

## 【観光庁】

### 1. 観光立国の実現について

観光立国の実現は、「交通政策基本法」第26条で「我が国経済社会の発展のために極めて重要」と位置付けられているように、雇用創出、地域活性化、内需拡大によって、日本経済の復活に向けて観光産業のみならず多くの産業に効果をもたらす重要な取り組みである。

2020年にオリンピック・パラリンピックの東京開催も決定し、観光立国の実現はますます重要度を増している。早急に観光の重要性や意義、その経済効果について国民への理解を深めることが重要であることから、日本国内でのプロモーションの実施や学校教育で取り入れるとともに、多くの政策を実現するため経済効果に見合った十分な予算措置を講じられたい。

また、観光立国を実現するためには、観光庁に権限を集約したうえで、省庁横断的な調整機能と強力なリーダーシップを一層発揮できる環境整備が必要であり、そのための適切な予算を確保されたい。

#### (回答)

平成27年度予算概算要求においては、ビジット・ジャパン事業予算を増額し、海外でのプロモーション事業を更に推進してまいり所存です。また、地域づくりと連携して観光の振興を通じた地域の活性化を進めてまいります。

観光政策については政府、民間等と連携しながら推進していく必要があり、観光立国推進閣僚会議や国土交通省観光立国推進本部等を開催することにより各省、国交省内の調整を図っております。

日本国内でのプロモーションの実施や学校教育については、国民の観光に対する理解を深めるために、各省庁があらゆる施策を観光に絡めて要求していただいているところですが、引き続き政府一丸となって観光立国を推進すべく観光関連予算の拡大に努めてまいります。

### 2. 外国人旅行者の接遇向上策について

外国人旅行者が訪日旅行を通じて、日本に対して良い印象を持つと共に、再度来日してもらうことや、母国にて日本の宣伝をしてもらうことが必要である。そのためには、旅行の質・満足度を向上させると共に訪日外国人のニーズを把握し、緊急時における適切な対応を担う地上手配業務の役割は極めて重要である。地上手配業者の接遇向上に向けて登録制の導入など実効性を確保できる制度構築にむけた必要予算を確保されたい。また、通訳案内士の増加と質の向上に向けた予算の確保にも取り組まれたい。

(回答)

日本旅行業協会が、「ツアーオペレーター品質認証制度」の運用を昨年4月から開始し、これまでに38社が認証を受けています。今後、本制度の一層の活用により、訪日旅行商品の品質向上に向けた取り組みを進めてまいります。

また、通訳案内士に関しては、平成27年度概算要求において、特例ガイドが地域の実情に応じたきめ細かな案内を行い、その地域の魅力を適切に伝える役割を果たしているか等、実態調査を行った上で、外国人旅行者の多様なニーズに応じていくための改善策等を検討していく予定です。

### 3. 国内旅行市場活性化に向けた積極的な取り組みについて

ニューツーリズム創出・流通促進事業は、実証実験の追跡調査による課題を整理し、国内旅行市場活性化のために引き続き積極的に取り組むための予算を確保されたい。また、歴史的建造物や産業遺産については、潜在的な観光資源としての需要もあり、観光圏の指定地域にかかわらず維持、活用をしていく必要がある。文化庁との連携協定を契機とし、そして、「文化財の保存・活用、芸術文化の振興」と、「日本文化を含めた日本ブランドの海外発信」との親和性が非常に高いという観点も踏まえ、国として更なる積極的な財政的支援を検討し必要予算を確保されたい。

(回答)

平成27年度予算概算要求では、今年度の「観光地ビジネス化創出の総合支援事業」の継続として着地型旅行商品を活用した観光地ビジネスを自立的・継続的なものとする取り組みを支援していく予定です。また、多様な地域づくりの関係者の取り組みと連携した観光地域づくりの取り組みを行うことで、地域の資源を世界に通用するレベルまで磨き上げ、観光地の魅力創造を支援する事業を要求しています。

また、文化庁をはじめとする関係省庁と連携を十分図り、日本文化・遺産を「日本ブランド」として積極的に活用し、国内旅行振興に向け取り組んでまいります。

### 4. 「旅行版エコポイント」や「旅行減税」制度創設について

観光立国実現に向けた旅行需要の創出・活性化の具体策の一つとして、公共交通機関を利用した旅行者の企画商品を利用した場合など環境への貢献に対し補助金を支出する「旅行版エコポイント」や国内消費の拡大による日本経済の活性化をはかるとともに、観光の基盤である交通網を維持するため、「旅行減税」といった施策の創設に必要な予算措置を講じられたい。

(回答)

ご指摘の旅行版エコポイントのように補助金を支出する方法があることは承知しておりますが、観光庁としては、地域や関係者が一体となった魅力ある観光地づくりを進めることが重要と考えており、これら施策を促進することで旅行需要を創出・活

性化に努めて参りたいと考えております。

また、旅行減税については、未税納者には対応できず、金持ち優遇との批判を受けざるを得ないこと、旅行に行かないのは休暇が取りにくいなど、金銭面以外の理由によるところも大きいこと等から、慎重に検討していくべきものと考えております。

## 5. 出入国審査の迅速化の促進策について

(1) 法務省が主体となった「訪日外国人 2500 万人時代の出入国管理行政検討会議」での中間報告をもとに、4 空港で自動化ゲートが実施されているが、訪日外国人の増加により、出入国審査での待遇悪化が懸念される。そこで、導入空港の拡大をはじめ、パスポート取得時や更新時などに手続きが可能となるよう出来る様、自動化ゲート利用の申請箇所の増設および外国人への利用拡大にむけて予算を確保されたい。

(2) クルーズ船出発・着岸時の保安検査や出入国審査に時間を要するため、迅速な対応がはかれるよう柔軟な検査官の配置など、利便性の向上に取り組まれない。

(回答)

法務省が所管する部分ですので、観光庁からの回答は控えさせていただきます。

## 6. 訪日外国人旅行者への受け入れ環境整備

(1) 宿泊施設などにおいて外国語対応が可能なスタッフを確保し、受け入れ側のサービス体制を強化することが必要である。特に穆斯林への食事の対応については、各施設で食器や調理具対応に格段の注意と経費を要する。そこで、安全・安心の食材提供が出来るよう、施設改修に対する補助などの予算措置を講じられたい。また、礼拝所の設置に伴う施設改修についても同様の措置を講じられたい。

(回答)

日本において頂く穆斯林旅行者の方々の声をしっかりと把握して、対応することが重要と考えており、レストランやホテル、お土産店等において、豚肉やアルコールの使用の有無など、穆斯林旅行者への基本的な情報提供を促進します。

また、宿泊施設・旅行業者など穆斯林旅行者の「受入関係者」を対象とする講習会の開催、手引き（ガイドンス）資料の作成・配布による受入関係者への情報提供を実施します。

(2) 訪日外国人旅行者への案内標識は、「案内標識におけるガイドライン策定」等により、公共交通機関での取り組みは進んでいる。一方、観光地や宿泊施設などにおいては、中国語や韓国語の表記整備についてはあまり進んでいないのが現状である。また、街頭の町名表記については不十分なままであり、ホテル・旅館なども統一的な対応ができていないのが現状である。そこで、訪日外国人が安心して

観光できるよう、外国語の言語ガイドラインの周知と、総務省の外国人旅行者受入環境整備に関する行政評価・監視結果を踏まえ、表記整備に向けた必要予算を確保されたい。

(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・公表しました。

本ガイドラインを全国の関係者に周知して各地域等における積極的取り組みを促進するほか、外国人目線を活用して各地域の取り組み事例を点検して好事例等を周知するなど、様々な切り口から多言語表記の統一性・連続性の確保に向けた取り組みを進めてまいります。

(3) Wi-Fi整備については、外国人旅行者が旅行中に困ったこととして、「無料公衆無線LAN環境」に関する課題が最も高い割合を占めており、外国人旅行者にとって、使える場所が十分にあり、利用手続きが分かりやすいこと、利用料金が安い、など多くの外国人が求めているWi-Fi整備に対する予算を確保されたい。

(回答)

観光庁では、総務省と連携し、本年8月に、公衆無線LAN事業者、エリアオーナー、地方自治体など幅広い関係者から構成する「無料公衆無線LAN整備促進協議会」を設置しました。

今後、当協議会において、①外国人旅行者の訪問地を念頭に置いた無料公衆無線LAN環境整備の更なる促進の方向性の検討、②エリアオーナーに対する無料公衆無線LAN環境の整備に係る働きかけ、③無料公衆無線LAN環境に関する海外への周知・情報発信、④無料公衆無線LAN認証手続の簡素化、⑤共通シンボルマークの導入、などの取組を推進してまいります。

## 7. ユニバーサルデザイン

高齢化が進展している中、要介護者自身が旅行できるようトラベルヘルパーなどの環境整備や、家族の介護が旅行への阻害要因とならないよう、短期間の受け入れ施設などの環境整備に関する予算措置を講じられたい。

(回答)

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、平成24年度から予算措置を講じております。具体的には、ユニバーサルツーリズムに対応した観光地づくりを進めるとともに、ユニバーサルツーリズムに取り組む旅行業者の拡大に向けた取り組みを行っております。

## 8. 観光地域づくりを担える組織体制づくり

観光カリスマー人で、魅力的な観光地域づくりはできたとしても、それを維持・発展させ続けることはできない。そこで、専門的な知識を複数で補完しあう組織と、次世代を育成する機関を整備することが必要である。地域における観光教育によって、住民がおもてなしの心を持ち、自らが生活する環境のことを知るようになれば、旅行者へのおもてなしの質が高まり、地域の産業や経済の活性化につながる。

今後も、小・中学校にて地域における観光の大切さを学ぶ義務教育を行い、観光を地域社会の中心に位置付けた「観光地域教育」を実践するためにも、総務省や文部科学省と連携し、必要な予算措置を講じられたい。

### (回答)

観光庁においては、観光地域づくりの中核となる人材に求められる能力やその育成についてまとめたハンドブック（観光地域づくり人材育成実践ハンドブック）を平成24年度に作成し、現在、地方運輸局などを通じて、全国の大学・地域に普及を図っているところです。

観光地域教育については、現在観光庁として予算化した事業は行っておりませんが、小・中学生に対する観光地域教育は観光立国実現には必要であると考えており、全国各地で実践されている観光地域教育に対して、総務省、文部科学省とも連携しつつ、後援名義や観光庁長官賞を付与する等、当該観光地域教育の推進を支援しております。