

法務省

1. 入国審査・保安検査の合理化・迅速化と接遇向上に向けて

今後増加していくことが見込まれる訪日外国人旅行者等もふまえ、入国審査官の増員や、各地で「バイオカート」の導入が進んでいる一方で、日本人の出入国手続きについては、さらに合理化・迅速化を図ることができると考える。

「顔認証ゲート」や「自動化ゲート」については主要国際空港を中心に導入が実施されているが、利用促進その他 Visit Japan Web をはじめとしたアプリの継続的なアップデートなどにより、さらなる円滑な入国審査への取り組みを講じられたい。一方で、各地で発生している誤誘導による未審査入国や、入国後の失踪者も増加傾向にあることから、必要な審査や着実な身元確認を行い、適切な入国審査を図られたい。

なお、訪日外国人旅行者にとって「入国審査官」は初めて接する日本人であることも多く、その接遇向上は日本の「良い第一印象」にもつながっていく。現在、新規採用者向けには接遇関係の研修を行っているとのことだが、関係するすべての職員にも対応されるよう要請したい。

【回答】

御指摘の「各地で発生している誤誘導による未審査入国や、入国後の失踪者も増加傾向にある」の趣旨が明らかではありませんが、適切な入国審査を実施することはもとより、「2030年に訪日外国人旅行者数6千万人」の政府目標に向けて、デジタル技術等を活用した出入国審査業務の高度化を着実に進めることで、今後とも厳格な出入国管理と円滑な出入国審査を高度な次元で両立させるよう、努めてまいります。

また、接遇の向上は重要と認識しており、全職員が採用直後に受講する研修や採用から数年経過後に受講する研修において、講義及び演習方式による「接遇」の研修を実施し、職員一人ひとりに接遇の重要性の意識付けと接遇能力の向上を図っています。

また、出入国審査などの業務を行うに当たっても、「おもてなし」の心で接することを常日頃から指導しています。