訪日3000万人突破

過去最高を記録、4000万人へ施策強化

2018年の訪日外国人旅行者数が12月18日に3千万人を突破し、過去最高を記録した。法務省の協力で日本政府観光局（JNTO）が推計した速報値。自然災害が影響したが、プロモーション効果や航空路線の拡充などが増加を後押しした。年間値としては、政府がビジット・ジャパン・キャンペーンを開始した03年（521万人）に比べて約6倍となった。政府は20年4千万人の目標達成に向けて施策を強化する。

12月18日に関西空港で開かれた訪日3000万人到達を記念したセレモニー（画像提供・観光庁）

3千万人到達を記念するセレモニーが同日、関西空港で開かれた。石井啓一国土交通相、観光庁の田端浩長官、日本政府観光局（JNTO）の清野智理事長をはじめ自治体や観光業界の代表が出席した。3千万人目は、LCC（格安航空会社）のピーチ・アビエーションで台北から到着した台湾の女性観光客だった。

訪日外国人旅行者数は、統計（JNTO推計値）が発表されている18年1～11月累計が前年同期比9・1%増の2856万人。台風21号やそれに伴う関西空港の閉鎖、北海道胆振東部地震の影響を受け、9月には5年8カ月ぶりに前年同月の実績を下回った。韓国、香港、台湾に一部影響が残るものの、10月、11月はプラスに転じた。

観光庁の田端浩長官は12月19日の専門紙向け記者会見で「自然災害の影響は受けたが、官民を挙げたキャンペーン、正確な情報発信で早期の需要回復に努めた。（18年2月に開始した欧米豪向けの）グローバル・キャンペーンなどを含め、戦略的なプロモーションを実施した結果、3千万人に到達できた」と述べた。

政府目標の20年4千万人の達成には年に約15%ずつの伸びが必要となる。田端長官は「3千万人は通過点に過ぎず、4千万人の目標達成に向けて取り組む。1月7日には国際観光旅客税の徴収も始まるので、高次元の観光施策に積極的に取り組む」と意欲を示した。

観光庁では、19年度のインバウンド施策で重視する取り組みとして、①デジタルプロモーションの強化やスマートフォンを活用した旅行環境の整備②地方での旅行満足度の向上（文化財や国立公園の案内・解説の多言語化、夜間観光の活性化などを通じたコト消費拡大）③地方での滞在日数の増加（古民家の活用による高付加価値な宿泊施設の創出、旅館の生産性向上など）―などを挙げている。【尚野悟】

観光庁の田端浩長官

観光庁予算案

旅客税計上で666億円

うち他省庁執行分が252億円

政府は12月21日、2019年度当初予算案を閣議決定した。観光庁予算は、18年度当初予算比142%増の665億9600万円となった。大幅な増額は、1月7日から徴収が始まる国際観光旅客税を充当した予算485億円を一括計上したため。国際観光旅客税の充当予算のうち他の省庁に移し替えて執行される分を除くと、観光庁が19年度に一般財源と国際観光旅客税財源で執行する予算は、同67%増の414億4200万円となる。

国際観光旅客税を財源とする予算は、18年度に3カ月分（19年1～3月）として60億円が計上されているが、年度を通じた計上は19年度が初めて。

19年度の国際観光旅客税の財源は、総額として500億円を計上しているが、このうち15億円は、皇室の美術品などを展示する三の丸尚蔵館の整備に充てられる。観光振興に資する使途ではあるが、宮内庁の皇室費に当たるため、観光庁予算とは別枠に計上された。

国際観光旅客税を充当する予算のうち、観光庁分が233億4600万円、他省庁分が251億5400万円。他省庁分の内訳は、出入国管理と税関の環境整備として法務省に70億6300万円、財務省に30億1100万円、インバウンドのための文化財、国立公園の環境整備として文化庁に100億円、環境省に50億8千万円。

一般財源と国際観光旅客税財源を合わせた観光庁の執行予算の主な項目は、戦略的な訪日プロモーション90億4900万円▽ICTの活用などによる先進的訪日プロモーション51億4900万円▽訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策54億7400万円▽地域の観光戦略推進の核となるDMOの改革22億9600万円―など。

この他に東日本大震災復興特別会計による東北観光復興枠で観光庁が執行する予算として、18年度当初予算比1%減の45億1千万円が計上された。内訳は、東北観光復興対策交付金に32億900万円、福島県における観光関連復興支援事業に3億円など。

私の視点

176

観光羅針盤

石森　秀三

波乱の年と日本観光

2018年に日本を訪れた外国人旅行者は12月中旬に3千万人を超えた。18年末までの1年間の合計が3100万人程度になると予測されている。菅義偉官房長官は記者会見で「20年インバウンド4千万人の目標が射程圏に入った」と述べ、誘致拡大に向けて関連予算を増やす意向を表明している。

とはいえ、19年の世界の情勢は相当の波乱が予想されており、世界の観光がどの程度まで隆盛化するか、予断を許さない面がある。

米国では18年11月に実施された中間選挙で、上院は共和党、下院は民主党がそれぞれ多数派となる「ねじれ」状態が生じており、内戦状態にあるかのような報道が相次いでいる。米国の内政が不安定な状態であるために、トランプ政権は国際社会でリーダーシップを発揮して世界の秩序形成に貢献するよりも、「米国ファースト」政策をより強力に推進することになる。その結果、米中対立が激化し、米中新冷戦と呼ばれる不安定な事態が現出しつつある。

米中対立の結果として、中国は日本に対する対決姿勢を緩和しており、その点では日中関係は改善の方向にある。しかし、安倍政権がトランプ大統領の公約である「バイ・アメリカン」に呼応して、陸上配備型ミサイル迎撃システムを購入し、最新鋭ステルス戦闘機F35Bを多数購入の上で「いずも」型護衛艦の空母化を推進すると、日中関係や日韓関係に深刻な影響を与える可能性が大だ。

さらに北朝鮮が再びミサイル発射を繰り返すことになると、東アジア情勢は一挙に緊張を高めることになる。

日韓関係についても、文在寅（ムン・ジェイン）政権による日韓慰安婦合意の骨抜きの動きや戦時労働者訴訟に係る韓国大法院判決などで険悪さが増しており、日韓関係は厳寒期に向かっているという報道もみられる。

日露関係についても、18年11月の日露首脳会談で平和条約締結後の歯舞、色丹両島の日本への引き渡しに期待感が高まっているが、日露交渉がスムーズに進展する保証はどこにもない。欧州においても、英国とドイツとフランスの3首脳がそろって窮地に立たされており、さらに欧州各国で排他的な極右政党が支持を集め、不穏な出来事が増えている。

いずれにしても、訪日旅行者の約7割は東アジアから来訪しており、東アジア情勢の不安定化は直ちに観光交流の鈍化に直結する。観光産業はしばしば「フラジャイルな産業」とみなされがちである。フラジャイル（fragile）とは「もろい、虚弱な、壊れやすい」という意であるが、一方で観光は平和創出に貢献し、文化的安全保障としての役割を果たせる営為でもある。

今後、観光業界はさまざまなイノベーションに力を入れることによって「タフ（tough）な産業」への体質改善を図り、波乱の世界情勢の中でより一層の成果を上げることが期待されている。

（北海道大学観光学高等研究センター特別招聘教授）

総合

労働資格 外国人就留 新資格

宿泊業での活用準備

観光庁 田端長官 地方の人手確保に期待

改正出入国管理法の成立に伴う新たな在留資格での宿泊業の外国人労働者の受け入れについて、観光庁の田端浩長官は12月19日の会見で、「人材不足が大きな課題。宿泊業界の要望を受け、受け入れ業種に位置付けられ、活用できるよう準備を進めている」と述べた。

政府は、新たな在留資格「特定技能」による外国人材の受け入れ対象業種（14業種）の一つに宿泊業を検討している。今後、法務省令に規定され、政府の基本方針、業種を所管する省庁の分野別運用方針のもとで2019年4月以降、受け入れが始まる見通しだ。

田端長官は、宿泊業での外国人材の受け入れについて「先を見据えると労働力不足が見込まれる。宿泊産業には生産性向上や日本人の雇用に努めてもらうが、それでも人材・人手不足が起こる部分は『特定技能』を活用できるようにしたい」と述べた。訪日外国人による地方への旅行需要の増加などをにらんで、特に雇用環境が厳しい地方の人手不足対策に新制度の活用を期待した。

2018年累計

出国日本人数も過去最高更新へ

1900万人にせまる見通し

2018年11月の出国日本人数（JNTO推計値）は、前年同月比8・2%増の167万4千人となった。18年1～11月の累計は前年同期比5・5%増の1732万5千人で、18年の年間値は、統計上残り1カ月あるが、過去最高を記録しそうだ。

これまでの出国日本人数の最高値は、12年に記録した1849万1千人。観光庁の田端浩長官は「年末年始の予約も好調と聞いており、1900万人にせまりそうだ」との見通しを示した。

アウトバウンドの好調要因には、中国、韓国との外交関係の安定、堅調な国内経済、為替レートの安定、「ツーリズムEXPジャパン」の情報発信効果などが挙げられる。

2次補正予算案に

観光事業費5.7億円

18年度第2次補正予算案が12月21日に決定した。観光庁予算では、災害時のインバウンド対応で交通事業者などによるスマートフォン充電設備の整備を支援する緊急対策に3億円、宿泊施設を補助対象としたバリアフリー化促進事業に2億7千万円が計上された。

日韓交流を拡大

福井あわらで 観光振興協議

日韓の観光当局による第33回日韓観光振興協議会が12月5日、福井県あわら市で開かれた。相互の地方訪問を通じて観光交流を拡大することなどを盛り込んだ確認文書に署名した。

日本側は観光庁の高科淳審議官をはじめ観光団体の幹部など、韓国側は文化体育観光部の金現煥観光政策局長をはじめ観光団体の幹部などが出席。協議会の会場はあわら温泉の旅館、清風荘。

確認文書の主な内容は、日韓関係の基盤となる観光交流の継続的、安定的な推進▽両国相互交流をバランスよく拡大するための相互努力▽地方訪問の誘致、地方観光の活性化▽緊急事態時の協力の強化▽若者の交流の活性化。次回は2019年に韓国で開催される。

訪日ラボの目線 インバウンド市場を読み解く

第9回 中国市場を失った「炎上事件」学ぶべき異国の文化への敬意

2018年11月、世界的ファッションブランド「ドルチェ&ガッバーナ」（以下、ドルガバ）がたった1日で中国市場を失った。きっかけはSNSで投稿した動画だったが、上海のファッションショーは中止となり、EC市場からも強制退場となった。

ドルガバは11月18日、同社のインスタグラム公式アカウントで、3日後に開催予定だった上海のファッションショーの広告的動画を公開した。その「アジア人らしき女性が、箸を使ってピザやパスタを食べる」という内容が侮辱的だと批判を集めた。

その後21日、ドルガバ社デザイナーのステファーノ氏が、個人間メッセージで「中国はクソみたいな国だ」とコメントしたことがリークされ、本格的な炎上に発展した。ステファーノ氏はすぐに「（リークされたメッセージは）私ではない」と釈明し、ドルガバ社としても謝罪の動画を配信したものの、鎮火はしなかった。

ファッションショーに出演予定だった中国人一流モデルらが、次々と出演キャンセルを表明し始め、上海のファッションショーは中止に追い込まれた。さらに中国の主要なECサイトからドルガバ製品の販売が停止され、リアル店舗でも製品を乱暴にダンボールに投げて〝整理〟していく様子がSNS上で拡散された。

驚くべきは、「中国はクソ」コメントのリークから、トップモデルの出演キャンセル、ファッションショーの中止、ECサイトやリアル店舗からドルガバ商品が消えるまで、全てが21日の当日の事件であることだ。ファッションショーの中止に至っては、リークからわずか4時間のことだという。

この事件から、インバウンドにおいても「お得意さま」である中国の意思決定の速さや、メンツを重視する中国人の価値観、愛国心の強さについて学ぶべきだ。異国に向けてアプローチをする際には、理由もなく恐れる必要はないものの、「もしかしたら、その国にとっては非常識かも」という意識と敬意を持つことが重要だ。

（隔週掲載）

OTA宿泊予約トリップドットコム「空売り」問題

情報開示、改善求める

宿泊業団体、運営側に対応要求

中国のオンライン旅行会社（OTA）、シートリップが運営する日本向けの旅行予約サイト「Trip.com」（トリップドットコム）の「空売り」問題で、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会（全旅連）青年部と日本旅館協会は12月18日、シートリップとの会合を東京都内で開き、事実関係や改善策について説明を求めた。観光庁も同社関係者を12月11日に呼び、消費者保護の観点から宿泊予約を巡るトラブルの再発防止を指導した。

同サイトには、宿泊施設から直接仕入れた宿泊プラン以外に、中間の販売業者が仕入れた宿泊プランが掲載される。問題となったのは、販売業者による「リクエスト予約」という販売手法に関して、シートリップでは「一部の悪質な販売業者によるもの」と説明している。

リクエスト予約は旅行者の希望に応じて預り金を受け、他の予約客のキャンセルなどで空き室を確保できた場合に販売する仕組みだが、問題のケースでは、宿泊施設は満室なのに「残り1室」などと表示され、通常より高額な料金で予約が受け付けられ、旅行者に予約確定を伝えた後も、部屋が確保されていないなどの事態が発覚した。

シートリップの社内調査によると、12月4日時点で、旅行者に予約確定を伝えたものの部屋の確保が確認できない事案が403件に上った。販売業者10社を経由した2018年12月～19年3月に宿泊予定の予約分で、問題発覚後の12月12日までに366件の部屋の確保を確認したが、残り37件は部屋が確保されず、予約者に対して代替案や賠償案を提示したという。

宿泊業団体との12月18日の会合には、中国・上海から来日したシートリップの姚金平副総裁・海外法務最高責任者をはじめ、同グループの蘇俊達日本代表らが出席。姚副総裁は「お客さま、宿泊施設の皆さまにご迷惑をおかけして申し訳ない。日本は重要なマーケットであり、こうしたことが今後起こらないようにしたい」と述べた。

全旅連青年部の西村総一郎部長は「消費者の保護、宿泊施設の信用に関わる問題。納得いくよう全容を説明してもらいたい」と訴え、消費者への契約内容の周知徹底のほか、宿泊施設が宿泊予約における介在を把握できない中間の販売業者の問題をはじめ、宿泊施設に対するシステムの情報開示、改善などを求めた。

一方、観光庁は、12月4日のシートリップ・ジャパンへの立ち入り検査に続き、同11日にシートリップ関係者を観光庁に呼び、消費者保護の観点から事実関係の説明を求めた。観光庁の田端浩長官は同19日の専門紙向け会見で「予約のコンファーム（確認）や宿泊先の確保がしっかりしていないということなので、当該OTAを呼んで再発防止を求めた。消費者の信用を損なわないよう厳しく指導している」と説明した。

観光庁は再発防止 指導

シートリップは、トリップドットコムのリクエスト予約の取り扱いを12月4日に停止。問題が疑われる販売業者との取引を停止し、販売業者の管理を厳格化したという。キャンセル料に関しては不適切、不明確な説明をチェックし、キャンセルポリシーの正確な表示に取り組む。高額な料金設定に対しても価格管理システムの改善を検討する姿勢を示している。