

わが国と東京における観光振興に関する意見

2015年5月13日
東京商工会議所

基本的な考え方

(日本・東京の魅力向上につながる観光まちづくりの推進)

- 観光は地域経済の好循環を生み出す成長産業であるとともに、まちづくりや文化政策と一体的に取り組むことによって、大きな相乗効果が期待できる。2013年は、2020年東京オリンピック・パラリンピック大会の開催が決定し、さらに2014年は日本を訪れた外国人旅行者数が1,341万人に達するなど観光立国に向けた機運が一層高まっているこの機会を捉え、国内外の持続的な相互交流をさらに促進し、日本・東京の魅力向上と地域の活性化を図るべきである。
- 2013年の国内における旅行消費額は23.6兆円に上り、インバウンドの効果が顕著になってはいるが、その内約90%を占めているのが、国内居住者による「国内観光」であることから、官民連携・市民参加型の「国内観光」の振興、その促進を図ることも不可欠である。

(訪日外国人旅行者受け入れ促進のための環境整備)

- ビザ発給要件の緩和、免税制度改正を契機に伸長著しいショッピング・ツーリズムの振興やMICE誘致競争力の強化などの誘客促進に併せて、ガイド・ボランティアの育成、ICTを活用した多言語対応や危機管理対策など旅行者の満足度を高め、「また来たい」と思われるような受入環境整備を加速すべきである。

(人の移動と交流を活発化させるインフラの整備)

- 訪日旅行の急増を背景に、空港、貸切バスや宿泊施設などの需給逼迫が危惧されており、限られた時間のなかで、包括的に解決を図らなければならない。同時に、増加する個人旅行に応えるための二次交通網の改善・強化や水辺空間の整備と舟運ネットワークの構築など人の移動と交流を活発化させる基盤の整備も着実に進めるべきである。

(総合的な観光振興に向けた国の推進体制強化)

- 観光を地域経済活性化に結びつけるには、域外からの需要を獲得すると同時に、域内循環の強化を図ることが重要であることから、「観光入込客数」のみならず地域経済に直接的な波及効果をもたらす「旅行消費額」の拡大に力点をおいた取り組みの強化が必要である。推進体制の強化にあたっては、官民連携はもとより、事業者間の異業種連携・同業種連携などを促し、観光振興の担い手を広げることも重要である。
- 観光分野に関する規制事項を取り除くことは、意欲ある地域や現場の挑戦、自由度を向上させるため、わが国の観光競争力の強化に資する制度面の環境整備をさらに検討すべきである。

以上の基本的な考え方に基づき、アクション・プログラムの実現状況の検証を行いつつ、2020年東京オリンピック・パラリンピックを跳躍台として観光立国日本の未来を切り拓くためにも、以下の項目について意見を申し上げる。なお、東京商工会議所は、地域総合経済団体として、観光振興に主体的に取り組んでいく所存であり、観光諸政策の実現に向けても、その支援を惜しまない。

I. 日本・東京の魅力向上につながる観光まちづくりの推進

1. まちあるきによる都市観光の推進

都市観光は、世界的な大交流時代を迎えた今日、都市の賑わい創出・活性化のために、重要な役割を担っている。とりわけ繰り返し訪問するリピーター層の厚みを増していく上では、都市が常に新たな魅力を創り出し、発信していくことが欠かせない。都市観光の魅力は、その都市固有の歴史、生活・文化はもとより、今日では、個々人の高度な知的要求をも満たす交流型・体験型へと変化している。こうした変化は個人の自由な旅行に沿ったもので、新たな都市観光としての期待も高い。

このような観点において、日本・東京の治安の良さや二次交通網の充実度は強みであり、国内外旅行者による個人旅行や滞在型フリープラン、あるいは「まちあるき」といった着地型観光に向いている都市は海外にもあまり例がない。特に滞在型の都市観光においては、旅行者が訪問地でまちを歩き、人と触れ合い、地域の日常に根差した人・モノ・コト・街の魅力を体感することによって「住んでみたい」と思うような、まちづくりと一体となった持続的な観光振興を図ることが重要である。

これらを踏まえ、都市の魅力に直結するまちなかの賑わいと交流を創出するために、次の取り組みを推進されたい。

【歩行者空間の整備促進】

- ▶ 官民が協働し道路など公共空間、公開空地の活用
- ▶ 安全性・回遊性の確保などによって地区内外を連続させた歩行者ネットワークの形成
- ▶ 安全で快適な通行空間の確保をはじめ、災害の防止、良好な景観の形成、歴史的街並みの保全の観点から、電線類の地中化・無電柱化

【バリアフリー化の促進】

- ▶ ユニバーサルデザインの考え方に基づいた円滑な移動・施設利用のためのバリアフリー化

【賑わい創出促進】

- ▶ 公道上でのイベントやフェスティバルにおける道路占用の要件緩和と道路使用の柔軟化
- ▶ 地域の素材を新たな観光資源として転用する観点から、歴史的建造物や文化施設をレストラン、カフェ等として有効活用

【滞在時間の拡大促進】

- ▶ 駅や公共施設に無料休憩場の機能を付加
- ▶ まちなかにあるトイレ貸与可能な店舗に外国語表記を設置

【交通系ICカードの利用促進】

- ▶ 移動手段として外国人旅行者が快適に二次交通網を利用できるよう交通系ICカード（非接触型ICカードシステムによる共通乗車カード）の利用

2. エリアマネジメントによる地域活性化の推進

ニューヨーク市（アメリカ）は、2006年から2012年の間に、インバウンド旅行者数を726万人から1100万人へ大幅に増加させている。この要因の一つに、複数の区が官民一体となって取り組んだマーケティングモデルがあると考えられている。受入体制整備の面では、アメリカの州法に基づくBID（Business Improvement District）が活用されて

いる。B I Dは、主にビジネスエリアにおいて、資産所有者・事業者が地域の発展を目指して必要な事業を行うための組織化と、地区内の資産所有者に強制的な負担金を課すことができる財源調達の仕事である。事業内容は、地域美化や治安維持活動を担うほかに、地域によってはイベント実施、コミュニティバスの運行等の地域振興事業をはじめ、公園・歩道などの公共空間の管理運営、ストリートファニチャーの統一などのインフラ整備や土地利用の調整、デザインコントロール、テナント誘致などのマーケティング政策提言活動など、極めて多彩な活動を展開している。

わが国では、大阪市が2014年4月にエリアマネジメント条例を施行し、民間まちづくり団体が都市再生推進法人に指定され、敷地内の歩道など公共空間の管理を担っている。しかし、地方自治法に基づく分担金制度は、受益者と負担者の関係が明確であることを求めているため、資金使途が施設管理などに限られ、イベントなど賑わいにつながる事業に利用できないなどの制限がある。

政府におかれては、公共的なサービス強化に加え、地域の魅力が向上し、交流人口が促進されるまちづくりのために、日本版B I D手法など制度面の整備も検討されたい。

3. ニューツーリズム産業の育成

ニューツーリズムは、観光産業以外の連携による新たな観光の形であり、経済成長を牽引する産業として注目されている。近年のマラソンブームによる、東京マラソンをはじめとしたスポーツツーリズムや、農業体験、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など、部分的に成長し始めているものの、依然大きな盛り上がりには欠けている。まずは、政府がリーダーシップを取り、例えば高度な医療ニーズに対応する医療ツーリズムの推進や、旅館業法の規制緩和を通じた民泊などをさらに推進されたい。

4. 芸術文化政策の強化

東京は、上野にユネスコの世界遺産暫定リストに記載された国立西洋美術館等の文化施設や歴史的財産が集積しているほか、デザイン・アニメ等都市型創造産業の一大拠点である。また、欧米系の旅行者を中心に人気の高い現代美術を中心とする美術館・ギャラリーや、江戸・東京の文化を発信する博物館等、多種多様な芸術文化施設が点在している一方で、イギリスの大英博物館やフランスのルーヴル美術館に匹敵する大規模展示施設がない。

また、日本の文化予算は人口比にするとフランスの10分の1、韓国の4分の1であり諸外国と比べて低い水準にある。文化と観光は密接な繋がりがあり、多くの国において文化観光省を設置し連携を深めている。政府におかれては、オリンピック・パラリンピック開催に伴う文化プログラムの実現に向けた予算の確保や推進体制の構築、さらに上野文化の杜構想の着実な推進など、芸術文化政策を強化することで、交流人口の拡大と都市の活性化を図られたい。

5. 地域間の連携による相互交流の拡大

東京と周辺都市をつなぐ関東広域連携をはじめとして、個性豊かな地方への送客拡大に向け、複数の都道府県にまたがって、テーマ性・ストーリー性を持った一連の魅力ある観光地を、交通アクセスも含めてネットワーク化し、国内外旅行者の滞在日数拡大に資する

「広域観光周遊ルート」の形成を推進されたい。

また、東京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東京を戦略的に活用することが重要である。公共空間や民間施設等において地方の伝統芸能・祭り・食のイベント開催等を促進するとともに、これら相互交流の拡大に貢献する取り組みに対する支援を期待する。

6. 交流人口の回復・拡大を通じた東日本大震災被災地復興の促進

東北6県や関東地方沿岸部では、訪問旅行者数が未だに震災前の水準を下回る被災地が多く、継続的な支援が求められている。このため、風評被害の払拭に向けた国内外への正確な情報発信の強化に加え、大規模な国際会議・クルーズ船の誘致や修学旅行をはじめとする教育旅行を対象とした復興ツーリズム、さらには里山文化や三陸地方の食・海・歴史文化等を活かしたグリーンツーリズムの推進やJNTOによる海外での東北デステーションキャンペーンの実施など、交流人口の回復・拡大に資する様々な施策を実行されたい。

7. オリンピック・パラリンピックレガシーの創造

1964年に開催された東京オリンピック・パラリンピックは、日本が戦後の荒廃から抜け出し、高度経済成長を迎え、経済大国としてまさに飛躍を遂げようとした時代の象徴的なイベントとして歴史に刻まれている。2020年東京大会は、震災からの復興と経済再生を果たし輝きを取り戻した日本を世界に対し強力にアピールすると同時に、少子高齢化や環境問題等の諸課題に対する技術力や取り組みをショーケースとして紹介し、東京の魅力を世界に向けて発信すべきである。

また、パラリンピック大会開催を契機として、ユニバーサルデザインの考え方に基づくまちづくりを促進するとともに、障害者や高齢者、外国人を含めた人々の多様性の理解を図り、思いやる心を育むソフト面の取り組みを推進すべきである。

Ⅱ. 訪日外国人旅行者受け入れ促進のための環境整備

1. 国際相互理解を深めるツーウェイツーリズムの拡大

インバウンドとアウトバウンドの相互交流 3000 万人時代において、観光は世界の中で生きるわが国の基本姿勢を示すものである。2015 年は、第二次世界大戦終戦 70 年、日韓国交正常化 50 周年にあたる。諸外国との国際相互理解をさらに深め、国際社会での日本のプレゼンスを向上させる観点から、双方向交流であるツーウェイツーリズムのより一層の拡大が重要である。例えば、経済団体の国際ネットワーク、姉妹商工会議所や自治体の姉妹都市などを活用し、視察・研修旅行をはじめ企業のインセンティブ旅行や教育旅行など当該国と双方向で持続的に送客する取り組みを促進されたい。

2. ビザ発給要件の更なる戦略的緩和

(1) ビザ発給要件の緩和

日本への旅行者増加が見込まれる国々に対して、訪日動機を醸成するために、ビザ発給要件の緩和や免除を進められたい。特に、訪日プロモーション重点市場に追加された市場のうち人口規模の大きさやビザ緩和の状況等から高い伸びが期待できるベトナム、インド、フィリピンやブラジル等に対するさらなる緩和を期待する。また、ASEAN は本年 12 月に経済共同体の構築が予定されていることから、ASEAN メンバーのミャンマー、カンボジア、ラオスについても、工程表を作成し、戦略的な緩和を進められたい。

なお、中国については、平成 27 年 1 月に高所得者の個人観光客に限り沖縄・東北 3 県のいずれかで 1 泊するという条件が撤廃されているが、今後も戦略的な見直しを検討されたい。

(2) 外国人長期滞在の促進に向けた在留資格の見直し

昨年改訂された「日本再興戦略」を受け、外国人富裕層を対象に、観光目的による滞在期間を最長 1 年とする入管制度（在留資格）の見直し準備が進められている。本制度については、当初の予定通り平成 27 年度中に実施され、外国人富裕層のわが国長期滞在の増大と、それが、地域経済の活性化につながるよう、査証基準、一定以上の資産保有、配偶者の同伴可能などの旅行者の受け入れ要件設定等、有効な制度設計を図られたい。

3. 出入国手続きの迅速化・円滑化

訪日外国人旅行者の増加に対応し、外国人旅行者が出入国手続きを円滑かつ快適に行えるよう、C I Q に係る予算・定員の充実を図り、必要な物的・人的体制の整備を進めた上で、次の取り組みを強化されたい。

【空港における取り組み】

- 国際会議等の参加者やVIP等を対象としたファーストレーンの設置拡大
- 出入国管理上のリスクが低い外国人を「信頼できる渡航者」（トラスティッド・トラベラー）として特定し、自動ゲート化
- 国際線通過（トランジット）旅客について寄港地上陸許可制度（ショアパス）の積極活用によって入国旅客への移行を図るとともに、効果的なトランジットプログラムの導入

- 韓国で認められているような乗継客向けの無査証入国制度の導入、トランジット・ビザの発給方法の見直し

【クルーズ船における取り組み】

- 前寄港地等から入国審査官が乗船し、本邦への入港前に外国人乗客に対する審査を行う海外臨船審査は、着岸後の審査時間を短縮するために効果的な方策であり、その導入・拡大

4. ショッピング・ツーリズム振興の加速

(1) 免税店（輸出物品販売場）の拡大

平成 26 年 10 月から実施された免税店（輸出物品販売場）における全品目免税対象化は、訪日外国人旅行者の消費を促し、消費増税後の個人消費を下支えした。さらに、2020 年に向けて全国の免税店を 1 万店舗へ倍増させる目標を前倒しで達成する見通しであることに加え、本年 4 月より、商店街やショッピングセンターが第三者に代理委託することで、免税販売手続きを免税手続きカウンターで一括して出来るようになる手続委託型輸出物品販売場制度が創設されたことを歓迎したい。今後は、免税手続きに関する書類作成・包装や消費税の還付については、小売店の決済事務の範囲内であることを明確にした上で、免税店許可要件の明確化と制度周知を図り、小規模事業者や地方の免税店を拡大されたい。

また、シンガポールや韓国、台湾は国を挙げてショッピング・ツーリズムを振興し、グローバルショッパーと呼ばれる買い物に旅行の重点を置く海外富裕層の取り込みを図っている。政府はショッピングを食・まちあるきに並ぶ日本観光の重要なコンテンツと位置づけた上で、予算を確保し、海外でのプロモーションを強化されたい。

(2) 土産品等の海外持ち出しルールの周知強化

平成 26 年 10 月の免税制度改正によって食品類が免税対象となっているが、諸外国の検疫条件によって持ち込みが禁止されている物品があり、小売店の現場ではその対応に苦慮している。また、免税制度を利用して化粧品や飲料等の液体物を購入した外国人旅行者が、航空機内へ液体物を携帯しようとして、空港の保安検査場で自主廃棄を求められる事例が増えている。については、外国人旅行者が日本の土産品を安心して持ち帰ることができるよう次の取り組みを強化されたい。

- 生産地、卸売業者、小売業者、空港管理者等の関係者に対する動植物検疫制度の理解醸成
- 持ち帰り可能な農畜産物に関する具体的な検疫条件等の情報提供
- 空港・港湾にある植物防疫所及び動物検疫所の検査体制の充実化
- 旅行者及び小売業者の双方に対する液体物等の国際線機内持ち込み制限に係る制度の周知強化

(3) 決済環境の整備

海外発行のクレジットカード対応 A T M の設置については、メガバンクが平成 27 年度より順次設置することが決定している。これにより現金の引き出しに関する環境が整いつつある。一方、欧米系の旅行者は、クレジットカードでの決済が主流であるため、現金決済が中心である中小規模の飲食店・小売店や、外国人旅行者の利用が増加している旅館に

対しても、支払手段としてクレジットカードの利用が一層進むよう普及啓発や導入支援など決済環境の整備を促進されたい。

5. ビジネス需要の拡大と地域活性化に向けたMICEの促進

(1) MICE誘致競争力の強化

アジア・太平洋地域においてMICE誘致競争が激化する中で、東京のMICE destinationsとしての地位が相対的に低下している現状がある。世界のMICE誘致競争に打ち勝つために、海外MICE専門見本市への出展やメディアの招請、MICEアンバサダープログラム等のプロモーションを強化・拡大するとともに、JNTOの海外拠点の充実やコンベンションビューローの組織強化への取り組みに対する支援を強化されたい。また、東京では東京ビッグサイト（東京国際展示場）の増床等が予定されているが、大規模なMICE施設の需要があることを踏まえ、フラッグシップ型の施設設置を検討されたい。

(2) MICEに関する一元的な情報収集・提供体制の構築

MICE誘致を実施していくためには、行政やコンベンションビューローだけでなくミーティングプランナー、PCO (Professional Congress Organizer)、施設、ホテルなどの多くの事業者の連携が必要である。また、JNTOや地方自治体・コンベンションビューロー等が連携して、MICE案件のデータベースを一元的に管理し、情報提供、相談対応できる体制を整備することが望まれる。

(3) MICEの魅力向上に向けたユニークベニュー・公共空間の活用促進

レセプション等の会場として、歴史的建造物、文化施設をユニークベニューとして活用できることは、MICE誘致の競争力強化に効果的であることから、次の取り組みを推進されたい。

【施設利用の容易化】

- ▶ ユニークベニューとして提供可能な施設や関係者を集めた協議会・ネットワークを構築した上で、ユニークベニュー施設のデータベース化を行うとともに、利用手続きに係るワンストップの窓口を開設

【公共施設における施設側が提供しやすい環境づくり】

- ▶ 施設の貸し出しによる収益をインセンティブとして設定
- ▶ 観光振興・地域活性化等のMICE関連催事・イベントを公益事業として認定

【指定管理者制度における施設側が提供しやすい環境づくり】

- ▶ 管理業務にユニークベニューとしての施設貸し出しを含める

【施設周辺道路の活用】

- ▶ 国家戦略特区などを活用し、道路占有要件緩和や道路使用の柔軟化を図ることによって、パーティーやシティプロモーションのイベントへの利用を促進

6. インバウンド受入を担う人材・組織育成の促進

(1) 通訳案内士の育成強化と全国への特例ガイドの認定拡大

訪日外国人旅行者の増加を背景に、大型クルーズ船の寄港時、国際イベント開催時期や

桜・紅葉の季節など、時期や地域によってガイドが不足する事態が発生している。通訳案内士の登録者数は全国で約 18,000 名、就業者はその 4 分の 1 と圧倒的に少なく、大都市部への偏在や言語的偏在といった課題とともに、近年のガイドニーズの多様化に答えきれていない等、市場とのミスマッチが見受けられる。地域のおもてなしの向上、地域における観光産業・人材の育成を図るため、ガイドの数と質を確保することが重要であることから、次の取り組みを推進されたい。

【通訳案内士】

- ▶ 通訳案内士の試験を年複数回実施に拡充
- ▶ 対象言語に東南アジア諸国（インドネシア、マレーシア、ベトナム等）の言語を追加
- ▶ 質の向上ために登録・更新制度の導入、定期研修の開催
- ▶ 構造改革特区法の改正案における地方公共団体が行う研修を修了した者が地域限定通訳案内士として報酬を得て通訳案内を行うことを可能とする特例の活用

【特例ガイド】

- ▶ 総合特別区域法や改正中心市街地活性化法等で認められている特例ガイドを全国に適用拡大した上で、商工会議所が実施する「ご当地検定」などを活用し、それぞれの制度の役割や特徴を活かせる仕組みを構築

（２）観光ボランティアの育成

2020 年オリンピック・パラリンピックの開催や訪日外国人旅行者 2000 万人時代に備えるために、通訳案内士や特例ガイドの増加に加え、その機能を補完するボランティアガイドが活躍できるよう、環境づくりを進めることが求められる。

政府は地域で観光振興にチャレンジしたいと願う若者や女性、外国人等を対象に外国語も使いながらその土地の名所旧跡、歴史・文化・生活等を案内できる人材や、地域の観光振興に取り組む人材への支援を拡充するとともに、既に独自の取り組みを進めている行政・観光協会等の状況を把握した上で、観光ボランティアの育成や、組織づくりなどについて組織運営や人材育成などの支援を行う必要がある。

（３）外国人留学生の活用

訪日外国人旅行者対応を担う人材として、高度な知識を持つ外国人留学生の採用意欲が高まっている。海外留学生をインターンシップで受け入れた事例では、日本人では常につきまとう言語やコミュニケーションの障壁が低く、円滑な外国人対応が可能なことから、非常に好評であったと聞く。一方で、多くの留学生は日本国内の企業に就職を希望するものの、実際に就職できるのは半数程度である。観光産業において、外国人留学生の採用・定着を促進するため、関係機関が連携して、日本語やビジネスマナーなどの各種研修や中小企業とのマッチング事業など総合的な支援策を推進されたい。

（４）MICE分野の人材育成

昨今増加傾向にある国際本部主導型国際会議や 2020 年オリンピック・パラリンピックに向けて想定されるスポンサーインセンティブへの対応が喫急の課題となっている。このため、政府では、業界の取り組みでは十分に対応することのできない分野における人材育成への支援を行うとともに、大学との連携や業界団体による取り組みに対する支援などを

通じて、M I C E 誘致における重要なキーパーソンを担うことが多いミーティングプランナーやP C Oと呼ばれるM I C E 関連の専門家育成、またM I C E に関する経験・ネットワークを有する専門的な人材を集めた組織づくりを促し、2020年とそれ以降を見据えた人材の育成を図りたい。

（５） ツアーオペレーター（ランドオペレーター）の品質向上

インバウンドの旅行手配を行うツアーオペレーター（ランドオペレーター）については、旅行業登録が義務付けられていないことから、近年、外資系のツアーオペレーターによる価格重視の低品質ツアーが増えている。政府は、訪日旅行の一層の品質向上を図る観点から、日本旅行業協会が実施しているツアーオペレーター認証制度の普及促進を図るとともに、旅行業登録のないツアーオペレーターに対しては、品質を担保する制度面の整備を検討されたい。

7. 観光案内所の拡充及び観光案内機能の充実・強化

訪日外国人旅行者が慣れない土地で不自由なく快適な観光をするためには、観光案内所の拡充及び観光案内機能の充実・強化が必要である。地域のビジターセンターとして旅行者のさらなる利便性向上を図り、おもてなしを体現する場として整備するため、次の取り組みを推進されたい。

【観光案内所の拡充・機能強化】

- 交通機関の要所やまちなか、商店街などへの観光案内所の設置
- 民間事業者等との連携・協力を元に、通訳案内士・特例ガイドの常駐や訪日外国人旅行者対応コールセンターの活用による多言語対応の充実
- 各種観光ツアーや交通機関の手配、美術館・博物館・コンサートのチケット等の販売など、旅行者向けのサービスをワンストップで提供

【コンビニエンスストアの活用】

- 24時間営業やA T M・トイレ等の環境を活かし、コンビニエンスストアを旅行者への観光情報提供の拠点として活用

8. I C T（情報通信技術）の利活用

外国人向けの通信環境を整えた上で、I C T（情報通信技術）を旅行者の受入環境整備に有効に活用すべきであることから、次の取り組みを推進されたい。

【通信環境の整備】

- 無料W i - F i の整備やS I M カードの利用促進など外国人旅行者が持参した海外端末で利用しやすい通信環境の整備促進

【多言語対応推進】

- スマートフォン、タブレットやデジタルサイネージ等を活用した観光案内の推進
- 総務省「グローバルコミュニケーション」計画に基づく多言語通訳・翻訳アプリ技術の研究開発の強化及び様々な地域・場面での多言語対応への活用促進

【調査への活用】

- 訪日外国人旅行者の旅行動態や潜在的なニーズを把握するため、I C Tを活用した動態調査を実施し、広域的な観光振興の促進に活用できる仕組みの構築

9. 外国人旅行者の満足度をさらに高める取り組みの着実な推進

2020年以降を見据え、訪日外国人旅行者に「また来たい」と思わせるには、不便や不満、不安等を徹底的に解消し、満足度をさらに高めることが重要であり、特に次の取り組みを強化されたい。

- ムスリム、ベジタリアンなどの習慣・文化の異なる旅行者への対応
- 長期的な視点で訪日客層を形成するため、教育旅行や学生の海外個人旅行（FIT）など若年層への対応
- 単独では取り組むことが難しい小規模な小売・飲食業における多言語対応への支援
- 外国人が安心して医療を受けられるよう、医療機関における外国語対応力の強化
- 夜間緊急時に外国語対応が可能な医療施設、往診診療が可能な医師のリスト化と情報共有

10. 施策の基礎となる観光関連データの整備

政府では、訪日外国人旅行者2000万人の受入環境の整備についての検討が進められているが、訪日外国人旅行者を快適に受け入れ、繰り返し日本を訪れてもらうためにも、ホテルの客室数・稼働率や地方空港を含めたわが国全体の空港容量等の正確な基礎データの収集は不可欠であり、これらを調査・把握した上で施策に反映されたい。さらに、訪日旅行者の分析を深める上で、国籍別・性年代別・港別・出入国月日別の詳細な出入国データを公開し、訪日旅行に関する基礎データとして活用できるようデータベースの充実に努められたい。

また、MICEについては「M（企業系会議）」「I（報奨旅行）」の実態が把握できていないため、基準の明確化とともに統計整備を進められたい。

Ⅲ. 人の移動と交流を活発化させるインフラの整備

1. 首都圏空港の機能強化

首都圏空港における国際線需要は、概ね 2020 年代前半には約 75 万回の空港容量の限界に達する見込みである。当面は、2020 年オリンピック・パラリンピック開催に間に合うよう滑走路処理能力の再検証、特定時間帯の活用、飛行経路の見直し等、様々な方策が検討されているが、騒音に係る環境配慮や地上建築物に対する安全確保を図りながら、引き続き羽田空港の機能強化を進められたい。また、都心に近接し、24 時間利用可能な羽田空港の強みを活かし、LCC を含む内外航空会社の多様な航空需要を取り込むために、空港の深夜における魅力や利便性の向上をさらに推進されたい。加えて、鉄道の新路線の整備及び既存路線の有効利活用、空港直行バスへの公共車両優先システムの整備等、都心と首都圏空港の交通アクセス向上策の推進とともに、外国語対応が可能なタクシーの優先乗り場の整備を急がれたい。

2. 二次交通網の改善・強化

ターミナル駅には複数の鉄道やバス事業者が乗り入れているが、交通事業者間の案内サイン、ユニバーサル対応の違いや、事故発生時の利用者向け情報がボードレス化されていないなどの現状があり、さらなる事業者間の連携とシステム上の改善が必要である。とりわけ、鉄道からバスへの乗り継ぎにあたっては、雨天時でも濡れず移動するための上屋の整備や、バス乗り場の集約・再編などによる利便性向上が求められる。さらに、五輪を契機として、鉄道駅におけるバリアフリー化を加速させることに加え、外国人旅行者の鉄道・バス等における自由で快適な移動をサポートするため、多言語によるわかりやすい情報提供を行うとともに、交通系 IC カードの利用促進に対する支援や公共交通機関共通の複数日乗車券の導入等、さらなる利便性の向上を図られたい。

また、臨海部は、都心に近接した業務集積地として経済活動の一翼を担っているほか、築地市場の移転やオリンピック・パラリンピックの開催、マンション建設に伴う住民の増加等により交通需要が今後大きく増えることが見込まれる。こうした開発が進む地域へのアクセスの拡充と臨海副都心の更なる魅力向上に向けて、都心部と臨海副都心を直結する BRT 等高齢者にも優しい中規模な公共交通の整備を推進されたい。

3. 首都圏三環状道路の着実な整備

首都圏三環状道路、中でも外環道（関越道～東名高速）が完成すれば、都心に流入している通過交通が迂回できるようになるため、渋滞解消による高い経済効果に加え、CO₂ 排出量削減効果、交通事故の減少など様々な整備効果が期待されている。とりわけ、首都直下地震等の発災時には一部区間の不通が生じた際にも速やかに移動することが可能となる迂回機能（リダンダンシー）を発揮し、日本の東西交通の分断を防ぐことから、外環道（関越道～東名高速）をはじめ、東京の国際競争力強化に重要な役割を担う道路について早期整備を推進するとともに、外環道の東名高速以南についても早期事業化を図るべきである。

4. 水素エネルギーの利活用

2020年の東京オリンピック・パラリンピックに向けて水素エネルギーを利活用することは、環境と調和した未来型都市の姿を世界に示すとともに、日本の高い技術力を改めて世界にアピールすることにつながる。また、水素貯蔵タンクや燃料電池などの水素関連製品には、日本の高い技術力が集約されており、関連する産業分野の裾野も広く、2050年の国内市場は8兆円まで拡大するとの予想もあり、災害時の非常用電源としても期待されている。従って、水素社会の実現は、わが国の国際競争力強化にも寄与することから、国、東京都、民間が一体となって、燃料電池自動車・バスの普及促進のためにも、水素ステーション設置に係る高圧ガス保安法、建築基準法等の厳しい保安・設置規制に関する課題検討とともに、その支援策を推進していくべきである。

5. 自転車走行空間の整備とシェアサイクルの利用促進

自転車を生活に密着した交通手段であるだけでなく、観光における移動手段や公共交通の補完的な役割として位置づけた上で、自転車専用レーンの整備や駐輪場の確保など安全で快適な自転車走行空間のネットワーク形成を推進されたい。同時に、シェアサイクルの認知度向上に向けた情報発信やステーション充実の支援等を通じて、各自治体が取り組むシェアサイクル事業を支援するとともに、行政区を越える広域的な相互利用を推進されたい。

6. クルーズ船の受入体制強化

クルーズ客の円滑な周遊を可能とするための環境整備を図るとともに、既存施設を有効に活用しつつ、クルーズ船の寄港増や大型化への対応、多言語表記・Wi-Fi環境の整備などの旅客船ターミナルの強化を図られたい。オリンピック・パラリンピック開催に際しては、クルーズ船が、セキュリティの確保のしやすさや、宿泊施設の不足を補えること等により、大会関係者やスポンサー等の宿泊施設としてチャーターされる事例が多数ある。しかし、現在の東京港では、晴海客船ふ頭利用におけるレインボーブリッジ桁下高52mの制限、大井水産物ふ頭の土日祝日のみの供用や、周辺交通機関が不十分なためシャトルバスの手配が必要といった、大型客船受入施設の機能が諸外国と比較しても不足している。2020年までに利用者の利便性向上に寄与する機能を備えた東京港を着実に整備されたい。

7. 水辺空間の整備と舟運ネットワークの構築

水辺の周辺には、歴史的な観光資源が広がっていると同時に、これらを繋ぐ舟運ネットワーク自体にも、観光や移動手段として価値がある。こうしたことから、新たな舟運ルートの開発、取り組みに対する支援を行うとともに、船舶が運行するための川幅や川底等の環境整備や、防災船着場の平常利用に関する仕組みづくりを推進されたい。

また、東京では「隅田川ルネサンス」として、河川空間へのテラスの整備、オープンカフェの誘致等や、日本橋では川床の社会実験等、いずれも水辺空間の賑わい創出に努めているが、今後もこれらの取り組みを積極的に推進するために河川敷地の占用に関する規制緩和をさらに進められたい。加えて、五輪の会場予定地の東京港周辺は、浜離宮恩賜庭園やレインボーブリッジ、東京ゲートブリッジに加え、集積するコンテナターミナルなど水上からの様々な眺めが楽しめることから、「水上から見た陸地」、「陸地から見た水上」な

ど、景観を意識した水辺エリアの開発を行うことも重要である。

8. 多様な宿泊ニーズへの対応と宿泊施設の受入体制強化

(1) 旅行者の多様な宿泊ニーズへの対応

オリンピック・パラリンピック開催に向けて、今後都内宿泊施設の容量が不足することが懸念されている。宿泊施設の容量が訪日の制約とならないよう、宿泊施設の需給状況を注視するとともに、旅行者の多様な宿泊ニーズに応えるための受入環境整備を進めることが重要である。身元確認等による安全の確保を前提に、リゾート客向けの別荘やコンドミニアムなどの遊休施設をタイムシェアできるような仕組み、また安く旅をしたいというニーズに応えるため、民宿・ペンションのあり方を見直し、イギリスのB&Bなどのように宿泊に特化した施設として再整備できる支援策など、様々な方策を検討されたい。

(2) 旅館の利活用の促進

旅館は、観光振興の重要な担い手であるとともに、施設そのものが観光資源である。増加するインバウンドの宿泊需要の受け皿として、海外個人旅行（FIT）層に向けた情報発信強化や泊食分離などの商習慣の改善、人材育成等の受入環境整備のための支援が必要である。

また、安全性の確保から、改正耐震改修促進法への対応が進められているが、自治体の支援に温度差があることや、建設コスト高のために、取り組みが進んでいない。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も有効であることから、地域内の安心・安全なまちづくりという観点からも、政府は、耐震診断・改修に対する補助制度を拡充し、地域の旅館の活性化、活用促進を図られたい。

(3) 文化財の利活用の促進

わが国には、観光資源となる特別史跡や古民家、武家屋敷をはじめとする歴史的建造物が数多く残されている。こうした文化財を有効活用し、地域の魅力創造につなげていくことは、観光立国としての国際競争力を高めていく上でも重要である。

例えば、スペインには、古城や地方特有の建築など文化財としての建築物を国営のホテルとして提供するパラドールという仕組みがある。この制度は、文化財の保存や修復の費用を生み出すとともに、旅行者には高い満足を与え、国の歴史と文化に興味を促すものとして評価されている。また、イタリア・アルベロベッロでは世界遺産であるトゥルツリと呼ばれる地方特有の伝統的家屋に宿泊することができる。

一方で、わが国における文化財の利活用は、許可手続きが高いハードルとなっており、観光先進国の取り組みに比して遅れていると言える。政府は、地域が主体となり、歴史的建造物等を宿泊施設として有効活用できるよう鋭意推進すべきである。

IV. 総合的な観光振興に向けた国の推進体制強化

1. 国の推進体制強化

(1) 観光振興に関する予算の拡充

2015年度の観光庁関係予算額は103億円(2014年度補正を含め146億円)に決定した。また、2014年度の観光庁を除く政府全体の観光関連予算については2,956億円に達する。加えて、政府の地方創生事業である「まち・ひと・しごと創生事業」に関しては2014年度補正予算で3,000億円以上もの予算が配分されており、観光振興と関連性の高い事業も含まれている。

2012年の旅行消費がもたらす経済波及効果を産業連関表によって推計すると、生産波及効果で46.7兆円、付加価値効果で23.8兆円という規模になる。また、雇用効果においては399万人で、わが国の総雇用の6.2%を占めている。これらわが国経済への貢献度を踏まえた上で、観光を地域経済の好循環を生み出す成長産業と捉え、経済全体に対する波及効果をさらに高めるためにも、政府予算における観光庁関係予算及び観光関連予算のより一層の拡充を求める。

また、日本再興戦略において観光立国実現に向けての指標(KPI)として、訪日外国人旅行者数が設定されているが、海外需要の取込みによって経済効果を生み出すという観点においては、旅行消費額が重要となる。このため、新たなKPIを設定し、経済効果の拡大に力点をおいた取り組みに対して、予算の重点分配を行うべきである。

(2) 国、地方自治体、民間事業者間のさらなる連携強化

政府は、観光立国実現に向けた施策を強力に推進するため、「観光立国実現に向けたアクション・プログラム」をまとめ、観光担当大臣・観光庁を中心に、観光に関わる施策を総合的に調整・実施できる体制を構築しているところである。今後も、関係府省庁間、国と地方自治体間、官民の連携を強化・支援するとともに、観光に係る幅広い業種の異業種間連携や同業種間の連携促進に取り組み、観光振興の担い手を広げることが重要である。さらに、これら連携の過程において、現場から出てきた意見・要望については、迅速に共有できる仕組みを作り、施策に適宜反映していくべきである。

また、和食に代表される豊かな食文化、ものづくりの技術をはじめ、アニメ、ファッション、デザイン、伝統文化、芸術など、わが国の魅力を「クールジャパン」として世界に発信しているところであるが、「ビジット・ジャパン」との連携をさらに深めることで、海外への観光プロモーションを強化されたい。

特に、地域発の観光情報を、海外のTV等メディアを使って他のコンテンツと一体的、継続的に発信し、日本への送客プロモーションや映画等の撮影場所誘致につなげることが必要である。政府は、放送コンテンツ海外展開促進機構(BEAJ)、JNTO等との連携の強化やJ-LOP(ジャパン・コンテンツローカライズ&プロモーション支援助成)の一層の活用を通じて、海外メディアの放送枠等の確保と地域発の観光情報・コンテンツ供給を推進し、日本・東京へのインバウンドを促進する取り組みを増強されたい。また、地域発の観光情報・コンテンツの制作・海外展開を担う人材の育成も強化されたい。

(3) J N T O (日本政府観光局) の機能強化

外国人旅行者の来訪促進の中核を担う(独)国際観光振興機構(通称:日本政府観光局)が訪日プロモーションの発信主体として活動を展開する上で、各国政府観光局と比較して少ないスタッフ・予算・拠点について、一層の拡充を図り、機能強化を推進されたい。とりわけ、発地情報によるニーズの把握の強化と、迅速なプロモーションを展開させるためにも、海外拠点を現状の14都市に加え、旅行者の増加著しい中国内陸部、A S E A N、インドを中心に増設することを期待する。

(4) 旅行者に対する危機管理体制の構築

東京での事業活動は、地震等の自然災害を前提に展開を考慮しておく必要がある。特に、観光分野においては、来訪者の安心・安全を確保するため、ハード面における災害対策の推進はもちろん、災害時の情報提供や事業者との連携、観光・宿泊施設等の人材育成など、適切な対策の実施により、危機管理体制の強化を図る必要があり、具体的に以下の対応が求められる。

- ▶ 災害時情報提供ポータルサイトを国内外の旅行者に活用してもらうための、地域や事業者との連携による利用促進
- ▶ 宿泊施設や観光施設が訪日外国人旅行者に対して、災害時の初期対応ができるような危機管理マニュアルの整備、その周知のためのセミナーや研修、防災訓練等の実施、I C Tを活用した緊急時外国語災害情報の発信の推進
- ▶ 災害時においても通信手段を確保できるよう、公園・公民館・学校・体育館等の公共施設におけるW i - F i環境の整備
- ▶ 災害・危機後に訪日外国人旅行者が安全かつ確実に帰国するための支援策を、在日公館や運輸機関と連携して計画するとともに、危機発生後ただちに復旧に向けた計画策定・活動が取れる体制の整備

2. 観光振興・地域活性化に向けた制度面の環境整備

○国際観光ホテル整備法の見直し

昭和24年に制定された国際観光ホテル整備法は、戦後間もなく数少ない訪日外国人旅行者をもてなすためにつくられた施設及び接遇基準であり、その後、改定が行われているものの、旅行者増、ニーズの多様化の現状にあっては、登録制度が有効に機能しているとは言い難い。

については、利用者が目的・予算に応じて良質のサービスを提供する施設を選択できる新たな設備・サービス基準を策定するとともに、登録施設に対する新たなインセンティブの検討や登録に関する相談体制の強化など、制度の活用を促す環境整備が必要である。

○地域限定旅行業への参入促進

着地型観光の需要拡大ならびに旅行者の利便性向上を図るため、旅行業法における登録制度の弾力化を図られたい。具体的には、ホテル・旅館や観光案内所などが旅行商品を造成・販売し、地域におけるコンシェルジュ機能としての役割を果たせるよう、地域限定旅行業への参入促進に向けた方策を検討されたい。

○水辺空間活用促進のための規制緩和

河川区域内の土地を占用、または工作物を新築・改築する場合は、河川法に基づき河川管理者許可を受けなければならない。河川空間の魅力向上を図り、民間事業者の創意工夫を活かすためにも、河川法の河川占用許可期間を3年から公益物件並の10年に延長することが望ましい。

○河川観光船の弾力的な運航を妨げる海上運送法の規制緩和

河川、運河、川辺を活かした観光を推進するため、予め許可された水域で継続して一般旅客定期航路事業を営んでいる河川観光事業者に対しては、同水域内であれば、柔軟な航行プランを企画・航行できるよう、手続きの簡素化を図られたい。

○外国船籍への内航クルーズの開放

現在、わが国が保有するクルーズ船は3隻にとどまっている。また、日本発着の外国籍クルーズ船は、海外の港に立ち寄ることで、海運カボタージュ規制を回避している状況である。国内のクルーズツーリズムを振興し、より多くのクルーズ船が全国各地に寄港できるよう、外国籍の船舶を対象とした海運カボタージュ規制を観光クルーズ船に限って緩和することを検討されたい。

○貸切バスの営業区域規制と料金制度の緩和に関する道路運送法の改定

平成26年の貸切バス運賃・料金制度の改正に伴う貸切バス運賃・料金の大幅な上昇により、バスツアーの需要縮小、それに伴う地域の土産店、飲食店の売り上げ減少など、観光関連産業に影響が及んでいる。

他方で、訪日外国人旅行者の急増に伴い、外国人旅行者向け貸切バスに対しては、営業所の隣接県を臨時営業区域と認める等の特例措置が平成27年9月末まで延長された。

貸切バスによる観光は、観光振興の重要な要となることから、労務管理や車両の保守等において安心・安全を適切に確保することを前提に、料金設定の自由化、臨時営業区域の恒久措置化をはじめ、営業区域に関するさらなる緩和など、制度の見直しを検討されたい。

○外国人技能実習制度を活用した観光人材の育成

日本の優れたホスピタリティ技能を身につけた観光人材を育成するため、外国人技能実習制度において、フロント業務やレストランサービス業務などのホテルスタッフ業務を技能実習対象職種に追加されたい。

○外国人学生に対する就労活動の制限緩和

留学・就学の資格をもって在留する外国人が地域の観光業や有償ガイドなどで十分に活躍できるよう、1週28時間までとされている就労活動の制限を緩和すべきである。

○「空き建築物」を観光資源として有効活用するための規制の見直し

地域に点在する廃校や商店街の空き店舗などの「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を見直されたい。

以上

2 0 1 5 年 度 第 3 号
2 0 1 5 年 5 月 1 3 日
第 6 7 2 回 常 議 員 会 決 議