

# 訪日外国人の受入環境の整備

・訪日外国人旅行者受入環境整備事業

---

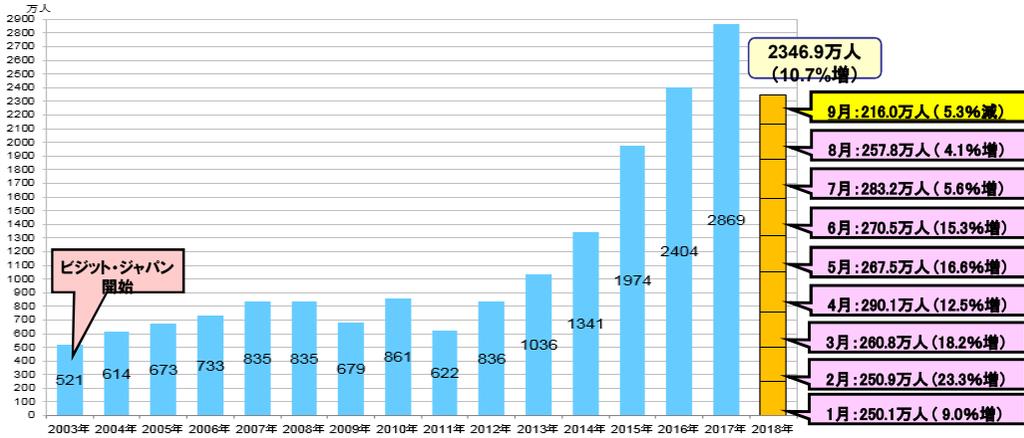
平成30年11月14日

国土交通省

# 訪日外国人旅行者の受入に向けた取組状況

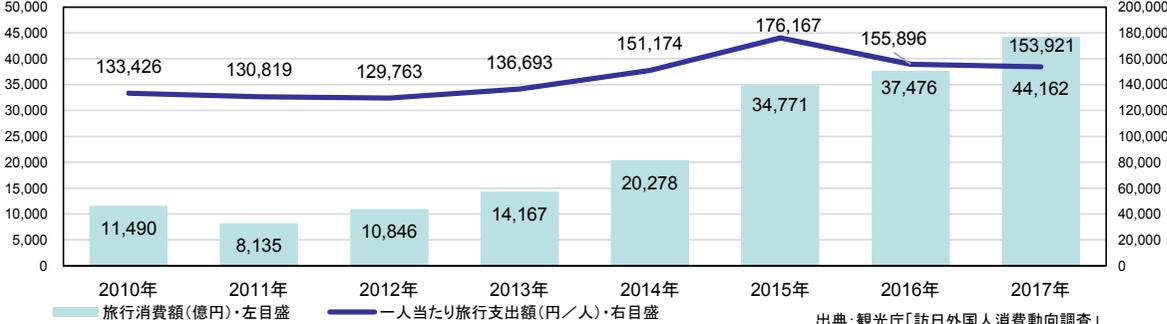
- 「明日の日本を支える観光ビジョン」(以下「観光ビジョン」という。)において、2020年に訪日外国人旅行者数4,000万人、訪日外国人旅行消費額8兆円、地方部での外国人延べ宿泊数7,000万人泊等の目標を設定し、観光施策を推進。2017年は、訪日外国人旅行者数は2,869万人、訪日外国人旅行消費額は約4.4兆円、地方部における外国人延べ宿泊数は3,266万人泊。
- 訪日外国人旅行者の個人旅行(FIT)化が進展する中、こうした旅行形態の変化に対応しつつ、1人当たりの旅行消費額や地方部における宿泊人数の増加を進めていくことが喫緊の課題。
- そのためにも、到着空港・港湾から、乗り換え拠点を通じて地方の観光地に至るまで、公共交通機関により訪日外国人旅行者がストレスフリーで快適に移動できる環境の整備を強力に推進していくことが必要。

【訪日外国人旅行者数の推移】



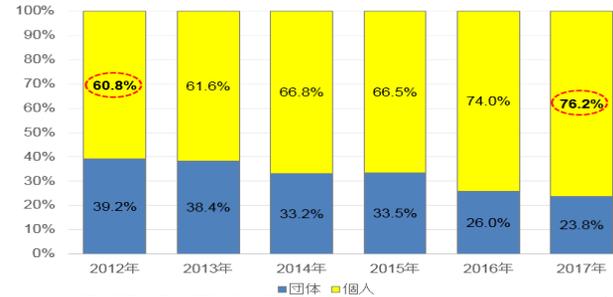
注) 2017年以前の値は確定値、2018年1月～7月の値は暫定値、2018年8月～9月の値は推計値、%は対前年同月比 出典：日本政府観光局(JNTO)

【訪日外国人旅行消費額の推移】



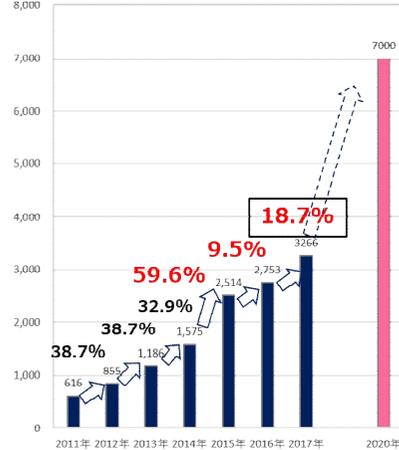
出典：観光庁「訪日外国人消費動向調査」

【団体旅行(パッケージツアー)から個人旅行(FIT)への移行】

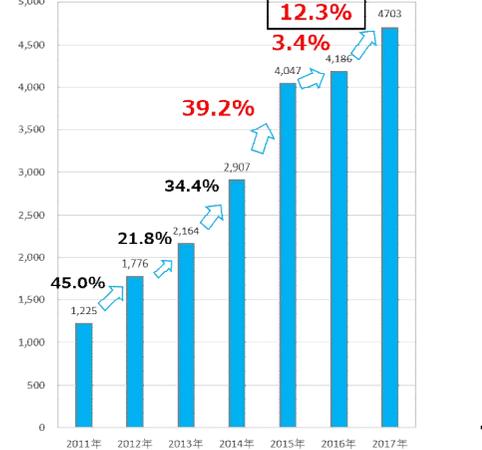


出典：観光庁「訪日外国人消費動向調査」【観光・レジャー目的】

【地方部における外国人延べ宿泊数の伸び率の推移】



【三大都市圏における外国人延べ宿泊数の伸び率の推移】



※ 三大都市圏とは、「東京・神奈川・千葉・埼玉」の8都府県をいい、地方部とは、三大都市圏以外の道県をいう。  
 ※ 延べ宿泊者数は、宿泊した人の宿泊数の合計をいう。(1泊1人の宿泊者が3泊すると3人泊となる。  
 (出典)観光庁「宿泊旅行統計調査」

# 我が国の公共交通機関における受入環境の現状

○訪日外国人旅行者からは、我が国の旅行環境に関して、多言語案内・コミュニケーション、公共交通の利用(スムーズな移動等)、決済環境(キャッシュレスでの移動)、トイレの利用・場所・設備(トイレの洋式化等)、等への不満が多く挙げられており、これらの事項についての改善が急務。

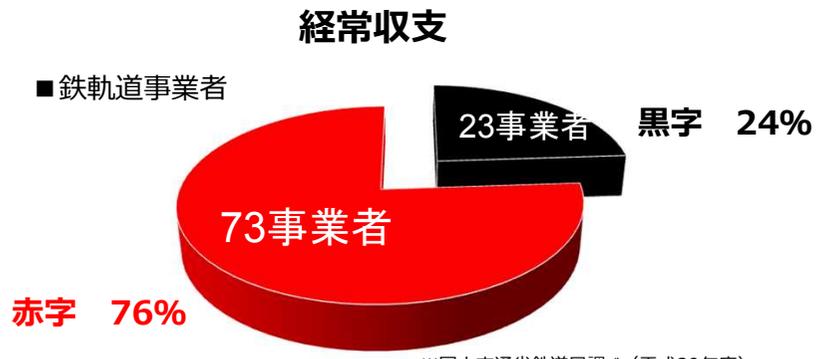
○一方、旅行環境の整備は、公共交通事業者にとって利用者や収入の大幅な増加に直ちにつながらない場合も多く、国として、訪日外国人旅行者の急激な増加や旅行動態の変化等に対応しつつ、公共交通におけるストレスフリーで快適な旅行環境の整備を迅速に進めていくためには、公共交通事業者に対する働きかけと合わせて、財政支援によるインセンティブが必要不可欠。

○とりわけ、地方部における受入環境の整備は遅れており、特に対策が必要となっているが、地方部の公共交通事業者の多くは経営体力が弱く、受入環境整備をすべて独力で言うことは困難。

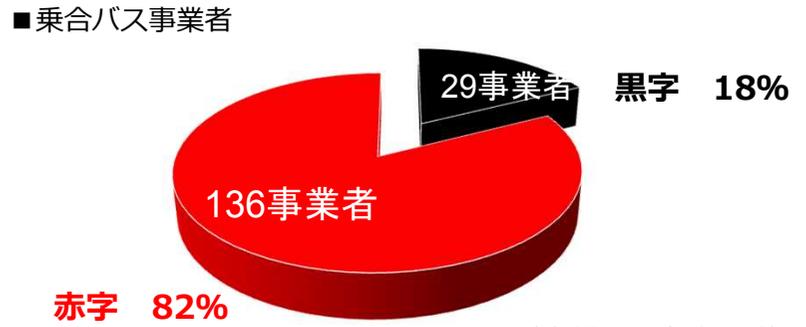
## 【「訪日外国人旅行者の国内における受入環境整備に関するアンケート」調査結果】

施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれない	26.1%	多言語案内・コミュニケーション
多言語表示の少なさ・わかりにくさ(観光案内板・地図等)	21.8%	
無料公衆無線LAN環境	21.2%	
公共交通の利用	18.9%	公共交通の利用
両替	14.7%	
クレジット/デビットカードの利用	14.2%	決済環境等
鉄道の割引きっぷ	12.1%	
モバイルWi-Fiフィルターのレンタル	7.5%	
SIMカードの購入	7.0%	
入国手続き	6.9%	
飲食店、宿泊施設の情報の入手・予約	6.8%	
トイレの利用・場所・設備	5.8%	トイレの利用・場所・設備
観光案内所の利用や観光地での案内	5.3%	
ATMの利用	5.2%	
観光地におけるツアー、旅行商品(情報入手、種類等)	4.2%	
その他	4.2%	
災害、けが・病気の際の医療機関、海外旅行保険	4.0%	
宿泊施設や空港などへの荷物の配送サービス	3.0%	
その他決済手段	2.7%	
困ったことはなかった		

n=3,225



※国土交通省鉄道局調べ(平成29年度) 地域鉄道事業者(96社)



※国土交通省自動車局調べ(平成28年度) 地方部のバス事業者(165社)

# 訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業の概要

- 「明日の日本を支える観光ビジョン」等で掲げられた目標の実現に向けて、公共交通機関におけるストレスフリーで快適な旅行環境の整備を加速するため、公共交通事業者が行う受入環境整備の取組を支援。
- 支援メニューは、多言語案内・コミュニケーション、公共交通の利用(スムーズな移動)、決済環境、トイレの利用・場所・設備等の訪日外国人旅行者のニーズを反映。また、地方部における受入環境の整備が急務であることにかんがみ、地方部の公共交通事業者の行う受入環境整備の取組を重視。
- 補助事業の採択に当たっては、地域における事業団体・地方自治体・関係する国の機関等からなる「観光ビジョン推進地方ブロック戦略会議」において、各地域における訪日外国人の受入環境に関する現状と課題、推進すべき観光施策等を検討することとしており、その過程で、訪日外国人旅行者への効果が高いものを優先的に採択するよう取り組んでいる。

【補助率：原則1/3】

## <多言語案内・コミュニケーション>

### ■多言語バスロケーションシステムの設置



### ■インバウンド対応型鉄道車両の整備



## <公共交通の利用(スムーズな移動)>

### ■エレベーター、スロープ等の設置による移動円滑化



### ■LRTシステムの整備



### ■ユニバーサルデザインタクシーの導入



### ■ホームドアの設置



### ■ノンステップバス、リフト付バスの導入



## <決済環境等(キャッシュレスでの移動)>

### ■全国共通ICカードの導入



### ■企画乗車船券の発行



## <トイレの利用・場所・設備(トイレの洋式化等)>

### ■交通施設や車両等の洋式トイレ、多機能トイレの整備



※上記以外に宿泊施設のストレスフリー環境整備事業がある。

# 決済環境の整備(キャッシュレスでの移動)に対するインバウンド対応支援の必要性

- 訪日外国人旅行者が旅行中に困ったことの上位に「決済環境等」が挙げられており、ストレスフリーで快適に旅行できる環境を整備するうえで、地域における輸送サービスにおいても、キャッシュレス化を推進することが重要。
- ICカードは、キャッシュレス手法の1つとして、現在、訪日外国人旅行者の3割強が利用。日本到着直後の空港等で購入する人が多く、目的地までの乗車券を購入する手間を省き、キャッシュレスでスムーズに乗り換えできる等、移動時や支払いの利便性が向上している。
- 2013年3月に主要交通系ICカード(10カード)の全国相互利用が開始されて以降、1枚のICカードで移動できる範囲が拡大しているが、主要交通系ICカードが利用できる地域、路線等の更なる拡大の促進を図ることにより、訪日外国人旅行者の利便性を向上し、更なる地方への誘客が期待できる。
- このため、単独での導入が困難な地域の公共交通事業者に対し、全国で利用可能なICカードシステムの導入を支援している。

## 訪日外国人のICカード利用状況

### <訪日外国人のICカード利用率>

中国	韓国	台湾	香港	アメリカ	合計
28%	22%	33%	30%	54%	33%

### <ICカードの主な購入手段>

日本に着いた直後の空港・駅で購入	41%
旅行中の空港・駅で購入	24%
過去の日本旅行で購入したものを持ち帰って、一番最近の日本旅行でも持って行った	17%

訪日旅行経験のある外国人(各国240サンプル・計1,200サンプル)へのアンケート調査結果より(JR東日本・NTTデータ実施「訪日外国人旅行者移動実態調査結果」)

## (導入事例)広島電鉄株式会社

- 平成29年度に、本事業を活用して、全国共通ICカードを導入。
- 広島市の訪日外国人旅行者は、5年間で約3倍に増加 ('12(363千人)→'16(1,176千人))
- 地域限定のICカードシステムを導入していたが、訪日外国人旅行者が保有する主要交通系ICカードは使用できず、車内での支払い方法の外国語案内や運転台での両替対応に時間を要していた。
- 主要交通系ICカードが利用可能となったことで現金による支払・両替の時間が短縮され、乗降がスムーズとなった。



# ホームドアの設置に対するインバウンド対応支援の必要性

- ホームにおける転落・接触事故件数は年間3,000件程度で推移。銀座線青山一丁目駅において、盲導犬を連れた視覚障害者が線路内に転落・死亡した事故(平成28年8月)など、過去3年間で90件程度、視覚障害者に限っても7件の死亡事故が発生。
- 訪日外国人旅行者が日本国内の移動に鉄道を利用している割合は71%(日本11区域内の域内移動)。大きなキャリーバッグを持つ外国人旅行者も多数。
- 実際に駅ホームで働く駅係員からは外国人旅行者がホームから転落した事例が報告されている。また、「大きな荷物を持った外国人旅行者が、他のお客様にぶつかり危険」、「外国人旅行者の荷物が列車に接触しそうでヒヤリとする」など、といった声も聞かれる。
- 鉄道駅ホームでの事故を未然に防ぐホームドアは、日本人のみならず、日本の鉄道事情に慣れてない外国人旅行者の安全と安心を守り、日本の旅の安全性向上に貢献。一方、ホームドアは鉄道の利用者増に結びつかない設備投資であり、鉄道事業者の優先順位は低くなりがち。そのため、国や地方自治体が一定程度、インセンティブ措置として整備費用を支援することにより、整備を促進。
- 交通政策基本計画(平成27年2月閣議決定)において、2020年までに約800駅という数値目標を設定。現在、一駅当たりの事故発生件数が最も多い10万人以上/日の駅を中心に、ホームドアの設置を推進。更に、大混雑が想定されるオリンピック・パラリンピックの競技会場最寄り駅において、ホームドア整備を重点支援中。

【ホームからの転落件数の推移】



【移動に鉄道を利用した外国人旅行者の割合】

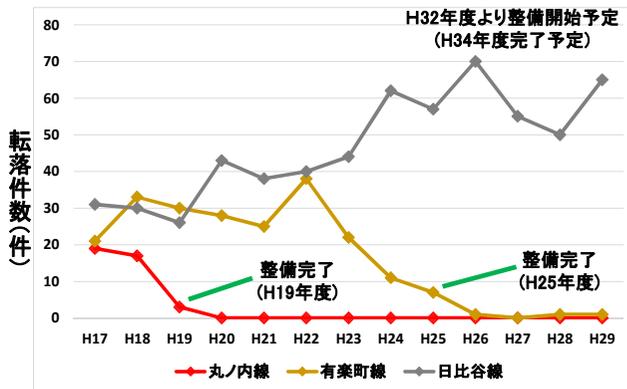
狭域移動

	中国	韓国	台湾	香港	アメリカ	全体
鉄道・地下鉄	63%	73%	71%	73%	74%	71%
バス	68%	75%	63%	70%	60%	67%
タクシー	65%	68%	53%	60%	62%	62%

※日本全体を11の区域(北海道、東北、関東、信越、北陸、東海、近畿、中国、四国、九州、沖縄地方)と規定し、区域をまたいだ移動を「広域移動」、区域内移動を「狭域移動」と定義し、回答を求めた。

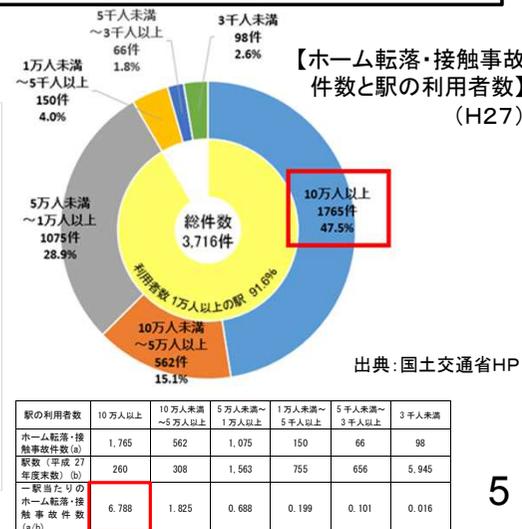
出典: JR東日本・NTTデータ  
訪日外国人旅行者移動実態調査結果  
(2017年4月)

【ホームドアの整備効果】  
(東京メトロの例)



ホームドア整備後は転落件数が激減

出典: 国土交通省資料



【一駅当たりのホーム転落・接触事故件数】

## (参考資料)

# 訪日外国人旅行者の受入環境整備に関する政府方針等について

○「明日の日本を支える観光ビジョン」(平成28年3月30日)において、**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とすることが求められており、**また、「**観光立国推進基本計画**」(平成29年3月28日閣議決定)において、地域における輸送サービスに関し、**決済環境等、多言語案内・コミュニケーション、トイレの利用・場所・設備、公共交通の利用等**に関連する取組が位置づけられている。

## 「明日の日本を支える観光ビジョン」(抄) —世界が訪れたい日本へ—

「明日の日本を支える観光ビジョン構想会議」  
平成28年3月30日策定

### <これまでの議論を踏まえた課題>

- 我が国の豊富で多様な観光資源を、誇りを持って磨き上げ、その価値を日本人にも外国人にも分かりやすく伝えていくことが必要。
- 観光の力で、地域の雇用を生み出し、人を育て、国際競争力のある生産性の高い観光産業へと変革していくことが必要。
- CIQや宿泊施設、通信・交通・決済など、**受入環境整備を早急に進めることが必要。**
- 高齢者や障がい者なども含めた、すべての旅行者が「旅の喜び」を実感できるような社会を築いていくことが必要

### 「観光先進国」への「3つの視点」と「10の改革」

#### 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」

#### ■ソフトインフラを飛躍的に改善し、 世界一快適な滞在を実現

- ・世界最高水準の技術活用により、出入国審査の風景を一変
- ・**ストレスフリーな通信・交通利用環境を実現**
- ・キャッシュレス観光を実現

#### ■「地方創生回廊」を完備し、 全国どこへでも快適な旅行を実現

- ・「ジャパン・レールパス」を訪日後でも購入可能化
- ・新幹線開業やコンセッション空港運営等と連動した、**観光地へのアクセス交通充実の実現**

## 「観光立国推進基本計画」(抄) 計画期間平成29年度～32年度

平成29年3月28日閣議決定

第3 観光立国の実現に関し、政府が総合的かつ計画的に講ずべき施策

(三) 観光旅行者の来訪の促進に必要な交通施設の総合的な整備

④ 国内の地域交通に係る施設の整備等

イ 地域公共交通の活性化・再生

観光振興の観点から、地域に訪れた観光旅行者の地域内の移動手段として良質な公共交通を確保することが重要である。便利で利用しやすい公共交通は観光地域の魅力増大に貢献し、車両や輸送サービス自体が観光資源となる場合もあることから、地域公共交通の活性化・再生を図る必要がある。(略)  
加えて、**バスターミナル等におけるバリアフリー化、無料Wi-Fiの整備、多言語表示の充実等の訪日外国人旅行者の受入環境整備を図る。**

ウ 都市鉄道等の整備

既存ストックを有効活用した連絡線整備や相互直通化、地下鉄の延伸、鉄道駅の交通結節機能の高度化等により、公共交通のネットワークの充実度を高めるとともに、**鉄道駅のバリアフリー化、無料Wi-Fiの整備、多言語表示の充実等を図り、観光旅行者が円滑に移動できるようにする。**また、**交通系ICカードの利用エリアの拡大や事業者間での共通利用、エリア間での相互利用の推進により、公共交通ネットワークを観光利用者にとっても利用しやすいものとする。**

エ 旅客ターミナル・旅客船の整備

離島をはじめとする各地域の玄関に相当する**旅客船ターミナル及び旅客船のバリアフリー化**や無料Wi-Fiの整備・多言語表示の充実等の訪日外国人旅行者の受入環境整備等を行うことにより、サービスの多様化・高度化を図る。

## 「観光ビジョン実現プログラム2018」(抄) 計画期間平成29年度～32年度

平成30年6月12日「観光立国推進閣僚会議」決定

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

【「地方創生回廊」の完備】

- 新幹線の開業、空路開設等に合わせた、観光地周辺までの新たなアクセスルート設定と観光地周辺での交通の充実、新たな旅行商品、乗り放題きっぷ等の造成
- ・ 2017年度の取組を踏まえつつ**共通乗車船券等の造成**と併せ、その販売に際しては訪日外国人旅行者のニーズに即した外国語による効果的な情報発信やプロモーションを行うほか、**訪日外国人旅行者にとって使いやすい地域公共交通の実現を促進し、観光地周辺での交通の充実を図る。**【継続】

【公共交通利用環境の革新】

○ 世界水準のタクシーサービスの充実

- ・ **キャッシュレス決済への対応を推進**することで、言語・決済に不安なくタクシーを利用できる環境を整備する。【改善・強化】
- ・ **タクシー車両のバリアフリー化を促進する。**特に **U・D (ユニバーサルデザイン) タクシーについて必要な支援を行う。**【継続】

<関連施策>

○ 訪日外国人旅行者のストレスフリーな交通利用環境の実現

- ・ 旅行者目線で公共交通利用環境を刷新し、世界水準の交通サービスを実現するため、Wi-Fi環境や**決済環境の整備、多言語対応の促進、トイレの洋式化、周遊バスの整備、バリアフリー化、乗換利便性の向上等の取組を推進**するとともに、スマートフォン等による運行情報等の提供の充実等を図るためにオープンデータ化を推進する。【改善・強化】

○ 相互利用可能な交通系ICカードの普及促進

- ・ **相互利用可能な交通系ICカード**が利用できない都道府県を2020年度までにゼロとするため、地域の実情に合わせて複数の交通事業者間で共有される「片利用共通接続システム」の導入について地域の関係者間の調整を行い、**取組の推進を図る。**【継続】

【オリパラに向けたユニバーサルデザインの推進】

- Tokyo2020アクセシビリティ・ガイドラインの考え方に沿った街づくりや心のバリアフリーを全国に展開することにより、潜在需要を取り込み、消費活動を活性化
- ・ アクセシブルルートに係る鉄軌道駅をはじめとする2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会関連駅について、国際パラリンピック委員会 (IPC) が承認した「Tokyo2020アクセシビリティ・ガイドライン」を踏まえ、**エレベーターの増設・大型化やホームドアの整備等のバリアフリー化を重点支援する。**【継続】
- ユニバーサルデザインの街づくり：東京大会で適用される高水準のバリアフリー基準を主要な観光地等に面的に展開 等
- ・ **バス・タクシー車両のバリアフリー化を促進する。**特に、【継続】**空港アクセスバス (リフト付きバス等) やU・D (ユニバーサルデザイン) タクシーについて必要な支援を行う。**