心を動かす、
日本を元気にする
観光・レジャーのプロデューサー
応援情報誌
とーりまかし
vol. 79
2025年3月号

目次

2 みんなで挑む！オーバーツーリズム問題
「観光地のオーバーツーリズムおよび分散・平準化対策に関する現状調査」より
やるべきことは見えてきた

16 シニア世代の潜在能力
人材難時代の救世主!?
「シニアの活躍による新しい旅の価値創造研究」より

24 選ばれた温泉地
山間の小さな温泉地から、定番人気温泉地まで
発表！じゃらん人気温泉地ランキング2025

連載
32 マエストロの肖像
価値と感動を生み出す人にインタビュー
料理家／管理栄養士
長谷川あかり

34 曲げわっぱ（秋田県）
Nostalgic but Innovative
ちょっと気になるおみやげ手帖

とーりまかし [terima kasih]
インドネシア語で「ありがとう」の意。

日頃からお世話になっているクライアントのみなさまにありがとう、読者のみなさまにありがとう、そして私たちに知恵を提供してくれるすべてのみなさまにありがとう、という感謝の気持ちを込めて、この名前をつけました。ちなみに、じゃらん「jalan」もインドネシア語で、「道」「プロセス」の意味です。「jalan jalan」で、「散歩する」「ブラブラ出かける」「旅行する」などの意味になります。

「観光地のオーバーツーリズムおよび 分散・平準化対策に関する現状調査」より

やるべきことは見えてきた

みんなで挑む！オーバーツーリズム問題

何を解決すればオーバーツーリズムを解決したと言えるのか？
調査からは、課題のパターンとともに解決の難しさも見えてきた。
その内容を紹介することで、業界を挙げてこの難問に挑む手がかりとしたい。

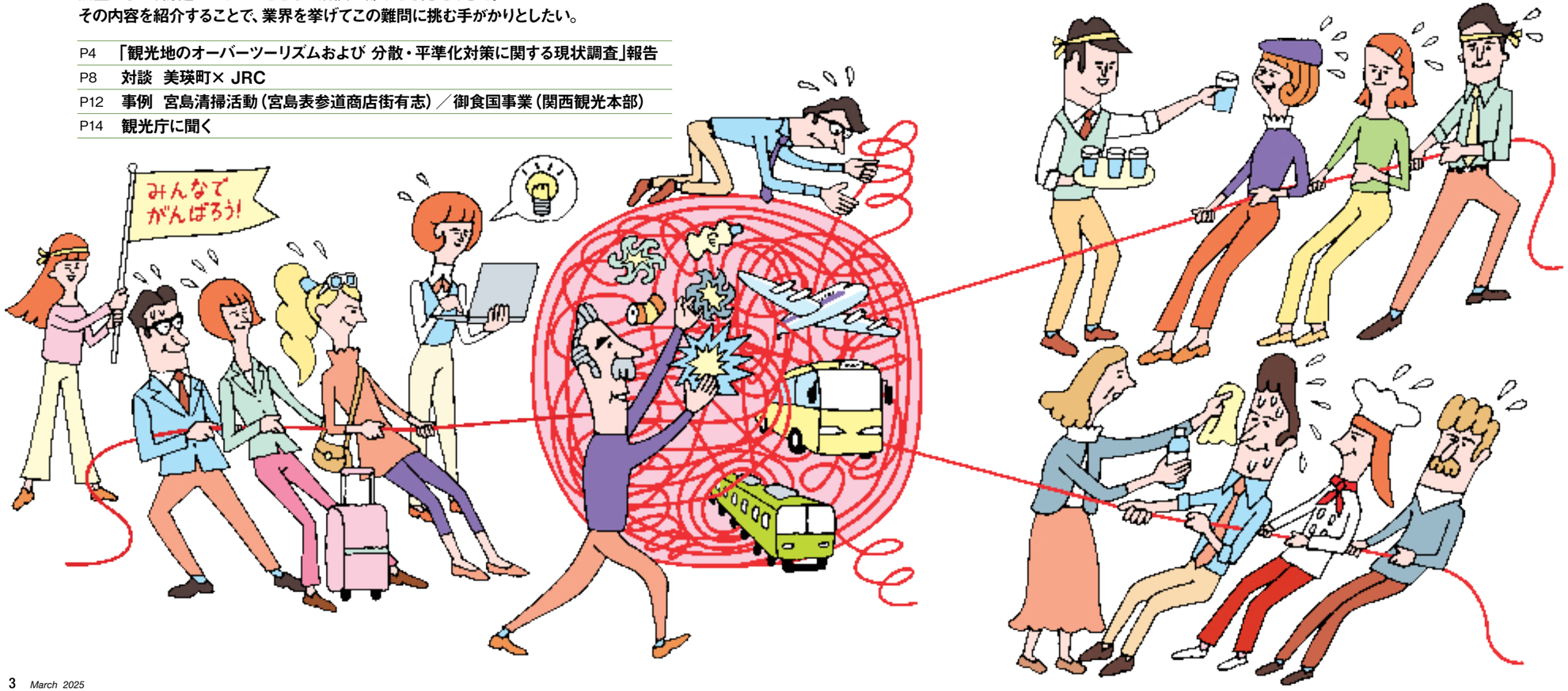
P4 「観光地のオーバーツーリズムおよび 分散・平準化対策に関する現状調査」報告
P8 対談 美瑛町× JRC
P12 事例 宮島清掃活動（宮島表参道商店街有志）／御食国事業（関西観光本部）
P14 観光庁に聞く

さまざまな立場から協調して取り組むべき難問

2024年の訪日外客数は3800万人を超え、過去最高だったコロナ禍前の2019年を500万人上回った。こうした中、とくに主要都市や観光地では改めてオーバーツーリズム対策への要望が高まっていて、国も「オーバーツーリズムの未然防止・抑制」を掲げて取り組みに乗り出している。

じゃらんリサーチセンター（以下JRC）ではこれまでも、オーバーツーリズム問題の本質を探る研究に取り組み、地域特性や住民の感じている負の感情の種類から問題の切り分けに取り組んできた（『とーりまかし』75号掲載）。今回はさらに、全国各地でどのような問題が発生していて、どのような対策が必要なのか、またそれに向けた課題はどのようなところにあるのかを探るため、観光地や観光関連事業者を対象に調査を実施。その結果からは、改めてこの問題の、観光地だけでは向き合いきれない難しさが浮かび上がってきた。

本特集では、JRC調査「観光地のオーバーツーリズムおよび 分散・平準化対策に関する現状調査」の結果を紹介。さらに、それをもとに地域の具体的な取り組み例に取材して、多角的に解決の糸口を探ってみた。



調査結果①

オーバーツーリズムの現況

日常生活には「悪い影響」が優勢 要対策だが難しいのは交通問題

「観光地のオーバーツーリズムおよび分散・平準化対策に関する現状調査」はオーバーツーリズムの現況や対策について実施したアンケート調査。その中からまずは現況と着手するべき対策についてご紹介する。

生活者の視点から見ると「悪い影響」がより優勢

オーバーツーリズムとは一般に「観光客の増加により住民や観光客に悪影響が出ること」を指す。ただし、住民にとっての悪影響と観光客にとっての悪影響は内容が異なり、住民と観光業界でも受け止め方は異なるはずだ。本調査はJKN会員（調査概要参照）を対象としたものであり、回答者の多くを観光関連従事者が占めることから、混雑度合いとその影響については、回答者が住民として日常生活を送る「日常生活エリア」と、観光業務従事者として関わる「業務・事業エリア」（観光地、宿泊施設等）に分けて確認した。

図1は、両エリアで回答者が関わる地域（以下、自地域）の、コロナ禍前と比較した混雑度合い。日常生活エリアでは59・7％、業務・事業エリアにおいては63・4％が混雑を認識していて、ともにコロナ禍前以上に混雑が進んでいるのが分かる。一方、混雑による影響（**図2**）については、業務・事業エリアでは良い影響を感じている割合が75・7％と優勢だが、日常生活エリアでは52・4％と悪影響を感じている割合（60・4％）を下回り、地域住民が観光の恩恵を感じにくい状況が浮き彫りになった。

混雑に伴う具体的な影響（**図3**）については、「生活圏の雰囲気が変わった」「マナーが悪い旅行者がいる」がともに5割以上。とくにマナーへの問題意識が目立つ。その他「物価や飲食店の価格などが急激に上昇した」も5割に近く、とくに民間企業で6割以上、宿泊施設では7割以上と高い。「普段使うバスや電車に乗車できない、お店に入れない」という具体的な「不利益」も挙がったが、それ以前の「不安」「不快」に類する影響が目立ったと言える（「不安」「不快」「不利益」についてはP10参照）

取り組みやすい「マナー対策」難易度の高い「交通」問題

オーバーツーリズムと言える状況は多くの関係者が認識している一方で、実際に対策を実施している割合は「混雑エリアあり」と認識している人で33・8％（**図4**）。ただし所属先別に見ると、行政では「実施している」が約4割に上るのに対し、民間企業、宿泊施設では2割前後。ともに4割以上が「分からない」と答えるなど温度差もあった。

また、自地域の混雑の有無に関わらず、オーバーツーリズムを解決す

調査概要

調査名	「観光地のオーバーツーリズムおよび分散・平準化対策に関する現状調査」
調査目的	観光関連業務従事者等を対象に、日常生活圏または業務・事業で関わるエリアの混雑状況や混雑による影響度、具体的に発生している問題点について明らかにする。 各地のオーバーツーリズム対策や、分散・平準化対策について、実施状況や実施意向、対策内容、推進上の課題点について明らかにする。
調査方法	JKN会員に向けたインターネット調査 （JKN会員にメールでアンケートを依頼し、専用のweb画面で回答していただく形式）
調査期間	2024年8月28日（水）～10月4日（金）
調査対象者	JKN会員（割付回収なし） 回答者の所属先別の人数は右表の通り

※JKN会員とは、『じゃらんリサーチセンター』が保有するメールマガジン会員データベースで、観光行政（自治体、観光協会、DMO等）や観光関連事業者（宿泊、交通、IT等）が登録

	（人）	（%）
行政・計	390	40.8
都道府県庁	76	7.9
市区町村	159	16.6
観光協会・DMO	107	11.2
その他	48	5.0
民間企業・計	319	33.4
宿泊施設・計	151	15.8
その他	96	10.0
合計	956	100.0

図1 自地域の旅行者の増加による混雑度（単一回答）

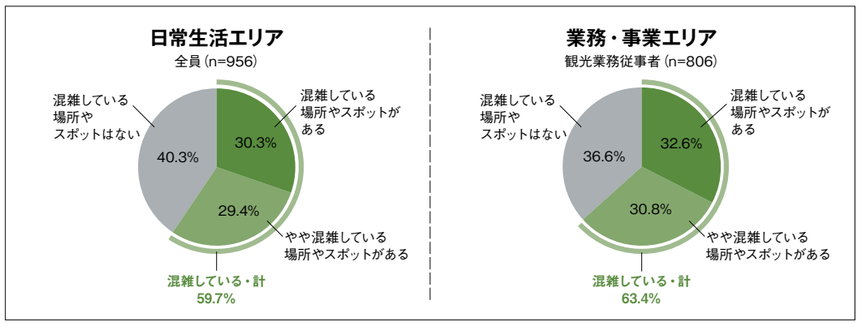
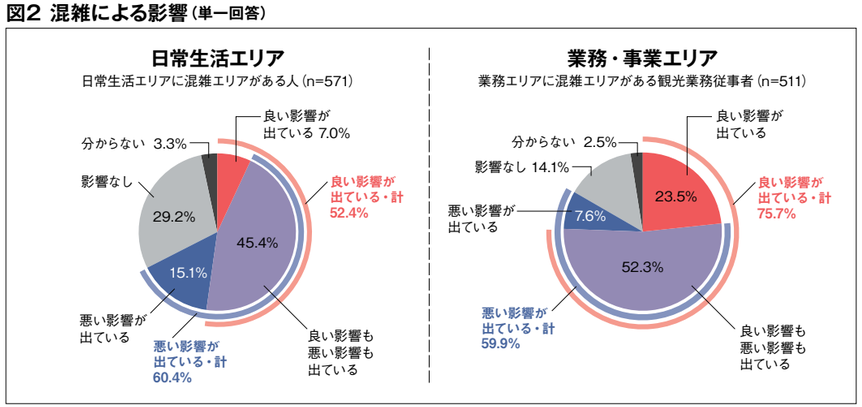


図2 混雑による影響（単一回答）



観光地のオーバーツーリズムおよび分散・平準化対策に関する現状調査

図3 混雑によって起こっている問題（自地域内に混雑エリアがある人、単一回答）（%）

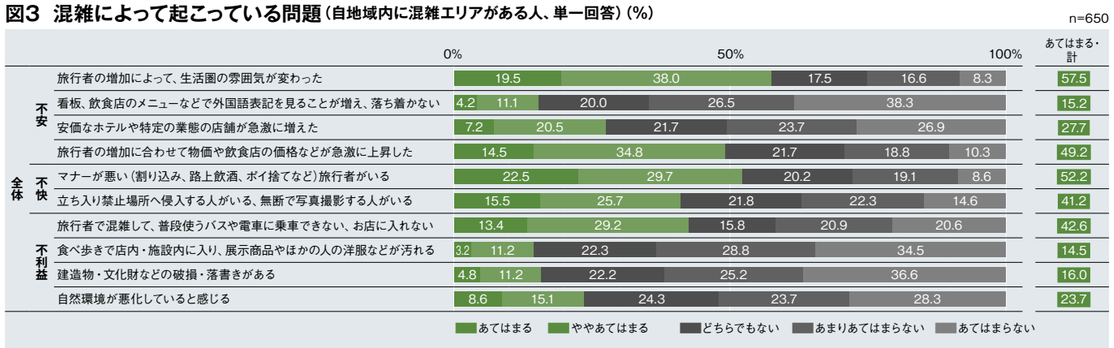
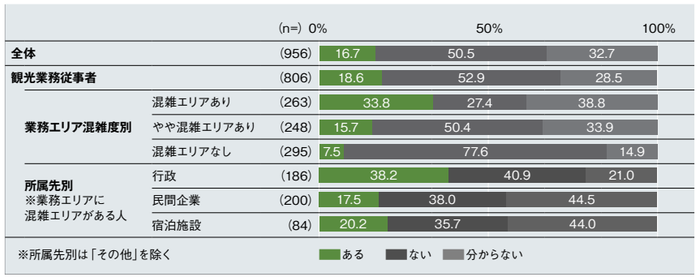
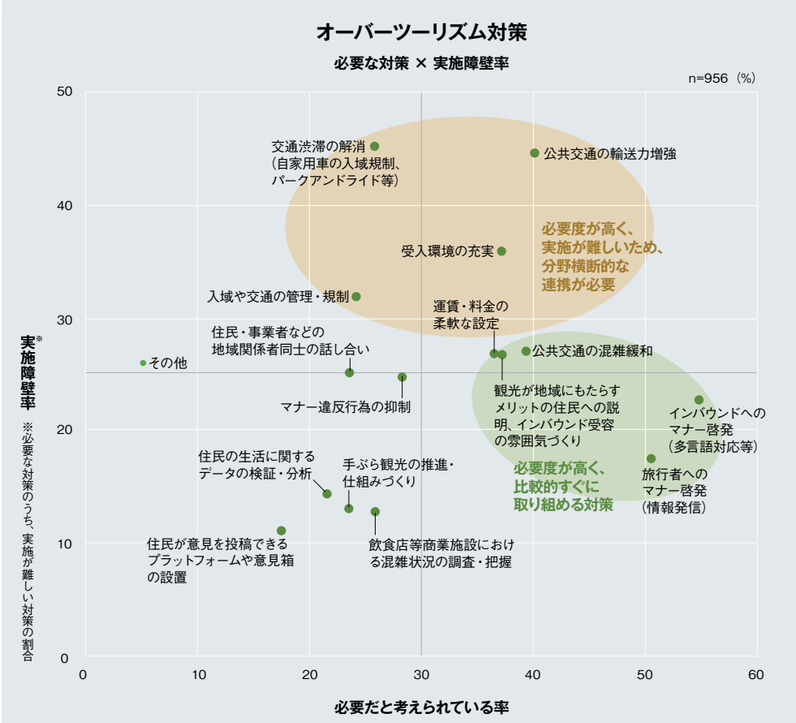


図4 オーバーツーリズム対策の有無（全体、単一回答）（%）



※所属先別は「その他」を除く

図5 さまざまな対策の必要性と難易度（ベース＝全体、複数回答）



オーバーツーリズム問題

調査結果②

分散・平準化

分散が進まない主要因は人手不足 複数エリアの連携にも難しさ

前項の内容からは、そもそも4割程度の地域では目立った混雑が発生していないという現実も読み取れる。調査では、こうした偏りを解消する分散・平準化の現状や意向も確認した。

るためにどんな対策が必要で、そのうち実現が難しいと思うのはどの対策かも確認。これらを集計し、横軸に「必要だと考えられている率」、縦軸に「実施障壁率（実現の難しさ）」を取って示したのが**図5**だ。「必要な対策」として最も多く挙がったのは、インバウンド旅行者、その他旅行者への「マナー啓発」。次に関心を集めたのが「公共交通」に関することで、輸送力増強や混雑緩和が課題視されている。ただし「マナー啓発」については実施障壁率が低い＝比較的容易に実施できると考えられている一方で、公共交通については、輸送力増強や混雑緩和に限らず幅広いテーマで対策が難しいとの意見が多いことが分かった。

交通に関する対策が難しいのは、ハード面での整備や制度改革など国を巻き込んだ協力が不可欠で、地域単位では解決できない課題だからだと考えられる。当面は取り組みやすいマナー啓発などから着手しつつ、実施障壁が高い対策については実証実験などを通じて解決の道を探っていく必要もあるのではないか。実証実験のネックとなる費用については国の補助事業も始まっている。その他取り組みのヒントになる考え方を特集後半で紹介しているので、ぜひ参考にしていただきたい。

実効性のある対策のため幅広い連携も視野に

オーバーツーリズム問題はすべての地域で起こっているわけではないとすると、一部の都市や観光地、シーズンに偏った観光客を分散・平準化できれば、そもそも問題自体が抑制できることになる。そこで、こうした混雑の偏りと、その対策の実態についても確認した。

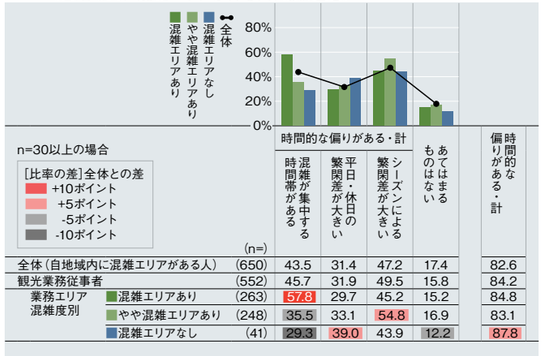
時間的な偏りについては、自地域内に混雑エリアがある人のうち8割以上が何らかの偏りがあると回答。業務エリアに混雑がある場合、1日の中の時間帯による差を挙げる人が多かったが、全体としてはシーズンによる繁閑差が目立つ（**図6**）。地域的な偏りについても、全体の8割以上が「ある」と回答。全体では県内の地域間での偏りを挙げる声が多かったが、業務エリアに混雑エリアがある場合、とくに域内の特定スポットへの一極集中が多く挙がった（**図7**）。「偏りがある」との認識が大きい半面、「分散・誘客対策がされている」と回答した割合は全体の23・2％、改善が見込まれると考える回答者はわずか4％に留まる（**図9**）。業務エリアに混雑エリアがある場合、4割近くが「対策されている」と回答したものの、改善が見込まれるとの回答はやはり5・3％と低い。

実施されている対策内容は、「モデルルート・コースの提示」「旅行客向けの魅力的なコンテンツ造成」「多言語の情報ツールの整備」が多く、とくに混雑エリアのある地域ではネット予約、混雑情報配信、キャッシュレスなどITを活用した取り組みが目立つ。一方で「混雑、非混雑地域間の連携」や「住民向け説明会」などは進んでいない（**図8**）。対策が進まない主な理由（**図10**）は、人材（スキル、専門性）や人手（労働力）の不足。これに「エリア間の連携・役割分担が難しい」が続き、市区町村では資金面への課題も加わる。

人材不足の解決は難しいが、連携の強化については、利害関係の異なる関係者の調整役として、DMOが第三者的に関与するなど工夫の余地もある。オーバーツーリズムそのものの発生を防ぐためにも、地域間、また観光事業者と地域住民の連携も意識したいところだ。

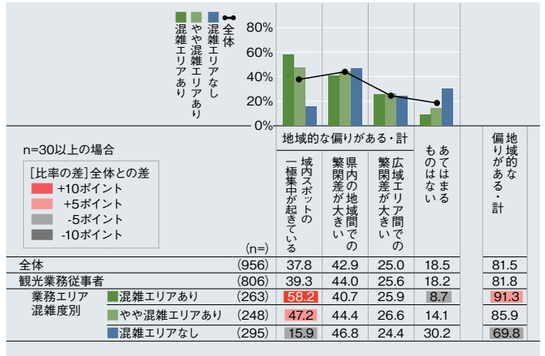
観光地のオーバーツーリズムおよび分散・平準化対策に関する現状調査

図6 自地域内の旅行者による混雑時間の偏り
（自地域内に混雑エリアがある人、複数回答）



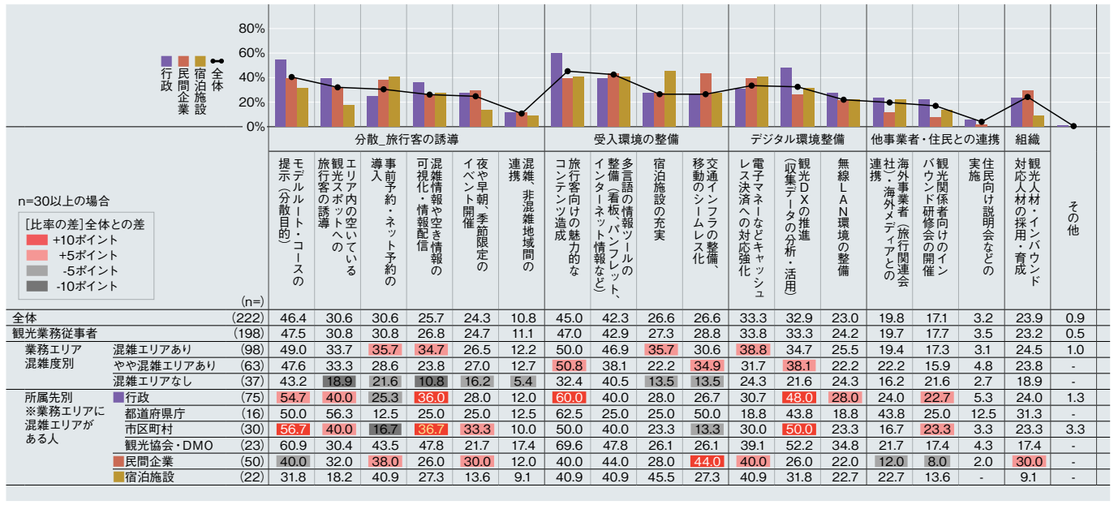
		(n=)	時間的な偏りがある・計	混雑が集中する時間帯がある	平日・休日の繁閑差が大きい	シーズンによる繁閑差が大きい	あてはまるものはない	時間的な偏りがある・計
全体（自地域内に混雑エリアがある人）		(650)	43.5	31.4	47.2	17.4		82.6
観光業務従事者		(552)	45.7	31.9	49.5	15.8		84.2
業務エリア混雑度別	混雑エリアあり	(263)	57.3	29.7	45.2	15.2		84.8
	やや混雑エリアあり	(248)	35.5	33.1	54.8	16.9		83.1
	混雑エリアなし	(41)	29.3	39.0	43.9	12.2		87.8

図7 自地域内の旅行者による混雑場所の偏り
（全体、複数回答）



		(n=)	地域的な偏りがある・計	域内スポットの一極集中が起きている	県内の地域間での繁閑差が大きい	広域エリア間での繁閑差が大きい	あてはまるものはない	地域的な偏りがある・計
全体		(956)	37.8	42.9	25.0	18.5		81.5
観光業務従事者		(806)	39.3	44.0	25.6	18.2		81.8
業務エリア混雑度別	混雑エリアあり	(263)	53.2	40.7	25.9	8.7		91.3
	やや混雑エリアあり	(248)	47.2	44.4	26.6	14.1		85.9
	混雑エリアなし	(295)	15.9	46.8	24.4	30.2		69.8

図8 分散対策の内容（分散・誘客対策がされていると回答した人、複数回答）



		(n=)	分散_旅行客の誘導 モデルルート・コースの提示（分散目的）	エリア内の空いている観光スポットへの旅行客の誘導	事前予約・ネット予約の導入	混雑情報や空き情報の可視化・情報配信	夜や早朝、季節限定のイベント開催	混雑、非混雑地域間の連携	受入環境の整備 旅行客向けの魅力的なコンテンツ造成	多言語の情報ツールの整備（看板、パンフレット、インターネット情報など）	宿泊施設の充実	交通インフラの整備、移動のシームレス化	デジタル環境整備 電子マネーなどキャッシュレス決済への対応強化	観光DXの推進（収集データの分析・活用）	無線LAN環境の整備	他事業者・住民との連携 海外事業者（旅行関連会社・海外メディアとの連携）	観光関係者向けのインバウンド研修会の開催	住民向け説明会などの実施	組織 観光人材・インバウンド対応人材の採用・育成	その他
全体		(222)	46.4	30.6	30.6	25.7	24.3	10.8	45.0	42.3	26.6	26.6	33.3	32.9	23.0	19.8	17.1	3.2	23.9	0.9
観光業務従事者		(198)	47.5	30.8	30.8	26.8	24.7	11.1	47.0	42.9	27.3	28.8	33.8	33.3	24.2	19.7	17.7	3.5	23.2	0.5
業務エリア混雑度別	混雑エリアあり	(98)	49.0	33.7	35.7	34.7	26.5	12.2	50.0	46.9	35.7	30.6	38.8	34.7	25.5	19.4	17.3	3.1	24.5	1.0
	やや混雑エリアあり	(63)	47.6	33.3	28.6	23.8	27.0	12.7	50.8	38.1	22.2	34.9	31.7	38.1	22.2	22.2	15.9	4.8	23.8	-
	混雑エリアなし	(37)	43.2	18.9	21.6	10.8	16.2	5.4	32.4	40.5	13.5	13.5	24.3	21.6	24.3	16.2	21.6	2.7	18.9	-
所属先別 ※業務エリアに混雑エリアがある人	行政	(75)	54.7	40.0	25.3	36.0	28.0	12.0	60.0	40.0	28.0	26.7	30.7	48.0	28.0	24.0	22.7	5.3	24.0	1.3
	都道府県庁	(16)	50.0	56.3	12.5	25.0	25.0	12.5	62.5	25.0	25.0	50.0	18.8	43.8	18.8	43.8	25.0	12.5	31.3	-
	市区町村	(30)	56.7	40.0	16.7	36.7	33.3	10.0	50.0	40.0	23.3	13.3	30.0	50.0	23.3	16.7	23.3	3.3	23.3	3.3
	観光協会・DMO	(23)	60.9	30.4	43.5	47.8	21.7	17.4	69.6	47.8	26.1	26.1	39.1	52.2	34.8	21.7	17.4	4.3	17.4	-
	民間企業	(50)	40.0	32.0	38.0	26.0	30.0	12.0	40.0	44.0	28.0	44.0	40.0	26.0	22.0	12.0	8.0	2.0	30.0	-
	宿泊施設	(22)	31.8	18.2	40.9	27.3	13.6	9.1	40.9	40.9	45.5	27.3	40.9	31.8	22.7	22.7	13.6	-	9.1	-

※n=30未満は参考値

図9 分散・誘客対策の実施状況（全体、単一回答）
(n=956)

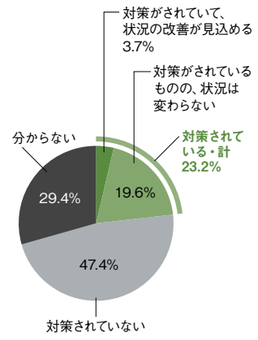
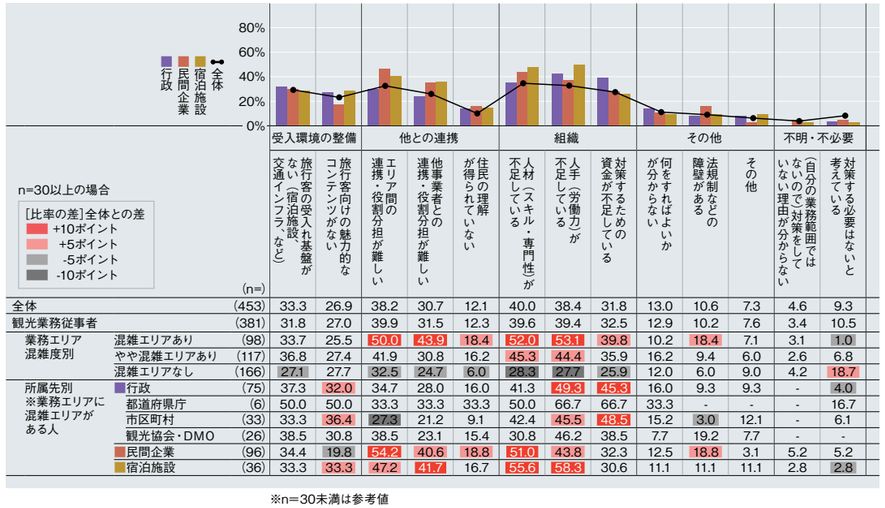


図10 対策されない理由（分散・誘客対策がされていないと回答した人、複数回答）



		(n=)	受入環境の整備 旅行客向けの魅力的なコンテンツがない	旅行客の受入基盤が無い（宿泊施設など交通インフラ）	他との連携 エリア間の連携・役割分担が難しい	他事業者との連携・役割分担が難しい	住民の理解が得られていない	組織 人材（スキル・専門性）が不足している	人手（労働力）が不足している	対策するための資金が不足している	その他 何をすればよいかが分からない	法規制などの障壁がある	その他	不明・不必要 （自分の業務範囲ではないので対策をしていない理由がわからない）	対策する必要はないと考えている
全体		(453)	33.3	26.9	38.2	30.7	12.1	40.0	38.4	31.8	13.0	10.6	7.3	4.6	9.3
観光業務従事者		(381)	31.8	27.0	39.9	31.5	12.3	39.6	39.4	32.5	12.9	10.2	7.6	3.4	10.5
業務エリア混雑度別	混雑エリアあり	(98)	33.7	25.5	50.0	43.9	18.4	52.0	53.1	39.8	10.2	18.4	7.1	3.1	1.0
	やや混雑エリアあり	(117)	36.8	27.4	41.9	30.8	16.2	45.3	44.4	35.9	16.2	9.4	6.0	2.6	6.8
	混雑エリアなし	(166)	27.1	27.7	32.5	24.7	6.0	28.3	27.7	25.9	12.0	6.0	9.0	4.2	18.7
所属先別 ※業務エリアに混雑エリアがある人	行政	(75)	37.3	32.0	34.7	28.0	16.0	41.3	49.3	45.3	16.0	9.3	9.3	-	4.0
	都道府県庁	(6)	50.0	50.0	33.3	33.3	33.3	50.0	66.7	66.7	33.3	-	-	-	16.7
	市区町村	(33)	33.3	36.4	27.3	21.2	9.1	42.4	45.5	48.5	15.2	3.0	12.1	-	6.1
	観光協会・DMO	(26)	38.5	30.8	38.5	23.1	15.4	30.8	46.2	38.5	7.7	19.2	7.7	-	-
	民間企業	(96)	34.4	19.8	54.2	40.6	18.8	51.0	43.8	32.3	12.5	18.8	3.1	5.2	5.2
	宿泊施設	(36)	33.3	33.3	47.2	41.7	16.7	55.6	58.3	30.6	11.1	11.1	11.1	2.8	2.8

※n=30未満は参考値

対談

美瑛町×JRC

観光資源＝生業の場である町で技術×人とのつながりで課題解決を目指す

北海道美瑛町は「農業と観光の両立」を掲げ、持続可能な観光地づくりを目指す町。そんな美瑛町からお迎えした町長の角和浩幸さんとJRC研究員長野瑞樹が、研究成果と美瑛町のケースを照らし合わせながら、オーバーツーリズム対策のあるべき姿を語り合った。

観光スポット＝生活の場という町独特の「不快」「不利益」

長野　JRCでは昨年、東京・浅草を舞台にしたオーバーツーリズムに関する共同研究を通じ、①起きている問題は地域によって全く違うので、まずは「何が起きているか」の把握が重要、②観光推進は観光客数や消費額といった指標だけでなく、「観光が生活をどうよくするか」に目を向けるべきと結論付けています。問題の把握については、地域によるとはいえある程度の分類（**図11**）が可能で、美瑛町の場合、空港から近いがアクセス手段が限定されているなど「アイランド型」に近く、独自の観光資源や生活環境をどう守るかが課題だと言えます。

また、今回新たにアンケート調査も実施し、地域の課題意識や対策について調べました（詳細はP4～7）。その結果から議論したいことの一つめは、「観光によってビジネスにはよい影響も出ているが、日常生活にはあまり良い影響が出ているとは言えない」という点です。この点についてどうお感じになりますか？

角和　観光客の増加は、観光産業に携わる方々には当然歓迎すべきことです。しかし美瑛町では観光地は畑そのもの。農家の方にとっては仕事の場でもあり生活の場でもあるので、そこに多くの観光客が入ってくることによる悪い影響は明確に感じます。市街地部分でも、多くの観光客で道路が埋まった様子に「これまでの生活空間とは変わってしまった」と感じる方がいらっしゃいます。

長野　逆に観光が生活によい影響を及ぼすイメージはおありですか？

北海道上川郡美瑛町
町長
角和浩幸さん
かくわ　ひろゆき
京都新聞社で記者を務めたのち、美瑛町に移住、就農。町議会議員を経て2019年より現職

じゃらんリサーチセンター
研究員
長野瑞樹
ながの　みずき
オーバーツーリズム研究のほか、まち歩きや体験アクティビティ研究を担当

美瑛町長に聞いてみた！ 1

Q.観光の恩恵を実感できない住民が、とくにインバウンドの方に抱く排他的な感情を和らげるための対策はありますか？

A.実際は畑に立ち入っている人などはインバウンドの方に限りません。むしろ、知らずにやっているインバウンドの方に対し、日本の方のほうが確信犯的にやっていることもあります。美瑛町では、地域おこし協力隊で来ている外国の方々がランチ会やお茶会などの文化活動を行っているので、町がそうした活動を支援することで異文化への理解を深め、偏見を取り除いていければと思っています。大事なのはやはり人とのつながり。観光客と町民が触れる機会を作るため、パトロールで直に観光客と接している人の話を聞く場を設けることも考えています。

角和　観光産業に関わりのない住民にもそれを感じていただきたいのですが、なかなか感じられないのがこの問題の難しさだと思っています。

長野　昨年の研究では、住民の意見を把握したうえで、「不安」「不快」「不利益」という形で整理することを提案しました（**図12**）。今回の調査で起こっていることを尋ねたところ、生活圏の雰囲気の変化（不安）やマナーの悪さ（不快）を指摘する回答が多く挙がっています。

角和　美瑛町の場合は不快、不利益というところに集約されるでしょうね。マナー、ルールの問題というものはやはり大きく、畑への立ち入り以外に、街の方でも、歩いている人に家の中を覗かれた、家の門から入ってこられたといった話もよく聞きますし、もっと強いルール違反行為も見受けられます。

長野　町内に防犯カメラを4台設置されていますが、それだけでは解決

図11　オーバーツーリズム観光地の分類

都市型

バルセロナ、アムステルダム京都、鎌倉など

住民が多く生活し、交通インフラが発達している都市部において発生するもの。訪問者のコントロールやマネジメントが難しい上、混雑の問題とマナーの問題が複合的に発生するため、対策難易度が高い。

影響　公共交通機関の混雑や居住地域への観光客流入、民泊施設の増加による家賃上昇、文化財にたいするいたずらなど

リゾート型

アマルフィ、レイクタホ（アメリカ）、軽井沢、湯布院など

行楽や保養目的で開発された地域で発生するもの。住民の多くは観光関連産業に従事する。

影響　観光産業に関係しない住民の生活、過度な開発行為による自然環境の悪化など

アイランド型

ヴェネツィア、サントリーニ島、西表島、ハルシュタットなど

リゾート型に類するが、離島や山間の集落など、周辺都市からアクセス手段が限定される地域。

影響　観光産業に関係しない住民の生活、過度な開発行為による自然環境の悪化など

自然型

富士山、屋久島、知床、マヤビーチ（タイ）など

世界自然遺産や国立公園、自然保護地区など、住民が居住しない地域で発生するもの。
物理的な混雑よりも訪問者のマナーによる影響が大きい。

影響　ゴミやし尿による自然環境の破壊、野生動物をはじめとした周辺生物の生態系破壊など

美瑛町のオーバーツーリズム問題

美瑛町基礎情報

北海道のほぼ中央部、旭川市と富良野市の中間に位置し、車で新千歳空港から約2時間30分、旭川空港から約15分。雄大な十勝岳連峰を背景とした美しい自然環境や広大でなだらかな丘陵地帯を擁する。人口約9500人。

観光データ

観光入込数は238万7,000人（2023年度）。宿泊率6.8%。近隣の富良野市の宿泊率が24.3%であるのと比較すると少なく、通過型の観光地と言える。

美瑛町のオーバーツーリズム対策

観光地混雑状況可視化システム
交通渋滞の解消のため、観光地にカメラを設置し混雑状況を可視化し、デジタルサイネージやWebページで発信して混雑の平準化を図っている。 農地や私有地への立ち入りも侵入検知カメラにより検知。立ち入った場合には4か国語で注意を促している。

カメラは現在町内4か所に設置。2025年度にはさらに8か所に可視化増設予定

観光パトロールの実施　町民のボランティアによる観光アドバイザーが町内を巡回、観光案内を行いながら、私有地への立ち入りやごみのポイ捨て等を防ぐようパトロール。
観光ルールマナー110番　私有地への立ち入りを目撃した人が通報できる「美瑛観光ルールマナー110番」を設置。観光パトロールに活用。
私有地立入禁止看板　多くの場所に4か国語の立入禁止看板を設置。
交通規制　クリスマスツリーの木付近の町道300mを1月30日から2月21日まで駐車禁止区間に指定。

主な観光資源

丘陵の景観　カラフルな景観は農業の営みにより作り出されたもので「パッチワークの丘」と呼ばれる。丘の中腹に立つ「クリスマスツリーの木」や「セブンスターの木」はフォトスポットとして人気。
白金青い池　美瑛川にアルミニウム成分等を含む河川が混じり合い、そこに太陽の光が当たることで青く見える幻想的な光景が人気。アップル社の壁紙に使われたことで世界的にも有名になった。

観光課題

交通障害　冬期間の観光では、丘陵地帯に位置するクリスマスツリーの木やセブンスターの木を撮影し、SNSへ投稿する観光客が来訪。とくにクリスマスツリーの木周辺には駐車場がなく、観光バスや一般車両の路上駐車が発生し、写真撮影をする観光客が町道に滞留。交通事故の発生が懸念されるほか、私有地や農地への侵入、通行障害などを来している。

農業被害　景観を創り出しているのは農家が収入を得るための農地（私有地）。観光客が農地に入り込むと、畑が踏み荒らされて農作物の生育が阻害されたり、外部から細菌や病害虫が持ち込まれて土壌汚染が懸念されるなど、農業に対する脅威となっている。
景観毀損　農地立入防止のため、セブンスターの木付近の白樺並木を伐採。特有の景観が失われる結果に。

できないわけですよね。そういった住民感情があった上で、町長は観光を大事にしたいというお考えですが、そう思われる理由は何でしょうか。

角和　観光産業の方々を支えるという意味もありますが、多くの方が美瑛町を楽しみ、体験を広めていただくことには目に見えないメリットがあります。住んでいるだけでは町のよさが分かりにくくても、観光客が外から町を見て感動することは、住民が「美瑛に住めてよかった」と思うことにもつながるのでは。また私自身、観光客として美瑛に訪れたことがきっかけで移住を決意しましたが、そうした人口維持の効果もあると思っています。

図12　オーバーツーリズムにおける住民の3つの「不」

不利益
通勤通学時に住民が路線バスに乗れない、ゴミが処理のキャパシティを超える、不動産価格が高騰して住めなくなるなど住民生活に実害が生じるケース。文化財への落書きなど法令違反を伴うものも含まれる。

不快
モラルやマナーの違いから住民が観光客に対して抱く不快感。通りで大きな声を出す、電車に乗る際に整列乗車をしない、ゴミのポイ捨てなど、直接的な不利益や重大な法令違反とまではならない小さな不快がこれにあたる。

不安
住民にとって愛着のある風景や生活文化が失われることに対する漠然とした懸念。観光客が急激に増え、それに伴って看板や街を歩く人なども含めた景観が急速に変化するなど、観光化が進むことに対する反応として起こる。

観光は情緒的価値を求めるもの 観光客と町民の触れ合いに活路

長野　マナー問題の解決方法についてご紹介したいのが、今回の調査で回答者さんから情報が寄せられた宮島の清掃活動です（詳細はP12）。地域の事業者さんが数社で始めた活動で、人が直接ゴミを回収して回るのですが、ゴミを受け取るときにちょっとした会話が発生するそうで、「観光客もそのやり取りを思い出すことで自然にポイ捨てを控えるなどとマナーが向上するのではないか」とのご意見になるほどと思いました。ゴミの問題はスマートゴミ箱など仕組みで解決するのもよいですが、観光ってやはり最後は人。町長自身が美瑛に感動したように、情緒的な価値をもとめて旅するのだから、そこにしっかり向き合うことが大事なのではないかと思うのです。

観光パトロールを行う町民ボランティア。町民の観光理解を促進するつなぎ役としても期待されている

角和　ゴミの問題は、少し前までは「観光客が持ち帰る」との考え方が主流で、そのために美瑛町でもゴミ箱を撤去していった経緯があります。しかし今は、観光客が捨て場所のないゴミを置いていってしまうという課題のほうが大きい。もはや観光客だけに責任を押し付けるのではなく、一緒に考えて解決していかなければいけない時代に入ってきていると思います。ピクトグラムや看板で注意を促す方法もありますが、やはり人と人の触れ合いの中でうまく解決できるのが一番ですね。私たちも、町民の方が観光客の方と触れ合う機会が作れないかと考えているのですが、それも話してみれば理解し合えるのでは？と思うからです。

長野　美瑛町では観光パトロールを実施されていますが、担い手は町民の方ですよね？

角和　はい。観光客と触れ合う機会が最も多い方々でもありますので、その方々のお話をうまく理解につなげられればと思うのです。また宮島のように事業者の方が動いてくださるのは行政としてもとても嬉しいこと。そうした活動を町でも支援して、共同でやっていきたいですね。

互いに孤立せず連携することで 新たな観光の価値につなげたい

長野　今回の調査では「対策が難しい」として交通機関の混雑解消や受け入れ環境整備などハード面の課題が上がりました。美瑛町がハード整備で実現したいことはありますか？

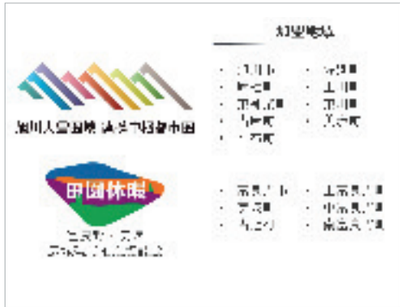
角和　現在の課題はパークアンドライド施設です。一部駐車場は整備したのですが、もっと大型の駐車場がないと一気に観光客の車を集めることは難しい状況です。

長野　町長の思われる難しさはどんなところにあるのでしょうか？

角和　よい立地がないことです。たとえば観光名所である「クリスマスツリーの木」は、畑の中にポツンとあるので駐車場を作る場所がありません。畑を借りれば作れますが、生産の場でもあるため難しいのです。

長野　費用面以外にも問題があるわけですね。そうなるとやはり行政だけではなく地域全体で解決策を見つけていく必要がありそうです。ちなみに混雑を根本的に解消するためには時間的、場所的な分散が重要ですが、調査によると、約4割の人が何かしらの分散対策をしているのに対し、効果が出ているという回答はそのわずか約4分の1でした。ではなぜ難しいのかと問うと結局人材不足だというんですね。美瑛でもやはり観光人材の不足は課題でしょうか？

図13　美瑛町が加盟する広域連携



角和　大きなホテル事業者さんも人手不足でニーズに応えられないと聞きます。観光事業者さんはどこもそうだと思います。

長野　人手不足はとくに地方部では大きな問題ですよね。またもう一つ、「対策が難しい」という回答が多かったのがエリア間の連携や役割分担です。美瑛町も広域連携に取り組んでいますが、そのポイントがあれば教えていただきたいと思います。

角和　美瑛町の広域連携は、まず富良野・美瑛 広域観光推進協議会に、その後、DMOも含めて旭川大雪圏域連携中枢都市圏に加盟し、今のところ両地域と上手く連携しています（図13）。ただ、それぞれ広域のエリアが違っていて、前者の富良野圏と後者の旭川圏をさらに連携していこうと思うとより大きな仕組みが必要。その際には、唯一両地域に位置する結束点として、美瑛町が主体的な役割を果たしていかなければならないと思っています。

長野　広域連携では、関西観光本部で実施されている『御食国事業』（詳細はP13）についてもご紹介したいと思います。古来京都に食材を納め「御食国」と呼ばれていた地域が京都と組み、じゃらんnetで宿泊プランを発信、販売しているのですが、実は京都の宿泊プランは販売していないんですね。すでに人が来ている京都ではなく周りの地域に泊まる活動を、京都も参加して行うかなり新しい事例だと思っています。

角和　双方の自治体にメリットがある仕組みですね。オーバーツーリズムの課題は個別具体でそこの地域しかないものですが、それを解決するのに協力し合って分散を図るという方法は素晴らしいですね。

長野　お話ししていて思うのは、やはり問題は幅広いということ。オーバーツーリズムという大きな言葉で捉えるのではなく、地域で何が起きているのかをしっかり見極めることが非常に重要だと改めて感じました。

角和　悩んでいる地域もおそらく悩みはそれぞれで、私たちも正直これまで孤独に悩んでいました。ですが今は国レベルでも広域で解決する機運が高まっていますし、そういう中で美瑛町ならではの持続可能な観光の形を作るチャンスでもあると思っています。観光客には、昔の感覚で言うと不便になるのかもしれませんが、そこにこそ新しい観光の価値があるとも言えます。今日教えていただいたようなデータに基づく対策も取り入れながら、美瑛町ならではの観光を築いていきたいと思います。

美瑛町では代表的観光スポット、白金青い池駐車場料金に利用税を上乗せし、入域税と同じ効果を狙う予定だ

美瑛町長に聞いてみた！ 2

Q.富士山の入山料のように、美瑛町を訪れる人から直接入場料のような料金を取る仕組みは考えていますか？

A.美瑛町は地理的な特性としてどこからでも入ってくることができ、いわゆる「関所」を構えることができません。そこで出てきたアイデアが、宿泊税と駐車場税です。美瑛町に来られた方の大半は白金青い池を観光されるので、この青い池の駐車場に税金を課し、事実上入場料に近い仕組みとできないかと考えました。現在は、宿泊税と青い池駐車場の利用税の導入を検討し、条例化条文化を進めているところです。

Keyword

「人」

ゴミ回収を一種のアトラクションにスタッフも観光客も楽しい清掃活動

宮島清掃活動

地元住民の「不快」として、観光客への反発にもつながりかねないゴミ問題。回収や処理の「負担」が強調されがちなこの問題を、人を介し、「お客さんの楽しさを損なわない」という視点から解決したのがこの事例だ。

発想の原点はガイドも行うテーマパークの清掃キャスト

世界文化遺産・厳島神社を擁する宮島は、小さな島に国内外からの観光客が多数訪れる一大観光地。2024年には約485万人が来島し、過去最高を記録した。

そんな宮島が頭を悩ませているのがゴミ問題だ。フェリー乗り場と厳島神社を結ぶ表参道商店街では、約30店舗が食べ歩き用のフードやドリンクを提供していて、使い捨てのカップや串などのゴミが出る。一方で島内には、各事業者が店頭に設置した以外のゴミ箱がほとんどない。島内に生息する野生のシカがゴミを荒らしてしまうためという宮島特有の事情もあってのことだが、結果として観光客がゴミの捨て場所に困り、放置してしまう事態が起こっている。

この問題を解決しようと始まったのが商店街の有志による清掃活動。特徴は、放置されたゴミを拾って回るだけでなく、ゴミを持っている人から直接引き取るところにある。商店街を含む半径約1㎞のエリアを、法被姿の清掃スタッフがワゴンを押して練り歩き、観光客に積極的に声をかけて回るのだ。

発案者は、自らも表参道商店街で揚げもみじまんじゅうなどの食べ歩きグルメを販売する有限会社紅葉堂の竹内基浩さん。ヒントになったのは、清掃だけでなくパフォーマンスやガイドも行う有名テーマパークの清掃キャストだ。「地味な裏方仕事になりやすいゴミ回収も、パフォーマンスとして捉えることで楽しいものになります」と狙いを語る。

能動的な声掛けに対しては「お客さんも優しい」と竹内さん。快くゴミを手渡してくれるうえ、ちょっとした観光情報を尋ねられることも多い。スタッフはアルバイトとして募集したが、結果的に集まったのは、休日を利用して活動する地域愛溢れる人たちがメイン。宮島の案内ができることを楽しんでいるという。

「このままでは食べ歩き自体が許されなくなる」という危機感から始めた活動であり、費用は現在、有志7事業者の自己負担だが、昨年からは廿日市市の補助金も受け、行政の対話も進んでいる。日々観光客に接する事業者ならではの「楽しさ」重視の発想は、同じ問題に悩む多くの地域へのヒントになりそうだ。

法被は活動のためにあつらえたもの。仮装感覚でパフォーマンスそのものを楽しんでいるスタッフも多いという。外国人観光客の中にはチップを渡してくれる人もいて、活動に対する旅行者側の理解も感じられる

「人」が関わるポイント

- □ゴミを捨てる前に声を掛けるので、観光客に感謝される。
- □スタッフは専用の衣装を身に付けて活動。「キャスト」感覚で楽しむことができる。
- □有志の活動であることを周知することで、観光客のマナーも向上する可能性に期待。

事業主体

宮島表参道商店街有志

原点は隣り合う2軒の経営者が自ら始めたゴミ拾い活動。現在、宮島表参道商店街で食べ歩きグルメを提供する7事業者が参画している。

Keyword

「分散」「広域連携」

観光客の分散を目指す広域連携は、「人が来ている地域」とともに進める

御食国（みけつくに）事業

オーバーツーリズムを根本的に解決するには、時間や場所の分散が有効。とはいえ、とくに場所の分散は他地域との連携が必要なだけに難しい。混雑の発生している地域＋周辺地域がDMOの力でうまく連携したケースから、連携のポイントを探る。

難しい自治体間の連携のため広域連携DMOが場を設定

「御食国」とは、昔、京の都に「御食」（朝廷のための食材）を献上していた3つの地域（淡路島・若狭・伊勢志摩）を指す言葉。御食国事業は、これら3地域を擁する兵庫県、福井県、三重県と、献上先であった京都府が連携して行うプロモーションだ。具体的には、京都から始まる旅のモデルコースを複数造成してOTAに掲載。京料理の魅力を堪能したあと、御食国地域に足を運び、豊かな食材を楽しむ旅を提案している。御食国というブランド自体は以前から3地域が個別に発信していたが、当初はあくまで産地のPRがメインだったのを、4府県連携で「京都とのつながり」を強調するストーリーに磨き上げた形。まとめ役を務めるのが広域連携DMOである関西観光本部だ。

じゃらんnetに掲載された「御食国」特設ページ。事業では4府県が連携することで発信力は大きく向上した。なお「広域での誘客に必要なのは魅力的な発信であり、交通は工夫することができます」と井手さん。本当に行きたいとさえ思えば多くの旅行者が自力で訪れることは、昨今のインバウンドの動きでも立証済みだろう

自治体を越えた連携の難しさは、それぞれで事業予算化が必要なことや、取り組み内容の温度差などさまざまだ。御食国の3地域でも、例えば複数の大型旅館を擁する淡路島と店舗は少ないが高級路線の若狭ではできることが違う。こうしたズレを調整するため、関西観光本部が対話の場を設定している。「連携にはこうした具体の事業を通じて話をする場が必要」と語るのは関西観光本部事務局長の井手由美子さん。自由な意見交換では動かない話も、連携によるメリットが見えてくれば動き出す。御食国事業の場合、淡路島、伊勢志摩、若狭には、京都と結びついた大きなストーリーを作ることで発信力が上がり、京都から旅行者を呼び込めるというメリットがある。一方京都にとっては、京料理のブランド力を一層高められるのが魅力だ。

多くの人が訪れている地域を含む連携は、それ以外の場所への分散・平準化効果も持つ。関西観光本部では現在、大阪・関西万博に向けた「万博プラス関西観光推進事業」や広域観光ルートづくり「THE EXCITING KANSAI」に取り組むが、それらも必ず京都市や大阪市など「人が訪れているエリア」を含む。「オーバーツーリズムに悩む地域がある一方、周辺にはもっとお客さんに来てほしい地域があります。両者が直接対話できる場を設けるのも私たちの役目だと思っています」（井手さん）

「分散」のポイント

- □「人が来ている地域」がプロジェクトに入ること。
- □重要なのは交通の整備より「行きたくなる」情報発信。

「広域連携」のポイント

- □自治体同士の対話は具体的な事業のもとで行うこと。
- □連携するメリットをそれぞれに説明できること。

事業主体

広域連携DMO 一般財団法人 関西観光本部

関西2府8県（福井県、三重県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県、鳥取県、徳島県）を対象エリアとする広域連携DMO

オーバーツーリズム防止＝持続可能な観光づくり「まずはやってみる」ことで答えを探そう

「オーバーツーリズムは一部の観光地のもので、自地域とは無関係」と感じる人もいるかもしれない。しかし、問題の本質を考えると別の側面が見えてくる。新たにオーバーツーリズムに対策支援をスタートした観光庁で、その考え方を聞いた。

語る人
観光庁
参事官（外客受入担当）付
課長補佐（統括）
荒井大介さん
あらい　だいすけ

オーバーツーリズム対策とはなりたい地域をつくること

これまで、観光業ではどちらかというと「稼ぐ」という「正」の側面に目が向いていた印象がありました。しかしコロナ禍で減った観光客があまりにも急激に回復したことで「負」の影響が目につくようになり、それが現在のオーバーツーリズムへの警戒感につながっていると感じます。

とはいえ注意したいのは、「人が多く来ている＝オーバーツーリズム」ではないということです。地域には、環境整備の度合いなどにより、それぞれに観光客を受け入れるキャパシティがあり、オーバーツーリズムはそれを超えたときに起こるもの。問題は混雑そのものではなく、マナー違反や交通渋滞など「住民が影響を受ける」ことです。実際は、多くの人が訪れた結果、「これ以上来ないでほしい」という地域もあれば、「これでよい」「むしろもっと来てほしい」という地域もあるはずです。そういったことを、目先の警戒感からだけでなく、5年10年後にどうなっていたいかというところから逆算して考えてみていただきたいですね。もし「もっと来てほしい」のであれば、（より多くの人が訪れても支障が出ないように）宿泊施設を増設する、交通を充実させるといった対策も十分考えられるでしょう（**図14**）。

2024年度の「オーバーツーリズムの未然防止・抑制による持続可能な観光推進事業」もこのことを意識して設計しています。今問題が起きていないから該当しないというものではなく、目指す姿から逆算した計画を実行するためにも使っていただきたい。事業名にはオーバーツーリズムという名前がついていますが、本質的には「未然防止・抑制」も含め「オーバーツーリズムについて考えることをきっかけにした地域づくり」のためのもの。正式名称にあるように「持続可能な観光」を実現するためのものとして活用していただきたいと考えています。

「オーバーツーリズムの未然防止・抑制による持続可能な観光推進事業」とは？

事業概要

観光客の受け入れと住民の生活の質の確保を両立しつつ、持続可能な観光地域づくりを実現するための総合的な支援を実施。実証実験も対象。2024年度は「先駆モデル地域型」で補助率2/3、上限8,000万円、「一般型」で補助率1/2、上限5,000万円を支援した。

2024年度採択例

北海道倶知安町／ニセコエリア
冬期に観光客が集中しタクシー不足が発生しているが、閑散期にはニーズがないため通年での体制づくりは非現実的。これに対し、札幌等の事業者が車両とタクシー乗務員をニセコエリアへ派遣・運行する「ニセコモデル」の実証実験を行う。

山形県尾花沢市／銀山温泉
受入許容量を超える日帰り観光客の来訪による景観、環境の悪化や、マイカーによる交通障害が発生。「パークアンドライド方式」と、駐車場からのシャトルバスの乗車人数に上限を設定する「来訪者の総量調整」の実証を実施。

山梨県／富士山（吉田口）
富士山では、山頂付近の混雑のほか、夜間に休憩を取らずに一気に山頂を目指す弾丸登山、登山道での仮眠や道外れなどマナー悪化が発生。そこで富士吉田口の登山道入り口に仮設ゲートを設置し夜間にゲートを閉鎖、1日の登山者数を4,000人に制限したうえで1人2,000円の通行料を徴収、山中で登山者の誘導やマナー指導を行う巡回指導員も配置した。その結果、弾丸登山は前年比で約95%減少。通行料については計約3億円が集まった。

京都府京都市／嵯峨嵐山エリア
観光客が集中しがちな渡月橋等から比較的混雑していない嵯峨エリアへの回遊を促すデジタルマップを作成。①モデルコースの紹介、②嵯峨エリアでのデジタルスタンプラリーの実施、③ライブカメラ映像の配信、④混雑予測箇所の明示等で観光客を誘導する実証事業を行う。

株式会社Airporter
訪日客の大きな手荷物は電車やバスのスペースを圧迫し、日常利用者の不便につながる。そこで、日本国内の宿泊施設または市中の特定地点から国内出発空港を経て海外到着空港まで手荷物を直送するサービスを構築。関西国際空港発のJAL便利用者を対象に実証実験を行う。

観光客の抑制や入域料など「やってみる」ために活用を

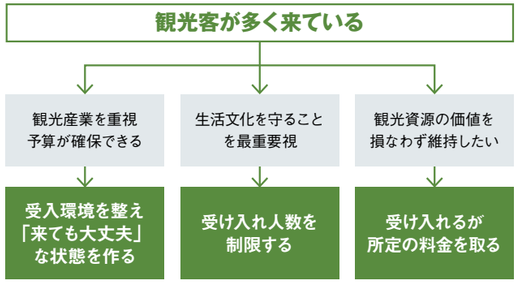
本事業では、広くさまざまな取り組みを支援していますが、中でも実証事業に活用していただけるのがポイントで、実際に多くの実証事業が採択されています（前頁コラム参照）。

興味深かったのは、銀山温泉や富士山のように「観光客数（需要）を管理する」方向の実証実験が出てきたことで、「観光客により多く来てもらった方が利益に資するから受入体制を増強し続ける」といった発想ではなく、「地域の受け入れ体制と観光量のバランスを取る」という方向にシフトし始めているという印象を受けました。エリアに入るために料金設定を行うことには抵抗のある地域も多いと思いますが、富士山では入山料の徴収を開始していて、他の観光地にとっても「料金を設定してもよいのだ」という気付きになったのではないかと思います。銀山温泉では、構想は以前からあったもののコスト的な問題もあって実施できなかったのが、今回の支援で可能になったとのこと。こうした、今後の日本の観光のあり方を変えうる「やってみたかったこと」に支援を活用していただけるのは嬉しいですね。

一方で、もう少し取り組む余地があると感じたのは、定量分析に関わる部分です。どこで何が起こっているのかを解像度を上げて捉えるには、やはり定量的なデータが必要で、そこが明確でないと対策内容も目標もぼんやりしたものになってしまいます。今後はより定量化を求めていきたいですし、そのための支援もしていきたいと思っています。

本事業は2025年度も実施予定ですが、区分を「地域一体型」と「実証個別型」に変更します。さらに地域一体型については、地域で中長期目標を作っている場合は支援率を3分の2、それ以外は2分の1とすることにしました。「5年、10年先から逆算した地域づくり」により重きをおいた形です。実証個別型は、さらなる実証実験の応募を促したいと考えての名称変更。今後もぜひ「まずはやってみる」気持ちで活用していただければと思います。

図14　地域の意思による施策の違い



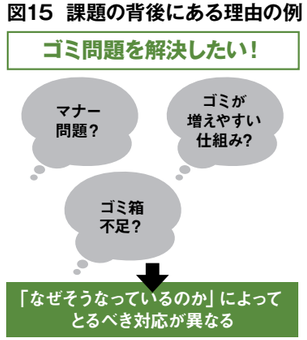
同じ課題に対しても、地域の意思によって取るべき施策が異なる

問題の発生している理由別に参考となる事例集作成を目指す

国としてぜひ取り組みたいと思っているのは、今回の事業などから見えてきたモデルケースの提示です。その際、たとえば「ゴミのポイ捨て対策」であれば、さらにもう一段階、「なぜそうなっているのか」という理由によって課題の解像度を上げ、その分類ごとに事例を参照できるような形（**図15**）を検討中です。

観光施策は何らかの目的があって実施するもの。たとえば「駐車場を作る」のはあくまで手段で、その目的は「域内の混雑を解決するため」「排ガスを減らすため」などであるはずです。手段が目的化してしまうとオーバーツーリズム対策はうまくいかないため、目的意識をはっきり持つことが重要。事例集も、そうした目的の設定をお手伝いできるようなものにしたいと考えています。

図15　課題の背後にある理由の例



担当研究員より

住民に配慮する機運は上昇中 観光価値の言語化という難題に関係者全員で挑もう

観光業界の課題は立場によって見え方が異なるが、今回取材した全ての方から「観光客には存分に楽しんでほしい」「住民には穏やかに暮らしてほしい」という共通の想いを感じ、深く共感した。24年3月号でもオーバーツーリズムの特集を掲載したが、それから1年経ち、地域住民へ配慮する機運の高まりを実感している。

しかし同時に、観光が暮らしにもたらすメリットを可視化し、言語化することの難しさも露呈したと感じている。私たちは非常に難易度の高い課題に直面しているのであり、だからこそ、関係者が手を取り合い、知恵を出し合って解決していくべきなのだ。こうして「観光地で暮らす」ことへの本質的な価値を言語化できれば、それが、地域が観光に取り組む理由にもなるのだろう。

じゃらんリサーチセンター
研究員
長野瑞樹
ながの　みずき

2023年に研究員として着任。本研究およびまち歩きや体験アクティビティに関する研究を担当