

令和元年7月16日
観光庁**公共交通機関におけるインバウンド対応が着実に進展！**

～主要な線区については2020年度中にインバウンド対応が概ね完了の見込み～

国際観光振興法に基づく外国人観光旅客利便増進実施計画が305の公共交通事業者等から提出され、外国人旅行者の利用が特に多いと考えられる主要線区については、2020年度中にインバウンド対応が概ね完了する見込みとなりました。引き続き、関係事業者と連携しながら、ストレスフリーで快適な公共交通利用環境の実現に向けて、計画の着実な実現を図ってまいります。

- 昨年10月に施行された改正国際観光振興法により、公共交通事業者等は、外国人観光旅客の利用上重要なものとして選定した旅客施設・車両等を対象に、外国人観光旅客の利便を増進するために必要な措置（＝外国人観光旅客利便増進措置※1）の実施に努めることとされており、多数の外国人観光旅客の利用が見込まれる区間等（＝指定区間）については、実施計画の作成及び当該計画に基づく措置の実施が義務付けられているところです。
- 実施計画については、**305の公共交通事業者等から観光庁に提出**があったところ、指定区間のうち、外国人旅行者の利用が特に多いと考えられる主要線区（下記①～④の 카테고리毎に別紙参照）については、下記のとおり、**2020年度中にインバウンド対応が概ね完了する見込み**となりました（各線区における実施計画の概要（※2）は別紙参照）。
 - ①**主要7国際空港（※3）へのアクセス路線** ⇒現時点で概ね対応完了
 - ②**新幹線** ⇒2019年度中に概ね対応完了
 - ③**主要都市部における路線** ⇒2020年度中に概ね対応完了
 - ④**主要観光地へのアクセス路線** ⇒2020年度中に概ね対応完了
- 観光庁としては、**関係事業者と連携しながら、実施計画の着実な実現を図るとともに**、対応が未定である部分については、**できるだけ早期に実施計画として具体化されるよう、関係事業者に強く働き掛けてまいります。**

（※1）外国人観光旅客利便増進措置として、①外国語等による情報の提供、②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（Wi-Fi環境の整備）、③座便式の水洗便所の設置（洋式トイレの設置）、④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、⑤交通系ICカード利用環境の整備、⑥荷物置き場の設置、⑦インターネットによる予約環境の整備、の7項目が定められている。

（※2）各公共交通事業者等から提出のあった実施計画について、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（平成30年10月観光庁）に則った対応がなされているかという観点からとりまとめたもの。

（※3）主要7国際空港とは、新千歳、成田、羽田、関西、中部、福岡、那覇の各空港を指す。

【お問い合わせ先】

観光庁 外客受入担当参事官室 担当：小林、浅野、井置、松浪、村山
TEL 03-5253-8111(内線27902、27904、27993、27913、27916)
03-5253-8972(直通)
FAX 03-5253-8123

- 昨年10月に施行された改正国際観光振興法において、公共交通事業者等は、外国人観光旅客の利便を増進するために必要な措置（外国人観光旅客利便増進措置）を講じるよう努めなければならないとされた。
- 外国人観光旅客利便増進措置の具体的な内容については、外国人観光旅客のニーズ等を踏まえ、下記の7項目を観光庁長官告示により定めたとする。

○ 外国語等による情報の提供

- ・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外国語等で提供すること。



- 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

- ・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。



○ 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

- ・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を整備すること。



○ 座便式の水洗面所の設置

- ・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。



○ 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

- ・【長距離又は優等の乗車船券】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。



○ 交通系ICカード利用環境の整備

- ・【鉄道駅又は鉄道車両若しくは乗合バス車両】交通系ICカードを利用できる環境を整備すること。



○ 荷物置き場の設置

- ・【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】大型荷物が複数収納できる荷物置き場を乗客の利用性を考慮した箇所に設置すること。



○ インターネットによる予約環境の整備

- ・【座席等指定券及び企画乗車船券】外国人観光旅客がウェブサイト等により予約可能な環境を整備すること。



外国人観光旅客利便増進措置の概要②

- 改正国際観光振興法において、観光庁長官が指定する、多数の外国人観光旅客の利用が見込まれる区間等（以下「指定区間」という。※1）について、公共交通事業者等は、外国人観光旅客の利用上重要なものとして選定した旅客施設・車両等を対象に、外国人観光旅客利便増進措置を実施するための計画を作成するとともに、当該計画に基づく措置を実施することとされている。
- 各事業者が作成した実施計画については、305の公共交通事業者等から観光庁に提出があったところ、指定区間のうち、外国人旅行者の利用が特に多いと考えられる**主要線区**（下記①～④）については、以下のとおり、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（平成30年10月観光庁）に則った**対応が2020年度中に概ね完了する見込み**となった。
 - ① 主要7国際空港（※2）へのアクセス路線
 - ② 新幹線
 - ③ 主要都市部における路線
 - ④ 主要観光地へのアクセス路線
- 観光庁としては、関係事業者と連携しながら、実施計画の着実な実現を図るとともに、対応が未定である部分については、できるだけ早期に実施計画として具体化されるよう、関係事業者に強く働き掛けていく。

（※1）平成31年3月に指定した区間数等は、以下のとおり。

鉄道：227区間、76事業者

バス：190区間、117事業者

エアライン：18事業者

空港ビル：64空港、65事業者

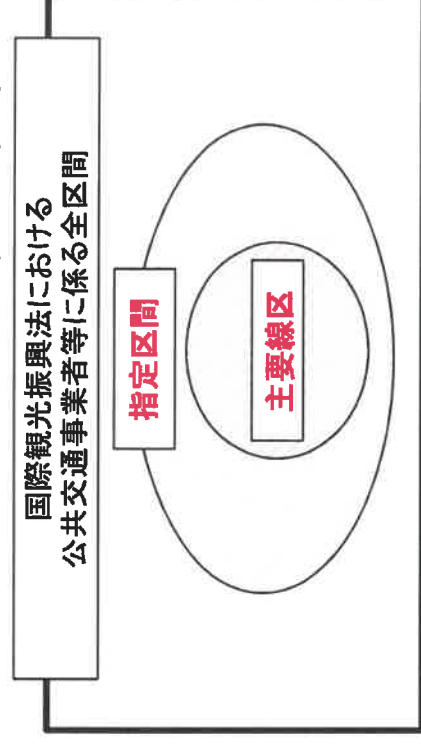
船舶：12区間、22事業者

旅客船ターミナル：3ターミナル、7事業者

（※2）主要7国際空港とは、国際線旅客数上位7空港である以下の空港を指す。

新千歳、成田、羽田、関西、中部、福岡、那覇

＜参考：指定区間と主要線区の関係＞



実施計画の概要①(主要7国際空港へのアクセス路線その1)

○ 主要7国際空港へのアクセス路線については、現時点でガイドラインに則った対応が概ね完了済み。

種別	事業者名	区間	①多言語	②Wi-Fi	③洋式トイレ (※1)	④クレジット 券売機 (※2)	⑤ICカード	⑥荷物置き場	⑦インター ネット予約 (※3)
鉄道	JR北海道	新千歳空港 ～札幌	○	駅：○ 車両：2020年夏 までに完了	○	○	○	○	○
	JR東日本	成田空港～ 東京・横浜	○	○	○	○	○	○	○
	京成電鉄	成田空港～ 京成上野	○	○	○	○	○	○	○
	京急電鉄	羽田空港～ 品川・横浜	○	○	○	-	○	今後検討	-
	東京モノレール	羽田空港～ 浜松町	○	○	○	-	○	○	-
	名古屋鉄道	中部国際空 港～名古屋	○	○	○	ツーリストイン フォメーションセ ンター等の窓口 で対応	○	○	○
	JR西日本	関西空港～ 新大阪	○	○	○	○	○	○	○
	南海電鉄	関西空港～ 難波	○	○	○	窓口で対応	○	○	2019年度中に 完了
	福岡市営地 下鉄	福岡空港～ 姪浜	○	駅：○	○	-	○	○	○
	沖縄都市モノ レール	那覇空港～ 首里	○	○	○	-	○	○	○

(※1) 駅・車両を含むが、車両についてはトイレが設置されているものに限る (※2) 長距離又は優等の乗車船券の購入が多い旅客施設に限る (※3) 座席等指定券が設定されている路線に限る (※4) 対象となる旅客施設及び車両等は外国人観光旅客の利用上重要なものとして各公共交通事業者等が選定したものである

実施計画の概要②(主要7国際空港へのアクセス路線その2)

種別	事業者名 (代表的な 事業者名を 記載)	区間	①多言語	②Wi-Fi	③洋式トイレ (※1)	④クレジット 券売機 (※2)	⑤ICカード	⑥荷物置き場 (※3)	⑦インターネッ ト予約 (※4)
バス	北海道中央バス等	新千歳空港～札幌駅	○	○	-	-	○	-	-
	東京空港交通等	羽田空港～東京駅等	○	○	○	○	○	-	○
	ジェイアールバス関東等	成田空港～東京駅等	○	○	○	○	○	-	○
	名鉄バス等	中部国際空港～名古屋駅等	○	○	-	-	○	-	-
	関西空港交通等	関西国際空港～大阪駅、なんば	○	○	-	○	○	○	-
	西日本鉄道等	福岡空港～博多駅等	○	○	-	-	○	○	-
	ターミナル								

(※1) 車両にトイレが設置されている路線に限る (※2) 長距離又は優等の乗車船券の購入が多い旅客施設に限る (※3) 空港アクセスバスはトランクルームが設置されているため、荷物置き場の設置義務対象外 (※4) 座席等指定券が設定されている路線に限る (※5) 対象となる旅客施設及び車両等は外国人観光旅客の利用上重要なものとして各公共交通事業者等が選定したもの

実施計画の概要③(新幹線)

○ 新幹線については、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会（以下「東京オリ・パラ大会」という。）に間に合うよう、ICカード（※1）を除き、**2019年度中にガイドラインに則った対応が概ね完了する見込み。**

種別	事業者名	区間	①多言語	②Wi-Fi	③洋式トイレ (※2)	④クレジット 券売機	⑤ICカード	⑥荷物置き場	⑦インター ネット予約
新幹線	JR北海道	新青森～新 函館北斗	○	駅：○ 車両：2019年度 中に完了	○	○	今後検討	○	○
		東京～新青 森	○	○	○	○	今後検討	○	○
		東京～秋田	○	○	○	○	今後検討	○	○
新幹線	JR東日本	東京～新庄	○	駅：○ 車両：2019年度 中に完了	○	○	今後検討	○	○
		東京～新潟	○	駅：○ 車両：2020年度 中に完了	○	○	今後検討	2020年度中に完了	○
		東京～金沢	○	○	○	○	今後検討	○	○
新幹線	JR西日本	東京～新大 阪	○	駅：○ 車両：2019年度 中に完了	○	○	○	○	○
		新大阪～博 多	○	駅：○ 車両：2019年度 中に完了	2019年度中に 完了	○	○	○	○
		博多～鹿児島 中央	○	駅：○ 車両：2019年度 中に完了	○	○	今後検討	○	○

（※1）一般的に乗車に係る費用が高額であるため、クレジット券売機の対応を優先（※2）駅・車両を含むが、車両についてはトイレが設置されているものに限る（※3）対象となる旅客施設及び車両等は外国人観光旅客の利用上重要なものとして各公共交通事業者等が選定したもの

実施計画の概要④(主要都市部における路線その1)

○ 主要都市部における路線については、車内Wi-Fiを除き(※1)、2020年度中にガイドラインに則った対応が概ね完了する見込み。

種別	事業者名	区間	①多言語	②Wi-Fi	③洋式トイレ(※2)	④クレジット券売機(※3)	⑤ICカード	⑥荷物置き場(※4)	⑦インターネット予約(※5)
鉄道	札幌市	麻生～真駒内他	○ (一部2019年度から順次実施し2023年度に完了)	駅：2020年度中に完了	2020年度から順次全駅を改修(全洋式化)		○		
	仙台市	泉中央～高沢、八木山動物公園～荒井	○	駅：○	○		○		
	東京メトロ	浅草～渋谷他	○	駅：○ 車両：2020年夏までに完了	2019年度中に完了		○		
	東京都	西馬込～押上他	○	駅：○ 車両：2019年度中に完了	2020年度中に完了		○		
	横浜市	湘南台～あざみ野	○	駅：○	2020年度中に完了		○		
	名古屋市	高畑～藤が丘他	○	駅：○	○		○		
	大阪メトロ	江坂～中百舌鳥他	○	駅：○ 車両：御堂筋線2019年度～、中央線2022年度～順次対応(その他は今後検討)	○		○		
	京都市	国際会館～竹田他	○	駅：○	2020年度中に完了		○		
	神戸市	西神中央～新神戸他	○	駅：○	○		○		
	福岡市	中州川端～貝塚他	○	駅：○	○		○		

(※1) 一般的に乗車区間が短区間のため、駅での対応を優先(※2) 駅・車両を含むが、車両についてはトイレが設置されているものに限る(※3) 長距離又は優等の乗車船券の購入が多い旅客施設に限る(※4) 長距離の利用が見込まれる又は空港へのアクセスに利用される鉄軌道路線に限る(※5) 座席等指定券が設定されている路線に限る(※6) 対象となる旅客施設及び車両等は外国人観光旅客の利用上重要なものとして各公共交通事業者等が選定したものとす

実施計画の概要⑤(主要都市部における路線その2)

種別	事業者名	区間	①多言語	②Wi-Fi	③洋式トイレ (※1)	④クレジット 券売機 (※2)	⑤ICカード	⑥荷物置き場 (※3)	⑦インター ネット予約(※ 4)
鉄道	JR東日本	山手線	○	駅:○	○	○	○		
	JR東日本	総武線	○	駅:○	○	○	○		
	JR西日本	大阪環 状線	○	駅:○ 車両:順次整備 中	順次整備中	○	○		
バス	京都市	京都駅前～京 都鉄道 博物館 前(1 10号 系統) 錦林車 庫前～ 北大路バ スターミナ ル(10 2号系 統) 100 号系統 101 号系統 111 号系統	○	バス停:○ 車両:今後検討	-	-			

(※1) 駅・車両を含むが、車両についてはトイレが設置されているものに限る (※2) 長距離又は優等の乗車船券の購入が多い旅客施設に限る (※3) 長距離の利用が見込まれる又は空港へのアクセスに利用される鉄軌道路線に限る (※4) 座席等指定券が設定されている路線に限る (※5) 対象となる旅客施設及び車両等は外国人観光旅客の利用上重要なものとして各公共交通事業者等が選定したもの

実施計画の概要⑥(主要観光地へのアクセス路線その1)

○ 主要観光地へのアクセス路線については、車内Wi-Fi (※1) 及び荷物置き場を除き、2020年度中にガイドライ
ンに則った対応が概ね完了する見込み。

種別	事業者名	区間	①多言語	②Wi-Fi	③洋式トイレ (※2)	④クレジット 券売機 (※3)	⑤ICカード	⑥荷物置き場 (※4)	⑦インター ネット予約 ネット予約 (※5)
鉄道	JR北海道	札幌～小樽	○	駅：○ 車両：2020年度までに完了	○	○	○	○	○
		札幌～函館	○	駅：○	○	○	札幌エリアのみ：○	○	○
	東武	浅草～東武日光 ・鬼怒川温泉	○	○	○	2020年度中に完了	○	2020年度から順次対応	○
	JR東日本	東京～鎌倉	○	駅：○ 車両：2023年度中に完了 ※グリーン車のみ	○	○	○	-	-
	小田急	新宿～小田原	○	○	○	○	○	○	○
	箱根登山	小田原～早雲山	○	駅：○	○	○	○	○	○
			○	○	○	○	○	○	○
	JR東日本	東京～河口湖	○	駅：○ 車両：2019年度中に完了	○	○	○	○	○
	JR東日本	新宿～白馬	○	駅：○ 車両：2019年度中に完了	○	○	○	○	○
	JR西日本	大阪～金沢	○	駅：○ 車両：今後検討	○	○	○	○	○
	JR東海	名古屋～高山	○	○	○	○	○	○	○
	JR西日本	大阪～神戸	○	駅：○	○	○	○	○	○
	阪急	梅田～神戸三宮	○	駅：○	○	-	○	○	○

(※1) 駅での対応を優先 (※2) 駅・車両を含むが、車両についてはトイレが設置されているものに限る (※3) 長距離又は優等の乗車船券の購入が多い旅客施設に限る (※4) 長距離の利用が見込まれる又は空港へのアクセスに利用される鉄軌道路線に限る (※5) 座席等指定券が設定されている路線に限る (※6) 対象となる旅客施設及び車両等は外国人観光旅客の利用上重要なものとして各公共交通事業者等が選定したもの

実施計画の概要⑦(主要観光地へのアクセス路線その2)

種別	事業者名	区間	①多言語	②Wi-Fi	③洋式トイレ (※1)	④クレジット 券売機 (※2)	⑤ICカード	⑥荷物置き場 (※3)	⑦インター ネット予約 ネット予約 (※4)
鉄道	阪神	梅田～元町	○	駅：○ 車両：2019年度に対応 を開始し順次対応	○	-	○	-	-
	JR西日本	大阪～京都	○	駅：○	○	○	○	-	-
	阪急	梅田～河原町	○	○	○	-	○	-	-
	京阪	淀屋橋～出町柳	○	○	○	-	○	2020年度中に完了	-
	近鉄	大阪難波～近鉄 奈良	○	駅：○ 車両：2020年春季運行 開始予定の新造車両で 実施	○	2019年度中に 完了	○	-	○
	JR西日本	広島～宮島口	○	駅：○	○	○	○	-	-
	広島電鉄	広島～広島宮島 口	○	駅：○	○	-	○	-	-
	JR四国	岡山・高松～松山	○	○	2020年度中に 完了	○	高松エリアのみ：○	○	○
	JR九州	博多～別府・湯布 院	○	○	○	○	福岡・大分エリア のみ：○	○	○
	西日本鉄道	博多～長崎	○	駅：○	○	○	○	○	○
船舶	JR西日本宮 島フェリー	福岡(天神)～太宰 府	○	○	○	-	○	-	-
	宮島松大汽船	宮島口～宮島	○	今後検討	○	-	-	-	-
	宮島松大汽船	宮島口～宮島	○	○	○	-	-	-	-

(※1) 駅・車両を含むが、車両についてはトイレが設置されているものに限る (※2) 長距離又は優等の乗車船券の購入が多い旅客施設に限る (※3) 長距離の利用が見込まれる又は空港へのアクセスに利用される鉄軌道路線に限る (※4) 座席等指定券が設定されている路線に限る (※5) 対象となる旅客施設及び車両等は外国人観光旅客の利用上重要なものとして各公共交通事業者等が選定したものとす

主な取組①（主要7国際空港へのアクセス路線）

鉄道

- JR北海道について、2019年度から英語版ツイッターを開設し大規模災害時の運行情報発信を行うとともに、2019年度中に、異常時における運行情報をウェブサイトにて多言語で提供する。さらに、「快速エアポート」（新千歳空港～札幌）について、2020年夏までに、車内無料Wi-Fi（全22編成）の整備を完了する。
- 名古屋鉄道について、異常時における運行情報をウェブサイト及びツイッターにて日英2か国語にて提供しているところ、2019年度上期には中韓2か国語対応を予定している。また、ミュースカイでは日英中韓4か国語による案内表示・自動放送を実施しており、2019年度中には一部特別列車特急においても中韓2か国語対応の案内表示の追加を予定している。



JR北海道「快速エアポート」



名古屋鉄道「ミュースカイ」

バス

- 成田空港アクセスバス及び羽田空港アクセスバスについて、2019年度に多言語翻訳に対応したタブレット端末を導入予定。また2020年度以降、QRコードを利用したWeb決済の導入を進める予定。
- 中部国際空港アクセスバスについて、2019年度に系統及び各停留所のナンバリングを実施予定。
- 関西国際空港アクセスバスについて、大阪駅にて2019年度中にクレジットカード対応券売機を導入。関西空港第1ターミナルにおいても、2020年度以降の導入を検討する。
- 上記以外の空港へのアクセス区間においても、多言語化等の取組を実施予定。

主な取組②（新幹線・主要都市部における路線）

新幹線

- 新幹線（北海道新幹線、東北新幹線、東海道・山陽新幹線、九州新幹線など）について、2019年度中に、ほぼ全ての車両（約4,000両）で無料Wi-Fiの整備を完了する。
- 九州新幹線について、現在は車端部スペースを荷物置き場として案内しているが、2021年度までに、800系の車内荷物置き場の設置を完了する。



北海道・東北新幹線



九州新幹線(800系)

主要都市部における路線

- 東京メトロについて、2019年度中に駅トイレの洋式化、2020年夏までに全車両における無料Wi-Fiの整備をそれぞれ完了する。
- 都営地下鉄について、2019年度中に、全車両における無料Wi-Fiの整備を完了する。



都営地下鉄

主な取組③(主要観光地へのアクセス路線)

- J R 東日本「あずさ」「かいじ」(新宿～白馬)、「富士回遊」(新宿～河口湖) について、2019年度中に、全車両で無料Wi-Fiの整備を完了する。
- J R 四国(岡山・高松～松山) について、2019年度中に、ウェブサイトにて5カ国語での列車走行位置情報サービスを実施する。
- 東武鉄道(浅草～東武日光・鬼怒川温泉) について、2019年度から、ウェブサイトにて、異常時における運行情報を多言語で提供開始するとともに、「スペースアジア」「リバティ」について、2020年度から車内荷物置き場の設置を順次対応していく。
- 小田急電鉄(新宿～小田原) について、2019年度中に、全駅において音声翻訳機「ポケット」の配備を完了し、多言語による情報提供を実施する。
- 近畿日本鉄道(大阪難波～近鉄奈良) について、2020年度に新造車両を導入し、異常時における英語での情報提供を実施するとともに、車内無料Wi-Fiの整備を開始する。



J R 東日本
「あずさ」「かいじ」「富士回遊」



J R 四国
「しおかぜ」「いしづち」



東武鉄道「スペースアジア」「リバティ」

