

観光者管理と観光者倫理
ーブータンの事例からー

宮 本 佳 範

愛知東邦大学

観光者管理と観光者倫理

－ブータンの事例から－

宮本佳範*

目次

1. 問題意識
2. 観光者の問題行為と本研究の視点
3. ブータン観光の概要
4. 調査について
5. 考察
6. 結論
7. おわりに

1. 問題意識

世界各地が観光振興に取り組む一方、スペインやイタリアの人気観光地では、観光者の問題行為などに悩む住民から観光に反対する動きも出ている（AFP BB News 2017年9月13日、The Wall Street Journal 日本版 2017年6月29日）。近年、観光者数が急増している日本でもそれは他人事ではない。観光庁が目指す「住んでよし、訪れてよしの国づくり」を実現するためには、観光者数を追い求めるだけではなく、観光者の問題行為を防ぐための方策を考えていく必要がある。

ただし、観光者の問題行為を防ぐことはホスト地域のみが取り組むべき課題というわけではない。観光者送出国側にも自国の観光者による問題行為の防止に努める責任がある。例えば、中国は自国の観光者のマナー改善に向けて、2015年に旅行先で悪質な迷惑行為をした自国の観光者をWeb上で公表する取り組みをはじめている。しかし、現状ではその効果が十分に表れているとはいえない（産経WEST 2017年9月20日）。観光者送出国側の取り組みの成果が十分ではないなか、結局切実な課題として観光者の問題行為への対処が迫られるのはホスト地域側である。ホスト地域側の対策で容易に観光者の問題行為を防ぐことが可能なら大きな問題として取り上げられることはないだろう。しかし、世界各地で観光者の行為の問題が顕在化し、反観光の動きが出ている状況を考えれば、それが困難なことは明白である。

観光者の問題行為には様々な種類、そして要因がある。ホスト地域側による観光者管理で対応できるものもあれば、観光者の倫理によらなくては防ぐことが難しい問題もあるだろう。観光者

* 愛知東邦大学経営学部

の問題行為を防ぐために、観光者管理の方法を考えることと観光者倫理を考えることは密接に関わっている。しかし、観光者管理に関する学術的研究は非常に少ない。また、近年“責任ある観光 (Responsible Tourism)” など、観光者倫理への関心は高まっているものの、観光者管理の問題と関連させて論じられることはほとんどないのが現状である。様々な地域で観光者の問題行為に住民が困惑するなか、それを防ぐために、具体的にホスト地域側による観光者管理の効果や現場で生じている問題などを分析し、それを踏まえて観光者に求められる倫理などを考える必要がある。

上記のような問題意識から、本研究では観光によるマイナスの影響を防ぐために世界的にも特殊な観光システムを採用しているブータンに着目した。そして、ブータンで観光者と関わる者へのインタビューなどを行い、その結果に基づき、ホスト地域側による観光者管理の効果とその限界、そして観光者に求められる倫理について考察していきたい。

2. 観光者の問題行為と本研究の視点

観光者の問題行為、迷惑行為といっても、その種類、原因は様々である。筆者は以前に観光者の問題行為の主な要因として、①文化的・経済的無知、②行き過ぎた観光欲求・冒険心、③非日常性への甘え、④問題性の過小評価・問題となる理由の誤認、⑤旅行者の優越意識、⑥情報の氾濫、を挙げて論じた (宮本 2008)。こういった観光者の問題行為のなかには、自らの行為に問題があると認識しつつも行ってしまう「意識的問題行為」と、自らの行為に問題があると認識していない「無意識的問題行為」がある。前者は、旅行中は「通常の道徳的緊張から解放される」(オグレディ 1981) などの心理的要因により「せっかく来たのだから」「旅の恥はかき捨て」「少しくらいなら」等の理由で行う行為である。後者は、文化的無知や自国の慣習との違いなどから特に問題がある行為とは知らずに行う行為である。また、木村 (2011) は、観光者が非道徳的な行動を行う理由として「日常的な生活の制約から解放されたという感覚」や「観光では多少の羽目はずした行動も許容されるという甘えの構造」「『もてなされるべき客』だという自意識が強いために、旅行先の人びとに対して基本的には強い立場にある」ことを挙げている。ここには現地の文化や慣習等に関する無知による無意識的問題行為が含まれていない。木村は倫理に焦点を絞って論じているため、無知による行為は倫理の問題ではないという判断なのかもしれない。ただし、もう一步踏み込んで考えるならば、訪問先の習慣や禁忌行為などについて事前に調べ、問題行為を避けようとすることを怠っているという意味で倫理的な問題として捉えることもできるだろう。

また、Hudman&Hawkins (1989) は、観光地に外国の商品やライフスタイルが持ち込まれること、一時的な観光者の行動を現地の若者が安易に受け入れてしまうことなどを、性的な解放、宗教的な伝統の消滅といった影響とともに悪影響のひとつとして挙げている。こういった観光者の行為は、個々に見れば必ずしも問題行為だというわけではない。ただし、それらの行為が累積することにより問題が生じることは理解する必要がある。藤巻 (2009) は、旅先に身を置くという

ことは、必然的にその国の政治経済・社会文化的コード（ルール）や仕組みの中に身を置くことになるため、ホスト社会のコード（ルール）に敵対・逸脱してはいけないと述べている。しかし、現実には旅先でも母国と同じように自分たちの感覚で振る舞い、母国にいる時と同じようなライフスタイル、サービス、娯楽を求める観光者は多く、そういった行為が累積することで、Hudman&Hawkins（1989）のいうような影響が生じるのである。バックパッカーの聖地として知られるバンコクのカオサン通りは、安宿に泊まる欧米人バックパッカー向けのバーやクラブなどのサービスが早くから提供され、タイの他の地域と異なる独特な雰囲気のある街に変化していった。筆者は20年程前だが、そのカオサンの変化を嘆くタイ人の声を複数聴いた。また、栗田（1996）は（ネパールで）「トレッキングに参加している旅行者は、どんな辺鄙な宿泊地に着いても、まずビールをもって来ると注文する。このビールは人夫によってその小屋まで運ばれたものであり、ビール一缶が、ネパール人の一カ月の収入に相当する。そのような光景をみせつけられるネパール人は、自分たちの生活水準の低さを痛感させられる」と、観光者の何気ない行為に疑問を呈している。それは母国では普通のことかもしれないが、ホスト社会の状況を踏まえた配慮が欠けているといえるだろう。旅先で欧米風の娯楽やサービスを求める欧米人の例にしても、ネパールのトレッキングでビールを気軽に注文する観光者にしても、そういった観光者個人の行為、そしてそこから生じる影響も単純に「悪」だとはいえない。しかし、ホスト地域の人々が望ましくないと考えられる影響が生じるならば問題行為として捉えることができるだろう。

こういった観光者の問題行為を防ぐためには、ホスト地域側での観光者管理の在り方や、観光者に求められる倫理などについて考える必要がある。塚本（1997）は、観光者のマナーについて、「管理された中でのマナーはあっても自由の中での旅のマナーが欠如している」と指摘している。それを踏まえれば、観光者の問題行為を防ぐためには、良し悪しは別にして、自由な観光を認めて観光者の倫理に任せるのではなく、しっかりと観光者を管理する必要があるということになる。例えば、まずツアー形態の旅行で添乗員やガイド等の引率者により観光者を管理する方法が考えられる。また、合田（2004）は、ベトナムのフエにある遺跡観光が物理的にバイクタクシーを利用しなければいけない仕組みになっていることについて、「観光客に村内での自由はない。舟から遺跡まで、一人一人運転手がついている。連れてきた客は全て舟までおくり届ける。村内をウロウロして子供に悪影響を与える人もいなければ、村の生活を乱す外人もいない。」と、ツアー形態ではないが観光者の自由を事実上制限する仕組みにより観光者を管理し、悪影響を防いでいると考えられる例を紹介している。観光者の行為による観光対象への悪影響を防ぐために、エコツーリズムの現場など観光対象の性質によっては既にガイドを必須としている例も多い。いずれにしても、こういった観光者管理は、基本的には観光者の倫理にかかわらず問題行為を防ごうとする仕組みだといえる（この点に関する疑問は後で論じる）。そして、国としてすべての観光者にガイド同行義務を課している例がブータンなのである。

ブータンは、観光による悪影響を防ぐためにガイド同行義務も含めて世界的に見ても特殊な観光の仕組みを導入し、観光者管理に力を入れている国である。したがって、ホスト地域側におけ

るガイド等による観光者管理の効果やその問題点等を考えるための事例として適していると考え
る。

3. ブータン観光の概要

ブータンは、ヒマラヤ山脈に抱かれた自然豊かな王国である。大国中国とインドに挟まれた内
陸の小国で、面積はおおよそ九州程度である。仏教（チベット仏教の一派）を国教としており、
その教えは政治や人々の考え方に大きな影響を与えている。言語はゾンカ語が公用語だが、地域
毎に様々な言語が存在している。そういった事情もあり、学校教育は主に英語で行われている。

ブータンの一番の特徴は、「現代世界のなかで、すべての国が一斉に追求している近代化に対
して、唯一その挑発に乗らない国」（栗田 1996）と表現されることもあるほど、近代化に懐疑的
で伝統的な民族文化を重んじた国造りをしているところであろう。もちろん、それは近代化をす
べて否定するというわけではなく、先進国の価値観にとらわれず、国民にとっての幸福とはなに
かを自らの基準で考え、その実現を目指しているのである。そのためにGNPのような経済指標と
は異なる、GNH（Gross National Happiness：国民総幸福度）という独自の指標を提唱し、それに
基づく政治を行っていることでも知られている。そして、GNHを単なる理想主義的スローガン
として終わらせないためにも、GNHコミッションという組織をつくり、政策をGNHの観点から
チェックし、「実際に政策がGNHを引き上げるものになるよう担保している」（御手洗 2012）の
である。

そんなブータンが外国からの観光者を受け入れるようになったのは、1974年になってからであ
る。ブータンでは、ゾン（主に城塞として建てられ、現在では庁舎兼寺院として利用されている
建物）や寺院、自然豊かなヒマラヤ山脈でのトレッキングに加え、独特な家屋や民族衣装を身に
着けた人々など、いわゆる伝統的生活文化も主な観光対象になっている。そして、観光政策につ
いてもGNHの考え方に基づき独特な仕組みを採用しているのである。

観光ビザを取得するためには、ブータンの旅行会社を通じて、滞在日数、移動ルートや宿泊地、
アクティビティなどを原則事前に確定させる必要がある（日本の旅行会社のツアーに申し込む場
合はその旅行会社が現地旅行会社を手配）。旅行中にアクティビティなどの若干の計画変更や追
加は可能だが、訪問地域や滞在期間などの大きな旅程変更は原則認められない。そして、既に述
べた通り、旅行中はすべての観光者にガイドの同行が義務付けられている。さらに、トレッキ
ング中などを除き、車とドライバーも必須となる。これはパッケージツアーで訪れる場合も個人で
訪れる場合も同じである。したがって、一人で一般的な観光地を周遊する場合であっても、基本
的に旅行中はガイドとドライバーが一緒に行動することになる。さらに、トレッキングの場合は、
ガイドに加えてトレッキングガイド、コック、コックの補助、そして荷物を運ぶ馬数頭を引き連
れて行くことになる。また、旅行代金に関しては、公定料金制度を採用しており、2017年現在、
観光者は原則1日あたり250ドルを支払うことになる（各種割引制度やキャンペーンによる割引
などが行われる場合もある）。公定料金には、ガイド代、自動車、ドライバー、ホテルや食事な

どの基本的なサービスに対する料金に加え、国へ支払う料金が含まれている。トレッキングなど特殊なアクティビティを行う場合は追加料金が発生する。

こういった特殊な観光システムを導入した背景には、西欧的近代化を追い求めるより、仏教の思想や民族としての伝統を守ることによる国民の幸せを重視するブータンの国家としての考え方がある。その考え方に基づき、自由な観光を認めることによる文化・社会への悪影響を防ごうという意図なのである。もちろん、近代化をまったく拒絶しているわけではなく、両者のバランスに配慮しているといった方が適切だろう。そして、文化への影響を抑えつつ観光による利益を得るために「ローボリューム、ハイクオリティ」を掲げた観光を推進しており、安易な観光者数の増加は追求していないのである。特に、バックパッカータイプの観光者に対しては「ネパールで数多く見られるヒッピーやバックパッカーなどは、あまりお金を落とさず、代わりに仏教思想とは異なる思想や文化を無秩序に持ち込み、ブータンの伝統的文化や社会を損ねるような悪影響がある質が悪い観光客」（小林ほか 2010）とみなし、先ほど述べた世界的にも非常に特殊な観光システムを導入することで、実質的に排除しているのである。

4. 調査について

本研究で行うブータンでの調査の目的は、観光者管理と観光者に求められる倫理などについて考察するために、現場でどのような観光者の行為が問題として認識されているか、ブータンの特殊な観光システムが観光者の問題行為を防ぐことに寄与しているかなどを、観光に関わる者へのインタビューから明らかにすることである。調査は2016年8月26日から9月6日に実施した。主な調査地は、首都のティンブー、パロ、プナカ、ジャッカル、ホフジカである。主に専属のガイドおよびそのガイドを通じて訪問先や他のガイド、トレッキングガイド、政府観光局の方などに話を聴くという形式で行った。

ブータンで観光者の問題行為としてまず挙げられるのは、ゾンや寺院での写真撮影や観光時の服装などである。ゾンやお寺の内部には撮影が禁止されている場所も多い。また、ゾンに入る時にガイドはカムニ（民族衣装の「ゴ」の上にもとう正装用のスカーフ）を着用し、観光者も長袖の上着を着ることが求められる。王族と出くわしたときにカメラを向けることなどもタブーとされている。また、言うまでもないがトレッキングなどの自然観光では自然へのマイナスの影響を与える行為は当然避けるべき行為である。政府観光局の方にこういった観光者の問題行為についての認識を尋ねると、「問題行為を防ぐためにもガイドがいる。ガイドはしっかり教育を受けており、現在の観光システムならば観光者の問題行為を防ぐことができる。」という。したがって、観光対象となる文化や自然に対して観光者の行為による悪影響はほとんど生じていない（ガイドにより防がれている）という認識なのである。

観光者が多く訪れる寺院やゾンで話を聴くと、やはり多くの関係者が観光者の問題行為として服装や写真撮影のことを挙げる。しかし、「観光客の行為で困ったことはほとんどない。仏像の写真撮ることはガイドが注意するから大丈夫」（ガンテ・ゴンパの僧侶）というように、問題

行為はガイドにより概ね防がれており問題ないという認識である。自然観光に関しては、オグロヅルを観察できる場所として知られるホフジカ谷の観光関係者に聞いたところ、「ホフジカのネイチャー・トレイルは整備がしっかりされ、ツルの保護と観光の両立をめざしている。観光者がトレイルから外れたところを歩いたりしないよう、ガイドが案内するため、自然への悪影響が予想外に大きくなることはない」という。ホフジカ谷は、ブータン王立保護協会が観光地としての将来性を見込み、エコツーリズム、持続可能な開発、自然保護を一体化した総合的保全開発プロジェクトとして立ち上げ、観光客がオグロヅルの行動を妨げることなく観察ができるように、インフォメーション・センターを建設し、ネイチャー・トレイルを整備した事例である（ピーティ― 2009）。世界各地で同じような趣旨で自然保護と観光の両立を掲げた観光地は多数あるものの、なかには観光が優先され、自然が脅かされているような事例もある。しかし、ホフジカのトレイルを歩いてみると、森の中は観光者が歩く場所ははっきりしており、湿地の上なども歩道が整備されているため、観光者が自由に歩ける場所は限定されている。仮にルートから外れてツルに近づこうとする観光者がいても、ガイドの目が行き届くため、すぐに注意することで対処できる。

また、ブータンではいわゆる観光名所だけでなく、ブータン独特の一般の人々が住む住居、民族衣装を身に着けた人々など、観光者からみて“素朴な”人々の生活文化なども観光者のまなざしの対象となっている。そこで、チミ・ラカン（プナカ）周辺にあり観光者も訪れる、壁に独特な装飾が施された家々が立ち並ぶ村の住人に話を聞いたところ、「家の写真は自由に撮ってんでもいいけど、（自分が）近くにいる時や、人も一緒に写すときは声をかけて欲しい。たまに家の中をのぞく人がいるが、それはとても嫌だ。どうしても見たいときはガイドを通してちゃんと了解を得て欲しい。」という。また、パロで民族衣装を着た人は、「たまに観光者に写真を撮られる。ただ、そういうときはガイドさんが写真を撮らせてほしいと頼んでくるから、OKする。特に問題ではない。」という。なお、首都ティンプーで民族衣装を着て街を歩いていた会社員の女性に話を聴くと、「ここではガイド無しで街を歩く観光者も多く、いきなり撮られることもある」という（ティンプーは外国人向けのホテルが街中にもあり、ガイドと別れた後に個人で散策することが容易である）。また、観光名所でもある寺の僧侶に尋ねたところ、（度々カメラを向けられることもあるが）「自分が写真に写ることも嫌ではない。ただ、寺の裏でくつろいでいたり、水を浴びたり、食事しているところに、何も言わずにカメラを向けるのは良くない。それは、誰でも嫌だと思う。写真を撮りたければガイドに言ってくれれば問題ない。」（チミ・ラカンの僧侶）という。

以上のように、観光対象がゾンや寺院、自然そして生活文化のいずれの場合であっても、基本的にはガイドによって観光者管理は適切に行われており、観光者の問題行為はほぼ生じていないというのが現場の認識といえよう。それだけ現場の人々からのガイドによる観光者管理への期待が大きいといえる。また、ガイドがいない場面での一般の人々や僧侶などへの写真撮影における問題行為は、塚本（1997）が「旅のマナーの問題は日常のマナーとモラルの問題である」というように、その行為自体は日常のマナーとモラルの問題と違いはない。しかし、日常では行わない

行為をやってしまうのが非日常空間である観光という文脈独自の問題ともいえる。

次に、観光者管理を任される立場にあるガイドに聴くと、基本的には観光者がある程度コントロールできているとしたうえで、観光者によっては難しいこともあるという。例えば、(観光者に禁止された場所で写真を撮らないようにと指導しても)「特に団体客などには写真を撮ろうとする人もいる。それをガイドが注意する。その注意を聞かない場合は、中に入れないなど厳しく対応する必要がある。しかし、注意すると気まずくなるし、お互いに良くないから、そういう事はやめてほしい。気まずくなるのが嫌で、あまり注意しないガイドもいる。また、悪いガイドだと人目が無ければ黙認する。悪いというより、気の弱いガイドといったほうがいい。それくらい注意するのは気持ちが疲れることをわかってほしい。」(ガイド)と、観光者を注意することの難しさを述べている。また、ブータンでは池や湖など水のあるところは神聖な場所とされており、石をなげたり泳いだり、釣りをしたりすることも罰当たりなことだとされている。しかし、自然を楽しみにブータンを訪れる観光者には釣り好きの者も多いことから、許可を得て釣りをできる場所もある。だが、「許可を得ないで釣りをしようとする者、池に石を投げたり、池で泳ごうとする者もいる。それは、ブータン人にとってはいけないこと。外国では普通のことかもしれないが、ブータンにいる間はそういったルールを守るべき。ブータン人は優しいから、ガイドもなかなかきつく注意することはしない。」(ガイド)という。また、トレッキングガイドは、(登山道から外れると危険もあるから勝手にルートを外れないように注意するが)「多くの人だめだと言えればわかってくれるが、一部の者は勝手に行ってしまったり、なぜだめなのかしつこく聞いたりする。英語でうまく説明できないときもある。だから、とにかくだめだと言ったら、素直にやめてほしい。」(トレッキングガイド)という(以前に学校ではほとんどの授業が英語で行われると述べたが、学校にあまり通っていない者には英語がほとんど話せない者も多い)。ガイドの話によれば、ブータンでは観光者の不注意で事故があった場合であっても担当ガイドの責任になり、罪に問われるという。実際に、有名な観光地で、注意されてもスマートフォンで自撮りを続けた観光者が転落死し、当該ガイドは刑に服することになったという。そうすると、そのガイドやその家族の人生に大きな影響が及ぶ。「自撮りは危険だからやめるように言うくらいはできるが、それでもやる者の事故の責任は取りたくない。お客さんはそういう事情までは知らないだろうが、少なくともガイドからの指示を守ることがお客さんとしてやらなければならないことだと思う。」(ガイド)と言う。また、「最近は大規模な団体観光客なども多く、人数が多いと管理するのが難しい。」(ガイド)とガイド一人あたりの管理可能人数の問題を指摘している。

その他、観光者のガイド等との関わり方に関する問題意識もある。例えば、ホフジカでホームステイの受け入れを行っている農家の主人は、「観光者の振舞いで問題を感じるのは、自分たちの文化に興味を示さない人たち。例えば、料理をしても、まったくそれに興味を持たない。自分や家族と積極的に関わろうともしないで、自分たちだけで部屋にこもってお酒を飲んで楽しみ、運ばれてきた料理を食べる人たち。日本人の学生たちは、料理を教えてほしいといたり、手伝ったりするが、欧米人のグループはそうでない者がみられる。それは、とても嫌な気持ちにな

る。(中略) お金だけのためだけでやっているわけではない。文化に興味を持たないなら、ホテルに泊まればよい。」(農家民泊のホスト)と述べる。観光者が自分たちに積極的に興味を示すこと、積極的にコミュニケーションをとり良好な関係を築こうとすることを求めているのである。それは、「トレッキングの仕事は大変。それでもやっているのは、お金のためだけではなく、楽しさもあるから。その楽しさは自然の中を歩くのではなく、観光客と話して、ブータンの自然を観光客に楽しんでもらうこと。お客さんが楽しんでくれると嬉しい。だから、観光客も自分たちと一緒に楽しもうとしてくれると嬉しい。(中略) 愛想が悪い人もやりにくい。何日も一緒に歩くのだから、お互いで良い雰囲気をつくりたい。」(トレッキングガイド)や「数日間にわたって(観光客と)同じ場所でキャンプをして過ごしているのに、料理を作るところをまったく見に来ない、興味を示さない人もいる。ただ出された食事を食べるだけ。コックやガイドは召使いではない。でも、たまにそのように扱う人もいる。」(トレッキングコック)という声も同様の趣旨である。このように、自分たちに興味を示さないこと、観光者とサービス提供者とで成り立つ観光空間の雰囲気を壊す、もしくは積極的に良い雰囲気、良い関係を作ろうとしないという一種の不作为を観光者の問題として捉えているのである。

5. 考察

(1) ガイドによる観光者管理の限界

ガイドによる現場でのコントロールは、仕組みとしては意識的問題行為と無意識的問題行為の両方を抑止することができる。問題行為だと知りつつ行ってしまう意識的問題行為に対してはその場で制止し、無知等のために悪気無く行ってしまう無意識的問題行為に対しても、ガイドがその場でその国の慣習、マナーなどを伝えて適切な行為をうながすことで対処できる。観光者が自由に旅行できる国であれば、いずれの場合も観光者の倫理(事前に禁忌行為等を調べることを含む)に委ねざるを得ないが、ブータンの場合はガイドによってコントロールできる仕組みなのである。そして、観光に関わる者へのインタビューからも、現在の仕組みは観光者の問題行為の抑止への一定の効果があることが確認できた。なお、この制度であれば、原則、観光者はガイドの指示を守るというレベルの倫理さえあれば良いのである。

しかし、インタビューを通してガイドによる観光者管理の限界もみえてきた。ガイドの制止に対して「なぜだめなのか」としつこく聞いてきたり、ガイドの指示を無視したりする者の存在は、ガイドにとって大きな心理的負担になっている。禁止される理由を聞くこと自体はそんなに悪いとはいえないだろうが、英語でうまく説明できないのにしつこく説明を求められても困る、何かあればガイドの責任になるため素直に聞いてほしいという気持ちもわかる。また、ガイドと観光者が共に過ごす時間が短ければ厳しく注意しやすいかもしれないが、多くの場合数日間にわたり行動を共にするため「気まづくなるのが嫌」(ガイド)という気持ちを持つことは自然である。また、いくら仕事とはいえ、指示に従わない観光者を厳しく注意することは非常に「気持ちが疲れること」(ガイド)でありガイドにとって大きな負担なのである。そういった心理的負担から、

多少の問題行為であれば見逃してしまう気持ちは理解でき、ガイドのみを責めることはできない。しかし、そうなればガイドによる観光者管理は成り立たなくなってしまうのである。

(2) 観光者の“質”

このように、制度上はガイドが観光者の意識的問題行為と無意識的問題行為の両方を防ぐ仕組みとはいえ、ガイドの心理的負担を考えれば、必ずしもガイドの強制力のみで観光者管理が十分に機能するとはいい難い。このような問題が内在しつつも、ブータンでガイドによる観光者管理が機能してきたのには、ブータンを訪れる観光者の“質”が関わっていると考える。ブータンには既に述べた通り、高額な公定料金制度がある。そして、「この高額な料金設定により、わざわざそれだけのお金を払ってでも来たいと思う観光客だけを受け入れていることになる。そうした観光客は結果的に、旅行経験が豊かで、ブータンの文化に対して理解と尊敬がある“質が高い観光客”である」(小林ほか 2010) と考えられるのである。実際に、現地旅行会社の話でも、多くの観光者はブータンの文化への関心が高く、文化や慣習、忌避事項などを事前に調べてきており、ガイドが注意しなくてもマナーを守ることができるタイプだという。そういった観光者であれば、仮に無知による無意識的問題行為を行ってしまう場合でも、ガイドからの説明や注意を快く聞き入れ、従うだろう。また、公定料金等のハードルの高さ以外にも、結果としてブータンから問題ある観光者を排除する結果につながっている側面もある。そもそもブータンは、政府が問題視するバックパッカータイプの観光者が興味を持ち、楽しめるようなデスティネーションとはいい難い側面がある。例えば、自由気ままな旅を求めるバックパッカーが自由に移動できるような公共交通機関も整っていない。またバックパッカータイプの観光者が集まる他のアジアの観光地に見られるような、安宿やカフェ、バーやクラブなどが集まり夜中まで外国人でにぎわうような場所は無いに等しい。民族文化を対象とした観光地であっても、例えば麗江古城(中国)のように、世界遺産に登録された街並みの中心部でありながら、夜になるとバーやクラブからミラーボールやレーザー光線の明かりと大音量の音楽が道にあふれだしているようなところもある。そもそもブータンでは観光者向けか否かに関わらず、首都ティンプーの中心部であってもそういった雰囲気のある場所はほとんどない(小規模なお酒を飲む場所や地味なダンスを眺めるような場所はある)。したがって、首都のティンプーであっても、バンコクのカオサン通りやホーチミンのファンゲラオ通り周辺のような雰囲気を求めるバックパッカーにとっては、決して魅力ある街とはいえないだろう。言い換えれば、ブータンの伝統的文化や仏教の思想を重んじる社会そのものが、西歐的な価値観を持ち込んでツーリストタウン化した場所を消費するタイプの観光者や一部のバックパッカーにみられるような退廃的な観光者などを遠ざけているといえる。それが、観光制度によるハードルの高さと合わさって、ブータンの文化をじっくり体験したいという“質が高い観光客”を選別することにつながっているのである。もちろんすべてが“質が高い観光客”とはいえないことはガイドへのインタビューから明らかである。しかし、現在の観光制度によるブータンを訪れるハードルの高さおよびブータン社会そのものの姿により、ある程度望ましくない行為を行うタイプの観光者を排除できているため、これまではガイドによる観光者管理がその限界を超

えることなく機能してきたといえる。

以上のように、ブータンにおけるガイドによる観光者管理は、形式的にはガイドの強制力で観光者をコントロールするシステムであるが、実質的には観光者の質、観光者の倫理にある程度依存するシステムなのである。よって、倫理的な観光者を選別するフィルターが機能しなくなった場合、このガイドによる観光者管理が困難になる恐れがある。筆者がインタビューした旅行会社の話では、2016年の夏は日本ブータン国交30周年記念キャンペーン特別価格が適用されて通常より安くブータンを訪れることができたため日本からの観光者が増えたが、キャンペーン価格の時に訪れた観光者には、それまでの観光者に比べて質の高い観光者とはいえないが目立ったという。筆者もそのキャンペーンの時に訪れたわけだが、キャンペーン価格とはいえ、周辺諸国を観光する場合に比べると非常に高額でありハードルの高さを感じるのに変わりはない。しかし、その少しの差で観光者の質が変化するのである。それを考えると、これまでは観光者の質がギリギリのラインで保たれ、かろうじてこのガイドによる観光者管理システムが機能してきたと考えられる。今後、新興国の経済発展もあり観光者が増加すれば、観光者の質が変化し、ガイドによる観光者管理も機能しなくなる可能性があるだろう。さらに、「昔は、もっとガイドも厳しく、ちゃんと客を注意していた」（旅行会社）というように、観光者の増加に対応するため、ガイドの養成も以前よりハードルが下がってきた結果、ガイドの意識も低下し、ガイドの質の低下も見られるという。また、西欧的近代化に懐疑的であり、テレビすら1999年まで認めなかったブータンであるが、現在はスマートフォンが普及し、インターネットを通じて海外の様子はリアルタイムで入ってくる。それは観光者による伝統的価値観への影響以上に大きなインパクトである。ブータン国民に西欧的な考え方、他の国々と同じようなライフスタイルや娯楽が広まれば、ブータンに興味を持つ観光者のタイプにも影響することが予想される。ひとりの観光者としての立場でいえば、いつまでも古き良き、素朴なブータンでいて欲しいと思うが、いやおうなく進むグローバル化の流れのなかで、ブータンも観光に関する新たな方向性を探る時期に来ているのではないだろうか。

6. 結論

ブータンでは、観光局だけでなく現場で観光者に関わる者も含め、観光者の問題行為は概ねガイドにより防がれているという認識であり、現在の制度は観光者管理の制度として機能しているといえる。ただし、それはガイドの強制力のみで成り立つものではなく、倫理的な観光者を選別して受け入れ、好まざる観光者を遠ざけるシステムと合わさることで成立していることがわかった。そして、その選別の機能を果たしているのが、前述のハードルの高い観光システムであり、また、西欧文化に懐疑的で伝統的な価値観を重んじるブータン社会そのものなのである。

いずれにしても、ガイドによる観光者管理の成否は観光者の倫理にある程度依存するのである。観光者に関わる当事者にとって、観光者に求める倫理として最も重視するのはガイドの指示に快く従う姿勢である。さらに、観光者がサービスの受け手としての立場に甘んじ、積極的に相手に

興味を示さず、サービス提供者との良好な関係を構築しようとしないうことも問題として捉えていることがわかった。それは、トレッキングガイドやトレッキングコック、ホームステイ先のホストなどが、長時間一緒に過ごすにもかかわらず、自分たちと積極的に関わろうとせず、興味も示さず、ただサービスを受けるだけの観光者を問題だと感じていること、そして、料理を教えてほしいといったり、手伝ったりする観光者の態度を評価していることなどに表れている。このように観光者に観光者としての積極的な役割を求めることは、別の例でいえば、雲南北西エコツアーリズム協会が設けたガイドラインで観光者に対して「積極的に興味を示すこと」(清水 2005)を求めていることなどが挙げられる。さらに、藤巻 (2009) が (観光者が)「自分自身をよりよきゲストとして受け入れてもらい、ホスピタリティあふれるホスト役を演じてもらうためには、他者理解の上に立って、よりよきツアーリスト/よりよきフィールドワーカーを演じなければならない」と述べていることにも通じるものがある。興味を「持つ」だけではなく積極的に「示す」のであり、観光者側も単なる「観客」として受動的に振舞うのではなく、自ら「共演者」として演じることが求められるのである。

さらに、トレッキングコックの発言などから、観光者に対し、自分たちに興味を示し、積極的に関わろうとする態度を求めるのは、一種の「対等性」への要求という側面があることがうかがえる。「共演者」として積極的に興味を示し関わろうとしない観光者に対して、一方的にサービスを提供する彼らは「召使いのように扱われた」という感覚になるのである。もちろん、観光者側としては、彼らを召使いのように扱っているつもりはないだろう。しかし、数日間観光者のために荷物を運び、同じ場所でキャンプをして、テントのなかでブータン料理を作っている状況で、彼らのやることに興味を示さず、関わりを持とうとしないことで相手がどう感じるかを考え、配慮することができていないのも確かである。これも自分はサービスの受け手であるという観光者の意識と、そこから生じる振舞い方の問題であり、無意識的問題行為に類するものといえよう。

これらのことから、観光者が単なるサービスの受け手として振舞うだけでなく、サービス提供者との「対等性」に基づき、彼らと協力してお互いに満足できる空間、関係性を構築しようとする積極的な姿勢を示すことが観光者としての役割であり、その役割を果たそうとすることが観光者に求められる倫理のひとつだといえる。少なくとも、現場で観光者と接する者はそのように認識しているということがわかった。

7. おわりに

「郷に入りては郷に従え」といわれるように、本来なら観光者側が訪問先のルールや慣習に合わせて行動しようとするのは当然である (同じような諺は外国にもある)。しかし、パッケージ化された商品として観光旅行を買うという形態が普及した現在、観光者は観光サービスの消費者であり、もてなされてあたりまえの「客」意識が強くなりすぎている感がある。サービス提供者に横柄な態度で接したり、現地の常識とは異なるサービスを要求したり、文化の違いを気にせず母国と同じ感覚で振舞う観光者の行為の背景には、こういった「客」意識の強さが関係すると

考えられる。諺が生まれた時代と現代とでは観光を取り巻く状況は大きく異なるとはいえ、ホスト地域のサービス提供者が召使いのように一方的に観光者を満足させるために尽くすという役割を担っているわけではないことは確かである。むしろ観光者には、外部者である自分を受け入れてもらっている、観光させてもらっているという謙虚さが必要だと考える。その謙虚さがあれば、観光対象や訪問先の文化・慣習を事前に調べ、それに従おうとするだろう。そして、観光者自身がサービス提供者と対等な立場であることを認識し、積極的に良好な関係を築こうとするならば、そもそもガイドの指示を無視したり、言い返したりすることは少なくなるに違いない。倫理的な観光者となる第一歩は、サービスの受け手という「客」意識を捨て、謙虚さを取り戻し、観光者としての振舞いを見直すことではないだろうか。本研究で行ったブータンの観光関係者へのインタビューを通して、観光者としての倫理的な振舞い方を考える手がかりを得ることができた。

謝辞

本研究はJSPS科研費（26360080）の助成を受けたものです。ここに謝意を表します。

引用・参考文献

- AFP BB News (2017年9月13日)「観光客は迷惑？ 混雑とマナーの悪さに欧州に広がる不満と抗議の声」(<http://www.afbb.com/articles/-/3142751> : 2018年3月9日参照)
- デイビッド・ピーティ (2009)「12 ブータンにおけるツーリズム」藤巻正己・江口信清編著『グローバル化とアジアの観光』ナカニシヤ出版, pp.182-195.
- 藤巻正己 (2009)「15 他者理解の旅へ：よりよきツーリストを目指して」藤巻正己・江口信清編著『グローバル化とアジアの観光』ナカニシヤ出版, pp.231-239.
- 合田博子 (2004)「東南アジアの観光と文化資源—持続可能な観光産業と環境に向けて—」『姫路工業大学環境人間学部 研究報告』6, pp.115-126.
- 平山修一 (2005)『現代ブータンを知るための60章』明石書店
- Hudman, L.E. & Hawkins D.E. (1989) *Tourism in Contemporary Society: An Introductory Text*, Prentice Hall College Div.
- 木村勝彦 (2011)「第2章 観光と倫理」長崎国際大学人間社会学部国際観光学科編『観光の地平』学文社, pp.23-31.
- 小林英俊・緒川弘孝・山村高淑・石森秀三編 (2010)『コミュニティ・ベースド・ツーリズム研究：世界の実践事例に学ぶ成功の鍵』日本交通公社
- 栗田靖之 (1996)「鎖国と観光 ブータン王国の事例」石森秀三編『観光の二〇世紀』ドメス出版, pp.155-171.
- 御手洗瑞子 (2012)『ブータン、これでいいのだ』新潮社
- 宮本佳範 (2008)「観光振興における観光倫理教育の必要性—東南アジア地域の観光を念頭に—」『第14回観光に関する研究論文入選論文集』, 財団法人 アジア太平洋観光交流センター, pp.19-35. (<http://www.aptect.or.jp/image/activities3/43-1.pdf> : 2018年3月9日参照)
- 本林靖久 (2006)『ブータンと幸福論 宗教文化と儀礼』法蔵館
- O'Grady, R. (1981), *THIRD WORLD STOPOVER*, World Council of Churches (=中嶋正昭訳1983, 『アジアの観光公害』, 教文館).

産経WEST（2017年9月20日）「中国人観光客「ブラックリスト」で実名公表から2年半…罰則ほぼゼロで効果はあったのか」（<http://www.sankei.com/west/news/170920/wst1709200006-n1.html>：2018年3月9日参照）

清水苗穂子（2005）「エコツーリズムと教育—中国雲南省の事例—」『鈴鹿国際大学紀要 Campana』11, pp.107-120.

The Wall Street Journal 日本版（2017年6月29日）「イタリア観光地が悲鳴、客殺到に『もう十分』」（<http://jp.wsj.com/articles/SB10595078249870414624604583236381562097960>：2018年3月9日参照）

塚本珪一（1997）「持続可能な観光時代への観光倫理について」『北見大学論集』37, pp.45-56.

受理日 平成30年7月31日