令和５年度 事業計画

令和４年（2022 年）は、オミクロン株の感染拡大に伴う新規陽性者数が急速に増加するという不安のなかスタートした。その後、全国的には概ね減少傾向であった新規陽性者数が、６月下旬以降、BA.５ 系統への置き換わり等により再び急速に増加するなか、政府は、９月に決定した「With コロナに向けた政策の考え方」に基づき、感染拡大防止と社会経済活動の両立をより強固に推進していくこととなった。10 月からは入国者総数の上限撤廃や査証の免除措置再開等水際対策の更なる緩和が行われるとともに、全国を対象とした観光需要喚起策として全国旅行支援が開始されたものの、旅行業界は依然として厳しい経営状況が続いている。

こうした中、令和５年度においても、引き続き、旅行業の復活と安全・安心な旅行の提供に取り組む。

中小旅行業者の経営の維持・安定化については、更新登録要件の弾力的運用、資金調達・過重債務救済措置、国内旅行需要喚起策の実施などについて政府への要望活動に取り組む。

国内旅行の振興については、「第 18 回国内観光活性化フォーラム」を令和６年２月に名古屋市において開催し、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。

旅行の安全・安心確保については、貸切バス旅行等の安全・安心の確保、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や新型コロナウイルス対策等の会員への周知に努める。

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。

国際観光交流活動は、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再開に努める。

令和５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、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、会員相互の連絡協調を推進し、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]

Ⅰ． 試験事務代行事業

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５年９月３日(日）に全国９地域で約 10,000 名を対象として実施する。

Ⅱ． 研修事業

(1) 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。

① 旅行業務取扱管理者研修（国内・地域限定）

令和５年５月 16 日(火)・17 日(水)の２日間、全国８都市で約 300 名を対象として国内旅行業務取扱管理者研修を実施する。

また、国の内閣府に設置された国家戦略特区ワーキンググループにおいて全国的に実施することが決定されたことに伴い、観光庁より旅行業法に基づき当協会に実施の要請があったことを受け、令和５年度より、地域限定旅行業務取扱管理者研修を国内旅行業務取扱管理者研修と同日・同会場で約 40 名を対象に実施する。

② 国内旅程管理研修

令和５年 12 月５日（火）・６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。

③ 旅行業務取扱管理者定期研修

オンライン研修３回、集合研修５回で約 2,500 名を対象として通年実施する。

(2) その他

① 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。

② 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。

③ 国内旅行業務取扱管理者試験の実施方法について検討を進める。

④ 旅程管理研修の実施方法について検討を進める。

⑤ 研修テキスト等の改訂及び内容充実を図る。

⑥ 地域限定旅行業務取扱管理者試験の実施に協力する。

Ⅲ. 苦情・弁済事業

(1) 苦情処理業務

① 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。

② 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。

③ 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。

④ 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、テキスト内容の充実を図るとともに、テキスト内容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

① 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。

② 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。

③ 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。

Ⅳ.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、標準旅行業約款、各種ガイドライン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

① 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、安全セミナー等を開催する。

② 危機管理会社と連携を図り、重大事故支援制度の利用を促進するとともに、不測の事態の発生時に、会員が適切かつ迅速な初動対応がとれるよう、平時からの危機管理体制の構築を支援し、事故処理能力の向上に努める。

③ 新型コロナウイルス感染症対策、政府機関等が発出する海外渡航情報、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。

Ⅴ．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

①「旅行業における新型コロナウイルス対応ガイドライン」等について、会員への周知及び遵守徹底を図るとともに、適切な感染防止対策を講じた安心な旅行の普及・促進の広報宣伝に努める。

② 自然災害等の発生地域の観光振興に協力し、広報宣伝に努める。

③ 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。

④ 正会員に対して、営業所への会員証ステッカーの掲示、名刺等への全国旅行業協会正会員および ANTA ロゴマークの表示を推奨し、本会の認知度、消費者の信頼向上に努める。

⑤ 国や地方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。

⑥「ツーリズム EXPO ジャパン 2023」に出展し、本会の効果的な広報宣伝に努める。

⑦ 旅行需要の喚起を図るため、日本政府観光局（JNTO)等が行う事業に協力し、本会の広報宣伝に努める。

Ⅵ．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

① 国内旅行及び地域観光の更なる需要拡大を図るため、令和６年２月 15 日（木）に「第 18 回 国内観光活性化フォーラム」を愛知県名古屋市において開催する。

② 国内観光の活性化を図るため、行政、運輸機関、宿泊施設、観光関係団体等との連携強化を図り、地域の振興に貢献する。

③ 着地型旅行をはじめ、特定の観光資源を活用したテーマ別観光及びユニバーサルツーリズム等の推進に努める。

④ 国や自治体による観光需要喚起策に協力するとともに、自然災害等による被災地に対する観光振興の応援活動を行う。

⑤ 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

① 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。

② 観光先進国の実現に向けた国の施策等に協力し、インバウンドの旅行促進に努める。

(3) 経営・業務推進活動

① 旅行者への安全・安心な旅行の提供と会員の利便性向上のため、全旅協旅行災害補償制度等及び各種保険制度の利用促進に努める。

② 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セミナーを実施する。

Ⅶ. 情報宣伝事業

(1) 機関誌「ANTA NEWS」の発行・配布

① 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 機関誌「ANTA NEWS」の電子媒体への移行及び発刊周期等について検討を進める。

(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、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。

Ⅷ. 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) 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

① 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。

② 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)

③ 各種問い合わせへの対応(入会・退会・苦情相談・更新登録・弁済保証金・外務員証等)

④ 事務処理（入会・退会・更新登録・弁済保証金・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。

① 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、合格者の受験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、当日の運営協力を行う。

② 研修事業

旅行業務取扱管理者研修（国内・地域限定）、国内旅程管理研修及び旅行業務取扱管理者定期研修の実施にあたり、受講案内及び願書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。

③ 苦情・弁済事業

消費者、受入機関及び会員からの苦情相談、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請求、消費者から会員に対する弁済認証申出書類を受け付け処理する。

④ 社員指導事業

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

⑤ 調査広報事業

機関誌「ANTA NEWS」への記事の投稿、支部報の発行などを実施する。

(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）

① 各種セミナーの実施、支部研修旅行の実施の促進。

② 地方公共団体との連携の強化を図る。

③ ブロック内の合同運営委員会の開催を図る。

④ 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。

⑤ 支部会員交流会等の開催。