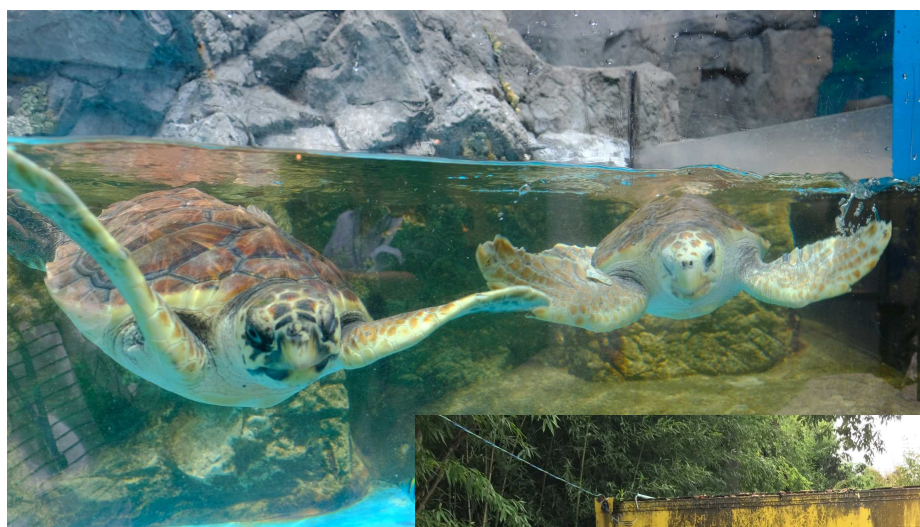


---

## 観光地における 消費者問題の事前防止策の検討

---



徳島県南部総合県民局  
平成31年3月



# 1. 序論

## (1) 地域の現状

南部圏域は阿南市、那賀町、海部郡3町（牟岐町、美波町、海陽町）で構成され、全面積は約1,500km<sup>2</sup>で、県全体の36.2%を占めている。

総人口は、97,431人（徳島県推計人口・平成31年2月1日時点）で、県全体の約13.3%となっている。

圏域内には、世界有数のサーフスポットである「カイクポイント」や、西日本で2番目に高い「剣山」などをはじめとする多数の地域資源があり、「体験型観光」や「アウトドアスポーツ」のフィールドとなっている。

また、農村舞台やお祭りなど地域色豊かな「文化」が根付いており、徐々に国内外から参加する観光客が増えている。

## (2) 調査研究の背景・目的

2020年の東京オリパラをはじめとする国際スポーツ大会や、2025年の大阪・関西万博の開催が決まり、この千載一遇のチャンスを活かすため、1市4町を対象エリアとした日本版DMO候補法人「一般社団法人四国の右下観光局」を設立し、インバウンド対応や、広域観光の取組みを2018年度から本格的に開始した。

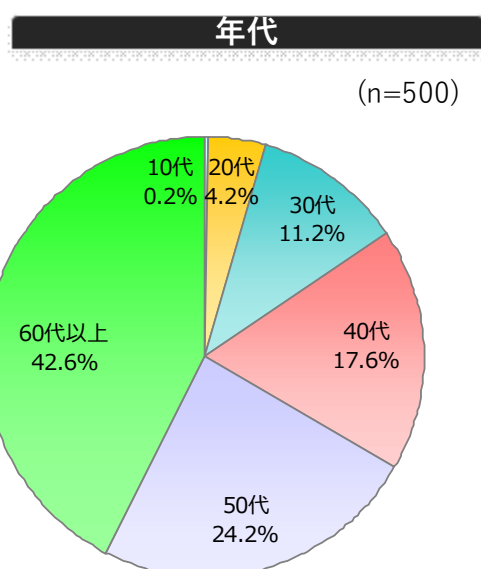
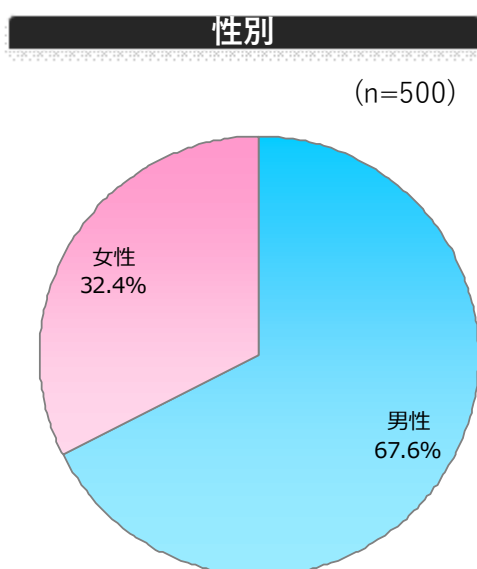
このため、今後観光客の大幅な増加が見込まれ、それに伴うトラブルの増加も懸念されるため、地域の舵取り役である「一般社団法人四国の右下観光局」と連携し、南部圏域における観光客のトラブル事例を収集・分析し、トラブルの根絶や顧客満足度の向上による更なる観光誘客を図るため、本調査を実施した。

## 2. 調査内容

### (1) 調査概要

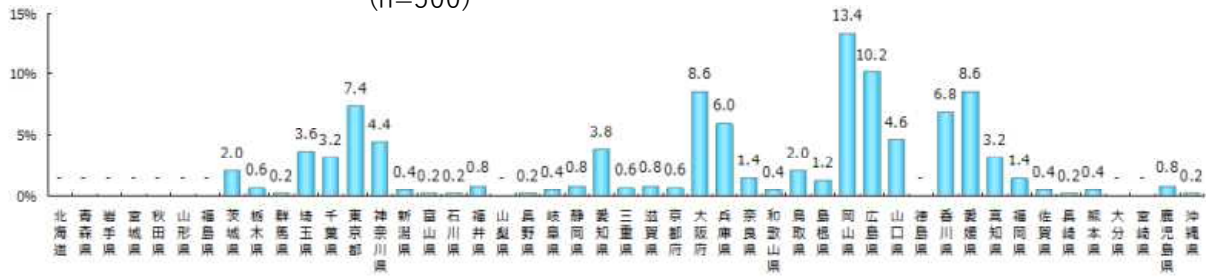
|         |  |
|---------|--|
| 調査対象者   | ■性別: 男女<br>■年齢: 18歳以上<br>■居住地: 全国<br>■その他条件: 徳島県南部5市町(阿南市・那賀町・美波町・牟岐町・海陽町)に訪れた事がある人  |
| 調査手法    | インターネット調査  |
| 調査時期    | 2019/02/05(火)～2019/02/15(金)  |
| 調査実施会社  | キュリオシティ株式会社  |
| 調査結果の見方 | ・nは回答者数を表している。<br>・回答率(%)は小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位までを表示している。<br>このため、合計数値は必ずしも100%とはならない場合がある。<br>・設問の回答には、単一回答と複数回答がある。複数回答の設問は、回答率(%)の合計が100%を超える場合がある。<br>・nが30未満の数値は参考値とする。 |

### (2) 回答者属性



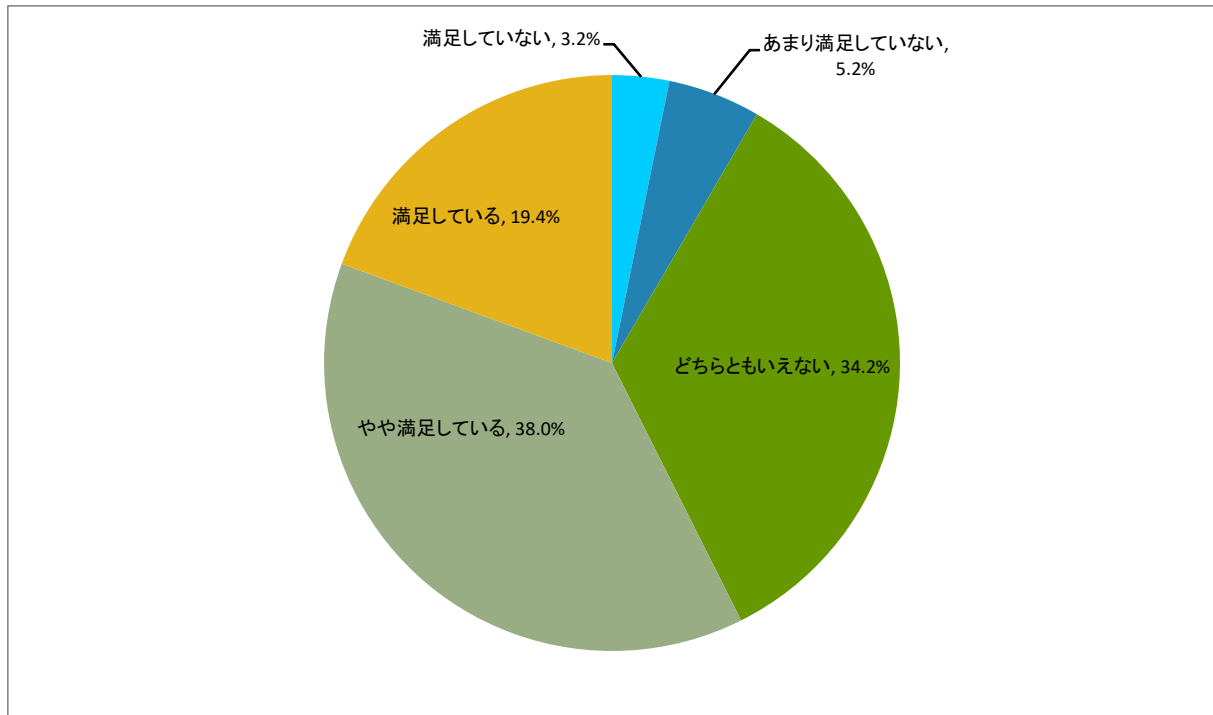
## 居住地

(n=500)



### 3. 調査結果

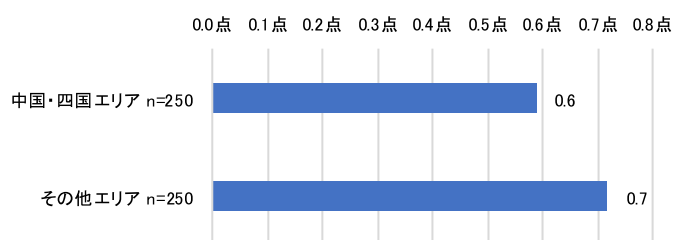
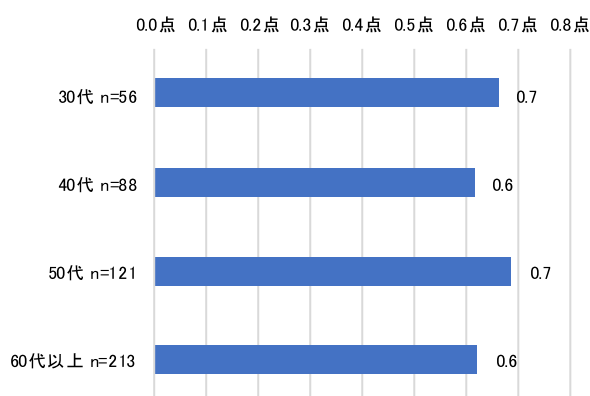
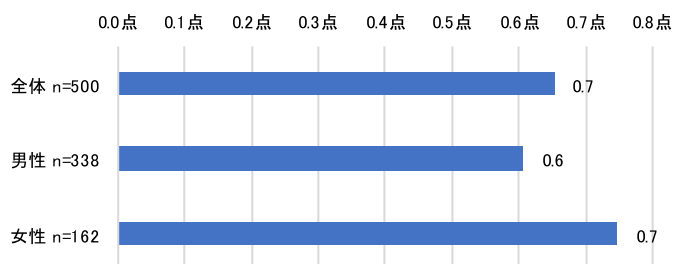
Q. あなたが、徳島県南部へ旅行・出張された際の満足度をお答えください。(5段階評価)



- 「満足している+やや満足している」は、57.4%であり、「満足していない+あまり満足していない」の8.4%を、大きく上回っている。

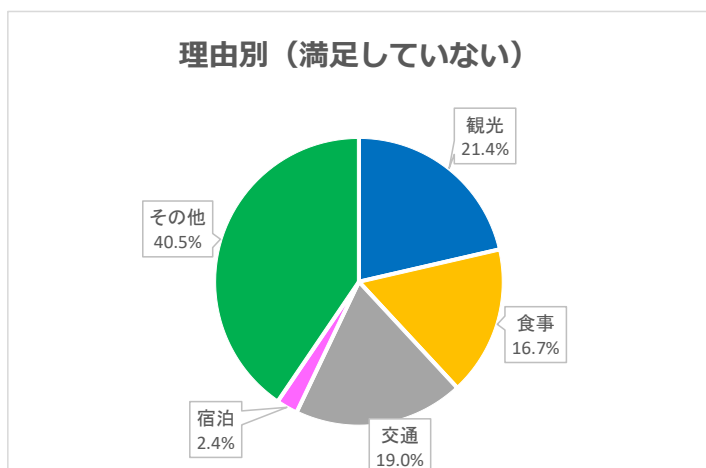
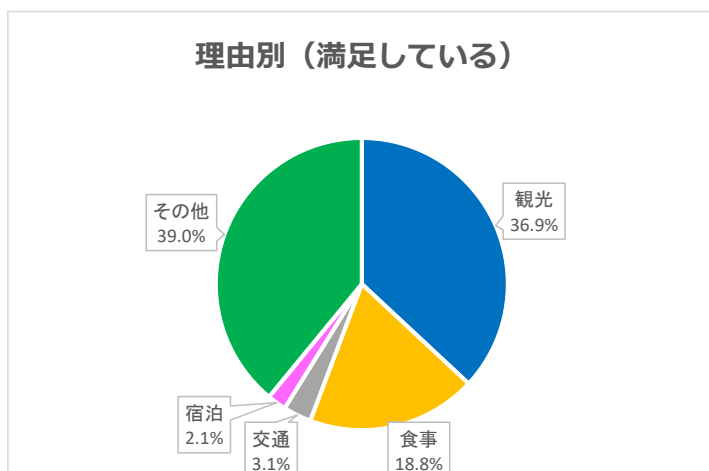
### 【属性別の分析】

※「満足している」：2点, 「やや満足している」：1点,  
「どちらともいえない」：0点, 「あまり満足していない」：-1点,  
「満足していない」：-2点



- 満足度の回答結果を点数化したもので見ると最低が-2点、最大が2点。中間が0点となるところ0.7点となりプラス評価である。
- 年代間での差は特段みられず、エリア別では「その他エリア」（中国四国以外）の来訪者のほうが満足度が高い。

## 【理由別の分析】



- 「満足している+やや満足している」57.4%の回答理由のうち観光内容に満足した割合は36.9%と最も多い。
- 「満足していない+あまり満足していない」8.4%の回答理由では観光地に不満（期待したほどではない等）の次点に交通面での不満を挙げる回答者が19%あり「遠い」「不便」という声が多い。

### 【回答詳細（満足している）】

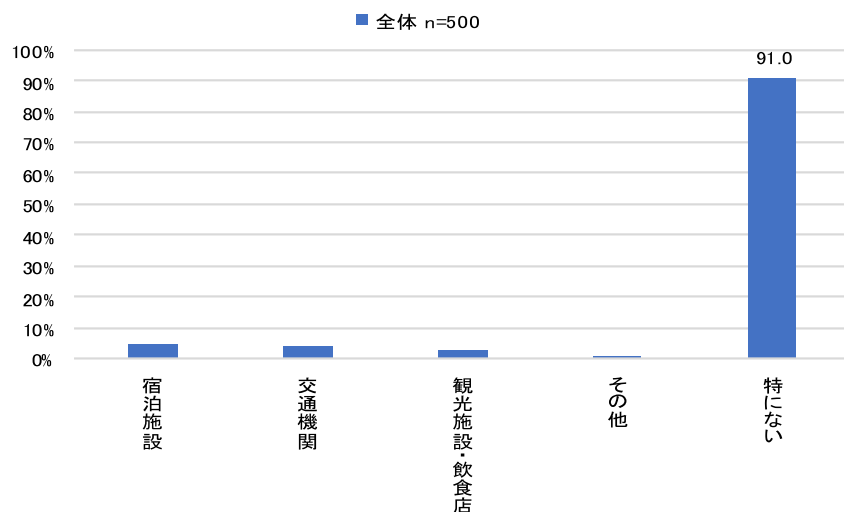
- 凄く楽しかったから。竹島でのマリナーボートに感動した。  
（女性・50代・岡山県）
- 自然環境の素晴らしい地域を旅することで、リフレッシュできたから。  
（男性・50代・山口県）
- とても穏やかで楽しい地域だった。（女性・50代・愛知県）
- サーフィンを楽しむスポットやショップなどが充実している。  
（男性・30代・大阪府）
- 観るものや食べるものなど魅力的なものが多い。（男性・40代・神奈川県）
- 観光に食事に温泉にととても楽しめた。（男性・50代・東京都）
- 食べ物がおいしかったので。（男性・30代・兵庫県）
- 人が良くて好きになりました。（女性・30代・大阪府）
- 綺麗な景色が堪能できた。（男性・30代・京都府）
- 海がキレイで魚介類がおいしい。（男性・40代・奈良県）
- 日和佐に厄除けに行って、開運を願うことができ満足する。  
（女性・40代・高知県）

### 【回答詳細（満足していない）】

- 移動距離が…（男性・50代・高知県）
- ホテルがぼろかった。（女性・50代・愛媛県）
- 遠すぎる。（男性・40代・広島県）
- 見どころがない。これといった観光名所やおいしいものがない。  
（女性・40代・香川県）
- 高速道路が充実していない。多車線や新設の一般道路を整備するより先に高速道路を整備するべきだったのでは。（男性・30代・岡山県）
- 食事の面で、不満足だった（男性・50代・高知県）



Q. あなたが、徳島県南部へ旅行・出張された際にトラブルなどありましたか。(複数回答可)



- 旅行・出張時のトラブルは91.0%が「特にない」と回答しており、トラブル率は9%とかなり少ない印象。
- トラブル種別ごとに見ると「宿泊施設」(4.4%)「交通機関」(3.8%)「観光施設・飲食店」(2.4%)「その他」(1.0%)となる。  
※複数回答者がいるため、合計が9%とならない。

#### 【宿泊施設でのトラブル詳細】

- 禁煙室がない(男性・50代・東京都)
- 宿泊施設の適当なものがない(男性・70代・香川県)
- 設備が古い(男性・50代・千葉県)
- 暖房がつかない(女性・20代・大阪府)
- 〇〇〇(施設名)(男性・70代・兵庫県)
- 宿泊人数が違っていた(男性・60代・東京都)
- 支払い時に少しもめた(男性・50代・大阪府)
- おもっていたのとちがう(女性・30代・愛媛県)
- エアコンの不調(男性・50代・高知県)

【交通機関でのトラブル詳細】

- 不便（男性・50代・奈良県）
- バス、鉄道の乗り継ぎがよくない、本数が少ない（女性・40代・大阪府）
- 利便性が良くない（男性・70代・新潟県）
- 自家用車以外適当なものがない（男性・70代・香川県）
- 道を間違えた（男性・60代・長野県）
- 事故ですごく混んだ（男性・20代・岡山県）

【観光施設・飲食店でのトラブル詳細】

- 飲食店舗を見逃すと次になかなか見つからない（男性・60代・香川県）※他3件飲食店の少なさの不満回答あり
- 年中無休なのに閉まっていた（女性・60代・岡山県）
- 道幅が狭くて、対面通行が難しかった。景色は抜群だったけれど…（女性・60代・兵庫県）
- トラブルではないが、クレジットカードが使えなかったのは不便でした。（女性60代・岡山県）

## 4. 考察（トラブル防止策の提案）

「トラブル事例」として挙げられたものの中には、「おもっていたのとちがう」「年中無休なのに閉まっていた」など、事業者から消費者に適切に情報が提供されていない例が見られたため、トラブル防止のためには、「消費者ニーズに合わせた情報提供」が必要不可欠である。

「旅マエ利用」,「旅ナカ利用」を想定した場合,WEBは欠かすことのできないツールである。各事業者が,「お客様」の視点に立ちアンマッチにならない構成のWEB制作を行うことが,トラブルの未然防止に効果的であると考えられる。

### 〈具体例〉

良い例:「伊勢海老は1人前120グラム以上のものをお1人様1尾おつけします」⇒定量指標の明示

悪い例:「まさに絶品」⇒根拠のない唯一絶対性の表現は不可

また,WEBの制作自体が目的ではなく,正しく運用し続けることが重要。(作っただけで放置するのが最悪=トラブルの原因)内容の定期的なチェックを,検証ツールの利用やデータの蓄積・分析などと合わせて,組織として必要な業務として取組む体制整備(WEBガバナンスの策定等)が必要である。

上記の内容も踏まえ,各施設に対し,以下のような助言・指導を行うことが有効であると考えられる。

### 〈宿泊施設〉

- ・「旅マエ利用」を意識したWEB制作
- ・画像や動画撮影は可能な限りプロに依頼
- ・予約精算・客室在庫管理システムの導入  
(人為的なミスによるトラブルの回避)

### 〈観光事業者〉

- ・「旅ナカ利用」を前提にした情報発信  
(スマホ・タブレット対応等)
- ・リアルタイム情報が提供できる業務フローの構築  
(運行情報,混雑状況等)
- ・事前予約・決済システムの導入

## 5. まとめ

今回の調査で、県南を訪れた観光客の「トラブル事例」や「不満」等の情報を得ることができ、今後、県南の観光産業を推進するうえで、取り組むべき課題などがある程度浮き彫りとなった。

具体的な成果としては、名指しでコメントのあった施設（1件）については、調査とヒアリングを実施のうえ、施設責任者に指導を行い、改善済みである。

今回の調査は日本人観光客を対象として実施したが、今後インバンド戦略を推進していくうえで、外国人観光客を対象とする同様の調査も実施できれば効果的であると考えている。

調査結果については、DMOをはじめとする関係機関と共有し、観光事業者への指導・助言などに活用するなど、消費者トラブルの根絶と更なる観光誘客につなげていきたい。