

# わが国と東京における観光振興に関する意見 ～観光の基幹産業化と国際競争力強化を図り、真の「観光立国」実現を～

2019年4月11日  
東京商工会議所

## I. 基本認識（現状と課題）

2018年の訪日外国人旅行者数は、ビザ緩和や航空路線拡充、海外プロモーション等を背景に、前年比8.7%増の3,119万人と過去最高を記録した。調査開始以来初めて3,000万人を突破し、2020年政府目標である4,000万人に向けて堅調に増加している。

一方、同年の訪日外国人旅行消費額は、4兆5,064億円と過去最高となったものの、訪日外国人一人当たり旅行支出は、15万3千円と前年比でほぼ横ばいとなっている。2020年政府目標の8兆円を達成するには、一人当たり旅行支出を約20万円に引き上げる必要があり、抜本的な消費拡大策が急務となっている。

近年、訪日外国人旅行者は団体旅行から個人旅行（FIT）化が急速に進んでいる。交通機関等における多言語表記やバリアフリー化等ハード面の整備はもとより、公共空間や街なか、店舗等においても他者への思いやりや積極的な声かけといった、おもてなし機運の醸成等、ソフト面の対応も強化していくこと等により、ストレスフリーな受入環境を整備していくことが求められる。

また、訪日外国人旅行者のリピーター増加とFIT化の進展に伴い、消費ニーズは多様化、広域化が進んでいる。JNTOを核としたプロモーション強化はもちろんのこと、地域資源の更なる磨き上げによる体験・交流型観光の推進、更には広域周遊観光と二次交通の早急な整備が必要である。

加えて、昨年発生した自然災害発生時における外国人旅行者への対応不足をはじめ、一部観光地における公衆マナーに関するトラブル等、訪日外国人旅行者の急増に伴い、様々な問題が顕在化しつつある。官民が一体となって、地域の目線に立った課題解決が求められる。

わが国は、本年はラグビーワールドカップ、来年には2020年オリンピック・パラリンピックという、世界の注目が日本に集まる絶好の機会を目前に控えている。今後も増加・多様化が進む外国人旅行者の受け皿となる地域・企業との共存共栄を図りつつ、誰もが快適に過ごせる訪日滞在環境を提供していくことが求められる。地域・企業においては、多言語・多文化、多様な決済手段等、インバウンド対応力の更なる強化と共に、国内における旅行消費の約8割を占める日本人による国内観光や、アウトバウンドの活性化を図ることが重要である。

観光は、地域経済の持続的な発展や雇用機会の創出など、わが国経済のあらゆる領域において発展に寄与するものである。わが国が真の「観光立国」を実現するためには、地域の魅力向上と観光の基幹産業化への取組み等を通じ、国際競争力の強化を図ることが不可欠である。

本意見書は、「観光ビジョン」の着実な実行に向け、特に推進すべき施策について意見を取りまとめたものである。東京商工会議所は、地域における観光振興の旗振り役、観光ビジネスの推進役として、今後も積極的に取り組んでいく所存である。

## II. 重点的な意見事項

### 1. 消費拡大に向けた体験・交流型観光の推進（ナイトタイムエコノミーの活性化）

夜間・早朝などの観光客ニーズに沿って、魅力ある観光資源を掘り起こし、体験型コンテンツとして提供することは、旅行者の宿泊・滞在時間の長期化を促し、消費拡大につながるものである。とりわけ、施設・店舗・交通等の夜間営業等により消費拡大を狙う「ナイトタイムエコノミー」の活性化については、訪日リピーター増加にともなう「コト消費」対応の観点から推進すべきである。ナイトタイム需要を創出していくためには、美術館・博物館をはじめとする娯楽施設の開館時間・開演時間の延長や鉄道・バス等の夜間交通、安心・安全の確保等が不可欠であり、官民一体となり課題解決に向けた取り組みを進めるべきである。

### 2. 多様なキャッシュレス決済環境への対応支援

2020年東京大会の開催や、訪日外国人観光客への対応などの観点から、国はキャッシュレス化を推進しており、2018年4月策定の「キャッシュレス・ビジョン」では2025年までにキャッシュレス決済率40%という明確な目標が示されたほか、同年7月には「キャッシュレス推進協議会」が立ち上がり、官民連携によるオールジャパンの取組みが進められている。

わが国のキャッシュレス決済比率は2割程度と、諸外国に比べ、依然として現金決済が主流となっている。キャッシュレス化は、現金決済にかかる人件費や時間の削減だけでなく、消費の活性化やデータの活用による顧客・社会の課題解決など、様々な効果が期待できる。しかし、中小の小売事業者には、決済手数料、端末導入負担、資金サイトが長いことに加え、決済事業者（サービス・規格）が乱立しており、導入を判断しにくい状況が生じている。国は、導入に向けたこうした課題を解決すべく、多様な決済環境への対応支援を図ることにより、キャッシュレスの着実な普及に努められたい。

加えて、本年10月には実施の消費増税への経済対策の一つ「キャッシュレス・ポイント還元制度」が実施される予定であるが、導入経験のない中小企業では円滑な対応がとれないことが懸念される。国は、相談窓口等支援制度を整備するとともに、本制度の積極的な周知啓発を行う等、導入に混乱が生じないよう、関係省庁連携のもと十分な支援を講じられたい。

### 3. 観光危機管理体制の強化（災害対応の多言語化、風評被害対策）

わが国での事業活動は、緊急・災害を常に想定しておく必要がある。東京2020大会やゴールデンウィーク・夏休みなど観光トップシーズン時の大規模な自然災害やテロ等の発生を想定し、来訪者の万全な安心・安全を確保することが課題となっている。とりわけ、訪日外国人旅行者への災害情報について多言語による情報提供を徹底すると共に、避難誘導サインや観光・宿泊施設スタッフの避難訓練についても訪日外国人も想定に入れた避難誘導體制を早期に確立すべきである。

また、観光の風評被害においては、災害が発生した地域への旅行が実際よりもリスクが高いと認識され、旅行のキャンセルや自粛が生じ、実際には災害の影響がない地域を含め、観光地のブランドイメージ低下や観光関連産業への経済的損失が生じることが、深刻な課題となっている。そのため、観光における風評被害対策においては、災害後の観光の事業継続の観点から迅速かつ正確な情報発信が不可欠である。各自治体においては、官民が相互に連携し観光復興

に向けた事業継続計画を事前に策定しておくことが重要であり、国は必要な支援を講じられたい。

#### **4. 国内観光・アウトバウンドの活性化**

観光の基幹産業化に向けては、インバウンドのみならず、国内旅行消費額の8割以上を占める日本人による国内旅行や、アウトバウンドの振興を図ることが不可欠である。しかしながら、国内旅行の低迷により、国内における旅行消費額は10年間で約5兆円のマイナスとなっており、今後、国内観光の活性化に向けた戦略的取組が必要である。

国内旅行市場は、予算・時間ともに余裕があるシニア層に支えられているが、中長期的な市場活性化に向けては、未来を担う若年層の旅行促進が重要である。年齢が若い旅行者ほど地域にとってのリピーターになりやすい傾向があるほか、旅行経験が多いほど今後も更に旅行したいという意向を持つことを示す調査結果もある。こうしたことから、学校教育における観光関連プログラムの導入、保護者に対する旅行の理解促進、教育旅行の推進強化や若者向け優遇商品の造成等を通じ、若者の旅行経験の促進を図られたい。

加えて、旅行需要は、必然的にゴールデンウィークや夏季・年末年始に偏在し、その結果として公共交通機関や高速道路、観光地等の混雑や旅行料金の高止まりが生じ、旅行需要及び旅行者の満足度の低減圧力となっている。こうした季節的・时期的な需要格差は、観光産業の生産性向上や安定雇用の大きな阻害要因となっていることから、経済・企業活動への影響にも配慮しつつ、国をあげた休暇の取得促進や取得時期の分散等を図る必要がある。

#### **5. 持続可能な観光の推進（オーバーツーリズムへの対応）**

観光はわが国の経済を支える重要な産業である一方、近年は「オーバーツーリズム」とも称される、観光客の急増による影響が深刻な課題となっている。東京や大阪、京都などゴールデンルートにおける一部の観光地では、交通機関や施設の混雑や夜間の騒音、食べ歩き等のゴミ捨て、トイレマナー等に関して、地域住民の生活環境などへの悪影響が顕在化している。国連では2017年を「持続可能な観光国際年」とし、旅行者と地域住民との共存・共生に関する議論の機運が高まっており、観光庁でも2018年「持続可能な観光推進本部」を設置し、対応策の検討を開始した。国は、関係省庁と連携の上、急増する観光客を受け入れている地域が抱えるこうした実態を調査すると共に、自治体や地域・民間企業と連携の上、マナーの啓発等、課題解決に向けて早急に取り組まれたい。

### Ⅲ. 具体的な意見事項

#### 1. 誰もが快適に過ごせる受入環境整備

##### (1) 首都圏空港・港湾等の整備促進

###### ①首都圏空港の機能強化

成長著しいアジア等世界の成長力を取り込むため、訪日外国人の増加をはじめ国際競争力の強化、日本全国の地域活性化、東京 2020 大会の円滑な開催等の観点から、首都圏空港の更なる機能強化が不可欠である。現状、首都圏空港は、容量面ではアジア諸国の主要都市の中でトップクラスであるが、今後の国際線旅客数等増加に向けては、更なる容量拡大が必要である。騒音の影響等環境への配慮や地上の建築物に対する安全の確保を図りながら、空港容量の拡大と国際線の増枠に必要な施策を講じ、機能強化を着実に進められたい。

また、ビジネスジェットの入管理体制の更なる強化や、空港から都心への交通アクセスの改善を図ると共に、東京 2020 大会以降の方策として提案されている滑走路の増設についても、着実に検討を進められたい。

###### ②地方空港のゲートウェイ機能強化

訪日外国人旅行者の政府目標実現に向けては、更なる空港需要に対応する必要がある。地域経済の活性化・地方創生の観点からも、全国の地方空港がゲートウェイ機能の強化を図ることが不可欠である。国は、地方と海外とを結ぶ国際線ネットワークの拡充を図るため、国が認定する「訪日誘客支援空港」に対する新規就航・増便の支援や空港受入環境の整備等、必要な支援を更に推進すると共に、地方と地方、地方とゲートウェイとを結ぶ国内路線の拡充や、空港と観光地を結ぶ二次交通の整備を図られたい。

###### ③大型クルーズ客船受入に向けた環境整備

大型クルーズ客船の入港は、多くの訪日外国人旅行者が受入可能なことから高い経済効果が見込まれると共に、停泊中は船に宿泊することから宿泊施設の不足を補うことが期待されている。東京港においては世界最大級のクルーズ客船に対応可能な「東京国際クルーズターミナル」が 2020 年 7 月開業に向けて整備が進められているが、訪日クルーズ旅客の政府目標（2020 年 500 万人）実現に向けて、国は、国際クルーズ拠点形成等受入の更なる環境整備等について、官民連携により着実に進められたい。

##### (2) 交通インフラの整備促進

###### ①二次交通の充実

交通拠点と観光地を結ぶ二次交通は、観光客の満足度向上や現地における滞在の増大、消費の拡大等に重要な役割を果たしている。FIT・リピーターの増加にともない観光ルートの広域化が進むなか、国は、二次交通の充実に向けた施策を促進するとともに、企画乗車券や共通パス関連情報等二次交通に関する情報発信についても民間の取組を支援されたい。

また、自転車は、観光における移動手段や公共交通の補完的な役割を担うものとして重要な

役割を果たしている。国は、自転車通行空間の計画的な整備推進や、地域のニーズに応じた駐輪場の整備推進など、自転車の活用促進に必要な措置を講じられたい。また、シェアサイクルの更なる普及促進に向けて、利便性の高い国道等へのシェアリングポート設置促進などについて、官民連携により引き続き取り組まれたい。

## ②貸切バス需要増加への対応

訪日外国人旅行者や車いす利用者等による貸切バス需要の増加に対応するため、国は、営業所の隣接県を臨時営業区域と認める特例措置を延長すると共に、昨今の需給状況を踏まえ、特例措置の恒久化をあわせて検討されたい。また、路上混雑解消に向けた貸切バス専用駐車場の確保や予約システムの構築等について、地方自治体等の取組みを国としても支援されたい。

## ③新たなモビリティサービスの取組支援

近年の交通分野においては、過疎地域ではそのサービスの維持確保が困難な状況にある一方、大都市圏では道路混雑やドライバー不足が発生するなど、様々な問題が生じている。こうしたなか、ICTや自動運転等の新たな技術開発や、貨客混載等の分野連携が進展するとともに、移動を単なる手段の提供としてではなく利用者にとっての一元的なサービスとして捉える「Ma a S」(Mobility as a Service)など、交通分野の課題解決に向けた様々な検討が民間主導で進みつつある。国は、こうした課題解決に向けた民間の取組みを支援するとともに、地域の特性に応じたモデルの構築やオープンデータを活用した基盤の構築等を通じ、新たなモビリティサービスを推進されたい。

### (3) 観光危機管理体制の強化

#### ①医療機関等の受入体制構築

病気や怪我等が有る際、訪日外国人旅行者が安心して医療を受けられるよう、関係省庁は医療機関と連携し、医療機関における多言語対応の強化や医療通訳の育成をはじめ、往診可能な医師の情報を観光・宿泊施設が共有できる仕組みを早期に構築されたい。

#### ②外国人向け海外旅行保険への加入促進

外国人の傷病対応について、医療機関の過半数が意思疎通や未収金リスク等を負担に感じており、実際2015年度の1年間に診療・治療にあたった医療機関の35%に医療費の未収が発生している。こうしたトラブル防止の観点から、関係省庁が連携し、JNTOや在外公館、インターネット等を通じ情報発信を更に強化し、補償範囲が広い日本の保険加入を促進されたい。

### (4) 観光エリアの一体的な機能強化

訪日外国人旅行者が快適に観光できるよう、公共交通機関の駅等から外国人観光案内所、個々の観光スポットまで、観光エリアの一体的な機能強化が必要である。多言語対応については、デジタルサイネージの設置をはじめICTを活用した翻訳、多言語音声案内等の整備について、国は地方自治体等に対して一層の支援を図られたい。また、無料公衆無線LANについては、一度の利用登録でシームレスに接続できるよう、関係省庁連携のもと、地域・事業者の垣根を超えた認証連携の実用化およびサインの統一化を推進されたい。特に商店街等における

設置後の維持・管理コストを負担するエリアオーナーへの支援策についても検討されたい。あわせて、観光案内所においては、多言語・通信環境整備に加え、着地型旅行商品の企画・販売をはじめ観光に関する様々なサービス提供から災害時の対応に至るまで、外国人旅行者へのワンストップサービスが可能となるよう、コンシェルジュ機能の強化を推進されたい。

## **(5) 快適な訪日滞在に向けた環境整備**

### **①ユニバーサルツーリズムの推進**

誰もが積極的に外出して、様々な交通機関を快適に利用しながら旅行を楽しむことができる環境づくりを意味する「ユニバーサルツーリズム」の推進は、障害者や高齢者、外国人等の旅行需要を喚起するとともに、東京2020大会の受入体制整備にも寄与する取り組みである。交通機関や宿泊施設、公共空間等へのユニバーサルデザイン導入やバリアフリー化など、ハード面の対応を着実に進めるとともに、研修や人材育成などソフト面の取り組みも推進されたい。東京商工会議所においても高齢者や外国人等をおもてなしの精神や他者を思いやる共助の心を持って社会全体で見守り支え合う「声かけ・サポート運動」を推進している。こうした地域・民間企業の取組を国としても支援されたい。

### **②多様な文化・生活習慣等への対応推進**

ビザ要件の緩和やLCCの就航等を背景に、ムスリムが多い東南アジア諸国、特にマレーシアやインドネシアなどからの旅行者数が過去最多を記録している。こうした国々の人口成長や経済成長により、訪日ムスリム旅行者は今後も更なる増加が見込まれている。また、ベジタリアン・ビーガンなどの旅行者も増えつつある。こうした食事や生活上の習慣に一定の要件がある外国人旅行者の利便性を向上させるため、旅行者が多く集まる空港や鉄道ターミナル、観光施設等に対して、異なる文化・習慣に関する普及啓発を図るとともに、外国人の多様な文化・習慣に配慮した環境整備に向けた支援を図られたい。

とりわけ、ムスリム旅行者の訪日旅行受入に関しては、食事や礼拝について複数の民間団体がそれぞれ対応基準を設けているものの、統一した基準は存在せず、各基準にもばらつきがみられる。国および地方自治体においては、観光関連事業者がハラル対応等に取り組む際に、少なくとも日本国内において受入対応の均質化が図られるよう、統一したガイドラインの策定を検討されたい。

### **③健全な民泊サービスの推進**

「健全な民泊サービス」の実現に向けては、地域の特性やニーズを踏まえたうえで、衛生・安全の確保と観光の促進を両立させることが不可欠である。住宅宿泊事業法（民泊新法）では、年間180日を上限に全国で民泊の実施を可能とする一方、自治体が定める条例による上乗せ規制を可能としていることから、国と自治体との間で温度差が生じている。国は、地域の実情や届出手続きの事務負担軽減等、実態を踏まえた制度の改善を検討されたい。あわせて、違法民泊提供者に対する取り締まりや罰則の周知・適用を一層徹底されたい。

## 2. 地域資源の磨き上げによる地域の魅力向上

### (1) 公的空間を活用した観光拠点の整備

#### ① 公共施設・インフラ等の観光資源への活用

公園や緑地・道路などの公共施設・インフラは、これまでも観光振興や賑わいの拠点として、地域の活性化等に寄与してきたが、今後はさらに地域の特性やニーズに応じた整備・管理運営を促進する必要がある。国や地方自治体は、設置管理許可期間の延伸や建ぺい率緩和等の規制緩和により、民間事業者等が公園の魅力向上に寄与する飲食店や売店等施設の設置に併せ、広場や園路等の公園施設を一体的に整備する、P a r k - P F I の手法をさらに活用し、観光案内所やサイクルポートの設置など、地域の観光・交流拠点となる都市公園の整備を一層促進されたい。

#### ② 水辺空間・舟運の活性化

水辺空間は、近年、河川法の運用の弾力化により河川のオープン化が図られているものの、民間事業者への十分な浸透が進んでおらず、他の観光先進国に比べ活用が進んでいない。民間事業者等との連携を通じ、川沿いを歩ける遊歩道の整備やライトアップによる演出、ナイトライフを楽しめる場の確保などを進められたい。

また、舟運の活性化に向けては、新たなルート開発に対する支援や運航手続きの簡素化、川幅や川底等の環境整備等を推進されたい。あわせて、船着場の更なる一般開放や利用条件統一等により舟運事業者の利便性向上を図ると共に、案内誘導サインや統一ロゴマークの整備等により利用者の利便性向上を図られたい。

### (2) 景観・街並みの整備促進

電線類の地中化・無電柱化は、安全で快適な通行空間の確保や良好な景観の形成等に寄与する一方、多額の費用を要し、関係者の調整に時間がかかることなどから、東京 23 区の無電柱化率は 8 % と諸外国に比べ進捗が遅れている。政府は、道路管理者や電線管理者、地方公共団体等の関係者と連携し、P F I 手法の活用や低コスト手法の導入等により、都心部や観光地などを中心に 2020 年に向けた目標数値を検討の上、無電柱化の取組を加速し、着実に成果を出すべきである。

また、交通量の多い都心部や観光地において、旅行者が安全で快適なまち歩きを楽しむためには、車中心から歩行者中心の街路空間の整備が欠かせない。地区内外を連続させた歩行者ネットワークの形成による安全性・回遊性の確保や路面温度の上昇を抑制する保水性舗装・遮熱性舗装、街路樹整備等が必要である。また、イベントやマルシェ等を開催するための広場の整備や滞在時間拡大につながるベンチ・公衆トイレ等の設置を推進されたい。

### (3) 歴史・芸術・食文化に着目した観光資源の活用

#### ① 古民家・歴史的建築物の活用・発信

わが国には、観光にとって魅力的な資源となる古民家・町屋や武家屋敷をはじめとする歴史的建築物が数多く残されているものの、建築基準法や消防法等関連法制の煩雑な手続きや縦割

り行政により、他の観光先進国に比べ活用が進んでいない。国家戦略特区においては旅館業法の特例が認められたところであるが、日本文化の発信や増加する外国人旅行者のニーズへの対応等を図るため、歴史的建築物等の宿泊施設やレストラン、オフィスなどへの活用をさらに促進されたい。また、観光産業とコンテンツ産業等異分野間での連携による、VR/AR等の先進的技術を活用した歴史的建築物の魅力の効果的な発信について、国としても支援されたい。

## ②文化財・伝統工芸・食文化を活用した地域の魅力発信

欧米からの旅行者は、日本の歴史や伝統・文化体験に対する期待が大きい。文化財や伝統工芸、祭り、アニメ等を観光資源として活用することは、わが国への誘客を促し新たなファンづくりにつながるだけでなく、東京2020大会に向けた機運醸成にも有効であることから、国・都・地域が一体となり、文化プログラムと連動した地域の観光振興を強力に推進していくことが求められる。

また、日本が誇るべき優れた伝統工芸品については、その魅力を広く海外に発信していくためにも、伝統工芸品産地のブランド化による魅力向上や旅行者受入等の環境整備を進めていくことが重要である。

加えて、日本ならではの伝統的な食・食材や生活体験、農村地域との交流を提供する「農泊」は、インバウンドの地方への誘客拡大と地方創生の観点から有効な取組であり、ソフト・ハード両面での受入環境整備や国内外への効果的なPR、推進体制整備等を促進されたい。

## ③体験型・テーマ別観光による誘客促進

訪日リピーター増加とFIT化進展に伴う旅行ニーズの多様化を背景に、「コト消費」への需要が高まっている。遊園地・テーマパークやライブ・エンターテインメントをもとより、マラソンや自転車ブームによる「スポーツツーリズム」や、農業・植林体験をテーマとした「エコツーリズム」、農林漁業体験民宿による「グリーンツーリズム」といった体験型観光に加え、国立公園や日本遺産、産業観光、アート、ロケーション等、テーマ別観光が、日本各地で取り組まれている。しかし、こうした取組みは各地域が個別に行い連携が十分でないケースも多いことから、国は、地域間のネットワーク化やプロモーションの共同化等を支援し、更なる誘客促進を図られたい。

## (4) 長期滞在に向けた広域観光の更なる促進

### ①広域周遊観光の世界水準への改善

各地域の個性豊かな観光資源や観光拠点を、テーマ性とストーリー性を重視して、複数の都道府県に跨って繋げる広域周遊観光の推進は、インバウンドのみならず、国内観光の活性化にも寄与する。現在、全国11地域に31のモデルコースが策定され、今後、海外への情報発信や旅行会社における旅行商品の造成が進められる予定である。しかし、実施主体となる各地域の広域連携DMO等においては運営面や人材・資金面で課題が多い。広域周遊観光の世界水準への改善に向け、国は各地域の実施主体に対して、組織運営や資金調達の支援を継続されたい。

### ②大都市と地方との地域間連携の促進

わが国のゲートウェイとなっている都市の情報発信力や注目度を活かし、地方の魅力を伝え

るショーケースとして都市の空間を戦略的に活用することは、広域連携の有効な手法である。従って、大都市と地方が共に栄える地方創生の実現に向けて、オープンスペースや観光情報センター、民間施設等において、地方の伝統芸能・祭り・食のイベント開催を促進するとともに、このような全国各地への旅行者送客に貢献する取組を支援されたい。

## **（５）観光推進体制の強化**

### **①日本版DMOの機能強化**

国内の多くの地域において、観光振興を戦略的に推進する専門組織である日本版DMOの形成が進められ、固有の資源を活かした取り組みが進められているが、戦略的な旅行者の呼び込みや事業の進捗など成果に差が出ていることも事実である。国は、地方運輸局の観光部門の機能強化を図ることにより、持続的な観光地域づくりを担う日本版DMOの活動に対し、組織運営や資金調達の支援を継続されたい。

### **②観光振興に資する財源の活用**

「国際観光旅客税」（出国税）については、①ストレスフリーで快適に旅行できる環境の整備、②我が国の多様な魅力に関する情報の入手の容易化、③地域固有の文化、自然等を活用した観光資源の整備等による地域での体験滞在の満足度向上、の3つの分野に充当するとの基本方針が示され、初年度については、C I Q（税関・出入国管理・検疫）体制の整備など特に新規性・緊急性の高い施策・事業に充てることとされている。今後の活用について、双方向の国際交流を通じた相互理解増進の観点からツーウェイ・ツーリズムの推進、国内外すべての旅行者の安全・安心確保の観点から国内観光における総合的な安全対策の確立、国際競争力強化の観点から観光分野における高度人材の育成等についても、鋭意検討されたい。

また、本税は、外国人のみならず日本人も徴収対象であることに鑑み、受益と負担の関係から負担者の納得が得られることを旨とし、使途の適正性および透明性を確保する仕組みを早期に構築し、PDCAサイクルの適切な循環を図ることが極めて重要である。

### **③関係省庁の更なる連携強化**

観光は、文化、まちづくり、スポーツ、医療、農業など幅広い分野に波及することから、関係省庁が更なる連携強化のうえ、スピード感を持ちながら施策が実施・検証されるよう工程管理を行なっていくことが重要である。観光庁は、スポーツ庁・文化庁と包括的連携協定を締結しているが、こうした関係機関との連携による相乗効果を生み出すことで、新しい地域ブランドや日本ブランドを確立・発信し、東京2020大会等の世界的イベントの開催以降も訪日外国人旅行者の増加や国内観光の活性化を図るべきである。

### **3. 観光産業の革新とプロモーション強化**

#### **(1) 地域・中小企業におけるインバウンド対応力強化**

##### **①多言語対応・マーケティング支援**

観光関連事業者をはじめ観光分野への参入を図る事業者等がインバウンド需要を取り込めるよう、多言語対応をはじめ商品・サービス開発に資するマーケティング、人材育成等、インバウンド対応力の向上に向けた支援の強化を図られたい。また、現金決済が中心である中小・小規模の飲食店・小売店や、外国人旅行者の利用が増加している鉄道・タクシーや美術館・博物館等に対して、キャッシュレス決済対応等が一層進むよう、普及啓発や導入支援等の決済環境整備を促進されたい。

##### **②消費税免税手続電子化への対応支援**

外国人旅行者向け消費税免税制度については、2020年度からは、現行の紙による免税販売手続を電子化することが明記されている。本件については、業界団体等への十分なヒアリングを踏まえ、中小・小規模店舗が過度な負担なく円滑に移行できるよう、十分な周知・浸透および支援策を講じられたい。

#### **(2) 生産性向上・人手不足解消に向けた支援の拡充**

##### **①多様な人材の活躍促進（外国人材活用含む）**

観光産業を担う人手不足が深刻さを増すなか、若年層や女性、高齢者に加え、高度な知識や語学能力を有する外国人など、多様な人材の活躍を促進していくことが求められる。このたび、人手不足が深刻な業種を対象に新たな在留資格「特定技能」が創設され、2025年までに単純労働者を含む50万人超の受入目標が示されている。観光関連産業にとっては外国人観光客に対するサービスの充実に期待する声がある一方、受け入れ企業には日本語習得や住宅確保、苦情対応等の義務が課されており、導入時のトラブルも懸念されている。国は、登録支援機関や相談窓口等各種支援制度を積極的な周知啓発を行う等、受け入れ企業に困難が生じないように、関係省庁連携のもと十分な環境整備を講じられたい。

##### **②ICT利活用等による宿泊業の生産性向上支援**

観光関連産業は労働集約型産業が多いことから、他の産業に比べ労働生産性の低さが指摘されている。とりわけ、飲食・宿泊業の生産性向上にはICT等の利活用が有効であるが、資金やノウハウ不足により踏み出せない事業者も多い。国は地方自治体等との連携により、基幹業務へのクラウド型ICTの導入や、オペレーションの効率化等、宿泊施設の高度化に向けた支援を継続されたい。また、宿泊施設単体への支援に加え、宿泊施設間の連携や好事例の共有など、地域全体の付加価値向上に資する面的支援、業界全体の活性化支援に取り組まれたい。

#### **(3) 訪日プロモーションの強化**

##### **①欧米豪等国・市場別プロモーションの強化**

東アジアからの訪日旅行者が全体の約7割強を占める一方、欧米豪からの旅行者は約1割に

留まる。欧米豪は日本の歴史・文化に高い関心を有し、かつアジアに比べ長期の滞在と高い消費が見込まれることから、J N T O 海外拠点の機能強化や在外公館等を活用した日本紹介事業等の促進を通じ、国・市場別のきめ細かいプロモーションを強化されたい。

また、プロモーションの展開にあたり、海外からの評価が高いわが国のコンテンツの現地における活用は、訪日意欲を喚起する有効な手段となる。日本各地の地域テレビ局が制作した観光番組や地域の祭り・伝統芸能等コンテンツの海外発信を通じて、わが国の魅力を常時展開するとともに、魅力あるコンテンツの供給を支援する施策の充実を図られたい。

## ②ウェブサイト・SNSによる情報発信

団体旅行から個人旅行（F I T）へのシフトに伴い、訪日外国人観光客が旅行情報を得る手段は、ウェブサイトやSNS・個人のブログ等が主流となっている。こうしたF I Tやリピーターの増加や体験型観光への関心に対応するためには、海外現地の環境に応じた適切なPRや、外国人目線に立ったプロモーションが有効である。国は、J N T O が中心となり、海外現地の訪日メディアへの広告掲載や海外のブロガー・インフルエンサー活用等により、日本の魅力をより多くの外国人に認知させ、訪日旅行への動機付けを一層強化されたい。

## ③観光復興の推進

わが国においては、東日本大震災以降も、関東・東北豪雨、熊本地震、九州北部豪雨などが発生し、昨年には大阪府北部地震、西日本豪雨、平成30年台風21号、北海道胆振東部地震と、大規模な災害が頻発している。こうした被災地域のいずれにおいても、長引く風評被害が地域のブランドイメージ低下を引き起こし、地場の観光関連産業に深刻な被害をもたらしている。観光地域の再生には交流人口の拡大が重要であり、継続的な旅行者の誘客支援が必要である。従って、国は、自治体が地域・民間企業と連携し観光復興のための計画を策定することを積極的に推進すると共に、災害発生後においては、国内外に対する正確な情報発信と効果的な観光復興キャンペーンの実施を積極的に支援されたい。

### （4）観光統計データの整備・活用支援

国は、産業構造や人口動態、人の流れなどに関する官民のビッグデータを集約し、可視化する「RESAS（地域経済分析システム）」を提供している他、訪日外国人の国内での移動等が分析可能な「F F - D a t a（訪日外国人流動データ）」を作成・公表している。観光産業における計画や戦略立案には、基礎情報となる地域別の旅行者数、宿泊施設の客室数・稼働率や空港容量、交通手段、通信環境など、正確かつタイムリーな情報が不可欠であることから、国は、こうした観光関連統計の整備を引き続き強化されたい。あわせて、地域・民間事業者等が、こうした統計情報をマーケティングに活用し、外国人旅行者のニーズや満足度、行動等の情報収集・分析を容易に行うことができるよう支援を強化されたい。

### （5）M I C E 誘致・開催の更なる促進

#### ①企業が行う会議・旅行の誘致促進

アジア地域におけるM I C E 誘致競争が激化するなか、2017年の東京における国際会議の開催件数は269件（U I A 基準）と、M I C E 開催都市としての地位は着実に向上しているもの

の、シンガポールやソウルなど競合都市に比べると未だ遅れをとっている。MICEはサプライチェーンの裾野が広いことから、地域への高い経済波及効果やビジネスの産業振興が期待されている。特に、企業が行う「『M (Meetng : 会議・研修・セミナー)』と『I (Incentive : 報奨・招待旅行)』」(M・I)については、国の観光施策の対象でありながら、国際会議等と比べ国際比較の基準や統計がないため、実態の把握が困難となっている。M・Iは、訪日外国人旅行者数や旅行消費額に高い効果が期待できることから、国は、旅行関連産業と連携のもと、M・Iに関する実態把握に努めると共に、企業誘致への効果的な支援策を検討されたい。

## ②ユニークベニユーの充実と民間活用促進

MICE誘致には、レセプションやアフターコンベンション等の魅力向上に資する、ユニークベニユーの充実が重要な要素となる。国は、国立施設や歴史的建築物等を活用したユニークベニユー事例の展開を引き続き進めるとともに、民間事業者がそれらを積極的に活用できるよう、消防法や文化財保護法など各種規制の柔軟な運用を検討のうえ、実証的な取組支援を拡充されたい。

以 上

2019年度第1号  
2019年4月11日  
第716回常議員会決議