

JNTO認定外国人観光案内所 認定審査の考え方

(2023年3月改訂)

日本政府観光局（JNTO）では、観光庁が定めた「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針（平成24年1月制定、平成30年4月改定、令和5年3月改訂）」に基づき、外国人観光案内所が提供するサービス内容により、3つの「カテゴリー」及び「パートナー施設」に区分し、認定を行っております。新規申請、更新申請（3年毎）、カテゴリー変更申請の際は、上記の指針と併せて、「JNTO認定外国人観光案内所 認定審査の考え方」及び「申請の際に必要な資料等」をご確認ください。

サービス・設備水準等	カテゴリー			P	認定審査の考え方
	1	2	3		
1 運営主体					
①公平・中立な観光案内を行うこと。	●	●	●	●	<p>自社商品や提携先の商品に偏ることなく訪日旅行者の要望に応じて、適切な案内ができることが求められます。例えば、以下の質問例の様に、交通手段や商業施設、飲食店等の案内時で、複数の案内方法が存在する場合、できる限り複数の選択肢を提示する必要があります。</p> <p>（質問例）この近くでラーメンを食べたい。 （回答例） 望ましい例：好みの味、アレルギーや食べられない食材（ハラル、ヴィーガン）等を確認しながら、各ラーメンの特徴（豚骨、醤油、味噌等）と共に複数の店舗を紹介する。 望ましくない例：提携先等のラーメン店のみを紹介する。</p> <p>（質問例）富士山に行くツアーを探している。 （回答例） 望ましい例：複数のツアーの内容（ツアー料金、集合時間・場所、食事の有無、対応言語等）を説明し、案内する。類似のツアーであれば、より参加しやすいものであることを考慮する。 望ましくない例：自社商品や提携先の商品等のみを紹介する。</p>
②法人、あるいは地方公共団体が運営していること。	●	●	●		JNTO認定外国人観光案内所は公共性の高い施設であり、誰もが安心して利用できる環境が求められます。そのため、設置・運営主体も公序良俗に反することのない組織である必要があります。
2 立地					
①常設の施設であり、鉄道駅などの公共交通の交通結節点、著名な観光地の中心部など、外国人旅行者の来訪の多い場所にあること。	●	●	●		訪日旅行者の増減は十分考えられるため、極端に人の往来が少ない場所でない限りは認定の対象とし、各案内所の状況に応じて個別に判断します。
3 サイン環境					
①鉄道駅等に設置してある案内板等に外国人観光案内所の所在箇所が分りやすく表示されていること。	●	●	●		<p>訪日旅行者が理解できるよう、案内板への表示は案内所の所在地に案内所名称（XXXXX Tourist Information Center等）が分かるように外国語（英語必須）で記載することが望ましい（テプラやPC等で作成して印刷した案内表示をラミネート加工したものでも可）。鉄道駅や案内所立地地域周辺等の案内板に表示されることが望ましいですが、案内所の立地上、表示が難しい場合は貼り紙や看板、ポスター等で訪日旅行者が案内所に到達できるような工夫をお願いします。</p> <p>※案内所周辺に案内板等がなく、案内表示が難しい場合は、（カテゴリーの再考も含め）申請の際に別途ご相談ください。 ※テプラの劣化や剥がれ等により、英語の表示が消えかけている場合は、貼り直しをお願いします。</p>
②合理的なルートから訪れる外国人旅行者に対して、外国人観光案内所の場所を案内する表示（地図、看板）が設置されていること。		●	●		<p>案内所へ到達する代表的なルート上に表示があることが望ましいですが、難しい場合は最低限、案内所の周辺に外国人観光案内所があることを認識できるよう外国語（英語必須）表示をお願いします。また、商業施設や博物館等の施設内にある場合でも、可能な限り施設の外観等に外国人観光案内所である旨の表示をお願いします。</p> <p>※現在、案内表示やその他の看板（吊り看板等）がない場合は、英語で案内所の所在地を案内する表示をし、案内所名称は「XXXXX Tourist Information Center」等と表示ください。 ※合理的なルート上への案内表示が難しい場合は、（カテゴリーの再考も含め）申請の際に別途ご相談ください。 ※テプラの劣化や剥がれ等により、英語の表示が消えかけている場合は、貼り直しをお願いします。</p>
③JNTOが認定する外国人観光案内所のシンボルマークを外国人旅行者の目に付きやすい場所に掲出しておくこと。	●	●	●		<p>カテゴリー1～3に認定された場合、JNTO認定外国人観光案内所のシンボルマーク（以下、シンボルマーク）は案内所入口又は案内所がある建物の入口、案内カウンター等の訪日旅行者から見える場所への掲出をお願いします。なお、掲出用のシンボルマークは、認定後にJNTOよりシール型のものを送付します。これから認定を希望する外国人観光案内所は、新規申請時において、シンボルマーク掲出画像の提出は不要です。</p> <p>※JNTO認定外国人観光案内所シンボルマークは観光庁にて商標登録を行っております。認定後、外国人観光案内所を宣伝する目的のみに掲出いただけます。</p>



JNTO認定外国人観光案内所

サービス・設備水準等	カテゴリー			P	認定審査の考え方
	1	2	3		
④外国人観光案内所が提供する情報やサービスの内容を外国人観光案内所外部に掲出すること。		●	●		カテゴリー2～3に認定された場合、案内所の開所時間や対応言語、その他の提供サービス等について、認定後にJNTOより提供する様式を用いるか、それに準じたものを作成し、案内所入口や案内カウンター等の訪日旅行者から見える場所への掲出をお願いします。これから認定を希望する外国人観光案内所は、新規申請時において、サービス内容の掲出画像の提出は不要です。また、カテゴリー変更（カテゴリー1からカテゴリー2に変更等）の場合も、申請時は提出不要です。認定後に作成して案内所に掲出ください。
4 施設・設備					
①観光案内専用の対面式のカウンター又は案内を行うための場所があること。	●	●	●		対面での案内においては、資料を広げて観光案内を行うのに相応しい設備を備える必要があります。ビデオ等の非対面での案内においては、案内を行うための端末等の設置場所を備える必要があります。他の業務と併用することで観光案内に支障があると判断した場合は認定できないことがあります。
②客溜まりのスペースがあること。		●	●		案内所が施設の内部に設置されている場合、案内所周辺に訪日旅行者が並ぶことができるような十分なスペースがあれば、必ずしも案内所内部に客溜まりスペースを確保する必要はありません。
③パンフレット等を提供する環境が確保されていること	●	●	●	●	案内所においては、紙もしくは電子データにてパンフレットを提供する必要があります。紙での提供の場合は、訪日旅行者が利用しやすい位置に配布場所の確保をお願いします。電子データのみで提供の場合は、二次元バーコードの掲示や公衆無線LANの設置等、閲覧できる環境を確保する必要があります。また、紙のパンフレットを提供しない場合は、訪日旅行者の求めに応じ、パンフレット等の印刷にも対応することが望ましいです。
④職員がインターネットで検索できる環境にあること。	●	●	●		訪日旅行者は、SNSを見てきたという者も多いことから、案内所においては情報の検索を行うため、職員がPCやスマートフォン等によりインターネットを活用できる環境が必要となります。
⑤公衆無線 LAN が外国人観光案内所内で利用できること。			●		案内所が入居する施設内に訪日旅行者が利用可能な公衆無線LAN（Free Wi-Fi）が整備されている場合は、必ずしも案内所内に設置する必要はありません。宿泊施設内にある案内所の場合、宿泊のお客様以外でも利用できる環境にしてください。
⑥パンフレット等を電子データのみで提供する場合は、公衆無線 LAN が外国人観光案内所内で利用できること。	●	●			パンフレット等を電子データのみで提供する場合は、訪日旅行者の端末においてもパンフレット等をダウンロードできるように、カテゴリー1、2の外国人観光案内所でも公衆無線LANが外国人観光案内所内で利用できる環境にしてください。
5 多言語対応（スタッフ）					
多言語対応（スタッフ）共通	●	●	●	●	ビデオ通話のみで観光案内を行う場合は、管理スタッフを外国人観光案内所に配置し、外国人観光案内所を訪れた訪日旅行者にビデオ通話の利用方法を案内するとともに、不具合発生時の対応を行ってください。なお、対面以外の方法で対応する場合においても、案内スタッフは当該地域の観光情報に関する適切な知識を有している必要があります。
①フルタイムで英語による観光案内が可能なスタッフが常駐していること。その上で、英語を除く2以上の言語での案内が常時可能な体制を構築していること。			●		対面による英語での案内が常時可能な体制があり、英語を除く2つ以上の言語の対応は、対面による案内、ビデオ通話、多言語翻訳システム、電話通訳サービスの利用のいずれかの方法で常時案内が可能な体制を構築する必要があります。
②フルタイムで英語による観光案内が可能なスタッフによる対面又はビデオ通話による案内が常時可能な体制を構築していること。		●			案内所が開所している時間には、対面またはビデオ通話により常時英語対応できる体制を構築する必要があります。また、ビデオ通話を活用する場合であっても、訪日旅行者の利用が多い時期や時間帯は、英語による観光案内が可能なスタッフによる対面による案内が可能な体制を構築することが望ましいです。
③フルタイムで英語による観光案内が常時可能な体制を構築していること。	●				対面による案内、ビデオ通話、多言語翻訳システム、電話通訳サービスの利用のいずれかの方法で常時英語対応できる体制を構築する必要があります。また、ビデオ通話を活用する場合であっても、訪日旅行者の利用が多い時期や時間帯は、英語による観光案内が可能なスタッフによる対面による案内が可能な体制を構築することが望ましいです。
④英語による観光案内が可能な体制を構築していること。			●		パートタイムスタッフによる対面による案内、ビデオ通話、多言語翻訳システム、電話通訳サービスの利用のいずれかの方法での英語による案内ができる環境を構築する必要があります（常時対応ではなくても可）。

サービス・設備水準等	カテゴリー			P	認定審査の考え方
	1	2	3		
6 開所日数					
①元旦など特別な日を除き、原則毎日開所すること。			●		年末年始及び案内所が入居するテナントビルの法定点検日等で閉所、自然災害等により、開所できない日は、特別な日に該当するものとし、当該要件を満たします。
②特定の観光シーズンに限ることなく開所すること。加えて、当該地域でイベント・行事がある際も原則開所すること。また、土日は原則開所すること。		●			案内所が入居するテナントビル等が土・日（祝日含む）に閉鎖される等、開所することができない、やむを得ない理由がある場合を除き、土日は原則開所する必要があります。また、特定の観光シーズンに限ることなく開所する必要があります。
③少なくとも当該地域の観光シーズンに開所すること。	●				-
7 提供する資料					
①次の資料を提供すること。 -多言語パンフレット（原則、英語を含む1以上の言語） -多言語地図（原則、英語を含む1以上の言語）	●	●	●	●	全てのカテゴリー及びパートナー施設において、紙または電子にて立地する地域及び近隣の自治体や観光協会等が発行する観光パンフレットや地図の収集は必須となります。なお、多言語パンフレットは、特定の施設等のパンフレット、日本語の観光パンフレットやインターネットの情報を印刷したもののみでは認定できません。フリーペーパーは原則認定できませんが、中身が充実したものである場合は認定できる場合もあります。また、十分な部数が入手できない場合でも、参考用として観光パンフレットを確保し、必要に応じて利用者にコピー等で配布する等の工夫をお願いします。なお、多言語のパンフレットと地図も同時に掲載されている資料については、1冊で結構です（地図のみでは不可です）。
主として立地する地域および近隣の地域を含めて上記に示す資料を提供すること。	●			●	
地域において必要とされる、より広域の範囲の上記に示す資料を提供すること。		●			
全国の情報が掲載されている資料を提供すること。			●		
8 提供するサービス					
①次のようなサービスを提供すること。 -公共交通利用に関する情報提供 -公共交通の割引切符、フリー切符の情報提供 -観光情報の提供 -宿泊施設情報の提供・予約サポート -ツアー・旅行商品情報提供 -公衆無線LAN環境やSIMカード等の情報提供 -両替・海外発行のクレジットカード利用可能なATM情報提供 -外国人旅行者を受け入れる病院の情報提供 -災害・交通障害等に関する情報提供	●	●	●	●	全てのJNTO認定外国人観光案内所は、訪日旅行者のニーズに合わせて左記のような各種情報を収集し、提供する必要があります。但し、予約サポートは、空き状況の確認までとし、予約代行は必須ではありません。 また、広域（カテゴリー2）や全国（カテゴリー3必須）の交通、観光情報提供については、以下の要件を満たす必要があります。 ・目的地までの交通情報を提供できること。 ・目的地までの主要ルート上にある観光地の特徴を理解して説明できること。 なお、目的地近郊の詳細情報については、必要に応じて目的地の周辺に立地する認定案内所を紹介する等の対応ができる場合は、要件を満たします。 災害時に案内所の活動自体が困難な場合は、案内所スタッフの安全確保を優先し、施設の入口等に訪日旅行者が災害時に参照できるツール*の案内の掲示等を行うようお願いします。 *災害時の掲示用ツールについては、3章「3 自然災害・交通障害等の緊急時の対応」（P53～57）をご参照ください。 【災害時の案内用リーフレット】 https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001471576.pdf （縦型） https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001471578.pdf （横型）
主として立地する地域の上記に示す情報を提供すること。	●			●	-
立地する地域において必要とされる、より広域の範囲の上記に示す情報を提供すること。		●			（平成28年8月15日改訂） 「広域の範囲」とは、案内所地域を含む都道府県内全域又は案内所地域から観光客が訪れる割合が高い複数の都道府県に跨る近隣地域とします。後者の場合、近隣地域間に含まれる各都道府県の全域を案内範囲とする必要はありません。
全国の上記に示す情報を提供すること。			●		-
-災害・交通障害等に関する情報提供 自然災害等が発生した場合、外国人旅行者は災害関係情報や交通情報等をすぐに取得できない可能性が高い。災害・交通障害等の緊急時には、カテゴリーIIIの外国人観光案内所は、観光庁・JNTOと協力して、スタッフの安全確保に十分配慮しつつ、可能な限り外国人旅行者からの問い合わせに対応するとともに情報を提供することが望まれる。			●		-