

○観光庁告示第二十三号

外国人観光旅客の来訪の促進等による国際観光の振興に関する法律（平成九年法律第九十一号）第七条の規定に基づき、外国人観光旅客の来訪の促進等による国際観光の振興に関する法律第七条に規定する外国人観光旅客利便増進措置に関する基準を次のように定める。

平成三十年十月十六日

観光庁長官 田端 浩

外国人観光旅客の来訪の促進等による国際観光の振興に関する法律第七条に規定する外国人観光旅客利便増進措置に関する基準

一 外国人観光旅客の来訪の促進等による国際観光の振興に関する法律第七条に規定する外国人観光旅客利便増進措置（以下「外国人観光旅客利便増進措置」という。）を講ずべき旅客施設及び車両等は、公共交通事業者等の事業の用に供する旅客施設及び車両等のうち外国人観光旅客の利用上重要なものとして、当該公共交通事業者等が選定したものとすること。

二 外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき事項は、次に掲げるものとすること。

- (一) 外国語等による情報の提供
- (二) インターネットを利用した観光に関する情報の閲覧を可能とするための措置
- (三) 座便式の水洗便所の設置

- (四) クレジットカードによる支払を可能とする券売機等の設置
  - (五) 交通系ＩＣカード利用環境の整備
  - (六) 荷物置き場の設置
  - (七) インターネットによる予約環境の整備
- 三 外国人観光旅客利便増進措置の実施については、次に掲げるところによること。
- (一) 外国語等による情報の提供については、次に掲げるところによること。
    - 1 情報提供に係る手段  
文字、ピクトグラム、図表類又は音声を用いて、情報提供に係る場所及び内容に応じた適切な手段で実施すること。
    - 2 情報提供に係る言語  
日本語に加え、英語を基本とすること。
    - 3 情報提供に係る場所及び内容
      - ① 旅客施設及び車両等のほか、ウェブサイト等において、外国人観光旅客が公共交通機関を円滑に利用するために必要となる情報を提供すること。
      - ② 旅客施設及び車両等においては、外国人観光旅客が必要な情報を連続的に得られるよう、利用者の動線及び視線を考慮して情報提供を行うこと。

4 事故、災害等の発生に伴い、著しい運行（運航を含む。以下同じ。）の遅延その他の異常な状態が発生した場合における情報提供

① 運行の遅延、休止等に関する最新の情報を迅速に提供すること。

② 通常用いている情報提供に係る手段が使用できない場合であっても、他の対応可能な手段を組み合わせる行うこと。

(二) インターネットを利用した観光に関する情報の閲覧を可能とするための措置については、次に掲げるところによること。

1 旅客施設及び車両等において、公衆無線LANその他のインターネットを利用した情報の閲覧を可能とする環境（以下「公衆無線LAN等」という。）を整備すること。

2 公衆無線LAN等の利用に当たり、初期登録や利用規約への同意が必要である場合は、外国語等を用いてその旨を案内するとともに、外国人観光旅客が容易に利用できる方式とすること。

3 公衆無線LAN等が利用できる場所を、ピクトグラム等を用いた掲示により案内すること。

(三) 座便式の水洗便所の設置については、次に掲げるところによること。

1 旅客施設及び車両等の便所に設置する便器（小便器を除く。）は、原則として座便式のものとする。

2 多くの外国人観光旅客が利用する便所においては、便所の使用方法を外国語等を用いた掲示により案内すること。

(四) クレジットカードによる支払を可能とする券売機等の設置については、次に掲げるところによること。

1 長距離又は優等の乗車船券の購入が多い旅客施設においては、クレジットカードによる支払を可能とする券売機等を設置すること。

2 クレジットカードによる支払が可能であることを外国語等を用いた掲示により案内すること。

(五) 交通系ＩＣカード利用環境の整備については、次に掲げるところによること。

1 旅客施設（鉄道事業又は軌道事業の用に供するものに限る。）又は車両（鉄道事業又は軌道事業の用に供するものに限る。）若しくは自動車（道路運送法（昭和二十六年法律第百八十三号）第五条第一項第三号に規定する路線定期運行の用に供するものに限る。）においては、交通系ＩＣカードを利用できる環境を整備すること。

2 交通系ＩＣカードが利用できると及び利用方法を外国語等を用いた掲示により案内すること。

(六) 荷物置き場の設置については、次に掲げるところによること。

1 長距離の利用が見込まれる又は空港への直接のアクセスに利用される鉄道車両又は軌道車両の内部においては、大型荷物が複数収納できる荷物置き場を乗客の利便性を考慮した箇所設置すること。

2 設置箇所及び利用方法について外国語等を用いた掲示により案内すること。

(七) インターネットによる予約環境の整備については、次に掲げるところによること。

1 外国人観光旅客がウェブサイト等により座席等指定券及び企画乗車船券を予約できる環境を整備すること。

2 予約に係るウェブサイト等においては、予約するために必要な情報を外国語等を用いて案内すること。

四 外国人観光旅客利便増進措置の実施予定時期については、次に掲げるところによること。

(一) 資本的支出による整備が必要な措置に関しては、当該措置を講ずべき旅客施設及び車両等の償却期間等を考慮しつつ、できる限り速やかに実施すること。

(二) 資本的支出を必要としない措置に関しては、できる限り速やかに実施すること。

#### 附 則

1 この告示は、平成三十年十月十七日から施行する。

2 外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律第七条に規定する情

報提供促進措置に関する基準（平成十八年国土交通省告示第四百三十九号）は、廃止する。