

平成27年 食と観光対策特別委員会 開催状況（経済部観光局）

開催年月日 平成27年8月5日

質問者 公明党 吉井 透 委員

答弁者 観光振興監、国際観光担当局長、観光局参事

質 問 要 旨	答 弁 要 旨
<p>一 北海道プレミアム旅行券について                      (一) 外国人観光客向けプレミアム旅行券について                      (吉井委員)                      それでは、関連して何点か質問をさせていただきます。                      今、ご説明をいただいたように、道民向け、道外向け、外国人観光客向けの3種類のプレミアム旅行券が発売されることとありますけれども、外国人観光客向けの旅行券を発行するに至った目的やねらいについて改めて伺います。</p> <p>(二) プレミアム旅行券の周知について                      (吉井委員)                      今回のプレミアム旅行券を活用して、道央地域に集中しがちな外国人観光客を道内の各地域への誘導、また季節的な偏在、免税店の拡大といった課題の解決に向けて取組をされるということとありますけれども、外国人観光客に北海道に興味を持ってもらい、旅行券を購入してもらうためには、外国人に向けた周知が必要になると考えますが、旅行券の販売促進に向けて、道としてどのような周知を行うのかお伺いをします。</p> <p>(三) アンケート調査について                      (吉井委員)                      先程、説明を受けた中では、外国人観光客向けのプレミアム旅行券の発行に併せてアンケート調査を実施されるということであったかと思いますが、この目的について、また、このアンケートによる調査結果をどのように活用されようとしているのかお伺いします。</p>	<p>(観光局参事)                      外国人観光客向けのプレミアム旅行券についてでございますが、来道外国人観光客数は、増加傾向が続いておりますが、来訪が道央地域に集中しがちなことや季節的な偏在が課題となっておりますことから、道では、これらの課題に対応するため、札幌市以外に所在する観光施設や免税店で使用でき、閑散期であります9月から2月を使用期間といたしますプレミアム旅行券を発行することとしたものでございます。                      また、この取組を通じまして、地域における免税店の拡大を図り、外国人観光客にとって買い物しやすい環境づくりや観光消費額の拡大を図ってまいる考えでございます。</p> <p>(観光局参事)                      プレミアム旅行券の周知についてでございますが、外国人観光客向けプレミアム旅行券の販売にあたりましては、海外への周知が必要となりますことから、道では、台湾、香港、タイ、シンガポールで発行される海外旅行情報誌への広告の掲載のほか、北海道観光振興機構やジャパンショッピングツーリズム協会などが運営いたします外国人向けホームページにバナー広告を掲載することとしております。                      また、スマートフォンなどの利用者向けにSNSによる情報発信や海外で行われる旅行博でのPRなどにより、外国人観光客や旅行代理店に向けた周知を積極的に行うこととしております。</p> <p>(観光局参事)                      アンケート調査についてでございますが、この調査は、プレミアム旅行券の利用者を対象としたものと、旅行券で物品を販売した免税店を対象としたものの2種類を実施する予定であり、旅行券の利用者に向けたアンケートでは、国籍や性別、宿泊エリアのほか、何をどのくらい購入したかといった利用状況などについて、また、免税店に対するアンケートでは、店舗の業態や取り扱い商品、来店者の国別の状況などについて調査することとしております。                      道では、これらのアンケート結果を市町村や観光関係者に情報提供するなどして、地域での観光地づくりや特産品の開発のほか、免税店の店舗運営など外国人観光客の受入体制の充実に活用してまいる考えでございます。</p>

質 問 要 旨	答 弁 要 旨
<p>(四) 免税店の人材確保について (吉井委員)</p> <p>外国人観光客の受入体制の充実の一環という理解であるかと思いますが、免税店の関係でお伺いしますけれども、北海道内には、現在、1千店以上の免税店があるというふうに聞いております。地方の売り場においては、中国語や英語など多言語で対応できる人材の確保が、難しい状況と伺っているところでありますけれども、こうした課題について、道としてどのように対応されようとしているのか、伺います。</p> <p>(吉井委員)</p> <p>先日もあるところで免税店の接客対応をお伺いしましたが、中国人に対する言語の対応ということが非常に苦労されているということを知っております。今、スキルアップ対策、それから外国人留学生の活用を働きかけるとのご答弁でありましたけれども、さまざまなやり方の工夫を道としても情報発信いただくということが大事かと思っております。また、最近ではITといえますか、タブレット端末で免税店が使えるような、そういったアプリの開発もされてきていたり、ということも聞いておりますし、まだまだ不十分なところもあるかと思いますが、そういう情報も道としてしっかり収集をして、その対応策の一環としてお願いをしたいと思っております。</p>	<p>(観光局参事)</p> <p>免税店の人材確保についてでございますが、外国人観光客の増加や昨年10月からの免税制度の消耗品への拡大を契機として、道内でも、免税店が増加しておりますが、来店する外国人観光客の方々に安心して買い物を楽しんでいただくためには、中国語などの多言語で対応できる人材が求められているものと承知しております。</p> <p>このため、道といたしましては、多言語に対応した人材の育成や接客方法などのスキルアップ対策を実施するとともに、国に対して、外国人留学生等の活用の促進について、働きかけてまいる考えでございます。</p>
<p>(五) 免税手続き一括カウンターについて (吉井委員)</p> <p>次の質問に行きますけれども、今年の四月の制度改正で、免税手続きカウンターの運営を第三者にまとめて委託できる制度ができて、前回のときも少しお話させていただきましたが、旭川平和通商店街が、この6月に全国で2番目の免税手続き一括カウンターをオープンさせました。外国人観光客の利便性の向上の面で有効なものというふうには私は考えておりますけれども、こうした取組について道としてどう受け止めているのか、対応等も含めてお伺いします。</p>	<p>(国際観光担当局長)</p> <p>免税手続き一括カウンターについてでございますが、本年4月の制度改正によりまして、商店街や大規模小売店舗といった特定商業施設におきまして、免税手続き一括カウンターの運営を第三者に委託できる制度が創設されまして、旭川平和通商店街が全国で2番目の適用を受けたということでございます。</p> <p>今回の旭川のような取組は、外国人観光客の利便性の向上や免税手続きに伴う各小売店の負担軽減につながるなど、地域が一体となりまして外国人観光客を誘致する手法といたしまして大変有効であるというふうにご考えておられて、道といたしましては、こういった好事例を市町村に紹介するなどいたしまして、免税店の一層の拡大を図り、道内各地域での観光消費拡大に向けました環境づくりに努めてまいる考えであります。</p>
<p>(六) 免税店の拡大に向けた道の対応について (吉井委員)</p> <p>これで最後の質問ですが、外国人観光客による観光消費の拡大は、地域経済の活性化にも役立つものと考えております。道内各地域に免税店を増やしていくことがこうした中でも必要であると考えます。免税店の拡大に向けて、道としてどのように取り組んで行こうとされているのか、再度見解を伺います。</p>	<p>(観光振興監)</p> <p>免税店の拡大に向けた取組についてでございますが、本道観光の振興によって、地域経済の活性化を図っていくためには、観光消費額の高い外国人観光客の誘致を通じて、観光消費がもたらす経済効果を高めるとともに、この効果を全道各地に波及させていくことが重要と認識をいたしております。</p> <p>このため、道としては、このたびの北海道プレミアム旅行券の発行を契機に、全道に免税店を拡大して、地域での観光消費の促進を図るため、道内7カ所において計8回、事業者向け説明会を開催いたしますとともに、コンビニエンスストア各社や大型店等に対し、免税店登録について働きかけを行うなどして、外国人観光客が、買い物しやすい環境を整備してまいる考えであります。</p>