

## [1] 観光政策の推進体制強化

- 観光産業の基幹産業化に向け、国は観光庁に権限を集約し、他省庁との横断的な政策の立案・推進体制を構築すべき
- 観光先進国の実現に向けた相応な予算措置を継続的に講じるべき

## 現状と課題

## 観光産業の基幹産業化に向けて

日本は現在、少子高齢化、財政赤字の拡大などの課題への対応を迫られ、将来にわたって経済成長を牽引する役割を担う産業を育成しなければならない状況にあり、その対象の一つに観光産業が挙げられています。観光産業は財政支出に頼らない経済成長を実現する産業であり、旅行業、宿泊業、航空を含む運輸関連産業にとどまらず、様々な異業種とも密接に連携する総合産業です。

また、国内における旅行消費額<sup>※33</sup>は26.1兆円（2018年）であり、産業の裾野の広さゆえに大きな経済波及効果と雇用創出力を有しており、さらには交流人口拡大による地方の活性化の側面があることから、日本の経済成長・地方創生の牽引役として基幹産業への成長が期待されています。2018年の訪日外国人旅行消費額は4.5兆円で、電子部品の輸出額を超える水準です。政府は成長戦略として観光立国推進を優先政策課題として明確に位置付けています。

これまで政府として、観光立国推進本部設置（2009年12月）、国土交通省成長戦略（2010年5月）など観光政策の推進体制を整備してきました。2013年には首相直轄の「観光立国推進閣僚会議」が発足し、推進体制の更なる強化を図っています。また2019年6月に閣議決定された「成長戦略実行計画」においても、観光は、成長戦略の柱として位置付けられ、国をあげて観光立国の実現に向けた政策が進められています。

## 観光立国実現に向けたアクション・プログラム

観光資源等のポテンシャルを活かし、世界の人たちを惹きつける観光立国を

現するために、2013年6月、観光立国推進閣僚会議において「観光立国実現に向けたアクション・プログラム」が閣議決定され、2014年1月には2020年東京オリンピック・パラリンピックの開催を絶好の機会と捉えて更なる観光立国の推進を図るべく、訪日外国人旅行者数2,000万人の高みを目指すこととしました。2015年6月には2,000万人を目指すために新規施策を盛り込みつつ「アクション・プログラム2015」として改訂され、観光立国実現に向けた取り組みの強化が図られました。また、本プログラムを決定した第5回観光立国推進閣僚会議において、アクション・プログラムは毎年見直すことが確認されました。

## 「明日の日本を支える観光ビジョン」と実現プログラム

政府は、2016年3月に「明日の日本を支える観光ビジョン」を策定しました。本ビジョンでは、訪日外国人旅行者数を2020年までに4,000万人、2030年までに6,000万人とするなど、野心的な目標が設定されています。また、国をあげて観光を日本における基幹産業へ成長させ、「観光は真に我が国の成長戦略と地方創生の柱である」という認識のもと、新たに3つの視点を柱とした10の改革を取りまとめました。

さらに、「明日の日本を支える観光ビジョン」を踏まえ、2016年5月には「観光ビジョン実現プログラム2016」が策定され、その後毎年更新されており、2019年6月には「観光ビジョン実現プログラム2019」が策定されました。「観光先進国」の実現に向けて、政府一丸、官民一体となって強力に進めていくことが引き続き示されています。

## 観光政策の推進体制と予算

観光庁発足後11年が経過しましたが、

省庁横断的な調整といった観点では引き続き課題があります。また、訪日外国人旅行者の受入体制を整備し、地方創生に貢献する観点で、2015年7月から全国9つの運輸局に交通政策部と観光部が設置され、地方主体での迅速な問題解決が期待されています。2019年度観光庁予算は約666億円で、2018年と比較しインバウンド政策の推進に向けて大幅に増額されています。その背景には、観光促進のための税として国際観光旅客税<sup>※34</sup>が創設され、2019年1月7日以降の出国旅客に定額・一律1,000円の負担を求めることにより、高次元の観光施策のための財源を485億円確保したことがあります。本財源の使途として、①ストレスフリーで快適に旅行ができる環境の整備、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り地域での体験・滞在の満足度向上に資する施策に財源を充当することとされています。

## 日本政府観光局（JNTO）の体制

国際観光振興を図る役割を持つ日本政府観光局（JNTO）は海外現地目線に立ったプロモーション、マーケティング等、大きな役割を果たしています。訪日プロモーション事業の効果を最大化する観点から、JNTOが事業実施主体となり、インバウンド振興の中核となることが明確に位置付けられるとともに、他法人との連携強化等も図られています。2015年度からは、観光庁からJNTOに予算執行の権限が移譲され、より迅速にプロモーションを推進できる体制に強化されました。これにより、JNTO海外事務所における海外現地の市場分析がより具体的にプロモーション活動に反映されることが期待できるほか、市場動向の変化等に対し、臨機応変に対応することも可能となりました。また、海外現地において契約を行うことにより、日本企業に加え、現地の状況を熟知した海外現地企業の参入が促進され、事業効果の向上も見込まれます。現在は2018年度より3か年のプロモーション方針をもとに、東京オリンピック・パラリンピック開催で高まる日本への注目を最大限活用しながら、全世界の市場からの誘客を実現するべく取り組みが進んでいます。

## 提言

## 政府における観光政策の推進体制の強化

観光政策は、複数の省庁に係わることから、観光庁に権限を集約した上で、縦割り行政の弊害を除去し、省庁横断的な調整力と強力なリーダーシップを発揮する必要があります。また、同時に政府内における政策立案機能や推進体制の一元化も不可欠です。

さらには、2020年東京オリンピック・パラリンピック開催を絶好の機会と捉えて、関係省庁間の連携のみならず、業界全体を巻き込み産官学で連携・調整を強化するなど、オールジャパン体制で取り組む必要があります。今般策定された「観光ビジョン実現プログラム2019」においても、前年度までの継続案件が多く、内容も多岐にわたるため、優先順位をつけて確実に推進していくことが必要です。

そのためには、現在、国土交通省の外局に位置付けられている観光庁を、内閣に直結する独立した機関として観光省に体制を強化すべきです。観光に対する考えを従来の視点から脱却させ、文化やスポーツとの連携や国民の観光に対する教育の観点、国民の休暇改革や観光産業における働き方の観点、経済の牽引役となる輸出産業に匹敵する基幹産業としての役割の観点、地方創生の観点、日本産の農産物の輸出促進の観点等、総合的な視点で観光政策を立案する必要があります。それらにより、関係省庁の横断的な調整に加え、個別に政策を立案し、法案を提出する機能を持たせること等、国としての観光政策の推進体制を強化すべきです。また、観光を基幹産業として位置付けるためには、インバウンドに依存し過ぎることなく、国民の国内旅行やアウトバウンドを促進することが重要であり、そのための独立した組織を立ち上げ、体制をしっかりと確立することが必要です。

## 「明日の日本を支える観光ビジョン」の目標の確実な達成

「明日の日本を支える観光ビジョン」において、訪日外国人旅行者数など、新たな野心的な目標値が掲げられています。これらの目標は、国をあげて観光先

進国を目指していく上では、大変重要ですが、一方では目標の位置付けをより高いものとし、達成に向けた国民の意識を一層高めていくとともに、関係する省庁の責任をより明確にする必要があると考えます。具体的には、訪日外国人旅行者数の目標を実現するにあたり、事業者だけに任せるのではなく、国土交通省や関係する省庁において、どのように実現に向けた環境や制度を整備すべきかを一層明確化し、官民が一体となって実現に向けた道筋を検討、共有すべきです。特に出入国手段としての交通の役割やその受け皿となる空港の受入体制の強化、宿泊施設の確保は、目標を達成する前提となる重要な要素であると考えます。

また、それぞれの目標の関係性も重要です。単に旅行者数を増やすだけではなく、旅行消費額をいかに高めることができるかに重点を置き、そのためには個別の市場特性を踏まえてターゲット別に課題や対応策を検討し、一人あたりの旅行消費額が高い旅行者はどのような滞在や観光を求めているのか等について国として十分に分析を行い、その分析に基づいた戦略の立案と、施策の実行が求められます。より重点的にプロモーションすべき国・地域と航空路、海路の開設や強化策を連動させ、例えばオープンスカイ交渉をどの国と優先して協議していくのかを関係省庁が連携して検討することや、日本のどの空港に誘客し、訪日外国人旅行者が望む観光ルートをどのように整備すべきかを検討するなど、国をあげた取り組みが重要です。

## 中期的な視点に立った観光関連予算の適切な確保と執行

成長戦略として観光先進国の実現を目指すためには、予算面においても着実に確保していくことが必要です。その上で、インバウンド促進のためのプロモーション費用に傾注するのではなく、観光地の整備や観光産業の労働生産性の向上に資するIoTなどの仕組みの構築や活用、観光産業における人材の確保や育成につながる制度の構築などの観点も踏まえ、中長期的な観光産業の成長につながる投資を検討すべきです。その際には、競合するアジア近隣諸国等や世界の観光先進国の予算の内容や規模を踏まえた相応な予

算措置が必要です。

また、国際観光旅客税により、2020年度は737億円以上の安定的な財源が見込まれています。この観光財源を充当する施策については、受益と負担の関係から、負担者である国民と訪日外国人旅行者の双方が直接的に受益を実感でき、納得感が得られる使途に限定すべきです。観光財源を充当する具体的な施策・事業について、観光庁に一括計上した上で、関係省庁に移し替えて執行することとされていますが、予算決定のプロセスを明確化した上で、予算の適正な運用と透明性を確保するとともに、受益と負担の関係等に留意し、第三者機関等により厳格に精査する必要があります。なお、本財源は裾野の広い観光産業へ充当されるため、使途が地方自治体も含めて広範囲にわたる可能性があります。本来の主旨と異なる目的に活用されることがないよう透明性の確保が重要です。

## 日本政府観光局（JNTO）の体制の強化

JNTOの体制は段階的に強化されていますが、人材の確保や、地方自治体と連携した市場分析機能の強化、受入環境整備・向上支援機能の強化に継続的に取り組むことが重要です。海外事務所駐在の職員が保有しているノウハウや経験を最大限に活かし、地元と綿密な戦略を練った上で海外にプロモーションするなど、取り組みを強化する必要があると考えます。加えて、JNTO職員を安定的に確保し、様々な経験を積むことができるキャリアパスを構築し、育成を強化していく必要があります。それらの人材が、デジタルマーケティングの活用など、最先端のスキルを獲得しながら、諸外国と同等あるいはそれ以上のマーケティングを推進し、積極的な姿勢で日本の観光をリードする必要があります。人材確保・育成を着実に行った上で、JNTO海外事務所のない国・地域に対しても、成長の見込まれる市場と分析できれば新たに事務所を開設するなど踏み込んだ対応も検討していく必要があります。

## 【参考資料】

※33 平成30年(2018年)の旅行消費額について (p.86)

※34 国際観光旅客税の創設 (p.87)

## [2] 観光需要のさらなる創出と需要の安定化

- 国が掲げる目標の達成に向け、戦略的なマーケティングを行い、旅行需要の創出と高位安定的な需要の確立を実現すべき
- 官民一体となって国民の旅行促進と休暇改革に取り組むべき

## 現状と課題

## 訪日外国人旅行者数の推移と政府の取り組み

訪日外国人旅行者数は、ビジット・ジャパン事業開始以来の政府目標であった年間1,000万人を2013年に達成し、その後も順調に増加し、2018年には3,119万人を達成しました。2020年までの目標である4,000万人達成に向けて、更なる増加が見込まれます。<sup>※35</sup>

こうした中政府は「観光ビジョン実現プログラム2019」を策定しました。多言語対応や無料Wi-Fi、キャッシュレス等の受入環境整備を早急に進めていくことに加え、国立博物館・美術館の夜間開館、寺泊や城泊、スノーリゾートの再生等、地域の新たな観光コンテンツの開発に取り組んでいくこと、その上で、JNTOが観光地の整備に取り組む地域の魅力を海外に一元的に発信し、そのための体制強化を図ること等が示されています。

また、2016年12月に「特定複合観光施設区域の整備の推進に関する法律」が成立し、2017年3月には特定複合観光施設区域整備推進本部が設置されるなど、これまでもカジノを含む統合型リゾート施設(IR)の整備に向けた検討が進められてきました。そして2018年7月、第196回通常国会において、監督機関である「カジノ管理委員会」の免許を受けた事業者が設けるカジノを刑法の賭博罪の適用除外とすることや、IR設置数を当面全国で最大3カ所とし、最初の区域認定から7年後に設置数の見直しを可能にすること、更には日本人等のギャンブル依存症対策として、入場回数の制限やカジノ入場料を徴収することなどが盛り込まれた「特定複合観光施設区域整備法(IR実施法)」が成立しました。一方でIR実施法案には31項目の附帯決議がつけ

られるなど依存症対策等における課題もあげられています。その後、2019年3月には「IR実施法施行令」が閣議決定されましたが、2019年夏を目途としていたカジノ管理委員会の設置や基本方針策定は先送りとなっています。

## 広域観光周遊ルートの検討とマーケティング機能

観光庁においても、訪日外国人旅行者数の空路の約半数が首都圏空港を利用して入国していることや、訪日外国人旅行者の移動や宿泊が、ゴールデンルートに偏る傾向があることから、複数の都道府県にまたがるテーマ性・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、外国人旅行者の滞在日数(平均6日~7日)に見合った、訪日を強く動機づける「広域観光周遊ルート」の形成と積極的な発信を目指し、「世界に誇れる広域観光周遊ルート」の検討を進めてきました。2015年6月に7つの広域観光周遊ルートが、2016年6月には新たに4つの広域観光周遊ルートが認定され、具体的なモデルコースも策定されました。

また、国別の観光市場の特性を分析し、訪日誘客を強化する戦略を策定するため、観光庁に国際観光課が設置されました。さらに、1人あたりの消費額が大きい欧米からの訪日客誘致を強化する目的で、欧米豪推進室が設置されました。「観光ビジョン実現プログラム2019」においても、「欧米豪を対象としたグローバルキャンペーンやさらに幅広い地域からの誘客に向けた新市場開拓」等、訪日プロモーションの戦略的高度化が計画されており、市場毎の的確な分析とマーケティングによる戦略の立案が期待されます。

## 国民の旅行促進と休暇改革

日本人海外旅行者数について、2018年

は1,895万人を記録し、ピークの2012年の1,849万人を若干上回りました。<sup>※36</sup>一方で、国内旅行消費額の多くを占める日本人国内宿泊旅行に関しては、2018年の旅行・観光消費動向調査では自然災害の影響などもあり前年から減少していますが、自然災害の影響を差し引いてもほぼ横ばいであると考えられていることから、訪日誘客とあわせて日本国民の旅行促進にも取り組む必要があります。

最近では年に一度も旅行に行かない国民が約半数に上るとみられており、中でも若年層の旅行意欲の低下は、旅行を経験していないことによる将来への旅行需要にも影響を及ぼす懸念があり、喫緊の対応が求められます。一方、観光庁は若者のアウトバウンド活性化に向けて、行政や事業者団体等の関係者が取り組むべき具体策等を盛り込んだ最終とりまとめを2018年7月に公表しました。2019年1月には、若者の海外体験応援プログラムを策定するため「若者のアウトバウンド推進実行会議」も開催されています。

「観光ビジョン実現プログラム2019」でも2020年までに年次有給休暇の取得率を70%に向上させることや、休暇取得の分散化を通じて休暇の利用による観光の促進を図るべく、働き方・休み方の改革を推進すること、ビジネスと観光が融合した新たな旅行形態の普及に向けた検討を行うこと等も盛り込まれています。今後これらの施策を確実に継続して実行することに加えて、国民による観光立国の意義の理解促進と意識改革を通じた需要喚起の取り組みも求められます。

休暇改革の論議に関しては、2017年5月に地域毎に学校休業日の分散化を図るキッズウィークについて、政府が教育再生実行会議にて構想を打ち出し、引き続き「観光ビジョン実現プログラム2019」にも盛り込まれました。2018年4月開催のキッズウィーク総合推進会議の調査によると、都道府県の約9割が導入または導入を検討していることも明らかになりましたが、実際に広く国民に認知されているか、有効に活用されているかという点では課題があります。

## 【参考資料】

※35 訪日外国人旅行者数の推移 (p.87)

※36 出国日本人数の推移 (p.88)

## 提言

## 旅行需要の開拓と閑散期の需要創出

新たな旅行需要を創出するには、地域の歴史や伝統、文化、産業、技術など日本独自の観光資源を活かし、ニューツーリズムの開拓、普及に努めることが重要です。

また、訪日外国人旅行者が急増し、需要の過度な集中による観光地の混雑を緩和することが重要です。地方創生・地域活性化や訪日外国人旅行者数の増加という国の政策と、宿泊施設の不足等の課題を両立するには、訪日外国人旅行者をより地方へ誘客することが必要です。加えて日本人の国内旅行需要の喚起や、観光産業の生産性向上等の観点からも、特に閑散期の需要を創出し、観光需要を平準化する取り組みが必要です。具体的には場所や時期の分散化が考えられます。認定された広域観光周遊ルートのプロモーションを強化し、旅行者の実体験に基づいた声を聞いた上で課題と成果を明確にしながら取り組む必要があります。

時期の分散化や通年の旅行需要獲得に向けては、外国人視点を取り入れた地方都市の季節ごとのテーマに着目した魅力を発掘し、体験型コンテンツを充実させつつ積極的に海外に発信していく必要があります。また、日本人の休暇のあり方も検討する必要があります。

## 戦略的なマーケティングの実践

## ●ターゲットの明確化

諸外国でも外国人旅行者の誘致は国家レベルの取り組みであり、今後さらに各国との争奪戦の激化が予想されることから、「観光ビジョン実現プログラム2019」の進捗を点検・評価しつつ、工程表どおり着実に実現することが必要です。特に、旅行者数に加えて、滞在中の消費額や日数、リピーターに注目したマーケティングや戦略も一層重要です。国籍や年齢、性別などの属性に応じ、口コミ等を活用し、外国人旅行者が日本に望むニーズをきめ細やかに把握し、的確な対策を講じることが重要です。

## ●戦略的な海外プロモーション

グローバルなメディア戦略を今後さらに展開し、我が国の魅力を戦略的に発信していくことが不可欠です。日本の魅力

をわかりやすく印象的に世界に発信するためには、SNSの積極的な活用が不可欠です。さらに、海外メディアの日本への招聘や海外旅行博覧会への出展、海外テレビドラマ・映画のロケ誘致等、訪日旅行の動機付けの充実・強化等に取り組むことも重要です。また、主要国間において政府レベルで観光に関する政策対話を定期的に開催するなど、観光分野における二国間関係の強化を図り、2wayツーリズムを進めることでインバウンドを支える基盤を整える必要があります。

## ●MICEの推進とIR

IRは、MICE誘致の有効な要素であり、旅行消費額が大きい旅行者を取り込む観点で効果が大きく、導入に向けて推進する必要があります。一方で、政府が検討している内容について、「メリットの最大化とデメリットの最小化の観点」で国民も広く巻き込み、継続して議論を進めることが重要です。IR実施法案では、「地域の創意工夫及び民間の活力を生かした、国際競争力の高い魅力ある滞在型観光を実現し、観光及び地域経済の振興に寄与する」ことを目的としていますが、「メリットの最大化」の観点では、IR施設の地域選定において、地元の同意、カジノを含む複合観光施設としての競争力や集客力、地域への経済波及効果等、観光振興の視点を持って選定すべきです。「デメリットの最小化」の観点では、依存症や違反行為への対応を中心に施策の実効性を高めるとともに、カジノ管理委員会の役割を的確に発揮し、健全な事業運営を促すことで、「世界最高水準のカジノ規制」を確実に実現すべきです。

## 国民の旅行促進

産業発展のためには、訪日外国人旅行者への対応と、日本人の旅行促進の取り組みを両輪で推進することが重要です。特に国内旅行消費額の約8割を占める日本人の国内旅行については、地方創生・地域活性化にも寄与する多大な経済波及効果が期待できるため、旅行減税制度やトラベル版エコポイント、プレミアム旅行券の導入等旅行者に対してインセンティブを付加するような新たな発想で需要を喚起する必要があります。また、高齢者、様々な障がいを持つ方、乳幼児連れの方等誰もが気軽に旅行に行けるよう、

ユニバーサルツーリズム促進に向けた環境整備も更に進めていく必要があります。

他方、日本人海外旅行者の増加に向けた取り組みも重要です。訪日外国人旅行者の満足度を高め、リピーターを増やすためには、国民一人ひとりの国際感覚を高め、「おもてなし」のマインドの醸成が必要です。そのためには、諸外国との双方向の交流人口拡大に向けた施策や観光・旅行に関する教育等の施策を従来以上に強く打ち出すこと、学生やシニアなど非公認ガイドの活用等も含め、環境整備を行い、より多くの人々が地域の観光産業に携わる機会を増やすことも重要です。

若年層への対応については、海外留学や研修、修学旅行など若者が海外と接する機会を促進するとともに、若者が海外に目を向ける・海外を知る機会を創出する等の意識面での取り組みも必要です。中でも留学に関しては、グローバル人材の育成にも資することから関係省庁と観光産業の連携により推進する必要があります。また海外旅行促進の一助とすべく、パスポート取得手続きの簡素化の更なる推進、若者割引等、若年層のアウトバウンド活性化に向けた取り組みを検討するとともに、SNSを活用した若者向けのプロモーションや、若者の行動の傾向を分析した体験型商品の開発を促進する等、若者の視点に立った施策の立案が重要です。

## 休暇改革の促進

国民の旅行促進のためには、労働者の休暇取得の促進が極めて重要です。導入が検討されている取得の分散化(ブロック化)も、旅行の潜在需要を顕在化するとともに、観光産業での雇用創出等、様々な効果をもたらす可能性があります。特にキッズウィークについては、更なる浸透を目指し、制度を周知するとともに成功事例を水平展開し、積極的に活用できる仕組みの構築が重要です。また国も休暇取得のため産業界に対し奨励していますが、休暇改革に向けては産業界・労働界での合意を形成することが重要です。2010年10月に内閣府が実施した「休暇取得の分散化に関する特別世論調査」によると、反対意見が半数以上を占めていますが、調査から9年が経過しており、社会的に働き方の見直しが進みつつある状況を踏まえ、再調査も必要だと考えます。

## [3] 快適、円滑な旅行環境の整備

- 空港における手続き・動線全体の効率化が重要であり、国際観光旅客税の活用による環境整備を進めるべき
- 宿泊施設不足対応や地方交通等の環境整備を進めるべき

## 現状と課題

## 訪日外国人旅行者数の急増に対する空港の状況

訪日外国人旅行者の急増に対して、空港の施設等が対応できておらず、出入国手続きに時間を要していることなどから、現場の負担が大きくなっています。

具体的には空港の駐機場やチェックインカウンター不足に加えて、出入国審査場の混雑、ターミナルビルの利用想定人数の超過による混雑が顕在化しています。その他、機内持ち込み手荷物の対応や手荷物荷捌き所の狭隘化による係員の作業効率の低下等、働くものの視点でも問題が生じており、産業全体の人材不足と相まって航空会社の就航増便への対応に苦慮しています。また運航の遅延への影響やお客様の利便性、快適性の低下から日本の印象悪化につながる懸念もあります。

特に入国審査は、訪日外国人旅行者にとって、日本に対する最初の印象となるため、円滑な対応が求められます。「観光ビジョン実現プログラム2019」<sup>※37</sup>では、顔認証ゲートやバイオカート導入空港の拡大、最先端技術を活用した革新的な出入国審査の実現、空港における旅客手続の各動線（保安検査・チェックイン等）を円滑化・効率化し、空港におけるFAST TRAVELの実現を掲げています。国際観光旅客税の使途として、平成31年度予算にてFAST TRAVELの推進に向け空港関連に35億円が予算計上されていますが、今後も関係省庁が連携してこれらの施策を迅速、着実に実施するとともに、CIQに関わる定員の増加等、物的・人的体制の整備が求められます。

## 空港から目的地までの交通の課題

訪日外国人旅行者が入国し、空港から目的地へと移動する際、都市圏の空港で

は鉄道や路線バス等の多数の交通手段があるため、複雑で分かりづらいという声が多くあげられています。一方、地方空港ではバスを中心とした交通手段に頼らざるを得ない空港も多く、LCC等の増便で旅客が増加しているにもかかわらず、バスの運行頻度が少なく、利用者がバスに乗り切れない等の問題が生じています。

また、レンタカーの利用に際して、空港とレンタカー会社の距離が遠いことや、旅客ターミナルでのレンタカーの待機場所が限られていることなどから、空港周辺道路で渋滞が発生し、多くの旅客がターミナル内で待機している事例も発生しています。加えて、外国人旅行者が適正な免許を保持しないまま運転をするケースや、営業許可を受けずにレンタカーを利用してタクシー営業を行っているケースも報告されており、交通の安全に関する問題も明らかになっています。

外国人団体旅行者が貸切バスを利用するにあたり、全国的な貸切バスの不足に加えて、悪質な業者が手配、運行を担うケースが増えています。背景には、旅行者が事前に運行者と決めた契約内容や運行ルートを守らないケースが散見されるため、優良な事業者が外国人団体旅行者を受けなくなっており、需要の増加に対し供給が追いつかない現状があります。このような状況を受け、旅行の安全や公正取引の確保を目的に、2018年1月から旅行業法の一部を改正し、これにより、旅行の企画・手配を行うランドオペレーターの登録制度が創設されました。

また、都市・地方が抱える交通サービスの諸課題を解決することを目指し、2019年3月「都市と地方の新たなモビリティサービス懇談会」の中間とりまとめにおいて、日本版MaaSの将来像や、今後の取り組みの方向性等が公表されました。MaaSとは、“Mobility as a Service”の略で、出発地から目的地ま

での移動ニーズに対して最適な移動手段をシームレスに一つのアプリで提供する等、利用者にとっての一元的なサービスとして捉える概念ですが、2019年6月に全国の牽引役となる先駆的な取り組みを行う「先行モデル事業」を19事業選定する等、地方創生や地域交通の切り札として、今後の展開が期待されています。

## 宿泊施設の不足と課題

都市部を中心に宿泊施設が混雑し、予約が取りにくくなっており、インハウンドの急増に伴い宿泊施設の需要が拡大する一方、全国の宿泊施設においては従業員等の人手不足が深刻化しています。

そのような状況を受けて、政府は、2015年6月に閣議決定した「日本再興戦略 改訂2015」において、「シェアリングエコノミーなどの新たな市場の活性化のために必要な法的措置を講ずる」とし、「ライドシェア」と「民泊サービス」に焦点を絞って、具体的な検討を重ねられてきました。特に民泊については、厚生労働省と国土交通省が合同で「民泊サービスのあり方に関する検討会」を設置し、都市部を中心に逼迫する宿泊施設に対応するため、自宅の部屋や遊休不動産を貸し出すことについて検討を進め、旅館業法等に定めた営業許可を得ることなく、有償で部屋を貸し出す違法民泊を合法とするために規制の見直しを検討してきました。そして2017年6月、第193回通常国会において住宅の空き部屋やマンションの一室を利用して旅行者を宿泊させる民泊のルールを定めた住宅宿泊事業法（民泊新法）が可決、成立し、2018年6月に施行されました。これにより、都道府県に届出をすることで年間180日を上限として合法的に民泊を運用することが可能となりました。また、市場の健全な育成を図るため、業界団体「住宅宿泊協会」（JAVR）が2019年1月に設立されました。一方、トラブル等により、利用者や対象物件の近隣住民の安心・安全が損なわれる事例が発生していることに加えて、各自治体において民泊を営業できる区域や期間などを制限する追加規制による届け出数の伸び悩みや事業者の撤退が進んでいる実態、違法施設の掲載を続けている事業者が継続して発生する等新たな課題もあげられています。

## 提言

## 空港での受入体制の強化と「おもてなし」の実現

訪日外国人旅行者数の目標達成に向けては、現在の施設・設備等を有効に活用することを前提に、首都圏空港の容量拡大に向けて取り組むことに加えて、首都圏以外の空港も最大限活用すべきです。特に訪日外国人旅行者が最初に日本に触れる場所である空港の印象は、リピーターの獲得や、旅行者から周囲に訪日旅行を勧めてもらう観点から極めて重要であり、空港でお迎えをするような「おもてなし」の発揮が求められます。空港で日本のブランドを体感できるような環境整備に向けて、IoT技術の有効活用や環境（エコ）への配慮などについて、国と空港との連携を強化すべきです。

具体的には、入国審査を待つ時間を利用してデジタルサイネージ等で日本の観光地の魅力や様々な体験を発信することや、空港でWi-Fi接続できる環境の整備が必要です。特にWi-Fiは均質な接続環境や、ターミナル間での円滑な接続環境の整備、空港を出た後も事業者の垣根を越えてシームレスに接続できる環境の整備が必要であり、空港ビル管理者等が関係者と連携して対応すべきです。

今後は「観光ビジョン実現プログラム2019」で示されている出入国手続きの迅速化、円滑化の早期実現や地方空港において訪日外国人旅行者数の増加に対応できるように計画的に物的・人的体制の整備を進める必要があり、またCIQ職員の接遇向上に向けた意識改革も進める必要があります。その他にも、国際線施設の拡張、増強に加えて、空港アクセスの強化等、快適・円滑な移動に向けた環境整備に継続して取り組む必要があります。

また、国際観光旅客税の使途については空港における手続き・動線全体の効率化が、受益と負担の関係から適切かつ効果的であり、具体的にはチェックイン等の簡略化・自動化、保安検査や出入国手続の円滑化・厳格化等に資する使途に、今後も継続して財源を充当すべきです。その具体施策の検討、実施にあたっては、関係省庁、民間企業が複数にまたがることから、縦割り、個別最適に陥らないよ

う予算の配分、意思決定において十分に留意する必要があります。また、国際観光旅客税の使途や「FAST TRAVELの推進」に向けては、具体的に財源を充当すべき箇所を働くものの視点から、航空連合として継続して発信していきます。

空港の案内所の役割も極めて重要です。コンシェルジュの設置や案内係員の人材育成に努め、旅行者からの問い合わせに対するソフト面での臨機応変な対応が求められます。空港ビル管理者は、積極的に案内所の機能を強化し、航空会社や行政、交通事業者等の関係者と連携を図り、空港ビルだけでは解決できない問題についても積極的に取り扱い、改善に向けてリードすることが重要です。

## 快適、円滑な旅行に向けた環境の整備

空港から目的地までの移動手段については、地方運輸局と連携を図りながら、需要に応じた柔軟な対応が必要です。仙台空港は民間への運営委託以降、新たなバス路線の開設や延伸を積極的に進めています。那覇空港ではレンタカーの混雑を解消するため、利用者をレンタカー営業拠点に送迎するバス路線を開設しました。これらの取り組みを旅行者の満足度向上につなげるよう、確実に推進する必要があります。また、日本版MaaSの課題を整理しながら、具現化を見据えた取り組みも検討していく必要があります。旅行形態が団体旅行から個人旅行へとシフトしつつある中、大都市圏や地方の案内標識の多言語化や観光案内所の拡充、Safety tips（訪日旅行者向けの災害時情報提供アプリ）の周知や有効活用、情報インフラの整備、Wi-Fi利用エリアの拡充など、早急な環境整備が必要です。

さらに、銀聯カード（中国内で使われている支払決済用カード）や、外貨に対応できるATMの普及、QRコード決済（アリペイ、Wechatペイ等）の対応等、外国人が訪れる主要な商業施設・宿泊施設・観光スポット・駅においては、クレジットやIC対応等100%キャッシュレス決済が可能となるようストレスフリーな支払い環境を整える必要があります。

特に観光案内所については駅、郵便局等各地に点在する既存施設を活用することも検討すべきです。また、語学教育をはじめとする文化教育や宗教上のタブー

教育及び人材育成について、国はガイドライン等を整備し、地方自治体の取り組みを支援すべきです。ムスリムへの対応について、ノウハウを提供する等のサポートも必要であり、国としても積極的に関与すべきです。

加えて、通訳ガイドの質・量の確保や地域独自の自然や文化を体験できる旅行商品の提供を促進していくことが重要であり、通訳案内士法の改正により、幅広い主体によるガイドの確保や質の向上が期待されます。これらの制度については、旅行者のニーズを把握しながら適宜見直しを図っていくことが重要です。

訪日外国人旅行者の増加に伴い、一部の観光地では、交通渋滞や騒音、観光資源の破壊等が発生しています。特に観光資源の適切な保護・管理は、持続的な誘客につながるため、風景や街並みの持つ経済価値や波及効果等を総合的に勘案した環境保全対策（ガイドライン化、マナー周知等）の策定が大切であり、具体的な罰則の導入・強化等の措置も必要です。

## 宿泊施設不足の解消や民泊のあり方について

民泊サービスにおいて、生活者・利用者の安心・安全が確保できているか注視が必要です。具体的には、民泊新法で定められている火災やその他の災害が発生した場合における宿泊者の安全確保を図るために必要な措置が講じられているか、また、消防法や建築基準法で定められている規定が順守されているか等、関係省庁が連携し、貸主、借主、仲介サイト事業者から安心・安全のために必要な情報の提出を求めることができるような適切な管理体制が必要です。また、違法業者に対する処罰も明確化されましたが、悪質な違法業者に対しては本法律に基づき、事業から排除する必要があります。

一方、民泊サービスは訪日外国人旅客の受け皿や空き家活用策として期待されていることも踏まえ、本制度をわかりやすく伝え、生活者・利用者の安心を確保しつつ、申請手続きの煩雑さを改善する等の事業者が参入しやすい環境を構築する必要があります。

【参考資料】  
※37 観光ビジョン実現プログラム2019の概要（p.88）