

手ぶら観光サービスの普及・浸透に向けた官民勉強会
(260213開催) 観光庁資料

手ぶら観光サービスの普及・浸透に向けた官民勉強会 勉強会の狙い

令和8年2月
観光庁外客受入室

- 我が国における観光の動向
- 昨今の手ぶら観光推進に向けた取組
- 本勉強会の目的

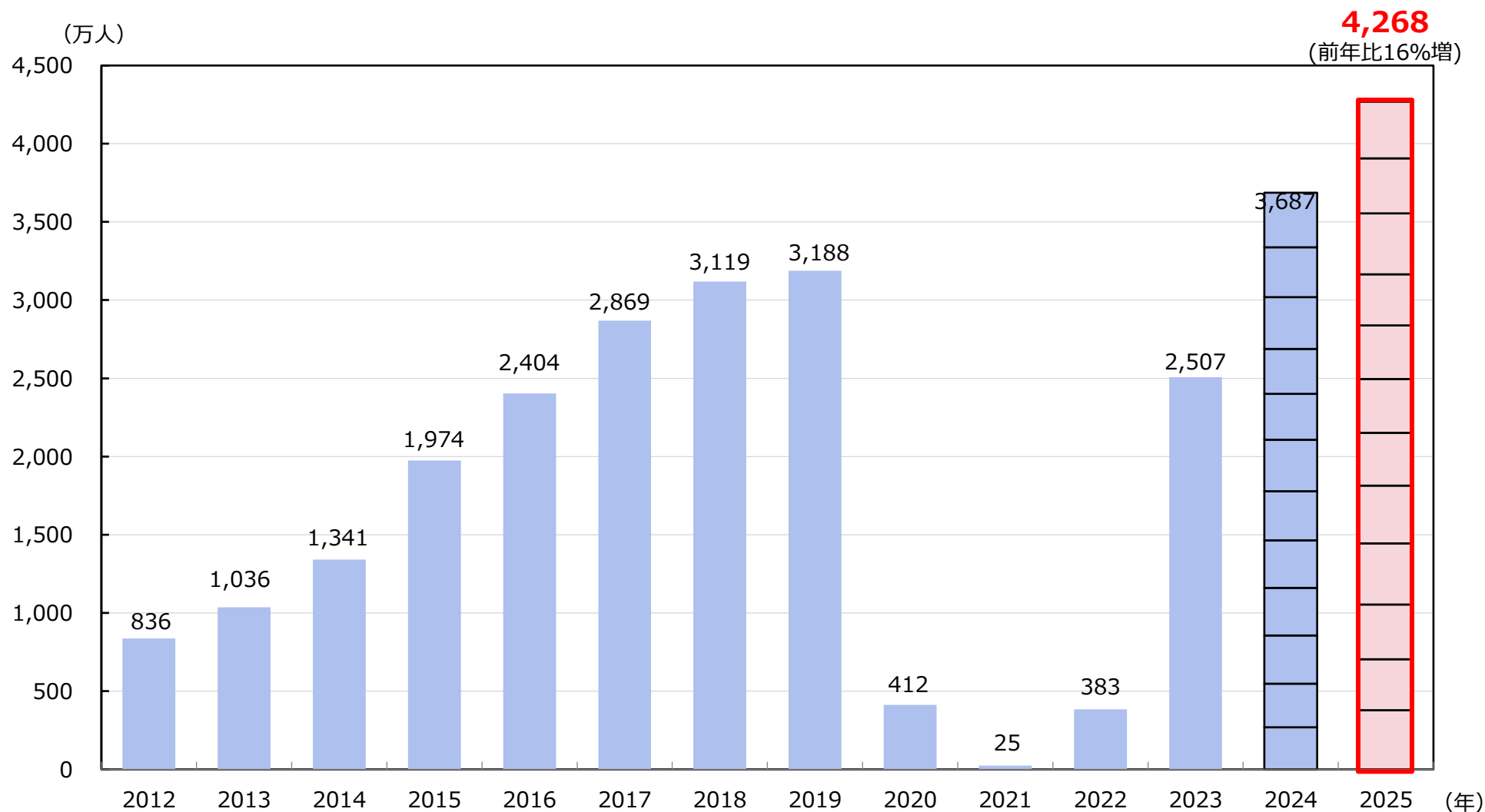
- 令和8年度予算事業の紹介
(オーバーツーリズムの未然防止・抑制をはじめとする観光地の面的受入環境整備の促進)

- **我が国における観光の動向**
- 昨今の手ぶら観光推進に向けた取組
- 本勉強会の目的

- **令和8年度予算事業の紹介**
(オーバーツーリズムの未然防止・抑制をはじめとする観光地の面的受入環境整備の促進)

インバウンドの状況（旅行者数）

○ **2025年の訪日外国人旅行者(インバウンド)の総数は、約4,268万人（2024年比15.8%増）**となり、暦年として過去最高



出典：日本政府観光局（JNTO）

※ 2024年以前は確定値、2025年1～10月の値は暫定値、2025年11～12月の値は推計値

- 観光需要が堅調な成長軌道にある中で、一部地域・時間帯における過度な混雑や、文化・慣習の違いから生じるマナー違反行為などが発生。更なる観光立国の推進に向けて、こうした多様な観光課題に対策を講じていく必要がある。

公共交通機関の 混雑・スペース圧迫

- ✓ **大型スーツケース等の手荷物が車内・ホームスペースを占有し、本来のキャパシティ（容量）が圧迫されている。**特に、**地域住民の積み残しが生じるなど、地域の方々への影響も生じている**
- ✓ また、公共交通機関内の荷物置き場の不正利用が生じているほか、荷物置き場自体の不足により、通路や座席周辺に荷物が置かれ、乗車率の実質的な低下や安全性の問題も発生。エレベーターの混雑や、階段での移動困難も挙げられる。

観光施設等での 受入制約

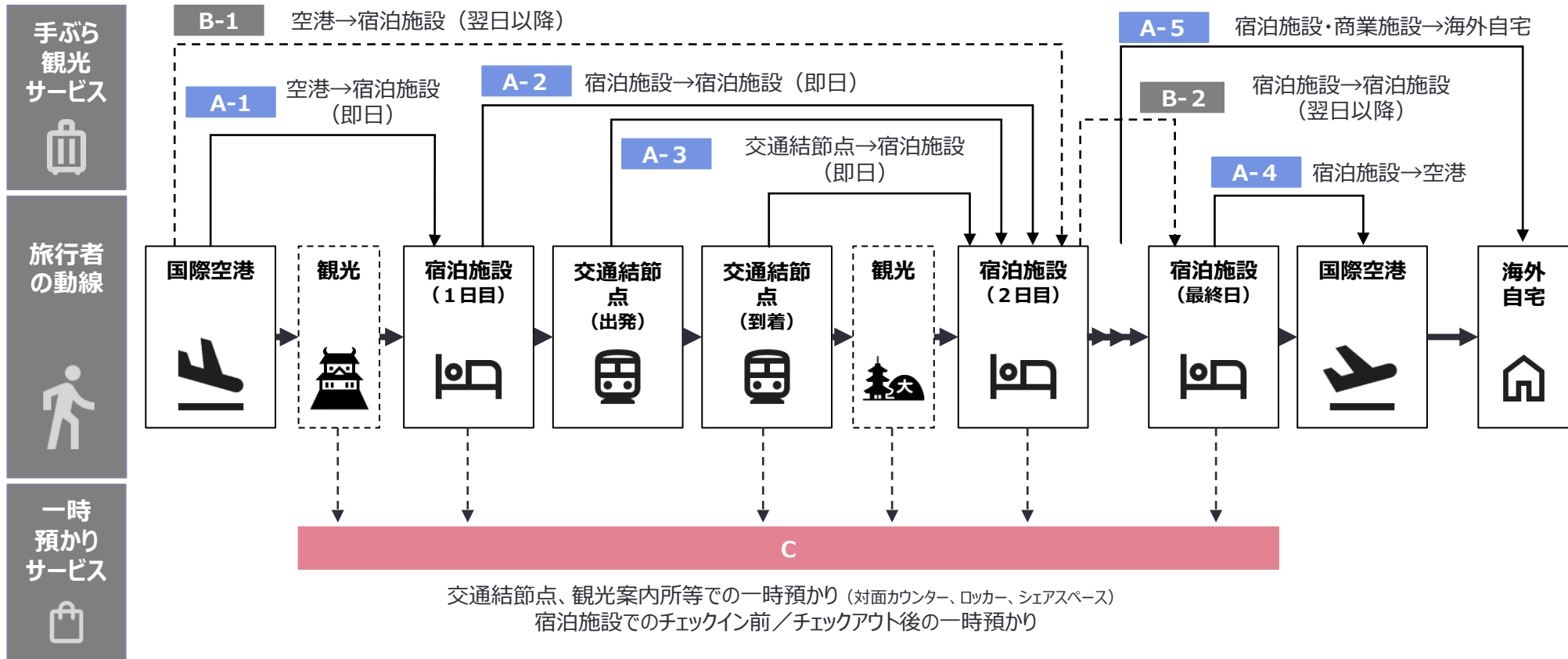
- ✓ 観光スポット、観光施設、飲食店等において、大型荷物を持った観光客の受入が困難な状況。
- ✓ **荷物置き場やコインロッカーの不足**により、施設への入場・入店を断念するケースや、店内での荷物による通路の占拠が発生。結果として**観光消費機会の損失や、施設側の受入意欲の低下**を招いているケースがある。

観光地での 回遊性・滞在時間の 低下

- ✓ 大型荷物を抱えたまま観光地を移動することで、**観光客の行動範囲が制限され、複数の観光スポットを巡る広域周遊や、まち歩き・食べ歩きなどの体験型観光が阻害されている**例がある。
- ✓ 荷物を気にしながらの観光により滞在時間が短縮され、地域での観光消費拡大の機会が失われる場合がある。

歩行空間の混雑・ 安全性の低下

- ✓ 駅構内、観光地の歩道、狭い路地等において、大型荷物を持った観光客による歩行空間の圧迫が発生。特に混雑時には、荷物が他の歩行者や地域住民の通行を妨げ、接触事故のリスクも増大。
- ✓ 段差や階段での移動困難により、観光客自身の移動ストレスも高まり、観光体験の質が低下している。



手ぶら観光サービスの分類 (一例)

当日配送

空港型

空港と近隣都市の宿泊施設や手荷物カウンター間の配送サービス

都市・観光地内型

観光案内所や駅とエリア内の宿泊施設間を配送するサービス

都市間型

新幹線等を活用した都市間の当日配送サービス

通常配送

空港宅配

空港と宿泊施設間で通常の宅配便を利用

ホテル間宅配

通常の宅配便をホテル間で利用

一時預かり

コインロッカー

駅や観光地のコインロッカーの利用

手荷物預かり所

駅や観光地の手荷物一時預かりの利用

シェアリング

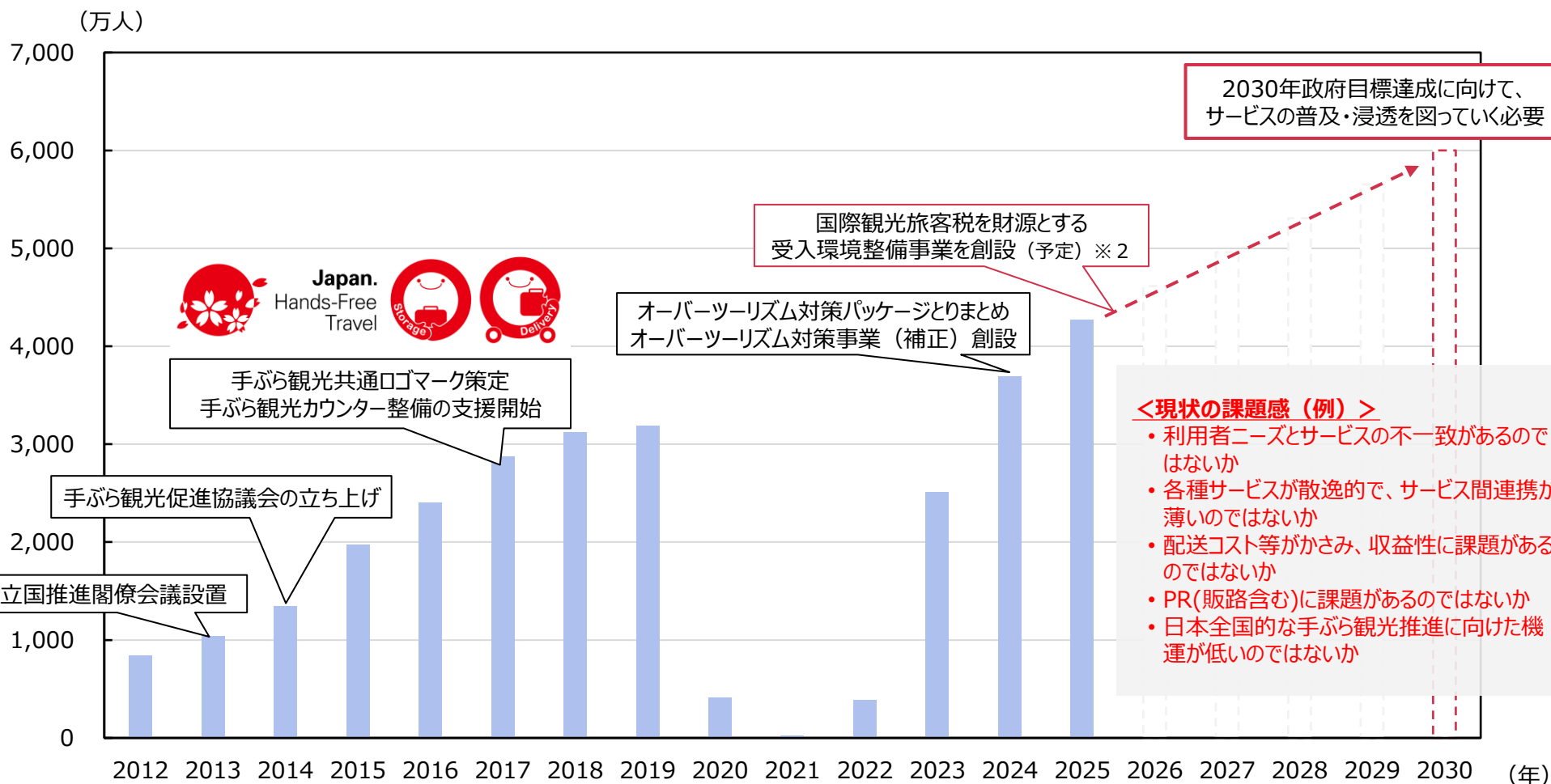
店舗の空きスペースを活用した手荷物一時預かりサービス

- 我が国における観光の動向
- **昨今の手ぶら観光推進に向けた取組**
- 本勉強会の目的

- 令和8年度予算事業の紹介
(オーバーツーリズムの未然防止・抑制をはじめとする観光地の面的受入環境整備の促進)

インバウンド数と手ぶら観光政策に係る取組の遷移

- 政府では、東京オリンピック・パラリンピックを見据え、平成26年頃から手ぶら観光の推進に取り組んできたところ
- コロナ禍後において観光需要が堅調な成長軌道の中で、公共交通機関・公共スペース等における大型手荷物による混雑・騒音などの問題への更なる対応が必要

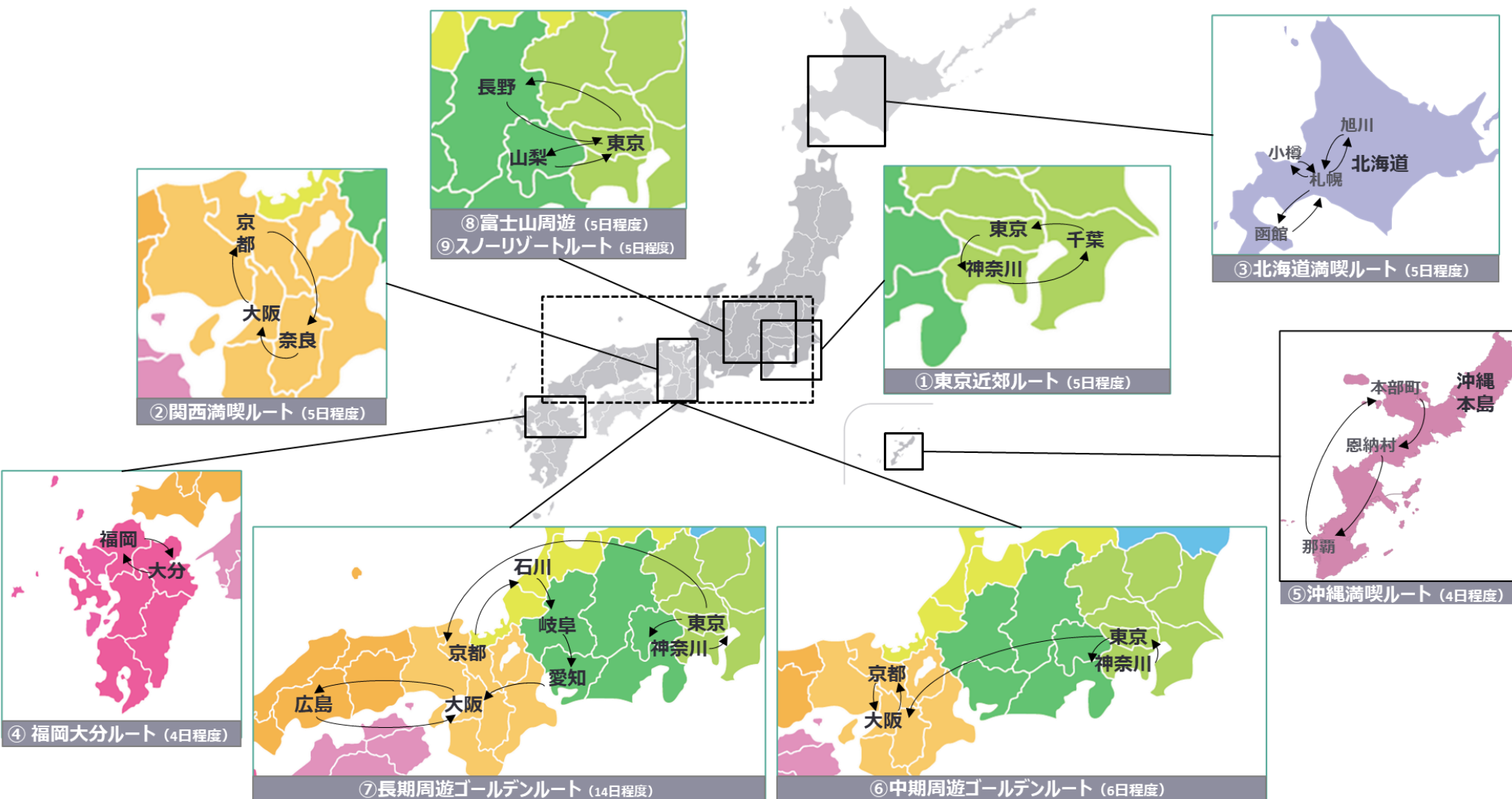


出典：日本政府観光局（JNTO）※ 2024年以前は確定値、2025年1～10月の値は暫定値、2025年11～12月の値は推計値

※ 2：令和8年度観光庁関係予算決定概要（令和7年12月 観光庁）のうち、「オーバーツーリズムの未然防止・抑制をはじめとする観光地の受入環境整備の促進」

インバウンドの主要旅行動線

- 国の有するインバウンドの主要訪問都道府県、平均泊数、滞在パターン等に関するデータを基に、民間によるGPSデータを活用して、我が国における旅行動線を仮設的に算出



- 空港→宿泊施設の当日配送サービス自体は広く存在している状況。主要空港については、大手配送事業者のほか、スタートアップ企業が参入しているケースもある。また、地方空港ではローカル配送事業者が独自にサービスを提供している事例もある
- 手ぶら観光サービス自体は一定程度全国的に展開が図られているものの、同じ場所で同様なサービスが乱立しているケースもあり、サービス数の多さが使い勝手の低下を招く場合も考えられる。

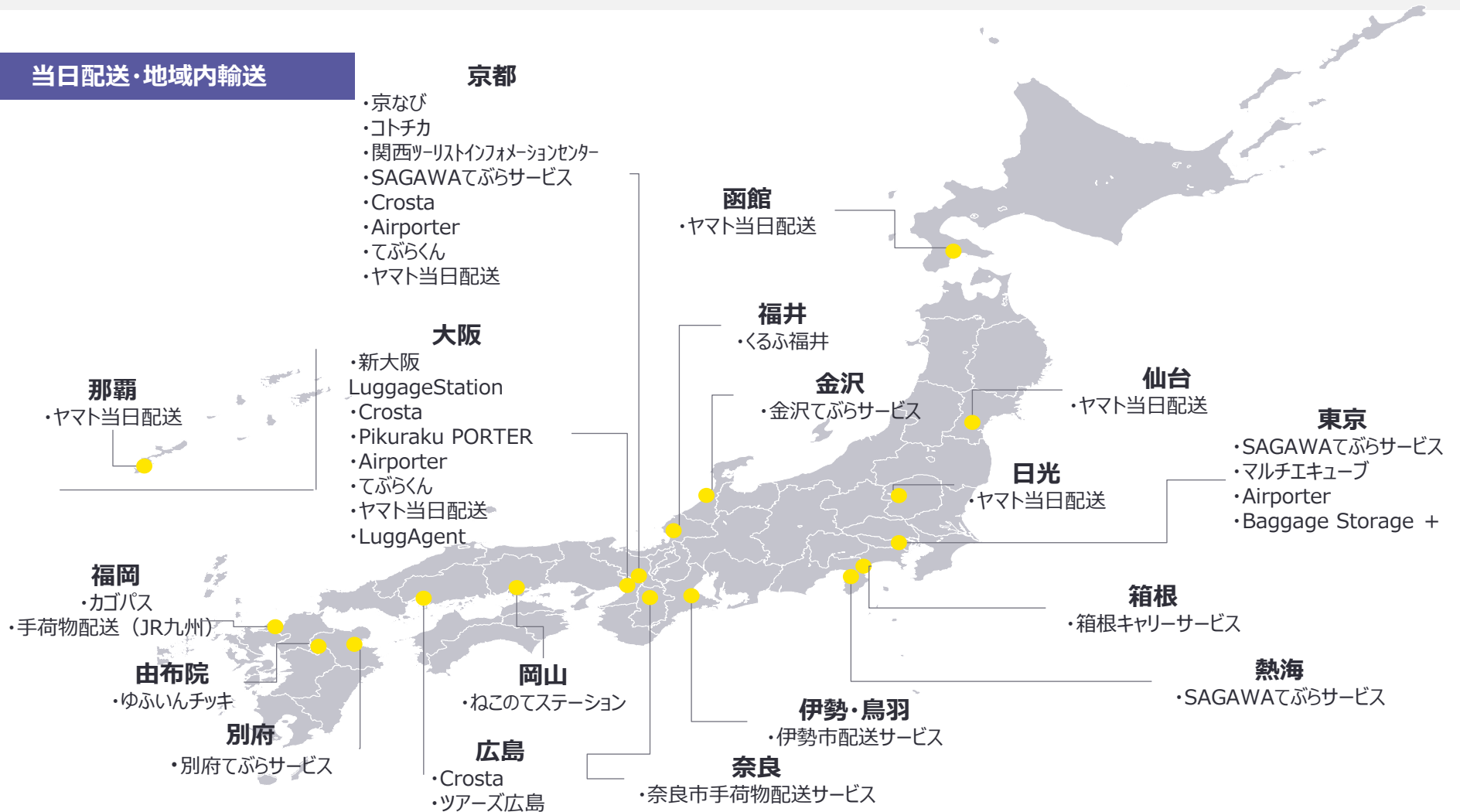
当日配送・空港→宿泊施設サービス



全国的な手ぶら観光サービスの展開状況②

- 地域内における駅、観光案内所⇔宿泊施設の当日配送サービスは、大都市・観光地を中心に全国的に幅広く分布している。
- 手ぶら観光サービス自体は一定程度全国的に展開が図られているものの、同じ場所で同様なサービスが乱立しているケースもあり、サービス数の多さが使い勝手の低下を招く場合も考えられる。

当日配送・地域内輸送

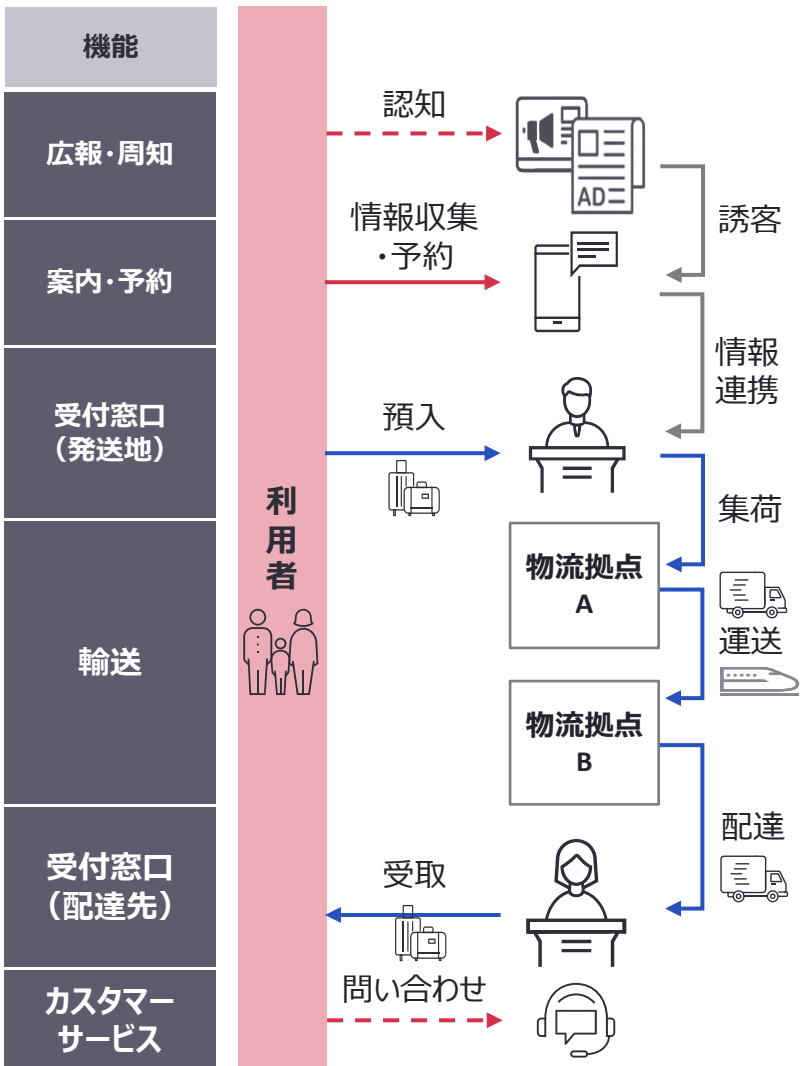


注釈：各社HP等の情報をもとに観光庁作成。網羅的でない部分がある点に留意。

我が国における手ぶら観光サービスの普及・浸透に向けた課題例

- サービスプロバイダー（配送事業者、地方公共団体、宿泊事業者等）へのヒアリングの中で、個社による取組では乗り越えることが難しい課題や、他事業者と連携した取組の必要性が改めて確認された

— 手ぶら観光サービスの構成要素 —



— 対応例 —

- 旅マエの周知
旅行商品とのセット販売
- 多言語対応
明瞭な案内
- 多言語対応
簡易化伝票
一時預かりスペース
- 軽貨物輸送の許認可
適切な運行管理
- 賠償保険
- 多言語対応
一時保管スペース
- 多言語対応
明瞭な案内

— 課題の例 —

- **マーケット理解（旅客動線、旅客動向等）の不足**
 - 観光客の具体的な動線、地域別・季節別の需要動向などについて、データに基づいた十分な可視化・分析がされないまま、各事業者が手探りでサービスの実証・導入が実施される例がある。
- **旅行前の認知・販売の課題**
 - 到着後の案内では利用に結びつきにくく、旅行前の認知獲得が大きな課題。国全体として、“手ぶら観光”というブランドコンセプト自体の訴求自体が重要ではないか。
 - OTAでの代理販売や旅行商品とのセット化など、予約・販売の仕組み化、取組実証例が十分でなく、効果的な情報発信と申込動線の確立が必要ではないか。
- **連携体制とサービス網の整備**
 - ステークホルダー連携**：都市⇄地方配送の担い手、宿泊施設・地域観光協会などの多様な関係者との連携が不十分、全体のパッケージ化が必要ではないか。
 - 配送体制の構築**：当日・広域配送ネットワークの整備、保管スペース確保、季節的な需要変動への対応、人手不足への対応として新たな担い手との連携が課題ではないか。
- **システム化・標準化の推進**
 - サービスに係るDX化や受付連携のノウハウ不足、多様なサービスにおける伝票記入の標準化など、企業・サービスを越えたデジタル化・標準化の取組が必要ではないか。

地域一体的な取組事例：箱根キャリアサービス①

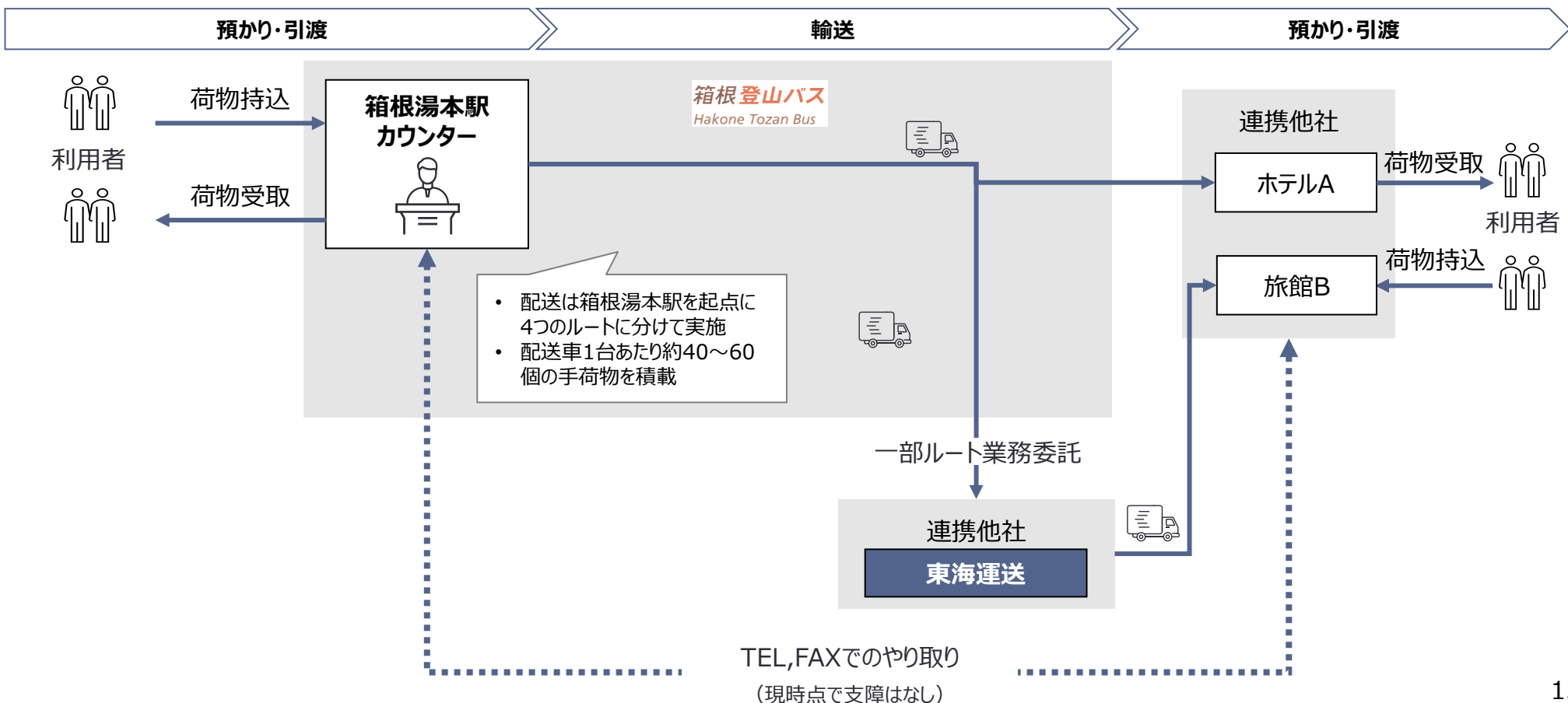


- **箱根湯本駅と箱根エリアの宿泊施設間の当日手荷物配送サービス**（運営主体：箱根登山バス・小田急グループ）
- 地域密着型事業者による一貫したサービスと宿泊施設との顔の見える関係性により、大手にはできない箱根固有のサービスを運営

サービス概要

- **到着時：12時まで**に駅カウンターで荷物を預ける。**15時以降**、宿で荷物を受けとる
- **出発時：10時まで**にホテルで荷物を預ける。**13時以降**、駅カウンターで荷物を受けとる（19時まで）

料金：
普通サイズ（140cm/18kg）：1,000円
大型サイズ（200cm/30kg）：2,500円



地域一体的な取組事例：箱根キャリアサービス①



- **箱根湯本駅と箱根エリアの宿泊施設間の当日手荷物配送サービス**（運営主体：箱根登山バス・小田急グループ）
- 地域密着型事業者による一貫したサービスと宿泊施設との顔の見える関係性により、大手にはできない箱根固有のサービスを運営

サービス概要

- **到着時：12時まで**に駅カウンターで荷物を預ける。**15時以降**、宿で荷物を受けとる
- **出発時：10時まで**にホテルで荷物を預ける。**13時以降**、駅カウンターで荷物を受けとる（19時まで）

料金：
 普通サイズ（140cm/18kg）：1,000円
 大型サイズ（200cm/30kg）：2,500円

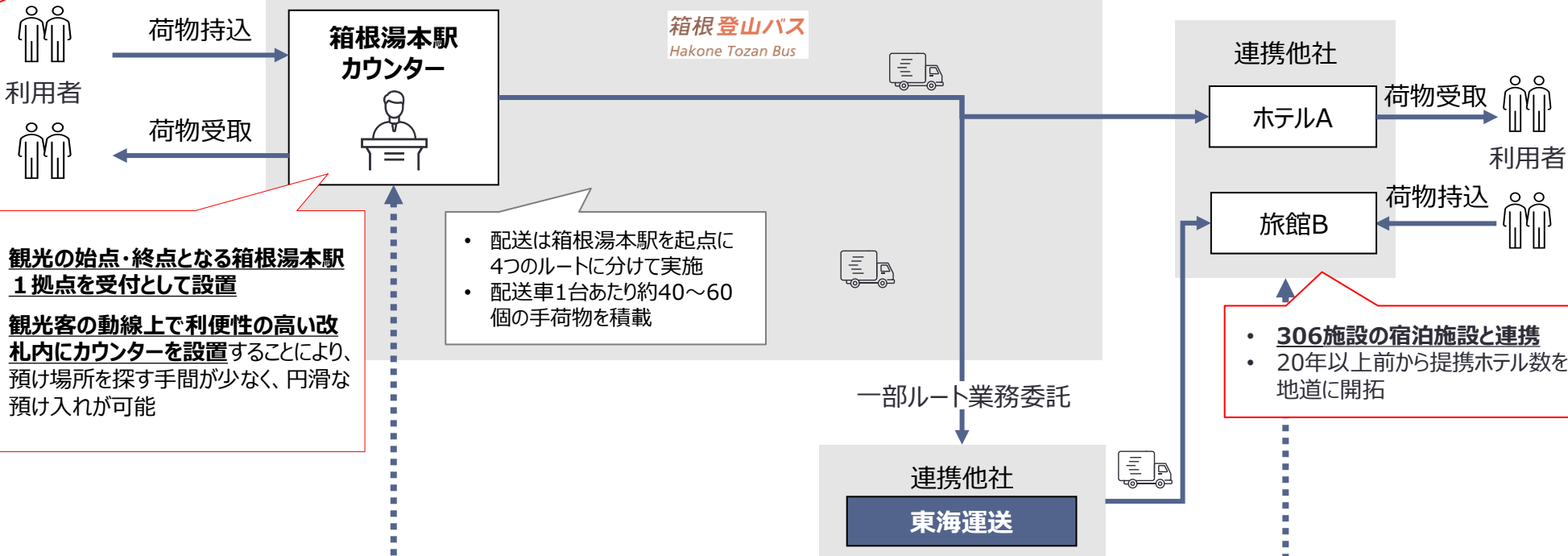
- 小田急線が都内のターミナル駅のインフォメーションセンターや旅行会社と連携し、**旅マエでの広報周知に注力**

- シンプルな料金体系により、オペレーションを簡素化
- 大型サイズはインバウンド利用を意識

預かり・引渡

輸送

預かり・引渡



- **観光の始点・終点となる箱根湯本駅1拠点を受付として設置**
- **観光客の動線上で利便性の高い改札内にカウンターを設置**することにより、預け場所を探す手間が少なく、円滑な預け入れが可能

- 配送は箱根湯本駅を起点に4つのルートに分けて実施
- 配送車1台あたり約40～60個の手荷物を積載

- **306施設の宿泊施設と連携**
- 20年以上前から提携ホテル数を地道に開拓

TEL, FAXでのやり取り
 （現時点で支障はなし）

○ 手ぶら観光サービスの普及・浸透に当たっての多様な課題について、計画的・継続的に見直しを図りながら長期的に取り組んでいる

手ぶら観光に関する課題

- 観光客が大きなスーツケースを持ったまま公共交通機関に乗車することで乗り降りの時間がかかり、追い越し待ちの後続車両で道路渋滞が発生するうえ、**荷物のスペースで乗車率の低下が発生**している
- 既存のサービスである**コインロッカー、手荷物一時預かり、箱根キャリアサービス（提携宿⇄駅）のキャパシティが連日飽和状態**である
- 箱根エリアでは**手ぶら観光に関するサービスが多数存在しているが、現状、情報が散在しており、利用者へ一元的に情報が届いていない**

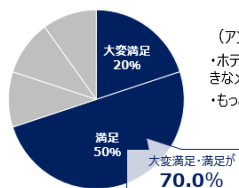
R5年度

箱根町内 宿⇒宿への手荷物配送

- 箱根町内に連泊する宿泊客の手荷物を、1軒目の宿泊施設から2軒目の宿泊施設へ当日配送するサービスを実施
- ヤマト運輸と連携し、箱根町内19の宿泊施設を対象に、情報発信の強化および輸送サービスの実証実験を行った

箱根滞在の満足度向上に寄与する

データ① 満足度に関する調査結果



(アンケートより)
 ・ホテルに荷物を預けて戻ってくる必要がないことは大きなメリットだと思う
 ・もっと早い時間に荷物が到着するとより楽しめる

滞在時間の延長・回遊性の向上に寄与する

データ② 延泊に関する調査結果

(アンケートより)
 ・次に箱根に来るときは延泊を検討したい

データ③ 回遊性に関する調査結果

(アンケートより)
 ・本キャリアサービスを利用することで、予定していた以上の観光地に行くことができた

R6年度

多言語対応デジタル伝票システムの整備

- 宿泊施設から次の宿泊施設（箱根外も含む）や空港などへスーツケースを配送する際のデジタル伝票システムを配備**
- 箱根エリアの宿泊施設23施設が参画
- 結果は以下の通りで、現在7施設が継続して端末を設置中

利用者	206名(R6年11月～1月)
発送個数	456個(R6年11月～1月)
訪日外国人比率	80%以上
主な送り先	京都42%、東京32%



伝票発行システム端末（小田急山のホテル）

R7年度

手ぶら観光に関する情報の一元発信

- 箱根エリアにおける手ぶら観光に関する情報を一元化するランディングページをオウンドメディア「箱根全山」および英語サイト「HAKONE JAPAN」内に構築**
- 小田原駅や、箱根の交通広告で上記サイトへの誘導をねらう



EXPERIENCE HANDS-FREE SIGHTSEEING NOW!
 HAKONE JAPAN

↑ 手ぶら観光LP

交通広告ポスター
 クリエイティブ →

Hands Free
 Travel in Hakone!
 Which "Hands Free" travel type is best for you?
 Answer these easy questions to find the best match!

Q1
 Day Trip or Overnight Stay?

Day Trip Overnight

- 事業者が有する多様なアセットを活用した新規サービスの創出や、事業者間連携の取組、スタートアップ・外資をはじめとする多様な企業群の新規参入、新技術を活用したサービスの多様化・高質化など、観光課題の解決に向けた取組の機運が高まってきている

新幹線を活用した長距離輸送サービス (JR東海×JTB)

新幹線内の混雑対策に向けて、**東海道新幹線を活用**した東京エリアの宿泊施設・東京駅→京都エリアの宿泊施設までの当日配送を実現（準富裕層を想定）



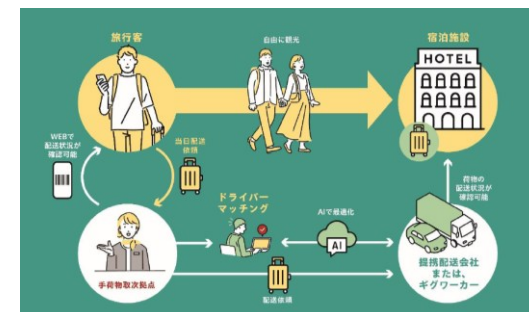
一時預かりスペースの可視化 (bounce)

街中に点在する荷物預かりスペースをプラットフォーム上で**集約**するビジネスモデル。インバウンド利用率が高く、効率的な認知・利用促進が可能。



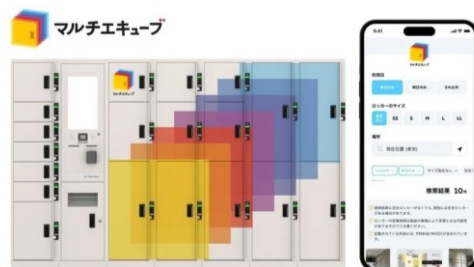
物流・配送マッチングサービス (JTB×MOMOA)

「手荷物を運んでほしい人」と「荷物を運べるドライバー」をマッチングし、ホテルや観光地間で当日配送を提供。配送料に応じてドライバーを柔軟に調整可能。



多機能ロッカーの整備 (JR東スマートロジスティクス)

従来の“預入”だけでなく、ロッカーに預けるだけで当日ホテルに荷物が届くといった**“発送”や“受取”**ができる**駅の多機能ロッカー**。手ぶらカウンターの人手不足・運営時間の制限等の課題解決や、一時預かりから配送への誘導によって**コインロッカーの満杯状態を緩和**できる



コンビニの一時預かり拠点化 (ecbo cloak×セブン・イレブン・ジャパン)

店舗の空きスペースを活用した荷物預かりシェアリングサービスを展開するecbo社とセブン・イレブンが連携、**駅近や観光地などアクセスよいコンビニの手荷物預かり拠点化を実現**



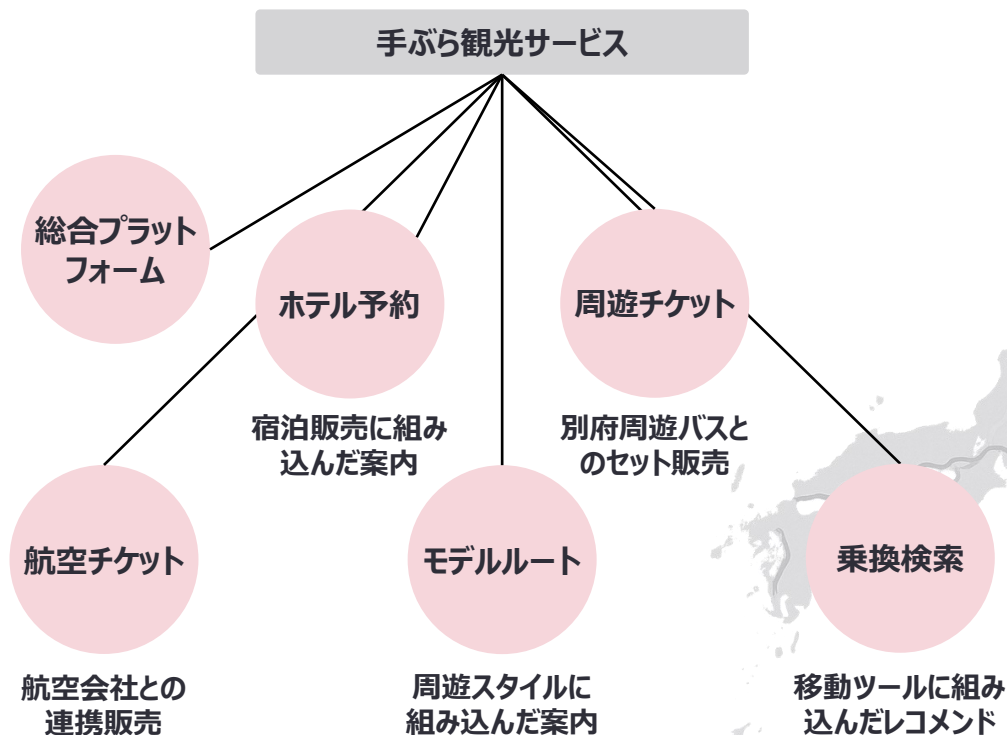
- 我が国における観光の動向
- 昨今の手ぶら観光推進に向けた取組
- **本勉強会の目的**

- 令和8年度予算事業の紹介
（オーバーツーリズムの未然防止・抑制をはじめとする観光地の面的受入環境整備の促進）

- 手ぶら観光サービスの普及・浸透に当たっては、**配送・交通・宿泊・地域など、多様なプレイヤーの連携が不可欠**。一方、**市場ニーズの把握※1、認知獲得※2、事業者間連携※3**など、**共通の課題に直面している状況**
- 今後の更なる事業創出・改善、販路拡大などを通じたサービスの定着・普及を図っていくべく、**今回は第一歩**として、インバウンド旅行者の実態調査結果、先進的・面的な取組事例などを通じて、**現状の共通認識を醸成し、今後のより一層のサービス展開を図っていく第一歩としていきたい**

— 事業者間連携による取組例 —

サービスの認知度・販路拡大

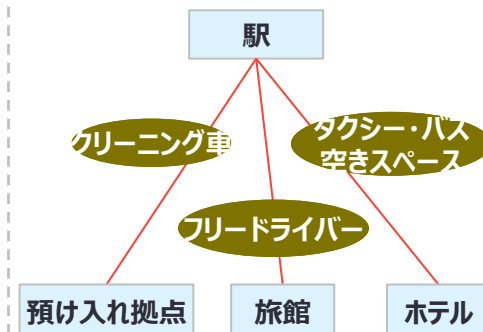


サービス自体の展開

<季節・時間といった繁閑差への対応>

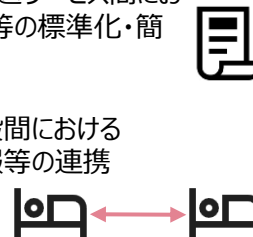


<地方観光地の人手不足対策>

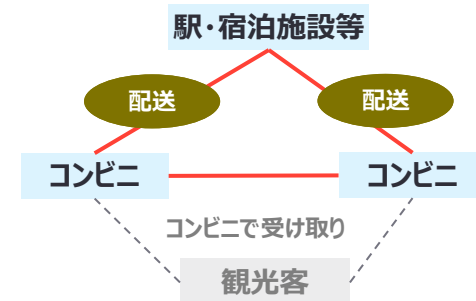


<宿泊事業者の負担軽減>

- ✓ 多様な配送サービス間における伝票等の標準化・簡易化
- ✓ 宿泊施設間における予約情報等の連携



<既存保管リソースの活用>



※1 インバウンドの動線はどうなっているのか、どの場面で情報を知りたいのか等
 ※2 どういった媒体でPRすべきか、どの旅行場面で情報をインプットすべきなのか
 ※3 「誰と組むか」、「どこまで自社で対応するか」等

- 我が国における観光の動向
- 昨今の手ぶら観光推進に向けた取組
- 本勉強会の目的

- **令和8年度予算事業の紹介**
(オーバーツーリズムの未然防止・抑制をはじめとする観光地の面的受入環境整備の促進)

事業目的・背景・課題

- 一部の地域・時間帯における観光客の過度な集中やマナー違反問題など、我が国における観光課題が顕在化している状況。
- インバウンドの更なる受入れに対する国民の不安を払拭し、観光を我が国における「戦略産業」として持続的に発展させていくためには、局所的・短期的な対応が中心となっていたこれまでの対策に加えて、地域の方々の理解の下、中長期的な視点からより実効性のある面的な対策を一層促進していく必要がある。

事業内容

- ①補助事業
- 地域における観光施策のとりまとめ・旗振り役である**地方公共団体、観光地域づくり法人（DMO）が中心となり**、各地域が現在直面している課題／今後抱える課題に**地域一体で行う様々な取組※1を面的・総合的に支援する**。また、民間事業者をはじめ、個別の受入環境整備に係る取組についても、きめ細やかな支援を行う。
※1 調査・実証に係る取組を含む
 - 特に、ソフト的・対症療法的な対策のみならず、中長期的な視点から安定的・持続的に支援できるよう、**複数年にわたる取組についても支援することとする**。また、**検討段階から観光庁・地方運輸局が伴走支援を行い**、地域の方々の理解の下、**より実効性のある対策の加速化を図っていく**。
- ②調査事業
- 我が国における観光課題の情報を収集し、生じている地域・エリアに提供することで、スピード感をもった対策の造成を支援するほか、多様な媒体を通じたマナー啓発、手ぶら観光サービスの普及・浸透に向けた調査等を実施する。

事業イメージ



事業スキーム

・事業形態：①間接補助事業（補助率 2 / 3（補助上限額：2 億円）、1 / 2（補助上限額：0.5 億円）、②調査事業等
 ・補助対象・請負先：①国→民間事業者→地方公共団体、登録DMO、民間事業者等 ②民間事業者等 ・事業期間：令和8年度～