

# 主要検討項目③ 風評被害対策

## 論点

- 国内有数の観光都市である本市にとって、新型インフルエンザ等の発生に伴う風評被害は、観光関係業者をはじめとする市内経済に極めて大きな影響を及ぼすことが懸念される。
- 平成21年の新型インフルエンザA(H1N1)の流行時においても、東京方面をはじめとする学校から修学旅行のキャンセルが一時相次ぐなど、深刻な被害が生じたところである。
- このため、まずは、平時から観光関連の関係団体等の連携体制を含めた感染症対策を十分行い、その取組をPRすることで京都が安全安心な観光都市であることをアピールする必要があるのではないか。
- そのうえで風評被害が起こった場合に備え、平時から風評被害軽減のための対策について検討する必要があるのではないか。

### 【風評被害の定義と原因(観光庁「観光関連産業における感染症風評被害対策マニュアル」より)】

定義1: ある地域で感染症が流行し、情報に接した多くの消費者がその地域を旅行することが著しく危険であるかのように誤認して旅行を手控え、観光関連産業が有形(経済的損失)、無形(ブランドイメージの低下)の損失を被ること。

定義2: 感染症が発生・流行している地域の周辺地域が、実際には感染が流行していないにもかかわらず、流行地域と同一視されることにより、周辺地域への旅行者が減少して観光関連産業が損失を被ること。

原因1: 感染症に対する正しい情報の不足

原因2: 感染症の危険性に関する情報に対する消費者の過剰反応

原因3: 消費者の地理的な誤認識

### 【平成21年の新型インフルエンザ流行による本市での影響】

○5月16日 神戸市で国内初の感染確認

○5月21日 本市内でも初の感染確認



●関西地方への修学旅行の中止拡大

●旅館業者等の経営状況の急激な悪化

・宿泊キャンセル: 161,000人(うち修学旅行131,000人)

(京都府旅館生活衛生同業組合調べ(平成21年6月))

・京都市内主要ホテル客室稼働率(日本ホテル協会京都支部調べ)

5月対前年同月比17.5ポイント減(20年90.6% → 21年73.1%)

6月 20.5ポイント減(20年79.5% → 21年59.0%)

### 【本市が講じた対策(5月22日～)】

◎修学旅行専用相談窓口の設置(年中無休9時～21時)

◎修学旅行専用ホームページの開設

◎観光関連業界緊急連絡網の開設

◎修学旅行おこしやす事業の実施

◎観光関連団体との緊急対策会議の開催

◎観光関連事業者への経営相談支援、緊急融資の実施

◎「元気です！京都」キャンペーンの展開

迅速な対応の結果、修学旅行を延期していた学校が秋に再実施するなど、京都の「おもてなし」により回復が早まった。

## 【京都市新型インフルエンザ対策マニュアル(平成21年9月)に掲げる風評被害・経済対策(P3-11)】

全市的な対応として、新型インフルエンザの流行による風評被害軽減のため、戦略的な広報、PRを積極的に実施する。

### 1 市民への対策

- (1) 市民への情報提供  
インターネット等を利用して、あんしん情報や本市の対応等について情報提供を行う。
- (2) 報道機関への放送依頼  
必要に応じて、報道機関に依頼を行い、テレビ、ラジオ等の番組を利用して広報を行う。
- (3) 広報印刷物の作成  
多くの市民に広報の必要があるときは、広報印刷物を作成する。
- (4) 各種イベントでのPR  
各種イベントで京都の安全性を積極的にPRし、風評被害の軽減を図るとともに、観光客の減少を図る。

### 2 観光客、修学旅行生等への対策

- (1) 観光客への対応  
インターネット等を通じて迅速かつ正確な情報提供を行う。また、京都観光の回復に向けての各種PR活動等を実施する。
- (2) 観光関連業者に対する情報提供  
旅行業者、旅館、ホテル等、観光関連業者に対して、迅速かつ正確な情報提供を行う。また、迅速かつ正確な情報提供を促進するために、緊急メールシステムを広く周知し、登録者数を更に増やす。
- (3) 修学旅行生の減少に対する対策  
修学旅行専用相談窓口を設置し、正確な情報提供を行い、冷静な対応を呼び掛けるとともに、修学旅行生の減少に伴う観光業界への影響を迅速に把握し、必要な対策を講じる。

### 3 経済対策(特別融資等)

- (1) 経済団体への情報提供  
京都市ホームページ、メールマガジンでの会員企業への周知を依頼するとともに、商店街に対する支援策の取組を図る。
- (2) 企業等への金融支援  
風評被害、観光客減少により影響を受けた企業への緊急融資制度の活用や特別経営相談窓口での経営相談を積極的に行う。

## 【観光庁「観光関連産業における感染症風評被害対策マニュアル」における対策のポイント】

- 観光庁策定の「観光関連産業における感染症風評被害対策マニュアル」では、感染症が発生していない平時から、風評被害の発生、そして観光需要が回復して新たな需要の創造を図るまでの3つの過程に分けて、対策を記載している。

平 時

発生初期

需要創造期

- 対策組織の検討・設置

- 観光関連産業以外の関係者との関係構築

- 情報の収集・発信の検討

- 感染予防策の準備

- 対策組織の立ち上げ

- 情報の収集

- 感染予防策の実施

- 需要創造期に向けた誘客事業の準備

- 情報の収集・発信

- 誘客事業の実施

- 対策の検証・見直し

# 本市行動計画における主な取組(案)

## ★…本市独自の取組項目

### 【未発生期】

#### (6)市民生活及び市民経済の安定の確保

- ★ 本市は、発生時における観光関連業界への風評被害を軽減するため、観光関連団体、交通事業者、マスコミ等が参画する様々な既存の会議体における相互連携を調整し、情報共有や対策の検討を行う。(産業観光局)
- ★ 本市は、発生時における正確かつ迅速な情報共有のため、観光関連業界との緊急連絡網を整備する。(産業観光局)
- ★ 本市は、新型インフルエンザ等の対策を含めた様々な観光関連業界における安全安心の取組について、関係団体やマスコミ等の協力を得て、国内外の観光旅行者に向けて積極的にPRする。(産業観光局、総合企画局、関係各局)

### 【海外発生期】

#### (3)情報提供・共有

- ★ 本市は、本市対策本部に一元的な情報管理及び情報発信を行う広報対策スタッフを設置し、新型インフルエンザ等の予防及び感染拡大を防ぐため、安全情報等の正確な情報について広報を行うことはもとより、新型インフルエンザ等の流行による風評被害軽減のため、広報物の配布、ホームページ、SNS等あらゆる媒体を用いて戦略的な広報を実施する。(総合企画局、行財政局、保健福祉局、関係各局)【再掲】

### 【国内発生早期】

#### (3)情報提供・共有

- ★ 情報が行き届きにくい高齢者及び障害者等の要援護者や外国人、観光旅行者、学生等に対しては、以下の対応により確実に必要な情報が行き渡るよう留意する。【再掲】
  - ・ 本市滞在中の観光旅行者に対しては、京都市観光協会及び旅行業界団体等と連携し、観光旅行者向けの広報物を観光案内所や、ホテル・旅館等に配布する。(産業観光局、保健福祉局)

#### (6)市民生活及び市民経済の安定の確保

- ★ 本市は、観光関連業界への風評被害対策を検討するため、業界全体による対策組織の速やかな設置を支援し、風評による観光需要の落ち込みをできる限り抑えるとともに、業界団体、マスコミ、広告団体等と連携し、観光需要の回復期に向けた効果的な誘客事業の検討を進める。(産業観光局)
- ★ 本市は、全国の学校等からの問い合わせに応じる「修学旅行専用相談窓口」を設置し、本市への修学旅行を予定している学校等に正確な情報提供を行うとともに、風評被害による修学旅行生の減少を防ぐため、状況に応じた安全情報を全国の自治体に対し、積極的に発信する。(産業観光局)

## 【国内感染期】

### (3) 情報提供・共有

- ★ 本市は、市民や観光客等に過度の不安を与えないよう、季節性インフルエンザとの比較等により、ウイルスの特性やリスクの度合いに応じた、分かりやすく正確な情報提供を行う。(総合企画局, 保健福祉局)【再掲】

### (6) 市民生活及び市民経済の安定の確保

- ★ 本市は、新型インフルエンザ等のまん延及び風評被害等により、経営に影響を受けた中小企業等の事業者を支援するため、経営相談窓口を設置するとともに、緊急融資の実施について検討する。(産業観光局)

## 【小康期】

### (6) 市民生活及び市民経済の安定の確保

- ★ 本市は、状況を踏まえ、本市内への旅行が安全であることを発信するために「安全宣言」を行い、広くPRするとともに、観光関連業界等と連携し、観光需要の早期回復に向けた効果的な誘客事業を実施する。(産業観光局)