

交通政策審議会観光分科会 第52回 議事概要

1. 日時

令和7年9月17日（水）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

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
観光庁、総合政策局、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

観光庁より議題について、資料に沿って説明。その後、委員による意見交換を実施。
主な意見は以下のとおり。

○ 主な意見

- ✓ 2030年の目標に向けて課題・ボトルネックの整理が着実に進んでいる印象。
- ✓ データの収集と分析は、DMOの役割として明記してある。データの収集に際して、エリアごとに戦略は異なるものの、一定程度の共通の項目をいれておくべきである。そうすることでDMOごとに比較・分析をすることができ、知見を得られるのではないか。日本の観光政策において、データに基づくという姿勢が強まっている。データのオープン化が進められている為、最初の段階で入れておかないと定点・経年でみることができない。
- ✓ ゲートウェイ空港の受入体制について、訪日旅行者の国際線から国内線への乗り継ぎをよりスムーズになるよう検討してはどうか。一旦入国してから国内線に乗り換えると時間がかかる。最終目的地で入国審査をすることが難しくても、入国審査を簡略化するなどができるれば、訪日旅行者にとって空路を使った地方への移動の動機づけになるのではないか。
- ✓ 宿泊業の省力化に資する設備投資や駐車場・ゴミ箱の整備、グランドハンドリングの体制強化など、各種取組の必要性や方向性は問題ないと思うが、具体的に何をど

ここまでするのかという、実行策としての大きな絵姿が明らかになっていないのではないか。例えば、支援施策のカバー率などの数値目標が必要なのではないか。

- ✓ 多言語対応等においては国の予算が足りず、支援が行き届かないような事例もあり、予算の確保は重要。
- ✓ 担い手不足という全産業共通の課題に対して、働き方や賃金といった観点でどのような取組・手当が必要か、検討が求められる。
- ✓ 本日の資料ではインバウンドに向けた議論が中心となっているが、国内旅行に係る議論も次回の観光分科会で行い、新たな基本計画に盛り込んでいくべき。
- ✓ 全体的な資料構成として、2030 年に向けた大きな絵姿がないまま、目先の課題への対応に留まっている印象を受ける。
- ✓ 観光を取り巻く外部環境がどうなっているのか、5 年後、10 年後にはそれがどのように変わっていくのか、現状のリソースとして何があるのか、今後目指す姿はどのようなもので、そのためにどのような戦略をとるかという流れが戦略を考える上での基本だが、現状そうしたことが明らかになっていない。誰にとってのどのような課題があり、誰が対処するかという議論につながらない。
- ✓ 国・自治体・企業のこれまでの実績、成果、残る課題等の分析が必要ではないか。そのうえで、国でなければできないことを明確にすべき。
- ✓ 観光客がどのようなニーズを持っているかという需要分析があまりない。観光客は行きたいところであればどんな場所でも行くはずなので、認知度を上げるのも大事だが、自分たちのリソースに基づいて考えてしまう暗黙の前提があるのではないか。
- ✓ 観光統計の整備・オープン化も進んでいるが、それらについて一言も記載が無く、統計を用いた分析もないため、折角整備した観光統計が活用できていない印象。
- ✓ やるべきことを優先順位をつけてやることが大事。そのために訪日外国人が何を求めているのか、という目線での検討が足りないのではないか。観光庁が取っている訪日外国人へのアンケートによれば「訪日中困ったことはなかった」との回答が半数以上を占め、入国手続きに関する不満は 8 %のみ。確かに昔に比べると入国手続きに関する不満は増えているが、それよりも不満が多い項目は「ごみ箱の少なさ」。予算にも限りがある中で、実際の訪日外国人の声を基に、優先順位をつけて施策を進めるべき。
- ✓ オーバーツーリズムへの対応として、観光客の数を時間制にしてコントロールすることを検討すべき。マチュピチュでは入場やバスなどがすべて時間制になっている。日本の観光地も予約制とし、あらかじめ観光客数をコントロールすることで、混雑を回避していくことが重要。
- ✓ JNTO の訪日外国人向け HP について、季節ごとの観光地を紹介しており魅力的なサイトだが、東京・京都・大阪の内容が多く、かえって需要の集中を引き起こすことになっているのではないか。JNTO の HP で地方をアピールし、そこから旅行サイト

に直接つながるような DX もできるのではないか。また JNTO の HP が訪日外国人にどれほど利用されているのか、データが確認できると良い。

- ✓ これまでウェルカムだったものが、逆向きとまでは言わないが、インバウンド観光客に対する国民の雰囲気が少しずつ変わりつつある、変わる兆しが見えてきているのではないかと感じている。だからこそ、インバウンドを呼び込むことで日本経済に良い影響があることを強調し、観光の意義を説明していく必要がある。具体的には、新しい基本計画の冒頭、「はじめに」の箇所で国民への理解を呼びかける形で記載するなどが考えられるのではないか。
- ✓ 大阪・関西万博が、インバウンドの地方誘客にどの程度貢献しているかを示すようなデータがあればよい。
- ✓ DMO でデータを収集できた場合でも、それをマーケティングに十分に活用できる人材がいないと聞く。副業人材等を起用し、効果的に活用できると良い。
- ✓ 大阪・関西万博では、関西観光本部が広域 DMO として活躍され、他の DMO 間との連携が広がった。旅行者であり、万博という一つの MICE の参加者（来場者）が、その前後にわたり長期滞在するためにも、引き続き、そのような連携を推奨すべきではないか。
- ✓ 特に公共施設において、ユニークベニューとして得た収入がその施設には入らず一般財源になってしまっているため、現場の方々のモチベーションが上がらないと聞いている。現場の方々のモチベーションが上がる仕組みづくりができるないか。
- ✓ 観光は戦略実現のツールである。例えば伝統芸能の継承、コンテンツ産業の育成、タクシー不足や二次交通の課題解消など、多様な問題の解決に寄与する可能性があるのが観光。対応するためには、省庁間の連携も不可欠。目的を観光との掛け合わせで実現するというような観点で今後の議論を進められると良い。
- ✓ MICE に関連して、参加者の方々を観光地へ誘客する施策が十分打てていない。開催地に長期滞在してもらうために、積極的に次に行くべき観光地に関するアピールができると良い。開催地の DMO や CVB の存在は重要だが、さらに地域を拡大し、近隣都市やテーマを共有する他の都市などとも連携することが重要。
- ✓ 音楽フェスや、産業見本市・国際会議等、創出型 MICE も広い意味で観光集客策となる。
- ✓ 2030 年に 6,000 万人・15 兆円という目標は良いと思うが、中身を見るとメリハリがない。どの地域に何人呼びたい、今年はこれが目玉だという内容があると具体的で望ましいが、それは誰が決めるのか。各 DMO 間の競争で決めていくのか、それとも首長の権限が強い自治体がやるのか、よく分からない。どこまでが国、どこから民間がやるべきかというのがはっきりしないのもあり、オーバーツーリズムはそうした曖昧さから起きることも多い。政策として訪日客を誘致し、観光客が来ているが、日本人として全然メリットがないとなるとオーバーツーリズムになりやすい

と思うので、メリハリをもう少しきちんとすべきではないか。

- ✓ データ収集に関しては、データをいろいろブレイクダウンしていただきたい。観光業は賃金が安いというのは定石になっているイメージがあるが、1泊 20 万円のところはそうではないと思われる。もう少しブレイクダウンしたデータがあると良い。また、訪日客についても、バックパッカーもいれば、ゆとりを持って優雅に過ごしたいと考えている人もおり、それらを一絡げに捉えてはいけないだろう。消費税免税制度についても、2026 年から制度がリファンド方式に移行する予定であるが、それによって本当に不正が減るのかどうかといったデータを分析して、政策判断を行っていく必要がある。
- ✓ このほか、観光の課題を社会問題としての側面からも捉えられているかは重要。若者がもっと海外に行った方がいい、ワーケーションを促進した方がいいという指摘は間違っていないと思うが、これらが社会問題としての体験格差を大きくしないかどうかは別の議論である。観光に関する課題の解決にあたって、社会問題の解決も一緒に考えていく必要があるという全体感を持つことが重要。
- ✓ 今朝のテレビでは、ある宿泊施設が廃墟となってしまった事例を取り上げていた。現在でも廃墟となってしまう宿泊施設があることを考えると、2030 年 6,000 万人・15 兆円が持続的なのか若干懸念がある。日本の人口が減っていくことを考えると、その後の姿、どこまで増やして、どうしていくべきかという長期的なビジョンも併せて考える必要があるのではないか。
- ✓ 今の日本の観光の課題は何かと問われた際にオーバーツーリズムとは言えないのではないか。6,000 万人に向けて取り組まなければいけない中で、オーバーツーリズムという課題を標榜すると矛盾が生じることになる。
- ✓ 先日ロンドンを訪れた際、大英博物館に入場するのに 1 時間以上はかかった。大英博物館側も特別な対応をしている様子は無く、全ての観光地を事前予約制にして、人数制限もかけており周辺の交通量もコントロールしていた。もし当日に予約していない人が来ても入場させないという姿勢が見受けられたので、オーバーツーリズムの対策については海外の事業者の取り組みを勉強したら良いのではないか。
- ✓ 2030 年に向けて AI の時代真っ盛りの中で、資料の中で AI について要所で触れてはいるものの、単独で AI の活用について観光庁として戦略として打ち出すべきではないか。AI の活用についてはデータ分析や空港混雑の予測やマーケティング、二次交通の分析、受入れに AI を活用することが出来るので、別途 AI のパートを作るべきではないか。
- ✓ オーバーツーリズムという表現を変えてはどうか。報道等においても、オーバーツーリズムという言葉が使われるが、例えば特定地域のオーバーツーリズムとか、枕言葉で正確に表現しなければ意味が適切に伝わらないのではないか。
- ✓ 細かい部分はそれぞれ意見があると思うが、課題はかなり網羅されているだろう。

- ✓ 日本の観光産業の歴史の中で、ブームをつくって、そのブームが去っていくことを経験している。団体旅行や社員旅行ブーム、スキー場ブーム等があった。ブームをつくることの問題点は、ブームは去っていくわけで、過去 10 年間はインバウンドブームではないのかと。6,000 万人にしても 5,000 万人にしてもすばらしい数字だが、その数字が本当にサステナブルなのかというところが、一番大事なテーマ。
- ✓ 今日までのインバウンドは劇的に成長してきたが、その背景には既に魅力やブランド力のある都市が集中的に集客していたことがある。東京、京都、大阪を含めたトップ 5 の都道府県で延べ宿泊者数の 70 % 以上を占めており、それがインバウンドの成長を牽引してきた。今後、地方への分散を図らなければ 5,000 万人・6,000 万人の到達が難しいため、地方分散を図ろうという政策は打ち出されているが、いわば知名度の高くない観光地に誘客してくることになるので難易度が高くなる。今後 5 年間を考えると建設費は上昇している中なので、整備しようにもこれまでどおり大きな開発をするといった状態はないかもしれない。
- ✓ 地方部では人材不足や交通がより深刻な状態であり、知名度がない分 DMO の役割がより重要になる。6,000 万人を目指して集中的に日本に呼び込むよりも時間をかけて地方誘客を図りながら進めることで、将来のサステナビリティは高くなるだろう。
- ✓ インバウンド数の伸びがどこかで止まり、それが持続できるかを産業政策の視点から考えると、2030 年 6,000 万の目標が経営的には無理があるのかもしれないを感じている。訪日客数が 6,000 万人に到達しようと、そうでなかろうと持続的に経営できるように足腰をちゃんと鍛えることが重要。
- ✓ これまでの観光分科会での議論を経て非常に多くの課題が明らかになったが、どこから手を付けていくべきかの優先順位付けが必要。そして、最も重要なのは方法論で、観光立国であるという自負を国民が受け入れられるか、環境を受け入れて喜べるような策を講じることが大切。
- ✓ インバウンド 6,000 万人と日本国民がコンフリクトを起こさないような人流の流れ、インフラ、コミュニケーション戦略を整えることが重要。海外からの入国が、特定の地域に集中しているため、地方空港の抜本的な改革、港湾のケイパビリティを整えることを観光庁でリードすべき。
- ✓ 何度も申し上げているが、DMO の効果性を徹底させるようなフォローアップが必要。ロングステイによる地方の方々との交流でお金を落としていただく、リピートしていただくのを促進するのは難しいが、DMO はこの好循環サイクルに間違いなく貢献できる。前回の資料で経営戦略策定なしという DMO が 62% だったのでこれを 100% にすることを目指す必要がある。ベストプラクティスを強化するとともに AI を入れて、若い小さな企業でも活用していくことが大事。
- ✓ 二次交通の整備・支援について、各地の素晴らしい観光地を訪れることができるようにする必要がある。海外からの大きな“ルート”と、地域という“面”、二次交

通の“整備”と3つをつないで、面と線で強い基盤を早急に固めて作るべき。

- ✓ 日本の全てのDMOに対して課題と対応策を求めていくとなると、サステナビリティの点で課題がある。例えばイギリスではDMOの標準化・統合が進んでおり、以前は200あった団体が今は34に集約され、情報の効率化が図られている。また、人材確保や小規模事業者の発展、国際的なマーケティングの観点では、地域を広域で一つの目的地として売り出す方がより効果的となる。
- ✓ ただ、こうした取組で逆に標準化が進み地域の特性が失われるリスクもある。バランスは必要だが、数的にもう少し集約を図っていくのがよいか検討が必要。
- ✓ 文化資源を活用した観光振興について、地域にいかに回っていただくかのフックとして日本的な文化を挙げているが、これらに加えてスポーツも一つの重要な観光資源として捉えるような政策があるといいのではないか。
- ✓ 資料は網羅的になっており素晴らしいが、その反面、様々な内容が薄まっている印象。結果として、それぞれの地域が似たようなことをやるとうまく進まないのではないか。特に人材面では、国全体で人口が減少している中、どの分野も人手が足りない状況下で観光だけに人が集まるとは考えにくい。特にDMOは戦略を絞り、ターゲット化して進めていくことが大切であり、当事者だけでは難しい部分に観光庁の役割があるだろうと考えている。地方空港のハブ＆スポークの問題も同様で、地方空港をバラバラに支援し、結果として何も生まれなかつたということがないようにしなければならない。
- ✓ 他省庁との連携については早めにスタートすべき。具体的には休日の分散化。文科省や教育関係の方々と密にやり取りを進めないと現実的に進まないのではないか。全体の計画の中でも早めに進め、議論を行い、実現に向けて動いていただきたい。
- ✓ 日本の文化施設は海外と比較して値付けが中途半端。海外では、しっかりとした施設は値段が高い印象だが、海外の人を分けるという意味でも日本の文化施設の対応は必要。目的を明確化し、どこまで値上げをしてもお客様が来てくれるのかという、戦略に基づいた入場料設定・価格設定を行い、財源を確保することがそれぞれの施設の魅力向上に繋がるのではないか。
- ✓ JNTOのホームページについて、現在リーチ数はあまり見られておらず、出来ればJNTOのホームページの地域毎のクリック数やページの閲覧数などコンバージョンがわかる数字を教えてもらいたい。
- ✓ オーバーツーリズムという表現は、昨今のインバウンド成長で表出した言葉ではあるが、現象自体は昔から日本にはあったと認識している。1991年のゴールデンウイークの時期には、軽井沢への道が大渋滞し、旧軽井沢銀座は混乱していた。1980年代の日本のスキー場でも同様に、1時間近くリフトを待ち、土日ごとに30~40キロの道路渋滞が発生するという状況であった。オーバーツーリズムによる、産業にとっての根本的な問題は、顧客満足度を下げるということであり、それは将来的

需要の先行指標になる。満足度が下がり始めるといずれ集客が落ち、売上が落ちることになる。地域からの理解を得ることも当然大事だが、顧客満足度の測定も非常に重要。インバウンドでオーバーツーリズムが起こっているなら、インバウンドの顧客満足度を測定すると本当に問題なのか、問題ではないのかが分かるはず。東京都でもインバウンド観光客の満足度を測定し始めており、昨年初めて満足度の低下が見られた。各地で満足度が低下しているような気配が少しずつ出始めていると感じており、観光分野における顧客満足度の測定は重要。

- ✓ DMO を広域化することに関しては、広域化すると成功するわけではない。各地域に集中したプロモーションが可能かどうかということで、むしろ狭くしたほうが広域化せずに効果が出ることは多々あり、世界的にも見ても事例がある。大事な点は予算と権限を集中させることであって、日本においては観光協会や温泉組合が残ったまま DMO が誕生した経緯がある。そのため、日本各地で DMO よりも観光協会や温泉組合に予算・権限がある状態が残っている。観光協会、温泉組合を一旦解散し、DMO に人材を集めて、権限と予算を集中させるといいのではないか。決して広域化することがプラスに働くとは限らないだろう。
- ✓ データの活用、見せ方など多く話に上がった。委員共通の意見だったため、EBPM の観点からも、10月以降の宿題事項として対応をお願いしたい。
- ✓ エアラインについて、国内線が非常に危機的。席が埋まっていてもコストが高く、経営的には厳しいと言われているが、もう少し細かく見るとロードファクト（有償座席利用率）が 50 程度の路線もあり、そうした路線にいかに誘客していくかが重要。新幹線や競合する他社とどのように協調していくかも含め考える必要がある。
- ✓ 地方空港の問題も、人が不足している。アクセスで 2 時間待ちという状況もあった。観光地づくりと交通手段の確保をセットでやらなければ魅力的な観光地にはならないだろう。