

平成30年度秋の年次公開検証（「秋のレビュー」）

（2日目）

訪日外国人の受入環境の整備

平成30年11月14日（水）

内閣官房 行政改革推進本部事務局

○出席者

司 会：山根行政改革推進本部事務局次長

評価者：大屋雄裕評価者（取りまとめ）、デービッド・アトキンソン評価者、
伊藤伸評価者、川澤良子評価者、水戸重之評価者

府省等：国土交通省、財務省

○山根次長 では、本日最後のセッションということで、訪日外国人の受入環境の整備と
いうことでございます。

評価者を御紹介いたします。

私の右手から、慶應義塾大学法学部教授、大屋雄裕先生でございます。取りまとめをよ
ろしくお願いします。

株式会社小西美術工藝社代表取締役社長、デービッド・アトキンソン様でございます。

政策シンクタンク構想日本総括ディレクター、伊藤伸様でございます。

Social Policy Lab株式会社代表取締役社長、川澤良子様でございます。

TMI総合法律事務所パートナー弁護士の水戸重之様でございます。

出席省庁は、国土交通省と財務省主計局が出席しております。

それでは、まず、行革事務局から説明させます。

○事務局 それでは、資料を御覧ください。

まず1ページ目、近年の訪日外国人旅行者数の動向という資料でございますが、左のグ
ラフにありますとおり、訪日外国人旅行者数は近年急増しております。こうしたことによ
りまして、右のグラフにありますとおり、訪日外国人旅行者の方が国内で消費する額とい
うのも順調に増加している状況でありまして、日本を訪れる外国人旅行者数を増加させる
ということは、我が国にとって重要な政策であると考えております。

2ページをお開きください。観光振興予算の動向です。こうしたことから、観光庁予算
も年々増加しております。左のグラフにありますとおり、平成30年度当初予算は248億円と
いうことでございます。そのうち100億円が、今回のレビューの対象であります訪日外国人
受入環境整備事業に投入されているというのが右の表に掲げているところでございます。

3ページ目をお開きください。訪日外国人受入環境整備事業の全体の概要をお示しして
おります。こちらの事業は、旅行者がストレスなく快適に観光できるように、民間の施設整
備への補助金ということでございまして、下の方に掲げてありますとおり、様々な事業が
ございます。全国共通の鉄道のICカード、それから、交通施設や車両等の洋式トイレ化、
あるいは宿泊施設のウェブサイトの多言語化でありますとかWi-Fiの整備と、こうしたもの
への補助金というのがこちらの事業でございます。

4ページ目をお開きください。訪日外国人受入環境整備事業の29年度補助実績のグラフ

でございます。こちらを見ていただきますと、前のページで見ていただきました様々なメニューの中で一番大きいのがホームドアで約40億円、全体の30%を占めるということになってございます。

こうしたことを踏まえまして、5ページ目をお開きいただきまして、今回の論点ということで、当該事業が外国人旅行者誘致のボトルネックの解消に対応した用途になっているのかということ。

それから、より効率的、効果的に観光振興予算を使うためにはどうすればよいのかということについて、御議論を賜りたいと思います。

説明は以上です。

○山根次長 では、次に国土交通省、お願いいたします。

○国土交通省 国土交通省でございます。本日はよろしくお願いいたします。

お手元の資料に基づきまして、概略を御説明申し上げたいと思います。

私は、観光庁の参事官をやっております田口であります。

1ページをご覧ください。今、事務局からも御説明がありましたように、政府で策定をしました「明日の日本を支える観光ビジョン」というものに基づいて、諸般の観光に関する施策を展開してございます。2020年オリンピックイヤーには、訪日外国人の旅行者数を4000万人、そして、消費額8兆円、地方への延べ外国人宿泊数を7000万人にするといった目標設定をしてございます。これまでお客様の数につきましては順調に増加をしてきて、昨年は2869万人を数えるに至っております。

他方で、1人当たりの消費額がまだまだ伸び悩んでおりまして、15万円程度にとどまっていること。そして、地方への宿泊のお客様につきましても、まだ目標の半分程度にとどまっているという点で課題が残っておりまして、今後、個人旅行化が進んでいる状況を踏まえて、個人のお客様が自分の力で公共交通機関を使って地方に行っていただけるような旅行環境をつくっていくのが急務となっているところでございます。

次のページを御覧ください。他方で、外国人のお客様からは、様々な不平不満が寄せられてございます。特に外国語の問題がございまして、現場での多言語での案内・コミュニケーションが不十分である。そして、公共交通機関がそもそも使い勝手が悪いといったようなお声。そして、キャッシュレス化が日本はわずかに18%という状況でございまして、まだまだふだん使っているクレジットカードなどが使えずに現金決済の所が多いといったお声。そして、トイレがまだ、例えば公衆トイレであれば、我々の調査でも全国で40%程度、和式トイレが残っているという状況の中で、これも使い勝手が悪い。このほかWi-Fiなどの通信環境についても様々な御不満を頂いているところでございます。

これらにつきまして、公共交通事業者に対して、まずは自らの力で改善に努めるように、我々も様々な場を使って働きかけや指導に努めているところでございますけれども、他方

で、多くの事業者にとりまして、外国人のお客様が占める割合はまだまだ少のうございますので、これをやったからといって直ちに大幅な利用者や収入の増加につながらないケースも多くて、これを自力だけで任せていく場合には、急速な外国人の増加に対応が追いつかないという環境が見られますので、迅速に進めていくためにも、私どもの方でこの予算を使って財政的なインセンティブを与えているという状況でございます。

特に地方におきましては、右のグラフにございますように、多くの公共交通事業者が赤字で苦しんでおりまして、こういった事業者に対して取り組みを促す意味でも、このインセンティブが不可欠となっております。

次のページを御覧ください。こちらには特に移動環境の整備に関するメニューを掲げさせていただいております。全体77.6億円という予算を賜りまして、これを使って、今、申し上げた不平不満に対応する取り組みを支援してございます。

左の固まりからいきますと、多言語での案内・コミュニケーションを充実するために、バスのリアルタイムの運行状況を多言語で発信するようなシステムを整備したり、あるいは鉄道車両の案内放送や表示を充実させるための車両の購入費補助、右上の公共交通の利用を使いやすくするという意味では、非常に大きな荷物を持って移動されることの多い外国人のお客様がスムーズに乗り降りができるように、エレベーターやLRT、そしてユニバーサルデザインタクシーやノンステップバスの整備によって、シームレスな環境をつくっていく。また、ホームドアにつきましても、大きな荷物を持ったお客様がほかのお客様にぶつかって落ちそうになったり、あるいはホームには傾斜がついていますので、車輪が滑って線路に物が落ちるといったことが懸念されますので、そういった心配のないように、しっかり安全を確保していくという意味で、こちらも補助の対象に入れてございます。

また、キャッシュレスにつきましても、ICカードが多く普及しておりますので、これが地方に行っても使えるような環境を整備したり、そして、洋式トイレを普及するための補助というものをやっております。

4ページを御覧ください。以下、2つだけ具体的な取り組みについて御紹介申し上げたいと思います。1つはICカードの普及でございます。既に、例えば首都圏であればスイカやパスモといったものが十分に普及してございますけれども、地方に行きますと、まだまだ全くそういったICカードが入っていない、あるいはローカルオンリーのICカードシステムで、相互乗り入れができていないという実態がございます。

このために、お客様は、まず行き先を日本語でしか書いていないようなものもありますので、それを確認して、通常の自動販売機でコインを入れて、切符を買って、それで乗らなければいけない。こういった現状がございますので、この最も普及しているICカードを地方に普及させるための取り組みを支援する仕組みでございます。

右に1つの事例として広島の実例がございますが、こちらの広島電鉄さんが路面電車やバス、宮島へのフェリーに至るまで一括してICカード化を進めていただきましたおかげで、お客様からは大変好評頂いているという状況がございます。

最後のページになりますけれども、現在最も金額が多いホームドアについてでございます。ホームにおける転落や接触の事故件数は年間3,000件程度で推移しておりまして、なかなか減らないという状況でございます。平成28年8月にも銀座線の青山一丁目駅におきまして、盲導犬を連れた視覚障害者の方が線路内に転落して死亡するという大変痛ましい事故がございまして、それも含めまして、過去3年間で90件もの死亡事故が発生をしております。

外国人の方がこのうち何件かというのは我々も正直、把握をしていないところでございますけれども、私どもの行った各鉄道事業者からの聞き取り状況を見ても、先ほど申し上げたように、大変大きな荷物を持って、不慣れなお客様が大変混んでいる日本のホーム上を歩いておられるという状況から、ぶつかりそうになって線路に落ちそうになったり、荷物が落ちそうになったりということを何度も目撃したというのが、駅員からも声として寄せられているところでございます。

こういったこともあって、今後、オリパラ、特にパラリンピックで障害者の方も多く日本を訪問されるという状況の中で、しっかりと鉄道の安全を確保するという観点から、インセンティブ措置としてのホームドアの支援というのは必要だと我々は考えております。特に10万人以上の駅でありましたら、現在、266駅中まだ101駅に整備がとどまっております。大変大きな金額のかかるこのホームドアの設置について、早期に整備をさせるという意味で、この補助の必要性というのは、まだまだ私どもは感じているところでございます。

ひとまず私どもからの説明は以上とさせていただきます。ありがとうございます。よろしく願いいたします。

○山根次長 ありがとうございます。それでは、アトキンソン先生。

○アトキンソン評価者 ありがとうございます。幾つも質問があります。

ホームドア以外は特段問題があるとはあまり思えないのですが、ホームドアのところは、果たしてこれは外国人観光客とどういう関連性があるのかというのが私には理解できません。特にオリンピック・パラリンピックの年は、そのときに外国人観光客は減るはずですので、今の発言の中で、オリンピック・パラリンピックのために増えるということは事実と反することだと思いますので、それは訂正していただきたいと思います。

それよりは、この資料の中にありますように、赤字の所は確認をさせていただきたいのですけれども、別の資料で回答いただいているところで、赤字の事業者は73事業者で、76%を占めていますという御説明であるとすれば、では、その赤字の所以外は補助をしないという事実があるかどうかを確認させていただきたい。阪急電鉄の十三駅がここで対象になっていまして、ラッシュのときに外国人利用者が2.77%となっています。阪急電鉄は赤字会社ですか、赤字ではないのか、それを確認させていただきたい。

同時に、高槻の所も外国人利用者0.03%。JR西日本は赤字ですか、黒字ですか。

妙蓮寺、外国人利用者がラッシュのときで0.05%。東急電鉄が対象になっています。赤字ですか、黒字ですか。

同じように、西日暮里、京成電鉄なのですけれども、特急以外の所はデータの記載がない。恐らくは皆無に近いと思いますけれども、京成電鉄の経営状態を教えてください。

東武鉄道、川越なのですけれども、0.07%の外国人利用率になっていまして、この会社は、赤字の所はなかなか進まないという理屈の御説明でしたけれども、東武電鉄は黒字ですか、赤字ですか。

最後に渋谷駅なのですけれども、1.4%の外国人利用率しかありません。そうすると、東急電鉄、あのぐらいの人が来ている所で、赤字という御説明だったのですけれども、東急電鉄は赤字ですか、黒字ですか、説明してください。

○国土交通省 まず、最初の御質問について、私の方からお答え申し上げます。

今、申し上げましたのは、パラリンピック・オリンピックの瞬間の訪問者数ということではなく、2020年あるいはその先に向けて、外国人旅行者のターゲット数を我々は4000万、更にその上ということをご想定してございますので、今後、外国人旅行者がどんどん障害者の方々も含めて増加基調にあるということをご申し上げたものでございます。

それから、各社の経営状況につきましては、都市鉄道政策課の方から説明いたします。

○国土交通省 鉄道局都市鉄道政策課長をしております吉田と申します。どうぞよろしくお願いたします。

アトキンソンさんの方から、阪急、JR西日本、東急、京成、東武、それぞれにつきまして、赤字か黒字かという御質問を頂いております。全社とも黒字でございます。

具体的に数字を挙げた方がよろしいでしょうか。

○アトキンソン評価者 赤字か黒字か。

○国土交通省 黒字でございます。

○アトキンソン評価者 ということは、この2ページに書いておりますように、赤字だからなかなか進まない、けれども、補助している所は黒字であるということは、この理屈は理屈にならないと思います。赤字という所だけであれば、何とか分からないわけではないのですけれども、理屈は理屈として、実態としては、外国人は余り利用していない。又は赤字とは限らない。それで主に日本人のためになるということになっている以上は、なぜこれで観光庁の予算に入っているのかということ、もう少ししっかりと理屈を出していただきたいのですけれども、いかがでしょうか。

○国土交通省 ありがとうございます。

ホームドアにつきましては、今、普及の途上、普及過程にあると考えております。そして、現実におきましては、ホームドア1面当たり数億から十数億という非常に高い設置費がかかるということ。そして、ホームドアという、列車のドアに加えてもう一つドアがあることで、その開閉に時間を要するために、微妙な時間ですけれども、列車の遅延が生じまして、それが積もり重なりますと、1時間に入る列車の本数が減ってしまうということ。

そして、ホームドアは利用者の福祉、安全、安心の向上にはつながる施設でございますけれども、残念ながら事業者の収益に直接はつながらないということでありまして、こういったことを考えまして、大手である、赤字である、こういったことに限らず、社会的要請が高いホームに限りまして、国及び地方公共団体がインセンティブ措置としての補助金を出しております、鉄道事業者の方々と一緒に三位一体で整備を進めているというのが実態でございます。

○アトキンソン評価者 観光戦略との関連性を説明してください。今のは一般論でありまして、全体の話だと思いますけれども。

○山根次長 そうすると、むしろ観光庁さんの方ですか。

○国土交通省 先ほど御説明申し上げたように、お客様の一般的な傾向として、大変大きなお荷物を持っておられるというところがまずございます。また、皆様方、日本の大変混雑した、そして運行頻度の高い鉄道に不慣れであるということ。また、特にアジアのお客様に関して申し上げます、韓国など最近整備された地下鉄につきましては、基本的に100%ホームドアが既に付いているという利用環境の下で慣れていらっしゃる方でございますので、こういった方が不慣れな状態で日本のホームをお歩きになって、また、これは別の問題ではございますけれども、日本語での列車接近の案内などについて御理解されない場合に、実際に危険を感じたというような現場からの声はたくさん寄せられておりますので、実際に我々としては、これが外国人のお客様、確かに利用割合でいけばまだまだ少ないものでありますけれども、安全をしっかりと確保するという意味で、大変意味のあるものだと思っております。

○アトキンソン評価者 それは理屈としてはそのとおりなのですが、実際に対象になっている駅に関してはほとんど外国人に使われていないという問題があります以上は、それはただの理屈であって、一般論にすぎないものなので、外国人が実際に使っていない以上は、その理屈は観光戦略に入れる理屈にはならないと思います。

それだけではなく、実際にはそのようなニーズが観光戦略として聞こえてくることはほ

とんどありませんし、それ以前の問題で、外国人が苦しんでいる、例えば遅れているときの多言語の発信がないとか、実際に自然災害のときに、この間の関空の問題みたいな想定外のと、災害時の計画が何も無いのに、そのような整備がされていない中、必要としていない、実際にはその駅は使っていないという所で40億が使われていることは、私としては、それより優先順位の高い所が腐るほどあるのではないかと思いますので、外国人が使っていない駅にこういうことを一般の理屈のために使われていることは、この予算としてはおかしいのではないかと思います。以上です。

○伊藤評価者 先ほどアトキンソンさんが聞かれた5つの駅、これは事前に、何で阪急の十三とかJR西日本の高槻、東急の妙蓮寺でお聞きしたかという、29年度のホームドアの設置に係るコストの上位5箇所で、そこでどれくらい外国人の方が乗っているかというのを出してこれということでお聞きされていたかと思うのですが、例えば29年度の執行実績が一番高かったのは阪急の十三駅で、ここは2億7800万円くらいかかっている。実際、一番転落の危険性があるラッシュの時間帯でそこに乗っていた方が228名だったという数字を事前に頂いていました。

もう一つあるのが、東急の妙蓮寺、これが1億7000万円くらい、29年度はホームドアの設置にかかっている、実際にラッシュの時間帯に乗っていた方は1人という数字が出ています。特に使われる3時半から4時半というところでも18名。

これは何を言いたいかという、先ほどアトキンソンさんがおっしゃっていた、観光政策として考えた中でホームドアの設置という理屈を立てるのだったら、結果的に、例えば妙蓮寺だったら1人のためとか18名のために1億7000万円かけるのですかという話になってしまうと思うのです。これが交通政策として、外国人ということではなくて日本人全体で、3,000人の転落というリスクがあるからそれを防ぐためと。これはまた交通政策の中で考えるものであって、観光政策と交通政策はやはり別で、何でも良いからお金があるものを付けてしまおうとなったら、そもそも観光という理念が要らなくなってしまうことと同義になってしまうのではないかと思います。先ほどアトキンソンさんがおっしゃったように、観光政策として、そこは本来もっともっとやらなければいけないことがあるのではないかと。そこについてもう一回だけ教えていただきたいのですけれども、いかがですか。

○国土交通省 多言語の発信が重要であることは申し上げるまでもなく、今回ヒアリングの対象になっている予算費目とはまた別の費目で、多言語対応とかWi-Fiの対応というのはしっかり支援をさせていただいています。また、先般の関空あるいは北海道での災害の後、緊急に災害対策を取りまとめまして、現在も各事業者には様々な取り組みについて強力に指導したり、また、支援も併せて行っているという現状でございます。これは言うまでもなく絶対にやらなければいけない施策だと我々も確信してございます。

他方で、御指摘のように、こちらのホームドアにつきましては、我々も改めてこの利用

者の実態を把握いたしまして、なかなか普段、事業者も外国人が何名それぞれの駅を利用しているかというところまで、例えばカードのデータも外国人だというデータは入っていませんので、利用のデータを見てもそこからは簡単には見られないわけです。今回も実際に駅員の方々に目視で確認していただいた数字として報告をさせていただいたものでございます。このように利用実態とか、今後のこういった駅近くでのインバウンドの取り組みの状況とか、これはしっかり把握をしていかなければいけないと我々も思ったところでございます。

他方で、実は京成電鉄の日暮里駅につきましては、5時台というラッシュ時において、これは確かに特急の利用者だけではありますが、1,200名も外国人の方が使っているというのもまた事実でございます。パーセンテージでいけば特急の21%ではありますけれども、これだけの数字の方が同じホームの上で通勤客と一緒に混ざって移動される、あるいは改札の通過などは完全に同じ動線になってまいりますので、こういった実情もあるという意味では、外国人の方々の安全・安心を確保する意味というのは、まだまだあるのかなと我々も思っているところでございます。

○伊藤評価者 私から最後にしますが、その観点で考えるのだったら、多分、駅のホームのスペックも含めて考えることになって、ラッシュ時に多いから必ずしも危険、リスクが高いかどうかではなくて、少なくともホームのスペースが小さければリスクは高くなるし、やはりこういうのは結果的には交通政策から考えていくものになって、その中で、大きい荷物を持っている外国人に対してもどれだけ配慮できるか。これは別に大きい荷物を持っている外国人に限らず、日本人だって当然ながら大きい荷物を持っている人はいるので、そういうことを考えると、どうしても観光から先に来るというのは違うのではないかと思います。

○大屋評価者 ホームドアの件ばかりやっているのも良くないのですけれども、この件は観光政策の必要性は非常によくわかるし、ホームドアもそれ自体としてはいろいろな面でメリットがあるので、とても良い事業だとは思っているのですけれども、やはり両者のつながりがさっぱりわからない。

この点での御説明が先ほどから相当食い違っていて、つまり、インバウンド観光客の対策だから、その人たちから不満が寄せられたこと、困ったことを解消するためにやり始めましたという事業の組立てであるはずなのに、先ほどからエビデンスとして出てくるものが全て事業者の目線なのですね。事業者に聞き取りました、事業者からこういう声がありますという話になってしまっている。何で、そもそも観光客の方々が実際に困った駅がここでしたとか、ここでヒヤリ・ハットがあったのですという話がちょっとでも出てこないのかという点については、かなりの問題があると思っております。つまり、ホームドアについて言うと、そもそも政策形成の基礎になった状況把握が極めて甘いのではないかと。

もう一つは、そうではなくて、実はそこで聞き取って、それはホームドアだという話が仮にあるのだとしたら、今、予算全体の30%をこれに使っているわけだと思いますけれども、何でアウトカム指標に一行も出てこないのですかねというのがやはり問題になると思うのです。アウトカム指標の所はよくわかっていて、案内所とトイレですよ。なるほど、ここで困るという声が寄せられたのだなというのを非常に的確に反映した指標になっていると思うのだけれども、そのロジックからホームドアだけが完全にすぼっと外れてしまっているのです。なので、これはそもそも事前の政策、事業評価、事業把握の段階で相当甘いものがあつたのではないかと。その甘さが遂行の段階までずっと続いていて、率直に申し上げると、妙蓮寺とかは多分、外国人観光客は一切使わない駅だと思うのです。外国人の住人の方は使うと思いますけれども、インバウンド観光客が使うとは考えにくい駅に予算が使われることになってしまったのではないかと。この点についてどうお考えなのか、追加してすぐお答えできることがあればお願いしたいというのが1つ。

もう一つは、今の話で、外国人観光客の方が慣れていないのではないかと御想像でお話をされているのはよくわかるのだけれども、例えばイギリスのロンドンの地下鉄もものすごい高頻度運行をしています、ホームドアはほとんどないです。そういう所と比べて、そういう所を利用して慣れていらっしゃる方はいっぱいいるのに、本当に慣れていないのかという調査はされたのですかということ、この点についてお聞きしたいと思います。

○国土交通省 お答え申し上げます。

我々が今日御紹介申し上げた不平不満の調査の中で、確かに公共交通の利用という項目しかとれていませんので、具体的に公共交通の何が問題だったのか。こういった安全面なのか、よりスペシフィックにホームドアの問題だったのか、ここは正直とれていなかったところをごさいます、今年度行う調査から、調査項目をもう少し精緻化しなければいけないという問題意識は強く持っています。

他方で、今日御説明の中で申し上げた事業者の声というのも、これは事業者の目線というよりは、事業者に寄せられた外国人のお客様からの声だったり、その利用の実態というものを我々は今回のヒアリングに備える意味で把握をした結果でございまして、必ずしも事業者の言いなりで全ての駅を決めているわけではないということについて、御理解を賜ればと思います。

また、おっしゃいますように、慣れていないのではないかと。実はある韓国人の方から私どももお話を聞いて、ソウルではしっかりホームドアがついているのだけれども、日本ではついていないといったことについての具体的なお声を頂いたのは事実でございまして、全数調査をしっかりと旅行者に対してやったかということ、そういうわけではございませんし、おっしゃるようなロンドンやニューヨークなどのように、比較的建設時期が古い地下鉄についてはそれが入っていない中で、日本だけが特殊かということ、そういうわけではないというのは十分承知をしておりますが、実際に近隣から来ているお客様

がかなりの大宗を占めているという今のインバウンドの中で、アジアの国々がむしろ今、施設面では進んだ状況にあるというのは、我々も留意しなければいけないなと思ったところでございます。

○国土交通省 鉄道局でございます。

事業者の声ということで、私どもの方でも、自分たちの事前の調査が行き届いていないことを自覚した上で、主に駅員の方々の声を聞きまして、それも外国人の方々から寄せられたいろいろな声を集約したという部分もありますし、実際に駅員の方が駅の整理をされている、特に混雑ラッシュ時の駅の整理をされている中で、先ほどもありましたけれども、大きな荷物を持っている方が、どこに行くかわからないというところで駅の看板を見ながらきょろきょろしているときに、やはりいろいろな方々とぶつかってしまったりして危ないという声でありますとか、あと、大きな荷物が、特に四輪のキャスターの場合、駅のホームはどうしても排水のために傾きをつけてありますので、その傾きに沿って動いてしまったり、慌てて止めるというような場面が見受けられるということがございました。

私どもといたしまして、これは特に外国人に限ったことではございませんけれども、ホームドアにつきましては、やはりそういった転落ですとか接触事故を未然に防止するための最善の措置だと思っておりますし、そういう気持ちで設備をしているわけではありますが、これはやはり外国人の方にとっても極めて役に立つと思っておりますし、外国人の方がもし接触事故ですとか転落事故に遭われて、しかも、混雑のせいで人命にかかわる事態になり、日本の旅に不安を感じられてはいけないと感じておりますし、100%外国人のためではもちろんございませんけれども、外国人の方の旅の安全、快適な旅行にもお役に立てているものと考えてございます。

○大屋評価者 繰り返しますけれども、ホームドア自体はとても良いものだと思っておりますが、私、自分の体験に照らしてみても、出張前に出張先の都市の交通機関にホームドアがあるかないか調べたことはないのですよね。私は観光ではなくて全部出張なのですけれども、それで観光客にとっての魅力に差異が生じるとは考えにくい。やはりその辺の関連性が問題だと思っております。

関連性について、もう一つ申し上げますと、そのあたりで需要と対策が食い違っているのではないかと思われるのは決済手段、ICカードのこともそうでした、ICカードの技術自体は素晴らしいですし、全国でかなり広い範囲で使えるので、それ一枚持てば便利というのは良い施策だと思うのですけれども、一方で、長距離の移動に全くと言っていいほど対応できないわけですね。その観点からいうと、都市内交通ならICカードという選択肢はもちろんあるのだけれども、不満の中でも両替というのが挙がっていますね。日本円に両替した後でチャージしなければいけないという形で2段階になっている。それよりは、その下に出てくるように、クレジットカードとかデビットカードが利用できないことを何とかし

てくれという不満があるわけですね。クレジットとかデビットで直接決済できるようなことを考えた方がいいのではないかという指摘もあろうかと思うのです。そうではなくて、やはりICカードという施策を進めておられることについての理由をもうちょっと説明していただければと思います。

○国土交通省 この4ページの資料にもございますように、ICカードは既に多くの外国人の方々に認知をされておりまして、平均でも33%、特にアメリカ人の方では54%の方が実際に利用されているという意味で、十分に定着をしているものではないかと思っています。特に日本の混雑した環境の中で、高速で正確にチャージができるシステムとして完全に確立したものであるというのがこのICカードでございますので、まずはこれを広く普及していくということを優先的に今まで取り組んできたところでございます。

他方で、おっしゃるように、長距離のものであれば、例えばクレジットカードとか、特に近隣のお客様であれば、最近ですとQRコードをしっかりと普及してほしいという声も現実に上がってきてございます。その意味で、私どもの補助のメニューも、今まではICカードに限定していたわけでありましてけれども、今後はより広く、キャッシュレスを進めるという観点から、こういったメニューも見直していかなければいけないと考えているところでございます。

○アトキンソン評価者 すみません、ホームドアに戻ります。

エビデンス・ベースド・ポリシー・メイキングで普通に考えた場合、申し訳ないですけども、1人の韓国人の意見を聞いて、それで決めるということは、もっと調査していないと、今日もずっとその調査の話のほとんどが感覚論、感覚的な話ばかりなので、そこが私はどうしても気になるところであります。

ただ、今日の話で、例えば外国人がラッシュのときにうんぬんという話になっているのですけれども、一般論として観光客は暇な人なので、ラッシュを使うことは普通、そんなにない。そうすると、外国人が実際に動くときに、ラッシュラッシュという話がいっぱい出ているのですけれども、なぜラッシュに限定しているのかというのが疑問の一つとしてあります。外国人利用者は、ラッシュの比率とそれ以外の比率はどうなっているのかというところは、この理屈に大きく関わっています。

もう一つあります。赤字うんぬんという話にこだわっていらっしゃいますので、ラッシュで大変混雑している所に、それで荷物のうんぬんという、ぶつかる、ぶつからないという話になると、そもそも大変なお客様が乗っている電車であるはずである以上は、黒字の会社である確率が特段に高くなるはずなのです。先ほどおっしゃったように、やろうとしない、安全・安心のためです、ということでなかなかやってくれない。だけれども、この会社はラッシュであって、外国人うんぬんというのは関係なく、人がいっぱい来ている所に設置をしたいと。その会社が黒字の可能性が非常に高い。黒字である以上は、安全・安

心のためです、ということである以上は、それに規制をかけて無理やりさせるということは、どの業界でも一般的なものだと思います。なぜ、そこで、大切な観光戦略の補助金を40億も、そもそも黒字の所に対して補助金を出すべきなのかというのは、私には理解ができません。

そういうのは本当に赤字の地方の所で、外国人がいっぱい来ている所であれば話は別なのですけれども、繰り返しになります、そんなに来ているのであれば、赤字のはずがないと思います。そもそもこの政策自体が理屈としては、理屈が通っていないのではないかと、いうことを説明してください。

○国土交通省 ありがとうございます。

まず、外国人がラッシュのときに好き好んで鉄道に乗るかどうかというお話でございますけれども、私どもが把握している所では、これは地下鉄の例でありますけれども、外国人の方が移動する時間帯が主に3つございまして、朝、観光地に向かうであろうと思われる9時ぐらいに結構乗っております。そして、昼に、恐らく食事をするために移動する時間帯、1時ぐらいなのですけれども、そのぐらいにまたあります。そしてまた、恐らくホテルの方、旅館の方に戻るタイミングで夕方に、その3つの山がございまして、そこでかぶるとすると朝ですね。朝の一番混んでおります7時から8時という時間帯とはちょっとずれるのですけれども、8時から9時といった時間帯に利用されている方が比較的多いということで、好き好んでラッシュを使う方はいないとはもちろん思いますけれども、どうしても重なるケースはあるということ。

それから、特に空港アクセスでございますけれども、どうしても空港に行かなければいけないという方は、いやおうもなくラッシュに巻き込まれるということはあるのかなと思っております。

それから、規制で対応できないのかというお話でございますけれども、先ほどもちょっと申し上げましたが、ホームドアの普及につきましては過渡期にあるのかなと思っております、実は規制を全くしていないわけではございません。駅を新設する場合がありますとか駅を大改良する場合に、ホームドアですので基本的に3扉とか4扉とかいろいろな列車がございまして、そこにとまる列車がみんな同じドア数、同じ長さの列車で、ここでホームドアを固定しても大丈夫だという場合には義務づけをさせていただいております、そういう場合には、鉄道事業者の義務としてホームドアを設置していただきます。

ただ、やはりかなりの投資でございますし、安全・安心は当然、鉄道事業の義務ではありますけれども、なかなか多額な投資の割にはリターンが少ないというのは、この過渡期の現状において、私どもといたしましては、鉄道事業者に対するインセンティブ措置は一定程度必要だということで補助をしているところでございます。

○アトキンソン評価者 最後になりますけれども、今の御説明からすると、ということ

が多いとかうんぬんという話ですので、別に統計をとって外国人が何時に動いているという証拠があるということではないという理解でよろしいでしょうか。

○国土交通省 ありがとうございます。

今、1事業者のデータしか私の頭の中になかったものですから、一定の推計は入りますけれども、外国人の動きを把握している範囲で、今、申し上げたような3つの山ができるような動きがあるというところを承知しております。

ただ、例えば首都圏全体で分かっているのかという話になりますと、申し訳ありませんが、今のところ把握ができておりません。

○川澤評価者 今、エビデンスの話がございましたけれども、全体として77億円の予算の中で、調査にかかっている予算は1500万円ぐらいなのですね。こういった観光施策については、実際の観光客の方からの状況、また、補助金なので自己負担があるので事業者の方の状況、2つ併せて地域ごとに丁寧に見ていく必要があると思います。ですので、今、調査については改善されるということと、補助金のメニューについても今後見直しされるということだったのですけれども、やはりそれが実態の調査をもう少しお金をかけてでもきちんとしたエビデンスに基づくということと、補助金のメニューも地域によってかなり違いが出てきてもいいのではないかと個人的には思っています。

今、鉄道事業者の補助金のメニューは多いですけれども、仮にそれ以外の事業で、こういった補助金のメニューを考えるとときには、やはり地域に応じて少し丁寧にメニューを考えて、実際に利用される補助金にさせていただきたいなと思いました。コメントです。

○伊藤評価者 私もコメントになってしまうかもしれませんが、鉄道局として、先ほど来のお話で、もう御存じの中でお話をされているような気もするのですが、先ほどのアトキンソンさんの質問への回答であったりとか、1つ前に外国から来る人たちが安心・安全に鉄道に乗ってもらうために、空港に行くためとかに、こういうホームドアの設置が必要だという話になってきてしまうと、それは日本の中だって公共交通過疎地域があって、本当に乗降客が数十人かもしれないけれども、そこに対してもやはり鉄道は維持するのだという話と同じようになってきてしまうから、鉄道局という立場で考えたら、もちろん観光的要素はあるかもしれないけれども、交通政策を重視して考えていかなければいけないのではないかと思うのです。あまりそこを強く言ってしまうと、ほかの日本の交通政策はどうなるのだという話になってきてしまうのではないかと思うのです。

○山根次長 コメントですか。

○伊藤評価者 はい。

○水戸評価者 水戸でございます。御説明ありがとうございます。

この政策目的からすると、実現すべきは観光目的で一定期間日本に滞在される外国人が安全かつ快適に過ごせるかどうかの実現、それが魅力になるという整理かと思います。そういう意味からすると、ホームドアのことですが、安全という面で関係なくはないのですが、先ほどから出ているエビデンスや、因果関係という観点からは厳しいかと考えております。

訪日外国人の受入環境の整備というのは、前提として、日本人にとっても安全かつ快適に過ごせる環境があるかという話で、その視点から考えると、社会全体におけるデジタル化の中の一部、それを外国人観光客にも当てはめた場合にどうなるかという視点があるのではないかと思います。今、自民党の方で社会全体におけるデジタル化推進法案を準備しているとも聞いておりますけれども、そこに外国人が来られたときに、デジタル化で何か解決できることはありますかという、やはり言語の話と支払い手段、決済の話だと思います。これはせっかく今回のテーマに入っているのもっとももっとこちらに資金投下していただきたいと思っております。

ひいては、それは日本社会の快適な過ごし方の実現、デジタル化はデジタルデバインド対策も必要となりますが、カンファタブルで安全な社会の実現につながると考えております。これもコメントでございます。

○山根次長 残り時間も少なくなってきましたので、大屋先生には取りまとめの御準備をさせていただきまして、ほかに何かございますでしょうか。

○伊藤評価者 これは全く本質論ではないのですが、今日の観光庁さんの資料の中の2ページ、先ほどから出ている訪日外国人旅行客のアンケートですね。不平不満というお話が最初の御説明の中でも出ていたのですが、私はこれを見たときに、一番大きいのは一番下で、「困ったことはなかった」という人が実は一番多いですね。これは、もちろん不平不満という言葉になると、とても日本のインフラが悪いのだと捉えられてしまいかねないのですけれども、これを見たら「困ったことはなかった」と思っている人が一番多くて、そういう意味でのある程度、これは別に何をもってということではなくて、旅行しやすかったと思っている人も多いのではないかと思うのです。何か私の認識が違っていたらお答えいただきたいのですけれども。

○国土交通省 実はそのとおりでございまして、経年で把握をしてございまして、26年度に調査したとき、そして28年度、29年度、段階を追って「困ったことはなかった」という人が順調に増えていってくれています。特に、例えば28年度ですと30%、29年度においては35%の方が問題ないと言っているという事は、皆さんの御努力のもとで満

足も増えているということだと思います。

他方で、これだけ具体的な課題が把握できているということも事実でございますので、今、御指摘いただきましたように、多言語とか通信環境、デジタル化への対応、トイレなども含めてしっかり、まだまだ取り組むべきことはあるかなと思っております。

○伊藤評価者　そういう意味では、ある程度誇れる所もある。単なる言いぶりの話だけなのですけれども、不平不満という、何かとても日本のインフラは悪いのだということでは実はなく、ちょっとうがった見方をしてしまうと、予算をとるためにこのアンケートをうまく使っているのだととられてしまいかねないので、そこはしっかり説明をする必要もあるのかなと思います。

○山根次長　他によろしいですか。

では、1つだけニコニコ動画のコメントを紹介したいと思います。例えば、ラッシュを避けるように外国人の方々に情報提供をすればいかがでしょうかというコメントが入っていますけれども、いかがでしょうか。

○国土交通省　もちろん情報の提供の仕方はいろいろ考えていきたいとは思いますが、日本の公共交通に関する情報発信というのもしっかりやっておりますので、その一環のもとでもまた考えていきたいと思えますが、今、鉄道局からも御説明があったように、どうしてもある新幹線に乗らなければいけないとか、飛行機の便に乗らなければいけないという方は、ラッシュにぶつかってしまう方もいらっしゃると思いますので、特にそれは大変なので少し早めに出ていただくとかいうことも御案内としては考えていかなければいけないのかもしれない。

○山根次長　例えば、朝、銀座線の渋谷駅に乗るとき、確かにたまにアジア系の方で大きな荷物を持っている方がいらっしゃることは見たことはありますけれども、ああいう方々は、例えば銀座線の渋谷駅の朝8時台の電車が混んでいるということは知っていらっしゃるのでしょうか。

○国土交通省　彼らは、非常にSNSなども発達していますので、日本のこのリアルな状況というのはよく知っていると言われていたところですし、彼らのガイドブックの中でも、日本の鉄道というは大変混んでいて、大変なのだということが書かれているものもあると聞いたことがございます。

他方で、やはりどうしても列車とか飛行機の出発に間に合うように、それに合わせて乗ってしまうと、ああいう状態になって、かち合ってしまうということもございますので、しっかりこれからも実態の把握と情報の発信には取り組んでいきたいと思っております。

ます。

○山根次長 では、そろそろ取りまとめてよろしゅうございますか。

○大屋評価者 何時に混んでいますという情報を多言語で発信しなければいけないから、この事業が大切なのだというオチになるのかもしれませんが、取りまとめのコメントですが、おおむね以下のように書きましたので、御確認をいただければと思います。3点ございます。

第1に、観光立国の実現に向け、訪日観光振興事業を効果的に推進することは極めて重要である。

第2、本事業による訪日外国人旅行者の受入環境整備については、どのような対象に、どれだけの需要が現に存在し、本事業を通じて満足度がどの程度上昇したのかを確認するなど、事業内容の設定と効果測定の方法を改善すべきである。

第3、ホームドアの設置は、駅の安全性確保を一般的に目的としたものであるため、本事業の補助対象からは除外すべきである。また、ICカードという特定技術の普及に必ずしも拘泥することなく、QRコードその他の新しい技術への支援を含めて検討すべきである。

以上3点でございます。

○山根次長 先生方、よろしゅうございますか。

では、これをもちまして、取りまとめとしたいと思います。

これで、本セッションを終了したいと思います。どうもありがとうございました。