

令和 8 年度 観光庁

持続可能な観光の推進・普及啓発に向けた調査事業

**【観光客によるマナー違反・問題行為の抑制・未然防止に
向けた啓発に関する実証事業】**

公募要領

■公募期間：令和 8 年 5 月 29 日(金)～令和 8 年 6 月 22 日(月) 12:00(必着)

■問合せ先：観光庁 外客受入担当参事官室

持続可能な観光の推進・普及啓発に向けた調査事業

hqt-responsible-traveler@gxb.mlit.go.jp

※提出先については、追って本事業公募ページに掲載いたします。

令和 8 年 5 月

目次

I. 事業趣旨	2
II. 事業概要	2
III. 実証事業内容	3
1. 申請対象	3
2. 対象となる実証事業	4
3. 採択以降の流れ（事務局とのやり取り）	6
4. 実証事業の経費	7
IV. 選定について	9
1. 選定方法と選定の観点	9
2. 選定結果とヒアリングの実施	9
V. 申請・問い合わせについて	10
1. 申請資料提出について	10
2. 申請資料提出先	10
3. 問い合わせについて	11
4. その他	11

I. 事業趣旨

国内外の観光需要は回復基調にあり、多くの観光地において観光客の来訪が増加している。一方で、観光客が特定の地域や時間帯に集中することにより、過度な混雑やマナー違反等が発生し、地域住民の生活環境への影響や、旅行者の観光体験の質の低下が課題となっている。

これらの課題に対応するためには、観光客の円滑な受入れと地域住民の生活の質の確保を両立させ、持続可能な観光地域づくりを推進することが求められている。

観光庁ではこれまで、訪日外国人向けマナー動画の制作、「未来のための旅のエチケット」や観光ピクトグラムの作成・周知等に取り組んできた。また、令和 7 年度には、これらの取組を活用したマナー啓発に関する実証事業を実施している(<https://www.mlit.go.jp/kankocho/responsible-traveler>)。

本調査事業では、訪日外国人旅行者を含む観光客によるマナー違反行為や問題行為が生じやすい場面に着目し、効果的なマナー啓発手法に関する実証事業を実施する。あわせて、当該実証により得られた成果物や知見を全国へ展開することで、観光地におけるマナー違反の抑制および対応策の普及を図ることを目的とする。

II. 事業概要

本事業は、訪日外国人旅行者を含む観光客によるマナー違反行為や問題行為が生じやすい場面に着目し、これらへの対応に資する啓発ツールの開発および展開を目的とした実証事業について公募を行うものである。

実証事業の実施を通じて、観光客によるマナー違反行為や問題行為が生じやすいシーン・テーマを整理・明確化するとともに、それらに対応した横展開可能かつ効果的な啓発ツールの開発および適切な情報発信手法の確立を図る。これにより、観光の場面や特性に応じたマナー違反行為等の抑制・未然防止につながる、円滑かつ持続的な対処方法の構築が期待される。

Ⅲ. 実証事業内容

1. 申請対象

民間事業者 等

※ 地方公共団体・業界団体・協会等からの申請も可とする。

申請対象や連携体制には、反社会的勢力と関係する者が含まれていないこととする。なお、反社会的勢力とは、以下のいずれかに該当するものとする。

a.暴力団、b.暴力団員、c.暴力団準構成員、d.暴力団関係企業、e.総会屋等、f.社会運動等標ぼうゴロ、g.特殊知能暴力集団、h. その他前各号に準ずる者、i. a.～h.に掲げる者と次のイ)～ホ)のいずれかに該当する関係にある者

イ) a.～h.に掲げる者が自己の事業又は自社の経営を支配していると認められること。

ロ) a.～h.に掲げる者が自己の事業又は自社の経営に実質的に関与していると認められること。

ハ) 自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を与える目的をもって a.～h.に掲げる者を利用したと認められること。

ニ) a.～h.に掲げる者に資金等を提供し、又は便宜を供与するなどの関与をしていると認められること。

ホ) その他 a.～h.に掲げる者と役員又は経営に実質的に関与している者が、社会的に非難されるべき関係にあると認められること。

2. 対象となる実証事業

訪日外国人旅行者を含む観光客による、各観光シーンにおけるマナー違反行為や問題行為の抑制・未然防止を目的として、シーンごとに展開可能な啓発ツールの開発および活用した実証事業を行う、下記シーン・テーマのいずれかに関連する実証事業を募集する。本実証事業は令和8年7月から令和9年2月の期間内で実施する。

■シーン・テーマ ※以下の記載は例であり、記載内容以外や複数のテーマに跨がる申請も可能である。

シーン		想定されるテーマ(例)
1	空港	・ 空港内へのスーツケース放置を含めたゴミ捨てについて ・ 空港利用ルールについて 等
2	公共交通機関・交通施設	・ 電車やバスの乗車マナーについて ・ 大型荷物の持込によるスペース占拠について 等
3	宿泊施設	・ 室内の利用方法に係るマナーについて ・ 入浴マナーについて ・ 客室へのスーツケース放置を含めたゴミ捨てについて 等
4	民泊施設	・ 夜間の騒音問題について ・ ゴミ出しルールについて ・ 部屋の備品の破損について 等
5	トイレ	・ トイレの利用方法について ・ 汚損やゴミ放置について 等
6	飲食施設	・ 列への並び方について ・ お通しや、飲食物の持込禁止について 等
7	神社仏閣・伝統的建築物	・ 建物や展示物に手を触れない等のルールについて ・ 参拝客の邪魔をしない、神聖な場所で騒がない等のマナーについて 等
8	その他観光シーン	・ 1～7以外のシーンで確認されるマナー違反行為の抑制・未然防止に向けた取組 等

■実証事業の想定フロー

本事業における実証事業は、概ね以下の①～⑤の流れで実施することを想定している。なお、あくまで想定される実施の流れを示したものであり、具体的な内容や手法については、提案内容に応じて柔軟に設定するものとする。

①啓発ツールおよび情報発信手法の検討・設計

選択したシーン・テーマに応じて、効果的な啓発内容、表現方法、媒体、啓発ツールを検討する。既存のマナー啓発コンテンツ(マナー動画、ピクトグラム等)の活用や改良を含め、実証目的に適した設計を行う。

②啓発ツールの制作

設計内容に基づき、啓発ツールを制作する。必要に応じて、多言語対応や文化的背景への配慮を行う。

③実証場所における設置・展開

事前に確保した実証場所において、啓発ツールを掲示・配布・配信等の方法で展開する。観光客の行動動線や利用状況を踏まえ、効果的な掲示方法・提示タイミングを検証する。

④効果検証・検証結果の整理

実証実施期間中または実施後に、啓発ツールの認知度、理解度、行動変容等について効果検証を行う。定量・定性の両面から結果を整理し、課題や改善点を抽出する。

⑤成果の整理および横展開に向けた検討

実証で得られた成果物や知見を整理し、他の観光地への展開可能性や汎用性について検討する。全国展開を見据えた活用方法や留意点を取りまとめる。

■啓発ツールについて

啓発ツールの例としては、ポスターやピクトグラム、動画、デジタルコンテンツ、サイネージ用素材、QRコード等を活用した情報提供ツール、現地掲示型ツール等が考えられるが、これらに限るものではない。

啓発ツールの例

- 観光地、交通機関、宿泊施設、商業施設等において掲示可能なポスター、ステッカー、サイネージ用画像等の視覚的啓発ツール
- マナーや行動ルールを分かりやすく伝えるイラスト、ピクトグラム、図解コンテンツ
- 多言語対応の動画コンテンツ、アニメーション、ショートムービー
- スマートフォン等での閲覧を想定した Web ページ、ランディングページ、デジタルパンフレット
- QRコード等を活用し、現地で即時に情報提供を行うオンライン啓発コンテンツへの導線ツール
- 混雑やマナー違反が発生しやすい場面において利用する現場設置型の注意喚起ツール(掲示物、フロア表示等)
- 旅行前・滞在中・移動時などのタイミングに応じて情報提供を行う事前・事後啓発を目的としたデジタルコンテンツ

■留意事項

- 複数事業者から同一又は類似の内容に基づいて申請がなされたと判断される場合には、一部申請の取り下げ等を求める場合がある。
- 既存の啓発ツールを実証で活用することは妨げないが、既存の啓発ツールのみを活用する実証は認められない。必ず本実証において新規の啓発ツールを開発すること。
- 開発する啓発ツールについては、特定の企業、製品、サービス等に依存しない、誰もが利用可能な汎用的なデザイン及び仕様とすること。

- 開発された啓発ツールのデザイン等の制作物の権利については、観光庁に帰属するものとする。制作物のデザイン等のデータは観光庁のサイトでの公開を予定している。

3. 採択以降の流れ(事務局とのやり取り)

採択された申請団体は、原則として以下①～④に対して主体的に取り組む、事務局は申請団体に対して取組の進捗管理を実施する。事務局の決定は6月上旬頃を予定している。

① **実証事業計画の調整等・・・採択決定後すぐ**

事務局と連携し、必要に応じて実証事業の目的・内容・計画の調整等を行う。

② **実証事業の実施・・・令和8年7月～令和9年1月**

上記①にて調整等を実施した実証事業内容・計画に基づき、実証事業を実施する。事業実施期間中においては実装および横展開を見据えた課題抽出・業務改善等を行う。なお、実証事業の執行管理は基本的に、事業実施者のうち代表となる主体が実施し、事務局が進捗管理を行うこととする。そのため、実証事業の実施期間内において、適宜、進捗状況等を事務局へ報告を行うこととする。

③ **実証事業結果のとりまとめ・・・令和9年2月頃**

事業内容②に基づき、実証事業の効果・成果のとりまとめを行う。実証事業の詳細内容、得られた効果・成果、実装および横展開に資する今後の課題等について記載した報告書を作成する。その他、事務局の求めに応じて、実証事業の申請・精算等に係る必要書類を提出すること。

④ **成果報告・開発された啓発ツールのデータ納品・・・令和9年2月頃**

実証期間終了後に、実証成果や課題を報告し、開発された啓発ツールのデータ等もあわせて納品すること。詳細については、事務局と協議の上、最終的に決定することとする。

4. 実証事業の経費

① 対象とする経費

実証事業において対象とする経費は、申請団体が、本事業の趣旨に沿って必要とされた経費であり適切かつ効率的に計上され、明確に実証事業に要するものであること。

なお、1団体あたりの実証事業経費上限額は税込 500 万円とし、選定件数や申請内容、事務局との協議結果等を踏まえ、最終的に観光庁において金額を決定する。

※ 上限金額を超える経費を、申請団体が自己負担で対応することを妨げるものではない。

【実証事業対象経費】

項目	概要
1)人件費	<ul style="list-style-type: none"> ・実証事業に従事する、派遣社員又はアルバイト等に対する人件費(実証事業を実施するうえで、外部委託や外注を行わず直接的に発生する人件費が対象)ただし、本実証事業のみで従業することが確認できるものに限る ・実証事業実施団体の正職員や正社員に対する人件費は認めない
2)システム等開発費	<ul style="list-style-type: none"> ・Web アプリケーション等の開発・保守管理費 等
3)謝金及び宿泊交通費	<ul style="list-style-type: none"> ・実証事業執行団体の移動交通費・宿泊費 ・有識者、専門家、イベントの出演者・司会者等に対する謝金及び移動交通費、宿泊費 ・謝金については実証事業執行団体の謝金規定に基づいて計上。ただし、規定がない場合は、国や地方公共団体の支払い基準に準じた金額を計上する
4)借料・損料及び使用料	<ul style="list-style-type: none"> ・会場の借上料、使用料、本事業の取組に係る備品や資材等のリース料 等
5)消耗品費	<ul style="list-style-type: none"> ・実証事業を行うために必要なもので、事業終了後に資産として残らない備品購入に要する経費。ただし、本実証事業のみで使用されることが確認できるものに限る
6)外部委託費	<ul style="list-style-type: none"> ・実証事業の一部を外部の業者等へ発注し、契約書を交わして締結することで発生する経費
7)その他諸経費	<ul style="list-style-type: none"> ・実証事業に伴うイベント等の告知に必要な web サイト構築、パンフレット制作等の必要な経費など、実証事業を実施するにあたり、必要であると認められる経費 ・本実証を行うために必要な経費のうち、当該事業のために使用され得ることが特定・確認できるものであって、以下の①～⑥のいずれの区分にも属さないもの ① 通信運搬費(例:郵便料、運送代、通信・電話料 等) ② 光熱水費(例:電気、水道、ガスの料金 等) ③ 損害保険料 ④ 振込等手数料 ⑤ 翻訳通訳、速記費用 等 ⑥ 印刷費 等

② 対象外経費

以下の経費は、実証事業における国からの支払いに係る精算の対象外とする。

なお、各団体が自己負担で対応することも妨げない。

- ・ 本事業に直接関係のない経費
- ・ 採択が決定してから、調査・実証事業計画書の事務局承認日以前に発生した経費
- ・ 資産となる物品等の購入(原則としてレンタル等を活用すること)
- ・ 実証事業実施団体等における経常的な経費(運営に係る人件費及び旅費、事務所等に係る家賃、保証金、敷金、仲介手数料、光熱水費、通信料等)
- ・ 景品等の購入費
- ・ クーポンや乗車船券等の割引原資のための経費
- ・ 国から別途、同一活動に対して補助金、支援金、委託費等が支給されている場合、又は、支給を予定されている場合の経費
- ・ 事業実施中に発生した事故、災害の処理のための経費
- ・ 本事業における資金調達に必要となった利子等
- ・ 事業主体者の資料作成支援等、具体的な成果物を残さない外部委託費
- ・ その他、実証事業費と無関係と思われる経費等

③ 対象経費の精算

対象経費は、申請団体に対して、原則事業完了後に観光庁及び事務局が精査した上で、精算払いとする。なお、精算払いの支払いは、事務局から申請団体へ支払うこととする。

IV. 選定について

1. 選定方法と選定の観点

採択団体の選定にあたっては、下記の観点に基づき、審査会の審議を踏まえて、総合的に審査・選定する。

なお、評価観点は以下のとおりとする。

【評価観点】

評価項目	観点等
1) 課題設定・事業趣旨の適合性	<ul style="list-style-type: none"> ・観光客(訪日外国人を含む)のマナー違反・問題行為の未然防止・抑制という本事業の趣旨を正しく理解した提案となっているか ・どのシーンで、どのような問題行為が、誰にどのような影響を与えているかが、現場実態に基づいて具体的に整理されているか
2) 啓発内容・手法の有効性	<ul style="list-style-type: none"> ・単なる注意喚起にとどまらず、観光客の行動変容を促す工夫が見られるか ・多言語対応、文化差、観光客の行動特性等を踏まえた内容・表現となっているか
3) 実証設計・効果検証の妥当性	<ul style="list-style-type: none"> ・実証の成果を測る KPI の測定方法が、アウトカム指標として適切に設定されているか ・工程表が具体的かつ現実的で、実証として検証可能な計画となっているか
4) 横展開・波及可能性	<ul style="list-style-type: none"> ・開発するツールが、特定の企業、製品、サービス等に依存しない、誰もが利用可能な汎用的なデザイン、設計となっているか ・開発するツールが、実証終了後についても活用できる見込みが具体的に示されているか
5) 実施体制	<ul style="list-style-type: none"> ・実施体制、役割分担、責任の所在が明確で、円滑な事業推進が見込めるか ・成果物について、専門的知見を有する監修者が体制に含まれているか
6) 費用対効果・資金計画の妥当性	<ul style="list-style-type: none"> ・実証内容と資金計画の内訳が適切に整合しているか ・不必要に高額となっていないか、合理的な積算となっているか

<審査における加点要素>

- 申請書提出時点で、啓発ツールを実際に掲示・展開する具体的な場所がすでに決まっており、当該場所において実証を行うことについて、関係者からの明確な実施合意(確約)が得られている状態であること

2. 選定結果とヒアリングの実施

公募期間終了後、6月下旬頃に選定結果を電子メールにて通知予定である。

また、必要に応じて事務局等が申請内容に対してヒアリングを実施する。ヒアリングを実施する場合、観光庁又は本事業事務局から対象となる申請団体へ個別に連絡する。

V. 申請・問い合わせについて

1. 申請資料提出について

(1) 提出締切

令和 8 年 6 月 22 日(月) 12:00 必着

(2) 申請資料

「実証事業」に対する申請は、以下の【様式1】～【様式3】を提出すること。

- ・ 【様式1】実証事業計画書(PowerPoint 形式)
- ・ 【様式2】実証事業資金計画書(Excel 形式)
- ・ 【様式3】実証事業推進工程表(Excel 形式)

<提出に当たっての留意点>

- ・ 各種様式は、本公募要領が掲載されている観光庁ウェブサイトからダウンロードすること。
- ・ 提出資料は全て PDF 化せず Excel 又は PowerPoint 形式のまま提出すること。
- ・ 申請資料の内容を補足する参考資料を提出することは可とする。
- ・ 提出資料については、採択結果の公表など観光庁が公表することを前提として作成し、提出すること。(使用する写真等についてはあらかじめ著作権や許諾を得たものや著作権等に問題のない画像を使用する等、留意すること。)

2. 申請資料提出先

提出先については、追って本事業公募ページに掲載する。掲載は6月中旬頃を予定。

※提出する際は、電子メールの件名の冒頭に、必ず「【公募申請_申請団体名】…」を付記すること。

※確認した後に、受領確認のメールを送信する。資料提出日から起算して3開庁日を経過しても受信確認メールが届かない場合は、下記メールアドレス宛に状況を照会すること。

問い合わせ先メールアドレス: hqt-responsible-traveler@gxb.mlit.go.jp

※提出する電子データは、ファイル容量が合わせて 10MB 程度を上限とすること。

※提出する電子データを電子メールの添付に代え、大容量送受信ツール等を使用することは、原則不可とする。やむを得ずファイル容量が 10MB を超える場合は、上記メールアドレス宛に問い合わせること。

3. 問い合わせについて

(1) 問い合わせ受付期間

令和 8 年 5 月 29 日(金)～令和 8 年 6 月 19 日(金)17:00 とする。

(2) 問い合わせ方法

以下のメールアドレス宛に問い合わせすること。問い合わせ方法は、原則として電子メールによる問い合わせとし、緊急度が高い場合や回答が届かない場合は、電話での問い合わせを受け付ける。

問い合わせ先メールアドレス: hqt-responsible-traveler@gxb.mlit.go.jp

電話番号:03-5253-8111(観光庁:出水・小日向・難波)

※電子メールの件名の冒頭に、必ず「【問い合わせ_申請団体名】…」を付記すること。

※問い合わせ日から起算して3開庁日を経過しても回答メールが届かない場合は、上記メールアドレス宛あるいは電話にて状況を照会すること。

4. その他

申請に際しては、以下の点に留意すること。

- ・ 提出資料に虚偽の記載を行った場合、当該資料は無効とする。
- ・ 提出資料の作成に係る費用は提出者の負担とする。
- ・ 提出資料は、行政文書に当たるため、「行政機関の保有する情報の公開に関する法律」(平成 11 年法律第 42 号)に基づき、開示請求があった場合は、開示対象となることがある。

以上