

サービス連合 25-66 号

2026 年4月 22 日

中道改革連合

代表 小川 淳也 殿

サービス・ツーリズム産業労働組合連合会

(サービス連合)

会長 櫻田 あすか

## 2026 年度 サービス連合の重点政策 要請書

サービス・ツーリズム産業労働組合連合会は、持続可能な産業の発展にむけて、サービス・ツーリズム産業で働く者の立場から、産業課題や労働課題、社会課題を解決するための政策を取りまとめました。また、その政策の中から重要度が高いものや緊急度が高いものを重点政策として取りまとめましたので下記の通り要請いたします。

### 記

#### 1. 観光産業を基幹産業として明確に位置付け、産業への成長投資を

##### 【現状と課題】

2023年の我が国の旅行消費額は29.5兆円となりました。また、旅行消費額の経済効果として、生産波及効果は58.4兆円となるなど、経済への貢献度は高くなっています。

2025年の訪日外国人旅行消費額はおよそ9.5兆円と過去最高となり、自動車に次ぐ第二の輸出産業へと成長しました。観光支出は費用を直接支払われる観光関連産業だけでなく、原材料の仕入れ先となる製造業や農林水産業などの生産も促すとともに、これらの産業で働く者が日常的に消費することで更に多様な産業の生産も促しています。

観光はすそ野が広く、その従業者数は845万5千人となり、観光地域の観光産業事業所は104万3千事業所で、全国の全事業所の15.1%を占めており、地域経済と雇用を支えています。(出典:観光庁 平成24年観光地域経済調査)また、2024年3月末時点での旅館業の営業許可施設数は9万3,475施設あり、そのうち旅館・ホテル営業数は5万1,038施設となっています。(参考:全国のコンビニエンスストア店舗数は5万7,019店)2025年4月現在の旅行業者の数は、第一種旅行業者から旅行業者代理業者まで含めると、1万134社となっています。(参考:日本の銀行店舗数「メガバンク、地銀、第二地銀」は1万3,665店)(出典:2025年度版数字でみる観光)

国は、観光産業を地域経済・日本経済の発展をリードする戦略産業と位置付け、経済・社会・国際等の様々な観点で極めて重要な意義を有しているとしており、観光立国推進基本計画において、2030年までに訪日外国人旅行者数を6千万人にするなど、観光の持続可能な発展にむけて様々な目標を掲げています。直面する課題を解決し、安全を担保したうえで質を高め、観光

需要の地域分散が不可欠であり、そのためには先行投資を含めて国が全力を注いであうえで、官民一体となった取り組みが欠かせません。また、訪日外国人旅行者の拡大とともに、地域活性化につながる日本人国内旅行の拡大は車の両輪であり、更に国際感覚を養うことのできる出国日本人数の更なる拡大も重要です。

訪日外国人旅行者6000万人など、観光立国推進基本計画における各目標を達成するためには、更なる観光振興を図る必要があります。直面する課題を解決し、安全を担保したうえで質を高め、観光需要の地域分散が不可欠であり、そのためには先行投資を含めて国が全力を注いであうえで、官民一体となった取り組みを推進する必要がありますが、日本成長戦略会議で示された重点分野には、観光や地方創生は盛り込まれていません。

地域公共交通の維持・確保とともに、観光における重要なインフラである宿泊施設や交流人口の拡大を担う旅行業など観光事業者の役割をこれまで以上に最大化させることが重要であり、その為には、担い手の確保・維持と育成にむけて、働く者への先行投資となる賃上げをはじめとする処遇改善を進めることは不可欠ですが、多くの事業者は、直面している施設老朽化の修繕や機能維持の費用などに多額の投資を優先しておこなう必要があり、役割の最大化につながる投資を十分におこなう余力がない状況にあります。

産業で働く者の賃金や労働条件などは決して高いとは言えず、宿泊業の給与水準は全産業平均の8割程度となっています。サービス連合の賃金実態調査(2024年12月)によると35歳の正規労働者の平均年収は、ホテル・レジヤで422万円、ツーリズムで515万円となっており、大手企業を調査対象としている中央労働委員会の全産業平均モデル賃金と比べて開きがあります。

宿泊業と旅行業の多数を占める小規模事業者では、更に低位な労働条件と労働環境で従事する者が多いことも懸念されます。

## 【重点政策】

人口減少が進む我が国において地域経済・日本経済の発展にむけて、すそ野が広く他産業への経済波及効果も高い観光産業を、国の基本政策で基幹産業として明確に位置付け、更なる観光振興を推し進めるため、観光産業への成長投資をおこなうことを求めます。

また、観光の持続可能な発展のためには観光関連産業で働く者が誇りを持って働き活躍できるよう、賃金水準や労働環境の整備についても改善を図る施策を求めます。

### ①「先行投資も含めた観光分野への財源確保と十分な予算措置」

観光事業者を後押しするためにも、十分な財源確保と予算措置をはかつたうえで、観光分野における設備投資等への負担軽減に資する支援策と働く者への先行投資としての人材支援策を講じることを求めます。

### ②「観光教育の推進」

観光教育を更に強化し、日本経済や地域経済への波及効果や雇用創出など、国民の観光への正しい認識を深めるとともに、観光の経済効果と意義の更なる周知を求めます。

## 2. 価格転嫁の推進 ①観光分野における適正な価格転嫁の推進

### 【現状と課題】

訪日外国人旅行需要などにより、都市圏を中心としたホテル・旅館の宿泊代金や旅行代金が高騰しているとの見方がありますが、宿泊代金や旅行代金は、以前より業界として行き過ぎた価格競争を行ってきたところ、コロナ禍に入り、更に低位な水準の価格設定となっていました。現在の価格は、物価やエネルギーなど、あらゆるものが高騰する中、人件費を含めた費用が価格転嫁されている状況です。

宿泊業は装置産業でもあり、巨額の初期投資と長期間の資本回収が必要です。施設・設備の維持管理費(減価償却費、税金)などの固定費の比率が高いことなどから、都市圏を中心に需要が供給を上回る中、ダイナミックプライシングで事業者は収益最大化を図ることなどにより、それらの固定費を含めて回収しています。一方で都市圏以外には、まだまだ需要がいきわたっておらず、施設の老朽化による修繕費用や機能維持の費用などに必要な多額の投資をおこなえないことにより、廃業する事業者も多くなっています。

旅行業においては、これらの宿泊代金をはじめ、交通機関など、旅行商品にかかわる多くの仕入れ価格が高騰していますが、人件費をはじめ価格転嫁が十分できていない状況にあります。

我が国を象徴するおもてなし文化は、細やかな心遣いと寄り添う心が込められている大変素晴らしい文化ですが、おもてなしとは決して無償でサービスすることを指すではありません。しかし、宿泊業や旅行業において、取消によって発生した損害額分について適正に取消料を収受しないことや、本来収受すべき企画料金や手配手数料を収受せずにサービスを提供するなどの実態が未だに見受けられます。

### 【重点政策】

観光立国推進基本計画を達成し、観光産業を持続的に発展させるためにも適正な価格転嫁を通じて、宿泊業の付加価値額を高めることや旅行業の活性化を通じた人流促進などが不可欠です。

コンプライアンスを遵守した公正取引の推進と各事業者が主体的におこなうことを前提としたうえで、国の基本政策において、観光事業者における労務費を含めた適正な価格転嫁の推進を求めます。

また、賃上げなどを通じて人件費の増加をおこなうなど、付加価値額の向上をはかった観光事業者に対して、事業の維持継続のみならず、人財育成などの先行投資にも活用できる費用補助を講じることを求めます。

更に、すそ野が広い観光産業における事業者間の価格転嫁及び取引の適正化についても、引き続き推進することを求めます。

取消料の収受については、事業者が主体的に取り組むものであることを前提としつつ、取消によって発生した損害額分については、宿泊約款や旅行業約款の明確化等の改定をおこなうなど、適切に収受するよう促すことを求めます。

## 2. 価格転嫁の推進 ②フォワーダーにおける適正な価格転嫁の推進

### 【現状と課題】

事業者は、多くの場合、発注者の方が取引上の立場が強く、受注者からは価格転嫁を言い出しにくい状況にあります。労務費、原材料価格、エネルギーコスト等のコストの上昇分を取引価格に反映せず、従来どおりに取引価格を据え置くことは、独占禁止法上の買いたたきや協議に応じない一方的な代金決定として問題となる恐れがあり、特に価格転嫁を申し出しにくい労務費について、国は、2023年11月に「労務費の適切な転嫁のための価格交渉に関する指針」において、事業者が採るべき行動、求められる行動を示しています。公正取引委員会の「令和7年度価格転嫁円滑化の取組に関する特別調査」(43業種・12万事業者を対象)では、全ての商品・サービスについて価格交渉をした割合は60.9%、一部の商品・サービスについて価格交渉をした場合も含め69.7%となっており、既に多くの企業で価格交渉を実施していますが、「協議しなかった・求めがなかった」との回答が30.3%となっており、受注者からは価格転嫁を言い出しにくい実態も明らかになっています。

航空貨物輸送の適正取引にむけて、国や業界における取り組みが進められているものの、フォワーダー(航空利用運送業)では関税・消費税などの立替払いが商慣習として未だ残っており、公正取引委員会は「令和4年度における荷主と物流事業者との取引に関する調査結果」の中で、手数料に比べて極めて大きい額の関税及び消費税の立替を不当な経済上の利益の提供として、問題につながる恐れのある主な事例として挙げています。

### 【重点政策】

事業者は、発注者の方が取引上の立場が強く、受注者からは価格転嫁を言い出しにくい状況にあることを踏まえ、適切な価格交渉を通じた、労務費も含めた価格転嫁が適切に行われる環境整備にむけて、継続した取り組みを求めます。

関税・消費税などについては、あらかじめ指定した一般口座から自動的に関税などを納付するリアルタイム口座振替などについて、更なる利用促進と荷主への理解促進を求めます。

## 3. 円滑な輸出入手続きにむけて①KS/RA制度の改定

### 【現状と課題】

KS/RA制度は、国際標準などに基づいてセキュリティレベルを維持したうえで、物流の円滑化を図るため、荷主から貨物機搭載まで一貫して航空貨物を保護する制度です。適切な保安措置が実施できるフォワーダーを国土交通省が「特定航空貨物利用運送事業者等」として認定します。そのうえで、特定荷主の確定に関して、荷主が国の定めるガイドラインに合意することを、民間事業者である「特定航空貨物利用運送事業者等」として認定されたフォワーダーが確認する制度であり、民間事業者が一定の保安責任を負うこととなっています。

「特定航空貨物利用運送事業者等」は荷主獲得の競争市場に置かれているため、他の「特定航空貨物利用運送事業者等」との差別化や荷主の負担軽減を目的として、保安措置の要求レ

レベルにばらつきが生じる事態が発生しています。結果として制度全体の保安レベルの維持が困難になる懸念があります。

#### 【重点政策】

旅客における保安検査については、2022年に施行された航空法の改正により、国は保安検査の厳格化と旅客利便性の向上を両立させるため、検討会での議論などを踏まえ、2025年度以降、検査の実施主体を現在の航空会社から空港管理者に移行する方向性で検討を進めています。航空貨物においても国際的なテロ行為は国家を標的としており、安全確保の観点においては、いうまでもなく、国際基準や国際的な責任の観点からも、航空貨物においても国が主体となって航空保安全体をマネジメントすることが本来あるべき姿です。「KS(Known Shipper)/RA(Regulated Agent)制度」と「危害行為防止基本方針」等の改定により、国が特定荷主を認定する制度に改定することを求めます。

### 3. 円滑な輸出入手続きにむけて②検査体制厳格化への対応

#### 【現状と課題】

KS/RA制度で定められている爆発物検査は、2026年1月から貨物の検査体制が厳格化されました。フォワーダー各社では新たな検査体制への対応をすすめています。対応した機器の導入や実際のオペレーション、従業員への教育訓練なども考えると万全な体制確保にむけて留意が必要です。

現在、荷主が安全確認を行うことを条件に「当面の間」、従来の検査体制を認める経過措置が設けられていますが、新たな検査体制が落ち着くまでの間、職場の状況を注視する必要があります。

#### 【重点政策】

経過措置が講じられている移行期間の中で、現行制度の作業と合わせて、新制度への対応を現場では求められることになるため、引き続き事業者の現場の状況を注視し、制度の定着とスムーズな移行ができるよう、国としての支援を求めます。

### 4. フォワーダーの認知度向上

#### 【現状と課題】

フォワーダーにおいては、30代を中心に中間層の離職が増加しており、中途採用で補っているものの、同業他社からの転職も多く、業界全体では人財不足の状況にあります。

社会一般においてエッセンシャルビジネスとしての物流のイメージは、自ら運送手段を持ち、実際の運送を手掛けるキャリア(実運送人)であり、フォワーダー(貨物利用運送事業者)については、早く安全な貨物輸送により、精密機器や半導体など我が国の重要な産業にかかわる輸送に欠かせないにもかかわらず、他業種に比べると認知度が低く、どのような事業内容、業務内容であるのか、またグローバルな視点が重視される業種であることも含めて認知度が低くなっています。

サービス連合が2025年12月に実施したフォワーダーの認知度調査では学生の認知度が12.1%、その親世代の認知度は20.9%でした。フォワーダーに就業する人を増やすためには、社会一般の認知度の向上が必要です。

#### 【重点政策】

フォワーダー(貨物利用運送事業者)における人財確保と地位向上にむけて、若者などに対して、フォワーダーの社会的な役割とともに魅力を広く伝えることにより、業界を志してもらえよう、認知度向上にむけた取り組みを求めます。

また、国が主体的に取り組みつつ、業界としても魅力の発信について積極的に取り組むよう求めます。

## 5. 長時間労働の是正を通じた生産性の向上

#### 【現状と課題】

2024年における一般労働者の年間総実労働時間は、業種によって差があるものの、引き続き2000時間を下回りました。一方で、過労死等の労災支給決定件数は高水準で推移しています。

政府は、2028年までに年次有給休暇の取得率70%を目指していますが、2024年における年間の年次有給休暇の労働者1人平均取得率は66.9%と過去最高となったものの、目標には届いていません。また、諸外国と比べて年次有給休暇の取得率は低くなっています。

加えて、病気や怪我で休む際に、年次有給休暇を取得するため、年次有給休暇を取得せずに残しておこうとする傾向があり、特に年次有給休暇の付与日数が少ない若手社員に多く見られます。

サービス連合の「2024年度年間総実労働時間最終報告(2026年1月)」では、年間総実労働時間の平均は1985.38時間(ホテル・レジャー2008.64時間、ツーリズム・フォワーダー1918.63時間)となっており、年次有給休暇取得日数12.21日となりました。

労働基準法で定められている法定休日は「週1日」または「4週間を通じて4日以上」ですが、法定労働時間は「1日8時間、1週40時間」となっており、一日の所定労働時間については8時間を標準としている事業者が多い中、実際は週2日の休日を確保する必要があり、法定休日と実情が合わなくなっています。

長時間労働を防止し、適切に休暇を取得することは、仕事へのモチベーションや業務効率を高めることにつながります。一方、長時間労働や休暇が取れない状況が続くことで、心身の健康に影響を及ぼす可能性が高くなり、離職などにもつながりやすくなります。

サービス連合が組合員約2千人を対象に早稲田大学の黒田教授と共同で実施した調査「健康と労働に関するアンケート2025」によると、全産業と比べ50時間以上の長時間労働者が多いことなど労働時間は長く、更に週当たりの休日数が少ない実態が明らかになりました。

#### 【重点政策】

長時間労働の是正にむけて、労働時間短縮や年次有給休暇の完全取得など、労働者の健康・安全およびワーク・ライフ・バランスの確保に向けた施策の推進を求めます。

法定休日を週2日以上にするなど、休日取得を推進するための法改正を求めます。また、すべての労働者を対象に36協定を締結した場合における休日労働を含めた「連続勤務日数の規制」を導入するなど、連続した休日が取得できる環境整備を求めます。

病気やけがなど、私傷病の際に取得することができる特別な有給休暇制度を年次有給休暇とは別に設けることへの理解促進と導入への後押しを国に求めます。

## 6. 従業員のプライバシー保護にむけて

### 【現状と課題】

サービス連合が2025年6月に実施した「従業員のプライバシー保護に関する調査」によると、仕事の受注などで、顧客とプライベートでの関与について、禁止など、一定のルールを定めている職場は28%にとどまっており、40%の職場では、顧客とのプライベートでの関与は放置されている実態が明らかになりました。また、顧客から従業員に対するプライバシーに関する質問の応答に、ルールがある職場は26%にとどまっています。更にホテル内で顧客が撮影した画像や動画に従業員が映り込んでいるものがSNSにアップされている場合もあります。

同調査の結果では、78%の職場でネームプレートの着用が義務付けられていて、そのうち94%が実名を使用していることが分かりました。また、ビジネスネームでの表記を認めている職場はわずか6%にとどまっています。名札を着用して業務に従事していることもあり、動画や写真に個人が特定され、その影響によるカスタマーハラスメントも想定されます。

### 【重点政策】

社内ルールが十分に整備されていないことや適切に運用されていないなど、従業員のプライバシーが十分に守られていないことにより、氏名などの個人情報やSNSにさらされるハラスメントが発生することも想定されます。

また、従業員がSNS上で氏名や勤務先を公表することは、情報漏洩や迷惑動画の投稿、拡散につながるリスクもあります。事業者や業界団体と連携したうえで、労働者のプライバシー保護のあり方について検討を進めるよう求めます。

## 7. 育児休業取得率の向上

### 【現状と課題】

2024年度における育児休業の取得者は、女性86.6%、男性40.5%となりました。2022年10月より制定された産後パパ育休制度などもあり、取得率は上昇したものの、男性の育児休業は女性に比べ、いまだ低い状況です。長期間の育児休業取得には、育児休業期間中の収入低下や業務や将来のキャリアへの影響などの懸念要素も多く、特に男性の育児休業取得の推進には、職場での理解促進や業務サポート体制の構築、取得日数等の課題があります。

### 【重点政策】

男性の育児休業取得率等の公表は、2025年4月から従業員が300人超1,000人以下の企業

にも義務化されましたが、1日でも取得していれば取得率にカウントされる仕組みであり、公表の義務化の課題をクリアするためだけに取得するケースも見られ、企業の取得実態と公表義務化の趣旨が合致しているとは言い難い現状です。公表義務化において、現行の育児休業取得率だけでなく、育児休業取得期間についても一定の水準を設定するよう求めます。

## 8. 世界平和にむけて

### 【現状と課題】

ロシアはウクライナ侵攻を継続し、発生から4年が経過しましたが、終結が見通せない状況にあります。また、ロシアは北方領土を含む地域において活発な軍事活動を継続しています。更に、中国による軍事力の急速な強化と東シナ海や太平洋などでの活動の活発化、北朝鮮による大量破壊兵器の増強と弾道ミサイルの発射など、我が国や世界を取り巻く環境については、複雑化しています。

イスラエル国とイスラム原理主義組織ハマスを中心に戦禍にあるパレスチナ・イスラエル戦争とガザ地区を中心とする中東危機も未だ深刻な状況にあるなど、世界平和を取り巻く環境は、大変厳しい状況になっています。

核兵器はいまだに世界で約12,120発(2024年6月現在)も存在しています。

### 【重点政策】

第2次世界大戦の終結から80年が経過しました。全世界をみると、平和は当たり前ではありません。世界の平和にむけて、平和の尊さを認識し、戦争がいかにも多くの悲しみをもたらすか、平和の大切さを次の世代に語り継ぐ取り組みの拡大を求めます。

以上