

# 令和6年度 事業報告概要

令和6年(2024年)は、コロナ禍後、我が国の観光立国の実現に向けて、大きな一歩を踏み出すことができた年となった。日本を訪れる外国人観光客数は、過去最高の約3,700万人になるとともに、国内観光も個人旅行を中心に活況を取り戻し始めた。他方で、日本人による海外旅行者数は、約1,300万人と依然として低迷しており、バランスのとれた国際交流が行えているとはいえない状況が続き、団体旅行もコロナ禍前の水準までの回復には至っていない。また、サービス提供機関における人手不足やオーバーツーリズムなど、かねてより言及されていた課題が顕著となった年でもあった。

観光庁の旅行・観光消費動向調査2024年の年間値(確報)によると、日本人国内延べ旅行者数は5億3,995万人(2019年比8.0%減、前年比8.5%増)で、うち宿泊旅行が2億9,314万人(2019年比5.9%減、前年比4.2%増)、日帰り旅行が2億4,681万人(2019年比10.4%減、前年比14.1%増)となった。また、日本人国内旅行消費額は25兆1,536億円(2019年比14.7%増、前年比14.8%増)で、うち宿泊旅行消費額が20兆3,325億円(2019年比18.5%増、前年比14.3%増)、日帰り旅行消費額が4兆8,211億円(2019年比1.0%増、前年比17.2%増)となった。

日本政府観光局の2024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、1,301万人(2019年比35.2%減、前年比35.2%増)となった。また、訪日外国人旅行者数は、3,687万人(2019年比15.6%増、前年比47.1%増)となった。

国内観光交流に関しては、令和7年1月28日に東京都において約3,000人の来場者の参加を得て「第19回 国内観光活性化フォーラム in 東京」を開催した。前回フォーラム開催地を対象として、令和6年3月から令和6年12月までの10ヶ月間実施した「愛知県送客キャンペーン」は、約8万4,000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6年5月に「2024日台観光サミットin高雄」、令和6年9月に「第10回 日中韓観光大臣会合」、令和6年12月に「第38回 日韓観光振興協議会」が開催され、本会も参画し、相互交流人口を日台間では700万人、日中韓3カ国間では3,000万人の達成を目標として、持続可能な観光の推進、地方への誘客等について合意された。

令和6年元日の能登半島地震により大きな被害をもたらした一方で、3月の北陸新幹線金沢 敦賀間の開業や北陸応援割の開始などの支援により風評被害の払拭、観光復興の足掛かりとなったが、9月の奥能登豪雨も重なり、観光地である能登地域の復旧には時間がかかる見込みである。本会は全国から寄せられた義捐金及び災害見舞金を能登半島地震により被災した会員へ支給した。また、7月の山形県を中心とした大雨で被災した会員へ災害見舞金を支給した。

観光庁の指定協会として、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、国家試験事務代行事業は、受験日時及び会場を受験者が選択でき、コンピューターを使用して解答を行うCBT試験を令和6年度から新たに導入し支障なく実施した。

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、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6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6年度国内旅行業務取扱管理者試験を全国47都道府県にあるC B T試験テストセンターで実施した。受験申込者数13,316名、受験者数10,943名、合格者数3,660名で、合格率は33.4%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285名、修了者数231名であった。また、初めて地域限定旅行業務取扱管理者研修の受講申込があったことから、同研修を国内旅行業務取扱管理者研修と同日程で全国3都市で実施し、受講申込者数3名、修了者数3名であった。
- (2) 国内旅程管理研修を12月に全国4都市で実施し、受講申込者数81名、修了者数76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回実施し、受講申込者数2,501名、修了者数2,487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276件で、例年多く寄せられる取消料に関する相談のほか、国内外の旅行者や運送・宿泊機関との直接契約による相談、クレジットカード手数料の負担者は消費者か事業者か等について相談が寄せられた。
- (2) 本会主催の苦情対応勉強会を全国7会場で開催し、232名の会員が参加した。
- (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(アーカイブ配信)も行い、479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311件、返還件数は272件であった。
- (5) 被申出会員1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2件と、昨年度の2社・8件に比べ減少した。認証額は759千円(昨年度3,082千円)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) 観光庁より令和6年6月28日付で本会及びJATAに対して「旅行者と貸切バス事業者との手数料等の取引」に関する注意喚起が発出されたことを受け、貸切バス事業者への照会により安全コストを割り込んでいない旨の書面を受領して確認するとともに、手数料の多寡を問わず必ず契約を締結し契約書面等の記録を両方で保管するなど、会員に対して励行すべき対応方の周知徹底に努めた。
- (2) 国土交通省設置の「軽井沢スキーバス事故対策フォローアップ会議」「貸切バス運賃・料金制度ワーキンググループ」フォローアップ会合等に参画し、本会による重大事故対策の取り組みの説明や、公示運賃の見直しに関して意見具申を行った。

## 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、例年事業の「会員実態調査」、並びに国土交通省・観光庁の要請のもと、四半期ごとに本会支部長等の協力を得て、新型コロナウイルスに関する旅行業への影響調査を、それぞれ実施した。両調査の報告書は、政府与党等の諮問に対し会員の実状を訴求する基礎資料としても活用した。
- (2) 「EXPO 2025 大阪・関西万博」の開催に際して、告知PRをはじめ、説明会の開催周知、会場視察会の参加会員とりまとめ等の協力を行った。また、万博への送客推進にあたり、本会会長、経済産業省事務次官、観光庁長官、(公社)2025年日本国際博覧会協会が出席のもと、2回にわたり意見交換会を行った。

## 6. 業務推進事業

- (1) 本会運営上、必要な各種規程類の整備を行った。
- (2) 本会の組織及び事業内容等の情報開示の推進等、法令順守及び透明化に努めた。
- (3) 一般社団法人として、各種許認可申請、届出、報告業務等を行った。
- (4) 令和6年6月27日開催の第60回定時総会において、役員の補充選任を行った。
- (5) 令和6年秋叙勲が1名に、国土交通大臣表彰が1名に授与された。
- (6) 第60回定時総会において、永年勤続表彰を61名（うち企業9社を含む。）に授与した。
- (7) 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するとともに、全国の会員から寄せられた義捐金を配分した。

## 7. 経営推進事業

- (1) 令和7年1月28日に本会主催・協全旅共催による「第19回 国内観光活性化フォーラム in 東京」（東京有明・東京ガーデンシアター）を約3,000名の来場者が参加のもと、観光庁長官、東京都知事等の来賓臨席を得て開催し、観光庁の基調講演、愛知県送客キャンペーン・学生がつくる東京都の着地型旅行プランコンテストの表彰式、東京都送客キャンペーンの提案・採択等を行ったほか、展示ブースとして自治体・団体・企業の91者（社）が出展した。
- (2) 令和6年5月31日開催の「2024日台観光サミット in 高雄」（台湾・高雄市）、同年9月11日開催の「第10回 日中韓観光大臣会合」（兵庫県神戸市）、同年12月10日開催の「第38回 日韓観光振興協議会」（韓国・江陵）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・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類の改訂などのコンテンツを随時更新し、会員や一般消費者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をはじめ、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、統計資料、観光情報などの記事を掲載して、会員への情報提供はもとより、業界内外に広く配布を行い、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、デジタル発刊へ移行し、発刊周期を隔月刊から季刊に改めた。なお、完全デジタル化への経過措置として年2回の発行は、印刷冊子版との並行発刊により会員への送付を行った。

## 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・弁済保証金分担金・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、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。