

風評被害に対する旅行者意識構造分析*

-石川県能登半島地震を対象として-

The structural analysis about the damage by rumors opinion poll to tourist*

轟直希**・高山純一***・中山晶一朗****・岡本泰輔*****

By Naoki TODOROKI **・Jun-ichi TAKAYAMA ***・Syoichirou NAKAYAMA****・Taisuke OKAMOTO*****

1.はじめに

わが国は、地震や台風などの自然災害が頻発する国土事情を抱えており、それに伴い、社会基盤施設等の構造物はもちろん、それ以外に及ぼす影響も大きい。特に昨今の大規模自然災害では、災害規模がそれほど大きくないのにも関わらず、被災地域の観光行動や農産物流通等に深刻な影響をもたらす「風評被害」が問題となっている。特に観光産業に与える影響は非常に大きく、2007年3月25日に発生した能登半島地震では、地震活動がほぼ終息し、観光施設も復旧していた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。

表 1.1 G.W 期間中の石川県内への旅行者数

地域・施設	2006年	2007年	減少幅	
輪島温泉郷	17,190人	12,600人	-27%	
和倉温泉	30,050人	22,900人	-24%	
県内温泉地合計	108,900人	93,330人	-14%	
土産施設	バス	7000台	5000台	-29%
	自動車	7000台	6900台	-1%
富山トロッコ鉄道	64,500人	56,500人	-12%	
能登有料道路	144,770台	141,590台	-2%	

出典：2007年5月9日 北國新聞朝刊

観光産業の国内経済に与える影響が大きいのは言うまでもなく、日本国内の観光消費金額は23.5兆円、直接効果として、付加価値が11.9兆円(GDPの2.3%)、雇用が215万人(全雇用の3.4%)、さらに波及効果を含めると、日本経済への貢献度は、全体の約6から7%にまで上る¹⁾。さらに、地域で観光産業によって生活している人々にとって、風評被害は深刻な問題である。

このように、観光産業が経済に与える影響は非常に大きい。しかしながら、万が一の大規模災害が発生し、それに伴う風評被害が蔓延した場合に、どのような対策をとるべきかその明確な指針がなく、対策がとれないのが現状である。そこで本研究では、風評被害に対する対策等

の現状として、行政の対応状況を整理するとともに、風評被害に対する旅行者意識を明らかにすることを目的としている。具体的には、各自治体が行っている風評被害対策の現状を明らかにし、各自治体等で行なわれている風評被害に対する政策について、風評被害に対する旅行者の意識等から、その政策が旅行者にとって的確な政策であるのか検証する。さらに、風評被害による旅行者の行動意識の構造を明らかにし、行政等による風評被害対策の旅行者への影響を検討したい。

2. 調査概要

調査は、旅行者を対象に風評被害の実態や意識について尋ねるアンケート調査と、全国の自治体に風評被害対策について尋ねるアンケート調査を行なった。旅行者対象のアンケート調査票は旅行者に直接配布し、後日郵送で回収し、自治体(都道府県・市町村)対象のアンケート調査票は各自治体の担当部署に送付し、郵送で回収する方法をとった。調査票の配布・回収状況を表2.1、調査票の調査項目を表2.2に示す。

表 2.1 調査票の配布・回収状況

対象	旅行者対象	自治体対象
配布部数(部)	4500	510
回収部数(部)	283	285
回収率(%)	6.3	56.3

注)自治体は都道府県・市、自然災害発生地域を中心に配布した

表 2.2 調査項目

対象	内容
旅行者	・能登半島地震の観光行動への影響 ・被害情報の必要度 ・想定被害による旅行行動 ・個人属性
自治体	・風評被害の経験有無 ・風評被害対策の有無とその内容

続いて、対象自治体の自治体属性(都道府県・市区町村)とこれまで対象自治体内での風評被害発生状況を表2.3に示す。

表 2.3 自治体の内訳

対象	総数	過去の風評被害影響の有無		無回答
		あり	なし	
都道府県(道支庁を含む)	36	8	22	6
市・区	141	38	101	2
町	86	21	65	0
村	22	2	19	1
計	285	69	207	9

*キーワード：風評被害、自然災害、観光行動

**学生員，金沢大学自然科学研究科

〒920-1192 金沢市角間町 :076-234-4613,Fax076-234-4613

***フェロー会員，工博，金沢大学自然科学研究科

〒920-1192 金沢市角間町 :076-234-4613,Fax076-234-4613

****正員，博(工学) 金沢大学自然科学研究科

*****，(株) JAL グランドサービス

表 2.2 より、約 25%の自治体でこれまで風評被害を受けていることがわかった。

3. 行政の風評被害に対する対策の現状

(1) 風評被害対策の有無

自治体規模別に風評被害対策の有無状況を比較した。その結果を表 3.1 に示す。

表 3.1 自治体規模別風評被害と対策の実態

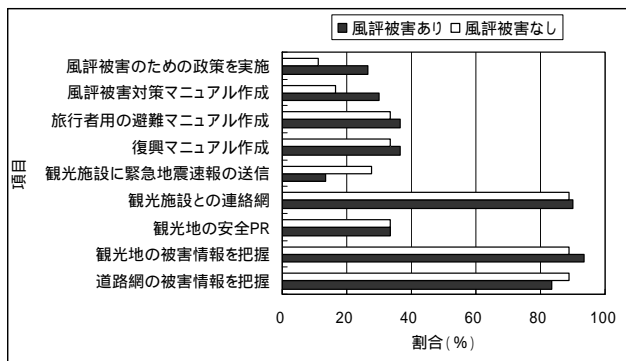
対象	風評被害あり		風評被害なし	
	対策あり	対策なし	対策あり	対策なし
都道府県	6.7	20.0	10.0	63.3
市・区	12.9	14.4	7.9	64.7
町	10.6	14.1	5.9	69.4
村	8.7	0.0	0.0	82.6

n=276

表 3.1 より、これまで風評被害を受けている自治体とそうでない自治体では、対策の有無に大きな差があることが明らかとなった。風評被害を受けた自治体は半数近くが何らかの風評被害対策を実施しており、どのような風評被害対策が有効であるのか、その指針を示すことは有意義であると考えられる。

(2) 風評被害対策の状況

続いて、風評被害対策を実施している自治体が、どのような対策をとっているのかを聞いている。その結果を図 3.1 に示す。



n=48

図 3.1 風評被害有無別の対策状況

図 3.1 より、風評被害をこれまで受けたことのある自治体は、約 30%の自治体で「風評被害のための政策」を実施していたことがわかった。また、「風評被害対策マニュアル」も約 30%の自治体で作成されている。一方、風評被害を受けたことのない自治体は、「風評被害対策マニュアル」の作成している自治体が 20%にも満たないことから、風評被害を実際に受けたか否かによって風評被害対策に差がみられた。

「観光施設との連絡網」「観光地被害情報の把握」「道路網被害情報の把握」については、風評被害対策を進めているほとんどの自治体で実施されていることが明らか

となった。

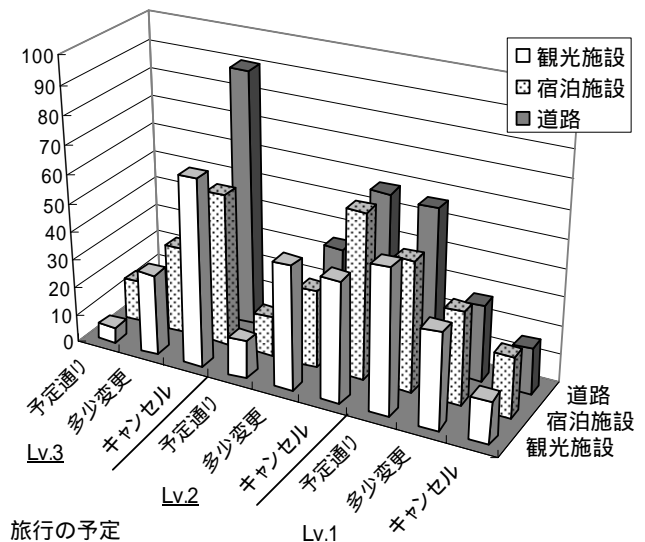
4. 風評被害に対する旅行者意識の実態

(1) 地震による被害規模別の旅行者行動

旅行者を対象とした調査で、想定する地震被害状況別に、計画した旅行を予定通りに行なうかどうか(「予定通り旅行を行う」「多少の予定変更はあるものの、その地域への旅行を行う」「旅行をキャンセルする」)を聞いている。想定した地震被害情報を表 4.1、想定した地震被害別の旅行実施有無意向を図 4.1 に示す。

表 4.1 想定した地震被害レベル

	Lv.3	Lv.2	Lv.1
観光施設	約半数が休業	一部休業	ほとんどが営業を継続
宿泊施設	予約先が被災 斡旋可能	一部休業	ほとんどが営業を継続
道路	各所で通行止め	交通規制あり	ほとんど規制なし



n=268

図 4.1 被害レベル別の旅行意向

図 4.1 より、少しでも被害がある場合、ほとんどの旅行者がキャンセルもしくは予定の変更を行なう傾向がうかがえる。Lv.1 のように施設のほとんどが営業し、道路も問題がないのにも関わらず、キャンセルする割合が約 20%と非常に高いことから、観光に大きな支障がなくても、被害発生後は、被災地への旅行を控える傾向がみられる。この旅行控えが風評被害の要因となっている可能性がある。

さらに、Lv.2 のように施設の一部休業や交通規制が発生すると、ほとんどの旅行者が予定の変更やキャンセルを行うことから施設や道路の早期復旧が重要であるとともに、その情報をどのように旅行予定者に伝えるかが重要となる。

(2) 観光客の風評被害に対する意識

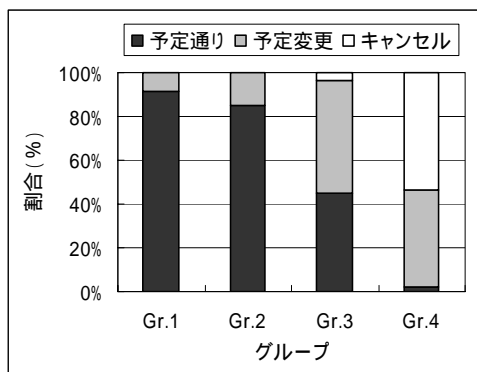
旅行者の風評被害に対する意識を明らかにするため、旅行を予定していた地域に災害が発生した場合、観光客はどのような行動をするのか、どのような特性があるのかを分析する。被害状況別にその旅行を予定通りするのか、多少予定を変更するのか、キャンセルするのかを聞いているので、それらを説明変数に適用し、クラスター分析を行うことで、どのような観光客属性に分類されるのか明らかにする。さらにクラスター分析の結果より、風評被害の影響を受けているグループとそうでないグループに大別し、どのような要因が風評被害による旅行行動に影響を与えているのかを分析する。

クラスター分析を行った結果を表4.2に示す。クラスター分析のクラスター数は、反復計算が最も少なく収束した4つのグループの場合を用いた。

表4.2 クラスター分析によるサンプル数

	Gr.1	Gr.2	Gr.3	Gr.4
サンプル	35	67	51	95
割合	14.1%	27.0%	20.6%	38.3%

さらに、前章で明らかになったように宿泊施設、道路施設、観光施設とともに復旧している状態での旅行キャンセル行動を風評被害での影響と定義し、一例として宿泊施設が復旧している状態での各グループの旅行行動の選択割合を図4.2に示す。



n=248

図4.2 グループ別の旅行行動の選択 (宿泊施設)

クラスター分析により、第1グループは、どのような状況でも比較的予定通り旅行し、各施設がほぼ復旧していれば旅行を行うグループである。ここでは紙面の都合上、復旧している状態での旅行行動を示しているが、多少の被災であれば、旅行を予定通り行う最も予定変更の少ないグループである。第2グループは、被害があまり大きくなければ旅行するが、被害が大きい場合は予定を一部変更して旅行するグループである。しかしながら、復旧された状態の観光地では、第1グループと選択割合が近くなる。第3グループは、各施設が復旧している状態であるにもかかわらず、一部予定の変更を行う旅行者もみられ、キャンセル行動はとらないものの、風評被害の影響をやや受けるグループである。第4グループは、

各施設が復旧しているのにもかかわらず、旅行のキャンセルや予定の変更を積極的に行うグループであり、最も風評被害の影響を受けやすいグループである。

サンプル数の割合をみると、風評被害の影響を一部受ける第3グループと風評被害の影響を大きく受ける第4グループの割合が60%近くあり、風評被害は、旅行者の約60%の観光行動に影響を与えていると考えられる。これら影響は決して無視できるものではなく、どのような要因が風評被害による旅行行動に影響を与えているのか、分析が必要である。その一方で、風評被害の影響が大きいと考えられるGr.3の内訳をみると、予定を一部変更するだけで旅行を行うとする旅行者の割合も比較的多いことがわかった。

5. 風評被害の意識構造分析

前章までの分析により、風評被害による旅行者への影響がどれほどのものなのかを把握し、風評被害を受けるグループとそうでないグループが存在していることが明らかとなった。

本章では、風評被害の影響を受けるグループとそうでないグループの特性を明らかにするため、共分散構造分析を適用し、どのような要因が風評被害を発生させる要因となっているのかを分析した。

本分析では、本調査で明らかとなっている個人属性や旅行属性から風評被害に影響を及ぼす要因を抽出した。分析の結果、モデルの適合度はGFI=0.669、AGFI=0.514、RMSEA=0.308となった。分散共分散構造分析の結果を図5.1に示す。

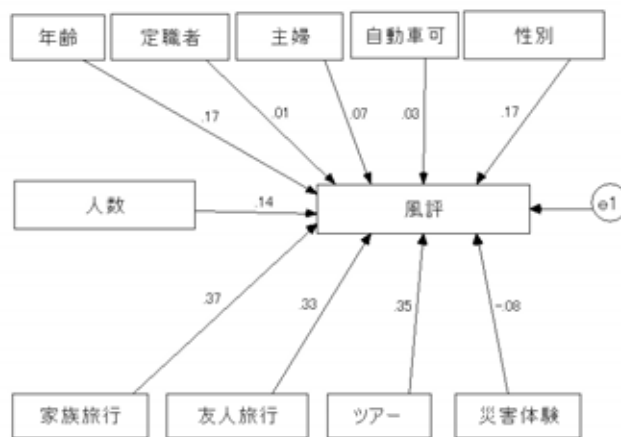


図5.1 風評被害に与える影響分析

図5.1のパス図より、風評被害への影響項目として大きいのは、家族旅行、友人旅行、ツアーなどの「旅行種別」であった。旅行に出かける人数も影響しており、大人数であるとキャンセルや予定の変更が困難であるといった旅行者の旅行形態による影響が大きいことが明らかとなった。一方、年齢や定職の有無、自動車運転可能の有無

等の「個人属性」に関する項目の影響度は小さいことが明らかとなった。「個人属性」の中でも、年齢や性別は他に比べると比較的影響があると言える。

上記の分析で、風評被害への影響が大きいと考えられる旅行種別に先のクラスター分析の各グループがどれほど割合であるのかを示したものを図 5.2 に示す。

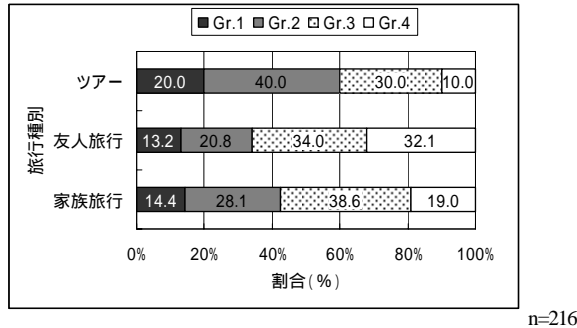


図 5.2 旅行種別の風評被害への影響

図 5.2 より、ツアーによる旅行は、Gr.1, Gr.2 が多いことから、既に決定しているツアー旅行に対しては、キャンセルする割合は低いことが明らかとなった。これは団体人数によるキャンセル料の問題や、万が一の事態が発生しても、旅行会社によるサポート体制（観光地の変更や宿泊施設の再手配等）や情報入手体制が整っていることが影響していると考えられる。一方、友人や家族による旅行については、キャンセルや予定変更を検討する Gr.3, Gr.4 の割合が半数以上である。これは、ツアー旅行に比べ人数が少人数であるため、キャンセル等が容易である可能性が考えられる。さらに、旅行者同士の口コミ（観光地に対するマイナスイメージや不安）が伝わりやすく、それらを受けやすいことが影響していると考えられる。

6. 被害情報の必要度

被災地に旅行する上では、各種情報が正確に旅行者に伝わる必要がある。そこで、旅行者がどのような情報を必要としているのか、必要度を 5 段階評価した平均評点を図 6.1 に示す。

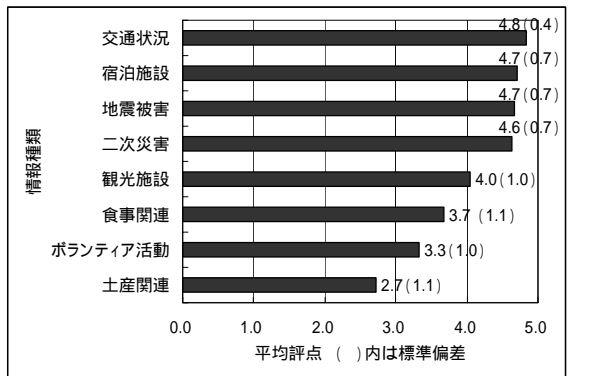


図 6.1 被害情報の必要度

図 6.1 より、被災地域を旅行する上で重要な情報は、交通や宿泊の状況、地震や二次災害情報が非常に高いことが明らかとなった。旅行者の減少を抑えるためには、観光地の交通情報や宿泊情報だけでなく、地震の被害状況、二次災害の危険性についても正確な情報を迅速に発信する必要がある。

7. まとめ

本研究より明らかとなった知見を以下に示す。

- (1)自治体の大規模災害経験別に風評被害の対策に差がみられた。今後起こりうる災害に備え、全自治体での取り組みが期待される。
- (2)地震被害による旅行者行動に関する調査結果より、被災地の道路、宿泊施設、観光施設に問題がないのにも関わらず、旅行の予定変更やキャンセルをする風評被害が約 60%の旅行者にみられた。
- (3)風評被害の影響は、旅行種別による影響が比較的大きく、既に予定している旅行が「旅行ツアー」なのか「友人・家族旅行」なのかによって、風評被害の影響が異なっていることがわかった。
- (4)旅行者にとって、被災地に旅行をする際に必要な情報は、観光地の交通情報や宿泊情報だけでなく、地震の被害情報さらには二次災害の危険性に関する情報も必要性が高いとしている。したがって、これらの正確な情報を迅速に発信することで、風評被害の低減につながる可能性がある。

本研究では地震被害に着目し、その旅行者の意識から風評被害の影響について考察を行った。地震による風評被害は、他の風評被害と異なり、二次災害の危険性が非常に高いことから、風評被害自体の定義も難しい。今後は、地震以外の風評被害事例等から観光行動への影響を分析するとともに、風評被害の発生と旅行者意識を詳細に把握したい。そして、風評被害軽減に向けた的確な政策を提言することを目的としている。

<参考文献>

- 1) 国土交通省総合政策局観光経済課(2007):「旅行・観光産業の経済効果に関する調査研究」(2006 年度版), http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/kanko/hakyu_kouka.html
- 2) 中川大, 青山吉隆, 松中亮治, 田中宣好: 帰宅困難者を考慮した震災時における交通対応策に関する研究, 土木学会論文集 No.800 / -69 pp.15-26, 2005.10