

## コロナ禍からの復活に向けた、わが国の観光振興に関する重点要望

2021年4月8日

東京商工会議所

二度にわたる緊急事態宣言により、わが国の観光関連産業は過去に経験のない甚大な影響を受け、飲食、宿泊、土産品、交通、旅行、イベント等多岐にわたる産業が今なお経営の危機に直面している。その影響は業種や規模により様々であるが、とりわけ足腰の弱い中小企業に与えた影響は極めて深刻である。さらに、影響の長期化は比較的体力のある大手・中堅企業にも大きな業績悪化をもたらしており、裾野の広い観光分野においては関連産業への波及も強く懸念されることから、企業規模に応じた適切な支援策が望まれる。

各業界とも国や自治体等による各種支援策の活用、時間短縮等の要請や各業界のガイドラインを順守し、感染拡大防止に努めながら事業継続あるいは営業時間短縮などに取り組んでいるものの、先行き不透明な中、売上・採算の回復や資金繰りの改善を見通す事は難しく、雇用の維持もままならない。

感染拡大による影響の長期化は、社会経済活動のみならず、国民の生活・消費行動や価値観をも大きく変化させた。人との接触、移動や交流が制約されたことにより、心身への影響や心の豊かさが失われてきていることも懸念されている。

しかしながら、わが国が誇る観光資源の魅力が決して失われた訳ではない。コロナによる教訓を未来に生かすことが重要であり、強い、豊かな国であることが国民、企業を救うことにつながる。感染予防の徹底の下、社会経済活動を高めていくことがコロナ禍克服の最大の経済対策である。そのためには、ワクチンの迅速な接種および検査・医療提供体制の確保・整備により、国民・事業者の不安を一日も早く払拭することが不可欠である。また、足元で打撃を受けている企業に対しては、生き残るための適切な支援を継続し、再建に向けた時間的猶予を設けることも必要である。

また、コロナによるパンデミックは、国境をまたぐヒト・モノ・カネの動きを止め、グローバル社会の脆弱さを明らかにした。今後も同様のリスクが必ず発生することを想定し、わが国の災害に対する世界水準のレジリエンスを今から構築していくことが極めて重要である。

そして、社会構造や生活行動の変化に対応すべく、また生産性の向上に向けて、各種IT技術の活用等を通じて、新しい生活様式に対応した、デジタルとリアルが融合した深みのある交流の創造に向け、観光分野におけるイノベーションを創出していくことが重要である。

東京2020大会では、海外からの一般観客の受入れ見送りが正式に決定された。安全・安心確保を最優先した上での決断であり止むを得ないが、今大会の観戦に訪日する多くの外国人による観光消費、またリピーターとして今後のインバウンドに好影響をもたらす機会を逸したことは非常に残念である。多くの外国人による需要を見込んで受入れを準備していた観光地、宿泊事業者等に与える損失は計り知れず、行政に対する補償を求める声もあ

る。将来のインバウンド需要回復を図る上では、選手、関係者等の受入態勢に万全を期すと共に、各種メディア等を通じて、開催国・日本の魅力や安全性、清潔さ、そして震災からの復興の姿を世界に発信していくことが極めて重要である。

今般、東京商工会議所観光委員会では、会員企業の声を踏まえ、本要望を取りまとめた。諸課題の解決に向けた施策の改善および明確なロードマップを早急に示すと共に、課題克服に向け、官民が一致団結して取り組むことにより未来（あす）の観光復活を実現していくことを強く望む。当商工会議所としても、国や自治体との緊密な連携のもと、地域・事業者の取組を、全力を挙げて支援していく所存である。

## **1. 観光産業・観光需要の本格的な回復に向けた強力な支援**

### **(1) 観光関連事業者の事業継続に向けた支援の拡充**

新型コロナウイルスの感染拡大が1年以上続き、未だ感染の収束を見通すことができない状況の中、感染拡大の始めに融資を受けた企業の多くが、順次据置期間の終了を迎えるなど、資金繰りの悪化と先行きに対する不安が大きくなっている。観光関連産業の事業継続に必要な当面の資金繰りおよび雇用維持等について、今後の感染状況や雇用情勢を踏まえ、各種支援の延長、拡充等、柔軟な対応を図りたい。また、感染収束後の本格的な旅行者の受入再開に支障を来すことのないよう、「新しい日常」に対応した安全・安心な受入環境整備や、新たな観光需要の創出・交流創造に必要な設備投資を積極的に支援されたい。

加えて、今般、感染状況が落ち着いているステージ2相当以下とする都道府県が行う県内旅行の割引事業を国が財政的に支援（一人一泊当たり5千円上限の旅行割引および2千円上限のクーポン券発行分を自治体に補助）する、「地域観光事業支援」（予算規模総額約3千億円）について、本年4月より順次実施することが決定された。感染収束後の観光需要・個人消費の回復に向けて、国民の幅広い消費意欲を喚起する大胆な支援策として大いに期待する。

### **(2) G o T o トラベルの効果的な実施および期間延長**

G o T o トラベルキャンペーンは、感染者の増加を受け一時停止の延長措置が取られており、再開時期については方針が示されていない。昨年7月から12月までの利用人数は約8,781万人泊、支援額は5,399億円に達した他、支援額の3割が地域共通クーポンとして土産品、飲食等に使用されるなど、観光産業のみならず地域経済の回復に大いに貢献している。

については、感染状況が一定程度収まった地域より順次再開する等、各地域の実情に合わせた対応を検討されたい。また、再開にあたっては、利用促進と共に、新しい生活様式に沿った「旅のエチケット」の徹底等、旅行者に対する感染防止策について十分な周知を図られたい。

また、駆け込み利用による影響を回避し、かつインバウンド需要の回復が見込めない中で、東京 2020 大会後を見据えた需要を喚起する観点から、キャンペーンの実施期間の延長を図られたい。さらに、比較的単価の低い宿泊施設など、中小事業者への誘客促進に繋がる制度設計についても検討されたい。あわせて、中小事業者の利用促進に向けて事務手続きの簡素化を図られたい。

### **(3) ブレジャー、ワーケーションの推進**

コロナ禍を契機として多くの企業においてテレワーク・在宅勤務等社員の新たな働き方への対応が進む中、出張先でのレジャーや延泊での旅行を行う「ブレジャー」や、旅行先で仕事を行う「ワーケーション」については、国内におけるビジネス旅行による消費拡大に寄与することから、国は「新たな旅のスタイル」として官民による普及・促進に努めている。推進に当たっては、社員の休暇取得促進等、企業への理解促進に努め、企業活動に配慮した上で導入・定着を支援すると共に、宿泊事業者等におけるワーケーション対応に必要な設備改修等、受入れ地域の環境整備についても着実に支援されたい。

### **(4) 新たな環境に適応したMICEの受入環境整備と誘致促進**

新型コロナウイルスの感染拡大により、対面を基本とするMICEや集客イベントの多くが中止・延期・規模の縮小を余儀なくされ、交流によるビジネス活動が停滞し、経済へ深刻な影響を及ぼしている。こうした中、オンライン型、ハイブリッド型等、最新のデジタル技術を活用した新たなMICEの取組が急速に普及しつつある。

国は、国・自治体・業界団体が作成したMICE開催に関するガイドラインの周知と感染防止対策徹底の啓発に一層努めるとともに、今後の世界的なデジタル社会の到来を見据え、こうした新たな環境に適応したMICEの誘致・開催を受け入れる施設環境整備や、設備の高度化を支える専門人材の確保・育成を早急に支援されたい。

また、国際的なMICEの本格的な回復までの間、比較的早期に再開が見込まれる国内MICEの開催についても誘致・開催の助成等の支援を図られたい。

加えて、今後の国際的なMICEの誘致においては、環境に配慮した「サステナブルな会議」が国際的に重視されていることから、国際認証取得の奨励や国際基準に準ずる国内基準の策定などの取組を進めることが必要である。

さらに、今後の国際的なMICE誘致に向けたプロモーションにおいては、わが国の感染拡大防止対策の取組や都市の安全性・清潔さを客観的データに基づき積極的に発信し、国際競争力のさらなる強化を図られたい。

### **(5) 公的空間を活用した観光拠点の整備と活用促進**

公的空間の整備・活用は、地域の利便性や快適性を高めるだけでなく、旅行者と住民との交流、街の賑わい創出を促し、地域の魅力・価値向上に大いに寄与するものである。とりわけ、コロナ禍において公園や緑、オープンスペース等の利活用促進への期待が高まりつつある。

こうした中、飲食店等のテイクアウト、テラス営業のための路上利用に関する道路占用許可基準の緩和については、2021年9月30日まで時限的措置の期限が延長されたことに加え、「歩行者利便増進道路（ほこみち）制度」が新たに施行されるなど、施策の拡充が進んでいる。国は、各自治体に対して本施策のさらなる周知を図るとともに、全国の道路管理者との連携や省庁間のコミュニケーションを強化し、切れ目のない活用促進に努められたい。また、道路占用システムの整備によりオンラインでの許可申請が可能となっている。国道だけでなく、都道、区道においてもワンストップで、オンライン申請が可能となるよう、引き続き整備を進められたい。

また、都市公園については、設置管理許可期間延長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あわせ、広場や園路等の公園施設を一体的に整備する「Park-PFI」の手法を活用し、整備を一層進められたい。

さらに、ウォーターフロントは、憩いと賑わいの創出、都市景観向上の観点から、観光資源としてのポテンシャルは高い。東京2020大会においては競技会場の多くがベイゾーン（お台場・有明エリア）に設置され、東京の新たな象徴として注目されており、今後の観光資源としての活用が期待される。加えて、河川については、近年、河川法の運用の弾力化によりオープン化が図られているが、民間事業者への周知・浸透を図り、さらなる活用推進に取り組むと共に、舟運の活性化に向けて、新たなルート開発に対する支援や運行手続きの簡素化、川幅や川底等の環境整備等を一層推進されたい。

## **（6）地域特性を生かした観光コンテンツの開発と発信強化**

自然、食、歴史、産業、街並みなど、地域固有の特性を生かした多様な観光コンテンツを開発することは、当面の観光需要を担う日本人による旅行消費を促すとともに、将来的なインバウンド誘客・消費拡大にも寄与する。国は、自治体等との連携により、こうしたコンテンツ開発を支援し、街の賑わい創出、地域の活性化に向けた需要喚起を促進されたい。

現在のコロナ禍においては、地域毎の感染拡大状況等を勘案しつつ、コト消費需要に応える体験型・テーマ別観光のコンテンツ開発や、ツアー造成等の他、伝統芸能や祭り・食に関するイベントの開催等への支援を図られたい。

また、特に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ことから、インバウンドの再開を見据え、芸能・文化関連産業や古民家・歴史的建築物等ソフト・ハード両面の歴史的資源の活用促進に関する支援を図られたい。

文化・芸術の振興は、都市の魅力向上やクリエイティビティの醸成に寄与する重要な要素の一つであり、国際競争力の強化に資するものである。しかしながら、多様な文化、芸術の受け皿としての役割を担う民間文化施設では、コロナ禍において公演や展覧会が中止となる等、厳しい経営環境が続いており、その事業継続にあたり支援が必要である。

さらには、最新のデジタル技術の活用等により、わが国が誇る歴史的・文化的資源を国内外に広く発信していくことも必要である。

加えて、訪日旅行者のゲートウェイとなる、わが国の主要都市における観光のイメージを低下させないよう、東京をはじめ都市の中心部に集積する文化・芸術資源の積極的な活用を図ることも必要である。

## **2. 経済活動との両立に向けた感染拡大防止策の徹底**

### **(1) ワクチン接種体制の早期構築と医療機関体制のさらなる強化**

世界各国で新型コロナワクチンの接種が行われる中、日本でも2月より医療従事者を対象に接種が開始された。厚生労働省からは4月以降、高齢者及び基礎疾患を有する者、高齢者施設職員と、優先度の高い順に接種を進めるとの方針が示されている。

国は、可能な限り早期に全国民への接種が行えるよう十分なワクチン数量を確保すると共に、全国自治体・医療機関と連携し、滞りなく接種できる体制を確保されたい。あわせて、今後の国際的な需要増加を見据え、国産のワクチンおよび治療薬の開発・生産に向けて関連産業への支援を早期に図られたい。

また、ワクチン接種者に移動の自由を認めることを目的とする「ワクチン証明書」については、接種率向上や感染拡大防止と経済社会活動の両立には有効である一方、未接種者に対する差別を助長するとの懸念も指摘されている。国は、今後の国際的な人の往来再開を段階的に進めていくにあたり、諸外国の動きを注視しつつ、わが国における対応を早期に検討されたい。

### **(2) 旅行者の混雑緩和・分散化に向けた取組の促進**

観光地における混雑は、旅行者の満足度や再訪意欲の低下のみならず、住民の日常生活にも大きな影響をもたらす。また、特定の時期・時間帯に旅行者が集中することは、観光関連産業における安定的な雇用を困難にする。安全・安心で快適な観光の推進、また感染拡大防止の観点からも、観光地における旅行者の混雑緩和・分散化は極めて重要な課題である。

わが国を代表する観光都市・京都市では、こうしたオーバーツーリズムの解決に向けて市観光協会等と連携し、旅行者の分散化、AI分析による観光スポットの渋滞予測情報の提供に取り組み、過密の回避に奏功している。

国においては、時間や場所の分散により感染リスクを最小限にした旅のスタイルを提案する「分散型旅行」のキャンペーンを昨年より開始しているところであるが、引き続き普及・啓発に努めると共に、旅行者の混雑緩和・分散化に取り組む自治体・地域の観光関連事業者に対する支援を一層強化されたい。

### **(3) 水際対策の強化徹底を前提とした段階的な入国制限緩和**

わが国経済の回復のためには、国際的な人の往来が非常に重要である。今後の国際的な人の往来再開を段階的に進めていくに際しては、各国の感染拡大状況を勘案しながら、海

外渡航者の入国制限緩和を図る必要がある。

制限緩和に際しては、①検査・待機場所の確保や検疫所の人員増強等、空港における検査体制の大幅な拡充、②新型コロナウイルスの変異株にも対応した検査体制の強化、判定のさらなる迅速化、③渡航先の国や地域によって異なる検査条件、陰性証明書の様式等の世界標準化と電子化、④接触確認アプリCOCOAの運用改善と入国者・帰国者への積極活用等、諸施策を推進し、国際往来の増加に対応した水際対策の強化徹底を図られたい。

また、ワクチン接種者に移動の自由を認めることを目的とする「ワクチン証明書」については、現在EUにおいては「グリーンパス」、IATA（国際航空運送協会）では「トラベルパス」の検討が進んでいる他、世界経済フォーラムが中心となり開発されたデジタル健康証明「コモンパス」は、国内外の航空業界において実証実験が進められている。こうした取組はワクチン接種率向上や感染拡大防止と経済社会活動の両立には有効である一方、未接種者に対する差別を助長するとの懸念も指摘されている。国は、今後の国際的な人の往来再開を段階的に進めていくにあたり、諸外国の動きを注視しつつ、わが国における対応を早期に検討されたい。

さらに、国は、訪日する東京2020大会関係者向けに、先に公表された「プレーブック」に明記される滞在中のPCR検査と共に、新たに健康管理のためのスマートフォンアプリの開発を進めている。こうした取組を今後の観光やイベント開催に引き続き活用し、感染拡大防止対策と経済社会活動との両立を促進されたい。

#### **（４）今後の新たなリスクに備えた観光危機管理体制の早急な整備**

わが国は、今般の新型コロナウイルスの感染拡大のような感染症のほか、地震や台風などの自然災害やテロ・紛争等国际情勢も含めたリスクが今後新たに発生することを想定し、備えを強化することが急務となっている。今般のコロナ禍の教訓を踏まえ、国は、世界的な感染症の流行、その拡大防止と経済社会活動の両立の早期実現に向けたロードマップを含む「観光危機管理体制」の整備を早急に進めることが重要である。また、今後の国際的な往来再開に向けては観光危機管理に関する「世界標準の指標」が必要であり、災害多発国であるわが国には、過去の災害による経験を踏まえ世界の危機管理をリードする役割を果たしていくことが望まれる。

観光庁とUNWTO駐日事務所では、自治体・DMO・観光事業者を対象に観光危機管理を普及・浸透させることを目的とした手引書・教材を策定している。国は、こうした取組を推進し、自治体等の計画策定を支援すると共に、企業が優先度の高い重要な業務から早期に復旧できるよう、BCP（事業継続計画）の策定を引き続き後押しされたい。

### **3. 観光のデジタル対応（スマート・ツーリズム）に対する支援**

#### **（１）最新のデジタル技術を活用した新しい旅行体験の推進**

コロナ禍で世界全体にデジタル・トランスフォーメーション（DX）推進の機運が高ま

る中、わが国経済の回復過程において企業のデジタル化への対応は、業種・規模を問わず避けて通ることができない状況にあり、観光分野も例外ではない。

近年、急速に進化しているVR（仮想現実）やAR（拡張現実）等最先端ICTの観光への活用も加速しており、実際に行かなくともその場所にいるようなバーチャルの旅行体験ができるとともに、実際にその場所を訪れたいという旅行需要の喚起に寄与するなど、世界中でデジタル技術を活用した観光コンテンツが展開されている。加えて、対面を基本とするMICEや集客イベントの多くが中止・延期・規模の縮小を余儀なくされ、交流によるビジネス活動が停滞する中、オンライン型、ハイブリッド型等、最新のデジタル技術を活用した新たなMICEの取組も急速に普及しつつある。

わが国においても、競争力のある観光コンテンツの造成、デジタル技術を活用した付加価値の高い旅行体験の提供を実現するため、地域の観光団体や民間事業者との連携促進や新たな旅行価値の創造を積極的に推進することが重要である。あわせて、オンラインツアーをはじめとするデジタル技術を活用した観光コンテンツの普及に対応すべく、業界ガイドラインや関連法制度の整備が求められる。

## **（２）キャッシュレス決済のさらなる推進**

わが国の2019年のキャッシュレス決済比率は26.8%と、諸外国に比べ導入が進んでいないものの、今般のコロナ禍により、新しい生活様式への対応として、また接触感染防止の観点からも有効な手段であることから、消費者においてキャッシュレス決済の利用意向が高まりつつある。昨年4月の緊急事態宣言以降、支払いや買い物に占めるキャッシュレス決済の比率が増えたとする民間の生活者調査結果もある。しかしながら、中小の小売事業者には、決済手数料、端末導入負担、資金サイトなどの負担が重く、現在も現金決済が根強い。そこで、国は、キャッシュレス決済の導入に係るこうした課題を解決すべく、引き続き多様な決済環境への対応支援を図ることにより着実な普及に努められたい。

## **（３）観光関連産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り、今般のコロナ禍における、非接触・非対面、混雑状況の可視化など安全・安心の取組、感染症対策としての効果もある一方で、資金やノウハウ不足により導入に踏み出せない事業者も多い。国は、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引き続き取り組まれたい。

## **（４）観光統計データの整備および地域における活用促進**

観光庁の2019年訪日外国人消費動向の調査結果によると、訪日外国人が旅行出発前に役立った旅行情報源の上位は、SNS、個人のブログ、自国の親族・知人が上位だった。ま

た、民間調査によると、日本人の旅行においても旅先に関するタビマエ、タビナカの情報収集は「検索サイトで検索」が共通のトップだった。このように、国内外の旅行者の多くはオンラインで情報を入手しており、国内外の旅行需要の喚起に向けては、デジタルマーケティングの活用による戦略的なプロモーションが必要である。国は、地域や民間事業者等が各地の観光振興に活かせるよう、これまで収集、蓄積したビッグデータを迅速かつタイムリーに提供するとともに、計画、戦略立案やプロモーションなどに容易にこれらのデータを活用できるよう、専門家派遣や民間事業者との連携推進の支援を強化されたい。

#### **4. 地域の持続的発展に向けたレスポンシブル・ツーリズムの推進**

##### **(1) 旅行者と地域社会・住民との調和・理解の促進**

旅行者、業界、環境および旅行者を受け入れるコミュニティのニーズに対応しつつ、現在および将来の経済、社会、環境への影響を十分に考慮する「持続可能な観光」の実現に向けた取組が欧州各国を中心に進んでいる。そのような中で、地域住民や自然環境への悪影響を最小にしながら、観光産業の持続可能な発展を実現しようという取組である「レスポンシブル・ツーリズム（責任ある観光）」が注目されており、観光事業者だけでなく旅行者も持続可能性を意識することが求められる。

我が国においても、コロナ禍以降、各地の観光振興においては、域外旅行者の受入れに対する地域、住民の不安を払拭し、理解を得る努力がこれまで以上に求められる。国は、地域住民が観光まちづくりへ積極的に関与を図り、質の高い観光を実現できるよう、自治体や観光関連団体を中心とした地域の取組を後押しされたい。

##### **(2) シビックプライド（郷土愛）の醸成と観光人材の育成**

地域ごとの観光まちづくりを促し、持続可能な観光を推進するうえで、その旗振り役として、愛着を持って地域に根ざし、その事情に通じた観光の担い手の育成が必要である。このため、国は、関係省庁や自治体、観光関連産業と連携を図り、次代を担う子どもたちの地域の愛着と誇りの醸成を通じ、観光の意義や持続可能な社会について学ぶ観光教育の普及に取り組まされたい。

##### **(3) 観光推進体制の強化（日本版DMOの機能強化）**

国は、昨年7月、地方自治体やDMO向けに国際基準に基づいた「日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS-D）」を策定し、効果的で持続可能な観光地マネジメントへの取組を促していくこととしている。今般のコロナ禍の影響により、各地の観光危機管理体制の確保・充実の重要性は高まり、さらには今後の反転攻勢を見据えた戦略策定においては地域が一体となって取り組む体制が必要であることから、DMOの果たすべき役割はより大きくなっている。国は、DMOにおいて持続可能な観光地経営が行えるよう、本ガイドラインの周知に努めるとともに、地方運輸局の観光部門の機能強化を図ることにより、



組織運営や資金調達の支援を継続されたい。加えて、今後、自治体等が J S T S - D 等に対応した指標管理型かつ E B P M (エビデンスに基づく政策立案) による観光振興計画を推進していけるよう、国は、自治体等の取組に対する指導・支援を強化すべきである。

#### **(4) 都市間・広域連携のさらなる推進**

アフターコロナに向けて社会経済活動を活発化させるためには、地域における需要喚起やしごと創出への支援拡充を通じた、交流人口・関係人口の拡大が必要であり、東京と多様な魅力や資源を有する各地域の連携をさらに深め、共存する社会の構築が重要である。日本人の滞在旅行を促進し、国内旅行の活性化に寄与する広域周遊観光のさらなる展開を図るため、実施主体となる各地広域連携DMO等の組織運営や資金調達について引き続き支援されたい。

#### **(5) 地場産業等の域内連携による観光資源の開発の支援**

国は、2030年の訪日外国人旅行消費額15兆円の目標を掲げている。アフターコロナを見据えた、富裕層や欧米豪等の新たなインバウンド層誘客のため、長期滞在型かつ付加価値の高いコンテンツの造成が求められる。地域に根差した多様な産業の連携により、農業・植林体験をテーマとしたエコツーリズムや農業漁業体験民宿によるグリーンツーリズム等の「体験型観光」、地域の複数の地場産業をつなぐ「テーマ型観光」など、日本ならではの新たな観光コンテンツを開発していくことが必要である。国は、各地の取組の好事例を共有するとともに、地域のDMOや複数の民間事業者等の連携による取組を支援されたい。

### **5. 公共交通機関の利用促進**

#### **(1) 公共交通機関の安全性・感染拡大防止策の強力な発信**

観光需要の回復に向けては、感染拡大防止策の徹底と安全性の発信が極めて重要である。最近の民間調査結果においても、国内旅行者・インバウンドともに、旅行先を選択する際の関心事項は「訪問先の観光地で実施されている感染拡大防止策」となっている。また、公共交通機関については、昨年10月の新型コロナウイルス感染症対策分科会から国への提言において「十分に換気がされている公共交通機関での感染は限定的であると考えられる」とされている。こうしたことから、国は、科学的データや客観的事実に基づいた公共交通機関の安全性や感染拡大防止策を強力に発信されたい。

#### **(2) 新たなモビリティサービスの取組支援（日本版M a a Sの普及促進）**

感染症対策や新しい生活様式を踏まえた新たなモビリティとして、また、交通空白地等における持続可能な地域交通を実現すべく、M a a S (Mobility as a Service) に関する取組が進んでいる。観光活性化やコンパクト・プラス・ネットワークの構築に有用である「シームレスな移動環境の充実」に向け、M a a Sなど民間主導による様々な検討が進ん

でいるが、特定の地域での限定的な取組に留まっているものもあるなど解決すべき課題も多い。そのため、行政による民間の取組への支援や、地域の特性に応じたモデルの構築、各交通事業者等のデータの連携・利活用の一層の推進が重要である。

### **(3) 首都圏空港・港湾等の整備**

海外の空港では空港機能の強化が進められており、首都圏空港においても国際交通ネットワークと交通利便性を世界の主要都市に劣後しないよう強化することが必要である。

富裕層のインバウンド拡大も踏まえ、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成田空港や羽田空港の滑走路の増設など、首都圏空港の機能強化に向けた取組のさらなる推進が重要である。

また、東京港においては世界最大級のクルーズ客船を誘致するため都が整備した「東京国際クルーズターミナル」が 2020 年 9 月に開業した。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れ可能であり、高い経済効果が見込まれることから、旅行者、事業者双方に安全・安心で利用しやすい環境整備が求められる。

## **6. 観光立国の実現に向けた大会レガシーの着実な形成・継承**

東京 2020 大会では、海外からの一般観客の受入れ見送りが正式に決定された。安全・安心確保を最優先した上での決断であり止むを得ないが、今大会の観戦に訪日する多くの外国人による観光消費、またリピーターとして今後のインバウンドに好影響をもたらす機会を逸したことは非常に残念である。国内在住者の観戦客に加え、駐日外国公館や外資系企業をはじめとする在日外国人にも大会への積極的な参画を働きかけることにより、国際交流機会の創出を図ることが望まれる。

民間調査によると、コロナ収束後に観光旅行したい国として、アジアの居住者では日本がトップであり、欧米豪の居住者でも 2 位の人気となっている。アフターコロナを見据え、インバウンド復活に向けた取組を進めていくうえで、東京 2020 大会を契機としたわが国の魅力や安全・安心の取組の強力な発信、多言語表記やバリアフリー化等の整備はもとより、公共空間や街なか、店舗等における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の受入環境整備の推進も重要である。

### **(1) 国内外への日本の取組の発信**

東京 2020 大会の開催を契機として将来のインバウンド需要回復を図る上で、選手、関係者等の受入態勢に万全を期すと共に、各国から取材に訪れるマスメディア、各種インターネットメディア等を通じて、開催国・日本の魅力、安全性、清潔さ、そして震災からの復興の姿を世界に発信していくことが極めて重要である。

本年 3 月 8 日の国際女性デーには、国、東京都、IOC、IPC、大会組織委員会が共同声明を行い、東京 2020 大会をジェンダー平等について画期的で、より平等で包摂的な社

会への道を開くものとする、との誓いが改めて表明された。国は東京都と連携し、大会をジェンダー平等に向けたわが国の大きな転換点として、大会後のレガシーに残る活動を積極的に推進していくことが望まれる。

こうした1年延期に伴い培われた一連の取組が「東京モデル」として、コロナ後の世界に合致した新たな大会運営のロールモデルとなることが望まれる。

## **(2) 外国人の快適な訪日滞在に向けた受入環境整備**

東京2020大会開催を契機に、ハード・ソフト両面のバリアフリー化が官民連携により進められており、わが国の観光立国実現に向けて、今後も益々の取組が期待される。高齢や障害等の有無に関わらず、誰もが快適に旅行できる「ユニバーサル・ツーリズム」の推進は、国内市場の開拓、交流機会の創造につながると共に、国際競争力の高い魅力ある観光都市の形成にも寄与するものである。国は、研修や人材育成等さらなる普及啓発に努めるとともに、滞在環境のバリアフリー化に対する融資・助成制度の拡充を図られたい。とりわけ、コロナ禍により経営環境が悪化している公共交通機関におけるバリアフリー設備の整備については、支援の強化が必要である。

また、訪日観光の再開後、ムスリム旅行者やベジタリアン・ビーガンなどの旅行者の増加も見込まれることから、多言語対応とともに、外国人の多様な文化・生活習慣等に配慮した環境整備に向けた支援を引き続き進められたい。

## **(3) ボランティア参加への機運醸成と定着**

東京2020大会では、大会運営に直接携わる8万人の「大会ボランティア」と、公共交通機関や観光地などで、観客や観光客を案内する3万人の「都市ボランティア」の合計11万人が募集された。東京都ならびに大会組織委員会は「東京2020大会に向けたボランティア戦略」の中で、ボランティア文化の定着と、一人ひとりが互いに支え合う「共助社会」の実現を目指すとしている。こうした活動は、イベントの機運醸成や成功だけでなく、快適で安全・安心な訪日滞在に非常に重要な役割を担う。東京2020大会を機に高まるボランティアへの関心を、大会後も多種多様な活動に繋げるべく、参加しやすい環境づくりや、育成、活用に引き続き取り組まれたい。

## **(4) 東京2020大会関連施設の観光への活用促進**

東京2020大会は、新規施設の他、東京1964大会でも使われた施設を含む多くの既存施設等も活用し、都内外43会場で開催される予定である。新規恒久施設については、スポーツ拠点に加え、文化・レジャー・イベント等の多目的な活用を目指し、整備が進められてきた。大会終了後は、観光需要・賑わいの創出にむけて、大会関連施設とその周辺環境を旅行者が周遊できるよう引き続き整備を進められたい。

以上