

観光立国の実現のために避けられない課題 訪日観光客のマナーとルール問題の解消に向けて打ち出すべき施策とは

コロナ禍を経てインバウンドが増加に転じる一方で、訪日観光客のマナー問題がクローズアップされています。日本が観光立国として、多文化共生を実現していくために、マナー問題を解決する糸口はどこにあるのでしょうか。今回は、東洋大学国際観光学部准教授の徳江順一郎さんをフアンシテーターにお迎えし、戸板女子短期大学国際コミュニケーション・ケンショ学科講師の有田りなさんと、当協会（一般社団法人日本宿泊施設関連協会/JARCO）理事長の林悦男に語り合っていました。



訪日観光客のマナーが悪いと言われる
てしまう根本的課題

徳江 訪日観光客の増加と共に、指摘されるのが、いわゆるマナー問題です。これについて、お二人はどのようなお考えでしょうか？

有田 マナーの問題は非常に裾野が広く、「日本人旅行者の行動は問題なく、外国人旅行者の行動はマナーが悪い」といったように、国籍だけで単純に線引きできるものではありません。例えば、訪日外国人旅行者のマナー問題としてよく挙げられるのが、話し声などの騒音です。しかし、これには国籍だけでなく、旅行する人数も関係していると思います。

徳江 現状、団体旅行で日本を訪れる海外の観光客も多いですから、騒音

に限らず余計に悪目立ちしてしまっているところもあるかもしれませんね。そう考えると、団体旅行というのは一つのキーになりますね。

林 今、おっしゃられた騒音というところ、ほとんどは会話だと思っています。ただ、会話も言語によってはアクセントをしっかりとつけないといけないから、それで大きな声になってしまうという話を聞いたことがあります。

徳江 確かに、抑揚を強調するためにもある程度強く言わないといけない言語もありますね。だから、向こうからすれば普通に会話をしているだけでも、日本人がうるさいと受け取ってしまっているケースもあると思います。

林 言語に関わる部分で、静かに話してほしいというのは難しいですよ。

する必要はあるかもしれませんが。

林 廃棄コストもそうですが、これに関しては忘れ物なのか、それとも捨てられたもののかがホテル側で判断しづらいという問題もあります。そのため、現状では仮に壊れていたとしても宿泊施設が保管コストを負担して一時的に保管をしています。

徳江 壊れていても保管しているんですか？

林 法律的な問題もあるので、原則として3カ月は保管していると思います。ですから、ただ置いてチェックアウトされてしまうと、本当に宿泊施設は困ってしまいます。最低限、意思表示はしてもらう必要はあります。

徳江 意思表示さえあれば、廃棄もできるからせめてという部分ですね。

有田 それでは言うと、ホテルの中には、「捨ててください」と意思表示できるシールを用意し、廃棄してほしい物に

民泊でパーティーをしていうるさいのとは、次元の違う話ですから。本来はつきりと区別しなければいけません。今はそが煩雑に論じられてしまっている気がしますね。

徳江 蕎麦の食べ方がよく例に言われますが、日本人は蕎麦を吸って食べます。その際に、ズスツと音がなりますが、日本人は全く気になりませんが、海外では食べる音を立てるのはこの法度の国もあります。

林 それぞれの当たり前が違うから、一方からすれば何の問題もなくても、もう一方からすればマナー違反になる場合があるわけです。もしかしたら、日本人は行儀が悪いなと思っていても、海外の彼らからしたらマナーのつもりというところもあるかもしれない。だから、このマナーの問題は非常に難しいのです。

有田 もう一つ、その国の当たり前を旅行者が知らないということもあるかもしれないですね。

林 それもあります。やはり他人の物を盗んではいけない、他人を傷つけてはいけないという基本的なところは人類共通だと思いますが、私たちだって外国の細かいしきたりやマナーを全て知っているわけはありません。であれば、日本に来る海外の方だって当然同じだと考えるべきでしょうね。マナーのつもりが裏目に。宿泊施設を悩ませる訪日外国人の行動

徳江 今、「自国の感覚でマナーだと思っている」とその国のしきたりやマナーを知らない」という二つのポイントが出てきたと思います。これを宿泊施設で考えていきたいですが、例えば荷物になるからとスーツケースを捨てていってしまうケースがあります。結局これも、廃棄にコストがかかっているという認識がないからできてしまっているわけですね。

有田 そうですね。廃棄するのにもコストがかかるのと、捨てていくのから費用を負担してもらいますと啓蒙

宿泊者自身が貼れるようにしているところもあります。こうした仕組みも、一つの方法ではないかと思っています。

徳江 シールでの意思表示であれば、海外の方にもわかりやすいかもしれませんね。ここまで、いわゆるゴミの問題ですが、日本はゴミの分別がとにかく細かいというのも特徴かなと思います。この辺りで何か課題だと感じられるところはありませんか？

有田 例えば、リサイクルマークを見ていただくとかありますがPET以外は日本語なんです。そうすると、海外の方は読めなくて、何のマークが理解できていないのではないのかなと思います。なかなか難しい部分とは思いますが、その辺りも今後変わっていけば良いですね。

林 日本の場合は、ゴミの焼却についても処理能力の向上や環境問題によって基準がどんどん変わっています。また、厄介なことにその基準は自治体によっても違ったりします。こうした日本の

ルールを海外の人に教えていくのはこれかもっと大変な気がします。

有田 それで言えば、宿泊施設でも特に高価格帯のホテルは非日常を楽しんでいただく場所ですから、そんな細かな分別をゲストにお願いできないという話も聞きました。

林 高級ホテルがゲストにゴミの分別を求めるのは無理ですね。ただ、一般的なホテルであれば事業用の処理ですから、基本的には分別が問題になることはないはずですよ。どちらかというと、今、問題になっているのは民泊だと思います。

徳江 民泊利用者がマンションのゴミ捨て場に捨てたゴミが分別されていなくて問題になるケースがあると聞きますね。

林 おそらく、民泊事業者もマンションのゴミ捨て場を持って行かずに、ゴミをまとめて部屋に置いておいてくださいと伝えていると思います。ホテル

徳江 それはおそらく、モノに対するマナー的な部分と、人に対するマナー的な部分の差異のような気がします。

例えば、日本だとご飯をお箸を立てるのはいけないことだと教育されますが、その感覚に近いかもしれません。要は、それそのものが誰かを不快にさせるかどうかは別問題として、自分の中にインプリングされてきた印象などによって、引つかるケースですね。

有田 マナーは、周囲の人を不快にさせないことが大前提です。それと同時に、その場にふさわしい振る舞いを知ること、自分自身が恥ずかしい思いをせず、安心して過ごすためのものでもあると思います。

林 ホスピタリティとの関係でいえば、「自分だけ振る舞い方がわからない」「周囲と違って恥ずかしい」と感じると、心に余裕がなくなり、相手を思いやることも難しくなります。マナーという共通の型を知っていれば、その場でどう振る舞えばよいか迷わずに済み、安心して周囲の人と関わるこ



一般社団法人 宿泊施設関連協会 (JARC) 理事長 林 悦男

と同じく、事業ゴミと処理すればいいのですから。でも、気遣いの人は置いていったら悪いと思うのか、民泊に泊まりながらマンションのゴミ捨て場を探して、わざわざ捨てに行ってしまうたりします。その時に、分別ができていなくて問題になっているのです。

徳江 要するに、逆なんですよ。先ほどの話ではないですが、ただテーブルの上にボンツと置いてあるだけでは、ゴミが忘れ物か判断がつかなかったりするんで、ちゃんとゴミ袋にはまとめてい

とができます。つまり、マナーには、自分自身の不安やストレスを減らす役割もあるのだと思います。

宿泊施設ではなく、飛行機や船など入り口での啓蒙が効果的かつ効率の

徳江 ここからが今回のテーマの核心になりますが、日本のマナーを海外の方に守ってもらうにはどうしたらいいでしょうか。

林 結局、マナーの問題は突き詰めて



戸板女子短期大学国際コミュニケーション学科 講師 有田りな

ただ。その上で、部屋に置いていくてくれた方がありがたいという話ですね。「人を不快にさせないための作法」と定義されるマナーの正体

徳江 そもそも論で恐縮ですが、ここで一度マナーとは何かを深掘りしたいと思います。法律は「最低限の道徳」、マナーは「人を不快にさせないための作法」と定義されるわけですが、マナーという言葉をどのように解釈されますか？

有田 マナーとは、相手への思いやりを、誰にでもわかる行動として示すものだと思います。フランス料理の食器は両端から使いますというのもしょうですし、音を立てないようにしましょうというの、相手や周囲の人に配慮するための行動の形です。

林 でも、不思議とレストランでのマナーの話になると、食べやすい方法で好きなように食べればよいという方と、形式を守るべきだという方とに分かれるんですよ。

いくと「郷に入つては郷に従え」かなと思います。どちらが良い悪いの議論ではなく、外国に行ったらその国のしきたりやマナーに従うという概念を、海外の人にも持ちあわせてもらわなければなりません。

徳江 それは、いわゆる最近話題のツーリストシブの考え方ですね。

有田 冒頭の話に戻ってしまいましたが、まずは日本のマナーを知っていたことが第一です。そのために、私たちはここでそれを教えるかを議論していく必要があります。

林 私が一つ思っているのが、入国前です。日本に入国するには、必ず飛行機か船を経由しなければいけないので、そのタイミングでうまく教えることができるのではないかと考えています。

有田 確かに、機内や船内の移動時間を活用するというのは良いアイデアかもしれませんがね。

徳江 それはやっぱり環境に左右されるからではないでしょうか。結局、なぜマナーが定着するかといえば、その形式が土地の気候や風土に合っているからです。私も日本のお蕎麦屋で蕎麦を吸る音が聞こえても気になりませんが、グランメゾンで聞こえてきたら違和感を感じると思います。

林 音の場合は迷惑をかけるかもしれないですね。でも、テーブルマナーに関しては、好きなように食べても誰にも迷惑はかかりませんか？

徳江 あくまでもテーブルマナーを守った方が、食べやすいはずなんです。その意味で言う、周囲に不快感を感じさせないというのが一つのポイントで、もう一つのポイントとして自分の使いやすさ、しやすさという部分があるのかなと思います。

林 そうであれば、マナー以外にも人によっては食べやすい方法があるということ。そうすると、マナーは絶対的なものではないということになります。

林 個人的に船を利用する機会も多いですが、やっぱり上陸前にはオリエンテーションの時間が設けられています。ところが、内容はと言うと、その国の観光地の紹介ばかりです。それがすごくもったいないと感じています。

観光地だけではなく、その国の習慣やマナーに関する内容も盛り込んでおけば、それだけでもかなりの啓蒙になる気がします。

有田 それは大きなヒントですね。やっぱり多くの人は旅マエに情報を知りたいと思うはずです。特に始めていく国であれば、どう行動すればいいんだろうって気になりますよね。

林 要するに自分が違和感なく過ごすための術な訳ですから、彼らも勉強したいし、教えてほしいと思っているはずなんです。

徳江 振り返ってみれば、昔は海外に行くとなったら、それこそガイドブックを買いましたよね。最後の方にマナーについて書いてあったりするから、

それこそ飛行機の中で隅々まで読んでいました。

林 今回事前にインターネットで、アメリカのマナー、イギリスのマナーと検索してみましたが、ちゃんと出てきました。ということは、そうした需要はちゃんとあるわけなので、後はいかに場を用意できるかだと思います。ここで注意しなければいけないのが、この場を宿泊業界に任せるべきではないということです。

徳江 それは宿泊施設を利用するタイミングは、すでに旅ナカだからという意味ですか？

林 それもありますが、宿泊業界に任せただけで、対象となる企業の数が増えただけで、純粋に増えます。だいたい宿泊施設だけで何万軒とあつて、今は民泊もある時代ですから、何らかの啓蒙活動をしように決めても、まず管理できないでしょう。その点、飛行機と船であれば対象企業がぐっと限られ、効率的に行えますから、入国前の移動のタイミング

公益社団法人日本観光振興協会のような組織に担当してもらうのがいいと思います。

徳江 どこか特定の業界の問題ではなく、国全体の問題だということですね。

林 そうですね。もつと言え、航空会社や船会社に協力してもらおうとしても、母国の会社を利用される人も多いわけなので、国内企業だけだとあまり意味がありません。そうすると、政策提言ができるのは国や国土交通省しかないわけです。一方で、どんな内容を教えるかは、政策論ではなく事務的な話ですから協会の人たちと話し合つて重要な課題を選んで提案していく。こんな棲み分けが必要なのではないかと思っています。

シンガポールのように、マナーはルール化で守らせるべきなのか

徳江 今回の対談における一つの結論が出た感じがしますが、最後に今回のテ

で行っていた方がいいと思います。

有田 交通機関に協力をしていただくというのは、今日の中でも大きなポイントですね。どうしても旅ナカだとインフォメーションを見てもええなという事情もあります。協力していただいた場合には、国から何らかの補助が出るなどやりようはいくらでもあると思うので、ぜひ検討していただきたいですね。

取り上げる内容は増やさず、成果を見ながら入れ替え制が理想



ーマにも入っているルールについても、少し触れたいと思います。まさにシンガポールは、私たちがマナーと呼んでいるものをルール化して、破つた際の罰則も明示しています。この手法は日本も取り入れた方がいいのでしょうか。

林 仮に同じことを日本で行つたとしても、ちょっとそぐわないと思います。マナー問題も元をたどれば観光問題と言えそうですが、あまり窮屈だと旅行者も嫌がつて、日本に来たいと思わなくなります。これでは本末転倒です。

有田 欧米は、22時から7時までは静かにしてくださいと明示しているホテルもあります。以前、同様の仕組みを日本の宿泊施設にも導入してはどうかと事業者に伺ったことがありますが、導入には慎重な意見でした。注意を促す文言を掲示することで、宿泊

徳江 交通機関の協力で啓蒙活動をしていくという提言が出ました。では、そこで取り上げる内容は誰が、どうやって決めていくべきだと考えますか？

林 まず内容の決め方ですが、これが意外と複雑で、やればやるほどエスカレートし、結果どんどん内容が増えてしまいがちです。

有田 最初の1、2件ぐらいだとインパクトがあるんですが、それをどんどん増やしていくとだんだんとインパクト

トがなくなってしまうですね。

林 だから、内容を習慣的に増やしていくという方法はやめたほうがいいと思います。

有田 実態は時代とともにある程度変わりますから、実態に合わせて変えていく前提で取り組んでほしいと私も思います。

林 最初に書くのは、当然トラブルが多い、もしくは重大なものからです。ただそれとつと残しておくのではなく、きつちりとトラブル統計を取る。そして、改善されてきたのであれば、その内容は他に変えていかなければいけません。

徳江 しっかりと定点調査を行っていくということですね。そうすると、実際に啓蒙活動するのは交通機関だとしても、運営はこの組織が担うべきだとお考えですか？

林 調査にも費用がかかりますから、やはり日本政府観光局(JNTO)や、りも、コンテキストの度合いが違ふ国から来る人に対して、入り口のところで一定の啓蒙をする。結局は、そこに帰着しますね。

林 最後に綺麗にまとめたいただき、ありがとうございます。有田先生もまだまだ話し足りないところがあったかと思いますが、日本の観光業界のためにも、ぜひまたの機会にご意見を伺えたいと思います。今回は、貴重なお時間をいただき、ありがとうございました。

TOITA
戸板女子短期大学

国際コミュニケーション学科 講師
有田りな

戸板女子短期大学
〒105-0014
東京都港区芝2-21-17
TEL : 03-3452-4161
http://www.toita.ac.jp