

# 令和7年度 事業報告概要

令和7年（2025年）は、観光業界が「持続可能な成長」へと舵を切る一年と位置づけ、大阪・関西万博の開催という歴史的なイベントに彩られ、国内外から多くの観光交流が生まれた年となった。日本を訪れる外国人観光客数は4,268万人と過去最高になるとともに、国内観光も堅調な需要が持続した。他方で、日本人による海外旅行と団体旅行はコロナ禍前の水準には依然として至っていない。また、人手不足やコスト高、そして近隣諸国を含む不安定な国際情勢といった厳しい経営環境となった年でもあった。

観光庁の旅行・観光消費動向調査2025年の年間値（速報）によると、日本人国内延べ旅行者数は5億5,366万人（2019年比5.7%減、前年比2.5%増）で、うち宿泊旅行が3億46万人（2019年比3.6%減、前年比2.5%増）、日帰り旅行が2億5,320万人（2019年比8.1%減、前年比2.6%増）となった。また、日本人国内旅行消費額は26兆7,746億円（2019年比22.1%増、前年比6.4%増）で、うち宿泊旅行消費額が21兆7,153億円（2019年比26.6%増、前年比6.8%増）、日帰り旅行消費額が5兆593億円（2019年比26.6%増、前年比4.9%増）となった。

日本政府観光局の2025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、1,473万人（2019年比26.6%減、前年比13.3%増）となった。また、訪日外国人旅行者数は、4,268万人（2019年比33.9%増、前年比15.8%増）となった。

国内観光交流に関しては、令和8年2月11日に奈良県奈良市において約1,300人の来場者の参加を得て「第20回 国内観光活性化フォーラム in なら」を開催した。前回フォーラム開催地を対象として、令和7年2月から12月までの11ヶ月間実施した「東京都送客キャンペーン」は、約44万人を送客し、地域の活性化に寄与した。

国際観光振興に関しては、令和7年5月に「2025日台観光サミット」が鳥取県において、6月に「第10回日越観光協力委員会」が新潟県において、12月に「第39回 日韓観光振興協議会」が滋賀県においてそれぞれ開催され、本会も参画し、未来志向で持続的な観光交流拡大や地方誘客の促進等の議論がなされ、両国代表による合意文書への署名式典等が行われた。

観光庁の指定協会として、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。また、国家試験事務代行事業は、国内旅行業務取扱管理者試験に係る手数料が従来の5,800円から8,000円に改定され実施した。

令和7年度総会において、33年間の長きにわたり務められた二階俊博会長が退任され名誉会長に就任し、二階会長の後任に近藤幸二副会長が会長に就任した。8月には、二階名誉会長のご功勞に対して「二階名誉会長感謝の集い」を政界、行政、観光関係者の参加のもと開催した。

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7年度に実施した各事業の概要は、次のとおりである。

## 1. 国家試験事務代行事業(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7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12,376名、受験者数10,329名、合格者数3,675名で、合格率は35.6%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218名、修了者数175名であった。また、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程で全国1都市で実施し、受講申込者数2名、修了者数2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111名、修了者数109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1,804名、修了者数1,796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279件で、例年多く寄せられる取消料に関する相談のほか、酔客のホテル壁紙破損行為による損害賠償請求、旅行会社の過失による旅行代金追加請求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、206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、177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363件、返還件数は283件であった。
- (5) 被申出会員3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9件と、昨年度の1社・2件に比べ増加した。還付額は843千円（昨年度759千円）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) 令和8年4月1日施行により標準旅行業約款における特別補償規程の一部改正がなされることから、本会会員に対して必要な対応を講じるよう周知徹底に努めた。
- (2) 令和7年6月20日付の国土交通省通達「一般貸切旅客自動車運送事業における旅行業者等との過大な手数料等の取引に関する道路運送法の取扱い」の一部改正を受けて、観光庁から当該通達の周知要請がなされたことから、本会会員への周知徹底に努めた。
- (3) 令和7年9月26日付で各地方運輸局等が貸切バス事業者の運賃・料金額の改定を公示し、同年11月1日までの間に順次適用が開始されることから、本会会員への周知徹底に努めた。
- (4) 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、「会員実態調査」を実施し、政府与党等の諮問に対し会員の実情を訴求する基礎資料としても活用した。また、観光庁の要請により、令和7年11月から中国政府の訪日渡航自粛等に伴う影響調査を緊急的に実施した。
- (2) 「EXPO 2025 大阪・関西万博」「GREEN×EXPO 2027 国際園芸博覧会」の開催成功に向けた機運醸成・来場促進の取組として、告知PRや説明会の周知案内など、両博覧会協会への協力を行った。
- (3) JATA・日観振・JNTO主催「ツーリズム EXPO ジャパン 2025 愛知・中部北陸」(令和7年9月25日～28日、愛知県常滑市・Aichi Sky Expo)に、本会も特別協力団体として組織委員会等や、展示会においてANTAグループ合同ブースを出展し参画した。

## 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7年6月25日開催の第61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。
- (5) 令和7年春の叙勲において、1名が受章した。
- (6) 第61回定時総会において、永年勤続表彰を65名（うち企業8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した。

## 7. 経営推進事業

- (1) 令和8年2月11日（水・祝：建国記念の日）に本会主催・㈱全旅共催による「第20回 国内観光活性化フォーラムinなら」（奈良市・なら100年会館）を約1,300人の来場者が参加のもと、観光庁長官、奈良県知事等の来賓臨席を得て開催し、基調講演、パネルディスカッション、東京都送客キャンペーンの表彰式、地元大学との産学連携による旅行企画学生発表、奈良県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53者(社)55ブースが出展した。
- (2) 令和7年5月30日開催の「2025日台観光サミットin鳥取」（鳥取県米子市）、同年6月3日開催の「第10回 日越観光協力委員会」（新潟県新潟市）、同年12月15日開催の「第39回 日韓観光振興協議会」（滋賀県大津市）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、一般公開ページでは、本会組織・事業の概要、国内旅行業務取扱管理者試験及び各種研修の開催案内など、会員専用ホームページでは、本会からの告知事項、観光庁等の通達関連、各種ガイドライン類の策定・改訂、行政機関や関係団体等の周知事項・案内などのコンテンツを随時更新し、会員や一般消費者等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サイトに掲載するコンテンツと連携して、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、誌面スタイルの特長を活かした会員への情報提供はもとより、業界内外にも配布を行い、本会活動の周知と理解の促進に努めた。また、前年度から業務効率化やSDGs推進を図るため、季刊周期のデジタル発刊に移行し、経過措置として一部号刊で印刷版を並行発刊としていることから、本年度も引き続き、印刷版の発刊時期の見直し等を検討した。

## 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。