

韓国における観光危機管理の動向と展望

田 昌 禾

はじめに

21世紀に入ってから世界の観光は急速に成長している。ところが現在、全世界の各国で起きている天災（台風・地震・津波・豪雪）や人災（火災・建造物の崩壊・爆発・船舶の沈没・飛行機の墜落）といった災害、戦争・テロ・領土や国境紛争などの政治危機、サイバー犯罪などの情報危機、環境汚染や伝染病などの現代的危機¹⁾が観光への人々の自由を奪っている。それと共に、これらの様々な危機経験を通じて人々の間に観光危機管理の意識が高まりつつある。

しかし、危機管理における観光研究の取り組みや議論は始まったばかりであり、観光危機管理に関する学術的・理論的な研究や政府機関と民間企業とのパートナーシップによる実証論的な研究が必要とされている。

2010年代に入ってから韓国社会では観光に影響を及ぼす様々な危機に遭遇している。2012年から始まった北朝鮮の核実験、2014年4月16日、修学旅行中の高校2年生が多数犠牲となった韓国の大型旅客船「セウォル(世越)」号フェリー沈没事故、2015年5月に起きたマーズ伝染病、2016年9月12日の慶州地震²⁾、そして2016年10月25日には朴槿恵³⁾(パク・クネ)前大統領による韓国版ウォーターゲート事件が起き、韓国では各地で朴大統領の辞任を求める大々的なろうそく集会が開かれた。これは当時、韓国における最大の危機的状況ともいわれていたのである。

韓国ではこれらの様々な危機により、修学旅行など国内観光をはじめ、韓国へのインバウンド及び海外へのアウトバウンド観光のキャンセルや延期が続いている。当初、誰もが軽微なものと考えていた事件や事故が重大なりリスクとなって顕在化し、深刻な影響を及ぼす事態へと発展することとなり、観光産業全体に直接・間接的にマイナスの影響を及ぼしている。

かつて移動が不自由であった時代では、ある一つの地域だけのレベルで

終わった危機が、現在ではその周辺と地域と広がり、また最近では国家レベルにとどまらず、その範囲はグローバルな社会のレベルへと拡散し、さらに個人一人一人レベルの危機にまで及んでいる。

本稿では以上のような状況を踏まえて、特に韓国における観光危機管理の動向と今後の展望を明らかにしながら、今後の産業において必須とされる観光分野の危機管理を考察する。

1. 危機管理と観光危機管理の概念

危機管理という用語は、政治学、とくに国際政治学において国家間の葛藤や戦争での様々な現象を分析するために用いられている。戦争と関連する軍事、外交の分野など国際関係の領域で主に使用されて来たと言われている。また、危機管理に関する議論は、ビジネス及びマネジメントのような非軍事的な分野、経済的な分野でも研究対象となり、約40年以上前から言及されている⁴⁾。

このように、今日、危機管理の概念は戦時の軍事領域のみならず、常時の様々な問題や非軍事的な領域に至るまで徐々に拡大されてきた。そして、研究範囲も国民国家から国際関係、そして人種・民族から、人間一人一人へのレベルにまで拡大している。そこでは人間が生活する上での価値や倫理、そして環境・公害など生活の危機に脅威をもたらすあらゆる問題について、これを危機に関する研究として議論しているのである。

一方、韓国における危機管理に関する研究には制約があり、十分に整備されているとは言い難い状況である。観光危機管理とは、観光に対する否定的な影響を最小化することを目的としている。韓国では1990年代の後半に国家危機管理体制が確立し、また様々な危機が集中的に発生したことによって、危機管理に関する関心がにわかに高まった。ここから観光分野の研究者や観光業界の関係者によって観光分野に関する危機管理研究が開始され、ガイドラインの作成などが行われてきたが、未だに十分であるとはいえない状況である。

1.1 観光に影響をもたらす危険、危機、災害

危機の概念と関連する用語として危険、危機、災害などが挙げられる。これらの用語は、議論の展開の中では内容的な違いがみられる。

危険、危機、災害の概念に関する定義をいくつか紹介すると、まず、危

険 (Risk) とは、一般的な日常生活とは異なる状況が出現する可能性のことを意味している。また、これを「ある個体に影響をもたらす何らかの事件が発生する状況的变化」の可能性と定義することができる (キム 2005 : 63)。

さらに、危険とは、「人間生活の中に常に現れている社会的、経済的、環境的な影響を伴う出来事として規定され、その発生頻度と影響の深刻さの関係性を式として説明することができる。発生頻度とは事件や状況が生じる可能性のことであり、また影響の深刻さとは社会、経済、文化、環境及び関連組織などが被る影響の程度のこと」である。危険とは、それらを包括的に表現した概念のことである (キム 2005 : 63)。

次に、危機 (Crisis) とは、国家や企業、個人が、ある期間、否定的な影響を受ける状況のことである。それは、「体制の存立を危うくさせながらその構成員の健康・生命と財産に損害を与える事件や状況」であり (イ 2012 : 98)、また、「組織、産業、または利害関係者に対して否定的な影響を及ぼす重大な脅威」と定義されている (韓国観光公社 2005 : 1)。これらと関連して、オ・サンフンとヤン・ピルスは、観光危機を「予測できない状態で発生した事件に対して、その管理ができなかった場合に利害関係者だけではなく、観光組織、観光産業にもマイナスの影響を及ぼす重大な脅威」と説明している (オ&ヤン 2008 : 364)。

キム・デクァン (2005) が述べているように、危機とは「危険に由来する様々なタイプの致命的な出来事を指しており、それは人間の死亡や深刻な負傷、人に対する脅威、動植物・財産・情報への被害、政策及び経営執行の断絶、計画遂行への脅威、対象地域及び対象国家のイメージの失墜、そして財政的な脅威など」を含むものであり、様々な分野で発生する可能性があるといえる (キム 2005 : 63)。

最後に、災害 (Disaster) も危険や危機と同じように重要な概念である。災害とは、予測しにくく好ましくない事件や現象が出現することによって、経済・社会的な損失が発生する状態のことである。災害は人災や天災による事故や事件として分類されるが、いつでも、どこでも、誰に対しても起こる可能性がある。災害とは、「社会・経済システム及び通信ネットワークの突発的な麻痺によって発生する状況」のことである (キム 2005 : 64)。

これらの危険、危機、災害の3つの概念を簡単にまとめると、危険 (Risk) とは、予測できない事件や行動により、人々の日常生活に社会

的・経済的・環境的な損失や被害が発生する可能性を意味するものである。危機（Crisis）とは、危険から発生する致命的な事件のことであり、社会・経済・政治・文化・環境などあらゆる分野の危険から発生し、死亡、負傷、経済的被害、自然及び動植物の被害、国家や企業、個人のイメージに対して、財政的な脅威などをもたらすものである。

さらに、災害（Disaster）とは、人々の命や財産に損傷または脅威を与える出来事のことであり、危機の次の段階として認識されるものである。危険が発展すると危機となり、危機が人々の命や財産、または環境などに深刻な被害や損失を与えた場合が災害になる。ここから、観光災害とは、観光地において予測不能な事象が「危険」として発生し、それが致命的な脅威をもたらす「危機」となり、最終的には人命を奪う程の「災害」にまで発展してしまう事態を指している。この時、その観光地全体は自律的なコントロール能力を喪失した深刻な状況に陥ってしまうのである。

観光災害では、危機の発端となった危険要因が増幅することによって人命の被害や財産損失、産業の致命的な損害など否定的な影響が増加してしまう。しかし、こうした危機的状況を乗り越えることができれば、持続的な経済発展や成長につながっていくための原動力、転機（ターニング・ポイント）になる可能性もあると考えられるだろう。

1.2 観光危機の類型

観光危機の発生要因は年々大きく変化してきており、観光危機の類型も多種多様なものになっている。

20世紀までの観光危機の発生要因を振り返ると、オイルショック、戦争、経済危機など多くの災害や危機が世界各地で発生しており、21世紀に入ってからテロなどの人災や大規模な天災（例えば、台風・地震・豪雪・火山噴火・津波）、そして伝染病や環境汚染のような現代的な危機が発生している。今後も様々な危機や災害が避けられない状況が続くことが予想される。

2001年にはイギリスで爆発的に流行した口蹄疫や伝染病⁵⁾、2002年と2003年のサーズ、2005年の鳥インフルエンザ、2009年新型インフルエンザ、2015年のマーズ、食中毒などが発生しており、こうした多様で深刻な危険要因が現代社会の観光にマイナスの影響を及ぼしている。グローバル社会の中で、こうした危険要因は時空間の制限を受けない場合も多く、あ

る地域の危機が特定地域にとどまらずに国家のレベルを超えて国際的な危機へと拡散する傾向が見られる。

観光危機の発生要因は一般的に、自然現象に起因する天災と人為的な原因による人災に分けられる。

観光危機の類型を整理すると、自然的・人為的な危機、コントロール可能・不可能な危機、直接的・間接的な危機など様々な内部的・外部的要因が観光危機の分類基準となっている（表1）。

表1 観光危機の類型

<p>PATA (2003)</p>	<p>①自然的危機 (Natural crisis) : 雪崩、洪水、伝染病、地震、ハリケーン、爆風、火災、土砂崩れ、崩壊など ②人為的危機 (Man-made crisis) : テロ行為、火災、人命危険、冒険スポーツ、ハイジャック、政治的行為、航空事故、争議行為、暴動、殺人、テロリズム、政治的不安、人質状況、戦争、クルーズ及びフェリー災害、機械及びシステム故障など</p>
<p>Lynch (2004)</p>	<p>①自然的危機 (地震、洪水、ハリケーン) ②人為的危機 (産物、スモッグ現象、油流出、伝染病、病気、口蹄疫など) ③政治的危機 (テロリズム)</p>
<p>Beirman (2003)</p>	<p>①国際的戦争、または葛藤、または国際的葛藤の長期的対立の局面 ②テロ行為 (観光客が直・間接的に被害を受ける行為) ③大型犯罪 (観光客がターゲットになる行為) ④自然災害 (地震、暴風、火山など) ⑤伝染病、病気など保健及び健康に関連するもの</p>
<p>韓国観光公社 (2005)</p>	<p>①直接的危機 ▪ 観光関連の紛争 : ストライキ、倒産、法的紛争、航空会社のストライキ、旅行会社のストライキ、旅行客の座り込みストライキなど ▪ 観光地の自然災害 : 津波、地震、火災など ▪ 観光客の関連災害 : 殺人、バス転覆など交通事故 ▪ 政治的イシュー : 観光客に対するテロ ②間接的危機 ▪ テロ及び軍事行動 (9.11テロ、湾岸戦争) ▪ 経済危機 (オイルショック、為替レート、通貨危機) ▪ 伝染病 (サーズ、鳥インフルエンザ、口蹄疫)</p>
<p>Henderson (2007)</p>	<p>①経済的観光危機 (内部の脅威&外部の脅威) ②政治的観光危機 (内部の脅威&外部の脅威) ③社会文化的観光危機 (内部の脅威&外部の脅威) ④環境的観光危機 (内部の脅威&外部の脅威) ⑤技術的観光危機 (内部の脅威&外部の脅威) ⑥商業的観光危機 (内部の脅威&外部の脅威)</p>

出典 : (チャン&カン 2009 : 3-4) を筆者編集

これまで多くの観光関連の学者や研究者、政府機関によって危機のカテゴリー化の作業が試みられている。そこには多少の差異が見られるが、観光危機の発生要因を具体的、体系的に整備することが必要とされている。

観光危機は、ある特定の地域に限定された基準ではなく、グローバルかつ国際的な観点から検討することで、より多種多様な発生類型や要因を理解することができる。そうすることで、効果的な観光危機管理のガイドラインを構築することができると考えられる。

1.3 観光危機管理の概念

危機管理とは、「危機による否定的な結果を予防したり極小化することによって、危機がもたらす被害から組織、利害関係者、産業機関、国家を保護すること」を目標として行われるものである（韓国観光公社 2005：1）。

また、観光危機管理とは、「観光分野において観光客及び観光産業に否定的な影響をもたらす戦争、テロ、犯罪、病気、自然災害の影響を最小化すること、そして被害者からの信頼を迅速に回復できるようにサポートする方法」であると定義されている（キム 2005：66-7）。

観光危機管理とは、危機の方向性や深刻さ、その対処や解決方法をどのような形で適用するかを決定する一つの過程としてもみることができる。最も効果的な観光危機管理とは、潜在的な危機を事前に予知し、危機が発生したときは迅速かつ的確に対処・解決することである。

2. 韓国国内における観光危機管理の事例分析

危機はいつ直面するか予知できないことが多いが、危機への対処や解決方法によって、国家や企業、個人の名誉やイメージには大きな影響がある。

危機状況を早期に対処・解決することができれば、国家や企業、個人の名誉やイメージに及ぼす否定的な影響を最小限に留めることが可能であり、それまでのイメージを回復するために必要な時間や経済的な損失、信頼の失墜を抑制することができる。その反面、早期に対処・解決できない場合には、国家や企業、個人の名誉やイメージが受ける否定的な影響は大きくなり、イメージの回復に必要な時間や経済的な損失、信頼の失墜も拡大することになる。

ここで、韓国で発生した観光危機の事例をいくつか紹介する。

事例1. 大韓航空ナッツ・リターン事件

大韓航空の危機事件はナッツ・リターン事件とも呼ばれている。それは大韓民国の代表的な航空会社がそれまで築いてきた地位や名誉を一瞬にして失うことになり、未だに影響が続いている。

これは、2014年12月5日、ニューヨーク（ジョン・F・ケネディ国際空港）から韓国に向かう大韓航空86便で、乗客として乗っていた趙顕娥（チョ・ヒョナ、大韓航空副社長）が、滑走路に向かい始めてから10分経ったにも関わらず、客室事務長（機内サービス責任者）に対してクレームをつけ、旅客機を搭乗ゲートに引き返させるように機長に指示し、搭乗ゲートに到着するとすぐに客室事務長を86便から降ろして、運航を遅延させた事件である。

この事件は韓国内だけではなく、海外のマスメディアが報道することによって国際的な批判が広がり、大韓航空が築いてきた肯定的なイメージが一瞬で失われることになった。

この事件では、初期対応の方法に大きな問題があった。

趙は3日後の記者会見で事件について説明したが、責任を回避するために業務上の立場から報告したものであり、真摯な謝罪がなかったため世間から厳しい非難を受けることとなった。趙の父である趙亮鎬（チョ・ヤンホ、韓進グループの代表取締役会長）は、後日記者会見を開き、「娘の教育が間違っていた」と述べて謝罪したが、世間からの厳しい非難は続き、大韓航空に対するボイコットは、韓国内だけではなく、海外の韓国人団体にも広がりを見せ、観光産業に否定的な影響を与えることになった。

事件発生後、早期に真摯な謝罪をしていれば、結果は大きく変わっていたかも知れない。

しかし、趙は事件後すぐに謝罪せず、事件内容を不正に操作し隠蔽しようと、時間を費やし、責任を回避し自己正当化する態度を見せたことで、この事件は4年以上が経った今も韓国社会に影響を残している。大韓航空がイメージを回復するためには、まだまだ多くの時間がかかるであろう。

事例2. セウォル号沈没事故

若い高校生の犠牲者を多く出した韓国の大型旅客船「セウォル（世越）」号の沈没は、様々な原因によって転覆・沈没した未だに記憶に新しい事故である（死亡者295名、行方不明9名）。

2014年4月15日、韓国・仁川市の仁川港を出航した大型旅客船「セウォル（世越、SEWOL）」号には、済州島へ修学旅行中の京畿道安山市の檀園（タノン）高等学校2年生の生徒325名、引率教員14名、一般客108名、乗務員29名の乗員・乗客の476名が乗船していた。翌日の4月16日午前8時58分頃、波の高さ約1メートル、視野良好の状況で航行に影響を及ぼすものは何もなかったにもかかわらず、セウォル号は全羅南道珍島郡（チンドグン）の屏風島（ピョンプンド）沖海上で転覆・沈没した。このときのニュースの緊急放送を見ていた人々は全員救助できると信じていただろう。

しかしその後、乗員・乗客の死者299名、行方不明者5名、捜索作業員の死者8名という300名を超える死者・行方不明者を出す大惨事に発展してしまった。

この事故に対する対応・解決には様々な問題があった。

セウォル号の沈没事故の原因として挙げられるのは、過積載とバラスト水の誤操作、救命に際しての乗員側の重大な過失や不適切な避難誘導、船舶の違法な改造、運航会社の法令遵守違反などであり、また韓国の政治や社会に関わる様々な問題もあった。

緊急災害時であったにもかかわらず、中央災害安全対策本部の設置が遅れたために、対応も後手後手に回り、各政府機関の相互連携が不足して、事故状況の伝達も不十分であった。更に朴前大統領政権は徹底的にセウォル号事故を隠蔽しようとしたため、マスメディアに事実を歪曲した虚偽の内容を伝えて真実を明らかにせず、誤った情報を広めたことによって韓国国民の不信を招くことになった。

セウォル号の大惨事の影響で、韓国教育部（省）は8月までの第1学期の期間中の修学旅行を禁止した。また韓国全土でセウォル号事故を哀悼する雰囲気が広がったため、旅行の中止や延期が相次ぐことになった。また、韓国国内だけではなく、交通機関などへの不安から日本からの修学旅行もキャンセルが続出し、短期間で観光産業へのマイナスの影響が広まった。

2016年1月12日にはセウォル号の事故で死亡・行方不明となった檀園高校の生徒250人は除籍の処理がなされていたが、遺族などの希望によってこれを名誉卒業という形にするために生徒指導要録を新設・変更し、セウォル号事故が発生してから約5年経った2019年2月12日午前、犠牲者となった学生たちの名誉卒業式が行われた。

この事故をきっかけとして、2016年には1千万の人々がろうそくを持って参加する「ろうそくデモ」が実施され、2017年には新たな民主主義⁶⁾の時代を迎えることができたのである。

事例3. 中東呼吸器症候群マーズ(MERS: Middle East Respiratory Syndrome)

マーズが猛威を振るった、2015年5月から7月の約2か月間で、韓国では186名が感染し、その中から38名(20.4%)の死亡者を出した。

2015年5月4日、中東地域へ出張した68歳の男性が、韓国仁川空港に到着後8日目から発熱や咳の症状が出始めたため、4か所の診療所や病院を訪れたことが、感染拡大の原因となった。

マーズは2012年にサウジアラビアで初めて確認された新種のコロナウイルスであり、当時の韓国国内ではマーズに対する認識が不足していた。また新種のコロナウイルスに関するWHOなどの資料にも限界があったため、初期段階から危機管理の対応は不十分であった。

また、感染防止対策のための政府の対応も遅れた。中央マーズ管理対策本部、マーズ支援対策本部、総合対応TF、マーズ即刻対応チーム、マーズ緊急対策班という5つの似た名前のマーズ関連の対応組織が後に設置されたが、相互連携を統括するためのコントロールタワーのような存在を欠いていた。

また、事態発生初期段階では、政府の情報未公開という方針によって人々の不安感や不信感が最も高くなり、その不安感から消費性向が大幅に低下し、経済循環が停滞するといった深刻な社会問題をもたらした。

さらに、韓国内外のマスコミが、伝染病であるマーズの感染の広がりを報道したために、韓国国内での全国的な感染への恐れから、移動への不安が高まり、短期間で韓国内外の観光需要が急速に減少したのである。

以上の事例からもわかるように、大韓航空ナッツ・リターン事件やセウォル号沈没事故では企業や国家の組織的要因によって発生した危機が観光に悪影響をもたらし、多大な社会・経済的損失につながってしまったのである。このように、危機への対処・解決方法を間違えると、真の解決まで長い時間がかかってしまうと言える。

また、マーズ伝染病はウイルスという外部要因によって発生したが、内部組織の問題によって更に深刻な危機へと変化し、国内の観光だけではなく、インバウンド観光へのマイナスの影響も深刻化した事件であったと言

えよう。

天災（台風・地震・津波・豪雪）や人災（火災・崩壊・爆発・沈没・墜落）などの災害危機、戦争・テロ・領土や国境紛争のような政治危機、サイバー犯罪のような情報危機、環境汚染・伝染病・企業組織のような現代的危機などによって、国家や企業、個人のイメージは容易に悪化する。そして、それらの危機が観光への深刻な影響を与えることを確認することができるのである。

3. 観光危機管理システムの構築

国際観光の発展は、旅行業界や航空業界などの成長につながる。

韓国では1960年代からの政府による観光産業育成政策によって、国際観光（インバウンド・アウトバウンド観光）が持続的に発展・成長して来た。韓国観光公社が統計を取り始めた1961年には海外からの旅行者数は11,109人であったが、1974年には全世界的なオイルショックにより入国者が前年と比べて23.8%が減少した。また、1980年には5・18民主抗争によって前年比13.3%が減少した。その後、インバウンド観光は持続的な成長を見せたが、1990年代に入り湾岸戦争や韓国・台湾との国交断絶などが起こり、これらを阻害要因として、かなり縮小されることになった。

1996年と2001年には、その当時最もインバウンド観光が多かった日本との間で歴史教科書の問題が発生し、これにより前年と比べて1.8%、3.3%減少した。また2003年には、湾岸戦争とサーズの発生によって前年比11.1%の減少となっている。

また、アジア通貨危機や世界金融危機のような経済的要因も、国際観光の需要を急速に低下させる作用をもたらす。1997年のアジア金融危機の要因による為替レートの変動によって、韓国外へのアウトバウンド観光が大幅に減少すると共に、インバウンド観光においてもホテルの客室占有率の減少や旅行会社、航空会社、ホテルなど観光関連企業の倒産及び経営悪化などが広まり、観光産業は大きな打撃を受けることになった。

さらに、2005年7月のホリデーシーズンに始まったアジアナ航空のパイロットストライキ事件も観光産業にマイナスの影響を与えた。25日間のストライキ期間で約2,000便が欠航し、これによる航空会社の損失は1,650億ウォンに達した。また、韓国の観光産業全体の損失額も4,000億ウォンに達した。

韓国観光公社はこのような様々な危機に対して観光危機管理のシステム構築を展開した。

サーズによる観光業界の危機を克服するために「産学協力運営委員会」を構成し、観光客を誘致する段階で韓国での観光の安全性に関する広報事業を展開した。また、マーズなどの伝染病が発生した初期段階で危機管理マニュアルによる「警戒」レベルを宣言し、非常対策本部を設置すること、そして30カ所の海外支社を通じて海外の市場動向をリアルタイムでモニタリングし、韓国内外の市場動向を収集分析すること、それらによって政府や業界と情報を共有しながら迅速かつ的確に危機に対処し、解決に向けて相互の連携体制を強化することとなった。また、内部的にはサーズなど過去の類似した事例の分析を通じてシナリオ別の被害規模の予測と対応計画の策定を早期に立て、これらを基にしてインバウンド観光復旧の費用を補正予算に反映させるよう政府にはたらきかけることで、217億ウォンの予算を確保することができた。

韓国におけるインバウンド観光の旅行者数は、1978年に初めて100万人を突破して107万人となり、ソウルオリンピックがあった1988年には234万人、2000年に532万人、2012年に1,114万人、2014年1,420万人、2015年にはマーズの影響により6.8%減少し1,323万人となっている。これとは逆に、韓国人による海外へのアウトバウンド観光客は1961年には11,245人であったが、1989年の国際観光の自由化によって121万人へと爆発的に増加した。その後、2005年には1,008万人を超え、1995年からはインバウンド観光客(375万人)よりも、アウトバウンド観光客(381万人)が多い傾向が見られた。

2006年にはインバウンド観光(615万人)に対してアウトバウンド観光客(1,160万人)がはじめて2倍を超え、2015年も引き続きインバウンド観光(1,323万人)よりも、アウトバウンド観光(1,931万人)が多い傾向がみられる(図1)。

韓国の産業育成政策の初期段階では観光産業の規模は零細であったが、その後の経済成長によって比重が大きくなるにつれて、様々な危機的要因が観光産業の脅威となってきたのである。

韓国政府の観光関連機関では、未だに観光危機管理に関する専門的な知識やスキルを持つ人材の不足が課題となっており、今後、観光危機管理に関する指導的な役割を果たす人材の育成と配置が最も必要とされる。

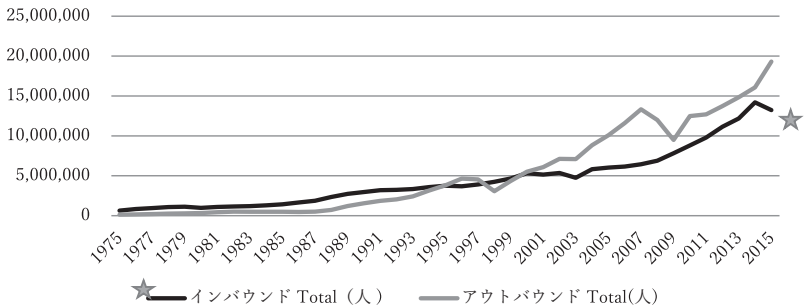


図1 1975年～2015年度別の観光統計（韓国）

出典：韓国観光公社（2019年2月発表）を一部筆者編集

このため、まず、韓国政府の観光関連機関の中に観光危機管理の専門チームを構成する必要がある。観光に影響を与えるすべての事件や事故など、観光危機に関するデータを月別・四半期別に収集・分析し、危機管理担当者が予防的な対応ができるように安全教育などを実施する。また、観光危機が緊急に発生した時には、民間企業と協力して効果的な危機管理コミュニケーションを行い、観光産業への被害拡散を防止すると共に、被害業界への支援及び観光地の再活性化政策などを推進するようにする。

さらに、観光危機管理の業務に関しては、常時の危機管理業務と非常時の災害管理業務とを区分して、遊園施設業など大型の事故が発生する可能性がある部門に対しては定期的かつ集中的な点検を常時の危機管理業務として行うこと、また、非常時の危機管理業務として、台風、口蹄疫、地震、病気などの災害危機の発生時における、観光客の保護、及び観光業界の経営正常化のための災害復旧及び財政支援の業務を推進できるようにする。

また、これまでの常時的危機と非常時的危機の情報を基にして観光危機管理マニュアルを作成し、それらを使ったシミュレーションやシナリオ訓練などを、学校や企業、近隣住民などと直接のコミュニケーションを交えながら定期的に繰り返すことによって、危機管理意識を向上させることも必要となるであろう。

おわりに

現在の韓国では国内外で発生する事故や事件は増加傾向となっており、それらによる被害も頻繁に発生している。特に最近では、航空、船舶、地下鉄といった交通機関による災害など、今まで誰も想像できなかった国家規模の危機が次から次へと発生しており、観光にも大きな影響を与えている。これらの傾向も多様化、深刻化、複雑化すると共に持続的に増加しているにもかかわらず、韓国政府は未だに観光危機管理に関する組織や体制が十分に整っていない状況である。

また、政府や行政の対応も都合の悪いことを隠したり、対応のスピードが遅かったりすることから、コミュニケーションの基本となるべき透明性と真正性に基づいた迅速で適切な対応が十分に行われていない困難な状態が未だに続いている。

現在、危機⁷⁾を危険的要素と機会的要素に区分する研究もあり、危機を早期に正しく対処・解決することができれば、むしろ機会に転換させることができるという可能性も指摘されている。

韓国の観光危機管理は、まさしく今がその機会、転換点のターニングポイントとなる重要な時期であると考えられる。今こそ緻密で強固な危機管理の対処・解決能力が要求されているのである。

観光関連の危機は予測が難しく、社会・経済的なりスクを考慮に入れつつ、効果的に対処し、解決するための危機管理が最も重要視される。また、事件や事故などの危機はインバウンド及びアウトバウンドの国際観光への旅行者心理を委縮させてしまい、別の目的地へと変更するなどによって観光に深刻な影響を与えることになる。

最後に、韓国における観光危機管理を効果的に対処・解決を行うためのシステム構築に向けていくつかの提案を行いたい。

第1に、観光産業全体に危機管理の意識を浸透させることが必要である。そのためには観光産業に関する政府機関をはじめ、民間企業、自治体などが危機に対応するための知識や経験、ノウハウを有する専門家を養成し配置すること、職員や従業員が現場で危機に対処しそれを解決する能力を高めるために、危機管理セミナーや危機管理教育などを定期的に行うことが求められるであろう。

第2に、危機管理の際のコミュニケーション戦略が必要である。観光に

関連する韓国観光公社や外務省といった政府機関では、コミュニケーションの基本となる透明性と真正性に基づいて迅速かつ適切な対応を原則としなければならない。そして、正確な情報をホームページなどを通じて積極的に流すとともに、各地域の住民のレベルに合わせて効果的なコミュニケーションを行う必要がある。

第3に、定期的な危機管理リテラシー教育によって、今後生じ得る様々な危機管理と付き合いしていくための力を身につけるべきである。

危機管理リテラシー教育とは、今後の韓国社会を背負っていく子どもたちが、多様化、深刻化、複雑化していく危機に対して自ら主体的に対処・解決するための基礎的な能力を向上させるためのものである。

また、観光は21世紀の韓国社会における代表的な戦略産業であるため、小・中・高・大学の学生のレベルに合わせた観光危機管理リテラシー教育も必要である。危機管理の対処・解決力は、将来、子どもたちがグローバル社会の中で様々な危機に直面した際に、最も必要とされるものである。こうした力は学校教育によって定期的に学習されることが望ましい。

グローバル化、ICT化など急速に変化する社会環境の中で、幼少時から危機に関する知識や事件、事故の原因などについての具体的な事例を学び、小・中・高・大学の学生のレベルに合わせた体系的で効果的な危機管理教育のプログラムの習得を通じて、危機に対して不安を抱くのではなく、自ら危機に対処し、問題を解決することができるようになる。これが危機管理リテラシー教育の目的である。

筆者はこれらの提案に基づいて、今後の韓国社会では人々が若い頃から観光危機管理を重要視する意識を常に持ち、これを高めると共に、実際に自分で迅速かつ的確に対処・解決できる危機管理能力を身につけ活用していくようになることを期待している。

注

- 1) 危機問題の歴史的な推移から、特に古典的な危機と対比される現代社会の状況で生じる危機のことを指す。
- 2) 2016年9月12日、韓国慶尚北道慶州市付近で発生したマグニチュード5.8の地震は、韓国気象庁が1978年に地震を観測し始めてから最大規模の地震であった。

- 3) 朴槿恵(パク・クネ)は韓国史上初の女性大統領として就任したが、セウォル号沈没事故での対応の不備や崔順実(チェ・スンシル)ゲート事件など一連の不祥事により、2017年3月10日に裁判官8名全員一致の意見で大統領弾劾が成立して罷免された。
- 4) 日本における最近の危機管理への関心の高まりは、1973年の石油危機がきっかけであった。1980年7月、近藤三千男は「危機管理の意義と課題」と題した日本の危機管理研究を行った。これは欧米でも未開拓の研究領域であった。また、非軍事分野では、深海博明による「経済危機管理政策の体系とあり方」がある(加藤 1999)。
- 5) 2001年にイギリスで約2,000件の感染例が確認され、殺傷された家畜の総数は1100万頭。観光業にも80億ポンド(1兆4,000億円)の経済被害を生じた。感染地域からの動物の移動禁止の3日の遅れとワクチン接種の遅れなどから、感染が広範囲に広がり、毎日50件の感染へと拡大したと報告されている。
- 6) 朴槿恵前大統領は、自身に批判的な文化人約1万人のブラックリストの作成など反民主主義的な検閲を行い、また影の実力者によって恣行された政権運営も深刻な民主主義への後退であったが、国民自らが大統領の退陣を求めろろうそくデモに参加し、韓国社会を発展させていく新たな民主主義への実践であるといえるだろう。
- 7) 危機(crisis)は、ギリシア語の「分離」を意味するKrineinに由来し、元来、回復と死の分岐点になるような突然の決定的な病状の変化を示唆する医学用語であった。それが転じてある安定した状態が否定的な方向へと急激に変化する「転機(ターニング・ポイント)」、あるいは「決定的瞬間」という意味で用いられるようになり、現在では一般的には「大変なことになるかもしれない、あやうい時や場合」(広辞苑)という意味として定着した。

参考文献

- ジョン・ウヒ, 2009, 「国際観光の疎外要因としてのテロリズムと政策的制約要因に関する危険性の評価」『観光学研究』33(3):9-30.
- チェ・ジンボン, 2015, 『危機管理コミュニケーション』コミュニケーションブックス.
- Dirk Glaesser, 2006, *Crisis Management in the Tourism Industry*: Butterworth-Heinemann (=2008, 安村克己他訳, 『危機管理と観光』くんぶる.)
- Ian Mitroff, 2001, *Managing Crises Before They Happen*: AMACOM (=2012, キ

- ム・ヨンウク他訳『危機管理と予防』コミュニケーションブックス.)
- 井上邦夫, 2015, 「リスクマネジメントと危機管理—コミュニケーションの視点から—」『経営論集』86: 101-11.
- チャン・ビョンクォン&カン・ムンホ, 2009, 「韓国内・外の観光危機管理の動向と政策課題」『韓国危機管理論集』15(2): 1-15.
- 韓国観光公社, 2005, 『観光危機管理の戦略』.
- , 2008・2009, 『訪韓観光市場の分析』.
- 加藤 朗, 1999, 「危機管理の概念と類型」『日本公共政策学会年報』2: 1-20.
- キム・デクァン, 2005, 「観光部門の危機管理体系の構築の必要性」『韓国観光政策』21: 62-72.
- イ・ジェウン, 2002, 「総合危機管理体系の重要性」『地方行政』51: 47-55.
- 李 永子, 2006, 「災害・危機管理組織の編制をめぐって—日・韓比較による考察」『人間文化研究科年報』21: 225-36.
- ナム・クングン, 1995, 「災害管理行政体系の国家間の比較研究」『韓国行政学報』29(3): 957-81.
- オ・サンフン&ヤン・ピルス, 2008, 「デルファイ法を利用した済州地域の観光危機類型に関する研究」『観光研究』23(2): 363-81.
- バク・ドンキュン&イ・ジェホ, 2003, 「SARSの対応事例を通じてみた中国の危機管理行政の問題点」『韓国行政論集』15(3): 729-51.
- 鈴木 勝, 2001, 「国際トラベルビジネスにおける危機管理—21世紀における我が国旅行産業への考察」『大阪明浄大学紀要』1: 61-70.
- W.Timothy Coombs, 2006, *Code Red in the Boardroom: Crisis Management As Organizational DNA*: Praeger. (=2010, キム・ヨンウク他訳『危機管理DNA』コミュニケーションブックス.)