

第4 評価の結果及び勧告

1 評価の結果

(1) 外国人が快適に観光できる環境の整備に関する政策の目標達成状況

外国人旅行者数は、目標の1,000万人に向け順調な増加を続けてきたが、今後も世界的な金融市場の混乱、景気の後退等が続けば、目標達成が困難となる可能性もある。

国内における観光旅行消費額を増大させるには、訪日外国人旅行消費額の増加も必要であるが、国内旅行消費額に占める割合は、現行ではわずか数パーセントとなっているものの、増加傾向で推移している。今後も世界的な金融市場の混乱、景気の後退等が続く場合は、内外旅行者数の増加が見込まれず、目標を達成することは容易ではない。

(2) 外国人が快適に観光できる環境の整備に関する政策に係る施策

ア 外国人の訪日促進

V J C事業や査証免除措置等の施策等もあり、東アジア諸国を中心に外国人旅行者数の大幅な増加をもたらしており、政策効果があったものと認められる。ただし、平成20年8月以降は、世界的な金融市場の混乱、景気の後退等により外国人旅行者数は対前年同月比で減少に転じており、従来のような外国人旅行者数の増加が望めないことも考えられる。今後は、的確な事業評価、検証を踏まえた、より効果的・効率的な施策・事業の実施が必要となっている。

(7) 情報発信(宣伝)・誘客事業による外国人旅行者数の増加

V J C事業については、目標達成に向けた施策として、一定の有効性が認められる。外国人旅行者数の動向は、景気や為替変動等の外部要因に大きく影響されており、東アジア諸国については、好況期等にV J C事業を実施したことで相乗的な効果が得られているものとみられる。

新規市場開拓に取り組んでいること等から、V J C事業による1人当たりの誘客費用は増加傾向にある。

V J C事業の効果的・効率的な実施という観点からみると、①事業の広域化・複合化、②外国人受入環境の整備状況等事業対象地域の選定に当たって勘案すべき要素の明確化、③V J C事業評価結果の反映等が不十分となっている。

(4) 査証発給手続の円滑化等

査証発給緩和措置は、観光等短期滞在の外国人旅行者数の増加促進方策として効果を上げているとみられる。

なお、同時に不法入国等への対応を厳格に実施すること等で、査証発給緩和措置による不法残留者数の増加は認められない。

(ウ) 出入国手続の円滑化等

入国手続のための最長審査待ち時間は、平成20年8月以降、外国人旅行者数の減少等により、短縮傾向にあるものの、20年における「最長審査待ち時間を20分以下にする」との目標の達成状況をみると、主要4空港では、成田及び中部空港においては、目標を達成している月が2割程度となっており、羽田及び関西空港では、どの月においても達成していない（月平均最長審査待ち時間）。また、主要4空港以外の空港では、目標を達成しているのは、4割程度の空港となっている（年平均最長審査待ち時間）。プレクリアランス（事前確認）等の施策を講じているが、その実績数からみると待ち時間短縮への発現効果は全体からみればわずかとみられる。

現状において実施されている審査ブースの適切な配分、入国審査官の機動的配置の実施、航空会社に対する重ねての協力依頼による機内での出入国記録カード記載の周知・徹底等、現場でできる着実な取組が引き続き有効となっている。

イ 魅力ある観光地づくり

旅行費用の低廉化の取組は進展しつつあるが、接遇の向上については、外国語による十分な対応ができておらず、魅力ある観光地づくりは十分とは言えない。

(7) 外国人旅行者に対する接遇の向上

交通事業者等は積極的だが、宿泊業者及び市区町村は消極的である。また、VJ案内所及び通訳案内士の数は順調に増加しているものの、外国語による接遇を行っていない地方公共団体案内所が多数存在するとともに、通訳案内士の活動機会の拡大は不十分である。総じて、外国人旅行者に対する接遇の向上という政策効果の発現の程度は低いと言える。

a 観光関連事業者の接遇の向上

観光庁長官が指定した区間がある交通事業者等は、外国語等による情報提供を積極的に行っているが、宿泊業者及び外客来訪促進地域にある市区町村では、接遇の向上のための取組に消極的であるなど、観光関連事業者による接遇の向上という政策効果の発現の程度は、交通事業者等を除き、総じて低いと言える。

- (a) 宿泊業者における外国人旅行者の受入状況をみると、外国語対応ができないこと等から、宿泊業者の大半を占める中小規模の宿泊業者のうち一部で受入れが消極的である。
- (b) 8割弱の登録ホテル・旅館で外国人旅行者を受け入れているが、そのうち4割強の登録ホテル・旅館では、外国語による接遇を行っていないことなどから、登録制度の創設の趣旨からはかい離した実態となっており、外国人旅行者の受入促進に必ずしも有効に機能していない。

(c) 交通事業者等における情報提供促進措置は、観光庁長官の指定の効果が発現している。

(d) 外客来訪促進地域にある市区町村の多くが外国人旅行者の受入促進事業の実施に消極的であり、外客来訪促進地域にある市区町村の役割が十分に果たされているとは言えない。

b 観光案内所の充実強化

今後、V J案内所数が目標の300か所に到達するためには、85か所増加する必要があるが、地方公共団体案内所のうち外国語による接遇を行っているものが約150か所あり、これらの地方公共団体案内所が指定を受けると仮定すれば、目標数に達するとみられる。

また、外国語による接遇を行っていない6割強の観光案内所のうち4割弱は外国人旅行者の利用が増えていることから、地方公共団体案内所に対する外国語による案内業務のための補完措置（電話通訳等）を推進すれば、観光案内所の充実強化は更に図られる。

c 通訳案内士の増加等

通訳案内士の登録者数は、試験制度見直し後の年平均増加数（975人）を維持できれば、目標の達成は可能とみられるが、我が国・地域の魅力を正確かつ適切に伝える通訳案内士の活動機会の拡大は不十分であり、通訳案内士制度が十分に機能しているとは言えない。

(イ) 旅行費用の低廉化

観光庁長官が指定した区間がある鉄道・軌道事業者の旅行費用の低廉化の取組は進展しつつあり、国の低廉化の促進の取組は効果を上げつつある。

(ウ) 魅力ある観光資源の保全・創出

景観法は平成17年6月に全面施行され、景観行政団体数及び景観計画を策定した景観行政団体数は増加している。これまでも条例に基づいた規制等により良好な景観を形成し、これにより観光客数が増加している取組例がみられることから、同法の施行により、魅力ある観光資源の保全・創出への効果が見込まれる。

2 勧告

(1) 国土交通省は、V J C事業をより効果的・効率的に実施するため、次の措置を講ずること。

① 事業の広域化、複合化を推進するため、事業をより戦略的に実施すること。

- ② 各国・地域の旅行市場において求められている日本への旅行ニーズ、外国人受入環境の整備状況等選定に当たって勘案すべき要素を明確にした上で、ツアー造成等の成果が期待できる国内地域を事業対象地域として選定すること。
 - ③ V J C事業を立案・実施する都道府県等の関係機関と連携して事業評価を実施するとともに、事業評価結果をその後の事業の立案に反映させること。
- (2) 法務省は、出入国手続の円滑化等を促進するため、次の措置を講ずること。
- ① 入国審査が著しく集中する空港及び時間帯等において、待合スペースや審査ブース数等の施設の条件に応じて、審査ブース及び入国審査官の配分（配置）が最適であるかについて更に検証し、その上で入国審査の待ち時間を短縮するために一層の機動的な運用を行うこと。
 - ② 航空会社に対し、出入国記録カードが適切に記載されるよう一層の協力依頼を行うとともに待ち時間情報を提供すること。
- (3) 国土交通省は、外国語による接遇の向上のため、次の措置を講ずること。
- ① 中小規模の宿泊業者が外国人旅行者を積極的に受け入れることで、多様化する観光の選択肢に 대응することになり、また、受入環境の整備に大いに寄与することとなることから、一部の中小規模の宿泊業者が受入れに消極的である原因を分析するとともに、積極的に外国人旅行者を受け入れている中小規模の宿泊業者の推奨事例の情報を提供すること。
 - ② 国際観光の振興に寄与することを目的として導入されたホテル・旅館の登録制度を、外国人旅行者の受入促進に有効に機能させる観点から、一部の登録ホテル・旅館において外国語による接遇を行っていない原因を分析し、ホテル・旅館の登録制度を有効に機能させるための必要な措置を講ずること。
- (4) 国土交通省は、観光案内所の充実強化のため、国際観光振興機構と連携し、外国人旅行者の利用が増えているV J案内所以外の地方公共団体案内所に対して、外国語対応等、支援方策について検討すること。
- (5) 国土交通省は、我が国・地域の魅力を正確かつ適切に伝えるため、通訳案内士について、次の措置を講ずること。
- ① 通訳案内士の活動機会の拡大が不十分となっている原因を分析し、通訳ガイド検索システムへの掲載の推進等通訳案内士の活動機会が一層拡大されるような施策を検討すること。
 - ② 非居住者合格者の登録が進まない原因を分析し、円滑な登録に向けた対策を検討すること。