

ANTA NEWS

vol.244

2019

1・2

january/february



がんばろう！日本

巻頭特集

年頭挨拶 二階会長・田端観光庁長官

「第14回 国内観光活性化フォーラムinふくしま」開催！

第21回 常任理事会、第184回 理事会

消費税率引上げが実施された場合の経過措置等の案内

標準旅行業約款の一部改正に伴う旅行業約款の一部変更を依頼

平成30年度 旅行業務取扱管理者定期研修 改正業法で受講義務化

平成30年度 国内旅程管理研修を実施

ANTA主催 苦情対応勉強会／苦情対応セミナー

第8回 日中韓観光大臣会合が蘇州で開催

第8回 日越観光協力委員会の開催



ALL NIPPON TRAVEL AGENTS ASSOCIATION
一般社団法人 全国旅行業協会

巻頭特集

年頭挨拶 二階会長・田端観光庁長官2・3
新年のご挨拶 三役・支部長・監事4・5
「第14回 国内観光活性化フォーラムinふくしま」開催!6・7

協会情報

第21回 常任理事会、第184回 理事会8
消費税率引上げが実施された場合の経過措置等の案内10・11
標準旅行業約款の一部改正に伴う旅行業約款の一部変更を依頼
平成30年度 旅行業務取扱管理者定期研修 改正業法で受講義務化12
平成30年度 国内旅程管理研修 全国5会場で実施12
平成30年度 国内旅行業務取扱管理者試験 実施結果13
ANTA主催苦情対応勉強会／苦情対応セミナー14
第15回 国内観光活性化フォーラムin熊本 熊本県庁及び熊本市役所を表敬訪問 15
第8回 日中韓観光大臣会合が蘇州で開催 日中韓旅行業会セミナーの開催 ... 16
「北海道を観光で盛り上げる会」が東京都内で開催17
地域伝統芸能全国大会「地域伝統芸能による豊かなまちづくり大会あいち・なごや」 17
第8回 日越観光協力委員会の開催18
第33回 日韓観光振興協議会の開催18
平成30年度 会員実態調査報告書(その2)20～22
支部だより(群馬県支部・静岡県支部・大阪府支部)26～28
観光庁 主要旅行業者の旅行取扱状況速報30
平成30年10月・11月 正会員入会者・退会者40・41
(株)全旅からのお知らせ42・43
パズルでひと息／全旅協の動き44

コラム

連載「Q&Aで考える旅行法務へのささやかなる接近」(第11回)33・34
連載「添乗からのメッセージ」(第51回)37・38



国家試験(愛知県会場)



定期研修(札幌会場)



旅程管理研修(大阪会場)



日中韓観光大臣会合



〈表紙の写真〉
磐梯山と白鳥
ばんだいせんとはくちょう
福島県のシンボルで日本百名山のひとつ磐梯山。その山を背景に遠くシベリアから毎年飛来する「白鳥」が魅せてくれる光景は寒さの厳しい時期だけの、期間限定のお楽しみと言えます。

東京新名所 メガイルミ

1月12日(土) FULL OPEN

日本のイルミネーションが変わる。

関東最大級
800万球
規模

メガイルミ

検索

2019年3月31日(日)まで開催中
(東京モノレール「大井競馬場前」駅下車、徒歩2分)



営業日	1月12日(土)～3月31日(日)		料金	大人 1,800円 小人 1,000円
営業時間	平日 土日祝	18:00～22:00 17:00～22:00	アクセス	東京モノレール「大井競馬場前」駅 下車、徒歩2分

※競馬開催日程変更などにより、営業日・営業時間が変更となる場合があります。

詳しくは32ページをご覧ください。 ■お問い合わせ 03(5767)9721 東京都競馬(株)企画部

国内観光の活性化と旅行業発展の年に向けて

一般社団法人 全国旅行業協会 会長 一階 俊博



明けましておめでとうございます。
本年が実り多き年になりますよう心よりお祈り申し上げます。

全国旅行業協会は、全国5600社を超える会員、ご関係の方々のご理解を得て、日々躍進を続けております。皆様のご協力に心より感謝を申し上げます。

2019年は平成の時代から、新たな時代を迎える記念すべき大きな節目の年であります。

当協会は、本年2月15日に福島県郡山市において「第14回国内観光活性化フォーラム in ふくしま」を開催いたします。全国47支部の代表をはじめ、自治体関係者、旅行・観光関係者など全国から多くの方々にみちのく福島の地にご参集いただき、本イベントを成功させ、全国各地の観光資源の魅力を生かして国内観光の活性化につなげていきたいと考えております。

国内観光では、昨年の豪雨、台風、地震などの自然災害によつて大きな被害を受けた西日本各府県、北海道な

どの一日も早い観光復興の実現を応援するための活動を引き続き展開します。また、観光庁、都道府県などの行政当局、旅行・観光関係団体とも協力連携して、全会員が一体となって国内旅行の需要喚起を通じた国内観光の振興に努めて参ります。

国際観光では、観光は文化であり、観光産業は平和産業であると常々申し上げております。観光はのこぎりを引くように、私たち観光業界が先頭に立つてさまざまな国・地域との双方間の交流を繰り返して、旅行需要の喚起のために奮起して取り組むことが何よりも重要であります。

また、昨年1月の改正旅行業法の施行、同じく6月の住宅宿泊事業法の施

行、本年1月7日の国際観光旅客税制度の開始、同じく10月1日の消費税の増税など、さまざまな動きに対応して、旅行業協会として会員への情報提供と指導に努め、旅行取引の適正化、旅行の安全確保と旅行者の利便の増進に万全を期して参ります。

観光が明るくなれば、世の中は必ず明るくなります。今こそ観光に関わる行政と産業が一体となつて、これまで培ってきた長年の経験と英知を結集して力を発揮し、観光産業の発展に努めたいと存じます。

年の始めに当たり、所感の一端を申し述べました。平成31年の皆様のご繁栄とご多幸を祈念し、年頭のご挨拶といたします。

明けましておめでとうございます。

2019年の新しい年を迎え、謹んで新春のご挨拶を申し上げます。

観光庁長官 田端 浩



昨年を振り返りますと、2018年は、観光庁が発足から10周年を迎える節目の年でありました。また、「長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産」が世界文化遺産に、「来訪神・仮面・仮装の神々」が世界無形文化遺産に登録され、さらには2025年の万国博覧会が55年ぶりに大阪で開催されることが決定するなど、地域に賑わいを与える明るい話題が続きました。

その一方で、我が国は昨年、平成30年7月豪雨や9月の台風21号上陸、北海道胆振東部地震など大規模な災害が相次ぎ、各観光地にも深刻な影響を及ぼしました。

こうした状況の中、二連の災害を受け、関西国際空港の早期復旧に向けて官民挙げて取り組みとともに、日本政府観光局（JNTO）コールセンターに365日24時間

の多言語対応体制を確立するなど、関係省庁機関とも連携し、様々な場面における外国人旅行者の情報入手手段の多重化を図り、災害などの非常時においても外国人旅行者が安心して我が国を旅行できるように緊急対策を決定しました。また、観光需要の早期回復のため、西日本での「ふっこう周遊割」や北海道での「ふっこう割」も導入しました。これらの取組によつて、災害による影響を最小限に収めた結果、訪日外国人旅行者数については、災害発生後に伸び率の鈍化傾向が見られたものの、その後順調に回復し、12月には史上初めて年間累計3000万人を突破し、過去最高を記録しました。

このインバウンドの効果を全国に波及させ、2020年に4000万人、2030年6000万人の目標を達成するためには、地方誘客と消費拡大に向けた取組を推進していくことが重要と考えております。インバウンド拡大に向けた取組については、欧米豪市場を対象としたグローバルキャンペーンを強化するほか、新たな市場の取込みに向けたプロモーション活動を強化して参ります。本年は、国内12都市で開催されるラグビーワールドカップ2019日本大会、更にこれから2020東京オリンピックパリリニック競技大会など大規模イベントの開催が予定されています。訪日外国人の長期滞在による消費拡大が期待されるほか、地域の魅力を発信する大きなチャンスとなるもので、開催効果を最大限に活用するため、官民連携のもと準備を進めて参ります。

また、地方への誘客を進めていくため、先進的なデジタルプロモーションを推進するとともに、「コト」消費の拡大に向け、ナイトタイムの活性化やビーチの活用等を通じた体験型観光コンテンツの充実、文化財や国立公園などにおける魅力的な多言語解説の充実などにおける魅力的な多言語解説の充実などを通じて滞在時の満足度向上を図つて参ります。併せて、観光地域づくりの担い手となる全国各地のDMOについては、外国人旅行者に選好される魅力的なコンテンツの開発強化等に取り組む世界水準のDMOの形成育成を推進して参ります。

昨年は、急増する訪日外国人旅行者の多様化するニーズに的確に対応すべく、観光に関わる新たな制度が施行された年でもあります。改正通訳案内士法の施行により業務独占規制が廃止されたほか、改正旅行業法の施行によるランドオペレーターの登録制度の導入、さらには住宅宿泊事業法（民泊新法）の施行により、同法に基づく民泊サービスの展開が始まるなど、訪日旅行者の利便性が拡大することとなりました。特に、民泊については、違法民泊の排除、届出のためのシステムの利便性の改善など引き続き関係省庁や関係自治体と連携して、健全な民泊の普及に努めて参ります。

さて、観光産業の基幹産業化のためには、深刻化する人材不足を解消することが喫緊の課題となつております。観光庁では、女性や高齢者なども活躍できる環境を整備するとともに、生産性向上が一層効率的かつ効果的に推進されるよう支援して参ります。

また、昨年は出入国管理及び難民認定法が改正されましたが、本年4月からの施行に向け、宿泊業における外国人材受入れのための環境整備を進めて参ります。

アウトバウンドについては、諸外国との双方間の交流拡大を通じて相互理解を深めていくという我が国の外交政策の観点からも極めて重要であり、強力に進めて参ります。新たな魅力あるデスティネーションの開拓を官民挙げて取り組んでいくとともに、特に若者の「海外体験」を広げていくための国民的ムーブメントを醸成するため、観光庁・旅行業界の呼びかけによる関係府省・経済界・教育界と一体となった横断的な組織の設置を進めて参ります。また、海外旅行者の安全確保に向けた旅行安全情報共有プラットフォームの構築も進めて参ります。

更に、本年10月には北海道倶知安町においてG20観光大臣会合を開催します。我が国は、議長国として、観光分野の世界的な課題に対する議論をリードするとともに、我が国の観光政策及び観光の魅力を世界に発信して参ります。

観光庁といたしましては、本年1月より新たに徴収が開始される国際観光旅客税の税収も活用しながら、観光ビジョンで掲げた目標の達成に向けて、政府・官民一体となつて取り組んで参ります。

観光関係の皆様、国民の皆様におかれましては、今後とも観光政策にご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。新年のご挨拶とさせていただきます。

新年明けましておめでとうございます
本年も会員の皆様と共に旅行業界発展のため 頑張ってまいります

三 役

会長
二 階 俊 博

副会長
近 藤 幸 二

副会長
國 谷 一 男

副会長
永 野 末 光

専務理事
有 野 一 馬

秋田県支部長
高 橋 哲 朗

山形県支部長
佐 藤 順 仁

福島県支部長
紺 野 平

関東地方

理事
茨城県支部長
長 山 克 己

栃木県支部長
荒 井 賢 治

群馬県支部長
山 口 剛

常任理事
埼玉県支部長
浅 子 和 世

理事
千葉県支部長
戸 谷 賢 一

京浜地方

常任理事
東京都支部長
駒 井 輝 男

理事
神奈川県支部長
坂 入 満

山梨県支部長
菅 沼 稔

北信越地方

新潟県支部長
佐 藤 幸 一

長野県支部長
相 馬 靖 子

富山県支部長
永 守 徹

常任理事
石川県支部長
北 敏 一

福井県支部長
野 地 敏 行

東海地方

岐阜県支部長
神 谷 利 夫

静岡県支部長
渡 井 浩 昭

常任理事
愛知県支部長
藤 田 雅 也

三重県支部長
小 西 靖 司

近畿地方

滋賀県支部長
中 河 茂

京都府支部長
尾 池 文 章

理事
大阪府支部長
吉 村 実

兵庫県支部長
山 口 嘉 幸

常任理事
奈良県支部長
中 川 宜 和

和歌山県支部長
桃 原 哲 生

中国地方

鳥取県支部長
馬 場 進

島根県支部長
小 河 英 樹

岡山県支部長
松 田 良 治

常任理事
広島県支部長
花 岡 正 雄

山口県支部長
瀬 川 和 久

四国地方

徳島県支部長
大 谷 稔

香川県支部長
西 岡 宏 之

愛媛県支部長
井 上 浩 史

常任理事
高知県支部長
山 中 盛 世

九州地方

福岡県支部長
森 岡 敏 夫

佐賀県支部長
村 山 輝 昭

常任理事
長崎県支部長
岩 本 公 明

熊本県支部長
松 嶋 洋

大分県支部長

土 師 隆 富

宮崎県支部長
柊 崎 庄 二

監 事

鹿児島県支部長
村 尾 弘 行

沖縄県支部長
崎 山 喜 孝

監事
川 崎 紘

監事
日 暮 良 夫

監事
酒 井 和 夫

第14回

国内観光活性化フォーラム

in ふくしま

開催日 平成31年2月15日(金)

会場 ビッグパレットふくしま
福島県郡山市南2丁目52番地

写真提供: 福島県、(公財)福島県観光物産交流協会

■主催: 一般社団法人全国旅行業協会 ■共催: 株式会社全旅

■後援: 国土交通省、経済産業省、観光庁、復興庁、福島県、46都道府県、福島県内各市町村、(公社)日本観光振興協会、(一社)日本旅行業協会、(一社)日本旅館協会、日本商工会議所、全国商工会連合会、全国中小企業団体中央会、(一社)東北観光推進機構、(公財)郡山コンベンションビューロー



フォーラム会場のビッグパレットふくしま

第14回国内観光活性化フォーラムinふくしまが平成31年2月15日(金)に福島県郡山市のビッグパレットふくしまにて当協会の主催、(株)全旅の共催により開催されます。

2月15日(金)は、会場内のAホールにて基調講演・記念講演を中心としたシンポジウムが開催されます。また、隣のBホールにはブースコーナーを設け、福島県内の観光PRブースや一般ブースが多数出展される予定です。

なお、フォーラム前日の14日(木)には(株)全旅の主催、当協会の後援による「インバウンド商談会inふくしま」がホテルハマツにて開催されることとなり、中国の旅行会社と地元受入施設、観光行政並びに福島県、ANTA会員の参加のもと実施されます。

本フォーラムの開催が、東日本大震災の発生から7年が経過する福島県において、観光復興の一助になることを願うとともに、「おいでよ福島 元気な東北」及び「ふくしまへ 来らんしよ・寄らんしよ・廻らんしよ」を大会スローガンとして、ANTA会員をはじめ、多くの皆様をお迎え致します。



紺野 平

地元実行委員長(福島県支部長)

皆様、新年明けましておめでとうございます。間もなく2月15日(金)に福島県郡山市のビッグパレットふくしまにて「第14回国内観光活性化フォーラムinふくしま」が開催されます。「ふくしまへ 来らんしよ・寄らんしよ・廻らんしよ」を地元スローガンとして、地元実行委員会一丸となって皆様をお迎えする準備を進めております。

去年は、戊辰戦争から150周年を迎える節目の年でした。平成28年10月より行政、民間団体が一体となり、この記念すべき事業に取り組んでおり、地元会津若松市を中心として様々なイベントが開催されており、これらのイベントから奥深い歴史、伝統ある文化を見聞することができます。

国の光(誇れる場所、物)を見ることから「観光」という言葉ができたそうですが、福島県の観光には、いまだ知られていない魅力がたくさんございます。福島県では2011年に発生した東日本大震災及び福島原発事故等により、大きな被害をうけました。事故から7年が経過した今、数多くの観光客に来県していただいております、皆様のご支援に心から感謝いたします。この度フォーラムを当県で開催し、皆様にたくさんの福島県の新しい観光の魅力を直に発信できることは、幸甚に存じます。

全国の観光に携わる皆様にフォーラムを通し「ふくしまの光」を発信することにより、着地型旅行の普及定着、また福島県の観光活性化に繋げていく重要な機会と踏まえておりますので、皆様のご来県を心よりお待ちしております。

巻頭特集

《2月15日開催》

「第14回国内観光活性化フォーラムinふくしま」開催!

おいでよ福島 元気な東北

お知らせ

日本から出国される方へ

Japan. Endless Discovery

平成31年1月7日以降

日本から出国する方を対象に
国際観光旅客税が導入されます

国際観光旅客税の税率
日本からの出国1回につき1,000円

国際観光旅客税の収収は、

- ①ストレスフリーで快適に旅行できる環境の整備、
- ②日本の多様な魅力に関する情報の入手の容易化、
- ③地域固有の文化、自然等を活用した観光資源の整備等

の3つの分野に活用されます。

納める方
(納税義務者) 船舶又は航空機により日本から出国される方

支払方法 日本から出国する際に利用する船舶会社又は航空会社にお支払いください。
なお、旅行会社等を経由してお支払いいただく場合もあります。

「国際観光旅客税」は、原則として、船舶会社又は航空会社（特別徴収義務者）が、チケット代金に上乗せする等の方法で、日本から出国する方（納税義務者）から「国際観光旅客税」を徴収し、これを国に納付する制度となっております。

～ 航空機を利用する場合のイメージ図 ～

国際観光旅客税を支払う必要がない方

「2歳未満の者」や「平成31年1月7日より前に発券された航空券により、平成31年1月7日以後に出国される方」等、一定の方については「国際観光旅客税」を支払う必要がありません。詳細につきましては、国税庁HP（www.nta.go.jp）に掲載されているQ&Aをご覧ください。

《お問合せ先》
【税の使いみちに関すること】
観光庁総務課課税室へお尋ねください。
電話:03-5253-8111（内線27-112、27-136）
【税の仕組みに関すること】
電話相談センターへお尋ねください。
（毎朝の税務署へお電話いただき、「1」を押すと電話相談センターにつながります。）

＜無配当医療保障保険(団体型)＞ 全旅協生命共済制度 医療保障プラン 加入キャンペーンのお知らせ

会員・従業員の皆さま向けの福利厚生制度「全旅協生命共済制度 医療保障プラン」の更新募集が2月中旬から始まります。責任開始期(加入日)は、2019年6月1日です。
パンフレット・申込書は2月中旬に会員の皆さまへお届けします。

- お手頃な保険料で1泊2日の入院から保障します。
- 手術の保障もあります。
所定の手術を受けたとき、入院の有無にかかわらず、何度でも手術給付金を受け取れます。
- 医師の診査は不要で、簡単な告知でお手続きできます。
(ご加入の際にはパンフレットにて詳細を必ずご確認ください)

当制度にご理解を賜り、是非この機会にご加入をご検討いただきたく、よろしくお願い申し上げます。

■引受保険会社 三井生命保険株式会社 公共・広域法人営業部 TEL.03-6831-8843

三井-KB-2018-472



第21回常任理事会(平成30年11月14日)



第21回常任理事会(平成30年11月14日)

新規入会申込者(案)
(案)として、条件なし
入会5支部6社、条件
付き入会9支部17社
の入会申込みについて
提案され、協議の結果
原案通り承認され、
次回理事会に報告
することとなった。

その後、常任委員会
報告に移り、各委員長
より以下の活動報告が
なされた。

「苦情弁済委員会」
10月16日開催…①平
成31年度苦情弁済事
業計画(骨子案)、②平
成31年度以降の苦情対
応勉強会のあり方、③
認証申出案件

「総務財務委員会」
10月29日開催…①平成
31年度予算編成の基本
方針(案)、②協会支部

1. 常任理事会の北海道での開
催(案)
平成31年1月9日(水)に
開催予定の第22回常任理事
会について、当初は本部で開催
予定であったが、平成30年北
海道胆振支庁地震からの観
光復興支援の一環として北海
道での開催(案)について説明
され、協議の結果原案通り承
認された。

2. 新規入会申込者(案)
(案)として、条件なし
入会5支部6社、条件
付き入会9支部17社
の入会申込みについて
提案され、協議の結果
原案通り承認され、
次回理事会に報告
することとなった。

第21回常任理事会が、平成
30年11月14日(水)12時より全

第21回常任理事会

旅協本部会議室で開催された。
会議の冒頭、近藤副会長よ
り開会挨拶がなされ、来賓の
中間(株)全旅社長より挨拶が
なされた。

第21回常任理事会 第184回理事会

の会計監査の実施(案)

この他、第14回国内観光活
性化フォーラムinふくしま開
催準備状況、西日本豪雨災害
に係る義捐金の配分、平成30
年度国内旅行業務取扱管理
者試験の実施結果等、高知県
送客キャンペーン実施状況、第
8回日中韓観光大臣会合の開
催について報告された。



第184回理事会(平成30年11月15日)

活性化フォー
ラムinふく
しまの開催
準備状況、西
日本豪雨災
害に係る義
捐金の配分、
新規入会申
込者、代表理
事の業務執
行報告、第8
回日中韓観
光大臣会合
の開催、公益
目的支出計
画の実施完
了の確認書
について報告
された。



第184回理事会(平成30年11月15日)

消費税率引上げが実施された場合の経過措置等の案内 標準旅行業約款の一部改正に伴う旅行業約款の一部変更を依頼

消費税率引上げ実施の経過措置等 (全国旅行業協会)

「社会保障の安定財源の確保等を図る税制の抜本的な改革を行うための消費税法の一部を改正する等の法律」により、2019年10月1日から、消費税率を8%から10%に引き上げることが予定されている。旅行業者が取扱う旅行契約において、企画旅行(募集型及び受注型)契約では、この条件に適合するものについては経過措置のひとつである「工事の請負等の税率に関する経過措置」の適用を受け、旧税率(8%)の適用を受けることができる。

なお、「工事の請負等の税率等に関する経過措置」の適用を受けられるものは、指定日(平成31年4月1日)の前日(3月31日)までに契約されたものが対象となり、適用要件を満たしていることを契約書等の書類で明らかにすることが必要となる。

したがって、施行日である2019年10月1日以後に実施の修学旅行などの受注型企画旅行で、3月31日までに旅行内容が決定され受注(引受)が決定しているものについては契約書等の有無を確認の上、御準備いただきたい。

旅行業者と交通機関・宿泊施設との運送・宿泊に係る契約(予約)についても、指定日前

に締結(予約完了)された場合、上記「工事の請負等の税率に関する経過措置」の適用になると考えるので、交通機関・宿泊施設とご相談の上、こちらにも契約書(予約引受書)等をご確認いただきたい。

本件の詳細及び税務処理等については、税理士または税務署にご相談のこと。

消費税率引上げが実施された場合の経過措置等の案内(当協会会員専用ホームページ)
<http://www.anta.or.jp/mmb/news/detail/5263.html>

消費税法改正のお知らせ(国税庁ホームページ)
<http://www.nta.go.jp/publication/pamph/shohi/h28kaisei.pdf>

第8章 第32条(弁済業務保証金)第1項～第3項
・手配旅行契約の部
第7章 第25条(弁済業務保証金)第1項～第3項

2.変更内容

①このたびの旅行業法改正により旅行サービス手配業が新たに追加されたことに伴う約款に記載の旅行業法の条文変更(第3項)
「第22条の10第1項」
↓「第49条第1項」
②旅行業協会の表記を訂正(第1項～第3項)
「社団法人」
↓「一般社団法人」

3 対応
現在使用している旅行業約款(揭示用・閲覧用)の上記条文の第3項に書かれている「第22条の10第1項」を「第49条第1項」に訂正していただく。なお、平成25

年4月の一般社団法人設立に伴う約款の「一般社団法人」への表記は修正済み。

標準旅行業約款の一部改正に伴う旅行業約款の変更について(当協会会員専用ホームページ)
<http://www.anta.or.jp/mmb/news/detail/5258.html>

「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に伴う宿泊税課税停止」の周知協力依頼
(全国旅行業協会)

東京都より、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に伴う対応として、2020年7月1日から同年9月30日までの3カ月の間、都内の旅館・ホテルの全宿泊者を対象として宿泊税を一定期間課税停止することについて、周知の依頼がなされた。

当協会は、これを受けホームページ及びANTAニュースメールにて会員への周知を行った。

「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に伴う宿泊税課税停止」の周知協力依頼(当協会会員専用ホームページ)
<http://www.anta.or.jp/mmb/news/detail/5120.html>

住宅宿泊仲介業者等における短期賃貸借物件等の取扱い
(観光庁 厚生労働省)

観光庁及び厚生労働省では、住宅宿泊仲介業者等における短期賃貸借物件等の取扱いについて、平成30年11月22日付文書で周知の徹底を依頼した。
当該文書は、たとえばマンスリーマンションといった短期賃貸借物件と、一時的な宿泊を主とするいわゆる民泊物件と

[cation/pamph/shohi/h28kaisei.pdf](http://www.anta.or.jp/publication/pamph/shohi/h28kaisei.pdf)
消費税率等に関する経過措置(国税庁ホームページ)
<http://www.nta.go.jp/publication/pamph/shohi/kaisei/pdf/01.pdf>
国税庁税務署二覧(国税庁ホームページ)
<http://www.nta.go.jp/about/organization/index.htm>

改正に伴う旅行業約款の変更
(観光庁)

平成30年3月29日付の観光庁告示第九号にて標準旅行

を混在させて民泊仲介サイトに掲載する際の留意事項を示したものであり、一部の外国住宅宿泊仲介業者の仲介サイトに、多様な宿泊ニーズ等に対応するため、民泊物件のみならず短期賃貸借物件についても民泊仲介サイトに混在して掲載されていることを踏まえて、今後あらためて留意事項について整理することとなった。

なお、住宅宿泊事業法施行要領(ガイドライン)に記載のとおり、短期賃貸借物件と民泊物件は、それぞれサイトを分けて掲載する旨を求めている、この取扱いを変更するものではない。

民泊仲介サイトに民泊物件以外を混在させて掲載するためには、たとえば短期賃貸借物件については、当該通知2.(i)及び(ii)に規定する措置を講ずれば、混在する掲載が認められるが、そもそも短期賃貸借物件の仲介を行うため

業約款の一部改正があり、旅行サービス手配業が新たに旅行業法に加わったことによる条文番号の変更がなされた。これに伴い、正会員が使用する旅行業約款(弁済業務保証金)条文番号について、下記の内容に変更することが必要となる。

なお、今回の変更は「軽微な変更」となるので、行政庁の認可は必要なく、修正のみで問題ありません。

1. 変更が必要な旅行業約款の訂正条文
・募集型企画旅行契約の部 第8章 第31条(弁済業務保証金)第1項～第3項
・受注型企画旅行契約の部

には宅地建物取引業法に基づく登録を仲介業者が受けなければならないということはこれまでの取扱いに変更はない。このように、短期賃貸借物件の場合には賃貸物件であること等を明示することや、レンタカー、キャンピングカー等と称していても、旅館業法の適用対象として扱われる場合があるので注意すること等、住宅宿泊仲介業者等に対して民泊仲介サイトに掲載する際の留意事項について通知したものであり、住宅宿泊仲介業者等に対する宅地建物取引業法等の適用の有無について取扱いを変更する通知ではない。

当協会は、これを受けホームページ及びANTAニュースメールにて会員への周知を行った。

民泊関連(当協会会員専用ホームページ)
<http://www.anta.or.jp/mmb/guideline/minpaku/>

平成30年度旅行業務取扱管理者 定期研修 改正業法で受講義務化

昨年1月4日施行の旅行業法の改正により、旅行業者から選任された旅行業務取扱管理者（以下「選任管理者」）について、旅行業務取扱管理者定期研修の受講が義務化された。旅行業法第11条の2第7項において、旅行業者及び旅行業者代理業者は選任した管理者について、5年ごとに旅行業務に関する法令、旅程管理その他の旅行業務取扱管理者の職務に関し必要な知識及び能力の向上を図るため、旅行業協会が実施する研修を受けなければならないとしている。

のうち、11月5日（月）に札幌市会場で72名、11月28日（水）に福岡市会場で145名、11月29日（木）に金沢市会場で132名、12月6日（木）に那覇市会場で76名、12月11日（火）に鹿児島市会場で119名、12月12日（水）に千葉市会場で127名、12月20日（木）に岐阜市会場で114名が、それぞれ受講し修了した。

なお、平成30年12月26日現在で受講受付をしている会場は次のとおり。

○東京都
（立教大学 池袋キャンパス）
2月28日（木）



松本和英運営委員（右）（札幌市会場）



森岡敏夫福岡県支部長（福岡市会場）



浅子和世関東地方支部長連絡会議長（千葉市会場）



北敏一北信越地方支部長連絡会議長（金沢市会場）

平成30年度国内旅程管理研修 全国5会場で実施

当協会は、平成30年度の国内旅程管理研修を12月4日（火）・5日（水）に仙台市・さいたま市・東京都・大阪市・広島市の5会場で実施した。

受講者は、旅行業法・旅行業約款・実習を含む国内旅程管理業務の各科目を受講した。

後、修了テストを受験した。受講申込者数は、160名（会員141名、会員外19名）で、修了テスト受験者数は、155名（会員136名、会員外19名）となり、受験者全員が修了した。



応急手当実習（大阪市会場）

平成30年度国内旅行業務取扱管理者試験 実施結果 5674人が国内管理者資格を取得・合格率は39.6%

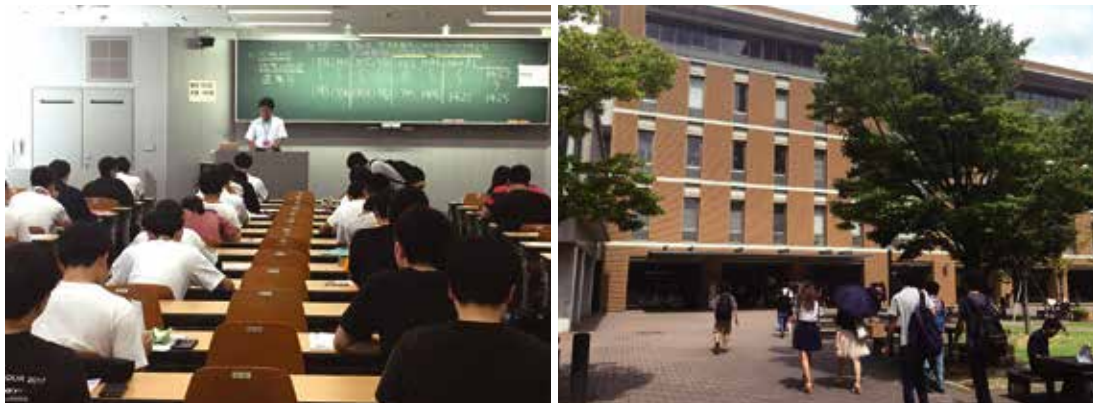
当協会が観光庁長官試験事務代行機関として平成30年9

月2日（日）に全国9地域13会場で実施した国内旅行業務取

扱管理者試験の合格発表が、10月24日（水）に行われた。

本年度の国家試験の受験申込者1万6523名（全科目受験申込者1万5718名・二部免除受験者805名、試験当日の受験者は1万4327名（全科目受験者1万3550名・二部免除受

験者777名）であった。このうち合格者は、5674名（全科目受験合格者5188名・二部免除合格者486名）、合格率は39.6%（全科目受験合格率38.3%・二部免除合格率62.5%）となった。



名城大学・天白キャンパス（愛知県会場）

平成30年度 国内旅行業務取扱管理者試験 実施結果

試験地	区 分	申込者(人)	受験者(人)	合格者(人)	合格率(%)
北海道	全科目	602	524	144	27.5%
	一 免	19	18	11	61.1%
	計	621	542	155	28.6%
宮城県	全科目	683	597	203	34.0%
	一 免	57	56	35	62.5%
	計	740	653	238	36.4%
埼玉県	全科目	1,014	879	317	36.1%
	一 免	80	77	53	68.8%
	計	1,094	956	370	38.7%
東京都	全科目	6,719	5,746	2,439	42.4%
	一 免	276	268	186	69.4%
	計	6,995	6,014	2,625	43.6%
愛知県	全科目	1,612	1,421	560	39.4%
	一 免	110	106	55	51.9%
	計	1,722	1,527	615	40.3%
大阪府	全科目	3,109	2,677	989	36.9%
	一 免	131	125	80	64.0%
	計	3,240	2,802	1,069	38.2%
広島県	全科目	454	382	130	34.0%
	一 免	66	63	37	58.7%
	計	520	445	167	37.5%
福岡県	全科目	1,305	1,139	344	30.2%
	一 免	62	60	28	46.7%
	計	1,367	1,199	372	31.0%
沖縄県	全科目	220	185	62	33.5%
	一 免	4	4	1	25.0%
	計	224	189	63	33.3%
全国集計	全科目	15,718	13,550	5,188	38.3%
	一 免	805	777	486	62.5%
	総合計	16,523	14,327	5,674	39.6%

（参考）平成29年度

全国集計	全科目	15,821	13,772	4,958	36.0%
	一 免	1,197	1,166	810	69.5%
	計	17,018	14,938	5,768	38.6%

ANTTA主催苦情対応勉強会／ 苦情対応セミナー

ANTTA主催苦情対応勉強会
を栃木県で開催

ANTTA苦情対応勉強会が、平成30年11月28日(水)に宇都宮市のホテルニューイタヤにて開催された。

当日は、39名が参加し、冒頭、荒井賢治栃木県支部長より挨拶がなされた後、13時30分より勉強会が行われた。

勉強会の第1部は、中川宜和苦情弁済副委員長(奈良県支部長)が講師となり、苦情対応の基本及び苦情対応の実践について、実例を挟みながら、苦情対応の基本やプロの「旅行者」としてのお客様へ



荒井賢治栃木県支部長による開会挨拶



中川宜和講師(苦情弁済副委員長)



山本厚弁護士

苦情対応セミナーを東京都、大阪府、広島県で開催

国谷副会長による挨拶で開会した。

当協会とJATAとの共催による「苦情対応セミナー」が平成30年10月24日(水)に東京都の全日通霞が関ビル、11月29日(木)に大阪府のたかつガーデン、12月6日(木)に広島県の広島グリーンアリーナにて、それぞれ開催された。

東京I会場はANTTA会員27名(総勢108名)が参加し開会の挨拶を坂入満神奈川県支部長が、大阪府会場はANTTA会員42名(総勢100名)が参加し閉会の挨拶を吉村実大阪府支部長が、広島県会場はANTTA会員22名(総勢63名)

が参加し開会の挨拶を近藤幸二副会長が、それぞれ行った。東京I・広島県会場では、両協会の苦情相談の傾向や受付件数について報告された後、当協会理事の三浦雅生弁護士より「知っておくべき改正一覽」と題して、平成26年度の標準旅行業約款の一部改正から、平成30年7月の旅行業法施行要領の改正に至るまでの、旅行業務に関する法令等の改正点と、改正を踏まえ旅行者に求められる実務的な取扱いについての説明、セミナーテキスト「お客様からの声を活かす苦情の報告2018」に沿

ってケーススタディの解説が行われた。また大阪府会場では、JATA関西支部の顧問弁護士の中村嘉男弁護士及び津木陽一郎弁護士が講師となり、最近の旅行に関する裁判事例についての解説と当セミナーテキストから5つのケースについて、寸劇方式での事例紹介と二人の弁護士による事例解説も行われた。



三浦雅生弁護士(東京I会場)



坂入満神奈川県支部長による開会挨拶(東京I会場)

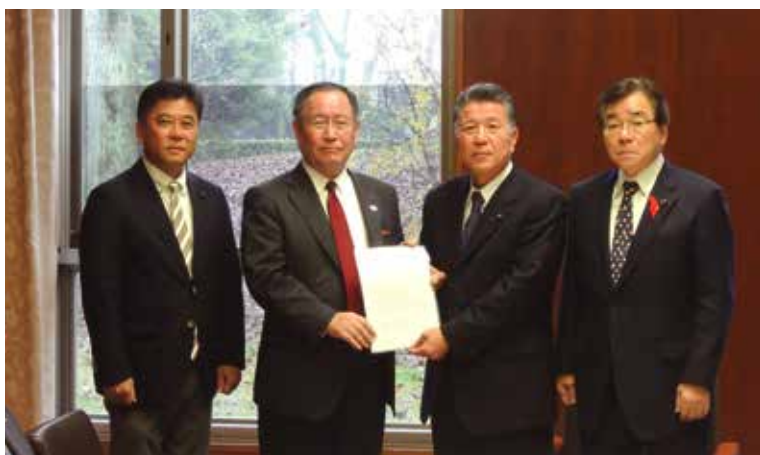
第15回国内観光活性化フォーラムin熊本 熊本県庁及び熊本市役所を表敬訪問

昨年12月3日(月)に「第15回国内観光活性化フォーラムin熊本」の開催準備のため、

熊本県庁及び熊本市役所を表敬訪問した。



蒲島郁夫熊本県知事表敬訪問



坂田孝志熊本県議会議長表敬訪問

の大西一史熊本市長(同席、平井英虎経済観光局長、三島健一観光交流部長)を訪ね、熊本フォーラム開催への協力依頼を行った。蒲島郁夫知事からは、「熊本フォーラムの開催を心から嬉しく思います。熊本地震からの復興に向けて大きな後押しになると期待しております。」とのお言葉を頂戴した。今後、本部実行委員会と地元実行委員会、熊本フォーラム開催に向けて準備を進めていく予定。



大西一史熊本市長表敬訪問

第8回日中韓観光大臣会合が蘇州で開催 日中韓旅行業界セミナーの開催

「第8回日中韓観光大臣会合」が2018年10月27日、28日の両日、中国（江蘇省蘇州市）にて開催され、日本から石井啓一国土交通大臣、中国から雒樹剛（ラク・ジュゴウ）文化旅游部長、韓国から都鍾煥（ト・ジョンファン）文化体育観光部長官の三国の観光大臣が出席した。また、本大臣会合に合わせて「日中韓旅行業界セミナー」が開催され、三国の観光業界関係者総勢約240名が参加し、日本からはJATA、JNTO、ANTA、日観振を中心に約100名が参加、うち当協会の近藤副会長、有野専務理



日中韓3国の観光大臣による共同声明調印（写真提供：観光庁）

事（株）全旅の中間社長、佐藤副社長以下6名が出席した。日本・中国・韓国の観光大臣による会合は2006年に北海道（釧路市）で初めて開催されて以来、三国の持ち回りで開催されているが、近年の外交関係の冷え込みなどで開催されなかった時期があり、また2016年には中国・武漢での開催が予定されていたが、現地の水害発生などを理由に延期されていた。

10月27日午前の日中韓観光大臣会合では、観光を通じて、地域間の協力における更なる健全、安定、持続可能な発展を促進することをテーマに、①2020年の三国間の交流人口規模3000万人の目標達成に努力すること、②三国の豊かな文化の発信、オリンピック開催に伴う観光交流及び青少年交流を推進すること、③「ビジット・イースト・アジアキャンペーン」を持続的に推進することで一致し、「第8回日中韓観光大臣会合蘇州宣言」と題した共同声明を発表した。会合には、日本側の観光関係団体・企業の代表として、当協会からも近藤副会長が同席した。なお、次回の日中韓観光大臣会合については、2019年に韓国で

開催することが確認された。

その後、日韓、日中の二国間の個別大臣会合がそれぞれ開催された。

10月27日午後には、日中韓の観光・旅行関係者の多数参加のもと、「開放・友好・便利化」をテーマとして「日中韓旅行業界セミナー」が開催された。

会議では、三国の観光大臣による代表挨拶の後、日中韓三国の観光業界関係者による講演、パネルディスカッション等が行われ、このうち第2部では、「旅行業・協力強化と品質向上」と題し、三国の観光産業代表による講演が行われ、日本側からはJATAの田川会長が代表



「日中韓観光業界フォーラム」のパネルディスカッションには当協会の近藤副会長（右から2人目）が登壇

して講演を行った。その後、三国の代表によるパネルディスカッションが行われ、日本側代表としてANTAの近藤副会長、JATAの堀坂副会長が登壇し、中国及び韓国の代表との意見交換を行った。

「北海道を観光で盛り上げる会」が 東京都内で開催

平成30年9月6日午前3時8分に発生した、北海道胆振東部地方を震源とする「北海道胆振東部地震」により打撃を受けた北海道の観光を盛り上げようと、（公社）北海道観光振興機構、（公社）日本観光振興協会、日本政府観光局、（社）日本旅行業協会、及び当協会等の主催による「北海道を観光で盛り上げる会」が、平成30年10月24日（水）に東海大学校友会館にて開催された。

当日は、石井啓一国土交通大臣、二階俊博自民党幹事長（当協会会長）、菅義偉官房長官をはじめ多数の国会議員や、北海道の高橋はるみ知事、（公社）北海道観光振興機構の堀八義博会長ら北海道の代表者、航空会社・鉄道会社等観光関係企業のトップらが参加し、当協会からも國谷副会長、有野一馬専務理事他が出席した。



会場で北海道の観光復興に向けた決意表明を行う國谷副会長

（公社）北海道観光振興機構の堀八義博会長ら北海道の代表者、航空会社・鉄道会社等観光関係企業のトップらが参加し、当協会からも國谷副会長、有野一馬専務理事他が出席した。

会場で、出席者から北海道の観光復興についての応援メッセージや決意表明がなされ、

当協会の國谷副会長も「全国の5600の会員の力を結集し、北海道の復興を支援したい。」と述べた。

会場では、「北海道ふっこう割」を活用した旅行商品などが紹介され、北海道の観光復興に向けての強い熱意に会場は包まれた。



北海道を観光で盛り上げる会（平成30年10月24日）

地域伝統芸能全国大会「地域伝統芸能による豊かなまちづくり大会あいち・なごや」 ANTAブースを出展、観光復興支援活動をPR



（財）地域伝統芸能活用センターと地元地域の主催で毎年度開催されている。今回は、東西の文化が交流し、「武将たちのふるさと」であり、ものづくりが盛んな愛知県名古屋で開催され、愛知県内をはじめ県外さらに外国から32団体が出演し、勇壮で華麗な祭りを披露した。

当協会は、同大会の実行委員会メンバーとして参画しており、メイン会場の観光情報コーナーにブースを出展をして、ポスターの掲示を行い、北海道東北の観光復興支援を広報するとともに、来場者に対してANTA NEWSとパンフレットを配布し、当協会の活動をPRした。

次回の大会は、奈良県橿原市で開催される予定。

地域伝統芸能全国大会「地域伝統芸能による豊かなまちづくり大会あいち・なごや」実行委員会、（財）地域伝統芸能活用センター、愛知県名古屋市の民会館、サブ会場・名城公園東亀甲広場・ドルフィンズアリーナ（愛知県体育館）東側広場及び第2競技場で開催され、全体を通して約2万2千人の来場者で賑わった。



北海道・東北

18

21. 「ツアー登山」の取り扱い (2,779 社回答)

過去1年間での「ツアー登山」の取扱いについて、「取り扱った」と回答した会員は305社(11.0%・前回調査12.2%)であった。
取扱件数は5件以下が6割を超え、取扱人数は100名以下が6割を占めた。

22. 貸切バス事業者の選定に関する質問

(1) 「輸送の安全を確保するための貸切バス選定・利用ガイドライン」について (2,722 社回答)

貸切バス事業者を選定する際、「ガイドライン」を「参考にしている」と回答した会員は2,326社(85.5%・前回調査:86.2%)、「参考にしていない」と回答した会員は301社(11.1%・前回調査:10.8%)、「ガイドラインを知らない」と回答した会員は95社(3.5%・前回調査:2.9%)であった。

(2) 貸切バスの選定基準 (2,694 社回答) ※複数回答

貸切バスの選定基準として、「長年取引している事業者」が2,124社(39.6%)と最も多く、次いで、「セーフティバスの認定事業者」が1,395社(26.0%)、「事故・行政処分の少ない事業者」が909社(17.0%)であった。

(3) 運送契約を誰と結んでいるか (2,631 社回答)

貸切バスを手配する際に誰と運送契約を結んでいるかについて、「貸切バス事業者と自社」が2,251社(85.6%)と最も多く、次いで、「貸切バス事業者と旅行サービス手配業者」が207社(7.9%)、「利用していない」が173社(6.6%)であった。

23. 安全事故対策について

(1) 事故対策要領 (国内・海外) の活用 (2,753 社回答)

事故対策要領 (国内・海外) について、「活用している」と回答した会員が2,244社(81.5%)、「活用していない」と回答した会員が509社(18.5%)であった。

(2) 安全に関する統括責任者 (安全管理責任者) の任命 (2,754 社回答)

安全に関する統括責任者 (安全管理責任者) について、「任命している」と回答した会員が1,621社(58.9%)、「任命していない」と回答した会員が861社(31.3%)、「任命する予定」が272社(9.9%)であった。

(3) 保険契約の締結について (2,733 社回答)

募集型及び受注型企画旅行契約では特別補償が義務付けられており、そのために保険契約を「締結している」会員は2,493社(91.2%・前回調査:93.5%)であった。

24. 旅行サービス手配業に関する質問

(1) 旅行サービス手配業者の登録の確認 (2,842 社回答) (※利用していない場合は無回答)

利用に当たり旅行サービス手配業者の登録を「確認している」会員は、1,441社(50.7%)、「確認していない」会員は317社(11.2%)、「無回答 (利用していない)」会員は、1,084社(38.1%)であった。

(2) 旅行サービス手配業者の選定基準 (1,662 社回答)

前項(1)で「確認している」又は「確認していない」と回答した1,758社のうち1,662社の旅行サービス手配業者の選定基準の内訳は、「長年取引している事業者を選定している」が1,389社(83.6%)、「独自の選定基準で選定している」が188社(11.3%)、「その他」が85社(5.1%)であった。

平成30年度 会員実態調査報告書 (その2)

(平成30年6月1日調査) 一般社団法人 全国旅行業協会

本調査は当協会に所属する正会員旅行業者5,592社(平成30年6月1日現在)を対象に、各会員の業務状況及び業務内容等の実態を把握するため、平成14年度から実施しているものである。

調査票を送付した5,592社の正会員のうち2,842社から調査票の提出があり、全体の提出率は50.8%となった。(前回調査:平成29年度提出率:51.6%)

提出状況は、第1種会員提出数が32社(第1種会員数59社 提出率:54.2%)、第2種会員提出数が1,319社(第2種会員数2,535社 提出率:52.0%)、第3種会員提出数が1,423社(第3種会員数2,924社 提出率:48.7%)、地域限定会員提出数が49社(地域限定会員数74社 提出率:66.2%)であった。

平成30年度の調査結果については、前号・本号の2回にわたり掲載。(本号で設問15～26を掲載)

15. 添乗業務実施時の「添乗員派遣会社」の利用 (2,762 社回答)

「添乗員派遣会社」を利用する会員は、「多く利用する」「たまに利用する」をあわせて592社(21.4%・前回調査:21.7%)であった。

16. 「修学旅行」の実施 (2,773 社回答)

修学旅行を「取り扱った」と回答した会員は579社(20.9%・前回調査:20.6%)であった。取扱いが「国内のみ」の会員は523社(95.2%)、「海外のみ」が8社(1.5%)、「国内及び海外」が18社(3.3%)となった。

17. 東北地方への送客を目的とする旅行の企画実施 (2,735 社回答)

東北地方への送客を目的とする旅行を「実施した」と回答した会員は784社(28.7%)で、その実施件数は、「2件」が154社(20.5%)と最も多かった。
また、旅行の取扱人数は、21～40人が135社(18.3%)と最も多く、旅行の訪問地域は、宮城県が527社と最も多かった。

18. 「ニューツーリズム旅行商品」の取り扱い (2,739 社回答) ※複数回答

過去1年間でニューツーリズム旅行商品を「取り扱った」と回答した会員は299社(10.9%・前回調査:10.9%)となった。
内訳は、文化観光が最も多く192社、次いで産業観光152社、エコツーリズム85社の順であった。

19. 「高齢者向けのバリアフリー旅行」の取り扱い (2,738 社回答)

過去1年間での「高齢者向けのバリアフリー旅行」の取り扱いについて、「取り扱った」と回答した会員は154社(5.6%・前回調査5.5%)であった。
取扱件数は5件以下が約8割を占め、取扱人数は100名以下が6割を超えた。

20. 「障害者向けのバリアフリー旅行」の取り扱い (2,736 社回答)

過去1年間での「障害者向けのバリアフリー旅行」の取り扱いについて、「取り扱った」と回答した会員は258社(9.4%・前回調査9.8%)であった。
取扱件数は5件以下が約8割を占め、取扱人数は100名以下が約7割を占めた。

全旅協旅行災害補償制度に加入した旅行に適用される画期的な支援制度です！

『ANTA会員専用 重大事故支援制度』

国内企画旅行中(募集型・受注型)および国内手配旅行中に
重大事故が発生した場合、当制度が会員会社をしっかりと防衛し、事業継続を支援します。

「安心」への思いをカタチにしました!!

全旅協旅行災害補償制度

全旅協旅行災害補償制度の主な補償内容

① 旅行特別補償保険(企画旅行)

旅行参加者のケガなどに対して旅行会社が標準旅行業約款特別補償規程に基づき支払うべき見舞金を補償します。

② 国内旅行傷害保険

旅行参加者の旅行中のケガを補償します。

③ 旅行事故対策費用保険

「重大事故支援制度」にかかる諸費用およびその他の各種費用を広く補償します。

(例: 専門家・被災者家族・会員の旅費や宿泊費、マスコミ対応、弁護士費用ほか)

④ 全旅協見舞金制度(病気死亡)

損害保険では支払われない旅行参加者の旅行中の病気死亡も補償します。

「重大事故支援制度」のメリットは？

①	危機管理コンサルタントを旅行会社に派遣	危機管理のプロが支援することで初動対応のスピードと正確性が向上
②	事故対策本部の設置	事故状況に応じた対応班の陣容・役割分担や運営を支援
③	事故情報の収集	協力会社のネットワークを通じて確度の高い情報収集を支援
④	関係官庁・保険会社との連携	煩雑な対応業務が整理され、スピードが向上
⑤	被災者の救援活動	協力会社のネットワークを通じて救援活動を支援
⑥	被災者家族対応(現地派遣含む)	被災状況および被災者家族の心情を配慮した対応を支援
⑦	マスコミ対応(記者会見含む)	メディアからの問合せ、取材、記者会見を支援
⑧	危機管理コンサルタントを事故現場に派遣	実際に事故現場に危機管理コンサルタントを派遣して各種対応支援
⑨	平時の支援内容も充実	海外安全情報の配信、重大事故対応マニュアル策定・提供、セミナー開催 など
⑩	「ANTA専従要員」および「緊急対応支援チーム」を組織	重大事故発生時のご支援を確実にし、また、平時におけるセミナーや各種相談受付、アドバイス等を柔軟に行うことを目的に組織

〈全旅協旅行災害補償制度の引受保険会社〉

引受幹事会社 損害保険ジャパン日本興亜株式会社 三井住友海上火災保険株式会社(副幹事) AIG損害保険株式会社 東京海上日動火災保険株式会社

一般社団法人 全国旅行業協会指定代理店

全旅●保険 株式会社 旅行ビジネスサポート

TEL.03-6272-9704 FAX.03-6272-9714 <http://tbstokyo.co.jp/>

(3) 旅行サービス手配業の実施(2,568社回答)

自社で、旅行サービス手配業を「行っている」と回答した会員は277社(10.8%)、「行っていない」と回答した会員は2,291社(89.2%)であった。

25. 旅行業の情報流出防止への安全対策について

(1) 「自社ウェブサイト」での旅行商品販売(2,778社回答)

自社ウェブサイトにおいて、旅行商品を「販売している(ウェブ決済までしている)」と回答した会員は174社(6.3%)、「販売している(ウェブ決済はしていない)」と回答した会員は354社(12.7%)であった。

(2) 売り上げにおけるネット販売の割合(164社回答)

前項(1)で「ウェブ決済までしている」と回答した174社のうち164社の1年間における売り上げの割合は50%未満が全体の6割を占めた。

(3) パソコンでの旅行契約に関する顧客情報の管理(2,771社)

パソコンで旅行契約に関する顧客情報の管理を「行っている」会員は、1,289社(46.5%・前回調査:49.7%)であった。

(4) ウィルス対策ソフトやソフトウェアの更新について(1,282社回答)

前項(3)で「行っている」と回答した1,289社のうち、ウィルス対策ソフトやソフトウェアの更新状況は、「常に更新している」が1,033社(80.6%・前回調査:79.1%)、「時々更新している」が230社(17.9%・前回調査:19.5%)、「更新していない」が19社(1.5%・前回調査:1.4%)であった。

(5) 情報流出防止のための管理規則について(1,273社回答)

前項(3)で「行っている」と回答した1,289社のうち、情報流出防止のための管理規則が「ある」と回答した会員は757社(59.5%・前回調査:58.7%)であった。

(6) 情報セキュリティに関する第三者機関(専門家)の活用(1,270社回答)

前項(3)で「行っている」と回答した1,289社のうち、情報セキュリティに関する第三者機関を「活用している」と回答した会員は457社(36.0%・前回調査:36.6%)であった。

26. 住宅宿泊事業法施行について

(1) 仲介業務の取扱料金(手数料)の揭示義務(2,740社回答)

手数料の揭示義務について「知っている」と回答した会員は1,353社(49.4%)、「知らない」と回答した会員は1,387社(50.6%)であった。

(2) 宿泊仲介の実施(2,768社回答)

宿泊の仲介を「すでに行っている」と回答した会員は14社(0.5%)、「行方予定」と回答した会員は176社(6.4%)、「行わない」と回答した会員は2,578社(93.1%)であった。

あとがき

本調査にご協力いただきました会員の皆様に厚く御礼を申し上げます。ご提出いただいた会員の皆様の事業実態に関する貴重な調査結果を活用し、当協会の事業運営、広報活動に反映して参ります。

平成31年度の会員実態調査におきましてもご協力の程、よろしくお願い申し上げます。

カード型統一外務員証



標準
〈ピンク〉



国内管理者向け
〈ライトブルー〉



総合管理者向け
〈ライトブラウン〉

本証は、旅行業法施行規則に定める第11号様式（外務員証様式）に加え、旅行業務取扱管理者資格を表示し、有効期間を定めた外務員証です。
・カードサイズは縦5.5×横8.6cmクレジットカードと同じサイズです。・このカード型外務員証は「旅行業務取扱管理者証」としては使用できません。

全国旅行業協会では、当協会の正会員に所属する外務員を対象に、プラスチック製カードタイプの「統一外務員証」の作成事業を行っており、カード型「統一外務員証」の更なる普及を図るため、平成30～32年度まで3年間延長し、利用促進キャンペーンとして、1社につき2枚までの作成を上限に利用促進価格500円（1枚あたり）にてご提供いたします。

このカード型「統一外務員証」は、券面に当協会「ANTA」のロゴマークが入るとともに、旅行業取扱管理者資格の取得により3種類の色別表示[標準(未取得):ピンク、国内資格:ライトブルー、総合資格:ライトブラウン]がなされた外務員証です。

作成をお申込みの際は、申請書を各所属支部までご提出ください。申請書には、必要事項をご記入くださり、同申請書に外務員の顔写真の貼付及び代表者印を押印のうえ、また、旅行業取扱管理者を取得されている場合は、合格証の写しを添えてお申し込みください。

なお、カード型「統一外務員証」の使用有効期間は、貴社が旅行業登録を更新する有効期間満了日までとなります。

1 発行対象

当協会の正会員に所属する外務員

2 作成費用

(会員1社につき)

- ・2枚作成まで:利用促進価格 1枚あたり 500円(税込)
- ・3枚作成以降:通常価格 1枚あたり 1,500円(税込)

※利用促進価格(500円)でのご提供は、平成22年4月1日から平成33年3月31日までの間に1社につき最初の2枚までの作成を上限としており、3枚目以降の作成は通常価格(1,500円)でのご提供となります。(既に2枚発行している場合は、更新時の申請も通常価格となります。)

3 提出書類

申請書に必要事項をご記入のうえ、次の書類を各所属支部までご提出ください。

- ① 作成申請書(申請書に外務員顔写真を貼付し、代表者印を押したもの)
- ② 旅行業務取扱管理者試験合格証書の写し(資格取得の場合、申請書に併せホチキス綴)

4 外務員証の有効期間

本証は、貴社が旅行業登録を更新登録する有効期間満了日までご使用が可能です。

次期更新登録日までの残存期間が有効期間となります。更新登録日が近づくほど、使用できる期間が少なくなりますので、申請時期には、十分にご注意ください。

ただし、すでに更新登録の手続きが完了し、行政庁より更新登録が認められている場合は、ご申告に基づき、更新後の有効期間満了日として作成することが可能です。

<申請書作成上のご注意>

- ① 申請書の各項目は漏れなく記入してください。また、旅行業登録に関する項目は、行政庁への旅行業登録どおり正確に記入してください。
- ② 外務員の顔写真及び代表者印は、鮮明なものをご提出してください。なお、代表者印の押印は、セキュリティ上、実印(登記印)ではなく、代表者の役職印(業務印)を推奨します。
- ③ 「旅行業務取扱管理者合格証書の写し」が添付なき場合は、標準カードとして取り扱いをさせていただきます。
- ④ 氏名等の外字に関する取り扱いは、JIS第2水準までの文字とさせていただきます。
- ⑤ 提出書類のご返却はいたしかねますので、必ず控えをお取りください。

※カードの作成期間は約3週間です。

※有効期間内の再発行について

カードの有効期間内に記載内容に変更等が生じた場合、1枚1,000円で再発行いたします。登録事項の変更や氏名変更、資格取得などが対象です。詳しくは下記の間合せ先もしくはURLをご覧ください。

本件に関するお問合先 一般社団法人 全国旅行業協会 本部事務局 経営調査部 カード型外務員証担当 電話 03-6277-8310

カード型外務員証の作成申請書は当協会会員専用ホームページ (<http://www.anta.or.jp/mmb/yakudachi/card.html>) よりダウンロードしてください。※お申込先は、各所属支部になります。

全旅協(ANTA)正会員であることの広報活動について

カード型外務員証の普及促進

当協会では平成21年4月よりプラスチック製によるカード型外務員証を作成しております。

このカード型外務員証は、券面に当協会「ANTA」のロゴマークが入るとともに、旅行業務取扱管理者資格の取得により3種類の色別表示[標準(未取得):ピンク、国内資格:ライトブルー、総合資格:ライトブラウン]がなされたものとなります。

従来、当協会で作成していた紙の外務員証につきましては、平成25年3月31日をもって配付が終了したことに伴い、現在、紙の外務員証をご利用いただいている場合、使用できる期間は今回の旅行業登録の更新時までとなり、次回の更新登録以降につきましては、カード型外務員証のみとなります。

また、平成22年4月から8年間の期間(平成30年3月末まで)で実施した利用促進キャンペーンを、平成33年3月31日まで3年間延長して実施することとなりました。1社につき2枚目まではキャンペーン価格の500円で作成できます。(3枚目からは通常価格の1,500円)

カード型外務員証の申請書類は、所属する支部事務局あてにご提出ください。

名刺や封筒へのANTA(全国旅行業協会)正会員の表示について

当協会では、指導調査広報委員会において、当協会の正会員であることの消費者への認知度の向上について、具体的な検討を行ってきました。

本委員会及び地方代表者連絡会での協議にて、会員の旅行業者が当協会の正会員であることを名刺や封筒に表示するとともに、協会会員の営業所に会員証ステッカーを貼ることにより、消費者への信用を高めるとともに認知度の向上に努めることとなりました。

会員証ステッカーについては、平成25年のANTA NEWS5・6月号に同封し全会員に発送しましたが、今後、名刺や封筒を作成する際には、下記の記載例を参考に協会名をご活用 of のほど、よろしくお願いいたします。

当協会ロゴマーク及び名刺、封筒用のロゴマークデータは、会員専用ホームページよりダウンロードできます。是非ご活用ください。

名刺表示例(その1)



名刺表示例(その2)

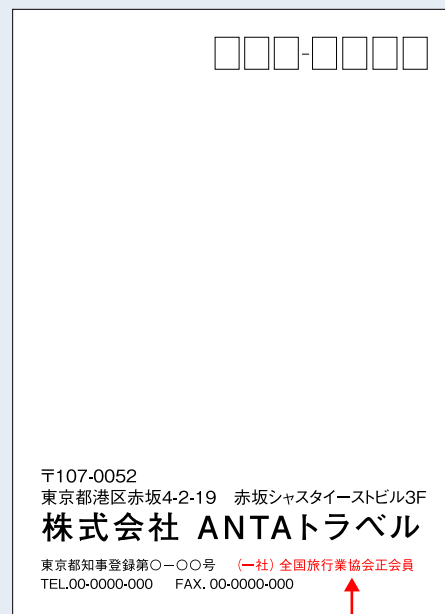


名刺表示例(その3)

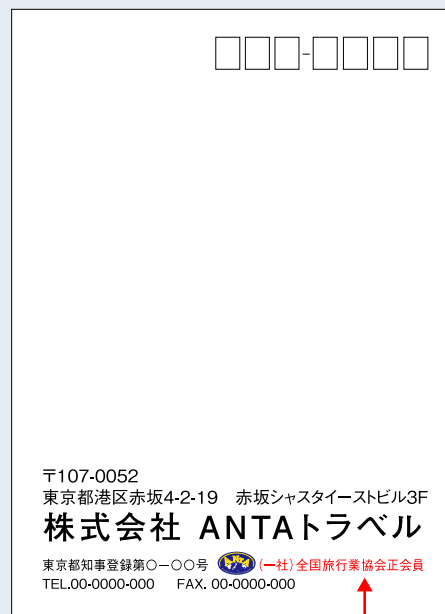


ANTA正会員であることの記載をしてください

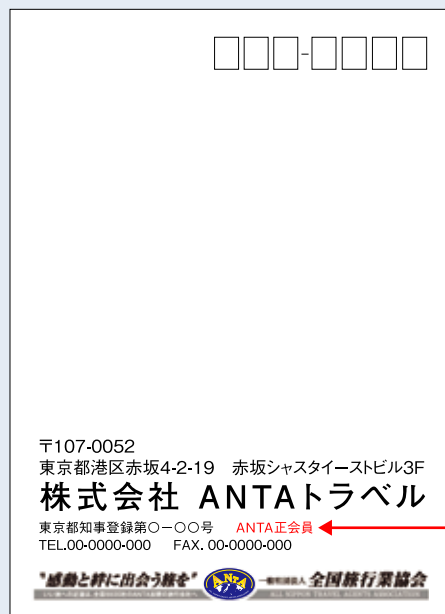
封筒表示例(その1)



封筒表示例(その2)



封筒表示例(その3)



ANTA正会員であることの記載をしてください

群馬県支部

ネット社会に関する研修会・救命講習会の開催

(二社)全国旅行業協会群馬県支部(山口剛支部長)及び(二社)群馬県旅行業協会(武井哲郎会長)では、10月9日に標記研修会・講習会を前橋市公社ビル会議室において開催し、会



員33名が参加しました。午前中は、ネット社会に関する研修会が開催され、ツイッターやフェイスブック、ライン、インスタグラムなどのSNSについて、(公財)群馬県観光物産

国際協会観光地域づくりDMOPロモーター天田亮介先生を講師に迎え、各SNSの解説、特長の活かし方、旅行者としての取り入れ方などについて、「名前だけ」は知っている「インストールや登録したものを使い方が判らない」という要望に答えた内容の講義がな

されました。その後、会員3名の事例発表を行いました。(株)TTRツアー様にはツイッターを利用した営業戦略として、催行したツアーの写真をUPしたり、催行状況をタイムリーにUPしたりして、募集型企画旅行の宣伝を行っていることを実際に披露してもらいました。ローズクイーン交通(株)様にはフェイスブックを活用した情報発信を実際に披露してもらい、地元の観光行事などを紹介することによって会社のイメージアップを図ることができるということでした。最後に(二社)みなかみ町体験旅行様には少し変わったラインの活用を紹介して頂き、教育旅行において、旅行の到着時間を、父兄に二重連絡して効率を図っている旨を発表してもらいました。参加者からは、「より具体的な内容の講習会で、早速自社でも取り入れたい」との声が多く聞かれました。

午後からの講習会では、地元消防署3名の方に、救命講習をして頂きました。講習概要は、心肺蘇生(主に成人)・止血法の3時間のコースです。まず、DVD視聴により、救命技能の大切さを学んだあと、3グループに別れ、心肺蘇生法の手順の説明、人形を使つての



静岡県支部

韓国・忠清南道×静岡県友好提携5周年記念企画「県民友好交流団世界遺産の公州・扶余」ツアーリポート

■実施日

平成30年10月1日(月)～10月4日(木)

■行程

【10月1日】富士山静岡空港→仁川空港→忠清南道(道庁訪

問、道職員による百済古典音楽会鑑賞・夕食会)→ホテル
【10月2日】ホテル→修徳寺→公州(武寧王陵、公山城)→扶余(扶蘇山城、白馬江川下り、定林寺址、百済文化再現団地、国立扶余博物館)→ホテル

の10月1日に富士山静岡空港より渡井支部長、遠藤会長をはじめ、総勢17名がエアソウル便にて出発しました。

ソウル(仁川空港)では、静岡県ソウル事務所 小関所長様のお出迎えを受け、また、野原副所長様が礼山まで同行してくだ

【10月3日】ホテル→益山(彌勒寺址)→水原(水原華城)→ソウル(宗廟、通仁市場、免税店)→ホテル
【10月4日】ホテル→仁川空港→富士山静岡空港

今回のツアーは、静岡県と大韓民国・忠清南道友好5周年を記念し、忠清南道を中心に百済の歴史を訪ねる企画です。静岡県の「県民だより」と「静岡新聞」にこの商品掲載していただき、両紙を通じて申し込んだ10名のご参加をいただきました。

(二社)全国旅行業協会静岡県支部及び(二社)静岡県旅行業協会が企画の「県民友好交流団世界遺産の公州・扶余」4日間、台風過

道庁を訪問し、洪觀光大使の案内による道庁内の見学、道職員による百済古典音楽会を鑑賞、夕食会後、礼山に宿泊しました。

2日目は「修徳寺」参拝後、公州「武寧王陵」「公山城」を見学した後、扶余に移動、昼食後、「扶蘇山城」「白馬江川下り」「定林寺址」「百済文化再現団地」「国立扶余博物館」を

見学し、夕食後、儒成に宿泊しました。

3日目は益山「彌勒寺址」を見学後、水原に移動し、昼食後、「水原華城」を見学しソウルへ移動、「宗廟」を見学、「通仁市場」「ロッテ免税店」での買い物を行い、夕食後ソウル市内に宿泊しました。

4日目はホテルを早朝に出発し、ソウル(仁川空港)より富士山静岡空港に無事帰国しました。



が出来ました。改めて関係各所の皆様に感謝申し上げます。

次回も協会にしかできない、個性のある企画を提案させていただきます。ご期待いただくと共に、ご協力よろしくお願いたします。

業務委員長 石原修司

大阪府支部

「伝統芸能を活用した大阪の魅力開発
促進のためのモデルプログラム鑑賞」

平成30年10月27日(土)に大阪歴史博物館において、「伝統芸能を活用した大阪の魅力開発促進のためのモデルプログラム鑑賞」が開催されました。

本イベントは、大阪市の平成30年度文化庁文化芸術創造拠点形成事業として、伝統芸能

を活用した大阪の魅力開発促進事業の一環として実施するもので、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会開催のタイミングを見据え、大阪ならではの上方伝統芸能のモデルプログラムの実証実験として行うものであり、文楽



人形遣いの吉田一輔氏と女義太夫(むすめぎだゆう)のコラボレーションによる「文楽」のエンターテインメントショーが開催されました。

このモデル公演(実証実験)は、2020年東京オリンピック・パラリンピックを見据えたもので、主にビクターや訪日外国人の方を対象とした、大阪ならではの上方芸能のモデルプログラムです。また、通常の公演とは異なり、公演のニーズの

把握や課題の抽出などを行い、ブラッシュアップさせていくことにより、将来の上方伝統芸能の観光コンテンツの開発につながることを目的としたものであり、今回は大阪府支部会員に対する鑑賞依頼に応じて、20名の会員の方が文楽人形と女義太夫の世界を楽しみました。

大阪府・大阪市
**行楽弁当から「だわりの京風弁当」おばんざいまで
 手作り料理 れんが亭**

仕出し弁当をはじめお花見などの行楽弁当、会議用のお弁当、運動会、などスポーツ祭の行事用のお弁当、法事、法要など慶弔用の会席のお弁当も賜ります。また、当店のこだわり弁当として四季折々の旬の食材を使った女性に人気の京風弁当「おばんざい」シリーズも好評です。

「お弁当の種類」 行楽用弁当(4種)・おばんざい(5種)・日替わり幕の内(7種)・イベント・会議・会席弁当(5種)・ロケ弁当(3種)・会席弁当(5種)・れんが亭オリジナル弁当(4種)・洋風オードブルも承ります。※季節により内容等が変更する場合もございますのでお問合せください。

■営業時間 8時~16時 ■定休日 年中無休

■住所 〒556-1002 大阪府大阪市浪速区桜川3-1-6
 フリーダイヤル 0120-377-668
 TEL 06(6561)7766
 FAX 06(6561)7766
 WEB <http://www.bentou.jp>

おばんざい山科 1,260円

松花堂幕の内 840円

おばんざい金器御飯 2,000円

情報をつかみ、
時代の波に乗ろう！

週刊



宿泊・旅行業・運輸・自治体 (観光全般)

kankokeizai.com



週刊「観光経済新聞」の概要

創刊 1950年(昭和25年)4月1日
 発行日 毎週土曜日(月4回)
 体裁 A2版(大判) 12~32ページ 建て
 発行部数 5万9000部
 購読料 年間1万1340円
 (郵送料、消費税込み)

見やすく分類された紙面構成



国際観光
 訪日外客動向、アジアニュースなど

旅館・ホテル・施設・団体
 新装、改装、設備投資、業界活動など

総合面
 観光行政、団体などの時事ニュース

旅行業・運輸
 旅行動向、旅行商品、人事異動など

地域観光
 観光スポット、イベント、地域振興など

商品・トレンド
 経営に役立つ商品、トレンド情報

見本紙を無料で差し上げます

週刊(観光経済新聞)をご覧いただいたことのない方々に見本紙を無料でお送りします。一度手にして、充実した紙面内容をその目でお確かめください。氏名、住所、電話番号を明記のうえ「見本紙希望」と添えて、ファックスまたはEメールで当社までご連絡ください。

「地旅」で出会う日本の笑顔 でかけよう 関東・京浜



—— ANTAは送客支援を通じて日本各地の観光振興を応援します ——

観光復興支援
キャンペーン実施中

正確な情報を提供します
風評被害の払拭に取り組みます
被災地をはじめ日本各地への送客を支援します

主要旅行業者の旅行取扱状況速報 (平成30年7・8月分)

■平成30年7月分

【海外旅行】

総取扱額は対前年同月比106.3%となった。
6月に引き続き、韓国の取扱いが好調であり、総取扱額は前年同月と比べ増加した。

【外国人旅行】

総取扱額は対前年同月比115.3%となった。
6月に引き続き、欧米豪市場を中心に、個人旅行の取扱いが好調であった。

【国内旅行】

総取扱額は対前年同月比95.2%となった。7月の西日本豪雨の影響により、特に中国・四国方面を中心に募集型企画旅行のキャンセルが多く発生し、総取扱額は前年同月と比べ減少した。

■平成30年8月分

【海外旅行】

総取扱額は対前年同月比104.6%となった。
欧州・オセアニアが好調であり、総取扱額は前年同月と比べ増加した。

【外国人旅行】

総取扱額は対前年同月比123.6%となった。欧米豪市場を中心とした個人旅行の取扱いと、MICE事業が好調であり、総取扱額は前年同月と比べ増加した。

【国内旅行】

総取扱額は対前年同月比97.2%となった。
8月の度重なる台風により出控えがあり、総取扱額は前年同月と比べ減少した。

【旅行会社からの聞き取り】



レインボーブリッジ暮れごろ



桜の季節、中金プラン

秋の味覚、大名プラン

冬の鍋、中金プラン



椅子・テーブル式の船内



初夏・夏のいどり、小町プラン

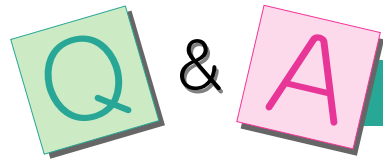
東京都・品川区

屋形船 中金

きらめく東京湾の夜景を、季節によつて趣きが異なる東京湾を、江戸情緒あふれる屋形船で周遊。お台場やレインボーブリッジ、スカイツリーの夜景など東京を観光するにはぴったりです。隅田川でのお花見や、夏の花火大会はもちろん、オールシーズン各種イベントにもご利用ください。食事は板前から乗船できる乗合船就航。

〔施設内容〕スカイツリー付きの大型船2隻。掘りこみ椅子・テーブルタイプあり。冷暖房・洋式水洗トイレ・通信カネキ完備。
〔予約〕貸切船：15名様～70名様最大140名様可能。乗合船：2名様～10名様可能。
〔出船日〕に限定あり。出船時間 10時～19時30分 ※乗船時間はおむね2時間半、年中無休
〔お料理〕お刺身の盛り合わせ、江戸前天ぷら・揚げ（海老・穴子、きす、めこ、いか、季節の野菜、箸付け、前菜3種）、煮物・焼物・香の物・椀物・御飯・デザート
※冬期は鍋のサービスあり。※素材はすべて旬のものです。サイドメニューあり。詳細はHPで。飲み物 生ビール・日本酒

酒（冷燗）、焼酎（麦芋）、サワー類、ワイン、ウイスキー、ソフトドリンクなど
〔料金〕中金プラン10,800円（税込）、小町プラン14,040円（税込）、大名プラン16,200円（税込）、※3プランとも飲み放題つき。松花堂ランチプラン¥7,560円（税込）（フットリノクのみ）※各プランに寿司を3つ取ることも、要相談。
■交通のご案内：京浜東北線北品川駅下車 徒歩3分
JR品川駅下車 徒歩10分
■住所：〒140-0002 東京都品川区東品川1-11-17
TEL 03(3471)4531
FAX 03(3740)4646
WEB <http://www.nakakin.com/>



「旅程保証責任の具体例-1」



服部 豊

(株)JALバックにて海外添乗員・販売・研修・人事・CS推進・海外支店勤務等の業務に約30年従事。平成7年旅行業法・同約款大改正時には当時の運輸省観光部にて約半年間直接法改正実務に携わる。最近の旅行業約款個別認可申請制度や苦情処理セミナー等の研修にあたり、ANTA・JATA共催の研修会・説明会等でも説明者・講師を担当した。

「旅程保証責任」の「総論」については、前回号でご説明しましたので、今回は「各論」につき、具体的な事例をQ&A方式で考えてみたいと思います。(必要に応じて前回号(2018年11/12月号)を参照してください。)

1.「旅程保証責任」とは、端的に言えば次のような責任です。

- ①航空会社・ホテル等の「オーバーブック」(過剰予約)等が原因で
- ②約款の別表に記載した「重要な契約内容の変更」が発生したときは
- ③お客様に、「変更補償金」(「損害賠償金」ではない。)を支払う責任

旅程保証についての留意事項

- (1)変更補償金は、旅行代金に所定の「率」を乗じて算出します。
【例】旅行代金が10万円で、航空会社のオーバーブック(過剰予約)が原因で、旅行開始後に「旅行開始日の変更」が発生したときの変更補償金は「10万円×3% =3,000円」です。(算出方法は、募(受)約款の別表第2に記載)
 - (2)「旅行開始前」に変更を通知したときは、変更補償金は「半額」です。
※「旅行開始前」とは「旅行開始日の前日まで」をいいます。
 - (3)「契約書面」とは、いわゆる「パンフレット」及び「確定書面」(最終日程表)」のことをいいます。
 - (4)変更補償金が「1,000円未満」のときは、変更補償金は支払不要です。
 - (5)1つの企画旅行で変更が複数発生した場合の変更補償金の「上限」は、「旅行代金に15%以上の、旅行者が独自で定めた率を乗じた額」と規定されており、多くの旅行者は契約書面で「15%が上限」と定めています。
 - (6)変更補償金はおお客様の申し出によらず、旅行者が自発的に支払います。
- 2.重要な契約内容の変更(旅程変更等)が発生すれば、即、「旅程保証責任」を負う訳ではなく、旅程変更に至った以下の3つ(①②③)の原因により、旅行者の責任や対応が3つに分かれることに留意してください。

- ①旅行者に「手配完成義務違反」等の過失が原因で「旅程変更」が発生したとき。
⇒「**損害賠償責任**」が発生します。(募(受)約款27(28)条)
- ②運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止等、旅行者の関与できない事由(不可抗力事由)が原因で「旅程変更」が発生したとき。
⇒「**旅程変更に伴う旅行費用の精算処理**」をします。
つまり、「旅程変更」により旅行費用の増額があれば、その分はおお客様の負担となり、反対に、旅行費用の減少が発生すれば、その分は、旅行代金の減額としてお客様に返金します。(募(受)約款13条及び14条4項))
- ③「旅行サービス提供機関のオーバーブック」が原因で、「重要な契約内容の変更(旅程変更)」が発生したとき。
⇒「**旅程保証責任**」が発生し「変更補償金」を支払います。(募(受)約款29(30)条)

3.下表が「重要な契約内容の変更(旅程変更):別表第2」です。

重要な契約内容の変更	一件あたりの率(%)	
	旅行開始前	旅行開始後
①旅行開始日又は旅行終了日	1.5	3.0
②入場する観光地又は観光施設(レストランを含む)その他の目的地	1.0	2.0
③運送機関の等級又は設備のより低いもの	1.0	2.0
④運送機関の種類又は会社名	1.0	2.0
⑤日本発着便の出発又は到着の空港名	1.0	2.0
⑥日本発着の国際線の直行便が乗継便又は経由便	1.0	2.0
⑦宿泊機関の種類又は名称	1.0	2.0
⑧宿泊機関の客室の種類、設備、景観その他の条件	1.0	2.0
⑨上記①～⑧のうち「ツアータイトル」に記載した事項(受注型企画旅行の場合は、⑨はありません)	2.5	5.0

事例紹介

＜事例紹介にあたっての共通条件＞

- ①旅行代金は10万円とします。
- ②旅程変更の原因は各事例に記します。
- ③旅程変更につき、旅行者は「旅行開始後」に通知したものとします。
- ④旅行開始前に変更を通知したときは、変更補償金は半額です。

※(ア)、(イ)、(ウ)の3つの異なる原因によるトラブルについて検証します。

Q.1 旅程の最終日、「千歳⇒羽田間をJALの最終便で移動」と契約書面に記載されていたところ、**(ア)旅行者の手配ミスが原因**で、**(イ)大雪が原因**で最終便が欠航となり、**(ウ)JAL便のオーバーブックが原因**で、…この便に搭乗できず。旅行者が手配した千歳空港近くのホテル(宿泊代1万円)に後泊し、翌日のJAL便で羽田空港に帰るという旅程変更が発生しました。

A.1

- (1)**(ウ)が原因の場合**に限り、「契約書面に記載した旅行終了日の変更」の発生により旅行者は「**旅程保証責任**」を負い、旅行者は、実際の旅行終了日の翌日から30日以内に変更補償金を支払う必要があります。
- (2)変更補償金は、10万円×3%×1件=3,000円
- (3)延泊ホテルの宿泊代1万円は、「旅程保証責任」とは別に、「旅程変更に伴う旅行費用の精算処理」として旅行者の負担となります。(募(受)約款14条の4項2つ目のかつ書き)



TOKYO MEGA ILLUMINATION

大井競馬場 - 東京メガイルミネーション



2019年
1月12日(土)
Renewal
Open

世界最高レベルの技術と
演出が織りなす東京の未来

MEGA TREE GARDEN

広場の中心に配置されたメガツリーと壁面の3Dプロジェクションマッピングがイルミネーションの常識を覆す新たな世界。この壮大な空間で繰り広げられる光の演出は、東京の過去と未来をテーマに、魂が揺さぶられるような生命力にあふれた光の世界を創造します。



©TOKYO MEGA ILLUMI

■開催場所
大井競馬場 (東京都品川区勝島2-1-2)

■営業期間
2019年3月31日(日)まで

■営業時間
平日 18時～22時
土日祝 17時～22時
最終入場 21時

※競馬開催日程変更などにより、営業日・営業時間が変更となる場合があります。

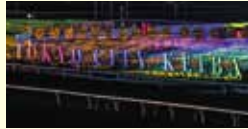
■料金
大人(18歳以上) 1800円
(前売券1600円)
小人(小・中・高校生) 1000円
(前売券800円) ※未就学児は無料

■詳細は
<https://tokyomegailumi.jp>
をご覧ください。

■お問い合わせ
03(5767)9721
東京都競馬(株)企画部



©TOKYO MEGA ILLUMI



©TOKYO MEGA ILLUMI

日本で初めてナイト競馬(トゥインクルレース)を開催、東京の夜のエンターテインメントをリードしてきた大井競馬場に、昨年10月、世界初となる競馬場を舞台とした「TOKYO MEGA ILLUMINATION」がオープン。関東最大級(約800万球規模)のイルミネーションが東京の夜を幻想的に彩ります。

これまで国内各地のイルミネーション施設を成功に導いてきた、夜景評論家の丸々もと氏が全面プロデュース。今まで誰も見たことが無いような関東最大級のイルミネーションイベントが登場。東京の新たな観光スポットとして注目を集めています。

ひとつひとつのLEDにプログラミングを施したり、3Dプロジェクションマッピングと連動させるなど、世界最高レベルの技術により、時空を越えるような感動的な世界を演出。また、最新のインタラクティブ技術の導入により、鑑賞するだけでなく来場者の動きに合わせて光の演出が変化する体験型イルミネーションを実現。来場者とのコラボレーションで作る光の世界が新しいイルミネーションの楽しみ方を創造します。

世界最高レベルの技術を駆使
体験しながら楽しめる
次世代型イルミネーション

世界初※！夜を彩る光のイルミネーションが
今、世界が注目する東京に登場しました。

過去から現在、そして
未来のTOKYOがテーマ



©TOKYO MEGA ILLUMI

美味しい食事や音楽、
楽しいイベントも開催

大井競馬場オリジナルのクラフトビールに美味しい料理、台湾屋台をイメージした食事処から和テイストのスイーツ。うどんやカレーなどの軽食まで充実の品揃え。また、ジャズなどの生演奏を始め、小さなお子様が楽しめるミニチュアホースと触れ合える各種イベントも開催。大人から子供まで楽しめる内容です。

大型バス22台駐車可
団体専用の料金設定も利用可

会場では大型バス22台を収容できる駐車場を完備。また、ツアー客にも対応出来る団体料金も設定しています。現在、国内はもとより海外からも注目されている東京にあつて旬のいち押し観光スポットと言えます。

-40℃の国の必需品!!

マグマインソール



オーガニックスーパーホット

マグマインソール

天然素材のラクダや羊の毛をふんだんに使って作られたインソール(中敷き)です。ふわふわの肌触りが特徴で、履いた瞬間にビックリするほど暖かいのが自慢です。ラクダや羊の毛の特徴である、保温性・吸湿性・防臭性能が高いので、暖かくてムレにくく、臭いにくいのも嬉しい一品です。どんなに寒いところの添乗も、これさえあれば快適!!

越冬屋 税込 **2,160円**



羽田空港からの観光・送迎 貸し切りバスをお探しなら



車庫から羽田空港まで**5分**

関自旅1第 158号

羽田空港交通株式会社



新運賃制度にも合理的に適用でき、安心して貸切バスをご利用できます。

大型バス60人乗り、大型バス53人乗りサロン、大型バストイレ付サロン、マイクロバススーパーロング用途によってお選びいただけます。




■企業送迎・学校送迎など定期送迎もお任せください。安全運行・確実な送迎で承ります。

お申込みは 羽田空港交通株式会社

TEL 03-6423-8519 FAX 03-6369-3436

本社：東京都大田区東糀谷3-15-5 車庫：東京都大田区羽田旭町10-1

- 東京事業所：東京都江戸川区南葛西6-20-13-102
- 神奈川事業所：神奈川県川崎市川崎区東扇島90
- 千葉事業所：千葉県木更津市本郷1-11-23

〔ホームページアドレス〕<http://haneda-bus.com/>

〔メールアドレス〕info@haneda-bus.com

前頁より

(4) (ア)が原因の場合は、「損害賠償責任」が発生し、お客様から、2年以内に通知があったときは、少なくとも上記(2)(3)の合計額を超える「損害賠償金」を支払うことになると考えられます。

(募(受)約款27(28)条)

※「損害賠償金」(過失責任)の設定については、約款や他の法令にも規定が存在しないので、損害額の申し出や責任の度合いに照らし調整が必要ですが、「変更補償金」(無過失責任)より高額となるのが通例です。

(5) (イ)が原因の場合は、旅行者は、「旅程保証責任」や「損害賠償責任」は、負わず、後泊宿泊代金の1万円は、「旅程変更に伴う旅行費用の増額」として、お客様の負担となります。

(募(受)約款13条及び14条4項)

Q.2

(1) 旅程の初日は、「羽田⇒千歳間をANAの午前便で移動」と契約書面に書かれていましたが、この便のオーバーブックが原因で、1時間後のANAの昼便に変更となりました。

(2) この結果、契約書面に記載された昼食が、「Bレストラン」から「Cレストラン」(昼食代の変更なし)に変更となりました。

A.2

(1) 上記(1)では、「旅程変更」後もANA便に搭乗するので「旅程保証責任」の対象となる「契約書面に記載した運送機関又は会社名の変更」は発生しません。

従ってこの部分の「旅程保証責任」は負いません。

(2) ー① 上記Q.2(2)の「レストラン名の変更」の原因は、元々ANA便のオーバーブックが原因で派生したもので、「レストラン名の変更」については「旅程保証責任」を負います。

変更補償金は、10万円×2%×1件=2,000円

Q.3

(1) 旅程の初日、「羽田⇒秋田間」は、「JALの午後便利用」と契約書面に書かれていましたが、この便のオーバーブックが原因で搭乗できませんでした。このため、この日の移動は、「羽田⇒秋田(航空機・JAL)」から、以下の①⇒②⇒③に変更されました。

①「羽田⇒浜松町(モノレール・東京モノレール)」⇒
②「浜松町⇒東京(鉄道・JR東日本)」⇒
③「東京⇒秋田(鉄道・JR東日本)」

(2) 上記の変更により、未使用の「羽田⇒秋田間の旅行費用(航空機)」の1万5千円は、返金されましたが、「羽田⇒秋田」(上記(1)の①⇒②⇒③)の旅行費用は、1万8千円かかりました。旅行者は、この旅行費用の増加分3千円をお客様から徴収することができますか。

A.3

本事例は、「旅程保証責任」と「旅程変更に伴う旅行費用の精算処理」の両方を考える必要があります。

《旅程保証責任について》

(1) ー① 本件では、「羽田・秋田間の移動」について、「運送機関の種類の変更」(下記A)が3件と「運送機関の会社名の変更」(下記B)が3件の合計6件の変更が発生しています。

A. 運送機関(航空機)の変更：①モノレール ②JR ③新幹線
B. 運送機関の会社名(JAL)の変更：
①東京モノレール ②JR東日本 ③JR東日本

(1) ー② 「運送機関の種類」の変更と「会社名の変更」が同時に発生したときは、1乗車につき1件と数える定めがあるので、結果

として3件の「変更補償金」の支払いが必要です。

(募(受)約款別表2注5)

(1) ー③ 変更補償金は、10万円×2%×3件=6,000円

《旅程変更に伴う旅行費用の精算処理について》

(2) お客様から3,000円収受することはできません。

(2) ー① 本事例のように「旅程変更」の発生が、サービス提供機関の「オーバーブック」が原因の場合は、お客様から旅行費用の増加分は徴収することはできず、旅行者の負担となります。

(募(受)約款14条4項2つめのかつ書き)

但し「旅程変更」の原因が、航空機のフライトキャンセルや宿泊機関・レストラン等が「全館休業」の場合は、お客様から旅行費用の増加分を徴収することができます。

Q.4

(1) 契約書面では、「伊丹⇒沖縄」間をANA便のビジネスクラスで移動と記載されていましたが、ANA便の機材が変更となり、ビジネスクラスの座席の不足(オーバーブック)が原因で、エコノミークラスで移動することになりました。この場合はどのように対応すれば良いのでしょうか。

※ビジネスクラス利用のコースとエコノミークラス利用コースの旅行代金の差額は1万5千円であったと仮定します。

A.4

(1) ー① ANA便のビジネスクラスの座席の不足(オーバーブック)が原因で、「契約書面に記載した運送機関の等級又は設備のより低い料金のものへの変更」が発生していますので、旅行者は「旅程保証責任」を負います。

(1) ー② 変更補償金は、10万円×2%×1件=2,000円

(2) 1万5千円の旅行費用(旅行代金)の減少分は、旅程保証責任とは別に、「旅程変更に伴う旅行費用の精算処理」として、お客様に返金する必要があります。(募(受)約款14条4項)

Q.5

(1) 契約書面では、初日の旅程は「羽田空港(JAL)=鹿児島空港」と記載されていましたが、JAL便のオーバーブックが原因で旅行当日に旅行開始地である空港が「成田空港」(ANA便利用)に変更となりました。

なお、航空運賃に変更はなかったものとします。

(2) 契約書面では、初日の旅程は「清水駅前(貸切バス)=羽田空港(JAL)=鹿児島空港」と記載されていましたが、JAL便のオーバーブックが原因で「清水駅前(貸切バス)=成田空港(ANA便利用)=鹿児島空港」に変更となりました。

なお、航空運賃・貸切バス運賃に変更はなかったものとします。

A.5

(1) ー① 「旅行開始地たる空港の変更」及び「運送機関の会社名の変更」が同時に発生しているので、旅行者は2件の「旅程保証責任」を負います。

(1) ー② 変更補償金は、10万円×2%×2件=4,000円

(2) ー① 「運送機関の会社名の変更」が発生しています。

変更補償金は、10万円×2%=2,000円

(2) ー② 「鹿児島に向かう空港の変更」が発生していますが、旅程保証責任を負う変更とは「旅行開始地たる空港の変更」となっており、本事例の旅行開始地は「清水駅前」なので、旅程保証責任を負う「変更」にはあたらないため、変更補償金の支払いは不要です。

(募(受)約款別表2、第5項)

第51回

COLUMN

添乗からのメッセージ

添乗員のメンタル

「八をもって可とする」という発想

庄司 正昭

(しょうじ まさあき)



国士舘大学 21世紀アジア学部、跡見学園女子大学 観光コミュニケーション学部教員。旅行業者・添乗員派遣会社等に勤務。添乗回数は海外国内を合わせ450回を超える。

前号では、添乗員の法的知識に関する公的なものをまとめました。

今回は趣向を変えて、私がアンケートから感じた添乗員のメンタル面、そしてよき添乗員像とは何かを考えてみます。

君主は八をもって可とする

添乗員と旅行終了後のアンケートは切っても切り離せません。お客様に頂いたアンケートに落胆するとき、逆に力を頂くときなど様々です。後輩添乗員に相談される内容は、アンケートに関するものが多いのも頷けます。

実際、アンケートが嫌いで添乗の世界を離れた者もいれば、アンケートで一度失った添乗への情熱をふたたび取り戻した者もいます。

プロである以上、アンケートで添乗員評価が満点を目指すのは当然ですが、添乗業務は通常減点法(すべて上手くいってあたりまえ)で評価されがちなため、現実にはお客様全員より「大変満足」の評価を頂くことは難しいです。

「大変満足」の評価がほとんどでも、「ふつう」や「悪かった」の評価がひとつでもあると、とても気になるものです。添乗員評価で満点がとれず「何が悪かったか?何が至らなかったのか?」を考えて、気持ちが大きく落ちこみ続けるというようなときもありました。

そんなとき助けてくださったのは、ひとりのお客様でした。

海外添乗中、ある年配のお客様と何気ない話をしていたときに、突然「庄司さん、添乗することは楽しい?」と聞かれ、とっさに「はい。楽しいです」と答えたのですが、お客様にこう続けられました。

「そう?私にはそう見えないけど。アンケートって気になってしまうのでしょう…」

当時アンケートに悩み、添乗が苦しかった私にはこの指摘は図星でした。

苦笑いするしかない私に、お客様は「君主は八をもって可とする…という言葉があるらしいわよ。8割でできれば物事はよしとする考え方ね」と教えてくれました。

この「君主は八をもって可とする」という考え方、ものの見方が私の添乗人生に大きな影響を与えました。「プロである以上、満点を目指すのは当然である。しかし、現実的には8割の方が満足の評価を与えてもらうことができれば、自分の至らなかったことを反省した後は、必要以上に度をこえて考えすぎない」というものです。

この考え方は、後になってコーチングの講師にも同じ考え方を教示されましたが、心理学でも「八」をキーワードとする考え方はあるようです。

フロイトやユングと並ぶ三大心理学者アドラーは、日常生活で使える心理学を研究した学者ですが、アドラーによると人と人との相性には「2対6対2」という法則があるとのこと。

つまり、自分のまわりに10人の人がいると仮定して、そのうち2割

は相性の良い人、6割はふつうの人、残りの2割は相性の悪い人…という法則(考え方)です。

アンケートに相性(好き嫌い)という考え方を入れる是非は別として、誰とでも上手く付き合っていくのが添乗の理想ではあるものの、「添乗員にとっても、お客様にとっても誰もが2割くらいは相性の悪い人がいる」と、ある程度割り切ることも必要かもしれません。

これは、結果的に私の後半の添乗人生を大きく変えてくれました。「全力で添乗したあとであれば、旅行最後のアンケートはいろいろあって当然」と受け入れられるようになり、「添乗評価は満点でなければならぬ」という考えから距離をおけるようになりました。

このあと添乗中の心に余裕が生まれ、添乗が楽しくなり、それがお客様に伝わり、結果的にアンケートの評価もあがる…という逆説的な現象があらわれるようになりました。

もちろん全ての添乗員にあてはまるわけではありませんが、添乗を続けていくうえで大きな方向性を示すものと思います。

良い添乗員とはどのような添乗員か?

では、一般的に良い添乗員とは、どのような添乗員をさすのでしょうか?

お客様から見た側面と、旅行業者(派遣会社)から見た側面がありますが、私が考える代表的なものを4つあげてみます。

1.元気で明るく疲れた表情をみせない。

添乗員は旅行商品の最後であり最大のセールスマンです。

元気で明るい添乗は多くのお客様に好感をもたれ、リピーターになる可能性が高まります。

添乗員に元気、明るさがないと、要望があっても遠慮してしまうお客様もいらっしゃいます。

2.質問や要望にできるだけ早く回答できる。

インターネットの発達により、ほとんどのことをその場で調べることが可能になりました。

例えば日帰りバスツアーで帰着が夜中になってしまいそうとき、バスの中で終電情報をいち早くお伝えするなどインターネットを使う力は添乗員評価にもつながります。

お客様からの要望にどこまで応えられるか…

わからない質問に如何に早く調べ答えられるか…

この時間の短縮が求められます。



東京観光はもちろん、バスツアーなら

“安心”と“感動”を笑顔にのせて…

はとバス



大好評
運行中!!

コースの
ご予約は

TEL.03-3761-1100

団体でのご利用は

TEL.03-5777-0695



http://facebook.com/hatobus



http://twitter.com/HATOBUS_JP



ホームページからの予約も受付中!

<https://www.hatobus.co.jp/>

株式会社はとバス

東京都知事登録旅行業第2-2379号
〒143-8512 東京都大田区平和島5-4-1

オー・ソラ・ミオ

2階建てオー・ソラ・ミオバス

2階建てバスの屋根部分を切り取った【O Sola mio(オー・ソラ・ミオ)】が大好評運行中!!

車高3.8メートルから見る360度の景色は開放感があり、風や木々の色づきなど季節感を肌で感じることが出来ます。新しい東京がきっと見えてくる旅です!!

英語 中国語 韓国語 スペイン語 タイ語
フランス語 インドネシア語 ベトナム語

GPS 8ヶ国語自動ガイドシステム
TOMODACHI

【オー・ソラ・ミオ】にはGPSによりバスの走行に合わせたリアルタイムな音声ガイド【TOMODACHI】で海外のお客様にも東京観光をお楽しみいただけます。



お土産コーナー



工場内



オランダせんべい

山形県・酒田市
東北のソウルフード「オランダせんべい」
オランダせんべいFACTORY

「オランダせんべい」は、山形県庄内産のうるち米を極薄に焼き上げた、元祖うす焼せんべいで、東北のソウルフードとして長い間、愛されています。その米文化を次の世代に伝えるため、本社最上川工場を一般公開。日本一長い生産ラインを見学できるほか、お米とせんべいについての歴史や、お子さまにも楽しめるトリックワールドなどお楽しみが盛りだくさん。

〔営業時間〕 9時～16時 年中無休(臨時休業あり)
〔料金〕 一般300円 中学生200円 小学生以下および65歳以上 無料 ※団体割引有り
〔駐車場〕 普通車40台 大型バス10台
〔交通のご案内〕 J.R酒田駅から車で10分 日本海東北自動車道 酒田ICから車で約5分
■住所・〒998-0832 山形県酒田市両羽町22-4
TEL 0234(25)0017
FAX 0234(24)5239
WEB <http://www.sakatabeika.co.jp>



豪快な板盛り



かにづくし 6800円～
※写真はイメージです。※写真は四人前です。



かにフルコース 7800円～
※写真はイメージです。※写真は四人前です。



外観(幅6メートルの巨大かに看板が目印)



かに一杯付お昼ま

島根県・松江市
海鮮問屋 博多
海鮮料理が人気の地元でも評判の繁盛店!!

巨大かに看板が目印。一年中かに料理が味わえると地元でも絶大な人気を誇る「海鮮問屋 博多」。かに料理、海鮮料理を中心に、お肉料理や旬の食材を使った季節料理などメニューもバラエティ豊か。名物ランチ、お昼まは美味しさと驚きのボリュームが好評です。店内は座敷個室が中心となっております。ゆつくりとお料理を楽しめます。

〔ランチ〕※こだわりの奥出雲十割小そば付
お昼まかに鯛より選べます 1,680円
かに一杯付お昼まかに鯛 3,300円
コース(※4月～10月ズワイガニ、11月～3月松葉かに)
豪快な板盛りフルコース 4,000円
かにづくしコース 7,800円
■席数…個室2 / 80名様、200名様収容。
■営業時間…11時30分～14時 17時～23時
■大型バスOK
■交通のご案内…J.R松江駅から300m(徒歩約8分)
■住所…〒690-0006 島根県松江市伊勢宮町5-17
TEL 0852(28)7100
FAX 0852(28)7100
WEB <http://www.hakata-jp.net>

がんばれ熊本 がんばれ大分 でかけよう九州!



©2010 kumamoto pref.kumamon

—— ANTAは送客支援を通じて熊本・大分・九州の観光復興を応援します ——



湯の鶴温泉

百華百彩

上天草

阿蘇くじゅう国立公園

白池地獄

由布岳



全国47都道府県5500の旅行会社が加盟しています

一般社団法人 **全国旅行業協会**
ALL NIPPON TRAVEL AGENTS ASSOCIATION

後援



観光庁
Japan Tourism Agency

前頁より

3. 受入施設・機関を見下す態度をとらない。

お世話になっているホテル、レストラン、交通機関などに対して、高圧的な態度で接している添乗員を時々見かけます。先日も久米島のホテルで、細かな時間設定の件でフロントに対し大声をあげている添乗員を見かけました。

この場面をお客様が見てしまった場合、「立場を利用して強く高圧的に接している」と見られがちですし、同じホテルに後日また来てお世話になるかもしれません。

添乗という仕事は「多くの関係機関との共同作品」ということは、忘れずにいたいものです。

4. 公私の区別ができる。

- ① 自分の趣味でツアー中に写真を撮る
(会社に観光地、レストランなどの写真撮影を頼まれた場合、基本的にはお客様の了承が必要)
- ② お客様の買い物中に、自分の買い物をする
- ③ お客様の前で仲間内の私語をかわす。

これらの行為は、添乗という公の仕事の中に、私個人の時間が入ってしまっています。

あるベテラン添乗員が「添乗中に公私の区別がつかなくなってくると、その仕事の慣れが思いがけないクレームやトラブルの種になりがちになる」と言っていましたが、添乗においてもやはり「初心忘れるべからず」はあてはまるようです。

添乗の仕事で一番幸せなときはいつか

以上は、私自身の添乗体験から感じてきたことです。

添乗員によって捉えかたは色々ですが、添乗で難しいのは、性格も旅の目的も異なった様々なお客様にいかに接するかです。その心理や状態を読み取るためには、まず、添乗員の側からの積極的なアプローチが必要になります。そして、お客様、旅先で出会った宿泊施設、レストラン、交通機関など関係機関の方々は、よき人生の教師、パートナーであります。

「本気で取り組むことで、自分の人生において多くのメッセージを振り出すことができる」

これを感じることができた瞬間…それが添乗という仕事で一番幸せな時なのかもしれません。

熊本県・黒川温泉

日常を離れ、四季折々の自然と温泉の寛ぎを味わう癒しの宿
湯峡の響き 優彩

筑後川の源流沿いに建つ和風旅館。四季折々に変化する大自然の中でどこにもないどっつきりの湯絵巻をお楽しみ下さい。

「お部屋」和室が中心ですが和洋室、露天風呂付特別室の他超人気の別館「灯小路」につき本館「灯小路」がオープンいたしました。
●チェックイン／15時 チェックアウト／10時
和30／洋2／和洋21／その他2
「お料理」山の素材中心の和食の創作会席。
●食事処 タ・朝食／部屋または食事処
「その他特色」黒川温泉の趣向をこらした露天風呂めぐり入湯手形が好評です。



外観



溪流の湯



灯小路へのアプローチ



本館和室



「竹林の湯」大浴場

	平日・休日		休前日	
	1室5名	1室1名	1室3名	1室2名
■料金 1泊2食サ・税込(大人1名)	16,950円	16,950円	16,950円	19,050円
■交通のご案内 大分自動車道日田ICより50km	16,950円	16,950円	16,950円	20,050円
■豊肥線 阿蘇駅よりバスで50分	16,950円	16,950円	16,950円	20,050円
■住所 〒869-2402	16,950円	16,950円	16,950円	20,050円
熊本県阿蘇郡南小国町満願寺北黒川6554	16,950円	16,950円	16,950円	20,050円
TEL 0967 (44) 0111	16,950円	16,950円	16,950円	20,050円
FAX 0967 (44) 0115	16,950円	16,950円	16,950円	20,050円
WEB http://www.yusai.com/	16,950円	16,950円	16,950円	20,050円

※小学生は大人料金 50%
※[特] 12/31~1/3
※1室利用人数2名~5名

平成30年10月・11月 正会員退会者

● 平成30年10月分

登 録 番 号	名 称	代 表 者
北海道 2-681	桜梅観光(株)	竹田 直人
青森県 2-93	(有)光洋タクシー	福田 光敏
東京都 3-2261	(株)あみう	大橋 均
東京都 3-3285	ヤマヒロ(株)	山口 升呉
東京都 3-5359	トリップワールド(株)	木津 一男
東京都 3-5364	(有)菜の花観光	小山 慶一
東京都 3-6769	(株)グローバルモバイル	山本 昌幸
東京都 2-7353	免許インデックス(有)	鈴木泰二郎
神奈川県 3-377	(株)ケイエストラベルクリエーション	田邊 圭一
長野県 3-268	信濃観光	伊坪 紀幸
愛知県 3-906	地球村ツーリスト(有)	池田 恒夫
京都府 3-573	(株)ツアーコンシェルジュジャパン	飯嶋 洋介
京都府 2-691	(株)シェアチケット	森山 哲郎
兵庫県 3-465	(有)きしツーリスト	来住 禎之
兵庫県 3-759	ふれ愛研究室	橘 強
奈良県 2-124	(株)奈良新聞ツーリスト	武智 功
徳島県 2-94	徳島西部交通(株)	梶原 敏彦
愛媛県 2-173	(NPO)佐田岬ツーリズム協会	大久保光留
福岡県 2-671	(株)旅丸ジャパン	濱田 国寛

● 平成30年11月分

登 録 番 号	名 称	代 表 者
北海道 2-752	(株)Process Shift	澤田 功
栃木県 2-691	東野交通(株)	手塚 基文
埼玉県 2-139	東西観光サービス	斉藤 清
東京都 3-6717	シンヤ・トラベル	神谷 文美
東京都 2-7449	大江戸温泉物語グループ(株)	森田 満昌
山梨県 3-129	東武観光甲府(株)	宮川 一郎
愛知県 3-442	(株)コーワ旅行センター	山田 拓
愛知県 2-484	(株)日本交通トラベル	吉田 敏夫
滋賀県 3-57	帝産湖南交通(株)	大西 真澄
京都府 3-435	北近畿トラベルサービス	京近 幸信
山口県 2-124	南すおう農業協同組合	河村 壽雄

平成30年10月・11月 正会員入会者

● 平成30年10月分

登 録 日 入 会 日	登 録 番 号	名 称	代 表 者	登 録 日 入 会 日	登 録 番 号	名 称	代 表 者
H30.10.01 H30.10.09	岩手県 3-244	(株)夢旅行社	久保美代子	H29.11.06 H30.10.10	愛知県 2-1439	西尾ニュータウン開発(株)	高山 之孝
H30.10.12 H30.10.19	岩手県 地-246	(株)日々旅	加藤洋一郎	H30.10.22 H30.10.26	三重県 2-376	菰野東部交通(株)	岸 純人
H30.10.10 H30.10.19	山形県 1-2-2	(一社)上山市観光物産協会	五十嵐伸一郎	H30.10.03 H30.10.09	滋賀県 2-261	キリーク企画	小林 律
H30.10.04 H30.10.11	茨城県 2-656	(株)Musubi	増田 恵美	H30.07.18 H30.10.10	京都府 地-749	社寺楽(株)	飛永 秀幸
H30.10.24 H30.10.30	群馬県 3-508	(株)JM international	金 泉	H04.10.06 H30.10.10	大阪府 3-1553	(株)エス・アイ・システム	高瀬 博章
H30.09.07 H30.10.03	埼玉県 2-1231	(一社)埼玉県物産観光協会	松本 邦義	H21.01.05 H30.10.10	大阪府 2-2486	西日本高速道路(株)	酒井 和広
H30.10.10 H30.10.19	埼玉県 3-1232	(株)NAKAMURA	中村 隆志	H30.09.27 H30.10.04	兵庫県 地-765	六甲山観光(株)	宮西 幸治
H30.10.19 H30.10.31	埼玉県 3-1233	今井運輸(有)	今井 雅彦	H30.10.09 H30.10.11	広島県 3-436	平成流通サービ協同組合	田中 昇
H22.09.09 H30.10.10	東京都 3-6354	萬祥(株)	塚本 舜也	H28.08.03 H30.10.01	長崎県 2-184	未来供給(株)	小山 哲司
H30.09.27 H30.10.11	東京都 3-7648	(株)サニー・ラボ	西田 圭吾	H30.09.27 H30.10.05	長崎県 3-193	長崎県交通局	太田 彰幸
H30.10.25 H30.10.29	東京都 3-7663	(株)大米トラベル	君島 新一	H30.09.28 H30.10.03	沖縄県 3-412	(株)ビープロインターナショナル	黒岩 浩次
H22.10.20 H30.10.10	長野県 3-528	エグゼクティブツアー(株)	岡澤 雄	H30.10.11 S45.04.01	東京都 3-7656※	酒井建設観光部	酒井 秀昭
H30.10.16 H30.10.19	長野県 2-615	(株)プロジェクト白馬	遠藤 孝				

● 平成30年11月分

登 録 日 入 会 日	登 録 番 号	名 称	代 表 者	登 録 日 入 会 日	登 録 番 号	名 称	代 表 者
H30.10.29 H30.11.01	北海道 3-756	阿寒アドベンチャーツーリズム(株)	大西 雅之	H30.11.22 H30.11.29	東京都 2-7689	(NPO)国際自然大学校	佐藤 初雄
H30.11.08 H30.11.12	北海道 2-757	ソーゴー印刷(株)	高原 淳	H30.11.22 H30.11.29	東京都 3-7691	(株)WIN AGENT	渡辺 孝司
H30.11.13 H30.11.16	北海道 地-758	大雪山ツアーズ(株)	西野目信雄	H30.11.26 H30.11.28	神奈川県 2-1134	God Company(株)	中道 弘
H30.08.22 H30.11.28	栃木県 2-721	(株)KANAYA CARS	金谷 譲児	H30.11.29 H30.11.30	神奈川県 3-1135	(有)文芸旅行社	奥澤 博行
H30.11.05 H30.11.12	群馬県 3-509	(一社)富岡市観光協会	堀口 良一	H30.11.30 H30.11.30	岐阜県 3-347	日の丸興業(株)	川上 秀人
H30.10.22 H30.11.01	埼玉県 2-1235	(福)埼玉福祉会	並木 則康	H25.11.13 H30.11.28	大阪府 3-2683	(株)新日本ツーリスト	原 隆一
H30.10.31 H30.11.12	埼玉県 3-1236	小江戸観光 教育旅行社	木原 秀樹	H29.10.17 H30.11.28	大阪府 3-2911	(株)BBJC	賀来 芽依
H30.08.02 H30.11.28	東京都 2-7618	(株)アイビーアイ	金子 健作	H30.11.19 H30.11.28	兵庫県 3-766	(株)リバティ	間 信孝
H30.11.01 H30.11.06	東京都 3-7666	(株)メセナフィールドアークス	横山 将司	H18.02.17 H30.11.28	奈良県 3-174	佐原自動車(株)	松本 優
H30.11.01 H30.11.01	東京都 3-7668	おはようトラベル(株)	野村 国康	H30.10.29 H30.11.01	奈良県 3-213	(株)LUKES	植田 和男
H30.11.01 H30.11.01	東京都 3-7669	シングルサポート(株)	杉田 真二	H30.11.05 H30.11.09	和歌山県 2-312	梅田オレンジビル(株)	沼田 久博
H30.11.01 H30.11.01	東京都 3-7672	(株)ジャパン・ランド・サービス	川村 幸夫	H30.09.03 H30.11.29	長崎県 3-192	(株)トレースエンタープライズ	市川 伸二
H30.11.01 H30.11.02	東京都 2-7673	Tour&Charter International(株)	平賀 健一	H30.10.29 H30.11.12	宮崎県 3-170	(有)高山三幸観光・宮崎	濱松 修三
H30.11.01 H30.11.07	東京都 2-7676	(株)いたれりつくせり	高橋 勇	H30.11.02 H30.11.07	鹿児島県 3-265	(合同)BIROU	モハンティ理栄
H30.11.08 H30.11.13	東京都 3-7679	NTK観光バス(株)	鈴木 菜月	H30.11.09 S54.05.23	大阪府 3-2962※	平和旅行社	田口 智恵
H30.11.08 H30.11.12	東京都 3-7681	(株)JANY	楊 剣				

登録番号の※印は当協会制度による「会員資格継続」を示す。「名称」の(一社)は一般社団法人、(福)は社会福祉法人、(NPO)は特定非営利活動法人、(合同)は合同会社の略称を示す。



兵庫県・神戸市
神戸ステーキレストランモーリヤ三宮店
神戸牛を扱って百三十余年！

全席鉄板を目の前にしたお席で、最高のステーキをシェフが丁寧に焼き上げます。神戸牛を筆頭に神戸牛の素牛である但馬牛の血統を強くひくモーリヤ厳選牛もおすすめてです。三宮店の階下にロイヤルモーリヤ、徒歩で30秒の所に本店がございます。

「お料理」コース料理(税別)
ランチコース 4,500円〜18,600円
ディナーコース 5,900円〜19,200円

「施設内容」座席40席
「営業時間」ランチ 11時〜15時
ディナー 15時〜22時(21時LO)
■交通のご案内…JR三宮駅より徒歩3分
阪急神戸三宮駅西口より徒歩1分
阪神高速神戸線京橋ICよりお車で約8分
■住所…〒650-0012
兵庫県神戸市中央区北長狭通1丁目9-9 第1岸ビル3F
TEL 078(321)1990
FAX 078(321)1995
WEB <http://www.mouriya.co.jp>

モーリヤ厳選牛ステーキ

最大40名様までご利用可

ANTA・JATA会員様向けご案内

クレジットカード決済サービス

対面型全旅 ペイメント



低い決済手数料率※

国内発行カード



1.30%



銀聯
カード

1.90%

海外発行
カード **2.80%**

※Visa / Mastercard® / 銀聯のみの取り扱いです。

振込手数料
月額利用料 **無料**

必要なのは初期費用(決済端末代67,000円)のみ
月額の利用料、振込の手数料は無料!

カンタンに導入・運用※

旅行業の登録があれば利用可能
光回線(LAN)、アナログ(電話)回線も接続対応!

※全旅ペイメント(メール送信型)をご利用中の会員様は
原則利用が可能。(別途申込は必要)



お問い合わせ
資料ご請求先

株式会社 全旅

TEL.03-5250-2033 (9:00~17:30 / 土・日・祝 休み)

本社 〒104-0061 東京都中央区銀座1-15-4 銀座一丁目ビル6F

全旅クーポンの

ゼロ革命!!

入会
キャンペーン
開始します!!

送客正会員の皆様

保証料率

0%!

※2019年1月21日発券分より

新規入会

ご検討中の皆様

入会金

0円!

※入会申込書類2019年3月29日受付分まで
※送客正会員のみ対象

今だけ

全旅クーポン会入会キャンペーン 入会金0円!!

第1弾

【対象期間】

2019年1月7日(月)~3月29日(金)

※但し、発券開始日は、
1月21日(月)以降になります。

※送客正会員のみ対象

【内 容】入会金

(通常)

50,000円 ➡ 0円

第2弾

【対象期間】

2019年4月1日(月)~9月30日(月)

※送客正会員のみ対象

【内 容】入会金

(通常)

50,000円 ➡ 25,000円



全旅クーポン会について...

お問い合わせ

資料ご請求先

株式会社 全旅 旅行・営業部

TEL 03-5250-2033 FAX 03-5250-2036

第14回 国内観光活性化フォーラム in ふくしま **場所** ビッグパレットふくしま／多目的ホール

お客様のオーダーにお応えします! **行程表**や**見積書**が**すぐ**できる!

目的地を地図から選ぶだけで行程表が完成!



学校地点データ
約74,000件

バス運行管理システムSPと連動して使いやすい!!

旅行業システムSP

バス運行管理システムSP

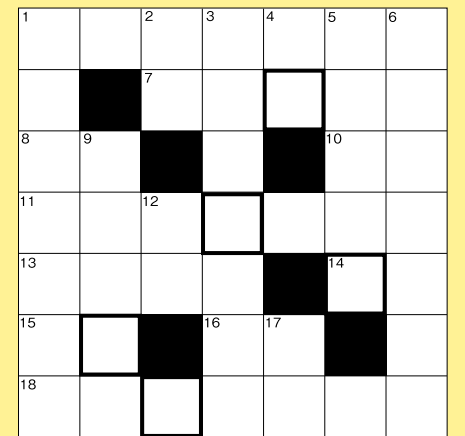
○トラベルルート

検索

Copyright © 2019 Broadleaf Co.,Ltd.

ハガキに答えと会社住所・社名・氏名・所属支部・旅行業登録番号・本誌の感想を書いて、お送り下さい。〒107-0052 東京都港区赤坂4-2-19 赤坂シャースタイルビル 全国旅行業協会「バズル」係 正解者の中から抽選で5名の方にウオーカー千円分を差し上げます。締め切りは、2月25日。商品の発送をもって発表にかえさせていただきます。なお、正解は次号に掲載します。

黒太枠に入る字の順序を考え、答えを見つけてください。
【ヒント】 風揚げ、羽子突き、かるた遊び



11・12月号のパズルの答え

ス
キ
ヤ
キ

1	ホ	リ	2	ベ	3	ヤ	4	ス	5	ベ	エ
6	モ		7	ツ	8	ギ	9	キ		ン	
10	サ		11	キ	モ	リ			ハ	シ	
12	ピ		13	ア	ノ	ノ	14	シ	ン		
15	エ		16	イ		ワ	ン			ブ	
17	ン		18		イ	タ	リ	ア	ン		
19	ス		20	テ	ー	シ	ヨ	ナ	リ		

12月1日～1月31日

12月3日(月)	第15回国内観光活性化フォーラム 熊本 熊本県等の表敬訪問(熊本)
12月4日(火)	国内旅程管理研修(全国5都市)
12月5日(水)	第33回日韓観光振興協議会(福井)
12月6日(木)	平成30年度旅行業務取扱管理者定期研修(沖縄) 第37回指導調査広報委員会 苦情対応セミナー(広島)
12月7日(金)	北信越地方支部長連絡会(長野)
12月10日(月)	第41回経営推進委員会
12月11日(火)	平成30年度旅行業務取扱管理者定期研修(鹿児島)
12月12日(水)	平成30年度旅行業務取扱管理者定期研修(千葉) 観光立国推進協議会第2回幹事会(東京)
12月13日(木)	(株)全旅 第8回取締役会(福島)
12月14日(金)	旅行業公正取引協議会 第5回理事会(東京)
12月17日(月)	近畿地方支部長連絡会(大阪) 第57回苦情弁済委員会 (公社)日観振企画委員会 北海道観光復興意見交換会(北海道)
12月19日(水)	第438回三役会
12月20日(木)	平成30年度旅行業務取扱管理者定期研修(岐阜)
12月21日(金)	苦情対応勉強会(岩手) 学生がつくる福島県着地型旅行プランコンテスト審査会(福島)
平成31年	
1月8日(火)	第439回三役会
1月9日(水)	第22回常任理事会(北海道)
1月15日(火)	ANTA北海道の観光を盛り上げる会(北海道) 東北地方支部長連絡会(宮城)
1月18日(金)	旅行実務に関する説明会(東京) 第6回観光立国推進協議会(東京)
1月22日(火)	観光関係団体新春交流会(東京)
1月23日(水)	第14回国内観光活性化フォーラムふくしま本部実行委員会
1月24日(木)	四国地方支部長連絡会(高知)
1月25日(金)	第103回試験研修委員会
1月28日(月)	旅行実務に関する説明会(北海道) 第42回経営推進委員会
1月30日(水)	旅行実務に関する説明会(大阪) 旅行実務に関する説明会(名古屋)

()内は開催地。無記載は全旅協本部事務局

問い合わせ先

◆外務省領事局 領事サービスセンター（海外安全担当）
TEL：03-5501-8162（直通） TEL：03-3580-3311（代表）（内線 2902・2903）
平日 9：00～12：30／13：30～17：00 土日祝日は休み

◆インターネット／外務省海外安全ホームページ <http://www.anzen.mofa.go.jp/>

全旅協〈旅行災害補償制度〉で

安心をシッカリとかたちにしています。



幹事会社／損害保険ジャパン日本興亜株式会社



副幹事会社／三井住友海上火災保険株式会社



A I G 損 害 保 険 株 式 会 社



東京海上日動火災保険株式会社



「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。

損害保険ジャパン日本興亜株式会社

企業営業第八部第四課

〒103-8255 東京都中央区日本橋2-2-10
TEL.03(3231)2201