

<近畿>

彦根観光センター

- 市民等の身体への被害、財産の保全、安全な生活環境の確保を目的とし、当案内所付近も路上喫煙禁止区域となっている。しかし、歩きタバコやタバコのポイ捨てなどが増加し、火災の危険性も目立つようになってきた。ペットボトルやお菓子袋など規定場所に捨てない人の影響により、カラスのまき散らしなど景観面、衛生面での大きな問題が生じている。
- 当案内所では喫煙者に禁止区域であることや、ごみの置き捨ての禁止の看板や呼びかけ、トイレには生活習慣の違いから使用方法を理解して貰えない場合に備え、多国語で使用説明書を取り付け、より一層清潔に保ち少しでも観光地の魅力を低下させないよう努めている。

栗東観光案内所

個人所有である国指定史跡「きゅうわちゅうさんほんぼ旧和中散本舗」の特別公開を、所有者ならびに当協会の共催にて、春と秋に特別公開しているが、認知度が高まるにつれ1日当たりの来場者が増え、各種メディアに取り上げられることが増えてきた。市内への誘客が増え喜ばしい一方、旧東海道に面した施設のため道幅が狭く、また、駐車場も限られており案内に苦慮する。駐車場及び案内看板が少なく、これ以上の来場者増に事故が起こらないか懸念する。駐車場の整備、案内看板の設置は長年、市に要望しているが増設はなかなか見込めない。過去には路上への違法駐車があり近隣住民に迷惑をかけてしまった事案も発生している。この春の公開については、協会事務局職員、市役所職員による誘導で、違法駐車が発生しないように未然防止措置をとった。

天橋立駅観光案内所

『お客様を受け入れられない→売り上げが上がらない→人を雇えない(人手不足)→無理なシフトが続く→体を壊す→退職する(人手不足)→お客様よりクレームが増える→お客様の満足度が下がる→お客様が二度とこない』現場には、オーバーツーリズムに対しての対応策が何もなされていないのに、どんどん受入れてばかりで大丈夫なのだろうか？しっかりとした受け皿が出来てから、受入れたのでは遅いのだろうか？現状が変わらないのなら、今いる人数でできるようやらないとならない。せめて、人数制限ができないものだろうか？如何にお客様の満足度を上げられるか。宮津は何が観光資源でそれをどう守っていくか。レスポンスブルツーリズムも取り入れていくべきである。

関西ツーリストインフォメーションセンター京都

コロナ禍の影響で施設閉鎖または事業規模の縮小などが相次いだが、人材を確保できないままアフターコロナに突入した施設では、急激に増えた訪日観光客に対応しきれず混雑が常態化している施設も見られる。また、コロナ禍でガイド業を廃業された方も多く、外国籍の方用のツアーを造成しても対応できるガイドの確保が難しい。

観光交流プラザ りんくうまち処

りんくうまち処では一時手荷物預かりサービスを有料にて行っているが、1日あたりの平均預かり個数が、コロナ禍前を上回っている。コロナ禍前よりも少ないマンパワーで営業しているが、午前10時に預かり受付を開始してから13時までには90個に達する日も珍しくない。また、スタッフが通勤時に関西空港行きの電車を利用しているが、大きなスーツケースを持った訪日客の方で座席に座れない事がある。関西空港各方面に向かうりムジンバスの本数がコロナ禍前のダイヤ本数に回復していないのも原因と考えられる。訪日客の方がスムーズに移動できる様に、各公共交通機関のダイヤ本数の回復もオーバーツーリズムを緩和する大きな課題だ。

新梅田シティ 総合インフォメーション

- 訪日客がオフィスなどの専有ゾーンへ立ち入る問題→彼らの本来の目的地である空中庭園展望台へ確実に誘導するため、ビル管理会社が館内サインの整備に取り組んでいる。
- ごみ問題→大阪駅から当ビルまでの道のりでほぼごみ箱はない。訪日客はごみを手に持ったまま移動するしかない。ごみは買った先のお店で、またはホテルや観光施設などの利用先で捨てるしかない状況。当案内所内にもごみ箱はない。「捨ててくれ」と渡されたごみはスタッフ各自で分別し、別の場所のごみ箱へ持って行く。文化の違いなのか、日本人来訪者から渡されることはない。2019年のG20以降、街でごみ箱を見かけなくなってしまった。

INFORMATION ひょうご・関西

JR 姫路駅前の広場や姫路城に続く大通りなどは、条例で路上喫煙禁止区域に指定されているにも関わらず、外国籍の観光客による歩きたばこやベンチに腰掛け喫煙している様子が散見される。禁煙エリアであることを周知する外国語表記の掲示物や、喫煙ブースの紹介が必要であると感じている。

姫路市観光案内所

- ロッカー不足問題。コロナ禍前は大きな課題の一つだった。大きな荷物の預け場所が無く、目的地まで持って行ってもらう事案が多数あった。申し訳なく、なんとかならないものか…との思いがあり観光課に相談した。そういう声が届いたのか、その後商店街沿いに手荷物預かり所のサービスを提供して頂けるお店が出来、その悩みも解消された。
- 多くの訪日客の方が利用されている「JR PASS」や「JR WEST RAIL PASS」。とてもお得で大人気のチケットだ。新幹線の指定席も座席を前もって取れば利用できるため、多くの方が“緑の窓口”を利用しており、いつも混み合っている。待ち時間が長すぎて待てなくなり「ここで席を予約出来ないか？」と案内所へやってくるお客様もいる。コロナ禍前には見られなかった現象だ。直接案内所で解決出来る問題ではないのだが、最近では緑の窓口に行かなくても“緑の券売機”でも席を取ることが出来るようなので(チケットの種類によるが)問合せがあればすぐその情報をお伝えしている。

丹波篠山観光ステーション

- 観光振興とオーバーツーリズムは表裏一体のところがあり、グローバル・サステイナブル・ツーリズム協議会(GSTC:Global Sustainable Tourism Council)も提言しているように「持続可能な観光」でなければならないジレンマもある。持続可能な観光推進、一過性で終わらない継続的な対策・対応が必要である。丹波篠山市では、電車の本数減少(昼間は1時間に1本の時間帯もある)に伴い二次交通であるバスの本数の減少(電車と連動しているため)が起きている。観光振興の観点からは交通整備は不可欠であり、現状では桜や秋の味覚の時期になると少ない本数の交通に人が集中している。特に、秋の味覚の時期は交通渋滞も発生し、少ない電車の便に間に合わない事例も出ている。しかしながら改善には鉄道事業やバス事業などとの協議などと、人流の状況やそれを踏まえた事前の案内やアナウンスなど非常に難しい問題を含んでいる。
- ロッカーは現状 JR 駅のものしかなく、数・大きさも大阪関西万博に向けて日本人観光客の分も含めて数は圧倒的に不足している。ロッカー使用時の両替の不便さもある。
- SIM は駅近隣に大型家電店がなく直ぐ購入できない。来所した訪日客の方が電話できず困っていた時は公衆電話で対応した。さらに、駅や市内各所に携帯やPCの充電スポットがなく、充電できないという問題もある。
- ごみ問題は、観光案内所やレンタカー営業中に「ごみを捨てる場所がない」とのお言葉を頂戴することがある。実際、日本にはごみ箱が少なく日本人も困っている。その状況の中で訪日客のマナーと言うのではなく、

ごみ箱の工夫が必要であるとする。ドイツでは至る所にトラッシュカンというごみ箱がある。捨てたいときに捨てられることは、ごみを持ち歩くことやポイ捨ての抑止力になる。しかし、その管理の難しさや不法投棄の問題と表裏一体である。飲食及び観光の集中するところだけでも管理体制を整備して、ごみ箱を置くことは一考が必要である。

- 写真撮影もトラブルが生じる恐れがある。私自身、清水寺での写真の撮影問題をコロナ禍前に経験した。撮影禁止場所での撮影が混雑の引き金になっていた。現地で拡声器による声かけや注意喚起の標識も効果がなかった。また、携帯やカメラで気軽に写真を撮り SNS に投稿したいということが根底にもある。どういう理由で撮影がダメなのか？を説明すること、ただ禁止するだけでなく納得して頂く事は大切ではないかと思う。しかしながら、後ろ向きなことを考えるのではなく、今ある環境での活用・案内も必要であると考え、無料 Wi-Fi スポットを地図上に配置し案内できるものを準備した。体調面のフォローもできるように、観光庁 HP から新型コロナウイルス関連情報・医療機関・JNTO ホットライン(Japan Visitor Hotline)も出力し準備している。
- 市内各所の「赤ちゃんの駅」の案内パンフレットなど、親子連れも快適に過ごせる一助になればと準備・掲示している。訪日客向けホームページの充実や QR コードでの読み取り表示など情報の提供にも努めている。
- 訪日客だけでなく、日本人観光客のマナー向上も必要ではないかとも考える。日本人がしていることは真似されることも多いかと思う。『どう注意喚起をしていくのか？』制裁ではなく理想論かもしれないが、『おもてなしの観点からできないか？』お互いに気持ちの良い、理解しあえるマナーに国境は関係なく、通じると思う。
- 観光場所・季節・時間の分散化などの工夫も必要である。観光コースを提案し、各グループが混雑しないローテーションができれば理想かと思う。土日祝運行しているグリーンスローモビリティ(時速 20 km以下で走る電動車)「meGREEN」、レンタサイクルなどの活用も、二次交通の一端を担うことが出来る。「点ではなく線での視点」で今あることを、活かしていくことも大切にしていきたいと思う。

奈良県猿沢イン

- レストランの混雑:奈良公園周辺の飲食エリアは一極集中のため、昼食時は時間をずらしても、待ち時間を要することが多い。混雑する時間を避けて案内する、時間がある方には多少離れていても落ち着いて食事出来る所を紹介するなど、臨機応変な対応・選択の幅を広げるなどしてご案内を行っている。
- 観光スポットの混雑:奈良公園はコンパクトに自然を満喫できる特徴があるため、その魅力を感じていただけるよう、観光スポットであっても、できるだけ人混みを避けて行ける、あまり知られていないルートなども加えてお伝えするようにしている。
- ごみの分別:資源ごみと可燃ごみが分別されず一緒に入れられ、溢れ出していることが度々ある。分別文化がない国の方もいるので、分かり易いように様々な国の言葉で表記することが必要だが、それだけで解決することは難しい。
- 路上喫煙:喫煙場所が少ないため、路上喫煙している人も度々見かける。

奈良市京終駅観光案内所『ハテナミドリ』

オーバーツーリズムの課題として感じるのは、マナー面だろうか。商店街内を道幅いっぱい広がって歩いている様子や、歩道の中心で写真や動画の撮影に夢中になっている姿を見かけると、奈良で生活している者として感じるものがある。地域の住人と観光客の方が共に心地良く過ごすためにも、お互いへの配慮や心遣いを持ちたい。

熊野本宮観光協会

- ごみ捨ての問題:外国籍の方に限らないが、まだまだ「ごみは旅先で捨てるもの」と考える人が多い。当館内に設置の飲み物自販機の空缶入れも、あらゆるごみが投入される。「世界遺産地域の美化のため、ごみはお持ち帰

りください」と言っているが、あまり効果はない。

- 当館近くのコインロッカーは数が少なく、繁忙期には満杯となることがある。そのような場合は当館で預からざるをえない。さりとてすぐに数を増やせないのが悩ましい問題ではある。

紀伊半島観光情報ステーション

私達、日本三古湯「南紀白浜温泉」にも大勢の外国籍の観光客が戻って来ている。日本人観光客の皆様にも数多く訪れていただき、プラス外国籍の観光客も来られているので、町内の宿泊・観光・飲食施設・タクシーなど至るところで人手不足が起きている。また、観光案内所で貸し出しているレンタサイクルも国内外問わず多くのお客様にご利用いただいております。自転車の取り合いになる日もある。特に田舎に観光に来られると「英語」などの言葉の問題もあり、他の施設では話せる方が少ないので私達案内所にありとあらゆる質問や、JAL、JR、バス、観光施設などの予約手配や、他の地域へのアクセス、おすすめ、また全国の観光のご質問など多岐に渡りいただいている。できる限りご対応はしているが限界もあるので、ご質問のある地域へ連絡をし、助けていただく時もある。少ないスタッフで順番に接客をしているので、お待ち頂いている間も海外のお客様にもできるだけお声がけし、コミュニケーションを取るように心がけている。

<中国>

境港市観光案内所

外国語対応のボランティアを募集する形で客船寄港の日を乗り切る状況が続いている。コロナ禍でいったん外国語対応の案内人材が観光の現場から離れてしまったことで、常勤は困難。現場での人材不足は否めない。

神門通り観光案内所

身近に感じるオーバーツーリズム問題(訪日客の方だけでなく全般的には)、コインロッカー不足、交通渋滞(繁忙期はHPにて渋滞や駐車場の状況をお伝え)、当地の名産「出雲蕎麦」の売り切れが相次ぎ蕎麦をご賞味いただけない(お車移動の方には他地域の店舗ご案内)、ガイドのご要望が多くすべてにお応えできない(かまいたちによる音声ガイドを開発、有料にてお勧めしている)。

広島市観光案内所(紙屋町シャレオ(地下街))

- 撮影マナー問題で、観光案内所に来所された外国籍のお客様が動画を撮影されており、何の許可もなくこちらにカメラを向けられた事があった。「無許可での撮影禁止」等の案内をするなど改めて周知が必要だと感じた。
- 以前ほど食べ歩きをする方は見なくなったが、バス停や駅近くのベンチにごみが置かれているのを見ると残念な気持ちになる。面倒でも責任を持って持ち帰って頂きたいと思う。
- ロッカーが慢性的に足りずイベントやコンサートの度に大きな荷物を持って右往左往されている方を見ると申し訳ない気持ちになる。広島駅ではロッカーのエリアに春から手荷物預かり所がオープンしたが、なかなか解消できていないと感じる。G7 広島サミット開催期間中は、広島駅の他、広島市内中心部のコインロッカーが封鎖され利用不可の状態であった。セキュリティーのために妥当な措置であることを理解されるお客様は多かったが、大きな荷物を抱え困っているお客様もいた。
- G7 広島サミット後に広島平和記念資料館は、開館時間を1時間延長し19時まで見学可能となったが、時間帯によっては館内が混雑する事も多く、入館は出来たが資料をゆっくり見て回れない事態も起こっている。

株式会社ホテルグランヴィア広島

- 宮島:年間400万人以上の観光客が訪れる宮島は、公共トイレやごみの問題など以前からオーバーツーリズム

が課題となっていた。持続可能な観光地として宮島を守っていくためにも、新たな財源確保として今年10月1日から訪問税(1人1回100円)をフェリーなどの運賃に上乗せし徴収することが決まっている。

- 大久野島:コロナ禍前までは「うさぎの島」として国内外から多くの観光客が訪れたことでオーバーツーリズムとなり、うさぎの数が激増し、病気が蔓延したり、自然環境への負荷なども大きな問題となっていた。自然・うさぎ・人との共存について知見や意識を共有するためにワークショップやシンポジウムが開催された。
- その他:オーバーツーリズムについて受入態勢や文化的な違いなどを解決策に挙げられることも多いが、結果的に根本であるモラル(道徳)の行方を案じてしまうことが多い。

中国自動車道 安佐サービスエリア 下り線インフォメーション

お客様に聞かれる観光地の中で、オーバーツーリズムの影響を感じるスポットは、宮島や近年うさぎ島として注目をあびた大久野が挙げられる。特に大久野島では、観光客の増加に伴い、島に生息している野生のアナウサギが急増し、ウサギに病気が蔓延したり、ウサギの急増による島の植生等の生態系に対する被害といった問題が発生している。本来ウサギは島にとって人為的に捨てられたカイウサギが野生化した外来種であり、ウサギが観光資源としてなくてはならない物になっている現状と、本来野生にはならない動物であるという矛盾を抱えており、今現在ウサギ問題の解決策を模索している途中である。観光客や島民の負担にならない解決策を見出せたら、オーバーツーリズム問題の解決策のモデルケースになりうるのではないかと注目を集めている。

広島駅総合案内所

広島駅ビルを建て替えることで、駅構内のコインロッカー不足が深刻な問題となっている。今年3月に手荷物一時預かり所ができたが、野球観戦やコンサートの際、すぐ埋まっている状態だ。ホテルは駅の近くであればチェックインの前と後でも預けられるとご案内したこともあるが、万全な対策ではなかった。

広島バスセンター総合案内所

- JRパスが使用できる市内循環バス「めいぷる〜ぷ」はJR広島駅にさくら新幹線が到着すると同時に市内中心部へ向かわれる外国籍の方が次々と乗車され、時間帯によっては、車内は大混雑する。日本人観光客から「あまりにも外国籍の観光客が多く、バスは諦めて路面電車に乗ってきた」と言われたことがある。
- 宮島は観光客が増加し、島内は連日混雑している。以前、宮島の住民男性があまりにも観光客が多いので気晴らしに広島市内へ出てきたと仰っていた。路地裏や住宅前まで観光客の姿があり、住民の生活環境は大きく変化している。今後、宮島は環境整備の財源確保のため入島税の徴収開始が予定されている。

広島港総合案内所

広島港の受入の課題はATMの不便さだと思う。ターミナル内で唯一のATMは、外国籍の方がお持ちのクレジットカードで現金が引き下ろせない。また、外幣両替機もない状況。現金が必要なお客様には近くのコンビニの外貨対応可能なATMを案内するが、船の出発時間に間に合わず、困っている様子がよくみられる。その場合は、到着地のATMの場所をご案内すると安心される。また、ターミナル内の売店やレストランでの支払いは、ほぼ現金のみという状況なので不便。港内のATM状況を改善することで、お客様の利便性も上がると思う。

新山口駅観光交流センター

当案内所付近や山口県はオーバーツーリズムの傾向はまだ見られない。受入の課題として、新山口駅付近で楽しめる場所やショッピングモール、カフェ等も少ないため、2時間程の過ごし方を聞かれた際に苦慮している。また、ベジタリアン等に対応した飲食店が少ないことや英語対応不可の事業者が多いことも課題として挙げられる。

<四国>

徳島阿波おどり空港 案内所

コロナ禍を挟んだことで、運転手や2次交通運行会社が減少し、タクシー不足などの2次交通問題がより深刻になった。

丸亀市観光案内所

トイレの使用方法に問題が表れ始めている。トイレットペーパーがごみ箱に捨てられていることはないが、大量に使われてしまうことが多々ある。詰まり・故障の原因になるのはもちろんだが、掃除をする職員の小さなストレスになっている。注意書きをしたポスターの掲示を考えている。

道後観光案内所

本州と比べると、愛媛はまだまだ海外からのお客様は少ない。オーバーツーリズムになるほどではないが、ハラルなど食事規制があるお客様にはご紹介できる場所(飲食店)がほとんどない、ということが問題ではある。

松山観光港ターミナル観光案内所

- 訪日客の対応中にオーバーツーリズムと感じられる出来事は多々ある。我々が案内所を構える地域は玄関口とはいえども、そもそも外国籍の観光客を目的として建設されていない。建物は長年あり続けても時代は変わる。国際化が進んだ今、小さくも大きい問題が増えている。例えば、大変大きなスーツケースを持参される外国籍の観光客は預け入れるロッカーがない。サイズオーバーだ。かと言って、それらを持ち歩いて観光をするわけにもいかない。できるだけサポートはするが、解決策がなかった時の対応ほど申し訳なくも辛いことはない。コインロッカーやエレベーターの有無などという問題は我々では解決できない。今後その地域が一体となって意見し合っていく課題であろう。
- 数年前、コロナ禍の影響で我々の案内所からSIMカード事業を扱う業者が撤退した。現在、外国籍の観光客が戻ってきたのだから当然だが、皮肉にも幾度となく問合せがある。我々も外国籍の観光客向けに必要なものと認識しているが、基本的に民間業者が営利を判断する以上、再誘致が難しいのが実情だ。訪日客受入を円滑にするためには自治体レベルでの協力が必要だと感じている。

高知県「i」案内所

- 外国通貨の両替が市内で1カ所しかなく、ほとんどの場合がATMからキャッシングで現金を入手する方法しかないため、今後、両替所の開設が急がれる。
- 県内のホテルやアクティビティなどの予約(対面・Web・TEL)に英語対応できないところが多く、予約の仲介に入ることが多い。トラブルを避けるためにもお客様自身で予約ができるような環境づくりが必要だと感じる。
- 外国語パンフレットがいまだにコロナ禍前の情報で止まっている市町村も多いので、アップデートした内容のパンフレット作成が今後必要である。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

- 交通量の増加と神社仏閣でのマナー問題:桂浜や牧野植物園は定番人気観光地であり、市内から周遊バスや車で行くことができる。繁忙時には渋滞が予測されるため、周遊バスが増便されたり、シャトルバスが運行されている。観光客の増加による弊害もあるようで、関係者の話として牧野植物園敷地隣りにある竹林寺(四国霊場33番札所)では植物園から流れてくる観光客の対応に苦労されているようだ。特に外国籍の観光客は寺社仏閣でのマナー周知が行き渡っておらず、言葉や人員の問題もあり対応に苦慮されているとのこと。竹林寺は高

知市内でも由緒ある仏閣の一つでもあり、この弊害をプラスにできる施策が必要かもしれない。

- 鯉難民:高知市内中心商店街では、「ひろめ市場」や鯉のタタキで有名な「明神丸」の店舗がある。連休やクルーズ船来港の際は開店前から行列が出来ており、常に満席状態で行列や待機者が近隣店舗の前まであふれている。なんとかそれを和らげようと、鯉のタタキを提供している他の店舗の載ったオリジナルマップを作成し、そちらを案内している(マップは来港時の関連する行政各部署にも共有済み)。
- 仁淀川のごみ問題(主に日本人):河川敷ではバーベキューやキャンプなどのレジャーごみが問題となっている。休日明けなどは特に酷く、時にはごみが数百キロとなり役場職員がごみ拾いと処分に奔走していると聞く。生ごみと燃えないごみ、資源ごみなどが混在したものもあり、処分費用も高くなる傾向にある。

いの町観光協会

当地には「にご淵」という観光地がある。元々地元の方はあまり近寄らない神聖な場所だったが、10年ほど前から徐々に観光客の方が訪れ、有名な観光地となった。神聖な場所ということで、水に入らない、ごみなどを捨てないように注意喚起を行っているが、年に数回は泳いでいた、足を入れていたなどのクレームをいただく。また、駐車場なども少ないことからGWやお盆などは混雑し、地元の方も道路を走れないことから、現在は警備員なども入れて対応している。予算もなくなかなか厳しいことではあるが、人が来ていることも事実なので、今後もバランスを考えながら対応していく必要がある。

<九州・沖縄>

太宰府館

太宰府周辺は、ごみは持ち帰りが原則。外国籍の観光客が増えて嬉しい反面、ペットボトルや空き缶専用のごみ箱が山盛り一杯になっている情景を目にすることが増えた。ごみ問題はどの観光地にも共通する課題だとは思うが、ごみの持ち帰りの心配をしないで旅行できる観光地に整備して欲しいものである。

福岡空港国際総合案内所(国際線ターミナルビル)

- ロッカーの規格外サイズの間合せ→宅配サービスの一時預かり所を案内している。
- 国内際ターミナル間の連絡バス、荷物が多く移動時間を要する点→連絡バスの増便で混雑が軽減された。
- フライトの復便に伴い、旅客数が増え出発保安検査場に長蛇の列となっていたが、旅客整理担当の係員を立哨させたことにより、以前と比べ解消された。
- ジャンボタクシー→荷物が多く希望客が増えてきたが、予約が必要とのことで家族連れのお客様は2台に分乗していただくよう提案している。
- 遺失物の増加→訪日客の方からの遺失物関連の間合せが増加している。携帯電話や財布、土産品などを忘れたとの事で、外線電話やメールの間合せがほぼ毎日発生しており、都度、館内の遺失物担当者や警察署へ取り次いでいる。

博多港国際ターミナル総合案内所

福岡市内では慢性的にタクシーの台数が不足していることから、タクシーが捕まらないことが多々ある。当案内所ではスムーズにご案内できるよう、毎週金曜日に福岡県タクシー協会に情報提供するなどの対応を行っている。またUber Taxi、カカオタクシー(kakao taxi)などの配車アプリのご案内も行っているが、雨天時や当施設周辺でのイベント開催時などは、タクシーがなかなか捕まらないことから対応に苦慮している。これを受け、当施設を利用される訪日客からも、「国際ターミナルなのになぜタクシーがないのか」という声が多く寄せられている状況。

道の駅 太良観光案内所

慢性的な人材不足。夏場は閑散期にあたるので問題ないが、冬季の繁忙期になればどうなるか不安。佐賀県太良町は特に台湾事業での相互送客を見据えている。アウトバウンドの機運をつくり、オーバーツーリズム対策として機能させていきたい。

長崎市総合観光案内所

長崎市内は路面電車が市民及び観光客の主要な交通手段となっており、外国籍の観光客の増加に伴い、特に大型客船の入港日には電車が過剰乗車状態となっている。ロッカー不足や手荷物の問題も見受けられるが、ロッカーの使用方法が分からないなどのトラブルも見られる。また外国籍の観光客の間で乗り物の中でのスマホや財布の置忘れが数件発生している。路面電車の24時間乗車券はスマホのアプリからインターネットでの申し込みとなっており、言語対応がない、または海外のスマホの一部に対応していないことでのトラブルも数件発生している。

長崎空港案内所

- タクシーで移動される方が多いので、タクシー不足に陥っている。「交通機関を増やすために各事業所と連携」、「外国語対応の地図の更新」が受入の課題。地域で行っている対策としては、空港・新幹線の駅・高速 IC を結ぶ大村市助成の乗合タクシーを運行中である。
- 中国籍の2人組が到着ロビーで三脚(大きなカメラ)を立てて、マイクを持ち撮影を始めた。空港から撮影許可された事が分かる腕章をしておらず無断撮影だったため、声をかけ中断していただいた。
- 大きな段ボール(中身は自転車)を運びたい方がいた。通常のタクシーに搭載を試みたがサイズの難しく、ジャンボタクシーを手配した。タクシー運転手2人がかりで運搬したので、人手が必要だと感じる場面だった。
- 外国籍のお客様にはホテルやレンタカーの予約を事前にとっていない方が多く、予約のお手伝いをする際、ホテルやレンタカー会社に外国籍のお客様とお伝えするとお断りされることがある。
- レンタカー会社の予約が取れない事が多い。予約されずに案内所に来てどうしたら良いかと尋ねられることがあるが、予約がいっぱいだと断られたことが何度かある。

道の駅 阿蘇

最近、野宿する許可を取らずに牧野に入る(トレッキングのため)問題が発生した。お客さんに直接説明したところ、解決できた。

大分市観光案内所

お客様から挙げられる問題として多いのは、コインロッカー不足と大型荷物の預かり場所がないことである。当案内所は大分駅構内に位置しており、大分市内でコンサートやスポーツの試合等開催日には特にコインロッカーが不足し、駅周辺のコインロッカーや荷物預かりサービスを求めて案内所を尋ねる観光客が多い。しかし大分駅構内には一定数のコインロッカーがあるのみで荷物預かりサービスの提供もなく、観光客が使用可能な駅周辺のコインロッカー設置場所もない。そのため、わざわざ観光先のコインロッカーまで荷物を持って移動をする事象も多々起きている。

東九州自動車道 別府湾サービスエリア 上り線インフォメーション

- レンタカー利用に伴う課題:高速道路の ETC システムについての認知度があまりないためか、現金利用の車を借りてしまうためカーナビやお客様のスマートフォンなどのナビゲーションシステムで案内されるスマート IC(ETC 専用ゲート)で降りられないという事例が多い。また、冬季九州は雪の影響が少ない印象なのか、車の

冬装備がなく、慌てられる事例もみられる。

- 高速道路内に高速バス乗り場が設置されているが、当サービスエリアは立地上交通の便が悪く、乗り遅れや降車場所間違い、高速道路通行止め時などのトラブル対応は困難であり、お客様にとっては非常に不便。

ワンダーコンパス ベップ

- 観光案内所付近では、オーバーツーリズムによる課題は感じていない。ロッカー不足になった場合でも、こちらの観光案内所で手荷物を預け入れられる体制を整えている(現状、手荷物が預けられないという状況にはまだ至っていない)。
- さらに観光客が増えてくると、地元の温泉を利用する観光客と地元住民の方々との共存が求められる。また別府市には独自の温泉ルールがあり、観光客が増えたとしても、誰もが気持ちよく利用できるように、日本語と英語でのポスターと動画を別府市が制作。こちらが、オーバーツーリズムの対策の1つになると思う。
<https://www.yomiuri.co.jp/local/kyushu/news/20230526-OYTNT50045/>

宮崎自動車道 霧島サービスエリア 下り線インフォメーション

- 最近の事例では、ベビーコーナーで女性1人で長時間利用する事があった(知らなかったのか文化、マナーの問題なのか?)。また、食べ歩きやごみ、トイレの使い方など様々な課題があるのでは?との意見が出た。
- 地域で行っているオーバーツーリズムへの対策で、観光地高千穂峡で貸ボート以外の体験予約システムについて、事前予約の仕組みを構築することで、待ち時間のないスムーズな滞在が可能などの実証実験を行っている。

道の駅「ぎのざ」

宜野座村は個人で経営している事業者が多く、訪日客の受入態勢はあまり整っていない状況。外国籍の観光客向けに案内できる観光地も限られているため、今後訪日客が増えてくると受入側に負担となってしまうかねないので、現状を把握して事業者と連携することで、オーバーツーリズムにならないことを目指す。

以上