

第1回大阪府観光客受入環境整備の推進に関する調査検討会議の概要

日時：平成30年6月22日（金曜日）午前9時30分から午前10時50分まで

場所：大阪府庁本館5階 議会特別会議室（大）

■開会挨拶

（事務局：江島都市魅力創造局長）冒頭に、去る6月18日午前7時58分に発生した、大阪府北部を震源とする地震により、被災された方々に対し、心よりお見舞い申し上げます。

近年、大阪を訪れる外国人旅行者が急増しており、2017年には過去最高の1,111万人を記録、2020年の目標である1,300万人に迫ってきた。今後も、2019年の「ラグビーワールドカップ」、「ワールドマスターズゲームズ2021 関西」などの大規模国際イベントを控え、国内外を問わず、更なる観光客の増加が見込まれる中、観光客の受入環境を整備、充実させていくことが、重要であると認識している。また、この度の地震において、外国人旅行者への情報提供をはじめとする安全・安心の確保については、さらなる充実に向け、検討してまいりたい。

本府では平成29年1月より、宿泊税を徴収し、Wi-Fi環境の整備や市町村、宿泊施設が行う多言語化などの受入環境整備に取り組んできた。あわせて、文化フェスティバルや水都大阪などの魅力づくりに対しても宿泊税を活用している。宿泊税の導入から1年半、検討時からは約3年が経過し、この間、外国人旅行者の急増をはじめ、大阪の観光を取り巻く状況は著しく変化している。こうした状況の変化に対応しながら、大阪が真の国際観光都市として発展するため、現在の宿泊税制度やその活用方法について、改めて検証を行う必要があることから、本件等会議を設置したもの。各委員の深い知見と経験をもとに、幅広くご議論いただきたい。

■議事1 会長の選任について

委員の互選により、福島委員を会長に選任

■諮問 ～今後の観光施策の推進に向けた宿泊税の在り方等について～

江島都市魅力創造局長より、福島会長に諮問文を手交

■会長挨拶

（福島会長）来阪外国人旅行者が1,111万人、その消費額は1兆1000億円を超えた。訪日観光客の4割が大阪を訪れており、その数は、宿泊税を導入した3年前からは約3倍、5年前からは約5倍に増えている。また、月曜日の地震の発生を受け、災害が起こったときの外国人旅行者の安全安心をどのように担保するのか、情報の受発信をどうするのか、こういったことも考えなければならない。

大阪は880万人の人口に対し、1,100万人の観光客が来ている。フランスは人口が6,500万人に対し、観光客が8,500万人。これを見るとまだ余地はあるかなと思うが、ボリュームがすごく変化している。これに伴い、ニーズが変化し、多様化しており、受入環境整備についても、質量ともに変わってきている。6月15日に住宅宿泊時業法がスタートするなど、インバウンド観光を取り巻く環境は、非常にスピーディに、激しく変化している。1年半前にスタートした宿泊税制度ではあるが、どうしたら良いのかゼロベースから議論したい。

■議事2 会議の公開について

(福島会長) 本会議においては、議事の内容により、事業者の経営上の重大な事項である宿泊者数や宿泊単価など、事業者の競争上の地位その他正当な利益を害することなどが予想されるため、議事内容により、毎回、公開・非公開の決定を行うことでよろしいか。(異議なし)

本日の会議は、大阪における観光や制度に関する報告事項が中心であるため、公開とする。

■議事3 意見交換

冒頭、事務局より資料1から3について説明、その後意見交換

(清水委員) 資料1の4ページ、旅行消費額の推移について、1人当たり単価や1人当たり平均旅行消費額の内訳の推移があれば用意いただきたい。

(福島会長) 資料3の宿泊実態調査について、現時点で270件の回答とのことだが、調査対象2,400に対し、回答率は10%くらいというのが一般的なのか。

(事務局) 本日締め切りということで増えるとは思っている。ただ、他の統計調査などを見ても10%から20%くらいの間が一般的と思われる。第2回で中間的なデータをお示しする予定。

(田中委員) 資料2の6ページ、平成29年度の当初予算約10億円に対し、最終予算は7.5億円。この結果について、適法に納税されているならば、見積を間違っただということになる。最終的に7.5億に絞り込んだ際の理由について、色々な背景があると思うが、教えていただきたい。予算が足りないで引き上げるという方向にするなら、少なくとも、予定していた事業の優先順位が相当高くて、本来は10億円でも足りなくて、もっとやりたいということなどが示せないのであれば、しんどいのではないのか。

(事務局) 平成29年度においては、税収の結果に対し、他の事業でできないかであるとか、各項目を精査し、補正予算を組んだところ。詳細については、次回お示しする。

(福島会長) 資料1の4ページの施設別の宿泊費の推移についてもデータがあれば用意いただきたい。

(佐藤委員) 御堂筋や心齋橋では外国人が非常に多くなっていて、日本人がどんどん撤退している印象。また、学生に大阪の印象を尋ねると、「親切だが、汚い、怖いまち」という回答が多い。また、トリップアドバイザーのデータでは、大阪には人は来ているが、魅力的に映っていない。税金を入れるなら、こうした指標が上がらないと意味がなく、その使い方も考えなければならない。大阪はサービス精神が旺盛なので、安いものを提供しているが、結果的にトリップアドバイザーで評価されないし、税収も上がらないという悪循環になっている。

東京では決まったホテルを使うが、むしろ値段は上がっている。スマートフォンのフリーレンタル等の外国人向けのサービスを行っている。フロントに聞いたが、外国人が増え、価格が上がったと言

っていた。私の印象でアジアだけでなく、欧米人も増えているように思う。大阪と東京の比較も必要ではないかと思う。大阪と東京の比較も必要ではないかと思う。

ミナミの外国人旅行者は、観光している、感動しているというより、買物しているだけという印象。

(福島会長) 大阪の訪問地ベスト3は、難波と大阪城とUSJ。

(佐藤委員) 看板は面白いかもしれないが、繁華街は韓国や上海でも似たようなものはある。エンターテインメントも盛んにはなってきたが、少しずつ外国人も増えているが、まだまだ規模が小さい。本格的に広報・宣伝をやらないと、個別事業者での情報発信では難しい。

また、防災の関係で、NHKの防災アプリの多言語化も進んでおり、大使館などにも情報提供して喜ばれていると聞いている。NHKも巻き込んでやれば良いのではないか。

(福島会長) 大阪はボリュームで稼いでいる。富裕層が大阪ではどこにいるかわからない。大阪観光局で、ここ1年かけて富裕層対策を検討しているが、他の世界の観光都市との差の一つとなっている。

難波で課題となっているのは、トイレとゴミと治安。せっかく観光で大阪が元気になっている中で、住民にとってポジティブなパラメーターではない。

東京のホテルの単価や旅行消費額について調べてはどうか。単価は落ちてないと思われる。

(事務局) 東京の事例は次回報告させていただく。また、NHKの防災アプリの話が出たが、災害時の多言語化対応については、宿泊税を活用して取り組んでいるところ。今回の地震でも、これも含めて、総領事館や各市町村に対して、情報提供を行っている。OFIXにおいても、多言語コールセンターを設置し、24時間体制で対応している。

(清水委員) 何故、大阪に富裕層が来ないのか、複合的な理由があると思うが、大阪と言ったときに、昔の「大大阪」や「東洋のマンチェスター」のような、キャッチフレーズがない。初めての方へ訴求するためにも3つくらいのキーワードが必要。

観光客を誘致しながら、経済の活力や文化・歴史につなげていくための戦略やビジョンが必要。大阪府・大阪市で一つになって打ち出していくべき。富裕層向けの戦略がないように感じるので、ターゲットごとの戦略を定め、その上で全体的な戦略が必要。また、観光を一括りにするのではなく、ビジネスと分けるべき。MICEのビジネス客は単価が3倍になる。来年はG20ということなので、ビジネスはビジネスの戦略を、観光客は観光客の戦略を立てて、宿泊税の使い方も分けて考えるべき。

(田中委員) 資料1の4ページ、一人当たり旅行消費額について、総支出の半分を買物が占めているが、その内容も変わっていると思う。買物の内容がどのようなものかを確認し、外国人の消費が大阪・関西の産業構造にプラスの影響を及ぼすような方向で観光も考えていかなければならない。

(福島会長) 昔は「爆買い」と言われていたが、化粧品や医薬品に変わっている。資料が出るようなら面白いと思う。また、モノ消費からコト消費と言われているが、コト消費というと、娯楽・サービス

と食事。ここが高くない。データがあれば経年で見てみたい。宿泊費も大阪は上がっていないと思う。

飲食については、全国では2割から3割くらいだが、大阪の場合は、割烹料理などの素晴らしい料理もあるが、お客さんにとって、「大阪ならお好み焼き、たこ焼きだ。」となっている。大阪は、食いだおれのまち、食の都と言われているので、食の消費額を引き上げていきたい。

(角倉委員) 日本旅行業協会ということで、少し立場が違うこともあろうかと思う。宿泊単価の話があったが、大阪の宿泊単価は横ばい、下がっている傾向にあることは業界としても感じている。1万円の単価とならないところが増えているのではないかな、という印象を持っている。また、団体旅行から個人旅行への変化が非常に早いスピードで進んでいる。個人がタブレットを操作しながら歩き回っている。結果として、業界としては、取扱そのものの比率が、残念ながら下がっている。

民泊だけでなく、白タクも悩ましく、適正なタクシーを利用いただきたいところ。また、本年1月に旅行業法が改正され、これまで登録義務がなかったオペレーターという手配業務を行う業種に対し、登録義務ができた。ここは旅の品質向上の部分で期待している。

(福島会長) 3年前と状況が激変している。数が激変した。クオリティやお客さんのニーズが激変した。さらに団体旅行から個人旅行、情報源も紙媒体からSNSに変わった。激変したことを整理していけば、やることは見えてくる。平成28年度から受入環境整備をやっているが、こうしたことを狙ったが、財源の都合でできなかったなど、2年半の評価をお願いしたい。

個人的には受入環境整備としてのキャッシュレスは、3年前には全く認識はなかった。今では、日本・関西・大阪は、キャッシュレスでは最後進国になっている。このように、受入環境整備のニーズは、お客さんが増えたことによって激変する。若干そこに追いついていない印象。

もう一つが、佐藤委員の話にもあった、大阪の魅力向上の部分。変わってはきたが、アジア有数の観光都市としてみた場合、どうなのかなというところもある。この辺りの検証のため、お金の使い道について、海外ではなく、例えば、東京都と比べてどうなっているのか、次回整理していただきたい。

受入環境整備については、まだまだ不十分。理由は、お客さんのニーズを捉え切れなかったことと、お金がなかったということ。キャッシュレスやITを活用した文化財の多言語対応などが必要。大阪は歴史文化が豊かというが、多言語対応できていない。風情が良いだけでなく、説明も必要。QRコードは十分対応できるが、お客さんの視点に立って何をやるべきなのか、議論していければと思う。

宿泊税事業については、「おもてなしステーション」は比較のお客さんからも評判は良い。こうした事業の総括も必要。田中委員の発言にあった、11億円の予算の中、7.5億円の収入でどのような整理を行ったのかについても。

ナイトエコノミーも重要。旅行消費額で見たときに、一つは1人当たり単価を上げるということ。もう一つは消費の時間軸を伸ばすということ。大阪では夜の10時にほぼ活動が止まる。東京は比較すると12時まで人が動いてお金を使っている。大阪観光局では、安全で快適な夜の施設を20件程度紹介している。そういうところにお金を使えば。

(清水委員) 夜の観光は非常に重要。海外の主要都市と比べて夜のエンターテインメントが少ない。映画やコンサートは外国人に向けて発信できていない。ミュージカルも数が少ない。海外ではミュージカルなどのノンバーバルエンターテインメントが多い。観光は日中までで、夜は何をする?というの

が非常に大事で結構そこでお金も落としてもらえる。ノンバーバルや字幕も必要だが、そこまで行くための情報や予約をどうすれば良いのかということも課題。ニューヨークでは、当日チケットは半額というのが当たり前になっている。そうすると予め計画を立てることができる。大阪もそうなれば良いと思う。

(角倉委員) 夜の文化は重要だと思うし、会員会社がOSK日本歌劇団と一緒にナイトカルチャーをやっているという形もある。我々の業界も器や団体と一緒にあって、大阪の夜を盛り上げていきたいと強く思っている。

(佐藤委員) 難波の角座でやっているものと思うが、道頓堀にはこうした小さい小屋ができてきて、ノンバーバル系をやっている。ただ、京都は欧米人がいっぱい入っているが、大阪にはそんなに入っていない。京都は長くやっているということもあるだろうが、もう少し本格的にやらないといけない。戦略的に、もしかしたら、ミナミより梅田に近い方が良いかもしれない。

(事務局) 会長からいただいた各事業の課題等の洗い出しはさせていただく。平成 29 年度が宿泊税を使った初めての事業なので、今まさに PDCA を回していこうとしているところ。

ナイトカルチャーについては、そのものが、インバウンドの方に来ていただける場所、内容、宣伝を含め、課題として認識している。

(佐藤委員) ナイトカルチャーの難しさは、海外にはそもそもナイトカルチャーがある。そこにお客が来ているだけで、日本だったらミュージカルなどのエンターテインメントは土曜の昼か、平日は大体が 16 時から。夜からは始まるのは音楽コンサートくらい。そもそも違うので、海外とは違う戦略を立てないといけない。

(福島会長) 大阪でここ数年を見たとき、来年のG20、ラグビーワールドカップが始まって、ツーリズム EXPO ジャパンで 20 万人規模の旅行博、2020 年オリンピック・パラリンピック、2021 年にワールドマスターズゲームズ関西、今年の 11 月に万博の誘致が決定され、IR は国会で 7 月に法案が成立する可能性がある。こう見ると、大阪・関西は成長ゾーンに入っている。

スポーツツーリズム、スポーツ MICE が絶好のチャンスではないかと思う。ラグビーは富裕層。宿泊も長い。ラグビーワールドカップは、富裕層のスポーツツーリズムになる可能性がある。スポーツは、感動があり、ノンバーバルというのも良い。

(田中委員) 宿泊税条例の変遷として、簡易宿所や民泊の追加がある。こうした施設の中で料金設定を 1 万円以上に行っている施設もあると思うが、税においては徴収の公平性や、納付すべき人が納付しているかが問題となる。徴収や把握の点がどうなっているのか、資料で示して欲しい。

(事務局) 次回お示しさせていただく。

(福島会長) 現在行っている宿泊実態調査の関係で、一流ホテルですら 9,900 円で泊まれるという話

も聞く。これだけたくさん客が来ているのだから、料金を下げなくて良いではないかと、ホテル業界には話をしている。良いものは高く売らるべきと思う。シンガポールやニューヨーク、ロンドン、パリのホテルはものすごく高い。

(事務局) 個別事業者の状況についても必要に応じて出していきたいと思う。

(福島会長) 時間もきたので、意見交換はこの辺りで終了とさせていただく。事務局にたくさんの宿題をお願いしたが、よろしく願います。

(事務局) 「第 1 回大阪府観光客受入環境整備の推進に関する調査検討会議」は、これをもって閉会させていただく。本日、委員から頂いた意見や指摘のあった資料については、事務局で整理し、次回の会議で引き続き、ご議論いただきたい。

以上