

令和3年度事業計画

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などにより、旅行予約のキャンセル等が相次ぎ、国内・海外旅行、インバウンドは甚大な影響を受け、旅行業は厳しい経営環境に置かれた。また、緊急事態宣言の発出等により、本会は、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、また、令和3年2月に山梨県甲府市で予定していた「第16回国内観光活性化フォーラム in やまなし」の開催を延期した。

令和3年度においては、旅行業を取り巻く環境変化に迅速に対応し、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を目指して、旅行業の復活と旅行者の安全・安心の確保のための事業を重点的・効率的に実施する。

中小旅行者の経営の維持・雇用の確保については、政府による様々な経営支援策についての要望活動と会員支援に取り組む。また、感染防止対策を徹底した上で、GoTo トラベル事業など旅行需要回復のための国の支援事業に積極的に参画し、会員への事業の周知と円滑な推進を図る。

国内旅行の振興については、「国内観光活性化フォーラム in やまなし」を令和4年3月に山梨県甲府市において開催し、地元が誇る観光資源の魅力を全国に発信して国内観光の活性化につなげるとともに、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、令和2年2月開催の第15回国内観光活性化フォーラムで採択された熊本県送客キャンペーン活動を展開する。

新型コロナウイルスの感染防止については、政府、自治体等による緊急対策の実施に協力して、安全・安心な旅行の催行のために感染防止対策の会員への周知徹底、感染リスクを避けた旅行の普及・定着のための広報宣伝に努める。

旅行の安全確保については、貸切バス旅行等の旅行の安全・安心の確保と重大事故支援制度付き全旅協旅行災害補償制度の利用促進に努める。

自然災害等の発生に際しては、被災地域に関する正確な情報提供、風評被害の払拭、観光復興支援等の活動を行い、旅行需要の早期回復に協力する。

旅行業法については、旅行業者に義務付けられた旅行業務取扱管理者定期研修を的確に実施するとともに、旅行業者と旅行サービス手配業者との間の公正な取引の確保、旅行業法令、約款等の改正内容の会員への周知など、法令遵守のための指導に努める。

国際観光交流の推進については、近隣諸国、アセアン諸国を中心に二国間の双方向の観光交流の回復に努める。

令和3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より旅行者保護の充実を図る。また、旅行取引の適正化の推進による旅行業の健全な経営の確保、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。さらに、会員のニーズに合った

研修・セミナーの開催、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。

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令和3年9月5日(日)に全国9都市で約15,500名を対象として実施する。

・研修事業

(1) 研修の実施

旅行業務従事者の知識及び能力のレベルアップと旅行内容・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

令和3年5月18日(火)・19日(水)の2日間、全国8都市で約450名を対象として実施する。

国内旅程管理研修

令和3年12月7日(火)・8日(水)の2日間、全国5都市で約100名を対象として実施する。

旅行業務取扱管理者定期研修

全国16都市19会場で約1,500名を対象として1日で通年実施する。

(2) その他

事業の円滑な実施を図るため、試験研修運営会議を開催する。

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。

旅行業務取扱管理者定期研修等のオンラインによる研修実施について検討を進める。

研修テキスト等の改訂及び内容充実を図る。

地域限定旅行業務取扱管理者試験の実施に協力する。

・苦情・弁済事業

(1) 苦情処理業務

消費者及び受入機関等からの旅行業者等又は旅行サービス手配業者への苦

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・処理業務の充実を図るため、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。

複雑化・多様化する苦情相談に対応するため、支部主催又は近隣支部との共催で苦情対応勉強会を開催するとともに、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 との共催により実施する。また、苦情対応セミナーテキスト編集に参画し、内容の充実を図るとともに、テキストを会員専用ホームページに掲載し、会員への周知を図る。

(2) 弁済業務

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等の改正に関する観光庁等の会議に参画し、会員の旅行業の健全な発展を図る。また、改正内容等についての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、旅行業及び旅行サービス手配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

中小企業への支援対策等について会員への周知等の対応に努める。

貸切バスの安全規制の見直し、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、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。

新型コロナウイルス感染症の予防対策、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

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への広報宣伝に努める。

新しい生活様式に基づく旅のあり方として、新型コロナウイルスの感染リスクを避けた安全・安心な旅行の普及・定着のための広報宣伝に努める。

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、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、自治体等が行う国内旅行の振興施策や、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 2021」に出展し、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、令和2年度において開催延期となった「第16回国内観光活性化フォーラム」を令和4年3月に山梨県甲府市において開催する。また、「第15回国内観光活性化フォーラム」で採択された熊本県送客キャンペーン活動を延長して展開する。

Go To トラベル事業等による旅行需要の回復に努めるとともに、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行う。

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。

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

国の観光交流促進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。

観光先進国の実現に向けた国の観光ビジョン実現プログラムに協力し、インバウンドの旅行促進に努める。

2021年に開催延期となった「2020年東京オリンピック・パラリンピック」の開催について、会員への情報提供に努める。

(3) 経営・業務推進活動

重大事故支援制度付き全旅協旅行災害補償制度の利用促進に努める。

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を行うとともに、会員の利用促進に努める。

(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、本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、GoTo トラベル事業への協力など地域の実情に応じた支部事業の充実に努める。

(1) 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及び協会として一体となった事業の運営・実施等に当たる。

(2) 各支部共通の事業

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、支部研修事業等)

各種問合せへの対応(入会・退会、更新登録、苦情、弁済、外務員等)

事務処理(入会・退会、更新登録、苦情、弁済、外務員証、経理関係等)

(3) 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、問合せへの対応、受験願書等の配布、合格者の受験番号の発表等を行うとともに、試験運営支部では会場の確保、監督員等の手配、事前準備、当日の運営協力等を行う。

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旅行業務取扱管理者定期研修について、受験願書及び受講案内を配布するとともに、研修運営支部では会場の手配、講師の手配、当日の運営、修了テストの実施等を行う。

苦情・弁済業務

消費者、受入機関及び会員からの苦情相談等を受け付け、その対応と処理を行うとともに、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返還手続き、消費者から会員に対する弁済認証申出書類の提出等を行う。

社員指導事業

旅行業法令、約款等の改正内容について会員への周知、各種勉強会の開催等を行う。

調査広報事業

ANTA NEWS 等 への記事の原稿作成、支部報の発行等を行う。

(4) 支部独自の事業(各支部で実施する主な事業。ただし(2)の内容を除く。)

各種セミナーの実施、支部研修の実施の促進。

地元の自治体等との連携強化を図る。

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、約款等についての勉強会の開催。

支部会員交流会等の開催。

GoTo トラベル事業への協力