

概 要

令和3年(2021年)は、前年に流行した新型コロナウイルスが変異し猛威をふるい、移動の自粛要請、緊急事態宣言の発出等により、国内・海外旅行、訪日外国人旅行は前年に引き続き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、関係省庁、政府与党への要望活動、感染防止対策について全力で取り組んだ。

観光庁の旅行・観光消費動向調査2021年年間値(速報)によると、日本人の国内旅行の延べ旅行者数は2億6,711万人(2019年比54.5%減、前年比9.0%減)で、うち宿泊旅行が1億4,148万人(2019年比54.6%減、前年比12.0%減)、日帰り旅行が1億2,564万人(2019年比54.4%減、前年比5.3%減)となった。また、日本人国内旅行消費額は9兆1,215億円(2019年比58.4%減、前年比8.5%減)となった。

また、日本政府観光局(JNTO)の2021年訪日外客数・出国日本人数(推計値)によると、日本人海外旅行者数は、51万人(2019年比97.4%減、前年比83.9%減)となった。さらに、訪日外国人旅行者数も入国制限により、24万人(2019年比99.2%減、前年比94.0%減)と、公表開始(1964年)以来最低の数値となった。

政府は、令和3年1月8日から1都3県(東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県)に緊急事態宣言を再発出し、また、1月13日から栃木県、愛知県、岐阜県、京都府、大阪府、兵庫県、福岡県の7府県にも緊急事態宣言を再発出した。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、3月21日までに緊急事態宣言を順次解除したが、4月25日から東京都、京都府、大阪府、兵庫県に緊急事態宣言が再発出され、その後も全国各地に緊急事態宣言、まん延防止等重点措置が発出された。その間、ワクチン接種が進展し、9月以降、新規陽性者数は急速に減少したため、9月30日に全国の緊急事態宣言、まん延防止等重点措置が解除された。その後、新たな変異株の出現により12月下旬より再び新規陽性者数が増加に転じた。こうした状況下、GoToトラベル事業は令和2年の年末以降、一時停止措置は継続のままとなった。

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、関係省庁、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、「国内団体旅行における民間スクリーニング検査の活用に係る手引き(第1版)」、「旅行業における新型コロナウイルス対応ガイドライン(第3版)」、「旅行業における新型コロナウイルス接種証明の利用に関するガイドライン(第1版)」、「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(第3版)」、「新しい旅のエチケット(第3版)」を策定し、会員への周知と感染症対策に努めた。

政府による観光需要喚起策に関しては、「Go Toトラベル事業」の一時停止措置が継続されるなか、4月1日より地域観光事業支援(県民割)が各地で実施され、また、本会は、8月1日よりGo Toトラベル事業宿泊施設感染症対策調査の実施に協力した。

国内観光交流に関しては、令和4年3月9日に延期された「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、年末以降の新型コロナウイルス感染者数の急増、まん延防止等重点措置の発出等に鑑み開催を令和4年5月31日に再延期した。

国際観光振興に関しては、「日韓観光振興協議会」及び「日中観光代表者フォーラム」がオンラインで開催され、国際観光交流の再開等について意見交換等が行われた。

試験・研修事業に関しては、国内旅行業務取扱管理者試験、国内旅行業務取扱管理者研修、旅行業務取扱管理者定期研修、国内旅程管理研修を感染防止対策に努めつつ実施した。

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3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69条)

観光庁長官の試験事務代行機関として、令和3年度国内旅行業務取扱管理者試験を9月に全国9都市15会場で実施した。受験申込者数12,598名、受験者数10,569名、合格者数4,498名で、合格率は42.6%であった。

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を5月に全国8都市で実施し、受講申込者数398名、修了者数338名であった。
- (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105名、修了者数104名であった。
- (3)旅行業務取扱管理者定期研修について、5月～令和4年3月に全国15都市22会場で実施し、受講申込者数1,138名、修了者数1,132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92件で、新型コロナウイルス感染症の感染者数拡大と収束を繰り返す中、緊急事態宣言・まん延防止等重点措置下での旅行の取消料について相談が多く寄せられた。
- (2)本会独自の苦情対応勉強会を全国7会場で開催予定であったが、うち2会場で中止となり5会場合計102名の会員の参加を得て開催した。
- (3)JATAとの共催による苦情対応セミナーを全国3会場で開催し、WEBによる配信も行い、269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)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は226件、返還件数は356件であった。
- (5)被申出会員2社に対する消費者からの認証申出を受け付け、認証決議件数は55件と昨年度の5社・577件に比べ大幅に減少し、認証額は7,500千円となった。

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で共同策定した「旅行業における新型コロナウイルス対応ガイドライン」を改定するとともに、今後の国際人流の再開に向けて、海外旅行での留意点をまとめた別冊「海外旅行における運用手引書」を作成し、会員への周知及び遵守徹底に努めた。
- (2)本会・JATA・日本バス協会の3団体で構成する貸切バス旅行連絡会が策定した「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」を改定し、会員への周知及び遵守徹底に努めた。
- (3)本会とJATAの共同により、観光需要喚起策におけるワクチン接種証明の利用にあたっての留意点や不当な差別的取扱いに該当する可能性が高い事例等を掲載した「旅行業における新型コロナワクチン接種証明の利用に関するガイドライン」を策定し、会員への周知に努めた。
- (4)国土交通省・観光庁と旅行連絡会(本会・JATA・日本観光振興協会ほか)が連携し、最新の知見を踏まえて改定された「新しい旅のエチケット」の共同周知を行い、旅行者への「新たな旅行スタイル」の普及と実践の促進に努めた。
- (5)長引くコロナ禍の影響により、会員の経営が苦境に立たされていることから、前年度に引き続き、観光庁に対して、旅行業法に定める更新登録申請に係る決算書類(基準試算額)等の弾力的な取扱いを要望し、令和4年3月までの緩和措置が講じられた。その後も依然として厳しい状況が続くことが予想されたため、本措置の期間延長の要望活動を継続した結果、令和5年3月まで延長された。

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・観光庁の要請により「新型コロナウイルスに関する旅行業への影響調査」を支部長の協力を得て毎月実施し、観光庁を通じて国土交通大臣に報告するとともに、政府与党等に支援策を要望する基礎資料として活用した。
- (2)会員の現況等を把握し、本会の事業運営に反映させるため、会員実態調査を実施した。集計結果の報告書は、政府与党・観光庁等に支援策を要望する基礎資料としても活用した。
- (3)観光庁の要請により、新型コロナウイルスによる経営影響に関する各種調査(雇用調整助成金の受給、資金繰り支援制度の利用、旅行売上・取扱人数の変化等)のほか、コンプライアンス遵守状況に関する調査、軽井沢スキーバス事故に関連する貸切バス選定基準調査などを会員の協力を得て実施した。

6．経営推進事業

- (1)長期化するコロナ禍での会員の経営維持を図るため、政府与党への要望活動として、旅行需要喚起策の実施(新Go Toトラベル事業の早期再開、地域観光事業支援のエリア拡大)、雇用調整助成金特例措置の延長、地方創生臨時交付金の修学旅行キャンセル料等への活用、新Go Toトラベル事業への貸切バス団体旅行の需要拡大、観光目的入国の早期再開に向けた水際対策の緩和などの要望を行った。
- (2)ツーリズム産業共同提案体の一員として、Go Toトラベル事務局に本会から出向者を派遣し、共同して運営を行った。
- (3)Go Toトラベル宿泊施設感染症対策総点検プロジェクト等について、本会職員及び会員から出向者を派遣し、調査の実施に協力した。
- (4)令和3年2月から令和4年3月に延期となった本会主催「第16回国内観光活性化フォーラムinやまなし」について、オミクロン変異株の全国的な急増を鑑み、令和4年5月31日に開催を再延期した。
- (5)全旅協旅行災害補償制度への「新型コロナ診断見舞金」を前年度に引き続き標準セットした。また、「国内旅行キャンセル補償制度」を創設するとともに、令和4年4月の提供開始に向けて「学校旅行総合補償制度」「全旅協学校旅行キャンセル補償制度」の開発造成及び導入準備を進めた。

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関連の業界動向や支援制度、観光需要喚起策、本部・支部の活動状況、旅行実務に関する連載など、会員はもとより業界内外に広く配布し、本会の周知と理解の促進に努めた。
- (2)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。
- (3)本会の会員専用ホームページにて、ANTAニュースメールと連携するコンテンツを中心に掲載し、旅行業に必要な情報の迅速な提供に努めた。

8．業務推進事業

- (1)令和3年7月の豪雨災害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。また、令和4年3月16日の福島県沖地震においても会員の被害状況等を調査のうえ、被害報告を取りまとめ対応を検討した。
- (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)法定業務として、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。