日商

観光立国実現に向けたアクションプログラム改定への意見（要旨）

日本商工会議所はこのほど、「『観光立国実現に向けたアクション・プログラム』改定への意見」を決議した。その要旨は次の通り。（既報）

Ⅰ　インバウンドのさらなる拡大に向けた各地の誘客体制・能力の強化

1、訪日外国人旅行者の受入拡大に向けた観光基盤づくり

（1）訪日ビザ発給要件の戦略的緩和、トランジット旅客の取り込み推進

訪日ビザの発給要件の緩和については、経済成長が著しいアジア諸国やその他訪日旅行が拡大する可能性の高い国を優先して、緩和や免除を進めることが重要である。未だビザが必要とされる中国、フィリピン、ベトナム、インド、ロシアをはじめ、ミャンマー、カンボジア、ラオスを対象とした戦略的な緩和を進めていただきたい。併せて、旅行者の利便性向上を図るため、インターネット上で発給する電子ビザの導入が望まれる。

また、国際線通過旅客（トランジット旅客のうち日本に入国しないで乗り継ぐ予定であった者）が、乗り継ぎ時間を利用して日本国内で観光ができるよう、寄港地上陸許可制度（ショアパス）の積極活用を図るとともに、韓国で認められているような乗継客向けの無査証入国制度の導入を検討していただきたい。

なお、被災地を含め東北地域が一体となってインバウンド増加に取り組むために、平成24年7月から実施されている中国人観光客に対する数次ビザの発給について、青森県・秋田県・山形県をその対象に追加していただきたい。さらに「復興・創生期間」にあわせて5年の延長が決定した「被災地3県を訪問する外国人に対する査証料の免除」についても、同様に対象の拡大を望む。

（2）CIQ（税関・入管・検疫）体制の整備・強化＝略

（3）地方空港への路線拡大等による訪日外国人旅行者の各地への分散

空路による訪日外国人旅行の約85%がゴールデンルートの出入口となる空港を含む特定の空港に集中しており、これに伴い、滞在先も主として空港が所在する特定都市に集中している。また、日本人による海外旅行は、約9割が成田、羽田、中部、関西の4空港の利用によるものである。

地域において、好調なインバウンド需要を取り込んでいくために、全国の地方空港を通じて外国人旅行者を直接呼び込み、地方創生につなげていくことが重要である。

地方自治体は、海外との地域間交流を促進するとともに、地方空港への外国エアライン、特にLCCの就航を促進すべく、着陸料の軽減や空港からの2次交通整備、地域住民の空港利用促進などの取り組みを積極的に推進する必要がある。また、国はこうした地方自治体の活動を支援すべく、CIQの体制強化のみならず、着陸料軽減制度の拡充や空港からの2次交通整備等に関する支援策のさらなる強化を図っていただきたい。併せて、「大都市圏と地方」「地方と地方」を結ぶ国内線の拡充や鉄道・バス等の共通パスの普及、地方空港における外貨両替所設置に対する支援についても、推進する必要がある。

（4）「交流拠点都市」の特区認定等による地域観光圏の形成促進＝略

（5）クルーズ船の受入拡大に向けたハード・ソフト整備の推進

クルーズ客船の入港による経済効果は大きく、クルーズ船の大型化（乗客4千人超）など、さらなる訪日外国人旅行者の拡大や各地への誘客促進が期待される。

今後、より多くのクルーズ客船が全国各地に寄港できるよう、受入体制の強化が必要であり、政府は、CIQ手続きの一層の迅速化のみならず、旅客船ターミナルの整備や周辺地域への誘客を促す交通インフラの整備等、ソフト・ハード両面での対応への支援を強化いただきたい。

（6）貸切バスの需給逼迫への対応と路上混雑の解消

訪日外国人旅行者向け貸切バスは、今後も旺盛な需要が見込まれることから、平成28年9月末まで延長されている営業所の隣接県を臨時営業区域とする特例措置のさらなる緩和や恒久化など、貸切バスの営業区域制度を緩和していただきたい。また、バス事業者の課題となっているのが運転手の担い手不足である。法令を遵守している優良な事業者には、バス乗務員の確保に向けて、女性の活用、大型2種免許取得要件の条件付き緩和等、様々な方策の検討が必要である。

一方、貸切バス利用者の安心・安全を確保するために、貸切バス事業者に対する国の監査体制を強化するとともに、日本バス協会が実施する貸切バス事業者安全性評価認定制度の普及促進が求められる。さらに、都市部においては、貸切バスによる路上混雑が生じており、周辺の事業者等より対応を求める声があがっている。主要駅や空港等に加えて、まちなかにおいても貸切バス専用の乗降スペースや駐車場の確保が必要である。

（7）多様な宿泊施設の提供による宿泊供給能力の拡大

訪日外国人の急増によって、大都市におけるホテルを主とした宿泊施設の需給が逼迫している。宿泊施設の供給制約が訪日の阻害要因とならないよう、宿泊施設に対する民間投資を促進するため、税制上の優遇措置やREVIC（地域経済活性化支援機構）、日本政策投資銀行等による地域活性化ファンドを活用した金融上の支援措置を拡充していただきたい。

また、多様な宿泊ニーズに対応した受入環境の整備を進めることが重要である。宿泊施設の多様化は、旅行者の選択肢を増やし、新たな需要創出につながるほか、古民家や空き家、別荘等の遊休施設の活用は社会課題解決にも有効である。旅館は、大都市においても未だ宿泊者受入の余地が大きく、旅館ならではのおもてなしが評価されつつある中で、外国人のニーズにあった、トイレ等施設の改修、外国語の案内表記、無料無線LANの設置、泊食分離料金の導入、カード決済への対応等に取り組むことで、新たな需要を獲得し、増大するインバウドの受け皿となることが期待され、こうしたイノベーション共通パスの発行等による旅行者の利便性の向上＝略

（4）訪日外国人旅行者に対する決済システムの整備

訪日外国人旅行者の消費行動における利便性を向上させるため、全国で海外発行のカード対応ATMの設置を促進するとともに、ATMの場所や利用方法について、外国人旅行者への周知を行っていただきたい。また、政府は現金決済が中心である中小規模の飲食店・小売店や、外国人旅行者の利用が増加している旅館や鉄道・タクシー、美術館・博物館等においても、クレジットカードの利用が進むよう普及啓発や導入への支援を行っていただきたい。

（5）ムスリム・ベジタリアンなどの文化・習慣の異なる旅行者の受入対応の向上

訪日外国人旅行者の受入拡大と安定的な確保を推進するためにはムスリムやベジタリアン・ビーガンなど、多様な人種、宗教、文化、食事等の生活習慣に配慮した受入環境の整備を進める必要がある。政府は、「国別接客マニュアル」などを作成し、旅行者が多く集まる空港や鉄道ターミナル、観光施設等での普及啓発を図っていただきたい。

（6）旅行者の安心・安全の確保に向けた取り組み

①地方自治体・事業者・自治会等との連携による災害時情報提供ポータルサイトの構築と普及、的確な災害情報発信システムの整備

②宿泊施設や観光施設の災害時の初期対応を含む危機管理マニュアルの整備、その周知のためのセミナーや研修、防災訓練等の実施、ICTを活用した緊急時外国語災害情報の発信

③災害時における通信手段確保のための、公園・公民館・学校・体育館等の公共施設における無料公衆無線LAN環境の整備

④在日公館や運輸機関との連携による大規模災害・危機後の訪日外国人旅行者の安全（避難・誘導・供食対策）かつ確実な帰国への支援策の策定と、危機発生直後の復旧に向けた計画策定、およびその実施体制の整備

3、訪日外国人旅行者拡大のための国際的プロモーション

（1）オールジャパン体制による戦略的な訪日プロモーションの展開

政府は、日本政府観光局（JNTO）とクールジャパン機構、日本貿易振興機構（JETRO）との連携を強化し、一元的かつ責任を持って訪日プロモーションを促進する体制を構築していただきたい。また、日本の地方テレビ局が制作した観光番組をはじめ日本のコンテンツを、海外のメディアで放送することは、日本への送客プロモーションや、映画等のロケーション誘致に非常に有効であるが、民間ベースでは実現が困難な状況にある。政府は、放送コンテンツ海外展開促進機構（BEAJ）とJNTO等との連携を強化しつつ、海外メディアの放送枠の確保と地域発の観光情報・コンテンツの供給を強力に推進していただきたい。

（2）日本の魅力を発信していくための世界遺産登録のさらなる促進

ユネスコの世界遺産に登録されている日本国内の文化・自然遺産は19件（文化遺産：15件、自然遺産：4件）あり、そのほとんどが大都市圏以外の地域にある。世界遺産は、国内外の旅行者の訪問動機につながり、訪日外国人旅行者の各地への分散にも有効である。国や地方自治体は、世界遺産登録時のみならず、登録後の当該施設・自然等の保全・維持および観光客の受入体制の整備を強力に支援いただきたい。

Ⅱ　地域資源を活用し、まちづくりと一体となった国内観光の促進

1、観光客を呼び込む魅力あるまちづくりの推進

（1）持続的な観光地経営の実現に向けたDMOの形成支援の拡充

観光を地方創生につなげていくためには、各種データを収集・分析し、明確なコンセプトを持った観光戦略を作成した上で、地域が自ら魅力ある観光資源開発を行い、受入環境整備を進め、他地域等との連携による魅力の多様化や広域・周遊化を図り、効果的・継続的な情報発信を行い、一定の収入を確保し観光振興を事業として確立することが必要である。

こうした持続的な観光地経営を実現するためには自治体や観光協会、観光関連事業者、地域経済団等を一体化した体制づくりが必要であり、そのために政府はDMOを推進し、昨年12月に登録制度をスタートした。しかし、未だDMOについては理解が進んでおらず、分かりやすい名称を決め、引き続き、DMOに対する地域の理解醸成のための活動を実施していただきたい。また、DMOが地域における観光振興の牽引役となるためには、体制の構築とともに、自治体による目的税の導入など事業遂行に必要な財源の確保が不可欠である。

政府は、新型交付金による財政支援や関係府省庁で構成される連携チームによる支援体制を強化し、DMOの形成・確立を強力に支援していただきたい。また、マーケティングに基づく戦略策定、関係者の合意形成、商品造成など、専門技能が求められるDMOの人材の育成支援の仕組みを構築していただきたい。なお、DMOについては、現在、機関の設置に関心が集中しているが、重要なことは、どのような組織を形成するかではなく、DMOが観光地経営の司令塔として、いかに地域の多様な関係主体との連携を図り、具体的な取り組みを推進していくかということであり、各地DMOに対する支援策を明確化し、強化していただきたい。

（2）まちの賑わい創出に向けた空間整備の推進＝略

①まち歩きに適した歩行者空間の整備の促進

（3）歴史的建築物や「空き建築物」など既存ストックの有効活用

①歴史的建築物の利活用促進

わが国には、観光にとって魅力的な資源となる特別史跡や古民家・町屋、武家屋敷をはじめとする歴史的建築物が数多く残されているが、関連法制の煩雑な手続きや縦割り行政により、他の観光先進国に比べ、その活用が進んでいない。

日本文化の発信や、増加する外国人旅行者のニーズへの対応を図るため、国家戦略特区で認められている建築基準法、消防法の規制緩和や旅館業法の特例　措置を、広く全国に拡大していただきたい。

また、こうした施設を地域資源として有効活用できるよう、観光ファンド等を通じた地域金融機関による投資促進や支援制度の創設、PPPの促進などを図る仕組みづくりが必要である。

②商店街の空き店舗や廃校などの「空き建築物」の再利用促進＝略

（4）水辺空間の整備と舟運ネットワークの構築による賑わい創出＝略

（5）地域交通の観光への活用促進

①2次交通の観光資源の整備と舟運ネットワークの構築による賑わい創出＝略

（5）地域交通の観光への活用促進

①2次交通の観光資源の整備とミッシングリンクの解消を促進し、地域への誘客につながる観光ルートの整備・構築を推進することが必要である。また、国による整備への強力な支援が求められる。

特に、全国に91ある地域鉄道は、地域住民の足であるばかりでなく、地域の経済活動の基盤でもあり、観光列車としての活用など、その維持・活性化を図る取り組みを促進する必要がある。

②自転車走行空間の整備とシェアサイクルの利用促進＝略

（6）スポーツ・文化芸術資源を活用した観光振興の推進

従来、文化財行政は、文化財の保存、継承を主眼としてきたが、昨今、文化庁では、地域の歴史、文化、伝統に関する「日本遺産」認定制度を設けるとともに、重要文化財・重要伝統的建造物群保存地区などの公開を促進する支援事業を行っている。また、昨年10月には、スポーツ庁が設置され、「地域スポーツコミッション」への支援等、スポーツによる地域・経済活性化への取り組みを強化している。

全国各地の魅力ある文化芸術や郷土芸能、祭り、スポーツイベントは、地域の貴重な観光資源であり、有効に活用することで、交流人口の拡大につなげることができる。特に、ラグビーワールドカップ2019、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会、2021年ワールドマスターズゲームは、日本にとって、スポーツイベントを通じた観光振興への取り組み強化の契機となることが期待される。

特に、欧米からの旅行者は、日本の歴史や伝統・文化体験に対する期待が大きく、祭り・郷土芸能・文化芸術を観光資源として活用することは、各地への誘客を促し、新たな日本のファンづくりにつながる。また、2020年東京オリンピック・パラリンピックの文化プログラムとして活用することも有効であり、国・地域が一体となり、文化プログラムと連動した地域の観光振興の相互発展を強力に推進していくことが求められる。また、世界遺産については、観光庁、文化庁、外務省が密接に連携し、登録を強力に支援いただきたい。

2、観光ニーズの掘り起こしに向けた取り組みの促進

（1）将来の観光市場拡大のための若者の旅行促進

①観光教育と教育旅行の促進

国内旅行市場は、予算・時間ともに余裕があるシニア層に支えられており、シニア層を対象とした公共交通の割引制度や旅行商品が充実している。一方で、旅行市場を活性化し、地域を訪れる旅行者を増やすには、未来を担う若年層の旅行を促進する必要がある。

年齢が若い旅行者ほど、地域にとってのリピーターになりやすい傾向があるほか、旅行経験が多いほど、今後もさらに旅行したいという意向を持つという調査結果もある。政府には、小学校から大学までの学校教育における観光に関するプログラムの導入を検討いただき、地方自治体においては、観光部局と教育部局の連携を強化し教育旅行の一層の促進を図っていただきたい。

また、東日本大震災により被災した地域への教育旅行の推進により、震災・津波の脅威を体感し、震災の教訓と防災や復興への取り組み等を学ぶ機会を広げていただきたい。

②若者のパスポート取得等の軽減

若者による国際交流の促進、グローバル人材の育成という観点からも、若年層がパスポートを取得する際の発給手数料の減額等の措置を講じていただきたい。また、民間においては、若者向けの旅行商品やフリーパスの優遇商品の造成などの取り組みが必要である。

（2）特定時期に集中する旅行需要の平準化を図る休暇取得の促進

日本における有給休暇の取得率は他の先進国と比べて低く、1カ月程度の長期休暇を取得する文化・慣習がない。このため、日本人の旅行需要は、ゴールデンウイークやお盆、年末年始に偏在し、結果として公共交通機関、高速道路、観光地等の混雑や旅行費用の高額化が生じている。また、こうした季節的・時期的な需要偏在（波動性）は、観光産業の安定雇用や生産性向上の阻害要因となっている。

国内観光の活性化のためには、長時間労働の削減や健康経営の普及を進め、官民一体となって休暇取得と観光に対する国民の意識の向上を図り、旅行者が自分の希望する時期に旅行することができ、結果として観光需要の平準化につながる取り組みを推進していく必要がある。

（3）大都市市場に対する各地域からの観光プロモーションの促進

現在、東京都内には約90のアンテナショップが設置されており、常時、東京では各地の催事や観光プロモーションが行われている。

東京は、国内外から多くの旅行者が集う地域であり、国内外の交通ネットワークの拠点として、各地への送客地としての役割も担っている。地方自治体は、東京を各地への観光誘客のためのプロモーションの場として積極的かつ効果的に活用していくことが求められる。

また、国・東京都・地方自治体は連携して、地域情報を効果的に発信していくための仕組みを構築していただきたい。

Ⅲ　観光産業のイノベーションと他産業との連携による人材と投資の獲得

1、観光産業の「稼ぐ力」の強化と人材の確保・育成

（1）ICTの活用による観光産業の生産性向上

日本の飲食・宿泊業は、諸外国や他業種と比較して労働生産性の低さが指摘されているが、業界の特性として、小規模事業者が多いという特徴がある。政府は、既存の飲食・宿泊業などが取り組むクラウドサービス等を活用した予約・顧客管理や、SNSによるプロモーションなど、ICT導入のための支援を大幅に拡充していただきたい。

（2）地域経済に観光消費を取り込むショッピング・ツーリズムの振興

免税制度の拡充や外国人旅行者の増加によって、大都市では免税カウンターを備えた大型店やチェーン店等で売上の伸びが目立つ。今後、多くの中小小売店や地域の小売店等がインバウンド需要を取り込むことができるよう、中小規模の事業者・商店街に対する免税制度の周知を徹底し、免税手続き帳票類の簡素化・電子化とあわせて免税手続きに対応する効率の良いレジシステムの導入につき支援していただきたい。また、シンガポールや韓国、台湾は国を挙げてショッピング・ツーリズムを振興し、グローバルショッパーと呼ばれる買い物に旅行の重点を置く海外富裕層の取り込みを図っている。ショッピングを食・まち歩きに並ぶ観光の重要なコンテンツと位置付け、海外でのプロモーションを強化していただきたい。

（3）ビジネス需要の拡大と地域活性化に向けたMICEの促進

世界全体の国際会議の開催件数は年々増加傾向にあるが、特にアジア・中東・オセアニア地域では急速な経済成長を背景に、過去10年間で約1・6倍に増加している。アジア各国では、国家戦略として大規模なMICE施設を整備するとともに、MICEの誘致・開催への支援強化や、専門人材の育成、そして誘致において重要な要素となる新たな観光資源開発を進めており、MICE誘致競争が激化している。

こうした中、わが国のMICEデスティネーションとしての地位が相対的に低下している。世界のMICE誘致競争に勝つために、海外MICE専門見本市への出展やメディアの招請等のプロモーションを強化・拡大するとともに、コンベンションビューローの取り組みに対する支援の強化が必要である。また、レセプション等の会場として、歴史的建築物、文化施設をユニークベニューとして活用できることは、MICE誘致の競争力強化に効果的であることから、鋭意推進していただきたい。

なお、政府では、「グローバルMICE戦略都市」を認定して支援しているが、認定を受けた都市はいずれも大都市であり、実際の国際会議もほとんどが大都市での開催となっている。地方都市でも地場産業に関連する国際会議の誘致や、地元旅館を活用した宿泊対応、周辺地域を巡るアフターコンベンションなど、地域ならではの取り組みが展開されている。

政府においては、政府主催の国際会議の地方開催をはじめ、大都市でのMICE開催後の地方でのアフターコンベンションやインセンティブツアーを実施するなど、大都市と地方都市との連携や、地方都市が進めるMICE誘致への支援強化が必要である。

（4）観光統計の整備とビックデータの利活用の促進＝略

（5）観光産業を支える人材の育成と確保＝略

2、規制・制度改革の推進

（1）地域資源の活用・観光産業の担い手確保に向けた規制緩和

①河川観光船の弾力的な運航を妨げる海上運送法に係る手続きの簡素化＝略

②地域限定旅行業への参入促進

アクション・プログラム2015では、国内各地において、質の高い着地型旅行商品の造成・販売ルートの多角化を図るため、地域限定旅行業を営む際に必要な要件を見直すことが盛り込まれたが、未だ措置されていない。DMOを推進する観点からも、ホテル・旅館や観光案内所、道の駅などが旅行商品を造成・販売し、地域におけるコンシェルジュ機能としての役割を果たせるよう、地域限定旅行業への参入促進に向けた方策を早期に取りまとめ、実施していただきたい

③留学生の就労ビザ要件の緩和、ワーキング・ホリデー制度の拡充について

訪日外国人旅行者数が急増するなか、外国人材の観光産業への活用を図り、外国人旅行者に対するホテル等での接遇の向上が求められている。現在、ホテル分野の専門学校で学ぶ留学生が、卒業後に国内のホテルに就職する場合の「在留資格変更許可」の対象業務がフロント、通訳、コンシェルジュなどに限定されているが、飲料部門やロビーサービス、客室部門なども含めたホテル業務全般の職種で採用できるよう要件を緩和していただきたい。

また、ワーキング・ホリデー制度については、宿泊施設だけでなく、訪日旅行需要につながる幅広い産業分野での外国人人材の獲得の一助となる。さらに、青少年を対象に、両国間の歴史・文化などの相互理解・交流の拡大に有効な制度であり、リピーターの確保にもつながるため、対象国の拡大を図っていただきたい。

④職業実践専門課程在籍の留学生による資格外活動許可手続きの緩和＝略

（2）新たな観光ニーズに対応する法制度の整備＝略

①インバウンドの旅行手配を行うツアーオペレーターの質の向上

インバウンドの旅行手配を行うツアーオペレーター（ランドオペレーター）については、旅行業登録が義務付けられていないことから、近年、外資系のツアーオペレーターによる価格重視の低品質ツアーが増え、日本での旅行に対するマイナスのイメージを外国人に与えている例も見られる。政府は、訪日旅行の一層の品質向上と、安全確保の観点から、優良なツアーオペレーターについての登録制度の検討が必要である。

②訪日外客の急増やニーズの多様化を踏まえた国際観光ホテル整備法の見直し

昭和24年に制定された国際観光ホテル整備法は、戦後間もなく数少ない訪日外国人旅行者をもてなすためにつくられた施設および接遇基準であり、その後、改定が行われているものの、旅行者増、ニーズの多様化の現状にあっては、登録制度が有効に機能しているとは言い難い。

ついては、利用者が目的・予算に応じて良質のサービスを提供する施設を選択できる新たな設備・サービス基準を策定するとともに、登録施設に対する新たなインセンティブの検討や登録に関する相談体制の強化など、制度の活用を促す環境整備が必要である。

Ⅳ　観光立国の実現に向けた推進体制の構築・強化

1、観光振興に関する予算の拡充

平成28年度観光庁関係予算については、前年比2・4倍の245億円（平成27年度補正を含め301億円）に拡充され、政府全体の観光関連予算（平成27年度：3003億円）も年々増加傾向にある。観光立国の早期実現に向けて、今後も予算の拡充が続くことを期待する。

また、各地方自治体が地域のニーズに応じて、効果的な観光振興の取り組みが行えるよう、ワンストップの相談・情報提供体制の構築を進めていただきたい。

文化予算（平成28年度：1039億円）については、ここ10年以上横ばいにあり、フランスや英国はもとより、中国・韓国に比べても少ない。文化による観光振興への波及効果をさらに高めるためにも、文化庁予算をはじめとする文化関連予算のより一層の拡充を求める。

2、観光関係省庁および国と地方自治体のさらなる連携強化＝略