

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－

結果報告書

平成30年3月

総務省近畿管区行政評価局

前 書 き

政府は、観光立国から観光先進国への新たな国づくりに向けて、「明日の日本を支える観光ビジョン」（平成28年3月30日明日の日本を支える観光ビジョン構想会議決定）を策定し、①訪日外国人旅行者数について、「2020年（平成32年）4000万人」、②「手ぶら観光」について、「2020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」、「2016年度末までにカウンター数（現行80程度）を倍増」する目標を掲げ、また、観光立国推進基本法（18年法律第117号）に基づく「観光立国推進基本計画」（29年3月28日閣議決定。平成32年度までの4年計画）においても、同様の目標とされた。

また、同観光ビジョン等を踏まえ、①「観光ビジョン実現プログラム2016－世界が訪れたい日本を目指して－（観光ビジョンの実現に向けたアクション・プログラム2016）」（平成28年5月13日観光立国推進閣僚会議決定）では、「2016年度末までに現行のカウンター数（80程度）を倍増させる」、②「観光ビジョン実現プログラム2017－世界が訪れたい日本を目指して－（観光ビジョンの実現に向けたアクション・プログラム2017）」（29年5月30日観光立国推進閣僚会議決定）では、「手ぶら観光カウンターは2016年度末に163箇所を設置されており、手ぶら観光ネットワークの更なる充実化に向け、カウンターの設置を促進するとともに、国土交通省・JNTOが連携し、ホームページやSNS等を活用した手ぶら観光の情報発信を行い、訪日外国人旅行者への啓発を図る。【改善・強化】」とされ、政府として「手ぶら観光」の取組を推進しているところである。

現状において、訪日外国人旅行者数は、平成29年に過去最高の約2,869万人となり、近畿地方においても、いわゆる「ゴールデンルート」とされる大阪及び京都を中心に増加しており、同年には、大阪府に約1,111万人、京都府に約742万人が訪れている。

今後も、全国的には、平成32年の東京オリンピック・パラリンピック、近畿地方では、31年のラグビーワールドカップ2019（大阪、兵庫）、33年のワールドマスターズゲームズ2021関西（大阪、京都、兵庫、奈良、和歌山、滋賀等）の開催予定があるなど、引き続き、訪日外国人旅行者数の増加が見込まれている。

これらの訪日外国人旅行者が、満足度の高い旅行を実現し、その後リピーターとなり、訪日する外国人旅行者を増加させていくためには、利便性が高く、重い荷物を持ち運ぶことなく、手軽に、気楽に、観光できる有効な手段である「手ぶら観光」の取組を、これまで以上に推進していくことが重要と考えられる。

手ぶら観光カウンターは、国土交通省の「認定事業者の一覧（平成30年3月5日時点）」によると、全国で209か所（74事業者）設置され、このうち近畿地方では、大阪府28か所、京都府11か所、兵庫県1か所及び奈良県4か所、計44か所（23事業者）が設置されている。

しかし、手ぶら観光カウンターについて、①発信する情報が不足しているため、訪日外国人旅行者に十分に知られていない、②知っていたとしても、設置場所が不便で案内が分かりにくいものなどがあることから、当局において、訪日外国人旅行者の利便性の向上の推進を図る観点から、手ぶら観光カウンターの実態及び課題を明らかにするために実地に調査を実施した。

調査に当たっては、当局の職員が手ぶら観光カウンターに出向き、①運営する事業者からの説明の聴取や関係書類の確認等にとどまらず、②訪日外国人旅行者の立場から、「設置場所が不便でないか」、「案内が分かりにくいのか」など利便性も実地に確認した。

今回の調査の結果、①JNTOにおけるウェブサイトでの情報提供が十分でない状況、②現地における最寄り駅等から手ぶら観光カウンターまでの案内表示の不十分さや分かりにくさ、③調査に御協力いただいた

認定事業者からは、手ぶら観光の更なる周知を求める多数の意見、要望等があった。

また、近畿運輸局（平成29年2月）や京都市（同年3月）が実施した、訪日外国人旅行者に対する「手ぶら観光」の調査においても、①「手ぶら観光」を知らない」とする多数の回答（i）近畿運輸局の調査で、回答者508人のうち316人（62.2%）、ii）京都市の調査で、回答者81人のうち71人（87.7%）や、②「カウンターが見つからない」（近畿運輸局の調査、137人（27.0%）、「知っていれば利用した」（京都市の調査、26人（32.1%））とする回答などもあった。

これらのことから、また、主要な駅や国際空港等において、大きなスーツケースや荷物など引いている訪日外国人旅行者を多数見かける現状から、これら荷物等の一時預かりやホテルへの配送などに対する潜在的な需要はあるものと考えられる。

このような状況を踏まえ、当局は、訪日外国人旅行者にも広く活用していただけないかと考え、初めての試みとして、「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）を作成した。

このガイドブックには、平成29年11月21日時点の「認定事業者一覧」（国土交通省。近畿地方の手ぶら観光カウンターは43か所）を基に、同年12月末までに閉店していた2か所を除く41か所のカウンターの一覧及び位置図に加えて、主要交通結節点近辺にある19か所について、それぞれに、名称、住所、営業時間、電話番号、利用料金、支払方法、対応言語、補償内容、ウェブサイトアドレスなどの「基本情報」、「所在地図」及び最寄り駅からの手ぶら観光カウンターまでの主な経路や分岐点の現地写真を掲載している（日本語版。英語版については、「基本情報」まで）。

このガイドブックについて、当局の成田第5評価監視官以下5人の職員が、訪日外国人旅行者の立場になって、手ぶら観光カウンター19か所の最寄り駅からの道順や分かりにくい箇所など、徒歩で確認しながら、その結果を踏まえ、初めて訪れる方々にも分かりやすいように作成した、いわば「手作り」である。このため、翻訳の正確性などに欠ける点もあるかと思われるが、一つの案として、提示したい。

今回の調査には、観光関係団体や手ぶら観光カウンターの認定事業者、手荷物の運送を担当する事業者など多数の方々にも、御理解、御協力いただいた。この場を借りて、感謝申し上げるとともに、この調査結果が、近畿地方における「手ぶら観光」の一層の推進に向けて、多少なりともお役に立つことができれば幸いである。

平成30年3月

近畿管区行政評価局長 角田 祐一

目 次

第1 調査の目的等	1
第2 調査の結果	2
1 「手ぶら観光」の取組の概要等	2
(1) 「手ぶら観光」に係る国等の取組	2
(2) 訪日外国人旅行者数の動向及び「手ぶら観光」の現況	17
2 手ぶら観光カウンターへの案内状況	23
(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	23
(2) 手ぶら観光カウンターの周知に係る国等の取組状況	28
(3) 手ぶら観光カウンターの現地における案内状況	38
(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	45
(5) 改善所見及び提案	49
3 荷物の一時預かり等の自主的な取組	51

【別冊】

日本語版：「手ぶら観光カウンターガイドブック〔近畿地方版〕」

英語版：“Hands-Free Travel Guide Book〔Kansai Area〕”

図 表 目 次

1 「手ぶら観光」の取組の概要等

(1) 「手ぶら観光」に係る国等の取組

図表 1－(1)－1	観光立国の実現に向けた政府の主な取組	5
図表 1－(1)－2	「手ぶら観光」の概要	6
図表 1－(1)－3	「手ぶら観光」の関係機関等	7
図表 1－(1)－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）	8
図表 1－(1)－5	観光立国実現に向けたアクション・プログラム 2014－「訪日外国人 2000 万人時代」に向けて－（平成 26 年 6 月 17 日 観光立国推進閣僚会議決定）（抜粋）	8
図表 1－(1)－6	観光立国実現に向けたアクション・プログラム 2015－「2000 万人時代」早期実現への備えと地方創生への貢献、観光を日本の基幹産業へ－（平成 27 年 6 月 5 日 観光立国推進閣僚会議決定）（抜粋）	8
図表 1－(1)－7	交通政策基本計画（平成 27 年 2 月 13 日 閣議決定）（抜粋）	8
図表 1－(1)－8	総合物流施策推進プログラム（平成 25 年 9 月 20 日 総合物流施策推進会議決定）（抜粋）	9
図表 1－(1)－9	総合物流施策推進プログラム（平成 30 年 1 月 31 日 総合物流施策推進会議決定）（抜粋）	9
図表 1－(1)－10	明日の日本を支える観光ビジョン－世界が訪れたい日本へ－（平成 28 年 3 月 30 日 明日の日本を支える観光ビジョン構想会議決定）（抜粋）	9
図表 1－(1)－11	観光ビジョン実現プログラム 2016－世界が訪れたい日本を目指して－（観光ビジョンの実現に向けたアクション・プログラム 2016）（平成 28 年 5 月 13 日 観光立国推進閣僚会議決定）（抜粋）	10
図表 1－(1)－12	観光ビジョン実現プログラム 2017－世界が訪れたい日本を目指して－（観光ビジョンの実現に向けたアクション・プログラム 2017）（平成 29 年 5 月 30 日 観光立国推進閣僚会議決定）（抜粋）	11
図表 1－(1)－13	観光立国推進基本法（平成 18 年法律第 117 号）（抜粋）	11
図表 1－(1)－14	観光立国推進基本計画（平成 29 年 3 月 28 日 閣議決定）（抜粋）	11
図表 1－(1)－15	「手ぶら観光」共通ロゴマーク使用要領（平成 29 年 1 月 31 日 制定、同年 8 月 1 日 改訂）（抜粋）	12
図表 1－(1)－16	「手ぶら観光」共通ロゴマークの基本デザイン	13
図表 1－(1)－17	平成 29 年度訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業費補助金（地方での消費拡大に向けたインバウンド対応支援事業（手荷物））応募要領（平成 29 年 4 月 総合政策局物流政策課）（抜粋）	14

図表 1-(1)-18 近畿地方における補助金の交付実績	16
------------------------------	----

(2) 訪日外国人旅行者数の動向及び「手ぶら観光」の現況

図表 1-(2)-1 訪日外国人旅行者数の推移	19
図表 1-(2)-2 近畿地方における府県別の訪日外国人旅行者数の推移	20
図表 1-(2)-3-① 認定事業者による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)	21
図表 1-(2)-3-② 近畿地方における手ぶら観光カウンターの一覧 (平成 30 年 3 月 5 日現在)	21
図表 1-(2)-4 実績を確認できた手ぶら観光カウンターでの外国人の利用状況 (平成 29 年 6 月分)	22

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

図表 2-(1)-1 近畿運輸局「まちなか手ぶら観光利用促進実証事業」調査概要	25
図表 2-(1)-1-① 「手ぶら観光」の認知度	25
図表 2-(1)-1-② 「手ぶら観光」を利用しない想定理由(複数選択可)	25
図表 2-(1)-1-③ 「手ぶら観光」に係る要望等	26
図表 2-(1)-2 京都市「京都駅における大型荷物調査」調査概要	26
図表 2-(1)-2-① 「手ぶら観光」の認知度	26
図表 2-(1)-2-② 「手ぶら観光」を利用する条件(複数選択可)	26

(2) 手ぶら観光カウンターの周知に係る国等の取組状況

図表 2-(2)-1 「Hands-Free Travel Counters」の掲載内容	30
図表 2-(2)-2 「Hands-Free Travel Counters」の「事業者名」(Carrier) から 各事業者のウェブサイトへのリンク機能の設定状況(近畿地方)	31
図表 2-(2)-3 「Hands-Free Travel Counters」による手ぶら観光カウンター 所在地確認の画面遷移	31
図表 2-(2)-4 「Hands-Free Travel Counters」の情報誤り(近畿地方)	33
図表 2-(2)-5 「Visit Tourist Information Centers in Japan」の画面例	36
図表 2-(2)-6 「Japan Official Travel App」の手ぶら観光カウンター情報の 掲載状況(近畿地方)	37

(3) 手ぶら観光カウンターの現地における案内状況

図表 2-(3)-1 南海電鉄が3階北改札口前の通路に設置している案内表示	41
図表 2-(3)-2 南海電鉄が手ぶら観光カウンターまでの経路上に設置している案内表示	41
図表 2-(3)-3 JR 大阪駅 1 階コインロッカー横に掲示された手ぶら観光カウンターの案内 ポスター	41
図表 2-(3)-4 JR 新大阪駅構内のコインロッカーに設置されたロッカー検索用端末	42

図表 2-(3)-5	猿沢イン周辺地域における案内看板の設置箇所	42
図表 2-(3)-6	JR 大阪駅構内に設置されたコインロッカーの使用率の推移（平成 29 年 10 月 30 日～11 月 12 日）	43
図表 2-(3)-7	手ぶら観光カウンターの最寄り駅及び周辺地域における案内表示の状況	44
図表 2-(3)-8	手ぶら観光カウンターが入居するビルの入口等における案内表示の状況	44

(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

図表 2-(4)	手ぶら観光カウンターの運営事業者の意見、要望等	46
----------	-------------------------	----

3 荷物の一時預かり等の自主的な取組

図表 3-1	「信の旅」における手荷物預かりのモデル図	53
図表 3-2	LFT の利用の流れ	53
図表 3-3	LFT の予約画面	54
図表 3-4	「手ぶら観光・多言語利用ガイドブック」の構成と狙い	55
図表 3-5	京都中央郵便局が提供するサービス内容	55
図表 3-6	京都中央郵便局が配備している外国語対応機器	56
図表 3-7	京都中央郵便局における一時預かりの利用の流れ	56
図表 3-8	京都中央郵便局における配送サービスの利用の流れ	57
図表 3-9	事前に準備されている「ゆうパック伝票」の例	57

第1 調査の目的等

1 目的

この調査は、訪日外国人旅行者の利便性の向上の推進を図る観点から、手ぶら観光カウンターへの案内状況や荷物の一時預かり等の自主的な取組も調査し、その実態及び課題を明らかにするために実施した。

2 対象機関

(1) 調査対象機関

国土交通省近畿運輸局

(2) 関連調査等対象機関

関係団体、事業者

3 担当部局

近畿管区行政評価局

4 調査実施時期

平成29年12月～30年3月

第2 調査の結果

1 「手ぶら観光」の取組の概要等

(1) 「手ぶら観光」に係る国等の取組

説	明	説明図表番号
(これまでの国の取組)		
観光立国の実現に向けて、これまで、政府においては、様々な取組が行われている。		図表1-(1)-1
国土交通省は、訪日外国人旅行者が大きな荷物を持ち運ぶ不便を解消するため、空港・駅・商業施設等での荷物一時預かりや空港・駅・ホテル等間の配送サービスを利用した「手ぶら観光」を推進している。		図表1-(1)-2 図表1-(1)-3
この取組について、平成25年3月に立ち上げられた観光立国推進閣僚会議（内閣総理大臣が主宰）による「観光立国実現に向けたアクション・プログラム」（同年6月11日同閣僚会議）において、「移動しやすい環境の整備」に係る施策の一つとして初めて取り上げられ、「訪日外国人旅行者の荷物の持ち運びの負担を減らし、訪日旅行の利便性や満足度を向上させるため、年内早期に宅配便配送サービスを利用した「手ぶら観光」の促進に関する検討会を国土交通省内で開催し、信頼性や利便性の高い我が国の宅配便配送サービスを利用した「手ぶら観光」の促進方策について検討する」とされた。		図表1-(1)-4
同プログラムは、毎年度取りまとめられ、「手ぶら観光」についても、i)「日本の優れた宅配配送サービスを利用して、外国人旅行者が手ぶら観光できるように、多言語での宅配配送サービスに関する分かりやすい情報提供に努めるとともに、外国人旅行者に向けたサービス内容を充実させ、「手ぶら観光」を実施する」（「観光立国実現に向けたアクション・プログラム2014」（平成26年6月17日観光立国推進閣僚会議）、ii)「「手ぶら観光」を促進するとともに、商店街等における免税手続と配送手続を一括して行うなど、サービスを高度化する」（「観光立国実現に向けたアクション・プログラム2015」（27年6月5日観光立国推進閣僚会議。以下「実現プログラム2015」という。）などとされている。		図表1-(1)-5 図表1-(1)-6
なお、交通政策基本法（平成25年法律第92号）第15条の規定に基づき、「交通政策基本計画」（27年2月13日閣議決定。平成26年度から32年度までの7年計画）が策定され、同基本計画では、「店舗での購入商品やスーツケースなど、訪日外国人旅行者の荷物を持ち運ぶ負担を減らすため、日本の優れた宅配配送サービスに関する多言語での分かりやすい情報提供や外国人向けサービス内容の充実を図るなど、訪日外国人旅行者の「手ぶら観光」を促進する」とされている。		図表1-(1)-7
また、総合物流施策大綱に基づく総合物流施策推進プログラムにおいても、i)「訪日外国人旅行者の旅行の利便性や満足度を向上させるため、宅配便配送サービスを利用した「手ぶら観光」の促進方策について検討する」（平成25年9月20日総合物流施策推進会議）、ii)「訪日外国人旅行者への「手ぶら観光」の普及促進を通じて、安全で確実な日本の宅配サービスを世界へアピールし、我が国の物流事業者の海外進出を支援する」（30年1月31日総合物流施策推進会議）とされている。		図表1-(1)-8 図表1-(1)-9
(新たな観光ビジョン)		
訪日外国人旅行者数2,000万人の目標達成が視野に入ってきたことを踏まえ、次の		図表1-(1)-

<p>時代の新たな目標の設定等のため、平成27年11月、「明日の日本を支える観光ビジョン構想会議」（内閣総理大臣が議長）が開催されることとなった（いわゆる「官邸主導」に転換）。28年3月30日、同会議で、「観光先進国」への新たな国づくりのため、各種施策の新目標となる「明日の日本を支える観光ビジョンー世界が訪れたい日本へー」（以下「観光ビジョン」という。）が決定された。i）「新たな目標への挑戦」では、訪日外国人旅行者数の目標を、従来の「2020年に2000万人」から約2倍となる「4000万人」とし、ii）「視点3.すべての旅行者が、ストレスなく快適に観光を満喫できる環境に」では、「公共交通利用環境の革新」に向けた取組の一つとして、「2020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」、「2016年度末までにカウンター数（現行80程度）を倍増」とされている。</p>	10
<p>観光ビジョンに基づき、「手ぶら観光」の取組について、i）「観光ビジョン実現プログラム2016ー世界が訪れたい日本を目指してー（観光ビジョンの実現に向けたアクション・プログラム2016）」（平成28年5月13日観光立国推進閣僚会議決定。以下「実現プログラム2016」という。）でも、「2016年度末までに現行のカウンター数（80程度）を倍増させる」、ii）「観光ビジョン実現プログラム2017ー世界が訪れたい日本を目指してー（観光ビジョンの実現に向けたアクション・プログラム2017）」（29年5月30日観光立国推進閣僚会議決定。以下「実現プログラム2017」という。）では、「手ぶら観光カウンターは2016年度末に163箇所を設置されており、手ぶら観光ネットワークの更なる充実化に向け、カウンターの設置を促進するとともに、国土交通省・JNTOが連携し、ホームページやSNS等を活用した手ぶら観光の情報発信を行い、訪日外国人旅行者への啓発を図る。【改善・強化】」とされている。</p>	<p>図表1ー(1)ー11 図表1ー(1)ー12</p>
<p>（新たな観光立国推進基本計画）</p> <p>観光ビジョンを踏まえ、観光立国推進基本法（平成18年法律第117号）第10条の規定に基づき、新たな「観光立国推進基本計画」（29年3月28日閣議決定。平成32年度までの4年計画）が策定された。同基本計画では、観光ビジョンと同様、i）訪日外国人旅行者数の目標値を4,000万人、ii）「手ぶら観光」について、「訪日外国人旅行者が鉄道等で大きな荷物を持ち運ぶ不便を解消するため、平成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する」とされている。</p>	<p>図表1ー(1)ー13 図表1ー(1)ー14</p>
<p>（国等による情報発信）</p> <p>国土交通省及び独立行政法人国際観光振興機構（以下「JNTO」という。）による「手ぶら観光」の情報発信について、実現プログラム2015において、「手ぶら観光」をPRするHP・パンフレット等を作成し、JNTOを通じた周知や海外旅行会社・航空会社への商品組み込みを促進する。【新規】、「新たに決定した共通ロゴマーク『Japan. Hands-Free Travel』の普及・活用を図る。【新規】」とされており、その後も、実現プログラム2016では、「国土交通省・JNTOが連携し、ホームページやSNS等を利用した情報発信を行い、手ぶら観光のPRを行う。【改善・強化】」、実現プログラム2017では、「国土交通省・JNTOが連携し、ホームページやSNS等を活用した手ぶら観光の情報発信を行い、訪日外国人旅行者への啓発を図る。【改善・強化】」とされている。</p>	<p>図表1ー(1)ー6 （再掲） 図表1ー(1)ー11（再掲） 図表1ー(1)ー12（再掲）</p>

<p>(共通ロゴマークの掲出)</p> <p>国土交通省は、平成27年3月30日に「手ぶら観光」共通ロゴマーク（以下「共通ロゴマーク」という。）を決定するとともに、「「手ぶら観光」共通ロゴマーク使用要領」（29年1月31日制定、同年8月1日改訂。当初は27年6月24日に制定。以下「使用要領」という。）を策定し、事業者からの使用申請により、「訪日外国人旅行者が利用しやすい手荷物の配送または一時預かりサービスを提供していること」を「基本的な条件」とし、さらに5つの「具体的な条件」も満たせば、共通ロゴマークの使用を承認している。</p> <p>使用要領によると、共通ロゴマークについて、「公共交通機関・店舗・施設の受付カウンターへの掲示等により、外国人旅行者からの外国人対応の手ぶら観光カウンターとしての識別性を向上させ、外国人旅行者の利便性を高めるとともに、外国人旅行者に情報発信を行うことを目的として定めた」とされている。</p>	<p>図表 1－(1)－15</p> <p>図表 1－(1)－16</p>
<p>(「手ぶら観光」に関する補助金の交付)</p> <p>国土交通省は、平成 28 年度から、「訪日外国人旅行者受入環境緊急対策事業費補助金（地方での消費拡大に向けたインバウンド対応支援事業（手荷物）」（以下「補助金」という。）の交付を行っている。</p> <p>この補助金は、「訪日外国人旅行者受入環境緊急対策事業費補助金（地方での消費拡大に向けたインバウンド対応支援事業（手荷物））応募要領」（国土交通省総合政策局物流政策課）に基づき、i）地方公共団体、ii）民間事業者、iii）航空旅客ターミナル施設を設置し、又は管理する者、iv）協議会等で、国土交通省が共通ロゴマーク掲出の認定をした又は認定する見込みがあるものを、補助対象事業者とし、①案内標識、デジタルサイネージ、ホームページの多言語表記等、案内放送等の多言語化に要する経費、②手荷物集荷場・受渡場の整備・機能強化に要する経費（人件費を除く。）の3分の1以内を補助するもので、地方運輸局は、その応募窓口となっている。</p>	<p>図表 1－(1)－17</p>
<p>近畿地方運輸局管内での同補助金の交付実績は、平成 28 年度 6 件（交付額約 952 万円）となっている。</p>	<p>図表 1－(1)－18</p>

図表 1- (1) -1 観光立国の実現に向けた政府の主な取組

年 月	取 組 の 概 要
平成15年1月	小泉純一郎総理大臣（当時）が「観光立国懇談会」を主宰
4月	ビジット・ジャパン事業開始
18年12月	観光立国推進基本法が成立
19年6月	「観光立国推進基本計画」を閣議決定（6月29日）
20年10月	観光庁設置
21年7月	中国個人観光ビザ発給開始
24年3月	「観光立国推進基本計画」を閣議決定（3月30日）
25年1月	「日本再生に向けた緊急経済対策」を閣議決定 第1回国土交通省観光立国推進本部を開催
3月	第1回観光立国推進閣僚会議を開催
4月	第2回国土交通省観光立国推進本部を開催 （「国土交通省観光立国推進本部とりまとめ」を公表）
6月	第2回観光立国推進閣僚会議を開催 （「観光立国実現に向けたアクション・プログラム」を取りまとめ） 「日本再興戦略－JAPAN is BACK－」を閣議決定
12月	訪日外国人旅行者1,300万人達成
26年6月	「観光立国実現に向けたアクション・プログラム2014」決定 （「2020年に向けて、訪日外国人旅行者数2000万人の高みを目指す」ことを明記） 「日本再興戦略」改訂2014 閣議決定
27年6月	「観光立国実現に向けたアクション・プログラム2015」決定 （「2000万人時代を万全の備えで迎え、2000万人時代を早期実現する」ことを明記） 「日本再興戦略」改訂2015 閣議決定
11月	安倍総理が第1回「明日の日本を支える観光ビジョン構想会議」を開催
12月	訪日外国人旅行者1,900万人達成
28年3月	「明日の日本を支える観光ビジョン－世界が訪れたい日本－」策定（3月30日） （従来の政府目標を大幅に前倒し、かつ、質の高い観光交流を加速させるべく、新たな目標として、訪日外国人旅行者数：2020年4,000万人、2030年6,000万人（従来目標：2020年2,000万人、2030年3,000万人）など。「観光先進国」への「3つの視点」と「10の改革」を提示。「観光先進国」の実現に向け、政府一丸、官民を挙げて、常に先手を打って攻めていく」旨、明記）
5月	「観光ビジョン実現プログラム2016」策定（5月13日）
29年3月	「観光立国推進基本計画」を閣議決定（3月28日） （計画期間：平成29年度～32年度（4年間）。訪日外国人旅行者数目標値4,000万人）
5月	「観光ビジョン実現プログラム2017」策定（5月30日）

（注）観光庁ウェブサイト「観光立国推進基本法」等の掲載内容に基づき、当局が作成した。

（アドレス）<http://www.mlit.go.jp/kankocho/kankorikkoku/index.html>

（検索手順）ホーム→観光庁について→観光立国推進基本法

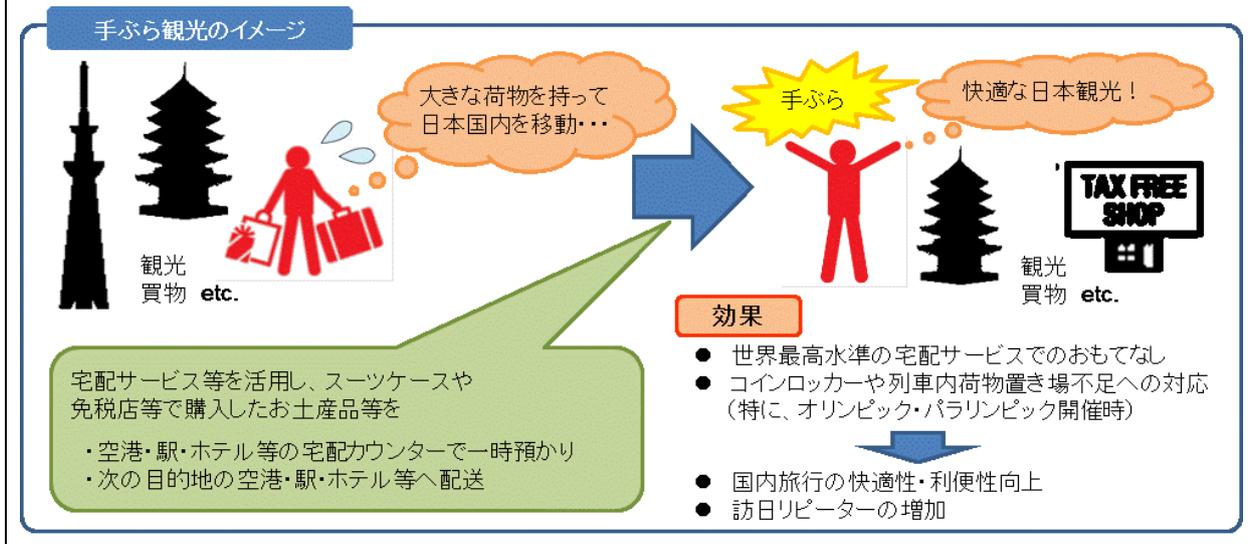
図表 1-(1)-2 「手ぶら観光」の概要

訪日外国人旅行者が鉄道等で大きな荷物を持ち運ぶ不便を解消するため、日本の優れた宅配サービスを活用し、荷物を空港・駅・商業施設等で一時預かりし、また、空港・駅・ホテル等へ配送するなどの「手ぶら観光」を国土交通省（物流審議官部門）及び観光庁において促進中。

これにより、以下の効果が見込まれる。

- 訪日外国人旅行者が大きな荷物を持って移動する負担の軽減
- 観光地におけるコインロッカーや移動交通機関における荷物置き場等の不足への対応
- 安全で確実な日本の優れた宅配サービスを世界へアピール

2020年東京オリンピック・パラリンピックの開催までに、訪日外国人旅行者が「手ぶら観光」できる環境整備を実現！



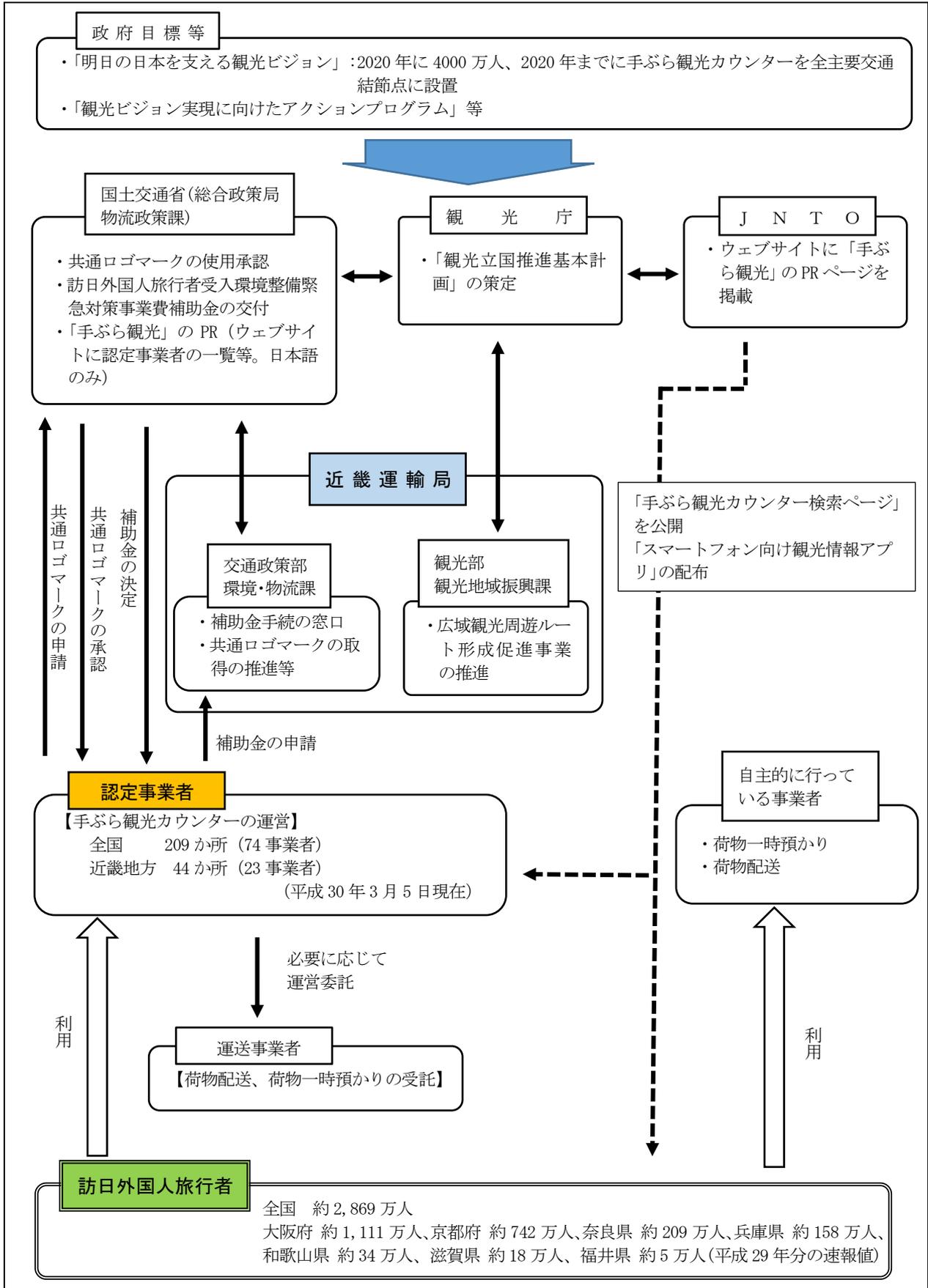
(注) 1 観光庁ウェブサイトの掲載内容に基づき、当局が作成した。

(アドレス) <http://www.mlit.go.jp/kankochu/shisaku/kankochi/kyougikaisiryou.html>

(検索手順) ホーム→政策について→観光地域づくり→各種協議会等資料→平成 27 年度都道府県等観光主管部長会議（平成 28 年 2 月 15 日開催）→資料 7（外国人旅行者の受入環境整備について）P21

2 下線は当局が付した。

図表 1-(1)-3 「手ぶら観光」の関係機関等



(注) 1 当局の調査結果による。

2 「訪日外国人旅行者」の数値は、JNTOの統計データ「訪日外客数」及び観光庁の統計データ「訪日外国人消費動向調査」に基づき、当局が算出した。

図表 1-(1)-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 <移動しやすい環境の整備></p> <p>(3) 宅配便運送サービスを利用した「手ぶら観光」の促進</p> <p><u>○訪日外国人旅行者の荷物の持ち運びの負担を減らし、訪日旅行の利便性や満足度を向上させるため、年内早期に宅配便運送サービスを利用した「手ぶら観光」の促進に関する検討会を国土交通省内で開催し、信頼性や利便性の高い我が国の宅配便運送サービスを利用した「手ぶら観光」の促進方策について検討する。</u></p>

(注) 下線は当局が付した。

図表 1-(1)-5 観光立国実現に向けたアクション・プログラム 2014-「訪日外国人 2000 万人時代」に向けて-（平成 26 年 6 月 17 日 観光立国推進閣僚会議決定）（抜粋）

<p>5. 外国人旅行者の受入環境整備</p> <p>(3) 公共交通機関による快適・円滑な移動のための環境整備</p> <p><手ぶら観光の実現></p> <p><u>日本の優れた宅配運送サービスを利用して、外国人旅行者が手ぶらで観光できるように、多言語での宅配運送サービスに関する分かりやすい情報提供に努めるとともに、外国人旅行者向けにサービス内容を充実させ、「手ぶら観光」を実施する。【改善・強化】</u></p>
--

(注) 下線は当局が付した。

図表 1-(1)-6 観光立国実現に向けたアクション・プログラム 2015-「2000 万人時代」早期実現への備えと地方創生への貢献、観光を日本の基幹産業へ-（平成 27 年 6 月 5 日 観光立国推進閣僚会議決定）（抜粋）

<p>4. 先手を打っての「攻め」の受入環境整備</p> <p>(8) 公共交通機関による快適・円滑な移動のための環境整備</p> <p><手ぶら観光の推進></p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人旅行者の手荷物や買物品を一時預りし、空港・駅・ホテル等へ配送することで、旅行者が手ぶらで観光できる「手ぶら観光」を促進するとともに、商店街等における免税手続と配送手続を一括して行うなど、サービスを高度化する。【新規】 ・「手ぶら観光」をPRするHP・パンフレット等を作成し、JNTOを通じた周知や海外旅行会社・航空会社への商品組み込みを促進する。【新規】 ・新たに決定した共通ロゴマーク『Japan. Hands-Free Travel』の普及・活用を図る。【新規】

(注) 下線は当局が付した。

図表 1-(1)-7 交通政策基本計画（平成 27 年 2 月 13 日 閣議決定）（抜粋）

<p>第 2 章 基本の方針、目標と講ずべき施策</p> <p>基本の方針B. 成長と繁栄の基盤となる国際・地域間の旅客交通・物流ネットワークの構築</p> <p>目標③ 訪日外客 2000 万人に向け、観光施策と連携した取組を強める</p> <p>(施策)</p> <p><これまでの取組を更に推進していくもの></p>

○訪日外国人旅行者の受入環境整備として、全国各地の免税店舗数の飛躍的拡大を推進し、あわせて、こうした店舗での購入商品やスーツケースなど、訪日外国人旅行者の荷物を持ち運ぶ負担を減らすため、日本の優れた宅配運送サービスに関する多言語での分かりやすい情報提供や外国人向けサービス内容の充実を図るなど、訪日外国人旅行者の「手ぶら観光」を促進する。

(注) 下線は当局が付した。

図表1-(1)-8 総合物流施策推進プログラム(平成25年9月20日 総合物流施策推進会議決定) (抜粋)

1. 産業活動と国民生活を支える効率的な物流の実現に向けた取組
 - (3) 荷主・物流事業者の連携による物流の効率化と事業の構造改善
 - 3) 物流事業における構造改善の推進
 - り) 新しい物流サービスの創出の促進

また、訪日外国人旅行者の旅行の利便性や満足度を向上させるため、宅配便運送サービスを利用した「手ぶら観光」の促進方策について検討する。【国土交通省】

(注) 下線は当局が付した。

図表1-(1)-9 総合物流施策推進プログラム(平成30年1月31日 総合物流施策推進会議決定) (抜粋)

1. サプライチェーン全体の効率化・価値創造に資するとともにそれ自体が高い付加価値を生み出す物流への変革(=繋がる)～競争から共創へ～
 - (3) アジアを中心としたサプライチェーンのシームレス化・高付加価値化
 - 2) 質の高い我が国物流システムの海外展開支援
 - り) 手ぶら観光の普及促進【継続】

訪日外国人旅行者への「手ぶら観光」の普及促進を通じて、安全で確実な日本の宅配サービスを世界へアピールし、我が国の物流事業者の海外進出を支援する。【国土交通省】

(注) 下線は当局が付した。

図表1-(1)-10 明日の日本を支える観光ビジョンー世界が訪れたい日本へー(平成28年3月30日 明日の日本を支える観光ビジョン構想会議決定) (抜粋)

従来の政府目標を大幅に前倒しし、かつ、質の高い観光交流を加速させるべく、以下の新たな目標に向かって進んでいくこととする。

- ★訪日外国人旅行者数 2020年：4000万人 2030年：6000万人
 (従来目標：2020年2000万人、2030年3000万人)
- ★訪日外国人旅行消費額 2020年：8兆円 2030年：15兆円
 (従来目標：2000万人が訪れる年に4兆円)
- ★地方部(三大都市圏以外)での外国人延べ宿泊者数
 2020年：7000万人泊 2030年：1億3000万人泊
- ★外国人リピーター数 2020年：2400万人 2030年：3600万人
- ★日本人国内旅行消費額 2020年：21兆円 2030年：22兆円

視点3. すべての旅行者が、ストレスなく快適に観光を満喫できる環境に

公共交通利用環境の革新

○公共交通利用環境の革新に向け、以下の取組を実施。

- ・ 2020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
- ◇ 2016年度末までにカウンター数（現行80程度）を倍増

(注) 下線は当局が付した。

図表1－(1)－11 観光ビジョン実現プログラム2016－世界が訪れたい日本を目指して－（観光ビジョンの実現に向けたアクション・プログラム2016）（平成28年5月13日 観光立国推進閣僚会議決定）（抜粋）

視点3. すべての旅行者が、ストレスなく快適に観光を満喫できる環境に

公共交通利用環境の革新

【観光ビジョン】	【観光ビジョン実現プログラム2016】
○公共交通利用環境の革新に向け、以下の取組を実施。	－
2020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	－
◇2016年度末までにカウンター数（現行80程度）を倍増	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>2020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し、手ぶら観光の基幹ネットワークの形成を図るため、本年度末までに現行のカウンター数（80程度）を倍増させる。</u>【新規】 ・ <u>国土交通省・JNTOが連携し、ホームページやSNS等を利用した情報発信を行い、手ぶら観光のPRを行う。</u>【改善・強化】

(注) 下線は当局が付した。

図表1-(1)-12 観光ビジョン実現プログラム2017—世界が訪れたい日本を目指して—（観光ビジョンの実現に向けたアクション・プログラム2017）（平成29年5月30日 観光立国推進閣僚会議決定）（抜粋）

視点3. すべての旅行者が、ストレスなく快適に観光を満喫できる環境に

公共交通利用環境の革新

【観光ビジョン】	【観光ビジョン実現プログラム2017】
○公共交通利用環境の革新に向け、以下の取組を実施。	—
2020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	—
◇2016年度末までにカウンター数（現行80程度）を倍増	・ <u>手ぶら観光カウンターは2016年度末に163箇所</u> で設置されており、 <u>手ぶら観光ネットワークの更なる充実化に向け、カウンターの設置を促進するとともに、国土交通省・JNTOが連携し、ホームページやSNS等を活用した手ぶら観光の情報発信を行い、訪日外国人旅行者への啓発を図る。</u> 【改善・強化】

(注) 下線は当局が付した。

図表1-(1)-13 観光立国推進基本法（平成18年法律第117号）（抜粋）

(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 前三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 前二項の規定は、観光立国推進基本計画の変更について準用する。

(注) 下線は当局が付した。

図表1-(1)-14 観光立国推進基本計画（平成29年3月28日 閣議決定）（抜粋）

2. 観光立国の推進に関する目標

○ 国際観光の拡大・充実

世界の海外旅行市場は今後も成長が予測されており、この成長を我が国の活力とするため、我が

国が世界の旅行者から選ばれる旅先となることが重要である。観光先進国という新たなステージへ進むため、更なる高みを目指し、訪日外国人旅行者数について平成27年の約2倍を目指す。

	目標値	実績値
	平成32年 (2020年) まで	平成27年 (2015年)
2. 訪日外国人旅行者数	4,000万人	1,974万人

3. 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

ケ 誰もが一人歩きできる環境の実現等

また、訪日外国人旅行者が鉄道等で大きな荷物を持ち運ぶ不便を解消するため、平成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する。さらに、平成32年までに免税品の海外直送（国際手ぶら観光サービス）を本格実施する。

(注) 下線は当局が付した。

図表1-(1)-15 「手ぶら観光」共通ロゴマーク使用要領(平成29年1月31日制定、同年8月1日改訂) (抜粋)

1. 目的

「手ぶら観光」共通ロゴマーク（以下「共通ロゴマーク」という。）の公共交通機関・店舗・施設の受付カウンターへの掲示等により、外国人旅行者からの外国人対応の手ぶら観光カウンターとしての識別性を向上させ、外国人旅行者の利便性を高めるとともに、外国人旅行者に情報発信を行うことを目的として定めた共通ロゴマークの適正使用のため、この使用要領を定める。

4. 使用申請方法

(1) 共通ロゴマークの使用を希望する者は、「手ぶら観光」共通ロゴマーク使用申請書により企画室長あてに電子メール、郵送又は持参により申請するものとする。承認のために満たすべき条件は以下のとおりとする。

<基本的な条件>

訪日外国人旅行者が利用しやすい手荷物の配送または一時預かりサービスを提供していること。

<具体的な条件>

① 取扱可能なもの

スーツケース及び土産品（割れ物の取扱可）の配送または一時預かりの少なくともいずれか一方が可能であること。ただし、免税店（輸出物品販売場）においては土産品のみの取扱でも可とする。

② 配送日数

特定地域への当日配送、または特定地域への翌日配送が可能であること。ただし、国外への配送については、最短日数の明示でも可とする。

③ 料金体系

料金体系の一覧を明示していること。

④ 対応可能言語

英語による案内が可能であること。 ※補助媒体を活用した案内でも可。

⑤ 補償制度

- ・手荷物の配送及び一時預かりに関する補償内容を分かりやすく掲示していること。
- ・英語による案内が可能ない問合わせ窓口が有ること。

※ただし、宿泊施設、商業施設、交通機関等において、本来サービスの一部として無料で提供されているもの等は承認の対象外とする。

なお、当該申請により提出した手ぶら観光カウンターの情報については、

- a. 観光庁及び日本政府観光局（JNTO）等のホームページへ掲載する。
- b. オープンデータとして第三者利用する。

等の情報発信等に活用されることを承認するものとする。

6. 承認内容の廃止

4.の規定に基づき共通ロゴマークを使用する者（以下「使用者」という。）が共通ロゴマークの使用を止めたときは、「手ぶら観光」共通ロゴマーク使用廃止届出書（別記様式第5号）を、速やかに企画室長に提出しなければならない。

(注) 下線は当局が付した。

図表 1- (1) -16 「手ぶら観光」共通ロゴマークの基本デザイン



「手ぶら観光」共通ロゴマークを公共交通機関・店舗・施設の受付カウンターへ掲示することにより、外国人旅行者からの外国人对応の手ぶら観光カウンターとしての識別性を向上させ、外国人旅行者の利便性を高めます。また、共通ロゴマークを使用する受付カウンターのリストを日本政府観光局（JNTO）のホームページにて国内外に発信しています。

〈マークの意味合い〉

- ① 訪日外国人旅行者向けサービスであることを伝える（統一ブランドイメージ）。
※ 桜マークとのバランスを考慮し赤色とした。
- ② 「手ぶら観光」の英語名称を添えてロゴの意味を明確化する。
- ③ 荷物の配送／預かりのサービス内容を伝える。

(注) 観光庁ウェブサイトの掲載内容に基づき、当局が作成した。

(アドレス) <http://www.mlit.go.jp/kankochi/shisaku/kankochi/kyougikaisiryu.html>

(検索手順) ホーム→政策について→観光地域づくり→各種協議会等資料→平成27年度都道府県等観光主管部長会議（平成28年2月15日開催）→資料7（外国人旅行者の受入環境整備について）P22

図表 1-(1)-17 平成 29 年度訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業費補助金（地方での消費拡大に向けたインバウンド対応支援事業（手荷物））応募要領（平成 29 年 4 月 総合政策局物流政策課）
（抜粋）

1. 事業の目的

訪日外国人旅行者の急増により発生している課題を解決するため、以下「3. 補助対象経費」に掲げる経費を対象として補助金の交付を行うことにより、訪日外国人旅行者の受入環境整備を行うための緊急対策を促進することを目的とします。

本事業は、訪日外国人旅行者が鉄道駅等で大きな荷物を持ち運ぶ不便を解消し、地方での消費拡大を図るため、手ぶら観光のネットワークの形成を目的に、手ぶら観光カウンターの設置に対する支援として、手荷物集荷場・受渡場の整備・機能強化等に要する経費の一部を補助するものです。

※本補助金の交付は、予算の範囲内で行うものとします。また、その対象となる事業の実施に当たっては、補助金等に係る予算の執行の適正化に関する法律等の規定が適用される他、訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業費補助金交付要綱、同実施要領に従って行うものです。

2. 補助対象事業者

本補助金の補助対象事業者は、以下の(1)から(4)の事業者であって、国土交通省が手ぶら観光共通ロゴマーク掲出の認定をした又は認定する見込みがあるものとします。

(1) 地方公共団体

地方公共団体には、港務局を含みます。

(2) 民間事業者

補助対象事業者となる民間事業者は、法人格を有する必要があります。

民間事業者には、公共交通事業者を含みます。ただし、以下の公共交通事業者は除きます。

- ・東日本旅客鉄道株式会社
- ・東海旅客鉄道株式会社
- ・西日本旅客鉄道株式会社
- ・特定本邦航空運送事業者

また、以下の公共交通事業者については、地方部（東京駅及び大阪駅から半径50キロメートル、名古屋駅から半径40キロメートルの範囲を除く地域）の路線に限ります。

- ・大手民鉄及び大手民鉄に準ずる大都市周辺の民鉄事業者

（訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業実施要領の別添を参照のこと）

(3) 航空旅客ターミナル施設を設置し、又は管理する者

成田国際空港、東京国際空港、中部国際空港、関西国際空港及び大阪国際空港の航空旅客ターミナル施設を除きます。

(4) 協議会等

（略）

3. 補助対象経費

本補助金の交付対象となる経費（以下「補助対象経費」といいます。）は、以下のAからCの条件すべてを満たす、以下の(1)及び(2)の経費とします。

A. 使用目的が本事業の遂行に必要なものと明確に特定できる経費

B. 補助金交付決定後に、契約・発注により発生した経費

C. 証拠書類・見積書等によって契約・支払金額が確認できる経費

(1) 案内標識、デジタルサイネージ、ホームページ（予約システムを提供するものに限る。）の多言語表記等、案内放送等の多言語化に要する経費

① 案内標識

- ・合理的なルートから訪れる旅行者に対して、手ぶら観光カウンターの場所を案内することを目的に設置する看板であること。
- ・手ぶら観光カウンターに直接設置するカウンター名を表示する看板（〇〇Hands-Free Travel Center など）も対象とする。
- ・案内地図看板は、カウンターの位置を表示するものであり、カウンター周辺に設置するものであること。なお、近隣の観光地や目印となる施設等を掲載しても差し支え無いが、広告等特定の事業者に利するような情報は掲載してはならない。
- ・案内標識は、多言語（最低限英語）で表記すること。

② デジタルサイネージ

- ・カウンター又はカウンター周辺に設置するものであり、手ぶら観光の情報発信をするもの。
- ・デジタルサイネージ本体及びその設置台等を補助対象とする。
- ・情報発信内容は、多言語（最低限英語）で表記すること。

③ ホームページ（予約システムを提供するものに限る。）

- ・手ぶら観光カウンターの設置主体又は運営主体が運営しているホームページであり、旅行者への情報発信をするために必要なホームページの改修・作成に係る費用。
- ・ホームページの翻訳費も補助対象とする。
- ・ホームページは多言語（最低限英語）で発信すること。

④ 案内放送

- ・手ぶら観光サービスの利用を希望される旅行者に対して、手ぶら観光カウンターの場所を案内することを目的とした放送内容であること。
- ・案内放送は多言語（最低限英語）で発信すること。

⑤ その他

- ・手ぶら観光カウンターに関する情報発信に資するものを補助対象とする。

(2) 手荷物集荷場・受渡場の整備・機能強化に要する経費（人件費は除く。）

① 開設費用・改修費用

- ・新たに手ぶら観光カウンターを開設する、又は機能を向上させるための工事費用であり、手ぶら観光サービスの提供に直接用いられる施設に係るものであること。

② 設備費用

- ・手ぶら観光サービスの受付業務を行うための設備及び受領した荷物を一時保管のために使用する設備であること。

③ その他

- ・手荷物集荷場・受渡場の整備・機能強化に資するものを補助対象とする。

手ぶら観光カウンターの明確な機能の向上に要する経費については補助対象としますが、故障、老朽化等に対応するための明確な機能の向上を伴わない修理修繕、代替更新のみに要する経費は補助対象としません。

また、ランニングコストやレンタル・リース契約に関する経費も補助対象としません。

なお、本補助事業期間内に、同一の事業計画で国（独立行政法人を含みます。）の他の補助金、助成金の交付を受けている、又は受けることが決まっている場合は、対象外となります。後日その事実が明らかになった場合には、採択後であっても、補助金の交付を取り消す場合があります。

4. 補助率等・地方財政措置

補助対象経費の3分の1以内となります。

なお、地方公共団体が事業主体となる場合には、地方財政措置が適用されます。

（一般的には、都道府県は起債充当率90%—償還金交付税措置20%、市町村、政令指定都市、特別区は起債充当率75%—償還金交付税措置0%。個々の事業に係る起債の範囲については、総務省等との協議によります。起債に当たっては、各地方公共団体の財政担当部署ともご相談ください。）

（以下、略）

（注）下線は当局が付した。

図表1－(1)－18 近畿地方における補助金の交付実績

（単位：件、円）

年 度	件 数	交 付 額	主な事業内容	
平成28	(一次)	2	8,797,050	発券機の購入、荷物を受け取る際に発券番号をバックヤードの担当者に知らせる設備
	(二次)	4	723,942	カウンター設備の購入、看板の設置、ウェブ予約システムの構築等
	計	6	9,520,992	

（注）当局の調査結果による。

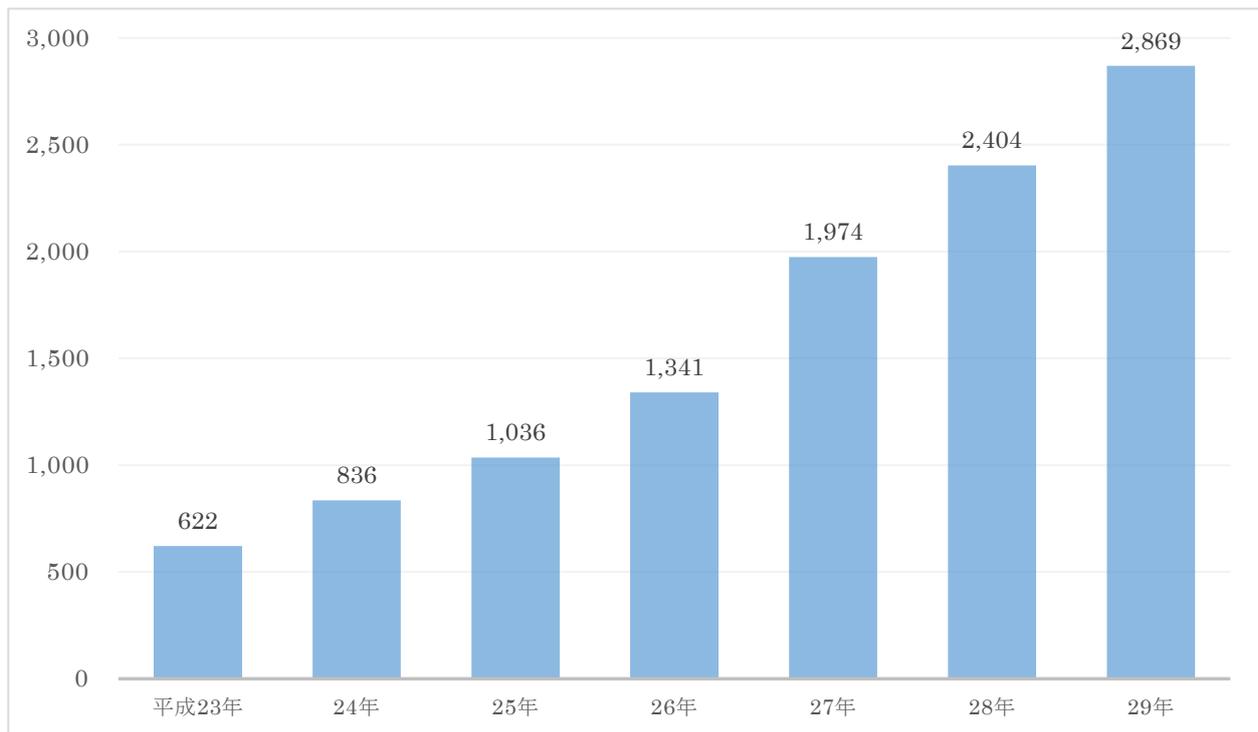
(2) 訪日外国人旅行者数の動向及び「手ぶら観光」の現況

調 査 結 果	説明図表番号
<p>ア 訪日外国人旅行者数の推移</p> <p>訪日外国人旅行者数の動向について、JNTOの推計によると、平成23年から29年まで毎年増加しており、29年には、約2,869万人（速報値）と過去最高となっている。</p> <p>近畿地方においても、いわゆる「ゴールデンルート」とされる大阪及び京都を中心に、訪日外国人旅行者数が増加しており、平成29年には、大阪府に約1,111万人、京都府に約742万人、奈良県に約209万人、兵庫県に約158万人、和歌山県に約34万人、滋賀県に約18万人、福井県に約5万人が訪れている。</p>	<p>図表1-(2)-1</p> <p>図表1-(2)-2</p>
<p>イ 「手ぶら観光」の推進の必要性</p> <p>訪日外国人旅行者数は、今後も、全国的には、2020年の東京オリンピック・パラリンピック、近畿地方では、ラグビーワールドカップ2019（大阪、兵庫）、ワールドマスターズゲームズ2021関西（大阪、京都、兵庫、奈良、和歌山、滋賀等）の開催予定があるなど、引き続き、増加が見込まれている。</p> <p>（注）大阪府は、東京オリンピック・パラリンピックに続く国家プロジェクトとして、大阪で約半世紀ぶりの国際博覧会（2025年）の誘致に取り組んでいる。</p> <p>訪日外国人旅行者を持続的に増加させるためには、満足度の高い訪日旅行を実現させ、繰り返し訪れてくれる、いわゆるリピーターを増やしていくことが重要である。</p> <p>このため、来日した外国人旅行者が、手軽に、また、気楽に観光してもらえるよう、キャリーバッグなど大きな荷物を持ち運ぶ不便を解消し、利便性の向上を図ることができる「手ぶら観光」を、これまで以上に推進していくことが必要である。</p>	
<p>ウ 手ぶら観光カウンターの設置状況</p> <p>「手ぶら観光」の受付窓口である手ぶら観光カウンターについて、国土交通省の「認定事業者の一覧（平成30年3月5日現在）」によると、全国に209か所（74事業者）設置されており、これらのうち近畿地方には、大阪府28か所（全国に占める割合13.4%、（注））、京都府11か所（5.3%）、兵庫県1か所（0.5%）及び奈良県4か所（1.9%）、計44か所（23事業者）が設置されている。</p> <p>（注）当局が現地に出向き調査した結果、大阪府内で共通ロゴマーク使用の承認を受けている手ぶら観光カウンターのうち2か所が閉鎖されていた。なお、これら2か所の認定事業者から、共通ロゴマーク使用要領6.（別記様式第5号）の規定に基づく「使用廃止届出書」（国土交通省総合政策局物流政策課企画室長あて）は提出されていない（平成30年3月14日時点）。</p>	<p>図表1-(2)-3 -①、②</p>
<p>エ 手ぶら観光カウンターの外国人の利用状況</p> <p>今回、当局が調査対象とした近畿地方の手ぶら観光カウンター19か所のうち、利用実績を把握できた15か所（荷物一時預かりサービスを提供するカウンター14か所、荷物配送サービスを提供するカウンター11か所）について、平成29年6月分における</p>	<p>図表1-(2)-4</p>

<p>外国人の利用状況を調査したところ、①荷物一時預かりサービスで、1か月間の外国人利用者数が、500人未満のカウンター9か所 (64.3%)、500人以上1,000人未満のカウンター1か所 (7.1%)、1,000人以上のカウンター4か所 (28.6%)、また、②荷物配送サービスで、1か月間の外国人利用者数が、500人未満のカウンター9か所 (81.8%)、500人以上1,000人未満のカウンター1か所 (9.1%)、1,000人以上のカウンター1か所 (9.1%) であった。両サービスとも、過半数のカウンターで、1か月間の外国人利用数が500人未満となっている。</p>	
--	--

図表1-(2)-1 訪日外国人旅行者数の推移

(単位：万人)

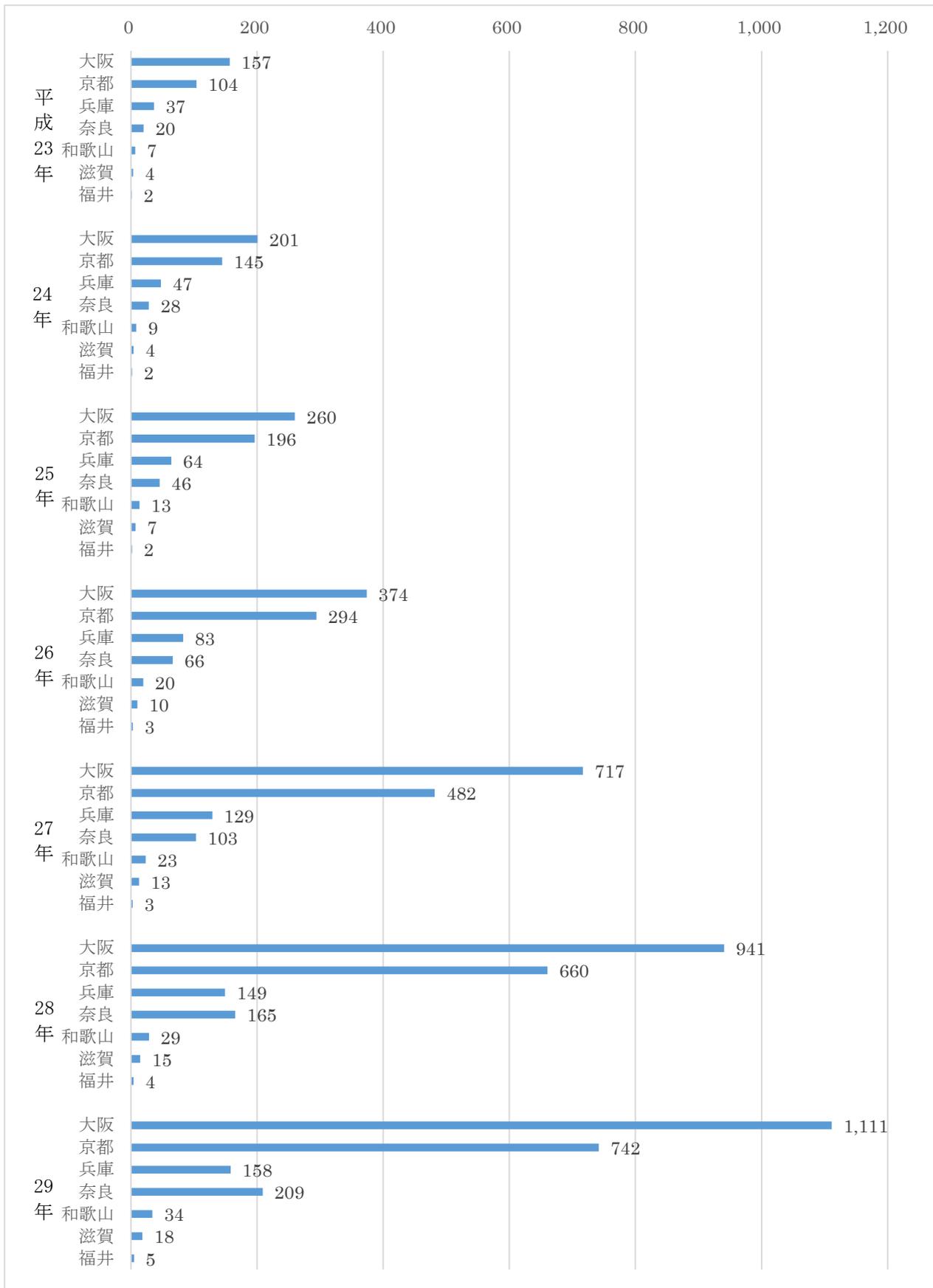


(注) 1 JNTOの統計データ「訪日外客数(年表)」に基づき、当局が作成した。

2 「29年」の数値は、速報値(平成30年1月16日公表)である。

図表1-(2)-2 近畿地方における府県別の訪日外国人旅行者数の推移

(単位：万人)



(注) 1 JNTOの統計データ「訪日外客数」及び観光庁の統計データ「訪日外国人消費動向調査」に基づき、当局が作成した。

2 「29年」の数値は、速報値から推計した。

図表 1-(2)-3-① 認定事業者による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)

(単位：か所、%)

区 分	カウンター設置箇所数
全 国	209
近畿地方	44 (21.1)
大阪府	28 (13.4)
京都府	11 (5.3)
奈良県	4 (1.9)
兵庫県	1 (0.5)

(注) 1 国土交通省の「手ぶら観光カウンター設置箇所(平成30年3月5日時点209箇所)」に基づき、当局が作成した。

2 () 内は、全国に占める割合である。

図表 1-(2)-3-② 近畿地方における手ぶら観光カウンターの一覧(平成 30 年 3 月 5 日現在)

認定事業者名	カウンター設置場所	府県	提供サービス		
			配送及び一時預かり	配送のみ	一時預かりのみ
株式会社JTB西日本	大丸心齋橋店	大阪府	○		
	京都タワー	京都府	○		
ヤマト運輸株式会社	難波駅	大阪府	○		
	京都東山八坂通	京都府	○		
	嵐山駅	京都府	○		
	奈良三条通(興福寺周辺)	奈良県	○		
株式会社JALエービーシー	関西国際空港	大阪府	2か所		
イチエイフーズ株式会社	イチエイ総合ビル	大阪府	○		
大阪ターミナルビル株式会社	大阪駅	大阪府		○	
株式会社エイチ・アイ・エス	大阪TIC (注) 当局の現地調査の結果、平成29年12月14日閉鎖が判明	大阪府			○
	京都TIC	京都府			○
	奈良TIC	奈良県			○
コウノイケ・エアポートサービス株式会社	関西国際空港	大阪府	2か所		
大黒屋ロッカー	新今宮駅	大阪府			○
神姫環境サービス株式会社	姫路駅	兵庫県			○
南海電気鉄道株式会社	南海難波駅	大阪府	○		
株式会社ジェイアール西日本マルニックス	新大阪駅	大阪府	○		
	京都駅	京都府	○		
株式会社大地	なんば	大阪府			○
日本橋まちづくり振興株式会社	日本橋	大阪府	○		
近畿通関株式会社	関西国際空港	大阪府			○

奈良県	猿沢イン	奈良県		○
一般社団法人橿原市観光協会	かしはら観光インフォメーションセンター神宮前	奈良県		○
株式会社大阪華聯旅行社	大阪華聯旅行社	大阪府		○
株式会社平成エンタープライズ	わさび大阪	大阪府		○
	大阪VIPラウンジ	大阪府		○
	ヴィラなんば	大阪府		○
	わさび京都そば	京都府		○
	京都VIPラウンジ	京都府		○
関西ステーションサービス株式会社	大阪駅	大阪府	○	
株式会社タニケン	宗右衛門町	大阪府		○
ラオックス株式会社	ラオックス大阪道頓堀戎橋店 (注) 当局の現地調査の結果、平成29年12月31日閉店が判明	大阪府		○
	ラオックス道頓堀店	大阪府		○
	ラオックス心齋橋筋店	大阪府		○
	ラオックス大丸心齋橋店	大阪府		○
	ラオックス大阪日本橋店	大阪府		○
	ラオックスりんくうシークル店	大阪府		○
	ラオックス京都祇園店	京都府		○
	ラオックス大丸京都店	京都府		○
	ラオックス京都マルイ店	京都府		○
日本郵便株式会社	京都中央郵便局	京都府	○	
株式会社大阪コロナホテル	大阪コロナホテル	大阪府		○

(注) 国土交通省の「認定事業者一覧（平成30年3月5日時点）」に基づき、当局が作成した。

図表1-(2)-4 実績を確認できた手ぶら観光カウンターでの外国人の利用状況（平成29年6月分）

(単位：か所、%)

利用者規模 サービス区分	500人未満	500人以上 1,000人未満	1,000人以上	合計
荷物一時預かりサービス	9 (64.3)	1 (7.1)	4 (28.6)	14 (100)
荷物配送サービス	9 (81.8)	1 (9.1)	1 (9.1)	11 (100)

(注) 1 当局の調査結果による。

2 調査対象とした手ぶら観光カウンター19か所のうち、利用実績を把握できたカウンター15か所（荷物一時預かりサービスを提供するカウンター14か所、荷物配送サービスを提供するカウンター11か所）について掲載した。

3 各欄下段（ ）内は、それぞれのサービス区分ごとの構成比である。

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

調 査 結 果	説明図表番号
<p>訪日外国人旅行者による「手ぶら観光」の認知状況について、①近畿運輸局が平成29年2月に「まちなか手ぶら観光利用促進実証事業」による調査を、また、②京都市が同年3月に「京都駅における大型荷物調査」を、それぞれ実施している。</p> <p>これらの調査結果の概要は、以下のとおりである。</p> <p>訪日外国人旅行者における「手ぶら観光」の認知度は低いものとなっており、また、①「手ぶら観光」を知っていれば利用した、②「手ぶら観光カウンターが見つからない」、③「様々な媒体・場所でもっと積極的に宣伝してほしい」との意見が多くみられるなど、訪日外国人旅行者に対する更なる周知促進が必要とみられる。</p>	
<p>ア 近畿運輸局「まちなか手ぶら観光利用促進実証事業」の調査結果</p> <p>近畿運輸局は、訪日外国人旅行者向けの手荷物配送サービスにおけるニーズを把握するため、毎日多くの訪日外国人旅行者が訪れる大阪市内のインフォメーションセンターにおいて、外国人508人に対し、「手ぶら観光」についての認知状況の調査を実施している。</p> <p>同調査の結果によると、508人中316人(62.2%)が「手ぶら観光」を全く知らない」と回答しており、「手ぶら観光」を知っている」及び「日本で使ったことがある」との回答を合わせた93人(18.3%)と比べ、調査対象の外国人における認知度は低い状況となっている。</p> <p>一方、調査対象508人に対し、「手ぶら観光」を利用しない想定理由」として、①「荷物の安全性が心配」150人(29.5%)、②「カウンターが見つからない」137人(27.0%)、③「料金が高そう」120人(23.6%)などの理由が挙げられ、荷物の安全性を懸念したり、カウンターが見つからないため利用しないとする割合が高い状況となっている。</p> <p>また、調査対象508人のうち「手ぶら観光」に係る要望等に記載のあった49人の回答では、①「様々な媒体・場所でもっと積極的に宣伝してほしい」18人(36.7%)、②「料金を安くしてほしい」6人(12.2%)、③「空港での配達・受け取りサービスがほしい」5人(10.2%)などが挙げられ、「手ぶら観光」についての積極的な周知が求められている状況がうかがえる。</p>	<p>図表2-(1)-1</p> <p>図表2-(1)-1-①</p> <p>図表2-(1)-1-②</p> <p>図表2-(1)-1-③</p>
<p>イ 京都市「京都駅における大型荷物調査」の調査結果</p> <p>京都市は、訪日外国人旅行者による「手ぶら観光」のニーズを把握するため、JR京都駅で大型の手荷物を持ち歩いている外国人81人に対し、「手ぶら観光」についての認知状況等の調査を実施している。</p> <p>同調査の結果によると、81人中71人(87.7%)が「手ぶら観光」を知らない」と回答しており、「手ぶら観光」を知っている」と回答した10人(12.3%)と比べ、調査対象の外国人における認知度は低い状況となっている。</p> <p>一方、調査対象81人に対し、「手ぶら観光」を利用する条件を聞いたところ、①「知っていれば利用した」26人(32.1%)、②「もっと安ければ利用する」24人</p>	<p>図表2-(1)-2</p> <p>図表2-(1)-2-①</p> <p>図表2-(1)-2-②</p>

<p>(29.6%)、③「他人に預けるサービスの安全性が確認できれば利用する」13人(16.0%)などの理由が挙げられた。</p> <p>京都市は、「知っていれば利用したと回答する外国人が最も多いことから、周知を図ることが更なる利用者の増加に直結すると考える」としている。</p>	
--	--

図表 2- (1) -1 近畿運輸局「まちなか手ぶら観光利用促進実証事業」調査概要

項 目	内 容
調査期間	平成 29 年 2 月 9 日～13 日
調査対象	大阪市内にあるインフォメーションセンターを訪れる訪日外国人旅行者
調査対象者数	508 人
調査対象者の出身国・地域	台湾 218 人(42.9%)、韓国 122 人(24.0%)、中国 105 人(20.7%)、マレーシア 44 人(8.7%)、その他国 19 人(3.7%)
調査項目	①訪日 IN/OUT 空港名、②主な移動手段、③お土産品等の持ち帰り方法、④「手ぶら観光」の認知度、⑤「手ぶら観光」を利用したまたは利用しない理由、⑥「手ぶら観光」に係る要望など

(注) 1 近畿運輸局の資料に基づき、当局が作成した。

2 「調査対象者の出身国・地域」欄の「その他国」19 人の国別内訳は、タイ 6 人、ニュージーランド 4 人、インドネシア 3 人、フランス 3 人、イギリス 1 人、カナダ 1 人、フィリピン 1 人である。

図表 2- (1) -1-① 「手ぶら観光」の認知度

(単位：人、%)

項 目	回答者数 (割合)
「手ぶら観光」を知っている	58(11.4)
「手ぶら観光」を日本で使ったことがある	35(6.9)
「手ぶら観光」を日本では聞いたこともない	88(17.3)
日本以外のサービスなら知っている (使ったことがある。聞いたことがある)	11(2.2)
「手ぶら観光」を全く知らない	316(62.2)
計	508(100)

(注) 近畿運輸局の資料に基づき、当局が作成した。

図表 2- (1) -1-② 「手ぶら観光」を利用しない想定理由 (複数選択可)

(単位：人、%)

利用する条件	回答者数 (割合)
荷物の安全性が心配	150(29.5)
カウンターが見つからない	137(27.0)
料金が高そう	120(23.6)
買い物を多くするつもりがない	84(16.5)
スケジュールに合わない	83(16.3)
サービスを利用する手続きが面倒	63(12.4)
手荷物を煩わしいとは思わない	54(10.6)
その他	27(5.3)

(注) 1 近畿運輸局の資料に基づき、当局が作成した。

2 回答者数は、近畿運輸局の資料に記載された回答割合に基づき、当局にて算出したものである。

図表 2- (1) -1-③ 「手ぶら観光」に係る要望等

(単位：人、%)

利用する条件	回答者数 (割合)
様々な媒体・場所でもっと積極的に宣伝してほしい	18(36.7)
料金を安くしてほしい	6(12.2)
空港での配達・受け取りサービスがほしい	5(10.2)
通訳サービスを設置してほしい	4(8.2)
簡体字が読めないなので繁体字中国語版がほしい	2(4.1)
自分が到着すると同時に荷物が遅れないで到着してほしい	2(4.1)
問い合わせができるように、電話番号を明示してほしい	2(4.1)
その他 (回答者 1 人の要望等)	10(20.4)
計	49(100)

(注) 近畿運輸局の資料に基づき、当局が作成した。

図表 2- (1) -2 京都市「京都駅における大型荷物調査」調査概要

項 目	内 容
調査期間	平成 29 年 3 月の 2 日間
調査対象	大型の手荷物を持ちながら京都駅中央口改札近辺を移動する外国人
調査対象者数	81 人
調査対象者の出身国・地域	中国 33%、台湾 10%、その他アジア 3%、米国 4%、欧州 27%、その他国 (豪州など) 23%
調査項目	①京都市内への訪問頻度、②来訪手段と宿泊手段、③「手ぶら観光」の認知度、④「手ぶら観光」を利用しない理由、⑤「手ぶら観光」を利用する条件、⑥旅行情報収集先など

(注) 京都市の資料に基づき、当局が作成した。

図表 2- (1) -2-① 「手ぶら観光」の認知度

(単位：人、%)

項 目	回答者数 (割合)
「手ぶら観光」を知っている	10(12.3)
「手ぶら観光」を知らない	71(87.7)
計	81(100)

(注) 京都市の資料に基づき、当局が作成した。

図表 2- (1) -2-② 「手ぶら観光」を利用する条件 (複数選択可)

(単位：人、%)

利用する条件	回答者数 (割合)
知っていれば利用した	26(32.1)
もっと安ければ利用する (注3)	24(29.6)
他人に預けるサービスの安全性が確認できれば利用する	13(16.0)
宿泊先が近いから等の理由 (タクシー以外) で不要である。興味がない。	12(14.8)

タクシーで運ぶから不要である	8 (9.9)
自国の言語で案内されていれば利用した	3 (3.7)
自国の旅行会社等で出国前にサービス手続きができれば利用する	2 (2.5)
市外の宿泊先まで運んでもらえたら利用する	1 (1.0)

(注) 1 京都市の資料に基づき、当局が作成した。

2 複数選択可としているため、回答者数の合計と調査対象者数は合致しない。

3 「利用する金額」の別には、「200 円であれば利用する」1 人、「500 円であれば利用する」3 人、「分からない」20 人となっている。

(2) 手ぶら観光カウンターの周知に係る国等の取組状況

調 査 結 果	説明図表番号
<p>ア 国等による情報発信の取組</p> <p>近畿運輸局は、手ぶら観光カウンターの整備・機能強化等に係る「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業費補助金」の申請窓口となっており、その設置を促進するための取組として、i) 日本人向け手ぶら観光事業を行っている事業者、交通事業者及び観光協会等に対して個別にPRを実施しているほか、ii) 交通事業者、物流事業者及び旅行事業者等の会合に際し制度説明を実施している。</p> <p>一方、「手ぶら観光」の訪日外国人旅行者向けの情報発信として、国土交通省本省及びJNTOにおいて、i) 「手ぶら観光」の統一的なPRのため、「手ぶら観光」共通ロゴマークを決定(平成27年3月)、ii) 「手ぶら観光」をPRするためのパンフレットの作成及び配布、iii) JNTOのウェブサイト、サービス概要紹介ページ(「Hands-Free Travel Guide」)や、手ぶら観光カウンター検索ページ(「Hands-Free Travel Counters」)を掲載する等の取組を行っている。</p> <p>イ JNTOウェブサイトによる情報提供</p> <p>JNTOは、平成27年7月の共通ロゴマーク運用開始当初から、外国人旅行者向けウェブサイトに「手ぶら観光」のPRページを設け、同ページ内の手ぶら観光カウンター検索ページ「Hands-Free Travel Counters」に各手ぶら観光カウンターの情報を掲載している。</p> <p>(アドレス) http://www.jnto.go.jp/hands-free-travel/places.html</p> <p>(検索手順) 国土交通省：ホーム→政策・仕事→総合政策→物流→手ぶら観光の促進→「手ぶら観光PRページ」→リンク</p> <p>「Hands-Free Travel Counters」では、「利用したいサービスの種類」(「一時預かり」／「同日配送」／「翌日以降配送」)、「サービスを利用したい場所」(「空港」／「ホテル」／「鉄道駅」／「商業施設」／「その他」)、「サービスを利用したい都道府県」を選択して検索すると、これらに対応する「サービス内容」(Service)、「受付場所」(Location)、「事業者名」(Carrier)、「営業時間」(Business hours)、「電話番号」(Tel)が表示される仕組みとなっている。</p> <p>しかし、検索結果として表示される内容(平成30年3月1日現在の掲載内容を確認)に、「受付場所の住所」、「価格」、「対応言語」などが含まれていない。特に、「受付場所」について、住所はもとより、周辺地図も表示されないため、訪日外国人旅行者が手ぶら観光カウンターの具体的な所在地を探し当てることは困難とみられる。</p> <p>手ぶら観光カウンターの所在地を確認する場合、利用者は、「事業者名」(Carrier)にリンク設定されている各事業者のウェブサイトを開覧する必要がある。しかし、当局が上記の掲載情報を調査したところ、近畿地方の手ぶら観光カウンター42か所(44か所のうち、閉鎖されている2か所を除く。図表1-(2)-3-②参照)のうち、22か所には「リンク」機能(注)が設定されていない。</p> <p>(注)「ハイパーリンク」の略、他のページの所在を表す情報</p>	<p>図表2-(2)-1</p> <p>図表2-(2)-2</p>

<p>また、リンク設定されている 20 か所のうち、①2 か所は、リンク先のウェブサイトが存在しないことから、閲覧できず、②1 か所はリンク先が配送を請け負っている事業者の料金案内ページとなっており、当該ページが開くことから、手ぶら観光カウンターのある所在地を確認できない。</p> <p>リンク先からカウンターの所在地を確認できない場合、①「受付場所」(Location) 又は「事業者名」(Carrier) の表示内容をキーワードとして、別途インターネットで検索するか、②「電話番号」(Tel) へ直接電話するかしなければならない。訪日外国人旅行者にとり、検索等の手間が増え、不便である。</p> <p>また、上記以外についても、①既に閉鎖されている手ぶら観光カウンター2 か所の情報が掲載されたまま、②店舗名の誤り (1 か所)、事業者名の誤り (1 か所)、営業時間の誤り (2 か所)、電話番号の誤り (1 か所)、単純な誤記 (4 か所) がみられた。現状のままでの情報提供では、閲覧した訪日外国人旅行者が誤認してしまうおそれがある。</p> <p>なお、JNTO ウェブサイト内の「外国人観光案内所」の検索ページ「Visit Tourist Information Centers in Japan」については、住所表記と地図表示があり、案内所の所在地を確認しやすいものとなっている。</p>	<p>図表 2- (2) -3</p> <p>図表 2- (2) -4</p> <p>図表 2- (2) -5</p>
<p>ウ JNTO のアプリによる情報提供</p> <p>JNTO は、平成 29 年 9 月 21 日から、民間企業との連携により、訪日外国人旅行者を対象とした、スマートフォン向け観光情報アプリ「Japan Official Travel App」の提供を開始しており、同アプリのスポット検索機能 (Spot Search) に「手荷物預かり所」(Baggage Storage) のメニューを設け、手ぶら観光カウンターの地図上の位置情報等を掲載している。</p> <p>(アドレス) http://www.jnto.go.jp/smartapp/eng/ ※アプリダウンロードページ</p> <p>しかし、当局が、平成 30 年 3 月 1 日時点で、手ぶら観光カウンター情報の掲載状況を確認したところ、近畿地方の手ぶら観光カウンター42 か所 (上記同様、閉鎖されている 2 か所を除く。) のうち、情報が掲載されているのは 4 か所しかなく、関西国際空港、大阪駅、新大阪駅及び京都駅の周辺エリアに手ぶら観光カウンターが 1 か所も表示されなかった。これら国際空港や主要駅は、訪日外国人旅行者が到着し、次の観光地などの目的地に向かう「起点」ともなる重要な箇所である。</p> <p>(注) 上記アプリダウンロードページ (英語版) の冒頭には、「“Japan Official Travel App” is the official smartphone app provided by JNTO, delivering <u>up-to-date information about traveling in Japan for a safe and comfortable journey</u>. The app is provided in four languages: Chinese (Simplified/Traditional), English, and Korean」と記載されている (下線は当局が付した。)</p>	<p>図表 2- (2) -6</p>

図表 2- (2) -1 「Hands-Free Travel Counters」の掲載内容

掲載情報の区分	「Hands-Free Travel Counters」の掲載内容	【参考】 共通ロゴマークの使用 申請書に記載すること とされている内容
受付場所 (〇〇空港、〇〇駅、〇〇ビル等)	○ (「Location」)	○
受付場所の住所	×	○
事業者名	○ (「Carrier」)	○
営業時間	○ (「Business hours」)	○
電話番号	○ (「TEL」)	○
ウェブサイト	△ (一部「Carrier」にリンク設定)	○
サービス内容 (「一時預かり」、「同日配送」、「翌日以降配送」の別)	○ (「Service」)	○
取扱可能なもの (サイズ等)	×	○
配送先 (空港／宿泊施設／海外等)	×	○
価格	×	○
対応言語	×	○
補償内容	×	○

(注) 1 当局が平成 30 年 3 月 1 日現在の掲載内容について行った調査結果による。

2 「「Hands-Free Travel Counters」の掲載内容」欄の「○」は掲載されていることを、「△」は掲載されているものとされていないものがあることを、「×」は掲載されていないことを表す。

図表 2-(2)-2 「Hands-Free Travel Counters」の「事業者名」(Carrier) から各事業者のウェブサイトへのリンク機能の設定状況 (近畿地方)

リンク設定あり：20 箇所
リンク先で手ぶら観光カウンター所在地の確認可能：17 箇所
リンク先で手ぶら観光カウンター所在地の確認不可 (配送事業者の料金案内ページが表示)：1 箇所
リンク先のウェブサイトが存在しないことから、リンク先の閲覧不可：2 箇所
リンク設定なし：22 箇所

(注) 1 当局の調査結果 (平成 30 年 3 月 1 日現在) による。

2 近畿地方の手ぶら観光カウンターのうち、利用可能な 42 箇所 (実働) の確認結果である。

図表 2-(2)-3 「Hands-Free Travel Counters」による手ぶら観光カウンター所在地確認の画面遷移

<例> JR大阪駅で「当日配送」可能な手ぶら観光カウンターを探す場合

- ① 「サービス : Same-day delivery」 「場所 : Train station」 「都道府県 : Osaka」 と条件設定すると、検索結果が4件表示される。3件目と4件目がJR大阪駅の手ぶら観光カウンターであり、このうち、3件目のみ「Carrier」にリンク設定されている。

※なお、1件目はリンク先からJR難波駅のカウンターと分かる。2件目はJR新大阪駅のカウンター

Search Options

Which kind of service would you like to use?

Temporary storage
Same-day delivery
 Delivery from the following day onward

Where would you like to use this service?

Airport
 Hotel
Train station
 Shopping facility
 Others

Select Region

All regions | Remove all

▼ Hokkaido
 Hokkaido

▼ Tohoku
 Aomori | Iwate | Miyagi
 Akita | Yamagata | Fukushima

▼ Kanto

Service	Location	Carrier	Business hours	TEL
-Same-day delivery -Delivery from the following day onward	Kuroneko Yamato O-CAT Center	TA-Q-BIN delivery service(Yamato Transport Co., Ltd.)	8:00-21:00	06-6631-0256
-Same-day delivery	JR Shin-Osaka Station	Baggage Delivery Service(JR West Japan MARUNIX Co.Ltd.)	9:00-20:00	06-6302-4538
-Same-day delivery -Delivery from the following day onward	JR Osaka Station Bridge Gate	Osaka Station City Tourist Service Center(OSAKA TERMINAL BUILDING Co.,LTD)	9:00-20:00	06-6442-7271
-Same-day delivery -Delivery from the following day onward	[JR Osaka Station Baggage Room]	[Delivery Service] (KANSAI STATION SERVICE Co.Ltd.)	8:00-20:00	06-4345-4103

設定

設定

都道府県を「Osaka」に設定

JR 大阪駅 (リンク設定あり)

JR 大阪駅 (リンク設定なし)

② 3件目の「Carrier」をクリックすると、リンク先が表示されるが、配送事業者の料金案内ページであり、手ぶら観光カウンターの所在地を確認できない。

From Kansai [Hikyaku Express, Hikyaku Large Size Express]

Click here to change your shipping area

(tax included/unit: yen)

Size	Weight (kg)	South Kyushu	North Kyushu	Shikoku	Chugoku	Kansai	Hokuriku	
		Kumamoto, Miyazaki, Kagoshima	Fukuoka, Saga, Nagasaki, Oita	Kagawa, Tokushima, Kochi, Ehime	Okayama, Hiroshima, Yamaguchi, Shimane, Tottori	Kyoto, Shiga, Nara, Wakayama, Osaka, Hyogo	Toyama, Ishikawa, Fuku	
Hikyaku Express	60	2	884	884	884	756	756	
	80	5	1,134	1,134	1,134	1,026	1,026	
	100	10	1,469	1,469	1,469	1,381	1,381	
	140	20	1,923	1,923	1,923	1,815	1,815	
	160	30	2,139	2,139	2,139	2,031	2,031	
Hikyaku Large Size Express	170	Maximum 50 kg	3,186	2,862	2,592	2,592	2,378	2,484
	180		3,510	3,078	2,754	2,754	2,646	2,646
	200		4,320	3,726	3,294	3,294	3,186	3,186
	220		5,076	4,320	3,834	3,780	3,726	3,726
	240		6,642	5,616	4,914	4,860	4,806	4,806
	260		8,208	6,858	5,894	5,886	5,886	5,886

Size	Weight (kg)	Tokai	Shinetsu	Kanto	South Tohoku	North Tohoku	Hokkaido
		Shizuoka, Aichi, Gifu, Mie	Nagano, Niigata	Ibaraki, Tochigi, Gunma, Saitama	Miyagi, Yamagata, Fukushima	Aomori, Akita, Iwate	Hokkaido

③ リンク先から手ぶら観光カウンターの所在地を確認できないため、所在地を調べるために、

- 「JR Osaka Station Bridge Gate」、「Osaka Station City Tourist Service Center」、「OSAKA TERMINAL BUILDING Co., LTD」のキーワードでインターネット検索
- 「06-6442-7271」に架電

のいずれかを行う必要がある。

キーワードでインターネット検索を行う場合、例えば、以下のページを開くと周辺地図が表示される。


 いつも、新しい発見と感動を。
OSAKA STATION CITY

A Tourist Service Center is Scheduled to be Installed at Osaka Station City (JR Osaka Station)

August 31, 2015
West Japan Railway Company
Osaka Terminal Building Co., Ltd.

To further enhance the reception environment for visiting foreigners, Osaka City Station (hereinafter referred to as OSC) will cooperate with JR West Japan Marunxi Co., Ltd., Sagawa Express Co., Ltd., and Seven Bank, Ltd. to install a tourist service center to provide multilingual guidance information and parcel delivery services on the North-South access bridge located on the 3rd floor.

1. Service Center Outline

(Name)
Osaka Station City Tourist Service Center

(Location)
JR Osaka Station Third Floor North-South Access Bridge
(Below: Location reference)

(Service Content)

1) Installation of a multilingual compatible two-screen touch-panel digital signage

- Displays three languages, four character types (English, Chinese (Traditional and Simplified Chinese), and Korean)
- OSC building information: OSC facility (shops, etc.) information
- OSC surrounding area map
- Offers information to smartphones via QR code (Various maps, railway information, etc.)

2) Implementation of the parcel delivery service *Fee-based (JR West Japan Marunxi Co., Ltd./ Sagawa Express Co., Ltd.)

- Business Hours: 8:00-20:00 (Scheduled) 9:00-20:00 (Scheduled)
- Same day delivery of parcels: Osaka City hotels, Kansai International Airport
- There will be a time restriction for receiving same day deliveries
- Nationwide delivery/Overseas delivery

3) Installation of tourist-compatible ATM machines (Seven Bank, Ltd.)

- Installation of an ATM that allows tourists to withdraw Japanese yen

2. Upcoming Schedule

Service Opening: October 1 (Thursday), 2015 10:00 - (Scheduled)

*We are planning to conduct an opening ceremony event on October 1. Further details can be found separately.

Construction will begin at the beginning of September 2015. We apologize for any inconveniences during the construction period.



< Exterior Image >



< Location Diagram >

(注) JNTO ウェブサイト「Hands-Free Travel Counters」の掲載内容等に基づき、当局が作成した。

図表 2- (2) -4 「Hands-Free Travel Counters」の情報誤り (近畿地方)

○ 既に閉鎖しており、利用できない手ぶら観光カウンターの情報があるまま掲載されているもの

◆ 大阪ツーリストインフォメーションセンター

平成29年12月14日をもって閉鎖したにもかかわらず、3月1日時点でも情報が掲載されている。

なお、「Carrier」にリンク機能が設定されており、リンク先として表示される画面で、閉鎖している旨が案内される。

Service	Location	Carrier	Business hours	TEL
-Temporary storage	OSAKA TOURIST INFORMATION CENTER	Baggage Storage Service (H.I.S.Co.,LTD)	9:00-17:30	06-6253-8866

↓ 「Carrier」にリンク設定あり



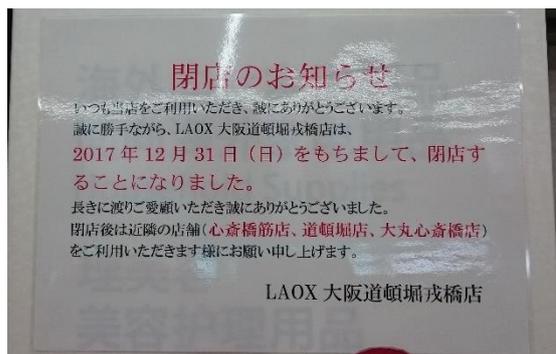
◆ ラオックス大阪道頓堀戎橋店

平成29年12月31日をもって閉鎖したにもかかわらず、3月1日時点でも情報が掲載されている。

しかし、リンク機能も設定されておらず、現地に出向いて初めて、「閉店」の事実が分かる。

Service	Location	Carrier	Business hours	TEL
-Delivery from the following day onward	LAOX OOSADOUTONBO RIEBISUBASHI STORE.	Delivery Service	10:00-22:00	06-6484-2760

(店舗前に表示されている「閉店のお知らせ」)



○ 店舗名が誤っているもの

◆ ラオックス大阪道頓堀店

「LAOX DAIMARU SHINSAIBASHI STORE」（ラオックス大丸心齋橋店）が2件表示されるが、このうち1件はラオックス大阪道頓堀店の誤り。

Service	Location	Carrier	Business hours	TEL
-Delivery from the following day onward	LAOX DAIMARU SHINSAIBASHI STORE.	Delivery Service	10:30-20:00	06-6241-0001
-Delivery from the following day onward	LAOX DAIMARU SHINSAIBASHI STORE.	Delivery Service	10:30-20:00	06-6212-0501

○ 事業者名が誤っているもの

◆ 関西ツーリストインフォメーションセンター京都

事業者名が「West Japan Railway Company」（西日本旅客鉄道株式会社）とされているが、正しくは「JTB Western Japan. Corp」（株式会社JTB西日本）。

なお、株式会社JTB西日本が大丸心齋橋で運営する別のカウンターについては、事業者名が「JTB Western Japan. Corp」と正しく記載されている。

Service	Location	Carrier	Business hours	TEL
-Temporary storage	KANSAI TOURIST INFORMATION CENTER KYOTO	Cloak(West Japan Railway Company)	9:00-20:00	075-341-0280
-Temporary storage	KANSAI TOURIST INFORMATION CENTER DAIMARU SHINSAIBASHI	Cloak(JTB Western Japan, Corp)	10:30-21:00	06-6244-7100

○ 営業時間が誤っているもの

◆ 日本橋総合案内所

営業時間が「11:00～18:00」とされているが、正しくは「11:00～19:00」。

Service	Location	Carrier	Business hours	TEL
-Temporary storage	Nippombashi Information Center	Nippombashi Information hands-free Center (Nippombashi Town Planning Promotion Co.,Ltd.)	11:00-18:00	06-6655-1717

◆ Crosta京都

営業時間が「9:00～20:00」とされているが、正しくは「8:00～20:00」。

Service	Location	Carrier	Business hours	TEL
-Temporary storage	JR Kyoto Station	Baggage Room(JR West Japan MARUNIX Co.Ltd.)	9:00-20:00	075-352-5437

○ 電話番号が誤っているもの

◆ 手ぶら観光サービス（京都中央郵便局）

ヤマト運輸株式会社の英語対応のサービスセンター（0120-17-9625）が表示される。

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

○ 単純な誤記

◆ 関西エアポートバゲージサービス(国際線到着フロア)

受付場所が「Kansai International airport first terminal 1th Floor」とされているが、正しくは「1th Floor」ではなく「1st Floor」

Service	Location	Carrier	Business hours	TEL
-Temporary storage	Kansai International airport first terminal 1th Floor	Baggage storage service(Konoike AirPort Service Co.,Ltd)	6:30-22:30	072-456-8701

◆ 大阪ステーションシティ ツーリストサービスセンター

受付場所が「Osaka Station City Tourist Service Cente」とされているが、正しくは「Cente」ではなく「Center」

Service	Location	Carrier	Business hours	TEL
-Same-day delivery -Delivery from the following day onward	JR Osaka Station Bridge Gate	Osaka Station City Tourist Service Cente(OSAKA TERMINAL BUILDING Co.,LTD)	9:00-20:00	06-6442-7271

◆ はりまサイクルステーション（手荷物預かり所）

受付場所が「1F Shinki BLDG, It□fs located south of SANYO DEPARTMENT STORE」とされているが、正しくは「It□fs」ではなく「It' s」

Service	Location	Carrier	Business hours	TEL
-Temporary storage	1F Shinki BLDG, It□fs located south of SANYO DEPARTMENT STORE	Cloak Room(Shinki Environmental Services Co.,Ltd)	9:30-18:00	079-283-0006

◆ 保税手荷物一時預かりサービス(税関検査場内)

受付場所が「Kansai International Airport Passenger Terminal Building1□eIn the customs inspection site」とされているが、正しくは「Building1□eIn」ではなく「Building1 In」

Service	Location	Carrier	Business hours	TEL
-Temporary storage	Kansai International Airport Passenger Terminal Building1□eIn the customs inspection site	Bonded Baggage storage service (KINKI TSUKAN CO.,LTD)	7:00-20:30	072-456-6510

(注) 当局の調査結果（平成 30 年 3 月 1 日現在）による。

図表2-(2)-5 「Visit Tourist Information Centers in Japan」の画面例

JNTO Visit Tourist Information Centers in Japan

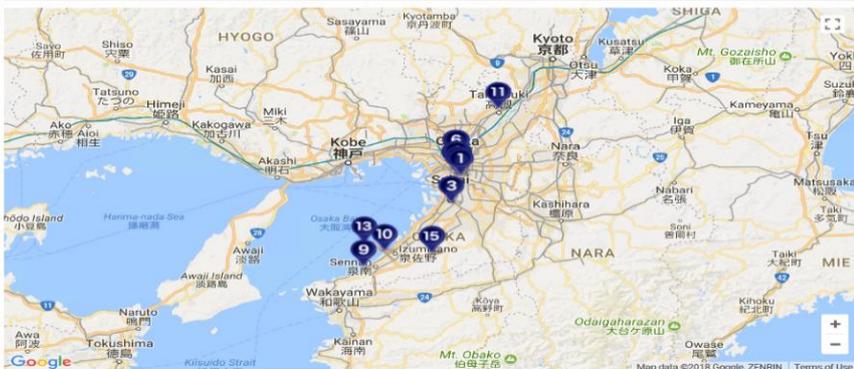
Region: All Region | Prefecture: Osaka | Sightseeing Spot: [dropdown] | TIC Category: Cat. 3 Cat. 2 Cat. 1 Partner

Keyword: [input] | Other Facility: Wi-Fi PC | Show All | Search

List View | Map View

Sort: From north to south (prefecture) | From south to north (prefecture)

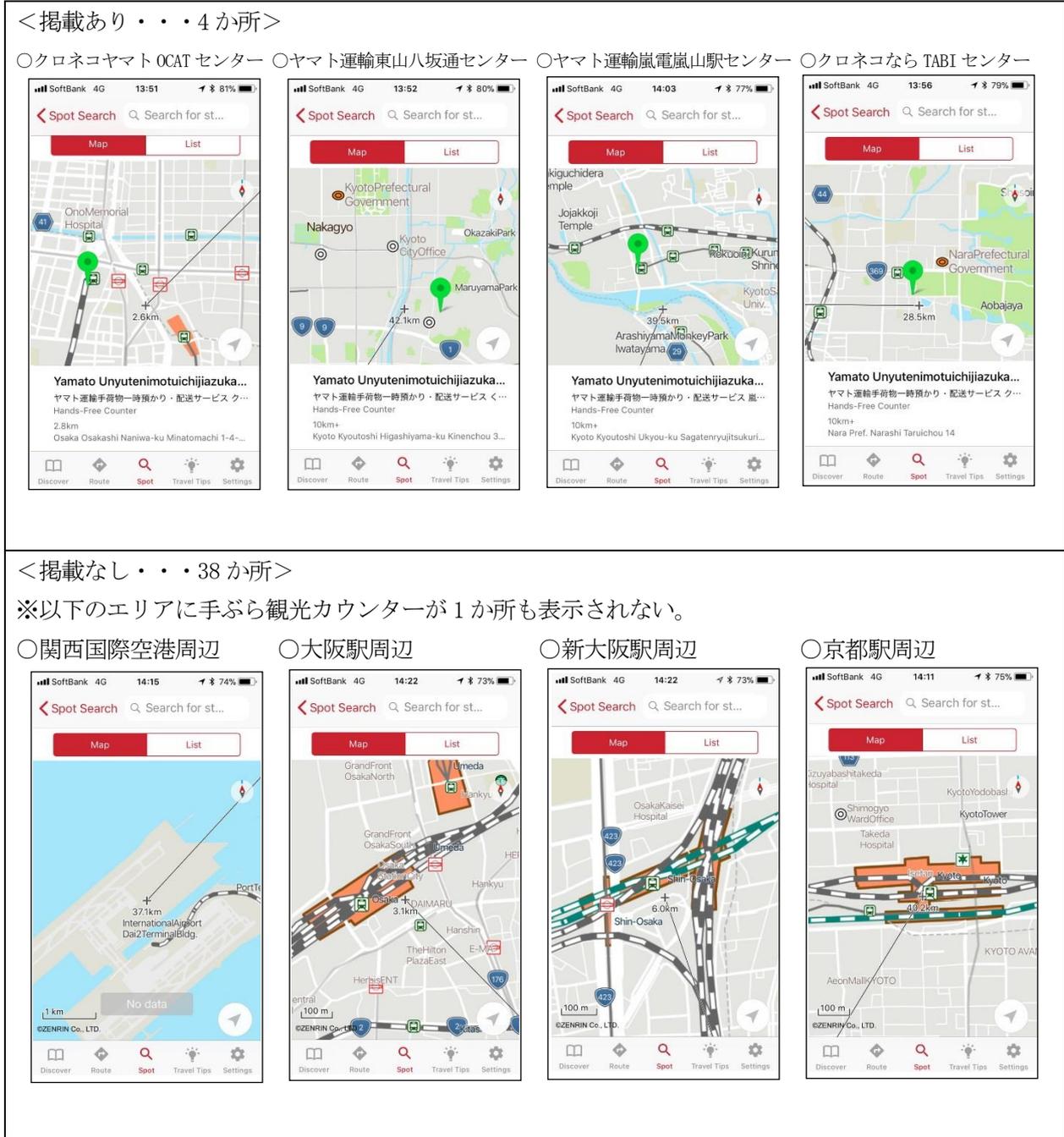
34 results



Region > Prefecture	Name / address / TEL	TIC Category	Wi-Fi	PC
Kansai > Osaka (関西 > 大阪府)	 1 Abeno Harukas Kintetsu Main Store Foreign Customer's Salon (あべのハルカス近鉄本店 フォーリンカスタマーズサロン) Kintetsu Departemnt Store Wing Hall 3 5F, 1-1-43 Abenosuji, Abeno-ku Osaka, Osaka [MAP] (大阪府大阪市阿倍野区阿倍野筋一丁目1-43あべのハルカス近鉄本店ウイング館3 5F) 06-6825-2021	Cat. 3	Yes	Yes
Kansai > Osaka (関西 > 大阪府)	no image 2 Cafe Banana (カフェ バナナ) 1Chome 16-9 1F, osaka-si naniwa-ku ebisuhigasi, Osaka [MAP] (大阪府大阪市浪速区恵美須東1丁目16-9 1F) 06-6626-9885	Partner	Yes	
Kansai > Osaka (関西 > 大阪府)	no image 3 Daisen Park Tourist Information Center (大仙公園観光案内所) 2-160 Mozu-Sekiun-cho, Sakai-ku Sakai-shi, Osaka [MAP] (大阪府堺市堺区百舌鳥夕雲町2-160) 072-245-6207	Cat. 2	Yes	
Kansai > Osaka (関西 > 大阪府)	no image 4 Don Quijote Dotombori (ドンキホーテ当麻駅前店) 7-13 Souemonshou, Chuo-ku Osaka City, Osaka [MAP] (大阪府大阪市中央区东本町7-13) 06-4708-1411	Cat. 1	Yes	
Kansai > Osaka (関西 > 大阪府)	no image 5 Don Quijote Dotombori-Midosuji (ドンキホーテ当麻駅前支店) 2-5-9 Nishishinsaibashi, Chuo-ku Osaka city, Osaka [MAP] (大阪府大阪市中央区西心斎橋2-5-9) 06-6214-3211	Cat. 1	Yes	
Kansai > Osaka (関西 > 大阪府)	no image 6 Don Quijote Umeda Head Office Shop (ドンキホーテ梅田本店) 4-16 Komatsubaracho, Osaka City, Osaka [MAP] (大阪府大阪市北区小松原町4-16) 06-6360-6121	Cat. 1	Yes	
Kansai > Osaka (関西 > 大阪府)	no image 7 EEBYAN (大阪ええとこ案内所ええ庵) 1-15-10 Nipponbashi, Chuo Ward, Osaka, Osaka [MAP] (大阪府大阪市中央区日本橋1-15-10) 06-6841-1120	Cat. 2	Yes	
Kansai > Osaka (関西 > 大阪府)	no image 8 Hankyu Tourist Center, OSAKA-UMEDA (阪急ツリストセンター 大阪梅田) 1-2-1 Shibata, Kitaku Osaka City, Osaka [MAP] (大阪府大阪市北区芝田1-2-1 阪急梅田駅1階)	Cat. 2	Yes	Yes
Kansai > Osaka (関西 > 大阪府)	 9 Hannan Tourism Bureau (阪南はなやか観光協会) 2-2-11-201 Ozaki-cho, Hannan-shi, Osaka [MAP] (大阪府阪南市尾崎町2-2-11-201) 072-447-5547	Cat. 1	Yes	
Kansai > Osaka (関西 > 大阪府)	no image 10 Izumisano Tourist Information Center "Rinku-Machidokoro" (観光交流プラザ りんくう まちどろ) Rinku Papilio, 1 Rinkuorakita, Izumisano-city, Osaka [MAP] (大阪府豊後野市りんくう往来北1番地 りんくう(パビリオン内)) 072-474-2056	Cat. 2	Yes	Yes
Kansai > Osaka (関西 > 大阪府)	no image 11 JR Takatsuki Station Tourist Information Center (JR高槻駅前観光案内所) 1-1Hakubai-cho, Takatsuki-shi, Osaka [MAP] (大阪府高槻市白梅町1番1号) 072-683-0081	Cat. 1		
Kansai > Osaka (関西 > 大阪府)	 12 KANSAI TOURIST INFORMATION CENTER DAIMARU SHINSAIBASHI (関西ツリストセンター 大丸心斎橋) 2F Daimaru Shinsaibashi South Tower, 1-7 Shinsaibashisuji, Chuo-ku Osaka City, Osaka [MAP] (大阪府大阪市中央区心斎橋筋1-7 大丸心斎橋 南館2F) 06-6244-7100	Cat. 3	Yes	Yes
	 13 KANSAI TOURIST INFORMATION CENTER KANSAI INTERNATIONAL AIRPORT			

(注) JNTO ウェブサイトの掲載内容による。

図表 2-(2)-6 「Japan Official Travel App」の手ぶら観光カウンター情報の掲載状況（近畿地方）



(注) 1 当局の調査結果（平成 30 年 3 月 1 日現在）による。

2 近畿地方の手ぶら観光カウンターのうち、利用可能な 42 か所（実働）の確認結果である。

<p>を得ており、手ぶら観光カウンターの案内ポスターを掲示することが可能であった」としている。</p> <p>(ウ) 駅構内のコインロッカーの空き情報検索サービスに、近隣のカウンターも案内関西ステーションサービス株式会社は、JR 新大阪駅構内において、コインロッカーの設置、運営を行っており、平成 29 年 12 月 13 日から、その空き情報の検索サービスを開始した。</p> <p>同サービスは、コインロッカー横に新たに設置された専用端末（英語表示可能）により、①コインロッカーの設置場所や空き情報のほか、②同駅 1 階の手ぶら観光カウンター（株式会社ジェイアール西日本マルニックスが設置・運営する「Crosta 新大阪」）の設置場所及び空き情報も確認できる。</p> <p>また、スマートフォン等により専用のウェブサイト（注）にアクセスすると、専用端末と同じ情報を確認することも可能である。</p> <p>（注）http://www.akilocker.biz/mobile/area.html?locationId=JR_SHIN_OSAKA</p>	<p>図表 2- (3) -4</p>
<p>(エ) 最寄り駅から離れた位置にあるカウンターについて、近隣の観光地にも案内看板を設置</p> <p>奈良県は、「Nara Visitor Center & Inn（奈良県猿沢イン）」（以下「猿沢イン」という。）と記載した案内看板を設置し、訪日外国人旅行者向けの観光案内所業務のほか、無料の手荷物預かりサービス等を提供している。</p> <p>猿沢インは、最寄り駅から 1km 程度離れており、周辺の地理に不案内な訪日外国人旅行者には分かりにくい。奈良県は、近隣の観光地の周辺 3 か所に、英語表記及び手荷物預かりのピクトグラムを表示した案内看板を設置している。</p>	<p>図表 2- (3) -5</p>
<p>イ 手ぶら観光カウンターの案内表示がなく、設置場所が分かりにくい例</p> <p>(7) 主要駅や国際空港以外の場所に設置された手ぶら観光カウンターについて、最寄り駅や周辺等に案内表示がない</p> <p>主要ターミナル駅やその近隣商業施設（以下「ターミナル駅等」という。）では、週末を中心として、恒常的にコインロッカーが全て使用中で空きがないなど、訪日外国人旅行者が運ぶ大きな手荷物の一時保管場所を確保することが困難な状況もみられる。</p> <p>また、手ぶら観光カウンターの中には、1 か月間の外国人利用者が 1,000 人以上となっているものがみられる一方、ターミナル駅等から離れて開設されているカウンターの中には、利用者が 500 人未満のものが過半数となっている状況もみられ、利用に偏りが生じている。訪日外国人旅行者にとって、大きな手荷物を携行しての移動が制約や過重な負担とならない範囲内（エリア内）で、手ぶら観光カウンターの「分散利用」の検討の余地があるのではないかと考えられる。</p> <p>一方、今回調査した主要駅及び国際空港以外に設置されている手ぶら観光カウンター 9 か所のうち 8 か所について、最寄り駅や周辺商業施設等に、近隣の手ぶら観光カウンターの案内表示が行われておらず、また、カウンターの周辺地域に設置された案内地図への記載や周辺地域での案内表示もない。訪日外国人旅行者</p>	<p>図表 2- (3) -6</p> <p>図表 1- (2) -4 （再掲）</p> <p>図表 2- (3) -7</p>

<p>には、これら手ぶら観光カウンターの有無や具体的な所在が分かりにくい状況となっている。</p> <p>なお、手ぶら観光カウンターの設置、運営を行う事業者の中には、「手ぶら観光カウンターの案内表示について、事業者独自の努力では、最寄り駅や周辺商業施設、自治体等からの協力を得ることが困難である」とする意見もあった。</p>	<p>図表2-(4)-1</p>
<p>(イ) 主要駅及び国際空港以外でビルに入居する手ぶら観光カウンターについて、入口等における案内表示が目立たない</p> <p>主要駅及び国際空港以外の場所に設置されている手ぶら観光カウンター9か所のうち2か所について、①入居するビルの入口や外壁に「手荷物一時預かり」サービスを提供していることが分かる案内表示がなく、②ビル入口に設置された入居テナント一覧に、他の企業等と同様、店名の掲示があるだけであり、訪日外国人旅行者には、これら手ぶら観光カウンターの有無や具体的な所在が分かりにくい状況となっている。</p> <p>これらの事業者は、「ビルの管理者に案内表示の掲示許可を依頼しているが、管理者側の制限が厳しく、困難である」としている。</p> <p>なお、今回の調査の途上において、手ぶら観光カウンター上記2か所のうち1か所は、「ビル管理者からの協力が得られた」として、入口横に、新たに案内表示板を設置した。</p>	<p>図表2-(3)-8</p>

図表 2- (3) -1 南海電鉄が3階北改札口前の通路に設置している案内表示



図表 2- (3) -2 南海電鉄が手ぶら観光カウンターまでの経路上に設置している案内表示

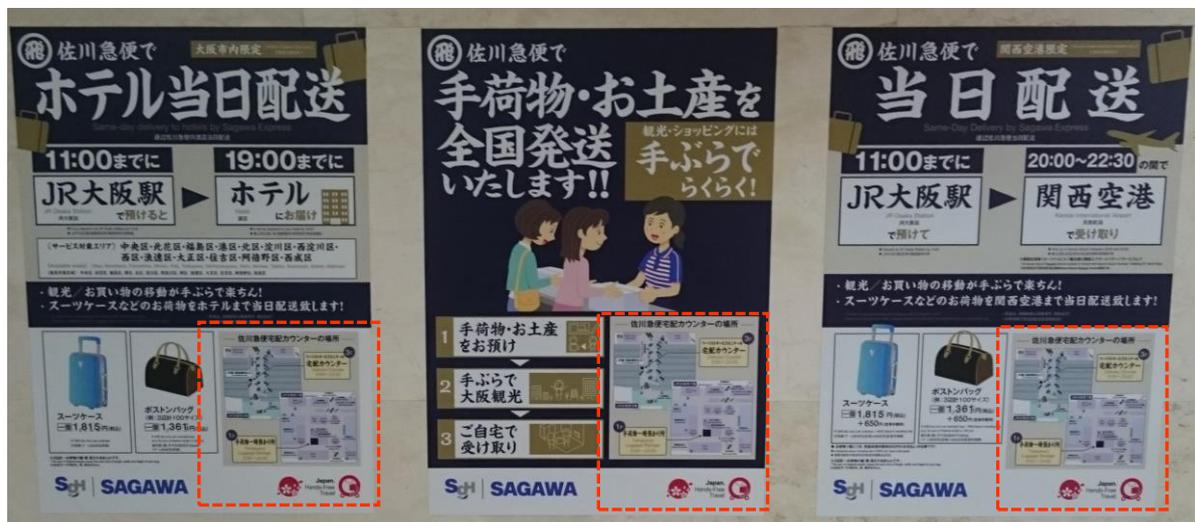
① 2階エレベータ乗り場に向かう通路における案内表示例



② 地下2階エレベータ乗り場付近における案内表示例



図表 2- (3) -3 JR大阪駅1階コインロッカー横に掲示された手ぶら観光カウンターの案内ポスター

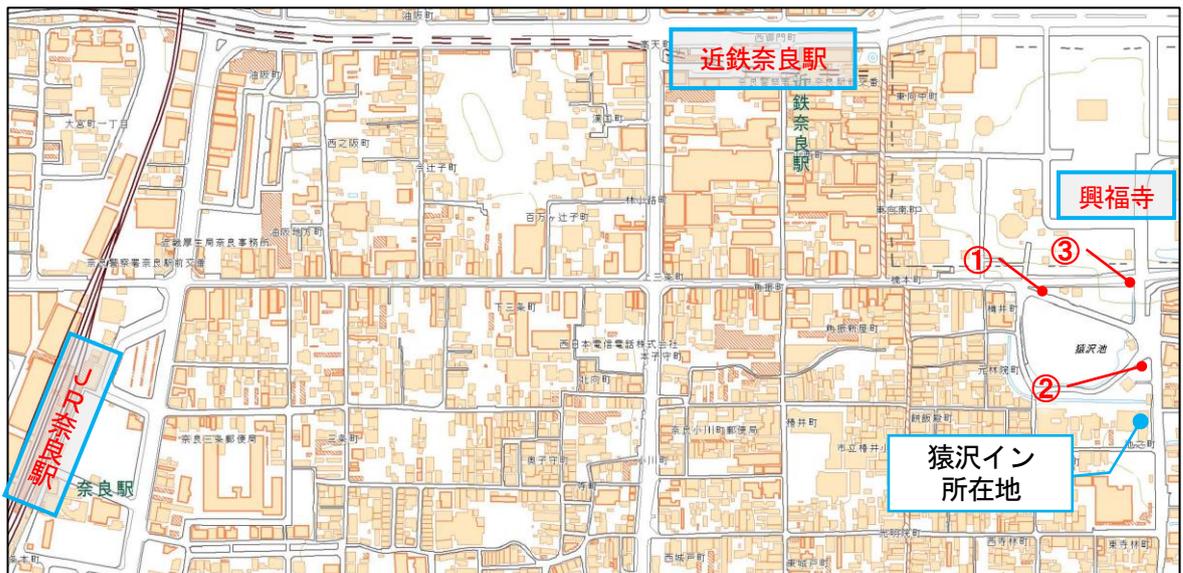


図表 2- (3) -4 JR 新大阪駅構内のコインロッカーに設置されたロッカー検索用端末



(注) 上図、赤点線枠内の表示が1階手ぶら観光カウンターの空き状況を表す。

図表 2- (3) -5 猿沢イン周辺地域における案内看板の設置箇所



(注) 地図のデータは、国土地理院の電子 Web 地図を使用

① 猿沢池横の分岐点に設置された案内看板



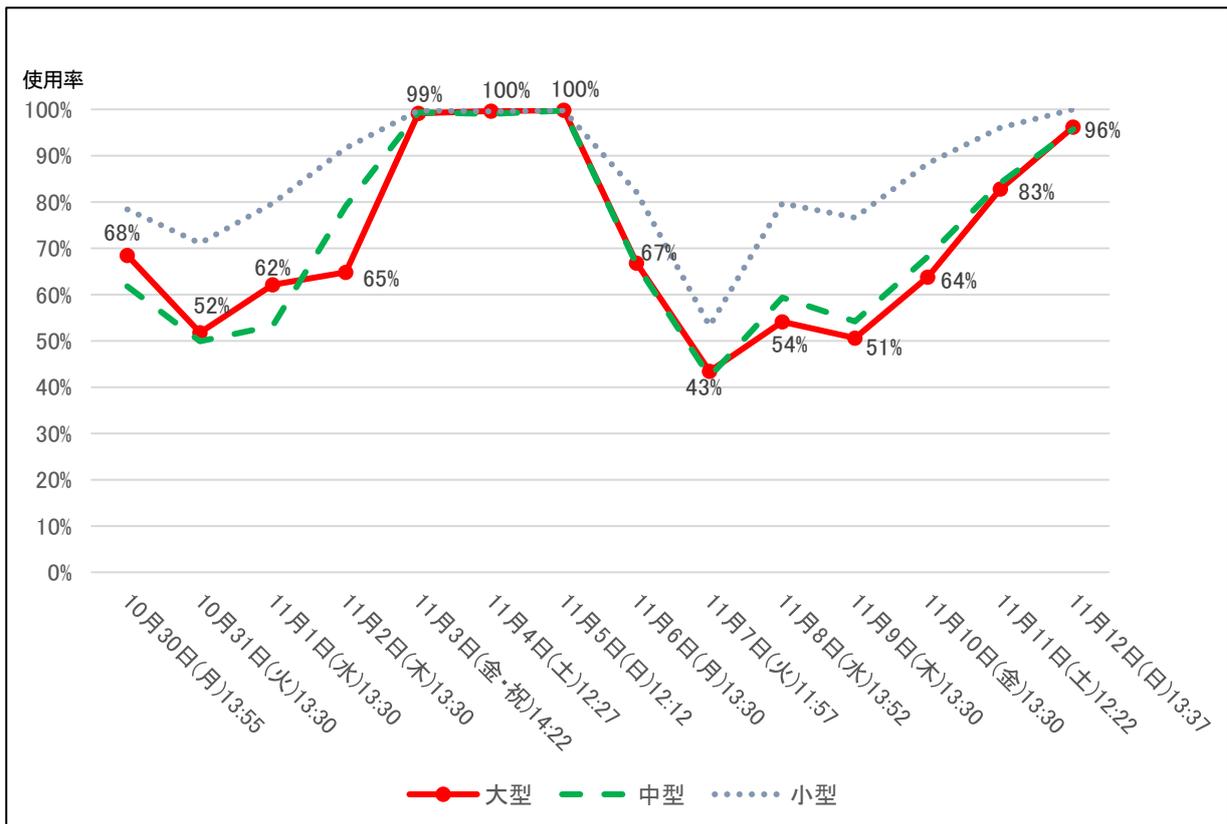
② 猿沢池横に設置された案内看板



③ 興福寺前の三条通に設置された案内看板



図表 2-(3)-6 JR 大阪駅構内に設置されたコインロッカーの使用率の推移 (平成 29 年 10 月 30 日～11 月 12 日)



(注) 1 当局が、西日本旅客鉄道株式会社のウェブサイトの「JR 大阪駅ロッカー空き状況」(注)に基づき、平成 29 年 10 月 30 日～11 月 12 日の間、同駅構内に設置されたコインロッカーの使用状況を集計した。

(アドレス) http://www.akilocker.biz/mobile/area.html?locationId=JR_OSAKA

2 調査時点での JR 大阪駅構内のコインロッカー数は、「大型」599 個、「中型」814 個、「小型」453 個である。

3 大型のスーツケースを預けることが可能な「大型」コインロッカーの使用率がピークとなった時間を基準に、整理している。

図表 2- (3) -7 手ぶら観光カウンターの最寄り駅及び周辺地域における案内表示の状況

事業者名	最寄り駅での案内表示	周辺地域での案内表示	最寄り駅改札口からカウンターまでの距離
A	なし	なし	約 140m
B	なし	なし	約 100m
C	なし	なし	約 210m
D	なし	なし	約 400m
E	なし	なし	約 200m
F	なし	周辺の自社施設に案内ポスターを掲示	約 230m
G	なし	なし	約 230m
H	なし	なし	約 400m
I	最寄り駅構内の周辺案内図に記載	近隣の観光地周辺 3か所に、荷物預かり所であることを表示した案内看板を設置	約 750m

(注) 当局の調査結果による。

図表 2- (3) -8 手ぶら観光カウンターが入居するビルの入口等における案内表示の状況

事業者名	ビルの入口又は周辺での案内表示
A	「手荷物一時預かり」の表示及びピクトグラムあり
B	店名のみ
C	「手荷物一時預かり」の表示及びピクトグラム、手ぶら観光ロゴマークの表示あり
D	「手荷物一時預かり」の表示及びピクトグラム、手ぶら観光ロゴマークの表示あり
E	「手荷物一時預かり」の表示及びピクトグラムの表示あり
F	店名のみ。なお、ビル管理者からの協力が得られたとして、平成 30 年 3 月初めに、ビル入口に案内表示が新たに設置された。
G	「手荷物一時預かり」の表示及び手ぶら観光ロゴマークの表示あり
H	「手荷物一時預かり」の表示及び手ぶら観光ロゴマークの表示あり
I	「手荷物一時預かり」の表示及びピクトグラムあり

(注) 当局の調査結果による。

(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

調 査 結 果	説明図表番号
<p>今回の調査に協力いただいた手ぶら観光カウンターの運営事業者から、国による「手ぶら観光」に係る周知や利用促進の取組について、どのような意見、要望等を有しているか聴取したところ、以下のとおりであった。</p> <p>ア 訪日外国人旅行者には、「手ぶら観光」の制度自体や共通ロゴマーク等の周知が進んでおらず、旅行者が共通ロゴマークの掲示だけで手ぶら観光カウンターと認識し、利用する状況にはないことから、国等において「手ぶら観光」制度及び共通ロゴマークの更なる周知が必要であるとするもの（8事業者）</p> <p>イ 訪日外国人旅行者は、駅や観光地に到着し、手荷物を預ける場所が見つからずに困ってから、観光案内所等による紹介で手ぶら観光カウンターの存在を知る者が多い。関西国際空港など訪日外国人旅行者にとっての日本の玄関口において、手ぶら観光カウンターの設置場所等の周知が必要であるとするもの（7事業者）</p> <p>ウ 手ぶら観光について、認定事業者だけの取組では限界があり、最寄りの駅や近隣の商業施設等にも協力してもらい、地域の取組として、周知や案内表示など行ってほしい。施設内のコインロッカーが恒常的に満杯などのため、預け場所の確保に苦慮している、受入れ中止となるなど旅行者に不便な状況も生じており、競合他社ではあるが、周辺の手ぶら観光カウンターが協力することにより解消できるなど、国にも協力してほしいとするもの（5事業者）</p> <p>エ 手ぶら観光カウンターがあることを示す案内表示について、入居するビルの外壁や入口、内部等に掲示を行い、訪日外国人旅行者に周知を図りたいと思っても、施設管理者の規制があり、案内表示看板等の設置が困難であるとするもの（3事業者）</p> <p>オ 手ぶら観光カウンターの承認を受けるに当たり、条件をクリアし、保険に加入するなど努力している。また、承認を受けることにより期待していた、国等による「手ぶら観光」の周知促進や認知向上が図られることはなく、周辺の駅や商業施設等での周知に係る特別な協力を得られるメリットもなかったとするもの（2事業者）</p> <p>カ 自社独自で手ぶら観光事業を展開するには限界がある。宿泊業者や販売業者などへの営業活動を通じて、空港等への当日配送のニーズがあると感じている。国には、ニーズを持った事業者、運輸会社等との結び付けや連携などに「橋渡し」的な取組をもっと積極的に行ってほしいとするもの（2事業者）</p>	<p>図表 2- (4)</p>

図表 2- (4) 手ぶら観光カウンターの運営事業者の意見、要望等

(単位：事業者)

意見、要望等の類型	意見、要望等の内容	事業者数
<p>ア 「手ぶら観光」制度や共通ロゴマークの周知が必要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・国は JNTO 等を通じて国内外で「手ぶら観光」を告知すべき。 ・共通ロゴマークについては、外国人旅行者のみならず、観光業者にも全く周知が図られていない。 ・「手ぶら観光」制度だけでなく、共通ロゴマークについても浸透していないため周知が必要である。 ・外国人向けに「手ぶら観光」の取組をもっと広報してもらいたい。 ・国には、手ぶら観光サービスの利用促進及び認知向上の取組を行ってほしい。 ・インバウンド対策として様々な業種、方面で「手ぶら観光」の取組が行われているが、各事業者がそれぞれ行っている施策（当日配送等）を一元化して発信する仕組みがあれば更に浸透が図れると思う。 ・手ぶら観光カウンター自体があまり知られていないので、国で一元的にウェブサイト等も活用しながら周知を図ってほしい。 ・共通ロゴマークの周知が進んでおらず、ロゴマーク単独で案内表示として使用することができない。国でもっと周知を図ってほしい。 ・共通ロゴマークの浸透が進んでいないため、ロゴマークを見て来店する利用者はいない。訪日外国人旅行者の認知向上を図るため、特に海外での周知に取り組んでもらいたい。 	<p>8</p>
<p>イ 関西国際空港など訪日外国人旅行者にとっての日本の玄関口において手ぶら観光カウンターの周知が必要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・手ぶら観光カウンターの存在が利用者に知られていないため、空港やホテル、機内などでの周知拡大が必要である。 ・関西国際空港などに設置された JNTO 認定観光案内所であっても、利用者からの問い合わせに応じて、手ぶら観光カウンターを案内する程度であり、同カウンターの周知が積極的にされていない。 ・手ぶら観光カウンターについては、国土交通省が承認し、JNTO のウェブサイトで公表しているのだから、これらの案内所に、手ぶら観光カウンター専用のラックを設置するなどし、各カウンターのチラシや設置場所一覧などが陳列できるようにしてほしい。 ・駅周辺でスーツケースを持ち歩いている人は、手ぶら観光カウンターの存在を知らないため利用していないのではないかと、知れば利用してもらえらると思う。そのため、空港など日本の玄関口で、主要な観光地別に手荷物一時預かりサービスを提供している施設がどこにあるかということを知ってほしい。 ・手ぶら観光について、空港等日本の玄関口や観光地の現地で周知が必要である。 ・手ぶら観光カウンターの存在が、一般の利用者に知られていないため、空港など日本の玄関口で、主要な観光地に手荷物一時預かりサービスを提供している施設があるということを広報してほしい。 	<p>7</p>

	<p>い。</p> <ul style="list-style-type: none"> 手ぶら観光カウンターが存在が、利用者に知られていないため、空港など日本の玄関口で、主要な観光地別に手荷物一時預かりサービスを提供している施設がどこにあるかということを知ってもらいたい。 関西国際空港など訪日外国人旅行者にとっての日本の玄関口における手ぶら観光カウンターの設置場所の案内が必要である。 	
ウ 最寄りの駅や近隣の商業施設等にも協力してもらい、地域の取組として、手ぶら観光カウンターの周知や案内表示が必要	<ul style="list-style-type: none"> 近隣の駅や商業施設等では、施設内のコインロッカーが恒常的に満杯となっており、荷物預かり場所の確保に苦慮しているという問題があるのだから、コインロッカーに手荷物一時預かり所の案内表示を行うなど地域で取り組む課題となるよう国にも協力してもらいたい。 周辺地域としての取組で周知してもらいたい。 店舗独自の取組で、店舗付近にポスターを掲示したり、周辺案内図へ掲示することは、許可取得が困難なことから、地域の取組として案内表示が可能となるよう推進してもらいたい。 事業者の独自の取組では、駅や周辺商業施設での手ぶら観光カウンターの周知に係る協力依頼には限界があるため、国などによる協力促進をお願いしたい。 近隣の駅構内の手荷物預かり所では、繁忙期には、手荷物の預入れに数十分かかることや満杯となって受入れ中止となってしまうなど利用者にとって不便な状況も生じている。この問題は、競合他社ではあるが、駅周辺の手ぶら観光カウンターが協力することにより解消できるものであり、お互いに Win-Win の関係を築けるよう国に取り図ってもらいたい。 	5
エ ビル等の施設管理者の制限により、手ぶら観光カウンターの案内表示が困難	<ul style="list-style-type: none"> 駅構内での手荷物預かり所の案内表示は、フロア案内図への記載が中心となっている。通路上部の案内表示は、鉄道会社による規制（表示が多いと分かりにくくなるため）により設置することは困難である。 当店の場所が分かりにくいいため、ビルの入口に案内看板を設置したいとビル管理者に依頼しているが、認めてもらえない。また、ビル内での案内表示も同じく認めてもらえない。 ビル管理者の規制によりビル外壁での案内表示ができなかったが、長年の交渉の結果ビル外壁への案内表示が認められた。 	3
オ 手ぶら観光カウンターの承認を受けたことによるメリットが感じられない	<ul style="list-style-type: none"> 承認を受けずに預かり所を開設している事業者も多いが、承認を受けたカウンターは、条件をクリアし、保険にも加入するなど努力しているのだから、国も利用促進に向け支援してほしい。 承認を受けることにより、国等による手ぶら観光カウンターの周知促進が行われ、認知向上が図られると考えたが、そのようなことはなかった。 国の承認を受けているため、周辺の駅や商業施設等での周知に当た 	2

	<p>っては、これらの施設等から特別な協力が得られるかと考えたが、そのようなメリットはなかった。</p>	
<p>カ ニーズを持った 他事業者との結び 付けや連携などに、 国の「橋渡し」的な 取組が必要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用増加のため、宿泊業者や販売業者などに対し営業活動を行っているが、空港等への当日配送のニーズはあると感じる。以前、近畿運輸局から酒造会社との連携について相談されたこともあるが、国では、このようなニーズを持った事業者等と手ぶらカウンター事業者を結び付けるような取組をもっと積極的に行ってもらいたい。 ・自社で独自に手ぶら観光事業（駅などの拠点と連携を図り配送サービスを拡大するなど）を展開して行くには限界がある。国には、運輸会社等との連携を進める橋渡しの役割を担ってもらいたい。 	2

(注) 当局の調査結果による。

(5) 改善所見及び提案

【調査結果の要点】

上記2(2)から(4)までの調査結果の要点を整理すると、次のとおりである。

ア JNTO のウェブサイトによる情報提供について、①手荷物の「受付場所の住所」、「価格」、「対応言語」等が含まれていない、②「受付場所」の住所や周辺地図も表示されず、訪日外国人旅行者が手ぶら観光カウンターの具体的な所在地を探し当てることは困難、③各認定事業者のウェブサイトへの i) リンク機能が設定されていない（近畿地方の手ぶら観光カウンター42 か所のうち、22 か所（52.4%））、ii) リンク機能が設定されていても、リンク先のウェブサイトが存在しない（2 か所）又は配送を請け負っている事業者の料金案内ページに接続される（1 か所）ので、訪日外国人旅行者は、直接認定事業者へ電話するか又は検索等するか手間が増える、などの状況にある。

また、JNTO のスマートフォン向け観光情報アプリには、近畿地方の認定事業者の手ぶら観光カウンター42 か所（利用可能なもの）のうち、情報が掲載されるのは4 か所、しかも主要な駅及び国際空港周辺エリアのカウンターは全く表示されない（前述2(2)）。

イ 調査した手ぶら観光カウンター19 か所のうち、主要駅や国際空港以外に開設されている手ぶら観光カウンターの中には、①最寄り駅や周辺商業施設等に、カウンターへの案内表示がないもの8 か所、②カウンターが開設されているビルの入口等での案内表示が小さいもの2 か所など、訪日外国人旅行者には、これらカウンターの具体的な所在が分かりにくいと思われる例も見受けられた（前述2(3)）。

ウ 調査に協力いただいた認定事業者からは、①「手ぶら観光」制度や共通ロゴマークの周知が必要、②関西国際空港など訪日外国人旅行者にとっての日本の玄関口において手ぶら観光カウンターの周知が必要、③最寄りの駅や近隣の商業施設等にも協力してもらい、地域の取組として、手ぶら観光カウンターの周知や案内表示が必要、④ビル等の施設管理者の制限により、手ぶら観光カウンターの案内表示が困難、⑤手ぶら観光カウンターの承認を受けたことによるメリットが感じられない、⑥ニーズを持った他事業者との結び付けや連携などに、国の「橋渡し」的な取組が必要との意見、要望等があった（前述2(4)）。

なお、訪日外国人旅行者を対象とした調査においても、①近畿運輸局の調査（回答者508人）では、i) 「手ぶら観光」を全く知らない（316人、62.2%）、「手ぶら観光」を日本では聞いたこともない（88人、17.3%。両者の計：404人、79.5%）、ii) 「カウンターが見つからない」（137人、27.0%）、②京都市の調査（回答者81人）では、i) 「手ぶら観光」を知らない（71人、87.7%）、ii) 「知っていれば利用した」（26人、32.1%）など、「手ぶら観光」の認知度が低い状況がうかがわれる（前述2(1)）。

主要な駅等で、大きなスーツケースを引いて移動する訪日外国人旅行者が多数見受けられる現状から、潜在的なニーズは十分あるものと推定され、認知度が低い現状を踏まえた手ぶら観光の周知、広報の取組には、改善の余地がある。

【手ぶら観光カウンターガイドブックの提案】

上記のとおり、①JNTO がウェブサイトでの情報提供が十分でない状況、②最寄り駅等から手ぶら観光カウンターまでの案内表示の不十分さや分かりにくさ、③認定事業者から手ぶら観光の更なる周知等を求める多数の意見、要望等、④近畿運輸局や京都市の調査結果において、訪日外国人旅行者からの「手ぶら観光」を知らないとする回答や「カウンターが見つからない」、「知っていれば利用した」とする回答などを踏まえて、当局は、訪日外国人旅行者にも広く活用していただけないかと考え、試みとして「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)を作成した。

このガイドブックには、①平成29年11月21日時点の「認定事業者一覧」(国土交通省。近畿地方の手ぶら観光カウンターは43か所)を基に、同年12月末までに閉店した2か所を除く41か所について、i)「近畿地方における手ぶら観光カウンター一覧」、ii)「近畿地方の手ぶら観光カウンター位置図」(全体の一覧図、地区ごとの拡大図(JR大阪駅周辺地区、難波周辺地区、JR京都駅周辺地区、近鉄奈良駅周辺地区の4地区))、②「手ぶら観光」カウンター情報(調査対象の19か所(関西国際空港周辺地区4か所、JR大阪駅周辺地区2か所、難波周辺地区7か所、JR新大阪駅地区1か所、JR京都駅周辺地区3か所、近鉄奈良駅周辺地区2か所)について、それぞれ、「基本情報」のほか最寄り駅からカウンターまでの主な経路や分岐点の現地写真等を詳細に整理)を掲載している(日本語版。なお、英語版については、②の19か所の「基本情報」まで)。

同ガイドブックは、訪日外国人旅行者の身になって、手ぶら観光カウンター19か所の最寄り駅からの道順や分かりにくい箇所などを徒歩で確認しながら、初めて訪れる方々にも分かりやすいように、当局が作成したものである。訪日外国人旅行者の利便性の向上のための一つの案として、提示したい。

なお、「手ぶら観光カウンターガイドブック」について、当局のウェブサイト(注)に掲載し公表するとともに、近畿運輸局など関係機関や調査に協力いただいた認定事業者の方々にも提供する。様々な方々に活用方策等について検討いただき、訪日外国人旅行者の利便性の一層の向上に役立てていただけるよう、期待する。

(注) <http://www.soumu.go.jp/kanku/kinki.html>

【改善所見】

したがって、近畿運輸局は、今後も増加が見込まれる訪日外国人旅行者がより安心して快適に、近畿地方を移動、滞在し、手軽に観光を行うことができる環境を整備し、「手ぶら観光」の一層の推進を図る観点から、次の措置を講ずる必要がある。

- 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方連絡すること。
- 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

調 査 結 果	説明図表番号
<p>荷物の一時預かり等について、「手ぶら観光」の利便性を更に向上させるため、事業者等において、次のような自主的な取組が行われている。</p> <p>(1) 民泊施設の利用者の荷物の一時預かりを実施</p> <p>株式会社大地は、「信の旅荷物預かりなんば店」（平成 28 年 10 月開業。以下「信の旅」という。）において、民泊施設の利用者が荷物を預けて身軽に観光してもらう目的で、国家戦略特別区域外国人滞在施設経営事業（いわゆる「特区民泊」）の認定（平成 28 年 10 月）に合わせ、民泊施設へチェックインするまでの間及び民泊施設のチェックアウトから出発するまでの間の荷物預かりサービス、宿泊者名簿の作成、鍵の受渡しや回収等のカウンター代行業務を実施している。</p> <p>信の旅では、「民泊施設には、フロントがなく、接客する職員もいないので、ホテルのように荷物を宿泊施設に預けることができないことから、荷物預かりの需要があると見込み、このような取組を思いついた。」としている。</p> <p>(2) 伝票作成及び接客カウンター業務の合理化による窓口の混雑緩和</p> <p>ア QR コードの読み取りによる配送伝票の作成と集荷配送の自動指示</p> <p>株式会社 JTB とパナソニック株式会社及びヤマトホールディングス株式会社は、従来の手書き配送伝票の作成を省き、接客カウンターの混雑を緩和する目的で、QR コードを用いて配送手続を簡略化するシステムを開発し、「手ぶら観光」を支援するサービス「LUGGAGE-FREE TRAVEL」（ラゲージ・フリー・トラベル。以下「LFT」という。）の提供に向け、平成 29 年 8 月 8 日から同サービスを組み込んだ周遊コースの海外販売を開始した（30 年 1 月 5 日から国内外でのサービスの提供を開始）。</p> <p>(アドレス) https://www.luggage-free-travel.com/travel/index.php</p> <p>(注) QR コード</p> <p>Quick Response に由来し、高速読み取りができよう開発された。「バーコード」は横方向にしか情報を持たないが、「QR コード」は縦横に情報を持ち、格納できる情報量が多いので、数字だけでなく、英字や漢字など多言語のデータを格納できる。</p> <p>このサービスは、①利用者自身がスマートフォン等を用いて、あらかじめオンライン入力した情報（配送ルート、配送区間、配送日時、荷物の大きさや個数等）を基に QR コードを発行、②取次店（成田、羽田、関西国際、中部国際の各空港及び約 100 の宿泊施設）に設置された読み取り機で QR コードをかざすだけで、荷物貼付用の配送伝票の作成と利用者控えを出力し、同時に集荷配送の指示が自動に行われる。</p> <p>(注) LFT の受付システムは、5 か国語対応（日本語、英語、中国語（繁体字、簡体字）、韓国語）</p> <p>イ 多言語表記のガイドブックの活用</p> <p>一般財団法人関西観光本部（以下「関西観光本部」という。）は、訪日外国人旅</p>	<p>図表 3-1</p> <p>図表 3-2 図表 3-3</p> <p>図表 3-4</p>

行者が街中でスーツケースなどを携えて移動する場面を多く見かけるところ、荷物配送の申込用紙が「日本語表記」のみのため、外国人旅行者には宅配便の利用が困難となっていることを契機として、荷物配送の申込用紙の記入例等を多言語（日本語、英語、フランス語、中国語（繁体字、簡体字））で記載した「手ぶら観光・多言語利用ガイドブック」（以下「ガイドブック」という。）を作成した。

この取組は、①外国人旅行者が宅配便の利用の際に思う疑問（配達日、料金等）について、分かりやすく解説することで宅配便への理解を促進すること、②ガイドブックを見ながら、外国人旅行者自身に配送伝票を記載してもらうことで、施設窓口の伝票作成の負担を緩和し、併せて手ぶら観光カウンターの混雑緩和を図ること、③多言語で記載された資料を用いて説明することで、言葉が分からない、カウンター業務が停滞するといったことの解消を図り、これまで外国人対応ができなかった施設に新たなビジネスチャンスを与えることを目的としている。平成29年12月1日から、関西全域（注）におけるヤマト運輸株式会社又は日本郵便株式会社の取次店（宿泊施設等）に希望に基づきガイドブックを配布している。

（注）関西2府8県（福井県、三重県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県、鳥取県、徳島県）の観光施設、宿泊施設、商業施設等が対象とされている。

ウ 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

京都中央郵便局は、平成28年8月頃、京都市産業観光局観光MICE推進室、西日本旅客鉄道株式会社、京都市交通局及び株式会社JTB西日本等による会議において、繁忙期にJR京都駅周辺のコインロッカーや既存の荷物預かり所が満杯になってしまうことを聞いた社員が、郵便局の空きスペースを活用した荷物の一時預かりを提案したことを契機に、29年12月1日から、荷物の一時預かりと市内（下京区及び南区）14か所の提携宿泊施設に荷物を配送するサービスを実施している。

京都中央郵便局は、外国語対応ができない職員でも、外国人旅行者にスムーズな対応を図る目的で、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）を設置し、料金の収受ができるようにするとともに、②受付カウンターに多言語翻訳機（日本語、英語、中国語、韓国語、タイ語の双方向翻訳）を補助媒体として設置し、必要に応じて、外国人旅行者とのコミュニケーションを図ることとしているほか、③配送伝票について、利用者の名前等を記載すればよいように、あらかじめ提携先宿泊施設の所在地を印字したものを用意している。

図表3-5

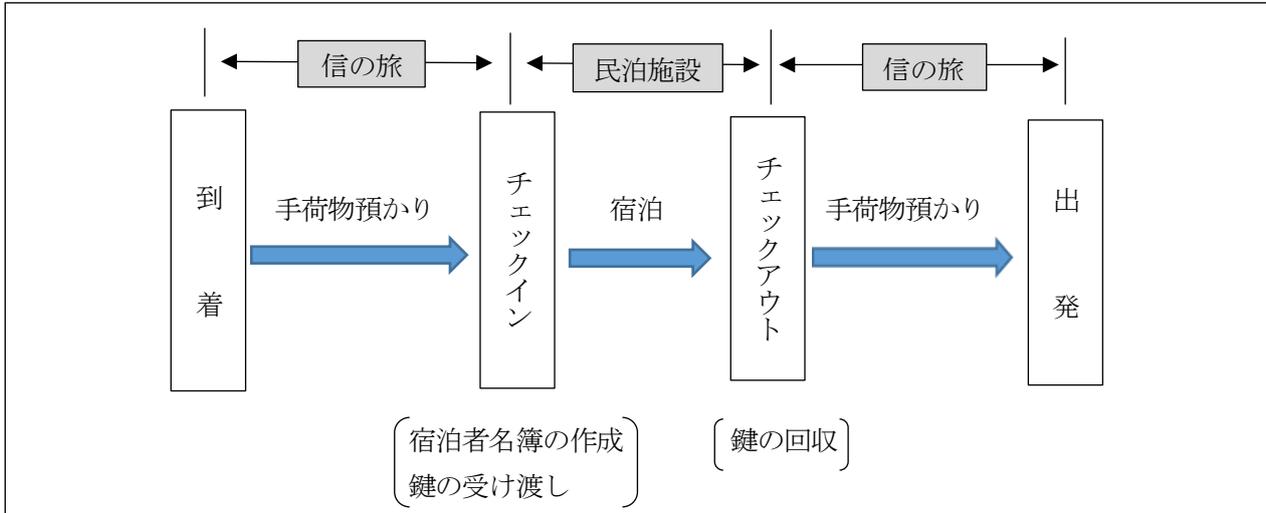
図表3-6

図表3-7

図表3-8

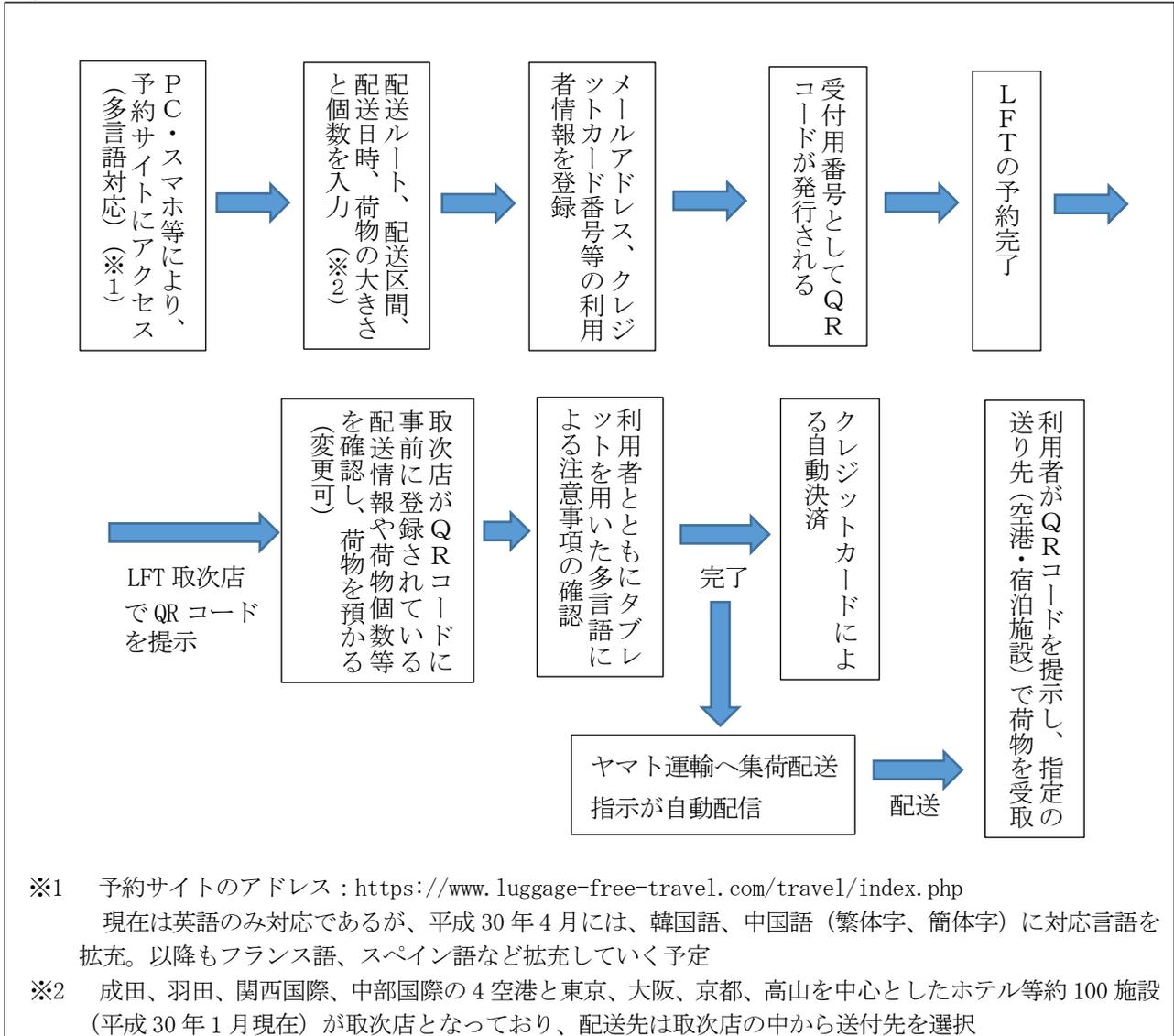
図表3-9

図表 3-1 「信の旅」における手荷物預かりのモデル図



(注) 当局の調査結果による。

図表 3-2 LFT の利用の流れ



※1 予約サイトのアドレス：<https://www.luggage-free-travel.com/travel/index.php>

現在は英語のみ対応であるが、平成 30 年 4 月には、韓国語、中国語（繁体字、簡体字）に対応言語を拡充。以降もフランス語、スペイン語など拡充していく予定

※2 成田、羽田、関西国際、中部国際の 4 空港と東京、大阪、京都、高山を中心としたホテル等約 100 施設（平成 30 年 1 月現在）が取次店となっており、配送先は取次店の中から送付先を選択

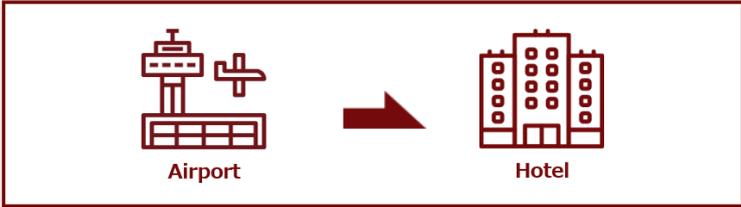
(注) 当局の調査結果による。

図表 3-3 LFT の予約画面

Book (Online)

Luggage delivery service to hotels is limited to hotel guests.

1. Routes



Airport → Hotel

2. Delivery regions and delivery time*

From



↓

- **Name of airport**
Kansai International Airport
- **Terminal ***
- **Luggage check-in date ***
 
- **Luggage check-in time ***

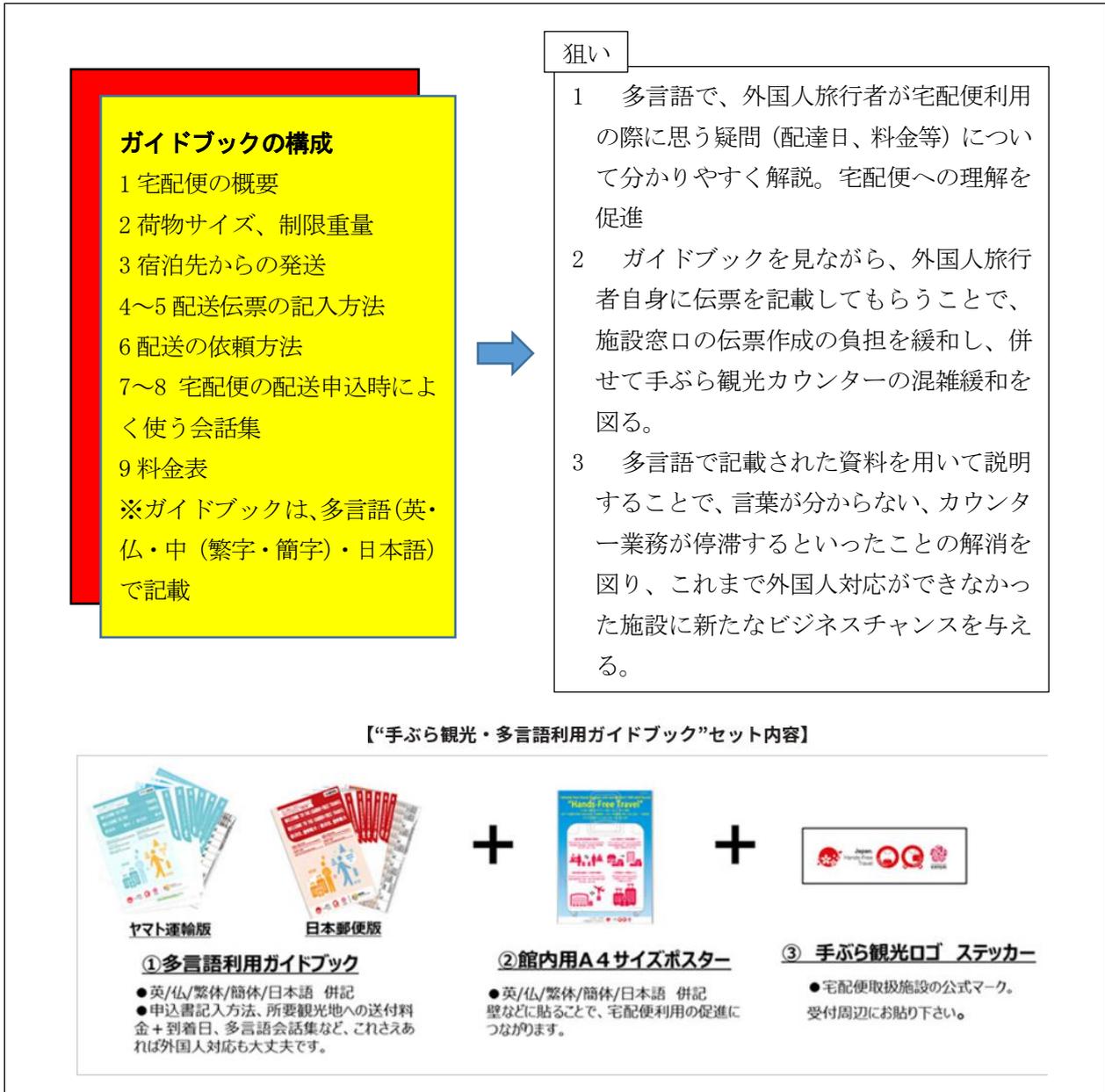
To



- **Prefecture**
Osaka
- **City/Area**
- **Name of hotel ***
- **Pick-up date ***
The earliest delivery datetime
03/01/2018 14:00~18:00
 
- **Pick-up time ***

(注) LFT ウェブサイトの掲載内容による。

図表 3-4 「手ぶら観光・多言語利用ガイドブック」の構成と狙い



(注) 関西観光本部の資料に基づき、当局で作成した。

図表 3-5 京都中央郵便局が提供するサービス内容

荷物の一時預かり	荷物の配送サービス
<p>料金：1日1個 600円(税込)</p> <p>受付時間：9:00～18:00</p> <p>※手荷物のお渡しは当日19:00まで</p> <p>長さ・幅・厚さの合計が170cm以内(注1)</p> <p>重量：30kg以内</p>	<p>料金：1個 1,500円(税込)</p> <p>受付時間：9:00～12:00</p> <p>配達時間：お預かりした当日の18:00まで</p> <p>配達地域：京都市内の指定宿泊施設(注3)</p> <p>長さ・幅・厚さの合計が170cm以内(注1)</p> <p>重量：30kg以内</p>
<p>【備考】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 スーツケースや旅行かばんその他これらに類するものは、上記を超えるものでも利用可能。 2 火薬類その他の危険品、不潔な物品など他の荷物に損害を及ぼすおそれのあるものなどは取扱い 	

不可。

- 3 配送先の指定宿泊施設は、2017年12月1日現在、京都新阪急ホテル、京都東急ホテル、京都センチュリーホテル、ホテルグランヴィア京都、リーガロイヤルホテル京都、ホテルステーション京都、京都タワーホテルアネックス、京都タワーホテル、アランヴェールホテル京都、エルイン京都、京都第一ホテル、ホテル京阪京都グランデ、新・都ホテル、京都プラザホテルの14施設。

(注) 当局の調査結果による。

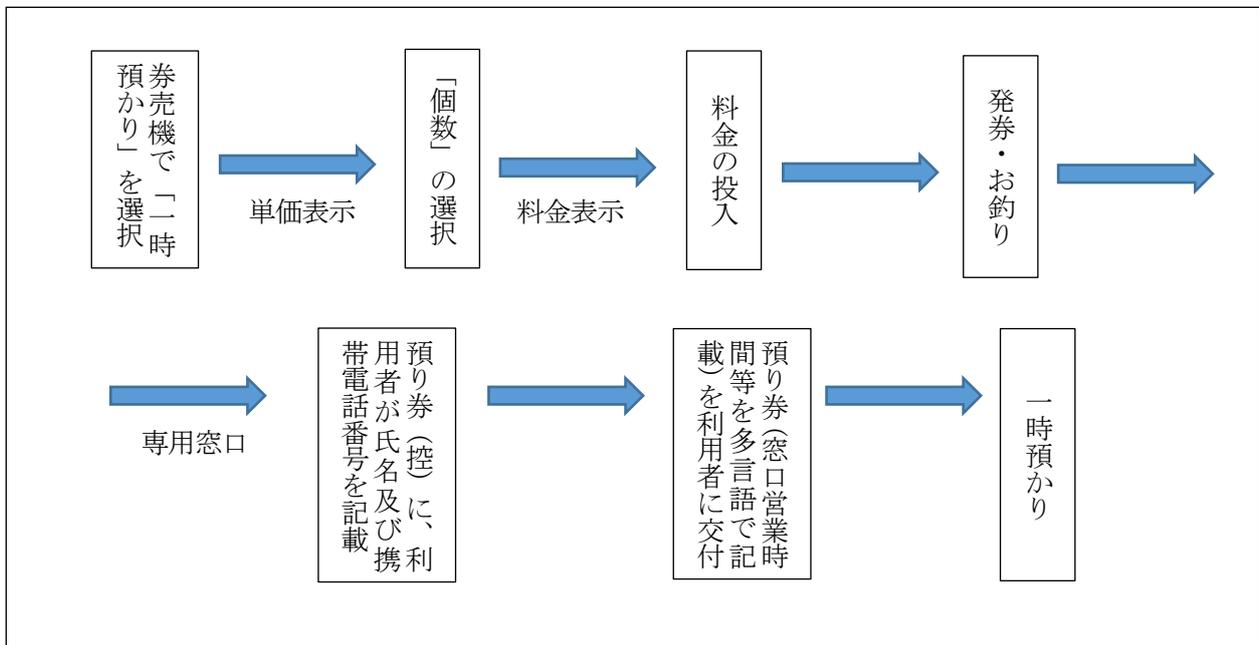
図表 3-6 京都中央郵便局が配備している外国語対応機器



(券売機：中国簡字体を選択)

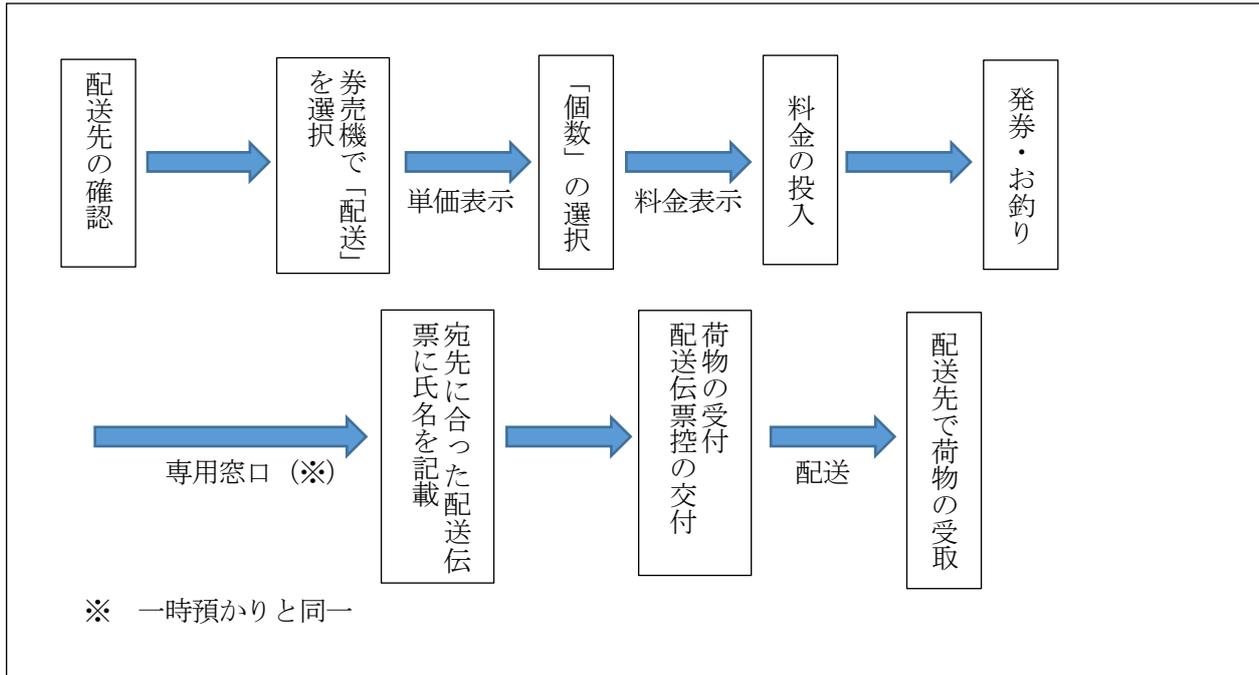
多言語翻訳機

図表 3-7 京都中央郵便局における一時預かりの利用の流れ



(注) 当局の調査結果による。

図表 3-8 京都中央郵便局における配送サービスの利用の流れ



(注) 当局の調査結果による。

図表 3-9 事前に準備されている「ゆうパック伝票」の例

③ 大切なお荷物を、しっかりと丁寧にお届けします。

〒600-8216 京都市下京区IR京都駅(烏丸中央口) 正面 京都新阪急ホテル 気付

お問い合わせ先 0800-0800-222 (無料) (携帯電話ご利用のお客様) 070-0800-22

お問い合わせ番号 6439-4238-1670

配達希望日 受付日 年 月 日

配達希望時間帯

観光ゆうパック <当日18時頃までに配達>

受付店 京都中央郵便局

サイズまたは重量

送料・料金

〒100-8798 東京都千代田区麹町1-3-2

観光ゆうパック <当日18時頃までに配達>
京都中央郵便局
Tel 075-365-2473

JP 郵便局

(注) 京都中央郵便局の資料による。