



平成30年10月17日
観 光 庁

外国人観光旅客利便増進措置に関する基準の施行及びガイドラインの公表

～急増する個人手配型の外国人観光旅客にも対応した受入環境整備のために～

本日、国際観光振興法の一部改正法の施行にあわせて、外国人観光旅客利便増進措置に関する基準（観光庁長官告示）を施行するとともに、ガイドラインを公表します。

- 先般、国際観光振興法の一部が改正となり、公共交通事業者等に努力義務として課されていた多言語による情報提供促進措置が拡充され、Wi-Fi 整備、トイレの洋式化等、幅広いニーズへの対応を促す観点から、新たに外国人観光旅客利便増進措置が定められ、その基準は観光庁長官が定めることとされたところです。
- これに伴い、観光庁では本年6月から8月まで計4回の検討会を開催し、外国人観光旅客利便増進措置に関する基準及びガイドライン案を取りまとめました。今般、所要の手続きを経て、改正法の施行にあわせて基準（観光庁長官告示）を施行するとともに、ガイドラインを公表することとしました。
- なお、これらの中では、災害等の非常時における情報提供に関しても、台風21号や北海道胆振東部地震等、相次ぎ発生した災害に際し、公共交通機関における外国人観光旅客に対する情報提供が十分ではなかったとの専門家等からのご指摘を踏まえ、必要な事項を盛り込むことで公共交通事業者等の努力義務として明確化しております。
- 今後、本基準及びガイドラインを含め、様々な政策手段を用いて、観光先進国として、我が国の公共交通事業者等の外国人観光旅客向けサービス水準の引き上げを図ってまいります。
- 基準及びガイドラインは観光庁のホームページにも掲載します。
URL: <http://www.mlit.go.jp/kankocho/riben-zoshin.html>

（参考）外国人観光旅客利便増進措置に関する基準において講ずべきとされている項目

- | | |
|---|------------------------------|
| ➤ 外国語等による情報の提供 | ➤ 座便式の水洗便所の設置 |
| ➤ 事故、災害等の発生に伴い、著しい運行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 | ➤ 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 |
| ➤ 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 | ➤ 交通系 IC カード利用環境の整備 |
| | ➤ 荷物置き場の設置 |
| | ➤ インターネットによる予約環境の整備 |

- （添付資料）・外国人観光旅客利便増進措置に関する基準及びガイドラインの概要
・外国人観光旅客利便増進措置に関する基準
・公共交通機関における外国人観光旅客利便増進措置ガイドライン

【お問い合わせ先】

観光庁 外客受入担当参事官室 担当：坪井、宮浦
TEL 03-5253-8111(内線 27908、27904) 03-5253-8972(直通)
FAX 03-5253-8123