

フランスにおけるホテルの分類と格付け

—制度の変遷と課題—

The System of Hotel Classification in France: Its History and Recent Reforms

石井 昭夫

ISHII, Akio

1. はじめに

フランスの観光行政は、2009年7月22日付「観光サービスの発展と近代化のための法律2009-888号」によって大幅に刷新された。それまで観光行政を担当していた経済・産業・雇用省の観光産業局が廃止され、その業務は新たに設立された独立行政法人 ATOUT France（フランス観光振興機構：Agence de Développement Touristique de la France）に移管された。これにより ATOUT France が旅行業の監督やホテル格付け業務などの行政事務をも担当することとなった（参考文献1「ATOUT France の概要」を参照）。

この時の改正は観光行政全般に及んだが、上記の法律によって25年ぶりにフランスのホテル格付け制度も大幅に変更され、2009年12月23日付け政令2009-1650・1652によって発効した。1986年2月14日付省令の旧制度に従って取得されている格付けは、2012年7月11日を最終期限として終了すると規定された。次いで2010年2月19日の省令で格付け申請の様式が発表されて新しい格付け申請の受け付けが始まり、格付け希望者は上記の期限までに申請を行うこととなった。

改正の趣旨や旧制度との違いについては後述するとして、まず、ホテル格付け制度がどのように始められ、どのように変化してきたのか、フランスのホテル行政の変遷に沿って概観してみよう。

2. ホテル格付け制度の始まり

旅客に寝と食を提供する宿泊施設については、早くから安全、衛生、風紀面の規制が行われてきたが、中央政府によってホテル業の健全な発展や育成のための措置がとられるようになるのは、20世紀に入って観光の経済的効果が認められてからである。18世紀後半以来世界最大の観光客受入れ国になっていたフランスは、1910年に世界で初めて行政機構（公共事業省）の中に観光を所管する部局（政府観光局）を設置した。政府観光局は、法的には観光に関わるあらゆる業務を所管するとされていたが、当面はフランスの対外観光宣伝事業のみを行っていた（参考文献2「フランス観光政策小史」を参照）。

初年度に行われた主要事業のひとつが海外宣伝用ホテル・リストの編集と刊行であった。対外観光宣伝には、来訪外客の利用に適するホテルの情報提供が欠かせなかったからである。観光局は既存のホテルに対して、施設内容、料金、特徴などに関わるアンケート調査を実施し、得られた情報に基づいて最初のホテル・リストを作成した。当時はまだヨーロッパでも旅行業者は数えるほどしかなく、旅客がどこにどのようなホテルがあるかを知ることすら困難な時代であった。ホテル側にとっては、外国の旅行業者や観光客に紹介してもらえるメリットがあったから進んで協力した。

フランスの初期の観光行政を紹介したL. M. ジョカール「観光と国家行政」によると、広報用ホテル・リストは度々更新され、1929年版のリストには4,660軒が掲載されていたが、これは約8,000施設に対するアンケート調査の結果選抜されたものであった。ちなみに、1930年からタイヤ会社のミシュランが推薦ホテル・レストラン・ガイドを刊行しており、同年の掲載ホテル数が4,681軒であったというから、ミシュランも観光局の調査結果を踏まえてリストを作成したのであろう。ただし、公的リストのほうは、一定の基準によって公平に掲載するために、1931年に7,000ホテル、1932年には11,000ホテルへと急増したことから質への懸念が高まり、基準を厳しくして総数を制限し、6,000ホテル程度に抑える必要があると判断された。

ホテル業は業態やレベルの違う多数の業者が存在し、安全と衛生（内務省）、料金規制（財務省）、労働条件や外国人労働規制（労働省）、営業権（産業省）、職業訓練（教育省）など、多くの省の規制を受ける業種であった。これに国際競争力強化の観点から観光行政部が介入するという事は、事実上ホテル業の保護・育成者、問題が生じた際の調停・裁定者の立場をとることを意味した。観光行政部は他省庁の過度の規制に対してホテル業者を擁護する一方で、従うべき施設基準やサービスの基準を設定し、観光情報の備付けを義務づけるなど、経営面にも関与するようになった。その目的は、ホテルの施設・サービスを国際観光客の満足しうるレベルに維持および改善し、フランス観光の評判を落とさぬよう配慮すること、要するに、フランス観光の国際競争力を高めることが目的であった。そのような配慮が、現存する多様な規模や形態の多数のホテルの〈分類と格付け〉に向かわせたのであった。

法による最初のホテル格付け：1939年の分類と格付け

国際観光の経済的効果が明確に意識されるようになるのは、1929年の大恐慌によって貿易が停滞し、後遺症が世界に広まった1930年代以降である。また、フランスでは1936年に社会党を中軸とする人民戦線内閣が有給休暇法を成立させ、1年以上勤務した全労働者に最低2週間の連続有給休暇を権利として保証したことによって、労働者階級の観光参加が始まっていた。翌1937年にフランス政府観光局の組織改正が行われ、この時の改正にもなって、1937年6月7日付けの法律により、ホテルの分類とその格付け基準が設定され、基準を満たす施設をホテル年鑑に掲載することが定められた。これが法の定める基準による初の格付けであった。1937年制定の格付け基準は、まず観光ホテルの定義を行い、条件を満たさない宿泊施設（設備の質や快適さが劣る客室数10室未満の施設）を格付け外とし、条件を満たすホテルについては、4つ星クラス、3つ星クラス、2つ星クラス、1つ星クラスの4クラスを設け、各ホテルはそのいずれかに格付けされることとなった。この第1回の格付けで問題となったのが、格付けクラスと室料金の関係であった。1937年の法律では、料金は経営者が自主的に決められることになっていた。しかし、料金がホテル選択の最重要要素であることは明らかで、格付け実施に当たって観光行政部は料金を認可制とし、格付けと料金をリンクさせることとした。その実施方法は、法規どおり経営者が自主的に料金を設定し、これを県レベルのホテル組合にチェックさせたのち、地方レベルの経済特別委員会の承認を経て、中央の観光行政部に送達して認可を得るという手法であった。ホテルは承認された料金を順守することを前提に、観光行政部発行の海外広報用のリストに掲載することが約束された。

かくて格付けと料金はリンクされたが、同一ク

ラスのホテルといっても幅広いレベルの施設を含んでおり、また、同一料金でも施設内容にかなり大きな差が出るため、4つのクラスのそれぞれの中にさらにA、B、Cの3レベルを設け、結果として合計12段階の格付けが出来上がった。この基準による最初のリスト作成は難航し、厳しい選抜を経て約4,900軒のリストが完成したのは1939年であった。格付けに対する多くの疑問反論があったほか、発行が全国分を一冊にまとめず、紙代や配布費の節約のために、政府観光局が作成する地方別パンフレットに対応する地方別分冊として発行したことも問題とされた。

実際には、せっかくのホテル・リストを活かす暇もなく、1939年9月に第二次世界大戦が勃発して観光は消滅に近い状態となった。戦争によってホテル産業も壊滅的な打撃を受け、その復旧と再編が大戦後の観光行政の最重要課題となった。ピエール・ドフェール「フランス観光政策論」によると、1939年から40年にかけて、東部方面のホテルはフランス軍に徴用され、1940年以降44年までは全国的に多くのホテルがドイツ占領軍の宿舎とされ、解放後も連合国軍の使用に供されるなど長く苦しい時期が続いた。戦争終結の時点で1939年の調査で確認されていた観光ホテルの合計210,000室の約半分の100,000室は戦争で破壊され、残る110,000室も維持改善のすべもない状況に置かれていた。ホテルの構造物の修改善はもとより、戦後の物資不足で食器類やリネン、その他諸々の必要備品や消耗品などを調達することさえ困難だったからである。

鉄道や道路などの交通網も大きな被害を受けており、ヨーロッパ諸国はいずれも疲弊していたから、国際観光の復興には長い時間がかかりそうであった。

3. 第二次世界大戦後のホテル業の復興

1947年の国家経済報告は、フランスの金および外貨準備高が極めて少なく、輸入への支払いに充てる外貨の獲得が急務であるとし、国際観光の復興に期待するところが大きであると指摘した。同報告にもとづいて作成された第一次総合開発5か年計画（1948～52年）に観光産業の復興も取り入れられ、何よりもまず、国際観光の使用に耐える即戦力の高級ホテルの復興整備が最重要課題とされた。公的資金からの融資が提供されたが、ホテル業者はとりあえず元通りの形に修復するのが精いっぱい、快適性やサービス水準などにおいて、新時代の要請にまで配慮する業界人はまだ誰もいなかった。

戦後しばらく欧州諸国は戦災による経済の崩壊で観光どころではなく、当面は世界中の富が集中したアメリカからの訪欧観光客が主たる誘致対象となった。アメリカ政府もアメリカ人に訪欧観光を推奨し、観光のドルを欧州に流入させて経済復興を支援しようと、マーシャルプラン（欧州復興計画）の中に観光プロジェクトを盛り込んでいた（参考文献3「マーシャルプランと国際観光」を参照）。フランスもマーシャルプランの資金を得て荒廃したホテルの再建を図ろうとしたが、第一次5か年計画におけるホテル整備事業はほとんど進まなかった。政府の意図にもかかわらず、ホテル融資の原資が少ないうえ、配分についてもホテル業界からの反発が強く、結局第一次5か年計画はほとんど進展なく終わったという。その背景には、インドシナ独立戦争などに政策資源を奪われ、1950年の朝鮮戦争勃発によってアメリカ人の国際観光が停滞するという政治状況もあった。1950年前半には政府観光局による訪米観光ミッションが企画されたが、参加したホテルは大手3社のみで、

フランスの国際観光の再テイクオフへのはずみとなるには程遠かった。

第二次5か年計画（1954～1958年）におけるホテル整備計画は、第一次計画で得た教訓から、アメリカ人観光客をはじめとする裕福な国際客受け入れを目的とする高級ホテル整備という性格を後退させ、もっと数の多い中級の国際客や国内客向けの観光ホテルと、バカンス向け宿泊施設整備へと方針転換した。その間、戦後の観光産業の復興を目指して新しいホテルの分類と格付けの在り方が検討されていたが、戦後初の格付けホテル・リストが発行されるのは戦後10年余を経た1956年まで待たねばならなかった。

戦後の格付け基準（1955年）

1937年の最初の格付け基準によるホテル・リストの刊行（1939年）後、間もなく格付け基準の改正が検討され、1942年5月付け「改正ホテル格付け法」が制定されたが、戦争中のことであり、過渡的な措置として実行には至らなかった。この法律によって施設内容と料金の連関が明示されたが、格付け再開の検討は戦後の1947年に始められている。1949年に新しい格付け基準が定められ、1952年にこれによる格付けが行われたが、この時期は戦後のホテル復興の激動期で、すぐに再検討の必要に迫られた。再検討による新格付け基準は1955年5月20日付け政令によって定められ、この時から4つ星の上に4つ星リュックス（4L）という上級クラスが加えられて、5段階の格付けとなった。4Lを除く4クラスにはそれぞれA、B、Cの下位分類が残ったから、合計13段階の格付けとなった。この新基準による三度目の格付けが、実質的に二度目のホテル格付けとなり、翌1956年に新しい格付けによるリストが発表された。

1955年の格付け制度の改正では、顧客の志向を配慮したほか、判定の公正を期すために中央と地方の両段階で行政、業界、消費者の3グループの

代表からなる委員会が設けられた。ホテル業者は格付けのための質問票に回答し、各ホテルの回答に県のホテル組合の意見が付され、県の行政機関のチェックを経たうえで中央の観光行政部（当時観光部）に送られるという手続きを経た。格付け作業は1955年に始まって1959年末まで申請を受け付ける予定で行われた。4年近い移行期間は長すぎるという反対もあったが、観光部は条件を満たさない施設に格付けを与えないのが趣旨ではなく、ホテルの復旧や近代化を進めて国際競争に耐える質と量のホテル供給を業界に要請するのが目的であるとして、条件を満たさないホテルには猶予を与え、公的資金の貸出しでも優遇したのであった。この法令による格付けが決定するまでは、1939年の制度で得た格付けの継続が認められた。猶予期間を長くすることは容認されたが、一方で、まじめに対応する業者を失望させ、過度の猶予が格付けの効果を減少させると同時に、公的格付けは甘いという評価にもつながったという。ミシュランのような民間のホテルガイドは、より自由かつ迅速に格付けし、施設やサービスの質の評価をも導入しており、こちらの方が観光の世界ではより権威をもって迎えられもした。政府もホテルの格付けを独占しようとは思っていなかった。法の前に公平・平等でなくてはならない公的格付けは、数値に置き換えられる客観評価項目に限定したから、主観的な評価をも含んで格付けする民の情報の方が、利用者にとってより使いやすいのは当然であった。

格付けが与えられた後は、格付けの衆知のために、ホテルには2種の表示が義務付けられた。第一は、格付けおよび格付け取得年を明示した指定の標識を玄関にわかりやすく掲示するほか、ガイドブックやホテル・リスト、広告などにおいて必ず格付けを記載すること、第二は、受付および会計の窓口で料金表を掲示し、室内には当該室の料金を掲示すること、であった。

4. 公的格付け制度の変遷と問題点

世界大戦による破壊と復興、それにマスツーリズム時代の到来による観光の急激な発展の時代にあつて、公的制度によるホテルの分類と格付けは、ホテル情報のベースとしてだけでなく、観光供給の中核をなす宿泊施設の拡充という目的のために機能した。

既述のとおり、フランスのホテル格付け制度は1937年に始まり、戦後の再検討で1955年の基準が定められ、1956年に格付けホテル・リストが作成された。これ以降、ホテル業者は準備が整えば、新規に、あるいは上位の格付けを申請した。毎年ホテル年鑑が刊行され、料金も掲載された。他方、格付けの制度と基準は1966年、1974年、1986年とほぼ10年ごとに政令や省令によって改訂されていく。その過程で検討課題となった事項を文献で知ることができる範囲で整理してみよう。

格付けの対象 格付けの対象となり得るのは、観光客に寝室と食事（食事は必須ではない）を提供

する施設であり、通常のホテルはもちろん、居酒屋の宿泊部屋、レジデンス（週・月単位の家具付きの宿泊施設）、貸間、民宿、リゾートのバカンス施設などを含むが、それらの中にはシーズンのみ、あるいは施設の一部にのみ観光客を受け入れる類のものも含まれた。その中で〈観光ホテル〉hôtel de tourisme と認定されるためには、省令の定める最低限の物的な施設整備の基準を満たし、かつ、経営者の職業能力と道徳が充分と認められることを条件とした。これらの条件をクリアして観光ホテルと認められると、条件に応じた格付けが得られ、広報面での利点のほか、物価統制下にあつて料金設定の面でも上位の格付けを有することが有利であつた。

ホテル業者は施設内容を改善して上位のクラスを目指し、行政は10年程度で格付け基準を改訂し、これらを通じてフランスのホテル供給の質と量を充実させるべく誘導した。戦争によるホテル産業の崩壊から復興へ、新たに到来したマスツーリズム時代に対応する長期滞在型の宿泊施設の拡充のための行政の努力は徐々に実っていった。

初期の観光ホテルの格付け数の推移は表1のとおりである。格付け制度による公的証明が融資や

表1 初期のフランスのホテル数の推移

	リュックス&4星		3つ星		2つ星		1つ星		合計	
	軒数	客室数	軒数	客室数	軒数	客室数	軒数	客室数	軒数	客室数
1939	70	14,093	483	48,644	1,514	71,528	3,092	75,987	5,159	210,252
1948	99	16,915	483	40,666	2,311	94,218	3,604	79,341	6,497	231,140
1953	224	29,977	737	48,633	2,562	96,260	5,097	110,811	8,620	285,681
1956	237	28,081	801	48,505	2,777	99,285	5,666	125,341	9,481	301,212
1959	270	—	876	—	3,300	—	6,320	—	10,766	317,069
1963	297 (65)	30,005 (9,581)	1,091 (139)	54,964 (8,542)	3,658 (501)	13,870 (19,499)	8,373 (667)	163,634 (22,368)	13,519 (1,372)	362,473 (59,990)
1965	295	29,299	1,064	51,114	3,419	05,069	7,907	157,353	12,685	342,835

注：1）リュックス（4L）と4つ星は合計数のみ。ちなみに1963年の297ホテルのうち、48ホテル、8,590室が4Lであった。2）1959年の格付けは内訳が発表されなかった。3）原表では各クラスともパリの市内数が掲載されているが、煩雑なので1963年のみパリの内数（カッコ内）を掲載した。4）ベッド数は平均して室数の1.7倍とされている。

出典：ジョカール「観光と国家行政」

課税などの基礎資料となり、あらゆる面で観光行政のベースとして使用された。

ちなみに、行政による観光関連の格付けはホテルだけでなく、観光地、レストラン、ホテル以外の宿泊施設（休暇村やキャンプ場など）についても行われており、観光供給の充実を国策とするフランスにとって、これらは観光供給の現状把握と管理のための重要な政策手段となっている。

格付けのクラスと基準 格付け制度とはどういうものか。クラスについては、上述のとおり4クラスから始まったが、1955年の改正で5クラスとなり、10年後の1964年の改正でクラスごとの下位分類A、B、Cが廃止された。ついで1986年の改正で〈星なし〉の категорияが格付け制度に導入されて6クラスになり、2009年の改正で〈星なし〉の категорияが県レベルの格付けに降ろされ、4つ星リュックスという categoria を5つ星に変更して5段階の格付けに戻された。

どのクラスに格付けされるかの基準は、1986年の制度までは恣意的な評価が入る余地のない数値化しうる項目のみが選定され（2009年の改正で質の評価が始まる）、クラス別に満たすべき最低基準が定められた。その基準値は絶対的なものではなく、原則はまず上位のクラスの満たすべき最低基準を定め、下位クラスの満たすべき最低基準の方は少しずつ上げていくというものである。事実、経済の発展や生活の向上などを反映して次第に最低基準が上げられて、ホテル供給の質と量の拡大に貢献してきたのは先述のとおりである。なお、具体的にどのような条件や数値が採用されてきたかについては、次項の1986年の格付け制度のところでも取り上げる。

民間の格付けとの関係 格付け導入の直接のきっかけは、旅客や旅行者に信用できるホテル情報を提供することであった。しかし、フランスでは

第二次世界大戦以前からミシュランやクレベールなど、民間のホテルガイドが刊行され、格付け評価も行われていた。民間のガイドブックでは、〈雰囲気〉とか〈サービスの質〉のような主観的情報をも取り入れており、民間のほうが旅行者の需要によりよく対応していた。また、コミュニケーション技術の発展、広報・宣伝の発展、高密度の旅行者ネットワークの展開などによって、旅客は利用するホテルの料金を含む情報入手に不自由しなくなっていた。60年代半ば以降になると、観光行政部による格付けは、旅客がホテルを選ぶための直接の情報というより、各施設の基本情報を提供するのが役割であった。公平に扱うことを前提とする公的格付けは作業自体が煩雑であり（1つ星が全体の半数以上をしめる）、利用しやすさ、わかりやすさの面で民間のガイドブックに及ばず、さりとてそれらに異を唱える理由もなかった。言い換えれば、公的格付けの制度は、早い段階で旅客のための情報というより、観光行政の寄って立つ基盤を提供することに存在意義を求めようになっていたのである。

ホテル格付けの国際化 ヨーロッパは陸続きに国境を接し、鉄道や自動車による旅行が活発化していたから、ホテル選択の指標となる格付けについてはどの国も関心が高かった。1956年の格付けから、リュックス（4L）だけでなく、4、3、2星のホテルは国際級の指定を受けられるようになり、相応の料金の値上げを認められ、また、施設改善のための低利の融資などの優遇措置も受けられるようになった。この〈国際観光ホテル〉制度の導入は、外客受け入れ体制整備という格付け制度の原初の意味を取り戻し、大きな成果をもたらした。軒数を限定したために、カテゴリー別の料金帯だけでなく、個別ホテルの料金も載せられるようになった。

古くからの観光国も新しく登場した観光国も、

それぞれ独自のホテル格付け制度を導入しはじめていた。発想はほぼ同じなので、各国共通の基準や表示を導入することは可能であり望ましいことであった。公的観光機関国際同盟（IUOTO）も統一基準導入の可能性を検討しているが、実際には、各国の制度を統一する試みはほとんど進展を見なかった。理由は、国情によって異なるホテルの格付け制度をあえて統一することのメリットが、現実的にはそれほど大きくないと関係者が判断したためであろうという。

また、実行上は、国際線航空会社が自社客の便宜のために、就航都市や乗継都市の同等のホテルをリストアップして顧客に提供し始めていたし、ヒルトンやインターコンチネンタルなどの国際ホテルチェーンが登場して、不便を感じさせなくなっていたからでもある。とはいえ、パスカリーニ&ジャコ「観光：組織、経済、事業」は、スペインの4つ星はフランスの2つ星相当だし、同じメリディアン・チェーンに所属するホテルでも、イタリアでは5つ星にランクされるが、フランスでは4つ星でしかないなど、国によるずれを指摘しているが、情報化時代にあって、これらはさして問題とされなくなっていく。

料金と課税 戦後はインフレを抑制するために物価統制が行われていた。ホテルも例外ではなく、料金が規制されていたのだが、ホテルはシーズンや曜日など諸種の条件によって繁閑が激しく、料金が不安定であった。財務当局が料金規制や課税方法について観光行政部の意見を求めるのが通例となり、観光行政部としては、長期的には料金設定の自由化の方向を目指しながら、観光客が安心して利用できるよう、ホテル側が設定する料金を、施設・サービスと関連させて認可するシステムを採用した。1950年に4Lについて自由化が実現し、1961年からは、1948年9月1日以降に新築されたホテル、および室内に衛生設備を完備した部屋に

ついては、室料設定の自由度が拡大された（料金のシステムは1986年の制度の事例を参照）。

料金規制のみならず、課税のあり方や低利融資の対象についても格付けがベースとなった。たとえば70年代の1～2星のホテルの付加価値税は7%（1989年以降5.5%）と低かったため、このクラスの独立ホテルやチェーンホテルの増加率が高い。パスカリーニ&ジャコによれば、3つ星ホテルの増設を期待した行政部が、1986年に3つ星ホテルの付加価値税を18.6%から7%に引き下げたところ、翌年4つ星ホテルから3つ星への格下げ申請が続出するなど、業界に波紋を呼んだことも紹介されている。

いずれにしても、全体としてホテルの格付け制度は法の前に平等という原則を維持しつつ、観光行政部によるホテル産業の保護・育成のための政策展開の手段を提供してきたのであった。

5. 1986年の格付け

1982年に地方分権化法が成立したあと、観光行政においても分権化が進み、その一環として1986年の制度改革によって、ホテル格付け制度も大きな変更が行われた。上述のとおり1964年、1974年にも制度と基準が改正されたが、ここでは最近まで効力を有していた1986年度の格付け制度について、概要を見てみよう。

1986年の制度改革によってあらたに〈星なし〉クラスが加わり、0～4星と4星リュックス（4L）の6クラス構成となった。この制度による格付けが、2010年に始まる新格付け制度までのフランスのホテル格付けの内容であった。

格付けの分類 参考文献4「宿泊施設選択のための区分表示の研究」（日本観光協会）は、イギリス、フランス、イタリア、スペインのホテル格付

け制度を紹介し、フランスについては、1986年の格付けの法令と基準表を掲載している。これによると、格付けのための指標の区分は、A) 部屋数(最低部屋数)、B) 共有部分(ロビー、エレベーター、暖冷房、など)、C) ホテルの共有設備(給湯、電話交換室と内線電話、など)、D) 居住性(遮光、防音、衛生設備、衛生設備を除く部屋の広さ、など)、E) サービス(職員の外国語能力、朝食サービス、レストラン、など)、F) 身障者対策、の6区分合計30項目の基準が示され、各クラスごとにどういう条件が課されるかが可否のチェックか数値で示されている。上記の資料とパスカリーニ&ジャコの記述によって概要を示すと以下のとおりである。

星なしクラス 玄関に受付ホールが存在すること、および、収容人数(1~4人:以下同じ)に応じた7~12㎡以上の客室が5室以上あること。全室に暖房と洗面台があり、温水と冷水が使用できること。トイレとバス(シャワー)は数室の共用で可。

1つ星クラス 中程度の快適性のホテル。収容人数に応じた8~14㎡以上の客室が7室以上あり、総室数の20%以上に便器付化粧室(衛生設備)があり、その他の客室については手近に共用の衛生設備があること。バーまたはレストランが敷設されている場合、ホテルの玄関とは別の独立した入り口があること。少

なくとも朝食のルームサービスができること。ただし、朝食代は室料に含まれていなくてもよい。

2つ星クラス 8~14㎡以上の客室が7室以上あること。条件は1つ星とほぼ同じであるが、以下の追加条件を満たす必要がある。5階建以上の建物の場合エレベーターがあること。40%以上の客室に衛生設備があること。受付では1か国語以上の外国語での対応が可能であること。全室に郵便局につながる内線電話を装備すること。

3つ星クラス 非常に快適 grand confort なホテル。9~15㎡以上の客室が7室以上あり、総室数の80%以上に衛生設備があること。受付では2か国語以上の外国語で対応できること。レストランがない場合ルームサービスで朝食を提供すること。4階以上の建物にはエレベーターがあること。

4つ星クラス より上級の快適さのホテル。10~17㎡以上の客室が10室以上あること。全室に衛生設備を備え、3階以上の建物にはエレベーターを2基以上備えること。レストランを有すること(4つ星以上のホテル)。

4つ星リュックス(4L) 5つ星ホテルに相当。10~19㎡以上の客室が10室以上あり、全室バス(またはシャワー)・トイレ付であること。2階以上の建物にはエレベーターを備えること。

表2 パリ市のランク別施設数と価格帯(フラン)(1989年)

ランク	シングル		ダブル	
	下限(オフ)	上限(オン)	下限(オフ)	上限(オン)
4L 16軒 3,068室	1500~1600	1600~1700	1600~1700	2300~2400
4 49 6,238	700~750	950~1000	900~950	1200~1300
3 412 23,868	400~450	450~500	450~500	550~600
2 616 24,774	200~250	250~300	250~300	300~350
1 320 9,940	100~150	150~200	100~150	200~250

単位:フラン(1フラン≒21円)、各ランク中央値(パリ市の1,115軒より作成)
 出典:日本観光協会「宿泊施設選択のための区分表示の研究」(1991)

なお、クラス別の料金規制については、上記の研究書がまとめたものを参考までに再掲する（表2）。

6. 2009年の制度改正の要点

1986年の格付け制度は、原則を維持しつつ、細部については多くの政令省令で変更されてきたが、2009年の改正は、従来の格付け・基準・手続きを大幅に変更するものであった。まず2009年の改正の概要を見てみよう。

1) 改正の目的

1986年の制度は、施設面（ハード）を中心に格付けを行ってきたが、より高度の市場の要請に対応し、フランスのさらなる競争力を高めるため、

- * フランスのホテル供給の質と分かりやすさを改善する。
- * 最上級の格付けを国際的慣用に合わせ、5つ星を創設する。
- * OSEO（中小企業金融公庫）の融資計画により、ホテル産業の基盤を近代化する。
- * フランスの観光目的地としての魅力を相対的に強化する。

2) 新制度の特徴（基準と手続きの変更）

- * 格付けは任意とする。格付けを求めるか否かはホテル経営者の任意とし、格付けの申請を受けた後、求める格付けの条件に合致するかどうかを審査する。
- * 新制度では格付けの有効期間を5年とする。継続して格付けを保持しようとするホテルは5年後改めて格付け申請を行う。
- * 格付けのクラスは星1つから星5つの5段階とし、従来の4つ星リュックス（4L）は廃止する。
- * 格付けの基準は2009年12月23日付け省令に定

めるところによる。新制度では、

- i ハードの施設（部屋の広さ、マルチメディアの利用可能性、など）
- ii 宿泊客へのサービス（外国語での対応、予約の際の対応、もてなし、など）
- iii 利用のしやすさと持続可能な発展（身障者への対応、環境への配慮、など）

の3大区分に配分された総計240項目の基準に沿って審査する。基準には義務的条件とオプション条件があり、それぞれに得点が定められていて、それらの合計得点が求める格付け点数に達していれば格付けを与えられ、達していなければ与えられない。

- * 義務的条件とオプション条件では、所在する地域特性と個々のホテル特性が配慮される。地域特性とは山岳地、海岸、市街地、田舎などであり、個別特性とは歴史遺産の建造物か否か、企業経営か家族経営か、独立ホテルかチェーンホテルか、などである。
 - * 格付け基準は別表に示されている（15ページに及ぶ詳細なもの）。この格付け基準は5年に一度見直して新しい格付けを行う。基準見直しはホテル業界の事前の準備のため、余裕をもって予告を行う。
 - * 実地の視察は、新制度ではCOFRAC（フランス信用調査委員会）の認可を得た調査機関（任意の選択が可）によって行われる。視察の経費は申請者の負担とする。1～3星の審査は事前通告の実地検査のみ、4～5星の審査は覆面調査を行った後、事前通告の実地検査を行う。審査のための手続き、書類の作成のための詳細な説明書が提供される。
 - * 以上の手続きを経たうえで、正式の格付け申請書が県知事あてに提出される。
- ### 3) 手続きの簡素化
- * 従来申請から決定までに6～12か月要していたものを、条件を満たす者については2～3

か月で結論を出す。

*手続きは次の3つの段階で行う。

- i 事前診断のための書類（実地検査の準備に必要な内容）を任意の認可検査機関に提出し、実地検査を申請する。
- ii 検査機関は2週間以内に検査し、報告書を提出する。
- iii ホテルは県に格付け申請を行い、県は検査機関が作成した書類を審査し、格付けの可否を決定する。

格付けが決定すると、県知事は、ATOOUT France に格付け決定の条例およびホテが作成した書類一式を送達する。ATOOUT France はこれにより、格付けを広報する。

4) 旧格付けの有効期限

1986年の制度による格付けは、2012年7月21日まで保持することが可能である。新制度による格付けを希望するホテルは、当該期限まで申請することができる。

5) 評価の公平性

書類の書き方等についての手引き書が業界団体の協力を得て作成されている。この手引書は、評価の公平性、とりわけ総合評価や清潔度のような質に関わる評価において調査員の恣意によるずれが生じないように、評価の方法を細部まで取り決めている。

6) 玄関に掲示する標識（看板）

標識を掲示する義務は同じだが、標識はまったく新しいものに変更された。1～4星までは赤地に銀色のHの文字と星の数、5つ星は金色の地に銀色のHの文字と星の数があしらわれたものである。

7. 新制度によるクラス別の概要

フランスのホテル格付けは、従来最高級ホテル

の格付けを5つ星とせず、4つ星リュックスとしてきた。今回の改正で他国に合わせて5つ星クラスを創設することでわかりやすくした。以下参考文献10「報道資料」により、各クラスの特徴と概要を紹介する。

1つ星クラス 低廉ホテル。国内客と低廉な宿泊を求める国際客用と位置づけた。フロントは1日8時間以上オープンし、玄関ホールは20㎡以上、客室面積は衛生設備用スペースを除いて9㎡とした。衛生設備は共用も可。

2～3星クラス 中級ホテルの位置づけ。とくに3つ星は国際客を受け入れるに足る施設とした。フロントは10時間以上オープンし、玄関ホールは30㎡以上。客室は衛生設備のスペースを除き2つ星は9㎡以上、3つ星は13.5㎡以上。3つ星はほかに以下のサービス提供が義務付けられる；共有スペースでのインターネット接続、飲み物の提供、50㎡以上のロビーの設置など。

4～5星クラス 国際級ホテル。ロビーは4つ星で70㎡以上、5つ星で90㎡以上。2人部屋の広さは4つ星で16㎡以上、5つ星で24㎡以上。フロントのオープン時間は30室以上のホテルは24時間オープン、30室未満は12時間以上。5つ星ではパーソナル・サービス（ルームサービス、部屋への案内、夕食をホテル内で摂れるようにする）などが推奨されている。

〈パレス級〉の創設

最高級の5つ星の中にさらに〈パレス（宮殿級）と称する豪華ホテルのカテゴリーを設けた点が注目される。同じ5つ星に格付けされるホテルであっても、様々な意味で特別扱いされてしかるべきホテルを公式に認めたことが重要である。たとえば、立地場所の特殊性、ユニークな歴史、文化遺産的な価値、美的価値、などによる格別の価

値あるホテルの認定である。これまでこの種の特別のホテルを公的に承認することはなかったが、2010年9月9日付けの措置によって、観光担当大臣および5つ星ホテルの経営者2名の要請によって、5つ星のホテルの中に〈パレス級〉指定を行うことが認められ、その定義と基準の作成はATOOUT Franceに委ねられた。パレス級の指定とその特別ブランドの承認は、国際競争においてフランス文化と観光目的地フランスの魅力の輝きに貢献することが期待されている。ATOOUT Franceがこのブランドの保護と管理を担当する。

8. 1986年と2009年の格付け制度の相違

報道資料に添付されている新旧制度の相違点は表3のとおりである。

9. フランス本土の宿泊施設の現況

「数字で見る観光」Memento du Tourisme 2011によるフランスの宿泊供給力の概要は表4のとおりである。

格付けされた観光ホテルの全営業宿泊施設に占める割合は21%ほどであり、キャンプ場を除く施設の比率でも40%強に過ぎない。新制度によるホテル格付けは2010年2月に開始され、この時点ではまだ切り替えが進行中なので、同資料の数字は、旧制度の〈星なし〉、〈4つ星〉、〈4つ星L〉、新制度の〈5つ星〉が混在するものであるが、2011年1月現在の格付けホテル数がどれくらいかを見ると以下のとおりである。

0～1星：3,160軒計107,183室

表3 新旧制度の相違点

	1986年	2009年
最低室数	星なし 5室 1つ星 7室 3つ星以上 10	全カテゴリー共通 6室
クラス分け	星なし～4星リュックス（6クラス）	1星～5星（5クラス）
有効期限	無期限	5年
格付けの基準	基準の数 30 基準のタイプ 施設内容	基準の数 240 基準のタイプ 施設内容、状態と清潔度、サービスの質、持続可能な発展
チェック機関	DDCCRF *	COFRAC ** 指定の信用調査機関から自由に選択
実地検査	事前通告	1～3星 事前通告 4&5星 覆面調査と事前通告調査
評価意見	県観光委員会	信用調査機関（獲得点数をベースとする）
格付け決定権者	県知事	ホテル業者提出の書類を審査のうえ、県知事が決定
格付け申請の手続き	県に申請、DDCCRFの視察、県観光委員会に書類送達、知事の決定	事前診断の書類の提出と視察の要請、書類審査と視察、県への正式書類の提出と格付け申請、知事の決定
再審査	規定なし	5年に1回（基準の見直しによる）
公的通信	なし	ATOOUT Franceのホームページによる

* 県競争・消費関連規制委員会 ** フランス品質保証委員会

表4 宿泊施設現況

	施設数 (単位千)	収容力 (ベッド数)	収容人数 (%)
観光ホテル	17.1軒	1,223.2千ベッド	5.9
観光レジデンス&類似の施設	2.0	653.7	3.1
キャンプ場	7.8	2,720.8	13.0
休暇村&家族休暇の家	1.1	279.2	1.3
観光用家具付き施設	162.6	731.5	3.5
貸間・貸別荘・民宿	37.4	74.7	0.4
ユースホステル	0.3	36.3	0.2
商業宿泊施設	228.3	5,719.4	27.4
個人の別荘	3,027.9	15,139.5	72.6
合計	3,256.2	20,859.0	100.0

出典：Memento du Tourisme 2011 (2011年1月1日現在)

- 2星：8,990軒計258,731室
- 3星：3,968軒計175,838室
- 4星・4L・5星：952軒計69,857室

総合計は17,070軒計611,609室であり、総合計のうちチェーンに属するホテルが3,136軒計250,814室である。

10. むすび

新井俊一「英国キャメロン政権の観光政策について(3)」(参考文献5)によれば、キャメロン政権は行政によるホテルの格付け制度は時代遅れで問題が多く、廃止が相当であると判断しているという。英国では1969年の観光振興法によってホテルの格付けが行われているが、今後は観光事業者自身の手委ねの方針とされている。確かにスイスではホテル協会が行政とは無関係に自主的に基準を定め、会員の申告をもとに格付けを行い、適宜チェックするというやり方で機能している。格付けをもっぱらホテル利用のための情報と考えればそれで充分であろう。

これに対し、フランスは2009年の法律改正により、格付け制度によるホテル産業の積極的な保護

育成策を打ち出してきた。元来観光政策は、国の置かれた地理的位置や歴史的な発展経緯に大きく左右される分野であるが、とくに英仏両国の観光行政は対照的である。フランスはヨーロッパの中央に位置し、地中海と大西洋岸に長い海岸線を擁し、アルプスやピレネーに豊かな山岳観光地が存在する。ゆえに、国内に多数の夏冬両シーズン向けのリゾートがあつて、大量の国内・国際客を迎えるバカンス受け入れ大国であるのに対し、英国は緯度が高く(ロンドンカムチャッカ半島の先端くらいに位置する)、山岳地もないから、夏冬のリゾート滞在の需要充足はフランス、スペイン、イタリアなどに任せ、政府主導の観光開発を行う必然性がなかった。このことは、陽光溢れる地中海での観光滞在を求めるドイツや北欧諸国にも当てはまるであろう。

また、フランスは歴史的文化的にヨーロッパ第一の国際観光客受け入れ国であり続けてきたのに対し、産業革命で先行した英国は、グランド・ツアーの昔から最大の国際観光客送り出し国であり続けてきた。あえて言えば、フランスは観光産業を主としてインバウンドの視点で見えてきたのに対し、英国はむしろアウトバウンドの視点で見えてきたと言えるだろう。もちろん英国も政府観光局 VisitBritain を設置して国際観光客誘致に努力し

ているが、英国政府の観光行政部局は Visit-Britain を管理する小部局しかない。

対照的にフランスでは、観光産業は21万企業により合計700億 EUR を生産する最大の産業である。それゆえ、フランスは早くから観光立国政策を強力に推進すべく、観光行政とそのための行政組織のあるべき姿を追求し、試行錯誤を繰り返してきた。その最新の結果が2009年の「観光サービスの発展と近代化のための法律2009-888号」であり、ATOOUT France の設立であった。フランス語を学ばれた方なら、ATOOUT France という略称が〈ツーリズム〉と〈すべて〉の意味のTOOUT を合体させ、前置詞のAを添えて「観光のために〈オール・フランスへ結集〉」という含意であることがお分かりいただけるであろう。オール・フランスで行う観光振興とは、観光関係者だけの観光振興ではなく、フランスの歴史・文化・産業を総動員し、ファッションや食品やフランス料理などを含むあらゆる輸出産業をフランス・ブランドに一体化し、関連するすべての行政機関や企業群の統一活動を通じて、フランス観光の輸出、ひいてはあらゆるフランスの輸出産業の振興に繋げていこうとするものである。

今回はその中のホテル産業だけを取り上げたが、2009年の観光行政の大改革は、「観光」という捉えがたい複雑な産業を先兵として、全フランスの輸出産業に刺激を与えていこうとする意気込みを示したものである。この国ほど真摯に観光産業の

育成に取り組んできた国はないであろう。観光政策の唯一の実施機関として新設された官民合同の組織体 ATOOUT France の今後の活動を格別の注意をもって見守っていきたい。

主要参考文献

〈和文〉

1. 石井昭夫「ATOOUT France (フランス観光振興機構)の概要」季刊運輸政策研究2011年夏季号。
2. 石井昭夫「フランス観光政策小史」亜細亜大学経営学部紀要『ホスピタリティ・マネジメント Vol.3, No.1, 2012』
3. 石井昭夫「マールプランと国際観光」(財国際観光サービスセンター「国際観光情報2009年9月号」)
4. 「宿泊施設選択のための区分表示の研究」, (社)日本観光協会, 1990
5. 新井俊一「英国キャメロン政権の観光政策について(3)」(財国際観光サービスセンター「国際観光情報2012年9月号」)

〈仏文〉

6. Pour une Politique du Tourisme en France, Pierre Defert, Les Editions Ouvrières, 1960 (「フランス観光政策論」)
7. Le Tourisme et l'Action de l'Etat, L. M. Jocard, Berger-Levrault, 1965 (「観光と国家行政」)
8. L'Industrie Hôtelière, Marcel Gautier, Que sais-je No1022, 1970 (「ホテル産業」)
9. Tourisme: Organisation, Economie, et Action Touristiques, J.-P. Pasqualini & B. Jacquot, Dunod, 1991 (「観光：組織と経済と事業」)
10. Le Nouveau Classement Hôtelier (「新しいホテルの格付け」), ATOOUT France, 2010年2月24日付け報道資料

(石井昭夫 観光研究者・元帝京大学観光経営学科教授)