

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—

〈改善通知に対する回答(改善措置状況)の概要〉

近畿管区行政評価局では、平成29年12月から30年3月にかけて、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への案内状況や荷物の一時預かり等の自主的な取組を調査し、平成30年3月28日に近畿運輸局に対し、必要な改善措置を講じるよう通知しました。

今般、近畿運輸局から、対応状況について回答がありましたので、公表します。

(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



「手ぶら観光」
共通ロゴマーク



Japan.
Hands-Free
Travel



【照会先】

近畿管区行政評価局
評価監視部第5評価監視官 前川 継央
電話: 06-6941-8761
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、現地調査。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

〔通知事項と回答〕

通知事項 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

回答

国土交通省本省に対し、JNTOのウェブサイトにおける掲載情報の拡充等、手ぶら観光カウンターに関する外国人旅行者への情報の提供に係る一層の改善を提案した。

その後、国土交通省では、平成30年5月31日より手ぶら観光カウンター情報を民間事業者等がホームページ・アプリ・SNS等のコンテンツとして広く利用できるようオープンデータとして公開し、従来の公表項目のほか、カウンターの住所や営業時間、対応言語、サービス内容及び利用料金等といった詳細な情報を公表している。

＜オープンデータ公表サイト（国土交通省）＞

http://www.mlit.go.jp/seisakutokatsu/freight/seisakutokatsu_freight_tk1_000141.html

改善例

スマホアプリで、従前は大阪駅周辺に3か所、京都駅周辺に4か所あるカウンターが表示されていなかったが、現在は正確に表示され、改善された。



大阪駅
周辺



京都駅
周辺



