

訪日外国人の忘れ物代行

大阪観光局とロストアイテムデリバリー株式会社が連携

「訪日旅行者の快適で安心安全な大阪観光」と「観光施設の人員不足」 両者の課題解決を日本初の取組として行う

公益財団法人大阪観光局は、訪日外国人の忘れ物・落とし物を施設のリスク0コスト0で海外配送を行う「ワスラック」を運営するロストアイテムデリバリー株式会社と業務提携し、利用施設にはLost & Found Support Certified（遺失物サポート認定証）を発行します。快適で安心安全な大阪観光を外国人旅行者にPRしていくと同時に海外配送に伴う観光施設側の業務を90%以上削減する取組を実施します。

ワスラックとは

忘れ物数は訪日旅行者が増えるとともに増加、ホテルの1室を閉鎖し保管場所としている施設もある状況です。海外への配送は国別に違う禁制品の確認から、複雑な書類の作成、国によっては没収や罰金などのペナルティが課されることもあり煩雑な作業となる為、海外への返送を行わない施設も多くあり、外国人旅行者は大切な品物を諦めるしかない状況となっています。そのような両社の課題を解決するサービスがワスラックとなります。外国人旅行者との多言語でのやり取りから禁制品調べ、書類の作成、保険、海外用の梱包、追跡調査、破損等が起きた場合の対応解決まで全て代行。代行費用は0円、施設は忘れ物対応担当を無料で雇用したのと同様となり外国人旅行者は、安全で迅速に忘れ物を手にする事が出来ます。

また、観光中に落とした遺失物も「日本遺失物捜索隊」（同社サービス）で旅行者の行動履歴から捜索を行い、空港、鉄道、レンタカー、ショッピングモール、警察などからの代理引取り、海外配送までを行います。



遺失物サポート認定証を発行

大阪観光局は代行サービスを利用し外国人旅行者の遺失物のサポートを行う施設には Lost & Found Support Certified（遺失物サポート認定証）を発行。安心で安全な大阪観光のPRを行います。（認定書には多言語で下記が記載されています）

- ①当施設内で発見された遺失物は、定められた期間、厳格な規則のもとで管理・保管されます。
- ②遺失物に関するお問い合わせには多言語で対応可能であり、意思疎通が困難な場合には外部機関と連携できる体制を整えています。
- ③遺失物は、定められた規則に基づき速やかに返却されます。
- ④遺失物が当施設にない場合には、領事館、警察、または民間の相談窓口など、関係機関への紹介やサポートを行う体制を整えています。



目的と役割・導入メリット

1. 業務提携の目的

外国人旅行者と大阪観光施設の利便性向上、大阪観光局及び Lost Item Delivery 株式会社の相互の発展を図ることを目的とします。

2. 役割

大阪観光局は外国人旅行者と宿泊施設等観光施設に広く PR していき、Lost Item Delivery は遺失物の海外配送業務を代行費用無料で各施設に代わり行います。

【導入メリット】

【施設】外国人旅行者との多言語での打合せ、禁制品調べ、税関告知書等書類の作成、決裁、梱包、保険、追跡調査、破損等起きた場合の対応解決まで煩雑な作業を全て無料で委託する事が出来ます。

【外国人】安全、スピーディーに海外の自宅で忘れ物を手にすることが出来ます。観光中に落とした物が警察に届けられている場合でも、代理引取りの書類や打合せまで全て任せることが出来ます。

今後の展開

現在ロストアイテムデリバリーが大阪府で扱う忘れ物・落とし物取扱数は年間約 550 個、遺失物サポート認定証が普及するにつれ観光施設の業務負担削減時間も増していきます。

コメント

公益財団法人大阪観光局コメント

大阪への訪日外国人旅行者数は右肩上がりに伸びており、2025 年は過去最高を大幅に更新し、1,700 万人にも迫る勢いで伸びています。人数の増加に比例して忘れ物も増えるなか、観光客の皆様には安心・安全・利便性の向上を図るとともに、宿泊施設様や観光施設様には忘れ物対応の負担を軽減することができるサービスとして非常に期待をしています。

Lost Item Delivery 株式会社コメント

国土交通省は2030年訪日外国人旅行者数6,000万人を目標とする中、宿泊施設の人手不足割合は72.6%と高水準となっています。ホテル勤務と輸出入事業のノウハウを活かし、観光施設様のリスクゼロ、コストゼロで海外配送を行う事で、大阪府の観光施設の忘れ物返送業務効率化を支援してまいります。

この機会を最大限に生かし、施設・外国人旅行者・地域を忘れ物で繋ぎ、インバウンドゲストが新たなゲストを連れ再び日本を訪れる好循環を創り、ミッションである【観光立国の一翼を担う】を実現させるべく、引き続き邁進してまいります。

公益財団法人大阪観光局について

【法人概要】

法人名：公益財団法人大阪観光局

所在地：大阪府大阪市中央区南船場4-4-21 TODA BUILDING 心齋橋5階

理事長：溝畑宏

事業内容：国内外からの大阪への観光振興

HP：<https://osaka-info.jp>

Mail：pr@octb.jp

ロストアイテムデリバリー株式会社について

【法人概要】

法人名：Lost Item Delivery 株式会社

本社所在地：大分県別府市弓ヶ浜町5-20 大分合同新聞社別府総局2階

代表取締役：吉永陽介

事業内容：訪日外国人の忘れ物を施設の利用負担0リスク0で海外配送及び落とし物の検索から代理引取、配送

HP：<https://lost-item.net/>

Mail：lostitem@lost-item.net