

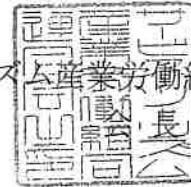
サービス連合 18-90

2019年6月13日

国民民主党

代表 玉木 雄一郎様

サービス・ツーリズム



2019年度 サービス連合の重点政策

要 請 書

政府は「明日の日本を支える観光ビジョン」を策定し、訪日外国人旅行者数の目標数値を2020年4,000万人、2030年6,000万人、訪日外国人旅行消費額は2020年8兆円、2030年15兆円とし、観光産業が日本の基幹産業となるよう取り組みを進めています。東京2020オリンピック・パラリンピック開催による経済効果が見込まれていますが、開催後の市場動向の変化にも対応していく必要があります。また、近年頻発している自然災害への対応も進める必要があります。

人口が減少していく社会において、今後は人手不足がさらに進むことが懸念されます。いくら自動化を押し進めたとしても、サービス・ツーリズム産業においては人が関わる必要があります。人手が十分に確保できないと産業の発展が阻害されることとなります。これらの課題を克服し、産業が将来にわたって持続的に発展していく為には、産業で働く者の環境整備が必要であり、働く者の立場からの政策の実行が不可欠です。

サービス連合はこのような認識に立ち、「経済財政運営と改革の基本方針2019」、ならびに今後の予算要求に反映させるため、このたび「2019年度 サービス連合の重点政策」を取りまとめました。働く者の立場からの意見としてお受け止めいただき、当面の経済財政運営および2020年度予算編成において反映いただきますよう、下記の通り要請申し上げます。

記

「2019年度 サービス連合の重点政策」

(2019年7月～2020年6月)

【1. 地球温暖化に対する取り組み】

現状と課題

国連の気候変動に関する政府間パネル（IPCC）によると、現状の温暖化ガスの輩出ペースが続くと、2030年から2052年までの間に気温上昇が産業革命前より1.5度以上に達する可能性が高く、リスクが増加すると予測している。なお、観光業界においては、世界における旅行・観光による二酸化炭素の排出量は、全世界の8%にのぼる。また、日本においても、地球温暖化が一因となる最近の異常気象により、死傷者が発生するなど、深刻な被害が発生している。自然災害の発生により、生態系の変化による自然景観の毀損、観光資源への影響や交通路線への影響が起こる。

要望

- ①国際社会でリーダーシップを発揮するため、温室効果ガスの削減に向けて国としてカンクン合意の下で自主的に約束している「2020年までに2005年比で3.8%以上削減」、パリ協定の下で誓約した「2030年までに2013年比で26%削減」という目標の上方修正を行う。
- ②ホテル業は省エネベンチマーク制度の対象業種となり、事業者によって、リネン類のエコ活動やアメニティ削減を始めとした取り組みがなされている。また、旅行業においては、事業者団体による旅行パンフレットリサイクルの取り組みがなされている。しかし、各事業者の自主的な取り組みに任せるのではなく、国の指導により産業全体の取り組みとして「温室効果ガス排出量取引制度」を利用し、具体的な削減目標を設定した積極的な取り組みができるよう必要な補助を行う。

【2. 外国人労働者の受け入れ】

現状と課題

新たな外国人材受け入れのための在留資格の創設等を内容とする「出入国管理及び難民認定法及び法務省設置法の一部を改正する法律」が平成30年12月に成立し平成31年4月より施行され、宿泊業が新たな在留資格「特定技能1号」の対象分野の1つとされた。また、「技能実習」においても宿泊業の分野

で「技能実習2号」の対象へ向けて、取り組みが進んでいる。

外国人技能実習制度は国際貢献の考え方にに基づき、外国人への技能移転を目的としている。必須業務、関連業務、周辺業務の作業時間での割合が定められているが、業務内容に明確な線引きがされているとはいえない。先に導入されている職種で発生している問題と同様の問題が発生することを危惧している。

要 望

- ①「特定技能1号」は2019年4月から、新たな在留資格として創設されたが、日本人労働者と同条件の働き方をさせることが必要である。外国人労働者が適正に働けるよう、環境整備を観光庁が指導・監督を行う。
- ②インバウンドが拡大する中、宿泊業の現場で外国人労働者が働くことは、「言語対応」、「異国文化の理解」、「誘客などプロモーション」、「災害や急病での対応」など、外国人労働者が活躍する場面が多数ある。単に人手不足への対応ということだけでなく、外国人労働者の活躍により産業の発展に繋がる。そのうえで外国人労働者の受け入れにあたり、宿泊業の労働条件が向上していかなければ、日本人労働者のみならず、外国人労働者にも選択されない業界になる。業界としてES（従業員満足）の重要性について改めて認識すべきであり、宿泊業の生産性向上や労働環境の改善を国としても指導を行う。
- ③外国人労働者に宿泊業界で働くことの魅力の発信を国と業界で行う。

【3. 災害時の訪日外国人旅行者への対応】

現状と課題

ここ数年は自然災害が頻発しており、災害時に訪日外国人旅行者に適切な情報が提供されず、避難が出来ない等、訪日外国人旅行者への対応が不十分な社会基盤であることが露呈した。特に言語対応は充分でないことが課題として挙げられる。また、地域における緊急時の対応は多言語での対応ができていない。災害時の避難所は一時的に訪日外国人旅行者を受け入れる体制が整っていない。加えて、避難所の環境整備が整っていない所もある。

要望

地震をはじめとした自然災害が頻発する日本において、2020年の東京オリンピック・パラリンピック、インバウンドの継続的な発展に向けて、災害時の対応整備を求める。加えて、訪日外国人旅行者の避難体制が整うことにより、地域住民の安心・安全が確保されることになる。また、訪日外国人旅行者は国

によって、災害に対する知識や経験が異なる。その為、国別によるきめ細かな対応整備が求められる。

- ①観光庁監修の災害時情報提供アプリ「Safety tips」の周知や他アプリとの連携、JNTO（日本政府観光局）による4言語24時間対応のコールセンターやSNSの周知がされるなど、対応がされている。しかし、各省庁や事業者などによる情報の入手先が複数存在するため、正しい情報の入手先がわかり辛くなっている。災害時の情報入手先は複数に分けず統一したうえで、訪日外国人旅行者だけでなく日本人も活用できるものとし、十分に活用されるよう周知を行う。
- ②大規模な停電に備え、国土交通省による「外国人観光案内所の非常用電源装置等の支援」だけでなく、宿泊施設を一時避難場所として利用できるよう協定化に取り組み、水の備蓄や予備電源設備の設置を進めるべきである。そのために国や地方自治体において必要な補助を行う。
- ③非常時の放送は、多言語で行えるよう、国が主導して整備を進める。
- ④非常時に備えて、電柱や標識、公共交通機関などにQRコードを掲示するなど、地域の避難情報を提供できるよう整備を求める。
- ⑤特定非常災害に指定された際は、訪日外国人旅行者のスムーズな帰国に向け、「特定非常災害特別措置法」を改正し、紛失手続きの簡素化等、パスポート紛失による即時再発行の環境整備を行う。

【4. 主要空港におけるBCPの策定について】

現状と課題

昨年9月に発生した台風21号による豪雨、高潮により関西国際空港では、旅客のみならず貨物においても甚大な被害が発生した。空港は日本の経済活動を支える国際物流・サプライチェーンの重要な拠点でありながら、災害に対しての脆弱さが露見した。

「全国主要空港における大規模自然災害に関する検討委員会」にて議論がなされ、新たな事業継続計画（BCP）が取りまとめられた。それに基づく訓練などが開始されている。

今後も自然災害の発生が想定されるなか、旅客や働く人の安全、航空物流インフラを維持するためには、防災と減災の観点であらゆる事態を想定した事業

継続計画（BCP）の運用が求められる。

国際貨物地区は、上屋施設、ライフライン及び連絡道路、貨物の保税蔵置場など、管理する事業者や関係省庁が多岐にわたるため、各事業者間の連携が必要である。

要望

- ①新たな事業継続計画（BCP）に基づく、空港会社、貨物会社、航空会社、税関など事業者間の連携、および訓練の実効性の確認を国が行う。また、改善が必要であれば国が行う。
- ②主要空港の建物、および上屋施設、ライフライン、連絡道路等の保守管理、安全性の検証を国が定期的に行う。
- ③災害発生時に旅客のみならず、貨物や空港で働く者の安全を十分に確保できる体制作りを国が主導で行う。
- ④非常時における保税エリアにおける滞留貨物への対応など、官民連携の現場課題の検証を国が主導で行う。
- ⑤現行のコンセッション空港および導入を検討している空港については、設置管理者と運営権者の非常時における役割分担を明確化した体制作りを国が主導で行う。

【5. 公正な取引の推進】

現状と課題

商取引において、取引上優越した地位にある事業者が取引の相手に対し、不利益を与えることは独占禁止法によって禁止されている。安全で良質のサービスや商品を提供するためには、事業者間の公正な商取引が必要不可欠である。

諸税の立替を前提とした取引や不当な価格設定を押し付ける行為など、公正な取引は産業の健全な発展を阻害する要因となる。

要望

- ①優越した地位の濫用行為の是正や法令順守の徹底をはかると共に、通報者への報復行為等が行われないよう、関係省庁による監督の強化を行う。
- ②公正な商取引の推進については事業者だけでなく、国が周知へ向けた取り組

みを行う。

【6. 若者の海外旅行の機会創出】

現状と課題

相互の国際交流は国の文化や習慣、宗教への理解を深める機会であると共に、国際平和やグローバルな人財育成に寄与するものである。

通信や情報技術の発展した現代社会において、旅行を通じて得られる実体験の意義が薄れている傾向にあり、諸外国の自然、文化、歴史、宗教や価値観を相互理解する機会の逸失となっている。

要望

①グローバルな人財育成には若いうちから取り組むべきであり、海外との相互の交流が重要になってくる。また、相互の交流を通じて日本の自然や文化を知ってもらうことは、日本が観光立国を推進していくうえでも重要である。

その機会の一つとして、相互の行き来ができる仕組みを国としても積極的に推進すべきであり、その一つとして学校行事における海外旅行など、若者の交流促進を図ることへの支援を講じる。

【7. オーバーツーリズムへの対応】

現状と課題

特定の地域に受入容量を超えて観光客が集中することや、観光客によるマナー問題や法令違反行為などにより、観光地に居住する住民に負荷がかかっている。今後、観光立国推進に向けて、国民の理解が低下する恐れがある。

観光都市でマナー向上に関する条例が制定される事例が出ている。また、混雑などを理由に国内旅行を忌避するといった声も出ている。

要望

①地域により観光客の受入容量が異なるため、実態把握を通じ各地域が適正な受入基準を把握したうえで、地域の状況に合った対応を検討し実施する。実施にあたっては地域のDMOを活用し、財源は国際観光旅客税、宿泊税を充て国が指導する。

以上