

【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。
- ② 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】 産業政策参事官室、外客受入参事官室、国際観光課

ラウンドオペレーターに関しては、現行旅行業法の適用外でした。しかしながら、訪日旅行の一部において、キックバック等の前提として、お土産屋の連れ回しなどの問題が発覚し、今国会において、ラウンドオペレーター制度登録制を創設とした改正旅行業法を提出したところである。今改正により、ラウンドオペレーターに対し、管理者の選任、書面の交付などを義務付けるほか、旅行の安全、旅行者の利害に対する悪質なラウンドオペレーターに対しては、業務改善命令をはじめとする措置を講じることで適正化を図ってまいりたい。

訪日外国人の急増によって、日本の文化とか風習、マナーの違いによって、観光ということで、問題が生じている事例もあるということは、当方も承知しており、そのためには、日本を訪れた外国人観光客の皆様によい印象を持って帰国していただくという満足度の向上という観点から、日本のマナーを外国人の観光客の皆様に一方向的に伝えるというところではなくて、相手の目線に従って、日本の文化とか習慣が理解できるように工夫した情報発信に努めている。

具体的には、日本政府観光局のほうで、英語と中国語の2言語4コマ漫画形式で例えば温泉の入り方とか、ショッピングの仕方、旅館での過ごし方など発信したり、ソーシャルネットワークを使って日本の様々な文化や風習について、わかりやすく解説するなど行っている。

観光庁とJNTOでは、現地旅行会社向けに具体的にはお風呂とか温泉の入り方など、現地の旅行会社に配っており、日本の文化や風習についての情報発信を行

うことによって、今後ともわかりやすい、外国人旅行者の皆様理解のしやすい情報発信に努めてまいりたい。

日本にお出でいただくムスリムの旅行者の方々に、今一番何がご不便を感じているかという、食の問題とか、礼拝場所とか、そういったものを含めた問題等というのが、不便を感じているというところを旅行者の方々から、聞いて把握しており、それらに対応することが重要と考えている。

観光庁では、宿泊施設や飲食店など、まずは食とか礼拝について、具体的に実際的な対応方法を周知するために、「ムスリムおもてなしガイドブック」を作成して、ホームページに掲載し周知している。具体的には、食については、「豚肉とかアルコールを使用していないということが、わかるだけで安心して食事ができる」ということも聞いており、宿泊施設についても、そういった宿泊施設とか、飲食店についても、豚肉とか、アルコールの使用なども、メニューに、表示をすることをしていただくように推進している。

礼拝についても、宿泊施設において、ムスリムの方たちが自室で礼拝をするときに、礼拝に必要な礼拝マットの貸し出しなどの対応を推進している。

今後も、宿泊施設、飲食店など、ムスリム旅行者の方々が来られたときについても、「おもてなしガイドブック」を参考にさせていただきよう取り組んでまいりたい。

(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、以下について取り組まれない。

- 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。については、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ない。
- ② 通訳ガイドは、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り組みは進められているものの、英語以外の言語ガイドが慢性的に不足している。十分な案内ができる環境づくりに向け、現在の取り組み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。
- 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ない。

【回答】観光資源課

①通訳案内士制度においては、通訳案内法の一部を改正し、通訳案内士試験の科目に通訳案内実務を追加するほか、定期的な研修制度を導入することにより、通訳案内士の質の維持、向上に努めてまいりたい。このほか、訪日外国人に対する通

訳案内士のプロモーションや、通訳案内士情報検索システムの構築など、通訳案内士の方々が仕事を得やすくなる環境について、整備してまいりたい。

②通訳案内士制度については、通訳案内士法を一部改正し、通訳案内士の資格について、業務独占をなくすことにより、今後は多量な主体が通訳案内を業として行うことが可能となる。これにより、これまでボランティアで通訳ガイドを行ってきたものや、日本語を学ぶ外国人留学生を活用することにより、中国語、韓国語など英語以外の言語についても、増加するガイドニーズに対応することができるものと考えている。

また、これまでも、アジア言語のガイド不足に対応するため、平成 18 年度より、北京、香港、台湾、ソウルにて、海外試験を実施しているほか、平成 28 年度からは中国語、韓国語において、筆記試験免除対象資格を追加し、出願数が大幅に増加しているところである。

③通訳案内士制度は、一昨年に施行され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終了すれば、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。

さらに、今般の通訳案内法の一部改正により、新たに通訳案内士制度として全国展開を図ることとしており、本制度において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、確保することは可能となることから、経験・知識が豊富なシニア層の方々のご活躍も、一層期待できるのではないかと考えている。

(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、引き続き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。また、予約代行機能、両替機能、物販などの各事業所における機能の有無を掲載することや、営業時間を条件としたカテゴリーの再整理、もしくは検索機能の追加を講じられたい。

【回答】 外客受入参事官室

現在、外国人観光案内所は、平成 24 年度の認定制度を開始から 2 倍以上に増え、直近では、全国で 861 か所で外国人観光案内所が認定されているところであり、自治体・観光協会・公共交通機関・ホテル・旅行者など、幅広い業種において、運営いただいている。

また、これらの観光案内所の情報発信の強化を図るために、広域の観光案内を英語でカテゴリー 2 以上が多言語で情報発信や無料講習無線 LAN、Wi-Fi 環境整備等の経費の一部を補助金で制度に支援できるような補助制度を去年から創

設し、今年度においても申請を受け付けている。

また、外国人観光案内所の機能については、今年の5月9日に、政府観光局にあるグローバルサイトの案内所のページをリニューアルし、観光施設や公共交通機関、宿泊施設等の予約代行など、各案内所が提供するサービス内容の閲覧が可能になった。

なお、外国人の観光案内所の検索についても、地域別、都道府県別、カテゴリー別のほか、Wi-Fi、ネット接続パソコンの有無を指定した検索を行うことが可能となっている。

今後も外国人観光案内所のネットワークの拡大等質の向上に努め、訪日外国人旅行者が便利で快適に旅行を楽しむことができる整備を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。
- ② 宿泊施設のホームページでは、客室内にバス・トイレ・洗面台があるか、客室内にない場合は館内のどこにどの程度設置されているか、朝食が提供される場合の時間や場所といった情報の記載が施設任せになっており、予約して利用する旅行者の認識とギャップが生まれ、トラブルにつながるケースが発生する場合がある。利用者の不便につながることを無いうよう、ガイドラインを設置し指導されたい。
- ③ レストランのメニュー表記が戒律やハラール対応、アレルギー対応を含め、日本語や英語のみの店舗が多い。については、戒律やハラール対応、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、訪日客が理解を深めるためにも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。また、多様化したメニューへの表示・説明対応や、スマートフォンなどを利用した二次元バーコードやAR（拡張現実）を利用したメニューアプリ開発などの活用も検討されたい。

【回答】 外客受入参事官室、産業政策参事官室、MICE推進室

- ① 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月に観光庁で策定・公表した。これに基づき、関係省庁や地方自治体、関係事業所等で連携して、鉄道駅

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、訪日外国人の方に円滑な案内・誘導を行うために、独立行政法人情報通信研究機構が開発した翻訳アプリで「ボイストラ (VoiceTra)」の活用の推進など行っている。

さらに、公共交通事業者が行う鉄道駅における多言語対応に着いて、平成 28 年度から創設し、今年度も引き続いて「訪日外国人旅行者受入観光整備対策事業」を活用して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、旅館については、館内案内表示に英語に限らない外国語、またはわかりやすい絵文字、フォトグラフ等による案内もあわせて表示することが義務付けられており、毎年度実施している遵守状況に係る自主点検表の送付により、当該義務付けの周知徹底を図るとともに、同項第 44 条に基づく立入検査を毎年行っており、各ホテル、旅館における遵守状況を確認している。

②宿泊施設ホームページにおける施設情報及び食事の提供などのサービスに関する詳細情報の示し方については、正確な情報の発信が重要であることを認識しているが、各施設に寄せられる意見は、当該施設の事情を勘案し各自是正いただきたいと考えており、国として一律に示すことは困難でありますことをご理解いただきたい。

③飲食店において、言語化のメニューの用意等、外国人旅行者に向けた取り組みについて、農林水産省が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」を作成し、セミナー等を通じて周知を図っている。

観光庁においても、「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「ノンポーク、ノンアルコール」の英語表記があるだけで、ムスリム関係の方が安心するという声も踏まえ、英語のメニューの店頭表示が重要であるということを紹介させていただいたところである。

引き続き、日本へ訪れる訪日外国人の方々が不便を感じるようなく、安心して快適に滞在できるように、わかりやすい表示を促し、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

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や各地方自治体、運輸局同士との連携などオールジャパン体制で取り組まれない。

【回答】国際観光課

「明日の日本を考える観光ビジョン」を踏まえ、新しい市場の開拓、地方への誘

客、欧米豪とか富裕層と、新しいアプローチをしており、例えば、欧米豪向けのアプローチだとグローバルメディアを使いまして、有名なヨーロッパ等に影響のあるリポーターの方等に来ていただき、日本をとことん見ていただいて、発信をすると、欧米豪に力を入れたプロモーションをすると、新しいアプローチというものをしている。

また、他国の成功事例等というところ、イギリスのロンドンオリンピックのときに行われたグレートキャンペーン等を参考にして、ICTを活用した、メディアを活用した新しい発信やプロモーションの高度化を目指し、外国人有識者からなるアドバイザリーボードの実施とか、プロモーション体制の強化など、訪日プロモーションの強化を図っているところである。

オールジャパン体制ですが、たとえの話として、オランダとか、スウェーデンとか、今後有望な潜在市場においては、海外の日本大使館や日本貿易振興機構（JETRO）と連携をし、日本祭で日本の観光のPRをすることとか、在外公館連携事業と連携をしたオールジャパン体制での発信を行っている。

広域連携に関しては、地方連携事業において、例えば九州地方とか東北地方とか、面の地域の地方公共団体等と連携をした訪日プロモーションを実施している。このように、訪日プロモーションの戦略的な高度化の推進など、観光ビジョンに掲げられた政策につて、政府一丸となって取り組んでまいりたい。

(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に対応するためにも、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推進室

MICEの誘致開催については、地域に大きな経済波及効果をもたらすことが期待されており、極めて重要であると認識している。

近年では、アジアをはじめとした海外の有力国・都市がMICE誘致活動を強化しており、国際MICE市場では、熾烈な競争が繰り広げられており、観光庁においても、平成25年から4年間にわたり「グローバルMICE都市支援事業」を実施し、12のグローバルMICE都市に対して、MICE専門家の派遣を行い、自治体コンベンションビューローなどの国際競争力の強化を図ってまいったところである。今年度は、都市のMICE誘致体制グローバルレベルに引き上げるべく支援を行ってまいりたい。

また、MICE誘致開催を政府横断的に支援するため、昨年12月に「MICE

E推進関係府省連絡会議」を新設し、今後MICEの誘致開催における支援策をまとめた「関係府省MICE支援アクションプラン」（仮称）を策定し、具体的な取り組みの検討を進めてまいりたい。

併せて、観光庁とJNTOでは、国際会議の誘致や開催に必要とされる知識やスキルの向上を目的に、MICE実務初級者を対象としたセミナーや、実務者を対象にしたCOP (Certified Meeting Professional) 取得を念頭においたセミナーの開催をするなどの人材育成事業を実施する予定である。

さらに、日本のMICEブランドの認知度向上と差別化を図るため、日本のMICE統一ブランドを活用した大規模なグローバル・ブランド・キャンペーンを展開してまいりたい。

観光庁としては、これらの取り組みを通じて、国をあげた一体的なMICE誘致体制の構築に努めてまいりたい。

【質問・要望】

通訳案内士ですけれども、今、閣議決定もされて、改正に向けて取り組みが進められているということは、認識をしています。こちらからの要請としても、質を高めてほしいとか、人手が訴求されているものを何とか満たしてほしいという願いをしているのですが、現場で実態として起きていることとして、実は収入が不安定だというのが言われています。調査によっては、年間の稼働が30日以下の通訳案内士でご飯を食べている方がいたり、どうしても依頼を受けてスポットでの仕事をするようになるというのが、働く者の目線では課題となっていると認識をしています。

今後、あらゆる政策を進める上で、安定した雇用体制に向けて、通訳案内士の活用というところも視野に入れながら、ぜひご検討をいただければと思っておりますので、その点、お願いをしたいというところがございます。これは一つ、要望ということでもありますので、お願いしたいと思います。

もう一つ、プロモーション対象市場の拡大ですけれども、確か平成27年には、重点市場20か国にしたというふうに認識をしています。最近の動きとして、その辺に何か、変化があったか。もしあれば、少しお聞かせいただければと思いますので、よろしく願いいたします。

【要望】

今案内所の関係でいろいろご説明をいただいたのですが、駅なり公共の場で人流を中心に既にあるところについてはいいのですけれども、今、大型クルーザー誘致ということで、なかなか対応できる港が少ないということで、貨物港の活用という

ことも始まっているように聞いています。そうすると、本来であると、そこには旅客が降りないようなことにたくさんの方がクルーザーから降りてこられるということで、そういったことも案内所含めて新たな視点での対応が必要ではないのかなと思っていますので、他局のほうとも連携しながら、一度調査をしていただければありがたいかなと、これも要望でございます。

【回答】

現在、市場の関係については、中国、韓国、アメリカ、ドイツ、インドと20市場を重点市場といたしまして、一方、オランダ、スウェーデン、ポーランドと、潜在的な需要が見込めるところ10市場、潜在資料というふうに呼んでおります。市場の拡大については、というよりか、今、ビジョンにおいて、欧米豪の重点的なシフトと、あともう1点は、富裕層という要は新しいアプローチというところに今重点を置いているので、あとやはりプロモーションの質をイギリスとかフランスの先進事例に従って、抜本的な見直しをしているところですので、市場の拡大というよりかは、質の拡大というところに今重点を置いているということでご理解いただきたいと思っております。

【要望】

外国人旅行者の接遇向上の中で、ラウンドオペレーターの地上手配業者の登録制についての法整備について、今、閣議決定された後で、整備が審議されているということで、その登録制を導入するというについては、私たちも賛同するところではありますが、法が整備された後で、とはいえ、まだ登録をしないままとか、いわゆる闇で取り次ぎを行うような業者というの、残ってしまうかもしれないということから、それが悪質であれば、外国人旅行者の安心とか、安全も脅かされるということもありますので、取り締まりやチェック体制のほうもあわせて強化をお願いしたいと思います。

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

観光地・宿泊施設において、要介護状態に必要な介護ベッドなどの設備の充実、介護士の同行に関する補助金制度の導入、旅行会社へアテンドプログラム及び介護旅行商品の造成への支援など旅行機会の創出が必要であることから、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】 産業政策参事官室

平成 28 年度に、既存の観光案内に対する機能を有する「観光案内所」を活用した「バリアフリー相談窓口」設置に関するモデル構築事業を用いて 5 地区に実施した。引き続き、今年度平成 29 年度においては「バリアフリー相談窓口」に対するスキームを確立していくことで、地域におけるユニバーサルツーリズムのさらなる受入強化を図りたい。

また、2020 年のオリンピック・パラリンピック開催に向けて、観光業におけるバリアフリー接遇マニュアルの作成を今考えておりますので、ぜひご協力をお願いしたい。

(2) 観光産業が被る風評被害防止に向けて

今後も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】 観光地域振興課

災害に関する観光面での風評被害を防止するにあたり、正確な情報の収集の発信、安全ということが何よりも重要と考えますが、昨年の熊本地震においても、まず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ことから、国内外の観光客への積極的な情報を発信した上で、事態の推移を見つつ、適宜さらなる観光需要を喚起するためのプロモーション等を行うなどにより、観光需要の回復に取り組んだところである。

観光庁としては、今後も災害発生時においては、これまで得られた経験や教訓を生かし、関係団体等の正確な情報収集や生活かつ継続的な情報発信等を行い、災害に関する観光面での風評被害の防止に取り組んでまいりたい。

インバウンド面についての風評防止のためにも、やはり訪日外国人旅行者に対して、正確な情報を発信することが重要と考えており、例えば、熊本地震の際にインバウンド関係の対応としても、まず起こった直後に日本政府観光局、JNTO のグローバルサイトで、主要な地震の情報、余震の情報とをできる限り、リアルタイムで発信をし、特に JR についての運行情報等を正確に情報発信したところである。

やはりインバウンドに関し、九州において特にアジア地域の地震が起こった直後等は、韓国、中国、香港、タイ等、落ち込みが大きかった地域を重点的にメディアや旅行会社の招請をして、訪日プロモーションを実施した。

今後災害が起きた場合は、関係機関とも連携して、適切な対応を実施することで風評被害の防止に努めてまいりたい。

(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への影響や観光資源について学習することは有用である。地域の観光資源を活用して授業を行うに当たって役に立つような教材とかノウハウ、地名集といったものの提供を進めていくように現在検討していると聞いているがその進捗を明らかにされたい。加えて、日本各地に個性があることを知り興味・関心を持ち、再発見することを実感できる子どもたちがふえるよう、観光を基軸とした学習機会の増加に向けた教科科目等の検討も引き続き進められたい。

【回答】 観光資源課

観光庁としても、観光立国実現に向け、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への影響や、観光資源について学習することの重要性を認識している。

平成28年度には、子どもたちが地元の歴史や文化の魅力的な観光資源等を学習したり、その魅力を発信する取り組みを行っている地域の事例を収集した。

また、子どもたちが観光資源や観光産業を理解し、関心を探知することができる教材の作成及び普及の検討にも着手したところである。さらに、「子ども観光大使」等、地域の意欲ある教職員が行っている取り組みに対しても、協力をさせていただいている。

ご指摘の観光を基軸とした学習機会の増加に向けた教科科目等の検討についても、関係する省庁と十分に連携を図りながら調整を進め、引き続き観光教育の推進に取り組んでまいりたい。

(4) 公共の場におけるインターネット接続環境の整備（Wi-Fi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Wi-Fiの環境整備が十分ではなく、通常の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。併せて、無料公衆無線LANの乱立とバックボーンの脆弱さによる「繋がらない」環境の改善についても対策を講じられたい。

【回答】 外客受入担当参事官室

観光庁では、通信環境の改善について、総務省と連携を図り、「無料公衆無線LAN

整備促進協議会」を活用し、無料公衆無線LANの整備促進し、無料公衆無線LANスポットの周知・広報、利用手続の簡素化・一元化に取り組み、相互補完的に利用可能なSIMカードやモバイルWi-Fiルーターの利用促進にも取り組んでいる。

また、これらの無料公衆無線LANの整備促進を図るために、まず29年度、総務省の事業として、防災拠点等の公衆無線LAN環境の整備を行う自治体等を支援する「公衆無線LAN環境整備支援事業」と観光庁では宿泊施設、公共交通機関等のWi-Fi環境の整備を行う利用者等を支援する「訪日外国人旅行者受入環境整備準備対策事業」という支援措置を設けており、これらを活用していただきたい。

(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の連携を図る体制の整備を図りたい。また、国が主導となり、旅行者向けの災害時マニュアルを策定やピクトグラム作成等の策を講じられたい。

【回答】 外客受入参事官室、産業政策参事官室

訪日外国人旅行者の方々が、安心して旅行していただくために、災害時において旅行者の方々に迅速に正確に必要な情報というのを提供できる対策をすることが重要だと考えている。訪日外国人旅行者受入対策の課題の一つひとつを解決し、連携体制を強化する場として、平成27年の3月に地方運輸局、地方整備局、地方航空局を含めて、各自治体や関係事業者を構成員とする地方ブロックごとの連絡会を全国10ブロック設置した。

また、今年度は、さらに省庁横断的な課題も取り上げる観光ビジョン推進地方ブロック戦略会議へ改組し、例えば、これまでも成田国際空港ではアクセスの利便性向上等に関する連絡協議会を定期的に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機能向上する取り組みも推進した。

今年度については、北海道ブロックにおいて、去年の8月に発生した大雨、台風も踏まえ、自然災害発生時の情報提供・発信のあり方の検討のため、個別に連絡会を設立する予定である。

また、北陸信越ブロックにおいて観光ガイドブックと災害時マニュアルを一体化したマニュアルを作成する予定である。

今後についても、これまでのような取り組みを含めて、災害時の訪日外国人旅行者に対する安心・安全の確保に努めてまいりたい。

自然災害の発生時の宿泊については、観光立国実現に向けての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付けるべく、民間事業者と自治体等の間で、利用に関する協定の締結を促進したいと考えている。

(6) 旅行業法の改正について

- ① 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。
- ② 海外OTAは、本社を置く国・地域の旅行業法・ガイドラインに準じて販売を行っている一方で、日本の業者は国際競争力が劣っている面がある。国際競争力の高い旅行業法・ガイドライン整備を推進する勉強会を開くなど、Webサイト上の二重価格表示の制限がないことや、契約成立画面に公正取引協議会のロゴマーク表示などの作業への対策について検討されたい。
- ③ 空席(空室)連動型の運賃(料金)設定、受託手荷物や機内食などのサービス有料化、オンラインシステムの進化に伴い、広告表示価格と実際の価格とが一致しない事例や、広告表示価格が適用される条件が分かりにくくなる傾向にあるため、海外OTA含め、正当な広告表示の徹底に向けた対策を講じられたい。

【回答】 産業政策参事官室

- ①旅行企画商品によっては、ご指摘のとおり、例えばグループ旅行のように、仕入れ上の取消料の発生と、消費者からの取消料の発生が異なるという混乱が生じていることは承知している。このため、このような旅行商品にかかる約款については、標準旅行約款によらず、観光庁側で今モデルを策定し、個別認可で対応することとしている。
- ②日本の旅行会社の国際競争力を高めるということは非常に重要だということを考えており、そのため、今年度、若者を中心とした海外旅行へ行くというアウトバウンド促進について、十分な検討を行いたい。加えて、観光産業革新検討会を開催しており、夏にこの検討会では取りまとめ予定で、観光産業の生産性向上に向けて、必要な支援を今後行い、観光業の底上げを図ってまいりたい。
- ③旅行会社と航空会社等のサプライヤーとの取引に関しては、国が直接関与するということは、困難だと考えている。なお、航空会社等が旅行者に対する運賃の設定、受託手荷物に関する事項、機内食などのサービスの有料化等については、

旅行者に対して、旅行会社がわかりやすい説明を行うことが非常に必要である認識している。

(7) 訪日旅行について

- ① 訪日外国人旅行業務においては、公正な取引をすすめるためにも諸外国における旅行申込約款などの情報をとりまとめ、日本国内での旅行申込約款との相違点などにも留意し、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。
- ② 地上手配業者の登録制は、滞在中のサービスクオリティの確保や、緊急時の安否確認、多言語対応可能な交番や医療機関との連携の窓口になり得るという観点から、重要と考える。ランドオペレーターの実態調査結果を受けた今後の対応なども踏まえ、今後の実現に向けた取り組みについて明らかにされたい。

【回答】

訪日旅行について、地上手配業者の登録制に関しては、先ほど説明あげたとおり、今国会で審議をしている。先ほどもご指摘通り、旅行業法の改正議論などを踏まえ、しっかりした取り組みを考えたい。

(8) 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】 外客受入参事官室

両替の場所の充実を進めることは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事業の強化、空港・ホテル・百貨店等の大規模な免税店を中心に、両替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の設置促進が重要と考えている。

ゆうちょ銀行、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、ファミリーマートやローソン等のコンビニエンスストア、複数の地方銀行も海外発行カードの対応のATMの導入が順次促進されている。

今後、政府観光局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利用が可能なATMの情報提供など、日本の決済環境の情報発信を行ってまいります。

(9) 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。訪日外国人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】 産業政策参事官室

ホテルや旅館など様々な宿泊施設がある中で、現在の旅行者が求める宿泊施設のニーズは多様化している。そのような中では、宿泊施設を選択する上での客観的な基準を整え、旅行者にわかりやすく提供することが必要と考えている。そのため、平成28年3月に発表した「明日の日本を支える観光ビジョン」の中においても、宿泊施設の評価制度の活用を含めた情報共有の徹底について、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・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、評価方法等の運用手法の検討や課題の抽出を宿泊業界とともに取り組んでまいりたい。

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に対しては、現在厚生労働省が推進するシルバースター登録制度の活用など旅行者の利便性向上に向けた情報発信について、進めてまいりたい。

(10) トランジット旅客に対する訪日観光促進の強化

① 2015年3月より成田空港周辺において「Narita Transit Program」が開始しているが、諸外国の取り組みに倣い、トランジット旅客に対する訴求強化が求められている。ついては、トランジット旅客に対して食事や休憩スペースの無料提供、日本文化（映画やマンガ、伝統芸能等）の鑑賞ができる常設ブースの設置、「Narita Transit Program」の利用状況、利用者の反応等の検証など主要空港（羽田、中部、関空等）への波及させるなどの対策を講じられたい。

② 荷物の移動について、主要駅構内のコンコースやエスカレーター、エレベーター、列車内には大きな荷物を抱えて移動や乗降するための十分なスペースが確保されておらず、荷物の置き場に困る姿や、人ごみの中で動線確保に苦労する様子が見受けられる。バリアフリーやユニバーサルデザインの観点からも整備を進めているところと認識しているが、国としてあるべき姿を具体的に数値等で示すなど、対応を強化されたい。主要駅におけるコインロッカーの設置についても、対策を講じられたい。

【回答】 外客受入参事官室

成田トランジットプログラムの利用状況、利用者の反応等の検証などを主要空

港である羽田、中部、関空等への波及をさせるなどの対策として、まずは成田空港における乗り継ぎ旅客を対象に、2015年3月に、成田トランジットプログラムを開始して「トランジット旅客の訪日観光促進協議会」を立ち上げ、新規ツアーの追加や広報媒体作成等のプロモーションを周辺自治体を中心となって実施している。

また、2016年度のツアー参加者数は、合計で2,550名となり、ツアー参加者へのアンケートでは、日本文化を体験できる点やボランティアガイドによる手厚いおもてなしという点で、高い評価を得ている。

引き続き、成田トランジットプログラムにおけるツアーの充実と効果的なプロモーション活動に取り組むとともに、主要空港へのトランジットプログラムの展開については、関係者のニーズを踏まえ、検討してまいり。

(②については所管外の為回答なし)

3. 観光需要の創出について

(1) 国内旅行市場活性化について

国内旅行市場活性化のためには、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】観光資源課

わが国には、自然、文化、食など、全国津々浦々に魅力的な観光資源が存在し、また、観光はすそ野が広く、波及効果の大きな産業であることから、今後わが国の基幹産業として、また地方創生の柱となる産業として、さらに発展させていく必要がある、このような認識のもと、政府においては「観光先進国」の実現に向け、政府一丸、官民を挙げて常に先手を打って施策を推進すべく「明日の日本を支える観光ビジョン」及びそれを踏まえた「新たな観光立国推進基本計画」を策定した。ビジョンにおいては、観光資源の魅力を極め、地方創生の礎に観光産業を確信し、国際競争力を高め、わが国の基幹産業に、あるいはすべての旅行者がストレスなく、快適に観光を満喫できる環境にといった三つの視点を柱とし、今後取り組むべき改革が盛り込まれている。

このうち、第一の柱である観光資源の磨き上げに関しては、文化財の利活用、国立公園の体験型、活用型の空間への転換、農山漁村の滞在型・体験型の観光振興等の施策が盛り込まれている。

平成28年度より、観光庁では「テーマ別観光による地方誘客事業」によって、明治日本の産業革命遺産や、エコツーリズムを活用した諸誘客の取り組みを支援

している。また、平成 29 年度からは、新たに古民家等の歴史的資源を活用した観光まちづくりも支援している。

観光庁としては、文化庁、環境省、農水省など関係省庁とも連携して、全国各地における取り組みを支援し、これらの資源を活用した質の高い観光立国の実現をめざし、国内旅行市場活性化に貢献してまいりたい。

(2) 施設の開放

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については、施策が進んでいることは認識している。国宝級や世界文化遺産となっている施設や、一般的な公開期間以外の御所などの国・地方自治体施設の積極開放を促し、修学旅行や体験旅行の拡大に文化庁などの省庁間連携を深化させ、施設内部の公開にとどまらず、レセプションやガラディナー等での活用にも積極的に取り組まれない。

【回答】観光資源課

「公的施設の開放」は観光ビジョンでも主要施策の一つであり、昨年 4 月から順次、赤坂、京都迎賓館や皇室関連施設の公開拡大が始まったところである。引き続き積極的な公開の拡大に向けて検討を進めていく方向性を所管官庁とも確認しており、訪日誘客促進につなげてまいりたい。

また、文化財、文化施設を単なる公開のみならず、レセプションやガラディナーを含むユニークベニューとして観光活用していくことは重要であると認識している。

現在、例えば国立美術館、博物館では、異業種とコラボした展覧会の実施、シネマ上映、飲食スペースの設置など、積極的な活用が進んでいるところであり、その他の施設での拡大についても、引き続き検討を進めてまいりたい。

文化庁などとの省庁間連携については、例えば観光庁予算事業において、文化財の観光活用を重点支援する枠を設置し、文化庁が認定する日本遺産認定地域について、旅行会社での商品化を促すための相談会を観光庁が実施するなどの取り組みを進めているところであり、今後ともより一層施設の開放に努めてまいりたい。

(3) 軽減税率の適応

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、観光先進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】 産業政策参事官室

現在、消費税の非課税になっているものは、商品券の譲渡や社会保険料の給付、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ているものに限られており、一般的に税制に関する負担軽減の措置に関しては、標準税率や税負担の公平性の観点など、税制全体で慎重に議論されるべきと考えている。

ちなみに、訪日外国人向けの税負担軽減措置としては、ご存じのとおり、平成26年度から、外国人旅行者向けの消費税免税制度の抜本的拡充を行っているところである。

(4) 産業革命遺産

「明治日本の産業革命遺産」の世界文化遺産登録の決定後、2016年も「国立西洋美術館」の世界文化遺産登録への勧告がなされるなど各地へスポットが当たり、観光客の増加に伴い雇用の創出や周辺施設整備への投資等、地域活性化にも繋がっている。この機運を一時的なものに終わらせないよう各地の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、持続可能な観光地の発展へのサポートに努められたい。

【回答】 観光資源課

2015年に世界文化遺産に登録された「明治日本の産業革命遺産」については、平成28年度よりテーマ別観光による誘客事業において、ガイドマップの作成や、モニターツアー等の実施による周遊の仕組みづくりの支援を行っている。また、2016年に、世界文化遺産に登録された「国立西洋美術館」については、周辺の台東区上野地区にわが国を代表する美術館、博物館等の文化資源が集積していることから、文化庁や観光庁、上野観光連盟杜官民をあげて、文化観光先進国をめざす様々な取り組みが進められている。

さらに世界遺産の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、国内の世界遺産所在地の市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が毎年開催されており、昨年は岩手県盛岡市で開催された。

観光庁としましては、このような取り組みを通じ、今後とも関係省庁、関係団体等と連携しながら、世界遺産の登録効果を一過性のものに終わらせることなく、観光誘客及び地域活性化に向けた取り組みを支援してまいりたい。

(5) 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。

② 「児童・生徒社会体験休暇制度」(仮称)の創設について

学校休業日と有給休暇のマッチングについては「明日の日本を支える観光ビジョン」というビジョンでも示されているが、今後も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関係官庁と連携して働きかけられたい。

また、観光庁で取り組みをすすめている「家族の時間づくりプロジェクト拡大推進事業」については、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。

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られる。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】 観光資源課

①観光振興を図るにあたっては、地域の幅広い関係者が官民一体となって自然や文化、そう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、近隣の市町村と連携して、二泊三日以上の滞在に対応可能な観光地を作り上げようとする観光圏制度や訪日外国人旅行者を地方へ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などの取り組みを通じ、魅力ある観光地域づくりや旅行需要の活性化に取り

組んでいる。今後とも、関係省庁と連携し、観光を通じた地方創生、地域活性化に取り組んでまいりたい。

②豊かな資源や体に優しい料理などを観光資源として活用するヘルスツーリズムについては、長期滞在型観光につながると認識しており、ご指摘のとおり、長期滞在することにより、地域にお金が循環するものと認識している。観光庁においては、平成27年度より、自治体観光協会民間企業等で形成された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ついて支援を実施しており、この事業により、ヘルスツーリズムに取り組む地域においても、現在支援を実施しており、引き続き他省庁とも連携し、様々な観光資源を活用した観光地域づくりに支援してまいりたい。

③ご指摘のとおり、家族の団らんや、家庭教育の充実強化のための家庭旅行を行うことは重要であるとの認識のもと、観光庁としては、関係省庁とも連携し、大人と子どもの休みのマッチングを行う家族の時間づくりプロジェクトを推進しており、休暇取得の促進のための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なども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、社会的な状況を踏まえる必要があるため、今後も様々な観点から関係省庁と連携してまいりたい。

家族との時間づくりプロジェクトについて、観光庁では、家族の時間を創出し、旅行や地域活動等に有効活用していただくことを目的とした家族の時間づくりプロジェクトに取り組んでまいった。休暇を目的別に創設することに関しては、観光庁では所管外ですが、家庭教育の充実強化のためにも、家族旅行を行うことは重要であると考えており、関係省庁と一層の連携を図り、大人と子どもの休みのマッチングを行う家族の時間づくりプロジェクトにより、家族旅行へ行きやすい環境づくりを推進してまいりたい。

(6) 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。また、関係悪化により、日本人の旅行が減少している中国や韓国との相互交流促進について継続的かつ積極的に取り組まされたい。

【回答】 産業政策参事官室、国際観光課

観光庁としても、インバウンドのみならず、国際相互理解を深めるためにアウト

バウンドの活性化というのは非常に重要だと認識しており、昨今の傾向としては、若者の海外旅行者の減少が顕著であるということ踏まえ、先日策定された「明日の日本を支える観光ビジョン」においても、若者のアウトバウンド活性化について、検討を進めることとしており、外務省など、関係省庁と連絡をしつつ取り組んでまいりたい。

中国、韓国のアウトバウンドについては、2016年については、中国では前年比4%増、韓国では前年比22%増と増加に転じており、持ち直しの動きが見られる。観光交流はどちらかの一方ではなく、双方向の交流が非常に重要と考えており、観光庁では日中韓観光大臣会合等の場を通じて、中韓両政府と協力しながら相互交流の促進に今取り組んでおり、今後とも継続して取り組んでまいりたい。

(7) 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、有給休暇のみならず、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、全都道府県で休日設定ができるような取り組みを国としても検討されたい。
- ② 休暇取得の分散は地域経済の活性化により、税収も上がることが期待されている。については、休暇の分散化取得に仕組み、有給取得率が高い企業に対し、税制優遇などを一例として、休日取得が促進できる策を検討されたい。

【回答】

祝日法の改正についての所管は当庁ではありませんが、休日が増えること、特に土日の前後に休日が増えることは、旅行需要の創出につながるものと認識している。一方で、年次有給休暇の取得率が依然として50%以下であることを踏まえ、観光庁としては、企業の有給休暇の取得を促進する「ポジティブ・オフ運動」や「家族の時間づくりプロジェクト」等を引き続き推進し、関係省庁とも連携しながら「明日の日本を支える観光ビジョン」に記載があるとおり、2020年までに有休休暇取得率を70%にする目標等にご貢献してまいりたい。

高有給取得率企業に対する税制優遇関係について、国民の休暇拡大については、顕在化していない旅行需要を掘り起こし、交流人口の拡大による地域経済の活性化につながるメリットがあると考えている。一方で、休暇を地域単位で分散させることについては、地域ブロックを超える事業取引、あるいは金融決済に支障が生じるなど、国民生活や企業の生産活動に与える影響も大きいということで異論があることも認識しており、政府としましては「明日の日本を支える観光ビジョン」において、学校休業日の柔軟な設定における工夫事例を周知するとともに、子どもの休みとあわせて有給休暇取得3日増をめざすといった施策を実施することとして

いる。

観光庁としても、企業の有給休暇の取得を促進する「ポジティブオフ運動」や「家族の時間づくりプロジェクト」等引き続き推進し、関係省庁と連携しながら、休暇取得の増加に貢献してまいりたい。

(8) 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。国によっては輸入制限のある食材があるものの、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】国際観光課

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日本食ブーム等もあり、日本食の発信というのは、非常に重要だと認識している。それを受けて、観光庁では、食の魅力の発信については、海外メディアを日本に招聘して、例えば最近では北海道の海鮮とか、東北のさくらんぼとか、地域の食にフォーカスを当てた海外テレビ番組や雑誌などにより発信を行っており、農水省と連携して、日本食の魅力発信ポータルサイトである「テイストオブジャパン」について、JNTOのフェイスブック等により、海外に発信したり、食をテーマにしたイベントである米国「LA Times The Taste」の出展等、日本食文化を活用した訪日プロモーションを実施している。

観光庁としては、このような取り組みを通じて、引き続き国内外への食に関する情報の提供の強化とブランド戦略の支援に努めてまいりたい。

(9) 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】観光地域振興課

年間を通じて、観光客に訪れてもらうためには、地域の幅広い関係者と一体となり、自然・文化・食など、各地域に豊富にある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。

こうした地域により長く滞在していただくためには、学校休業日と有給休暇取得のマッチングといった国民の皆さんが旅行に行きやすい環境づくりを推進するということが重要である。また、観光客の季節分散については、国内外の旅行者が非

常に減少する冬場の観光振興のため、リゾート地域の現状及び課題について、幅広く調査・分析し、今後の方向性等を検討するため、「リゾート地域の活性化にむけた検討会」を設置し、検討会において、先日最終報告を取りまとめたところである。

観光庁としては、この最終報告を踏まえ、関係省庁とも連携しながら、魅力ある観光地域づくりと旅行需要の喚起の両面から、地域の取り組みを支援してまいりたい。

(10) トラベルヘルパーの育成

平成 28 年 4 月 1 日より施行された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】 産業政策参事官室

ユニバーサルツーリズムの普及促進に関しては、平成 24 年度から予算措置を講じており、25 年度には「地域の受入体制強化マニュアル」の制定を行うなど、その中において、トラベルヘルパーやガイドヘルパーなどの様々な関係者との連携促進など含まれている。ユニバーサルツーリズムの普及促進において、ソフト面からトラベルヘルパーの育成や観光関係者の研修など取り組む団体の広報・普及啓発活動などを支援してまいりたい。

(11) 燃油サーチャージ制度について

航空会社が徴収すべきサーチャージを旅行会社が負うことで、旅行会社の負担が大きい。とりわけ募集型企画旅行では、旅行代金への総額表示の取り組みが進み、燃油サーチャージの変動は旅行会社にとってリスクとなっている。また、受注型企画旅行や海外修学旅行では、受注時と旅行開始時で大幅な変動が生じることもあり課題となっており、サーチャージの金額の変動による徴収額の変更への対応は非常に煩雑で、利用者が対応に苦慮している。また、日系以外の航空会社によってはHPでの説明は不十分であり周知されているとは言い難いことから、徴収方法について利用者へのさらなる周知・理解に向けた対応を検討されたい。

【回答】 産業政策参事官室

燃油サーチャージの旅行取引については、旅行業者が取引を扱う広告表示、契約

書面などにおける取扱について、平成 20 年 6 月に通達を発出し、旅行者の保護の徹底を図っている。今後燃油サーチャージの制度に変更があった場合には、必要に応じて旅行業協会や都道府県に対して周知徹底を図ってまいりたい。

(12) 国内旅行市場の創出と旅行者支援のための制度

- ① 長引く国際情勢不安とデフレマインドから、余暇産業である旅行産業、とくに海外旅行市場に影を落としている状態が続いている。また国内旅行市場においても、日本の文化を体験できる旅館の稼働率も低調のまま推移している実態もあり、旅行産業のみならず関連事業者への経営にも影響を及ぼしている。国でも短期的な震災後の振興 CP や復興割など喚起策を実行しているが、効果は限定的であることから恒常的な取り組みが必要であり、継続的な旅行需要の創出を、旅行業従事者自身の努力とともに税制の側面からも支援が必要である。については、他の産業にも見られるように、年度の旅行代金に応じて一定の税額控除を検討されたい。
- ② 広域ルートに含まれない地域への新たなルート設定・促進や、公共の交通機関のない観光地への観光タクシー、バスなどの配備、各都道府県、市町村単位でインバウンドの推進コンサルタントによるハード面・ソフト面の人材育成と合わせて、免税対応店舗の申請に県観光課や県観光連盟等より手続きしやすい環境整備を検討されたい。

【回答】 産業政策参事官室

負担軽減措置について、税制全体で慎重に議論するべきものと考えている。旅行振興に関しては、ポジティブ・オフの推進やニューツーリズムの促進などを通じ、旅行市場の活性化に取り組んでまいりたい。

広域観光周遊ルートについては、全国で 11 地域の広域観光周遊ルートの計画を認定しており、現在、日本の大部分の地域が含まれている。広域観光周遊ルート促進事業においては、観光資源の磨き上げ、観光タクシー、バスの実証実験なども含む受入観光の整備、海外のプロモーションの実施などの地域の取り組みを支援している。

また、観光産業にかかわる人材育成については、わが国の観光産業を牽引する人材の育成であり、地域の観光産業を担う中核人材の育成といった取り組みを行っている。さらに、免税対応店舗の拡大に向けて、地方運輸局、経済産業局の連携、相談窓口の周知・活用を推進するとともに、全国各地で説明会の開催や講師派遣を実施している。

(13) 遊休資産等の活用

体験交流型の観光が浸透しつつある中、地域再生に向けて、有効活用できる素材を使い観光開発を行う必要がある。については休耕田や廃校利用など、地域活性化に資する体験交流の場としての整備を促進されたい。

【回答】 なし

(14) 訪日教育旅行の促進

訪日教育旅行は有意義だと認識されてはいるものの、スケジュール調整の問題や関係諸機関において担当窓口がないなど、オペレーションにおいて受け入れ体制の課題が多い。早期のグローバル体験の意味も含め交流の実現を増やし、双方の満足度を高める取り組みを講じられたい。

【回答】 国際観光課

訪日教育旅行については、海外の青少年の日本への理解を深めるということとともに、将来の訪日のリピーターにつながるという観点もあり、そのため「明日の日本を支える観光ビジョン」では、訪日教育旅行による年間訪問者数の2020年までに、2013年度の4万人から5割増の目標の早期実現というところを掲げておりまして、それについて取り組んでいる。

そのため、文部科学省や国際交流基金（JF）等の関係機関と連携し、昨年4月に海外と地域をつなげる一元的な相談窓口をJNTOに設置している。

訪日教育旅行の目的地を決めるキーパーソンの海外の教育関係者や、日本への招請事業や日本の学校の関係者、自治体等が参加して、海外現地のプレゼンテーションを開催している。その事業として、世界9か国、500名の日本語教育関係者、日本語を学ぶ学生を招聘した訪日教育旅行、日本語スタディツアーをJNTOと国際交流基金で共同で実施するなどの訪日教育旅行を誘致するためのプロモーションの実施をしている。観光庁としては、引き続き地域の教育や関係部局等、関係者との連携の推進とか、地域の訪日教育旅行の誘致をするため、プロモーション実施を通して訪日教育旅行の促進を図ってまいりたい。

(15) 情報セキュリティに対する投資を業界全体で推進する組織の設立

今後の情報セキュリティに対する基準は今より高まり、さらなるセキュリティ投資が必要となることが想定される中、旅行業界の健全な競争の実現を前提に、投資が出来る大手企業に対して、中小エージェントに対する情報セキュリティ対策の支援が必要である。については、観光産業に関する個人情報を一括で収集・管理し、セキュリティ対策を行う組織を設立し、加盟金で組織運営を行うことで、セキュリティ投資負担を按分する環境を作るなどの支援を講じられたい。

【回答】 産業政策参事官室

情報セキュリティ対策は、旅行業全体にかかる重要な問題だと考えており、日本旅行業協会に設置された「ITセキュリティ特別委員会」と連携しながら、適切に対応してまいりたい。

(16) 観光産業の人財活用の促進

観光地の魅力を発信・案内できる人財（観光のプロ）が枯渇しており、日本各地における地域の情報発信元である観光協会への人財配置や通訳ガイドとしての人財活用などの整備も急務である。一方、観光地でのボランティアガイドの活躍が進む中、観光地によって案内レベルが平準化出来ていない。観光産業からの退職者を自治体・観光協会にて活用し、地域の魅力を発信する推進機能の強化が必要。また産業全体として観光地ごとの試験等を実施し、観光ガイドごとの一定の基準を設けるなどによる、ガイドの案内レベルの高度化・平準化について検討されたい。

【回答】 観光地域振興課、観光資源課

地域の魅力を効果的に発信し、国内外からの観光客の地方への流れを戦略的に創出するため、地域の多様な関係者の合意形成のもと、マーケティングに基づく効果的、効率的な情報発信のプロモーション等を行う専門組織である日本版 DOM の形成・育成に関係省庁と連携して取り組んでいる。

各地域において、民間的手法によるブランディングやプロモーション等について、専門的ノウハウを持った人材不足が課題となっており、この解決に向けてDOMを担う人材の育成に取り組むとともに、観光産業からの退職者も含めた専門人材とDOMのマッチングにも取り組んでまいりたい。

通訳案内士制度においては、通訳案内士法の一部を改正し、通訳案内士試験の科目に「通訳案内の実務」を追加するほか、定期的な研修制度を導入することによる通訳案内士のその維持、向上に努めてまいりたい。

(17) スポーツ観光の促進による地域活性化に向けた取り組み強化

2020年東京オリンピック・パラリンピックに向けてスポーツを基軸とした地域活性化に向けた各種提言がされているが、超高齢化社会を背景とした現在としては、健康寿命の延長が課題とされている。高齢者の健康増進とスポーツ観光を関連させた政策として、スタジアムやプロリーグの本拠地を基軸とした都市計画の推進、病院や介護、スーパーマーケットなどを併設したスポーツ施設の建設や健康増進プログラムと地域プロスポーツチームの関わり接点強化を政策として促進することでスポーツ観光を基軸とした地域活性化について、対応を検討されたい。

【回答】 観光資源課

スポーツ観光を基軸とした地域活性化については、重要な施策と認識しており、平成 29 年度においては、「テーマ別観光における地方誘客事業」にて全国ご当地マラソンやサイクルツーリズムを採択し、支援を行っているところである。観光庁としても、スポーツ観光を基軸とした地域活性化について、引き続き推進し、高齢者のスポーツ増進や、スポーツ観光を基軸とした都市計画の推進、健康増進プログラム等の地域プロスポーツの関わり接点強化などのスポーツ観光を基軸とした地域活性化について、関係省庁とも連携しながら、検討を進めてまいりたい。

(18) 日本におけるテロ対策の強化

訪日外国人旅行者の急増からもテロに対する国民の意識を高める必要があると同時に日本の主要空港などのセキュリティ対策の強化が求められている。国民一人一人の意識向上を国・地方自治体を中心に取り組むことが有用であると考えますが、今後の安全対策についてその方向性を明らかにされたい。

【回答】 なし

(19) 外国語対応機能 A E D の増設

現在英語音声の流れる A E D が十分に普及していないため、訪日旅行者の救命活動に支障がでる可能性が高まっている。訪日外国人が集まる首都圏、及び 2019 年ラグビーワールドカップ、2020 年東京オリンピックの会場周辺を優先的に、英語やその他外国語対応 A E D の増設を検討されたい。

【回答】 なし

(20) 自然災害発生時の訪日旅行者への対応改善

自然災害発生時に訪日旅行者が情報を得られる Web サイトやアプリなど、インターネットを利用した対応策は講じられているが、ホテル、旅館、鉄道会社などにおける対応マニュアルは各事業会社に委ねられている。大規模災害時などは初動時の身の安全の確保が重要であり、訪日旅行者に対面で接している各事業所の取り組みを平準化出来るツール整備やマニュアル整備について、対策を講じられたい。

【回答】 外客受入参事官室

観光庁では、平成 26 年の 10 月に、観光宿泊施設に向けて、災害発生時の初動対応、多言語での情報提供方法等の解説を盛り込んだ、「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の策定ガイドライン」を作成した。去年、九州で

熊本地震が発生したわけですが、平成 28 年度に九州運輸局において、同ガイドラインを刊行し、熊本地震の被災地域の宿泊施設等で避難誘導マニュアルを作成し、それを活用した訓練の実施、講習会での周知ということで実証事業を実施し、平成 29 年度、今年度においても、取り組みを他の地方に広げている。

作成しましたマニュアルや取組内容については、各地方ブロックごとの連絡会に活用し、情報共有を含め水平展開を図り、今後も訪日外国人旅行者が安心して旅行できるよう取り組みというものを強化してまいりたい。

(21) 災害ボランティアツアーへの補助金導入

災害ボランティアツアーに関して、旅行会社以外の団体が主催をすることに関して業法違反として指導が入っているが、旅行業者に委託する場合の委託手数料が懸念されている。災害ボランティアツアー内容の申請・審査のもと、復興に向けた一助として参加者の負担軽減にもつながることから、国もしくは自治体から補助金制度を検討されたい。

【回答】 産業政策参事官室

災害ボランティアツアーの安全かつ円滑な実施に向けて、適正な対策を講じてまいりたい。

(22) 旅行事業者格付制度について

宿泊施設、交通機関、アクティビティやツアー催行会社の品質認定のため、独立した外部機関による統一した品質基準に基づいた審査を実施することにより、旅行者が安心して予約先を選択できる制度の導入を検討されたい。

【回答】 産業政策参事官室

旅行者が安心して旅行会社を利用するという事は、非常に重要だと考えており、適切な対応してまいりたい。

(23) 民泊サービスについて

「民泊サービスの仲介業者」については、利用者の安全性を確保する観点から、ただ単に空き部屋を紹介するだけではなく、仲介業者としての責任を求めていくためにも、旅行業法を適用されるよう講じられたい。

【回答】 観光産業課

住宅宿泊事業法案について、3月10日に閣議決定され、現在国会に提出されており、住宅宿泊事業者は、仲介を委託する際には、旅行業法の登録を受けた旅行者、または本法案の登録を受けた住宅宿泊仲介業者に委託することが義務付けら

れている。また、住宅宿泊仲介事業者に対しては、利用者保護のため、旅行業法と同様の責務が課されている。約款、手数料の公示、契約書面の交付、違法行為のあっせん等の禁止があり、違反した場合には、行政処分や罰則が行えるように規定が整備されている。

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】観光地域振興課

訪日外国人が全国的に急増する中、東北地方では、一昨年ようやく震災前の水準を回復したにすぎません。そのため、昨年を「東北観光復興元年」として、これまで以上の東北の観光復興に力を入れて取り組んでいる。具体的には海外の旅行会社やメディアなどを東北に招いて、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統一プロモーションを実施するなど、情報の発信に取り組んでいる。加えて、昨年度、東北の観光復興に関し、地域からの発案に基づき、実施する取り組みを支援する東北観光復興対策交付金を新たに設けたところであり、地域で実施する体験プログラムなど、滞在コンテンツの充実強化、プロモーションの強化、受入環境整備などに対して支援を行っている。

さらに、福島については、風評被害対策及び災害復興に資する観光関連事業として、県が企画立案し、実施する観光名所を紹介するパンフレット作成などによる国内プロモーションや、教育旅行再生事業などに対する補助を実施している。

なお、外国人向けには、空間放射線量についての正確な情報発信を引き続き行ってまいりたい。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、配布やセミナー開催などを通じ、災害時の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、訪日外国人旅行者に対して、観光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対応マニュアル策定ガイドラインを作成しており、普及に努めている。観光庁としては、今後とも関係省庁及び自治体と連携を強化し、観光を通じた東北地方復興支援に取り組んでまいりたい。

【質疑・応答】

【質問】

アウトバウンドの拡大ですけれど、一部のメディア等で、16年度内にアウトバウンドの推進協議会たるものが設置をされるというような報道があったのですが、業界団体ではそれに関連する委員会は今進められているというのは聞いています。観光庁の中でもそういった協議会の今後の設置等含めて、もし状況がわかれば少しお聞かせいただきたいと思いますので、よろしく願いいたします。

【回答】

追って、状況を説明させていただきます。

【質問】

観光需要の創出について、確かに訪日外国人向けの旅行に対しても一生懸命やらなければだめだと思うけれど、日本人向け、要は国内旅行について、もう少し活性化していく必要もあると思います。今まだ国内の中には、歴史であったり、いろいろな観光地であったり、魅力というのはたくさんあると思う。それが伝えきれていないという実態というのもあるかと思っています。今までは、観光バスガイドがしっかりいて、そのバスガイドが案内をして、そして活性化につなげていく、リピーターもつなげていくということになっていたというふうに思います。

ただ、バスガイドの育成についても、なかなか一人が一人前になるまで時間もかかります。経費もかかるというところがあるかというふうに思います。質の高い観光ということを目指すのであれば、もう少し国内旅行の活性化に向けて、バスガイドの育成であったり、活用であったり、観光地を主導として、対応していくべきなのかなというふうに思っています。もしそういったところでお考えがあれば、お聞かせ願いたいのが1点と、あと被災地復興について、東北の関係もありましたけれど、熊本地震のときには、復興割りということで、ずいぶん復興割りを利用して観光客が現地に赴いて地域の活性化に役だったというふういきいてございます。ただ、残念ながら、復興割りが終わった段階で、観光客がなかなかその現地に入っていないという実態も報告もされています。さらなる被災地への支援ということで、復興割りの再設定であったり、継続であったりといったところをやっている

くべきのかなと思っていますので、それらについても、もしお考えがあれば、お聞かせ願いたいと思います。

【回答】

観光庁のほうで支援するのは、難しいとは思うんですけども、私も担当しているわけではないので、持ち帰らせていただいて検討させていただきたいと思います。