

【観 光 庁】

1. 歩きスマホに関する法律等の策定について

渋谷、新宿等の東京都心部、京都・大阪等の都市では、道路上や観光施設での「歩きスマホ」が散見される。日本人のみならず、多くの訪日外国人旅行者がスマートフォンの操作に夢中になり、通行人や自動車と接触する危険性が高まっているため、2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催に向け、交通、観光マナーの向上が急務である。

については、ハワイ・ホノルルでの横断歩道での歩きスマホ操作の禁止・罰則を設けた例を参考に、人・車の往来が激しいエリア、歩道では「歩きスマホ」を禁止する法律等の策定とその周知について検討されたい。

【回答】（所管外のため回答なし）

2. 免税品の取扱い拡大及び免税額の拡大について

日本国内空港到着後の制限エリア内で免税品の取扱いが可能となったが、外国製品のみの酒とたばこに限定されている。訪日旅行者の消費拡大には日本製品の取り扱いが必要であると考え、地方空港への拡大など今後の方向性を確認したい。また国内産業に大きく影響を与えない範囲で日本人向けの免税額の拡大を検討されたい。

【回答】（所管外のため回答なし）

3. 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。東京オリンピック・パラリンピックに向けて観光施設の入場拝観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みされたい。

また関係省庁や地域と連携による実証事業の進捗または計画について明らかにされたい。

【回答】

観光庁では、訪日外国人旅行者に対し、環境に対してアンケートをしており、昨年度平成30年度の調査の結果を見ますと、やはり旅行中に困ったことについて、何かというお尋ねに対して、クレジットカードあるいはデビットカードの利用という回答をされた方が10.0%、やはり多くの外国人の方がこの点について、不満があるということになっており、数字については、その他の項目に比べると、

例えば施設とスタッフとのコミュニケーション、多言語表示、無料公衆無線LAN環境等といった項目と並び、比較的上位の項目になっている。

観光庁としても、今後、ワールドカップやオリ・パラに向けて、ますます増えると思われる外国人旅行者の皆さまの満足度の向上、それから消費の拡大ということを考えると、クレジットカード決済をはじめとしたキャッシュレス環境の改善というものが重要であると認識をしている。

こういった観点から、本年度においては、観光地の飲食店や小売店など、一体的なキャッシュレス化の取り組みについて、支援することとしている。引き続き、クレジットカード決済、あるいはキャッシュレス決済環境の改善に向けた取り組みを検討実施してまいりたい。

4. 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みたい。また施設内部の公開にとどまらず、大型MICE案件におけるレセプションやガラディナー等での活用に向けて、情報発信や一般団体の受け入れに積極的に取り組みたい。

【回答】

平成 28 年 3 月に決定されました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・インフラの大胆な公開・開放が重要な施策の一つとして位置付けられており、関係省庁と連携して、公的施設の一般開放に向けた取り組みを進めている。

また、観光庁においては、潜在的な需要開拓による日本での滞在日数の増加、また消費額の向上等が見込まれることから、公的施設の早朝開館の促進に取り組んでおり、平成 29 年度に公的施設等の来館者や施設の所有者、また管理者等に対して早朝開館等の実態、ニーズ調査を実施した。その結果をウェブサイトとか、運輸局等に周知をした。

また、マイスの誘致、開催促進の一環といたしましては、ユニークベニユーの利活用促進を目的としました支援事業を実施している。昨年度については、ユニークベニユーの利活用促進にかかわるモデル事業を実施して、一例ですが、世界遺産である群馬県の富岡製糸場において、MICE活用イベント等を実施した。地域の文化財をユニークベニユー等に活用する機運醸成を図った。

また、昨年 5 月、MICE 推進関係部署連絡会議において、文部科学省はじめ、

関係省庁が所管している施設において、視察に受入れとか、ユニークベニューとして活用が可能な施設候補の一覧を共有した。

これを受け観光庁では、今年度公的施設と管理者を対象にした啓蒙セミナーの実施を予定しており、今後とも、関係省庁と連携を強化しまして、ユニークベニューの活用に向けて、積極的に取り組んでまいりたい。

5. 公共交通機関の利用環境の改善について

インバウンドの拡大、持続的な発展に向けては都市部から地方への旅行者の循環が重要な鍵となる。

ゲートウェイとなる空港・港湾から訪日外国人旅行者の来訪が特に多い観光地等に至るまでの公共交通機関の利用環境を刷新するため、訪日外国人旅行者のニーズが特に高い多言語対応、無料Wi-Fi サービス、トイレの洋式化、キャッシュレス決済対応、大型スーツケースへの対応の取組等を進め、シームレスで一貫した世界水準の交通サービスを実現させることが重要である。したがって、公共交通事業者や旅客施設管理者への促進を図るとともに、更なる支援策を講じられたい。

【回答】

インバウンドの拡大のために、公共機関の利用環境を改善し、快適な旅行環境の実現を図ることが重大な課題であるという認識はしている。観光庁としては、訪日外国人旅行者受入れ環境整備緊急対策事業により、公共交通機関における多言語対応、無料Wi-Fi、トイレの洋式化等整備について、支援をしている。

さらに、今年度においては、空港・港湾から外国人旅行者の来訪が特に多い観光地等に至るまでの公共交通機関に多言語対応、無料Wi-Fi、トイレの洋式化、さらQRコードの決済を含むキャッシュレス決済対応等、具体的に整備する事業を集中的に支援していく予定である。今後とも、ストレスフリーで快適な環境整備に向けて支援してまいりたい。

【質疑・応答】

【質問】 4番のところですね、文化財の積極開放についてということで、ありがとうございました。

一方で、冒頭で、私どもの副会長のほうから話もありましたが、京都でですとか、関東ですと鎌倉なども、いわゆるオーバーツーリズムという部分ですね、観光公害というマイナスの言葉がありますけれども、地域の方というような部分の観点もそうなんですけれども、日本人旅行者もその影響で京都から人が少なくなっているということもあるのですが、こういう形で文化財の積極開放というようなことにいる

いろと取り組まれている部分とともに、今申し上げたような観点での課題とか、逆に例えばモデル事業をすることによって、より地域に人を分散させていく効果であったりとか、そういうところも含めての政策であるのかですとか、そういったところというのは、何かお聞かせいただけたらと思うのですが。

【回答】

私どもの部署では、MICEの誘致を主にやっております、当然ユニークベニューということで、今までは一般の来館者を対象とした見学ができる施設というところをMICEということで、多くの人を呼んで、主に外国人の方々ですね。ホテルでの純粋なパーティーではなくて、日本ならではの、日本でしかできない、何で日本に行くんだという、何でその場所に行くんだというところにMICEを引っ張ってくる。強力な動機づくりでございますね。単純なホテルでのイベントというのは、どこのホテルでやっても同じでございますので、そういったユニークベニューを積極的にご案内することによって、日本、また都市に引っ張ってこれるように促進をしているところでございます。

当然、日本人の観光客ですとか、地元のキャパシティの問題もございますので、それにつきましては、当然こちらからも一方的に開放してくださいというお願いはいたしますけれども、それに向けた、いろいろと発生しうる問題をともに解決しながら進めていきたいと思っております。

【質問】 3. クレジットカードのところでお聞きをしたいのですが、先ほど、これからも取り組まれるという部分なんですけれども、一方で、クレジットカード決済を観光施設で導入していくというときの障壁として、クレジットカード導入の手数料とか、そういうような課題もあるのかなというようなことを感じたりもするのですが、そのあたりの課題の認識であったりですとか、そういう部分の支援というような部分のところが、そういうところも含まれて後押しをされるのか、何かおわかりでしたら教えていただきたいのですが。

【回答】

取り組むという形のところを支援しようとしていまして、場面的にキャッシュカードだけにかかわるだけではなく全体的に支援をしていくことによって、そういうものを解消していくのではないかというふうには考えております。

【質問】 続きなんですけれども、事業者の皆さん初期投資という、かかるものに対しての一定の手数料かかるので、なかなかこの導入に踏み切れないというのが、多々いらっしゃるというのがありますので、今回、消費税に関連して、補助があるんですけれども、それと別に、何か恒久的な観光庁が主になるような形での補助というところ

ころがあれば、こういったさらに拡充が図れるのではないかなど。

【回答】

そういう意味で、今年度、まさに、繰り返しになってしまうのですが、まさに便宜的なキャッシュレス決済の環境整備に一体的に取り組むことによって、それに支援する。

【質問】5. の公共交通の利用の環境改善ということで、本年度の予算についても、5,500万程度、公共交通の利便性向上ということで付けられていると思っています。今、ご回答いただきました中で、多言語対応、Wi-Fi サービス、トイレの洋式化ということを支援をしているということなのですが、われわれ交通で働くもので、大型スーツケースなどを移動するにあたって、やっぱり非常に課題になっているというふうに認識をしております。

そういうことについて、なかなかこれ事業者単位でいうと、旅客を運ぶにあたっては、非常にスペース的な問題とかもありまして、なかなか進んでいないというのが現実ではないかなと思いますので、そういうところの支援策といいますか、そういう拡大というのはご検討されているのか。また、スキームというのがあるのかというのを確認したいと思います。

【回答】

今年度から、公共交通運用管理の革新等ということで、まさに今おっしゃられた大きな荷物、移動のための機能控除という形で、一体的に含めて支援策としては予算を計上しております。それがまさに、言われました55件の中に入っております。

【意見】民間のレベルでいいますと、やはり費用がかかるわけで、なかなか民間に任せて、やってくれといっても、なかなか厳しいような状況であるんじゃないかなということで、やっぱりさらなる助成といいますか、そういうのが必要ではないかなど。そうしないと、それに見合った分の収益が交通事業者として成り立っていかないというような部分もありますので、その辺をさらに拡充させていただいて、やっぱり旅行しやすい、状況が困らないようなスキームをつくっていただければなと思います。

それと、所管外ということでありましたけれども、これは受け止めていただくということで、これは当然道路関係なんで、国土交通省道路課、道路交通法の関係だというふうに思っています。

2番についても、財務省の関係だと思っておりますが、要は観光推進するために、こういうことも必要ではないかということで、ぜひこういう認識もあるということ

で、関係各省庁に、観光庁からも強くその辺を要望していただければなということ
で出させていただいておりますので、ご回答は無理ということはわかっていますが、
そういう趣旨でございますので、よろしく受け止めていただければと思います。

【意見】 今回、5点目として、公共交通における様々な施策、それについて、一体的に
助成というお話でしたけれども、先ほどダイレクトには多分言っていないので、も
う少しダイレクトに言いますと、事業者によって進み方って違うと思っています。
既に対応している、言ってしまうと、大きな事業者であれば、例えばキャッシュレ
ス決済、クレジットカードを使った決済を入れた自動券売機がもう導入されている。
けれども、この部分は、できていない等々、今回の対象となっているのは、これとこ
れとこれができているところには、これとこれとこれも認めますよみたいな、要は
一体となってというような形だったと思いますけれども、要はパートパートででき
ていないところがある。そこはおそらく対象に今回なっていないですね。要はパ
ッケージとしてやっていくということなので、例えば三つあるうちの一つに対して
やっていこうと思うと、それはこの二つできているからという話に多分なっている
と思うんですけれども、なかなかそれだと進みきらない部分というのがあると思
います。とりわけ先ほど出ていた大型スーツケースの置き場などというものは、他の
ものは対応できていても、ここはなかなか車輛のコウシンになったりとか、バスの
コウシンになったりというタイミングにあわせてどんどんやっていかないといけな
い。でも、事業者工夫していく中で、できるところを先にやっていこうというよう
な対応をやっている場合というのは多分にあると思っております、この状態が進ん
でしまうと、まだら色になってしまう。いつまで経ってもできないところはできな
い。なかなかこれ当然コストがかかってくるものですから、進まないということも
あり得るかなというふうに思っておりますので、ぜひ今回のものに関して、私個人と
しては、非常によい施策だと思っております。

とりわけ、地方にこれから誘客をしていくという中では、地方の事業者が、今回
出ているような一体的な改修がなかなか進んでいるかということ、そうでない現実
にあると思っておりますし、今回とりわけそこに大きなスポットが当たっているんだな
という認識をしています。おそらくそうだというふうに思っておりますけれども、一
方でまだ都市部、あるいは準都市部という周辺地域でもまだ不十分なところがあっ
て、でもそれはその中で数年かけて頑張っ、やってきているところがある中で、
結果的に対象からはずれてしまったがゆえにできない。助成されないというケース
が出てくるのだらうと思っておりますので、これから先、長い目で見ながら、国際観
光旅客税収の使途の中にも、こういったものに使うということも当然ありますし、今
年はそれであてているというふうに認識しておりますので、ぜひ長い目で見ながら、

事業者が負担をしたくないというつもりはないです。事業者の一定の負担も当然あるんですけども、スムーズにユーザーにとっていい環境がつかれるように、引き続きこれは行政の皆さまと一緒に取り組んでいくことだと思っておりますので、改めてお伝えをさせていただきたいと思います。