

ANITA NEWS

vol.190

2010
MARCH

3

観光特集 奈良県

平城遷都1300年祭 「はじまりの奈良、めぐる感動」

第206回 常務理事会

平成21年度 講師レベルアップ研修

ツアーダイレクションガイドライン

平成21年度 会員実態調査集計結果



ALL NIPPON TRAVEL AGENTS ASSOCIATION
社団法人 全国旅行業協会

ANITA

vol.190

2010 ③ MARCH

平成22年3月1日発行(毎月1回1日発行) 昭和45年1月19日 第3種郵便物認可 定価350円/年間購読料3,850円(送料・消費税含む)
〒105-0001 TEL 03-5401-3600(代) FAX 03-5401-3661 ホームページアドレス <http://www.anita.or.jp>



**あなたが見つける、
あなただけの旅。**

皆様の旅をおまもりする「全旅協旅行災害補償制度」。



幹事会社／株式会社 損害保険ジャパン



副幹事会社／三井住友海上火災保険株式会社



アリアンツ火災海上保険株式会社



「全旅協旅行災害補償制度」のお問い合わせは、
下記までお願い致します。

〒160-8338 東京都新宿区西新宿1-26-1
株式会社 損害保険ジャパン
営業開発第1部第3課
TEL.03(3349)4037

参加
決定

第7回 国内観光活性化フォーラム
会場にてお待ちしております。

開催期限：平成22年4月8日（木） 開催場所：[フォーラム] 青森市文化会館 [懇親・交流会] ホテル青森

観光特集【奈良県】

「はじまりの奈良、めぐる感動」
平城京の歴史文化をまるごと体験・楽習！

平城京歴史館・遣唐使船復原展示／平城京なりきり体験館

平城宮跡探訪ツアー／古代行事の再現／秘宝・秘仏特別開帳

奈良「吉野山」の桜／「西の京」へ／3つの世界遺産 2・3



協会情報

第206回常務理事会 4

平成21年度 講師レベルアップ研修 4

ESTAと航空会社チェックインが連動に 5

人身取引対策行動計画2009が決定 5

資金繰支援・景気対策緊急保証制度を創設 6

休業等に係る雇用調整助成金制度を活用した
教育訓練費の支給を周知 6

ツアーダイレクター登録ガイドライン 8~11

平成21年度 会員実態調査報告書 12・13

連載「適正な旅行広告作成のために」(第74回) 14

平成22年1月 正会員入会者・退会者 15

プレゼントコーナー／全旅協の動き 16

(株)全旅からのお知らせ 17



あっ!! という間に行程表・見積書が完成!

膨大な施設データを検索・選択するだけで行程表が完成



旅行業務の飛躍的な効率アップをご支援します!

営業マンの事務作業を軽減し、
営業効率アップ!

●営業支援&社内業務支援システム●

旅行業システムSP
おかげさまで14年 1,100社

データ共有による全体的な
プランニング力のレベルアップ!

BroadLeaf NSシリーズ

旅行業営業支援
ネットワークシステム

トラベルートドットエヌエス

TR.NS

複数拠点管理もより簡単・便利に

新登場

バスの予約受付から運行指示書、日報管理・配車予定・運行実績管理で業務効率を支援

バス運行管理システムSP

距離・時間・経路を自動算出 適正運行指示で安全運行をサポート!

「感謝と喜び」それがお客様との約束です

BroadLeaf
株式会社ブロードリーフ

〒140-0002 東京都品川区東品川4-13-14 グラスキューブ品川 8F

ソリューションプロダクト営業部 旅行営業課

0120-025-090

【会社概要】
資本金 15億円 (2009年3月現在)
売上高 165億3,680万円 (2008年度12期)
従業員 1,031人 (2009年3月現在)
事業所 営業・サポートネットワーク：全国38拠点 (2009年3月現在)
経済産業省 システムインテグレータ 登録番号：(関)20110115

製品の詳しい情報や
資料請求・無料デモの
お申し込みは
www.broadleaf.co.jp

ブロードリーフ

検索

メールでのお問い合わせは… product_info@broadleaf.co.jp

■吉野町観光商工課



■あの秀吉も盛大な花見の宴を催した奈良「古野山」の桜

大峰連山の北端、約8kmにわたる尾根で日本一の桜の名所として古くから知られています。吉野山の桜は7世紀末の白鳳時代、修驗道の開祖・役行者が金峯山寺を開く際、一千日難行苦行の後に蔵王権現を感じてその姿を桜の木に刻み、御神木として崇拜されてきたことに由来するのです。谷から尾根まで、山全体を埋める桜は3万本ともいわれ、4月上旬から下旬にかけて、麓から下、中、上、奥千本へと順に開花し山を染めていくその様子はみごとです。

天武天皇が皇后（後の持統天皇）の病気平癒を祈願したのが始まりの「薬師寺」は、玄奘三蔵院伽藍を一年間にわたり公開。なお、薬師寺東塔は今年末から約10年間、解体修理に入ります。



■薬師寺

■奈良県觀光振興課
0742(27)8482



■未来に受け継ぐべき
世界に誇る奈良の宝もの

【3つの世界遺産】

奈良の都は大陸からさまざまなものを受け入れ、独自で多様な文化を創りあげてきました。1998年登録「古都奈良の文化財」は東大寺、平城宮跡をはじめ、中国や韓国との文化的なつながりの中で、優れた日本建築と日本美術が評価されています。1993年登録「法隆寺地域の仏教建造物」は、世界最古の木造建築である法隆寺と、日本最大最古の三重塔で有名な法起寺。2004年登録「紀伊山地の霊場と参詣道」は吉野、大峯、高野の山、熊野という霊場が、日本の宗教文化の発展を牽引してきたことや、修驗道の神道と仏教の融合などが評価されたものです。

平城遷都1300年祭 「はじまりの奈良、めぐる感動」 平城京の歴史文化をまるごと体験・楽習!

わが国を代表する文化遺産「平城宮跡」を舞台に、
古代からの友好的な国際交流にもスポットをあてながら、
国づくりにかけた人々の情熱と知恵に出会う。
今年いちばん注目を集めている、時空を超えた感動の一大イベントです。

A photograph of a traditional Chinese architectural structure, likely a pavilion or temple, featuring multiple tiers of dark green roofs with decorative ridges. The building is primarily white with red-painted wooden structural elements. It has several open verandas with railings. The top of the roof is adorned with golden-yellow ceramic ornaments, including a large finial. The background is a clear blue sky.

「平城京なりきり体験館」

時 の 文 化・暮 ら し は 焦 点 を 当 て
た テ ー マ 展 示 も 楽 し め ま す。ま た、
平 城 京 歴 史 館 と 一 体 で、遣 唐 使 船
を 原 尺 大 に 復 原・展 示。古 代、進
取 の 精 神 で 渡 航 し た 先 人 た ち の
氣 概 に 触 れ、東 アジア お け る 国
際 交 流 の 重 要 性 を 見 つ め 直 す き
つ か け と な る 展 示。甲 板 へ の 乗 船
体 験 や 簡 易 な 天 平 衣 装 を 着 て 記
念 写 真 を 摄 る こ と も で き ま す。

ト」探訪ツアーセンタリを拠点に、解説ボランティアの案内で平城宮跡内を周遊するガイドツアー（1.5時間コースと2.5時間コース）、専門家によるガイドツアーも。また、専門家や解説ボランティアの案内で平城宮跡周辺を周遊するウォーキングツアーも数種あります。

秘宝・秘仏特別開帳（祈りの回廊）奈良大和路

世界観・国づくり…
古代の人々の偉大さに心打たれる
「平城京歴史館／遣唐使船復原展示」

トランクショーの解説をもとに擬似発掘を体験するコーナー、民間からの出展による衣食住遊学をテーマとした奈良ゆかりの文化体験、天平衣装を着て平城京VR映像を背景にした写真撮影が楽しめます。

「古代行事の再現」

ト」探訪ツアーセンタリを拠点に、解説ボランティアの案内で平城宮跡内を周遊するガイドツアー（1.5時間コースと2.5時間コース）、専門家によるガイダンスも。また、専門家や解説ボランティアの案内で平城宮跡周辺を周遊するウォーキングツアーもあります。

作を加えた古作再現アトラクションとして展開する「衛士隊の再現」。さらに、鮮やかな衣裳を身にまとったパフォーマンス隊が、伎楽や散楽などの古代芸能に因んだ華麗なパフォーマンスを演じながら平城宮跡内をパレードする「あをによしパレード」。来場者と一体となって、怒りを盛り上げる音楽や舞踏を開します。

A photograph of a massive stone torii gate, likely the Great Torii of Nara, standing prominently against a bright blue sky. The gate is made of large, rectangular stones and has a traditional Japanese architectural style. It is situated in a clearing with some low-lying greenery and buildings visible in the background.



 政府登録国際観光旅館
奈良パークホテル
〒631-0845 奈良県奈良市宝来4丁目18番1号
阪奈道路沿い
Tel : 0742-44-5255 FAX : 0742-45-5255
E-mail : narapark@kotonara.co.jp

『第206回常務理事会』 新法人移行への基本方針等を協議



二階会長による開会挨拶（第206回常務理事会）

第206回常務理事会が1月27日（水）13時より全旅協本部会議室で開催された。

議事に先立ち、報告事項として、地方

協議会報告、委員会報告、（株）全旅報

告が行われた。

地方協議会報告では、最近の各協議

会での会議報告や活動状況等について

報告された。

委員会報告では、まず、常任委員会よ

り、試験研修委員会、苦情弁済委員会、

経営推進委員会の報告がなされた。試験

研修委員会からは、1月26日（火）開催

の同委員会において、次年度の試験研修

事業計画及び予算案が協議され、この中

で旅程管理研修の実施及び日程、研修受

講料のほか、国家試験の運営などについ

て協議されたことが報告された。苦情弁

済委員会からは、12月9日（水）開催の

同委員会において、平成22年度苦情・弁

済事業計画及び予算案、認証申出に対す

る審議などについて協議されたことが報

告された。経営推進委員会からは、12月

15日（火）開催の同委員会において、平

成22年度経営推進事業計画及び予算案、

全旅協旅行災害補償制度における新公益

法人移行後の現行共済に代わる新制度に

ついて協議されたことが報告された。特

別委員会の報告としては、公益法人制度

米国電子渡航認証システム（ESTA） ESTAと航空会社チェックインが連動に

外務省領事局より国土交通省総合政策局及び観光庁を通じ、当協会に対して「米国電子渡航認証システム・ESTA（エスター）」の運用について周知依頼がなされた。

昨年1月12日から米国へ渡航する際、72時間前までにESTAによる申請登録が義務化されているが、今般、在京米大使館から外務省に対し、本年1月20日からESTAシステムと航空会社のチケットインシステムの連動が開始され、これに伴い本年3月20日からESTA認証を取得していない渡航者を航空機に搭乗させた場合、航空会社に対し1人あたり3300米ドルの罰金が科される旨の連絡を受けている。

ESTA申請専用ウェブサイト

URL <https://esta.cbp.dhs.gov/>

人身取引対策行動計画2009が決定 海外旅行者の行動の健全化を啓発推進

平成21年12月22日付の政府犯罪対策閣僚会議において、我が國の人身取引をめぐる近年の情勢を踏まえ、人身取引対策に係る懸案に適切に対処し、政

府一体となつた対策を引き続き推進していくため、「人身取引対策行動計画2009」が決定された。

本計画では、性的搾取の需要側への啓発として、「海外旅行者による渡航先における児童買春等の行為について、同行者が我が国の法令に照らして違法である旨の連絡を受けている。



エティihad航空のコラール エコノミークラス 81~84mのピッチで広々したシート

同社が拠点を構える連邦首都アラブ大統領官邸

■成田～アブダビ（直行便）週5便
■名古屋～アブダビ（北京経由）週5便※
（※10年3月27日までは週4便）
（午前9時～午後5時まで、土日祝日を除く）
WEB ethiadairways.com

待望の成田直行便 就航まで秒読み

エティihad航空



この間に加え、当該国における人身取引を助長することから、我が国の旅行会社、パスポートセンター等における、海外旅行者に対する児童買春等の防止のためのポスターの掲示及びリーフレットの配布を通じて、潜在的な性的搾取の需

要側への啓発を推進する」としている。観光庁では、本計画において旅行会社を通じた啓発推進活動が含まれていてから、当協会に対して周知徹底が依頼されている。

平成21年度講師レベルアップ研修 講師資格者9名が出席のもと実施

当協会主催による講師レベルアップ研修が平成22年1月28日（木）・29日（金）に東京都港区のホテルコンソレイユ芝で実施された。

この研修は、研修講師の資格者を対象に

実施され、9名の出席者のもと、第1日目（28日）は、旅行業法及び関係法規、標準旅行業約款、第2日目（29日）は旅行地理、JR旅客運賃規則及び運賃・料金等の講義が行わ

れ、研修講師のレベルアップが図られた。
入会日は本日付とすることとされた。
おり承認された。

各支部より申請のあった条件なし入会を取得する方向で検討を重ねてきたが、公益法人制度改革特別委員会で精査した結果、現状では全事業に占める公益目的事業費率が認定基準の50%に満たず、また、僅かに50%の基準を超えたとしても、認定基準が充足されなくなつ

た時点で公益社団の認定が取り消されることから、「一般社団法人」に移行すれば、国内観光活性化フォーラム本部一般社団への移行、本部と支部のあり方について協議したことが報告された。このほか、国内観光活性化フォーラム本部実行委員会より、現在の会員参加予定者数が報告され、さらなる各地方協議会への協力が要請された。

（株）全旅報では、同社の各事業報告として、第2回地旅大賞の募集状況、ツアーアンケート等について報告された。統いて、審議事項では、以下について審議された。

1. 新法人への移行に関する基本的な考え方
これまで、当協会では「公益法人」を取得する方向で検討を重ねてきたが、公益法人制度改革特別委員会で精査した結果、現状では全事業に占める公益目的事業費率が認定基準の50%に満たず、また、僅かに50%の基準を超えたとしても、認定基準が充足されなくなつた結果、現状では全事業に占める公益目的事業費率が認定基準の50%に満たず、また、僅かに50%の基準を超えたと

ても、認定基準が充足されなくなつた

た時点で公益社団の認定が取り消され

ることから、「一般社団法人」に移行すれば、国内観光活性化フォーラム本部一般社団への移行、本部と支部のあり方について協議したことが報告された。このほか、国内観光活性化フォーラム本部実行委員会より、現在の会員参加予定者数が報告され、さらなる各地方協議会への協力が要請された。

（株）全旅報では、同社の各事業報告として、第2回地旅大賞の募集状況、ツアーアンケート等について報告された。統いて、審議事項では、以下について審議された。

1. 新規入会申込者
これまで、当協会では「公益法人」を取得する方向で検討を重ねてきたが、公益法人制度改革特別委員会で精査した結果、現状では全事業に占める公益目的事業費率が認定基準の50%に満たず、また、僅かに50%の基準を超えたと

ても、認定基準が充足されなくなつた結果、現状では全事業に占める公益目的事業費率が認定基準の50%に満たず、また、僅かに50%の基準を超えたと

ても、認定基準が充足されなくなつた

た時点で公益社団の認定が取り消され

ることから、「一般社団法人」に移行すれば、国内観光活性化フォーラム本部一般社団への移行、本部と支部のあり方について協議したことが報告された。このほか、国内観光活性化フォーラム本部実行委員会より、現在の会員参加予定者数が報告され、さらなる各地方協議会への協力が要請された。

（株）全旅報では、同社の各事業報告として、第2回地旅大賞の募集状況、ツアーアンケート等について

中小企業の全業種が対象に／中小企業庁

比」での基準が導入される。

中小企業庁では、平成22年1月28日付の平成21年度2次補正予算の成立を受け、「明日の安心と成長のための緊急経済対策」において決定された「景気金繰り対策」が2月15日から実施されることから、この周知活動を行っている。

緊急保証制度は、信用保証協会の保証により金融機関の一般保証とは別枠で政府系金融機関等から融資が受けられるもので、従来制度でも旅行業は制度利用の対象業種とされているが、利

用期限が平成22年3月末となつてお

り、今般の新制度において利用期限が平成23年3月末まで延長されるとともに、対象業種も全業種の中小企業会社に拡大された。(農林水産業・金融業など法令上の対象外業種を除く)

また、市区町村による対象中小企業の認定方法が改善され、対象業種の指定方法を変更。認定が簡便化されるとともに、これまで売上減少が「前年比」マイナス3%であった市区町村長の認定企業認定基準が緩和され、新たに「2年前

ら一般保証とは別枠で、保証限度額は無担保が8千万円を超える無担保保証ニーズにも柔軟に対応され、信用保証協会が100%保証(責任共有制度の対象外)するとともに、保証期間は10年以内(据置期間は2年内)、保証料率は0.8%以下としている。

彩文社刊 定価2300円+税
ISBN978-4-7791-1055-9 C0036

著者の澤渡貞男氏は永年JALPAKに勤務し、企画、営業など多方面の業務に携わった後、アメリカ西海岸に駐在。現在は駒澤大学、関西大学などで観光法令、観光による地域の振興、観光地理などについて教鞭をとられています。今回の旅行業法改正に際しては新しい標準旅行業約款に基づく「旅行広告・取引条件説明書面ガイドライン」(ANTA・JATA発行)の執筆、編集とりまとめを行つております。

旅行業界の流れを海外渡航自由化の時代から説きこなし、『ようこそJAPAN』『観光庁の発足』までを概観しており、読み物としてだけではなく、過去から現在までの40年間にどのようなことが起き、それに対して業界がどのように対処してきたのかを知る記録として貴重なものといえましょう。ベテラン社員には懐かしく思い出される事柄がいっぱい。新人社員の教育にも最適です。出来だけ多くの具体例を用いて説明しているので分かりやすく、難解といわれる旅行業法の説明も理解しやすいものとなっています。

普段、何気なく使っている言葉でも、新人に改めて質問されると、意外とその正確な意味が分かつていなかつた、というようなことの説明も理解しやすいものとなっています。

普段、何気なく使っている言葉でも、新人を開いてみると、もよいでしょう。そんな使い方に出来るまさに「再入門」の書といえそうです。温故知新、新しい年度の営業活動を考える上で、一読されてはいかがでしょうか。

協会情報

休業等に係る雇用調整助成金制度を活用した教育訓練費の支給を周知／(独)雇用・能力開発機構

(独)雇用・能力開発機構では、雇用調整助成金または中小企業緊急雇用安定助成金を活用して休業等に係る助成金制度を事業者が受給した際に、教育訓練を実施した場合、教育訓練費として大企業では4千円、中小企業では6千円が加算されることを周知している。

同機構では、景気の変動、産業構造の変化その他の経済上の理由により事業活動の縮小を余儀なくされた場合、その雇用する労働者や役務の提供を受けている派遣労働者の雇用の安定を図るために、一時的に休業等の実施により

雇用調整助成金または中小企業緊急雇用安定金を受給した際、事業主に対して教育訓練の実施に係る加算がなされることが広く知られていないことから、啓蒙活動を行つているとしている。

同制度を利用した教育訓練費の支給対象は、職業に関連する知識、技能もしくは技術の習得または向上を目的とするもの、当該企業において今後の生産性向上につながると認められているものであれば、幅広く認められる。一方、対象とならないものは、①通常の教育カリキュラム(入社時研修、新任

■ 本件に関する問合先
(独)雇用・能力開発機構 各都道府県

■ 問合先
株 彩文社 東京都千代田区富士見2-2-2
TEL 03-3234-5931

■ 本件に関する問合先
セントラル URL http://www.ehdo.go.jp

■ 問合先
株 彩文社 東京都千代田区富士見2-2-2
TEL 03-3234-5931



澤渡貞男著
「海外パッケージ旅行発展史～観光学再入門～」

地旅で地域の活性化! 青森が燃えている! 引き出せ 地旅の魅力!

第7回 国内観光活性化フォーラム 青森

2010.12 東北新幹線全線開業 結集!! 青森力

開催日 平成22年 4月8日(木) シンポジウム・懇親交流会 (青森市文化会館)
4月9日(金) エクスカーション (4コース設定) 青森ねぶた祭
弘前さくらまつり
青森ねぶた祭
八戸三社大祭

主催: 社団法人 全国旅行業協会 共催: 株式会社 全旅 地元実行委員会(東北地方協議会/青森県支部)



①引率者のうち主任の者は、登山リーダーとして充分な知識と技術と経験を有し、かつ担当コースについて充分な知識を有していることが必須である。また、引率者としての見識がなければならぬ。とくに、救急法及び搬出法等基本的なセルフレスキューレの知識と技術を有していることが必要であり、緊急事態において通信機器が活用できない場合は、連絡要員としての技量が問われることになる。

主任以外の引率者においても、登山に関する知識と技術は必須であり、主任の者に準ずる能力と経験を有していなければならない。

引率者として要求されると考えられる能力を下記に列記する。

- (1) 責任感、使命感、倫理観を充分にもち、引率者の役割を理解していること。
- (2) 旅行業に関する法令等を理解していること。
- (3) 装備、食糧等準備段階において適切な安全配慮ができること。
- (4) 実地において危険の存在を説明し、注意喚起できること。
- (5) グループの編成能力があること。
- (6) 歩行速度と休息について適切な判断ができること。
- (7) 被引率者の歩行能力、技術、健康状態等を的確に把握し、過度に疲労させないこと。
- (8) クサリ場、梯子、崩壊地等、危険が予見される場所においてその通過に際し、指導、助言ができること。
- (9) 悪天候や不明瞭な登山道等において危険回避の指導、助言ができる。
- (10) 地形図の読図能力があること。
- (11) 気象に関する知識があること。
- (12) 緊急不時露營の判断ができ、設営技術があること。
- (13) 救急救助法の基本的知識と技術があること。
- (14) 救助要請の方法、救助隊との連携について理解していること。
- (15) 安全配慮義務を理解し、「努力義務」を徹底履行できること。

②取扱会社は、引率者に対して引率時の注意事項の徹底や事後報告の提出等によって引率者を適切に監督し、その技量及び経験度合いについて、登山歴、講習会受講歴、保有資格等の提示など適切な方法によって適正に確認すべきである。

(3) 募集段階における適切な情報提供及び危険の告知並びに表記方法

- ①参加者募集にあたり、募集案内書面において当該募集コースの難易度を表記すること。
例えば、登山道の様子や、クサリ場や梯子等の有無、行程中の緩急や所要時間等をより具体的に記載すること。なお、参加者へはガイド・ブック等で事前に予備知識を得るよう促し、個人装備については、具体的なリストを提示し、充分な装備を準備するよう促すこと。さらに一般観光旅行とは明らかな差異がある自然界における行動であることに触れ、日頃のトレーニングなどによ

< 第2章 人的対策 >

(1) 引率者の適正配置（ガイド・レシオ）及び現場対応

①ガイド・レシオは、同行引率者数と参加者数の関係を表したものである。無雪期における標高2千メートル内外の中級山岳及び標高3千メートル内外の山岳において、一般登山道におけるガイド・レシオの一例は、引率者数2名もしくは3名に対して、参加者数は15人から25人を目安とし、複数の引率者が同行することが望ましい。引率者数は、参加者数、及び目的の山岳の状況に応じて決定すべきである。なお、短時間で終了する標高差の小さいコースや低山での日帰りハイキングにおけるガイド・レシオは、この限りではないが、いずれの地域も救急車等緊急車輛の進入すら容易ではない地域であることを充分に勘案し、引率者の配置について考慮すべきである。さらに、取扱会社が自社において設置する基本的なガイド・レシオ基準は、参加者を募集する段階で募集要項等に明示することが望ましい。
の進入すら容易ではない地域であることを充分に勘案し、引率者の配置について考慮すべきである。さらに、取扱会社が自社において設置する基本的なガイド・レシオ基準は、参加者を募

って体力の維持に努めることを参加者に要請すべきである。
②参加申込書には、最近の登山歴と健康状態（持病、既往症等）について記載させることが望ましい。企画内容によっては、机上講習会を実施し、登山の危険性等、参加にあたっての注意喚起を繰り返すことが重要である。そして、登山行動そのものは、あくまでも自己責任の範疇であることを理解してもらうことが肝要である。

なお、参加者が自己責任の下にツアー登山企画に参加していることを参加者自身において参加者の留守家族に認知せしめることが望ましい。

(4) 危急時対応（登山届提出、連絡方法の確保、セルフレスキューレ等）

- ①ツアー登山の実施にあたっては、必ず事前に所轄警察署ないしは警察本部へ登山届けを提出すること。届けの内容は、入山口と下山口を示した登山ルートと行動日程、主催者名と緊急連絡先及び引率者名、参加者人数等を明記すること。
- ②取扱会社と引率責任者間の連絡は可能な限り定時連絡をおこなうこと。引率者は、緊急連絡機器として携帯電話または無線機等を常時携帯すること。
- ③引率者に求められる事故対応について、あらかじめ講習等によって、緊急連絡の順序や方法、現場での注意事項、救急法及び搬出法など基本的なセルフレスキューレの知識について徹底し、引率者はそれら技術を修得しておくこと。

(5) 適切な保険への加入。

- ①参加者へは適切な保険への加入を勧めること。
- ②取扱会社として各種保険への加入も検討すべきである。

(6) 適切な外部委託の実施

取扱会社が自社社員および自社専任契約スタッフにおいて適切な引率者を充分に配備できない場合で、外部スタッフへの依頼をする場合は、社団法人日本山岳ガイド協会所属の認定ガイドや北海道アウトドアガイド資格等、その地域における公的あるいは準公的資格を有する者を充てることが望ましい。

委託にあたっては、ガイドが保有する資格及びその職能範囲等について派遣元機関または企業との間で緊密な協議が必要である。なお、その山域の地元在住のガイドに委託することは、地域特有の情報入手や自然解説の分野においても意義なことである。

(7) 参加者の健康状態把握

参加者には、申込書等において健康状態などを事前に自己申告してもらうことが望ましい。また、出発時において参加者に、病気、けが、飲酒等健康上や安全上の問題があったり、あるいは日程消化に障害があると判断した場合は参加を謝絶することも必要である。

参加者が、行動中に身体健に異常があると自覚した場合は、速やかに引率者へ申告してもらうようあらかじめ注意喚起しておくべきである。他人の身体健を外的に判断することは容易ではない。

集する段階で募集要項等に明示することが望ましい。

- ②現場における重大な判断は、メンバーが離散するおそれがあるときは、メンバーの離散を避けるため、参加者に委ねず、引率者の責任においておこなうこと。下した判断については、明確に説明し、参加者の同意を得ること。危険地帯における参加者の行動は常に引率者の視野内におくこと。人数確認は隨時おこない、とくに休憩の始まりと終わりには徹底し、必要であれば点呼すること。
- ③参加者が「離団」を希望する場合には、参加者の自由意思を尊重することが重要であるが、離団地点の安全性等についてはよく検討し、離団後の行動は、すべて参加者自身の自己責任によるものであることを明確に説明し、諒承を得ることが必要である。
- ④参加者の健康状態に留意すること。

参加者自身が身体健に異常を認めたら、速やかに引率者に申し出ることを参加者に徹底すること。引率者は、行動中も参加者に声をかけ、健康状態把握に努めること。疲労困憊状態の参加者を漫然と歩行させることは、引率者の安全配慮に問題があると言わざるをえない。

■ツアーディレクションガイドライン / 社団法人 全国旅行業協会

当協会とJATAによる横断的組織「旅行業ツアーディレクション協議会」が平成21年3月に公益法人制度改革への対応で解散されたことにより、当協会の経営推進委員会の部会として「全旅協ツアーディレクション協議会」が設置された。

これを受け、当協会独自の「ツアーディレクションガイドライン」の策定が必要となるとともに、平成21年7月の北海道トムラウシ山及び美瑛岳での遭難事故の発生を契機に従来のガイドラインの改定を行い、平成21年11月27日開催の当協会第205回常務理事会で本ガイドラインが承認され、平成21年12月1日から指針としている。

このガイドラインで述べる「ツアーディレクション」とは、無雪期における「登山」「トレッキング」「ハイキング」等、縦走登山から軽登山まで、自然界において行動することを主たる目的とする日程が含まれている旅行企画を言い、観光庁及び各都道府県において旅行業登録をしている旅行業者が取り扱う、本邦内における「募集型企画旅行」、及び「受注型企画旅行」を言う。「手配旅行」及び宿泊クーポン、乗車券類等の「単品販売」はこれにあたらない。

なお、海外におけるツアーディレクションの運行にあたっても、本ガイドラインを参考とし、当該国の現地事情や条件等に照らして適正な運行をおこなうべきである。

当協会は、このガイドライン策定にあたり、無登録業者等における「営利を目的とした団体登山」は、「ツアーディレクション」ではあるが、本来旅行業法に反するものであるからその是正をつよく求めるものである。

旅行業者が取り扱う本邦内における「ツアーディレクション」への参加者は、年間およそ30万人（平成19年中）にのぼる。近年は、中高年層の登山人気と自然愛好への意識の高まりとともに、ツアーディレクションや自然とのふれあい企画が一般に受け入れられる状況となってきた。

それともない、登山道での転倒や転落、気象判断に関わる死亡事故、行方不明等、深刻な事態に及ぶ事例も増加している。また、自然地域への集中的な入域が、少なからず自然環境に影響を及ぼしていることも知っておくべきである。

このガイドラインは、(社)全国旅行業協会に加盟する会員会社が、ツアーディレクションを取り扱うにあたって配意し、遵守しなければならない内容をまとめたものである。

顧客の「安心感」を高めることは、企画運行の「安全度」を高めることである。

して充分に現場対応力のあるものとすること。

(2) 参加者に対しても、コース内容に応じた装具を所持するよう案内すること。

4. 顧客対策

- (1) 参加希望者に対して、コース内容は適切に案内すること。
- (2) 募集広告は、旅行業法に基づき適切な表示であること。
- (3) ツアーディレクション特有の苦情に対して適切な対応をとること。

5. 環境対策

- (1) し尿処理に関する問題について案内すること。
- (2) 登山道及び山小屋の適切な利用について案内すること。
- (3) 訪問地の環境保全に充分留意すること。

6. 事故対策

- (1) 予防はもちろん重要だが、事故発生時の対策と事故原因の究明を徹底すること。
- (2) 企画立案段階から、「安全配慮義務」を果たすこと。
- (3) 行動中の団体編成に充分留意すること。
- (4) 疲労困憊の参加者を漫然と歩行させないこと。

3. 装具対策

(1) 引率者が所持すべき装具は、コース内容に応じて必要不可欠に

< 第1章 安全対策 >

(1) 企画立案段階におけるコース内容の把握（実地調査、直前調査等）
取扱会社には、企画立案段階から「安全配慮義務」がある。

とくに募集型企画旅行においてそれは明らかであるから下記に注意すべき要点を例示する。

- ①目的地についてすでに充分な知識があること
- ②スタッフが実地調査をすでにおこなっていること
- ③現地からの直近情報を入手すること
- ④参加者が余裕をもって行程を消化できる具体性のある計画であること
- ⑤避難ルートの想定や、連絡体制、レスキュー体制等、危急時における具体的対応ができること等々である。

さらに下記に例示した要点を徹底履行することは、ツアーディレクションの安全運行のために重要なことである。

- ①直前情報収集の重要な点は、出発数日前からの気象変化の予測であり、登山道の状況把握である。また登山ルート上において利

用できる便所の有無と有人無人の山小屋利用の可能性についても確認すべきである。

②登山ルートにおける登下降の標高差と一般的のコースタイムの確認及び避難ルートの事前設定は重要である。また通信機材の整備は不可欠であり、同行引率者間における意思疎通のために無免許で使用できる小型無線通信機や外部との連絡のために携帯電話や無線通信機を携行することが望ましい。

③危急時における連絡体制として会社内に留守本部を設置し、現地からの緊急連絡に対応できる態勢を整えておくべきである。事故発生時は、セルフレスキューレ（自力救助）が望ましいが、現場において極めて困難か不可能と判断した場合は、公的あるいは民間の救助組織に現場引率者が救助依頼の第一報をおこなった上、緊密に連携し、速やかに事故者の救助にあたるべきである。

(2) 引率者の技量及び経験度合いの確認と管理監督

その可能性を引き出すことにより、地域活性化にもつながることができる。環境保全活動とあいまって、健全な旅行企画を生み出す源をそ

の地域から見つけ出す視点も必要である。地域の人々にとっては裏山であっても、その里山には豊富な素材が埋もれている可能性がある。

< 第6章 事故対策 >

(1) 事故発生時の対策と注意点及び事故原因究明活動の徹底

- ①関係部署等社内外の緊急連絡網を整備し、責任者は常時リストを携帯しているか。
- ②参加者名簿や参加者の留守宅等緊急連絡先など、運行中のツアーレポートをただちに提示できるか。参加者の留守家族が該当コースへの本人参加を認知していることが望ましい。
- ③所轄警察または警察本部へ登山届は提出されているか。
- ④救急救助を第一義に考え、必要なことを速やかに実行すること。引率者すべてを任せ取扱会社として主導的立場で行動することが肝要である。
- ⑤事故状況、救急救助状況を時系列にそって記述しておくこと。
- ⑥現地引率者との連絡方法を確保し、定期連絡をおこなうこと。
- ⑦遭難者家族への連絡は責任者から速やかにおこなうこと。事実を正確に伝えること。
- ⑧救急救助活動終了後速やかに報告書を作成し、事故原因究明活動をおこなうこと。たいていの場合、遭難事故原因は間接要因と直接要因に分かれ、それらを解明し、事故予防に取り組むべきである。
- ⑨「日本山岳レスキュー協議会」を中心となつてとりまとめている「山岳遭難事故調査」は、様々な遭難データを基に、遭難の原因、特徴、傾向などを明らかにし、ひいては遭難予防の対策に役立つ

てる目的で実施されている調査である。ツアーレポートにおける事故原因調査と報告についても、同協議会への協力が望ましい。

(2) 法的対応

「責任」とは「法的責任」であり、道義的あるいは社会的責任とは明らかに異質なものである。

登山における法的責任について法律専門家が述べた文献は多くない。最近では月刊「岳人」(東京新聞出版局) 平成15年10月号に溝手康史弁護士がわかりやすく説明した文章がある。文末には編集部がまとめた参考文献の紹介がある。また、月刊「山と渓谷」(山と渓谷社) 平成16年6月号には、田村弁護士がまとめたツアーレポート遭難事故の検証記事と判例の紹介がある。

ツアーレポートにおける事故に関して言えば、法的対応を考える前に、取扱会社及び引率者としてまずやらねばならない行為がある。それは「努力義務」を果たすことではないだろうか。それは、企画立案段階からすでに求められていることである。

「ツアーレポート造成」の認識から「登山」が欠落し、「ツアーレポート造成」にならないか。取扱会社及び引率者と参加者相互において「危険の存在」をつよく認識することこそ山岳遭難事故を予防することになる。

「ケガと弁当は自分持ち」とは言うけれど、この一言で片づけられるほど、世間は甘くないのである。

■コース難易度(コース・グレード)及び引率者比率(ガイド・レシオ)

下表は、無雪期における標高2千メートル内外の中級山岳及び標高3千メートル内外の山岳を対象として設定した、「コース難易度に対する引率者比率の目安」である。

難易度数	コース難易度の内容	引率者配置の内訳
1	往復コース。1日の歩行時間は3~4時間程度。 登山道は明瞭で、緩急は少なく、幅員も充分にある。転滑落の危険箇所が少ない。	参加者 20人~25人(最大30人) 引率者 2名以上(1:10~1:12 最大1:15)
2	往復、周回、縦走コース。1日の歩行時間は5~6時間程度。 登山道は比較的明瞭で、緩急はあるが、幅員もある。転滑落の危険箇所が少ない。	参加者 20人~25人 引率者 2名~3名以上(1:7~1:12)
3	往復、周回、縦走コース。1日の歩行時間は6~7時間程度。 登山道は比較的明瞭で、緩急があり、幅員が小さい箇所がある。転滑落の危険箇所が部分的にあり、一部に梯子やクサリ場がある。	参加者 18人~22人 引率者 2名~3名以上(1:6~1:11)
4	往復、周回、縦走コース。1日の歩行時間は6~8時間程度。 登山道はやや明瞭を欠く部分があり、緩急が大きく、幅員も小さく、一部に梯子やクサリ場がある。転滑落の危険箇所が多い。	参加者 15人~20人 引率者 2名~3名以上(1:5~1:10)
5	往復、周回、縦走コース。1日の歩行時間は6~8時間程度。 登山道はやや明瞭を欠く部分があり、緩急が極めて大きく、幅員も小さく、梯子やクサリ場が連続している。転滑落の危険箇所が頻繁にある。	参加者 15人~20人 引率者 3名~4名以上(1:4~1:6)

(注釈)

1. 本表は、会員会社が定めるべきガイド・レシオ決定のための参考資料である。

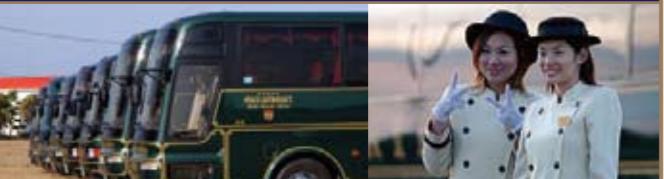
2. 本表の難易度1から5までにあたらないコース内容の引率者配置については取扱会社において自主的に決定する。

3. ガイドライン本文第2章(1)①に明記する「短時間で終了する標高差の小さいコースや低山での日帰りハイキング」はこの参考表には該当しない。ただし、いずれも緊急車両等が容易に進入できる地域ではないことを充分に勘案し安全対策を講ずるべきである。

(「引率者配置の内訳」欄の括弧内対比数字は、引率者1名に対する被引率者の人数を示す)

「ちょっと贅沢な旅」を演出

セレブな気分を味わえる、くつろげる贅沢な空間…、バスも内装もサービスもワンランク上の上質な旅をお届けいたします。



有限会社 入来観光交通 お問い合わせ／日曜を除く毎日 9:00~18:00 電話 0996-44-3114
〒895-1401 鹿児島県薩摩川内市入来町副田 5912-3 / URL http://www.jusmystage.com/home/irikikan-koukou/

宿坊 本王院

山内の中心部に位置し、交通至便にして、各所への参拝や、観光及びお買い物に最適です。又、四季折々に変化する、豊かな自然の風景に包まれて、千二百年の伝統を伝える宗教都市の風情を満喫して下さい。

■宿泊・昼食：個人・団体
(参拝・観光・研修に御利用下さい)
■部屋数：客室(44室)・大広間(1室)・中広間(3室)・収容人員(個人100名・団体130名)
■設備：苔と砂と石を配した木庭園・茶室使用可・精進料理・ミネラル(活性石)温泉
駐車場(バス3台・乗用車10台)
■住所：〒648-0211 和歌山県伊都郡高野町高野山 610番地

■お問い合わせ、ご予約は 本王院 TEL: 0736-56-2134 FAX: 0736-56-3253

(2) 引率者の教育

取扱会社は、引率者に対してツアーレポートを円滑に実施するため定期的な教育をおこなうべきである。主な内容は、次ぎの項目である。

- ①旅行業法及び旅行業約款に関わること
- ②旅程管理に関わること
- ③安全登山に関わること

④自然環境保全に関わること

(3) 引率者の健康管理、適切な保険加入

取扱会社は、引率者の健康管理に配意し、ツアーレポートの実施にあたっては適切な旅行傷害保険等に加入させなければならない。

< 第3章 装具対策 >

(1) 引率者が所持する装具

ツアーレポートの引率にあたり、コースの状況、日程等により、下記を参考として共同装具を所持することが望ましい。これら共同装具は、日帰り登山であっても、本来最低限所持したい装具である。また、引率者の個人装具及び服装は、参加者より劣っていてはならないし、引率者にふさわしい着装でなくてはならない。

- ①火器(マッチ、ライター及びプロパンガス・ストーブ等)
- ②小型カッター(コッフェル等の鍋類)
- ③予備水筒と真水、ゴミ持ち帰り袋
- ④ツエルト
- ⑤レスキューシート類
- ⑥救急セット(大型三角巾、弾性包帯、伸縮ネット、保護ガーゼ、ばんそうこう、サポート、テーピングテープ、消毒薬、鎮痛剤等)
- ⑦携帯電話(さらに複数の無線機があれば引率者間連絡等に有効)
- ⑧予備ヘッドランプ及び予備電池
- ⑨細引き(6ミリ×10メートル程度)または、8ミリロープ20メートル程度
- ⑩スリング及びカラビナ

< 第4章 顧客対策 >

(1) ツアーレポート内容の適切な案内

第1章~(3)で示した内容に基づき、参加希望者においてコース概要が容易に把握できるよう案内すべきであり、参加希望者の印象と実地に大きな乖離を生じさせないことが肝要である。

(2) 苦情に対する対応

苦情処理の第一義的責任は、取扱会社にある。ツアーレポートの主な注意点は下記のとおり。

- ①コース内容や参加者個人のもの等についての事前説明は適切だったか。
- ②引率者の道案内能力や宿泊施設等での助言指導など力量や言動に問題はなかったか。

登山道上における休憩場所の選択や、混雑する山小屋での一般宿泊者との相互協調も重要課題である。これらは、参加者側からの苦情に限らず、一般登山者や山小屋従業員等からの苦情につながることがある。

③全参加者間における歩行能力や環境順応度に大きな差異はなかったか。

④引率者の全般的なリーダーシップに過不足はなかったか。

⑤山小屋等宿泊施設や交通機関等利用機関のサービス内容や接客態度に問題はなかったか。引率者はその場において適切な対応をしたか。問題の原因が自然環境における不可避の事態であればそのことを明確に説明し、理解を得たか。

⑥「山は不便だから」というだけでおわらせていなか。

< 第5章 環境対策 >

(1) し尿について

取扱会社は、入山者の増大が自然環境に与える影響についてよく理解すべきである。し尿について直面している問題に關し、注意喚起の項目を下記に示す。

- ①し尿問題を平易に説明する。すなわち水質汚染と植生への影響。そして山小屋の負担についても。
- ②登山開始前に排泄しておく。行動中はとりあえず我慢。排泄はトイレ施設を利用する。ルート途上のトイレ施設について事前情報を与える。
- ③それでも我慢できなければ、登山道を外し、水流から充分離れ、(穴を掘り) 排泄する。紙は持ち帰る。携帯トイレの使用も必要に応じて検討する。
- ④山小屋のトイレの中には他人の目がないけれどルールを守る。水溶性ペーパーを用い、余計なものは捨てない。有料トイレの趣旨を理解してもらう。
- ⑤山は不便なところだ、ということを充分に理解してもらう。(理解できない人には街に帰ってもらう)

(2) 登山道及び山小屋の適切な利用について

登山道は、一般登山者と協調し利用しなくてはならない。大人数が一列縱隊で先頭から最後尾まで途切れなく50メートルもつづいたら、一般登山者に及ぼす迷惑は計り知れないものになり、ひいては団体登山の批判につながる。

大人数であっても適切なガイド・レシオの下、適宜班別行動をおこなうなどの的確な対応をとらなければならない。狭い稜線の登山道、切り立った

崖っぷち、湿原に敷かれた人工木道など配意すべき箇所はどこにでもある。休憩場所の選択も重要だ。狭い登山道を団体が占有し休憩すれば一般登山者は大きな迷惑を蒙ることになり、安全配慮の面からも問題がある。狭い登山道上でしか休憩できなければ、班別に分かれて、離れた地点で休憩し、一般登山者の往来に迷惑がかからないよう充分配意すべきである。

宿泊設備として営業しているとはいいえ、山小屋の混雑原因は登山者の集中にある。山小屋はその立地条件等から一般旅館業とは明らかに異なる。完全予約制の下で営業している山小屋を除き、多くの山小屋は宿泊拒否をできない。それは遭難につながるからだ。そのような山小屋の利用には、一定の作法がある。一言で言えば、「旅館」ではない。山小屋での滞在や宿泊には一定の制限があることを、取扱会社と引率者は、参加者へ理解させる義務がある。そして山小屋従業員や一般登山者と協調し、不便を分かち合うことだ。わがままは、他人の楽しみを台無しにする。

また、避難小屋としての役割を果たしているような非営業小屋の利用については、他の登山者に迷惑をかける行為はやめるべきである。例えば、収容人数の半分をしめるような集団での利用や、占有のための要員による前もっての場所取りのような行為は避けなければならない。このような避難小屋利用を念頭において運行に際しては、参加者及び引率者全員を収容できるだけの野営装備を持参し、小屋の利用を前提にしなくても運行できるよう配意すべきである。

(3) 訪問地の環境保全の徹底と地域との関係

「とっていいのは、写真だけ、残していくのは、足跡だけ」

「エコ・ツーリズム」と呼ばれる旅行形態には大きな可能性がある。

15. 中小企業投資促進税制の利用／制度の認知

(1) 「中小企業投資促進税制」の利用

調査票の提出があった2,498社のうち2,392社より本項目の回答があった。(無回答106社)

平成20年度中に同制度を利用した会員は19社(0.8%)となった。

(2) 「中小企業投資促進税制」の認知

前項(1)にて同制度を「利用しなかった」とした2,373社のうち1,899社から「中小企業投資促進税制」の認知について回答があった。(無回答474社)

同制度を「知っていた」と回答した会員が891社(46.9%)、「知らなかった」が1,008社(53.1%)となった。

16. 緊急保証制度の利用／制度の認知

(1) 「緊急保証制度」(セーフティーネット)の利用

政府による中小企業資金支援策である緊急保証制度の利用について、調査票の提出があった2,498社のうち2,449社より回答があった。(無回答49社)

同制度を利用した会員は260社(10.6%)となった。

(2) 「緊急保証制度」の認知

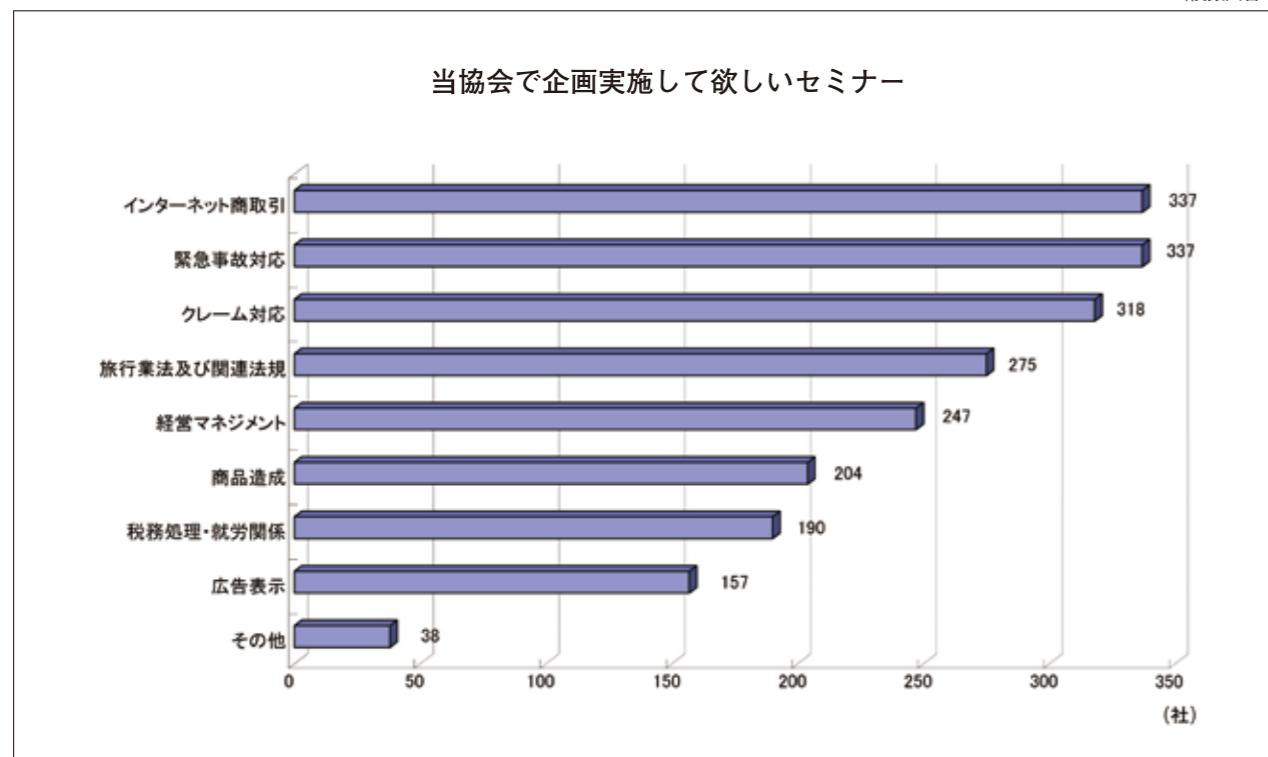
前項(1)にて「利用しなかった」とした2,189社のうち1,744社から「緊急保証制度」の認知について回答があった。(無回答445社)

同制度を「知っていた」と回答した会員が1,042社(59.7%)、「知らなかった」が702社(40.3%)となった。

17. 当協会で企画実施して欲しいセミナー

調査票の提出があった2,498社のうち1,010社より本項目の回答があり、下表のとおりとなった。(無回答1,488社)

(複数回答可)



*会員の皆様におかれでは、ご多忙の折、本調査にご協力いただき、誠に有難うございました。
厚く御礼申し上げます。

平成21年度会員実態調査報告書

当協会では、例年実施している会員に対する標記の調査を本年度も6月に実施しました。この調査では、近年の旅行形態の多様化、規制緩和による競争激化など、旅行業を取り巻く状況が大きく変化する中で、会員の現況や事業展開などを把握するとともに、当協会の今後の事業運営に反映させるため、会員旅行業者5,604社(平成21年6月1日現在)を対象に実施し、その結果、提出回答があった2,498社(提出率44.6%)について集計しました。この集計結果につきましては、前回2月号で10.国内旅行と海外旅行の売上比率、11.ニューツーリズム商品の取り扱い12.ツアー登山の取り扱いまでを掲載いたしましたが、本号においてもその続きを掲載いたしますので、前号と合わせてご参照いただきたいと存じます。なお、この実態調査にご協力いただいた会員の皆様には心より御礼申し上げます。

13. インターネットを利用した旅行販売／ネット販売比率

(1) インターネットを利用した旅行商品の販売

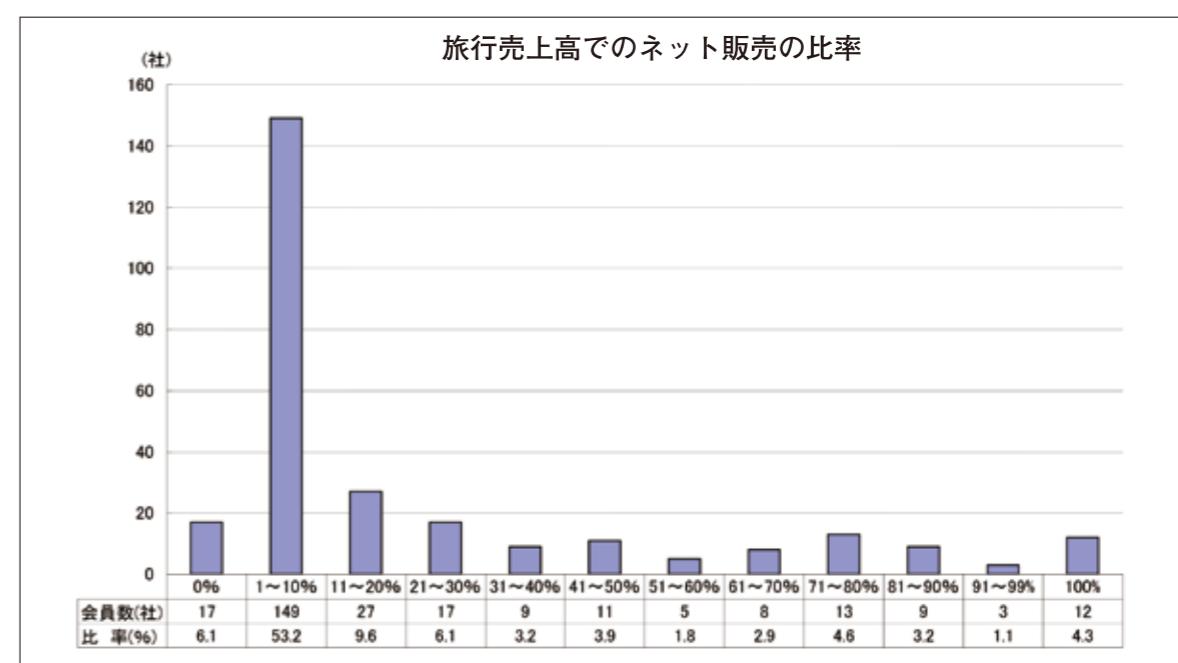
調査票の提出があった2,498社のうち2,407社より本項目の回答があった。(無回答91社)

インターネットWebサイトで旅行商品を「販売している」と回答した会員は348社(14.5%・昨年度:11.3%)となった。

(2) 過去1年間での旅行売上高全体に対するインターネット販売比率

前項(1)にてインターネットで「販売している」と回答した348社のうち280社から、過去1年間での旅行売上高全体に占めるネット販売の割合について回答を得た。(無回答68社)

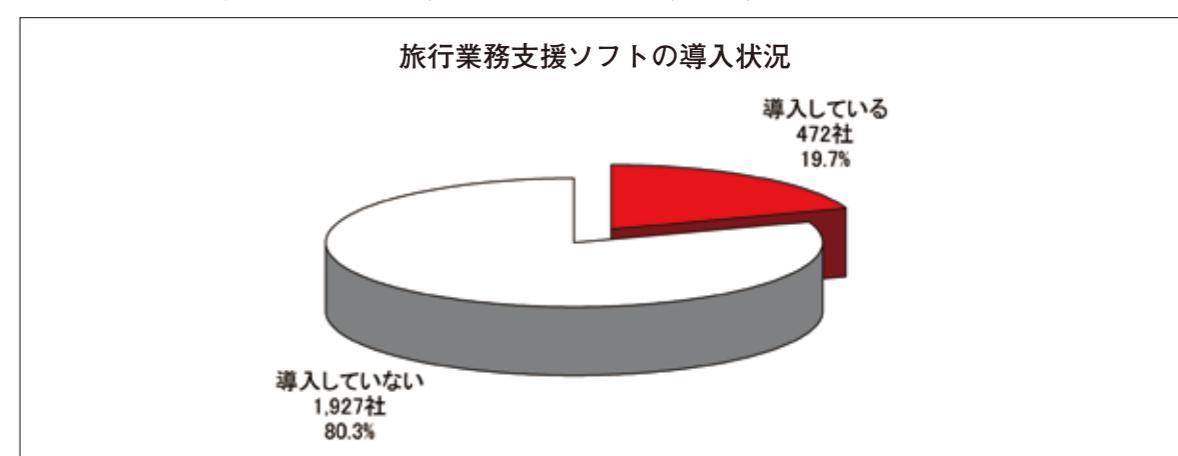
ネット販売比率が「1~10%」との回答が149社(53.2%・昨年度:50.2%)と5割を超えており、平均では24.3%(昨年度:23.7%)となった。



14. PCへの旅行業務支援ソフトの導入

調査票の提出があった2,498社のうち2,399社より本項目の回答があった。(無回答99社)

旅行業務支援ソフトを導入していると回答した会員は472社(19.7%)となった。



平成22年1月 正会員入会者

登録日 入会日	登録番号	名称又は商号	代表者
H21.12.25 H22.01.06	栃木県 3-663	(株) 栃旅協サービスセンター	國谷 一男
H22.01.05 H22.01.12	栃木県 3-664	那須中央観光バス(株)	関根 浩友
H22.01.28 H22.01.29	栃木県 2-665	(株) サンバレー那須観光	長澤 幸彦
H22.01.07 H22.01.12	東京都 3-6265	アンフィトリオン・ジャパン(株)	鈴木 学
H22.01.26 H22.01.28	山口県 3-113	(社) 山口県観光連盟	大谷 峰一
H22.01.07 H08.05.28	東京都 3-6264※	(株) セイムトラベル	橋田 泰子

※印は会員資格継続を示す。

平成22年1月 正会員退会者

登録番号	名称又は商号	代表者
北海道 2-512	北海道旅行業協同組合	北山 憲武
茨城県 3-315	(有) 那珂湊観光	越坂 和夫
茨城県 2-514	(有) グライスツーリスト	川崎 武吉
群馬県 2-212	チェリートラベル	桜井 幸洋
群馬県 3-230	(株) 群馬旅行	澤中 政行
埼玉県 2-183	東武観光鴻巣営業所	坂本 晃
埼玉県 3-484	(有) 大野観光	大野 英夫
埼玉県 2-648	(有) 三恵トラベル	及川きく江
埼玉県 3-915	新和観光社	小野寺照男
千葉県 3-495	チャイルドツーリスト	服部 恒
東京都 3-4111	ビイ・アイ・インターナショナル(株)	江森 清之
東京都 3-5546	(有) アクア・インターナショナル	石川 由佳
神奈川県 3-380	(株) ユニオンサービス	小泉 政雄
愛知県 2-626	愛知旅行企画(株)	野中 博文
愛知県 3-664	有松観光	下平 悅夫
愛知県 3-1072	(有) アイムエージェンシー	梶浦 一郎
三重県 3-179	三重県旅行会	宮門 昭司
大阪府 3-1597	アクロス観光バス(株)	船岡 正夫
大阪府 2-2141	ユニチカビジネスサービス(株)	吉田 俊朗
大阪府 3-2273	(株) ケーズエンタープライズ	神田 正貴
兵庫県 3-425	小野ツーリスト(有)	奥川 雅宥
香川県 3-220	(株) ボックス	山東総一郎
宮崎県 3-97	(有) アートトラベル	廣田 弘志
鹿児島県 3-165	(株) トクナガ	稻田 忠久
沖縄県 3-200	(株) 沖電ビジネスサービス	新里 善和
沖縄県 3-241	(有) エイチ・ティー・シー	カーンザキルエムディ

主要旅行業者の旅行取扱状況速報 (平成21年12月分)

- 海外旅行の対前年同月比は、16.3%減（19カ月連続減）
- 外国人旅行の対前年同月比は、23.9%減（16カ月連続減）
- 国内旅行の対前年同月比は、13.6%減（14カ月連続減）
- 総取扱額の対前年同月比は、14.7%減（17カ月連続減）

【観光庁調査 主要62社による旅行業者の旅行取扱状況速報より】

第74回

適正な旅行広告作成のために

JATA広告表示等適正化部会
元部会長 富田英毅

富田英毅（とみた ひでき）
昭和42年(株)日本旅行入社。
営業部門を経て、法務関係業務に従事。その間、JATA広告等適正化部会部会長を歴任。旅行業公正取引協議会元事務局次長。
兵庫県姫路市出身。

訳あり商品

新聞記事によると、訳あり商品の販売が好調とのことです。確かに、テレビやラジオ等で皮が破れている明太子や割れたせんべいや生地に多少の傷みや汚れのある洋服等が通常価格よりかなり安く販売する広告がされています。お中元やお歳暮のような贈答品にする場合はともかく、自分自身や家族が食する場合は、明太子の皮が破れていようが、せんべいが割れていようが、味が悪くなっている訳でなく、食べてしまえば同じと思うし、洋服も多少の傷みや汚れがあっても、実際に手にとって見てもどこが傷んでいるのか、また、汚れているのか分らないくらいのものだから、価格が安ければ買おうということになります。商品の供給側にしても、製造過程で明太子の皮は破れたり、せんべいは割れたりするもので、どうしても正規品とし得ない商品が出てくるのです。それらを破棄せずに、安くしても販売できれば、それに越したことはありません。このように訳あり商品は、売り手と買い手双方にメリットがあるものです。また、食品等の訳あり商品は、その味がよければ贈答目的に正規品の購入にも繋がるものです。

訳あり商品の人気の理由を専門家は、「産地偽装のニュースが相次ぎ、消費者は、品質を高く訴える商品に疑いの目を向けるようになった。『訳あり』を正直に明かすこと、かえって消費者は販売者や商品に安心感を持つ。」と分析し、また別の専門家は、「デフレが進む中で、消費者はただ安いだけの商品に魅力を感じなくなっている。訳あり商品は、消費者が購入に踏み切る動機付けを与えており、安い理由の説明がある事で、消費者はそれ以外の部分では品質を落としていないと考え、質と格安の両立に合理性があると納得する。」と分析しています。

2月6日の朝日新聞の朝刊は、日曜日にしては、旅行の募集広告が多く掲載されていましたが、その中で広告されている旅行の旅行代金の表示に当たっては、ほとんどの旅行に「5日間で台湾を一周してこの衝撃の価格〇万円」、「どの日に行っても〇万円 このびっくり価格」、「20回の全食事付でなんと！！ 全出発日〇〇万

円」等、とこれでもかこれでもかと旅行代金の安さを訴えています。ただ、どの旅行の旅行代金にもこのような表示方をしていると、それが当たり前になって、広告を見るお客様に対して、広告制作者が期待するほどの誘引効果はないのではないかと思います。上記の専門家の分析の意味が何となく分かるような気がします。

新聞記事では、旅行業での訳あり商品で安値の理由として、「団体客のキャンセルがあった」とか「部屋の眺めが悪い」等が紹介されています。実際に広告を見たことはありませんが、客室からの景観の問題は、旅行の苦情事例では必ず取り上げられる問題です。通常、苦情になっているものは、広告に「オーシャンフロント」とか「オーシャンビュー」と表示していたものが、「マウンテンビュー」の客室になっていたり、海側の客室であっても少ししか海が見えなかったりしたときです。「部屋指定なし」とか「お部屋はマウンテンビュー」と表示していれば、苦情になる余地はありません。それでは、「マウンテンビュー」の客室を利用する旅行の広告で、客室からの景観については何も書かなければよいのではという質問が出てきそうな気がします。旅行業法で、募集広告や取引条件の説明書面においては、客室からの景観の表示は特に義務付けられていませんが、お客様との無用のトラブルを回避するためには、表示しておく方がよいと思います。海辺のリゾート地のホテルでは、「オーシャンフロント」とか「オーシャンビュー」の客室が提供されるものと思い込んでいるお客様がおられるからです。

そんな中で、客室からの景観にそれほど拘らないお客様もおられる筈です。旅行の場合、他の商品のように大幅な値引率は期待できませんが、旅行代金が他の商品の代金と比較して高額であることから値引き額は高額になります。訳あり旅行は、そのようなお客様には、格好的の旅行と言えるでしょう。

※本稿は、平成22年1月24日付け、日本経済新聞のエコノ探偵団の記事を参考に作成しました。

