

サービス連合17-32号

2017年12月18日

観光庁長官

田村 明比古 殿

サービス・ツーリズム産業労働組合連合会  
会長 後藤 常康



### 当面の政策課題に対する要請書

私たちサービス連合は、社会的に公正な産業活動と観光立国にふさわしい産業の発展を促すため、働く者の立場から積極的な提言と政策推進活動に取り組むことを重要な課題と捉え、取り組みを進めています。

2017年6月に政府がまとめた「経済財政運営と改革の基本方針」や2017年5月に観光立国推進閣僚会議において決定された「観光ビジョン実現プログラム 2017」の内容を踏まえて、国会提出法案への対応や2018年度以降の予算要求等へ反映させるものとして位置づけ、「2017年度サービス連合の重点政策」をとりまとめました。

以下の通り、「インバウンドの拡大」「休日休暇改革の実現」「観光産業と社会」「産業内の人財育成」の4つの重点政策を掲げています。働く者の立場からの意見・提言としてお受け止めいただき、今後の政策などに反映頂きますようお願い申し上げます。

### 記

#### インバウンドの拡大

##### (1) 海外におけるプロモーション強化について

日本の国際競争力を推進するためにも、観光庁ならびにJNTOなどの外郭団体の予算を増額して体制強化を行うことで、産官学一体となった協力・連携体制をつくり、オールジャパンでのプロモーション強化に取り組むとともに、効果をしっかりと検証し、改善をはかっていく。

##### (2) 受入体制の強化について

###### ①入国審査への対応

治安維持の観点で入国審査時間の短縮だけに捉われることなく必要な審査や着実な身元確認を行う。

②緊急時における対応について

- 1) 日本では、万が一の時に受診可能な医療施設や医療通訳が十分ではないことから、外国人が安心して旅行できる環境を保つため、急な傷病に対応できる緊急窓口や相談窓口の拡充などを行う。
- 2) 災害時などに訪日外国人の安否確認ができるシステムを構築する。

③外国語対応機能AEDの増設

訪日旅行客の救命活動に支障をきたさないためにも、首都圏地区や大型MICE施設を中心に、多言語対応のAEDを増設する。

④日本における対応窓口強化と情報収集

訪日外国人の滞在中の要望や情報収集に対応できる窓口を整備する。

⑤多様な食文化・食習慣への対応と理解

国籍や文化、宗教、嗜好の違う外国人に対する対応をまとめた「多様な食文化・食習慣を有する外国人客への対応マニュアル」の精査を行い、早急に改訂する。

また、訪日外国人が日本の文化、習慣、マナーの理解促進をはかる上でも公共空間における表示の充実をはかる。

(3) 観光案内所の充実について

外国人観光案内所においては、予約代行機能、両替機能、物販などの機能の拡充を進めるとともに、各案内所におけるサービス機能の有無の掲載や、営業時間の統一化などの指針を示す。

(4) 国際交流への理解を深める取り組みの強化について

国民一人ひとりが異なる文化に関する知識だけでなく、人種差別を生じさせない取り組みや、グローバルな相対的視点を身につける。

(5) 旅行者の地域分散化の推進について

「広域観光周遊ルート」については対象となる訪日旅行者だけでなく、国民対しても周知する。

(6) 無料公衆無線LANの設置について

国立公園など特殊な地域や山間部などの旅行先、温泉旅館などにおいても無料Wi-Fiの環境を整備する。

## 休日・休暇改革の実現

### (1) 休暇の取得促進について

#### ①省庁間の連携強化

年次有給休暇の取得率については2020年に70%の目標が着実に履行されるよう、省庁間の連携を強化する。

#### ②連続休暇取得促進

有給休暇取得率の向上のためにILO132号条約の批准を行う。

#### ③計画的な年次有給休暇取得の制度化

年次有給休暇を計画的に取得しやすい環境を整備するために、使用者に年次有給休暇の取得義務を負わせると共に、年次有給休暇の付与計画の策定を制度化する。

### (2) 休日の取得しやすい仕組みづくりについて

#### ①短期的な休日分散

複数の連続休暇期間を設けるなど国民が時期を問わず休暇を取得できる環境を構築する。

#### ②祝日法の一部改正

国民の祝日が土曜日に当たるときは、金曜日などを休日とする。

## 観光産業と社会

### (1) 法・制度の整備について

#### ①危険を伴うツアーに対するガイドラインの策定

1) 体験型観光の参加に際し、同様の体験の有無について書面の提出を義務付ける。

2) 危険を伴うツアーに対応した旅行傷害保険の加入を義務づける。

#### ②通訳案内士法

訪日外国客に対する外国語対応能力のみならず、日本の歴史や文化などを魅力的に紹介しリピーターになってもらうためにも、通訳案内士ならびに有償ガイドの質を高める。

### (2) 企業の社会的責任への対応について

#### ①宿泊施設や飲食店などにおける受動喫煙について

宿泊施設や飲食店における受動喫煙については、利用者だけでなく従業員についても受動喫煙によるリスクの軽減が図られるよう、環境整備に

むけた法整備や助成金などの対策を国が主導となって講じられることを求める。

(3) 民泊サービスについて

- ① 民泊サービスについては、防災や治安、衛生面など利用者の安全・安心を確保するため旅館業法を適用し、文化交流、地域活性化、観光立国に資する考え方にもとづいて進める。
- ② 「民泊サービスの仲介業者」については、利用者の安全性を確保する観点から、ただ単に空き部屋を紹介するだけでなく、仲介業者としての責任を求めていくためにも、旅行業法を適用する。
- ③ 民泊サービスを提供する家主に対し違法な民泊サービスの取り締まりを徹底する。
- ④ 近隣住民や地域社会における安心・安全を担保する
  - 1) 旅館業法における学校、通学路などの安全確保や公衆衛生、風紀の適正化を踏まえた「学校施設等との距離の規定」については、民泊サービスにおいても同様の基準とする。
  - 2) 民泊の開設にあたっては、近隣住民への説明を着実にを行う。また、近隣住民の対象範囲について明確にする。

(4) 公立学校の修学旅行予算について

修学旅行の目的は、児童・生徒が日常経験しない土地の自然や文化、産業などの重要地を見聞し、知識や情操を深めることであるが、とりわけ公立学校の修学旅行についてはこの目的を十分に適えられる予算額となっていない。旅行代金により参加が困難な家庭については、世帯所得に応じて必要な手当を支給するなど、修学旅行の目的に足る予算が設定できるよう、国の主導のもと適切な対策が講じられるよう求める。

(5) 違法な民泊サービスの広がり等を踏まえた無許可営業者等に対する規制の強化について

- ① 民泊に対する規制強化については、住宅宿泊事業法案で対応する。
- ② 報告徴収及び立入検査等の権限規定は、現行の衛生基準のみの立ち入り検査から踏み込んだ、安全や安心の担保をより実効性の高いものとする。

- (6) 旅館業法の一部を改正する法律案について  
ホテル営業及び旅館営業の営業種別の旅館・ホテル営業への統合については、実態と多様化する消費者ニーズに鑑み、推進する。
- (7) 規制改革推進会議における旅館業に関する規制の見直しや、国際観光ホテル整備法における登録基準の見直しについて  
現在の設備・衛生状況を鑑み、時代に合わない条項については削除ありきで見直しを検討するのではなく、すべての宿泊者の安全・安心を担保するうえで必要な条項は存置または改定するよう求める。
- (8) 繁忙期の貸切バス配車における柔軟な運用について  
観光立国にむけて貸切バスのさらなる需要が期待される一方で、乗務員の不足は深刻さを増しており、都市部を中心に需要ひっ迫が常態化している。道路運送法第20条における貸切バス事業者の営業区域については、修学旅行・遠足などの学校行事と祭事・国際大会などのイベントが重なる繁忙期を中心に営業区域の拡大を認めるなど、国が主導のもと柔軟な運用に向けた調査・検討を推進するよう求める。
- (9) 燃油サーチャージにおける徴収基準の統一化について  
燃油サーチャージについては、同じ目的地や出発日であっても航空会社ごとに徴収基準が異なるため、消費者にとっては不明瞭かつ混乱を招く状態が続いている。徴収については原油価格の昇降と連動して各社統一の基準により行われるべく、国が主導となって調査・検討を推進するよう求める。

#### 産業内の人財育成

- (1) 21世紀の基幹産業にむけた良質な雇用の確保と人財育成について  
労働人口の減少が進展する最中、観光業が21世紀の基幹産業として発展しつづけていくために、産学官が連携して求人・就活のプログラムを開発していくとともに、人財育成などをつうじ長く働き続けられる環境を整備していくことを求める。

以上