

交通政策審議会観光分科会 第51回 議事概要

1. 日時

令和7年7月25日（金）10時00分～12時00分

2. 場所

中央合同庁舎3号館11階 特別会議室

3. 出席者

秋田委員、安藤委員、池之谷委員、加藤委員、鎌田委員、菊間委員、篠原委員、
武内委員、中空委員、原田委員、星野委員、萬年委員、宮川委員、宮島委員

（観光関係団体）

公益社団法人日本観光振興協会、一般社団法人日本旅行業協会

一般社団法人全国旅行業協会、一般社団法人日本ホテル協会

一般社団法人全日本ホテル連盟、一般社団法人日本旅館協会

全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会

（観光事業者）

株式会社 mint、株式会社羅針盤

（交通関係団体）

定期航空協会、一般社団法人全国空港事業者協会、一般社団法人日本民営鉄道協会

公益社団法人日本バス協会、一般社団法人全国ハイヤー・タクシー連合会

一般社団法人日本外航客船協会、一般社団法人日本旅客船協会

（国土交通省）

観光庁、鉄道局、物流・自動車局、海事局、港湾局、航空局

4. 議題

・観光立国推進基本計画の改定について

5. 議事概要

観光関係団体、観光事業者、交通関係団体からヒアリング、委員による意見交換を実施。
主な意見は以下のとおり。

○ 観光関係団体からの主な意見

- ✓ 2030年のインバウンド6,000万人目標の達成が現実味を帯びてきた中、大きな経済波及効果を楽しんでいる一方で、ごく一部の地域では受入容量を超えて、地域

住民の暮らしにも影響が出ている。地域住民の側に立った取組ができているかどうか、考えていく必要がある。

- ✓ 2030 年までの5年間は、観光振興が地域住民の満足度向上に重きを置くべきだと考えている。DMO先進国のアメリカでは、DMOの役割はプロモーションからマネジメントの領域を既に超え、住民本位のディスティネーションスチュワードシップに移っている。残念ながら日本の地域経営は既に周回遅れと言ってもよい。
- ✓ DMOの財源確保は喫緊の課題。広域連携DMOの財源については、国が責任を持って確保していただきたい。現在、各地で議論が進む宿泊税等についても、国で一定の指針が示されることを期待し、地域での議論が短時間かつ円滑に進むよう支援をいただきたい。
- ✓ 訪日旅行者の消費税免税制度について、国際協力を高める観点からも必要不可欠な制度であり、大きな成果を上げてきている。短絡的な議論に巻き込まれることのないよう、来年11月から始まる新制度の定着と本制度の堅持をお願いしたい。
- ✓ 観光産業の付加価値をさらに高めるためにも、AIの積極的な活用とデータを併せて公共インフラとして、仕様の統一化と基礎部分の費用負担について、既に世界各国でも事例があるようなので、前向きな検討をお願いしたい。近年、宿泊や観光案内所、通訳、アドベンチャーツーリズムなどがISO規格化する動きが進んでいる。将来的に、日本がソフトインフラの輸出や、インバウンド受入の際のルールづくり・認証に関わらないと、禍根を残す可能性があり、非常に危惧している。議論の参加主体は民間になると思うが、活動はボランティアベースなので、事務局や市町村への支援など、国の観光戦略の中に盛り込んでいただきたい。
- ✓ 安心・安全・清潔を、引き続き日本の売りにしていきたい。地域住民などとの間でトラブルが起きないように、違法行為・ルール違反への厳粛な対処、災害・感染症への対応、トイレの使い方といったマナー・ルール、旅行者への啓蒙活動を行うツーリストシップを基本計画に盛り込むなど、施策の取り込みをお願いしたい。
- ✓ 現状、訪日客数と日本人出国者数のバランスが極めて不均衡な状態である。国が目標とするインバウンド6,000万人を実現するためには、イン・アウト双方向での安定的な需要を創出し、これをベースにした、地方空港を含めた国際航空路線の維持、拡大が不可欠。
- ✓ パスポート費用の抜本的な見直しを提言している。17%まで落ち込んだ日本のパスポートの保有率を高め、アウトバウンドを回復させることで、均衡の取れた双方向交流をさらに推進する必要がある。
- ✓ 若者の国際交流の必修化を提言している。これからのグローバル社会に対応するためには、高校卒業までに全ての児童生徒が、国内外において何らかの国際交流を経験することが肝要。将来国際社会で活躍できる人材を育成することは、日本の国際競争力を高める上でも極めて重要。

- ✓ インバウンドが拡大する一方、依然宿泊全体の75%は日本人が占めており、その多くが週末・連休などに集中している。国内旅行需要を平準化する切り札の一つである、学校における平日休み制度、ラーケーションが全国的に普及することが必要。
- ✓ 訪日客の7割が三大都市圏に集中しており、その経済効果が地方に及んでいないことが大きな課題だ。訪日旅行者の地方分散及び健全な観光産業の育成を図るため、地方の魅力的なコンテンツ開発とゴールデンルートに代わる広域周遊ルートのプロモーションに、官民を挙げて取り組む必要がある。その有効な解決策となるのがアドベンチャートラベルで、国を挙げてのガイドの育成が急務。
- ✓ 訪日旅行に関わる諸課題として、いわゆる白タク行為や、ホテル・旅館の客室の転売、空売りといった悪質な事例が急増している。早急に国として規制や仕組みの構築などを含めた環境整備が求められる。訪日旅行者に安心・安全を担保し、日本の観光産業の健全性を確保することが、持続可能なツーリズムの実現に繋がる。
- ✓ 長年の課題として挙げられているのが収益性と生産性の低さ。依然、紙やファクスの使用率が高いなど業務の効率性に課題がある。旅館や運送機関からの手数料に依存する収益構造が根強く、独自の付加価値を提供できている事業者が少ないため、収益性が低い。
- ✓ 最近では旅行の小グループ化が進み、団体旅行の需要減少が顕著であるほか、インバウンドの増加によりホテルが予約しにくくなり、価格が高騰することで気軽に旅行する環境が失われつつある。旅行需要の平準化について検討が必要。
- ✓ 生産性を向上するため、小規模で高齢の事業主でも使いやすく、導入ハードルが低いシステムを、業界の垣根を越えて観光業界全体で構築していく必要がある。
- ✓ 加えて、地方の旅行サービスを担う中小旅行会社の生き残りに向けた支援も必要。旅行業者は今、付加価値のある旅行を企画し、収益性を向上することが求められているが、中小旅行会社はその需要を取り込み、適正な価格で販売できていない。地元の旅行業者がDMOと連携を強化し、地域の魅力を掘り起こし、国内外に宣伝し、適切な価格で旅行者に楽しんでもいただくことが観光立国、地方創生へつながらせる。
- ✓ 団体旅行は、単なる娯楽にとどまらず、コミュニティ内の絆を強める連携や融和に大きく貢献しており、社会を豊かにしていく上で必要。例えば、一部の自治体での公立高校の教育旅行無償化のような取組を全国的に広げることで、全ての子供が団体旅行の楽しさやすばらしさを体験し、有意義な学びを続けられるのではないかな。
- ✓ 課題としては人手不足。コロナ禍において人材流出が深刻化し、ホテル専門学校や調理専門学校入学者数が非常に厳しい状況。観光産業が基幹産業であるとのメッセージを発信し、専門学校生への奨学金制度、学校での観光教育、省力化補助に加えて労働環境改善への支援等をお願いしたい。
- ✓ 設備投資も課題である。ホテルは設備産業であり、初期投資が非常に大きい。建築費の高騰によって新規ホテルの建設や既存の設備更新が厳しい状況もある。事業者

中心の使いやすい補助をいただき、また、所管は総務省となる話だが固定資産税の負担が大きいため減免を願いたい。

- ✓ パンデミック等危機対策の課題として、ホテル業は非常に脆弱な産業であり、地震や国際紛争があった場合、急激に需要が減る。危機への備えとして、例えば無税で積み立てる準備金制度など、自助努力を支える制度的対策を講じていただきたい。
- ✓ インバウンド観光客は特定の地域にのみ集中している。地方への誘客促進が課題。地方誘客を進める施策として、地方の国際便への補助や二次交通対策等が必要。加えて、国内旅行やM I C Eの振興も課題である。
- ✓ また、宿泊税等の税金や、国際観光旅客税の値上げ、消費税免税制度の廃止など、旅行者負担を増やすことには慎重であるようお願いしたい。
- ✓ 伝統工芸品など地域の特性や、歴史・文化を取り入れた魅力あるホテルづくりに対する補助金を設けていただきたい。福井県福井市でのホテル経営では、福井県観光連盟からの補助金を活用し、足羽川の桜並木の木漏れ日を越前和紙で表現する形でホテルの廊下に取り入れる、ナイフ・フォークは越前打刃物を使用するなどといった取組を行うことができた。こうした補助金での支援を全国展開いただけると良い。
- ✓ 日数、予算、志向等の質問の回答を入力すれば、コースや宿等を提案し、予約まで済ませることができる、D Xに基づいた観光ポータルサイトを国レベルで整備いただきたい。交通のボトルネックを解消し、回遊を促進していただきたい。
- ✓ C I Q・出入国管理にかかる時間を短縮できれば、その分だけまちなかにいる時間が増え、消費額も増えるのではないか。また、2030 年に向け、観光庁を観光省にすることも考えていただけると良いのではないか。
- ✓ 宿泊施設の経営安定化と旅行者受入れ拠点としての施設整備の促進については、日本ホテル協会からも同様の話があったが、早急に対応が必要。
- ✓ 地域間の格差の解消が課題。特に首都圏や大都市圏に集中する状況はオーバーツーリズムの要因となることから、地方空港活性化による地方誘客促進の施策が必要。地方空港間のシャトル便の利用促進などに取り組むべきである。
- ✓ 移動の足の確保について、当協会の会員企業は全国遍く存在するが、うち9割の方々が移動の足の確保の必要性を訴えている。既に政府において交通空白解消のための施策に取り組んでいるが、地方間の公共ライドシェアの促進などの取組も必要。
- ✓ インバウンドの回復に伴って民泊の利用も急拡大しており、報道等でも地域でのトラブルが取り上げられることは少なくない。特に外国人旅行者に対しては、災害時の安否確認や避難誘導など、安全面の懸念があると考えている。住宅宿泊事業法やガイドラインに沿って適切に制度運用されている必要があるが、実態を把握できるのが国や都道府県に限られているため、業法上の規制や消防法等の関係法令が本当に遵守されているのか、徹底的な監査・事後チェックを実施する必要がある。

- ✓ 宿泊施設の地域づくりに係る課題は4点あると考えており、1点目は廃屋の撤去が進んでいないこと。観光客を呼びこもうにも、廃屋が残っている状況だと、地域全体の価値を毀損する負の影響が生じてしまう。廃屋の撤去費用も、例えばアスベストを含むような場合では10億円以上を要するなど高額な場合もあり、個別の民間事業者だけでの対応には限界がある。
- ✓ 2点目は、地域に責任のないプレーヤーの参入。国の支援も多くある一方で、地域の方々が考えている地域づくりとは違う方向でプロモーション・ブランディングが行われる事例をよく耳にする。地域に根差した人材を中心とした、地域づくりに責任が持てる体制や仕組みづくり、人材の確保が課題。
- ✓ 3点目は、個々の事業者の経営の安定化。日本は自然災害が非常に多く、発災した際の、漁業共済のような公的な支援ができないかという観点が必要。
- ✓ 4点目、優越的地位を乱用した商取引の改善の必要性。悪質な事業者による空室の転売・空売りがあった場合、宿側の立場が弱く、今の旅行業法の枠組みだと大変厳しいかもしれないが、対応を改善いただきたい。
- ✓ 最後に、「温泉文化」のユネスコ無形文化遺産登録に向けた取組。日本の大変重要な文化だと考えており、振興をお願いしたい。

○ 観光事業者からの主な意見

- ✓ なぜインバウンド観光向けに事業をするかという点は、そこに市場があるから、に尽きる。現状、ローカルな事業者も続々と新規参入している。
- ✓ インバウンドの方のうち、どのような方をターゲットとするのか、ローカルな観光でどういうお客様が喜んでいただけるのかをしっかりと捉えることが必要。今後、訪日が2回目、3回目といったお客様が増えてくることは容易に予測できる。訪日リピーターを地方へ誘客するためにはディープインバウンドが求めるものをどのように地方で表現、造成するかを意識して、わざわざその地域に行く価値を見出してもらえるようにしなければならない。同時に価値創造するだけではなく、地方部は認知・集客が弱みとなるので、その弱点をいかに改善していけるかが重要。
- ✓ 2030年訪日客数6,000万人という事象に対して、ゲートウェイとなる地域や、観光客が滞在する地域、上手く地域の魅力を訴求しファンを獲得する地域といった形で、地域ごとにポジションを分け、役割をもってそれぞれの地域が発展していくことが重要。必ずしも地域ごとに観光客を受け入れなければならないという認識ではなく、日本全体でのチーム戦と捉え、それぞれのポジションごとにローカルの観光をさらに発展させていくことが重要。
- ✓ 2030年目標に向けて必要なことは、地方誘客とキャッシュポイントの拡充である。オーバーツーリズムの問題が騒がれるが、地方はまだまだ来ていないところも多く、そこに伸び代はあると思う。15兆円を目指す上では、それぞれの領域においても

と稼ぐという意識を高めていく必要がある。

- ✓ 地方誘客を加速化させるため、目的地となる観光コンテンツを増やす必要がある。目的地となるような魅力ある場所は日本中にあるが、泊まる場所が近くになことや、二次交通問題の課題に関して改善が必要。
- ✓ キャッシュポイントの拡充を加速化させるため、稼ぐという意識を持って、公共財の活用・規制緩和を活用することが必要であり、地域のプレーヤーや観光関連事業者の発掘・育成が不十分。
- ✓ 観光庁においても、全国様々な地域で目的地となるコンテンツ造成を支援しているが、事業者がしっかり地域に根差していることは、事業継続性の観点から重要であるため、採択する事業者を見極める力が大切。
- ✓ 旅館業法・住宅宿泊事業法にのっとった宿泊施設の運営を推進することは地方誘客にもつながる。旅館を建てるには、まだまだ旅行者が来ていないエリアであっても、民泊や省人化ホテルといった形態であれば、投資が少なく始められ、これから観光地・目的地になっていく地域の、一つの消費拡大にもつながる事例。
- ✓ ローカルガイドが不足している中で、ガイドのことをよく知らない人をどう取り込み、どう育成し、どう仕事とマッチングしていくかが大事。
- ✓ 2030年以降も見据えると、観光において人材は重要であり続ける。人材不足についてはいい待遇を提示できれば、いい人材が集まる。民間事業者として収益性を改善していかなければならない点は課題に感じている。公共財の活用や、行政や業界団体と手を取りながら進めていきたい。

【質疑応答】

<委員質問>

- ✓ 福井における地域特性を生かした補助金の基準は、何を達したら補助金になるかというところの納得性が大事だと考えるが如何。

<回答：観光関係団体>

- ✓ 観光連盟の提示した補助金は、例えば永平寺や東尋坊等の観光要素を取り入れていることが基本条件。観光要素と結びつけ、いかに宿泊施設で演出できているかを、観光連盟のスタッフが判断し、補助金を出していいかを考えている。

<委員質問>

- ✓ 観光ポータルサイトやAIに関連して、旅行業者はAIと競合する立場にもなり得るが、ポータルサイトができることによって支障などがある部分はないのか。旅行業の方々の御意見を伺いたい。

<回答：観光関係団体>

- ✓ すでに取組は進んでおり、現状、各社がそれぞれ観光型 MaaS として推進している。旅行に関するコンテンツにおいて、多言語でデジタル化されたものが提供できるプラットフォームを作らない限り、地方分散は進まない。各事業者がそれぞれの努力で行っているため、そこに対しての支援をお願いしたい。

<委員質問>

- ✓ 1 つ目は休みの平準化・分散化。教育現場に加え、職場でも同じ取組をしなければ実効性がなく、大変難しいがその点が重要。また、インバウンドとアウトバウンドにギャップがある。イン・アウトのシナジー効果をもたらすためにも、J N T O に係る法令の規定を見直し、アウトバウンド関連業務もできるようにしてはどうか。

<回答：観光関係団体>

- ✓ J N T O の役割について、インバウンドに加え、アウトバウンドにも双方向で取り組んでいただきたい。現在の観光予算の使われ方はインバウンドに偏重しているが、インバウンド・アウトバウンド・国内旅行振興、この三位一体がバランスよく成長して観光立国ではないか。これらにバランスよく取り組める環境を作ることが重要。

<委員質問>

- ✓ 2 点目、民泊の特区制度について、営業日数の制限がなくトラブルも少なからずあると認識しているが、どのようにお考えか。

<回答：観光関係団体>

- ✓ 民泊や特区制度自体に問題があるわけではなく、コロナ禍以後、急速に整備され、チェック機能が十分働いていないところに問題があると感じている。例えば、大分県の小さな温泉地では、旅館数が 200 あるところ、コロナ禍後には民泊も同じく 200 施設ほど新たに整備された。必要な民泊は大事であるが、そのスピード感によってひずみが生じてしまっていると思っている。災害等何か起きたときの安否確認を含めて、安心できる環境作りが重要ではないか。

<委員質問>

- ✓ 人材不足が顕著な観光関連の産業に対し、若者に興味を向かせるためにはどのような取組が必要だと考えるか。

<回答：観光事業者>

- ✓ ガイドと聞くとボランティアガイドやバスガイドのイメージが先行し、年齢層が高

いイメージがある。現在、大学生のガイドサークルを作るなどガイドの発掘を進めているが、大きなポイントとしてはガイド自体のリブランディングを進め、ロールモデルを作ることが重要。ロールモデルを作ることに関して、ガイドは若くても稼げる職業であるということを打ち出すことが大事であり、イメージを変える取組を行っている。

<回答：観光事業者>

- ✓ ガイドがかっこいい仕事であると認知してもらうのが一番であり、そのためには働き方がもっと多様であるべき。1日拘束で観光地をフルアテンドするのがガイドの一般的なイメージかと思うが、例えば弊社のアクティビティは2～3時間のツアーであるため、拘束時間も短く多様な働き方が可能。ガイドの働き方の多様性を提示できれば、憧れられるガイドを生んでいくことや、経験値を上げることにつながる。

<委員質問>

- ✓ 栃木のサウナ型のアートインスタレーションについて、日本人向けのコンテンツなのか、インバウンド向けなのか。近年、日本ではサウナが人気であるが、訪日客はそれほどでもないという話を耳にした。現場ではどのような印象を受けるか。

<回答：観光事業者>

- ✓ サウナ型アートインスタレーションは、もともと TRAPOL という会社がやっており、どちらかという日本人向けに運営してきた。これまでは、インバウンド向けに積極的に販売していなかったが、既に2割程度をインバウンドが占めている状況。依然、日本人のほうが人気という印象はあるが、訪日客には単にサウナという観点ではなく、アートとしても受け入れられている側面があるのではないか。

<委員質問>

- ✓ サイクリングツアーの際、インバウンドと国内旅行者に対する説明に違いはあるか。

<回答：観光事業者>

- ✓ ストーリー性自体は国内のお客様でも外国人のお客様でも、どちらも刺さるものは大きく変わらない印象。案内をする際、基礎知識があるかないかは非常に大きな差。ディープであればあるほど、本筋を見失わないよう注意しながら、感覚的な部分で伝えることができるようにディテールを提示するといった工夫はしている。

<委員質問>

- ✓ 地方の誘客促進を図る観点から、首都圏・大都市圏所在空港と地方空港間のシャトル便を活用・促進するための施策を実施する必要があるとのことだが、シャトル便と言えば、大方予約なしで頻繁に走るというイメージがある。ここでのシャトル便のイメージ・考え方を教えていただきたい。

<回答：観光関係団体>

- ✓ 地方空港へダイレクトで向かうことには限界があると考えている。地方に発着する便数に限りがある中で、例えば羽田空港から地方便がうまく流れるというような、ストレスがなく乗り換えをして地方に行けるというイメージで「シャトル便」との表現をしているもの。そうした事例は海外などでも多々あると承知しており、日本でもこの動きがスピードアップしていけると良いのではと考えている。

<委員質問>

- ✓ 国内旅行者・インバウンドともに、地方へ足を運んでもらうことが日本の生きる道だと思っている。特にガイドの方々の優れた取組を加速するために、例えば旅行業界・旅行会社と連携して取り組んでいくための今後の方向性・戦略を伺いたい。

<回答：観光事業者>

- ✓ 重要な点は、ガイドの方々が活躍できる環境や仕事の量を、1事業者だけで提供するのには難しく、ガイドのマッチングにもコストがかかるため、各旅行会社と提携し、協業することでマッチングコストを下げていくこと。さらに、ガイドが副業で何かに取り組むことも大変重要。例えば、ガイドが民泊のホストになることでルール・マナーを遵守した民泊が増えるなど、様々な広がりが出てくる。ガイドを活用した活性化を進めていきたい。

<委員質問>

- ✓ 宿泊税を徴収することで、例えば京都に泊まれなくなった人が滋賀に泊まるといった、副次的なプラス効果もあるのではないかと。宿泊税導入をやめるのではなく、うまく活用する方法を考えることが大事ではないかと思うがいかがか。

<回答：観光関係団体>

- ✓ 宿泊税の導入に問題があるというわけではない。ただ、現在、各自治体において、自主財源を確保することを理由に宿泊税の導入・値上げが様々な検討されているが、税額や使途に統一性が見られないことが問題だと考えている。宿泊税導入については慎重であるべきだが、制度としても、本当に各自治体が個別に導入して良いのか、

国である程度のガイドラインを出す必要があるのではないか、その使い道についての検証等が必要ではないかと考えている。

<委員質問>

- ✓ ラーケーションの取組そのものは非常に良いが、一方で保護者の働き方・考え方も様々異なるため、例えば休暇日数などに生徒間で不公平感や差が生じうるのではないかとと思われるが、どのように考えているか。

<回答：観光関係団体>

- ✓ ラーケーションは学びのラーニングとバケーションの造語だが、教室以外の校外学習を通じて子供の成長を促すことを主眼に置いており、必ずしも旅行に限定されているわけではない。また、ラーケーションは学校の休み方改革であり、同時に保護者の方々が休みを取れないと成立しないものなので、経済界の働き方改革もセットで進める必要がある。日本の年休取得率も先進国では最低のレベルだが、コロナ禍以降、ワーケーション、ブレジャー、リモートワークなど多様な働き方が出てきているため、これらと合わせ技で進めていく必要がある。
- ✓ 御指摘は、生徒間での不公平や差別につながるのではないかと心配の向きの趣旨と受け止めているが、これはまだ緒に就いたばかりなので、今後様子を見ながら慎重に判断していくことが必要だと考えている。

<委員質問>

- ✓ 先般の参院選挙では訪日外国人に対して快く思っていない日本人が多い事実も浮かび上がってきた。どのようにすれば相互理解が生まれ、解決に近づけられるのか、考えをお聞きしたい。
- ✓ 相互交流していく上で、様々な業種の人が本業に加えて副業として自分の専門性を生かしてガイドをするというような形で、コミュニケーションを取っていく機会が増えていくと、相互理解も深まるかと思うがこの点についてどうか。

<回答：観光事業者>

- ✓ 外国人を受け入れる観点では、訪日外国人・日本人の双方にコミュニケーションを取る必要がある。住んでよし、訪れてよしの観光地域を目指すには、外国人に対し、日本でのマナーを伝えなければならない。その際、ガイドは一つの接点となるが、多くの観光客はガイドを使わずに旅行をするため、入り口で日本のマナーを啓蒙しなければならない。一方、日本国内の居住者に対しても、観光の意義を伝える必要がある。観光による消費があるからこそ、その地域で飲食店が継続して成り立ち、その地域がより住みやすい場所になっている側面もある。そうした観光の意義を伝

えるべきDMOと観光業界外の人とのコミュニケーション量が少ない印象。地域住民も巻き込んだコミュニケーションが求められる。

- ✓ 様々な専門性を持った方がガイドをするようになると、ゲストにも多様な選択肢が増え、相互理解は深まる。特に接客業の人にとってはスキルアップにもつながり、視野が広がる。タクシー・ハイヤーなどは非常に近い領域にあり、そうした分野との連携ははじめやすいのではないかと。副業ではないが、高校生の教育に取り入れてほしい。英語でのガイドの機会は、郷土愛も芽生え教育にも良いことに加えて、ゲストの喜びに繋がり、地域の消費も増える。

○ 交通関係団体からの主な意見

- ✓ 航空業界における喫緊の課題は4点あり、第一に都市部から地方への誘客。国内観光の停滞、アウトバウンドの低迷も重要な課題。次にグランドハンドリングを中心とした人材不足。また、国内線事業の経営環境悪化と、それに伴って投資余力が減退している点がある。さらには、航空機燃料の供給不足が挙げられる。
- ✓ 次期基本計画に向けては、国内流動の拡大を図り、インバウンド旅客の地方誘客、多様な休暇取得、旅行需要の平準化、二地点居住、アウトバウンドの推進が重要。
- ✓ ストレスフリーな観光の実現のために、空港受入体制の抜本的強化も必要である。地方誘客のためには国内線空港の受入体制の強化が不可欠。グラハン機材の増強・更新・自動化、人材の確保・養成が重要な視点である。
- ✓ この2点の達成のためには、国内線のターミナルにも支援対象を広げていただく必要がある。空港では受託手荷物・チェックインの無人化や省人化の施設について、空港会社・グランドハンドリング会社が整備をする場合には対象になるが、多くの空港では、航空会社も施設を整備している。そのため、空港会社が整備する場合だけでなく、航空会社が整備する場合にも支援の対象にしていきたい。
- ✓ さらに、空港の革新的イノベーション。首都圏空港の自動化・無人化の推進、成田空港をはじめとする首都圏空港の機能強化を積極的かつ革新的に進める必要がある。
- ✓ 安定した航空機燃料の確保が訪日客数6,000万人の達成には不可欠。
- ✓ 課題は4点あり、施設・設備の狭隘化、人材不足、地方空港の活性化、外国人旅行者への対応が挙げられる。これらの課題を踏まえ、次期基本計画に向けて検討いただきたい点は3つ。
- ✓ 第1に、地方誘客の推進と空港機能の拡充。地方の魅力を発信し、地方への旅行を促進するとともに、大都市圏以外の地方路線のネットワークの拡充、成田空港など拠点空港や地方空港の受入体制の拡大が重要であり、これには国・地方公共団体による積極的な関与が必要不可欠。
- ✓ 第2に、人材確保・育成と労働環境の抜本的改善。航空業界の深刻な人材不足を解

消するため、労働環境の抜本的な改革が必要。また、特定技能制度を活用した外国人労働者の受け入れ推進も重要である。

- ✓ 第3に、デジタル化の推進。生体認証や自動ゲートの導入、C I Qの効率化を進めるべき。また、チェックイン設備、税関申告のセルフサービスを推進し、ストレスフリーな移動環境を実現する必要がある。
- ✓ 鉄道サービスは地方鉄道を中心に厳しい経営環境にあり、観光客の増加自体が鉄道輸送の持続的な運営の確保にも寄与するもの。特に人口減少やコロナ禍後のテレワークなどの行動変容もあり、輸送人員が戻らない中にあるため、観光への期待は鉄道業界としても高くなっている。
- ✓ 空港アクセス鉄道などは観光客の輸送に重要な役割を担っているが、今後さらなるインバウンドの増加に合わせての対応を行うこと、あるいはインバウンド利用の地方への波及効果が限定的であるため、こうした課題を克服していくことが必要。
- ✓ 加えて、インバウンドをはじめとする観光には、大きなスーツケースなどで混雑を来している、外国人観光客の利用マナーの問題、サービス提供側の案内要員の不足、利用者にとっての乗車サービスや支払い方法の分かりにくさ、災害時の対応など様々な解決すべき課題が発生しているのが現状。
- ✓ 観光と鉄道の相乗効果を持った発展の可能性を追求していく必要があり、具体的には、地方の誘客に向けた戦略的な観光プロモーションの実施とその支援、観光地や宿泊施設のアクセス利便性の向上に向けた、バスやタクシーなどの二次交通との連携、MaaSシステムの普及への期待、さらにマナーの啓発、係員のスキルアップ、I Cカード・クレジットカード方式などの統一標準化、そして緊急時の情報提供、避難誘導の体制確保といった施策を講じていく必要がある。
- ✓ コスト面、人員確保面でも大きな課題・制約がある。国や地方自治体の理解と支援に期待している。
- ✓ このような観点から、基本計画でも適切に触れていただきたい。
- ✓ 当協会での取組として、「地方民鉄旅ガイド」の9か国版をネットで配信し、またマナー動画も配信している。基本計画においても、こうした取組・施策への支援をいただければと思う。
- ✓ 運転手不足が大変深刻。人手不足に対応することが業界としての課題。また、駐車場不足や交通混雑といった課題には、自治体や観光地全体で解決を図る必要がある。
- ✓ 次期基本計画において国に対する要望として、運転手が不足するのであれば、例えば各地で実証実験を重ねている、運転手が要らない自動運転の本格運行に向けた、引き続きの支援をお願いしたい。また日本人運転手が足りない場合には外国人運転手を受け入れる取組も重要。
- ✓ キャッシュレス化については、地方のバス路線は経営状況が厳しく、キャッシュレス化に対応する装置への投資のために国の支援が必要である。

- ✓ 旅行需要の分散化や観光地周辺の渋滞緩和に資する、バス駐車場整備や2階建てバス・連節バスといった利便性の高い車両導入に対して支援が必要。
- ✓ タクシーの供給力の強化と最適化が最大の課題。コロナ禍によりタクシー運転者は2割減ったが、インバウンドの回復や運賃改定による賃金アップ、地理試験の廃止等により、運転者ベースでは全国平均でコロナ前の86%まで回復。現在も、国交省の「交通空白」解消本部と連携した交通空白地における乗り合いタクシーや日本版ライドシェア、公共ライドシェアの普及・参画等、様々な取組を展開している。
- ✓ 利用者利便性向上の観点では、スマホ配車の普及促進、キャッシュレス化の推進に取り組んでいる。インバウンド向けの対応としては、タクシー配車アプリの多言語化等の普及促進、観光タクシーの乗務員の認定等も実施している。
- ✓ 白タクは、利用するインバウンド客にとって危険であるだけでなくタクシー事業者にも多大な損失を与えることから、運輸支局や警察等と連携して、白タク行為防止の啓発活動を実施している。
- ✓ 観光の足の確保に資する観点からも、観光立国推進基本計画においてもタクシーを重要な二次交通として位置づけていただきたい。
- ✓ タクシー事業に対する人材確保やキャッシュレス化等への支援を引き続き、継続・拡充いただきたい。外国人の特定技能1号にタクシーも対象となっているところ、ビザ取得のための日本語能力試験の受験機会が年間2回しかないため、受験機会の拡大もご検討いただきたい。さらに、今後の最低賃金の段階的引上げを見越した運賃改定の迅速化とサイクル化の実現と、白タクや協会会員外の緑ナンバーハイヤーによる違法な営業の根絶に向けた抜本的な対策をお願いしたい。
- ✓ 世界全体のクルーズ人口3,460万人（2024年）に対し、日本のクルーズ人口は35.7万人（2019年 過去最高時）と、100分の1の規模感。他方で、MITSUI OCEAN FUJI、飛鳥Ⅲがデビューし、また2028年度には、オリエンタルランドによる周遊型のディズニークルーズの展開も予定されており、クルーズ需要を伸ばしていきたい。
- ✓ クルーズ振興による観光立国への貢献は主に2点。まず1点目は、新たな観光市場が創出される。クルーズ船内では、ホテル、レストラン、アミューズメント、スポーツ、エンターテインメント、あらゆるものが一体となった非日常的な体験が提供され、大きな観光市場になり得る。国内の観光需要の振興という文脈でも、旅行に興味が無かった層に対して、新しい観光の魅力を提示していくことも、国内旅行の需要喚起のきっかけになるのではないかと。2点目に、クルーズ船による地方誘客の促進。船は、既存の交通ネットワークがない地域でもダイレクトにアクセスができ、さらにホテルの役割を併せ持っているため、宿泊施設が少ない地域への誘客や、富裕層の誘客にも効果があり、地域への経済波及効果が見込まれる。
- ✓ 課題として、クルーズ会社や地域等の関係者が共有する目標値の達成に向けた協力が必要。先般の検討会では日本人のクルーズ人口100万人目標が提示されたが、こ

れを共有しつつ、クルーズ船の地方寄港の促進のための地域との連携強化やプロモーションを着実に推進していきたい。

- ✓ コロナ禍で旅客輸送が激減し、その後回復基調にはあるが中距離フェリーや離島航路においてはコロナ禍前の旅客需要まで戻らず、燃料価格や物価の高騰などを受け、旅客船事業は厳しい経営環境に置かれている。インバウンド需要の取り込みは業界にとって大きな希望であり、インバウンド向けに旅客船航路を紹介するポータルサイトの提供や、御朱印になぞらえた御船印めぐりプロジェクトなどを実施している。
- ✓ 一方、国内旅客船業界におけるインバウンドの効果は、例えば箱根や宮島など特定の観光船や一部の離島航路などに限定的である。一因として、船齢を14年以上超えた船が約8割を占めており、国内旅客船の多くはインバウンド増加前に建造され、インバウンドにとって快適・魅力的な観光体験となっていない状況がある。
- ✓ 地方誘客に関して、例えば高松、小豆島、神戸を結ぶ旅客船が提供している、明石海峡大橋を望む絶景テラスやシースルーデッキなどといった、移動を楽しむ観光客のニーズに対応したサービスをより多くの国内旅客船事業者が提供する必要があり、次期観光立国推進基本計画に向けて、観光客のニーズに対応した国内旅客船の建造・整備に対する御支援をお願いしたい。

【質疑応答（2回目）】

<委員質問>

- ✓ 地方の観光振興に向けて、空港の整備は必須であるが、地方空港の国際化には様々な障壁があるため、インバウンド旅客の地方誘客については2つの方向性があると思う。1つ目は、羽田や成田、関空や中部など大型国際空港の強化に注力し、地方空港は地方送客の充実を図る。2つ目は、地方空港の国際化を強化する。この方向性について、航空業界や空港の団体の方々はどうにお考えか。

<回答：交通関係団体>

- ✓ 地方空港の場合、距離が近い国との直行便もあるが、東京・大阪・名古屋・福岡等の大型の空港に来た後、そこから分散する形での地方誘客も重要。
- ✓ 現状、羽田・成田・関空等の大型空港について、例えば羽田空港は羽田空港から地方空港への送客が、国の支援の対象になっていないため、そこをストレスフリーにするような支援を実施していただきたい。そして外国人のお客様がそのままずっと地方に流れ、その後二次的、三次的な観光地に回っていただけるような形を目指しご検討いただければと考えている。

<委員質問>

- ✓ MICEに関連し、国際会議やイベントの誘致強化とそれに対する助成について、よりフレキシブルな制度の構築という観点でお考えがあれば伺いたい。

<回答：観光関係団体>

- ✓ MICEに関連する補助については、日本国内にイベントを誘致する段階からある程度大きな金額で支援することができる資金の枠組みづくりが必要と考えている。

<委員意見>

- ✓ 様々に観光政策に対する提案が出ている中、行政・政府が本来的に取り組むことを取捨選択していかなければならず、政策として国が関与して公的資金を使っていくのであれば、3つ程度の基準を持って精査していく必要があると考えている。
- ✓ 1つは健全な競争環境の維持。健全な競争環境を阻害することで、結果的に長期的に産業の競争力を弱めてしまうことになる。補助金や支援を、という話がたくさんあったが、その多くが健全な競争環境を阻害するのではないかと懸念を持っている。健全な競争環境を維持・促進することを、政策判断の基準の一つにすると良いのではないか。例えば、需要平準化の推進は健全な競争環境を促進する政策である。白タクの問題は、健全な競争環境を阻害しているものであり、これは対策を打ったほうが良い。
- ✓ 2つ目の基準は、日本の観光産業の進化への施策・投資。海外の観光地に対して大きく遅れていると感じる分野が幾つかあり、1つはDX・キャッシュレス。もう一つは空港の利用で、ハブ・アンド・スポーク型になっていないことが問題。地方自治体が地方空港の国際線を維持するため、海外の航空会社に直接補助金を出しているケースがあるが、一方で本邦の航空会社が国内線の経営状況が悪化している状況がある。これは国益にもかなっておらず対応が必要と考える。遅れをとっている分野で対策を講じなければ、徐々に旅行先として日本が選択されづらい状況を生むだろう。
- ✓ 3つ目は法制度、規制・制度の改革。日本の地方部ではタクシーの運転手がおらず困っている実情があるが、海外ではライドシェアは普及し、その次のステップとして運転手がいらない完全自動運転のタクシーが走っている地域もある。すでに実装されているテクノロジーが存在するのであれば、法制度上の対応で実現できることがあるはず。ライドシェアや民泊然り、こうした法制度改革は公的資金を要せず、制度改革で実現できるため重要な政策分野である。

<委員質問>

- ✓ インバウンド旅客の地方誘客の促進が大きな課題となる中で、航空路線の地域路線の充実が大事になるが、他方で国内線事業が悪化している。コスト高の要因は円安等様々考えられるが、売上の面では構造的にビジネス需要が減っていることが大きな課題かと認識している。インバウンド旅客は基本的に明確にレジャーに分類されることになるが、インバウンド旅客が増えることで、さらに国内線収益は悪化するのか。インバウンド旅客の増加と国内線事業の収益改善を両立する方策があるのか伺いたい。

<回答：交通関係団体>

- ✓ 国内線の収益の悪化は、外的環境としてインフレかつ円安という二重のコスト制約を受けており、一方で運賃はあまり上がっていないという状況によるところが大きい。運賃が伸び悩む要因は、ビジネス需要が定常的に伸びない前提があるためと考えられる。日本人の人口が増えていかないことを前提にすると、外国から来たお客様に活用いただくことは、航空会社の収益改善と地方誘客、地方活性化につながる。需要の増加があれば、機材の大型化によって積極的に対応してまいりたい。

<委員質問>

- ✓ ガイドの内容を単なる説明ではなくストーリー性を持たせるようにするなど、マーケティングの知見や思考力、ナレッジ、スキルは、どのように獲得されたのか、また他の地域に展開するにあたって、ナレッジやスキルをどのように伝えているのか。

<回答：観光事業者>

- ✓ 専門的な学習をする機会があったわけではなく、実際に現場でツアーを運営する中で大きなインパクトをゲストに伝えることができている実感があった反省から。継続成長するという、事業者が一番欲しい部分への言及ができるよう自分事として自分も地域の一プレーヤーとして入らせていただく覚悟を持ち、同じチームプレーヤーとして伝え、造ることを意識している。これにより、おのずとそれぞれの地域に合ったマーケティング方法、商品造成方法を考え行動することができる。

<委員質問>

- ✓ 観光業界への新規参入を促進するためにポイントとなる点を教えていただきたい。また、事業者が稼ぐ意識を持ち、助金頼みの体質になるのではなく稼げる事業に育てるために補助金を利用することが重要だと思うが、コンテンツ開発―補助金等の公的支援―収益化というプロセスにおいて、「稼ぐ意識」を持ち、それを維持するために、事業者に必要なと思うか。

＜回答：観光事業者＞

- ✓ 新規参入を促進するには、健全な競争環境を構築することが重要。旅行業を始めるのに、相当額の保証金が必要となるのはハードルになる。個人で宿も交通も手配できるこの時代に、旅行業の規制自体が適切なのか、消費者保護という観点からの保証金の実効的であるのかは検討の余地がある。白タクの取り締まりや旅行業法の見直しなど、健全な競争環境を構築していく必要がある。
- ✓ 補助金は「立ち上げ時の補助」であることが望ましいが、最終報告書提出が目的となってしまうケースが散見される。主体となる事業者がいない、ということかと思うが、事業者が次年度以降も含めて何としても立ち上げるんだ、という「胆力」が求められる。またしっかりソリューションを持つネットワーク形成も事業者には必要。一方で、単年で結果を出せるかという課題と、それを審査で見極められているかという事業・審査側の課題もあるだろう。

以上