



サービス・ツーリズム産業労働組合連合会 〒160-0002 東京都新宿区坂町28-6 坂町Mビル2F TEL 03-5919-3261  
 発行人：見世順治

サービス連合「10万人組織へのプロセス」に基づく組織拡大にむけて、2014年度も各加盟組合において様々な取り組みが行われた結果、関連企業の新規労組結成や企業内の組合員範囲拡大、また、新規加盟などにより、新たな仲間が加わりました。そこで、各加盟組合における今後の組織拡大の取り組みの一助となるよう、当該組合のご協力により事例を紹介します。

また、2015年12月より導入が義務づけられる『ストレスチェック制度』について概要を紹介しますので、各加盟組合においては、法改正の内容を理解し、点検・見直しが必要な場合は、速やかに労使協議などを行い、改善にむけて取り組みましょう。

## BE WIDE ORGANIZATION～2014年度 組織拡大事例～



### 新たな労働組合が結成！

JTBグループ労働組合連合会

## JTB熊本リレーションセンター労働組合

JTBグループ所属の㈱JTB熊本リレーションセンターは、全国のお客様から電話とメールで旅行の予約や相談を受ける「販売業務」と、Web予約や福利厚生を利用されているお客様や、ホテル・旅館などの宿泊施設から問い合わせを受ける「サポート業務」の2本柱としたコールセンター業務を行っています。

JTBグループ労働組合連合会（以下、JTBグループ労連）では2011年に中期運動方針として組織人員の明確な到達目標を掲げ、関連未組織企業の組織化に取り組んできました。

JTB熊本リレーションセンターの組織化については、職場からの相談をきっかけに2013年6月から本格的に取り組みをスタートしました。まずは発起人を中心としたメンバーで集まり定期的な勉強会を開催し、労働組合の必要性や目的についての認識の共有や、情報の収集を行うなどの取り組みを継続的に行いました。そして結成準備委員会の発足を経て、主体的な執行活動に必要な体制づくりや財政を定め、準備委員を中心とした従業員に対する粘り強い加入活動を行った結果、対象者全員の同意を得て、2015年1月28日「JTB熊本リレーションセンター労働組合（本田浩二委員長・組合員357名）」が結成され、サービス連合の新たな仲間として加わることとなりました。



JTB熊本リレーションセンター労働組合執行部の皆さん

# 契約社員ユニオンショップ協定締結！

阪急阪神交通社グループ労働組合連合会

## 阪急トラベルサポート労働組合

阪急トラベルサポート労働組合（藤原昭久委員長・組合員 143 名）は、会社の取り巻く環境が大きく変化をしている今般、同じ職場で働く様々な職種の仲間と手を取り合い、労働条件の向上とこれからの会社の発展を期するためには、組合員の範囲拡大が最重要課題と考えました。

これまでも契約社員やサポートスタッフ、派遣社員等、組合に加入していないスタッフの労働条件の把握につとめてきましたが、一部のセクションにおいて時間外労働の課題などがあったことから、更なる労働条件の維持と向上のためにも、組合員範囲を拡大し仲間として一致団結し、会社と協議・交渉する必要があることから、連合会での合同会議や執行部内などで議論した結果、まずは契約社員の組織化を目指すこととなりました。

阪急阪神交通社グループ労働組合連合会のサポートのもと、まずは、組織化対象となる契約社員に対して組合アンケートを行い、職場での問題点などの洗い出しにつとめました。その後、組合加入オルグを全国で実施するなど精力的に加入活動を続けた結果、対象者の過半数以上の同意を得ることが出来、会社との協議の末、2014 年 10 月に契約社員のユニオンショップ協定を締結することが出来ました。

当面の目標であった契約社員の組織化は達成しました。今後は、賃金改善、公平な評価制度の確立、時間外労働等の労働条件の改善など、様々な職場問題の解決に執行部一丸となって取り組んでいきます。

# 2つの労組が新規に加盟！

JTBグループ労働組合連合会

## JTBビジネスインベーターズ労働組合 JTBマネジメントサービス労働組合

JTBグループ所属の(株)JTBビジネスインベーターズは金融決済やICTソリューション分野を中心とした商品・サービス・ビジネスモデルを展開するソリューションビジネスを行っており、(株)JTBマネジメントサービスはJTBグループ各社への人財供給を行うなど、高い専門性をもった業務委託事業を行っています。

JTBグループ労連は、両労組の産別加盟にむけ、労働運動を行うものが産別をはじめとした連帯活動を行うことの意義について、両労組の執行部に伝えてきました。その中でJTBグループ全体のサービス・ツーリズム産業における関係性や、産業を超えた活動の重要性などについて議論し、長年にわたり粘り強く働きかけを行ってきました。それぞれの労組が昨年行われた定期大会において産別加盟についての方針を掲げ活動した結果、2015 年 2 月に開催された両労組の中央委員会において産別への加盟が確認されました。

2015 年 4 月に JTB グループ労連をつうじ、JTB ビジネスインベーターズ労働組合（水野洋一委員長・組合員 95 名）・JTB マネジメントサービス労働組合（梶島圭一郎委員長・組合員 142 名）それぞれがサービス連合の新たな仲間として加わることとなりました。



JTBビジネスインベーターズ労働組合  
執行部の皆さん



JTBマネジメントサービス労働組合  
執行部の皆さん



労働安全衛生法が改正され、平成27年12月より『ストレスチェック制度』の導入が義務づけられます。  
法改正の内容を理解し、点検・見直しが必要な場合には、早急に労使協議を行い、改善に向けた取り組みを行うことが重要です。

## ストレスチェック制度の概要について

### 1. ストレスチェックの実施

- 常時使用する労働者に対して、年1回ストレスチェックを実施することが事業者の義務になります。
  - ※ ストレスチェックとは、事業者が労働者に対して行う心理的な負担の程度を把握するための検査をいいます。
  - ※ 従業員数50人未満の事業場、当分の間努力義務となります。
  - ※ ストレスチェックの結果は直接本人に通知し、本人の同意がない限りは事業者には提供してはいけません。
- ストレスチェック調査表には、「仕事のストレス要因」、「心身のストレス反応」、「周囲のサポート」の3領域を含みます。

### 2. 面接指導の実施

- 高ストレスと評価された労働者から申出があったときは、医師による面接指導を行うことが事業者の義務になります。
- 事業者は、面接指導の結果に基づき、医師の意見を勘案し、必要があると認められるときは、就業上の措置を講じる必要があります。
- 事業者は一定の集団ごとの集計・分析についても努めなければなりません。ただし、10名を下回る場合には全ての労働者の同意を取得しない限り集計・分析を行わない。

# 改正労働安全衛生法に基づくストレスチェック制度とは？

平成26年6月25日に公布された労働安全衛生法の一部を改正する法律により、  
ストレスチェックと面接指導の実施等を事業者へ義務づける制度が創設されました。  
(平成27年12月1日施行)

## ストレスチェック制度の概要

### ストレスチェックの実施

- 常時使用する労働者に対して、年に1回、ストレスチェックを実施することが事業者の義務<sup>※</sup>になります。

※ストレスチェックとは、事業者が労働者に対して行う心理的な負担の程度を把握するための検査をいいます。  
※従業員数50人未満の事業場、当分の間努力義務となります。

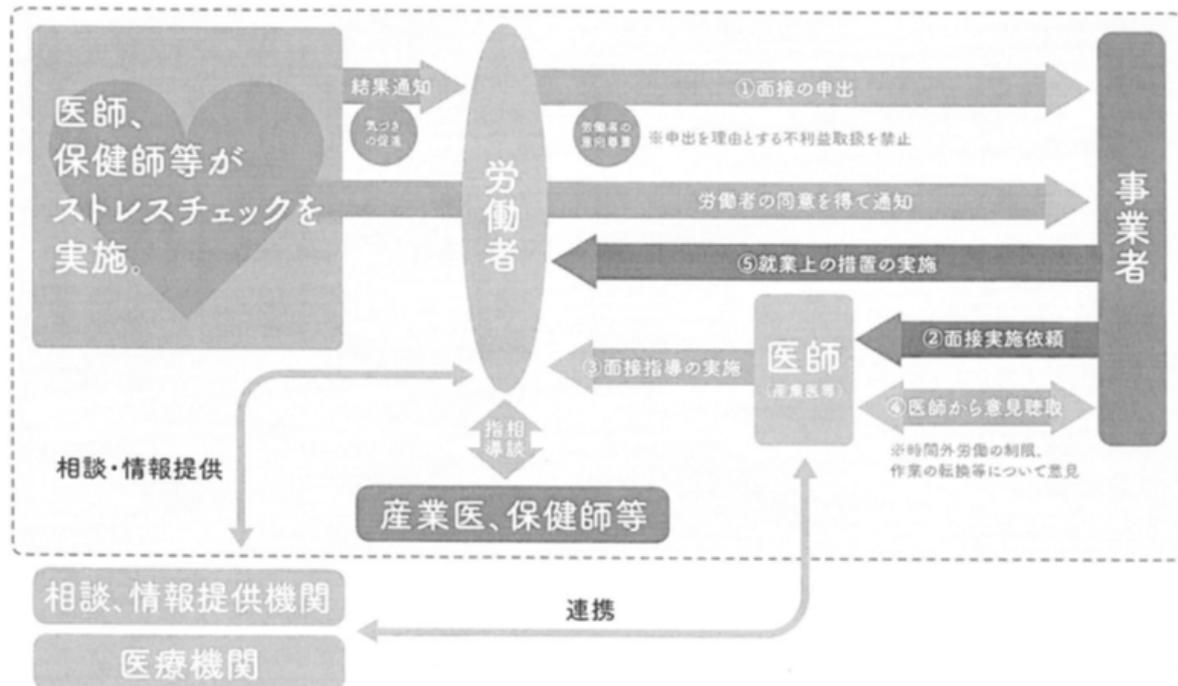
- ストレスチェックの調査票には、「仕事のストレス要因」、「心身のストレス反応」、「周囲のサポート」の3領域を含みます。

### 面接指導の実施

- 高ストレスと評価された労働者から申出があったときは、医師による面接指導を行うことが事業者の義務になります。
- 事業者は、面接指導の結果に基づき、医師の意見を勘案し、必要があると認めるときは、就業上の措置を講じる必要があります。

◎ ストレスチェックの結果は直接本人に通知し、本人の同意がない限りは事業者に提供してはいけません。

## ストレスチェック制度の流れ



## 各省庁への政策制度要求を交運労協へ提出

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)をつうじて毎年行っている政策要求の立案について、旅行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、今年度の要求案がまとまりました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速報でお知らせいたします。

### 観光業・国際航空貨物業に関する政策要求

#### 観光業に関する政策要求(案)

##### 【観光庁】

#### 1. ビジット・ジャパン事業への対応について

##### (1) 外国人旅行者の接遇向上策について

- ①外国人旅行者への接遇向上は、観光立国を実現していく

えで重要な課題である。また、緊急時の安全対策の観点や外国人旅行者のニーズを把握することも必要である。JATAによるツアーオペレーター品質保証制度は、サービスクオリティーの確保や、緊急時の安全対策などピーアールの観点での付加価値に留まっていることから、地上手配業

者登録制の導入を検討されたい。

②産業連携・企業連携によって訪日外国人の満足度を高められる可能性がある。その連携を促進する政策を実施することにより、外国人接遇を早期に充実させることができるよう、取り組みを強化されたい。

③円滑な観光を行う施策として、以下の取り組みについて今後の方向性を明らかにされたい。

1)観光と運輸・鉄道の連携による団体座席の事前確保などの取り組みについて。

2)観光と物流の連携による旅行荷物の運搬の簡素化について

④2014年度の訪日外国人旅行者数は1,300万人を超え、すでにゴールデンルートをはじめとし、北海道や九州など地域のホテル・貸切バス等の需給がひっ迫する状況となっている。一方、外国人旅行者の入込が少ない地域では老舗旅館が廃業するなど、地域間の格差が鮮明になってきている。また、国際線についても、日本人が海外旅行に行く場合の航空座席の需給がひっ迫してきている。訪日外国人旅行者数2,000万人を目指すにあたり、現在のような東京周辺やゴールデンルートをはじめとした高需要地域だけでは受け入れは早晚限界が来ると想定されることから、「観光立国実現に向けたアクション・プログラム2014」の中の、「4.世界に通用する魅力ある観光地域づくり」に盛り込まれている各種施策を強力に推進し、一極集中から地域分散に強力に取り組まれたい。また、その際には地方空港でのチャーター便の受け入れや、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等、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もあわせて強力に取り組まれたい。

⑤訪日外国人旅行者が増加の一途を辿っているが、多様な国からの訪問客が増えるにつれ、宗教や文化的な習慣の違い等によるトラブルも生じている。観光客の受入のための情報提供を行う等の事業を行っているも国際機関はあるものの、十分に活用されているとは言えない状況にある。民間企業や各自治体において対応が行われているが、一体感をもって取り組むことが効率化に繋がるため、関係機関を有効活用し、連携して情報提供を行うなどの取り組みを通じて受入体制の整備を図られたい。

## (2) ガイドサービスの向上策について

①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。訪日外国人のための充実したガイドサービスは重要であるが、現地からの添乗員がガイド行為を行っているツアーが多数ある。その結果、ガイド業務が減少し、兼業者や転職するガイド有資格者が増え、ガイドが足りなくなるという悪循環も生まれている。正しい日本文化、地域資源の魅力が伝えられるよう、ライセンスの取得者によるガイディングの徹底に取り組むなどの国内ガイドにおける適切な取り締まりに取り組まれたい。また、観光産業におけるシニア層の就業訓練施策を実施（支援）し、アクティブシニアの知識・技術の学びの場を創造するとともに、実務経験機会の創出にむけたガイド有資格者の教育訓練制度の導入や、ガイド資格保有者が専任できるような環境整備についても検討されたい。

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限定的であり、通訳案内士不足を解消するため抜本的な対応について検討されたい。また通訳案内士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ったうえで、通訳案内士の育成や活用を促すため、通訳案内士以外の案内についても取り締りを強化願いたい。現在、通訳案内士制度のあり方に関する検討会も開催されているが、制度の見直しについて、さらなる取り組みを強化されたい。

## (3) 観光案内所の充実について

観光については2012年7月より新たな案内所の認定制度がはじまったが、外国人の訪日旅行の促進は観光立国推進に欠かせないカテゴリー3の多言語対応できる観光案内所の整備が依然不十分である。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むけ取り組まれたい。

## (4) 案内標識の更なる整備策について

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等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示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、今後も観光庁が主導のうえ、関係機関と連携を行い、表記の充実に取り組まれたい。

## (5) プロモーション対象市場の拡大について

平成 27 年は重点市場 20 市場が対象となっているが、対象の国・地域のさらなる拡大に取り組まれるとともに、他国の成功事例なども参考にしつつ、十分な予算措置を行うとともに在外公館との連携などオールジャパン体制で取り組まれない。また、プロモーションにあたっては、各地方自治体や運輸局同士の広域連携にも取り組まれない。

#### (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、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、特にハード面での整備が MICE 誘致には必要不可欠である。そのためには、これまでの各種キャンペーンや施策以外にも、直接的に事業者へ改善や投資を促す事業について自治体や民間事業者などの観光関係者への支援のみではなく、国が主導して取り組まれない。

## 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」に基づく整備について

2 年間にわたり実施された「ユニバーサルツーリズム促進にむけた地域活動実態調査」で抽出された課題をもとに、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、受入体制強化にむ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向けて

メディア報道等の影響によってもたらされる風評被害が発生し、これまで観光産業に大きなダメージを与えてきた。そこで、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。そこで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、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ない。

## (4) 公共場におけるインターネット接続環境の整備

### (Wi-Fi 環境等)

訪日外国人を対象とした調査結果によると、日本で改善を求める項目の上位に無料公衆無線 LAN をはじめとした「インターネットへの接続環境」があげられている。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、旅行先で通常の生活ができないストレスを解消する必要があることに加えて、携帯端末を使用することによって、不慣れな土地での交通、観光に対する案内を促進し、安全、快適に生活できるようにすることが、必要である。については、総務省や地方自治体などの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。

## (5) ものづくりマイスターへの助成制度

外国人から見た「日本らしさ」とは相反して、輸入製品の利用により、職人の作る伝統製品の販売については十分とは言えない。スイスにおける観光収入からの補助金制度などを模範に、伝統技術を活かした日本らしさを維持するためにも、職人への助成について、さらなる検討を願いたい。

## (6) 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、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図る体制の整備を図られたい。

## (7) 地域創生について

少子化・高齢化が加速するなか、「自治会」「町内会」をはじめとした地域組織が自らすすんで活性化することが不可欠である。「地域間交流事業」、「地域誘客のための自主的な組織活動」についての補助を提供できるシステムを策定するなど、観光を基軸とした「地域づくり」や「政府の地域創生」に貢献できるプログラム構成について率先して取り組まれない。

## (8) 観光分野における消費者間取引(CtoC)拡大にむけて

海外では観光においても消費者間取引のビジネスモデルが定着しつつあり、成長分野として期待されている。日本においても訪日外国客がサイトを利用して、日本在住の個人より部屋を貸る行為などが行われているが、広告・予約受付・料金決済などは、サイトを通じて行うとしても、部屋を提供す

る人が宿泊料などの対価を受け取って人を宿泊や飲食をさせている行為などを適法に営業させるには法整備の検討が必要とされる。ついては、健全な消費者間取引マーケットの拡大にむけ、各種法整備について検討されたい。

### 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質の向上に取り組まされたい。
- 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が少ない。修学旅行や体験旅行の拡大につなげるために国立博物館、姫路城や厳島神社など国宝級や世界文化遺産となっている施設、一般公開期間以外の御所などの国立・地方自治体施設の積極開放に取り組まされたい。また、2013年11月に文化庁と包括的連携協定が結ばれ、様々な施策がなされてきたが、2014年における取り組みの成果と、2015年以降の展望について明らかにされたい。
- ③改正耐震改修促進法が平成25年に施行され、旅館・ホテルの施設も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、改修費用は多額の費用を要する。建築資材の高騰や、人手不足の背景も踏まえ、改修を行う旅館・ホテルに対するさらなる支援強化を検討されたい。
- ④道の駅の活性化など、国と地方の連携による観光資源開発を検討されたい。道の駅は、当該市町村任の運営となっており、魅力度に差異が生じている。国内旅行需要活性化、地域活性化の実現にむけて、国と自治体が連携して道の駅の全国的な魅力度向上に取り組まされたい。
- ⑤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ことから、消費税増税により、旅行等のレジャーにかかわる消費の冷え込みが懸念される。また、外国人旅行者にとって、ホテル等の宿泊代に消費税増税分が負担となることは、観光立国の推進に影響をあたえる。アジア諸国との国際競争力を高めるためにも、連泊時に消費税を減免するなどの検討を願いたい。

#### (2) 旅行需要の活性化について

旅行需要を増大させるため、下記の対策について検討されたい。

#### ①長期休暇取得促進にむけたヘルスツーリズムについて

日本全体での長期休暇の取得促進は、観光需要の拡大による地域の活性化に加え、国民の余暇時間の創出に伴う健康増進につながり、結果、経済の活性化につながる。厚生労働省では健康増進施設認定制度が策定されているが、省庁連携による国民へのさらなる周知や、登録制にむけた取り組み、ヘルスツーリズムを実施する宿泊施設への助成、もしくは従業員に対してプログラムを提供する企業に対する助成について、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

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向けた「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等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若年層の観光活性化にむ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みられたい。

#### (3) アウトバウンド拡大による相互交流の拡大について

##### 〔2Way Tourism 政策の推進強化〕

観光立国推進基本法にあるとおり、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、訪日外国人旅行者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との観点から、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たい。

#### (4) 休暇取得の分散化等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に休日とする県民の日などを設定し、連休取得にむけた取り組みとして検討されたい。

②休暇取得を平日に分散することによって地域経済が活性化し、その結果地域の税収も上がることが期待される。そこで休暇分散化、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、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いる。また、国内では地域の特性を活かしたB級ご当地グルメが人気を集め、観光需要を創出している。そこで、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) 新たな鉄道パスの創出について

「Japan Rail Pass」は、知名度が高いものの、JRグループ以外の鉄道、路線バスでは利用出来ないものとなっている。鉄道網が発達している日本において、特に日本を初めて訪れる外国人旅行者には路線ごとの運営会社を理解することは難しく、また費用面においても円滑な移動が妨げられている側面がある。より利便性の高い枠組みを日本全国へ広げることが更なる満足度の向上に繋がり、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ものと期待される。アクションプログラムにも掲げられているが、今後の具体的な取り組みについて明らかにされたい。

#### (7) 閑散期における需要創出

ウインターリゾートエリアにおいては特に夏季における閑散期の観光需要が低く、季節限定、または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努めるとともに、通年需要の需要喚起に向け、地域・行政が一体となった取り組みを検討されたい。

### 4. 東日本大震災復興について

災害で得た教訓をもとに、観光地において住民以外の観光客が安全に避難できるような体制構築に早急に取り組まれるとともに、外国人旅行者の安否確認ができるようなシステムの構築に取り組まれたい。そして今後も、継続的に東北地域へ特化した以下の観光振興策に取り組まれたい。

- 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 福島県内の観光施設の除染
- ④ 定期的な線量検査と情報発信
- ⑤ 東日本大震災を将来に語り継ぐことができる施設整備

### 【国土交通省・航空局】

#### 1. 首都圏空港の整備

##### (1) 羽田空港について

①羽田空港国際線旅客ターミナル拡張部供用が2014年3月30日に開始された。今後も、国際線利用客が増えると想定されている。利用者の利便性確保のためには、成田・羽田空港間のアクセス改善は必要不可欠である。「都心直結線」の新設にむけた取り組み状況を明らかにするとともに、今後も国が主導のもと、鉄道局などの関係省庁や、交通事業者と連携し、アクセス改善に積極的に取り組まれたい。

②首都圏からの羽田空港へのアクセス環境は良化しているものの、空港バス無予約制や駐車場の混雑によって、利用便に乗り遅れるケースが出ているため、更なる改善の必要がある。については、空港バス予約制導入の拡大、民間駐車場との連携などの整備について、取り組みを検討されたい。

##### (2) 成田空港について

航空機の発着に併せた交通アクセスに対応するために、LCCの早朝利用者が前日より空港で滞在できるよう現在一部スペースを深夜早朝も解放しているが、LCC利用者の増加が今後も想定されることから、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れたい。

#### 2. 地方空港のあり方について

(1)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発着時の保安検査については円滑な対応がはかれるよう、一層の利便性の向上に取り組まれたい。また、今後の地方空港のありかたについて、ビジョンや方向性を踏まえて、考え方を示されたい。

(2)地方空港発着便の減少により、需要に対して十分な座席確保ができていない。訪日外国人観光客増加への対応も含めて、国際便誘致の取り組み強化を行う、など発着便を増やすための取り組みを検討されたい。

#### 3. 燃油高騰に伴うサーチャージ制度について

(1)通達により旅行代金の総額表示への取り組みが進んだが、一部を除いて燃油サーチャージは本体運賃と別に徴収されている。また、海外修学旅行では積立開始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。そこで、国際航空運賃の規制緩和で上限運賃制度の導入に伴い、本体運賃と一本

化して徴収できるよう取り組まれない。

(2) 通達により旅行代金の総額表示への取り組みが進んだが、旅行形態や商品によっては消費者に対して徴収額の定義がわかりづらい。については、旅行会社からの告知のみならず、国が率先して、総額表示に対するさらなる周知に努められたい。

#### 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成田と羽田に集中しており、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、ビジネスジェットの受け入れが可能な空港へのさらなるプロモーションを講じるとともに、成田空港で運用されている WEB スロット&スポット予約システムの地方空港でも活用する、などの環境整備に取り組まれない。

#### 【国土交通省・港湾局】

##### 1. クルーズ活性化に向けた港湾設備と交通体系、観光受入体制の整備

1) 海外からの訪日観光客が多く訪れることとなったが、老朽化があるなど港湾施設の受け入れ体制については十分とは言えず、乗船客が不便を感じる場所がある。国際競争力の強化とクルーズ需要のさらなる拡大にむけた課題となることから、十分な受け入れ体制がはかれるよう、検討されたい。

2) 寄港地における移動両替所の設置についての方向性や、W I-F I の整備状況について、明らかにされたい。

##### 2. 保安検査の迅速化と接遇向上について

クルーズ船出発時の保安検査に時間を要するため、迅速な対応がはかれるよう柔軟な検査官の配置など、利便性の向上に取り組まれない。

#### 【国土交通省・総合政策局】

##### (1) 観光立国の実現に向けた、国民への観光政策の周知と取り組みの強化について

観光立国の実現は、政府の日本再興戦略において、日本の経済成長の柱の一つとして位置付けられており、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。しかしながら、観光立国への道筋が、国民全体に共有されているとはいえない。観光や文化活動による新しい世界の発券が、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、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措置を行い、官民一体となった取り組みを積極的に講じられたい。

##### (2) 主要駅・空港における団体客利用のバス乗降場整備について

東京駅をはじめ主要な新幹線停車駅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等との連携を強化し、緊急避難的なバスプール等の流用ではなく、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努めるよう、既存施設の活用や工夫等の調整に取り組まれない。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。また、東京・八重洲地区の大規模再開発が進められているが、バス乗り場の地下集約については「貸切バス」も含める予定かどうか、明らかにされたい。

##### (3) 観光地における自転車レーン等の整備について

近年、自転車で繁華街における狭い道路を利用したり、観光地を巡る観光客が増えている。有料の自転車駐輪場が増え、違法駐輪は減りつつあるものの、車や歩行者との事故が多くなっている。事故防止や自転車の利用者が増えることによる環境保全も期待できることから、自転車専用レーンの整備を検討されたい。

##### (4) 共通 IC カードについて

多数の旅行者が利用する地域の交通機関において、広島や長崎など共通 IC カードが使えない地域がみられる。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等への指導・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拡大を検討されたい。

#### 【国土交通省 自動車局】

##### 1. 移動制約者の移動円滑化にむけて

福祉にする社会的ニーズや関心が年々高まっている中、路線バスにおいてはリフト付きバスやノンステップバスの拡充がなされているが、貸切バスのリフト付きバスなどの特殊車両が地域に無い、または車両数が少なく配車ができないケースが頻発している。移動制約者の移動円滑化に向けて補助制度の充実を図るとともに、一定の車両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. 貸切バス車両およびバス乗務員確保にむけて

貸切バスおよびバス乗務員が不足しており、繁忙期、修学旅行や遠足、大型クルーズ船の受け入れや訪日外国人客受け入れ時において、運行可能バス車両が不足し、手配ができないケースが散見される。このままでは観光立国を目指しているにもかかわらず、需要に対応できない状況が常態化する可能性がある。「観光立国実現に向けたアクション・プログラム 2014」で新規施策として盛り込まれた「貸切バスの供給確保」について、早急に具体化に向け取り組まれない。取り組みについては、乗務員増加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）の実施などによるバス乗務員確保や、貸切バス配車権の柔軟な対応を行う、などの貸切バス車両確保も検討されたい。

## 3. 定期観光バス発着地について

国際会議開催時は、空いている時間を活用したツアーの需要が高いが、間際の申込みが多くなっている。当日参加ができる定期観光バスの発着地は限られており、間際の旅行の設定は難しい。そこで、定期観光バスを臨時的に MICE 会場を発着地とすることを可能にするための柔軟な制度の導入を検討されたい。

## 4. 観光需要創出のための ETC 割引制度拡充について

高速道路料金の ETC 割引が廃止・縮小傾向にあるが、消費者には定着していたものと認識している。観光需要拡大のためにも、平日などのオフタイムにおける ETC の（特大車など各車種）割引を拡充を図られたい。

## 5. 新しい貸切バスの運賃・料金制度について

- ①平成 26 年 4 月より、新しい貸切バスの運賃・料金制度が開始されたが、法改正の内容が周知されていないため、バス代金について、消費者からわかりづらいなどの課題が顕在化している。そこで、貸切バス利用者への理解促進のため、貸切バス利用に関する制度の更なる周知について、取り組まれない。
- ②貸切バスの運賃・料金の適用方法が複雑で分かりにくいいため、バス事業者と旅行者双方の業務に支障をきたしている。関係者間における業務の円滑化が必要であると考え、国としても支援にむけた取り組みを検討されたい。

### 【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向けた「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等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。

## 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、さらなる充実をはかれたい。

## 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が、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。

そこで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、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ない。

## 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入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観光産業での外国人の受入についても積極的に取り組まれない。

### 【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を 2,000 万人にすることを目標とし、国際相互交流を拡大させるため、官民一体となった取組を推進しているが、海外旅行者数は 2012 年度をピークに漸減傾向となっている。海外渡航機会の創出を減らさないためにも、

海外渡航優遇施策について、パスポート取得手数料の減免等に取り組まれない。

(具体的検討項目)

- 1) 12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。
- 2) 10年有効旅券の発給対象年齢を、20歳以上から16歳以上に引き下げ。
- 3) 本人が申請した場合の即日発行。
- 4) 窓口の受付・交付時間や場所の拡充。
- 5) パスポート申請・更新手続きの簡素化

## 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、現在市区町村の窓口や旅券センターでしか入手ができない。しかし、窓口が開いていない、旅券センターから遠方であるなどの理由で申請書の入手のために時間を取らなくてはならず、不便である。そこで、旅券申請書のWEB化をはかり、渡航者の利便性をはかられない。

## 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

国際交流拡大の観点から相手国との協議にもよるが、例えば今後も需要の拡大が見込まれるミャンマー・インド・カンボジア・ロシア・ブラジル等の、日本人の観光ビザ免除の対象国拡大にむけた取り組みが必要である。対象国拡大にむけた進捗状況を明らかにされたい。

## 国際航空貨物業に関する政策要求(案)

### 【厚生労働省】

#### 1. 航空貨物の輸入に関する件

検疫所により、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。については、可能な限り効率的・合理的な方法を検討し、対応の標準化及び担当業務の引き継ぎに取り組まれない。

(具体的事項)

- ① 東京や大阪検疫所の食品監視課において、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がある。昨年は【FAINS】の勧めもあったが、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も多々ある。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、審査時間短縮などの改善に向けた対応を検討されたい。

- ② 指定おもちゃの範囲について、指定おもちゃに該当する可能性のあるもの(食品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が、指定おもちゃの範囲が厳密に規定されていない事などにより、返事が遅い(1週間以上)場合がある。については、指定おもちゃの範囲を厳密に規定するなどの対応を検討されたい。また、これまでの取り扱い事例を開示することにより、問合せの件数削減につなげるなどの対応を講じられたい。

### 【国土交通省・港湾局】

#### 1. 主要港湾の戦略について

東京港などの主要港湾においては、渋滞解消に向けたモデル事業として一部のコンテナヤードで早期のゲートオープン等の試みが行われているが、それ以外では8:30~16:30に限定されており、東京港湾地区などは未だ改善されているとは言い難い状況である。「国際コンテナ戦略港湾政策推進委員会」では、アジア主要港並みのサービスを実現させるための一環としてコンテナターミナルゲートオープン時間の早朝・夜間への拡大や24時間化について取り組むことが施策として掲げられているが、早期の実現に向けた今後の具体的な取り組み予定について明らかにされたい。

### 【国土交通省・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、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、など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に取り組まれない。

(1) 前回、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を要請したが、現場では速度取締・路上駐車取り締まりについては、依然として実効性が高まっていない。成田空港会社から一般社団法人千葉県トラック協会への交通安全への協力依頼や、情報交換等、その後の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号線沿いの施設では、フォークリフトが歩道上を日常的に通過し、歩道を跨いで積み込み・取降ろしが行われているなど、危険である。日中、警備員による交通整理は見かけられるものの、路上駐車に対する安全対策への取り組み強化についてはまだ十分とは言えない。については、安全対策についての進捗を明らかにされたい。

(3) 貨物管理ビル前における交通安全対策については、昨年

回答があったが、さらなる改善に向けた対応を要請したい。貨物管理ビル前の道路には駐車禁止のコーンが設置されているが、路上駐車が恒常化しており、混雑時には、二重駐車も行われている。特に、貨物管理ビル・貨物駐車場ビルの出入り口への駐車は、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。また、空港西通り2交差点についても、赤信号になってからの無理な右折なども散見され危険である。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。

## 2. 首都圏空港における国際貨物の活性化施策について

### (1) 成田空港について

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。成田空港については開港30年を経過し、老朽化や狭隘化による弊害を取り除き、アジア発着貨物を取り込み、相対的地位低下へ歯止めをかけるとともに、耐震性を高め、最新の物流施設に改善するための将来像を示すとともに、具体的な取り組み状況について明らかにされたい。

(具体的事項)

搬入搬出の遅延が未だに見受けられ、施設の配置や構造に問題があると認識している。将来の貨物需要に応えるために上屋再配置等、施設展望計画策定について、今後どのように進めていくのか、防災・減災の観点も踏まえた方向性を明らかにされたい。

### (2) 羽田空港について

羽田空港においては、空港内倉庫の運営を民間会社が事業として継続していくには厳しい環境となっている。国際便は増える予定となっているが、旅客便であるため、フォワーダーにとっては厳しい環境であることに変わりはない。フレイター増便の方向性や、T I A C Tおよび三井物産などと連携した今後の方策について明らかにされるとともに、羽田空港における国際貨物需要の活性化施策について、積極的に取り組まれたい。

## 3. 航空保安制度の運用について

K S / 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、以下の事例を踏まえ国が航空安全の確保に第一義的な責任を果たし、特定荷主の確定行為を行うとともに、フォワーダー各社が検査に要する装置導入にあたり費用の一部を負担するなどの負担軽減措置を図られたい。

(具体的事項)

(1) 特定荷主の取得奨励に向けた啓蒙活動を積極的に進めていると聞いているが、その取り組み状況を明らかにされたい。

(2) 国が空港管理者として空港の秩序を維持する責務を有することから、国土交通省ホームページにおいてよりわかりやすい情報提供に取り組まれたい。

(3) 特定荷主の審査基準が厳しいことから、特定荷主の資格を返上する荷主が発生しており、フォワーダーの負担が増えている。については、要件の緩和など新保安制度の運用促進にむけた対応を検討願いたい。また、費用負担についても国管理空港のみならず、フォワーダーや関係事業者に対しての補助を検討されたい。

(4) 航空貨物安全確認状と特定貨物確認書のA-1, A-2, A-3については、異なる使用目的にも関わらず、書式・内容が類似しているなど航空貨物安全確認状と特定貨物確認書の扱いが煩雑になっている。については、荷物の安全性を維持しつつ、R A制度で使用する書式を統一し、1種類のみフォームで網羅できる、などの対応を検討されたい。

## 4. 航空機部品検査時間の柔軟な対応について

航空機部品を輸入する際に実施される検査については、フレイター搭載量が許容範囲を超える事などにより、「予証不可日」という通知が月初に送付されて、ランダムな平日休みが月平均3~4日あることにより、検査完了から輸入許可まで時間を要し、納品が遅れるなどの影響が出ている。税関などの通関部門は休日も行っていることから、平日の検査時間の拡張や土日の対応も可能とするとともに、予約期間の拡大に取り組まれたい。

## 5. 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

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ために、危険品輸送時などにおいて、知識、責任の認識が不足している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認識づくりにむけた取り組みを検討願いたい。さらに、危険品輸送に関する啓蒙活動や情報提供においては、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。

## 【財務省】

### 1. 申告システムの改善について

(1) 現在、N A C C Sでは輸出入者符号とライセンス番号とが関連付けられていないため、N A C C S上に誤ったライセンス番号を入力してしまうとそのまま誤申告となってしまう。については、N A C C S上で輸出入者符号とライセンス番号を関連づけさせて、2つが合致しなければエラー表示が出るなどのシス

テム改善を願いたい。

(2)航空貨物と海上貨物の輸出通関が同じ保税蔵置場で通関可能になると聞いているが、AIR NACCSとSEA NACCSとでは仕様が異なっているため、仕様を統一するなどのシステム改善に取り組まれない。

(3)申告添付登録業務（MSX）の運用においては、現在、1回の申告添付登録あたりの容量は1ファイルの最大容量500KB、合計容量は最大3MBまで（最大で10ファイルまで）となっているが、1件でも分厚い申告では白黒にしても500KBを超えることが頻繁にあり、申告添付を分割して登録することが手間になっている。また、商品カタログを入手しても白黒添付では写真が真っ黒になり使えないことがある。現在、容量制限の拡大が試験的に実施されているが、商品カタログをカラー添付可能にするなど添付容量の拡大にむけて迅速な対応を今後もはかられたい。

## 2. 到着即時申告制度(輸入)の利用拡大

輸入貨物の課税価格を算出する為替レートについては毎週火曜日頃に公示され、翌週の日曜日～土曜日に適用されることとされており、例外は認められていない。到着即時申告制度は輸入貨物の到着時に輸入許可を得られる制度であるが、1つのB/L・AWBの貨物が複数の船舶・航空機に分かれ週を跨って到着した場合には、課税価格を算出する為替レートが異なることにより修正申告や更生請求が必要となっている。当該制度の利用促進と、迅速な輸入通関のため、このような場合の為替レートについて、週を跨って到着した場合も、修正申告や更生請求を行うことなく、最初に貨物が到着した日の為替レートによる課税価格の算出が可能となるなど柔軟な対応を図られたい。

## 3. リアルタイム口座を活用した直接納税の促進について

リアルタイム口座利用金融機関は2014年12月現在で64銀行195信用金庫と年々拡大しており利便性が向上し、利用者も年々増加している。マルチペイメントネットワークと併せて輸入者が直接納税できる仕組みは増えているものの、利用者の大半は大手企業であり、中小企業を中心に輸入申告の大半でいまだに関税・輸入消費税の納付は通関業者が一旦立替を行っている現状があり、依然輸入者に直接納税の制度が浸透していない状態にある。輸入者が取引のある銀行口座をそのまま関税・輸入消費税の納付に使用できるメリットを活かすことができるリアルタイム口座について広く宣伝を行い、本邦への輸入申告件数における輸入者の直接納税の比率を高める活動を検討されたい。

## 4. 税関官署間の対応の標準化について

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ない。

(具体的事項)

(1)税番変更によって加算税が発生する場合もあることから、税番変更に関わる全ての情報の速やかな開示と幅広い周知に引き続き取り組まれない。

(2)同一商品を輸出入する際に申告税関官署、およ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ない。また、税関職員への周知方法について、教示願いたい。

## 5. 航空貨物のレシップに関する件

明らかに誤って本邦に到着した貨物を発地国にレシップする場合、輸出通関にインボイスが必要とされているが、輸出者が不在のケースもあり、インボイスの発行が困難な場合がある。そこで、輸入時のインボイスでレシップ通関を可能とするなど、輸出用インボイスの提出がなくてもレシップが可能となるよう柔軟な対応を検討されたい。