

白馬村観光事業者向けガイドライン

持続可能で質の高い観光地経営を実現するための指針

第 1 刷

2026 年(令和 8 年)2 月

白馬村

一般社団法人白馬村観光局

白馬岩岳観光協会 八方尾根観光協会 白馬五竜観光協会 白馬さのさか観光協会



白馬村キャラクター
ヴィクトワール・シュヴァルブラン・村男Ⅲ世

〈 目 次 〉

1. ガイド欄の目的	4
2. 基本的な行動指針	4
I. 住民の暮らしの豊かさにつながる観光振興	
II. 白馬村の魅力を最大化するための適切な保全と開発のコントロール	
III. 白馬村における観光産業の適正な構造改革	
IV. 世界に誇れる白馬の魅力の磨き上げ	
3. 具体的な取組事項	6
① 法令遵守・安全管理	6
➤ 宿泊者情報の必須把握(宿泊者名簿への記載業務、パスポートのコピー)＜宿泊事業者＞	
➤ 旅館業法の順守(遵守)＜宿泊事業者＞	
➤ すべての事業者に通ずる基本的な法令の順守(遵守)	
➤ マナー条例等の遵守と啓発	
➤ 飲酒運転防止の徹底案内	
➤ 運転マナーや交通ルールの遵守と啓発	
➤ 違法タクシー(白タク)利用の防止	

➤ レンタカー等自動車利用者への事前周知(タイヤチェック・除雪対応)	
➤ HakubaValley Safety Tips 安全上の注意事項の確認	
② 防災・危機管理対応	9
➤ 災害発生時の避難所案内、避難経路案内	
➤ 防災アプリのダウンロード	
➤ 混雑緩和に向けた協力	
➤ 送迎手段の確保	
➤ 幅広いマーケットへのアプローチの視点	
③ メディア対応・情報発信	11
➤ 信頼ある情報発信	
➤ 適切なメディア対応	
④ サステナビリティ・環境配慮	11
➤ ゴミの削減	
➤ 省エネルギーと再生可能エネルギーの推進	
➤ ゼロカーボンロードマップやサーキュラービジョンの活用	
⑤ 地域共生	12
➤ 地元住民向けの地域価格の導入	
➤ 従業員の住まい確保と地域活動参画への配慮	

➤ 駐車場の確保

➤ 適切な除雪と雪捨て場の確保

⑥ 地域資源の活用と保全等 14

➤ 地産地消(地消地産)の推進

➤ 景観条例、白馬村開発行為の調整等に関する条例等の遵守

➤ 不動産取引の注意

4. さいごに 15

1. ガイドラインの目的

本ガイドラインは、魅力的な観光地域づくりを推進するために、地域の観光事業者が共通して取り組むべき義務や推奨事項を明らかにし、持続可能で質の高い観光地経営を実現するための指針として定めるものです。

安心・安全、地域共生、地域資源の保全の観点から、次のとおり行動指針及び取組事項をお示ししますので、白馬の未来を共に育むパートナーとして、村内事業者の皆様のご理解と積極的な取組の実践をお願い申し上げます。

2. 基本的な行動指針

I. 住民の暮らしの豊かさにつながる観光振興

- 白馬村が観光地であることにより得られる恩恵を住民が享受し、村民が観光を通じて地域の魅力に誇りを持つことの出来る仕組みを構築する。
- 白馬村の自然、文化などの魅力を地域住民と来訪者が共に享受し、保全できる仕組みを構築する。
- 住民と来訪者の双方にとって快適に利用可能で、環境にも配慮したストレスフリーな移動交通を実現する。
- 住民と来訪者の双方の安全を守る防災・減災対策や防犯体制の強化を図る。

II. 白馬村の魅力を最大化するための適切な保全と開発のコントロール

- 白馬村の自然環境や生活環境を守りながら、暮らしと観光開発の両立を図る。
- 白馬村の魅力を後世に残していくために守るべきルールや意識すべきことを明確化し、事業者と住民及び来訪者が一体となって実践する。
- 客観的数値や理論的根拠に基づく整備方針(態勢整備)や計画を構築する。

III. 白馬村における観光産業の適正な構造改革

- 通年型リゾートを目指すため、多様な季節、多様なエリアの魅力づくりを強化する。
- 観光関連事業の持続的な成長を支えるため、事業者の経営基盤の強化と従事者の生活環境の向上を一体的に進める。
- 観光の質的向上を図るため、既存施設、資産への再投資と有効活用を促進する。
- 観光 DX を推進し、観光行動や宿泊需要予測等を通じて、地域内の生産性向上を図る。
- 観光財源を効果的に活用し、持続可能な観光運営体制を整える。

IV. 世界に誇れる白馬の魅力の磨き上げ

- 民宿発祥の地、登山文化発祥の地を実感できるコンテンツづくりを行うとともに、白馬村でしか体験できない温泉、食、暮らしなど白馬の独創的な魅力の保全・活用・継承を実践する。

- 類まれな山岳自然環境を後世に引き継ぐため、ゼロカーボンの実現と生物多様性の回復に向けた取組を実践する。
- 多様な来訪者の滞在の質や付加価値の向上を重視した受け入れ環境整備や戦略的プロモーションを実践し、白馬村の観光資源やコミュニティに対する来訪者の理解を深め、良好な関係性を構築する。
- 白馬村観光地経営ビジョンを実現するため、村内のあらゆる関係者が連携し、役割分担を明確にすることで一体的に持続可能な観光推進体制を構築する。

3. 具体的な取組事項

① 法令遵守・安全管理

➤ 宿泊者情報の必須把握(宿泊者名簿への記載業務、パスポートのコピー)＜宿泊事業者＞

旅館業法では、宿泊施設の運営者が法律で定められた特定の宿泊者情報を確実に取得、記録し、補完する義務があります。これは、感染症対策、テロ防止、緊急時の安否確認などのために必要です。具体的には、氏名、住所、職業、年齢、性別、到着・出発日時、外国人の場合は国籍と旅券番号などの情報を、身分証提示などを伴って把握することを指します。宿泊施設の営業者は宿泊者名簿を備え、所定の項目を記載し、行政からの求めがあれば提出する義務があります。宿泊者名簿を取得せず、保健所や警察からの提出要請に応じられない場合、最大 50 万円の罰金が科される可能性があります。

➤ 旅館業法の順守(遵守)＜宿泊事業者＞

宿泊料を受けて人を宿泊させる営業を行う際には、都道府県知事の許可を得て、衛生基準、構造設備基準、運営基準を厳守しなければなりません。無許可営業は、罰則の対象となります。

➤ **すべての事業者に通ずる基本的な法令の順守(遵守)**

労働者の安全衛生のための労働安全衛生法、基本的取引や契約に関する民法・商法・会社法、個人情報の適切な取り扱いを定めた個人情報保護法、税金に関する義務を定めた税法のほか、業種や事業内容によって適用される食品衛生法、風営法、建築基準法、消防法、労働基準法、旅行業法など、事業者として適用される関係法令の遵守・徹底をお願いします。

➤ **マナー条例等の遵守と啓発**

「白馬村マナー条例」や「白馬村快適な環境づくり条例」に規定する各種事項を遵守するとともに、観光客や従業員にも守るよう啓発をお願いします。各事業者の施設内の見えやすい場所に掲示する、宿泊事業者は、チェックインの際に説明するなどのご協力をお願いします。

【白馬村でのマナーについて】

<https://www.vill.hakuba.lg.jp/gyosei/soshikikarasagasu/somuka/somukakari/manner/7232.html>

➤ **飲酒運転防止の徹底案内**

飲酒運転は重大な犯罪であり、悲惨な事故を引き起こす可能性が極めて高いことを改めて認識し、宿泊客や従業員への飲酒運転根絶の徹底をお願いします。

酒類提供事業者は、提供の際に相手に運転予定がないことを確認すると共に、運転者には絶対に提供しないよう徹底してください。また、マナー条例にもある通り、運転者以外でも酩酊者への過度な提供をすることは条例違反となります。

➤ **運転マナーや交通ルールの遵守と啓発**

交通事故防止、安全運転の習慣化を促す観点から、ながら運転の禁止、速度超過・信号無視の撲滅、十分な車間距離の確保、積雪時の運転の注意事項、対向車との譲り合い、除雪車を追い越さない、迷惑駐車をしないなど、交通ルールを遵守し、相手を思いやる気持ちをもって安全運転を実践し、宿泊者や従業員にも徹底いただくよう案内をお願いします。

➤ **違法タクシー(白タク)利用の防止**

白タク(行為)は、道路運送法違反であり刑事罰の対象です。また、事故時の補償がありません。警察や国では観光客に注意喚起し、摘発を強化しています。利用者は正規の緑ナンバープレートを確認し、正しい交通手段を利用するよう周知をお願いします。(なお、ライドシェアは白タクとは異なります。ライドシェアは、タクシー会社が運行管理を行うなど、法律の規定に基づいた制度です。白タクは許可なく行われる違法行為であるのに対し、ライドシェアは特定の条件下で合法的に行われます。)

➤ **レンタカー等自動車利用者への事前周知(タイヤチェック・除雪対応)**

訪日客の増加もありレンタカーなど自動車でお越しになるお客様が増えています。とりわけ冬期は、レンタカーによる村内での事故やトラブルが多く発生していますので、冬の白馬へお車でお越しになるお客様へは、スタッドレスタイヤを着用する四輪駆動車を利用することや、滑りやすい雪道運転の基本(急操作の禁止、ホワイトアウト対策など)注意事項

について事前に十分に周知してください。あわせて、道路標識の意味についてもしっかりとご理解いただくことが大切です。

【冬季の運転の注意事項】

<https://www.vill.hakuba.lg.jp/material/files/group/2/WinterSeasonDrivingRules.jp.pdf>

➤ **HakubaValley Safety Tips 安全上の注意事項の確認**

HakubaValleyTourism ホームページに、世界に誇る HakubaValley でスノースポーツを楽しんでいただくために、皆さまの安全に係る重要な情報を掲載しています。お客様に安全に関する注意事項を徹底いただくよう周知をお願いします。

【HakubaValley SafetyTips】

<https://www.hakubavalley.com/safetytips/>

② 防災・危機管理対応

➤ 災害発生時の避難所案内、避難経路案内

滞在時に災害等が発生し避難が必要となったときは、施設内の避難経路案内と白馬村防災ハザードマップにある避難場所への安全な避難を促すことが必要です。白馬観光防災マニュアルを確認し、訪日客向けには、多言語の案内表示やピクトグラムによる案内が必要となるケースもありますので、事前の対策と準備、訓練を徹底しましょう。

【白馬村観光防災マニュアル】

https://www.vill.hakuba.lg.jp/gyosei/gyoseijoho/gyosei_sogokeikaku/bosai/7589.html

➤ **防災アプリのダウンロード**

観光客に防災アプリをダウンロードしてもらうためには、観光庁が監修した訪日外国人向けのアプリ「Safety tips」や、白馬村の公式防災アプリ「白馬村防災ナビ」など、なるべく複数のチャンネルで情報収集できるよう、アプリのダウンロードを推奨してください。

【防災アプリ・登録制メール】

<https://www.vill.hakuba.lg.jp/gyosei/soshikikarasagasu/somuka/somukakari/11/8164.html>

➤ **混雑緩和に向けた協力**

来訪者が一時的に過度に集中する混雑化は、事業者の経営効率を低下させるだけでなく、地域住民の生活にも大きな支障となるほか、災害発生時には避難行動等に支障が生じます。事業者と住民が共に連携し、時間、場所、時期の分散化を図り、通年平準化を目指し、滞在満足度を向上させることも、持続可能なリゾートの重要な視点のひとつです。

➤ **送迎手段の確保**

公共交通をはじめ、地域内の移動交通手段には限りがあります。特に繁忙期は混雑や不足が発生しており、地域住民へも影響が生じています。事業者自身による顧客の送迎手段の確保をお願いします。また、駅周辺やターミナル周辺は混雑いたしますので、時間帯の調整をし、迷惑駐車をしないよう徹底してください。緊急車両が通行できないなど、重大な事案につながる可能性があります。

➤ **幅広いマーケットへのアプローチの視点**

感染症の拡大や、国家間の紛争、災害の発生、ブームの終焉などにより、一部のマーケットのみを対象とする戦略にはリスクもあります。長期に渡り、持続的に適正数のお客様に来村いただくために、バランスの良いマーケットを視野にした戦略をご検討ください。

③ メディア対応・情報発信

➤ 信頼ある情報発信

効果的なプロモーションの観点から、地域の魅力を伝える情報を定期的に発信することが重要です。過度な表現や誤情報に気をつけ、信頼ある丁寧な情報発信を心掛けることで、地域ブランドの向上や質の高いリピーター客の増加が期待できます。

➤ 適切なメディア対応

昨今、切り抜き報道や過剰報道、SNS 等を通じたネガティブ情報の拡散が問題となっています。こうした報道は、ブランドイメージ低下のリスクもあるため、明確なプロモーション以外の取材受入は慎重に対応し、取材趣旨や詳細内容を十分に伺ったり、取材を受けないといった対策も検討ください。また、個々の SNS 等での発信が取り上げられるケースもありますので、情報発信の際は、他者や地域への影響なども十分に考慮ください。

④ サステナビリティ・環境配慮

➤ ゴミの削減

ゴミ分別アプリなどを活用してゴミを正しく分別するとともに、コンポストなども活用しリサイクルを推進するほか、ゴミを出さないための再利用やアメニティ節約、マイバック利用、ペーパーレス化の促進等の施策を検討ください。また有害鳥獣被害防止のため、生ゴミを屋外に放置しないよう徹底をお願いします。

【資源・ごみ分別アプリ「さんあ〜る」】

<https://www.vill.hakuba.lg.jp/gyosei/soshikikarasagasu/juminka/kankyoeiseigakari/1/kankyo1/1/gominodasikata1/11283.html>

➤ 省エネルギーと再生可能エネルギーの推進

断熱効果の高い施設や設備の導入、LED 電球・省エネ家電・エコ車両などへの切替え、電気・ガス等の節約を推進するとともに、太陽光発電システムの設置やクリーンエネルギーの利用などを検討ください。

➤ ゼロカーボンロードマップやサーキュラービジョンの活用

白馬村は 2019 年に気候非常事態宣言、2020 年にゼロカーボンシティ宣言を行い、「白馬村ゼロカーボンビジョン」や「白馬村ゼロカーボンロードマップ」を策定しました。また、持続可能な未来に向けて動き出すために、サーキュラーエコノミーの考えを取り入れたビジョンの作成プロジェクトを実施し、「白馬サーキュラービジョン」が作成されました。これらを参考に実現に向けた行動をお願いします。

【白馬村ゼロカーボンロードマップ】

https://www.vill.hakuba.lg.jp/gyosei/soshikikarasagasu/somuka/osirase_ibennto_kou_houmuseenntou/10721.html

【Hakuba Circular Vision】

<https://cdstudio.jp/work/hakubacircularvision/>

⑤ 地域共生

➤ 地元住民向けの地域価格の導入

持続可能な観光地経営という視点に立てば、透明性と説明責任を担保できることが前提ですが、経済的合理性のある戦略を導入していくことは、事業経営においても大事な視点といえます。いわゆる地元利用者と観光客との価格戦略を区分する「ローカル・プライシン

グ」についてもアルプス Pay など活用しご検討ください。また一般価格についても、長期的にお客様にお越しいただける適正価格の設定をお願いいたします。

【地域通貨「アルプス Pay」】

https://www.vill.hakuba.lg.jp/gyosei/kurashi_tetsuzuki/local_currency/index.html

➤ **従業員の住まい確保と地域活動参画への配慮**

昨今、地価や家賃の高騰により、村内で住宅を探したり建設したりすることが難しいといった状況があります。事業者の皆様には、従業員を雇用する上で、住まいの確保への配慮をお願いします。行政として出来る施策には限界があり、長期的に人材を確保していく上で民間事業者の積極的な協力が不可欠です。また、従業員が消防団活動や地区活動などに参加しやすい環境の整備にご協力をお願いします。地域社会を維持していく上で、こうした活動は不可欠であり、事業者の皆様のご理解をお願いいたします。

➤ **駐車場の確保**

施設利用者を受け入れるのに十分な駐車場の確保をお願いいたします(スキー場、宿泊施設、飲食施設、土産店、温泉施設等)。特に冬季には道路や他人の所有地への迷惑駐車が問題となっていますので、所有駐車場の容量以上に利用者を受け入れることのないよう徹底をお願いします。併せて従業員用の駐車場についても事業者で責任をもって確保するようお願いします。

➤ **適切な除雪と雪捨て場の確保**

事業者の施設に積もった雪は事業者の責任において除雪し、道路に出したり用水路や他人の敷地に捨てたりすることのないよう、十分な雪捨て場の確保と定期的な排雪をお

願います。また、屋根雪などが他人の敷地に落下することのないよう、適切な建築物の配置計画と適切な除雪を行ってください。

⑥ 地域資源の活用と保全等

➤ 地産地消(地消地産)の推進

事業で使用する食品や農産物、建材、什器、消費財などは、できる限り地元産のものを利用し、域内経済循環の促進や地域ブランド向上にご協力ください。

➤ 景観条例、白馬村開発行為の調整等に関する条例等の遵守

「白馬村景観条例」や「白馬村開発行為の調整等に関する条例」を遵守することはもちろん、白馬村の価値である美しい景観を保全するために出来る配慮や取組をし、近隣とも調和がとれた施設管理や事業運営を実施してください。

【白馬村景観条例】

https://www1.g-reiki.net/vill.hakuba/reiki_honbun/e799RG00000832.html

【白馬村開発行為の調整等に関する条例】

https://www1.g-reiki.net/vill.hakuba/reiki_honbun/e799RG00000833.html

➤ 不動産取引の注意

外部からの投資の活発化により、様々な不動産取引が行われています。白馬村のかけがえのない自然環境や美しい景観を損ねることのないよう、事業者自身で土地や建物を管理・保全し続け、事情により譲渡が必要な際には、短期投機的な転売目的の相手に譲渡しない、地域に根付いた信頼できる相手に相談するなどを心掛け、良質な開発や維持管理が行われるよう十分に注意してください。

4. さいごに

本ガイドラインは、白馬村が将来にわたり魅力ある観光地であり続けるために、事業者の皆様と共有すべき基本的な考え方と行動の方向性を示したものです。一つひとつの取組は小さくとも、地域全体で積み重ねることで住民の暮らしの豊かさと来訪者の満足度を高め、持続可能な観光地経営につながります。白馬の未来を共に育むパートナーとして、本ガイドラインの趣旨をご理解いただき、日々の事業活動の中で実践していただくことをお願いいたします。

