

東京の観光振興策に関する意見

～2020年とその先を見据え、世界一の観光都市・東京の実現に向けて～

2019年7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堅調に増加している一方、同年の旅行消費額は横ばい、一人当たりの旅行消費支出では、やや減少している。こうした中、訪日インバウンドの約5割を占める訪都外国人旅行者数は同年、14,243千人（対前年比3.4%増）と過去最高を更新したものの、伸び率は縮小している。また、訪都旅行者の消費額は11,967億円（対前年比5.4%増）と微増にとどまっている。東京都においても国と同様、消費拡大に向けたテコ入れが急務となっている。

2018年の訪都インバウンドはリピーター率が5割を超え、東アジアの一部の地域では7割に達する。多様な旅行者ニーズに対応すべく、地域資源のさらなる磨き上げや、観光エリアの拡大に対応した二次交通の整備が求められる。

旅行者は団体旅行から個人旅行（FIT）にシフトしており、訪都客のFIT率は7割を超えている。滞在中の観光情報源もスマートフォン、インターネット（SNS、口コミ等）が主となっていることから、通信環境の整備や公共交通機関の案内表示、観光案内所等においてはICT等を活用したストレスフリーな整備が求められる。

わが国は、本年はラグビーワールドカップ、来年にはオリンピック・パラリンピックと、大規模なイベントの開催を間近に控えている。東京は開催都市として、またわが国の首都として、世界中から多数の旅行者、観戦客を長期にわたり受け入れることとなる。イベント期間およびその前後において、空港・港湾をはじめ主要な交通網、二次交通等ハード面の整備だけでなく、街なかや店舗、宿泊、施設等でのおもてなしや声かけ、多言語、多文化を温かく受け入れるソフト面の整備を行うことにより、快適な訪日滞在を提供し、リピーターのさらなる拡大を図ることが重要である。

他方、観光のトップシーズンあるいはイベント開催期間中など旅行者・観戦客等が集中する時期に自然災害・テロ・感染症等、災害発生時の危機管理対応に万全を期しておくことが重要である。加えて、東京の一部観光地においては、オーバーツーリズムの問題が顕在化しており、地域・住民の生活に支障を来すことのないよう早急な改善を図る必要がある。安全・安心は、外国人をはじめとする旅行者はもとより、地域住民や事業者にとっても不可欠な要素であり、旅行者と地域との共存共栄を図っていくことが重要である。

本意見書は、こうした基本認識のもと、東京が2020年とその先において、世界一の観光都市を実現するために取り組むべき事項を、地域に根差した経済界の現場の声をもとに取りまとめたものである。

II. 重点的な意見事項

観光は、地域経済の持続的な発展や雇用機会の創出等、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。東京が、2020年とその先も世界中の旅行者から選ばれる都市となるためには、東京が持つ多様な資源を一層磨き上げ、都市の魅力のさらなる向上を図ると共に、観光客やMICE等ビジネス客を持続的に獲得し、国際競争力を強化していくことが不可欠である。

次に掲げる重点的な項目の推進にあたり、東京都は、各部局が個別に行う観光関連施策について、全庁的観点から関係部局間の連携を図ると共に、国や区市町村へ積極的な働きかけを行う等リーダーシップを発揮し、観光振興施策を総合的かつ着実に進められたい。東京商工会議所としても、今後も東京の観光振興の旗振り役として、地域経済の活性化に引き続き取り組む所存である。

1. 消費拡大に向けた体験・交流型観光の推進

夜間・早朝などの観光ニーズに沿って、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ライフ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。東京都においてはナイトライフ観光振興助成金による支援等を実施しているところであるが、ナイトライフの活性化に向けては、美術館・博物館の開館時間や娯楽施設の開演時間の延長、鉄道・バス等の夜間交通、安全・安心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. 多種多様な決済環境への対応支援

東京2020大会の開催や、訪日外国人観光客への対応等の観点から、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り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・社会の課題解決等、様々な効果が期待できる。しかし、中小の小売事業者には、決済手数料や端末導入負担、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。東京都は、都内事業者におけるこうした課題を解決すべく、キャッシュレス決済の着実な普及を図ること等により、多種多様な決済環境への対応支援に努められたい。

加えて、消費税率引き上げへの経済対策の一つ「キャッシュレス・ポイント還元制度」が本年10月より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。東京都は、都内事業者を対象とした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に、関係省庁連携のもと十分な支援を講じられたい。

3. 集客を消費につなげる面的な取り組みへの支援

観光を活用した地域経済の活性化に向けては、地域ごとの多様で優れた特色に磨きをかけ集客力の高い観光資源を開発すると共に、その集客を消費に結び付けていくことが重要である。こうした中、都区部においてはエリアの特性やテーマ性を活かし、行政区域をまたぐ観光振興の取り組みが進みつつある。外国人旅行者は行政区域を意識せず、都区部においては公共交通機関の活用が進むにつれ行動範囲も広がりつつあることから、東京都は各地域が連携して行うこうした取り組みに対して、面的な支援を積極的に図られたい。加えて、区をまたぐ観光周遊ルートの方針等、地域の回遊性を高める仕組みの構築をさらに進められたい。

4. 観光危機管理体制の強化

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、来訪者の万全な安全・安心を確保することが課題となっている。東京都においても、訪都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、訪都外国人旅行者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。東京都においても、官民が相互に連携し観光復興に向けた事業継続計画等を事前に策定しておくことが必要である。

5. 旅行者と地域との共存共栄に資する環境整備

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等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。東京都は、都内区市町村と連携の上、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、区市町村や地域・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ない。

6. 国内観光・アウトバウンドの活性化

観光の有力産業化に向けては、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り組みが必要である。

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りたい。

Ⅲ. 具体的な意見事項

1. 良質で安全・安心な受入環境の整備

東京 2020 大会などの大規模なイベントの開催を目前に控え、急増する訪日・訪都外国人旅行者の円滑な受入が可能なインフラの整備が急務となっている。受入拡大に伴うハード面の整備はもとより、異文化・多文化に対する相互理解の促進、多言語対応やおもてなし、声かけ等、ソフト面の整備も重要である。

(1) 旅行者の急増に対応する供給能力の拡大

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、訪都外国人旅行者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、首都圏空港のさら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、さら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受入体制のさらなる強化や、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東京湾・大型クルーズ客船ふ頭の整備推進

大型クルーズ客船の入港は、多くの訪都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、国際クルーズ拠点形成等受入のさらなる環境整備について、官民連携により着実に進められたい。

③貸切バスの需給逼迫への対応と路上混雑の解消

訪都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、東京都は、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、特例措置の恒久化について、国への働きかけを図られたい。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支援されたい。

④交通輸送の円滑化

都内は、通勤・物流等の交通需要が集中するため、訪都観光客の安全で円滑な輸送は大きな課題である。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滞在の長期化、消費の拡大等に重要な役割を担っている。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、東京都は、二次交通の充実に向けた施策を促進するとともに、首都圏の鉄

道交通における混雑緩和や安全性の向上、輸送障害の改善に資する取り組みを引き続き推進するとともに、企画乗車券や共通パス関連情報等に関する情報発信についても民間の取り組みを支援されたい。

(2) 外国人旅行者のさらなる利便性向上

①多言語対応による観光案内体制の充実

都内では、観光情報の多言語対応、災害時の情報提供や無料Wi-Fiスポットの機能を兼ね備えるデジタルサイネージ（高機能型観光案内標識）の設置が進んでいるが、観光案内体制の強化に向けて、コンテンツの充実を図られたい。

また、道路等の交通案内標識の表記改善やサインやピクトグラムによる対応行動の可視化について、より一層取り組みを進めるとともに、自動翻訳サービスや種々の情報提供アプリの提供についても、スムーズな案内対応ができるよう、関係機関とのさらなる連携を図られたい。あわせて、観光ガイド不足解消に向けて、多様なニーズに対応するガイドサービスを提供されたい。

②ボランティアの効果的な活用と定着

各自治体や観光協会等においては観光ボランティアが組織され、まちあるき案内や見回り等、地域交流や魅力発信、防犯等の担い手となっている。こうしたボランティア活動は、イベントの機運醸成や成功だけでなく、快適で安全・安心な訪都滞在に非常に重要な役割を担う。都内には観光案内ボランティアが不足している地域もあり、東京都観光ボランティアの効果的展開を図られたい。東京2020大会を契機として、ボランティア文化の定着を図るため、観光ボランティアのさらなる育成、活用に取り組みされたい。

③多種多様な文化・習慣への対応

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等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、訪都ムスリム旅行者は今後もさらなる増加が見込まれている。また、ベジタリアン・ビーガン等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、東京都はセミナーの開催やアドバイザー派遣、パンフレットの配布等をおこなっている。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・習慣に関するさらな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拡充されたい。

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。観光関連事業者がハラル対応等に取り組む際に、受入対応の均質化を図られるよう、統一したガイドラインの策定が重要である。

(3) 旅行者・生活者双方の安全・安心の確保

①外国人患者受入体制の充実

病気や怪我など有事の際、訪都外国人旅行者が安心して医療を受けられるよう、東京都は医

療機関と連携し、訪日外国人旅行者受入れ医療機関数の拡充および宿泊施設、観光案内所、区市町村や救急相談センター等関係機関とより一層の連携を図り、効果的な医療情報の提供に努められたい。

また、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、東京都は関係省庁と連携し、J N T O 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。

②良質な観光サービスの提供に向けた体制整備

訪都外国人旅行者の快適な観光に向けては、観光案内体制のさらなる充実が不可欠である。改正旅行業法により、ホテル・旅館をはじめ観光案内所などの拠点においても地域体験・交流型旅行商品の企画・販売促進が可能となっている。これを機に、地域におけるコンシェルジュとして、情報提供はもとよりワンストップで観光に関する様々なサービス提供を行うことが重要である。

とりわけ、都内の一部地域では未だ観光案内所の拠点数や営業日数が十分でないとの声があり、こうした地域に対する観光案内所の設置・運営面での支援を拡充されたい。

さらには、都内のみならず成田空港など訪都外国人旅行者が多く利用する都外の空港においても、東京の観光情報が容易に入手できるよう発信強化に取り組まれたい。

③アクセシブル・ツーリズムの充実

障害者や高齢者等が、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アクセシブル・ツーリズムを促進することは、東京 2020 大会の受入体制整備に資するだけでなく、増加する高齢者の旅行需要の喚起にもつながる。

こうしたことから、鉄道やバス、公共空間はもとより宿泊施設等においても幅広くユニバーサルデザインの導入やバリアフリー化等ハード面の対応を着実に進めるとともに、研修や人材育成等ソフト面の取り組みも推進されたい。また、これら観光拠点におけるバリアフリー化に関する情報を旅行会社や観光案内所等と共有することで、アクセシブル・ツーリズムに適するツアーの造成や円滑な旅行を後押しされたい。

④安全・安心のまちづくりの推進

観光振興を持続的に進めていくうえで、東京を訪れる旅行者、東京の生活者の双方が、治安の良さや安心を実感できるまちづくりを推進することが必要である。地域においては、自治体をはじめ商店街や自治会・町内会等と連携し、プライバシー保護に配慮した適切な運用を前提に、駅前・商店街等への防犯カメラ設置や、地域住民が担い手となっている防犯パトロールなど自主防犯活動の展開が有効である。とりわけ、防犯カメラの設置・維持管理にあたっては、多額の費用を要することから、継続支援を期待する。

2. 消費拡大に向けた観光資源の磨き上げ・魅力の発信

旅行地を巡る国際的な都市間競争が激しさを増すなか、東京が持つ多彩な魅力を発掘し、観光資源として磨き上げ、国内外に広く発信していくことが重要である。

訪日・訪都外国人旅行者は近年、個人客（FIT）化、リピーターが増加していることから、「コト消費」による消費拡大策が重要である。

（1）観光の視点に立ったまちづくりの推進

①景観の改善・保全に向けた電線類の地中化・無電柱化の推進

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。東京都は、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、PFI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無電柱化の取り組みを加速されたい。

②まち歩き観光を促進する街路空間等の整備

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自転車走行空間の整備とシェアサイクルの利用促進

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。東京都は、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等、自転車の活用促進に必要な措置を講じられたい。また、シェアサイクルのさらなる普及促進に向けた、利便性の高い都道等へのシェアリングポート設置促進について、官民連携により引き続き取り組まれたい。

（2）観光資源の磨き上げによる賑わい創出

①文化芸術の集積を活かす環境整備の促進

東京は、地域の伝統文化に根差した祭りから最先端の現代文化まで、多彩な文化資源を有する。六本木・渋谷・上野・池袋・新宿・浅草・東京駅周辺等には、多様な文化施設が集積しているほか、練馬・杉並はアニメ関連企業、城東地区は伝統工芸品や下町文化の集積地でもある。また、アニメ・ゲーム等ポップカルチャーで有名な秋葉原や、ファッションを中心とした若者文化を世界に発信する街・原宿など個性溢れる地域が数多く存在する。こうした各地域における多様な特徴を持つ文化芸術の集積を活かし、東京全体の魅力を向上させ発信することが極めて重要である。これら文化芸術の集積を活用し、インバウンド需要に対応するため、文化芸術施設の開館時間延長や夜間公演の充実、施設周辺の飲食サービスや観光施設との連携等が必要

である。

②商店街の空き店舗等を活用した交流人口の拡大

地域に点在する商店街の空き店舗や廃校等の「空き建築物」は、地域の観光資源やコミュニティスペースとして活用することで、交流人口の拡大に寄与できる。しかしながら、建築基準法の規制上、既存不適格建築物となる場合が多く、用途変更を行う場合は、現行基準に合わせるための改修を行った上で建築確認申請を行う必要があるだけでなく、相当の費用が必要となることや、建築物本来の味わいが失われてしまうといった問題がある。地域に眠るこうした空き建築物の再利用が促進されるよう、建築基準法上の規制に関する課題検討とともに、その支援策を推進されたい。

(3) 公的インフラ・施設を活用した観光拠点の整備

①水辺空間の賑わい創出と舟運の活性化

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を国に働きかけるとともに、川幅や川底の環境整備等を推進されたい。あわせて、行政が設置・管理する船着場の利用拡大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都市公園・海上公園を活用した都市の魅力向上

東京には、多くの都市公園や水辺でレクリエーションを楽しめる海上公園が整備されている。こうした緑とオープンスペースは、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。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仕組みを構築し、地域の観光・交流拠点となる都市公園の整備を推進されたい。また、都市公園の占用許可の特例を活用した観光案内所やサイクルポートの設置も普及促進が期待される。

(4) スポーツ・文化芸術・食文化に着目した観光資源の活用

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ため、都・国・地域が一体となり、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り組みであり、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。

（５）多様な国・地域に向けた観光プロモーションの展開

①欧米豪等の観光先進国に向けた誘客促進

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、JNTO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ることが重要である。

②外国人目線を取り込んだプロモーションの拡充

団体旅行から個人旅行（FIT）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FIT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。東京都においては、国やJNTOとの連携により、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、東京の魅力をより多くの外国人に認知させ、訪都旅行への動機付けを一層強化されたい。

3. 安定的な消費拡大に向けた観光経営

地域や事業者がインバウンド対応力の向上を図り、観光需要を的確に取り込むことが重要である。そのため、宿泊施設の充実や観光統計の整備・活用が必要である。また、ビジネス需要であるMICE誘致の促進により、安定的な消費拡大を図ることが重要である。

(1) 観光需要獲得に向けた取り組みの強化

①事業者が実施する多言語対応のさらなる支援強化

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。

②消費税免税制度拡充後の円滑な対応促進

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) 宿泊施設の充実と多様化

①旅行者ニーズ・安全確保に向けた改修等への支援

外国人のニーズにあった、トイレ等施設の改修や外国語の案内表記、無料公衆無線LANの設置、泊食分離料金の導入、カード決済への対応、ICT活用による業務効率化等のイノベーションに積極的に取り組む事業者への支援を継続されたい。また、旅館の安全性の確保は、災害時等の避難施設としての利用にも有効であることから、改正耐震改修促進法に基づく耐震診断に対する助成、加えて改修工事に係る支援を拡充されたい。さらに、宿泊施設の新設・更新に対する民間投資を促進するため、税制上の優遇措置や地域活性化ファンドの活用、公的融資制度の充実など金融上の支援措置を拡充されたい。

②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。従って、民泊の実態把握に取り組むことに加え、客観的に分析可能なデータの収集を図り、一定期間経過後には条例の見直し等の必要な措置を講じられたい。併せて、旅館業の許可を得ない、または民泊の届出を行わずに営業を行う、いわゆる違法民泊の撲滅に向けた取組を徹底されたい。

(3) 統計の整備と観光ビッグデータの利活用促進

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「FF-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、通信環境等、正確かつタイムリーな情報が不可欠であることから、東京都は国と連携し、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。

（４）M I C E誘致の促進に向けた取り組みの加速

①ユニークベニューの充実と活用促進

M I C E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、ユニークベニューの充実が重要な要素となる。東京都においては、都立施設や歴史的建築物等を活用したユニークベニュー事例の展開について、国と連携しながら、周知、公表に引き続き取り組まれない。また、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緩和等について、国へ働きかけを行う等により、活用促進を図られたい。

②企業が行う会議・報奨旅行の誘致促進

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。M I C E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（M e e t i n g :会議・研修・セミナー）』と『I（I n c e n t i v e T r a v e l :報奨・招待旅行）』」（M・I）については、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、東京都は、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。

③M I C E参加者への消費拡大に向けた働きかけ

一般旅行者と比べて、ビジネス旅行者であるM I C E参加者の消費額は大きく、地域への経済波及効果が高いため、消費拡大に向けて観光プロモーションを強化することが重要である。東京都は、M I C E開催による周辺地域への経済波及効果を図るべく、M I C E主催者に対して近隣の商業地域・観光資源等に関する積極的な情報提供を行うとともに、公共交通機関等を用いてM I C E参加者に都内回遊を促すための仕組み構築を検討されたい。

4. 観光産業の持続的発展に向けた取り組みの強化

観光人材の不足や観光需要の都市圏一極集中が続くなか、観光産業をビジネスの視点で捉え、持続的に発展させることが重要である。そのため、観光関連産業の生産性向上や多様な人材の活躍促進が必要である。また、各地域との連携による相互送客などの取組を通じ、経済波及効果をゲートウェイである東京から日本全国に拡大していくことも必要である。

(1) 観光関連産業の生産性向上と人材確保・育成

① 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。東京都は国との連携により、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等、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。

② 多様な人材の活躍促進

観光産業においても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等、多様な人材の活躍を促進していくことが求められる。本年4月から、人手不足が深刻な分野を対象に新たな在留資格「特定技能」が創設され、5年間で34.5万人を上限に受入れるとする方針が示されている。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、中小企業からは「具体的にどのような手続きを経て受入れれば良いのか分からない」といった声が聞かれる。東京都におかれては、企業と外国人材との就職マッチング支援や外国人材採用に関する相談窓口など、各種支援制度を充実させるとともに、積極的な周知啓発を行い、国と連携のもと中小企業の外国人材受入れに向けた環境整備に取り組まれたい。

(2) 長期滞在の促進に向けた日本各地の連携強化

① 広域周遊観光の世界水準への改善

関東地方では、一般社団法人関東観光広域連携事業推進協議会が主体となり海外プロモーションの展開等に向け取り組みを進めている。東京2020大会およびその先を見据え、東京都は、協議会、国（観光庁・関東運輸局）および地方自治体・民間企業等と連携し、広域周遊観光促進のための新たな観光地域支援事業として、共同にプロモーション等を実施することにより当該ルートの認知・普及を進められたい。

② 大都市と地方の地域間連携と観光復興の促進

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、観光復興の促進および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り組みを支援されたい。

(3) 地域の観光関連団体の連携・活動強化

①地域DMO・観光協会等への継続的な支援

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が組織され、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。東京都は、こうした日本版DMOの活動に対し、組織運営や資金調達の支援継続を働きかけられたい。

②国や都内基礎自治体の施策との連携

東京都における観光振興予算が継続的に拡充されるなか、安定的に持続した観光都市経営を推進するためには、地域・事業者が観光産業の成長に速やかに対応することが重要である。そのため、地域・事業者が各種観光施策に関する情報を効率的に入手のうえ、その十分な活用を図る必要がある。従って、東京都は、国や他自治体の観光関連施策の連携・調整を図るとともに、市内の観光関連施策を総合的に調整することにより、オール東京、オール日本で一体的・総合的となって取り組むことが求められる。

③都内観光関連団体との連携強化

公益財団法人東京観光財団は、行政と民間をつなぐ都内唯一の広域観光団体として、意見交換の場の創出等を通じて、観光協会、商工会議所等の都内観光関連団体や民間事業者との連携強化を図り、行政区域をまたぐ横断的・広域的な地域の魅力創出等に取り組むべきである。

以 上

2019年度第9号
2019年7月11日
第719回常議員会決議