

# 訪日外国人観光客に対して日本のマナーを知ってもらうツール

Producing tools that help foreign tourists to know Japanese manners.

サレジオ高業高等専門学校 デザイン学科 生活文化マネジメント研究室  
武者 凌也 指導教員 氏家 和彦

キーワード：訪日外国人観光客， 文化の違い， キッカケ， デザイン

## 1. 研究目的

近年、渋谷や浅草といった外国人から人気の観光地に訪日外国人観光客が多くみられるようになり、今までに無かったマナー違反が年々増えてきている。そしてこの問題がニュースでも多く報道されている。そこで彼らに対して日本のマナーを理解してもらえるツールの提案をする。

## 2. 調査内容

観光庁の資料より 2019 年 4-6 月期の訪日外国人観光客の旅行消費額は、1 兆 2810 億円にもなり、前年度比 13.0%増で四半期として過去最高額を記録している。(図 1)



図 1：訪日外国人観光客の推移グラフ

この推移から読み取れるように、訪日外国人観光客とトラブルをなくし良い関係を結ぶことは大切なことと思われる。次に実際に起きたトラブルの事例を調べてみた。観光名所への落書き、限度を超えた撮影、ポイ捨て、ドタキャン、無理な値切り、路上での座り込み等が挙げられる。観光名所への落書き等は犯罪にあたる行為であり、これらのトラブルに対し訪日外国人観光客は日本ではやってはいけないということを知らなかったと回答している事もわかった。今回は、生活圏によって国民性や文化や言語が多種多様に分かれてしまう中で、訪日外国人観光客の約 7 割という多数を占めるアジアの人々を中心に考えてみることにした。そして対象者に対して、的確に表現することにより、その効果がわかりやすいのではないかと考えたからである。

次に具体的な事例をあげる。現在バスケットボールアニメ「SLUMDANK」の OP でモデルとなった場所として有名な湘南の踏切で、そういった場所を訪れるという聖地巡礼が国内外問わず人気である。しかしそこでの撮影行為が酷く、線路内に入ってしまったり車道に出ってしまったたり注意書きがあるにも関わらず守られない為、渋滞の原因にもなり、地元住民からするとこの道路は生活として使われているので多大な迷惑行為となっている。(図 2)



図 2：トラブル事例

さらに現状では、どの様に対策がなされているかを調査した。西武鉄道は、「迷惑絵図ポスター」に取り組んでおり、浮世絵をモチーフとしたポスターを活用し駅のホームや車内でのマナー向上を呼びかけている。「新鮮でわかりやすく、外国人のお客様にも興味を持っていただく」というコンセプトのもと、各種広報活動を行なっている。

たとえば、文字で呼びかけなくとも迷惑をかけている人と、かけられている人のわかりやすい構図を利用し、内容を表現することにより多言語表示に対して、マンネリ感の払拭等の効果をもたらすことを考えている。このポスターに対して海外からは、塾会社が発行している日本語テキストに掲載され、イギリスのヴィクトリア&アルバート博物館ではこれらのポスターが展示された。以上の調査から今回の研究に重要な要素として、文字よりも印象で伝える

ことと、日本ならではの絵や柄や文化を取り入れることで訪日外国人観光客に注目される様になるのではないかと考えた。

今回は、日本ならではの文化として、民衆の中で教訓として発達してきたことわざに着目した。例えば「立つ鳥跡を濁さず」ということわざを知ること、日本人の美意識を知ることができ、現状起きている、日本でのポイ捨てという行為があまり良くない行為であると、気づかせられるのではないかと考えた。これが実現できれば、日本のマナーを今までにない形で気づいてもらえることができ、日本と海外との文化の違いによるトラブルを未然に防げるのではないかと考える。(写真1)

写真1：迷惑絵図ポスター

### 3. コンセプト

「見た目で伝える日本のマナー」

今回、西武鉄道の事例から着想を得て、日本にきた際にどの様なマナーがあるのかをポスターにして展開することを考える。アジア圏の訪日外国人観光客に特に多い限度を超えた撮影やポイ捨てに対して、日本ではマナー違反であるということに気づくきっかけになってほしい。



### 4. アイデア展開

マナー違反をしている人をそのまま描くのではなく、ことわざに沿った形と日本ならではの表現を活用しながら、人種差別の様な概念をなくしたいので「鳥獣戯画」の表現を用いて文字よりも印象を強くすることを意識してアイデア展開をした。また、ポスターで展開することが効果的かまだ明らかではない為ポスターは試作段階である。(写真2)(写真3)

### 5. 今後の展開

今後の展開として、アイデア展開したポスターを実際のトラブルが起きている観光地で使用しアンケート調査等を行い表現方法をよりわかりやすく改善していくことで最終提案に向け制作をする。アンケート結果によってはツールの変更も検討する。

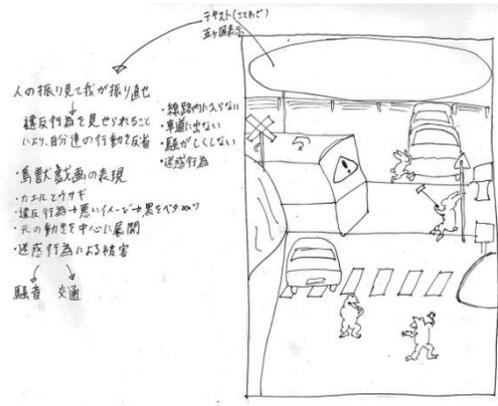


写真2：アイデアスケッチ



写真3：ポスター試作

### 6. 参考文献

- <http://www.mlit.go.jp/kankocho/siryou/toukei/syouhityousa.html>2019/7/8
- <https://ozma.co.jp/globalcommunication/news-20190722/>2019/9/23
- <https://toyokeizai.net/articles/-/300341>2019/10/10
- <https://honichi.com/news/2019/05/24/kamakuraxmanner/>2019/10/7