

観光施設・サービス等の料金設定等に関する調査・研究会（第1回） 議事概要

日時：令和8年4月27日（月）13：00～15：00

場所：中央合同庁舎2号館低層棟共用会議室2B（オンライン併用）

出席者：

（委員）

矢ヶ崎座長、田林委員、樋口委員、日高委員、二神委員、村山委員

（事務局）

観光庁 村田長官、長崎観光地域振興部長、今井参事官（外客受入担当）、荒井参事官（外客受入担当）付課長補佐（総括）

（オブザーバー）

内閣府 迎賓館総務課

宮内庁 長官官房参事官

総務省 自治行政局行政課

文化庁 企画調整課、文化資源政策・記念物課、美術学芸課、参事官（文化拠点担当）

国土交通省 大臣官房参事官（交通産業）、鉄道局鉄道サービス政策室、物流・自動車局旅客課、海事局内航課、航空局航空事業課

環境省 自然環境局国立公園課

<本調査・研究会について>

○特になし

<観光の現状等について>

○特になし

<本調査・研究会の進め方について>

○この研究会が、各地域において、料金設定の背景にある思想とか戦略とかを議論する契機となることを強く期待したい。そのためにも、どのような観点でヒアリングを進めていくかの前提をまずは議論する必要。1点目としては、公的施設と民間施設では、前提となる条件が異なるという点に留意する必要がある。公的施設であれば、公費負担と受益者負担のバランスをどのように考えるかという問題もあれば、指定管理者制度をはじめ、施設運営の根拠となる制度によって、制度的な前提や合意形成のプロセスなども異なる。他方、民間施設は完全に資本の世界になってくるので、料金設定の裏にある構造や背景が公的施設とは全然異なるという点に留意して議論を進める必要がある。2点目としては、事例をある程度カテゴライズした上で、地域における議論を喚起し、有意義な示唆をいただけそうな事例を取り上げていくべき。

- 事例をカテゴライズしていくという点に賛成。京都のようにオーバーツーリズムの課題が生じている地域もあるが、もっとインバウンドを呼び込みたいという地域であれば、料金を下げてでもインバウンドを呼び込むということがあっても良いと思う。地域の実情に合わせて、市民と市民以外で差をつけるとか、時間帯で差をつけるとか、オーバーツーリズム対策のために料金設定するなど、分かりやすい事例を取り上げるべき。
- 何のために料金設定するのか、その際の背景や前提がどうなっているのかということをしっかり押さえていくことは重要。その上で、持続可能な観光地経営との関係についてもヒアリングしたい。持続可能な観光の国際基準が公表されている中、今後、施設の収益を、施設そのものに充てるということだけではなく、持続可能な観光地域づくりに還元していくという取組が広がっていく可能性があると考えており、もしそうした先駆的な料金設定を行っている事例があればヒアリングしてみたい。また、料金改定に当たっては、どのような収益を、どのような費用に充てているのか、具体的な内訳を情報公開しておくことが重要であるため、こうした点についてもヒアリングしてみたい。
- 何のために料金改定を行うのかが重要。料金改定の背景には、増加した燃料費や人件費などのコストを賄うためであったりとか、自治体の税収に貢献している地域住民を保護するためであったりとか、持続可能な観光の実現、混雑を回避するための分散化など、様々な理由が存在する。ヒアリングでは、何を目的として料金改定を行ったのかという点を深掘りしてヒアリングしたい。
- 今回の研究会は、オーバーツーリズム対策が当初の検討のきっかけであったとは思いますが、実際の観光地では、人件費の問題であったり、中東情勢への対応、防災対策など、オーバーツーリズム対策以外にも、多岐にわたる対応が求められている。このため、オーバーツーリズム対策ということに限ることなく、多様な観光課題に対応するためには、価格戦略を見直さないといけない時期に来ているということこの研究会でしっかり打ち出すべき。料金改定については、その目的も重要だが、検討のプロセスも非常に重要。料金改定の際には最終的な成案を得るまでに紆余曲折あり、様々な示唆があると思うので、検討のプロセスの中でどのような議論があったかという点については、ぜひヒアリングしたい。また、ヒアリングについては、どのような目的で料金設定を行ったのかという観点から事例を分類すると良いと思うが、その中で、施設やサービスの付加価値を上げることと同時に料金改定を行ったような事例がもしあればヒアリングしてみたい。
- 以前、ヨルダントレイルアソシエーションにヒアリングした際、トレイルの中でのホームステイやホームビジットなどのアクティビティについて、どのように値付けしているのか聞いたところ、世界的に提供されているトレイルの料金水準をベンチマークに、これぐらいの水準で値付けしてくださいという基準を明確に提示していると聞いた。日本国内には安い料金で提供されている施設も多いと思うが、料金改定の際に、国際的にはこれぐらいの価格帯で提供されているといったような情報がもしあれば、地域の料金改定の際には非常に役立つのではないかと思う。
- 料金をいただく際には、施設の持つ付加価値をしっかりと説明することも重要であり、こ

うした工夫についてもヒアリングしたい。例えば、スペインのサグラダファミリアも、予約するとかなりの料金だが、それに見合った付加価値があって、皆さん納得して料金を支払っていると思う。

- 公共交通については、施設と少し違った視点での議論が必要。観光地までのアクセスのためには2次交通が欠かせないが、公共性ゆえ料金改定が容易ではなく、バス路線などはほとんど廃線が進んでいる現状がある。観光は比較的料金を上げやすい領域かとは思いますが、デジタル技術の活用なども含めて考えていく必要。
- これまでの議論を改めて整理すると、まず、公的施設なのか民間施設なのかという点については、この研究会としては、民間施設以外にヒアリングを進めていくべきではないか。また、料金改定の目的については、混雑対策以外にも、もっと来てほしいといった観点、観光地の持続可能性をどうするかという観点、提供している付加価値に見合った料金設定をするという観点、安全対策など必要経費をどのように賄うかという観点など、様々な観点があるので、地域の参考にしていただくという視点からは、幅広く事例を揃えておくことが望ましいのではないかと考える。その中で、ヒアリングをするのであれば、使途がしっかり明確になっているところや、情報公開がしっかりなされているところ、それから、検討のプロセスが紆余曲折あったところの方が示唆に富むのではないかとご指摘もあったと思う。これに加えて、料金設定というのは、自分たちが何を考えていて、どういうふうにサービスを提供しているのかという点について、利用者に対して極めて高いメッセージ性を持つものなので、料金を上げたり下げたりするということが、自分たちが持っているブランドを、どの程度向上させるのか、あるいは毀損させるのか、こうした視点についても配慮が必要ではないかと考える。
- 民間施設の料金については、民間のビジネス、経営戦略の中で、法律に抵触しない限りにおいては、自由裁量、自己責任で設定すべき話であり、本研究会で大きく取り扱う必要はないのではないかと考える。
- ヒアリング項目は、まず、料金改定の背景について、どの事例についてもお伺いしたい。また、どのように合意形成を図っていったかというプロセスの部分についても、例えば地域住民の方との対話は行ったのかなど、お伺いしたい。また、料金設定の根拠、どのようにその料金に決めたのかということについても、お伺いしたい。また、料金改定後、実際にやってみてどうだったのかという点もお伺いしたい。市民と市民以外で料金を分けている場合には、マイナンバーカードなのか運転免許証なのか、どのようにその確認を行っているのかといったオペレーションについてもお伺いしたい。
- 料金改定の際には、何に使うために料金改定を行うのか、料金と使途はセットかと思うので、この点をお伺いしたい。また、市民や観光客など、利用者からの意見をどのような手段で把握・集約しているのかについてもお伺いしたい。その上で、料金改定について、どのように発信しているのかといったノウハウについてもお聞きできれば参考になると思う。さらには、外国人観光客の多くは Google を使い、そのレビューなどを参考にしているようだが、国内観光地では Google の登録自体や日本人のレビュー掲載が少ないといっ

た話も聞くので、情報発信として具体的にどのようなシステムを使っているかという点についてもお伺いしたい。

- どのように料金を設定するのかという話に加えて、設定した後の料金をどのように発信して伝えていくのか、どのようにその料金を運用していくのかという点も非常に重要になるので、運用という観点についても軸を置いてヒアリングすると、他の地域の参考になると思う。また、料金設定の目的など、当初の想定が、必ずしも着地でそのとおりになるとは限らないし、その場合に次のステップとしてどうしたのかなどについては、深掘りして聞いてみたい。最後に、振り返って、こうしておけば良かった、もっとこういうふうに進めておけば良かったなどといったようなことがあれば、他の地域への示唆とアドバイスになると思うので、そういう点についてもお伺いしたい。
- 運用面でどのようにデジタル技術を取り入れたかという点についてもお伺いしたい。複雑な料金設定を行うと、現場の運用としては負担になるし、観光地も人手不足である中で、キャッシュレス化や自動化といったことは不可欠になるかと思う。また、デジタル化の推進によって、観光地における周遊や消費のデータもとれてくると思うので、その後のデータ活用などについてもお伺いしたい。
- 料金設定について、伝えたいメッセージやコンセプトをどのようなエピソードに落とし込んでいるのか、全体的なストーリーテリングを深掘りしてお伺いしたい。また、料金設定について、どのような根拠によってその料金を算出したのかという具体的な試算があると、実務的には大変参考になると思う。また、地域づくりの観点で、周辺の観光事業者や地域住民とどのようにコミュニケーションを取られていて、料金改定をどのように感じておられるのかといったところまで見えてくると参考になると思う。また、ここまでは難しいかもしれないが、観光はやはり人が大事なので、施設の職員さんや地域の方々のモチベーションや主体性をどのように引き出していくのか、料金設定を介してそこまで見えてくると良いと思う。
- 本研究会における事例研究を通じて、何を学び、何を発信していくかが非常に重要。まずは、様々な事例を通じて、みんな真剣に価格戦略を考えているから、自分も考えてやらなきゃダメだと思って貰うこと。価格戦略を打ち出すためには、しっかりとした目的と根拠をもって、メッセージとして打ち出す必要がある。料金改定の結果、労働環境の改善とか、観光資源の持続可能性が担保できたりとか、様々な意義があり、これをしっかりメッセージにすることが重要。また、料金設定を実装するために、どういう技術が必要か、具体的な運用の手立ても考えていく必要がある。このあたりはヒアリング項目の共通項かと思うが、その上で、ヒアリング候補が決まったら、個別の施設ごとに、重点的にヒアリングをしたいポイントを考えていくことが重要。また、その際には、個別の施設が有している、料金設定を考える際の前提条件や制約条件も整理していくと良いと思う。

以上