

自然アクティビティの新たなリスク・マネジメント  
最終報告書

令和6年4月

知床アクティビティ リスク管理体制 検討協議会  
斜 里 町

## 目次

---

I. はじめに .....	1
II. 検討体制 .....	2
1. 委員 .....	2
2. 会議開催履歴 .....	3
III. 自然アクティビティの定義と概況.....	4
1. 「自然アクティビティ」の定義.....	4
2. 知床における自然アクティビティの概況.....	4
IV. リスクマネジメントに向けた基本的な考え方 <総論> .....	6
1. 知床の責務.....	6
2. 自然アクティビティにおけるリスクの所在.....	6
3. 世界的な潮流 .....	6
4. リスクの構造と対応.....	7
5. リスクオーナー.....	8
6. 事業者の位置づけ .....	9
7. 情報発信の重要性.....	9
8. 信頼の醸成に向けて.....	10
9. リスクマネジメント推進体制の構築.....	10
10. 取り組みの全体像.....	11
V. 地域で取り組むべき新たな対策 <各論> .....	13
1. 実態把握 .....	13
2. 分析 .....	16
3. 改善 .....	21
4. 信頼醸成 .....	24

## I. はじめに

---

令和4年4月23日に知床半島沖で発生した観光船沈没事故は、死者20名、行方不明者6名を出す極めて痛ましい事故となった。この場を借りて、関係者とともに今一度ご冥福をお祈りし、哀悼の意を表したい。

事故そのものについては、運輸安全委員会による船舶事故調査によって詳細に分析されている。また、事故を踏まえた改善策については、海上運送法を所管する国土交通省の「知床遊覧船事故対策検討委員会」によって「旅客船の総合的な安全・安心対策」が答申され、順次、法令での改善が予定されているため、当協議会では直接的には取り扱っていない。

運輸安全委員会では事故の主要な要因として、事業者単体の施設・設備や安全管理の不備などが指摘されている。しかし、そうした事業者が知床エリアにおいて操業していたという点では、その責任の一端が地域にあるという厳しい見方も可能である。また実際に、知床、斜里町、知床観光の「体質」に起因するのではないかと、原因の一つに地域内の馴れ合いや隠蔽体質があるのではないかとという意見も寄せられている。

現に、令和4年の知床観光は、コロナ禍からの回復基調にありながら、他地区と比べて、平均的に20%以上の落ち込みを記録し、令和5年の観光入込数においてもコロナ以前の約7割という結果から、この数字の裏に、知床は危ない、知床には行きたくないと思う人が多数いることは、想像に難くない。

なぜこのような事故が起きたのか。再び事故が起きないようにするには、どうしたらよいか。濃淡はあれ、知床に関わる多くの関係者や地元住民が自問自答し続けている。被害者の家族からは、亡くなった身内の命を無駄にしないでほしい、二度と同じ事故を起こさないでほしいという切なる願いも繰り返し寄せられた。斜里町として今できることは、このような声に応え、この事故を教訓にして同様の事故を起こさないためにどうしたらよいかを考え、真摯に着実に改善策に取り組むことである。

知床は、自然そのものを最大の資源とする観光地である。風光明媚な景色を眺める観光だけではなく、自然そのものを体験・体感するようなアクティビティに参加する人も年々増えている。アクティビティの充実は、同時に、自然のリスクと向き合う機会の増加も意味する。深い自然体験であればあるほど、リスクのある体験となることが多い。そもそも、知床は、世界最高密度と言われるヒグマの生息地でもある。このようなエリアで観光を振興することは、すなわち、羅臼岳や知床連山の登山を始め、カヤックやダイビング、道なき原生林のトレッキング、カムイワッカの沢登り、サイクリング、流氷ウォークなど、これらアクティビティにおけるリスクとの向き合うことでもある。

予見性に限界のある自然のリスクを全て排除することは困難であるが、本報告は、地域全体としてリスクを可能な限り抑制し、その可視化を含めてマネジメントすることは可能であるという前提で検討した結果である。

令和6年4月

知床アクティビティリスク管理体制検討協議会 座長 石黒 侑介  
斜 里 町 町長 山内 浩彰

## II. 検討体制

---

### 1. 委員

座長	石黒 侑介	専門委員	北海道大学大学院国際広報メディア・観光学院准教授
副座長	上田 裕文	専門委員	北海道大学大学院国際広報メディア・観光学院准教授

委員	桑島 敏彦	関係団体	知床斜里町観光協会 理事
委員	新村 武志	関係団体	知床斜里町観光協会 事務局長
委員	岡崎 義昭	関係団体	知床ガイド協議会 会長
委員	岩山 直	関係団体	知床ガイド協議会 理事
委員	松田 光輝	関係団体	知床ガイド協議会 理事
委員	神尾 昇勝	関係団体	知床小型観光船協議会 会長
委員	森 和基	関係団体	知床小型観光船協議会 事務局長
委員	高橋 誠司	関係団体	公益財団法人知床財団 事務局長
委員	秋葉 圭太	関係団体	公益財団法人知床財団 参事

オブザーバー	山崎 貴志	北海道運輸局	観光部 次長
アドバイザー	福田 久	日本航空株式会社	安全推進本部 部長
	太田 蓮弘	日本航空株式会社	安全推進本部 マネージャー
	村嶋 成人	日本航空株式会社	北見支店長

専門部会 知床ガイド協議会 会員

アドバイザー	中島 泰	公益財団法人日本交通公社	おきなわサステナラボ長 兼 観光研究部（環境計画領域）上席主任研究員
	井上 孝一	損害保険ジャパン株式会社	企画開発部 部長
	久我 貴大	損害保険ジャパン株式会社	企画開発部 課長代理
	寺下 裕之	SOMPOリスクマネジメント株式会社	リスクマネジメント事業本部 リスク調査グループ グループリーダー
	竹内 茜	株式会社ウェザーニューズ	陸上気象事業部 セクションリーダー
	多田 亮介	株式会社ウェザーニューズ	陸上気象事業部

事務局	斜里町 総務部	総務部長	増田 泰、 環境課長 結城みどり
	産業部	産業部長	茂木 公司、 地域プロジェクトマネージャー 初海 淳、 水産林務課長 森 高志、 商工観光課長 河井 謙、 商工観光課 観光係長 岩淵 聖也

## 2. 会議開催履歴

本会議	第1回	令和4年8月23日
	第2回	令和4年11月25日
	第3回	令和5年1月25日
	第4回	令和5年12月8日
	第5回	令和6年1月31日
	第6回	令和6年3月27日
専門部会	第1回	令和4年11月25日
	第2回	令和4年12月2日
	第3回	令和6年1月19日
	第4回	令和6年3月6日

### Ⅲ. 自然アクティビティの定義と概況

---

#### 1. 「自然アクティビティ」の定義

本議論では、「自然アクティビティ」を「自然が基盤となる空間において主として観光、教育、健康、交流等を目的に行われる諸活動」と定義する。

したがって、国立公園や世界自然遺産内はもとより、その指定域「外」においても、諸活動が行われる空間がそこに存在する自然を基盤としたものである場合は、本議論における取り組みの対象とする。ただし、生業として営まれる漁業・農業・狩猟等の活動や、施設内で行われるレクリエーション活動は、本議論での対象外とする。

なお、ここでは「自然アクティビティ」が、事業の一環として提供される、いわゆるツアーやプログラムといった「商材」であるか否かは基本的には問わない。これは、上記のような自然が基盤となる空間が潜在的に持つリスクは、アクティビティの形態を問わず存在しており、それが事業であるか否かは、リスクマネジメントのあり方や責任の所在における議論においてのみ意味を持つと考えられるからである。

#### 2. 知床における自然アクティビティの概況

知床、斜里町内では、様々な自然アクティビティが展開されている。

代表的なものを列挙すると、知床五湖の湖畔を巡る遊歩道や、より安全で眺望のよい高架式の木道、断崖の隙間から地下水が流れ落ちるフレペの滝に至る散策路、羅臼岳や知床連山の本格的な登山道を利用したトレッキングやハイキング、温泉・鉱泉が流れるカムイワッカ湯の滝での沢登りなどがあり、海では断崖や野生動物を観察する観光船やシーカヤック、ドライスーツを着て流氷原を歩く流氷ウォーク、流氷下のダイビングなどもある。夜の動物観察やサイクリング、冬に歩くスキーやスノーシュー散策を楽しむ人も多い。

これらへの参加規模でいうと、知床五湖の高架式木道は20万人を超える人が歩き、湖畔の遊歩道は6~7万人、フレペの滝で5~6万人、カムイワッカで1万人、登山道は6~8千人などとなる。観光船にも15~20万人が乗船し、流氷ウォークの参加者も1万人を超える。これらを累計すれば、年間数十万人以上の人は何らかの自然アクティビティを楽しんでいるのが知床である。

このような自然アクティビティに対して、斜里町内では、30以上の事業者が有償のプログラムを提供していると推定されている。町内に事業所や居住地を置かずに、通いで事業を営む人もいるので、正確な事業者数は把握できていない。

アクティビティの活動場所は森、川、山、海が基本となるが、道路上からの動物観察や星

空観察もあり、かつてはヘリコプターを使った遊覧飛行(空域)が行われていたこともある。また、自然景観や動植物のみならず、歴史や文化、産業などを解説する事業者も増えている。同じ場所であっても、夏と冬では様相や装備、楽しみ方、見え方などが大きく変容する。大まかな分類でも30を超えるプログラム数となり、さらに事業者による細かな内容の差異を踏まえると、100件を超えるプログラムが提供されていることになる。

なお、統計データの不足によりこれらの事業規模の全貌は明らかになっていない。3時間以内、6,000円程度の価格帯が多いことや、知床五湖や観光船などの主要アクティビティの参加規模から推定すると、斜里町内だけで10数億円規模の市場規模があると推定される。

自然アクティビティ総体のリスクをマネジメントをしようとするれば、本来的にはアクティビティの全体像を網羅的かつ即時的に把握することが求められるが、アクティビティは事業者と自然環境の創発、個人旅行者の自由意志によって理論上、無限に拡大し得るため、その把握は事後的にならざるを得ない。

現状では、知床ガイド協議会や公益財団法人知床財団による情報収集や、流氷ウォークのような同種のアクティビティを提供する事業者間での連携等も見られるが、いずれも自然アクティビティの全体像を把握するには至っていない。そのため、結果的に、法令による行政の管理監督が構造的に難しい分野である。こうした特徴や課題は国内他地域においても同様である。

## IV. リスクマネジメントに向けた基本的な考え方 <総論>

---

### 1. 知床の責務

知床に課された責務は、そのリスクを可能な限り網羅的に把握・評価し、その低減に地域として取り組むことである。豊かな自然資源の恩恵を享受し、保全と持続可能な活用を通じてその重要性を訴える立場にある知床だからこそ、それが内包するリスクに真摯に向き合うことが、地域全体に求められる。自然環境、事業者のサービス、気象条件など様々な条件が複雑に絡み合っ生まれる多様なリスクについて、その複雑性や特異性、偶発性から目を背けることなく最善の対応を取ることが、この度の観光船沈没事故を受けてこの地域に課された道義的、社会的責任であることを強く認識する。

### 2. 自然アクティビティにおけるリスクの所在

山岳や森林、湖沼、河川、海域で行われるアクティビティには様々なリスクが存在する。リスクとは「不確実性」と「影響の度合い」によって定義され、自然体験アクティビティにおいては、消費者（一般的には旅行者）がその実施に伴って危害を受ける可能性とその危害の重篤度を組み合わせた概念としてとらえられる。自然体験アクティビティが自然という不確実性の高い要素あるいは環境を前提としていることを踏まえれば、その実施に伴うリスクをゼロとすることは理論上、難しい。

また、旅行者の視点から見ると、知床を来訪する動機には野生生物や流氷、国立公園という非日常的な観光対象の観察や接触が含まれていることが多い。知床観光におけるリスクを限界まで低減させるためには旅行者によるこれらの観光対象への接近を制限することになるが、それは旅行者の来訪動機を削ぐことにつながりかねない。

つまり、知床観光だからこそ体験できる高揚感や興奮は知床が要する自然資源のリスクと表裏一体の関係にあり、また、観光やレジャーが一義的には消費者の自主性、嗜好に基づく付加的な消費行動であることを踏まえれば、自然アクティビティのリスクは「完全に取り除くべきもの」ではなく、「可能な限り低減させつつ、その所在を地域、サービスを提供する事業者、消費者間で広範かつ正確に共有するべきもの」としてとらえる必要がある。

### 3. 世界的な潮流

今日の観光は、従来の大衆的で物見遊山、美食や慰安を目的としたものから、より個人的



で活動的なものに変容してきている。これらの需要に対応するためには、画一的かつ安定的な供給を前提とする観光資源ではなく、旅行者が個人的な経験や志向に基づいて消費できる観光資源の存在が欠かせない。

ただし、そのような観光資源を消費する際には、従来では想定し得なかったリスクが生じる。また、旅行行動の多様化は、自然環境の破壊や地域社会の変容を招きかねず、またそうした弊害は結果的に旅行者の満足感や安心感にも影響し得る。今日では、それぞれのデスティネーション（観光目的地）が独自のルールや行動規範を定め、それを消費者（旅行者）や事業者にも明示的に発信することで、リスクを含めた観光の諸要素やインパクトの管理（マネジメント）に取り組んでいる。観光においても「持続可能性」の追求が求められる時代であり、こうした取り組みが言わばグローバル・スタンダード（世界標準）になりつつある。

また、特に知床エリアのような自然アクティビティを核とした地域においては、デスティネーションとしてのマネジメントの「外側」に位置づけられるアクティビティを嗜好する旅行者も存在する。世界的には、こうしたデスティネーションにおけるマネジメントと、旅行行動の自由、事業者のイノベーションの共存を図る上での前提は、旅行行動の「個人化」によるリスクは旅行者自らが負うべきとする「自己責任論」であると認識されており、多くの旅行者はその点を承知している。裏を返せば、リスクやインパクトの発生の責任の所在が、地域にあるのか個人にあるのかを明確にする意味でも、デスティネーションとしての制度、それによる「線引き」が明確になっているとも言える。

自然アクティビティを含めた自然由来の観光資源を多く擁し、世界自然遺産を擁する知床は、本来的には、こうした世界的な潮流をふまえつつ、新しいリスクマネジメントのあり方に向けた議論を先導すべき立場にある。国内の前例、先例にとらわれず、先進的な制度設計、仕組みづくりを行うことが求められる。

#### 4. リスクの構造と対応

旅行者に対して観光施設や輸送手段を提供する場合、そのリスクを管理する責務はこれらを営む事業者が一元的に負うべきものであり、各社が法令や業界・各社のルールに則って様々な取り組みを行ってきた。また施設外の公共空間で提供される自然アクティビティ等についても、アウトドアガイドの資格制度やローカル・ルール等が定められ、リスクを低減する措置が取られてきた。

しかしながら、その一方で近年、頻発しているバックカントリースキーの遭難事案のように、地域が消費者の救済・対応の任を負う一方で、その根本的なリスクの低減に地域が関与しきれない事例も増えてきている。また知床においては、陸域の最大のリスクはヒグマとの遭遇であり、これに予見性を持って対応することにはそもそも限界がある。

そこで知床においては、これらのリスクに対応するため、サービスを提供する事業者が消費者に対して片務的、一方的にリスク管理の責を負うのではなく、より多角的な視点・立場

からこれを適切に把握、評価、対処する体制・仕組みを構築する。

具体的には、自然アクティビティが内包するリスクを、①サイト（「場所」の意味のサイト）が潜在的に有するリスク【潜在的リスク】、②直近の気象条件・野生生物の行動等によって生じるリスク【付加的リスクⅠ】、③消費者の管理・状況によって生じるリスク【付加的リスクⅡ】の3つに分類してとらえる。その上で、【潜在的リスク】については、事業者が商品として提供する「ツアー」や「プログラム」への参加か、個人の意思決定と企画による自由行動であるかを問わないものであることから、地域として一体的、統合的にそのマネジメントを担うべきものととらえる。他方で【付加的リスクⅠ】と【付加的リスクⅡ】については、「ツアー」や「プログラム」の場合はそれをサービスとして提供する事業者によるそのマネジメントのための努力を課し、個人によるアクティビティの場合は、旅行者自身の自己責任においてそのマネジメントが図られるものとする。

こうした考え方は、従来より一部の自然・登山ガイド制度等で取り入れられてきたものであるが、知床という地域の特殊性に鑑みて地域全体のリスクマネジメントの共通理解として、改めてその徹底を図るものとする。

【対処すべきリスクの種類】

リスクの種類		例
潜在的リスク	サイト（場所）のリスク	標高、地形・形状、勾配など
付加的リスク	I. 気象条件・野生生物の行動等に起因するリスク	風速、潮位、波高、降雨量、気温、ヒグマの出没など
	II. 消費者の管理・状況によって生じるリスク	体力、経験、装備、技術レベルなど

## 5. リスクオーナー

知床エリアにおける自然アクティビティのリスク所有者（リスクオーナー）としては、町、観光関連事業者を含めた関連団体、さらには一般町民をも内包した【地域】総体、旅行者に直接的にサービスを提供する【事業者】、そして前項でも触れたように自然アクティビティに参加する【旅行者】を想定する。さらに、これらに加えて、自然アクティビティが催行・実施される物理的かつ無機質な空間を【サイト】として位置づけ、あえてリスクオーナーの一端を担うことを前提とする。

これは、知床エリアにおける自然アクティビティの大部分が、その場所性、空間としての特殊性に依拠したものであり、同時にあらゆる自然アクティビティが【事業者】によって商品化されているわけではなく、ガイド等を同伴させることなく自主的に行われるアクティビティでは、リスクオーナーが実質的に【旅行者】のみに限定されるためである。また繰り返す

返し指摘するとおり、自然アクティビティには一定のリスクの存在が【旅行者】の期待や興奮、満足をもたらす側面がある。これはアクティビティ事業者が催行するプログラムに参加する場合にも当てはまるものであり、その点では消費者である【旅行者】にもリスクオーナーとしての資性があるものと解される。

## 6. 事業者の位置づけ

本協議会の議論およびそれに関連して行ってきた様々な調査を総合的に踏まえると、知床エリアが、一定のサイトリスクが存在する山域、陸域、海域において自然アクティビティを提供し続けてこられた背景には、アクティビティを提供する事業者個々の努力があると結論づけることができる。自然アクティビティは一部を除きいわゆる「定型」のサービスが存在せず、各事業者が各々、創意工夫をこらしてきたことが、知床エリアの多様な自然環境を価値に変えてきた経緯もある。その過程には、当然、当該エリアが持つ潜在的なリスクやアクティビティ催行の際に生じる付加的リスクへの対応も含まれてきた。さらに、ツアーやプログラムに参加せずに個人で知床エリアを訪れる旅行者に比べると、アクティビティ事業者の利用は付加的リスクの低減につながっている可能性が強く示唆される

他方で、アクティビティ事業は小型観光船のような公共交通の類するものから様々な機材のレンタル業、専門的なガイド業まで極めて多様であり、その大多数が個人事業主か相対的に規模の小さな事業者である。そうした特性上、いわゆる「業」を定義することが難しく、業界や業種単位の一律のルールなどが作られにくい土壌にある。そのため、リスクマネジメントのあり方を考える上では、上意下達の基準設定を極力避け、事業者間の多様かつ自主的な取り組みを尊重しつつ、その後押しを通じてエリア全体のリスクマネジメントに関する意識、取り組みを底上げする発想が必要であると思われる。

## 7. 情報発信の重要性

この度の観光船沈没事故を受けて地域が認識するべきは、リスクに関する情報発信が決定的に不足していたことである。町、観光協会をはじめとした公的組織が運営するウェブサイト等は存在しているものの、そもそも知床で催行されている自然アクティビティを網羅的に把握できる基盤がなく、消費者はその全体像を理解したり、相互に比較したりするための情報源を持ち得ない。また、前述のように、自然アクティビティにおいては、個々の事業者によるリスクマネジメントの取り組みが基準化されておらず、したがって消費者はこれ

らを事前に理解し、自らの価値判断や経験、体力レベルに照らして適切なプログラムの内容や事業者を選択するといった機会も設けられてこなかった。

この点は、自然アクティビティを主たる観光資源として多くの旅行者を誘客する知床としては決定的な機能的不足である。まずは、旅行者に対して、自然アクティビティについての統合的な情報を提供し、既知のリスクを開示・可視化し、共有することに取り組む。これが、旅行者や事業者の【潜在的リスク】への認識を揃えとともに、【付加的リスク】の低減に向けた予防的取り組みにつながると認識する。

## 8. 信頼の醸成に向けて

リスクマネジメントは従来、個別解によってそのあり方がとらえられ、また地域内においてもそれらの共有は属人的なコミュニケーションに依拠してきた。今後はそれらを地域全体の取り組みとして共有し可視化し、内外の観光関係者はもとより、消費者・顧客である旅行者に分かりやすく伝えていく責務が、知床エリアには託されている。

ある意味では予見性に乏しく、扱いの難しい「自然」を、アクティビティとして提供し、それが旅行者にとって今後も「魅力」としてとらえられ、同時に当該エリアの社会、経済の発展と自然環境保全の「源泉」であるためには、旅行者、観光業界、そして地域内での自然アクティビティへの信頼が不可欠である。しかしながら、この度の観光船沈没事故によって知床エリアへのそうした信頼は大きく損なわれ、今なお厳しい意見、見方が寄せられていることも事実である。

他方でこの度の観光船沈没事故を受けてもなお、揺るがない「信頼」を顧客との間に築いている事業者もあり、以前と変わらず知床エリアに足を向けてくれる旅行者もいる。知床エリアがまず取り組むべきは、そうした今ある信頼を裏切らないために、常に先手、先手で取り組みや議論を進めることである。その先に、観光船沈没事故によって失った信頼を単に「回復」するだけに留まらない、真の信頼「醸成」がある。

同地を訪れた旅行者や同地で自然アクティビティに参入・起業を考える事業者が「知床はそこまでリスクマネジメントを徹底しているのか」と驚かれるような地域を目指す。それは自然アクティビティ、そして観光のリスクマネジメントのあり方に関する議論と実践を常に先導し、リスクマネジメントの先進地となることでもある。「知床モデル」の構築こそ知床エリアに課された社会的責任であることを地域全体が今一度認識する必要がある。

## 9. リスクマネジメント推進体制の構築

従来、知床エリアにおけるリスクマネジメントは、個別の事業者、主として業態、業種、

プログラムの催行エリアに紐付いた中間支援組織または窓口団体が行い、これを斜里町や公益財団法人知床財団、町全体の観光推進と観光関連事業者の支援を目的とした特定非営利活動法人知床斜里町観光協会が補う形で行われてきた。他方で、観光船沈没事故を契機として強く認識されるべきリスクマネジメントに対する知床エリアとしての責務、求められる取り組みの重大性を踏まえると、これらに集中的、優先的に取り組むための体制が必要であると思われる。

そこで、本最終報告書に記されるリスクマネジメントの各種取り組みを安定的に運営していくための中核的組織として「知床自然アクティビティリスクマネジメント事務局（A-risk 事務局）」を組成する。「A-risk 事務局」は行政と知床斜里町観光協会、関連団体が担うこととする。当該組織が地域内外の利害関係者との連絡・調整窓口としての機能を持つ。

また、別途定めるとおり業態、業種、プログラムの催行エリア別に組成される中間支援組織や窓口団体を「A-risk 指定団体」に指定し、同団体を通じて個々の事業者との連携を図るものとする。現時点では、小型観光船協議会、知床五湖の利用のあり方協議会、知床五湖冬期適正利用協議会、知床国立公園カムイワッカ地区利用適正化対策協議会等が、「A-risk 指定団体」として想定される。「A-risk 事務局」の運営経費は当面、行政がこれを賄うものとする。「A-risk 事務局」はあくまで地域全体のリスクマネジメントの調整役であり、個々の取り組みは、一義的にはアクティビティ事業者および旅行者の主体的参画、理解によって実現することに留意する。

なお、現状では、世界遺産や国立公園の制度・計画に伴う各種の協議会、組織を含め、知床エリアにおいて類似の体制・組織が複数存在する。関係者の負担軽減と議論の重複回避を考えれば、本リスクマネジメントの推進体制も将来的にはいずれの主体・組織に統合することを念頭におく。

## 10. 取り組みの全体像

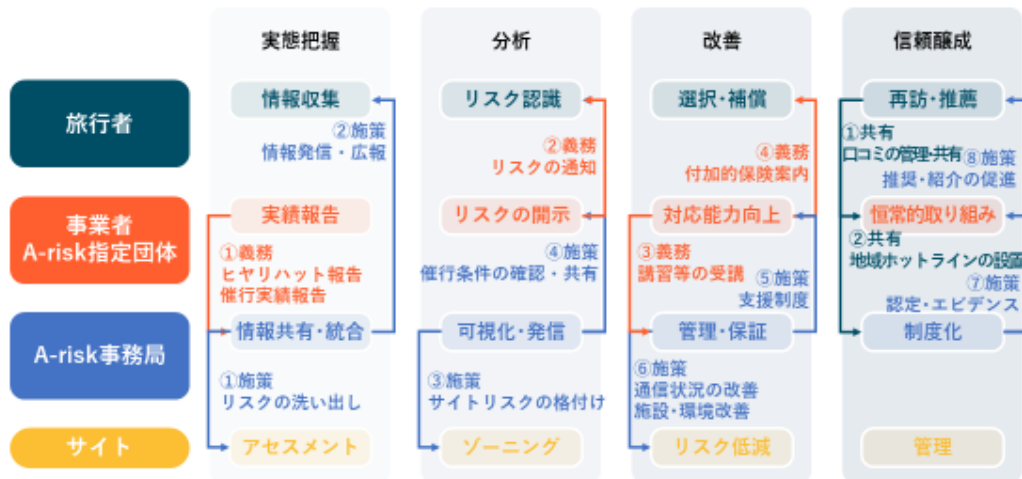
リスクマネジメントは、リスクが生じ得る対象の【実態把握】、当該リスクの因子やそれが生じる確率とその重篤度に対する【分析】、さらには当該リスクの低減を図るための【改善】、これらの取り組みを定常的、安定的に行う事とその広報による【信頼醸成】の4段階から一連のプロセスとしてとらえられる。これは、この度の観光船沈没事故と同様の事故への対応策の検討だけでは知床エリアにおける自然アクティビティの総合的なリスクマネジメントにはなり得ないとする本協議会での議論の結果であり、協議会に参画する外部有識者による助言を踏まえたものでもある。

以上を踏まえ、これら4段階のプロセスを、自然アクティビティに参加する【旅行者】、旅行者に直接的にサービスを提供する【事業者】、地域を代表し本リスクマネジメント全体の取りまとめ役である【A-risk 事務局】、自然アクティビティが催行・実施される物

理的かつ無機的な空間である【サイト】の4つの主体・要素で、分担・共有・協調することでリスクマネジメントの知床モデルが機能するものとする。

なお、これら一連の施策が安定期に運用され、仕組みとして確立されるまでには一定の時間が必要であると思われる。概ね3年程度、令和8年度末を目標に制度としての完成を目指すこととする。

## 全体像



【取り組みの流れと各主体の役割】

## V. 地域で取り組むべき新たな対策 <各論>

---

### 1. 実態把握

第一に取り組むべきは、知床エリアで行われている自然アクティビティの実態把握である。現状では、各事業者が管理するウェブサイト等を通じて断片的に把握するか、観光協会や参加者（旅行者）の拠点となる宿泊施設、送客実績のある旅行会社等を通じて情報を収集するほかなく、知床エリアにおいて提供されている自然アクティビティの全体像はいかなる主体も把握できていない。

また自然アクティビティにおける各種のリスクおよびその潜在的な因子についても体系的な情報収集、蓄積の機能は存在していない。そこで A-risk 事務局を中核にこれらの総合的な情報収集、共有を行う。

#### 1.1 ヒヤリハット報告・催行実績報告

「A-risk 事務局」がヒヤリハットの情報収集窓口を設置し情報を蓄積した上で、「A-risk 指定団体」加盟事業者に対して随時その配信を行う。また必要に応じて知床財団等が収集・蓄積しているヒグマに関する情報、保険会社や気象情報会社の分析等について、定期的に会議を開催することで域内の共有を図る。

実績報告については、事業者の情報収集、報告の手間が膨大になるとの懸念を踏まえ、年2回を目処に「A-risk 事務局」が指定団体および各事業者へのヒアリングを行う形で代替することとする。当面はこうした運用を継続しつつ、DX の趨勢等を踏まえ将来的にはセンサーカウンターや申込情報等の統合による実績報告の自動化を目指す。

なお、ヒヤリハットや実績報告は高度な秘匿性と中立性が求められることから、「A-risk 事務局」はこれに留意しつつ、可能な限り迅速且つ広範にこれらの情報を事業者間で共有する。また自然アクティビティのリスクと催行実績に関する一定の情報蓄積がなされれば、将来的にはアンブレラ型の保険商品の開発にもつながる。自然アクティビティは将来的により多様化し同時にアクティビティ強度も高まっていくことが想定されるため、将来的には「知床自然アクティビティ保険」のような包括的な保険の導入も視野に情報収集を進める。

当面の目標としては、2024 年度を目処に方針の検討を行い、情報収集用のプラットフォーム構築を目指す。

旅行者のメリット	事業者のメリット	地域のメリット
<ul style="list-style-type: none"> <li>リスク情報の蓄積・共有が間接的に消費者のリスク回避・低減に貢献</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業者間での情報共有、予見、事前対策が可能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>住民を含めた一体的なリスク情報の共有が可能</li> <li>実態を踏まえた効率的、効果的な事業者支援</li> </ul>

## 1.2 リスクの洗い出し

知床エリアの自然アクティビティが有するリスクの把握と整理を継続的かつ可能な限り網羅的に行うため、定期的な調査を行う。一連のリスクマネジメントの最終的、究極的な目的は、自然アクティビティのリスクを可能な限り低減することであり、その達成に向けてはリスクの洗い出しが極めて重要である。また一連の洗い出しを通じてアクティビティ事業者自らが自社および催行するプログラムが内包するリスクへの「気づき」を得ることも重要である。

以上を踏まえ、「A-risk 事務局」によるアクティビティ事業者へのヒアリング、アクティビティ事業者と外部専門家（航空会社、旅行会社、保険会社、学識経験者等）による現地調査等を行う。ただし、自然アクティビティのリスクは、催行されるサイト、内容によって可変的な性質を持つほか、アクティビティの種類も今後、発展的に多様化することが見込まれるため、今日までその洗い出しの方法論が確立されていない。当面は、アクティビティを提供する事業者への聞き取りを軸に、外部専門家による調査によって客観性を補うことでリスクの把握、更新を試みる。頻度としては、夏季と冬季の2回程度が想定される。

まずは、2024 年度中に方針の検討を行いアクティビティ事業者へのヒアリング調査を行うとともに、夏季の現地調査を行う。

旅行者のメリット	事業者のメリット	地域のメリット
<ul style="list-style-type: none"> <li>網羅的、継続的かつ客観的なリスク評価による信頼感</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>自身の事業が内包するリスクの客観的把握が可能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域全体でアクティビティ・リスクを監視・共有する風土の醸成</li> </ul>



### 1.3 情報発信・広報

「1.1 ヒヤリハット報告・催行実績報告」および「1.2 リスクの洗い出し」を通じて「A-risk事務局」は、知床エリアにおける自然アクティビティが持つ潜在的なリスク因子とアクティビティの実績を一定程度網羅的に把握できる。重要なことはこれらの情報を、速報性を確保した上で発信・共有することである。

具体的には、消費者向けにウェブサイトを通じて各アクティビティおよび各サイトが持つリスクについて事前の周知を行う。また道の駅をはじめ、町内外の施設においても同一の情報発信が行える仕組みを整える。これによって、消費者がサイトの訪問や自然アクティビティを含めたプログラムを購入・参加する際にリスクを予見することが可能になる。さらにこうした事前のリスク把握が知床エリアを訪れる際のマナー、暗黙のルールとして定着すれば、最終的には自然アクティビティを行う上でアクティビティ事業者を利用する消費者の割合が高まると想定される。山域、陸域においては観光目的の個人旅行者が持つリスクの高さが相対的に高いと想定されることから、アクティビティ事業者の利用の促進は総合的なリスク低減につながるものと期待される。

なお、ウェブサイトについてはサイトのデザイン、SEO 対策を含めた運用に集中的に投資を行い、「知床観光」のワンストップ窓口として機能することを目指す。

まずは、2024 年度を目処に方針の検討を行い、ウェブサイトを立ち上げると同時に、道の駅での情報発信・更新方法について具体的な調整を進める。

旅行者のメリット	事業者のメリット	地域のメリット
<ul style="list-style-type: none"><li>• リスクの事前認識が可能。付加的リスクの低減につながる</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 消費者のリスク認識が高まることでリスクが低減</li><li>• 事業者の責任範囲が明確化</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• リスクマネジメント先進地としてのイメージの獲得</li></ul>

## 2. 分析

次に、自然アクティビティが持つリスクの分析を行うことが求められる。

分析のフェーズでは、まずサイトが本来的、潜在的に有するリスク（サイトリスク）に基づいて知床エリア内を区分（ゾーニング）した上で、付加的条件のうち影響が大きいと想定される気象条件に基づいて、「平時」と「警報等発令時」に分けて地域としてのアクティビティの催行条件を整理する。

さらにこれらを消費者、事業者間で速報性を持って伝える仕組みも肝要である。分析フェーズにおいて最も重要なことは、分析そのものよりもむしろそれを消費者に伝えること、事業者間で共有することであり、換言すれば分析の結果を具体的なリスクコミュニケーションに転換することであると言える。

### 2.1 サイトの格付け

ヒヤリハット情報、アクティビティの催行実績、リスクの洗い出しの結果に加え、施設管理責任、利用者数の規模など等を総合的に踏まえ、知床エリアのサイトリスクを3段階で整理する。

まずは、2024年度を目処に方針の検討を行い、これらの情報を順次公開していく。

旅行者のメリット	事業者のメリット	地域のメリット
<ul style="list-style-type: none"><li>・ ツアーに申し込むのか、個人で訪れるかの判断材料を獲得</li><li>・ リスクの可視化による備えが可能</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ ツアー利用率の向上</li><li>・ サイトリスクを低減する存在としての位置づけが明確になる</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 弾力的、柔軟な運用に向けた基準の獲得</li></ul>

サイトレベル1・・・市街地を多く含み、緊急時の避難や救難・救助についても迅速に行えることが想定される斜里町内のエリア。現状では特段自然アクティビティの催行判断基準が存在せず、また荒天時のリスクも一定水準以下であると考えられる。このエリアは、大型の宿泊施設のほか、自然観光地が保有すべき基本的な社会インフラストラクチャも整備されていることから、より多くの旅行者が荒天時を含めた多様な場面で自然アクティビティを楽しむことができる。荒天時に後述するサイトリスク2やサイトリスク3での自然アクティビティの代替プログラムを催行する空間としても適切である。

サイトレベル2・・・国立公園内であり市街地からも距離があるため、一定のサイトリスクが認められるが、遊歩道・木道等が設置されており施設の利用方法の指定や利用制限等によるリスクマネジメントが可能。他方で施設の管理責任が問われるほか、現状では知床を訪れる旅行者の大半が利用していることから、地域としてのリスクマネジメントのあり方にも重大な影響を及ぼす。

サイトレベル3・・・陸域・山域については国立公園内であり市街地からも距離があるため、相応のサイトリスクが認められる。湾内を含めた海域については特に荒天時のリスクが極めて高く、相応の管理が求められる。他方で、知床エリアの魅力を代表するような豊かな自然、固有性の高いアクティビティを提供し得る場所を多く含んでいることから、旅行者、事業者間でリスクに関する合意が存在することを前提として、一定の条件下での利用を許容することが望ましい。

サイトレベル	指定サイト	サイトリスクの考え方
1	レベル2、レベル3を除く町内全域	・特筆すべきサイトリスクはない
2	知床五湖 フレペの滝遊歩道 カムイワッカ湯の滝	・場所によっては一定のサイトリスクがある ・遊歩道は利用者数が多い一方、施設管理者の管理責任が問われる
3	全ての海域（湾内含む） レベル2を除く国立公園内	・海域は一定以上のリスク ・山域を除きリスクは限定的 ・利用者数が限られている

## 2.2 催行条件の確認・共有

前項のサイトリスクに加え、自然アクティビティには様々な付加的リスクが存在する。こうした可変的な要因を踏まえれば、事業者および旅行者による自主的な判断、自己責任による催行可否が行われるとするのが一般的な考え方であり、実際に知床エリアにおいても同様の考え方によって催行の可否が判断されてきた。しかしながら観光船沈没事故から得るべき教訓は、自然アクティビティを核とした観光振興に官民が取り組む地域だからこそ、地域が第三者としてこうした判断に一定程度関与するべきであるということである。特に消費者である旅行者の大半は、各自然アクティビティプログラムの強度や当日の気象条件、野生動物に関する情報を入手することが難しく、一時的に情報弱者となりやすい構造にある。

情報の格差を埋め、事業者と消費者の円滑なリスクコミュニケーションを促すと同時に、事業者を利用せずに個人観光の形態で知床エリアの自然アクティビティを楽しむ旅行者への「セーフティーネット」としての役割を果たすことを目的に、催行判断に関する地域としての一律の指針、メッセージを発出する。

具体的には前項のサイトリスクの格付けに、「付加的リスクⅠ. 気象条件・野生生物の行動等に起因するリスク」を加味する形で、自然アクティビティに関する地域としての催行判断を次の通り行う。ただし、双方の合意の下、一定のリスクが存在する中で提供される自然アクティビティのプログラムについてはこれを妨げるものではない。特に「付加的リスクⅡ. 消費者の管理・状況によって生じるリスク」については、事業者の関与とリスクコミュニケーションによってその低減が図られている側面があり、こうした機会を排除することはむしろリスクの増大につながり兼ねないと判断したためである。また、そもそも仮に一定のリスクが認められる状況であったとしても、現状ではプログラムの催行や特定のエリアへの立入を管理・規制する法的根拠がない場合が多く、自由な経済活動を促すという点からもこうした管理・規制は最低限のものとすることが望ましい。

以上を踏まえ下記の通り、各サイトリスクに付加的リスクⅠを踏まえた地域としての催行判断に関する基準・メッセージを設定する。なお、各アクティビティの「A-risk 指定団体」が基準を独自に設定し、「A-risk 事務局」がこれを妥当と判断した場合には、当該基準を地域の基準に組み込んでいく。現状では小型観光船協議会の基準がこれに該当する。いずれも、知床エリアを訪れる旅行者が、アクティビティ事業者の利用を通じてリスクの低減を図るよう促すことも目的の一つである点に留意が必要である。

まずは、2024年度を目処に方針の検討を行い、ウェブサイトにてこれらの情報を掲載し、旅行者と事業者、地域の広範な関係者による閲覧を促す。

旅行者のメリット	事業者のメリット	地域のメリット
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 事前に旅程の見直し等が可能</li> <li>• 事業者との情報格差を是正</li> <li>• リスクの可視化によって事業者の選択が可能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 催行条件に関するクレーム等を軽減</li> <li>• 催行可否に必要な事業者間の情報格差の是正</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 住民を含めた一体的なリスク情報の共有が可能</li> <li>• 地域としての最低限のリスク低減策の導入（セーフティーネット）</li> </ul>

サイトレベル 指定サイト	現状の催行判断	平時	警報等の発令時の基準・メッセージ
1. レベル2レベル 3を除く町内全 域	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特になし</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個別事業者、旅行者個人による</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・注意喚起</li> </ul>
2. 知床五湖、フレ ペの滝遊歩道、 カムイワッカ湯 の滝	<ul style="list-style-type: none"> <li>・悪天候時に遊歩道を閉鎖すること はある</li> <li>・増水時は閉鎖の可能性（カムイワ ッカ湯の滝）</li> <li>・入口が閉鎖された場合は催行せず</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個別事業者、旅行者個人による</li> <li>・「A-risk 指定団体」加盟事業者の利 用を積極的に推奨する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域としてアクティビティ参加、立 入を見合わせるよう強く要請する</li> <li>・遊歩道については施設管理者と調整 の上、閉鎖等を要請</li> <li>・「A-risk 指定団体」加盟事業者の利 用を積極的に推奨する</li> </ul>
3. 全ての海域（湾 内含む）、レベル 2を除く国立公 園内	<ul style="list-style-type: none"> <li>・小型船は波高（湾内 0.5m、航路 1.0m）と風速 8m で中止</li> <li>・流水ウォーク・SUP 等は事業者個別 判断</li> <li>・登山道は閉鎖されることは特になし （警報等の発令時のみ）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個別事業者、旅行者個人による</li> <li>・「A-risk 指定団体」加盟事業者の利 用を積極的に推奨する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域としてアクティビティ参加、立 入を見合わせるよう強く要請する</li> <li>・個々の事業者によっては催行する 旨、別途通知</li> </ul>

\*ヒグマの出没に起因する可否は従来通り知床財団等との協議の上で個別に判断する。

\*\*A-risk 指定団体については警報等発令時以外の客観的な判断基準の設定を強く推奨し A-risk 事務局がこれを妥当と判断した場合には当該基準を優先する。

### 2.3 リスクの通知

アクティビティ事業者の大半は、既に旅行者との間で十分な水準のリスクコミュニケーションを図っていることが現地調査でも確認されている。こうした取り組みの積み重ねが、ヒグマを含め一定のリスクが認められる知床エリアにおける自然アクティビティの提供を可能にしてきた。

他方で、リスクコミュニケーションの内容や方法については事業者によって一定のばらつきがある。アクティビティの内容が異なる以上、このばらつきが妥当なものであると考えられるが、消費者（旅行者）がリスクとその対価に関する判断をより公平に行うためには、地域として通知すべき最低限のリスク情報は必要と思われる。

特に、警報等の発令時に自然アクティビティを提供する場合は、「平時に比べてどのようなリスクが高まると予想されるのか」「そのリスクを低減するために事業者としてどのような施策・対策を行うか」を事前に伝えることを義務づける。また、「A-risk 事務局」からも各事業者のリスク低減策をウェブサイト等で積極的に通知すると同時に、道の駅等での掲示も強化することとし、「A-risk 指定団体」に対して優先的にこれらのツール、機会を提供する。

当面は 2024 年度を目処に方針の検討を行い、ウェブサイトおよび道の駅での掲示を開始する。

旅行者のメリット	事業者のメリット	地域のメリット
<ul style="list-style-type: none"><li>• 事前の準備、保険加入等が可能</li><li>• 旅程の弾力性の確保</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 注意義務違反等のリスク低減（事業者責任の明確化）</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 旅行者、事業者のリスクが定義されることで間接的に地域としての責任範囲が明確に</li></ul>

### 3. 改善

地域として自然アクティビティのリスクをマネジメントするためには、アクティビティを提供する事業者の対応能力の向上に地域が責任を持つことが不可欠である。危機対応能力の向上等を目的とした講習や設備・装備品の更新等については機会の創出に留まらない手厚い支援を行い、事業者総体のリスクマネジメント能力の向上に努めることが重要である。

これら一連の取り組みを通じて、知床エリアにおける自然アクティビティ全体のリスクが軽減されると同時に、消費者はサイトや事業者をより客観的に選択する機会を得ることができる。また、必要に応じて付加的な保険に加入する等の選択肢を準備することで、旅行者はアクティビティの内容や期待価格、自身の経験、技術と、それが内包するリスクの双方を比較した上で、自然環境をアクティビティとして「消費」することが実現する。このように消費者の選択と、リスクに対する補償が実現することで、当該フェーズのリスクの軽減と共有が進む。

#### 3.1 講習等の受講

「A-risk 指定団体」加盟事業者として、地域総体のリスクマネジメントにおける責任を果たすためには、救急救命や安全文化に対する一定以上の認識、知識と技能が求められる。

そこで「A-risk 指定団体」加盟事業者には、救命講習、安全文化講習、ヒヤリハット情報共有等への参加・受講を義務づけることとする。

なお、特に救命講習については、雇用形態を問わず、アクティビティ提供に従事する全ての従業員・スタッフの受講を義務化する。いずれも自然アクティビティを提供する大多数の事業者が既に取り組んでいるものを一定の条件下で支援することが目的であり、原則、追加的な対応を求めるものではない。また必要な講習テーマ、レベルについては「A-risk 事務局」で各事業者の要望を調査する。まずは 2024 年度を目処に方針の検討を行い、「A-risk 事務局」主催の講習を開始する。

旅行者のメリット	事業者のメリット	地域のメリット
<ul style="list-style-type: none"><li>緊急時の対応改善による安心・安全</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>人材育成の機会獲得</li><li>人材育成コストの削減</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>地域総体としての体制整備</li><li>安全文化の浸透（住民の参加も検討）</li></ul>

### 3.2 付加的保険案内

知床エリアの特異なリスク構造、アクティビティの多様性を踏まえると、保険というシステムであらゆるリスクに対応することには限界があるとの考えもあるが、他方で、旅行者にとっては分かりやすく、また多くの事業者が既に何らかの形で利用している仕組み・制度であることも事実である。また、レンタカー等にも見られるように、旅先で特定のアクティビティを行う場合、それに伴うリスクの伝達とそのリスクをカバーする保険への加入を促すことについては、広く社会に受け入れられている。以上を踏まえ、「A-risk 指定団体」加盟事業者による旅行者への国内旅行保険の加入の確認を徹底すると同時に、未加入者を対象とした、道の駅、遺産センター等での保険加入手続きの実施を目指す。

また、特定のエリアにおける多様な条件下での多種のアクティビティを統合的にカバーする「アンブレラ型」の保険商品の開発について、業界関係者にはその可能性を前向きにとらえる声もある。仮にこうした「知床アクティビティ保険（仮称）」が提供できれば、旅行者と事業者にとっては追加的なコストを抑えて補償内容を拡大することにもつながる。アンブレラ型の保険商品の開発について継続的に検討を進める。

なお、当面の目標としては 2024 年度を目処に方針の検討を行い、道の駅等で機器や仮設窓口等の設置等を試行する。

旅行者のメリット	事業者のメリット	地域のメリット
<ul style="list-style-type: none"><li>• 保険会社の事故対応が利用可能</li><li>• 治療等に伴う自己負担の圧縮</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 事故発生時に対保険会社の協議が可能</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 将来的にはアンブレラ型「知床版アクティビティ包括保険」を開発する素地</li></ul>

### 3.3 支援制度

リスクマネジメントを制度化する上で、アクティビティ事業者の協力・参画は絶対的に必要不可欠であり、それを促すための実質的なインセンティブも制度設計上は重要である。また個々の事業者の規模や認識に依らない、地域全体でのリスクの所有・共有こそ本制度の趣旨であり、リスクマネジメントへの参画やリスク低減のための設備投資、スキルアップに個々の事業者、個人の経営努力が過度に求められる状況は避けるべきである。

以上を踏まえ、「A-risk 事務局」は、「A-risk 指定団体」を通じて加盟事業者の安全管理に係る費用の一部を支援する。また、「A-risk 事務局」は「A-risk 指定団体」を通じて加盟事業者との恒常的な意見交換の場を設け、支援内容の見直しを恒常的に行う。なお、2024 年



度を目処に方針の検討を行い、具体的な支援制度を実行することを目標とする。

旅行者のメリット	事業者のメリット	地域のメリット
<ul style="list-style-type: none"> <li>事業者の設備・スキル向上による安心・安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>費用負担の軽減</li> <li>設備・スキルに関する事業者間のばらつきを抑制</li> <li>行政に対して支援を要望する機会を獲得</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域全体としての安全基準の底上げが可能</li> </ul>

### 3.4 通信状況の改善、施設・環境改善

事業者からの要望が多く、個人旅行者のリスク低減にもつながる通信状況の改善に段階的に取り組む。また、事業者間の連絡体制、地震や津波等の大規模な自然災害の発生時の連絡体制についても、これを早急に整備することとする。

その他、中長期的には、施設管理者との連携に基づいて、リスクマネジメントの観点から施設の改修・補修、新設等についても検討・実施する。これらに取り組む上では、「A-risk 指定団体」を通じて各事業者の要望を聞き、合意形成を行った上で優先順位を決定する。

当面は、2024 年度中に大手キャリア 4 社の通信状況の部分的改善に取り組む。

旅行者のメリット	事業者のメリット	地域のメリット
<ul style="list-style-type: none"> <li>設備の整備が進むことによる安心・安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業環境が改善する</li> <li>緊急時の救助要請等の迅速化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域全体としての安全基準の底上げが可能</li> </ul>

## 4. 信頼醸成

以上のような一連の段階を経て、知床エリアが旅行者の、市場の、社会の信頼を醸成していくためには、事業者による恒常的取り組みとそれを仕組みとして後押しするための制度、さらにはその効果、合理性を客観的に保証するための情報公開が欠かせない。それらが実現した暁に、リスクマネジメントに地域全体で取り組む地域としてのイメージ、そして旅行者、市場、社会の信頼が生まれる。

ただし、知床エリアがデスティネーションとして人気になればなるほど、自然アクティビティを提供する内外の事業者は増え、自ずとサービスの内容や品質、事業に関する意識にもばらつきが生じる。また、そういった状況下ではリスクに対して意識が希薄な事業者が出てくることも想定される。地域としてのリスクマネジメントに参画する事業者とそうではない事業者の「差別化」を図ることも、旅行者の信頼を醸成する上では求められる。

### 4.1 認定・エビデンス

一連のリスクマネジメントの制度における要点は、原則的に事業者に追加的な措置を講じることを要請するのではなく、既に取り組まれていることを可視化し、信頼性、一貫性のある情報として発信することである。そのためにリスクマネジメントの趣旨を理解し、その取り組みに参加していることを客観的に保証する制度が必要である。それによって取り組み内容の質が担保されれば、「A-risk 指定団体」加盟事業者の利用促進にもつながる。

換言すれば、リスクマネジメント制度への参画のエビデンスが、取り組みに消極的な事業者との差別化につながり、旅行者、既存の事業者、地域を「守る」制度としての性格を強めることになる。

以上を踏まえ、概ね3年を目処に、「A-risk 指定団体」加盟事業者と非加盟事業者との差別化に重点的に取り組み、送客する旅行会社、宿泊事業者、消費者から「当てにされる」制度を目指す。まずは2024年度を目処に方針の検討を行い、ロゴ等のデザインを決定する。

旅行者のメリット	事業者のメリット	地域のメリット
• リスクマネジメントに関する事業者間の差が客観的に把握可能	• リスクマネジメントへの取り組みが客観的に評価される • 消極的な事業者との差別化が可能に	• リスクマネジメントに消極的な事業者が淘汰されることによる安全基準の底上げが可能

## 4.2 推薦・紹介の促進

一連の取り組みが仕組みとして機能するかを決定づける最も重要な要素は、これらが旅行者に認知され、信頼され、利用されることである。具体的には、リスクマネジメント制度に参画する事業者が選ばれ、その事業者を利用した消費者が他の利用者に推薦する、または自ら再訪するというサイクルが回って初めて、地域としても当該制度が実質化したという実感を得ることができる。最終的には知床エリアを訪れる旅行者の大半が「A-risk 指定団体」加盟事業者を利用するような観光形態の定着が目標であり、そのためには情報発信が肝要である。

他方で官民様々な主体によるウェブサイトでの情報発信、SNS を通じた情報の共有や拡散が行われ、これらの多元的な情報源に基づいて旅行者（消費者）が消費行動を決定する今日においては、新しい情報源を構築しその認知度を高めることは極めて難しい。その点を踏まえ、相応の行政投資を通じて魅力的かつ有用な情報プラットフォームを構築し、段階的、計画的に情報発信を行っていくと同時に、旅行・観光産業の流通においても本リスクマネジメント制度への参画事業者が優遇されるよう、働きかけを行う。

まずは 2024 年度を目処に方針の検討を行い、ウェブサイト構築し、当該サイト上で「A-risk 認定団体」加盟事業者の推薦・紹介を目指す。

旅行者のメリット	事業者のメリット	地域のメリット
・アクティビティ参加時の事業者の選択基準が明確になる	・アクティビティ事業者への参加率が向上する	・個人旅行者のリスク低減につながる

## 4.3 口コミの管理・共有

本制度では、消費者である旅行者をリスクオーナーの一角を担うものとして定義している。したがって、自然アクティビティを提供する事業者と「A-risk 事務局」のみで完結させるのではなく、当該制度として旅行者とのコミュニケーションを図っていく必要がある。

旅行者からの情報収集として最も効果的なものが口コミ情報の蓄積・分析と共有である。Google や Tripadvisor といった事業者が既に自然アクティビティや観光施設等についての口コミを収集・公開する仕組みを構築しており、消費者にも広く受け入れられている。

本制度では、こうした既存の制度を活用し、知床エリアの自然アクティビティの口コミ情報を積極的に収集・蓄積し、必要に応じて事業者や地域に対して広く共有する。こうした仕組みが整えば、リスクマネジメント制度そのものが旅行者の旅先の選択、旅程の設計に関与

することが可能になる。当面は 2024 年度を目処に方針の検討を行い、ウェブサイト上での運用を目指す。

旅行者のメリット	事業者のメリット	地域のメリット
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 申込前の段階で口コミを見て事業者の選択が可能になる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 旅行者の満足度、評判を体系的に把握できる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 旅行者に開かれた地域、観光地というイメージの獲得</li> </ul>

#### 4.4 地域ホットラインの設置

前項の口コミに加えて、リスクに対する情報を、速報性を持って収集するための情報収集窓口が必要である。また口コミは主として消費者間での共有・活用を目的とするが、リスクのタネを事前に察知し、地域内で共有し予防的措置を講じるためにもこうした機能は必須である。

以上を踏まえ、「A-risk 事務局」に旅行者がヒヤリハット、意見等を寄せられる窓口を設置する。当面は電話やメールを活用する。なお、窓口機能である以上、旅行者および事業者に広く認知される必要がある。「A-risk 事務局」としてホットラインの存在が分かるように周知、域内での掲示等を重点的に行う。

旅行者のメリット	事業者のメリット	地域のメリット
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 口コミ・ヒヤリハット等を伝える窓口が一本化（わかりやすさ）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 個別の事業者では収集できないヒヤリハット等の情報を獲得できる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• アクティビティのリスク情報を地域として収集・蓄積可能</li> </ul>

## VI. 今後の課題

---

本報告は、あくまで約1年8ヶ月に及ぶ知床アクティビティ リスク管理体制検討協議会での検討結果を取りまとめ、知床エリアにおける新しいリスクマネジメント制度の土台として提示するものである。リスクは可変的であり予見が難しいことから、現状では把握していない新しいリスクが今後生じる可能性もある。そのため、本報告はゴールではなく、新しい制度設計およびそのための議論の起点として位置づけるべき性質を持つものと考えられる。知床アクティビティ リスク管理体制検討協議会は2024年3月でその役割を終えるが、今後は新しい体制・組織の下で継続的に議論が行われ、制度の試行錯誤が続くことを強く希望する。制度としての完成度を追求するよりも、小さなことの具現化・実質化（スモールスタート）を基本原則とし、概ね3年度目処に制度の確立を目指す。将来的には自然観光地、自然アクティビティのリスクマネジメントに関する「知床モデル」として自走することを期待する。

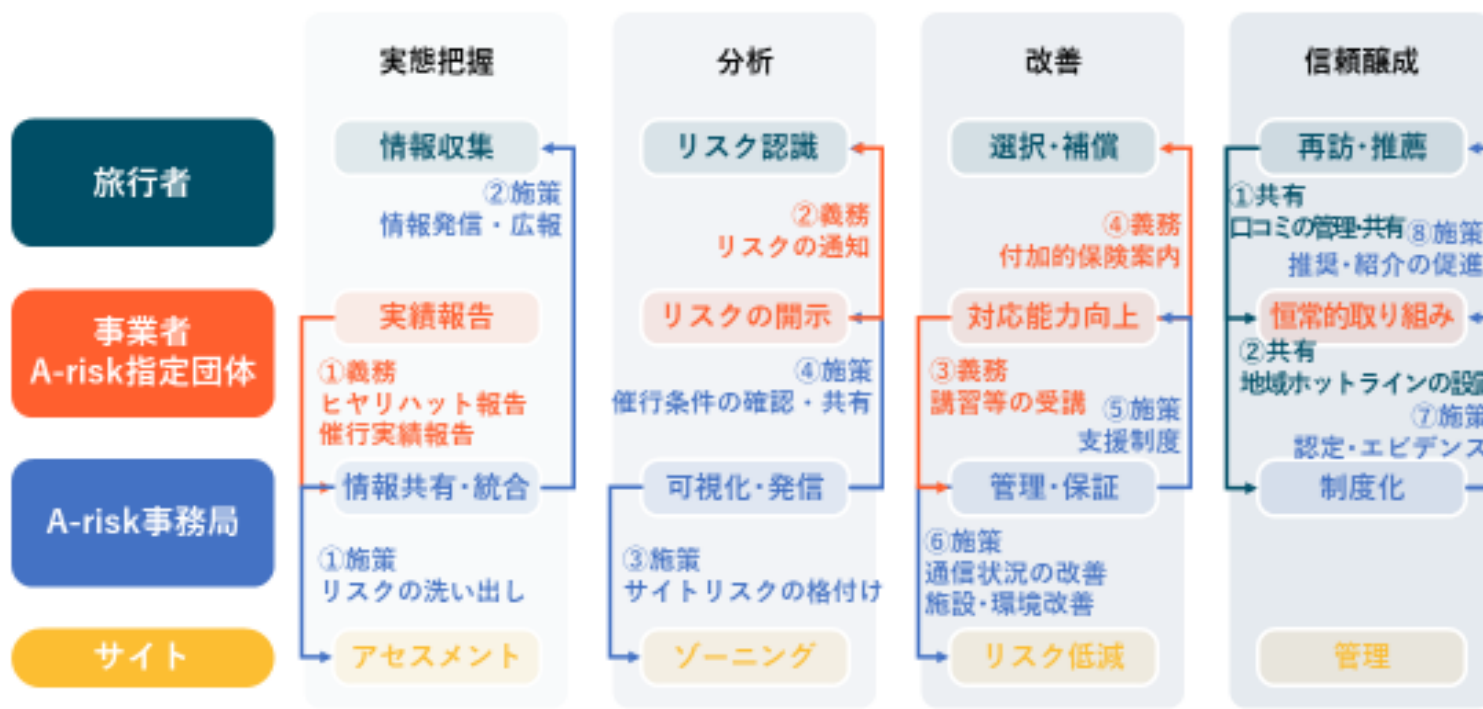
なお、現状で想定される今後の論点は次のとおりである。

- アクティビティ事業者に対するヒアリングを通じたリスクの洗い出し
- 世界遺産、国立公園に関する関連制度、計画等とのすり合わせ
- 近隣自治体との連携

最後に、知床アクティビティ リスク管理体制検討協議会での議論にご尽力いただいた関係者の皆様に厚く御礼を申し上げます。特に、アドバイザーとしてご参画いただいた日本航空株式会社には専門的な知見に基づくアドバイスだけでなく、本社施設の視察、毎回の会議への参画など多大なるご貢献を賜った。また、オブザーバーとして参画いただいた北海道運輸局、主としてガイド専門部会にアドバイザーとして参画いただいた公益財団法人日本交通公社にも一方ならぬご尽力をいただいた。そして、町内のガイド事業者の皆さまには、観光ハイシーズンにも関わらず昼夜を問わず議論に加わっていただいた。

心より感謝申し上げます。

# 全体像



【制度の全体フロー（イメージ）】