

外国人旅行者の受入環境の整備に関する

行政評価・監視

結果報告書

平成 26 年 7 月

総務省行政評価局

前 書 き

観光立国の実現のため、平成 15 年以降、「観光立国行動計画」（平成 15 年 7 月 31 日観光立国関係閣僚会議決定）、観光立国推進基本法（平成 18 年法律第 117 号）、「観光立国推進基本計画」（平成 19 年 6 月 29 日閣議決定）等に基づき、訪日外国人旅行者数年間 1,000 万人を目指して、関係府省において、ビジット・ジャパン・キャンペーン事業（平成 22 年からはビジット・ジャパン事業。以下「VJ 事業」という。）を始め、各種施策が推進されてきた。

総務省では、政府が観光立国の実現に向けて推進している各種施策が総体としての程度効果を上げているかなどの総合的な観点から、「外国人が快適に観光できる環境の整備に関する政策評価」を実施し、平成 21 年 3 月、その結果に基づき、目標達成に向けて外国人旅行者の訪日促進や受入環境の整備を図るため、①VJ 事業の効果的かつ効率的な実施、②出入国手続の円滑化、③外国人旅行者に対する接遇の向上などを国土交通省及び法務省に勧告している。

関係府省では、勧告への対応を図っており、また、平成 24 年 3 月には、東日本大震災からの復興、観光振興による国民経済の発展などを基本方針とし、28 年までに訪日外国人旅行者数を 1,800 万人とすることを目標とした新たな「観光立国推進基本計画」（平成 24 年 3 月 30 日閣議決定）が策定され、VJ 事業等を継続的に実施するとともに、魅力のある観光地域づくりや受入環境の整備のための新たな取組が進められている。

これらの取組などにより、平成 25 年には、訪日外国人旅行者数が政策目標として掲げられていた年間 1,000 万人を達成する中、32 年には東京において、夏季オリンピック・パラリンピックの開催が決定するなど、我が国においては、今後も、外国人旅行者数の増加が見込まれている。

しかし、これら訪日外国人旅行者数を持続的に増加させていくためには、我が国において、安心して快適に、移動・滞在・観光することができるよう、これまで以上に、受入環境の整備を推進していくことが必要である。

この行政評価・監視は、以上のような状況を踏まえ、観光立国の実現に寄与する訪日外国人旅行者数の一層の増加を図る観点から、上記の政策評価に係る勧告事項のフォローアップを中心に、外国人旅行者の受入環境の整備状況等を調査し、関係行政の改善に資するために実施したものである。

なお、少子高齢化による人口減少社会を迎える我が国において、観光立国の実現は、今後も成長戦略の重要な柱の一つとなるものであり、「日本再興戦略改訂 2014」（平成 26 年 6 月 24 日閣議決定）においても、世界に通用する魅力ある観光地域づくりの取組として、多言語による情報提供、無料公衆無線 LAN 環境の整備等を促進するとされており、これらの新たな取組を含め、引き続き、その動向を注視していくこととする。

目 次

第1 調査の目的等	1
第2 行政評価・監視結果	2
1 観光立国の推進に係る国の取組等	2
(1) 観光立国の実現に向けた国の取組	2
(2) 訪日外国人旅行者の受入環境を整備する必要性	22
2 ビジット・ジャパン事業の効果的かつ効率的な実施	25
3 入国審査に係る最長審査待ち時間の一層の短縮化	56
4 訪日外国人旅行者の受入環境の整備	73
(1) 宿泊施設	73
(2) 外国人観光案内所	107
(3) 通訳案内	117
5 受入環境整備事業による拠点地域の整備及び他地域への普及の推進	131

目 次

1 観光立国の推進に係る国の取組等

(1) 観光立国の実現に向けた国の取組

表1-(1)-イ-①	観光立国の推進に係るこれまでの国の取組等（主なもの）	4
表1-(1)-イ-②	外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律（平成9年法律第91号）〈抜粋〉	5
表1-(1)-イ-③	観光立国推進基本法（平成18年法律第117号）〈抜粋〉	8
表1-(1)-イ-④	観光立国推進基本計画（平成19年6月29日閣議決定）〈抜粋〉	11
表1-(1)-イ-⑤	観光立国推進基本計画（平成24年3月30日閣議決定）〈抜粋〉	14
表1-(1)-イ-⑥	観光立国実現に向けたアクション・プログラム（平成25年6月11日観光立国推進閣僚会議決定）〈抜粋〉	18
表1-(1)-ウ-①	第156回国会における小泉内閣総理大臣施政方針演説（平成15年1月31日）〈抜粋〉	21
表1-(1)-ウ-②	第3回観光立国推進閣僚会議における安倍内閣総理大臣発言（要点）（第4回国土交通省観光立国推進本部（平成26年1月17日開催）配布資料）	21
表1-(1)-ウ-③	第186回国会における安倍内閣総理大臣施政方針演説（平成26年1月24日）〈抜粋〉	21

(2) 訪日外国人旅行者の受入環境を整備する必要性

表1-(2)-ア	訪日外国人旅行者数の推移	23
表1-(2)-イ	我が国における外国人訪問者数（他国との比較）	24

2 ビジット・ジャパン事業の効果的かつ効率的な実施

表2-①	VJ事業の重点市場（平成22年度～25年度）	29
表2-②	VJ事業の平成25年度市場別プロモーション方針の概要	29
表2-③	VJ事業の概要	30
表2-④	VJ事業の事業数及び予算額の推移	31

表 2-⑤	平成24年度 V J 地方連携事業実施方針（平成23年 8 月31日観光庁国際交流推進課）〈抜粋〉	31
表 2-⑥	地方運輸局における V J 地方連携事業ブロック戦略等の策定状況（平成24年度）	32
表 2-⑦	調査対象 V J 事業における広域化の状況	34
表 2-⑧	調査対象 V J 事業における複合化の状況	34
表 2-⑨	調査対象 V J 事業のうち事業効果を把握している125事業の目標達成状況	35
表 2-⑩	事業効果が上がっていない事業（目標の50%未満のもの）	36
表 2-⑪	平成22年度事業個別実績評価において評価対象としている定量データ項目	39
表 2-⑫	V J netに入力する成果指標	39
表 2-⑬	調査対象の234誘客事業における送客数に係る目標の設定状況	40
表 2-⑭	調査対象 V J 事業における事業効果の把握状況	40
表 2-⑮	仕様書に送客数等の報告が規定されているが報告されていない事業	41
表 2-⑯	認知度向上事業で事業効果を把握している事業	43
表 2-⑰	認知度向上事業で仕様書においてツアー造成・販売状況の報告が規定されている例	44
表 2-⑱	招請者等に対するアンケートを実施していない事業	45
表 2-⑲	事業説明書において招請者に対するアンケートの実施が規定されているが行われていない例	46
表 2-⑳	仕様書等にアンケート結果の分析が規定されているにもかかわらず受託事業者の実施報告書に分析に関する記載がない事業	47
表 2-㉑	V J net に入力されている事業効果等が実施報告書には記載されていない事業（平成 24 年度）	49
表 2-㉒	地方運輸局において連携先が全額負担した事業の効果等を把握していない例	50
表 2-㉓	地方運輸局が連携先の地方公共団体が把握している事業結果等を把握していない例①	50
表 2-㉔	地方運輸局が連携先の地方公共団体が把握している事業結果等を把握していない例②	52

表 2 - ㉕	地方運輸局が連携先の地方公共団体が把握している事業結果等を把握していない例③	53
表 2 - ㉖	K P I 測定による効果測定の実施状況（平成 24 年度）	55

3 入国審査に係る最長審査待ち時間の一層の短縮化

表 3 - ①	出入国管理及び難民認定法（昭和26年政令第319号）〈抜粋〉	58
表 3 - ②	第 4 次出入国管理基本計画（平成 22 年 3 月 30 日法務省）〈抜粋〉	59
表 3 - ③	観光立国推進基本計画（平成 24 年 3 月 30 日閣議決定）〈抜粋〉	60
表 3 - ④	観光立国実現に向けたアクション・プログラム（平成 25 年 6 月 11 日観光立国推進閣僚会議決定）〈抜粋〉	60
表 3 - ⑤	「空港における上陸審査待ち時間について（通知）」（平成24年10月22日付け法務省管第5541号法務省入国管理局入国在留課長通知）〈抜粋〉	61
表 3 - ⑥	外国人入国者数の推移	62
表 3 - ⑦	成田空港（東京入国管理局成田空港支局）における外国人入国審査待ち時間の短縮化に係る取組の実施状況	63
表 3 - ⑧	羽田空港（東京入国管理局羽田空港支局）における外国人入国審査待ち時間の短縮化に係る取組の実施状況	64
表 3 - ⑨	中部空港（名古屋入国管理局中部空港支局）における外国人入国審査待ち時間の短縮化に係る取組の実施状況	65
表 3 - ⑩	関西空港（大阪入国管理局関西空港支局）における外国人入国審査待ち時間の短縮化に係る取組の実施状況	66
表 3 - ⑪	主要 4 空港における外国人入国審査の最長審査待ち時間の推移	68
表 3 - ⑫	最長審査待ち時間が長時間化している例①	69
表 3 - ⑬	最長審査待ち時間が長時間化している例②	71
表 3 - ⑭	主要 4 空港以外における外国人入国審査の最長審査待ち時間の推移	72

4 訪日外国人旅行者の受入環境の整備

(1) 宿泊施設

表 4 - (1) - ①	国際観光ホテル整備法（昭和24年法律第279号）〈抜粋〉	76
表 4 - (1) - ②	「訪日外国人旅行者数のさらなる拡大に対応した宿泊施設のあり方	

	に関する調査報告書」(平成22年3月観光庁観光産業課) <抜粋>…………	81
表4-(1)-③	宿泊施設に対する観光庁の支援内容(積極的に外国人旅行者を受け 入れている宿泊業者の推奨事例の情報提供)……………	82
表4-(1)-④	宿泊施設に対する観光庁の支援内容(外国人旅行者に係る接遇向上 のための研修の実施)……………	85
表4-(1)-⑤	宿泊施設に対する外国人旅行者の接遇向上に係る支援の状況……………	88
表4-(1)-⑥	外国人旅行者の利用を増加させるための宿泊施設(非登録)による 独自の取組(主な例)……………	89
表4-(1)-⑦	「訪日外国人旅行者数のさらなる拡大に対応した宿泊施設のあり方～宿 泊施設における訪日外国人旅行者の受入環境整備～」(平成22年3月 訪日 外国人旅行者数のさらなる拡大に対応した宿泊施設のあり方に関する検討 会とりまとめ) <抜粋>……………	90
表4-(1)-⑧	国際観光ホテル整備法 立入検査実施要領……………	91
表4-(1)-⑨	国際観光ホテル整備法第44条第3項に基づく立入検査の実施状況……………	92
表4-(1)-⑩	登録ホテル・旅館において、国際観光ホテル整備法の規定が遵守されて いない例……………	92
表4-(1)-⑪	登録ホテル・旅館の施設数等の推移……………	96
表4-(1)-⑫	登録ホテル・旅館における外国人旅行者の利用実態の把握状況……………	97
表4-(1)-⑬	VJ事業に関連した登録ホテル・旅館の利活用方針の有無……………	97
表4-(1)-⑭	登録ホテル・旅館であることによる外国人旅行者の誘客に係るメリット について……………	98
表4-(1)-⑮	外国人(国際交流員等)における登録ホテル・旅館の認知状況及び宿泊 施設の選定において考慮する事項……………	101

(2) 外国人観光案内所

表4-(2)-①	外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関す る法律(平成9年法律第91号) <抜粋>……………	109
表4-(2)-②	外国人観光旅客の旅行の容易化等を促進するための措置を講ずること による国際観光の振興に関する基本方針(平成9年運輸省告示第536号) <抜粋>……………	109

表4-2-3	「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」（平成24年1月観光庁）〈抜粋〉	110
表4-2-4	認定案内所の各カテゴリで満たすべき水準	112
表4-2-5	全国の認定案内所の設置状況	113
表4-2-6	認定外案内所における外国語対応の実施状況等	113
表4-2-7	国際空港においてカテゴリⅢのサービス水準を満たした認定案内所が設置されていない例	114
表4-2-8	外国人旅行者にとって認定案内所の場所が分かりにくい例	115
表4-2-9	認定案内所に対する実態調査の実施状況（平成24年度及び25年度）	116
表4-2-10	認定案内所の実態調査結果に係る資料を保管していない例	116

(3) 通訳案内

表4-3-1	通訳案内士法（昭和24年法律第210号）〈抜粋〉	120
表4-3-2	外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律（平成9年法律第91号）〈抜粋〉	121
表4-3-3	「通訳案内士制度のあり方に関する最終報告書」（平成23年3月31日通訳案内士のあり方に関する検討会）〈抜粋〉	122
表4-3-4	通訳案内士専門性研修支援事業の実施状況（平成22年度～24年度）	123
表4-3-5	通訳案内士団体における通訳案内士の就業状況等	123
表4-3-6	総合特別区域法（平成23年法律第81号）〈抜粋〉	124
表4-3-7	特例通訳案内士育成等事業の実施状況等	125
表4-3-8	道県別の地域限定通訳案内士数（受験者数、合格者数及び登録者数）	126
表4-3-9	地域限定通訳案内士試験を廃止した理由等	127
表4-3-10	非居住者合格者の登録状況等	128
表4-3-11	全国の通訳案内士及び地域限定通訳案内士の数（受験者数、合格者数及び登録者数）	129
表4-3-12	外国語別通訳案内士数と国籍等別旅行者数	130
表4-3-13	観光案内所において通訳ボランティアガイドを積極的に活用している例	130

5 受入環境整備事業による拠点地域の整備及び他地域への普及の推進

表5-① 平成24年度訪日外国人旅行者の受入環境整備事業の概要	133
表5-② 当該拠点地域における自律的な受入環境の整備が行われていない例①（当初予定したものが計画どおりに整備されていないもの）	135
表5-③ 当該拠点地域における自律的な受入環境の整備が行われていない例②（事業が継続的に行われていないもの）	136
表5-④ 当該拠点地域における自律的な受入環境の整備が行われていない例③（当該事業により整備した成果物の内容に誤りがあるもの）	137
表5-⑤ 観光庁と当該事業の拠点となった地方公共団体との間で連携が図られておらず、拠点地域における自律的な受入環境の整備及び他地域（全国）への普及が図られていない例	138

第 1 調査の目的等

1 目的

この行政評価・監視は、観光立国の実現に寄与する訪日外国人旅行者数の一層の増加と、これに伴う地域経済の活性化を図る観点から、平成 21 年 3 月に実施した「外国人が快適に観光できる環境の整備に関する政策評価」の結果に基づく勧告事項のフォローアップを中心に、外国人旅行者の受入環境の整備状況等を調査し、関係行政の改善に資するために実施したものである。

2 対象機関

(1) 調査対象機関

国土交通省（観光庁）、法務省

(2) 関連調査等対象機関

都道府県、市区町村、関係団体等

3 担当部局

行政評価局

管区行政評価局 6 局（北海道、東北、関東、中部、近畿、九州）

行政評価事務所 10 事務所（栃木、千葉、神奈川、山梨、長野、石川、静岡、兵庫、奈良、長崎）

4 実施時期

平成 25 年 8 月～26 年 7 月

第2 行政評価・監視結果

1 観光立国の推進に係る国の取組等

(1) 観光立国の実現に向けた国の取組

現 状	説明図表番号
<p>ア 観光立国の実現</p> <p>観光は、地域経済の活性化、雇用の機会の増大等国民経済のあらゆる領域にわたり、その発展に寄与するものである。</p> <p>他方、我が国においては、人口減少・少子高齢化が急速に進展しており、今後も同様の傾向が続くことが見込まれていることなどから、地域経済の活性化や雇用機会の増大が重要課題とされている。</p> <p>このため、観光立国の実現は、21世紀の我が国経済社会の発展のために不可欠なものとなっている。</p> <p>イ これまでの国の取組</p> <p>観光立国の実現に向けて、これまで、政府においては、次のような取組が行われている。</p> <p>外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律（平成9年法律第91号。以下「外客旅行容易化法」という。）が施行され、国際観光の振興を図り、国際相互理解を増進することを目的として、外国人観光客に対する接遇の向上等の外国人旅行者の来訪を促進するための各種施策が講じられている。</p> <p>また、平成15年から、外国人旅行者の来訪促進策として、国、独立行政法人国際観光振興機構（以下「JNTO」という。）、地方公共団体及び民間事業者・団体によるビジット・ジャパン・キャンペーン事業（平成22年からはビジット・ジャパン事業。以下「VJ事業」という。）が開始されている。</p> <p>その後、観光立国の実現に関する施策を総合的かつ計画的に推進するため、観光立国推進基本法（平成18年法律第117号）が施行され、同法に基づき策定された「観光立国推進基本計画」（平成19年6月29日閣議決定）に掲げられた外国人観光旅客の出入国に関する措置の改善、通訳案内サービスの向上その他の外国人観光旅客の受入体制の確保等に係る各種の取組が行われている。</p> <p>平成24年3月には、東日本大震災からの復興、観光振興による国民経済の発展などを基本方針とした新たな「観光立国推進基本計画」（平成24年3月30日閣議決定）が策定され、i）国内外から選好される魅力ある観光地域づくり（外客受入環境の充実（外国人観光案内所網の構築等）、ii）オールジャパンによる訪日プロモーションの実施、iii）国際競争力の高い魅力ある観光地域の形成（宿泊施設、食事施設、案内施設その他の旅行に関連する施設及び公共施設の整備）など、政府が総合的かつ計画的に講ずべき施策が定められている。</p>	<p>表1－(1)－イ －①～⑥</p>

さらに、疲弊する地域経済の活性化、雇用機会の増大等を図るため、平成 25 年 6 月の観光立国推進閣僚会議において、「観光立国実現に向けたアクション・プログラム」が定められ、外国人旅行者の受入れの改善策として、i) 出入国手続の改善（出入国手続の迅速化・円滑化）、ii) 滞在しやすい環境の整備（観光産業（ホテル・旅館等の宿泊施設等）の外国人旅行者対応の向上）、iii) 観光案内機能の強化（JNT Oの認定を受けた外国人観光案内所や通訳案内士の活用促進）など、各種施策を強力に推進することとされている。

ウ 訪日外国人旅行者数の年間目標

政府では、観光立国の実現に向けた上記の取組の実施に当たり、次のとおり、数度にわたり、訪日外国人旅行者数の年間目標を設定している。

平成 15 年 1 月の小泉内閣総理大臣の施政方針演説において、訪日外国人旅行者数（平成 13 年約 500 万人）を 22 年までに倍増させて 1,000 万人にするとの具体の目標が掲げられた。

次に、平成 24 年 3 月に策定された「観光立国推進基本計画」では、28 年までに訪日外国人旅行者数を 1,800 万人とするとされ、25 年 6 月に策定された「観光立国実現に向けたアクション・プログラム」においては、25 年以内に 1,000 万人を達成することや、さらには、2,000 万人の高みを目指すとされた。

さらに、平成 32 年に東京において、夏季オリンピック・パラリンピックの開催が決定したことなどを受け、第 3 回観光立国推進閣僚会議（平成 26 年 1 月 17 日開催）における安倍内閣総理大臣の発言や第 186 回国会における同内閣総理大臣施政方針演説（平成 26 年 1 月 24 日）において、訪日外国人旅行者数については、32 年（2020 年）に向けて 2,000 万人の高みを目指すとされている。

これまで、上記の年間目標を達成するための取組として、V J 事業による訪日プロモーションの実施、東南アジア諸国の査証緩和の措置等が行われており、一定の効果が上がったと認められ、今後も、同様の国別の取組を順次行うこととしており、その実施に当たっては、年別、国別の目標値を設定し、計画的に行うことが有効と考えられる。

しかし、平成 26 年 3 月末現在、32 年までの目標値（2,000 万人）について、年別・国別の目標値が定められていない。

国土交通省の第 22 回交通政策審議会観光分科会（平成 26 年 2 月 24 日開催）において、今後の議論の進め方として、「2,000 万人時代の日本の絵姿を明らかにした上で 2,000 万人の高みを目指すための環境整備について、具体的に取り組むべき政策の方向性を議論する」とされているが、上記の年別・国別の目標値の設定についても、十分な検討が行われることが期待される。

表 1 - (1) - イ
- ① (再掲)

表 1 - (1) - ウ
- ①

表 1 - (1) - イ
- ⑤、⑥ (再掲)

表 1 - (1) - ウ
- ②、③

表1-(1)-イ-① 観光立国の推進に係るこれまでの国の取組等（主なもの）

年月	主な取組内容、訪日外国人旅行者に関する目標等
平成9年6月	○ 外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律（平成9年法律第91号）（注2）の施行
15年4月	○ ビジット・ジャパン・キャンペーン事業（平成22年からはビジット・ジャパン事業。以下「VJ事業」という。）開始
7月	○ 「観光立国行動計画」（観光立国関係閣僚会議決定）の策定 平成22年までに訪日外国人旅行者数1,000万人
19年1月	○ 観光立国推進基本法（平成18年法律第117号）の施行
6月	○ 「観光立国推進基本計画」（閣議決定）の策定 平成22年までに訪日外国人旅行者数1,000万人を目標とし、将来的には日本人の海外旅行者数と同程度を目指す等
20年10月	○ 国土交通省の外局として「観光庁」発足
21年3月	○ 「外国人が快適に観光できる環境の整備に関する政策評価結果」の公表（勧告）
22年6月	○ 「新成長戦略」（閣議決定）の策定 平成32年初めまでに訪日外国人旅行者数2,500万人、将来的には3,000万人（28年1,800万人） 2,500万人の経済波及効果 約10兆円、新規雇用56万人等
24年3月	○ 新たな「観光立国推進基本計画」（閣議決定）の策定 平成32年までに訪日外国人旅行者数2,500万人にすることを念頭に、28年までに1,800万人等
7月	○ 「日本再生戦略」（閣議決定）の策定 平成32年初めまでに2,500万人、将来的には3,000万人（28年1,800万人） 2,500万人の経済波及効果 約10兆円、新規雇用56万人等
9月	○ インドネシア及びマレーシアについて、数次ビザの発給開始
25年6月	○ 「観光立国実現に向けたアクション・プログラム」（観光立国推進閣僚会議）の策定 VJ事業10周年（平成25年）1,000万人。さらに2,000万人の高みを目指す等
	○ 「日本再興戦略」（閣議決定）の策定 平成25年に1,000万人、42年に3,000万人超、宿泊客のおよそ6人に1人は外国人となる社会を目指す等
7月	○ 東南アジア5か国について、ビザ免除（タイ、マレーシア）、数次ビザの発給（ベトナム、フィリピン）、数次ビザの滞在期間延長（インドネシア）を実施
9月	○ 国際オリンピック委員会（IOC）が、平成32年の第32回夏季オリンピック・パラリンピック競技大会を東京で開催することを決定
11月	○ カンボジア及びラオスについて、数次ビザの発給開始
12月	○ 平成25年の訪日外国人旅行者数（推計値）は1,036万4千人（前年比24.0%増）で、3年遅れで年間1,000万人の目標を達成
26年1月	○ ミャンマーについて、数次ビザの発給開始
	○ 第3回観光立国推進閣僚会議において、安倍内閣総理大臣が「2020年に向けて、2000万人の高みを目指す」と発言

（注）1 観光庁の資料等に基づき、当省が作成した。

2 外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律が、平成20年7月23日に施行された観光圏の整備による観光旅客の来訪及び滞在の促進に関する法律（平成20年法律第39号）の附則により改正される前の名称は、「外国人観光旅客の来訪地域の整備等による国際観光の振興に関する法律」である。

表1-(1)-イ-② 外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律（平成9年法律第91号）〈抜粋〉

（目的）

第1条 この法律は、外国人観光旅客の来訪を促進することが、我が国固有の文化、歴史等に関する理解及び外国人観光旅客と地域住民との交流を深めることによる我が国に対する理解の増進に資することにかんがみ、外客来訪促進地域の整備及び海外における宣伝、外国人観光旅客の国内における交通、宿泊その他の旅行に要する費用の低廉化、通訳案内その他の外国人観光旅客に対する接遇の向上等の外国人観光旅客の旅行の容易化等を促進するための措置を講ずることにより、国際観光の振興を図り、もって国際相互理解の増進に寄与することを目的とする。

（基本方針）

第3条 国土交通大臣は、外国人観光旅客の旅行の容易化等を促進するための措置を講ずることによる国際観光の振興に関する基本方針（以下「基本方針」という。）を定めなければならない。

2 基本方針においては、次に掲げる事項について定めるものとする。

- 一 外国人観光旅客の旅行の容易化等を促進するための措置を講ずることによる国際観光の振興に関する基本的な事項
- 二 外客来訪促進地域の整備及び海外における宣伝に関する事項
- 三 外国人観光旅客の国内における交通、宿泊その他の旅行に要する費用の低廉化に関する事項
- 四 通訳案内その他の外国人観光旅客に対する接遇の向上に関する事項
- 五 その他外国人観光旅客の旅行の容易化等を促進するための措置を講ずることによる国際観光の振興に関する重要事項

3 国土交通大臣は、情勢の推移により必要が生じたときは、基本方針を変更するものとする。

4 国土交通大臣は、基本方針を定め、又はこれを変更したときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。

（外客来訪促進計画）

第4条 都道府県は、単独で又は共同して、次に掲げる事項について、当該都道府県内の外客来訪促進地域への外国人観光旅客の来訪の促進に関する計画（以下「外客来訪促進計画」という。）を定めることができる。

- 一 外客来訪促進地域の区域
- 二 宿泊拠点地区の区域
- 三 外客来訪促進地域における観光経路
- 四 外国人観光旅客に対する案内施設の整備の方針
- 五 我が国固有の文化、歴史等に関する外国人観光旅客の理解の増進に資する施設であつて宿泊拠点地区においてその整備を図ることが適当と認められる施設として国土交通省令で定めるもの（以下この号において「特定施設」という。）の整備を図る場合にあつては、特定施設の種類、位置、規模その他必要な事項

六 外客来訪促進地域の海外における宣伝の方針

七 外客来訪促進地域において地域限定通訳案内士の育成及び確保を図る場合にあっては、地域限定通訳案内士試験の実施に関する事項その他必要な事項

八 その他外客来訪促進地域への外国人観光旅客の来訪の促進に関する事項

2 都道府県は、外客来訪促進計画を定めようとするときは、観光庁長官の同意を得なければならない。

3～6 (略)

(共通乗車船券)

第5条 運送事業者は、外国人観光旅客を対象とする共通乗車船券（2以上の運送事業者が期間、区間その他の条件を定めて共同で発行する証票であって、その証票を提示することにより、当該条件の範囲内で、当該各運送事業者の運送サービスの提供を受けることができるものをいう。以下同じ。）に係る運賃又は料金の割引を行おうとするときは、国土交通省令で定めるところにより、あらかじめ、その旨を共同で国土交通大臣に届け出ることができる。

2 (略)

(旅行に要する費用の低廉化に資するための措置)

第6条 独立行政法人国際観光振興機構（以下「機構」という。）は、外国人観光旅客の国内における交通、宿泊その他の旅行に要する費用の低廉化に資するため、次に掲げる措置を講ずるよう努めなければならない。

一 外国人観光旅客を対象とする共通乗車船券及び外国人観光旅客が低廉な料金で利用することができる宿泊施設、食事施設その他の観光に関する施設（次号において「観光関係施設」という。）に関する情報の提供

二 外国人観光旅客が運送機関又は観光関係施設を利用する際に提示することにより当該利用に係る運賃又は料金の割引を受けられることができる証票に関する情報の提供、助言その他の措置

(外国語等による情報の提供の促進)

第7条 公共交通事業者等は、観光庁長官が定める基準に従い、その事業の用に供する旅客施設及び車両等について、外国人観光旅客が公共交通機関を円滑に利用するために必要と認められる外国語等による情報の提供を促進するための措置（以下「情報提供促進措置」という。）を講ずるよう努めなければならない。

(情報提供促進措置を講ずべき区間の指定)

第8条 観光庁長官は、公共交通事業者等の事業に係る路線又は航路について、外国人観光旅客の円滑な利用を確保するため、外国語等による情報の提供の促進を図ることが特に必要であると認めるときは、多数の外国人観光旅客が利用する区間又は外国人観光旅客の利用の増加が見込まれる区間であって、国土交通省令で定める要件に該当するものを情報提供促進措置を講ずべき区間として指定することができる。

2～4 (略)

(情報提供促進措置の実施)

第9条 前条第1項の規定により指定された区間において事業を営んでいる公共交通事業者等は、単独で又は共同して、その指定された区間において事業の用に供する旅客施設及び車両等に係る情報提供促進措置を実施するための計画(次項において「情報提供促進実施計画」という。)を作成し、これに基づき、当該情報提供促進措置を実施しなければならない。

2、3 (略)

(地域限定通訳案内士の業務等)

第11条 地域限定通訳案内士は、その資格を得た都道府県の区域において、報酬を得て、通訳案内を行うことを業とする。

2 地域限定通訳案内士については、通訳案内士法の規定を適用せず、この法律の定めるところによる。

(関係者の協力)

第28条 国土交通大臣、観光庁長官、機構、関係地方公共団体、関係団体及び関係事業者は、外国人観光旅客の旅行の容易化等を促進するため、外客来訪促進地域の整備及び海外における宣伝、国内における交通、宿泊その他の旅行に要する費用の低廉化並びに通訳案内その他の接遇の向上に関し相互に連携を図りながら協力しなければならない。

表1-1-1-3 観光立国推進基本法（平成18年法律第117号）〈抜粋〉

観光基本法（昭和38年法律第107号）の全部を改正する。

観光は、国際平和と国民生活の安定を象徴するものであって、その持続的な発展は、恒久の平和と国際社会の相互理解の増進を念願し、健康で文化的な生活を享受しようとする我らの理想とするところである。また、観光は、地域経済の活性化、雇用の機会の増大等国民経済のあらゆる領域にわたりその発展に寄与するとともに、健康の増進、潤いのある豊かな生活環境の創造等を通じて国民生活の安定向上に貢献するものであることに加え、国際相互理解を増進するものである。

我々は、このような使命を有する観光が、今後、我が国において世界に例を見ない水準の少子高齢社会の到来と本格的な国際交流の進展が見込まれる中で、地域における創意工夫を生かした主体的な取組を尊重しつつ、地域の住民が誇りと愛着を持つことのできる活力に満ちた地域社会の実現を促進し、我が国固有の文化、歴史等に関する理解を深めるものとしてその意義を一層高めるとともに、豊かな国民生活の実現と国際社会における名誉ある地位の確立に極めて重要な役割を担っていくものと確信する。

しかるに、現状をみるに、観光がその使命を果たすことができる観光立国の実現に向けた環境の整備は、いまだ不十分な状態である。また、国民のゆとりと安らぎを求める志向の高まり等を背景とした観光旅行者の需要の高度化、少人数による観光旅行の増加等観光旅行の形態の多様化、観光分野における国際競争の一層の激化等の近年の観光をめぐる諸情勢の著しい変化への的確な対応は、十分に行われていない。これに加え、我が国を来訪する外国人観光旅客数等の状況も、国際社会において我が国の占める地位にふさわしいものとはなっていない。

これらに適切に対処し、地域において国際競争力の高い魅力ある観光地を形成するとともに、観光産業の国際競争力の強化及び観光の振興に寄与する人材の育成、国際観光の振興を図ること等により、観光立国を実現することは、21世紀の我が国経済社会の発展のために不可欠な重要課題である。

ここに、観光立国の実現に関する施策を総合的かつ計画的に推進するため、この法律を制定する。

（目的）

第1条 この法律は、21世紀の我が国経済社会の発展のために観光立国を実現することが極めて重要であることにかんがみ、観光立国の実現に関する施策に関し、基本理念を定め、並びに国及び地方公共団体の責務等を明らかにするとともに、観光立国の実現に関する施策の基本となる事項を定めることにより、観光立国の実現に関する施策を総合的かつ計画的に推進し、もって国民経済の発展、国民生活の安定向上及び国際相互理解の増進に寄与することを目的とする。

（施策の基本理念）

第2条 観光立国の実現に関する施策は、地域における創意工夫を生かした主体的な取組を尊重しつつ、地域の住民が誇りと愛着を持つことのできる活力に満ちた地域社会の持続可能な発展を通じて国内外からの観光旅行を促進することが、将来にわたる豊かな国民生活の実現のため特に重要であるという認識の下に講ぜられなければならない。

2 観光立国の実現に関する施策は、観光が健康的でゆとりのある生活を実現する上で果たす役割の重要性にかんがみ、国民の観光旅行の促進が図られるよう講ぜられなければならない。

3 観光立国の実現に関する施策は、観光が国際相互理解の増進とこれを通じた国際平和のために果た

す役割の重要性にかんがみ、国際的視点に立って講ぜられなければならない。

- 4 観光立国の実現に関する施策を講ずるに当たっては、観光産業が、多様な事業の分野における特色ある事業活動から構成され、多様な就業の機会を提供すること等により我が国及び地域の経済社会において重要な役割を担っていることにかんがみ、国、地方公共団体、住民、事業者等による相互の連携が確保されるよう配慮されなければならない。

(国の責務)

第3条 国は、前条の施策の基本理念(次条第1項において「基本理念」という。)にのっとり、観光立国の実現に関する施策を総合的に策定し、及び実施する責務を有する。

(地方公共団体の責務)

第4条 地方公共団体は、基本理念にのっとり、観光立国の実現に関し、国との適切な役割分担を踏まえて、自主的かつ主体的に、その地方公共団体の区域の特性を生かした施策を策定し、及び実施する責務を有する。

- 2 地方公共団体は、前項の施策を実施するに当たっては、その効果的な実施を図るため地方公共団体相互の広域的な連携協力に努めなければならない。

(法制上の措置等)

第7条 政府は、観光立国の実現に関する施策を実施するため必要な法制上、財政上又は金融上の措置その他の措置を講じなければならない。

(観光立国推進基本計画の策定等)

第10条 政府は、観光立国の実現に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るため、観光立国の実現に関する基本的な計画(以下「観光立国推進基本計画」という。)を定めなければならない。

- 2 観光立国推進基本計画は、次に掲げる事項について定めるものとする。
- 一 観光立国の実現に関する施策についての基本的な方針
 - 二 観光立国の実現に関する目標
 - 三 観光立国の実現に関し、政府が総合的かつ計画的に講ずべき施策
 - 四 前3号に掲げるもののほか、観光立国の実現に関する施策を総合的かつ計画的に推進するために必要な事項
- 3 国土交通大臣は、交通政策審議会の意見を聴いて、観光立国推進基本計画の案を作成し、閣議の決定を求めなければならない。
- 4 国土交通大臣は、前項の規定による閣議の決定があったときは、遅滞なく、観光立国推進基本計画を国会に報告するとともに、公表しなければならない。
- 5 前2項の規定は、観光立国推進基本計画の変更について準用する。

(観光立国推進基本計画と国の他の計画との関係)

第11条 観光立国推進基本計画以外の国の計画は、観光立国の実現に関しては、観光立国推進基本計画

を基本とするものとする。

(外国人観光旅客の来訪の促進)

第 17 条 国は、外国人観光旅客の来訪の促進を図るため、我が国の伝統、文化等を生かした海外における観光宣伝活動の重点的かつ効果的な実施、国内における交通、宿泊その他の観光旅行に要する費用に関する情報の提供、国際会議その他の国際的な規模で開催される行事の誘致の促進、外国人観光旅客の出入国に関する措置の改善、通訳案内のサービスの向上その他の外国人観光旅客の受入れの体制の確保等に必要な施策を講ずるものとする。

(国際相互交流の促進)

第 18 条 国は、観光分野における国際相互交流の促進を図るため、外国政府との協力の推進、我が国と外国との間における地域間の交流の促進、青少年による国際交流の促進等に必要な施策を講ずるものとする。

(観光旅行者の利便の増進)

第 21 条 国は、観光旅行者の利便の増進を図るため、高齢者、障害者、外国人その他特に配慮を要する観光旅行者が円滑に利用できる旅行関連施設及び公共施設の整備及びこれらの利便性の向上、情報通信技術を活用した観光に関する情報の提供等に必要な施策を講ずるものとする。

(国及び地方公共団体の協力等)

第 26 条 国及び地方公共団体は、観光立国の実現に関する施策を講ずるにつき、相協力するとともに、行政組織の整備及び行政運営の改善に努めるものとする。

(注) 下線は当省が付した。

表1-(1)-イ-④ 観光立国推進基本計画（平成19年6月29日閣議決定）〈抜粋〉

第1 観光立国の実現に関する施策についての基本的な方針

2. 基本的な方針

この基本計画においては、観光立国推進基本法の規定にしたがい、国際競争力の高い魅力ある観光地の形成、観光産業の国際競争力の強化及び観光の振興に寄与する人材の育成、国際観光の振興、観光旅行の促進のための環境の整備について、具体的な目標を掲げるとともに、政府が講ずべき施策等について定めている。

これらの施策については、特に以下の方針に基づいて推進することとする。

第一に、観光が有する意義を最大のものとするため、国民の国内旅行及び外国人の訪日旅行を拡大させるとともに、国際相互理解の増進や諸外国の期待に応えるため、国民の海外旅行を発展させていく。

国民の観光旅行の促進は、国民が健康的でゆとりのある生活を実現する上で必要不可欠なものである。また、世界に例を見ない水準の少子高齢社会において活力に満ちた地域社会を実現していくためには、日本人・外国人を問わず、我が国において観光による交流人口を拡大していくことが極めて重要である。

第二に、将来にわたる豊かな国民生活の実現のため、観光の持続的な発展を推進していく。

観光立国の実現に向け、観光の発展を一過性の現象にとどめないためには、地域における創意工夫を生かした主体的な取組を尊重すること、地域固有の観光資源を保全、育成しつつ、適切に活用していくこと、観光地における環境保全に十分配慮することが極めて重要である。

第三に、観光の発展を通じ、地域住民が誇りと愛着を持つことのできる活力に満ちた地域社会を実現していく。

観光産業は多様な事業の分野における特色ある事業活動から構成され、多様な就業の機会を提供するものであり、観光の発展は地域固有の伝統、文化、歴史などの魅力を輝かせるものであることから、それらの優れた特質を地域社会の発展のために最大限生かしていくことが重要である。

第四に、観光の発展を通じ、国際社会における名誉ある地位の確立を図るため、平和国家日本のソフトパワーの強化に貢献していく。

21世紀の地球的規模での大交流時代の到来や文化交流の高まりに対応するためには、文化力、知力や情報力に根ざしたソフトパワーを高めることが不可欠であり、観光の発展を通じて、内外の人々や企業等を惹きつける磁力を強化していくことが重要である。

第2 観光立国の実現に関する目標

1. 観光立国の実現のための基本的な目標

観光立国の実現の歩みを概括的に示すものとして、以下を基本的な目標とする。

- 訪日外国人旅行者数を平成22年までに1,000万人にすることを目標とし、将来的には、日本人の海外旅行者数と同程度にすることを目指す。

【平成18年：733万人】

- 我が国における国際会議の開催件数を平成23年までに5割以上増やすことを目標とし、アジアにおける最大の開催国を目指す。（*1）

【平成 17 年：168 件】

(※ 1) 平成 23 年の開催件数を 252 件以上とする。

(後略)

3. 「観光産業の国際競争力の強化及び観光の振興に寄与する人材の育成」に関する目標

(前略)

- 通訳案内士の登録人数を平成 23 年までに概ね 5 割増やして 15,000 人（地域限定通訳案内士を含む）とすることを目標とする。また、ボランティアガイドの数を平成 23 年までに概ね 5 割増やして 47,000 人とすることを目標とする。

【平成 18 年：通訳案内士 10,241 人、ボランティアガイド 31,301 人】

4. 「国際観光の振興」に関する目標

国際観光の振興に関しては、我が国を来訪する外国人旅行者数を国際社会において我が国の占める地位にふさわしいものとする必要があること、外国人旅行者の受け入れ体制を確保する必要があること、また、観光が国際相互理解の増進とこれを通じた国際平和のために重要な役割を果たしていることに鑑み、以下の目標を定めることとする。

[一部再掲]

- 訪日外国人旅行者数を平成 22 年までに 1,000 万人にすることを目標とし、将来的には、日本人の海外旅行者数と同程度にすることを目指す。

そのため、ビジット・ジャパン・キャンペーンの強化・高度化を図ることとし、その際、市場のニーズに的確に対応して、我が国の自然、歴史、伝統、食文化、ポップカルチャー、産業等の豊かな観光資源の発信を強力に展開する。

【平成 18 年：733 万人】

[再掲]

- 我が国における国際会議の開催件数を平成 23 年までに 5 割以上増やすことを目標とし、アジアにおける最大の開催国を目指す。(※ 1)

【平成 17 年：168 件】

(※ 1) 平成 23 年の開催件数を 252 件以上とする。

- 我が国の学校等を訪れ児童生徒と交流するフレンドシップ・ジャパン・プラン等による外国人青少年の受入者数の倍増を目指すなど、我が国青少年の国際交流を推進する。

【平成 16 年度：4 万人】

- 出入国手続の迅速化・円滑化を図り、外国人の入国審査について、全空港での最長審査待ち時間を 20 分以下にすることを目標とする。(※ 2)

【平成 18 年 10 月：成田空港では約 28 分】

(※ 2) 出入国管理及び難民認定法に基づき、平成 19 年秋に、外国人が上陸審査を受ける際に指紋等の個人識別情報を電磁的方式によって提供することが義務づけられることとなっている。

- 外国語での対応が可能な「ビジット・ジャパン案内所」を平成 23 年度までに 300 ヶ所に倍増す

ることを目標とする。

【平成 18 年度末：155 ヶ所】

- 博物館、美術館、国立公園のビジターセンター等の主要な観光施設のうち、国・独立行政法人が設置したものの全てについて案内・表示を複数言語で行うこととし、その他の主体が設置したものについても複数言語化を奨励する。（＊3）

【平成 17 年度：39%】

（＊3） 主要な観光施設とは、登録博物館・博物館相当施設と、国立公園の博物展示施設を指す。

[再掲]

- 日本人の海外旅行者数を平成 22 年までに 2,000 万人にすることを目標とし、国際相互交流を拡大させる。

【平成 18 年：1,753 万人】

- 発展途上国等の観光振興に協力する観点から、日本人海外旅行者の戦略的なディスティネーション開発を奨励する。（＊4）

（＊4） 旅行業界で平成 18 年度に実施した海外ミッション等の件数は 16 件。

- 諸外国との観光交流年等を毎年 2 件程度設定することを目標とし、諸外国との相互交流の拡大を目指す。

【平成 17 年度：1 件、平成 18 年度：3 件】

- 航空自由化（アジア・オープンスカイ）による戦略的な国際航空ネットワークの構築を図るとともに、羽田空港の更なる国際化、大都市圏国際空港の 24 時間化を図る。

(注) 下線は当省が付した。

表1-(1)-イ-⑤ 観光立国推進基本計画（平成24年3月30日閣議決定）〈抜粋〉

第1 観光立国の実現に関する施策についての基本的な方針

2. 基本的な方針

この基本計画においては、特に以下の方針に基づいて、政府を挙げて観光立国の実現に向けた施策を推進することとする。

(1) 震災からの復興 ―観光が、復興を支え、日本を元気づける―

観光は、農林水産業とともに被災地を支える基幹の産業であり、地域の復興を先導し、さらに、被災から復興した地域を支えることができる。このため、政府、自治体、住民が一体となり、地域づくりに当たって、長年育まれてきた自然や文化をかけがえのないものとして守っていくとともに、伝統や環境に根付いた地域の生活の中に、観光交流を生み出す仕組みを一から組み込む。また、国内外からの支援の中で生まれた人の絆を大切にし、末長い観光交流が続くように育む。

一方で、震災・福島原子力発電所の事故で失われた日本ブランドの信頼の回復・強化に向けて、観光が広告塔として大きな役割を果たしていく。このため、政府を挙げて、正確で消費者の目線に立った情報の発信に努め、風評被害の発生や拡大を防ぎ、かつ、外国人旅行者にありのままの日本を見てもらうことで、地道に日本ブランドの信頼を再構築する。特に、福島県をはじめとする被災地の風評被害等の対策には長期的に取り組む。なお、台風等の大規模災害により被災した観光地域の復興にも積極的に取り組む。

(後略)

(2) 国民経済の発展 ―観光が、日本経済と地域を再生する―

この先、人口が減り、少子高齢化が進む中、我が国が目指すべきは交流人口の拡大である。観光は、交流人口の拡大に大きく貢献するため、観光関連産業を我が国の成長産業と位置づけ、発展させていく。観光は、産業の裾野が極めて広く、総合的戦略産業と言い得るものであり、そのポテンシャルは限りなく大きい。国内外の多くの人々に対して日本の観光を促進し、新たな消費や雇用を生み、投資を呼び込み、日本経済を力強く引っ張っていく。

また、地域でも、一丸となって個性にあふれる観光地域を作り上げ、その魅力を地域自らが積極的に売り込んでいくことで、広く観光客を呼び込み、地域の経済を潤し、ひいては、住民にとって誇りと愛着の持てる、活力にあふれた地域社会を築いていく。

一方で、目を海外に転じれば、急速に拡大するアジアの観光マーケットを取り込むため、各国で激しい誘致競争が繰り広げられており、国内外の人々から我が国の観光地域が選好されるよう、国際競争力を高めていく。

このため、国内外の旅行者の嗜好をしっかりと捉え、観光地域が伝統と環境に根ざして発展し続けるよう、その質と集客力を高めるとともに、埋もれた旅行ニーズを掘り起こす。また、我が国の魅力を広く世界に発信するとともに、外国人が旅をしやすい環境を整える。国や地方自治体、企業、住民、NPO等、観光の立役者が一丸となり、役割分担をしっかりと果たすことで、観光が、21世紀の日本経済と地域を再生する。

(3)、(4) (略)

第2 観光立国の実現に関する目標

3. 観光立国の推進に関する目標

○ 国際観光の拡大・充実

2. 訪日外国人旅行者数

平成32年(2020年)初めまでに2,500万人とすることを念頭に、平成28年(2016年)までに1,800万人にする。

[平成22年(2010年)実績：861万人、平成23年(2011年)推計：622万人]

3. 訪日外国人旅行者の満足度

平成28年(2016年)までに、訪日外国人消費動向調査で、「大変満足」と回答する割合を45%、「必ず再訪したい」と回答する割合を60%とすることを目指す。

[平成23年(2011年)実績：「大変満足」の回答割合43.6%、「必ず再訪したい」の回答割合：58.4%]

4. 国際会議の開催件数

我が国における国際会議の開催件数を平成28年(2016年)までに5割以上増やすことを目標とし、アジアにおける最大の開催国を目指す。

[平成22年(2010年)実績：国際会議の開催件数741件]

※平成28年(2016年)の開催件数1,111件以上。

「国際会議の開催件数」の国際会議は、国際団体連合(U I A)の基準によるもの。

5. 日本人の海外旅行者数

平成28年(2016年)までに2,000万人にする。

[平成22年(2010年)実績：1,664万人、平成23年(2011年)推計：1,699万人]

第3 観光立国の実現に関し、政府が総合的かつ計画的に講ずべき施策

2. 観光庁が主導的な役割を果たすべき主な施策

2-1 国内外から選好される魅力ある観光地域づくり(観光地域のブランド化・複数地域間の広域連携等)

(2) 外客受入環境の充実

訪日外国人旅行者が安心して快適に、移動・滞在・観光することができる環境を提供することにより、訪日外国人旅行者の訪問を促進するとともに、満足度を高め、リピーターの増加を図る。

外国人旅行者が日本を旅行する際に不自由を感じることがないように、外国人旅行者が旅行の際に必要な実践的で実用的な旅行関連情報を、インターネット等を通じて提供し、訪日への不安を解消させ、外国人旅行者の利便性・満足度を向上させるとともに、インターネットを利用する上で不可欠となる無料公衆無線LAN環境の整備を促進する。

外国人旅行者が我が国を安心して旅行することができるよう、外国人観光案内所網を構築し、外国人旅行者の受入れに必要な機能を満たした案内所の認定制度によるブランドの確立を図るとともに、必要とされる機能をカテゴリー別に分類することで機能向上と裾野の拡大を図る。また、その中核を担うことが期待される、日本政府観光局が委託する外国人観光案内所について

ては、民間のノウハウを取り入れることで日本トップ水準のサービスを提供するとともに、海外にむけた積極的な広報活動等により、日本における観光案内のナショナルセンターとなることを目指す。

2-2 オールジャパンによる訪日プロモーションの実施

- ・ 諸外国との誘致競争に勝ち抜くためには、これまでの5大市場を中心としたプロモーションに加え、今後の顕著な成長拡大が見込める東南アジアをはじめとする新興国の中間層、平均滞在日数の長い欧米豪市場、莫大な消費が期待される富裕層市場の誘客を効果的・効率的に拡大する必要がある。
- ・ このためには、これまで以上に、限られた資源で高い効果をあげることが求められており、
 - ① 既存のプロモーションの枠組・手法にとらわれない海外消費者の趣向に即した、より機動的・効果的なプロモーション手法の追求、
 - ② 観光庁・日本政府観光局のみならず、在外公館をはじめとする関係各省庁、地方公共団体、経済界における連携強化によるオールジャパンによる訪日プロモーション体制の実現が求められている。
- ・ また、これら官民、国と地方が一体となった効果的プロモーション活動に当たっては、その基盤として、各市場の現場レベルでのきめ細かな情報収集・営業活動が不可欠であり、これを担う専門性の高い職員からなる日本政府観光局海外事務所の体制強化を行う。
- ・ さらに、観光産業においてインバウンドが経営の柱となるための方策を検討する。
(後略)

3. 政府全体により講ずべき施策

3-2 国際競争力の高い魅力ある観光地域の形成

(一) 国際競争力の高い魅力ある観光地域の形成

② 宿泊施設、食事施設、案内施設その他の旅行に関連する施設及び公共施設の整備

ア ホテル・旅館の振興

地域における観光客受入の中核をなす宿泊業については、海外からの旅行者にとって諸外国と遜色のない利便性・快適性を有する宿泊施設の整備を促進する必要がある。さらに、我が国の優れたサービスであるきめ細やかな「おもてなしの心」は、我が国への旅行を魅力的に伝える有力な素材である。このため、旅行者のニーズに対応しつつ、ホテル・旅館の魅力を活かした産業の育成のあり方について、平成24年度に検討を行い、段階的にその実現を図る。

イ～ク (略)

3-4 国際観光の振興

(一) 外国人観光旅客の来訪の促進

- ④ 外国人観光旅客の出入国に関する措置の改善、通訳案内サービスの向上その他の外国人観光旅客の受入体制の確保等

ア、イ (略)

ウ 出入国手続の迅速化・円滑化

観光立国の推進に資するため、空港での審査に要する待ち時間を 20 分以下に短縮することを目標に出入国手続の迅速化・円滑化を図る。

(後略)

エ 通訳ガイドの質・量の充実

外国人観光旅客の需要の多様化に的確に対応するため、通訳案内士以外の者による有償ガイド行為を可能とするための特例措置を規定した「総合特別区域法」の着実な実施及び効果検証を図るとともに、伝統文化など専門性の高い通訳ガイド育成に向けた専門性研修や、通訳ガイドの増加を目的とした養成研修などを実施し、引き続き訪日外国人旅行者 3,000 万人時代の実現に向けて通訳ガイドの質・量の充実を図る。

オ～コ (略)

(注) 下線は当省が付した。

表1-(1)-イ-⑥ 観光立国実現に向けたアクション・プログラム（平成25年6月11日観光立国推進閣僚会議決定）〈抜粋〉

観光は、日本の力強い経済を取り戻すための極めて重要な成長分野である。今後人口減少・少子高齢化が見込まれる中、国内の観光需要を喚起するとともに、急速に成長するアジアを始めとする世界の観光需要を取り込むことにより、地域経済の活性化、雇用機会の増大などにつなげていくことが重要である。

外国人観光客の消費による地域への直接的な経済効果は大きい。訪問した外国人観光客が、様々な観光資源を消費・体験することで地域の魅力を発見し、その素晴らしさを海外に伝播することによる波及効果はさらに大きなものとなる。

本年は、ビジット・ジャパン事業が開始され、観光立国の実現に向けた取組を本格化して10周年を迎える節目の年である。この節目の年に、史上初めて、訪日外国人旅行者数1000万人を達成し、さらに、2000万人の高みを目指すためには、政府一丸となって取組を強化する必要がある。

このため、内閣は、成長戦略により力強い日本経済を立て直し、近隣諸国以上に魅力にあふれる観光立国の実現に向け強力に施策を推進すべく、本年3月、観光立国推進閣僚会議を立ち上げた。以来、観光立国推進ワーキングチームが中心となって有識者会議のご意見を伺いながら議論を行い、観光立国の実現に向けた施策をとりまとめたものが、この「アクション・プログラム」である。

観光資源等のポテンシャルを活かし、世界の人たちを惹きつける観光立国を実現するためには、

- ①日本ブランドの作り上げと発信
- ②ビザ要件の緩和等による訪日旅行の促進
- ③外国人旅行者の受入の改善
- ④国際会議等（MICE）の誘致や投資の促進

を図ることが重要であり、それぞれの段階に存在する隘路を打開するための施策を効果的に講じる必要がある。本アクション・プログラムにおいては、上記の考え方に沿って必要な施策のうち、新規性の高いものを中心にとりまとめている。なお、既に取り組んでいるこの他の施策を継続して進めていくことは当然である。

今後、これらの施策を実行することで、訪日外国人旅行者数2000万人を達成することを目指す。そのためには、施策の確実な実行が何よりも重要であり、今後、施策の進捗状況の点検・評価を行い、その結果を取組に反映させつつ、強力に推進することとする。

2. ビザ要件の緩和等による訪日旅行の促進

外国人が日本に関心を持ち、日本に「行きたい」と思っても、「ビザ等の手続きが煩雑で時間がかかる」、「日本への旅行費用が高い」といったことが障壁となり、実際の訪日行動につながらず、結果的に外国人旅行者が他国に流れている実態がある。このため、日本に「行きたい」と思った外国人に実際に日本に来てもらうべく、以下の施策を迅速に推進し、訪日旅行を実現する際の障壁を取り除く。また、アジアと欧米の間に位置する我が国の地理的特性を活かし、アジアと欧米の間を往来する旅行者が、日本に立ち寄り、滞在してもらうことを目指す。

- (1) (略)
- (2) 利用しやすい宿泊施設や交通機関の周知

○ ホテル・旅館等の宿泊施設について、施設・設備の状況や各種サービスの有無等についての外国人旅行者向けの情報提供のための仕組みの導入に向けて、今年度内に具体的方針を定め、その方針に沿って宿泊施設の情報提供を促進する。

○ ホテル・旅館等の宿泊施設、交通機関、観光案内所等の情報について、外国人旅行者向けの情報提供の充実を図る。

具体的には、

- ・ 利用しやすい宿泊施設
- ・ 交通機関における外国人向け割引商品（日本国内線エアープス、鉄道会社のパス、交通系 IC カードの全国相互利用化、訪日外国人向け高速道路割引商品等）

- ・ 日本政府観光局（JNTO）の認定を受けた外国人観光案内所ネットワーク

についての情報提供の充実を図る。

特に、

- ・ 海外の外国人に対して、日本政府観光局（JNTO）のホームページのみならず、あらゆる媒体で情報を提供することにより、外国人が訪日前の段階で十分な情報を得られるようにする。

(3)、(4) （略）

3. 外国人旅行者の受入の改善

外国人旅行者が訪日した際にどのような印象を持って帰るかは極めて重要なことである。例えば、到着時に入国手続で待たされる、空港からのアクセスが不便、観光地等における外国語表記が未整備、あるいは内容が分かりづらいなどの印象を持てば、リピーターとして訪れたい、周りの人に訪日を勧めたいと思わなくなる恐れがある。このため、訪日外国人旅行者に満足してもらうべく、出入国手続の改善、移動しやすい環境の整備、滞在しやすい環境の整備、魅力ある観光地域づくり等の取組を強化する。

< 出入国手続の改善 >

(1) 出入国手続の迅速化・円滑化

(前略)

○ 空港での出入国手続の迅速化を図るため、自動化ゲートの利用を促進するとともに、審査場の混雑状況に応じて、日本人用審査ブースと外国人用審査ブースを機動的に運用する。

○ 新規来日外国人の出入国審査の迅速化を図るため、国際連携によることも含め、出入国管理上のリスクが低い者を「信頼できる渡航者」として特定し、それらの者を自動化ゲートの対象とする等の新たな枠組みを構築することについて検討する。

(後略)

< 滞在しやすい環境の整備 >

(1) （略）

(2) 観光産業の外国人旅行者対応の向上等

○ 訪日外国人旅行者に対して宿泊施設や食事、交通機関等の手配を行うツアーオペレーター（ラ

ンドオペレーター)の認証制度の導入・定着

- ホテル・旅館等の宿泊施設の無料公衆無線LAN、外国語放送等の普及促進
- ホテル・旅館等の宿泊施設について、施設・設備の状況や各種サービスの有無等についての外国人旅行者向けの情報提供のための仕組みの導入に向けて、今年度内に具体的方針を定め、その方針に沿って宿泊施設の情報提供を促進すること(再掲)

等に取り組む。

(後略)

(3) 観光案内機能の強化

- 日本政府観光局(JNTO)の認定を受けた外国人観光案内所のネットワークを拡大させるとともに、外国人の訪日前と訪日後それぞれの段階で周知を図り、訪日外国人に利用してもらう。

特に、

- ・ 平成24年12月に設立した「全国「道の駅」連絡会」と連携した各地域における「道の駅」での観光等情報提供の充実、SA・PA、民間サービス業における観光情報の提供箇所の拡大、観光等情報提供機能の充実・強化
- ・ 通訳案内士の増加、訪日外国人旅行者の観光案内の担い手となるボランティアガイドのネットワーク化及び周知・活用の促進

等に取り組む。

(4)~(6) (略)

(注) 下線は当省が付した。

表1－(1)－ウー① 第156回国会における小泉内閣総理大臣施政方針演説（平成15年1月31日）＜抜粋＞

(日本の魅力再生)
(前略)
観光の振興に政府を挙げて取り組みます。現在日本からの海外旅行者が年間約1,600万人を超えているのに対し、日本を訪れる外国人旅行者は約500万人にとどまっています。2010年にこれを倍増させることを目標とします。
(後略)

(注) 下線は当省が付した。

表1－(1)－ウー② 第3回観光立国推進閣僚会議における安倍内閣総理大臣発言（要点）（第4回国土交通省観光立国推進本部（平成26年1月17日開催）配布資料）

- 観光立国の推進は、安倍内閣の重要な成長戦略。
政府全体で「観光立国実現に向けたアクション・プログラム」に政府全体で取り組んだ結果、史上初めて、訪日外国人旅行者数1000万人を達成。
- 一方で、この数字に甘んじるわけにはいかない。
我が国は、「2020年オリンピック・パラリンピック東京大会」の開催という大きなチャンスを得た。
これを追い風として、2020年に向けて、2,000万人の高みを目指していきたい。
- このため、各閣僚においては、アイデアを総動員し、外国人旅行者に不便な規制や障害を徹底的に洗い出していきたい。
- できることは速やかに実施に移していくとともに、現行の「アクション・プログラム」を改定し、政府一丸となって観光立国を加速できるよう、協力をお願いする。

(注) 下線は当省が付した。

表1－(1)－ウー③ 第186回国会における安倍内閣総理大臣施政方針演説（平成26年1月24日）＜抜粋＞

8 地方が持つ大いなる可能性を開花させる
(観光立国)
昨年、外国人観光客1,000万人目標を達成いたしました。
北海道や沖縄では、昨年夏、外国人宿泊者が8割も増えました。観光立国は、地方にとって絶好のチャンスです。タイからの観光客は、昨年夏ビザを免除したところ、前年比でほぼ倍増です。
やれば、できる。次は2,000万人の高みを目指し、外国人旅行者に不便な規制や障害を徹底的に洗い出します。フランスには毎年8,000万人の外国人観光客が訪れます。日本にもできるはず。2020年に向かって、目標を実現すべく努力を重ねてまいります。

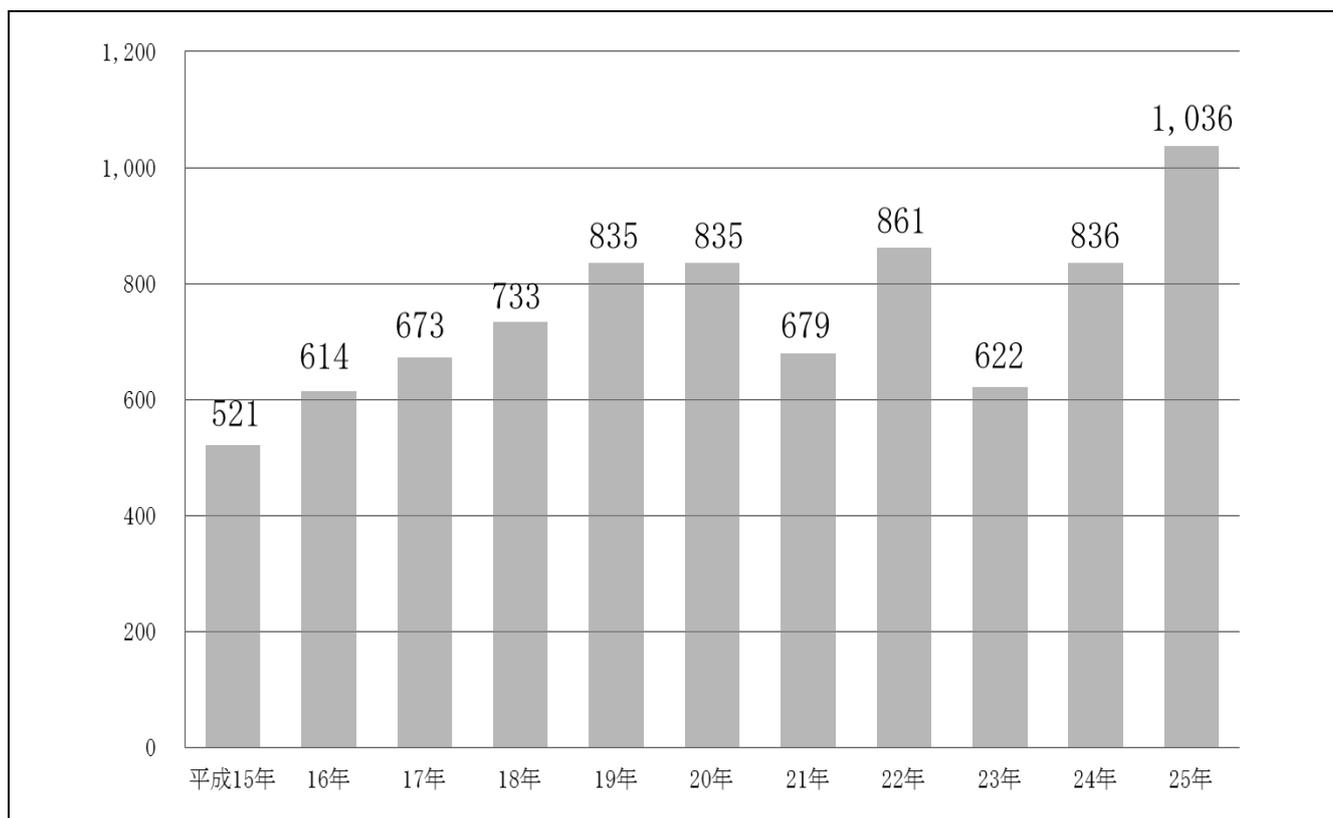
(注) 下線は当省が付した。

(2) 訪日外国人旅行者の受入環境を整備する必要性

現 状	説明図表番号
<p>ア 訪日外国人旅行者数の推移</p> <p>我が国を訪れる外国人旅行者数の動向について、過去 10 年間の推移をみると、平成 15 年から 20 年にかけては増加傾向（521 万人から 835 万人まで増加）をたどり、その後、21 年のリーマンショックと 23 年の東日本大震災の影響による大幅な落ち込み（前者は 679 万人、後者は 622 万人）を経て、このところ大きく増加している。平成 24 年には、リーマンショック前の水準まで回復（836 万人）し、25 年には、「観光立国行動計画」（平成 15 年 7 月観光立国関係閣僚会議決定）において 22 年までの政策目標として掲げられていた年間 1,000 万人を達成（1,036 万人）している。</p> <p>イ 増加が見込まれる訪日外国人旅行者への対応</p> <p>このように、訪日外国人旅行者数については、当面の政策目標を達成したところであるが、訪日外国人旅行者数の水準を他国と比較すると、世界では 33 位、アジアでも 8 位（いずれも平成 24 年の数値）と低位にとどまっていることなどから、政府では、訪日外国人旅行者数の更なる増加に向けた取組を行うこととしている。</p> <p>また、前述したとおり、平成 32 年には、東京において、夏季オリンピック・パラリンピックが開催されるなど、我が国においては、今後も、外国人旅行者の増加が見込まれている。</p> <p>しかし、これら外国人旅行者数を持続的に増加させるためには、外国人旅行者の満足度を向上させ、リピーター化を促進させていくことが重要であり、このためには、一旦来訪した外国人旅行者が、我が国において、安心して快適に、移動・滞在・観光することができるよう、これまで以上に、受入環境の整備を推進していくことが必要である。</p> <p>なお、観光立国推進基本法では、観光立国の実現に関する施策を講ずるに当たっては、国、地方公共団体、住民、事業者等の連携が確保されるよう配慮されなければならないとされるなど、官民一体となった取組が求められている。こうしたことから、受入環境の整備の推進においては、関係者間の連携が効率的かつ効果的に行われるよう、クラウドサービス（注）などの I T を活用した情報の共有化についても留意することが重要である。</p> <p>（注） 従来、手元のコンピュータに保存し、利用していたデータやソフトウェアについて、ネットワーク経由による利用を提供するサービスのことである。</p>	<p>表 1 - (2) - ア</p> <p>表 1 - (2) - イ</p> <p>表 1 - (1) - イ - ③（再掲）</p>

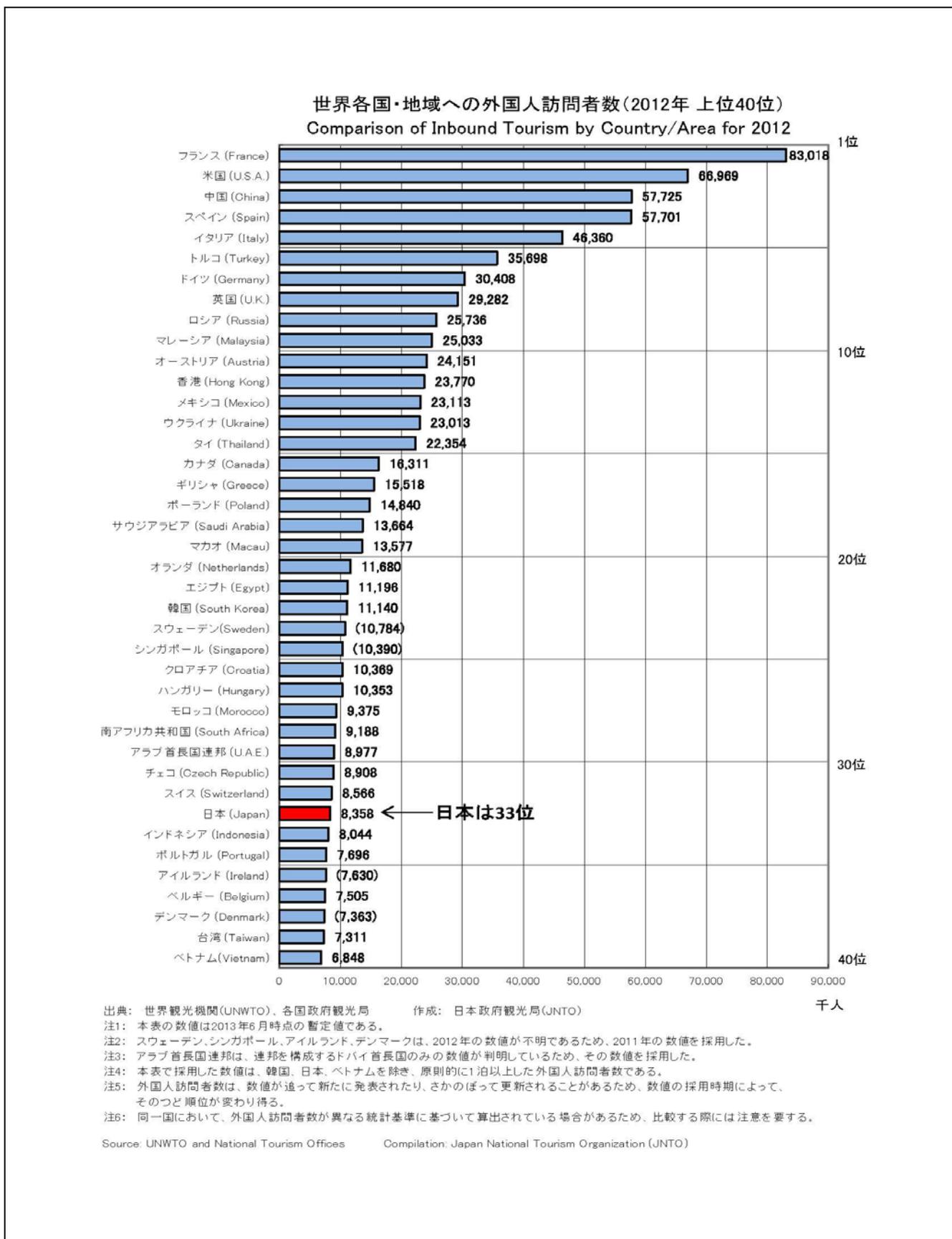
表1-(2)-ア 訪日外国人旅行者数の推移

(単位：万人)



(注) J N T O の資料に基づき当省が作成した。

表1-(2)-イ 我が国における外国人訪問者数(他国との比較)



(注) JNTOの資料による。

2 ビジット・ジャパン事業の効果的かつ効率的な実施

勸告	説明図表番号
<p>観光庁は、訪日外国人旅行者数の増加を図るため、平成 15 年度から、我が国における外国人旅行者数の増加に寄与すると判断される国・地域を対象に、V J 事業を実施している。</p>	表 2-①
<p>V J 事業において、観光庁は、対象とする国・地域ごとに訪日外国人旅行者数の目標、主なターゲット（年代、性別）等を定めたプロモーション方針を毎年策定し、i) 海外の旅行会社等の関係者を国内に招請し、ツアーの造成・販売による送客を支援する旅行会社招請等（誘客事業）や、ii) 海外のメディア関係者を国内に招請し、訪日観光の認知度向上とイメージアップにつながるテレビ番組放映や記事掲載等を支援するメディア招請等（認知度向上事業）を実施しており、平成 24 年度は 469 事業を実施している。</p>	表 2-② 表 2-③ 表 2-④
<p>また、V J 事業には、観光庁が主体的に実施する事業と、地方運輸局（沖縄総合事務局を含む。）と地方公共団体等とが連携して実施する地方連携事業があり、後者については、毎年度、観光庁が「V J 地方連携事業実施方針」を策定し、これに基づき各地方運輸局が自らの実施方針であるブロック戦略等を策定している。</p>	表 2-⑤ 表 2-⑥
<p>【政策評価結果に基づく勸告事項への対応状況等】</p>	
<p>平成 15 年以降、「観光立国行動計画」（平成 15 年 7 月 31 日観光立国関係閣僚会議決定）、観光立国推進基本法等に基づき、観光立国の実現のため、関係府省において各種施策が推進されてきている。このような中、当省では、政府が観光立国の実現に向けて推進している各種施策が総体としてどの程度効果を上げているかなどの総合的な観点から、「外国人が快適に観光できる環境の整備に関する政策評価」（以下「外国人観光に関する政策評価」という。）を実施し、平成 21 年 3 月、その結果に基づき、V J 事業の効果的かつ効率的な実施、外国人旅行者に対する接遇の向上などを勧告しており、V J 事業については、国土交通省に対し次の勧告を行っている。</p>	
<p>① 事業の選定に当たって勘案すべき要素を明確にした上で、ツアー造成等の成果が期待できる国内地域を事業対象地域として選定すること。</p> <p>② 事業の広域化（複数都道府県にまたがる事業）、複合化（旅行会社招請、メディア招請等を組み合わせた事業）を推進するため、事業をより戦略的に実施すること。</p> <p>③ 事業を立案・実施する都道府県等の関係機関と連携して事業評価を実施するとともに、事業評価結果をその後の事業の立案に反映させること。</p>	
<p>今回、平成 22 年度から 24 年度までに実施された V J 事業の地方連携事業のうち、457 事業（誘客事業 234 事業（誘客事業とその他の事業を組み合わせたものを含む。）、認知度向上事業 223 事業）を抽出し、観光庁及び調査対象地方運輸局における上記の勧告事項に対する対応状況等を調査した結果は、次のとおりである。</p>	
<p>事業の広域化はおおむね行われており、事業の複合化の割合は、平成 18 年度に 33.7% であったものが、46.4%（平成 22 年度から 24 年度までの平均値）となっている。</p>	表 2-⑦、⑧

<p>また、事業効果（造成ツアー送客数（以下「送客数」という。）、宿泊者の増加数等を目標に設定している場合の当該実績をいう。以下、本項目において同じ。）が把握されている125事業のうち、効果が上がっていないもの（目標の50%未満のもの）が56事業（44.8%）あり、そのうち送客数等の実績がないとみられるものが31事業（24.8%）あった（注）。</p> <p>（注） なお、これらの中には、平成23年3月の東日本大震災及び福島第一原子力発電所事故の影響により効果が上がっていないものもあるとみられる。</p> <p>さらに、事業効果の把握等については、次のとおりである。</p>	<p>表2-⑨、⑩</p>
<p>(1) 誘客事業</p> <p>VJ地方連携事業実施方針では、地方運輸局と地方公共団体等が連携し、事業実施後のアウトカム（事業効果）や事業評価を把握することとされている。このうち、誘客事業については、平成22年度事業の個別実績評価の実施に当たり、また、24年度から運用している事業成果等を情報共有するための「Visit Japan 成果確認システム」（以下「VJnet」という。）においても、送客数を把握することや、送客数の目標を設定することとされている。</p>	<p>表2-⑪、⑫</p>
<p>しかし、調査した234事業のうち、送客数の目標を設定していないもの（VJnetに掲載していない可能性があるものを含む。）が62事業（26.5%）みられた。</p>	<p>表2-⑬</p>
<p>また、事業効果を把握していないものが119事業（50.9%）あり、これらの中には、受託事業者との契約における仕様書に事業実施後のツアー造成状況や送客数の地方運輸局等への報告が規定されているにもかかわらず、これらの報告が行われていないものが5事業みられた。</p> <p>事業効果を把握していない原因として、i)仕様書等に規定されていないこと、ii)仕様書等に規定されているが、その報告が励行されていないこと、iii)事業効果の発現（ツアー造成や送客が行われること。）までに期間を要し、受託事業者が契約期間内に把握・報告ができない場合があることが考えられる。</p>	<p>表2-⑭、⑮</p>
<p>(2) 認知度向上事業</p> <p>認知度向上事業について、観光庁は、不特定の消費者を対象としているため、例えば、VJ事業で実施した広告宣伝を見た者がどれだけ日本を訪れたかを把握するのは困難であるとして、一部を除き事業効果を把握することとしていない。このため、調査した223事業のうち、213事業（95.5%）は事業効果を把握していない。</p> <p>しかし、調査した223事業の中には、旅行会社に対して観光地の周知を図るセミナーを実施する事業等において、事業効果を把握している例（10事業）や、仕様書にセミナー参加事業者のツアー造成・販売状況の報告を規定することにより、事業効果を把握しようとしている例（2事業。ただし、いずれもこれらの報告は行われていない。）がみられた。</p>	<p>表2-⑯、⑰ （再掲） 表2-⑱（再掲） 表2-⑲、⑳</p>

(3) アンケート結果の活用、地方公共団体等との情報共有等

ア 外国人旅行者のニーズ把握や次年度以降の計画立案に当たっては、旅行会社招請やメディア招請における招請者等に対するアンケート結果の活用が有効と考えられる。

調査した 457 事業の中には、今後の同種事業の実施及び訪日旅行促進に向けた検討資料とするため、旅行会社招請における招請者等に対し、訪問した観光地の評価等を内容とするアンケートを実施しているものがみられた。

一方、こうしたアンケートが行われていない例（16 事業。うち 1 事業は、事業説明書においてアンケートの実施が規定されているが行われていないもの。）や、仕様書等においてアンケート結果の分析が規定されているにもかかわらず、受託事業者が作成する事業実施報告書にその分析結果が記載されていない例（25 事業）がみられた。

表 2 - ⑱～㉔

イ V J 地方連携事業実施方針では、地方運輸局と地方公共団体等が連携し、事業実施後のアウトカムや事業評価を把握することとされている。

また、地方連携事業を効果的に実施するためには、事業計画を立案している連携先の地方公共団体等において、前年度に行われた事業の効果等を幅広く把握・分析することが有効と考えられる。

しかし、地方運輸局と地方公共団体等における事業効果や事業実績に係る情報の共有について、次のとおり、十分に行われていない状況がみられた。

① 観光庁では、V J net において、事業効果等を把握・管理しているが、国における情報共有を目的としていること、連携先の地方公共団体等は、受託事業者から提出される事業実施報告書により事業効果等を把握できること等を理由として、アクセスできる者を、観光庁、地方運輸局、J N T O 及び受託事業者に限定しているため、連携先の地方公共団体等は同システムにアクセスすることができない状況となっている。

表 2 - ㉕

このため、V J net には入力されているが事業実施報告書には記載されていない事業効果等について、連携先の地方公共団体等が把握・分析できていない例（21 事業）がみられた。

② 旅行会社招請とメディア招請を複合的に実施し、前者の費用を地方公共団体等が全額負担するような場合において、この負担分について国費が支出されていないことを理由に地方運輸局が当該事業の効果等を把握していない例（2 事業）や、連携先の地方公共団体等が受託事業者の事業実施報告書には記載されていない事業結果等を取りまとめているが、地方運輸局ではこれらを把握していない例（3 事業）がみられた。

表 2 - ㉖～㉗

ウ 観光庁は、V J 事業の市場別プロモーション方針において、国・地域別の訪日外国人旅行者数の目標を定めているが、訪日外国人旅行者数の増加には、査証免除措置等の V J 事業以外の要因も考えられることから、V J 事業を適正に評価するためには、訪日外国人旅行者数のうち、V J 事業の効果によるものの把握が必要と考え

られる。

観光庁は、i) 誘客事業については、V J net に送客数の目標及び実績を入力することとしており、また、ii) 広告サービス等のメディアを利用した認知度向上事業については、平成 22 年度から、アンケート調査により、訪日旅行に関する認知、選好等の 7 つのステップにおけるそれぞれの比率、V J 事業認知者と非認知者の差分を把握・分析する K P I 測定による効果測定を実施しているなど、V J 事業の一部について効果測定を実施している。しかし、訪日外国人旅行者数のうち V J 事業の効果によるものがどれだけかといった V J 事業全体の効果測定は、その手法が確立できていないとして、実施していない。

表 2 - ②⑥

【所見】

したがって、国土交通省は、V J 事業を効果的かつ効率的に実施する観点から、以下の措置を講ずることにより、高い効果が期待できる事業の実施を徹底する必要がある。

- ① 誘客事業については、次により、目標設定及び事業効果の把握を徹底すること。
 - i 仕様書等において、送客数の報告や V J net への入力を行うことを明確に規定するとともに、受託事業者に対し、これらの報告等を励行するよう指導すること。
 - ii 年度を越えて事業効果が発現する場合についても効果を把握する仕組みを確立すること。
- ② 認知度向上事業については、旅行会社に対するセミナー等、旅行会社を対象とした事業において、仕様書等に当該旅行会社における事業実施後のツアー造成状況や送客数等を確認することを規定し、受託事業者に対し、これらの報告等を励行するよう指導することにより、事業効果の把握に努めること。
- ③ これらに加え、旅行会社招請やメディア招請における招請者等に対するアンケートの実施及びその分析や、V J net の活用等による連携先の地方公共団体等との事業効果や事業実績に係る情報の共有により、V J 事業の評価結果のその後の事業への反映・活用を促進すること。

また、訪日外国人旅行者数のうちの V J 事業の効果によるものの把握など、V J 事業全体の効果測定を実施すること。

表2-① V J事業の重点市場（平成22年度～25年度）

区分	重点市場数	重点市場（国・地域）名
平成22年度	15	韓国、台湾、中国、香港、アメリカ、シンガポール、タイ、マレーシア、インド、イギリス、ドイツ、フランス、オーストラリア、カナダ、ロシア
23年度	15	韓国、台湾、中国、香港、アメリカ、シンガポール、タイ、マレーシア、 <u>インド</u> 、イギリス、ドイツ、フランス、オーストラリア、カナダ、 <u>ロシア</u>
24年度	13	韓国、台湾、中国、香港、アメリカ、シンガポール、タイ、マレーシア、イギリス、ドイツ、フランス、オーストラリア、カナダ
25年度	14	韓国、台湾、中国、香港、アメリカ、シンガポール、タイ、マレーシア、 <u>インドネシア</u> 、イギリス、ドイツ、フランス、オーストラリア、カナダ

(注) 1 観光庁の資料に基づき、当省が作成した。

2 平成23年度の下線は翌年度に除外されたもの、25年度の下線は同年度に追加されたものである。

表2-② V J事業の平成25年度市場別プロモーション方針の概要

国・地域	訪日旅行者数の目標	プロモーション重点方針
韓国	270万人	<ul style="list-style-type: none"> ・20～30代の有職独身女性向けに、気軽な大都市への週末旅行、大都市から日帰り・1泊で行ける地方を訴求し、初訪日及びリピーターの双方の増加を図る。 ・40～50代の夫婦層及び子供連れ家族層向けには、日本ならではの質の高いサービスや文化体験をPRし、早期回復を目指す。日韓地方観光交流促進計画に基づき、地方の祭りや温泉等のPRを強化する。
中国	145万人	<ul style="list-style-type: none"> ・30～40代女性を中心とする団体観光について、上海等の最重点エリアに加え、成都、重慶等でも広告や旅行博出展等による認知度向上と販売促進を図る。 ・80年代生まれの女性を中心とする個人観光客の更なる拡大を図るため、記事広告やウェブにより、日本ならではの質の高いサービス、温泉等をPRする。
香港	60万人	30～40代女性（カップル・家族旅行）のFIT（個人旅行）リピーター、20代男女（カップル・友達同士）のFIT旅行者に対し、「ドライブ旅行」「鉄道旅行」をテーマにしたテレビ番組放映を核として、自由な旅行でしか楽しむことができない食、旅館、体験プログラムなどの日本ならではの魅力をPRする。
台湾	175万人	20～30代の独身・子供のいない夫婦によるFIT（個人旅行）、40代男女の団体観光について、オープンスカイによる新規就航や増便のある地域をPRすることにより、リピーターの増加と旅行目的地の多様化を図る。映像や記事広告などにより認知度向上、興味関心の喚起を図り、旅行博や共同広告を通じて購買につなげる。
アメリカ	80万人	大都市居住の高所得者層等に対し特別な日本文化体験等のPR、アジア系米国人層に対し新たなルートのPRを行うとともに、共同広告による訪日旅行商品の販売促進を図る。また、これらを顧客に持つ旅行会社に対し、商品造成・販売を支援する。

(注) 1 「2013年市場別訪日外客数目標及びプロモーション重点方針」（観光庁）に基づき、当省が作成した。

2 V J事業における重点市場のうち、訪日外国人旅行者数が多い5か国・地域について記載した。

表2-③ V J事業の概要

区分		事業の概要
誘 客 事 業	旅行会社招請	海外の旅行会社等の関係者を国内に招請し、ツアーの造成・販売による送客を支援する事業。原則として、国内観光地の視察を伴う。教育旅行に関連した教育機関関係者の招請を含む。
	旅行商談会 (海外現地商談会)	海外の旅行会社等の関係者(教育機関関係者を含む。)を招集して商談会を開催し、ツアーの造成・販売による送客を支援する事業。原則として、海外での開催とする。
	商品広告 (共同広告)	海外において特定のツアー商品の広告を行う事業。当該ツアーによる訪日外客数の増加を目的とする。
認 知 度 向 上 事 業	代理店教育 (セミナー、セールススクール)	海外の旅行会社等の担当者を対象に、国内観光地等に関する説明会等を開催する事業。旅行会社担当者の国内観光地の認識が向上し、関連ツアーが積極的に販売されることが期待される。旅行会社を直接訪問し、説明を行うものを含む。
	広告サービス (純広告)	国内観光地の広告宣伝を行う事業。対象とする地域の認知度の向上とイメージアップを目的とする。
	メディア招請	海外のメディア関係者を国内に招請し、海外での報道を支援する事業。国内観光地を視察し、観光地の認知度の向上とイメージアップにつながるテレビ番組や記事の制作を要請するもの。
	コンファレンス (海外現地メディア説明会)	海外でメディアを対象に訪日ツアーに関連した説明会を開催し、報道を期待する事業。国内観光地の情報を提供し、認知度の向上とイメージアップにつながるテレビの放送、雑誌の掲載等を要請するもの。
	旅行情報提供 (インターネット、印刷物・映像等)	外国人向けインターネットWebページを制作し運営する事業や、海外での配布を目的としたパンフレット、ガイドブック、ビデオ等のツールを制作する事業。国内観光地の情報を提供することで、認知度の向上とイメージアップを目的とする。
イベント (旅行博等出展)	海外で開催される旅行博・イベントへの出展・参加又は独自のイベントを対象国で開催する事業。国内観光地の情報を提供することで、認知度の向上とイメージアップを目的とする。	

- (注) 1 「平成22年度事業実績評価報告書」(平成24年3月観光庁)等に基づき、当省が作成した。
- 2 平成26年5月時点では、現地旅行会社向け事業(旅行会社招請、旅行商談会、商品広告、代理店教育、イベント(旅行会社を対象としたもの))と現地消費者向け事業(広告サービス、メディア招請、コンファレンス、旅行情報提供、イベント(一般消費者を対象としたもの))に大別して実施している。

表2-④ V J 事業の事業数及び予算額の推移

(単位：件、百万円)

区分	平成 22 年度	23 年度	24 年度
事業数	449	545	469
うち地方連携事業	367	466	377
予算額	9,096	6,055	4,927
うち地方連携事業	910	913	996

(注) 観光庁の資料に基づき、当省が作成した。

表2-⑤ 平成24年度V J 地方連携事業実施方針（平成23年8月31日観光庁国際交流推進課）＜抜粋＞

地域（自治体等）と国（地方運輸局等）が連携し、以下の方針に沿ってピジット・ジャパン（V J）対象市場の一般消費者あるいは現地旅行会社に対して、地域の多彩な魅力を発掘・発信することで、観光地日本の総合力を強化し、訪日外国人の増加を図る。

1. 地方の具体的な特色や資源が、具体的にどの国のどの層へ訴求するかが明確で、高い効果が期待できること。
2. 広域での事業構築・連携が行われていることを基本とする。ただし、全国に先駆ける先導的な事例であって、広域に対して波及効果が期待される事業においては、その限りではない。
3. 連携先となる地域（自治体等）に、本事業を通じたインバウンド促進について、強い決意と意志があること。
4. 当該地域の中長期的な外国人訪日促進の方針や計画に即したものであって、V J 地方連携事業の実施により、当該計画の加速や地域の総意の結集に資するものであること。
5. より具体的な効果が得られる事業とするため、戦略的に事業を企画・展開すること。事業実施後のアウトカムや事業評価をしっかりと把握し、PDCAサイクルを確立すること。
6. 地方連携事業の実施にあたっては、国は総費用の2分の1を上限に負担することとし、地域（地方自治体・観光協会・民間事業者等）と連携すること。

(注) 下線は当省が付した。

表2-⑥ 地方運輸局におけるV J地方連携事業ブロック戦略等の策定状況（平成24年度）

運輸局名	ブロック戦略等の策定状況	
	名称	概要
北海道	平成24年度 V J地方連携事業北海道ブロック戦略	<p>戦略Ⅰ アジアをターゲットとした集客促進 地域との連携により各市場へ向けテーマやターゲットを明確にした、より効果的・効率的なプロモーションの展開 最重点市場：台湾、韓国、香港、中国、シンガポール</p> <p>戦略Ⅱ 北海道の2大ブランドを核とした集客促進 FIT化に対応し、北海道の魅力的なブランドであるドライブ観光、スキー&スノーを前面に打ち出したプロモーションの展開</p> <p>戦略Ⅲ V J地方連携事業の高度化の促進 V J事業を通じた北海道経済への一層の貢献を目指し、事業の高度化を促進</p>
東北	平成24年度 東北におけるV J地方連携事業のブロック戦略	<p>東日本大震災後の東北地方における安心・安全の理解を深め、東北を代表する観光資源をありのままに情報発信を行う。東北全体で誘客促進事業及び認知度向上事業を効果的に組み合わせたプロモーションを展開する。</p> <p>1 VISIT JAPAN 東北事業 東アジアなどから旅行エージェント等を招請し、商談会や視察ツアー等を実施して、東北の知名度向上と旅行商品の造成を促進する。</p> <p>2 冬季観光誘客促進事業 東北のスキー場、雪祭り、雪体験など「雪」にまつわる様々な情報を発信し、東北の認知度向上を図る。</p> <p>3 個人旅行者に向けた情報発信事業 公共交通を利用した魅力ある観光ルートを紹介するとともに、東北へのアクセスの利便性をPRする。</p> <p>4 教育旅行誘致事業 震災の影響等を踏まえ、改めて積極的な誘致事業を展開し、確実な実績につなげる。</p> <p>5 地域との連携 広域観光推進の観点から、東北観光推進機構、関係自治体等と連携し、官民が一体となって東北の知名度向上と誘客促進を図る。 <最重点市場> 台湾、韓国、香港、中国</p>
関東	平成24年度 V J地方連携事業関東運輸局ブロック戦略	<p>○ 関東地方がおかれた状況、特徴 日本を代表する訪問地、充実した交通機関</p> <p>○ 主たる市場（韓国、中国、台湾、香港）の動向</p> <p>○ 高評価された事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 重点市場対応の充実策としての確実性の高いプロモーションの実施 ・ 地域間連携・ブロック間連携の充実によるルート形成と効果的なプロモーションの実施 ・ 観光魅力としての地域の生活文化の発信 ・ イメージづくりから詳細な情報提供までのプロモーションの総合化
北陸信越	平成24年度 V J地方連携事業ブロック戦略	<p>最重要市場：台湾、中国、韓国、香港</p> <p>戦略Ⅰ 各市場の特性を踏まえた効果的な誘客の促進</p> <p>戦略Ⅱ 旅行者ニーズの取り込み 旅行者ニーズに特化した質の高い情報発信</p> <p>戦略Ⅲ 首都圏・中京圏・関西圏空港及び管内の地方空港、高速交通網の活用 大都市圏、ゴールデンルートからの誘引につながるプロモーションを支援</p>

中部	平成 24 年度 V J 地方連 携事業中部 運輸局ブロ ック戦略	<p>戦略Ⅰ アジアマーケットをターゲットとした誘客 最重点市場：韓国、中国、香港、台湾、タイ、シンガポール</p> <p>戦略Ⅱ 継続的な事業展開によるネットワークの強化 事業の発展的な継続展開により、相手国・地域におけるネットワークの強化・拡大を図る</p> <p>戦略Ⅲ ターゲットを明確化 ①なぜその市場で事業をするのか、②顧客層は誰か、③何のテーマでどの観光地を売るのか、④いつの時期の商品化を目指すのか、⑤どのような手法で実施するのかを明確化した上で実施</p>
近畿	近畿運輸局 における平 成 24 年度V J 事業実施 方針	<p>○ 最重点市場：韓国、中国、香港、台湾</p> <p>① 歴史・伝統・文化を活用した観光客誘致 近畿圏に多数存在する歴史文化遺産や伝統文化体験の深化</p> <p>② 都市観光の再発掘による観光客誘致 多種多様な観光素材を有する関西の強みを活かし、定番スポットのみならず、長期滞在だからこそ味わえる、宿泊するからこそ楽しめる関西のディープなスポットや魅力等、関西の新たな顔をPR</p> <p>③ 新たな資源、テーマによる観光客誘致 文化、芸術、スポーツ等、S I T需要に対応した需要開拓等、新たな観光資源や新しい切り口での発信</p>
九州	平成 24 年度 V J 地方連 携事業実施 方針	<p>1 対象市場 15 市場のいずれか又は複数を対象とする事業であって、複数のエリアをプロモーションする事業であること。九州では、韓国、中国、台湾、香港を最重点市場と位置付け。</p> <p>2 事業提案の注意事項</p> <p>① 地方の具体的な特色や資源が、具体的にどの国のどの層へ訴求するかが明確で、高い効果が期待できること。</p> <p>② 広域での事業構築・連携が行われていることを基本とする。</p> <p>③ 連携先となる地域（自治体等）に、本事業を通じたインバウンド促進について、強い決意と意志があること。</p> <p>④ 当該地域の中長期的な外国人訪日促進の方針や計画に即したものであって、V J 地方連携事業の実施により、当該計画の加速や地域の総意の結集に資するものであること。</p> <p>⑤ より具体的な効果が得られる事業とするため、戦略的に事業を企画・展開すること。</p> <p>⑥ 日中国交正常化 40 周年を契機とし、更なる日中間における交流の促進に資する訪日旅行促進事業を積極的に展開すること。</p> <p>⑦ 事業実施により見込まれる成果を具体的に示すこと（可能な限り数字で示すこと）。</p>

(注) 調査対象地方運輸局の資料に基づき、当省が作成した。

表 2-⑦ 調査対象V J 事業における広域化の状況

(単位：件、%)

区分	複数都道府県	単一都道府県	計
平成 22 年度	114 (98.3)	2 (1.7)	116 (100)
23 年度	142 (98.6)	2 (1.4)	144 (100)
24 年度	141 (99.3)	1 (0.7)	142 (100)
計	397 (98.8)	5 (1.2)	402 (100)

- (注) 1 当省の調査結果による。
 2 () 内は割合を表す。
 3 北海道運輸局実施分 (55 事業) を除く。

表 2-⑧ 調査対象V J 事業における複合化の状況

(単位：件、%)

区分	単独 事業	複合事業							合計
		2 事業	3 事業	4 事業	5 事業	6 事業	7 事業	計	
平成 22 年度	60 (44.1)	48 (35.3)	19 (14.0)	6 (4.4)	2 (1.5)	1 (0.7)	0 (0)	76 (55.9)	136 (100)
23 年度	86 (54.1)	44 (27.7)	14 (8.8)	9 (5.7)	5 (3.1)	0 (0)	1 (0.6)	73 (45.9)	159 (100)
24 年度	99 (61.1)	38 (23.5)	18 (11.1)	4 (2.5)	1 (0.6)	2 (1.2)	0 (0)	63 (38.9)	162 (100)
計	245 (53.6)	130 (28.4)	51 (11.2)	19 (4.2)	8 (1.8)	3 (0.7)	1 (0.2)	212 (46.4)	457 (100)

- (注) 1 当省の調査結果による。
 2 () 内は割合を表す。

表 2-⑨ 調査対象 V J 事業のうち事業効果を把握している 125 事業の目標達成状況

(単位：件、%)

区分	目標の 50%以上	目標の 50%未満		目標達成 状況不明	計
			うち実績が ないもの		
平成 22 年度	28 (57.1)	15 (30.6)	9 (18.4)	6 (12.2)	49 (100)
23 年度	9 (25.7)	13 (37.1)	3 (8.6)	13 (37.1)	35 (100)
24 年度	3 (7.3)	28 (68.3)	19 (46.3)	10 (24.4)	41 (100)
計	40 (32.0)	56 (44.8)	31 (24.8)	29 (23.2)	125 (100)

(注) 1 当省の調査結果による。

2 「目標達成状況不明」欄は、事業効果の目標値を設定していないため、目標達成状況を測定できないものを表す。

3 () 内は、計に対する割合であるが、少数第 2 位を四捨五入しているため、合計が 100 にならない場合がある。

表2-10 事業効果が上がっていない事業（目標の50%未満のもの）

No.	実施年度	地方運輸局名	事業名	事業区分	主な連携先	事業費 (千円)	うち国費		対象国・地域	事業効果の 目標値 a	事業効果 (実績) b	目標達成率 (%) b/a
1	平成22年度	東北	台湾・旅行エージェント等招請事業	①⑥	秋田県、山形県、宮城県、福島県、東北観光推進機構	2,751	1,199	台湾	2,500人	0人	0	
2	平成22年度	東北	香港・旅行エージェント・メディア招請事業	①⑥	宮城県、岩手県	1,941	969	香港	300人	0人	0	
3	平成22年度	東北	タイ・国際旅行博覧会出展に伴う情報発信事業	⑤⑨	仙台市、東北観光推進機構	3,618	1,808	タイ	なし	0人	0	
4	平成22年度	東北	シンガポール・旅行博覧会(NATAS TRAVEL2011)出展に伴う情報発信事業	⑤⑨	仙台市、東北観光推進機構	3,488	1,735	シンガポール	なし	0人	0	
5	平成22年度	北陸信越	中国江蘇省団体旅行等誘致事業	①④⑤⑥	長野県、(一社)信州・長野県観光協会、愛知県、石川県	7,461	2,861	中国	2,000人	732人	36.6	
6	平成22年度	中部	中国教育部旅行等誘致促進事業	①④⑧	中部(東海・北陸・信州)広域観光推進協議会	19,989	8,559	中国	800人	0人	0	
7	平成22年度	中部	中国メディア・エージェント招請事業	①	中部国際空港利用促進協議会	5,745	2,944	中国	600人	0人	0	
8	平成22年度	中部	シンガポール市場誘客宣伝事業	①⑥⑧	中部(東海・北陸・信州)広域観光推進協議会	9,788	5,488	シンガポール、マレーシア、オーストラリア	420人	43人	10.2	
9	平成22年度	中部	シンガポール訪日教育旅行関係者招請事業	①④	岐阜県、長野県、愛知県観光協会	2,998	1,476	シンガポール	450人	26人	5.8	
10	平成22年度	中部	マレーシアにおける旅行商品造成・広告タイアップ等事業	③⑨	東海地区外国人観光客誘致促進協議会	3,864	1,930	マレーシア	400人	0人	0	
11	平成22年度	近畿	関西の歴史・文化遺産と都市型観光を活用した観光客誘致事業(大商談会・フェアトリップ)	①⑥	関西広域機構	21,250	9,750	韓国、中国、台湾、香港	4,000人	0人	0	
12	平成22年度	近畿	京都府丹後観光圏(ゆるりぐるりぐるりほっこり丹後)への中国からの観光客誘致事業	②⑥⑧	丹後広域観光キャンペーン協議会	5,000	2,250	中国	500人	0人	0	
13	平成22年度	九州	ウエルカム九州(金山フェア)等事業(台湾における観光説明会・商談会開催事業)	②④	九州観光推進機構	4,495	2,243	台湾	2,000人	38人	1.9	
14	平成22年度	九州	ウエルカム九州フェア等実施事業(シンガポールにおける九州観光説明会・商談会及び教育旅行セミナー開催事業)	②④	九州観光推進機構	3,460	1,730	シンガポール	300人	49人	16.3	
15	平成22年度	九州	シンガポール旅行会社招請事業	①	熊本県観光連盟、長崎県観光連盟	1,898	946	シンガポール	500人	200人	40.0	
16	平成23年度	関東	中国誘客事業(風評被害対策緊急事業)	①⑥	東伊豆地域インバウンド観光コンソーシアム	3,700	3,700	中国	600人	136人	22.7	
17	平成23年度	関東	韓国プロモーション事業(風評被害対策緊急事業)	①⑤⑥	北関東三県広域連携推進協議会	5,142	5,142	韓国	1,000人	17人	1.7	
18	平成23年度	関東	アジア 東京近郊小さな旅プロモーション事業(風評被害対策緊急事業)	③⑤⑥	J R 東日本	19,724	15,724	韓国、台湾、香港、シンガポール、タイ	100,000人	1,754人	1.8	
19	平成23年度	関東	「香港・韓国・台湾プロモーション事業」(風評被害対策緊急事業)	③⑤⑥	J R 東日本、群馬県、埼玉県、新潟県	10,031	4,741	香港、韓国、台湾	100,000人	40,545人	40.5	
20	平成23年度	関東	成田国際空港国内線を活用したオーストラリア誘客事業(風評被害対策緊急事業)	①	千葉県、石川県	2,700	2,700	オーストラリア	450人	29人	6.4	
21	平成23年度	関東	中国旅行業者・メディア招請事業(風評被害対策緊急事業)	①④⑥	茨城・千葉県国際観光ターミナル地区推進協議会	4,600	4,600	中国	600人	0人	0	
22	平成23年度	関東	タイ誘客事業(風評被害対策緊急事業)	①④⑥⑧⑨	富士箱根伊豆国際観光ターミナル地区推進協議会	13,200	9,811	タイ	700人	73人	10.4	

No.	実施年度	地方運輸局名	事業名	事業区分	主な連携先	事業費(千円)	うち国費		対象国・地域	事業効果の目標値a	事業効果(実績)b	目標達成率(%) b/a
							うち国費	うち国費				
23	平成23年度	関東	羽田空港便活用によるタイ・シンガポール誘客強化事業 (風評被害対策緊急事業)	①⑥⑧⑨	横浜市	8,600	6,695	タイ、シンガポール	500人	48人	9.6	
24	平成23年度	北陸信越	中国団体旅行等誘致事業(江蘇省・浙江省)	①④⑥	(一社)信州・長野県観光協会、石川県、愛知県	9,957	8,057	中国	教育旅行受入数1,000人増(平成22年実績:2,954人)	平成24年教育旅行受入数1,616人、22年より減少	0	
25	平成23年度	北陸信越	中国広東省教育旅行誘致事業	①④	(一社)信州・長野県観光協会、岐阜県	4,529	3,798	中国	教育旅行受入数1,000人増(平成22年実績:2,100人)	平成24年教育旅行受入数1,616人、22年より減少	0	
26	平成23年度	北陸信越	韓国教育旅行誘致事業	①④	(一社)信州・長野県観光協会、長野県、愛知県	2,900	2,500	韓国	教育旅行受入数250人増(平成21年実績:146人)	平成24年教育旅行受入数158人、21年より12人増	4.8	
27	平成23年度	九州	中国山東省メディア関係者及び旅行会社社招請事業	①⑥	九州観光推進機構	2,024	2,024	中国	300人	60人	20.0	
28	平成23年度	九州	中国(長江デルタ地域)マスコミ及び旅行会社等招請事業	①⑥	九州観光推進機構、JR九州	3,395	3,395	中国	1,000人	15人	1.5	
29	平成24年度	北海道	「中国北海道観光プロモーション」旅行会社及びメディア招請事業(1)	①⑥	北海道登別洞爺広域観光圏協議会	2,735	1,357	中国	300人	16人	5.3	
30	平成24年度	北海道	「シンガポール北海道観光プロモーション」旅行会社社招請事業(2)	①	北海道登別洞爺広域観光圏協議会	2,283	1,121	シンガポール	120人	28人	23.3	
31	平成24年度	関東	韓国プロモーション事業	①⑥	北関東三県広域連携推進協議会	2,739	1,365	韓国	1,000人	227人	22.7	
32	平成24年度	関東	群馬・埼玉エリアへの訪日台湾教育旅行誘致事業	①	群馬県、埼玉県	1,722	819	台湾	780人	245人	31.4	
33	平成24年度	関東	日本ロマンチック街道への台湾誘客事業	①⑤⑥	群馬県、栃木県、長野県	3,499	1,749	台湾	700人	84人	12.0	
34	平成24年度	関東	茨城・千葉国際地区「中国旅行者・メディア招聘事業」	①⑥	茨城・千葉国際テーマ地区推進協議会	4,100	2,025	中国	480人	0人	0	
35	平成24年度	関東	中国人旅行者需要喚起型広告宣伝事業	①⑤⑥⑧⑨	横浜市、台東区、箱根町	15,248	6,101	中国	600人	0人	0	
36	平成24年度	関東	中国スポーツツーリズム促進招請事業	①⑥	富士箱根伊豆国際観光テーマ地区推進協議会	4,600	2,293	中国	500人	0人	0	
37	平成24年度	関東	北関東磐越五県「中国旅行者・メディア招聘事業」	①⑥	北関東磐越五県広域観光推進協議会	4,100	2,043	中国	1,000人	0人	0	
38	平成24年度	関東	香港・台湾FIT向けオープンショナルツアーの造成及び認知度向上事業	①③⑥	富士箱根伊豆国際観光テーマ地区推進協議会	4,389	2,190	香港、台湾	880人	107人	12.2	
39	平成24年度	北陸信越	中国(北京)スキー観光客等誘致推進事業	①④⑥	(一社)信州・長野県観光協会、妙高市観光協会	6,510	3,060	中国	61人	0人	0	
40	平成24年度	北陸信越	台湾教育旅行誘致事業	①④	(一社)信州・長野県観光協会、長野県、新潟県	2,285	1,099	台湾	1,600人	0人	0	
41	平成24年度	北陸信越	スキー観光客等誘致推進事業	①④⑤⑥⑧⑨	長野・新潟スキーリゾートアライアンス実行委員会	15,754	6,905	オーストラリア、イギリス、香港	550人	0人	0	
42	平成24年度	北陸信越	台湾FIT誘客事業	①⑥⑨	長野県、(一社)信州・長野県観光協会、富士山静岡空港、中部国際空港	7,942	3,946	台湾	2,000人	0人	0	
43	平成24年度	中部	台湾レンタカー商品造成に向けた旅行会社・メディア等招請事業	①⑥	中部国際空港利用促進協議会、東海地区外国人観光客誘致促進協議会	5,600	2,868	台湾	なし	0人	0	
44	平成24年度	中部	台湾教育関係者招請事業	①	台湾教育旅行誘致協議会	1,529	1,353	台湾	240人	0人	0	

No.	実施年度	地方運輸局名	事業名	事業区分	主な連携先	事業費(千円)	うち国費		対象国・地域	事業効果の目標値a	事業効果(実績)b	目標達成率(%) b/a
45	平成24年度	九州	釜山・ソウル九州観光説明会・商談会開催事業	②	九州観光推進機構	7,975	3,985	韓国	100,000人	700人	0.7	
46	平成24年度	九州	九州オトルレ関連旅行商品造成のための韓国旅行会社招請事業	①	九州観光推進機構	2,975	1,479	韓国	2,000人	0人	0	
47	平成24年度	九州	九州インバウンド商談会開催事業	①④	九州観光推進機構、JR九州	9,464	4,722	中国	3,500人	0人	0	
48	平成24年度	九州	中国遼寧省瀋陽市教育関係者招請事業	①	九州観光推進機構	1,995	977	中国	500人	0人	0	
49	平成24年度	九州	中国広東省東莞市及び周辺地域教育関係者等招請事業	①	九州観光推進機構	1,974	983	中国	300人	60人	20.0	
50	平成24年度	九州	中国湖北省武漢市教育関係者等招請事業	①	大分県、熊本県(荒尾市)、鹿児島県	1,345	672	中国	200人	0人	0	
51	平成24年度	九州	台湾旅行会社・マスコミ招請事業	①⑥	鹿児島県、宮崎県	1,987	992	台湾	なし	0人	0	
52	平成24年度	九州	香港旅行会社招請事業	①	九州観光推進機構	1,435	715	香港	600人	0人	0	
53	平成24年度	九州	香港旅行会社招請事業	①	宮崎県、鹿児島県	1,549	773	香港	90人	0人	0	
54	平成24年度	九州	香港旅行会社招請事業	①	J R九州	1,103	535	香港	2,000人	300人	15.0	
55	平成24年度	九州	シンガポール旅行会社招請事業	①	九州観光推進機構	2,518	1,251	シンガポール	5,000人	0人	0	
56	平成24年度	九州	ラグジュアリー旅行取扱旅行会社招請事業	①	九州観光推進機構	4,497	2,248	タイ、シンガポール、香港、韓国等	200人	0人	0	

(注) 1 当省の調査結果による。

2 効果が目標の50%未満のものについて記載した。

3 「事業区分」欄は、次の区分により記載した。

①：旅行会社招請、②：旅行商談会、③：商品広告、④：代理店教育、⑤：広告サービス、⑥：メディア招請、⑦：コンプアレンス、⑧：旅行情報提供、⑨：イベント

④ 「事業効果の目標値」欄及び「事業効果(実績)」欄は、特段の記載があるものを除き、送客数を表す。

5 これらの中には、平成23年3月の東日本大震災及び福島第一原子力発電所事故の影響により効果が上がっていないものもあるとみられる。

表2-⑪ 平成22年度事業個別実績評価において評価対象としている定量データ項目

区分		アウトプット	アウトカム	
誘客事業	旅行会社招請	招請旅行会社数、招請人数	外客数（ツアー参加人数）	
	旅行商談会	参加旅行会社数	外客数（ツアー参加人数）	
	商品広告	媒体接触者数	外客数（ツアー参加人数） 態度変容ポイント	
認知度向上事業	代理店教育	参加会社数、参加人数	態度変容ポイント	
	広告サービス	媒体接触者数		
	メディア招請	招請メディア数、招請人数、媒体接触者数、 メディア費用換算		
	コンファレンス	報道メディア数、媒体接触者数、メディア 費用換算		
	旅行情報提供	インターネット		3か月間ページビュー数、ページビュー数 （累積）
		印刷物・映像等		海外での配布数
イベント	ブース来場者数、パンフレット配布数、参 加人数			

- (注) 1 「平成22年度事業実績評価報告書」（平成24年3月観光庁）に基づき、当省が作成した。
 2 「態度変容ポイント」とは、日本に対する認知や興味、訪日意識の高まり（日本へ行きたいという意識の高まり）をアンケート調査により把握し、その結果を点数化したものである。

表2-⑫ VJnetに入力する成果指標

区分		アウトプット成果指標	アウトカム成果指標	
誘客事業	旅行会社招請	招請人数	造成ツアー本数、造成ツアー送客数	
	旅行商談会（海外現地商談会）	商談件数、参加人数	造成ツアー本数、造成ツアー送客数	
	商品広告（共同広告）	掲載本数・放送回数、媒体 接触者数	造成ツアー本数、造成ツアー送客数	
認知度向上事業	代理店教育	セミナー	なし	
		セールスコール	商談・訪問件数	造成ツアー本数、造成ツアー送客数
	広告サービス（純広告）	掲載本数・放送回数、媒体 接触者数	なし	
	メディア招請	招請人数、掲載本数・放送 回数	媒体接触者数、メディア費用換算	
	コンファレンス （海外現地メディア説明会）	参加人数、掲載本数・放送 回数、掲載量、媒体接触者 数、メディア費用換算	なし	
	旅行情報提供	インターネット （WEB）	ページビュー総数、ユニーク ユーザー総数	なし
		インターネット （SNS）	フォロワー総数、投稿回数、 「いいね！」獲得数	なし
		印刷物・映像等	なし	なし
	イベント（旅行博等出展）	ブース来場者数（業者・プ レス、一般客）	なし	

- (注) 観光庁の資料に基づき、当省が作成した。

表 2-⑬ 調査対象の 234 誘客事業における送客数に係る目標
の設定状況

(単位：件、%)

区分	設定	未設定	計
平成 22 年度	57 (75.0)	19 (25.0)	76 (100)
23 年度	55 (68.8)	25 (31.3)	80 (100)
24 年度	60 (76.9)	18 (23.1)	78 (100)
計	172 (73.5)	62 (26.5)	234 (100)

- (注) 1 当省の調査結果による。
 2 誘客事業とその他の事業を組み合わせたものを含む。
 3 () 内は、計に対する割合であるが、少数第 2 位を四捨五入しているため、合計が 100 にならない場合がある。

表 2-⑭ 調査対象 V J 事業における事業効果の把握状況

(単位：件、%)

区分	誘客事業			認知度向上事業			合計		
	把握	未把握	計	把握	未把握	計	把握	未把握	計
平成 22 年度	44 (57.9)	32 (42.1)	76 (100)	5 (8.3)	55 (91.7)	60 (100)	49 (36.0)	87 (64.0)	136 (100)
23 年度	33 (41.3)	47 (58.8)	80 (100)	2 (2.5)	77 (97.5)	79 (100)	35 (22.0)	124 (78.0)	159 (100)
24 年度	38 (48.7)	40 (51.3)	78 (100)	3 (3.6)	81 (96.4)	84 (100)	41 (25.3)	121 (74.7)	162 (100)
合計	115 (49.1)	119 (50.9)	234 (100)	10 (4.5)	213 (95.5)	223 (100)	125 (27.4)	332 (72.6)	457 (100)

- (注) 1 当省の調査結果による。
 2 誘客事業には、誘客事業とその他の事業を組み合わせたものを含む。
 3 () 内は、計に対する割合であるが、少数第 2 位を四捨五入しているため、合計が 100 にならない場合がある。

表2-15 仕様書に送客数等の報告が規定されているが報告されていない事業

No.	実施年度	事業名	地方運輸局、主な連携先	事業区分	事業費(千円)	対象国・地域	仕様書における送客数等の報告に係る規定内容	送客数の把握状況
1	平成22年度	中国旅行業者・メディア招請事業	関東運輸局、茨城・千葉県国際ターミナル地区協議会	①⑥	3,755 [1,827]	中国	2. 事業の概要 (2) 事業の内容 【企画提案内容(業務の内容)】 ⑫ 招請実施後の記事掲載、情報発信、誘客状況等のフォローアップ ⑬ 事業の実施状況、送客人数の実績等の効果測定・実施報告書等に関することの把握・データ収集・報告及び成果現物の入手並びにその現物の関東運輸局・連携先への提出	未把握 (東日本大震災及び福島第一原子力発電所事故の影響による)
2	平成23年度	東アジアと関西とのゆかりを活用した観光プロモーション事業	近畿運輸局、奈良県	①② ③④ ⑥⑧ ⑨	31,300 [18,300]	韓国 台湾 香港	5 事業の具体的な内容 (1) ファムトリップの実施 (2) 商品造成状況の報告 ① ファムトリップ実施の1か月後に奈良県内、和歌山県内での宿泊又は各県内複数地域への訪問を組み込んだ旅行商品の造成状況及び送客数を報告すること ③ 上記報告をもって事業完了とするが、ファムトリップ実施の6か月後においても商品造成状況及び送客数を報告すること	ツアー造成数は把握しているが、送客数は未把握
3	平成23年度	中国とのつながりと紀伊半島の観光資源を活用した観光プロモーション	近畿運輸局、和歌山県	①④ ⑧⑨	13,090 [8,345]	中国	3. 事業の具体的な手配等 (1) フォローアップ等 報告書とは別に、ファムトリップ実施の3か月後及び6か月後、奈良県内、和歌山県内での宿泊を組み込んだ旅行商品について、それぞれ造成状況を報告すること	未把握

4	平成 23年 度	歴史・文化を活 用した旅行会社 招請事業	近畿運輸局、 奈良県、和歌 山県	①	2,000 [2,000]	フランス	4 事業の具体的な内容 (10) フォローアップ等 事業報告完了後となるが、本ファミトリップ実施の3か 月後及び6か月後に、奈良県内、和歌山県内、大阪市内で の宿泊を組み込んだ旅行商品について、それぞれ造成状況 及び送客状況を報告すること	未把握
5	平成 24年 度	東アジアと関西 とのゆかりを活 用した観光プロ モーション事業	近畿運輸局、 奈良県	① ② ④ ⑥ ⑧ ⑨	24,795 [11,610]	韓国 台湾 香港 タイ	4 事業の具体的な内容 (3) 行程案に基づき各種手配 (カ) 商品造成状況の報告 ① ファムトリップ実施の3か月後に奈良県内、和歌山 県内での宿泊又は各県内複数地域への訪問を組み込ん だ旅行商品の造成状況及び送客数を報告すること ③ 上記報告をもって事業完了とするが、ファミトリッ プ実施の6か月後においても商品造成状況及び送客 数を報告すること	ツアー造成 数は把握し ているが、 送客数は未 把握

(注) 1 当省の調査結果による。

2 「事業区分」欄は、次の区分により記載した。

①：旅行会社招請、②：旅行商談会、③：商品広告、④：代理店教育、⑤：広告サービス、⑥：メディア招請、⑦：コンファレンス、⑧：
旅行情報提供、⑨：イベント

3 「事業費」欄の[]内は、事業費のうちの国費を表す。

4 「ファミトリップ」とは、海外の旅行事業者等を国内に招請し、国内観光地の視察を行うツアーのことである。

表2-16 認知度向上事業で事業効果を把握している事業

No.	実施年度	地方運輸局名	事業名	事業区分	連携先	事業費 (千円)	うち 国費	対象国・地域	事業効果
2	平成22年度	東北	シンガポール・旅行博覧会(NATAS TRAVEL2011)出展に伴う情報発信事業	⑤⑨	仙台市、東北観光推進機構	3,488	1,735	シンガポール	7社に対してツアー造成を依頼したが、東日本大震災の影響で送客数0人
3	平成22年度	関東	本部事業と連携した広告宣伝と併せた NATAS Holidays 出展による新ゴールデンルートツアー誘客促進事業	⑤⑨	中央内陸県連合広域観光推進協議会	4,665	2,180	シンガポール	商品成約47人
4	平成22年度	北陸 信越	スキー観光客等誘致推進事業	④⑤ ⑥⑨	長野ー新潟スノーリゾートアライアンス実行委員会	14,727	6,053	オーストラリア、イギリス、香港、シンガポール	宿泊者数33,198延泊 (目標値：35,000延泊)
5	平成22年度	中部	台湾市場誘客宣伝事業	④⑧ ⑨	中部(東海・北陸・信州)広域観光推進協議会	17,610	9,429	台湾	送客数4,322人
6	平成23年度	北海道	シンガポール北海道観光プロモーション事業メデアイア招聘事業(1)ジョージ・リム	⑤⑥	(公社)北海道観光振興機構	16,050	5,940	シンガポール	送客数100人
7	平成23年度	中部	韓国ミッション派遣事業	④	中部(東海・北陸・信州)広域観光推進協議会	8,982	5,724	韓国	送客数1,765人
8	平成24年度	東北	台湾・東北広域広告宣伝事業	⑤	秋田県、仙台市	1,999	999	台湾	送客数293人
9	平成24年度	東北	東北広域観光テレビ宣伝事業	⑤⑥	東北観光推進機構、仙台市	5,479	2,739	韓国	送客数139人
10	平成24年度	中部	ITF 旅行博出展事業	④⑨	中部(東海・北陸・信州)広域観光推進協議会	9,612	4,700	台湾	送客数2,365人

(注) 1 当省の調査結果による。

2 「事業区分」欄は、次の区分により記載した。

④：代理店教育、⑤：広告サービス、⑥：メデアイア招聘、⑦：コンファレンス、⑧：旅行情報提供、⑨：イベント

表 2 - ⑰ 認知度向上事業で仕様書においてツアー造成・販売状況の報告が規定されている例

事業名等	事例の概要
<p>事業名：上海プロモーション 実施年度：平成 22 年度 事業区分：代理店教育、旅行情報提供 地方運輸局：近畿運輸局 主な連携先：関西広域機構、神戸市 対象国：中国</p>	<p>本事業では、旅行会社（商品造成・販売担当者等）等に対して、神戸、大阪、関西全体の魅力をアピールするための観光セミナーを実施している。</p> <p>旅行会社に対するセミナー（代理店教育）については、平成 22 年度実績評価において、参加人数を把握することとされており、送客数は把握することとされていない。しかし、本事業では、受託事業者との契約に係る仕様書において、次のとおり、セミナー参加者のツアー造成・販売実績を報告することが規定されている。</p> <p>ただし、受託事業者の事業報告書にツアー造成・販売実績に関する記載はない。</p> <p>（仕様書の規定内容）</p> <p>① セミナー・商談会・レセプション参加者のツアー造成・販売状況のフォローアップを行うこと。 ② ツアー造成・販売実績を月単位に報告を行うこと。 ③ 本年 7 月～12 月分を翌年 1 月末日まで、翌年 1 月～翌年 6 月分の実績を翌年 7 月末日までに報告すること。</p>
<p>事業名：関西広域連合トッププロモーション 実施年度：平成 24 年度 事業区分：代理店教育、コンファレンス 地方運輸局：近畿運輸局 主な連携先：関西広域連合 対象国：中国</p>	<p>本事業では、旅行会社等を対象に、関西の豊かな自然の恵みや伝統・文化を背景にした食文化を紹介し、関西観光をアピールする観光セミナーを実施している。</p> <p>旅行会社に対するセミナー（代理店教育）については、V J net において、参加人数を把握することとされており、送客数は把握することとされていない。しかし、本事業では、受託事業者との契約に係る仕様書において、次のとおり、セミナー参加者のツアー造成・販売状況のフォローアップを行うことが規定されている。</p> <p>ただし、受託事業者の事業報告書にツアー造成・販売実績に関する記載はない。</p> <p>（仕様書の規定内容）</p> <p>次の事項を記載した実施報告書を提出すること。</p> <p>○ 観光セミナー及び交流レセプション参加者のツアー造成・販売状況のフォローアップを行うこと。</p>

（注） 当省の調査結果による。

表2-⑧ 招請者等に対するアンケートを実施していない事業

No.	実施年度	地方運輸局名	事業名	事業区分	主な連携先	事業費(千円)	うち国費		対象国・地域	招請者等に対するアンケートの実施状況
							事業費(千円)	国費		
1	平成22年度	関東	中国の著名人を活用したコンテンツ制作事業	⑥	富士箱根伊豆国際観光テーママ地区推進協議会	3,683	1,783	中国	未実施	
2	平成22年度	近畿	欧米を対象とした関西観光PR(メディアFAM・エージェンツFAM及び商談会)	①⑥	関西広域機構	9,700	4,400	アメリカ、カナダ、フランス、ドイツ	旅行会社招請で未実施(メディア招請では実施)	
3	平成23年度	関東	本節事業と連携したNATAS Holidays 出展による新ゴールデンツアー誘客促進事業	②⑤⑥⑧⑨	中央内陸県連合広域観光推進協議会	6,003	3,927	シンガポール	メディア招請で未実施(旅行博来場者には実施)	
4	平成23年度	北陸信越	シンガポールプロモーション事業	⑤⑨	北陸国際観光テーママ地区推進協議会	1,606	683	シンガポール	未実施	
5	平成23年度	近畿	ILLTMA sia (旧ALTM)の京都エクスカッション	①	京都市	6,500	6,500	中国、香港、フランス、インド、オーストラリア	未実施	
6	平成23年度	近畿	北米ラグジュアリー層向け誘客事業	①④⑥	京都市	9,000	8,500	アメリカ	未実施	
7	平成23年度	近畿	中国一般消費者・メディア招請及び関西メガセール推進事業	⑥⑧⑨	大阪市、(財)大阪観光コンベンション協会	8,462	5,220	中国	未実施	
8	平成23年度	近畿	台湾・香港のFIT等を対象とした観光誘客事業	⑥	京滋国際観光誘客推進委員会	2,000	2,000	台湾、香港	未実施	
9	平成23年度	近畿	ソーシャルメディアでの関西観光安全PR事業	⑥⑧	神戸市	10,181	8,868	韓国、台湾、香港、タイ	未実施	
10	平成24年度	北海道	「韓国北海道観光プロモーション」旅行会社招請事業(3)	①	北海道、(公社)北海道観光振興機構	1,334	530	韓国	未実施	
11	平成24年度	北海道	「マレーシア北海道観光プロモーション」旅行会社招請事業(1)	①	札幌市、札幌国際プラザ	1,988	980	マレーシア	未実施	
12	平成24年度	東北	東北広域観光テレビ宣伝事業	⑤⑥	東北観光推進機構、仙台市	5,479	2,739	韓国	事業説明書にアンケートの実施が規定されているが、未実施	
13	平成24年度	北陸信越	シンガポール誘客事業	⑨	北陸国際観光テーママ地区推進協議会	2,259	441	シンガポール	未実施	
14	平成24年度	近畿	東アジアと関西とのゆかりを活用した観光プロモーション事業	①②④⑥⑧⑨	紀伊半島潜在型観光プロモーション事業実行委員会	24,795	11,610	韓国、台湾、香港、タイ	メディア招請で未実施(旅行会社招請では実施)	
15	平成24年度	近畿	欧州を対象とした関西観光PR	①④⑨	(公社)京都文化交流コンベンションビューロー	12,800	6,400	イギリス、フランス	未実施	
16	平成24年度	近畿	アジアのラグジュアリー・インセンティブプロモーション事業	①④	京阪神堺四都市外客誘致実行委員会	6,500	3,250	香港、シンガポール	未実施	

(注)1 当省の調査結果による。

2 受託事業者が作成する事業実施報告書において、招請者等に対するアンケートを実施していないものについて記載した。

3 なお、No12を除き、仕稼書等においてアンケートの実施は規定されていない。

「事業区分」欄は、次の区分により記載した。

①：旅行会社招請、②：旅行商談会、③：商品広告、④：代理店教育、⑤：広告サービス、⑥：メディア招請、⑦：コンファレンス、⑧：旅行情報提供、⑨：イベント

表 2 - ⑱ 事業説明書において招請者に対するアンケートの実施が規定されているが行われていない例

実施年度	平成 24 年度
事業名	東北広域観光テレビ宣伝事業
事業区分	広告サービス、メディア招請
地方運輸局名	東北運輸局
連携先	東北観光推進機構、仙台市
事業費（千円）	5,479（うち国費 2,739）
対象国・地域	韓国
事例の概要	<p>本事業の事業説明書では、次のとおり、企画提案書記載要領において、「招請者を対象としたアンケートの作成」、「アンケートの翻訳・集計・分析・報告」が規定されている。</p> <p>しかし、受託事業者の事業報告書にアンケート結果の記載はみられない。</p> <p>（事業説明書の規定内容）</p> <p>4. 企画提案書記載要領</p> <p>(3) 招請する韓国テレビメディア等の選定及び調整に関すること</p> <p>④ アンケート調査の実施・集計に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 招請者を対象としたアンケートの作成 ・ アンケートの翻訳・集計・分析・報告

(注) 当省の調査結果による。

表2-20 仕様書等にアンケート結果の分析が規定されているにもかかわらず受託事業者の実施報告書に分析に関する記載がない事業

No.	実施年度	地方運輸局名	事業名	事業区分	主な連携先	事業費(千円)	うち国費	対象国・地域	仕様書等名	アンケートの分析に係る規定内容	
										規定内容	
1	平成22年度	東北	香港・鉄道を利用した東北四大祭り・モテルコース事業	⑤⑥	北東北三県観光立県推進協議会、仙台市、J R 東日本	3,578	1,350	香港	事業説明書	4. 企画提案書記載要領 ⑤ アンケート調査の実施・集計に関すること ⑥ 招待者を対象としたアンケートを作成・翻訳・分析・報告すること	
2	平成22年度	東北	シンガポール・教育旅行誘致事業	①	仙台市、福島県	2,123	1,057	シンガポール	事業説明書	4. 企画提案書記載要領 ④ アンケート調査の実施・集計に関すること ⑤ 招待者を対象としたアンケートの作成 ⑥ アンケートの翻訳・分析・報告	
3	平成22年度	東北	タイ・メディア招聘事業	⑥	仙台市、東北観光推進機構	2,329	1,162	タイ	事業説明書	4. 企画提案書記載要領 ④ アンケート調査の実施・集計に関すること ⑤ 取材参加者を対象としたアンケートの作成 ⑥ アンケートの集計・翻訳・分析・報告	
4	平成22年度	東北	シンガポール・旅行博覧会(NATAS TRAVEL2011)出展に伴う情報発信事業	⑤⑨	仙台市、東北観光推進機構	3,488	1,735	シンガポール	事業説明書	4. 企画提案書記載要領 ⑥ プレス来場者に対するアンケートに関すること ⑦ プレス来場者とした東北の認知度向上等今後の施策に資するアンケートの作成 ⑧ アンケートの翻訳・分析・報告	
5	平成22年度	関東	F I T マーケットへの鉄道利用した東京近郊ホテルコース提案事業	⑤⑥⑧	J R 東日本	58,674	8,402	香港 台湾 韓国	仕様書	2. 事業の概要 ② プレス来場者に対するアンケートの実施・集計・分析 ③ 事業の内容 【企画提案内容(業務を含む)】 ⑧ アンケートの作成・配付・回収(修阻を含む)・集計・分析及び翻訳 ※ 集計・分析を行った結果については、実施報告書に記載すること	
6	平成22年度	関東	米国プロモーション事業	⑥	千葉県、東京都、埼玉県	4,684	2,288	アメリカ	仕様書	2. 事業の概要 ② 事業の内容 【企画提案内容(業務の内容)】 ⑩ アンケートの作成・配付・実施(修阻を含む)・集計・分析及び翻訳 ※ 集計・分析を行った結果については、実施報告書に記載すること	
7	平成22年度	関東	中国人旅行者需要喚起型広告宣伝事業	①⑤⑥	横浜市	13,990	6,988	中国	仕様書	2. 概要 ② 業務内容 II. メディア及び旅行エージェント招聘事業 ⑩ 招待者へのアンケートの実施、結果の集計・分析 ③ 効果測定 ① 効果測定の実施 ・ アンケート調査の企画・運営・結果の集計・分析	
8	平成22年度	近畿	東アジアと関西とのゆかりを活用した観光プロモーション事業	①②③ ④⑥⑨	紀伊半島観光型観光プロモーション事業実行委員会	24,500	9,000	韓国 台湾 中国	仕様書	5. 事業の具体的な内容 (1) ファームトリップの実施 (2) アンケート調査の実施・集計・分析 (3) アンケート調査結果の集計・分析 (4) アンケート調査結果の集計・分析 (5) アンケート調査結果の集計・分析 (6) アンケート調査結果の集計・分析 (7) アンケート調査結果の集計・分析 (8) アンケート調査結果の集計・分析 (9) アンケート調査結果の集計・分析 (10) アンケート調査結果の集計・分析 ※ 集計・分析については、回答の内容を詳細に分析し、今後の誘客につながる取組に関する提案まで行うこと 7. 報告書の提出 (1) ファームトリップの実施に関すること (2) アンケート調査の結果(集計及び分析結果、誘客達成につながる提案等)	
9	平成23年度	東北	北東北三県及び仙台市情報発信強化事業	⑥⑧	北東北三県観光立県推進協議会、仙台市、J R 東日本	9,949	5,347	台湾	事業説明書	4. 企画提案書記載要領 ⑤ アンケート調査の実施・集計に関すること ⑥ 招待者を対象としたアンケートを作成・実施・集計・分析・報告すること ⑦ 招待者、サイト閲覧者を対象としたアンケートを作成・実施・集計・報告すること	
10	平成23年度	東北	タイ・国際旅行博覧会出展に伴う情報発信事業	⑨	仙台市、東北観光推進機構	3,608	1,693	タイ	事業説明書	4. 企画提案書記載要領 ⑤ プレス来場者に対するアンケートに関すること ⑥ プレス来場者とした東北の認知度向上等今後の施策に資するアンケートの作成 ⑦ アンケートの翻訳・集計・分析・報告	
11	平成23年度	東北	シンガポール・旅行博覧会(NATAS Holidays 2011)出展に伴う情報発信事業	⑤⑨	東北観光推進機構、仙台市	3,393	1,696	シンガポール	事業説明書	4. 企画提案書記載要領 ⑥ プレス来場者に対するアンケートに関すること ⑦ プレス来場者とした東北の認知度向上等今後の施策に資するアンケートの作成 ⑧ アンケートの翻訳・集計・分析・報告	
12	平成23年度	東北	シンガポール・旅行博覧会(NATAS TRAVEL 2012)出展に伴う情報発信事業	⑤⑨	東北観光推進機構、仙台市	4,174	1,957	シンガポール	事業説明書	4. 企画提案書記載要領 ⑥ プレス来場者に対するアンケートに関すること ⑦ プレス来場者とした東北の認知度向上等今後の施策に資するアンケートの作成 ⑧ アンケートの翻訳・集計・分析・報告	

No.	実施年度	地方運輸局名	事業名	事業区分	主な連携先	事業費(千円)	うち国費	対象国・地域	仕様書等名	アンケートの分析に係る規定内容	
										仕様書等名	規定内容
13	平成23年度	関東	豪州メディア招聘事業 (風評被害対策緊急事業)	⑥	水郷三都観光推進協議会	2,399	2,399	オーストラリア	仕様書	2. 事業の概要 (2) 事業の内容 【企画提案内容(業務の内容)】 ⑩ アンケートの作成・配付・実施・回収(修促を含む)・集計・分析及び翻訳 ※ 集計・分析を行った結果については、実施報告書に記載すること	
14	平成23年度	関東	香港安強化事業 (風評被害対策緊急事業)	①⑥	栃木県国際観光推進協議会	3,951	3,951	香港	仕様書	2. 概要 (2) 業務の内容 ○ メディア及び旅行エージェンツ招聘事業 ⑩ アンケートの作成・配付・実施・回収(修促を含む)・集計・分析及び翻訳 ※ 集計・分析を行った結果については、実施報告書に記載すること	
15	平成24年度	東北	北東北三県及び仙台市・函館市情報発信強化事業	③⑥⑧	北東北三県観光立県推進協議会、仙台市、函館市	10,837	4,999	台湾	事業説明書	4. 企画提案書記載要領 (5) アンケート調査の実施・集計に関すること ① 招聘者を対象としたアンケートを作成・実施・集計・分析及び報告すること ② 読者・サイト閲覧者を対象としたアンケートを作成・実施・集計・分析及び報告すること	
16	平成24年度	東北	香港・広州メディア招聘事業	⑥	宮城県、岩手県、福島県、仙台市	2,353	1,175	香港 中国	事業説明書	4. 企画提案書記載要領 (4) アンケート調査の実施・集計に関すること ① 招聘者を対象としたアンケートの作成 ② アンケートの翻訳・集計・分析・報告	
17	平成24年度	東北	タイ・国際旅行博覧会出展に伴う情報発信事業	③	東北観光推進機構、仙台市	3,495	1,742	タイ	事業説明書	4. 企画提案書記載要領 (5) プール来場者に対するアンケートに関すること ① プール来場者を対象とした東北の認知度向上等今後の施策に資するアンケートの作成 ② アンケートの翻訳・集計・分析・報告	
18	平成24年度	東北	タイ・国際旅行博覧会出展に伴う情報発信事業(2013)	③	東北観光推進機構、仙台市	3,495	1,747	タイ	事業説明書	4. 企画提案書記載要領 (5) プール来場者に対するアンケートに関すること ① プール来場者を対象とした東北の認知度向上等今後の施策に資するアンケートの作成 ② アンケートの翻訳・集計・分析・報告	
19	平成24年度	東北	タイ・メディア招聘事業	⑥	東北観光推進機構、仙台市	2,372	1,183	タイ	事業説明書	4. 企画提案書記載要領 (4) アンケート調査の実施・集計に関すること ① 招聘者を対象としたアンケートの作成 ② アンケートの翻訳・集計・分析・報告	
20	平成24年度	東北	シンガポール・旅行博覧会(MIAS Holidays 2012)出展に伴う情報発信事業	⑤⑨	東北観光推進機構、仙台市	3,958	1,967	シンガポール	事業説明書	4. 企画提案書記載要領 (6) プール来場者に対するアンケート調査の実施・集計に関すること ① プール来場者を対象とした東北の認知度向上等今後の施策に資するアンケートの作成 ② アンケートの翻訳・集計・分析・報告	
21	平成24年度	東北	シンガポール・旅行博覧会(MIAS Travel 2013)出展に伴う情報発信事業	⑤⑨	東北観光推進機構、仙台市	3,997	1,998	シンガポール	事業説明書	4. 企画提案書記載要領 (4) プール来場者に対するアンケート調査の実施・集計に関すること ① プール来場者を対象とした東北の認知度向上等今後の施策に資するアンケートの作成 ② アンケートの翻訳・集計・分析・報告	
22	平成24年度	東北	シンガポール・メディア招聘事業	⑥	東北観光推進機構、仙台市	2,657	1,325	シンガポール	事業説明書	4. 企画提案書記載要領 (4) アンケート調査の実施・集計に関すること ① 招聘者を対象としたアンケートを作成・翻訳・集計・分析及び報告すること	
23	平成24年度	東北	マレーシア・旅行博覧会(MATTA Fair)出展に伴う情報発信事業	③	東北観光推進機構、仙台市	990	491	マレーシア	事業説明書	4. 企画提案書記載要領 (5) プール来場者に対するアンケート調査の実施・集計に関すること ① プール来場者を対象とした東北の観光に関する認知度向上等今後の施策に資するアンケートの作成 ② アンケートの翻訳・集計・分析・報告	
24	平成24年度	東北	マレーシア・旅行博覧会(MATTA Fair 2013)出展に伴う情報発信事業	③	東北観光推進機構、仙台市	1,838	918	マレーシア	事業説明書	4. 企画提案書記載要領 (5) プール来場者に対するアンケート調査の実施・集計に関すること ① プール来場者を対象とした東北の観光に関する認知度向上等今後の施策に資するアンケートの作成 ② アンケートの翻訳・集計・分析・報告	
25	平成24年度	近畿	中国等からの教育旅行誘致事業	①②④	大阪府、兵庫県、京都府、奈良県	19,000	9,000	韓国 中国 台湾 シンガポール オーストラリア	仕様書	4. 事業の具体的な内容 (6) 行程表の翻訳及び配布、アンケート調査の作成・実施及び集計・分析 5. 報告書の提出 (1) アンケートの翻訳・集計・分析・報告 (2) アンケートの翻訳・集計・分析・報告 (3) アンケートの翻訳・集計・分析・報告 (4) アンケートの翻訳・集計・分析・報告 (5) アンケートの翻訳・集計・分析・報告 (6) アンケートの翻訳・集計・分析・報告 ウ 実施アンケートの報告(集計及び分析結果、関西への教育旅行誘致につなげる提案等)等	

(注) 1 当省の調査結果による。
2 「事業区分」欄は、次の区分により記載した。
①：旅行社招聘、②：旅行商談会、③：商品広告、④：代理店教育、⑤：広告サービス、⑥：メディア招聘、⑦：コンファレンス、⑧：旅行情報提供、⑨：イベント

表2-20 VJnetに入力されている事業効果等が実施報告書には記載されていない事業（平成24年度）

No.	地方運輸局名	事業名	事業区分	主な連携先	事業費(千円)	うち国費	対象国・地域	運輸局が把握している(VJnet)に入力されている主な事業効果等	受託事業者の事業実施報告書における左記の事業効果等の記載状況
1	北海道	「韓国北海道観光プロモーション」旅行会社及びメディア招請事業(1)	①⑥	(公社)北海道観光振興機構	1,790	875	韓国	媒体接触者数100,000人	記載なし
2	北海道	「香港北海道観光プロモーション」ITE関連事業	⑨	(公社)北海道観光振興機構	3,067	1,198	香港	ブース来場者数5,600人	記載なし (総来場者数(82,605人)は記載あり)
3	北海道	「中国北海道観光プロモーション」MICE関連事業	①	札幌市、小樽市、倶知安町、ニセコ町	1,964	980	中国	送客者39人	記載なし
4	北海道	「中国北海道観光プロモーション」旅行会社及びメディア招請事業(1)	①⑥	北海道登別洞爺湖広域観光圏協議会	2,735	1,357	中国	送客者16人 媒体接触者数75,390,000人	媒体接触者数は記載なし (送客者は記載あり)
5	北海道	「シンガポール北海道観光プロモーション」NATAS関連事業(冬)	⑨	(公社)北海道観光振興機構	2,271	998	シンガポール	ブース来場者数18,000人	記載なし (総来場者数(53,344人)は記載あり)
6	北海道	「タイ北海道観光プロモーション」メディア招請事業(2)	⑥	北海道、(公社)北海道観光振興機構	1,732	705	タイ	媒体接触者数1,522,000人	記載なし
7	北海道	「タイ北海道観光プロモーション」メディア招請事業(5)	⑥	加森観光グループ、札幌市	1,590	776	タイ	媒体接触者数5,600,000人	記載なし (放送回数は記載あり)
8	東北	北東北三県及び仙台市・函館市情報発信強化事業	③⑥⑧	北東北三県観光立県推進協議会、仙台市、函館市	10,837	4,999	台湾	媒体接触者数30,000人	記載なし
9	東北	台湾・東北広域広告伝事業	⑤	秋田県、仙台市	1,999	999	台湾	送客者293人	記載なし
10	東北	韓国メディア招請事業	⑥	宮城・山形観光推進協議会、仙台市	1,499	749	韓国	媒体接触者数3,060,000人	記載なし
11	東北	香港・広州メディア招請事業	⑥	宮城県、岩手県、福島県、仙台市	2,353	1,175	香港、中国	媒体接触者数6,165,000人	記載なし
12	東北	タイ・国際旅行博覧会出展に伴う情報発信事業	⑨	東北観光推進機構、仙台市	3,495	1,742	タイ	ブース来場者数約20,000人	記載なし (総来場者数(300,000人)は記載あり)
13	東北	タイ・国際旅行博覧会出展に伴う情報発信事業(2013)	⑨	東北観光推進機構、仙台市	3,495	1,747	タイ	ブース来場者数約6,000人	記載なし
14	東北	タイ・メディア招請事業	⑥	東北観光推進機構、仙台市	2,372	1,183	タイ	媒体接触者数8,000,000人	記載なし (放送回数は記載あり)
15	東北	シンガポール・旅行博覧会(NATAS Holidays 2012)出展に伴う情報発信事業	⑤⑨	東北観光推進機構、仙台市	3,958	1,967	シンガポール	媒体接触者数15,000人 ブース来場者数約5,000人	ブース来場者数は記載なし (媒体接触者数は記載あり)
16	東北	シンガポール・旅行博覧会(NATAS Travel 2013)出展に伴う情報発信事業	⑤⑨	東北観光推進機構、仙台市	3,997	1,998	シンガポール	媒体接触者数750,000人 ブース来場者数553人	記載なし (総来場者数(53,344人)は記載あり)
17	東北	シンガポール・メディア招請事業	⑥	東北観光推進機構、仙台市	2,657	1,325	シンガポール	媒体接触者数130,000人	記載なし
18	東北	マレーシア・旅行博覧会(MATTA Fair)出展に伴う情報発信事業	⑨	東北観光推進機構、仙台市	990	491	マレーシア	ブース来場者数約5,000人	記載なし
19	関東	茨城・千葉国際地区「中国旅行者・メディア招請事業」	①⑥	茨城・千葉国際テーマ地区推進協議会	4,100	2,025	中国	媒体接触者数300,000人	記載なし
20	北陸信越	シンガポール誘客事業	⑨	北陸国際観光テーマ地区推進協議会	2,259	441	シンガポール	ブース来場者数20,000人	記載なし (総来場者数(53,344人)は記載あり)
21	北陸信越	欧州誘客事業	①⑨	飛騨高山国際誘客協議会、金沢市	4,400	2,200	フランス	ブース来場者4,000人	記載なし

(注)1 当省の調査結果による。

2 「事業区分」欄は、次の区分により記載した。

①：旅行会社招請、②：旅行商談会、③：商品広告、④：広告サービス、⑤：代理店教育、⑥：メディア招請、⑦：コンファレンス、⑧：旅行情報提供、⑨：イベント

表 2-② 地方運輸局において連携先が全額負担した事業の効果等を把握していない例

事業名	東アジアと関西とのゆかりを活用した観光プロモーション事業	
事業内容	旅行会社招請、代理店教育（セミナー）、イベント（旅行博出展）等	
地方運輸局名	近畿運輸局	
連携先	紀伊半島滞在型観光プロモーション事業実行委員会（事務局：奈良県）	
対象国・地域	韓国、台湾、中国	
実施年度	平成 22 年度	平成 23 年度
事業費（千円）	24,500（うち国費 9,000）	31,300（うち国費 18,300）
事例の概要	<p>本事業のうち、中国プロモーション（旅行会社の商品販売担当者を対象としたセミナー等）、台湾ファムトリップ（旅行会社の商品造成担当者を招請）は、連携先の地方公共団体が実施（全額費用負担）している。</p> <p>しかし、近畿運輸局では、これらについて実施報告書の提出を求めておらず、事業効果等を把握していない。</p>	<p>本事業のうち、ガイドブック作成は、連携先の地方公共団体が実施（全額費用負担）しており、ガイドブックを韓国 10,000 部、台湾 15,000 部、香港 5,000 部配布している。</p> <p>しかし、近畿運輸局では、これらの実績を把握していない。</p>

（注） 当省の調査結果による。

表 2-③ 地方運輸局が連携先の地方公共団体が把握している事業結果等を把握していない例①

実施年度	平成 22 年度
事業名	京都・広島連携海外誘客事業
事業内容	代理店教育（訪日教育旅行セミナー、旅行会社訪問）、旅行情報提供（観光パンフレット作成・配布）、イベント（旅行博出展）
地方運輸局名	近畿運輸局
主な連携先	京都市、広島県
対象国・地域	アメリカ、オーストラリア
事業費（千円）	6,500（うち国費 3,000）
事例の概要	<p>本事業の受託事業者の実施報告書には、航空券や宿泊施設の手配結果、アンケート結果が記載されているが、セミナーや旅行博での反応や、旅行会社訪問の結果は記載されていない。</p> <p>一方、これらに参加した京都市の出張報告書には、次表のとおり、旅行博で把握したニーズ、旅行会社訪問の結果等が記載されている。</p> <p>しかし、近畿運輸局は、これを把握していない。</p> <p>表 北米プロモーション出張報告（京都市）＜抜粋＞</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>5 総括</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ラグジュアリー層取扱エージェントの日本に対する関心度は総じて高かった。 ・ 京都に対する認知度や需要の高いエージェントも多く、さらに、京都に対する好意的な印象を持ったエージェントが大半を占めていたことから、北米ラグジュアリー層は、今後においても、伝統文化・歴史という京都の強みを発揮できる適切なターゲット・市場である。 </div>

- ・ 一方で、京都への送客実績はないが、今後ぜひ送客を検討したいというエージェントも見られたことから、北米市場に対しては、今後も継続して京都の情報を提供していくことで、観光客の更なる増加を見込める可能性は高い。

(中略)

- ・ ラグジュアリー取扱会社においては、夫婦単位や個人単位など小規模で仕事を行うエージェントが多いことから、今後も京都への送客を求めるのであれば、各エージェントとの信頼関係の構築や継続的な情報提供等のやりとりが不可欠である。

6 ラスベガス・ラグジュアリー・トラベル・エキスポ出展

(2) エキスポ出展

- ・ 総じて京都への関心は高く、日本の中でも京都が最も好きな destinations だと答えるエージェントも多数いた。
- ・ また、訪日観光を扱っているエージェントのうち京都への送客実績のないところでも、今後はぜひ検討したいと答えるところも多かった。
- ・ したがって、今後も継続して京都の情報を提供し、destinations としての価値を打ち出していくことで、京都への観光客増加に繋がる可能性は高い。
- ・ 家族旅行を扱うエージェントもいたことから、サイクリングなど家族で楽しめる観光情報の整理も今後必要と思われる。
- ・ 舞妓・芸妓を見ることができるスポットなど京都ならではの体験に対する関心・興味も高かった。
- ・ 京都ブースを訪れるエージェントは概ね京都に関して一定の情報を有しているところが大半を占めていたが、一方で、京都の場所を知らない、あるいは京都でどのような観光コンテンツがあるのか分からないといったエージェントの訪問もあったことから、入旅客の大半を占める北米に対しても、市場開拓・拡大の余地は依然としてあると感じた。

(中略)

- ・ 京都はゴールデンルートの一部であるという捉え方が強いことから、他都市と連携して京都をPRする際は、当該ルート上の都市との連携がより望ましく、また効率的である。あるいは、ゴールデンルート上以外の都市と連携をする場合は、ゴールデンルートとは異なる価値・テーマ・見せ方を打ち出す必要がある。後者の場合、京都が強みを発揮できるのは、やはり伝統と歴史、文化などである。

7 旅行会社訪問

(略)

(注) 当省の調査結果による。

表2-④ 地方運輸局が連携先の地方公共団体が把握している事業結果等を把握していない例②

実施年度	平成 23 年度
事業名	北米ラグジュアリー層向け誘客事業
事業内容	旅行会社招請、代理店教育（旅行会社訪問）、メディア招請
地方運輸局名	近畿運輸局
主な連携先	京都市
対象国・地域	アメリカ
事業費（千円）	9,000（うち国費 8,500）
事例の概要	<p>本事業で実施した旅行会社訪問事業に係る受託事業者の実施報告書には、航空及び宿泊の手配結果しか記載されていない。</p> <p>一方、同事業に参加した京都市の出張報告書には、次表のとおり、訪問結果、今後の課題等が記載されている。</p> <p>しかし、近畿運輸局は、これを把握していない。</p> <p>表 北米出張報告書（ニューヨーク・ロサンゼルス旅行会社等訪問）（京都市）＜抜粋＞</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>4 まとめ （前略）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 今後のプロモーションについては、有力ツアオペを定期的にセールススクール等でフォローアップする一方で、主要富裕層取扱リテラーに所属する、影響力のあるレジャー旅行担当者や、キーパーソン（GMクラス）を継続的にファムトリップで招請し、各社内に日本ファン・日本通を増やしていくことが中長期的に重要と思われる。 ・ ファムトリップについては、人選が最も重要かつ困難であるが、拠点やJNTOで培ったネットワークのほか、すでに京都市と交流のある各社内のキーパーソン、エアライン・ホテル・日系ランオペなど、すでに各旅行会社に食い込んでいる企業の力を借りながら、実施することが望まれる。 ・ また、ファムトリップ参加者の協力で、更に各社との関係が強化される場合が多いため、ファム参加者を窓口にしたセールススクール等で継続的に関係を維持・発展させていくことが重要である。 <p>5 各社訪問内容 （略）</p> </div>

（注） 当省の調査結果による。

表 2 - ㊸ 地方運輸局が連携先の地方公共団体が把握している事業結果等を把握していない例③

実施年度	平成 24 年度
事業名	香港国際旅遊展出展事業
事業内容	イベント（旅行博出展）
地方運輸局名	北陸信越運輸局
主な連携先	松本市、金沢市
対象国・地域	香港
事業費（千円）	2,795（うち国費 753）
事例の概要	<p>本事業では、旅行博への出展、旅行会社訪問を実施しているが、受託事業者の実施報告書には、ブース設置、通訳手配の結果しか記載されていない。</p> <p>一方、同事業に参加した松本市の復命書には、次表のとおり、旅行博出展、旅行会社訪問の結果等が記載されている。</p> <p>しかし、北陸信越運輸局は、これを把握していない。</p> <p>表 香港国際旅遊展に係る復命書（松本市）＜抜粋＞</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>5 結果</p> <p>(1) 香港国際旅遊展（I T E）</p> <p>（前略）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 関空、セントレアからの交通手段、時間等についての質問が多かった。 ・ 震災の影響で、成田、東京方面からのアクセスについては聞かれない。地震や放射能汚染についての関心は非常に高く、東京より北については敬遠していると通訳から聞き取り。北海道、沖縄がダントツ人気。 ・ 松本城、上高地についてはそこそこの知名度があったが、旅行を決める理由としては決定力に欠ける感じがした。ただし、高山・白川郷、金沢等と絡めたルートとしては旅行会社も含め、手応えがあったので今後も連携を図る必要がある。黒部、立山の人気、知名度は非常に高い。 <p>（後略）</p> <p>(2) 旅行会社訪問</p> <p>ク 全体総括</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 各社とも、放射能汚染の影響もあって東京より北は敬遠状態。 ・ 今回は富山が同行しなかったので乗鞍の春山バス（雪壁）を紹介し、黒部・立山と比較しツアー時間の短縮をアピールしましたが、知らなかった担当者が多く関心度は高かった。 ・ 香港人はグルメに大変興味があるが、信州そば、りんご、松茸等ではいまひとつインパクトに欠ける。 ・ ウェディング関係については軽井沢が人気だが、ピークは過ぎた感じが有り、新しい撮影場所を求めている。 ・ 金沢と連携した芸術、文化ツアー（美術館、コンサート）も提案したが関心は低い（草間彌生は知名度、評価が高い） </div>

	<ul style="list-style-type: none">・ 高山、白川郷の人気・知名度は非常に高く、連携して売り込みの効果が高い。・ 昇龍道の関心度は高いので今後の具体的なプラン（レンタカーを含め）提案が必要。・ 香港も写真、カメラブームで綺麗な写真、見たことの無いような絶景写真を撮り自慢したい傾向があり、絶景ポイント撮影ツアー企画もどうかと通訳から聞きました。 <p>(後略)</p>
--	--

(注) 当省の調査結果による。

表2-②⑥ K P I測定による効果測定の実施状況（平成24年度）

効果測定の概要	<p>V J事業におけるK P I測定による効果測定とは、旅行先として日本が認知されているか、日本が最も行きたい旅行先となっているか等を、訪日プロモーション施策を評価するための指標として設定し、これらを把握することにより、プロモーション施策の効果を検証するもの。</p> <p>①訪日旅行に関する認知、興味、検討、選好、情報収集、計画及び購入の各指標に該当する者の割合、②V J事業認知者及び非認知者におけるこれらの割合、③V J事業により日本を最優先の旅行先として選択している者の割合（選好率）をどれだけ増加させられたか等を把握。これに基づき、訪日旅行者数のうち、V J事業の平成24年までの効果によるものの割合（押上げ効果）を推計。</p>								
調査方法	アンケート調査								
対象国・地域	韓国、中国、台湾、香港、タイ、シンガポール、インドネシア、ベトナム、インド、マレーシア、イギリス、ドイツ、フランス、ロシア、アメリカ、カナダ、オーストラリア								
対象者数	51,000人（各国3,000人）								
対象事業	V J事業のうちメディアを利用した事業								
主な指標の定義	<p>訪日旅行認知率：旅行先として日本を知っている者の割合</p> <p>訪日旅行興味率：旅行先として日本に興味を持っている者の割合</p> <p>訪日旅行検討率：3年以内の旅行先として、日本を検討対象としている者の割合</p> <p>訪日旅行選好率：検討対象となっている旅行先の中で、日本を最も優先度の高い旅行先としている者の割合</p> <p>訪日旅行情報収集率：選好している旅行先として日本の情報収集に着手している者の割合</p> <p>訪日旅行計画率：日本を旅行する具体的な計画を進めている者の割合</p> <p>訪日旅行購入率：旅行パッケージやチケットの購入など、実際に日本を対象とした旅行商品を購入した者の割合</p>								
測定結果の概要		認知率	興味率	検討率	選好率	情報収集率	計画率	購入率	V J事業の押上げ効果
	韓国	52.5%	41.2%	28.0%	14.3%	8.2%	4.4%	0.4%	7.0%
	中国	46.9%	40.5%	28.8%	17.2%	13.3%	10.7%	2.8%	56.7%
	台湾	80.6%	72.9%	61.1%	45.9%	27.8%	12.7%	3.9%	11.3%
	香港	65.5%	56.4%	43.6%	31.2%	19.8%	13.1%	4.1%	28.6%
	米国	54.9%	31.5%	11.0%	4.6%	3.0%	1.2%	0.4%	24.9%

(注) 1 「平成24年度訪日観光プロモーションの効果検証事業報告書」（観光庁国際交流推進課）に基づき、当省が作成した。

2 「測定結果の概要」欄は、調査対象国・地域のうち、訪日外国人旅行者数が多い5か国・地域について記載した。

3 入国審査に係る最長審査待ち時間の一層の短縮化

勸告	説明図表番号
<p>空港において行われている入国審査は、「第4次出入国管理基本計画」（平成22年3月30日法務省）によると、「外国人旅行者が我が国において最初に体験する」ものであり、当該外国人旅行者が「我が国に対して抱く印象に大きく影響するものである」とされている。</p>	表3-①、②
<p>「観光立国推進基本計画」では、空港での審査に要する待ち時間を20分以下に短縮することを目標に出入国手続の迅速化・円滑化を図ることとされており、「観光立国実現に向けたアクション・プログラム」では、空港での出入国手続の迅速化を図るため、審査場の混雑状況に応じて、日本人用審査ブースと外国人用審査ブースを機動的に運用することとされている。</p>	表3-③ 表3-④
<p>また、法務省は、「第4次出入国管理基本計画」において、空港における審査待ち時間を一層短縮するための取組として、入国審査官の機動的な配置等を着実に実施していくこととしている。</p>	表3-②（再掲）
<p>【政策評価結果に基づく勸告事項への対応状況等】</p> <p>当省が実施した外国人観光に関する政策評価では、出入国手続の円滑化等を促進するため、法務省に対し次の勸告を行っている。</p> <p>① 審査ブース及び入国審査官の配分（配置）が最適であるかについて更に検証し、その上で入国審査の待ち時間を短縮するために一層の機動的な運用を行うこと。</p> <p>② 航空会社に対し、出入国記録カードが適切に記載されるよう一層の協力依頼を行うとともに待ち時間情報を提供すること。</p>	
<p>上記勸告を踏まえ、法務省は、平成24年1月から8月までの最長審査待ち時間の平均が、22年の平均よりも上回っている空港がみられたことなどから、24年10月に、通知（注）により、地方入国管理局に対し、一層の入国審査待ち時間の短縮に努める旨を指導している。</p> <p>（注） 「空港における上陸審査待ち時間について（通知）」（平成24年10月22日付け法務省管第5541号法務省入国管理局入国在留課長通知）</p>	表3-⑤
<p>今回、外国人入国者の75.1%（平成25年）が利用する主要4空港（成田空港、羽田空港、中部空港及び関西空港）を担当する4地方入国管理局空港支局において、上記の勸告事項に対する対応状況等を調査した結果は、次のとおりである。</p>	表3-⑥
<p>① 審査待ち時間の短縮化を図る取組として、外国人乗客者数の割合に応じた審査ブースの開設、入国審査官の機動的な配置等は、いずれも行われている。</p>	表3-⑦～⑩
<p>② 平成22年と25年の入国審査の最長審査待ち時間（年平均）を比較すると、4空港の計6審査場のうち、成田空港第1旅客ターミナルビル（以下「1ビル」という。）では31分から22分、羽田空港では27分から18分、関西空港第1ターミナル北審査場では41分から27分、同南審査場では34分から25分へと、それぞれ短縮されてい</p>	表3-⑪

<p>る。これらのうち、関西空港（大阪入国管理局関西空港支局）では、審査場間で入国審査官を移動させる時間帯や人数を文書で明確に示し、入国審査官の機動的配置を行っている。</p>	<p>表 3 - ⑩（再掲）</p>
<p>③ しかし、成田空港第 2 旅客ターミナルビル（以下「2ビル」という。）では、i) 1 ビルの最長審査待ち時間の短縮を図るため、入国審査官（8 人程度）を 1 ビルに移動させたこと、ii) 外国人入国者数が多い傾向にある時期に入国審査官に対する研修が実施され、入国審査官が一時的に減少したことなどから、平成 25 年の最長審査待ち時間が 22 年に比べ、21 分から 26 分へと長くなっている状況がみられた。</p>	<p>表 3 - ⑫</p>
<p>また、中部空港（名古屋入国管理局中部空港支局）では、平成 25 年の最長審査待ち時間が 22 年に比べ、18 分から 24 分へと長くなっているが、審査待ち時間が長くなった時間帯における入国審査官の審査体制（機動的配置状況）を記録しておらず、長時間化の原因分析や短縮化に向けた更なる取組が行えない状況となっている。</p>	<p>表 3 - ⑬</p>
<p>なお、上記の 2 空港のほか、全国においては、福島、茨城、富山、小松、大分、宮崎及び那覇の各空港においても、審査待ち時間は長時間化している傾向にあり、その原因分析や短縮化に向けた更なる取組が重要である。</p>	<p>表 3 - ⑭</p>
<p>【所見】</p>	
<p>したがって、法務省は、観光立国の推進に資する観点から、入国審査の最長審査待ち時間の一層の短縮を図るため、次の措置を講ずる必要がある。</p>	
<p>① 最長審査待ち時間が短縮されていない空港については、その原因分析を行った上で、審査場間で移動させる入国審査官の時間帯や人数を明確に定めることなどにより、入国審査官の機動的な配置により一層努めること。</p>	
<p>② 最長審査待ち時間の月別の推移を踏まえ、研修業務に係る年間スケジュールを検討するなどにより、各空港において、最長審査待ち時間が長くなる時期に必要な入国審査体制が確保できるよう努めること。</p>	

表3-① 出入国管理及び難民認定法（昭和26年政令第319号）〈抜粋〉

（上陸の申請）

第6条 本邦に上陸しようとする外国人（乗員を除く。以下この節において同じ。）は、有効な旅券で日本国領事官等の査証を受けたものを所持しなければならない。ただし、国際約束若しくは日本国政府が外国政府に対して行った通告により日本国領事官等の査証を必要としないこととされている外国人の旅券、第26条第1項の規定により再入国の許可を受けている者（第26条の2第1項の規定により再入国の許可を受けたものとみなされる者を含む。以下同じ。）の旅券又は第61条の2の12第1項の規定により難民旅行証明書の交付を受けている者の当該証明書には、日本国領事官等の査証を要しない。

2 前項本文の外国人は、その者が上陸しようとする出入国港において、法務省令で定める手続により、入国審査官に対し上陸の申請をして、上陸のための審査を受けなければならない。

3 前項の申請をしようとする外国人は、入国審査官に対し、申請者の個人の識別のために用いられる法務省令で定める電子計算機の用に供するため、法務省令で定めるところにより、電磁的方式（電子的方式、磁気的方式その他の知覚によっては認識することができない方式をいう。以下同じ。）によって個人識別情報（指紋、写真その他の個人を識別することができる情報として法務省令で定めるものをいう。以下同じ。）を提供しなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当する者については、この限りでない。

一～五 （略）

（入国審査官の審査）

第7条 入国審査官は、前条第2項の申請があつたときは、当該外国人が次の各号（第26条第1項の規定により再入国の許可を受けている者又は第61条の2の12第1項の規定により交付を受けた難民旅行証明書を所持している者については、第1号及び第4号）に掲げる上陸のための条件に適合しているかどうかを審査しなければならない。

一～四 （略）

2 前項の審査を受ける外国人は、同項に規定する上陸のための条件に適合していることを自ら立証しなければならない。（後略）

3、4 （略）

（注） 下線は当省が付した。

表3-② 第4次出入国管理基本計画（平成22年3月30日法務省）＜抜粋＞

Ⅲ 出入国管理行政の主要な課題と今後の方針

1 我が国社会に活力をもたらす外国人の円滑な受入れ

(3) 国際交流の一層の推進

ア 観光立国実現に向けた取組

観光立国の実現は、地域経済の活性化による豊かな国民生活の実現、雇用機会の増大、関連産業への経済効果の発現、国際相互理解の増進等の意義を有するもので、政府においては、観光立国推進基本計画（平成19年6月29日閣議決定）を策定するなど、外国人旅行者の受入れ拡大に向け政府全体で取り組んできたところ、「新成長戦略（基本方針）」（平成21年12月30日閣議決定）においては、訪日外国人を2020年までに2,500万人、将来的には3,000万人まで伸ばすことを目標としている。

外国人旅行者が我が国において最初に体験する空海港における入国審査は、外国人旅行者が我が国に対して抱く印象に大きく影響するものである。したがって、入国審査においては、不法滞在等を企図する者を適切に排除しつつ、真の旅行者を円滑に入国許可し、我が国により良い印象を抱いてもらうことが重要であり、その印象に大きな影響を与える空港における審査待ち時間を一層短縮するための取組として、事前旅客情報システム（APIS）の効果的な活用や、入国審査の際、不審な旅客を別室で審査し、他の旅客の審査を滞らせないようにする「セカンダリ審査（二次的審査）」の実施、入国審査官の機動的な配置等を着実に実施していくほか、審査待ち時間の表示など行政サービス向上に一層努めていく。

また、地方空港への国際定期便の就航や国際チャーター便の増加に対応した入国審査官の派遣等を行うほか、停泊時間が短い大型クルーズ船の乗客等が十分な観光を行えるよう、入国審査官が事前に乗船して入港前に事前審査を行う乗船審査を積極的に実施する。

さらに、日本人や再入国許可を有する外国人が事前に登録することで円滑な出入国が可能となる自動化ゲートについて、民間企業等に出向いて利用者希望登録を行うなど、一層の利用拡大を図る。

(注) 下線は当省が付した。

表 3-③ 観光立国推進基本計画（平成 24 年 3 月 30 日閣議決定）＜抜粋＞

<p>第 3 観光立国の実現に関し、政府が総合的かつ計画的に講ずべき施策</p> <p>3. 政府全体により講ずべき施策</p> <p>3-4 国際観光の振興</p> <p>(一) 外国人観光旅客の来訪の促進</p> <p>④ 外国人観光旅客の出入国に関する措置の改善、通訳案内サービスの向上その他の外国人観光旅客の受入体制の確保等</p> <p>ウ 出入国手続の迅速化・円滑化</p> <p><u>観光立国の推進に資するため、空港での審査に要する待ち時間を 20 分以下に短縮することを目標に出入国手続の迅速化・円滑化を図る。</u></p> <p>具体的には、事前旅客情報システム（A P I S）の効果的な活用や、入国審査の際、不審な旅客を別室で審査し、他の旅客の審査を滞らせないようにする「セカンダリ審査（二次的審査）」などを実施する。また、バイオメトリクス情報取得機器操作や出入国カード記載の案内を行うこと等により、審査待ち時間の短縮に取り組む。</p> <p>加えて、平成 25 年に最終報告がされる予定である「訪日外国人 2,500 万人時代の出入国管理行政検討会議」（法務大臣の私的懇談会）における出入国管理行政の在り方の検討結果を受け、短時間で円滑かつ厳格な審査を確実に実施できる将来の出入国審査の方法等について検討を進め、実施可能な施策から随時措置する。</p> <p>また、地方空港への国際線乗り入れ状況等を踏まえ、出入国管理体制の充実を目指す。</p>
--

(注) 下線は当省が付した。

表 3-④ 観光立国実現に向けたアクション・プログラム（平成 25 年 6 月 11 日観光立国推進閣僚会議決定）＜抜粋＞

<p>3. 外国人旅行者の受入の改善</p> <p><出入国手続の改善></p> <p>(1) 出入国手続の迅速化・円滑化</p> <p>○ 空港での出入国手続の迅速化を図るため、自動化ゲートの利用を促進するとともに、審査場の混雑状況に応じて、日本人用審査ブースと外国人用審査ブースを機動的に運用する。</p>

表3-⑤ 「空港における上陸審査待ち時間について（通知）」（平成24年10月22日付け法務省管在第5541号法務省入国管理局入国在留課長通知）＜抜粋＞

我が国においては、観光立国が政府の基本的な施策の一つとして位置付けられており、本年7月31日に閣議決定された「日本再生戦略～フロンティアを拓き、『共創の国』へ～」においても、震災や原発事故により落ち込んだ観光需要の回復を果たし、訪日外国人旅行者の増加を目標とするとともに、空港での外国人入国審査の最長待ち時間を20分とすることが盛り込まれているところです。

このように、当局においては、上陸審査待ち時間を短縮することが重要な課題であり、法務省の実施する政策評価の対象ともなっているところ、これまで、セカンダリ審査の実施や、各地方入国管理官署の創意工夫等により、上陸審査待ち時間の短縮に努めてきたところです。これらにより、5空港において本年1月から8月までの最長上陸審査待ち時間の平均が20分以下となり、また、11空港において本年1月から8月までの最長上陸審査待ち時間の平均が平成23年の最長上陸審査待ち時間の平均以下となっています。

他方、多くの空港で最長上陸審査待ち時間が20分を超えているほか、最近、最長の上陸審査待ち時間が40分を超える日が多く見受けられ、60分以上となる日も散見されるなどしています。また、7空港において、本年1月から8月までの最長上陸審査待ち時間の平均が、過去最高の入国者数を記録した平成22年1年間の平均よりも上回っています。本年1年間の平均最長審査待ち時間についても、これまでと同様に、政策評価の対象となるところ、現状のままでは、上陸審査待ち時間短縮へ取り組む姿勢自体を問われかねず、観光立国推進のためにも、一層の上陸審査待ち時間短縮に努め、政策目標を達成していく必要があります。

つきましては、部下職員に対して、出入国審査リストの確認等を適切に行うことはもとより、上陸審査待ち時間の短縮の重要性や政策的位置付けについて改めて説明願うとともに、在留カード発行空港においては、中長期在留者が短期滞在用ブースに並ぶことによって旅行者等の上陸審査待ち時間を長期化させることのないよう、振り分けを徹底するなど、その実情に応じた上陸審査待ち時間の短縮に一層の配意を願います。

なお、管下出張所長に対しては、貴職から通知願います。

(注) 下線は当省が付した。

表3-⑥ 外国人入国者数の推移

(単位：人、%)

区分	平成22年	23年	24年	25年	
総数	9,443,696 (100) [100]	7,135,407 (100) [75.6]	9,172,146 (100) [97.1]	11,255,221 (100) [119.2]	
うち主要4空港	成田	4,196,291 (44.4) [100]	2,819,907 (39.5) [67.2]	3,562,244 (38.8) [84.9]	4,263,463 (37.9) [101.6]
	羽田	750,831 (8.0) [100]	908,349 (12.7) [121.0]	1,097,511 (12.0) [146.2]	1,293,083 (11.5) [172.2]
	中部	506,636 (5.4) [100]	416,507 (5.8) [82.2]	476,069 (5.2) [94.0]	573,527 (5.1) [113.2]
	関西	1,745,355 (18.5) [100]	1,338,783 (18.8) [76.7]	1,791,577 (19.5) [102.6]	2,323,111 (20.6) [133.1]
	4空港の合計	7,199,113 (76.2) [100]	5,483,546 (76.8) [76.2]	6,927,401 (75.5) [96.2]	8,453,184 (75.1) [117.4]

- (注) 1 法務省の資料に基づき、当省が作成した。
 2 ()内は総数に占める割合を表す。
 3 []内は平成22年を100とした場合の指数を表す。

表3-⑦ 成田空港（東京入国管理局成田空港支局）における外国人入国審査待ち時間の短縮化に係る取組の実施状況

区分	取組内容等
審査ブースの配分割合の変更	<ul style="list-style-type: none"> ○ 事前旅客情報システム（A P I S）により、航空機の到着時刻、日本人乗客数、外国人乗客数等の情報を受信。この内容に基づき、日本人乗客数と外国人乗客数の割合に応じて、日本人用及び外国人用ブースの配分数を決定 ○ 日本人の審査終了後、外国人用ブースに切り替えて対応
入国審査官の機動的配置	混雑時間帯には、出国審査場と上陸審査場において、また、1ビルでは南ウイングと北ウイングにおいて、相互応援を実施
審査ブースコンシェルジュの配置	乗客の審査ブース等への誘導、出入国記録カードの記載内容の確認等を実施するため配置
航空会社に対する機内での出入国記録カード記載の協力依頼	英語、韓国語及び中国語（繁体字、簡体字）の出入国記録カードを航空会社に事前に配布し、機内での記載を依頼。毎月開催している航空会社等との連絡会議において、口頭で依頼
事前旅客情報システムの活用	乗客数、慎重審査対象者に係る情報等を事前に把握し、日本人と外国人の乗客数の割合に応じて、審査ブースを開設。慎重審査対象者を速やかに特定し、ブース審査を円滑化
セカンダリ審査	慎重審査対象者を審査ブースから速やかにセカンダリ審査に引き渡し、審査ブースでの停滞を防止
審査待ち時間の情報提供	<p>フォークライン（上陸審査場に到達した外国人乗客が並ぶ1本の蛇行したライン）上に、待ち時間を表示した立て看板（1ビルは15分、30分、2ビルは15分、30分、45分）を設置</p> <p style="text-align: center;">(45分の立て看板)</p> 

(注) 当省の調査結果による。

表 3-⑧ 羽田空港（東京入国管理局羽田空港支局）における外国人入国審査待ち時間の短縮化に係る取組の実施状況

区分	取組内容等																																			
審査ブースの配分割合の変更	<p>事前旅客情報システム（A P I S）により、事前に航空機の到着便数、乗客数を把握し、日本人と外国人の乗客数の割合に応じて審査ブースを配分。日本人の審査が先に終了した場合、外国人ブースに切替え</p> <p>当省の現地調査では、次表のとおり、日本人と外国人の乗客数の割合に比べて外国人用ブースをより多く開設している状況がみられた。</p> <p>表 入国審査ブースの配分状況</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th colspan="6">ブース番号、対象者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">乗客数の割合に応じた配分</td> <td>1、2</td> <td>3、4</td> <td>5～10</td> <td>11～14</td> <td>15～23</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>優先</td> <td>自動化ゲート (外国人)</td> <td>外国人</td> <td>外国人再入国</td> <td>日本人</td> <td>自動化ゲート (日本人)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">実際の配分</td> <td>1、2</td> <td>3、4</td> <td colspan="2">5～16</td> <td>17～20</td> <td>21～23</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>優先</td> <td>自動化ゲート (外国人)</td> <td colspan="2">外国人</td> <td>外国人再入国</td> <td>日本人</td> <td>自動化ゲート (日本人)</td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 1 「優先」は日本人・外国人共用のブースである。 2 「ブース番号、対象者」欄は、上段がブース番号、下段が対象者を表す。</p>	区分	ブース番号、対象者						乗客数の割合に応じた配分	1、2	3、4	5～10	11～14	15～23	24	優先	自動化ゲート (外国人)	外国人	外国人再入国	日本人	自動化ゲート (日本人)	実際の配分	1、2	3、4	5～16		17～20	21～23	24	優先	自動化ゲート (外国人)	外国人		外国人再入国	日本人	自動化ゲート (日本人)
区分	ブース番号、対象者																																			
乗客数の割合に応じた配分	1、2	3、4	5～10	11～14	15～23	24																														
	優先	自動化ゲート (外国人)	外国人	外国人再入国	日本人	自動化ゲート (日本人)																														
実際の配分	1、2	3、4	5～16		17～20	21～23	24																													
	優先	自動化ゲート (外国人)	外国人		外国人再入国	日本人	自動化ゲート (日本人)																													
入国審査官の機動的配置	モニターで上陸審査場及び出国審査場の混雑状況を随時確認し、その状況に応じて、出国審査場の職員を上陸審査場に応援配置。入国審査が集中する22時台には職員の休憩時間をずらして対応																																			
審査ブースコンシェルジュの配置	乗客の審査ブース等への誘導、出入国記録カードの記載内容の確認等を実施するための配置																																			
航空会社に対する機内での出入国記録カード記載の協力依頼	<p>平成 24 年 1 月に、次表のとおり、東京入国管理局羽田空港支局審査監理官名の文書により依頼。このほか、定例会議において口頭で依頼</p> <p>表 航空会社に対する機内での出入国記録カード記載の協力依頼の文書（平成 24 年 1 月 25 日付け東京入国管理局羽田空港支局審査監理官から運送業者の長及び機長宛て）＜抜粋＞</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>(前略)</p> <p>外国人の方が日本に入国する場合、外国人入国記録（E Dカード）の提出が必要であり、あらかじめ機内で記載していただくようお願いしているところです。</p> <p>到着客がE Dカードを記載していない場合、入国審査を受けるまでに時間がかかるため、スムーズな入国手続の妨げとなるおそれがあります。</p> <p>つきましては、<u>外国人の方にあらかじめ機内でE Dカードを配布の上、記載の案内をしていただきますようご協力をお願いします。</u></p> <p>(後略)</p> </div>																																			

事前旅客情報システムの活用	事前に日本人・外国人の乗客数、慎重審査対象者に係る情報等を把握し、日本人と外国人の乗客数の割合に応じて審査ブースを開設。慎重審査対象者を速やかに特定し、ブース審査を円滑化
セカンダリ審査	慎重審査対象者を審査ブースから速やかにセカンダリ審査に引き渡し、審査ブースでの停滞を防止
審査待ち時間の情報提供	フォークライン（上陸審査場に到達した外国人乗客が並ぶ1本の蛇行したライン）上に待ち時間表示板（10分、20分）を設置

（注） 当省の調査結果による。

表3-⑨ 中部空港（名古屋入国管理局中部空港支局）における外国人入国審査待ち時間の短縮化に係る取組の実施状況

区分	取組内容等
審査ブースの配分割合の変更	首席審査官の指揮により、事前旅客情報システム（APIS）により把握した日本人と外国人の乗客数の割合に応じてブース開設数を決定。日本人の審査を終えた審査ブースを外国人用に切り替えて対応
入国審査官の機動的配置	航空機の到着時刻、乗客数を踏まえ、出国・上陸審査場間の相互応援、審査管理部門からの応援を実施
審査ブースコンシェルジュの配置	乗客の審査ブース等への誘導、出入国記録カードの記載内容の確認等を実施するため配置
航空会社に対する機内での出入国記録カード記載の協力依頼	毎月開催の会議において2か月に1回を目途に口頭で依頼
事前旅客情報システムの活用	乗客数、慎重審査対象者に係る情報等を事前に把握し、日本人と外国人の乗客数の割合に応じて、審査ブースを開設。慎重審査対象者を事前に各審査ブースに周知し、ブース審査を円滑化
セカンダリ審査	慎重審査対象者を審査ブースから速やかにセカンダリ審査に引き渡し、審査ブースでの停滞を防止
審査待ち時間の情報提供	フォークライン（上陸審査場に到達した外国人乗客が並ぶ1本の蛇行したライン）上に10分、20分、30分の待ち時間を表示

（注） 当省の調査結果による。

表 3 - ⑩ 関西空港（大阪入国管理局関西空港支局）における外国人入国審査待ち時間の短縮化に係る
取組の実施状況

区分	取組内容等
審査ブースの配分割合の変更	<ul style="list-style-type: none"> ○ 首席審査官が、事前旅客情報システム（A P I S）により把握した到着便の日本人・外国人の乗客数の割合に応じて、日本人用と外国人用の審査ブースの割合を決定 ○ 入国審査が開始されると、首席審査官がマイクを使用し、審査ブースの混雑状況に応じて、審査ブースの配分変更を指示 ○ 日本人の審査が終了し次第、外国人ブースへの変更を指示することとなるが、例えば、次の便に日本人乗客が多く、まもなく出入国審査場に到着する場合には、直ちに外国人用ブースに変更するのではなく、モニターにより次の便の乗客の審査場への通路の進行具合を確認しながら、入国審査官が外国人を一人ずつ自分の審査ブースに呼び込み審査を実施するなど臨機に対応
入国審査官の機動的配置	<p>平成25年8月から、次表のとおり、出入国審査場の混雑時間帯、繁忙の状況に応じて、審査場間で入国審査官を移動させる時間帯、人数を文書で明確に示し、審査体制を整備</p> <p>表 「勤務場所のローテーション実施後の審査応援体制等について（指示）」（平成25年7月19日付け大阪入国管理局関西空港支局審査監理官から各審査部門首席審査官宛て）＜抜粋＞</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>《審査応援体制》</p> <p>以下は、基本的な応援体制であり、勤務当日の状況に合わせ、責任者の判断により各審査部門で効率的な共助体制を執ることとする。</p> <p>1 T 2 から T 1 への応援</p> <p>(1) T 1 南・T 1 北・T 2 の3か所の定員を16名に揃えることから、T 2 から T 1 北へ常時3名を終日応援とし、各部門で事前に当番を選出する。</p> <p>応援勤務者が、休暇等により出勤しない場合はT 2（送り出し側）のシフト責任者が代わりの当番を入り時間までに指名し、応援人数を減らしてはいけない。</p> <p>終日応援は、首席審査官及び統括審査官以外の職員の中から選出する。</p> <p>(2) 終日応援のほかにT 2 の空き時間を利用してのスポット的な応援を行う。</p> <p>（別紙 スポット応援表のとおり）</p> <p>スポット応援には統括審査官が含まれる。</p> <p>(3)～(5) （略）</p> </div> <p>別紙 スポット応援</p> <p>【T 2 ⇒ T 1 への応援】</p> <p>① 明け 午前6：30～午前9：30（T 2 到着便終了後順次移動する）</p> <p style="padding-left: 20px;">北上陸審査担当 T 2 から 4名</p> <p>明け 午前8：00～午前9：30</p> <p style="padding-left: 20px;">北出国審査担当 T 2 から 1名</p> <p style="padding-left: 20px;">南出国審査担当 T 2 から 1名</p>

	<p>南上陸審査担当 T 2 から 2 名</p> <p>② 入り 午前10:30～午後1:00</p> <p>北上陸審査担当 T 2 から 2 名</p> <p>③ 入り 午後2:30～午後5:30</p> <p>北上陸審査担当 T 2 から 2 名</p> <p>④ 入り 午後7:00～午後9:30</p> <p>北上陸審査担当 T 2 から 3 名</p> <p>【T 1 南⇒T 1 北への応援】</p> <p>⑤ 入り 午後5:30～午後8:00 (E K 316便終了後順次)</p> <p>北上陸審査担当 T 1 南から 2 名</p> <p>⑥ 入り 午後5:00～午後8:00 (混雑状況に応じて調整)</p> <p>北出国審査担当 T 1 南出国から 1～2 名</p> <p>⑦ (D 7 534便 月・土のみ) 到着時間により変動</p> <p>北上陸審査担当 T 1 南から 2 名</p> <p>(D 7 遅延の場合は時間に応じ終日応援 3 名は免除し、南へ応援要請する。)</p> <p>【T 1 北⇒T 1 南への応援】</p> <p>⑧ 明け 午前8:00～午前9:30 (混雑状況に応じて調整)</p> <p>南上陸審査担当 T 1 北から 2 名</p> <p>⑨ 入り 午後12:30～午後1:30 (混雑状況に応じて調整)</p> <p>南上陸審査担当 T 1 北から 2 名</p>
審査ブースコンシェルジュの配置	第1ターミナル北及び同南審査場に配置し、乗客の審査ブース等への誘導、出入国記録カードの記載内容の確認等を実施
航空会社に対する機内での出入国記録カード記載の協力依頼	<p>○ 毎月開催の航空会社主催の会議において口頭で依頼</p> <p>○ 航空会社からの依頼により出入国記録カードを事前配布する際に口頭で依頼</p> <p>○ 機内での未記載が多い航空会社に対しては、出入国記録カードの事前配布の機会等を通じて個別に協力要請</p>
事前旅客情報システムの活用	乗客数、慎重審査対象者に係る情報等を事前に把握し、日本人と外国人の乗客数の割合に応じて、日本人用・外国人用の審査ブースの配分を決定。慎重審査対象者を事前に入国審査官に周知し、ブース審査を円滑化
セカンダリ審査	慎重審査対象者を審査ブースから速やかにセカンダリ審査に引き渡し、審査ブースでの停滞を防止
審査待ち時間の情報提供	フォークライン（上陸審査場に到達した外国人乗客が並ぶ1本の蛇行したライン）上に⑩、⑳、㉓（それぞれ10分、20分、30分を表す）の札を立て、待ち時間を表示

(注) 当省の調査結果による。

表3-⑪ 主要4空港における外国人入国審査の最長審査待ち時間の推移

(単位：分)

区分	成田空港		羽田空港	中部空港	関西空港		
	1ビル	2ビル			北	南	
平成 22年	1月	24	21	30	17	35	26
	2月	26	21	29	18	41	24
	3月	38	25	30	16	45	34
	4月	38	30	30	19	45	42
	5月	28	20	27	20	36	40
	6月	34	21	28	18	39	31
	7月	37	26	29	18	50	37
	8月	39	23	27	18	48	38
	9月	33	21	26	17	46	40
	10月	26	17	23	18	40	35
	11月	25	14	18	17	36	30
	12月	22	15	24	15	34	31
	年平均	31	21	27	18	41	34
23年	1月	20	17	24	17	31	30
	2月	23	18	19	17	30	26
	3月	15	10	12	16	23	22
	4月	12	12	10	16	17	19
	5月	12	10	13	19	19	19
	6月	12	11	12	17	26	27
	7月	17	12	14	18	29	29
	8月	19	14	12	18	31	28
	9月	20	15	15	16	34	30
	10月	19	17	13	18	31	29
	11月	17	17	15	18	32	36
	12月	16	18	13	17	36	26
	年平均	17	14	14	17	28	27
24年	1月	15	25	13	22	33	27
	2月	17	19	15	18	34	27
	3月	19	24	15	22	42	30
	4月	20	30	17	33	45	40
	5月	13	24	13	27	34	25
	6月	17	26	15	21	32	29
	7月	25	44	17	30	43	45
	8月	34	35	17	31	44	38
	9月	27	30	18	26	45	39
	10月	24	24	16	25	29	28
	11月	20	21	17	20	32	25
	12月	20	26	16	19	26	20
	年平均	21	27	16	25	37	31
25年	1月	19	21	16	20	25	21
	2月	23	22	16	24	31	25
	3月	26	29	22	30	30	26
	4月	22	32	26	37	33	29
	5月	19	26	17	24	26	23
	6月	19	24	15	21	29	24
	7月	21	29	15	20	31	22
	8月	20	26	15	23	25	27
	9月	25	29	17	25	25	28
	10月	28	27	16	28	23	26
	11月	22	24	20	19	25	27
	12月	20	22	20	17	23	24
	年平均	22	26	18	24	27	25

- (注) 1 法務省の資料に基づき、当省が作成した。
 2 上陸審査を受けるための列に並び始めてから、上陸審査ブースに到達するまでの時間を紙を配布する等して計測し、1日のうちでも長かった時間を毎日調査・集計した数値の月平均である。
 3 関西空港については、平成24年10月に開設された第2ターミナル分を除く。
 4 網掛けは、平成22年に比べ長時間化しているものを表す。

表3-⑫ 最長審査待ち時間が長時間化している例①

空港名	最長審査待ち時間の推移、長時間化の原因等																																																																																																		
成田空港	<p>平成22年と25年の外国人入国者数を比較すると、次表のとおり、22年が約420万人、25年が約426万人とおおむね同程度となっている。</p> <p>表 成田空港における出入国者数の推移 (単位：人)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>平成22年</th> <th>23年</th> <th>24年</th> <th>25年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>出入国者数</td> <td>25,876,983</td> <td>20,793,496</td> <td>23,700,160</td> <td>24,610,872</td> </tr> <tr> <td>うち外国人入国者数</td> <td>4,196,291</td> <td>2,819,907</td> <td>3,562,244</td> <td>4,263,463</td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 法務省の資料に基づき、当省が作成した。</p> <p>しかし、平成25年の外国人入国審査の最長審査待ち時間(年平均)を22年と比較すると、次表のとおり、1ビルでは31分から22分へと短縮しているが、2ビルでは21分から26分へと長時間化している。</p> <p>表 成田空港における最長審査待ち時間(年平均)の推移 (単位：分)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>平成22年</th> <th>23年</th> <th>24年</th> <th>25年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1ビル</td> <td>31</td> <td>17</td> <td>21</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>2ビル</td> <td>21</td> <td>14</td> <td>27</td> <td>26</td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 法務省の資料に基づき、当省が作成した。</p> <p>① これは、従来から、2ビルに比べ、1ビルの最長審査待ち時間が長かったことから、1ビルの最長審査待ち時間の短縮化を図るため、東日本大震災の影響による出入国者数の減少(外国人入国者数は平成22年の420万人から23年は282万人に減少)に伴い、平成24年4月、2ビルの入国審査官8人程度を1ビルに移動させたことが一因と考えられる。</p> <p>② 月別の外国人入国者数をみると、次表のとおり、4月、7月及び8月が多くなる傾向にある。</p> <p>表 成田空港における外国人入国者数の月別推移 (単位：人)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>平成22年</th> <th>23年</th> <th>24年</th> <th>25年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1月</td><td>321,630</td><td>309,733</td><td>295,892</td><td>288,169</td></tr> <tr><td>2月</td><td>318,439</td><td>292,587</td><td>240,804</td><td>282,569</td></tr> <tr><td>3月</td><td>384,348</td><td>165,034</td><td>312,558</td><td>368,874</td></tr> <tr><td>4月</td><td>398,350</td><td>178,120</td><td>339,958</td><td>380,461</td></tr> <tr><td>5月</td><td>354,279</td><td>187,587</td><td>288,442</td><td>346,826</td></tr> <tr><td>6月</td><td>339,733</td><td>190,998</td><td>286,807</td><td>353,824</td></tr> <tr><td>7月</td><td>414,858</td><td>238,320</td><td>332,358</td><td>400,843</td></tr> <tr><td>8月</td><td>371,194</td><td>240,468</td><td>315,272</td><td>376,680</td></tr> <tr><td>9月</td><td>354,925</td><td>249,656</td><td>287,877</td><td>367,420</td></tr> <tr><td>10月</td><td>365,577</td><td>271,067</td><td>303,590</td><td>394,062</td></tr> <tr><td>11月</td><td>289,422</td><td>245,304</td><td>270,007</td><td>346,537</td></tr> <tr><td>12月</td><td>283,536</td><td>251,033</td><td>288,679</td><td>357,198</td></tr> </tbody> </table> <p>(注) 1 法務省の資料に基づき、当省が作成した。 2 網掛けは、外国人入国者数が多い上位4月を表す。</p>				区分	平成22年	23年	24年	25年	出入国者数	25,876,983	20,793,496	23,700,160	24,610,872	うち外国人入国者数	4,196,291	2,819,907	3,562,244	4,263,463	区分	平成22年	23年	24年	25年	1ビル	31	17	21	22	2ビル	21	14	27	26	区分	平成22年	23年	24年	25年	1月	321,630	309,733	295,892	288,169	2月	318,439	292,587	240,804	282,569	3月	384,348	165,034	312,558	368,874	4月	398,350	178,120	339,958	380,461	5月	354,279	187,587	288,442	346,826	6月	339,733	190,998	286,807	353,824	7月	414,858	238,320	332,358	400,843	8月	371,194	240,468	315,272	376,680	9月	354,925	249,656	287,877	367,420	10月	365,577	271,067	303,590	394,062	11月	289,422	245,304	270,007	346,537	12月	283,536	251,033	288,679	357,198
区分	平成22年	23年	24年	25年																																																																																															
出入国者数	25,876,983	20,793,496	23,700,160	24,610,872																																																																																															
うち外国人入国者数	4,196,291	2,819,907	3,562,244	4,263,463																																																																																															
区分	平成22年	23年	24年	25年																																																																																															
1ビル	31	17	21	22																																																																																															
2ビル	21	14	27	26																																																																																															
区分	平成22年	23年	24年	25年																																																																																															
1月	321,630	309,733	295,892	288,169																																																																																															
2月	318,439	292,587	240,804	282,569																																																																																															
3月	384,348	165,034	312,558	368,874																																																																																															
4月	398,350	178,120	339,958	380,461																																																																																															
5月	354,279	187,587	288,442	346,826																																																																																															
6月	339,733	190,998	286,807	353,824																																																																																															
7月	414,858	238,320	332,358	400,843																																																																																															
8月	371,194	240,468	315,272	376,680																																																																																															
9月	354,925	249,656	287,877	367,420																																																																																															
10月	365,577	271,067	303,590	394,062																																																																																															
11月	289,422	245,304	270,007	346,537																																																																																															
12月	283,536	251,033	288,679	357,198																																																																																															

しかし、これらの時期に法務省本省が実施する入国審査官を対象とした「入国管理局関係職員中等科研修」が、次表のとおり、約2か月間にわたり行われ（平成24年は8月から10月まで、25年は4月から6月まで及び9月から10月まで）、成田空港支局からは1回につき8人又は16人が参加している。

表 入国管理局関係職員中等科研修の実施状況

区分	実施期間	参加人数（人）				対象者、研修内容	
		うち主要4空港の空港支局					
		成田	羽田	中部	関西		
平成24年度	平成24年8月21日～10月18日	43	8	5	0	4	対象者は、入国管理局、入国者収容所及び地方入国管理局の採用後4～5年目の法務事務官・入国審査官。研修内容は、入国管理行政一般、入管法、審査実務等
25年度	平成25年4月11日～6月11日	41	16	8	2	1	
	平成25年9月3日～11月1日	40	8	4	2	0	

このため、2ビルにおける平成24年及び25年の最長審査待ち時間を月別にみると、次表のとおり、4月、7月、8月及び9月が長くなる傾向にあり、研修により入国審査官が一時的に減少していることも、審査待ち時間の長時間化の一因と考えられる。

表 2ビルにおける最長審査待ち時間（月別）

（単位：分）

区分	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
平成24年	25	19	24	30	24	26	44	35	30	24	21	26
25年	21	22	29	32	26	24	29	26	29	27	24	22

（注）1 法務省の資料に基づき、当省が作成した。

2 網掛けは審査待ち時間が長い上位4月を表す。

（注） 当省の調査結果による。

表 3 - ⑬ 最長審査待ち時間が長時間化している例②

空港名	最長審査待ち時間の推移、長時間化の原因等				
中部空港	<p>平成 22 年と 25 年の外国人入国者数を比較すると、次表のとおり、22 年が約 51 万人、25 年が約 57 万人とおおむね同程度となっている。</p>				
	<p>表 中部空港における出入国者数の推移 (単位：人)</p>				
	区分	平成 22 年	23 年	24 年	25 年
	出入国者数	4, 249, 928	4, 050, 460	4, 248, 188	4, 158, 552
	うち外国人入国者数	506, 636	416, 507	476, 069	573, 527
	<p>(注) 法務省の資料に基づき、当省が作成した。</p>				
	<p>しかし、外国人入国審査の最長審査待ち時間（年平均）の推移をみると、次表のとおり、平成 22 年に 18 分であったものが、25 年は 24 分と長くなっている。</p>				
	<p>表 中部空港における最長審査待ち時間（年平均）の推移 (単位：分)</p>				
	平成 22 年	23 年	24 年	25 年	
	18	17	25	24	
<p>(注) 法務省の資料に基づき、当省が作成した。</p>					
<p>名古屋入国管理局中部空港支局では、事前旅客情報システム（A P I S）により事前に把握した航空機の到着時刻、乗客数の日本人・外国人の内訳を踏まえ、必要に応じ、審査管理部門に応援要請し、審査体制を整備しているが、1 日のうちで審査待ち時間が最も長くなった時間帯における審査体制（応援を含む）を記録しておらず、審査待ち時間の長時間化の原因分析や短縮化に向けた更なる取組が行えない状況となっている。</p>					
<p>なお、成田空港と同様に、中部空港の入国審査官も繁忙期に法務本省が実施する入国管理局関係職員中等科研修に参加しており（1 回につき 2 人）、このことも、長時間化の一因と考えられる。</p>					

(注) 当省の調査結果による。

表3-⑭ 主要4空港以外における外国人入国審査の最長審査待ち時間の推移

(単位：分)

空港名	平成22年	23年	24年
新千歳	40	32	34
函館	37	42	37
旭川	49	49	49
釧路	45	43	43
帯広	63	46	50
女満別	51	50	32
仙台	22	19	20
福島	22	19	24
秋田	33	27	21
青森	29	27	22
新潟	24	23	24
茨城	34	38	44
富山	25	24	29
小松	29	28	33
富士山静岡	41	26	34
広島	25	26	21
岡山	34	24	28
米子	23	18	18
高松	28	27	25
松山	31	28	23
福岡	43	37	41
北九州	30	24	27
佐賀	55	52	50
長崎	21	17	20
熊本	30	25	28
大分	31	28	33
宮崎	25	23	28
鹿児島	31	27	30
那覇	23	25	26

- (注) 1 法務省の資料に基づき、当省が作成した。
 2 到着便の最初の乗客に対する審査開始から最後の乗客に対する審査終了までの時間を全便について計測した数値の平均である。
 3 網掛けは、平成22年に比べ長時間化しているものを表す。

4 訪日外国人旅行者の受入環境の整備

(1) 宿泊施設

勸 告	説明図表番号
<p>国は、外客に対する接遇を充実し、もって国際観光の振興に寄与することを目的として、国際観光ホテル整備法（昭和 24 年法律第 279 号。以下「整備法」という。）に基づき、外客の宿泊に適するように造られたホテル又は旅館を登録する制度を設けている。</p> <p>当該登録を受けようとする者は、登録実施機関（観光庁）に対し、登録の申請を行わなければならないとされており（注1）、当該登録を受けたホテル又は旅館（以下「登録ホテル・旅館」という。）の業を営む者に対しては、i）施設の見やすい場所に、国土交通省令で定める様式の標識を掲示しなければならない（注2）、ii）施設ごとに、外客の接遇について国土交通省令で定める一定の実務の経験その他の要件を備える者のうちから、外客接遇主任者を選任し、外客に接する従業員の指導、外客からの苦情の処理その他国土交通省令で定める外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わせなければならない（注3）、iii）施設及び宿泊に関するサービスを登録時の基準に適合するよう維持しなければならない（注4）とされるなど、外客の利便の確保のために遵守すべき事項が定められている。</p> <p>（注1）整備法第4条第1項及び第18条第2項、（注2）整備法第9条、（注3）整備法第10条、（注4）整備法第12条第1項</p>	<p>表4-(1)-①</p>
<p>【政策評価結果に基づく勧告事項への対応状況等】</p> <p>当省が実施した外国人観光に関する政策評価では、上記の登録ホテル・旅館を含む宿泊施設における外国人旅行者に対する接遇の向上のための措置として、国土交通省に対し、次の勧告を行っている。</p> <p>① 一部の中小規模の宿泊業者が外国人旅行者の受入に消極的である原因を分析するとともに、積極的に受け入れている中小規模の宿泊業者の推奨事例の情報を提供すること。</p> <p>② 一部の登録ホテル・旅館において外国語による接遇を行っていない原因を分析し、ホテル・旅館の登録制度を有効に機能させるための必要な措置を講ずること。</p> <p>今回、上記の勧告事項に関する国土交通省の対応状況等を調査した結果は、次のとおりである。</p> <p>① 観光庁は、外国人旅行者の受入に消極的な宿泊業者の接遇向上に係る支援方策として、全ての登録ホテル・旅館を対象として平成 21 年 6 月から 8 月にかけて実施した「外客接遇等実態調査」の結果等を踏まえ、積極的に受け入れている宿泊業者の推奨事例についての情報提供や接遇向上のための研修を実施している。</p> <p>しかし、これらの取組は、平成 23 年度以降は行われておらず、外国人旅行者の受入に消極的な宿泊業者を対象とした国の支援は十分なものとはなっていない。</p> <p>他方、近年では、このような状況にあっても、宿泊業者の中には、規模の大小にかかわらず、海外の宿泊予約サイトに自ら登録する等、企業努力により、外国人旅行者</p>	<p>表4-(1)-② 表4-(1)-③、④ 表4-(1)-⑤ 表4-(1)-⑥</p>

<p>の利用を増加させており、必ずしも国の支援によらず、独自の対応を図り、効果を上 げているとみられるものがある。</p>	
<p>② 観光庁では、ホテル・旅館の登録制度を有効に機能させるための必要な措置として、 「訪日外国人旅行者数のさらなる拡大に対応した宿泊施設のあり方～宿泊施設にお ける訪日外国人旅行者の受入環境整備～」(平成 22 年 3 月、訪日外国人旅行者数のさ らなる拡大に対応した宿泊施設のあり方に関する検討会とりまとめ) の提言を踏ま え、登録時の水準を継続的に確保するため、自主点検票の様式を示し、登録ホテル・ 旅館自らが、同票に基づき自主点検を行う仕組みを構築するとしている。</p>	<p>表 4 - (1) - ⑦</p>
<p>しかし、平成 26 年 3 月現在、実施方法等を検討中であるとして、自主点検を行う 仕組みを構築していない。 (注) 平成 26 年 5 月、自主点検表フォーマットが作成され、全ての登録ホテル・旅館に対し、当該 自主点検表を施設管理等に活用するよう周知が図られた。</p>	
<p>また、同庁では、登録ホテル・旅館における施設や接客等の宿泊サービス及び外客 の利便の増進のための措置の遵守状況を確認するため、整備法第 44 条第 3 項に基づ く立入検査を行っている。しかし、その対象数は、平成 20 年度から 24 年度までで、 毎年度、4 施設ないし 10 施設程度であり、25 年度については 27 施設へと増加してい るが、それでも登録ホテル・旅館全体の 1 %程度にとどまっている。</p>	<p>表 4 - (1) - ① (再掲) 表 4 - (1) - ⑧ 表 4 - (1) - ⑨</p>
<p>これらのことなどから、当省が調査した合計 55 か所の登録ホテル・旅館の中には、 外客の接客に関する業務の管理に関する事務を行う「外客接客主任者」が設置されて いないなど、合計 22 か所の登録ホテル・旅館 (40.0%) において、整備法が定める 登録ホテル・旅館に課される義務を遵守しておらず (38 の違反事例あり)、登録ホテ ル・旅館制度が機能していない状況が認められる。</p>	<p>表 4 - (1) - ⑩</p>
<p>③ 近年、訪日外国人旅行者数は、増加傾向にあるにもかかわらず、登録ホテル・旅館 の施設数は、制度の発足以来、減少傾向で推移しており、平成 24 年度末現在、全国 のホテル・旅館の総数に占める割合は、僅か 5 %程度となっている。</p>	<p>表 4 - (1) - ⑪</p>
<p>観光庁は、このような状況において、登録ホテル・旅館における外国人旅行者の利 用状況でさえも把握しておらず、外国人旅行者の受入れにおける寄与度などの妥当性 等を検証できない状況となっている。</p>	<p>表 4 - (1) - ⑫</p>
<p>また、V J 事業の実施に当たり、外国人の受入環境の整備状況を考慮することとし ているが、当省が調査した 5 地方運輸局では、V J 事業で使用する宿泊施設の選定・ 審査に当たり、登録ホテル・旅館を積極的に利用するよう意識していないなど、観光 庁自体が、登録ホテル・旅館は、非登録のホテル・旅館と比較し、外国人旅行者の誘 客において優位性があるということを十分に認識していない。</p>	<p>表 4 - (1) - ⑬</p>
<p>さらに、当省が意見を聴取した合計 41 の宿泊施設 (登録 28、非登録 13) のうち、 登録ホテル・旅館であることによる外国人旅行者の誘客に係るメリットはないとして いるものが 27 施設 (65.9%)、登録していること自体を知らなかったなどとしてメリ ットの有無は不明としているものが 7 施設 (17.1%) あるなど、明確にメリットがあ るとした施設はみられなかった。</p>	<p>表 4 - (1) - ⑭</p>
<p>なお、当省が意見を聴取した合計 54 人の外国人 (注) のうち、50 人 (92.6%) が</p>	<p>表 4 - (1) - ⑮</p>

登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかったとしており、宿泊施設の利用に当たっては、価格や立地条件（主要駅等へのアクセス等）を考慮するとして登録基準が定める外客に対する接遇の有無を必ずしも重視していない。

（注） 調査対象都道府県又は区域内市町村の国際交流員や観光大使（合計 52 人）、調査途上で遭遇した外国人旅行者（2 人）

上記のとおり、i) 外国人旅行者の受入に消極的な宿泊業者を対象とした接遇向上のための国の支援は、ほとんど行われていない、ii) 登録ホテル・旅館について、登録事業者に課される義務を遵守させるための国の取組はほとんど行われておらず、登録制度が機能していない状況が認められる、iii) 現状では、外国人旅行者の誘客において、登録ホテル・旅館が果たしている役割は少ないと言わざるを得ない状況となっている。

しかし、政府では、観光立国の実現に向けて、訪日外国人旅行者数を 2020 年（平成 32 年）までに 2,000 万人にするとしており、今後、増加していくことが見込まれている。また、訪日外国人旅行者数を持続的に増加させるためには、そのニーズを踏まえ、満足度を向上させ、リピーター化を促進させていくことが重要である。

これらのことなどから、宿泊施設における外国人旅行者の受入環境の整備における今後の国の関与の在り方等を検討する必要性が生じている。

【所見】

したがって、国土交通省は、今後、増加することが見込まれている訪日外国人旅行者の宿泊施設に係るニーズに的確に対応できる制度を構築するため、受入環境の整備に係る国の関与の在り方を検討し、必要な対策を講ずるとともに、特に、整備法における登録制度については、今後、果たすべき役割や具体の活用方策を検討する必要がある。

表4- (1)-① 国際観光ホテル整備法（昭和24年法律第279号）〈抜粋〉

第一章 総則

（目的）

第一条 この法律は、ホテルその他の外客宿泊施設について登録制度を実施するとともに、これらの施設の整備を図り、あわせて外客に対する登録ホテル等に関する情報の提供を促進する等の措置を講ずることにより、外客に対する接遇を充実し、もつて国際観光の振興に寄与することを目的とする。

第二章 ホテルの登録

（ホテルの登録）

第三条 ホテル業を営んでいる者は、ホテルごとに、第十九条及び第二十条の規定により観光庁長官の登録を受けた者（以下「登録実施機関」という。）が行う登録を受けることができる。

（登録の申請）

第四条 前条のホテルの登録を受けようとする者は、次に掲げる事項を記載した申請書を登録実施機関に提出しなければならない。

- 一 氏名又は名称及び住所並びに法人にあつては、その代表者の氏名
- 二 ホテルの名称及び所在地
- 三 構造及び設備別の客室数、収容人員その他国土交通省令で定めるホテルの施設に関する事項
- 四 第十条に規定する外客接遇主任者の氏名

2 前項の申請書には、ホテルの図面その他の国土交通省令で定める書類を添付しなければならない。

（登録の実施）

第五条 登録実施機関は、前条の規定による登録の申請があつたときは、次条第一項の規定により登録を拒否する場合を除き、次に掲げる事項をホテル登録簿に登録しなければならない。

- 一 前条第一項各号に掲げる事項
- 二 登録年月日及び登録番号

2 登録実施機関は、前項の規定による登録をしたときは、遅滞なく、その旨を登録の申請者に通知するとともに、国土交通省令で定める事項を公示しなければならない。

（登録の拒否）

第六条 登録実施機関は、第四条の規定による登録の申請が次の各号のいずれかに該当するときは、その登録を拒否しなければならない。

- 一 申請に係るホテルの施設及び宿泊に関するサービスが次の基準に適合しないものであるとき。
 - イ 客室の構造及び設備並びに数が、外客の宿泊に適するものとして国土交通省令で定める基準に適合するものであること。
 - ロ ロビーその他の客の共用に供する室及び食堂の構造及び設備並びに規模が、外客の宿泊に適す

るものとして国土交通省令で定める基準に適合するものであること。

ハ その他外客の快適性及び利便性を確保するために必要と認められる国土交通省令で定める基準に適合するものであること。

二 申請者が第十条の規定による外客接遇主任者を確実に選任すると認められない者であるとき。

三～七 (略)

2 (略)

(登録事項の変更の届出)

第七条 第三条の登録を受けたホテル（以下「登録ホテル」という。）によるホテル業（以下「登録ホテル業」という。）を営む者は、第四条第一項各号に掲げる事項に変更があつたときは、その日から三十日以内に、その旨を登録実施機関に届け出なければならない。

2 前項の規定による届出をする場合には、国土交通省令で定める書類を添付しなければならない。

3～4 (略)

(標識の掲示)

第九条 登録ホテル業を営む者は、登録ホテルの見やすい場所に、国土交通省令で定める様式の標識を掲示しなければならない。

(外客接遇主任者の選任)

第十条 登録ホテル業を営む者は、登録ホテルごとに、ホテルにおける外客の接遇について国土交通省令で定める一定の実務の経験その他の要件を備える者のうちから、外客接遇主任者を選任し、外客に接する従業員の指導、外客からの苦情の処理その他国土交通省令で定める外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わせなければならない。

(料金及び宿泊約款)

第十一条 登録ホテル業を営む者は、宿泊料金その他国土交通省令で定める業務に関する料金及び宿泊約款を定め、実施前に、観光庁長官に届け出なければならない。これらを変更しようとするときも、同様とする。

2 観光庁長官は、前項の料金又は宿泊約款が外客接遇上不適当であり、特に必要があると認めるときは、登録ホテル業を営む者に対し、その変更を指示することができる。

3 登録ホテル業を営む者は、国土交通省令で定めるところにより、第一項の料金及び宿泊約款を公示しなければならない。

(施設の維持等)

第十二条 登録ホテル業を営む者は、登録ホテルの施設及び宿泊に関するサービスを第六条第一項第一号の基準に適合するように維持しなければならない。

2 観光庁長官又は都道府県知事は、登録ホテルの施設及び宿泊に関するサービスが第六条第一項第一号の基準に適合していないと認めるときは、当該登録ホテル業を営む者に対し、当該登録ホテルの施

設の改善その他その是正のために必要な措置を講ずべきことを指示することができる。

- 3 都道府県知事は、前項の規定による指示を行ったときは、その旨及び当該指示の内容を観光庁長官に通知しなければならない。

(遵守事項等)

第十三条 この法律に規定するもののほか、登録ホテルの施設の管理の方法、外客に対する宿泊に関するサービスの提供に関する事項、外客に接する従業員に施すべき外客接遇上必要な教育の程度及び方法その他外客の利便の確保のために登録ホテル業を営む者の遵守すべき事項は、国土交通省令で定める。

- 2 観光庁長官又は都道府県知事は、登録ホテル業を営む者が前項の国土交通省令で定める事項を遵守していないため外客の利便が確保されていないと認めるときは、当該登録ホテル業を営む者に対し、登録ホテルの施設の管理の方法の改善その他その是正のために必要な措置を講ずべきことを指示することができる。
- 3 都道府県知事は、前項の規定による指示を行ったときは、その旨及び当該指示の内容を観光庁長官に通知しなければならない。
- 4 登録ホテル業を営む者は、外客の利便の増進を図るため、登録ホテルにおける複数の外国語による案内標識の整備、クレジットカードによる料金の支払を可能とする措置、インターネットを利用することができる機能を有する設備の整備その他の国土交通省令で定める措置を講ずるよう努めるものとする。

(承継)

第十四条 登録ホテル業を営む者がその営業又は事業の全部を譲渡し、又は賃貸したときは、譲受人又は賃借人は、登録ホテル業を営む者の地位を承継する。

- 2 前項の賃貸が終了したときは、賃貸人であつた者は、登録ホテル業を営む者の地位を承継する。
- 3 登録ホテル業を営む者について相続、合併又は分割（その事業の全部を承継させるものに限る。）があつたときは、相続人、合併後存続する法人若しくは合併により設立された法人又は分割によりその事業の全部を承継した法人は、登録ホテル業を営む者の地位を承継する。
- 4 前三項の規定により登録ホテル業を営む者の地位を承継した者は、その承継の日から三十日以内に、その旨を登録実施機関に届け出なければならない。
- 5 第七条第二項及び第三項の規定は、前項の規定による届出について準用する。

(登録の取消し)

第十六条 登録実施機関は、登録ホテル業を営む者が次の各号のいずれかに該当するときは、当該登録ホテルについて登録を取り消さなければならない。

- 一 第六条第一項第二号から第七号までのいずれかに該当するに至つたとき。
- 二 不正の手段により第三条のホテルの登録を受けたとき。
- 2 観光庁長官は、登録ホテル業を営む者がこの法律、この法律に基づく命令又は第十一条第二項、第十二条第二項若しくは第十三条第二項の規定による指示に違反したときは、当該登録ホテルについて

登録をした登録実施機関に対し、その理由を示して、その登録を取り消すべきことを命ずることができる。

3 登録実施機関は、前項の規定により登録ホテルについて登録の取消しを命ぜられたときは、速やかに、その登録を取り消さなければならない。

4 第六条第二項の規定は、第一項及び前項の場合に準用する。

(登録の抹消)

第十七条 登録実施機関は、第十五条第二項の規定による届出若しくは同条第三項の規定による営業の全部を廃止する旨の届出があつたとき、前条第一項若しくは第三項の規定による登録の取消しをしたとき、又は登録の抹消の申請があつたときは、当該登録ホテルの登録を抹消するとともに、その旨を公示しなければならない。

第三章 旅館の登録

第十八条 旅館業を営んでいる者は、旅館ごとに、登録実施機関が行う登録を受けることができる。

2 第四条から第六条までの規定は前項の旅館の登録について、第七条及び第九条から第十五条までの規定は前項の登録を受けた旅館（以下「登録旅館」という。）による旅館業（以下「登録旅館業」という。）を営む者について、第八条の規定は登録旅館以外の宿泊施設について、第十六条の規定は登録旅館に係る登録の取消しについて、前条の規定は登録旅館に係る登録の抹消について準用する。この場合において、第四条及び第六条第一項第一号中「ホテル」とあるのは「旅館」と、第五条第一項及び第七条第三項中「ホテル登録簿」とあるのは「旅館登録簿」と、第六条第一項第一号ロ中「ロビーその他の客の共用に供する室及び食堂」とあるのは「ロビーその他の客の共用に供する室」と、同項第七号中「ホテルによるホテル業」とあるのは「旅館による旅館業」と、第八条中「登録ホテル又は」とあるのは「登録旅館又は」と、第九条、第十条、第十二条及び第十三条中「登録ホテル」とあるのは「登録旅館」と、第十条中「ホテルに」とあるのは「旅館に」と、第十六条第一項及び第二項中「登録ホテル業」とあるのは「登録旅館業」と読み替えるものとする。

第八章 雑則

(報告及び検査)

第四十四条 観光庁長官又は都道府県知事は、この法律の施行に必要な限度において、国土交通省令で定めるところにより、登録ホテル業等を営む者に対し、その事業に関し報告をさせることができる。

2 観光庁長官は、この法律の施行に必要な限度において、登録実施機関、情報提供機関又は指定法人に対し、その業務に関し報告をさせることができる。

3 観光庁長官又は都道府県知事は、この法律の施行に必要な限度において、その職員に、登録ホテル等に立ち入り、ホテル又は旅館の施設、帳簿、書類その他の物件を検査させることができる。

4 観光庁長官は、この法律の施行に必要な限度において、その職員に、登録実施機関、情報提供機関又は指定法人の事務所に立ち入り、業務の状況又は帳簿、書類その他の物件を検査させることができ

る。

- 5 前二項の規定により立入検査をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係人にこれを提示しなければならない。
- 6 第三項及び第四項の規定による立入検査の権限は、犯罪捜査のために認められたものと解してはならない。

(注) 下線は当省が付した。

表4－(1)－② 「訪日外国人旅行者数のさらなる拡大に対応した宿泊施設のあり方に関する調査報告書」(平成22年3月観光庁観光産業課) <抜粋>

② 登録ホテル・旅館における外客接遇・案内表示等の対応状況

登録ホテル及び登録旅館における外客接遇や案内表示等の外客向け施設整備状況を把握するため、平成21年6月に実施した「外客接遇等実態調査」の結果を整理した。

なお、「外客接遇等実態調査」の概要・調査結果については以下のとおり。

1) 調査対象

国際観光ホテル整備法にて登録されている全てのホテル及び旅館を対象とした(平成21年6月5日現在3,055軒。内訳：ホテル1,097軒、旅館1,958軒)。

2) 調査方法

観光庁から調査対象施設へ調査票を配布し、報告者(調査対象施設)が、自ら調査票に記入し返却する方法で実施した。

3) 調査期間

平成21年6月5日に調査票を発出し、8月末時点で集計を行った。

4) 回答状況

2,018軒(旅館1,202軒、ホテル816軒)

(注) 下線は当省が付した。

表4-(1)-③ 宿泊施設に対する観光庁の支援内容（積極的に外国人旅行者を受け入れている宿泊業者の推奨事例の情報提供）

○ 観光庁は、訪日外国人旅行者を受け入れる地方公共団体、観光協会、観光案内所、交通機関、宿泊施設、観光施設、飲食施設等の職員及び従事者、通訳案内士、ボランティア等の観光関係者を対象とし、地元におけるインバウンド推進の後押しや向上に資することを目的に、平成22年1月、以下の「訪日外国人受入接遇教本―事例・基本会話集―」を、同庁ホームページへの掲載等により周知している。



訪日外国人受入接遇教本
―事例・基本会話集―

観 光 庁



はじめに

外国人旅行者の訪日促進は、国際相互理解の推進、あるいは経済への波及効果、雇用の場の確保・創出といった観点からも極めて重要かつ有望であるため、訪日外国人旅行者を増大させることが急務となっております。

そこで、国はデジタル・ジャパン・キャンペーンにおいて訪日外国人旅行者の増大に資するプロモーションを積極的に展開しておりますが、実際に外国人旅行者を受入れる観光地や施設、観光関係業界等では、外国人旅行者を受入れるノウハウ等が少ないことから、その対応を模索、あるいは躊躇しているといった面もあるのではないのでしょうか。このような状況を少しでも払拭することがインバウンド推進上、重要なポイントであると考えます。

この訪日外国人受入接遇教本(事例・基本会話集)は、訪日外国人旅行者を受入れる地方自治体や観光協会、観光案内所、交通機関、宿泊施設、観光施設、飲食施設等の職員及び従事者、通訳案内士、ボランティア等の観光関係者を対象とし、地元におけるインバウンド推進の後押しや向上に資することを目的に作成しました。インバウンドを推進する上でのヒントとなるような「事例集」と「外国語基本会話集」の構成となっており、「自分たちにも出来る!」、「こうすればいいのか!」といった受地の「やる気」や「自信」を提供できれば幸いです。

具体的には、外国人のお客様との接点も多く、滞在時間も観光施設等より長いといった観点から接遇上、参考になる事項が多いとの判断により、インバウンドを先進的に取組んでいる宿泊施設を対象とし、「当事者の生の声」を記事とビジュアル(写真)で提示しています。

つきましては、本教本を是非、ご活用いただき、“出来ること”から、“自分達にあったやり方”で実践していただけると幸いです。

最後に、座談会や現地調査等に対してご協力を頂いた方々に対しまして、この場を借りて心より感謝申し上げます。

観光庁観光地域振興部観光資源課

目 次

1. 座談会:宿泊施設における訪日外国人の受入接遇	2-7
2. 訪日外国人受入接遇の事例紹介 宿泊施設	
澤の屋旅館(旅館・東京都台東区)	10-13
NEW 伊豆ホテル(ビジネスホテル・東京都台東区)	14-17
ホテルグランドパレス(シティーホテル・東京都千代田区)	18-21
鬼怒川温泉ホテル(温泉地のホテル・栃木県日光市)	22-25
富ノ湖ホテル(観光地のホテル・山梨県富士河口湖町)	26-29
タングラム斑尾東急リゾート ホテルタングラム(スキーリゾート・長野県信濃町)	30-33
3. 訪日外国人受入接遇のチェック項目	36-41
4. 訪日外国人受入接遇のための基本会話集	45-80

表4-(1)-④ 宿泊施設に対する観光庁の支援内容（外国人旅行者に係る接遇向上のための研修の実施）

○ 観光庁は、外国人旅行者に係る接遇向上を目的として、以下のとおり、観光に携わる仕事に従事する従業員や経営者等を対象に、平成23年の1月から3月にかけて、北海道から沖縄までの全国50か所で「明日から使える！中国人観光客との実践コミュニケーション研修」を開催している。



国土交通省

観光庁

Japan Tourism Agency Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism

Press Release

【問い合わせ先】

観光庁 観光産業課 担当：深見、西岡
TEL:03-5253-8111（内線27-308）03-5253-8329（直通）

平成23年1月11日
観 光 庁

観光に携わる仕事にお勤めの方、または就職を希望されている方へ
『明日から使える！中国人観光客との実践コミュニケーション研修』を開催します！

観光庁が全国50か所で開催する今回の研修は、観光に携わる仕事のやりがい、中国の基本的な知識、中国からのお客様の志向・特徴・旅行目的等について講義を行い、実際の接客場面を収録した映像を見ながら、レクチャーやクイズ、さらに中国人講師による代表的な接客用語のレッスンを交え、中国からのお客様のおもてなしに必要な基本的な知識や中国語会話を学んでいただけます。

「中国からのお客様をターゲットにした顧客拡大を計画しているが、実際の対応はどうか・・・・」と悩んでいる観光業界の方や、「観光業界を中心に就活中だが、もっとアピールできる能力を身につけたい！」という求職者の方にもおすすめです。

また、研修終了後には、中国語表記でのパンフレットや館内案内図の製作、中国からのお客様への具体的な対応等に関しての相談会を開催し、スムーズにお迎えできる環境づくりのお手伝いをさせていただきます。

研修開催概要は以下のとおりです。皆様のご参加をお待ちしております。

1. 開催日程 平成23年1～3月
2. 開催会場 北海道から沖縄まで全国50か所
※研修の日程及び会場は、別紙または下記のWEBサイトでご確認ください。
3. ご参加いただける方
観光に携わる仕事に従事する従業員・経営者の皆様、観光業界への就職を検討中の方等、幅広くご参加いただけます。
4. 参加費 無料
5. 参加方法 別紙または下記のWEBサイトでご確認ください。
※各会場とも定員になり次第、受付を終了いたしますので、早めにお申し込み下さい。
6. 主催者 観光庁（事業運営：株式会社リクルート 旅行カンパニー）

詳細はこちら、

<http://jrc.jalan.net/jrc/cal08.html>

<http://hatalike.yahoo.co.jp/h/r/H1ZZ050s.jsp?hp=%2Fsp%2F101227%2F00%2Findex001.html>

または、 で検索



Japan. Endless Discovery.

(別紙1)

明日からすぐに使える、 「中国人観光客」への対応を学ぶセミナーを開催します。

観光立国を掲げている日本。年々海外からのお客様も増えています。
その中でも、特に増えているのが中国からのお客様です。
そこで観光庁では、中国からのお客様を迎えるにあたっての、
基礎知識を身につけることができるセミナーを開催致します。
今後、中国からのお客様に対する接し方を学びたい方、中国語に興味がある方は、
ぜひこの機会にお越しください。

『明日から使える！中国人観光客との実践コミュニケーション研修』 ～これからの観光業で働くために必要なスキルを身につける～

■このようにお考えの方は是非ご参加ください！

- ・中国の国や人のことを知りたい
- ・中国からのお客様が、どのようなことを期待して日本にいらっしゃるのかが知りたい
- ・中国からのお客様とコミュニケーションを取れるようになりたい

セミナー内容

レクチャー形式やクイズ形式、実際の宿泊施設での接客場面を題材にしたVTRを用いた、
接客場面で使える簡単な中国語の学習など、楽しくわかりやすく学べます。
お土産として『中国語挨拶カード』『中国語指差し会話シート』をプレゼントします。

第一部 オリエンテーション

第二部 観光に携わる仕事のやりがいとは

第三部 中国の国と人を理解する

第四部 中国からのお客様をおもてなしするための実践コミュニケーション演習

主催・運営

主催：  観光庁 運営：  株式会社リクルート 旅行カンパニー

参加費

無料

開催スケジュール・開催地

2011年1月～3月にかけて、全国50箇所で開催

お申し込み

セミナーへのお申込はコチラ！▶ seminar_china1@r.recruit.co.jp

セミナーへの参加をご希望される方は、上記のメールアドレス宛に
「1. お名前 2. 希望会場 3. ご連絡先(電話番号)」をご記入いただいた上、メールをお送りください
※定員になり次第、締め切らせていただく場合がございます。満席の場合のみご連絡させていただきます。
※1つのメールアドレスにつき、お一人様のお申込をお願い致します。
※お送りいただいた個人情報につきましては、(株)リクルート 旅行カンパニーが責任をもって厳重に管理いたします。

(別紙2)

開催会場一覧

開催日程	都道府県	開催地区	会場名	開始時刻	終了時刻
1月13日	木 神奈川	小田原	小田原箱根商工会議所	13時	16時
1月14日	金 東京	新宿	TKP代々木ビジネスセンター1号館	13時	16時
1月17日	月 茨城	鹿嶋	鹿嶋市商工会館	13時	16時
1月24日	月 栃木	日光	日光総合会館	13時	16時
1月24日	月 大阪	大阪	ホテルコスモスクエア国際交流センター	13時	16時
1月25日	火 和歌山	白浜	ホテルグリーンヒル白浜	13時	16時
1月25日	火 山梨	大月	大月市商工会館	13時	16時
1月26日	水 奈良	奈良	奈良県文化会館	13時	16時
1月26日	水 静岡	熱海	熱海の癒 新かどや	13時	16時
1月26日	水 長野	諏訪	RAKO華乃井ホテル	13時	16時30分
1月27日	木 愛知	名古屋	名古屋バンフィック会議室	13時	16時
1月27日	木 新潟	新潟	新潟県トラック総合会館	13時	16時
1月28日	金 岐阜	下呂	下呂交流会館	13時	16時
1月28日	金 兵庫	神戸	神戸海洋博物館	13時	16時
2月14日	月 千葉	千葉	千葉商工会議所	13時	16時
2月14日	月 福岡	福岡	福岡県自治会館	13時	16時
2月15日	火 佐賀	佐賀	佐賀市民会館	13時	16時
2月17日	木 長崎	長崎	長崎県建設総合会館	13時	16時
2月17日	木 神奈川	横浜	日石横浜ビル	13時	16時
2月18日	金 熊本	熊本	熊本商工会議所	13時	16時
2月18日	金 東京	秋葉原	日本教育会館	13時	16時
2月21日	月 鳥取	鳥取	鳥取商工会議所	13時	16時
2月21日	月 岡山	岡山	岡山商工会議所	13時	16時
2月22日	火 島根	松江	松江テルサ	13時	16時
2月22日	火 広島	広島	ホテル八丁堀シャンテ	13時	16時
2月23日	水 埼玉	大宮	ジェイエイ共済埼玉	13時	16時
2月23日	水 山口	山口	山口県教育会館	13時	16時
2月28日	月 徳島	徳島	あわぎんホール(徳島県郷土文化会館)	13時	16時
3月1日	火 香川	高松	サン・イレブン高松	13時	16時
3月2日	水 三重	伊勢	伊勢市観光文化会館	13時	16時
3月2日	水 愛媛	松山	松山市立子規記念博物館	13時	16時
3月3日	木 高知	高知	高知県教育会館高知城ホール	13時	16時
3月3日	木 北海道	札幌	北農健保会館(旧ホテルノースイン札幌)	13時	16時
3月3日	木 滋賀	大津	ピアザ淡海 滋賀県立県民交流センター	13時	16時
3月4日	金 京都	京都	キャンパスプラザ京都4F	13時	16時
3月4日	金 北海道	函館	函館市勤労者総合福祉センター(サン・リフレ函館)	13時	16時
3月7日	月 青森	青森	青森県労働福祉会館(ハートピアローフク)	13時	16時
3月7日	月 大分	大分	大分県中小企業会館	13時	16時
3月7日	月 群馬	前橋	前橋テルサ	13時	16時
3月8日	火 秋田	秋田	ジョイナス3F	13時	16時
3月8日	火 宮崎	宮崎	社団法人宮崎県農協会館 JA・AZMホール別館	13時	16時
3月9日	水 岩手	盛岡	岩手教育会館	13時	16時30分
3月9日	水 鹿児島※	鹿児島	鹿児島サンロイヤルホテル	10時30分	16時
3月11日	金 沖縄	那覇	沖縄県青年会館	13時	16時
3月14日	月 宮城	仙台	宮城県建設産業会館	13時	16時
3月14日	月 富山	高岡	富山高岡文化ホール	13時	16時
3月15日	火 山形	山形	山形国際交流プラザ山形ビッグウイング	13時	16時
3月15日	火 石川	金沢	石川県勤労者福祉文化会館(フレンドパーク石川)	13時	16時
3月16日	水 福島	会津	会津若松商工会議所	13時	16時
3月16日	水 福井	福井	福井市文化会館	13時	16時

※鹿児島会場は、第1部(10時30分～12時)鹿児島県観光連盟主催による受入体制講習会、
第2部(13時～16時)観光庁主催による当研修会 の2部構成で開催します。

(注) 観光庁の資料による。

表4-(1)-⑤ 宿泊施設に対する外国人旅行者の接遇向上に係る支援の状況

		支援の実施状況		未実施の理由
		外国語接遇に関する研修	積極的に外国人旅行者を受け入れている宿泊業者の推奨事例の情報提供	
観光庁		未実施（23年度以降）	未実施（23年度以降）	東日本大震災による被災からの復興対応が喫緊の課題であった平成23年度から実施していなかった。しかし、平成25年度においては、今後の増加が見込まれる個人の外国人旅行者を戦略的に取り込んでいくことを目的として、宿泊施設の情報発信の改善について検討を行った。今後、「旅館ブランド」の構築や、我が国の多様な宿泊施設を分かりやすく情報発信する総合サイトの整備等を実施することとしている。
地方運輸局	北海道	未実施	未実施	宿泊施設に対する外国人旅行者の接遇向上に係る支援については、観光庁が一元的に実施しているため。
	東北	未実施	未実施	
	関東	未実施	未実施	
	北陸信越	未実施	未実施	
	中部	未実施	未実施	
	近畿	未実施	未実施	
	九州	未実施	未実施	

(注) 1 当省の調査結果による。

2 平成23年度から25年度末までの支援の状況を示す。

表4-1-⑥ 外国人旅行者の利用を増加させるための宿泊施設（非登録）による独自の取組（主な例）

所在地（都道府県名）	施設記号	内容
東京都	A	<ul style="list-style-type: none"> ○ 宿の周辺に出かける外国人宿泊者のためにエリアマップを作成し、観光名所以外にも、飲食店、銀行、郵便局、病院、クリーニング店、薬局など日常生活に必要な場所を掲載 ○ ギャランティ・リザーベーション制度の活用 クレジットカード（アメックス、ビザ、マスター）番号で予約を受ける制度を活用
	B	<ul style="list-style-type: none"> ○ 外国人が利用する宿泊予約サイトの「agoda（アゴダ）」に登録 ○ 公益財団法人東京観光財団（TCVB）から東京観光案内窓口の会員に送付された外国語表記の観光パンフレットを外国人宿泊客に提供 ○ 毎朝、自動車による羽田空港までの送客を実施
	C	<ul style="list-style-type: none"> ○ 開業に当たり、英語版のホームページを開設し、「Facebook（フェイスブック）」のページを作成。また、宿のパンフレットを成田 TIC（ツリスト・インフォメーション・センター）に配備 ○ 外国人が利用する宿泊予約サイトの「Booking.com（ブッキングドットコム）」や旅行口コミサイトの「tripadvisor（トリップアドバイザー）」に登録 ○ 事前のメールのやり取りで滞在中の目的地を確認。交通機関の割引パスの情報やアイドルやアニメに興味がある旅行者にはコミックが安く購入できるショップの情報、刀剣に興味がある旅行者には専門の博物館に係る情報等を提供
愛知県	D	<p>旅行者の宗教に配慮したサービスの一環として、バイキングのメニューカードに食材とした肉の種類（牛、豚、鳥）が分かるよう動物のロゴマークを貼り付けるなどにより情報を提供</p>

（注） 当省の調査結果による。

表4- (1)-⑦ 「訪日外国人旅行者数のさらなる拡大に対応した宿泊施設のあり方～宿泊施設における訪日外国人旅行者の受入環境整備～」(平成22年3月 訪日外国人旅行者数のさらなる拡大に対応した宿泊施設のあり方に関する検討会とりまとめ) <抜粋>

2.国際観光ホテル整備法の位置付けと制度的枠組みのあり方

(1) (略)

(2) 継続的な一定水準の確保

現在の登録ホテル・旅館制度においては、登録ホテル・旅館が登録後も適正に必要な水準を満たしているかどうかは、不定期の立入検査等により確認し、不備がある場合はその際に是正を促しているところである。

しかしながら、昨年、観光庁が実態を調査したところ、登録ホテル・旅館ごとに選任しなければならないこととされている外客接客主任者について、選任された者の退職により、当該主任者が不在となったにもかかわらず、別の者を選任していなかったり、施設の改修により必要となった登録事項の変更に係る手続きがなされていない施設も見受けられた。また、廃業により宿泊施設ではない別の用途に転用されている場合や、既に施設自体が存在せず、更地になっているような場合にも、そこにあった宿泊施設が現存しているかのごとく登録されたままで、登録が抹消されていないケースも散見された。こうしたことは、登録ホテル・旅館制度の趣旨を没却するものであり、登録ホテル・旅館の質の確保や適切な情報提供の面から改善の必要がある。

この点、登録自体が任意の制度であることにかんがみれば、継続的に一定水準を確保するために何らかの仕組みを導入した場合、それが登録ホテル・旅館にとって負担に感じるようなものであるとすると、登録そのものを返上してしまうような登録ホテル・旅館が出てくることも否定できず、かえって登録ホテル・旅館制度が十分に機能しなくなる可能性もある。

そこで、例えば、登録ホテル・旅館におけるチェックリストを用いた定期的な自主点検を励行するとともに、監査を強化する等、規制手法だけに頼るのではなく、一部は登録ホテル・旅館の自主性に委ねることも視野に入れつつ、登録ホテル・旅館において登録時の水準を継続的に確保するための仕組みを構築する。併せて、登録ホテル・旅館となっていることによるメリットをより顕在化させ、経営基盤の安定化を図ること等により、登録ホテル・旅館における登録の継続に向けたインセンティブの向上を図る。

(注) 下線は当省が付した。

表4-(1)-⑧ 国際観光ホテル整備法 立入検査実施要領

国際観光ホテル整備法立入検査実施要領（ホテル）	
●立入検査概要	
◎目的	「国際観光ホテル整備法」の登録を受けているホテル及び旅館が、施設や接客等の宿泊サービス及び外客の利便の増進のための措置について、同法の遵守状況を確認する。
◎法令根拠・・・	国際観光ホテル整備法第44条第3項
●検査手順について	
◆実地で確認するもの	
◎客室	
基準客室	図面等で「総客室数」、「基準客室数」の確認。 別紙「客室点検表」にて基準客室を1～3部屋検査する。 客室外側（廊下側）に室名・部屋番号の標示及び外客向け標示 避難設備、消火器等の配置図、避難経路の標示 約款、宿泊料金の標示
◎ロビー及び 食堂	椅子・テーブルの設置。共用トイレ 食堂の確認。テーブルはあるか。厨房はあるか。 ロビー面積の確認（現場では感覚的に届出の面積に足りてるか） 食堂面積の確認（現場では感覚的に届出の面積に足りてるか）
フロント	フロントの確認 館内主要設備、会計場所の外客向け標示（フロア案内等） 標識の確認（フロント・ロビーに無ければ別途確認） 約款、宿泊料金の標示 クレジットカード対応、外貨両替の有無（努力規定） 外国語版観光パンフレットの設置状況（努力規定） 日本語、外国語での朝食・夕食料金の掲示又は備え置き（努力規定）
◎巡回時 （移動時）	客室が共用部と離されているか等。 エレベータ、冷暖房設備 廊下・階段での非常口への道順の外客向け標示 避難設備、消火器の設置案内及び操作方法の外客向け標示 「商号」を記載した外国語による看板の整備（努力規定）
◆書面やヒアリングで確認するもの	
◎書面での確認	
法令適合の確認	旅館業法・建築基準法・消防法の適合の確認
旅館保険加入	証券のコピーで加入を確認
施設管理	施設管理の状況を確認（書面・ヒアリング等で）
登録事項の確認	登録事項の内容確認について 約款・料金・経営状況の報告について
◎ヒアリングでの確認	
従業員の標示	制服、名札を着用しているか。
外客の差別的な接客	不当な差別的扱いをしていないか。（外客ということで不利益な扱いはないか）
施設の努力規定	インターネットの整備状況（努力規定）
施設整備	高齢者、身障者等のための施設整備の状況（努力規定）
◎外客接客に関する確認	
	外客接客主任者として届出している従業員は現在も健在か。変更は無いのか？ 外客接客主任者は規定の要件を満たしているか 外客接客研修など従業員への研修計画について 現在における外国語接客の対応状況 外国語能力を有する複数の従業員による接客（努力規定） 複数の外国語会話の能力を有する従業員による接客（努力規定）
◆特別項目	①大規模自然災害（地震・津波）に対応した避難計画の策定又は予定 ②津波が発生した場合の避難場所の設定又は予定 ③東日本大震災後の取り組み（従業員教育・避難計画の見直し等） ④帰宅困難者への対応

（注） 観光庁の資料による。

表 4 - (1) - ⑨ 国際観光ホテル整備法第 44 条第 3 項に基づく立入検査の実施状況

(単位：施設、%)

区分	平成 20 年度	21 年度	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度
検査施設数(A)	4	10	5	4	8	27
登録数(B)	3,057	2,789	2,693	2,674	2,624	2,624
実施率 ((A) / (B))	0.13	0.36	0.19	0.15	0.30	1.0

(注) 1 観光庁の提出資料に基づき当省が作成した。

2 登録数(B)は、各年度末時点における数値を示す(平成 25 年度は 24 年度末の数値を代用)。

表 4 - (1) - ⑩ 登録ホテル・旅館において、国際観光ホテル整備法の規定が遵守されていない例

違反事例の類型	所在地 (都道府 県名)	施設 記号	事例の概要
登録客室数等の変更の届出をしていない例 (国際観光ホテル整備法第 4 条第 1 項において、ホテルの登録を受けようとする者は、構造、設備別客室数等を記載した申請書を提出しなければならないとされており、第 7 条第 1 項において、変更があったときは、その日から 30 日以内に、その旨を登録実施機関に届け出なければならないとされている。)	愛知県	A	当該施設では、客室数が登録時の 70 室から 94 室へと増加しているが、変更の届出を行っていない。
	福岡県	B	当該施設では、客室数が登録時の 359 室から 360 室へと増加しているが、変更の届出を行っていない。
		C	当該施設では、収容人員が登録時の 98 人から 166 人へと増加しているが、変更の届出を行っていない。
		D	当該施設では、収容人員が登録時の 578 人から 606 人へと増加しているが、変更の届出を行っていない。
標識を掲示していない例 (国際観光ホテル整備法第 9 条において、登録ホテル業を営む者は、登録ホテルの見やすい場所に、国土交通省令で定める様式の標識を掲示しなければならないとされている。)	東京都	E	当該施設では、フロント等の見やすい場所に登録ホテルの標識が掲示されていない。
	千葉県	F	当該施設では、フロント等の見やすい場所に登録ホテルの標識が掲示されていない。
		G	当該施設では、フロント等の見やすい場所に登録ホテルの標識が掲示されていない。
外客接遇主任者の選任等が行われていない例 (国際観光ホテル整備法第 10 条において、登録ホテル・旅館業を営む者は、外客接遇主任者を選任し、外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わなければならないとされている。)	宮城県	H	当該施設では、登録に係る資料が保存されていないことなどから、誰が外客接遇主任者に選任されているのか分からないとして、外客接遇主任者に外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わせていない。
		I	当該施設では、登録に係る資料が保存されていないことなどから、誰が外客接遇主任者に選任されているのか分からないとして、外客接遇主任者に外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わせていない。

	J	当該施設では、登録に係る資料が保存されていないことなどから、誰が外客接遇主任者に選任されているのか分からないとして、外客接遇主任者に外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わせていない。
東京都	K	当該施設では、外客接遇主任者が退職等により不在となっているが、新たな選任が行われておらず、外客接遇主任者に外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わせていない。
千葉県	L	当該施設では、登録に係る資料が保存されていないことなどから、誰が外客接遇主任者に選任されているのか分からないとして、外客接遇主任者に外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わせていない。
	M	当該施設では、登録に係る資料が保存されていないことなどから、誰が外客接遇主任者に選任されているのか分からないとして、外客接遇主任者に外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わせていない。
神奈川県	N	当該施設では、登録に係る資料が保存されていないことなどから、誰が外客接遇主任者に選任されているのか分からないとして、外客接遇主任者に外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わせていない。
山梨県	O	当該施設では、外客接遇主任者が退職等により不在となっているが、新たな選任が行われておらず、外客接遇主任者に外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わせていない。
石川県	P	当該施設では、外客接遇主任者が退職等により不在となっているが、新たな選任が行われておらず、外客接遇主任者に外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わせていない。
京都府	Q	当該施設では、登録に係る資料が保存されていないことなどから、誰が外客接遇主任者に選任されているのか分からないとしており、外客接遇主任者に外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わせていない。
福岡県	R	当該施設では、外客接遇主任者が退職等により不在となっているが、新たな選任が行われておらず、外客接遇主任者に外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わせていない。
	S	当該施設では、登録に係る資料が保存されていないことなどから、誰が外客接遇主任者に選任されているのか分からな

			いとしており、外客接遇主任者に外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わせていない。
		T	当該施設では、登録に係る資料が保存されていないことなどから、誰が外客接遇主任者に選任されているのか分からないとしており、外客接遇主任者に外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わせていない。
宿泊約款の変更届を提出していない例 (国際観光ホテル整備法第11条第1項において、登録ホテル業を営む者は、宿泊料金その他国土交通省令で定める業務に関する料金及び宿泊約款を定め、実施前に、観光庁長官に届け出なければならないとされており、これらを変更しようとするときも、同様とするとされている。)	愛知県	U	当該施設では、企業活動からの暴力団排除の取組の一環として、同ホテル宿泊約款の「第5条2(宿泊契約締結の拒否)」を改訂し、新たに「第7条3(当館(ホテル)の契約解除権)」を追加しているが、変更の届出を行っていない。
施設及び宿泊に関するサービスが登録時の基準に適合するよう維持されていない例 (国際観光ホテル整備法第12条第1項において登録ホテル業を営む者は、登録ホテルの施設及び宿泊に関するサービスを第6条第1項第1号の基準に適合するよう維持しなければならないとされている。)	千葉県	V	当該施設では、館内の主な施設・設備の配置標示が英語表記されていない。
		W	当該施設では、避難設備、消火器等の配置図及び非常の際の避難経路の標示が英語表記されていない。
		X	当該施設では、避難設備、消火器等の配置図及び非常の際の避難経路の標示が英語表記されていない。
	神奈川県	Y	当該施設では、館内の主な施設・設備の配置標示は、英語表記がされているが、標示場所がエレベーターの中又は客室フロアの廊下となっており、標示すべき場所(玄関、ロビー又はフロント)に標示されていない。
		Z	当該施設では、フロントに会計場所の標示がない。
		AA	当該施設では、客室フロアの廊下に設置されている消火器の使用方法は、英語表記がされているが、標示については、英語表記がされていない。
		AB	当該施設では、客室フロアの廊下に設置されている消火器の使用方法は、英語表記がされているが、標示については、英語表記がされていない。
		AC	当該施設では、客室に備え置かれている非常時案内書について、英語表記がされていない。
	山梨県	AD	当該施設では、避難の設備、消火器等の配置図及び非常の際の避難経路の標示が英語表記されていない。
	福岡県	AE	当該施設では、フロントに会計場所の標示がない。
AF		当該施設では、フロントに会計場所の標示がない。	

		AG	当該施設では、フロントに会計場所の標示がない。
		AH	当該施設では、フロントに会計場所の標示がない。
		AI	当該施設では、フロントに会計場所の標示がない。
登録ホテル業を営む者の地位を継承した者がその旨を届け出していない例 (国際観光ホテル整備法第14条第4項において、登録ホテル・旅館業を営む者の地位を承継した者は、その承継の日から30日以内に、その旨を届け出なければならぬとされている。)	東京都	AJ	当該施設は、平成24年に事業譲渡されている。 しかし、継承の届出がなされておらず、関東運輸局の登録ホテル・旅館に係るデータ上は、譲渡前の代表者のままととなっている。
		AK	当該施設は、平成24年に代表者が死亡し、息子がその後を継いでいる。 しかし、継承の届出がなされておらず、関東運輸局の登録ホテル・旅館に係るデータ上は、死亡した前代表者のままととなっている。
		AL	当該施設は、平成16年から21年にかけて、2度にわたり事業譲渡が行われている。 しかし、継承の届出がなされておらず、関東運輸局の登録ホテル・旅館に係るデータ上は、譲渡前の代表者のままととなっている。
合計		22 施設	38 違反事例

- (注) 1 当省の調査結果による。
2 施設記号欄の合計欄は実施数を示す。

表4- (1) - ① 登録ホテル・旅館の施設数等の推移 (単位：施設、%)

年度	区分	総数		
			登録施設数	非登録施設数
20	ホテル	9,603	1,100 (11.5)	8,503
	旅館	50,846	1,957 (3.8)	48,889
	合計	60,449	3,057 (5.1)	57,392
21	ホテル	9,688	1,036 (10.7)	8,652
	旅館	48,966	1,753 (3.6)	47,213
	合計	58,654	2,789 (4.8)	55,865
22	ホテル	9,710	1,022 (10.5)	8,688
	旅館	46,906	1,671 (3.6)	45,235
	合計	56,616	2,693 (4.8)	53,923
23	ホテル	9,863	1,020 (10.3)	8,843
	旅館	46,196	1,654 (3.6)	44,542
	合計	56,059	2,674 (4.8)	53,385
24	ホテル	9,796	1,008 (10.3)	8,788
	旅館	44,744	1,616 (3.6)	43,128
	合計	54,540	2,624 (4.8)	51,916

- (注) 1 ホテル・旅館の施設は、衛生行政報告例(厚生労働省)による。
 なお、施設数は、各年度末時点である。
- 2 平成22年度のホテル・旅館の施設数については、東日本大震災の影響により、宮城県の仙台市以外の市町村、福島県の相双保健福祉事務所管轄内の市町村が含まれていない。
- 3 ()内の数値は、総数に対する登録施設数の割合を示す。

表４－(1)－⑫ 登録ホテル・旅館における外国人旅行者の利用実態の把握状況

区分		利用者数	未把握の理由
観光庁		未把握 ※宿泊旅行統計調査において、四半期ごとに宿泊施設に調査票を郵送・回収し、日本人・外国人別の宿泊者数は把握しているが、登録・非登録施設別には把握していない。	特になし
地方 運輸 局	北海道、東北、 関東、北陸信越、 中部、近畿、 九州	未把握	登録ホテル・旅館に係る業務において、地方運輸局は、事業者が観光庁長官に提出する申請、届出等の経由機関に過ぎないため。

(注) 当省の調査結果による。

表４－(1)－⑬ V J 事業に関連した登録ホテル・旅館の利活用方針の有無

区分		利活用に係る 方針の有無	利活用に係る運輸局の意見
地方 運輸 局	北海道	無	V J 事業の実施に当たり、登録ホテルを優先する考えはなく、企画競争の実施に際して仕様書に登録ホテルの活用を求めるなどの措置は行っていない。
	東北	無	V J 事業で利用する宿泊施設の選定に当たっては、登録ホテル・旅館を利用するよう請負事業者に指示することはない。 請負事業者では、事業ごとの趣向、招請時期、利便性、コスト等を総合的に判断して宿泊施設を決定しているのではないかと。
	関東	無	V J 事業で利用する宿泊施設の選定において、運輸局では、登録ホテル・旅館であるか否かを特段、重視していない。 宿泊施設の選定は、連携先の自治体に依頼している。 連携先では、海外のメディア・旅行会社に対するPRになるかどうかという観点で選定しており、登録の有無によるものではない。
	近畿	無	—
	九州	無	V J 事業の利用施設の指定（登録の有無等）は行っていない。 また、企画書の審査段階においても提案された宿泊施設が登録ホテル・旅館であるか否かの視点では審査していない。

(注) 1 当省の調査結果による。

2 利活用に係る方針の有無を把握できたものについて記載した。

表4- (1)-⑭ 登録ホテル・旅館であることによる外国人旅行者の誘客に係るメリットについて

登録の有無	所在地(都道府県名)	施設記号	内容(○メリットに係る意見、◇要望等)	メリットの有無		
				有	無	不明
登録	宮城県	A	○ 登録施設は、インターネットが普及する前は、外国の旅行会社等が宿泊施設を選択する際の目安(品質確保)として利用されており、誘客に結び付いていた。 しかし、現在は、宿泊施設のホームページに掲載されている写真やインターネットの評判などにより、宿泊環境を確認することができるため、外国の旅行会社等が宿泊施設を選定する際の目安として活用されることはない。		○	
		B	○ 外国人旅行者が日本の宿泊先を選択する際、登録旅館か否かは考慮しないと考えており、登録旅館であることのメリットを感じない。		○	
	東京都	C	○ 登録ホテルであることのメリットは特に感じていないが、外国人からの信頼性はあるのではないかと。		○	
		D	○ 登録ホテルであることのメリットは特にない。 ◇ もっと認知度を高める取組を行ってほしい。例えば、JNT Oのサイトを始め、海外に日本をPRするサイトに登録施設は安心して利用できるということを多言語で掲載してほしい。		○	
		E	○ 登録ホテルであることを特段意識しておらず、メリットを感じたこともない。		○	
	栃木県	F	○ 登録旅館の場合、以前は中小企業金融公庫からの借入金利が安くなったが、現在、誘客に係るメリットはない。 ◇ 非登録の施設との差別化を図ってほしい。		○	
	千葉県	G	○ 登録した場合、固定資産税が軽減されるが、これは経営手段としてのメリットであり、外国人の誘客等に係る本来のメリットではない。 登録制度の認知度が低く、仮に登録を取り消された場合でも、外国人宿泊者数は変化しないだろう。		○	
		H	○ 登録は、前の経営者が行ったことで、詳しい経緯等は把握しておらず、登録するメリットも不明である。登録ホテルであることを自社のホームページでPRしたいと意識したことはない。			○
		I	○ 登録のメリットは、あまりないと思われる。当方のホームページに登録旅館であることを記載していないが、仮に記載しても誘客効果はないだろう。 ◇ 登録制度を推進するのであれば、メリットを増やすべきであるが、現状を踏まえると、制度廃止を含めて今後の在り方を検討すべき。		○	
神奈川県	J	○ 外国人旅行者が宿泊施設を選ぶ際に、登録ホテルであるか否かは気にしておらず、現在、登録ホテルであることがステータスとはなっていない。		○		
	K	○ 外国人旅行者や旅行代理店等が登録の有無を気にすることはなく、制度を周知してもセールスにはつながらない。 ◇ 固定資産税の更なる軽減措置等、登録施設を対象とした支援充実により、登録によるメリットを増やしてほしい。		○		

山梨県	L	○ これまで何のメリットもなかった。		○		
	M	○ そもそも登録ホテルであることを意識したことがないため、登録のメリットは不明である。			○	
長野県	N	○ - ◇ 固定資産税の減免以外のメリットが必要である。 ◇ 登録制度をもっと周知したほうがよい。	-	-	-	
大阪府	O	○ 登録ホテルよりも、周辺にある非登録ホテルの方が多数の外国人客を多く受け入れている。要は、各ホテルの経営方針次第であり、登録制度が外国人旅行者の誘客につながるとは考えられない。		○		
	P	○ 当ホテルの外国人宿泊客の大半は、中国、韓国の団体客である。海外のエージェントは主に「価格」や「立地」で当施設を選んでおり、登録ホテルか否かは関係ない。		○		
	Q	○ 登録を受けているが、海外からの誘客に対して、何のメリットも感じていない。現状では、外国人宿泊客も登録旅館であることを施設選択の判断要素にしていない。 ◇ 政府がもっと諸外国に安心して泊まれる施設として、登録制度の宣伝をすべきではないか。		○		
兵庫県	R	○ 登録ホテルであることのメリットは特に感じていない。 ◇ 観光庁等による支援の必要性も感じていない。		○		
	S	○ 登録ホテルであることのメリットは特に感じていない。 ◇ 観光庁等による支援の必要性は感じていない。		○		
	T	○ 登録ホテルであることのメリットは特に感じていない。 ◇ 系列ホテル共通のマニュアル等で対応できるため、観光庁等による支援の必要性は感じていない。		○		
	U	○ 登録ホテルであることのメリットは特に感じていない。 ◇ 緊急事態が発生した際の対応（特に英語での対応が困難な外国人が病気になった場合など）を支援してもらえるとありがたい。		○		
福岡県	V	○ 国際観光ホテルとして登録していることによる利点は見出せない。		○		
	W	○ 登録ホテル制度に何のメリットがあるのか分からない。ホテル側としては、時代の流れに対応するよう、外国人旅行者の受入環境を整備してきている。			○	
	X	○ 登録旅館であることにあまりメリットがない。支配人が旅館組合等の役員をしていること、旅行会社との付き合いもあることから、登録を維持している状況である。		○		
	Y	○ 営業の企画段階において、登録ホテルであることを考慮していない。		○		
	Z	○ 当ホテルが登録ホテルであることを知らなかった（登録制度自体を知らなかった。）。このような状況なので、登録ホテルであることにより、どのようなメリットがあるのか分からない。			○	
	AA	○ 登録を受けているが、実は、登録制度自体よく知らない。ホテル側に何のメリットがあるのか分からない。			○	
長崎県	AB	○ 外国人旅行者が登録ホテルであることを理由に宿泊施設を選んでいるという実感はない。また、関係機関からの指導等も行われていないため、負担感もなく、登録ホテルであることのメリットを感じることもない。		○		
非登録	東京都	AC	「アコダ」、「楽天」及び「じゃらん」といった宿泊予約サイトに登録しており、外国人旅行者はそれらのサイトを通じて予約し	-	-	-

			ているケースが多い。			
千葉県	AD		○ 登録するメリットがない。 ◇ 外国人観光客から星の数を聞かれることが多いため、格付け制度を創設してほしい。		○	
神奈川県	AE		○ 登録ホテルと聞いても具体的にイメージできるものがなく、登録を受けることによるメリットが分からない。			○
	AF		○ 登録制度は、当初、海外の富裕層を対象に高級旅館を整備することが目的であったと思われるが、現在、外国人旅行者の客層は多種多様であり、民宿のような施設を選ぶ者も多くなっている。このため、登録制度は意味をなしておらず、その必要性が感じられない。		○	
長野県	AG		○ — ◇ 登録要件を満たさない施設についても、外国人旅行者の受入実績などに応じ、固定資産税の軽減等の何らかの支援策を検討してほしい。	—	—	—
	AH		○ — ◇ 登録要件を満たさない施設についても、外国人旅行者の受入実績などに応じ、固定資産税の軽減等の何らかの支援策を検討してほしい。	—	—	—
石川県	AI		○ — ◇ 外国人宿泊者の利便向上の取組に対する補助制度を充実させてほしい。	—	—	—
愛知県	AJ		○ 市では、固定資産税の減免を行っていないため、登録のメリットは全くない。また、外国人旅行者が、登録施設であることを理由として宿泊先を選択したという話を聞いたことがなく、登録制度自体が形骸化している。 一方、登録する場合、手数料と登録免許税で20万円程度かかること、申請手続きや登録後の変更申請などの負担が大きい。		○	
兵庫県	AK		○ 登録の予定はなく、登録ホテルではないことによる支障も特に感じない。 ◇ 支援等が必要な状況に至ったことはない。		○	
福岡県	AL		○ 今回の総務省による調査まで、登録制度ということがあること自体を知らなかった。登録することによるメリットが不明であり、外国人旅行者の利用が増えるのか疑問である。			○
	AM		○ 今回の総務省による調査により、登録制度というものがあることを知った。登録制度に関心はないので、現状（非登録）の経営方針でいく。	—	—	—
長崎県	AN		○ 当ホテルは登録していないが、登録基準等で求められているような外国人旅行者の受入環境基準は満たしている。系列ホテルグループのグローバル基準に基づき事業展開を図っており、登録の必要性はないと考えている。	—	—	—
	AO		○ 登録制度の創設からかなり時間が経過しており、現在では、その存在意義に疑問を感じている。外国人誘客におけるメリットは全く感じられない。 外国人の誘客は、宿泊施設の営業努力ありきの話であり、登録ホテルを理由に選ばれるという時代ではない。		○	
合計				0	27	7

- (注) 1 当省の調査結果による。
2 本件に係る意見を聴取することができた41（登録28、非登録13）施設について記載した。
3 内容欄の「—」印は、メリットに係る意見を述べていないものを示す。
4 メリットの有無欄の「—」印は、メリットの有無に係る意見を述べていないものを示す。

表4-(1)-⑮ 外国人(国際交流員等)における登録ホテル・旅館の認知状況及び宿泊施設の選定において考慮する事項

区分	国籍等	登録ホテル・旅館の認知状況	観光等で利用する宿泊施設の選定において考慮する事項
北海道	韓国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	母国語での対応よりも景色、露天風呂の有無、料金を考慮する。 ただし、最低限、英語表記は必要だと思う。
	中国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	宿泊料金と交通の便(駅に近いかな否か)である。漢字の場合、ある程度の意味は分かるため、最低限、英語の表記があれば問題はない。
	アメリカ	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	日本人とはジェスチャーで意思疎通が十分に図れるので、宿泊料金の安さと質(日本的なサービス)の良さを考慮する。
東京都	ネパール (観光大使)	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	温泉の有無や料理の内容を基準としている。
	ミャンマー (観光大使)	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	温泉の有無や料理の内容を基準としている。
	ミャンマー (観光大使)	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	温泉の有無や料理の内容を基準としている。
栃木県	アメリカ	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	宿泊施設の選定は、まず、料金、利便性を重視し、その他、トリップアドバイザーやロンリープラネットなどの旅行サイトや友人の評価を参考にしている。 英語による対応は大切だが、出入口やエレベーターなど最低限の案内があれば十分であり、英語による対応の可否までは考慮していない。
	中国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	宿泊施設を選ぶ際は、まず、駅からのアクセスや値段を重視し、温泉旅館の場合は周りの環境を考慮する。また、インターネット(じゃらんや楽天)で予約する場合は、利用者の書き込みを参考にしている。 なお、自分は考慮しないが、やはり、中国語による対応、最低限でも英語による対応が必要であると思う。
千葉県	韓国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	宿泊施設の立地を重視する。韓国語で対応できる職員がいる宿泊施設はほとんどなく、英語や日本語でのコミュニケーションが可能なので、韓国語にはこだわらない。
	イラン	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	母国語はペルシャ語であるが、英語、ドイツ語、イタリア語、トルコ語などを話せるので、母国語の対応にはこだわらない。 日本のホテルは、英語で対応してくれるところが多い。なお、家族が布団は寝にくいと言うので、ベッドのある施設を選ぶようにしている。
神奈川県	インドネシア	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	英語が話せるので、母国語での対応は必要としない。
	インドネシア	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	英語が話せるので、母国語での対応は必要としない。

	フィリピン	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	英語が話せるので、母国語での対応は必要としない。
	カナダ	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。 制度内容をみると主旨はいいことだと思う。ただし、全く知られていないと思う。	値段と評判で選定している。インターネット検索（楽天・じゃらんなどの英語版）や知人の紹介などを参考にしている。日本語で読み書き会話ができるので、英語による対応は必要としていない。 日本語の話せない親や友人に日本の宿泊施設を紹介する場合、ホテルであれば英語で会話できるスタッフがいるので、どこでも大丈夫と説明している。なお、旅館については、英語対応ができないこともあるので、旅館のホームページを確認し、英語版があるかどうかを確かめている（ただし、英語のサイトがあっても、英語ができるスタッフのいない旅館もあるので、対応可能言語を事前に分かるようにしておいてほしい。）。
	台湾	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	インターネットの宿紹介サイト（繁体字、簡体字）で探したり、知人の紹介を利用している。 値段や温泉施設の有無、送迎バスの有無や駅からの距離などを考慮しており、語学については、日本語が話せるので気にしていない。
	中国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。 観光庁のホームページで当該制度を周知した方がいい。ホームページでカード利用の可否、両替の可否、対応可能言語、料理の写真・説明の訳語など、○×により掲載すれば選ぶ指針になる。	値段と評判を重視している。インターネットの検索サイト（日本語で検索）、パンフレット、知り合いの紹介を参考にしている。 中国においては、知り合いの評価やインターネット情報が重視されている。香港人はガイドブックを持っているが中国人はガイドブックを持ってくる人は少なく、インターネットから情報を得ることが多い。
山梨県	インドネシア	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。 Hostel Worldという外国人向けのサイトをよく利用し、そこから、旅館あるいは格安ホテル、ホステルを選んでいる。これに載っている施設は大体外国人に優しい。	宿泊施設は、i) 値段が格安、ii) 外国語対応可能、iii) 車がなくてもバスで行ける、あるいはアクセスが簡単（ホテルから駅まで無料送迎バスがあると非常に良い）であることを考慮して選んでいる。
	ブラジル	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。 友達から紹介されたサイト（Hostel World）に掲載されているホテル等から探すことが多い。	宿泊施設は、i) 宿泊費、ii) サービスの質、iii) 英語による対応力を考慮して選んでいる。 なお、ポルトガル語で対応ができるスタッフがいる施設が一番良いと思うが、現実的には難しいのでそれは考慮していない。
長野県	アメリカ	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	宿泊施設を選ぶに当たり、最も考慮するのは費用である。
	中国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	宿泊施設の選定で考慮するのは、値段、最寄り駅からの距離及びインターネットの口コミ評価等であり、母国語対応の可否については、ほとんど考慮しない。
愛知県	イタリア	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	外国語の分かる従業員がいること。

県	ニュージーランド	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	観光地に近いことや値段、交通に便利なることを考慮して選定する。
	シンガポール	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	値段、エリア（観光したい場所に近いところ）を考慮して選定する。
	ドイツ	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	外国語の分かる従業員がいること（日本語が話せない人と一緒に旅行する時）や宿泊費が格安であること、宿泊施設の立地条件を考慮して選定している。
	アメリカ	<u>国際観光ホテル・旅館を知っている。</u> ただし、自分の場合は日本語が分かるので、国際観光ホテル・旅館を優先することはない、非登録のホテルや旅館に泊まっても問題はない。	サービスや値段を考慮して選定する。
	アメリカ	<u>国際観光ホテル・旅館を知っている。</u> ただし、国際観光ホテル・旅館を優先することはない。	値段とアクセスを考慮して選定する。
石川県	ベルギー	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	トラブルに遭遇することを想定し、英語対応の可否を考慮する。ベルギーの母国語はオランダ語、フランス語等であるが、ベルギー人は英語を話せる人が多く、宿泊施設を選ぶに当たっては、まず英語対応の可否を考慮している。
	中国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	中国では団体旅行が多く、旅行会社が宿泊施設を手配しているため、自身で宿泊施設を選んだことはない。
	ブラジル	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	日本らしさ（和室、和食等）及び英語による対応の可否を考慮する。どこの国へ旅行しても母国語（ポルトガル語）を話せる人はいないため、日本でも対応の可否は考慮していない。
静岡県	ブラジル	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。 ホテルの予約は、今まで旅行会社を通じて行っていた。	コスト、利便性及び安全性を考慮するが、母国語による対応の可否は考慮しない。しかし、日本語が分からない人の場合、考慮する必要があると思う。
	モンゴル	<u>以前、ホテルの業務をしていたことがあったので、登録ホテル・旅館を知っている。</u> ホテルの選定については、知合いからの情報やインターネットの口コミ情報を参考にしている。	価格やネット上の評価などを参考にしており、母国語による対応は希望しない（日本語で十分）。
	韓国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。 登録ホテル・旅館の意味は分かっても、宿泊するホテルの選定の際には、あまり重要視するつもりはない。従業員は、ある程度英語を話すことができ、また、ボディランゲージにより、ホテルで生活する上での基本的な情報（朝食時	i) 駅又は観光地、市街地と近いのか、ii) 宿泊先の清潔さ、サービス、朝食などは充実しているか、iii) 予算オーバーはしないかなどを考慮して決めている。日本語ができるので、母国語による対応はあまり気にしないが、対応してくれると嬉しい。

		間等基礎的なこと)を説明してくれれば十分であると思う。	
大阪府	中国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。 そういう制度があるのなら、外国から来る者にとって安心感が得られるので、もっとPRすべき。	日本のホテル・旅館は総じて安心感がある。個人的には、温泉が好きなのでインターネットによる口コミなどを参考に選んでいる。中華圏の者は、英語及び漢字の案内があれば、それ程不自由なくホテルで過ごせると思う。
	アメリカ	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。 インターネットが普及している昨今、宿泊施設の評判(口コミ)は簡単に見ることができ、宿泊施設選択時の参考とするが、そこが登録ホテル・旅館であるか否かは特に考慮しない。	主に価格や立地である。また、インターネットを利用して、必ず口コミ(エクスペディアやYELPなど)を確認し判断している。
	韓国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	日本の宿泊施設は、どこも安全で安心できる。トリップアドバイザーなどインターネットによる口コミ、価格やネット環境の有無等を参考に選んでいるが、韓国語による対応の可否は考慮しない。英語による案内があれば良いと思う。
	メキシコ	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	トリップアドバイザー、ブッキングドットコムなどインターネットによる口コミ、価格や場所を参考に選んでいる。母国語による対応は考慮しない。
	韓国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	トリップアドバイザー、ブッキングドットコムなどインターネットによる口コミ、価格や場所を参考に選んでいる。母国語による対応は考慮しない。
	イギリス	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	日本の宿泊施設は、ヨーロッパやアメリカに比べ、どこでも安全できれいなので価格を参考に選んでいる。母国語による対応は考慮しない。
京都府	イギリス	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	金額や場所、母国語による対応の可否について考慮する。
	アフガニスタン	<u>以前に宿泊したホテルがたまたま登録ホテルであったため、知っている。</u>	ホテルの接客態度及びサービスを最も重視する。また、母国語は通じないと思われるので、英語対応の可否も重要な要素である。
兵庫県	オーストラリア	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	交通の便(駅やバス停からの距離、送迎サービスの有無)を考慮する。また、各種設備の充実度合いや清潔感も大切である。旅館であれば部屋付きの露天風呂の有無、ホテルであれば部屋の綺麗さや禁煙室の有無などを考慮する。
	イギリス	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	駅から近いなど宿泊施設の所在地と宿泊料金を考慮する。
	ポーランド	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	ー
奈良県	カナダ	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	宿泊施設については、旅行ガイドブック「ロンリープラネット」や旅行サイト「トリップアドバイザー」に掲載されている宿泊施設利用者の口コミ情報等をみて、i)アクセス、ii)値段、iii)清潔か否かを考慮する。

	中国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	観光スポットへのアクセスの利便性を考える。
	韓国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	i) アクセス（駅から徒歩圏内）、ii) 旅行のルート上、一番いい場所、iii) 値段（安ければ安いほどいい。）、iv) 施設の清潔度（ホームページの客室写真を見る）、v) 知名度（Apa hotel、東横インなど）を考慮する。母国語対応ではなくても英語対応が可能であれば十分だと思う。
	中国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。 私が母国で利用した検索サイトには、当該宿泊施設が、登録ホテル・旅館であるといった情報は掲載されていなかった（どこにそのような情報があるかも分からない。）。	i) 電車等の交通機関で移動するので、駅から徒歩で行ける便利な所に立地していること、又は、マイクロバス等で駅まで出迎えがある施設であること。 ii) バイキング形式など料理が豊富であること（料理の種類が少ないと、口に合わない料理が出た場合、食べるものがなくて困る）。 iii) インターネットと露天風呂があること。 iv) 施設内に母国語の標示や施設案内書があること。 v) 中国語、英語の対応ができること。
福岡県	韓国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。 その存在を PR したら利用者が増えるかもしれない。ただ、旅行者は予算内で交通の便のいいホテルを選ぶ傾向にある。	日本語能力の有無により、ホテル選定方法は変わらと思う。また、旅行の予算に余裕がある場合、じゃらん、楽天等のサイトで選定し、予約することになると思う。一方、余裕がない場合、自国内の旅行会社が薦めるリスト（パック旅行を含む。）から選定し、予約することになると思う。
	ニュージーランド	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	場所等が分かりやすいホテルを選ぶため、中心地にあるホテルを選定する。日本語能力がある場合、宿泊施設は、じゃらん、楽天等のサイトで選定し、日本語能力がない場合、「ブッキングドットコム」（ホテルが個別に登録し、英語で情報発信）のようなサイトで選定し、予約することになると思う。若い人はユースホステルに泊まることが多く、便利さで選ぶ傾向にある。個人的には、シャワーがあり、Wi-Fi を使える所を選ぶ。
長崎県	韓国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	最も考慮するのは、価格、交通の利便性である。母国語（韓国語）による対応については、世界中どこでも、ホテルでのチェックイン⇒宿泊⇒チェックアウトの手順に大きな違いは無く、フロントで聞かれる事項もある程度予想できる。このため、韓国人の一般的な英語のレベルであれば支障は無く、宿泊施設側に母国語の対応までは求めない。
	中国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。 日本を旅行する中国人は、日本の宿泊施設に「3つ星」等のランク付けが無いことは承知している。登録制度があれば、予備知識がない旅行者が宿泊施設を選定す	目的とする観光地へ交通の利便性や、拠点とする鉄道駅からの近いこと等であり、母国語（中国語）への対応は考慮していない。中国の場合、団体客であれば日本語が話せるツアーガイドが同行していることが多く、また、個人旅行者（主に富裕層）であれば、ある程度の英語を理解しているため、宿泊施設側に母国語の対応を求め

		る際の参考になると思う。	る傾向は少ない。
	韓国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。 そのような制度があることを知っていれば、宿泊施設を選ぶ際の参考にはなると思う。	最も考慮するのは価格である。価格に見合ったサービスが受けられるかを最も気にしている。日本語も英語も分からない場合、母国語（韓国語）による対応がある方が安心できる部分もあり、考慮することもある。
神奈川県	イラン（外国人旅行者）	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	英語が話せるので、母国語での対応は気にしていない。
	ドイツ（外国人旅行者）	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	値段は気になる。基本的に、有名（外資系など）なホテルに泊まれば、英語対応が可能であり、問題はない。初めて日本に行く友人には、外資系のホテルに泊まるよう薦めている。

(注) 1 当省の調査結果による。

2 該当する都道府県又は区域内市区町村の国際交流員や観光大使（合計 52 人）、調査途上で遭遇した外国人旅行者（2 人）から聞き取り調査により把握した結果を掲載した。

3 「登録ホテル・旅館を知っている」とした意見（4 人）には、下線を付している。

4 表中の「-」印は、特段の意見がなかったことを示す。

(2) 外国人観光案内所

勸告	説明図表番号
<p>国は、外客旅行容易化法に基づき、「外国人観光旅客の旅行の容易化等を促進するための措置を講ずることによる国際観光の振興に関する基本方針」（平成9年運輸省告示第536号）を定めている。同基本方針では、外国語の対応が可能な職員を配置した観光案内所等の案内施設（以下「外国人観光案内所」という。）をより一層整備していくことが必要であるとされている。</p> <p>外国人観光案内所について、J N T Oでは、外国語による対応が可能な者が案内業務を行うこと等の基準を満たしたものをビジット・ジャパン案内所（以下「V J案内所」という。）として指定した上で、V J案内所に対して、電話による通訳業務の代行（以下「電話通訳」という。）等外国語による案内業務のための支援を行っていた。</p>	<p>表4-(2)-①、②</p>
<p>【政策評価結果に基づく勧告事項への対応状況等】</p> <p>当省が実施した外国人観光に関する政策評価では、外国人観光案内所の一層の整備を図るため、国土交通省に対し、J N T Oと連携し、外国人旅行者の利用が増えているV J案内所以外の地方公共団体案内所(注)に対して、外国語対応等、支援方策について検討するよう勧告している。</p> <p>(注) 運営するための資金が一部でも地方公共団体から支出されていたり、地方公共団体の職員が案内所に勤務している観光案内所（地方公共団体が観光協会の運営資金の一部を支出し、観光協会が観光案内所を開設しているものを含む。）をいう。</p>	
<p>今回、上記の勧告事項に関する対応状況等を調査した結果は、次のとおりである。</p>	
<p>① 当該勧告後、観光庁は、外国人観光案内所の在り方の見直しを行い、「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」（平成24年1月観光庁）を定め、従来のV J案内所制度から、国が推薦し、J N T Oが認定する新たな制度（以下「認定制度」という。）を構築した。認定制度は平成24年10月から開始され、同指針に示された基準に基づく認定を受けた外国人観光案内所（以下「認定案内所」という。）に対しては、J N T Oにより電話による簡易通訳サポート等の支援（注1）が行われている。</p>	<p>表4-(2)-③</p>
<p>(注1) J N T Oは、認定案内所に対し、簡易通訳サポート、参考事例の紹介、スタッフの研修等の支援を実施している。このうち、簡易通訳サポートは、J N T Oが設置しているツーリスト・インフォメーション・センター（T I C）において、認定案内所での対応が困難な際の来訪者に対する電話による簡易通訳を実施しているもので、利用時間は午前9時から午後5時までで、1月1日を除き年中無休となっている。</p>	<p>表4-(2)-④</p>
<p>観光庁及びJ N T Oは、外国人旅行者の利用が増えている認定案内所以外の観光案内所（以下「認定外案内所」という。）に対する支援方策として、認定案内所の裾野を広げるとともに外国人旅行者の受入機能の高度化を促進する観点から、認定外案内所が認定を受けるように働きかけ（注2）、認定を受けた場合には、簡易通訳サポート等の支援を行っており、平成25年12月現在、全国367か所の外国人観光案内所がJ N T Oの認定を受けている。</p>	<p>表4-(2)-⑤</p>
<p>なお、調査した11か所の認定外案内所では、対応準備をしていない外国語による対応が必要な場合は、独自に導入した通訳サービスや近隣の案内所等との連携により</p>	<p>表4-(2)-⑥</p>

<p>対応するなど、J N T Oの支援以外の方法により外国語対応を実施しており、外国語対応に関する支障はみられなかった。</p> <p>(注2) 認定外案内所に対して認定を受けるよう働きかける方法については、観光庁、地方運輸局及びJ N T Oが連携し、認定案内所の募集等の際に報道発表を実施しているほか、J N T Oにおいては、事業パートナーが集まる場を利用し、地方公共団体や民間事業者に対する周知を実施している。また、地方運輸局によっては、個別の観光案内所に対する働きかけを行っているところもある。</p> <p>② しかし、上記に関連して、認定案内所 35 か所の設置・運営の状況を調査したところ、i) 国際空港において、「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」で設置が望まれるとされているサービス水準(カテゴリーⅢ(注))を満した認定案内所が設置されていないもの(2事例)、ii) 建物の外側に認定案内所の所在を表す表示がないなど、外国人旅行者にとって認定案内所の場所が分かりにくいもの(9事例)がみられ、外国人観光案内所の一層の充実を図り、認定案内所の運営の改善等を推進する必要性が認められた。</p> <p>(注) 主なサービス内容により、3つのカテゴリー(Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ)に分類される。例えば、国際空港への設置が望ましいとされているカテゴリーⅢの場合、「フルタイムで英語、中国語、韓国語で対応可能なスタッフが常駐している。」などとされている。</p> <p>また、観光庁、地方運輸局及びJ N T Oでは、認定案内所について、共同で認定基準の遵守状況等に係る実態調査(覆面調査を含む。)を実施し、認定案内所のシンボルマークが未掲出であるなどの不適切な状況がみられたものに対し、助言を行っているが、認定制度が開始された平成24年10月から26年3月末までの約1年半の期間における調査実績は76件で、認定案内所全体(平成25年12月現在367か所)の20.7%にとどまっている。</p> <p>さらに、地方運輸局において、管内の認定案内所の実態調査結果に係る資料を保管していない例がみられ、実態調査を実施するに当たって過去の調査結果を活用できない状況がみられた。</p> <p>【所見】</p> <p>したがって、国土交通省は、今後、増加することが見込まれている訪日外国人旅行者の観光案内に係るニーズに的確に対応するため、J N T Oと連携し、次の措置を講ずる必要がある。</p> <p>① 外国人観光案内所の一層の充実を図るため、認定案内所のサービス水準の向上が望まれる地域において、「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」にできる限り沿うよう、地方公共団体等に対し、既存の観光案内所がJ N T Oの認定を受けるための認定申請の促進及び認定案内所サービス水準の向上を要請するなどの必要な措置を講ずること。</p> <p>② 認定案内所の運営改善を図るため、実態調査の推進、J N T O及び地方運輸局との実態調査結果の情報共有等の必要な措置を講ずること。</p>	<p>表4-(2)-⑦、⑧</p> <p>表4-(2)-⑨</p> <p>表4-(2)-⑩</p>
--	---

表4-2-1 外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律
(平成9年法律第91号) <抜粋>

(基本方針)

第3条 国土交通大臣は、外国人観光旅客の旅行の容易化等を促進するための措置を講ずることによる国際観光の振興に関する基本方針（以下「基本方針」という。）を定めなければならない。

2 基本方針においては、次に掲げる事項について定めるものとする。

- 一 外国人観光旅客の旅行の容易化等を促進するための措置を講ずることによる国際観光の振興に関する基本的な事項
- 二 外客来訪促進地域の整備及び海外における宣伝に関する事項
- 三 外国人観光旅客の国内における交通、宿泊その他の旅行に要する費用の低廉化に関する事項
- 四 通訳案内その他の外国人観光旅客に対する接遇の向上に関する事項
- 五 その他外国人観光旅客の旅行の容易化等を促進するための措置を講ずることによる国際観光の振興に関する重要事項

3・4 (略)

(注) 下線は当省が付した。

表4-2-2 外国人観光旅客の旅行の容易化等を促進するための措置を講ずることによる国際観光の振興に関する基本方針 (平成9年運輸省告示第536号) <抜粋>

四 通訳案内その他の外国人観光旅客に対する接遇の向上に関する事項

(一) (略)

(二) 外客向け観光案内所の機能の充実

現在の外客向け観光案内所については、国際観光振興機構が、関係地方公共団体、観光関係団体とともに「ビジット・ジャパン案内所」の整備を推進しているところであるが、広範囲に移動する外国人観光旅客のニーズに応えられないこと、来訪者の増加が著しいアジアの言語への対応能力が不足していること等の問題点がある。

したがって、国際観光振興機構は、アジア言語を中心として、外客向け観光案内所の職員に対する実務研修の充実、外国人観光案内マニュアルの作成・配布等を通じて、外客向け観光案内所の機能の向上を図るため積極的に支援していく必要がある。

また、各外客向け観光案内所で広範囲な情報提供ができるよう、国際観光振興機構は各都道府県等と協力して、国際観光振興機構の総合観光案内所と各外客向け観光案内所における観光情報の共有化を図るとともに、各外客向け観光案内所相互間のネットワーク化を促進することが必要である。

(三) (略)

(注) 下線は当省が付した。

表 4 - (2) - ③ 「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」(平成 24 年 1 月観光庁) <抜粋>

1. 外国人観光案内所の基本的な考え方

(2) 外国人観光案内所の運営の考え方と認定制度の導入

3) 認定制度の概要

外国人観光案内所は、公平で中立な立場から、また、観光案内を専門として案内業務を行うことはもちろん、外国人旅行者がアクセス可能な場所に位置し、継続的に案内所を運営できる主体により運営されることが望ましい。こうした条件に合致する外国人観光案内所を対象としてサービス内容を基準とする認定を行い、質の向上、質の担保を図り、外国人旅行者の受入環境の裾野を拡大していくことが認定制度の目的である。

また、観光案内が専門ではないが、業務の一つとして地域情報の提供などの案内業務を行っている例も多く見受けられ、例えば、旅館において宿泊者を対象に近辺の観光案内図を配布し、地域の見所などを案内する例などがあげられる。こうした取組も外国人旅行者の受入に積極的であるならば、自社の提供するサービスに偏らないよう公平・中立の立場を意識した上で、裾野の拡大という観点から、積極的に取り組まれることが望ましい。

認定制度は、こうした実情を踏まえ、観光案内を専門とする外国人観光案内所と、専門ではない外国人観光案内所を認定する仕組みからなり、前者は、サービス内容の充実度により 3 つの 카테고리 (I、II、III) に分類され、後者にはパートナー施設という単一のカテゴリーを設ける。

下表は、認定制度のイメージを示したものである。

(中略)

認定制度の概要

役割	分類のイメージ		
	分類	主なサービス内容	
		多言語対応	サービス提供
【国(観光庁)】 運営指針 の策定 プロモーション の実施 【日本政府観光局(JNTO)】 認定・支援 各観光案内所 における外国人 旅行者対応を サポートする とともに、ステ ップアップを 実現するサー ビスを提供	カテゴリー I	<ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者を積極的に受け入れる意欲がある。 パートタイムで英語対応が可能なスタッフがいます。又は 電話通訳サービスの利用、ボランティアスタッフの協力等により英語対応できる体制がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域内の公共交通利用や観光情報などを提供できる。
	カテゴリー II	<ul style="list-style-type: none"> フルタイムで少なくとも英語で対応可能なスタッフが常駐している。 電話通訳サービス利用やボランティアスタッフの協力を得て、英語以外の言語にも対応できる体制がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 広域エリア内の公共交通利用や観光情報などを提供できる。
	カテゴリー III	<ul style="list-style-type: none"> フルタイムで英語、中国語、韓国語で対応可能なスタッフが常駐している。 	<ul style="list-style-type: none"> 全国の公共交通利用や観光情報などを提供できる。
【国(運輸局)】 推薦	パートナー 施設	観光案内を専門としない施設やボランティア団体等により運営される観光案内所のうち、必要な基準を満たす観光案内所については、パートナー施設として認定する。	

(3) 認定のプロセスとJNTOが認定する外国人観光案内所に対する支援策

1) 認定のプロセス

外国人観光案内所の認定は、国が策定する基準を踏まえ、国土交通省地方運輸局が管内の観光案内所を推薦し、日本政府観光局（JNTO）が認定するものとする。

認定のプロセスを補助するとともに、外国人旅行者の受入に積極的な観光案内所の掘り起こしにつながるよう、地域における海外プロモーションや外国人旅行者の受入環境整備を担う地方運輸局が、各案内所の申請をもとに推薦するという役割を担うこととする。

認定を受けた外国人観光案内所の質を担保するため、認定を受けた外国人観光案内所は、3年ごとに更新することとし、その際、基準への適合性を再度審査することとする。また、認定を受けた外国人観光案内所に対して覆面調査を実施することで、基準にあったサービスを提供しているか、設備が設置されているか、などを確認することも予定している。

【認定に至るプロセス】

- ① 日本政府観光局（JNTO）が外国人観光案内所の認定について、公募を実施する。
- ② 外国人観光案内所は日本政府観光局（JNTO）が示す公募要綱に基づき、所定の申請を行う。
- ③ 国土交通省地方運輸局は、外国人観光案内所からの申請書をもとに、認定基準に照らし合わせその適切性を確認する。認定基準を満たしていると評価される外国人観光案内所を日本政府観光局（JNTO）に推薦する。
- ④ 日本政府観光局（JNTO）は、地方運輸局の推薦を受けて、外国人観光案内所の認定を行う。

表4-2-④ 認定案内所の各カテゴリーで満たすべき水準

区分	サービス・設備水準等	カテゴリー			
		I	II	III	P
運営主体	①公平・中立な観光案内を行うこと。	●	●	●	●
	②法人、あるいは地方公共団体が運営していること。	●	●	●	
立地	常設の施設であり、鉄道駅などの公共交通の交通結節点、著名な観光地の中心部など、(外国人)旅行者の来訪の多い場所にあること。	●	●	●	
サイン環境	①鉄道駅等に設置してある案内板等に案内所の所在箇所が分かりやすく表示されていること。	●	●	●	
	②合理的なルートから訪れる旅行者に対して、観光案内所の場所を案内する表示(地図、看板)が設置されていること。		●	●	
	③日本政府観光局(JNTO)が認定する外国人観光案内所のシンボルマークを旅行者の目に付きやすい場所に掲出しておくこと。	●	●	●	
	④観光案内所が提供する情報やサービスの内容を観光案内所外部に掲出すること。		●	●	
施設・設備	①観光案内専用の対面式のカウンターがあること。	●	●	●	
	②客溜まりのスペースがあること。		●	●	
	③パンフレット等の情報設置ブースがあること。		●	●	
	④職員用のネット接続PCが設置されていること。	●	●	●	
	⑤観光案内所あるいは観光案内所が入居する施設において、インターネット接続PCが設置され、利用できるスペースがあること。			●	
	⑥公衆無線LANが設置され観光案内所内で利用できること。			●	
(多言語対応 スタッフ)	①観光案内専任のスタッフが常駐していること。	●	●	●	
	②フルタイムで英語、中国語、韓国語で対応可能なスタッフが常駐していること。			●	
	③フルタイムで少なくとも英語で対応可能なスタッフが常駐していること。		●		
	④パートタイムで英語対応が可能なスタッフがいる、又は電話通訳サービスの利用、ボランティアスタッフの協力を得て、英語対応できる体制があること。	●			●
開所日数	①元旦など特別な日を除き、原則毎日開所すること。			●	
	②年に240日間以上、土・日は原則開所すること。加えて、当該地域でイベント・行事がある際も開所すること。		●		
	③年に240日間以上開所すること。加えて、当該地域でイベント・行事がある際も開所すること。	●			
提供する資料	次の資料を提供すること。 ・多言語パンフレット(原則、英語を含む1以上の言語) ・多言語地図(原則、英語を含む1以上の言語)	●	●	●	●
	主として立地する地域及び近隣の地域を含めて上記に示す資料を提供すること。	●			●
	地域において必要とされる、より広域の範囲の上記に示す資料を提供すること。		●		
	全国の情報が掲載されている資料を提供すること。			●	
提供するサービス	①次のようなサービスを提供すること。 ・公共交通利用に関する情報提供 ・公共交通の割引切符、フリー切符の情報提供 ・観光情報の提供 ・宿泊施設情報の提供・予約サポート ・ツアー・旅行商品情報提供 ・無料公衆無線LAN環境等の情報提供 ・両替・海外発行のクレジットカード利用可能なATM情報提供 ・外国人を受け入れる病院の情報提供	●	●	●	●
	主として立地する地域の上記に示す情報を提供すること。	●			●
	立地する地域において必要とされる、より広域の範囲の上記に示す情報を提供すること。		●		
	全国の上記に示す情報を提供すること。			●	
	②自然災害等緊急時には観光庁と協力して、外国人旅行者への対応を実施すること。			●	

(注)1 本表は、「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」に基づき当省が作成した。

2 「カテゴリー」欄は、カテゴリー(I・II・III・P(パートナー施設)(表4-2-③参照))ごとに、満たすべき水準に「●」を記載した。

表4-2-5 全国の認定案内所の設置状況

(単位：か所)

カテゴリー等	カテゴリーⅠ	カテゴリーⅡ	カテゴリーⅢ	パートナー施設	総数
認定案内所数	210	118	7	32	367

(注) 1 独立行政法人国際観光振興機構の資料に基づき当省が作成した。

2 本表は、平成25年12月現在である。

表4-2-6 認定外案内所における外国語対応の実施状況等

分類	観光案内所の名称 (所在市)	外国語対応の実施状況等
独自に導入した通訳サービス等により対応可能	笛吹市石和温泉駅前観光案内所(笛吹市)	職員3人のうち1人が英語対応可能であるほか、平成25年4月から、タブレット端末のテレビ電話機能を利用した通訳サービスを市で独自に導入し、必要な場合はこれにより対応している。
市内の他の案内所との連携により対応可能	犬山城前観光案内所(犬山市)	スタッフ全員が外国語対応可能ではないが、スタッフは3か所の案内所にローテーションで勤務しており、必要に応じ、外国語対応が可能なスタッフが勤務している他の案内所との電話により対応している。
	犬山駅観光案内所(犬山市)	
	犬山城下町観光案内所(犬山市)	
	熱海駅前コンシェルジュ(熱海市)	英語対応の必要性が生じた場合、市内の認定案内所の職員による電話通訳案内により対応している。
現在の体制で外国人旅行者に対応可能	定山溪温泉観光案内所(札幌市)	英語、中国語が話せる職員が常駐している上、利用者のほとんどが日本人旅行者であることから、外国語対応等に支障はない。
	泉佐野市観光情報センター(泉佐野市)	外国人旅行者の利用は年間160人程度だが、スタッフの3分の1程度が英語対応可能で、既存の多言語パンフレットで対応できる問合せも多いことから、特に問題はない。
	法隆寺iセンター(斑鳩町)	英語対応はボランティアガイド団体が行っている。
	柳川市観光案内所(柳川市)	観光案内所職員の片言の英語等により外国人旅行者に対して一応の対応は実施している。
外国人旅行者の利用がほとんどなく、支障なし	蒲郡市観光交流センター「ナビテラス」(蒲郡市)	外国人旅行者の利用は毎月数人程度(日本人は1日当たり100人程度)で、外国語対応は行っていないが支障はない。
	近鉄大久保駅観光案内所(宇治市)	外国人旅行者の利用はほとんどない(年間10人程度)ことから、外国語対応は行っていない。

(注) 1 当省の調査結果による。

2 本表は、調査対象観光案内所のうち、JNTOの認定を受けていない11か所(調査日時点で認定申請中であったものを除く。)について、その外国語対応の実施状況等を記載した。

表 4 - (2) - ⑦ 国際空港においてカテゴリⅢのサービス水準を満たした認定案内所が設置されていない例

空港名	状況
関西空港	<p>国際空港ではカテゴリⅢの認定案内所の設置が望ましいとされているが（注 2）、二つのターミナルのうち一方に設置された認定案内所はカテゴリⅡとなっており、他方に設置された観光案内所は J N T O の認定を受けておらず、カテゴリⅠレベルのサービスを提供するものとなっている状況がみられた。</p> <p>これに対し、カテゴリⅡの認定案内所については、観光庁及び近畿運輸局の担当者が、同認定案内所の担当者にカテゴリ変更に伴う満たすべき基準を説明し、意見交換を行っているが、認定案内所が設置されていないターミナルにカテゴリⅢの認定案内所を設置するための取組等を行われていない。</p>
中部空港	<p>国際空港ではカテゴリⅢの認定案内所の設置が望ましいとされているが、空港内に設置された認定案内所はカテゴリⅡとなっている。</p> <p>今後、F I T（個人旅行）が進んだ際には、外国人観光案内所の設置・運営指針に沿った認定案内所の整備が望ましいと考えられるため、関係者で意見交換等が行われている。</p>

(注) 1 当省の調査結果による。

2 「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」では、我が国で外国人旅行者が最初に訪れる交通の要衝においてはカテゴリⅢの認定案内所の設置が望ましいとされている。

表4-(2)-⑧ 外国人旅行者にとって認定案内所の場所が分かりにくい例

区分	類型	事例数	状況
サイン環境①	鉄道駅等の案内板に表示がない、又は適切な表示となっていないもの	4	鉄道駅等の案内板に認定案内所の所在地が表示されていないため、外国人旅行者が認定案内所の存在を認識することができない。(ただし、認定案内所が入居する建物についての表示はみられる。)(2事例)
			鉄道駅周辺の案内板等に、①認定案内所とそれ以外の案内所を区別せずに同じピクトグラムを用いて表示している、②認定案内所を表示せず、それ以外の案内所のみを観光案内所として表示しているなど、外国人旅行者が認定案内所の存在を認識することができない。(1事例)
			平成25年4月に市が設置した2認定案内所が別の場所に移転しているが、①市設置の案内板77枚のうち40枚において、当該移転の情報が反映されていない、②近隣の鉄道駅の駅周辺案内図に当該移転の情報が反映されていないなど、外国人旅行者が移転後の認定案内所の所在地を認識することができない。(1事例)
サイン環境②③④	シンボルマークを旅行者の目につきやすい場所に掲出しておらず、認定案内所があることを認識できないもの	4	認定案内所が入居する施設の外観にシンボルマークが掲出されていないため、外国人旅行者が施設内に認定案内所があることを認識することができない。(施設内の当該案内所のカウンターのそばに掲出されている。)(1事例)
			認定案内所の入口付近の看板や扉にシンボルマークが掲出されていないため、外国人旅行者が当該施設を認定案内所であると認識することができない。(2事例、うち1事例措置済み)
	店外に観光案内を行う施設である旨の表示がないもの	1	「パートナー施設」となっている店舗について、観光案内を行う施設である旨の表示が店外になく、観光案内を行っている施設であることを認識できない状況がみられる。(ただし、設置・運営指針において、パートナー施設については、外部への表示等は求められておらず、JNTOから認定案内所のシンボルマークの提供も受けていない。)(1事例)

(注) 1 当省の調査結果による。

2 本表は、調査対象認定案内所のうち、外国人旅行者にとって認定案内所の場所が分かりにくい9か所について、その状況を記載した。

3 「区分」欄は、「表4-(2)-④ 認定案内所の各カテゴリーで満たすべき水準」において示された認定案内所の水準のうち、当該事例が該当する区分を記載した。

表4-(2)-⑨ 認定案内所に対する実態調査の実施状況（平成24年度及び25年度）

区分	地方運輸局	実施案内所数
平成 24年度	九州運輸局	8か所
	中国運輸局	2か所
	四国運輸局	5か所
25年度	北海道運輸局	10か所
	東北運輸局	12か所
	北陸信越運輸局	7か所
	中部運輸局	14か所
	近畿運輸局	14か所
	沖縄総合事務局	4か所
計		76か所

(注) 1 当省の調査結果による。

2 実施案内所数欄は、観光庁、地方運輸局及びJNTOが実態調査を実施した延べ箇所数を地方運輸局管内ごとに記載した。なお、関東運輸局管内については、平成25年度までに実態調査を実施していない。

表4-(2)-⑩ 認定案内所の実態調査結果に係る資料を保管していない例

地方運輸局	状況
中部運輸局	調査において使用した書類を保管しておらず、地方運輸局が調査に同行した認定案内所（調査した14か所のうち2か所）に関する調査結果についてのみ、観光庁に照会して調査結果を確認。
九州運輸局	調査結果に関する書類が保管されていないため、調査の内容は不明。

(注) 1 当省の調査結果による。

2 本表は、当省が調査した7地方運輸局のうち、調査日（平成25年10月末日）までに管内の認定案内所の実態調査を実施しているが、当該調査結果を保管していなかった2地方運輸局の状況を記載したものである。

(3) 通訳案内

勸告	説明図表番号
<p>通訳案内士法（昭和 24 年法律第 210 号）において、報酬を得て、通訳案内（外国人に付き添い、外国語を用いて、旅行に関する案内をすることをいう。以下同じ。）を業として行おうとする者は、通訳案内士試験に合格し、都道府県知事の登録を受けなければならないこととされている。</p>	表 4 - (3) - ①
<p>平成 17 年の同法の一部改正により、18 年度から、i) 地域限定通訳案内士の創設（都道府県が行う試験に合格した者は、当該都道府県内において、地域限定通訳案内士として、報酬を得て通訳案内を行うことができる。）、ii) インターネットを利用した通訳ガイド検索システムの導入、iii) 都道府県における通訳案内士登録簿の整備等の措置が講じられている。</p> <p>また、通訳案内士に関する目標については、観光立国推進基本計画において、この登録者数を平成 23 年までにおおむね 5 割増やして 1 万 5,000 人（地域限定通訳案内士を含む。）とすることとされた。</p> <p>【政策評価結果に基づく勸告事項への対応状況等】</p> <p>当省が実施した外国人観光に関する政策評価では、上記の通訳案内士制度が十分に機能しているとは言えない状況となっていたことから、国土交通省に対し、次の勸告を行っている。</p> <p>① 通訳案内士の活動機会の拡大が不十分となっている原因を分析し、通訳ガイド検索システムへの掲載の推進等通訳案内士の活動機会が一層拡大されるような施策を検討すること。</p> <p>② 非居住者合格者（注）の登録が進まない原因を分析し、円滑な登録に向けた対策を検討すること。</p> <p>（注）日本国内に住所を有しない海外試験合格者のことをいう。以下同じ。</p> <p>今回、上記の勸告事項に関する対応状況等を調査した結果は、次のとおりである。</p>	表 4 - (3) - ②
<p>① 国土交通省においては、通訳案内士の活動機会の拡大について、「通訳案内士のあり方に関する検討会」において通訳案内士制度の見直しが検討され、同検討会の「通訳案内士制度のあり方に関する最終報告書」（平成 23 年 3 月 31 日）では、i) 高度な資質をもった通訳案内士の育成、ii) 通訳案内士以外のガイドの新設が提言された。</p> <p>また、非居住者合格者の登録が進まない原因について、国土交通省は、非居住者合格者に対する登録制度の周知が不十分であったとしており、平成 21 年度の通訳案内士試験から、口述試験の際の待合室での資料配布による案内や合格証書郵送の際の説明資料の同封など、受験機会を活用した登録制度の周知を強化している。</p>	表 4 - (3) - ③
<p>② 観光庁は、高度な資質をもった通訳案内士を育成するための研修として、平成 22 年度から 24 年度にかけて、年 2 回から 3 回程度、通訳案内士の専門性の向上を目的</p>	表 4 - (3) - ④

<p>とした「通訳案内士専門性研修支援事業」を実施している。</p> <p>しかし、調査した 17 通訳案内士団体のうち、会員の就業状況（受注実績等）を把握している 15 団体における通訳案内士の就業状況をみたところ、13 団体が通訳案内業で生計を立てている会員は少数又は皆無としており、また、6 割以上の会員が年間稼働日数 50 日以下であるとする団体がみられるなど、こうした通訳案内士団体において、上記の研修は、通訳案内士の活動機会の拡大に十分に寄与するものとはなっていない状況であった。</p> <p>なお、平成 20 年 3 月に観光庁が実施した通訳案内士就業実態等調査の結果では、回答した通訳案内士のうち、年収 100 万円以上の者は 32.8%であり、同庁が 26 年 2 月に実施した通訳案内士制度の見直しに係る調査の結果では、37.1%（4.3 ポイント増）となっている。</p>	<p>表 4 - (3) - ⑤</p>
<p>③ 通訳案内士以外のガイドとして、総合特別区域法（平成 23 年法律第 81 号）等に基づき通訳案内士法の特例が認められた通訳ガイド（以下「特例通訳案内士（注）」という。）については、平成 25 年 10 月現在、調査した 3 か所の総合特別区域において、地方公共団体が実施する研修を修了し、特例通訳案内士として登録を受けている者がいる。</p>	<p>表 4 - (3) - ⑥</p>
<p>しかし、当該総合特別区域の中には、計画段階において、来訪が多いアジア圏の言語を中心に特例通訳案内士を育成するとしていたにもかかわらず、実際に登録された特例通訳案内士の専門言語をみたところ、15 人のうち 14 人が英語となっており、現時点においては、想定した外国人旅行者の動向に沿った特例通訳案内士の育成が行われていないものがあつた。</p> <p>また、これら登録された特例通訳案内士の実業状況をみると、特例通訳案内士を活用する体制が未構築等の理由により、登録を開始した平成 25 年 4 月から当省が調査した同年 10 月現在に至るまで活動実績がないものがあつた。</p> <p>なお、観光庁では、i) 特例通訳案内士全体でみれば、244 人の登録者（平成 26 年 4 月 1 日現在）のうち、中国語及び韓国語を専門とする者の割合は、全体の 37.7%となっており、通訳案内士の数値（全体の 18%。後述参照）と比べ大きい比率を占めている、ii) 総合特別区域の中には、平成 25 年 10 月以降、イベント等における通訳ガイドサービスやモニターツアーにおける活用事例などの実績がみられるものがあるとしている。</p> <p>（注） 特例通訳案内士は、その資格を得た総合特別区域において、報酬を得て、通訳案内（通訳案内士法第 2 条に規定する通訳案内をいう。）を行うことを業とする。</p>	<p>表 4 - (3) - ⑦</p>
<p>④ 地域限定通訳案内士については、平成 19 年度から 23 年度までの間において、6 道県が資格試験を実施している。</p> <p>しかし、平成 24 年度以降については、これら 6 道県のうち 5 道県が、試験を休止しており、このうち、4 道県では、その理由として、地域において試験の開始当初に想定した外国人旅行者からの需要がなく、受験者数が減少傾向にあつたことなどを挙げている。</p> <p>なお、観光庁では、上記のほか、総合特別区域制度で特例通訳案内士が創設され</p>	<p>表 4 - (3) - ⑧、 ⑨</p>

<p>る方針が示されたことも理由の一つであるとしている。</p> <p>⑤ 通訳ガイド検索システムについては、平成24年1月に一旦、運用が終了しているが、26年3月末現在、通訳案内士団体の一つが同システムを独自に再構築し、運用している。</p> <p>しかし、再構築されたシステムの登録者数をみると、200人程度となっている。</p> <p>⑥ 前述のとおり、観光庁は、非居住者合格者に対する登録制度の周知を強化しており、非居住者合格者の登録率は、平成25年4月1日現在、当省が政策評価を実施した時期（平成20年7月23日時点15.8%）と比較して5.3ポイント増加しているが、21.1%にとどまっており、依然として低水準なものとなっている。</p> <p>⑦ 通訳案内士の登録者を専門言語別にみると、訪日外国人旅行者の65%が中国・韓国・台湾・香港の旅行者であるにもかかわらず、中国語・韓国語を専門言語とする通訳案内士の割合は18%にとどまるなど、外国人旅行者数の動向とマッチしていない。</p> <p>なお、観光庁では、前述のとおり、特例通訳案内士の37.7%が中国語及び韓国語が専門言語であるとしている。</p> <p>⑧ 一方、調査した54地方公共団体が把握している通訳ボランティアガイド（注）の活動状況をみると、34地方公共団体において、合計69団体が外国語によるボランティアガイドを実施しており、このうち7地方公共団体の計12観光案内所において、ボランティアガイドの団体による観光案内又は電話通訳等による支援が実施されるなど、ボランティアガイドが積極的に活用されている状況がみられる。</p> <p>（注） 観光施設、神社・仏閣等の名所旧跡等において、外国人に対し、無償で通訳ガイドを行う者をいう。</p> <p>このように、通訳案内士（地域限定通訳案内士を含む。）の活動機会の拡大は、当省が通訳案内士団体を対象に行った調査では進んでいないなどの状況がみられた。</p> <p>他方、通訳ボランティアガイドの活動機会は拡大していくものとみられる。</p> <p>しかし、現時点において、それぞれの登録者数や試験合格者数、実就業者数等の目標値やそれぞれの役割分担などが具体的に定められていないなど、今後、増加していくことが見込まれる訪日外国人旅行者に対応するためには、これら通訳ガイドについて、将来に向けた具体的な取組の方向を検討する必要性が生じている。</p> <p>【所見】</p> <p>したがって、国土交通省は、今後、増加することが見込まれている訪日外国人旅行者の通訳案内のニーズに的確に対応するため、外国人旅行者のニーズや通訳案内士等の受注実績等を踏まえ、通訳案内士等のそれぞれの役割分担や具体的な活用方策を検討し、訪日外国人旅行者の受入体制の在り方を再検討する必要がある。</p>	<p>表4-(3)-⑩</p> <p>表4-(3)-⑪、 ⑫</p> <p>表4-(3)-⑬</p>
--	--

表4-(3)-① 通訳案内士法（昭和24年法律第210号）〈抜粋〉

（業務）

第2条 通訳案内士は、報酬を得て、通訳案内（外国人に付き添い、外国語を用いて、旅行に関する案内をすることをいう。以下同じ。）を行うことを業とする。

（資格）

第3条 通訳案内士試験に合格した者は、通訳案内士となる資格を有する。

（登録）

第18条 通訳案内士となる資格を有する者が通訳案内士となるには、通訳案内士登録簿に、氏名、生年月日、住所その他国土交通省令で定める事項の登録を受けなければならない。

（知識及び能力の維持向上）

第32条 通訳案内士は、第35条第1項の規定により届出をした団体が同条第2項の規定に基づき実施する研修を受けること等により、通訳案内士として必要な知識及び能力の維持向上に努めなければならない。

2 観光庁長官及び都道府県知事は、通訳案内士として必要な知識及び能力の維持向上を図るため、必要に応じ、講習の実施、資料の提供その他の措置を講ずるものとする。

（通訳案内士の団体）

第35条 通訳案内士の品位の保持及び資質の向上を図り、併せて通訳案内に関する業務の進歩改善を図ることを目的とする団体は、観光庁長官に対して、国土交通省令で定める事項を届け出なければならない。

2 前項の規定による届出をした団体は、一定の課程を定め、通訳案内士に対する研修を実施しなければならない。

3 （略）

（通訳案内士でない者の業務の制限）

第36条 通訳案内士でない者は、報酬を得て、通訳案内を業として行ってはならない。

第40条 次の各号のいずれかに該当する者は、50万円以下の罰金に処する。

一・二 （略）

三 第36条の規定に違反した者

（注） 下線は当省が付した。

表4-3-2 外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律
(平成9年法律第91号) <抜粋>

(外客来訪促進計画)

第4条 都道府県は、単独で又は共同して、次に掲げる事項について、当該都道府県内の外客来訪促進地域への外国人観光旅客の来訪の促進に関する計画（以下「外客来訪促進計画」という。）を定めることができる。

一～六 (略)

七 外客来訪促進地域において地域限定通訳案内士の育成及び確保を図る場合にあつては、地域限定通訳案内士試験の実施に関する事項その他必要な事項

八 (略)

2 都道府県は、外客来訪促進計画を定めようとするときは、観光庁長官の同意を得なければならない。

3 観光庁長官は、外客来訪促進計画が次の各号に該当するものであると認めるときは、同意をするものとする。

一～四 (略)

五 地域限定通訳案内士試験の実施に関する事項が定められた場合にあつては、次に掲げる要件に該当するものであること。

イ 当該地域限定通訳案内士試験が行われる都道府県内の計画地域が、地域固有の観光の魅力についての通訳案内（中略）に対する外国人観光旅客の需要に応ずるに足りる適当な通訳案内士が不足しているため、地域限定通訳案内士の育成及び確保を図る必要があると認められる地域であること。

ロ 当該地域限定通訳案内士試験が、円滑かつ確実に実施されると見込まれること。

六 (略)

4～6 (略)

(地域限定通訳案内士の業務等)

第11条 地域限定通訳案内士は、その資格を得た都道府県の区域において、報酬を得て、通訳案内を行うことを業とする。

2 (略)

(地域限定通訳案内士となる資格)

第12条 地域限定通訳案内士試験に合格した者は、当該地域限定通訳案内士試験が行われた都道府県の区域において、地域限定通訳案内士となる資格を有する。

(地域限定通訳案内士試験)

第14条 地域限定通訳案内士試験は、地域限定通訳案内士として必要な知識及び能力を有するかどうかを判定することを目的とする試験とする。

2 地域限定通訳案内士試験は、都道府県知事が、当該都道府県における地域限定通訳案内士試験

の実施に関する事項を含む外客来訪促進計画について第4条第3項（同条第6項後段において準用する場合を含む。）の規定により観光庁長官が同意した場合に限り、次条から第21条まで及び第24条第1項の規定並びに観光庁長官の定める基準に基づき、これを行う。

(注) 下線は当省が付した。

表4-(3)-③ 「通訳案内士制度のあり方に関する最終報告書」(平成23年3月31日 通訳案内士のあり方に関する検討会) <抜粋>

4. 新しい通訳案内士制度のイメージ

訪日外国客3,000万人の目標を達成するためには、高いスキルと深い知識により外国客をもてなすことができる通訳案内士が今後も引き続き重要な役割を担っていくことが必要である。しかしながら、一方で、増大する訪日外国人旅行者の多様なニーズに柔軟に対応するためには、それぞれのニーズに対応した多様なガイドサービスが各地において提供されることが重要であり、こうした環境を実現するためには通訳案内士以外の主体にもサービスの提供を認めることが不可欠となってきた。すなわち、通訳案内士と通訳案内士以外のガイドが連携することによって、あらゆる外国人旅行者のガイド需要に対して良質なガイドサービスを提供できるような制度を早急に構築する必要がある。

具体的な制度のイメージは以下のとおりである。

(1) 通訳案内士

通訳案内士は、全国区域にまたがる団体ツアーから少人数の極め細やかな顧客の要望に対応したツアーまで高度な技術を持って対応する、まさにインバウンド促進のために今後も重要な役割を担うものである。外国人旅行者に質の高いガイドサービスを提供する体制を整備するために、国として引き続き高度な資質をもった通訳案内士の育成が必要である。

(2) 通訳案内士以外のガイド

多様な外国人旅行者ニーズにより的確かつ柔軟に応えられるようにするため、通訳案内士を補完する役割を担うものとして、通訳案内士資格を取得していない者についても、その資質管理を行ったうえで、ガイド業務を認めることが適当である。

5. 制度改正の実現方法及び具体的内容

(1) 制度改正の実現方法

今般、総理主導の下、「総合特区」制度の導入が図られることとなり、内閣官房から第177回(平成23年)通常国会に法案が提出されることとなった。3(1)⑤のとおり、訪日外国人観光客を巡る状況変化に伴い、制度的な対応を早急に図る必要がある地域が生じていることを踏まえ、上記総合特区法を活用して通訳案内士制度の特例措置を設けることが現時点では有効かつ確実な方策である。

(2) 総合特区制度を活用した通訳案内士制度改革の方向性

訪日外国人旅行者に対するガイド行為は、当該旅行者に対する日本の第一印象を形成したり、旅行の満足度を決する上で重要な要素となる。そのため、日本の魅力や日本や観光資源等に関する正確な知識を伝えることは極めて重要である。

したがって、通訳案内士以外の者に対して有償ガイド行為を認める場合には、責任ある公的主体が一定の資質管理を行うこととするべきである。

また、総合特区制度を活用することにより、特区に係る自治体を中心となって当該地域の個性を活かしたホスピタリティで訪日外国人観光客の満足度を高めることも可能となり、地域の活性化が図られることも期待される。

既存の通訳案内士制度と新しく創設される制度を相互に連携させ、外国人旅行者の多様な旅行ニーズに対して柔軟に対応できる制度を構築するべきである。

(注) 下線は当省が付した。

表4-3-④ 通訳案内士専門性研修支援事業の実施状況(平成22年度～24年度)

年度	日時	場所	テーマ	参加人数
平成22	平成22年12月3日	京都市内	高度日本文化ガイディングスキル	97名
	平成23年1月20日	山梨県内	山梨地域スペシャリストの育成	77名
	平成23年1月31日	秋葉原	新しい日本の魅力発見	94名
23	平成24年2月10日	東広島市内	産業観光・近代化遺産	76名
	平成24年2月14日	名護市内	景観、地質、動植物、気象などの自然環境	16名
	平成24年2月16日	東京都港区内	ガイディングスキル	141名
24	平成25年1月25日	宇都宮市内	日本の文化	19名
	平成25年2月14日	郡山市内	祈りを通して知る日本の歴史と文化	162名

(注) 観光庁の資料に基づき、当省が作成した。

表4-3-⑤ 通訳案内士団体における通訳案内士の就業状況等

- ・ 66%の会員が年間稼働日数50日以下で、年間稼働日数200日以上の会員はいない。(協同組合日本通訳案内士連盟)
- ・ 年間稼働日数は各会員2～3日となっている。(やまなし通訳ガイドの会)
- ・ 平成24年度稼働日数は、英語が1人当たり7日、タイ語が1人当たり30日、中国語及び韓国語が1人当たり1日となっている。(ふじのくに静岡通訳案内士の会)
- ・ 繁忙期の3～6月、9～11月の時期に、月1、2回の割合で仕事を行っている。(九州通訳・ガイド協会)
- ・ 平成24年度の1人当たりの通訳案内業の平均収入は約57,000円。(NARAWALK)

(注) 本表は、調査対象17団体のうち、通訳案内業で生計を立てている会員は少数又は皆無としている13団体において、会員の受注実績や稼働日数等の数値を具体的に把握している5団体について記載したものである。

表4-(3)-⑥ 総合特別区域法（平成23年法律第81号）〈抜粋〉

（通訳案内士法の特例）

第20条 指定地方公共団体が、第12条第2項第1号に規定する特定国際戦略事業として、国際戦略総合特別区域通訳案内士育成等事業（通訳案内士と連携して外国人観光旅客の需要の多様化に的確に対応し、国際戦略総合特別区域における産業の国際競争力の強化を図るため、国際戦略総合特別区域通訳案内士（次項に規定する国際戦略総合特別区域通訳案内士をいう。以下この項において同じ。）の育成、確保及び活用を図る事業をいう。別表第1の3の項において同じ。）を定めた国際戦略総合特別区域計画について、内閣総理大臣の認定を申請し、その認定を受けたときは、当該認定の日以後は、当該国際戦略総合特別区域通訳案内士育成等事業に係る国際戦略総合特別区域通訳案内士については、次項から第14項までに定めるところによる。

- 2 国際戦略総合特別区域通訳案内士は、その資格を得た国際戦略総合特別区域の区域において、報酬を得て、通訳案内（中略）を行うことを業とする。
- 3 国際戦略総合特別区域通訳案内士については、通訳案内士法の規定を適用しない。
- 4 第1項の認定を受けた指定地方公共団体が行う当該指定に係る国際戦略総合特別区域の特性に応じた通訳案内に関する研修を修了した者は、当該国際戦略総合特別区域の区域において、国際戦略総合特別区域通訳案内士となる資格を有する。
- 5～14 （略）

（通訳案内士法の特例）

第43条 指定地方公共団体が、第35条第2項第1号に規定する特定地域活性化事業として、地域活性化総合特別区域通訳案内士育成等事業（通訳案内士と連携して外国人観光旅客の需要の多様化に的確に対応し、地域活性化総合特別区域における地域の活性化を図るため、地域活性化総合特別区域通訳案内士（次項に規定する地域活性化総合特別区域通訳案内士をいう。以下この項において同じ。）の育成、確保及び活用を図る事業をいう。別表第2の1の項において同じ。）を定めた地域活性化総合特別区域計画について、内閣総理大臣の認定を申請し、その認定を受けたときは、当該認定の日以後は、当該地域活性化総合特別区域通訳案内士育成等事業に係る地域活性化総合特別区域通訳案内士については、次項から第14項までに定めるところによる。

- 2 地域活性化総合特別区域通訳案内士は、その資格を得た地域活性化総合特別区域の区域において、報酬を得て、通訳案内を行うことを業とする。
- 3 地域活性化総合特別区域通訳案内士については、通訳案内士法の規定を適用しない。
- 4 第1項の認定を受けた指定地方公共団体が行う当該指定に係る地域活性化総合特別区域の特性に応じた通訳案内に関する研修を修了した者は、当該地域活性化総合特別区域の区域において、地域活性化総合特別区域通訳案内士となる資格を有する。
- 5～14 （略）

（注） 下線は当省が付した。

表 4 - (3) - ⑦ 特例通訳案内士育成等事業の実施状況等

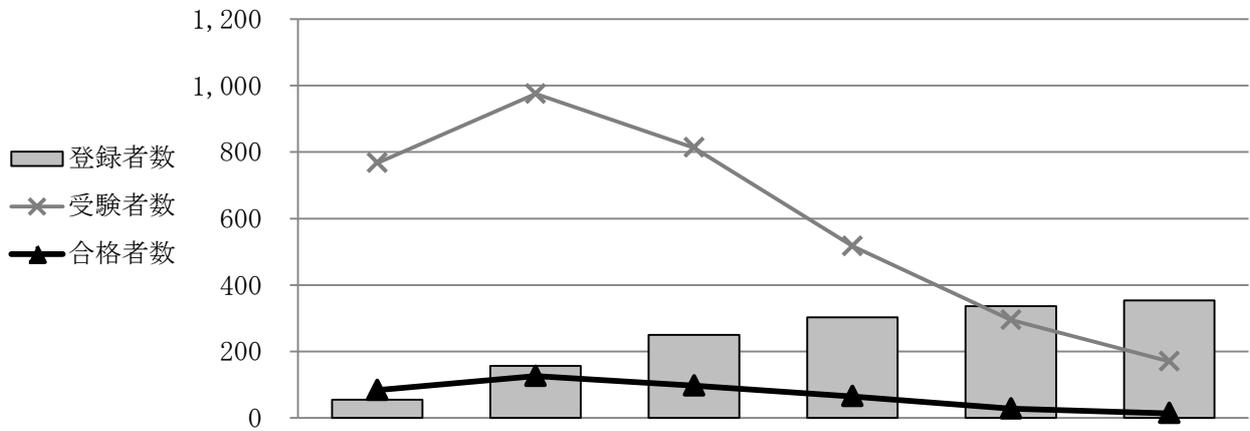
特区の名称	特区計画作成主体	実施状況
札幌コンテンツ特区	札幌市	<p>一般的な観光案内だけでなく、海外撮影隊へのロケ対応をしてもらうなど、札幌コンテンツ特区の取組に資する人材育成を図るため、平成 25 年度に特区案内士の第 1 回の募集 (80 人) を行い、平成 25 年 8 月以降に研修及び試験を実施し、54 人が合格した。対象言語は英語、中国語、韓国語、マレー語、タイ語、ヒンディー語となっている。</p>
国際医療交流の拠点づくり「りんくうタウン・泉佐野市域」地域活性化総合特区	大阪府、泉佐野市	<p>泉佐野市では、特例通訳案内士をアジア圏の言語を中心に育成し、平成 27 年度末までに約 100 人を同市に登録する目標を設定しており、24 年度から養成研修を、25 年度から登録を開始しているが、<u>登録者数 (平成 25 年 10 月 1 日現在) は目標値の 5 分の 1 以下の 15 人で、言語別の内訳も、韓国語の 1 人を除き全て英語であるなど、現時点ではアジア圏の言語に対応できる特例通訳案内士の確保には至っていない。</u></p> <p>上記の理由について、同市では、i) 中国語については、対日関係の悪化に伴いニーズが少ないと判断されたこと、ii) 韓国語の受講に必要とされた語学力が高く、受講対象者が少ないこと、iii) 研修の日程が過密であり、途中で受講を断念した者 (受講者 29 人中 6 人) がみられたことなどとしている。</p> <p>このため、平成 25 年度については、在留資格を有する外国人も対象であると研修実施要項に明記するなどにより養成者の拡大を図り、研修実施期間についても日程緩和を図っている。</p> <p>また、同市は、<u>特例通訳案内士の活動方法として訪日外国人患者等を対象とした小規模ツアーを想定していたが、国際医療交流拠点が整備途上等の理由により、登録開始後約半年経った平成 25 年 10 月時点でも特区案内士の活動実績はない</u>としている。</p>
九州アジア観光アイランド総合特区	福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、福岡市、一般社団法人九州観光推進機構	<p>クルーズ船観光、広域周遊観光ともに対応できる人材の育成を図るため、平成 26 年 2 月に特例通訳案内士研修 (中国語、韓国語) の募集を行い、同年 3 月に研修を実施する予定である。</p>

(注) 1 当省の調査結果による (平成 25 年 10 月時点)。

2 上記のほか、調査時点において、「和歌山県『高野・熊野』文化・地域振興総合特区」(和歌山県) 及び「『森里海連環 高津川流域ふるさと構想』特区」(益田地区広域市町村圏事務組合) が特例通訳案内士育成等事業を実施する総合特別区域として指定されている。

表 4 - (3) - ⑧ 道県別の地域限定通訳案内士数（受験者数、合格者数及び登録者数）

(単位：人)



年度		平成 19	20	21	22	23	24
資格試験実施道県数		4	6	6	6	6	1
受験者数		767	975	813	517	295	170
合格者数		84	126	97	65	28	14
登録者数	合計	55	157	250	303	337	354
	北海道	-	29	62	80	85	85
	岩手県	15	22	25	27	31	34
	栃木県	-	12	23	26	30	30
	静岡県	16	32	44	47	49	48
	長崎県	7	25	34	41	44	44
	沖縄県	17	37	62	82	98	113

(注) 1 観光庁の資料に基づき当省が作成した。

2 登録者数は、翌年度 4 月 1 日現在の各道県に登録している地域限定通訳案内士の延べ人数である。

3 受験者数及び合格者数については、当該年度に地域限定通訳案内士試験を実施した道県における人数の合計を表す。

表 4 - (3) - ⑨ 地域限定通訳案内士試験を廃止した理由等

道県	地域限定通訳案内士試験を休止（廃止）した経緯等	地域限定通訳案内士の就業状況
北海道	<p>①中国や韓国からの旅行者の需要増加に対応できるだけの人数の通訳案内士が北海道内にいなかったこと、②地域限定通訳案内士の場合は、北海道に精通した案内士を育成できることから導入に踏み切ったが、実際には通訳案内士及び地域限定通訳案内士の需要が伸びなかったため、平成 23 年度で試験を休止しており、24 年度以降も需要が伸びる可能性が低いことから、試験再開には至っていない。</p>	<p>回答があった 46 人のうち、就業者は 8 人 (17.4%)。 (「通訳案内士制度等に関する調査」結果)</p>
栃木県	<p>国において通訳案内士制度に関する検討が行われていること及び受験者数が減少したことから、平成 23 年度で地域限定通訳案内士試験を廃止した。</p>	<p>中国語の仕事は年数回あり、英語は全く仕事がない。(栃木県通訳案内士協会)</p>
静岡県	<p>①平成 21 年度の静岡空港開港による外国人旅行者の増加に伴う通訳案内士の需要増加を期待して試験を導入したものの、通訳案内士の需要増加に結び付いておらず、十分な効果が現れていないこと、②受験者数及び合格者数が年々減少していたこと、③国が通訳案内士制度見直しの検討を始めたことを理由として、24 年度から休止しており、再開の予定は立っていない。</p>	<p>会員に専門者はいない。(ふじのくに静岡通訳案内士の会、静岡県中国語通訳案内士の会)</p>
長崎県	<p>地域限定通訳案内士試験開始当時は、長崎港等にクルーズ船が来航した際、停泊中に周辺地域を観光する外国人旅行者が、通訳案内士等を利用することを想定していたが、実際は、①通訳案内士に費用を出してまで周辺の観光地を周遊する個人旅行者が少ないこと、②オプションツアーとして周辺の観光地をバス等で周遊する場合は、ツアーを企画する旅行会社等が、既に実績のある他県の通訳案内士に依頼していることが多いため、長崎県内において新たに通訳案内士を依頼することが少ない。</p> <p>また、他県の来日場所（福岡空港等）から同行する通訳案内士とともに九州地域を周遊することも多く、これらの外国人旅行者には、活動地域が長崎県内のみに限定される地域限定通訳案内士では対応できない状況もある。</p> <p>このため、平成 25 年度以降、九州地域全域での活動が可能な特区案内士制度が開始されることを見越し、24 年度は地域限定通訳案内士試験を行っておらず、25 年度以降は特区案内士の育成を開始する予定。</p>	<p>地域限定通訳案内士 4 人のうち、常時、通訳案内ができる者は 3 人で、クルーズ船やその他各種の通訳案内業務を実施 (九州通訳・ガイド協会)</p>

(注) 1 本表は、地域限定通訳案内士試験を実施している道県のうち、調査対象とした 4 道県における地域限定通訳案内士試験を休止（廃止）した経緯等及び地域限定通訳案内士の就業状況について作成した。

2 「地域限定通訳案内士の就業状況」の欄は、北海道については、北海道に登録されている通訳案内士及び北海道地域限定通訳案内士を対象として平成 23 年度に北海道が実施した「通訳案内士制度等に関する調査」の結果を記載した。また、他の 3 県については、地域限定通訳案内士が所属している通訳案内士団体が把握している就業状況を記載した。

表4-(3)-⑩ 非居住者合格者の登録状況等

年度等	平成18年度	19	平成20年 7月23日 時点	平成20 年度	21	22	23	24
非居住者合格者数(人)	69	304	304	465	629	737	814	852
非居住者登録者数(人)	4	32	48	85	127	145	151	180
非居住者合格者登録率(%)	5.8%	10.5%	15.8%	18.3%	20.2%	19.7%	18.6%	21.1%

(注) 1 観光庁の資料に基づき当省が作成した。

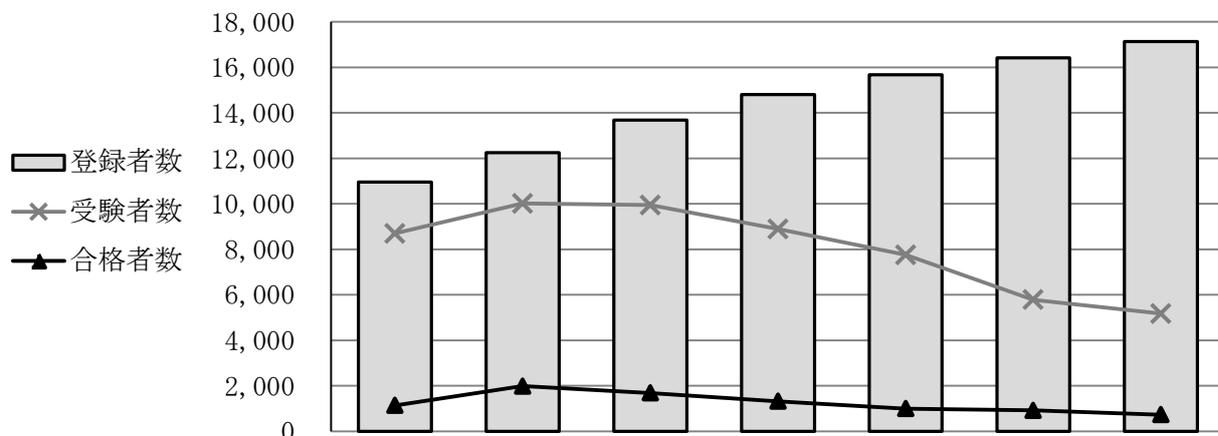
2 非居住者合格者は、日本国内に住所を有しない海外試験合格者のことである。

3 「非居住者合格者数」の欄は、該当年度末における累計者数を、「非居住者登録者数」の欄は、翌年度の4月1日時点における累計者数を表す。

なお、「平成20年7月23日時点」の欄は、当省が実施した「外国人が快適に観光できる環境の整備に関する政策評価」の調査結果に基づくものであり、「非居住者合格者数」の欄は、平成18年度及び19年度の合格者数(合計)を、「非居住者登録者数」は、同日時点における登録者数を示している。

4 非居住者合格者登録率は、非居住者登録者数を非居住者合格者数で除したものである。

表4-3-⑪ 全国の通訳案内士及び地域限定通訳案内士の数（受験者数、合格者数及び登録者数）
（単位：人、％）



年度		平成 18	19	20	21	22	23	24
通訳案内士	受験者数	8,695	9,245	8,972	8,078	7,239	5,485	5,000
	合格者数	1,137	1,905	1,559	1,225	932	894	713
	登録者数	10,958	12,190	13,530	14,559	15,371	16,077	16,779
地域限定通訳案内士	受験者数	—	767	975	813	517	295	170
	合格者数	—	84	126	97	65	28	14
	登録者数	—	55	157	250	303	337	354
計	受験者数	8,695	10,012	9,947	8,891	7,756	5,780	5,170 (51.6)
	合格者数	1,137	1,989	1,685	1,322	997	922	727 (36.6)
	登録者数	10,958	12,245	13,687	14,809	15,674	16,414	17,133 (140.0)

(注) 1 観光庁の資料に基づき当省が作成した。

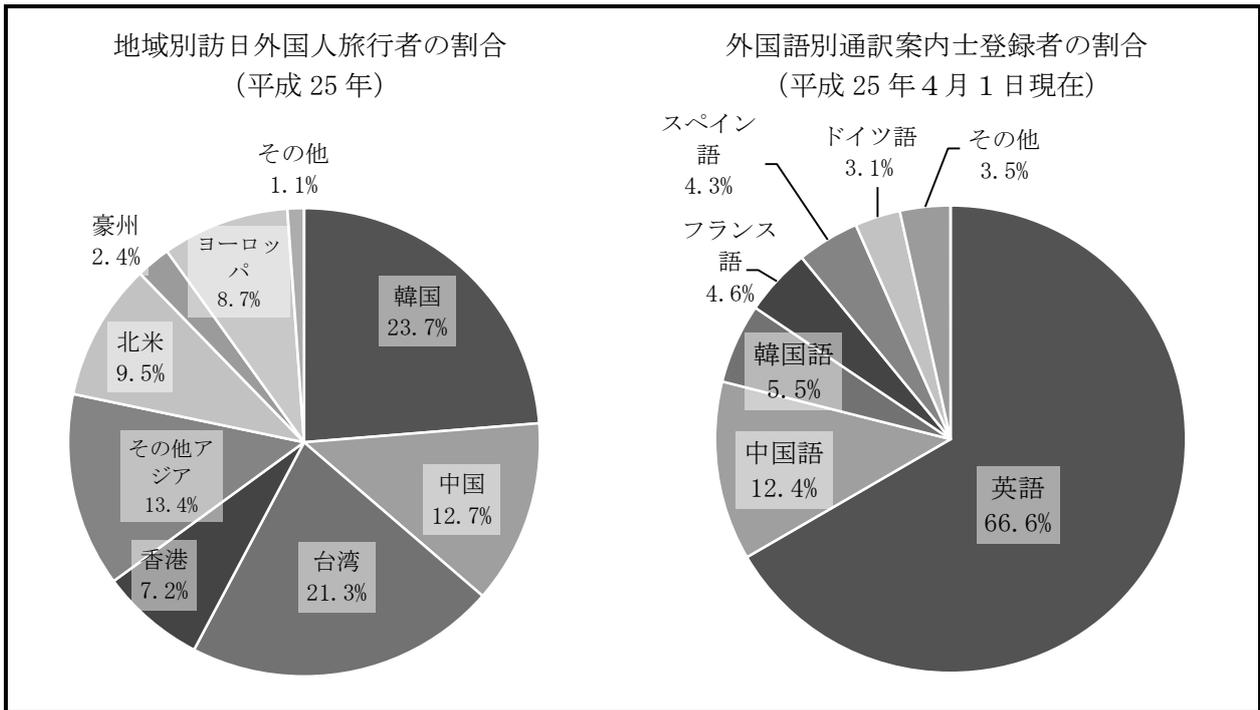
2 登録者数は、翌年度4月1日現在の延べ登録者数である。

3 地域限定通訳案内士試験を実施している道県（同試験を休止したものを含む。）は、北海道、岩手県、栃木県、静岡県、長崎県及び沖縄県であり、このうち、岩手県、静岡県、長崎県及び沖縄県は平成19年度、北海道及び栃木県は20年度に地域限定通訳案内士試験を開始した。また、24年度以降は沖縄県のみが同試験を実施しており、他の5道県においては、同試験は休止されている。

4 地域限定通訳案内士の受験者数及び合格者数については、当該年度に地域限定通訳案内士試験を実施した道県における人数の合計を表す。

5 () 内の数値は、平成19年度の数値に対する割合を示す。

表 4 - (3) - ⑫ 外国語別通訳案内士数と国籍等別旅行者数



(注) 訪日外国人旅行者数については J N T O、通訳案内士の登録者数については観光庁の資料による。

表 4 - (3) - ⑬ 観光案内所において通訳ボランティアガイドを積極的に活用している例

設置者	観光案内所名	活用状況
宇都宮市	宇都宮市観光案内所	宇都宮 S G G クラブとの連携により電話通訳で英語・中国語等に対応
日光市	東武日光駅観光案内所	日光 S G G クラブの会員が英語対応を実施
	日光郷土センター	とちぎボランティア通訳ガイド協会の会員が英語対応を実施
浦安市	浦安市観光インフォメーション マーレ	案内業務は、ボランティア観光ガイド団体の「ぶらり浦安ガイド」と協定を結び、会員が担当
神戸市	北野観光案内所	外国語対応は N P O 法人 K O B E 観光ボランティアガイドのスタッフが実施
奈良県	奈良県観光インフォメーションセンター	英語対応は「奈良 S G G クラブ」に委託
	奈良市観光センター	
	奈良市総合観光案内所	
奈良市	近鉄奈良駅観光案内所	英語対応は「奈良 Y M C A 善意通訳協会」に委託
	J R 奈良駅観光案内所	
斑鳩町	法隆寺 i センター	英語対応は「斑鳩アイセス G G」が実施
	斑鳩の里観光案内所	

(注) 当省の調査結果による。

5 受入環境整備事業による拠点地域の整備及び他地域への普及の推進

勸 告	説明図表番号
<p>観光庁は、V J 事業を実施することにより、訪日外国人旅行者の増加を図る一方、訪日外国人旅行者が安心して快適に、移動・滞在・観光することができる環境を提供することにより、訪日外国人旅行者の訪問を促進するとともに、満足度を高め、リピーターの増加を図ることを目的とした受入環境整備事業を行っている。</p> <p>本事業は、都道府県等からの提案（申請）に基づき、観光庁が選定した戦略拠点（既に多数の外国人旅行者の訪問がある地域）及び地方拠点（今後外国人旅行者の増加が見込まれる地域）において、訪日外国人旅行者の受入に必要不可欠な環境を整えることにより、i）当該拠点地域における自律的な受入環境の整備の推進、ii）他地域（全国）への普及を図ることとされている。</p>	<p>表 5 - ①</p>
<p>【問題点（事例）】</p> <p>今回、観光庁が平成 22 年度から 24 年度までの間に実施した受入環境整備事業（66 事業）のうち、34 事業を抽出して、その実施状況等を調査したところ、i）約 2,000 万円の費用をかけて整備することとした外国人向け総合観光ウェブサイトが未完成で一度も利用されていない例や、ii）観光に訪れる外国人にも対応した災害ポータルサイトの内容（避難所一覧の掲載情報）に誤りがあり、災害時における避難行動に支障が生じる可能性がある例がみられるなど、当該拠点地域における自律的な受入環境の整備が行われていない状況が認められた（5 事例）。</p>	<p>表 5 - ②、③、④</p>
<p>また、事業の効果測定・評価が観光庁又は関連運輸局と請負事業者とで行われ、拠点地域となっている地方公共団体が全く関与しておらず、また、これにより作成された事業報告書には、拠点地域が自立的・継続的に受入環境を整備していくための「自立的整備プラン」や事業成果等を踏まえて他地域での活用・普及を図るための「普及プラン」などが記載されているが、当該報告書が拠点地域となっている地方公共団体に送付されていないため、当該拠点地域における自律的な受入環境の整備及び他地域への普及も期待できない状況がみられた。</p>	<p>表 5 - ⑤</p>
<p>【問題の発生原因】</p> <p>上記問題が発生している原因は、観光庁では、当該事業により一旦整備した情報提供ツール等について、拠点地域となっている地方公共団体におけるその後の利用状況を定期的に確認しておらず、また、継続利用に向けた必要な指導等が実施されていないこと、事業の効果測定・評価を関係機関が連携して行うことや、その結果を他地域（全国）へ普及する仕組みが十分に構築されていないことなどによる。</p>	
<p>【所見】</p> <p>したがって、国土交通省は、受入環境整備事業の実施拠点における自律的な受入環境の整備及び他地域への普及を図る観点から、次の措置を講ずる必要がある。</p>	

<p>① 当該事業で整備された設備等について、当該拠点地域の地方公共団体と連携し、その後の利用状況や事業効果を定期的に把握するとともに、当該地方公共団体に対し、継続利用に向けた必要な指導を行うこと。</p> <p>② 上記①で把握した情報については、他の地方運輸局を通じ、定期的に他の都道府県等に提供するなどにより、利活用を図ること。</p>	
---	--

表5-① 平成24年度訪日外国人旅行者の受入環境整備事業の概要

訪日外国人旅行者の受入環境整備事業

目的

訪日外国人旅行者が安心して快適に、移動・滞在・観光することができる環境を提供することにより、訪日外国人旅行者の訪問を促進するとともに、満足度を高め、リピーターの増加を図る

訪日への期待を高める海外プロモーションに加え、訪日時の満足度を高めるための環境を整備

事業実施地域における自立的な受入環境整備の推進

地域における受入環境整備の取組を全国に普及

「受入環境整備水準の評価」を活用した自主的な地域の受入環境の改善

再訪意向の向上によるリピーターの増加

宣伝効果による訪問の促進

手法

【戦略拠点・地方拠点の整備】

戦略拠点・地方拠点において、地域の受入環境整備水準の把握・評価を行い、受入環境の向上に資する事業を実施し、地域での自立的な受入環境の整備及び他地域への普及を図る

【例】



ガイドブック

WEB

マップ

案内・誘導サイン

1

訪日外国人旅行者の受入環境整備に係る戦略拠点・地方拠点

【新たに選定した戦略拠点・地方拠点】

戦略拠点【5拠点】

成田、押上・業平橋、名古屋、神戸、広島

地方拠点【14拠点】

釧路・弟子屈、弘前、田沢湖・角館、草津、川越、鎌倉、立山黒部、南伊豆、泉佐野、鳥取県西部、松山、鳴門・南あわじ、長崎、八重山

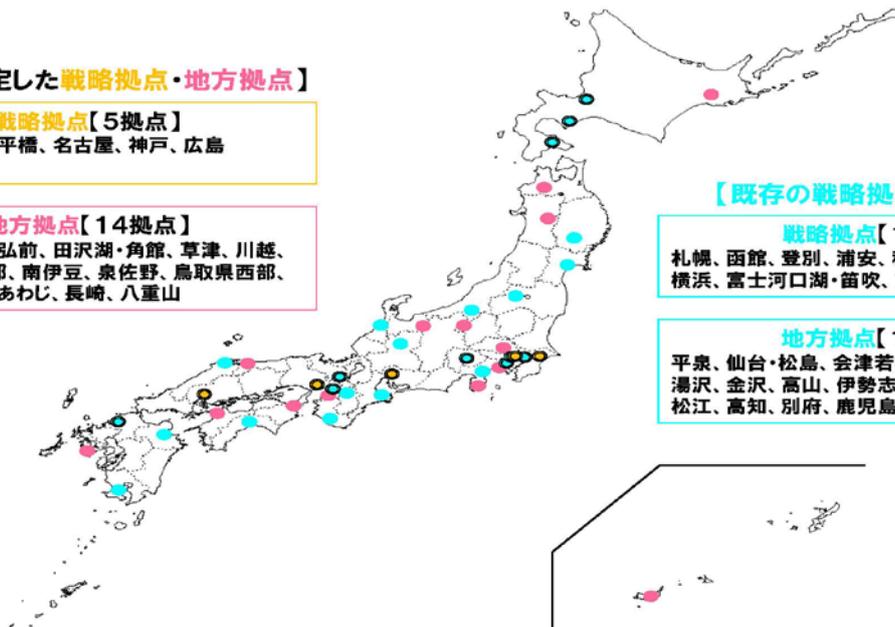
【既存の戦略拠点・地方拠点】

戦略拠点【12拠点】

札幌、函館、登別、浦安、秋葉原、銀座、蒲田、横浜、富士河口湖・苗吹、京都、大阪、福岡

地方拠点【14拠点】

平泉、仙台・松島、会津若松、箱根・湯河原・熱海、湯沢、金沢、高山、伊勢志摩、奈良、田辺・白浜、松江、高知、別府、鹿児島



戦略拠点：現状多くの訪日外国人旅行者が訪れている地域
地方拠点：今後訪日外国人旅行者の増加が見込まれる地域
*地域の受入環境整備の積極性を考慮し、訪日外国人旅行者の受入環境整備に関する検討会の評価等を踏まえ選定

2

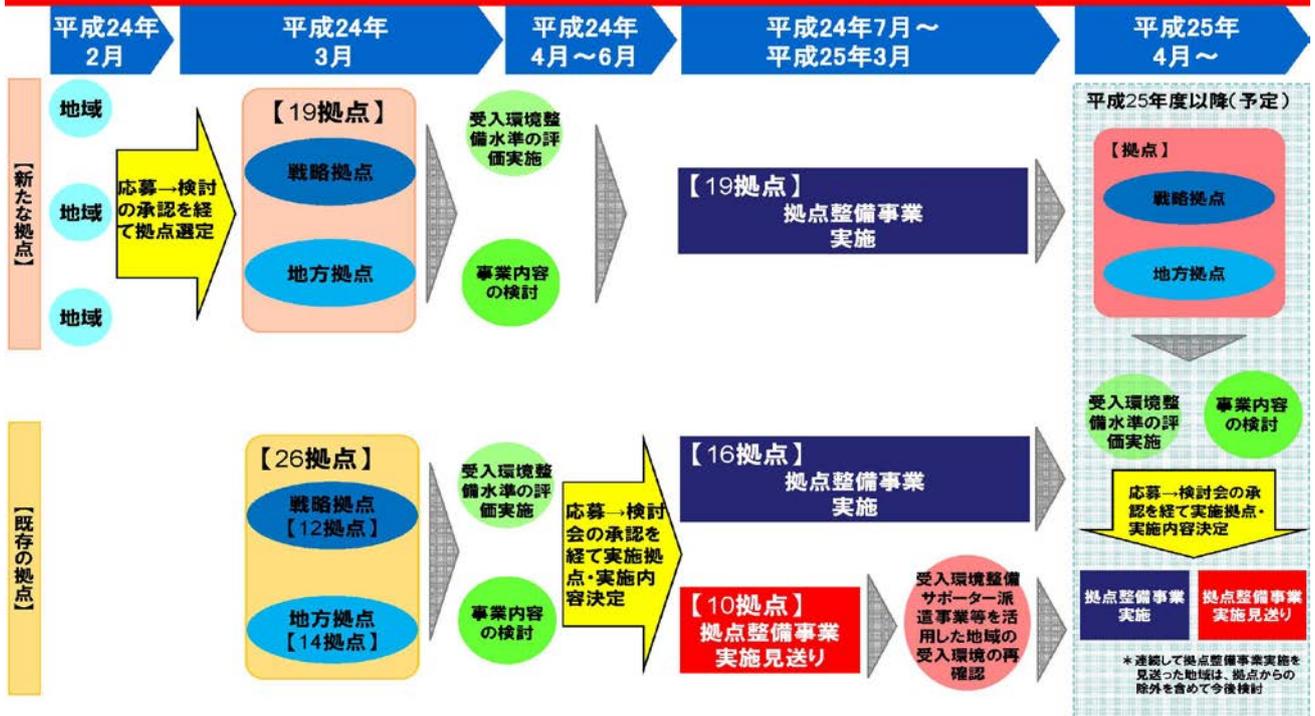
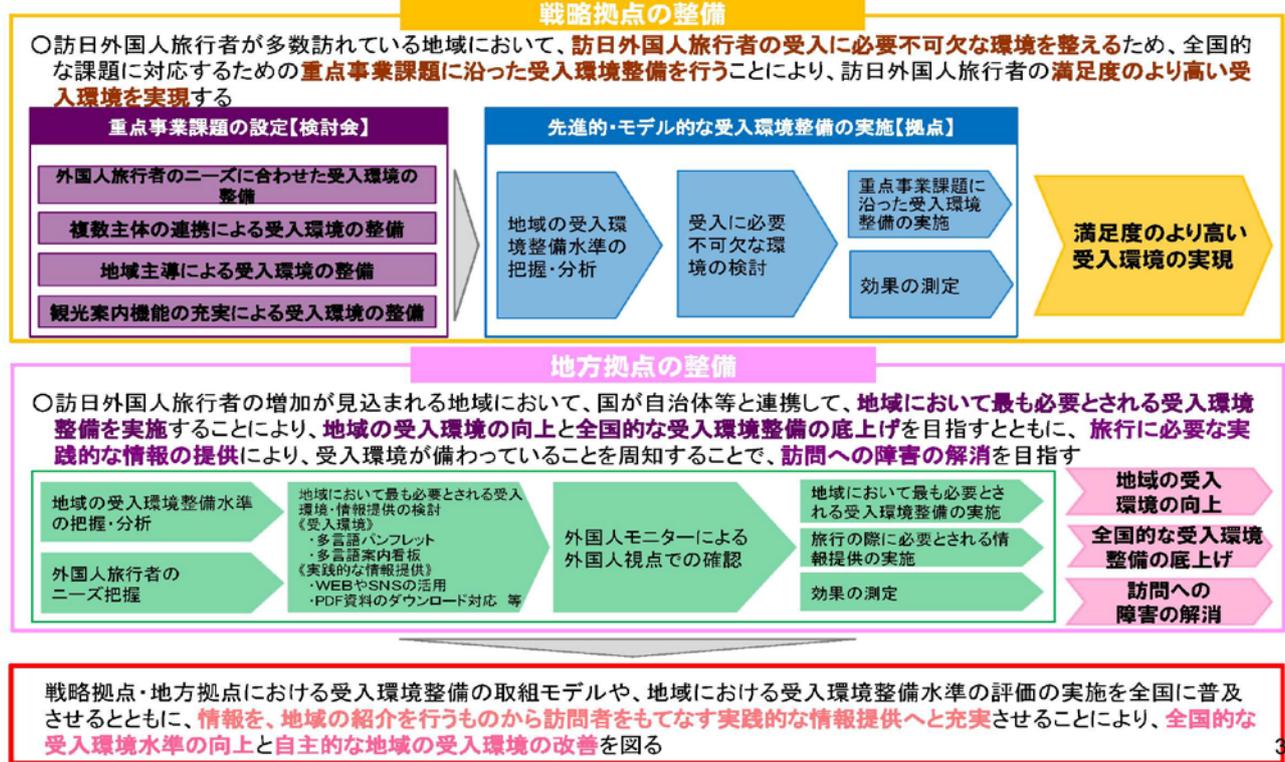


表5-② 当該拠点地域における自律的な受入環境の整備が行われていない例①（当初予定したものが計画どおりに整備されていないもの）

○ 近畿運輸局管内においては、平成24年度に神戸市が戦略拠点に選定され、「外国人旅行者の嗜好に応じた一括型多言語観光情報提供ツールの整備」が実施されている（事業費1,999万円）。

当該事業では、言語圏別のニーズに沿った観光モデルコースや宿泊施設・観光施設・企画交通券の紹介などの「情報提供」を行うとともに、これらの「販売・予約・決済」を一括して行うことができる外国人向け総合観光ウェブサイトを作成し、民間事業者の参画を得て、継続的なサイト運営を行うとされている。

エントリーシートを策定した神戸市では、同ウェブサイトについて、宿泊の予約・決済コンテンツを作成することが重要であり、そのための独自のシステムを構築することとしたとしている。また、その手数料収入をサイト運営費用に充て、事業終了後も継続的に運営し、将来的には、公的機関以外が運営することを目指したものであるとしている。

しかし、当該事業の実施状況をみたところ、当該ウェブサイトについては、言語圏別のニーズに沿った観光モデルコースや宿泊施設・観光施設・企画交通券の紹介などの「情報提供」に係るコンテンツまでは作成されているが、同市が重要とした宿泊の予約・決済コンテンツについては、継続的に運営するためには多額の費用が必要となり、当初、予定していた手数料収入のみで運営することは困難であることが判明したとして、その作成を断念している状況が認められた。

また、作成に至った情報提供に係るコンテンツについては、ウェブサイトの運営に係る予算が確保できなかったとして、一般公開されていない。

さらに、上記のような状況であることから、公的機関以外による運営（民間事業者の参画）は、困難な状況となっており、ウェブサイトの運営体制の整備に係る取組も進んでいない。

観光庁では、当該拠点地域における自律的な受入環境の整備状況等を定期的に確認することとしておらず、計画に基づく整備に向けた具体の指導等が行われていなかった。

○ 北海道運輸局管内においては、平成24年度に登別市が戦略拠点に選定され、「外国人旅行者の回遊性向上のための広域観光案内所の検証」が実施されている（事業費1,995万円）。

当該事業では、近隣市町村や観光協会等と連携を図りつつ、外国語対応職員が常駐している登別観光案内所を中心に、タブレットの相互通信機能の活用等により、周辺市町村での外国語観光案内対応を行うことで受入環境整備を図ることとされている。

しかし、当該事業の実施状況をみたところ、一部、外国人向けに作成することとした通訳等の予約システムを付加したウェブサイトについて、通訳等の確保が困難、外国人は連絡なしで予約キャンセルをするなどの問題があるなどとして、外国人向けのウェブサイトが一般公開されていない状況が認められた。

観光庁では、当該地域における自律的な受入環境の整備状況等を定期的に確認することとしておらず、計画に基づく整備に向けた具体の指導等が行われていなかった。

※ 当該ウェブサイトについては、当省による調査の後、仕様変更が行われ、平成26年5月から運用が開始されている。

（注）当省の調査結果による。

表5-③ 当該拠点地域における自律的な受入環境の整備が行われていない例②（事業が継続的に行われていないもの）

○ 北海道運輸局管内において、平成23年度に札幌市、函館市及び登別市が戦略拠点に選定され、受入環境整備事業が実施されている（3市合計3,994万円）。

このうち、札幌市では、「都市型街歩きプログラムの構築・推進」が実施されており、北海道観光の玄関口である札幌において、フライト待ち時間等を利用した短時間でも気軽に参加可能な、魅力的な街歩きプログラムを造成し、滞在の満足度向上を目指すこととされている。

しかし、当該事業の実施状況をみたとところ、外国人向けに作成した「外客向けショッピングモール特典冊子」については、JR札幌駅周辺商業施設を紹介するために、当初は期間限定で利用できる特典クーポン付き冊子として作成・配布されているが、翌年度以降は、地域の民間事業者において内容の更新や改良等が行われ、継続的に作成・配布されることを想定していたが、引き継ぐ民間事業者がいなかったとして、その後は行われていない状況が認められた。

観光庁では、当該拠点地域における自律的な受入環境の整備状況等を定期的に確認することとしておらず、継続的な取組に向けた具体の指導等が行われていなかった。

○ 関東運輸局管内において、平成22年度に浦安地域が戦略拠点に選定され、23年度までの2か年において、受入環境整備事業が実施されている。

このうち、23年度においては、「包括的な多言語観光案内環境の整備」が実施されており、国や地方公共団体と民間事業者が十分に連携しつつ、観光情報アプリの開発及び主要拠点への公衆無線LANの整備等により、外国人旅行者等がどこまでも容易に情報収集できる環境を構築し、訪日外国人旅行者の移動等の容易化及び満足度の向上を図ることとされている。

しかし、当該事業において、訪日外国人旅行者の利便性を高めるために開発された訪日外国人旅行者の視点に立った多言語対応の観光情報アプリ（浦安市商工会議所が運営・管理）のダウンロード数は、同市によれば、リリース直後は1日当たり200件から300件程度あったものが、現在では、ほとんどダウンロードされていない状況となっている。

観光庁では、当該拠点地域における自律的な受入環境の整備状況等を定期的に確認することとしておらず、継続的な取組に向けた具体の指導等が行われていなかった。

（注）当省の調査結果による。

表5-④ 当該拠点地域における自律的な受入環境の整備が行われていない例③（当該事業により整備した成果物の内容に誤りがあるもの）

東北運輸局管内においては、平成24年度に仙台・松島地域が地方拠点として選定された「外国人観光客が緊急時対応に応用できるサポート環境整備」が実施されている（事業費1,990万円）。

当該事業においては、安心して観光を楽しんでもらうために、病気や災害等、困難な状況に直面した際に必要となる情報を網羅した案内ツールを整備することとされており、特に東日本大震災での経験から、災害時に想定されるリスクを踏まえた上で、観光に訪れる外国人にも対応したウェブサイトとして、災害ポータルサイト「自然災害への備えと心得について（仙台・松島地域対象）」が構築され、現在は宮城県が譲り受けて運営している。

しかし、当該ウェブサイトに掲載されている「避難所一覧」のマップをみたところ、以下の表のとおり、地図上に掲載されていた避難場所8か所を含む12か所の施設のうち、4か所（避難場所3か所）において、事実と異なる位置情報を地図上に掲載しており、災害時における避難行動に支障が生じる可能性がある例が認められた。

避難所一覧の掲載内容

番号	施設名	掲載区分	位置情報	
			正誤	×の場合、内容
1	松島病院	病院	○	—
2	松島観光協会	相談窓口	○	—
3	松島海岸V案内所	相談窓口	×	別の建物の近くにある土地を案内
4	松島町役場	相談窓口	○	—
5	松島第一小学校	避難場所	○	—
6	垣ノ内支館	避難場所	○	—
7	ほほえみの家	避難場所	×	別の建物を案内
8	三十刈駐車場及び付近高台	避難場所	○	—
9	ホテル大観荘駐車場	避難場所	○	—
10	瑞巖寺	避難場所	×	別の建物の近くにある土地を案内
11	西行戻しの松公園	避難場所	×	同上
12	新富山	避難場所	○	—

（注）当省の調査結果による。

観光庁では、当該事業の拠点となっている自治体において、事業が継続的に行われているかを定期的に確認することとしておらず、誤った情報がインターネットで発信されていることについて、修正に係る必要な措置が講じられていなかった。

※ 当該ウェブサイトについては、当省による実地調査の後、位置情報が修正され、平成25年12月から運用が開始されている。

（注）当省の調査結果による。

表5-⑤ 観光庁と当該事業の拠点となった地方公共団体との間で連携が図られておらず、拠点地域における自律的な受入環境の整備及び他地域（全国）への普及が図られていない例

関東運輸局管内において、平成23年度に戦略拠点に選定された秋葉原地域及び蒲田地域において実施された事業並びに24年度に戦略拠点に選定された蒲田地域及び押上・業平橋地域で実施された事業をみたところ、以下のような状況が認められた。

- 平成23年度に秋葉原地域及び蒲田地域で実施された事業の成果等の取りまとめ（報告書の作成）に当たり、観光庁※と当該事業の拠点となった千代田区（秋葉原地域）及び大田区（蒲田地域）との間において、内容に係る協議は行われておらず、また、作成した報告書も両地方公共団体に送付されていなかった。
- また、平成24年度に蒲田地域及び押上・業平橋地域で実施された事業の成果等の取りまとめ（報告書の作成）においても、関東運輸局では、当該事業を受託した民間事業者と協議しているが、拠点となった大田区（蒲田地域）及び墨田区（押上・業平橋地域）との間において、内容に係る協議は行われておらず、また、作成した報告書も両地方公共団体に送付されていなかった。

このため、これらの報告書においては、地域で自立的・継続的に受入環境を整備していくための「自立的整備プラン」や事業成果等を踏まえて他地域での活用・普及を図るための「普及プラン」などが記載されているが、拠点となった地方公共団体では、これらの情報を把握することができず、受入環境整備事業の目的とされている当該拠点の自律的な受入環境の整備及び他地域への普及が図られているとはいえない状況となっていた。

※ 平成23年度は観光庁が当該事業を直接実施

（注）当省の調査結果による。

