

訪日外国人のニーズに対応するため、レンタカーサービスにおいて、事故防止対策、利用環境の向上、予約の利便性の向上のための取組を推進。

## 事故防止対策

### □ 日本の交通ルール等の周知

- ・英語、中国語、韓国語で日本の交通ルールや運転の際の注意点、保険、事故時の対応などを説明するパンフレット等を配布
- ・2018年に道路標識の英語併記を記載した改定版を作成、配付
- ・安全運転啓発動画（現在：英語、中国語）を、2018年度中に韓国語、タイ語及びマレー語により作成し、営業店舗等における放映を全国で開始するとともに、訪日前の広報を促進する。

### □ 専用ステッカーの拡充

- ・2019年度中に全都道府県において、外国の方が運転していることを周囲のドライバーに示す、各地域で特色ある専用ステッカーを作成する。



(北海道)



(沖縄県)

### □ ドライブ支援アプリによる情報提供

- ・多言語対応のドライブ支援アプリ（現在東北地方で試験導入中）を2019年度に全国に拡大する。（2018年度～：地域毎のコンテンツ開発、2019年度中：全国拡大）



### □ 訪日外国人旅行者レンタカー利用実態の把握

- ・外国人のニーズを把握するため、北海道及び沖縄県に加え、2018年4月から外国人利用の多い空港（成田、関西、福岡、羽田、中部）においても、利用実態の調査を開始する。

## 利用環境の向上

### □ 窓口での多言語対応

- ・国際定期旅客便の就航する全ての空港において、2018年度中に窓口を担当する職員全てに多言語音声翻訳システム等の活用を含む外国語研修等を実施する。

### □ 外国人向けドライブマップ作成促進

- ・ドライブモデルルート、レンタカー利用方法、観光案内所の所在地等について紹介したドライブマップを2019年度までに日本全域において作成する。



### □ 空港等での利用環境の向上

- ・2019年度までに那覇、羽田、成田、広島空港等において、送迎車乗降場所の拡大、または空港に隣接したレンタカー専用スペースの拡大を要請し、利用環境の向上を目指す。



(青森空港)

### □ 乗り放題パスの販売促進

- ・レンタカーとセットで販売される高速道路乗り放題パス（7日間20,000円、14日間34,000円）を2019年度までに拡大する。

## 予約の利便性の向上

### □ 予約サイトの多様化

- ・2019年度までに航空券やホテル多言語予約サイト等へレンタカー予約サイトへのリンクを追加する提携の促進を行う。



# 訪日外国人向け レンタカーサービス向上アクションプラン

平成30年1月



# 目 次

1. アクションプラン策定の目的と背景
2. レンタカーサービス向上アクションプラン
  - 2-1 事故防止対策
    - ① 日本の交通ルール等の周知
    - ② 専用ステッカーの拡充
    - ③ ドライブ支援アプリによる情報提供
    - ④ 訪日外国人のレンタカー利用実態の把握
  - 2-2 利用環境の向上
    - ① 窓口での多言語対応
    - ② 外国人向けドライブマップの作成促進
    - ③ 空港等での利用環境の向上
    - ④ 乗り放題パスの販売促進
  - 2-3 予約の利便性の向上
    - ① 予約サイトの多様化

(参考) 1. 我が国のレンタカーの現状



# 1. アクションプラン策定の目的と背景

レンタカーは、「必要な時に必要な車を」利用することの経済性・合理性から、いくつもの目的地を、個人で訪れることの利便性が評価されております。

その目的地は、地方周遊を始め、大都市圏の道路状況においてもカーナビを用いれば、ルートを把握でき、旅行者のレンタカー利用への評価は、高まっています。

このような状況の中で、訪日外国人は増加が続き、外国人のレンタカー利用も急増しており、全国の利用数は、外国人は、2015年には約70.5万人と5年間に4倍増となっています。レンタカー事業者、レンタカー協会は、安全と利便性の確保のため、

- ・日本国内で運転が認められる国際・外国運転免許証の確認ポイントを説明したパンフレットの作成、会員事業者への提供
- ・日本の交通ルールや運転の際の注意点等の周知
- ・道路標識の英語併記による改善措置
- ・「外国人が運転している」ことを表示するステッカーの作成・配布
- ・訪日外国人が高速道路を利用する場合の定額利用・乗り放題パス等の E T C カードの提供
- ・地域のドライブマップの配布、観光地マップコードシステムの導入

等の課題への取組みを行い、今後も進めてまいります。

全国レンタカー協会は、訪日外国人の安全で安心なレンタカーサービスの向上を図るため、訪日外国人のレンタカー事故防止対策、多言語での対応等利用環境の向上、関係機関と連携した予約の利便性の向上に業界の総力を挙げて取り組み、安全・安心なレンタカーサービスの提供に努め、観光立国の実現に寄与することを目的に、このアクションプランを策定しました。

このような課題に引き続きレンタカー業界として取り組むべく、このアクションプランを、東京オリンピック・パラリンピックを一つの目標に策定し、レンタカーサービスへの評価を更に高めてまいりたいと考えております。

# 2 - 1 事故防止対策

## ① パンフレットによる日本の交通ルール等の周知（推進中）

- 英語、中国語（繁体字・簡体字）、韓国語で日本の交通ルールや運転の際の注意点、保険、事故時の対応を説明する外国人利用者向け「Car Rental Guide」を作成し配布。
- 2018年に道路標識の英語併記を記載した改訂版を作成し配布。

**Car Rental Guide**  
レンタカーご利用ガイド

### 主な記載内容

○日本の主要道路標識について解説

Regulatory signs / 規制標識

Auxiliary signs / 補助標識

○高速道路を通行する際の注意点

Expressways (toll roads) include a gate marked "ETC 専用" (ETC only). This indicates that the gate is part of the "Electronic Toll Collection System." Vehicles not equipped with dedicated ETC equipment and an ETC card cannot use this gate. If your vehicle is not equipped with the ETC equipment and card, use the gate marked "一般" (General) when using an expressway. Depending on the location, payment will be made either at the entrance or exit.

○酒気帯び運転の禁止

Driving under the influence of alcohol is prohibited by law.

酒気帯び運転は、法律で禁止されています。

○運転中の携帯電話・スマホ使用の禁止

Use of a handheld cell or smart phone while driving is prohibited by law.

運転中、携帯電話・スマートフォンの使用は法律で禁止されています。

○その他運転の際の注意点

- ・フットブレーキ、キーレスエントリーシステム装備車の紹介
- ・踏切横断時一旦停止の義務
- ・カーナビゲーション使用時の「MAPCODE」の紹介 等

【英、中(簡/繁)、韓の4言語】  
A3サイズ・4つ折・両面

## 2-1 事故防止対策

### ① 動画による日本の交通ルール等の周知

- 安全運転啓発動画を作成し、営業店舗等で放映するとともに、訪日前に広報を促進する。
- 英語・中国語(繁体字・簡体字)は作成済。引き続き2018年度中には韓国語・タイ語・マレー語バージョンを作成し、レンタカー貸渡し時等に当該動画の放映を全国で開始する。



Have a nice trip!

Social Compass

IATSS 国際交通安全学会  
International Association of Traffic and Safety Sciences



## 2-1 事故防止対策

### ② 専用ステッカーの拡充

- ❑ 現在、29都道府県において、外国の方が運転していることを周囲のドライバーに示すステッカーを作成している。
- ❑ 2019年度中までに全都道府県において、各地域の特色ある専用ステッカーを作成する。



(沖縄県)



(北海道)



(東京都)



(大阪府)



(大阪府)



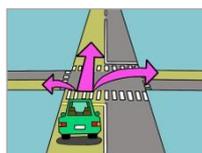
## 2-1 事故防止対策

### ③ ドライブ支援アプリによる情報提供

- ❑ 現在、東北全域59か所において、多言語のドライブ支援アプリを組み込んだタブレットを貸し出し、訪日外国人旅行者がレンタカーを利用する上で役立つ情報を提供している。
- ❑ 2019年度に多言語対応のドライブ支援アプリを全国に拡大する。  
(2018年度～：地域毎のコンテンツ開発、2019年度中：全国拡大)



#### ① ドライブ中の困りごとを解決



走行車線



信号機



標識



道路案内



トイレ



駐車場所



交通事故



ガソリンスタンド



高速道路(ETC)

#### ② 立ち寄りたい場所へ安全に誘導



378 地点の観光情報 + 765 地点の位置情報

## 2-1 事故防止対策

### ④ 訪日外国人のレンタカー利用実態の把握

- 現在、北海道と沖縄県において、訪日外国人旅行客のレンタカー利用実態を調査している。
- 外国人のニーズを把握するため、北海道及び沖縄県に加え、2018年4月から外国人利用の多い空港（成田、関西、福岡、羽田、中部）においても、利用実態の調査を開始する。

(1) 平成27年度 出国空港別レンタカーアクセス交通別旅客数・利用率

	外国人旅客数 (人)	レンタカー利用 (人)	利用率 (%)
那覇空港 (※)	1, 258, 042	294, 755	28.3
成田国際空港	8, 998, 525	95, 008	1.5
関西国際空港	6, 325, 553	73, 422	1.5
福岡空港	1, 805, 471	72, 581	5.2
新千歳空港 (※)	996, 507	64, 133	7.0
羽田空港	3, 765, 901	40, 695	1.6
中部国際空港	1, 153, 267	34, 992	3.8

(2) 平成28年 訪日外国人旅行者数

No	国・地域	万人
1	韓国	509
2	台湾	416
3	香港	184
4	米国	124
5	タイ	90
6	オーストラリア	45
7	マレーシア	39
8	シンガポール	36

注1) 出典 平成27年度 国際航空動態調査 アクセス交通手段 (複数回答)

注2) (※) すでに公表している (調査対象国を広げる)

注3) 記載: "レンタカー利用"人数の多い順

注1) 出典 日本政府観光局(JNTO)「訪日外客数」

注2) ジュネーブ条約加盟国

# 2-2 利用環境の向上

## ① 窓口での多言語対応

国際定期旅客便の就航する全ての空港において、2018年度中に窓口を担当する職員全てに多言語音声翻訳システム等の活用を含む外国語研修等を実施することで、スムーズな手続きを実現する。



翻訳実行画面

### 音声翻訳アプリ ‘VoiceTra4U’

<ボイストラ・フォーユー>

Available on the App Store  
ANDROID APP ON Google play

無料ダウンロード

Where is the stadium?

スタジアムはどこですか?

体育場在哪里  
スタジアムはどこですか?

**VoiceTra4U**は、話した音声を読み、シンプルな操作で内容を翻訳してくれる音声翻訳アプリです。旅行会話などの翻訳に最適です。このアプリには、1台で音声翻訳し、翻訳結果を確認できる「シングルモード」と、複数台(最大5台)の端末を接続し、どこにいてもリアルタイムで会話できる「チャットモード」があります。チャットモードでは話した内容が話し相手のそれぞれの言語に翻訳されます。アップストア及びGoogleプレイより無料<sup>1)</sup>でダウンロード頂けます。<sup>2)</sup>但し、通信料は自己負担です。

<sup>1)</sup>チャットモードは現在iOSのみ対応しています。

**音声入力**  
17言語<sup>2)</sup>対応

英語 (米国)	英語 (英国)	モンゴリア語
英語 (米国)	日本語	ネパール語
日本語	中国語	シンハラ語
韓国語	タイ語	インドネシア語
インドネシア語	オランダ語	ベトナム語
ベトナム語	インドネシア語	ポルトガル語
ポルトガル語	イタリア語	トルコ語
トルコ語	スペイン語	ハンガリー語
ハンガリー語	フランス語	ポーランド語
ポーランド語	ロシア語	タイ語
タイ語	マレー語	マレー語
マレー語	ヒンディー語	ヒンディー語
ヒンディー語	フランス語	モロコシ語
フランス語	ロシア語	モロコシ語
ロシア語	ウルドゥ語	
ウルドゥ語	フィリピン語	

<sup>2)</sup>方言を含む

**アプリの入手方法**

アップストアもしくはGoogleプレイで「VoiceTra4U」と検索してください。

<sup>1)</sup>4段階のインストールにはアップストアではアプリIDが、GoogleプレイではGoogle IDが必要となります。

公営ウェブサイト  
<http://ustar-consortium.com/>

**シングルモード**

1台の端末で、翻訳結果を話し相手に聴取してもらい、会話を実現することを想定したモードです。

音声かテキストで入力します。音声の場合は、マイクボタンを押し、話してください。話し終わったら、「終了」ボタンを押します。

音声認識の結果と翻訳文が表示されます。言語を変える場合は右下の「言語」ボタンを押してください。

**チャットモード**

複数台(最大5台)の端末を接続し、どこにいてもリアルタイムで会話できるモードです。

連絡先からチャットする相手を選択し、通話ボタンを押します。相手が応答すると、チャットが始まります。

チャット中、音声で話しかけるかテキストを入力してください。自動的に翻訳されて相手に送られます。

**お問い合わせ・サポート**

独立行政法人 情報通信研究機構  
[一般お問い合わせ]  
publicity@nict.go.jp  
[技術サポート]  
app@ustar-consortium.com

**重要**

- 本アプリケーションをご利用いただくための通信料は、ご利用者様のご負担となります。
- 無料 Wi-Fi でご利用も可能です。
- 海外ローミングの場合、通信費用が高額になる場合がありますのでご注意ください。
- 入力された音声、テキストおよびその翻訳結果、また利用者のプロフィールや位置情報(以下「利用者データ」といいます)は、U-STARのサーバに記録されます。
- 利用者データは音声翻訳技術の改良の目的で利用されることがあります。
- その際は、VoiceTra4Uの利用規約(以下URLを参照ください)を遵守します。  
(<http://www.ustar-consortium.com/app/agreement.html>)
- メンテナンス等のため、予告なくサービスが停止する場合があります。

**U-STARについて**

ユニバーサル音声翻訳先端研究 Consortium U-STAR (The Universal Speech Translation Advanced Research Consortium. <http://www.ustar-consortium.com/index.html>) は、ネットワーク型音声翻訳の研究開発を行っている国際研究 Consortium であり、世界各国の研究機関が協力する事により、世界規模の音声翻訳ネットワークを実現し、世界中の言語の壁を超えることを目指しています。2014年12月現在、25の国・地域から30機関が参加しています。U-STARは、世界規模のネットワーク型音声翻訳を実現するため、ITU-T 勧告書 E.745 および H.625 に基づくネットワーク型音声翻訳の通信プロトコルの国際標準化を推進しました。VoiceTra4UにはITU-T標準化プロトコルが実装されています。U-STARは、定期的にこのアプリケーションを用いて実証実験を行っており、収集されたデータは音声翻訳性能改善に役立てられます。

## 2-2 利用環境の向上

### ② 外国人向けドライブマップ作成促進

- 現在、九州、沖縄、北海道において、ドライブモデルルート、レンタカー利用方法、観光案内所の所在地等について紹介したドライブマップを作成している。
- 2019年度までに日本全域において、ドライブマップを作成する。

#### 訪日外国人向け「九州ドライブマップ」作成

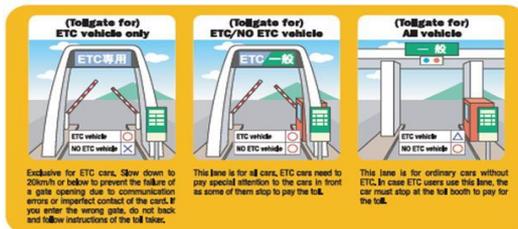
- 九州運輸局では、九州観光推進機構と連携して、レンタカーの活用に特化した九州ドライブマップを作成。  
(英語、中国語(繁)、韓国語の3言語対応)
- 海外での商談会や海外現地の旅行代理店に配布。九州内の各空港レンタカー店や観光案内所等にも設置。

##### <ドライブマップ記載内容>

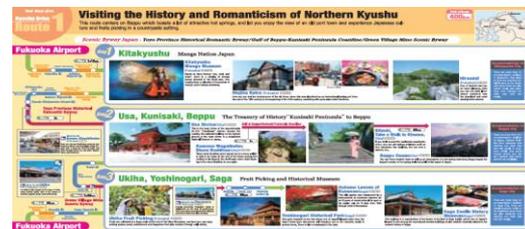
- ・ドライブモデルルート紹介
- ・レンタカー利用方法
- ・高速道路利用時のルール説明
- ・「道の駅」所在地
- ・「外国人観光案内所」所在地等



マップ表紙

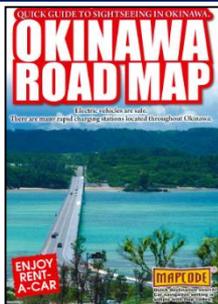


ETCゲートの利用方法解説



ドライブモデルルート紹介

#### 訪日外国人向け「沖縄ドライブマップ」作成



英・韓・中の3種類

#### 訪日外国人向け「北海道ドライブマップ」作成

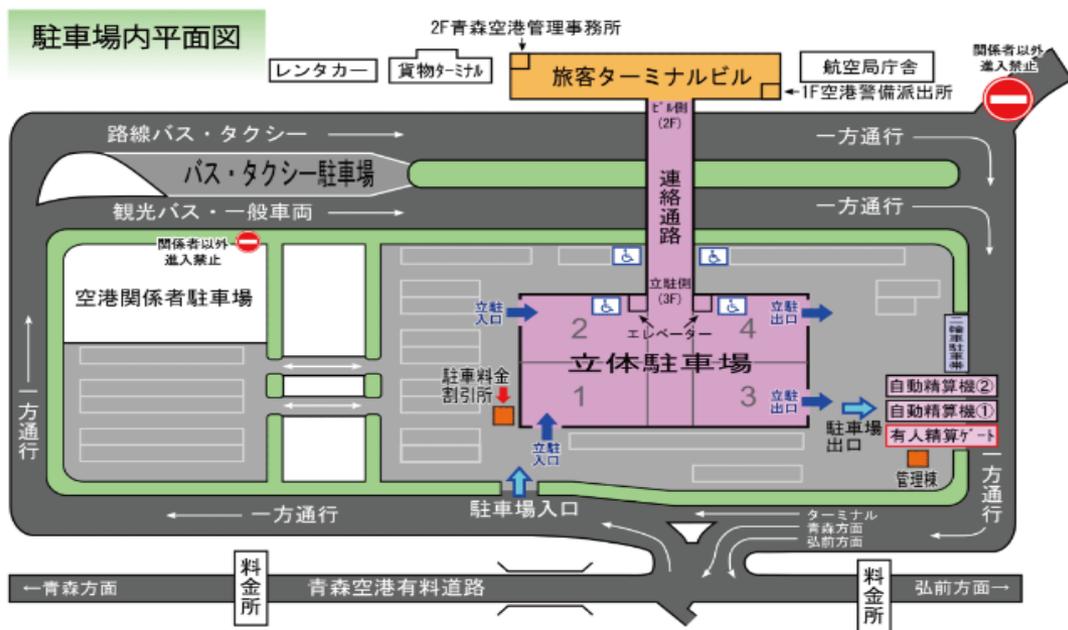


英・韓・中(簡・繁)の4種類

## 2-2 利用環境の向上

### ③ 空港における利用環境の向上

- 青森空港、庄内空港、中部国際空港、関西国際空港 及び山口宇部空港等については、レンタカーターミナルが旅客ターミナルに隣接しているため、レンタカー利用者は店舗までのマイクロバスによる送迎なしに直接レンタカーを利用することができる。
- ストレスの無いレンタカー利用のため、引き続き、那覇空港、羽田空港、成田空港、広島空港等において、空港ごとの状況に応じ、送迎車乗降場所の拡大、またはレンタカー専用スペースの拡大等を2019年度までに要請し、上記空港における利用環境の向上を目指す。



青森空港レンタカーターミナル

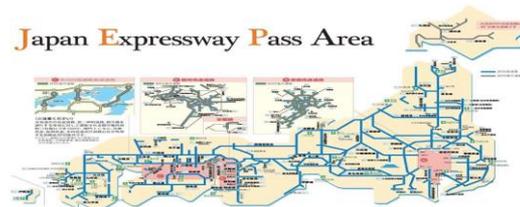
## 2-2 利用環境の向上

### ④ 乗り放題パスの販売促進

- レンタカーとセットで販売される乗り放題パス（7日間 20,000円、14日間34,000円）を2019年度までに周知により利用を促進する。

「Japan Expressway Pass」の販売について  
 ～訪日外国人向け高速道路（乗り放題）割引商品～

○NEXCO 東日本 ○NEXCO 中日本 ○NEXCO 西日本



NEXCO 東日本／中日本／西日本及び道路公社（宮城県、京都府及び兵庫県）／大手レンタカー7社は、レンタカーをご利用される訪日外国人旅行者向けに、全国版としては初めての実施となる高速道路定額乗り放題パス「Japan Expressway Pass」を販売

<概要>

- 対象
  - ①外国のパスポートをお持ちの方又は外国に永住権をお持ちの日本人
  - ②日本で利用可能な運転免許証をお持ちの方
- 期間 平成29年10月13日（金）～ ※連続する最大7日間または最大14日間利用可能

### <Japan Expressway Passの乗り放題対象エリア>

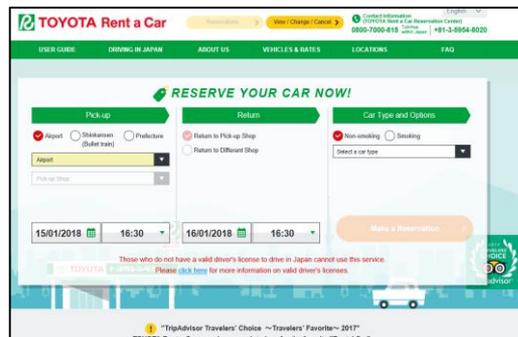
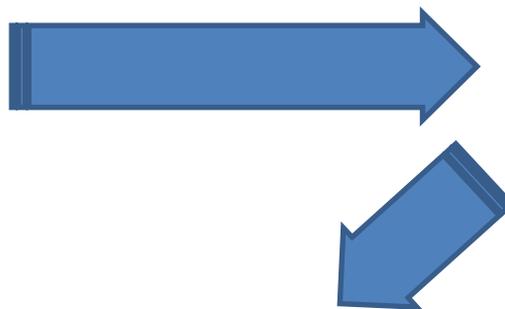
対象エリア(平成29年10月13日時点版)

- ・NEXCO東日本が管理する高速道路(北海道内の高速道路を除く)
- ・NEXCO中日本が管理する高速道路
- ・NEXCO西日本が管理する高速道路(第二神明道路、関門トンネル、関空橋利用税を除く)
- ・宮城県道路公社が管理する三陸自動車道(仙台松島道路)
- ・京都府道路公社が管理する京都縦貫自動車道
- ・兵庫県道路公社が管理する播但連絡道路

## 2 - 3 予約の利便性の向上

### ① 予約サイトの多様化

- 予約サイトの多言語化（英語、中国語、韓国語）については、100%導入済（大手5社）。
- 2019年度までに、航空券やホテル多言語予約サイト等へレンタカー予約サイトのリンクを追加する提携の促進を行う。



EX : JAFの英語サイト  
からレンタカーの予約  
サイトへリンクの場合  
※トヨタ選択⇒トヨタ予約サイト

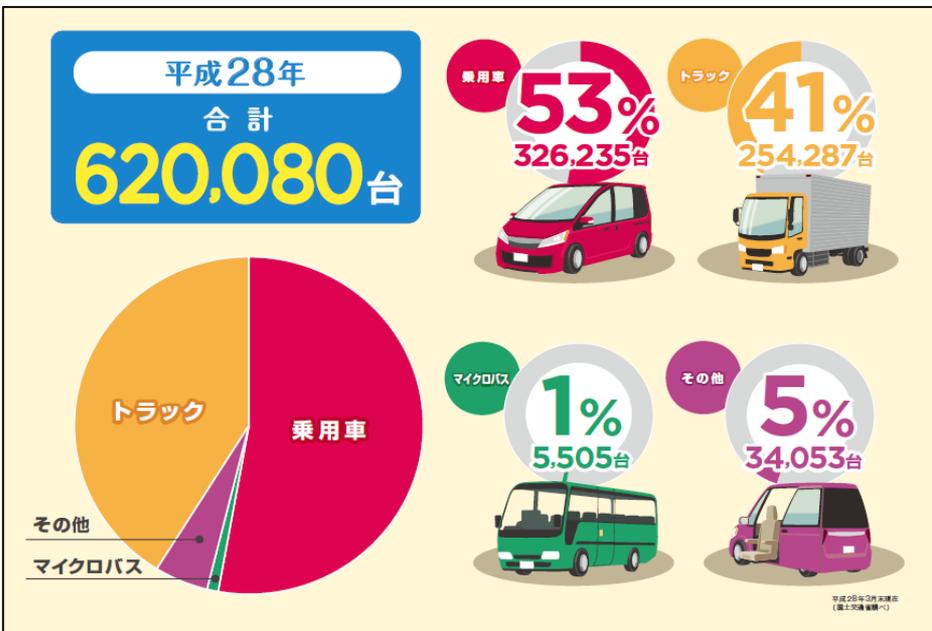


# 我が国のレンタカーの現状



# 我が国のレンタカーの現況

## レンタカー車種別車両数



### レンタカー協会の概要

レンタカー事業者は  
都道府県レンタカー協会に加盟

レンタカー登録台数 620,080台

協会加盟事業者台数 364,088台 (加盟率58%)

協会加盟事業者数 2,857者 (加盟率28%)

