

## 観光地のオーバーツーリズムおよび分散・平準化対策に関する調査 分散に対応する人材、人手不足の解消と広域エリア間連携が今後の課題

株式会社リクルート（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：北村 吉弘、以下リクルート）の観光に関する調査・研究、地域振興機関『じゃらんリサーチセンター』（以下JRC）は、このたび、全国の観光行政（自治体、DMO、観光協会等）および、民間企業（宿泊施設、交通事業者等）を中心に、オーバーツーリズムや観光客の平準化・分散に関する対策の現状を調査致しました。オーバーツーリズム解消に向けて必要な対策および課題点を明らかにすることを目的にした本調査では、調査結果から混雑緩和の手段として重要な観光客の分散のために、対応する人材・人手不足の解消と、広域エリア間連携が重要であることが分かりました。

### 調査背景および目的

訪日外客数がコロナ禍以前を上回るペースで好調に推移する一方で、国内主要都市および観光地においてはオーバーツーリズム対策の要望の声が高まっています。国も「オーバーツーリズムの未然防止・抑制に向けた取り組み」を進める中、観光地や観光関連事業者による現況に対する認識や、必要な対策および課題点について明らかにすることで、今後の対策検討や地域の観光施策に活用することを目的としています。

### 主な調査トピックス

- 観光行政・観光関連事業者は、観光客の増加により、業務や事業に対して好影響を感じる一方で、日常生活への好影響は感じにくい結果に（P.3）
- 過半数が生活圏の雰囲気の変化や、旅行者のマナーの悪さを感じている（P.4）
- オーバーツーリズム解消のために必要だと思う対策のうち、実行することが難しいと思う対策は、「交通渋滞の解消」と「公共交通の輸送力向上」（P.5）
- 旅行客の分散・誘客対策がされない理由は、「人材／人手不足」と「エリア間の連携・役割分担」（P.6）

なお、本プレスリリースは詳細レポートより抜粋しています。本調査の詳細レポートは以下のURLからご確認ください。

[https://jrc.jalan.net//wp-content/uploads/2024/11/report\\_overtourism.pdf](https://jrc.jalan.net//wp-content/uploads/2024/11/report_overtourism.pdf)

本件に関する  
お問い合わせ先

<https://www.recruit.co.jp/support/form/>



リクルート  
じゃらんリサーチセンター  
研究員  
長野 瑞樹

日常生活を送るエリア（以下「生活エリア」）、業務・事業に関わるエリア（以下「業務エリア」）共に、観光行政・観光関連事業者の約60%が「混雑を感じている」と回答しました。これは、日本全体がこれまでにない数の観光客を受け入れていることを示しています。一方で、多くの観光客を受け入れることのメリットが、日常生活の中で実感できるほどではないことも浮き彫りになりました。

地域においては、悪影響ばかりが生活に及ばないように、混雑がもたらす諸問題への対策を進める必要があります。ただし、地域ごとに抱える問題や優先すべき課題は異なることも分かりました。また、交通インフラなどの問題には、地域単独では解決が難しい側面もあります。

この状況に対して、各地域で発生している問題と真因を分析し、解決すべきポイントを整理する必要があります。さらに、観光地を取り巻くステークホルダーが連携し、他者任せにせず共に対策を検討していくことが重要です。観光客の分散や非混雑地域への誘客を進めるためには、人材・人手不足とエリア間連携が大きな障壁となっていることも明らかになりました。

特に広域的な視点での連携には、多くの関係者が関わり、利害関係が異なる場合も多く、合意形成を取るのが難しいケースも見られますが、DMO（観光地域づくり法人）等のリーダーシップにより連携が進んでいる事例も増えてきています。今後の地域間連携強化に注目してまいります。

## 調査概要

### ▶調査名称

「観光地のオーバーツーリズムおよび分散・平準化対策に関する現状調査」

### ▶調査目的

観光行政・観光関連事業者の生活エリア・業務エリアについて、旅行者による混雑状況や地域への影響度を把握し、オーバーツーリズム問題に対する意識や対応策の実施意向・実施状況を把握する

### ▶調査方法

『じゃらんリサーチセンター』観光ネットワーク会員（以下、JKN会員）に向けたインターネット調査  
※JKN会員にメールでアンケートを依頼し、専用のweb画面で回答していただく形式

### ▶調査期間

2024年8月28日（水）～10月4日（金）

### ▶調査対象者

JKN会員（割付回収なし）

回答者の所属先別の人数は右の通り

|               | (人)        | (%)          |
|---------------|------------|--------------|
| <b>行政・計</b>   | <b>390</b> | <b>40.8</b>  |
| 都道府県庁         | 76         | 7.9          |
| 市区町村          | 159        | 16.6         |
| 観光協会・DMO      | 107        | 11.2         |
| その他           | 48         | 5.0          |
| <b>民間企業・計</b> | <b>319</b> | <b>33.4</b>  |
| <b>宿泊施設・計</b> | <b>151</b> | <b>15.8</b>  |
| <b>その他</b>    | <b>96</b>  | <b>10.0</b>  |
| 合計            | <b>956</b> | <b>100.0</b> |

※本リリースに掲載している図表内の%の値は小数第2位を四捨五入しているため、差分や合計値において、単純計算した数値と合致しない場合がございます。

● 観光行政・観光関連事業者は、観光客の増加により、業務や事業に対して好影響を感じる一方で、日常生活への好影響は感じにくい結果に

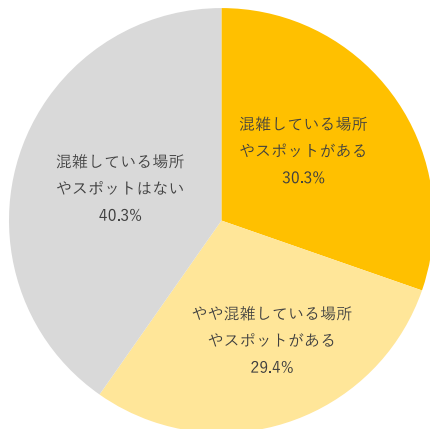
- ・ 回答者の「日常生活を送るエリア（以下「生活エリア」）」および、「業務・事業に関わるエリア（以下「業務エリア」）」それぞれについて、混雑度および影響度を聴取した。
- ・ 「混雑している」「やや混雑している」が生活エリアで59.7%、業務エリアで63.4%、両エリア共に約60%の回答者が混雑を感じている結果であった。
- ・ 観光客が増加したことで生活に「良い影響が出ている（※）」と回答した人は52.4%に対し、業務に「良い影響が出ている」と回答した人は75.7%であった。

■ 「生活エリア」および「業務エリア」の混雑度

Q5 コロナ前（2019年）と比較して、自地域での旅行者の増加による混雑度はどの程度ですか。

（単一回答） 【回答者条件：全員】

① 「日常生活を送るエリア」 n=956

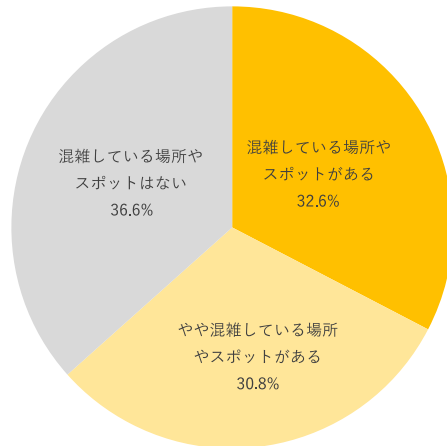


混雑している・計：59.7%

Q5 コロナ前（2019年）と比較して、自地域での旅行者の増加による混雑度はどの程度ですか。

（単一回答） 【回答者条件：観光業務従事者】

② 「業務・事業に関わるエリア」 n=806



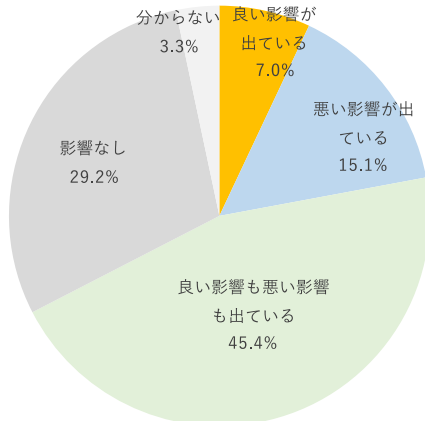
混雑している・計：63.4%

■ 「生活エリア」および「業務エリア」の混雑による影響

Q8 旅行者の増加による混雑によってどのような影響が出ていますか。（単一回答）

【回答者条件：日常生活エリアに混雑エリアがある人】

① 「日常生活を送るエリア」 n=571

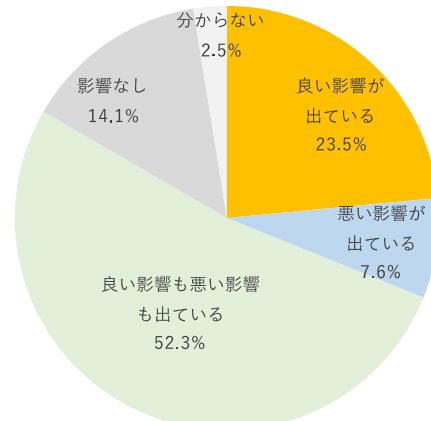


※  
**良い影響が出ている・計：52.4%**  
**悪い影響が出ている・計：60.4%**

Q8 旅行者の増加による混雑によってどのような影響が出ていますか。（単一回答）

【回答者条件：観光業務従事者&業務エリアに混雑エリアがある人】

② 「業務・事業に関わるエリア」 n=511



**良い影響が出ている・計：75.7%**  
**悪い影響が出ている・計：59.9%**

※ 「良い影響が出ている」は「良い影響が出ている」「良い影響も悪い影響も出ている」の合計。「悪い影響が出ている」は、「悪い影響が出ている」「良い影響も悪い影響も出ている」の合計を記載

# 混雑エリアの問題

## ● 過半数が生活圏の雰囲気の変化や、旅行者のマナーの悪さを感じている

- 混雑エリアでどのような問題が発生しているかを聴取したところ、「生活圏の雰囲気が変わった」「マナーが悪い旅行者がいる」の順で高く、「あてはまる」「ややあてはまる」の合計がそれぞれ57.5%、52.2%であった。
- 地域ごとの差をみると、「生活圏の雰囲気が変わった」は関西（72.9%）や九州・沖縄（66.3%）が高く、「物価や飲食店の価格などが急激に上昇した」は関東（60.0%）が高かった。地域ごとに問題を感じているポイントが異なることが見受けられる。

## ■ 混雑による問題

Q9 混雑が発生しているエリアについて、以下の事項はどの程度あてはまりますか。（単一回答） 【回答者条件：自地域内に混雑エリアがある人】

※自地域：日常生活を送るエリア、業務・事業に関わるエリア

|     |                                    | あてはまる・計 |         |         |            |         | (%)     |
|-----|------------------------------------|---------|---------|---------|------------|---------|---------|
|     |                                    | あてはまる   | ややあてはまる | どちらでもない | あまりあてはまらない | あてはまらない | あてはまる・計 |
| 不安  | 旅行者の増加によって、生活圏の雰囲気が変わった            | 19.5    | 38.0    | 17.5    | 16.6       | 8.3     | 57.5    |
|     | 看板、飲食店のメニューなどで外国語表記を見ることが増え、落ち着かない | 4.2     | 11.1    | 20.0    | 26.5       | 38.3    | 15.2    |
|     | 安価なホテルや特定の業態の店舗が急激に増えた             | 7.2     | 20.5    | 21.7    | 23.7       | 26.9    | 27.7    |
|     | 旅行者の増加に合わせて物価や飲食店の価格などが急激に上昇した     | 14.5    | 34.8    | 21.7    | 18.8       | 10.3    | 49.2    |
| 不快  | マナーが悪い（割り込み、路上飲酒、ポイ捨てなど）旅行者がいる     | 22.5    | 29.7    | 20.2    | 19.1       | 8.6     | 52.2    |
|     | 立ち入り禁止場所へ侵入する人がいる、無断で写真撮影する人がいる    | 15.5    | 25.7    | 21.8    | 22.3       | 14.6    | 41.2    |
| 不利益 | 旅行者で混雑して、普段使うバスや電車に乗車できない、お店に入れない  | 13.4    | 29.2    | 15.8    | 20.9       | 20.6    | 42.6    |
|     | 食べ歩きで店内・施設内に入り、展示商品やほかの人の洋服などが汚れる  | 3.2     | 11.2    | 22.3    | 28.8       | 34.5    | 14.5    |
|     | 建造物・文化財などの破損・落書きがある                | 4.8     | 11.2    | 22.2    | 25.2       | 36.6    | 16.0    |
|     | 自然環境が悪化していると感じる                    | 8.6     | 15.1    | 24.3    | 23.7       | 28.3    | 23.7    |

## ■ エリア別の混雑による問題

n=30以上の場合

|                       |           | 不安    |           | 不快    |       | 不利益       |      |           |         |        |         |       |          |        |        |         |     |        |        |        |       |      |         |         |         |  |  |
|-----------------------|-----------|-------|-----------|-------|-------|-----------|------|-----------|---------|--------|---------|-------|----------|--------|--------|---------|-----|--------|--------|--------|-------|------|---------|---------|---------|--|--|
|                       |           | が変った  | え、活の加の雰囲気 | 表、落ち着 | 二、見ると | 看板、飲食店の外で | の増え  | 不安なホテルや特急 | 昇った急激の上 | 価格や急激に | せ、物や急激に | 旅行の増加 | が、路の上、割り | マナーが悪い | 立ち入り禁止 | 無断で写真撮影 | 侵入り | 店に乗り込み | 普段の汚れる | 品や人の展示 | 施設内での | 食べ歩き | の破損・落書き | 建造物・文化財 | 自然環境が悪化 |  |  |
| 全体                    | (650)     | 57.5  | 15.2      | 27.7  | 49.2  | 52.2      | 41.2 | 42.6      | 14.5    | 16.0   | 23.7    |       |          |        |        |         |     |        |        |        |       |      |         |         |         |  |  |
| 観光業務従事者               | (552)     | 56.3  | 15.0      | 27.9  | 49.6  | 52.7      | 42.6 | 43.1      | 13.8    | 14.9   | 22.8    |       |          |        |        |         |     |        |        |        |       |      |         |         |         |  |  |
| 業務エリア混雑度別             | 混雑エリアあり   | (263) | 68.1      | 19.0  | 36.9  | 59.7      | 63.9 | 49.8      | 55.5    | 17.9   | 18.6    | 29.7  |          |        |        |         |     |        |        |        |       |      |         |         |         |  |  |
|                       | やや混雑エリアあり | (248) | 48.0      | 11.3  | 19.4  | 42.3      | 41.5 | 35.9      | 31.9    | 9.3    | 12.1    | 16.1  |          |        |        |         |     |        |        |        |       |      |         |         |         |  |  |
|                       | 混雑エリアなし   | (41)  | 31.7      | 12.2  | 22.0  | 29.3      | 48.8 | 36.6      | 31.7    | 14.6   | 7.3     | 19.5  |          |        |        |         |     |        |        |        |       |      |         |         |         |  |  |
| エリア別 ※業務エリアに混雑エリアがある人 | 北海道       | (65)  | 43.1      | 6.2   | 9.2   | 27.7      | 46.2 | 40.0      | 35.4    | 4.6    | 6.2     | 15.4  |          |        |        |         |     |        |        |        |       |      |         |         |         |  |  |
|                       | 関東        | (140) | 56.4      | 14.3  | 27.9  | 60.0      | 57.1 | 42.1      | 44.3    | 15.0   | 15.7    | 22.1  |          |        |        |         |     |        |        |        |       |      |         |         |         |  |  |
|                       | 中部        | (90)  | 62.2      | 11.1  | 25.6  | 55.6      | 48.9 | 42.2      | 42.2    | 10.0   | 15.6    | 25.6  |          |        |        |         |     |        |        |        |       |      |         |         |         |  |  |
|                       | 関西        | (85)  | 72.9      | 23.5  | 42.4  | 57.6      | 56.5 | 52.9      | 52.9    | 23.5   | 22.4    | 27.1  |          |        |        |         |     |        |        |        |       |      |         |         |         |  |  |
|                       | 中国・四国     | (48)  | 37.5      | 8.3   | 18.8  | 41.7      | 33.3 | 29.2      | 33.3    | 14.6   | 16.7    | 10.4  |          |        |        |         |     |        |        |        |       |      |         |         |         |  |  |
| 九州・沖縄                 | (83)      | 66.3  | 24.1      | 38.6  | 49.4  | 63.9      | 45.8 | 49.4      | 12.0    | 14.5   | 31.3    |       |          |        |        |         |     |        |        |        |       |      |         |         |         |  |  |



# 観光客の分散・誘客対策がされない理由

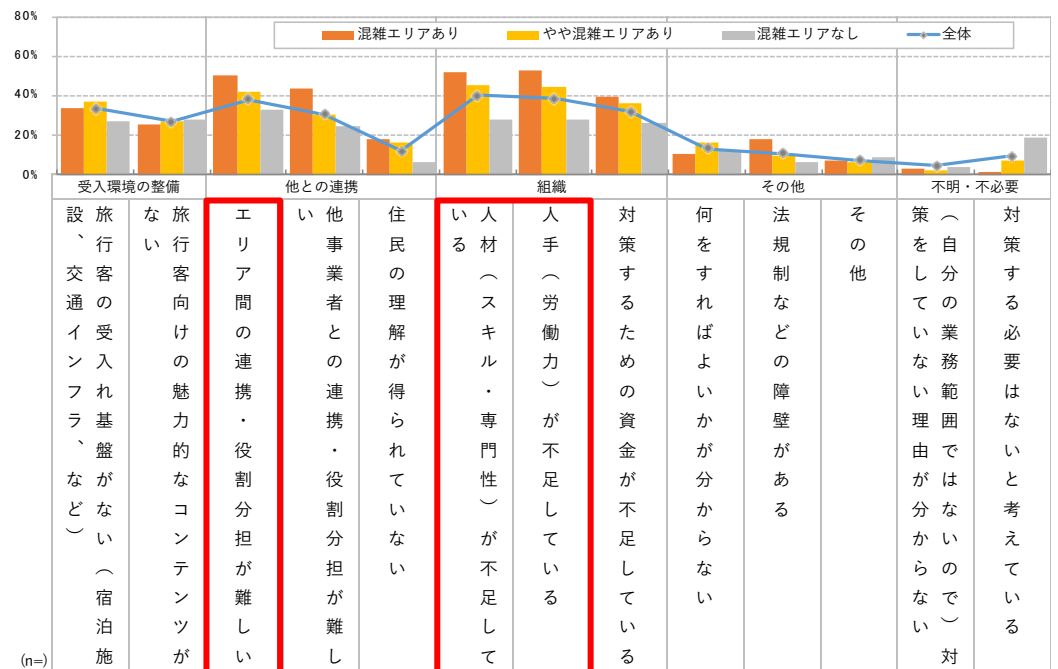
## ● 旅行客の分散・誘客対策がされない理由は、人材・人手不足とエリア間の連携・役割分担の難しさ

- 旅行客の分散・誘客対策がされていないと回答した453人のうち、されていない理由は「人材（スキル・専門性）が不足している」（40.0%）、「人手（労働力）が不足している」（38.4%）に加え、「エリア間の連携・役割分担が難しい」（38.2%）であった。
- 混雑エリア別でみると、北海道・東北、関東では「人手（労働力）が不足している」「エリア間の連携・役割分担が難しい」が約50%前後であり高かった。

## ■ 旅行客の分散・誘客対策がされない理由：混雑エリア別

Q19 「旅行客の分散」「非混雑地域への誘客」対策をしていない（されていない）理由について、あてはまるものをすべてお答えください。（複数回答） 【回答者条件：分散・誘客対策がされていないと回答した人】

※各カテゴリ内で降順並び替え



n=30以上の場合  
 [比率の差] 全体との差  
 +10 ポイント  
 +5 ポイント  
 -5 ポイント  
 -10 ポイント

| (n=)            | 受入環境の整備 | 旅の受け入れ基盤がない | エリア間の連携・役割分担が難しい | 他事業者との連携・役割分担が難しい | 住民の理解が得られない | 人材（スキル・専門性）が不足している | 人手（労働力）が不足している | 対策するための資金が不足している | 何をすればよいか分からない | 法規制などの障壁がある | その他  | 策（自分の業務範囲ではないので） | 対策する必要はないと考えている |
|-----------------|---------|-------------|------------------|-------------------|-------------|--------------------|----------------|------------------|---------------|-------------|------|------------------|-----------------|
| 全体 (453)        | 33.3    | 26.9        | 38.2             | 30.7              | 12.1        | 40.0               | 38.4           | 31.8             | 13.0          | 10.6        | 7.3  | 4.6              | 9.3             |
| 観光業務従事者 (381)   | 31.8    | 27.0        | 39.9             | 31.5              | 12.3        | 39.6               | 39.4           | 32.5             | 12.9          | 10.2        | 7.6  | 3.4              | 10.5            |
| 業務エリア混雑度別       |         |             |                  |                   |             |                    |                |                  |               |             |      |                  |                 |
| 混雑エリアあり (98)    | 33.7    | 25.5        | 50.0             | 43.9              | 18.4        | 52.0               | 53.1           | 39.8             | 10.2          | 18.4        | 7.1  | 3.1              | 1.0             |
| やや混雑エリアあり (117) | 36.8    | 27.4        | 41.9             | 30.8              | 16.2        | 45.3               | 44.4           | 35.9             | 16.2          | 9.4         | 6.0  | 2.6              | 6.8             |
| 混雑エリアなし (166)   | 27.1    | 27.7        | 32.5             | 24.7              | 6.0         | 28.3               | 27.7           | 25.9             | 12.0          | 6.0         | 9.0  | 4.2              | 18.7            |
| エリア別            |         |             |                  |                   |             |                    |                |                  |               |             |      |                  |                 |
| 北海道・東北 (34)     | 41.2    | 32.4        | 47.1             | 23.5              | 11.8        | 64.7               | 52.9           | 52.9             | 11.8          | 2.9         | 11.8 | -                | -               |
| 関東 (54)         | 29.6    | 18.5        | 48.1             | 37.0              | 22.2        | 44.4               | 48.1           | 29.6             | 9.3           | 11.1        | 5.6  | 5.6              | 3.7             |
| 中部 (47)         | 34.0    | 38.3        | 46.8             | 48.9              | 12.8        | 42.6               | 40.4           | 31.9             | 8.5           | 21.3        | 6.4  | 4.3              | 6.4             |
| 関西 (27)         | 40.7    | 18.5        | 51.9             | 40.7              | 40.7        | 44.4               | 66.7           | 44.4             | 14.8          | 14.8        | -    | -                | 3.7             |
| 中国・四国 (21)      | 38.1    | 28.6        | 42.9             | 33.3              | 9.5         | 47.6               | 47.6           | 38.1             | 14.3          | 14.3        | 4.8  | 4.8              | 9.5             |
| 九州・沖縄 (32)      | 34.4    | 21.9        | 34.4             | 31.3              | 6.3         | 50.0               | 40.6           | 37.5             | 28.1          | 15.6        | 9.4  | -                | 3.1             |

※n=30未満は参考値

### ■ 御食国（みけつくに）事業 - 京都府・福井県・兵庫県・三重県（事務局：関西観光本部）

京都を訪れる観光客の地域分散を目的に、京都府とその周辺エリアである福井県・兵庫県・三重県が一体となり、ガストロノミーツーリズムの広域展開と周遊促進に取り組んでいます。

「御食国（みけつくに）」とは、飛鳥・奈良時代に皇室や朝廷に食材を献上していた若狭・淡路・志摩の3つの地域の総称で、現在も豊かな食文化を誇る食材の宝庫として知られています。この取り組みでは、かつて京都へ食材を献上してきたという共通の歴史を生かしたストーリー化により共通ブランドを強化しました。さらに、京都からの観光モデルルートとして共通の宿泊プランを造成し『じゃらんnet』で紹介しています。

<https://www.jalan.net/jalan/doc/news/button/1710887201/>

### ■ 関西4 DMOによる連携協定締結 - 関西観光本部・山陰インバウンド機構・四国ツーリズム創造機構・せとうち観光推進機構

関西、中国、四国の観光資源を一体的に活用した広域観光を推進するため、2023年5月に一般財団法人 関西観光本部、一般社団法人 山陰インバウンド機構、一般社団法人 四国ツーリズム創造機構、一般社団法人 せとうち観光推進機構で連携協定を締結しました。4DMOが連携することで、関西国際空港からの訪日外国人旅行者の広域への誘客を促進し、広域エリア間への流動促進を目的としています。

各エリアの魅力ある観光資源を活用した観光情報や、大阪万博と連動した観光情報の発信を強化するために、4つのDMO共通の英語版ウェブサイト「Greater WEST JAPAN」を2024年3月に開設しました。このサイトでは、広域モデルルートや鉄道・高速道路の広域周遊バスなどの情報も紹介しています。さらに、関西が世界から選ばれ続ける観光地であるために、周辺エリアの観光資源と地域の特色を生かしたコンテンツをもとに、サステナブル・ツーリズムに取り組んでいます。

「Greater WEST JAPAN」（英語）

<https://www.the-kansai-guide.com/en/gwj/>

### リクルートグループについて

1960年の創業以来、リクルートグループは、就職・結婚・進学・住宅・自動車・旅行・飲食・美容などの領域において、一人ひとりのライフスタイルに応じたより最適な選択肢を提供してきました。現在、HRテクノロジー、マッチング&ソリューション、人材派遣の3事業を軸に、60を超える国・地域で事業を展開しています。リクルートグループは、新しい価値の創造を通じ、社会からの期待に応え、一人ひとりが輝く豊かな世界の実現に向けて、より多くの『まだ、ここがない、出会い。』を提供していきます。

詳しくはこちらをご覧ください。

リクルートグループ：<https://recruit-holdings.com/ja/> リクルート：<https://www.recruit.co.jp/>