

【観光庁】

1. 新インバウンド目標値に向けた取り組み状況について

訪日外国人旅行者数を 2020 年に 4,000 万人、2030 年に 6,000 万人とする目標値が示されたが、具体的な方策として示された「3つの視点」と「10の改革」のなかで、以下の取り組み状況を明らかにされたい。

- ① 公的施設、文化財の一般公開状況
- ② 市場開拓における再生、活性化に向けた具体的なモデルプラン
- ③ 滞在環境におけるインターネット通信環境の整備
- ④ 観光需要の平準化に向けた取り組み

【回答】

新インバウンド目標値に向けた取り組み状況についてということで、①公的施設、文化財の一般公開状況についてですけれども、明日の日本を支える観光ビジョンにおいて、魅力ある公的施設、大胆な公開、開放が重要施策の一つとして位置付けられておりまして、関係省庁が連携して一般向け公開、開放の取り組みというのでも進めているところでございます。具体的には、赤坂離宮及び京都御所、赤坂迎賓館、京都迎賓館についてなんですけれども、平成 30 年 5 月時点で累計 166 万人の方においでいただいています。また、皇居については、平成 29 年度において、148 万人の来訪者を記録しているところでございます。

また、観光ビジョンに掲げられた施設以外につきましても、全国で 950 を超える施設が公開、開放されているところでして、例えば国立の博物館や美術館につきましても、毎週金曜日、土曜日については 24 時間、ゴールデンウィークですとか、夏期期間については、21 時まで開館時間を延長するという夜間開館の取り組みも進めているところでございます。

また、国土交通省につきましても、首都圏外郭放水路等、魅力ある公的施設、インフラ公開、開放に取り組んでいくところでございまして、引き続きこういった取り組みの強化をしていきたいと思っているところでございます。

続きまして②市場開拓における再生、活性化に向けた具体的なモデルプランについては、平成 28 年 3 月に策定いたしました明日の日本を支える観光ビジョンにおきまして、観光先進国への 3つの視点と 10の改革の一つといたしまして、疲弊した温泉街や地方都市を未来発想の経営で再生、活性化することを掲げまして、この実現のために、一つ目といたしましては、2020 年までに世界水準の DMO を全

国で100、組織形成すること。二つ目といたしまして、観光地再生活活性化ファンド、規制緩和などにより、民間の力を最大限活用した安定的、継続的な観光まちづくりを実現することを掲げてございます。

このうち、DMOの形成、育成に関しましては、観光庁におきまして、全国各地のDMOを登録支援する制度を設立してございまして、現在、全国で70の日本版DMO、及び128の日本版DMOを登録するなど、その登録数は順調に増加しているところでございます。

その中でも、外国人旅行者の誘客に向けて、優れた取り組みを行っているDMOも出てきておりますが、こうした有用な取り組みを行っているDMOというのは、まだまだ少のうございまして、世界水準のDMOを2020年に100、形成組織するという目標の達成に向けて、優良事業の深掘りですとか、横展開を図るとともに、関係省庁とも連携しながら、財政、人事、情報の各局面から支援を行いまして、取り組み水準の引き上げを図っているところでございます。

観光庁といたしましては、世界水準のDMOを2020年に組織形成するという目標を達成するために、全国各地のDMOに対しまして、関係省庁とも連携しながら、引き続き支援を行ってまいるところでございます。

次に、民間の力を最大限活用した安定的、継続的な観光まちづくりの実現に関しましては、観光庁と包括的連携協定を締結しております株式会社地域経済活性化新機構、通称レビックと呼ばれていますが、こちらにおきまして、地域金融機関等と共同して各地域に、2017年度末までに12件の観光活性化ファンドを組成し、これらのファンドから39件の優良事業の掘り起こしを行ったところでございます。観光庁では、同機構の取り組み、関連性の高い事業の情報提供、ファンド組成等のウェブサイトでの周知など、同機構の取り組みに対する支援を行いました。今後とも引き続きレビックや関係機関と必要な連携を行い、観光地での活性化に向けた取り組みを推進してまいります。

無料Wi-Fi環境整備につきましては、訪日外国人旅行者のニーズが非常に高いという項目でございまして、今後さらに多くの外国人旅行者を受け入れていく上では喫緊の課題であると認識しております。観光庁におきましては、通信環境の改善について、総務省と連携を図りながら、無料公衆無線LAN整備促進協議会等の体制を活用いたしまして、無料公衆無線LANの整備促進、無料公衆無線LANの周知、広報、利用手続の簡素化の三つに取り組むほか、相互を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等に取り組んでおります。

観光庁といたしましては、平成28年度以降、訪日外国人旅行者の受け入れ環境整備を促進するために、宿泊施設に加えまして、外国人観光案内所、観光交流施

設、あるいは鉄道、バス等の公共交通機関における無料Wi-Fi整備に対する補助制度をつくりまして支援しております。

さらに、日本政府観光局のホームページ上で、14万1,000件のWi-Fiスポットの検索でありましたり、あと無料Wi-Fiスポットを識別しやすいシンボルマーク入りステッカーの配布等を行っております。ここは、公共交通機関を利用して、移動中にスマートフォンで目的地の情報を収集する個人旅行者が増えてきているという現状から、平成30年度では地方を中心として鉄道車両、バス車両の無料Wi-Fi環境整備も補助対象とするなど、訪日外国人旅行者のさらなる利便性向上のため、無料Wi-Fi環境の充実を図ってまいりたいと思っております。

続きまして④観光需要の平準化に向けた取り組みということで、明日の日本を支える観光ビジョンに基づきまして、家族が休暇を取りやすい制度の導入ですとか、休暇取得の分散化による観光事業の平準化に向けた取り組みを行っているところですが、特に今年度からは、学校の長期休暇にあわせ、親子がともに時間をともに時間を過ごすことができるイズイクという取り組みを始めております。現在、1,043団体、1,043の市町村の教育委員会で、学校休業日の策定の取り組みですとか、また、その検討を行っているというふう聞いております。

これは全国の市町村に占める割合としては、59.5%になるそうです。観光庁としても、関係省庁と連携しながら、このイズイクの取り組みを推進するとともに、宿泊協会や旅行業界等と連携しながら、加盟の宿泊施設を促進する等の取り組みを行っていきたいと考えております。

## 2. 旅行手配サービス業者登録制導入後の対応について

旅行業法の改正に伴い、旅行手配サービス業者(ランドオペレーター)は登録を行うことが義務付けられたが、観光庁によるランドオペレーター実態調査結果によると、調査自体に回答をしない業者も数多く見受けられるなど、広く制度周知に努める必要があると考える。無登録業者への処分など、国としての今後の対応について確認したい。

### 【回答】

本年1月の改正旅行業法の施行に伴いまして、旅行手配サービス業者いわゆるランドオペレーターターの登録が義務づけられたということでございますが、制度導入に先立ちまして、実態調査などを行ったところなのですけれども、実態調査に未回答が多かったところでございます。

現在、観光庁といたしましては、運輸局と連携いたしまして、登録状況の把握に努めるとともに、未登録業者の洗い出し作業など、実態調査を行っているところでございます。引き続き、旅行手配サービス業者の実態調査などに努めてま

いりたいと考えているところでございます。

### 3. 国別のインバウンド受入対応マニュアルの制作について

訪日観光客が多様化してきているなかで、現状の地域別・宗教別マニュアルだけではきめ細かな対応が困難になってきている。については、国別に受け入れ対応マニュアルを整備することを検討されたい。

#### 【回答】

国別のインバウンド受入対応マニュアルにつきましてですが、ご指摘のとおり、訪日外国人旅行者が増加する中で、生活習慣や文化が異なる訪日外国人旅行者の方々が増加しているというものと承知しておりまして、国籍を越えた旅行者ごとのきめ細やかな対応というものが必要であると認識しております。今後増加が特に見込まれるムスリム旅行者の受入に関してましては、平成27年にムスリムおもてなしガイドブックというものを作成しておりますが、こちら近年の新たな優良事例、優良取り組み事例をわかりやすく紹介する紹介するなどの改定を今年の3月に行いました。そして、自治体にこれらを配布するとともに、観光庁ホームページに掲載するなど、自治体や飲食店、宿泊施設などの受入環境の整備促進を図ってきております。

また、今後はムスリムだけではなく、多様な宗教、生活習慣、受入体制、全国に広げるため、各地域が開催する受入ノウハウのセミナーであったり、郷土料理のレシピ集を用いた実践的なセミナーについて、支援することといたしております。これらの施策を通じまして、引き続き訪日外国人旅行者へのきめ細やかな受入環境整備に取り組んでまいりたいと思っております。

### 4. 無資格ガイドの取り締まり強化について

訪日外国人のための充実したガイドサービスは観光立国を実現していく上で重要であるが、海外からの添乗員のみで運行案内がなされているツアーも多い。

については、イタリアのように国家資格のない者が観光ガイドを行うことを禁止するなど訪日団体旅行の質的向上を目的とした改善指導に取り組まれない。

#### 【回答】

改正法が今年の1月4日に施行され、ガイドサービスについても新たなビジョンが創設されているところでございます。また、旅行業法改正、改正旅行業法の中で、新たに旅行サービス手配業登録制度を導入しております。

悪質なガイドが用いられることがないよう、業務の適正化を図るものとして、旅行者に対して、積極的な活動をお願いしているところでございます。観光庁とし

ましては、有資格者の利用促進等によりまして、訪日外国人旅行者の満足度の高いガイドサービスが提供されるように、今後取り組んでいくことにしております。

## 5. 英語以外の通訳案内士の増員と法改正後の対応について

地方部やピーク期においては英語以外の通訳案内士が慢性的に不足している。通訳案内士法の改正に伴い、資格要件が緩和されたものの、リピーターを中心に質の高い通訳案内サービスに対するニーズが高まっていることもあり、量的にも質的にも更なる拡充が必要であると考えます。法改正後の見通しや雇用、品質確保について、具体的な取り組みの進捗状況を確認したい。

### 【回答】

改正通訳案内士法によりまして、地域を限定して通訳士の資格を付与するという地域通訳案内士制度というのが新たな法律上、位置づけされたところでございます。

これによりまして、質の高い有資格者の育成を推進し、地域的、言語的な有資格者の人材の育成を図ることにしております。また、従来の通訳案内士、こちらについては、全国通訳案内士と名称を変えておりますけれども、こちらにつきましては、筆記試験や通訳案内の実務を新たに追加するとともに、5年ごとに研修を義務づけることによりまして、質、あるいは能力の維持向上を図ることにしております。

また、附帯決議によりまして、有資格者の就業環境の改善ですとか、(録取不能)今年の1月に観光庁では、旅行業者等が検索することができるシステムを公開したところでございまして、こういったものを活用しながら、引き続き有資格者の方の就業改善等に取り組んでいきたいと思っております。

## 6. 主要観光地における外国語対応可能な案内所の充実について

- ① 外国人の訪日旅行の促進は観光立国推進に欠かせない非常に重要な要素と考えられるが、多言語対応可能な観光案内所は大都市などの一部にとどまっている。日本を代表する主要な観光地(都市)においては、多言語対応の案内所をその立地を鑑みながら新設・増設することを数値目標化し取り組まれない。
- ② 政府は、訪日外国人4,000万人を目標とし、関係機関に受け入れの整備を求めている。地方鉄道は、日本の原風景を求めて旅する外国人にとって観光資源としても重要な役割を果たしうることから、訪日外国人の利便性を考慮した多言語表示などの駅の設備改良について、訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業に基づき支援を強化されたい。

## 【回答】

本年5月末現在でございますが、日本政府観光局JNTOでございますが、こちらが認定した外国人観光案内所は、全国で936か所ございまして、こちら5年前の2.7倍に増えております。

なお、これ以外に認定されている観光案内所でございますが、こちら5年前は251か所ございましたが、本年5月末現在667か所に増えております。観光案内所に関する目標につきましては、昨年3月に閣議決定された観光立国推進基本計画におきまして、平成32年までに1,500か所目指すというふうにされております。観光庁では、観光案内所の充実に向けて、JNTOと連携いたしまして、認定観光案内所等に対して、認定制度説明を行いまして、新規認定を促すといったことを行ってきております。

また、平成28年度より、認定要件を満たす観光案内所につきましては、案内所の整備、改修、無料Wi-Fiやタブレット端末の整備に対する支援も行ってきております。

さらに、平成30年度からは、カテゴリー1以上の認定観光案内所または見込みがあるという観光案内所において、多言語対応を目的とした多言語翻訳システムの機器を導入する際の経費の一部を支援することとしております。

今後もJNTOと連携して、観光案内所の立地地域等について分析しながら、観光案内所の数が不足している地域を中心に、量、質、双方の面で観光案内所の充実強化を進めてまいりたいと思っております。

続きまして、②につきましても、案内表示の多言語化等の多言語対応につきましては、平成29年度に観光庁が行った調査においても、訪日外国人旅行者の不満事項の第二位になっておりまして、訪日客のニーズが非常に高い事項となっております。特に、鉄道駅ではコミュニケーション以上に多言語表示に関するニーズが大きくなっているというふうに認識しております。

これまで観光庁におきましては、公共交通機関を含めた幅広い分野で表示する多言語表示のガイドラインというものを、平成26年3月に公表しておりまして、これに基づいて各関係省庁であったり、自治体、関係事業者等と連携して、駅の乗り場案内等の多言語による整備を促進してまいりました。また、平成28年度の予算から、公共交通機関における多言語表示の取り組みに対するこの制度を創設いたしまして、乗り場案内や券売機などの多言語化を支援してまいりました。

さらに、平成30年度予算につきましては、ICTの活用と先進的な取り組みを含めた多言語対応の取り組みを支援していくというふうにしておりまして、個人旅行化する訪日客の快適な旅行環境の整備を一層強化してまいりたいと思っております。

## 7. 観光地における公衆トイレの整備について

- ① 欧米の観光地に比べると、日本の観光地には安心かつ、清潔に利用できる公衆トイレが少ない。観光地等のトイレについては最低基準を設け、今後新設・改修を行う際はその基準に則り整備されるよう周知されたい。また、観光地のトイレの維持管理にあたり相当な費用負担が生じている場合は、管理を放棄するのではなく有料化することも検討されたい。
- ② 上記①の最低基準に則した公衆トイレについては、データベース化し、外出中でも安心して利用できるトイレアプリとして開発し、誰もが閲覧できるよう取り組まれたい。

### 【回答】

観光地における公衆トイレの整備につきましてですが、観光庁では、平成28年度に全国の都道府県市町村に対しまして、観光地の公衆トイレの現況について、アンケート調査を行ったところ、和式便器の比率は42%でございまして、和式便器の比率が50%を超える県は、全国で10県にのぼっておりました。観光庁におきましては、旅行中における快適な環境を整備するためには、公衆トイレの洋式化を優先課題といたしまして、平成29年度より、洋式化への整備を支援しております。さらに、平成30年度からは、対象施設を拡大しまして、車両のトイレ等も支援の対象としております。

なお、アプリ等を活用した公衆トイレの情報発信が進むように、平成30年度の支援からは、トイレ周辺からの誘導看板であったり、散策マップやウェブサイト、アプリを含みますけれども、こちらを活用した情報発信というものをこの支援の要件としております。観光庁としましても、このトイレ整備を含めた外国人旅行者の受入環境の整備に今後も取り組んでまいりたいと思っております。

## 8. 国際観光旅客税（仮称）の導入について

持続可能な質の高い観光立国を実現するために必要となる財源確保策（仮称：国際観光旅客税）の導入に向けては、受益と負担の関係を明確にする必要があり、慎重に検討されたい。

導入の検討にあたっては財源の使途の議論が重要であり、負担者の納得感が得られるよう十分に勘案し、「インバウンド」「アウトバウンド」双方にとって有益となるよう、観光の促進に資する使途とされたい。また、本来の主旨と異なる目的に活用されないよう透明性の確保を強く国に求める。

加えて、簡素な制度設計を通じ、事業者の徴収納付に係る負担の軽減を講じられたい。

## 【回答】

昨年訪日数、2,869万人と過去最高を記録しているところでございますけれども、他方で、観光ビジョンに掲げました2020年の目標達成には、いまだ道半ばという状況でございまして、今後も目標達成に向けて、観光基盤の強化、拡充ということを図っていくために、今般、国際観光旅客税を創設いたしまして、より、高次元な観光施策を展開していくということとしたものでございます。

この国際観光旅客税の税収の使途につきましては、2020年の4,000万人の目標達成に向けて、第一に、ストレスフリーで、快適に旅行できる環境の整備。第二に、わが国の多様な魅力に関する情報の入手のシステム化。第三に、地域の固有の文化、自然等を活用した観光資源の整備等による地域への体験滞在、この三つの分野に充当することとしてございまして、国際観光施行法にも、その旨を規定いたしまして、法文上も明確化を図ったところでございます。

また、税収を上げる施策につきましては、受益者負担の関係から、日本人、外国人も含めた三者の納得が得られることなど、同じ国際観光振興法にこのたび規定をさせていただいたところでございます。

また、昨年12月の観光立国推進閣僚会議の決定におきまして、無駄遣いを防止し、使途の透明性を確保する仕組みといたしまして、行政事業レビューを最大限活用し、第三者の視点から、適切なチェックを行うとされているところでございまして、こうしたことに基づきまして、使途の透明性の確保についても図ってまいりたいと考えてございます。

## 9. 2020 東京オリンピック・パラリンピックに向けた訪日外国人旅行者の受入環境の整備について

2020 東京オリンピック・パラリンピックにむけ、様々な準備が進んでいるが、この一大イベントの成功のためには年代・国籍などに関わらず、すべての人々のニーズにこたえられる受け入れ体制の整備が必要である。その一環として、言葉のバリアフリーをさらに充実していくことが求められており、外国語による案内標識の整備は必要不可欠なこととなってきている。

- ① レストランではより多くの外国人に日本食を楽しんでいただくため、メニューの多言語表記の他、料理の写真を使ったメニューなどが取り入れられるよう事業者への指導やPRをさらに推進されたい。
- ② 街頭の町名表記については外国語表記が不十分なままである（例：「東京タワー下」の信号名の英語表記が“TOKYO TOWER SHITA”となっている）。訪日外国人旅行者にとってわかりやすい案内となるよう、観光庁が主導のうえ統一的なガイドラインづくりに取り組まされたい。



**【回答】**

まず、①につきましてですが、多言語対応につきましては、飲食店において、多言語メニューや写真メニュー、指さし会話アプリ、注文用タブレット端末等の整備に取り組んでいるほか、自治体等でも飲食店でメニューの翻訳の支援などに取り組んできていると承知しております。

観光庁につきましては、総務省と連携いたしまして、一部の観光地において、飲食店のほかに公共交通機関、宿泊施設、観光案内所等で総務省が開発しているわけですが、ボイストラ等の多言語音声翻訳システムの利活用実証を実施しております。平成30年度におきましては、さらに多言語音声翻訳システムの利活用実証を全国の主要観光地に広げまして、飲食店のほか公共交通機関、宿泊施設、観光案内所等の訪日客を受け入れる施設におけるボイストラ等のさらなる多言語音声翻訳システム利用促進を図ってまいりたいと思っております。今後も飲食店の利用環境のさらなる改善については、関係省庁と連携いたしまして、取り組みを推進してまいりたいと思っております。

続きまして、②につきましてですが、多言語対応について、美術館、自然公園、観光地、また道路、公共交通機関、幅広い分野に通用する多言語表示のガイドラインにつきまして、平成26年3月に、観光庁といたしまして、策定、公表しております。これに基づきまして関係省庁であったり、あと地方自治体、関係事業者等と連携して、駅や空港などの案内看板等の多言語化を推進してきているところがございます。平成29年度に各地方ブロックに設置した関係省庁の各部局や自治体、交通観光事業者等で構成する観光ビジョン地方ブロック戦略会議というものがございますが、こちらを通じまして、今後も関係者に幅広く周知していきたいと思っております。

**10. 外国語対応可能なサービススタッフの公的資格の認定および統一的な徽章の着用について**

宿泊施設における外国人旅行者へのサービス向上ならびに国際競争力の強化にむけて、TOEICや実用英語検定などの資格をもとに宿泊業ならではの業界統一の資格を与えることを検討されたい。また、有資格者においては業界統一の徽章着用を義務づけることを検討されたい。

**【回答】**

宿泊施設における外国人旅行者への対応、サービス向上等については、重要と認識しております。セミナー等を通じて、現場の実務人材のサービス向上に取り組んでいるところではありますが、観光庁として、業界の公的資格を認定し、統一的な

徽章を義務付けるということについては、業界関係者等のニーズも踏まえながら、慎重に検討してまいりたいと考えております。

## 11. 観光業界の公式品質認定制度の導入について

観光業界内においては、様々な機関や事業者による格付け制度が存在しているが、指標や評価基準が統一されていない状況である。

ニュージーランドのクォールマーク制度のように宿泊施設、交通機関、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】

品質認定については、既に民間レベルで同様の取り組みが存在するものと承知しており、国としてどのように携わるのか。検討すべき部分があると考えております。品質認定の目的の一つは、旅行者に正しいサービス情報を伝えるということでありまして、例えば観光庁では今年度、訪日外国旅行者に旅館という宿泊施設、これをより知ってもらうための情報開示促進事業というものを実施いたします。

具体的には旅館の紹介する映像を作成すると同時に、外国人旅行者目線に立ったサービス情報の有無、これらを含めた旅館一覧をウェブサイト上に記載をいたします。観光庁としましては、増加するインバウンドに対してストレスフリーで滞在してもらうため、様々な施策を展開してまいりたいと考えております。

## 12. 宿泊客室内の設備や食事条件に関する案内について

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、実際に宿泊すると事前に抱いていた認識とのギャップが生まれ、トラブルにつながる事例が発生している。宿泊客室内の設備や食事条件に関しては、消費者保護の観点からホームページ上に記載すべき必要最低限の情報は何かを明確にし、ガイドラインとして周知するよう取り組まされたい。

### 【回答】

宿泊施設の設備や食事の提供など、サービスに関する情報の示し方については、正確な情報発信が重要であると認識しております。観光庁では、平成30年度予算におきまして、宿泊施設のサービス情報をウェブサイト上に掲載するなどの情報開示を実施することとしておりますので、こうした施策を充実しまして、今後宿泊施設の正確な情報の提供について、検討してまいりたいと考えております。

### 13. 飲食施設における多様な国籍・文化への対応について

2020 東京オリンピック・パラリンピックに向け、様々な準備が進んでいるが、この一大イベントの成功のためにはあらゆる年代・国籍などに関わらず、すべての人々のニーズにこたえられる受け入れ体制が必要である。なかでもレストランのメニューについては、利用する外国人が混乱することのないよう、メニューの外国語表記や写真の掲載はもちろんこと、戒律、ハラル、アレルギーなどの情報も可能な限り記載をする必要がある。

については、飲食施設の規模に関わらず取り組みが進むよう、研修などつうじ事業者への指導や情報提供をはかるとともに、J N T O や観光庁ホームページへのコンテンツ掲載やパンフレット制作配布、アプリの活用などをつうじ、訪日外国人旅行者への広報活動に努められたい。

#### 【回答】

こちらにつきましてですが、多様な食文化への対応ということが重要課題であるというふうにはもちろん認識しております。インドやマレーシアなどのイスラム圏からの訪日客が増加してきておりますので、ムスリムの訪日客の方々も増加しているものと推察されます。

ということで、豚肉やアルコールを使用していない食事のニーズであったり、とりわけ、日本食や出入りする場所のニーズが高まってきております。こうした状況に対応するためにも、観光庁におきましては、先ほどご紹介いたしました、ムスリム旅行者の受入にあたって、必要な基礎知識をまとめたおもてなしガイドブック、本年3月に配布いたしまして、メニューや原材料の英語表示や、アルコールを使用していないこと。また、近年新たな取り組み事例をわかりやすく紹介するなど、そういった内容の改定を行いまして、自治体へ配布するとともに、観光庁ホームページへ掲載することなどにより、周知を図ってまいりたいと思っております。

また、訪日旅行者に対しては、ムスリムに配慮したレストランであったり、礼拝場所を紹介する冊子を作成いたしまして、マレーシアやインドネシアでの等において、配布するとともに、J N T O のホームページで掲載により、日本の受入環境の情報発信をしております。

平成30年度につきましては、先ほど申し上げましたとおり、ムスリムを含めた多様な宗教、生活習慣の受入体制を全国へ広げるために、各地域が開催する受入ノウハウに関するセミナー等について、支援することといたしております。これらの施策を通じまして、引き続き多様な国籍や文化に応えられるように、受入環境の整備に取り組むとともに、情報発信に努めてまいりたいと思っております。

#### 14. 宿泊業の人材確保にむけた公的支援について

日本が世界有数の観光立国として評価されるためには、受入環境の整備、なかでも人財への投資を積極的に行われるべきと考える。他産業と比べると宿泊業は離職率が高く（大学卒業後3年以内に約50%が離職）、高度なサービススキルを伝承していくための阻害要因となっている。離職率を低減していくためには「ミスマッチの解消」と「働きがい・生きがいの実現」に取り組むことが重要である。

については、以下の項目の推進に向けて公的な支援、補助等の検討をお願いしたい。

##### ① 外国語対応スタッフの充実にむけて

###### ・【外国人スタッフの安定的な確保】

「国家戦略特区」「観光立国ショーケース選抜都市」「グローバルMICE都市」においてはその簡素な申請手続きで地域限定の在留資格を得られるようにする。また、生活サポートのワンストップサービスを実現する。

###### ・【日本人スタッフの語学力向上】

上記の特区・都市において、訪日外国人旅行者を対象としたサービス業に従事している者には語学学習や語学検定に関する費用負担の援助を行う。あるいは業界団体などと連携し、語学スキル向上を目的とした海外研修について支援する。

###### ・【外国人スタッフの人財育成】

訪日外国人旅行者を対象としたサービス業に従事している外国人スタッフについては、国の主催のもと低廉な費用で入社前の職業訓練を受けられるようにする。

##### ② 産業の魅力づくりについて

・ 宿泊業の「働きがい・生きがい」に関する教育・PR事業を公募する。また、実施・推進にあたり観光庁が指導・支援を行う。

##### ③ 専門的な技能を習得した新卒採用について

・ 調理、宴会サービス、レベニューマネジメントなど専門学校・大学等で専門的な業務知識を習得した学生のうち、奨学金の貸与を受けていた学生については、一定期間宿泊業に従事することを条件に奨学金の減免を行う。

#### 【回答】

インバウンドがこれだけ増加している中で、外国語対応が可能なスタッフの存在というのは、それだけで付加価値の向上、宿泊施設の付加価値向上につながるのではないかと思います。その中で、外国人スタッフの安定確保ですとか、語学力向上、人材育成、そういった視点というのは、非常に重要だと考えております。観光庁では、先ほどもお話ししましたように、実務人材に対するセミナー等を通じて、現場の実務人材のポスピタリティ向上、こういったことに取り組んでいるところ

でございます。国家戦略特区、この活用ということが書かれてございますが、ここについては、必要性ですとか、有効性と、こういった点でクリアすべき課題があると考えております。

また、外国人スタッフの確保、育成について、入社前の職業訓練といったことについては、一義的には、各企業であるとか、施設、こういったところで実施されるべきものと考えております。その上で、観光庁としてこれらを補完していくような取り組みが考えられるか、検討してまいりたいと考えております。

産業の魅力づくりということですが、観光庁では、今年度、宿泊業をはじめとした観光産業の魅力を発信する、こういったことのために大学生を対象としたシンポジウムですとか、ワークショップを開催いたします。観光産業の魅力を学生に伝えることによって、人材の確保につなげていきたいと考えております。

奨学金制度の話がございます。奨学金制度についてのご提案をいただいておりますが、これ自体、観光庁として対応するという事は、若干困難であるということをご理解いただきたいと思います。

## 15. インターンシップ事業の適正運用について

一部の宿泊施設では就労したい学生向けにインターシップを行っている宿泊施設があるが、その運用が現場任せになっているために、一部の職場では就業体験ではなく要員補充として受け入れている事例が起きている。このような事例では、一現場の単純作業のみを経験し、宿泊業の全体像を把握ができないままインターシップを終えるため、宿泊業の魅力が感じられず、就職試験を受けることにつながらないことが多い。

観光産業が基幹産業として発展していくためには、インターシップの運用を「産」だけに任せるのではなく、産学官で連携し、その産業で働くことに魅力を感じる環境を整備する必要がある。まずはその第一段階として、産学官が連携し、産業別に教育プログラムを開発し、きちんと実行することや、その実態を把握・評価・指導する機関を設けることなどを検討されたい。

### 【回答】

観光庁では、観光産業の即戦力となります実務人材の確保育成に向けまして、平成29年度、昨年度ですが、長期インターシップ調査事業というものを実施してまいりました。1か月以上の長期インターシップを行っている大学、それから宿泊施設等の受入事業、学生、これらにヒアリングを行うとともに、意見交換会を開催いたしまして、インターシップの効果、課題、そういったものを明らかにしてまいりました。観光庁では、今後も産学連携しながら、効果的なインターシップの普及に取り組んでまいりたいと考えております。

## 【質疑・応答】

**【質問】** 1. の新インバウンドの目標値に向けた取り組み状況というところの②市場開拓における再生、活性化に向けた具体的なモデルプランというところで、補強の意見を述べさせていただきたいと思います。よろしく願いいたします。

まず、DMOの世界水準の組織化というお話があったかと思えます。その推進に向けて地域活性化支援機構、いわゆるレビックの活用とか連携というものをとったお話もあったかと思えます。そのレビックの活動というところは、もちろん私ももたらえておりますが、いわゆる専門家の派遣であるとか、あとは出資、そういったものを通じて、そういった活用して、各地のDMOを支えていくといった側面なり、地域の交通機関を支えていくというようなということも認識していますが、このレビックというそのものは、出資については、平成30年3月となっているということと、業務については、平成35年の3月末までに完了するというような時限立法でございました。

そこでいいますと、それ以降のところ非常に課題があると思っております。それ以降、レビックの資料等によりますと、基本的には地域で自立的な取り組みが継続できるように、地域の金融機関への関係に、地域活性化とか再生化のノウハウを移転するというふうに書いてあります。地域の金融機関等にそういうノウハウ等を移転するというところが、やはりその先の部分の懸念されたことだというふうにとらえています。

やはり一時的に専門家を派遣する、出資するというところで、だいぶ盛り上がってはいますけれども、それが途切れたり、トーンダウンしてしまっただけでは、せっかく世界水準のDMOをつくったというところで、これに適さないところも、もしかすると出てくるかもしれないという懸念がありますので、ぜひここは、後戻りすることがないように、特に、レビックの支援が切れた、それが地域に移管されたというところから、その活動を一定維持できるように観光庁の皆様方にもご支援を継続いただきたいと思いますし、注目いただきたいというところで、補強の意見をさせていただきます。よろしく願いいたします。

**【質問】** インターンシップ事業の適正運用について、再度お願いという形で。

やはり宿泊施設についてのインターンシップについては、現場任せになっているケースが多いかと思っております。その中では、人材確保という観点から言えば、専門学校なり、そういった観光学科の学生等々が、インターンシップを経験してから、いわゆる宿泊産業への希望を取り下げるといったような事例も出ております。やはりここは、産官学連携をして、しっかり把握、評価、指導する。こういっ

たところをやはり、現場任せになってしまいますと、インターンシップが補充要員として使ってしまうというケースが多く見られる事業所がありますので、再度お願いしたいと思います。よろしくお願いします。

**【回答】**

おっしゃるとおり、やりっぱなしというのが一番よくないと思っております、三者、大学と企業と学生とが十分納得した形で行われると。さらになるべく長い形でやっていただいて、実態をよく知ってもらう。こういったことが重要なのではないかなと思っておりますので、そういったことを昨年、今年とやります。広く周知をしていきたいと思っております。ありがとうございます。

**【意見】** ガイドの関係なんです、私も一昨年イタリアのほうへ行って、いくつか見させてもらったのですが、イタリアでは、認定されたガイドさんを付けないと、観光地が見れないというか、入れないようなシステムができているように、行ったときに説明受けました。したがって観光地のほうで、一定の証明書を見せないと、観光ができないような形のほうが、効果が上がるのではないかなと思っております。

**【質問】** 電柱を地中化するというのも検討しているというような報道がありました。先ほどご説明いただきました快適な旅行のための環境整備、向上、それから日本の魅力の発信、この三つを大きな目的とされて考えているとされているのですが、その中の電柱の地中化とか、環境整備について考えるとどのようにお考えなのか。おわかりであれば教えていただきたいと思っております。

**【回答】**

報道について、詳細には知らないのですが、現状といたしましては、基本方針というのが昨年10月に決定をされて、これから有識者の方々のご意見などを賜りながら、予算編成過程の中で用途については決定されていくと。まだ、31年度以降については、特に環境整備に向けて意見を賜りながらしっかりと検討していきたいと考えています。

**16. 国際会議施設における最低スペックの基準策定、および情報整備について**

国際会議に対応可能と謳っている施設は国内に多くあるものの、それぞれに既設されている映像、音響照明、同時通訳のスペックには施設や会場ごとにばらつきがある。このため、主催者がもとめる仕様に既設の設備が対応できるかどうか下見をしないとわからないことが多い。下見をしないと実施できるかがわからない状況は、日本で国際会議を開催したい動機づけが高まらず、他国の国際都市と競合となった際には評価が低くなってしまいう可能性がある。このような課題に対処していくため、

まずは以下の点について検討されたい。

- ① 設備面で一定の基準を満たしている場合にのみ、「国際会議場（室）」と呼称できるようにすること。

（国際会議場（室）と定義できる最低限の基準を設けること。ゆくゆくは認証制度を導入すること。）

- ② 施設ごと、コンベンションビューローごとに提供されているコンベンション施設・設備の情報について、情報の集約・管理された多言語のポータルサイトを立ち上げること。

#### 【回答】

国際会議施設等は、MICE誘致を行うにあたって、最も重要な要素の一つであり、わが国においても、主要都市を中心に、多くの施設が整備されているところです。映像、音響、照明、通訳ブース等の会議施設の設備については、各都市における国際会議開催を支える産業収益の度合いによって整備すべきスペックが設定されていることから、各都市の判断により、施設の整備を行っているところであり、これに一定の基準を設けることは困難と考えます。加えて、国際会議の誘致プロセスにおいては、多くの国が主催者による開催地としての有効性を伝える好機ととらえているものと認識しております。国内各自治体においても、その魅力を存分に伝えつつ、誘致活動に励んでいきたいと思っております。

続きまして16番の②について、お答えいたします。現在、日本政府観光局JNTOのウェブサイトにおいて、都市コンベンション施設の規模、宿泊施設等、必要な施設を検索できるよう、情報を提供しているところでもあります。本機能について、引き続き国内外のMICE関係者に周知を図っていくとともに、使用者の声に耳を傾け、必要に応じて機能の見直しや、多言語での機能強化を図っています。

## 17. Wi-Fi環境の整備について

- ① 日本国内の無料Wi-Fi環境は他の「観光立国」に比べると、環境整備が不十分であり、地域間の格差もみられる。特に、旅行先でスマートフォンの通訳（翻訳）アプリ、地図アプリ、インターネットの検索を多用する訪日外国人旅行者からは、不満の声が多く寄せられている。案内標識の多言語化が途上であっても、無料Wi-Fiの整備が図れば、アプリの活用により、旅行中の不安が解消されるようになる。今後も、環境整備に向けて積極的な政策を打ち出されるよう求めたい。
- ② 宿泊施設では宿泊者からの要望もあり、Wi-Fi設置への投資を行ってきたが、Wi-Fiルーターの入れ替えなど定期的な費用支出が生じ、経営上の負担となっている。受益者負担という観点からは一義的には宿泊料金に転嫁すべきで



あるが、宿泊料が高止まれば、訪日外国人旅行者受け入れる機会を損なうこととなる。については、宿泊施設において訪日外国人旅行者拡大を目的としてWi-Fiの新設や設備更新を行った場合、法人税減税や補助金支給を行うなどの施策について検討されたい。

**【回答】**

Wi-Fi環境の整備について、まず無料Wi-Fi環境整備につきましては、訪日外国人旅行者からのニーズが非常に高いという項目でございまして、今後さらに多くの外国人旅行者を受け入れていく上でも、喫緊の課題であるというふうに認識しております。観光庁では、通信環境の改善については、総務省と連携を図りながら、無料公衆無線LAN整備促進協議会といった体制を活用いたしまして、無料公衆無線LAN整備促進、無料公衆無線LANスポットの周知、広報、無料手続の簡素化に取り組むほか、相互補完的に利用可能なSIMカードであったり、モバイルWi-Fiルーター、こちらの利用促進等にも取り組んでいきます。

観光庁といたしまして、平成28年度以降、訪日外国人旅行者の受入環境整備を促進するために、宿泊施設に加えまして、外国人の観光案内所、観光情報施設、あるいは鉄道、バス等の公共交通機関におけます無料Wi-Fi整備に対する補助制度により支援してきております。さらに、JNTOホームページ上におきまして、14万1,000件のスポット検索であったり、無料Wi-Fiスポットを認識しやすいようなシンボルマークステッカー、こちらの配布等を行っております。今後は、公共交通機関を利用して、移動中にスマートフォンで目的地の情報を収集するという個人旅行者への対応ということから、平成30年度、今年度からは、都市部を中心として、鉄道、バス車両のWi-Fi環境整備の補助対象といたしました。こういった取り組みを行いながら、訪日外国人旅行者のさらなる利便性向上のための無料Wi-Fi環境の充実を図ってまいりたいと思っております。

②の宿泊施設のWi-Fi環境の整備についてでございます。観光庁では、平成27年度予算から、訪日外国人旅行者受入環境整備改善事業を開始しておりまして、これまで4回にわたりまして、宿泊施設が実施するWi-Fi整備等のインバウンド対応利用について、費用の一部補助を行っているところでございます。今年度につきましても、6月中をめどに第5回目の公募を開始する予定でありまして、これらの補助制度を活用いたしまして、引き続き宿泊施設の訪日外国人旅行者受入拡大に向けた取り組みを支援してまいります。

**18. 訪日外国人に向けた国内SIMの利用促進について**

無料Wi-Fi環境の整備が途上にあるなか、訪日外国人旅行者のなかには携帯ルーターをレンタルし、Wi-Fiを利用している人がいる。一方で、国内SIM

は携帯ルーターよりも手軽にインターネットにアクセスできるため、今後各地で旅行者用国内SIMの販売を促進するようになれば、訪日外国人旅行者の通信手段の選択肢が増え、利便性が向上すると捉えている。現在でも国内SIMの購入はことは可能だが、訪日外国人へのアピールが十分ではない。すでに関西空港では国内SIM自動販売機型が導入されたが、他の空港や都市においても設置が図られるよう関係省庁や自治体との連携に務められたい。

**【回答】**

訪日外国人に向けた国内SIMの利用促進についてでございますが、観光庁におきましては、通信環境の改善については、総務省と連携を図っております。こちらで無料公衆無線LAN整備促進協議会等の体制を活用しながら、無料公衆無線LANの整備促進等の取り組みを行っているほか、相互補完的に利用するような、SIMカードであったり、モバイルWi-Fiルーター利用促進等に取り組んでおります。SIMカードの利用促進につきましては、複数国から国際的な取り入れるような、すべての空港であったり、あと訪日外国人旅行者が訪れる駅、ホテル、店舗などにSIMカード販売拠点が設置されておまして、日本政府観光局JNTOのホームページを活用して、こちらの周知を行っております。今後も総務省と連携を図りまして、さらなる利便性の向上のために取り組みを進めたいと思っております。

**19. 旅行業法の改正と利用者への周知について**

旅行企画商品の中には仕入上の取消料の発生時期と、消費者からいただく取消料の発生時期が異なることから、旅行会社の利益喪失につながるものがしばしばあり、旅行会社の経営体力の低下を引き起こしている。このような事例において、観光庁は標準旅行約款によらず、モデルを策定し、個別認可で対応する形を取っているという見解を示しているが、個別認可であっては利用者への浸透は深まらない。公正な取引を推進するためにも、標準旅行業約款での改正を視野に、利用者への浸透を図られたい。

**【回答】**

旅行企画商品によりましては、ご承知のとおり、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、このような旅行標品にかかる約款につきましては、標準旅行業約款によらず、官公庁側でモデルを策定し、個別認可で対応している。

## 20. 多客時における宿泊の取り消しについて

大規模なコンサート、学会、大学試験等による需要が集中すると、宿泊施設や交通機関の確保が出来なくなることがあるが、直前には多くの取消が発生し、サプライヤー、旅行代理店ともに販売機会の損失となっている。その要因のひとつには、ひとりの宿泊者が様々な窓口を通じ複数の予約を行っていることなどがある。多くの宿泊施設の約款では直前まで取消料を求めていないが、これはモデル宿泊約款に影響しているためである。OTAでの宿泊予約が主流になっている昨今において、重複予約削減にむけて以下のような対応をとることを検討されたい。

- ① 約款の改訂（特定日の取消料に関する規定を改正し、予約の均等化を行う。）
- ② クレジット対応の推進（取消料の確実な収受、またはデポジットの強化）

### 【回答】

モデル宿泊約款第6条第2項におきまして、違約金の支払いについて、指導しているところをございまして、宿泊施設に取り消しに応じた宿泊料に対する違約金の請求については、宿泊料に応じた相応の取消料を求めることは可能となっておりますので、現行のままご利用いただきたいと考えております。

また、②のほうですが、取消料のクレジット対応の推進につきましては、宿泊施設において、対応するものと考えておきまして、観光庁として統一して指導することは困難であることをご理解いただきたいと思います。

## 21. 旅行業法の改正（正当な広告表示）について

インターネットによる旅行販売の多様化にともない、航空運賃、宿泊料金、無償・有償のサービス区分について、消費者が広告表示時に受ける「安くて・サービス内容が良い」と感じる印象と商品利用時に実感する料金・サービスのイメージに差を感じるようになってきている。国内法令の影響を受けない海外OTAについても、本邦の旅行業法にもとづき、消費者が誤認するような誇大広告は禁止することとするなど、消費者保護の対策を講じられたい。

### 【回答】

本邦旅行業法の誇大広告禁止の在り方につきましては、その実態を十分に把握する必要がございまして、本法旅行業法の適用の有無については、慎重な検討が必要であると考えているところをございます。

一方、インターネットによる旅行取引における旅行広告の表示でございしますが、旅行規約における取引問題に関するガイドラインなどによりまして、当事者が誤認することがないように、これらの周知に努めてまいりたいと考えているところをございます。

## 22. 外貨両替機設置について

訪日外国人旅行者の受入環境整備のひとつに外貨両替が挙げられる。いくつかの国際空港においては両替所が複数設置しているものの、旅行中に追加の両替を必要とするなど、空港以外での両替のニーズは高まっている。空港以外での主な両替所として宿泊先ホテルのフロントが挙げられるが、両替のみに特化した機能ではないため、迅速性やレートの良いさに応えることができない。外貨両替機の普及は解決策として有効であるが、初期費用やランニング・コストが阻害要因となっている。

については、訪日外国旅行者が多く訪れる商業施設や観光地、ホテルについて外貨両替機の設置が促進されるような公的補助を検討されたい。

### 【回答】

(所管外のため回答なし)

## 23. 観光施設のクレジットカード対応促進支援について

国内の多くの観光施設において入場拝観料の支払いは現金払いが多い。キャッシュレス化が進む諸外国と比べても対応が不十分である。観光施設の拝観入場料のクレジットカード取扱いを増やすために設備導入支援などに取り組まれたたい。

### 【回答】

平成 29 年度に観光庁は、訪日外国人旅行者に対して、旅行中に困ったことについて、アンケート調査を行いました。その結果、クレジットカードほか、デビットカードについて 14.2%とかなり強い不満項目としてあがってきております。そのため、訪日外国人旅行者の満足度向上ですとか、あるいはクレジットの利用を拡大するためには、観光庁では関係省庁、特に経済産業省でありますけれども、こちらと連携しまして、外国人が必要な商業施設や観光スポット等において、クレジットカードによる決済ができる、あるいは IC カードの支援を行うとともに、地域と連携したクレジットカード決済の実証事業を行っていくことにしております。

## 24. 国立・地方自治体所有の文化財の積極開放について

赤坂迎賓館や京都御所などの公開が進んでいるものの、諸外国と比較すると旅行者が容易に入場・貸切ができる文化財や施設が少ない。

修学旅行や体験旅行の拡大に向けて、国立・地方自治体施設の文化財についてさらに積極開放を促すよう、文化庁など関係省庁との連携に取り組まれたたい。また施設内部の公開にとどまらず、大型 M I C E 案件におけるレセプションやガラディナー等で活用に向けて、情報発信や一般団体の受入に積極的に取り組まれたたい。

### 【回答】

明日の日本を支える観光ビジョンにおいて、魅力ある公的施設の一つとして位

置付けられており、関係省庁が連携して赤坂迎賓館や皇居御所等、我が国の歴史や伝統にあふれる公的施設の一般向け公開・開放に向けた取り組みを進めているところです。観光庁ではMICEの誘致、開催、推進の一環として、支援事業を実施しております。今年度はコンベンションビューロー、自治体中心とした地域の幅広い関係者が参画する協議会等を対象に、一括利用促進にかかわるモデル事業を実施することとしております。本事業を通じ、公的施設の活用事例等を効果的に発信し、地域の活性化を図ってまいります。

また、昨年7月、MICE推進関係府省連絡会議において策定したアクションプラン中間取りまとめにおいて、国が開催にかかわる会議等における公的施設の積極的活用が位置付けられており、これを受け、観光庁では昨年度、必要に応じ、文化庁には相談しつつ、敷地内に文化財を含むレセプションやセミナー等を開催したところでございます。

今後ともこれらの取り組みを通じて、関係省庁との連携を強化し、地域における利活用のより一層の促進等において、積極的に取り組んでまいります。

## 25. 若年層の海外渡航優遇施策の実現について

若年層の海外出国数の減少が顕著である。原因は、少子化・景気動向・意識変化・多様性などさまざまな項目が考えられるが、日本の将来を考えていくにあたり、インバウンドの拡大だけでなく、若年層の海外文化や風土の体験を通じた双方向の交流が重要である。原因の解決のひとつとして、パスポート取得手数料の減免や、手続きの簡素化、10年旅券の取得可能な年齢の引き下げ、積極的な出国PRなど若年層の海外渡航優遇施策を検討いただくとともに、都道府県の管轄とはなるが、窓口の運用時間緩和に向けた協議をお願いしたい。

また、海外旅行や留学、ワーキングホリデーなどの経験にもとづいた海外への理解が、日本の観光立国実現をけん引していく人材として備えられるべき能力につながっていく。このような経験を希望する若者層への経済的負担の軽減や、雇用先選定のサポートなどの取り組みも検討されたい。

### 【回答】

観光庁では、観光先進国実現に向けて、各国との双方向の人的交流、外国ツーリズムの拡大進化が重要であると考えております。特に次代を担う若者のアウトバウンドの促進は、国際感覚の増進や、国際相互理解の増進など、日本のグローバル化に資するものであり、かつ旅行産業も含めた観光産業を担う人材育成の観点からも、非常に重要であると考えております。

これを踏まえ、若者のアウトバウンド活性化に向けて、若者の海外旅行阻害要因、今後の活性化方策などについて、検討することを目的といたしまして、民間有

識者及び関係省庁等により構成されました若者のアウトバウンド活性化に関する検討会を昨年 12 月に設置し、検討を行ってきたところでございます。先週 15 日に開催いたしました第 4 回検討会については、取りまとめ案について議論を行ったところであります。その場におきまして、各委員の皆様からは、海外旅行が単なるレジャー目的ではなく、人材育成のためのよい手段になり得る。旅行業界も人づくりの観点で努力するなどの意見を頂戴したところでございます。

これを踏まえて、今現在最終取りまとめを行っているところです。本検討会において取りまとめた方策については、観光庁や観光業界のみならず、関係府省庁、経済界、教育界等が一体となって取り組んでまいり所存でございます。

## 26. 社会的弱者向け休暇補助制度について

主要観光地や交通関連機関、宿泊施設等においてはバリアフリーやユニバーサルデザイン対応が徐々に進んでいるものの、介助者分の旅行費用が必要となる障害者や、生活保護など経済的な理由で旅行することが出来ない子どもに対する補助が不十分である。については、社会福祉の観点から障害者や低所得者に対し、休暇取得目的での補助を実施し、休暇取得の際に誰もが旅行に出かけられるような援助を行われたい。

### 【回答】

(所管外のため回答なし)

## 27. 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時におけ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る。障害者の方が安心して旅行や宿泊ができるよう、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】

観光庁におきましては、高齢者・障がい者等を含む誰もが旅行しやすい環境を整備するため、ユニバーサルツーリズムの普及促進を行っております。平成 24 年度から予算措置を講じており、平成 29 年度には、ホテル、旅館、旅行会社、観光案内所等に従事している観光関係者が、心のバリアフリーを実践できるよう、高齢の方、障害がある方などをお迎えするためのマニュアルというものを作成いたしました。

今後は業界団体と連携し、普及促進に努め、誰もが旅行しやすい環境整備を図ってまいります。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等に取り組む団体の活動等を支援してまい

りたいと考えております。

## 28. 国内旅行需要喚起に向けた旅行者への助成または税制控除について

- ① 国内宿泊需要の維持拡大にはそのベースとなる日本人の国内宿泊旅行の需要喚起が必要である。ついては、その具体的な手法として『旅行版エコポイント』の実現もしくは、旅行減税などの税法上の優遇措置について検討されたい。
- ② 日本では少子高齢化や団塊世代が健康寿命に近づいていることなどにより、旅行人口が減少していくことが懸念されている。このため、観光減税を導入することによって気軽に旅行に行く国民のすそ野を広げ、旅行者の増加により地方創生にもつながるような施策を検討されたい。具体的には、旅行会社で観光減税対象商品をつくり販売する、対象商品を利用した国民は所得控除の対象とする、などである。また、CO<sub>2</sub>削減の取り組みとして公共交通機関を利用した旅行者にはさらに所得控除を行うなどである。

### 【回答】

旅行者への助成や、税制上の優遇措置につきましては、税負担の公平性の観点などに加えまして、慎重に議論されるべきものであると考えているところでございます。一方、国内旅行の振興につきましては、地域に根ざした体験、交流型など、国内外の旅行者が安心して体験できる環境の整備に努めてまいりたいと考えております。

## 29. 国内観光地の持続可能な発展へのサポートについて

2017年にも、『「神宿る島」宗像・沖ノ島と関連遺産群』の世界文化遺産登録が決定するなど、日本各地の景勝地、文化財に新たなスポットがあたり、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きている。

この機運を一時的なものに終わらせず、持続可能な発展にむけて、国は以下のようなサポートについて対応いただくよう要請したい。

- ① 各地の取り組み好事例の情報収集及び共有の場の機会創出
- ② 各地域において観光のけん引役となる人材の育成
- ③ 訪日外国人旅行者のリピーターの創出や旅行先の多様化に向けた施策の推進
  - ・ VJ事業や地方創生事業を実施
  - ・ 設備投資やインフラ整備、コンテンツ強化等に対する支援
- ④ 地方での連泊や長期滞在型旅行への支援  
(国内旅行需要喚起の観点から「もう1泊、もう一度キャンペーン」や「ポジティブ・オブ運動」と連動した旅行者への支援を行う。)

**【回答】**（③の設備投資～は所管外のため回答なし）

観光は、わが国の地方創生の柱であり、訪日外国人旅行者数、2020年、4,000万人の目標を定めておりまして、明日の日本を支える観光先進国への三つの視点の一つとして、観光資源の魅力を極め、地方創生の礎にと明記されておりまして、国内外からの観光客も地方への流れを戦略的に創出し、その経済効果を日本全国に波及させていくことは大変重要であると考えております。

そのためにも、まずは各観光地域の持続的な発展を支援する観点から、観光局としては、これまでもご指摘の取り組みは行っているところでございます。各地の好事例の情報収集及び共有につきましては、各地域の創意工夫にとんだ事例を集めた観光地域づくり事例集、及びDMO取り組み事例集を作成いたしました。そうした優良事例の横展開を今後図っていきたいと考えております。

また、観光の牽引役となる人材の育成につきましては、データの活用やマッピング、それから財務分析の分野について、民間活力を活用したDMOの専門人材育成のための研修の充実を図っていくほか、大学や大学院における観光教育プログラムの開発を支援しております。

また、訪日外国人旅行者の旅行先の多様化につきましては、訪日外国人旅行者の地方への滞在の拡大につながる取り組みを強化しているところでございます。具体的には、訪日プロモーション地方誘客事業によって、海外の旅行会社とか、海外メディアを活用するとか、あと海外の旅行博への出展等を通して、地域の文化を海外へ発信する取り組みを支援するとともに、広域観光促進のための新たな観光地域支援事業により、DMOを中心として地域の関係者が適切な役割分担をもとに、広域的に連携した取り組みを支援しているところでございます。

地方での連泊や長期滞在型旅行への支援につきましては、国内旅行需要喚起の観点から、企業の有給休暇取得を促進する運動を推進しております。昨年の末までで、約750社団体にご活用いただいております。また、平成28年度より、テーマ別観光による地方誘客事業として、特定の観光資源を活用して、地域振興に取り組む自治体や企業等で構成される協議会等によるモニターツアーの実施、マーケティング調査を通じた観光資源の発掘、それから情報発信強化等の取り組みに対する支援を行うほか、地方での滞在の長期化を促していく野外活動や文化体験など、体験型のコンテンツの充実に向けた取り組みを進めているところでございます。

観光庁としましては、引き続き、関係省庁とも連携しながら、各観光地の長期的な発展のために、支援を行ってまいりたいと考えております。

### 30. 訪日教育旅行の推進について

訪日教育旅行は、「再度日本に訪れたい」という動機を学生のうちに持つことがで



きるため、訪日外国人旅行者拡大にむけた有効な施策と考える。国も積極的な誘致活動を行っていることは承知しているが、中期的な数値目標とその目標達成に向けた具体的取り組みについて説明されたい。

**【回答】**

訪日教育旅行に関しましては、訪日した学生が将来のリピーターにつながるという観点のみならず、その親族等にも日本の魅力を知っていただく機会となりまして、訪日外国人旅行者の増加に有効な取り組みだと認識しております。そのために、明日の日本を支える観光ビジョンにおきましては、訪日教育旅行による年間訪問者数を2020年までに、2013年の4万人から5割増しという目標を掲げております。そのための具体的な取り組みにつきましては、教育旅行の目的地を日本に決める外国の教育関係者とキーパーソンの日本への招聘。また、日本の学校の関係者や自治体等と連携し、海外現地での教育旅行のセミナーを開催する。また、海外の教育関係者等と地域観光部局とをつなげる相談窓口を設置しております。

そういったことを通じまして、訪日教育旅行を誘致するための施策に取り組んでいるところでございます。引き続き、地域の教育部局や観光部局等と連携しながら、訪日教育旅行を誘致していく取り組みを推進してまいります。

**31. 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・地方自治体を中心となって国民一人一人の意識向上に取り組むことが有用であるが、今後の安全対策について、方向性を明らかにされたい。

**【回答】**

(所管外のため回答なし)

**32. 外国語対応機能AEDの増設**

英語音声の流れるAED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、および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では優先的に、英語や多言語対応のAEDを増設することを検討されたい。

**【回答】**

(所管外のため回答なし)

**33. 緊急時における訪日外国人旅行者への対応について**

① 諸外国と比べて地震や台風など自然災害の多い日本では、訪日外国人旅行者が

旅行中にこれらの災害に巻き込まれる可能性がある。近年では英語を母国語としない、東アジア・東南アジア諸国からの旅行者の割合が高くなっているが、英語以外の言語は対策が追いついていないため、災害時に適切な案内や誘導が行うことができるかが懸念されている。については、他省庁と連携し、以下の取り組みを推進されたい。

- ・ 大雨、暴風、地震、津波への対処法や避難場所を明示した「多言語版防災しおり」について訪日外国人旅行者が多い自治体から順次作成する。
- ・ 多言語版の緊急速報・防災無線を訪日外国人旅行者が多い自治体から順次整備し、全国に普及する。

- ② 訪日外国人旅行者の緊急援助における喫緊の課題は、必要最低限のコミュニケーションを円滑に行えるようにしていくことである。については、緊急事態の際に想定される名前、体調、家族の連絡先などが聞き取りできる、他言語版「指さし会話帳」の作成について検討されたい。

#### 【回答】

訪日外国人旅行者災害発生時の安全・安心確保の取り組みといたしまして、自治体観光事業者、交通事業者による災害時の対応強化の支援であったり、あと日本の災害に不案内な訪日外国人旅行者への情報発信を行ってきております。まず、自治体向けにつきましては、訪日外国人旅行者への安全確保の手引きというものを平成 26 年 10 月に作成周知いたしております。こちらをもとに、災害発生時の初動対応、体制構築といったものを地域防災計画に盛り込むことを促してございましたけれども、その後、内閣府の防災基本計画の平成 29 年 4 月の修正におきまして、訪日外国人旅行者への情報伝達に関する必要性というものが明記されました。こちらで、今後は各自治体での取り組みが一層進むのではないかと期待しているところでございます。

また、観光施設、及び宿泊施設に対しましては、訪日外国人旅行者への適切な情報提供であったり、円滑な避難誘導をするための初動対応マニュアル策定ガイドラインというものを平成 26 年 10 月に作成してございまして、さらに北海道、北陸信越、関東、近畿、九州、こちらの各地域において、地域の特性に応じた地域版マニュアルというものを平成 28 年から 29 年度にかけて、作成してございます。

さらに、観光庁におきまして、日本の災害や気象に不案内な訪日外国人旅行者への情報伝達ツールといたしまして、セーフティチップスという無料のスマートフォンアプリを平成 26 年 10 月から提供してございまして、主要空港、観光案内所等でのポスターの掲出であったり、JNTOの海外向けウェブサイトでの発信等を行ってございます。このセーフティチップスのアプリを簡単にご紹介いたしますと、このアプリをダウンロードした訪日外国人旅行者には、緊急地震速報、津波警報、

気象特別警報、噴火速報といった災害情報が日本語、英語、中国語の簡体字・繁体字、韓国語の5言語で配信されるという仕組みとなっております。

また、そのアプリでは、地震発生時や津波警報発表時等の様々な状況に応じた避難行動の紹介であったり、コミュニケーションカード、また各国の駐日大使館等の緊急連絡先等の災害時の必要な情報を収集できるリンク集、こちらも提供しております。

今後とも、こういった訪日外国人旅行者が安全・安心の確保に関係機関、関係事業者と連携して取り組んでまいりたいと思っております。

平成29年度に観光庁が訪日外国人旅行者にアンケート調査を行いました。その結果、旅行中に困ったことといたしまして、施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれないということが最も多く、多言語コミュニケーションの改善が喫緊の課題であるというふうに認識しております。コミュニケーションのツールといたしまして、訪日客を受け入れる施設等において、指さし会話シート等を整備しているといった事例があることは承知しております。

また、ボイストラ等の多言語音声翻訳システムなどのICTを活用した先進的なコミュニケーション、こういった事例もあることも承知しております。総務省の消防庁におきましては、救急隊員用に救急ボイストラを活用するといった取り組みが進んできておるといふふうに聞いております。観光庁におきましても、コミュニケーションの改善のために、総務省と連携いたしまして、一部の観光地において、公共交通機関、宿泊施設、観光案内所等でボイストラ等の多言語音声翻訳システムの利活用の実証を実施しております。

さらに、平成30年度では、全国の主要観光地に対象を広げまして、訪日客を受け入れる施設におけるボイストラ等のさらなる認知度向上、利用促進を図ってまいりたいと思っております。今後とも、多言語コミュニケーションの円滑化、及び訪日外国人旅行者の安全・安心の確保の関係機関、関係事業者と連携して取り組んでまいりたいと思っております。

①の中で、防災無線に関する記載でございますが、防災無線は、観光庁の所管外ということでご理解いただければと思っております。

#### 34. 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ついては、参加者の負担軽減をはかる観点から、国もしくは自治体より補助金を支給することを検討されたい。

##### 【回答】

災害ボランティアツアーがスムーズに被災地に行って支援ができるように、観光庁としましても、適切に対応してまいりたいと考えているところでございます。

## 【質疑・応答】

**【質問】** 今回、所管外でというふうな回答をいただいた中で、22番の外貨両替機関連のこと。続きまして、26番、社会的弱者向け休暇補助制度。続いて、31番、日本におけるテロ対策の強化。その次ですが、32番、外国語対応機AEDの増設。今申し上げた番号につきまして、所轄の省庁等を教えていただけますか。よろしくお願いいたします。

### 【回答】

後日取りまとめまして、ご回答させていただきます。恐縮でございます

**【質問】** 私たち交運労協の中で議論する際に、観光というしぼりの中でいきますと、航空会社は航空観光部会ということで、現在扱っていますけれども、かなりモード横断になってきて、まさに国をあげて観光立国、まさに官民あげて、私たち働く者の意見をこうやって聞いていただく場をつくっていかねばいけないなというふうな私たちのほうとしても思っております。

私たちがモード横断で議論しているということは、一方で省庁のほうもモード横断になってしまう。あるいは省庁横断で議論していかねばならないということになるかと思っております。様々な問題点や改善点について、私たちの働く者の現場が一番知っていますので、意見も含め、改善点も含めて、意見交換の機会をつくらせていただければと思っておりますので、ぜひともよろしくお願いいたします。