

【観 光 庁】

1. ビジット・ジャパン事業への対応について

(1) 外国人旅行者の接遇向上策について

- ① 訪日外国人への接遇向上は、観光立国を実現していくうえで重要な課題である。また、緊急時の安全対策の観点や外国人旅行者のニーズを把握することも必要である。JATAによるツアーオペレーター品質保証制度は、サービスクオリティーの確保や、緊急時の安全対策など消費者に伝えるためには有用であるが、訪日外国人を良質とは言えない地上手配業者から保護するなど、滞在中の配慮にも有用な観点からも、地上手配業者の登録制の導入を検討されたい。

【回答】

現在、旅行商品の品質を確保し、旅行者の安全・安心を確保する制度としては旅行業法がありますが、これまで旅行業法においては、旅行者に直接サービスを提供する旅行業者を対象としており、旅行業者の依頼を受け、運送・宿泊等のサービスの手配を行う地上手配業者いわゆるランドオペレーターは同法の対象外になるとしていた。

しかしながら、1月に起こりました軽井沢スキーバス事故のように、旅行業者からの依頼を受けたランドオペレーターが、安全性に問題があるバス会社を手配し、結果的に多くの旅行者が事故の犠牲になる等、ランドオペレーターが旅行の安全と質に大きくかかわり、その結果、旅行者に影響を及ぼしている事案が生じている。

観光庁としては、まずはランドオペレーターが旅行商品の企画・手配にどのように関与しているかなど、その実態の把握に急いでいるところである。その上でランドオペレーターを登録等に係らしめ、問題のある事業者に対し、適切な指導・監督を行えるような制度的な枠組みについて検討してまいりたい。

- ② 通訳ガイドについては、英語以外の言語ガイドが慢性的に不足している。特例通訳案内士制度の一部運用改善がなされたが、その後の状況について国としてどのように捉えているのか明らかにされたい。

【回答】

英語以外の言語のガイドが慢性的に不足しており、特に地方部で不足していることは観光庁としても十分に認識している。各地域で認められている特例ガイドについては、昨年9月に構造改革特区による特例制度が新設されたことにより、新たに6地域が特例ガイド制度を導入している。

また今年度、通訳案内士試験は8月に行うが、今年度通訳案内士試験より、中国

語・韓国語における語学試験の免除対象となるガイド試験を拡大し、中国・韓国政府が認定する語学試験の有資格者を免除対象とした。

現在、通訳案内士制度の抜本的見直しを検討しているところであるが、通訳案内士の数の確保については、特例制度の普及促進に努めるとともに、引き続き受験者の数の増加のための免除対象試験の拡大等の取り組みを行っていきたいと考えている。

- ③ 訪日外国人の増加にともない、多様な国からの訪問客を受け入れることから、ムスリムのみならず、宗教や文化的な習慣の違いなどによるトラブルも生じている。訪日外国人観光客の受入を円滑に行うためにも、受け入れにあたっての注意点などの情報を一元化して各事業者提供を行うなどの取り組みを講じられたい。加えて、日本の習慣について海外へ発信されたい。

【回答】

ご指摘いただきました日本の習慣に関する海外の発信の取り組みにつきましては、現在、日本政府観光局（JNTO）の海外向けのウェブサイトやソーシャルネットワーク等において、日本の生活習慣や文化等の発信を行っている。

具体的には、マナー問題が一部で生じている中国人向けで、ウェブサイトやソーシャルネットワークで日本の文化や風習に関して4コマ漫画で連載している。日本の様々な文化や風習について、外国の方々、中国の方々の感想等を織り交ぜながら、ストーリー仕立てで、できる限りわかりやすく解説している。

マレーシアやインドネシア等のムスリム国に関する、特にイスラム関係の風習に関しても、マレーシア、インドネシアの海外現地サイトにおいて日本の生活習慣や文化等を発信して円滑に受け入れられるような取り組みを行っているところである。

観光庁としては、JNTOや関係団体と協力しながら、必要な情報を海外に発信してまいりたい。

日本においていただくムスリム旅行者の方々には、食の問題とか礼拝場所の問題など、ご不便を感じ、お困りになっているということを多く聞いており、ムスリム旅行者の方々の声をしっかり把握して対応することが重要と考えている。

そのため観光庁では、ムスリム旅行者の食事や礼拝に対する習慣やニーズをもとに、「ムスリムおもてなしガイドブック」を昨年8月に作成し、宿泊施設や飲食店などの関係者に対して周知を図っている。

また本ガイドブックを踏まえまして、ムスリム旅行者の受け入れに積極的に取り組む地域を支援する「訪日ムスリム外国人旅行者受入環境整備等促進事業」を昨年度実施した。

当事業で具体的な取組内容を全国に周知することにより、さらなるムスリム旅行者受け入れの取組みを加速化してまいりたい。

(2) ガイドサービスの向上策について

訪日外国人への接遇向上のため、量・質ともに充実したガイドサービスの提供は欠かせないことから、以下について取組まれたい。

- ① 各国から同行している添乗員がガイド行為を行っているツアーが見受けられる。ついては、質の高いガイドサービスを提供する、通訳案内士の職域確保のため適切な取り締まりに取り組まれたい。
- ② 通訳案内士については、試験回数や試験会場の柔軟な対応に加え、地域限定通訳案内士の認定などによる通訳案内士の増加に向けた取組みは進められているものの、現在の特区としての対応は十分ではない。通訳案内士不足を解消するため、制度見直しを含めた抜本的な対応について検討されたい。加えて、多様なニーズに対応するため、通訳案内士のレベル別の登録や地域限定通訳士を増やすなどの対応をはかられたい。
- ③ 知識・経験を持ったシニア層に対し通訳案内士として確約できるよう教育訓練制度の導入に取り組まれたい。

【回答】

①について、通訳案内士制度については、訪日外国人に対する接遇の向上を通じ、満足度の向上を図るために設けられた国家資格であり、通訳案内士の職域確保を目的としたものではないという点についてはご理解いただきたいと思う。その上で、最近アジア、特に中国や韓国を中心に、ご指摘のような本国から帯同した添乗員が通訳案内士の資格を持たないままガイド行為を行う、いわゆる無資格のスルーガイドの事例が発生していることは観光庁としても承知している。これまでも国内及び中国で開催されたイベントや会議の場を活用し、海外の旅行会社や旅行者に対して通訳案内士制度の周知及び無資格ガイドに対する注意喚起を促すリーフレットを配布するなどの対策を講じた。

一昨年 12 月より観光庁に設置した「通訳案内士制度のあり方に関する検討会」におきまして、関係者の意見を幅広く聴取した上で改善策を検討しているところであり、その上で通訳案内士の供給量の拡大と品質確保方策についての具体的な見直し案について早急に取りまとめを行いたいと考えている。

続きまして②、通訳案内士制度につきましても、法律制定後 60 年以上が経過し、訪日外国人旅行者の状況も当時とは大きく異なることから、多様化する外国人旅行者のニーズに対応できないなど、制度の抜本的見直しの時期に来ていると認識している。このため、先ほど申し上げた観光庁内に検討会を設置し、関係者の意見を幅

広く聴取した上で改善策を検討しているところであり、ご提案の通訳案内士のレベル別の登録とか、地域限定通訳士の増加についても検討しているところである。

また政府においては、3月30日に取りまとめた「明日の日本を支える観光ビジョン」において、通訳案内士については2017年中に一定の品質確保を前提に業務独占規制の見直しを含め、サービスの供給量の拡大措置を構築することとし、これを具体化するような改善策について早急に検討してまいりたいと考えている。

③については、昨年9月に施行した構造改革特別区域法の一部を改正する法律において地方公共団体が独自に企画実施する研修を修了すれば一定区域内で有償ガイド行為ができるようになる特例措置を設けている。本制度においては、試験制度によることなく、地域の実情に応じたきめ細やかなガイドを育成・確保することが可能となることから、経験・知識が豊富なシニア層の方たちのご活躍も一層期待できるのではないかと考えている。なお、本制度により、本年5月時点で6地域が認定されたところですが、今後とも本制度の普及促進に努めてまいりたい。

(3) 観光案内所の充実について

外国人案内所の認定制度について、カテゴリー3の多言語対応できる観光案内所の整備が依然不十分である。需要の高い観光地を中心に案内所の増設やカテゴリー引き上げを求めるなどのさらなる改善に向け取り組まれない。

【回答】

現在、全国で759カ所が外国人観光案内所として認定されていて、自治体、観光協会、公共交通機関、ホテルや旅行会社など、幅広い業種において運営いただいているところである。平成27年度の認定においては、英語を含む3言語以上の対応ができ、全国レベルの観光や交通の情報提供ができるカテゴリー3の外国人観光案内所は、既存の18カ所から39カ所に急増したところである。

またカテゴリー3を設置している地域についても、既存の東京、大阪、愛知、千葉、京都、福岡の6都府県に加え、需要の高い観光地を有する奈良、兵庫、静岡の3県が新たに設置されたところである。

平成28年度予算におきましては、カテゴリー変更等の機能向上に取り組む観光案内所に対して支援を行うこととしてまいりたい。

また、受け入れ関係者による申請手続の利便性向上を図るため、観光案内所の通年申請を開始することとしており、引き続き外国人観光案内所のネットワーク拡大と質の向上に努め、外国人旅行者が快適に観光を満喫できる環境整備に取り組んでまいりたい。

(4) 案内標識のさらなる整備策について

- ① 外国語表記に関しては、統一的な表示についても示され、ターミナル駅や空港などで整備は進んできているものの、観光拠点となる地方駅や空港での整備や、街頭の町名表記については不十分なままである。また、ホテル・旅館なども統一的なガイドラインが周知されていないことから、訪日外国人にとってわかりやすい案内ができるよう、ピクトグラムを活用なども踏まえ、今後も観光庁が主導のうえ、関係機関と連携を行い、表記のさらなる充実に取り組みたい。

【回答】

多言語対応については美術館・博物館、自然公園、観光地、道路、公共交通機関など、幅広い分野で共通するガイドラインを平成26年3月に観光庁として策定・公表した。これに基づき、関係省庁や地方自治体、関係事業者等と連携して、駅や空港の案内看板等の多言語化を推進しているところである。

また、外国人旅行者に対する円滑な案内・誘導を行うため、独立行政法人情報通信研究機構が開発した翻訳アプリ「Voice Tra」の活用の推奨なども行っている。

さらに、公共交通事業者等が行う鉄道駅などにおける多言語対応について、本年度より「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」を活用し支援することとしている。

ホテル・旅館のうち観光庁が所管する国際観光ホテル整備法の登録ホテル・旅館につきましては、「館内案内表示に外国語（英語に限らない）またはわかりやすい絵文字等による案内も併せて表示すること」が義務づけられており、毎年度実施している同法の遵守状況に係る自主点検表の送付により、当該の義務について周知徹底を図るとともに、同法第44条第3項に基づく立入り検査などを通じて、各ホテル・旅館における遵守状況を確認しているところである。

- ② レストランのメニュー表記がハラル対応やアレルギー対応を含め、日本語や英語のみの店舗が多い。ハラル対応やレストランメニュー多言語化へのセミナーや研修の実施、多言語メニューがあることを分かりやすく表示する広告物等の作成など、補強について検討されたい。

【回答】

飲食店における多言語メニューの用意など、外国人旅行者に向けた取り組みにつきましては、農林水産省が本年2月にアレルギー対応も含めた飲食事業者のためのインバウンド対応ガイドブックを策定しまして、セミナー等を通じ周知を図っている。

また観光庁においては、昨年8月に「ムスリムおもてなしガイドブック」を作成・公表し、食事については「ノンポーク、ノンアルコール」の英語併記があるだけで安心するとのムスリム旅行者の声を踏まえ、英語によるメニューや店頭表示

等が重要であることを紹介しているところである。

引き続き日本を訪れる外国人旅行者が不便を感じることなく安心して快適に滞在できるよう、受入環境の向上に努めてまいりたい。

(5) プロモーション対象市場の拡大について

平成27年は重点市場20市場が対象となっているが、対象の国・地域をさらに拡大に取り組まれるとともに、他国の成功事例なども参考に、十分な予算措置を講ずるとともに在外公館との連携などオールジャパン体制で取り組まれない。

また、プロモーションにあたっては、各地方自治体や運輸局同士の広域連携にも取り組まれない。

【回答】

プロモーション対象市場については、平成27年に重点市場が20市場に拡大したところであり、観光庁としては今後まず行うべきものとしては、これらの20市場に対するさらなるプロモーションの高度化ということが重要と考えている。例えば、明日の日本を支える観光ビジョンにおいては、世界的な広告会社の活用とか、海外の知日派による日本版アドバイザー・ボードの設置を通じた、日本観光ブランドをイメージして、これらの国に強力なプロモーションをしていくということを重点的に図っているところである。

一方、観光庁としても、南米とかの大口新興国マーケットの開拓も非常に重要と考えていて、これらに関しては在外公館連携を強化していきたいと考えているところであるが、「明日の日本を支える観光ビジョン」においては、在外公館において、準備段階から観光庁が外務省等と協力して、関係機関と協力して、日本の魅力を広く世界に届けるような形で、考えられるところは北欧とかベネルクス3国とか南米という大口のこれらの新興国マーケットを開拓していくということで、現在、施策を進めているところである。

観光庁としてはこのように、新興国マーケットの開拓に関しては在外公館との連携をさらに強化していくことでオールジャパン体制の訪日プロモーションに取り組んでいるところで政策を進めているところである。

もう一点、プロモーションに当たっての地方自治体等との連携に関してですが、現在、地方自治体と国が広域で連携した訪日外国人旅行者の誘客の取り組みとして「ビジット・ジャパン地方連携事業」を行っている。この政策を通じて、東北や九州といった地方の魅力を積極的に発信して、広域連携をさらに進めてまいりたい。

(6) MICE誘致に向けた各事業者への助成について

アジア諸外国との競争優位性を保つ上で、MICE事業に関連する全ての事業者による高いレベルでのサービス提供が求められている。そのためには、これまでの各種キャンペーンや施策以外にも、各事業者への助成に加え、日本での取得者は僅かであるCMPの拡大に向けた支援を行うなど、MICE事業に携わる人材育成について、国が主導して取り組まれない。

【回答】

MICEの誘致・開催については地域の大きな経済効果をもたらすことが期待されるため極めて重要と認識している。

一方で、アジアの競合国では、MICEの重要性と市場性の拡大を理由に積極的な誘致活動を展開しているため、優秀な人材の育成を通じて、我が国の国際会議に誘致競争力の強化を図ることは極めて重要と考えている。

このような中で、観光庁及び日本政府観光局では今年度、国際会議の誘致及び開催に必要とされる知識やスキルの向上を目的に、初級者を対象としたセミナーや、実務者を対象に支援するCMP試験合格のためのスキルの獲得を目的としたセミナーを開催する等、人材育成事業を実施する予定にしており、このような人材育成の施策を含めて、国を挙げて一体的なMICE誘致体制の構築向上に努めてまいりたい。

【質疑・応答】

【質問】

全般的にランドオペレーターそのものの部分の実情がどうかというところで、私どもの産業の中でも、お客様との対応上で苦慮しているところがあります。今後の取り組みなども含めて、既存のランドオペレーターに対しての対応・取り組み方は今どのような進め方を予定されているのか、おわかりであれば、少し情報をいただければと思います。現場の実情を知るとい形のものとか、何かあればお教えいただけますか。

【回答】

ランドオペレーターは先ほど申しあげましたように、今まで旅行業法の対象外となっておりまして、正直、行政としても、ランドオペレーターの実態は、数もそうですし、どのようなことをやっているのかが掴めていないのが実情でございます。ですので、まさに今週末だと思いますが、ランドオペレーターについて実態調査をしようと思っております、まずそこで、実態を把握した上で、どのような規則ができるかを今後検討していき、場合によっては法律等を改正して対応していきたいと考えているところでございます。

2. 観光基盤の整備について

(1) 「観光のユニバーサルデザイン手引き集」に基づく整備について

「ユニバーサルツーリズム促進に向けた地域活動実態調査」で抽出された課題をもとに、各事業者と支援団体の十分な連携がとれるよう調整役を果たすとともに、受入体制強化に向け宿泊事業者をはじめ各事業者が積極的に取り組むことができるよう、引き続き対応策を講じられたい。

【回答】

地域の受入体制強化については、平成 26 年度までに実施したユニバーサルツーリズム促進の取り組みなどの効果検証を行い、引き続き活動強化に向けた取り組みが必要と考えられた秋田など 3 地域においては、情報発信や P R の強化などを実施した。それから伊勢とか鳥羽など 5 地域におきまして、英語による情報発信を行うなど、自立継続的な取り組みの拡大を図っている。

またユニバーサルツーリズム促進の一環として、障害者だけではなく乳幼児連れ及び妊産婦の旅行に関する調査・検討などを行い、その結果を踏まえ、普及促進に向けたシンポジウムを昨年 3 月に開催した。

旅行者との連携については、昨年度、山口で行われた「全国健康福祉祭」にて、一般消費者を対象とした旅行者の取り組みの認知に関するアンケート調査を行い、また旅行商品のパンフレットの配布など、ユニバーサル旅行商品の普及促進に向けて支援するということを実施した。

平成 27 年度には、全国に 20 カ所ある「バリアフリー相談窓口」において、利用内容及び相談窓口の有効性を把握することを目的と、相談窓口を利用する地域関係団体、利用する当事者である高齢者や障害者を対象にしてマーケティング調査を行い、こちらのデータの取りまとめを行っている。

これまでに行ってきた地域の経営体制の強化、及び旅行者及び旅行商品の取扱いの拡大にかかる効果検証を行いながら、「障害者」や、急速に拡大する「高齢者」、「訪日外国人」なども含め、誰もが旅行を楽しめるように旅行案内所に「バリアフリー相談窓口」を付加するというようなスキームを確立させていくことで、地域におけるユニバーサルツーリズムのさらなる強化を図ってまいりたい。

(2) 観光産業が被る風評被害防止に向けて

メディア報道等の影響によってもたらされる風評被害が発生し、これまで観光産業に大きなダメージを与えてきた。そこで、迅速かつ正確な情報提供を継続的に行い、被害情報と同様に収束した情報も発信するとともに、風評被害防止対策について今後研究課題として取り上げ、教訓を活かし被害を食い止めるための取

り組み策を具現化されたい。

【回答】

災害に関する観光面での風評被害の防止に当たりましては、ご指摘いただいておりますとおり、正確な情報の収集と発信に万全を期すということが何よりも重要であると考えている。

観光庁におきましては、災害等の被害発生時には、関係団体からの情報収集を随時行うことにしており、先日の熊本の地震の際においても、情報収集を行った上で、現地の状況を正確に知っていただくことが何よりも重要であるという考えのもと、地震の発生直後から情報発信を行っていき、引き続き国内外の観光客への正確な情報の発信に努めてまいりたい。

また事態の推移を見つつ、適宜、状況等も踏まえながらさらなる観光需要の喚起、風評被害の最小化のために観光プロモーション等を行うなどし、観光需要の回復を図ってまいりたい。こうした取り組みを通じて今後も風評被害の防止に取り組んでまいりたい。

訪日外国人旅行者についても、災害に関する観光面の風評被害を防止するためには、海外の正確な情報の収集と、日本の被害状況を海外に正確に発信していくことが重要と考えている。

例えば、直近の熊本地震の際の観光庁及びJNTOの対応としては、まず1点目として、JNTOのグローバルサイトに英語で主要な地震の発生情報や、九州新幹線など、九州のJRの交通機関の運行情報等について英語で情報発信を現在、行っているところである。

もう一点としては、今後、産業の風評被害を防ぐためには、訪日旅行の需要創出、喚起することが非常に重要と考えている。本日決定される熊本地震の「(九州の観光復興に向けての)総合支援プログラム」において決定しているとおり、訪日プロモーションを実施していくことを今、行っている。

訪日プロモーションですが、具体的には風評被害が熊本地震の場合に多い(という関係では)、韓国や中国等からメディアや旅行会社を今回の熊本地震の被害の多かった大分や湯布院という比較的被害の少なかった観光地で風評被害が生じていると言われている地域を重点的に回っていくことで、このような風評被害を防いでいけると考えている。

観光庁としては、今回熊本地震の対応等を参考にしつつ、今後災害が起きた場合は、関係機関との連携、またJNTOを中心とした情報発信を進めることによって風評被害の防止に努めていききたい。

(3) 旅育について

観光立国の実現に向け、地域を再発見し郷土愛を醸成するため、観光産業による地域経済の影響や観光資源について学習することは有用である。また、若い世代が知見を広げるため、歴史や文化に触れることができる校外学習などにより旅の経験を重ねることも有用である。一方で、日常生活において観光面から地域の魅力について考える機会が少ないという実態もある。については、小中学校が率先して、地元地域のボランティアガイド体験を行う、地域の観光施設へ訪問学習をするなど、観光という視点から地域の魅力を考えることのできる授業、旅の楽しさ・魅力を知ることができる授業を設定するなど、学校における校外学習の機会の増加や全国の公立学校の修学旅行などについて海外渡航を認めるなど基準を緩和するとともに、教育内容・体制を整備するなど学習機会の増加に引き続き取り組まれない。

【回答】

観光庁としても、観光立国実現に向けて小中学生を対象とした教育における有用性を十分に認識しており、地域の意欲ある教職員が行っている取り組みに対して必要な協力をさせていただいたところである。

例えば、全国各地に広まっている子ども観光大使の取り組みや、子ども観光大使が年に1回全国大会をしていますので、全国大会にかかる講演など取り組み・支援をさせていただいています。また教職員の方々が集まれる研究成果の発表の場に観光資源課長が同席するなど協力させていただいている。

平成28年度においては、学校教育において子どもたちが地元や日本各地の観光資源を理解して関心を提起することができるような教材・事例集づくりに取り組んでまいりたいと考えており、文科省を初めとする関係省庁と十分に連携を図りながら調整を進めてまいりたい。

(4) 公共の場におけるインターネット接続環境の整備（W i F i 環境等）

世界的に携帯端末を使用した生活が定着化している現在において、国立公園など特殊な地域や山間部などの旅行先、温泉旅館などではW i F i の環境整備が十分ではなく、通常的生活ができないストレスを解消する必要がある。また、現存の無料公衆無線LANは利用制限として会員制であることが多く、利便性に欠けることから、無料公衆無線LANスポットや、その利用方法（利用範囲・制限等）を明確にし、海外への発信を強化すべきである。さらには、携帯端末の使用による、交通、観光案内は旅行の満足度向上につながることから、総務省や地方自治体など関係各所との調整や、十分な予算措置について検討されたい。

【回答】

観光庁では、通信環境の改善においては総務省と連携を図りながら「無料公衆

無線LAN整備促進協議会」の体制を活用して、無料公衆無線ランの整備促進、無料公衆無線LAN環境のスポットや利用方法を多言語で紹介するウェブページの各制度を通じた周知広報、利用手続の簡素化・一元化、SIMカードやモバイルWi-Fiルーターの利用促進などに取り組んでいる。

また、無料公衆無線ランの整備促進を図るため、総務省事業なるがが、観光拠点等の公衆無線ラン環境の整備を行う自治体等を支援する「観光・防災Wi-Fiステーション整備事業」また観光庁事業としては、宿泊施設・公共交通機関等の無料公衆無線ラン環境の整備を行う事業者などを支援する「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」などの平成28年度予算について活用してまいりたい。

(5) 自然災害時の対応について

台風などの自然災害によって交通機関に欠航・遅れが生じた際、空港や駅に多くの旅行者が殺到し、混乱状態となることが散見される。訪日旅行者も増加しており、よりスムーズな対応が必要である。自然災害時は、各企業の個別対応だけでなく、振替輸送や臨時便の運行、宿泊の案内など行政機関が主導して情報の提供や各種手続きについて、連携を図るなど体制の整備を図られたい。

【回答】

訪日外国人旅行者が安心して旅行ができるようにするためには、災害時において訪日外国人旅行者に迅速かつ正確に、必要な情報等を提供する体制を構築することが重要と考えている。

観光庁においては、訪日外国人旅行者受入体制の課題を一つひとつ解決していくために、昨年3月、地方運輸局、地方整備局、地方航空局や都道府県関係事業者を構成員とする地方ブロック別連絡会を全国10のブロックで設置した。

その中で、自然災害時の取り組みとして、新千歳空港では、降雪時、航空便の運休・運航遅延が発生した場合、航空会社と宿泊・交通事業者間においてメーリングリストを活用することで旅客に対して宿泊施設や二次交通のスムーズな確保・供給を進めている。

また、成田国際空港においては、「アクセス利便性向上等に関する連絡協議会」を開催して、各交通機関の運行情報等を一元的に表示する交通アクセス情報総合ナビゲーション・デジタルサイネージを設置する取り組みも推進した。

今後、前述のような取り組みの推進を含め、災害時の訪日外国人旅行者に対する安心・安全の確保について、航空局、鉄道局、自治体、関係事業者などと連携を図りながら取り組みを強化してまいりたい。

自然災害時の宿泊については、先日取りまとめられました「観光立国実現に向けたアクションプログラム2016」にも盛り込まれているとおり、ホテル・旅館を

避難受入施設として位置づけるべく民間事業者と自治体の間で利用に関する協定の締結を促進したいと考えており、先日の熊本地震においても、熊本県と熊本の旅館組合でこういった協定が締結されてたとおり、それに即して被災者を宿泊施設に受け入れているところである。効果が出ているということですので、関係府省とも連携して、今後、地方自治体に働きかけを行っていききたい。

(6) 旅行業法の改正について

旅行企画商品では仕入れ手配によっては性質上、消費者からの取消料が発生時期より早期に仕入上の取消料が発生するものもあり、旅行会社での対応に苦慮するケースが散見されている。公正な取引を推進するためにも、標準旅行業約款の改正など諸基準の改定に向け、対応を検討されたい。

【回答】

旅行商品、企画商品では仕入れ手配によっては取消料の発生時期が相当早いものがあるということで、旅行会社側の対応に苦慮されているということで、標準旅行業約款の改正などを求められているところであるが、ご指摘のとおり、クルーズ旅行のように、仕入れ上の取消料の発生が相当早いものがあるということは我々としても承知しており、そのため、このような旅行商品に係る約款については、標準旅行業約款によらず、観光庁側でモデルの約款を整備して、個別認可するという対応している。

(7) 訪日旅行について

訪日外国人旅行業務においては、日本国内の募集型企画や受注型企画に当てはまらず、手配旅行契約とみなしているが、旅程保証や特別補償など海外のお客様への対応を明確化するなどの対応を検討されたい。

【回答】

海外の旅行者からの依頼によって、日本国内における交通機関や施設の手配を行うことは、いわゆる民間取引であり、旅行者と直接契約を結ぶ関係でないことから、旅行者に対する責任は発注元である海外の旅行者が、当該国や地域の合意に基づき負うべきものと我々は考えている。

一方、日本の旅行者が直接海外の旅行者と取引する場合においては、企画旅行としての取扱いが可能となるので、旅程保証や特別補償についても日本の旅行者の決定が可能であると考えている。

(8) 宿泊施設について

宿泊施設においては『分煙化への設備投資』、『災害時の被災者受け入れ態勢』

などが求められているが、これらに掛かる費用は該当施設の負担が大きい。また、要求に応えられない場合、施設が失う社会的信頼の大きさは、その存続を危ぶまれるほど業績へ影響を与える。観光立国実現に向け対外的なアクション・プランを打ち出すのみならず負担軽減に向けた対策を図られたい。

(管轄外の為回答なし)

(9) 外貨両替の場所の増設

外貨両替のできる場所については、銀行やホテル等で対応可能だが、その数は十分とはいえない。免税店での両替対応の拡充など、対策を講じられたい。

【回答】

両替場所の充実を進めることは観光庁といたしましても重要な取り組みの一つと認識しており、現在、外国人観光案内所における両替機能の強化や、空港・ホテル・百貨店等の大規模な免税店を中心に運営コストが比較的安価な自動両替機の設置が進んでいるところである。

一方で、訪日外国人旅行者の決済習慣を踏まえると海外発行カードの対応のATM設置促進が重要とも考えている。

ゆうちょ銀行とセブン銀行のすべてのATMでは海外発行クレジットカードで日本円の現金を引き出すことができ、3メガバンクやファミリーマート等のeネット、普通の地方銀行も海外発行カード対応のATMの導入を順次開始している。

今後、JNTOのホームページなどを通じて海外発行クレジットカードの利用可能なATMの情報提供など、日本の決済環境の情報発信を進めてまいりたい。

(10) トイレの整備について

諸外国と比較して日本は公共トイレが多く設置されていることから安心して観光できる環境となっているものの、観光地近隣においてさえ、清掃が行き届いていない公共トイレもあり、結果的にその観光地はもとより日本のイメージを損ねることになる。公共トイレは数だけでなく、清潔さも一つの「観光資源」にできるよう、公共トイレの整備に目を向ける必要がある。また、多目的トイレの活用についても、ユニバーサルデザインの観点から観光施設や宿泊施設への設置に際し、関係省庁との連携の上、義務化や補助などの対策を講じられたい。

(管轄外のため回答なし)

(11) 日本国内の宿泊施設に対する統一的な制度の導入

諸外国のように日本における統一的な宿泊施設のカテゴリーが存在していない。訪日外国客などが宿泊施設を選ぶ上での客観的な基準を整える必要があることか

ら、日本国内の宿泊施設に対する統一的なカテゴリーなどの制度の導入について検討されたい。また、バリアフリー化に向けた対応などをはじめとした設備の統一表記基準の作成について対応を講じられたい。

【回答】

日本国内にはホテルや旅館など様々な宿泊施設がありまして、現在の旅行者が求める宿泊施設というのは高級ホテルからゲストハウスなど、かなり多様化しており、その中で、宿泊施設を選択する上で、客観的な基準、評価や設備、アクセスといった基準を整えて旅行者にわかりやすく情報を提供することが必要である。

このため、観光庁としても、本年3月、「明日の日本を支える観光ビジョン」を公表していますが、その中においても、宿泊施設について評価制度の活用も含めた情報表示を徹底するというところで取り組むべき目標として掲げたところである。

今後、公平性や中立性に配慮した宿泊施設の評価制度の導入に向け、評価の実施主体や評価方法等、運営手法の検討やそれに伴う課題の抽出を、宿泊業界とよく相談しながら取り組んでまいりたい。

(12) 宿泊施設の活用による地域振興

日本の民宿は地域におけるその土地ならではの食材を提供するなど日本の文化を発信できる施設であるものの、山間部や人口減少地域などに点在しているケースが有り、また、経営者の高齢化や後継者の問題などで民宿が減りつつある。ついては、当該地域の民宿の後継者育成や情報発信、加えて訪日外国客の受け入れ体制の整備などについて支援を講じられたい。

【回答】

観光庁においては、地方創生にかんがみて、ゴールデンルートのみならず、日本各地域に訪日外国人旅行者を呼び込み、地域経済の活性化に結びつけていくことが重要であり、これらに向けた様々な取り組みが今後進んでいくということですが、その中で地方部の旅館・ホテル、そして民宿といった宿泊施設の役割は非常に大きく、それらの宿泊施設の受入体制の整備や、これらの海外に向けた情報発信の強化といったところは、現在取り組みを進めている。

具体的には27年度の補正予算において、宿泊施設に対してインバウンドの対応のための経費の一部を補助します訪日外国人旅行者受入環境整備による補助支援や支援企業、政府観光局の海外向けの情報提供サイトにおいて、宿泊施設のオンライン検索ページを開設しており、民宿についても海外の方々が情報を検索できる状態になっている。

人材育成の観点においては、昨年度に全国の旅館・ホテル、宿泊施設の幹部職員である次期後継者を対象に北海道小樽市にごぞいます特別大学法人小樽商科大学

において、旅館・ホテルの経営人材育成講座を実施し、特に財務・会計等の経営のための必要な知識の習得、また、インバウンドのトレンドなど、ノウハウの習得を図った。今年度は、昨年度の小樽で実施したカリキュラムをもとに、ブラッシュアップおこなうとともに、新たに全国の複数大学で実施を予定している。

さらには、観光産業に従事する現場スタッフなどを対象とした無料のオンライン講座を昨年度に引き続き開講する予定である。内容は、現場の生産性向上を目的としたものを予定しており、具体的な取り組み事例、特に宿泊施設といったところの写真や動画を講座の中でわかりやすく紹介させていただきながら、現場の方、派遣者の方も含めて、実践的なノウハウや知識習得をしていただける機会を広く提供していく予定である。今後も観光産業の強化・発展にむけ、引き続き取り組んでまいりたい。

【要望】

宿泊施設の活用のところですが、人材育成にいろいろと取り組まれているというのは認識しております。ぜひ小樽商科大の次の策を続けていただくということと、これまで宿泊業の経営者の方々は、いろいろな宿泊形態はありますが、これまで経営に対してご自身の経験や勘に頼られたことが非常に多いというのが我々の産業の中でも把握していますので、そこから一步脱却できる体制づくりを引き続きお願いしたいと思いますので、よろしくお願ひします。

3. 観光需要の創出について

(1) 国内旅行

- ① 国内旅行市場活性化のため、新たな形態として様々な分野の観光を創出し定着させることが重要であり、産業観光・長期滞在型観光、エコツーリズムやグリーン・ツーリズムは地域の活性化にもつながる分野のため、他省庁での取り組みとも積極的に連携し、引き続き質の向上に取り組まれない。

【回答】

我が国の自然・文化・食といった全国津々浦々に魅力的な観光資源が多々あると私たちが認識しており、今後、我が国の観光を基盤産業としていくためには、いろいろな産業を生かしてどう発展させていくかが重要と考えている。

このような認識のもと、観光ビジョンを今年度3月に策定しまして「観光先進国」に向けて政府一丸、官民を挙げて施策を推進していく。

この観光ビジョンにおきいては「観光資源の魅力向上」が第一の視点として立てられており、魅力向上の中には、文化財の利活用、国立公園の利用、農村での滞在型・体験型観光とか、様々な分野の施策が盛り込まれており、それを観光にどう

生かしていくかなど、活用していきたいというふうに観光ビジョンにももりこまれており、観光庁としても、文化庁・環境省・農水省など様々な関係省庁と連携して全国各地の観光資源の魅力向上を今後も目指して、国内旅行市場の活性化に貢献してまいりたい。

② 諸外国とも比較して、旅行者が容易に入場や貸切ができる文化財や施設が十分とは言えない。修学旅行や体験旅行の拡大につなげるために国立博物館、姫路城や厳島神社など国宝級や世界文化遺産となっている施設、一般的な公開期間以外の御所などの国立・地方自治体施設の積極開放に取り組まれない。

また、これまで文化庁と包括的連携協定が結ばれ、様々な施策がなされてきたが、2015年の成果と、2016年以降の展望について明らかにされたい。

【回答】

日本の伝統文化について、非常に魅力的な観光資源と私どもは思っており、特に欧米を中心とした外国人観光客については、日本の伝統文化体験を目的として訪日する方もかなり多いという状況にある。そういった方々に対して、日本の伝統文化を鑑賞する、見る、やる、というものに対して、意義や歴史をしっかりと伝えることが非常に重要であるという認識を持つのと、先ほど言った観光ビジョンの中にも「魅力ある公的施設の大胆な開放と文化財の利活用」とさせてもらっていて、そこを政府一丸となって実現を目指している。

文化庁との包括連携協定については、昨年度、文化庁と一緒に多言語化の解説に関する有識者委員会を開き、そういった面で有識者の方を呼んで、アウトプットとして事例集をつくることを考えており、昨年度もそ委員会を立てて、いろいろな場面で議論してきた。

本年度以降については、今年3月にスポーツ庁と文化庁と3庁連携協定を結んでおり、3庁連携協定を踏まえて、文化庁とスポーツ庁と一緒に文化プログラムの推進、外国人観光客の受入環境、訪日プロモーションの推進、文化・スポーツ観光資源を融合した地域資源の魅力向上等に取り組んでまいりたい。

③ ヨーロッパ諸国などでは、観光需要を喚起するために、宿泊に関わる消費税を減免している国もある。アジア諸国との国際競争力を高めるうえで、訪日外国人の宿泊にかかわる消費税が増え、負担となることは、観光立国の推進に影響をあたえる。また、国内では消費税増税により、旅行等のレジャーにかかわる消費の冷え込みが懸念される。そこで、軽減税率の適応や、連泊時に消費税を減免するなど検討されたい。

【回答】

現在、消費税が非課税となっているものは、商品券の譲渡や社会保険料の給付、また介護保険サービスの提供など、課税対象としてなじまないものや、社会政策的配慮から定められているものに限られている。よって、負担軽減措置については標準税率や税負担の公正性の観点等、税制全体で慎重に議論されるべきものであると考えておいる。

ちなみに、訪日外国人向け税負担軽減措置としては、ご存じのように一昨年10月1日より外国人旅行者向け消費税免税制度の抜本的拡充、飲食品類、飲食類等全品目を免税対象化されている。

また国内旅行については、観光庁としてポジティブ・オフの推進やニューツーリズムを初めとした地域の特色ある観光資源を活用した観光振興を推進することによって、旅行市場活性化に取り組んでまいりたい。

- ④ 「明治日本の産業革命遺産」の世界文化遺産登録が決定し、観光客の増加に伴う雇用の創出や周辺施設整備に対する投資等、地域活性化にも繋がるのが期待されている。持続可能な観光地の発展を促すためにも、各地の好取り組み事例の情報収集及び共有の場の創出や核となる人材育成等を通じた助成を講じられたい。

【回答】

観光庁としては、世界遺産というものは、日本の魅力を海外に発信していく貴重な観光資源であると考え、地元自治体や関係省庁と連携しながらその活用方を検討しているところである。

世界遺産活用に向けた取り組みと課題について議論する場として、世界遺産所在地自治体の首長や観光庁長官など関係者が一堂に会する「世界遺産サミット」を平成25年度より開催しており、平成25年度は京都市において開催、平成26年度は和歌山県において開催、本年度は岩手県平泉で開催予定となっている。昨年度の世界遺産サミットに当たって、世界遺産所在地自治体の「世界遺産を核とした保全と観光活用に関する取り組み事例集」をまとめて、関係者間の情報共有を図っているところである。

また平成27年度からは観光資源課において、「地域資源を活用した観光地魅力創造事業」を実施しており、世界遺産を活用した取り組みについても支援しており、平成28年度からは地域観光づくりの核となる人材育成支援にも取り組んでまいりたい。

- ⑤ 観光需要創出のためのETC割引制度拡充について、ETCの特大車割引の拡充を関係省庁との連携のうえ、検討されたい。

(回答なし)

(2) 旅行需要の活性化について

① 地方創生について

- 1) ツーリズムの活性化が旅行需要の活性化と地域の創生とつながりが深いという観点も踏まえ、関係省庁との連携や今後の方向性について明らかにされたい。
- 2) 大都市圏のお金を地域に循環させるような取り組みにつながり、旅の力を地域の活性につなげていく一助となることから、ヘルスツーリズムプログラムを従事者に提供する企業へのさらなる助成について検討されたい。

【回答】

観光の振興を図るに当たり、地域の幅広い関係者が官民一体となり、地域に「自然、文化、食」といった各地域の豊富な観光資源を徹底的に磨き上げ、魅力ある観光地域づくりを推進していくことが重要である。

観光庁においては、国内外からの観光客を対象として、近隣の複数の市町村が連携し、二泊三日以上の滞在に対応可能な観光地をつくり上げる、観光圏（整備）制度や、訪日外国人旅行者を地方に誘客するための施策である「広域観光周遊ルートの形成促進」といった取り組みを通じ、魅力ある地域の観光地域づくりや旅行需要の活性化に取り組んでいる。

ヘルスツーリズムというと、豊かな自然であるとか、豊かな体に優しい料理を活用した観光滞在プログラム、体験型観光をヘルスツーリズムと認識している。ご承知のようにヘルスツーリズムを活性化することにより、長期滞在することにより、地域に、よりお金が落ちていく、循環していくと認識している。

観光庁においては、昨年度より自治体、観光協会、民間企業で協議会をつくって、その協議会が実施する地域資源を活用した観光地域づくりの取り組みに対して、観光庁として支援させていただいている。

その支援の中にはヘルスツーリズムに関する取り組みも入っているという認識あり、今年度についても、昨年度同様、この取り組みを引き続き実施して、ヘルスツーリズムにかかる支援に関しても引き続き支援してまいりたい。

② 「児童・生徒社会体験休暇制度」（仮称）の創設について

サービス業を中心として多くの労働者が土・日曜日、祝日も働いている。子供の頃に家族と旅行の経験がない若者は旅行が少ない調査結果もあり、家族で旅行に行く機会を創出することが重要である。休暇分散化に向けた「家族の時間づくりプロジェクト」や「ポジティブ・オフ運動」の取り組みと連動する形で労

働者が「家族との団欒」と「家庭教育の充実・強化」のため、親の監督下でボランティア活動や旅行などにより社会体験をすることが必要である。「児童・生徒社会体験休暇制度」（仮称）のような、目的別休暇が創設できるよう観光庁として関係官庁に対して働きかけられたい。

【回答】

ご指摘のとおり、家族団らんや家庭教育の充実強化のために家庭教育が非常に重要であるという認識は持っており、観光庁としてはそういった認識のもと、関係省庁と連携して、大人、要するに企業ということと、子どもたち・学校という部分に休みをマッチングするような「家族の時間づくりプロジェクト」を従来、進めているところである。

休暇取得促進のために目的別休暇については、親の裁量で子どもを休ませる、いわゆるリクエスト休暇が含まれると認識しているが、その効果や学校教育制度との関係が、社会的な状況も踏まえる必要があるため、今後も様々な観点から検討する必要があると認識している。

ご参考までに、韓国ソウルの小学校では、学校を休んで家族と旅行した場合は事後のレポートを出すと、それは出席扱いになるという事例は一部あると承知している。それを日本でやるか、やらないかに対して、こうした事例はあると認識しているので、世界各国を見て検討しまいたい。

③ 「家族の時間づくりプロジェクト拡大推進事業」の推進

自治体の取り組み状況を見ると、地域のお祭り等のイベント開催日を休暇にあてる地域活性化の側面はあるものの、家族旅行の創出といった観光振興については十分とは言えないことから、観光庁をはじめとした行政が主導となった国内の旅行需要の活性化に向けた施策を作り出すことは重要な課題であると考え。については、「家族の時間づくりプロジェクト」について、学校休業日の制度策定が目的別休暇の創設に繋がるなど、学校休業日と有給休暇をマッチングさせることを念頭に、家族旅行へ行きやすい環境づくりの創出に向け、関係官庁と連携して働きかけられたい。

【回答】

観光庁では、家族の時間を創出して地域活動や家族旅行に行ってもらおうということで創設させていただいたプロジェクトになっている。文科省もそうですが、観光庁では家庭教育の充実強化のためにも家族旅行は重要であると考えて、文科省に働きかけをしつつ、関係省庁とも一層の連携を強化して、家族の時間づくりプロジェクトを今年度以降も強力で推進してまいりたい。

(3) アウトバウンド拡大による相互交流の拡大について

観光による国際交流は国際平和と国民生活の安定を象徴するものであり、その持続的な発展は、恒久の平和と国際社会の相互理解の増進させることのできる民間平和外交の代表的なものである。その実現のためには、訪日外国人を増やすことのみならず、二国間の相互の交流人口の拡大が重要である。観光立国推進基本計画にも盛り込まれている日本人の海外旅行者数の拡大を、これまで以上に強力に推進されたい。

【回答】

観光庁としても、諸外国との相互交流拡大に向け、相互理解が重要であると認識しており、そのためにはアウトバウンドの活性化が重要であることも認識している。

最近の傾向として若者の海外旅行者数の減少は顕著であり、今後若者の海外旅行をさらに促進するための対策は不可避であることから、先般策定された「明日の日本を支える観光ビジョン」において、若者のアウトバウンドの活性化について今後検討を進めることとしており、外務省など、関係省庁と連携して取り組んでまいりたい。

(4) 休暇取得の分散化等に対する取り組みについて

- ① 企業の有給休暇の取得を促進する「ポジティブ・オフ運動」を推進しているが、各地域における休暇の分散による旅行意欲誘発と有給休暇促進に向けた取り組みとして、全都道府県で月曜日や金曜日を県民の日などとする休日設定についても検討されたい。
- ② 休暇取得の分散は地域経済の活性化により、税収も上がることを期待されている。については、休暇の分散化取得に取り組み、有給取得率が高い企業に対し、税制優遇などの対応を検討されたい。

【回答】

祝日法の改正について、ご指摘のとおり休日がふえる、特に土日に合わせて金曜なり月曜にふえるということは、旅行需要の創出につながる重要なことだと認識しているが、祝日の改正を所管している省庁ではない、いろいろと教育団体に根回しということにもなるので、一概にふやすというのがいいか、悪いかというのは申し上げにくい部分であるますが、一方で年次有給休暇取得率は、先進国で日本は最低、50%以下、47.6~46.7%ぐらいだと思うが、そういった状況を踏まえ、観光庁としては、家族の時間づくりプロジェクトや企業の有給休暇取得を促進するポジティブ・オフ運動という従来の施策をやっていくのに加えて、関係省庁が持っている休暇喚起、休暇取得促進による施策等を融合して、観光ビジョン

では有給休暇取得率を 2020 年までに 70%を目指すこととしている。

(5) 食を活かした観光需要の創出について

和食は、ユネスコ無形文化遺産にも登録され、日本の観光資源として重要な役割を果たしており、国内では地域の観光需要創出の一助にもなっている。今後も、国内外への食に関する情報提供の強化と、ブランド戦略の支援に努められたい。

【回答】

ご指摘いただいたとおり、和食の無形文化遺産の登録や世界各地で起きている和食ブームなど、和食は訪日外国人旅行者の誘致に対して非常に重要な役割を果たしているとともに、地域の観光需要の新たな創出の一助になっていると認識している。

観光庁では、和食の発信というところで、農林水産省と連携していろいろな事業を進めているところである。

まず1点目としては、昨年行われました「ミラノ国際博覧会」の日本館において、こちらの機会を捉えて、食文化と、それに伴う日本の地域の魅力をプロモーションとして実施した。具体的には日本の地域の美意識というものと食文化というところをテーマにして、日本の誇る美しい自然やそれに伴う食文化をステージイベントとか映像を通じて紹介する試みをしている。

もう一点は、世界的に有名な日本食料理人と連携した和食と日本の魅力を国際的なテレビで発信することになっており、こちらは 35 の言語で世界 170 カ国以上にて放映されているディスカバリーチャンネルを利用して、世界的に有名な料理人への取材の様子といったものを撮ったテレビ番組を制作して、無形文化遺産に登録された和食を中心に、映像を活用して日本の観光魅力を発信した事業等を行っている。

それ以外にも、ビジット・ジャパン事業で行っている事業としては、海外メディアを日本に招請して、いろいろな地域を回っていただきながら、地域の日本の食の魅力も同時に撮影、取材していただいて、観光地や食の魅力の発信等を雑誌やテレビ等で放映していただいている。

観光庁としては、このような取り組みを通じて、農林水産省とも連携しながら、国内外の食に関する情報提供の強化と、食に関するブランド戦略の強化支援に努めてまいりたい。

(6) 閑散期における需要創出

ウインターリゾートエリアなどの季節により繁閑の差が大きい地域や、特定の

観光資源に頼る地域では通年需要の掘り起こしに多くの課題が見受けられる。ついでには、さらなる地域経済の活性化に努めるとともに、通年需要の需要喚起に向け、引き続き地域・行政が一体となった取り組みを検討されたい。

【回答】

年間を通して観光客に地域に訪れてもらうためには、地域の関係者が一体となって、地域に様々存在する観光資源といったものの磨き上げを行い、魅力ある観光地域づくりを推進していくことが重要である。

具体の取り組みとしては、休暇取得の分散化等の取り組みという点も必要である。また、観光客の季節の分散という点については、国内外の旅行者がともに減少する冬季の観光振興のため、スノーリゾート地域の現状及び課題について幅広く調査・分析を行い、今後の方向性を検討するための「スノーリゾート地域の活性化に向けた検討会」を設置しており、昨年6月に中間報告を取りまとめたところである。

観光庁といたしましては、関係省庁とも連携しながら今後とも魅力ある観光地域づくり、国内旅行需要の創出という面から地域の取り組みの支援を引き続き行ってまいりたい。

(7) トラベルヘルパーの育成

平成28年4月1日より施行される障害者差別解消法により、障害者の旅行や宿泊のさらなる利便性を高める必要がある。しかしながら、現状として要介護者を介護するヘルパーの不足が顕著であり、安心して旅行するための介助者であるトラベルヘルパーの不足が予想される。また、トラベルヘルパーの認知度も低く人財育成に向けた取り組みが必要である。障害者の方が安心して旅行や宿泊ができるよう、サービス関連産業の人財育成の一環として、トラベルヘルパーの資格取得推進に向けた助成について検討されたい。

【回答】

ユニバーサルツーリズムに関しましては、平成24年度から予算措置を講じており、平成25年度には地域の受入体制の強化マニュアルの制定などを行っており、「送り手と受け手」という両面から誰もが旅行しやすいような環境整備を図っている。

その中にトラベルヘルパーやガイドヘルパーなどと関係者との連携の促進も含まれており、先ほど少しご説明申し上げましたが、全国のバリアフリー相談窓口におきまして介助者の派遣などもほとんどの窓口で行っている。こうした窓口の普及促進を行うことで、トラベルヘルパーの認知や拡大を図っていくとともに、今後もトラベルヘルパーの育成や研修などに取り組む団体の活動にも支援してま

いりたい。

(8) 燃油サーチャージ制度について

一部の航空会社では出発日直前に変更される場合もあることから、国際航空運賃の規制緩和による上限運賃制度導入に伴い、本体運賃と一本化して徴収できるよう取り組まれない。また、それまでの間は、関係省庁との連携の上、旅行者に対する燃油サーチャージ制度のさらなる周知に取り組まれない。

【回答】

旅行者と旅行会社間の運行取引の公正維持を図ることが重要だと考えている。燃油サーチャージの旅行取引については、旅行業者が取り扱う広告表示、契約書面などの取扱いについて、平成20年6月に通達を発出し、旅行者保護を図っている。今後燃油サーチャージ制度に変更があった場合には、必要に応じ、旅行業協会、都道府県などに対して周知徹底を図ってまいりたい。

4. 被災地復興について

東日本震災から5年が経過する。被災地をはじめとする東北の景気の減速が懸念される中、復興庁における観光産業分野における取り組みが行われていることは理解するが、その情報発信力は十分とは言えず、支援策の認知度が低いことから振興にばらつきが見られる。また、水害等の被災地域への観光産業における復興支援策も同様である。観光産業は被災地域に貢献する産業と考えられることから、今後も東北をはじめとした被災地に対し、継続的に以下の観光振興策に取り組まれない。

また、観光産業における復興支援にあたっては、観光庁と復興庁の連携が見える形で取り組まれない。

- (1) 被災地状況の定期的な発信
- (2) 震災語り部育成サポートと多言語で対応できるような仕組みづくり
- (3) 定期的な線量検査と情報発信
- (4) 東日本大震災などの被災を将来に語り継ぐことができる施設の整備
- (5) 震災や水害などの被災で得た教訓をもとに、観光地においても住民以外の観光客が安全に避難できるような体制構築

【回答】

訪日外国人が全国的に急増している状況ですが、東北地方においては、昨年ようやく震災前の水準を回復したという状況にとどまっており、そのため、今年を「東北観光復興元年」として、これまで以上に東北の観光復興に力を入れて取り組むこととしている。

具体的には海外の旅行会社やメディアを東北に招いて、東北の魅力を海外に発

信するとともに、全世界を対象とした東北プロモーションを実施するなどし、被災地の状況の継続的な発信に取り組んでまいりたい。加えて、今年度、東北の観光復興に関しては、地域からの発案に基づき実施する取り組みを支援する新たな交付金制度も設けており、地域で実施する「震災の語り部」といったものを含む体験プログラムなどの滞在コンテンツの充実強化やプロモーションの強化、あるいは受入環境の整備といったものに対して支援を行ってまいりたい。

さらに福島県については、風評被害対策及び災害復興に資する関連事業として、福島県で企画立案し実施する観光の名所を紹介するパンフレット作成等による国内プロモーションや、教育関係者の招請等による教育旅行の再生事業といったものに対する補助を実施している。

また、放射線量につきまして、特に海外向けに空間放射線量等についての正確な情報発信というものを引き続き行ってまいりたい。

また、安全な避難体制の構築については、旅行会社を対象にパンフレットの作成・配布やセミナーの開催を通じ、災害時等に適切な初動対応ができる体制整備を促進している。

さらに訪日外国人旅行者向けとしては、観光施設あるいは宿泊施設向けに自然災害発生時の訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドラインを観光庁で作成しており、こういったガイドラインの普及に努めている。

観光庁としては、引き続き復興庁を初めとする関係省庁や自治体との連携を強化し、東北地方の観光の復興の加速化に全力で取り組んでまいりたい。

【質疑・応答】

いろいろな形で旅行の促進なり需要の創出に向けて取り組んでおられることは十分わかりましたが、1点だけよくわからない点があって欠けているなどと思うのが費用面のことです。諸外国もそうかわかりませんが、当然需要と供給のバランスで価格は決定してくると思いますが、特に日本の場合、休日で主な長期休暇の期間は決まっています、そこにどうしても集中する。そうすると、通常の旅費の2倍、3倍というものがその期間に当然高くなっていく。9月のシルバーウィークも決めてもらうのはいいのですが、そうすると、今まで安価で行っていた旅行が急に高くなるということもありますので、その辺、すべて否定するわけではありませんが、どのようなご見解があるのかお聞きしたいと思います。

【回答】

ご指摘のとおりですが、日本は、もともと一部のピーク、お盆など、一部の旅行需要がパッと集中する時期が結構あって、2月とか6月とか行かない時期があり、

ホテルの方とか派遣の人たちも忙しい時期だけに働く。1年間で雇用する形態がとられていないという現状はあるという認識はしてはしまして、旅行需要を平準化して、旅行費用の低減につながっていくようにどうかしていくというのは、観光庁の中でも検討されております。経産省とか厚生労働省、内閣府と休暇に関する旅行費用の低減化につながっていくようにいろいろな施策をやっていきたいと関係省庁と話し合いはしていますので、今後検討していきたく思います。

もちろんLCCとか活用して移動交通費を減らして現地でお金を使ってもらおうといったこともあるかと思いますが、それも関係省庁と連携して今後とも検討して推進していきたいと思います。