

概 要

平成26年度は、我が国経済は緩やかな景気回復の傾向が続く中、4月からの消費税率引上げによる影響も一部生じたが、観光は緩やかな回復を続けた。その中で、4月には、国土交通省による貸切バスの新たな運賃・料金制度が実施された。6月には、2020年の東京五輪の開催を控えて政府の観光立国推進閣僚会議(主宰：内閣総理大臣)による「観光立国実現に向けたアクション・プラン2014」が決定された。年度末の27年3月には、北陸新幹線の長野・金沢間が開業し、首都圏から北陸方面へのアクセスが大幅に改善された。

国内観光は、概ね順調に推移した。この中で、本会は、4月から実施された貸切バスの新たな運賃・料金制度に関して、緊急アンケート調査を実施し、観光庁に対して消費者への周知の徹底、内容の見直し等の改善要望を行った。また、平成28年4月から施行される障害者差別解消法に関して、9月から新制度の会員への周知及び実態調査を行うなど検討を開始した。さらに、10月には祝日3連休制度(ハッピーマンデー)の一つである「海の日」を7月20日に固定化することが議論となったため、旅行観光団体が連携して、現在の祝日3連休制度の維持継続のための要望活動を実施した。

国際観光は、日本人海外旅行は、円安、海外での相次ぐテロの発生、中国、韓国方面への旅行者の減少等により、前年の1,747万人を下回る1,690万人となった。その一方、訪日外国人旅行は、ビザの大幅緩和、円安の持続等により中国、韓国、アセアン諸国などからの旅行者が大幅に増加し、前年の1,036万人を大幅に上回る1,341万人となった。この中で、本会は、2015年に日韓外交正常化50周年の記念すべき年を迎えることから、平成27年2月14日に1,400人のANTA代表団で韓国のソウル市を訪問し、日韓観光交流拡大会議を開催し、韓国観光公社との間で日韓観光交流拡大宣言を採択した。本事業は日韓外交正常化50周年記念事業の第1号に認定された。また、冷え込んでいる中国との観光交流の回復のため、本会、JATA、日本観光振興協会の3団体の主催、観光庁、日本政府観光局の後援により、平成27年5月23日に3千人規模の日中観光文化訪問団を中国北京に派遣することとなり、2月25日に記者会見で発表し、訪中日本人旅行の回復、日中間の双方向の交流拡大に向けた旅行業界としての決意を表明した。

また、平成26年度は、8月の広島市での大規模な土砂災害の発生、夏から秋の大型台風の相次ぐ上陸、各地の集中豪雨の発生、9月27日の御嶽山の噴火、11月22日の長野県北部を震源とする地震発生など各地で自然災害が発生した。この中で、本会は、風評被害発生防止のため、正確な情報の把握と旅行者への情報提供を会員に呼びかけた。さらに、西アフリカにおいてエボラ出血熱感染者が発生し、東京ではデング熱の国内感染が70年ぶりに確認された。

こうした中、平成26年度において本会は、

国家試験事務代行事業・各種研修事業の適正かつ円滑な実施

旅行者保護の充実(苦情相談受付・処理業務及び弁済保証業務の迅速かつ確な処理)

社員指導(旅行業法施行規則及び標準旅行業約款の一部改正、バス安全対策、平成26年4月からの消費税率引上げ等の会員への周知徹底)

国内観光振興活動(次回以降の国内観光活性化フォーラムの開催検討、東北・東日本観光復興キャンペーンを通じた被災地域の観光復興支援等)

国際交流事業の推進

一般社団法人移行に伴う諸手続きの実施、などの諸事業を的確に実施した。

これらの諸事業を実施するに当たり、常任委員会、地方代表者連絡会、理事会において検討を行い、的確に実施した。また、一般社団法人に移行して2年目を迎え、協会の組織運営等に関する課題が生じたことから、全旅協移行フォローアップ特別委員会を設置し、検討を行った。さらに、観光庁、与党の観光関係調査会等において協会事業について説明し、協会活動に対する理解の増進と周知・広報に努めた。

本会が平成26年度に実施した各事業の概要は、次のとおりである。

1. 国家試験事務代行業業(旅行業法第25条の2)

観光庁長官の試験事務代行機関として、平成26年度国内旅行業務取扱管理者試験を全国9都市12会場で実施した。受験申込者数16,478名、受験者数14,498名、合格者数4,249名で、合格率は29.3%であった。

2. 研修事業(旅行業法第22条の3第1項第2号)

- (1) 国内旅行業務取扱管理者研修を全国8都市で実施した。受講申込者数379名、修了者数200名であった。
- (2) 国内旅程管理研修を全国6都市で実施した。受講申込者数152名、修了者数146名であった。
- (3) 旅行業務取扱管理者の資格を有する旅行業務従事者を受講対象とする旅行業務取扱管理者資格者研修を全国7都市で実施した。受講申込者数205名、修了者数190名であった。

3. 苦情・弁済事業(旅行業法第22条の3第1項第1号及び第3号)

- (1) 苦情相談件数は259件で、旅行者からの取消料に関する苦情相談が多かった。
- (2) 本会独自の苦情対応勉強会を全国6都市(支部主催5ヶ所、本部主催名古屋市)で開催し、258名の会員が参加した。
- (3) 共催による苦情対応セミナーを全国3都市4会場(広島市、大阪市、東京都2回)で開催し、154名の会員が参加した。
- (4) 弁済保証業務では、保証社員の異動に伴う弁済業務保証金分担金の受入件数が320件、返還件数が335件であった。
- (5) 認証の申出は、被申出会員3社に対する旅行者からの認証申出に関する決議件数が36件と、昨年度(6社、366件)に比べ大幅に減少した。また、認証決議金額は、4,036千円で昨年度(8,994千円)に比べ減少した。

4. 社員指導事業(旅行業法第22条の3第1項第4号)

- (1) 「旅行開始後」の定義の明確化及び暴力団排除条項の新設を内容とする標準旅行業約款の一部改正が、平成26年7月1日から施行された。これに伴い、新標準旅行業約款を全会員へ配布するとともに、変更届出書の提出について会員に周知徹底した。また、受注型企画旅行約款の個別認可申請が可能となったため、実額精算を選択する場合の個別の旅行業約款認可申請について会員に周知するとともに、説明会を開催した。
- (2) 平成28年4月からの障害者差別解消法の施行に向けた内閣府の会議に出席し意見を述べた。同法の施行により会員の旅行業務への影響が予想されるため、新制度の会員への周知及び実態調査を行うなど検討を9月から開始した。また、観光庁主催のOTAガイドライン策定委員会等に参加し、旅行業者の立場から意見を述べた。
- (3) 会員の旅行広告等の作成に際し、旅行業法及び関連法規、旅行広告・取引条件説明書面ガイドライン、募集型企画旅行の表示に関する公正競争規約、旅行のウェブ取引に関するガイドライン、個人情報取扱いガイドライン、国内募集型企画旅行パンフレット(モデル)等に基づき、適正な表示や個人情報の保護等について指導を行い、法令遵守の徹底を図った。
- (4) 旅行業における取引の公正の確保並びに会員の社会的信用の増大と認知度の向上を図るため、プラスチック製カードタイプの全旅協統一外務員証の作成を行った。また、同証の更なる普及を図るため、会員1社につき2枚までのキャンペーン価格での提供を、平成29年度末(平成30年3月31日)まで3年間延期することとした。
- (5) 平成26年4月から実施された国土交通省による貸切バスの新たな運賃・料金制度に関して、会員の旅行事業への影響が大きいことから緊急アンケート調査を実施し、観光庁に対して消費者への周知の徹底、内容の見直し等の改善要望を行った。

5. 調査・広報事業(旅行業法第22条の3第1項第5号)

- (1) 平成23年3月に発生した東日本大震災からの国内観光の復興支援、及び「東北・東日本観光復興支援キャンペーン」の一環として、「“地旅”で出会う日本の笑顔 かけよう東海・北陸・信越! 魅力的な日本へ!」と題した中部地方各地の主な祭りをデザインしたポスター及びカレンダーを作成し、本会員をはじめ

め行政機関・観光関係団体等に配布し、掲示を依頼した。

- (2) 消費者に安全で楽しい旅を啓蒙する一助として、旅行契約において必要な知識等をまとめたリーフレットを作成し、ツーリズムEXPOジャパンなどでの来場者、行政機関等に配布した。
- (3) 前年度まで開催していた「旅フェア日本」と「JATA旅博」が統合された世界最大級のたびの祭典である「ツーリズムEXPOジャパン」(平成26年9月26日～28日、東京都江東区・東京ビッグサイト)に協会ブースを出展した。
- (4) 祝日3連休制度(ハッピーマンデー)の一つである「海の日」を7月20日に固定化することが議論となったため、旅行観光団体が連携して、現在の祝日3連休制度の維持存続のための要望活動を実施した。
また、(公社)日本観光振興協会による「1ウィークバカンス」キャンペーン、(一財)地域伝統芸能活用センターが主催する地域伝統芸能全国大会「日本の祭りin成田2014」などの国内観光振興事業に参画し協力を行った。

6. 業務推進事業

- (1) 一般社団法人として、各種許認可申請、届出、報告業務等を行った。
- (2) 本会の組織及び事業内容等の情報開示の推進等、法令順守及び透明化に努めた。
- (3) 一般社団法人に移行して2年目を迎え、協会の組織運営等に関する課題が生じたことから、全旅協移行フォローアップ特別委員会を設置し、検討を行った。

7. 経営推進事業

- (1) 今後の国内観光活性化フォーラムの開催のため、フォーラムの目的、理念、運営主体などを検討し、「次回以降のフォーラムのあり方」及び「国内観光活性化フォーラム開催手順」の見直しを行った。また、平成27年度の第11回フォーラムを鹿児島県鹿児島市において開催することを決定した。
- (2) 東北観光復興支援活動として「あなたの旅で東北観光復興を応援しよう」のメッセージ入りの種をイベント等で配布し東北・東日本大震災被災地への復興支援をアピールした。
- (3) 日韓両国の観光当局の共催による日韓観光交流拡大シンポジウムが、8月にソウルで、また、12月に東京で、それぞれ開催され、本会からも代表者が参加した。
- (4) 日韓国交正常化50周年を記念して、平成27年2月14日に1,400人のANTA代表団で韓国のソウル市を訪問し日韓観光交流拡大会議を開催し、韓国観光公社(KTO)との間で日韓観光交流拡大宣言を採択した。なお、本事業は日韓国交正常化50周年記念事業の第1号に認定された。
- (5) 全旅協旅行災害補償制度の利用率を高めるため、会員を対象に「全旅協旅行災害補償制度」の利用促進に努めた。

8. 情報宣伝事業

- (1) 機関誌「ANTA NEWS」を発行し、本部・支部の活動内容、行政庁による通達、統計資料、観光情報、旅行実務に関する連載など、会員はもとより行政機関、都道府県、観光団体など、業界内外に広く配布し、本会の活動の周知に努めた。
- (2) 本会ホームページのコンテンツの随時更新を行い、会員並びに一般消費者に役立つタイムリーな情報発信を行った。
- (3) 会員に対して「ANTAニュースメール」を随時発行し、本会情報をはじめ、観光庁等の行政機関からの通達、観光関係団体からの周知・宣伝事項など、会員に役立つ緊急性のある情報の迅速な提供に努めた。

9. 支部活動

- (1) 会員支援業務として、協会情報の提供、入会・退会・苦情・更新登録・弁済保証・外務員証の発行等を指導した。
- (2) 本部との密接な連携のもと、国家試験事務代行業、研修事業、苦情・弁済事業、社員指導事業、調査広報事業を実施した。
- (3) 各支部の個別事業として、経営セミナー、東北大震災からの復興支援活動、ムスリム受入セミナーの開催、北陸新幹線開業カウントダウンフォーラムの開催、観光コンベンション協会との意見交換会の開催、国内観光活性化フォーラムの開催検討、コンプライアンスセミナーの開催等を実施した。