

地域の観光産業がコロナ禍を乗り越え、前に進むために

2020年11月10日

日本商工会議所

【総論】

◆ 観光立国実現の前に立ちはだかった新型コロナウイルス感染症

新型コロナウイルス感染症の世界的流行により、4,000万人の目標達成に向けて順調に伸びていたインバウンドはもとよりわが国の観光は甚大な影響を受けた。

地域の祭りや花火大会（ともに、動員数トップ10のイベントだけでもそれぞれ2千万人超）は軒並み中止、17兆円超のイベント消費（2019年。（一社）日本イベント産業振興協会調べ）の多くが消え、外国人が押し寄せていた商店街も人通りがなくなった。接触型ビジネスとも言える観光産業・地域は、目に見えぬ感染不安を抱えながら、引き続き極めて厳しい経営環境に置かれている。

各事業者は、各種融資や雇用調整助成金、持続化給付金などを最大限活用し、生き残りや雇用維持のために必死の努力をしているが、インバウンド需要を見込んで実施した設備投資の回収が困難になっていること等もあり、広く旅行・観光需要が回復しない限り、事業継続が難しくなる懸念がある。上記施策効果を検証のうえ、雇用調整助成金の特例措置等の継続や、これまでの投資によって過剰債務に陥っている事業者に対する金融支援を行いつつ、国を挙げて感染拡大防止と社会経済活動を両立できる環境を整備することが最優先の課題である。

◆ GoTo キャンペーン事業の延長、都市・地方間と事業者間格差の是正を

そうした中、GoTo キャンペーンのトラベル事業の実施が10月1日から全国に広がり、7月22日から10月15日までの利用が少なくとも延べ3,138万人泊、割引総額は1,397億円を超えた。また、10月初旬から開始されたGoTo イート事業は、オンライン予約事業が23日間で1,535万人、プレミアム付き食事券事業は販売開始地域がまだ半数にも満たない状況でも給付額換算で47億円分の販売がなされているなどと、予算上の想定を上回るペースで利用が進んでいる。

一方で、GoTo トラベル事業における高級宿泊施設への需要の偏りや、大都市に比した地方での利用の伸び悩み、GoTo キャンペーン各事業への事業者の参加手続きにおける重複申請など諸課題が指摘されており、中小企業・小規模事業者においてGoTo キャンペーン事業の登録が進んでいないとの声も多く聞かれる。政府には、事業実施を進めながら常に施策の効果を把握・検証し、消費効果が地方や中小規模の事業者にも広く行き渡るような改善を不断に行うことを求めたい。そ

のうえで、年度に拘らず新型コロナウイルス感染問題の収束が見込まれるまで、引き続き GoTo キャンペーン事業を延長されたい。

加えて、規模の小さい事業者においては、売上が回復しない中で、換気や客および従業員の消毒・衛生管理など感染拡大防止対策に対するコストが継続的な負担となっており、引き続き国の支援拡充が必要である。

◆ 観光産業における前向きな投資等に対する強力な政策支援を

旅行・観光は、人々における日常を離れた行楽や興味・好奇心を満たそうとする心の行動であり、サービス提供側にはそうしたニーズに的確に対応できる態勢が求められる。事業者側が現下のきわめて厳しい経営環境を乗り切り、with コロナを前提とした新たな旅行方法・観光メニューの提示や接客サービスおよび施設運営などに向けた努力を引き続き進めることを期待したい。

例えば、感染拡大防止を徹底しつつ、今後回復していくであろうリピーターやインバウンド、MICE やビジネスの前後における旅行・消費需要に適切に対応していくことが求められる。また、生産性向上やオンラインによるプロモーションなどを進めるためのデジタル技術の活用、付加価値を求める消費需要に応え得る宿泊施設の改修、コロナ禍を契機に加速し始めたワーケーションなどを推進することが重要である。売上が回復しない中でも経営・事業の向上を図ろうとする事業者のそうした前向きな投資等に対し、政府による強力な政策支援をお願いしたい。

◆ 国際的な人の往来増加と東京オリンピック・パラリンピック実現に向けた環境整備を

政府は今後、人々の国際的往来について、ビジネス面から徐々に再開・拡大していくこととしている。これを円滑に進めるためには、訪日外国人の入国時の抗原検査や PCR 検査など検査体制や簡易検査の拡充はもとより、日本滞在中における新型コロナウイルス感染判明者に対する具体的な対処方針の早急な整備とその周知徹底が必要である。

わが国が目指す観光立国実現のため、そうした感染拡大防止に最大限の努力を払いつつ、ビジネス往来の増加やこれにより明らかとなる課題の克服などの検証を基に、観光面でのインバウンドの再拡大を図っていくことが重要である。

こうしたことを通じて、世界の人々に東日本大震災からの復興をアピールする場として招致を実現した東京 2020 大会を、新型コロナの感染拡大防止と社会経済活動の両立を実現する目標とも位置づけ、国を挙げて開催に向けた環境整備を加速されたい。

【各 論】

以上の現状や進むべき大きな方向性を踏まえ、政府に対し、観光関連産業や誘客を図りたい地域に対する支援等を以下のとおり求める。

〔1〕GoTo キャンペーン事業の期間延長と地方への誘客重視を

○自立的な需要回復期までの GoTo キャンペーン事業等施策の継続・拡充

- ・GoTo キャンペーン事業は、全国各地のコロナ禍の影響を大きく受けた事業者はその需要拡大効果が十分に行き渡るまで実施期限を延長されたい。特に GoTo トラベル事業については、東京 2020 大会開催を契機に旅行・観光需要が本格的に戻る時期までをにらんだ予算の継続が望まれる。
- ・GoTo イート事業のオンライン予約サイト利用については、10月の事業開始後 23 日間で延べ 1,535 万人、ポイント換算で約 137 億円分の予算消化があったとのこと。このペースで利用が進むと、上記のような長期継続はおろか、当初設定された使用期限の 3 月末を待たずに予算が不足する可能性がある。飲食は身近な消費喚起策として有効であり、必要な予算の拡充を求めたい。
- ・消費誘発効果の大きい施策については、GoTo キャンペーン事業に限らず、切れ目なく十分な予算措置による事業の継続・拡充強化を行われたい。

○GoTo トラベル事業における地方・中小宿泊事業者への誘客促進

- ・GoTo トラベル事業については、その利用が進んできているとされる一方で、低料金の宿泊施設や大都市圏から遠い地方からは、「旅行者が来ない」、「施策効果が感じられない」といった声が多く聞こえてきている。いわゆる有名観光地でない地域の中小規模のホテル・旅館等は、主にビジネス客用途としてコロナ後も地域に必要な存在であるが、企業等の出張需要が激減していることなどから、死活問題に直面している。
- ・政府は、こうした実態を正確に把握し、施策効果がより疲弊度の高い地方に及ぶよう地域別の予算割当て（の復活）に機動的な対応を行うとともに、現行の定率割引に加え定額補助制（例えば 5,000 円程度）の導入により、比較的低廉な宿泊施設への利用分散を図るなど利用者の選択肢を広げ、地域的なあるいは高価格な宿泊施設への偏りを解消しつつ施策の恩恵をあらゆる地域や事業者に広く行き渡らせるようにしていただきたい。
- ・また、平日・休祝日間で利用の差が大きいことから、平日利用の促進に向けて割引率の設定を見直し、需要の平準化を図られたい。

○デジタル活用による申請手続きの一本化、実施事業者への入金最速化

- ・参加事業者としての登録が進まない中小企業・小規模事業者に対する GoTo キャンペーン事業の周知徹底、また、小規模な事業者ほど情報発信力が弱い傾向にあることから登録事業者であることを対外 PR するための支援などが必要である。

- ・GoTo トラベル事業の地域共通クーポン券を使える飲食店として登録するためには、GoTo イート事業の参加店として登録していることが条件とされ、事業者は同じ項目内容を二度重複して入力申請することが必要となっている。同様に、イベント主催者でチケットの直販をしている事業者は、GoTo イベント事業への参加登録申請と上記クーポン券取扱い事業者になるための登録申請を二重に行うことが求められる。これは、GoTo キャンペーン各事業の所管省庁がそれぞれ異なるために生じていることである。デジタル庁創設に向け、縦割りを排除し、「一度入力した事項は二度と入力の手間はかけない」との政府方針に則り、申請システムのデジタル化により上記のような重複申請を解消すべきである。
- ・使用された食事券（GoTo イート事業）や地域共通クーポン券（GoTo トラベル事業）について、最長 2 カ月程度要している精算（換金）期間の最大限の短縮化および GoTo 商店街事業における費用立替の解消をお願いしたい。

○利用状況・消費誘発効果の不断の検証

- ・誰がどのように制度を利用・活用しているかについての日常的な実態把握と効果の検証が必要である。
- ・消費者側の利用しやすさの向上と不正防止対策のバランスを考慮して施策を進められたい。

○既存債務の返済に困難をきたしている観光事業者への特段の金融支援

- ・インバウンドの急速な伸びに対応するため宿泊施設の新増設や事業用設備の更新等に積極的な投資を行ってきた観光事業者は、コロナ禍による需要蒸発で借入資金の返済に困窮している。売上が回復しない限り債務返済の原資が生まれず事業継続が困難となる観光事業者に対する特段の金融支援措置をお願いしたい。

〔2〕観光事業者の感染対策支援、ルールの啓発強化、感染データの検証

○感染拡大防止対策の普及徹底のための費用支援

- ・観光事業者に、ソーシャルディスタンス確保、換気対策、従業員の飛沫拡散防止・消毒対応など感染拡大防止対策の徹底が求められるのは当然であるが、これを継続しなければならないことは、特に売上が回復しない中小企業・小規模事業者にとり大きな経営上の負担となっている。これら対策の費用に対する支援の継続・拡充が必要である。

○蓄積された知見の整理・提示、旅のエチケットの国民的理解の啓発強化

- ・旅行者と事業者双方による感染拡大防止対策の徹底と、無用な不安を払拭するための感染拡大・クラスター化しやすい状況や場面についての、科学的データに基づくリスクの可視化および正確かつ分かりやすい情報周知の継続が必要である。
- ・旅行・移動による感染拡大防止のため、有症状者はもとより無症状者も感染源となり得るとの自覚を常にもち、マスク着用・外出手控え等必要な対策に協力する

意識を高めてもらうことが不可欠である。そのための政府広報をはじめとする各種媒体の活用を通じた国民理解（リテラシー）の啓発強化を継続的に進められたい。

○旅先で感染が判明した旅行者の対応に関する政府による指針策定・徹底

- ・旅行中や宿泊先等で感染が判明もしくはその疑いがある旅行者の検査・隔離・帰宅等の対処法についての政府による指針策定とその徹底を図られたい。
- ・各地においては、旅行中の感染（疑いを含む）者の対応が混乱しないよう、予め地元の観光業界と医師会や医療機関ならびに自治体など関係者の間で実務上の緊密な連携・協力体制を構築しておく必要がある。これを促進するため、国からの積極的な勧奨と支援をお願いしたい。
- ・2018年に民泊新法（住宅宿泊事業法）が施行された後も、民泊施設では地域住民と利用者のトラブルが相次いだ。コロナ禍で利用は減少したが、これまでの問題に加え感染拡大防止対策に係る懸念も出ている。民泊の安全・安心・健全な運営を図るため、地域の実情に即した柔軟な対応が可能となるよう自治体の裁量権を拡大していただきたい。

○新型コロナウイルスの感染経路・場面等に関するデータの検証とリスクの見える化

- ・GoTo トラベル利用者の感染者・二次感染者に関するデータの検証とリスク軽減策検討への活用およびそれを基にした分かりやすい広報を強化されたい。
- ・鉄道・バス・航空機等公共交通機関の利用における新型コロナウイルス感染実態に関するデータの集約・検証とそれら情報の可視化およびリスク軽減策に関する政府による広報・周知の徹底をお願いしたい。

〔3〕国際往来の促進と東京 2020 大会に向けた感染拡大防止対策の徹底

○訪日外国人の入国時検査拡充、管理体制および滞在中の感染対策強化

- ・主要空港のみならず地方空港も含め、入国時における PCR 検査や抗原検査の体制整備・実施拡大と検査の効率化に資するプール方式検査の積極活用、費用の低減化および結果判定のスピードアップ化を図られたい。
- ・現行の外国人の入国条件となっている 14 日間の隔離・待機や行動制限についての管理状況を確認し、問題がないようであれば、医科学的知見を十分に踏まえて、出発国・地域（現在は韓国、シンガポール、ベトナム）の拡大、隔離期間の短縮化および行動制限の緩和に向けた準備を進められたい。
- ・入国審査（法務）、PCR 検査（厚労）、空港施設管理（国交）、出国者数割り当て（経産）などで所管省が異なり、実質的な縦割り行政が出入国円滑化に障害となっているのであれば、その改善が必要である。
- ・訪日外国人に対する感染対策（日本で一般的な衛生習慣の認知度向上、旅行中の検査・治療費用をカバーする保険加入義務付けなど）、日本滞在中における感染判

- 明時の対処法についての政府による指針策定と内外関係者への周知をお願いしたい。特に、JNTO が作成・発信している外国人向け多言語の日本情報提供アプリ「Safety tips」において、日本の衛生習慣・生活常識を含む感染症対策についての項目を追加し、日本への渡航前からの認知・理解を促す広報を強化すべきである。
- ・以上のような国際的往来の促進・円滑化は、東京 2020 大会開催の前提ともなるものであり、早期の実現に取り組まれない。

○検査等証明書の世界標準化に向けた検討

- ・国際的な往来の円滑化を図るため、感染症に係る陰性証明書の共通電子化など、検査確認・証明に関する各国共通の仕組み（CommonPass の検討への積極的な関与など）の早期構築が必要である。

○東京 2020 大会開催に向けた実施方法の検証

- ・来年の東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に万全を期すため、国内外で行われるプロスポーツや国際大会など大規模イベントの実施検証・情報収集を通じて感染拡大防止に役立つ科学的知見を蓄積し、適切な競技・観覧方法等を確立すべきである。

[4] 地方におけるネットの活用やリモートワーク需要の取り込み促進

○ネットや IT 活用による新たなサービス、プロモーションの強化

- ・ネット予約システム導入、キャッシュレス決済普及に向けた支援拡充を求めたい。
- ・バーチャル旅行、オンラインイベントなどデジタル技術を活用した疑似体験が、地域にとっての有効なプロモーションとなり、人々の将来の観光・旅行やビジネス商談につながるような仕組みづくりを支援されたい。

○ワーケーションの推進、リモートオフィス・ワーカーの受け入れ環境整備

- ・地方滞在型のテレワーク（主に都心部の企業、社員）を呼び込むためのワークスペースやネットワーク環境整備に対する支援拡充を求めたい。
- ・ワーケーション利用者やリモートオフィス・ワーカーなど一時滞在者の消費や地域コミュニケーションを行う場所・機会・仕組みづくりへの支援をお願いしたい。
- ・ワーケーションやリモートワークを本格的に進めるためには、従業員の働き方や就業規則など企業における就労環境・制度の見直しが求められる。このため、特に都心の大企業に対し、政府や地方自治体・DMO などが連携・協力してワーケーション等導入の働きかけを進めることが重要である。

[5] 観光誘客促進・事業継続のためのハード・ソフト両面の施策拡充

○新たな需要獲得に向けた宿泊施設等の改修促進

- ・宿泊施設における、with コロナに対応した、大部屋の個室化、浴場の個別化への改修支援、海外で一般的な料金のルームチャージ制への移行支援などを求めたい。

- ・外国人富裕層の受け入れも想定した、宿泊施設、飲食店等観光サービス事業者における付加価値の高い施設・設備への改修支援をお願いしたい。

○地域内事業連携による関係事業者の共存共栄促進

- ・生産性向上にも資する、泊食分離、共同仕入れ・配送、共同プロモーション、共同社員寮運営など、地域内の業界団体や事業者間連携の仕組みづくりと運用、そのための専門家活用等にかかる費用支援を望む。

○観光統計データの整備およびデータ提供プラットフォームの構築

- ・地域や事業者が行うマーケティングに必要な観光関連データの国による提供を求めたい。
- ・特に、国が自治体向けに作成した「観光入込客統計に関する共通基準」による調査の市町村での実施（現在 46 都道府県で実施）督促と把握されたデータの共有が望まれる。

○地域色を生かした魅力ある誘客コンテンツ開発

- ・地域資源である自然や景観、食材等を活用した、農商工連携など地域の多様な主体が関わる観光振興（アドベンチャーツーリズム、農泊、古民家活用等）の推進を図りたい。
- ・地域の伝統工芸体験、伝統芸能（祭りや神事等）や花火等地域イベント参加・観覧の、三密を避けた形での実施（分割・分散実施、映像配信など）に対する支援を求めたい。
- ・各地で行われる芸術・文化、コンサート、演劇、スポーツ等の感染拡大防止策を徹底したうえでの開催支援が必要である。
- ・中学校・高等学校（全国 1 万数千校）の修学旅行や産業観光など教育旅行需要に対応したコンテンツ造成を支援されたい。
- ・観光庁「誘客多角化等のための魅力的な滞在コンテンツ造成」実証事業の予算追加とコンテンツ造成に向けた専門アドバイス支援（資金・人材）の拡充強化をお願いしたい。

○エリア連携、広域連携による誘客促進、ルート開発

- ・個店の事業支援はもとより、商店街やストリートなどエリア単位の面的誘客事業に対する支援強化が必要である。
- ・街道・海道など地域をつなぐルートのストーリー展開・食べ歩き等を組み合わせた広域的な事業連携協力の推進を支援されたい。

○MICE 客、ブレッジャー需要（出張時の観光・飲食など）への対応

- ・ビジネス出張者の域内消費（まち歩き、産業視察、観光スポットめぐり、飲食、土産品購入等）や再来意欲の誘発に向けた魅力向上に努力する地域の取り組みを支援されたい。

○生産性向上、バリア低減のための AI・ロボット技術の活用

- ・従業員のマルチタスク化（AI による動線プラン作成）、作業効率を上げるロボットの導入等に対する支援をお願いしたい。
- ・高齢者・身体障害者を含む「誰もが楽しめる」旅行・観光を実現するため、パワーグッズの普及、ドローン活用による高所からの観覧体験などのサービス提供に対する費用助成を求めたい。

○効果的な情報発信とその検証

- ・地域のリアルタイム情報の SNS 等の活用による戦略的な発信とその支援が必要である。
- ・各地域の海外向け情報発信に関する費用対効果（インバウンドの来訪実績等）の自己検証、好事例についての情報共有とその支援を求めたい。

○観光地における危機管理体制の整備促進支援

- ・頻発する大規模自然災害や感染症など観光需要減の危機においても事業継続を可能とする BCP 策定促進など、危機管理体制強化の取り組み支援を強化されたい。

[6] 地方分散の促進、旅行者の利便性向上に資する交通網の整備拡充

○観光需要の地方分散に資する二次・三次交通網の整備拡充

- ・主要交通拠点から観光地および観光地間のアクセス改善が必要である。
- ・近年、MaaS として新たなモビリティ施策の実験や実装が始まっているが、多くは社会課題解決型の仕組みとなっている。観光需要取り込み促進のため、旅行者目線での利便性を提供する「観光型 MaaS」の構築に係る各地・事業者による取り組みに対する支援を求めたい。

○旅行者の利便性向上に資する交通機関間の有機的連携の強化

- ・空港と新幹線などの高速交通機関と地域交通機関および高速交通機関間の接続改善の取り組みへの支援をお願いしたい。

○移動自体も旅の目的となる取り組みへの支援

- ・地域の交通インフラとして重要な役割を果たしているバスや地方鉄道等を、レストランバス、イベント・食事列車といった観光コンテンツへと高付加価値化する事業者や地域の取り組みへの支援をお願いしたい。

以上