

## SEMINAR

## JNTO発

## 外客攻略のヒント

小林 亘 JNTOクアラルンプール事務所次長

vol.98

## 活動制限令下の旅行市場

マレーシアの訪日旅行者数は19年に初めて50万人の大台に到達した。東京五輪に向けて日本への関心度合いが高まり、誘客に取り組む関係者一同、さらなる飛躍への期待を抱きつつ20年を迎えた。そんななか、未曾有の事態に直面することとなった。

19年の訪日旅行者数は前年比7.1%増の50万1592人を記録した。秋から今年1月にかけてエアアジアXが成田や沖縄へ就航するなど、旅行基盤も充実した矢先、新型コロナウイルス感染拡大の影響が広がり始めた。それは足元の数字にも顕著に表れており、3月単月は前年比93.5%減、1～3月の累計で見ても37.1%減となっている。

マレーシアで最初の感染者が確認されたのは1月23日で、シンガポール経由で入国した外国人旅行者だった。その後、2月までは感染者数が大幅に増えることはなく、人々の主たる関心は中国や日本、韓国といった他国の状況に向いていた。3月9日に感染者数が初めて100人を突破したが、この要因として、2月27日～3月1日に首都クアラルンプール内のモスクで開催された大規模集会でクラスターが発生したことが指摘されるなど、この頃になって感染への恐怖が身近なものとして認識されるようになっていた。

3月16日にムヒディン首相が緊急記者会見を開き、3月18日から31日までの2週間、活動制限令を施行することが発表された。マレーシアではMovement Control Orderと呼ばれ、以後、頭文字のMCOがメディアや人々の会話の中で頻繁に使われるようになっていく。違反者には罰金や禁錮など罰則が科せられるため、当クアラルンプール事務所も全所員が在宅勤務を行っている。

活動制限令の下、政府に許可された事業に従事する者以外、特別な場合を除き外出は許されていない。認められるのは、食料など生活必需品の買

い出し、医療機関の受診、持ち帰りやデリバリーによる食料の配達または受け取りのみで、基本的に1世帯につき1人限りとされている。違反者を取り締まるため、警察による検問が敷かれ、一部地域では軍もそれをサポートしている。3月27日には違反した日本人が拘束される事案も発生しており、在マレーシア日本国大使館は再三にわたり在留邦人に法令順守を呼びかけている。

## 桜のシーズンに打撃

このように強権的に人々の接触機会が抑制されたことで、クアラルンプールの中心地を見ても、ほとんどの店舗やオフィスビルが営業を停止しており、普段は多くの観光客やビジネスマンでにぎわう通りも閑散としている。日頃から渋滞に頭を悩ませていたが、交通量も大幅に減り、街が一回り小さくなったかのような印象さえ抱くほどだ。

それでも、残念ながら感染の終息はまだ見通せず、政府は活動制限令を3回にわたり延長し、5月12日まで継続することとなった。制限の長期化で経済停滞への懸念が日増しに募るなか、2500億リンギット(約6兆3200億円)規模の景気刺激策も講じられている。

なお、新型コロナ患者を受け入れることができる集中治療室(ICU)が国内に約300床あるのに対して、4月23日時点で集中治療室に入っている患者は42人となっており、幸いにして医療崩壊を起こすには至っていない。



クアラルンプール中心部の交差点。平日朝の通勤時間帯だが、車両・人ともに交通量が激減している

## ●活動制限令の内容

- 1 宗教、スポーツ、社会・文化活動を含む大規模集会の禁止
- 2 マレーシア人の出国禁止
- 3 観光客および外国人渡航者の入国禁止
- 4 公立・私立すべての小学校、中学校、高校、大学、大学予備教育機関、職業訓練学校の閉鎖
- 5 重要サービス分野を除くすべての政府と民間施設の閉鎖

## 活動制限令対象外の継続可能な事業・サービス

3月18～31日(フェーズ1)	水、電気、エネルギー、通信、郵便、輸送、放送、金融、薬局、港、空港、清掃、物販、食料供給等
4月1～14日(フェーズ2)	基本的にフェーズ1に同じ
4月15～28日(フェーズ3)	フェーズ1・2に加え、自動車産業、機械・機器産業、航空宇宙産業、建設事業、家電販売等

※いずれも条件が規定され、許可申請の必要あり ※旅行会社の営業は許可されていない

資料：大使館発表と報道を基にJNTO作成

マレーシアの旅行市場は、活動制限令の前からすでに敏感な反応を示していた。もともと中国との間で人の往来が盛んだったこともあり、武漢での感染の状況は大きく注目されていた。そして旅行先として人気の日本や韓国でも感染が拡大していく様子は、各国政府の対応を含め、逐次報道がなされた。それに合わせて旅行者の不安心理も広がり、旅行会社や航空会社へ旅程変更やキャンセルの問い合わせが相次いだ。

2月28日にはマレーシア保健省から日本を含む5カ国への渡航延期勧告が発表され、さらには3月5日、2週間以内の北海道滞在歴を有する外国人の入国禁止が決定された。例年3～4月はマレーシアの学校休暇があり、桜を目当てにした訪日が多く、12月に次ぐピークシーズンである。北海道はトップクラスの人気訪問先のため、この時点で訪日市場への打撃は決定的なものとなった。

そして3月18日以降、活動制限令施行をもってマレーシアの国境は実質的に閉ざされた。日本側でも3月31日、外務省が感染症危険情報レベル3(渡航中止勧告)の対象国・地域を大幅に拡大し、マレーシアも含まれることとなった。現在、ごく限られた人のみが両国間で一方通行の移動をする状態が続いている。

## 航空券の払い戻しで混乱

マレーシアの航空会社や旅行会社はかつてない苦境に立たされている。3月8日までに、航空会社各社は日本行き航空券のキャンセル・返金に応じることを決めた。しかし、一部で旅行会社やOTA等を通じた予約は対象外とされたため、旅行各社

は顧客からキャンセルを強く要望されても、航空券の払い戻しが受けられず往生するという事態に陥った。マレーシア航空委員会や運輸省は航空会社の払い戻し対応に猶予を認める措置を講じた一方、マレーシア旅行業協会は、旅行会社が返金を受けられなければ結果的に顧客にも損害を与えるとして、反発を強めている。日本/マレーシア間の航空路線は運休や減便が相次ぎ、4月現在で日系2社が週2～3便の成田/クアラルンプール線を運航するのみ。マレーシア大手航空会社の深刻な経営状況が報道されるなか、守るべきは事業者なのか、消費者なのか、議論が続いている。

2月24日、マレーシアはもう1つの事態に直面していた。18年5月の総選挙により政権交代を実現し、当時93歳という年齢で首相の座に返り咲いたマハティール氏の電撃的な辞任表明である。後継にはムヒディン氏が就任したが、総選挙のプロセスを経なかったことで、政治・社会の不安定化が懸念された。同時に新型コロナウイルスをめぐる状況が進行したことで、新政権の評価はしばらく持ち越しといったところだ。

4月下旬から始まるラマダンを控え、集団礼拝や日没後のバザールによる新たなクラスター発生への懸念などから、社会の緊張は解かれていない。いま人々は互いに“Stay safe”と声をかけ、励まし合いながら、制約された生活を続けている。今後活動制限令が解除され、感染が終息するころには、政治・社会・経済の様相が大きく変わっているものと思われる。航空・旅行業界や個人の所得分布の再構成、旅行者の思考・行動様式の変容など、避けられないであろうさまざまな変化を捉えながら、的確な市場分析を進めていきたい。

(今回は6月22日号に掲載します)