

## 【1】観光産業の基盤維持のための推進体制強化

- 観光産業のさらなる発展へ、「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
- 国際観光旅客税は、空港における円滑な出入国や手続きの効率化に重点的に措置されるべき

## 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。国内における旅行消費額はCOVID-19感染拡大前の2019年で27.9兆円、COVID-19を経た2023年においても21.9兆円であり、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・地域活性化の牽引役として基幹産業への成長が期待されています。国は令和5年（2023年）3月に閣議決定した観光立国推進基本計画（第4次）において、観光立国の持続可能な形での復活に向け、訪日外国人旅行消費額を早期に5兆円とする目標を掲げました<sup>※25</sup>。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るといえます。

一方で、COVID-19の影響が長期化したことにより、2020年以降、訪日外国人旅行者数および旅行消費額は大幅に減少し、観光産業は深刻な打撃を受けました。人材の離職も著しく、旅行業では、日本旅行業協会（JATA）正会員（第1種）の従業員数は2020年4月の57,491名から2023年4月は47,017名へと18%減少したほか、宿泊業では雇用者数が2019年の約59万人から2021年の約46万人へと22%減少しました。その影響はまだまだ残っているものの、観光需要は急激な回復を見せています。再び観光を成長軌道に乗せ、観光立国の実現を目指す上では、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基本政策

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、東京オリンピック・パラリンピック開催決定後の2014年1月には、2020年に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ました。

その後、COVID-19により観光産業には甚大な影響が生じましたが、「観光立国推進基本計画（第4次）」では、観光はCOVID-19を経ても成長戦略の柱、地域活性化の切り札であり、国際相互理解や国際平和にも重要な役割と位置づけられ、「持続可能な観光地域づくり」、「インバウンド回復」、「国内交流拡大」の3つの戦略に取り組むことが示されました。また、大阪・関西万博が開催される2025年に向けた目標として、「インバウンド消費6兆円超」、「訪日外国人旅行者数 2019年水準超え」等に加えて、新たな指標として「訪日旅行消費額単価 20万円/人」、「訪日外国人旅行者一人あたり地方部宿泊数 2泊」「持続可能な観光地域づくりに取り組む地域数 100地域」などが示されました。

## 観光政策の推進体制

2008年に、国の観光行政の一元化を目指して観光庁が発足しました。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。

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。2015年度には、観光庁からJNTOに予算執行の権限が移譲され、より迅速に訪日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、事業効果の向上も実現しています。現在、世界の26都市に海外事務所を有し、そのネットワークを活かして、海外におけるプロモーション活動、国際会議等の誘致・開催支援をおこなうとともに、インバウンド観光に取り組む地方自治体等の支援等を実施しています。

## 観光政策の予算と財源

令和6年度（2024年度）観光庁予算は503億円（前年度予算差+196億円）と増加しており、うち約403億円（同+206億円）は国際観光旅客税が財源となっています。

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以前の状態までには国際線の便数が戻っていないため、適切な財源の確保も引き続き課題です。

なお、2020年に実施された需要喚起策「全国旅行支援」には、令和2年度（2020年度）補正予算のうち都道府県交付金の約5,600億円と、新たなGo Toトラベル（都道府県版）向けに用意していた約2,700億円の合計約8,300億円が措置され、2022年10月から、地域によって異なりますが、概ね2023年6～7月まで継続されました。

## 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関わるため、観光庁に権限、政策立案機能や推進体制を集約した上で、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。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、観光立国を推進する日本の将来に鑑み、文化やスポーツとの連携や国民の観光に対する教育、観光に携わる人材の確保・育成、国民の休暇改革や観光産業における生産性向上・DX化、経済の牽引役となる基幹産業としての役割、地域活性化、日本産の農産物の輸出促進の観点等も取り入れ、なおかつ、直面する課題の解決も合わせ、産官学による総合的な視点で観光政策を立案する必要があります。省への格上げにより、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も可能となります。

これに関連して、経団連は2022年1月に策定した「持続可能でレジリエントな観光への革新」において、同様に「観光省」への格上げを提言しているほか、東京大学未来ビジョン研究センターが2022年3月に策定した「文化経済政策の在り方に関する政策提言」においても「文化観光省」の創設を提起しており、観光政策の推進体制強化は社会的機運となりつつあります。

加えて、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バランス良く促進することが重要であり、そのための体制を強化する必要があります。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、地域の活力を維持・向上させるためには、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、国内外を問わず、各地域に対する理解・興味を増進することが重要です。そうした取り組みが、足元で大きな課題となっている一部の観光地への訪問集中（オーバーツーリズム）を抑えることにもつながります。

## 「観光立国推進基本計画」の確実な遂行

「観光立国推進基本計画」の確実な遂行に向け、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、「観光立国推進基本計画」の実行のため、関係省庁でどのように環境や制度を整備すべきかをより明確にし、官民が一体となってその道筋を検討・共有すべきです。観光産業基盤の確保を最優先としようとして、基本計画にある国内旅行需要ならびにインバウンド需要、旅行消費額を向上させるための施策実行と体制構築が急務です。

加えて、目標達成のみならず、より重点的にプロモーションすべき国・地域と航空路、海路の開設やそのための受け入れ体制確保を連動させ、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

今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。令和6年度（2024年度）においては、「地方を中心としたインバウンド誘客の具体的取組」を中心に予算が割かれています。受け入れ側の観光地の整備や観光産業の生産性向上に資するDXの活用、旅行業・宿泊業の魅力発信や人材確保・育成につながる制度の構築などの観点、さらに新たな基本計画が、従来の訪日外国人旅客数の拡大という量的側面に頼ることなく、消費額・宿泊地など質的側面を重視したものとなったことも踏まえ、観光産業の質的成長とレジリエンス強化につながるバランスがとれた投資をおこなうべきです。

観光政策の財源は相当程度が国際観光旅客税に依拠した構造になっており、COVID-19のようなイベントリスクの発生で税収が急減してしまうことを踏まえれば、より安定的な財源確保のあり方についても検討すべきです。

## 国際観光旅客税のあり方

**国際観光旅客税は、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。具体的には、訪日客の98%が空港をゲートウェイとしている現状に鑑み、**空港における円滑な出入国や手続きの効率化に重点的に措置されるべき**で

す。一方、令和6年度予算では、これに関連する「入管・税関手続に必要な情報を同時に取得することを可能とする共同キオスクの設置」、「最先端技術を用いた個人識別情報システムの機能強化」、「税関検査場電子申告ゲート（Eゲート）の機能強化」、「空港におけるFAST TRAVELの推進」の各事業を合わせて113億円程度と、同税歳出額403億円の1/4強にとどまっており不足があります。また、**FAST TRAVEL 推進支援事業の補助対象事業者は現在、実質的に空港ビルやグラハン事業者に限られていますが、空港施設への設備投資は航空会社が担う場合が多いことを踏まえ、航空会社を加えるべき**です。

なお、2018年の同法成立時の附帯決議では、施行後3年を目途にそのあり方について検討を加え、結果を公表することとされています。COVID-19の発生によって、いまだ検討結果は示されていませんが、直近では訪日旅客数がコロナ禍以前の水準を超過しており、検討に着手する環境は整いつつあると考えます。空港施設への設備投資見直しなども踏まえ、必要な場合は税額水準も含めて検討の俎上に載せるべきです。

## 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、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、さらに綿密な戦略に基づく海外プロモーション強化が重要です。加えて、職員を安定的に確保・育成し、諸外国に比肩する中長期的かつ戦略的なマーケティングを推進する必要があります。海外事務所は現在26か国に展開されていますが、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の対応も検討すべきです。

2023年6月には新たな「訪日マーケティング戦略」を策定し、2025年までの取り組みとして、重点市場別・市場横断・MICEの3つの観点で、きめ細やかなプロモーションにより新たな政府目標の達成に向けて取り組むこととしています。今後は、持続可能性への配慮や衛生面での安心が旅行先として選ばれる要素の1つになると考えられるとともに、様々な国からの訪問が増えていく中では日本の文化やマナーに関わる適切な情報発信も強化すべきです。

【参考資料】  
※25 観光立国推進基本計画(第4次) (p.93)

## [2] 観光需要の拡大

- 経済波及効果が大きい国内旅行の継続的な需要喚起とアウトバウンド促進強化に取り組むべき
- 官民一体で休暇取得を促進する環境整備に取り組み、国民の旅行促進につなげるべき

## 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、2003年のピジット・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感染拡大に伴い、2020年は412万人、2021年は25万人と激減、その後、水際対策の緩和を経て、2022年は383万人に増加し、2023年は2,507万人まで急回復しています<sup>※26</sup>。

2023年3月に閣議決定された「観光立国推進基本計画」では、2025年までに2019年水準を超えるという目標が示されました。基本計画では、COVID-19による変化や課題を踏まえ、それ以前への復旧ではなく、持続可能な形で復活を図ることが求められることから「持続可能な観光」、「消費額拡大」及び「地方誘客促進」をキーワードに、従来以上に「質」の向上を重視した観光へと転換していくことが必要であると打ち出されています。

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月に「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、依存症対策等の課題もあげられています。その後、IRの整備に向けた区域整備計画について自治体・事業者に対する公募が行われ、2023年4月に大阪府・大阪市が認定され、2030年秋頃の開業を目指すこととされています。

## 国内旅行需要の動向

COVID-19の分類変更などにより、移動に対する不安意識はなくなり、国内観光需要は2019年水準近くまで回復しています。国内の人流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、国民の旅行需要の喚起に引き続き取り組む必要があります。政府は国内旅行の需要喚起策として、2022年10月からおよそ2023年6月まで全国を対象とした支援事業「全国旅行支援」を実施しました。

国民の広域移動や観光に対する抵抗意識はなくなり、「全国旅行支援」の効果も合わせて、需要は急速に回復しました。しかし、COVID-19の影響が長期化したため、自治体や事業者はこの間に蓄積した負債や人材不足に依然として悩まされているのが実情であり、需要喚起と自治体・事業者への支援を同時に実施していく必要があります。

## 国民の休暇改革と旅行意欲喚起

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割が実施済または実施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。加えて、2018年以降は推進会議自体も開催されていません。

また、観光庁が「ポジティブ・オブ運動」、経済産業省が「プレミアムフライデー」、さらに厚生労働省が「仕事休もつか計画」を実施するなど、省庁ごとに余暇・休暇の推進施策が存在しており、推進体制がばらつくなか、国民全体へと意識を浸透させる流れには未だ至っていません。

加えて、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奨励されつつあるとともに、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。

旅行意欲の喚起の観点については、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、2019年には、若者の海外体験応援プログ

ラム「ハタチの一步ー20歳 初めての海外体験プロジェクト」が実施されました。加えて、アウトバウンドの本格的な回復のため、観光庁は2023年3月、「アウトバウンドの本格的な回復に向けた政策パッケージ」を打ち出しました。政策の3本柱として

- ① 諸外国との連携体制の強化
  - ② 戦略的かつ効果的な取組の推進
  - ③ 安全・安心な旅行環境の整備・青少年交流の促進
- を掲げており、国民全体へのアウトバウンド推進に取り組むものとなっています。

## 広域観光周遊ルートの検討とマーケティング機能

訪日外国人旅行者数の空路の約半数は首都圏空港を利用して入国しており、旅行者の移動や宿泊はゴールデンルート（東京～大阪）に偏る傾向がありました。こうした状況も踏まえ、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6～7日）に見合った「世界に誇れる広域観光周遊ルート」の選定（11ルート）と積極的な発信が行われました。加えて、2024年には「特別な体験の提供等によるインバウンド消費の拡大・質向上推進事業」もスタートし、DMOや民間事業者などから集まった案件の中から113件（第1次）もの事業が採択されました。事業支援の一環として、特設ウェブサイトなどでの発信もおこなわれています。

## 提 言

## 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、国内でも観光需要は蒸発し、産業全体で深刻な影響を受けました。需要回復が進んでいる現在においても負債や人材不足など産業が負った傷は癒えていません。

「全国旅行支援」は期間中、約2兆円の経済効果を生み出したとされます。国民や事業者への周知のタイミングや、都道府県ごとに異なる煩雑な運用などは十分な改善が図られたとはいえませんが、公共交通の利用促進も含め、観光関連産業の基盤維持・回復には着実に寄与したといえます。ただし宿泊業は、人材不足も含めて厳しい経営状況にある事業者が多いため、継続的な経

済支援が必要です。また、地域観光をマネジメントする主体は各地域におけるDMOが担っており、財政面・人材面の双方から、自治体も含めて一層積極的な支援が求められます。2024年1月に発生した地震の影響が長期的に残る可能性が高い能登地域においては、宿泊施設の再開状況を見極めながら、深刻なダメージからの回復に向けて、十分かつ持続的な支援がおこなわれるべきです。

COVID-19を契機にテレワークやオンライン会議等が浸透し、ワーケーションの認知度は一時的に高まりました。現在では、COVID-19前の働き方に戻っている企業も多ありますが、地域活性化や旅行需要の平準化に向けた新たな旅行スタイルの普及のため、国や地方自治体は先進的な事業者の取り組みを支援し、広報も含めて連携強化を図るべきです。また、リモートワークや2拠点居住など、航空機による長距離通勤を促進する通勤費用に関わる制度の改訂として、通勤手当の非課税免除額の引き上げや、社会保険料の基準となる標準報酬月額からの除外等を検討すべきです。

## 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、継続的な需要喚起に取り組むべきです。また、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、「アウトバウンドの本格的な回復に向けた政策パッケージ」の確実な実行により、諸外国との双方向の交流人口拡大や観光・旅行環境の整備を実施し、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。

特に若年層へは、海外留学をはじめ、研修、修学旅行など教育機会を通じて海外とのタッチポイントを増やす取り組みや、渡航費用および高騰している燃油サーチャージへの補助も検討が必要です。若者はSNSを通じて旅行に対する動機づけが強まるとの調査もあることから、戦略的なプロモーションや若者の行動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一層重要です。

厳格な水際対策が長期化したことや急

激な円安の影響もあり、日本人の海外出国数は低調です。背景には日本人のパスポート取得率が2019年の24.4%から2022年に17.8%まで低下していることや、COVID-19の影響下で期限が切れていることも考えられます。航空会社の経営基盤を長期的視点で強化する意味でも、国は日本国民ならではのメリットを打ち出し、取得率向上を後押しするとともに、オンライン申請や受け取り方法の拡充にも取り組むべきです。さらには、国際観光旅客税成立時の附帯決議にて、アウトバウンドの活性化につながる取り組みを強化することも踏まえ、各都市と連携した渡航情報の発信や需要喚起を支援するプロモーション施策など積極的な展開を検討すべきです。

## 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。過去において導入が検討された取得の分散化も、旅行の潜在需要の顕在化や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。COVID-19を経てワーク・ライフスタイルの変化や働き方改革の進展が一定程度見られたことに鑑み、地域単位を軸とした休暇取得の分散化をあらためて検討すべきです。

キッズウィークのさらなる浸透を図るためには、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通り過ぎるよう、ワーケーションを導入した企業に対するインセンティブの付与や、愛知県で導入され、広がりを見せている「ラーケーション」などの好事例をさらに展開し、活用できる枠組みが必要で

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。各省庁で推進している余暇・休暇の推進施策を総合し、自治体も巻き込んだ国全体で改革を進める必要があると考えます。加えて、年次有給休暇の取得促進を通じた旅行しやすい環境整備の観点から、次世代育成支援対策推進法に基づく一般事業主行動計画の作成について、100人以下の企業にも義務化範囲を拡大させることも検討すべきです。

## 戦略的なマーケティングの実践

## ● ターゲットの明確化と戦略的なプロモーション

諸外国でも外国人旅行者の誘致は国家レベルの政策であり、各国との競争戦の激化を見すえ、中長期的な視点に基づく取り組

みが必要です。特に、アドベンチャーツーリズムなどサステナブルな旅行は世界的に大きな市場と見込まれ、他国との競争も激しくなると考えられることから、国立公園の活用も含めた推進を検討すべきです。基本計画では消費額増加が目標化されていることから、富裕層向けの宿泊施設・娯楽施設・アクティビティの整備も必要です。

グローバル視点による戦略的な日本の魅力発信も不可欠であり、SNSの積極的な活用を含めた訪日旅行の動機付けの充実・強化も重要です。広域観光周遊ルートの展開・浸透は、観光立国推進基本計画における「訪日外国人旅行者一人あたりの地方部における宿泊数を令和7年までに2泊とする」目標を達成する上でも重要です。北陸3県による北陸新幹線を活用した取り組みや瀬戸内の各県連携による取り組みなどの自治体横断的な動きに、航空利用促進の観点をさらに加えていく必要があります。一方、北海道ではインバウンドの恩恵について地域差が生じている状況も見受けられ、劣後している自治体の取り組みを後押しする施策も必要です。

## ● MICEの推進とIR

これまで日本は国際会議の開催において、世界各国とは異なる基準でカウントしており、実態としては相対低位にとどまっています。アジア諸国に見劣りしない施設面での充実や、歴史的建造物などユニークベニユーの活用など、開催促進に向けた取り組みを強化すべきです。また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、大阪府・大阪市の2030年秋頃の開業に向け、懸念の払拭も含めた継続的な取り組みが重要です。

▼愛知県・古本副知事への要請行動（航空連合愛知／2024.7.24）



【参考資料】

※26 訪日外客数・出国日本人数の推移 (p.94)

## [3] 快適、円滑な旅行環境の整備と人材確保

- 需要増加を踏まえた空港の受け入れ体制の強化・充実を図るべき
- 宿泊施設の人材確保・定着は喫緊の課題であり、最優先で対策を図るべき

## 現状と課題

## 観光需要の回復と空港の状況

2024年3月に訪日外国人旅行者数が毎月として過去最高を更新するとともに、初めて300万人を突破しました。2024年はCOVID-19以前を上回る旅行者数が見込まれるなか、空港の施設等が対応できず、現場の負担感が高まっています。COVID-19以前は、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。

2023年3月に公表された「観光立国推進基本計画」では、「持続可能な観光」「消費額拡大」「地方誘客促進」の3つをキーワードに、持続可能な観光地域づくり・インバウンド回復・国内交流拡大の3つの戦略に取り組むこととしていますが、中長期的な観光需要の成長を見据え、過去において訪日旅客が急増していた際の多くの課題に、あらためて注力する必要があります。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いため、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ていました。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、レンタカーを利用した営業許可のないタクシー営業など、交通安全に関する問題も発生しました。繁忙期においては車両が不足し、航空機やホテルが空いていても旅行ができない状況も一部地域では見られます。

また、地域の観光地化に対し、公共交通機関の整備が課題となっています。地元住民が生活路線として使用するバスの停留所に大きなスーツケースを持った観光客が列をなすなど、観光客の利便性を欠くだけでなく、地元住民の生活を圧迫している現状があります。他方、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た「都市と地方の新たなモビリティサービス懇談会」が2019年に公表した中間とりまとめでは、日本版MaaS（Mobility as a Service）の将来像や、今後の取り組みの方向性等が示されました。MaaSは、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」も2019年度～2023年度で計79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。

## オーバーツーリズムの発生・増加

訪日外国人旅行者の回復・増加に伴い、オーバーツーリズムといわれる交通渋滞や騒音、観光資源の破壊などがあらためて顕在化しています。国は2023年10月に「オ

ーバーツーリズムの未然防止・抑制に向けた対策パッケージ」を策定し、受入環境の整備・増強や需要の管理・分散化、マナー違反の防止に加え、地方誘客の推進を図るとしています。

## 宿泊施設・人材の課題

都市部を中心に、訪日外国人旅行者の急増に伴う宿泊施設の需要が拡大し、稼働率は高位に達する一方、従業員の人材不足が顕在化しており、大型のホテル等では予約を室数よりも抑制したり、レストランの一部を閉店したりせざるを得ないケースが多発しています。総務省の調査では、宿泊業の雇用者数は2019年の約59万人から2021年の約46万人へと大幅に減少しており、人材の供給源である旅行系専門学校の入学者数も、文部科学省調査では2019年度の約9,200人から2022年度は約4,700人とほぼ半減しています。将来にわたり人材不足が懸念されるなか、生産性の向上が喫緊の課題といえます。宿泊室の不足が顕在化するなかで、2018年から合法化された民泊のさらなる活用も期待されています。

また、ソフト面では、旅行業・宿泊業ともに悪質クレーム（カスタマーハラスメント）の問題への対応も重要です。航空連合が2022年12月に実施した調査では、母数は少ないものの、旅行のコールセンターでは6割弱が、またホテル業では2割強が、過去1年以内にカスタマーハラスメントにあったと回答しており、職場における対策も不十分であることが明らかになりました。宿泊施設においては、従業員が毅然とした態度でトラブルに臨めるように、旅館やホテルが客の宿泊を拒否できる新たな基準を定めた改正旅館業法が2023年6月に成立しました。

▼第3回営業・旅行部会、ホテル部会合同会議で熊野古道を視察（2024.5.31）



## 提 言

## 需要増加を踏まえた空港の受入体制の整備

**訪日外国人旅行者のますますの増加が見込まれるなかで、COVID-19感染拡大以前からの課題に着目し、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、デジタル技術の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、これまでの取り組みの成果もあり、一定程度整備されてきましたが、引き続き空港内外における均質でシームレスな接続環境の整備に向けて、空港ビル管理者等が関係者と連携して対応すべきです。

今後は観光需要の増加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。

令和6年度（2024年度）税制改正において、外国人旅行者向け免税制度に関わる不正利用の実態を踏まえて「出国時に税関において持ち出しが確認された場合に免税販売が成立する制度」、いわゆるタックスリファンド形式へ移行することが盛り込まれました。諸外国では徴収済の税金を空港において払い戻す制度となっており、人材不足が続く日本の空港で実施するにあたり、手続きの煩雑さや新たな混雑要因となることが懸念されます。具体的な導入の検討にあたっては、**払い戻し方法や場所について十分に留意し、多客期を避けるなど開始時期の調整を図るとともに、全国の空港一律で開始するかについても慎重に判断すべきです。**

## 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。アフターコロナにおける観光需要の回復のなかでレンタカー不足が顕在化した那覇空港では、自治体によるバス運行やカーシェアリングの動きが広がっています。こうした動きもにらみながら、**日本版MaaSの課題を整理し、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、観光案内所の拡充が必要です。また、情報発信ツールが多数存在している状態ですが、Safety tips（訪日旅行者向けの災害時情報提供アプリ）への一本化とSNSの有効活用を検討すべきです。加えて、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、空港や主要な商業施設・宿泊施設・観光スポット・駅等では、COVID-19の影響も踏まえ、クレジットや全国的に使用可能な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、2018年1月施行の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。テレワークやワーケーションにより、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、新たな生活様式に沿った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も得ながら丁寧に進めていく必要があります。

## オーバーツーリズム対策の強化

サステナブルツーリズムへの関心が世界

的に高まるなか、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）の策定が大切です。また、人を集めやすい大都市圏や著名な一部の観光地に観光客が集中しやすい現状を踏まえて、地域間の格差を是正する取り組みや、DXの活用による需要分散を推進すべきです。

## 人材不足やカスタマーハラスメントへの対応

宿泊業の持続的な経営のためには、高付加価値化を進め、人への投資を含めた好循環を実現し、安定的に人材を確保していく必要があります。そのために、宿泊施設の整備促進や民泊の適切な運営、宿泊業におけるDX化の推進、都市圏と地方間で偏りなく人材を確保できる体制づくりへの支援を早急に進めていくべきです。訪日需要が急速に回復している中、宿泊施設のニーズは高まる一方であり、観光地では多くの施設が新設されていますが、運営を担う**人材の確保・定着に向けた取り組みは、他産業と比べて十分と言える状況ではなく、宿泊業の有効求人倍率は高止まりしているのが実態であり、訪日客6,000万人という国策の達成に向けて、国や業界団体、事業者が最優先で取り組むべき課題**です。

国は令和7年度（2025年度）予算概算要求で「観光地・観光産業における人材不足対策事業」に前年度から3倍となる3億円を措置し、

- ①人材確保（主に採用支援）
- ②人材活用の高度化に向けた設備投資支援
- ③外国人材の確保（2023年12月時点で宿泊分野では401人ととどまる特定技能制度在留者のマッチング支援など）
- ④経営の高度化（観光人材の育成に向けたプログラム充実）

など、事業者の取り組みに補助金等を拠出することにしていますが、事業者側の受け止めも踏まえながら、さらなる充実を図るべきです。また、宿泊料金に労務費を適切に転嫁することや、旅行商品代金に着実に反映させることも重要です。

カスタマーハラスメントについては、社会的問題として認識が広がっており、宿泊や旅行に関わる業界団体や各事業者は問題意識を広く共有し、働くものの視点も踏まえて対策を強化すべきです。特に、ホテル・旅館においては、2023年の改正旅館業法に基づき的確に対応すべきです。