

令和5年度 事業報告概要

令和5年(2023年)は、これまで長期にわたり我々観光関係事業者を苦しめてきた新型コロナウイルス感染症の位置づけが5類へと引き下げられたことで、国内旅行、訪日旅行を中心に各地の観光地も賑わいを取り戻しはじめ、観光の再生に向けた大きな一歩を踏み出した年となった。一方で、会員の売上の大部分を占めている団体旅行や、海外旅行の需要回復が遅れたこともあり、未だ完全復活には至っていない状況である。

こうしたなか、本会は、会員の経営維持のため、中小旅行者への金融支援、旅行業法に定める更新登録申請の弾力的な取扱い、国内旅行需要喚起策、アウトバウンド強化等について、観光庁、政府与党に対する要望活動を展開した。

令和5年3月に閣議決定された「観光立国推進基本計画」においては、令和5年度から令和7年度までの3年間を計画期間とし、観光立国の復活に向けて、政府が総合的かつ計画的に講ずべき施策として、持続可能な観光地域づくり、インバウンド回復、国内交流拡大の3つの戦略に取り組むこととされた。

観光庁の旅行・観光消費動向調査2023年の年間値(速報)によると、日本人国内延べ旅行者数は4億9,733万人(2019年比15.3%減、前年比19%増)で、うち宿泊旅行が2億8,105万人(2019年比9.8%減、前年比20.9%増)、日帰り旅行が2億1,628万人(2019年比21.5%減、前年比16.7%増)となった。また、日本人国内旅行消費額は21兆8,802億円(2019年比0.2%減、前年比27.5%増)で、うち宿泊旅行消費額が17兆7,660億円(2019年比3.6%増、前年比29.4%増)、日帰り旅行消費額が4兆1,142億円(2019年比13.8%減、前年比19.8%増)となった。

日本政府観光局の2023年訪日外客数・出国日本人数(年間推計値)によると、日本人海外旅行者数は、962万人(2019年比52.1%減、前年比247.2%増)となった。また、訪日外国人旅行者数は、2,507万人(2019年比21.4%減、前年比554.1%増)となった。

国内観光交流に関しては、令和6年2月15日に愛知県名古屋市において約1,500名の来場者の参加を得て「第18回 国内観光活性化フォーラム in あいち」を開催した。前回フォーラム開催地を対象として、令和5年4月から令和6年1月までの10ヶ月間実施した「山形県送客キャンペーン」は約3万人を送客し、地域の活性化に寄与した。

国際観光振興に関しては、令和5年9月8日に「2023日台観光サミット in 愛知」、令和5年12月20日に「第37回 日韓観光振興協議会」が開催され、相互交流人口を日台間では700万人、日韓間では1,000万人の達成を目標として両国間の観光交流の更なる促進、持続可能な観光の推進等について合意された。

令和6年元日に発生した能登半島地震により、主要な観光地である輪島市、和倉温泉をはじめ大きな被害をもたらした。本会は、風評被害防止のための正確な情報提供、被災会員への義捐金の募集を行った。また、北陸地域4県は、観光需要回復を目的として、主に地元旅行会社や宿泊施設への申込みを通じて料金の割引が受けられる北陸応援割を実施した。

また、観光庁指定協会として、試験・研修事業、苦情・弁済事業、社員指導事業、調査・広報事業を計画どおり実施した。そのうち、国家試験事務代行業業について、令和6年度から新たに導入するCBT試験を支障なく実施するための運用準備を進めた。

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、政府与党、国土交通省、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5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5年度国内旅行業務取扱管理者試験を全国9都市13会場で実施した。受験申込者数10,515名、受験者数8,960名、合格者数3,270名で、合格率は36.5%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279名、受講者数267名、修了者数205名であった。なお、地域限定旅行業務取扱管理者研修の受講申込は無かった。
- (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97名、受講・修了者数91名であった。
- (3) 旅行業務取扱管理者定期研修について、集合研修を東京都3回、大阪市2回、オンライン研修を3回で実施し、受講申込者数は2,741名で、受講修了者2,738名となった。

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184件で、例年多く寄せられる取消料に関する相談のほか、標準旅行業約款で定められた取消料率を上回る取消料額の請求、旅行者から旅行サービス提供機関への支払い遅延等について相談が寄せられた。
- (2) 本会独自の苦情対応勉強会を全国9会場で開催し、309名の会員が参加した。
- (3) 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(ライブ配信・アーカイブ配信)も行い、194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387件、返還件数は274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8件と昨年度の2社・40件に比べ減少した。認証額は3,082千円(昨年度13,327千円)であった。

4．社員指導事業(旅行業法第42条第1項第4号)

- (1) 貸切バス運賃・料金制度における従来の幅運賃が廃止となり、新公示運賃として下限額のみが基準額に定められるとともに、その下限額の引き上げを行う運賃・料金制度の見直しが令和5年8月25日付でなされたことから、経過措置の取り扱い等を含めて、会員への周知徹底に努めた。
- (2) 令和6年4月1日施行の障害者差別解消法の改正により、障害者への合理的配慮の提供が事業者の法的義務となることから、同年2月にANTA・JATA策定「障害者の旅行参加を推進するための手引き」の改定を行い、会員への周知徹底に努めた。
- (3) 3年余続いたコロナ禍の影響により厳しい経営状況に晒されている会員が相当数に上ることから、観光庁に対して、過去3ヶ年度と同様に、旅行業更新登録の申請に係る決算書類(基準資産額)等の弾力的な取扱いを要望した結果、令和7年3月の更新登録の申請期限分まで緩和措置を延長する旨の通達が発出にされた。

5．調査・広報事業(旅行業法第42条第1項第5号)

- (1) 会員の現況等を把握し、本会の事業運営等に反映させるため、毎年度事業の会員実態調査を実施した。コロナ禍での債務により厳しい経営状況を余儀なくされる会員が相当数に上るため、

その経営影響を中心とする設問項目とし、集計結果は、政府与党等への要望活動を行う基礎資料としても活用した。

- (2) 国土交通省・観光庁の要請のもと、新型コロナウイルスに関する旅行業への影響調査を本会支部長の協力を得て、5類感染症移行後も四半期ごとに実施し、報告書を国土交通大臣に提出するとともに、政府与党等への要望活動を行う際の基礎資料としても活用した。

6．業務推進事業

- (1) 総会参考書類等の電子提供措置を導入することとして、定款の変更を行った。
- (2) 本会運営上、必要な各種規程の整備を行った。
- (3) 本会の組織及び事業内容等の情報開示の推進等、法令順守及び透明化に努めた。
- (4) 協会の財政基盤強化のため、令和6年度から入会金を改定することとした。
- (5) 一般社団法人として、各種申請、認可、届出関係を行った。
- (6) 令和5年6月29日開催の第59回定時総会において、定款に基づき全役員の改選を行った。
- (7) 令和5年春叙勲が1名に、国土交通大臣表彰が3名に授与された。
- (8) 第59回定時総会において、永年勤続表彰を84名（うち企業15社を含む。）に授与した。
- (9) 自然災害による被害状況等を調査し、被災した会員に災害見舞金を支給した。

7．経営推進事業

- (1) 令和6年2月15日に本会主催・(株)全旅共催による「第18回 国内観光活性化フォーラムinあいち」（愛知県名古屋市・名古屋国際会議場）を約1,500名の来場者の参加のもと、観光庁長官、愛知県知事、名古屋市長等の来賓出席を得て開催し、観光庁の基調講演、山形県送客キャンペーン・学生がつくる愛知県の着地型旅行プランコンテストの表彰式、愛知県送客キャンペーンの提案・採択等を行った。
- (2) 全旅協保険制度の持続的な運営維持とコンプライアンスの向上を図るため、全旅協旅行災害補償制度をはじめ5補償制度に標準セットしている見舞金制度の見舞金掛金を「補償制度維持費」として、新たに3補償制度をその対象に加えた上で再構築を行い、令和5年7月1日より導入を開始した。
- (3) 令和5年9月8日開催の「2023日台観光サミットin愛知」（愛知県名古屋市）、同年12月20日開催の「第37回 日韓観光振興協議会」（富山県富山市）にそれぞれ出席し、観光相互交流の更なる発展に向けて意見交換等を行った。

8．情報宣伝事業

- (1) 本会WEBサイトにおいて、国内旅行業務取扱管理者試験や各種研修等の開催案内のほか、会員専用ホームページでは、本会の告知事項、観光庁通達をはじめ、行政機関や関係団体等の周知・案内、旅行業関連のガイドライン・手引書の改訂などのコンテンツを随時更新し、会員が必要とする情報の迅速な提供に努めた。
- (2) 会員に「ANTAニュースメール」を随時配信し、本会からの告知事項、観光庁等の行政機関の通達、観光関係団体の周知・案内など、本会WEBサイトのコンテンツ掲載と連携して、会員に役立つ速達性の高い情報提供に努めた。
- (3) 機関誌「ANTA NEWS」を編集・発行し、本会の活動報告をはじめ、観光庁等行政機関の告知、旅行実務に関する連載のほか、新型コロナウイルス関連の政府方針や業界動向、観光需要喚起施策等の記事を掲載した。本会機関誌は、会員への情報提供はもとより、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。また、業務効率化とSDGs推進の観点から、発刊方法等の見直しを行い、次年度から発刊周期を隔月刊から季刊に改めるとともに、デジタル媒体に移行することとし、その準備を進めた。

9. 支部活動

- (1) 本部と支部間及び支部相互間の連絡協調と研修等事業の企画・運営協力を図るために地方支部長連絡会を開催した。
- (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・外務員証の発行等を指導・実施するとともに、運営委員会を開催して積極的な支部運営に取り組み、地方公共団体等と連携して地域の旅行振興を図った。
- (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、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。