



## 2017 年度サービス連合政策要求(案)を確定

今年度の政策要求と提言の補強については、提出ルートや期日、本部・地連との連携を明確にするなど、取り組みの進み方を整理しました。各加盟組合への丁寧な説明や取り組みの周知を図った結果、前年を大きく上回る 270 程度の提案が提出されました。

提案内容の取り扱いについては、政策局の各専門委員会ならびに航空貨物委員会で議論を行い、中央省庁との交渉分として 124 本の要求を確定しました。なお、地域政策に関わる 77 本の提案については各地方連合会の政策部会等で今後の取り扱いを検討することとしています。

中央省庁への要求に関する今後の具体的な取り組みについては、直接交渉や交運労協をつうじた交渉など複数の交渉ルートにより回答を求め、サービス連合が掲げる政策や提言の実現に向けた働きかけを強化していきます。

### 2017 年度サービス連合政策要求(案)

#### 宿泊業・旅行業関係

#### 【国土交通省】

#### (総合政策局)

#### 1. 国民への観光政策の周知について

観光産業は、訪日外国人旅行者の旅行消費額が電子部品や自動車部品の輸出額を上回っていることなどからみても、間違いなく「日本の基幹産業」へ発展を遂げているといえる。人口減少社会の到来においても観光業を取り巻くマーケットは拡大基調が続くとみられていることや、都市部、地方問わず万遍なく波及効果が期待できることから、今後も実効的な施策を打ち出していくことが必要である。しかしながら、今後の日本における観光産業の成長性、重要性については国民の間で認識の差があると捉えている。この要因は、観光政策の国民への周知がまだ途上であるからであり、あまねく共有が図られていないからである。今後も引き続き、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、文化財・伝統芸能の保護、多くの政策を実現するため官民一体となった取り組みを積極的に講じられたい。

#### 2. 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いスペース、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。

## 3. 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」であ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。

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きているなか、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い。

## 4. 自転車利用環境の整備促進について

近年は健康志向などの影響により自転車で繁華街や観光地を巡る人が多くなってきている。

自転車利用者のマナーについて、ターミナル駅周辺の有料駐輪場増設により、歩行者帯を違法駐輪がふさぐ等の迷惑行為は減りつつあるものの、通行についてはルールを守らず運転する人は相変わらずであり、自動車や歩行者との接触事故はなかなか減少しない。自転車専用レーンを設けることはその防止策として有効であるが、歩行者帯のなかにラインで区切った程度であれば、結局歩行者と自転車が入り混じり、不十分な運用となる。対応する国の指針として、2016年7月に「安全で快適な自転車利用環境創出ガイドライン」の一部改正が行われたことは承知しているが、その改定

内容である「段階的なネットワーク計画策定方法の導入」「暫定形態の積極的な活用」「路面標示使用の標準化」の進捗について伺いたい。また、自転車事故の無過失責任に備える意味でも自転車に自賠責保険を設定することは有効である。これらをふまえ自転車利用環境のさらなる整備に向けて引き続き取り組まれない。

## 5. 観光客のマナー向上および法律文化慣習への相互理解に関する体制整備について

観光客のマナーや旅行先の法律、文化慣習の理解促進については、「禁止する」「なくす」「やめる」ありきではなく、それぞれの課題に対峙した解決方法や相互理解をはかることが重要である。

①観光地ではゴミやたばこの吸い殻のポイ捨てが相変わらず多い。これは、一部にはマナーの問題もあるが、実際的な課題はゴミ箱や吸い殻入れが安全対策や管理上の問題でどんどん撤去されてきたことであり、「どこに捨てればよいか分からない」環境を上げたことが大きい。あらためて実際的な課題解決にむけた取り組みを推進されたい。

②ゴミの分別意識が進んでいるなか、観光地に新たに設置するゴミ箱については、環境負荷軽減の観点から「分別型」を基本とするよう指針を示されたい。加えて、安全性確保の観点から、透明度の高い材質のものを設置するよう定められたい。

③「行列に並ばない」、「立ち入り禁止区域に侵入している」、「神社仏閣の参拝が違う」、「入浴の仕方が間違っている」など訪日外国人旅行者のマナーについて、様々な指摘があがっている。これらは訪日旅行者が必要な情報を得られていないためであり、適切な情報提供を行えば一定の改善をはかることができる。一次的には、多言語標識の充実やパンフレット等の配布により、訪日外国人旅行者への理解促進をはかることであるが、日本人としてはマナーの間違いを遠巻きにただ窺うようなことをせず、周囲でサポートしていく体制を整備することが重要である。それには、国民ひとりひとりが「観光立国である日本」という意識を醸成していく取り組みが必要である。教育機会の提供や広報活動をつうじ、啓発に努められたい

## 6. 歩きスマホに関する条例の策定について

渋谷、新宿等の東京都心部、京都・大阪等の都市では、道路上や観光施設での「歩きスマホ」が散見される。日本人のみならず、多くの訪日外国人旅行者がスマートフォンの操作に夢中になり、通行人や自動車と接触する危険性が高まっているため、2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催に向け、交通、観光マナーの向上が急務である。

については、ハワイ・ホノルルでの横断歩道での歩きスマホ操作の禁止・罰則を設けた例を参考に、人・車の往来が激しいエリア、歩道では「歩きスマホ」を禁止する条例等の策定とその周知について検討されたい。

## 7. 地方都市でのレンタサイクルの普及支援について

地方都市においては列車・バスの運行本数が少なく、周遊型観光において障壁となることが多い。既存の二次交通を補完するためにもレンタサイクルスポットの整備は重要である。自転車を配返車できるだけの機能に止まらず、以下のような機能も備えたレンタサイクルスポットを計画する場合には助成金を出すなどの施策について検討されたい。

- ①電動アシスト自転車などが低廉な費用で借り上げできること
- ②配返車場所が複数あること
- ③手荷物預かりや宿泊先への手荷物託送サービスがあること
- ④雨天時はレインコートの貸し出しがあること
- ⑤観光の案内機能を備えていること
- ⑥モバイルルーターの貸し出しがあること

## 8. 列車内のアナウンスについて

地方においても訪日外国人旅行者の鉄道利用が増加しているなか、車内のアナウンスが日本語のみの列車が数多く残されている。英語や中国語等の外国語のアナウンスは、訪日外国人旅行者の乗り間違い軽減や自然災害発生時の不安解消につながることから、車内の電子案内表示の多言語化やアナウンスの自動音声化を普及する施策をさらに推進されたい。

## 9. ターミナル駅の出入口のナンバリング化について

新宿駅や東京駅など、東西南北、中央など様々な出

入口が存在する。地下鉄では出入り口がナンバリング化されており、初めて来た人や訪日外国人旅行者にも分かりやすくなっている。しかし、JRなどのターミナル駅では出入口名称のみで、ナンバリングされていないため非常に分かりづらい。については、ターミナル駅においては出入口名称に加えナンバリング化を行い、観光客にわかりやすい対策を講じるよう要請する。

## 10. 新たな鉄道パスの創出について

「Japan Rail Pass」は日本全国の鉄道を利用出来るパスとして最も知名度が高いものの、一部利用できない新幹線(のぞみ、みずほ)があったり、JRグループ以外の鉄道や路線バスでは利用することができない。

日本は世界的に見ても類を見ないほど鉄道網が発達しているが、外国人旅行者にとって地域や路線ごとに様々な鉄道事業者があることを理解するのは難しく、鉄道パスの利用を優先するあまり、円滑な移動が妨げられていることもある。

地域によっては各鉄道事業者共通のエリア内限定周遊券のような商品も販売されているが、訪日外国人旅行者の旅行先の多様化と満足度向上のためにも広域的な鉄道事業者共通パスの発売について関係各所と調整されたい。

また、ゆくゆくは鉄道の周遊券の枠組みを超えて、「スイストラベルパス」のように、さまざまな乗り物の切符と美術館・博物館等の入場券を組み合わせるようなチケットの販売についても検討されたい。

## 11. インターネットを利用したチケットレス乗車券・特急券の販売促進について

航空券や高速バスの乗車券と同様に、鉄道についてもインターネットから予約・購入が行えるようになってきている。しかしながら、現状ではインターネット予約後に駅で切符の引換を求める鉄道事業者が多く、利用者にとって利便性が向上できているとは言い難い。インターネットとスマートフォンが普及している現在においては、交通系ICカードとの併用により、チケットレスで優等列車に乗車できる技術は確立できており、他社跨りでない利用については積極的に推進すべきと考える。特急券販売窓口の混雑緩和や訪日外国人旅行者の円滑な移動にむけて、鉄道におけるチケットレス

販売の今後の検討状況を明らかにされたい。

## 12. 利用者が多い鉄道におけるアクセシブルデザインの推進について

首都圏近郊では通勤・通学時間帯に限らず、列車の乗車人数が多い。このため、幼い子どもを抱えながら移動する親は、子どもの話し声、泣き声、授乳、座席の確保、周囲からの視線などに気を揉み、列車での移動をためらうことも多い。アクセシブルデザイン推進の観点から、通勤時間帯に限らず、「女性専用車」の適用時間を終日に拡大、または一部の一般車両を子連れやお年寄りなどの専用車両に切り替えるなど、親子が快適に移動できる環境整備に取り組まれたい。

## 13. 地方における公共交通機関の持続可能な発展にむけて

地方における公共交通機関は、少子化による人口減少と自家用車の普及により年々利用者の減少に悩まされ、国や自治体が補助金を投入することや、人件費をはじめとする販管費を抑えることで経営が維持できている実態が多い。採算が合わない路線については一次的な処置として減便を行うが、利便性が下がることで利用者がさらに減少し、ひいては路線廃止へとつながるきっかけにもなっている。公共交通は、地域と地域をつなぐ血流のようなものであり、ひとたび失うと地域全体の活力は加速度的に失われてしまう。また、観光立国に向けた取り組みをすすめていくなか、観光地内の二次交通が廃れていくことは致命傷にもなりかねない。本質的な課題そのものの解決は難しいが、地域における交通体系の維持のみならず幅広い職域や雇用確保の観点からも次のような実効的な施策について推進されることを要請したい。

【効率的な交通体系の整備に向けた各種許認可の緩和】

- ・貨客混載を全国各地の過疎地域に広げる
- ・高速長距離バスについて、高速道路走行前の区域内乗降を認める
- ・鉄道および路線バス廃止区間については、送迎バス等に、乗客の安全性を公共交通機関同等に確保した上で、送迎目的以外で利用したい者の乗降車を認める。  
(アフタースクール、デイサービス、商業施設、病院、

宿泊施設それぞれが利用者へのサービスとしておこなっている送迎輸送について、それ以外の移動目的で利用したい者にも乗降車を認める。)

## 14. 民泊サービス(消防・建築基準)について

民泊サービスの提供に建築基準法の耐震基準や、防災のための消防設備に関して、明確な設定はない。民泊利用者の安心・安全を確保する点でも旅館業法に準じた基準を適用するよう検討されたい。

## 15. 災害時における被災者受け入れに関する宿泊施設への公的支援金拡充について

災害時において、宿泊施設では被災者を可能な限り受け入れることが求められるが、被災者からは宿泊代金を収受することはできない。このため、受入期間中は国や自治体からの支援金に頼ることとなるが、簡素なサービスに努めても支援金だけでは必要経緯が賄えず、施設側では差額を補てんしながら対応していることが多い。一方で施設が罹災していないにもかかわらず、被災者を全く受け入れないこととなれば社会的な要請に答えていないと受けとめられ、地域で培ってきた信用を損ねることへとつながっていく。

については、被災者の受入期間中は、宿泊助成に限らずホテル運営上必要最低限の経費を支弁いただくとともに、助成金の支払タームについてはできるだけ短期化し、運転資金がショートすることがないようにご配慮をお願いしたい。

(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
- 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
- ③滞在環境におけるインターネット通信環境の整備
- ④観光需要の平準化に向けた取り組み

## 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。

### 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。については、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。

### 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。

については、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されたい。

### 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。

### 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り組まされたい。

### 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り組まされたい。

### 8. 国際観光旅客税(仮称)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(仮称: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。

### 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。

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されたい。

## 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。

## 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。

## 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されたい。

## 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。

## 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。

## 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。

## 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、主催者がもと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いう可能性がある。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。）

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。

## 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。

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金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。

## 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。

## 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入上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。

## 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、ひとりの宿泊者が様々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。)

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)

## 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事が多くなってきている。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。

## 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さに応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。

については、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。

## 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い。

## 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い。

## 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。

## 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。

## 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。

## 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。

## 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・オブ運動」と連動した旅行者への支援を行う。)

### 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。

### 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。

### 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。

### 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。

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。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。

### 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。

#### (鉄道局)

#### 1. 首都圏空港間のアクセス改善について

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について引き続き確認したい。また、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. 交通系 IC カードの普及と当面の対応について

公共交通機関で移動する際、交通系 IC カードの活用は、切符の購入や硬貨の取り扱いに不慣れた訪日外国人旅行者にとって非常に有効であるが、地方を中心に IC カード非対応の路線が多く存在する。普及にむけて事業者への支援を行っていただくとともに、当面は IC カード対応路線がわかる情報を JNTO や国交省ホームページ、時刻表等で掲載されたい。

#### 3. 旅行者の円滑な動線確保について

①主要駅構内のコンコースやエスカレーター、エレベーターには大きな荷物を抱えて移動するための十分なスペースが確保されておらず、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標識等の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目標数値等で示すなど、対応を強化されたい。また大きな荷物を置くスペースのない列車も多く、円滑な移動の妨げになっているケースも見受けられることから、車内に荷物スペースを確保するための設備投資を行う事業者への補助や、手ぶらでの観光が可能となるような手荷物運搬サービスの支援に努められたい。

②各地の橋梁ではその前にある堤防部へ上るために、急な傾斜の坂が設けられていることが多いが、この傾

斜が車いすでは登れないことが多い。歩行者が多い橋梁については車いす対応のスロープ、またはエレベーターの設置について検討されたい。

## (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、旅行者任せになっているためと考える。ついては、バス事業者、旅行者が利用者へ対し、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。

### 2. 貸切バスの配車権の柔軟な対応、もしくは現状に合わせた見直しについて

貸切バスに対する規制の適正運用や全国的なバスの減車に伴い、旅行の繁忙期には各所でバスが不足する事態が発生している。同一の地域内で繁忙期に合わせて供給量を確保することはできないが、繁忙期に地域をまたいでバスを融通しあうことができれば、より多くの旅客を運ぶことができる。

外国の大型クルーズ船で寄港する訪日外国人旅行団体に対しては一時的な規制緩和は行われているものの、そのほかの団体についても柔軟な運用、もしくは利用実態に即した制度の見直しについて検討されたい。

(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図るとともに、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。

### 3. 東京オリンピック・パラリンピックに向けた観光バスの柔軟な対応について

東京オリンピック・パラリンピック開催時には選手輸送、観光客輸送など、オリンピック・パラリンピッ

クを目的とした貸切バスの利用が集中することが予想される。その一方で、オリンピック・パラリンピックの開催に関係なく、日々の暮らしの中でも貸切バスが使われることは十分に考えられ、東京近郊では一定期間、貸切バスが手配しにくい状況になることが想定される。

また、パラリンピックについてはリフト付きバスの需要が集中することも考えられる。

しかし、バスの配車権は発着地の地域内に車庫や営業所がある事業者に限定されるため、東京都に車庫や営業所を持たない事業者のバスは手配できない。貸切バス需要の一極集中を避けるため、オリンピック・パラリンピック開催期間については特例として、東京都発着のツアーでも特例として近接地域の貸切バスが配車できるような特例措置を設けることや、大型のナショナルイベント、学生の大会等と重なることがないよう各省庁との調整、連携を図られたい。

### 4. 訪日外国人旅行者の自動車運転に関する環境整備について

旅行者の約半数がレンタカーを利用する沖縄では、訪日外国人旅行者のレンタカー利用も増加しており、2016年度では20万台の利用があった。一方で、日本の地理、交通法規、通行規制に慣れていないために事故も増加している。現地のレンタカー事業者は、貸出時にバスレーン、リバーシブルレーンなど事故を起こしやすい交通法規、通行規制について説明や資料の配布を行っているが、事業者のみの対応では事故を防ぎることができない。

ついては、以下のような改善策について観光庁が主体となって実施することを検討されたい。

①レンタカーのナビゲーションシステムは原則自動アップデートを搭載し、多言語対応の機種とすること。

②道路標識の外国語表記は特に訪日外国人旅行者の運転車が多い沖縄県内で推進すること。

### 5. ワゴンタクシーの増強について

近年タクシー等を活用し、数名単位で自由に周遊する訪日外国人旅行者が増加している。訪日外国人旅行

者は旅行期間が長いことが多く、それにともない荷物が多くなるため、ワゴンタクシーのニーズが高い。しかし、ワゴンタクシーは台数が少ないため、確保が非常に困難である。2020 東京オリンピック・パラリンピックを控え、長期滞在者が円滑な移動を行えるようにしていくためにも、ワゴンタクシーの台数増車は必要な施策と考える。ワゴンタクシーはセダンに比べ購入コストが高くなるため、民間任せにしては取り組みが進まない。については2020年にむけ、ワゴンタクシーの増車を数値目標化し、セダンからワゴンタクシーへの買い替えを検討する企業には助成金を支給するなどの誘導策を検討されたい。

## 6. 白タク行為の取り締まり強化について

訪日外国人のための安心・安全のタクシーサービスは観光立国を実現していく上で重要であるが、空港を起点として自家用自動車で行っている実態（白タク）が後を絶たない。白タクが発生し続けている背景は、スマートフォンアプリの充実により、予約、待ち合わせ、目的地のやりとり、料金決済が正規営業のタクシーよりも簡易に行えることなどが挙げられる。空港に乗り入れている正規のタクシーについても、現在白タクが活用している以上のアプリを充実することや、定額運賃のプロモーションを推進すれば、白タクの利用は減少していくと考える。空港地区を中心に白タクには乗らない啓発活動や取り締まりを強化するとともに、正規営業のタクシー会社がアプリ導入、プロモーションを行う際には助成を行うなど、安心安全なタクシー利用の利用促進に向けた取り組みを検討されたい。

## 7. 路線バスの乗降ルールの統一化について

路線バスの乗降については、前方の入口から乗車して運賃を支払い、後方の出口から降車する「前乗り中降り先払い」、後方入口から乗車し、前方の出口から降車する際に運賃を支払う「中乗り前降り後払い」など、主に2種類の方法が採用されている。「前乗り中降り先払い」は都営バス（23区内）、一部の市営バス（横浜・川崎・名古屋・伊丹・尼崎）、那覇バスなどが採用しているのに対し、大阪、神戸の市営バスなどでは均一運賃であるにもかかわらず「後乗り前降り後払い」を採用している。

乗降ルールが複数あることは、不慣れな乗客のスムーズな乗降を妨げるだけでなく、乗降に時間がかかれば交通渋滞にもつながる可能性がある。また、均一運賃区間については「前乗り後降り前払い」の方が乗降の効率は良いと言われている。については、乗客が多い路線バスについては運賃体系や乗降方法について統一見解を示したガイドラインを策定されたい。

## 8. 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。

## 9. 貸切バス運転手、バスガイドへの人材確保にむけた公的支援について

インバウンドの需要の高まりなどにより、貸切バスについては相変わらず需要ひっ迫が続いている。ここ最近では台数不足は解消されつつあるが、バスを運転するドライバーがいないために配車ができないことが散見されている。安全対策への投資も重要ではあるが、産業の魅力を伝えるためのツールの制作、インターシップの実施に関する費用、2種免許取得費用など、ドライバー志望者を増やしていくための企業の取り組みについて助成を行うよう検討されたい。

## 10. 貸切バスの高さ制限の緩和について

ドライバー不足の対策として、60名以上が乗車できるダブルデッカーバスを開発すれば、より少ない台数で多くの乗客を運ぶことが可能になる。しかしながら貸切バスの車高は3.8メートルが上限となっているため、この高さで2階建てバスを開発すると快適性が損なわれ、普及にはつながらない。大型車両のひとつである海上コンテナ積載のトレーラーは全高4.1メートル

ルに緩和されており、国内の幹線を走行するには概ね支障がないと考えられる。貸切バスについても同様の基準の適用について検討されたい

## 11. インバウンド配車権特例の学生団体への適用導入について

学生団体旅行（遠足バス、修学旅行）における貸切バスは、インバウンド団体の増加や市町村毎で学校行事が集中するため手配が困難になっている。さらに、インバウンド団体の貸切バス手配については、配車権の特例が認められているため、学生団体旅行よりも確保の優位性が高く、学生団体の貸切バス確保はさらに困難を極めている。学生団体旅行（遠足バス、修学旅行）のような公益性の高いバス旅行においても配車権特例制度の導入を検討されたい。

## 12. タクシーのカラーリング統一について

ロンドンタクシー、アメリカのイエローキャブ等、旅行者が一目で分かるタクシーの形状、カラーリングはその都市のアピールポイントである。訪日外国人旅行者の移動手段としてタクシーの利用が増えているが、タクシーの車種やカラーリングが統一されておらず、訪日外国人旅行者などからは「一般乗用車との見分けがつきにくい」との声が寄せられている。

ユニバーサルデザインの観点や、「安全・快適・安心・親切」なサービスを提供する日本のタクシーを一目で分かるようにするため、東京オリンピック・パラリンピックを控えた東京23区・武蔵野市、三鷹市の営業区域ではカラーリングの統一を検討されたい。

### （港湾局）

#### 1. クルーズ活性化に向けた港湾設備の整備について

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なか、その乗船客数の受け入れを取り扱える港が少ない。

日本には、4,000名規模の大型船も寄港し始めているが、乗下船客のハンドリングやターミナルビルの狭さ、老朽化が不安視されていることに加え、そもそも客船ターミナルではない施設で受け入れを行っている事例もある。

また、客船ターミナルにおける両替所、ATM、ショッピング施設、クレジットカード決済、Wi-Fi環境等のサービスについては港ごとに提供の差がみられる。とりわけ訪日外国人の利用が多い北海道では、小樽港・苫小牧港において客船ターミナルの施設やサービス、市街地へのアクセスが充実していないため、関係自治体と連携し、早急に整備するよう取り組まれない。

②現在、国はクルーズ振興のためのワンストップ窓口の設置や、全国クルーズ活性化会議の開催など、整備と改善に取り組まれている。これらの進捗状況や受入環境の整備にむけた中長期的なビジョンについて説明されたい。

## 2. クルーズ船出入国手続きの柔軟な対応について

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たうえ入船時にさらに旅行者が並ばされ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。これでは、日本発着クルーズ需要を取り込む際の弊害となるだけでなく、クルーズ旅行に対するイメージ悪化につながる懸念があるため、クルーズ船出入国手続きについて柔軟な対応を要請する。

### （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。

## 2. 羽田空港の駅名・停留所名の表記について

羽田空港第2旅客ターミナルでは国際線施設建設工事が行われているが、今後国際線ターミナルが2カ所になれば現在の駅・バス停留所の表記が分かりづらくなり利用者に混乱が生じることが想定される。「羽田空港第2ビル」駅は成田空港の「空港第2ビル」駅と酷似しており、分かりづらい。については羽田空港内の駅・停留場名の抜本的見直しについて検討されたい。

## 3. 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。

## 4. 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。

## 5. 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。

## 6. 保安検査について

中長期的に保安体制を維持・強化する観点から、保安検査員の人材確保・育成について、警備業法を管轄

する国家公安委員会と航空保安を監督する航空局との連携を強化した上で、国として積極的に関与していくことが重要である。加えて、先進的な機器の導入や関係各所が連携した施設整備によって、検査員の省力化を図られたい。

## 7. 燃油サーチャージ制度について

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、旅行会社の負担が大きい。とりわけ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。また、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おり、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、利用者に対応に苦慮している。また、日系以外の航空会社によってはHPでの説明は不十分であり周知されているとは言い難いことから、徴収方法について利用者へのさらなる周知・理解に向けた対応を引き続き検討されたい。

### (住宅局)

#### 1. 改正耐震改修促進法について

改正耐震改修促進法については、法改正の主旨そのものは理解しているが、宿泊施設は延べ床面積が広い建物が多く、改修が必要との診断結果になった場合、その後の経営をも脅かすほどの巨額な費用を捻出しなければならない。国や地方自治体からの補助金はあるが、これらの補助率や予算はどのような背景と根拠のもと設定されたのか説明されたい。

### (都市局)

#### 1. 公共施設・商業施設における洋式トイレの整備について

駅や公共施設、ホテル・レストラン・デパートなどの商業施設における公衆トイレは、大都市圏以外ではまだ和式のトイレが多い。訪日外国人にとっては使い方が分からず困惑することが多い。洋式トイレが国際的にも標準となっているなか、和式公衆トイレを洋式に改修する施設については補助金を出すなどの施策について検討されたい。

## (道路局)

### 1. 道の駅について

道の駅とは一般道における休憩施設として設置されるものであるが、最近では休憩よりも物販・料飲施設の機能を重視してきているため、駐車場やトイレの混雑が常態化している施設が多くなってきている。なかには、大型車両の駐車場まで自家用車で埋まっているため、貸切バスは路肩などに一時停車するなどの対応をとらざるを得ないことがある。大型車両の利用者にとっても安心して利用ができるよう、車種別の利用多寡にかかわらず一定数の大型車両の駐車スペースは確保いただくよう各地の道の駅に到達されたい。

### 2. 東京オリンピック開催に向けた交通渋滞対策について

都心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さら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. 観光需要創出のためのETC割引制度拡充について

有料道路料金のETC特大車割引の拡充を図ることは、貸切観光バス(大型車)を利用した、観光需要の喚起に繋がると考える。貸切バスによる旅行は、自家用車等と比べ、一度に大人数を運ぶことが出来、環境負荷の低減にも繋がることから、取り組みを進められたい。

## (海事局)

### 1. 外国クルーズ船のカボタージュ規制について

外国船籍は日本だけで完結するクルーズが販売できない規制があるが、東京オリンピックにおいては宿泊施設の不足が懸念されることもあり、日本発着クルーズの実績がある船会社については時限的に規制を免除し、宿泊施設の代替利用を検討されたい。

## 【厚生労働省】

### 1. 日本入国時の検疫体制の強化について

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ている。政府は2020年に訪日外国人4,000万人を目標に掲げていることもあり、今後さまざまな国から多くの旅行者が訪日することが想定される。については、「安全・安心の観光立国」に向けて、国際線が乗り入れる各地の空港ではこれまで以上に検疫体制の強化に取り組まされたい。

### 2. ノロウイルス感染症の取扱いについて

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、不顕性患者についても従事しないように十分留意している。そのようななかで、従事者に因らない不可抗力的な集団感染の事例についても、従事者が感染要因である事例と同様に営業者名称が公表されることは配慮を願いたい。また、営業停止等の行政指導については保健所ごとに対応の差が見られるため、複数の地域で営業している宿泊施設では自社内での指導基準を明確にすることができない。あらためて、不可抗力的発症に対する営業所名称の公表に留意されるとともに、画一的な対応にむけて指導基準を明確にされたい。

### 3. 訪日外国人旅行者の救急患者受け入れについて

訪日外国人旅行者拡大にむけて各種施策を推進していくなか、外国語対応の医療環境についてはさらに整備していく必要がある。宿泊業において救急患者の対応を行う際、「ホテルスタッフ付添のもとなら受け入れる」「ホテル側が支払いをしてもらえらるなら受け入れる」などといった実態があり、苦慮している。特に、診察にあたり宿泊施設のスタッフに通訳を求められることは、宿泊業として求められる外国語のスキルを超えているため、安全安心の医療の面から改善を求めたい。今後は、訪日外国人旅行者の対応ができる医療機関数をさらに増やしていくとともに、夜間休日における救急患者受け入れ、海外クレジットカードの支払い、健康相談ホットラインなどの環境整備を図られたい。また、体調不調の際には通常診察時間内に速やかに受診する、スマートフォンの通訳アプリを活用するといった啓発活動についても検討されたい。

#### 4. 住宅宿泊事業法案とその付帯決議にもとづく民泊の運用について

住宅宿泊事業法案とその付帯決議にもとづく民泊の運用について、法律に則った運営をしている業者の公開とともに、違法民泊業者には民泊仲介業者も含め厳しい取り締まりと処罰を徹底されたい。

#### 5. 受動喫煙防止対策の徹底

日本は世界で最も受動喫煙対策の遅れた国と言われている。

①観光地、公共交通機関、飲食店を中心に法改正とともに受動喫煙防止対策の徹底を図られたい。

②対策により営業活動に影響が大きいと思われる事業者には補助や支援を検討されたい。

### 【外務省】

#### 1. 旅券の取得しやすい環境整備について

海外旅行者が伸びない要因の一つに旅券取得の手間、高い手数料が考えられる。

①旅券の交付は土日も可能であるが、申請については代理人申請が可能とはいえ、土日の申請ができないことが取得促進の大きな阻害要因となっている。ついては、旅券事務所において土日祝日の申請が段階的に可能となるよう検討されたい。

②旅券の更新に際しては、一定の期間（早期）に更新するメリットが必要。ついては、例えば1年前の更新可能時期の開始から3ヶ月、6ヶ月などのタームで早期更新割引のような形で手数料の減免を行い、旅券の取得・更新の推進につなげる施策について検討されたい。

#### 2. パスポート紛失における緊急発行の即日対応について

有効なパスポートを保持していたにも関わらず紛失してしまった場合でも新たに新規申請の取扱いとなるが、取得日数に時間を要するため渡航をキャンセルせざるを得ないケースがある。本人の不注意によるものであるが、有効期限のあるパスポートを保持していたことが確認された場合は、発行手数料を増額にするなどして即日で再発行できるような制度改正を検討され

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

相手国との協議にもよるが、日本人の観光ビザ免除の対象国を広げていく取り組みを引き続き要請する。特にカンボジア、ミャンマー、ロシア、ブラジルについては昨年からの進捗状況を確認したい。

また、各国のビザ取得要件が集約されたポータルサイトについて開設・整備することを検討されたい。

#### 4. 訪日外国人旅行者におけるビザ免除国・地域の拡大について

訪日外国人旅行者の地域割合は8割以上がアジア圏からであるが、ビザなしで入国できるのは9ヶ国（地域）に留まっている。なかでも「中国・フィリピン」は日本人旅行者であれば観光目的ではビザなしで渡航できるのに対し、中国人・フィリピン人が来日する際にはビザが必要である。これらの国々はアジアのなかでも経済成長が著しく、人口も多いため、訪日外国人旅行者のすそ野やリピーターの拡大に期待が持てる。

このようななか、今後も査証取得を必要とするのであれば、申請手続きや申請料の支払いなどを敬遠し、訪日の動機を押し下げる要因になりかねない。ついては、両国民が観光目的で来日する際にはビザなしとすることを検討されたい。

### 【法務省】

#### 1. 入国審査・保安検査の合理化・迅速化と接遇向上にむけて

今後増加していくことが見込まれる訪日外国人旅行者等もふまえ、入国審査官の増員や、各地で「バイオカート」の導入が進んでいる一方で、日本人の出入国手続きについては、さらに合理化・迅速化を図ることができる考える。

現在、一部の空港で導入されている「自動化ゲート」については、成田第3ターミナル、新千歳、福岡、那覇、など国際線旅客が多い空港への早期導入を行うとともに、事前登録の簡素化や対象者への周知等、利用促進にむけた対応を図られたい。また羽田空港で導入されている「顔認証ゲート」については「自動化ゲート」

よりもさらに利便性が高いことから、成田・関西両空港など国際線主要空港への拡充を図られたい。

なお、訪日外国人旅行者にとって「入国審査官」は初めて接する日本人であることも多く、その接遇向上は日本の「良い第一印象」にもつながっていく。現在、新規採用者向けには接遇関係の研修を行っているとのことだが、関係するすべての職員にも対応されるよう要請したい。

## 【文 部 科 学 省】

### 1. 公立学校の修学旅行予算について

①各自治体で設定している公立学校の修学旅行の予算上限については、「学を修る」旅行に足る金額ではないため、学生が旅行先の歴史地理民俗等や郷土料理の奥深さについて見識を広げる価値を十分に提供することができない。本来の旅行目的に則った価値を提供するためにも予算上限の見直しを各地の教育委員会に通達されたい。

②特別支援学校の修学旅行・宿泊行事の取り扱い業者選定については、仕様書に基づく企画案の提示、費用面の比較で行われているが、学校ごと、生徒ごとの個別対応が必要であり、希望の予算内では配慮の必要な生徒への対応はできない。このため業者が応札できず、辞退するケースが多い。業者選定にあたり、予算面以外での評価項目にウエイトを置く選定方法をとるよう、各地の教育委員会などを通じ周知に努められたい。

### 2. 教育旅行への貸切バス優遇制度の導入について

大型船の受け入れが博多港・長崎港等に年々増えてきているなか、訪日外国人旅行者の貸切バス需要が高くなり、国内消費者が貸切バスの手配ができないケースが散見されている。バス会社としても国内消費者よりも高値で取引できるインバウンド事業を優先する傾向があり、この影響を受け、教育旅行（特に修学旅行等の学校行事）ではバス確保ができないため日程変更を余儀なくされる状況も出ている。

観光立国を目指すため、インバウンドの重要性は理解できるものの、未来の観光立国を担う若者・生徒への影響は避けるべく、教育旅行を引き受けたバス会社

への補助金制度、ならびに教育旅行には区域外配車についての規制緩和等の優遇制度を設け、少しでも多くの教育旅行団体を引き受けてもらえるような制度構築を要請したい。

### 3. 学校行事における貸切バス利用分散化について

市町村の学校行事については、文部科学省や教育委員会が主導し、貸切バスの利用が集中しないよう日程調整を図っていただきたい。例えば本年度、秋田県でねりんピックを開催した際に、秋田県内のバス手配では追いつかないため、秋田県の教育委員会を通じて学校行事の中止を要請した例があった、このような取り組みを全国にも広げるよう取り組まされたい。

### 4. 学校行事の事前連携について

毎年4月に中学生統一テストが実施されているが、東北地区では毎年修学旅行シーズンと重なっている。平成31年の統一テストは水曜日の実施となり、たださえ日程が重なりタイトな上にその1週間が使えないことにより修学旅行の実施日程が集中して、交通、宿泊の手配が困難な状況になっている。

については、学校行事の連携はもとより、統一テストなどについては、週のはじめ（月）か終わり（金）で調整するなど、文部科学省と地方自治体（教育委員会）連携強化を図って頂きたい。

### 5. 航空機材の縮小化に伴う修学旅行日程分散化の調整（中部国際空港、伊丹空港発着）について

中部国際空港、伊丹空港発着では、国内線の航空機材が縮小していることに加え、市町村毎で修学旅行の日程が集中するため、航空機を使用する修学旅行については、各学校単位での日程調整がより困難になっている。修学旅行の円滑かつ効率的な実施に向けて、学校代表者の調整会議を行うなど教育旅行委員会が主幹となった取り組みを推進するよう指導されたい。

### 6. 風評被害に伴う取消料の負担について

北朝鮮の動向に伴う風評被害によりグアムに行く予定であった修学旅行が急に中止となる事例があったが、航空会社や現地のホテルからのキャンセル料は全額旅行会社の負担となり、顧客への請求はできなかった。

これは、受注型企画旅行約款が定める取消料期日より前に航空会社やホテルへの取消料が発生しているためであり、旅行会社とサプライヤーとの契約に関わらず、顧客は旅行業約款が定める取消条件のみを負えばよいことになっているためである。団体の規模によっては旅行業の経営を脅かすほどの状況も考えられるため、風評被害によるキャンセル料については、学校負担を徹底させるなどの対策を講じられたい。

## 7. ワークルールの学校カリキュラムへの導入について

人口減少社会の到来により、国内ではあらゆる産業で優秀な人財の取り合いが続いている。特に労働集約型産業である宿泊業では、雇用の確保と維持は喫緊の経営課題であり、人財の確保と離職の低減に向け、労働条件の改善・向上に取り組んでいる。にもかかわらず、想定以上に環境の変化が激しく、様々な対応を行っても必要な要員が確保できない現状にある。その結果、従業員ひとりあたりの業務量は増加し、長時間労働が常態化している。なかには、ワークルールの理解が不十分であるために管理監督者が誤った変形時間労働を運用していることや、労働者が時間外労働の申告を調整している事例があり、労務環境をさらに悪化させている。

このような状況を未然に防ぐには、使用者・労働者双方がワークルールのきちんと習得することが必要である。新たに働き手となる世代に、このような働き方を強くないためにも、中学校・高校・大学・各種学校の履修科目として「ワークルール」を導入することを検討されたい。

《2017 年度の貴省回答を受けた新たな具体的要求項目について》

約4割の大学において、労働者としての権利や・義務などの労働法制に関する授業科目が開設されているなど、取り組みが行われているものと承知している。

→ 国民の3大義務のうち2つが「勤労」「教育」であることから、ワークルール習得を必修項目とすることも視野に入れ、さらなる取り組みの推進を図ることを検討されたい。

《2017 年度の貴省回答に対する質疑について》

高等学校においては、中央教育審議会の答申で、新科目「公共」に労働関係法制を含む雇用労働問題などを題材例として示すなど、その内容を踏まえて、平成29

年度中に学習指導要領の導入に向けて必要な検討を行ってまいりたい。

→ その後の進捗について共有されたい。

## 【総務省】

### 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。

### 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。

## 【財務省】

### 1. クルーズ船税関手続きの柔軟な対応について

日本発着の外国船クルーズでは、外国出港後に寄港する日本の港で入国手続きに加え、税関申告書を提出することになる。ここが最終下船の港であれば、全ての手荷物の通関となり、空港で帰国するのと同じだが、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っている。書類の提出が形骸化しているだけでなく、申告書を2回書くのは旅行者にとっても負担である。クルーズ船税関手続きの簡素化について検討されたい。

### 2. 免税品の取扱い拡大および免税額の拡大について

日本国内空港到着後の制限エリア内で免税品の取扱いが可能となったが、外国製品のみの酒とたばこに限定されている。訪日旅行者の消費拡大には日本製品の

取り扱いが必要であると考え、今後の方向性を確認したい。また国内産業に大きく影響を与えない範囲で日本人向けの免税額の拡大を検討されたい。

### 3. 国賓対応などにおける費用計上の在り方について

ホテルにとって海外からVIPを多く受け入れることは、日本のホテルのサービス面やハード面のクオリティを評価いただく機会になるため、スタッフ一同は最高のプロトコルを行っている。なかでも国が招聘する「国賓」については、外務省や大使館より多くの要望を受けることがあり、さらに特別な対応が必要となっている。オペレーションにおいて国の信頼・信用を損ねることがないように、通常以上のスタッフを配置した体制をとるが、受注価格においては平均的な客室単価以下での受け入れを要請されることが多い。

わが国の高級シティホテルの単価は欧米の主要都市よりも安いことが多いと言われている。これからも最高級のサービスを提供していくためには、サービスに見合う相応のコストを発注側と受入側が相互に認識し合うことが必要である。国は前例にとらわれず、「下見積」段階からしっかりと受入側（ホテル、PCO、旅行会社）などの意見聴取を行ったうえで、仕様書へ提示いただくよう要請したい。

## 国際航空貨物業関連

### 【厚生労働省】

#### 1. 輸入申告に伴う検査業務の円滑化について

①審査時間を要することで航空貨物輸送における迅速性を損なう事例が発生している。海上貨物輸送においてもいえる事であるが、特に、航空輸送における迅速性という便益を損なうことがないように、審査の迅速化を図られたい。

（事例 関西空港）品目が多岐に亘ることが事前に判明していた為、申告日の前々日から食品監視課へ商品の詳細を伝えていた。通常6時間程度で輸入許可となる案件が、食品審査の遅延により12時間を要する結果となり、車両待機や夜間搬出に伴う追加費用の発生を招いた。

（事例 成田空港）食品監視課への申告から丸一日以上経過しても未審査の状態、通関業者への連絡がない場合がある。通関業者からの問い合わせで初めて未審査状態であることを認識し、審査を開始した。

（事例 大阪南港）衛生証明書等必要書類を一式そろえて申告を行ったにもかかわらず、審査に時間を要し、通関業者から問い合わせを行ったことで審査が開始された。

②審査時間の短縮に関連して、審査業務の引き継ぎを徹底されたい。

（事例）週末や大型連休に入る際に、審査官の引き継ぎが不徹底である為、審査に進捗がなく、問い合わせを行っても問い合わせ内容が通じず、深刻な配送遅延を生じさせる場合がある。

③審査に必要とされる提出書類、書類へ押印・記載文言などが官署により不統一であるため、書類準備や訂正作業に時間を要し、荷主に負担を掛ける事例が発生している。については審査業務の標準化を図られたい。

（事例）輸入実績を有する貨物について、通常、輸入申告を行っている官署では輸入者作成の証明書で対応しているところを、他官署で輸入申告した場合に追加の書類提出を求められ、輸入許可を得るまでに時間を要した。

④初めて輸入する商品については成分分析が必要とさ

れるため、分析機関への検査要請に先駆けて、食品監視課をはじめとする当局へ分析が必要とされる成分について教示を求めても回答が得られない場合がある。

(事例) 荷主と通関業者で確認することで、当局へ問い合わせる内容ではないとの回答を得た。

(事例) ホームページに掲載があるとされ検索をおこなったものの、掲載様式、内容が複雑であるため、荷主にとっても通関業者にとっても理解が難しく、手続きに窮した。

## 2. FAINS 登録の全国一元化について

食品の輸入に際しては、貨物到着地を管轄している検疫所をつうじ、輸入する度に検疫を受けなければならないが、その検疫所において輸入実績がない場合は、FAINS の新規登録を行う必要がある。新規登録のなかには承認まで一週間以上かかる事例もあり、長期化すると食品輸入のリードタイムが大きく損なわれることになる。

ボトルネックとなっている「新規登録」の行程を削減していくためには、税関と検疫所が個別のデータベースを保有し続けるのではなく、一元管理をしていくことが有効である。

具体的には、FAINS の登録データを申請した検疫所に限らず全国で「輸入実績済」として適用できるよう情報共有することや、「法人番号」を軸に FAINS と NACCS のデータベースを紐づけ、マニュアルによる申請を減らしていくことである。検疫申請の効率化・短縮化にむけた喫緊の課題として検討されたい。

## 3. 薬機法該当品における輸入承認書番号の入力簡素化について

薬機法該当品の通関に際しては、該当品の輸入承認書番号全てを輸入申告書承認書番号入力欄へ入力することが義務づけられている。品目が多数に及ぶ場合は、記事欄の使用、別紙リストを作成し、輸入申告書に添付することで対応しており通関書類の作成、通関士審査において相当な時間を要している。

電子送信にて通関書類を提出する場合は、輸入承認書を輸入申告書の添付書類としているため、輸入申告書への承認書番号入力も省略可能と考える。

入力の省略により、通関書類作成、通関士審査の工程が削減され、通関業務の迅速化を図ることができる

ので、電子送信で通関書類を提出しているものに限り、輸入申告書承認書番号入力欄への薬機法輸入承認書番号の入力を省略されたい。

## 4. 薬監証明取得時の審査対応の効率化について

地方厚生局における薬監申請では、提出書類のコピー部数や、記載方法の詳細について指摘を受け、書類を差し戻されることがある。

これらの差し戻し理由は、「日本国内にて承認や認証等の手続を経していない医療機器等を日本国内に輸入するための監査」そのものに影響を受けるものではなく、申請・審査当事者双方にとって必要以上の業務負荷がかかっているものとする。

薬監そのものに影響を受けない申請内容については必要に応じ柔軟な対応をとられるよう要請したい。

## 5. SDS の記載事項について

有害性のおそれがある化学物質を含む製品については、SDS の作成・提供が義務づけられている。しかしながら、日本工業規格 Z7253 附属書 D「D.15 項目 14—輸送上の注意」で規定されている国連番号・容器等級・国連分類などが反映されていない SDS も多く、貨物輸送の安全が担保されない状況が存在する。については、輸送上の安全確保のため、国連番号・容器等級・国連分類を推奨記載項目から必須記載項目へと変更し、周知されたい。

## 【国土交通省】

(港湾局)

### 1. 国際港湾の展望について

日本の国際港湾については、「ハイパー中枢港湾」「スーパー中枢港湾」「中枢国際港湾」「中核国際港湾」の4種類があるが、国際港湾が各地に分散しているため、取扱貨物量やインフラにおいて上海やシンガポールなどのメガターミナルに大きな後れをとっている。災害等によるリスク回避のため、一定の港湾数が必要であることは理解できるが、大きな母船が着岸できない国際港湾もあり、「選択」と「集中」による設備投資がますます必要になってきている。物流の国際競争力に対峙しうる日本の国際港湾の展望について国の考えを明らかにされたい。

## 2.国際港湾の稼働時間延長について

標準貨物自動車輸送約款の改正により、「待機時間料」の収受が可能となったが、各地においてドライバー不足が喫緊の重要課題となっているなか、効率的な輸送が求められている。

港湾地区においては荷受け・荷出しの受付時間が限られるため、常時トラックが集中し渋滞が発生している。その解消策としては、常時荷受け・荷出しができる環境整備が必要であり、コンテナヤードの稼働時間の延長が有効であると考え。主要国際港湾を中心に稼働時間の延長を検討されたい。

### (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、以下の掲げる安全対策や設備の改善に取り組みたい。

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。

②貨物管理ビル前の道路における路上駐車の常態化や、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、違法駐車の取り締まりを強化されたい。

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。

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。

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。

#### 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。

#### 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い。

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

#### 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。

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。

（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たい。

### 【財務省】

（関税局）

#### 1. 税関官署間の対応の標準化について

申告手続きの取り扱いや必要書類について税関官署ごとに対応が異なっている場合がある。また、同じ税関内であっても担当官によって税番の判断が異なるため、輸入実績がある商品でも今までとは違う関税率が適用されることがある。関税率が変更になると、通関業者は荷主から納得できる説明を求められるため、同じ商品については官署や担当官で差が出ないよう関税局が主幹となって各税関との情報共有や標準化を図られたい。また、品目分類の事前教示を行った貨物については税関ホームページで税番（税率）が公表されているが、口頭教示した貨物についても、輸入頻度が高い品目や判断が分かればやすい品目は順次税番（税率）が公開されるよう対応されたい。

#### 2. 蔵入承認申請業務の簡素化について

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。そのため、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。

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、今後の伸張が予想される免税店ビジネスにおける業務効率化が期待できる。

については、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していただきたい。

### 3.NACCS更改に伴う法人番号取扱運用の改善

マイナンバー制度導入により、IDA 入力画面における輸出入者符号の入力については、JASTPRO コード・税関発給コードから法人番号に移行されたが、包括保険、リアルタイム口座振替・口座登録などの業務については引き続き JASTPRO コードが必要である。これらの業務は輸出入申告において主要な工程となっているため、実質的には JASTPRO コードも併存して管理しなければならぬ状況となっている。マイナンバー制度における法人番号とは、確実な納税にむけて一元管理していくという導入当初の目的もあることから、趣旨に則り法人番号への完全移行化を推進されたい。

### 4. 旅客ターミナルにおける輸出入申告の簡素化について

ハンドキャリーの輸入貨物が到着した場合、旅客ターミナルに旅具保税蔵置場はあるが NACCS 端末が未設置であることや、そもそも保税蔵置場が旅客ターミナル内に設置されていないという理由により、NACCS を利用して業務通関を行う場合は、輸入貨物を保税貨物扱いにて貨物地区まで転送しなければならず、非効率となっている。

関西国際空港では旅客ターミナル内に保税蔵置場があり、貨物地区に転送することなく通関業務が可能であるが、成田国際空港では旅客ターミナルに旅具保税蔵置場は設置されてはいるものの、税関の管轄（空港は成田税関／貨物地区は東京税関）が異なるため検査対応が出来ないことから、貨物地区に転送せざるを得ない状況となっている。

国際便が多く就航されている成田・羽田・セントレア・福岡の各空港において、旅具保税蔵置場には NACCS 端末の設置および一律の税関対応・審査が行えるよう取り組まされたい。

### 5.通関書類の電子送信業務におけるファイル容量制限の

### 見直しについて

2017 年 10 月の法令改正により義務化となった通関書類の電子送信については、添付ファイル容量が 1 ファイルあたり 1MB から 3MB に変更になったため、ファイルの分割、再スキャンといった工程は減少し、業務負荷は軽減されつつある。一方で、3MB を超えるファイルに関しては、依然としてファイル分割を行うなどの工程が必要であり、MSX 導入の趣旨である「通関書類提出の迅速化、合理化」にむけた妨げとなっている。引き続き 1 ファイルあたりの容量・1 送信あたりの総容量の拡大や添付ファイル数の制限撤廃について要請したい。

### 6. 薬機法該当品における輸入承認書番号の入力簡素化について

薬機法該当品の通関に際しては、該当品の輸入承認番号全てを輸入申告書承認書番号入力欄へ入力することが義務づけられている。品目が多数に及ぶ場合は、記事欄の使用、別紙リストを作成し輸入申告書に添付することで対応しており通関書類の作成、通関士審査において相当な時間を要している。

電子送信にて通関書類を提出する場合は、輸入承認書を輸入申告書の添付書類としているため、輸入申告書への承認書番号入力は省略可能と考える。

入力の省略により、通関書類作成、通関士審査の工数が削減され、通関業務の迅速化を図ることができると考えられるので、電子送信で通関書類を提出しているものに限り、輸入申告書承認書番号入力欄への薬機法輸入承認書番号の入力を省略されたい。

### 7.税関の通関申告件数(欄数)についてルールの一統化について

インボイスの形態により申告件数に関する税関の見解が異なる事例がある。複数件に及ぶインボイスで輸入者が同一の場合においてサマリーインボイスが添付されているか否か、また、1 件の運送状に紐付く複数のインボイスにおいて配送先が複数にわたるか否か、このような書類の形態により申告件数を 1 件にまとめることの可否について税関見解に違いが見られる。

申告件数は税関に提出する月次の営業報告書はもとより、輸入者へ請求する通関料にも影響する内容であ

る。ついては、インボイスの形態と申告件数の数え方に関して、全国の税関で統一見解を指導されたい。

## 8.通関業者による関税の立替払い原則禁止について

申告納税方式が採用されている一方、現実の商取引においては世の中のほとんどの企業取引においては掛け売りが標準となっている。

納税は納税者が行うのが当然であるにもかかわらず、上記商習慣に基づき、輸入通関申告における関税・消費税の納税を、納税義務者たる荷主が、その使用する業者に納税のための立て替えを要請する現状は、申告納税方式と商習慣の狭間で通関業者の財務を圧迫する要因となっている。今後の消費増税などを見据えると通関業者の負担は更に大きくなることは容易に想像できるものである。

税や社会保障の負担や受益の公平性を目的に導入された法人番号の活用も広がりつつあり、通関業界においてもリアルタイム口座が普及しつつある現在、荷主による直接納税を義務づけ、通関業者への過度な負担を回避と納税者による直接納税が改めて議論される時期を迎えていると考える。ついては、荷主の直接納税を実現するため、リアルタイム口座もしくは延納制度の活用を義務づけることを検討されたい。

## 9.原産地証明書の取得に係る業務の円滑化について

商工会議所が発行する原産地証明書の取得にあたっては、原紙を提出し、記載内容に問題が無ければ承認印が押印されることになる。しかしながら、原産地証明書の原紙提出をもってのみ記載内容に関する審査が行われるという現在の方法は、訂正作業が生じることなどをふまえ、時間や費用を要する状況を招いており、効率的とはいえない。ついては、原産地証明書発行に先駆けた事前書類審査はPDF等による提出によって行われるよう、商工会議所への改善指導を行われたい。

## 10.国際宅配便の輸入通関

以前クーリエで輸入していたものを、業務拡大などにより産業貨物としての一般通関に切り替えると、商品内容の問い合わせや商品カタログの要求などが度重なることがあり、荷主は対応の変化に困惑することがある。クーリエと産業貨物では取り扱いの種類やロットが異なるため、両者が全く同じ審査方法をとるのは

困難であるが、本邦内での販売を目的とした輸入貨物の通関については、クーリエ、産業貨物ともに同様の審査基準とし、より公平で適切な監視・審査機能を強化するよう求めたい。

### (国 税 庁)

#### 1.通関業者による関税の立替払い原則禁止について

申告納税方式が採用されている一方、現実の商取引においては世の中のほとんどの企業取引においては掛け売りが標準となっている。

納税は納税者が行うのが当然であるにもかかわらず、上記商習慣に基づき、輸入通関申告における関税・消費税の納税を、納税義務者たる荷主が、その使用する業者に納税のための立て替えを要請する現状は、申告納税方式と商習慣の狭間で通関業者の財務を圧迫する要因となっている。今後の消費増税などを見据えると通関業者の負担は更に大きくなることは容易に想像できるものである。

税や社会保障の負担や受益の公平性を目的に導入された法人番号の活用も広がりつつあり、通関業界においてもリアルタイム口座が普及しつつある現在、荷主による直接納税を義務づけ、通関業者への過度な負担を回避と納税者による直接納税が改めて議論される時期を迎えていると考える。ついては、荷主の直接納税を実現するため、リアルタイム口座もしくは延納制度の活用を義務づけることを検討されたい。

### 【経 済 産 業 省】

#### 1.SDSの記載事項について

有害性のおそれがある化学物質を含む製品については、すべて日本工業規格により標準化されている SDS の提供を義務づけることとされたい。また、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、国連番号・容器等級・国連分類などについても明記することを努力目標とされたい。

(以 上)