

【観光庁】

1. ビジット・ジャパン事業への対応について

(1) 入国審査の迅速化の促進策について

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実施された自動化ゲートの実証実験の結果について明らかにされたい。また、観光庁としても、以下の取り組みを行うよう積極的に連携されたい。

(具体的検討項目)

- ① 主要空港でのブース増設や柔軟な審査官の配置、自動化ゲートの導入。
- ② 審査ブースコンシェルジュの積極的な活用。
- ③ 待機場所において魅力ある観光地を紹介する映像などを使った情報提供や、審査待ち時間の掲示を行い快適に過ごせるよう対応を図られたい。

【回答】（総務課）

法務省が所管する部分であるので、関係省庁との会合の場等を通じ、必要に応じ要望については伝えさせていただく。

(2) 外国人旅行者の接遇向上策について

外国人旅行者への接遇向上は、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。そのためには、地上手配の質を確保するとともに、外国人旅行者のニーズを把握し安全対策を行うため法整備を行い地上手配業者へ登録制を導入するなど具体的な施策を講じられたい。

【回答】（国際観光政策課、観光産業課）

平成 24 年度には外国人観光案内所で提供するサービスの質の向上を図るとともに、災害時の情報提供のため、東日本大震災発生時に訪日していた外国人等に対して聞き取り調査を行った。平成 25 年度には誘導マニュアルを作成する等により、迅速かつ正確な避難誘導を目指していく。

日本旅行業協会（JATA）は、ツアーオペレーターの品質を認証する制度を創設しており、観光庁においても協力している。引き続き、関係者との連携を図り、取り組みを進めて参りたい。

(3) 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。総合特区制度を活用した総合特区通訳案内士や特例通訳案内士の採用状況や活動状況など効果検証について明らかにするとともに、引き続き通訳

案内士の増加にも取り組まれない。また、制度の実効性を確保するため悪質なガイド行為については取り締まりを強化されたい。

【回答】（観光資源課）

訪日外国人を巡る環境は大きく変化しているため、通訳案内士を補完する形で、総合特区制度等の各地域の実情に応じた柔軟なガイド制度を設けている。

通訳案内士の増加については、通訳案内士試験の試験実施手法の見直しのほか、効果的なPRの実施による応募者増加に向けた取り組みを進めていきたいと考えている。なお、悪質なガイド行為について観光庁としては、関係業界に対する注意喚起、不適切な行為に関与した旅行会社に対する指導・監督、苦情相談窓口を活用した実態把握と迅速・的確な対応、中国当局との連携強化等の諸対策を徹底して参りたい。

(4) 対応窓口強化について

訪日外国人が渡航先での情報サービスの提供に期待する場所は観光案内所である。2012年7月より新たな外国人案内所の認定制度がはじまったが、英語以外の言語（特に中国語や韓国語）に常時対応できる観光案内所は少ない。観光案内所の質が向上するよう支援を講じられたい。また、要望やクレーム等についての対応窓口については、JNTOだけでなく、観光案内所や出国時の空港や港などの関係機関と調整を行い容易に集約できるよう体制を整備されたい。

【回答】（国際観光政策課）

平成24年度からJNTOによる外国人観光案内所の認定制度を設け、提供サービスの水準等に応じて、案内所を3つのカテゴリーに分類して認定し、それらの観光案内所に対し情報提供等での支援や、外国人観光客から寄せられた要望等の集約により、さらなる対応の改善に取り組む。

(5) 案内標識のさらなる整備策について

重点対象国や地域となっている中国・台湾や韓国などのアジア諸国の訪日外国人への受け入れ環境の整備のためには、中国語や韓国語等の案内は欠かせない。ターミナル駅等での対応は進んでいるが、道路標識や道順、主要な観光地（例えば広島・長崎・金沢・大阪）や宿泊施設での英語以外での案内は十分ではないことから、国が先導してこれらの表記を充実させるよう関連機関への継続的な支援を講じられたい。

【回答】（国際観光政策課）

平成22年度に、各地域において訪日外国人の受入環境水準を把握・評価することができるチェックシートを作成し、それをを用いて地方公共団体等が地域内の案

内標識等の受入環境水準を自己評価することによって、地域における自主的な受入環境水準の改善を促している。

(6) プロモーション対象市場の拡大について

震災後のこれまでのプロモーションの効果検証について明らかにされたい。また、現在は13の国・地域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、他国と比較してプロモーションを担うJNTOの海外事務所も予算も少ないことから、十分な予算措置を行うとともに在外公館との連携などオールジャパンで取り組まれたい。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どおしの広域連携に取り組まれたい。

【回答】（国際交流推進課）

震災後のプロモーションの効果検証については、様々な訪日プロモーションを実施した効果により、全体として震災前の水準までに回復したと認識している。

今年度は訪日外国人旅行者数 1000 万人を掲げているところであり、引き続き在外公館や地方自治体等と連携した、オールジャパン体制での訪日旅行促進に努めて参りたい。

(7) 外国人留学生の受け入れ強化

訪日外国人の拡大にむけ、日本を訪問し言語や文化を学び帰国する外国人の受け入れを強化することは重要である。外国人留学生を受け入れ体制整備と経済的支援や優遇措置に取り組むとともに、ワーキングホリデービザ制度を活用した外国人の受け入れについても積極的に取り組まれたい。

【回答】（総務課）

文部科学省が所管する部分であるので、関係省庁との会合の場等を通じ、必要に応じ要望については伝えさせていただく。

2. 観光基盤の整備について

(1) 主要駅における団体客利用のバス乗降場整備について

東京駅をはじめ主要な新幹線停車駅における団体客利用のバス乗降場整備は十分ではなく、学生団体をはじめとする利用者の安全確保や周辺道路の混雑緩和の面から乗降場整備は急務である。貸切バス利用者の安全確保と利便性を向上させ需要の増加を図るため、自治体や鉄道事業者等との連携を強化し、早急に既存施設の活用や工夫等の調整に取り組まれたい。

【回答】

駅前広場区域内に貸切バス等の乗降場の整備は可能であるが、広場空間の制約

などから整備が進んでいない状況にある。このため、広場内の既設バースの活用や周辺駐車場等を効率的に活用するなどの対応を行っている。

長期的には、広場の再整備等にあわせて各自治体等において必要に応じて貸切バスの乗降場の整備検討を行うものであり、要望があれば適切に支援を検討する。

(2) 「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

2年間にわたり実施された「ユニバーサルツーリズム促進にむ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、受入体制強化にむ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な対応策を講じられたい。

【回答】（観光産業課）

これまでの課題整理や先進事例調査等を踏まえつつ、今年度は、ユニバーサルツーリズムに適した商品等の認定制度の検討、地域の受入体制強化、普及啓発等により、ユニバーサルツーリズムの普及・促進を図って参りたい。

(3) 国内での観光立国政策のアピール強化について

観光立国を推進していくうえ意義や、震災復興において観光が回復の柱となる産業であることについて、国民に十分説明し理解を促進できるよう、各メディアへの露出を増やすなどインパクトのある日本国内でのプロモーションの実施や学校教育の場において観光立国の必要性や郷土愛を育むカリキュラムの導入など積極的なアピールを講じられたい。

【回答】（観光資源課）

観光庁としてはこれまでに、「東北観光博」や「東北・北関東への訪問運動」において積極的に情報発信を行ってきた。また、「めざせ！栃木県子ども観光大使 2013」や「めざせ！富士の国子ども観光大使」など、地域に根差した観光立国教育に取り組む事業に対しても支援を行っており、引き続き観光立国の実現のため、効果的な情報発信に取り組んで参りたい。

(4) 地方空港の活用

首都圏空港（羽田・成田）以外の空港においては、定期便の減便や事業者の路線撤退が進み、利用者利便が低下している。地方空港が公共交通としての役割を果たすとともに、観光による地域活性化のため定期便維持に各地域や自治体と連携し積極的に対策を講じられるよう航空局と観光庁と連携して主導的に取り組まれたい。

【回答】（企画室）

観光立国の実現に向け、オープンスカイを契機とした新規就航・増便を促進する取り

組みとビジット・ジャパン事業との連携、空港へのアクセス向上等、航空分野における取り組みの強化を実施している。また、航空局をはじめとした関係部局と連携しながら、各事業者と意見交換を実施することで、訪日外国人旅行者が快適・円滑に利用するための新たな方策の検討を行っていく。

(5) 燃油高騰に伴うサーチャージ制度について

通達等により旅行代金の総額表示への取り組みがすすんだが、一部を除いて燃油サーチャージは本体運賃と別に徴収されている。海外修学旅行では積立開始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いる。そこで、国際航空運賃の規制緩和で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たい。また、それまでの間、旅行者に対する燃油サーチャージ制度の周知に取り組まれたい。

【回答】（観光産業課）

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、契約書面等における取り扱いについて、平成20年6月に通達を発出し、旅行者保護の徹底を図っている。

(6) リフトバスの増車について

高齢化社会の進展や障害者の社会参加の進展など、福祉に対する社会的ニーズや関心は年々高まっている中、高速バスなどに車いす用のリフトを付けるための補助制度が2000年に新設されたが、過去12年間に1件の申請もないことが明らかになった。現在、各地域において繁忙期を中心に、リフトバスなどの特殊車両の配車ができないケースが頻発しているため、移動制約者の移動円滑化に向けて補助制度の充実を図るとともに、一定の車両（高速・貸切）を保有する事業者に対して、導入義務化などの対策を講じられたい。

【回答】（総務課）

自動車局からの回答となる。

(7) 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は観光産業に大きなダメージを与えている。東日本大震災や原発事故については海外メディアの影響により風評被害が拡大し、未だに収束していない。これまでも災害に限らず風評被害が発生してきた。そこで、迅速かつ正確な情報提供を継続的に行うとともに、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たうえで、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】（企画室）

放射能不安を払拭するための正確な情報発信、東北・北関東への訪日需要回復に向けた海外における商談会や、観光復興PRイベントの実施、東北・北関東での会議開催を呼びかける「東北・北関東への訪問運動」などの実施により「観光で日本を元気にする」という気持ちで、今後も観光振興に取り組んでいく。

(8) 旅育

観光立国の実現にむけ、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。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。そこで、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取り組まれない。

【回答】（観光資源課）

観光庁としても教育における旅の有用性については認識しており、観光立国の実現のため、関係する省庁と十分に連携を図りながら取り組んで参りたい。

3. 観光需要の創出について

(1) 国内旅行市場活性化に向けて

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積極的に取り組まれない。また、「子ども農村漁村交流プロジェクト」など他省庁での取り組みにも積極的に連携し質の向上に取り組まれない。

【回答】（観光資源課）

ニューツーリズムを始めとした地域の特色ある観光資源を活用した観光の創出については、地域の活性化にもつながる重要なものであり、観光庁としても、その取り組みを支援しているところである。これまでも、関係省庁が連携して推進してきたところであるが、今後も関係する省庁と十分に連携を図りながら、引き続き積極的に取り組んで参りたい。

② 観光圏整備事業は、自治体間の連携に寄与する重要な事業で現在 49 地域において取り組みが進められているが、国民全体はもちろん、該当の地域全体でも浸透しているとは言い難いことから、これまでの成果や課題についてしっかり検証するとともに以下の取り組みをはかられない。

- 1) 観光圏事業の認知度の向上にむけた取り組み
- 2) 地域特性やオリジナリティ創出のための支援
- 3) 観光地域プロデューサーの資格化

【回答】（観光地域振興課）

平成 20 年より観光圏の整備を促進してきたところだが、これまでの取り組みの成果と課題を踏まえ、昨年 12 月に基本方針を改正した。新たな基本方針に基づき、幅広い地域資源を活用し、地域ならではの魅力の向上を図る取り組みを促進することを通じて、観光圏の認知度向上を図っていく。また、地域に根ざした中核となる人材の育成を図るため、地域における自立的な人材育成の促進を図っていく。

- ③ 諸外国と比較して、旅行者が容易に入場や貸切ができる博物館や寺社・旧跡・城などの日本文化を象徴する文化施設や施設が少ない。宮内庁が管轄している離宮や世界遺産登録の神社仏閣、国立博物館などの文化施設の公開や施設の貸切等は、インバウンドやMICEの拡大、修学旅行や体験旅行の拡大に繋がることから、文化財等の保護と両立しつつ国立施設や地方自治体施設の積極的な開放を促すよう文化庁などの省庁間の連携をはかり、リスト化に取り組みきたい。

【回答】（観光資源課）

我が国は、自然や景観、歴史、伝統、文化、産業等、豊富な観光資源があり、インバウンドのみならず、国内旅行振興においても有効な観光資源として活用できると考えている。文化財・文化施設の積極的な活用については、関係する省庁と十分に連携を図りながら、取り組んで参りたい。

- ④ 国内旅行市場の需要創出・活性化の具体策の一つとして、国内旅行につい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の環境への貢献に対し補助金を支出する、いわば「旅行版エコポイント（仮称）」や、観光は次回の消費も期待でき経済の活性化がはかれることから、国内旅行に対する支出を所得控除の対象とした「旅行減税」や、福利厚生としての職場旅行の非課税枠の拡大、交際費扱いとなっている法人や企業における招待旅行について国内旅行に限定して経費処理を可能とするなど検討されたい。

【回答】（観光産業課）

現在、日本旅行業協会（JATA）において、「復興支援・住宅エコポイント事業」のポイント交換対象として旅行引換証を発行し、需要喚起策を実施しており、同様の制度があれば積極的活用を周知し、観光庁としても旅行需要創出に努めて

参りたい。

所得控除による旅行減税については、非課税者への対応等の理由から慎重に検討すべきであり、職場旅行の非課税枠の拡大、招待旅行の交際費経費処理については、企業全体の見直しの中で対応すべきものと考えている。

(2) 若年層の旅行需要の活性化について

若年層の旅行需要を増大させるため、下記の対策について検討されたい。

① パスポート取得手数料の減免、手続きの簡素化について

若年層の出国者数が減少している原因は、少子化・景気動向・意識変化・多様性などが考えられるが、若年層の海外旅行離れは、日本の将来の国際競争力に影を落とすだけでなく、海外文化や風土を体験する機会の喪失といったことから、日本の将来を考えていくにあたっては極めて憂慮すべきことである。旅券発給数をみても2004年度をピークに漸減傾向は明らかであることから、若年層の海外渡航優遇施策について、パスポート取得手数料の減免等に取り組みたい。また、観光庁の目標でもある日本人海外旅行者数2千万人の実現に向けた、旅券発給手続きの簡素化なども検討されたい。

(具体的検討項目)

- 1) 12歳未満に適用されている旅券発給手数料の減額措置を25歳未満まで引き上げ。
- 2) 10年有効旅券の発給対象年齢を、20歳以上から16歳以上に引き下げ。
- 3) 本人が申請した場合の即日発行。
- 4) 窓口の受付・交付時間や場所の拡充。

【回答】 (総務課)

外務省が所管する部分であるので、関係省庁との会合の場等を通じ、必要に応じ要望については伝えさせていただく。

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。現在、議論中の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等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】（経済参事官室）

「家族の団欒」や「家庭教育の充実・強化」のための家族旅行は重要であり、関係省庁とも連携し、大人（企業）と子供（学校）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」を進めているところである。

目的別休暇については、その効果や学校教育制度との関係、社会的な状況もふまえる必要があるため、今後も様々な観点から考えて参りたい。

(3) アウトバウンド拡大による相互交流の拡大について

〔2Way Tourism 政策の推進強化〕

インバウンド施策とともにアウトバウンド拡大による相互交流の拡大のため以下の項目について取り組まれない。

- ① 観光立国推進基本法にあるとおり、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、訪日外国人旅行者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との観点から、観光立国推進基本計画にも盛り込まれており、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、関係悪化で両国間の往来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れない。

【回答】（観光産業課）

日本旅行業協会（JATA）のビジット・ワールド事業との連携や各種周年事業の活用等による旅行環境の整備を進めるなど、中国や韓国を含む他国との相互交流を官民一体となって推進して参りたい。

- ② 観光ビザ免除の対象国拡大について

国際交流拡大の観点から相手国との協議にもよるがインド・カンボジア・ロシア・ブラジル等との日本人の観光ビザ免除の対象国拡大に努められたい。

【回答】（総務課）

外務省が所管する部分であるので、関係省庁との会合の場等を通じ、必要に応じ要望については伝えさせていただく。

(4) 祝日法の改正による旅行機会の創出

2012年においては祝日と土曜日が4回重なり、振り替えがないことから旅行機会が減少したと考えられる。旅行消費の拡大のため国民の祝日が土曜日にあたる場合、金曜日

に振り替えられるよう祝日法の改正に取り組まれない。

【回答】（総務課）

祝日法は当庁の所管ではないが、休日が増えることは、旅行需要の創出につながるものと考えている。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、観光庁では、企業の有給休暇の取得を促進する「ポジティブ・オフ運動」を引き続き推進しているところである。

(5) 免税品の取り扱い拡大

海外渡航者が、免税額の範囲で海外の空港等で消費しているものについて、国内消費の増大にも貢献し、旅行の動機にもつながることから免税品を到着時にも購入できることや免税額の拡大に取り組まれない。

【回答】（総務課）

財務省が所管する部分であるので、関係省庁との会合の場等を通じ、必要に応じ要望については伝えさせていただく。

4. 東日本大震災関係について

(1) 災害時などに、観光地において住民以外の観光客が安全に避難できるような体制構築に早急に取り組まれないとともに、外国人旅行者の安否確認ができるようシステムの構築に取り組まれない。

【回答】（国際観光政策課）

平成 24 年度には、緊急時における情報提供のあり方を検討するとともに、気象庁や大使館などの関係機関とリンクするポータルサイトを設定し、当該サイトを中心に情報提供を行う仕組みを構築した。平成 25 年度には、訪日外国人旅行者を誘導するためのマニュアル等の作成等を行いさらなる受入環境整備の促進に取り組む。

(2) 東北観光博終了後も、継続的に東北地域へ特化した以下の観光振興策に取り組まれない。

- 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 福島県内の観光施設の除染
- ④ 定期的な線量検査と情報発信
- ⑤ 東日本大震災を将来に語り継ぐことができる施設整備

【回答】（総務課）

復興庁が所管する部分であるので、関係省庁との会合の場等を通じ、必要に応

じ要望については伝えさせていただく。

【要請、質疑・応答】

○ 1－(2)外国人旅行者の接遇向上策について

JATAで実施されている認証制度については、これまでの要請を実現にむけある程度反映させたものであると考えている。実効性の確保を考えると日本の中での認知はあっても、外国人への認知について取り組むことが重要であり、認証制度を得た業者を使うメリットをしっかりと明示していくことが重要であると考えており、しっかり検討していただきたい。(要請)

JATAで実施されている認証制度について、期待はするものの、旅行業法の枠外で行われている地上手配業者については限定的な対応とならざるを得ないと考えられるので、法整備を伴う制度導入について検討いただき、質の向上に取り組んでいただきたい。(追加要請)

○ 1－(5)案内標識のさらなる整備策について

57地域のチェックシートを利用した後の実施後の結果について把握し、分析していれば伺いたい。また、案内標識はベースのインフラであり目標感をもつことや地方部への転換についても必要ではないか。

【回答】(観光庁)

自治体の自己評価について観光庁としては把握していない。

達成がどこまでできたか定量的に把握できていないのが課題であると認識している。

地方部においては観光への投資に理解が得られていないのも課題となっている。

○ 2－(1)主要駅における団体客利用のバス乗降場の整備について

毎年要請を行っており、各地域においても運輸局をつうじて要請を行っている。例えば東京駅では鍛冶橋駐車場を利用しており、学生団体を中心とした団体客にとっては移動に負担を感じざるを得ない。一車線を貸切バスの乗降場として整備を図るなど具体的かつ柔軟な対応をについて連携して取り組んでほしい。(要請)

○ 2－(3)国内での観光立国政策のアピール強化について

この項については東北へのプロモーションについての取り組みを行っているとの回答があったが、具体的な誘致の取り組みということではなく、観光政策の雇用の創出・経済効果といった総論的なものをアピールしていくことが必要ではないか

という趣旨である。また、学校教育などの取り組みについても関係省庁間と連携し取り組み要請をお願いしたい。

【回答】（観光庁）

趣旨は理解している。観光政策の意義の理解については、この10年間で進展してきており、定着し合意がとれていることは疑いないと考えている。そういった中で、若年層への取り組みなどで文部科学省をはじめとした関係省庁との連携に組みたい。

○ 3－(2)若年層の旅行需要の活性化について

パスポート取得については査証免除に比較すると取り組みが弱いように感じる。パスポートを取得していることは、海外旅行に行く非常に大きなインセンティブになると考えられるため、パスポート取得要件を下げることは海外渡航者増への実効性のある取り組みであると考え。例えば、高校の海外修学旅行で10年旅券を取得できると大学の卒業旅行でも使用できるなど若年層の旅行需要の活性化にもつながる。外務省とも連携して取り組みをお願いしたい。（要請）