

[1] 観光産業の基盤維持と推進体制強化

- 観光産業の基盤を維持するとともに、官民一体となった観光推進体制を強化すべき
- 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

観光産業の基盤維持と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、様々な業種と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^{※37}は27.9兆円（2019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、交流人口拡大による地方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。2019年の訪日外国人旅行消費額は4.8兆円で、国はこれを2030年に15兆円とする目標を掲げていますが、日本最大の輸出品である自動車産業（約12兆円）を上回ることになり、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。

一方で、COVID-19による入国制限等により、2020年に入り訪日外国人旅行者数および旅行消費額は大幅に減少し、観光産業が深刻な影響を受けています。IATAは、国際線旅客需要が2019年水準に回復するには2024年まで要するとの見通しを示しており、再び観光を成長軌道に乗せ、観光立国の実現をめざす上では、官民一体となって観光政策推進体制を強化することが必要です。

観光立国実現に向けたアクション・プログラム

観光立国を実現するため、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し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。

「明日の日本を支える観光ビジョン」と実現プログラム

政府が2016年3月に策定した「明日の日本を支える観光ビジョン」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。

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、2020年7月には「観光ビジョン実現プログラム2020」が策定されました。COVID-19により深刻な影響を受けている観光産業の雇用の維持・事業継続の支援を行っていくとともに、反転攻勢に転じるための基盤の整備を行い、観光産業の回復と体質強化を図っていくことが示されています。

観光政策の推進体制と予算

観光庁発足後12年が経過しましたが、

省庁横断的な調整等の観点で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。2020年度観光庁予算約681億円、うち、511億円は観光促進のための税として2019年1月に創設された国際観光旅客税^{※38}を財源としています。本財源は、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充当することとされていますが、COVID-19の影響により国際線が減便しており、適切な財源の確保も新たな課題です。

観光政策を推進していくうえでは、短期的には感染リスクとの共存に対する対策が求められますが、安心・安全の確保に産業全体で取り組んでいくことが必要です。また、長期的には旅行商品も単純に価格を訴求するのではなく、農泊や寺泊等の体験型宿泊施設の展開など、高付加価値の提供による「モノ消費からコト消費への転換」も課題です。

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。

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。同時に政府内での政策立案機能や推進体制の一元化も不可欠です。さらに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。

そのためには、現在は国土交通省の外局である観光庁を、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。また従来の視点から脱却し、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、国として観光政策の推進体制を強化すべきです。

また、現在の難局を乗り越えた先の観光立国の実現に向け、観光需要の急減によって宿泊施設等の観光インフラが損なわれないよう、まずは観光産業の雇用維持や事業継続に向けて、国としての一層の支援が必要です。加えて、反転攻勢に向けて、官民一体となった観光政策推進がこれまで以上に必要です。感染リスクと共存しながら観光政策を推進するうえでは、新たな感染予防体制の構築も重要です。具体的には、個人のプライバシーに配慮した行動追跡システムの構築や、訪日外国人旅行者が病院へ行きやすい環境整備等も必要と考えます。

観光を基幹産業として位置付けるためには、今回の大幅な需要減退を教訓に、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の促進が重

【参考資料】

※37 令和元年(2019年)の旅行消費額について (p.91)

※38 国際観光旅客税の創設 (p.91)

要であり、そのための独立した組織を立ち上げ、体制を確立する必要があります。

「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」では、訪日外国人旅行者数などの目標値が掲げられていますが、達成に向けた国民の意識を一層高めるとともに、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、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にし、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。

また、COVID-19の影響を踏まえれば、2030年の目標達成に向けて、新たな道筋も検討すべきです。観光産業の雇用維持をはじめとする産業基盤の確保を最優先としたうえで、日本の国内旅行需要ならびに訪日需要、旅行消費額を早期に回復させるための戦略立案ならびに施策実行と体制構築が急務であり、その検討にあたっては、インバウンドのみではなく、日本人の国内旅行消費額の目標達成に向けた施策の強化等、長期的な視点でビジョン達成に向けた道筋を再度組み立て直すべきと考えます。

加えて、それぞれの目標の関係性も重要です。単に旅行者数の増加だけではなく、旅行消費額の拡大に重点を置き、個別の市場特性を踏まえたターゲット別の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に訴求する滞在や観光等について国として十分に分析を行った上での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、空港への誘客や、訪日外国人旅行者が望む観光ルートの整備を検討するなど、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

COVID-19収束後の成長戦略として観光先進国の実現を目指すためには、予算の着実な確保が必要です。また、観光需要の回復に向けては、旅行者への衛生面での安全・安心のため、宿泊・旅行者の「新しい生活様式」への対応を支援す

る予算措置をすべきです。

将来の需要回復を見据えれば、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、今こそ観光産業の成長につながる投資を検討すべきです。

また、国際航空需要が回復するまでは、国際観光旅客税の歳入は見込めませんが、中長期的に安定的な財源とすべきです。この財源は、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して充当すべきです。なお、具体的な施策・事業を観光庁が取りまとめ一括計上した上で、関係省庁に移し替えて執行されていますが、予算決定のプロセスを明確にした上で、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。加えて、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、本来の主旨と異なる目的に充てら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、取り組みの強化が必要です。加えて、職員を安定的に確保し、育成を強化する必要があります。それらの人材が、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。海外事務所のない国・地域に対しても、成長が見込まれる市場と分析できれば事務所を新設するなど踏み込んだ対応も検討すべきです。

今後は、旅行者にとって衛生面での安心が旅行先として選ばれる要素の一つになると考えます。そのため、JNTOは、需要回復に向けて衛生面での安心に関わる適切な情報発信を強化すべきです。

[2] 観光需要の早期回復

- 官民一体となって早期に国内観光需要を回復させるとともに、国民の休暇改革に取り組むべき
- 国が掲げる目標の達成に向け、感染収束状況を見極めたうえで、インバウンドの需要回復を目指すべき

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、2019年には3,188万人に達しましたが、COVID-19拡大に伴い2020年は大幅な減少が見込まれます。^{※39}一方で、2030年の6,000万人という目標は堅持されており、達成に向け中長期的な視点での取り組みが必要となります。

こうした中、政府が策定した「観光ビジョン実現プログラム2020」は、感染状況を見極めつつ、国内旅行の需要喚起策を講じて国内の観光需要の回復に取り組み、そのうえで、国や地域ごとの感染収束を見極め、誘客可能となった国からインバウンドの回復を図ること等が示されています。

また、2016年12月に成立した「特定複合観光施設区域の整備の推進に関する法律」に基づき、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、2018年7月、第196回通常国会において、「特定複合観光施設区域整備法（IR実施法）」が成立しました。同法には31項目の附帯決議がつけられており、依存症対策等の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、2020年1月にカジノ管理委員会が設置されましたが、基本方針策定は先送りされています。

国内需要の回復と休暇改革

2019年の旅行・観光消費動向調査によると、国内旅行消費額の多くを占める日本人国内宿泊旅行は、前年比で増加しました。国内・海外ともに2020年は

COVID-19の影響により大幅な減少が見込まれますが、国内の人の流れと街のにぎわいを創り出し、地域を再活性化するためにも、COVID-19の収束を見極めつつ、国民の旅行需要の回復に確実に取り組む必要があります。そのような中、政府は国内旅行の需要喚起策として、国内旅行の代金総額の1/2相当額を国が支援する「Go To トラベル事業」を発表し、2020年7月22日から開始しました。当該事業は、宿泊を伴う旅行のみならず、日帰り旅行も対象としていますが、旅行商品が対象で、帰省や個人で移動手段を手配した旅行など、移動単体で手配した費用は補助の対象外となるなど、効果の最大化には課題もあります。

また、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将来の旅行需要にも影響を及ぼす懸念があります。そのようななか、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、2019年には、若者の海外体験応援プログラム「ハタチの一步-20歳 初めての海外体験プロジェクト」が実施されました。

休暇改革の論議に関しては、2017年5月に政府の教育再生実行会議が、地域毎に学校休業日の分散化を図るキッズウィーク構想を打ち出しました。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、国民の認知や、有効活用という点では課題があります。

「観光ビジョン実現プログラム2020」では、特に2020年度は、夏季休暇を短縮する学校があることを踏まえ、需要の集中を避けるため、国民の休暇取得の分散化を図ることが示されました。また、

COVID-19を契機に、特定時期に特定の場所に集中しがちな従来の旅行スタイルから転換するため、より安全で快適な新しい旅行スタイルの普及も示されています。今後これらの施策の確実な実行に加え、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。

広域観光周遊ルートの検討とマーケティング機能

COVID-19の影響により、各国との人的交流が回復するまでには時間を要すると考えられますが、中長期的な視点で戦略的なマーケティングを考える必要があります。これまで、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」の検討が進められてきました。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。

提言

旅行需要の回復と安定的な需要の確保

COVID-19の影響により、全方面からの訪日外国人旅行者は大幅に減少しています。また、国内においても旅行のキャンセル、予約控えや外出自粛の影響を受け、観光需要は大きく減少し、観光産業は深刻な影響を受けています。まずは、感染防止を徹底し、早期に収束させると

ともに、観光産業基盤を維持し、早期に旅行需要を回復させることが重要です。

旅行需要の回復には、Go To トラベル事業等の需要喚起策が有効であると考えます。その効果の最大化には、帰省を含めた国内旅行を個人で手配する傾向が高まっていることもふまえ、移動の目的を確認したうえで、旅行代理店を介すことなく移動単体での手配も補助の対象とすべきです。また、需要の回復状況を見極めたうえで、期間の延長や制度の拡大を検討するなど、継続的に取り組むことが重要です。さらに、交通機関や観光地における衛生面での安心・安全を正確に伝えとともに、旅行者への「新しい旅のエチケット」の浸透も重要です。

安定的な旅行需要獲得には、日本人の休暇のあり方を検討する必要があります。COVID-19を契機に、テレワークやオンライン会議等が浸透し、場所にとられない働き方が広まりつつあります。このような機運を的確にとらえ、ワーケーションやプレジャー、サテライトオフィスの活用など、働き方改革と合わせた新しい旅行スタイルの普及が重要です。

国民の旅行促進

将来的な産業発展のため、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、地方への多大な経済波及効果が期待できるため、短期的に実施されるGo To トラベル事業のみならず、継続的な需要喚起の取り組みが重要です。中長期的には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る必要があります。

他方、日本人海外旅行者の増加に向け、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実施するとともに、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。

若年層に対しては、海外留学や研修、修学旅行など海外と接する機会を増やすとともに、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、「ハタチの一步-20歳 初めての海外体験プロジェクト」はCOVID-19収束後も継続すべきです。また海外旅行促進の一助とすべく、パスポート取得に係る金銭的な補助、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やインフルエンサーを通じ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、旅行先での3密の回避等、様々な効果をもたらす可能性があります。

2018年に開始されたキッズウィークの更なる浸透を図るため、大人の休暇改革も必要です。大人と子どもと一緒に休日を過ごせるよう、ワーケーションを導入した企業にインセンティブを付加するような制度の構築とともに、成功事例を水平展開し、積極的に活用できる枠組みが必要です。

また休暇改革に向けては産業界・労働界での合意形成が重要です。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10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、再調査も必要と考えます。

ポストコロナを見据えた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、将来的には各国との競争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2020」の進捗を点検・評価しつつ、中長期的な視点での着実な実現が必要で。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

ポストコロナを見据え、今後はグローバルなメディア戦略の展開による戦略的な日本の魅力発信が不可欠です。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あり、国内・海外のインフルエンサーとの協働も重要です。さらに、海外メディアの日本への招請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、国民も広く巻き込んだ継続的な議論も重要です。「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、「世界最高水準のカジノ規制」を確実に実現すべきです。

【参考資料】

※39 訪日外国人旅行者数・出国日本人数の推移 2019年 (p.92)

[3] 快適、円滑な旅行環境の整備

- 将来の観光需要の回復を見据え、従来の課題への対応に注力して環境整備を一層強化すべき。
- 空港における手続き・動線全体の効率化が重要であり、国際観光旅客税等の適切な財源の活用による環境整備を進めるべき。

現状と課題

コロナ禍前の空港の状況

COVID-19の世界的な拡大により、観光需要は激減していますが、それ以前は、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たことなどから、現場の負担が大きくなっていました。

具体的には空港の駐機場やチェックインカウンターの不足に加えて、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した。その他にも、機内持ち込み手荷物への対応や手荷物荷捌き所の狭小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、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した。

「観光ビジョン実現プログラム2020」^{※40}では、まずは観光産業の回復と体質強化を図るとしていますが、中長期的な観光需要の回復を見据えたうえで、訪日旅客が急増していた際の多くの課題に注力する必要があり、特に入国審査については、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。国は、顔認証ゲートやバイオカート導入空港の拡大をはじめ、最先端技術を活用した革新的な出入国審査の実現や、空港における旅客手続の各段階や各動線を円滑化・効率化し、空港におけるFAST TRAVELの実現を掲げています。

空港から目的地までの交通の課題

これまでの、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などの多

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など、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組を行う「先行モデル事業」として19事業を選定するなど、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。

宿泊施設の課題

以前は、都市部を中心にインバウンドの急増に伴う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した。

そのような状況を受けて、政府は、内閣府の規制改革会議を中心に「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、規制の見直しを検討してきました。そして第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。

あわせて、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する等新たな課題もあげられていました。

また、ソフト面では、ホテル従業員への悪質クレーム（カスタマーハラスメント）も発生しており、従業員が毅然とした態度で安心してトラブルに臨めるよう

提 言

需要の回復を見据えた空港の受入体制の整備

2030年の訪日外国人旅行者数の目標達成に向け、以前の課題に着目し、現在の施設・設備等を有効に活用することを前提に、空港の受入体制の整備をより一層強化していくことが重要です。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おう観点から極めて重要です。空港で日本の「おもてなし」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）への配慮等について、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、空港では広域的な地域ブランドやイメージを発信することが重要です。Wi-Fiについて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。

今後は観光需要の回復を見据えた国際線施設の拡張、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、国際観光旅客税の用途についてはストレスフリーで快適に旅行できる環境の整備が大きな柱として掲げられていますが、特に、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きの円滑化等に資する用途に、今後も継続して財源を充たすべきだと考えます。

また、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。国際観光旅客税の用途や「FAST TRAVELの推進」に向けては、今後具体的に財源を充

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を行っていきます。

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、各交通モードが協力できるプラットフォームづくり等、具現化を見据えた取り組みを国主導で早期に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なか、大都市圏のみならず地方も含めた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、主要な商業施設・宿泊施設・観光スポット・駅等においては、COVID-19の影響も踏まえ、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衛生面も考慮したストレスフリーな決済環境を整えることも必要です。

また、語学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。

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。

また、コロナ禍前は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、観光資源の破壊などが発生していました。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など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・強化などの措置も必要です。

宿泊施設や民泊のあり方

民泊サービスに対しては、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、民泊サービスは将来的な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。

また、訪日外国人旅客のみならず、日本人に対しても、地方創生や国民の旅行促進における観点でサービスを工夫していく必要があります。テレワークの浸透やワーケーションの推進により、日本人の働き方・休み方も多様化してきており、地方での滞在型旅行の促進など、新たな生活様式に沿った新たな旅行スタイルの普及も重要です。

【参考資料】

※40 観光ビジョン実現プログラム2020の概要（p.92）