

【訪日外国人受入環境整備緊急対策事業】

# 外国人旅行者のレンタカー利用に係る 安全性確立に向けた調査実証事業 報告書(概要版)

平成30年3月

国土交通省 北海道運輸局

## 調査の目的

近年、北海道においてはFIT旅行者の増加に伴い、外国人旅行者によるレンタカー利用が増加傾向にあり、その際の安全性確保が課題となっている。北海道は地方部において二次交通整備が不足しているため、レンタカー利用は観光振興における効果的な移動手段である。一方で、レンタカーを利用する外国人旅行者が「道路標識等の交通ルール理解に不足がある」や「冬道運転時のリスクをしっかりと認識できていない」等の課題も指摘されており、外国人旅行者のレンタカー利用増加に伴ってトラブル等の発生事例が増えている。このことから本事業では今後、全国各地で外国人旅行者のレンタカー利用増加が見込まれることを見据え、その普及モデルとしての体制構築を目指して、レンタカーを利用する外国人旅行者への有効な交通ルール等の周知策について検討・実証を行った。



## 調査の概要

本事業では以下の調査を行い、「安全性確立」に向けた課題整理及び安全性確立に向けた方策検討を行った。

### 【事業の実施内容】

- ① 実態調査(海外の交通ルール等に関する調査、国内外の先行事例調査、レンタカー事業者・損害保険会社に対するアンケート・ヒアリング調査、海外における日本の交通ルールの発信状況等の調査、FIT向け旅行パッケージの調査)
- ② レンタカー利用に際する安全性確立に向けた実証(レンタカー貸出窓口での交通ルールの周知、外国人運転者マークの作成)
- ③ 講習会の実施

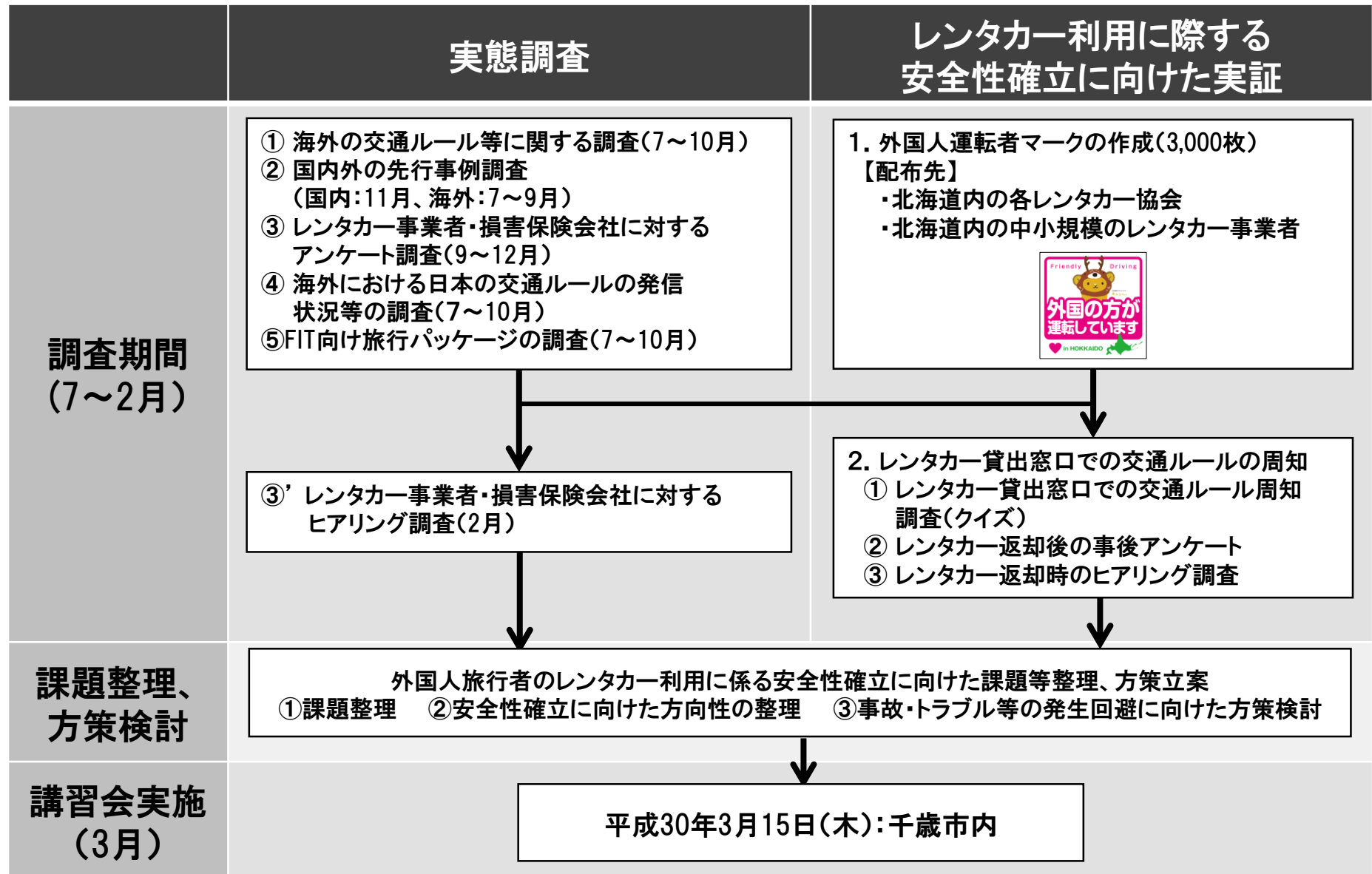


## 調査結果

### 【調査結果から読み取れる「安全性確立」に向けた方向性】

- ① 北海道特有の交通事情へは、オリジナルで対策を講じる必要がある
- ② 各事業者の継続的な周知・啓蒙活動の実施
- ③ 交通ルール等の周知ツール・補助ツールの整備(体験・経験・実用型ツールの整備)
- ④ 日本の交通ルールを来日前に学習してもらう工夫
- ⑤ 道内関係者による、事故防止・発生時の連携体制の構築

# 調査実施の流れ



# 調査結果サマリー①: レンタカー貸出窓口での交通ルール周知

## 結果から読み取れる特徴

- 走行車線の左右では、日本と同じ左側走行の国・地域だからと言って、「日本は左側走行」ということを充分認識しているとは限らない
- 非漢字国・地域からの旅行者に対しては、漢字・ひらがな表記の標識に対する認識周知には特に注意が必要
- 自国と日本とで制限速度が異なる場合には、認識不充分のケースが多い
- 「コンビニでの長時間駐車」については、特に「タイ」「マレーシア」では、それがマナー違反という認識に欠けている可能性があるため注意が必要
- 冬道路面の滑り易さについては、非積雪国・地域では認識が甘い
- 出身の国・地域別に重点的に周知すべき項目は異なると考えられる
- 今回のクイズ形式の場合、回答率の減少が2段階で現れた。この結果から、短時間で周知を図るには「5問程度」が、相応の回答率(95%前後)を確保できるラインと考えられる。(店頭周知の場合、お客様が集中的に認識できるのは5項目前後)

For a safe driving trip  
Road Trip Safety

Japanese traffic rule check (quiz) : 14 questions in all  
日本交通規則検査 (測驗) : 14 個問題  
일본 교통 규칙 검사 (퀴즈) : 모두 14 문항  
การตรวจสอบกฎจราจรญี่ปุ่น (แบบทดสอบ) : มีทั้งหมด 14 ข้อ  
Pemeriksaan peraturan trafik Jepun (kuiz) : 14 soalan dalam semua

Start

Quiz about road safety rules in Japan (14 questions)  
Please select your country.

Hong Kong 香港  
Taiwan 台灣  
Korea 韓國  
Singapore 新加坡  
Thailand 泰國

Malaysia 马来西亚  
Australia 澳洲  
America 美國  
Europe 歐洲  
Other countries

Next

Answer/回答

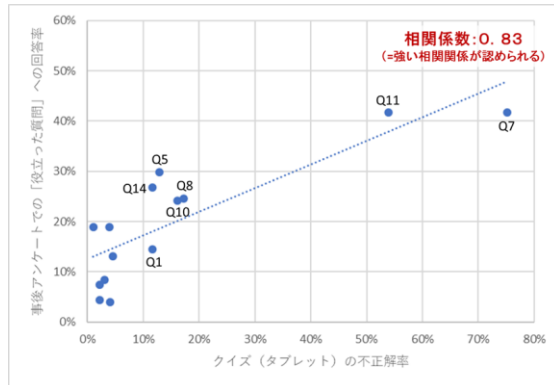
A Left lane 左車線  
B Right lane 右車線

Next / 次へ

# 調査結果サマリー②：レンタカー返却後の事後アンケート／ヒアリング

## 『事後アンケート』結果から読み取れる特徴

- タブレット端末を使用したクイズに対して、事後アンケート返送者の98%が「役立った」と回答。クイズで不正解率が高かった問題は、事後アンケートでも「役立った」の回答率が高く、両者には相関関係がある(相関係数:0.83)ことから、「日本の交通ルール周知」という目的では相応の効果があると推察できる。
- 来道してレンタカーを利用する外国人観光客のうち約1割、特に「シンガポール」「オーストラリア」「アメリカ」からの観光客が「旅行前に日本の交通ルールを学んでいない」が多い。
- 「役立った問題」を国・地域別に比較すると、その回答比率は国・地域毎に異なっている。このことから国・地域別で、重点的に周知すべき項目も異なってくると考えられる。



## 『返却時ヒアリング』結果から読み取れる特徴

- 「出発前にクイズを実施した」の回答は21%。今回のクイズでは、実施各社へのタブレット貸与台数が各店舗2台に限られていたという制約があったものの、「レンタカーを利用する外国人旅行者全体への周知」には、更なる工夫・省力化が必要。
- 実際の運転者の感想から出た以下の項目については、特に意識的な周知を実施する必要があると考えられる。
  - ・冬道での凍結路面への注意(特に、ブラックアイスバーン)
  - ・道路脇への積雪による視界不良

# 安全性確立に向けた『課題』の整理

課題区分	明らかになった課題	課題の内容
<b>1. 外国人旅行者に係る課題</b>		
①国・地域別の交通ルールの違い	国・地域別で日本の交通ルールとの違いがあるが、少なくとも主要なルールの違いは認識周知が必要	
②国・地域別での慣習の違い	一言に事故・トラブルと言っても、国・地域別で慣習が異なるため、その認識周知に苦慮（例えば、コンビニでの長時間駐車のマナー違反認識や、車両バンパーへの汚損等の認識）	
③冬道運転への対応	雪が降らない国・地域からの来道・レンタカー利用では、凍結路面の滑り易さ、積雪による視界不良に対する認識が甘い	
<b>2. 事業者側の対応に係る課題</b>		
①店頭での周知時間の不足	クイズの完全回答率より、重点的に周知可能なのは5項目・5分程度と想定され、店頭での実質的な周知時間は限られている	
②国・地域別の違いへの配慮	国・地域別の交通ルールの違いから、間違いやすい日本の交通ルールも国・地域で違っており、配慮できると良い	
③来道前の周知策の不足	来道前に交通ルールを学んで来ていない層が約1割あることから、事前周知策の充実が必要	
④周知に係る業務負荷	店頭ヒアリング調査ではクイズ実施率が21%であったことから、店舗における周知策の業務負荷軽量化は不可欠	
<b>3. 外国人旅行者と事業者間のコミュニケーションに係る課題</b>		
①周知ツールへの工夫	交通ルールの周知ツールは、経験型・実用型・リアルタイム性を意識する必要がある。また、投資負担を減らす工夫も必要	
②国・地域の多様性への対応	北海道は複数の国・地域から比較的分散的に観光に来ているため、万遍なく対応できる方策を練らなくてはならない	
③多言語への対応	北海道では、多言語対応可能な社員採用が困難	

# 安全性確立に向けた『方向性』の整理

方向性	内容
<p>①北海道特有の交通事情へは、オリジナルで対策を講じる必要がある</p>	<p>「冬道運転時の注意事項」「レンタカー利用の、東南アジア割合が高い」は北海道特有の事情であり、北海道としてオリジナルで対策を講じる必要がある(冬道運転については既に、貸出時に練習できるプログラムを提供している事業者もある)</p>
<p>②各事業者の継続的な周知・啓蒙活動の実施</p>	<p>「周知方法・タイミング」は事業者毎に貸出オペレーションが異なるため、実態的に画一的対応は難しい。また沖縄の事例を見る限り、「短期で効果的に成果を達成(=無事故化)できる方策」は無く、「訪日前」「来店時」「貸出時」「貸出中」の各場面・接点でしつこく周知・啓蒙し続けなければならない(ここを怠ると結果的に、将来の事故発生や損保料率増で、事業者負担が重くなってくる)</p>
<p>③交通ルール等の周知ツール・補助ツールの整備(体験・経験・実用型ツールの整備)</p>	<p>ここも画一的で短期・効果的なものは無いが、考え方としては「車両貸出中に事故等が起こりやすい場面で使用できるツール(OTSレンタカーの例では『駐車時の誘導うちわ』)」や「自分で動かして学ぶ(Ex.本調査の『クイズ』)」等、実用性あるものの整備が望ましい。 また言語対応は、道内では人材確保が困難な事情もあり、特に中小事業者は人件費も負担となることから、スマホ翻訳アプリ(Ex.情報通信研究機構が無償で提供している、多言語音声翻訳アプリ『ボイストラ(VoiceTra)』)等を補助的に活用した対応が望ましい</p>
<p>④日本の交通ルールを来日前に学習してもらう工夫</p>	<p>今回調査では、レンタカーを利用する外国人旅行者のうち約1割が「旅行前に日本の交通ルールを学んでいない」ことが明らかになった(Ex.ETC無しで高速道路に入ろうとする)。その一方、来日してからでは十分な周知時間が取れないため、可能な限り来日前に時間を確保させ、学習させることが効果的。沖縄のヒアリングでも「ネット予約時に交通ルール動画を見なければ、予約完了できないようにすることも検討中」との話が出たが、それが可能な事業者は積極的に実施すべきである</p>
<p>⑤道内関係者による、事故防止・発生時の連携体制の構築</p>	<p>北海道は沖縄のように、特定事業者による外国人貸出比率が著しく高い訳ではない。このことから、特定事業者が地域全体の安全対策に積極投資し、環境整備を率先していくことは難しい(より安全性の高い車両への入替等は、各社で行っているが)。その分、幅広い関係者(レンタカー事業者だけでなく、JAF、警察、損保会社、行政機関 等)を巻き込み、特に金銭負担が必要な施策(通訳対応やツール作成 等)は関係者間で必要資金を拠出し合って体制構築していかなければ、個社対応では不十分であり、施策の重複ロスも生じてしまう(有効な施策も、業界全体に普及・波及していかなければ、北海道全体での事故率は引き下がっていない)</p>

# 事故・トラブル等の発生回避に向けた方策:案

区分	方策:案	方策の内容
<b>1. 来道前・来店前の方策:案</b>		
	①予約前学習の強化	自社サイトからの予約時に、日本の交通ルールを学習する動画閲覧・クイズ回答後に、予約確定となる仕組みを構築する
	②予約後学習の強化	各種媒体から予約した外国人に対し、予約時にE-mailアドレスを取得。予約完了後、E-mailで日本の交通ルールパンフレットをPDF送付することで事前学習を促す
<b>2. 来店時・貸出時の方策:案</b>		
	①利用者の出身国・地域に合わせた対応	国・地域毎に交通ルールが異なることから、出身の国・地域別に重点的に学習させるポイントを変えて対応する
	②経験的に交通ルールを理解できる工夫	今回調査の『クイズ』の他、簡単な『交通ルール理解テスト』等を用意し、その実施を通じて”経験的な理解”を促す
	③社員の負荷を重くし過ぎない工夫	上記①②を実施する際は、『ポイントを絞って5分でできるツールにする』『店舗での待ち時間に学習できるツール』を整備する他、『Pepper(ペッパー)等のロボット導入による、無人学習支援』等、現場社員の負荷をできるだけ軽くする(社員の負荷が重いと、オペレーションの継続性を確保できない)
	④冬道運転講習会の実施	冬道運転は可能な限り、店舗出発前に練習させられると良い。一案として、千歳空港周辺のレンタカー事業者が共同で冬季間のみ『冬道運転練習コース』を作る他、そこで有料の講習会を受けられるようにする等の工夫が考えられる ※単に受講料分を有料化するではなく、限定記念品(例えば『外国の方が運転しています』マグネットマーク)を配布する等の工夫で、本人に金銭負担してもらえないか
	⑤言語補助ツールの導入	通訳者を窓口に設置できない場合、多言語音声翻訳アプリ『ボイストラ(VoiceTra)』等をダウンロードして、活用する
<b>3. レンタカーを貸出中の方策:案</b>		
	①貸出中に利用できるツールの制作・配布	沖縄の事例にあった『駐車時の誘導うちわ』のように、レンタカー貸出時に利用することで事故等を回避できるツールを制作し、配布する。