総合

「高いレベルの観光立国実現に向けた提言」

経団連

経団連はこのほど、「高いレベルの観光立国実現に向けた提言」をまとめた(既報)。ここではその概要を紹介する。

はじめに＝略

1、国の体制強化

（1）観光庁の体制及び機能強化

今後、わが国がオリンピックを契機に、MICE関連も含めた多くの外国人旅行者を呼び込み、観光立国を進めていくためには、国の観光立国推進体制についてもさらなる強化が必要である。

第2次安倍内閣の下では、2013年3月、総理が主宰し、全閣僚が参加する観光立国推進閣僚会議が設置され、政府を挙げた取り組みが積極的に進められている。今後、同会議の成果を踏まえつつ、観光庁が観光立国に関る施策についての総合調整機能を政府内で名実ともに一層発揮できるよう、国土交通省設置法改正も視野に入れた対応を進めるべきである。

（2）観光予算の確保等

観光庁関係予算については2014年度に98億円（復興枠を入れて103億円）と、政府全体の観光関連予算（2956億円）や政府の一般会計予算（約96兆円）に比して規模が小さい。また、観光が経済全体に及ぼす波及効果（対名目GDP比5・0％）や観光立国が今後の成長戦略の柱の1つであることを考慮しても、十分な投資額とは言えない。

今後の予算編成に当たっては、骨太にわが国が今後高いレベルの観光立国実現に向けて進むに相応しい規模の予算を確保する必要がある。また、財政制約が厳しい中で観光政策を進めるにあたっては、政府全体の観光関連予算の一覧化したものを活用し、観光庁と他の省庁との連携を一層強化するとともに、現在のビジット・ジャパン官民連携事業を今後も積極的に進め、民間企業等の有する海外ネットワークやノウハウを活用することも重要である。

（3）日本政府観光局（JNTO）の機能強化

海外における訪日観光プロモーションを強化するためにはJNTOの機能強化が不可欠である。

政府は、こうした観点から「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（2013年12月閣議決定）において、これまで観光庁が実施していた訪日プロモーション事業をJNTOに移管することを決定した。

政府においては、観光庁からJNTOへの訪日プロモーション事業の移管を円滑かつ可能な限り速やかに行うとともに、同事業のさらなる強化に向けて、①海外事務所の増設②予算・人員の確保③国際交流基金やジェトロ、在外公館等他の政府機関や地域で外国人旅行者の呼び込みに力を入れる広域観光組織との連携強化等を図っていくべきである。

（4）国によるMICE戦略の立案遂行

会議や見本市などをはじめとするMICEの誘致・開催は、開催地における高い経済効果のみならず、各界のキーパーソンや情報をわが国に呼び込んでイノベーションやビジネスチャンスを創出するとともに、MICE参加者にアフターコンベンションも含めてわが国の魅力を体感してもらい、わが国のブランド力を強化するという意味でも極めて重要である。

現在、国はMICE誘致・開催に取り組む都市の競争力強化に向けて、「グローバルMICE戦略都市」を選定し、支援する取り組みを進めている。今後は、国も国の成長戦略の一環としてMICE戦略を立案し、国家ブランド強化に向けた取り組みと平仄を合わせながら、より主体的かつ戦略的に、重要な国際会議や大規模な見本市、スポーツ国際大会等を積極的に誘致・開催する必要がある。また、日本で定期的に開催される世界トップクラスの国際会議や見本市を増やすために、国内イベントの育成・充実を図っていくことも重要である。

（5）国を挙げたジャパン・ブランド発信の強化

より多くの外国人旅行者やMICEを国内に呼び込み、また、訪日旅行の満足度を高めていくためには、その基盤として、日本そのものについてのブランド価値を高め、発信を強化していくことも重要である。

このためには、クール・ジャパン、インベスト・ジャパンなど、これまで分野ごとに実施してきたプロモーションを棚卸しし、新たに策定する国全体の国家ブランド戦略の中で、各分野連携して整合的かつ強力に推進していく必要がある。すでに、観光庁と文化庁、放送コンテンツ海外展開促進機構（BEAJ）と海外需要開拓支援機構（クールジャパン機構）の連携が進められているが、今後、こうした取り組みを効果的に進めていくためには、国際的なイベントの機会等を活用して、整備について、周辺住民や環境にも配慮しつつ、都市部の上空通過を含む羽田空港の空路及び空域制限の見直し、滑走路の増設及び新ターミナルエリアの整備等を含む多面的な検討を行い、対応を急ぐ必要がある。

（2）地方空港の活用とCIQ体制の充実

外国人旅行者2千万人の受け入れには、首都圏空港のみならず地方空港も最大限活用していく必要がある。また、オリンピック・パラリンピック東京大会の開催効果についても、日本全国に波及させることが望ましい。

こうした観点から、地方空港については、補助金や着陸料の軽減など多様な政策手段も視野に、航空会社による新規路線の開設・就航を促していくべきである。その際、外国人旅行者の受け入れに必要となるCIQの体制についても、旅行者の寄港する港湾（ファースト・ポート）となることが多い港湾については、CIQの体制を特に強化していく必要がある。このため、首都圏空港アクセス路線の整備・拡充を進めるとともに、複数の空港とその間を結ぶ交通機関等が連携して、旅行者の利便性を高めるための取り組みを行う場合には、何らかの政策手段を通じて支援を行うことも検討すべきである。

（5）クルーズ寄港促進に向けた港湾関係のインフラ整備

現在、政府はクルーズによる訪日旅行の促進に向け、国を挙げたポートセールスの支援、大型クルーズ船の海外臨船審査の実施やクルーズ船の外国人乗客に対応した出入国管理法の改正案の国会提出など、外国人乗客の出入国手続きの円滑化・迅速化に向けた取り組みを積極的に進めている。

今後さらに、大型クルーズ船が最初にわが国に寄港する港湾（ファースト・ポート）となることが多い港湾については、CIQの体制を特に強化していく必要がある。このため、首都圏空港アクセス路線の整備・拡充を進めるとともに、複数の空港とその間を結ぶ交通機関等が連携して、旅行者の利便性を高めるための取り組みを行う場合には、何らかの政策手段を通じて支援を行うことも検討すべきである。

（5）クルーズ寄港促進に向けた港湾関係のインフラ整備

現在、政府はクルーズによる訪日旅行の促進に向け、国を挙げたポートセールスの支援、大型クルーズ船の海外臨船審査の実施やクルーズ船の外国人乗客に対応した出入国管理法の改正案の国会提出など、外国人乗客の出入国手続きの円滑化・迅速化に向けた取り組みを積極的に進めている。

今後さらに、大型クルーズ船が最初にわが国に寄港する港湾（ファースト・ポート）となることが多い港湾については、CIQの体制を特に強化していく必要がある。このため、首都圏空港アクセス路線の整備・拡充を進めるとともに、複数の空港とその間を結ぶ交通機関等が連携して、旅行者の利便性を高めるための取り組みを行う場合には、何らかの政策手段を通じて支援を行うことも検討すべきである。

（5）クルーズ寄港促進に向けた港湾関係のインフラ整備

現在、政府はクルーズによる訪日旅行の促進に向け、国を挙げたポートセールスの支援、大型クルーズ船の海外臨船審査の実施やクルーズ船の外国人乗客に対応した出入国管理法の改正案の国会提出など、外国人乗客の出入国手続きの円滑化・迅速化に向けた取り組みを積極的に進めている。

今後さらに、大型クルーズ船が最初にわが国に寄港する港湾（ファースト・ポート）となることが多い港湾については、CIQの体制を特に強化

訪日外国人旅行者、とりわけ個人の旅行者の増加に伴い、外国人旅行者が目的地を探すのに不便や不安を感じたり、宿泊施設や商業施設との間でコミュニケーションに不都合が生じたりするケースが増加することも考えられる。また、旅行者が日本での体験に強い不満を感じ、その不満をそのまま持ち帰ってしまえば、旅行者の満足度が低下するのみならず、わが国はトラブルの原因を抱えたままブランド力を低下させることにつながりかねない。

こうした事態を未然に防ぎ、外国人旅行者の満足度を高めるため、わが国は韓国観光公社の「コリアトラベルホットライン1330」や「観光苦情申告センター」等の取り組みを参考に、公的支援による24時間対応の多言語対応のコールセンターや外国人旅行者を対象とした苦情対応相談センターを設置すべきだ。

（7）公共施設等のバリアフリー対応強化と「心の」バリアフリーの実現に向けた教育・研修機会の増大

超高齢社会の到来の中で迎える2020年オリンピック・パラリンピック東京大会は、東京がアジアにおいてパラリンピックを開催するにふさわしい文化・経済レベルの都市であることを世界に発信するチャンスである。わが国はこの機を最大限活かすべく、バリアフリー対応はもとよりユニバーサルデザインの積極的採用、ユニバーサルツーリズムの振興を図り、障害者や高齢者をはじめ誰もが安心して旅行することが出来る環境を創出すべきである。

わが国は、公共施設等をはじめとするハード面でのバリアフリー対応の向上に引き続き取り組みつつ、各種施設のバリアフリー対応及びサポート体制について、利用者やその関係者がポータルサイトやアプリ等を通じて確認し実際に各施設を利用しながら外出することを後押しするような取り組みを推進すべきである。また、2016年4月の「障害者差別解消法」施行も契機に、社会全体で障害を理由にした不当な差別的取り扱いや社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮についての教育・研修や国民に対する啓発活動を充実し、ソフト面でも高いレベルのバリアフリー社会を実現すべきである。

（8）ムスリム用の礼拝スペース確保等の宗教上の配慮の推進

わが国が高いレベルの観光立国を実現するためには、マレーシア・インドネシアを中心とした東南アジア・中東からのムスリム旅行者への訪日プロモーションに一層注力するとともに、日本国内での異文化への理解と受入れ環境の整備を促進すべきである。

昨年、観光庁・JNTOが、飲食・宿泊施設等におけるムスリムの受け入れ環境の整備に向けた取り組みを推進するとともに、「ジャパン・ムスリムツーリズム・セミナー」を開催した。政府においては必要に応じてこうした取り組みを行うとともに、一定の規模以上の観光関係施設についてはムスリム用の礼拝スペースの確保等、宗教上の配慮を行っているかについての情報公開を促すといった取り組みを通じて、様々な宗教的背景を持った旅行者が安心して日本を旅行できる環境を整えるべきである。

（9）外国人旅行者のショッピング等の利便性の向上

外国人旅行者は現金を持ち歩かずクレジットカード等を携帯することが多いため、ショッピングの利便性を向上するために、多様な決済端末やアプリ等の活用により、クレジットカードのみならず、電子マネー等の利用可能範囲を拡充していくことが重要である。

政府においては、外国人旅行者が安心してショッピングができる環境整備のために、関係省庁が一体となって民間事業者や業界団体と連携し、多様な決済手段の利用範囲の拡充・カード利用のロゴマークの店頭表示強化及び海外向け情報発信の強化等について事業者への働きかけを行うことが望ましい。

また、消費税免税販売制度については、2014年10月から、従来対象となっていなかった化粧品類、食品類、飲料類、たばこ、薬品類等の消耗品が新たに対象となることは大きな前進である。免税店許可要件の明確化と制度の周知により、制度を利用できる店舗を増やすとともに、さらなるショッピングの魅力の向上のため、諸外国の制度を参考にしつつ、手続きの合理化・簡素化の検討を進めていくべきだ。

（10）公共施設等での無料Wi―Fiサービス提供エリアの一層の拡充

ITの普及に伴い、旅行中にスマートフォンやタブレット端末、PC等に向け、わが国は入国審査体制の充実を図ることはもちろんのこと、VIPや予め登録された国際会議の参加者向けの専用レーンの設置、自動化ゲートの対象を出入国管理上のリスクが低く頻繁にわが国を訪問する外国人旅行者に拡大することをはじめ、ITを利用した高度で正確な個人認証システムの活用を推進すべきである。

また、わが国を経由して海外に向かうことを予定している外国人旅行者に対して、国内観光・ショッピングの機会をより多く提供することができれば、国内消費が増大するとともに、日本に対する好感度を高めることができることから、不法残留等の弊害防止措置の検討を前提に、寄港地上陸許可を観光に活用していくことを検討すべきである。

（3）多言語表示の一層の充実・見直し

外国人旅行者の快適・円滑な移動・滞在の実現に向け、道路、公共交通機関、文化施設、観光地等での多言語表示の一層の充実・見直しが行われるよう、「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」（2014年3月、観光庁）の一層の周知・活用を図るべきである。また、取り組み事例の周知等、民間事業者の負担の軽減策についても検討すべきである。

（4）通訳案内士制度の見直し・ボランティアガイドの登録と研修の充実

現在の通訳案内士制度に基づく通訳案内士は、都市部かつ英語での資格取得者に集中しており、訪日外国人旅行者2千万人時代には地方を中心にアジア言語等で案内できる人材が不足することが懸念される。そこで、通訳案内士については、現在も筆記試験免除の対象となる資格を増やす等の見直しが行われているものの、さらに試験を実施する回数や会場を見直し、希望者が受験しやすくするとともに、総合特区制度等に基づいた地域限定の特例ガイドの活用を促進すべきである。

また、通訳案内士の機能を補完する意味でも、各地で養成が進むボランティアガイド等の登録とネットワーク化を進めるとともに、ガイドの質の向上を目指した研修の充実を推進すべきである。

（5）ユニークベニューの活用推進

歴史的建造物や文化施設、道路等の公的空間等で会議やレセプションを行うことで参加者が特別感や地域の特徴を感じられるユニークベニューの活用は、今後のMICEの一層の振興と地域活性化に向けて重要な課題である。

ユニークベニューの活用に向けては、対象建築物の所有・管理者のみならず、道路占用における道路管理者や地域の警察、消防、保健所等の関係機関の理解と協力が重要である。政府においてはMICE戦略の一環として、関係機関の一層の連携強化を促進するとともに、国家戦略特区法等も活用し、エリアマネジメントを行うNPO法人等の民間に対して積極的にユニークベニュー周辺等の道路についての占用許可を与えるべきである。

（6）24時間対応「ワンストップ・コールセンター」と外国人旅行者苦情対応相談センターの設置

わが国で今後、2千万人を超える外国人旅行者を受け入れ可能にするためにも、また、2020年オリンピック・パラリンピック東京大会の開催を契機に、「観光立国実現に向けた提言」をまとめた。

また、一度の利用登録で日本各地の空港や駅等のWi―Fiサービスに利用できるアプリの活用促進、外国人旅行者にわかりやすい無料Wi―Fiサービスの提供を示す共通シンボルマークの導入と普及促進を進める。

なお、オリンピック・パラリンピックの各種目の競技場や選手村等については、無料Wi―Fiサービスの提供を施設の所有者・管理者やオリンピック関係者等の負担で実施し、円滑な競技運営と競技観戦を支える安定的な通信環境の確保を図るべきである。

（11）IT等先進技術の一層の活用

外国人旅行者、障害者や高齢者に日本観光の魅力やオリンピック・パラリンピックを満喫してもらうために、IT等の日本の先進技術の活用を積極的に検討、実行に移していくべきである。

急速に普及が進んだスマートフォンやタブレット型端末に加え、今後普及が予想されるウェアラブル端末も視野に、例えば、一般的な旅行者、競技参加者、競技運営者、競技観戦者など様々なシチュエーションに応じた情報提供、自動翻訳による異なる言語・コミュニケーション手段間の対話の支援、GPSを活用した精度の高いパーソナル・ナビゲーションと観光情報の提供などが考えられる。こうした技術開発と普及を2020年に向けて一気に加速していくためには、今後、各種政府関係機関と様々な規模・業種の民間事業者との連携を強化し、オール・ジャパンの体制を構築していくことが重要だ。

4、その他に国・地方が取り組むべき課題

（1）全国各地での魅力ある観光地域づくりの一層の強化

わが国で今後、2千万人を超える外国人旅行者を受け入れ可能にするためにも、また、2020年オリンピック・パラリンピック東京大会の開催効果を地方にも波及させ、観光を通じて地域活性化を実現していくためにも、首都圏のキャパシティ向上に加え、全国各地で魅力ある観光地域づくりに向けた取り組みの一層の強化を図っていく必要がある。

そのためには、各地の自然、食をはじめとする文化、地域独自の伝統産業など、様々な観光資源を外部の視点も活用しながら地域が主体的に発掘し、磨き上げ、発信していく必要がある。

現在、全国各地で、多様な観光モデルルートの開発・プロモーションが地域間連携により進められている。政府はこうした取り組みの一層の強化に向け、広域観光組織による海外プロモーションや、ノウハウの共有や組織間の連携促進のための広域観光組織間の交流促進について、積極的に協力を行うべきである。

また、地域と海外とを直接結びつけ、地域の国際観光を振興していく観点からは、オリンピックに合わせて2016年リオデジャネイロ大会終了後から日本で実施される文化プログラムの全国各地での開催、東日本大震災の被災地をはじめ全国各地をめぐる聖火リレー、2018年に韓国で開催される平昌冬季オリンピック・パラリンピックの各国チームの合宿・練習の誘致などが考えられる。

（2）観光資源としての景観の整備・保全

各地の自然や歴史・文化がつくりだす景観は、地域の重要な観光資源である。今後の都市・地域開発や高速道路等のインフラの整備・更新に当たっては、観光客が自然散策や町歩きを心から楽しめるような景観の整備・保全の観点から、広告の規制や電線の地中化、川を覆う高速道路の撤去による水辺の風景の再生等を可能な限り進めていくことが望ましい。

（3）国民の語学力の向上

自動翻訳ツール等の開発・普及が進めば、将来的には外国人旅行者とのコミュニケーションも大きく改善するが、訪問国の印象はそこで出会った人々との生の会話により形成される部分が極めて大きい。我々国民の一人一人が外国人旅行者をもてなす気持ちを持ち、それを一言でも相手に通じる言語で表現できれば、世界各国からの訪問者のわが国に対する印象も変わるはずである。

政府は、2020年オリンピック・パラリンピック東京大会に向け、学校における英語教育の強化を図るとともに、学校単位が1つの国の言語を学び、その国のチームを応援するといった応援プログラムの実施によるおもてなしの実施も検討・実施すべきである。

また、外国人旅行者が安心して日本を訪問できるようにするために、怪我や病気になった際に対応する医療機関の外国人旅行者対応なども向上させることが望ましい。このため、現場の実情に合わせて、医療スタッフの語学力強化や医療スタッフを支える翻訳ボランティア等の活用を、指さし会話ノートや翻訳機能を持ったアプリを搭載したタブレット端末等の支援機材の用意とともに進めるべきである。同様に、交番、救急、公共交通機関等においても同様の取り組みを進めていくことが望ましい。加えて、災害等緊急時における外国人旅行者への情報提供のあり方についても留意が必要である。

（4）多様なモビリティの活用に向けた環境整備

イギリス・ロンドンでは、「交通環境の改善」、「市民の健康増進」の観点から、ロンドンオリンピックを契機にレンタサイクルの導入と自転車レーン・駐輪場の整備を行った。

日本・東京においても、人と多様なモビリティの共生をテーマに、東京の魅力と先進性をアピールすべく、可能な限り歩道や自転車や超小型モビリティの専用レーンを整備すると共に、駐輪場や駐車場の確保を行い、外国人旅行者も気軽に自転車や超小型モビリティを利用できる環境整備を検討すべきである。

おわりに＝略

訪日外客1000万人達成のセレモニー