

## 外国人観光案内所の認定に関する公募要綱

### 1. 目的

外国人観光案内所の認定制度は、我が国全体の外国人旅行者の受入環境整備に向け、外国人観光案内所の更なる質の向上・質の担保を図ることを目的として観光庁が策定したカテゴリ別の認定基準に基づき、日本政府観光局（以下「JNTO」という。）が外国人観光案内所を認定するものです。

### 2. 外国人観光案内所の認定の申請

#### (1) 新規申請

##### ① 申請期間

外国人観光案内所の設置主体（以下「設置主体」という。）は、認定を受けたい日の2ヶ月前までに申請してください。申請は随時受け付けております。

##### ② 申請方法

新たに外国人観光案内所の認定を希望する設置主体は、「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針（観光庁 平成 30 年 4 月〈改定版〉）」（以下「指針」という。）及び本要綱をご確認後、JNTO が管理する「JNTO 認定外国人観光案内所専用サイト」（<https://tic.jnto.go.jp/apply/tic/login.php>）（以下「専用サイト」という。）からオンライン申請により行ってください。郵送、メールによる申請は受け付けておりません。

なお、新規申請の場合、事前に申請用アカウントの登録が必要となります（[https://tic.jnto.go.jp/apply/tic/entry\\_1.php](https://tic.jnto.go.jp/apply/tic/entry_1.php)）。申請用アカウントの登録方法については「JNTO 外国人観光案内所専用サイト 案内所向けマニュアル」（[https://tic.jnto.go.jp/apply/cms/content/files/manual/manual\\_tic2.pdf](https://tic.jnto.go.jp/apply/cms/content/files/manual/manual_tic2.pdf)）を参照してください。

##### ③ 申請に必要な書類

専用サイトに掲載している「申請の際に必要な資料等」を参照してください。

##### ④ 審査

申請受付後、指針に基づき登録情報等を確認させていただきます。審査結果については以下イ～ハにより電子メールで通知いたします。なお、カテゴリ別認定要件については、指針及び「外国人観光案内所 認定審査の考え方」（[https://www.jnto.go.jp/jpn/projects/visitor\\_support/new\\_network/nn\\_about.pdf](https://www.jnto.go.jp/jpn/projects/visitor_support/new_network/nn_about.pdf)）を参照してください。

#### イ. 承認

認定基準を満たしている場合は「承認」になります。認定通知は書面で行います。

ロ. 差戻し

登録項目に不備がある場合は「差戻し」になります。この場合、登録項目を修正して再申請することができます。

ハ. 不承認

認定基準を満たしていない場合は「不承認」になります。この場合、申請データは抹消され、専用サイトにログインができなくなります。

(2) 認定有効期間の更新申請

① 申請期間

設置主体は、認定の有効期間（認定の日から起算して3年）の満了の日6ヶ月前から2ヶ月前までに専用サイトから更新の申請を行ってください。

② 申請方法

指針及び本要綱をご確認後、専用サイトからオンライン申請により行ってください。

③ 申請に必要な書類

新規申請における書類と同様です。

④ 審査

新規申請における審査と同様です。

(3) 認定カテゴリーの変更申請

① 申請期間

設置主体は、認定を受けたい日の2ヶ月前までに専用サイトから申請してください。

② 申請方法

指針及び本要綱をご確認後、専用サイトからオンライン申請により行ってください。

③ 申請に必要な書類

新規申請における書類と同様です。

④ 審査

新規申請における審査と同様です。

(4) 認定の抹消申請

設置主体は、認定案内所の認定を抹消したい場合には、認定を抹消したい日の1ヶ月前までに専用サイトからオンライン申請により行ってください。

(5) 申請情報の変更

設置主体は、申請団体、案内所情報及び共有情報に変更がある場合には、事前に専用サイトから変更を行ってください。

(6) 認定の取消し

JNTOは、設置主体が虚偽その他不正の手段により認定を受けたことが判明したときは、当該認定の取消しを行うことがあります。

(7) 認定の抹消

JNTOは、外国人観光案内所が以下①から③に該当する場合には認定の抹消を行います。また④から⑥に該当する場合には認定の抹消を行うことがあります。

なお、認定抹消通知は書面で行います。

- ① 認定の有効期間が満了したとき
- ② 認定の抹消の申請があったとき
- ③ 認定の取消しを行ったとき
- ④ 認定有効期間の満了の日2ヶ月前までに更新申請が行われないうき
- ⑤ 本要綱3の案内業務実績報告の提出が1年以上ないとき
- ⑥ 本要綱4の覆面調査等により認定基準に適合しないと認められるとき

### 3. 案内業務実績報告

JNTOの認定を受けたパートナー施設を除く設置主体は、案内業務実績報告を毎月15日までに前月の外国人来訪者数等を記載して提出してください。パートナー施設の設置主体は、毎年4月15日までに前年度の外国人来訪状況を記載して提出してください。提出は専用サイトから行ってください。

### 4. 覆面調査

外国人観光案内所の認定後、外国人観光案内所のサービス内容や設備について確認するため、覆面調査を実施することがあります。

### 5. 問合せ先

専用サイトの操作、システムについて不明な点がございましたら、以下までお問い合わせください。

「JNTO 地域連携部 受入対策グループ」

メール: ukeire@jnto.go.jp

### 6. 外国人観光案内所への支援

JNTOでは、認定外国人観光案内所に対して以下のような支援を行っています。

#### (1) 言語に関する支援

JNTO TICによる電話簡易通訳サポート（英語、中国語、韓国語）

#### (2) 情報提供に関する支援

- ① メールマガジンの配信（月2回）
- ② 他の外国人案内所参考事例の紹介

#### (3) 機能向上のための支援

- ① 案内所スタッフの研修
  - ・全国研修会（年1回実施）
  - ・地域ブロック別研修会（年複数回実施）
  - ・個別研修への協力
- ② 「外国人観光案内所外客対応マニュアル」の提供
- ③ 案内業務に関する相談サービス

以上