

ILO駐日事務所メールマガジン・トピック解説

(2011年8月31日付第111号)

◆ ◇ 宿泊・飲食・旅行・観光部門とILO ◇ ◆ ◆ ◇ (Hotel, catering and tourism sector and the ILO) ◇ ◆

観光産業と総称されることもある旅行・観光活動を支える産業には次のようなものがあります。この分野の統計を整備するために国連の世界観光機関(UNWTO)が開発した観光サテライト勘定では以下の活動を含むものとされています。

- | | |
|-----------|----------------------|
| 1. 宿泊施設 | 7. 運輸機器賃貸業 |
| 2. 飲食産業 | 8. 旅行代理店その他の予約サービス業 |
| 3. 鉄道旅客輸送 | 9. 文化産業 |
| 4. 道路旅客輸送 | 10. スポーツ・娯楽産業 |
| 5. 水運旅客輸送 | 11. その国特定の観光特有商品の小売業 |
| 6. 航空旅客輸送 | 12. その国特定の観光関連産業 |

ILOでは、1980年に宿泊・飲食・旅行・観光部門を、部門別活動を行う単位の一つに定めましたが、その際、以下を含むものとしました。

1. ホテル、下宿屋、キャンプ場などの宿泊施設
2. レストラン、バー、喫茶店などの飲食施設
3. 病院、工場、学校などの施設・産業向け仕出しの枠内で食事・軽食が提供される事業所
4. 旅行代理店、観光ガイド、観光案内所
5. 会議・展示場

ILOの旅行業の定義にはまた、タクシーなどの特定の交通手段やツアーオペレーターも含まれています。宿泊・飲食・旅行・観光部門についてのILOの定義には、旅行者だけでなく住民に提供されるサービスも含まれます。ホテルやレストランの売上高に占める観光産業向けのものの割合は4分の1から4分の3程度ですが、この部門全体を「観光業」の名称でくくるのが標準的な使い方になっています。この他にも「集团的観光業消費」と呼ばれる、地元コミュニティーが行う観光客誘致活動や観光客向け公共施設の運営などがあります。これらの活動は定義が困難で、観光統計に正しく捕捉されていませんが、持続可能な観光業開発などの地域社会戦略にとっては非常に重要です。

このように宿泊・飲食・観光・旅行業などで構成される観光産業は最も成長が速い産業の一つに位置づけられ、現在、世界のサービス取引全体の3分の1以上を占めています。2010年に旅行・観光業は世界全体の国内総生産(GDP)の約9.3%を創出し、観光業への投資は世界の投資額全体の9.2%を占めたと推計されています。この部門はグローバル化と相対的な旅行費用漸減の恩恵を受け、外国人観光客受入数は1995年から2008年の期間に年4.3%の伸びを示しています。UNWTOは今後20年間も年4%の成長を予測しています。

100カ国に6,000軒以上のホテルを有し、従業員数が15万人を超える大規模チェーンから個人経営の小規模飲食店まで、観光産業、特に宿泊・飲食業は非常に多様性を特徴としています。世界全体では就業者の2割が多国籍企業、残りは中小企業で働いていると推計され、例えば、欧州だけでも250万以上の中小事業所が存在すると見られます。大企業は商品やサービスのイノベーションに積極的で、しばしば業界のトレンドセッターとなり、中小企業の活動にも影響を与えています。

世界経済危機が与えた影響は地域ごとに大きく異なるものの、平均して2009年には成長が再開され、宿泊部門では客室数が2008年比で、北米で3.1%、欧州で2.2%、アジア太平洋で1.9%増大し、特に中南米(4.8%増)と中東(4.2%増)では大きな伸びが見られました。飲食業でもコーヒーショップやファーストフード店といったフランチャイズ形式のものを中心に力強い成長が見られます。

観光産業には時々大きな落ち込みが発生するにもかかわらず、そのたびごとに迅速に回復し、毎年大きな成

長を遂げてきています。この部門には疑いなく雇用創出力があり、したがって、「ディーセント・ワーク(働きがいのある人間らしい仕事)を全ての人へ」というILOのディーセント・ワーク課題の中心にある、男女平等の促進、若年雇用、移民労働、児童労働などといった、雇用や開発上の課題に取り組むには理想的な部門です。この部門はまた、意に沿わないパートタイム、臨時雇用、季節雇用、アルバイトの割合の多さ、労働条件に影響を与える可能性がある下請け・業務外注化傾向の進展、低い労働組合組織率に関連した問題にも直面しています。

2010年11月に開かれた宿泊・飲食・旅行・観光部門の世界対話フォーラムに向けて作成されたILOの報告書は、この部門の最近の動向について以下のようにまとめています。

1. 宿泊・飲食・旅行・観光部門の最近の雇用情勢

観光産業は極めて労働集約的で大きな雇用創出源になっています。求められる技能の度合いは様々で、若者、女性、移民労働者が就職しやすい産業です。この産業が創出した雇用は間接雇用も合わせると2010年に世界全体で2億3,500万人を超え、就業者全体の約8%に相当します。UNWTOはこの産業が創出する雇用は2019年に世界全体で2億9,600万人になると予測しています。

経済協力開発機構(OECD)の2009年の統計によれば、OECD加盟国における観光業の対GDP比はデンマークの1.9%からスペインの10.7%、全産業に占める就業者比率ではデンマークの2%からスペインの12.7%の範囲にあったとされます(日本は前者が2.3%、後者が6.9%)。OECD加盟国外ではブラジル、中国、インドなどで国際観光市場の力強い成長が見られ、太平洋地域でも観光産業は各国のGDPに大いに貢献しています。

この部門の雇用関係は多様性、複雑性、相互連携、分散を特徴としています。ホテルやレストランの従業員といったこの部門で直接働く人々に加え、タクシーその他の交通手段の運転手、観光ガイド、土産物店の店員など間接的に観光部門に関係する雇用も多数存在し、その割合は直接雇用1に対し、間接雇用約1.5となっています。このような図式は、フルタイム、パートタイム、アルバイト、季節雇用など、契約形態の多様化を生み出し、それは人材育成にも大きく影響しています。フォーマル経済とインフォーマル経済の境界が越えられることも多く、正規事業所の多くに闇雇用が見られます。観光客が多い路上の物売りは、途上国の女性や子どもの生計の糧となっています。

他の産業と比べて若者を中心とした就業構造になっており、就業者の半分が25歳以下でその多くを女性が占めています。スペインでは就業者の43.4%が25-34歳層であると報告されています。しかし、労働力の高齢化に伴い、今後は就業者の高齢化と移民労働者の活用が進むことが予想され、これは労働条件や生産性、ブランド・イメージに影響を与える可能性があります。

1.1. 宿泊部門

宿泊業の事業所形態は非常に多様ですが、就業者の大半は一般のホテル・旅館に勤めています。宿泊能力100人以下の適度な大きさのものがほとんどを占めていますが、複数のホテルを経営している大企業では極めて規模が大きくなります。しかし、大企業は経営する全てのホテルを所有しているわけではなく、多くがフランチャイズ化され、しばしばその商標名使用を許す管理運営契約を通じて経営されています。独立ホテルも依然存在しているものの、北米を中心にチェーンホテルに地歩を奪われつつあります。

この部門では同時に、全体の8-9割を占める小企業が重要な役割を演じており、全就業者の約半数を抱えています。しかし、例えば、労働者の代表性に関する限り、法的に独立性を保っているこういった小企業も多くが、管理運営契約やフランチャイズ契約を通じて、大企業の影響下にあります。

世界経済危機下でも企業はさらなる拡張に力を入れ、2009年に客室数は前年比で、米で3.1%増の17万室、欧州で2.2%増の13万8,000室、アジア太平洋で1.9%増の9万8,000室増えています。中南米と中東の成長も著しく、前者で4.8%増の6万3,600室、後者で4.2%増の5万2,700室の増室が記録されています。

1.2. 飲食部門

食事を提供するという活動を基本とする飲食業も様々な形態を取り得ます。レストランは大半が個人所有ですが、ファーストフード店は多国籍企業が所有しています。この他に、社員食堂や病院の食堂、給食などの請負飲食施設もあります。請負飲食部門には各地に多数の企業が存在するものの、世界的にはコンパスグループ、ソデクソグループ、アラマークの3社が業界をほぼ独占しています。この3社は合計で約100万人の従業員を擁し、18-90カ国で操業しています。

交通関連飲食部門ももっと少ない数の大規模多国籍企業にほぼ独占されています。これは航空と鉄道の飲食サービスの場合は特にそうですが、高速鉄道の増加と低価格航空会社が時間や費用的な理由からこれまでと同質の飲食サービスを提供しなくなったことなどから、この二つの分野は近年ゆっくと衰退してきています。国によって違いはあるものの、外食時の食事の最大半分程度までがこういった請負

飲食施設での食事になっていますが、企業向けの調整済食品サービスに依存する飲食店が増えてきているため、ケータリング産業の重要性が高まっています。

1.3. 旅行部門

旅行・観光部門で活動する企業は新情報技術の迅速かつ幅広い導入の影響を強く受け、この結果、旅行・観光関連活動における仕事の性質、内容、数は劇的な変化をこうむっています。例えば、欧州では旅行予約の2割をオンライン予約が占めるようになってきました。このような動きは旅行代理店や航空会社などの予約部門に役割の変化を促し、この分野における雇用の大幅な減少が見られる国もあります。

II. 宿泊・飲食・旅行・観光部門の労働条件

消費者の需要に応えたサービス提供を原則とする宿泊・飲食業の労働条件は大体において、夜勤・休日出勤などの通常外の時間帯における不規則な労働時間、呼び出し労働や意に沿わぬパートタイム雇用などといった非典型的な雇用形態、しばしば全国平均を下回る相対的に安い賃金、不安定な雇用、乏しいキャリア展望、下請け・外注業務の多さ、高い転職率を特徴とします。他方でこの産業は、移民労働者など正式な訓練をほとんどまたは全く受けていない未熟練労働者、家族的責任を有する労働者などパートタイム勤務希望者、大学生や他の分野における就職を希望している人々など長期の正式な就労ではなくアルバイトを探している人々に就労の場を提供しています。このような状況は女性の雇用を促進し、ほとんどの国で飲食・宿泊業の労働者の7割前後を女性が占めています。

小企業を中心とした比較的非公式な雇用関係の存在は、児童労働を促進する要因にもなっており、世界全体で観光業労働者の10-15%余りに相当する1,300万-1,900万人の子ども(18歳未満)が観光業に関連した仕事に就いていると推定されます。危険で劣悪な労働条件の下で長時間働く子どもも多く、商業的性的搾取の被害者となっている子どもは世界全体で200万人と推定されていますが、その多くが娯楽・観光業に関連した仕事に従事していると見られます。未熟練または半熟練の女性労働者は、最も弱い立場の職務に就く傾向があり、劣悪な労働条件、機会・待遇の不平等、暴力、搾取、ストレス、セクシュアル・ハラスメントを経験する可能性が高い上に、教育や訓練の機会の点でも差別されています。観光産業では同等の技能を有する男女労働者間に平均25%の賃金格差が見られます。欧米、大洋州先進国などを中心に、この部門には人種・文化的少数集団出身者も多く存在しますが、こういった人々が高い地位に就くのを妨げるような制度化された差別の例も見られます。

労働時間は一般的に長く、欧州連合(EU)27カ国の調査によれば、宿泊・飲食部門で働く人々は自営業者も被用者も1割以上が週48時間以上働いているとされます。オランダにおける調査からは、接客分野の学校を卒業した学生の約7割が卒業後6年以内にこの業界を後にしている事実が判明しています。転職率は途上国では低いものの、先進国では他の産業に比べて高くなる傾向があります。この部門の魅力が低いことが転職率の高さの理由であり、高い転職率は、労働の質や労働者の忠誠心の低下に加え、訓練投資や技能の喪失の点で使用者に相当の費用を生じさせ、この部門の技能労働者不足を招いていることが広く認められています。例えば、マリOTT・コーポレーションは、従業員の転職率が1%上昇すると企業が負担するコストは500万-1,500万ドルになると報告しています。

III. 宿泊・飲食・旅行・観光部門における社会対話

質の高いサービスを提供するには、良好な職場内労使関係が必要不可欠です。これは生産的なディーセント・ワークの基本である社会対話の効果的な利用を通じて育むことができます。

社会対話とは、使用者、経営陣、労働者、そして宿泊・飲食・旅行・観光部門その他の部門の民主的に選出された労働者代表との間のあらゆる形態の情報共有、協議、交渉を意味するものと理解されています。宿泊・飲食業の労働組合組織率は低いですが、これは企業規模が小さく、しばしば家族的な労働関係、労働者の年齢が若いことなどによる経験不足、下請け業務の多さなど、この産業自体とその労働者の特徴に由来しています。労働者はしばしば、観光産業で社会対話が十分でないことへ懸念を表明しています。したがって、この問題に関するこの部門のILOの活動の第一義的な目標は依然として適正な労使関係の定期的な実施です。

IV. 宿泊・飲食・旅行・観光部門に対する金融・経済危機の影響

世界金融・経済危機は観光産業にも影響を与えました。過去数年にわたって成長を続けてきたこの産業ですが、2008年後半から後退が始まり、2009年には状況はさらに悪化しました。観光客の数や滞在日数、観光支出額の急激な落ち込み、企業の出張経費のさらなる抑制は世界的な観光産業の活動低下につながりましたが、2009年第4四半期から持ち直しの動きが見られ、外国人観光客受入数も2009年には前年比4%減を記録したものの2010年には7%増と反転し、2011年の最初の4カ月間でも4.5%の伸びが記録されて、回復が定着してきた様子が示されています。2009年に前年比6%減となった国際観光受取額も2010年には5%増を記録しています。今年6月に1-4月の統計を発表したUNWTOは、年初に4-5%余りと予想した2011年の成長予測を変更せず、日本や中東・北アフリカなど需要が落ち込んでいる地域についても年末頃にかけての回復を期待しています。

危機時の2009年にも観光産業の就業者数は世界全体で前年比約1%の伸びを示し、2010年第1四半期には前年同期比1.9%の伸びを示しました。危機は賃金にはね返り、日本(32.29%減)や英国(0.12%減)では2009年に宿泊・飲食業の平均賃金が前年より低下したものの、統計が得られるその他の国ではインフレ率の上昇もあって伸びています。多くの国で、解雇を抑え、コストを削減する努力の過程で労働時間の短縮が進み、週平均実労働時間が例えば、フランスでは2009年に前年比1.2%減、英国では0.3%減となっていますが、日本では0.7%増となっています。

観光産業には今回の危機を利用して、その影響を制限し、人員削減を減らす手立てを見つけることを最終目標に、業界内における社会対話と技能開発の欠如に取り組む先行対策的な手段を実行できる機会があります。例えば、イタリアの観光産業は2010年2月に締結した団体協約で2013年4月まで適度の賃上げを行うことによって下請け企業の従業員及び季節労働者の雇用条件改善に向けた意欲を示しました。この部門は特に他の経済部門との需給のつながりを通じて景気回復の重要な牽引役になる可能性があります。最近普及してきた持続可能な観光業の概念は、成長、雇用、販売費削減の機会と同義になりつつあります。訓練活動の改善促進や雇用維持に努める企業に対する金銭的な支援の提供を通じて、危機対応策の中に観光復興策を盛り込んだ国もあります。ILOは、国際ホテル・レストラン協会(IHRA)とUNWTOが行っているリスク評価と危機管理の事業にも関与しています。

V. 新たな所有・経営形態の登場

最近、管理運営契約やリース契約、フランチャイズ契約、不動産投資信託やプライベート・エクイティ・ファンドに基づく所有形態など、経営者と所有者が異なる経営形態が見られるようになってきました。これは時に職場に重要な影響を与え、労働者はこれが使用者の責任回避、短期収益主義、そして賃金その他の費用を削り、キャッシュ・フロー管理を規制することを求めるオーナーからの圧力に応えての過度の利潤追求に至り、雇用や労使関係にマイナスの影響を与えることを恐れています。

VI. 宿泊・飲食・旅行・観光部門における新たな動向

接客・観光業に影響を与える可能性がある主な動向には次のようなものがあります。

6.1. 高齢化と人口動態の変化

高齢化と人口動態の変化は宿泊・飲食業において施設や労働力構成をこれに合わせる必要を生じさせます。高齢者のニーズや期待に合わせたサービスの開発や基礎的な救急医療訓練などの訓練・技能開発が求められます。

6.2. 移民労働

グローバル化は観光産業における労働力需要の増大と労働力移動とを結びつけました。労働力移動は適切に統治された場合、高技能・低技能の両方の部分で市場の労働力不足を満たし、人口を若返らせて労働市場の効率性を高め、送出国と受入国の双方で起業家精神、活力、多様性を促進する助けになる可能性があります。新たな観光商品の開発、労働力構成や文化が豊かになることも追加的な利点です。移民労働者は受入国に新たな技能と知識をもたらす、これは企業の競争力を高め、国の成長を手助けする可能性があります。移民労働者が出身国に持ち帰った新たな技能、知識、経験が、地元の同僚や組織と共有される可能性もあります。移民労働者が自国に送る送金も送出国に一時的な出稼ぎ労働の恩恵をもたらします。

一方で、観光産業では未申告労働が頻繁に見られ、非正規外国人労働者の闇労働の温床になっていることもしばしばです。こういった労働者は作業環境、賃金、雇用契約などの面で他の労働者より条件が悪くなります。非正規移民の女性には性的搾取の危険もあり、特に弱い立場にあります。

雇用創出に向けた移住の潜在力を高め、生産性や競争力を維持し、労働者の準備態勢をより良く整えるためには、技能開発の最大化に向けて訓練プログラムに適切な語学研修を組み込むことが必要です。適切な言語・技能の指導・訓練を通じて、職場の安全・衛生面の懸念事項にも対処する必要があります。

6.3.新興市場

国際観光市場にも変化が訪れています。1990年代半ばには世界の観光客の79%が北米と欧州を目標していましたが、その後、アジア太平洋、中東、アフリカで受入数が伸びています。2009年に外国人観光客受入数の52.3%を欧州が占めていましたが、アジア太平洋が急速に伸びて20.6%となり、米州15.9%がこれに続いています。2010年の外国人観光客受入数ではフランスが首位を占め、これに米国、急上昇中の中国、スペイン、イタリアが続いています。中国は出国旅行者数でも急速に成長しつつあり、2010年には5,400万人が外国旅行に出かけたと見られますが、この約9割が他のアジア諸国への旅行です。中国の旅行・観光業の就業者数は2010年に就業者全体の7.7%に当たる約6,000万人になったと思われます。インドの市場も拡大しており、2010年に4,900万人と推計される旅行・観光業の就業者数は2020年までに約5,800万人に達すると予想されています。マレーシアやカンボジアの数字も伸びており、この傾向はアジア太平洋地域の観光産業の重要性を指し示しています。

6.4.医療・健康増進ツーリズム

健康に対する関心の高まりはスパ市場の世界的な急成長と医療ツーリズムの発展に現れており、例えば2009年に英国では医療目的で出国した人が6万人に上ると推計されています。

6.5.情報通信技術

観光産業における効果的で高速の情報通信技術(ICT)基盤構造とソフトウェアの存在はこの部門の発展にとって決定的に重要です。ICTは多様な業務の円滑化や消費者との直接接触を通じた費用節減効果などに加え、レジャーや観光のオーダーメイド化などの需給面の変化をもたらしています。旅行・観光部門における新情報技術の迅速かつ多大な導入は、仕事の性質、内容、数の劇的な変化をもたらしました。インターネットを通じた顧客間の情報共有も進み、国際食品労連(IUF)加盟組合の中には、持続可能性への約束度合いを元にホテルやレストランの推奨の有無を示すウェブサイトを作っているところもあり、そこではまともな労働条件や労働協約の適用・遵守状況、結社の自由の尊重などが強調されています。

欧州その他観光客が集中する地域では、市場が提供する新たな商品の性格やICTの役割の増大を反映して、複数の仕事を組み合わせた複合的な職業が生まれる傾向がますます強くなってきています。このような変化は、高い情報技術力を駆使してより多くの情報を有する消費者世代を登場させ、ますます迅速かつ効率的で便利なサービスが期待され、要求されるようになってきています。このような変化を 目にしたこの部門のサービス提供者の多くが、これに対応して効率的でより水準の高い訓練イニシアチブの新たな開発に努めています。しかしながら、この部門で求められている技能は、語学力やICT、お客様のおもてなしから、清掃や食事などの伝統的なサービスまで幅広いことを考慮すると、顧客の需要の変化は訓練・技能開発における新たな課題を提示しています。

ILOでは観光産業の訓練や技能開発に関連した新たなマニュアルを開発し、プロジェクトも実施しています。例えば、アジア太平洋地域では2006年に観光業のモデル職能規格が開発されています。

6.6.気候変動

気候・環境条件は気候の影響を受けやすい観光地の持続可能性と競争力に劇的な影響を与える可能性があるため、この状況は観光産業の未来を左右します。観光業は主として輸送と宿泊を通じて、合計炭素排出量の約5%を占めると推計され、宿泊施設はサービス部門の中で最もエネルギー消費が大きい建物の五指に入ります。

観光産業は適応、緩和、新技術によって気候変動に対応する用意があります。最新の省エネルギー技術を用いることによって中小企業は二酸化炭素排出量を減らし、CSR(企業の社会的責任)の水準を高めつつ競争

力と持続可能性を向上させることができます。

消費者の環境意識も高まりつつあり、社会・環境問題、グリーン・ツーリズム・サービス、エコツーリズムの原則を認識した持続可能なツアーが求められています。例えば2001年に中南米で開始された「Redturs」ネットワークは、環境に優しいグリーン・ジョブの創出を支援するILO最初の活動の一つです。このネットワークは先住民・農村コミュニティが自分たちの文化的遺産、天然資源、生活・経済開発手段を守る形で展開する観光業とエコビジネスを促進することを助けつつ、社会の結束と自らのアイデンティティを維持する手助けを提供するもので、開発の機会が乏しい僻地に所在することが多いコミュニティの男女にまともな雇用機会を創出することを目指しています。同時にILOの先住民及び種族民条約(第169号)に基づき、先住民・種族民の基本的な権利を促進し、情報や市場、訓練へのアクセス、経験交流などの事業開発サービスも提供しています。ILOの支援の結果、既に中南米13カ国に300コミュニティ観光地が形成され、農村開発、貧困削減のための補足的な収入機会、起業家精神の増大に向けた道が敷設されました。

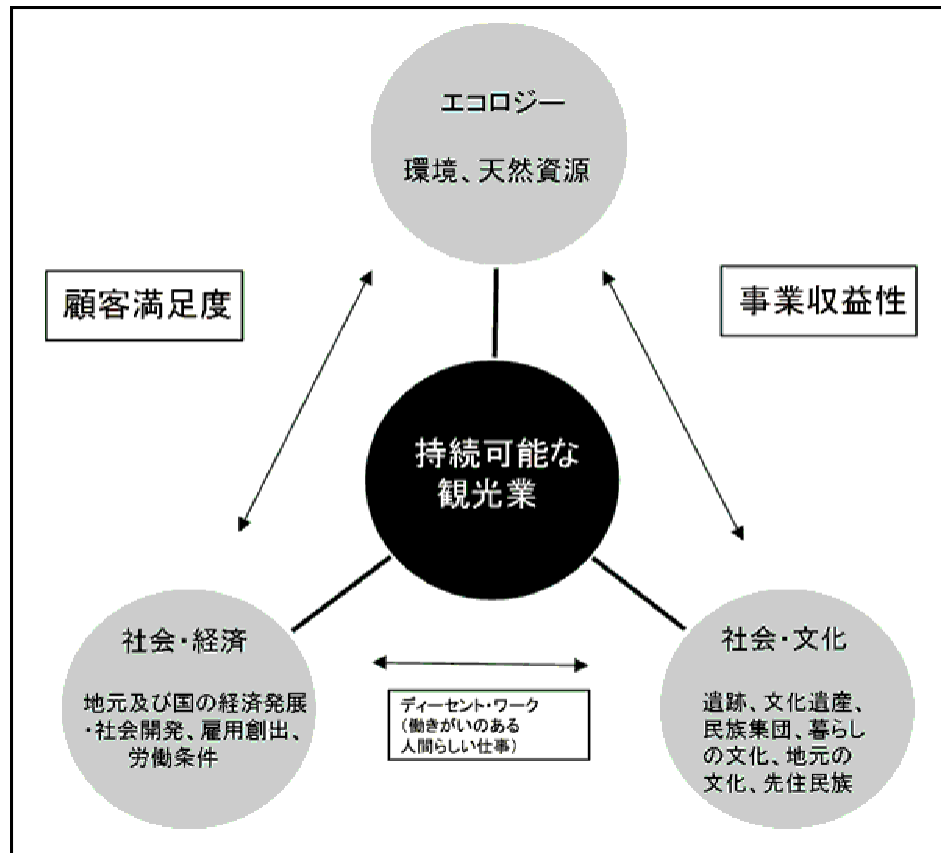
6.7.観光商品の多様化

観光産業の各部門は他の消費経済部門同様、常に変化にさらされてきました。しかし、この10年の宿泊・飲食業で提供されるサービスや商品の範囲に関わる変化は特に重要で、職場慣行や労使関係にも相当の影響を与えています。これには、企業レベルと観光地レベルの双方における公式部門内での金銭面・運営面での競争力重視傾向、運営・サービス・雇用・倫理に関わる国際・国内規格の一貫性に関する課題、そしてこの部門内での重要性が相変わらず高い中小企業で実施されている、例えば個々の利用客に合わせた基準適用など多国籍チェーンが用いている変化対応メカニズムに逆行する動きなどが含まれます。中小企業レベルで誕生することがほとんどである新商品の法的枠組みの不在に対する懸念から、国際標準化機構(ISO)は観光業関連用語の定義統一に乗り出しています。

所有・資本構造における変化、買収、

合併、買い占め、そして新情報通信技術の発展が宿泊・飲食・旅行・観光部門におけるグローバル化を推進している最も重要な要素です。より多くのより良い情報を得た消費者はますます支払った価値に見合うものを求めるようになってきています。一般に持続可能な観光業の概念が広く受け入れられるようになってきており、気候変動に関連して特にこの傾向が見られます。こういった動きは観光産業に大きな影響を与えており、ILOはこのテーマに関連した国際的な議論、協議、活動に参加しています。

図：持続可能な観光産業の構成要素



ILOはこのテーマに関連した国際的な議論、協議、活動に参加しています。

ILOが提案する持続可能な観光業は、社会正義、経済開発、環境が損なわれないことの三つの柱で構成されています(図参照)。自然環境及び社会環境の良い管理の基礎になる重要な概念としてCSRと国際枠組み協約(IFAs)を挙げることができます。CSRは企業が主導する自主的なイニシアチブであるのに対し、国際枠組み協約は多国籍企業と国際的なレベルの労働組合との交渉の結果生まれるものです。

最近、CSRに取り組む観光産業の多国籍企業が増えてきています。グローバル・リポーティング・イニシアティブ(GRI)に関連し、「持続可能な観光業発展のためのツアー・オペレーター・イニシアチブ(TOI)」がこの分野に積極的に関わっています。2000年に発足したTOIは、サプライチェーン(供給連鎖)が社会、経済、環境に与える影響に対して説明責任を公約したツアー・オペレーターの集合です。フランスに本社を置くホテル・観光グループのアコーはIUFと労働組合の権利に関する国際枠組み協約を結んでいます。IUFは2004年にクラブメッドとも就労に関わる基本的な権利に関する国際協約を結んでいます。2007年1月には、欧州食品・農業・観光労働組合連合会(EFFAT)と欧州請負飲食業組織連盟(FERCO)の間で「請負飲食部門の企業の社会的責任に関するFERCO/EFFAT協定」が結ばれています。

観光産業の持続可能性促進を目指す国際文書も複数存在します。OECDの多国籍企業行動指針やILOの「多国籍企業及び社会政策に関する原則の三者宣言」をはじめとした国際文書は、全世界的に実行されれば観光産業の労働条件や報酬水準における課題の多くに対処し、その持続可能性を促進し、雇用とディーセント・ワークの分野に明確な影響を与えることができます。観光産業自体にも、1998年に観光関連団体の連合体が作成した「子ども買春防止のための旅行・観光業界行動倫理規範」やUNWTOが2001年にまとめた「世界観光倫理規定」、国連環境計画(UNEP)など50以上の団体が参加して2007年に開始された「持続可能な観光規準のためのグローバル・パートナーシップ」、IHRAが2009年に開始した、持続可能なホテルを認証するエメラルド・ホテル経営者プログラムなど独自のイニシアチブが複数見られます。こういったイニシアチブ及び文書は全て、制度化された労使関係がまだ一般的でないこの部門における社会対話に関する方針と慣行を改善するツールと見ることができます。

世界経済危機の影響緩和を手助けし、観光産業における仕事の創出と人間らしく生産的な雇用の促進を目指し、ILOは2009年9月に、同年のILO総会で採択されたグローバル・ジョブズ・パクト(仕事に関する世界協定)を受けて、

観光業と雇用に関するUNWTOとの共同声明を発表し、雇用創出、開発、貧困削減の基本的な役割を認めました。2010年1月にはIHRAとも、情報交換を通じた持続可能な開発の推進、幾つかの地域・ホテルチェーンにおける三者構成行動計画の試行、HIV(エイズウイルス)/エイズ、児童労働、移民労働、ジェンダー方針その他の横断的な問題への取り組みを目指した共同声明を発表しました。2010年2月に主要20カ国観光担当大臣会合が発表した共同コミニケは、国際社会における社会対話の促進、観光産業における知識と好事例の交換を促進することによって、持続可能な観光業の成長と発展を強化することを目指しており、その過程で、新しいディーセント・ワークと交易機会の創出に寄与するよう観光産業の役割を高めることを提案しています。

VIII. 接客・観光部門の世界対話フォーラム

ILOは2010年11月23-24日にジュネーブのILO本部において「接客・観光部門における新たな展開と課題に関する世界対話フォーラム」を開催しました。オブザーバーを含め世界50カ国以上から150人を超える政府及び関係労使団体の代表が出席しました。フォーラムでは、宿泊・飲食・旅行・観光部門における雇用創出、ディーセント・ワークを通じた持続可能な成長と公正なグローバル化、この部門の強い貧困削減潜在力、南南開発協力の枠組みを中心として途上国間で好事例を共有する利益などといった事項が話し合われました。上述の『Developments and challenges in the hospitality and tourism sector(接客・観光部門における展開と課題)』と題する会議資料をもとに話し合いを行い、

1) 宿泊・飲食・旅行・観光部門に対する経済危機の影響、2) 回復に向けた道：当該部門における最近の動向と展開、3) 新たな所有形態と、雇用、労使関係、人材開発、資格ニーズに対するその影響、4) 宿泊設備、運営形態、消費の多様化とそれが雇用、労使関係、人材開発、資格ニーズに与える影響、5) 社会対話を通じてディーセント・ワークと持続可能な観光業を促進するための戦略、6) ILOの今後の活動に対する提案、の6点に関する合意文書を採択しました。観光業を通じた貧困削減の可能性を探るパネル討議も行われました。

フォーラムでは、観光業における、課題の多い労働環境は職場における社会対話の価値を高めるものであるとして、この手順が正式に確立されれば、大手企業内での建設的な協働関係に向けた真の機会の形成に資するであろうとされました。一方で、この部門では中小企業が中心的な役割を演じていることに鑑みると、正式な社会対話を一律に適用することは困難であるとして、オーナーまたはマネジャーと労働者代表との定期的な協議や労働者の懸念事項をあぶり出すための従業員満足度調査・態度調査など、小企業の現実に対応した新しい創造的な形態の社会対話の必要性が指摘されました。

フォーラムではさらに、観光業の効果的な運営の鍵を握る必要条件として、教育・職業訓練の問題が検討されました。労働者の保有する専門的な資格は限定的である傾向があり、保健関係事項を含む高度な教育訓練の必要性が指摘されました。技術の重要性や要求度の高い顧客、環境問題の重要性の増大は、顧客と従業員との間のより効果的な関係を要請し、産業の競争力と生産性は、労働者の技能水準、プロ意識、献身、情熱、忠誠心、ソフトスキルに左右されます。フォーラム参加者は、やる気のある労働者は最も才能のある従業員となり、企業に留まることを希望するとの点で合意に達し、語学力やコミュニケーション力など、必要なソフトスキルの一部は訓練を通じて高められるとされました。管理職の管理能力不足も認められました。資格のある従業員の不足も認められ、従業員を訓練することが質の改善に向けた唯一の道であると唱えられました。

また、政府の役割が観光産業の育成における鍵を握るとされ、観光客にとって魅力的な目的地となるには、基盤構造や観光地の効果的なマーケティングを含む幅広いサービスが求められることが指摘されました。宿泊・飲食業も世界の多くの地域で貧困を軽減する大きな潜在力を秘めており、地元社会に向けたより効果的な調整と利益を確実にするには、官民パートナーシップを高めるべきことが求められました。労働条件を改善する必要性や社会対話の重要な役割も強調されました。

IX. 宿泊・飲食・旅行・観光部門の国際労働基準

宿泊・飲食業及び類似の事業所における労働条件の一部の側面は第二次世界大戦前から国際労働基準に取り上げられています。商業及び事務所における労働時間を原則1週48時間かつ1日8時間以内とするよう定める1930年の労働時間(商業・事務所)条約(第30号)が、労働条件の特殊性から「旅館、料理店、下宿屋、倶楽部、カフェ及びその他の飲食店」の従業員に対する同条約の適用除外を許していたことから、1930年の労働時間(旅館等)勧告(第37号)が同時に採択されました。第37号勧告は、上記適用除外業種の労働者の労働時間に関して第30号条約の規定に照らし合わせて特別調査を行うことを各国に求め、これらの労働者の労働時間の問題を総会の議題とすることの望ましさについて検討する基盤としてこの調査に関する特別報告を作成することを事務局に提案してい

ます。しかし、この提案は一度も実行されず、第37号勧告は2002年の第90回総会で所期の目的を失ったとして撤回されました。

9.1.1991年の労働条件(旅館及び飲食店)条約(第172号)及び同勧告(第179号)

ホテル、レストラン、類似の事業所における労働条件は何度か政労使三者構成の会議を開いて検討されています。1974年に開かれた第2回ホテル・レストラン・類似の事業所三者構成技術会議の決議を受けて、1980年に産業別委員会の一つとしてホテル・飲食・観光業委員会の設置が決まり、1989年に第1回会合が開かれました。

一方、1983年に開かれた第3回ホテル・レストラン・類似の事業所三者構成技術会議でこの産業の調和の取れた継続的な発展を確保するには規制の改善が必須とする提案が出されたことを受けて、1988年11月に開かれた第241回ILO理事会は「ホテル、レストラン、類似の事業所の労働条件」を1990年の第77回総会の議題に含むことを決定しました。

総会では、既に一般的に適用される条約の対象となっている特定部門の労働者について新たに条約を採択することに対する一部の反対意見も見られましたが、1991年の第78回総会では最終的に、労働条件(旅館及び飲食店)条約(第172号)と、条約を補足する同名の勧告(第179号)を採択しました。この条約と勧告は、関係労使団体の自主性を損なうことなく、関係労働者の労働条件を、他の部門で一般的なものに近づけることを一般的な目的としています。

第172号条約は、a) 宿泊設備を提供する旅館及び類似の事業場と、b) 食物、飲料またはその双方を提供する飲食店及び類似の事業場において雇用される労働者に適用されます(第1条)。事業場の定義は、加盟国が国内事情に照らし、関係のある使用者団体及び労働者団体との協議の上、決定することになっており、同じ手続きを経て、特定種類の事業場を適用から除外することや観光事業を行うその他の関連の事業場に適用を拡大することもできるようになっています。「関係労働者」とは、雇用関係の性質及び期間のいかんを問わず、条約が適用される事業場に雇用される労働者をいうと規定されています(第2条)。

批准国は、関係のある使用者団体及び労働者団体の自主性を十分に尊重し、国内法、国内事情及び国内慣行に適する方法によって、関係労働者の労働条件を改善するための政策を採用し及び適用する義務があります(第3条)。この政策は、労働者全般について国内で採用されている最低基準(社会保障を受ける権利に関するものを含む)の適用範囲から関係労働者が除外されないことを確保することを一般的な目的とするものとされます。

第172号条約は、労働時間と休息期間(第4、5条)、チップ(第6条)、職業の売買(第7条)について規定しています。

労働時間については、国内法または国内慣行によって別段の定めがある場合を除き、使用者が労働者を使用することができる時間をいうとして、◇国内法及び国内慣行に従って、合理的な通常の労働時間及び超過勤務時間に関する規定の適用を受ける権利を有すること、◇国内法及び国内慣行に従って、1日当たり及び1週間当たりの合理的な最小限の休息の期間を与えられるべきこと、◇可能な場合には、個人の生活及び家庭生活を計画的に送ることができるように、勤務計画について十分な事前の通知を受けることを求めています。さらに、◇公の休日に労働することを要求される場合には、団体交渉によりまたは国内法もしくは国内慣行に従って決定されたところによって、時間または報酬の形態による適切な補償を受けること、◇団体交渉によりまたは国内法もしくは国内慣行に従って決定された長さの年次有給休暇を得る権利を有すること、◇雇用契約が終了する場合または継続的な勤務期間が完全な年次有給休暇を得るために十分な期間でない場合には、団体交渉によりまたは国内法もしくは国内慣行に従って決定されたところによって、勤務期間に比例した有給休暇またはそれに代わる賃金の支払を受ける権利を有することを定めています。

チップについては、「顧客が、自己の受けたサービスに対し支払わなければならない金額のほかに、自発的に労働者に与える金額」というその定義を示した上で、関係労働者は、チップのいかんを問わず、定期的に支払われる基本的な報酬を受けべきと規定しています。

職業の売買については、敷地または事業場内で実入りの良い仕事に従事するためには一定金額を所有者に支払う慣行の存在が指摘されていたことから、条約はそのような慣行を禁止しています。

条約の規定は、国内法令、労働協約、仲裁裁定もしくは司法上の決定によりまたは国内慣行に適合する他の適当な方法により適用することができるようになっています。

第179号勧告は、第172号条約を補足し、労働時間と休息期間、訓練について規定しています。

ILOは第172号条約と第179号勧告を手引きとして用いて加盟国政労使が適切な政策及び事業計画を開発するのを支援することによって宿泊・飲食・旅行・観光部門のディーセント・ワークを促進しています。労働時間(残業規制や休息期間、労働時間と家庭生活の調和)、定期報酬(賃金とチップの区別)、労使団体との協力による訓練制度の促進といった、条約と勧告の提案事項について助言を提供することによって政労使の協議を促進し、基準の尊重を達成するのに適した手段の強化を支援しています。

X.観光業を通じた貧困削減

宿泊・飲食業は世界各地に貧困を削減する機会を数多く提供しています。2007年だけでも途上国の宿泊・飲食業が生み出した利潤は2,600億ドルを上回っています。世界経済フォーラムが最近発表した観光・旅行業の競争力に関する研究報告によれば、途上国で創出される新規雇用の大半が観光産業におけるとされます。後発開発途上国49カ国中46カ国で観光産業は代表的な輸出産業の一つに数えられており、2006年にサービス輸出高の53%を旅行部門が占めたとされています。後発開発途上国でも1998年からの10年間で外国人観光客受入数が3倍に増え、49の後発開発途上国中30カ国が観光業を成長と発展のための重要な部門に挙げています。観光関連の外国直接投資は主として先進国に集中していますが、途上国向けの投資も増えてきており、全体の3分の1が途上国に流入しています。2002年から2005年の期間に行われた観光業関連の合併・買収の21%が途上国で行われています。

2010年2月に開かれた主要20カ国観光担当大臣会合の共同コミュニケなどに示されているように、低開発国及び新興工業国の貧困緩和及び開発促進におけるこの部門の重要性は国際的に認識されています。ミレニアム開発目標(MDGs)を受け入れ、観光業を国の開発政策・開発措置の優先事項に据える国が増えてきています。観光部門における少数民族の雇用機会の創出にも焦点が当てられるようになってきています。

10.1.第4回国連後発開発途上国会議

2011年5月にイスタンブールで開かれた第4回国連後発開発途上国会議では、「貧困に対するパートナーシップ」をテーマに、2001年に開かれた第3回国議で採択された10カ年行動計画の成果を評価すると共に次の10年間におけるこれらの国々の持続可能な開発に向けた戦略と新たな方策の検討が行われました。

サイドイベントの一つとして、5月10日には、ILOを含む8国連機関が参加する「開発のための観光業国連運営委員会(SCTD)」が主催して、持続可能な開発と貧困削減に向けた観光業の可能性を検討する特別イベントが開かれました。イベントでは、観光業を通じて後発開発途上国を支援する新たな開発の枠組みへと道を開く話し合いが行われました。

第4回国連後発開発途上国会議ハイレベル専門家準備会合の提案を受けて設けられたSCTDは、持続可能な開発と貧困削減のために観光業の分野で後発開発途上国に総合的な支援を提供します。参加機関の経験と強みを基盤として、既存の及び予定される金銭的メカニズムを通じて後発開発途上国に総合的な技術支援を提供することによって開発のための観光業の役割を高めることを目指しています。現在の参加機関は、UNWTO、ILO、国際貿易センター(ITC)、国連貿易開発会議(UNCTAD)、国連開発計画(UNDP)、国連教育科学文化機関(UNESCO)、国連工業開発機関(UNIDO)、世界貿易機関(WTO)。

10.2.観光業を通じた貧困削減ツールキット

ILOは2011年秋完成を目指し、観光業を通じた貧困削減に関するツールキットの作成を進めています。ツールキットは途上国及び後発開発途上国がまともな雇用を基礎に持続可能な観光産業・事業を形成するよう支援することを目指しています。農村部の中小企業と地元社会に向けて作られ、事例研究や好事例も含み、ILOのディーセント・ワーク課題と貧困削減、そしてミレニアム開発目標とのつながりを示す予定です。

XI.宿泊・飲食・旅行・観光部門とILO

ILOは部門別活動局を通じて経済活動部門ごとの活動を展開しています。部門別活動局の主たる目的は、社会対話を通じてディーセント・ワーク課題の部門レベルでの適用を強化することです。部門別の取り組みは、ILOが労働条件と労使関係の改善を促進する一つ的手段として差し迫った課題に取り組み、部門別の基準及びツールの批准及び効果的な実行を促進し、技術協力、行動計画、会議開催を通じて産業レベルの動向及び課題に関する知

識基盤を強めることを可能にします。

宿泊・飲食・旅行・観光部門に関する情報は部門別活動局の下記ウェブページで入手できます。上記世界対話フォーラムや第4回国連後発開発途上国会議におけるサイドイベントの関連資料をはじめ、過去に開催された様々な会議やセミナーの関連資料、観光業を通じた貧困削減や国際ホテルチェーンにおける社会的に責任ある人的資源・労使関係慣行、ケータリング部門の労使団体、アジア太平洋の観光業における児童労働などの調査研究成果物、第172号条約と第179号勧告の原文、社会対話ガイドや職場内暴力に関する実務規程などといった手引き、技術協力プロジェクトの報告書など幅広い資料が掲載され、関連組織やより詳しい情報へのリンクも設けられています。2010年10月のフォーラムに先立ち、この部門では2001年に宿泊・飲食・旅行・観光部門における人材開発、雇用、グローバル化、1997年に宿泊・飲食・旅行・観光部門における雇用・労働条件に対する新技術の影響に関する三者構成部門別会合が開かれていますが、それらの資料も掲載されています。

この分野ではまた、UNWTOをはじめとした関係機関とも密接に協力しています。UNWTOとは2007年に、雇用創出、開発、貧困削減における宿泊・飲食・旅行・観光部門の重要性を高めるため、この分野における活動と能力強化において協力し合うことを約した協定を締結しています。協力の一つの成果として、2009年に共催した第5回UNWTO観光統計国際会議での話し合いを経て、「統計の出典と方法」シリーズの一書として、「観光業における雇用労働統計」と題する書籍がまとめられました。

11.1.観光業における技術協力

ILOは現在、主としてディーセント・ワーク国別計画を通じて加盟国でディーセント・ワークが達成されるよう技術協力を行っています。エジプト、ラオス、メキシコ、南アフリカ、タンザニアで宿泊・飲食・旅行・観光部門のパイロット事業が実施されています。より多くのより良い仕事をテーマに、政労使三者による会議・協議を経て開発されたこのプロジェクトは、労働安全衛生、HIV/エイズなどの分野における職業訓練プログラムの支援、第172号条約の批准及び第179号勧告の実行促進、全 国・企業レベルでの制度化された持続可能な社会対話構造及び貧困削減の開発・改善を通じて観光業の競争力と質の改善を目指しています。

南アフリカでは、ILOの支援を受けた非政府組織(NGO)の「南アフリカの観光業における公正貿易(FTTSA)」が、意識啓発、調査研究及び主張広報活動、産業の能力構築の円滑化を通じて持続可能な観光業の育成を促進しています。FTTSAは「公正貿易(フェアトレード)」と責任ある観光業の原則に則って事業を展開している観光事業を認証します。公正な分け前、民主主義、尊重、信頼性、透明性、持続可能性その他公正な賃金や労働条件、公正な購買、公正な営業、利益の公平な分配、人権・文化・環境の尊重などといった関連する規準の諸原則を公約する企業に特別のマークを授与します。FTTSAは倫理的並びに社会的及び環境的に責任ある形で管理運営されている地元社会、地元経済、地元企業を支援しています。

ラオスでは国連機関が協力して貿易と生産的な能力に関するプロジェクトを実施しています。ILO、ITC、UNCTAD、UNIDO、国連プロジェクト・サービス機関(UNOPS)で構成されるクラスターによるこのプロジェクトの主たる目的は、有機農法及び手工芸産業との後方連携の強化、地域市場への輸出及び対象部門における国際的な要件達成の円滑化、よりクリーンな生産に関わる横断的な事項への取り組み、地元の業界関連フォーラムの強化、政府の診断的貿易・統合研究(DTIS)更新過程への支援によって観光部門の生産的な能力の向上を図ることです。ラオス国内の対象県における貧困の削減を目指しています。

女性は飲食部門で圧倒的多数を占めつつも、最も賃金が低く、女性自身にさえ最も評価されない仕事に従事しています。ILOのポルトガル事務所は2005-08年に、同国で行われた「男女平等促進に向けた職務再評価」と呼ばれるEQUALプロジェクトに支援を提供しました。プロジェクトでは、ジェンダーによる歪みのない職務評価法の開発を通じて特定職種における不均衡を是正すること、当該部門の職業分類制度の近代化、男女同一報酬に関するILO第100号条約に沿って、透明で性に中立的な規準と手続きを基礎とした報酬制度を設定することを目指し、政労使三者が関与して飲食部門向けの職務評価法が開発されました。

11.2.職場内暴力とストレス

以下に幾つかのテーマに基づき、この部門における最近の活動を紹介します。

実際のところ、職場内暴力とストレスに関わる現象はどれか特定の産業に関係するわけではありませんが、宿泊・飲食業のように利用客を相手にするサービス業では特に見られます。

接客業はとりわけ、就労経験のない若い労働者、家族的責任を有する女性、地元の状況をほとんど知らない移民などといった社会的に弱い立場の労働者に雇用を提供しています。こういった労働者群は顧客や同僚の暴力行為に加え、いじめや嫌がらせにも特に弱くなっています。潜在的な被害者が暴力を回避するのを予防し助け、その負の影響により良く対処できるようにすれば、労働者自身だけでなく企業の成績にとっても良い影響があると思われます。

職場内暴力とストレスは密接に関係しており、いじめや嫌がらせを含む暴力の可能性がストレス因として作用するだけでなく、独立したストレス因が暴力やいじめ、嫌がらせの発生に寄与します。このようなストレス因は作業量の多さ、長い勤務時間、仕事と家庭生活の不調和、所得の不安定性などに根ざす可能性があります。接客部門特有のストレス因は、顧客の存在の大きさとオーダーメイドのサービス提供がもたらす不明確な勤務状態に見出される場合があります。

顧客その他の社外からの侵入者による暴力はアルコール及び薬物の摂取と強く関係し、時間帯としては夜間が多くなっています。このような状況下で働く従業員は、1人で建物に残されたり、大量の現金を扱ったりすべきではありません。これは攻撃リスクに関連した要素となります。セクシュアル・ハラスメントを含む暴力事件は実際より少なく報告されているようですが、この理由としては、この部門の多くが暴力にさらされた労働者を支援する十分な能力がない中小企業で構成されていること、業界の全般的な社会対話の仕組みの弱さ、あらゆる種類の顧客にあらゆる種類の環境下で対処すべき産業において暴力、いじめ、セクシュアル・ハラスメントは普通のことであるとの誤った期待が広く見られることなどが挙げられます。接客産業の状況改善に向けて提案されている措置は、職場の身体的な安全保障を高める方向に向けたものであるだけでなく、より重要なこととして従業員が幅広い顧客の要求と勤務状態により良く対処する力を付けることを指向しています。このような措置には、保安上の訓練に加え、労働者の一般的な技能、とりわけ、この産業で求められる性格関連技能が含まれます。

部門別活動局のホームページには、宿泊・飲食・旅行・観光業における職場内暴力に関する研究報告が掲載されています。ILOはまた、サービス部門における職場内暴力に関する実務規程も作成しています。

11.3.HIV/エイズ

ILOは2001年に開かれた専門家会議で採択された『HIV/エイズと働く世界ILO行動規範』を元に、カリブ地域向けに観光業におけるHIV/エイズ職場方針を作成しました。さらに、地域総局を通じてこの問題に関する情報キャンペーンと職場アプローチを支援しています。アラブ諸国のホテル労働者向けにHIV/エイズの啓発チラシも作成しています。HIV/エイズと仕事の世界ILO計画と協力し、観光業のHIV/エイズに関する指針とツールキットの開発も進めています。この指針はラオスの10軒以上のホテルで検証作業が行われました。ILOはまた、TOIと協力して、このイニシアチブにHIVとエイズの問題を組み込むことで協力し合うことについてUNWTOと合意に達し、協力提案は2010年11月に開かれたTOIの年次総会に提出されました。

11.4.リスク及び危機の管理

今年の東日本大震災後においてもそうであったように、津波や重症急性呼吸器症候群(SARS)、H5N1新型インフルエンザや鳥インフルエンザ、テロなど自然の脅威から人の手による脅威まで、観光地における安全性の低下は訪れる旅行客数に即座に影響を与え、その影響が観光業及び関連産業における雇用の喪失につながることは明らかです。観光地の企業の安寧と雇用に対する影響は、観光当局による状況の管理が成功した場合、緩和することができます。

ILOを構成する政労使三者は、2001年9月のアメリカ同時多発テロ事件直後の2001年10月に開かれた非公式会合で、観光業における需要不振が社会に与える影響を緩和するために政労使三者が協力し合うことを強く提案しました。ILOは、2002年10月のバリ島爆弾テロ事件、2003年第2四半期のSARSの流行などの影響を受けたアジア太平洋を中心とした観光産業における雇用低迷の継続に応え、2003年9月にバンコクでアジア太平洋の観光産業における雇用に関する三者構成地域会議を開催しました。会議にはアジア太平洋の観光産業における雇用と人的資源に関する討議資料などが提出され、危機管理、雇用創出、労働条件と人材開発、国際労働力移動、社会対話の5点に関する結論が採択されました。

2004年12月のスマトラ沖大地震及びインド洋津波後には、タイ政府及びUNDPと協力して被災地であるタイのプーケットとパンガーの両県で観光部門における津波後生計回復プロジェクトを実施しました。プロジェクトは労働者の就業能力と所得創出に向けた被災労使の能力向上支援、人々のニーズを満たすサービスを提供している組織に対する手助けを提供しました。プロジェクトの最終報告は部門別活動局のウェブページで入手できます。