

## 【提言】

訪日旅行の持続的発展にむけて

令和7年3月18日



訪日旅行推進委員会

## 【提言】訪日旅行の持続的発展にむけて

### はじめに

令和6年における訪日外国人旅行者数は3687万人、また訪日外国人旅行消費額は8.1兆円とともに過去最高となり、観光立国推進基本計画における基本方針の一つである「インバウンド回復」の数値目標を達成いたしました。すでにインバウンドについては回復期から再成長期に突入したと考えます。

一方、急激なインバウンドの回復ならびに再成長は新たな課題も浮き彫りにしております。一部地域におけるオーバーツーリズム、観光産業全体における人員不足、さらには訪日外国人による観光地・公共観光機関におけるマナー不足などはメディア等でも大きく取り上げられております。

日本旅行業協会ではアフターコロナにおけるインバウンドの再成長を円滑に進めていくにあたっての課題を浮き彫りにすべく令和5年より3度にわたり「インバウンド旅客受入拡大に向けた意識調査」（以下インバウンド意識調査）を旅行会社のみならず全国の観光関連事業者、自治体、DMO、DMC、観光協会等を対象に実施いたしました。

今回、当意識調査を通じて顕在化した課題について、観光立国推進基本計画に掲げられている観光の質的向上を象徴する「持続可能な観光」「消費額拡大」「地方誘客促進」の3つのキーワードを軸に取り組んでいく必要があると考えております。その際、観光産業全体におけるDX化が必要不可欠であるとの認識の下で、以下の通りご提言申し上げます。

日本旅行業協会は、我が国の観光振興を支える機関としての役割を認識し、更なる観光産業の発展に向け国内外に対しての情報発信を強化し、持続可能な観光立国の推進に向けて取り組んで参ります。

### 1. 観光先進国を目指すための規制緩和の更なる推進と公平な競争環境の確立

訪日旅行者の増加に伴い、地方への更なる誘客、地域分散化が求められています。地域分散をより進めていくためには、多様な人材が確保できる都市部と異なるアプローチが必要となります。地方部における限られた人材を有効に活用して行くためには、規制緩和の更なる推進が必要不可欠です。また、地方部における最大の課題として二次交通「観光の足」の整備が上げられます。現在国土交通省において「交通空白」解消本部が設置され、「観光の足」、「地域の足」確保に向けた取り組みが進んだ結果、令和6年3月に創設された日本版ライドシェアは全都道府県（59地域、340自治体）で運行が開始されています。今後は先行地域における成功事例を国が主体となり各地域への共有を進めるとともに公平な競争環境の確立が求められると考えます。またリスク・課題を可視化することは利用者への安心・安全のメッセージとなります。

### **(1) 日本版ライドシェアの更なる拡大に向けた取り組み**

日本版ライドシェア、公共ライドシェアの導入ならびに導入予定地域は着実に拡大傾向にあります。更なる地方誘客を推進するには二次交通の課題がある地方部の観光地への導入を推進・拡大する必要があります。そのためには導入先行地域における実態を調査し、調査結果の一元管理・活用を行い新規導入地域への導入の負担軽減につなげるように取り組むこと、さらには利用者の安全・安心の確保を図るために調査結果を元に事業者に対する安全管理項目の洗い出しの実施を通じて、運行に関する管理体制の強化を図ることを要望いたします。

### **(2) 地方の観光地における完全自動運転早期導入に向けた取り組み**

将来の労働人口の減少は特に地方部において顕著になると考えられます。そのため人材をより有効に活用し、省力化が図れる部分については積極的な対策が必要になります。なかでも「観光の足」に課題のある地方の観光地における自動運転の完全自動化（レベル5）の早期導入が必要不可欠と考えます。ついては「観光の足」に課題のある地方の観光地を中心に複数のモデル地区を設定し、実証実験等を通じて課題を整理し、完全自動運転の早期導入実現に向けた支援を要望いたします。

### **(3) 観光関連施策規制緩和後の実態調査と違法業者の取り締まりの強化**

観光に関する様々な規制緩和の推進により、利用者にとってはより良いサービスを受けることが可能となる一方、新たな課題も顕在化してくると思えます。ついては規制緩和後の利用実態調査を実施し、利用実態の把握、課題の抽出等を通じて、必要に応じた法令の改定、ガイドラインの制定、マニュアルの作成等を要望いたします。また、持続可能な観光を実現させるためには、公平な競争環境の確立が必須であります。基準を満たさない事業者によるサービス提供は公平な競争環境を阻害し、結果的に持続可能な観光の実現の障害となりうるものであることから規制緩和の更なる推進と合わせて違法業者の取り締まりを要請いたします。中でも違法タクシー（白タク）や貸切バスの下限運賃割れ等は公平な競争を阻害するだけでなく、大きな社会問題となっております。啓蒙活動・実態調査に加え、取り締まりの強化を強く要請いたします。

また外国免許からの切替（外免切替）において一時帰国（滞在）証明をホテル等にて取得し、日本国内の居住実態がないにも関わらず、日本の免許を取得するケースも増加しております。一時帰国（滞在）証明での外免切替は日本国籍保持者並びに有効な在留資格保持者に限定する等の必要な措置を実施し、違法タクシー運転手の増加につながりかねない制度の見直しを要望いたします。

#### (4) 全国通訳案内士等による自家用車利用のガイドライン策定

前項の一例として令和6年3月に示されたガイドラインにおいて「通訳案内士等による観光ガイド事業との一体運送」が可能となりましたが、サービス実施状況、保険加入の実態、事故等発生時のマニュアルの有無等の精査を行い、本制度の地方部における活用促進のため、基準となるガイドラインの制定（事故発生マニュアル・損害保険加入基準）を要望いたします。

## 2. 地方における高付加価値旅行商品の造成と観光定着に向けた各種支援

訪日旅行者の地方部への誘客は観光立国推進基本計画にも掲げられている通り、同計画の柱となる政策であり、令和6年度、令和7年度においても様々な事業が観光庁主導で実施されています。中でも地方創生との親和性の高い高付加価値商品の造成は、観光消費額の向上に大きく寄与するものと考えられ、「地方創生プレミアムインバウンドツアー集中展開事業」、「地域観光魅力向上事業」、「地方における高付加価値なインバウンド観光地づくり」等は当協会としても大きな期待を持っております。またインバウンド意識調査においても「高付加価値旅行」は「サステナブルツーリズム」と並び高い関心が寄せられています。

#### (1) 商品造成・認知度向上から地方部誘客事業の自走化支援への転換

現在の観光庁補助事業においては、地方部における「商品造成」でとどまっているケースが散見されます。持続的な地方誘客の実現にとっては「商品造成」後の販売市場や販売層といったターゲット設定、流通ルートの整備・最適化を通じて観光商品としての定着を図ることが重要です。様々な実証を通じて事業の最適化、自走化を図るには単年度支援から多年度支援へ切り替えた上でフェーズごとの目標設定と達成度の確認を通じてブラッシュアップしていくことが必要です。地方部での完結を目指すのではなく、旅行会社・ツアーオペレーター等との連携を推進し、販売市場や販売層の的確なマッチングによる流通ルートの整備・開拓、広域周遊への素材の組み込み、既存のゴールデンルート周遊旅行参加者に対するモニターツアーの実施等を繰り返し、商品の磨き上げ・新規市場開拓・新規流通網開拓を通じて観光商品として定着・自走化させるための複数年に渡る支援への転換を要望いたします。

#### (2) 多様な事業者の参画を可能とする体制の確立

海外メディアにおいて日本の地方部の露出が増え、訪日旅行者の関心が高まっているチャンスを最大限に生かすためには地方公共団体、DMO、旅行会社、ツアーオペレーター、OTA等が一体となり、それぞれが得意分野を活かしながら事業遂行が可能なスキームの構築が必要と考えます。市場ごとの旅行形態や地方部への直行便の有無などにより商品形態・流通チャンネルは多岐にわたると考えられ、マーケットニーズに応じて柔軟

に対応できる体制構築に向けた事業者マッチングの実施、事業者紹介ポータル構築等の支援を要望いたします。

### **(3) 高付加価値旅行・アドベンチャーガイドの育成支援**

地方部への旅行と親和性の高い高付加価値旅行、アドベンチャーツーリズムを推進し、訪日旅行者が安心して地方部への旅行を満喫できる体制の構築には旅行者のニーズに応えることのできる専門性を持ったガイドの質・量の充実を図ることが重要です。業務に必要な要件の統一化・明確化、ガイドラインの策定・公表を通じて高付加価値旅行ガイド・アドベンチャーガイドの目指すべき姿を可視化させるとともに、研修の実施を通じて専門性を持ったガイドの質・量の充実に向けた支援を要望いたします。

## **3. 観光産業における人手不足・人材不足解消に向けた各種支援**

観光産業に従事する労働人口は回復傾向にあるもののインバウンド意識調査回答者の約30%はコロナ以前の水準に人員が達していないと回答。また現在・将来におけるインバウンド受入の課題として「人手不足・人材不足」が3回の調査を通じて最大の課題となっており、観光産業全体における人手不足・人材不足は非常に深刻な状況にあります。労働人口の回復が待たれる状況ではありますが、インバウンドの急激な成長、旅行目的の多様化・FIT化の進行などの要素もあり労働人口の回復のみでは人手不足・人材不足の根本的な解消は図れないと考えられます。

### **(1) 旅行会社における人材不足解消に向けたDX化・省力化支援**

地方部を中心に旅行会社におけるDX化・省力化は全産業よりも遅れが目立ち、結果として一人当たりの労働生産性が低くなっております。宿泊事業者や輸送事業者等多くの観光産業との接点を持つ旅行会社の業務効率化が進むことは観光産業全体の業務効率化につながります。生成AI技術等の活用による日程表の作成、見積書作成業務のDX化・省力化を図り労働生産性を向上させ、「稼ぐ力」の底上げが特に中小旅行会社を中心に必要不可欠です。旅行会社の業務効率化、更には観光産業全体の業務効率化を図るため「人材活用の高度化に向けた設備投資支援」事業の対象を旅行会社にも広げることがを要望いたします。

### **(2) 「稼ぐ力」向上に向けた人材確保促進事業の対象範囲拡大**

インバウンド意識調査における人手不足・人材不足の要因として増加傾向にある「就職希望者が少ない」ことも要因の一つと想定されます。当該課題の解消には令和5年版観光白書において明言されている観光分野における「稼ぐ力」の底上げをベースとした賃金レベルの引き上げ等に加え、観光産業の魅力を高め、広く周知を図ることにより観光産業を志す人材を持続的に確保することが急務であると考えます。

まずは人手不足解消に向けた人材確保を強力に促進すべく現在主に宿泊事業者を対象に実施されている合同企業説明会や魅力発信イベントの実施等事業者の採用活動の支援を広く旅行会社も含んだ観光産業全体を対象とすることを要望いたします。

### (3) 観光教育普及に向けた指導者層向け教育プログラムの充実

観光人材育成については「ポストコロナ時代を支える観光人材育成に向けた産学連携協議会」において「ポストコロナ時代における観光人材育成ガイドライン」が取りまとめられ、観光産業に求められる人材像や地域（DMO、自治体など）、国、教育機関などの役割が公表されました。観光人材を持続的に確保していくためには産学連携の更なる推進が必要不可欠と考えます。小学校・中学校といった初等教育、初期中等教育段階で観光産業の魅力、成長性、地域への貢献度の高さ等を伝えることが、高等教育における観光関連人材育成の増加につながると考えます。しかし小学校・中学校において観光関係教育プログラムの実施に必要な指導者層向け教育プログラムが十分ではないと考えます。WEB教育プログラムの開発・セミナーの実施や外部講師の登用・派遣を通じて教師等指導者層の人材確保・質の向上を図ることが必要です。中でも地方部における支援は、観光産業従事者が都市部よりも高い傾向にあることや、都市部と比較して多様な人材の確保が困難なことからもより一層重要であると考えます。このため、こうした教育プログラム策定・普及に不可欠な指導者層育成の支援をお願いいたします。

## 4. 持続可能な観光の実現並びにオーバーツーリズム解消に向けた受入環境整備の推進

観光庁による宿泊旅行統計調査によると2024年の外国人年間宿泊者数は2019年比+42%と、訪日外国人入国者数の+16%を上回っており堅調に推移しています。しかしながら三大都市圏を除いた地方部の外国人宿泊者数は19年比+16%と着実に増加しているものの、三大都市圏の+57%を大きく下回っており、三大都市圏との格差はむしろ広がっています。

地方誘客を促進することは新たな雇用の創出等地域の活性化につながることで、さらには一部地域におけるオーバーツーリズム解消にも有効であることから非常に重要であると考えます。なお、地方誘客の促進には、すでに述べている「規制緩和の更なる推進」「高付加価値旅行商品造成・事業の自走化」「人材不足の解消」に加え「受入環境整備」が必要不可欠です。地方訪問時にストレスフリー・バリアフリーで快適な旅行を提供できない限り持続的な地方誘客の実現は不可能です。あわせて訪日旅行者の安全・安心な旅を実現させるためには災害・事故情報の一元管理と必要な情報を確実に訪日旅行者に届けるための仕組みの構築が必要となります。

### **(1) 地方部の受入環境整備の更なる推進**

地方部における空港の輸送力の拡大・スムーズな出入国体制の構築並びに空港・主要駅・観光施設を結ぶ二次交通の整備やそれに伴う多言語対応の強化、キャッシュレス決済導入、観光施設等におけるバリアフリー化支援は訪日外国人のストレスフリー・バリアフリーな旅の提供の根幹となる部分であり、受入環境整備に関する支援の更なる強化をお願いいたします。中でも地方空港における入国審査官、空港保安検査員、グランドハンドリング要員等の特定人材不足は地方における国際線就航回復・増便の妨げとなっており迅速な支援を要請いたします。

### **(2) クルーズ寄港に伴う一時的な交通渋滞等の解消**

クルーズ寄港時の一時的な渋滞・混雑緩和は恒常的に発生しないため自治体が単体で実施するには困難が伴います。しかしながら質の向上は地方誘客における重要な要素であるためパークアンドライド整備や専用レーンの設置等を通じた一時的な渋滞・混雑緩和等、受入環境の品質向上への国による支援の強化をお願いいたします。

### **(3) 事故等発生時も包含した安全・安心対策の強化**

安全・安心対策推進事業では現在災害に対する支援が盛り込まれています。しかし訪日旅行者の増加に伴い災害だけではなく事故に巻き込まれる可能性も高まっています。災害のみならず事故発生時も視野に入れた危機管理体制の構築支援、観光施設に加え医療機関等の事故・災害発生時の多言語情報発信支援を迅速に整える必要があります。また情報を迅速に共有することも非常に重要であるため災害時情報提供アプリ Safety tips の機能アップグレードを通じて事故等も含んだ安全・安心情報発信の強化を要望いたします。また、より確実に訪日旅行者層に必要な情報を届けるためには入国・税関申告等に利用されている Visit Japan Web との連携・一元化を通じてワンストップで提供できる体制を整え、訪日旅行者の利便性の向上と情報伝達率の改善を図ることが急務であると考えます。

### **(4) 観光における脱炭素化推進に向けた支援の強化**

2020年10月、日本政府は「2050年までに、温室効果ガスの排出を全体としてゼロとする2050年カーボンニュートラル、脱炭素社会の実現を目指す」ことを宣言いたしました。また2021年11月のCOP26においては「観光における気候変動対策に関するグラスゴー宣言」において観光産業におけるCO2排出量を2030年までに半減、2050年までに実質ゼロにする目標が掲げられました。しかしながら2024年のCOP29において「観光産業におけるCO2排出量は2009年から2019年の10年間に於いて排出量は約40%増加した」という報告を元に、観光産業の温室効果ガス排出削減や気候変動への適応力強化が喫緊の課題であるという認識のもと「観

光業における気候変動対策強化に関する COP29 宣言」が発表され日本も賛同を示しています。観光業界における脱炭素化を図るには脱炭素化の必要性の周知を図るとともに具体的な取組について支援を行う必要があります。目標の実現には地方事業者・中小事業者に対する支援が急務であり、まずは脱炭素化の第一歩となる CO<sub>2</sub>排出量可視化ツール導入等の支援を早急をお願いいたします。

## おわりに

令和 7 年度観光庁関係予算には令和 6 年度を上回る約 530 億円となり、地方を中心としたインバウンド誘客に多くの予算が盛り込まれております。2030 年における訪日外国人旅行者数 6,000 万人、訪日外国人旅行消費額 15 兆円の実現には地方誘客促進が必須であると考えます。すでに日本は「観光大国」として世界から認知されておりますが、今後は単に訪問者を増やすだけでなく持続可能な観光をさらに推進し、世界の観光をリードする「観光先進国」の地位を目指すべきであると考えます。そのためには観光産業における DX 化をより強力に推進することで高付加価値化・省力化を図り、観光産業全体を魅力のある産業へと転換を図る必要があります。また国際間の観光は双方向交流がベースであることから訪日旅行の拡大を目指すとともに海外旅行の復活にも取り組む必要があります。中でも若年層の海外旅行については、異なる環境や文化体験を通じて国際感覚の取得、自己成長が期待され日本の国際競争力の強化にもつながることから積極的な支援をお願いいたします。

日本旅行業協会では会員である旅行会社とともに、自治体、観光関連事業者・団体と連携し、実現に向けて取り組んで参りますが、観光産業の持続的な発展を実現させるための力強い支援を引き続きお願いいたします。