



2017 年度 サービス連合政策要求交渉結果について(その②)

7月11日発行のサービス連合速報 No.47に引き続き、2017年度の政策要求の交渉結果について、下記の通り報告します。

《本速報で回答を掲載する省庁名》

※下記以外の省庁からの回答についてはサービス連合速報 No. 47 に掲載しています。

■国土交通省 自動車局	2018年6月8日
■観光庁 (速報No. 47にも掲載有)	2018年6月21日
■国土交通省 航空局 (速報No. 47にも掲載有)	2018年6月21日
■総務省	2018年5月21日

2017 年度 サービス連合政策要求および回答(その②)

宿泊業・旅行業関係

【国土交通省】

(自動車局)

《国土交通省 総合政策局に要求していた以下 2 つの要求については同省自動車局より回答を得ました。このため、自動車局への要求項目として再編し、回答を掲載します。》

1. 団体客利用バスの乗降場整備と自治体との連携について

都市の鉄道駅周辺では総じて貸切バス・ツアーバス・送迎バスの乗降場が整備されていない。利用者の安全確保や観光立国実現の観点から整備を加速していくために、国が主体となり関係する自治体・鉄道事業者等との連携・調整を図られたい。具体的には、貸切バス待合所の確保や、バス乗り場の集約化について改善されたい。早期の改善が難しいのであれば、「道路の一車線を時間限定で貸切バス・ツアーバス・送迎バスの乗降場とすること」や、「路線バス停留所の解放」、「路線バス・タクシーのみ通行を許可している駅前ロータリーを事前の申告があれば貸切バス・ツアーバス・送迎バスの乗降を認めること」などのガイドライン策定について検討されたい。

また、早期に改善が必要な以下の地域については、「課題として認識していること」や「解決に向けた今後の方向性」を伺いたい。

①東京駅周辺

鍛冶橋駐車場は、駅からの距離や待合スペース、売店の設置等、施設の整備が喫緊の課題である。

また、八重洲口周辺再開発の一環として、バスターミナルの整備計画があるようだが、その方向性を確認したい。

②浅草周辺

インバウンドのツアーバス等の駐車スペースの確保や乗降車の運用が課題となっており、乗降場所の増設が必要である。

③大阪駅周辺

高速バス、ホテルの送迎シャトルバス乗り場や観光バスの駐車場が点在しており、利用者が混乱を招いており、乗降場所の再編が必要である。

【回答】貸切バスの乗降等の混雑による道路交通や歩行者交通の環境改善のため、貸切バス専用の乗降場を整備するということは非常に有効な手段だと認識しています。たとえば、名古屋駅や横浜駅など貸切バス乗降客の多い一部の駅については、既に自治体や業界団体等が主体となり、駅周辺に貸切バス乗降場が整備されています。

国土交通省といたしましては、個別の地域に乗降場所についてはそれぞれの地域で改善をはかるものと認

識しており回答を差し控えますが、取り組み状況についてはバス業界や旅行業界と共有しつつ、業界団体等と協力して必要に応じた対応をしていきたいと考えます。

2. 外国語標記の整備について

①最近では主要駅におけるバスターミナルが集約されつつあるが、新宿駅の「バスタ」、箱崎（東京）・難波（大阪）の「シティエアターミナル」、長崎の「長崎駅前交通会館」、熊本の「交通センター」など、それが「バスターミナル」とすると容易に想像できない施設名が見受けられる。特に日本語の理解が不十分な外国人旅行者にとっては、「固有名称」ばかりでは、それがどのような施設なのかがわからず混乱を招き、旅行の快適度が損なわれることにもなる。ついては、高速バス・路線バスの「バスターミナル」の英語表記については、施設の固有名称ではなく、「地名+bus Terminal」として統一されるよう、指導されたい。

【回答】自動車ターミナル法においては、道路、駅前広場等、一般の交通用に供する場所以外で2ヵ所以上のバス停車スペースを設けたものをバスターミナルと定義しています。しかし、事業者の経営の自由度という観点から、同法によるバスターミナルに対して名称にバスターミナルという文言を用いることについては義務化していません。よって、今回の要求のように名称にバスターミナルという文言を用いないバスターミナルが存在します。

一方、同法では同法外の類似施設について名称にバスターミナルを使用することを禁じておりません。よって道路施設、駅前バス停車場等でもバスターミナルという文言を使用している施設が存在します。

今回の要求については、訪日外国人旅行者をはじめとする利用者の利便向上ならびにバスの利用率向上に寄与する有益な提案と思います。一方で、既に現在の名称や略称が一般に周知されており、各種ガイドブックにも記載されている状況があります。当該事業者にも意見を求めたところ、同一地域内に同様の施設が複数存在する場合、類似の名称により利用者がかえって混乱してしまうことを危惧していました。

これらをふまえ、今後も関係者等の意見を勧案のう

え、利用者の利便向上に向けた案内について検討していきます。

②訪日外国人旅行者が都市に限らず地方もあまねく訪問するようになっているなか、路線バスの利用も高まってきている。一方で路線バスの行き先表示、バス停の表示類は日本語のみの表記が多い。観光立国実現にむけて、外国人旅行者の利用が多いバスターミナルや観光地周辺のバス停では、外国語標記の整備に対し事業者への補助を行うなどの施策について検討された。

【回答】路線バスの行き先表示やバス停の表示等の多言語対応につきましては、これまで訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業により支援を行っているところであり、平成30年度予算においても引き続き支援を行っています。今後とも、訪日外国人旅行者がストレスなく快適に観光ができる環境整備を推進するため、必要な予算の確保に努めていきたいと考えます。

（観光庁）

1. 新インバウンド目標値に向けた取り組み状況について

訪日外国人旅行者数を2020年に4,000万人、2030年に6,000万人とする目標値が示されたが、具体的な方策として示された「3つの視点」と「10の改革」のなかで、以下の取り組み状況を明らかにされたい。

①公的施設、文化財の一般公開状況

【回答】平成28年3月に策定した「明日の日本を支える観光ビジョン」において、魅力ある公的施設を大胆に公開、開放することが重要施策の一つとして位置付けられており、関係省庁が連携して一般向け公開、開放の取り組みを進めています。

たとえば、赤坂や京都の迎賓館では平成30年5月時点で累計166万人の方が来場されています。また、皇居東御苑については、来場者が年々増加しており、平成29年度では148万人の方が来場しています。また、宮内庁三の丸尚蔵館については、現在、有識者懇談会において、今後の保存、公開のあり方について議論し

ており、宮内庁においても増築や改修などの検討を行っています。さらに、観光ビジョンに掲げられた施設以外においても公開、開放がすすんでおり、現在一般公開されている公的施設、文化財は950以上に及びます。このなかには、首都圏外郭放水路など魅力あるインフラ施設も含まれています。なお、国立の博物館または美術館では、曜日によって夜間（20時または21時）まで開館時間を延長する取り組みも進めています。このように公的施設を公開、開放する取り組みについては、引き続き強化をしていきたいと思っています。

②市場開拓における再生、活性化に向けた具体的なモデルプラン

【回答】平成28年3月に策定した「明日の日本を支える観光ビジョン」における、「観光先進国への10の改革」のなかでは、「疲弊した温泉街や地方都市を未来発想の経営で再生・活性化」することを掲げています。この実現にむけたプロセスは次の2点です。ひとつは、「2020年までに世界水準のDMOを全国で100形成すること」、もうひとつは「観光地再生・活性化ファンド、規制緩和などを駆使し、民間の力を最大限活用した安定的、継続的な観光まちづくりを実現すること」です。

2020年までに世界水準のDMOを全国で100形成するためのステップは順調に推移しているものととらえています。観光庁ではDMOの登録を支援する制度を設けており、平成30年3月30日時点で広域連携DMO3件、地域連携DMO45件、地域DMO80件の計128件が登録されました。一方で、地域発の旅行商品を流通することや外国人旅行者の誘客にしっかりとアプローチできているDMOは少ないため、各地の好事例について共有をはかるとともに、関係省庁とも連携しながら、財政、人事、情報の各局面から支援を行い、組織力強化と取り組み水準の引き上げをはかっています。

民間の力を最大限活用した安定的、継続的な観光まちづくりの実現に関しては、観光庁と包括的連携協定を締結しております株式会社地域経済活性化支援機構（REVIC）において、地域金融機関等と共同して平成29年度末までに12件の観光活性化ファンドを組成し、これらのファンドから39件の投資決定や社債引き受けなどを行いました。観光庁ではウェブサイトをつう

じた投資事例の紹介、関連性の高い事業への情報提供、ファンド組成の周知などをつうじREVICの取り組みに対する支援を行っています。引き続きREVICや関係機関と必要な連携を行い、観光地での活性化に向けた取り組みを推進していきます。

③滞在環境におけるインターネット通信環境の整備

【回答】滞在環境におけるインターネット通信環境の整備のなかでも、無料Wi-Fiの環境整備については訪日外国人旅行者のニーズが非常に高い項目であり、今後さらに多くの外国人旅行者を受け入れていくうえでは喫緊の課題であると認識しています。通信環境の改善について、観光庁では総務省と連携をはかりながら、無料公衆無線LAN整備促進協議会等の体制を活用し、「無料公衆無線LANの整備促進」、「無料公衆無線LANの周知、広報」、「利用手続の簡素化」の3点について重点的に取り組むほか、SIMカードやモバイルWi-Fiルーターの利用促進等についても取り組んでいます。

平成28年度以降は、宿泊施設に加え、外国人観光案内所、観光拠点情報・交流施設、公共交通機関における無料Wi-Fi整備に係る補助制度をつくり、支援しています。このうち、公共交通機関における無料Wi-Fi整備については、移動中にスマートフォンで目的地の情報を収集する個人旅行者が増えてきている現状から、平成30年度では地方を中心に鉄道、バス車両における無料Wi-Fiの整備を補助対象としています。

また、日本政府観光局のホームページでは、14万1,000件のWi-Fiスポットの検索ができるようにすることや、無料Wi-Fiスポットを識別しやすいシンボルマーク入りステッカーを配布することなどを支援しています。

このような取り組みをつうじ無料Wi-Fi環境の充実をはかしていきたいと思っています。

④観光需要の平準化に向けた取り組み

【回答】平成28年3月に策定した「明日の日本を支える観光ビジョン」にもとづき、家族が休暇を取りやすい制度の導入や、休暇取得の分散化による観光事業の平準化に向けた取り組みを行っています。特に、平成

30年度からは、地域ごとに学校の夏休みなどの長期休業日を分散化することで、大人と子どもが一緒にまとまった休日を過ごす機会を創出しやすくする「キッズウィーク」という取り組みを始めています。現在、1,043団体、1,043の市町村（全国の市町村数の約60%）の教育委員会で、学校休業日の策定の取り組みや、その検討を行っているとの報告を受けています。観光庁としましても、関係省庁と連携しながらキッズウィークの取り組みを推進するとともに、宿泊業や旅行業の業界団体と連携しながら、人数に関わらず適切な料金で利用できる宿泊商品を促進する等の取り組みを行っていきたくと考えています。

2. 旅行手配サービス業者登録制導入後の対応について

旅行業法の改正に伴い、旅行手配サービス業者（ランドオペレーター）は登録を行うことが義務付けられたが、観光庁によるランドオペレーター実態調査結果によると、調査自体に回答をしない業者も数多く見受けられるなど、広く制度周知に努める必要があると考える。無登録業者への処分など、国としての今後の対応について確認したい。

【回答】本年1月の改正旅行業法の施行にともない、旅行手配サービス業者（ランドオペレーター）の登録が義務づけられました。制度導入に先立ち実態調査を行いましたが、およそ6割の業者から回答を得ることができませんでした。

現在、観光庁といたしましては、運輸局と連携し、登録状況の把握に努めるとともに、未登録業者の洗い出し作業などさらに実態調査を進めています。引き続き、旅行手配サービス業者の実態調査や、業務適正化に努めていきたくと考えています。

3. 国別のインバウンド受入対応マニュアルの制作について

訪日観光客が多様化してきているなかで、現状の地域別・宗教別マニュアルだけではきめ細かな対応が困難になってきている。ついては、国別に受け入れ対応マニュアルを整備することを検討されたい。

【回答】訪日外国人旅行者の生活習慣や文化は年々多様化しており、国籍を越えた旅行者ごとのきめ細やかな対応が必要になってきていると認識しています。今後増加が特に見込まれるムスリム旅行者の受入については、2015年に「ムスリムおもてなしガイドブック」と作成していますが、2018年の3月には近年の新たな優良事例、取り組み事例をわかりやすく紹介するなどの改訂を行いました。改訂版については自治体に配布するとともに、観光庁ホームページに掲載するなど、自治体や飲食店、宿泊施設などの受入環境の整備促進をはかっているところです。

今後はムスリムだけではなく、多様な宗教、生活習慣への理解促進や、受入体制を全国に広げるため、各地域が開催する受入ノウハウのセミナーや、郷土料理のレシピ集を用いた実践的なセミナーについて支援することとしています。これらの施策をつうじ、引き続き訪日外国人旅行者へのきめ細やかな受入環境整備に取り組んでいきたくと思っています。

4. 無資格ガイドの取り締まり強化について

訪日外国人のための充実したガイドサービスは観光立国を実現していく上で重要であるが、海外からの添乗員のみで運行案内がなされているツアーも多い。

ついては、イタリアのように国家資格のない者が観光ガイドを行うことを禁止するなど訪日団体旅行の質的向上を目的とした改善指導に取り組まれない。

【回答】2018年1月4日より改正通訳案内士法が施行されましたが業務独占規制を廃止し、名称独占規制のみ存続することとなりました。これにより資格を有さない方でも有償で通訳案内業務を行えるようになることなどや多様な通訳ガイドサービスが提供できるようになりました。

また、旅行業法改正、改正旅行業法では、悪質なガイドが用いられることがないように旅行サービス手配業者登録制度を導入しました。

観光庁としましては、有資格者の利用促進を基本としつつ、訪日外国人旅行者の満足度の高いガイドサービスが提供されるように引き続き取り組んでいくこととしています。

5. 英語以外の通訳案内士の増員と法改正後の対応について

地方部やピーク期においては英語以外の通訳案内士が慢性的に不足している。通訳案内士法の改正に伴い、資格要件が緩和されたものの、リピーターを中心に質の高い通訳案内サービスに対するニーズが高まっていることもあり、量的にも質的にも更なる拡充が必要であると考え。法改正後の見通しや雇用、品質確保について、具体的な取り組みの進捗状況を確認したい。

【回答】改正通訳案内士法により、地域を限定して通訳ガイドの資格を付与する、地域通訳案内士制度が全国に展開されることとなりました。

これにより、特定の地域内における質の高い有資格者の育成を推進し、地域面、言語面ともに有資格者の人材育成をはかることとしています。また、従来の通訳案内士については全国通訳案内士に名称変更しましたが、試験科目として筆記試験のほかに新たに「通訳案内の実務」を追加しました。さらに、質、能力の維持向上をはかるため、5年ごとに研修の受講を義務づけることとしています。

また、この改正法案に対する附帯決議では、有資格者の就業環境の改善や実態把握を行うことが盛り込まれました。さらに2018年の1月からは、旅行業者等が通訳案内士を検索することができる情報システムを公開しました。このような実態把握や情報システムを活用しながら、引き続き有資格者の方の就業改善等に取組んでいきたいと思えます。

6. 主要観光地における外国語対応可能な案内所の充実について

外国人の訪日旅行の促進は観光立国推進に欠かせない非常に重要な要素と考えられるが、多言語対応可能な観光案内所は大都市などの一部にとどまっている。日本を代表する主要な観光地（都市）においては、多言語対応の案内所をその立地を鑑みながら新設・増設することを数値目標化し取組まれたい。

【回答】2018年5月末現在、日本政府観光局（JNTO）が認定した外国人観光案内所は全国で936カ所となり、5年前と比較すると2.7倍増えています。また、JNTO

以外に認定されている観光案内所は2018年5月末現在667カ所となっており、5年前の251カ所から大幅に増加しています。

2017年3月に閣議決定された観光立国推進基本計画において、2020年までに外国人観光案内所を1,500カ所設置することを目標としています。観光庁では、外国人観光案内所の充実に向けて、JNTOと連携しながら観光案内所認定制度の周知を行い、新規認定を促す取り組みを行っています。

また、平成28年度より、認定要件を満たす観光案内所については、案内所の整備、改修、無料Wi-Fiやタブレット端末の整備に対する支援も行ってきました。平成30年度からは、カテゴリー1以上の認定観光案内所またはカテゴリー1以上の見込みがある観光案内所において、多言語翻訳システム機器導入経費の一部を支援取り組みを行っています。

今後もJNTOと連携し、観光案内所の立地地域等について分析しながら、観光案内所の数が不足している地域を中心に、量、質、双方の面で観光案内所の充実と強化を進めていきたいと思えます。

7. 観光地における公衆トイレの整備について

①欧米の観光地に比べると、日本の観光地には安心かつ、清潔に利用できる公衆トイレが少ない。観光地等のトイレについては最低基準を設け、今後新設・改修を行う際はその基準に則り整備されるよう周知されたい。また、観光地のトイレの維持管理にあたり相当な費用負担が生じている場合は、管理を放棄するのではなく有料化することも検討されたい。

②上記①の最低基準に則した公衆トイレについては、データベース化し、外出中でも安心して利用できるトイレアプリとして開発し、誰もが閲覧できるよう取組まれたい。

【回答】観光庁では、平成28年度に全国の都道府県市町村に対し、観光地の公衆トイレの現況についてのアンケート調査を行いました。この結果、全国の観光地における和式便器の比率は42%であり、その中でも和式便器の比率が50%を超える県は10県ありました。観光庁では旅行中における快適な環境を整備するため

に、公衆トイレの洋式化を優先課題として取り扱い、平成29年度より洋式化への整備を支援しています。さらに、平成30年度からは、対象施設を拡大し、車両のトイレ等も支援の対象としています。

なお、アプリ等を活用した公衆トイレの情報発信が進むように、平成30年度の支援からは、トイレ周辺からの誘導看板、散策マップ、ウェブサイト、アプリを活用した情報発信も支援の要件としております。観光庁では、トイレ整備を含めた外国人旅行者の受入環境の整備に今後も取り組んでいきたいと思っております。

8.国際観光旅客税の導入について

持続可能な質の高い観光立国を実現するために必要となる財源確保策（国際観光旅客税）の導入に向けては、受益と負担の関係を明確にする必要があり、慎重に検討されたい。

導入の検討にあたっては財源の使途の議論が重要であり、負担者の納得感が得られるよう十分に勘案し、「インバウンド」「アウトバウンド」双方にとって有益となるよう、観光の促進に資する使途とされたい。また、本来の主旨と異なる目的に活用されることがないよう透明性の確保を強く国に求める。

加えて、簡素な制度設計を通じ、事業者の徴収納付に係る負担の軽減を講じられたい。

【回答】2017年の訪日外国人旅行者数は過去最高の2,869万人となっています。一方で、「明日の日本を支える観光ビジョン」に掲げた「2020年訪日外国人旅行者数4,000万人」などの目標達成には道半ばという状況です。目標達成に向けて観光基盤の強化、拡充をはかっていくために、このたび国際観光旅客税を創設し、より高次元な観光施策を展開していくこととしました。

この国際観光旅客税の税収の使途については、「外国人観光旅客の来訪の促進等による国際観光の振興に関する法律」で以下のように規定しています。

- ①ストレスフリーで、快適に旅行できる環境を整備すること。
- ②わが国の多様な魅力に関する情報の入手を容易化すること。
- ③地域の固有の文化、自然等を活用した観光資源の整備等による地域への体験滞在満足度向上、この三つの

分野に充当すること。

また、同法では、税収を上げる施策として、受益と負担の関係から、日本人、外国人ともに負担者の納付が得られることなどを基本的な考え方として規定されました。

さらに、2017年12月の観光立国推進閣僚会議において、無駄遣いを防止し、使途の透明性を確保する仕組みとして「行政事業レビューを最大限活用し、第三者の視点から、適切なPDCAサイクルの循環をはかること」を決議しており、このような基本方針に基づき、使途の透明性の確保についてもはかっていきたいと考えています。

9.2020東京オリンピック・パラリンピックに向けた訪日外国人旅行者の受入環境の整備について

2020東京オリンピック・パラリンピックにむけ、様々な準備が進んでいるが、この一大イベントの成功のためには年代・国籍などに関わらず、すべての人々のニーズにこたえられる受け入れ体制の整備が必要である。その一環として、言葉のバリアフリーをさらに充実していくことが求められており、外国語による案内標識の整備は必要不可欠なこととなってきている。

①レストランではより多くの外国人に日本食を楽しんでいただくため、メニューの多言語表記の他、料理の写真を使ったメニューなどが取り入れられるよう事業者への指導やPRをさらに推進されたい。

【回答】飲食店の多言語対応については、多言語メニュー、写真付きのメニュー、指さし会話シート、注文用タブレット端末等の整備に取り組んでいるほか、自治体等でも飲食店でメニューの翻訳の支援などに取り組んできていることを承知しています。

観光庁では、一部の観光地において、総務省と連携して、飲食店、公共交通機関、宿泊施設、観光案内所等で総務省が開発したボイストラ等の多言語音声翻訳システムの利活用実証を実施しています。平成30年度には、さらに多言語音声翻訳システムの利活用実証を全国の主要観光地に広げ、飲食店のほか公共交通機関、宿泊施設、観光案内所等の訪日客を受け入れる施設におけるボイストラ等のさらなる利用促進をはかってま

いりたいと思っています。今後も飲食店の利用環境のさらなる改善について、関係省庁と連携して、取り組みを推進していきたいと思っています。

②街頭の町名表記については外国語表記が不十分なままである（例：「東京タワー下」の信号名の英語表記が“TOKYO TOWER SHITA”となっている）。訪日外国人旅行者にとってわかりやすい案内となるよう、観光庁が主導のうえ統一的なガイドラインづくりに取り組まれない。

【回答】観光庁では、平成26年3月に美術館、自然公園、観光地、また道路、公共交通機関、幅広い分野に通用する多言語表示のガイドラインを策定、公表しています。これにもとづき関係省庁、地方自治体、関係事業者等と連携し、駅や空港などの案内看板等の多言語化を推進しています。平成29年度には各地方運輸局が設置した関係省庁の地方部局や自治体、交通観光事業者等で構成する「観光ビジョン地方ブロック戦略会議」が設置されましたが、こちらをつうじ今後も関係者に幅広く周知していきたいと思っています。

10. 外国語対応可能なサービススタッフの公的資格の認定および統一的な徽章の着用について

宿泊施設における外国人旅行者へのサービス向上ならびに国際競争力の強化にむけて、TOEIC や実用英語検定などの資格をもとに宿泊業ならではの業界統一の資格を与えることを検討されたい。また、有資格者においては業界統一の徽章着用を義務づけることを検討されたい。

【回答】宿泊施設における外国人旅行者への対応、サービス向上等は重要であると認識しています。セミナー等をつうじて、現場の実務人材のサービス向上に取り組んでいるところですが、観光庁として、業界の公的資格を認定し、統一的な徽章を義務付けるということについては、業界関係者等のニーズもふまえながら、慎重に検討してまいりたいと考えています。

11. 観光業界の公式品質認定制度の導入について

観光業界内においては、様々な機関や事業者による

格付け制度が存在しているが、指標や評価基準が統一されていない状況である。

ニュージーランドのクォールマーク制度のように宿泊施設、交通機関、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。

【回答】品質認定については、既に民間レベルで同様の取り組みが存在するものと承知しており、国としてどのように携わるのか検討すべき部分があると考えています。品質認定の目的の一つは、旅行者に正しいサービス情報を伝えるということであり、たとえば観光庁では平成30年度、訪日外国旅行者に旅館という宿泊施設をより知ってもらうための情報開示促進事業を実施します。

具体的には、旅館を紹介する映像を作成すると同時に、外国人旅行者目線に立ったサービス情報の有無、これらを含めた旅館一覧をウェブサイト上に記載します。観光庁としては、増加するインバウンドに対してストレスフリーで滞在してもらうため、様々な施策を展開していきたいと考えています。

12. 宿泊客室内の設備や食事条件に関する案内について

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、実際に宿泊すると事前に抱いていた認識とのギャップが生まれ、トラブルにつながる事例が発生している。宿泊客室内の設備や食事条件に関しては、消費者保護の観点からホームページ上に記載すべき必要最低限の情報は何かを明確にし、ガイドラインとして周知するよう取り組まれない。

【回答】宿泊施設の設備や食事の提供など、サービスに関する情報の示し方については、正確な情報発信が重要であると認識しています。観光庁では、平成30年度予算において、宿泊施設のサービス情報をウェブサイト上に掲載するなどの情報開示を実施することとしております。このような施策をつうじ、今後宿泊施設の正確な設備等の情報提供について、検討してい

たいと考えています。

13. 飲食施設における多様な国籍・文化への対応について

2020 東京オリンピック・パラリンピックに向け、様々な準備が進んでいるが、この一大イベントの成功のためにはあらゆる年代・国籍などに関わらず、すべての人々のニーズにこたえられる受け入れ体制が必要である。なかでもレストランのメニューについては、利用する外国人が混乱することのないよう、メニューの外国語表記や写真の掲載はもちろんのこと、戒律、ハラール、アレルギーなどの情報も可能な限り記載をする必要がある。

については、飲食施設の規模に関わらず取り組みが進むよう、研修などをつうじ事業者への指導や情報提供をはかるとともに、JNTO や観光庁ホームページへのコンテンツ掲載やパンフレット制作配布、アプリの活用などをつうじ、訪日外国人旅行者への広報活動に努められたい。

【回答】多様な食文化への対応は重要課題であると認識しています。インドやマレーシアなどのイスラム圏からの訪日客が増加してきていますので、ムスリムの訪日客の方々も増加しているものと推察されます。これらの訪日外国人旅行者のなかには、豚肉やアルコールを使用していない食事および提供場所のニーズが高まっています。こうした状況に対応するためにも、観光庁では、2018 年 3 月にムスリム旅行者の受入にあたって、必要な基礎知識をまとめた「おもてなしガイドブック」を改訂しました。自治体へ配布するとともに、観光庁ホームページへ掲載することなどにより、周知をはかってまいりたいと思っています。

また、訪日旅行者に対しては、ムスリムに配慮したレストランや礼拝場所を紹介する冊子を作成し配布するとともに、JNTO のホームページにも掲載を行い、日本情報発信に努めております。

平成 30 年度については、ムスリムを含めた多様な宗教、生活習慣の受入体制を全国へ広げるために、各地域が開催する受入ノウハウに関するセミナー等について、支援することとしています。これらの施策をつうじ、引き続き多様な国籍や文化に応えられるように、

受入環境の整備に取り組むとともに、情報発信に努めていきたいと思っています。

14. 宿泊業の人材確保にむけた公的支援について

日本が世界有数の観光立国として評価されるためには、受入環境の整備、なかでも人材への投資を積極的に行われるべきと考える。他産業と比べると宿泊業は離職率が高く（大学卒業後3年以内に約50%が離職）、高度なサービススキルを伝承していくための阻害要因となっている。離職率を低減していくためには「ミスマッチの解消」と「働きがい・生きがいの実現」に取り組むことが重要である。

については、以下の項目の推進に向けて公的な支援、補助等の検討をお願いしたい。

①外国語対応スタッフの充実にむけて

・【外国人スタッフの安定的な確保】

「国家戦略特区」「観光立国ショーケース選抜都市」「グローバル MICE 都市」においてはその簡素な申請手続きで地域限定の在留資格を得られるようにする。また、生活サポートのワンストップサービスを実現する。

・【日本人スタッフの語学力向上】

上記の特区・都市において、訪日外国人旅行者を対象としたサービス業に従事している者には語学学習や語学検定に関する費用負担の援助を行う。あるいは業界団体などと連携し、語学スキル向上を目的とした海外研修について支援する。

・【外国人スタッフの人財育成】

訪日外国人旅行者を対象としたサービス業に従事している外国人スタッフについては、国の主催のもと低廉な費用で入社前の職業訓練を受けられるようにする。

②産業の魅力づくりについて

・宿泊業の「働きがい・生きがい」に関する教育・PR 事業を公募する。また、実施・推進にあたり観光庁が指導・支援を行う。

③専門的な技能を習得した新卒採用について

・調理・宴会サービス、レベニューマネジメントなど専門学校・大学等で専門的な業務知識を習得した学生のうち、奨学金の貸与を受けていた学生については、

一定期間宿泊業に従事することを条件に奨学金の減免を行う。

【回答】訪日外国人旅行者が相当に増加しているなかで、外国語対応が可能なスタッフの存在は、それだけで宿泊施設の付加価値向上につながるのではないかと思います。そのうえで、外国人スタッフの安定確保、語学力の向上、人材育成といった視点は、非常に重要だと考えています。観光庁では、実務人材に対するセミナー等をつうじて、現場の実務人材のポスピタリティ向上に取り組んでいます。要求では国家戦略特区の活用に触れられていますが、これについては、必要性や有効性でクリアすべき課題があると考えます。

また、外国人スタッフの入社前の職業訓練については、一義的には、各企業、施設で実施されるべきものと考えています。そのうえで、観光庁としてこれらを補完していくような取り組みが考えられるのか、検討していきたいと考えています。

産業の魅力づくりについては、観光庁では平成 30 年度に、大学生を対象に、宿泊業をはじめとした観光産業の魅力を発信するためのシンポジウムやワークショップを開催します。観光産業の魅力を学生に伝えることによって、人材の確保につなげていきたいと考えています。

なお、奨学金制度についての要求については、観光庁として対応することは困難であるご理解いただきたいと思ひます。

15. インターンシップ事業の適正運用について

一部の宿泊施設では就労したい学生向けにインターンシップを行っている宿泊施設があるが、その運用が現場任せになっているために、一部の職場では就業体験ではなく要員補充として受け入れている事例が起きている。このような事例では、一現場の単純作業のみを経験し、宿泊業の全体像を把握ができないままインターンシップを終えるため、宿泊業の魅力が感じられず、就職試験を受けることにつながらないことが多い。

観光産業が基幹産業として発展していくためには、インターンシップの運用を「産」だけに任せるのではなく、産学官で連携し、その産業で働くことに魅力を感じる環境を整備する必要がある。まずはその第一段

階として、産学官が連携し、産業別に教育プログラムを開発し、きちんと実行することや、その実態を把握・評価・指導する機関を設けることなどを検討されたい。

【回答】観光庁では、観光産業の即戦力となる実務人材の確保育成に向け、平成 29 年度に長期インターンシップ調査事業を実施しました。1 ヶ月以上の長期インターンシップを実施している大学および学生、宿泊施設等の受入事業者ヒアリングを行うとともに、意見交換会を開催し、インターンシップの効果、課題を明らかにしていきました。観光庁では、今後も産学連携しながら効果的なインターンシップの普及に取り組んでいきたいと考えています。

16. 国際会議施設における最低スペックの基準策定、および情報整備について

国際会議に対応可能と謳っている施設は国内に多くあるものの、それぞれに既設されている映像、音響照明、同時通訳のスペックには施設や会場ごとにばらつきがある。このため、主催者がもつめる仕様に既設の設備が対応できるかどうか下見をしないとわからないことが多い。下見をしないと実施できるかがわからない状況は、日本で国際会議を開催したい動機づけが高まらず、他国の国際都市と競合となった際には評価が低くなってしまふ可能性がある。このような課題に対処していくため、まずは以下の点について検討されたい。

- ①設備面で一定の基準を満たしている場合にのみ、「国際会議場（室）」と呼称できるようにすること。（国際会議場（室）と定義できる最低限の基準を設けること。ゆくゆくは認証制度を導入すること。）

【回答】国際会議施設等のコンベンション施設は、MICE 誘致を行うにあたって、最も重要な要素の一つであり、わが国においても、主要都市を中心に、多くのコンベンション施設が整備されています。映像、音響、照明、通訳ブース等の会議施設の設備については、各都市における国際会議開催を支える産業収益の度合いによって整備すべきスペックが異なることから、各都市の判断により、施設の整備を行っているところであり、これに一定の基準を設けることは困難と考えます。

②施設ごと、コンベンションビューローごとに提供されているコンベンション施設・設備の情報について、情報の集約・管理された多言語のポータルサイトを立ち上げること。

【回答】現在、日本政府観光局 JNTO のウェブサイトにおいて、主要都市のコンベンション施設検索ができるような情報提供を行っています。この情報提供機能について、引き続き国内外の MICE 関係者に周知をはかっていくとともに、使用者の声に耳を傾け、必要に応じて機能の見直しや、多言語での情報提供の充実をはかっていきます。

17. Wi-Fi 環境の整備について

①日本国内の無料 Wi-Fi 環境は他の「観光立国」に比べると、環境整備が不十分であり、地域間の格差もみられる。特に、旅行先でスマートフォンの通訳（翻訳）アプリ、地図アプリ、インターネットの検索を多用する訪日外国人旅行者からは、不満の声が多く寄せられている。案内標識の多言語化が途上であっても、無料 Wi-Fi の整備が図れれば、アプリの活用により、旅行中の不安が解消されるようになる。今後も、環境整備に向けて積極的な政策を打ち出されるよう求めたい。

【回答】無料 Wi-Fi 環境整備については、訪日外国人旅行者からのニーズが非常に高いという項目であり、今後さらに多くの外国人旅行者を受け入れていくうえでも、喫緊の課題であると認識しています。

観光庁では、通信環境の改善については、総務省と連携をはかりながら、無料公衆無線 LAN 整備促進協議会といった体制を活用し、「無料公衆無線 LAN 整備促進」、「無料公衆無線 LAN スポットの周知、広報」、「無料手続の簡素化」に取り組むほか、相互補完的に利用可能な SIM カード、モバイル Wi-Fi ルーターの利用促進等にも取り組んでいきます。また、平成 28 年度以降、訪日外国人旅行者の受入環境整備を促進するために、宿泊施設に加え、外国人の観光案内所、観光情報提供施設、鉄道、バス等の公共交通機関における無料 Wi-Fi 整備を補助制度により支援しています。さらに、JNTO ホームページでは、14 万 1,000 件におよぶスポットの検索や、無料 Wi-Fi スポットを認識しやすいようなシ

ンボルマークステッカーの配布等を行っています。

昨今は、公共交通機関を利用して移動中にスマートフォンで目的地の情報を収集するという個人旅行者が多いことから、平成 30 年度からは公共交通機関を中心として、鉄道、バス車両の Wi-Fi 環境整備を補助対象としました。このような取り組みを行いながら、訪日外国人旅行者のさらなる利便性向上のための無料 Wi-Fi 環境の充実を図っていきたいと思います。

②宿泊施設では宿泊者からの要望もあり、Wi-Fi 設置への投資を行ってきたが、Wi-Fi ルーターの入れ替えなど定期的な費用支出が生じ、経営上の負担となっている。受益者負担という観点からは一義的には宿泊料に転嫁すべきであるが、宿泊料が高止まれば、訪日外国人旅行者の受け入れ機会を損なうこととなる。については、宿泊施設において訪日外国人旅行者拡大を目的として Wi-Fi の新設や設備更新を行った場合、法人税減税や補助金支給を行うなどの施策について検討されたい。

【回答】観光庁では、平成 27 年度予算から、訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業を開始しており、これまで 4 回にわたり宿泊施設が実施する Wi-Fi 整備等のインバウンド対応利用について、費用の一部補助を行っています。平成 30 年度についても、6 月中をめどに第 5 回目の公募を開始する予定であり、この補助制度を活用し、宿泊施設の訪日外国人旅行者受入拡大に向けた取り組みを引き続き支援していきます。

18. 訪日外国人に向けた国内 SIM の利用促進について

無料 Wi-Fi 環境の整備が途上にあるなか、訪日外国人旅行者のなかには携帯ルーターをレンタルし、Wi-Fi を利用している人がいる。一方で、国内 SIM は携帯ルーターよりも手軽にインターネットにアクセスできるため、今後各地で旅行者用国内 SIM の販売を促進するようになれば、訪日外国人旅行者の通信手段の選択肢が増え、利便性が向上すると捉えている。現在でも国内 SIM の購入は可能だが、訪日外国人へのアピールが十分ではない。すでに関西空港では国内 SIM 自動販売機型が導入されたが、他の空港や都市においても設置が図られるよう関係省庁や自治体との連携に務められたい。

【回答】観光庁では、訪日外国人に向けた国内 SIM の利用促進を含めた通信環境の改善について、総務省と連携をはかっています。国内 SIM についても無料公衆無線 LAN 整備促進協議会等の体制を活用しながら、無料公衆無線 LAN の整備促進等の取り組みを行っているほか、相互補完的に利用できるような、SIM カードやモバイル Wi-Fi ルーター利用促進等に取り組んでいます。SIM カードの利用促進については、国際線が乗り入れている空港や、訪日外国人旅行者が訪れる駅、ホテル、店舗などに SIM カード販売拠点が設置されており、日本政府観光局 (JNTO) のホームページを活用し、周知を行っています。今後も総務省との連携をはかり、さらなる利便性の向上のために取り組みを進めたいと思っています。

19. 旅行業法の改正と利用者への周知について

旅行企画商品の中には仕上りの取消料の発生時期と、消費者からいただく取消料の発生時期が異なることから、旅行会社の利益喪失につながるものがしばしばあり、旅行会社の経営体力の低下を引き起こしている。このような事例において、観光庁は標準旅行業約款によらず、モデルを策定し、個別認可で対応する形を取っているという見解を示しているが、個別認可であっても利用者への浸透は深まらない。公正な取引を推進するためにも、標準旅行業約款での改正を視野に、利用者への浸透を図られたい。

【回答】旅行商品によっては、例えばグループ旅行のように、仕上りの取消料の発生と消費者からの取消料収受対象期間が異なるという事例が生じていることを承知しています。

このため、このような旅行商品にかかる約款については標準旅行業約款によらず、観光庁側でモデル約款を策定し、個別認可で対応することとしています。

なお、旅行契約の締結および解除については、公正な取引を推進する上で旅行利用者側に主たる権利があるものと認識しています。

20. 多客時における宿泊の取り消しについて

大規模なコンサート、学会、大学試験等による需要が集中すると、宿泊施設や交通機関の確保が出来なく

なることがあるが、直前には多くの取消が発生し、サプライヤー、旅行代理店ともに販売機会の損失となっている。その要因のひとつには、ひとりの宿泊者がさまざまな窓口を通じ複数の予約を行っていることなどがある。多くの宿泊施設の約款では直前まで取消料を求めているが、これはモデル宿泊約款に影響しているためである。OTA での宿泊予約が主流になっている昨今において、重複予約削減にむけて以下のような対応をとることを検討されたい。

①約款の改訂 (特定日の取消料に関する規定を改正し、予約の均等化を行う。)

【回答】違約金の支払いについてモデル宿泊約款第 6 条第 2 項において規定しています。これにより、宿泊施設は取り消し時期に応じて宿泊料に対する違約金の相応の取消料を求めることが可能となっていますので、現行のまま利用いただきたいと考えています。

②クレジット対応の推進 (取消料の確実な収受、またはデポジットの強化)

【回答】取消料収受のクレジット対応の推進につきましては、各宿泊施設において対応をはかるものと考えており、観光庁としては対応が困難であることをご理解いただきたいと思います。

21. 旅行業法の改正 (正当な広告表示) について

インターネットによる旅行販売の多様化にともない、航空運賃、宿泊料金、無償・有償のサービス区分について、消費者が広告表示時に受ける「安くて・サービス内容が良い」と感じる印象と商品利用時に実感する料金・サービスのイメージに差を感じるようになってきている。国内法令の影響を受けない海外 OTA についても、本邦の旅行業法にもとづき、消費者が誤認するような誇大広告は禁止することとするなど、消費者保護の対策を講じられたい。

【回答】海外 OTA が提供する情報については、その実態を十分に把握したうえで本邦の旅行業法を適用すべきかどうか慎重な検討をするべきと考えています。

一方、インターネットによる旅行取引については、「旅行広告・取引条件説明書面ガイドライン」「旅行ウェブ取引に関するガイドライン」などにより、当事者が誤認することがないように、これらの周知に努めていきたいと考えています。

22. 外貨両替機設置について

訪日外国人旅行者の受入環境整備のひとつに外貨両替が挙げられる。いくつかの国際空港においては両替所が複数設置しているものの、旅行中に追加の両替を必要とするなど、空港以外での両替のニーズは高まっている。空港以外での主な両替所として宿泊先ホテルのフロントが挙げられるが、両替のみに特化した機能ではないため、迅速性やレートの良いに答えることができない。外貨両替機の普及は解決策として有効であるが、初期費用やランニング・コストが阻害要因となっている。

ついては、訪日外国人旅行者が多く訪れる商業施設や観光地、ホテルについて外貨両替機の設置が促進されるような公的補助を検討されたい。

【回答】本要求については財務省（金融庁）が管轄する内容であるため、観光庁からの回答は差し控えます。

23. 観光施設のクレジットカード対応促進支援について

国内の多くの観光施設において入場拝観料の支払いには現金払いが多い。キャッシュレス化が進む諸外国と比べても対応が不十分である。観光施設の入場拝観料のクレジットカード取扱いを増やすために設備導入支援などに取り組まれたたい。

【回答】平成29年度に観光庁は、訪日外国人旅行者に対し、旅行中に困ったことについてのアンケート調査を行いました。その結果、「クレジットカード・デビットカードの利用について」が14.2%となり、強い不満項目としてあがってきました。このため、訪日外国人旅行者の満足度向上、あるいは観光地におけるキャッシュレス化の拡大にむけて、観光庁では関係省庁、特に経済産業省や地域と連携し、実証事業を行っていくこととしています。

24. 国立・地方自治体所有の文化財の積極開放について

赤坂迎賓館や京都御所などの公開が進んでいるものの、諸外国と比較すると旅行者が容易に入場・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向けて、国立・地方自治体施設の文化財についてさらに積極開放を促すよう、文化庁など関係省庁との連携に取り組まれたたい。また施設内部の公開にとどまらず、大型MICE案件におけるレセプションやガラディナー等での活用に向けて、情報発信や一般団体の受け入れに積極的に取り組まれたたい。

【回答】「明日の日本を支える観光ビジョン」において、魅力ある公的施設を大胆に公開、開放することが重要施策の一つとして位置付けられており、関係省庁が連携して赤坂迎賓館や皇居・御所等、我が国の歴史や伝統にあふれる公的施設の一般向け公開・開放に向けた取り組みを進めています。観光庁ではMICEの誘致、開催、推進の一環として、ユニークベニユーの利活用推進を目的とした支援事業を実施しています。平成30年度はコンベンションビューロー、自治体中心とした地域の幅広い関係者が参画する協議会等を対象に、ユニークベニユー一括利用促進にかかわるモデル事業を実施することとしています。本事業を通じ、活用事例等を効果的に発信し、地域の連携をはかっていきます。

また、2017年7月、MICE推進関係府省連絡会議において策定したアクションプラン中間取りまとめにおいて、国が開催にかかわる会議等におけるユニークベニユーの積極的活用が位置づけられており、これを受け、観光庁では平成29年度に必要な応じて文化庁に相談しつつ、敷地内に文化財を含む場所でレセプションやセミナー等を開催しました。

今後ともこれらの取り組みを通じて、関係省庁との連携を強化し、ユニークベニユーのより一層の促進に取り組んでいきます。

25. 若年層の海外渡航優遇施策の実現について

若年層の海外出国数の減少が顕著である。原因は、少子化・景気動向・意識変化・多様性などさまざまな項目が考えられるが、日本の将来を考えていくにあたり、インバウンドの拡大だけでなく、若年層の海外文

化や風土の体験を通じた双方向の交流が重要である。原因の解決のひとつとして、パスポート取得手数料の減免や、手続きの簡素化、10年旅券の取得可能な年齢の引き下げ、積極的な出国PRなど若年層の海外渡航優遇施策を検討いただくとともに、都道府県の管轄とはなるが、窓口の運用時間緩和に向けた協議をお願いしたい。

また、海外旅行や留学、ワーキングホリデーなどの経験にもとづいた海外への理解が、日本の観光立国実現をけん引していく人材として備えられるべき能力につながっていく。このような経験を希望する若者層への経済的負担の軽減や、雇用先選定のサポートなどの取り組みも検討されたい。

【回答】観光庁では、観光先進国実現に向けて、各国との双方向の人的交流、ツーウェイ・ツーリズムの拡大進化が重要であると考えています。特に次代を担う若者のアウトバウンドの活性化は、国際感覚の醸成や、国際相互理解の増進など、日本のグローバル化に資するものであり、旅行産業も含めた観光産業を担う人材育成の観点からも、非常に重要であると考えています。

これをふまえ、若者のアウトバウンド活性化にむけて、若者の海外旅行阻害要因、今後の活性化方策などについて、検討することを目的とし、民間有識者及び関係省庁等により構成されました「若者のアウトバウンド活性化に関する検討会」を2017年12月に設置し、検討を行ってきました。2018年6月15日に開催した第4回検討会では、取りまとめ案について議論を行いました。その際には、「海外旅行が単なるレジャー目的ではなく、人材育成のためのよい手段になり得る。旅行業界も人づくりの観点で努力する」などの意見があり、このような意見をふまえて、最終取りまとめの作成を行っています。本検討会において取りまとめた方策については、観光庁や観光業界のみならず、関係府省庁、経済界、教育界等が一体となって取り組むこととしています。

26. 社会的弱者向け休暇補助制度について

主要観光地や交通関連機関、宿泊施設等においてはバリアフリーやユニバーサルデザイン対応が徐々に進んでいるものの、介助者分の旅行費用が必要となる障

がい者や、生活保護など経済的な理由で旅行することが出来ない子どもに対する補助が不十分である。については、社会福祉の観点から障がい者や低所得者に対し、休暇取得目的での補助を実施し、休暇取得の際に誰もが旅行に出かけられるような援助を行われたい。

【回答】本要求については厚生労働省が管轄する内容と認識しているため、観光庁からの回答は差し控えます。

27. トラベルヘルパーの育成

平成28年4月1日より施行された障害者差別解消法により、障がい者の旅行や宿泊時におけ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る。障がい者の方が安心して旅行や宿泊ができるよう、トラベルヘルパーの資格取得推進に向けた助成について検討されたい。

【回答】観光庁におきましては、高齢者・障がい者等を含む誰もが旅行しやすい環境を整備するため、ユニバーサルツーリズムの普及促進を行っています。平成24年度から予算措置を講じており、平成29年度には、ホテル、旅館、旅行会社、観光案内所等に従事している観光関係者が、心のバリアフリーを実践できるよう、高齢の方、障害がある方などをお迎えするためのマニュアルを作成いたしました。

今後は業界団体と連携し、普及促進に努め、誰もが旅行しやすい環境整備をはかっていきます。また、ユニバーサルツーリズムの普及促進において、ソフト面からトラベルヘルパーの育成や観光関係者の研修等に取り組む団体の活動等を支援していきたいと考えています。

28. 国内旅行需要喚起に向けた旅行者への助成または税制控除について

①国内宿泊需要の維持拡大にはそのベースとなる日本人の国内宿泊旅行の需要喚起が必要である。については、その具体的な手法として『旅行版エコポイント』の実現もしくは、旅行減税などの税法上の優遇措置について検討されたい。

②日本では少子高齢化や団塊世代が健康寿命に近づいていることなどにより、旅行人口が減少していくことが懸念されている。このため、観光減税を導入することによって気軽に旅行に行く国民のすそ野を広げ、旅行者の増加により地方創生にもつながるような施策を検討されたい。具体的には、旅行会社で観光減税対象商品をつくり販売する、対象商品を利用した国民は所得控除の対象とする、などである。また、CO2削減の取り組みとして公共交通機関を利用した旅行者にはさらに所得控除を行うなどである。

【回答】旅行者への助成や、税制上の優遇措置については、税負担の公平性の観点などをふまえ慎重に議論されるべきものであると考えています。一方、国内旅行の振興につきましては、地域に根ざした体験、交流型観光等の整備に努めていきたいと考えています。

29. 国内観光地の持続可能な発展へのサポートについて

2017年も、「『神宿る島』宗像・沖ノ島と関連遺産群」の世界文化遺産登録が決定するなど、日本各地の景勝地、文化財に新たなスポットがあたり、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きている。

この機運を一時的なものに終わらせず、持続可能な発展にむけて、国は以下のようなサポートについて対応いただくよう要請したい。

①各地の取り組み好事例の情報収集及び共有の場の機会創出

②各地域において観光のけん引役となる人材の育成

③訪日外国人旅行者のリピーターの創出や旅行先の多様化に向けた施策の推進

- ・VJ事業や地方創生事業を実施
- ・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

④地方での連泊や長期滞在型旅行への支援

(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」と連動した旅行者への支援を行う。)

【回答】観光はわが国の地方創生の柱であり、訪日外

国人旅行者数については2020年に4,000万人の目標を定めています。明日の日本を支える観光先進国への3つの視点のなかには、「観光資源の魅力を極め、地方創生の礎に」と明記されており、国内外からの観光客を都市部だけでなく地方にも流れていく戦略を創出し、日本全国に経済効果を波及させていくことが大変重要であると考えています。要求に記載されたような取り組みについては、以下のような内容をつうじ各観光地域の持続的な発展を支援しています。

各地の好事例の情報収集及び共有については、各地域の創意工夫に富んだ事例を集めた観光地域づくり事例集、及びDMO取り組み事例集を作成しました。今後はこのような優良事例の横展開をはかっていきたいと考えています。

観光の牽引役となる人材の育成については、データ活用、マッピング、財務分析の分野について、民間活力を活用したDMO専門人材育成のための研修の充実をはかっていくほか、大学や大学院における観光教育プログラムの開発を支援しています。

訪日外国人旅行者の旅行先の多様化については、訪日外国人旅行者の地方への訪問・滞在の拡大につながる取り組みを強化しています。具体的には、「訪日プロモーション地方誘客事業によって、海外の旅行会社、海外メディアを招聘すること」、「海外の旅行博への出展等をつうじて、地域の観光資源の魅力を海外に発信する取り組みを支援すること」、「広域周遊観光促進のための新たな観光地域支援事業により、DMOを中心として地域の関係者が適切な役割分担をもとに、広域的に連携した取り組みを支援すること」などを行っています。

地方での連泊や長期滞在型旅行への支援については、国内旅行需要喚起の観点から、企業の有給休暇取得を促進する「ポジティブ・オフ」運動を推進しています。2017年末までに、約750社・団体に活用いただいています。また、平成28年度より、テーマ別観光による地方誘客事業として、特定の観光資源を活用して、地域振興に取り組む自治体や企業等で構成される協議会等によるモニターツアーの実施、マーケティング調査を通じた観光資源の開発、情報発信強化等の取り組みに対する支援を行うほか、地方での滞在の長期化を促していく野外アクティビティ、文化体験など、体験型の

コンテンツの充実に向けた取り組みを進めているところでは、

観光庁としましては、引き続き、関係省庁と連携しながら、各観光地の長期的な発展のために支援を行っていきたくと考えています。

※「③訪日外国人旅行者のリピーターの創出や旅行先の多様化に向けた施策の推進」については、観光庁の管轄外の内容であると認識しています。このため、観光庁からの回答は差し控えます。

30. 訪日教育旅行の推進について

訪日教育旅行は、「再度日本に訪れたい」という動機を学生のうちに持つことができるため、訪日外国人旅行者拡大にむけた有効な施策と考える。国も積極的な誘致活動を行っていることは承知しているが、中期的な数値目標とその目標達成に向けた具体的取り組みについて説明されたい。

【回答】訪日教育旅行については、訪日した学生が将来のリピーターにつながるという観点のみならず、その親族等にも日本の魅力を知る機会となるため、訪日外国人旅行者の増加に有効な取り組みだと認識しています。そのために、「明日の日本を支える観光ビジョン」においては、訪日教育旅行による年間訪問者数を2020年までに、2013年の4万人から5割増する目標を掲げています。具体的な取り組みは、次のとおりです。

- ①教育旅行の目的地を日本に決める外国の教育関係者およびキーパーソンを日本に招聘すること。
- ②日本の学校の関係者や自治体等と連携し、海外現地での教育旅行のセミナーを開催すること。
- ③海外の教育関係者等と地域観光部局とをつなげる調整・相談窓口を設置すること。

引き続き、このようなことをつうじ、地域の教育部局や観光部局等と連携しながら、訪日教育旅行を誘致していく施策や取り組みを推進していきます。

31. 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。国・地方自治体を中心となって国民一人一人の意識向上に取

り組むことが有用であるが、今後の安全対策について、方向性を明らかにされたい。

【回答】本要求については警察庁が管轄する内容と認識しているため、観光庁からの回答は差し控えます。

32. 外国語対応機能AEDの増設

英語音声の流れる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。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では優先的に、英語や多言語対応のAEDを増設することを検討されたい。

【回答】本要求については消防庁が管轄する内容と認識しているため、観光庁からの回答は差し控えます。

33. 緊急時における訪日外国人旅行者への対応について

①諸外国と比べて地震や台風など自然災害の多い日本では、訪日外国人旅行者が旅行中にこれらの災害に巻き込まれる可能性がある。近年では英語を母国語としない、東アジア・東南アジア諸国からの旅行者の割合が高くなっているが、英語以外の言語は対策が追いついていないため、災害時に適切な案内や誘導が行うことができるかが懸念されている。ついては、他省庁と連携し、以下の取り組みを推進されたい。

- ・大雨、暴風、地震、津波への対処法や避難場所を明示した「多言語版防災しおり」について訪日外国人旅行者が多い自治体から順次作成する。
- ・多言語版の緊急速報・防災無線を訪日外国人旅行者が多い自治体から順次整備し、全国に普及する。

【回答】観光庁では、訪日外国人旅行者災害発生時の安全・安心確保の取り組みとして、自治体観光事業者、交通事業者による災害時の対応強化の支援や日本の災害に不案内な訪日外国人旅行者への情報発信を行っています。まず、自治体向けについては、「訪日外国人旅行者への安全確保の手引き」を平成26年10月に作成し、周知しています。これをもとに、災害発生時の初動対応、体制構築といったものを地域防災計画に盛り込むことを促していましたが、平成29年4月に行

われた内閣府による防災基本計画の修正において、「訪日外国人旅行者への情報伝達に関する必要性」が明記されました。これにより、今後は各自治体での取り組みが一層進むのではないかと考えています。

また、平成 26 年 10 月には観光施設、宿泊施設に対し、訪日外国人旅行者への適切な情報提供や、円滑な避難誘導をするための「初動対応マニュアル策定ガイドライン」を作成しており、さらに平成 28 年から 29 年度にかけて、北海道、北陸信越、関東、近畿、九州の各地域において、地域の特性に応じた地域版マニュアルを作成しております。

訪日外国人旅行者に対しては、平成 26 年 10 月から「Safety tips」という日本の災害や気象に関する無料のスマートフォンアプリを提供しており、主要空港、観光案内所等でのポスターの掲出や、JNTO の海外向けウェブサイトでの発信等を行っております。「Safety tips」では、緊急地震速報、津波警報、気象特別警報、噴火速報といった災害情報が英語、中国語（簡体字/繁体字）、韓国語、日本語で配信されるという仕組みとなっています。

また、このアプリでは、地震発生時や津波警報発表時等の様々な状況に応じた避難行動のフローチャート、周囲の人から情報をとるためのコミュニケーションカード、緊急連絡先情報（110 番、119 番、母国大使館のワンクリックダイヤル）などを提供しています。

今後とも、訪日外国人旅行者の安全・安心の確保に関係機関、関係事業者と連携して取り組んでいきたいと思っています。

※防災無線については観光庁の所管外のため、回答は差し控えます。

②訪日外国人旅行者の緊急援助における喫緊の課題は、必要最低限のコミュニケーションを円滑に行えるようにしていくことである。については、緊急事態の際に想定される名前、体調、家族の連絡先などが聞き取りできる、他言語版「指さし会話帳」の作成について検討されたい。

【回答】平成 29 年度に観光庁が訪日外国人旅行者に行ったアンケート調査では、「旅行中に困ったこと」として「施設等のスタッフとのコミュニケーションがと

れない」ということが最も多く、多言語コミュニケーションの改善が喫緊の課題であると認識しています。

訪日客を受け入れる施設等では、コミュニケーションツールとして、指さし会話シート等を整備しているといった事例があることやボイストラなど多言語音声翻訳システムを活用した先進的なコミュニケーション事例があることも把握しています。さらに、消防庁では救急隊員用に救急ボイストラを活用する取り組みが進んできているとの報告を受けています。

観光庁ではコミュニケーション改善のために総務省と連携し、一部の観光地において、公共交通機関、宿泊施設、観光案内所等でボイストラ等の多言語音声翻訳システムの利活用の実証を行っています。平成 30 年度には、全国の主要観光地を対象を広げ、訪日客を受け入れる施設におけるボイストラ等のさらなる認知度向上、利用促進をはかっていきたいと思っています。今後とも、多言語コミュニケーションの円滑化、及び訪日外国人旅行者の安全・安心の確保の関係機関、関係事業者と連携して取り組んでいきたいと思っています。

34. 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ついては、参加者の負担軽減をはかる観点から、国もしくは自治体より補助金を支給することを検討されたい。

【回答】災害が発生した場合のボランティアツアーの参加者がスムーズに被災地に行って支援ができるように、観光庁としましても、適切に対応していきたいと考えています。

（自動車局）

1. 貸切バス新運賃、新料金制度の適正収受に向けた取り組みについて

貸切バス新運賃・料金制度について国が行っている周知は、バス事業者、旅行業者向けが中心であり、利用者（学校、民間企業、団体等）への周知は十分でない。安全・安心を担保するための運賃制度の改正であるにもかかわらず、利用者がなかなか受け入れられないのは、その周知がバス事業者、旅行業者任せになっているためと考える。については、バス事業者、旅行業者が

利用者へ対し、理解促進と適正な運賃交渉を行えるよう、国から利用者への広報活動を強く推進されたい。

(例：北海道内の緩和、バスが減車となっている福島県での緩和など)

また、軽井沢でのバス事故をうけ、あらためて法改正の主旨について広く国民に周知をはかるとともに、労働者の安全対策について、資金を必要とする事業者には助成を行うなどの検討をされたい。

【回答】平成26年4月より安全コストを適切に反映した新たな新運賃料金制度を導入するとともに、利用者等への周知に努めてきました。平成28年12月にはリーフレットを作成して旅行業界や自治体等々に対して制度の周知を行ってきたほか、旅行業者等に対する説明会においてさらなる周知も行っています。引き続き様々な機会を捉え、この運賃料金制度の周知に努めていきたいと考えています。

2. 路線バスの運行情報のポータルサイト・アプリの開発について

路線バス事業者により、運行情報の質と量はまちまちであり、バスの時刻表や停留所の位置については、現地に到着してからでないと分からないことも多いため、初めて利用する人は不安を解消することができない。特に、日本語が理解できない訪日外国人旅行者についてはさらに不安要素となっている。

については、国がバス協会などと連携し全国の路線バス事業者に関する情報（路線図・時刻表・運行状況・電子マネーの可否・営業所情報など）を集約し、ポータルサイトやアプリにより誰もが簡単に情報を入手できるような仕組みを構築されたい。

【回答】経路検索事業者が提供するインターネット上の経路検索においては、大手バス事業者の路線情報は経路検索の対象となっている一方で、中小バス事業者については対応が遅れている状況です。このため、国土交通省では、平成29年3月にバス事業者と経路検索事業者との間で、円滑なデータの受け渡しができるよう、標準的なバス情報フォーマットを定めています。これにより、バス事業者と経路検索事業者の情報共有が進み、経路検索可能なバス路線が増加しつつありま

す。

また、アプリによる情報提供の充実をはかるため、バスを含む公共交通機関におけるオープンデータ化の機運醸成をはかるべく、官民で構成する検討会を設置し、オープンデータ化を推進する上での諸課題について検討を進めています。引き続き利用者の利便性が高まるよう取り組みを推進していきます。

(航空局)

1. 空港ターミナルビル内の宿泊施設(設備)増強について

市街地から距離のある成田、関西、セントレア、新千歳等の空港については、LCCをはじめとする早朝深夜離発着便の増加により、宿泊の需要が高まっている。

一方で、空港ターミナル内の宿泊施設は客室数が限られていることや宿泊料金が低廉ではないため、出発ロビーの長椅子などで仮眠している旅行者を頻繁に見かけるようになってきている。

待合ロビーの長椅子で就寝することは航空機の出発を待つ他の旅行者の座席を占有することになるため、常態化していくのは避けることが望ましい。適正な空港施設の利用にむけて今後、空港ターミナル内ホテルの客室増室や仮眠施設の出店については営業許可申請の簡素化、助成金を出すなど積極的な誘致施策について検討されたい。

【回答】成田空港では、第2ターミナルに直結した第2駐車場ビル地下1階に24時間受付可能なカプセルホテルが設置されており、早朝便の利用時、帰国後乗り継ぎの際の宿泊や仮眠等、さまざまな用途に利用されています。また、第2ターミナル内にある「ウエイティングエリア」は工事により2018年7月10日までは一時的に利用できなくなりましたが、工事終了後は24時間開放し、横になれるスペースも備えています。そのほか、平成27年4月に供用開始した第3ターミナルでは、早朝便を利用する旅行者のために、オープン当初よりフードコートエリアが24時間開放されています。フードコートエリアでは横になれるソファベンチも設置されています。このように、成田空港では警備員が定期的に巡回するなど旅行者の夜間の安全を確保しつつ、空港の夜間滞在環境の整備、改善をはかっ

ています。

関西空港では、エアポートホテルとして「ホテル日航関西空港」、簡易宿泊施設として「ファーストキャビン関西空港」があります。仮眠施設については、第1ターミナルビルに「KIXエアポートルウンジ」、エアロプラザに「リフレッシュスクエア」があり、リラックシート、グループルームといった設備があります。

中部国際空港では、旅客ターミナル内1階に24時間受付可能なカプセルホテル、「TUBE Sq」があり、深夜早朝便前後の宿泊に活用されています。

新千歳空港では、平成24年4月に国内線旅客ターミナルビル内に、「エアターミナルホテル」が開業し、深夜早朝便を利用する方などが多く宿泊されています。

それぞれの空港会社等からは、空港利用者の多様なニーズをふまえ、今後も利便性向上に努めていくと聞いています。国としても、空港会社などと連携しながら、空港利用者の多様なニーズに応えていきたいと思えます。

2. 主要空港における保安検査場の混雑解消に向けて

羽田、新千歳、福岡、伊丹など、幹線が就航する空港では搭乗に際し保安検査を受けるために長く待つことが常態化している。伊丹空港や関西空港では保安検査機「スマートレーン」の試験運用が実施されているが、関西空港では処理能力は導入前の1.5倍になったとの結果も出ている。保安面での問題がなければ他の空港でも試験運用を拡げるよう検討されたい。

【回答】保安検査については、検査を厳格化しつつ、円滑化が図られるよう、先進的な保安検査装置の導入を推進しており、平成30年度はボディスキャナーについて、仙台など14空港に導入する予定です。また、保安検査のオートメーション化を推進する先進的な機器についても、全国の空港に多数導入する予定です。当該機器の整備費については、ハイジャック対策のみならず、国際テロ対策として、従来の空港管理者による航空会社への2分の1補助に加え、国が新たに航空会社に2分の1補助を行っており、検査の厳格化や円滑化に加え、保安検査員の負担軽減や効率化も図っているところ です。

3. インバウンドを中心とした旅行者数増加へ向けた地方空港の活性化策について

地方空港における国際線の就航については、インバウンド需要による持続的な地域活性化や、天災等発生時などのリスク分散という観点から、継続的に安定した路線網の確保が必要である。

関係省庁や地方自治体と連携し、地方空港ごとの取り組みではなく、日本全体で地方空港が活性化するような取り組みを講じられたい。

4. 新規就航路線の優遇策への支援について

地方空港に新たに就航する路線について、国から優遇策を行うなど支援拡充を求めたい。具体的には、訪日誘客支援空港制度により、計27空港において、新規就航や増便等一定の要件を満たすと国際線着陸料の割引や補助、新規就航等支援が最大3年間行われることになっているが、更なる継続的な優遇措置について検討されたい。

※3. と 4. を一括して回答

【回答】「明日の日本を支える観光ビジョン」が定めている、訪日外国人旅行者数2020年4,000万、2030年6,000万人の達成に向け、地方創生の観点からも国際線就航による訪日外国人旅行者受入促進が大変重要であると認識しています。このため、2017年7月からは、「訪日誘客支援空港」の認定を行い、当該空港に対し、新規就航増便にかかる着陸料の割引、チケットカウンター、グランドハンドリング等の経費支援や、待合スペースの拡充等の旅客受入整備の支援を実施するとともに、観光庁と連携し、海外におけるPR支援を行うなど、各地における国際線就航に向けた取り組みを促進しています。このような取り組みなどにより、2017年に地方空港に入国した訪日外国人旅行者数は対前年3割増と順調に増加しており、今後も必要な支援については継続して行っていく予定です。

【法務省】

1. 無料公衆Wi-Fiの整備強化について

多くの外国人が求めている無料公衆Wi-Fi環境の整備に関し、金銭的な補助事業も実施されているが、未

だ十分とは言えない状況にある。駅やバスターミナルなど公共の場に加え、電車やバス等交通機関の車内における環境整備にも助成を行うなど、整備を進められたい。また人の集中する場所や利用の集中する時間帯においては通信速度が落ちたり、接続できないなど、通信環境についても更なる改善が必要だと考えられるため、改善に努められたい。

【回答】人の集中する場所や利用の集中する時間帯において速度が落ちたり、接続できないなど、通信環境について更なる改善が必要との内容について回答します。現在の無線番号には2.4、5.2、5.3、5.6という4つの周波数帯域（ギガ帯）があります。このなかで屋外利用できるのは、2.4と5.6の周波数帯域となっており、5.2と5.3の周波数帯域は衛星システムとの許容観点から、屋内利用限定としています。このうち、5.2の周波数帯域については、衛星システムとの共用を図りながら、屋外利用できないか情報通信審議会で検討を進めており、2018年の2月に技術的条件に関する一部答申が出されました。さらに2018年5月9日に開催した電波管理審議会では、5.2の周波数帯域を屋外利用するための技術的基準等について答申が出されました。この省令の施行後は、スタジアム、駅、観光地など屋外で混雑する場所でも無線LANへのアクセスがスムーズになると考えています。

つぎに、交通機関の車内における環境整備について回答します。総務省では、観光庁と「無料公衆無線LAN整備促進協議会」という協議会を立ち上げており、その協議会において、交通事業者や通信事業者、地方公共団体等における無料公衆無線LANの整備促進、周知広報、利用手続きの簡素化について検討を進めています。

このほか総務省としては、防災、防災の観点からのWi-Fi環境の整備も進めており、防災拠点におけるWi-Fi環境の整備を行う地方公共団体に対する補助のメニューを設け対応を行っています。

2. 各都道府県での休日設定ができる取り組みについて

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向けた取り組みとして、全都道府県で休日設定ができるような取り組みを国としても検討されたい。

【回答】本要求については総務省の管轄外であるため、回答を差し控えます。

国際航空貨物業関連

【国土交通省】

（航空局）

1. 成田空港の安全対策について

成田空港貨物地区では、貨物をはじめとする自動車主体の道路整備となっており、周囲で勤務する者や来訪者は危険にさらされながら歩行していることが多い。重大な人身事故が発生する前に、以下の安全対策や設備の改善に取り組まれたい。

①貨物地区内においては歩行者通路であるグリーンベルトをまたいで駐車し、グリーンベルト上に荷物を置きながら荷卸しや積み込みを行っているトラックや路上駐車が常態化している。定期的な巡回パトロールは行われているが、ここ数年実態は変わっていないため、駐車場の増設やNAAと連携した啓もう活動の徹底なども含めた抜本的な解決策を求めたい。

また、グリーンベルトや横断歩道の一部では塗装の補修が行われている一方で、それらが認識できないほど塗装の剥離が見られる場所も多く存在する。安心安全な歩行者帯確保のためにも未修繕箇所の補修・改修に努められたい。

【回答】路上駐車対策については、警備員による積極的な注意や指導、トラック待機場への移動などを継続して実施しており、長時間の駐車や路上での積み降ろし作業に対しては、注意書や警告書を発出するなど、厳格な対応を行っています。

NAAでは構内交通ルール違反の目立つ運送事業等の管理責任者と面談を行い、構内の交通事故発生状況を周知した上で、従業員に対する交通ルール重視徹底の要請、各社の交通安全対策のヒアリングを行うなど、交通事故の削減に向けた各種取り組みを実施しています（平成29年度は20社程度面談を行いました）。

貨物地区の交通対策協議会では、人身事故が複数回発生している交差点における交通安全対策について協議をした結果、2018年5月から車両が混み合う曜日、

および時間帯において警備員による歩行者誘導を実施することとし、歩行者の安全確保にかかる取り組みを強化しています。

グリーンベルトなどの路面のマーキングおよび塗装状況については、交通対策協議会の安全パトロールおよび NAA による構内巡回パトロールの際に、確認を行っており、平成 29 年度はグリーンベルトを含む約 20 か所の路面マーキングの補修工事を実施しています。

②貨物管理ビル前の道路における路上駐車の状態化や、混雑時の二重駐車、さらには荷降ろし作業などが行われており、歩行者の安全を脅かしている。については、警察と連携し、違法駐車を取り締まりを強化されたい。

【回答】貨物管理ビル内の交通安全対策については、当該道路が道路交通法の適用道路であるということから、NAA より成田国際空港警察署に対し、違法駐車車両の排除、駐車違反の取り締まりの実施を依頼しています。引き続き、NAA と警察当局が連携して、車両運転者が交通ルールを重視するよう働きかけていきます。また、入庫手続による待ち時間が短くなるように、引き続き対応を検討していきます。

③貨物地区入構口では歩行者への雨除けがわずかであるために、雨の日は傘の開閉による検問の待ち時間が発生している。雨除けの延長について検討されたい。

【回答】航空局では、本要求に対する回答を差し控えます。

④C-6 号線及び官庁合同庁舎および輸入共同上屋ビル周辺の歩行者通路は照明が少なく、夜間の歩行は特に危険な状況にある。照明増設による照度確保等の対策を補強されたい。

【回答】確認した結果、道路照明設備が少ない箇所が見受けられるということでしたので、NAA に対して、照明、照度の確保などの対策を検討するように働きかけていきたいと思えます。

⑤将来的に上屋の再配置が検討されているが、その道路・通路の設計については、歩行者の安全安心の確保と雨除けの十分な配置について考慮されたい。

また、貨物地区内の動線確保については効率的な搬出入作業を実現出来るよう十分な検討事項として考慮されたい。

【回答】2018 年 5 月 13 日に開催された成田空港に関する四者協議会において、さらなる機能強化についての合意が得られたことをふまえ、年間発着回数 50 万回に対応した貨物ターミナルの施設規模や、配置案の概略について検討を進めていくこととなっています。今般の要求などもふまえつつ検討を進めたいと思っています。

2.危険品取扱いに対する荷主への啓蒙活動について

危険品通知義務違反時の損害賠償責任について、商法の改正法案が成立したが、現在においても危険品に対する荷主の理解不足や、責任に対する認識の甘さが見受けられる。特に、Li-ion の搭載に当たっては Section I、Section II の中でも運送状やマーキングラベルへの記載文言の要否など、判別項目が多く存在する。これらの判別作業は荷主判断が原則であるにもかかわらず、輸送業者に判断を求める事例が散見され、危険品輸送に関する作業の重要性に対する認識が十分ではない現状がある。航空輸送の安全確保に向け、関係省庁と連携し、荷主への啓蒙活動や教育研修機会の提供について推進を図られたい。

【回答】これまで国土交通省では、危険品輸送にかかる知識、もしくは安全啓蒙等をはかるため、荷主等の業界団体が行う講習会に講師として職員を派遣してきました。また、国土交通省航空局のホームページにおいても、危険物輸送に関する情報を記載をするなど、あらゆる機会をとらえ、危険物品輸送のルールを荷主側に周知しています。

また、2018 年 5 月より、航空輸送にかかる荷主に対して、危険物のルール、手続をわかりやすく解説したリーフレットを作成し、業界関係団体をつうじて周知徹底を行う取り組みを開始しています。

3. SDSの記載事項について

SDSにおける16項目の記載内容については、附属書D「D.15項目14—輸送上の注意」に従い、輸送の安全確保のために、国連番号・容器等級・国連分類などについて、明記することが必須と考える。については、輸送関連情報を備えたSDSの作成について、主管省庁である厚生労働省（労働安全衛生法、その他所管法令に基づく）及び経済産業省（化学物質排出把握管理促進法に基づく）と連携して、荷主への指導を徹底された。

また、Li-ionに関しては、輸送業者は輸送における安全確認として「発熱・発火性」の判断が重要な要素となるが、以下の数値についても今後SDSに記載することを検討されたい。

《リチウムイオン》

・セルの場合：セル1個あたりのWh（ワットアワー）の数値

・組電池の場合：組電池1個あたりのWh（ワットアワー）の数値

《リチウムメタル》

・セルの場合：セル1個あたりのリチウム金属含有量
・組電池の場合：組電池1個あたりのあたりのリチウム金属含有量

【回答】わが国におきまして、SDSは、経済産業省や厚生労働省の所管法令として作成が義務付けられており、その記載内容自体それぞれが所管法令で規定されています。

航空局としては、航空輸送の安全確保をはかるため、危険物を輸送する荷主等の輸送関係者に対し、航空法令に定められた荷物の安全確認、内容に応じた適切な輸送方法を行っていただくことが重要であると考えており、この考えのもと引き続き指導を行ってまいります。

4. KS/RA制度の適正運用について

①業務負荷の軽減を優先したい荷主と、顧客たる荷主に対応するフォワーダーとの市場原理が働く関係においては、フォワーダーの業務負荷が大きくなり、適切な業務手順に基づく確実な安全担保がなされるか懸念を残している。KS/RA制度の適正運用のためには国が直接管理することが航空輸送の安全の確保に資すると

考え、また、法人番号に紐付けた管理を行うことで業務効率化がより一層図られることが期待される。については、国土交通省と荷主が直接に合意書を結ぶことを検討されたい。

【回答】国から認定を受けた特定フォワーダー、いわゆるRAである特定航空貨物利用運送事業者等による特定荷主の確定行為については、国が特定荷主における航空貨物の爆発物検査、貨物の保管、運送中の不法干渉防止などの保安対策の要件について、特定荷主の遵守事項にかかるガイドラインを定めており、RAはこのガイドラインに従って、特定荷主の保安体制を確認し、確定を行っています。

また、国は、RAに対する監査を実施する際に、特定荷主に対しても調査を行い、特定荷主の保安体制等についての確認等を行っており、ガイドラインの策定と合せて、航空安全の確保に努めています。

さらに、平成30年度は、爆発物混入防止等の航空貨物に対する保安措置を調査する体制を強化するため、定員を新たに配置することとしています。引き続き、当該調査等をつうじて現状把握を行いながら、その実態をふまえて適切に対応してまいります。

②KS/RA制度により義務付けられる爆発物検査は国の定める規定を根拠に行う検査といえる。現状、フォワーダーが自社ターミナルに爆発物検査装置を設置する場合、自費購入して検査を行っており、フォワーダーにとって費用負担が生じている。旅客ターミナルでは国費により備え付けられたボディースキャナーで検査が行われる一方、貨物についてはフォワーダーが検査装置を自費購入しなければならない、安全担保のために国が取る措置が旅客と貨物で整合性が取れているとはいえない状況にある。また、貨物事業についてのみ企業が検査装置を自費購入し、その維持についても負担を強いられるのは公平ではない。については爆発物検査装置の購入に係る費用補助を行い、産業間の公平性を図るとともに、企業の負担軽減を図られたい。

【回答】KS/RA制度は、すべての航空貨物が航空機搭載前に爆発物検査を実施しなければならないところ、必ずしも航空会社ではなく、いわゆるRAである特定航空貨

物利用運送事業者等及びいわゆるKSである特定荷主を含めたいずれかにおいて爆発物検査を実施し、サプライチェーン全体で保安を担保する国際規則に基づく制度です。

これにより、航空貨物の安全と物流の円滑化の両方を確保するだけでなく、貨物への緩衝を最小化することも可能となっていると認識しています。航空局は、国管理空港や、その近傍の貨物施設において、航空会社やRAが爆発物検査装置を購入する場合に、空港管理者としてその2分の1について補助を実施し、これにより航空会社やRAが爆発物検査装置を導入する際の初期費用の負担軽減をはかっているところです。

また、国管理空港以外の空港管理者等に対しては、航空会社やRAによる保安検査の実施に支援、協力する場合には、国管理空港の負担割合も緩和することも求めています。貨物取扱量の多い成田、関西、中部においては、国管理空港と同様の補助の仕組みは導入されていないと承知しています。航空局としては、国管理空港以外の空港管理者等においても、国管理空港と同様の補助の仕組みが導入されるよう、関係者と調整をはかっています。

いずれにせよ、貨物事業者や航空会社をはじめ、関係者と連携を深めながら、国として責任をもって、保安対策に万全を期していきます。

(自動車局)

1. 標準貨物自動車運送約款、標準貨物自動車利用運送約款の改正に関連して

①2017年11月4日施行の約款改正に伴い運送の対価としての「運賃」及び運送以外の役務等の対価としての「料金」を適正に収受できる環境が整備され、「積込料」、「取卸料」、「待機時間料」等の料金収受が明文化されるようになった。しかしながら、荷主への説明は運送事業者へ委ねられていることから、制度として改正したにも関わらず、効果は限定的となる懸念がある。当該改正に伴う国から民間企業への広報活動を積極的に行い、運送事業者が荷主へ対し交渉を行いやすい環境づくりを支援いただきたい。

②運送事業については、ドライバーが課金することなく

荷主が担うべき取卸作業を補助する商習慣が存在している。そのことは、先の約款改正の趣旨に反するだけでなく、輸送業界への女性の進出や、高年齢社員の輸送業界における活躍の妨げの一要因となっている。約款改正の趣旨を実現しつつ、不足が叫ばれるドライバーの確保を実現すべく、商習慣の是正に向け取り組まれない。

※交運労協内における議論のなかで、この要求については、関連する課題と含めて要求を行うことになりました。参考資料として、その要求内容と回答について掲載します。

《関連する要求①》標準運送約款の改正とともに改訂された書面化推進ガイドラインは、予定外の付帯業務を現場のサービス作業とせず、予め積込・取卸料や付帯業務料等として位置づけるなど、適正運賃・料金の収受に資するものと期待する。ただし、業界の多層構造や荷主に従属する力関係にある現状で、書面契約を求めない事業者との競争上不利となること、また、既存の口頭契約の取引先との商慣行の是正など、今なお取り組みが容易でない状況もある。については、改訂後の新ガイドラインの浸透状況を検証しつつ、書面契約の義務化について、具体的な年限を示すロードマップの提示も含めて検討されたい。

【回答】

「トラック運送業における書面化推進ガイドライン」については、2017年に改訂した際にトラック事業者への周知に加えて、経済産業省の協力を得て荷主団体及び企業に対しても周知をはかってきました。契約書面化を進めるうえで荷主の理解は重要な要素となるものであり、荷主関係省庁とともに連携して荷主へのさらなる周知を今後ともはかっていきたくと考えています。

《関連する要求②》パレット化による手荷役の削減は、ドライバーの労働環境の改善に資するものと期待している。一方で現場実態を見ると、サイズや材質が様々なパレットが混在し、また、荷主の所有であることから、パイロット事業でも明らかとなった発着荷主間の規格の違いによる積み替えの発生や、積載物を降ろした後のパレットの扱いが課題となっており、いわゆる

「捨てパレ」の処分の費用も発生している。

パレットの普及のためには、規格の統一化とともに、レンタルパレット事業者間のパレット組合化による共通運用が必要である。また、他にも積載効率の向上に向けて、荷主に対して統一規格のパレットに合わせた箱の規格化を提案することも有効と考える。については、諸外国の先進事例も参考にしつつ、実効あるパレット化を推進されたい。あわせて、現状において着荷主側にフォークリフトがないため、手荷役が発生する実態もある。については、契約に際して車上受け渡しを基本で、手荷役は付帯作業料が発生することをルール化されたい。

【回答】国土交通省が厚生労働省と共同で設置している「トラック輸送における取引環境労働時間改善協議会」において、平成28年から2カ年にわたり実施したパイロット事業では、発荷主と着荷主のパレット規格統一化を実施することにより、荷役時間の大きな短縮効果があることが報告されるなど、その有効性が立証されています。

また、パレット化が進んでいると考えられる農産品物流については、農林水産省において、国土交通省を含む関係者間で農産品物流におけるパレットの共同利用、管理の仕組みづくりについて検討を行い、生産者、流通や事業者、トラック運送事業者などの皆様が参画して実施する農産品の一貫パレチゼーションの実現方策として、ひとつは広く関係者で構成される全国協議会を設置すること、もうひとつは統一規格のパレットを共同利用、管理することで循環利用モデルの確立・普及に向けた取組みを推進すること、といった方針を取りまとめました。

今後は、モデルの確立に向けて関係者が取り組んでいくこととなりますが、全国的に広がる取り組みになるように関係者と連携して取り組んでいきたいと考えております。

なお、荷役作業については、2017年11月に改正された「標準貨物自動車運送約款」によって積み込み、または取り下ろしに対する対価を要件として積み込み料、及び取り下ろし料と規定したところです。

(以 上)