

第25次東京都観光事業審議会 第1回議事録

令和8年5月19日（火）10：15～11：50
第一本庁舎42階特別会議室A

【江村観光部長】

お待たせいたしました。定刻となりましたので、これより「第25次東京都観光事業審議会」の第1回の会議を開催します。

本日は、御多忙の中、御出席いただきまして誠にありがとうございます。

会長が選任されるまでの間、私、東京都産業労働局観光部長の江村が進行役を務めさせていただきます。どうぞよろしく願いいたします。

初めに、資料の確認をさせていただきます。お手元には、議事次第、座席表、委員名簿をお配りしております。また、本日の資料は卓上のタブレット端末で御覧いただけます。オンラインで御参加の方は、事前に事務局より送付しております資料を御覧ください。タブレット端末のページ送りは事務局のほうで操作いたします。

それでは、開会に当たりまして松本副知事から御挨拶を申し上げます。

【松本副知事】

東京都副知事の松本でございます。

本日は、お忙しい中、また暑い中、御参集いただきましてありがとうございます。また、第25次の審議会の委員の御就任、お引き受けくださりまして、ありがとうございます。

ここから着座にて失礼いたします。

今回の東京都観光事業審議会は、任期満了に伴う委員の改選後の初の開催の会議となります。新たに御就任いただきました皆様におかれましては、本審議会にお力添えを賜りますようよろしくお願い申し上げます。また、引き続き委員に御就任いただきました皆様におかれましては、かねてから熱心な御審議をありがとうございます。引き続きまたよろしくお願いいたします。

東京都は、2024年の2月、本審議会から貴重な意見を頂戴しながら、「PRIME観光都市・東京 東京都観光産業振興実行プラン2024-2026」を策定いたしました。昨年3月に東京都全体で取りまとめました「2050東京戦略」におきましても、28の戦略の1つ、大きな柱に観光を位置づけて取組を推進してまいりました。

御承知のとおり、昨年日本を訪れた外国人旅行者数は4,268万人と過去最高となり、東京にも多くの方々が訪れております。一方で、激動の国際情勢、また、旅行者の増加に伴う様々な影響も生じております。観光関連事業者の経営課題への対応ですとか、観光と住民の生活環境との調和、そういったことに取り組むことにより、観光産業を持続的に成長させ、さらなる飛躍へと導いていく必要があります。

このような状況を踏まえて、今年度、新たなプランの策定を行っていく上で、ここにお集まりの地域を代表する皆様、また観光関連の団体や企業の皆様、また観光に知見を有する皆様方の貴重な御意見や御指導を賜ることができればと

考えております。

結びに当たりまして、今後とも東京のさらなる観光振興に向けて御指導を賜りますよう心からお願いを申し上げて、挨拶とさせていただきます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

【江村観光部長】

本日は、第25次委員による初めての審議会でございますので、委員の皆様を御紹介いたします。

まず、会場に御出席の委員の方を御紹介しまして、その後、オンラインで御出席の委員の方を御紹介いたします。

株式会社グッドフェローズJTB代表取締役社長執行役員、北邨昌子委員です。
MPI JAPAN CHAPTER会長、坂本和也委員です。

東京商工会議所地域振興部長、清水繁委員です。

日本航空株式会社関係・つながり創造部部長、関谷岳久委員です。

一般社団法人日本パラリンピアンズ協会理事、日本財団パラスポーツサポートセンター競技団体支援部ディレクター、田口亜希委員です。

淑徳大学経営学部観光経営学科教授、千葉千枝子委員です。

全日本空輸株式会社CX推進室地域創生・観光部担当部長、遠山雄一委員です。

一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会代表理事、新津研一委員です。

東洋大学国際観光学部国際観光学科教授、森下晶美委員です。

東京女子大学現代教養学部経済経営学科教授、矢ヶ崎紀子委員です。

東日本旅客鉄道株式会社マーケティング本部くらしづくり・地方創生部門観光・地域活性化ユニット観光戦略室室長、六田崇委員です。

東京都議会議員、森村隆行委員です。

東京都議会議員、田村利光委員につきましては、本日は遅れて御到着の予定でございます。

東京都議会議員、いいだ健一委員です。

東京都議会議員、福手ゆう子委員です。

東京都議会議員、しのはらりか委員です。

続いて、オンラインで御出席の委員の方を御紹介します。

東京都ホテル旅館生活衛生同業組合理事長、工藤哲夫委員です。

本日御欠席の委員は6名いらっしゃいます。

日本政府観光局理事、伊与田美歴委員。

一般社団法人日本ホテル協会東京支部長、成瀬正治委員。

荒川区長、滝口学委員。

三鷹市長、河村孝委員。

檜原村長、吉本昂二委員。

大島町長、坂上長一委員。

以上、23名の委員の皆様にご就任いただきまして、本日は現時点で16名、遅れて御参加の委員を含めて17名の方に御出席いただく予定となっております。どうぞよろしくお願ひいたします。

次に、当審議会の会長及び副会長を選任したいと存じます。

お配りしております資料1の審議会条例第5条第1項に基づき、委員の互選により選任することとなっておりますが、いかがでしょうか。

坂本委員、お願ひします。

【坂本委員】

会長には矢ヶ崎委員を、それから副会長には北邨委員を推薦したいと思ひます。いかがでしょうか。

【江村観光部長】

ただいま坂本委員より、矢ヶ崎委員を会長に、北邨委員を副会長にとの御推薦がございました。委員の皆様、いかがでしょうか。

(「異議なし」と声あり)

【江村観光部長】

異議なしとのことですので、矢ヶ崎委員に会長を、北邨委員に副会長をお願ひしたいと思ひます。

(矢ヶ崎委員、会長席へ移動)

(北邨委員、副会長席へ移動)

【江村観光部長】

それでは、会長、副会長より、それぞれ一言ずつ御挨拶をいただきたいと思ひます。

【矢ヶ崎会長】

東京女子大学の矢ヶ崎でございます。ただいま大変大きなお役を頂戴いたしまして、身が引き締まる思いでございます。

皆様と一緒に、この東京がより一層輝く都市となるために、観光をどのように活用していくかということに関する議論を深めていきたいと思ひます。

一方で、観光には難しいところもございまして、例えば国際情勢であるとか、自然災害であるとか、そういうイベントリスクに大きな影響を受ける、いわゆる外部性が非常に高い分野ということになります。

また、都民の皆様も含めた多くのステークホルダーと一緒にやっていかなければいけないという、そういう配慮も必要ということで、いろいろなことを考え合わせながら、持続可能な観光というものがどういうものなのか、こちらで皆様のお力をたくさんお借りして深い議論をしてまとめていけたらと思ひます。

どうぞ御協力をよろしくお願ひいたします。ありがとうございます。(拍手)

【北邨副会長】

皆様、おはようございます。ただいま御推挙いただきましたグッドフェローズJTBの北邨と申します。どうぞよろしく願いいたします。

大変ふつつか者ではございますが、矢ヶ崎会長、それから委員の皆様と御協力を賜りながらしっかり役割を果たしてまいりたいと思いますので、何とぞよろしく願いいたします。

冒頭、松本副知事のお話にもありましたが、足元では、2025年度において、訪日外国人旅行者、それから外国人の観光消費額ともに過去最高ということで、東京都においても、今年の9月末の累計ということで資料を拝見しましたが、外国人旅行者数は過去最高、それから観光消費額においては日本人・外国人ともに過去最高ということで、大変追い風が吹いている状況、引き続きそういう状況であるというふうに考えております。

一方で、ずっと言われていることですのでけれども、特に観光領域における労働力の不足ですとか、あとは矢ヶ崎会長のお話にもありましており、外部の影響ということをお受けする中においては、昨今の海外情勢において、燃料の高騰みたいなところは旅行者の足にも影響を及ぼしますし、それから資材の高騰というのは各観光事業者さんにおかれましては大変大きなダメージを受けているというところであると思います。

今回、新たな4年の計画を策定する中においては、そういった足元の課題を捉えて解決に向かって計画をするということと同時に、例えばAIがこれだけ普及する中においては、旅行者の観光の捉え方とか体験の価値みたいなのも変わってくるかと思っておりますので、少し先の未来も見据えた計画が策定できればなというふうに考えております。

東京都心はもとより、島嶼部、それから市部、それからゲートウェイとしての近隣都市、あるいは地方に送客ということも踏まえて、世界から注目される東京の観光の在り方というのを皆様と一緒に考えていきたいと、そんなふうに思っておりますので、どうぞよろしく願いいたします。（拍手）

【江村観光部長】

ありがとうございました。

それでは、以後の議事進行は矢ヶ崎会長にお願いしたいと思います。会長、よろしく願いいたします。

【矢ヶ崎会長】

承りました。

では、まず、議事に入る前に、本審議会の公開について確認をさせていただきます。

本審議会の運営要綱第6では、原則公開となっております。本審議会を公開とさせていただくということでよろしいでしょうか。

（「異議なし」と声あり）

【矢ヶ崎会長】

御異議ないようですので、本審議会は公開といたします。

では、これより議事に入ります。

本日の議事であります「東京都観光事業審議会への諮問について」、事務局から御説明ください。

【前田観光振興担当部長】

本日の議事は、「東京都観光事業審議会への諮問について」でございます。

今回の諮問事項は、都が今後策定する観光の実行プランに対する意見を求めるものでございます。

本日は松本副知事が知事に代わり諮問させていただきます。副知事、よろしくお願ひします。

【松本副知事】

東京都観光事業審議会条例第2条の規定に基づき、下記のとおり諮問する。
令和8年5月19日、東京都知事、小池百合子。

どうぞよろしくお願ひいたします。

(松本副知事から矢ヶ崎会長へ諮問文手交)

【矢ヶ崎会長】

副知事、ありがとうございました。諮問を承りました。

なお、副知事は所用のため、こちらで御退席となります。

【松本副知事】

ありがとうございました。どうぞよろしくお願ひいたします。

【矢ヶ崎会長】

それでは、事務局より改めて諮問の趣旨を御説明いただきまして、その後、配付資料の御説明もお願ひいたします。

【前田観光振興担当部長】

はい、かしこまりました。

それでは、事務局から説明をさせていただきます。

ただいま副知事から矢ヶ崎会長にお渡しいたしました諮問の趣旨につきまして、資料3を御覧ください。

都では、2024年2月に観光産業振興実行プランを策定し、復活した観光需要の積極的な取り込みや、観光における持続可能性の確保、観光産業の基盤の強靱化を基本方針として、観光振興に取り組んでまいりました。

近年、東京を訪れる外国人旅行者数やその消費額は過去最高を記録しておりまして、世界における観光都市としての評価も高まっております。一方で、観光産業においては、人材不足など経営上の課題が顕在化しております。

また、激動する国際情勢や社会の変化を踏まえつつ、観光産業を持続的に成長・発展させていくためには、旅行者の誘致と受入れ環境の整備など、様々な

面でバランスの取れた観光振興施策を展開していくことが不可欠でございます。旅行者の増加に伴う影響等に対して適切に対応し、観光と住民の生活環境との調和に取り組んでいくことも重要です。

こうした状況に加え、施策を財政面から支える宿泊税の見直しも踏まえながら、世界最高の観光都市としての地位を確立するため、効果的な施策を講じていく必要があります。

そのため、都では、来年度から4か年の計画として、新たな観光産業振興プランを今年度策定することといたしました。

このプランを戦略的で実効性の高いものとするために、観光産業の発展を担う地域社会や観光関連団体、観光に関する知見を有する委員の皆様から、ぜひ御意見をいただきたいと存じます。

続きまして、資料4「観光に関する主要動向」を御覧ください。

こちらは、諮問文に記載の課題や状況などについて、主要なデータを御説明します。

まず、世界の観光動向です。

世界の国際観光客数は、コロナ禍前を上回る水準に達しており、今後も成長が見込まれています。

下段は、外国人旅行者受入数ランキングです。2024年の数字になりますけれども、日本の外国人旅行者受入数は3,687万人で、世界10位、アジアでは2位となっております。

次のページ、世界各都市における国際会議の開催状況です。2024年の開催実績ですけれども、東京は世界16位、アジア太平洋地域では4位ということで、他都市との誘致の競争が激しくなっております。

また、世界における観光都市としての評価ですけれども、東京は世界的に見ても「魅力的な都市」として高く評価をされています。

続きまして、日本の観光動向についてです。

2025年の訪日外国人数は4,268万人、観光消費額は9.5兆円と、いずれも過去最高を更新しております。

また、訪日外国人1人当たりの旅行支出についても、2019年と比べて高い水準となっております。

次のページ、観光産業における人材不足についてです。

旅行需要の回復に伴いまして、人材需給が逼迫しております。

観光産業を支える「接客・給仕の職業」では、有効求人倍率が他職種より高くなっております。宿泊業・飲食サービス業では離職率が高く、人材の定着が課題となっております。

東京の観光動向です。

外国人旅行者数は過去最高となりましたが、国内旅行者数は2019年の水準に

戻っておりません。

一方で、訪都旅行者の消費額については、国内・外国人ともに2024年は過去最高となりました。

次のページ、外国人旅行者の訪都目的についてですけれども、東京を訪れる目的としましては、1位が食事、そして街並みや景観、ショッピング、伝統文化の体験などが挙げられております。

下段の都内宿泊施設の状況については、都内の延べ宿泊者数は前年比減少するも、外国人延べ宿泊者数は過去最高を更新しておりまして、稼働率はコロナ禍前の水準に近づいております。

続きまして、観光と住民の生活環境の調和についてです。都民は、観光客の増加がもたらす効果として、観光による地域経済の活性化や税収の増加を認識している一方、日常生活への影響として、治安の悪化やごみのポイ捨ての増加、混雑などが挙げられております。

下段は、民泊の状況についてです。住宅宿泊事業法に基づく届出住宅数は増加が続いておりまして、これに伴い苦情も増加していることから、住宅宿泊事業の適正な運営の確保が課題となっております。

最後に、宿泊税の見直しについてです。都は、観光の状況をはじめとした宿泊税を取り巻く環境の変化を踏まえ、持続可能な観光振興を財政面から支えるため、宿泊税の使途や賦課徴収について見直しを行いました。

続いて、資料5「新たな観光産業振興プランの策定について」を御覧ください。

スケジュールでございます。

プランの計画期間は、2027年度から2030年度までの4年間を想定しています。

今後の進め方については、本日委員の皆様からいただく御意見を踏まえ、施策の検討を進めまして、本年11月頃にプランの案を取りまとめます。その後、第2回の審議会での御意見やパブリックコメント等を踏まえまして、最終的なプランを公表する予定です。

なお、参考資料としまして、前回策定をいたしましたプランの概要をお示しいたしております。

事務局からの説明は以上です。

【矢ヶ崎会長】

どうもありがとうございました。

事務局から御説明がありましたとおり、今回の諮問は、今後都が策定する新たな観光産業振興プランに対して、審議会に意見を求めるという内容になっております。

このプランは、11月頃に案を、来年2月頃に最終版を公表する予定となっておりますので、まさにこれから策定していくということでございます。

本日は、委員の皆様方から、先ほどの諮問文に関する観光産業振興プランの策定に当たっての御意見について、お話をいただきたいと思います。大変恐縮ではございますが、会議時間の都合もございますので、お一人3分以内を目安で、御意見をおまとめの上、お話しく下さいませ。

では、まず、オンラインで御参加の工藤委員から御意見を頂戴したいと存じます。工藤委員、どうぞよろしく願いいたします。

【工藤委員】

よろしく願いいたします。工藤でございます。

先ほど来御説明がありましたように、インバウンドの入国者数が4,268万人、消費額が9.5兆円と過去最高を記録したことは、観光産業に携わる者として大変喜ばしく思っております。政府が掲げる2030年までに入国者数6,000万人、消費額15兆円が達成できるように、我々も尽力させていただきたいと思っております。

そこで1つ気になるのは、オーバーツーリズムの問題であります。幸い東京は、まちや交通機関のキャパシティが大きいので、京都のようなバスに乗れないとか、そういった問題は聞こえてきませんが、違法民泊による住民とのトラブルが大きな問題であると思っております。

私ども組合は各地域に支部がございます。例えば新宿区、渋谷区、豊島区、墨田区などでは、今年から違法民泊に対して厳しく取り締まるという方針が出されております。

私どもが日々訴えておりますように、家主不在型の民泊は管理が不十分でありまして、地域住民の皆様とごみ出しの問題や騒音の問題で摩擦が生じております。

また、宿泊事業法が成立した際に、旅館業法との兼ね合いから、それまでホテル営業の場合は10室以上、旅館営業の場合は5室以上という制限がありましたが、それが取り払われまして、1室から営業が可能となりました。これによりまして、例えば20室のマンションの中で、201号室はAホテル、202号室はB旅館、203号室はCホテルというような状況が生まれている事実もございます。

特にまた、民泊営業は営業日数の制限があるため、途中からホテル営業へ切り替えるホテルも出てきております。幾ら数が足りないといっても、一室ホテルというのはいかかなものかというふうに思っております。

民泊の問題は主に都市部で発生しております。東京都におかれましては、オーバーツーリズムの問題を解決して、2030年の目標に向かって御尽力いただきたいというふうに思っております。

以上でございます。

【矢ヶ崎会長】

工藤委員、ありがとうございました。

では、続きまして、会場に御出席の皆様方から御意見を頂戴してまいりたいと思います。どうぞ会場の皆様方、御意見がおありの方は挙手にてお願いいたします。どなたからでも結構です。どうぞ挙手をお願いいたします。

では、口火を切ってください。よろしくをお願いいたします。

【関谷委員】

貴重な機会をいただきまして、どうもありがとうございます。日本航空株式会社の関係・つながり創造部の関谷と申します。

関係・つながり創造部ということですので、関係人口の創造とか、そういったことをやっている部署になります。

私たちの部署は、いわゆる航空——今までは、航空会社というのは航空券、移動を売るという感じだったんですけれども、やはり観光を一過性の消費で終わらせるのではなくて、訪れた方がその地域に関心を持って再び訪れ、時には学び、時には働き、地域を応援して関わり続ける、そんな新しい旅をつくろうということで業務をしております。

ぜひ東京においても、皆様と共にそういった形で旅行というものをつくり上げていければいいのかなというふうに考えております。

東京は、先ほどもお話がございましたが、既に国内外から多くの方がもう訪れていらっしゃるって、世界有数の観光都市というふうに認識しております。一方で、来訪者の集中とか混雑、先ほどもお話がございましたが、それから地域住民の負担といった課題も顕在化しつつあります。

これからの東京都の観光においては、単に来訪者を増やすという観点だけではなくて、東京の多様な地域資源に目を向けながら観光を地域との関係づくりへ転換していく、そういったような視点が重要になるというふうに感じています。

その1つの切り口が東京都を起点とした二地域居住という考え方がございますが、これも観光の一形態だと思っています。東京に暮らしながら、例えば島嶼地域とか多摩地域、それから東京をハブにして全国各地とつながる、そういった暮らし方、ツーリズムですね、そういったものを二地域居住と呼んでいますが、仕事、学び、地域活動、交流を通じてもう一つの居場所を持つ、そういった動きは、東京の生活者にとってウェルビーイング向上につながるだけではなくて、行った先々の地域にとっても関係人口の拡大とか地域活性化につながると、そのように信じています。

それからもう一つ、学生と地域の接点づくりも東京観光の新たな可能性につながるものと考えています。やはり若い世代が東京の多様な地域に出会って関わり続ける仕組みづくり、それから、観光振興と人材育成、こうしたものを同時に実現する、そういったことが重要なのかなというふうに思っています。

最後にもう一点だけ。東京はやはり世界に向けてサステナブル・ツーリズム

を発信できる一大都市だと思っています。環境への配慮、地域文化の継承、それから誰一人取り残さない観光、そうした持続的な成長——これは世界的に言うとGSTC (Global Sustainable Tourism Council) というものがありますけれども、そうしたグローバルな基準を東京の観光政策とか事業者の取組に組み込んでいくことで、恐らく東京のブランド価値というのはますます高まるのではないかなというふうに考えています。

こうしたことを新たな観光産業振興プランですか、そういったものにうまく反映できればいいのかなというふうに思っております。

私の発言は以上になります。

【矢ヶ崎会長】

どうもありがとうございます。

では、続いての御発言をお願いいたします。どうぞ。

【新津委員】

ジャパンショッピングツーリズム協会の事務局長の新津です。

私どもは、ショッピング、商業施設や商店街での買物や飲食消費について取り組んでおりますので、私からは、ショッピング（買物）と飲食消費の現状と御提案を2つお話しさせていただきたいというふうに思います。

皆さん御承知のとおり、買物消費は訪日消費の約3割、飲食まで含めると5割を超える消費額となっております。また、多くのインバウンドのお客様が、ほぼ100%の方が買物、飲食を楽しまれ、高い満足をされているというのは皆さん御承知のとおりでございます。

2024年に日本は免税買物で世界1位になりました。ヨーロッパ諸国を超えました。しかしながら、免税の売上高1位の店舗は50年以上東京にございましたけれども、2025年に大阪に移ってしまっております。

東京においては、これまでも受入れ環境整備ですとか、東京ブランドの商品開発きらりプロジェクトでの商品開発などに取り組んでまいりましたけれども、現在、東京のショッピング、飲食の消費を支えているのは、訪日ゲスト自らのSNS発信であったり、為替のレートによるところが非常に大きいということも否めない事実でございます。

そうしますと、新たな観光産業振興プランで、ショッピング、あるいは商店街での消費をいかに戦略的に盛り込むのかということが重要になるフェーズかというふうに考えております。

そこで、1つ目には、東京のブランディング、プロモーションにおいて、ショッピングという観光コンテンツを戦略的にもっと活用できるのではないかとということを検討すべきと思っております。

東京には世界一、あるいは日本一の買物コンテンツが多数ございます。「世界一」「日本一」というのは強いブランドでございますので、これをプロモ-

ションなどに活かすことができるのではないかというふうに思っております。

また、現在、コトのコンテンツの取上げというのが盛んに行われておりますけれども、それだけでは十分な消費効果が得られません。コトにモノを掛け合わせてストーリーとして発信をする。例えば、アートの文脈であったり、文化・歴史という文脈でコトを体験してもらって、そこからより一步踏み込んでいただくというストーリーづくりが重要だというふうに思います。

また、東京の多様性も見逃せない魅力だと思います。グローバルなハイエンドのファッションから100円でも買える多様な品ぞろえがありますし、クールでスマートな買物環境もある一方で、下町の店主とのコミュニケーションを喜ぶ声も多数聞かれます。こういった幅の広い東京の魅力というのをプロモーションに活かせるのではないかというふうに考えております。

2つ目の提案は、オーバーツーリズムにおける重要な対応として、シビックプライドの醸成があるというふうに思っております。

都内の民間の小売・飲食の事業者からは、訪日ゲストを迎え入れた喜びの声が日々たくさん寄せられます。日本人のお客様よりも外国の方のほうが喜んでくださる、褒めてくださる、自分たちが忘れていた魅力を明文化してくださる、こういった意見が寄せられて、非常にポジティブな意見のほうが事業者においては多いというふうに思います。

こういった事例ですとか現場でのやり取りというのを都民の方にも知っていただくことで、訪日ゲストが東京を訪れることがこの東京に対する誇りや自分たちの喜び、成長につながるということにも活用できるのではないかなというふうに思っております。

こういったことを新たな振興プランの中でも具体的な取組として事業化できるといいなというふうに感じております。

私からは以上です。

【矢ヶ崎会長】

ありがとうございました。

では、続いてお願いいたします。どうぞ。

【田口委員】

日本パラリンピアンズ協会、また日本財団パラスポーツサポートセンターの田口でございます。

パラリンピアンズ協会は、パラリンピックに出場した選手の選手会のようなもの、また、パラスポーツサポートセンターは、パラリンピックの競技団体――現在、パラリンピックの競技団体は29競技団体ございますが、その競技団体を支えるというところ、支援を行っております。

私からは、やはりユニバーサルという観点をどんどん入れてプランを立てていただきたいと思っております。

世界の全人口の15%が障害のある方と言われております。そこには、けがをしている人とか妊婦さんとか、そういう方は含まれておりませんし、また、その御家族とか友人とか関わる方々も含まれると多分20%以上になるのでは、そう思うと、多くの方がユニバーサルデザインであったりバリアフリーというところを求めていらっしゃるかなと思っております。

スポーツ施設とか、いろんな部分がバリアフリーを考えられてきてはおりますが、じゃあ、例えばそこに行くまでのアクセスがバリアフリーになっているか。点字ブロックとか、いろいろな音声のある信号機とかもそうですし、私、ちょっと見えないかもしれないんですけど、車椅子に乗っております。その私たちのアクセスもそうです。

私、競技は射撃なんですけれども、よく合宿を開いたり大会を開催したりするんですが、何が困るといって、施設がバリアフリーでも、周りに複数のバリアフリーの部屋を持っているホテルがございません。大体1つのホテルに1室、もしくは多くても5室ぐらいあればいいところで、結局、私たちパラリンピアンはホテルにみんな分散して泊まっているという状況です。

東京都では、東京2020大会に向けて2019年に建物のバリアフリー条例を出していただきました。それによって、一体どれぐらいバリアフリーが進んでいるのかということを考えていただければと思います。

というのが、バリアフリールームがなくても段差がなければ私は結構使えたりするんですね。扉がある程度、60から70センチぐらいあって、段差がなければいろんな方が多く使えると思っております。ですので、いろんな意味でバリアフリーというのは考えていただければと思います。

また、最初におっしゃっていただいたように、AIを活用したということもあるかと思っております。

実は、週末、私の出身の大阪から友人が来まして、「もんじゃ焼きに行きたい」と言ったので、AIに聞いてみました。「車椅子で行けるもんじゃ焼き屋さん、どこ？」と言うと、もういろんなことを教えてくれて、ここのお店は椅子が外せませんよとか、月島には車椅子ごと入れるおトイレがあるお店は少ないですけども区民センターに行けばありますよとか、全部教えてくれるんですね。それによって私はすごく楽になりました。今まで一個一個調べていたのがもうそれでかなり楽になったんですね。この辺りにつきましては、人材不足という部分にもかなり寄与できるんじゃないのかなと思っております。

昨年、東京ではデフリンピックが開催されまして、皆さんも御覧いただいたと思うんですけども、国際手話とか、そういう手話通訳が必要になったんですけども、AIとか今のDXを活用すれば、多くの方々がその恩恵を受けて――それは、お店とかホテルとかだけじゃなくて、障害のある人もいろんな恩恵を受けられるのではないかと思います。ただ、それにはやはり情報をきちんと入れて

おいたり、いろんなサポートというのが必要かと思imasるので、そういう面からも東京都としては考えていただければと思っております。

今年でしたらば、9月、10月に愛知・名古屋でアジア競技大会・アジアパラ競技大会が行われます。じゃあ、みんなが中部国際空港に直接行くかというのと、そうではないと思imas。東京から入られる人もimasし、帰りにちょっと観光していこうという人たちもimasるので、ぜひそういう人たちのためにも考えていただければと思imas。

東京都は、パラスポーツの国際大会に対してずっと助成をしてくださっているんですね。だからこそ、そういう助成を行っているからこそ、そこに参加している各国の選手たちにアンケートを取るとかして、どういうものが必要かなども聞いていただければと思imas。

バリアフリーについては、障害があるからではなくて、これから日本だけでなく世界的に高齢化が進んでいきますので、どの人にも必要になってくるかと思imasるので、ぜひその観点も含めてよろしく願いたします。

ありがとうございます。

【矢ヶ崎会長】

どうもありがとうございました。

では、続いて願いたします。どうぞ御遠慮なく挙手を。坂本委員、願います。

【坂本委員】

ありがとうございます。MPI JAPAN CHAPTERの会長をしております坂本と申します。

MPI JAPANというのはなかなか聞き慣れない言葉だと思imasるので、ちょっと簡単に説明をさせていただきたいと思imasけれども、Meeting Professionals Internationalという言葉の略称でMPIとなっております。

これは、本部をダラスに置きましたグローバルな会員組織ということになっておりまして、全世界に70ほどの支部がございます。我々、MPI JAPAN CHAPTERということですので、日本支部ということ、今現在、日本の中で80名ほどの会員が参加をされていまして、勉強会ですとかネットワーキングを通じてMICE産業をいかに盛り上げていこうかといったことで日々活動している団体でございます。

今回、PRIME観光都市・東京ということ、今までも実行していただいでいて、東京都、それから東京観光財団様にも様々なプランを実行していただきまして、非常に多様な成果は上がっているのではないかなというふうに思imas。

私どもも実際に受入環境整備事業ですとか、海外展示会への出展、ユニークベニュー、それからファムトリップなどの事業へも参加をさせていただいて、いろいろなところで成果が上がっているという状況でございます。

今後さらにこれを伸ばしていこうというところで、私、MICEの観点から申し上げますと、先ほど御説明をいただいた資料の中で国際会議の件数というのがございました。これにつきましてはかなり難しいものではあるんですけども、これをどうやって上げていくかといったところも1つ大きな論点になるかと思えます。

これについては、今申し上げましたような海外展示会への出展をしまして海外からどんどん誘致をしてくる、または、キーパーソンを訪れて海外から誘致をしてくるということもあろうかと思えますし、具体的に、じゃあ、国内で行われているであろう件数、これが今実態に合っているのかどうか、そういったところも併せて今後考えていかないといけないかなというふうには思っております。

今申し上げました海外展示会への出展ということで、私はMPI JAPANのほかにもDMO RoppongiというMICEに特化したエリア団体、みんなでインバウンド、MICEを誘致してエリア全体で活性化しましょうということもやっております、ここについて、海外展示会への出展、約10年連続で行っております。

「東京」という言葉は、かなり、全世界の中でも知名度は非常に高いですけども、我々のようなエリア1つになりますと、六本木であろうと丸の内であろうと日本橋であろうと、なかなかまだまだ世界の中では認知度が上がっていないという状況です。

ですので、これを束ねていただいているのが東京都だというふうに思っておりますので、海外展示会への出展も含めて、我々のようなエリア団体の活動がより効果的に行えるような形での支援を、今までもしていただいているのですが、これもより一層深めていただく必要があるのかというふうに思えます。

それから、先ほどの御説明で最後にございました宿泊税の導入ですね。

こちらにつきましても、ある程度利用先というのは多分もう決まっているんだと思えますけれども、海外の事例とかを見ますと、これは宿泊税とイコールではないのかもしれませんが、DMFというものがございます。Destination Marketing Feeということで、宿泊に対して何%、または定数の金額が取られるという仕組みがございますけれども、これは今申し上げましたようにマーケティングに使われているということで、目的がしっかりしています。

これ、何を言っているかというところ、恐らく宿泊税というのは取られるというふうに皆さん思っていると思うんですけども、これを「取られる」ではなくて「負担をしている」というような考え方、または「納税する」という考え方というんですかね、自分のほうから自律的に納めるというような形の意味に持っていくためには、宿泊税が何に使われていて、自分たちの生活にどう影響があるのかといったことを一般の市民の皆様にも理解をしていただく必要があるのではないかなというふうに思えます。

恐らく、例えば港湾の整備ですとか、そういったところにももしかしたら使われていて、観光に寄与できることというのは、非常に大きいところで使われているのかもしれませんが、それをやっぱり一般の市民の方々が自分の身になって考えられるような仕組みづくりというのをぜひお願いしたいなというふうに思います。

以上でございます。

【矢ヶ崎会長】

どうもありがとうございました。

では、続いての御発言はどなたがさせていただきますでしょうか。どうぞ。

【六田委員】

JR東日本の六田でございます。

御承知のとおり、弊社JR東日本は首都圏の在来線、また都市と都市をつなぐ新幹線という広域の移動と両方の側面を持っている企業でございます。これまでの御説明にもあったとおり、訪日外国人が過去最高で、非常に増えているということは、新幹線、また在来線の利用を見ていると強く感じているところがございます。

一方で、やはり海外からのお客様の増加によって国内のお客様が旅行しづらい環境、宿泊費の高騰であったりだとか列車の混雑だったりなどが起きているということも課題の1つとしてあるのかなというふうに思っております。

鉄道事業者として、全体の旅行者数を見ると、インバウンドは非常に注目されてはいるものの、全体を母数にすると実際は数%にすぎないという部分もございますし、もちろんインバウンドのお客様にたくさん来ていただきながら日本の国内流動をいかに活性化していくか、ここが非常に大きな課題なのかなと考えてございます。

そういった意味で、これから観光産業の人材不足だとか、混雑、マナーなどの生活環境との摩擦、また観光需要の集中の解決といったところを改善していくということが必要ではないかと考えております。

JR東日本としては、鉄道という観点に加えて、様々な移動の目的地を作ることや、地域の皆様との共生というところを重視して今は事業を行っております。観光客にいかに移動していただくか、観光地の分散を図るか、そして地域と共生していくかということ観点を据え事業を行っておりますので、このような観点はぜひ東京都の中でもお考えいただけるとよろしいかなというふうに思っております。

まず集中と分散というところで言うと、東京が一番、都市部に観光地があり集中するというのはやむを得ない部分があると考える一方で、東京にいらしたお客様が、東京に来ていただいた後、いかに周辺を回遊していただくかというところが課題かと捉えております。

近場で言うと、例えば多摩地域など、東京から小一時間ほど行くと非常に良いところがあり、少し集中というところから緩和されるような場所もございます。

弊社の事業を少し紹介させていただくと、多摩地域で沿線まるごとホテルという事業を実施してございまして、これは、多摩エリアの沿線を1つのホテルに見立てお客様をお迎えする、こういったサービスでございます。ちょっとした工夫をすることで、今まで何気ないとされていたようなところにお客様を呼び、お越しいただき満足いただけるような場所ができる。これは、東京都内にありますけれども、東京都心から少し離れたところ、つまり小一時間程度で行けるような場所で分散という観点もでございます。先ほど新幹線というお話をしましたが、やはり東北や上越、北陸など、メインエリアの一つとしている会社でございますから、いかにそちらへお客様に足を運んでいただくかということが事業運営上、非常に大きな課題且つ目的と置いてございます。

例えば都内に宿泊していただく海外のお客様の観点では、東京を起点にしつつ、軽井沢や仙台など、1時間から2時間圏内は容易く日帰りいただいておりますし、もう少し先の盛岡や新潟なども日帰り圏内に入ってきていると認識しております。そのため東京を起点にしつつ、そういったところに移動していただき、移動した先で、我々としてはできれば1泊していただき、また戻ってきていただくということを目指しております。東北エリアで海外の宿泊割合を5%にするという、非常に高い目標を弊社として掲げている最中でございますので、先に申し上げたことにつなげていきたい所存でございます。

東京都としては、日本の首都であり、日本の中心であるため、「東京」の発展はもちろんですけれども、「東京」を中心にしつつ、その周辺、またその先の日本全国というところの観光産業全体の振興につながるという観点でぜひ今後の施策をご検討いただきたく存じます。ぜひよろしく願いいたします。

【矢ヶ崎会長】

どうもありがとうございました。

では、続いていかがでしょうか。森下委員、どうぞ。

【森下委員】

東洋大学、森下と申します。

今、地方分散のお話が出ましたので、ちょっとそれを引き継いで発言をさせていただきます。

私が今すごく気になっているのは、オーバーツーリズムそのものよりも、オーバーツーリズムをきっかけとしまして、観光とかインバウンドのイメージがすごく悪くなっているというところなんです。やっぱり幾ら観光振興を頑張っても、都民がついてこないと本当に効果が出ないというところもございますので、東京にはぜひ、嫌われる観光ではなくて、都民も、また日本の国民も、人々もみ

んなが誇れる観光というものをつくっていただきたいなと思っています。

それには、皆さんに共感をしていただくということが重要かと思っています、その1つの中で、やっぱり東京というのは、日本の顔でありゲートウェイとして、観光面でも日本全体を牽引していける立場にあると思います。なので、日本のゲートウェイとして、また東京が日本の観光のリーダーとして、地方にお客さんを送り出す、その役割もぜひやっていただけるといいなと思っています。

東京は、本当にこれまでの御努力もありまして、集客や経済については一定の効果が出ていますが、一方で、一極集中であるとか東京独り勝ちみたいなことを言われまして、ちょっと批判的な面も多いのかなと思っています。

なので、東京だけが観光の恩恵を受けているというのではなく、東京がリーダー役となって、そこから地方へ人を送り出すことで東京が全国に貢献をしているという姿を見せながら、都民の方たちにやっぱり東京というまちを誇りに思ってもらえる仕組みづくりをぜひお願いしたいなと思っています。それがひいてはリーダーとしての東京そのもののイメージ戦略にもつながっていくと思います。

実は、私、観光の先進事例としてハワイの研究もしていますが、ハワイでは、今、「マラマハワイ」といって、「ハワイを思いやる心」という自然の保護と経済の活性化とを両立させていくという考え方をしています。やっぱり東京も、自然ではないですけども、観光という経済の活性化と人々の誇りと両方をつなげていく、両立していくということをぜひお願いしたいと思っています。

1つの案としては、地方と連携をしていく方法があると考えています。何か1つの観光テーマでもいいですし、ワンテーマで東京プラス違うところという形で東京から地方への人の流れを後押しするとか、地方との連携したPRを共同で進めていくという考え方もあります。東京が観光のリーダーシップを取って全国の観光を牽引し、貢献していく姿を見せることで、観光振興の基盤づくりとイメージアップ戦略ができると思います。そういうことが私は重要だと感じているところです。

以上です。

【矢ヶ崎会長】

どうもありがとうございました。

では、続いて、森村委員、お願いします。

【森村委員】

東京都議会議員の森村と申します。

私からも何点かあるのですが、2度のパラリンピックを迎えた東京として、ぜひそのレガシーを目に見える形で、あるいは内外の方々に認知をいただけるような形で発信していくべきではないかと考えております。

例えば、宿泊、飲食、交通等だけではなくて、バリアフリートイレに積極的

に介助用ベッドの普及を促していく施策ですとか、あるいは、今既に西多摩ですとか島嶼部で行っていただいていますけれども、誰もが楽しめる形での自然体験、これを促すような取組で、例えばスペシャルニーズがある方に対して、意欲的にサービスを提供することに長けた方、ガイドなどの支援ですとか、必要な機器の導入などでの支援なども行っていただいています。ぜひこれをさらにアクセルを踏んで進めていただければというふうに思います。

またさらに別の観点ですけれども、東京は、日本の中では強いかもしれませんが、いまだに諸外国に比べて少し弱いと言われているナイトタイム観光ですね。ぜひ夜間の東京の魅力も多くの方々に味わっていただけるように、また、宿泊後の早朝にもコンテンツを持っているエリアなどもありますので、こうした取組をより促進していけるようなプランをつくっていただければと思います。

最後に、先ほどもありましたけれども、外国人の方、特に日本の文化やマナーに明るくない方々が数多く地域に入ることによる地域住民とのあつれきの問題がございます。私の地元でも、多摩川のバーベキューで大量のごみを捨てて去っていく方々、海外からの方々が非常に大きな問題になっていますし、また、民泊の問題も先ほど御指摘がありましたけれども、騒音やごみ出しの問題等、適正化をさらに図っていくべく、区市町村と連携をしていただきながら、持続可能な形での観光振興を図っていくべきであろうと考えております。

以上です。

【矢ヶ崎会長】

どうもありがとうございました。

では、先に。

【しのはら委員】

都議会議員のしのはらりかです。

被る部分もありますが、私からも3点申し上げます。

1つ目が、リピーターを地域に回遊させていくという視点です。都の2024年の調査の時点で、訪都外国人のうち2回以上東京都を訪れているのが48.7%というデータがあり、現在はさらに上がっていると思うんですけれども、半分いるということで、このリピーターの人を有名な観光地以外のまだ十分に知られていない地域につなげていくということを今後より実効的に進めていく必要があるというふうに思っています。

現行プランでも、デジタルマーケティングというのは大切なものとして位置づけられていますが、これを単なる発信の強化にとどめずに、旅行者のリアルなカスタマージャーニーの把握にまで進化させ、地域の魅力や回遊につながる情報をしっかり載せていくことが大切です。

先ほども訪問者自体がSNSで発信することでそれがバズっていくみたいな話もありましたけれども、少し前にコンビニの卵サンドが外国人の間で大人気と

ということがあるように、日本人にとっては当たり前のものが観光資源になったりするということがありますので、SNSや口コミを通じて旅行者側から生まれている関心や流行を把握し、逆にそれをつかまえて発信していく、新たな観光資源として磨き上げていくという、マーケティングの視点というのも非常に重要だと思います。

2つ目がバリアフリーの視点です。私自身もバギーで移動する、障害のある子どもを育てていますけれども、移動や外出のしやすさが、どれほど本人や家族の行動範囲を左右するかを日々実感しています。

東京は、鉄道や地下鉄など公共交通のバリアフリー化が進んでいる都市だと思います。一方で、観光という観点では、駅に着けるかだけでなく、駅から観光施設、飲食店、宿泊施設、トイレ、休憩場所まで、旅全体の動線として安心して移動できるかが重要です。

先日上野の博物館に出かけましたが、事前にグーグルマップで車いすで行けるルートを調べていても、実際にいざ行ってみると駅から向かうそのルートを見つけることに苦労しました。海外からだとなおさら大変だと感じますので、このあたりもますます進めていく必要があるかなと思います。もちろん AI に調べてもらうというのはすごい大事な視点だと思うんですけど、アナログな形でも分かりやすく示されていくことも非常に重要なのかなというふうに思っています。

最後が観光と住民生活の調和という観点です。先ほどもありましたけれども、ごみとか混雑とかマナーなどの負担は住民にすごく見えやすい一方、観光による地域経済への効果が地域にどう還元されているのというところは見えにくい面があります。負担は見えるのにメリットが見えづらい、という状態のままでは、やはりどうしても住民にとっては受け入れづらいので、ここをしっかりと可視化をしていく。

今回の宿泊税の見直しに当たって、これもいいタイミングですので、それが清掃、混雑対策、多言語対応、観光資源の保全、受入環境整備などにどう使われ、地域の課題解決にどうつながっているのかを、住民にも分かる形で示すことが重要です。また最近、二重価格というものを取り入れていく施設もかなり増え、話題になっていますけど、観光施設やサービスにおける価格設定のあり方含めて観光に伴う追加的な負担をどう分かち合っけて地域に還元していくかということもしっかりと考えていく必要があると思います。

以上です。

【矢ヶ崎会長】

ありがとうございました。

では、お待たせしました。清水委員、お願いします。

【清水委員】

改めまして、東京商工会議所の清水でございます。皆様方には日頃大変お世話になっております。ありがとうございます。

私からは、少し視点の大きい話を3点と、あと商工会議所に寄せられている事業者の声を少し御紹介したいと思います。

まず1点目ですけれども、観光産業、これだけ経済的な規模が大きくなっていますので、もはや基幹産業かというふうに考えています。ぜひ新しいプランにおかれましては、産業政策としてメッセージを込めていただけるとありがたいなということがまず1点でございます。

それから2点目は、これまでもお話が出ていますが、東京はまさにゲートウェイとして機能をもっと強化すべきだと思います。東京の成長が必ずこれは日本全体の成長につながるというふうに東京商工会議所としては信じておりますので、ゲートウェイ東京として、一極集中というような批判もありますけれども、ぜひ地方と共存共栄という形で進めていければというふうに思っております。東商では、最近、電力消費地として、新潟県さんから供給をしてもらっているということもありますので、新潟県といろいろ連携事業をやったり、そういうことできちんと共存共栄ができるというような事例も少しずつ出てきますので、こういった地方との共存共栄を進めるという内容がメッセージとして込められるとありがたいなというふうに思っております。

それから3点目は、インバウンドでありますけれども、非常に大事な経済規模だと思っています。一方で、さらに消費額の大きい国内旅行、こちらの方も両輪としてぜひきちんとのせていただけるとありがたいなというふうに思います。報道を見ると、外国人の行動等が問題視されるケースは多うございますけれども、インバウンドのみならず、ぜひ国内旅行に関することについても注力をしていただけるメッセージが出てくるとありがたいなと思っています。

最後、事業者の声ということで個別の話になりますけれども、非常に最近窓口の相談で増えているのがやはりイラン情勢、中東情勢の件でございます。とりわけ化学製品、例えばリネン関係とか、そういったものがもう不足している、あるいは梱包材が手に入らない、そういった事業者の声を、週を追うごとに相談件数が増えております。ぜひこういったことが、一過性のものであるかもしれないんですけれども、長期化する可能性も非常にあるというふうに考えておりますので、外部要因に影響されないような強いツーリズムというのを考える必要があるかなと思っています。

それから、宿泊税についてもお声が寄せられていて、定額から定率になるということで、どうしてもシステム変更を伴うというような御相談が来ております。こういったところをぜひ支援をしていただければありがたいという話が1点と、そもそも宿泊税が増えるという中で、こういった使途に使われるんだというところをきちんと明示してほしいというような事業者からのお声がこちら

の方には届いておりますので、御紹介をさせていただきました。

以上でございます。

【矢ヶ崎会長】

どうもありがとうございました。

では、続いてどうぞ。

【福手委員】

都議会議員の福手ゆう子です。よろしく申し上げます。

私からも3点意見と要望を述べさせていただきたいと思います。

まず1点目は、現行のプランは、コロナ禍を経て日本を訪れる外国人旅行者の数が増加している状況を機会と捉え、世界へ東京の魅力発信と観光都市として東京の国際競争力を強化することが柱となっています。同時に、観光産業の人材不足については急務の課題だと。また、住民と旅行者の関係についてのバランスの取れた観光も基本方針に据えられています。新プランの策定をする上では、この現行プランの検証がやっぱり必要じゃないかなというふうに思っています。

この間、話もありますように、政府は2030年までに訪日外国人客数が6,000万人という目標を設定していて、円安の状況も影響していて、2025年は4,268万人と過去最高、消費額も9.5兆円とこれも同様に過去最高になっています。東京は目標値というのは設定していないものの、やはりどれだけ多くの人を呼び込むか、どれだけ消費額を伸ばすか、それに向けてはインバウンドに重きを置き、特にMICEの誘致も含めて海外の富裕層をターゲットにしてどんどん呼び込むと、そういう観光政策となっていました。しかし、その結果、オーバーツーリズムによる地域住民の生活への悪影響を生じさせており、その対応を求められる事態が招かれています。今回、宿泊税も見直されていますが、宿泊税の用途の範囲はプランに基づく事業を範囲としています。そもそものプランの在り方自体を検証するということが同時に求められているのではないかと考えます。

また、今回の諮問でも、旅行者の増加に伴う影響や課題に、観光と住民の生活環境との調和に一層取り組んでいくことは重要と、バランスの取れた観光振興施策の展開が不可欠ということでもありますので、やはり今のプランの検証を行った上で新プランに反映させることが必要だと改めて申し上げておきたいと思います。

続いて2点目ですけれども、先ほど説明していただいた資料の中に「観光と住民の生活環境との調和」というものがありますよね。このピンク色のほうの表なんですけれども、「観光客の増加が日常生活に与える影響」というのが示されています。これは東京都の持続可能な観光の実現に向けた調査の結果ですが、委託で行われた調査なんですけど、仕様書では都民の意識調査は必須の調査として実施されていました。資料にあるこのデータの見出しというのが「観

光客の増加が日常生活に与える影響」というふうに書いてありまして、一番多いのが「治安の悪化」というふうになっておりますが、これはやはりぱっと見た感じ、あたかも外国人が増えて治安が悪化したと、見た人がそういうふうに受け取ってしまうような書き方になっているのではないかと私は懸念しています。

これはあくまでも意識調査、都民の方の感情を聞いた調査の結果であり、決して犯罪件数などといったデータを基にして出された調査結果ではありませんので、事実として、犯罪件数は外国人は日本人よりずっと少なく、また減少していますので、こうしたデータの出し方は間違った認識を広げることになりますし、今、一部の人に外国人排除を主張する人たちもいる中では、特に気をつけるべき部分だというふうに思います。

本来、観光を通じて観光客と住民の相互理解や相互交流を深める観光施策こそ必要ですので、プランにこうした間違っただけで受け取られるような情報は出すべきではないというふうに考えますので、ぜひ検討していただきたいと思います。

最後、3点目ですが、外国人旅行者が増加している一方で、国内旅行者がコロナ禍前の水準まで伸びないことが指摘されています。インバウンドの消費単価が高いため、経済効果を上げることに偏重した計画とならないよう、国内旅行者の回復について力を入れる必要があると考えています。

国交省の観光白書令和7年版では、どの世代においても、旅行は「時間とお金に余裕がある時にするもの」との回答が最も高くなっているんですね。国内旅行者が増えない背景には、物価高で旅行費が高くなっていること、そして、そもそも旅行に行くような経済的余裕や時間的余裕がないのだと思います。

賃上げや、あとは労働時間の短縮、こういった中小企業の支援を強めていくことや、社会保障充実、教育費の負担軽減など暮らしを応援する取組、これを一体で行ってこそ旅行に行こうと思える、旅行に行ける状況もつくられていくというふうに思います。観光という視点で物価高騰対策を進めることも重要だと思いますので、その点も検討していただきたいと思います。

以上で要望といたします。ありがとうございます。

【矢ヶ崎会長】

どうもありがとうございました。

では、続いてどうぞ。

【いいだ委員】

東京都議会議員のいいだ健一でございます。

非常に今、訪日外国人観光客が増加をしているところでございまして、東京都においても観光、物流、港湾機能の重要性がますます高まっていると思います。その中で重要なのは、単に受入れ人数を増やしていくということだけではなくて、選ばれる東京、これをどうつくっていくかという視点が大切だと思

ます。

先ほど来も出ておりましたけれども、そのためにはマーケティングの視点をさらに強化していく必要があるのではないかというふうに思います。例えば観光客の属性や人流データ、こういったものはビッグデータになりますので、AIで分析をしっかりとってニーズに合わせた戦略的な観光施策につなげていくことや、DXを取り入れて多言語翻訳、またデジタル技術を活用したインフラ整備、こういったものも重要になるというふうに思います。

また、先ほどの分析の中で、食、ここについて最も今高いというデータが、「食事を楽しむ」というところで70%を超えていらっしゃるというデータがありましたけれども、まさに日本の誇るべき、これから伸ばしていける部分、これはまさに、「アニメ・漫画関連の商品を買う」というところは27.9%となっておりますけれども、コンテンツ、ここに尽きるかなというふうに考えております。アニメ・漫画、ゲーム、映画、食文化、こういった日本独自の魅力を港湾や観光政策とも連動させながら、戦略的に発信をしていくべきだというふうに考えます。例えば、ウォーターフロントエリアでのイベント展開や、東京ならではの魅力向上にも期待をしているところでございます。

また、こうした観光振興は、都市部だけではなくて、先ほど来も出ておりましたけれども、多摩地域の振興にも目を向けるべきだというふうに思います。私自身、調布市・狛江市選出なんですけれども、調布市では、「ゲゲゲの鬼太郎」で知られる水木しげる先生ゆかりの地として、毎年、ゲゲゲ忌というイベントを実施しております。多くの方が訪れております。コスプレなんかもイベントとしてやっておりますけれども、日本が誇るコンテンツをこういう地域活性化につなげていく取組は、多摩地域においても大きな可能性があるというふうに感じております。自然、文化、映画のまちなど、多摩地域には多くの魅力的な地域資源がありますので、インバウンドの皆様も含めまして観光客の流れを多摩地域に大きく広げていくことは、地域の経済の活性化、また東京全体の魅力向上にもつながっていくというふうに考えております。

また、先ほど来お話しいただきましたとおり、今後、バリアフリー、またユニバーサルデザインの視点も極めて重要だというふうに思います。高齢者、また障害のある方、外国人旅行者、小さなお子様連れなど、誰もが安心して移動して、そして楽しめる、そうした環境整備、これも進めていくべきだというふうに思います。その際、AIを活用した案内、また翻訳、混雑状況の可視化、こうしたものもテクノロジーを使って、やさしい東京の実現ということで、こうしたことも進めていくべきだろうというふうに思います。

また一方で、先ほど来も取り上げられておりますとおり、観光客増加に伴うオーバーツーリズム、また地域住民への配慮、こうしたところも必要になってくるかというふうに思います。観光振興と地域共生を両立していくために、ル

ールの周知、また適切な動線設計、こうしたことも受入れ環境の整備において進めていくべきだというふうに思います。

また、そういった中で、深刻な人手不足、これも課題となっております。こうしたことも、DX、またAI活用による省人化、また効率化支援とともに、人材確保策、こうした具体策を打っていくことも重要だというふうに思います。

また、今回の分析では、日本国内の東京訪問がコロナ禍以前の水準までまだ戻っていない、こういうような話もありました。こうした観点も重要だというふうに思います。海外からの観光客だけではなくて、日本国内の方々にも東京に訪れていただく仕組みづくりがより重要になってくるかというふうに思います。

また、今回、宿泊税の見直しも行われましたけれども、その負担が都民に強いられるのではなくて、戦略的に還元されていくべきだというふうに考えております。例えば、都議会公明党は、これまで都民割というものの導入を主張してまいりまして、都民の皆様にも東京の魅力を再発見していただける、そういった機会につなげていくことも重要だというふうに考えているところでございます。

観光振興と地域共生、そして都民還元、このバランスを取りながら持続可能な東京の発展につなげていただくことを期待して、私からの意見とさせていただきます。

【矢ヶ崎会長】

どうもありがとうございました。

それでは、次に御発言を。どうぞ。

【遠山委員】

全日本空輸（ANA）の遠山と申します。諸先生方や有識者の皆様を前にしての発言であり、些か緊張の念を禁じ得ませんが、私的な経験も交えながらお話しいたします。

先日、数年ぶりに再開館した江戸東京博物館を訪問いたしました。歴史的知見を深める好機となった一方で、多言語対応の不十分さなど、観光インフラにおける課題を認識する契機ともなりました。

また、本年私は還暦を迎えるにあたり、富士山への登頂を計画しております。昨年より高尾山や陣馬山などでトレーニングを重ねておりますが、昨今の熊出没事案の増加を鑑みると、今後は相応の安全対策が不可欠であると痛感しております。

東京の観光戦略を検討する上で参考になり得る、弊社が現在抱える2つの重要な課題について述べさせていただきます。

第1の課題は、AX化の早急な推進です。これはAIやDXの発展形に位置づけられる概念で、将来的にはコンピュータが自律的にデータを収集・分析し、個々

の旅行者へ最適な行程を提案する仕組みを指します。観光産業の活性化において、このAX化は喫緊の課題であり、極めて重要な要素であると考えています。

第2の課題は、「旅ナカ（旅行中）」および「旅アト（旅行後）」における顧客満足度の向上です。従来、航空会社は「旅マエ（旅行前）」の航空券手配を主軸としてきましたが、今後は全行程を一気通貫でサポートする体制の構築が必要かと思えます。

東京を世界第1位の観光都市へと押し上げるためには、航空路線のみならず、JRやバスなどの地上交通機関、さらには宿泊施設との緊密な連携が不可欠であると考えます。海外の出発地において、訪日前段階で航空券から地上交通、宿泊までを一括して予約・発券できるインフラの構築を目指し、現在取り組んでいます。

最後に、近年注目している動向について共有します。ある動画配信者（YouTuber）が「日本を訪れるべきではない」という逆説的な主張をしていました。その真意は、日本の歴史、マナー、景観が自国と比較してあまりにも優れているため、一度訪問すると再訪を熱望せざるを得なくなり、将来的には移住を希望するようになるという、極めてポジティブな賛辞だと認識しました。

この指摘が示す通り、日本が国際社会において圧倒的な優位性を誇る源泉は、独自の礼節、美しい景観、そして深い歴史にあると思えます。他都市との明確な差別化を図るためにも、これらの文化的価値の維持・発展に注力していきたいと考えています。

以上です。

【矢ヶ崎会長】

御経験も踏まえまして、ありがとうございます。

それでは、次に千葉委員、お願いいたします。

【千葉委員】

よろしくをお願いいたします。淑徳大学の千葉千枝子と申します。

皆様のお話を伺って、興味深く伺っておったんですけれども、大学で観光経営人材、人材を育成する立場としてお話を申し上げたく思います。

今の数値目標では、圧倒的に観光人材が足りなくなるというのが将来見えているかと思えます。一方で、少子高齢化で非常に大学によっては運営が厳しいというような今後状況になっていくのかなというふうにも考えます。

上位大学の方々は、どうしても金融だとか、そのほか公務員というような道を進むわけなんですけれども、私どもの大学では、やっぱり現場で働きたいというような、そういうような人材をたくさん育てているというのが今時点でございます。

外国人材をどれぐらい今後政府が活用しようと思っていらっしゃるのか、その辺りは不透明ではございますが、やはり日本人にホスピタリティで接して

いただきたいという方、まだまだ多いかなというふうにも思います。これはAIが進んでも何も変わらない事実というふうに考えておりますので、そうした観光人材育成という部分に東京都にお力を注いでいただけるとというのが1つ私としては考えにございます。ぜひそのように仕向けていただきたい。

また、観光経営人材は若い人だけではないんですね。観光部様にお世話になって、ここ3年目ですが、観光経営人材育成講座を今やっておりますけれども、そちらのほうの受講生が実は中高年層が非常に多くてですね。働き直しというところで、沖縄なんかではよく見られるんですが、2度目、3度目の転職でリゾートホテルで働くなんていう方、結構多うございますけれども、ぜひどうぞ東京に来て、東京の観光の現場を支えていただくというような形もよろしいのかなと思います。

そして、あと2点ありまして、短くお話しいたします。

サステナブルというお話がございました。私も青梅市のほうで実は観光の座長をさせていただいておるんですけども、沿線まるごとさんも毎回会議にお出になっていて、やはり自然資源を活かした観光というところにもっともっと注力をしていく必要があるのかなというふうに思いました。

そして、3点目、最後でございます。治安のお話でございます。どうしても観光が治安が悪くなるということでイメージ悪化だというお話、先ほどほかの先生方からもございましたけれども、治安ばかりではなく、例えば台湾海峡だとか有事に係るときに、どういった人の流れ、人流が起こるのかというようなところですね。沖縄県などでは活発に議論がなされているようでございますけれども、そうした部分も首都としてちょっと検討というか、万が一の観光危機管理というところを盛り込むのがよろしいのではないかというふうに思いました。

以上となります。

【矢ヶ崎会長】

どうもありがとうございました。

それでは、最後になりますが、もし田村委員、御発言がございましたら。

【田村委員】

ありがとうございます。遅参して申し訳ございませんでした。

もう出ている話かもしれませんが、今回のプランの改定ということで、多摩地域、やはり言葉で載せるだけではなくて、実際に東京都の中でどういう多摩地域が観光地として位置づけられるのかということをしかりと明確にしていきたい。それと同時に、多摩地域への観光客の流入数ですとか、そういった調査分析もしかりとしていきたいというふうに思っています。

それから、オーバーツーリズムに関しては、いろんな対策があると思うんですけども、私は、観光客が増えることが観光地の観光業の方だけが喜ぶような

今の流れがオーバーツーリズムを生んでいる1つの要因ではないかというふうに思っています。つまり、観光業以外の地元の方が観光客が増えると喜ぶような、そんな仕組みを考えられないかなど。例えばあきる野市の養沢というところでは、フィッシングセンターがあって、そのフィッシングセンターに利用者が払うお金の中から一部が自治会に使われる。以前はそのお金で子どもたちが遠方に旅行に行ったりとか、そんなこともあったようです。そうすると、地元の方たちも進んで川を整備したり、ひいては自分の地域の観光地だということにプライドを持てるような、そんな地域づくりにもなっていくのではないかと思いますので、そういった仕組みづくりなんかもしていければなというふうに思っています。

以上です。

【矢ヶ崎会長】

どうもありがとうございました。

それでは、御参加の皆様全員から御意見を頂戴することができました。大変ありがとうございます。

そろそろ本日の議論のまとめに入っていきたいと思います。

まず、副会長、一言お願いいたします。

【北邨副会長】

皆様、大変貴重な御意見を多数いただきまして、どうもありがとうございました。本日、私自身も初めて勉強させていただくようなお話もたくさんありまして、とてもありがたい機会だったかなと思います。

お話を聞きながら、ものすごくたくさんポイントがあったので、全て整理し切れていないところではあるんですけども、幾つかポイントがあったかなということで、振り返りをさせていただければなと思います。

まず、3つ大きな点として、1つ目が持続可能性、2つ目が多様性、それから3つ目、これは特に東京としては産業としての観光の牽引というところが大きなポイントとなってくるのかなというふうにお伺いしながら思いました。

持続可能性というところでは、やはりオーバーツーリズムというところを皮切りに、民泊の在り方ですとか、あるいは1か所集中の改善ということを提言していくには関係人口をつくっていくこと、それからそのためには周辺の自然資源をもっと活かしていくというようなことが必要であろうというような御意見ですとか、多様性は2つあるかなというふうに思っておりますし、1つは、ありとあらゆる人に来ていただけるというような意味合いでの多様性ですね。これはバリアフリーの観点かなというふうに思っておりますし、もう一つは、東京の魅力としてのコンテンツの多様性というのも非常にたくさん御意見いただいたのかなと思っております。アニメ・漫画、それから食、そして買物というようなところは、もうそれ自体が体験コンテンツとしてとても魅力的である

というのは、東京の大きな魅力なのかなと思っております。ナイトライフなんかもそうですね。

最後、観光産業の牽引というところでいくと、国際会議の誘致というところでは、日本を代表する都市としての東京の役割であるというようなところもそうですし、地方への送客というようなところも東京が果たす大きな役割かなと思っております。

それから、観光の危機管理というような御意見もいただきましたが、こちらに関しても、やはり東京が牽引をしてそういったモデルをつくっていくというようなことは、とても重要なポイントなのかなと思っております。

こういったことを統合することによって、東京の観光のブランド戦略だとかイメージ戦略みたいなものを形づくっていく、ご意見の中で「やさしい東京」というような言葉が出てきて、私はそれがすごく素敵だなと思ったんですけども、愛されるとか、みんなに好かれるとか、そういう東京であるべきというような御意見を皆さんからいただいたのかなと思っております。それがひいてはシビックプライドの醸成にもつながりますし、旅行者にどうやって見せるかということも大事ですし、もう一つは、観光事業者、あるいは市民に観光というものがどういう効果があるのかということを見せていく、そういったことも非常に重要で、それにおいてはデジタルの力、AX化というようなお話もありましたけれども、そういったものを活用しながら効率的・効果的に物事を進めていくというようなことが大事であるというようなお話が出てきたかなと思っております。

ちょっと全てをまとめ切れはおりませんが、皆さん、貴重な御意見を大変ありがとうございました。

【矢ヶ崎会長】

副会長、どうもありがとうございました。多様な御意見の中からポイントをしっかり押さえていただいてまとめてくださって、ありがとうございました。

それでは、最後に、私も皆様方からのすばらしい御意見を踏まえまして若干の整理整頓と自身の意見ということで発言をさせていただきたいと思っております。

まず、本当にすばらしい御意見をありがとうございました。恐らくいろいろなタイプの御意見をいただいたと思うんですけども、当面これから考えていくに当たっての方向性として、大事なキーワードをたくさんいただいたと思っております。

例えば、まず、現プランの評価をしっかりとすることを大前提とし、今後のプランを作成するに当たっての方向性としては、やはり地域と産業・ビジネスのバランスを前提として、持続可能な成長、あるいは持続可能な地域づくりを目指していくことがとても大事だという御指摘が非常に多かったと思っております。

そして、インバウンドに焦点は当たりがちでありますけれども、日本人の国

内旅行とインバウンド、この両方のマーケットをバランスよく考えて使っていく、活用していくという観点もご指摘いただきました。

持続可能ということを考える際には、グローバルな基準をしっかりと意識してはとか、最強のコンテンツであるショッピングというものを戦略的に使ってはとか、それから、シビックプライド、都民が誇れる観光というものを目指していきたいこと、ユニバーサル、バリアフリーということは決して忘れてはいけないこと、さらに、エリアMICEという取組も促進していくべき。

これも多くの方に御指摘いただいておりますが、観光客は分散させなければいけないということですね。その分散先は、都内の多摩地域などの地方部への分散ということが1つ、それから、日本の首都としての役割、そこをしっかりと意識したゲートウェイですね、他地域への送客、他地域とも一緒にやっていくんだという東京の立ち位置。

そして、もう既に東京においては観光は基幹産業ですが、この産業振興の観点をさらに強くしていくこと。そして、危機管理。こういったようなキーワードを今後のプランを考える方向性としてしっかりと考えてほしいということがあったかと思えます。

その際に、やはりマーケットの変化や新しいマーケットが生まれつつあることについても配慮が必要という御意見があったと思えます。関係人口、学生と地域の接点の持ち方、まだまだ夜と早朝の活用が足りていないんじゃないか。リピーターがあってこそその分散であるというような御意見。それから、独自の魅力といったものが東京にはまだまだあるので、例えば自然資源のような、そういったものを磨いていくということを忘れてはいけない。

しかしながら一方では、改善すべき問題点というのもしっかりありますよと。いわゆるオーバーツーリズムというものです。特に民泊やマナーの問題についての御指摘が多かったです。

それから、宿泊税に代表されるのですが、観光客が増えることによって新たに東京が被っている負担に対してどのような手はずが整えられているのかに対する理解の促進。人材不足は多くの方から指摘されました。

観光もDXが進んでいますけれども、まだまだしっかりやらなければいけないんだよという御指摘もあったかと思えます。

今申し上げたことに漏れていることは、優秀な事務局がしっかりテイクノートしてくれていますので、対応してくださると思えます。

最後に、私自身の感想といいますか、4点ほど端的に申し上げたいと思えます。

観光地の選ばれ方が変わってくるという御指摘をいただきました。旅行者というのは、最初は、首都、古都、商都に行くというのが定番ですから、首都・東京は永遠に初回訪問者をたくさん受け入れる、集中して当たり前という地域

です。けれども、そういった中でも、デスティネーション（旅行目的地）を選んでから旅を決めるというこれまでのやり方ではなくて、AIで検索して、やりたいこと、欲しい経験を最初に入れて、じゃあ、どこに行ったらいいですかという、そういう選び方というものがこれから主流になってくる。こうした変化を踏まえたときに、東京はどのように選ばれ続けるようにしていくのか、そういったところへの配慮が必要かと思えます。

それから、国内、日本全体の中での東京の役割というのをやっぱり意識して立ち位置を考えたほうがいいということ。

日本人の国内旅行がまだ戻っていないということですが、これは一般観光客の皆さんに関しては、単価が高くなった、ホテルの予約が取れない、こういったことが効いているのは事実だと思います。しかしながら、これだけではなくて、実はビジネス客が戻ってきていません。この観点からも、あえて東京に集まる必要があるMICEというビジネス需要をしっかりと高い目標が立っていますけれども、これをやり遂げていくということがとても大事だなというふうに思っております。いろいろな目標の中でMICEの目標が一番クリアするのが大変じゃないかと。ここはしっかり手段を考えていただきたいということ。

最後は危機管理のことです。今、情勢がよく分からないことで非常に不安なことが多いです。しかしながら、東日本大震災後も、そしてコロナ禍後も、いつか回復基調になっていきます。その回復基調になったときに、人もいません、ノウハウもありません、受け入れるキャパシティがありません、ということではいけませんので、つらい時期にはなりますけれども、東京の観光のレジリエンス、これをしたたかにつくっていく。こういうことにも配慮されたプランであってほしいなというふうに思った次第です。

会長自ら1人3分という枠を破ってしまったように思いまして、まずお詫びを申し上げたいと思います。本日は、皆様、本当にありがとうございました。とてもよい意見交換ができたと思います。

では、本日の議事は終了いたしましたので、事務局からの御発言がありましたらお願いいたします。どうぞ。

【関口産業労働局次長】

産業労働局次長の関口でございます。

本日は、お忙しい中、本審議会に御出席を賜り、そして様々な御意見をいただきました。誠にありがとうございます。

また、矢ヶ崎会長、そして北邨副会長におかれましては、様々な御意見を今お話しいただきましたようにまとめていただき、また論点を整理していただきまして、改めて感謝申し上げます。

本日は、委員の皆様から、それぞれのお立場があったかと思えますけれども、それぞれの立場に基づきました貴重な御意見を参考にいたしまして、新たな観

光産業振興プランの策定に取り組んでまいります。

委員の皆様におかれましては、今後とも御指導、そして御助言をよろしくお願ひ申し上げます。

本日は誠にありがとうございました。

【矢ヶ崎会長】

ありがとうございました。

それでは、以上をもちまして本日の東京都観光事業審議会を終了させていただきます。

皆様、大変ありがとうございました。お疲れさまでございました。