

第1回 非常時における外国人旅行者の安全・安心 の確保に向けた検討会

議事次第

令和元年10月29日（火） 13時30分～15時30分
中央合同庁舎3号館4階特別会議室

1. 開 会

2. 議 事

- （1）検討会の設置趣旨等について
- （2）昨今の災害対応及び課題について
- （3）意見交換
- （4）その他

3. 閉 会

【配付資料】

- 1. 議事次第
- 2. 配席図
- 3. 非常時における外国人旅行者の安全・安心の確保に向けた検討会の設置について
- 4. 今後のスケジュール（案）
- 5. 外国人向け災害情報発信について（NHK国際放送局）
- 6. 非常時の外国人旅行者の安全・安心の確保に向けた取組
- 7. 日本政府観光局（JNTO）における災害時の情報発信について
- 8. 台風19号における多言語対応（李委員）
- 9. 北海道胆振東部地震における旅行者対応の振り返り（札幌市）
- 10. 災害発生時の外国人旅行者対応について（大阪府）
- 11. 本検討会の論点について（案）

第1回 非常時における外国人旅行者の安全・安心確保に向けた検討会 配席図

資料2

日 時: 令和元年10月29日(火) 13時30分～15時30分
場 所: 中央合同庁舎3号館4階特別会議室

事務局(外客受入担当参事官室)

随行席

外務省	消防庁	総務省	観光地域振興課	観光庁	観光庁参事官 (外客受入担当)	観光庁長官	赤羽国土交通大臣	国土交通省鉄道局	国土交通省自動車局	国土交通省航空局	気象庁
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

日本政府観光局
(JNTO)企画総室 ○

NHK国際放送局 ○

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 ○

日本民営鉄道協会 ○

○ 札幌市

○ 大阪府

○ 神奈川県

○ 袋井市

○ 日本観光振興協会

○ 日本旅行業協会

○ 日本地下鉄協会	○ 日本バス協会	○ 全国空港ビル事業者協会	○ 李委員	○ 崔委員	○ 田中委員	○ 高松委員	○ 矢ヶ崎委員	○ 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会	○ 全日本シティホテル連盟	○ 日本旅館協会	○ 日本ホテル協会
-----------	----------	---------------	-------	-------	--------	--------	---------	----------------------	---------------	----------	-----------

プレス

随行席

随行席

プレス

出入口

随行席

出入口

非常時における外国人旅行者の安全・安心の確保に向けた検討会の設置について

令和元年 10 月 29 日

観光庁参事官（外客受入）

1. 趣旨

非常時の外国人旅行者対応については、政府として「非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための緊急対策」をとりまとめ、日本政府観光局（JNTO）を中心に多言語情報発信手段（Twitter やアプリ等）を活用し情報発信を行っているが、これらの情報がより多くの方に確実に届くような手法や周知等について、不断の見直しが必要である。

また、情報発信について、各事業者等における多言語での情報発信は一定程度進展しているが、更に幅広い主体による多言語での情報発信を強化する必要がある。

以上のことから、各主体における実態を把握した上で、課題の整理、関係者間の連携の強化、好事例の共有等を通じ、災害等の非常時における外国人旅行者への対応力の強化を図ることを目的に「非常時における外国人旅行者の安全・安心の確保に向けた検討会」を設置する。

2. 構成

- （1）検討会は、別紙に掲げる委員によって構成する。
- （2）より実務に則した検討を行うため、場合によっては委員のほかヒアリングのために別途外部有識者等を招聘することができる。

3. 検討事項

- ・ 確実に多くの外国人旅行者に情報を届ける手法や周知
- ・ 事業者等による多言語での情報発信を強化するために必要な事項の整理
- ・ 地域防災計画における外国人旅行者の位置づけ 等

4. 運営

- （1）検討会には、座長を 1 名置く。
- （2）座長は、検討会の議長として、議事の進行に当たる。
- （3）本検討会の議事概要及び資料は原則公開とする。

5. 庶務

本検討会の庶務は、観光庁外客受入担当参事官室において処理する。

6. その他

1. ～ 4. に定める事項のほか、本検討会の運営に必要な事項は、座長が定める。

非常時における外国人旅行者の安全・安心の確保に向けた検討会
委員名簿

(敬称略・順不同)

<有識者>

高松 正人	株式会社JTB総合研究所 上席研究理事 観光危機管理研究室長
田中 淳	東京大学大学院情報学環 総合防災情報研究センター長 教授
崔 善鏡	東京工業大学 環境・社会理工学院融合理工学系 特任講師
矢ヶ崎 紀子	東京女子大学 現代教養学部 教授
李 森	香港フェニックステレビ 東京支局長

<関係団体>

- | | |
|---------------|----------------------|
| ・ 神奈川県 | ・ 日本ホテル協会 |
| ・ 袋井市 | ・ 全日本シティホテル連盟 |
| ・ 東日本旅客鉄道株式会社 | ・ 日本旅館協会 |
| ・ 東海旅客鉄道株式会社 | ・ 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会 |
| ・ 西日本旅客鉄道株式会社 | ・ 日本観光振興協会 |
| ・ 日本民営鉄道協会 | ・ 日本政府観光局（JNTO） |
| ・ 日本地下鉄協会 | |
| ・ 日本バス協会 | |
| ・ 全国空港ビル事業者協会 | |

<オブザーバー>

- | | |
|-------|-----------|
| ・ 札幌市 | ・ 日本旅行業協会 |
| ・ 大阪府 | |

<行政関係者>

- | | |
|------------|---------------|
| ・ 内閣府（防災） | ・ 国土交通省航空局 |
| ・ 総務省 | ・ 国土交通省自動車局 |
| ・ 消防庁 | ・ 観光庁観光地域振興課 |
| ・ 気象庁 | ・ 観光庁観光産業課 |
| ・ 外務省 | ・ 観光庁（外客受入担当） |
| ・ 国土交通省鉄道局 | |

非常時における外国人旅行者の安全・安心の確保に向けた 検討会スケジュール(案)

○ 第1回 検討会(2019 年 10 月 29 日)

- ・ 非常時における外国人旅行者対応の取組みについて
- ・ 外国人旅行者目線での災害時の情報発信について 等

11 月上旬から 11 月下旬にかけ、関係者に対し、非常時における外国人旅行者対応についての現状に関するアンケートを実施。

○ 第2回 検討会(2019 年 12 月 19 日)

- ・ 確実に多くの外国人旅行者に情報を届ける手法や周知に対する議論
- ・ 事業者等による多言語での情報発信を強化するために必要な事項の整理 等

○ 第3回 検討会(2020 年1月)

- ・ 地域防災計画における外国人旅行者の位置づけ等に対する議論
- ・ 非常時における外国人旅行者の安全・安心の確保に向けたとりまとめ案を提示 等

○ 第4回 検討会(2020 年2月)

- ・ 非常時における外国人旅行者の安全・安心の確保に向けた検討結果のとりまとめ 等

以上



NHK
WORLD
JAPAN

The logo for NHK World Japan is centered in the upper half of the slide. It consists of the letters 'NHK' in a large, bold, black sans-serif font. Below it, the word 'WORLD' is in a smaller, bold, black sans-serif font. At the bottom of the logo, the word 'JAPAN' is written in white, bold, sans-serif capital letters inside a solid red rectangular box. The entire logo is set against a background of a light gray world map.

外国人向け災害情報発信について

2019年10月29日 NHK国際放送局

1. 災害時のサービス

①英語ニュースによる災害情報

▼毎日毎正時から放送の英語ニュースで最新の災害情報

▼インターネットライブ配信
(スマホアプリで視聴可能)

<https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/en/live/>

※大規模災害時には特設ニュースあり



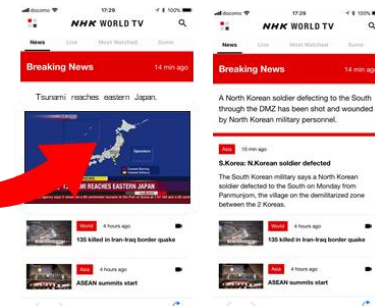
NHKワールド JAPANの
独自ニュースと国内ニュース映像に
同時通訳付与。
インバウンド向け情報提供も

②地震、津波情報のプッシュ通知 (英語、中国語/簡体字、繁体字)

▼NHKワールドJAPANアプリをダウンロード



地震・津波情報を
プッシュ通知自動配信



(イメージ)

- 2018年2月 英語プッシュ通知開始
- 2018年11月 中国語プッシュ通知開始

③台風特設ニュースサイト(英語)

▼大型台風接近時に特設ニュースサイトを開設して、
動画や記事で台風情報を伝える



▼台風特設サイトに誘導するQRコード付きのチラシ
を作成。公共交通機関、観光案内所、国際交流協会
や大学などに一斉メールで配布。
(事前にメールアドレスを登録した団体へ配布)

Information about
Typhoon Hagibis
(Typhoon No.19)
on NHK WORLD-JAPAN
October 09, 2019

1. Scan the QR code to access the news website, free of charge.

<https://www.nhk.or.jp/nhkworld/en/news/>
(NHK WORLD-JAPAN News)
2. If the typhoon banner appears, click there.
3. If no banner, look for #Hagibis on the screen and click that.
<https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/en/news/typh/78/>

④その他の多言語発信

▼中国語のインターネットニュース
ニュース番組「東京網播間」を平日の19時から
14分間インターネット配信

▼SNSによる災害情報

- Facebook
(英、中/簡体字、タイ、ベトナム、
インドネシア、ロシア、スワヒリ、
ポルトガル)
- ツイッター (英)

▼ラジオでの多言語ニュース

18言語でのニュースをライブとオンデマンド
で配信



2. 災害時のニュース項目

①鉄道・駅に関する情報



②航空・空港に関する情報



③自治体・JNTOなどに関する情報



3. 関係機関との協力の事例

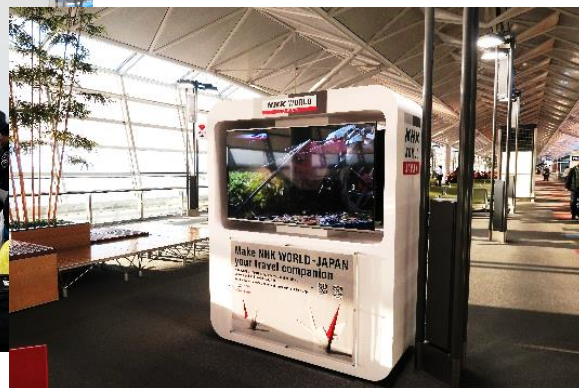
▼空港、駅、観光案内所などで

- ①モニターによる24時間ライブ放送
- ②サイネージやブースによる周知広報

▼ホテルの客室テレビへの導入



★JR釧路駅ホーム待合室



★中部空港



★京都観光案内所サイネージ



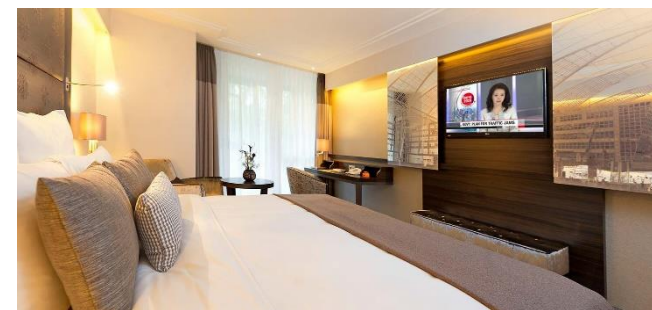
★成田空港サイネージ



★京王電鉄(新宿駅)



★成田空港ブース



★ホテルの客室テレビ

是非、ご協力をお願いいたします。

① モニター上映



② アプリ・ダウンロード促進



③ 災害特設サイトの周知広報

(メーリングリストへの参加、リンク、チラシ活用)



④ ホテルの客室テレビへの導入



連絡先：NHK国際放送局 国際企画部 国内プロモーション担当
m06802-kokunai-promotion@li.nhk.or.jp
(03-5455-3330 / 2094)

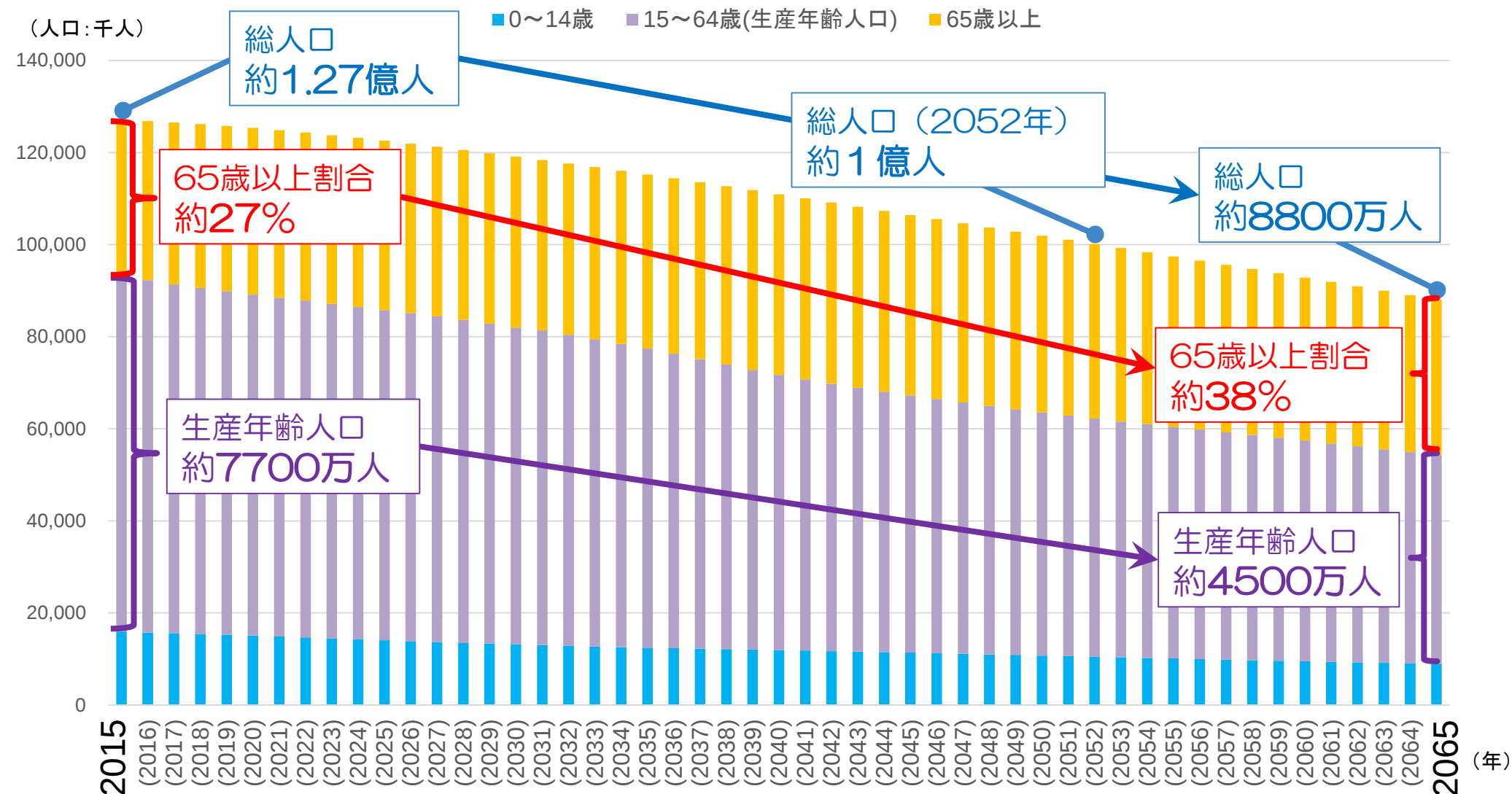
「非常時の外国人旅行者の安全・安心 の確保に向けた取組」

令和元年10月29日

観光庁外客受入参事官室

人口減少・少子高齢化の推移・予測

- 今後、人口減少が進み、2052年には1億人程度となり、2065年には約30%減少する見通し。
- 少子高齢化が急速に進行しており、2065年には総人口の約38%が65歳以上になる見通し。
- それにより、生産年齢人口は2065年には約40%減少する見通し。



(国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口」(中位推計))

観光交流人口増大の経済効果(2018年)

○定住人口1人当たりの年間消費額(127万円)は、旅行者の消費に換算すると外国人旅行者8人分、国内旅行者(宿泊)23人分、国内旅行者(日帰り)73人分に当たる。

定住人口=1億2,644万人

1人当たり年間消費額=127万円

旅行消費額

訪日外国人旅行4.5兆円

国内旅行(海外分除く)20.5兆円

うち宿泊旅行 15.8兆円
うち日帰り旅行 4.7兆円

訪日外国人旅行者

3,119万人

1人1回当たり旅行支出
15万3,029円

+

国内旅行者(宿泊+日帰り)

5億6,178万人 <延べ人数>

うち宿泊 2億9,105万人
うち日帰り 2億7,073万人

1人1回当たり消費額
宿泊 5万4,300円
日帰り 1万7,285円

減少

定住人口1人減少分

拡大

外国人旅行者8人分

又は

国内旅行者(宿泊)23人分

又は

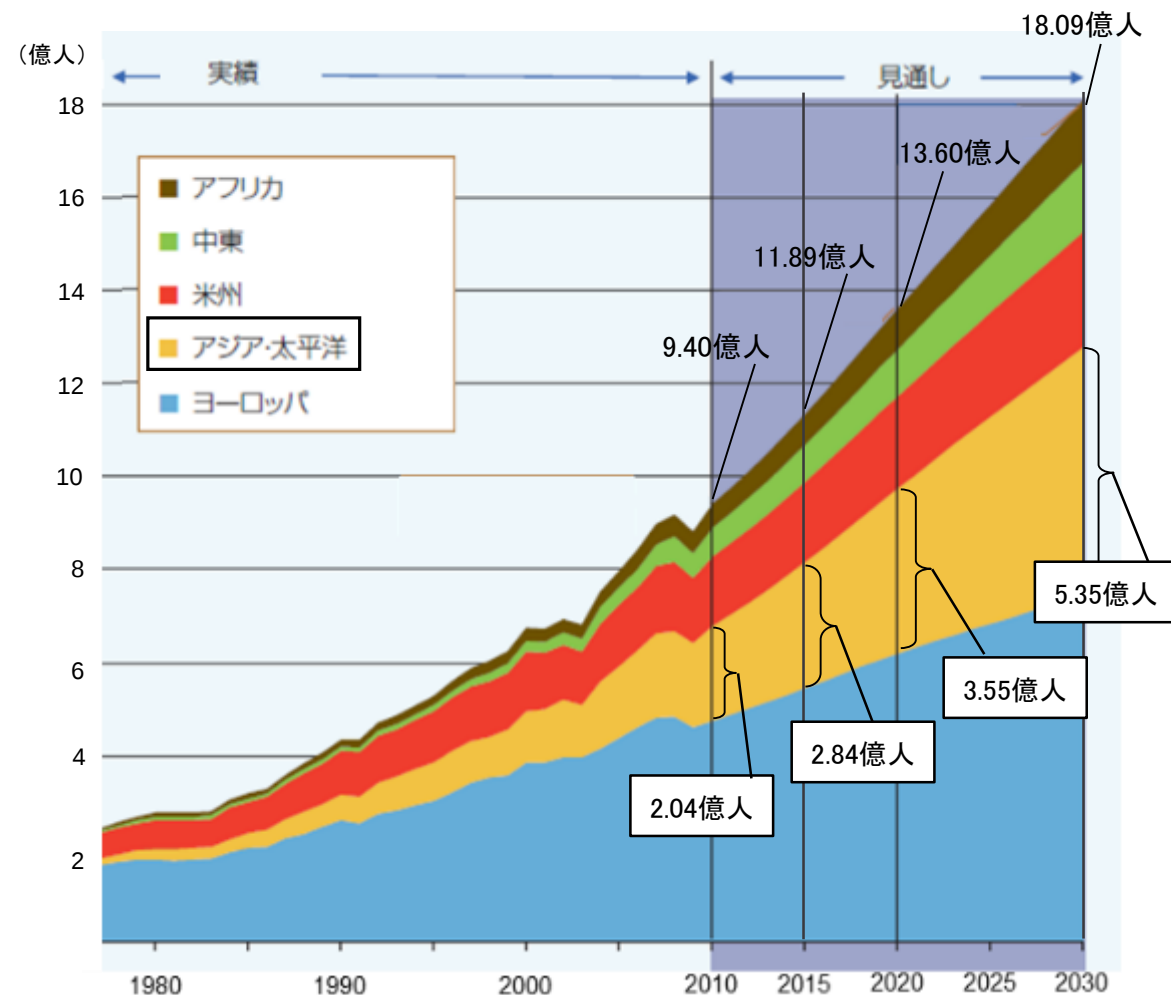
国内旅行者(日帰り)73人分

定住人口は2018年10月1日現在人口推計(総務省)、定住人口1人当たり年間消費額は2018年家計調査(総務省)による。
旅行消費額の訪日外国人旅行は訪日外国人消費動向調査(2018年)より算出、国内旅行は旅行・観光消費動向調査(2018年)より算出。
訪日外国人旅行者は日本政府観光局(2018年)発表数値、国内旅行者は旅行・観光消費動向調査(2018年)より算出。
訪日外国人旅行者1人1回当たり消費額は訪日外国人消費動向調査(2018年)、国内旅行者(宿泊/日帰り)1人1回当たり消費額は旅行・観光消費動向調査(2018年)より算出。
定住人口1人減少分に相当する旅行者人数は、定住人口1人当たり年間消費額を訪日外国人旅行者又は国内旅行者1人1回当たり消費額で除したものである。(※観光庁資料)

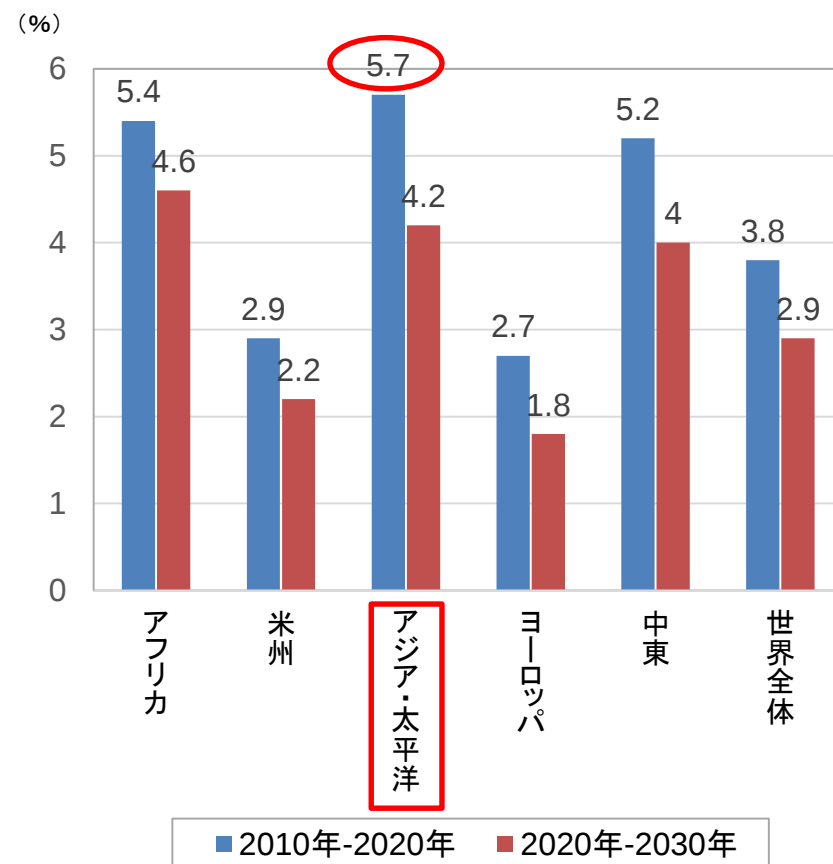
拡大する国際観光市場（長期予測）

- アジア・太平洋地域は世界の中で最も高い伸びが予測される国際観光市場。
- 国際観光客到着数は、長期予測を2年前倒して**2018年に14億人に到達**。

国際観光客到着客数の推移と今後の予測

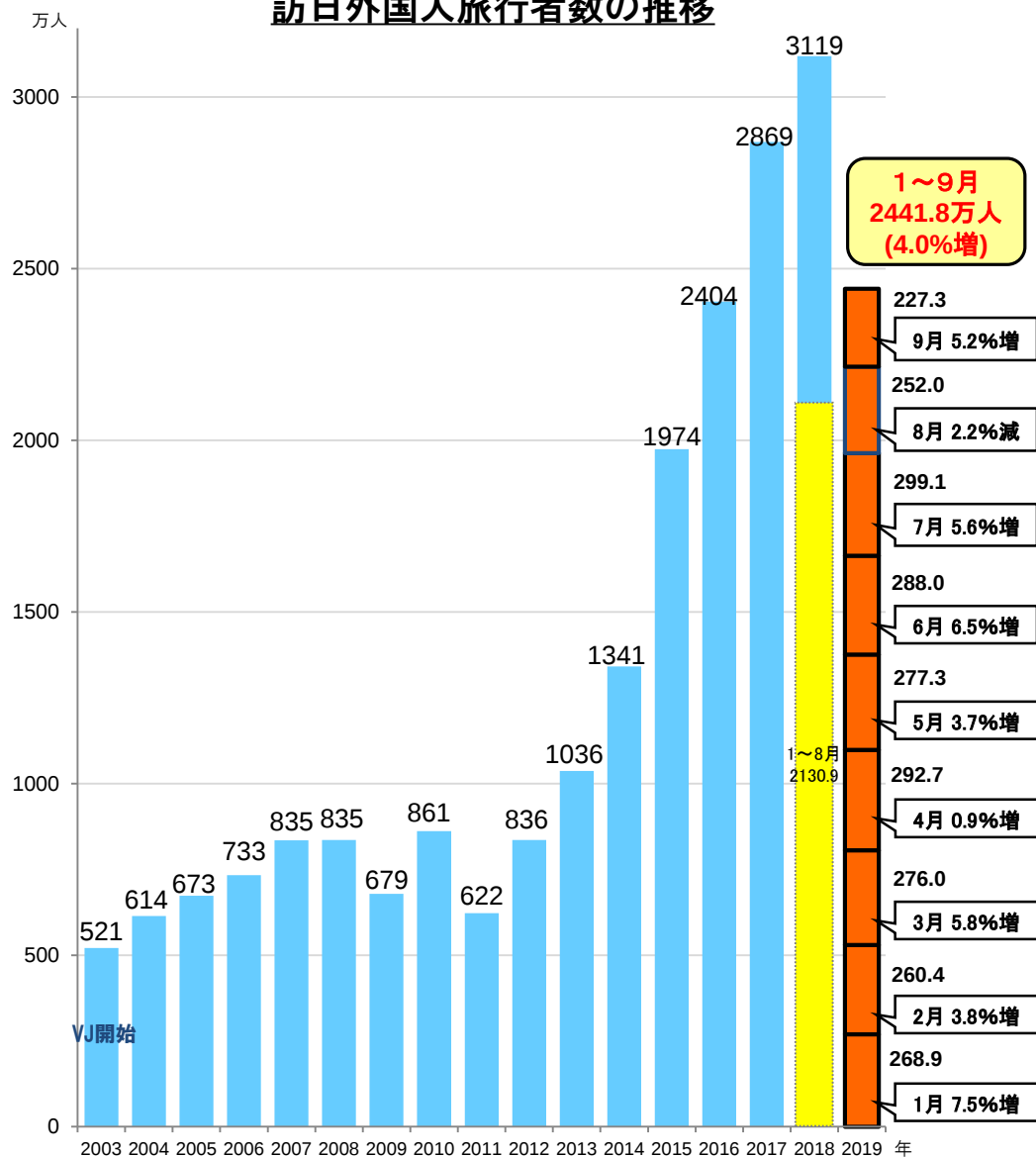


国際観光客到着客数の年平均伸び率予測

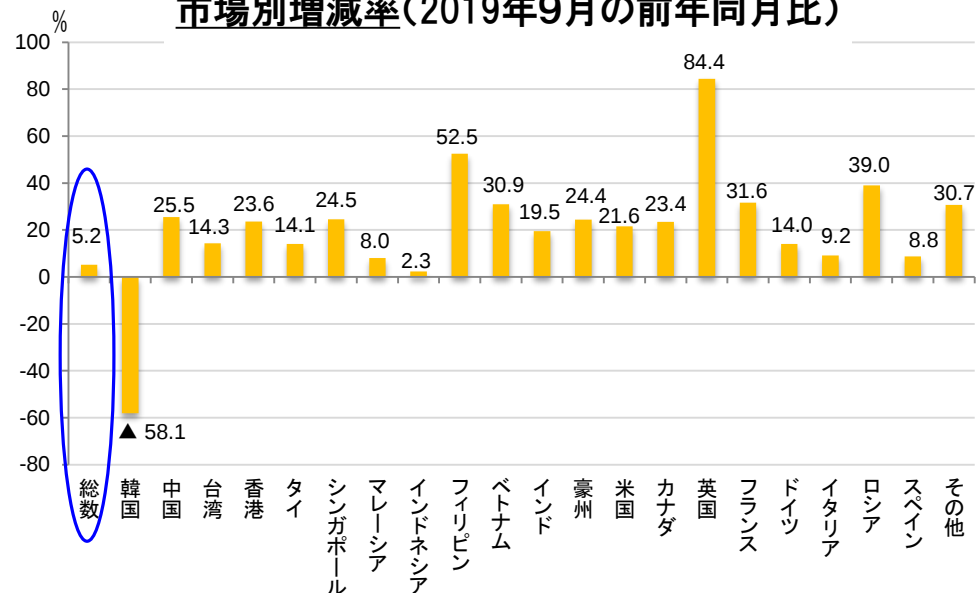


訪日外国人旅行者数の推移

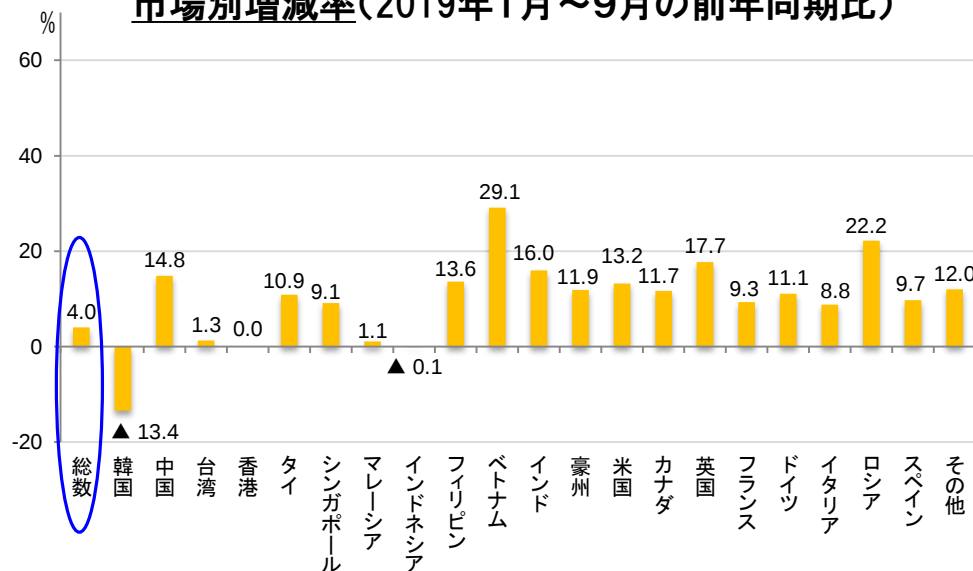
訪日外国人旅行者数の推移



市場別増減率(2019年9月の前年同月比)



市場別増減率(2019年1月～9月の前年同期比)



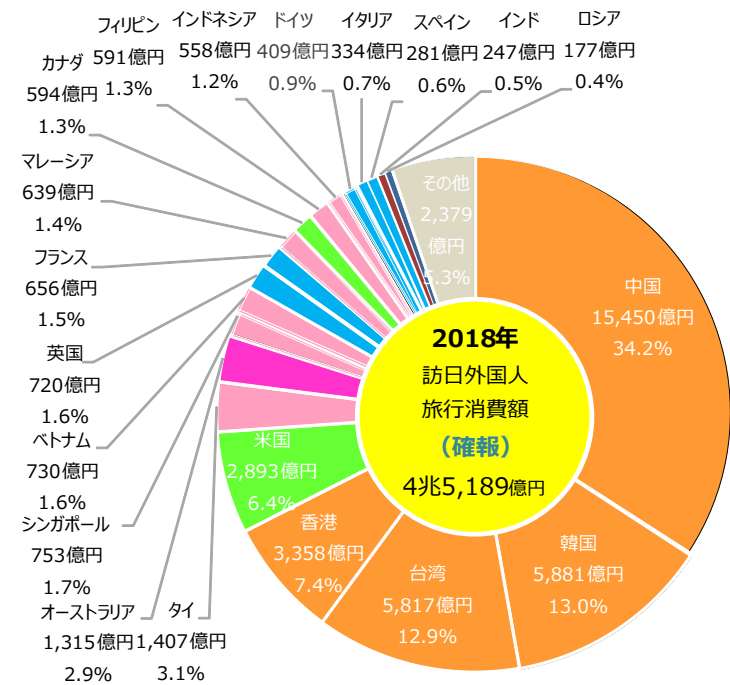
注) 2018年以前の値は確定値、2019年1月～7月の値は暫定値、2019年8月～9月の値は推計値、%は対前年同月比

出典: 日本政府観光局(JNTO)

2018年の訪日外国人旅行消費額について

- 2018年の訪日外国人旅行消費額は、過去最高の4兆5,189億円。2012年（1.1兆円）以降7年連続対前年増を継続。
- 国籍・地域別に旅行消費額をみると、中国が1兆5,450億円（構成比34.2%）と最も大きい。次いで、韓国5,881億円（同13.0%）、台湾5,817億円（同12.9%）、香港3,358億円（同7.4%）、米国2,893億円（同6.4%）の順であり、これら上位5カ国・地域で全体の73.9%を占める。
- 国籍・地域別に1人当たり旅行支出を費目別にみると、宿泊費・飲食費・交通費は欧米が多く、買物代は中国を初めとした東アジア・東南アジアにおいて高い傾向がある。

国籍・地域別の訪日外国人旅行消費額と構成比



資料：訪日外国人消費動向調査（観光庁）
注1）従来は空港を利用する旅客を中心に調査を行っていたが、短期滞在の傾向があるクルーズ客の急増を踏まえ、2018年からこうした旅客を対象とした調査も行い、調査結果に反映したところ。従来ベースの推計方法で2018年の旅行消費額を推計すると、4兆8千億円となる。
注2）パーセンテージは、訪日外国人旅行消費額全体に対する割合。

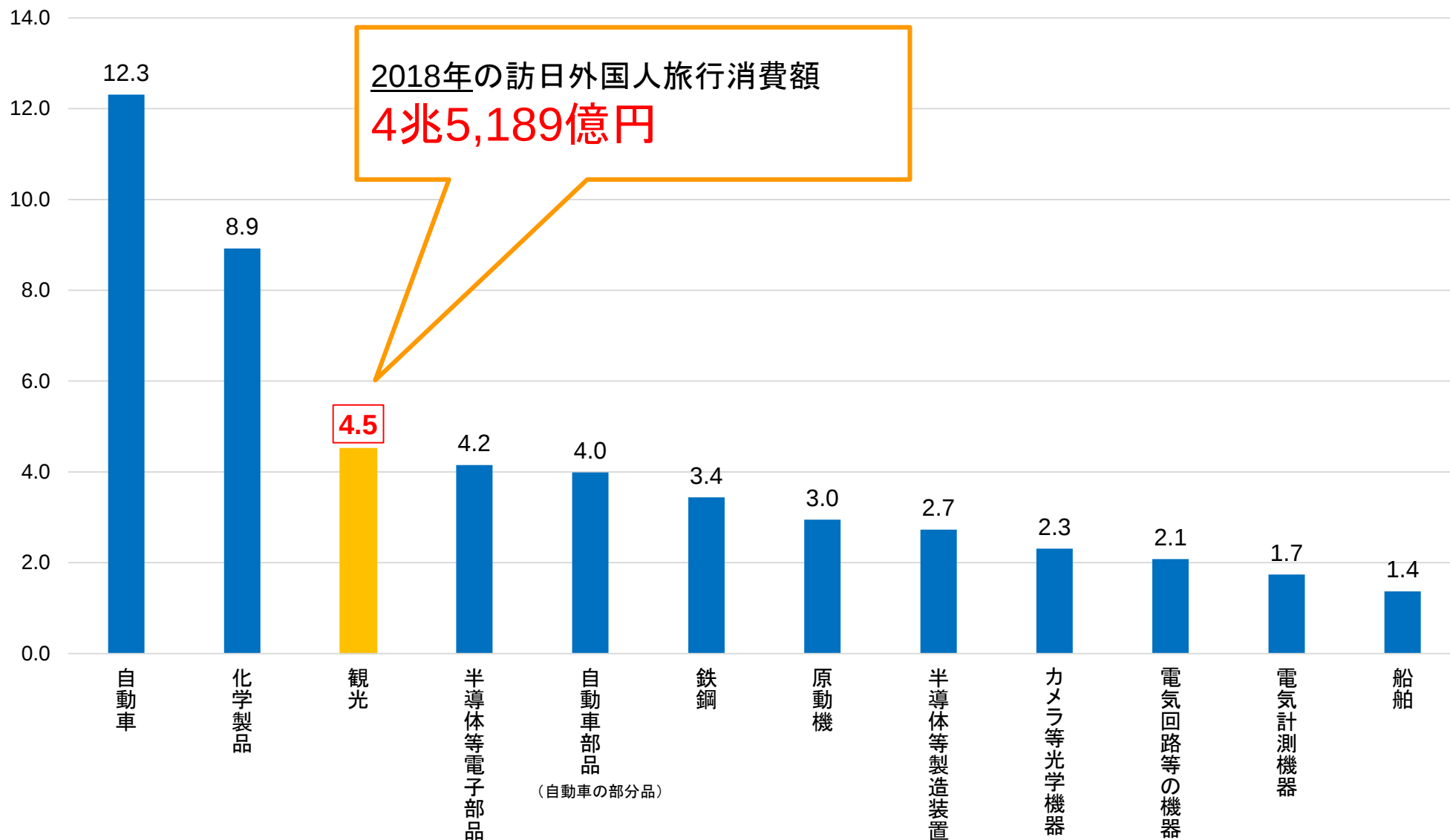
訪日外国人 1 人当たり旅行支出（国別）

2018年暦年（確報）

国籍・地域	訪日外国人 1 人当たり旅行支出								平均泊数
	総額	前年比※	宿泊費	飲食費	交通費	娯楽等サービス費	買物代	その他	
全国籍・地域	153,029	-0.6%	45,787	33,748	16,160	6,011	51,256	67	9.0
韓国	78,084	+8.8%	24,974	19,961	7,636	3,917	21,549	47	4.4
台湾	127,579	+1.4%	35,312	28,190	13,548	5,059	45,441	30	6.8
香港	154,581	+1.0%	45,625	36,887	16,683	5,063	50,287	36	6.3
中国	224,870	-2.4%	47,854	39,984	16,834	7,998	112,104	95	9.7
タイ	124,421	-1.7%	36,836	27,740	15,033	4,416	40,248	149	8.8
シンガポール	172,821	+5.2%	63,311	41,406	19,890	6,467	41,691	54	8.3
マレーシア	137,612	+1.4%	44,950	30,400	16,371	6,466	39,422	3	10.2
インドネシア	141,419	+9.3%	48,117	29,156	20,946	5,585	37,599	17	12.1
フィリピン	121,921	+7.3%	31,448	30,074	14,459	6,077	39,596	268	24.6
ベトナム	188,376	+2.8%	55,818	43,846	18,900	5,923	63,649	240	38.0
インド	161,423	+2.5%	75,371	34,026	21,864	3,747	26,415	0	18.9
英国	220,929	+2.6%	100,691	56,050	33,172	8,341	22,641	34	13.8
ドイツ	191,736	+5.2%	84,555	47,536	28,333	5,974	25,250	87	13.9
フランス	215,786	+1.6%	85,544	56,933	33,438	7,358	32,472	41	18.4
イタリア	223,555	+16.8%	87,652	57,803	39,204	7,552	31,057	287	15.2
スペイン	237,234	+11.6%	92,543	62,129	42,159	7,620	32,783	0	14.3
ロシア	188,256	-5.5%	62,710	43,837	22,038	7,973	51,554	143	17.2
米国	191,539	+5.2%	82,286	50,630	27,318	7,865	23,406	34	13.5
カナダ	183,218	+2.1%	74,857	47,469	27,579	7,993	25,176	144	12.1
オーストラリア	242,041	+7.2%	99,175	58,878	34,892	16,171	32,688	236	13.3
その他	199,728	-6.1%	84,529	48,463	29,455	6,354	30,912	14	15.9
クルーズ客	44,227	-	24	1,928	465	179	41,627	5	0.7

訪日外国人旅行消費額の製品別輸出額との比較

単位: 兆円



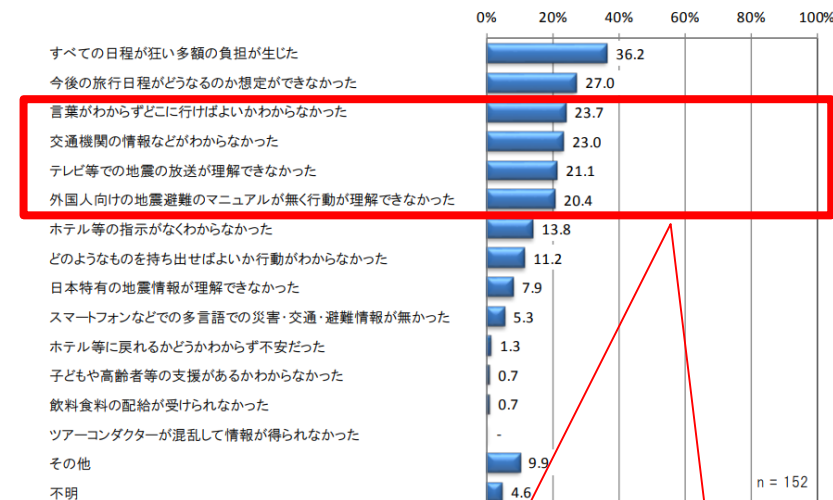
※観光以外の各製品の金額は貿易統計(財務省)2018年確報値。

※カッコ内に記載の品名は、貿易統計における品名を示す。

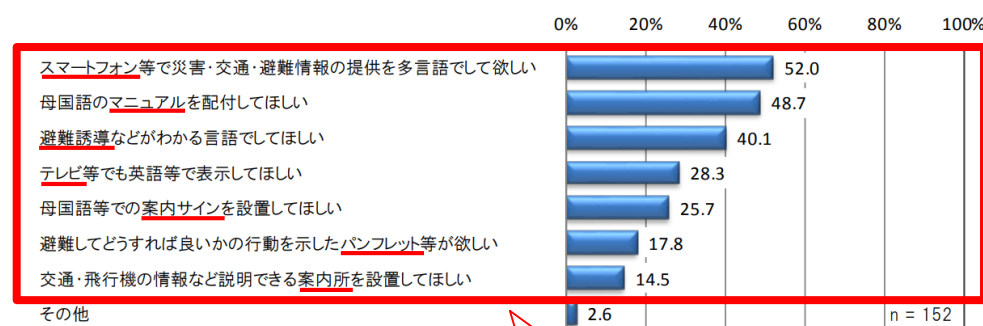
大阪北部地震における訪日外国人旅行者のアンケート調査

災害時には、様々な場面で多言語での情報発信が不足。幅広い関係者が連携して、災害時における外国人旅行者の情報入手手段を多重化していく必要。

＜地震発生時に困ったこと＞



＜地震発生時に希望する対応＞



様々な場面で多言語での情報発信が不足している現状。

外国人旅行者の多様なニーズに応えるためには、幅広い関係者が連携して、発災時における外国人旅行者の情報入手手段を多重化していく必要。

＜今回の地震経験後の今後の訪日意向＞

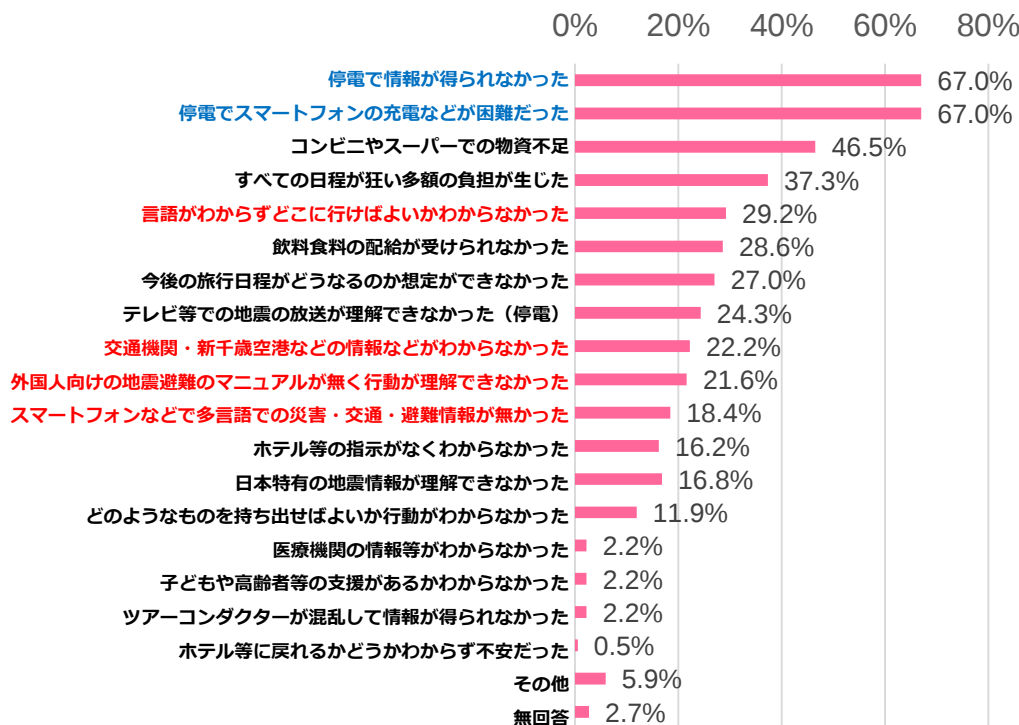


地震経験後も引き続き訪日意向は高い。適切な情報発信を行うことで、更なる訪日の動機付けにつながることを期待。

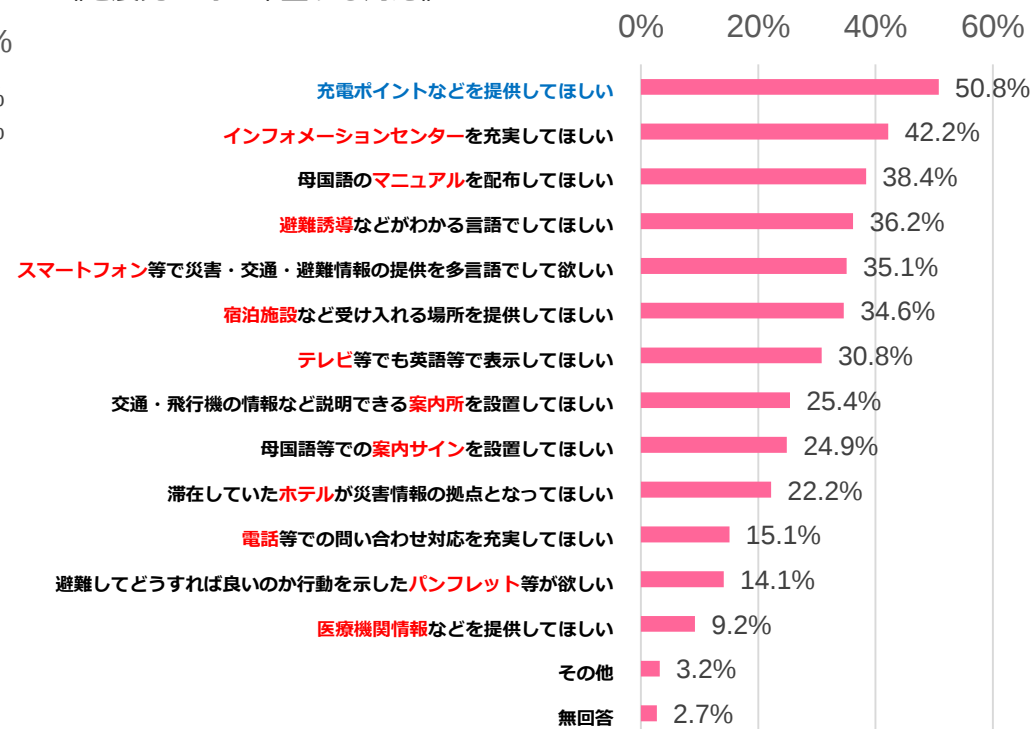
訪日外国人旅行者へのアンケート調査結果について(北海道胆振東部地震)

北海道胆振東部地震発生時は、特に停電に関連して困ったことが見られたので、非常時に電源を供給できる体制の整備等が求められる。その他、多言語での情報発信不足も見られるので、関係者と連携して、災害時における外国人旅行者の情報入手手段を多重化していく必要。

《地震発生時に困ったこと》



《地震発生時に希望する対応》



停電により情報入手及び提供が困難であったことに
加え、様々な場面で多言語での情報発信が不足

外国人旅行者の多様なニーズに応えるためには、まずは
情報入手に必要な**電源供給体制が重要**
そのうえで、幅広い関係者が連携して、発災時における
外国人旅行者の**情報入手手段を多重化**していく必要

- 災害等の非常時においても外国人旅行者が安心して日本を旅行できるよう、JNTOコールセンターの365日、24時間の多言語対応体制の確立など、様々な場面における外国人旅行者の情報入手手段の多重化を図る。

いつでもどこでもつながる体制の確立

- **JNTOコールセンター**について、あらゆる手段で周知に努めつつ、**365日24時間、英語・中国語・韓国語できめ細かい相談対応ができる体制を確立**【10月中旬に新体制に移行】
あわせて、災害時の問い合わせの集中にも対応するため、**自動案内機能を整備**【10月中旬に契約手続、今年度中にサービス開始】
- JNTOアプリとSafety tipsアプリの機能統合により、**災害発生情報のプッシュ通知拡大や災害時ガイダンス機能の強化**【10月から逐次プッシュ通知する災害情報等を追加し、今年度中に機能拡充完了】
- JNTO認定観光案内所について、**非常用電源や携帯電話充電機器の整備等の支援**による業務継続能力の強化【10月1日にも補助金の要望書受付開始】
- JNTOのウェブサイトや**公式SNS（Facebook、Twitter、微博（ウェイボー）、微信（ウィーチャット）等**により、外国人旅行者の出身国に応じた多言語での**きめ細かい災害関係情報の発信**【直ちに周知強化、JNTO本部Twitterを新規立ち上げ】

災害発生時等の鉄道における情報提供

- 新幹線において、**既存の通信設備で遅延発生時の車内英語放送（音声・テロップ）は可能であり、今後積極的に実施するよう乗務員等の訓練・意識喚起の実施**【速やかに実施】
- 新幹線等の**駅改札口・券売機・きっぷ売り場等**における**外国語での運行情報掲出の徹底・強化**【速やかに実施】
- 東海道新幹線について、スマートフォンやタブレットを活用した**車内・駅での英語情報提供の充実**【直ちに試行、平成31年度中に本格導入】及びウェブサイトにおける**列車走行位置・遅延情報等のリアルタイム・多言語での提供**【今年度中にサービス開始】

災害発生時等の空港における情報提供

- **多言語（特に中国語・韓国語）対応可能な空港会社職員の新規雇用・研修**、BCPや災害支援協定等に基づく**航空会社、テナント等の空港内関係機関の職員の協力体制**の構築等
- 十分な数の**携帯電話充電専用機器や多数個口電源タップ、モバイルバッテリーを確保**
【いずれも関西国際空港、新千歳空港を含む主要7空港で年内に実施、速やかに他の国際線就航空港へ展開】

非常時の外国人旅行者の安全・安心の確保の現状

いつでもどこでもつながる体制の確立

JNTOによる情報提供

ウェブサイト (2018年10月～ 災害用ページを開設)

- 公式SNSやアプリ、コールセンター等の紹介及び各交通機関等の情報を発信

安全情報専用SNS (Twitter) (2018年10月～ 専用公式アカウント開設)

- 災害への注意喚起を促す情報や交通機関の運行情報等をタイムリーに発信

安全情報専用SNS (Weibo:中国版Twitter) (2019年10月～ 専用公式アカウント開設)

- 中華圏で広く利用されているWeiboにおいて、災害情報や運行情報等をタイムリーに発信

コールセンター (2018年10月～ 体制強化)

- JNTOの24時間、多言語対応のコールセンターを体制強化、Japan Visitor Hotlineとして運用



<ウェブサイト>



<Twitter>



<Weibo>



<コールセンター>

Safety tips

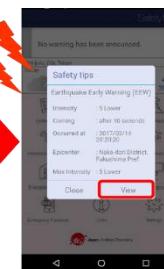
- 観光庁監修 外国人旅行者向け災害時情報提供アプリ

【日・英・中(繁・簡)・韓等12言語対応】

- 日本国内における緊急地震速報、津波警報、気象特別警報等をプッシュ型で通知できる他、対応フローチャートやコミュニケーションカード等、災害時に必要な情報を収集できるリンク集を掲載。



通常時



緊急地震速報
プッシュ通知



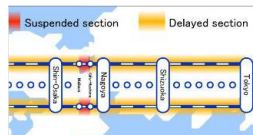
取るべき行動

災害発生時等の鉄道における情報提供

■ 東海道新幹線 (JR東海) 等

- ホームページの運行情報の充実

運行概況、各列車の遅延状況・走行位置・遅れ見込み・発車順序や発車番線を7言語(※)で提供。



※ 日本語、英語、中国語(繁・簡)、韓国語、タイ語、ドイツ語、フランス語(画像は英語)

- 「異常時における訪日外国人旅客への情報提供(新幹線)に係る対応方針」を策定の上、JR各社に通知し、

- ① 原則4か国語による10分間隔での構内放送
- ② QRコードによるウェブサイトへの誘導
- ③ ウェブサイトの30分毎の更新等を図る等の取組みを推進。

災害発生時等の空港における情報提供

■ 各空港での取組み(関西国際空港・成田国際空港等)

- 多言語拡声器、多言語音声翻訳機を案内スタッフに配備
- 案内スタッフとハンドリングスタッフ協働での外国語対応体制強化
- JNTOと連携した情報発信
- 館内放送、デジタルサイネージ、掲示物等の4言語(※)対応
- ウェブサイト、SNS(Twitter等)において、4言語(※)での情報発信

※ 日本語、英語、中国語(繁・簡)、韓国語

SNS、空港ホームページの例(関西空港) →



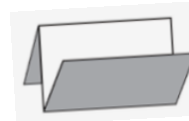
Safety Information Card(訪日外国人旅行者の安全・安心確保のための情報周知)

災害発生時を含め、訪日外国人旅行者が安全・安心に日本に滞在できるよう、訪日外国人旅行者にとって有用と思われるウェブサイト・アプリ等の情報を一元化して周知するリーフレット等を作成し、配布を開始。

【リーフレット概要】

- 作成部数 : 約 800 万部
- 規格 : 名刺サイズ、外三つ折り、両面フルカラー
- 言語 : 基本は英語表記（特に重要な部分のみ中国語簡体字・韓国語も併記）
- 配布先 : 日本国内の観光案内所、入国審査場、都道府県庁、主要観光地を擁する市区町村等
- 配布開始 : 2019年3月末以降送付、配架を開始

外三つ折り



観光案内所等
窓口へ設置

【デザイン（イメージ）】

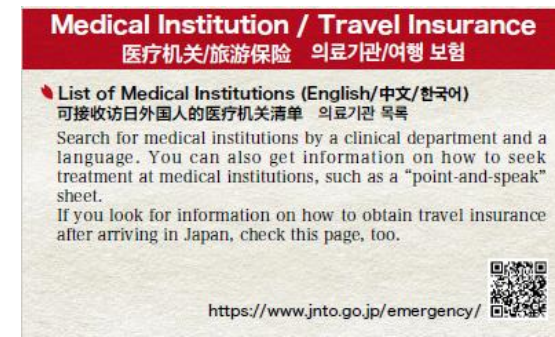
表紙



中面



裏表紙



日本政府観光局（JNTO）のウェブサイト及び公式SNSでの情報発信

ウェブサイト （2018年10月～ 災害用ページを開設）

- 公式SNSやアプリ、コールセンター等の紹介及び各交通機関等の情報を発信
※10月 9日から14日にかけて平均アクセスの10倍のアクセスあり

安全情報専用SNS（Twitter） （2018年10月～ 専用公式アカウント開設）

- 台風への注意喚起を促す情報や交通機関の運行情報等をタイムリーに発信
- NHK WORLD JAPANのウェブサイトにてTwitterを紹介し、情報を周知、拡散
※ 台風前時点と比較し、フォロワー数が約3倍に増加、閲覧数は延べ約719万回

安全情報専用SNS（Weibo:中国版Twitter） （2019年10月～ 専用公式アカウント開設）

- 中華圏で広く利用されている微博（Weibo）において、台風情報や運行情報等をタイムリーに発信
- 在中国日本大使館の微博（Weibo）や数多くのフォロワーを持つ外国人有識者等の協力を得て情報を周知・拡散
※ 閲覧数は延べ約35.5万回

日本政府観光局（JNTO）コールセンターの対応について （2018年10月～）

- JNTOのコールセンターについて、365日24時間、英語、中国語、韓国語できめ細かい相談ができる体制を確立

※10月10日（木）から10月16日（水）までの問合せ件数は合計1,084件（参考：台風15号の際は、19件）

＜主な問い合わせ内容＞

- ・現在いる場所に避難指示等はでているのか
- ・避難場所はどこか
- ・交通案内（鉄道の運行状況、車での行き方）
- ・宿泊等施設への予約の変更等のやり方
- ・空港の状況

日本政府観光局（JNTO）の公式SNS及びウェブサイトでの情報発信

JNTO発信情報

Twitter

Japan Safe Travel (JST) 313件のツイート



JNTO

Japan Safe Travel (JST) @JapanSafeTravel

JST is managed by Japan National Tourism Organization (JNTO), providing foreign visitors safety tips and latest information in case of natural disasters.

🇯🇵 日本 🌐 japan.travel 📅 誕生日: 1964年1月1日
📅 2018年10月からTwitterを利用しています

15 フォロワー中 2.2万 フォロワー

ツイート ツイートと返信 メディア いいね

★ 固定されたツイート

Japan Safe Travel (JST) @JapanSafeTravel · 4月25日

#JNTO operates a visitor hotline 24 hours. Call for tourist info or assistance in case of accidents and emergencies. Support is available in EN, CN, KR and JP.
From Japan 050-3816-2787
From Overseas +81-50-3816-2787
Chatbot (in case of emergencies only) [bebot.io/JapanNationalIT...](#)

👍 31 🔄 538 ❤️ 536 📎 📱

ウェブサイト

Media & Industry Meetings & Events

JNTO Destinations Things to Do Plan Your Trip

Warning alert on Typhoon Hagibis (Typhoon No. 19)

Last Updated: October 13, 12:30 JST

According to the Japan Meteorological Agency, Typhoon Hagibis (19th typhoon) is moving towards northeast to the Pacific. Hagibis has caused record amounts of heavy rain and strong wind through central and eastern Japan on 12th and 13th.

Most of railway operators in the greater Tokyo area are resuming local train services since afternoon, but there are still some cancellations and delays on shinkansen (bullet trains), railways, airlines and other land services. ANA, JAL, and other airlines have canceled their international and domestic flights to and from Haneda and Narita on 13th. Please check latest information at official websites available from below section: JR Trains, Major Urban Railways, Other Railways, Airports, National Airlines and LCCs.

Travelers visiting Japan are advised to monitor local weather reports, follow directions from local officials and take other appropriate actions as needed.

Please check [Disaster Prevention Portal](#) for evacuation information. Hagibis impact on Rugby World Cup 2019 matches 12 and typhoon related news on [NHK WORLD JAPAN](#).

Weibo

< 返回



Japan Safe Travel

关注 30 | 粉丝 1763
微博认证: 日本国家旅游局 (JNTO) 上海办事处信息发布平台

主页 微博 相册

#JNTO#

管理我的常用话题

Japan Safe Travel 9分钟前 来自 专业版微博

至将要前往箱根旅行的旅客。箱根登山铁路多处发生土沙坍塌，目前尚未恢复运行。由于部分道路不通所以巴士也停止运行了。建议在出发前向住处等确认状况。详情请点击这里
[📄 网页链接](#)

🔄 转发 评论 1

大使館・外国人有識者等が拡散した情報

大使館Weibo

日本国驻华大使馆 8814 Weibo

Weibo 8814 Filter

日本国驻华大使馆 14 mins ago 微博 weibo.com

根据气象台预测，台风19号将于本周末登陆日本，届时各地将会受到台风影响。期间赴日旅行的朋友们一定要注意安全，密切关注相关信息。为及时为大家提供最新相关信息，Japan Safe Travel已开通微博账号@Japan_Safe_Travel_大家可以关注一下！

See Translation · Edit history

日本国驻华大使馆 10-11 14:08 微博 weibo.com

根据气象台预测，台风19号将于本周末登陆日本，届时各地将会受到台风影响。期间赴日旅行的朋友们一定要注意安全，密切关注相关信息。为及时为大家提供最新相关信息，Japan Safe Travel已开通微博账号@Japan_Safe_Travel_大家可以关注一下！此外，发生紧急灾害时，各大通信公司会免费开放公共Wi-Fi，大家可以拿手机连接「00000JAPAN」。

See Translation · Edit history

外国人有識者等のWeibo

凤凰李淼 5739 Weibo

Weibo 5672 Filter

凤凰李淼 10-12 iPhone客户端

转发微博
See Translation

@Japan_Safe_Travel_: #JNTO运营24小时Visitor hotline。需要观光信息及事故・紧急情况的对时请拨打电话咨询。本服务提供英语、中文、韩语、日语。在日本请拨打050-3816-2787，从海外请拨打+81-50-3816-2787 Chatbot (限紧急情况时) ... [More](#)

👍 9 🗨️ 1 📎 7 🔄

災害時における訪日外国人旅行者への情報提供の取組

背景

東日本大震災等の経験を踏まえ、訪日外国人旅行者が安心して日本を観光する環境を整えるため、災害等の緊急時に迅速かつ正確に情報提供を行う体制の構築が必要。特に、災害が発生した直後において、災害発生場所にいる訪日外国人旅行者に対し、ITを活用して情報提供を行う体制、地方公共団体や観光施設における対応を行うための環境整備が急務。

地方公共団体向け手引きの整備

地方公共団体が地域防災計画等に記載する際の指針となるよう、訪日外国人旅行者への対応につき、初動対応体制構築の重要性や具体的支援方策等を柱とする「訪日外国人旅行者の安全確保の手引き」を作成（平成26年10月）
（手引き活用事例）
埼玉県川口市（地域防災計画の改訂）
奈良県香芝市（地域防災計画の改訂） 等

（平成29年4月）内閣府「防災基本計画」修正
※訪日外国人旅行者への情報伝達に関する配慮の必要性が明記

観光・宿泊施設向けガイドラインの整備

日本人旅行者と同等程度の迅速性と正確性をもって、訪日外国人旅行者への情報提供や避難誘導を行うことを目指して、観光施設や宿泊施設にて作成している初動対応マニュアルに、訪日外国人旅行者の対応を盛り込む際に参考となる「自然災害発生時の初動対応マニュアル策定ガイドライン」を作成（平成26年10月）
観光施設や宿泊施設において備えておくべき内容をマニュアルのひな形として作成。
（平成29年3月）九州運輸局作成
災害時避難誘導マニュアル
（平成30年3月）北海道、北陸信越、関東、近畿各運輸局作成
避難誘導マニュアル

訪日外国人向けアプリの整備

訪日外国人に災害時に必要となる気象、交通などの情報を一元的に提供できる「Safety tips for travelers」をJNTOのホームページに開設（平成25年5月）
緊急地震速報及び津波警報が訪日外国人旅行者のスマートフォン等に自動的に飛び込んで来るプッシュ型情報発信アプリ「Safety tips」を開発（平成26年10月）
○機能改修
（平成27年8月）大雨、大雪などのその他気象情報追加及び中国語・韓国語等の言語追加
（平成28年3月）噴火速報に対応
（平成29年3月）大幅バージョンアップ
（平成30年4月）弾道ミサイル発射等の国民保護情報に対応

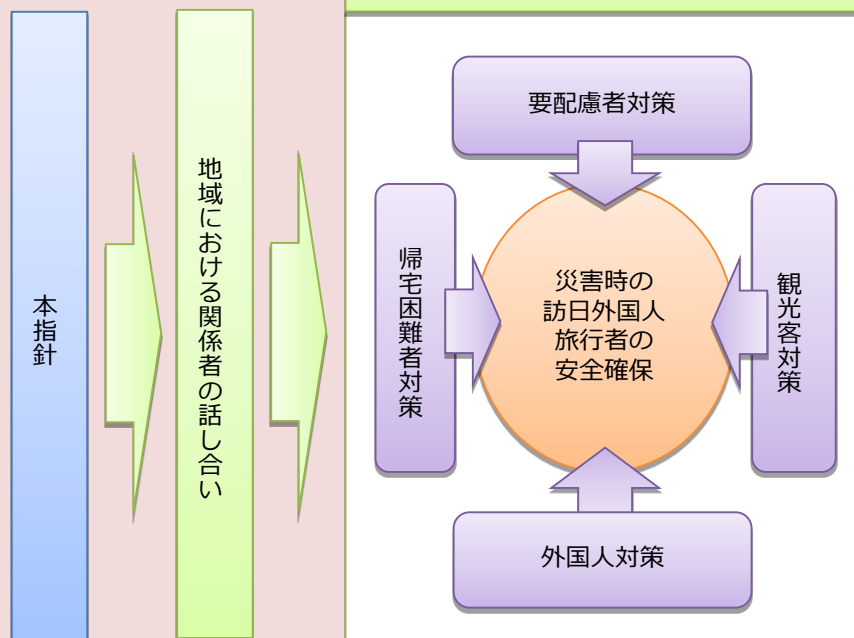
「訪日外国人旅行者の安全確保のための手引き」 概要

自治体が、地域防災計画や対応マニュアル等に訪日外国人旅行者への対応を記載する際の指針となるものである。（平成26年10月）

手引きの位置づけ

- 本指針をたたき台とし、各自治体においてその結果を地域防災計画や各種マニュアル等に反映いただくことをねらいとして策定。

地域防災計画・各種マニュアルへの反映



具体的内容

- 訪日外国人旅行者への初動対応体制構築の重要性
 - ・訪日外国人旅行者の特性
 - 地震知識の欠如、コミュニケーションの困難性
 - ・過去の訪日外国人旅行者被災例
 - ・求める情報とその提供主体
 - 安全確保の方法、交通情報、避難所情報、等
 - 訪日外国人旅行者への対応の心構え、各主体の役割
 - ・共助の視点の重要性
 - ・各主体の役割例の提示
 - ・災害の種類による差違
 - 訪日外国人旅行者への具体的支援方策
 - 【事前準備】
 - ・支援体制の整備
 - 国際交流団体や在住外国人ボランティア等との協力体制の構築 等
 - ・情報伝達体制の整備
 - 外国語対応のためのツールの用意 等
 - ・防災教育・訓練
 - 定期的な防災訓練の実施、パンフレットの配布 等
 - 【発生時対応】
 - ・安否確認、救助、避難誘導の実施
 - ・被害状況の把握、情報提供、生活支援
 - 事前準備にて構築した体制に基づき、対応を実施。
- ※自治体における先進的事例を紹介

日本政府観光局（JNTO）における 災害時の情報発信について

日本政府観光局（JNTO）
企画総室長 藤田礼子

JNTOにおける訪日客向け災害情報発信体制

(初動)

事象発生

大規模地震発生

(自主判断)

台風・豪雨
など水害の
予見

(自主判断)

大規模な
輸送障害

(事業者からの連絡)

首相官邸
Twitter(*)観光庁
発信指示

JNTO災害対策連絡会議



Twitter, Weibo からの情報発信

NHKワールドや鉄道機関等、信頼ある組織・機関から発信される情報を即時的に発信。
(対応言語：英語、簡体字)

英語グローバルウェブサイトからの情報発信



アプリは、「Safetytips」と連携、大型地震発生時等には、PUSH通知にて自動的に情報を発信

アプリ連携



アプリからの情報発信

(見出し文：4言語対応。
英・簡・繁・韓)総合的情報提供サービス
「Japan Visitor Hotline」+
「チャットボット」「365日24時間対応」に体制拡充、
英・中・韓国語に対応 (2018年10月)海外事務所サイト・SNS
からの情報発信

観光案内所を通じた情報発信

JNTO直営/認定の案内所…1,200か所
メール配信で情報を共有、案内に活用海外事務所
に連絡観光案内所
に連絡

台風19号におけるJNTOの情報発信まとめ

主な動き

10月11日(金)

羽田・成田着陸制限の発表

鉄道計画運休の発表

10月12日(土)

羽田・成田着陸制限

鉄道計画運休

ラグビーW杯・実施1試合/中止2試合

台風上陸（特別警報）

10月13日(日)

航空運休(800便以上)

東海道・山陽・東北・秋田新幹線全線再開

北陸新幹線の一部(富山-金沢)再開

首都圏の鉄道大部分再開

ラグビーW杯・実施3試合/中止1試合

10月14日(月)

航空再開

鉄道再開（北陸新幹線等一部除く）

10月15日（火）～18日（金）

主要観光地への交通状況及び迂回路の案内

10月24日（木）

北陸新幹線の復旧を案内

JNTOの対応

活用したデジタルプラットフォーム

- ・ グローバルウェブサイト

- ・ Twitter

- ・ Weibo

- ・ JNTOアプリ

主な発信内容

① より深い情報への誘導

- ・ コールセンターやチャットボットへの誘導

- ・ JNTOアプリのダウンロード訴求

② 気象・交通情報

- ・ 台風の最新情報(気象庁、NHK World)

- ・ 羽田・成田発着等の航空運航情報(着陸制限、運休、制限解除、運航再開)

- ・ 新幹線、首都圏等の鉄道運行情報(計画運休、運行再開)

③ その他・観光関連情報

- ・ ラグビーW杯の開催/中止情報

- ・ 避難所情報の発信(国交省防災ポータルサイト、東京都防災サイト)

- ・ 無料Wi-Fiスポット情報

- ・ 飲食店、美術館・博物館等の情報(LIVE JAPANによる飲食店の開店情報等)

効果

グローバルウェブサイト特設ページ

10月9日～14日

平均アクセスの約10倍

Twitter

10月8日～18日

インプレッション総数=719万回

Weibo

10月11日～18日

閲読数=35万回 ※10月11日から稼働

入電件数/チャットボットアクセス数の速報値

日（24H）	入電件数	チャットボットアクセス数
10/10	29件	121件
10/11	267件	547件
10/12	571件	1,427件
10/13	150件	328件
10/14	37件	23件
10/15	12件	81件
10/16	18件	23件
合計	1,084件	2,550件

台風19号におけるJNTOの情報発信

①公式SNSアカウント (Twitter, Weibo)

- ・訪日外国人客が安心・安全に旅行を楽しめるように、安心・安全情報を提供
- ・迅速かつ正確な情報発信によって風評被害を防ぐ

公式 Twitterアカウント 「Japan Safe Travel」

新規開設 (2018年10月)

警報、被災状況、交通情報など、
NHKワールドや鉄道機関等、信頼ある組織・機関
から発信される情報を即時的に英語で発信。



公式 Weiboアカウント 「Japan Safe Travel」

※中国語名に変更申請中



Japan_Safe_Travel_ V
10-15 11:21 come from 专业版微博
JNTO运营24小时Visitor hotline. 需要观光信息及事故・紧急情况对应时请拨打电话咨询。本服务提供英语、中文、韩语、日语。
在日本请拨打050-3816-2787, 从
Chatbot (限紧急情况时) 网
#JNTO#

Read 2274 Promote Forward Comment 2

JNTO Japan Safe Travel (JST) @JapanSafeTravel Follow

Operation plans for Shinkansen, JR local lines and private please pay a JR東日本サイトに誘導 and the status of train operations. jreast.co.jp/e/

japan.travel/en/news/JapanS...

JNTO Japan Safe Travel (JST) @JapanSafeTravel Follow

Large and severe Typhoon Hagibis is expected to approach Kyushu, Shikoku and Honshu from Saturday 12th to Sunday 13th. Please stay alert and heavy rainfall. For updated info, please check the following page. jma.go.jp/jma/indexe.html

#JNTO

JNTO Japan Safe Travel (JST) @JapanSafeTravel · 10/10 H
Typhoon Hagibis is expected to approach Japan. Please check the latest information about the typhoon from the following page: www.shinkansen.jp/typhoon/



NHK World 特設ページ

台風19号におけるJNTOの情報発信

②英語グローバルウェブサイト

日本の魅力と、日本のチカラに。

JNTO 日本政府観光局

英語グローバルウェブサイト

災害関連情報を集約

Explore by Interest



Important Notice

Warning alert on Typhoon Hagibis (Typhoon No. 19)
Oct 19, 2019



JNTO introduces a travel brochure featuring 400 hand-on experiences across



News From JNTO & Our Partners

Warning alert on Typhoon Hagibis (Typhoon No. 19)
Oct 19, 2019



Let's Talk A/C: A Cross-Cultural Air-Conditioning Program Held in English
Oct 14, 2019



Kofu Plaza Hotel Tokyo Collaborates with The National Art Theatre to Introduce Japan's Rich Culture to the World - "Ma" Japanese Traditional Performing Art Events and Exhibition
Oct 04, 2019

災害発生時の情報発信方針

フェーズ1：被災状況・復旧情報を即時掲載
フェーズ2：地域によるプロモーション概要を掲載
フェーズ3：復興プロモーションに注力

Warning alert on Typhoon Hagibis (Typhoon No. 19)

Last Updated: October 11, 14:20 JST

According to the Japan Meteorological Agency, Typhoon Hagibis (19th typhoon) is moving northwards over the Pacific to the south of Japan's main island. Hagibis, one of the most powerful storms of the year, is on track to hit wide areas of Japan this coming three-day weekend (12th to 14th October) triggering rough weather, transport delays and suspension. The agency says Hagibis will make landfall in Tokai and Kanto area including Tokyo from Saturday evening through Sunday.

Due to Typhoon Hagibis, JR companies have decided to cancel some trains including Shinkansen from 12th morning. Tokaido Shinkansen (between Tokyo and Nagoya) and Sanyo Shinkansen (between Nagoya and Shin Osaka, Shin Osaka and Okayama) will suspend their services. Bullet train services on the Tohoku, Yamagata, Akita, Hokuriku and Joetsu line will be reduced or suspended from late Saturday morning. JR East also will start suspending services on some train lines in the Greater Tokyo area and Shizuoka Prefecture from 12th morning, and other railways will also suspend their train services. For updated info, please check each railway companies' website. Major Urban Railways and Other Railways Information is available from below links.

[JR East](#)
[JR Central](#)
[JR West](#)

Airlines, JAL and ANA will cancel their flights including to and from Haneda and Narita airports on 12th. Other airlines will also cancel a number of flights. Airport access, trains and buses and others, will affect due to Typhoon Hagibis. Please check updated info from Airport website.

[Narita International Airport](#)
[Tokyo International Airport \(Haneda\)](#)

For the latest information of RUGBY WORLD CUP 2019 MATCHES, please check [RWC 2019 official website](#).
NHK WORLD-JAPAN providing [Hagibis latest news](#).

Travelers visiting Japan are advised to monitor local weather reports, follow directions from local officials and take other appropriate actions as needed.

Twitter @JapanSafeTravel

JNTO official Twitter account provides useful information on weather warnings, advisories and latest news of transportation services in case of natural disasters.

Tweets by [@JapanSafeTravel](#)

Warnings and Advisories

[Japan Meteorological Agency](#)
[NHK World News](#)

NHK (Japan Broadcasting Corporation) is Japan's only public broadcaster. NHK WORLD-JAPAN is NHK's international service delivering the latest information about Japan through TV, radio and the Internet.

JR Trains

[JR Hokkaido](#)
[JR East](#)
[JR Central](#)
[JR West](#)
[JR Tohoku](#)
[JR Kyushu](#)

Major Urban Railways

[Toei Railway](#)
[Seibu Railway](#)
[Keiyo Electric Railway](#)
[Keio Railway](#)
[Odakyu Electric Railway](#)
[Tokai Corporation](#)
[Keiyo Corporation](#)
[Toei Metro](#)
[Sagami Railway](#)
[Nagoya Railroad](#)
[Keihin Railway](#)
[Hanshin Railway](#)
[Kansai Railway](#)
[Tokai Railway](#)
[Tokai Electric Railway](#)
[Nambu Tram](#)

Other Railways

[Railway information is available here](#)
[Other local railway information is available here](#)

For Airport access railways, please check [Tokyo Monorail](#) and [other airport access information is available here](#).

Airport

[New Chitose Airport](#)
[Saitama International Airport](#)
[Narita International Airport](#)
[Tokyo International Airport \(Haneda\)](#)
[Kansai International Airport](#)
[Chubu Centrair International Airport](#)
[Fukuoka Airport](#)
[Other airports information is available here](#)

National Airlines and LCCs

[Japan Airlines \(JAL\)](#)
[All Nippon Airways \(ANA\)](#)
[JAL DO](#)
[Jetstar Japan](#)
[Vanilla Air](#)
[Skymark](#)
[Peach](#)

Safety Tips for Travelers

JNTOにおける訪日客向け災害情報発信 — 2019年度の強化策

- 気象庁発出の災害情報の自動ツイート (2019年9月)
- 中国語での情報発信の強化—微博(weibo)版「Japan Safe Travel」の開設 (2019年10月)
- 交通事業者とのさらなる連絡網の強化 (2019年9月)

気象庁発出の災害情報の自動ツイート

- ・ 震度速報／震源に関する情報
- ・ 津波警報・注意報
- ・ 噴火速報／噴火警報・予報
- ・ 特別警報

について、一定の基準を超えた場合に自動配信



中国語での情報発信の強化 (専用weiboの開設)



JNTOにおける訪日客向け災害情報発信 — まとめ

- 多様なプラットフォームを活用し、**旅行者のニーズに応じたタッチポイント**を確保する
(ウェブサイト、SNS、コールセンター、チャットボット等)
- **災害リスクが予見できる段階**から情報発信を行い、訪日客の不安を軽減する
- 官公庁・自治体や交通事業者等による**1次情報**やNHK等の**報道**に基づいて発信し、政府公式としての信頼性を担保する
- **正確かつ迅速**な情報発信を継続し、風評の発生もしくは拡散を抑止する
- SNSアカウントのモニタリング、ソーシャルリスニングの活用等を通じ、**風評リスクを早期に把握**して対策を打つ
- 緊急対応の収束後、直ちに**復旧・復興関連情報**を配信し、訪日旅行ニーズのつなぎとめを図る

台風19号で北陸新幹線等が被災



北陸～首都圏間の迂回ルートを投稿
(地図・投稿文は観光庁から提供)

インプレッション数・5万回を獲得



資料① JNTOの主な取り組み

資料② 台風19号関連データ・グローバルウェブサイト

資料③ 台風19号関連データ・Twitter

資料④ 台風19号関連データ・Weibo

資料⑤ 台風19号関連データ・コールセンター、チャットボット

資料⑥- 1 ～ 3 : ソーシャルリスニングによるモニタリング

資料① JNTOの主な取り組み

海外事務所からの情報発信

14言語・21市場をカバー
事務所ウェブサイトと公式SNSを通じ発信



多言語コールセンター 「Japan Visitor Hotline」

「365日24時間対応」に体制拡充、
英・中・韓国語に対応（2018年10月）



観光案内所を通じた情報発信

JNTO直営/認定の案内所…1,200カ所
メール配信で情報を共有、案内に活用



海外向けメディアとの連携

NHK WORLD-JAPANと相互連携
(2018年10月)



交通事業者等との連携

大規模な運行支障の発生時に情報発信
鉄道会社・空港等と情報共有体制を構築



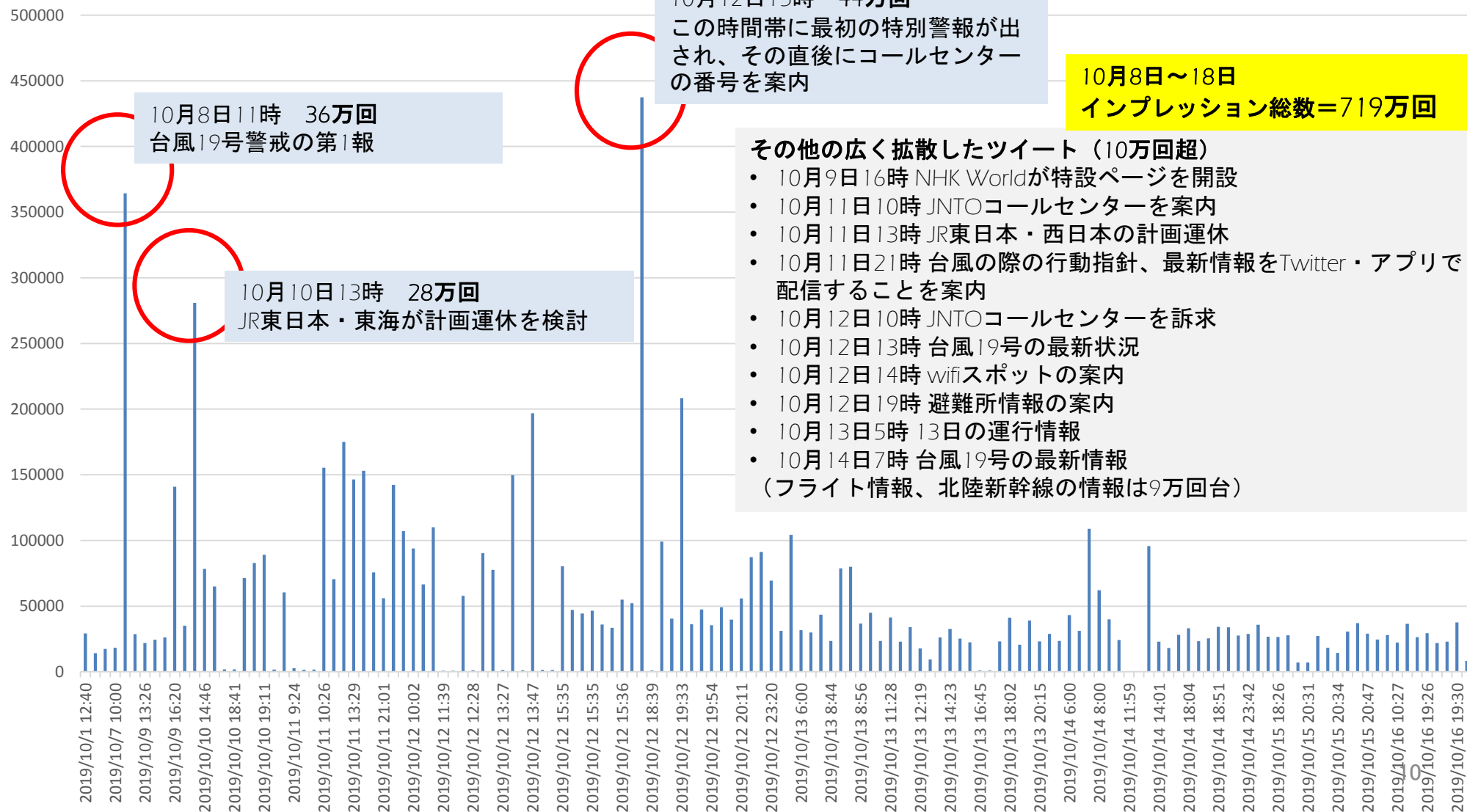
資料② 台風19号関連データ・グローバルウェブサイト



資料③ 台風19号関連データ・Twitter

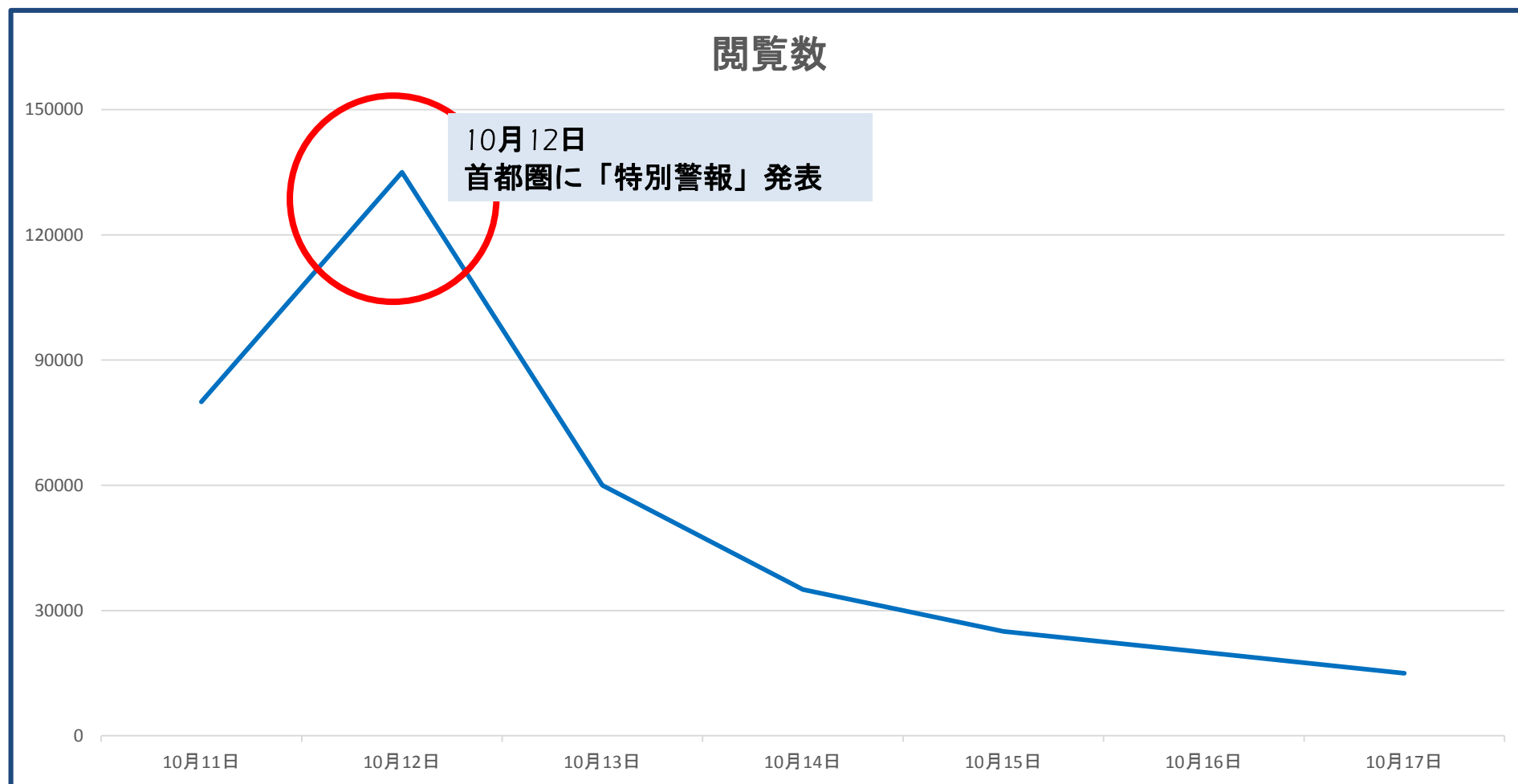
インプレッション数

※ ツイートが表示された延べ回数



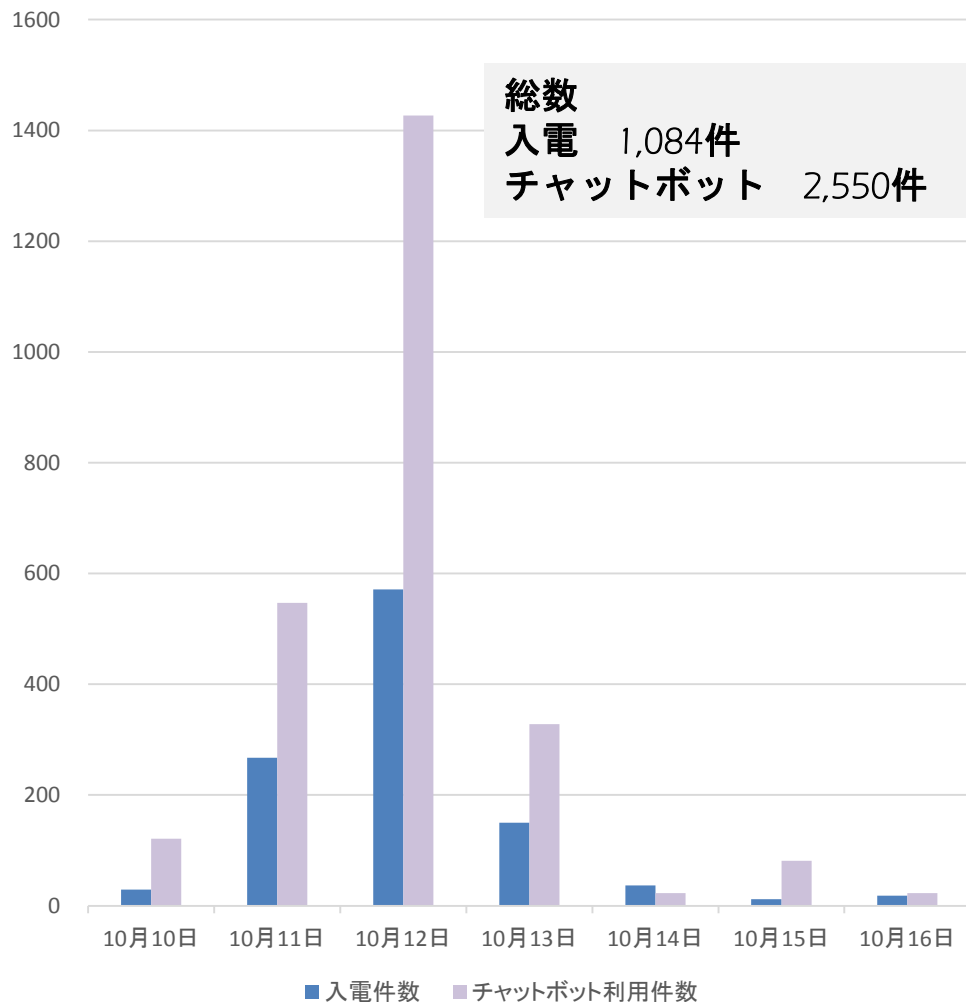
資料④ 台風19号関連データ・Weibo

- 10月11日（金）から稼働、Twitterと同等の内容を1日辺り数回投稿
- 10月11日～17日までの閲覧数合計は**35.5万回**



資料⑤ 台風19号関連データ コールセンター、チャットボット（※）

入電件数・チャットボット利用件数（速報値）



10月11日

緊急シフトで対応人員を最大化

10月12日

回線容量の上限を超える

15:00-16:00に数回発生

（15:30に大雨に関する特別警報）

【主な問い合わせ内容】

- ①現在いる場所に避難指示は出されているか
- ②避難場所はどこか
- ③交通案内（車での行き方、電車の運行状況）
- ④予約の変更依頼、手配先への荷電の代行依頼
- ⑤空港の状況確認
- ⑥安全確認

10月13日

早朝から入電が増加

【主な問い合わせ内容】

- ①交通状況の確認
- ②目的地の安全確認

10月14日

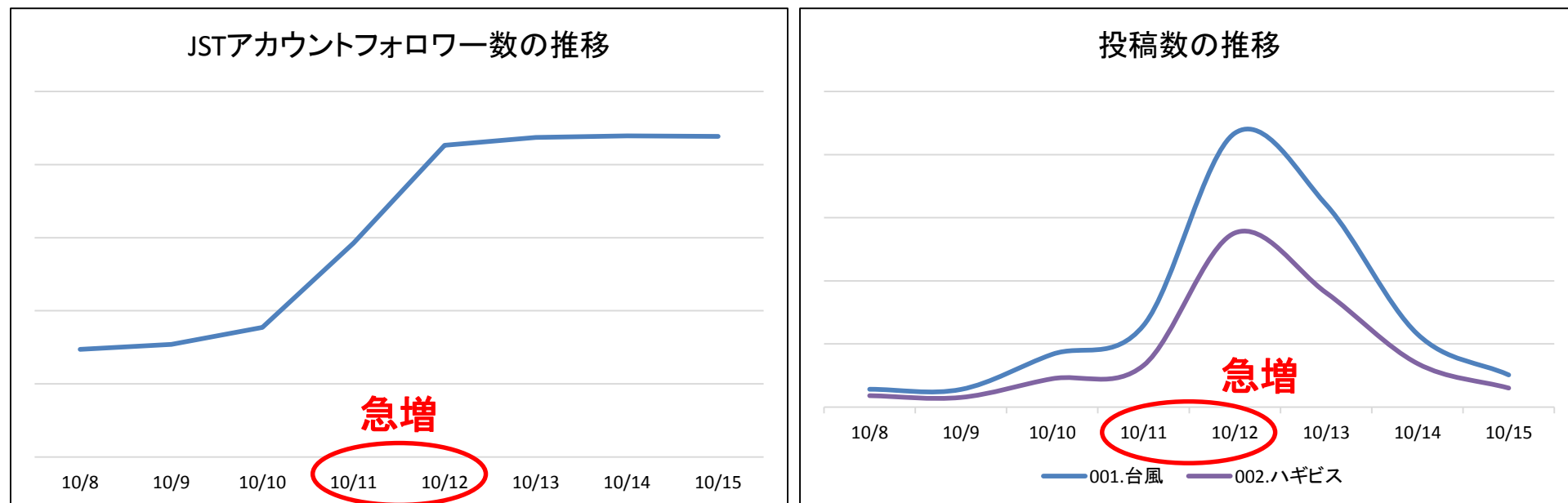
緊急体制を維持

※ チャットボット（chatbot）

人工知能（AI）による自動会話プログラム。JNTOでは災害等の緊急時の質問に特化して運用している。回線が上限に達する自動的にチャットボットに振り分けられる。

資料⑥－１：ソーシャルリスニングによるモニタリング

Twitter・JSTアカウントのフォロワー数の推移と、「Typhoon」「Hagibisu」を含むSNS投稿の推移には相関あり



フォロワー急増の主な要因

- 国内外のインフルエンサー（キャスター、スポーツ選手、芸能人等）によるフォロー
- 各国大使館（特にRWC関連国）によるフォロー
- 上記含め、Twitter公認マーク  がついているアカウントによるフォローの効果

RWC公式Twitterも情報拡散に協力



ラグビーワールドカップの公式Twitterアカウントでは、選手や監督のインタビュー、試合前後のチームの様子、試合結果など、ラグビーワールドカップに関する情報を英語で発信している。

フォロワー数：約100万
(10月17日 10:30時点)

資料⑥－２：ソーシャルリスニングによるモニタリング

投稿事例 A（状況を伝えるもの、ポジティブなもの）



Brad Weber (RWC・NZ代表選手)

台風19号の風がかなり強く吹いている。ホテルを押しているよ。すごい。19号。
https://twitter.com/brad_weber9/status/1183000100160696320

投稿日：2019/10/12
 拡散数：792 RT
 いいね数：2,532
 フォロワー数：4,806



BBC Sport (BBC公式アカウント)

カナダのラグビー選手たちは、今週末台風19号に直撃された日本での復興作業を手伝っていた。
https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=2725226774231005&id=317278538359186

投稿日：2019/10/13
 拡散数：103 RT
 いいね数：1,497
 フォロワー数：13,309,022



CBC Olympics (カナダの放送局)

台風19号で試合が中止された後、カナダのラグビー代表チームは日本での復興作業を手伝いに行った
<https://twitter.com/CBCOlympics/status/1183395271289561088>

投稿日：2019/10/13
 拡散数：193 RT
 いいね数：988
 フォロワー数：227,567



Richard Epcar (米国の声優、俳優、脚本家)

私たちの安全を心配してくれたすべての人に感謝します。レベル5の台風は去り、ありがたいことに私たちはまだここにあります。これはホテルの部屋からの眺めです。何も起こらなかったように太陽は輝いています。恐ろしい数日でした。すぐに米国でお会いしましょう！
<https://twitter.com/RichardEpcar/status/1183179825277743104>

投稿日：2019/10/12
 拡散数：50 RT
 いいね数：486
 フォロワー数：13,133

資料⑥－３：ソーシャルリスニングによるモニタリング

投稿事例 B（誤った投稿、ネガティブなもの）

誤った投稿



Assaad Razzouk

（レバノンと英国のクリーンエネルギー起業家、投資家、アートギャラリーオーナー）

台風19号が地滑り、洪水、地震とともに東京に直撃

-60年で最も強力な嵐

-数百万人が避難

-降水量は24時間で東京に500mm、箱根に48時間で700mm

-30,000軒の家屋が被害を受けた台風15号に続いて

<https://twitter.com/AssaadRazzouk/status/1182983734682931200>

投稿日：2019/10/12

拡散数：4,348 RT

いいね数：6,915

フォロワー数：136,840

「善意の第3者」からの指摘



isabella steger

（香港のリポーター、編集者）

この偽の台風19号の動画をシェアするの

はやめて。**それは香港の映像です**。日本にオレンジ色のゴミ箱はありません。

<https://twitter.com/stegersaurus/status/1183000699128471552>

投稿日：2019/10/12

拡散数：14 RT

いいね数：95

フォロワー数：18,157

- 全く別の災害の画像・動画を「台風19号」として投稿している事例が複数見られた。
⇒ **風評の発生源となり得るため、監視・対策が必要**
- 「情報が間違っている」と指摘する投稿も複数見られた。
⇒ **「善意の第3者」による抑止力が機能**

投稿を継続的にモニタリングしつつ「政府公式」の情報を適宜投稿することが基本
「善意の第3者」による拡散で誤情報を抑止することにも期待

台風19号における多言語対応

香港・鳳凰衛視(フェニックステレビ)東京支局長
李 淼

令和元年10月29日

自然災害の多言語対応で求められるもの

- ◆ リアルタイムな情報
- ◆ 正確な情報
- ◆ 確かな情報発信ルート

＜ 返回

微博正文



Japan_Safe_Travel_

10-11 21:21 来自微博 weibo.com

台风19号正在上陆中。请注意最新情报。

訳:「台風19号が上陸している」。

浜松市メール「川へ避難」と自動翻訳で誤り(10月12日)

大阪防災网络



| 日本語 | English | 中文(繁體字) | 한국·조선어

主页 府主页 手机网站

通知

・ 对一览

时间日期	2019年10月17日18点51分
标题	对参加灾害志愿者的各位注意-传染病的- 在因为和非常容易发生的状况成为所以食物中毒以及传染病作为灾害志愿者参加台风19号的灾区的各位大规模的灾害时参加的时候,想找事前对策。
正文	在被清扫的时候,为了不吸入细菌或者霉等的尘埃在身体上穿上风镜以及口罩,为了清扫结束了之后结实地洗手想找特别进水的住房。另外,请也留意感觉管理。 详细的,请看这里。 http://www.pref.osaka.lg.jp/iryo/osakakansensho/saigaikansennsyoun.html
文件	

訳:「浸水した場所を見つけて入ってください」。

- 「避難所情報」が不足、APPで情報発信できないか？
- 現場での多言語対応の充実
- デマ情報への対応(「福島原発から核廃棄物が海に流出」と中国で話題)
- 平時からSNS運用を積極的に