



国連世界観光機関(UNWTO)

観光の再開に向けた
グローバル・ガイドライン

2020 年 5 月 28 日



c Nataliaderiabina - Dreamstime.com
c Alexei Tacu - Dreamstime.com

本文書は、国連世界観光機関(UNWTO)が、UNWTO 加盟国、加盟国の代表、国際民間航空機関(ICAO)、国際海事機関(IMO)、国際労働機関(ILO)、世界銀行(WB)、民間セクター、UNWTO 賛助加盟員、国際空港評議会(ACI)、クルーズライン国際協会(CLIA)、国際航空運送協会(IATA)、世界ツーリズム協議会(WTTC))、スペイン政府の貢献によって作成したものである。

スペイン マドリッド、2020 年 5 月 28 日



注意

国連世界観光機関(UNWTO)「UNWTO 観光の再開に向けたグローバル・ガイドライン」は、生きたガイドラインです。労働者、企業、デスティネーション、旅行者など、すべての人々にとって旅行が安全かつシームレスなものになるように、衛生事情が進展したり、最も効果的な方法で多くの情報が入手可能になり次第、改訂されていきます。

目次

© Dezzor - Dreamstime.com

観光と新型コロナウイルス感染症

観光回復の優先順位

グローバル・ガイドライン

新型コロナウイルス感染症が観光に与える影響予測

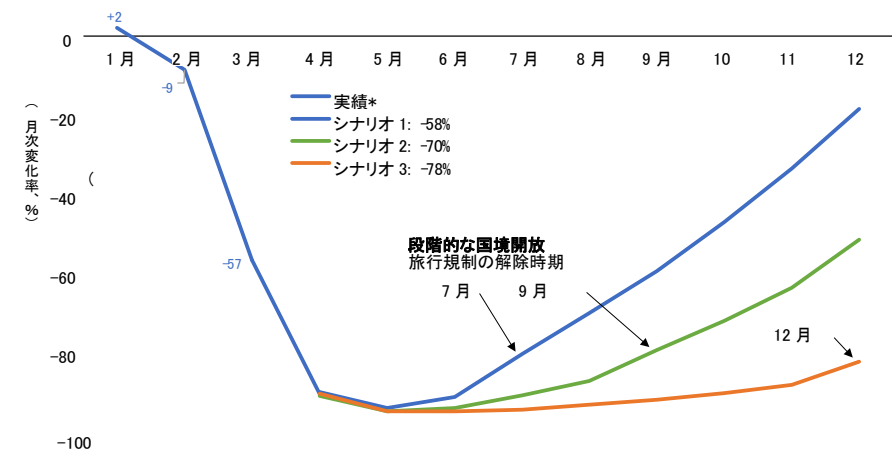
1 億～1 億 2,000 万人もの
雇用が危機にさらされる

9,100 億～1 兆 2,000 億米ドルの
輸出収入の減少

8 億 5,000 万人から 11 億人の
国際観光客の減少

2020 年には、国際観光客到着数は 60%
から 80%減となる可能性がある。

国境の段階的な再開の時期に基づく、2020年における国際観光客到着数のシナリオ



(注) 本グラフに示されているシナリオは予測ではありません。これらは、異なる期日に国境が徐々に開放されて旅行制限が解除されることに基づいた各月における国際観光客到着の変化率を表しており、依然として不確実性が高いものとなっています。(2020年5月7日付)

* 3月までの実績には、まだ結果が報告されていない国の推定値が含まれています。

観光回復に向けての 優先順位



観光回復に向けての優先順位

© Weedeesign - Dreamstime.com

1. **流動性**の提供と**雇用**の保護
2. **安全・安心**を通じた**信頼**の回復
3. 効率的な観光再開のための**官民連携**
4. **責任**を伴った**国境**の開放
5. 規範と手続の**調和**及び**調整**
6. **新たなテクノロジー**を活用した、高付加価値の仕事
7. 新常態としての**イノベーション**と**持続可能性**

安全でシームレスな旅行：観光を再開する方法

原則

1. 衛生規則に十分配慮した、住民、旅行者、労働者にとっての安全でシームレスな旅行
2. 明確かつエビデンスに基づく規範と情報
3. 同意、適用される規則、及びデータにおける個人情報保護方針への十分な配慮に基づくデータの共有
4. 旅行者に対する差別の禁止
5. デジタルトランスフォーメーション
6. 状況に応じて、これらの措置は、より良いものに置き換えるか、または削除を検討する必要がある



01. 検索&予約

- ・ 衛生要件・手順に関する、出発国、旅行提供者、デスティネーションからの情報
- ・ キャンセル情報と、旅行中や現地で病気になった場合の条件
- ・ データの共有(全国的な追跡アプリ)



02. 家を出発

- ・ 地域の交通機関における接触を伴わない支払い
- ・ 身体的距離の確保に関するルール
- ・ 地域の交通機関における所定の規範



03. 移動中

- ・ 接触を伴わない事前のチェックインと事前に割り当てられた座席への搭乗
- ・ 機内の頭上収納棚の使用を要するような手荷物の制限



04. デスティネーションにおいて

- ・ 出国時の接触を伴わない出入国管理
- ・ 交通インフラと身体的距離の確保及び所定の衛生規則に適合したオペレーションの運用
- ・ 現地で利用可能な追跡アプリのダウンロード
- ・ 観光のバリューチェーンに沿った衛生規範(宿泊、交通機関、レストラン、アトラクション等)
- ・ 接触を伴わない決済・チェックイン
- ・ 訪問やエンターテインメントのためのEチケットの利用やオンライン予約
- ・ 接触地点における、所定の規範及び規定に関する明確な情報発信
- ・ 国内・地域の法規制を周知するための、到着時における訪問客に対するSMS(ショートメッセージ)情報の提供



グローバル・ガイドライン

c Sean Pavone - Dreamstime.com
c Angkana Kittayachaweng - Dreamstime.com

グローバル・ガイドライン



© Xuefeng Nong - Dreamstime.com

1. 安全・シームレスな国境におけるマネジメント(空路・海路・陸路)
2. 民間セクター-分野横断的な方策
3. 安全な空の旅
4. ホスピタリティー
5. ツアーオペレーター・旅行代理店
6. 会議・イベント
7. アトラクション・テーマパーク
8. デスティネーションにおける計画・運営

1. 安全でシームレスな国境における マネジメント(空路・海路・陸路)



© Mark Agnor - Dreamstime.com

1. **公衆衛生のエビデンスに基づくリスク評価**に沿った、国境のプロセスと手続きを導入し、適応させる。
2. 政府、民間セクター、旅行者の**役割と責任を明確にする**。
3. 国境再開に向けて地域及び国際規模の**調整を確実に行う**。
4. 公衆衛生上の脅威及び地域のリスク評価に対応したものであることを保証するために、公衆衛生分野の国際的な第一人者から入手可能な最良の情報を用いて、**定期的に旅行規制及び規範を改訂する**。
5. **安全でシームレス、そして人と人との接触を必要としない（避ける）旅行**のためにテクノロジーの活用を強化する。
6. 民間セクターや旅行者に対して、信頼性が高く、一貫性があり、容易にアクセスできる**旅行規制や規範に関する情報**を提供する。

1. 安全でシームレスな国境における マネジメント(空路・海路・陸路)

© Isgalkin84 - Dreamstime.com

7. 観光、衛生、国内及び移送関係者間での、関連政策と対応措置における協調体制を確保する。
8. 旅行と観光に関連する衛生手順と通関手続きを世界規模で調和させ、訪問客の追跡アプリによる国際的な相互運用に向けて取り組む。
9. 出発時や到着時のリスクを軽減する。
10. 各国政府及び各地域は、需要を刺激するための、e-visa(電子ビザ)、アライバルビザ、ビザなし政策の適用に向けた旅行手続きの簡素化や、一時的なビザ費用免除を推進する。

2. 民間セクター 分野横断的な方策

© Sean Pavone - Dreamstime.com

1. **世界規模で調和のとれた保健・安全・衛生に関する規範**を実行に移す。
2. 安全なサービスの提供とともに、安全・安心規範に関する**人材を育成する**。
3. 顧客にそれぞれの**規範・責任を発信**するとともに、デジタルメディアやソーシャルメディアを通じて常に現地の情報を伝える。
4. 接触度が高い面に特別な注意を払いながら、条件に合った製品や消毒剤を使用して、すべての**表面部分をより頻繁に洗浄する**。
5. **ゲストや従業員がその場で病気になった場合の計画**を立てる。
6. 規範やそれに基づいたサービス提供の導入・実践に関するフォローアップを目的とした、**組織内に新型コロナウイルス感染症に関する調整委員会**を設置する。
7. 接触が想定されるすべての場所で、より多くの**デジタル機器を活用した非接触での運営**ができるようにプロセスを再設計する。

2. 民間セクター 分野横断的な方策

© Tyler Olson - Dreamstime.com

8. 地方・国の観光関係者及び統計関係者との十分な連携の下、観光の計画・管理のための**統計情報を記録に残しておく。**
9. 労働者の衛生、福祉、労働環境を確保するために、社会的対話を推奨し、これに取り組む**(従業員が自らの衛生状態をモニタリングできるよう支援し、人事方針に適応させる)。**
10. **官民セクター間の対話を促進し、回復メカニズムに積極的に携わる。**

3. 安全な空の旅



Maxim Blinkov - Dreamstime.com

衛生と運営

1. リスク評価に従い、必要に応じて、適切な**衛生診断手順を実施**する。
2. **機体や客室の清掃の頻度を増やし**、より一層丁寧に行う。
3. **乗客と乗組員へのマスクの提供**と、飛行中の確実な使用について検討する。
4. 身体的距離の確保に関するルールに従い、他の乗客や乗務員との**接触を減らすための乗降手順**（前方及び後部のドアを使用）を実施する。
5. 飛行中は**客室内の移動を制限**する。
6. **機内食及びその他の手順を簡素化**し、乗組員の移動や乗客との接触を減らす。

3. 安全な空の旅



© Olgavolodina - Dreamstime.com

7. ロードファクターの視点から、可能であれば、**乗客が隣り合わせにならないように促進**する。
8. 乗客や乗組員に**機内用の消毒ウェットティッシュ**を提供する。
9. **機内に持ち込む荷物(印刷物・お土産)の数を減らし**、手荷物を制限する。

パートナーシップ

10. 国の財政支援を含む**空港に係る費用の軽減を推進**する。
11. 国際民間航空機関(ICAO)のプロセスだけでなく、国内での調整メカニズムを含めて、政府、空港、その他関係者との**協調体制を確保**する。

4. ホスピタリティー

© Dmitry Kalinovsky - Dreamstime.com

衛生と運営

1. **共用スペースや接触面の清掃頻度**を上げる。
2. 分かりやすい最新の方法(例えば、最後に清掃を行った時刻、衛生管理責任者の連絡先等)で、**ゲストに現在の手順を知らせる**。
3. 静電スプレーや紫外線等を活用したもの等、**新しい手法を検討する**。
4. **接触を伴わないチェックインを実施し、ゲストに衛生面をサポートするウェルカムキット**(手袋、マスク、消毒剤を含む)**を提供する**。
5. よりゲスト個人に特化したサービスを提供するために、**事前にゲストに関するより多くの情報を入力しておく**。
6. **病気の可能性があるゲストや隔離が必要なゲストのために予備の部屋を用意する**。
7. すべての**共用スペース**の使用にあたり、**身体的距離**を維持する。

4. ホスピタリティー

© Teeraphat Sirisatonpun - Dreamstime.com

8. 予約、返金、キャンセル、感染症に関する入手可能な情報について、**ゲストと直接且つ迅速に連絡を取るための「ゲスト・メッセージング」のような技術システム**を導入する。
9. **運営における柔軟性**を高める。
10. **衛生管理責任者、ゲストの見守り役といった新しい役職**を作る。

製品とマーケティング

11. 食のデリバリーサービスや持ち帰り（ピクニック）サービス、家族での体験、コワーキングスペース、ドライブ&ステイパッケージ（レンタカーと宿泊がセットのパッケージ）等の**新しいサービス**を加える。
12. 地域のバリューチェーン（例:地域生産者）を強化し、短期間で行ける近距離や国内旅行を促進する。
13. **企業価値の発信と、地元の供給者や労働者の支援のためにマーケティングキャンペーン**を実施する。

4. ホスピタリティー

© Mr.siwabud Veerapaisarn - Dreamstime.com

パートナーシップ

- 14. 安全・衛生関連ブランドや医療提供者と連携する。
- 15. 医療センターや医療提供者との提携を構築する。
- 16. 地域の供給者、地域の DMO 及び観光セクターに属する他の関係者と提携する。

5. ツアーオペレーター・旅行代理店

© Antonella865 - Dreamstime.com

衛生と運営

1. 地域内・国内のパッケージや商品への振替えができるような、国際的に使用可能なバウチャーの活用を推進する。
2. 安全衛生規範を実行し、デジタル通信を推進する。

製品とマーケティング

3. エコツーリズム、少人数のグループ又は個人競技・歴史・バードウォッチング、伝統的なルートといった、自然、地方、文化に焦点を当てた持続可能な商品を開発する。
4. 新たな観光体験を生み出すストーリーを紹介する。
5. 個人及び少人数のグループ向けのツアーやパッケージを開発する。



5. ツアーオペレーター・旅行代理店

© Thanaphum Sukanjanasiri - Dreamstime.com

6. 短期で行ける国内旅行や小旅行、近隣デスティネーションへの訪問に対してインセンティブを設ける。
7. レンタカーサービスとホテル・車を組み合わせたパッケージを販売促進する。

パートナーシップ

8. 延期されたツアーパッケージの販売を促進するために、無利子・分割払いの条件の活用等、**金融セクターと提携を結ぶ。**
9. 航空会社との提携によって、旅行パッケージの購入の際に、マイレージのポイント増加や、ポイントをベースとした顧客ロイヤリティ報酬システムの強化を行う。
10. 付加価値と現地ならではの創造性を刺激する、すなわち、市場の新規性を生み出すためのクリエイティブ産業として、**新たなデスティネーションと体験のプロモーション**を行う。
11. 完全な、又は 100%の補償を付すことができる商品を提供するために、**保険会社と連携する。**

6. 会議・イベント

© Giuseppe Anello - Dreamstime.com

衛生と運営

1. 持続可能性のある選択肢も添えて、**お弁当やランチボックス**(ビュッフェスタイルやコーヒースタンドを避ける)**を提供する。**
2. 業務再開のための具体的な会議企画者用のガイドラインを作成する。

6. 会議・イベント

© Kasto80 - Dreamstime.com

製品とマーケティング

3. **第一歩として、ハイレベルな発表者、技術革新、適切なコンテンツを含むデジタルイベントを開催する。**
 - B2B（企業間取引）オプション等の追加的な特徴を付け、これらのイベントにおいて「チケット」を販売するという選択肢に関して分析する。
 - 報告書や研修等のイベント後において、付加価値を付けたサービスを提案する。
 - ソーシャルメディアのフォロワー数の基盤を得るために、イベントの一部への無料アクセスを提供する。
4. **次の段階では、国内市場(地域の規制及び衛生規範に従いながら)、特に専門分野(例：医療等)を対象に、従来型の中規模イベントを提案する。**

7. アトラクション・テーマパーク

© Surangaw - Dreamstime.com

衛生と運営

1. 来場者に施設を楽しんでもらい、**ゲストやスタッフに対してマスクやフェイスクバーの使用を促す。**
2. **可能であれば、人が接触するような場所を減らし、接触が多い面を頻繁に消毒する。**
3. 仕切り、保護カバー、身体的距離の確保等、様々な取組により**従業員を保護する。**
4. 人々や家族単位での集まりを保つために施設内の**人の密集度を管理**するとともに導線や共用スペースの利用に関する規範を明確にする。
5. 適切なソーシャルディスタンスを可能とするために収容人数を減らすとともに、ゲストが空間内の**身体的距離を確実に維持するために、常に入り口と会場の収容人数をモニタリング**する。

7. アトラクション・テーマパーク



© Tangjans - Dreamstime.com

6. 規範と責任の所在に関する情報をゲストに発信する。
7. 身体的距離に関するガイドラインや場所を示すために、舗装上に標識又はマークを付ける。
8. オンライン決済と事前予約を奨励する。
9. 滞在前・滞在中・滞在後の訪問客の体験を向上させるために、拡張現実やバーチャルリアリティなどの**新しい技術を導入する**。

8. デスティネーションの計画・運営

© Altezza - Dreamstime.com

1. 公衆衛生のエビデンスに基づくリスク評価と、関連する公的及び民間セクターにおけるビジネスパートナーとの全面協力により、**実行可能で調和のとれたプロセス及び手順を導入し、適応させる。**
2. **新たな規範(資金調達・研修)の実践とそれに関するスタッフへの研修**において企業を支援する。
3. デスティネーションにおける**安全でシームレスで、人と人の接触を伴わない旅行の実現に向けて、科学技術の活用**を強化する。
4. 民間セクターや旅行者に対して、**一貫性があり、容易にアクセス可能な規範に関する情報を提供する**(SMS を観光客に送信し、国や地方の衛生に関する規範や関係機関の連絡先を周知)。
5. 民間セクターと連携し、**国内市場に刺激を与える**プログラムとキャンペーン(インセンティブ制度、休暇日の見直し、交通機関、割引券等)を展開し、デスティネーションをまとめる。

8. デスティネーションの計画・運営

Roy Janssen - Dreamstime.com

6. 自然、ルーラルツーリズム、ガストロノミーやワイン、スポーツ等、特別な関心に応じた、個人・少人数のグループ旅行者を対象とした新しい商品や体験を推進する。
7. 追跡アプリの開発が提案されている場合は、データにおける個人情報保護に配慮する。WHO は、接触者の追跡を目的にデジタル技術の使用に関する指針を開発する予定。
8. デスティネーションにおける **医療に関する対応能力及び手順**を強化し、発信する(例:安全に関する認証制度)。
9. **観光・衛生・交通政策間の連携**を確実に行う。
10. **政府、民間セクター、旅行者の役割と責任を定義する。**



謝意

本ガイドラインは、以下の組織団体の協力によって策定された。



© Sean Pavone - Dreamstime.com

Air Europa
Australian Chamber of Commerce and Industry
Colombian-American Chamber of Commerce
(AmCham Colombia)
Comite de Reactivacion del Turismo de Ibiza
Confederacion Espanola de Hoteles y Alojamientos
Turisticos (CEHAT)
Globalia
Government of Spain
Instituto para la Calidad Turistica Espanola
Instituto Tecnologico Hotelero (ITH)

International Association of Amusement Parks and
Attractions (IAAPA)
Mesa de Turismo de Espana
Palladium Hotel Group
REGENERA Hospitality Trends
Regional Government of Ibiza
Regional Government of the Canary Islands
Tourism Data Driven Solutions (TDDS)
U.S. Travel Association



**COVID-19
RESPONSE**