

## [1] 観光産業の基盤維持のための推進体制強化

- 我が国の成長のために、観光産業の基盤維持、事業存続に全力で取り組むべき
- 観光産業の存続と反転攻勢に向け、「観光省」の創設も視野に、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
- 地域振興と旅行者利便の向上に資する十分な予算を確保すべき

## 現状と課題

## 観光産業の基盤維持と基幹産業化に向けて

日本は少子高齢化や財政赤字の拡大などに対応すべく、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する必要があります。そ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・宿泊業や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は27.9兆円(2019年)であり、産業の裾野が広く大きな経済波及効果と雇用創出力を有しており、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。国は訪日外国人旅行消費額を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2023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。

そのような中、2021年3月に「ライフスタイルの多様化と関係人口に関する懇談会」の最終とりまとめが公表され、今後の地域づくりや関係人口の拡大・深化に向けた施策の方向性が示されました。

## 観光立国実現に向けたアクション・プログラム

2013年6月、「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月には訪日外国人旅行者数2,000万人を目指すこととしました。その後、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、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、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うとともに、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ることが示されました。

## 観光政策の推進体制

観光庁発足後13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。

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。

## 観光政策の予算と財源

2021年度観光庁予算は約409億円(前年度比約▲170億)、うち約261億円(前年度比約▲250億)は国際観光旅客税<sup>※39</sup>が財源となっています。また、2020年度には、第3次補正予算(Go to トラベル事業を除く)において約650億、Go to トラベル事業に約1兆311億の予算を計上しており、甚大な打撃を受けている観光産業の底支えや、反転攻勢に向けて、適切なタイミングで執行していくことが重要です。

一方で、インバウンド旅客受け入れの最大のボトルネックと想定される「円滑な出入国の環境整備」、「円滑な通関等の環境整備」、「空港におけるFAST TRAVELの推進」といった予算項目は、減少しています。国際観光旅客税は、観光促進のための税として2019年1月に創設され、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。

## 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海外事務所によ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することで、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ため、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、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、国土交通省の外局である観光庁を、内閣直結の独立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、国民の休暇改革や観光産業における働き方、経済の牽引役となる基幹産業としての役割、地方創生、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、COVID-19収束後の観光立国の実現に向け、観光需要の急減によって観光インフラが損なわれないよう、産業の雇用維持や事業継続に向けて、国の一層の支援が必要です。感染リスクと共存して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、デジタル証明書の導入や、訪日外国人旅行者が病院へ行きやすい環境整備等が必要です。

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、インバウンドに過度に依存せず、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や体制を確立する必要があります。加えて、国内観光政策については、観光目的で地域を訪れる交流人口だけに留まらず、地域外の人でありながら当該地域づくりに参画していくような関係人口を増やすことが重要です。少子高齢化が進行する中で、地域の社会的・経済的活力を維持するためには、地域住民と関係人口の活動力を高める必要があり、国や地方自治体

が連携して、地域における関係人口の活動に係る情報発信等を通じて、大都市圏に住む人々の地域に対する理解・興味を増進することが重要です。

## 「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」で掲げた目標達成に向け、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ります。具体的には、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、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、産業基盤の確保を最優先としたうえで、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、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組み立て直すべきです。

加えて、各目標の関係性も重要です。旅行者数の増加だけでなく、旅行消費額の拡大に重点を置き、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、「円滑な出入国の環境整備」、「円滑な通関等の環境整備」、「空港におけるFAST TRAVELの推進」への集中的な支援や、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、観光地の整備や観光産業の生産性向上に資するIoTなどの活用や仕組みの構築、観光産業の人材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、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、納得感が得られる用途に限定して充当すべきです。加えて、本財源は裾野の広い観光産業へ充当されるため、用途が地方自治体も含めて広範囲にわたる可能性があり、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。

そのため、公表されている「国際観光旅客税の用途に関する基本方針等について」に記載されている、透明性を確保した予算執行を継続すべきです。

## 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。海外事務所の駐在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の海外プロモーション等、取り組み強化が必要です。加えて、職員を安定的に確保、育成し、諸外国と同等また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、衛生面での安心が旅行先として選ばれる要素の1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。

【参考資料】  
※39 国際観光旅客税の創設 (p.95)

## Part 4 観光政策

## 【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411万人となりました。<sup>※40</sup>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」では、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、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「IR実施法施行令」が閣議決定、2020年1月にカジノ管理委員会が設置され、同年9月に基本方針が決定しています。

## 移動に対する不安意識と国内旅行需要の動向

現在はCOVID-19の影響により大幅な需要減となっていますが、ワクチン接種の進行等により、まずは国内観光需要から回復が始まることが想定されま

す。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が、全国各地での感染者の増加に伴って順次適用が停止となり、同年12月に全国一斉に停止されました。その後も全国各地への度重なる緊急事態宣言や蔓延防止等重点措置の発出により、未だ再開していません。

この間、広域的な移動や観光が地域の感染拡大を引き起こしているとの認識が人々に刻まれ、広域的な移動や観光を好ましくない行動と捉える世論が広く深く形成されていきました。そのため、取り組みを通じて感染者数の抑制が図られている地域にあっても、広域的な移動や観光に対する抵抗意識が根強く存在しており、地域経済の活性化に資する活動の機会を逸する状況となっています。

また、若年層の旅行意欲の低下を背景に、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。

## 国民の休暇改革

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。

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、国民の休暇分散化を図ることが示されるとともに、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。

## 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。

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

## 移動に対する不安意識の払拭と旅行需要の回復

COVID-19の影響を受け、訪日外国人旅行者は消失し、国内でも外出自粛により観光需要は蒸発し、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、広域的な移動や観光に対する人々の根強い不安の解消が必須であり、国はその解消に向けて、感染状況を踏まえた国民に対する周知や啓

発活動をすべきです。

また、移動需要を段階的に喚起し、安定化させる助成制度の検討・実施も重要です。制度設計については、公共交通の利用に対する不安解消につながる制度にすることを前提に、ビジネスを目的とした出張や、親族・友人に会うための宿泊を伴わない移動に対しても助成対象とし、段階的な範囲の拡大を視野に入れ、補助額の多寡よりも対象期間の長さを重視した制度とすべきです。

また、Go To トラベル事業での経験を活かし、運用が簡易な制度設計とし、制度変更時などは前広な情報提供をすべきです。

COVID-19を契機に、テレワークやオンライン会議等が浸透し、場所にとらわれない働き方が広まっています。また、旅行のトレンドもワーケーションやプレジャー、オンラインツアー等、ニューツーリズムと呼ばれるスタイルへの変化も出てきていますが、これらの取り組みは、事業者単位で進められているのが現状です。新たな旅行スタイルの普及に向けて、国や地方自治体との連携が不可欠であり、事業者との連携強化を図るべきです。

また、国際観光需要の回復のためには、各国で導入が進んでいるデジタル証明書の導入が不可欠です。日本においても、出入国時のデジタル証明書の活用に向けて、他国から遅れることのないよう、政府が主導して導入に向けて取り組むべきです。さらに、導入後の安定的な運営に向けては、国際観光旅客税の徴収をデジタル証明書の運営費に充てることも効果的と考えます。また、国内観光や移動等にデジタル証明書の活用を検討する際には、ワクチンを打てない人への過度な不利益が生じない仕組みづくりが必要です。

## 国民の旅行促進

将来的な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。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さら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。若年層へは、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ため関係省庁と観光産業が連携して推進する必要があります。「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収束後にも継続すべきです。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。大人と子どもが一緒に休日を通り越せるよう、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制度の構築や、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月の内閣府の調査では、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

## ●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・映画の口ケ誘致等、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、海外空港から地方空港へのLCC乗り入れを含めた利便性も重要となります。

## ●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、政府の検討内容について、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。「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】

※40 訪日外国人旅行者数・出国日本人数の推移 2020年 (p.95)

## Part 4 観光政策

## [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、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、機内持ち込み手荷物へ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、産業全体の人材不足と相まって、航空会社の就航増便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」では、まず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、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、日本に対する第一印

象となるため、円滑な対応が重要です。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

これまでは、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した。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、旅客数に対してバスの運行頻度が少なく、利用者がバスに乗り切れないなどの問題が生じていました。

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、空港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、多くの旅客が空港内で待機する事例も発生しました。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うなど、交通の安全に関する問題も発生しました。

外国人団体旅行者の貸切バス利

用に際し、全国的な貸切バスの不足に加え、悪質業者が手配、運行を担うケースが発生しました。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たことを背景に、優良な事業者が外国人団体旅行者を受け付けず、供給が追いつかない事態に至りました。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、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、「都市と地方の新たなモビリティサービス懇談会」が2018年10月より開催されており、2019年3月の中間とりまとめでは、日本版MaaSの将来像や、今後の取組の方向性等が公表されました。MaaS（マース）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など、利用者への一元的なサービスとして捉える概念で、先駆的な取り組みを行う「先行モデル事業」として19年度には19事業、20年度には36事業が選定されるなど、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、政府では、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、具体的な検討が重ねられました。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、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トラブルに臨めるような環境整備などが求められます。

## 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することが重要です。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、リピーター獲得や、旅行者の推奨意向の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への配慮等について、国と空港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たデジタルサイネージ等による日本の観光地の魅力発信や、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、国際観光旅客税の使途の大きな柱としてストレスフリーで快適に旅行できる環境の整備が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使途に、今後も継続して財源を充当すべきです。

また、具体施策の検討、実施に際しては、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、国際観光旅客税の使途や「FAST TRAVELの推進」に向け、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解消のため、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ていく必要があります。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するなか、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ピクトグラム等によるデザインのユニバーサル化、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・駅等では、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の整備も必要です。

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・安全の確保に注視が必要です。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の宿泊者の安全確保や、消防法や建築基準法で定められている規定の順守等、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管理体制が必要です。また、悪質な違法業者に対しては法律に基づき、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、地方創生や旅行促進の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、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、新たな生活スタイルに沿った新たな旅行スタイルの普及も重要です。

こうした訪日外国人旅客の誘客や国内の新たな旅行スタイルの普及について、地域の生活者の理解を得ながら丁寧に進めていく必要があります。

カスタマーハラスメントへの対応については、従業員が毅然とした態度でトラブルに臨めるよう、国がガイドラインを設定する等の環境整備を進めるべきです。

【第Ⅲ部】 令和2年度に講じた施策／【第Ⅳ部】 令和3年度に講じようとする施策

事業の継続・雇用の維持への支援  
資金繰り支援・雇用調整助成金等の活用を支援  
○資金繰り支援の活用状況 ○雇用調整助成金の活用状況

感染拡大防止策の徹底  
・業種別ガイドラインの徹底、感染拡大防止策の導入支援  
・旅行者への旅のエチケットの啓発

国内需要喚起  
・GoToトラベル事業、地域観光事業支援  
・分散型旅行の推進、ワーケーション等の普及

観光業・観光地の収益性向上  
・宿・飲食店・土産物店等の施設改修、廃屋撤去  
・新たなビジネス展開、経営力底上げやDX導入  
・地方公共団体が保有する観光施設への民間活力導入

地域の観光資源のフル活用  
・地域内の観光業と異業種が連携したコンテンツ造成・流通、古民家等の既存資源の面的活用  
・国立公園の滞在環境上質化  
・文化観光 等

受入環境整備・インバウンドの段階的復活  
・観光地のWi-Fi整備、多言語化等の受入環境整備  
・インバウンドを対象とした小規模分散型パッケージツアーの実施

出典：国土交通省