「観光先進国」へ、2024年を始動の年に

焦点 2024

観光業界のキーワード

2023年の観光業界はコロナ禍も落ち着き、行動制限の緩和や水際対策の撤廃、「5類」への移行などもあり、人の動きが活発になってきた。不安要素は挙げればきりがないが、「辰年（たつどし）」の24年、天に昇るよう希望をもって前に進みたい。四つのキーワード（改正旅館業法、人手不足、インバウンドの復活、旅行業のコンプライアンス問題）を取り上げた。

改正旅館業法

「安全」をどこまで担保できるか

改正旅館業法が施行された。ポイントは大きく分けて二つ。迷惑客の宿泊を断れること。そして特定感染症の感染防止対策を顧客らに要請できることだ。

従来の旅館業法は、宿泊を拒否できるケースとして①宿泊しようとする者が、伝染性の疾病にかかっていると明らかに認められるとき②宿泊しようとする者が、とぼく、その他の違法行為、または風紀を乱す行為をするおそれがあると認められるとき③宿泊施設に余裕がないとき。その他、都道府県が条例で定める事由があるとき―に限られていた。今回、①について、「宿泊しようとする者が、特定感染症の患者等であるとき」と、従来の曖昧な表現を改めた。

さらに今回、四つ目のケースとして「宿泊しようとする者が、営業者に対し、その実施に伴う負担が過重であって、他の宿泊者に対する宿泊に関するサービスの提供を著しく阻害するおそれのある要求として厚生労働省令で定めるものを繰り返したとき」を追加した。要約すると、「迷惑行為を繰り返す客の宿泊を断れるようになった」。省令で定める迷惑行為（特定要求行為）は「宿泊料の減額」と「粗野または乱暴な言動、その他の従業者の心身に負担を与える言動」。厚生労働省はこれらの行動の具体例を指針で示している。

例として挙がっているのは「宿泊料の不当な割引や部屋のアップグレードを繰り返し求める」「特定の従業者のみに自身の応対をさせることを繰り返し求める」「従業者に土下座などの謝罪を繰り返し求める」など。

一方、障害者に配慮して「視覚障害者の部屋までの誘導を求めること」「車椅子で部屋に入れるようにベッドやテーブルの位置を移動することを求めること」などは特定要求行為に当たらないとしている。

もう一つのポイント、感染防止対策は、前出の特定感染症の流行時に限り、事業者はその症状をもつ客らに対して感染防止に必要な協力を要請できること。例えば熱のある宿泊希望者に近所の病院で診察を受けてもらい、結果の報告を求めるなどだ。

客らは正当な理由がない限り協力を拒否できないと規定されているが、事業者は協力しない人の宿泊を拒めない。業法の当初の改正案ではこのケースの宿泊拒否が認められていたが、最終的に案から除外された。

パンデミックの際、事業者は従業者や他の利用客の安全をどこまで担保できるか。事業者から不安の声が上がるなど、課題は積み残されている。【森田淳】

人手不足

魅力ある産業として認知されよう

人手不足が深刻化している。日銀の12月短観（全国企業短期経済観測調査）によると、「雇用人員が「過剰」と答えた企業の割合から「不足」を差し引いた指数は、中小の非製造業では3㌽悪化のマイナス47。比較できる1983年5月以降で最も人手不足度合いが強まったという。

行動制限の緩和やインバウンド増加もあり、旅行を取り巻く環境は好転しているが、人手不足が足かせになり、思うような収益を上げられないのが実情だ。

「年末年始も満館だが、どうやってスタッフを集めるかが頭の痛いところ。派遣でも何でも頼まざるを得ないが、本当に人がいない。スタッフがいればもう少し予約をとれるのだが…。仕方がないので素泊まりなどを入れている」。群馬県の温泉旅館の女将はこう言って肩を落とす。

コロナ禍による落ち込みをカバーできるチャンスなのだが、人手不足が重くのしかかる。

岩手県花巻市の花巻温泉（安藤昭社長）はこのほど、物価上昇や優秀な人材確保、異業種への離職防止などに対応するため、2024年2月から給与のベースアップに踏み切ることを決めた。ベアは7月に続いて今年度2回目。今回は社員1人当たり平均で約5％アップとした。初任給も24年春入社の社員から、現在の募集要項より約1万円引き上げに加え、実力に応じた定昇を別途実施する。

同社はまた、従業員食堂の全面リニューアルやユニホームの刷新、社宅および社員寮の改装など職場環境や福利厚生の充実などにも取り組んでいる。「食料や生活用品の物価が上がる中、日頃の従業員の努力に報いるため総合的に判断した」という。

自治体も人手確保を支援する。静岡県は「宿泊業新規雇用支援事業」と題して、県内の旅館・ホテルに正社員として就職を希望する人を県内外から40人募集。座学研修に加え、2～10日間にわたってフロントや接客、清掃などの業務実習に当たり、実習先施設への正社員採用を目指してもらう。実習中は給与や交通費が支給される。事業の受託先はスタッフサービス。

24年はトラックドライバーの時間外労働が規制強化されることによる「2024年問題」が起きる。ドライバー不足も懸念され、人手確保競争はさらに激しさを増しそうで、しわ寄せは観光業にも及びそうだ。解決策は簡単に見つかりそうもないが、業界の成長性を示し、魅力ある産業であることを訴える必要がある。【内井高弘】

旅行業のコンプライアンス問題

信頼回復へ、意識改革を

青森市の受託事業での入札で談合の疑いがあるとして11月15日、近畿日本ツーリストやJTBなど旅行会社5社に公正取引委員会が立ち入り検査を行った。その数日後に行われたJTBグループ2023年度中間決算の記者発表会。冒頭、山北栄二郎社長は「当社としては、コンプライアンスと公正な取引を最重要ととらえ、最優先として取り組んできたが、このような事案が起きたことを受け、心より反省し、改めて社内に徹底を図っていきたい」と語り、深々と頭を下げた。

旅行会社の信用が揺らいでいる。21年から雇用調整助成金や政府の旅行支援事業、自治体の受託業務などに関する旅行会社のコンプライアンス問題が次々と発生。日本旅行業協会（JATA）では、「旅行業界におけるコンプライアンスへの取組みの手引き」の策定や、加盟旅行会社からの誓約書の提出、経営者や職員への研修などを実施してきたが、さらに青森市での不正事案が起きた。「再発防止に向けたさまざまな対策を実施してきたが、度重なる不正が発生し、旅行業界全体の信頼を失墜させてしまったことは、痛恨の極み」と高橋広行会長。

JATAでは、今般の一連の不祥事を踏まえ、観光庁からの指導もあり、「旅行業界におけるコンプライアンス徹底に係る有識者委員会」を設置することを12月7日に発表した。有識者委員会は①会員会社による総点検の実施に当たり留意すべき事柄の指摘②点検の実施結果からの原因分析、③JATAによる今後の再発防止策についての評価、改訂に関し指導助言を受け、不正の根絶を図り、旅行業界の信頼を回復させることを目的とする。

委員は弁護士や公認会計士、コンサルタントなどコンプライアンスやリスクマネジメント、企業倫理などに精通している5人。外部の目線を取り入れて業界全体のコンプライアンスの徹底を図っていく。12月下旬に設置し、年度内に中間取りまとめをする予定。

加えて、外部の専門家に委託し「コンプライアンス内部通報相談窓口」を12月8日に設置した。

「コンプライアンスは経営の根幹に関わる問題であり、すべてに優先することを業界全体で今一度、強く認識を共有化し、業界の信頼回復とコンプライアンスレベルの向上に取り組んでいかなければならない。各社においてはさらなる取り組みの強化をぜひお願いしたい」。6月のJATA総会で髙橋会長はこう語った。旅行業界の意識改革が求められている。【板津昌義】

インバウンドの復活

地方を主役に、観光先進国へ

インバウンドの回復が進んでいる。2023年10月の訪日客数は19年同月比0・8％増の252万人で、コロナ前の水準を初めて上回った。年間では2500万人前後が見込まれる。23年の訪日旅行消費額も、円安や物価上昇の影響はあるが、5兆円が視野に入り、過去最高だった19年の4・8兆円を上回りそうだ。

延べ宿泊者数で見ても、外国人は23年7月に19年同月の水準を回復した。9月には19年同月比18・9％増の982万人泊、10月には同15・0％増の1180万人泊と2カ月連続で2桁の伸び率を記録。日本人を含む延べ宿泊者数全体に占める外国人の割合は23年9月で19・5％に達している。

インバウンド復活における最大の課題は、地方誘客の拡大だ。例えば、23年9月の外国人延べ宿泊者数を地域別に見ると、東京、大阪、京都の3都府で全体の67・2％を占めるなど、大都市部などへの集中が際立っている。こうした訪問先の集中は、一部の地域にオーバーツーリズムの問題を引き起こしている。

こうした状況を踏まえ、観光庁のインバウンド施策は、地方誘客が最大のテーマとなり、地域資源を生かしたコンテンツ創出、観光地の高付加価値化などへの支援が強化されている。観光立国推進基本計画では、訪日外国人旅行者1人当たりの地方部宿泊数を19年実績の1・4泊から、25年までに2泊に増やす意欲的な目標が掲げられている。

自治体や産業界も動いている。例えば、アクティビティ、自然、異文化などの高付加価値な体験を提供するアドベンチャートラベル。23年9月に北海道で国際的なサミットが開催されたことを契機に、国内各地で機運が高まっている。また、24年3月の北陸新幹線・敦賀延伸。初訪日の旅行者などに人気となっている東海道を移動するゴールデンルートに対し、北陸を経由して東京―関西を結ぶレインボールートを確立しようという広域的な動きがある。

日本の地方部が持つ観光資源の可能性の大きさは、多くの有識者が指摘するところだが、本格的なコンテンツ造成や販路開拓、人材育成については、まだ始まったばかりという地域も少なくない。将来を見据え、地域の存続、地域の発展の一端をインバウンドで支えようとするなら、自然、文化など地域本来の価値、住民の郷土愛などに根差した持続可能な観光地域づくりによる誘客拡大が課題だ。地方を主役にインバウンドの新時代を引き寄せることが、日本を観光先進国へと進化させるだろう。【尚野悟】

辰年