

[1] 観光産業の発展に向けた推進体制強化

- 観光産業のさらなる発展に向けて「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
- 國際観光旅客税は、空港における円滑な出入国や生産性向上に重点的に措置するとともに、さらなる税収確保も検討すべき

現状と課題

観光産業の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、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2024年においても25.1兆円であり、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、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^{*28}。2024年の消費額は8.1兆円にのぼり、目標を大幅に超過しましたが、これは輸出額換算で自動車産業（15.1兆円）に次ぐ規模で、半導体などを上回っています。また、「経済財政運営と改革の基本方針2025」（骨太の方針2025）では、インバウンド戦略は「地方創生2.0」の中核政策として位置づけられており、観光立国推進は国の優先政策課題といえます。

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～3種の合計）の従業員数（旅行業部門）は2020年4月の64,785名から2025年4月には47,305名へと激減し、宿泊業の雇用者数も一時2割程度減少しました。その影響はいまだ深く残っており、宿泊業の有効求人倍率は3倍近くに達しています。観光立国の実現を目指す上では、官民一体となつて

観光政策推進の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の経緯

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。2025年に入ってから開催されている観光立国推進閣僚会議および交通政策審議会観光分科会では、2030年に向けて「訪日客数6,000万人」や「インバウンド消費額15兆円」などをあらためて目標として設定する観光立国推進基本計画（第5次）策定に向けた議論が開始されています。

観光政策の予算と財源

令和7年度（2025年度）観光庁予算は530億円（前年度予算差+27億円）と増加しており、うち約441億円（同+38億円）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、その使途は

- 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

となっており、2025年度予算では①に145億円、②に82億円、③に263億円の計490億円が充当されていますが、執行官庁は分かれています。観光庁のほかに①には法務省・財務省、③には環境省・文化庁・宮内庁が含まれています。

また、観光庁では当初予算とは別に、補正予算によって観光振興を強化する構造が定着しているのが特徴で、2023年度はオーバーツーリズムの未然防止・抑制・受入環境整備による持続可能な観光推進などを目的に計689億円が、また2024年度には観光地・観光産業の再生・高付加価値化などで計543億円と、いずれも当初予算を上回る規模が措置されています。

なお、2020年に実施された需要喚起策

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に取り組んでいます。

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。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。

「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済の約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、直面する課題への対応も合わせ、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、コロナ禍による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ます。國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。

政府は2025年6月に閣議決定した「地方創生2.0」の中で、「関係人口の量的拡大・質的向上」を明記し、人口が減少しても多様な人材同士が影響し合い地域の活力を高める姿を目指すため、関係人口の量的拡大・質的向上（関わりの深化）を図るとして、関係人口を可視化する「ふるさと住民登録制度」を創設し、今後10年間で実人口1,000万人、延べ人数1億人を目指すとの目標を掲げました。この促進に向けた取り組み事例として挙げられている二地域居住や、ふるさと納税の活用等が重要であり、國や自治体は環境整備に資する施策を積極的に推進すべきです。

「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。人材確保をはじめとする産業の基盤強化とともに、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、国を挙げた取り組みが重要です。

国際観光旅客税の見直し

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、納得感が得られる使途に対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。

令和7年度（2025年度）予算では、これに関連する「円滑な出入国・通関等の環境整備（共同キオスクの順次導入、個人識別情報システム等の機能強化、新たな免

税手続の手段を構築など・計103.1億円)、「空港におけるFAST TRAVELの推進(16.3億円)」の各事業^{*29}を合わせて119億円程度と、同税歳出額490億円の1/4弱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ム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されています。訪日旅客数がコロナ禍以前の水準を超過し、税収も順調に伸びており、検討に着手する環境は整ったと考えます。

また、観光庁では毎年補正予算が組まれ、多額の一般財源が投じられている状況です。インバウンド対策の一層の充実や、地方創生を促進する交流人口の活性化など、経済成長に資する重要政策の実現を図るために、充実した財源の確保が必要不可欠と考えます。現在は一律1,000円となっている税額水準について、世界各国における同種の税体系や租税条約の内容、またサービス料金等に関わる分析も踏まえ、特に外国人旅行者の負担について引き上げる方向で検討すべきです。

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、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。成長が見込まれる市場には新たな事務所開設も検討すべきです。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一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】

*28 観光立国推進基本計画(第4次)について
(主な目標) (p.93)

*29 空港におけるFAST TRAVELの推進 (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383万人に増加したのち、2024年は3,687万人と急回復し、過去最高を更新しました。

2023年3月に閣議決定された「観光立国推進基本計画（第4次）」では、2025年までに客数ベースで2019年水準を超えるという目標が示されました。1年前倒しでの達成となりました。同計画では、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、持続可能な形での復活を図るべく「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とされています。

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挙げられています。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、国内観光需要は顕著に回復傾向を見せていました。宿泊

進期間における集中的な広報展開、新たな旅行機会の創出等に資する選択的週休3日制の導入促進などが挙げられます。

アウトバウンドの回復状況

訪日客が過去最高を更新する一方、日本人の海外渡航者数（アウトバウンド）は2024年に1,301万人と前年からは+35%伸びましたが、2019年（2,008万人）の65%程度と回復が遅れています。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。

また、国の観光政策を審議する交通政策審議会観光分科会では、次期観光立国推進基本計画（第5次）に関して、観光産業の国内市場への偏重の解消とあわせて、さらなるアウトバウンド需要の喚起を図る必要があるとの認識が共有され、2025年度内の成案をめざして議論が進められています。

広域観光周遊ルートの検討とマーケティング機能

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ワーキング構想を打ち出しましたが、都道府県レベルでは一定の広がりがあったものの、実施自体は教育現場の判断に委ねられ、十分な認知・活用には至っていません。また、観光庁が「ポジティブ・オフ運動（2011年～）、経済産業省が「プレミアムフライデー（2017年～）」、さらに厚生労働省は「仕事休もつか計画（2020年～）」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いますが、やはり国民全体へと意識を浸透させる流れには至っていません。

他方で、コロナ禍も契機として、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あらためて奨励されつつあるとともに、ワーケーションやブレジャーナーなど新しい旅行スタイルの普及も示されています。具体的には、観光庁が「平日にもう一泊」キャンペーン（2022年～）を展開しているほか、年次有給休暇の義務化（2019年～）を契機とする10月の取得促

提言

旅行需要の回復

コロナ禍からの需要回復プロセスにおいて実施された「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ないが、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。

地域観光をマネジメントする主体であるDMOの登録数は全国で320以上に上りますが、財政面・人材面の双方で課題があり、2025年10月に施行される「観光地域づくり法人の登録制度に関するガイドライン（改訂版）」に基づき、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。

コロナ禍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。現在では元の働き方に戻っている企業も多くありますが、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「地方創生2.0」でも推進策となっている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、現在は15万円／月となっている通勤手当の所得税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。

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。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。

キッズワーキングのさらなる浸透を図るために、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過ごせるよう、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2023年に導入され、広がりを見せている「ラーニング」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。各省庁で推進している余暇・休暇の推進施策を統合し、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。

MICEやIRも活用した戦略的プロモーション

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、各との争奪戦の激化を見え、中長期的な視点に基づく取り組みが必要です。特に、アドベンチャーリズムなどサステイ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着実な推進が求められます。

国際会議の開催状況は、ICCA（国際会議協会）の基準によれば東京が2024年で世界16位・アジア4位となっており、競争優位に立っているとは言えません。アジア諸国に見劣りしない施設面での充実や、歴史的建造物などのユニークベニューの活用など、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。

[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年の訪日外国人旅行者数は3,687万人と過去最高を更新しました。2025年は4,000万人を超過することが見込まれるなか、空港によっては旅客施設等における狭隘感が強まっており、対応する現場の負担感が高まっています。

COVID-19以前において、すでに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つつあり、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ていましたが、昨今は産業全体の人材不足と相まって、航空会社の増便対応は困難を増しているのが実情です。

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。今後の中期的な観光需要の成長を見据え、過去において訪日客が急増していた際に生じた多くの課題にあらためて注力する必要がありますが、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ド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、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

う声が多く挙げられていました。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きました。

また、レンタカーの利用に際して、空港とレンタカーカー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。また、空港送迎を装った白タク行為や違法客引きの摘発も相次いでいるほか、外国人旅行者が適正な免許を保持しながら運転する問題も発生しています。さらに、運転に不慣れな旅行者による事故も報告されており、地域社会の不安材料となっています。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る状況も一部地域では見られます。

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国と「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おり、一部では観光MaaSの商用化も始まりつつあり、持続可能な観光交通モデルの実装が加速しています。

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、地域住民の生活圏への影響などが顕在化しており、たとえば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つ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状況があります。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、受入環境の整備や需要の分散、マナー違反の防止に加え、観光地の管理運営体制の強化や地方誘客の深化を図っています。

宿泊施設・人材の課題

都市部を中心に、訪日外国人旅行客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。2024年現在も宿泊業の有効求人倍率は高止まりしており、慢性的な人手不足が深刻です。人材の供給源である旅行系専門学校の入学者数も引き続き低水準で推移しており、将来にわたり人材不足が懸念されるなか、デジタル技術の活用による生産性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年に法制化された民泊は、これまでに全国で53,000件以上が届けられ、宿泊者数も大幅に増加している一方、事業廃止件数も19,000件以上となっており、地域住民とのトラブルや住宅の違法転用などの問題も発生しています。

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も、旅行のコールセンターやホテルでの接客に従事している回答者からカスタマーハラスメントの実態が提起されており、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、2024年12月に全面施行されました。

▼観光庁との政策協議を実施（2025.2.5）



提言

需要増加を踏まえた空港の受入体制の整備

訪日外国人旅行客のさらなる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客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、多言語対応の拡充、デジタル技術の活用について、国と空港の連携を強化すべきです。

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安定的かつ高品質な接続の実現に向けて、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、空港アクセス手段の多様化、バリアフリー化や混雑緩和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）税制改正により、外国人旅行者向け免税制度は購入時免税からタックスリフанд形式へ移行する方針が示されました。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、空港ごとの対応状況を踏まえた段階的導入など、慎重に判断すべきです。なお、免税制度そのものについては、訪日客の旺盛な消費マインドを引き続き喚起する観点から、基本的には維持すべきものと考えます。

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。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。こうした動きや一部地域でMaaSの本格導入や事前予約制の交通運用も始まりつつあることを踏まえ、今後は日本版MaaSの課題を整理し、各交通モードが連携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着実に進める必要があります。

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、Wi-Fi利用エリアの拡充を含む情報インフラの整備も引き続き重要です。

さらに、アジア諸国で進んでいるストレステフリーな決済環境の整備も重要であり、空港や主要な商業施設・宿泊施設・観光スポット・駅等では、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取り組みを推進すべきです。

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、訪日客に対する地域ごとの木目細かな案内や、満足度が高い小規模ツアーの造成に不可欠な通訳ガイドの質・量の確保も非常に重要です。2018年1月施行の通訳案内士法の改正により、多様な背景を持つガイドの参入拡大や検索システムの導入による活用促進が図られるようになりました。サービス品質や資格に応じた報酬体系の整備も重要です。また、需要の拡大が期待されるアドベンチャーツーリズムに対応したネイチャーガイドなど、より専門知識を持った人材の確保も課題であり、北海道では「マスターガイド」という資格も創設しています。

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・文化資源の保全策（ガイドライン化、マナー周知等）の整備が大切です。入場料・拝観料等の引き上げによる自主財源の確保・充当は、外国人価格の設定も含め、より広く検討されるべき

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、地方の観光資源の磨き上げと情報発信強化による地域間の格差を是正する取り組みや、混雑状況の可視化、事前予約制の導入など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、人への投資による好循環を実現し、安定的に人材を確保していく必要があります。そのため、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・定着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、訪日客の獲得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、採用支援や人材活用の高度化に向けた設備投資支援に充てるしましたが、予算成案では1.3億円に減額されており、十分な施策展開には不足が生じています。宿泊料金を中心に大幅に上昇していることや、関係事業者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れることも極めて重要です。

カスタマーハラスメントについては、社会的な問題意識の高まりも背景に、2023年には改正旅館業法が、また2025年には改正総合労働施策推進法が成立し、従業員が安心して働くことができる法的措置が図られることになりました。宿泊や旅行に携わる業界団体や各事業者は、働くものの視点も踏まえてカスハラ対策を検討し、着実に実行すべきです。

▼観光庁 村田長官に政策要請（2025.8.4）

