

1. 出入国審査の迅速化の促進策について

法務省が主体となった「訪日外国人 2500 万人時代の出入国管理行政検討会議」での中間報告をもとに、4 空港で実施されている自動化ゲートの運用状況について明らかにされたい。また、観光庁としても、以下の取り組みを行うよう積極的に連携されたい。

(具体的検討項目)

- ① 主要空港でのブース増設や柔軟な審査官の配置、自動化ゲートの導入空港の拡大。
- ② 審査ブースコンシェルジュの積極的な活用。
- ③ 待機場所において魅力ある観光地を紹介する映像などを使った情報提供や、審査待ち時間の掲示を行い快適に過ごせるよう対応を図られたい。
- ④ 地方空港におけるチャーター便やクルーズ船の出入国審査の迅速化と接遇向上についても、改善に取り組まれたい

【回答】

それで、まず、法務省という項目立ていただいています、柱書きといいますか、本文のほうに書いていただいている自動化ゲートの運用状況というところがありますけれども、これはもうご案内のように、成田・羽田・中部・関空の4大空港に配備しておりまして、平成 26 年度においては、機械の更新ですとか、緊急の配備というところもありましたが、70 台設置して運用しているところです。

昨年、平成 26 年の1年間での利用者というのは、日本人の方が約 157 万人ほど、外国人の方のご利用が約 12 万人ほどということですので、最初導入したのは平成 19 年度だったわけですがけれども、毎年のように増加をしていると。私どものほうとしては、業務の効率化等々含めて、今後の私どもの業務の中で非常に重要なツールといいますか、仕組みというふうに位置付けておりまして、当然のことながら、配備の拡充といったようなこともしながら、せっかく導入しておりますので、ご利用いただく方が増えるように広報ですとか、やっぱり事前の登録をしていただくとご利用いただくことになるわけなのですが、皆さん、ご利用いただいたことはございますか。ご利用いただくと、結構すっと簡便に通るといいますか、機械が結構きびきびと動くところがあって、非常に見ても楽しい部分があるわけなのですが、ご利用いただく方がぜひ増えていただくと、便利に使っていただきたいなという観点から、事前の登録する場所についても、空港も例えば成田空港でいきますと、カウンターの横に設けさせていただいたりとか、あと中

に確かカウンターをつくっていただいているように思いますが、あとは空港だけではなくて、例えば東京ですと、品川に東京入国管理局があるわけですが、そちらにも登録のためのカウンターを設けておりまして、いろんな機会に私どもも、官署ですとか空港に訪れた方に手軽に登録していただいでご利用いただくように、努めているところであります。

一通り最後までご説明した後で、もしご質問等があればということでもよろしいでしょうか。

次は、主要空港でのブースの増設ですとか、柔軟な審査官の配置、自動化ゲートの導入空港の拡大。自動化ゲートについては、重複しておりますけれども、ブースの増設ということなのですが、平成 27 年度におきましては、羽田空港ですとか、新千歳空港などの審査ブースを縦型にして数を増やすと。ご存じですか。例えば成田空港ですと、一つの箱の中に 2 人審査官が座ってしまして、待っていただいている列の正面を見た形になっています。その前は横型、箱の形が横なので横型と呼んでいますが、それを縦に配置することによって、空港のスペースは限りがあるものですから、そこにもう少し効率的にブースを配置して、トータルで数が増えるというようなことで、縦型の審査ブースを配置するというようなことが主な予定であります。

箱のほうはそういうことなのですが、人のほうですね。職員につきましても、これも輻輳する到着便とか、出発便のスケジュール、それから各便に乗っていらっしゃる乗客の数、日本人、外国人、分析をしまして、必要な時間帯に適切に機動的に審査要員を配置するというを日々やっております、少しでもそういった工夫によって審査の待ち時間というのを短縮するように努めているところです。

それから次にいただいているお話が、ブースコンシェルジュのお話なわけですが、これももうご案内かと思っておりますけれども、4 空港に審査を待っていただいている方の待ちスペースに審査ブースコンシェルジュと呼んでいる要員を配置しております、特に外国からいらっしゃるお客様に上陸審査のところまでまごついたり、不安な思いにならないように、きめ細やかな対応をするということにしておりまして、ひいては、そういったことの取り組みを通じてお一人お一人の待ち時間、審査の迅速化、円滑化ということに努めているところであります。

ブースコンシェルジュと言われる方は、どういうことをしていただいているかといいますと、主には審査所で上陸される方の誘導といったことで、審査所にたどり着くまでにまごつかないようにやっていただいていると。それから、外国人の方については、上陸する際に ED カードという申請書のような入国目的ですとか、来訪する先とかといったことを書いていただくカードに記載していただく必

要があるんですけれども、こちらの記載漏れがあったりとか、まだ記載されていない方については、審査所の待合いスペースのところに記載台が設けてありますので、そちらにご案内とか、あとわからないところがあれば、お聞きいただくといったようなことをさせていただいているということです。

それから次が、待機場所において魅力ある観光地を紹介する映像などを使った情報提供や、審査待ち時間の掲示を行い快適に過ごせるような対応ということです。これは実は、私どももいわゆるホスピタリティ、おもてなしということで、かなり意を用いて取り組ませていただいているところです。例えば4大空港の審査所では、これは観光庁さんなどと連携しまして、まさに日本国内の各地の観光地のコマーシャルビデオといったものを流したりして、どうしても行列をつくって待っていただくという時間が発生するわけなんですけど、そういった時間にも、そういったものに目を向けていただいて、イメージを持っていただくといったようなことですね。有り体に言ってしまえば、暇つぶしということになるのかもしれませんが、せっかく観光でいらっしゃっている方に、もう少しインフォメーションをしていくといったことを取り組んでいるところでございます。

また、大規模な空港では、待ち行列の一番最後のほうに待ち時間を表示するといったような取り組みをさせていただいておりますし、あと高齢者の方ですとか、妊婦さんとか、車椅子にお乗りの方といったような方向けに、優先レーンというのを設けて、先ほどご紹介したコンシェルジュ等が、そちらのほうにご案内するといったようなこともしていきまして、外国人の方へのサービスにも取り組んでいるところであります。

最後が、地方空港におけるチャーター便やクルーズ船の出入国審査の迅速化と接遇向上についていただいております。地方空港におけるチャーター便への取り組みといたしましては、平成26年、昨年度ですけれども、審査待ち時間の長期化防止、短縮化という観点から、審査要員の増配置というのを行っております。地方空港を中心に行っております。それから、クルーズ船につきましても、クルーズ船というのはご案内のように、かなり大きな船が、2,000人、3,000人というお客さんを乗せて入港していらっしゃって、一斉に降りていらっしゃいますので、かなり上陸の審査のところ、円滑に迅速にということが求められる形になっておりますが、どうしても正直なところ、海の港のほうには、私どもあまり常時大人数の職員を配置するというのは難しいところがありますので、そういうクルーズ船が入港してくるといときには、審査要員を機動的に応援等で配置をして対応するという体制をとっております。そういった応援派遣するための要員を確保したりという取り組みを行っております。

また、今年の1月から、昨年、入管法改正が行われまして、今年の1月1日か

ら、主にクルーズ船の乗客の方を念頭においた簡易な上陸手続。船舶観光上陸許可というんですけれども、こういった新しい制度の運用も始めているところでありまして、こういう新しい制度の広報も含めて、引き続き迅速・円滑なクルーズ船の審査に努めてまいりたいと考えております。

それから、先ほどの話にもちょっとかぶりますけれども、接遇という意味では、ホスピタリティ向上ということで、接遇のマニュアル的なものを作成をして、職員に周知していたりとか、あるいは職員の研修というのをわれわれ業務の中でやっているわけなのですが、研修においては、外部の講師をお招きして、接遇に関するノウハウの習得といったようなことに努めておりまして、全体として入管局全体の接遇向上に努めているところであります。

【質疑・応答】

まず、自動化ゲートについてでありますけれども、現在、登録手続きができるのは4空港、それから入国管理局の3か所というふうになっているかと思っておりますけれども、取り扱っている省庁が違うのであれですけれども、本来で言うとパスポートを申請するときに、同じ箇所でも申請ができたりすると、もう少し登録が進むのではないかというふうに思っております。そういった、もう少し数多くの場所で登録をできるようにしていただくと、もう少し有効になるのではないかと思います。われわれ旅行会社としても、やはりすべてのお客様にあまり早く集めてしまっているということで、手続の時間まで考慮した時間で集合しないというところがございます。やはりもう少し事前に別なところで登録手続きができれば、自動化ゲートが進むのではないかと考えていますので、ぜひそういったことをお願いしたいと思っています。

それからもう一つ、ブースコンシェルジュの件で、外国人の方に対してのEDカードを書いてもらう場所がないと諸外国とか、非常に混んでいる場合、実は同じようにコンシェルジュの方がいて、そのEDカードがちゃんと間違っているかどうか全部チェックしていただいて、なるべく早く間違いがないように通すということも、諸外国でやられている例があると思いますので、そういったことも含めて、もう少し積極的な活用をしていただくと、待ち時間が短くなるのではないかなと思いますので、ぜひそういった取り組みもしていただけたらと思っております。

【回答】

自動化ゲートの事前登録の関係では、確かにすべての旅券事務所というわけにもいきませんので、なかなかそこら辺難しいところがあるのですが、ちょっと聞き及んでいるところでは、自治体さん、ああいう旅券事務所というのは自治体のほうと一緒にやっているところが、県のほうですね、やっていたりするので、そういうと

ころからのご要望にお応えをして、私どものほうから出張した登録というんでしょうか、といったようなこともお願いしていただいていると聞いています。私が今まで聞いたところでは、東京都さんとか、あと神奈川県、そういった事例があると聞いておりますので、今いただいたご意見、今申し上げたような事例もわれわれとしても参考にしながら、われわれとしても自動化ゲートの利用促進というところでは一致しておりますので、いろいろなアイデアを模索していきたいと思っております。

それからEDカードの関係に関して申し上げますと、コンシェルジュの方のご案内、いろんなケースがあるんだと思いますので、まず、何を書けばいいのかわからない、どこに何を書けばいいのかわからないというところから、あと書いた内容が正しいかどうかというところまでは、なかなかコンシェルジュのほうから見て、そこまでわかるかどうかというのは、微妙なところがありますし、まさに書いている内容を最終的に確認して、上陸の許可をするかしないというところは、まさに入国審査官の仕事の中身ということになりますので、まず、書いている方、書いていない方、書いていない方には書く場所のご案内。さらに書く内容についての基本的なご案内というところで、できるだけブースにたどり着く前の段階でしていただけるようなご案内を、コンシェルジュのほうにさせていただいていると思います。

【質問】クルーズ船の日本への入国審査の迅速化のところについてであります。上陸審査に関しては、大人数の上陸審査は難しいという実情をご回答いただいたところであるんですけども、今後の取り組みとして可能性としてあるかないかというところではあるんですけども、例えば飛行機でアジア圏に渡航した際に、着陸前にはビザ申請を機内で受けるといったシステムが一部の路線であったりします。記憶によれば、インドネシアとか、ああいったところはそういった対応をしていると。そういったような手法で船内で移動中の上陸審査というのが、船がどこから来て、どこを経由して、日本に着くのかというところはあるはあるとは思いますが、そういった移動中の審査ができるようなスキームができてくると、こういった人手不足の解消にも少しはかかわってくるのかなというふうには思っております。今取り組みを進められているのか。今後も何かそういった方向性の検討の可能性があれば、ぜひこちらのほうも全面的に進めていただきたいとは思っております。私のほうからは以上でございます。

【回答】

いわゆる臨船審査と呼ばれている手法のお話だと思いますので、私どもクルーズ船の上陸審査で臨船審査という手法が非常に時間短縮という観点から、船が着いてから実際にお客様が上陸されるまでの時間に関して、短縮するために効果的な手法

だというふうには理解しているところですが、他方で、過去にいろいろ課題みたいなところもあったりしまして、ちょっとつまびらかにはこの場では申し上げないですけれども、ありまして、その辺は環境整備をできますれば、そういった手法を具体的に用いることも、考え得るのかなという気がします。まだちょっとその辺、はっきりしたところではございませんので、ご意見としては承っておきたいと思っています。

【要望】 ありがとうございます。日本へ寄港するクルーズによっては、半日入れるかどうかといった、そういったケースもあると思いますので、そこで言うと、せっかく日本の魅力を感じるタイミングが、1秒、1分でも必要としたいというタイミングがあると思いますので、そういったところも含めてぜひ今後、いろいろ慎重な検討をお願いしたいとは思っております。

【質問】 日本のエアラインですとか、あとは我が社LCC含まないんですけれども、JALと、あとは空港の係員の、全国の組合のほうを担当しておりまして、今やっぱり関心があるのは、いかに手続を迅速化するかということで、まさに2月の春節のときの職場の混乱状況などを今ちょうど取りまとめているところです。関空などでは、到着してから入国審査のブースは全部オープンされているんだけど、3時間以上時間がかかって、国内線の乗り継ぎのお客様とかが乗り遅れる状況になっている。これはひとえに審査の問題だけではなくて、おそらくいろいろ空港の施設面の話ですとか、様々、多分トータルで見ないといけないとは思っているんですけれども、そういうことですとか、手荷物が届いても、まだお客様が通って、手荷物を受け取る場所まで来ないので、その手荷物を受けるベルトコンベア、関空の場合は4つあるんですけれども、また次の便が到着して、次の便の荷物をまたそっちに載せる。全部、前の便の、まだ取られていない荷物を取り下ろしてから、また次のに載せ替えないといけないとか、人がどんどん滞留して、そこに航空会社とか、空港の社員がまた別にアサインされてせざるを得ないという、非常にそういう状況が続いています。

特に春節なんかはそうですけれども、今後本当、2、3年前まで800万人台だった訪日外国人が、今1,300万から今年1,500万と言われていて、即、多分施設とか人手の対応のスピードよりも、今はちょっとバブルかもしれませんが、為替とか、ビザとかで、こうなっている中でどういうふうに、いかに対応していくかということが非常に重要なテーマだなと思っています。その辺、職場の現状を踏まえてなんですけれども、そういう意味でやはり自動化ゲートの導入というか利用促進に非常に大きい。先ほどサービス連合の鈴木さんからもありましたけれども、でき

るだけ日本人も使えるようにして、簡便にしていってほしいと思いますし、関空であまり使われていないというような状況、お客様の層にもよるんだと思うんですけれども、そういう実態があって、なかなかそこはもったいないというか、改善していきたいということと、あと、審査員も多分増やしていく方向性でしていると思うんですけれども、何がボトルネックなのかということか、2,000万人とか2,500万人を目指してということか、総務省も多分チェックされて、待ち時間が長すぎるとかそういう指摘も受けていたり、あと、交通政策基本計画の中では、入国にかかわる手続の時間の目標値とか設定されていますけれども、どうしたら今の状況を打開できるのかということで、入国手続の審査の観点で、今後どういうふうに考えていかれるのかということと、職場のみんなにも伝えたい。

【回答】

まさに、おっしゃったように、私どもだけでできる話ではなく、C I Q、ひいては空港会社、航空会社、すべて関係者が知恵を出していかなければいけない話だと思っておりますし、観光関係のいろんな会議ですとか、そういったところでのお話を聞いていますと、やはり一部分だけ取り上げて話をしても、また別のところがボトルネックになっているとか、あるいは相互に関連していて、今おっしゃったように、イミグレーション通っても、そこトータルでいかなければいけないんでしょうというお話もよく聞きますし、われわれも一理だと思っています。

われわれはわれわれがやることを取り組んでいくしかないわけですが、われわれとしてはやはりお一人お一人にかかる審査の時間というのは、一方でわれわれ円滑なということと、他方で厳格なという、2つのある意味二律背反的なミッションを担っている以上、どうしても手を抜けない部分というのがございます。そこはしっかりと押さえながら、例えば自動化ゲートですとか、IT化を進めるといったようなことで効率化を同時にやっていくという取り組みは従前からずっとしておりますし、これからもそういう方向で施行していくんだと思います。

他方、増員という頭数ですよね。審査要員の頭数を増やすということに関しては、少なくとも今年度27年度に関して申し上げれば、全体で202人の要員を、今予算成立しましたけれども、お認めいただいたということで、かなりの規模の手当をいただいていると。

他方で、どこまでも増やしていってもらえるものかといいますと、そういうものでもなく、ご存じのように、関空でも、フルブース開けても、そういう状況だということでもありますと、物理的にそれ以上、審査の頭数増やすことは難しいということもあり、そうなってくると、空港施設のお話とかということにも絡んでくるので、私どもだけで考えてどうこうということはないわけなのですが、政府としては、2020年を見据えて、大きな目標を掲げて、自覚していくという取り組みをしている

ところですので、少なくとも審査要員の増員という面に関しては、できる限り努力をしていき、われわれでできる限りの努力はしていきたい。もちろん認めていただけるものかどうかというのは、別の話として出していきたいと思っていますし、あと空港施設はじめ国交省さん等々と、いくつか、あちこちの空港についての施設の改修といったようなことについても、常日頃から情報交換といいますか、やっておりますので、そういった中で物的な面と人的な部分との兼ね合いをよくしていきたいなとは思っています。

【意見】ありがとうございます。われわれも国交省とか航空局とかのパイプがあったりしますので、そういったところは、一体的に見れる人というのは、なかなかいないというか、そこを何とかみんなで連携してやっていけるようにしないといけないなと思っております。

【回答】

国交省の話によると、新千歳とかではかなり待合スペースが狭隘で、機が輻輳すると、私どもの審査を待っていただいている方の行列というのが、待合室からはみ出て、飛行機が着くところの通路といったようなことも、今年に入ってからもあったというふうに聞いておりました、先ほどの話した関空なんかもかなり待っていただく時間があるということも聞いておりますので、ちょっとあまり、今の時点でこうできますという話ができないのがなかなか難しいところなのですが、人的な面と物的な面について、引き続き努力していきたいなとは思っています。