

観光摩擦の正体

——インバウンド観光における文化的・認知的非対称とカテゴリー化への介入——

要旨本文

本論文はインバウンド観光の急増に伴い深刻化する観光摩擦に対し、従来の人的資源や罰則に依存した対策の限界を指摘し、認知心理学に基づく新たな介入方法を提示することを目的とする。この論文において、現状の看板設置や監視員による対応が、コストの増大を招くだけでなく、文化的背景の異なる来訪者の行動変容に繋がっていない現状を問題視する。

この論文では摩擦の本質的な要因として、受け入れ側と観光客の間にある<カテゴリー化>と<分化>の非対称性を挙げる。生活空間や聖域を「観光地」として一括りに認識する観光客に対し、暗黙の了解（高コンテキスト文化）を前提とする日本の規範は伝達不全を起している。

この解決策として、規範を直感的に理解可能な形式へ再構成する<翻訳>と、繰り返し適切な注意喚起を行うことで無意識に適切な自己概念を引き出す<反復プライミング>を用いたシステム化された認知介入を提唱する。

パラオ共和国の入国誓約署名や京都市のプッシュ通知などの事例分析を通じ、観光客が回避不可能なく情報のゲート>を設け、適切なタイミングで<責任ある客人>という役割を付与する仕組みが有効であることを実証した。

結論として、現場の善意やペナルティに頼るのではなく、情報伝達を最適化したシステムによって観光客の認識枠組み（カテゴリー）を構造的に書き換える戦略への転換が必要であると論じている。