

1. 設置の背景

観光は、日本の力強い経済を取り戻すための極めて重要な成長分野であり、国を挙げて観光の推進に取り組んでいるところである。

政府としては、総理が主宰する「観光立国推進閣僚会議」を、国土交通省では、大臣を本部長とする「国土交通省観光立国推進本部」をそれぞれ設置し、日本を訪れる外国人旅行者の数について、本年、史上初めて1,000万人を達成し、さらに、2,000万人の高みを目指すため、政府一丸となって外国人旅行者の増加に向けた取組を推進している。

この一環として、アウトレットモール等の商業施設やリゾート施設については、外国人観光客の誘客上、引き続き有力なコンテンツとなることが期待され、更なる外国人観光客の受入環境の整備が重要である。

そこで、今般、国土交通省、観光庁及び先進事業者で構成される「観光立国推進のための不動産関係事業者協議会」を開催し、先進的な外国人向けサービスを提供している国内事業者から事例を収集し、また、政府へのリクエストを把握した。

本稿は、協議会での議論を踏まえ、先進事業者による取組事例、事業者からのリクエスト等についてとりまとめを行ったものである。

2. 先進事業者による取組事例

(1) 多言語対応・案内表示について

① 多言語対応について

商業施設における各種案内及びWebサイト、パンフレットについては概ね日本語、英語、中国語、韓国語の4ヶ国語（重要度に応じて日本語と英語のみの場合もある。）での表示がなされており、一定の対応がみられる。また、Webサイトについては、新たにタイ語へ対

応済の施設がある（プレミアムアウトレット）一方、グーグルの翻訳サービスを活用し、精緻な翻訳ではないものの、36ヶ国語に対応している施設も存在（ヴィーナスフォート）。

パンフレットについては、訪問者のリクエスト（フランス語、スペイン語など）に応じ、HP上で英語、中国語（繁体、簡体）、韓国語のほか13ヶ国語に翻訳したパンフレットのダウンロードを可能とした対応をとった施設もある（東京スカイツリー）。

リゾート施設の案内表示については、外国語表示の対応状況は様々であった。



【東京スカイツリーのHP】

※東京スカイツリーのパンフレットが英語、中国語（繁体、簡体）、韓国語のほか13ヶ国語（スペイン・ドイツ・フランス・タガログ・インドネシア・イタリア・ポルトガル・マレー・ロシア・ベトナム・タイ・ヒンディー・アラビア）でダウンロード可能

②ピクトグラム表示について

ピクトグラムを活用した表示も概ね行われている。JIS規格を用いる例が多いが、規格にないサイン等を独自に作成して活用している施設も見受けられる（ニセコリゾート、東京スカイツリータウン）。



【ニセコグランヒラフ】

左：スキーセンターエントランスのピクトサイン

右：トイレ内のサイン（ピクトサイン＋多言語説明）

③外国語放送について

外国語放送については、事前に録音したものを定期的に放送している施設が多い。一部の施設では、迷子や緊急対応（台風・降雪など）の際に備え、英文と中国文のひな形を準備しており、状況に応じてインフォメーションスタッフが肉声放送を行うこととしている（プレミアムアウトレット）。

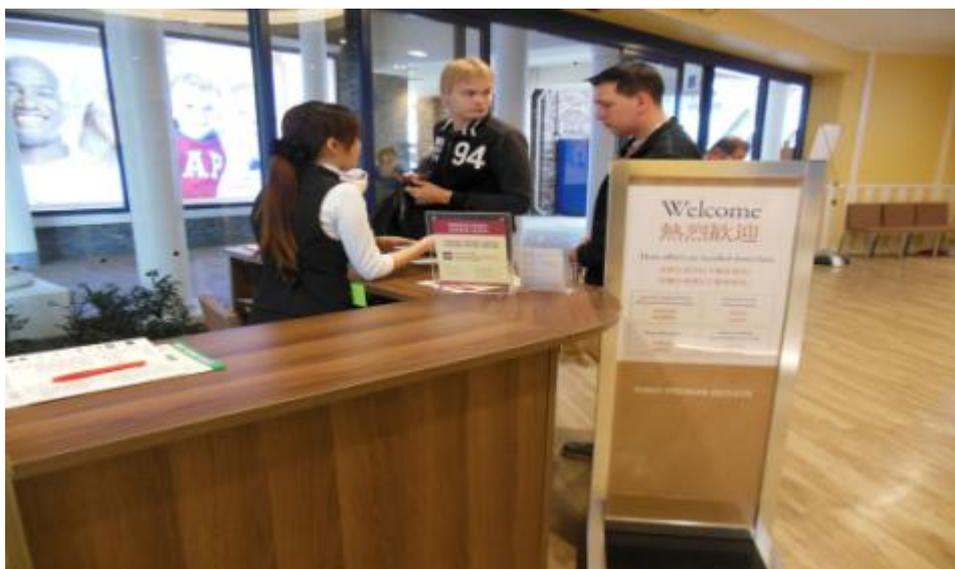
④インフォメーションセンターでの対応等について

ほとんどの施設のインフォメーションセンターには外国語対応が可能なスタッフが駐在しており、英語、中国語、韓国語などに対応。一部の施設ではこれらの言語に加え、ドイツ語及びフランス語についても対応が可能（プレミアムアウトレット）。

また、お客、店員、オペレーターの3者間通訳（英語及び中国語）に対応する、コールセンターを設置している施設も存在（三井アウトレットパーク）。また、英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、タイ語に対応できる電話通訳サービスを導入した施設もみられた（プレミアムアウトレット）。

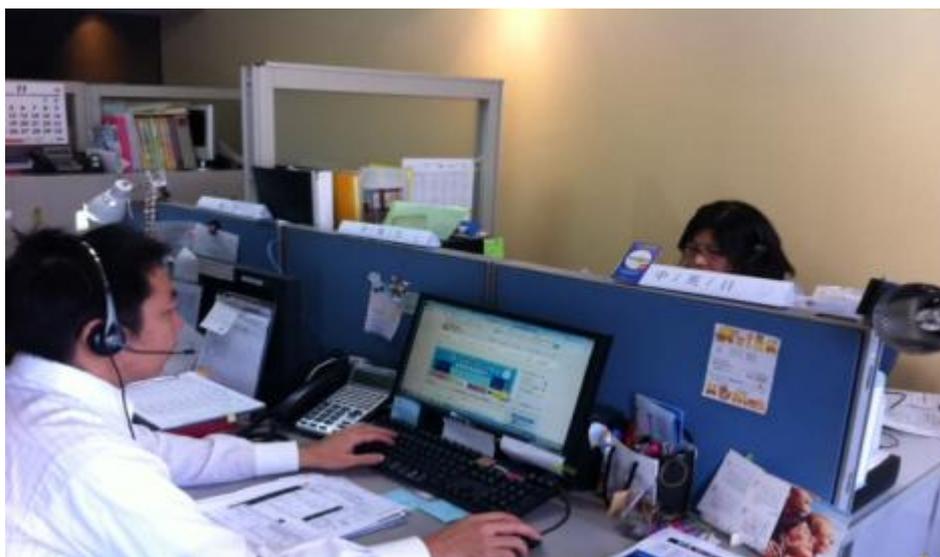
このように各施設で対応を進めているものの、英語が通じない外国人の顧客（ロシア語など）への対応ができていないとの意見があった。

また、コミュニケーションツールとしては、指ししシートが用いられることが多くの施設で一般的となっている。



【プレミアムアウトレット（りんくう）】

外国語対応が可能なインフォメーションセンター



【三井アウトレットパーク】

英語・中国語に対応可能なコールセンター

い、あったとしても登録が必要なことが多く、利用しにくい（電波も微弱なことがある。）との意見があった。

また、モバイル端末を対象とした情報提供（アプリの活用やコース情報の提供など）も一部の施設においてみられる。



【プレミアムアウトレット（りんくう）】

Wi-Fi FREESPOT



【ヴィーナズフォート】

Wi-Fi 3時間無料サービスが利用可能なことを示すサイン

(3)その他外国人旅行者対応について

①ムスリム対応について

宗教上の問い合わせとして、お祈りするスペースの有無や取り扱っている食べ物に対する問い合わせが増えているとの意見があったが、ムスリム旅行者の食事提供については、ムスリムに対応した飲食店の把握及び表示を行っている施設はまだ存在しない。ムスリム対応というよりも、求めに応じてベジタリアン対応店を紹介・案内する対応をとっている施設がみられる（この場合であっても、店内MAPや店頭表記までしている例はない。）

また、ムスリム旅行者のための礼拝スペースを整備している一部のアウトレット（御殿場/りんくうプレミアムアウトレット）があるが、その他の商業施設ではまだみられない（委員会社以外の施設には事例がある。）。



【プレミアムアウトレット（御殿場）】

ムスリム対応の礼拝所

②公衆電話による国際通話対応について

商業施設については、概ねどの施設においても、国際電話が可能な公衆電話は設置されているが、一部のアウトレットを除いて利用方法の記載はない。

リゾート施設では、ロビー内の公衆電話や付属ホテルの部屋内電話

について国際電話が可能。

③周辺施設の観光案内・相談体制について

多くの商業施設にあつては、インフォメーションセンターに外国語対応可能なスタッフを常駐させ、周辺観光情報も含めた案内対応を行っている。一部のリゾート施設（ニセコグランヒラフ）については、ウェルカムセンター（バスの発着所）に地元で詳しいコンシェルジュと英語堪能なインフォメーションスタッフを組み合わせ配置している例もあった。



【ヴィーナズフォート】

外国語での対応が可能なアテンダントクルー

④外国人旅行者への緊急対応について

外国人旅行者に対する非常時（ケガや急病、火災や地震時）対応については、商業施設にあつては、施設内の外国人対応スタッフが対応する施設が多い（事前に従業員向けのマニュアルの整備を行っている商業施設はないが、一部のアウトレットにあつては各アウトレットで共通して使用できるツールを制作中）。

また、一部のリゾート施設（ニセコグランヒラフ）では、ゲレンデでの怪我人対応のため、日本語と英語両方のカルテ作成、病院の位置を示す英語マップも作成している。

ケガされた方を迅速に発見するために御協力をお願いします

Fill in this form to help us locate an incident quickly.

*Please clearly print in capital letters.

① **ケガ人がいる場所(重要)**
地図を見ながら出来る限り正確に詳しくスタッフに伝えて下さい。
① **Location of Incident (Important)**
Please describe the location to the best of your ability using the map.

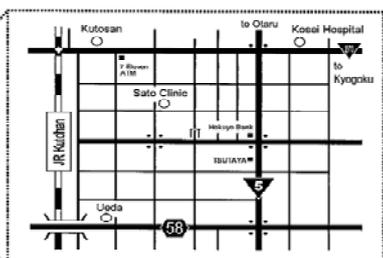
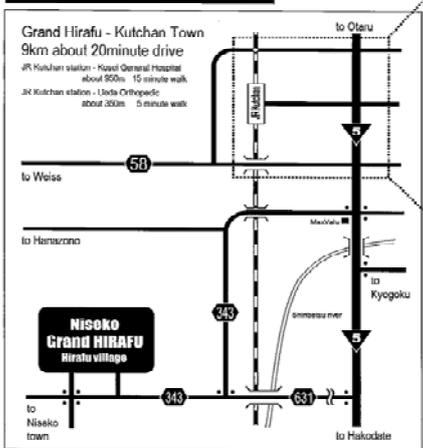
② **ケガ人の特徴**
① (男・女・不明) ② (日本人・外国人・不明) ③ (スキーヤー・ボーダー・不明)
④ (大人・小人・不明) ⑤ (年齢: _____歳くらい)
⑥ (ジャケット: _____色) ⑦ (パンツ: _____色)
② **Involved party description**
① (Male・Female・Unknown) ② (Japanese・Non-Japanese・Unknown) ③ (Skier・Boarder・Unknown)
④ (Adult・Child・Unknown) ⑤ (Age: _____)
⑥ (Jacket Color: _____) ⑦ (Pants Color: _____)

③ **ケガの部位** ① (頭) ② (顔) ③ (首) ④ (肩) ⑤ (頸背) ⑥ (腕) ⑦ (手首) ⑧ (胸)
⑨ (背中～腰) ⑩ (足) ⑪ (膝) ⑫ (足首) ⑬ その他 (⑭不明)
③ **Injury** ① (Hand) ② (Face) ③ (Neck) ④ (Shoulder) ⑤ (Collarbone) ⑥ (Arm) ⑦ (Wrist) ⑧ (Chest)
⑨ (Back) ⑩ (Leg) ⑪ (Knee) ⑫ (Ankle) ⑬ (Other) ⑭ (Unknown)

④ **ケガ人の名前**
名前 (カタカナで _____) 続柄 (家族・知人・頼まれた・見かけた)
④ **Name (s) of injured party (s)**
Name (_____) Relationship (Family・Friend・Someone asked for help・Witness)

Patrol request!!
If you are related to, or a friend of the injured party, please remain at the location where you completed this report.
Please wait for contact with patrol.
If the injured party cannot be located, please try to locate their cell phone number.

KUTCHAN MAP



<We made your tentative reservation of hospital/clinic>
**Please be there by _____ :
or call them when you cancel the reservation.**

- Kosel General Hospital Orthopedical/General Surgery/Overall medical care etc...
tel : 0136-22-1141 fax : 0136-21-4388
- Kotosan Surgical Clinic Surgery weekday 9:00-11:45 14:00-17:30
tel : 0136-21-6410 fax : 0136-23-6411
- Ueda Orthopedic (No credit card accepted) Orthopedics weekday 8:45-11:00 13:00-16:00
tel : 0136-22-1386 fax : 0136-22-5233
- Sato Clinic Internal medicine/Pediatrics weekday 8:00-11:45 13:30-17:45
tel : 0136-22-6122

【ニセコグランヒラフ】
上：日本語・英語両方で記入が可能なカルテ
下：病院の位置を示すマップ

⑤外国人対応に向けた研修等について

外国人接客のための従業員研修については取組が様々であった。特別の研修を行っていない施設もあれば、外国人への対応マインドを学ぶ研修を実施している施設も存在。また、アジア圏を中心とした諸外国の文化や消費動向についてのセミナー、インバウンドの売上げ傾向を確認する会議を開催している施設もみられた。

⑥外国人旅行者からのリクエスト対応について

各施設において、外国人利用者からのリクエストに応じた取組を進めている。具体的には、パンフレットやマップ、クーポンの多言語対応や内容充実、コインロッカーの増設などが進められている。

更なるニーズ対応のため、全テナントにおける電話通訳サービスの導入（英・中・韓及び一部タイ語）や、管理清掃スタッフ向けの外国語指差し確認表の作成などを検討している施設もある。

3. 事業者からのリクエスト事項

協議会を通じ、外国人旅行者からのリクエストやニーズを踏まえた政府への提案としては、以下のものがあつた。

- 都市型商業施設への集客の観点から、観光バスが一時停車できるエリアを制度的に定めてほしい
- 免税手続き上の改善が必要（一括免税申請を可能とする免税手続きの簡素化、対応施設の増加、対象品目の拡充が必要）
- 短期滞在者がSIMカードの購入ができないため不便（海外では購入可能なことが多い）
- 国が主導する多言語案内サービス（「電話通訳」機能を持ったテレフォンセンター）が訪日観光客の満足度向上のために有効
 - ①「FIT（個人旅行者）」誘客を拡大させるためにも、「言葉の不安解消」が喫緊の課題。

- ②「言語への対応」に苦慮している、地方や中小の観光施設への集客促進に極めて有用。
- ③韓国観光公社の「コリアトラベルホットライン1330」で、その有用性は実証済み。
- ④このテレフォンセンターについては、以下のような実例に基づき、観光案内に限らず、怪我や急病時の対応として有効なツールである旨の意見もあった（当該事例では、外国語対応スタッフが対応した）。
 - ・中国人ご夫婦が救急搬送された際、救急隊および病院で言葉が通じないために外国語スタッフが同乗せざるをえなかった。
 - ・外国人の方が、パスポートやIDカード（中国）を紛失。その対応に手間取った。（最寄の交番に届けるべきか、各国大使館・領事館に届出をするべきか、判断に迷った。）

- 都市偏重でなく、地方部にもスポットライトを当てる取組の必要性
- 各種案内表示の整備（地図と道路標識の統一、駅から旅行案内所への誘導表示の強化）
- ラグジュアリートラベルマーケットの獲得に向けた規制緩和
- 国をあげてのショッピングツーリズムへの取組推進 など

4. 政府の取組

不動産事業者が保有・管理運営している大規模商業施設やリゾート施設において、外国人誘客に向けた様々な取組が推進されているが、政府としても、訪日外国人旅行者数の拡大に向け、インバウンド政策を積極的に推進していく。

（1）平成26年度予算概算要求について

①戦略的訪日拡大プランの推進

経済成長を背景に海外旅行需要が大幅に伸びるとともに、平成25年7月からビザの緩和措置が実施されている東南アジア諸国を東ア

ジア各国と並ぶ訪日市場へと育成するため、集中的にプロモーションを実施する。

また、来るべき訪日 2,000 万人時代を見据え、戦略的なプロモーションにより、訪日外国人旅行者数の大幅な増加が期待できる市場（欧州、ブラジル、トルコ等）において、旅行先としての日本の認知度向上に取り組む。

②訪日旅行促進事業（ビジット・ジャパン事業）

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 月観光立国推進閣僚会議決定）及び日本再興戦略（平成 25 年 6 月閣議決定）に掲げられた訪日外国人旅行者数 2,000 万人の高みを目指したビジット・ジャパン事業の新たなスタートとして、「クールジャパン」、「インベストジャパン」等と一体となった日本ブランドの発信に強力に取り組む。

具体的には、現地消費者に向けて直接情報発信をする市場について、韓国・台湾・中国・米国・香港の 5 大市場に加え、シンガポール・タイ・マレーシアを追加するとともに、民間企業、関係省庁、地方公共団体等、多様な主体との連携強化により、訪日プロモーションを強化・拡大する。

また、首都圏空港の発着枠拡大等を機会と捉え、航空会社等との連携を強化するほか、近年の外国船社クルーズ船の日本寄港拡大の機会を捉え、クルーズ会社等と連携するなど、ビジット・ジャパン事業を戦略的に展開する。

さらに、新たな客層の訪日への関心喚起やリピーターの定着を目指し、例えば、高級宿泊施設・自然・温泉・美食・文化体験等、全国各地の観光資源を最大限活用し、富裕層向け旅行博への出展や、富裕層市場動向等の国内へのフィードバック等を実施するなど、訪日旅行の品質向上に向けた取組を強化する。

これらの取組に加え、大規模商業施設やリゾート施設における外国人誘客に向けた様々な取組も踏まえ、ムスリム旅行者の受入環境

の整備や、多言語対応（下記（3）参照）、快適・円滑な移動環境の実現等を図り、良好な受入環境に係る情報発信を強化する。

なお、地域（地方公共団体等）が国と連携して外国人旅行者の訪日を促進するための事業（ビジット・ジャパン地方連携事業）を通じて、都市に限らず、地域の観光魅力を海外に発信するとともに、当該地域向けの魅力的な旅行商品の造成等を促進していく。

また、日本でのショッピングは、外国人旅行者の訪日動機として、日本食を楽しむことと並んで人気を博しており、日本が世界に誇る有力な観光コンテンツとなっている。我が国が観光立国を目指す上では、官民一体となったオールジャパンの取組が不可欠である。

このため、本年、「Meet The New JAPAN Campaign 2013」の一環として、東京・関西の観光施設、商業施設、飲食施設等の協力を得て、それぞれ、「Meet The New JAPAN Campaign 2013 in TOKYO」、「関西メガセール」を実施したところである。更に、本年12月から「ジャパン・ショッピング・フェスティバル」を開催し、外国人旅行者にショッピングをより一層楽しんで頂き、訪日促進を図ることとしている。

引き続き、多くの賛同者を得て、訪日外国人をお迎えする体制を作り、外国人観光客の多様なニーズに応えられる観光立国日本を目指していく。

この他、観光地域づくりを支援するため、観光地づくりをビジネスにつなげる取組を支援するとともに観光地域ブランドの確立を目指す地域の取組の支援を行うほか、旅行振興を図るため、旅行の安全・安心の確保、誰もが旅行をしやすい環境の整備に取り組む。

(2) 平成 26 年度税制改正要望について

外国人旅行者のショッピングにおける利便性を向上させ、日本における旅行消費を増加させるため、免税対象品目を拡大するとともに、免税手続を簡素化することを目指す。

具体的には、現在、外国人旅行者に人気が高いものの免税対象品目から除外されている食品類、薬品類、化粧品類等について、免税対象品目化を目指す。

また、免税申請書類の様式の見直しや小売現場の IT 化に対応した様式の弾力化により、免税店の店頭での免税申請書類の作成時間を短縮し、外国人旅行者の利便性の向上を目指す。

(3) 多言語対応の改善・強化

訪日外国人旅行者が円滑・快適に移動・滞在するためには、多言語対応の改善・強化を図る必要がある。

このため、まずは国会周辺の道路案内標識について、外国人にもわかりやすいものとなるよう、本年 8 月 20 日から、案内標識の表示の改善を試行的に実施するとともに、観光地域（全国 49 箇所の「訪日外国人旅行者の受入環境整備事業」における戦略拠点・地方拠点）を対象に取組を拡大することとし、道路案内標識の英語表記の改善を推進している。

さらに、「観光立国実現のためのアクション・プログラム」に基づき、美術館・博物館、自然公園、観光地、道路、公共交通機関等において、外国人目線に立った共通するガイドラインの策定により、広く多言語対応の強化・改善を図るとともに、取組の評価を行うこととしており、学識経験者、外国人、自治体、関係省庁を構成員とする検討会を設置したところである。今後、検討会での議論を経て、共通ガイドラインを策定し、取組の評価を実施していく。

5. 今後取組を強化すべき事項

(1) 多言語対応・案内表示

多言語対応・案内表示については、各施設で取組が推進されているが、各事業者において、外国人旅行者のニーズ等を勘案しつつ、今後政府において策定される予定の共通ガイドラインを踏まえ、各施設での先進的取組を参考にして、更なる取組を推進することが期待される。

また、外国人観光案内所については、政府において、平成 24 年 10 月に日本政府観光局（J N T O）による外国人観光案内所の認定制度を導入し、認定によるブランド化と観光案内所のカテゴリー別の分類により、外国人観光案内所の機能向上を促進するとともに、質の保証を図ることとしている。今後、政府において、より多くの訪日外国人が利用できるよう、認定外国人観光案内所のネットワークの拡大に取り組む必要がある。

既に平成 25 年 3 月末時点で 342 箇所の外国人観光案内所が認定されているが、これらの中には、宿泊施設等に設置されている外国人観光案内所も含まれており、各事業者において、商業施設やリゾート施設で積極的に外国人観光案内所を設置するとともに、認定取得を目指していくことが期待される。

多言語案内サービス（テレフォンセンター）については、英・中・韓のみならず数ヶ国語での対応が 24 時間可能な電話通訳サービスの提供など、民間事業者による多様な取組が展開されている。大規模商業施設やリゾート施設においても、一部の事業者で電話通訳サービスの導入を検討しており、各事業者における自発的な取組や事業者間の連携による取組が期待される。

なお、訪日外国人旅行者がこれらの施設の利用情報にとどまらず、広く日本国内の各種観光案内を必要とする際には、日本政府観光局

(J N T O) が運営するツーリスト・インフォメーション・センター (T I C) において、英語、中国語、韓国語に対応した訪日外国人旅行者向け電話観光案内が実施されているところ、政府・日本政府観光局 (J N T O) において、今後、サービスの充実を図り、更なる周知に努めていく必要がある。各事業者においても、これを訪日外国人旅行者に積極的に紹介することが期待される。

(2) 無料W i - F i 環境・決済環境について

①無料W i - F i 環境について

訪日外国人旅行者はスマートフォンやノートP C等のモバイル端末のW i - F i 機能を利用し、交通情報・乗換案内、地図情報、飲食店情報等の情報にアクセスし、自らの移動・滞在に活用している。このため、訪日外国人旅行者が快適・円滑に移動・滞在するためには、無料W i - F i 環境の整備を促進し、訪日外国人旅行者の利便性の向上を図る必要がある。

このような状況を踏まえ、大規模商業施設やリゾート施設を含め、全国各地で、自治体、事業者等により、様々な手法で無料W i - F i 環境の整備が進められているが、外国人旅行者が旅行中困ったこととして、なお「無料公衆無線L A N (無料W i - F i) 環境」に関する課題が最も高い割合を占めており、具体的には、①「利用するための方法がわからない (面倒)」、②「利用料金が高い」、③「使える場所がわからない (少ない)」等の課題が多くを占めているのが実態である。

このため、各事業者において、無料W i - F i 環境の整備を一層推進していくことが期待される。

また、政府において、無料W i - F i 環境の整備状況に係る情報提供に努めるとともに、各事業者において、無料W i - F i の設置場所、利用方法等を分かりやすく表示するなど、無料W i - F i 環境についての情報発信の強化が期待される。

②決済環境について

大規模商業施設やリゾート施設では、概ねセブン銀行及びゆうちょ銀行のいずれかのＡＴＭが設置されており、訪日外国人旅行者が海外発行クレジットカードから日本円を引き出せる環境が整っているが、一部のリゾート施設では、これらのＡＴＭが利用できない施設もあるので、決済環境の改善が期待される。

(3) その他外国人旅行者対応について

①ムスリム対応について

東南アジアからの訪日促進を強化する中で、ムスリム旅行者に配慮した食事や礼拝スペースの確保等、これまで対応が遅れていたムスリム旅行者に対する受入環境整備やサービスの充実を図る必要がある。

既に、主要国際空港等でムスリム旅行者に配慮した礼拝スペースの整備を図るなどの取組が見られ、また、政府においても、ムスリム旅行者の受入環境整備に関するモデル事業の実施、日本政府観光局（ＪＮＴＯ）及び日本ＡＳＥＡＮセンター等との協力によるセミナーの開催等の取組が進められている。政府において、このような取組を一層推進するとともに、各事業者においても、これらの取組を参考にしつつ、ムスリム対応の充実を図っていくことが期待される。

②公衆電話による国際通話対応等について

概ねどの施設においても、国際電話が可能な公衆電話が設置されるなど対応が進められているが、各事業者において、利用方法の周知を図るなど、更なる改善の取組が期待される。また、国際通話に関しては、携帯電話やＳＩＭカードの貸し出しを行う民間事業者もあるので、各事業者において、このようなサービスを活用するのも一案である。

③旅行商品の取扱について

地域の観光資源の活用や多様化する観光客へのニーズへの対応の観点から、地域独自の魅力を活かした地域密着型の旅行への期待が高まっていることを受け、政府において、本年4月、新たな旅行業区分（地域限定旅行業）の創設等を行ったところである。各事業者において、大規模商業施設やリゾート施設において旅行商品の取扱を行う場合は、本制度を積極的に活用することが期待される。

なお、「第3種旅行業」及び「地域限定旅行業」の実施範囲の更なる拡大については、今回の見直しに伴う運用状況等も踏まえつつ検討することとなるが、旅行業法においては、消費者保護の観点から旅行業の各区分の業務範囲に応じた営業保証金額及び基準資産額を設定しており、基本的には第1種又は第2種旅行業に登録して旅行を実施することが望ましいと考えられる。