



平成30年3月28日

近畿管区行政評価局

訪日外国人旅行者の利便性の向上に関する調査-「手ぶら観光」を中心として- 〈調査結果の公表〉

近畿管区行政評価局(局長:角田祐一^{つのだ ゆういち})は、近畿地方でも盛り上がりの見られる「インバウンド」に関連して、「手ぶら観光」を中心に、訪日外国人旅行者の立場から、現地の実情や関係機関の取組などの実態を調査しました。その結果を公表します。この調査により、

- ① 訪日外国人旅行者にも広く活用いただけないかと考え、手ぶら観光カウンターが見付からないなどの外国人旅行者の不満にも対応できる「手ぶら観光カウンターガイドブック」(日本語版及び英語版)を試みとして作成し、提案
- ② 平成30年3月28日、近畿運輸局に対して、「手ぶら観光」の一層の推進を図るため、改善意見を3点通知

(注)「手ぶら観光カウンター」:外国人への対応が可能な、手荷物の配送又は一時預かりサービスの窓口

国土交通省(本省)から「手ぶら観光」の共通ロゴマークの使用承認を受けた事業者(認定事業者)が開設

同省の資料(30年3月5日時点)では、全国に209か所設置。うち近畿地方に44か所(大阪28、京都11、奈良4、兵庫1)



Japan.
Hands-Free
Travel



「手ぶら観光」
共通ロゴマーク



- 調査担当局 近畿管区行政評価局
- 調査実施期間 平成29年12月～30年3月
- 調査対象機関 近畿運輸局
- 関連調査等対象機関 関係団体、事業者

【照会先】

近畿管区行政評価局

評価監視部第5評価監視官 成田 佳久

電話:06-6941-8761

E-mail: knk13@soumu.go.jp

URL: <http://www.soumu.go.jp/kanku/kinki.html>



〔調査の概要〕

調査の背景

- ◆ 新たな「観光ビジョン」(平成28年3月)に基づき、「観光先進国」の実現に向け、政府一丸、官民挙げての取組を実施。訪日外国人旅行者数について、従来の目標を大幅に前倒し、平成32年4,000万人
- ◆ 訪日外国人旅行者がキャリーバッグ等を運ぶ負担を軽減できるよう、一時預かりや宅配サービス等の「手ぶら観光」を推進。32年までに手ぶら観光カウンターを、全主要交通結節点に設置の計画
- ◆ 国土交通省は、共通ロゴマークを作成。マークの使用を承認した事業者等には、手ぶら観光カウンターの整備等を支援（補助事業）
- ◆ 29年の訪日外国人旅行者数は、過去最高の約2,869万人。近畿地方では、全国を上回るペースで増加し、大阪府で約1,111万人、京都府でも約742万人が訪問
- ◆ 同省の資料(30年3月5日時点)で、手ぶら観光カウンターは、全国に209か所、うち近畿地方には44か所(全国の21.1%)
- ◆ 主要ターミナル駅や空港等において、カウンターの案内が十分でなく、訪日外国人旅行者が荷物の預かり場所の確保に困っている状況

調査の内容・結果

【調査内容】

- 近畿地方の手ぶら観光カウンター19か所に出向き、実地調査。現地での案内表示の状況などを確認
 - 国土交通省やJNTOの手ぶら観光カウンターに関する情報提供の状況等を調査
- (注) JNTO：独立行政法人国際観光振興機構（日本政府観光局）

【主な調査結果】

- ◆ 国土交通省やJNTOのウェブサイトの掲載情報に不備、不足
 - ◆ 最寄り駅からカウンターまでの案内表示なしの例。分かりにくい
 - ◆ 認定事業者から、制度やロゴマークの更なる周知などの意見
 - ◆ 認定事業者には、「手ぶら観光」の利便性向上の独自取組も
- ☆ なお、近畿運輸局（29年2月）や京都市（同年3月）の調査で、「手ぶら観光」を知らないとする回答が多数

ガイドブックの作成、提案

試みとして、訪日外国人旅行者の意見や不満等にも対応できる「手ぶら観光カウンターガイドブック」を手作り。カウンター（19か所）の基本情報、最寄り駅からの主な経路等の写真など、分かりやすく整理。近畿運輸局など関係機関や認定事業者に提案

改善意見

近畿運輸局は、次の措置を講ずる必要

- 1 ウェブサイト等の掲載情報の不備等の改善について、国土交通省（本省）等へ連絡
- 2 「手ぶら観光」制度やロゴマークの更なる周知
- 3 訪日外国人旅行者に対する手ぶら観光カウンターの情報提供方を検討する際には、「手ぶら観光カウンターガイドブック」も参考

1 「手ぶら観光カウンターガイドブック」の提案

別冊の「ガイドブック」参照

訪日外国人旅行者の立場からガイドブックを試作、提案

当局は、試みとして「手ぶら観光カウンターガイドブック〔近畿地方版〕」を手作り。近畿運輸局など関係機関、事業者へ提案
近畿地方のカウンター41か所(29年11月21日時点の「認定事業者一覧」に掲載。ただし、同年12月末までに閉鎖の2か所を除外)の共通情報及び19か所の詳細情報を掲載。この際、訪日外国人旅行者の立場から、最寄り駅からカウンターまでのルートを手歩で確認。「手ぶら観光カウンターが見つからない」、「知っていれば利用した」など訪日外国人旅行者の不満、「手ぶら観光カウンター自体あまり知られていない」など認定事業者の意見にも対応

【ガイドブックの概要】

〔近畿地方41か所の共通情報〕(日本語、英語)

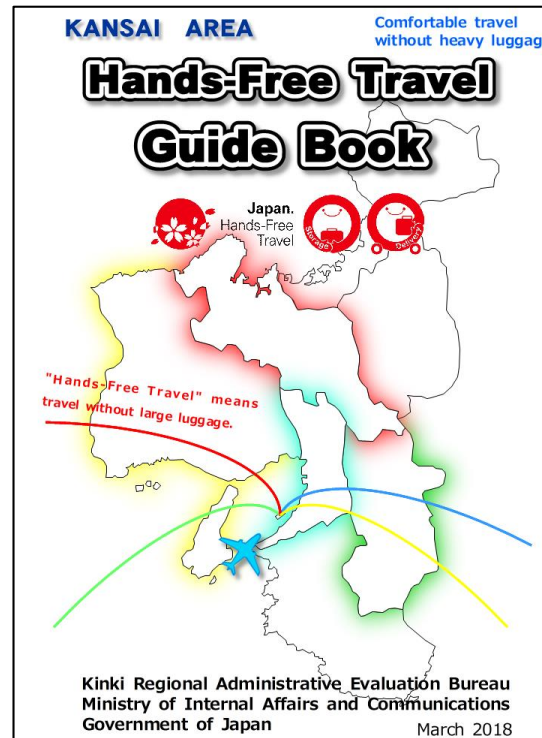
- ◆ 手ぶら観光カウンターの「一覧」及び「位置図」(カウンター名、所在地、営業時間、サービス内容、電話番号、関係ウェブサイト等)
〔うち19か所(調査対象)の詳細情報〕
- ◆ 基本情報: カウンター名、所在地、営業時間、サービス内容・料金、電話番号、関係ウェブサイト、補償内容等(日本語、英語)
- ◆ 経路案内図: カウンター最寄り駅など移動の起点からの主な経路、分岐点の現地写真により、詳細に整理(日本語のみ)

ガイドブックの概要

- ガイドブック表紙
〔日本語版〕



〔英語版〕



○ 共通情報（一覧）

近畿地方の手ぶら観光カウンター一覧

（平成30年2月1日現在）

No	府県	カウンター名	一時預かり	配送		受付・受取可能時間	最寄り駅	所在地	Access Map	電話	Webサイト	事業者名	注釈
				当日配送	翌日以降配送								
1	大阪	JALエービーシー関西国際空港カウンター(国際線到着フロア) ※詳細情報は10ページ参照	○	○※	○	6:15-22:30	関西空港駅	大阪府泉南郡田尻町泉州空港中1番地 関西国際空港第1ターミナルビル1階		03-3545-1131	https://www.jalabc.com/	㈱JALエービーシー	※当日配送は、関西地方(一部地域除く)に対応
2	大阪	JALエービーシー関西国際空港カウンター(国際線出発フロア) ※詳細情報は10ページ参照	○	受取のみ可能	受取のみ可能	6:30-22:30	関西空港駅	大阪府泉南郡田尻町泉州空港中1番地 関西国際空港第1ターミナルビル4階					
10	大阪	難波ハンズフリーセンター ※詳細情報は31ページ参照	○	×	○	10:00-20:00	難波駅	大阪市浪速区難波中1-6-8 イチエイ総合ビル4階		06-6645-0064	http://baggagestorage-osaka.com/	イチエイフーズ(株)	

〔英語版〕

“Hands-Free Travel” Counters in the Kansai area

[As of February 1, 2018]

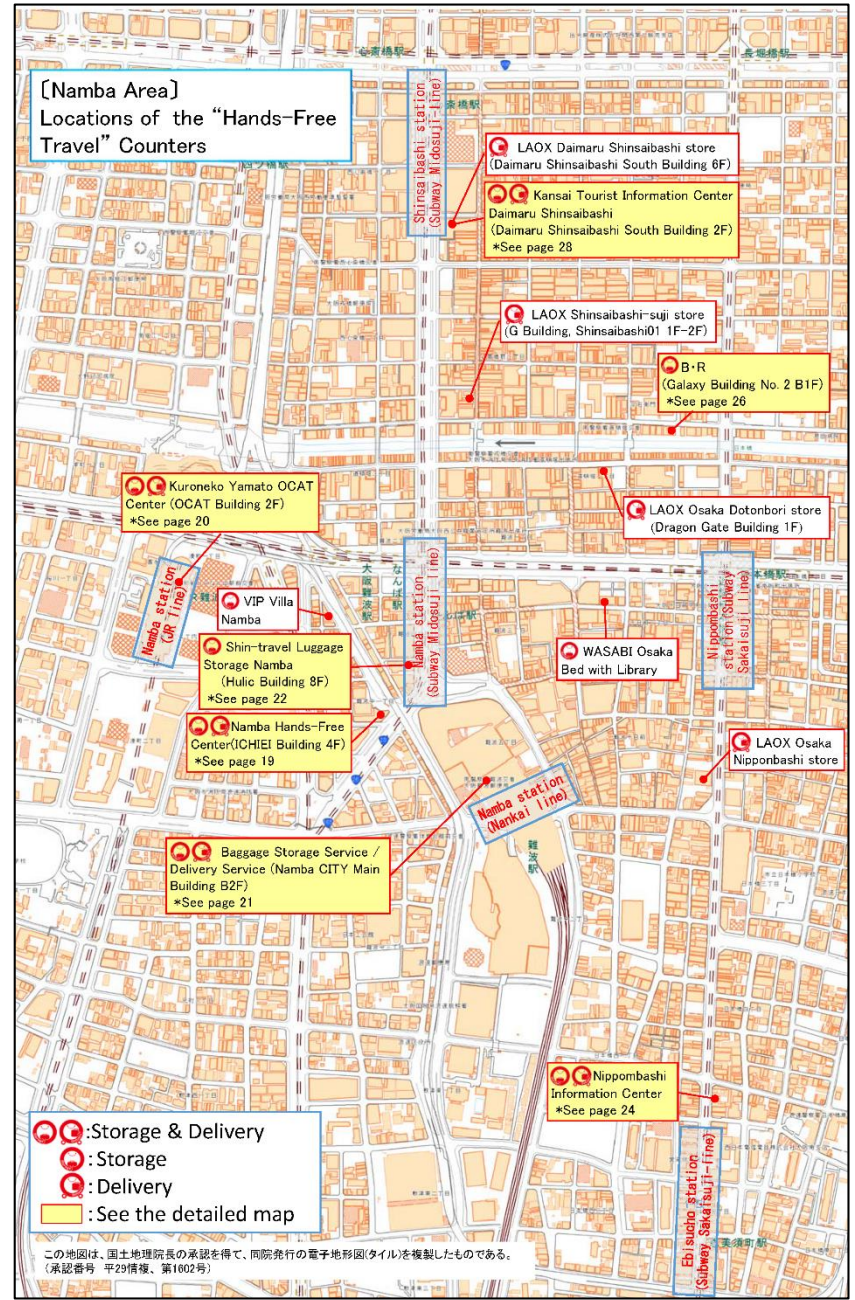
No	Prefecture	Name	Temporary Storage	Same-day Delivery	Delivery from the following day onward	Open Hours	Nearest Station	Address	Access Map	Phone	Website	Remarks
1	Osaka	JALABC Kansai International Airport Counter (Arrival) *See page 12	Yes	Yes*	Yes	6:15-22:30	Kansai Airport Station	Terminal 1 Building 1F, Kansai International Airport, 1-banchi, Senshu-kuko-naka, Tajiri-cho, Sennan-gun, Osaka		+81-3-3545-1131	https://www.jalabc.com	*Same-day delivery is available to specific areas in Kansai.
2	Osaka	JALABC Kansai International Airport Counter (Departure) *See page 12	Yes	Pick-up Only	Pick-up Only	6:30-22:30	Kansai Airport Station	Terminal 1 Building 4F, Kansai International Airport, 1-banchi, Senshu-kuko-naka, Tajiri-cho, Sennan-gun, Osaka				
11	Osaka	Kuroneko Yamato OCAT Center *See page 20	Yes	Yes*	Yes	8:00-21:00 (from April 1st, 9:00-18:00)	Namba Station	OCAT Building 2F, 1-4-1, Minatomachi, Naniwa-ku, Osaka-shi, Osaka		+81-6-6631-0256	http://www.global-yamato.com/en/hands-free-travel/facilities/namba_jr_station.html	*Same-day delivery is available to specific areas in Kansai.

○ 共通情報 (位置図)

〔日本語版〕



〔英語版〕



○詳細版 「手ぶら観光」カウンター情報 (基本情報)

(日本語版)

「手ぶら観光」カウンター情報

(注) 下記基本情報は、手ぶら観光カウンターの概要であり、利用時に各カウンタースタッフにご確認の上、ご利用ください。

整理番号	10	府県名	大阪府	調査時期	平成30年1月
基本情報	名称	難波ハンズフリーセンター		営業時間	10:00-20:00
	住所	大阪市浪速区難波中1-6-8 イチエイ総合ビル4階		電話	06-6645-0064
最寄り駅	大阪市営地下鉄御堂筋線なんば駅 [経路1参照] 南海電鉄難波駅 [経路2参照]				
サービス内容及び料金					
	[手荷物一時預かり] 500円/1個1日 [手荷物配送] ○国内配送 (委託先: 西濃運輸株) ○国外配送 (委託先: フェデックス・コーポレーション) ※料金は運送会社の料金表による。				
支払方法	現金				
対応言語	英語、中国語、韓国語				
補償内容	30万円まで保証				
Webサイト	http://baggagestorage-osaka.com/				

所在地図





この地図は、国土地理院長の承認を得て、同院発行の電子地形図(タイル)を複製したものである。(承認番号 平29情復、第1602号)
 (注) 上図の赤線は経路1、青線は経路2、橙線は経路3を表す。

認定事業者 イチエイフーズ株式会社

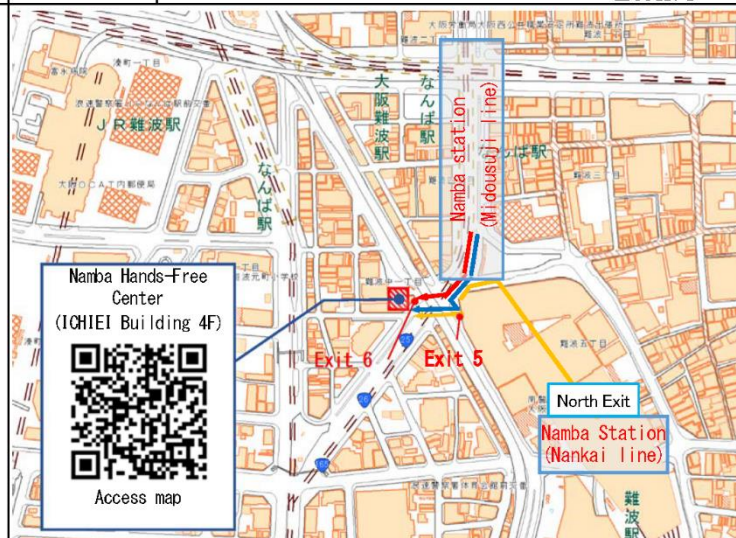
(英語版)

Information on "Hands-Free Travel" Counters

Note: These contents are as of January 2018. For the latest information, check with a counter staff.

No.	10	Prefecture	Osaka Prefecture	
Information	Name	Namba Hands-Free Center	Business Hours	10:00-20:00
	Address	ICHIEI Building 4F, 1-6-8, Namba-naka, Naniwa-ku, Osaka-shi, Osaka	Phone	+81-6-6645-0064
Nearest Stations	Namba station (Subway Midosuji line), Namba station (Nankai line)			
Services and Charges				
	[Temporary Storage] ¥500/piece, day [Delivery] ○Domestic (Contractor: Seino Transportation Co., Ltd.) ○Outbound (Contractor: FedEx Corporation) * The fees are based on the contractors' pricing.			
Payment	Cash			
Languages	English, Chinese, Korean			
Insurance	Less than ¥300,000			
Website	http://baggagestorage-osaka.com/en/index.html			

Map



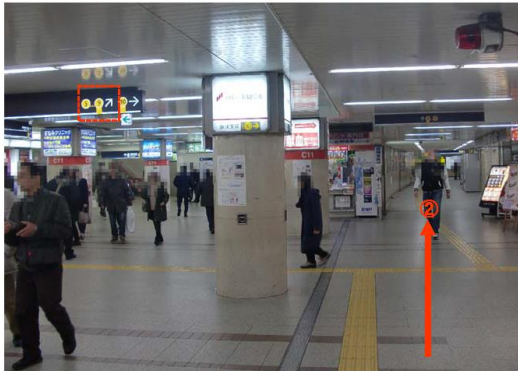
この地図は、国土地理院長の承認を得て、同院発行の電子地形図(タイル)を複製したものである。(承認番号 平29情復、第1602号)

Service Provider Ichie Foods Co., Ltd.

○詳細版「手ぶら観光」カウンター情報（経路案内） ※日本語版のみ掲載

経路2 大阪市営地下鉄御堂筋線なんば駅『南南改札』から手ぶら観光カウンターまで5番出口を経由する移動経路（途中の階段部分にエスカレーター併設）

① 南南改札を出て、案内表示「5～9番出口」方面へ直進（②方面へ）



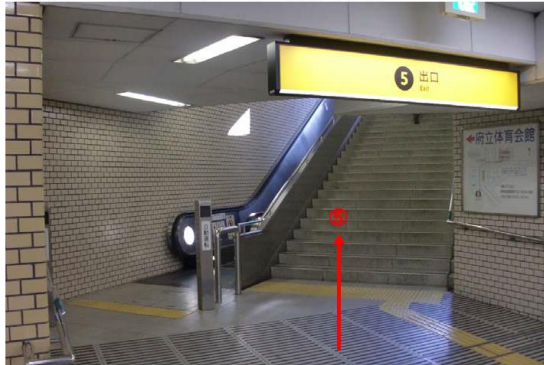
② 案内表示「5～9番出口」方面へ直進（③方面へ）



③ 通路の突き当たりを案内表示「5番出口」方面へ左折（④方面）



④ 5番出口への階段（エスカレーター併設）を上る



⑤ 5番出口を出て、交差点を⑥方面に渡り、イチエイ総合ビル（ホテルイチエイ）入口へ



⑥ イチエイ総合ビル内の⑦方面へ



⑦ イチエイ総合ビルに入り右手エレベーターへ右折（⑧方面へ）



⑧ 案内表示に従い、エレベーターで4階へ



⑨ エレベーターを4階で降り、右手に進むと手ぶら観光カウンターへ到着



2 手ぶら観光カウンターへの案内状況

(1) 手ぶら観光カウンターに関する訪日外国人旅行者の認知

結果報告書P23～P27

調査結果

◇ 近畿運輸局や京都市の調査結果では、「手ぶら観光を知らない」とする訪日外国人旅行者が、大阪市で62.2%、京都市で87.7%

① 近畿運輸局調査結果（大阪市内で調査）

回答内容	回答者数
「手ぶら観光」を全く知らない	316人(62.2%)/508人
カウンターが見つからない	137人(27.0%)/508人
積極的に宣伝してほしい	18人(36.7%)/ 49人

② 京都市調査結果（京都駅で調査）

回答内容	回答者数
「手ぶら観光」を知らない	71人(87.7%)/81人
知っていれば利用した	26人(32.1%)/81人

(2) 手ぶら観光カウンターの周知に係る国等の取組状況

結果報告書P28～P37

調査結果

- ◇ 国等がウェブサイト(<http://www.jnto.go.jp/hands-free-travel/places.html>)やスマートフォン向け観光情報アプリで公表しているカウンター情報には、不備や不十分な点あり
 - 閉鎖しているカウンター2か所の情報が掲載されたまま
 - カウンターの情報に住所等所在地情報の記載がなく、分かりにくい（近畿地方の42か所(調査時点30年3月1日)のうち、25か所でリンク設定されていないなど所在地が確認できず）
 - 店舗名や事業者名、電話番号等の記載の誤りが散見
 - アプリでは、近畿地方42か所のうち4か所しか掲載されておらず不十分

〔検索結果に住所等所在地情報の記載がない〕

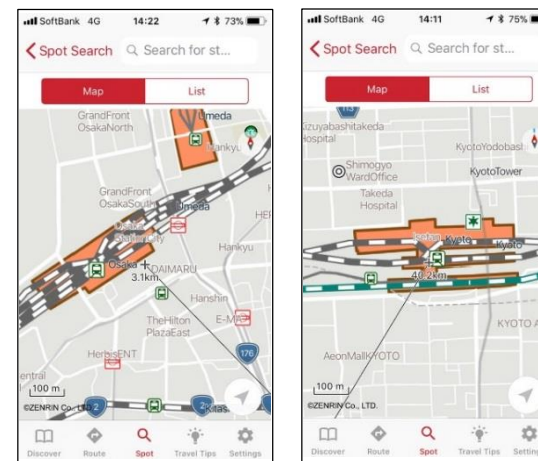
Search Options	Service	Location	Carrier	Business hours	TEL
Which kind of service would you like to use?					
Temporary storage Same-day delivery Delivery from the following day onward	-Same-day delivery -Delivery from the following day onward	Kuroneko Yamato O-CAT Center	JA-Q-BIN delivery service(Yamato Transport Co., Ltd.)	8:00-21:00	06-6631-0256

〔電話番号が誤っているもの〕

Service	Location	Carrier	Business hours	TEL
-Temporary storage	Kyoto central post office	Temporary Baggage Storage Service	9:00-19:00	0120-17-9625

⇒別の事業者の電話番号を掲載

〔カウンターが表示されないスマホアプリ〕



⇒大阪駅周辺3か所、京都駅周辺4か所あるカウンターが表示されない

(3) 手ぶら観光カウンターでの現地における案内状況

結果報告書P38～P44

調査結果

- ◇ 最寄り駅の改札口からカウンターまでの経路上に案内表示が行われ、訪日外国人旅行者にも分かりやすくなっている例あり。一方、主要駅や空港等以外のカウンターでは、近隣に案内表示がなく、所在地が分かりにくい例もあり

分かりやすい例		分かりにくい例
<ul style="list-style-type: none"> ○ 最寄り駅の改札口からカウンターまでの経路上に案内表示 ○ コインロッカーに近くのカウンターを案内するポスターを掲示 ○ カウンター周辺地域に案内看板を設置し誘導  <p>⇒難波駅改札口の路面に案内表示を掲示</p>	 <p>⇒ロッカーの案内ポスター</p>  <p>⇒奈良市内の案内看板</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 最寄り駅や周辺地域に案内表示がない ○ カウンターが入居するビル入口での案内表示が目立たない

(4) 手ぶら観光カウンターの周知等に関する事業者の意見

結果報告書P45～P48

調査結果

- ◇ カウンター運営事業者からは、①「手ぶら観光」や共通ロゴマークの周知が必要、②関西国際空港など日本の玄関口やカウンター設置場所周辺でのカウンターの周知が必要、③施設の管理者側の制限がありカウンターの案内表示が困難、④国からの承認を受けたメリットが感じられないなどの意見

改善意見

結果報告書P49～P50

近畿運輸局は、次の措置を講ずる必要

- ① 国土交通省及びJNTOのウェブサイト(スマートフォン専用アプリ含む。)の手ぶら観光カウンターに関する情報に不備や不十分な点がみられることから、国土交通省等へ改善について連絡すること
- ② 「手ぶら観光」制度や共通ロゴマークについて、更なる周知を図ること
- ③ 訪日外国人旅行者に対する手ぶら観光カウンターの情報提供方策を検討する際には、当局が作成した「手ぶら観光カウンターガイドブック」も参考とすること

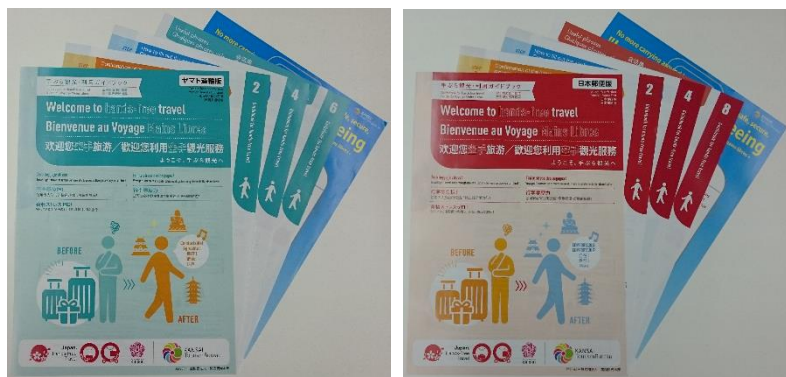
3 荷物の一時預かり等の自主的な取組

結果報告書P51～P57

調査結果

- 「手ぶら観光」の利便性向上のため、独自の取組を実施している事業者
- 1 民泊利用者の荷物の一時預かり（株式会社大地:信の旅荷物預かりなんば店）
民泊事業者と提携し、鍵の受け渡しや回収。チェックイン前、チェックアウト後の荷物を一時預かり（民泊のフロント機能を活用）
- 2 QRコードの発行により配送伝票の記入を省略（株式会社JTB）
外国人旅行者がオンラインで予約、QRコードを発行。空港や宿泊するホテルの読取機にQRコードをかざすだけで配送伝票が作成される仕組み
- 3 宅配便の利用方法を多言語で示すガイドブックを作成（一般財団法人関西観光本部）
外国人旅行者が宅配便利用で不安に思うこと（配達日、料金）や伝票記載方法を多言語（英語、フランス語、中国語（繁体字、簡体字））で解説した「ガイドブック」を作成、ヤマト運輸株式会社及び日本郵便株式会社の取次店（宿泊施設等）に配布
- 4 多言語対応の券売機等の導入によるスムーズな窓口対応（日本郵便株式会社）
京都中央郵便局は、外国人旅行者にスムーズな対応を図るため、①タッチパネル式の多言語対応の券売機（日本語、英語、中国語）を設置、②受付カウンターには、多言語翻訳機（日本語、英語、中国語、韓国語、タイ語の「双方向翻訳」）も補助媒体として設置

〔(一財)関西観光本部作成の多言語利用ガイドブック〕

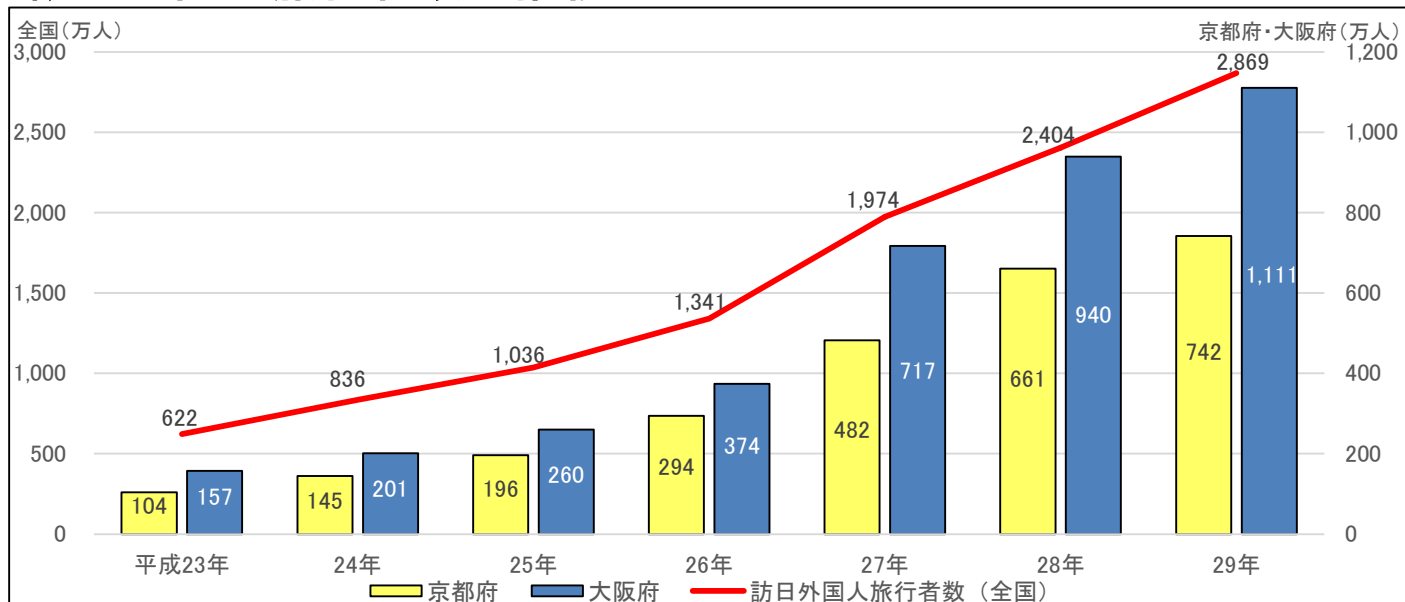


〔京都中央郵便局の外国語対応機器〕



(参考資料)

○ 訪日外国人旅行者数の推移



(注) 独立行政法人国際観光振興機構(JNTO)「訪日外客数」及び観光庁「訪日外国人消費動向調査」に基づき、当局が推計し作成

○ 近畿地方の手ぶら観光カウンターの設置状況 (平成30年3月5日現在)

府県名	箇所数	主な設置場所
大阪府	28(注2)	大阪駅、南海難波駅、関西国際空港等
京都府	11	京都駅、京都タワー、京都中央郵便局等
兵庫県	1	姫路駅
奈良県	4	奈良三条通等
(参考)全国	209	成田空港、中部国際空港、東京駅等

(注)1 国土交通省「認定事業者の一覧」(平成30年3月5日現在)に基づき、当局が作成

2 当局の現地調査により、大阪府28か所のうち2か所の閉鎖(29年12月末)を確認

○ 近畿地方の手ぶら観光カウンター的位置図(調査時点30年2月1日)

