# 観光公害と持続可能な観光地づくり

横浜国立大学　池島ゼミナール

# 「持続可能な観光地」にむけて

「持続可能な観光地」にむけて

■**観光公害の発生**（社会的持続性）

■**フードロスの発生**（環境的持続性）

の2つの視点に着目した。

# オーバーツーリズムとは

## オーバーツーリズム・・・

ある地域に観光客が集中して過剰に混雑することにより、さまざまな弊害が生じること。観光公害。

ただし、

- 状態を表す言葉であり、問題の原因ではない。
- 主観的な表現であり、その程度を定量的に表すことは難しい。

## オーバーツーリズムによって箱根町で発生している問題

- 住民の生活環境低下：深刻な渋滞で路線バスの定時性が喪失。キャリーケースを持ち込む客の増加により、住民の積み残しが発生。アイドリングによる生態系への影響懸念。
- 観光客の満足度低下：路線バスの定時性喪失。また、代替手段となりうるタクシー不足も顕著。混雑により箱根山内の周遊を阻害。


- 宮本佳範.「オーバーツーリズムの諸問題と責任に対する考察ー観光者の認識と責任の明確化に向けたタクソノミーの試みー」.『東邦学誌』.2022年，第51巻第1号
- 神奈川県　令和6年度第1回神奈川県観光審議会審議 「議題3 オーバーツーリズムについて」(https://www.pref.kanagawa.jp/documents/113533/r6-1_siryou3.pdf)。2025年3月22日閲覧。

# オーバーツーリズムとは

## オーバーツーリズム・・・

ある地域に観光客が集中して過剰に混雑することにより、住民の生活環境の維持と、観光の質や観光客の満足度の低下に関する弊害が生じること。観光公害。

ただし、

- 状態を表す言葉であり、問題の原因ではない。
- 主観的な表現であり、その程度を定量的に表すことは難しい。

## オーバーツーリズムによって箱根町で発生している問題

- 住民の生活環境低下：深刻な渋滞で路線バスの定時性が喪失。キャリーケースを持ち込む客の増加により、住民の積み残しが発生。アイドリングによる生態系への影響懸念。
- 観光客の満足度低下：路線バスの定時性喪失。また、代替手段となりうるタクシー不足も顕著。混雑により箱根山内の周遊を阻害。


- 宮本佳範.「オーバーツーリズムの諸問題と責任に対する考察ー観光者の認識と責任の明確化に向けたタクソノミーの試みー」.『東邦学誌』.2022年，第51巻第1号
- 神奈川県　令和6年度第1回神奈川県観光審議会審議 「議題3 オーバーツーリズムについて」(https://www.pref.kanagawa.jp/documents/113533/r6-1_siryou3.pdf)。2025年3月22日閲覧。

# これまでの調査を踏まえた箱根の現状

現状を**環境・経済・社会**の三本軸で分析

## 環境

・オーバーツーリズムによる負担
Ex)交通渋滞、ごみ問題
→渋滞緩和策や食品資源循環ゼロウェイストPJを推進

・公共交通機関・インフラの負担
Ex)観光地へのアクセス集中による渋滞

・温泉資源の持続可能性
Ex)採掘量増加による資源の枯渇リスク

## 経済

・観光収入の不安定性

・インバウンド偏重のリスク
Ex)言語対応、決済手段

・地域経済への還元不足
Ex)大手進出による小規模事業者の利益減少、周辺地域への経済波及効果が限定される

## 社会

・地域住民との共存
Ex)騒音、マナー問題

・労働力不足
Ex)住民の人口減少

・文化・歴史の継承と観光開発の両立

これらを解決し、持続可能な観光地づくりを進める必要がある
→アンケートによる対象を絞ったさらなる現状調査の必要性

# 今年度の取組

４月～６月　文献調査（オーバーツーリズムとは何か）

７月～９月　現状調査（DMO発表資料から抜粋）

１０月２日　箱根町関係者と中間報告会　＠オンライン

１月１８日　外国人観光客調査　＠箱根湯本駅、彫刻の森美術館

２月２１日　箱根飲食店インタビュー　＠箱根町の飲食店５店舗

２月末～３月　インタビュー結果分析と今後の展望

現状調査①：外国人アンケート

# インバウンド観光客を対象にしたアンケート調査Ⅰ

## 【調査対象を箱根町のインバウンド観光客にした理由】

**・経済効果の大きさ**

宿泊や飲食、観光施設での高額消費が多く、地域経済への貢献度が大きい。

日本ならではの伝統文化体験への関心が強く、消費の幅が広い。

**・機会損失のリスク**

文化や言語の違いにより訪問や消費の機会を逃してしまう可能性がある。

→潜在的な需要を取り込みたい。

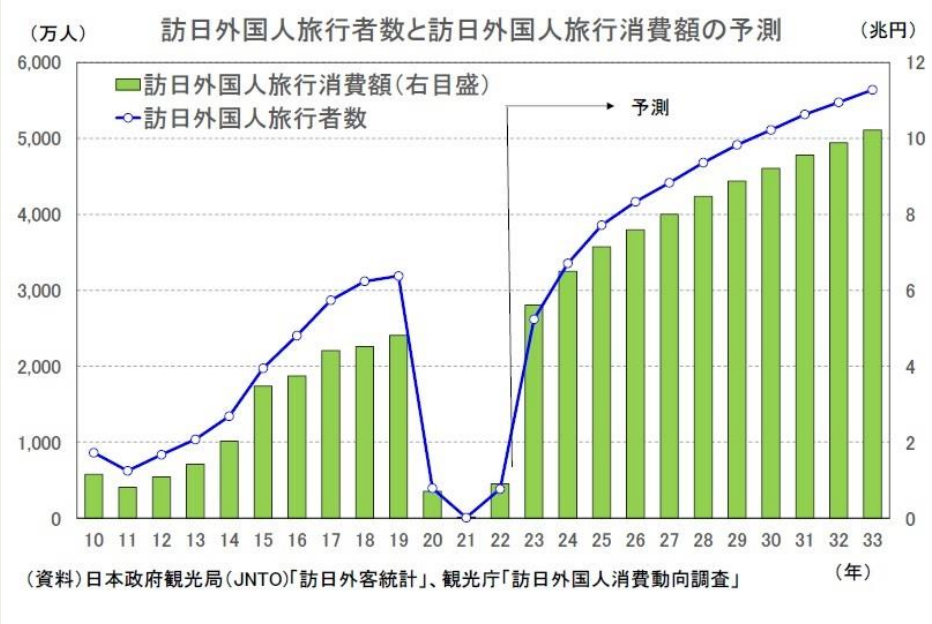
**・稼働率の向上**

欧州の夏休みや中国の春節など国内客とは異なるタイミングでの集客が可能。

・将来的な訪日観光客の増加

近年、訪日外国人観光客数は増加傾向であり、2030年には1.5倍になると予測されている(下図参照)。

箱根町における訪日外国人観光客も同様に増加すると見込まれている。



現状調査①：観光客アンケート

## 実施方法

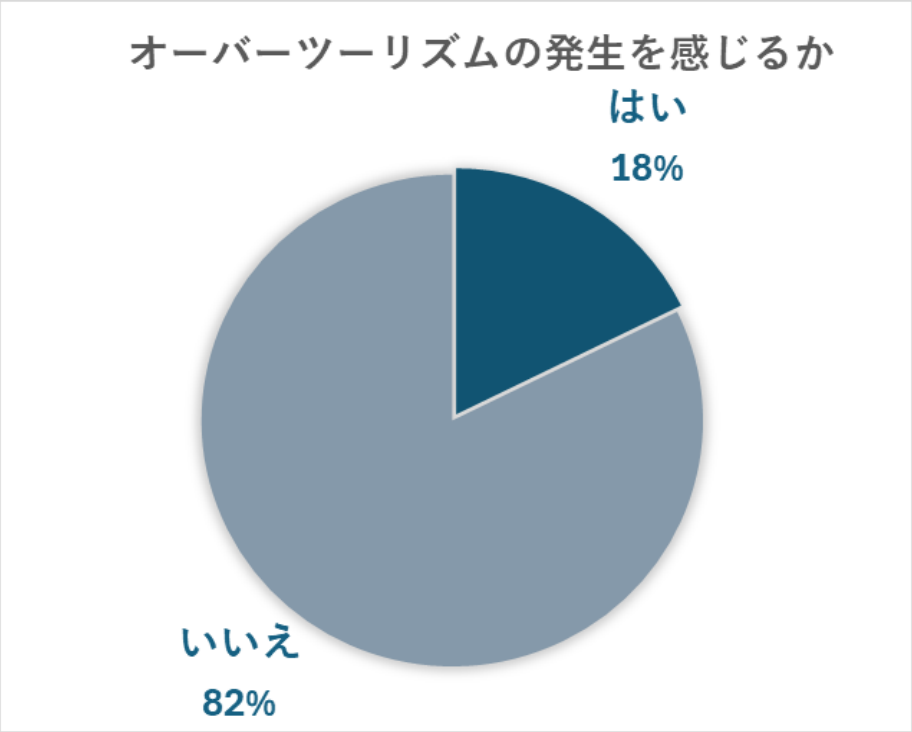
| | |
|---|---|
| 1．目的 | 外国人観光客の箱根町に対する印象(経済・社会面)を<br>明らかにし観光地の持続可能性の向上に努める。 |
| 2．調査日 | 2025年1月18日(土曜日) |
| 3．調査対象 | 箱根湯本駅周辺、彫刻の森美術館を訪れた外国人観光客 |
| 4．調査方法 | Googleフォーム |
| 5．回答数 | **96組** |

## 調査項目

| | |
|---|---|
| 環境 | 朝食、昼食、夕食の場所/交通手段 |
| 経済 | 公共交通機関の支払い、箱根の魅力(温泉、旅館、自然景観など) |
| 社会 | オーバーツーリズムは発生していると感じるか |
| その他 | 年齢、性別、移住地国、同伴者、何回目、滞在日数、箱根で困ったこと、もう一度訪れたいか |

# 箱根観光客のオーバーツーリズム意識

**質問：箱根町でオーバーツーリズムが発生していると感じますか？**




**「はい」と答えた理由、感じた問題について**

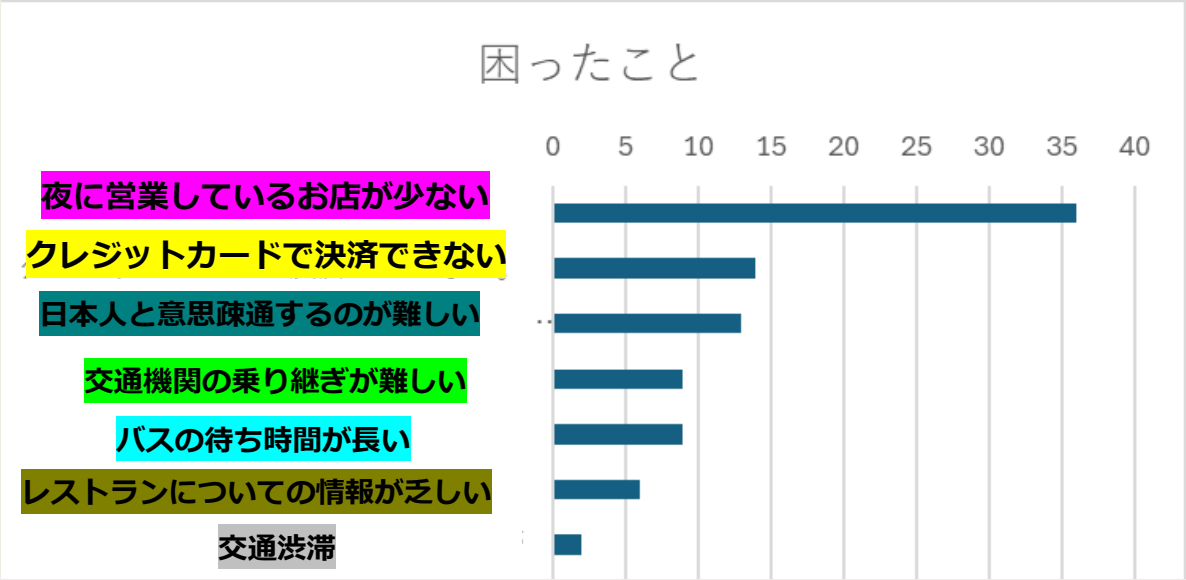
・インスタグラム用に写真を撮る人が多すぎる
・夏場は超混雑し、元箱根行きのバスに乗るのはちょっと難しいんじゃないかな
・街の魅力が損なわれている

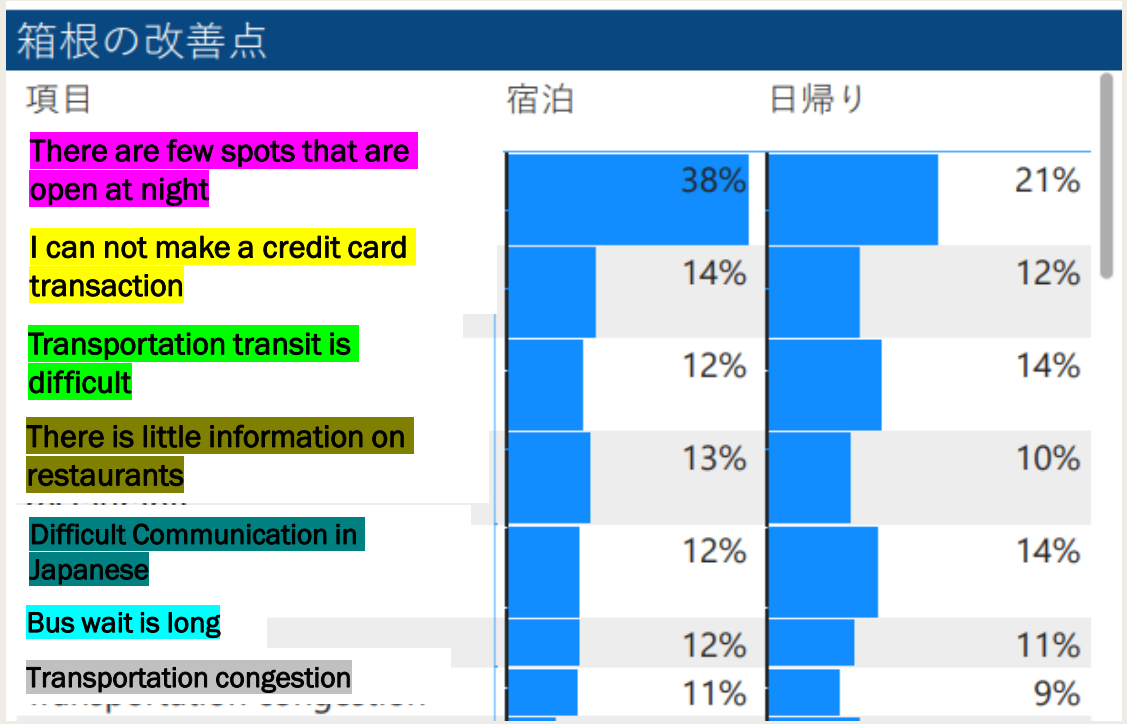
**問題に対する解決策**
・ピーク時とノンピーク時の料金設定を導入し、一度に訪れる観光客の数を制限するべきだ。

今回の調査では、箱根町でオーバーツーリズムが発生していると感じている観光客の割合は少なかった。

現状調査①：観光客アンケート結果

# 観光中に生じた困ったこと



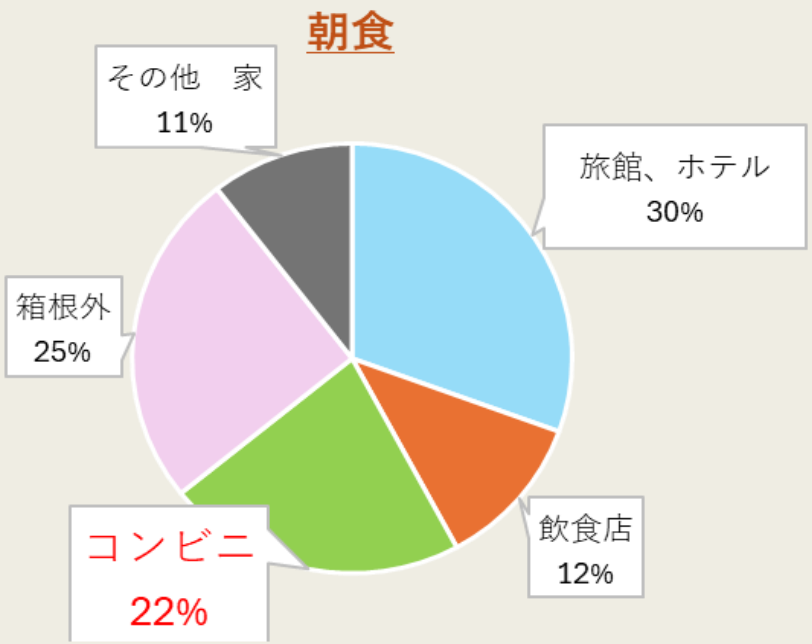

**夜間営業しているお店が少ない・決済方法・言語の壁・交通関連など**

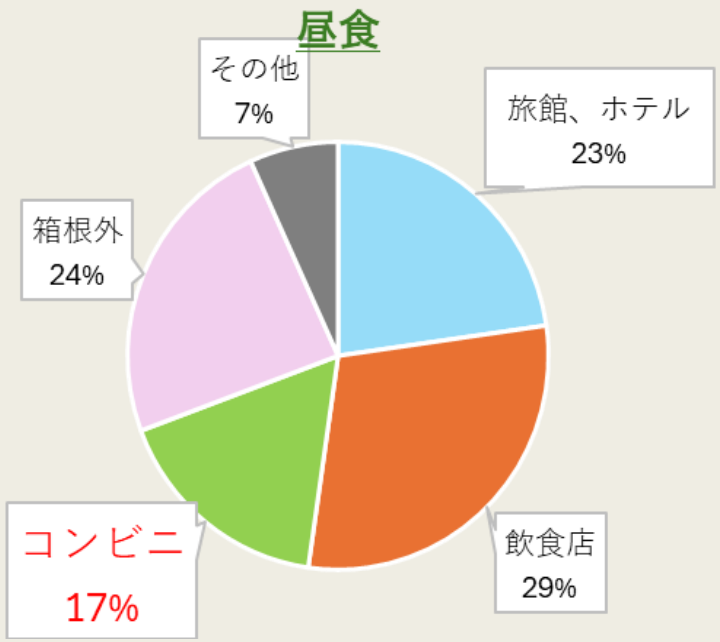
**2023年の箱根町DMOでの調査とおおよそ同じ結果になった。**

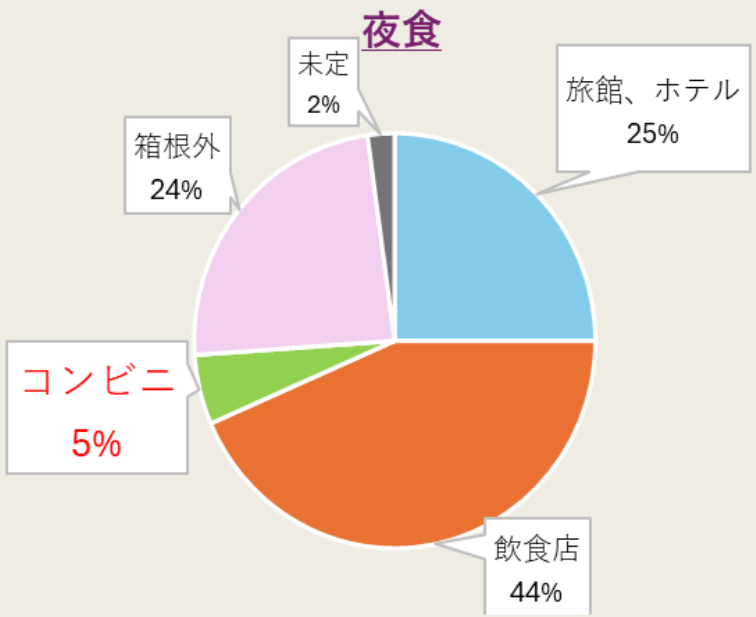
（出典）箱根DMO観光診断書 インバウンド版

現状調査①：観光客アンケート結果

# 観光客の飲食事情




・「コンビニ」と回答した方の割合が朝食は22%、昼食は17%と、コンビニで食事をとっている人が多いことがわかる

・夕食は箱根の飲食店が44%と多いが、一方で夜間も営業している店が少なくて困る人が多かった

# 観光客アンケート結果を踏まえた箱根の現状

- 観光客目線では箱根町にオーバーツーリズムは想定より感じられない
  ＝観光客の不満は大きくない

- 飲食店の需要が高まる時間と営業時間がマッチしていない

Ex) 箱根湯本エリアで21時以降に営業している飲食店は10/58（箱根ナビ）
そのうち半数はホテル併設のレストラン⇒個人飲食店の営業時間が短い

# 箱根町飲食店調査

- 昨今の訪日外国人客の増加に伴い、地元目線ではオーバーツーリズムの問題が顕在化している可能性がある
- 観光地という都合上、飲食店やその他施設における食事提供機会も多く、食品廃棄が多く発生している可能性もある

→箱根町役場や箱根湯本飲食店組合、仙石原飲食店組合のご協力のもと、飲食店へのアンケート/ヒアリング調査を実施。

# 飲食店アンケート概要

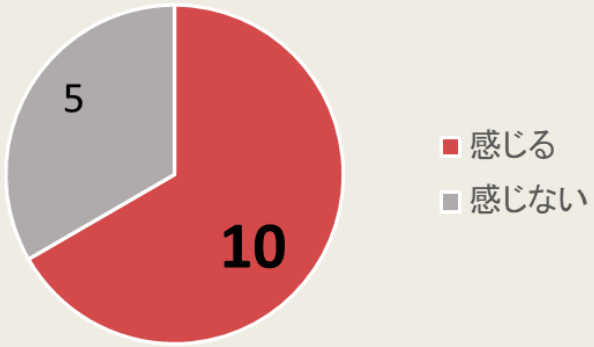
| 調査実施方法 | |
|---|---|
| 1. 目的 | インバウンドの影響とフードロス対策 |
| 2. 調査日 | 1月20日～2月3日 |
| 3. 調査対象 | 箱根湯本飲食店組合、仙石原飲食店組合の加盟飲食店 |
| 4. 調査方法 | Googleフォーム |
| 5. 回答数 | 16店舗 |

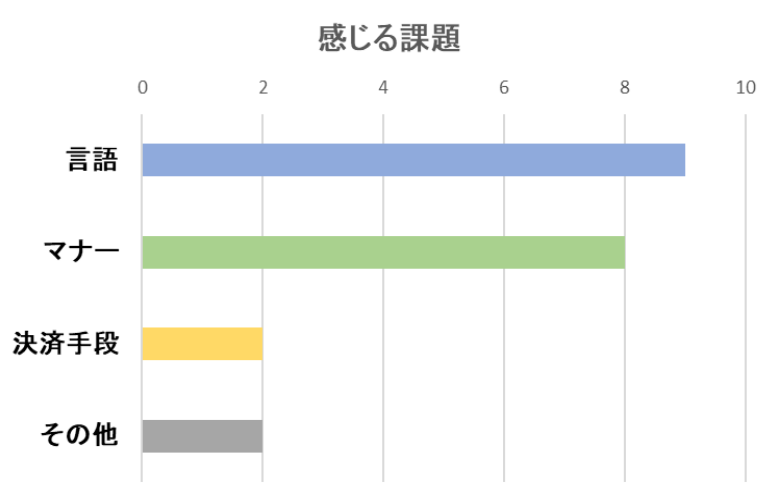
| 調査項目 |
|---|
| ・営業時間・日数、夜間営業への意欲、決済方法 |
| ・外国人観光客増加による課題と取り組み・効果 |
| ・フードロスへの認識 |

# ・インバウンドに関して―サービスの課題と状況―

## ■ 課題意識

外国人観光客増加による課題を感じるか

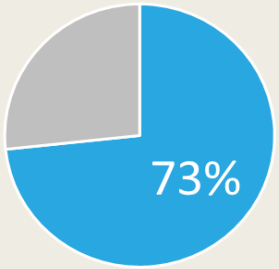


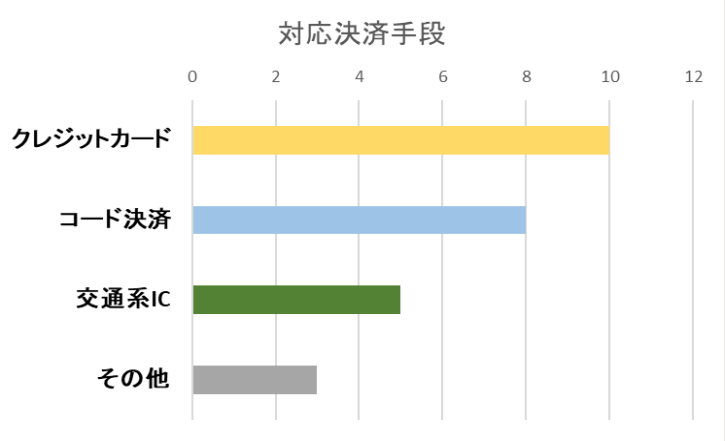




⇒　言語やマナー面での課題が多い

## ■ キャッシュレス決済

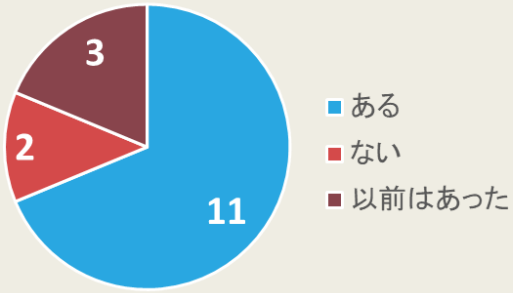
キャッシュレス決済対応率

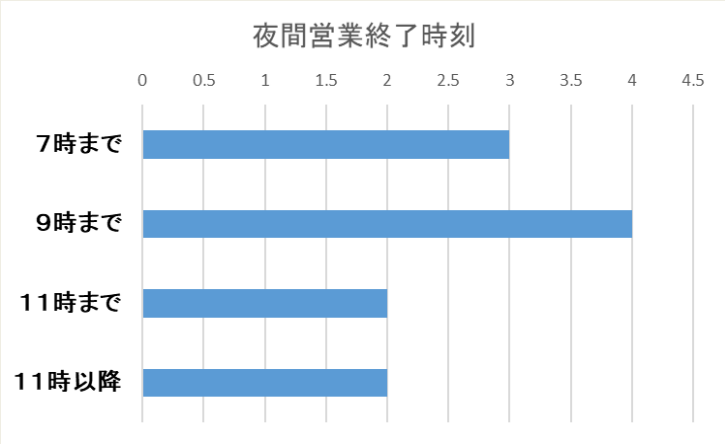



## ■ 夜間営業

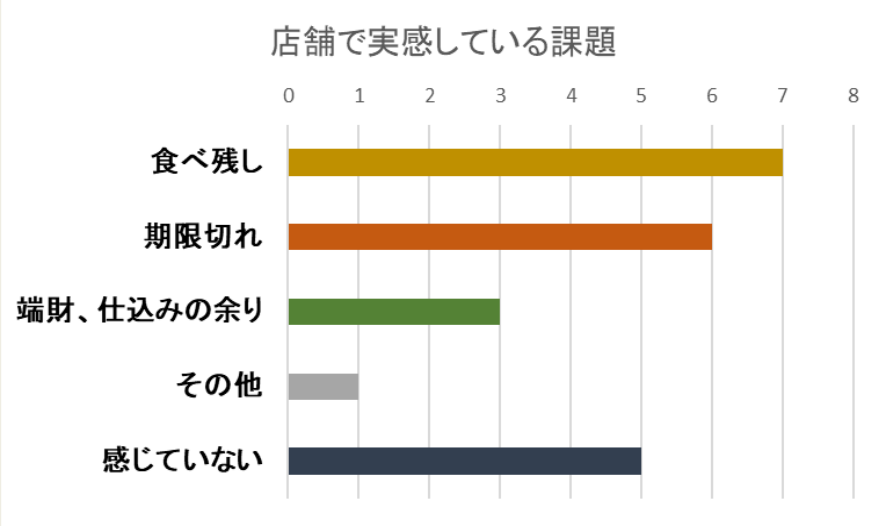
夕方5時以降に営業する日があるか

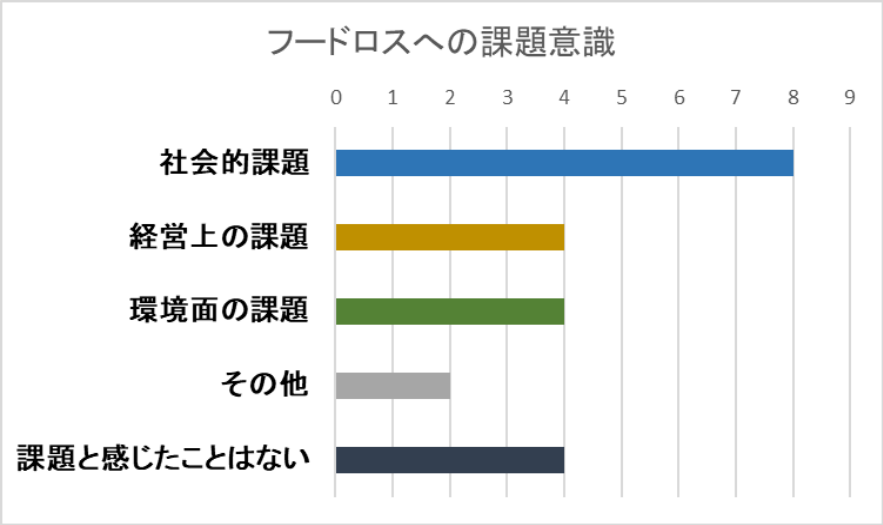


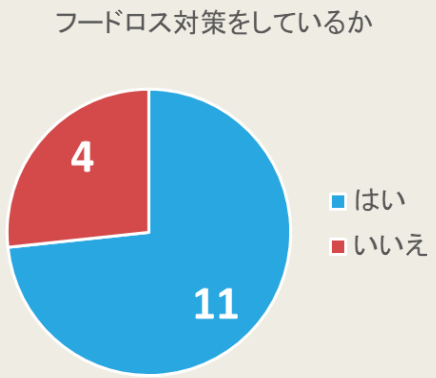
# ・フードロスに関して―現状の意識と取り組み―

## ■ 課題意識



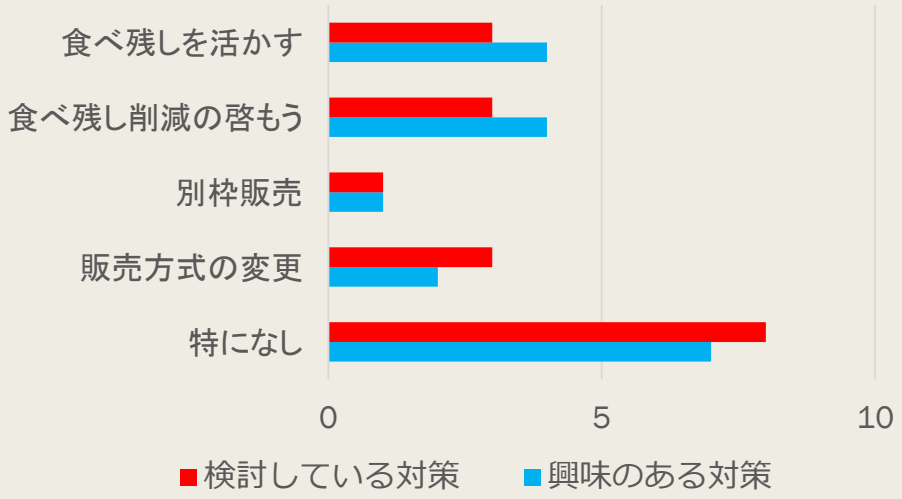

## ■ 現在の取り組み状況




| 対策分類 | 実例 |
|---|---|
| 食べ残し削減 | お客様への呼びかけ、<br>個別注文、提供量の調整 |
| 保存・管理の工夫 | 冷凍保存、真空保存、<br>仕入れ量の調整 |
| 端材の有効活用 | 賄いにする、<br>メニューに利用 |

# ・フードロスに関して―今後の対策―

■ 検討中/興味のある対策

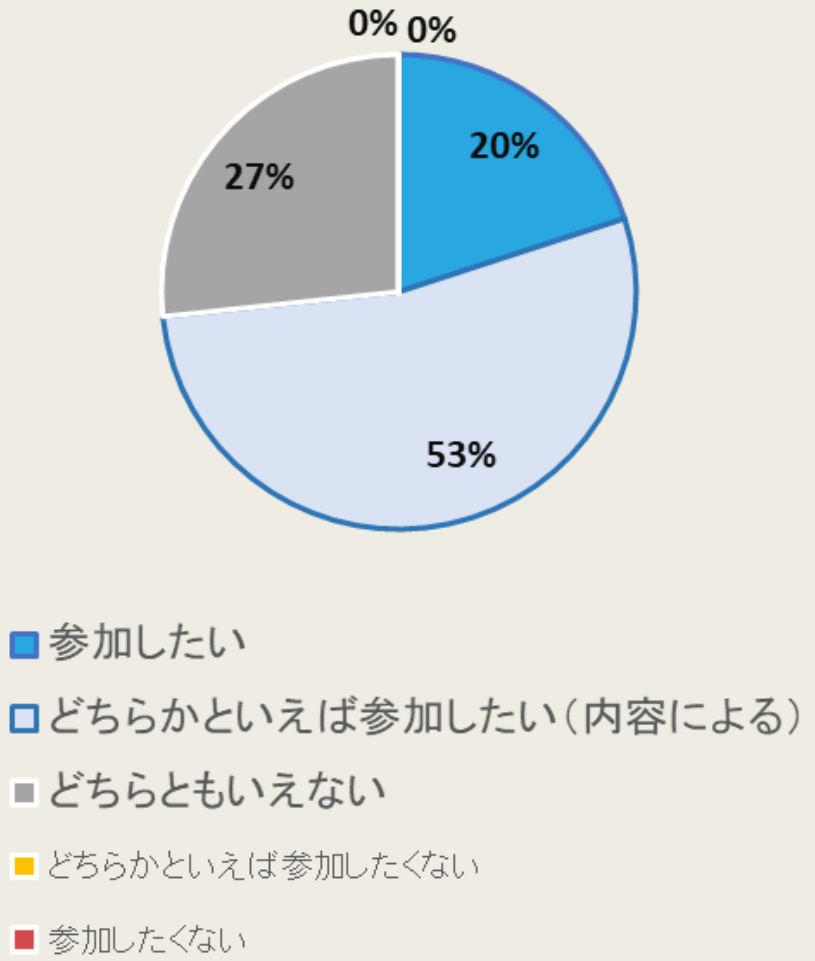



その他

- 残り物の持ち帰り
- 生ごみの肥料加工
- 規格外商品の特別価格
- 冷凍食品の利用

などが興味のある対策として挙げられた。

■ 箱根町でフードロス対策を実施するとなった場合、参加したいと思うか



# 現状調査②：飲食店ヒアリング調査

## 調査実施方法

| | |
|---|---|
| 1．目的 | インバウンドの影響とフードロス対策 |
| 2．調査日 | 2025年2月21日(金曜日) |
| 3．調査対象 | 直吉/ BOX BURGER 箱根湯本店/太原/蔵一/Lucky’s Café |
| 4．調査方法 | ヒアリング |
| 5．回答数 | 5店舗 |

## 調査内容

| |
|---|
| ・ターゲット層 |
| ・外国人観光客増加による具体的な課題と取り組み・効果 |
| ・フードロス対策への認識と意欲 |

# 箱根湯本の飲食店に対する調査

## ■湯葉丼 直吉

**〇概要**

箱根の名水を活かした**湯葉**を観光客に提供する人気店。

**〇インバウンドの影響：**

言語の意思疎通に苦戦。一方で、**文化やマナーを理解している人は多い**

**〇フードロスについて：**

フードロスはさほど発生していない。主な理由として挙げられたのは、

①作り置きをせず、**注文後に調理**する

②**メニューを絞り**、過剰な仕入れを防いでいる

## ■BOX BURGER

**〇概要：**

**品質にこだわったハンバーガーを販売する店舗。店舗2階の宿に宿泊も可能。**

**〇インバウンドの影響**

・英語メニュー、外国語対応可能なスタッフなど対応策をしっかりしている

**・価格帯が高い・敷居の高い雰囲気から、マナー面で負の影響はほぼない**

**〇フードロスについて**

フードロスはさほど発生していない。主な理由として挙げられたのは、

①**メニューを削減し、食材の種類を削減**

②余った**食材を宿のスープなど、別の料理に再利用**

# 箱根仙石原の飲食店に対する調査

## ■中華料理　太原

**〇概要**

・仙石原の高台にある中華料理屋。団体客や別荘の方の利用が多い。

**〇インバウンドの影響について**

・外国人観光客は増加はしていない印象。
・言語面では**外国人スタッフ**のおかげで不便はない。

**〇フードロスについて**

フードロスはさほど発生していない。主な理由として挙げられたのは、
①**食べ残しの持ち帰りに対応**
②端材は**カメの餌などに活用**

## ■蔵一

**〇概要**

創業64年目の老舗ラーメン店。金時山の登山客や地元客が来店

**〇インバウンドの影響**

・過去に**宗教面、予約なしの大人数来店**等の問題あり
・言語面では翻訳アプリやHPの多言語対応により、特に大きな問題はなし

**〇フードロスについて**

フードロスはさほど発生していない。主な理由として挙げられたのは、
①**メニューを絞っている**
②カツ肉を一本買いして**端材をほかの料理に活用している**

# 箱根仙石原の飲食店に対する調査

## ■Lucky’s Café

**〇概要**

・地元住民向けにケーキや洋菓子を販売。箱根で唯一のケーキ屋

**〇インバウンドの影響**

・近年、外国人観光客が増加しており、外国人向けのメニューを用意している

・近辺でホテル以外に朝食をとれる場所が少ないため、朝食の提供も検討

**〇フードロスについて**

フードロスはさほど発生していない

①売り上げ予測がついている

②**余った商品を「お得用セット」として販売**

③**商品に使わない部分を安く販売**して、端材ロスを減少

# 飲食店ヒアリング まとめ

## ■ターゲット

・湯本近くの店舗は観光客が多く、仙石原近くの店舗は地元客も多い
・どの店舗も客層を特に絞らず、幅広い層をターゲットにしている
・箱根が食に乏しいことを懸念

## ■インバウンドの影響

・決済方法や英語版メニューなどどの店舗も外国人観光客向けの対策が進んでいた
・言語面・マナー面のいずれも大きな課題とはなっていなかった。
・蔵一では過去にマナー問題が見受けられたが、近年は改善している様子だった

## ■フードロス

・全店舗**ほぼフードロスはない状態**となっていた
・**メニューの一本化**などによるコスト削減や集客力効果といった経営的観点からフードロスの削減が導かれているようだった

# 本調査の結論

■　オーバーツーリズム

・外国人観光客目線だと、箱根でオーバーツーリズムはあまり感じられない。

・飲食店目線だと、外国人観光客による観光公害は起こっていたが、改善に向かっている。

■　フードロス

・個人経営の飲食店では対応策が確立されており、フードロスは想定より少なく感じた。ただ、

　・フードロスが発生していないわけではない点

　・アンケートの回答の中には、フードロスが発生しうるが、あまり問題と感じていない場合もある点

の２点には留意する必要がある。

# 今後の展望

■　今回の調査は観光客を対象にしたものと、箱根町で飲食店を個人経営する方を対象にしたものの二つである。
　→今後は住民目線でのオーバーツーリズム調査を行いたい。

■　今回の飲食店ヒアリング調査は、個人経営の飲食店を対象としたものであった。
　→今後はホテルのビュッフェ形式など大規模な食事提供を行う施設に対しての状況についても情報共有をすすめ、より多角的な視点での現状把握・解決策の模索を行いたい。