

概 要

令和2年(2020年)は、新型コロナウイルス感染症が内外で流行し、移動の自粛要請、緊急事態宣言の発出等により、旅行予約のキャンセル等が相次ぎ、国内・海外旅行、訪日外国人旅行はかつて経験したことのない甚大な影響を受けた。このため、本会は、会員の経営維持、雇用確保、新型コロナウイルスの感染防止対策と社会経済活動の両立の確保のため、無利子資金の融資、雇用調整助成金の特例措置、旅行業法に定める更新登録申請の弾力的な取扱い、収束後の旅行需要喚起策等についての観光庁、政府与党への要望活動、会員の感染防止対策についての指導等に全力で取り組んだ。

観光庁の旅行・観光消費動向調査2020年年間値(確報)によると、日本人国内旅行の延べ旅行者数は2億9,341万人(前年比50.0%減)で、うち宿泊旅行が1億6,070万人(前年比48.4%減)、日帰り旅行が1億3,271万人(前年比51.8%減)となった。また、日本人国内旅行消費額は9兆9,738億円(前年比54.5%減)と大幅な減少となった。

また、諸外国で新型コロナウイルス感染症が拡大したことにより、令和2年の日本人海外旅行者数は、317万人(前年比84.2%減)と、前年の2千万人から大幅に減少した。さらに、訪日外国人旅行も入国制限により、過去最大であった前年の3,188万人に対し、412万人(前年比87.0%減)と、2013年以来の7年連続の最多更新から一転して大幅な減少となった。

政府は、令和2年4月7日に7都府県(東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県、大阪府、兵庫県、福岡県)に緊急事態宣言を発出し、また、4月16日に他の40道府県にも緊急事態宣言を発出した。その後、新型コロナウイルスの感染状況が落ち着きをみせたため、政府は、5月中下旬に緊急事態宣言を順次解除し、6月19日に都道府県を越える移動制限を解除した。

本会は、「新型コロナウイルス感染症関連情報」及び「Go Toトラベル関連情報」の特集を協会ホームページ上に設け、会員に対して政府の最新情報の周知を行うとともに、国土交通省・観光庁による「新型コロナウイルス感染症による旅行業への影響調査」への協力、中小旅行者への経営支援、雇用調整助成金の特例措置の実施・継続、旅行業法に定める更新登録申請の弾力的な取扱い、収束後の旅行需要喚起策の実施等について、観光庁、政府与党に対する要望活動を展開した。

新型コロナウイルス感染症対策に関しては、令和2年5月14日に「旅行業における新型コロナウイルス対応ガイドライン」を(一社)日本旅行業協会(JATA)と共同して公表し、また、6月19日に「貸切バスにおける新型コロナウイルス対応ガイドライン」を(公社)日本バス協会、JATAと共同して、貸切バス旅行連絡会として公表し、会員への周知と感染症対策の指導に努めた。

政府による観光需要喚起策に関しては、観光庁は、「Go Toトラベル事業」の実施のため、令和2年6月に運営事務局の受託先を公募し、本会は、JATA等と共に「ツーリズム産業共同提案体」として応募し、7月10日に選定された。その後、7月22日からGo Toトラベル事業が開始され、本会は、協会ホームページ等に「Go Toトラベル関連情報」の特集を設け、会員に対して提供するとともに、質問・苦情等に対応した。

国内観光交流に関しては、令和3年2月9日に山梨県甲府市において「第16回国内観光活性化フォーラム in やまなし」を開催するため、地元実行委員会とともに準備に努めたが、年末年始以降の新型コロナウイルス感染者数の急増、緊急事態宣言の再発出等に鑑み開催を延期した。

国際観光振興に関しては、令和2年3月以降、新型コロナウイルス感染症の影響により、諸外国との出入国が停止されたため、双方向の交流は一時停止の状態となった。

自然災害等に関しては、令和2年7月の令和2年7月豪雨災害、8月から9月にかけての台風9号及び10号による豪雨災害、令和3年1月の日本海側の豪雪災害、2月の福島県、宮城県を中止とした福島県沖地震が発生した。このため、本会は、会員の被災状況を調査し、被災した会員に対して災害見舞金を支給した。

研修事業に関しては、4月の緊急事態宣言の発出を受けて、5月に予定した令和2年度国内旅行業務取扱

管理者研修の実施を中止した。他の国内旅程管理研修及び旅行業務取扱管理者定期研修については、感染防止対策に努めつつ、予定通り実施した。

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、観光関係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。

本会が令和2年度に実施した各事業の概要は、次のとおりである。

1. 国家試験事務代行事業(旅行業法第69条)

観光庁長官の試験事務代行機関として、感染防止対策を講じた上で、令和2年度国内旅行業務取扱管理者試験を全国9都市15会場で実施した。受験申込者数14,266名、受験者数12,146名、合格者数4,576名で、合格率は37.7%であった。なお、台風10号による影響を受けた沖縄県及び福岡県会場において、再試験を実施した。

2. 研修事業(旅行業法第42条第1項第2号)

- (1) 国内旅行業務取扱管理者研修について、全国8都市での5月開催に向け準備を進めたが、新型コロナウイルス感染症が拡大し、4月に緊急事態宣言が発出されたため、実施を中止した。
- (2) 国内旅程管理研修を12月に全国5都市で実施し、受講申込者数107名、修了者数105名であった。
- (3) 旅行業務取扱管理者定期研修について、感染防止対策を講じた上で、8月～2月に全国15都市21会場で実施し、受講申込者数1,106名、修了者数1,099名であった。

3. 苦情・弁済事業(旅行業法第42条第1項第1号及び第3号)

- (1) 苦情相談受付件数は172件で、新型コロナウイルス感染症の感染拡大が収まらない中、感染予防についての相談、緊急事態宣言の発出に伴う取消料についての相談が多く寄せられた。
- (2) 本会独自の苦情対応勉強会の開催を予定していたが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受けて、5都市は中止となり、1都市で19名の会員が参加して開催した。
- (3) 共催による苦情対応セミナーを全国2都市3会場で開催し、WEBによる配信も行い、132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消費者からの苦情対応に役立てるため全会員に配付した。
- (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276件、返還件数が399件であった。
- (5) 認証の申出は、被申出会員5社に対する消費者からの認証申出に関する決議件数は577件で、昨年度の2社・5件に比べ大幅に増加し、認証決議金額は18,242千円となった。

4. 社員指導事業(旅行業法第42条第1項第4号)

- (1) 政府による「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」(新型コロナウイルス感染症対策本部決定)等に基づき、本会とJATAとの共同で、「旅行業における新型コロナウイルス対応ガイドライン」及び同ガイドラインの「運用解説書・Q & A」を策定し、会員への周知及び遵守徹底に努めた。
- (2) 本会、JATA、(公社)日本バス協会の3団体で構成される貸切バス旅行連絡会において、「貸切バスにおける新型コロナウイルス対応ガイドライン」を策定し、会員への周知及び遵守徹底に努めた。
- (3) 旅行実施にあたっての感染予防対策の留意事項や、感染が疑われる旅行者が発生した際の対応手順等をまとめた「新型コロナ感染予防対策と感染が疑われる旅行者が発生した場合の対応マニュアル」(令和2年12月11日作成)を作成し、会員への本マニュアル活用を呼びかけ、周知徹底に努めた。
- (4) 本会、JATA、(公社)日本観光振興協会ほか、旅行業・運輸業・宿泊業・観光関連業界団体等から組織される旅行連絡会が設置され、国土交通省・観光庁の協力のもと、旅行者視点での感染予防のための留意点をまとめた「新しい旅のエチケット」を制作し、旅行連絡会による旅行者への共同周知を展開するなど、新たな旅行スタイルの普及と実践の促進、感染防止対策の徹底に努めた。
- (5) 新型コロナウイルス感染症により会員の経営が大きな影響を受けているため、観光庁に対して旅行業法に定める更新登録申請の弾力的な取り扱いを要望し、令和4年3月までの緩和措置が講じられた。

5. 調査・広報事業(旅行業法第42条第1項第5号)

- (1) 国土交通省・観光庁による「新型コロナウイルス感染症による旅行業への影響調査」を支部長の協力を

- 得て実施し、観光庁に報告するとともに、政府与党等に支援策を要望する際の基礎資料として活用した。
- (2) 会員の現況や最新の旅行動向等を把握し、事業運営に反映させるため、会員実態調査を実施した。
 - (3) 旅行業における新型コロナウイルス対応ガイドライン等の遵守、安全・安心な旅行の提供等を標語として掲げたポスターを制作し、行政機関・観光関係団体等に配布し、積極的な掲示を要請した。
 - (4) 世界最大級の観光総合イベント「ツーリズムEXPOジャパン旅の祭典 in 沖縄」(令和2年10月29日～11月1日)に、本会も特別協力団体として参画するとともに、協会ブースを出展した。

6. 経営推進事業

- (1) 新型コロナウイルス感染症の拡大の中での会員の経営維持のため、無利子資金の融資、雇用調整助成金の支給、収束後の旅行需要喚起策等について、政府与党への要望活動を展開した。
- (2) 7月22日からGo Toトラベル事業が開始され、本会は、協会ホームページ等により支部、会員等への情報提供を行い、会員の事業への登録、利用を促進するとともに、質問・苦情等への対応に努めた。
- (3) Go Toトラベル事業の運営事務局に、「ツーリズム産業共同提案体」の一員として応募し、受託した。また、運営事務局本部地・方事務局に本会職員及び会員からの出向者を派遣して協力した。
- (4) 貸切バスを利用した旅行需要の回復に向けて、職場旅行など貸切バスを利用した団体旅行の需要回復を図るため、本会、JATA、(公社)日本バス協会が共同して、観光庁への要望活動を行った。
- (5) 令和3年2月9日に山梨県甲府市において開催を予定していた「第16回国内観光活性化フォーラム in やまなし」について、令和3年1月に1都2府8県に緊急事態宣言が再発出されたこと等を踏まえ、開催を延期した。
- (6) 「第16回国内観光活性化フォーラム in やまなし」の関連事業として「学生がつくる山梨県の着地型旅行プランコンテスト」の作品を募集し、審査の結果、優秀作品に対して表彰状及び副賞を贈呈した。
- (7) 「熊本県送客キャンペーン」について、新型コロナウイルス感染症の拡大により令和2年における実施が困難となったため、令和3年12月まで延長して実施することとした。
- (8) 全旅協旅行災害補償制度にコロナ見舞金制度及び全旅協コロナお守りパック保険を創設し、会員の利用に供した。また、新たに、「全旅協旅行催行中止保険」を創設し、会員の利用に供した。

7. 情報宣伝事業

- (1) 機関誌「ANTA NEWS」を発行し、新型コロナウイルス感染症対策、Go Toトラベル事業への対応など、本部・支部の活動内容等について会員をはじめ業界内外に広く配布し、本会の周知と理解の確保に努めた。
- (2) 本会の会員専用ホームページにて、新型コロナウイルス感染症対策、Go Toトラベル事業への登録・参画など、会員の旅行業に必要な情報を迅速に提供した。
- (3) 会員に対して「ANTAニュースメール」を随時発行し、本会からの情報をはじめ、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。

8. 業務推進事業

- (1) 令和2年7月の令和2年7月豪雨災害、8月から9月にかけての台風9号及び10号による豪雨災害、令和3年1月の日本海側の豪雪災害、2月の福島県、宮城県を中止とした福島県沖地震による会員の被災状況等を調査し、被災した会員に所属支部を通じて災害見舞金を支給した。
- (2) 新型コロナウイルス感染防止のため、アクリル板等の配備、WEBを活用したリモート方式での会議の開催、テレワーク、勤務時間の変更等を実施し、感染防止対策に努めた。
- (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。

9. 支部活動

- (1) 新型コロナウイルス感染症拡大による予約キャンセル、旅行自粛等で大きな影響を受けている会員支援のため、都道府県等への要望活動の実施、感染予防対策についての都道府県バス協会等との連携・協力、都道府県が実施する県民割等の観光需要喚起策についての旅行業者への支援要請等を行った。
- (2) 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。
- (3) 法定事業として、本部との密接な連携のもと、国家試験事務代行事業、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。