

平成 29 年度事業計画

平成28年度の我が国経済は、緩やかな回復が続き、個人消費も持ち直しつつある。国内観光は総旅行人数、総消費額ともに前年度比で微増となったが、4月の熊本地震、8月の北海道十勝地方への台風上陸、10月の鳥取県中部地震など自然災害の多い年であった。2016年の国際観光は、訪日外国人旅行者数は初めて2000万人を超え、2403万人と大幅に増加した。また、日本人海外旅行者数は1711万人と4年ぶりに前年比増となった。

平成 29 年度においては、旅行業界を取り巻くめざましい環境変化に迅速に対応して、旅行業の発展と旅行者の安全・安心のための事業を重点的・効率的に実施する。

国内旅行の振興については、平成 30 年 2 月に「第 13 回国内観光活性化フォーラム」を高知県高知市において開催し、地元が誇る観光資源の魅力为全国に発信するとともに、会員活動の活性化、地元自治体等との連携強化を図る。また、震災や自然災害等の被災地に対する観光復興支援活動、第 12 回国内観光活性化フォーラムで採択された石川送客キャンペーン活動等に取り組む。

また、平成 28 年 1 月に発生した軽井沢スキーバス事故を受けてとりまとめられた総合的な対策について、バス業界と旅行業界が協力して着実に実施し、安全対策と事故防止に努める。

国際旅行の振興については、2017 年は日中国交正常化 45 周年の記念すべき年に当たり、近隣諸国、アセアン諸国を中心に双方向の人的交流促進事業に積極的に取り組む。さらに、3年後となった 2020 年東京オリンピック・パラリンピックなど大規模イベントの開催による国内・国際の旅行需要の増大に対応して、会員の事業環境づくりを計画的に進める。

旅行業法に関しては、本年 3 月、着地型旅行の推進、ランドオペレーターに係る旅行の安全と取引の公正の確保を図るための旅行業法改正案が通常国会に提出されたところである。このため、旅行業法の改正内容等についての説明会等を開催して会員への周知と情報共有化を図り、会員の業務の支援に努める。

平成 29 年度においても旅行業法に基づく指定協会として、苦情処理業務や弁済業務における旅行者保護の充実を図るとともに、国内旅行業務取扱管理者試験や研修の運営・実施など、旅行業法に基づく業務を適正かつ確実に実施する。また、会員のニーズに合った研修・セミナーの実施、コンプライアンスの確保、広報宣伝活動等にも積極的に取り組む。なお、本会の本部事務所については、現ビルの建替計画に伴い平成 29 年度中に移転することとする。

これらの諸事業を、本部と支部の連携により、重点的かつ効率的に実施することによって、旅行者の安全の確保と旅行サービスの向上、会員相互の連絡協力を推進し、会員の旅行業の一層の発展を期することとする。具体的内容は以下のとおりである。

〔 事業計画の概要 〕

・試験事務代行業業

観光庁の試験事務代行機関として、国内旅行業務取扱管理者試験を平成 29 年 9 月 3 日(日)に全国 9 都市で 16,500 名を対象として実施する。

・研修事業

- (1) 旅行業務従事者の資質向上と旅行内容・質の充実、旅行者へのサービスと安全確保の向上を図るとともに、これからの旅行業界を担う人材の育成に努める。

国内旅行業務取扱管理者研修

平成 29 年 5 月 23 日(火)・24 日(水)の 2 日間、全国 8 都市で約 360 名を対象として実施する。

国内旅程管理研修

平成 29 年 12 月 5 日(火)・6 日(水)の 2 日間、全国 8 都市で約 180 名を対象として実施する。

国内旅行業務取扱管理者資格者研修

平成 29 年 6 月から平成 30 年 2 月までの間の 1 日、全国 10 都市で約 250 名を対象として実施する。

- (2) その他の事業

事業の円滑な実施を図るため、試験研修運営会議を平成 29 年 4 月 19 日(水)に開催する。

各種研修内容の充実を図るため、研修実務小委員会を開催する。

研修テキスト・視聴覚教材の改訂及び内容充実を図る。

・苦情・弁済事業

- (1) 苦情処理事業

消費者及び受入機関等からの苦情相談の申出について、協会支部との連携を強化し、迅速かつ的確な処理を行うとともに、会員に対しても適切な指導を行う。

協会支部における苦情相談・処理業務の充実と旅行業法の遵守及び消費者契約法等の関連法令に対応するための周知を図る。

協会支部及び会員への複雑化・多様化する苦情相談に対応するため、「苦情対応勉強会」を支部主催又は近隣支部との共催で開催するとともに、苦情対応勉強会のテキスト内容の充実を図る。

苦情対応セミナーを JATA と共催により実施するとともに、苦情対応セミナーテキスト編集に参画し、テキスト内容の充実を図る。

(2) 弁済保証事業

弁済業務保証金分担金の納付及び返還手続の迅速かつ円滑な実施を図る。

弁済業務規約に基づく認証手続における適正な審議を図るとともに、その円滑な処理に努める。

弁済業務副管理役会を開催し、本部・支部間の事務手続きなどの確実性と迅速化を図るとともに、弁済業務基本マニュアルの内容充実を図る。

・社員指導事業

(1) 旅行業法等の周知・徹底

旅行業法及び関連法規、標準旅行業約款、通達、各種ガイドライン等について、会員への指導を行い、法令遵守及び周知徹底を図る。

(2) 旅行業法等の改正への対応

旅行業法や標準旅行業約款の改正に関する観光庁の会議に参画し、会員の旅行事業の発展を図る。また、改正内容等についての説明会を開催し、会員への周知と情報共有化を図る。

(3) 広告表示の適正化等、公正な旅行取引の確保

会員の広告表示及びIT取引の適正化を図るとともに、旅行業公正競争規約の指導及び遵守など、旅行業における公正な旅行取引の確保に努める。

(4) 安全対策及び事故対策の充実

軽井沢スキーバス事故を受けた国の貸切バスの安全規制の見直し、新運賃料金制度等について会員への周知徹底に努めるとともに、引き続き安全セミナーを開催する。

事故対策及び危機管理の強化を図るため、国内旅行及び海外旅行の「事故対策要領」等の周知・徹底に努めるとともに、添乗員が不測の事態が発生した時に適切かつ迅速に行動がとれるよう、緊急重大事故発生時の連絡体制の強化等に努める。

政府機関等が発出する海外渡航情報、感染症、検疫等の安全・衛生情報等の周知・徹底を図る。

(5) 統一外務員証の作成

プラスチック製カード型の統一外務員証の利用拡大に努め、会員の社会的信用と認知向上を図る。

・調査・広報事業

(1) 会員の経営実態等に関する調査

会員実態調査、必要に応じて緊急調査を実施し、会員の実状を把握することにより、本会の事業立案の策定及び業務遂行上の基礎資料とする。

(2) 旅行促進に関する事業協力・広報宣伝

「東北・東日本観光復興支援キャンペーン」等を実施し、自然災害からの観光復興に貢献する広報宣伝に努める。

旅行者が快適で楽しい旅をするため、旅行契約に関する知識等を取りまとめたリーフレットを作成し、安全・安心な旅行促進についての広報宣伝に努める。

全国旅行業協会の正会員として、協会名の表示を推奨し、消費者からの信頼向上に努める。

国や地方が行う国内観光旅行の振興施策や、インバウンド及びアウトバウンドの推進事業等に協力し、本会の広報宣伝に努める。

ツーリズム EXPO ジャパン等の観光関係団体の事業に協力し、国内旅行の需要喚起を図るとともに、本会の効果的な広報宣伝に努める。

旅行需要の喚起を図るため、UNWTO(世界観光機関)アジア太平洋事務所、地域伝統芸能活用センター等の事業並びに運営に支援・協力し、本会の広報宣伝に努める。

・ **経営・業務推進事業**

(1) 国内観光の振興及び新たな旅行ニーズへの対応

国内観光の活性化を図るため「第 13 回国内観光活性化フォーラム」を高知県高知市において開催する。

地域の観光資源を活用した着地型旅行やニューツーリズム(エコツーリズム、グリーンツーリズム、ヘルスツーリズム等)、ユニバーサルツーリズム(シニア向け旅行、バリアフリー旅行等)の推進に努める。

震災被災地や自然災害等による被災地への観光復興支援を引き続き行うとともに、全国の旅行需要の喚起に努める。

国内観光の活性化を図るため、行政、運輸・宿泊、観光協会等の関係者と連携強化を図り、地域の振興に貢献する。

ツアー登山の安全の確保と業務の適正な運営を促進する。

(2) 国際観光交流事業の推進

国の観光交流拡大事業や近隣アジア諸国との友好交流事業等に参画し、双方向の国際観光交流の推進に努める。(日中国交正常化 45 周年記念事業等への取り組み)

観光立国実現に向けた国のアクションプログラムに協力し、インバウンドの旅行促進に努める。

2020 年の東京オリンピック・パラリンピックの開催による国内・国際の旅行需要の増大に対応して、会員の事業環境づくりを計画的に進める。

(3) 経営・業務推進活動

全旅協旅行災害補償制度の利用促進を図るため、本制度についてのあり方を検討する。

全旅協旅行災害補償制度の利用促進を図るため、支部会員を対象とした研修を実施する。

旅行業における社会的信用の増大と公共性の確保等を目指した社会貢献活動に努める。

・情報宣伝事業

(1) 機関誌「ANTA NEWS」の発行・配布

機関誌「ANTA NEWS」を通じて、本会の活動状況等を会員へ伝達するとともに、旅行業界の動向や行政情報、経営情報、観光情報等、会員の旅行業経営や業務遂行に役立つ記事、資料等を掲載するなど、誌面内容の充実に努める。

(2) 会員に向けた情報提供の促進

会員専用ホームページへの情報掲載及び「ANTA ニュースメール」を随時発行し、会員に役立つ速達性のある情報提供に努める。

(3) 報道機関への PR

報道機関に対する情報提供及び取材協力を積極的に行い、業界内外に対する本会の PR を通じて、当協会及び会員の認知向上を図り、広報宣伝に努める。

・支部事業

本部と支部、さらに支部間の密接な連携を図りつつ、旅行の安全の確保、法定業務、支部事業の円滑な運営と、的確な実施を図るとともに、地域の実情に応じた支部事業の充実に努める。

(1) 各支部共通の事業

地方支部長連絡会

本部と支部間及び支部相互間の連絡調整と、協会として一体となった事業の運営、実施等に当たる。

運営委員会の開催

支部運営委員会を開催し、支部の運営状況等の確認、報告を行い積極的な支部運営に努める。

会議の開催(研修・苦情弁済・社員指導・調査広報・業務推進・経営推進・情報宣伝・支部研修事業・その他)

各種問い合わせへの対応(入会・退会・苦情・更新登録・弁済保証金・外務員証等)

事務処理(入会・退会・更新登録・弁済保証金・外務員証等・経理関係等)

(2) 法定事業

支部では本部と連携し、法定事業等を以下のとおり実施する。

国家試験事務代行事業

国内旅行業務取扱管理者試験について、電話等による問い合わせへの対応

受験願書等の配布、合格者番号の発表を行うとともに、試験運営支部では会場の確保、監督員等の手配、事前準備及び試験当日の運営協力を行う。

研修事業

国内旅行業務取扱管理者研修、国内旅程管理研修及び国内旅行業務取扱管理者資格者研修について、受験願書及び受講案内を配布するとともに、開催地支部では会場の手配、講師の手配、当日の運営、修了テスト等を実施する。

苦情・弁済事業

消費者、受入機関及び会員からの苦情相談等を受け付け処理し、保証社員の異動に伴う弁済業務保証金分担金の納付及び還付手続き、消費者から会員に対する弁済認証申出書類の提出等を進める。

社員指導事業

法律、規則等の改正内容についての会員への周知と、各種勉強会等の実施を推進する。

調査広報事業

ANTA NEWS への記事の投稿、支部報の発行などを実施する。

(3) 支部独自の事業(各支部で実施する主な事業。ただし(1)の内容を除く)

各種セミナーの実施、支部研修旅行の実施の促進。

地方公共団体との連携の強化を図る。

ブロック内の合同運営委員会の開催を図る。

旅行の安全の確保、旅行業法・約款に係る問題点等の勉強会の開催。

支部会員交流会等の開催。