
解 説

温泉の情報公開の必要性和その表示方法

社団法人 日本温泉協会
布 山 裕 一

Necessity of Disclosure and the Indication Method about the Utilization of Hot Springs

Hirokazu NUNOYAMA
Japan Spa Association

1. はじめに

現在、日本には温泉を利用した宿泊施設が 15,558 軒、温泉を利用した公衆浴場が 6,433 軒所在する（環境省資料・平成 13 年度都道府県別温泉利用状況）。温泉利用施設への宿泊者数は年間延 1 億 3,700 万人にのぼり、日帰りでの温泉入湯者数を併せると、年間の温泉利用者は 2 億人を超えているとも推測され、非常に多くの人々が温泉を利用していることに疑いはない。

しかし近年、一部の新聞・雑誌等においては「温泉の危機」のような記事が取り上げられ、単行本においても消費者の不安を煽るような記述が見られるようになってきた。これに伴い、消費者は温泉に対して不安感を抱き始め、それが不信感に変化してきている傾向があると考えられる。また、温泉施設におけるレジオネラ属菌による死亡事故が発生して大きく報道されたことなどにより、施設における温泉の循環濾過や換水頻度等の問題が取り挙げられ、消費者の温泉に対する不信感は増大していると言えよう。

本稿においては、このような問題が起こった要因を指摘し、アンケート調査による一般消費者の志向性等を含めて、温泉の利用形態に関する情報公開の必要性和それに伴う新しい表示方法について論じたいと思う。

2. 問題の所在

我が国の温泉は、昭和 23 年に制定された「温泉法」によって規定されている。しかし、温泉法は温泉の掘削等の行政手続きなどが大半を占めており、湧出した温泉の利用については殆ど規定されていない。温泉法が制定されてからすでに 50 年以上が経過して、制定当時には想定し得なかった利用形態などが実施されるようになり、昨今種々の問題が発生してきている。

本来、温泉は湧出したものをそのまま浴槽で利用し、再利用しないことが基本となっており、温

泉地の規模も温泉を利用する宿の規模も温泉の湧出量に見合った適正規模であった。しかし、昭和30年代にはじまる高度経済成長期以降において宿泊施設は大型化され、新規の参入なども伴い多くの温泉地は飛躍的に発展した。当然温泉についてもその需要が高まり、新たな泉源を求めて乱掘状態に陥り、結果的に泉質の変化や泉温の低下さらには湧出量の減少など、枯渇現象を来した温泉地も少なくない。そこで、限られた温泉の湧出量の中で大型化した施設を運営していくために、一度浴槽に注がれた温泉を再利用する循環濾過方式が導入され、大きく普及していった。さらに湯量が少ない場合は、地下水や沢水等を温泉に加水し増量を図るような事例も散見されるようになった。

温泉法の所管は、制定当時は厚生省であったが、環境庁が創設されたのを機に移管され、現在は平成13年の省庁再編により環境省が所管している。現在までに数次にわたる法改正が実施されたが、温泉の利用に関する改正は実施されていない。ただし、厚生省時代から現在に至るまで何回か都道府県宛に通知が出されている。その一つとして、温泉の成分等の掲示についての通知が出されており、「源泉湧出地と温泉利用場所（宿泊施設や公衆浴場等の浴槽）の成分等に著しく差異が無いと認められる場合は、どちらか一方の掲示を省略してもよい」とされている。この通知を忠実に履行するならば、源泉と浴槽で成分等に著しく差異がある場合は、両方の成分等を掲げなければならないはずである。しかし、各都道府県においては、温泉の利用場所においては衛生面を除けば温泉そのものの使い方に対して行政的な指導は殆ど実施されてこなかったと言わざるを得ない。なぜなら、前述の如く温泉利用施設において加水等が実施され成分等に差異があるにも関わらず、利用場所の成分等の掲示を求めずに利用許可を出してきたからである。

以上のように、温泉地および温泉施設の拡大と温泉法の不備が、温泉に関する種々の問題が発生している要因になっていると思われる。

3. 消費者の意識について

これまで多くの消費者は、源泉から湧出した温泉がそのまま浴槽に注がれ放流されていると思って温泉施設を利用してきた。もちろん湧出温度が高い場合は入浴に適する温度まで水でうめることは認識していたが、湧出温度が低い場合において増量を目的とした加水が実施されていることや、循環濾過などで温泉が何日間も再利用されていることについては、多くの消費者は認識していなかったと言える。しかし、前述のレジオネラ属菌による事故等の報道により、これらの認識が誤っていることに気付いた人が多い。

また、近年消費者はあらゆるものに対して本物志向となってきたことが指摘されている。これは温泉についても例外ではなく、温泉そのものへの関心が高まってきていることは、例年（社）日本温泉協会が実施しているアンケート調査などから明らかになっている。以下、同協会が平成13年に東京駅で実施したアンケート調査による「消費者の温泉に関する志向性」について見ることにする。各設問の回答者数は1,850人～2,020人であったが、個々のサンプル数については省略する。

3.1 温泉そのものについての関心度

温泉そのものについての関心度については、「関心がある」と回答した人が98.4%で「関心がない」と回答した人は1.6%に過ぎない（図1）。程度の差はあれ、消費者の殆どが、温泉そ

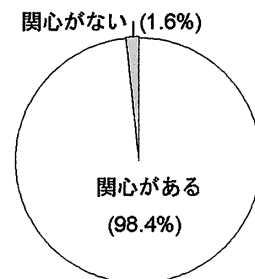


図1 温泉そのものについての関心度

のものについて何らかの関心があることが伺える。

3.2 温泉についての情報取得の必要度

続いて、消費者が温泉に関してどのような項目についての情報をどの程度必要としているのか、ということについて見ることにしたい。今回は、泉質・泉温・湧出量・引湯方法・適応症・禁忌症・加温・加水・循環濾過の 9 項目にわたって見ることにする。

泉質に関する情報については、9 割以上の回答者が必要としており、必要としていない人は 1.6% に留まっている (図 2)。消費者は、自分が入浴する施設において利用されている温泉の泉質については最低限度把握しておきたい、という願望が強いのではないと思われる。

泉温に関する情報については、前項目の泉質と同様に、9 割近い回答者が泉温に関する情報を必要としており、必要としていない人は 2.3% に留まっている (図 3)。源泉における泉温は、入浴に

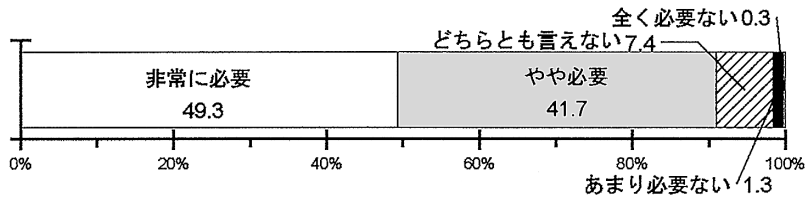


図 2 泉質についての情報必要度

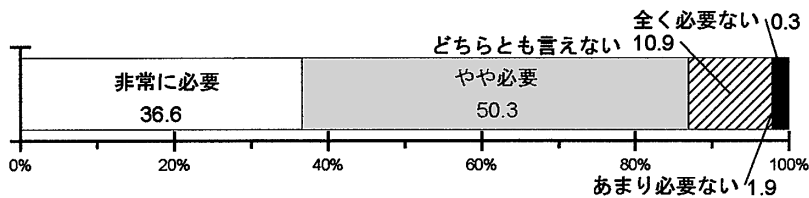


図 3 泉温についての情報必要度

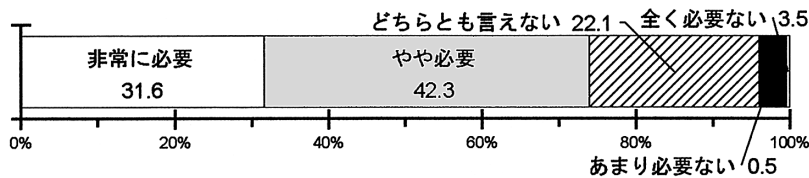


図 4 湧出量についての情報必要度

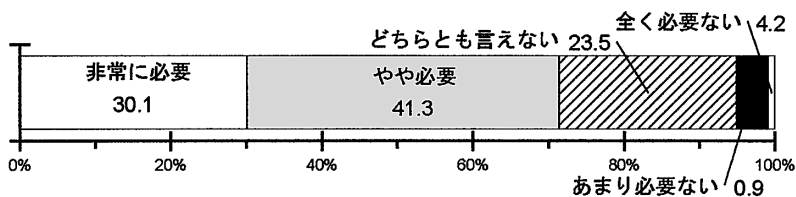


図 5 引湯方法についての情報必要度

適した温度ではないケースが多く見受けられ、施設における浴槽の温度は一般的に 38℃～42℃ 程度に調整されている場合が多いが、多くの消費者が源泉での湧出温度を重要視していると考えられる。

湧出量に関する情報については、必要としている人が大半を占め (73.9%)、必要としない人は 4.0% に留まっている (図 4)。多くの消費者が、当該施設で利用される温泉がどの程度の量なのか、ということについて関心が高いことを示していると考えられる。

引湯方法に関する情報については、7 割以上の回答者が源泉からの引湯方法に関する情報を必要としており、必要としない人は 5.1% に留まっている (図 5)。大半の人が、源泉で湧出した温泉が施設までどのような方法で引かれているのか、ということについて知る必要性を感じていると言うことができよう。

適応症に関する情報については、回答者の 9 割弱 (89.2%) が適応症に関する情報を必要としており、必要としていない人は 1.5% に留まっている (図 6)。これは、多くの日本人が「温泉が身体に有効に働きかける」という潜在意識を持っている、ということを物語っていると考えられる。

禁忌症に関する情報については、必要としている人は回答者の 8 割弱で、必要としない人は 3.8% となっており (図 7)、前項目の適応症に関する情報と比較すると、1 割ほど必要とする人が少なくなっていることが分かる。温泉法上、表示義務がある禁忌症よりも表示義務の無い適応症に関する情報の方に消費者が必要性を感じていることは興味深い。

加温に関する情報については、回答者の 7 割以上が湧出した温泉が加温されて利用されているか否か、という情報を必要としており、必要としない人は 5.5% に留まっている (図 8)。前述の泉温に関する設問と関連し、源泉での泉温が低い場合、各施設においてどのような方法で入浴に適した温度に設定しているか、ということについて消費者の関心が高いと思われる。

加水に関する情報については、回答者の 7 割が加水に関する情報を必要としており、必要としない人は 5.9% に留まっている (図 9)。前項目の加温に関する情報とほぼ同様の傾向を示しており、温泉に水道水・地下水・河川水等を注入し、温度調整や増量などを実施していることについて、多くの消費者は高い関心を示していると考えられる。

浴槽における循環濾過に関する情報については、回答者の大多数 (82.0%) が循環濾過の情報を必要としており、必要としない人は 3.8% に留まっている (図 10)。加温や加水の項目と比較し

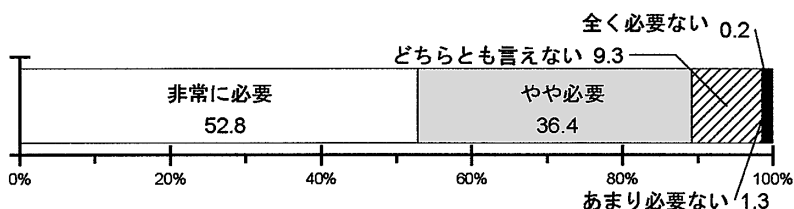


図 6 適応症についての情報必要度

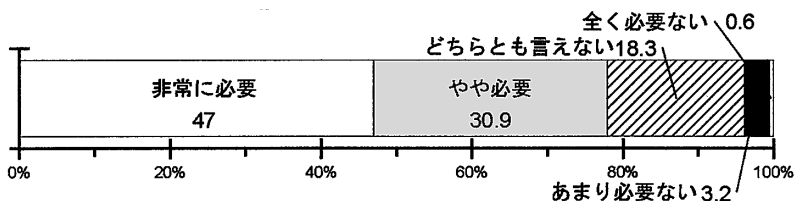


図 7 禁忌症についての情報必要度

て、「非常に必要」とする人の割合が高くほぼ半数を占めており、多くの消費者にとって、浴槽における循環濾過に関する情報は、重要な関心事となっていると考えられる。

3.3 温泉についての情報公開の願望度

次に、温泉についての情報公開を消費者がどの程度望んでいるか、ということについて見てみたい。程度の差はあれ、回答者のほぼ全て (96.7%) が温泉に関する情報公開を望んでいることが分かる (図 11)。

4. 情報公開の必要性

近年は種々の事柄において情報公開が進んでいる。行政面での情報公開はもとより、独自の基準

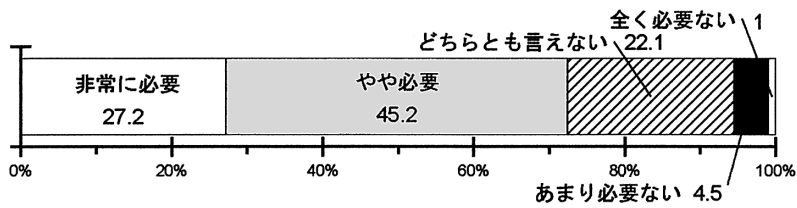


図 8 加温についての情報必要度

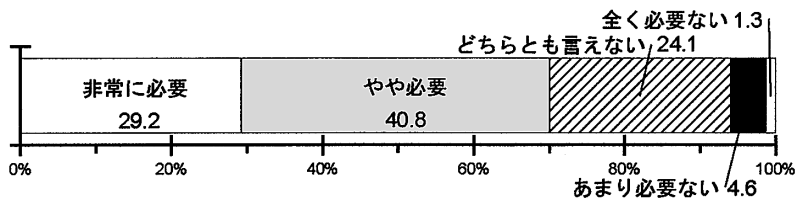


図 9 加水についての情報必要度

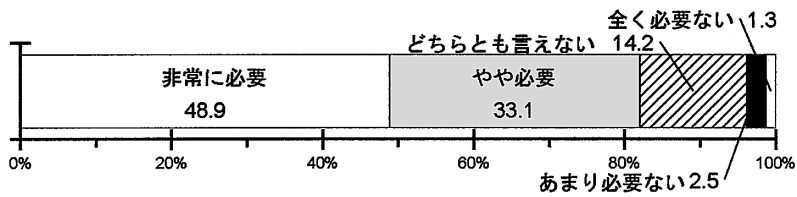


図 10 循環濾過についての情報必要度

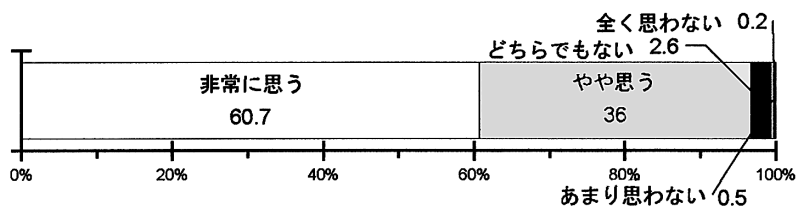


図 11 温泉に関する情報公開願望度

を設定して情報を開示している業種も見受けられるようになってきた。特に、農作物の栽培状況等の中には生産者の指名や顔写真まで明示しているケースもあり、徐々に他の分野にも普及しつつある。これらの情報は、消費者が商品を購入する際の判断材料の一つとなっていることに疑いはない。このような社会情勢の中で、温泉に関する情報についてだけが例外となる理由は全くないと言えよう。

温泉については、成分等の表示と禁忌症及び入浴の注意事項については温泉法によって法的な表示の義務があるが、源泉からの引湯方法・加温・加水・循環濾過などの項目については、現在のところ法的表示義務は無い。しかし、多くの消費者は自分が入浴する施設において、源泉から湧出した温泉がどのように浴槽で提供されているのか、という温泉そのものの管理状況にたいして非常に高い関心を持っていること、そして、それらについての情報を必要としていることが前述のアンケート調査によって明らかになった。

また、昨今消費者保護法やPL等が施行され、消費者を守る方向に社会が動いている。このような状況を考えると、個々の温泉利用施設においては「どのような形で消費者に温泉を提供しているのか」ということを明らかにしなければならない時期に来ているのではないと思われる。すなわち、温泉に関する情報を公開する必要性があり、それらの表示を基に消費者が選択する際の判断材料の一つとなるように機能させることが重要であると考えられる。

5. 新しい天然温泉表示看板

今まさに、業界が自主的に基準を策定して温泉に関する情報公開を実施することがスタートした。社団法人日本温泉協会では、昭和51年に「天然温泉表示制度」を策定し、これに基づいて「天然温泉表示マーク」と「天然温泉表示看板」を発行してきた（写真1）。これは、当時温泉を利用していない風俗的な施設において地図上の記号の温泉マークが乱用されるケースが目立っていたため、このような施設と温泉法上の温泉を利用した施設とを区別することが目的で実施されはじめたものである。看板には、同協会の監督官庁である環境庁と運輸省の名称を記し、協会の会員を中心に貸与してきた。

天然温泉表示制度がスタートして四半世紀が経過し、前述の通り温泉の利用形態が多様化して種々の問題が発生してきたこと、ならびに省庁の再編で平成13年1月から環境庁が環境省に運輸省が国土交通省と変わることとなったため、平成12年度から同協会では従来の天然温泉表示看板の発行を見合わせ、同年6月に検討委員会を設置して表示制度と表示看板についての検討を重ねてきた。

平成14年6月に開催した（社）日本温泉協会の会員総会において、新しい天然温泉表示看板の発行が承認された。これは、温泉の情報公開を主眼としたものであり、看板の中に個々の施設の浴槽における温泉の使い方を表示することとなった。新しい表示看板の発行については、利用者側（消費者）の立場に立った表示（情報公開）を行うことで、併せて事業者側（温泉利用施設）の信頼も高めていきたい、ということが基本的な考え方となっている。また、浴槽における温泉の利用状況等を審査し、段階的に表示することと



写真1 これまでの天然温泉表示看板((社)日本温泉協会発行)

なった。ただし、これは施設の格付けではなく、あくまでも浴槽における温泉の使われ方を目安として表示するものである(写真2)。

以下、新しい天然温泉表示看板の特色について簡単にまとめる。

(1) 温泉の情報公開の内容の充実

施設の個々の浴槽において、温泉をどのような形で提供しているかについて表示する。表示内容は、源泉名、湧出形態、源泉所在地、引湯方法、泉質・泉温、浴槽における温泉の利用形態(放流・循環、加水・加温)等で、和文により具体的表記する。

(2) 新たな審査機関の設置

審査にあたっては、公正な審査機関として学識経験者等で構成する日本天然温泉審査機構を新たに設置する。同審査機構の委員を日本温泉協会学術部委員会幹事委員会が選任し、選任された委員が審査基準を策定した。審査機構の委員は、医学・化学・地球科学・水文学・法学・観光学・評論家等の学識経験者で、9名で構成されている。公正を期するため委員名及び詳細な審査基準については非公開とした。また、審査にあたり適宜現地調査を実施することとなった。

(3) 更新制の導入

従来の看板は、一度適格と認められれば再チェックすることはなかったが、新たな表示看板には5年間の掲示有効期限を設けることとした。これは源泉の状況変化や当該施設における温泉の管理状況等の変化に対応するためである。

なお、この制度は開かれたものとし、利用許可を受けた温泉利用施設であれば審査の対象として看板を発行するものとした。

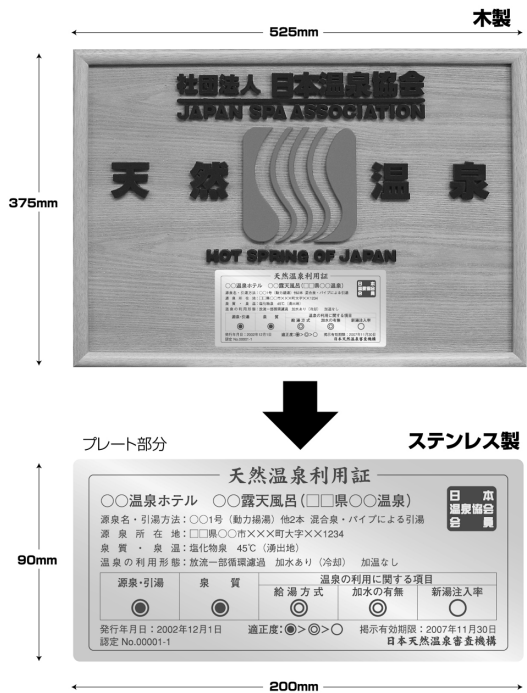


写真 2 新「天然温泉表示看板」デザイン

6. 段階的表示と実施状況

6.1 段階的表示について

当初、段階的表示については、☆の記号を用いて1つ星から5つ星まで総合的に5段階で表示する方法が予定されていたが、度重なる検討の結果、3種類の記号を用いて5項目について3段階で表示することとなった。項目は「源泉・引湯」、「泉質」、「給湯方式」、「加水の有無」、「新湯注入率」で、記号は●、◎、○となっている。3種類の記号は、適正度または自然度を表すもので、●は適正なもの、◎は概ね適正なもの、○はそれ以外のものを示すこととなった。写真2に新しい天然温泉表示看板のデザインを示す。

段階的表示の項目別審査基準の詳細については、前述の如く非公開となっているが、一つの目安

として、どのようなポイントが審査されるのか簡単にまとめる。

源泉引湯

利用している源泉が、当該温泉地に所在するかどうか。源泉の湧出状況（自噴・動力）、施設までの引湯方法と距離等によって審査する。

泉質

利用している源泉が、療養泉の規定に適合するか、温泉法上の温泉にのみ該当するのかによって審査する。なお、この項目については、2段階の表示となっている。

給湯方式

浴槽において温泉がどのように利用されているのか、かけ流し（完全放流式）か、かけ流し循環（放流一部循環式）か、循環式か等によって審査する。

加水の有無

加水の有無、ならびに加水されている場合、高温泉の温度調整のための加水か、それ以外の目的による加水か等によって審査する。

新湯注入率

浴槽に新湯が注入される量から、浴槽内の温泉が1時間あたりどの程度入れ替わっているのかを求め、その程度によって審査する。

6.2 実施状況について

新しい天然温泉表示看板については、平成15年度と16年度の2年間をテスト運用期間として、モデル温泉地・モデル施設を公募して実施されている。テスト期間中は、モデル施設ならびに消費者から積極的に問題点や意見を収集し、それらを集積して表示内容や表示方法を見直し平成17年度から本格実施に移行することとなっている。なお、原則としてテスト運用期間は日本温泉協会の会員を対象とすることとなった。

日本天然温泉審査機構の審査会が、はじめて開催されたのは平成15年1月下旬で、同年8月までに4回開催されている。この間に審査した浴槽は448カ所で、看板の発行枚数は424枚。このうち、現地調査を実施した浴槽は65カ所となっている。

7. おわりに

温泉に関する情報公開については、消費者の強い要望からもその必要性は明らかであるが、その表示内容と表示方法については種々の面から検討の余地があると考えられる。

（社）日本温泉協会が実施する新しい天然温泉表示看板は、情報公開の一つの方法ではあるが、それが総てではない。今後、温泉分析書の中にこれらの情報を入れ込んで掲示していくことも十分考えられよう。

また、平成15年7月31日付で、公正取引委員会から「温泉表示に関する実態調査について」として、報告書が公表された。これによると「源泉への加水、加温、循環濾過による再利用などが行われている実態については、消費者に必ずしも十分な情報が提供されていないことが認められた」と指摘しており、温泉表示上の問題点について景品表示法上の考え方等が整理されている。

地方分権が進む中で温泉法も改正され、許可等の事務手続きは平成13年4月から国の機関委任事務から都道府県の自治事務に変更になった。各都道府県の温泉行政において、このような表示方法を積極的に検討し推進してほしいと願っている。