

中国地域における広域周遊に資するレンタカーの利用促進に向けて

2021 年 1 月

中国電力株式会社
一般社団法人中国経済連合会
公益財団法人中国地域創造研究センター

目次

1. 調査概要	1
(1) 調査目的	1
(2) 調査フロー	2
2. 中国地域における外国人観光客のレンタカーを中心とした2次交通利用の現状と課題 ..	3
(1) 交通費消費データからみたレンタカーを中心とした2次交通利用の現状	3
(2) 外国人滞在メッシュデータからみた2次交通利用の現状	9
(3) 中国地域の2次交通の課題とレンタカー利用促進の重要性	28
3. 中国地域における外国人観光客に対するレンタカーの提供・利用促進に向けた取り組みの状況 ..	29
(1) 中国地方の主要ゲートウェイにおける外国人観光客のレンタカー使用実態調査（アンケート調査）	29
(2) 中国地域内事例調査（ヒアリング調査）	33
(3) 四国・九州における取組（ヒアリング調査）	44
(4) 中国地域における外国人観光客に対するレンタカー提供・利用促進に関する課題	51
4. 中国地域における広域周遊に資するレンタカー利用促進に向けた方策提案	54

1. 調査概要

(1) 調査目的

中国電力(株)、(一社)中国経済連合会、(公財)中国地域創造研究センターは3者で共同して、これまでにインバウンド市場や外国人観光案内所の調査、古民家を活用した観光地域づくり支援等に取り組む中で、中国地域のインバウンド振興に関し一定の役割を果たしてきた。

一方、中国地域のインバウンド観光の大きな課題は、外国人観光客の宿泊数が低迷し、旅行消費額・単価の伸び悩みがみられることである。その背景には、外国人観光客の域内での滞在時間が短いことが挙げられており、その一因に広域周遊につながる域内の2次交通の整備不足があるという指摘もなされており、外国人観光客がストレスなく移動・周遊するための利便性の高い2次交通網の構築が求められている。

昨今、新型コロナウイルス感染症の拡大により、観光における移動に対する考え方も変化しつつある。従来はJRやバスなどの公共交通を利用した旅行が一般的であったが、新型コロナウイルス感染に対するリスク低減の観点から「3密¹」を避けることができるレンタカーやタクシーを利用した移動ニーズが高まっている。また、観光地に求めるものも、野外における体験、景観・自然の鑑賞などコロナ感染のリスクが低い活動を志向している。旅の様式の変化は、新型コロナウイルス感染症が収束し、外国人観光客が回復した後も継続すると考えられる。

このため、本年度の調査では、自由な周遊を求める外国人観光客と親和性の高い交通手段であるレンタカーの利活用に焦点をあて、中国地域の現状と課題を把握した上で、レンタカーの利用促進に向けた方策について検討する。

図表 1.1 中国地域のインバウンド観光におけるレンタカー利用促進の重要性

他地域に比べ交通費の購入率や単価が低い背景には、2次交通の整備不足がある

外国人観光客が訪問する中国地域内の人気観光地へのアクセス手段が不足している

近年 FIT（海外個人旅行）が増加しており、自由な周遊のニーズが高まっている

コロナ禍における旅行スタイルとして、感染リスクの低いレンタカー等を利用した移動が求められる



レンタカーの利用促進に焦点をあて、取り組み状況の整理や提案を行う

¹ 「3密」とは、コロナ禍によって生まれた概念であり、「密閉」、「密集」、「密接」の3つの単語の頭文字をとったものであり、コロナの感染拡大防止の観点から、これらの「密」を避けることが求められている。

(2) 調査フロー

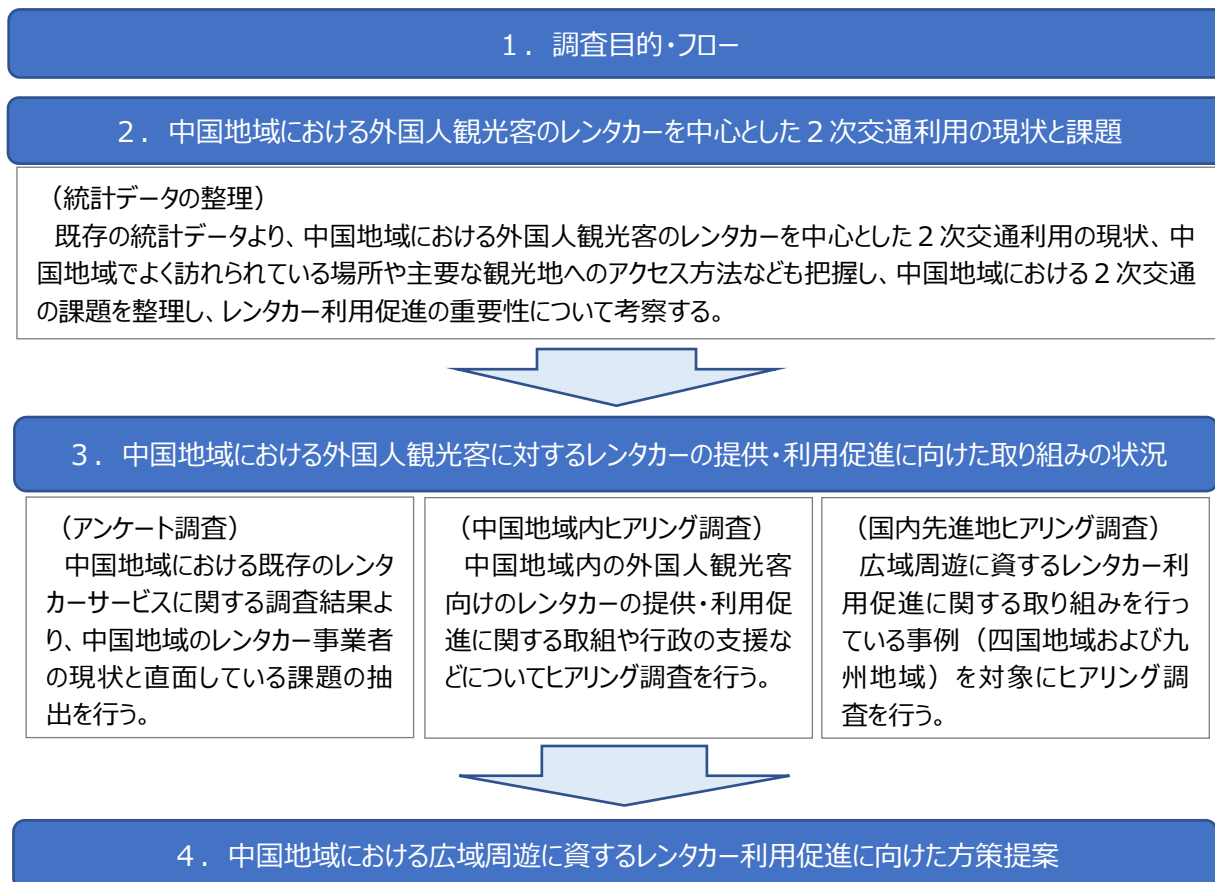
「1. 調査概要」では、本調査の目的と調査全体の流れについて記述している。

「2. 中国地域における外国人観光客のレンタカーを中心とした2次交通利用の現状と課題」では、統計データの整理として、「訪日外国人消費動向調査」や「RESAS（地域経済分析システム）」などから外国人観光客のレンタカーを中心とした2次交通利用の現状を把握し、中国地域における2次交通の課題を整理するとともに、レンタカー利用促進の重要性について考察している。

「3. 中国地域における外国人観光客に対するレンタカーの提供・利用促進に向けた取り組みの状況」では、中国地域内で外国人観光客に対してレンタカーサービスを提供している事業者を中心に交通関係者の取り組みとレンタカーの利用促進に関する行政の支援制度等について、アンケートとヒアリングで確認した。また、広域周遊に資するレンタカーの利用促進に関して、近隣地域で先行した取り組みを行っていると思われる四国地域と九州地域の事例について、ヒアリング調査結果を記載している。

以上の調査結果を踏まえ、「4. 中国地域における広域周遊に資するレンタカー利用促進に向けた方策提案」では、中国地域の広域周遊に資するレンタカーの利用促進に向けて、今後注力すべき施策を提案している。

図表 1.2 調査フロー



2. 中国地域における外国人観光客のレンタカーを中心とした2次交通利用の現状と課題

本章では、統計データの整理として、「訪日外国人消費動向調査」から外国人観光客のレンタカーを中心とした2次交通利用の現状を把握した。また、「RESAS（地域経済分析システム）」や「国土数値情報」などのデータを用いて、GIS（地理情報システム）を活用した外国人観光客の訪問地におけるメッシュデータ分析も試みた。これらにより中国地域における2次交通の現状と課題について整理し、レンタカー利用促進の重要性について考察した。

図表 2.1 外国人観光客のレンタカーを中心とした2次交通利用の現状把握

(1)交通消費 データ

- 「訪日外国人消費動向調査」
⇒ 交通に関する購入率と購入者単価の傾向把握

(2)外国人滞在 メッシュデータ

- 「RESAS」および「国土数値情報」
⇒ 2次交通に課題のあるエリアの特定

(1)交通費消費データからみたレンタカーを中心とした2次交通利用の現状

<要約>

中国地域は、四国や九州などの近隣地域と比べ「その他交通費（レンタカーを含む）」や「バス・タクシー」の購入率および購入者単価が低いことから、外国人観光客による地域内の広域周遊は限定的である。

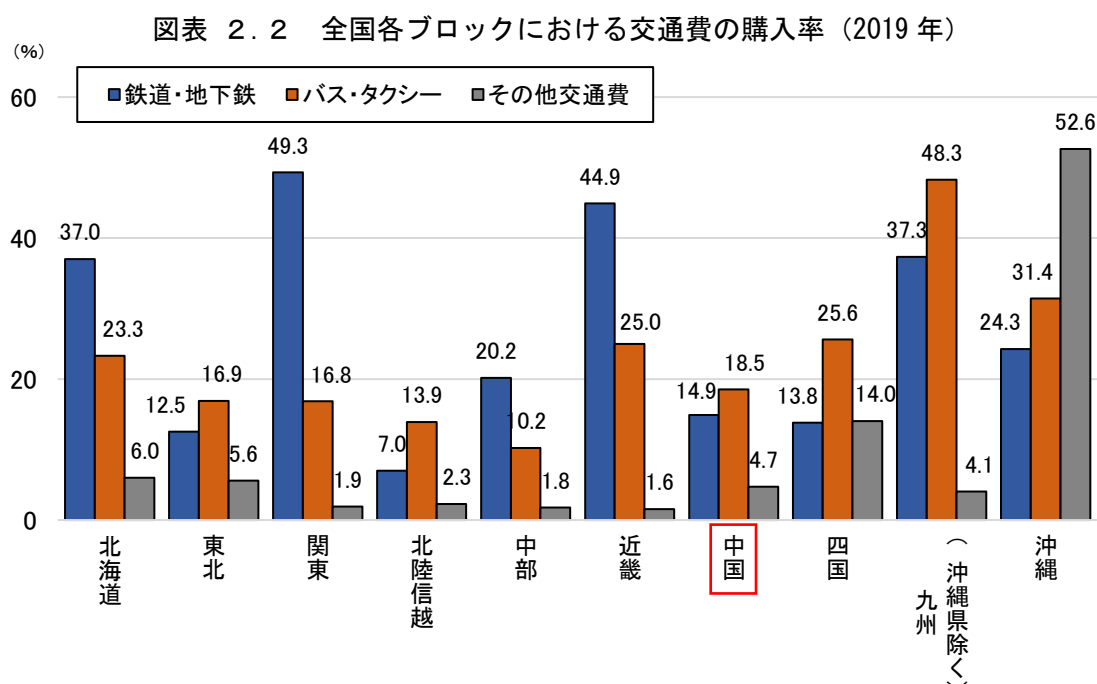
国籍・地域別の交通費の購入率をみると、全体では「新幹線・鉄道・地下鉄・モノレール」や「バス・タクシー」が高く、「レンタカー」は低い（約1割程度）。ただ、「レンタカー」購入率の推移をみると、全体では緩やかな増加基調であり、なかでも香港、台湾、東南アジアは右肩上がりである。今後は個人旅行者（FIT）の増加が予想され、レンタカー利用による広域周遊に期待が持てる。

① 全国各ブロックにおける交通費の購入率²

全国各ブロックにおける交通費の購入率（2019 年）をみる。中国地域の「鉄道・地下鉄」の購入率は 14.9%と、四国地域（13.8%）よりはやや高く、九州地域（37.3%）よりは低くなっている。

「バス・タクシー」では、中国地域は 18.5%と、四国地域（25.6%）や九州地域（48.3%）よりも購入率が低くなっている。

レンタカーを含む「その他交通費」をみると、中国地域は 4.7%と四国地域（14.0%）の 3 分の 1 程度となっている。なお、四国の「その他交通費」は、沖縄を除くと購入率が全国で最も高い。



（注）データはすべて訪問地内で交通費として消費したものである
資料：観光庁「訪日外国人消費動向調査」（以下、図表 2.5 まで同様）

² 「購入率」とは、その費目を購入した人の割合を示している。なお、調査票には、「支出金額」だけでなく「支出の有無」を尋ねる設問があり、支出有を選択した回答者を分子に、全回答者を分母にすることで算出している。費目は複数選択できるため、ブロック別や国籍・地域別の合算値は 100%にはならない。

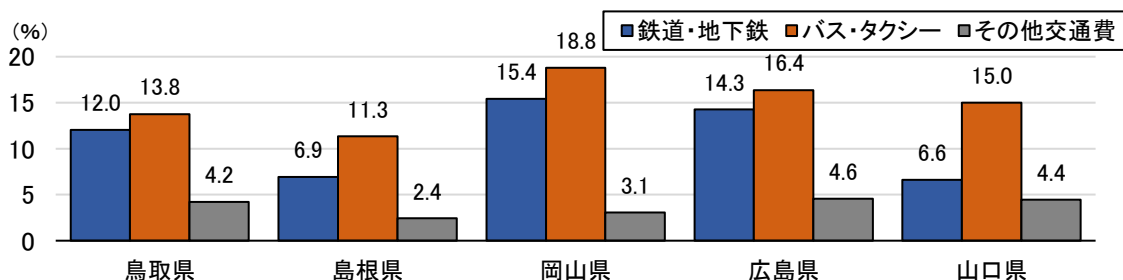
「訪日外国人消費動向調査」では、調査の対象を「全目的（全数）」と「観光・レジャー目的」の 2 つに分けている。本調査では、外国人観光客の 2 次交通利用の現状を把握することを目的としていることから、後者の「観光・レジャー目的」のデータを利用している。

② 中国地域における交通費の購入率

中国地域内各県における交通費の購入率（2019 年）をみると、「鉄道・地下鉄」の購入率は岡山県と広島県が、「バス・タクシー」の購入率は岡山県、広島県、山口県が高い。

レンタカーを含む「その他交通費」は島根県、岡山県の値が他県に比べて低い。

図表 2.3 中国地域における交通費の購入率（2019 年）



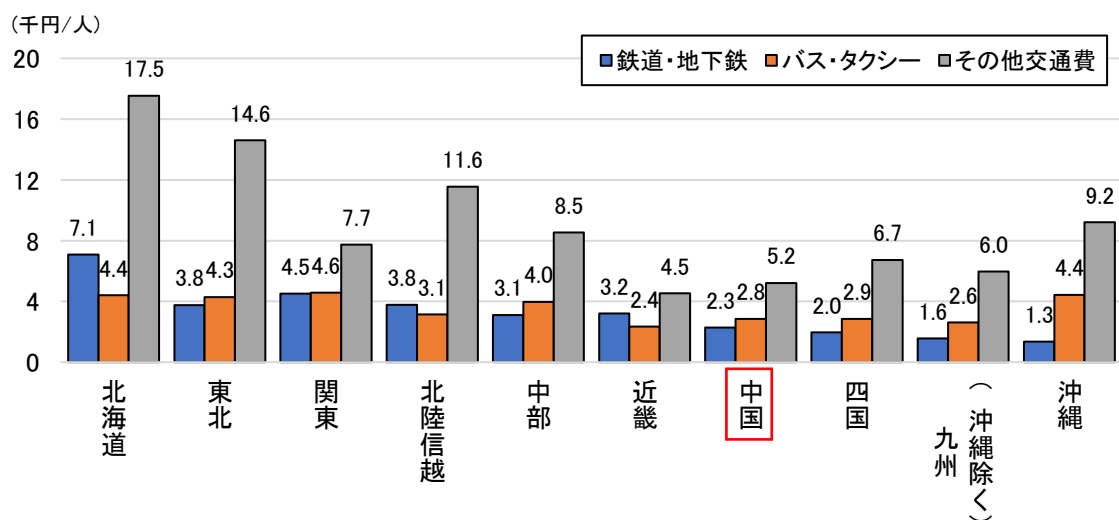
③ 全国各ブロックにおける交通費の購入者単価³

全国各ブロックにおける交通費の購入者単価（2019 年）を、各ブロック別にみると、中国地域の「鉄道・地下鉄」の購入者単価は 2,289 円/人と、四国地域（1,963 円/人）や九州地域（1,556 円/人）よりも高い。

「バス・タクシー」については、中国地域は 2,849 円/人と、四国地域（2,853 円/人）とほぼ同等であり、九州地域（2,616 円/人）よりは高い。

レンタカーを含む「その他交通費」をみると、中国地域は 5,203 円/人と四国地域（6,736 円/人）や九州地域（5,964 円/人）よりも低い。中国地域は、四国や九州と比べて「その他交通費」の購入者単価が低いことから、レンタカー等の利用日数がやや短い可能性があるかと推察される。

図表 2.4 全国各ブロックにおける交通費の購入者単価（2019 年）

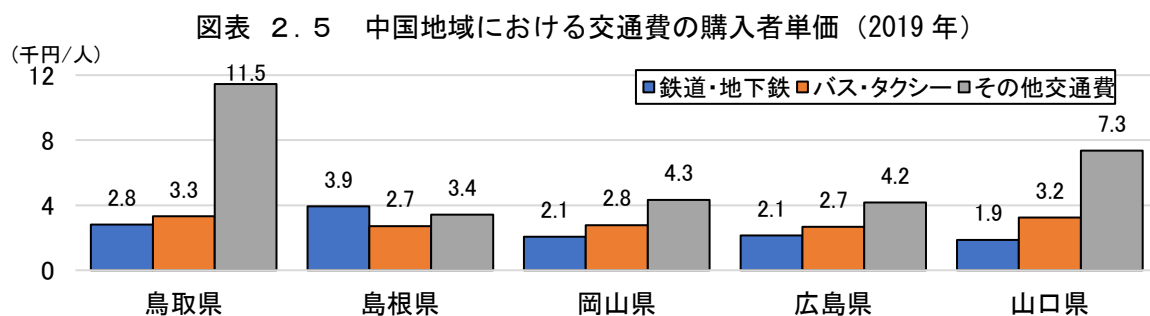


³ 「購入者単価」とは、その費目を購入した人の支払金額の平均値を示している。

④ 中国地域における交通費の購入者単価

中国地域内各県の交通費の購入者単価（2019 年）をみると、「その他交通費」において鳥取県が 11,455 円/人、山口県が 7,349 円/人と突出して高くなっている。

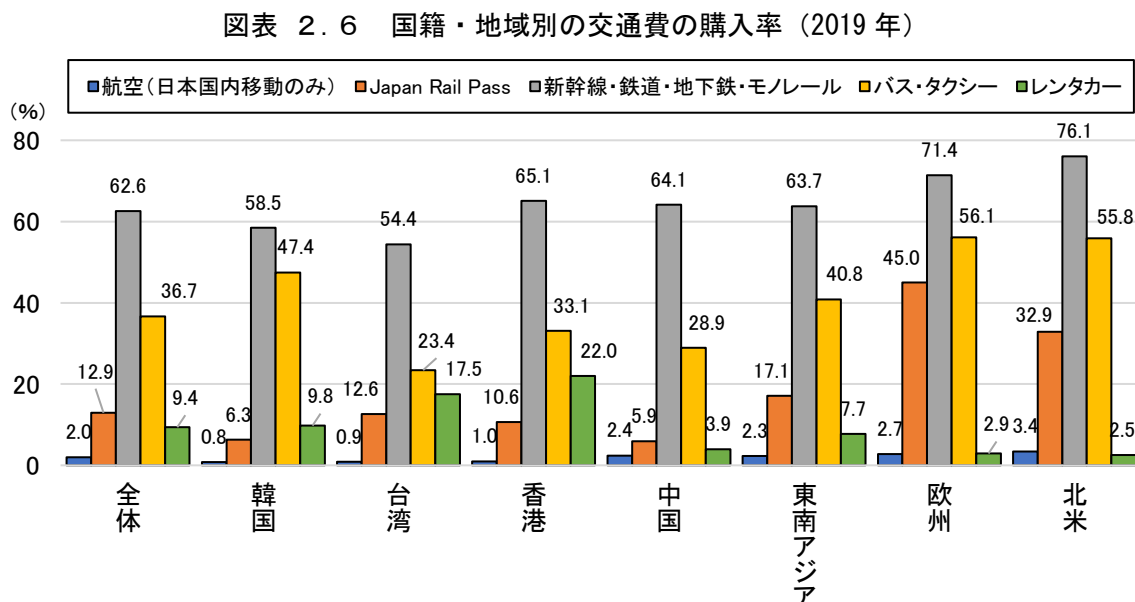
他の 3 県と比べて単価が高いことから、鳥根県、山口県ではレンタカーの利用日数が長いことが推察される。



⑤ 国籍・地域別の交通費の購入率

国籍・地域別の交通費の購入率（2019 年）をみる。全体では「新幹線・鉄道・地下鉄・モノレール（62.6%）」と「バス・タクシー（36.7%）」の購入率が高い。「レンタカー」は、約 1 割程度と低く、また「航空機」を利用した日本国内の移動も少ない。

国籍・地域別の傾向としては、欧米諸国（欧州と北米）はアジア諸国と比べて「新幹線・鉄道・地下鉄・モノレール」に加えて、「Japan Rail Pass」、「バス・タクシー」の購入率が高い。一方、香港（22.0%）、台湾（17.5%）では「レンタカー」の購入率が高い。



（注）「東南アジア」は、タイ、シンガポール、マレーシア、インドネシア、フィリピン、ベトナムの 6 カ国

「欧州」は、英国、ドイツ、フランス、イタリア、スペインの 5 カ国

「北米」は、米国、カナダの 2 カ国

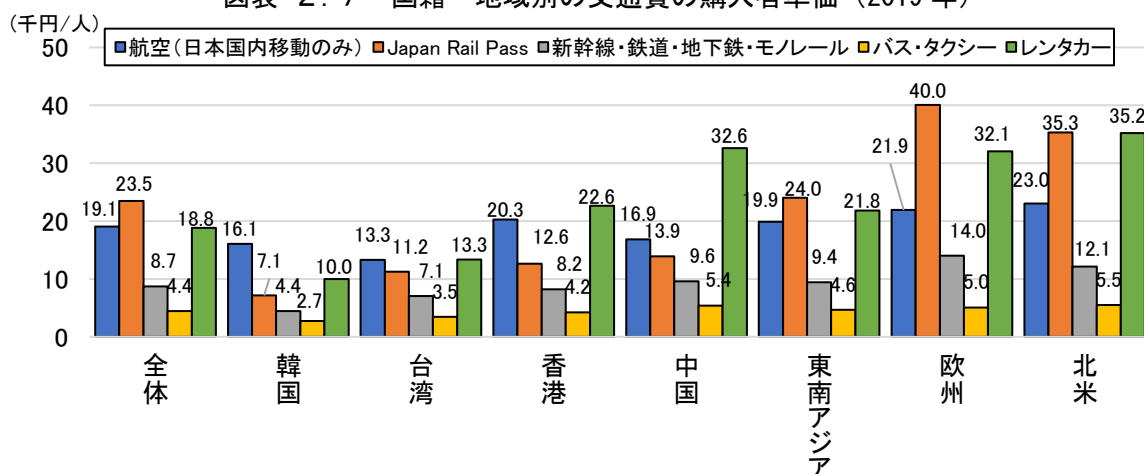
資料：観光庁「訪日外国人消費動向調査」（以下、図表 2.9 まで同様）

⑥ 国籍・地域別の交通費の購入者単価

国籍・地域別の交通費の購入者単価（2019 年）をみると、傾向としては、欧米諸国（欧州と北米）と比べ、アジア諸国の交通費の購入者単価は総じて低いことから、長距離の移動が少ないことが予想される。

欧米諸国は、「Japan Rail Pass」や「レンタカー」の購入者単価が高く、アジア諸国に比べて国内を周遊している可能性が考えられる。

図表 2.7 国籍・地域別の交通費の購入者単価（2019 年）

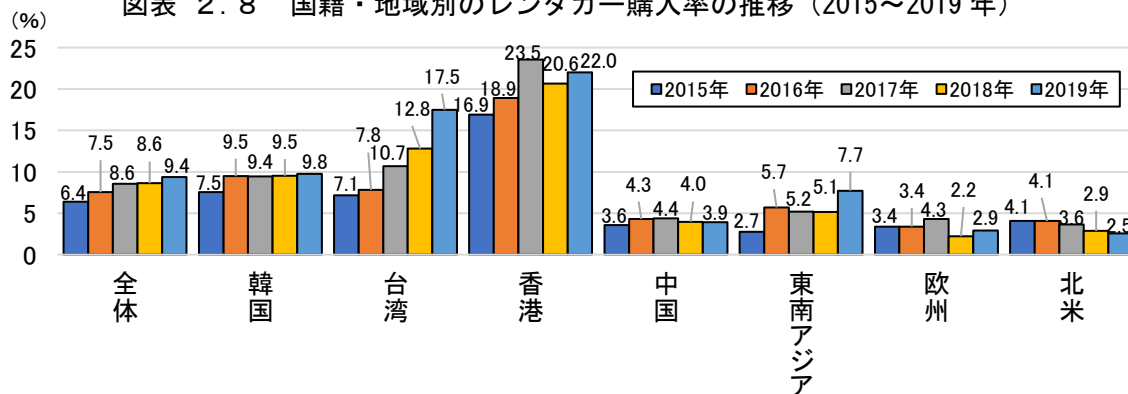


⑦ 国籍・地域別のレンタカー購入率の推移

国籍・地域別のレンタカー購入率の推移（2015～2019 年）をみると、直近の 2019 年では外国人観光客の 9.4%がレンタカーを利用しており、2015 年の 6.4%から着実に増加していることがわかる。特に、香港が近年 20%を超える高い値で推移している。また、直近では、台湾、東南アジアの購入率も上昇している。

欧米諸国（欧州と北米）のレンタカー購入率は一桁台で推移しており、アジア諸国に比べると低調である。

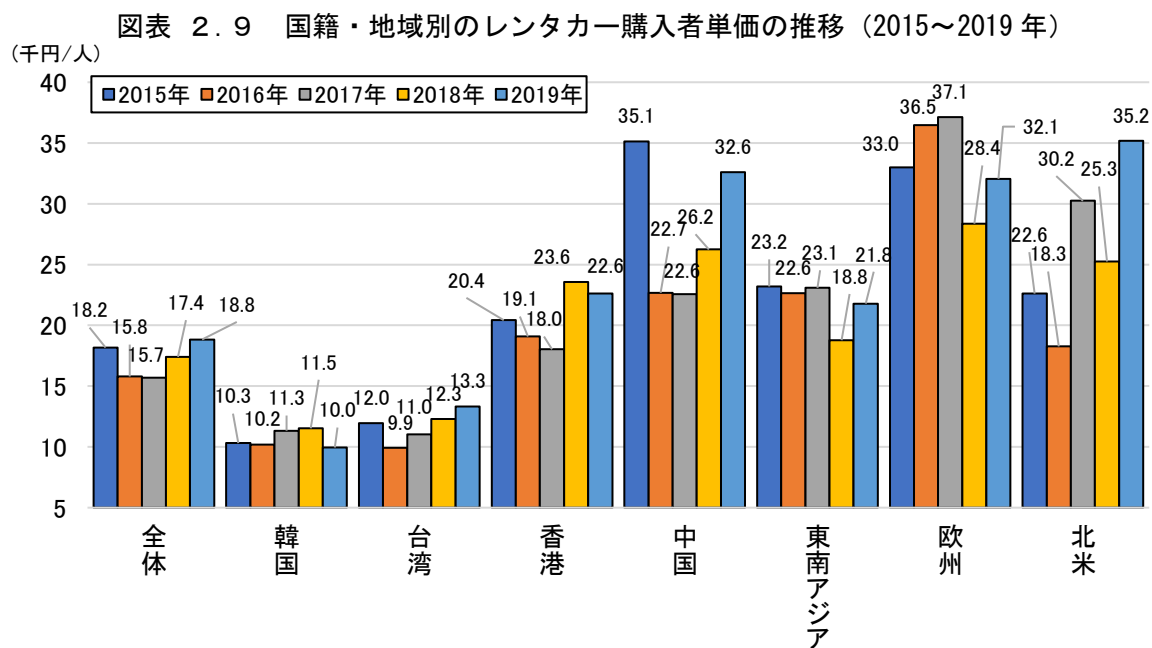
図表 2.8 国籍・地域別のレンタカー購入率の推移（2015～2019 年）



⑧ 国籍・地域別のレンタカー購入者単価の推移

国籍・地域別のレンタカー購入者単価の推移（2015～2019 年）をみると、全体としては、2018 年以降増加基調である。

欧米諸国（欧州と北米）と中国のレンタカーの購入者単価は、他のアジア諸国と比べて高いことから、レンタカーの利用日数が長いことが考えられる。韓国や台湾などは購入率こそ高いが、購入者単価が低いことから、利用日数が短い可能性が考えられる。



(2) 外国人滞在メッシュデータからみた2次交通利用の現状

ここでは、外国人の滞在がわかる RESAS の外国人メッシュデータ（2017 年 8 月～2018 年 9 月）⁴と国土数値情報のデータ（「鉄道」、「バスルート」、「バス停留所」）を重ねることで、外国人観光客が訪問しており、かつレンタカーなどの利用が必要な場所を顕在化させることを目的に分析を行った。なお、図表のメッシュデータ（ヒートマップ）は各県ともに同じ尺度である。

<要約>

中国地域内には鉄道などの1次交通では訪問が難しい場所に訪れている外国人観光客が一定数いる。鉄道やバスなどの公共交通の有無に左右されないレンタカーの利用は、外国人観光客の広域周遊を可能にし、滞在時間の延長や消費の拡大につながる。

図表 2.10 外国人メッシュデータからみた2次交通利用の現状分析の手法



⁴ RESAS の外国人メッシュ分析は、株式会社NTT ドコモ・株式会社NTT ドコモ・インサイトマーケティングの「モバイル空間統計[®]」を利用している。モバイル空間統計では、指定地域内の 1km メッシュ単位で区切られた各地点の外国人のうち、1 時間以上そのメッシュの範囲に滞在した人数（滞在者数）を、ヒートマップで表示している。

① 鳥取県

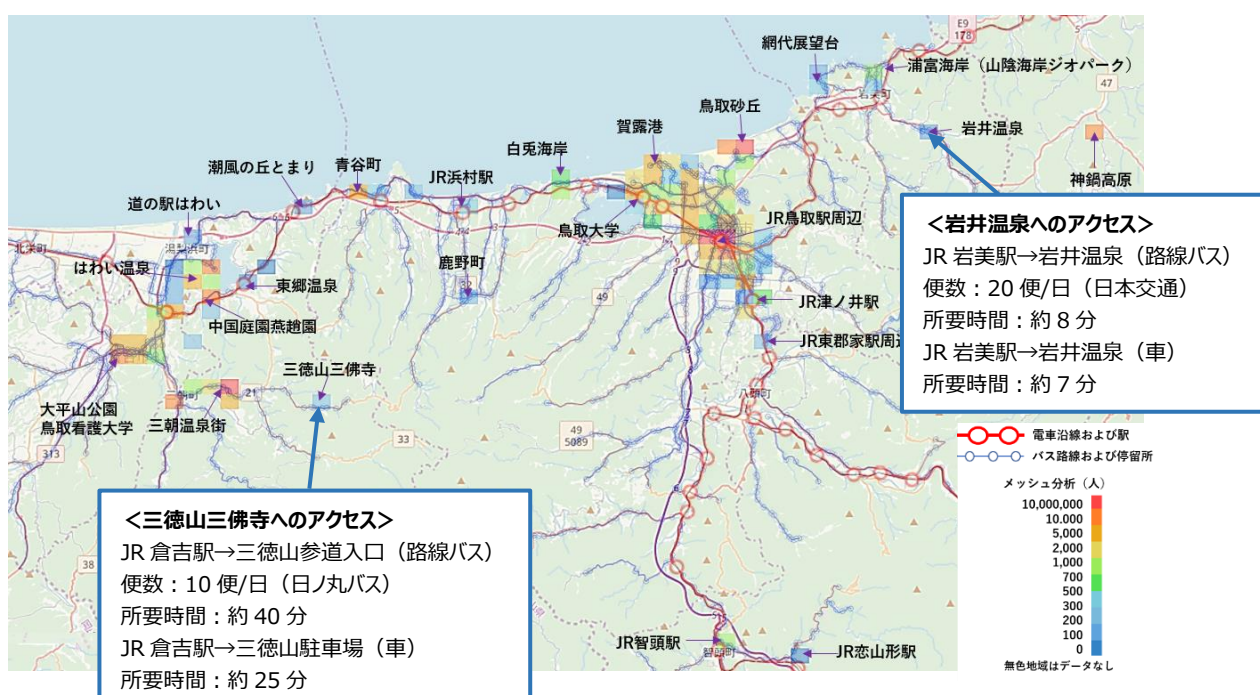
a. 東部・中部

鳥取県東部は「岩井温泉」、「網代展望台」、「鳥取砂丘」、「賀露港」、「鹿野町」、「青谷町」、中部は「三朝温泉街」、「三徳山三佛寺」、「道の駅はわい」などがジャパンレールパス（JR 等の鉄道利用）だけでは訪問が難しい観光地点である。

鳥取県東部にある山陰最古の湯として知られる「岩井温泉」へのアクセスは、JR 岩美駅から路線バス（鳥取駅行）がでており（20 便／日）、所要時間は 8 分程度である（車も同様）。温泉施設のホームページでは、鳥取駅や鳥取空港などからのアクセス（バス、タクシー、レンタカーの利用）も想定している。

鳥取県中部にある「三徳山三佛寺」はトリップアドバイザーのトラベラーズチョイスにも認定されている外国人観光客に人気の観光資源である。JR 倉吉駅から三徳山参道入口までバスがでており（10 便／日）、所要時間は 40 分程度である（車では約 25 分）。三徳山には無料駐車場と休憩所が整備されており、レンタカーでの訪問にも適している。

図表 2.11 外国人メッシュデータ分析（鳥取県東部・中部）



（注）：上図は、QGIS を利用し、資料①～③を同一地図上にマッピングしたものである
 資料：① RESAS 観光マップ 外国人メッシュデータ（2017 年 8 月～2018 年 9 月）

- ② 国土交通省 国土数値情報 「鉄道」、「バスルート」、「バス停留所」 のデータ
- ③ Google マップに掲載されている施設名等の情報
- ④ 一日当たりの路線バスの便数はヨルダンの「路線バス時刻表」等から抽出（以下、図表 2.36 まで同様）

b. 西部

鳥取県西部は、「青山剛昌ふるさと館」、「関金温泉」、「大山寺」、「大山ゴルフクラブ」、「樹水高原」、「大山まきばみるくの里」、「とっとり花回廊」、「皆生温泉」などがジャパンレールパス（JR 等の鉄道利用）だけでは訪問が難しい観光地点である。

鳥取県西部にある「大山まきばみるくの里」は、体験や買い物、食事ができる観光施設である。JR 米子駅から「大山まきばみるくの里」までは、期間限定で路線バスがでている（10 便／日 ※今年度はコロナのため運休）。所要時間は 60 分程度である（車では約 30 分）。ホームページには、米子駅からタクシーを利用したアクセス方法が記載されている。

図表 2.12 外国人メッシュデータ分析（鳥取県西部）



② 島根県

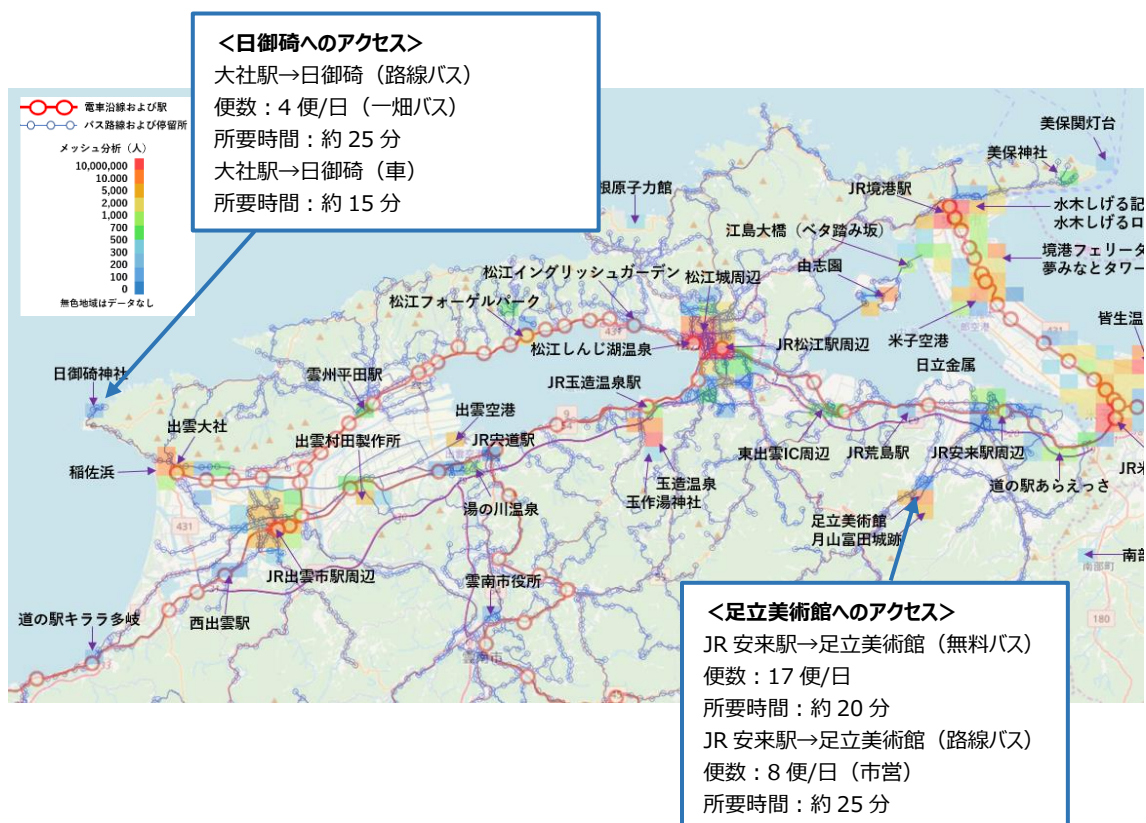
a. 東部

島根県東部は、「道の駅あらえっさ」、「足立美術館」、「月山富田城跡」、「美保関灯台」、「美保神社」、「江島大橋（ベタ踏み坂）」「由志園」、「日御碕神社」、「稲佐浜」などがジャパンレールパス（JR 等の鉄道利用）だけでは訪問が難しい観光地点である。

「足立美術館」はアメリカの日本庭園専門誌で 17 年連続日本一に輝いている日本有数の美術館である。足立美術館へは JR 安来駅から無料の直通バス（17 便／日）および有料の路線バス（8 便／日）が運行している。所要時間は約 20～25 分である。

「日御碕神社」は、日の本（ひのもと：日本の別称）の夜を守る神社として知られ、日が沈む聖地として外国人観光客に人気の観光資源である。一畑電鉄大社駅から路線バス（4 便／日）が運行している。所要時間は約 25 分である。20 台分の無料駐車場があることから、レンタカーでの訪問にも適している。

図表 2.13 外国人メッシュデータ分析（島根県東部）



b. 中部

島根県中部は、「石見銀山（世界遺産）」がジャパンレールパス（JR 等の鉄道利用）だけでは訪問が難しい観光地点である。

2007 年に世界遺産に登録された「石見銀山」はアジアで初めての鉱山遺跡であり、多くの外国人観光客が訪問している。JR 大田駅から世界遺産センター行の路線バス（38 便／日）が運行している。所要時間は約 25 分である（車では約 20 分）。世界遺産センターには 400 台分の無料駐車場があることから、レンタカーでの訪問にも適している。

図表 2.14 外国人メッシュデータ分析（島根県中部）



c. 西部

島根県西部は、ジャパンレールパス（JR 等の鉄道利用）だけで訪問が難しい観光地点はみられなかった。

図表 2.15 外国人メッシュデータ分析（島根県西部）



d. 西部 山間地域

島根西部山間地域は、ジャパンレールパス（JR 等の鉄道利用）だけで訪問が難しい観光地点はみられなかった。

図表 2.16 外国人メッシュデータ分析（島根県西部 山間地域）



③ 岡山県

a. 東部

岡山県東部は、「岡山国際サーキット」、「播磨自然高原船坂ゴルフクラブ」、「旧閑谷学校」、「赤坂レイクサイドカントリークラブ」、「岡山北ゴルフ倶楽部」などがジャパンレールパス（JR 等の鉄道利用）だけでは訪問が難しい観光地点である。

庶民の学校として日本で最も歴史のある「旧閑谷学校」には、国宝に指定されている講堂をはじめ、国指定重要文化財が 25 か所集積しており、桜や紅葉のシーズンに合わせて多くの外国人観光客が訪れている。JR 吉永駅から「旧閑谷学校」へは路線バス（12 便／日）が運行している。所要時間は約 10 分である（車では約 7 分）。「旧閑谷学校」には専用駐車場（無料）が完備されており、レンタカーでの訪問にも適している。

図表 2. 1 7 外国人メッシュデータ分析（岡山県東部）



岡山県西部は、「瀬戸内きらり館」、「犬島」、「倉敷由香温泉」、「渋川マリン水族館」、「カバヤガーデンゴルフ場」、「岡山金陵カントリークラブ」、「岡山空港ゴルフコース」、「岡山カントリークラブ桃の郷」、「最上稲荷山妙教寺」、「JFE 瀬戸内ゴルフクラブ」などがジャパンレールパス（JR 等の鉄道利用）だけでは訪問が難しい観光地点である。

図表 2.18 外国人メッシュデータ分析（岡山県西部）



JR 宇野駅→渋川（特急バス）
便数：31 便/日（両備バス）
※平日の場合
所要時間：約 20 分
JR 宇野駅→渋川（車）
所要時間：約 17 分

c. 山間地域

岡山県山間地域は、「日本原カンツリー倶楽部」、「湯郷温泉」、「奥津温泉」、「蒜山高原」、「湯原温泉」、「吹屋ふるさと村」などがジャパンレールパス（JR 等の鉄道利用）だけでは訪問が難しい観光地点である。

国立公園である「蒜山高原」は、サイクリングやリバートレッキング、スノーシュー等の体験コンテンツがあり、アウトドアへの関心や環境意識の高い外国人観光客（特にFIT）に人気のエリアである。JR 中国勝山駅から「蒜山高原」へは高速バス（6 便／日）が運行している。所要時間は約 80 分である（車では約 45 分）。また、「蒜山高原」周辺には、全国露天風呂番付で西の横綱と言われる「湯原温泉」がある（車では約 20 分）。公共交通機関での移動は難しいが、車であれば「蒜山高原」からも簡単に訪問することができる。なお、蒜山および湯原には高速道路のインターチェンジがあることから、レンタカーでの訪問に適している。

図表 2.19 外国人メッシュデータ分析（岡山県山間地域）



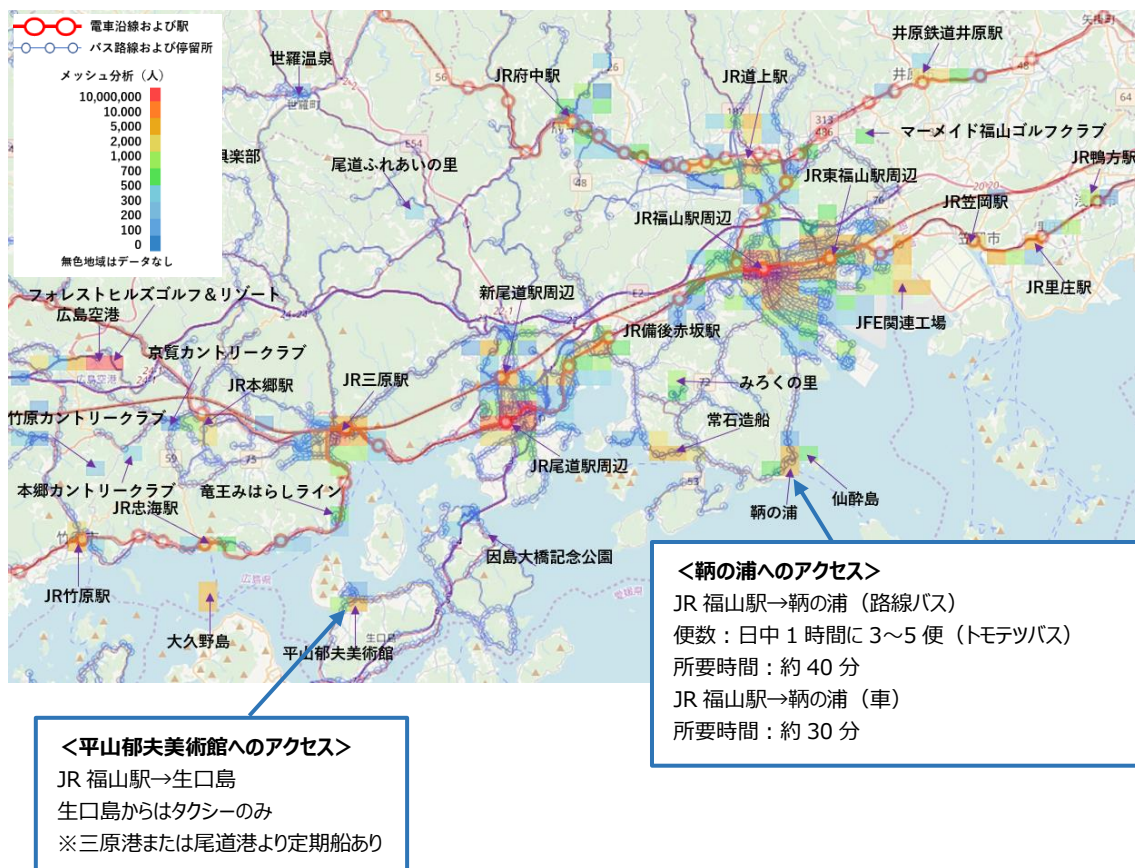
④ 広島県

a. 東部

広島県東部は、「マーメイド福山ゴルフクラブ」、「仙酔島」、「鞆の浦」、「みろくの里」、「常石造船」、「尾道ふれあいの里」、「因島大橋記念公園」、「平山郁夫美術館」、「京覧カントリークラブ」、「世羅温泉」、「竜王みはらしライン」、「大久野島」、「竹原カントリークラブ」、「本郷カントリークラブ」、「フォレストヒルズゴルフ&リゾート」などがジャパンレールパス（JR等の鉄道利用）だけでは訪問が難しい観光地点である。

江戸時代の古い町並みが残り、日本文化（写経、座禅、禅など）の体験もできる「鞆の浦」には、毎年多くの外国人観光客が訪問している。JR 福山駅から「鞆の浦」へは路線バス（3～5 便／1 時間）が運行している。所要時間は約 40 分である（車では約 30 分）。

図表 2.20 外国人メッシュデータ分析（広島県東部）



b. 中部

広島県中部は、「マリンパーク大崎」、「大崎下島」、「蘭島閣美術館」、「蒲刈大橋」、「広島カントリー倶楽部八本木」、「広島東映カントリークラブ」、「郷原カントリークラブ」、「音戸の瀬戸」、「熊野町観光案内所『筆の駅』」、などがジャパンレールパス（JR 等の鉄道利用）だけでは訪問が難しい観光地点である。

熊野町（「熊野町観光案内所『筆の駅』」）は、日本の伝統文化の技術（熊野筆）を体験することに関心のある外国人観光客に人気である。JR 矢野駅から「熊野町観光案内所『筆の駅』」へは路線バス（約 10 便／1 時間）が運行している。所要時間は約 25 分である（車では約 10 分）。広島を中心地からも適度な距離にあり、広島市の市街地から周遊したい場合は、レンタカーの利用が便利である。

図表 2.21 外国人メッシュデータ分析（広島県中部）



＜熊野町観光案内所『筆の駅』へのアクセス＞

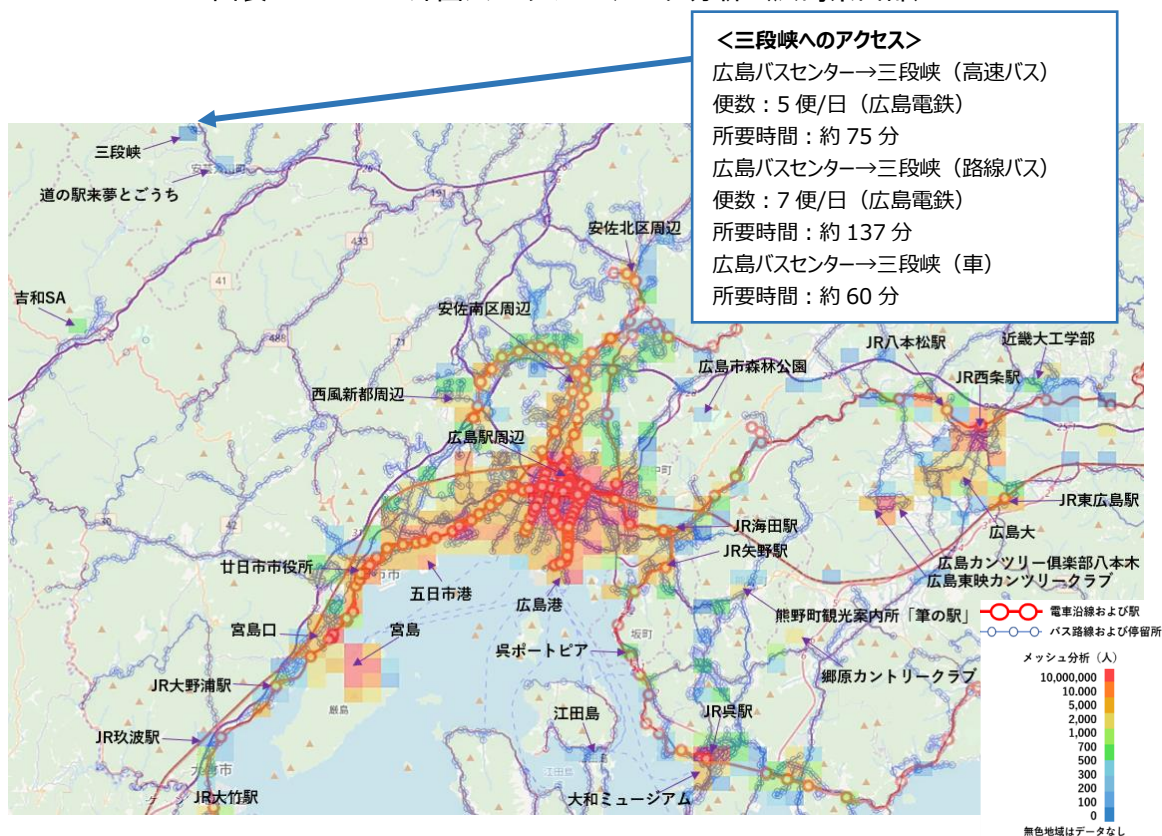
JR 矢野駅→熊野営業所（路線バス）
便数：日中 5～10 分に 1 便（広電交通）
所要時間：約 25 分
JR 矢野駅→熊野営業所（車）
所要時間：約 10 分

c. 西部

広島県西部は、「広島森林公園」、「江田島」、「道の駅来夢とごうち」、「三段峡」などがジャパンレールパス（JR 等の鉄道利用）だけでは訪問が難しい観光地点である。

国の特別名勝に指定されている「三段峡」は、国内でも数少ない渓谷でのトレッキングスポットとして知られており、多くの外国人観光客が訪れている。「三段峡」へは広島バスセンターから高速バス（5 便／日）が運行している。所要時間は約 75 分である（路線バスでは約 137 分、車では約 60 分）。なお、最寄りのインターチェンジである戸河内インターチェンジは、高速道路一時退出実験（2020 年 3 月 27 日より開始）の対象となっており、「道の駅来夢とごうち」などへの立ち寄りも可能である。レンタカー利用者にとっては、一度の訪問で複数箇所に訪れられることは大きな利点といえる。

図表 2.22 外国人メッシュデータ分析（広島県西部）



d. 東部 山間地域

広島県東部山間地域は、ジャパンレールパス（JR 等の鉄道利用）だけで訪問が難しい観光地点はみられなかった。

図表 2.23 外国人メッシュデータ分析（広島県東部 山間地域）

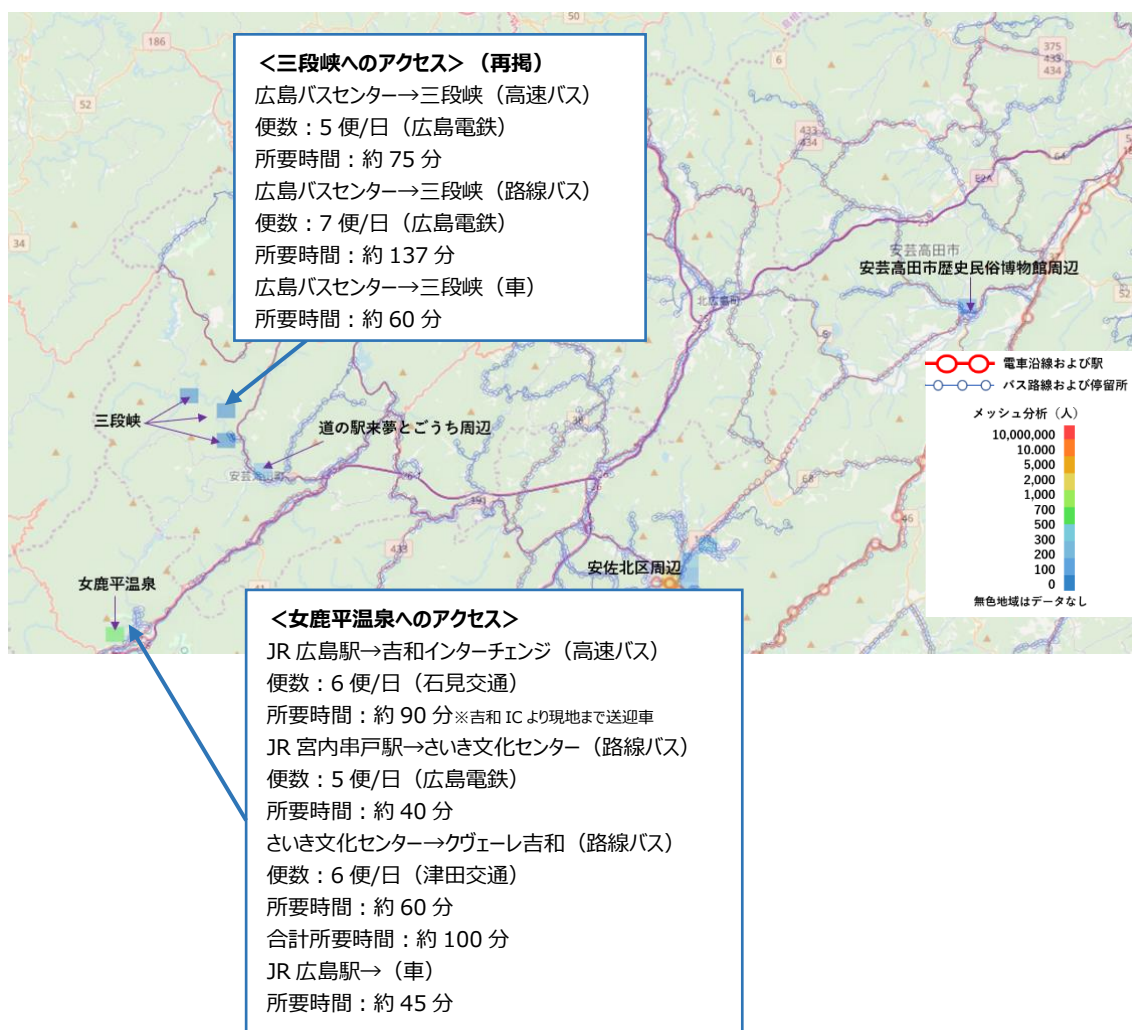


e. 西部 山間地域

広島県西部山間地域は、「安芸高田市歴史民俗博物館」、「道の駅来夢とごうち」、「三段峡」、「女鹿平温泉」などがジャパンレールパス（JR 等の鉄道利用）だけでは訪問が難しい観光地点である。

「女鹿平温泉」は、広島市の市街地から日帰りで訪問できるスキーリゾートであり、スノーアクティビティを目的に現地を訪問する外国時観光客も多い。「女鹿平温泉」へは広島駅から吉和インターチェンジまでの高速バス（6 便／日）が運行している（吉和インターチェンジからは無料送迎車あり）。所要時間は約 90 分である（車では約 45 分）。また、JR 宮内串戸駅からは、路線バスを乗り継ぐことで「女鹿平温泉」まで訪れることができる。所要時間は約 100 分である。

図表 2.24 外国人メッシュデータ分析（広島県西部 山間地域）



a. 東部

瀬戸内海のハワイと言われる周防大島町にある「サンシャインサザンセト」は、片添が浜に位置するリゾートホテルである。JR 大島駅から「サンシャインサザンセト」へは路線バス（3 便／日）とシャトルバス（3 便／日）が運行している。所要時間は約 40 分である（車では約 30 分）。島内には「道の駅サザンセトとうわ」、「星野哲郎記念館」、「日本ハワイ移民資料館」などの観光資源もあり、レンタカーでの移動が便利である。

電車沿線および駅
バス路線および停留所

メッシュ分析 (人)

10,000,000
10,000
5,000

JR 大畠駅→周防平野バス停（路線バス）
便数：3 便/日（防長交通）
所要時間：約 45 分 ※ホテルまで徒歩約 20 分
JR 大畠駅→サンシャインサザンセト（シャトルバス）
便数：3 便/日（防長交通）
所要時間：約 40 分
JR 大畠駅→サンシャインサザンセト（車）
所要時間：約 30 分

b. 中部

山口県中部は、「湯野温泉」、「宇部 72 カントリークラブ」などがジャパンレールパス（JR 等の鉄道利用）だけでは訪問が難しい観光地点である。

秋吉台国定公園内にある日本屈指の鍾乳洞である「秋芳洞」は、山口県を訪問する多くの外国人観光客の主要な目的地の一つとなっており、外国人観光客の受入環境整備（案内標識の多言語化など）も充実している。「秋芳洞」へは JR 新山口駅から路線バス（9 便／日）が運行している。所要時間は約 40 分である（車では約 25 分）。美祢インターチェンジからのアクセスが良く、周辺に「別府弁天池」や「サファリランド」などの観光資源があること、そして十分な駐車場が完備（約 400 台分）していることなどから、レンタカーでの訪問にも適している。

図表 2.26 外国人メッシュデータ分析（山口県中部）



c. 西部

山口県西部は、「セントラルパークゴルフクラブ」、「山口国際ゴルフクラブ」、「長府庭園」、「下関市立美術館」、「唐戸市場」、「海響館」などがジャパンレールパス（JR 等の鉄道利用）だけでは訪問が難しい観光地点である。

城下町の面影を残す長府エリアでは、「長府庭園」や「下関市立美術館」を中心に多くの外国人観光客が訪れている。JR 長府駅から「下関市立美術館」へは路線バス（4～5 便／1 時間）が運行している。所要時間は約 20 分である（車では約 10 分）。

図表 2.27 外国人メッシュデータ分析（山口県西部）



<長府庭園・下関市立美術館へのアクセス>

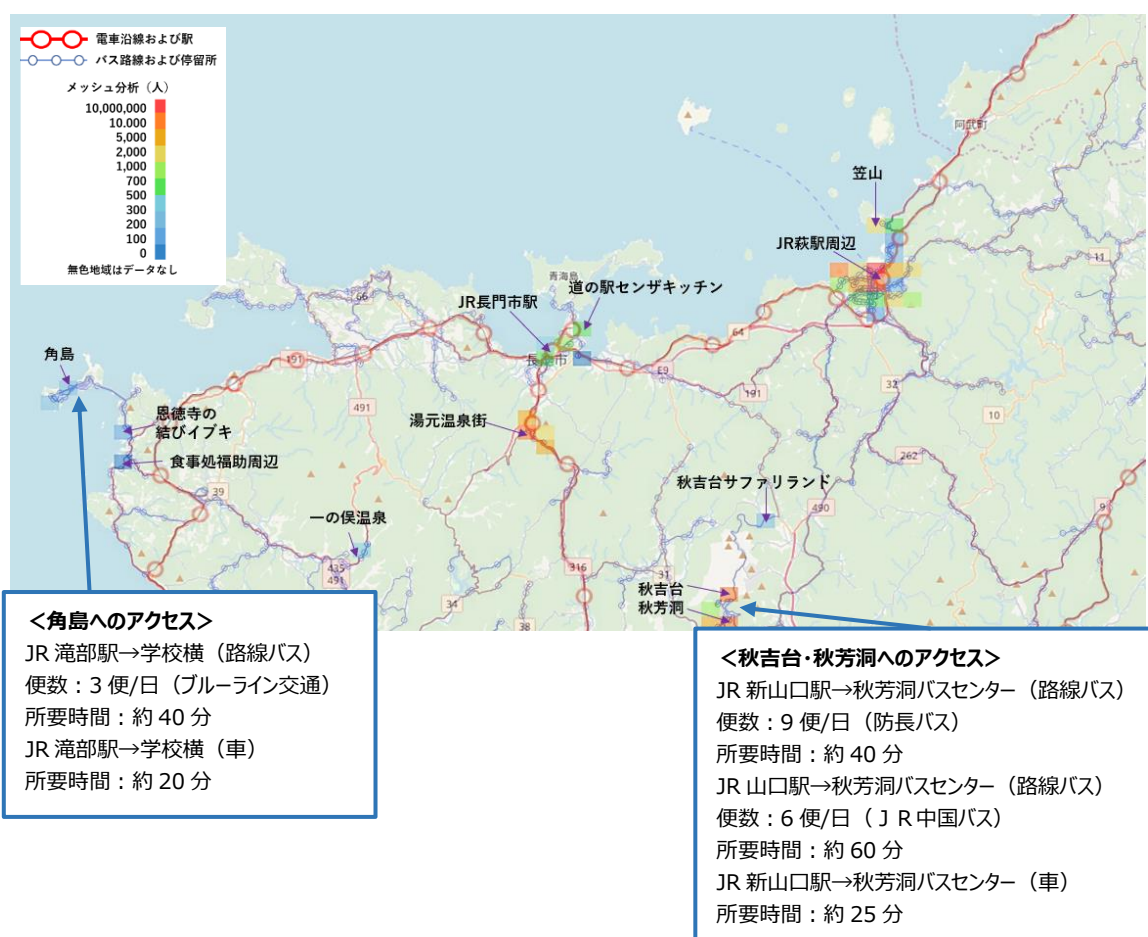
JR 長府駅→下関市立美術館（路線バス）
便数：日中 1 時間に 4～5 便（サンデン交通）
所要時間：約 20 分
JR 長府駅→下関市立美術館（車）
所要時間：約 10 分

d. 北西部

山口県北西部は、「笠山」、「秋吉台サファリランド」、「秋吉台」、「秋芳洞」、「一の俣温泉」、「恩徳寺の結びイブキ」、「食事処福助」、「角島」などがジャパンレールパス（JR 等の鉄道利用）だけでは訪問が難しい観光地点である。

山口県北西部に位置する「角島」には、白い砂浜とエメラルドグリーンの海、そして本土と島をつなぐ角島大橋があり、その美しさから死ぬまでに行きたい世界の絶景にも選ばれ、今や山口県を代表する観光名所となっている。JR 滝部駅から「角島」へは路線バス（3 便／日）が運行している。所要時間は約 40 分である（車では約 20 分）。県内有数の観光名所であるが、公共交通機関によるアクセスが悪く、便数も極めて限られていることから、レンタカーでの訪問が適している。

図表 2.28 外国人メッシュデータ分析（山口県 北西部）



(3) 中国地域の2次交通の課題とレンタカー利用促進の重要性

前述の統計データからみた中国地域の2次交通の課題は、以下の2点に集約できる。

課題1 交通費の購入率と購入者単価の向上

観光庁の「訪日外国人消費動向調査」の結果をみると、中国地域は近隣地域と比較して交通費の「購入率」と「購入者単価」の低さがうかがえる。「購入率」は、観光客が訪問した地域において何らかの交通手段を利用したかどうかの割合であり、この率が低いということは、域内移動で交通手段を使う割合が低いことを示す（中国地域は九州地域より「鉄道・地下鉄」の購入率が低く、四国地域よりも「バス・タクシー」、「その他交通費（レンタカーを含む）」の購入率が低い）。

また、「購入者単価」も同様の考え方で、交通手段に消費している金額（一人当たり）であるので、値が低ければ利用が少ないことを意味する（中国地域は九州地域および四国地域と比べ「その他交通費（レンタカーを含む）」の購入者単価が低い）。

交通費の「購入率」や「購入者単価」の低さは、中国地域に来訪する外国人観光客が地域内を十分に周遊できていない可能性があることを示唆している。

課題2 主要観光地へのアクセス手段の確保

外国人メッシュ（区間毎の滞在者数）と2次交通（バス路線および停留所）をマッピングした分析結果からは、中国地域において人気のある観光地（既に外国人メッシュが確認できている地点等）にアクセスするための交通手段が不足している地域があることがわかる。特に山陰地域や中国山地における観光地点においては、その傾向が顕著である。

JRの主要駅や乗合バスの発着地点であるハブポイントと観光地点を結ぶ機能（路線バスなど）に弱さ（路線の有無、便数等）がみられる。これが外国人観光客の宿泊数の低さ、旅行消費額の伸び悩みの一因と考えられる。

<対応方策（レンタカー利用促進の重要性）>

昨今、外国人観光客の旅行スタイルが従来の団体旅行から個人旅行（FIT）に変わりつつあり、これからは公共交通機関に制限されない自由な周遊需要がますます高まることが予想される。また、2020年に入り新型コロナウイルス感染症が世界的に拡大したことなどから、移動中や訪問先では3密を避けることが求められる。上記の課題およびこれらの2つニーズを満たす交通手段として、レンタカーの利活用が適していると考えられる。

3. 中国地域における外国人観光客に対するレンタカーの提供・利用促進に向けた取り組みの状況

本章では、外国人観光客に対する中国地域のレンタカー事業者等の取り組みと、レンタカーを中心とした2次交通に関する行政機関や観光推進団体等の取り組みについて、アンケートとヒアリングで確認した。また、広域周遊に資するレンタカー利用促進に関して、近隣地域で先行的な取り組みを行っている四国地域と九州地域の事例について実施したヒアリング調査結果を記載する。

(1) 中国地方の主要ゲートウェイにおける外国人観光客のレンタカー使用実態調査（アンケート調査）

中国運輸局が2020年2月に実施した外国人観光客へのレンタカーの提供および利用促進に関するアンケート調査の結果を掲載する。

<要約>

中国地域における外国人観光客のレンタカー利用割合は、多くの店舗で1%未満とあまり利用されていない。国籍別にみると香港、台湾が多くを占めているが、米子空港では韓国、岡山駅と広島駅では欧米の利用が見られた。

Web予約、店頭、カーナビの言語対応状況は、8割程度が英語に対応しているが、その他の言語については、対応が遅れている。

店舗が抱える外国人利用の際の課題としては、「手続き時の対応」、「運転中の事故対応」や「キズ・凹みの対応」などの利用者とのコミュニケーションが必要とされる場面での事項が多い。

① 調査概要

a. 調査対象・時期

アンケート調査は国際定期便のある空港（広島空港、岡山空港、米子空港）、主要新幹線駅（岡山駅、広島駅、新山口駅）の付近にあるレンタカー事業所を対象に2020年2月に実施した。回収数は34事業所（回収率61.8%）であった。

b. 調査項目

外国人旅行者のレンタカー使用実態を把握するため、以下の項目を設定した。

調査項目	● 外国人利用台数 ● 外国人対応状況（受付対応言語、カーナビ対応言語） ● 外国人利用の国籍別割合（多い国ベスト3または国籍・地域別） ● 外国人のレンタカー利用にあたっての課題・懸念事項 ● 外国人観光客の利用を促すための工夫、情報発信
------	--

② アンケート調査結果

a. 外国人利用の実態

図表 3.1 は、回答のあった34事業所における外国人の受入動向、年間取扱台数及び外国人利用割合より算出した外国人利用台数、外国人利用者の国籍割合を示している⁵。

全ての利用者に占める外国人利用者の割合は、多くの店舗で1%未満であった（各事業所の実績は掲載していない）。

国籍別にみると各事業者とも香港、台湾が多くを占めているが、米子空港では韓国、岡山駅と広島駅では欧米の利用が多く見られる事業者もあった。

図表 3.1 アンケート結果

店舗	外国人の 受入動向	2019年	国籍割合（％）								
		外国人 利用台数	中国	香港	台湾	韓国	北米	欧州	オースト ラリア	その他	不明
米子 空港	1 やや積極的	79	1.0	1.0	59.4		29.7	8.9			
	2 消極的	275		17.0		82.0	1.0				
	3 -	19		65.0		35.0					
岡山 空港	4 積極的	319		50.0	40.0	10.0					
	5 積極的	213		48.1	42.3	9.6					
	6 積極的	400		50.0	40.0	10.0					
	7 積極的	-	0.4	39.8	55.8	4.0					
岡山 駅	8 どちらとも言えない	243		48.0	10.0	5.0	2.0			35.0	
	9 積極的	-		70.0	10.0	5.0	5.0	8.0	2.0		
	10 やや積極的	103		53.5	19.2	1.0	3.0			23.2	
	11 どちらとも言えない	30		31.0	17.0	8.0	10.0	24.0	4.0	6.0	
	12 どちらとも言えない	237		50.0	45.0	5.0					
	13 どちらとも言えない	-	無回答								
	14 どちらとも言えない	188		40.0	28.0	5.0	7.0	5.0	5.0	5.0	5.0
	15 積極的	43		50.0	50.0						
	16 どちらとも言えない	14		32.0	12.0	6.0	32.0			12.0	6.0
広島 空港	17 やや積極的	50		20.0	80.0						
	18 やや積極的	472	2.0	69.0	4.0	7.0	3.0	2.0	0.0	5.0	8.0
	19 どちらとも言えない	546		90.0	2.0	5.0	2.0			1.0	
	20 やや積極的	300		80.0	10.0		0.5	0.5		9.0	
	21 積極的	207		53.1		15.6				15.6	15.6
広島 駅	22 やや積極的	336	0.3	13.8	3.9	1.0	4.9	4.9	3.0	6.9	61.2
	23 やや積極的	180		80.0	20.0						
	24 どちらとも言えない	120		30.0	30.0		20.0	5.0	5.0	10.0	
	25 どちらとも言えない	84		60.0	10.0	20.0		5.0		5.0	
	26 どちらとも言えない	8	50.0	50.0							
	27 消極的	12			80.0						20.0
	28 積極的	50		8.2	8.2	2.0	18.3	12.2	4.0	16.3	30.7
	29 どちらとも言えない	14		12.0	5.4	0.0	32.6	5.4	12.0	32.6	0.0
	30 積極的	50	10.0	20.0	40.0	10.0	20.0				
新山 口駅	31 どちらとも言えない	5			33.3			33.3		33.3	
	32 積極的	24		40.0	40.0	10.0					10.0
	33 積極的	-	無回答								
	34 やや積極的	54	無回答								

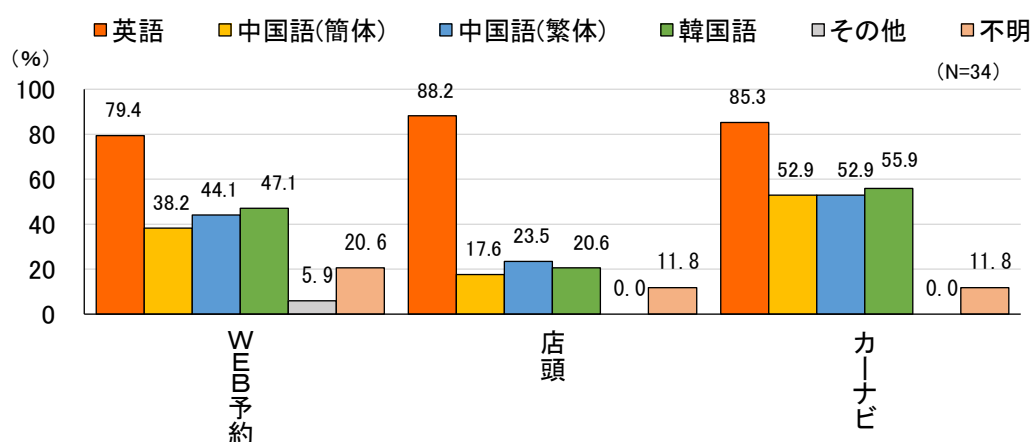
⁵ 本資料は、『令和元年度訪日外国人観光客周遊促進事業 中国地方の主要ゲートウェイにおける外国人観光客のレンタカー使用実態調査事業』調査報告書（令和2年3月）（国土交通省 中国運輸局）より、本編に含まれるレンタカー事業者の個社名が判別できる事項を削除したものである。

b. 外国人対応状況・利用促進策

WEB 予約、店頭、カーナビの言語対応状況（図表 3. 2）を聞いたところ、それぞれ 8 割程度が英語対応可能という回答であり、最低限の外国人対応が可能な状況といえるが、中国語や韓国語についてはカーナビで約半数、Web 予約では 4 割程度、店頭では 2 割程度に留まっており、利用の多い香港、台湾への対応としては不十分な状況となっている。

利用促進策（図表 3. 3）では、海外向け Web サイト制作、翻訳ツールの利用のほか、SNS での情報発信やキャンペーン、ETC カード貸し出しサービス等が行われている。

図表 3. 2 言語対応状況



図表 3. 3 外国人観光客の利用を促す工夫や情報発信（自由記述）

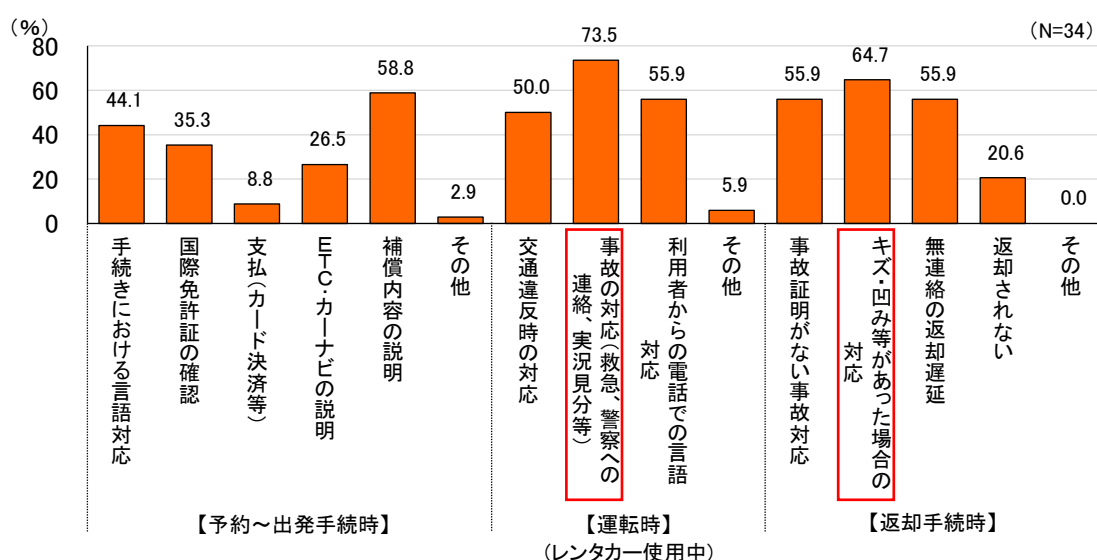
	内 容
米子空港	インバウンド客への鳥取県、島根県のレンタカー費用助成キャンペーン Web 予約画面で一部英訳分を載せている。手続時、保険説明に英語及びハングル表記のものを使用している。
岡山空港	海外 Web サイトリニューアルにより、ネットクレジット決済を可能にしました。
岡山駅	翻訳ツール ポケトーク 県とのタイアップ ガイドブックの充実、カウンターでの外国語の案内 外国人向け SNS での情報発信 代理店との提携
広島空港	インバウンド向けの Web キャンペーン、地方自治体からのキャンペーン要請 ・ ETC カード貸出サービス（有償） ・ 訪日外国人向け高速道路周遊パスの店頭販売（SEP・JEP）
広島駅	・ ETC カード貸出サービス ・ 外国人向け高速道路周遊パスの案内

c. 課題・懸念事項

外国人利用の際の課題・懸念事項（図表 3. 4）を聞いたところ、運転中の事故対応、返却時にキズや凹みがあった時の対応がそれぞれ 73. 5%、64. 7%と高くなっており、事故や修理を必要とする場合の対応が最も懸念されていることがわかった。

また、自由記述（図表 3. 5）を合わせてみると、説明や電話対応等、コミュニケーションが必要とされる場面での課題が多く、支払いやETC・カーナビの説明等について課題と感じている事業者は少ない。

図表 3. 4 課題・懸念事項



図表 3. 5 外国人利用にあたっての問題点（自由記述）

	内 容
米子空港	基本的な英語のマニュアルがあれば、より対応できると思う。国際免許証の真偽を確認するポイントなどが分かればと思う。特に中国本土の客の場合。
岡山駅	岡山でのレンタルは少ないが、行先や通り道としては選ばれることが多い。それをぜひ岡山で借りてもらえるよう、今後は取り組みたい 日本語が全く伝わらない場合、おすすめのスポットなど、お客様に詳しい説明ができない。マニュアル通りしか伝えられないので、満足していただける対応が出来ているか不安。ある程度のコミュニケーションが出来る語学力は必要だと思う。
広島空港	スタッフの言語能力が低いので、翻訳機を有料でレンタルしている。費用の問題がある。事故が多く、程度も大きい場合が多い。 中国語・韓国語でしかコミュニケーションが取れないお客様については、全ての面で手続きに時間がかかってしまう。
広島駅	できる限り、国際免許証を持っていて、日本語ができる方に貸し出しています。言語対応が難しい。
新山口駅	システムでインバウンド利用のみを拾い出す機能がないので国籍別の割合は不明。現状、月に一件あるかないかです。

(2) 中国地域内事例調査（ヒアリング調査）

中国地域における外国人観光客のレンタカーをはじめとした2次交通の活用について、広域周遊の現状、直面している課題、今後の展望などを把握することを目的に、行政、交通業界団体、交通事業者にはアリング調査を行った。

① 調査概要

a. 調査対象・時期

山陰両県観光・交通関連部署、交通業界団体、交通事業者、中国地域観光推進協議会など、6先を対象としたヒアリングを2020年7月に実施した。

b. 調査項目

本調査では、ヒアリング対象ごとに以下のような質問項目を設定した。

共通調査項目	● 外国人観光客向けの2次交通および広域周遊に関する取り組み ● データの収集および活用 ● 現在直面している課題 ● 広域周遊に向けた今後の対応
行政向け項目	● 2次交通に対する支援 ● 道の駅の活用
交通業界団体および交通事業者向け項目	● 外国人観光客のレンタカー利用の状況 ● 外国人観光客のレンタカー利用時の課題・懸念

② ヒアリング調査結果の概要

a. 鳥取県 交流人口拡大本部 観光交流局

<要約>

鳥取県東部は関西方面、岡山方面から、西部は米子空港を中心に海外からの入込がみられた（コロナ以前）。県独自の２次交通の取り組みとして、外国人観光客の周遊促進の環境で定額タクシー事業に注力している。

定額タクシー事業における利用者のデータ収集は行っているが、マーケティング等に活用できる段階には至っていない点が課題といえる。

今後は、道の駅の活用や案内表示の多言語化についても取り組みたいと考えている。

（現状）

- ・ コロナ以前は、西部は米子空港からの入込、東部は関西方面（鳥取市が中心に行っている大阪難波との直行バス（1,000 円）事業の効果による）や岡山方面からの入込があり、平日でも外国人観光客の宿泊が多くみられた。
- ・ コロナ禍における情勢を鑑みると、年内はおろか次年度の回復も難しいという実感であり、先行きが不透明である。

（２次交通に関する取組）

- ・ 鳥取県では、外国人観光客向けに県東部の主要観光地等を周遊する定額タクシー（３時間 2,000 円/人）の運行に対する支援（図表 3.6）を 2010 年から継続的に行っている。また、県中部、西部でも類似の取り組みを行っている。
- ・ 2018 年より、一般社団法人鳥取県タクシーハイヤー協会と連携し、鳥取県版音声翻訳システム「TOTTORA」を導入している。本システムは、地元情報にも特化しており、外国人観光客がより多くの観光地に訪問し、消費を促すような仕様になっている。
- ・ タクシー以外の２次交通の支援としては、空港、駅、港、主要観光地間の自治体等が運行するシャトルバスなどに対する助成がある。昨今は民間企業が運行する有料バスの利用者も増加していることから、バスに対する補助は縮小傾向にある。

図表 3.6 鳥取県定額タクシー概要（左：東部エリア版、右：西部エリア版）



資料：鳥取県提供（2020 年 7 月 21 日）

(課題)

- ・ 2次交通対策をどれだけ講じても足りていない状況が続いている。
- ・ 路線バスが活用できればよいが、本数が少ないなどの課題があり、自由に周遊したい外国人観光客には向いていないと考えている。
- ・ 鳥取県東部の定額タクシーに関する外国人観光客のデータは収集しているが、収集したデータを活用するマーケティングの段階には至っていない。
- ・ レンタカーについては、以前は県として補助をしていたが需要見込みが少なく、現在は支援を行っていない。

(道の駅の活用)

- ・ タクシーやレンタカー利用者に道の駅で情報収集してもらう発想は、今後の方向性として考えられる。
- ・ 道の駅における観光地の多言語表示などについては、他県の先行地域などを参考に展開していきたいと思っている。

(広域周遊に向けた今後の対応)

- ・ 観光 MaaS の取り組みとして、鳥取藩乗放題手形（図表 3.7）の活用には引き続き注力していきたいと考えている。
- ・ 各エリアの DMO と密に連携し、県の枠組みを超えて人の流れを流動化していければと考えている。

図表 3.7 鳥取藩乗放題手形概要



資料：鳥取県提供（2020年7月21日）

b. 島根県 商工労働部 観光振興課

<要約>

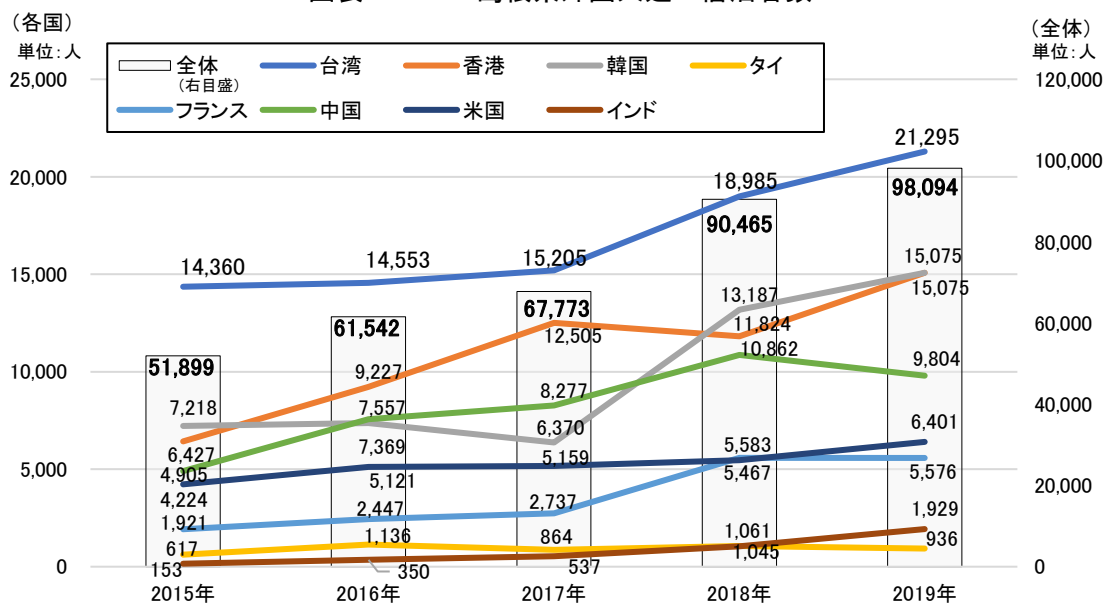
島根県の外国人延べ宿泊者数は増加基調であり、特に台湾、香港、韓国の増加が顕著である。県および市町村の独自の2次交通の取り組みとしては、レンタカー、貸切バスへの助成、広域周遊パスの販売、広島-松江／浜田高速バス（500円バス）の助成などがある。

効果的な施策を考えるにあたり、2次交通に関するデータの整備、活用に力を入れる必要がある。レンタカーは県外からの誘客や県内の点在する観光地・施設の周遊に有効な手段であると認識している。

（現状）

- ・ 島根県の外国人延べ宿泊者数（図表 3.8）は増加基調であり、2019年では98,094人であった。国籍別にみると、直近の2019年では台湾（21,295人）、香港（15,075人）、韓国（15,075人）が上位3か国であった。
- ・ 島根県では、台湾、香港、韓国、タイ、フランス、中国の6カ国を重点国と位置付けている。
- ・ アジア圏は大型バスを利用した団体観光客が中心である。

図表 3.8 島根県外国人延べ宿泊者数



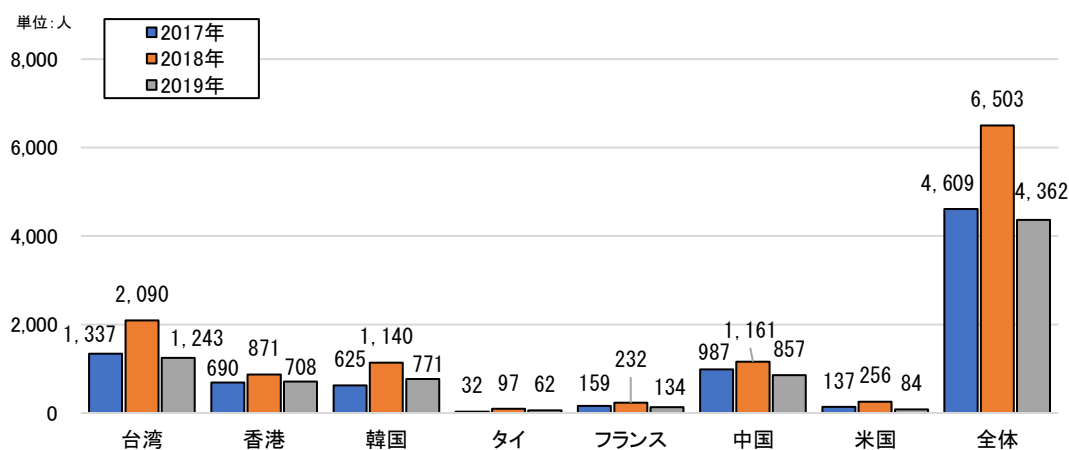
資料：島根県提供（2020年7月13日）「島根県観光動態調査」

（2次交通に関する取組）

- ・ 2次交通に関する施策としては、松江市が中心に行っている広島・松江間の500円バス（2016年4月～2021年3月）と石見観光振興協議会が行っている広島・浜田間の500円バス（2020年4月～2021年3月）がある。

- また、その他の２次交通に関する施策として、レンタカー利用助成、団体貸し切りバスツアー助成、縁結びパーフェクトチケットの販売なども行っている。
- 縁結びパーフェクトチケットは、松江市と出雲市のバス路線、一畑電車などの交通機関や観光施設での優待が受けられる、来県後の周遊を促進する施策の一つである。国別の販売実績をみると、台湾、中国、香港、韓国からの旅行者が主たる購入者であった（図表 3.9）。

図表 3.9 縁結びパーフェクトチケット販売実績



資料：島根県提供（2020年7月13日）『「縁結びパーフェクトチケット」外国人観光客向け特別価格販売実績』

（課題）

- 県内に直接入ってくるゲートウェイがなく、他地域の路線が復活（コロナ禍において）しない限り入込が途絶えてしまうため、新規路線の開拓の必要性を感じている。
- 周遊パス（東部のみ）や宿泊客（9割程度）などが東部に偏っていることに課題を感じている。
- 施策を考える際にベースとなる２次交通に関するデータの整備にも力を入れる必要がある。

（広域周遊に向けた今後の対応）

- コロナ禍における観光施策に対する事業費については多言語ホームページなど、受入環境の整備に重点を切り替えている。
- 国内外への情報発信は継続的に実施していく方針である。
- 海外直行便の誘致については、感染状況の比較的落ち着いた国・地域、特に台湾・香港などを優先していく。
- レンタカーは有効的な手段であると認識しており、今後も県内の２次交通対策、西部への誘客施策として利用促進に注力していく。

c. 交通業界団体

(a) 鳥取県レンタカー協会

<要約>

空港店舗における外国人観光客のレンタカー利用は、店舗貸出の 2 割程度を占めていた（コロナ以前）。団体に加盟している事業者は、インバウンド向けツールを活用するなどの対応はできている。また、多言語対応のカーナビは約 9 割の車に搭載されている。

レンタカーの利用データの収集・活用は十分にできていない。近年団体への加盟事業者が少なく、事業者間での連携が図れていないことに課題を感じている。

(現状)

- ・ 空港店舗だけみれば、レンタカー利用は、コロナ以前は 2 割程度が外国人観光客であったが、全店舗でみると数パーセントに過ぎない。
- ・ コロナ禍においては、外国人観光客がいなくなってしまったので、レンタカーの利用者もない状況が続いている。

(団体独自の取り組み)

- ・ 団体に加盟している事業者においては、上位団体が提供しているインバウンド向けツール（多言語対応の利用案内動画、パンフレット等）が自由に使えるため、ある程度のインバウンド対策はできている。
- ・ カーナビゲーションシステムについては、全レンタカーのうち 9 割に搭載されており、英語、中国語（繁体字、簡体字）、韓国語に対応している。カーナビゲーションシステムの搭載はレンタカーを利用する外国人観光客の周遊には極めて重要である。

(課題)

- ・ レンタカーの利用実態の把握は、十分にできていないのが現状である。
- ・ コロナ以前においては、国家間の政治問題や国内情勢で米子空港の直行便がなくなるなど、ゲートウェイにおけるインバウンド観光（1 次交通利用者）の入込がなくなっており、外国人の絶対数が減少していることは大きな課題である。
- ・ 近年、団体に加盟する事業者が減少しており、事業者間の連携が図れていないことは課題であると認識している。

(行政や DMO に期待する支援)

- ・ 自社のホームページで外国人向けに情報発信を行っているが、単体での情報発信には限界がある。交通事業者のホームページを閲覧する旅行者は既に当地へ訪問することを決めている場合が多く、訪問する絶対数を増やす取り組みが重要である。新型コロナウイルスが終息した暁には、行政や DMO が中心となって、当地に訪問する外国人観光客の誘致やプロモーションに注力してほしい。

(b) 島根県レンタカー協会

<要約>

島根県内における外国人観光客のレンタカー利用は、タクシーの利用と比べて少ないが、一定の需要は感じている。コロナ禍では、3密回避の観点からレンタカー利用に商機があると考えている。

外国人利用者の中にはトラブル発生時などに適切な対応を取らない人もおり、貸出をためらう事業者が一定数いる点は問題である。

現時点では、レンタカー利用に関するデータ収集・分析などは行えていないが、今後はデータ利活用が重要になると感じている。交通事業者や他団体などと密に連携することも視野に入れて活動していかなければならない。

(県内レンタカー利用の状況・独自の取り組み)

- ・ 島根県内での外国人観光客のレンタカー利用は、タクシー利用と比べると少ないが、一定のニーズはあると考えている。
- ・ 今後は3密を避けるという観点から、公共交通の利用よりもレンタカーでの移動が増えることが考えられる。

(団体独自の取り組み)

- ・ レンタカー利用者が地域の観光地や食事処などの情報を取得する環境整備の一環として、レンタカー会社に専用のタブレットを貸し出している。

(課題)

- ・ 外国人観光客の中にはレンタカー利用中の事故処理や罰則の処理などを適切に行わない利用者がいることから、外国人観光客へのレンタカーの貸し出しをためらう事業者もいる。
- ・ 現時点では、外国人観光客のレンタカー利用のデータ整備、GPSデータの取得、活用などは行っていないが、そうしたデータが取得できれば、有効なマーケティングが可能になると認識している。
- ・ JRパスは利便性が高く、利用者が多いことから、地元のバス会社、タクシー会社、レンタカー会社との連携の必要性を感じている。
- ・ 事業者の課題として乗り捨て問題、貸出手続きの効率化、ナビゲーションシステム等の多言語化や車内Wi-Fiの設置などがある。

(広域周遊に向けた今後の対応)

- ・ 出雲空港発着の外国人観光客にレンタカーなどの2次交通を利用してもらうことで、長期滞在してもらえよう施策を検討する。
- ・ 団体旅行から個人旅行にシフトする際、安全・安心の体制を確保する。

d. 中国地域観光推進協議会

<要約>

中国地域観光推進協議会は、中四国地域の連携を通じて国内外の交流を促進し、地域振興と交流人口の拡大を図ることを目的に活動している。

2次交通に関連する取組としては、移動手段や観光地情報が掲載されている「中国地方周遊観光マップ（2020年）」やレンタカーを活用した域内周遊のモデルルートが記載されている「レンタカーマップ」などを作成している（英語、中国語などの複数言語に対応）。

（中国地域観光推進協議会とは）

- 中国地域観光推進協議会は、中国地域の新しいイメージを創造し、日本海地域・中国山地地域・瀬戸内地域の相互の連携、さらには中四国等の連携を通じて国内外との交流を促進し、中国地域が一体となって観光の視点から、地域振興と交流人口の増大を図ることを目的として活動を行っている。
- インバウンド観光を中心に、中国地方への外国人観光客の誘致を行うため、商談会、観光情報説明会の開催や観光情報の発信ならびに受入環境の整備等について、中国地域の行政機関、経済団体、観光団体、観光関係企業等と連携を図りながら取り組みを進めている（図表 3.10）

図表 3.10 中国地域観光推進協議会の主な事業

■ プロモーション事業

- 中国地方インバウンドフォーラムの開催
東アジアと東南アジアの旅行会社を招いての商談会・交流会、視察ツアーならびに東アジアと東南アジアの現地（海外）での観光情報説明会・商談会等を開催。

■ 情報発信事業

- ウェブサイトや動画での情報発信
当地域の情報を各言語 Web サイト・SNS、動画で情報発信し、誘客促進を図っている。
- 一般市民への情報発信、認知度向上
一般市民への影響力が強いテレビや雑誌等のメディアを招請し、中国地方の魅力を発信することで認知度向上を図っている。また、東アジアと東南アジアの旅行博に出展し、更なる認知度向上を図っている。

■ 受入環境の整備事業

- 外国人観光案内所の機能強化・連携強化事業
外国人観光客の中国地方周遊促進や案内業務における課題等について各案内所と意見交換を行い、あわせて連携強化を図っている。

➤ 中国地方周遊のためのツール作成

個人旅行者の中国地方での周遊、滞在を促進するため、周遊促進ツールを作成。

- 中国地方観光地でのWi-Fi整備の促進
進捗状況の管理、整備に向けての課題や既整備箇所における電波環境の改善等について検討。

■ 周遊強化事業

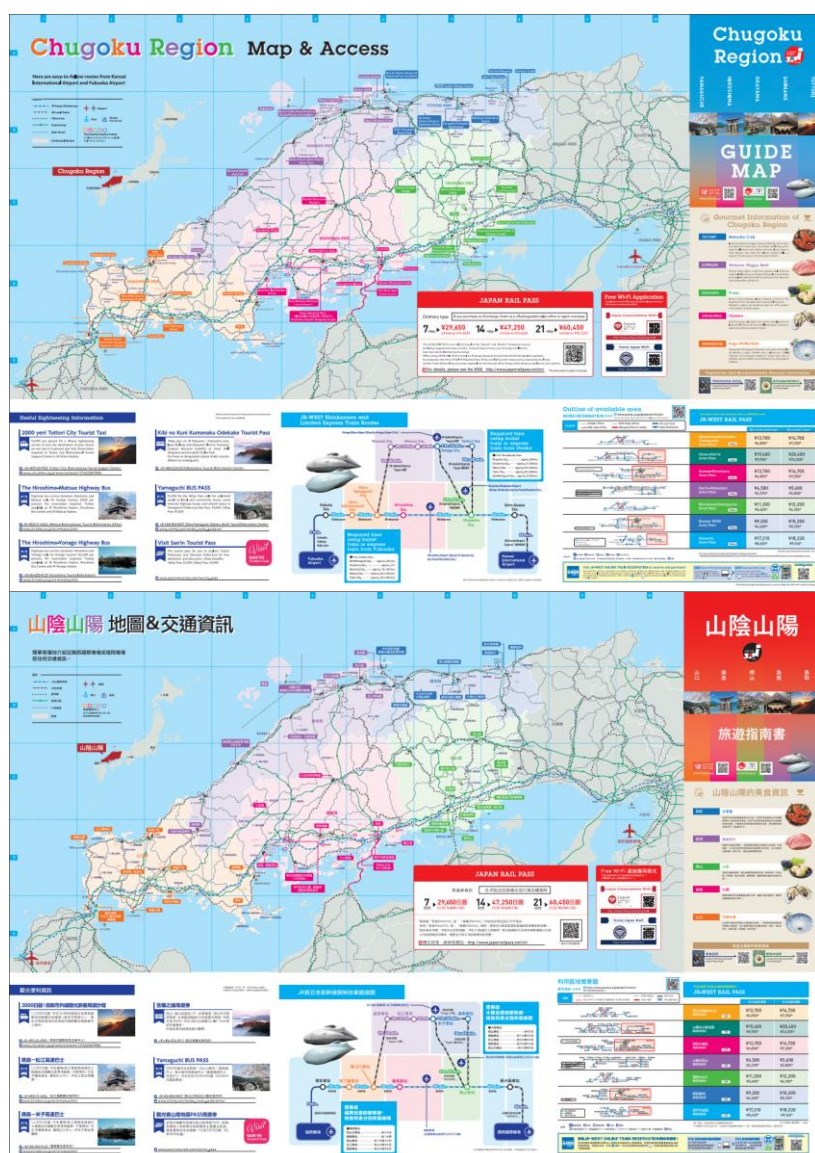
- 交通事業者との連携事業
JR西日本と連携し、個人旅行者の周遊促進を促すため、「JR-WEST RAIL PASS」及び、中国地方の旅の楽しみ方をPRするため、メディア招請及び旅行博出展を行っている。また、バス事業者と連携し、広島市内を拠点としてバスで中国地方各地の観光地へ便利で簡単に行くことができることを情報発信し、広域周遊の促進を図っている。

資料：中国地域観光推進協議会提供（2020年9月11日）

(外国人観光客向けの域内周遊及び２次交通の利活用に資するマップの作成)

- ・ 中国地域観光推進協議会では、外国人観光客向けに地域内周遊促進及び２次交通の利活用促進に資する各種マップを作成している。
- ・ 「中国地方周遊観光マップ」は2020年に作成され、英語版、繁体字版の２か国語に対応している。このマップは、主に中国５県の駅から主要な観光地までのアクセス等を掲載したものである。交通手段はJR等の鉄道に関する情報（JAPAN RAIL PASSやJR WEST RAIL PASSを含む）だけでなく、タクシーやバスについての情報（地域限定のパスや割引制度を含む）も記載している。

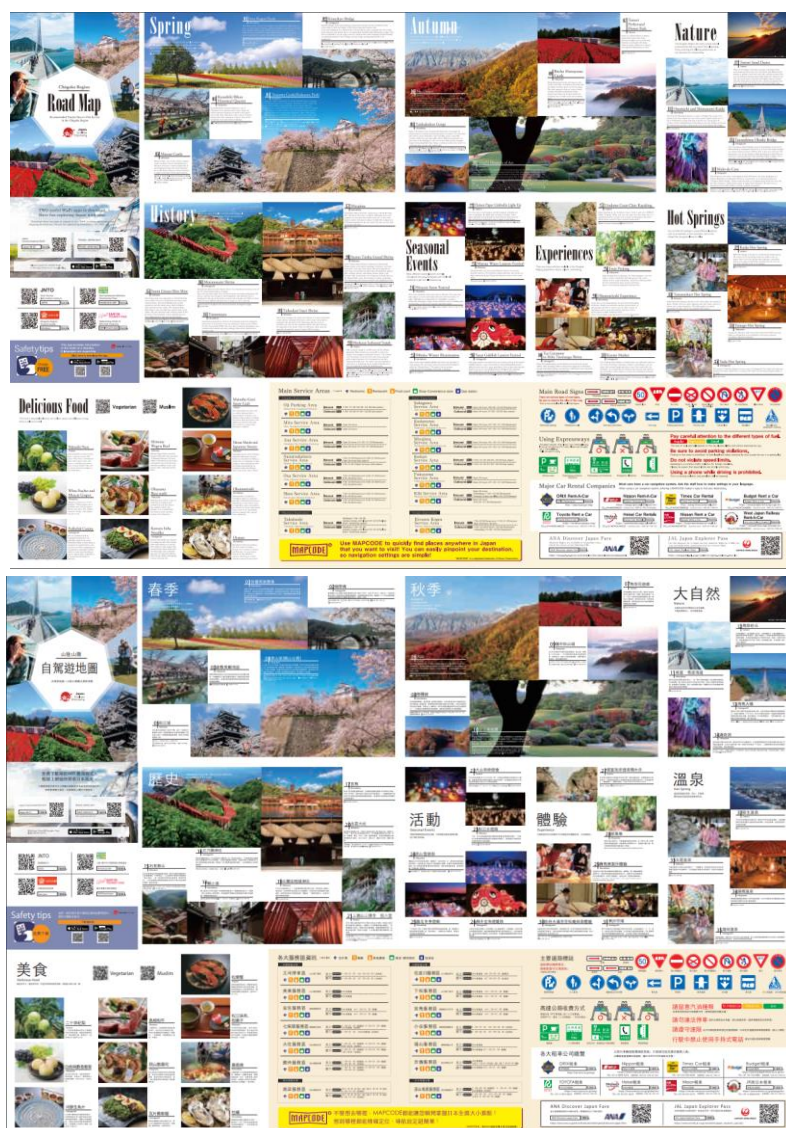
図表 3.11 中国地方周遊観光マップ（上：英語版表面、下：繁体字版表面）



資料：山陰山陽 Chugoku Region Tourism Guide “into-you” のホームページ

- ・ 「中国地方レンタカーマップ」も先のマップと同様 2020 年に作成されたマップで、レンタカーを利用して中国地方を旅する外国人観光客へのモデルコースを盛り込んだ仕上がりとなっている。対応言語は、英語版と繁体字版の 2 か国語である。このマップには、主要な道路やサービスエリアに関する情報、主要な観光地における四季折々の情報、他地域から中国地域に訪問する際のモデルコース（近隣の主要空港）、そして道路標識（国内交通法規に関する情報）や車を利用する際の注意点などが掲載されている。
- ・ 中国地域観光推進協議会では、このほかにも、中国地方のフォトジェニックスポットを掲載した素材集や高速バスを利用した広島・山陰周遊観光マップなどの周遊促進ツールの作成を行っている。

図表 3.12 中国地方レンタカーマップ（上：英語版表面、下：繁体字版表面）



資料：山陰山陽 Chugoku Region Tourism Guide “into-you” のホームページ

C O L U M N アクティビティ要素を含んだ2次交通対策（ジオコムス）

鳥取県東部にある浦富海岸（鳥取県岩美町）は、その地形や地質の貴重さからユネスコ世界ジオパークに認定（2008 年）されている。地球環境や持続的な地域資源の活用などに関心のある外国人観光客が訪れており、鳥取県東部の数ある観光資源の目玉となっている。

浦富海岸は魅力的な観光地であるが、その一方で当地へのアクセス（公共交通）は JR 鳥取駅と JR 岩美駅から出る路線バスを利用する他なく、また、路線バスを利用する場合、限られた便数であるが故に、ジオパークの各絶景ポイントで途中下車し、ゆっくりと景色を楽しむことは難しい。

そこで、鳥取県では地元交通事業者等と連携し、山陰海岸における2次交通の課題解消を目的に、2018 年 4 月から超小型一人乗り電気自動車「コムス」を導入した（ジオパークエリアで活用していることから、「ジオコムス」という名称でサービスを展開している）。

「ジオコムス」を利用することで、浦富海岸の絶景ポイントの一つである「網代展望台（p10 で訪問が難しい観光地点として記載）」などへも時間を気にせず訪問することができるようになった。また、「ジオコムス」は単なる移動手段ではなく、ゴーカートのようなスリルも同時に味わうことができるアクティビティ的な要素も含んでいることから、利用者の満足も高い。

外国人の利用者の対応としては、貸出時や運転方法、交通ルールの周知を目的とした外国語マニュアル（4 か国語）を完備している。また、多言語対応（英語、韓国語、中国語＜北京、台湾＞）の音声ガイドサービスやグループ通話機能もあり、利用中のトラブルにも対応が可能である。こうした手厚いインバウンド対応により、全体の利用者のうち外国人利用者は約 15%となっている。

「ジオコムス」は、鳥取砂丘や山陰松島遊覧船乗り場からの利用が可能であり、浦富海岸だけでなく、海岸沿いの主要な観光地点（砂の美術館、山陰海岸ジオパーク海と大地の自然館など）の周遊に適している。

今後、2次交通が不足している地域で「コムス」の導入が進めば、2次交通の課題を解決すると同時に、滞在時間の延長、消費の拡大に期待が持てる。

ジオコムス（網代展望台にて撮影）



(3) 四国・九州における取組（ヒアリング調査）

統計データならびに観光庁資料から、近隣地域で先行した取り組みを行っている判断される四国地域と九州地域における外国人観光客のレンタカー利用促進について調査した。

① 調査概要

a. 調査対象・時期

四国運輸局および四国ツーリズム創造機構、九州運輸局および九州観光推進機構を対象としたヒアリングを 2020 年 8 月に実施した。

b. 調査項目

本調査では、以下の質問項目を設定した。

調査項目	● レンタカー推進に関する取り組みの経緯について ● 推進体制について（関係団体との連携） ● レンタカー利用促進等に関する取り組み内容について ● 道の駅の利活用について ● 今後の方向性／展望について
------	--

② ヒアリング調査結果の概要

a. 四国地域（四国運輸局および四国ツーリズム創造機構）

<要約>

四国では、四国運輸局、四国ツーリズム創造機構、観光関係事業者等の連携により、外国人観光客が四国を安全、安心、快適に周遊できるような取り組み（ドライブマップ／マニュアルや広域観光周遊のためのルート策定など）を行っている。

四国運輸局では、外国人観光客のレンタカー利用動向の把握に注力しており、今後はインバウンドの属性などを把握することが課題であると考えている。

（関係団体との連携）

- ・ 四国ツーリズム創造機構は、2013 年 3 月に外国人向けドライブマップ「Drive Map & Guide」（図表 3.13）を作成した。本ガイドでは、団体旅行から個人旅行へとシフトするなか、自由度の高いレンタカーを利用した四国全体の周遊促進を目的に、瀬戸内海をはさむ近県の一部を含む広域地図や 8 種類のモデルコースなどが紹介されている。また、外国人が疑問に感じられる事柄に配慮し、レンタカーの借り方や交通ルールなど日本での運転に必要な情報も掲載している。本ガイドは英語、中国語（繁体字）、韓国語に対応している。

図表 3.13 「Drive Map & Guide」の表紙と日本の交通ルール（一部抜粋）



資料：四国ツーリズム創造機構提供（2020年8月28日）

- ・ ネクスコ西日本は2017年3月に「山陰・瀬戸内・四国ドライブキャンペーン」の一環で「広域周遊ドライブパス”San' in Setouchi-Shikoku Expressway Pass⁶”（以下、SEP）」の販売を始めた（図表 3.14）。旅行形態が団体から個人（FIT）へと変化してきたことにより、様々な観光地を周遊するために便利なレンタカーを利用するインバウンドが増えてきたことが背景にある。レンタカー利用するインバウンド観光客は広範囲を周遊することから各自治体、様々な組織のメンバーを構成員とする協議会を設置している。

図表 3.14 SEPの概要（左：パンフレット、右：協議会の構成員）

SEPに関する協議会の構成員

<主催>
 兵庫県、鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県、中国地域観光推進協議会、山陰インバウンド機構、せとうち観光推進機構、四国ツーリズム創造機構

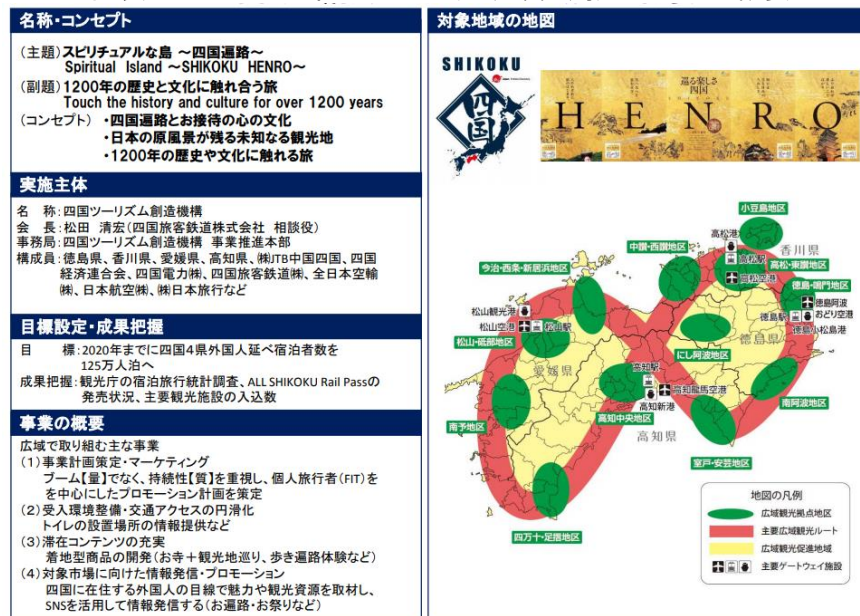
<協力>
 近畿運輸局、中国運輸局、四国運輸局、近畿地方整備局、中国地方整備局、四国地方整備局、西日本高速道路株式会社、兵庫県道路公社、本州四国連絡高速道路株式会社、一般社団法人兵庫県レンタカー協会、中国地区レンタカー協会連合会、四国地区レンタカー協会連合会

資料：愛媛県レンタカー協会ホームページ、ネクスコ西日本ホームページ

⁶ 「山陰・瀬戸内・四国エクスプレスウェイパス（San' in-Setouchi-Shikoku Expressway Pass）」はネクスコ西日本と兵庫県道路公社が、外国人を対象とした周遊型的高速道路割引企画である。本商品は、山陰、瀬戸内、四国10県の自治体等とレンタカー会社各社との連携により実現したもので、山陰、瀬戸内、四国的高速道路で初めてのインバウンド向け割引企画である。上記自治体等が実施する「山陰・瀬戸内・四国ドライブキャンペーン（San' in-Setouchi-Shikoku Drive & Visit）」と合わせて、レンタカー利用の外国人のリピーター創造や観光消費拡大に向けての取り組みである。

- ・ 四国運輸局は 2017 年度の事業として、広域観光周遊ルート形成促進事業（図表 3. 1 5）の一環で、四国の周遊促進に資する観光スポットやグルメ、モデルコースを盛り込んだマップを作成した。本事業は、2016 年度に高松～香港直行便の就航や 2 次交通の脆弱性等によりインバウンドのレンタカー利用者の増加が見込まれたことが背景にある。本マップは、英語、中国語（繁体字）、韓国語に対応している。

図表 3. 1 5 四国における広域観光周遊ルートの概要



資料：観光庁ホームページ

- ・ 2018 年度には、四国ツーリズム創造機構が中心となり、「道の駅」への来訪・周遊に資するパンフレットを作成している（平成 30 年度 訪日外国人旅行者周遊促進事業補助金を活用）。外国人対応が可能な道の駅を対象に、旬のくだものやお土産情報の他に、四国地域の高速道路の情報等も集約している。
- ・ 四国運輸局では、2020 年度事業として外国人向けレンタカーマップデータ等の作成事業を実施している。四国地域においては外国人レンタカー利用者が増加しており、2 次交通が脆弱な四国では今後より一層のレンタカー需要が見込まれるため、四国を安全・安心・快適に周遊できるように、交通ルールや事故多発箇所等の交通情報、観光スポットや道の駅等の観光情報を取りまとめた汎用性のあるマップデータ（英語、繁体字）を作成することを本事業の目的としている。なお、実施主体は四国運輸局であるが、その他、様々な組織、機関と連携して行っている。
- ・ 本事業は、2019 年 12 月に四国地区第 2 回 DMO 会議にて、四国地区レンタカー協会連合会が四国の各レンタカー事業者のインバウンド対策の重要性や課題について発表したことが契機となった。

(データの活用)

- ・ 四国運輸局では、2016 年 1 月から現在に至るまで月別・国籍別のレンタカー貸出実績の把握に努めている（図表 3.16）。四国地区レンタカー協会連合会に依頼し、主要なレンタカー会社（営業店舗単位）から直接データ提供を受けている。受領したデータは、エリアごとに再集計し、適宜可視化したものを、データ提供者に還元している。
- ・ データの取得により地域内におけるおおよその利用傾向を把握できるようになったことが一番のポイントである（総数よりも傾向を重視）。

図表 3.16 レンタカー貸渡件数報告書（データ提供用 用紙）

[illegible]

資料：四国運輸局および四国ツーリズム創造機構提供（2020年8月28日）

(道の駅の活用)

- ・ 道の駅の活用については、四国地方整備局と連携している。道の駅における外国人対応については、一定レベルであれば対応できるようになっている（JNTO 認定外国人観光案内所制度において、カテゴリー1を取得している施設の割合が多い）。

(今後の方向性)

- ・ インバウンドのレンタカー利用者が属性や四国地域内の周遊状況等をより詳細に把握することが今後の課題であると考えているので、その課題に資する取組を行っていききたい。

b. 九州地域（九州運輸局および九州観光推進機構）

<要約>

九州では、外国人観光客へのレンタカーの利用を促進することを目的に九州運輸局や九州観光推進機構等が中心となり、九州レンタカードライブ振興協議会を設立した。

同協議会では、利用促進に向けた PR、高速道路の乗り放題パスの利用促進、ドライブマニュアル等の作成、定期的な情報交換を行っている。外国人観光客へのレンタカー利用促進の初期段階では、利用者への注意喚起や情報提供が重要である。

（関係団体との連携）

- ・ 2014 年 3 月に九州 7 県 3 政令市、ネクスコ西日本、レンタカー会社、九州運輸局で構成する「レンタカーを使ったインバウンド拡大のための勉強会」を立ち上げ、2 回のドライブキャンペーン、外国人向けドライブマニュアル作成等に取り組んだことが関係団体の連携の始まりである。
- ・ 2015 年 11 月には、キャンペーンの成果を一過性のものとしないうちに、運輸局、地方整備局、農政局、観光関連団体（九州観光推進機構、ショッピングツーリズム協会、九州経済連合会等）、国際カード会社、道の駅・SA 等で構成する「九州ドライブ旅行活性化・観光消費拡大勉強会」を設置した。同勉強会では、KEP⁷を活かし、地域観光消費を担う多様な民間インバウンド事業者などを参画させ、ドライブ旅行活性化コンテンツと、観光地情報を一体化し、「九州ドライブルート」を具体化した（図表 3.17）。

図表 3.17 九州ドライブ旅行の活性化(地域観光消費拡大)



資料：国土交通省発表資料 <https://www.mlit.go.jp/common/001127560.pdf>
およびネクスコ西日本ホームページ <https://global.w-nexco.co.jp/en/kep/>

⁷ 「KEP」は Kyushu Express Pass の略称であり、西日本高速道路株式会社（ネクスコ西日本）が外国人（外国のパスポートを所有している者または外国に永住権を持つ日本人）向けに提供している九州内の高速道路が定額で乗り放題となる周遊パスである。利用料金は 2 日間 3,500 円～10 日間 11,500 円（利用開始日から連続した日数）となっている。同パスは、指定レンタカー会社が提供する ETC カードおよび自動車（普通車）を用いて、ETC 無線通信により走行する車両を対象としている。

- ・ 2016 年 5 月、上記の 2 つの勉強会を統合し、「九州レンタカードライブ振興協議会（以下、協議会）」を設立（図表 3.18）し、2 次交通の利便性向上の一環としてレンタカーの機動性を活かし、官民が連携して観光地を結んだ旅の魅力創造を推進し、九州全体の地域振興に寄与することとした。2016 年 9 月からは、通年で KEP を実施することとなった。

図表 3.18 九州レンタカードライブ振興協議会委員一覧

国の機関	九州農政局	民間団体	一般社団法人九州経済連合会
	九州地方整備局		一般社団法人九州観光推進機構
	九州運輸局		一般社団法人ジャパニョショッピングツーリズム協会
自治体（県）	福岡県商工部観光局観光振興課	レンタカー会社	一般社団法人福岡県レンタカー協会
	佐賀県地域交流部文化・スポーツ交流局観光課		一般社団法人九州沖縄道の駅ネットワーク
	長崎県文化観光国際部観光振興課		九州沖縄「道の駅」連絡会
	熊本県商業観光労働部観光経済交流局観光課		株式会社トヨタレンタリース福岡
	大分県企画振興部観光・地域局観光・地域振興課		ニッポンレンタカー九州株式会社
	宮崎県商工観光労働部観光推進課		株式会社日産カーレンタルソリューション
自治体（政令市）	鹿児島県観光交流局観光課	レンタカー会社	株式会社イデックスオート・ジャパン
	北九州市産業経済局観光にぎわい部観光課		タイムズモビリティネットワークス株式会社
	福岡市経済観光文化局プロモーション推進課		ヤマエレンタリース株式会社
民間企業	熊本市経済観光局観光交流部観光政策課	レンタカー会社	オリックス自動車株式会社
	西日本高速道路株式会社九州支社		
	西日本高速道路サービス・ホールディングス株式会社九州支社		
	銀聯国際日本支社		
	株式会社セブン銀行		
	株式会社リクルートライフスタイル		

資料：九州運輸局、ネクスコ西日本ニュースリリース（2017 年 3 月 29 日）

<https://corp.w-nexco.co.jp/corporate/release/kyushu/h29/0329a/pdfs/press2017-kokusai.pdf>

- ・ 協議会では、①観光消費拡大、②リピーター創造、③ドライブ利便性向上の 3 つの方針を掲げ、ネクスコ西日本のドライブキャンペーンやドライブパスなどの企画商品の通年実施による継続的なレンタカー利用の促進、国際カード会社や観光メディアの協力による魅力的なパンフレットの作成や共同プロモーションの実施、協議会の下に各県が連携したワーキンググループを設置し、国とともに広域観光周遊ルートの磨き上げを図るなどの施策を展開している。
- ・ 事務局では、KEP の利用促進のチラシ、外国人向けドライブマニュアル⁸、レンタカー用ステッカー⁹の作成・配布などを行っている（図表 3.19）。
- ・ 年に 1～2 回程度、参画している関係団体（委員）との任意の会議を実施している。情報交換が主たる目的である。

⁸ 「訪日外国人向けドライブマニュアル」では、観光案内や高速道路の使用方法、セルフガソリンスタンドでの給油方法のほか、交通ルールが国ごとに異なることや事故になりやすい状況を図で分かりやすく説明している。2018 年 2 月に九州レンタカードライブ振興協議会が作成した。

⁹ 「レンタカー用ステッカー」は、レンタカー利用者が日本の道路や交通ルールに不慣れな外国人旅行者であることを周囲に知らせることで事故防止につなげたり、困ったときに手助けを受けやすくなりすることを目的に、2018 年 2 月に九州レンタカードライブ振興協議会が作成した。

図表 3.19 訪日外国人向けドライブマニュアルおよびレンタカー用ステッカー



資料：九州運輸局 2018 年 2 月 28 日報道資料

(他地域で展開する際のポイント)

- ・ 事務局および参画する委員において、レンタカーに対する認識（あくまで移動手段に過ぎないということ）を共有すべきである。重要なことは、消費が起こるコンテンツをいかにして開発し、そこへ誘客するかである。
- ・ キャンペーンは通年での実施ではなく、期間を限定した実施による成功体験を積み上げてから、徐々に期間を拡大すべきである。
- ・ レンタカー利用促進の初期段階では、安心・安全な利用を促進する取り組み（交通ルールの周知等）が重要になる。

(4) 中国地域における外国人観光客に対するレンタカー提供・利用促進に関する課題

① アンケート調査からみた中国地域におけるレンタカー事業者が直面している課題

アンケート調査（中国運輸局実施）からみた中国地域におけるレンタカー事業者が直面している課題は、以下の3点に集約できる。

課題1 多言語による柔軟な対応

中国地域におけるレンタカー事業者の課題として、「多言語による柔軟な対応」があげられる。昨今、カーナビゲーションシステムは英語だけでなく、中国語（繁体字・簡体字）、韓国語などに対応しているものもあり、利用者が目的地への案内などで困惑することは少なくなってきた。

一方で、Web 予約や店頭での対応は英語対応が中心であり、多言語化が進んでいない状況にある（最低限の外国人対応のみ可能）。コロナ収束後には、再び外国人観光客の増加が予想されるが、英語だけの対応では対象となるレンタカー利用者が限定的になりかねない。従って、今後は利用者の利便性向上に向けた多言語による柔軟な対応が求められる。

課題2 手続き時の円滑な対応（利用開始前）

レンタカーの貸出時には、日本人でも一定程度の時間を要する。外国人の場合、補償内容の説明や車両の事前点検などの専門的な内容を日本語以外の言葉で行わなければならない、日本人よりもより多くの時間と労力を必要とする。

なかでもレンタカー事業者で多かった課題として、国際免許証の真偽の確認方法が分からないという意見が聞かれた。外国人利用希望者への貸出可否をチェックする手間は、事業者にとって大きな負担となっている。

課題3 トラブル発生時の対応（運転中・返却時）

外国人レンタカー利用者が運転中などにトラブルを起こした場合、各事業所単位で対応することが難しいと感じている事業者は多い。また、自損事故や物損事故の場合に利用者がレンタカー返却時に報告を行わないなどの問題も発生しており、外国人への貸出に消極的になっているケースも散見される。

② 中国地域内事例調査（ヒアリング調査）からみたレンタカー利用促進に関する課題

中国地域内事例調査（ヒアリング調査）からみたレンタカー利用促進に関する課題は、以下の4点に集約できる。

課題1 広域周遊に向けた2次交通事業者および関係者の連携

中国地域では、外国人観光客へのレンタカーの利用促進を図る動きもみられるが、県によってはタクシーや団体観光バス等の利用促進を行っているところもあり、地域内での関係者間での方向性の共有は未だ図られていないのが現状である。今後レンタカーの利用促進を図るためには、行政や2次交通事業者、関係団体との連携が重要になる。

課題2 外国人レンタカー利用者のデータの整備

中国地域では、外国人観光客のレンタカー利用データの収集および活用の重要性は認識しつつも、未だ整備されていない現状がある。外国人観光客のレンタカー利用データを収集・分析し、関係者間で共有することにより、効果的な施策の検討が可能となる。

課題3 外国人観光客のレンタカー利用者に対する交通ルールの周知徹底

レンタカー利用時のトラブル等に対する事業者側の不安から、貸し渋りがあるという意見が聞かれた。レンタカーを活用した安心・安全な域内広域周遊を行ってもらうためには、外国人利用者に対する日本の交通ルールの周知徹底が必須である。

課題4 道の駅の活用

外国人観光客のレンタカー利用者に、より長時間、域内を周遊してもらうためには、地元のディープな情報発信ができる道の駅の活用が鍵となる。ただ、現段階では、外国人観光客への受け入れ環境が十分でないため、多言語対応などの整備が急務である。

アンケート調査から抽出した3つの課題（p51）および中国地域内事例調査（ヒアリング調査）から得られた上記の4つの課題に対する解決策は、近隣地域で先行的な取り組みを行っている四国地域・九州地域のヒアリングで得られた知見が参考になる。

③ 中国地域に参考となる四国・九州地域におけるレンタカー利用促進に関する取組

四国・九州地域の事例からみる中国地域において参考となるレンタカー利用促進に関する取組は以下の３点に集約できる。

参考となる取組１ 地域内における関係者間の密な連携

四国・九州両地域の共通事項としては、取り組みを進める上で、関係団体の連携、情報の共有を積極的に行っていることである。また、行政や観光推進機関、交通事業者だけでなく、ネクスコ西日本やDMOなどが協議会に参加することで、高速道路の周遊パス（SEPやKEP）の効果的な活用方策の検討や周遊パス利用者のデータを活用した効果的なマーケティングを可能にしている。

参考となる取組２ 外国人レンタカー利用者のデータ集約・分析・還元・活用

四国・九州両地域では、利用者のデータ収集および分析に注力している。特に四国地域では、運輸局とレンタカー協会連合会と連携し、外国人利用者の多い営業店舗を中心にデータを収集・分析し、関係団体に還元している。これにより、利用傾向の把握ができ、滞在時間の延長や消費の拡大に資する具体的な施策の検討がなされている。

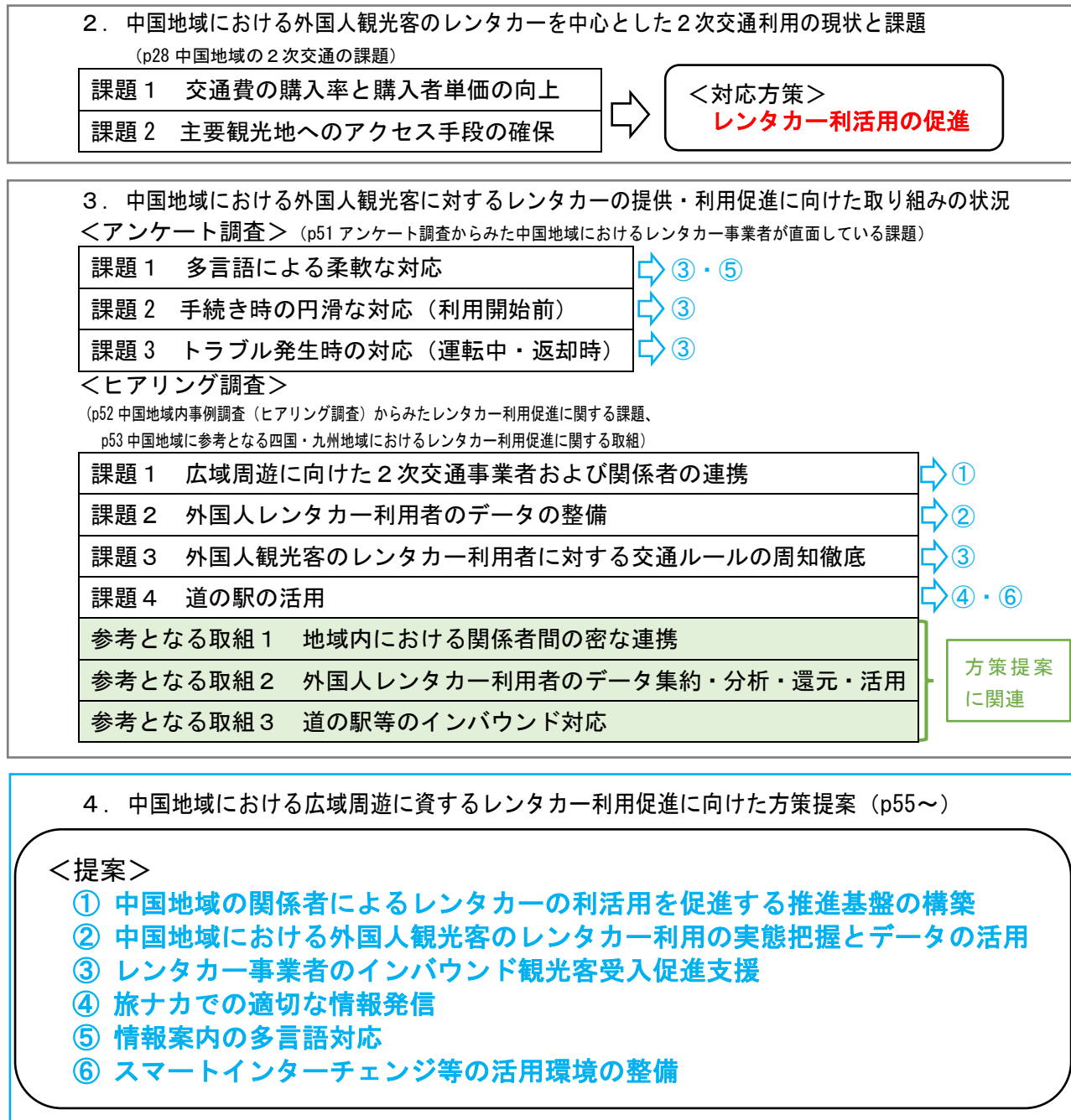
参考となる取組３ 道の駅等のインバウンド対応

四国・九州両地域では、域内における滞在時間の延長および消費の拡大を促進することを目的に、道の駅やサービスエリアの活用に力を入れている。四国地域では、四国地方整備局と連携し、道の駅等に翻訳機を導入するなど、一定レベルのインバウンド対応が可能な環境の整備を行っている。九州地域では、レンタカーを活用した周遊促進を資する勉強会や協議会の中に道の駅も参加しており、観光消費の拡大に向けた各種取り組みを実施している。

4. 中国地域における広域周遊に資するレンタカー利用促進に向けた方策提案

前章までのデータ整理・分析、アンケート調査およびヒアリング調査を踏まえ、レンタカー利用促進に向けた6つの方策を提案する。

図表 4.1 課題整理と本章での提案



提案① 中国地域の関係者によるレンタカーの利活用を促進する推進基盤の構築

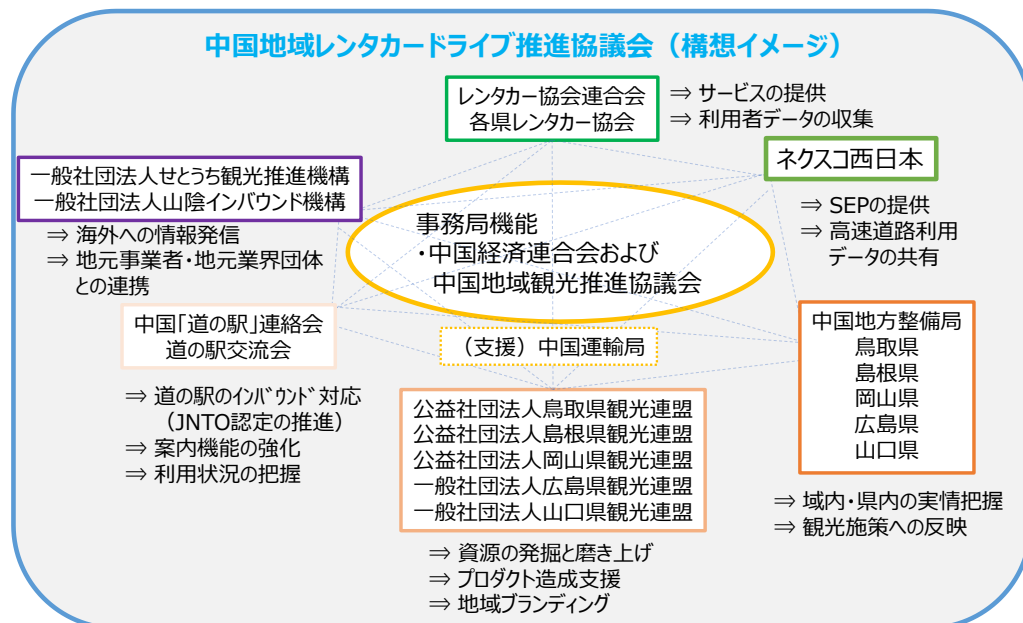
本調査でヒアリングを実施した外国人観光客のレンタカー利活用の推進に積極的な地域（四国・九州地域）では、利用促進に向けた各種取り組みを円滑に行うことを目的とする協議会やワーキンググループを立ち上げている。枠組みは運輸局、整備局、県などの行政機関、観光推進団体、レンタカー協会、ネクスコ西日本など多岐にわたり、それぞれの組織の特色を活かした展開につながっている。

観光庁の資料（「訪日外国人観光客のレンタカー利用促進に向けた検討会（2019年12月13日）」¹⁰）の通り、外国人のレンタカー利用は急激に増加しており、地域間をまたぐ長距離移動（2地点間距離で300km以上）もあることから、レンタカーの利活用を推進する際、単一の県や各団体がバラバラに取り組むのではなく、関係者が密に連携し、地域が一丸となった働きかけが有益である。

協議会の設立やワーキンググループの利点の一つとして、関係者間での「情報共有と役割分担」があげられる。これまでや現在の取り組み、今後の方向性等を共有することにより、課題認識の共有が図れたり、類似している取り組みの重複を解消できたり、各々の強みを活かした効果的な取り組みにつながったりするなど多くのメリットを享受することができる。

以上の観点から、中国地域においてもレンタカーの利活用を促進する推進体制を構築すべきであり、図表4.2で示すような新たな協議会の設置が望ましいが、四国地域の事例で紹介した既存の枠組みの活用も考えらえる。

図表 4.2 中国地域の関係者によるレンタカーの利活用を促進する推進基盤の構想イメージ



¹⁰ 本資料は、以下のリンクからダウンロードが可能である（2021年1月15日時点）。

<https://www.mlit.go.jp/kankochu/content/001323072.pdf>

提案② 中国地域における外国人観光客のレンタカー利用の実態把握とデータの活用

（データ収集・実態把握）

地域内における外国人観光客のレンタカー利用において、利用者の属性（国籍、年齢、性別、同行者の有無など）、利用傾向（貸出日数、利用月や季節、貸出地域ごとの違いなど）などの情報を取得することは、今後、中国地域でどのような施策を打つのかを考える際に極めて重要な要素となることから、提案①で示した協議会においてデータベースの構築に取り組むべきである。

他地域では、運輸局が地元レンタカー協会連合会に依頼し、統一のデータ収集フォーマットを活用する形で、外国人観光客のレンタカー利用が多い店舗（海外の直行便がある主要ゲートウェイや他都市との結節点となる地域バブ拠点などにある店舗）に重きを置いてデータの収集を行っている。

（データ還元）

取得したデータは事務局で集計後、関係者間で共有（還元）しなければならない。外国人観光客のレンタカー利用者は地域内周遊の傾向がみられることから、地域全体で情報を共有することで、幅広い関係者で同じベクトルで対応することが可能となる。

（データ活用）

集約されたデータは活用することで初めてその効果を実感できる。先で記述した通り、データは基本属性や利用時期、利用頻度などの傾向をおさえることが重要である。取得したデータの傾向から、対象にあった最適なルートやコンテンツの提供を行うことで滞在時間の増加や消費の拡大に向けた効果的な戦略の検討が可能となる。

外国人観光客のレンタカー利用や訪問場所の傾向から、ターゲットの関心に沿った地域資源（コンテンツ）を優先的に掘り起こし（発見）、磨き上げる（開発）ことも可能である。例えば、台湾からの観光客は SNS 等で情報を発信するインフルエンサーの動向に共鳴するという特徴があることから、レンタカーを活用したルートを提案することでニーズに対応することができる。また、香港からの観光客は、他の外国人があまり訪問したことがないような場所を開拓する欲求が高い特徴があることから、ニッチな情報を複数提供することで高い満足度の獲得につながる。このようにニーズに合ったコンテンツを提供し続けることにより、地域を再訪するリピート率の向上も達成される。

より具体的なマーケティングを行うためには、より精度の高いデータの取得が必要になる。GPS データ（レンタカーへの搭載、スマートフォンの貸出、アプリケーションの使用などでデータを取得可能）などのビッグデータを活用することで、利用者の行動分析や消費傾向等を把握することが可能となる。こうしたデータを活用できれば、よりの確な情報を正確に発信でき、利用者の属性やニーズに合わせて、一つ上のランクのサービスを提供するアップセリング、あるコンテンツに合わせて別のコンテンツを提供するクロスセリングなど、更なる消費拡大も可能となる。

提案③ レンタカー事業者のインバウンド観光客受入促進支援

(ドライブルールの周知)

外国人観光客がレンタカーを利用し、慣れない日本の道路で運転することは、利用者にとっても、レンタカーを貸し出す事業者にとっても大きなリスク（事故などのトラブル発生）になる。従って、利用促進をすると同時に、ドライブルールの周知徹底が必要である。こうした取り組みは、レンタカー事業者だけでは対応が難しいため、方策提案①で提案した協議会を中心に、行政や業界団体等が連携しながら支援すべきである。

他地域では、外国人観光客を対象としたレンタカーの利用促進を始めた当初に、入念にドライブルールの周知を徹底したという。取り組み開始時点では、外国人観光客の安全なレンタカー利用が大きな課題となっており、レンタカー事業者の貸し渋りもあった。しかし、協議会等が中心に外国人向けドライブマニュアルやステッカーの作成、普及啓発活動を行った結果、各種活動の成果も着実に現れ、日本人利用者と比べての事故発生率の差は年々縮小し、貸し渋り問題も解消された。

ドライブマニュアルの翻訳については、英語、中国語（繁体字、簡体字）は必須であり、地域でターゲットとしている国の母国語での翻訳版があることが望ましい。また、利用者の観点から、持ち歩き可能な携帯サイズのマニュアルの作成、必要に応じてインターネットからダウンロードできる環境の整備、発生しやすい事故／問題と発生時のFAQの作成、各地域における事故多発箇所等の交通情報や観光情報を包括的に盛り込んだ汎用性のあるマップデータの提供なども効果的である。

(レンタカー貸出手続きの円滑化支援)

外国人観光客にレンタカーの貸出をする際、最もよく聞かれる課題の一つに貸出手続きの円滑化がある。レンタカーの貸出手続きには通常、日本人の場合でも30分ほどの時間を要する。説明時には専門的な用語が多く含まれていることから、各レンタカー貸出店舗における外国人観光客対応のハードルは極めて高いと思われる。

大手レンタカー会社は全国的にインバウンド対応が可能であるが、地方のレンタカー会社では対応が遅れることが想定される。契約事項や保険内容説明資料等、共通して多言語化が可能な資料については、業界団体や経済団体を中心となって作成し、各事業者での利用を促すことが考えられる。既に全国レンタカー協会では、交通ルールの説明資料や動画等が作成されていることから、それらツールの利用拡大を図るための勉強会やセミナーを開催するなど必要である。

さらに、レンタカー利用者が借りた後（貸し出し中）のコミュニケーションが取れないという課題も大きい。事故などの緊急時に連絡が取れるような仕組みの導入や、車両の現在地の把握とトラブル内容の連絡が可能なカーナビゲーションやアプリの導入、デバイスの貸し出し（もしくは貸し出し車両への設置）等、外国人利用者を想定したコミュニケーションツールの開発・設置が必要である。

（国際免許証の見方マニュアルの作成）

外国人が提示する国際免許の真偽が分からないという課題がある。警視庁のホームページにおいて「国際運転免許証様式資料（2020年6月時点）」（図表4.3）が公表されており、ジュネーブ条約に定められた様式に合致した国の国際運転免許証のサンプル（一部情報なし）は確認が可能である。ただ、有効期限等の情報が各国の国際免許証のどこに記載があるのかなどは明確に記されておらず、確認が困難である。

そこで、協議会の事務局が中心となり、レンタカー利用の多い国籍（東・東南アジア、欧州・欧米・豪州等）の国際運転免許証のサンプル集およびチェックポイント（氏名、発行元情報、有効期限）を事前に作成しておき、レンタカー事業者が貸出時に容易に確認できるような環境を整えておくべきである。

図表 4.3 国際運転免許証様式資料（2020年6月時点）

令和2年6月22日

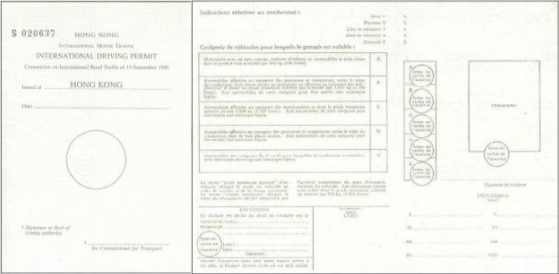
国際運転免許証様式資料

（令和2年6月現在）

**警察庁交通局運転免許課
警察庁交通局交通指導課**

香港

- 1 加盟している道路交通に関する条約
1949年9月19日道路交通に関する条約（ジュネーブ条約）
- 2 発給している国際運転免許証の様式
1949年9月19日道路交通に関する条約（ジュネーブ条約）様式…運転可
- 3 国際運転免許証の発給機関
The Transport Department of the Hong Kong Special Administrative Region Government
- 4 発給している国際運転免許証の様式



資料：警視庁ホームページ https://www.npa.go.jp/policies/application/license_renewal/have_DL_issued_another_country.html

提案④ 旅ナカでの適切な情報発信

（道の駅およびサービスエリアのインバウンド対応の強化）

レンタカーを利用する外国人観光客が旅ナカで情報収集できる場所は限られている。そこで、移動中に気軽に立ち寄れる「道の駅」と「SA」（高速道路利用時）などのタッチポイントにおけるインバウンド対応は、外国人観光客の地域内滞在時間の延長と消費の拡大を図る上で不可欠であることから、早急に取り組むべき課題である。

各施設におけるインバウンド対応の導入として、日本政府観光局（JNTO）が定めている外国人観光案内所の認定制度の活用が有効である。同制度では、案内所を「立地」、「機能」等によりパートナー施設および3つのカテゴリー（図表 4.4）に分け、認定している。認定区分の中から、まずはカテゴリー1（常駐でなくとも何らかの方法で英語対応可能。地域の案内を提供）の認定を目指すことを推奨する。

施設の案内窓口や各店舗における外国人観光客とのコミュニケーションには、自動翻訳機や翻訳アプリケーション等を活用することで最低限の対応が可能となる。日本人への対応と同様に、積極的におもてなし（声掛けなど）をすることで、地域のイメージアップにつながり、地域内の滞在延長や消費拡大に期待が持てる。

順序としては、まずは地方整備局などの支援が得られやすい重点「道の駅」（11箇所のうち1箇所がカテゴリー1認定あり）（図表 4.5）におけるカテゴリー1認定を優先的に目指すべきである。

また、長距離移動の拠点施設となるサービスエリア（現行では全てカテゴリー1認定あり）においては、カテゴリー2（少なくとも英語で対応可能なスタッフが常駐。広域の案内を提供）を目指すべきである。

図表 4.4 JNTO 認定外国人観光案内所 認定区分について

パートナー施設	観光案内を専業としない施設であっても、外国人旅行者を積極的に受け入れる意欲があり、公平・中立な立場で地域の案内を提供
カテゴリー1	常駐でなくとも何らかの方法で英語対応可能。地域の案内を提供。
カテゴリー2	少なくとも英語で対応可能なスタッフが常駐。広域の案内を提供。
カテゴリー3	常時英語による対応が可能。その上での、英語を除く2以上の言語での案内が常時可能な体制がある。全国レベルの観光案内を提供。原則年中無休。Wi-Fiあり。ゲートウェイや外国人来訪者が多い立地

資料：政府観光局ホームページ JNTO 認定外国人観光案内所 認定区分（カテゴリー）について

図表 4.5 中国地域における重点「道の駅」一覧

所在地	道の駅名	選定年度	JNTO認定
鳥取県鳥取市	道の駅神話の里白うさぎ	2014	—
鳥取県日南町	にちなみ日野川の郷	2014	—
鳥取県琴浦町	道の駅琴の浦	2015	○（パートナー施設）
鳥取県北栄町	道の駅北条公園	2020	—
島根県浜田市	道の駅ゆうひパーク浜田	2014	○（パートナー施設）
広島県福山市	アリストめまぐま	2019	○（パートナー施設）
広島県尾道市	道の駅クロスロードみつぎ	2014	—
広島県・島根県	国道54号沿線道の駅	2015	—
広島県安芸太田町	道の駅未来夢とごうち	2018	○（カテゴリー1）
山口県下関市	道の駅堂街道西ノ市	2014	—
山口県周南市	道の駅ソレーネ周南	2015	○（パートナー施設）

（注）重点「道の駅」とは、全国に1,180か所（2020年7月時点）ある道の駅の中で、地域活性化の拠点となる優れた企画があり、今後の重点支援で効果的な取組が期待できる施設を指す。

資料：国土交通省ホームページ モデル「道の駅」・重点「道の駅」の概要

(参考 道の駅とサービスエリアにおける認定状況)

中国地域における道の駅は、2020 年 7 月時点で 107 箇所ある。地域別の認定割合（図表 4. 6）は四国・九州と変わらないが、中国地域はパートナー施設の認定が多い。

中国地域におけるサービスエリアは、2020 年 9 月 18 日時点で 35 箇所ある。地域別の認定割合（図表 4. 7）は四国・九州地域と比べて高い。サービスエリアは全てカテゴリ 1 の認定である。

図表 4. 6 道の駅における認定状況

県名	道の駅 (箇所)	パートナー (件)	カテゴリ1 (件)	カテゴリ2 (件)	カテゴリ3 (件)	総認定数 (件)	認定割合 (%)
鳥取県	17	5	0	0	0	5	29.4
島根県	29	7	0	0	0	7	24.1
岡山県	17	1	0	0	0	1	5.9
広島県	20	4	2	0	0	6	30.0
山口県	24	6	0	0	0	6	25.0
中国地域	107	23	2	0	0	25	23.4
徳島県	17	1	1	1	0	3	17.6
香川県	18	3	2	0	0	5	27.8
愛媛県	29	3	5	0	0	8	27.6
高知県	24	0	3	0	0	3	12.5
四国地域	88	7	11	1	0	19	21.6
福岡県	17	5	2	0	0	7	41.2
佐賀県	9	1	1	0	0	2	22.2
長崎県	11	1	2	0	0	3	27.3
熊本県	35	4	1	1	0	6	17.1
大分県	25	4	1	1	0	6	24.0
宮崎県	18	2	0	0	0	2	11.1
鹿児島県	22	4	1	0	0	5	22.7
沖縄県	9	3	1	0	0	4	44.4
九州地域	146	24	9	2	0	35	24.0

資料：政府観光局ホームページ JNTO 認定外国人観光案内所に認定された案内所の一覧（2020 年 12 月時点）

国土交通省ホームページ 「道の駅」一覧（2020 年 7 月時点）

図表 4. 7 サービスエリアにおける認定状況（パーキングエリアの認定を除く）

県名	SA (箇所)	パートナー (件)	カテゴリ1 (件)	カテゴリ2 (件)	カテゴリ3 (件)	総認定数 (件)	認定割合 (%)
鳥取県	1	0	0	0	0	0	0.0
島根県	2	0	0	0	0	0	0.0
岡山県	12	0	8	0	0	8	66.7
広島県	12	0	10	0	0	10	83.3
山口県	8	0	4	0	0	4	50.0
中国地域	35	0	22	0	0	22	62.9
徳島県	4	0	0	0	0	0	0.0
香川県	4	0	2	0	0	2	50.0
愛媛県	5	0	3	0	0	3	60.0
高知県	2	0	2	0	0	2	100.0
四国地域	15	0	7	0	0	7	46.7
福岡県	6	0	4	0	0	4	66.7
佐賀県	4	0	4	0	0	4	100.0
長崎県	0	0	0	0	0	0	-
熊本県	6	0	4	0	0	4	66.7
大分県	4	0	2	0	0	2	50.0
宮崎県	4	0	1	0	0	1	25.0
鹿児島県	2	0	2	0	0	2	100.0
沖縄県	2	0	0	0	0	0	0.0
九州地域	28	0	17	0	0	17	60.7

資料：政府観光局ホームページ JNTO 認定外国人観光案内所に認定された案内所の一覧（2020 年 12 月時点）

ネクスコ西日本ホームページ 西日本の SA・PA 情報サイト（2020 年 9 月 18 日時点）

提案⑤ 情報案内の多言語対応

（観光情報・道路状況の多言語対応）

域内での滞在時間の延長や消費の拡大には、観光情報や道路状況などを多言語で適切に発信できる環境の整備が必要である。

観光情報の多言語対応を進める主たる理由として、「客単価」と「満足度」を高めることがあげられる。日本語のみの情報を多言語化することで、外国人観光客にとって初めて「選択」という行為ができるようになる。多言語化により、これまで詳細がわからないが故に購入されなかった商品やサービスを購入してもらう機会が高まる。また、バーバルコミュニケーション（会話など）などの接客のスキルを高めることは難しくても、補助的な標記を多言語化（インストラクションボードや配付用の説明書の整備など）することであれば、導入のハードルは高くない。取り組みの結果として、客単価は向上し、利用者の満足度も高まる。そして満足度が高まれば、リピート率の向上や口コミサイトでの高評価（ポジティブなコメント）にもつながる。

道路情報の多言語化についても同様であり、訪問意欲のある場所への道中がどのような状況であるのかを把握できて初めて、その場所が行先の選択肢にあがる。

（地域統一の案内標識の整備）

案内標識のうち道路案内標識は、わかりやすい道路案内のために、道路利用者の円滑な移動を支援するものであり、「道路標識、区画線及び道路標示に関する命令」に基づき整備することになっている。

標識の多言語対応については、可能な限り地域や各種施設の間で統一性・連続性を確保することが求められる。今後、中国地域が一丸となりレンタカーを活用した地域内周遊を促進するためには、各県や市町レベルを超えた上述の推進基盤の枠組み（運輸局、整備局、都道府県、自治体、施設管理者、地図情報提供を行う事業者、観光関連事業者等）において、統一性・連続性を確保した標識作成のガイドラインを策定した上で、案内標識を整備することが効果的である。

提案⑥ スマートインターチェンジ等の活用環境の整備

(スマート IC の増設)

レンタカーを利用する外国人観光客の多くは ETC 搭載車で周遊している。ETC 搭載車の場合、一般的なインターチェンジからだけでなく、スマートインターチェンジを導入しているサービスエリアやパーキングエリアからも一般道への出入りが可能となる。これにより、観光地や商業施設などへのアクセスが向上することから、地域内の滞在時間の延長や消費の拡大など、地域の活性化に大きく寄与する。

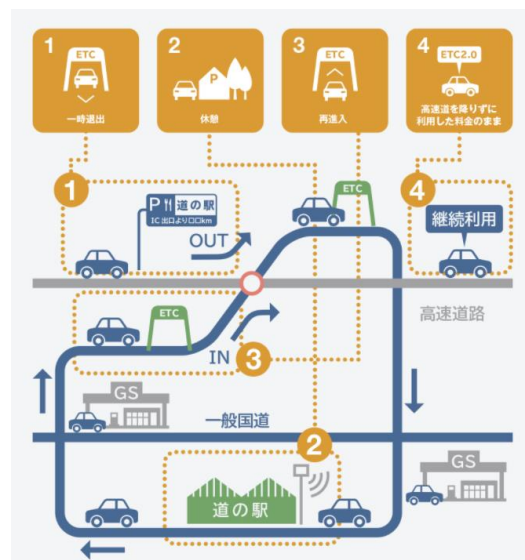
スマートインターチェンジは、高速道路に乗り入れた直後や一般道に降りる直前に立ち寄ることができることから、観光地情報や道路情報を必要とする外国人観光客にとって、利便性や効率性の観点から利用するメリットは大きいといえる。

(一時退出時間の延長・対象 IC の拡大)

国内の高速道路において、休憩施設同士の間隔が 25km 以上離れている空白区間が約 100 区間存在している。この空白区間を半減することを目指し、国土交通省では現在全国 23 か所の道の駅を対象に、高速道路から一時退出を可能とする「賢い料金」の社会実験(図表 4.8)を実施している。

この制度を利用すれば、道の駅利用のために一時退出をしても、目的地まで高速道路を降りずに利用した場合と同じ料金で高速道路を継続利用できる。同制度の利用条件は、「① ETC2.0 搭載車であること」、「②対象のインターチェンジもしくはスマートインターチェンジ」での乗り直しかつ順方向の利用であること、「③対象の道の駅に必ず立ち寄ること(国道側より道の駅に進入)」、「④対象のインターチェンジもしくはスマートインターチェンジ退出後、3 時間以内に同一のインターチェンジから再流入すること」の 4 点である。

図表 4.8 「賢い料金」社会実験(一時退出)の概要



資料：ETC 総合情報ポータルサイトより

2020年3月27日より一時退出時間がこれまでの1時間から3時間に延長されているが、今後さらなる一時退出時間の延長が可能になれば、道の駅で休憩する際、近隣地域の観光情報等を収集することにより、一時退出インターチェンジの近隣の観光地をじっくりと楽しんでもらう上で、より広域な周遊（滞在時間の延長および消費の拡大）が可能になる。また、現在は全国23か所の道の駅を対象とした制度であるが、本制度を利用できる施設が拡大すれば、一時退出時間の延長と同様に更なる広域周遊に期待が持てる。

（考えられる一時退出時間延長の事例）

今後一時退出時間の延長を検討すべき施設の例として、戸河内インターチェンジがある。戸河内インターチェンジは「賢い料金」の社会実験の対象で、現状では3時間の一時退出が可能となっており、「道の駅来夢とごうち」などでの小休憩や買い物が可能となっている。一方で、第2章の広島県西部の事例でも取り上げた通り、戸河内インターチェンジの近くには国内でも数少ない渓谷でのトレッキングが可能な「三段峡」があり、外国人観光客に大変人気がある。また、三段峡の入口にはトレッキング後に利用できる温泉施設もあることから、一時退出時間が現行の3時間から延長されれば、当エリアにおける滞在時間のさらなる延長に期待が持てる。

図表 4.9 一時退出時間延長の事例（戸河内インターチェンジ）



（考えられる一時退出インターチェンジ拡大の事例）

今後新たに一時退出を可能にすべき施設の例として、吉和インターチェンジがある。吉和インターチェンジは吉和サービスエリアのガソリンスタンド閉鎖に伴い、2015年4月～2018年3月の間、一時退出が認められていたが、戸河内インターチェンジと六日市インターチェンジにおける実証実験の開始に伴い一時退出は認められなくなった。今後、再び対象のイン

ターチェンジに選定されれば、滞在延長・消費拡大の素地は大いにある。

こちらにも本調査の第2章に記載しているが、吉和インターチェンジ近くに位置する「女鹿平温泉」および「めがひらスキー場」は、冬季に広島市内から気軽に訪問できるスキー場として外国人観光客に人気のあるスポットである。広島市内から現地までは公共交通機関の利用によるアクセスが悪いことから、レンタカーでの訪問に適しており、吉和インターでの一時退出が可能となれば、スキー場の訪問だけでなく、道の駅スパ羅漢や産直市場などへの立ち寄りも促進され、滞在時間の延長や消費拡大が期待できる。

図表 4.10 一時退出インターチェンジ拡大の事例（吉和インターチェンジ）

