

JAPAN RESTART  
日本再出発

## 東京とわが国における観光振興に関する意見

2016年4月14日

 東京商工会議所



# 目 次

<b>基本的な考え方（現状と課題）</b>	3
<b>I. 「インバウンド」と「国内観光」の両輪による総合的な観光振興の促進</b>	
<b>1. 国内外の人々を惹きつける魅力あるまちづくり</b>	
（1）まちあるきを楽しめる都市空間の整備	7
①電線類の地中化・無電柱化の推進による景観の改善・保全	
②歩行者中心の街路空間の整備 ③賑わいの創出 ④バリアフリー化の推進	
（2）歴史的建築物や「空き建築物」など既存ストックの有効活用	8
①歴史的建築物の利活用促進 ②商店街の空き店舗や廃校などの「空き建築物」の再利用促進	
（3）水辺空間の整備と舟運ネットワークの構築による賑わい創出	9
（4）移動と交流の基盤となる都市交通ネットワークの充実	9
①二次交通網の改善・強化 ②自転車走行空間の整備とシェアサイクルの利用促進	
③水素エネルギーの利活用による燃料電池自動車・バスの普及促進	
<b>2. 文化芸術と観光の相互発展の推進</b>	
（1）文化芸術資源を活用した観光振興の推進	11
（2）文化芸術の拠点整備	12
（3）文化プログラムの全国的な展開の推進	12
<b>3. インバウンドの更なる成長に向けた「受入環境整備」と「地方分散」の推進</b>	
（1）現下の訪日外国人旅行者の急増に対応する受入環境整備	13
①民泊等の活用による宿泊施設の充実と多様化	
②C I Q（税関・入管・検疫）体制の整備・強化	
③旅行者に対する安心・安全の確保	
④貸切バスの需給逼迫への対応と路上混雑の解消	
⑤多様なニーズに対応した通訳ガイドサービスが提供できる仕組みの構築	
⑥W i - F i など通信環境の整備	
（2）2020年に向けて着実に取り組むべき受入環境整備	16
①首都圏空港の更なる機能強化	
②地方と海外を結ぶ国際線ネットワークの拡充等	
③クルーズ振興の飛躍と東京港における大型クルーズ客船ふ頭の整備推進	
④ビザ発給要件の戦略的緩和、トランジット旅客の取込み	
⑤キャッシュレス旅行のための環境整備	
⑥多言語音声翻訳システムの社会実装による多言語対応の推進	
⑦利便性の高い公共交通機関等の共通パス等の発行・普及に向けた取組の推進	
⑧ムスリム・ベジタリアンなどの文化・習慣の異なる旅行者への対応	
（3）戦略的な訪日プロモーションの展開	18
①多様な国・地域からの誘客に向けたプロモーションの実施	
②大都市と地方の連携などオールジャパン体制による訪日プロモーションの展開	
③コンテンツの海外発信強化	

- (4) ツーウェイツーリズムの拡大、日本人による海外旅行の促進 …………… 19
  - ①着陸料の減免などによる国際線の就航促進、日本人によるクルーズ旅行の振興
  - ②パスポート取得費用の減免や教育旅行を通じた若年層の国際相互交流の促進
  - ③ワーキング・ホリデー制度の交流対象国の拡大

#### **4. 国内観光の活性化に向けた戦略的取り組み**

- (1) 広域連携による相互交流の拡大と東日本大震災被災地復興の促進 …………… 21
- (2) 参加体験型のレジャー需要の高まりを踏まえた新たな旅行ニーズの掘り起し …………… 21
- (3) 若者の旅行体験の促進 …………… 22
- (4) 誰もが安心して旅行を楽しむことができるユニバーサルツーリズムの促進 …………… 23
- (5) 特定時期に集中する旅行需要の平準化を図る休暇取得の促進 …………… 23

### **Ⅱ. 観光産業の「稼ぐ力」を高め、真の基幹産業へ**

#### **1. 観光産業の「稼ぐ力」の強化と人材の育成・確保**

- (1) 「業務効率化」と「高付加価値化」による観光産業の生産性向上 …………… 24
- (2) 地域経済に観光消費を取り込むショッピング・ツーリズムの振興 …………… 24
- (3) ビジネス需要の拡大と地域活性化に向けたMICEの促進 …………… 25
- (4) 観光関連産業への投融资拡大 …………… 26
- (5) インバウンド対応等への支援を通じた旅館の利活用の促進 …………… 26
- (6) 統計の整備と観光ビッグデータの利活用の促進 …………… 27
- (7) 観光産業を支える現場人材からマネジメント人材まで多様な人材の育成と確保 …………… 27
  - ①産学連携による人材育成 ②外国人留学生の活用
  - ③MICE分野の人材育成 ④日本版DMOの人材育成

#### **2. 規制・制度改革の推進**

- (1) 地域資源の活用・観光産業の担い手確保に向けた規制緩和 …………… 28
  - ①河川観光船の弾力的な運航を妨げる海上運送法に係る手続きの簡素化
  - ②地域限定旅行業における旅行業務取扱管理者の要件緩和
  - ③留学生の就労ビザ要件の緩和
  - ④職業実践専門課程在学の留学生による資格外活動許可手続きの緩和
  - ⑤外国人が働きながら日本料理を学ぶための在留資格の要件緩和
- (2) 新たな観光ニーズに対応する法制度の整備 …………… 29
  - ①民泊の仲介サイト事業者に関するルール整備
  - ②オンライン旅行取引における消費者の安全・安心の確保
  - ③インバウンドの旅行手配を行うツアーオペレーターの品質向上
  - ④訪日外客の急増やニーズの多様化を踏まえた国際観光ホテル整備法の見直し

### **Ⅲ. 観光立国の実現に向けた推進体制の構築・強化**

- 1. 観光振興に関する予算の拡充 …………… 31
- 2. 観光関係省庁及び国と地方自治体の更なる連携強化 …………… 31
- 3. 持続的な観光地経営の実現に向けた日本版DMOの形成支援 …………… 31

## 基本的な考え方（現状と課題）

### 1. 観光の意義と観光振興のあり方

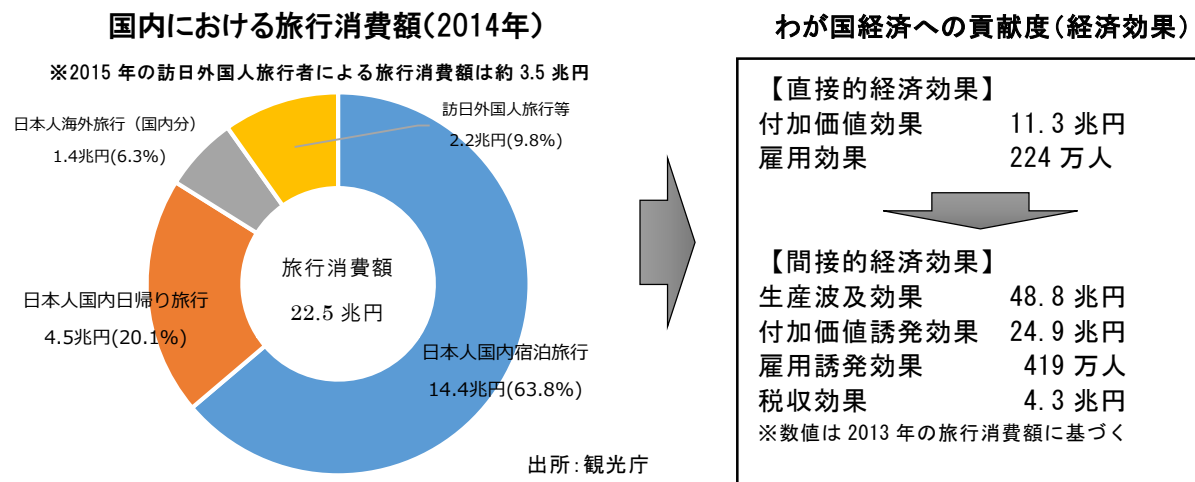
東京とわが国の持続的な成長の実現に向けて、観光が担う役割は極めて大きい。関連する産業の裾野が広く、需要の拡大、雇用機会の創出など、地域に大きな経済効果をもたらすばかりでなく、魅力ある都市空間の形成、伝統の継承や文化の創造など地域社会の価値向上に重要な役割を果たす。また、食、ショッピング、スポーツ、文化芸術、農業、医療など幅広い産業と、人の移動と交流を軸とした連携によって新たな需要を創出できる。政府は「まち・ひと・しごと創生戦略」を打ち出し、すべての自治体が総合戦略や人口ビジョンを策定するなかで、観光は多くの地域において地方創生の切り札となっている。

観光を東京とわが国の持続的な成長に最大限活かすためには、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会を重要な通過点として、「インバウンド」の更なる成長を図るとともに、わが国の観光全体の8割を占める「国内観光」の促進に向けて政策を強化し、均衡のとれた総合的な観光振興を推進していく必要がある。

### 2. 観光立国の実現に向けて首都・東京が担う役割

グローバル化が進む中で、アジアの主要都市は国家戦略のもとでハード・ソフト両面において国際競争力を強化していることから、都市間競争が一層激化している。東京は、わが国の持続的な成長を支えるためにも、国際的なハブ機能の向上をはじめ文化・交流分野の機能強化、外国人の受入環境整備を着実に進めることで、国際的な都市間競争に打ち勝ち、今後とも世界をリードする国際都市として、更に発展していかなければならない。こうした「東京の更なる発展」と「地方創生」とは、車の両輪であって、東京と地方の共存共栄なくして、日本全体の発展はありえない。

東京がロンドン・パリ・ニューヨーク等に並び立つグローバル観光都市として、確固たる地位を築くことによって、わが国への旅行需要を牽引することが期待される。またそれと同時に、東京と地方は、それぞれの持つ魅力を高め、その違いを際立たせることによって、相互に補完・協力し合うことにより、全国に経済効果を波及させることが重要である。また、国内観光において、東京及び東京圏は送客装置としての役割も担っている。国内外の交通ネットワークの基点である東京から、日本各地への旅行需要を喚起し、旅行者を各地へ送客することで、地方創生に貢献できる。



### 3. インバウンドの次なるステージに向けて

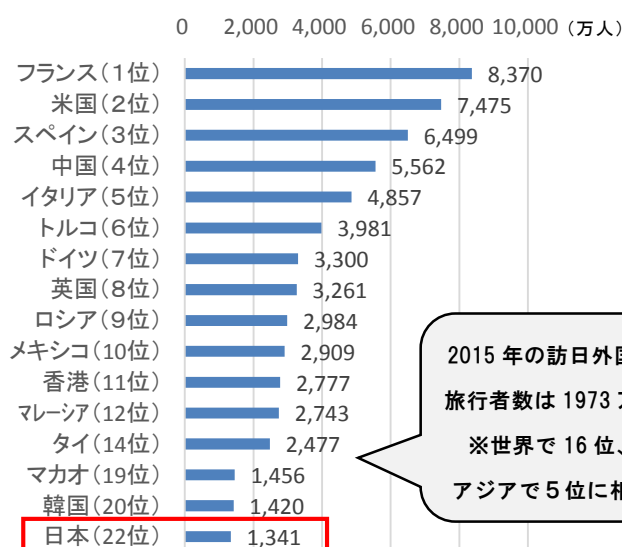
2015年の訪日外国人旅行者は、ビザ要件の戦略的緩和、為替円安やアジア諸国の経済成長に伴う中間所得層人口の増加などを背景に、想定を上回る勢いで増加し、1,973万人に達するとともに、訪日外国人旅行消費額も3兆4,771億円と急増している。世界全体の国際観光客数の堅調な伸びや、わが国と諸外国の旅行者の受入人数を比較しても、訪日旅行の更なる需要拡大が期待できる。政府では、2,000万人の早期達成を見据え、総理を議長とする「明日の日本を支える観光ビジョン構想会議」において、次なる目標設定や中長期の観光戦略を策定し、政府全体としてインバウンドに取り組む強い意思を示した。

一方で、現下の訪日外国人旅行者の急増によって、首都圏空港の空港容量や貸切バス、大都市圏における宿泊施設の需給が逼迫しているほか、都市部においては、貸切バスの路上混雑が顕著になっている。これら供給能力の不足が外国人旅行者の旅行の制約要因とならないように、また国内の居住者・旅行者の不便・不満の解消のためにも「早急に取り組むべき事項」と「2020年に向けて着実に取り組むべき事項」を整理した上で、課題ごとに明確な成果目標を設定し、官民連携のもと受入環境整備を大きく前進させるべきである。

それと同時に、旅行者が東京と各地の双方を訪れるよう誘致を進め、広域観光周遊ルートの形成、全国に97ある地方空港の活用などによって、旅行者の地方分散を図り、全国で経済効果を高めることが重要である。

また、インバウンドの更なる成長に向けては、為替変動など市場環境が悪化した場合においても、訪日旅行を継続してくれるリピーターの拡大や、訪日旅行市場の7割を占める東アジア以外の国・地域からの誘客が必要である。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高いため、文化財を観光資源として活用することが、リピーターとなる日本ファンづくりにつながる。2016年リオ大会終了後からわが国で実施される文化プログラムを大きな弾みとして、文化芸術と観光の相互発展を強力に推進していくことが求められる。

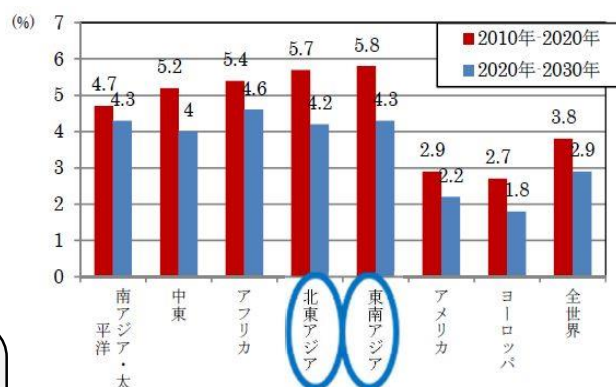
外国人旅行者受入人数の国際比較（2014年）



2015年の訪日外国人旅行者数は1973万人  
※世界で16位、アジアで5位に相当

出所: JNTO、観光庁

国際観光客の年平均伸び率の予測



出所: 観光庁「観光白書」

#### 4. 国内観光の活性化に向けて

国内観光は、この10年間で宿泊旅行消費が20兆円から14兆円へと、大幅に減少しており、その活性化が大きな課題である。旅行需要の停滞要因としては、個人所得の伸び悩みなどの経済環境、レジャーの多様化や若者の旅離れなどが指摘される。また、需要が頭打ちの状況下、旅行者は都市や活力をもった地域に惹きつけられる傾向も見られ、地域間に格差が生じている。

自らが暮らす地域に旅行者を呼び込むという意味において、国内観光とインバウンドは共に取り組むべき方向性は同じであり、車の両輪として進めることが重要である。

東京は送客装置としての役割を發揮し、広域連携を強化することで、旅行者を各地へ送り出すことが求められる。また、個性や魅力あるまちづくりなど息の長い取り組みに加え、トレンドやニーズの変化に応じた新たな旅行需要の掘り起しや未来を担う若者の旅行促進など戦略的な取り組みが必要である。

なお、インバウンドへの取組強化は、宿泊施設の新設や更新、外国人の目線を踏まえた日本の魅力の磨き上げなど、国内観光の回復に寄与する。

#### 国内の旅行消費額の推移（兆円）

○国内の旅行消費額は、2006年の30兆円以降、減少傾向にある。  
○インバウンドは2012年以降増加傾向にあるが、国内観光は減少している。

	2006年	2007年	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年
日本人 国内宿泊旅行	20.6 (68.7%)	19.0 (67.1%)	19.0 (68.3%)	17.3 (68.4%)	15.8 (67.5%)	15.1 (67.7%)	15.3 (68.3%)	15.8 (66.7%)	14.4 (64.0%)
日本人 国内日帰り旅行	6.6 (22.0%)	6.2 (21.9%)	5.9 (21.2%)	5.5 (21.7%)	5.1 (21.8%)	4.9 (22.0%)	4.4 (19.6%)	4.8 (20.3%)	4.5 (20.0%)
日本人 海外旅行(国内分)	1.5 (5.0%)	1.6 (5.7%)	1.5 (5.4%)	1.3 (5.1%)	1.2 (5.1%)	1.3 (5.8%)	1.4 (6.3%)	1.4 (5.9%)	1.4 (6.2%)
訪日外国人旅行等	1.3 (4.3%)	1.5 (5.3%)	1.4 (5.0%)	1.2 (4.7%)	1.3 (5.6%)	1.0 (4.5%)	1.3 (5.8%)	1.7 (7.2%)	2.2 (9.8%)
合計	30.0	28.3	27.8	25.3	23.4	22.3	22.4	23.7	22.5

出所：観光庁

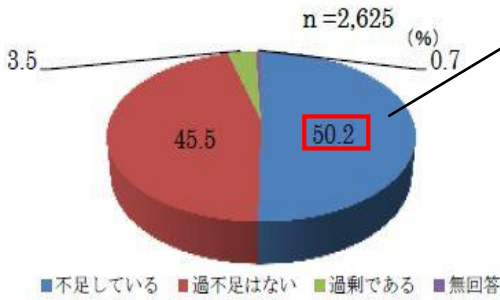
#### 5. 観光産業を真の基幹産業に

2015年の訪日外国人による旅行消費額は約3.5兆円に達し、自動車部品の輸出金額に匹敵する。一方で、わが国の観光産業の生産性は、諸外国や他業種と比較して低く、労働力人口の減少下において深刻な人手不足が生じている。特に、観光産業を支える旅館・ホテルのスタッフや観光バスの乗務員等の不足が顕著となっており、人材の育成と確保は喫緊の課題である。観光がわが国経済を牽引する基幹産業として成長していくためには、観光関連産業の生産性向上はもちろん、業種を超えた協働関係の構築やICT（情報通信技術）の活用によって、地域の観光関連産業の「稼ぐ力」を強化し、産業に人材や投資を呼び込むことが必要である。

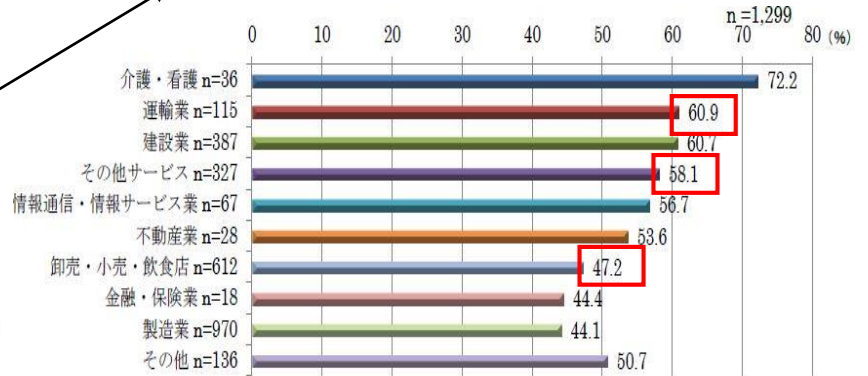
また、民間企業によるリスクを取った積極的な観光投資を引き出すためには、観光振興の担い手たる地域・企業が力強く事業に挑戦できるビジネス環境の整備が必要である。具体的には、規制緩和によって企業の生産性向上を図るとともに、意欲ある地域や中小企業の挑戦を促すことで、イノベーションや新市場の創出につなげることが重要である。それと同時に、旅行者の安全・安心の確保や他国企業とのイコールフットィングの観点を踏まえた新たな観光ニーズに対応する法制度等の整備が求められる。



## わが国における人手の過不足状況



左記で「不足している」と答えた企業の割合



出所：日本商工会議所「人手不足への対応に関する調査」(平成 27 年 8 月)

## 6. 観光立国の実現に向けた推進体制

観光庁は、文化、まちづくり、スポーツ、医療、農業など、観光と密接な関係にある関係府省庁との更なる連携の強化が必要である。また、内閣官房と連携して観光振興策の総合調整を進め、「明日の日本を支える観光ビジョン」において設定されたKPI（重要業績評価指標）や施策の進捗状況の見える化を図るなど、積極的な取り組みを推進することが望まれる。他方で、地方自治体は厳しい財政状況の中で、観光振興を地方創生の切り札として捉え、その取り組みを推進しており、政府の効果的な後押しが求められる。

また、持続的な観光地経営を推進するための体制づくりとして、政府では「日本版DMO」（Destination Management/Marketing Organization）の登録制度を創設したところだが、DMOが地域における観光振興の牽引役となるためには、国や地方自治体との連携、既存の観光推進組織の参画が不可欠である。全国各地で日本版DMOの形成・確立が円滑に進むよう地域の取り組みを強力に支援していく必要がある。

観光は経済的活動であるばかりでなく、本来、地域内外の良いもの、優れたものを観て知識や見聞を広め、人間性を高めるといった文化的・社会的な活動でもある。地域・経済・社会生活を活性化させる観光に対して、官民が一体となり、国民的な機運醸成に取り組んでいくことが重要である。こうした取り組みを通じ、各地域で訪日外国人旅行者を受け入れていく意識醸成を図ることも求められる。

以上の考えに基づき、東京商工会議所は、東京とわが国における観光振興について、以下のとおり具体的意見を取りまとめた。



# I. 「インバウンド」と「国内観光」の両輪による総合的な観光振興の促進

## 1. 国内外の人々を惹きつける魅力あるまちづくり

旅行者が東京を訪れた際に、「東京独自の価値」を体験できる経験は、日本食、人との出会い、日本庭園、花見・紅葉、高層ビル、商店街めぐりなど東京に住む人の様々な日常生活である。こうした都市の日常に根ざした人・モノ・コト・街の魅力を旅行者が短期間で体験するには、「まちあるき」がもっとも適している。東京の治安の良さや二次交通網の充実度は強みであり、東京ほど「まちあるき」に向いている都市は海外にもあまり例がない。

また、各地においても、温泉街の外湯めぐり、瀬戸内と現代アートめぐりに代表されるように、地域固有の資源活用とあわせて魅力的な空間を創出する取り組みが進められているところである。

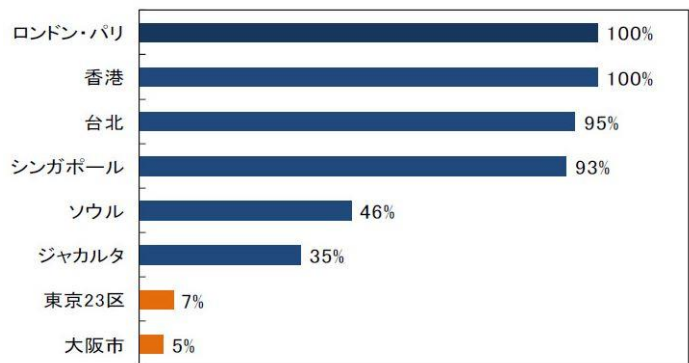
こうしたことから、旅行者から選ばれ、繰り返し訪問するリピーター層の厚みを増していく上では、各地域が持つ資源を最大限に活かした個性や魅力あるまちづくりがもっとも重要となる。旅行者が快適にまちあるきを楽しめる都市空間の整備、観光にとって魅力的な資源である歴史的建築物や空き建築物など既存ストックを活用した賑わいづくりとともに、水辺空間の整備や人の移動と交流の基盤となる都市交通ネットワークの構築など社会資本の整備・活用と連動した観光振興の推進が必要となる。

### (1) まちあるきを楽しめる都市空間の整備

#### ①電線類の地中化・無電柱化の推進による景観の改善・保全

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をはじめ、良好な景観の形成、歴史的街並みの保全、災害の防止などに大いに寄与する一方で、多額の費用を要し、関係者の調整に時間がかかることから、諸外国に比べ進捗が遅れている。本年4月より電線等の埋設物に関する設置基準が緩和され、より低コストで整備を進められるようになったことから、都心部や観光地など旅行者の入込が多い地域を中心に取り組みを一層強化し、2020年までに着実に成果を出すべきである。同時に、街並みと調和した屋外広告・看板設置のあり方についても鋭意検討すべきである。

欧米やアジアの主要都市と日本の無電柱化の現状



出所：国土交通省

#### ②歩行者中心の街路空間の整備

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ある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・回遊性の確保や保水性舗装・遮熱性舗装による路面温度の上昇抑制に加え、滞在時間拡大のためベンチ・公衆トイレ等の設置を推進されたい。

### ③賑わいの創出

都市における国際的なイベントの実施や多言語看板、オープンカフェの設置等に係る道路空間の利用（道路法の特例措置）が国家戦略特区のメニューに盛り込まれている。東京圏の区域計画には、丸の内仲通り、行幸通り、川端緑道等において、イベント開催時におけるカフェ、ベンチ等の設置等により、都心型MICE及び都市観光の推進を図ることが盛り込まれたが、こうした取り組みは都市の賑わい創出に有効なことから、鋭意推進していくべきである。なお、国際的なイベントの実施や多言語看板、オープンカフェの設置等に係る道路空間の利用には、道路交通法に基づき所轄警察署長による道路使用許可が必要であるが、許可の柔軟化や手続き等の簡素化を図るべきである。

また、都市公園や海上公園等におけるイベントの実施やオープンカフェの設置等、歴史的建築物や文化施設をレストラン・カフェ等として活用する取り組みについても、賑わい創出に有効であることから、行政手続きの簡素化などによって支援されたい。

### ④バリアフリー化の推進

2020年大会の開催を見据え、空港・駅から大会会場までのルートをはじめとして、駅周辺の地下通路や大会会場周辺など旅行者が多く訪れるエリアにおいて先進的かつ集中的なバリアフリー化を推進されたい。

## （２）歴史的建築物や「空き建築物」など既存ストックの有効活用

### ①歴史的建築物の利活用促進

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が、関連法制の煩雑な手続きや縦割り行政により、他の観光先進国の取り組みに比して、その活用が進まない。国家戦略特区の対象分野として、歴史的建築物の活用が取り上げられ、全国での建築基準法、消防法の規制緩和や特区内での旅館業法の特例が認められたところであるが、新たな日本文化の発信や、増加する外国人旅行者のニーズへの対応等を図るため、歴史的建築物等を宿泊施設やレストラン、オフィスなどへの活用を更に促進されたい。

#### 【参考】

- ・東京には約 50,000 軒の古民家（1950 年以前に建てられた木造の住宅等）が現存する。古民家や日本的なまちなみは外国人からの人気・関心が高い。訪日外国人観光客の古民家への宿泊ニーズを満たすためには、推計 7,390 棟の古民家が必要であり、地域へもたらす経済効果は、約 380 億円と試算される。

出所：日本政策投資銀行「古民家の活用に伴う経済的な価値創出がもたらす地域活性化」

- ・海外の事例として、スペインでは、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ウ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。
- ・森ビル（株）は、都内の大規模再開発を通じて蓄積した多様なノウハウや総合調整力をもとに、福井県、永平寺町、大本山永平寺が推進する「永平寺門前の再構築プロジェクト」を総合的に支援している。本プロジェクトでは、旧参道との一体的な永平寺川の修景、ゲートウェイとなる観光案内所等の整備、外国からの参拝にも対

応できる宿泊施設の整備等が予定されている。

## ②商店街の空き店舗や廃校などの「空き建築物」の再利用促進

地域に点在する商店街の空き店舗や廃校などの「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に関する課題検討とともに、その支援策を推進されたい。

### 【参考】

- ・東京都豊島区では、空き建築物の大規模改修（リノベーション）を核としたまちづくりを展開。行政が空き家活用の条例化や認証制度に基づいた融資制度などの環境整備を行なうことで、民間事業者が空き家を店舗や子育て世帯向けの住居に再生することを促す。

## （３）水辺空間の整備と舟運ネットワークの構築による賑わい創出

水辺の周辺には、歴史的な観光資源が広がるとともに、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に対する支援、運行に係る届出手続きの簡易化を行うとともに、船舶が運行するための川幅や川底等の環境整備、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、水辺空間の賑わい創出に向けて、河川管理者自らが賑わいづくりに資する施設整備をより積極的に行えるよう「かわまちづくり支援制度」の見直し・充実等を図られたい。

加えて、河川空間における景観の統一、緑化の推進など、水上からの景観向上に取り組むことも重要である。

### 【参考】

- ・「かわまちづくり支援制度」は、市町村等が河川管理者や地域住民と連携して作成した水辺の整備・利活用計画に基づく取り組みに対して、河川管理者がハード・ソフト面で支援を行うもの。ハード支援の内容は、治水上及び河川利用上の安全・安心に係る河川管理施設の整備に限られており、賑わいづくりに資するレクリエーション性の高い施設は自治体によって整備する必要がある。
- ・東京都では「隅田川ルネサンス」として、水辺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、いずれも船着場と周辺地域が一体となった水辺空間の賑わい創出に努めている。

## （４）移動と交流の基盤となる都市交通ネットワークの充実

### ①二次交通網の改善・強化

東京は、高密度で安全な公共交通ネットワークが形成されており、世界的な評価も高い。一方で、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・施設管理者間の案内サイン、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ダレス化されていないなどの課題があり、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。また、鉄道からバスへの乗り継ぎにあたっては、雨天時でも濡れずに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、2020年大会に向けて、鉄道駅におけるバリアフリー化の加速、多言語によるわかりやすい情報提供等、さらなる利便性の向上が期待される。

東京の臨海部は、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2020年大会の開催、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MICE・国際観光の拠点である臨海副都心の更なる魅力向上に向けて、東京都は都心部と臨海副都心を直結するBRT（バス高速輸送システム）の整備を進めているが、連節車両の購入、インフラ整備、新技術導入などについて、国による各補助制度の拡充・創設を図られたい。加えて、BRT整備をより早期に進めるため、行政手続きについてより一層簡素化を図り、BRTの導入期間を更に短縮することが望まれる。

## ②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付けた上で、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。また、自転車シェアリング事業の更なる利便性の向上を図るため、国道をはじめとした国の施設に専用駐輪施設（ステーション）を設置できるよう積極的に取り組むとともに、現状において設置が困難である都市公園についても設置が可能となるよう関係省庁との連携により規制緩和を図られたい。

### 【参考】

- ・自転車シェアリングは、自動車から自転車への転換による環境負荷の低減、回遊性の向上による地域・観光の活性化が期待できる。東京都は、先駆的に取り組む都心区（江東、千代田、港、中央）と連携し、広域的な相互利用の実現を目指している。

## ③水素エネルギーの利活用による燃料電池自動車・バスの普及促進

2020年大会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。従って、水素社会の実現は、わが国の魅力向上にも寄与することから、燃料電池自動車・バスの普及促進及び水素ステーションの早期整備のために、事業者が長期的な視点を持って事業が展開できるよう複数年度に跨る継続的な財政支援を行うべきである。

### 【参考】

- ・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。

## 2. 文化芸術と観光の相互発展の推進

わが国は、世界の旅行者を魅了する数多の文化財を有するとともに、地域に根付いた祭りや踊りに参加する伝統がある。また、多様な文化芸術活動が行われ、日常においても、稽古事や趣味などを通して様々な文化芸術体験が盛んに行なわれてきた。こうしたわが国の文化財や伝統は、世界に誇るべきものであり、これを維持・継承、そして発展させることはもとより、日本人自身がその価値を十分に認識した上で、国内外への発信を更に強化していく必要がある。

これまでの文化財行政は、一定の規制の下、保存・継承を図ることを中心に展開されてきたが、文化芸術資源を核に地域の観光振興や人材育成等とも連動して一体的なまちづくり政策を進めることが、地域のブランド化に貢献し、ひいては交流人口の拡大に資することから、文化芸術と観光の相互発展を推進していくことが強く求められている。2016 リオ大会終了後から開始される 2020 年大会に向けた文化プログラムを大きな弾みとして、文化芸術と観光の連携を一層深めるべきである。

### (1) 文化芸術資源を活用した観光振興の推進

文化庁では、地域の歴史的魅力や特色を通じてわが国の文化・伝統をストーリーとして現す「日本遺産」、重要文化財・重要伝統的建造物群保存地区などの公開を促進する支援事業を行っている。また、都市や地域を舞台にした芸術祭は、観光客の集客等による短期的な需要創造のみならず、開催地の住民や企業の参画による地域活性化、中長期的には地域のブランド化に貢献する。

国内観光の振興や訪日外国人旅行者のさらなる増加に向けて、こうした取り組みを行うことは大変有効であるため、文化芸術と観光の相互発展に資する施策をより一層強化されたい。特に、文化財の価値・魅力を外国人旅行者に対して十分に伝えるため、多言語での分かり易い解説表示に関する取り組みを国が主導して推進することを期待する。

#### 【参考】アートによる地域活性化

- ・瀬戸内では、香川県など地域の協力のもと、直島をはじめとする離島、高松の臨海部を舞台に「瀬戸内国際芸術祭」が3年に1度開催され、国内外から100万人に近い来場者がある。美しい自然景観や地域固有の文化にアートの持つ創造性を融合させる取り組みが進み、島内の各地にアーティストによる作品が恒久展示されているほか、地域住民が暮らす集落内の空き古民家を活用したプロジェクトなどもあり、旅行者はアートとともに島の暮らしを体感することができる。
- ・横浜市は、港町としての長い歴史を持ち、歴史的建築物や港周辺の景観等の観光資源が豊富にある。これら資源をもとに、文化や芸術が持つ創造性によって、都市の新たな魅力創出と持続的な発展につなげるべく、アートを通じたまちづくりを展開。歴史的建築物・倉庫等をリノベートして、文化芸術施設を整備し、アーティストに作品制作活動や発表の場を提供しているほか、3年に1度国際現代芸術展「横浜トリエンナーレ」を開催。
- ・金沢市では、加賀藩前田家による400年以上前の町並みや伝統工芸などが、今も地域の人々によって保存・継承されている。近年は現代アート美術館である「金沢21世紀美術館」が若者から家族連れまで幅広い層を惹きつけ、年間150万人の来場者を集めている。

## (2) 文化芸術の拠点整備

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をはじめとした文化施設や歴史的財産が集積しているほか、江戸・東京の文化を発信する博物館・文化財庭園、伝統芸能の舞台から現代美術を中心とする美術館・ギャラリーまで多種多様な文化芸術施設が点在している。これらの集積を最大限に活用し、文化芸術を都市の装置として重要な構成要素に位置付け、観光振興・まちづくりと一体的に推進していくことが重要である。

こうしたことから、わが国における文化交流の拠点として、上野「文化の杜」構想を着実に推進していくとともに、閉鎖や改修によって不足が指摘される劇場・音楽ホールや文化財庭園等の都市公園の整備など文化芸術の拠点整備を通じて、交流人口の拡大と都市の活性化を図られたい。

## (3) 文化プログラムの全国的な展開の推進

2016年8月のリオデジャネイロ大会後より、わが国で文化プログラムが実施される。2012年ロンドン大会では、大会の4年前から演劇や音楽、ダンス、美術、文学、映画、ファッション等の多角的な文化や英国の魅力を紹介する文化プログラムが企画され、参加者数は延べ4,340万人、総事業費は220億円にのぼり、ロンドンだけではなく英国全土1,000ヶ所以上で実施された。わが国においても2020年までの間、日本各地の文化資源を積極的に活用し、日本の文化芸術によって、世界の人々を魅了し、あらゆる人々が参画できるイベントやプロジェクトが実施されることが期待される。

政府は、「文化プログラムの実施に向けた文化庁の基本構想」を策定し、政府における文化プログラムの全国展開に向けた検討を実施している。基本構想で示された取り組みを着実に推進するとともに、地域の企業・団体等において関心が高まっていることを踏まえ、文化プログラムに参画するための要件等を早期に明示することが求められる。

### 上野「文化の杜」が持つポテンシャル



東京(上野「文化の杜」) 上図に含まれる施設の合計

年間来場者数	1300万人
総延面積	18.4万㎡
公園面積	約80万㎡ (各施設敷地含む)
収蔵品数	約400万点

出所: 東京都「文化ビジョン」



### 3. インバウンドの更なる成長に向けた「受入環境整備」と「地方分散」の推進

訪日外国人旅行者数が想定を上回る勢いで増加した結果、大都市のホテル不足、貸切バスの路上混雑、C I Q（税関・入管・検疫）や通訳ガイドの不足など様々な課題が浮き彫りになった。これら供給能力の不足が外国人旅行者の旅行の制約要因とならないように、また国内の居住者・旅行者の不便・不満の解消のためにも、「早急に取り組むべき事項」と「2020年に向けて着実に取り組むべき事項」を整理した上で、官民連携のもと受入環境整備を大きく前進させる必要がある。

急速な増加を見せるインバウンドであるが、旅行者数・旅行消費額の7割が東アジアからの旅行者で占められている。特定の地域に依存した誘客は、経済・社会情勢により大きな変動が生じる可能性を有しており、安定的な訪日外客を確保するためには、東アジアだけに頼らない欧米など多様な国からの誘客を戦略的に進めていく必要がある。特に、観光先進国である欧米からの誘客は、長期滞在型旅行商品の開発や文化資源の活用促進、街並みや自然景観の保全など、日本の観光産業のイノベーションに資するものとして期待される。

また、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。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。こうしたことから、日本人による海外旅行の促進にも取り組むべきである。

#### （1）現下の訪日外国人旅行者の急増に対応する受入環境整備

##### ①民泊等の活用による宿泊施設の充実と多様化

訪日外国人の急増によって、大都市における宿泊施設の需給が逼迫している。宿泊施設の充実と多様化によって、旅行者の様々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。宿泊施設の多様化は、旅行者の選択肢を増やし、新たな需要を創出するとともに、古民家や空き家等の既存ストック、別荘やコンドミニウム等の遊休施設の活用は社会課題解決にも有効である。そのため、自宅等を宿泊施設として活用する民泊については、衛生・安全の確保と観光の促進を両立させる制度設計の検討を官民一体となって進めるべきである。

なお、宿泊施設の充実に向けては、ホテル・旅館の新設や更新を促進することも重要である。ホテル・旅館に対する容積率の緩和や固定資産税の軽減措置等の方策を検討されたい。

##### 【参考】

- ・ 政府では、民泊を活用するため、旅館業法の政令を改正し、4月1日より施行した。民泊を旅館業法上の簡易宿所に位置付けることで、民泊サービスを繰り返し提供する貸し手は、営業許可の取得が義務化される。行政側が民泊の実態を把握することが容易になり、衛生・安全の確保や近隣住民とのトラブル防止、既存の宿泊施設等との競争環境の整備が期待される。
- ・ 国家戦略特区の特例措置である短期滞在の外国人向け滞在施設の旅館業法の適用除外（外国人滞在施設経営事業）は、国家戦略特区法施行令の規定により、指定区域における条例制定が必要。現在、東京都大田区と大阪府・大阪市で条例が制定され、1月から大田区で事業が開始されている。
- ・ 青森市では、昨年規制緩和により認められたイベント民泊（開催自治体の要請を

受け、期間を限定して自宅を旅行者の宿泊施設として提供）を、ねぶた祭り開催時に実施。今後、各自治体での取り組みの普及が求められる。

## ②C I Q（税関・入管・検疫）体制の整備・強化

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安全を担保した上で、次の取り組みを強化されたい。

### 【空港・クルーズ客船における取り組み】

空港においては、国際会議等の参加者やV I P等を対象としたファーストレーンの設置を拡大するとともに、自動化ゲートの利用促進・設置拡大を図られたい。同時に、自動化ゲートを利用する訪日外国人に対しては、わが国の免税販売制度（小売店での免税手続きの際にパスポートのスタンプ（証印）確認があること等）を周知強化されたい。

また、クルーズ客船においては、簡易な手続きで上陸を認める船舶観光上陸許可制度の円滑な運用を期待するとともに、前寄港地等から入国審査官がクルーズ客船に乗船し、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、その導入を拡大されたい。

### 【土産品等の海外持ち出しルールの周知強化】

食品類は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、国内小売店の現場では外国人旅行者への販売に際し、持ち込み禁止の対象食品であるか否かの判断、説明ができず対応に苦慮するケースがある。小売業者をはじめ、生産者、卸売業者等の関係者に対する動植物検疫制度の理解醸成を図るとともに、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を強化されたい。

また、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。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を強化されたい。

## ③旅行者に対する安心・安全の確保

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る。

また、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や医療通訳の育成、さらには往診診療が可能な医師の情報をホテル・旅館など宿泊施設が共有できる仕組みの構築などを推進されたい。

加えて、2020年大会を見据えたテロ対策・感染症対策についても、関係機関が連携し、未然防止策や対処体制の整備など鋭意推進されたい。

## ④貸切バスの需給逼迫への対応と路上混雑の解消

訪日外国人旅行者向け貸切バスは、運転手の担い手不足などを理由に需給が逼迫している。今後も旺盛な需要が見込まれることから、安全を適切に確保しつつ、需要に対応する

ために、営業所が所在する区域を管轄する運輸局の管轄区域（地方ブロック）を臨時営業区域とする措置並びに営業所が所在する県に隣接する県を、運輸局の所管区域に関わらず臨時営業区域とする措置がとられている。いずれも期間を区切った臨時措置であるが、臨時営業区域の更なる緩和や恒久化等、貸切バスの営業区域制度の緩和を検討することが望ましい。

また、バス運転に必要な大型2種免許の取得には、普通免許を3年保有することが要件となっているため、運転手を短期間で増やすことは容易ではない。こうしたことから、バス乗務員の確保に向けて、女性や高齢者の活用、法令を遵守している優良な事業者への大型2種免許取得要件の条件付き緩和等、様々な方策を検討されたい。同時に、貸切バス利用者の安全・安心を確保するため、貸切バス事業者に対する国の監査体制を強化するとともに、（公社）日本バス協会が実施する貸切バス事業者安全性評価認定制度を更に普及促進されたい。

さらに、都市部において貸切バスによる路上混雑が生じており、周辺の事業者から対応を求める声があがっている。主要駅や空港等に加えて、都市部においても貸切バス専用の乗降スペースや駐車場を確保することが必要である。

#### 【参考】

- ・「貸切バス事業者安全性評価認定制度」は、貸切バス事業者の法令遵守事項と安全確保への取組状況を書類審査と訪問審査で確認・評価し、安全性評価認定を行う。
- ・東京都台東区は浅草で観光バスの路上駐車対策として、区営駐車場と乗降場の利用に事前予約制度を導入するとともに、乗降場を増設して利用を分散させる取り組みを開始。

### ⑤多様なニーズに対応した通訳ガイドサービスが提供できる仕組みの構築

大型クルーズ客船の寄港時、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。特に、中国語、韓国語、タイ語の通訳案内士が不足しており、こうした状況が続くことで、資格をもたないガイドによる案内行為が増加することが懸念される。従って、通訳案内士制度の改善や地方公共団体が独自に企画・育成する地域ガイドの活用、その機能を補完するボランティアガイドの育成を通じ、多様なニーズに対応した通訳ガイドサービスが提供できる仕組みを早期に構築されたい。

とりわけ、通訳案内士については、対象言語の追加（インドネシア、マレーシア、ベトナム等）や質の向上に向けた更新制度の導入等を期待したい。

#### 【参考】

- ・通訳案内士の登録者数は全国で約20,000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応えきれない等、市場とのミスマッチが見受けられる。

### ⑥Wi-Fiなど通信環境の整備

無料Wi-Fiの整備やSIM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が求められる。政府では、無料公衆無線LAN整備促進協議会を通じて、認証手続きの簡素化・一元化に関する実証実験に取り組んでいるが、空港・駅、宿泊施設、広域観光周遊ルートの対象地域など旅行者が集まる施設やエリアにおいて、訪日外国人に対する無料Wi-Fiの利用開始手続きの簡素化・一元化が早期に実現するよう取り組みを加速されたい。

## (2) 2020 年に向けて着実に取り組むべき受入環境整備

### ①首都圏空港の更なる機能強化

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。政府では、2020 年大会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、2020 年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、更なる旅行者の受入に向けて検討を進められたい。

加えて、首都圏空港と都心間の交通アクセス改善による利便性の向上が不可欠である。鉄道の新路線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、バスの運行充実等さまざまな方策が検討されているが、国、東京都等関係自治体、交通事業者が緊密に連携し着実に対応していくことで、早期にアクセス改善が実現することを望む。

### ②地方と海外を結ぶ国際線ネットワークの拡充等

空路による訪日外国人旅行者の約 85%がゴールデンルートの出入口となる空港を含む特定の空港に集中しており、これに伴い滞在先も空港が所在する特定の都市に集中する傾向がある。全国の地方空港を通じて外国人旅行者を直接呼び込み、地域経済の活性化・地方創生を図ることが重要である。従って、地方と海外を結ぶ国際線の拡充、特に LCC の就航を促進するために、地方空港における空港容量の拡大、C I Q の強化、着陸料の減免などの取り組みを推進されたい。さらに、新規就航・増便に対応する操縦士・整備士等の養成・確保が求められる。

また、到着した空港から国内の他地域への移動を容易にするためには、「大都市圏と地方」、「地方と地方」を結ぶ国内線の拡充や鉄道・バス等のアクセスの充実、共通パスの普及も重要である。

### ③クルーズ振興の飛躍と東京港における大型クルーズ客船ふ頭の整備推進

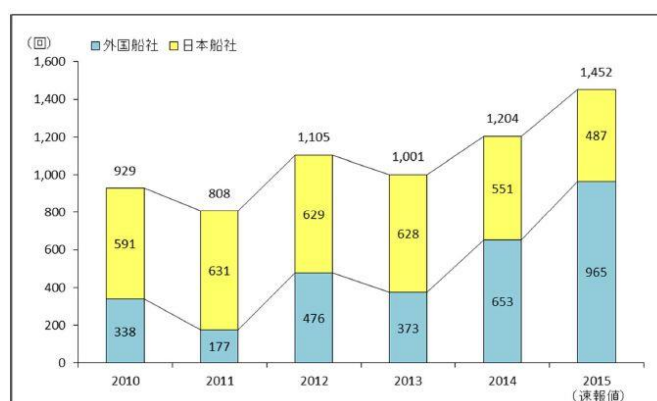
クルーズ客船の入港による経済効果は大きく、訪日外国人旅行者のさらなる増加にも大きく寄与することから、旺盛なクルーズ需要に対応するため、旅客船ターミナルの整備や円滑な周遊を可能とするための環境整備等、ソフト・ハード両面における取り組みをより強化していく必要がある。

東京港では、大型クルーズ客船受入に対応する新たな客船ふ頭を 2020 年大会に間に合うよう整備を進めている。東京港への大型クルーズ客船の寄港ニーズは多いほか、オリンピック・パラリンピック開催に

際しては、クルーズ客船が、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た事例が多数ある。こうしたことから、国と東京都が連携のもと、着実に整備を進められたい。

また、現在、わが国が保有するクルーズ客船は 3 隻にとどまっており、外国籍のクルー

わが国港湾へのクルーズ客船の寄港回数



出所：国土交通省

ズ客船の日本への寄港を拡大していく必要がある。しかし、飛行機や船による国内運航は、自国事業者のみに限定されており、日本発着の外国籍クルーズ客船は、海外の港に立ち寄ることで、同規制（海運カボタージュ規制）を回避している。近年のクルーズ客船の大型化（直近では4,000人超乗船可）など、クルーズツーリズムの可能性は大きく、より多くのクルーズ客船が全国各地に寄港できるよう、外国籍の船舶に対する運航制限を、観光クルーズ客船に限り緩和されたい。

なお、日本籍の客船による宿泊型のクルーズについても、国内産業の振興、新たな旅行需要創出の観点から、振興策を強化し、市場の拡大を図るべきである。

#### 【参考】

- ・近年、世界のクルーズ人口は急速に増加し、10年前の約2倍になっている。特にアジア域内では、大型クルーズ客船による低価格なカジュアルクルーズの提供が開始されたことにより、クルーズ市場が急成長している。
- ・わが国への大型クルーズ客船の寄港も増加し、訪日クルーズ旅客者数は、2013年の17万人から、2015年は100万人に飛躍し、目標を5年前倒しで達成。

#### ④ビザ発給要件の戦略的緩和、トランジット旅客の取込み

日本への旅行者増加が見込まれる国々に対し、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る必要がある。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更なる緩和を期待する。ASEAN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。併せて、旅行者の利便性向上を図るためインターネット上で申請を受け付けて発行する電子ビザを導入されたい。

また、国際線通過旅客（トランジット旅客のうち日本に入国しないで乗り継ぐ予定であった者）が、乗り継ぎ時間を利用して日本国内で観光ができるよう、寄港地上陸許可制度（ショアパス）の積極活用を図るとともに、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を検討されたい。

なお、被災地を含め東北地域が一体となってインバウンド増加に取り組むために、平成24年7月から実施されている中国人観光客に対する数次ビザの発給について、対象を青森県・秋田県・山形県にも拡大されたい。

#### ⑤キャッシュレス旅行のための環境整備

欧米の旅行者は、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や鉄道・タクシー、美術館・博物館等に対しても、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。

また、海外発行のクレジットカードやキャッシュカード対応ATMの設置については、ゆうちょ銀行とセブン銀行が既に対応しているほか、メガバンクが平成27年度より順次設置しており、これにより大都市では、現金の引き出しに関する環境が整いつつある一方で、地方の空港・主要駅や観光地では対応が緒に就いたばかりである。外国人旅行者の消費行動における利便性を向上させるため、全国で海外発行のカード対応ATMの設置を促進するとともに、ATMの場所や利用方法について外国人旅行者への周知を図られたい。

## ⑥多言語音声翻訳システムの社会実装による多言語対応の推進

外国人旅行者の多くが日本滞在中に言葉やコミュニケーションで不満・不便を感じており、「言葉のバリアフリー」の早期実現が求められている。空港、駅、道路等の社会インフラや美術館・博物館、自然公園等については、多言語対応が進みつつある一方で、病院、飲食店や商業施設等では、多言語表記に加え会話によるコミュニケーションが求められることから、取り組みの進捗に差が出ている。政府では、「グローバルコミュニケーション計画」として多言語音声翻訳システムの社会実装を目指しているが、こうしたICT（情報通信技術）を徹底的に活用することで、社会のあらゆる地域・場面において多言語対応が進むよう鋭意推進されたい。

### 【参考】

- ・政府は「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」を策定したほか、東京都が多言語対応協議会を設置し、国・関係地方公共団体・民間の参画のもと、多言語対応を官民一体で推進している。

## ⑦利便性の高い公共交通機関等の共通パス等の発行・普及に向けた取組の推進

公共交通機関の乗り継ぎに係る乗車券の購入や文化・観光施設等での入場料の支払いは、外国人旅行者にとって煩雑であることから、旅行者の利便性向上、移動の円滑化、費用の低廉化等を図るため、わが国で普及している交通系ICカードを活用し、公共交通機関、美術館・博物館、観光施設等で相互利用可能な共通パスの導入を進められたい。

また、交通系ICカードと旅行者のパスポート情報等を紐付け、免税手続きの簡素化やホテルチェックイン時の活用など、様々な活用策を鋭意検討されたい。

### 【参考】

- ・わが国の公共交通における交通系ICカードは、Suica等の10種類が全国で相互利用が可能であり、カード1枚で電車、バス、タクシーの利用や買い物もできるなど利便性が高い。
- ・海外の事例では、スイスの「スイス・パス」が旅行者の評価が高いと聞く。これは、スイス国鉄をはじめとして、コンソーシアムに加盟する鉄道会社の鉄道路線、湖上汽船、主要都市でのトラムや市バス等の市内公共交通機関が利用できることに加えて、400カ所以上ある博物館や美術館の入場ができるトラベルパスである。

## ⑧ムスリム・ベジタリアンなどの文化・習慣の異なる旅行者への対応

ビザ要件の緩和やLCCの就航等を背景に、東南アジアからの旅行者が急増しており、マレーシアやインドネシアからのムスリム旅行者が今後一層増加することが見込まれる。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期待したい。

### （3）戦略的な訪日プロモーションの展開

#### ①多様な国・地域からの誘客に向けたプロモーションの実施

訪日外客のうち東アジアからの旅行者が全体の約7割を占める一方で、長期滞在の傾向が強い欧米の旅行者は全体の約1割である。日本の歴史・文化に高い関心を有しつつもま



だ十分に取り込めていない欧米からの訪日需要を確実に取り込むべく、歴史・文化に力点を置いたプロモーションをより一層強化されたい。また、潜在需要が高く今後FITの増加が期待される中国やリピーターの多い韓国、台湾、香港などに対しては、ゴールデンルート以外の地方の魅力を定期的に情報発信することが有効であり、こうした取り組みに対する支援を期待したい。

## ②大都市と地方の連携などオールジャパン体制による訪日プロモーションの展開

東京都は、2020年東京オリンピック・パラリンピック開催と更なる先を見据え、旅行地としての東京を強く印象づける「東京ブランド」の確立に向けた取り組みとして、「東京ブランド推進キャンペーン」を展開している。それと同時に、ゴールデンルートに集中する訪日外国人旅行者を東京と地方の双方を訪れるよう誘客するために、各道府県の提案に応じ、海外メディアの招聘や商談会への参加など、訪日外国人誘致プロモーションを共同実施することを打ち出した。政府では関係機関の連携を通じた訪日促進を図っているところであるが、こうした大都市と地方の連携は、地方創生に資する取り組みであり、政府としても後押しされたい。

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の都市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。公共空間や民間施設等における地方の伝統芸能・祭り・食のイベント開催を促進するとともに、これら全国各地への旅行者送客に貢献する取り組みに対する支援を期待する。

### 【参考】

- ・東京都は、東京ブランドのコンセプトを「伝統と革新が交差しながら、常に新しいスタイルを生み出すことで、多様な楽しさを約束する街」と定義。ロゴ・キャッチコピーを「& TOKYO」とし、都民・民間事業者等への広報・普及啓発や海外への東京ブランドの発信などブランディングキャンペーンを展開。
- ・また、日本各地と連携した外国人旅行者の誘致策として、東京と各地を結ぶ観光ルートの設定等を平成27年度の東北地方に加え、平成28年度は中国・四国地方の自治体や交通事業者等と連携して実施。



## ③コンテンツの海外発信強化

海外からの評価が高いわが国のコンテンツの現地での活用は、訪日意欲を喚起するための有効な手段である。政府は、コンテンツの海外発信について、現地への効果的な浸透を図るため、ターゲットとする国において、国が主導して日本のコンテンツ専門放送局などの情報発信拠点（ジャパン・チャンネル）を設け、継続的に発信し続けることが重要である。また、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、日本の魅力発信を更に支援されたい。

### （４）ツーウェイツーリズムの拡大、日本人による海外旅行の促進

#### ①着陸料の減免などによる国際線の就航促進、日本人によるクルーズ旅行の振興

日本人による海外旅行は、全体の99%が空路によるもので、その約9割が成田・羽田、

中部、関西の4空港に集中している。地方空港において国際線を維持・拡充していくためには、日本人の利用促進が不可欠である。従って、地方空港における着陸料減免などによる国際線の就航促進や空港アクセスの充実など利便性向上を図られたい。

また、大型クルーズ客船の誘致活動等によって訪日クルーズ旅客者数は100万人に達する一方で、日本人による外航クルーズの利用者は増加傾向にあるものの約13万人に留まっており、官民が連携し、市場の拡大を図ることが望まれる。

## ②パスポート取得費用の減免や教育旅行を通じた若年層の国際相互交流の促進

ツーウェイツーリズムを拡大する上で、未来を担う若い世代の国際相互交流を促進することが求められている。旅行費用の低廉化策として、地方空港・LCCの活用を進めるとともに、若年層がパスポート（旅券）を取得する際に、発給手数料を減額するなどの措置を検討されたい。

また、教育旅行の推進も重要である。訪日教育旅行においては、学校交流の受入に関する情報共有を図るためのワンストップ窓口の設置や、受入側となる学校の費用負担の軽減などが必要である。

### 【参考】

- ・パスポートの取得費用は、通常、10年間有効な旅券（20歳以上）が16,000円、5年間有効な旅券（12歳以上）が11,000円、同（12歳未満）が6,000円。
- ・わが国人口に占めるパスポート保有率の約24%に対して、米国が約40%、カナダが約60%、オーストラリアが約50%、ニュージーランドが約75%、英国が約80%となっている。

## ③ワーキング・ホリデー制度の交流対象国の拡大

ワーキング・ホリデー制度は、二国・地域間の取決め等に基づき、相手国・地域の青少年に対し、休暇目的の入国及び滞在期間中における旅行・滞在資金を補うための付随的な就労を認める制度であり、文化や一般的な生活様式の理解を通じて、相互理解を深めることを目的としている。わが国は、欧州やオセアニア、東アジアを中心に14か国・地域との間で同制度を導入しており、年間約1万人が日本のワーキング・ホリデー査証を取得している。相互交流の拡大に有効な制度であることから、対象国の拡大を検討すべきである。

### 【参考】ワーキング・ホリデー制度の対象国

《欧州》英国、フランス、ドイツ、アイルランド、デンマーク、ノルウェー、ポルトガル、ポーランド、《オセアニア》オーストラリア、ニュージーランド、《アジア》韓国、台湾、香港、《北米》カナダ

## 4. 国内観光の活性化に向けた戦略的取り組み

国内観光の長期的な減少は、20年に及ぶデフレ経済や円高による日本人の海外旅行の増加、東日本大震災など外的要因によるところが大きいですが、日本人の余暇の過ごし方に関する選択肢の多様化、団体旅行から個人旅行へのトレンドの変化、観光産業におけるニーズへの対応の遅れなどによるところもある。

東京及び東京圏は送客装置としての役割を担っている。広域連携による相互交流の拡大と継続的な支援が必要な東日本大震災被災地への送客を図ることが重要である。

また、国内の観光客は、50代以上が約4割弱を占め、旅行商品もシニア世代を優遇するものが多い。旅行人口の層を拡大していくうえでは、参加体験型観光の需要を踏まえた新たな旅行ニーズの掘り起こしや若者の旅行体験の促進、旅行需要の平準化、ユニバーサルツーリズムの促進など戦略的取り組みが求められる。

### (1) 広域連携による相互交流の拡大と東日本大震災被災地復興の促進

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持たせて、複数の都道府県に跨って繋げる広域観光周遊ルートの形成・構築は、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。広域連携は、地域経済を活性化し、各地の人々との相互交流を拡大する上で、極めて重要である。そのために、東京としては、旅行者を各地へ送り出す送客装置の役割を發揮する必要がある。こうしたなか、関東地方では、平成26年度から「関東観光広域連携キャンペーン推進事業」を官民連携で展開している。今後は、関東地方における広域観光周遊ルートの形成について、国としても後押しをされたい。

また、東日本大震災被災地である東北6県や関東地方沿岸部を訪れる旅行者は、日本全体の旅行者数から見ると大変低い割合であり、継続的な支援が必要である。特に依然として続く風評被害により、福島県を訪問する修学旅行生は震災前の水準の半分程度に留まっている。子ども農村漁村交流などへの積極的な支援や、防災・震災学習プログラム等による復興ツーリズムなど教育旅行の誘致に向けた取り組みを支援するとともに、風評被害の払拭に向けた正確な情報発信を強化されたい。

### (2) 参加体験型のレジャー需要の高まりを踏まえた新たな旅行ニーズの掘り起こし

国内のレジャー市場では、遊園地・テーマパークやライブ・エンタテインメントなどの参加体験型の需要が高まっている。また、近年の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、医療ツーリズムなど、見る観光から体験する観光へのシフトの動きもある。

国では、世界遺産、日本遺産、社寺観光、アートツーリズム、ロケーション等、テーマ別観光に取り組む地域をネットワーク化し、共同サイト開設やプロモーションの強化等により、新たな旅行需要の掘り起こしを進めているが、アウトドアレジャーや音楽フェスティバルなど参加体験の要素が強い旅行もテーマに加えて、幅広い層に対して、旅行の動機づけを図られたい。

#### 【参考】

- ・東京ディズニーリゾートやユニバーサル・スタジオ・ジャパンに代表されるテーマパークは、需要の高まりを見込み、新たなイベントや設備投資を実施することで、更なる入場者を呼び込む好循環を実現している。

・音楽コンサートが牽引するライブ・エンタテインメント市場は、ここ数年規模の拡大が続き、2015年には4,200億円に達した。

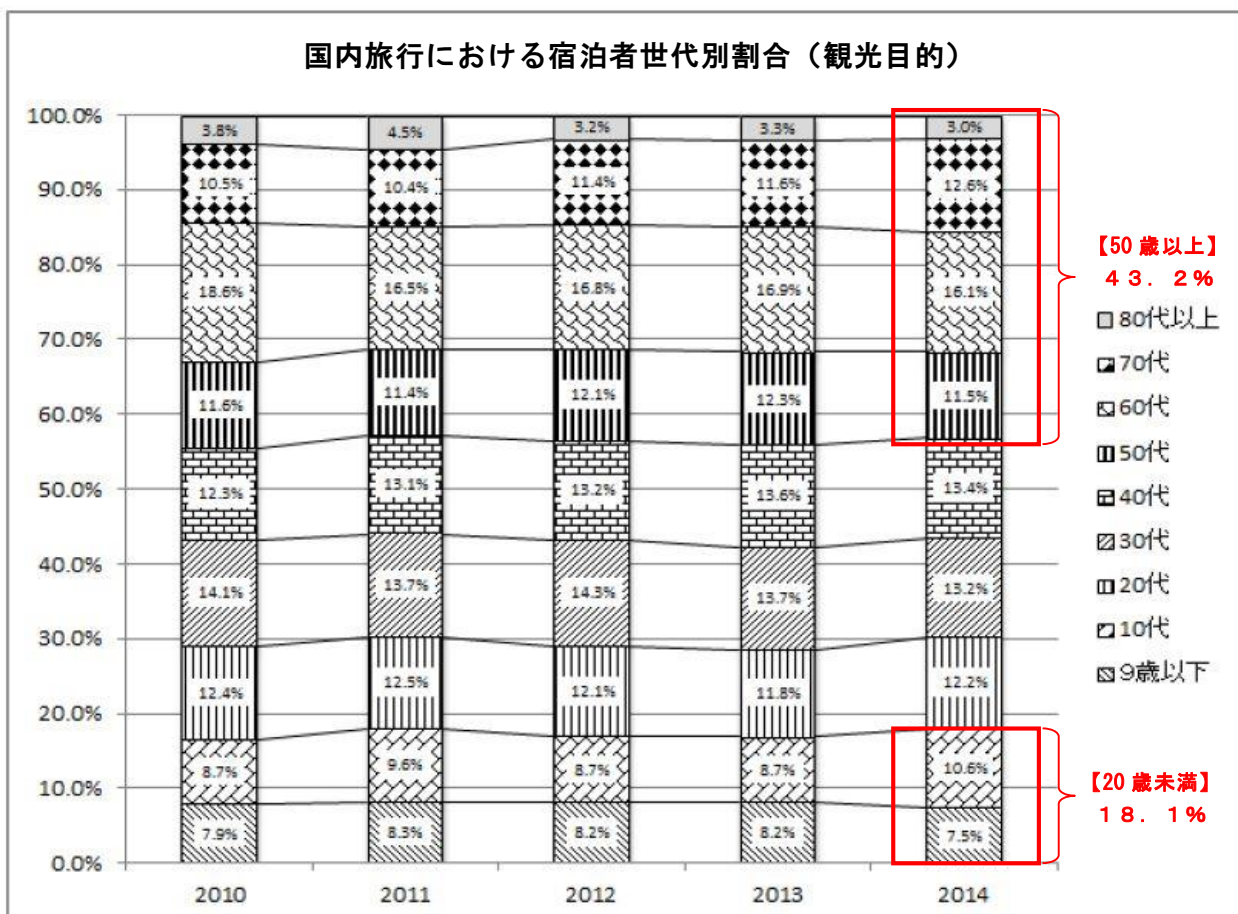
### (3) 若者の旅行体験の促進

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。旅行市場を活性化し、地域を訪れる旅行者を増やすには、未来を担う若年層の旅行を促進する必要がある。

旅行会社は、主要顧客であるシニア層を中心とした商品造成を行っており、様々な優遇があるほか、商品数も充実している。一方で、若者は旅行会社のカウンターで相談するというよりも、インターネットで情報収集し、OTA（オンライン旅行取引事業者）を通じて旅行手配を行うことが多い。インターネットは、目的を持って、探す対象が明確である場合は有効なツールであるが、そもそも旅行の経験がない若者にとっては、まず旅行に出るきっかけを作ることが重要となる。

また、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、教育旅行の一層の促進や若者向けの優遇商品の造成など、若者の旅行体験を促進する取り組みを強化されたい。



出所：観光庁「旅行・観光消費動向調査」

#### 【参考】

・観光庁では、若者旅行振興に取り組む機運を高めるため、「今しかできない旅がある」をキャッチフレーズに若者旅行を応援する取り組みを表彰。また、若者に旅の素晴らしさを伝えることを目的に大学や高校で「若旅★授業」を展開。

・(株)リクルートライフスタイルは、若年層レジャー需要活性化プロジェクトとして、19歳はスキー場リフト券が1シーズン無料になる「雪マジ!19」を展開。旅行市場の中長期的な活性化を目的に、若年層のレジャー体験を後押ししている。

#### **(4) 誰もが安心して旅行を楽しむことができるユニバーサルツーリズムの促進**

高齢や障がい等の有無にかかわらず、誰もが安心して、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を促進することは、増大する高齢者の旅行需要を喚起するとともに、2020年パラリンピック大会の受入体制の整備に資する。平成28年度より観光案内所にバリアフリー相談窓口の機能を付加するモデル事業が始まるが、既存の受入拠点と観光案内所の連携やバリア・バリアフリー情報の調査等を着実に進められたい。

#### **(5) 特定時期に集中する旅行需要の平準化を図る休暇取得の促進**

わが国における有給休暇の取得率は他の先進国と比べて低く、欧米におけるバカンスに該当する1ヶ月程度の長期休暇を取得する文化・慣習もない。従って、日本人の余暇としての旅行需要は必然的に、ゴールデンウィークやお盆・年末年始に偏在し、その結果として公共交通機関、高速道路、観光地等の混雑や旅行料金の高止まりが生じている。また、こうした季節的・时期的な需要格差は、観光産業の安定雇用や生産性向上の大きな阻害要因となっている。

国内観光の活性化のためには、経済・企業活動への影響にも配慮しつつ、国をあげての休暇の取得促進や取得時期の分散等を図る必要がある。

## Ⅱ. 観光産業の「稼ぐ力」を高め、真の基幹産業へ

2015年に日本を訪れた外国人による旅行消費額は、3兆4,771億円に達した。この消費額は、自動車部品の輸出金額に匹敵する規模であり、インバウンド消費が日本経済を下支えしているといっても過言ではない。既に交通・旅行・飲食・宿泊はもとより、小売・流通・製造など多くの産業がインバウンド需要の取り込みを図っている。

その一方で、わが国の観光関連産業は、諸外国や他業種と比較し、生産性が低く、労働力人口の減少下において、深刻な人手不足が生じている。観光産業が日本を牽引する基幹産業に飛躍するためには、業務効率の向上や他業種との連携を通じて新たな商品・サービスを生み出すことで、稼ぐ力を高めるとともに、企業の収益向上を賃金上昇、安定雇用など労働環境の改善に結びつけていかなければならない。また、生産性を高めるうえで重要になるのは、働く人が新たなニーズに対応する技能を身につけることである。人材の確保とあわせて、その育成を進める必要がある。

また、民間企業によるリスクを取った積極的な観光投資を引き出すためには、更なる規制緩和とともに、新たな観光ニーズに対応する法制度等の整備によってビジネス環境を整えることが重要である。

こうした取り組みを通じて、企業経営者のみならず、現場の様々な担い手、高度な専門職、また投資家にとっても、観光が魅力ある産業に進化することが求められる。

加えて、東京においても多くの中小企業は、インバウンド消費を取り込めていない。地域経済への波及も重要な課題である。

### 1. 観光産業の「稼ぐ力」の強化と人材の育成・確保

#### (1) 「業務効率化」と「高付加価値化」による観光産業の生産性向上

わが国の飲食・宿泊業は、諸外国や他業種と比較し、労働生産性の低さが指摘されている。業界の特性として、小規模事業者が多いほか、調理・フロント・接客など業務別に人員が配置されているため、人の稼働率が上がりにくい。創意工夫による業務効率化を後押しするため、サービス業と製造業等との異業種連携による生産性向上に向けた取り組みやベストプラクティスの普及、予約・顧客管理・プライシングのマネジメントを可能にするクラウドサービス等のICT利活用、オペレーションの効率改善等の支援策を一体的に推進されたい。

また、従来わが国が得意としてきた「モノづくり」から、より高い付加価値を生み出す「コトづくり」へと発想を広げていくことが必要である。素材の発掘・生産、ストーリー性の構築、商品化、最適なチャネルでの販売といったサプライチェーンを、地域の多様な連携によって構築することで成り立つ地域資源のブランド化は、「コトづくり」の有効な手法である。地域の観光関連産業の「稼ぐ力」を強化し、産業に人材を呼び込むためにも、こうした取り組みを更に後押しされたい。

#### (2) 地域経済に観光消費を取り込むショッピング・ツーリズムの振興

免税制度の拡充や外国人旅行者の増加によって、免税カウンターを備えた大型店やチェーン店等で売上の伸びが目立つ一方、旅行者が集まる東京においても、多くの中小企業ではインバウンド需要を取り込めていない。小売店における訪日外客受入の基礎インフラとして、消費税免税制度を位置付けたうえで、中小規模の事業者・商店街に対する制度周知



を強化するとともに、免税手続き帳票類の簡素化・電子化とあわせて免税手続きに対応する効率の良いレジシステムの導入への支援を期待する。

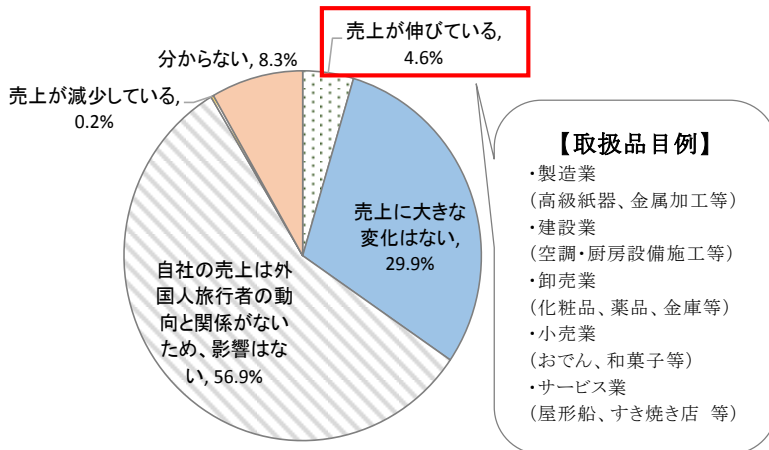
また、シンガポールや韓国、台湾は国を挙げてショッピング・ツーリズムを振興し、グローバルショッパーと呼ばれる買い物に旅行の重点を置く海外富裕層の取り込みを図っている。ショッピングを食・まちあるきに並ぶ観光の重要なコンテンツとして位置付けた上で、予算を確保し海外でのプロモーションを強化されたい。

**【参考】**

- ・消費税免税制度については、平成 26 年 10 月の全品目免税対象化に始まり、平成 27 年 4 月には商店街・ショッピングセンター等において免税販売手続きの第三者委託・一括カウンターでの処理が認められた。
- ・さらに平成 28 年度税制改正によって「免税対象金額の引き下げ」が実現する等、矢継ぎ早に制度が拡充されている。

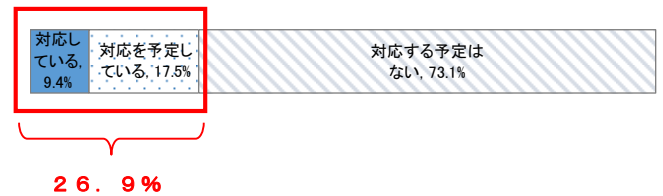
**外国人旅行者の増加に伴う直接的・間接的な影響**

○1年前と比較した外国人旅行者の増加に伴う貴社の直接的・間接的な売上への影響について（有効回答企業数:805 社）



※805 社の内、資本金 1,000 万円未満(個人事業主含)は 461 社(57.3%)、同 1,000 万円超は 344 社(42.7%)。

○外国人旅行者の需要獲得に向けた対応状況について  
※「自社の売上は外国人旅行者の動向と関係がない」とした企業は母数から除く（有効回答企業数:342 社）



出所:東京商工会議所「東商けいきょう 2015 年 10-12 月期」

**(3) ビジネス需要の拡大と地域活性化に向けたM I C Eの促進**

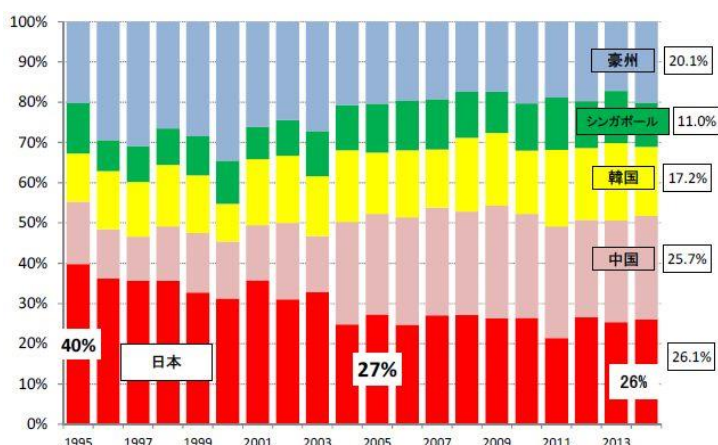
世界全体の国際会議の開催件数は年々増加傾向にあるが、特にアジア・中東・オセアニア地域では急速な経済成長を背景に、過去 10 年間で約 1.6 倍に増加している。シンガポール、韓国などアジア各国は、国家戦略として大規模なM I C E施設を整備するとともに、M I C Eの誘致・開催への支援強化や、専門人材の育成、そして誘致において重要な要素となる新たな観光資源開発を進めており、アジア地域におけるM I C E誘致競争が激化している。

こうしたなか、わが国のM I C Eデスティネーションとしての地位が相対的に低下している。海外M I C E専門見本市への出展やメディアの招請等のプロモーションを強化することで、国際会議や展示会・見本市等の誘致を強力に進められたい。また、M I (ミーティング・インセンティブ) 誘致においては、ユニークベニユーの充実が大きな決定要因となる。従って、海外の活用事例について調査・研究を進めるとともに、ユニークベニユーの活用に係る各種規制の柔軟な運用等を通じて、わが国においても歴史的建築物や文化施

設をユニークベニューとして積極的に活用できるよう鋭意取り組まれない。

加えて、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やMICE施設整備を促進するための施設設置者・建物所有者への経費補助、税制優遇措置等を検討されたい。

アジア・大洋州地域の主要国の国際会議開催件数に対する日本のシェア推移



出所：観光庁「観光白書」 ※ICCA 統計を基に観光庁作成

#### （４）観光関連産業への投融資拡大

地域の観光産業の活性化に資する企業に対して、その企業の更なる成長や地域の発展に必要な資金を提供することが求められているが、中小規模の観光関連企業が新しい投資を考えたときに、リスクマネーを提供する仕組みが少なく、成長資金が足りていないといった声を聞く。従って、観光を通じた地域活性化の成功事例の創出にあたっては、成長資金の供給拡大が必要であり、地域や観光事業者の期待も高いことから、政府系金融機関及び民間金融機関等が積極的に投融資を拡充できるよう政府による後押しを期待する。

##### 【参考】

- ・（株）日本政策投資銀行及び（株）地域経済活性化支援機構等は、「観光活性化マザーファンド」を設立し、地域金融機関等との連携により、観光産業を通じた地域経済の活性化を支援している。
- ・具体例として、古民家を再生し、宿泊・飲食・婚礼施設として運営する事業体への投融資などの実績がある。古民家は担保資産になりにくく、再生実績が少ないので、これまでは金融機関からの融資は難しかったが、ファンドからの出資等によって成長資金の供給が可能となった。

#### （５）インバウンド対応等への支援を通じた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、FITに向けた情報発信の強化や泊食分離などの商習慣の改善、ICT活用による業務効率化、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、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、政府は改正耐震改修促進法に基づく耐震診断・改修に対する支援を継続・拡充されたい。

##### 【参考】

- ・改正耐震改修促進法に基づき耐震改修を行う旅館・ホテルなどの建築物への支援措置が平成30年度末まで延長された。また、建設コスト高や工事費の上昇などを踏まえ、耐震改修の単価も見直されている。

## （６）統計の整備と観光ビッグデータの利活用の促進

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、正確な基礎データの整備が不可欠である。政府は、こうした観光統計を早急に整備し一元的に提供されたい。

また、観光産業の生産性向上に向けては、ビッグデータを活用して外国人旅行者のニーズや満足度、行動等の情報を収集・分析し、マーケティング等に活用することが重要である。

### 【参考】

- ・内閣官房まち・ひと・しごと創生本部では、「地域経済分析システム（RESAS）」を提供。地域経済に係わる様々なビッグデータをもとに、外国人訪問分析や消費分析等が可能。

## （７）観光産業を支える現場人材からマネジメント人材まで多様な人材の育成と確保

### ①産学連携による人材育成

観光産業を支える人材から、高度マネジメント人材まで、多様なニーズに応える人材の育成を推進し、観光産業全体の質の向上や人材の高度化を図ることが求められる。観光を推進している大学と産業界の間で、カリキュラムや育成方針を議論する場を設定し、トップレベルの経営人材の育成を加速されたい。また、高校に観光系学科を設置し、地域内で観光に係る知識・技能やホスピタリティマインドを有する人材を育成することも重要である。

### 【参考】不足している観光人材・職種等

- ・交通インフラ（バス乗務員、飛行機操縦士・整備士等）
- ・宿泊施設（フロント、厨房、客室係等）
- ・ガイド（通訳案内士等）
- ・MICE（ミーティングプランナー等の専門人材）
- ・DMO（マーケティング等の専門人材）

### ②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、約6～7割の留学生が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3割程度である。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、国においては、留学生の就労ビザの要件緩和を進めるとともに、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。

### ③MICE分野の人材育成

2020年大会に向けて、スポンサー企業はじめインセンティブツアー等での来訪者が今後ますます増えていくことが想定される。政府では、大学との連携や業界団体の取り組みに対する支援などを通じて、MICE誘致で重要な役割を担うミーティングプランナーやPCO（Professional Congress Organizer：会議運営者）と呼ばれるMICE関連の専門家育成、またMICE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

づくりを促進されたい。

#### ④日本版DMOの人材育成

観光地経営の視点から観光地域づくりを担う主体として、日本版DMOの構築が全国各地で進められている。当該組織では、マーケティングに基づく戦略策定、データ収集・分析、商品造成等の専門技能が求められている。日本版DMOの取り組みを先導するための人材育成の支援、また人材マッチングの仕組みを創出されたい。

## 2. 規制・制度改革の推進

### (1) 地域資源の活用・観光産業の担い手確保に向けた規制緩和

#### ①河川観光船の弾力的な運航を妨げる海上運送法に係る手続きの簡素化

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、海上運送法に係る手続きの簡素化を図られたい。

#### ②地域限定旅行業における旅行業務取扱管理者の要件緩和

ホテル・旅館や観光案内所、道の駅などが旅行商品を企画・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、旅行業法における地域限定旅行業への参入促進を図る必要がある。そのため、地域限定旅行業における旅行業務取扱管理者の選任については、旅行者等その他業種との兼任を認められたい。

#### 【参考】

- ・旅行業法において、旅行業務取扱管理者は、他の営業所の旅行業務取扱管理者となることができないとされ、常勤専従する必要がある。
- ・一方で、構造改革特区では、旅行業務取扱管理者が他の業種との兼任でも地域限定旅行業に登録できる特例措置が講じられている。

#### ③留学生の就労ビザ要件の緩和

訪日外国人旅行者が急増するなか、外国人材の観光産業への活用を図り、外国人旅行者に対するホテル等における接遇を向上することが求められている。現在、ホテル分野の専門学校で学ぶ留学生が卒業後に国内のホテルに就職する場合の「在留資格変更許可」の対象業務については、フロント、通訳、コンシェルジュなどに限定されているが、飲料部門やロビーサービス、客室部門なども含めたホテル業務全般の職種で採用できるよう要件を緩和されたい。

#### ④職業実践専門課程在学の留学生による資格外活動許可手続きの緩和

留学生が企業実習を行う際には、週28時間以内の就業制限に関する「資格外活動許可」の申請が必要とされている。文部科学省が認定する職業実践専門課程に在学する留学生については、教育機関が発行する「資格外活動届出書」の提出で、資格外活動ができるよう手続きを緩和されたい。

#### ⑤外国人が働きながら日本料理を学ぶための在留資格の要件緩和

海外において和食の人気の高まるなか、日本料理を正しく普及・発信できる外国人材の育成が求められる。しかしながら、出入国管理及び難民認定法では、調理業務の従事につ

いては就労の在留資格が原則として認められておらず、日本国内で日本料理を働きながら学ぶ外国人は、無報酬や社会保険の対象外、客への料理提供ができない等の課題がある。このため、日本料理の海外への普及を図ることを目的として、外国人が有償で働きながら日本料理を学ぶことができるよう在留資格の要件を緩和されたい。

#### 【参考】

- ・総合特区に基づく「特定伝統料理海外普及事業」によって、京都市では外国人が日本料理を有償で働きながら学ぶことができる規制の特例措置が講じられている。
- ・日本料理を海外に普及させることを目的とした日本料理海外普及人材育成事業では、日本の調理師学校を卒業し、調理師免許を取得した外国人について、農林水産省が認定した場合、日本国内の和食店で2年以内の調理業務に従事するための在留資格「特定活動」が発給される。

## （２）新たな観光ニーズに対応する法制度の整備

### ①民泊の仲介サイト事業者に関するルール整備

民泊施設の要件については、旅館業法の政令改正や国家戦略特区制度によって整備されつつある。その一方で、インターネットを通じて民泊サービスを旅行者に仲介する事業者は、現在、旅行業法の登録等の義務はなく、民泊サービスに関する責任は必ずしも明確ではない。

従って、部屋の貸し手及び借り主の特定、提供する物件の要件確認、トラブルへ対応できる相談窓口の設置、損害発生時の賠償責任など仲介事業者の役割を明確にするルールづくりが求められる。

### ②オンライン旅行取引における消費者の安全・安心の確保

海外に拠点を置くOTA（オンライン旅行取引事業者）による日本語サイトの立ち上げ、サービスの展開が加速するなか、旅行の行き先が国内外であるかに関わらず、旅行の予約に海外OTAを利用する旅行者が増加している。一方で、海外OTAについては、日本の旅行業登録を有していないケースが多い。

このようにオンライン旅行取引に関するサイトでも、国内OTAによるサイト、海外OTAによるサイト、またいわゆる「場貸しサイト」では、旅行業の登録の要否や契約当事者となるか否かが異なる。そのため、旅行者が、各種サイトを利用する際に、取引の相手方が誰になるのか、当該相手方が旅行業登録を受けているのかどうかを判別できないまま、予約をすることがあり、消費者保護の観点からは問題があるとされている。

このため、オンライン旅行取引における消費者の安全・安心を確保し、トラブルを未然に防止するため、国が昨年6月に「OTA等のサイトの表示に関するガイドライン」を策定した。本ガイドラインに基づき、事業者に対してサイト表示の適正化を促すとともに、消費者に向けて旅行予約サイトの利用時における注意点等について普及啓発を図られたい。

### ③インバウンドの旅行手配を行うツアー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、（一社）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を普及促進され

たい。また、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するとともに、悪質な事業者の実態把握を進められたい。

#### ④訪日外客の急増やニーズの多様化を踏まえた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。従って、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。

##### 【参考】

- ・全ホテル・旅館に占める本制度の登録割合は、わずか 5% (2,624 軒/5 万 4,540 軒<平成 24 年値>)。また、「外国人旅行者の受入環境の整備に関する行政評価・監視」(総務省、平成 26 年 7 月公表)によると、国際観光ホテル整備法に基づき登録された調査回答ホテル (55 軒) のうち、4 割が課された義務を遵守せず、登録制度が誘客に寄与するとした施設はなかった。

### Ⅲ. 観光立国の実現に向けた推進体制の構築・強化

政府は、本年3月「明日の日本を支える観光ビジョン」を策定し、中長期的な訪日外国人旅行者数や日本人国内旅行消費額の日目標設定や戦略的な取り組みを明示することで、政府全体として観光振興に取り組む強い意思を示した。観光立国の実現に向けて、観光振興に関する予算の拡充、観光関係省庁及び国と地方自治体の更なる連携強化や日本版DMOの形成・確立を通じて、推進体制をより一層強化すべきである。

#### 1. 観光振興に関する予算の拡充

平成28年度観光庁関係予算については、前年比2.4倍の245億円(平成27年度補正を含め301億円)に拡充され、政府全体の観光関連予算(平成27年度:3,003億円)も年々増加傾向にある。観光立国の早期実現に向けて、今後も予算の拡充が続くことを期待する。

また、各地方自治体が地域のニーズに応じて、効果的な観光振興の取り組みが行なえるよう、関係府省庁の予算をパッケージ化した統合予算の創設やワンストップの相談・情報提供体制の構築が求められる。

文化予算(平成28年度:1,039億円)については、ここ10年以上横ばいであり、フランス(約4,640億円)や英国(約1,992億円)はもとより、中国(約1,219億円)・韓国(約2,653億円)に比べても少ない。文化による観光振興への波及効果をさらに高めるためにも、文化庁予算をはじめとする文化関連予算のより一層の拡充を求める。

#### 2. 観光関係省庁及び国と地方自治体の更なる連携強化

観光は文化、まちづくり、スポーツ、医療、農業など幅広い関係府省庁が関与することから、更なる連携の強化が重要である。こうしたなか、観光庁は更なる観光立国の推進のため、スポーツ庁、文化庁と包括的連携協定を締結した。三庁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、2020年東京オリンピック・パラリンピック等の世界的イベントの開催以降も訪日外客の増加や国内観光の活性化が図られることを期待する。

また、多くの地方自治体は、観光を地方創生の切り札として捉えて、固有の資源を活かした取り組みを進めているが、地域によって対応に温度差があり、結果にも差が出ていることも事実である。政府は、地方運輸局の観光部門の機能強化を図ることで、各自治体の観光振興施策の実施を支援していくことが求められる。

##### 【参考】三庁間における当面の連携・協力の観点

- ・スポーツ・文化・ワールド・フォーラムの開催
- ・2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会等の開催や文化プログラムの推進
- ・文化・スポーツ資源の融合による観光地域の魅力向上
- ・訪日外国人旅行者を地域へ呼び込むための受入環境整備やプロモーションの推進
- ・各庁が実施するイベント等や保有するデータに関する情報の相互共有

#### 3. 持続的な観光地経営の実現に向けた日本版DMOの形成支援

地域が自ら魅力ある観光資源開発を行い、受入環境整備を進め、他地域等との連携による魅力の多様化や広域・周遊化を図り、効果的・継続的な情報発信を行い、一定の収入を確保し観光振興を事業として確立することが必要である。このような持続的な観光地経営



を推進するための体制づくりとして、政府では日本版DMOの登録制度を創設し、新型交付金による財政支援や関係省庁連携チームによる支援体制を構築した。DMOが地域における観光振興の牽引役となるためには、国や地方自治体との密接な連携、既存の観光推進組織の参画が不可欠である。政府は、DMOの形成・確立が全国各地で円滑に進むよう地域の取り組みを強力に支援されたい。

### 日本版DMO登録の枠組み

**【登録対象】**地方公共団体と連携してマーケティングやマネジメント等を行うことにより観光地域づくりを担う法人

**【登録の区分】**対象エリアの広さに応じた3区分で登録

○広域連携DMO

・複数都道府県に跨がる区域(地方ブロック単位)

○地域連携DMO

・複数の地方公共団体に跨がる区域

○地域DMO

・原則として、基礎自治体である単独の市町村の区域

**【参考】**東京 23 区内では(一社)墨田区観光協会が地域DMOに登録

**【登録の5要件】**

- ①日本版DMOを中心として観光地域づくりを行うことについての多様な関係者の合意形成
- ②データの継続的な収集、戦略の策定、KPIの設定・PDCAサイクルの確立
- ③関係者が実施する観光関連事業と戦略の整合性に関する調整・仕組み作り、プロモーション
- ④日本版DMOの組織(法人格の取得、データ収集・分析の専門人材の確保、意思決定の仕組みの構築)
- ⑤安定的な運営資金の確保(収益事業、法定外目的税・分担金等の特定財源、行政からの補助金・委託事業等)

**【支援制度】**

新型交付金による支援対象となり得ることに加え、関係省庁で構成される連携支援チームを通じて、重点的な支援が実施される予定。

以上

2016年度第2号  
2016年4月14日  
第682回常議員会決議