

**「過去に発生した海外と日本国内の観光分野へ多大な影響を与えた
災害の類型化およびその災害からの各国の観光分野における
復興プロセス調査」**

報告書

平成24年3月

観 光 庁

< 報告書目次 >

1. 過去に発生した海外における観光分野へ	
多大な影響を与えた災害の類型化	1
1-1 災害の類型化	1
1-2 災害の過去の具体例	2
1-3 過去の災害の被災状況と観光への影響	3
2. その災害からの各国の観光分野における復興プロセスの調査	6
3. 関係者へのヒアリング	10
4. 過去に発生した日本国内における観光分野へ	
多大な影響を与えた災害の類型化	14
4-1 災害の類型化	14
4-2 災害の過去の具体例	15
4-3 過去の災害の被災状況と観光への影響	16
5. その災害からの各地域の観光分野における復興プロセスの調査	18
6. 関係者へのヒアリング	22

1. 過去に発生した海外における観光分野へ多大な影響を与えた災害の類型化

1-1 災害の類型化

過去に発生した海外における災害を類型化すると、以下の通りである。

- ① 地震災害
 - ・「地震」そのものによる災害と、地震により発生した「津波」による災害の2つのタイプの災害がある。
- ② 洪水災害
 - ・洪水災害については、「台風」による災害と、「豪雨」による災害の2つのタイプの災害がある。
- ③ 感染症
 - ・「SARS」、「新型インフルエンザ」など、過去に経験したことがない伝染性のある病気による災害で、災害の範囲は発生した場所に留まらず、発生した地域を訪れた人を介して関係国にまで及ぶ。
- ④ テロ災害
 - ・都市や地区、個人など局所的な「テロ攻撃」と、災害の範囲が国や地域など広範囲に及ぶことが多い「武力攻撃」の2つの災害がある。
- ⑤ 原子力災害
 - ・「原子力を扱う施設そのものの事故」と、原子力を扱う施設の事故に伴って発生する「海洋汚染事故」の2つの災害がある。
- ⑥ 火山災害
 - ・「火山性地震」のように重複する部分はあるが、「噴火・火砕流」などの災害については火山そのものによる災害であり、個別に取り扱う必要がある。

1-2 災害の過去の具体例

1-1において6つに分類した、過去の災害について、具体例、災害の特徴（被害状況、「被災地」の範囲）を示すと表1-1の通りである。

表1-1 災害の種類別事例と災害の特徴

災害の種類	海外過去事例		災害の特徴	
	災害名	発生年	被害状況	「被災地」の範囲
地震災害	ニュージーランド地震	2011	建物倒壊、インフラ・ライフライン被害等	都市単位～広域
	スマトラ島沖地震	2004		
	サンフランシスコ地震	1989		
洪水災害	タイ洪水	2011	浸水被害、土砂崩れ等	広域
	ハリケーン・カトリーナ	2005		
感染症	新型インフルエンザ	2009	健康影響（物的被害なし）	全国（周辺国含む）
	SARS	2002		
テロ災害	インドネシア・バリ島テロ	2002 2005	施設損壊（爆破テロ等）、化学剤汚染等	都市・施設単位
	米国同時多発テロ	2001		
原子力災害	チェルノブイリ原発事故	1986	放射能汚染等	広域（海洋及び沿岸を含む）
火山災害	アイスランド火山噴火	2010 2011	降灰影響等	広域
	ハワイ島キラウエア火山噴火	頻発		

出所：各国政府をはじめとした行政機関、警察等発表資料より作成

1-3 過去の災害の被災状況と観光への影響

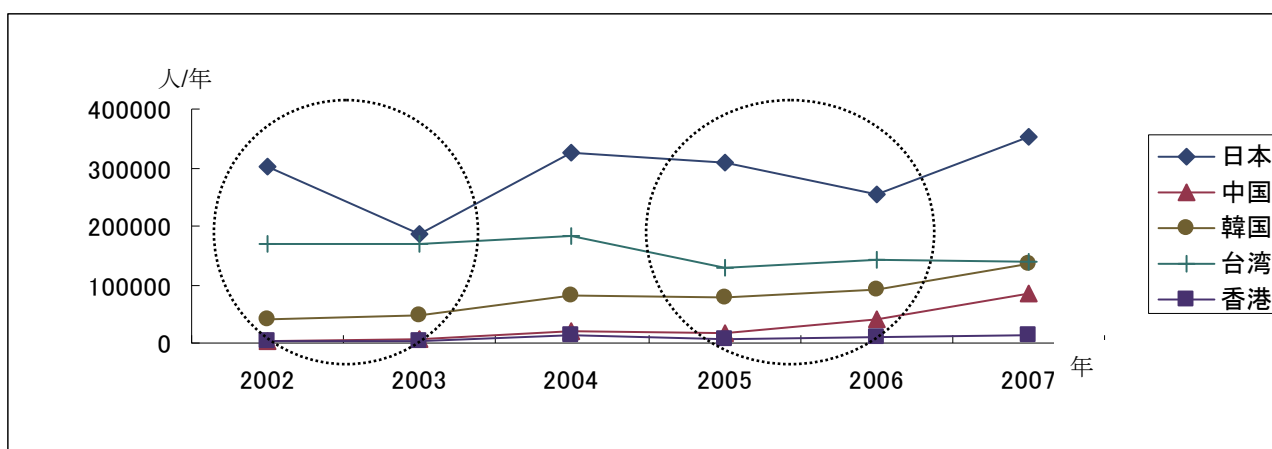
1-2で示した6つの種類の災害における被災状況と、観光への影響を、政府機関、被災地の行政機関のWEBサイト、さらには当時の状況を報じた新聞記事などを通じてとりまとめたものが、表1-2である。

この表を見てわかる通り、過去の災害の発生以降の観光への影響を見ると、災害発生前の観光客数の水準に戻るまでに要する期間は、少なくとも3ヶ月～半年は要している。被災地そのものの復興に時間を要している地域ほど復興に時間を要しているのは当然であるが、災害の大きさや国際的なインパクトの大きさから、観光客の戻り方が非常に緩やかになっているケースもある。例えば、同時多発テロ事件が発生したニューヨークでは5年、ハリケーン「カトリナ」による被害を受けたニューオリンズは4年と、観光客の回復までに長い年月を要しているケースもある。

また、今回調査を行った都市、国は、日本から多くの観光客が訪れるところが多かったが、今回調査を行った災害発生後、日本人観光客が災害前の水準まで戻るまでには、他国以上に時間を要していることも判明した。

例えば、2004年に発生した、スマトラ島沖地震では、津波から半年程度で観光客数は災害発生時の水準に戻ったが、日本人観光客の戻りは非常に遅く、日本人観光客を主要顧客としていた事業者の中には、経営が立ち行かなくなったところもあったようである。このような、災害発生後の被災地を訪問する日本人観光客が伸び悩みは、2001年の米国同時多発テロ事件や、インドネシア・バリ島テロ事件など他の国の事例でも散見される。例えば、インドネシア・バリ島の場合は、日本の観光客は、テロ事件発生翌年の観光客数は前年を大きく下回り、回復までに1年近くを要しているのに対し、韓国や中国からの観光客は、そうした影響を受けず観光客は増加傾向を見せている。

図1-1 バリ島における国別観光客数の推移（2002～2007年）



出所：インドネシア共和国観光クリエイティブエコノミー省統計より作成

表1-2 過去の災害の状況と観光への影響（その1）

災害の種類	海外過去事例	発生日	被害状況	被災地範囲	観光への影響
地震	ニュージーランド	2011年2月22日	①死者-185人 ②失業者-約5万人(クライストチャーチ市中心部の商業地区での推定) ③停電世帯-約2万世帯(全体の15パーセント) ④断水世帯-約約5万世帯(全体の33パーセント) ⑤倒壊や崩壊の危険がある建物-約4200棟(クライストチャーチ市のみ) ⑥被害総額-約200億NZドル(前年9月の地震との合計)	クライストチャーチ市内に被害集中	○日本人観光客は大幅減少も、観光客数は3ヶ月で震災前の水準に戻る ・2011年3月、日本からの観光客数は前年同月比3,700人減少、同年4月は前年同月比2,800人減少、同年5月は同月比2,900人減少 ・2011年4月、前年同期比で各国からの観光客数変化は、韓国2,500人減少、オーストラリア8,900人増加、イギリス2,900人増加 ・2011年5月、前年同期比で各国からの観光客数変化は、オーストラリア2,400人増加、マレーシア2,300人増加と震災前の水準に戻った。
地震	スマトラ島沖(調査エリアはタイ)	2004年12月26日	タイ全体の被害 ①死者8,212人 ②重傷8,457人 ③家屋倒壊数:12,068	ブーケット島を含む西海岸地域6の州及び308の村(参考)その他の国の被害は以下の通り ・インドネシア:スマトラ島北端のアチェ特別州西海岸が中心 ・インド:海岸地域2200 km、内陸300m-3kmが被災 ・スリランカ:被害地域は12の海岸地域	○観光客の戻りが早かった欧州、時間を要した日本 ・2006年のブーケットへの観光客数は4.5百万人で2005年から79.4%増加、しかし2004年から比べると6.1%減(地震発生は12月26日であったため2004年の数値には災害の影響は小さかった) ・津波後は、ヨーロッパ等の観光客の戻りは早かった(津波から半年で客の入りか元に戻った)が、日本人の観光客が全く戻らなかった。ドイツ人やスウェーデン人等は数千人が死亡しているにもかかわらず、戻りが早かった。日本人を主要顧客としていた旅行事業者は、日本人マーケットが戻らないことで二次被害を受け、倒産した事業者も少なからずあった。
地震	サンフランシスコ	1989年10月18日	①死者:63人 ②重傷者、負傷者:4,157人 ③火災発生件数:約50件 ④被害総額:70~80億ドル ⑤被災住宅数:18,306棟 ⑥被災商用建物数:2,575棟	米国カリフォルニア州サンフランシスコ沿岸地域(サンフランシスコ、オークランド、バークレイ) *ただし、大きな被害があったのは、ゴールデンゲートブリッジ近くの「マリナー・テイスリクト」など一部地域	○風評被害により観光客回復には1年半を要する ・地震による被害はベイエリアの局所的なものだったが、各国の報道は、サンフランシスコが壊滅的な被害を受けたかの印象を持つものだった。実際に、現地には観光ツアーの多くはツアーを継続していた。 ・しかし、一度受けた風評被害の克服は難しく、観光客数が地震発生前の水準に戻るには1年半近くを要した。また、観光客の減少は、サンフランシスコだけでなく、ロサンゼルス、ディズニーランドや、サンディエゴのシーワールドにも及んだ。
洪水	タイ	2011年7月(発生期間6ヶ月)	①死者、行方不明者:818人 ②洪水による影響を受けた者:248万4393人(82万4848家族) ③農地被害:20,000平方km ④企業への被害:浸水した企業数は1万7,331社、これら被災企業の従業員数は74万8,428人。(うち24社が廃業、6,702人が解雇) ⑤経済損失:1兆4250億バーツ、タイの国内総生産(GDP)伸び率見通しを3.5~4%から1.5%に引き下げ	・北部のチェンマイ県から、チャオプラヤー川流域の支流に存在する中部のバンコクまで、タイ全域で77県のうち65県が被害を受けた。	○観光客の減少期間は限定的 ・2011年の全世界からの訪問者数は、10月まで前年比25%増の1579万9037人、日本からも23%増の99万2319人と好調に推移していた。 ・しかし、洪水がバンコクに影響を及ぼし始めた10月22日から旅行のキャンセルが発生し始め、10月末までの全世界からの訪問者数は、前年比で4万790万人減、11月は27万4101人減となり、観光収入では約250億バーツ減少したと推計される。洪水の影響を踏まえ、2011年通年の目標値を1900万人から1830万人(前年実績比13.6%増)、日本市場は120万人から104万人(同:4%増)に下方修正したが、結局11月末で104万人を超え、2011年は110万人程度に着地した。
洪水	ニューオーリンズ	2005年8月30日	①死者:1,300人以上 ②住宅被害:住宅破壊:5,500戸 ③重大な被害:約86,000戸 ④軽微な被害:35,000戸(以上、ニューオーリンズ市内) (参考)ミシシッピ州沿岸地域 ①住宅破壊:64,000戸 ②重大な被害:35,000戸 ③軽微な被害:42,000戸	アラバマ州、ミシシッピ州、ルイジアナ州(特にニューオーリンズ)、バハマ、フロリダ南部、フロリダ北西部、ジョージア州、テネシー州、ケンタッキー州、オハイオ州、バージニア州、ウエストバージニア州、ペンシルベニア州、ニューヨーク州、カナダオンタリオ州東部	○市民や観光関係者、観光ボランティアの活躍で観光客数は4年かけて徐々に回復 ・観光業を主産業とした小規模ビジネスが多く、災害保険等の適用が少なく回復が遅れた。 ・観光客数は、被災前の2004年には約1,100万人であったが、2006年には370万人に落ち込んだ。その後ニューオーリンズ市および観光関係者の努力、さらには復興に協力したボランティアの活動が功を奏したこともあり、2010年にメキシコ湾原油流出事故に関するマスコミの風化被害を受けながらも、2010年には830万人まで回復し、2011年上半年だけで480万人を記録した。 ・一方、経済効果(観光客による支出)は、2004年4.9億ドルであったが、2006年には2.8億ドルまで下落したが、観光客の増加とともに経済効果も上昇し、2010年には5.3億ドルと史上最高額を記録した。

出典：各国政府機関、現地新聞、現地調査機関などのWEBサイトをもとに作成

表1-2 過去の災害の状況と観光への影響（その2）

災害の種類	海外過去事例	発生日	被害状況	被災地範囲	観光への影響
感染症	香港	2003年2月	①感染: 1,755人(死者を含む) ②死者: 300人	香港全域	<p>○記録的な観光客の減少も、終息宣言以降は急激に回復し半年で元の水準に戻る</p> <ul style="list-style-type: none"> ・渡航延期勧告(4月2日から5月22日まで)後、主要5つ星ホテルの客室稼働率が前年比2~7%という記録的な減少を記録し、その後も5%以下に落ち込む。 ・自社のツアーからの海外旅行で感染させる/感染させられることを避ける旅行会社があった。 <p>○中国政府の送客支援も復興に大きな役割</p> <ul style="list-style-type: none"> ・SARS終息宣言より前、中国政府からの後押しもあり中国からの観光客は増え始めていた。
テロ	バリ島	2002年10月14日	①死者: 202人 ②負傷者: 209人 (参考)2005年10月1日発生のテロ事件 ①死者: 20人 ②負傷者: 129人	バリ島南部の繁華街クタのディスコ、駐車場 (参考)2005年10月1日発生のテロ事件 インドネシアバリ島南部繁華街(クタ、ジンバランビーチ)の飲食店	<p>○事件発生後回復に2年を要した</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2002年のバリ島爆弾テロ事件前の2001年に515万3,620人だったが、2002年に503万3,400人に、さらに、03年には446万7,021人と減少。しかし、2004年には532万1,165人と事件前の水準まで回復した。 <p>○日本人観光客が伸び悩む中で、中国、韓国からの観光客数が増加した</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本からの観光客数が2003年に大きな落ち込み(30万人→18万人)を見せる中で、中国(0.4万人→0.8万人、2004年は2.1万人)、韓国(4.1万人→4.6万人、2004年は8.0万人)と増えたことが2年目の回復の支えとなっている。
テロ	ニューヨーク	2001年9月11日	①死者、行方不明者: 3056人 ②負傷者: 多数 ③倒壊、または壊滅した建物: 世界貿易センター第1,2,3,4,5,6ビル ④大規模な被害を受けたビル: リバティプラザ、世界ファイナンシャルセンター第1,2ビル、ニューヨーク連邦会社ビル、ニューヨーク連邦ビル、国防総省ビル ⑤地下鉄: マンハッタンとブルックリンを結ぶ地下鉄駅崩壊	ワールドトレードセンターの北棟と南棟およびその周辺、アメリカ合衆国防総省本部庁舎(ペンタゴン)、ピッツバーク郊外	<p>○海外からの観光客の回復に5年を要した</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間訪米外国人数は、災害発生前年は年間5100万人、発生年(2001年)は4600万人だったが、翌年以降減少を続ける。(2002年: 4300万人、2003年: 4100万人)。 ・事件から3年後の2004年に4600万人と2001年と同水準まで回復し、2006年には5100万人とテロ事件発生前の水準まで回復。回復までには5年を要した。 ・本件の影響はアメリカ本土にとどまらず、ハワイ、日本にも影響が出た。
火山	アイスランド	2010年4月1日 *2011年4月にも火山が爆発しているが被害は限定的	①死者、負傷者はなし ②住民800人が避難 ③火山灰の拡散で、英国や欧州北部諸国の主要空港が閉鎖 2010年4月17日だけで国内・国際線1万6000便が欠航となり、4月18日には2万便に増加した。国際航空運送協会によると、航空会社の損失は1日あたり2億ドルに及んだと推計	アイスランド及びヨーロッパ全域	<p>○被害は欧州にとどまらず世界各国に広がった</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本からの欧州ツアー客7000人以上が旅行を中止。成田空港では、欧州への帰国予定者が多数足止め。 ・欧州国内の空港では移動手段を鉄道や道路に変更するなどして対応。 ・欧州で開催予定のスポーツイベントが多数中止・延期になった。

出典：各国政府機関、現地新聞、現地調査機関などのWEBサイトをもとに作成

2. その災害からの各国の観光分野における復興プロセスの調査

1. において示した事例について、新聞記事、現地調査報告書などを元に、復興プロセスを調査した。個別の結果については、表2-1の通りである。

この中で、今後我が国の観光地において災害が発生した際に、その復興プロセスにおいて参考になりうるものとして、以下の3点が指摘できる。

①危機管理体制の見直し、強化

今回対象となった国、都市の中には、ニューオリンズやサンフランシスコのように、これまでも度々同種の災害に襲われていることを教訓に対策を立ててきたところが多かった。しかしながら、その想定を上回る規模で発生した災害には、なす術がなかった。

こうしたことから、今回対象となった国や都市では、危機管理体制の見直しを図り、新たな危機管理体制の確立を図った。例えば、タイの洪水の場合は、安全情報の発信を明示的かつタイムリーに行うことで、被害や被災の拡大を抑えるようにしたり、ニューオリンズでは、非常時対策のマニュアルを観光客、市民それぞれに配布を行ったりするなど整備を行った。また、香港では、入出国者の健康管理を行い、国内の被害拡大だけでなく、海外への被害拡大を防ぐ努力もなされた。

また、テロ災害にあったニューヨークでは、米国全体の危機管理体制の強化を図ることで、再発防止に努めた。

このように、「想定外」の事態が発生したことを事実として受け止めるとともに、その対策について、見直しを図り、危機管理体制の見直し、マニュアルの改善、観光客をはじめとした入出国者管理の強化を図ることで、今後こうした「想定外」の事態に直面したとしても、被害を最小限に食い止めるよう努力している。

②プロモーションの工夫

被災地にとっては、観光客が早期に戻ってくることを期待するのは当然であるが、受入環境が十分整っていないところに観光客が押しかけた場合、観光客に満足してもらえず、観光客が戻るスピードがさらに鈍化することが懸念される。従って、観光客誘致のプロモーション活動は、被災地側の受入体制が整ってから実施されるべきものである。

このような視点から、被災国、都市のプロモーション活動を見ると、被災からの復興を目的に早期にプロモーションを展開するのではなく、地域性や受入体制の状況、さらには独自で持っているマーケティングデータを十分生かした上で、戦略性を持った対応を図っている。

例えば、香港の場合は、安全性が確保される前の段階で、安全宣言後のプロモーション戦略を打ち出した。その中では、子供連れのファミリーはSARSが落ち着いて一定の時間が経過するまではプロモーションの対象から除外し、香港における誘客のメインタ

ターゲットの一つであるカップルや若者をターゲットとしたプロモーションから再開するなど、観光客の心理や、メインターゲットのボリュームを踏まえたプロモーション活動を展開した。同様に、ニューオーリンズでは、受入体制の整備（インフラ、ホテル、レストランなどの復興状況を踏まえた、受入可能な観光客の数の見極めた）の進捗を考慮したプロモーション活動を展開した。

また、ニュージーランドでは、自国の誇りであり、海外からの集客力も高い、ラグビーのニュージーランド代表チーム（オールブラックス）の試合をクライストチャーチで組み、復興への歩みを開始した。さらには、サンフランシスコでは、被害が大きかったサンタクルーズの地域住民が一体となって商店街への人の呼び寄せ、復興に向けたワークショップの実施などを行うことで、一歩ずつ復興を進める手立てを取った。

③安全性に対する第三者からの情報発信

東日本大震災とその後の原発事故により、日本、とりわけ東日本における安全性について、海外からは疑問視する声が強かった。しかしながら、そうした疑問に対して、公式に安全性について見解を出すことはこれまで行われてこなかった。

他国における状況を見ると、例えば、タイの場合は、世界各国の旅行関係者、メディアを招いた席で自国の保健省だけでなく、世界保健機関（WHO）からも感染症や感染リスクの拡大がない、訪問しても安全であるという証明を出し、災害の克服を宣言することに成功した。

また、香港においても、WHO の渡航延期勧告を各国の主要紙に掲載したほか、世界 50 カ国の旅行業者や著名人を 1,000 人も招き、安全性のアピールに努めた。さらに、世界的に有名な映画監督に新生香港のアピールを目的とした TV コマーシャルを制作してもらうなど、安全性を目に見える形でアピールすることに努めた。ただし、その際には、安全であるということばは一つも使わず、今の香港をそのまま伝えることで、メッセージとして安全性を届けるなど、工夫を凝らしている。

以下では、それぞれの災害における復興プロセスについて、表 1-2 と同様のリソースに基づき、情報収集をした結果を取りまとめた。

表 2-1 各災害の復興プロセス（その1）

災害の種類	海外過去事例	復興プロセスの主な施策
地震	ニュージーランド	<p>○カンタベリー震災復興局(CERA)が復興を指揮 ・2011年12月15日に、カンタベリー震災復興局(Canterbury Earthquake Recovery Authority: CERA)が復興計画の最終草案作成。</p> <p>○ラグビーによる観光客誘致を展開 ・昨年のラグビーワールドカップで優勝したオールブラックスとアイルランドとのテストマッチのほか、カンタベリーを本拠地とするクルセイダーズの仮のホームスタジアムを整備し、試合ができるようになった。</p>
地震	スマトラ島沖(調査エリアはタイ)	<p>○物理的な距離が近いところからプロモーションを展開 ・25ヶ所の海外事務所と連携し、地元メディアや代理店等を百社以上集めて、プーケットへのファムトリップを実施した。 ・物理的距離が近いところからプロモーションを進めるという考え方にに基づき、実施時期を変えて、ヨーロッパとアジアでプロモーションを行った。まずはタイ国内旅行向けのプロモーションを実施し、次にアジア全般で実施した。ヨーロッパは災害発生から約1年後に実施した。 ・プーケットへの観光客の70%が空路のため、航空会社等と連携して、プロモーションのために、航空代金を特別価格で提供した。</p> <p>○観光客の精神面のケア対策も実施 ・国によって観光客の戻りは異なっていた。ヨーロッパは、戻りが早かったが、アジアは幽霊等に敏感でなかなか戻らなかった。 ・アジアの観光客を戻すために、TATが企画して仏教的な儀式等も行い、精神的な問題を解決しよう努めた。</p> <p>○住民、観光客参加の訓練を定期的に実施 ・TAT主体の訓練は実施していないが、各県ではビーチごとに、年に1回程度のペースで訓練を実施している。その他空港等でも実施している。住民や観光客も巻き込んで訓練を実施している。被害が大きかったビーチでは、夜間の訓練も実施している。</p>
地震	サンフランシスコ	<p>○復興は地元の知恵と努力の結集でー官民一体化による「復興ものがたり」ー ・短期的な対応としては、商店街による短期的な復興戦略(1990年1月6日)として「Shop Local:地元で買い物」「Buy Santa Cruz:サンタクルーズで買い物」などのキャンペーン開始し、クリスマスのショッピングシーズンを前に、客を街に呼び寄せた。 ・また、300回を超えるワークショップやイベントの開催:市民の希望や将来像を自由に述べさせ、市民に対して「自分達も復興プロセスの一部」である認識を持たせた。 ・中長期的な取り組みとしては、市内に情報センターを設置し、ワークショップの内容を常に市民に公開したり、復興計画の模型を作ったりして、復興に向けた話し合いの結果を具体的に明示し、その結果をもとに1991年9月に市街地復興プランを完成させた。 ・その後、映画館がダウンタウンに完成(1995年)し、夜もカフェや他の店も開店するようになり、「Bring your love downtown」を合言葉にして人々が街に集まった。</p>
洪水	タイ	<p>○安全情報の発信は明示的かつタイムリーに ・洪水発生直後の9月30日以降、TATは、洪水により観光に影響の出ている地域や影響の状況を日本語HPで発表し、その後随時更新した。10月17日以降、バンコク都内のツアー催行情報も掲載した。10月24日付のバンコク都内情報から、「警戒エリア」、「注意喚起エリア」など色分けしたバンコク都内の地図も掲載した。 ・2011年12月13日に、TAT主催の「ビューティフル・タイランド・メガFAM」のレセプション(レセプションにはTATの26の海外事務所が招聘した約250社・350名の旅行関係者、メディアが集まった)でスポーツ観光大臣がスピーチをし、観光地における大洪水の終息、水害による観光インフラへの影響は軽微だったこと、影響があったアユタヤの世界遺産の清掃が完了し、観光客の受け入れ準備ができていることを表明した。また、洪水の影響のあった観光地の大部分が、通常営業していることをアピールした。</p> <p>○信頼性がある国際機関の裏づけも重要 ・「ビューティフル・タイランド・メガFAM」のレセプションの席で、保健省と世界保健機関(WHO)が、洪水による感染症の増加や感染リスクの拡大がないと確認したことを説明した。</p>

出典：各国政府機関、現地新聞、現地調査機関などのWEBサイトをもとに作成

表 2-1 各災害の復興プロセス（その2）

災害の種類	海外過去事例	復興プロセスの主な施策
洪水	ニューオーリンズ	<p>○大災害向け初動対策の充実 ・市長は非常事態を宣言し、過去のハリケーン発生時と同様、市民に対する任意的な避難勧告を発令、翌日には、全市に強制的な避難命令を発令。同時にスーパードームを含む市内10箇所の「最終避難所 (Last Resort)」と呼ばれる施設をオープンした。 ・ブッシュ大統領 (当時) は、連邦大災害宣言をルイジアナ州、ミシシッピ州、アラバマ州に対して発令し、連邦の予算、資材を州や自治体が使えらるようになった。</p> <p>○受入体制の充実プロモーション実施の際の重要な前提 ・道路等の社会インフラに加え、空港・ホテル・レストランなどの観光インフラが、まとまった数の観光客に対応できる余力がなければ、思い切ったプロモーションをすることができない。そうでなければ、もし失敗した場合にダメージがさらにひどくなる。</p> <p>○非常時対策のマニュアルを観光客、市民それぞれに整備 ・2006年6月1日に、観光客向けに“Tourism Emergency Communication Plan”が策定され (毎年、CVBによってアップデート)、市民向けには“New Orleans Residents Crisis Plan”が策定された。いずれも、毎年6月1日に見直し、アップデートが行われている。</p>
感染症	香港	<p>○発生からわずか2ヶ月でリカバリーキャンペーン戦略を打ち出した ・4月23日に総額で118億香港ドル (2003年時点の平均為替レート: 14円/香港ドルとすると、約1,650億円) を投じて香港への来訪を促進するリカバリーキャンペーンを展開することにした。このキャンペーンは、Hong Kong- Live it Love it! (LILL) キャンペーンと名づけられ、香港にとって重要な市場に投入された。</p> <p>○誘客ターゲットを見据えたキャンペーンの展開 ・ターゲットは子供のいない夫婦、独身者で、子供連れについてはSARSが落ち着いてからすることにした。 ・ウェルカム香港プロモーションを開始。150以上のショップやレストランが様々な特典を用意、賞品総額2億4000万円の抽選会など、旅行者誘致のための様々な企画を施行。</p> <p>○観光客の安全対策の徹底、記録の保持 ・空港での入出境者の健康チェックを行った。4月17日より全出境者、24日からは全入境者およびトランジット客に行った。 ・Department of Justice (律正司: 日本の法務省に相当) が公衆衛生法規のパフレットを作成し、各業種に対して、衛生関係の法規・条例の内容の徹底を図った。 ・SARS専門家委員会が発生から7ヶ月経過した9月に、SARSからの教訓についてのレポートを発表</p> <p>○安全性に関する情報発信を国際機関、旅行会社、海外著名人を招いて実施 ・WHOの渡航延期勧告解除を2003年6月4日付の全国紙 (朝日、日経) で告知した。 ・世界50カ国から旅行業関係者や著名人1000人を香港に招いて安全性をアピールした。 ・世界的に有名な映画監督等の協力を得て、新生香港をアピールするTVコマーシャルを製作し、世界中で放映した。</p>
テロ	バリ島	<p>○警備体制強化と観光予算の増額 ・国内に拠点を持つ外国企業が新たな標的になる可能性があるとして、外資系石油ガス企業などの警備体制を強化。3日後の10月17日にはメガワティ大統領がテロ対策に関する緊急政令を発令。 ・観光予算を増額し、2004年には300億ルピア (約3億円)、2回目のテロ事件発生時 (2005年) には、18億円の予算を付けた。</p>
テロ	ニューヨーク	<p>○事件の被害者及び家族の支援を実施 ・事件の被害に関わる全ての人に数々の便宜 (様々な手続き、相談、支援) を提供することを目的として家族支援センター (Family Assistance Center: FAC) を設置。</p> <p>○危機管理体制の強化 ・2003年3月にFEMA (連邦危機管理庁) がDHS (デパートメント・オブ・ホームランド・セキュリティ; 国土安全保障省) に統合され、米国の危機管理体制を強化。</p>
火山	アイスランド	<p>○政府機関、旅行会社による乗客へのサポート ・アイスランド政府観光協会は、航空便の欠航で足止めされた観光客に対して、無料温水プールのサービスを提供。 ・各航空会社も、コールセンターがパンクしたため、ツイッターで乗客からの問い合わせに個別対応。</p> <p>○ウェブやツイッターによる運航情報の配信 ・欧州の航空運航状況を統括するユーロ・コントロール社が、運行情報や火山灰情報をウェブやツイッターで配信。</p> <p>○政府主導による観光キャンペーンの実施 ・観光客減少を防ぐための270万ドルの予算をアイスランド政府が設定。 ・アイスランドの魅力を発信し、観光客を呼び戻すために「Inspired by Iceland」というキャンペーン・サイトを立ち上げ。</p>

出典：各国政府機関、現地新聞、現地調査機関などのWEBサイトをもとに作成

3. 関係者へのヒアリング

本調査では、2. で示した災害の被害を受けた国、地域、市の関係者を対象に、詳細な情報の収集を目的としたインタビューを実施した。調査の概要は、下記の通りである。

<海外調査の概要>

(1) 目的

災害発生後の復興プロセスとともに、同種の災害発生に対する対応策、観光客の呼び戻しに関する戦略と成果などを把握する。

(2) 対象

我が国の災害発生可能性を勘案し、以下の訪問先とした。

- ・ニューオーリンズ（アメリカ）：洪水災害
- ・サンフランシスコ（アメリカ）：地震災害
- ・プーケット（タイ）：地震災害
- ・バンコクをはじめとしたタイ広域：洪水災害
- ・香港（中国）：感染症

(3) 実施時期

2012年3月

(4) 訪問先

以下の表の通りである。

国名	都市名	訪問先
アメリカ	ニューオーリンズ	・ニューオーリンズ市役所 (New Orleans Tourism Marketing Corp.、 City Of New Orleans、New Orleans Convention & Visitors Bureau) ・St Bernerd Project
	サンフランシスコ	・サンフランシスコ市観光局 ・CITY PASS ・カリフォルニア州政府観光局 ・日本航空 ・Pacific Leisure Management（ツアーオペレータ）
タイ	バンコク	・タイ旅行評議会（TCT） ・タイ日旅行業協会（TJTA）

		<ul style="list-style-type: none"> ・タイ国政府観光局 (TAT) ・タイ観光・スポーツ省
	プーケット	<ul style="list-style-type: none"> ・タイ国政府観光局 (TAT) (プーケット) ・プーケット日本人会 (2ヶ所)
中国	香港	<ul style="list-style-type: none"> ・近畿日本ツーリスト ・香港日通 ・香港政府観光局 ・EGL ・東洋トラベル

(5) 現地調査結果

今回実施した現地調査結果の特徴から、今後の我が国における大規模災害において参考になりうる事項をまとめると、以下の通りである。

①観光客の安全対策の充実

災害時には、住民の安全を確保することはもとより、観光客についても必要な情報を伝達し、安全を十分に確保することが重要である。そのため、ニューオリンズ市では、災害時における観光客の安全確保策について定めている「観光危機管理計画」を被災後に大幅に見直し、災害時における住民や観光客とのコミュニケーション手段を確保することにより、観光客の安全確保にも万全を期すこととした。

具体的には、市内のホテルは、毎週、2週間先までの予約状況を市政府の警察部局と観光部局のみならず、州政府等に報告することになり、このような情報を関係機関で共有することにより、災害時には計画的に観光客を避難させるなど安全を迅速に確保するための体制を整えている。

また、被災時には、観光関連の企業により組織されている民間団体である CVB (Conventions & Visitors Bureau) が、災害に関する情報を観光関連事業者や観光客、各国大使館、メディア等に随時伝達するとともに、市内で開催されているコンベンション等の主催者とただちに連絡をとる。

災害の状況が深刻になってくると、CVB のホームページにその状況を掲載するとともに、災害が収束するまでの間、市内各ホテルに直接、電子メールで情報提供することとしており、観光客は、ホテル等経由で災害の状況についての正確な情報を入手することができるようになっている。

観光客が市外に避難することが必要となった場合は、ホテル等が観光危機管理計画に定められた手順に従って計画的に避難させることとしている。

このように、ニューオリンズ市は、平時から観光客の安全を確保する体制を構築している。この他にも、毎年ニューオリンズ市民を対象とした避難訓練を実施するとともに、

観光危機管理計画を毎年改訂し、常に最適な状態で観光客や住民の安全を確保するようにしている。

②災害復興に訪れるボランティアの想いを受け止める体制の確立

被災後、ニューオリンズの復興を支援するためにボランティアを送り出す様々な団体が組織されたが、市の職員がこれらの団体とボランティア希望者をつなげる役割を果たし、活動が円滑に行われたことが、その後のニューオリンズへのボランティアツーリズムの定着につながった。

ニューオリンズを訪れるボランティアにはリピーターも多く、その多くは、観光とボランティアを組み合わせている。ニューオリンズでは、被災時の経験を経て、地域住民とボランティア団体との間に密接な連携が生まれており、さらに、例えばCVB内にボランティアの受入組織が設置されているように、地元での受入体制が整備されていることなどが、多くのリピーターを確保している要因となっている。

③風評被害に備えた体制の整備

スマトラ島沖地震では、被災後の甚大な被害状況については大きく報道されたものの、過剰な報道も散見され、また、その後の復興の様子については十分な報道がなされなかったこともあり、プーケットをはじめとしたタイの海岸部のリゾート地は、旅行先としての安全性等を世界に発信することができなかった。そのため、タイの観光は、風評被害により大きな影響を受けた。

そこで、タイ国政府は、2005年に、我が国の日本政府観光局に当たるTAT (Tourism Authority of Thailand) 内に、災害等の発生時に観光産業が壊滅的な打撃を受けることを未然に防ぐため、国内外の情報を収集・分析することを使命とするTIC (Tourism Intelligence Unit and Crisis Management Centre) を設立した。

TICは、大規模災害が発生した場合、まず、災害等発生直後に、現地情報(災害等の状況、道路、空港等のインフラの状況等)を収集するとともに、海外での報道の様子や反応を確認し、収集した情報をもとに講じるべき対策を検討する。そして、TAT内の情報発信担当部門に、収集した情報及び現状分析の結果を伝達する。民間事業者やマスコミ等の外部への情報発信は、情報の混乱や誤りを防ぐために、TAT内では、同部門が一元的に行っている。

このように、タイでは、災害時に観光が風評被害により大きな打撃を受けたという教訓を活かし、被災後に風評被害を未然に防ぐ又は最小限に食い止めるための体制整備を行っている。

また、スマトラ島沖地震による被災後は、観光客等の安全確保対策に注力している。被災前は、災害発生時の対応について十分な準備をしていなかったが、被災後は、災害発生時に迅速に災害情報をホテル、飲食店、小売店などに伝達するネットワークを構築

するとともに、各地で津波を想定した避難訓練が実施されている。また、災害時に外国人観光客の安全を確保するために、今後、通訳ボランティアの養成を実施することとしている。

④観光地の衛生面の風評被害を防ぐことを目的に WHO と連携することが有効

観光地に再び観光客が戻ってくるためには、観光地の衛生面の安全性が確保されていることが重要である。今回ヒアリングを行ったタイや香港などでは、自国の政府機関だけでなく、国際機関である WHO の協力を得て、衛生面の回復に関する情報発信を行い、安全宣言を行うことで、風評被害を食い止めることに成功した。

この手法は、健康被害が懸念される SARS や水害の解消の払拭を目的とした B to B、B to C 向けの情報発信として、我が国においても参考になる。

⑤欧米とアジアにおける被災地訪問意識の相違に対する理解と対応が必要

欧米の場合は、被災後、比較的短期間で被災地を訪れる観光客が戻っている。スマトラ島沖地震で大きな被害を受けたプーケットの場合、日本や韓国が被災前の水準に戻るのに、相当の時間を要したのに比べると、極めて短期間で回復している。

欧米人の考え方は、被災地における受入体制がある程度整ったのであれば、これまで通り観光をすることで被災地の経済支援につながると考えるのが一般的であるが、日本をはじめとしたアジアの国々は、被災地に積極的に足を向けることに対して敬遠する傾向にある。

こうしたことから、インバウンドツーリズムを推進している地域では、今後被災した場合、アジアと欧米とで情報発信の内容、情報提供方法などについて、欧米については、被災地がある程度観光客の受け入れができるようになった段階でプロモーションを積極的に行うべきであり、アジアについては、風評被害の発生に留意した情報提供を行いつつ、徐々に観光客の誘致に向けたプロモーションを展開するといった差別化を図ることが必要である。

4. 過去に発生した日本国内における観光分野へ多大な影響を与えた災害の類型化

4-1 災害の類型化

過去に発生した国内における災害を類型化すると、以下の通りである。

- ① 地震災害
 - ・「地震」そのものによる災害と、地震により発生した「津波」による災害の2つのタイプの災害がある。
- ② 洪水災害
 - ・洪水災害については、「台風」による災害と、「豪雨」による災害の2つのタイプの災害がある。
- ③ 感染症
 - ・「SARS」、「新型インフルエンザ」など、過去に経験したことがない伝染性のある病気による災害で、災害の範囲は発生した場所に留まらず、発生した地域を訪れた人を介して関係国にまで及ぶ。
- ④ テロ災害
 - ・都市や地区、個人など局所的な「テロ攻撃」と、災害の範囲が国や地域など広範囲に及ぶことが多い「武力攻撃」の2つの災害がある。
- ⑤ 原子力災害
 - ・「原子力を扱う施設そのものの事故」と、原子力を扱う施設の事故に伴って発生する「海洋汚染事故」の2つの災害がある。
- ⑥ 火山災害
 - ・「火山性地震」のように重複する部分はあるが、「噴火・火砕流」などの災害については火山そのものによる災害であり、個別に取り扱う必要がある。

4-2 災害の過去の具体例

4-1において6つに分類した、過去の災害について、具体例、災害の特徴（被害状況、「被災地」の範囲）を示すと以下の表の通りである。

表4-1 災害の種類別事例と災害の特徴

災害類型	国内過去事例		被害の特徴と観光への影響	
	災害名	発生年	被害状況	「被災地」の範囲
地震	能登半島地震	2007年	建物倒壊、インフラ・ライフライン被害等	複数市町村
	新潟県中越地震	2004年		
	阪神淡路大震災	1995年		
洪水	奄美大島豪雨水害	2010年	浸水・土砂崩れ等	複数市町村
	長崎大水害	1982年		
感染症	口蹄疫	2010年	(物的被害なし)	全国
	新型インフルエンザ	2009年		
テロ	地下鉄サリン事件	1995年	施設損壊、化学剤汚染等	施設、車両
原子力災害	福島第一原発事故	2011年	放射能汚染等	発電所周辺地域～複数都道府県
	JCO 臨界事故	1999年		
火山災害	有珠山噴火	2000年	降灰影響等	都道府県
	雲仙普賢岳噴火	1990年		

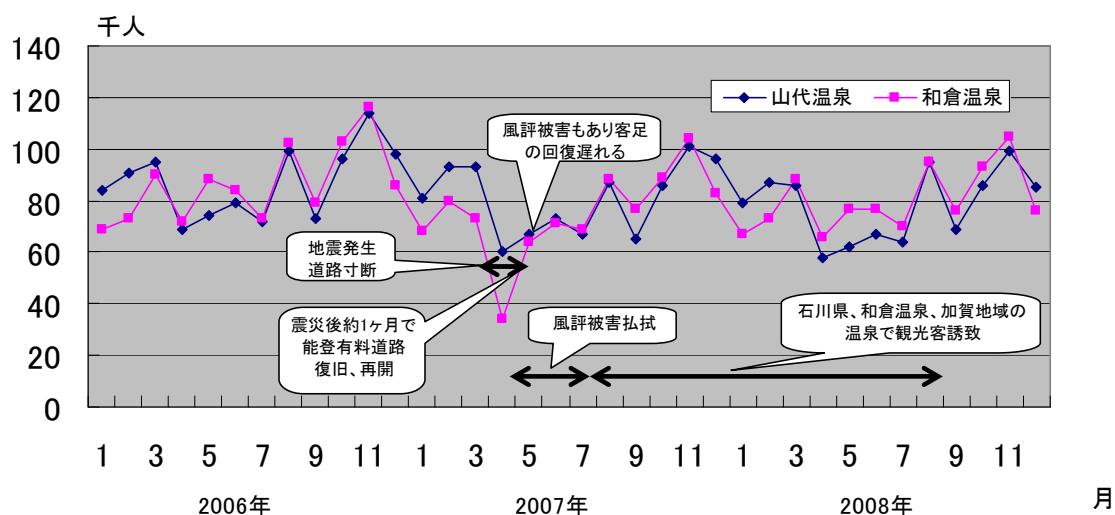
4-3 過去の災害の被災状況と観光への影響

4-2で示した6つの種類の災害における被災状況と、観光への影響を、当時の新聞記事、あるいは被災地の行政機関のWEBサイトなどを通じてとりまとめると、表4-2の通りである。

この表を見て分かる通り、過去の災害の発生以降の観光への影響を見ると、災害発生前の観光客数の水準に戻るまでに要する期間は、少なくとも3ヶ月～半年は要している。とりわけ、風評被害を受けた地域では回復が遅れる傾向にある。

能登半島地震を例にとると、地震が発生したのは、2007年3月だった。この地震では、家屋が倒壊するなどの直接的な被害も大きかったが、それ以上に風評による観光客の減少が大きかった。そのため、石川県等は、ゴールデンウィークに間にあうよう、震災後1ヶ月で、能登地域の観光客のメインルートとなる能登有料道路を復旧・再開させたり、石川県は、和倉温泉、加賀地域の温泉で観光客誘致のキャンペーンを展開したり、被災後早い段階からプロモーション活動を開始した。その際、東海北陸自動車道が全面開通し交通利便性が高まることをアピールするなど風評被害を払拭するための工夫も行い、観光客の回復に努めた。その成果もあって、能登半島沖地震から8ヶ月程度経過した、2007年12月頃から、震災前の水準に戻りつつあるという傾向を見せはじめた。

表4-1 和倉温泉、山代温泉の入込観光客数の推移



出典：石川県統計書等より作成

表4-2 過去の災害の状況と観光への影響

災害の種類	国内過去事例	発生日	被害状況	被災地範囲	観光への影響
地震	能登	2007年3月25日	<p>①死者:1名 ②重軽傷者:356名 ③住宅全壊:684棟 ④半壊:1,731棟 ⑤一部損壊:26,914棟 (参考)最大被災地である輪島市</p> <p>①死者:1名 ②重軽傷者:115名 ③住宅全壊:513棟 ④住宅半壊1,086棟 ⑤一部損壊:9,988棟</p>	石川県全域(特に、輪島市が最大被害地域)	<p>○風評被害の影響が大きかった</p> <ul style="list-style-type: none"> ・和倉温泉や輪島温泉郷の宿泊施設が被災し、また、主要道路も不通となったものの被害は比較的少なく、むしろ風評被害により、能登地域の観光産業全体に大きな影響があった。地震活動がほぼ終息し、観光施設も復旧してGW 期間中にもかかわらず旅行者が前年と比べ2割から3割程度落ち込む事態となった。 ・県南部に位置する主要温泉地である山中温泉で7.5%減、山代温泉で10.3%減、片山津温泉で5.9%減、粟津温泉で12.5%減、湯涌温泉で11.7%減となっており、広範囲で宿泊客の減少が生じた(前年同期比、4~6月)。 ・2007年(1月~12月)の石川県への観光入り込み客数は、能登半島地震の影響により、1946万6千人となり、前年に比べ6.4%減少した。
地震	阪神淡路	1995年1月17日	<p>①人的被害:死者・行方不明者6,437名、負傷者43,792名。 ②住家被害:全壊が約10万5,000棟、半壊が約14万4,000棟。 ③交通機関被害:山陽新幹線の高架橋などJR西日本、阪急等合計13社において不通。国道、阪神高速道路等の27路線36区間で通行止等。 ④ライフライン関係被害:水道は約123万戸の断水、下水道は8処理場の処理能力に影響、約260万戸の停電、大阪ガス(株)管内で約86万戸の供給停止、約50万件の障害発生等。 ⑤公共土木施設関係被害:直轄管理河川で4河川の堤防や護岸等に32箇所被害等。 ⑥農林水産業関係被害:農地、ため池等の農業用施設など被害総額は900億円程度。</p>	神戸市須磨区鷹取、長田区大橋、兵庫区大開、中央区三宮、灘区六甲道、東灘区住吉、芦屋市芦屋駅付近、西宮市夙川付近等のほぼ带状の地域や、宝塚市の一部及び淡路島の東北部の北淡町、一宮町、津名町の一部の地域	<p>○回復には5年を要した</p> <ul style="list-style-type: none"> ・震災前、1995年観光客数は神戸市27,500人、被災地合計72,561人 ・神戸市では1995年の年間観光客数は12,280人と1993年対比で6割減少。 ・被災地合計では1995年の年間観光客数は47,109人と1993年対比で4割減少。 ・1996年には神戸市21,130人、被災地合計で61,636人に回復 ・1998年には神戸市25,130人、被災地合計で83,787人と、1993年をやや上回る水準に回復。その後、1993年対比で110~115%の人数の観光客数で推移。
感染症	新型インフル	2009年5月9日(日本での発症確認日)	<p>①罹患者:国民の8人に1人がインフルエンザで医療機関を受診 ②入院:受診者の1300人に1人 ③重症者:入院患者の16人に1人 ④死者:受診者の13万人に1人</p>	全国	<p>○修学旅行のキャンセルが多く出た近畿地方は大きな影響が出た</p> <ul style="list-style-type: none"> ・旅行のキャンセル等による観光関連産業への影響は全国的だったが、特に影響があったのは、近畿地方であった。 ・京都市内の観光関連業者等に初めて市内で感染者が確認された5月21日から1週間で修学旅行のキャンセルが相次ぎ、府旅館組合加盟の約370軒分だけで推定約3億円の損害が出た。 ・この年の訪日外客数は、前年からの世界的景気後退や円高の影響もあり、2008年比18.7%減の679万人となった。
火山	雲仙普賢岳	1991年6月3日(火砕流発生)	<p>①死者・行方不明者44人、負傷者12人。 ②土石流・火砕流・噴石等による家屋被害:住家1,399戸、非住家1,112戸。</p>	島原半島(特に島原市、南島原市深江町)	<p>○修学旅行をはじめ宿泊キャンセルが相次ぎ、風評被害も手伝って20年を経た今もピーク時まで回復が進まない</p> <ul style="list-style-type: none"> ・火砕流発生直後から宿泊キャンセルが相次いだ。2週間で40万人のキャンセルが発生し、17万人の修学旅行が全てキャンセルとなった。 ・1990年に700万人の観光客を集めていた島原半島は、噴火の翌年(1991年)150万人減の550万人となり、それ以降も回復の足取りは鈍い。2001年に670万人を記録したものの、その後は再び減少傾向に転じており、回復の道のりは険しい。

出典: 県、現地新聞、大学等研究機関などのWEBサイトなどから作成

5. その災害からの各地域の観光分野における復興プロセスの調査

4. において示した事例について、新聞記事、現地調査報告書などを元に、復興プロセスを調査した。個別の結果については、表5-1の通りである。

この中で、特徴的なものをピックアップすると以下の4点が指摘できる。

①風評被害対策の充実を図ることで観光客の回復を図っている

被災地に共通した観光に関する問題点としては、実際の被災による被害の影響に加え、風評被害による観光客への影響が大きかったことである。有珠山噴火の場合は、産官が連携し、修学旅行生の受入を道内の別の地域に委ねるなどの工夫をすることで、風評被害の影響を最小限に食い止める工夫をしている。

また、能登半島地震の場合は、能登を舞台としたテレビ番組の制作、映画撮影など様々なメディアを活用したプロモーションを展開することで、能登の「現在の」安全性のイメージ回復に努めたことに加え、東海北陸自動車道が全面開通し交通利便性が高まることをアピールする際に、地震、被災地といった言葉を使用しないなど、風評被害を払拭するための工夫をした。

②観光客への安全に対して万全の体制を構築する

雲仙普賢岳噴火の場合は、報道関係者や消防を中心に多くの人命が失われたが、その時の反省を活かし、観光客（報道を含む）の安全性確保に関して万全の体制を確立している。また、災害の記憶が風化しないようにするため、防災訓練や防災計画の見直しを毎年実施するなど、継続性を持った対応をすることで安全対策の質の維持も図っている。

観光地の安全性確保は、観光客が訪れるにあたっての基本条件であり、復興プロセスにおける重要な取り組みである。

③復興事業の継続的な展開を通じた観光客の呼び戻し

海外調査でも同様であったが、復興事業は、ハード面での復興が完了しても、ソフト面の事業は継続させることが重要である。

「神戸ルミナリエ」は、阪神淡路大震災の犠牲者の鎮魂の意を込めるとともに、都市の復興・再生への夢と希望を託し、1995年以來毎年開催している。また、有馬温泉のケースでは、阪神淡路大震災を契機にスタートさせたランチス・クーポンの継続、さらには温泉街を散策する人をもてなす仕組みとして、いまや、有馬温泉の一大イベントとなった「有馬涼風川座敷」などを開催することで誘客を図るだけでなく、旅館をはじめとした観光関係者の意識の向上を図る工夫をすることで、有馬温泉の復興に多大な貢献を果たしている。

観光地を支える人たちが知恵を出し、協力し合って継続的な取り組みをすることは、

結果として、観光地に新たな付加価値をもたらすとともに、観光地の再生につながっていく。

④被災地には来ることができなくとも近くまで来てもらう工夫を行う

有珠山噴火の場合、有珠山近くには立ち入りは出来なかったものの、北海道の他の地域に行くことはできたことから、修学旅行を中心に、北海道の他地域に行ってもらうことで、修学旅行の行き先を北海道以外にするという最悪の事態を避けることができた。

修学旅行の行き先は一旦変更になるとなかなか元に戻ってくれないのが通例である。震災ではないが、かつて長野オリンピックが開催された際に、オリンピック開催期間中、スキーの修学旅行生の受入が難しかったスキー場の多くは、受入を断ったことから、オリンピックが終わってもその後しばらくの間、長野県へのスキーの修学旅行生は大きく減ってしまう結果となった。

被災地には来ることができなくとも、次善の策として、同じ県内、比較的至近の場所で安全な観光地への誘導という手法は、今後、被災した観光地における誘客手法の一つとして有用である。

表5-1 災害からの復興プロセス（その1）

災害の種類	国内過去事例	発生日	被災地範囲	復興プロセスの主な施策
地震	能登	2007年3月25日	石川県全域特に、輪島市が最大被害地域	<p>〇風評被害克服に向け県を挙げたキャンペーン、インフラ修復を実施 ・和倉温泉では、震災2日後には、旅館・ホテルの営業状況をホームページに掲載。 ・石川県は、有料道路を一ヶ月で修復し、大型連休に間に合わせたほか、県を挙げて風評被害対策や風評被害払拭観光キャンペーン「元気宣言、能登」など積極的な支援を行った。</p> <p>〇風評被害の克服に向けメディア露出、プロモーションなど一工夫 ・輪島市では、震災復興（風評被害払拭）輪島元気発信に関連し、テレビ中継、映画撮影などを通じて情報発信力を注いだ。 ・和倉温泉では、行政、旅行代理店、一般企業と連携したタイアップキャンペーンを実施。 ・山代温泉では、能登に配慮し、地震・被災地という言葉は使わず、東海北陸自動車道全線開通を全面に出してプロモーション活動を行った。</p> <p>〇風評克服の手立てとして継続性のあるイベントを実施 ・加賀市・小松市の4温泉（山中温泉、山代温泉、片山津温泉、粟津温泉）及び周辺地域で加賀四湯博を開催している（継続中）。 ・2008年度以降「能登ふるさと博」を開催している（継続中）。</p>
地震	阪神淡路	1995年1月17日	神戸市須磨区鷹取、長田区大橋、兵庫区大開、中央区三宮、灘区六甲道、東灘区住吉、芦屋市芦屋駅付近、西宮市夙川付近等のほぼ带状の地域や、宝塚市の一部及び淡路島の東北部の北淡町、一宮町、津名町の一部の地域	<p>〇ライフラインの完全復旧を観光事業再開の目安とした ・電気は1月23日、水道3月、ガス4月中ごろには復旧した。 ・震災から2ヶ月後の7年3月15日からは、FAXと郵送にて神戸の観光情報の発信をし、4月1日には、JR、新幹線の再開をきっかけに観光プロモーションを再開。その段階で主要な宿泊施設の半数、ライフラインが完全に復旧していた。神戸市、宿泊施設、観光協会がキャラバン隊で編成したキャラバン隊を派遣して、東京の旅行代理他店、マスコミを訪問し復興状況を伝え、神戸の商品の造成・販売を要請した。</p> <p>〇復興・再生に向け重層的な対策を継続して展開 ・「神戸ミナリエ」は、震災犠牲者の鎮魂の意を込めるとともに、都市の復興・再生への夢と希望を託し、1995年以来毎年開催している。 ・有馬温泉では、震災の復興と六甲開山百周年を記念して、日帰り入浴と旅館での食事のセット商品「ランチス・クーポン」の販売をするなど、温泉街の活性化に努めた。 ・1995年7月に、県主導で「観光兵庫復興キャンペーン推進協議会」を作り、城崎温泉など風評被害地域と阪神・淡路地域が協力して物産展・キャラバンを実施した。 ・1997年2月に、当時の運輸省が中心で「阪神淡路大震災被災地ホテル旅館等復興対策協議会」を立ち上げ、観光関連のコンベンションなど全国大会を積極的に神戸で開催した。</p>

出典：行政機関、現地新聞などのWEBサイトをもとに作成

表5-1 災害からの復興プロセス（その2）

災害の種類	国内過去事例	発生日	被災地範囲	復興プロセスの主な施策
感染症	新型インフル	2009年5月9日 (日本での発症 確認日)	全国	<p>○新規の感染症対策として多発地域を中心に罹患者拡大の抑制を通じた被害の最小化を実現</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当初は、空港など水際での食い止めをしていたが、効果が薄いと判断すると、政府は基本的対処方針を見直し、運用指針策定した。 ・患者の多発地域では隔離措置等緩和(兵庫県、大阪府など)し、患者隔離を中止し、重症者対策へ移行した。 ・その後、医療機関への情報提供、ワクチン確保、感染者の感染症指定医療機関等への入院措置、学校の臨時休業、不要不急の集会等の自粛要請、事業者に対する不要不急の業務の縮小要請など発生の拡大を防ぐ対策を取ることで、罹患者拡大の抑止に努めた。
火山	雲仙普賢岳	1991年6月3日 (火砕流発生)	島原半島(特に島原市、南島原市深江町)	<p>○多くの死者を出した原因を踏まえ、現地の安全対策に注力</p> <ul style="list-style-type: none"> ・雲仙普賢岳災害対策基金が設立され(財団を設立し、県知事が理事長を務めた。2002年に解散)、観光関係28.5億円の助成金が被害地域に支給された。この金額は基金の全体総額の10%に相当。 ・入山規制看板や火山ガス注意の立入禁止看板の設置や人が避難できるシェルター(ボックスカルバート)の普賢岳付近の観光施設へ設置を行い、安全対策に気を配った。さらに、避難誘導マニュアルや山林火災マニュアルなどを新規に策定した。 <p>○防災訓練、防災計画など災害を風化させない取り組みの実行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県主導の総合防災訓練を2005年5月、2011年5月に島原半島で実施した。 ・雲仙・普賢岳噴火災害誌を作成した。(2002年2月) ・長崎県地域防災計画を毎年度改定している。
火山	有珠山	2000年3月31日	北海道伊達市、洞爺湖周辺	<p>○修学旅行の行き先変更を道内にとどめるよう要請</p> <ul style="list-style-type: none"> ・北海道全体の風評被害を防止するため、全国の地方運輸局を通じ、学校関係者に対して、修学旅行等の行程変更にあたっては、北海道内での変更にとどめるよう要請を行った。 <p>○産官連携による観光対策会議を速やかに開催し、風評被害による観光客への影響の最小化に尽力</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2000年4月10日には北海道運輸局、北海道開発局、北海道庁、道内観光関連事業者・事業者団体等をメンバーとする有珠山噴火に係る観光関連対策連絡会議を札幌で開催。

出典：行政機関、現地新聞などのWEBサイトをもとに作成

6. 関係者へのヒアリング

本調査では、2. で示した災害の被害を受けた県、地域、地方自治体の関係者を対象としたヒアリング調査を実施した。調査の概要は、下記の通りである。

<国内調査の概要>

(1) 目的

災害発生後の復興プロセスとともに、同種の災害発生に対する対応策、観光客の呼び戻しに関する戦略と成果などを把握する。

(2) 対象

我が国の災害発生可能性を勘案し、以下の訪問先とした。

- ・ 阪神淡路（地震災害）
- ・ 能登（地震災害）
- ・ 雲仙普賢岳（火山）

(3) 実施時期

2012年3月

(4) 訪問先

以下の表の通りである。

災害類型	都市名	訪問先
地震災害	阪神淡路	<ul style="list-style-type: none">・ 淡路島観光協会・ 北淡震災記念館・ 社団法人有馬温泉観光協会・ 神戸国際観光コンベンション協会・ 人と防災未来センター
	能登	<ul style="list-style-type: none">・ 山代温泉観光協会・山代温泉旅館協同組合・ 石川県観光交流局観光推進課・ 和倉温泉加賀屋・ 和倉温泉観光協会・和倉温泉旅館協同組合・ 輪島市交流政策部観光課
火山	雲仙普賢岳	<ul style="list-style-type: none">・ 長崎県観光振興課・ 雲仙市観光物産まちづくり推進課（旧小浜町）・ ゆやど雲仙新湯・ 島原市産業振興部（島原市観光・ジオパークグ

		ループ) ・島原市市民生活部 ・社団法人雲仙観光協会
--	--	----------------------------------

(5) ヒアリング結果

今回実施した現地調査結果の特徴から、今後の我が国における大規模災害において参考になりうる事項をまとめると、以下の通りである。

①風評被害の克服は欠かすことができない

今回ヒアリングした地域は、いずれも我が国における災害としては今なお記憶に残るものであるが、実際にヒアリングを行ってみると、直接的な被害に加え、メディアによる風評被害にあっているケースが多く見られた。特に、雲仙普賢岳の場合は、被災から20年以上経過しているが、風評被害の影響を克服することが十分できないまま、観光客数は被災前の水準になかなか回復できない状況が続いている。

海外の事例でも顕著であったが、被災した地域を支援することを目的に、被災してから比較的短期間で被災地を訪問、観光する傾向が強い欧米人と比べ、日本では被災した地域に行くのは現地の方々に迷惑をかけてしまう、あるいはまた同じような被災にあうのではないかと、という不安からなかなか被災地に足を向けることはしない傾向にある。

その意味では、2007年3月に発生した能登半島地震では、風評による観光客の減少を食い止めるため、石川県等は、被災後早い段階からプロモーション活動を開始したが、その際、地震、被災地という言葉を使わずにプロモーションを行うことで、風評被害の克服を図った。この手法は、感染症(SARS)に見舞われた香港のケースと類似している。香港の場合は、安全宣言をWHOの協力のもとで行ったが、プロモーションビデオ作成に当たっては、SARS、被災地といった言葉は一切用いず、最新の香港を見せることに終了したビデオを制作した。

また、5.でも言及したが、輪島市では震災復興(風評被害払拭と輪島元気発信)に関連し、テレビ中継、映画撮影などを通じた情報発信に力を注ぐなど、今の現地を見せることで風評被害の払拭に努めた。

こうした工夫は、今後類似の災害にあった場合の観光地の復興プロセスにおいて参考になるものとする。

②災害からの復興過程の中で、地域が連携を図ることで新たな取り組み、付加価値が創造されている

「能登ふるさと博」は、能登地方の4市5町が、「加賀四湯博」については加賀市と小松市の4温泉(山中温泉、山代温泉、片山津温泉、粟津温泉)が連携して、2008年から展開しているキャンペーンで、両取組による集客という直接的な効果もさることながら、

これらの取組を通じて、復興という共通の目標の下、地域が連携して行動する動きが促進されたことが大きな財産になっている。

例えば、「能登ふるさと博」では、“灯り”をテーマに4市5町を結ぶイベントとして「灯りでつなぐ能登半島」を実施している。稲刈り後の棚田の畔を3万本のろうそくで飾る「白米千枚田あぜの万燈（あかり）」（輪島市）など4市5町それぞれで開催される灯りのイベントが、幻想的な風景を生み出し、訪れた人々に震災被害への鎮魂の想いを伝え続けている。また、これまでは、能登地方の食の魅力が充実する1～3月は、各市町それぞれが食のイベントを開催し、結果として同一日に複数市町で開催されることもあった。しかし、2012年からは、4市5町が連携してイベントの重複を避け、1～3月は毎週末いずれかの市町で食のイベントを開催することとしており、期間を通じて地域全体で集客力を高める取組を始めている。

また、神戸市北部にあり、日本三古湯の一つにも数えられる有馬温泉は、震災後、観光客数は激減したが、一部の旅館が開始した「ランチス・クーポン」の販売が有馬温泉に転機をもたらした。

この「ランチス・クーポン」は、旅館での入浴と食事のセット商品であり、1995年の7月から11月まで販売された。特筆すべきは、クーポンの販売を通じて、旅館の経営者や地域住民の意識が変わっていったことである。クーポンの販売前は、宿泊客は旅館内で過ごしていることが多かったが、販売後は、入浴した人は食事場所を求め、また、食事をした人は入浴する旅館に行くため温泉街を回遊するようになり、その結果、観光客が温泉街を散策するようになった。このため、旅館や飲食店などの温泉街の関係者の間で、散策する観光客をもてなそうという機運が高まり、新たな企画が生み出されるようになった。その一例が、「有馬涼風川座敷」である。この川座敷は、夏休み期間中、観光客が涼をとりながら夏の情緒を楽しむことができるよう企画したものである。具体的には、川のほとりに川床風の座敷、芸妓さんの踊りなどを披露する舞台、ビアガーデンをはじめとする屋台を設けたもので、観光客から好評を得ている。これら2つの取組などが観光客の回遊性を生かすために、町全体を観光資源として捉えるようになるきっかけとなり、その後の有馬温泉の活性化に大きく寄与している。

被災した地域は被災前の状態にまで戻すことは重要であり、地域経済の立て直しにとっても必要なことであるが、それだけに留まらず、復興の過程の中で、新しい価値の創造、アイデアの実現など、地域がこれまでにない形で連携が可能となっている機会を生かした展開を図ることは、地域の観光に新たな付加価値を生み出す原動力となる。上記の例は、そうした新たな価値の創造が、地域に新たな魅力を生み出し、これまでにない新しい観光客を呼び込むきっかけとなっているといえる。

③被災の状況と復興、そして被災をきっかけに生まれた新たな取り組みについて、後世の人の記憶に残る形で伝えていくことは重要である

人と防災未来センター、北淡震災記念館（阪神淡路大震災）、島原半島世界ジオパーク（雲仙普賢岳噴火）に見るように、災害のあらましと被災からの復興を後世に伝えていくことは、教育的視点から、さらには、地域再生のプロセス・ノウハウを共有するためにも必要である。

災害の記録を書籍として残すこととあわせ、被災した人、復興に尽力した人、復興のプロセスを映像で、被災した人の語りで、現場を見ることで被災の大きさを知ること、復興に至るまでの努力を知ること、万一、自分たちが同じような被災をした場合の道しるべとなるとともに、自然の脅威とともに、その脅威に立ち向かった人々の力を感じることになる。