

近畿運輸局

関西発、日本版インタウンチェックイン構築 (手ぶら観光)に向けた実証事業

第一回 検討会 分科会①議事録

実証実験に関する意見交換 議題① 「手ぶら観光推奨による効果」

意見交換 議題①の要約（発言録P3-P9）

手ぶら観光・インタウンチェックインのメリット

- ・ **安全安心のブランディング**：日本の安全性をアピールし、旅行先として選ばれるきっかけ作り
- ・ **地域経済への波及効果**：観光客が手ぶらで行動できるため、より多くの観光地を巡り、広域周遊や地域経済の活性化に繋がる
- ・ **混雑緩和**：電車や駅、店舗の混雑を緩和し、手荷物による事故防止
- ・ **空港の混雑緩和**：空港でのチェックイン手続きを不要にすることで、空港施設のキャパシティを拡充
- ・ **消費行動の促進**：最終日の観光や買い物を促進

主要な課題

- ・ **認知度**：サービスを利用した人の満足度は高いが、海外での認知度が低い
- ・ **採算性**：サービスの利用率が低く、採算が取れず事業の継続が困難
- ・ **インフラ**：荷物輸送に対応できる施設や車両が不足
- ・ **情報提供**：旅マエの段階で利用者にサービスを周知させることが困難
- ・ **ニーズ**：外国人旅行者自身は手荷物を大きな課題と感じていない実態あり
- ・ **エアライン対応**：航空会社によってサービス利用の可否が異なり、利用者が混乱する可能性あり
- ・ **制度対応**：免税制度改正により、街中での免税品チェックが出来なくなる可能性あり

法令面の課題

- ・ **倉庫業法**：ホテルでの荷物の一時預かりが倉庫業に該当するか整理が必要
- ・ **責任分担**：運送責任の分担を明確にする必要あり
- ・ **本人確認・保安検査**：航空機の保安上、旅客の保安検査通過後に荷物を搭載するルールは変更不可

実現可能性への提言

- ・ **日本型モデルの構築**：海外の事例をそのまま導入するのではなく、日本の既存サービスを活用したモデルを構築
- ・ **段階的アプローチ**：完璧なサービスを目指すのではなく、実現可能な範囲から着実に進める
- ・ **重点地域への投資**：旅行者が多い地域からサービスを定着させ、徐々に全国へ広げる
- ・ **面的なサービス展開**：入国から出国まで、一貫したサービスを提供できるように整備
- ・ **座組の構築**：関係者が連携して問題やビジョンを共有し、長期的に取り組む



トピック1:手ぶら観光の効果とメリット

岡田教授



- 手ぶら観光による効果、関西全体へのメリット、各立場からの思いや課題を共有したい
- 自社や地域での過去の手ぶら観光取組の効果、過去の取組で感じたメリット・課題感、関西圏で手ぶら観光が推奨されることによる 各社メリットや地域への経済効果、インバウンド旅客の回復や消費拡大に繋がるような効果などについて意見を求める

Airporter 泉谷氏



- 調査結果で宿泊施設側の導入意向が想定より低い点について、自社では東京のビジネスホテル以上で5-6割のホテルに導入済みであり、導入前は同様のコメントをホテルから頂いていた。ホテルと面談すると「インタウンチェックインサービスのようなものがあつたらいい」とよく話を聞くため、インタウンチェックインサービスの内容をよく理解していない中での回答結果ではないかと思う
- 日本における手ぶら観光の理想形としてシンガポールの事例(ガムを吐き捨てると罰金=街がきれい、東南アジアの中での第一想起になる)を参考に、「日本は荷物を預けても、戻ってくる・時間通り」という安全安心を手ぶら観光サービスを通じて提供することで、アジアに旅行者が訪れる際に日本を選ぶきっかけになれば良い
- 旅行者は荷物を預けることに非常に不安があり(ロストバゲージ、盗難の可能性を想定)、「日本は荷物を預けても、戻ってくる・時間通り」という安全安心であるという点を、SNS等で発信し促進していきたい

関西イノベーションセンター 本庄氏



- 9月より関西イノベーションセンターに入ったため、昨年度の実証実験については前任(現在Airporterに在籍)から共有いただいた内容であり 経験談は難しい
- MUIICは企業やスタートアップがPOCをやる際の実証実験費用を提供し、オープンイノベーションを進める組織で、地域がいかに盛り上がるかをゴールに進めていくことを大切にしている
- 手ぶら観光で旅行者が楽になった結果、もう一つ追加で観光地に行くことができる等によって、地域の産業が盛り上がることに繋げていけたら良い

トピック2: スキーム構築に向けた課題と実現性

Airporter 泉谷氏

- スキームに関する論点として3つの変数がある: ①お客様がお荷物をどこで預けるのか、②お客様から預かった荷物をどこで受け取るか、③荷物のタグをどこで発行するのか
- 2023年度JALとの実証モデルでは、①街中のホテルで預ける、②空港内の一時預かり所にお預け、③JALカウンターでタグを発行 (お客様も立会が必要) という形であった
- 今後の課題は大きく2つ: ①法令面の課題、②ビジネスの観点で成り立つのかどうか
- ビジネスの観点では、この1~2年で色々なシミュレーションを行い、想定よりも採算ラインが低いという認識を持っている

トピック3: 各社の視点と課題

南海電鉄 奥野氏



- なんば駅と関西空港駅の改札外に、手荷物預かりと即日配送ができる店舗を運営している。2017~2018年頃インバウンドの荷物で電車があふれかえり、通勤客が迷惑している声やエスカレーターの手荷物落下事故がきっかけで始めた
- 7~8年間運営を続けているが、認知度が低いことが課題。一度利用いただいたお客様は再度ご利用いただけるが、なかなか海外に認知がされていない状況
- 海外のお客様はレポートを利用されていても、店舗の運営や会社を知らないため、荷物の安全面に関して疑問を持たれている。認知度を上げて安心安全を勝ち取っていくことが重要
- インタウンチェックインは良いサービスだと思うが、韓国・台湾・香港のように荷物を電車で運ぶとなると、自社には対応できる施設・車両が今現在は無いため、大きな課題となる

JR西日本 平岡氏



- 荷物には大きく分けて2種類あり、①一時預かり(同じところで預かって返す)と②配送(預かった荷物をどこかに運ぶ)がある
- コインロッカーはグループ会社が駅構内を管理しており、グループ会社が配送している
- 荷物に関して、日本人のお客様からは多くのご意見を受けており、特急列車・快速列車での混雑が問題となっている
- コロナ前は関空から大阪市内・京都市内の両方向で配送を行っていたが、コロナ後で休止しており、万博期間中限定で再度行っている
- 荷物を長距離配送することが出来るという点を、事前にお客様に伝え、宿泊地の候補を増やしていきたい狙いもある。そのため、長距離配送がどこまでできるか、いかに旅マエでお客様にプロモーションができるかが課題と認識している

トピック3: 各社の視点と課題

WAmazing 青木氏



- 自社は「お客様にてオンラインで事前にお土産を予約し、JR関空駅の無人ロッカーで免税手続きを行い、お土産を持って帰っていただく」4というサービスを実施しており、手ぶら観光促進の意図で行ってきている
- 海外の旅行者は免税制度があり、店舗ごとに免税手続きしなければいけないため手続きに時間がかかり、結果最終日は観光が出来かねてしまう場合が日本では多い状況
- 自社のサービスによって、旅行者はオンラインで事前にも買いたいものが予約でき、空港駅や大阪市内の約28宿泊施設で受け取れるようになっている。旅マエの予約が8～9割を占め、来日する1～2週間前に予約が入っている傾向
- リピーターも多く、約2～3割(特に台湾のお客様)が1年以内に自社のサービスを継続利用しており、手ぶら観光のニーズや“物を持ち歩きたくない”“最終日も観光をしてから帰りたい”というニーズは高いように受け取れる
- インタウンチェックインにおいても、何らかの形で実現できれば、荷物にとらわれず多くの場所に観光できるようになると感じる

日本航空 柴本氏



- 自社も、空港⇄市内・ホテル・自宅の荷物配送サービスを行っているが、自宅を出発する際に身軽な姿で出かけてほしいという意図で日本人向けにサービスを提供してきた。同様のサービスが日本を目的地としている海外旅行者にも、利用してもらえる環境となれば、周辺地域への経済効果も見込めるため、良い視点だと思う
- 海外事例を確認すると、航空会社の機能が市内に置かれ荷物が車両で運ばれており、荷物を預けた人のうち、どれほどの割合がその後周辺観光に行っているのかは疑問。空港の混雑を避けるために利用されているといった面もあると考えられるため、周辺地域の消費や滞在時間を伸ばすのであれば、その仕組み作りも重要
- スキームの話では、預かった荷物がしっかり梱包されているという点が一番重要で、航空会社としては空港で本人確認ができない荷物を機体に搭載するという行為に問題があるため、その点は法令面でもクリアにする必要がある。その点がクリアになれば、空港の航空会社カウンターの混雑緩和にも繋がるので良いことだと思う

トピック3: 各社の視点と課題

関西エアポート 木村氏

- 関西エリア、特に大阪・京都というインバウンドの集中地域を抱えている中で、空港近くの泉州地域等にもインバウンドの消費や滞在時間創出がまだまだ出ていない状況
- 手ぶら観光が実現すれば、周辺地域にも波及効果が見込める可能性が高いが、これまでの話からも手ぶら観光推進には旅マエのプロモーションに課題があるように感じた

関西エアポート 八木氏

- 実証スキームの中で、①市内でチェックインまで行うか、②空港まで荷物を運ぶという2点の課題があるが、最終形でチェックインまでを街中で実現できた場合のメリットについて説明
- 現在、関空は、インバウンドが多いこともあり、ターミナル1の4階チェックインカウンターエリアは混雑している時間帯が非常に多い。空港外の市内等でチェックインや荷物預けを行い、お客様が関空に到着後は保安検査場に向かうだけで済むことは、空港施設のキャパシティーを増やすことにも繋がるため、その点ではインタウンチェックインは空港会社としても一つのメリットである
- 懸念点としては、航空会社によって、インタウンチェックインは対応可能／不可能があり、お客様の混乱に繋がる。一方で、航空会社としては、差別化にもなるため、ビジネスとして事業化していければお客様にとっても選択肢の幅が広がる
- 2026年11月には、消費税免税の還付の方式が変更となり、これまで税抜きで販売されていたものが税込みで支払いを行い、空港に到着後に確認して還付されるという流れになる。その場合、インタウンチェックインを行うことによって、お客様が関空に到着後に保安検査場へ向かってしまうと、免税品の税関チェックが出来かねてしまう場合がある等の懸念が考えられるため、免税還付の変更後の動きと合わせて確認していく必要がある

トピック4: 行政機関の取組と支援

大阪府 山田氏



- 大阪府では、府内全体でオーバーツーリズムは発生していないが、大阪ミナミや関空から南海電鉄経由の難波までの区間は、混雑が集中している。状況改善に向け、「車両からスーツケースを一つでもなくそう」を掲げ、スーツケース輸送サービスの利用促進に取り組んでいる
- 今年度から、旅マエの周知として、大阪観光局と連携し、OTAサイトに空港からホテルへの配送サービスをまとめたページを掲載する事業を進めている。また、手ぶら観光を促進するため、コインロッカーやトイレ、無料WiFiの設置場所といった旅行者の利便性向上に繋がる情報を、同ページに掲載すべく動いている
- インタウンチェックインは、府の関与範囲に限りがあるものの、混雑緩和に大きく貢献する可能性がある。
- 今年度からは、宿泊施設への補助金メニューに、コインロッカーや一時荷物預かりの整備に係る補助を追加しており、本実証事業とうまく連携できたらと思う

大阪市 小林氏



- 基本的には大阪府と状況は同様。訪日客数が昨年度から最高値を記録しており、今年度においても昨年度を上回るペースで推移、万博後においても増加が見込まれる状況
- 来阪する客数で確認すると、約7割が大阪ミナミの道頓堀に集中しており、オーバーツーリズムには至っていないが、このまま放置はは出来ない状態にある
- インタウンチェックインは人流集中による歩行障害や、各店舗の混雑等にも寄与する、非常に有効な施策の一つと考えているため、実現に向けて期待している
- 大阪市としては、財源を持っていないため、どこまでできるか・どう関わられるかが難しいが、観光案内板・案内所・関西空港のラック等があるため、これまでの手ぶら観光推進のように、プロモーションや認知度向上に向けて一緒に取り組んでいきたい

大阪観光局 中村氏



- 大阪府の宿泊税を活用して、オーバーツーリズム未然防止に向けた手ぶら観光を推進するプロジェクトを立ち上げた。荷物を持たずに観光ができるようなサービスを、一元化して情報発信をすべく、京都市に倣って「Hands-Free Travel Osaka」という名前でもータルサイトを制作中
- この中には荷物の配送サービスや、手荷物の預かり所、コインロッカー等のサービス情報を同じサイトで情報発信していくことで、手ぶら観光推進を行っている
- 手ぶら観光推進のため、デジタルマップも制作しており、荷物を持たずに観光ができるようなサービスだけでなく、近隣のお手洗いの情報やFreeWiFiの情報等、旅行者にとって有益な情報をマップに載せていくことで、トータルで手ぶら観光を楽しんでもらえるようなサイトの制作に取り組んでいる

トピック4: 行政機関の取組と支援

大阪観光局
中村氏

(続き)

- このプロジェクトのリリースを2025年9月25日に予定しており、ウェブサイトの立ち上げリリースは10月上旬を予定
- 手ぶら観光という文脈を一つのテーマにして、インバウンドや国内旅行者にとっても、フリーに観光を楽しめるような受入環境整備を進めている。鉄道会社や航空会社などの関連サービスをサイトに掲載したく、協力を求めたい
- インタウンチェックインも手ぶら観光促進という面では同様である。市内の手ぶら観光からさらに空港までサービスが繋がれば、大阪の観光循環や、混雑緩和という点でも非常に良いサービスが提供されると思う。今回のプロジェクトもうまく連携させていきたい

観光庁
荒井氏

- 空港の保安検査を市内で行うインタウンチェックインは、ハード面や輸送の面で実現が難しい。特別な列車や梱包など特殊な仕組みが必要となると、金銭面でも実現困難になる
- 宿から空港への荷物配送ニーズは高まっており、帰路の荷物配送サービスには期待が集まっている
- 海外のシステムをそのまま導入するのではなく、既存の国内サービスを活用して、実現可能なレベルから始めるべきである
- インタウンチェックインは拠点空港など規模の大きい場所に限定すべきで、様々な場所で乱立させることは懸念である
- 観光庁では、手ぶら観光サービスはコロナで中断したが、観光客の急回復を受けて再び支援を進めてきた。単独サービスだけでは利用者が増えず継続できないケースが多かった
- 手荷物と観光客を分離する観光スタイルを日本に定着させることが重要で、観光庁でも2028～2029年の定着を目標に調査事業を実施中。全国に広く支援することにより、まず旅行客の多い地域でサービス利用者を増やし、その後他の地域へ波及させる方針。インバウンドの約9割は主要なゴールデンルート等で動いているため、このような地域に重点投資する。入国から出国までの各段階で既存サービスを改善・整備し、面的に展開していくため、地域・事業者・自治体・DMOと個別に協議中
- 関係者全体で座組を組み、ビジョンと課題を共有しながら段階的に進める必要がある。関西圏で早い段階から関係者が集まって意見交換ができてきているのは良いことであると捉えており、海外と同レベルの完璧なシステムを目指すのではなく、日本で実現可能な着地点を逆算して検討していきたい。手ぶら観光サービス推進はオーバーツーリズム対策の重要課題として位置づけられているため、この協議会を活用して取り組みを進めてほしい



トピック5: 法令面の課題整理

赤松弁護士



- 倉庫業法：ホテルが配送事業者に渡すまで荷物を一時預かりすることが倉庫業法に該当するかが論点となる。倉庫業法には「小口預かりや営業付随の保管、携帯品の一時預かりなど比較的短期間の保管」という例外規定があり、一時預かりで短期間なら倉庫業に該当しないという整理も合理的。施行令では「手荷物など通常外出時に携帯する物品の保管」は対象外だが、何が当該「手荷物など通常外出時に携帯する物品の保管」に該当するかの判断は難しいため、国交省自動車局(物流担当)の所管として整理が必要
- ホテル事業者の法的責任：利用者から荷物を預かり、運送事業者に引き渡す行為は運送事業ではなく貨物取次事業で、報酬を得ても許認可は不要。貨物取次事業は運送責任を負わないため、荷物の欠損や傷の契約上の責任はないが、故意や過失で傷つけた場合は不法行為責任を問われる可能性がある。利用者との貨物取次契約で免責条項を設け、問題時の問い合わせ先を明記すれば、法的な観点からはホテル事業者の懸念は解消できるのではないかと思われる。一方で、取次事業者と運送事業者の間で責任分担を契約上明確にする必要があり、荷物の傷について誰が賠償するかを事前に取り決めるべきである
- 本人確認の課題：国際民間航空機関（ICAO）シカゴ条約の付属書で非搭乗客の荷物は航空機に積載しないルールがあり、保安検査通過後にコンテナ搭載するオペレーションになっている。シカゴ条約は日本を含む多くの国が加盟しており、日本の航空法や航空会社の国際連盟機関も従っている。
- そのため、保安検査通過後の荷物搭載という流れは変更できないため、市内チェックインで荷物が空港に流入すると空港のキャパシティ問題が発生する。実務上は受付時間や対象便を限定しないと空港がキャパシティオーバーになってしまうことが懸念される
- 本人確認は航空保安・保安検査の一環として航空会社が実施しており、爆発物搭載禁止のチェックとともに航空会社の責任となっている。現在、保安検査の責任主体が航空会社から空港管理者(国・自治体・空港会社)に移行しており、羽田では来年以降国際線で実施予定。責任主体の変更により航空会社との本人確認プロセスの連携も必要になるように思われるが、具体策については再度調査が必要である

実証実験に関する意見交換 議題②「手ぶら観光の促進に向けた、本事業の実証スキームの検討」

意見交換 議題②の要約（発言録P11-P12）

スキーム検討の3つの論点

- ①どこで本人確認をするのか(お客様が荷物をどこで預けるのか)
- ②どこで保安検査をするのか(空港の制限区域の中なのか、外なのか)
- ③航空会社の責任範囲はどこから生じるのか(荷物タグをどこで発行するのか)

本人確認の課題

- 航空会社に代わって、他の事業者が本人確認を行うことが問題ないか
- 委託先の会社選定は一定の審査や許可を得てからの実施となるため、実現に時間を要する
- キオスク端末を市内に設置することへのハードルの高さ

法的・実務的課題

- 運送責任第一主体は航空会社が想定され、法的な枠組みとしては問題ないが、本人確認を下請けである事業者任せられるかが論点
- 受託者・委託者との責任分担や、実務の進め方が課題
- 航空会社と運送約款等の契約手交をしている指定業者でないと実施は難しい

日本と海外の違い

- 海外の事例は基本的に制限区域内に列車等で直接荷物を運んでいる
- 日本の既存サービスは非制限エリア(一般的なエリア)で荷物を預かり、本人確認後に制限区域内に運んでいる

トピック1:実証スキーム案の提示と論点整理

<p>岡田教授</p>	<ul style="list-style-type: none"> 事務局が3つの実証スキーム案を提示、今日の議論を踏まえて再度検討していく形になる 気になる点、お気づきの点、難しいのではないかという意見を求める
<p>Airporter 泉谷氏</p>	<ul style="list-style-type: none"> 実証スキーム図において、検討するにあたり3つの論点を整理: ①お客様が荷物をどこで預けるのか(配送会社はどこで荷物を集荷するのか)、②どこで荷物をお客様が受け取るのか(配送会社はどこに荷物を納品するのか)、③荷物タグをどこで発行するのか 3つの論点を言い換えると: ①どこで荷物を預けるのか=どこで本人確認をするのか、②どこでお客様が荷物を受け取るのか=どこで保安検査をするのか(空港の制限区域の中か外かによってハードルが大きく変わる)、③荷物タグをどこで発行するのか=航空会社の責任範囲はどこから生じるのか(航空会社の約款の中でタグを発行した時点が責任範囲開始と各エアラインへのヒアリングで回答あり) 海外の事例は基本的に制限区域内に列車等で直接荷物を運ぶ、一方日本の既存サービスは制限区域内に持つことはなく非制限エリア(一般的なエリア)で荷物を預かり、本人確認後に制限区域内に運ぶのが既存サービスである(過去の実証実験も同様)
<p>事務局</p>	<p>(質問 日本航空柴本氏) 3パターンの実証スキームについて、本人確認の場所のイメージはどこなのか?</p> <ul style="list-style-type: none"> 案①: 有人チェックインで、搭乗情報・パスポート等のスクリーニングを想定 案②: 拠点運用業者スタッフが搭乗情報・パスポート等の照合、空港からレンタルしたKIOSKにパスポート情報等を読み込ませる流れを想定 案③: 航空会社・空港会社の代用となるものがないため、荷物を取りに来た運送業者がパスポートの照合を行う流れを想定 <p>(質問 関西エアポート八木氏) 案②について、荷物とパスポートでの本人確認は、荷物が別の場所にあり預かった業者がそのパスポートの情報を見て本人確認をするのか?</p> <ul style="list-style-type: none"> 引き取りに行った時に事前に入っている情報とパスポートの情報等を照合する さらに空港システムへの登録のため、KIOSKの機械でパスポートの読み取りを行う(旅客が空港でKIOSKに読み取りをするのと同じ行為) 案②も案③も香港を参考に作成、香港でも実際に実装されているパターン 案③は、旅客のところへ引き取りに来た業者に事前に情報が渡り、ドライバーがパスポートと搭乗情報を確認した上で引き取る。ドライバーに航空会社のシステムがシステム連携が取れているため、ドライバーがスキャンをした時点で手荷物のタグが発行され、荷物タグの控えがモバイル上に表示されるという運用 上記の業者は航空会社と運送約款等の契約が手交された業者である必要あり

トピック1:実証スキーム案の提示と論点整理

<p>日本航空 柴本氏</p>	<ul style="list-style-type: none"> 案①は航空会社が市内に向いてチェックイン業務を実施しているが、案②・案③は航空会社に代わって委託業者が実施しているため、その点が懸念である 委託会社も、JALの承認だけでなく、一定の審査や許可を得る必要があると想定され、時間を要する おそらくKIOSK端末を空港から市内に設置することもハードルが高いと思われる
<p>関西エアポート 八木氏</p>	<ul style="list-style-type: none"> 案②の場合、拠点運用業者は航空会社から委託された業者が、本人確認と荷物預かりを実施し、チェックインはKIOSK端末で行う流れだと理解した 上記の仕組みで問題ないかという点について、空港会社としては回答が難しい
<p>赤松弁護士</p>	<ul style="list-style-type: none"> 香港の事例でいうと航空会社が貨物利用運送事業の扱いとなり、運送責任第一主体は航空会社が想定されているように理解した その点において、本人確認の第一責任主体を航空会社が実施し、物流事業者が行っている運送事業を利用するという形で、運送責任主体を航空会社が担うのであれば、法的な枠組みとして問題ない 下請けである委託業者に本人確認を任せることがコンプライアンスとしても懸念があり、ハードルが高い印象 受託者・委託者との責任分担や、実務の進め方に課題あり
<p>岡田教授</p>	<ul style="list-style-type: none"> 今日のテーマでメリット・課題について議論し、確認すべきポイントが出てきた 実証スキーム図を提示していたが、今回の議論を元に事務局で今一度内容を整理し、第二回検討会で検討委員へご説明の上、11月以降の実証に向けて動いていく