



旅行業・宿泊業・国際航空貨物業に関する政策要求(案)について

サービス連合が、交運労協(全日本交通運輸産業労働組合協議会)をつじて毎年行っている政策要求の立案について、産業政策委員会・旅行業・宿泊業政策分科会ならびに航空貨物委員会で議論・検討してきましたが、今年度の要求案のとりまとめを進めておりますので報告いたします。今後は、交運労協での議論を経て観光庁をはじめとした関係省庁に提出し、交渉することになります。交渉結果は終了後にあらためてお知らせいたします。

旅行業・宿泊業・国際航空貨物業に関する政策要求(案)

観光関係

【国土交通省】

(総合政策局)

1. 観光立国の実現にむけた、国民への観光政策の周知と取り組みの更なる強化について

(1) 国民への観光政策の周知などについて

観光立国の実現は、雇用創出、地域活性化、内需拡大によって、日本経済の復活に向けて観光産業のみならず多くの産業に効果をもたらす重要な取り組みである。観光や文化活動による新しい世界の発見が、経済活動にも活気をもたらすという観点などをふまえ、また、観光の重要性や意義、その経済効果について国民への理解を深めることが重要であることから、地域住民の意識啓発や観光地域づくりなど日本国内でのプロモーションの実施や学校教育で取り入れるとともに、多くの政策を実現するため経済効果に見合った十分な予算の確保のうえ、官民一体となった取り組みを今後も積極的に講じられたい。

(2) 貸切バスターミナルについて

①新幹線停車駅などにおける団体客利用のバス乗降場整備は十分ではなく、学生団体をはじめとする利用者の安全確保や降雨時の対応、周辺道路の混雑緩和の面から乗降場整備は急務である。貸切バス利用者の安全確保と利便性を向上させ需要の増加をはかるため、自治体や鉄道事業者などとの連携を強化し、緊急避難的なバスプールなどの流用ではなく、まちづくりと一体となった団体客利用スペースの確保につとめるよう、既存施設の活用や工夫などの調整に取り組みされたい。また、乗降場が整備できるまでの間、道路の一車線を一時的に貸切バスの乗降場とするなどの対応も検討されたい

②新宿エリアのバスターミナルが集約され「新宿バスター

ミナル」が誕生し、高速バス運行会社のホームページでも発着停留所名が「バスタ新宿」の標記がみられるなど、世間でも認知されつつある。しかし、鉄道等からの導線上には「バスタ」と書かれた案内表示がなく、「高速バス」や「空港バス」、「高速バスターミナル」といった標記が混在していることから、その対応を検討されたい。

(3) 主要駅・観光地における事故防止対策について

近年、観光地を巡る観光客によっては自転車で繁華街における狭い道路の利用などにより、車や歩行者との事故が多くなっている。自転車・歩行者の安全性を確保することの必要性があることや、主要道路や通行人が多い繁華街、また観光地などでの事故防止や自転車利用者のマナー向上にも関わることから、安全で快適な自転車利用環境整備を検討されたい。

(4) 観光地における美観・美化活動への取り組み

テロ対策やゴミの処分に関わる費用負担などを理由に、日本各地でゴミ箱が減少している。また、訪日外国人の増加に伴い各国の文化の違いもあり、観光地に設置されている公衆トイレの利用方をはじめとした公共の場におけるマナー違反によるトラブルも増加している。については、改善に向け以下の点について対応を検討されたい。

- 1) ゴミ箱の設置に関する、官民双方による費用負担の検討やゴミ箱そのものを広告スペースとするなどの取り組み
- 2) 公衆トイレの設置と清潔・衛生美化の維持。費用負担のためのチップ制の導入
- 3) 遊歩道の整備など美観への取り組みを実現するためのマナーの周知など啓蒙活動の実施などの取り組み

(5) 旅行者の地域分散化の推進

訪日外国人には都市部だけでなく、地域を訪れる潜在的な需要があるとされていることから、一極集中から地域分散に向け官民を挙げて取り組む必要がある。具体的には、地方空港でのチャーター便受け入れ推進や、クルーズ客船の受け入れに伴う入国管理体制の強化・充実、案内所の整備、ガイドの確保・養成、貸切バス制度の柔軟な運用など、地域での受け入れにあたり想定される諸課題に対する実効性のある施策を講じられたい。

(6) 移動手段の整備について

駅から観光地までのバス、タクシー、レンタルサイクルなどの移動手段の整備への支援措置として、以下を講じられたい。

- ①観光客の利便性と幅広い選択肢の確保、大気汚染などの環境問題の改善につながるレンタサイクルの活用促進として、パリのように市が運営する「verib(ヴェリブ)」、などを参考に、観光客にも地元住民にも活用出来る環境整備に取り組まれたい。
- ②諸外国でも活用されている三輪バイクタクシーを導入することにより、海外からの訪日客のみならず、日本国内の旅行者にも活用できるよう取り組まれたい。

(7) 新たな鉄道バスの創出について

訪日外国人には日本の運営会社が異なる複雑な路線網を理解することは難しいものの、鉄道網が発達しており、鉄道を中心とした新たな旅のスタイルの創出にも繋がることが期待される。アクション・プログラムにも掲げられている新たな鉄道バスの創出について、今後の具体的な取り組みについて明らかにされたい。また、訪日外国人旅行者の移動や、宿泊、観光の利便性、経済性向上のため、交通・宿泊業者や美術館・博物館等公共施設の管理者が連携し、日本版スイストラベルパスのような鉄道バスの創出に向けて、関係各所との橋渡し役として調整に取り組まれたい。

(8) インターネットをつつじた海外での日本国内の鉄道乗車券や指定券の販売(事前購入)について

訪日外国客が円滑な旅行や販売側の速やかな対応の実現に向け、今後の対応について方向性を明らかにされたい。

(9) 高速道路渋滞区間で旅客・貨物車両専用通行レーン設置

高速道路での渋滞発生時は、旅客輸送や貨物輸送においては定時運行に支障をきたすだけでなく、渋滞による運転手の負荷および長時間労働はその後の安全運行にも支障を及ぼす恐れがある。渋滞等があってもできる限り定

時で到達できる仕組みを構築させるためにも、高速バスなどの旅客輸送や貨物輸送を行う車両について、特に恒常的な渋滞区間についてのみ専用車線を整備し、定時運行の確保と乗務員の負担軽減に向けた対策を講じられたい。

(10) 鉄道駅におけるホーム柵の設置に関する今後の対応

一部の地域では、新幹線駅・地下鉄の一部路線に設置されている程度である全国における駅での接触事故も起きている中、他地域でも視覚障害者の事故が発生している。特に、これらの事故により、鉄道網や中部国際空港へのアクセスなどに対するリスクを減らすため、対策を講じられたい。

2. JR・地方公共交通の経営安定化及び維持活性化に向けて

- (1)2000年の鉄道事業法改正以降、全国の地方鉄道で廃線が続いている。地域の足の確保は超高齢化社会の進行の中で不可欠であり、また地域経済にとっても公共交通の存続は大きな影響を与えるものであり、「地方創生」をスローガンとする国の方針からしても必要不可欠である。地方鉄道の維持活性化に向けた支援策の強化を図られたい。また、今後の鉄道の存続は事業者単独では大変厳しい状況は言うまでもなく廃止手続きについては「事業者の届け出制」では今後も路線の廃止が拡大して行く公算が強く、存続については国の規制強化を講じられたい。
- (2)貸切バスなどの交通手段を必要とする旅行者が多い中、貸切バスの在庫不足や運転手不足は深刻な課題である。また中小の路線バス事業者については情報インフラの整備が不十分であるため、観光客にとっては不便な状態となっている。ついては、路線バスの車体および運転手が貸切バスの対応が出来る環境整備や、全国にある各バス事業者の路線図、時刻表、運行状況、電子マネーの利用可否、営業所情報等をWEBサイトやアプリで集約することに加え、多言語化対応を構築するなど路線バスの活用方の範囲拡大や観光客の利便性向上の検討が必要

(観光庁)

1. ビジット・ジャパン事業への対応について

(1) 訪日外国人への接遇向上策について

- ①観光立国推進の取り組みが国民一人ひとりに十分理解される取り組みと、訪日外国客の旅行満足度を高め、継続的に訪日外国客を確保するための受け入れ側の意識の啓蒙など、官国民一体となった取り組みを引き続き講じられたい。
- ②訪日外国人への接遇向上は、観光立国を実現していくう

えて重要な課題である。また、緊急時の安全対策の観点や訪日外国人のニーズを把握することも必要である。訪日外国人を良質とは言えない地上手配業者から保護するなど、滞在中の配慮にも有用な観点からも、地上手配業者の登録制の導入を早期に実現されたい。

- ③通訳ガイドについては、英語以外の特殊言語ガイドが依然として不足しているがその後の対応状況について明らかにされたい。
- ④訪日外国人の増加にともない、多様な国からの訪問客を受け入れることから、ムスリムのみならず、宗教や文化的な習慣の違いなどによるトラブルも生じている。訪日外国人観光客の受入を円滑に行うためにも、受け入れにあたっての注意点などの情報を一元化して各事業者へ提供を行うなどの取り組みと、日本の習慣を海外へ引き続き発信されたい。また、国全体として屋外での喫煙禁止、受動喫煙を防ぐ設備の充実など、観光立国として受動喫煙対策に強い姿勢で取り組まれたい。

(2) ガイドサービスの向上策について

訪日外国人への接遇向上のため、量・質ともに充実したガイドサービスの提供は欠かせないことから、以下について取り組まれたい。

- ①現在、各国から同行している添乗員がガイド行為を行っているツアーが見受けられる。ついては、質の高いガイドサービスを提供する通訳案内士に対する特別措置の更なる推進や、職域確保のため適切な取り締まりに取り組まれたい。また、ガイドや通訳案内士など、資格保有者によるツアーの質の良さをアピールするなども取り組まれたい。
- ②通訳案内士については、試験回数や試験会場の柔軟な対応に加え、地域限定通訳案内士の認定などによる通訳案内士の増加にむけた取り組みは進められているものの、現在の特区としての対応は十分ではない。通訳案内士不足を解消するため、制度見直しを含めた抜本的な対応について検討されたい。加えて、多様なニーズに対応するため、通訳案内のレベル別の登録や地域限定通訳士を増やすなどの対応をはかられたい。
- ③観光ガイドは1)バス事業者に属する者2)ガイドクラブ所属の者、3)観光地における(ボランティア)ガイド、4)外国語対応ができる通訳案内士の4種類ある。
 - 1)は労働環境の厳しさから人員確保が困難、2)は高齢化、3)はガイドレベルの不安定さ、4)は一般的な認知

度の低さからいずれも観光立国を目指す日本にとっては不足感が強く、とりわけ3)・4)については団体の扱いに対する技術は皆無であり、シニア世代の人財活用に使われているものの、旅行の安全性を確保する観点では不十分と考えられる。ついては早急にガイドの育成を図る必要がある。ガイドの人財育成の環境整備に取り組まれたい。以下の例則った制度を運用することにより、ガイドがサービスの一環ではなく、社会を構成する1つの職業となり、社会的地位の向上になる。言語・他地域など多くの資格を持つことでステップアップにつながると考えられる。

(例)

- イ)全国統一の資格制度の創設…一般的なガイドの心得、団体の取扱・観光地の基礎知識などの基礎的な知識を持つものを育成する。
- ロ)各地域ごとの資格制度の創設…地域のガイドをするには当該資格が必要要件とし、地域(都市)に帰属するガイドを養成する。

(3) 観光案内所の充実について

外国人案内所の認定制度について、引き続き需要の高い観光地を中心に案内所の増設やカテゴリー引き上げを求めるなどのさらなる改善に向け取り組まれたい。また、予約代行機能、両替機能、物販などの各事業所における機能の有無を掲載することや、営業時間を条件としたカテゴリーの再整理、もしくは検索機能の追加を講じられたい。

(4) 案内標識のさらなる整備策について

- ①外国語表記に関しては、統一的な表示についても示され、ターミナル駅や空港などで整備は進んできているものの、観光拠点となる地方駅や空港での整備や、街頭の町名表記については不十分なままである。また、ホテル・旅館なども統一的なガイドラインが周知されていないことから、訪日外国人にとってわかりやすい案内ができるよう、ピクトグラムの活用なども踏まえ、今後も観光庁が主導のうえ、関係機関と連携を行い、表記のさらなる充実に取り組まれたい。
- ②宿泊施設のホームページでは、客室内にバス・トイレ・洗面台があるか、客室内にない場合は館内のどこにどの程度設置されているか、朝食が提供される場合の時間や場所といった情報の記載が施設任せになっており、予約して利用する旅行者の認識とギャップが生まれ、トラブ

ルにつながるケースが発生する場合がある。利用者の不便につながることを無きよう、ガイドラインを設置し指導されたい。

- ③レストランのメニュー表記がハラル対応やアレルギー対応を含め、日本語や英語のみの店舗が多い。ハラル対応やレストランメニュー多言語化へのセミナーや研修の実施、多言語メニューがあることを分かりやすく表示する広告物等の作成など、補強について検討されたい。また、多様化したメニューへの表示・説明対応や、二次元バーコードやARの活用も検討されたい。

(5) プロモーション対象市場の拡大について

対象の国・地域を更に拡大に取り組みられるとともに、他国の成功事例なども参考に、十分な予算措置を講ずるとともに在外公館や各地方自治体、運輸局同士との連携などオールジャパン体制で取り組まれたい。

(6) MICE誘致にむけた各事業者への助成について

アジア諸外国との競争優位性を保つ上で、MICE事業に関連する全ての事業者による高いレベルでのサービス提供に対応するためにも、CMPの拡大に向けた支援を行うなど、MICE事業に携わる人材育成について、国が主導して取り組まれたい。

2. 観光基盤の整備について

(1) 「観光のユニバーサルデザイン手引き集」に基づく整備

観光地・宿泊施設において、要介護状態に必要な介護ベッドなどの設備の充実、介護士の同行に関する補助金制度の導入、旅行会社へアテンドプログラムおよび介護旅行商品の造成への支援など旅行機会の創出が必要であることから、各事業者と支援団体の十分な連携がとれるよう調整役を果たすとともに、受入体制強化に向け宿泊事業者をはじめ各事業者が積極的に取り組むことができるよう、引き続き対応策を講じられたい。

(2) 観光産業が被る風評被害防止にむけて

今後も迅速かつ正確な情報提供を継続的に行い、被害情報と同様に収束した情報も発信するとともに、風評被害防止対策について今後研究課題として取り上げ、教訓を活かし被害を食い止めるための取り組み策を具現化されたい。

(3) 旅育について

観光立国の実現にむけ、地域を再発見し郷土愛を醸成するため、観光産業による地域経済の影響や観光資源について学習することは有用である。また、若い世代が知見を広げるため、歴史や文化に触れることができる校外学

習などにより旅の経験を重ねることも有用である。一方で、日常生活において観光面から地域の魅力について考える機会が少ないという実態もある。については、小中学校が率先して、地元地域のボランティアガイド体験を行う、地域の観光施設へ訪問学習をするなど、観光という視点から地域の魅力を考えることのできる授業、旅の楽しさ・魅力を知ることができる授業を設定するなど、学校における校外学習の機会の増加や全国の公立学校の修学旅行などについて海外渡航を認めるなど基準を緩和するとともに、学習指導要領の見直しをはじめとした、教育内容・体制を整備するなど学習機会の増加に関係省庁との連携のうえ、取り組まれたい。

(4) 公共の場におけるインターネット接続環境の整備

世界的に携帯端末を使用した生活が定着化している現在において、国立公園など特殊な地域や山間部などの旅行先、温泉旅館などではWi-Fiの環境整備が十分ではなく、通常の生活ができないストレスを解消する必要がある。また、現存の無料公衆無線LANは利用制限として会員制であることが多く、利便性に欠けることから、無料公衆無線LANスポットや、その利用方法（利用範囲・制限等）を明確にし、海外への発信を強化すべきである。さらには、携帯端末の使用による、交通、観光案内は旅行の満足度向上につながることから、総務省や地方自治体など関係各所との調整や、十分な予算措置について検討されたい。併せて、無料公衆無線LANの乱立とバックボーンの脆弱さによる「繋がらない」環境の改善についても対策を講じられたい。

(5) 自然災害時の対応について

台風などの自然災害によって交通機関に欠航・遅れが生じた際、空港や駅に多くの旅行者が殺到し、混乱状態となることが散見される。訪日旅行者も増加しており、よりスムーズな対応が必要である。自然災害時は、各企業の個別対応だけでなく、振替輸送や臨時便の運行、宿泊の案内など行政機関が主導して情報の提供や各種手続きの連携をはかる体制の整備をはかられたい。また、国が主導となり、旅行者向けの災害時マニュアルを策定やピクトグラム作成等の策を講じられたい。

(6) 旅行業法の改正について

①旅行企画商品では仕入れ手配によっては性質上、消費者からの取消料が発生時期より早期に仕上りの取消料が発生するものもあり、旅行会社での対応に苦慮するケースが散見されている。公正な取引を推進するため

にも、標準旅行業約款の改正など諸基準の改定に向け、対応を検討されたい。

- ②海外 OTA は、本社を置く国・地域の旅行業法・ガイドラインに準じて販売を行っている一方で、日本の業者は日本の旅行業法・ガイドラインに準じているため、日本の業者の国際競争力が劣っている面がある。国際競争力の高い旅行業法・ガイドライン整備を推進する勉強会を開くなど、Web サイト上の二重価格表示の制限がないことや、契約成立画面に公正取引協議会のロゴマーク表示などの作業への対策について検討されたい。
- ③空席(空室)連動型の運賃(料金)設定、受託手荷物や機内食などのサービス有料化、オンラインシステムの進化に伴い、広告表示価格と実際の価格とが一致しない事例や、広告表示価格が適用される条件が分かりにくくなる傾向にあるため、海外 OTA 含め、正当な広告表示の徹底にむけた対策を講じられたい。

(7) 訪日旅行について

- ①訪日外国人旅行業務においては、日本国内の募集型企画や受注型企画に当てはまらず、手配旅行契約とみなしているが、旅程保証や特別補償など海外のお客様への対応を明確化するなどの対応を検討されたい。
- ②地上手配業者の登録制は、滞在中のサービスクオリティの確保や、緊急時の安否確認、多言語対応可能な交番や医療機関との連携の窓口になり得るという観点から、重要と考える。ランドオペレーターの実態調査結果を受けた今後の対応について明らかにされたい。

(8) 宿泊施設について

宿泊施設においては『分煙化への設備投資』、『災害時の被災者受け入れ態勢』などが求められているが、これらに掛かる費用は該当施設の負担が大きい。また、要求に応えられない場合、施設が失う社会的信頼の大きさは、その存続を危ぶまれるほど業績へ影響を与える。観光立国実現に向け対外的なアクション・プランを打ち出すのみならず負担軽減に向けた対策を図られたい。

(9) 外貨両替の場所の増設

外貨両替のできる場所については、銀行やホテル等で対応可能だが、その数は十分とはいえない。免税店での両替対応の拡充など、対策を講じられたい。

(10) 日本国内の宿泊施設に対する統一的な制度の導入

諸外国のように日本における統一的な宿泊施設のカテゴリが存在していない。訪日外国客などが宿泊施設を選ぶ

上での客観的な基準を整える必要があることから、日本国内の宿泊施設に対する統一的なカテゴリなどの制度の導入について検討されたい。また、バリアフリー化に向けた対応などをはじめとした設備の統一表記基準の作成について対応を講じられたい。

(11) 宿泊施設の活用による地域振興

日本の民宿は地域におけるその土地ならではの食材を提供するなど日本の文化を発信できる施設であるものの、山間部や人口減少地域などに点在しているケースが有り、また、経営者の高齢化や後継者の問題などで民宿が減りつつある。については、当該地域の民宿の後継者育成や情報発信、加えて訪日外国客の受け入れ体制の整備などについて支援を講じられたい。

(12) トランジット旅客に対する訪日観光促進の強化

- ①2015年3月より成田空港周辺において「Narita Transit Program」が開始しているが、諸外国の取り組みに倣い、トランジット旅客に対する訴求強化が求められている。については、トランジット旅客に対して食事や休憩スペースの無料提供、日本文化(映画やマンガ、伝統芸能等)の鑑賞ができる常設ブースの設置、「Narita Transit Program」の利用状況、利用者の反応等の検証など主要空港(羽田、中部、関空等)への波及させるなどの対策を講じられたい。
- ②荷物の移動について、主要駅構内のコンコースやエスカレーター、エレベータ、列車内には大きな荷物を抱えて移動や乗降するための十分なスペースが確保されておらず、荷物の置き場に困る姿や、人ごみの中で動線確保に苦勞する様子が見受けられる。バリアフリーやユニバーサルデザインの観点からも整備を進めているところと認識しているが、国としてあるべき姿を具体的に数値等で示すなど、対応を強化されたい。主要駅におけるコインロッカーの設置についても、対策を講じられたい。

3. 観光需要の創出について

(1) 国内旅行

- ①国内旅行市場活性化のため、新たな形態として様々な分野の観光を創出し定着させることが重要であり、産業観光・長期滞在型観光、エコツーリズムやグリーン・ツーリズムは地域の活性化にもつながる分野のため、他省庁での取り組みとも積極的に連携し、引き続き質の向上に取り組みられたい。
- ②諸外国とも比較して、旅行者が容易に入場や貸切ができ

る文化財や施設については、施策が進んでいることは認識している。国宝級や世界文化遺産となっている施設や、一般的な公開期間以外の御所などの国・地方自治体施設の積極開放を促し、修学旅行や体験旅行の拡大に文化庁などの省庁間連携を深化させ、施設内部の公開にとどまらず、レセプションやガラディナー等での活用にも積極的に取り組まれない。

③ヨーロッパ諸国などでは、観光需要を喚起するために、宿泊に関わる消費税を減免している国もある。アジア諸国との国際競争力を高めるうえで、訪日外国人の宿泊にかかわる消費税が増え、負担となることは、観光立国の推進に影響をあたえる。また、国内では消費税増税により、旅行などのレジャーにかかわる消費の冷え込みが懸念される。そこで、軽減税率の適応や、連泊時における消費税の減免について検討されたい。

④「明治日本の産業革命遺産」の世界文化遺産登録の決定後、2016年にも「国立西洋美術館」の世界文化遺産登録への勧告がなされるなど各地へスポットが当たり、観光客の増加に伴い雇用の創出や周辺施設整備への投資等、地域活性化にも繋がっている。この機運を一時的なものに終わらせないよう各地の好取り組み事例の情報収集及び共有の場の創出や核となる人材育成等を通じ、持続可能な観光地の発展へのサポートに努められたい。また、訪日外国人旅行者のゴールデンルートへの一極集中対策や、リピーターの創出に向けて、多様なルーティングを可能するために、JV事業や地方創生を絡め、各地の観光資源を磨き上げるための設備投資やインフラ整備、コンテンツ強化等に対する支援を検討されたい。あわせて国内旅行需要喚起の観点から、「もう1泊、もう一度キャンペーン」や「ポジティブオフ運動」と連動し、地方での連泊や長期滞在型旅行への支援をお願いしたい。

(2) 旅行需要の活性化について

① 地方創生について

- 1) ツーリズムの活性化が旅行需要の活性化と地域の創生とつながりが深いという観点も踏まえ、関係省庁との連携や今後の方向性について明らかにされたい。
- 2) 大都市圏のお金を地域に循環させるような取り組みにつながり、旅の力を地域の活性につなげていく一助となることから、ヘルスツーリズムプログラムに従事者に提供する企業への更なる助成について検討されたい。

② 「児童・生徒社会体験休暇制度（仮称）の創設について

休暇分散化にむけた「家族の時間づくりプロジェクト」や「ポジティブ・オフ運動」の取り組みと連動する形で労働者が「家族との団欒」と「家庭教育の充実・強化」のため、親の監督下でボランティア活動や旅行などにより社会体験をすることが必要である。「児童・生徒社会体験休暇制度」（仮称）のような、目的別休暇が創設できるよう観光庁として関係官庁に対して働きかけられたい。

③ 「家族の時間づくりプロジェクト拡大推進事業」の推進

自治体の取り組み状況を見ると、地域のお祭り等のイベント開催日を休暇にあてる地域活性化の側面はあるものの、家族旅行の創出といった観光振興については十分とは言えないことから、観光庁をはじめとした行政が主導となった国内の旅行需要の活性化に向けた施策を作り出すことは重要な課題であると考えられる。については、「家族の時間づくりプロジェクト」について、学校休業日の制度策定が目的別休暇の創設に繋がるなど、学校休業日と有給休暇をマッチングさせることを念頭に、家族旅行へ行きやすい環境づくりの創出にむけ、関係官庁と連携して働きかけられたい。

(3) アウトバウンド拡大による相互交流の拡大について

観光による国際交流は国際平和と国民生活の安定を象徴するものであり、その持続的な発展は、恒久の平和と国際社会の相互理解の増進させることのできる民間平和と外交の代表的なものである。その実現のためには、訪日外国人を増やすことのみならず、二国間の相互の交流人口の拡大が重要である。観光立国推進基本計画にも盛り込まれている日本人の海外旅行者数の拡大を、これまで以上に強力に推進されたい。また、関係悪化により、日本人の旅行が減少している中国や韓国との相互交流促進について継続的かつ積極的に取り組まれない。

(4) 休暇取得の分散化などに対する取り組みについて

- ① 企業の有給休暇の取得を促進する「ポジティブ・オフ運動」を推進しているが、各地域における休暇の分散による旅行意欲誘発と有給休暇促進にむけた取り組みとして、全都道府県で月曜日や金曜日を県民の日などをはじめとする休日設定について、検討されたい。
- ② 休暇取得の分散は地域経済の活性化により、税収も上がることが期待されている。については、休暇の分散化取得に取り組み、有給取得率が高い企業に対し、税制優遇などの対応を検討されたい。

(5) 食を活かした観光需要の創出について

和食は、ユネスコ無形文化遺産にも登録され、日本の観光資源として重要な役割を果たしており国内では地域の観光需要創出の一助にもなっている。今後も、国内外への食に関する情報提供の強化と、ブランド戦略の支援に努められたい。

(6) 閑散期における需要創出

ウインターリゾートエリアなどの季節により繁閑の差が大きい地域や、特定の観光資源に頼る地域では通年需要の掘り起こしに多くの課題が見受けられる。については、さらなる地域経済の活性化につとめるとともに、通年需要の需要喚起にむけ、引き続き地域・行政が一体となった取り組みを検討されたい。

(7) トラベルヘルパーの育成

平成28年4月1日より施行される障害者差別解消法により、障害者の旅行や宿泊のさらなる利便性を高める必要がある。しかしながら、現状として要介護者を介護するヘルパーの不足が顕著であり、安心して旅行するための介助者であるトラベルヘルパーの不足が予想される。また、トラベルヘルパーの認知度も低く人財育成にむけた取り組みが必要である。障害者の方が安心して旅行や宿泊ができるよう、サービス関連産業の人財育成の一環として、トラベルヘルパーの資格取得推進にむけた助成について検討されたい。

(8) 燃油サーチャージ制度について

一部の航空会社では出発日直前に変更される場合もあることから、国際航空運賃の規制緩和による上限運賃制度導入に伴い、本体運賃と一本化して徴収できるよう取り組まれない。また、それまでの間は、関係省庁との連携の上、旅行者に対する燃油サーチャージ制度の更なる周知に取り組まれない。

(9) 国内旅行市場の創出と旅行者支援のための制度

①長引く国際情勢不安とデフレマインドから、余暇産業である旅行産業、とくに海外旅行市場に影を落としている状態が続いている。また国内旅行市場においても、日本の文化を体験できる旅館の稼働率も低調のまま推移している実態もあり、旅行産業のみならず関連事業者への経営にも影響を及ぼしている。国でも短期的な震災後の復興CPや復興割など喚起策を実行しているが、効果は限定的であることから恒常的な取り組みが必要であり、継続的な旅行需要の創出を、旅行業従事者自身の努力とともに

に税制の側面からも支援が必要である。については、他の産業にも見られるように、年度の旅行代金に応じて一定の税額控除を検討されたい。

②広域ルートに含まれない地域への新たなルート設定・促進や、公共の交通機関のない観光地への観光タクシー、バスなどの配備、各都道府県、市町村単位でインバウンドの推進コンサルタントによるハード面・ソフト面の人材育成と合わせて、免税対応店舗の申請に県観光課や県観光連盟等より手続きしやすい環境整備を検討されたい。

(10) 遊休資産等の活用

体験交流型の観光が浸透しつつある中、地域再生に向けて、有効活用できる素材を使い観光開発を行う必要がある。については休耕田や家や廃校利用など、体験交流の場として地域活性化のための整備を促進されたい

(11) 訪日教育旅行の促進

訪日教育旅行は有意義だと認識されてはいるものの、スケジュール調整の問題や関係諸機関において担当窓口がないなど、オペレーションにおいて受け入れ体制の課題が多い。早期のグローバル体験の意味も含め交流の実現を増やし、双方の満足度を高める取り組みを講じられたい。

(12) 情報セキュリティに対する投資を業界全体で推進する組織の設立

今後の情報セキュリティに対する基準は今より高まり、更なるセキュリティ投資が必要となることが想定される中、旅行業界の健全な競争の実現を前提に、投資が出来る大手企業に対して、中小エージェントに対する情報セキュリティ対策の支援が必要である。については、観光産業に関する個人情報を一括で収集・管理し、セキュリティ対策を行う組織を設立し、加盟金で組織運営を行うことで、セキュリティ投資負担を按分する環境を作るなどの支援を講じられたい。

(13) 観光産業の人財活用の促進

観光地の魅力を発信・案内できる人財（観光のプロ）が枯渇しており、日本各地における地域の情報発信元である観光協会への人財配置や通訳ガイドとしての人財活用などの整備も急務である。一方、観光地でのボランティアガイドの活躍が進む中、観光地によって案内レベルが平準化出来ていない。観光産業からの退職者を自治体・観光協会にて活用し、地域の魅力を発信する推進機能の強化が必要。また産業全体として観光地ごとの試験等を実施し、観光ガイドごとの一定の基準を設けるなどによる、ガイドの案内レベルの高度化・平準化について検討されたい。

(14) スポーツ観光の促進による地域活性化に向けた取り組み強化

2020年東京オリンピック・パラリンピックにむけてスポーツを基軸とした地域活性化にむけた各種提言がされているが、超高齢化社会を背景とした現在としては、健康寿命の延長が課題とされている。高齢者の健康増進とスポーツ観光を関連させた政策として、スタジアムやプロリーグの本拠地を基軸とした都市計画の推進、病院や介護、スーパーマーケットなどを併設したスポーツ施設の建設や健康増進プログラムと地域プロスポーツチームの関わり接点強化を政策として促進することでスポーツ観光を基軸とした地域活性化について、対応を検討されたい。

(15) 日本におけるテロ対策の強化

訪日外国人旅行者の急増からもテロに対する国民の意識を高める必要があると同時に日本の主要空港などのセキュリティ対策の強化が求められている。一般的な飲食店におけるIDパス化など、国民一人一人の意識向上を国・地方自治体を中心に取り組むことや、主要空港において警備員を増やすだけの対応だけでなく、セキュリティチェックの強化などのハード面の安全対策について検討されたい。

(16) AEDの周知とバイリンガル対応機種を増設

現在英語音声の流れる“バイリンガルAED”が十分に普及していないため、訪日旅行者の救命活動に支障がでる可能性が高まっている。AEDの国民への周知とともに、訪日外国人が集まる首都圏、および2019年ラグビーワールドカップ、2020年東京オリンピックの会場周辺を優先的に、多言語対応したバイリンガルAEDの増設を検討されたい。

(17) 自然災害発生時の訪日旅行者への対応改善

自然災害発生時に訪日旅行者が情報を得られるWebサイトやアプリなど、インターネットを利用した対応策は講じられているが、ホテル、旅館、鉄道会社などにおける対応マニュアルは各事業会社に委ねられている。大規模災害時などは初動時の身の安全の確保が重要であり、訪日旅行者に対面で接している各事業所の取り組みを平準化出来るツール整備やマニュアル整備について、対策を講じられたい。

(18) 災害ボランティアツアーへの補助金導入

災害ボランティアツアーに関して、旅行会社以外の団体が主催をすることに関して業法違反として指導が入っているが、旅行者に委託する場合の委託手数料が懸念されている。災害ボランティアツアー内容の申請・審査のもと、復興に向けた一助として参加者の負担軽減にもつながることから、国もしくは自治体から補助金制度を検討されたい。

(19) 旅行事業者格付制度について

宿泊施設、交通機関、アクティビティやツアー催行会社の品質認定のため、独立した外部機関による統一した品質基準に基づいた審査を実施することにより、旅行者が安心して予約先を選択できる制度の導入を検討されたい。

4. 被災地復興について

東日本震災から5年が経過する。被災地をはじめとする東北の景気の減速が懸念される中、復興庁における観光産業分野における取り組みが行われていることは理解するが、その情報発信力は十分とは言えず、支援策の認知度が低いことから振興にばらつきが見られる。また、水害等の被災地域への観光産業における復興支援策も同様である。観光産業は被災地域に貢献する産業と考えられることから、今後も東北をはじめとした被災地に対し、継続的に以下の観光振興策に取り組まされたい。また、観光産業における復興支援にあたっては、観光庁と復興庁の連携が見える形で取り組まされたい。

①被災地状況の定期的な発信

②震災語り部育成サポートと多言語で対応できるような仕組みづくり

③定期的な線量検査と情報発信

④東日本大震災などの被災を将来に語り継ぐことができる施設整備

⑤震災や水害などの被災で得た教訓をもとに、観光地においても住民以外の観光客が安全に避難できるような体制構築

(鉄道局)

1. 首都圏空港間のアクセス改善

2020年の開催が決定した東京五輪の影響もあり、計画の進捗が図られているが、羽田空港の24時間化にも対応するため、羽田空港アクセス線、新空港線(蒲蒲線)、都心直結線の進捗状況と、羽田空港国際線の深夜・早朝交通アクセスについて、整備状況を確認したい。

2. 地方鉄道の維持・活性化等について

(1) 多数の旅行者が利用する地域の交通機関において、共通ICカードが使えない地域が存在する。利用者の利便性向上のため、観光客の多い地域で1枚のICカードで共通乗車が可能となるよう、当該自治体ならびに事業者などへの助成に取り組むなど、交通系ICカードの共通乗車可能範囲のさらなる拡大を検討されたい。併せて、交通系ICカードの地方鉄道等への導入に向けての財政支援措置を講じられたい。

(2) 各自治体・事業所に対して国からの補助金を検討することにより、円滑な二次交通利用となるよう観光客の多い地域

から交通系 IC カードの相互乗車可能範囲の更なる拡大に向け検討されたい。

3. 駅の整備について

鉄道駅において団体旅客が集合受付や再集合するに際し、鉄道会社側が公式に認めている待ち合わせ場所がある駅は、東京駅、新大阪駅などごく限られている。個人向けには待ち合わせシンボル（旧東京駅の「銀の鈴」等）が設置されていても、それを目印に団体が集まることも原則不可とされる。旅行者および駅利用者の安全と利便性、トラブル防止の観点、および災害時の帰宅困難者等の一時避難場所としても、早急に対応が必要である。団体（おおむね 100 人以上）が集まれる屋根つきの集合場所を設定するよう関係各所に指導および助成されたい。とりわけ、首都圏・関西の主要ターミナル駅においては早期に実現を図られたい。

4. 鉄道の自動券売機のクレジット利用および鉄道 IC カードの統一について

主要鉄道において、自動券売機でクレジットカードの利用ができない場合があり、インバウンド需要を更に取り込むには、クレジットカードの利用促進が必要である。また、パスモやスイカなどの鉄道 IC カードについては、全国的に統一が進められているものの、一部利用除外の交通機関も散見される。については、自動券売機のクレジットカード利用機械の導入及び鉄道 IC カード導入に際しての助成金制度の新設を検討されたい。

5. 相互乗り入れ時の外国語アナウンスについて

海外より訪日外国客を受け取るにあたり、例えば成田空港と羽田空港を結ぶ路線内の外国語アナウンスが、鉄道各社の各社営業圏内に限られている。アナウンスも相互化することが外国人利用者に対する配慮となることから、外国語アナウンスの相互化について官民一体となった対策を講じられたい。

(自動車局)

1. 新しい貸切バスの運賃・料金制度について

(1) 貸切バス運賃・料金新制度が導入されているが、消費者への周知が依然十分とは言えない。貸切バス制度の更なる周知について、取り組まれない。また、消費者への理解促進やバス不足解消にむけ、新制度の主旨を守るためにも以下の対応を講じられたい。

- ①消費者への啓蒙の強化
- ②旅行業者の管理監督の強化
- ③乗務員不足解消のための教育訓練支援施策（教育訓練給付金制度、キャリア形成促進助成金制度）

④区域外バス配車制度の緩和

(2) 貸切バスの運賃値上げは、様々な面で観光業に影響を与えている。新運賃導入の目的は、バスの増車への設備投資や、ドライバーなどの労働者の賃金をはじめとした労働条件の向上や雇用にあてることと認識しているが、新制度移行後の、事業者に対する制度周知や設備投資の改善に関する効果検証について開示されたい。

2. 貸切バス車両およびバス乗務員確保にむけて

安全安心に基づく「時間・キロ併用運賃制度」の導入は、適正化にむけた取り組みであるものの、国内需要の好調さと訪日観光客の増加によって貸切バスおよびバス乗務員の確保が困難となっており、逼迫した状況を背景にトラブルが生じかねない。貸切バス車両については、大幅な供給逼迫状況が想定される中において、臨時営業区域の設定による一部規制緩和などの取り組みを行っていることは理解しているが恒常的な供給不足解消にむけ、さらなる対策を講じられたい。

3. 移動制約者の移動円滑化について

- (1) 地域によっては繁忙期を中心に、リフトバスなどの特殊車両の配車ができないケースが頻発しているため、移動制約者の移動円滑化にむけて補助制度の充実をはかるとともに、一定の車両（高速・貸切）を保有する事業者に対して、導入義務化などの対策を講じられたい。また、バリアフリー新法によって、リフト付きバスについては平成 32 年までに 25%の導入を定めているが、貸切バスに限定した具体的な数値があれば明らかにされたい。
- (2) 日本では 2060 年には高齢化率は約 40%を超えることが想定されているものの、大都市・主要都市における公共施設・運送機関では高齢者、障害者向けのバリアフリー化が徹底されているとは言えない状況であることから、更なる取り組みを講じられたい。
- (3) 地方においても大都市への人口の一極集中により、運輸機関が廃止となる路線も散見されることから、今後増加する高齢者などの移手段の確保が困難な状況が想定される。については、福祉タクシー（特殊車両）の増加などバリアフリー化を実現させることや、地方の交通過疎地などで再使用できるような仕組み（二次交通の確保）を構築するなど、検討されたい。

4. インターネットをつうじた海外での日本国内のバス乗車券や指定券の販売(事前購入)について

訪日外国客が円滑な旅行や販売側の速やかな対応が出来るよう、今後の方向性を明らかにされたい。

(港湾局)

1. クルーズ活性化にむけた港湾設備と交通体系、観光受入体制の整備について

- (1) 外国大型クルーズ船の日本各地への寄港が増大している中、その乗船客数を取り扱える港が少ない。発着地の港（特に大阪港）での2,000名規模の乗下船客のハンドリングやターミナルのスペースなどに不安があり、老朽化の目立つ施設や、普段は客船ターミナルとして使用していない施設を使用しているケースもある。また、移動両替所やATM、ショッピング施設やクレジットカード決済端末の設置、Wi-Fi環境の整備状況や交通アクセスについて、港ごとに大きなばらつきがある。昨年の回答をふまえ、対応の進捗状況を確認するとともに、今後のビジョンについて明らかにされたい。
- (2) 寄港地におけるC I Qの体制をはじめ、移動両替所の設置についての方向性やWi-Fiの整備状況などクルーズの受け入れ態勢振興策について、関係省庁との連携の進捗や、全国クルーズ活性化会議などでの議論を踏まえ明らかにされたい。
- (3) 日本国内の若年層やファミリー層を取り組む施策として、カボタージュ制度の緩和による外国船のショートクルーズを増加させ、高齢者以外の休暇の短い日本人への訴求および繁忙期の客船誘致による道路渋滞や列車、航空機との予約分散など取り組まされたい。

(航空局)

1. 空港の整備について

- (1) 空港施設について
訪日外国客需要の増加の影響や夜間のLCCの増便などにより、深夜時間帯に空港を利用する人が増えている。旅行者に対する安全への確保と安心して空港を利用できるよう、空港会社などと連携の上、空港施設の待合室整備などの改善について、検討されたい。
- (2) 羽田空港について
国際線旅客ビルの拡張と増設工事により今後もさらに国際線利用客の需要が増えると想定されている。自家用車での空港利用促進による利用客拡大のためにも、羽田空港周辺の駐車場開発および深夜の時間帯でも公共交通機関の整備、特に鉄道における深夜運行を実現し、柔軟な交通機関の整備に取り組まされたい。
- (3) 成田空港について
LCC利用者の増加が今後も想定されることから、利便性向上のためにも、空港へのアクセスのさらなる改善や、安

全性を確保した施設整備に取り組まされたい。

2. 地方空港のあり方について

- (1) 首都圏空港（成田・羽田）以外の空港では、定期便の減便や事業者の路線撤退が進み、利用者の利便性が低下している。今後も地方空港が定期便を維持することで、公共交通としての役割を果たすとともに、観光による地域活性化に寄与する必要がある。空港協議会等を活用しながら空港の利用促進のための広報活動などを通じて、地方空港のネットワーク維持に取り組むと聞いているが、引き続き観光庁や各地域・自治体と連携し、協議会での主導的な役割を果たすなど積極的な対策を講じられたい。また、着陸料の減額等の補助についても継続して取り組まされたい。各地方空港の民営化を進め、着陸料の自由設定等により路線の拡大やLCC誘致などを積極的に進めつつ、福岡空港の発着可能時間を延長や新千歳空港の夜間・早朝時間帯の乗合タクシーやバスなどの整備、空港内のユニバーサルデザイン推進に関わる費用への補助など、地方空港特有の問題解決への取り組みを講じられたい。
- (2) 地方空港においてはチャーター便等の誘致はされているが、既に定期便が就航している地方空港に関しては、公共交通としての役割と共に、天災等発生時の羽田一極集中へのリスク回避や、インバウンドによる地域活性化のために継続的に安定した運航の確保が必要である。関西空港においても全体の利用者数は増加しているものの、欧米方面路線の撤退や減便が増えている現状があり、国が主体的に関係省庁や地方自治体と連携し、地方空港ごとの個での取り組みではなく、面での活性化に向けた取り組みを講じられたい。
- (3) 成田空港を始め地方空港において、新規就航路線の優遇策への国からの支援拡充を求めたい。たとえば平成28年4月1日より平成29年3月31日まで羽田、千歳、福岡を除く、国の管理する空港において、新規就航や増便等一定の要件を満たすと空港使用料が1年間軽減されているが、2年目以降の優遇措置も検討されたい。
- (4) 各地域の民間業者と自治体の連携で地域の観光産業の活性化を可能とするため、国や県が中心となった国内外に向けたPR活動、空港までのアクセスの整備、補助金制度の実施など検討されたい。
- (5) 訪日外国客の増加が顕著であるが、今後、地方空港においてチャーター便や一般旅客出発時の保安検査や出発・到着時の入国審査、税関手続き等（C I Q）について円滑な対応が図れるよう、一層の利便性の向上に取り組まされたい。

また、他省庁との連携、ならびに取り組みに関する進捗状況について明らかにされたい。特に多客期においては、カウンターや団体旅客の待ち合わせ場所等の不足による混雑が生じており、施設の拡充に対して関係各所との連携を強化し、受け入れ体制の均質化に取り組まれない。

(6) LCCターミナルはLCC利用客でなければ利用できず、また、非常に利便性が悪い立地にある。また待合室の座席も数が限られ、通常の座席以外はベンチがいくつかある程度のため、出発間際になるとイスに座れない客があふれ地べたに座って搭乗を待っている状況にある。売店も少なく、しっかりとした食事をとることもできない。今後LCCを利用する人は年々増加することが見込まれる。訪問客が快適に過ごせるよう空港の環境を整備することが必要である。利便性を高める。待合室の座席について、快適なソファ等のイスをできる限り増やす。また、簡単な軽食がとれるレストランやコンビニ等の売店の設置をするなどの対策を講じられたい。

(7) 中部空港の置かれている状況は、東京（成田・羽田）・大阪（関空・伊丹）と比較しても相対的に低下している。旅客・貨物ともに便数の減少と利用客の減少の負のスパイラルに陥っており、福岡・札幌といった国内観光需要や訪日外国客需要に支えられた地方空港と比較しても危機的な状況にある。今後の中部空港の利用促進に向けて、その方向性を明らかにされたい。

3. 燃油サーチャージ制度について

(1) 募集型企画旅行では、旅行代金への総額表示の取り組みが進み、燃油サーチャージの変動は旅行会社にとってリスクとなっている。特に受注型企画旅行や海外修学旅行では、受注時と旅行開始時で大幅な変動が生じることもあり課題となっていることから、徴収方法について利用者への周知・理解にむけた対応を検討されたい。

(2) 航空会社が徴収すべきサーチャージを旅行会社が負うことで、旅行会社の負担が非常に大きい。サーチャージの金額の変動による徴収額の変更への対応は非常に煩雑で、お客様にもご迷惑を掛けている。また、航空会社によってはHPでの説明は不十分で、周知されているとは言い難い。制度が改善されなければ、サーチャージについては、航空会社が徴収するよう、関係省庁との連携に留まらず、事業者間の調整に努められたい。効率よく徴収できる方法を検討されたい。

4. ビジネスジェット市場の活性化について

世界的にもビジネスジェット市場が活況であり、諸外国から日本への利用者も増加傾向にある。しかしながら、ビジネスジェット利用客は羽田と成田に集中しており、今後、需要が増加しても発着枠の確保が困難になることが想定される。今後は諸外国にむけ、羽田・成田以外のビジネスジェットの受け入れが可能な日本の空港を積極的にプロモーションするとともに、地方空港においても、利用者の要望を踏まえビジネスジェットの利用促進にむけた環境整備に取り組まれない。

(住宅局)

改正耐震改修促進法により、一定規模の宿泊施設は2015年度までに耐震診断が義務付けられ、結果が公表されることになったが改修における費用は多額の費用を要する。税制面での優遇等はあるものの、建築資材の高騰や、人手不足の背景も踏まえ、実質的な廃業に追い込まれている施設も出ている。については、改修を行う宿泊施設に対するさらなる支援強化を検討されたい。

(道路局)

1. 道の駅について

国内旅行需要活性化、地域活性化の実現に向けて、各自治体と連携して全国的な道の駅の観光資源化に取り組まれない。

2. 交通渋滞対策について

都心などの渋滞緩和に向けた対策の一環として、首都高速中央環状線の全通や圏央道の整備が進んでいるものの、東京オリンピックの開催に向けて更なる取り組みが必要と考えられる。バス・タクシー等公共交通機関優先レーンの設置や、マイカー乗り入れ規制などの実証実験をつうじ、万全の対策を講じられたい。

3. 高速道路について

高速道路のインターチェンジはその間隔が長く、高速道路へアクセスする場所が限定され、周辺道路に渋滞などが発生し移動に苦慮するケースがある。また、事故による通行止めや渋滞時に回避するための出口もなく、移動時間ロスを招いている。については高速道路のインターチェンジの設置間隔を見直し、各地へのアクセス時間を短縮や渋滞回避のための対策を講じられたい。

3. ETC割引制度拡充について

今後もETCの特大大車割引の拡充を関係省庁との連携のうえ、検討されたい。

（都 市 局）

1. トイレの整備について

諸外国と比較して日本は公共トイレが多く設置されていることから安心して観光できる環境となっているものの、観光地近隣においてさえ、清掃が行き届いていない公共トイレもあり、結果的にその観光地はもとより日本のイメージを損ねることになる。公共トイレは数だけでなく、清潔さも一つの「観光資源」にできるよう、公共トイレの整備に目を向ける必要がある。また、多目的トイレの活用についても、ユニバーサルデザインの観点から観光施設や宿泊施設への設置に際し、関係省庁との連携の上、義務化や補助などの対策を講じられたい。

【厚生労働省】

1. 若年技能者人材育成支援等事業について

日本の伝統の保護と継承は、日本における観光資源の魅力を高めることにも寄与することから、将来を担う若年の技術離れを防止できるよう、助成などさらなる検討を願いたい。

2. 日本入国時の検疫体制の強化について

- (1) グローバル化の進展により、世界各地で発生した感染症をはじめとした病原体の国内への汚染が懸念される。可能な限りの検疫体制強化を図る取り組みを講じられたい。
- (2) 宿泊業では宴会場やレストランで集団感染を発生させないように、発症者の従事禁止はもとより、調理等従事者の食事などの日常生活や定期的な検査によって不顕性患者が従事しないように努力を重ねているが、流行期にはあらゆるところにノロウイルスがいると考えられ、完全に除去することは困難である。また、定期的な検査やお客様の嘔吐物の完全な処理などにかかる費用も発生している。営業停止等の行政指導と営業者名称の公表を即決することなく、食品衛生上の危害の発生を防止する観点から法律の運用を行ない、不可抗力的発症に対する指導、公表について留意されたい。

3. 外国語での対応ができる病院の増設

外国語が通じる医療機関が少なく、場合によっては「ホテルスタッフ付添のもとなら受け入れる」といった病院も多い、また「ホテル側が支払いをしてもらえらるなら受け入れる」といったケースも存在する。については、受け入れのできる医療機関の情報提供や増設を検討されたい。

【外 務 省】

1. パスポート取得手数料の減免、手続きの簡素化について

日本人の海外旅行者数は2,000万人の目標達成にむけ、官民一体となった取り組みを推進しているが、2012年度をピーク

に漸減傾向となっている。国際社会での相互理解にもつながる海外渡航機会を減らさないためにも、パスポート取得手数料の減免などの海外渡航優遇施策に取り組まれない。

（具体的検討項目）

- ①12歳未満に適用されている旅券発給手数料の減額措置を25歳未満まで引き上げ。
- ②20歳以下を対象とした、5年有効旅券の発給手数料の引き下げ。
- ③10年旅券の取得可能年齢の引き下げ
- ④本人が申請した場合の即日発行。
- ⑤窓口の受付・交付時間や場所のさらなる拡充。（申請は住民登録のある市区町村にて対応）
- ⑥パスポート申請・更新手続きの簡素化見直しとセキュリティ強化

2. 旅券申請書入手方法のWEB化について

旅券申請書については、現在市区町村の窓口や旅券センターでしか入手ができず地理的・時間的に制約を受けて不便である。在外においては取り組みが進んでいる旅券申請書のWEB化について、国内における本格運用にむけた検討状況を明らかにされたい。

3. 日本人渡航者による観光ビザ免除の対象国拡大について

現在、BRICS 五か国（ブラジル・ロシア・インド・中国・南アフリカ）の五か国については、大規模なスポーツ大会やオリンピックの開催により、日本国民にとってはビジネスはもちろん観光でも注目する諸国ではあるが、現状では、ブラジル・ロシア・インド・中国については、入国前の渡航準備段階で査証の取得が必要となっている。査証の取得にあたっては渡航予定の旅行者の費用面や時間面負担が大きくなっており、旅行会社の代行申請においても、今後の注目される国（ロシア）への旅行者の増加により業務上大きな負担となることが想定される。上記4か国への渡航査証発行の緩和にあたり、段階的に観光査証の免除あるいは発給条件の緩和を検討されたい。また、商用査証については議論を重ねた上で検討されたい。

【法 務 省】

1. 出入国審査の迅速化の促進策について

- (1) 入国審査の迅速化と接遇向上について、引き続き取り組み強化の要請とあわせて、自動化ゲートの拡充および事前登録の簡素化や周知、拡充に努められたい。空港セキュリティ検査に関しては、日本出国時には航空機内でのテロを未然に防ぐ砦として、ボディスキャナーの導入等によるハード面の強化に取り組まれているが、国内線の出発時に

においても警備の強化を図るなど、検査の実効性を高める取り組みに努められたい。

2. 保安検査の迅速化と接客向上について

- (1) 日本発着の外国船クルーズでは、カボタージュ規制のため必ず外国の都市に寄港する事になるため、外国出港後に寄港する日本の港では、入国手続きに加え税関申告書を提出する事になる。ここが最終下船地でない場合は、荷物を税関チェックすることなく、形式上に申告書を提出だけして、実際の通関は最終下船地で行われる事になり、その際にも申告書が必要となり、利用者が苦慮している。クルーズ船税関手続きの柔軟な対応を講じられたい。
- (2) 地方港においては、出国手続きの際わざわざ乗船者全員を船外に出させ、屋外に長時間待機させ利用者が待たされるケースが発生している。パスポート原本は船に預けられており、形式上の手続きなのは明白である。日本発着クルーズ利用者の増加に向けクルーズ船出入国手続の柔軟な対応を講じられたい。

【文 部 科 学 省】

1. 「児童・生徒社会体験休暇制度」(仮称)の創設について

サービス業を中心として多くの労働者が土・日曜日、祝日も働いている。「子供の頃に家族と旅行の経験がない若者は旅行が少ない調査結果もあり、家族で旅行に行く機会を創出することが重要である。現在、議論中の休暇分散化にむけた「家族の時間づくりプロジェクト」や「ポジティブ・オフ運動」の取り組みと連動する形で労働者が「家族との団欒」と「家庭教育の充実・強化」のため、親の監督下でボランティア活動や旅行などにより社会体験をすることが必要である。「児童・生徒社会体験休暇制度」(仮称)のような、目的別休暇が創設できるよう関係官庁と連携して働きかけられたい。

また、観光庁で取り組みをすすめている「家族の時間づくりプロジェクト拡大推進事業」については、自治体の取り組み状況を見ると、地域のお祭り等のイベント開催日を休暇にあてる地域活性化の側面はあるものの、家族旅行の創出といった観光振興については十分とは言えないことから、関係官庁が連携した国内の旅行需要の活性化に向けた施策を作り出すことは重要な課題であると考え。については、「家族の時間づくりプロジェクト」について、学校休業日の制度策定が目的別休暇の創設に繋がるなど、学校休業日と有給休暇をマッチングさせることを念頭に、家族旅行へ行きやすい環境づくりの創出にむけ、関係官庁と連携して働きかけられたい。

2. 留学派遣支援制度の充実について

異文化の体験は国際性を養うとともに、将来の日本を担う若年層の国際理解を深めることにもつながることから、留学派遣支援について、進捗を明らかにされたい。

3. 旅育について

観光立国の実現にむけ、地域を再発見し郷土愛を醸成するため、観光産業による地域経済への影響や観光資源について学習することは有用である。また、若い世代が知見を広げるため、歴史や文化に触れることができる校外学習などにより、旅の経験を重ねることも有用である。日常生活では地域の魅力について考える機会が少ないことから、小中学校で、地域のボランティアガイド体験や、地域の観光施設へ訪問学習などをつうじて、観光という視点から地域の魅力を考えることのできる授業の設定に取り組まれたい。また、旅の楽しさ・魅力が体験できるよう、校外学習の機会の増加や全国の公立学校の修学旅行などの海外渡航を認めるなど基準を緩和するとともに、教育内容・体制を整備するなど学習機会の増加に取り組まれたい。

4. 外国人留学生の受け入れ強化について

訪日外国人の拡大にむけ、日本を訪問し言語や文化を学び帰国する外国人の受け入れを強化することは重要である。外国人留学生の受け入れ体制整備と経済的支援や優遇措置に取り組むとともに、ワーキングホリデービザ制度を活用した外国人の受入についても積極的に取り組まれたい。

5. 公立学校の修学旅行予算上限見直しについて

公立学校の修学旅行の予算上限については、各自治体で設定しているものの、消費税増加や宿泊代金の高騰など物価上昇などを反映した設定とは言えず、旅行手配にも支障がでているなど、観光産業の魅力向上にむけた労働条件の維持向上への阻害要因となっている。未来を創る子供たちへ価値ある旅行を提供するためにも予算上限の見直しや、根拠のある予算設定にむけたルール策定にむけた指針を関係省庁と連携のうえ、策定するなど検討されたい。

6. 若年層の観光活性化に向けたユース料金設定について

ヨーロッパでは、鉄道や美術館、博物館のユース料金があるが、日本の場合、学生向けの割引はあっても、25歳以下や年齢による割引は少ない。そこで、若年層の旅行離れ解消の一助として、ユース料金設定が促進されるよう取り組まれたい。

【内閣府】

1. 地域創生について

- ①少子化・高齢化が加速する中、「自治会」「町内会」をはじめとした地域組織の活性化が有効である。それらの組織が「地域間交流事業」や、「地域誘客のための自主的な組織活動」をつうじて観光を基軸とした「地域づくり」や「政府の地域創生」貢献ができるよう支援に取り組みたい。
- ②広域ルートに含まれない地域への新たなルート設定・促進や、公共の交通機関のない観光地への観光タクシー、バスなどの配備、各都道府県、市町村単位でインバウンドの推進コンサルタントによるハード面・ソフト面の人材育成と合わせて、免税対応店舗の申請に県観光課や県観光連盟等より手続きしやすい環境整備を検討されたい。
- ③都市圏以外の地域は全国的に少子高齢化と人口減少が著しく進行しているが、地域の観光業や宿泊業も労働者の確保が難しい。訪日外国人需要に対応する語学能力を持つ人材なども不足している。各自治体が地域の観光産業に従事する人材の育成事業を推進するために、予算確保と各自治体への指導をされたい。

（消費者庁）

1. 宿泊施設のアレルギー対応に関する法整備と支援

増加するアレルギー対応について、各宿泊施設の対応可能範囲に大きな格差があり、旅行者は安全な食事対応に対する不安を抱えていることから、誰もが安全・安心な旅行が楽しめるように行政主導のもとで統一的なアレルギー対応に関するマニュアルの整備や段階的な対応力強化に向けた指針策定について検討されたい。

【総務省】

1. 日本国内の交通手段における公共Wi-Fiの拡充と強化

- ①現在、日本における公共施設のフリーWi-Fiについては、カフェやホテル・事業所等には整備が進んできている。移動に使用する交通手段では東海道新幹線・成田エクスプレスや日本航空の一部の機体のような公共交通機関においてはフリーWi-Fi設備が整っているものもあるが、観光バスやタクシー等にはまだまだ整備がされていない。今後、スマートフォンやタブレット端末の普及と連動して情報発信や情報収集を行う日本人観光客はもちろんのこと、増加傾向にある訪日外国人旅行にも合わせた環境整備が必要である。また、公共交通機関および移動交通手段を資産として経営する事業所への移動手段へのWi-Fi設備設置に伴う投資費用の支援を求めたい。また、当該通信会社への指導・助言も検討されたい。

【航空貨物関連】

【厚生労働省】

1. 航空貨物の輸入に関する件

申告手続きの取り扱いや必要書類等で各検疫所での対応が異なっている場合がある。については、可能な限り効率的・合理的な方法を検討し、対応の標準化に取り組みたい。

- (1) 食品監視課において、担当者によっては未だに今までと異なる書類の提出を求められるケースがある。また、担当者が不在の場合の引継ぎが十分でないため、その担当者が戻るまで進捗が不明となる場合もある。具体的には、食品等輸入届出書を朝9時に提出しても翌日午後にならないと連絡がない場合や、2日経っても連絡がない場合、そして食品などの指定表示申請が必要と考えられるものについては、製品ごとに厚生労働省食品監視課に問合せしているものの返事が遅い（1週間以上）場合がある。さらには、突発的に食品衛生法に該当する貨物が入ってきた際に、FAINSの申請が間に合わないケースや、成分分析表の記載内容について、空港においては同一書類の受理が断られるケースなどもある。審査時間が長期化すると、航空輸送最大の特性であるスピードを損なうだけでなく、時間超過により保管料の発生にもつながるため、諸外国における24時間対応や審査員の増員など、審査時間の短縮にむけた改善策を講じられたい。また、継続案件に対する届け出番号の入力など、対応方の見解を統一されたい。
- (2) Li-ionの取り扱い規則については、ブッキング方法やラベルの有無など、業務や作業が不統一である。危険品との認識で特別作業が必要であることなども想定し、他省庁との連携して確たる規則を定め日本国内での取り扱い方法の周知徹底を図られたい。

【国土交通省】

（港湾局）

1. 港湾地区について

- (1) 日本の港湾地区における物流の円滑化を図るため、今後のハブ港をはじめとした日本の港湾地区の発展についてどのように進めていくのか、今後の展望を明らかにされたい。
- (2) 大型連休前後の予定の把握などに時間を要する状況にあり、顧客への案内などに支障をきたす場合があることから、税関同様に早期に稼働予定を公表されたい。
- (3) 台風上陸に伴い、荷役や配送業務に多大な影響が発生し、当日の配送・集荷・荷役が不可になり、日程が変わる為、配送箇所では通常の2～3倍の業務になる。顧客への案内の迅速化や、情報の錯そう防止のためにも、天災等に関する情報

収集は各港・空港などで個別に収集せず各省庁のHPなどで台風上陸に伴う港湾（ヤード）状況のリアルタイムの情報をとりまとめの上発信するなど、検討されたい。

- (4) 一部のふ頭では、港湾地区の整備がトラックを中心に考えられていると思われるため、通勤者など徒歩利用者をあまり想定しておらず、歩道も未整備の為、通行に危険を感じる。については安全対応の観点から美化について検討願いたい。
- (5) CYについては、現在は港湾地区にしか存在せず港湾地区の混雑やコンテナ納入・引取の長時間化を招いており、物流停滞の要因ともなっている。関係省庁との連携の上、運転手不足への対応や物流の円滑化を目的として、道路整備や内陸のコンテナ保管地区の設定を増やすなどの対策を講じられたい。また、天災などの際は20時クローズなど、予め混雑を加味してクローズ時間を大幅に遅らせるなどの対策を講じられたい。

（海 事 局）

1. SOLASについて

- (1) 記載が必要とされる項目や、BLへの記載が求められるかなど仕向国や船会社により対応が異なることから、国際条約として作業内容の統一をはかるなどの対応を講じられたい。
- (2) 慢性的混雑が存在する海上貨物の現場では、重量測定対応可能箇所が少なく、今後の規定厳格化（可能性）への対応が懸念される。更なる混雑化が考えられることから、重量測定対応可能な設備を増加させるなどの対策を講じられたい。

（航 空 局）

1. 成田空港の安全対策について

成田空港貨物地区について、労働安全面において非常に危険な状況にあるため、重大な事故が発生する前に以下の安全対策をはじめとした、貨物地区における設備の抜本的な改善に取り組まれたい。

- (1) 貨物地区内の交通ルール徹底に向けた速度超過、路上駐車に対する取り締まり強化に関する取り組みについて明らかにされたい。
- (2) C-6号線及びC-3号線沿いの施設における路上駐車に対する安全対策の進捗状況について明らかにされたい。とりわけ、夜間作業時の安全対策についても確認されたい。
- (3) 貨物管理ビル前の道路における路上駐車が恒常化や、混雑時には、二重駐車も行われており進入車両の運転手が歩道上の歩行者を認識しにくくなり危険である。空港西通り2交差

点に無理な右折も改善されていない。については、警察とのさらなる連携を行い、運転手への交通ルール遵守を図るなどの安全策を講じられたい。

- (4) 貨物地区の上屋周辺などにある歩車分離用に設置されているグリーンベルトが消えかかっているおり、交通安全対策として機能しているとは言い難い。また、グリーンベルト上を走行してUターンや逆走、横断、待機する車両が散見されることから、安全確保の為に車両運行規則の徹底を求めたい。
- (5) 成田空港の輸入上屋で積込中や引取待ちのトラックが歩行者レーンに停車している事があり、歩行者が車道を歩かなくてはならなくなり危険である。また、トラック待機場が不便なため、待機場を上屋近くへ設置をもとめたい。

2. 日本の空港における国際貨物の活性化施策について

- (1) 航空物流システム全体の底上げは、航空物流産業の振興のみならず日本の国際競争力の維持・向上につながる重要な取り組みである。新滑走路の活用等、将来の貨物物流需要の発展に向けた方策について、今後どのように進めていくのか、その方向性を明らかにされたい。
- (2) 羽田空港においては国際貨物の取扱量は増えているが、実際は成田空港からの転送貨物などにより増えているのが実情であり、依然として空港内倉庫の運営を民間会社が行っていくには厳しい環境となっている。羽田空港における国際貨物活性化について、今後の方策について明らかにされたい。
- (3) 福岡空港発着のグランドハンドリングをFACTL(福岡共同上屋)が管轄しているが、貨物の引き出し（輸入）が遅く、荷捌きに遅れが生じることで倉庫内に貨物が滞貨している。以前は到着後2時間程度で輸入申告業務が行われていたところ、現在では半日以上の時間を要する事例なども発生しており、配送に影響が大きく出ている。同空港では今後滑走路を増設し更なる発着数の増加が見込まれることから、同状況の改善を講じられたい。

3. 航空保安制度の運用について

- (1) 現状、NVOCCが荷主と国土交通省の間にはいり、RA合意書・特定荷主の確定のための確認書・特定荷主確定所を荷主と契約している。また、国土交通省のKS/RAのガイドライン（航空貨を取り扱う職員の保安管理・施設の保安措置・施設貨物の保安措置や管理・教育訓練 等）に従いNVOCCは荷主に必ずその内容を説明する義務がある。市場原理の働く荷主とNVOCCとの関係で安全性を担保するのではなく、KS/RA制度の業務効率化を図るため、国土交通省が直接荷主と合意書を結び、管理するなど、国が航空安

全の確保に第一義的な責任を果たされたい。

- (2) 危険品輸送に関する荷主への啓蒙活動・教育訓練については危険品輸送時などにおいて、荷主が危険品に該当するものとしなないものを理解していない知識不足や、責任の重さを認識していないケースが散見されている。法務省では危険品輸送に関わる商法の改正を視野に入れた議論がされているが、法改正に向けて、荷主が最低限の知識と、危険品を取り扱う責任の重さを認識させるための取り組みを検討されたい。更に、危険品輸送に関する啓蒙活動や、国土交通省ホームページでの情報提供を行うなどの対策を講じられたい。

4. 国内危険品への対応について

国内消防法に抵触する貨物（国際輸送上は普通品扱い）はCFSで保管できず、貨物取り扱い方法が業者によって異なる。国内消防法該当貨物をCFSで保管可能となるような緩和措置や共同上屋として公的機関が倉庫を設けるなど、危険品により柔軟に対応できる物流環境を整備するなどの対策を講じられたい。

【財務省】

1. 税関官署間の対応の標準化について

- (1) 税関官署間で、申告手続きの取り扱いや必要書類等で対応が異なっている場合がある。ついては、可能な限り効率的・合理的な方法を検討し対応の標準化に取り組まれたい。

(具体的事項)

- ①同一商品を輸出入する際に申告税関官署、及び担当者によって商品に対する税番などの見解が異なり、関税率が異なる場合が見受けられる。それにより、通関現場で荷主に対して理由が説明できず困惑していることから、見解が異なるような事象を発生させないよう税関官署、ならびに担当者間における見解を統一させる仕組みの導入に取り組まれたい。また、税関職員への周知方法について、教示願いたい。

2. 通関料の下限料金の設定

現在では、規制緩和が進み通関料の値下げが行われているが、実務では手続きの簡略化などは進んでいない。公正な取引を維持するためにも通関料の下限料金の設定を検討されたい。

3. 蔵入承認申請業務の簡素化

蔵入承認申請は輸入（納税）申告と違い、保税地域にて長期の蔵置を申請するものであり、関税の納付を伴うものではない。しかしながら、蔵入承認申請時には通常の輸入（納税）申告と同一の内容（項目）を必要とされている。その為、蔵入承認申請時に課税価格の計算、統計品目番号の適用などに時間を要す

るため、迅速な対応に支障がある。蔵入承認は制度的には輸入通関よりも保税業務の要素が強いものであり、現在の申請時の入力項目を簡素化することで、今後伸張が考えられる免税店ビジネスへ大きな効果が期待できる。また、蔵入承認後、国内に引き取る際に行う蔵出輸入申告において、現状通りの申告内容（項目）で行うことにより関税の徴収は担保されるものと考えられる。以上のことから、蔵入承認申請時の手続きとして、品目ごとの申告価格、統計品目番号、関税率等の申請書類作成に時間を要する項目を簡素化し、必要最低限の項目での申請を可能とするなどの対応を検討されたい。

4. NACCS更改に伴う法人番号取扱運用の改善

税関発給コードは随時紐付を行うものの、JASTPROコードについては輸出入者からの登録依頼により紐付が行われる。この紐付は義務ではない為、紐付の度合いが不明である。紐付されていない輸出入者又は法人番号のみを有する輸出入者に関しては法人番号、輸出入者名、住所の入力を全て通関業者が手入力で行うこととなるが、輸出入者名・住所の入力誤りなどの重大非違発生のリスクが高くなる。また、作業効率の悪化を招き、迅速な通関の妨げとなる。重要項目である輸出入者符号を法人番号とする以上、法人番号とJASTPROコードの紐付を必須とし、かつ、法人番号に英文情報を持たせることにより、申告書作成に当たり重要項目の手入力が排除され、適正かつ迅速な通関に大きく寄与するものと考えられることから、2017年10月更改予定の次期NACCSの輸出入申告において法人番号の入力が義務付けられる。法人番号とJASTPROコードの紐付を義務化し、且つ法人番号自体に輸出入者名・住所の英文情報を付加することにより、それを輸出入申告書上に反映させるなどの対応を講じられたい。

5. NACCS (ACL送信) の普及

搬入先倉庫業者によって船社エクセルフォーム、または任意のフォームにて作成、送信をしていくケースがある。NACCSからのデータ取り込みを行える船社、NVOCCであれば、そのままACLデータを活用でき、かつNACCSの自動受信、印刷、履歴確認機能を活用できれば、メール、FAX送受信での不安定性を排除できるメリットがあることから、ACL送信を義務化することや、ACL活用を推し進める施策、助成等を講じられたい。

6. リアルタイム口座の利用可能時間の標準化

使用可能時間が金融機関によって異なるため、把握が難しく、夜間・休日の通関に支障が出ている。ことから、輸入申告で口座を使用する場合には金融機関で共通の枠組み・ルールを設けるなど、官民一体となった対策を検討されたい。

7. 国際宅配便の輸入通関

クーリエについては産業貨物として取り扱う際の通常通関との差が大きすぎることが荷主から通関業者への不満の原因となっている。また、他法令への対応が必要な貨物だけが通関業者に荷主から直接委託される現状にあることから、クーリエ通関への対応も適切に行い、全ての輸入貨物に対して公平で適切な監視・審査機能を持たせるなどの対策を講じられたい。

【法務省】

1. 危険品輸送に関わる商法の改正について

(1) KS/R A制度の一部改正により、「特定荷主」の確定行為は各フォワーダーが実施することとなっているが、市場原理の働く荷主とフォワーダーとの関係で安全性を担保するのではなく、国が航空安全の確保に第一義的な責任を果たされたい。また、危険品輸送に関する荷主への啓蒙活動・教育訓練については危険品輸送時などにおいて、荷主が危険品に該当するものとしめないものを理解していない知識不足や、責任の重さを認識していないケースが散見されている。危険品輸送に関わる商法の改正を視野に入れた議論がされているが、法改正に向けて、荷主が最低限の知識と、危険品を取り扱う責任の重さを認識させるための取り組みを検討されたい。

【総務省】

1. 国際スピード郵便(EMS)と民間国際エクスプレスサービスとの公平な競争

EMSを「ユニバーサルサービス」として扱うことは、日本の郵政民営化法にも国際的な郵便法にも合致していない。万国郵便条約は、ユニバーサルサービスの概念にEMSを含めない「基本的な郵便サービス」として明確に限定しており、EMSは「加盟国あるいは指定運営者が両社の同意により参加することができる」オプションサービスとしての「統合ロジスティクス」に区分けしている。イコールフットィングのため、そして、その他インテグレーターとの関わりやEMSに適用される有利な規則の撤廃、もしくは対等な競争条件を確立するための民間業者に対してEMSと同じ規則を適用するなどの対応を講じられたい。

【農林水産省】

1. 原産地証明書の取り扱い

原産地証明書への記載方法・内容は商工会議所のHPでも公開されているところであるが、インボイスと一字一句一致していなければならない、また荷主の任意様式であるため証明書における記載場所が判別できないことも多く、証明書の作成時

には不備が発生することは決して珍しくない状況である。一方で証明書原本が商工会議所の手元に届かない場合には発行前の審査を行ってもらえず、バイク便・郵送の手配で時間と費用が嵩む事態や、最悪の場合は搭載予定を変更するような場合もある。については、官民連携の上円滑な審査のできる対応を講じられたい。

2. 羽田経由、成田到着の貨物の動物検疫手続きについて

羽田経由、成田到着の貨物の動物検疫が必要な貨物は保税運送で、羽田に戻され、羽田の検疫所で検査を受けなければならない。税関の官署選択自由化も見据え成田の検疫所でも検疫を可能とするなど、手続きの改善を検討されたい。

3. 動物検疫の合格証取り出しについて

動物検疫の申請等を行う際、ネットワークエラーなどが出てしまうとその後二度とその申請を修正等することができなくなるなど、業務を行う上で非常に手間がかかり、利用者に対して不便が生じることから、システムの改善を講じられたい。

【経済産業省】

1. MSDSの記載事項について

14項目の輸送について、具体的な規定を設け正確な情報の記載を義務化するなどの対策を講じられたい。

例：「安全な輸送を行うこと」のような曖昧な表現ではなく、危険品の場合はUN NO, PG, Classの情報を必ず記載。通常品ならば「該当なし」など。