

概 要

平成28年度の我が国経済は、緩やかな回復基調が続いたが、個人消費は、所得の伸びと比べ力強さを欠いた状況であった。

国内観光は、旅行人数、消費額ともに前年度比で微増となった。平成28年3月には北海道新幹線(新青森・新函館北斗間)が開業し、本州と北海道が新幹線で結ばれた。その効果として、関東圏や東北地域から新幹線を利用した函館方面への旅行が増加した。

平成28年4月に熊本地震が発生し、熊本県、大分県を中心に九州の観光は大きな被害を受けた。政府は被災地復旧に全力で対応し、また、観光庁は九州の観光復興に向けて「九州ふっこう割」(割引付旅行プラン助成制度)を創設するなど、九州への旅行需要の早期回復と中長期的な観光復興支援のための施策を講じた。

本会は、本部に「熊本地震対策本部」を設置し、会員の送客した旅行者と会員の安否確認、被災状況調査、正確な情報の提供による観光の風評被害防止の呼びかけを会員に対して行うとともに、政府に対して中小旅行業者の経営に対する特段の配慮の要望を行った。さらに、「九州ふっこう割」の情報収集と会員への伝達、熊本県及び大分県の支部会員への義捐金の募集と贈呈、熊本・大分・九州応援ポスターの作成と配布、熊本県内での理事会、常任理事会、支部長連絡会の開催など、九州観光復興の支援活動を実施した。

その後、8月に台風10号の上陸による岩手県と北海道十勝地方での大規模被害の発生、10月には鳥取県中部地震の発生など自然災害が相次いだ。本会は、12月に北海道十勝地方への復旧視察団を派遣し、平成29年3月の第12回フォーラムにおいて「被災地観光復興応援ブース」を提供するなど、熊本県、北海道十勝地方、鳥取県の観光復興への協力活動を実施した。

国内観光振興に関しては、平成29年3月3日に石川県金沢市において「第12回国内観光活性化フォーラム in いしかわ」を、会員を中心とする1,300名の来場者の参加を得て盛大に開催した。また、平成28年3月の第11回フォーラムで採択された「明治維新鹿児島送客キャンペーン」活動を平成28年度に実施し、目標を上回る3万人以上の送客が達成され、第12回フォーラムにおいて優秀会員の表彰を行った。

国際観光は、2016年に訪日外国人旅行者数が大幅に増加し、初の2000万人台を達成し2403万人となった。また、日本人海外旅行者数は1711万人と4年ぶりに1700万人台を回復した。本会は、国際交流事業として、9月のベトナム観光交流拡大会議、10月の日インド観光サミット、11月の日中観光大臣会議、12月の日韓観光復興協議会などに代表者が参加した。

旅行の安全に関しては、平成28年1月に発生した軽井沢スキーバス事故の再発防止のため、6月に国土交通省の事故対策検討委員会による「総合的な安全対策」が発表され、これを受けて安全対策の取組が進められた。

本会は、7月に「軽井沢スキーバス事故被害者及び被害者のご家族への説明及びご意見を伺う会」を開催し、8月には日本旅行業協会及び日本バス協会と協力して、「貸切バスの安全運行パートナーシップ宣言」の発出、「貸切バスツアー適正取引推進委員会」の設置等を行った。また、国の法令、通達等の改正内容を会員に周知徹底し、11月には「国内旅行事故対策要領」等を全面的に見直して、会員の事件・事故発生時の連絡体制と適切な初動対応の確保を図るなど、安全対策と法令遵守の徹底による旅行者からの信頼確保のため、会員への指導を行った。

旅行参加の推進に関しては、平成28年4月から「障害者差別解消法」が施行され、本会は、「障がいのある方の旅行参加を推進するための手引き」に基づく説明会の開催、会員向けの相談窓口の設置等により、会員への周知と円滑な推進に努めた。

旅行者の個人情報保護に関しては、平成28年6月に大手旅行会社への不正アクセスによる個人情報流出事案の発生が明らかになり、観光庁は「旅行業界情報流出事案検討会」を設置し、7月に早急に講ずべき対策を内容とする「中間とりまとめ」が発表された。これを受けて本会は、中小旅行業者がとるべき対応を会員に周知、指導するとともに、全旅協個人情報取扱事業者保険、全旅協サイバー保険の導入など、個人情報流出防止対策を会員が講じるための支援を行った。

旅行業法制度に関しては、平成28年10月に観光庁は「新たな時代の旅行業法制に関する検討会」を設置し、12月に「中間とりまとめ」が発表された。これを受けて、観光庁は、旅行業務取扱管理者制度に関して、旅行

業務取扱管理者の資格者研修受講の義務付け、地域限定旅行業務取扱管理者資格制度の創設及び地域限定旅行業務取扱管理者試験の創設、いわゆるランドオペレーターに関して、「旅行サービス手配業者」として登録制度を創設し業務の適正化を図るなどの旅行業法の改正案を平成29年3月に閣議決定し、国会に提出した。

旅行業の弁済保証制度に関しては、平成29年3月に旅行者の予約を大規模に受けていた大手の第1種旅行業者が倒産し、社会問題となった。このため観光庁は、旅行者からの信頼回復に向けて弁済保証制度等の諸課題についての検討を開始した。

本会は、平成28年2月に設立50周年の節目を迎えた。これを記念して6月29日の平成28年度定時総会終了後に、「創立50周年記念式典」が開催され、会長表彰、ANTA事業功労者表彰、全旅協創立50周年記念宣言の発表等が行われた。引き続き、「創立50周年記念祝賀会」が盛大に開催された。

これらの諸事業の実施については、常任委員会、常任理事会において検討し、理事会の審議を経て的確に実施した。また、観光庁、観光団体等の会議に代表者が出席し意見を述べるなど、本会の活動に対する理解の増進と旅行業の発展に努めた。

本会が平成28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28年度国内旅行業務取扱管理者試験を全国9都市で実施した。受験申込者数17,579名、受験者数15,352名、合格者数5,081名で、合格率は33.1%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473名、修了者数365名であった。
- (2) 国内旅程管理研修を全国7都市で実施した。受講申込者数179名、修了者数175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8都市で実施した。受講申込者数279名、修了者数269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) 苦情相談受付件数は348件で、大型倒産発生の影響で旅行者からの弁済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8都市で開催し、325名の会員が参加した。
- (3) JATAとの共催による苦情対応セミナーを全国3都市で開催し、182名の会員が参加した。また、同セミナーで使用したテキストを日常業務に活用できるよう全会員に配布した。
- (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375件、返還件数が271件であった。
- (5) 旅行者からの認証申出は、被申出会員5社、認証申出に関する決議件数が93件と、前年度(4社、100件)に比べ大きな増減はなかったが、認証決議金額は16,761千円で前年度(12,381千円)比で大幅に増加した。

4. 社員指導事業(旅行業法第22条の3第1項第4号)

- (1) 平成28年1月に発生した軽井沢スキーバス事故を受け、会員への安全確保の徹底の呼びかけ、観光庁からの通達等の周知、日本バス協会・JATAと協力して「貸切バスの安全運行パートナーシップ宣言」の発出及び「貸切バスツアー適正取引推進委員会」の設置等を行った。
- (2) 軽井沢スキーバス事故を受け、国内旅行及び海外旅行の「事故対策要領」を全面的に見直し、事件・事故発生時の連絡体制と適切な初動対応の確保について会員に周知徹底した。
- (3) 軽井沢スキーバス事故を受け、観光庁からの通達に基づき、「旅行広告・取引条件説明書面ガイドライン」の改訂を行うとともに、JATAとの共催により2会場で説明会を開催した。
- (4) 事業者を相手方とする受注型企画旅行について、旅行業約款の個別認可申請が可能となったことに伴い、個別認可申請に関する説明会をJATAとの共催により5会場で開催した。
- (5) 「障害者差別解消法」が平成28年4月から施行されたことに伴い、「障がいのある方の旅行参加を推進するための手引き」に基づく説明会の開催、会員向けの相談窓口の開設等会員の対応の周知に努めた。
- (6) 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枚までキャンペーン価格での提供を3年間延長し平成29年度までの実施となった。

- (7) 会員に対して正会員であることを名刺や封筒に表示することを推奨し、消費者への信用を高めるとともに認知度の向上に努めた。

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28年4月に発生した平成28年熊本地震により甚大な被害を受けた熊本県、大分県、九州地方を応援するため、「がんばれ熊本 がんばれ大分 でかけよう九州!」と題したポスター及びカレンダーを作成し、本会会員をはじめ行政機関・観光関係団体等に配布し、掲示を依頼した。
- (2) 会員の現況や最新の旅行動向などを把握し本会の事業運営に反映させるため、会員実態調査を従来の郵送に加えインターネットにより実施した。
- (3) 世界最大級の旅の祭典である「ツーリズムEXPOジャパン」(平成28年9月22～25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) 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。

6. 業務推進事業

- (1) 平成28年6月29日の定時総会終了後に、「創立50周年記念式典」及び「創立50周年記念祝賀会」を開催した。また、「全旅協50年史」を編纂し、全会員に配布した。
- (2) 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。
- (3) 本会の組織及び事業内容等の情報開示の推進等、法令遵守及び透明化に努めた。

7. 経営推進事業

- (1) 平成29年3月に「第12回国内観光活性化フォーラム in いしかわ」を石川県金沢市で開催し、ご来賓、全国旅行業協会会員、都道府県観光行政関係者、受入機関(運輸・宿泊関係者)、マスコミ、高校生及び大学生、一般来訪者など約1,300名の参加があった。
- (2) 「第11回国内観光活性化フォーラム in かごしま」の開催を契機に、鹿児島県の観光活性化を応援するため「明治維新鹿児島送客キャンペーン」を実施し、3万人以上の送客が達成された。
- (3) 被災地への観光復興支援として、平成28年度に自然災害などで被害を受けた熊本県、北海道十勝地方、鳥取県等に対して観光復興支援を実施した。
- (4) 旅行業界情報流出事案の発生を受けて観光庁が設置した「旅行業界情報流出事案検討会」に参加し、7月の「中間とりまとめ」を受けて中小旅行業者が早急に講ずべき対策を会員に周知、指導した。
- (5) 個人情報流出防止事案対策を強化するための「全旅協サイバー保険」及びインバウンド旅行の事故等に対応する「全旅協インバウンド旅行補償制度」の新規導入、「全旅協旅行災害補償制度」の利用推進に努めた。

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) 会員の旅行業に必要な情報をタイムリーに提供できるよう、「会員専用ホームページ」を平成28年4月1日より開設し、情報提供を開始した。
- (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、会員に役立つ速達性の高い情報提供に努めた。

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・外務員証の発行等の指導、支部活動の円滑な運営を図るための会議の開催、地方公共団体等との連携を図った。
- (2) 法定事業として、本部との密接な連携のもと、国家試験事務代行業業、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) 各支部の一般事業として、地域創生のための会議への参画、ふるさと旅行券事業の実施、地方空港キャンペーンの取組み、北陸新幹線開業と合わせた地方公共団体との連携、海外航空会社など民間事業者との連携を図った。