

グリーンキー基準および解説資料

2026 年 10 月 1 日 ~ 2031 年 12 月 31 日

Green Key Criteria and Explanatory Notes

1 October 2026 – 31 December 2031



Green Key

ゲストの意識向上と参加

ゲストの参加、責任ある観光

ゲストの参加

番号	基準	解説
2.1	グリーンキー認証書および本プログラムに関する情報は、ゲストの目に触れやすく、かつ頻繁に利用される場所に掲示されていなければならない。(I)	関連性 グリーンキー認証書および標準的な情報を、ゲストの利用頻度が高い場所に掲示することは、施設のサステナビリティへの取組に対する信頼性と透明性を高め、グリーンキー認証の可視性を強化する上で重要である。 実施に関する期待事項 施設は、グリーンキー認証書および本プログラムに関する標準的な情報資料を、レセプションデスクや主出入口など、ゲストが頻繁に利用し、容易にアクセスできる場所に掲示するものとする。認証書の追加コピーを、スタッフの認識向上を目的として、スタッフ用食

	HH, CHP, SA, CC, R, A	堂や掲示板等の内部エリアに掲示することもできる。 グリーンキーに関する標準情報は、グリーンキー・ツールボックスにて提供される公式テンプレートと同一の要点を含むものとし、施設のブランドガイドラインに合わせてデザインを調整することは認められる。グリーンキーのロゴは、共有されている公式承認フォーマットを用いて表示するものとする。 標準情報に追加情報を併記する場合、施設は、すべてのサステナビリティ関連コミュニケーション（印刷物、口頭説明、デジタル媒体を含む）が、実際に実施されている取組を正確に反映し、誇張や誤解を招く表現を含まないことを確保しなければならない。 グリーンキーに関する情報は、以下のようなゲストエリアで提供することもできる： ロビー、エレベーター等の公共エリア、客室または会議室、テレビモニター、デジタルスクリーン、印刷されたパンフレット、ゲストアプリ等 認証が停止、取消、または更新されなかった場合には、誤解を招くことを防ぐため、グリーンキー認証書および関連情報は、直ちに一般公開エリアから撤去しなければならない。 審査証拠 審査時に、施設は以下を提示する。現行の認証期間に有効なグリーンキー認証書および標準情報が、ゲストがアクセス可能で、明確に視認できる場所に掲示されていること。掲示物は、最新であり、良好な状態（色あせや破損がないこと）であることが確認される。 掲示されている情報が、グリーンキー・ツールボックスを通じて提供される公式内容と一致していること、明確に視認可能かつアクセス可能であること、ならびに、追加情報がある場合には、客観的かつ、当該施設で現在実施されている取組に限定されていることが確認される。
--	-----------------------	--

		初回申請者の場合には、標準情報の書面によるドラフトおよび、将来的に認証書および情報を掲示する予定場所を提示する。
2.2	グリーンキーに関する情報は、施設のウェブサイト上で閲覧可能でなければならない。 (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	関連性 施設のウェブサイト上にグリーンキー認証に関する情報を掲載することは、透明性の向上、ゲストの信頼醸成、ならびに施設のサステナビリティへの取組への関与促進に寄与する。また、公式情報源への参照を通じて、グリーンキー認証の信頼性を強化する。 実施に関する期待事項 施設のウェブサイトには、当該施設がグリーンキー認証を取得していることを示す簡潔な情報を掲載するものとする。情報には、国際グリーンキー公式ウェブサイト（www.greenkey.global）および／または国内グリーンキー公式ウェブサイトへのリンクを含める。グリーンキーのロゴは、共有され、かつ公式に承認されたフォーマットを用いて表示するものとする。 掲載情報は、施設のブランドガイドラインに沿った形式で表示することができるが、予約ページやトップページなど、ゲストの目に触れやすい場所に配置され、明確に視認可能でなければならない。 ウェブサイトでの情報提供に加え、ソーシャルメディア・チャネルを通じてグリーンキーに関する情報を発信することが推奨される。 施設は、グリーンキーに関するすべての情報発信が、現時点で実施されている取組を正確に反映し、誇張や誤解を招く表現を含まないことを確保しなければならない。情報の正確性および最新性を維持するため、公式グリーンキーウェブサイトを主要な参照元とする。

		審査証拠 審査員は審査の際に、施設のウェブサイト上に掲載されているグリーンキーに関する情報を確認し、当該情報が正確で、適切な位置に配置され、内容が妥当であること、ならびに、必要に応じて多言語で提供されていることを確認する。 初回申請者の場合には、ウェブサイト掲載情報の書面によるドラフトを提示し、認証取得後 6 か月以内に当該情報を公開する。
2.3	施設は、自らのサステナビリティ施策についてゲストに情報提供を行い、あわせてその取組への積極的な参加を促さなければならない。 (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	関連性 サステナビリティに関する取組について、明確かつ分かりやすい情報をゲストに提供することは、施設の取組に対する理解と信頼を高め、ゲスト自身が責任ある行動を選択し、取組に参加することを促す。これは、施設におけるサステナビリティ施策の実効性および全体的な影響力を高めるうえで重要である。 実施に関する期待事項 施設は、自らのサステナビリティ施策に関する正確で、明確かつ理解しやすい情報をゲストに提供するものとする。当該情報は、以下を含む複数のゲストエリアにおいて、一貫して提示されるものとする： ロビー、エレベーター等の公共エリア、客室または会議室、テレビモニター、QR コード、デジタルスクリーン、印刷されたパンフレット、ゲストアプリ等。「視認可能」とは、チェックインカウンター、客室内の案内資料、予約確認時のモバイル案内等、ゲストの目に触れ、関与が期待される場所に設置されていることを意味する。

		情報提供は、サステナビリティ方針や実績の説明にとどまらず、ゲストが参加できる具体的な行動を明確に示し、参加を促す内容を含むものとする。 ゲストに促される行動には、以下が含まれるが、これらに限定されない：水およびエネルギー使用量の削減、廃棄物の分別およびリサイクル、食品ロスの削減、地域の生物多様性保全活動への支援、社会的または環境的な慈善活動への協力。行動喚起は、明確かつ動機づけとなる表現で示され、ゲストが実行できる具体的かつ簡便な行動内容と、それによってもたらされる前向きな影響が示されるものとする。 ゲストの属性に応じ、複数言語で情報を提供すること、および、視覚的に訴求力があり、理解しやすい形式で提示することが推奨される。ゲストの参加をさらに促進するため、施設の責任ある取組に参加したゲストを評価するインセンティブ制度（例：ポイント制度、特典等）を導入することもできる。ただし、当該インセンティブ自体が持続可能であり、過剰消費を助長しないことを条件とする。 施設は、すべてのサステナビリティ関連コミュニケーション（印刷物、口頭説明、デジタル媒体を含む）が、現時点で実施されている取組を正確に反映し、誇張や誤解を招く表現を含まないこと、ならびに最新の状態に保たれていることを確保しなければならない。 審査証拠 審査時に、ゲストに提供されているサステナビリティ施策への参加を促すための資料を含むサステナビリティに関する情報を提示する。
--	--	--

		初回申請者の場合には、ゲスト向け情報の書面によるドラフトを提示する。
2.4	接客業務を行うスタッフは、グリーンキーおよび施設における現在のサステナビリティ施策について、ゲストに対して説明できなければならない。(I) HH, CHP, SA, CC, R, A	関連性 接客業務を行うスタッフは、施設のサステナビリティに関する価値観や取組をゲストに伝えるうえで、重要な役割を担っている。スタッフがグリーンキーおよび施設固有のサステナビリティ施策について十分に理解していることにより、ゲストの信頼を高め、取組への関与を促進し、認証の信頼性を維持することにつながる。 実施に関する期待事項 接客業務を行うすべてのスタッフは、グリーンキーとは何かを明確に説明でき、かつ、施設において実施されている主なサステナビリティ施策について説明できるものとする。 スタッフは、少なくとも以下の内容について説明できるよう準備していなければならない。 - グリーンキーの概要および目的に関する基本的な説明 - 施設における主なサステナビリティ施策および方針（例：タオル再利用方針、地産地消、エネルギー節約の取組等） - ゲストが滞在中にこれらの取組へどのように貢献できるか チェックイン時に、簡潔な口頭または書面による「サステナビリティに関するウェルカムメッセージ」を提供することが強く推奨され

		る。例えば、以下のような内容が考えられる。「当施設は、サステナビリティへの取組によりグリーンキー認証を取得しています。当施設の持続可能な取組については、この QR コードからご覧いただくか、節水方針や各種施策について、お気軽にスタッフまでお尋ねください。」 グリーンキー・ツールボックスを通じて提供される標準化され、かつカスタマイズ可能なコミュニケーション資料を活用することが強く推奨される。 これらの資料は、地域の状況に合わせて調整され、視覚的にも分かりやすく設計されている。 施設は、サステナビリティ施策に関するすべての情報提供が正確で、明確かつ理解しやすいものであることを確保しなければならない。ゲスト対応スタッフは、施設のサステナビリティの取組や成果について、過大な表現や誤解を招く説明を行ってはならない。 審査証拠 現地確認において、審査員は、審査時に勤務しているゲスト対応スタッフのうち少なくとも 1 名へのインタビューを実施し、当該スタッフが以下を正確かつ自信をもって説明できることを確認する： グリーンキーの基本的な内容、施設における主要なサステナビリティ施策。スタッフの説明は、正確で、明確かつゲストにとって理解しやすいものであることが求められる。
2.5	施設は、ゲストに対し、よりサステナブルな交通手段の利用を案内し、	関連性 ゲストに対してサステナブルな交通手段の利用を促すことは、二酸化炭素排出量、大気汚染および資源消費の削減に寄与する。明確で分かりやすい情報を提供することにより、ゲストは滞在中により環境配慮型の移動手段を選択することが可能となる。

	これを奨励しなければならない。 (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	実施に関する期待事項 施設は、可能かつ安全な場合において、自家用車またはタクシーの代替となる持続可能な交通手段の利用をゲストに案内し、奨励するものとする。持続可能な交通手段には、以下が含まれるが、これらに限定されない。 a) 地域の公共または民間交通機関（例：バス、鉄道、地下鉄、トラム、船舶等） b) 乗合タクシーまたはミニバス c) 環境方針を有するタクシー事業者（例：EV車を使用するタクシー） d) 施設が提供するシャトルバス e) 電動キックボード、自転車、電動自転車等のその他の移動手段 提供される情報は、正確で、明確かつ視覚的に分かりやすいものとする。当該情報は、以下のいずれか、または複数のゲストエリアを通じて提供されるものとする： 施設のウェブサイト、ウェルカムメール（施設所在地およびアクセス手段を含む）、レセプション、客室内案内、デジタルスクリーンまたはQRコード。 提供される交通情報は、少なくとも年2回、その正確性および最新性を確認するものとする。 地域の持続可能な交通手段に関する情報は、接客業務を行うスタッフによる口頭説明によって補足することもできる。
--	--	---

		審査証拠 審査時に、施設は以下を提示する。ゲストに提供されている、持続可能な交通手段に関するコミュニケーション資料（例：掲示物、印刷物、デジタル表示、チェックイン用スクリプトまたはテンプレート等）。当該情報が、正確で、明確、視覚的に分かりやすく、かつ最新の内容であることが確認される。
2.6	施設は、ゲストに対し、当該施設のサステナビリティに関する取組について評価を行う機会を提供しなければならない。 (G) HH, CHP, CC, R, A	関連性 ゲストからのフィードバックは、施設の運営品質およびサステナビリティ施策を理解し、改善するために不可欠である。評価の機会を提供することにより、透明性が高まり、ゲストの信頼が強化され、環境面および社会面における取組の継続的改善が促進される。 実施に関する期待事項 施設は、ゲストが施設のサステナビリティ・パフォーマンスを評価し、意見または改善提案を提供できる、体系的なフィードバックプロセスを導入するものとする。フィードバックは、積極的に収集、分析され、施設のサステナビリティ・パフォーマンスの評価および改善に活用されるものとする。フィードバックプロセスの一環として、施設は、サステナビリティ施策に関するゲストの認識や満足度の傾向を把握し、必要に応じて改善措置を講じるものとする。フィードバックにより是正措置が必要な課題が特定された場合、実行可能な範囲で、当該課題に迅速に対応するものとする。 ゲストは、滞在中、チェックイン時またはチェックアウト時に、対面またはデジタル手段（例：Eメール、QRコード、アプリ等）を通

		じて、フィードバックプロセスへの参加を促されるものとする。 グリーンキーが提供する標準化されたゲストアンケート（グリーンキー・ツールボックスにて提供）を、当該フィードバックプロセスに使用または統合することができる。 審査証拠 審査時に、施設は以下を提示する。 • ゲストからのフィードバックを収集する仕組みが導入されていることを示す証拠（例：アンケート、デジタルフォーム、案内資料等） • 直近のフィードバック結果を分析した文書（主要な示唆および改善点を含む） • ゲストからのフィードバックを踏まえて実施された改善措置の記録（必要に応じて、基準 1.3 に基づく行動計画との関連付けを含む） 初回申請者の場合には、ゲストからのフィードバックをどのように収集、確認および活用するかを記載した書面による計画を提示する。
2.7	施設は、デジタルメディアを通じ	関連性

て、自らのサステナビリティ施策を積極的に発信するとともに、グリーンキーの取組に関与しなければならない。(G) HH, CHP, SA, CC, R, A	サステナビリティに関する取組をデジタルメディア上で発信することは、ゲストの意識向上、施設の信頼性強化、および観光分野全体における責任ある取組の普及に寄与する。 実施に関する期待事項 施設は、自らが管理するデジタルメディア・チャンネルを通じて、サステナビリティ施策、進捗状況およびグリーンキーへの関与について、積極的に情報発信を行うものとする。デジタルメディアには、以下が含まれるが、これらに限定されない：ソーシャルメディア、施設の公式ウェブサイト、ニュースレター、その他、施設が管理するデジタル媒体 情報発信は、認証サイクルにおける重要な時点において計画的に行われるものとし、少なくとも以下を含む。 • グリーンキー認証書の発行時 • 少なくとも1回の中間的な情報更新 施設は、公式グリーンキーのデジタルチャネル（例：LinkedIn、Instagram 等）をフォローし、関連投稿のリポスト、グリーンキーの啓発キャンペーンへの参加、サステナビリティに関するメッセージの拡散を行うことが奨励される。各認証年度において、施設は、少なくとも1件の検証済み「グッド・プラクティス」を、グリーンキー・インターナショナルまたは国内運営機関に提出し、情報発信および相互学習に資するものとする。グリーンキー・ツールボックスにて提供されるサステナビリティ啓発カレンダーおよび国際キャンペーン資料を、コンテンツ作成の参考として活用することが推奨される。 審査証拠
--	---

		審査時に、施設は以下を提示する。ソーシャルメディア投稿等のリンクまたはスクリーンショットを含む実施したデジタルコミュニケーション活動の概要。
責任ある観光		
2.8	施設は、周辺の自然公園、ビーチおよびその他の生態学的に重要な自然地域に関する情報を、ゲストに提供しなければならない。(I/G) HH, CHP, SA, A (I) CC, R (G) ①	関連性 周辺の自然地域に関する情報をゲストに提供することは、環境意識の向上、責任ある観光行動の促進、ならびに施設のサステナビリティに関する取り組みの強化に寄与する。自然を基盤としたレクリエーションや学習機会を促すことにより、ゲストが地域の生態系への理解を深めると同時に、自然環境の保全および長期的な維持に貢献する行動を促すことができる。 実施に関する期待事項 施設は、周辺の自然地域に関する書面による情報をゲストに提供するものとする。これには、公園、景観地域、自然保護区域、ビーチ、その他の生態学的に重要な地域が含まれる。当該情報は、基準番号.2.9に基づく情報と併せて提供されるものとする。 提供される情報は、以下のような屋外活動または自然体験への参加を促す内容を含むものとする：ウォーキング、ジョギング、自転車、水泳、セーリング、カヌー、バードウォッチング、ピクニック、屋外遊具施設の利用 等 情報には、国際的および国内の優良事例ならびに地域の推奨事項への言及を含め、生物多様性への悪影響を最小限に抑え、地域への便益およびゲスト体験を高める行動を促す内容とする。

		当該情報は、正確で、ゲスト体験に関連性があり、視覚的に分かりやすく提示されるものとし、以下のようなゲストエリアで配置されることが望ましい： レセプションまたはコンシェルジュデスク、ロビー内の環境コーナー、公共エリアまたは会議エリアのテレビモニター、客室または会議室内の案内資料、QR コードまたはゲストアプリ。ゲストの属性に応じ、複数言語で情報を提供することが推奨される。 当該情報は主としてゲスト向けであるが、スタッフにも同様の情報を提供し、ゲストへの案内や意識向上を支援することが推奨される。 ①国別適用要件：オランダ（NL）では、すべての施設において必須項目となる。 審査証拠 審査時に、施設は以下を提示する。周辺の自然地域に関してゲストに提供している情報資料（インタープリテーション、ビジターガイド、行動規範等を含む）。当該資料が、正確で、明確に掲示され、適切に多言語化されており、視覚的に分かりやすいことが確認される。
2.9	施設は、目的地における責任ある観光行動を促進する情報を、ゲストに提供しなければならない。（I/G）	関連性 責任ある訪問者行動を促進することは、オーバーツーリズムによる負の影響を軽減し、地域コミュニティへの迷惑行為や負担を最小限に抑えるとともに、地域の文化や伝統に対する敬意を育むことにつながる。適切な行動や地域のガイドラインに関する情報をゲストへ提供することにより、施設は社会的に持続可能な観光を推進し、受入地域との良好な関係の構築を支援する。

	HH, CHP, SA, A (I) CC, R (G)	実施に関する期待事項 施設は、目的地における責任ある行動を促す書面による情報を、ゲストに提供するものとする。当該情報には、適切な場合、国または地域の観光行動指針（観光庁、地方自治体、観光局等が提供するガイドライン）への言及を含めることが望ましい。コンテンツ作成にあたっては、公式な国・地域・自治体の関連ウェブサイトを参照することが推奨される。 情報で扱われる行動指針の例には、以下が含まれるが、これらに限定されない。 a) オーバーツーリズムの防止に資する一般的な行動規範 b) 地域社会および自然環境に対する敬意ある行動 c) 観光・見学時の適切なマナー d) 宗教施設や歴史的建造物を訪問する際の推奨行動 e) ポイ捨て防止および公共空間の保全に関する指針 当該情報は、明確で正確、かつ最新の内容であり、視覚的に分かりやすく、ゲストが容易にアクセスできる形式で提供されるものとする。情報提供の場所には、以下が含まれる： レセプション、客室内案内資料、デジタルプラットフォーム、予約確認メール等 グリーンキー・ツールボックスにて提供されるカスタマイズ可能なコミュニケーションテンプレートを活用することができる。
--	---------------------------------	--

		審査証拠 審査時に、施設は以下を提示する。ゲストに提供されている、責任ある観光行動を促進するための資料。当該資料が、上記要件を満たし、かつ目的地の具体的な状況を反映していることが確認される。
2.10	施設は、持続可能な発展、環境および地域社会に焦点を当てた啓発活動を、ゲスト向けに少なくとも4件実施し、積極的に推進している。 (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	関連性 ゲストに対して啓発活動を提供し、積極的に参加を促すことは、持続可能な発展への理解を深め、責任ある行動を促進するとともに、観光地や地域社会に関連する環境的・社会的課題への関心と参画を高めることにつながる。 実施に関する期待事項 施設は、認証期間ごとに少なくとも4件の啓発活動を実施し、積極的に推進している（例：暦年ごとに2件）。これには以下を含む。 - 環境課題に関する活動を1件実施していること（例：アースデイ、清掃活動、生物多様性保全活動など） - 社会的な課題に関する活動を1件実施していること（例：慈善活動、記念イベント、募金活動など）

	啓発活動は、ゲストの参加および参画を伴うものであり、例えば以下が含まれる。 a) 各種イベントへの参加： Earth Hour（アースアワー）、Earth Day（アースデイ）、Energy Saving Week（省エネルギー週間）、Waste Reduction Week（廃棄物削減週間）、World Food Day（世界食料デー）、World Vegan Day（世界ヴィーガンデー）、World Vegetarian Day（世界ベジタリアンデー）、World Environment Day（世界環境デー） 等 b) 自動車を利用しないアクティビティの推進、施設内または周辺での自然観察ツアー、植樹活動やその他の気候変動対策活動への参加 c) 花粉媒介者（ポリネーター）に配慮した緑地の整備、生物多様性保全活動、地域の動植物保護活動 d) 収穫体験や食材採取体験 e) ビーチクリーン活動、学校と連携した教育活動、チャリティイベント 収穫体験や食材採取体験を含むすべての活動は、適切に管理された活動として実施され、持続可能であり、地域・国・国際的な法令に適合していなければならない。 ゲストの参加は積極的に奨励され、記録されている。従業員のみを対象とした活動は、本基準を満たさない。また、Earth Hour などの定期的な啓発キャンペーンについても、ゲストの参加が記録されている場合は認められる。 施設は、内容の企画および国際的な取組との整合性を図るために、グリーンキーの「サステナビリティ啓発カレンダー（グリーンキー
--	--

		ツールボックス提供)」および国際キャンペーン資料（グッドプラクティス等）を活用することが推奨される。 審査証拠 審査時に、施設は、直近の暦年に実施した啓発活動および今後 2 年間に予定している啓発活動について示す資料を提示する。審査証拠として有効なものには以下が含まれる。 a) 活動一覧表（日付、実施場所および概算参加人数を含む） b) 広報・告知資料 c) 日時が確認できる写真およびゲスト参加を促進するために使用した資料
2.11	施設は、ゲストに対して非動力式交通手段のレンタルを提供し、または利用できるよう手配している。 (G) HH, CHP, SA, CC,	関連性 自転車その他の非動力式交通手段（例：カヌー、キックボード、スノーシュー、クロスカントリースキー等）の利用を促進または提供することは、温室効果ガス排出量の削減、持続可能な移動手段の促進、およびゲストの健康とウェルビーイングの向上につながる。特に自転車の利用機会を提供することで、観光地内における環境負荷の少ない移動が可能となり、ゲストによるよりサステナブルな交通手段の選択を支援する。 実施に関する期待事項

	A ①	施設は、ゲストが利用できる非動力式交通手段を提供、または利用できるよう手配している。これには以下のいずれかを含む。 a) 施設内において、自転車またはその他の非動力式交通手段（例：カヌー、キックボード、スノーシュー、クロスカントリースキー等）の貸出またはレンタルサービスを提供していること。 b) 施設での提供が困難な場合、信頼できる外部レンタルサービスをゲストに紹介していること。 電動自転車および電動スクーターは、本基準の対象とはならない（基準 2.5 参照）。 利用可能な非動力式交通手段に関する情報は、ゲストが容易に入手できるよう提供されている。情報提供場所の例： レセプションデスク、コンシェルジュデスク、環境情報コーナー、テレビモニター、宿泊者向けアプリ、QR コード、客室または会議室内の案内ファイル ①国別適用要件：ベルギー（BE）では、必須項目となる。 審査証拠 現地確認において、審査員は以下のいずれかを確認する。 a) 非動力式交通手段が利用可能であり、そのサービスが適切に案内されていること。 b) ゲストを外部レンタルサービスへ案内する情報が、明確に提供されていること。
--	-------------------	---

--	--	--