

【一般財団法人運輸政策研究機構「箱根観光セミナー」】

# 「風評手控え行動」からみた風評被害への対応

2015年11月11日（水）

立教大学観光学部 橋本俊哉

# 本日本話しする内容

0. はじめに: 自己紹介
1. 「風評」について
2. 不安心理による観光行動への影響
3. 「風評手控え行動」の特徴
4. 風評被害軽減のための対応
5. 「災害弾力性」の高い観光地に向けて

## 0. はじめに：自己紹介（主な研究テーマ）

### □専門：観光行動論、観光感性論

#### ◇観光者行動の「不易と流行」の追求

- ・観光地での「ゴミ捨て行動」の分析をふまえた対策の検討
- ・「観光回遊行動」の分析と観光計画への応用

#### ◇感性を育む機会としての観光体験の分析

- ・自然地域での観光体験の心理的効果
- ・「五感」の視点からの観光の役割

#### ◇震災関連復興観光支援

- ・岩手県宮古市(2011～)
- ・福島県北塩原村(2013年～)

# 1. 「風評」について

## 風評

災害や事故等が生じたときに、  
行動主体が、情報や知識・経験等  
を総合した「主観的な判断」によって  
行動を変容させた結果、  
社会への影響が顕在化すること

- ・人間がもつ正当な「危機回避行動」
- ・リスク対応を自らの意思で選択できる  
行動はとくに影響を受けやすい
- ・結果として消費者・来訪者等が減少した  
ことを、生産者・受け入れ地域側が  
被害者としての立場から用いる場合が多い

風評利益

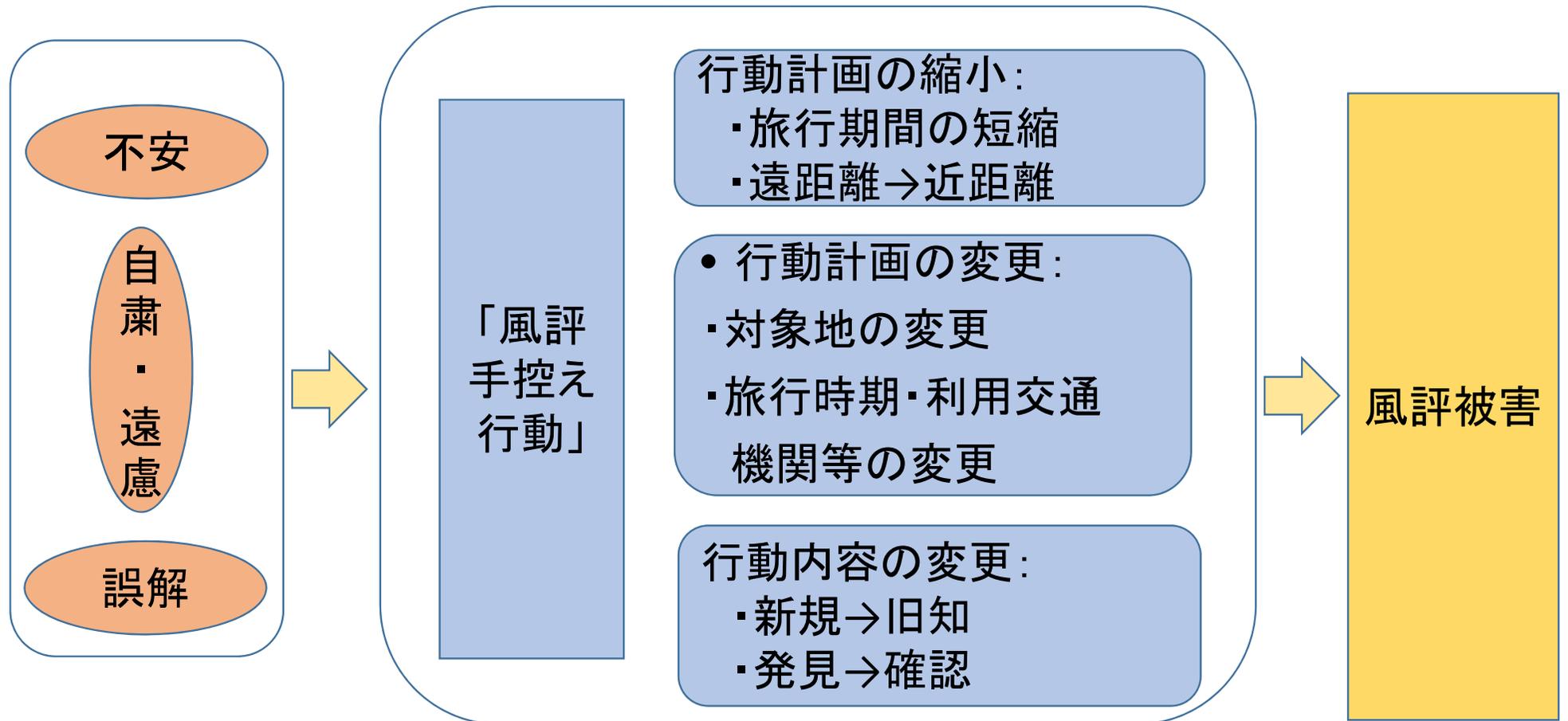


風評被害

周辺に及ぼす影響

当事者の問題  
終結後の影響

## 2. 不安心理による観光行動への影響



### 3. 「風評手控え行動」の特徴

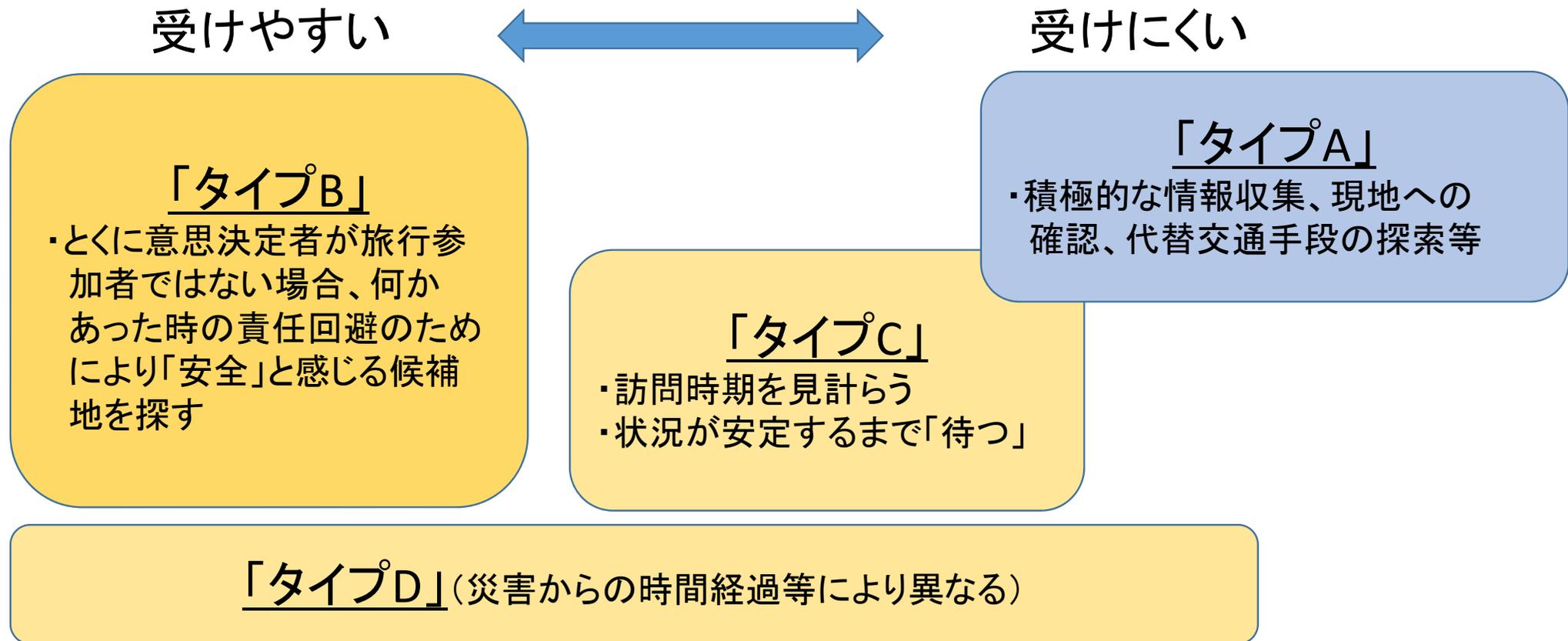
## 旅行時期・対象地からみた「風評手控え行動」のタイプ

旅行時期 対象地	変更不可	変更可能
変更不可	<u>タイプA</u> 特定の時期に特定の対象地 へ行くことが必要 (イベント、スポーツ観戦等)	<u>タイプC</u> 特定の対象地に行くことが必要 (目的地・目的行為優先型 観光一般)
変更可能	<u>タイプB</u> 一定期間内に行くことが必要 (修学旅行、卒業旅行等)	<u>タイプD</u> 時期・対象地が自由に選択可能 (慰安旅行、観光旅行一般)

出典: 前田(2005)

### 3. 「風評手控え行動」の特徴

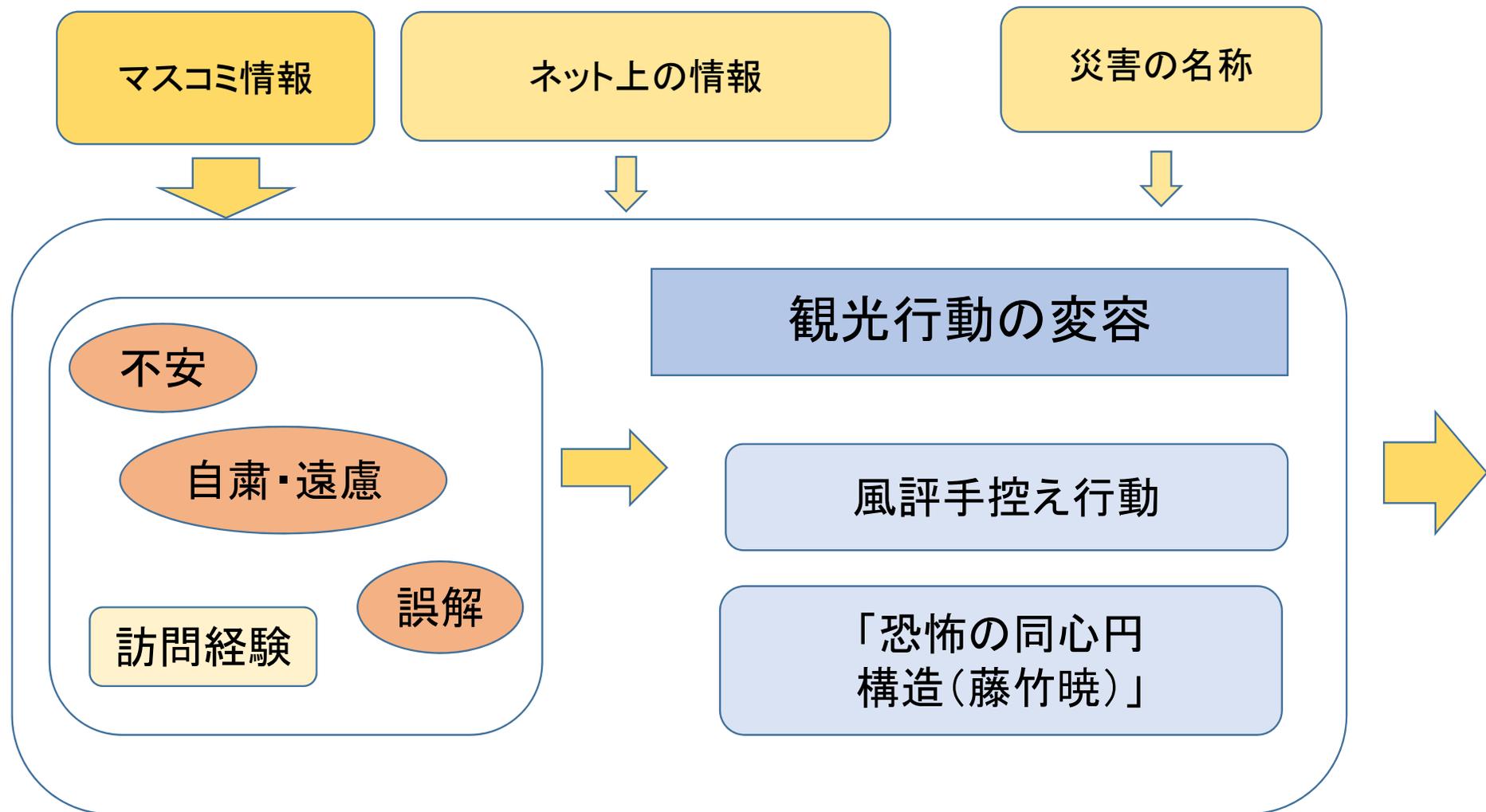
## 「風評手控え行動」のタイプと風評の影響の受けやすさ



## 参考：観光行動のタイプと風評の影響(北塩原村)

	風評行動のタイプ	
	「早期回復型」	「長期継続型」
旅行目的	スポーツ合宿 ワカサギ釣り客	(県外からの)教育旅行 ヤマメ釣り客
旅行形態	個人旅行	団体旅行
距離 (発地)	近距離(県内) 台湾・タイ	遠距離(県外) 韓国・シンガポール
利用者特性	常連客、高齢者、 営業努力継続型の 施設の利用者	ネット予約の利用者 子ども連れ

## 4. 風評被害軽減のための対応1



## 4. 風評被害軽減のための対応2

### 正確かつ丁寧な情報提供

- ・遠方からの観光客に対する具体的な位置関係の説明
- ・とくに「タイプB」への丁寧な情報提供

### 報道関係者へのきめ細かな対応

- ・情報提供窓口の一本化

### 復興キャンペーンのタイミングの見極め



- ・首長自らのアピール
- ・著名人の活用

#### 災害のタイプによる影響の長さ

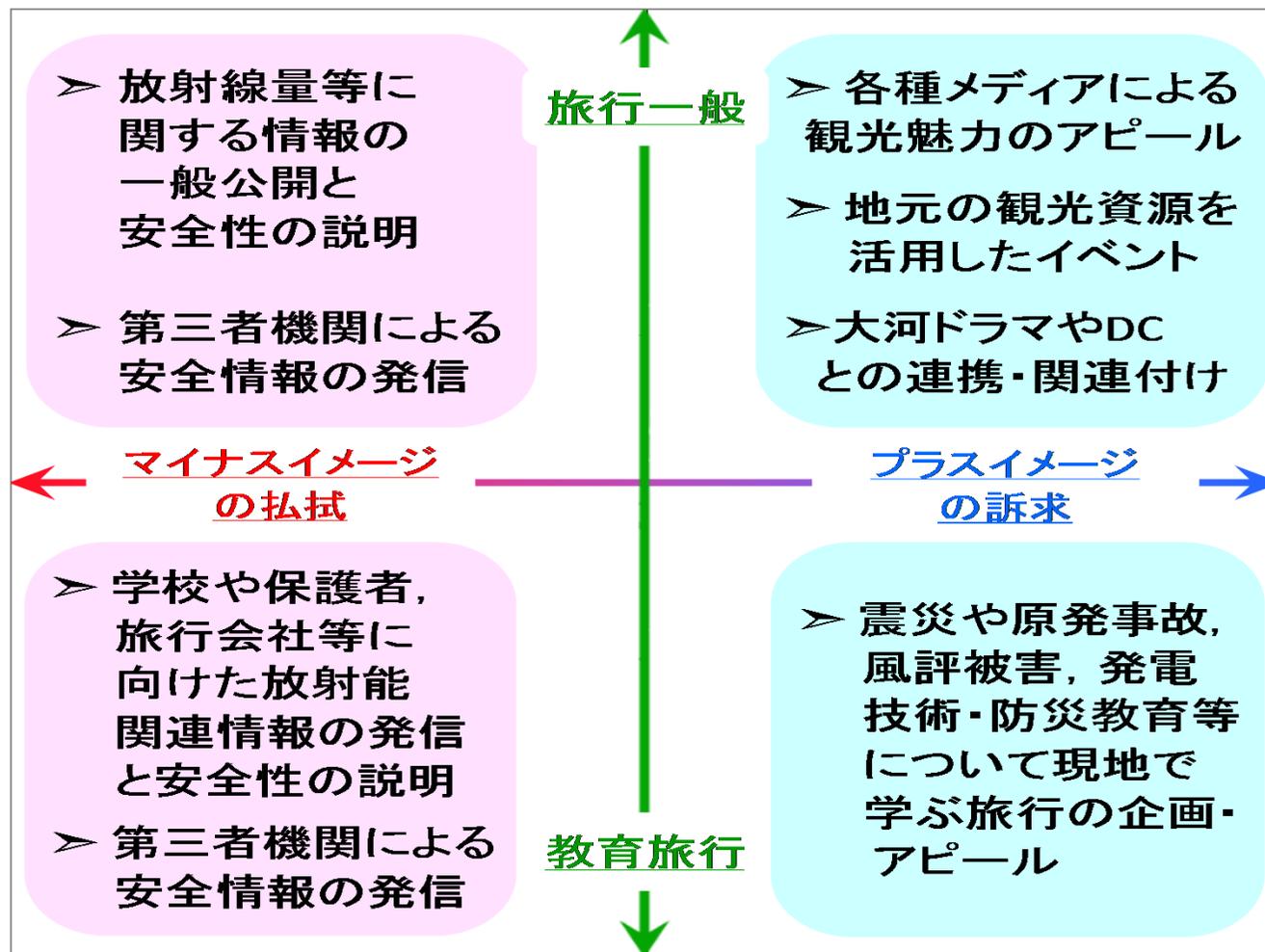
- ・期間限定的自然災害
- ・期間継続的自然災害
- ・「非体感型人為災害」

# 正確かつ丁寧な情報提供





## 参考：風評被害対策のタイプ(北塩原村)



### 経済的 インセンティブ

- 観光関連の施設やインフラ利用に対する負担軽減
- 補助金交付による

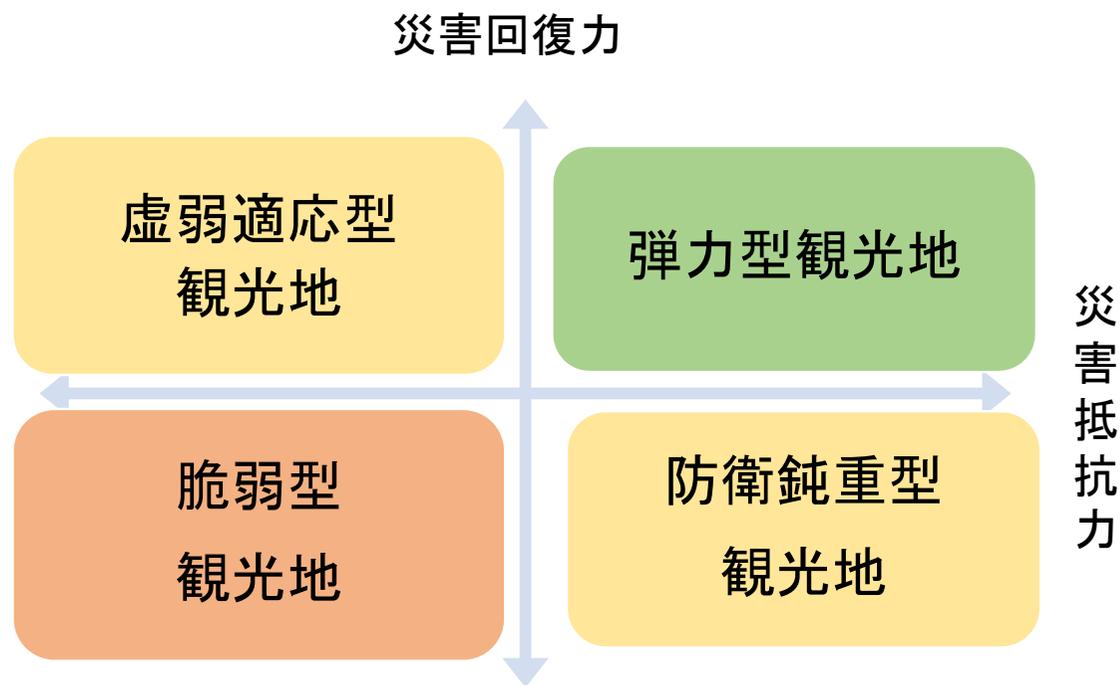
### 復興支援組織の 立ち上げ

- 観光の復興や教育旅行の誘致、風評被害の払拭を目的とした組織の設置と活動参加

## 5. 「災害弾力性」の高い観光地に向けて 「災害弾力性」からみた観光地タイプ

災害弾力性＝  
災害抵抗力＋災害回復力

- ・災害抵抗力：国や社会が豊かで十分な防災投資を行えること、国や自治体の防災インフラの整備等
- ・災害回復力：社会やコミュニティの結びつきの強さ、復興への強いモチベーション、被災経験、外部支援を誘引する魅力があること等  
(広瀬、2007)



災害弾力性からみた観光地タイプ

広瀬(2007)を参考に作成

「災害弾力性」の高い観光地は風評被害の影響も小さく、短期に収束しやすい？

## 5. 「災害弾力性」の高い観光地に向けて 「災害弾力性」を高めるための視点

観光目的・活動メニューの  
多様性の確保

「リローカリゼーション」の  
推進  
地消地産、域内循環を推進

情報発信手段の  
多チャンネル化

日頃からの揺るぎない信頼関係の構築

外部との交流、ネットワークの構築

- ・市民レベルでの交流の推進
- ・復興した被災観光地とのネットワークづくり

観光関連事業者、行政・研究者、メディア  
関係者等との連携

訪問観光客との「顔の見える関係」を

## 5. 「災害弾力性」の高い観光地に向けて 姉妹都市提携にみる交流の推進

窓

◎：日米開戦の  
舞台・米ハワイ  
州ホノルル市郊  
外の真珠湾で14日（日本  
時間15日）、同市と新潟  
県長岡市が終戦70年を機  
に平和を訴える式典を初  
めて開いた。写真は共  
同。

◎：式典では戦没者を慰  
した。（ホノルル＝共同）

◎：日米開戦の  
23人を含めた約450人  
の参加者は恒久平和への  
祈りをささげた。

◎：長岡市の中学3年、  
西野弥佑さん（14）は「友  
好を願う日米双方の思い  
が実現させた花火。今日  
の体験を大事にし、平和  
について考えたい」と話  
した。（ホノルル＝共同）



霊する「長  
岡花火」の  
「白菊」が  
3発打ち上  
げられ、白  
一色の大輪  
が夜空を彩  
った。両市  
の中学生計

長岡市－ホノルル市  
真珠湾での戦没者慰霊花火  
「日経新聞」8月16日大阪朝刊より



箱根町－洞爺湖町  
「応援してます箱根  
姉妹都市箱根応援ツアー2015」  
室蘭民報9月2日朝刊HPより

## 5. 「災害弾力性」の高い観光地に向けて

観光目的・活動メニューの  
多様性の確保

「リローカリゼーション」の  
推進  
地消地産、域内循環を推進

情報発信手段の  
多チャンネル化

日頃からの揺るぎない信頼関係の構築

外部との交流、ネットワークの構築

- ・市民レベルでの交流の推進
- ・復興した被災観光地とのネットワークづくり

観光関連事業者、行政・研究者、メディア関係者等  
との連携

訪問観光客との「顔の見える関係」を

⇒有事に外部支援を誘引しやすい、相互に助け合える観光地へ  
⇒「不安を感じる」を「お互いに心配しあえる」関係づくりを