

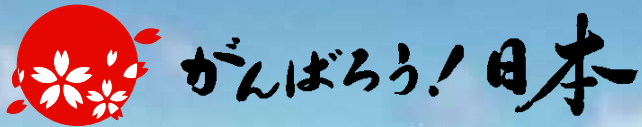
ANTA NEWS

vol.247

2019

7・8

july/august



巻頭言

第55回 定時総会に寄せて／ANTA会長

令和元年度(第55回)定時総会

第24回 常任理事会・第186回 理事会

全旅協「募集広告・旅行条件書作成例」(改訂版)の配付

新潟県・山形県への送客に関する協力依頼

令和元年度ANTA主催苦情対応勉強会

ANTA・JATA共催 苦情対応セミナー

(株)全旅が第46期定時株主総会を開催

新連載「旅行会社の危機管理体制構築」



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

巻頭言

第55回 定時総会に寄せて／ANTA二階会長 2

速報

令和元年度(第55回)定時総会..... 3~6

令和元年度 会長表彰受賞者一覧 7

令和元年度 事業計画 8・9

一般社団法人 全国旅行業協会 役員名簿 10

協会情報

第24回 常任理事会・第186回 理事会 12・13

全旅協「募集広告・旅行条件書(説明書面)作成例」(改訂版)の配付 ... 14・15

新潟県・山形県への送客に関する協力依頼

令和元年度 ANTA主催 苦情対応勉強会／ 16

ANTA・JATA共催 苦情対応セミナー

令和元年度 国内旅行業務取扱管理者研修を実施 17

令和元年度 春の叙勲 当協会から徳永雅典氏が受章..... 17

(株)全旅が第46期 定時株主総会を開催 18

観光庁 主要旅行業者の旅行取扱状況速報 28

平成31年4月・令和元年5月 正会員入会者・退会者 32・33

(株)全旅からのお知らせ 34・35

パズルでひと息／全旅協の動き 36

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14回) 21・22

連載「添乗からのメッセージ」(第54回) 25・26

新連載「旅行会社の危機管理体制構築」(第1回) 29・30



第55回 定時総会



第55回 定時総会懇親会 開会宣言



第55回 定時総会懇親会 来賓挨拶



第55回 定時総会懇親会



第187回 理事会



〈表紙の写真〉
ニツ亀海水浴場
ふたつかめかいすいよくじょう
2匹の亀がうすくまて
いるような様子からその
名がつけられた新潟県
佐渡市にある海水浴場。
海水の透明度は佐渡随
一を誇り、「日本の快水
浴場100選」にも選ばれ
た人気スポット。

【ANTA NEWS】2019年7・8月号

発行元 一般社団法人 全国旅行業協会 〒107-0052 東京都港区赤坂4-2-19 赤坂シャスタースビル3階
発行日 令和元年7月1日 発行
※本誌掲載の記事、写真、イラストの無断転載を禁じます。

そのシステムいつまで使えますか？

対応済みですか

元号・消費税・

Windows7の
サポートが終了

法改正変更

こんなお客様に
よく相談いただきます



- Windows7のサポートは来年終了するし、対応が心配
- 元号も変わったし、どうしよう
- 消費税が上がるし、ウチのシステム会社小さいし、人も少ないから心配。永続的に使うなら考えないと



- 長く使ってるんだよね。でも開発する人も年取ってきてね やっぱ**大きな会社**じゃないと心配になるし、対応が心配
- システム会社は遠いところ、遠隔でも対応してくれる **でも本当は来てくれないとネ**



- 自社用に昔に作ってもらった **でもそのシステム**
- Windows7までしか対応してないの **どうしよう**
- 古いシステム、実はインターネットに繋がず使ってるの



- 人が変わっても教えに来てくれるわけじゃない
- 社内のスタッフ、**みんなが使えるまでは**時間がかかる
- 慣れてるけど、**少し遅い、いつ止まるか怖い**

解決!

目的地を地図から選ぶだけで
行程表が完成!

ネットワークに対応した最新版!

旅行業営業支援
ネットワークシステム

TR・NS

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

商品の詳しい説明や、資料請求・無料デモのお申込みは <https://www.traveroute.jp/>

トラベルルート 検索



株式会社ブロードリーフ 特販部
メールでのお問い合わせはproduct_info@broadleaf.co.jp



0120-47-2610
受付時間 9:00~17:30(土日祝・年末年始を除く)

Copyright © 2019 Broadleaf Co.,Ltd.

速報



令和元年度(第55回)定時総会(令和元年6月27日)



國谷一男副会長による開会宣言

総会の冒頭、二階俊博会長より開会挨拶がなされ、「全国5600社のANTA会員の皆様には、当協会の活動に日頃から熱心にご協力を頂き心から御礼を申し上げます。平成30年度を振り返ると、6月から7月にかけての西日本を中心とした豪雨災害、9月の台風21号による関西国際空港の封鎖、北海道胆振東部地震の発生による千歳空港の機能支障により、国内旅行、海外旅行ともにキャンセルが発生し、旅行業は大きな打撃を受けた。その中で当協会は、正確な情報の把握と消費者への提供を会員に呼びかけ、風評被害の発生防止と旅行需要の早期回復に努めた。また、本年2月15日には、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』を開催し、東日本大震災で大きな被害を受けた福島に、全国各地の代表をはじめ多くの方々にご参集いただき、当協会の最大のイベントである国内観光活性化フォーラムを成功させた。地域の観光資源を活かして会員の旅行業の発展につなげていくことは極めて重要なことである。今回は、平成28年4月の熊本地震で大きな被害を受け復興が進んでいる熊本県熊本市で来年度2月に

令和元年度(第55回)定時総会が令和元年6月27日(木)午後12時30分から東京都千代田区の都市センターホテルで開催された。総会には147名の役員及び会員が出席、3312名の委任状が提出され、来賓として観光庁の田端浩長官及び(株)全旅の中間幹夫社長の臨席を得て、山口剛群馬県支部長の司会により國谷一男副会長の開会宣言でスタートした。

震の発生による千歳空港の機能支障により、国内旅行、海外旅行ともにキャンセルが発生し、旅行業は大きな打撃を受けた。その中で当協会は、正確な情報の把握と消費者への提供を会員に呼びかけ、風評被害の発生防止と旅行需要の早期回復に努めた。また、本年2月15日には、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』を開催し、東日本大震災で大きな被害を受けた福島に、全国各地の代表をはじめ多くの方々にご参集いただき、当協会の最大のイベントである国内観光活性化フォーラムを成功させた。地域の観光資源を活かして会員の旅行業の発展につなげていくことは極めて重要なことである。今回は、平成28年4月の熊本地震で大きな被害を受け復興が進んでいる熊本県熊本市で来年度2月に

《令和元年度(第55回)定時総会》 副会長に近藤氏・永野氏・駒井氏を選任 令和元年度事業計画・収支予算を承認

巻頭言

第55回定時総会に寄せて



一般社団法人 全国旅行業協会
会長 **二階 俊博**

全国5600社のANTA会員の皆様には、当協会の活動に対してご理解とご協力を頂いており感謝申し上げます。6月27日の第55回定時総会の開催に当たり、最近のANTAの活動状況についてご報告申し上げます。

まず、この度の定時総会で役員の改選があり、副会長に近藤幸二氏、永野末光氏、駒井輝男氏が選任されました。自らの旅行業の仕事と協会活動を両立させることはご苦勞をおかけすることになりますが、会員の期待に応えて力を合わせて頑張っていきたいと思ひます。また、この度ご退任された皆様の今後益々のご活躍を願っております。

あと1年となった2020年東京オリンピック・パラリンピックの開催を控え、観光産業は国の成長戦略の柱として、また、地方創生の原動力として国民から大きく期待されております。我々旅行産業においても、このような大きなビジネスチャンスに的確に対応して、地域の観光資源を活かした国内旅行の需要喚起を通じ、事業の発展に積極的に取り組まなくてはなりません。

国内旅行の振興については、次回の国内観光活性化フォーラムを来年度2月に熊本県で開催します。平成28年4月に発生した熊本地震から3年余りが経過しました。フォーラム開催により熊本県の観光の魅力を改めて全国の会員に知って頂くとともに、送客支援等を通じて更なる観光復興に貢献していきたいと考えております。皆様のご支援とご協力をよろしくお願い申し上げます。

また、海外との双方向の二国間交流については、近隣諸国との友好関係を支えているのは時々の政治情勢に左右されない民間レベルの幅広い人的交流であります。平和産業である観光が交流促進の役を担い、将来にわたり中国や韓国、アセアン諸国などとの双方向の交流が盛んになることを期待しております。

昨年1月から施行された旅行業法改正については、改正内容の会員への周知と法令遵守の指導に努めて参りました。今回の改正で、旅行業務取扱管理者について5年毎の定期研修の受講が義務付けられました。このため、当協会は平成30年度において、全国各地で定期研修を実施し、2500名以上の管理者が研修を修了しました。これからも、会員の皆様全員が受講できるようにしっかりと取り組んで参ります。

旅行の安全については、昨年4月から全旅協 旅行災害補償制度で重大事故支援特約が開始されました。この特約は、万一重大事故が発生した場合に被害に遭った旅行者、ご家族等への会員の初動対応を専門家が支援し、その費用を保険で補償するものであり、お客様の安全・安心確保と中小旅行業者の危機管理能力向上のために役立てて頂きたいと思ひます。

観光が明るくなれば世の中は必ず明るくなります。令和元年度においても、全国5600社の会員の皆様が、全国各地域への旅行促進、地域に根ざした旅行業の発展のために一層奮起されることを期待しております。



会長表彰授与



左より大谷稔議長(徳島県支部長)、森岡敏夫副議長(福岡県支部長)



山口剛群馬県支部長による司会



新役員紹介

海外旅行の推進を官民挙げて取り組むことにより、2020年2千万人という政府目標を1年前倒しし、本年中の達成を目指して努力しているところです。また、本年は、北海道俱知安町においてG20観光大臣会合が開催されます。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。最後になりましたが、貴協会の今後益々のご発展と会員皆様方のご健勝を祈念いたしまして、私のお祝い

のご挨拶とさせていただきます」との挨拶がなされた。開式に先立ち、平成30年度中に亡くなられた会員15名の方々に對し哀悼の意を表し黙祷が捧げられた。その後、会長表彰に移り、近藤幸二副会長から81名及び3社の受賞者に賞状と記念品が授与された。本年度の会長表彰受賞者は、支部長・運営委員の部2名、代表者の部42名、企業の部3社、従業員の部36名、協会支部職員の一部1名。(受賞者一覧は7頁参照) 続いて、若井茂事務局長が

第1号議案…平成30年度事業報告
第2号議案…平成30年度収支決算
両議案は一括上程され、事業報告について、最初に有野一馬専務理事から総括報告が、その後、常任委員会として花岡正雄試験研修委員長、高橋幸司苦情弁済委員長、浅子和田

ら出席会員数及び委任状提出数が定足数を満たし、本総会の成立が報告された後、近藤副会長が仮議長となり、議長に大谷稔徳島県支部長、副議長に森岡敏夫福岡県支部長が選出された。議事に入り、議題として5議案の審議が行われた。その主な内容は次のとおり。

開催する予定である。観光復興を応援する本大会の成功に向けて総力を挙げる」と述べた。また、「双方方向の二国間交流では、近隣諸国との関係を支えているのは時々の政治に左右されない民間レベルの深い人的関係である。平和産業である観光を発展させ、交流促進を図ることは、国土の安全保障のうえでも、非常に重要となってくる。観光産業を広く展開することは、平和に通じるという強い誇りを持って仕事を進めてほしいと心から願っている。令和元年度においても、全国旅行業協会は、国土交通省や観光

は、田端観光庁長官から、「本日は一般社団法人全国旅行業協会の令和元年度定時総会が盛大に開催されますことを、心よりお慶び申し上げます。二階会長をはじめ、貴協会及び会員の皆様方におかれましては、常日頃より、観光先進国の実現に向けた取組に対して多大なご理解とご協力を賜り、この場をお借りして厚く御礼申し上げます。さて、訪日外国人旅行者数については、昨年は過去最高を記録し、今年も好調を堅持しており、1月から5月までの累計は対前年比4・2%増の1375万人となっています。

このインバウンドの効果を全国に波及させ、2020年に4千万人、2030年6千万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。そのため、今年のラグビーワールドカップ2019日本大会、更に来年の2020東京オリンピック・パラリンピック競技大会などの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いるところです。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を通じて滞在時の満足度向上を図って参ります。体験型観光コンテンツを含めた着地型旅行づくりの担い手は、地



田端浩観光庁長官による来賓祝辞

域密着型のANT A会員が中心を担っていると考えており、地域魅力の再認識やその魅力を磨き上げていくことに皆様のお力を存分に発揮していただきたいと思っています。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・強化等に取り組み世界水準のDMOの形成・育成を推進して参ります。観光先進国実現のためには、インバウンドのみならず、国内旅行、アウトバウンドの更なる拡大が必要となります。国内旅行については、魅力ある着地型旅行商品



二階俊博会長による開会挨拶

庁の支援を受けながら、本部と支部の連携協力のもと、会員の事業の発展、国内・国際の観光活性化に積極的に取り組んでいく。会員及びご臨席の皆様の一層のご発展をお祈りして、ご挨拶とさせていただきます」と結んだ。

来賓祝辞では、田端観光庁長官から、「本日は一般社団法人全国旅行業協会の令和元年度定時総会が盛大に開催されますことを、心よりお慶び申し上げます。二階会長をはじめ、貴協会及び会員の皆様方におかれましては、常日頃より、観光先進国の実現に向けた取組に対して多大なご理解とご協力を賜り、この場をお借りして厚く御礼申し上げます。さて、訪日外国人旅行者数については、昨年は過去最高を記録し、今年も好調を堅持しており、1月から5月までの累計は対前年比4・2%増の1375万人となっています。

このインバウンドの効果を全国に波及させ、2020年に4千万人、2030年6千万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。そのため、今年のラグビーワールドカップ2019日本大会、更に来年の2020東京オリンピック・パラリンピック競技大会などの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いるところです。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を通じて滞在時の満足度向上を図って参ります。体験型観光コンテンツを含めた着地型旅行づくりの担い手は、地

の企画開発・販売を行っていくことが重要であり、これまで『地旅』の推進など、地域に根ざした活動に取り組まれてきた貴協会の会員の皆様こそ主役になるべきと考えます。また、働き方改革の流れを受けて、ブレイヤー、ワーケーションなどビジネスとレジャーが融合した新たな旅行形態を、既存の取組であるポジティブオフやキッズウィークなどとも連携させて国内観光需要の創出を図ることが重要と考えております。また、深刻化する観光産業の人材不足を解消するため、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。アウトバウンドについては、も、昨年は過去最高を記録し、本年もゴールデンウィークの10連休等を背景に、1月から5月までの累計は対前年比9%増の802万人と海外旅行需要が相対的に高まっています。アウトバウンドについては、諸外国との双方方向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、新しいディスティネーション開発や地方発の

令和元年度 会長表彰受賞者一覧

■支部長・運営委員の部

(敬称略)

支 部 名	名 称	氏 名	支 部 名	名 称	氏 名
福島県	NABEトラベル	渡部 正弘	京都府	(株)亀岡観光センター	溝口 裕康

■代表者の部

支 部 名	名 称	氏 名	支 部 名	名 称	氏 名
北海道	トラベルメイク(株)	玉井 清治	山梨県	(株)トラベルサロン	市ノ瀬一義
〃	(株)知床ツーリスト	石田 富雄	〃	新倉観光社	渡邊 一美
〃	(株)滝川旅行センター	木村 正則	〃	山梨大学生生活協同組合	有賀 勲
宮城県	(有)ジャパントラベル東北	森 庄一	〃	(株)ツーリストジャパン	平林 栄司
山形県	あけぼの観光(株)	高橋 一雄	長野県	日本国際交通(株)	北原 厚子
〃	(有)トラベルショップ	伊藤 浩之	富山県	(株)新湊観光社	鍛冶 守
〃	(株)トラベルパートナー	三浦 達雄	岐阜県	(有)どりーむ	小栗 和晃
福島県	旅工房仙台	井村 守	〃	(有)大幸ツアー	大江 克幸
茨城県	飯島商事(有)	飯島 勝三	〃	(株)スタイルクリエーション	中山大治郎
〃	はやぶさ観光	羽生 茂男	愛知県	(株)タカラトラベルサービス	稲葉 栄一
〃	世紀21トラベル	田中 升男	〃	(有)サンテクノ	外山 一孝
〃	たちばな観光トラベルセンター	野仲 重光	〃	トラベルウインズ(株)	那須 雅弘
〃	石塚サン・トラベル(株)	綿引 薫	滋賀県	(有)関西旅行倶楽部	堀口 一成
〃	平川観光(株)	平川 重夫	京都府	(有)日進レンタカー	吉田 富夫
栃木県	(株)国際ツーリストサロン	吉川 成彰	大阪府	(株)ビーウェーブ	笹井建次郎
群馬県	ナイストラベル(有)	富岡 元春	兵庫県	姫路観光バス(株)	道岡佐都美
〃	まえばし芳賀観光	吉田 晋也	〃	(株)兵庫内陸観光	小西喜代司
千葉県	(有)夢工房くらっち	倉橋 賢二	〃	小野旅行センター(株)	小林 直基
〃	九十九里旅行会	近藤 和枝	〃	(有)ジョイトラベルサービス	川尻 良樹
東京都	ハートシステム(株)	坂内 正	〃	(株)トラベル神戸	今井 常男
山梨県	(有)山梨中央交通トラベル	長田 武男	〃	(有)大和旅行	田中 貴文

■企業の部

支 部 名	名 称	支 部 名	名 称
茨城県	大洋交通(株)	山梨県	(株)セレクト
神奈川県	東洋観光(株)		

■従業員の部

支 部 名	名 称	氏 名	支 部 名	名 称	氏 名
北海道	SAEKIトラベルサービス	宇野 岳美	新潟県	(株)カンコー	井口 陽子
岩手県	(株)北上交通観光	竹村 紅美	〃	(株)新潟ビーエス観光	斎藤 裕
〃	リアス観光(株)	稲荷 和彦	〃	〃	小林 満
〃	(株)東和交通観光	藤井 美穂	〃	昭和観光(株)	桜井 健
山形県	(株)トラベル企画	齋藤 宏美	〃	〃	山口 隆義
茨城県	東武ファミリー旅行センター	倉持 悦子	〃	(株)内田観光サービス	内田由貴子
千葉県	(株)スカイワールドトラベル	柳田麻紀子	〃	〃	阿部 有紀
〃	(有)東武旅行サービス	小林 隆	〃	新潟大学生生活協同組合	亀山 睦司
東京都	ハートシステム(株)	楠 和広	〃	頸城観光(株)	八木 茂
神奈川県	東洋観光(株)	高橋 弘則	〃	〃	向田 智和
山梨県	(株)トラベルサロン	市ノ瀬富貴子	富山県	(株)福福旅行社	村上委千子
〃	新倉観光社	渡邊 美樹	石川県	(株)トラベル・エー	福岡 貴之
〃	(株)セレクト	広瀬 実	〃	〃	石丸 貴弘
〃	〃	広瀬 祐司	岐阜県	(株)日本タクシー	安藤 裕介
新潟県	(株)日本観光	小川 修史	静岡県	遠州鉄道(株)	山下 隆義
〃	佐渡汽船観光(株)	久保 伸博	広島県	芸陽バス(株)	佐々木克史
〃	〃	奥林 将司	〃	〃	中島 美紀
〃	(株)カンコー	佐藤 豊	香川県	(株)大川観光	池田 達也

■協会支部職員の一部

支 部 名	名 称	氏 名
岩手県	(一社)全国旅行業協会 岩手県支部	川村 盛洋

指導調査広報委員長、北敏一経営推進委員長、駒井輝男総務財務委員長から、平成30年度の各委員会の活動状況が報告された。また、収支決算については、駒井総務財務委員長及び若井事務局長から一般会計及び特別会計の収支決算の概要について報告された後、川崎紀監事からの監査報告に続いて、本会監査法人からの監査報告書が若井事務局長より代読され、事業報告・収支決算とも原案どおり一括承認された。

第3号議案…令和元年度事業計画案
第4号議案…令和元年度収支予算案
両議案は一括上程され、有野専務理事から概要説明がなされ、事業計画案・収支予算案とも原案どおり一括承認された。

第5号議案…役員
の選任
本議案に関しては、理事候補者23名と監事候補者3名について、若井事務局長から提案され、承認された。



永野末光副会長による閉会挨拶



石井啓一国土交通大臣による懇親会来賓挨拶



二階俊博会長による懇親会挨拶



ANT A新三役(左より駒井副会長、永野副会長、二階会長、近藤副会長、有野専務理事)

本総会には三役の選任のため一時休会となり、第187回理事会を召集し、代表理事が選任された後、総会議事が再開された。理事会において議長を務めた近藤副会長より、会長に二階俊博氏(再任)、副会長に近藤幸二氏(岡山県・再任)、永野末光氏(大阪府・再任)、駒井輝男氏(東京都・新任)、専務理事に有野一馬氏(再任)、監事に日暮良夫氏(東京都・再任)、吉田正博氏(埼玉県・新任)、酒井和夫氏(当協会顧問税理士再任)が、それぞれ選任されたことが報告された。(役員一覧は10頁参照)

最後に、大谷議長から本総会の閉会が告げられ、永野副会長より閉会の言葉が述べられ、本総会を閉会した。

総会終了後の懇親会では、石井啓一国土交通大臣による

来賓祝辞の後、二階会長より主催者挨拶がなされた。続いて、小池百合子東京都知事による来賓祝辞をいただき、久保成人(公社)日本観光振興協会理事長の乾杯の発声で開宴

した。ご来賓として、林幹雄衆議院議員をはじめとする国会議員、観光庁、国土交通省、外務省、駐日大使館、都道府県、関係団体・企業等の幹部が出席して盛会裡に開催された。

【令和元年度（2019年度）事業計画】

令和元年度（2019年度）は、5月の皇位継承により平成の時代から新たな時代を迎える歴史の大きな転換点の年である。本会は、平成31年2月に「第14回国内観光活性化フォーラムinふくしま」を福島県郡山市において開催し、1,200名を超える会員とご来賓の参加の下で成功裡に終了した。

2019年度においては、旅行業界を取り巻く環境変化に迅速に対応して、旅行業の発展と旅行者の安全・安心の確保のための事業を重点的・効率的に実施する。

国内旅行の振興については、2020年2月に「第15回国内観光活性化フォーラム」を熊本県熊本市において開催し、平成28年熊本地震からの復興の途上にある地元の観光資源の魅力を全国に発信し、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。また、第14回国内観

光活性化フォーラムで採択された福島県送客キャンペーン活動を展開する。さらに、2020年東京オリンピック・パラリンピックなど大規模イベントの開催に対応して、会員への情報提供に努める。

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。

平成30年1月から施行された旅行業法改正については、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、旅行者と旅行サービス手配業者との間の公正な取引の確保など、引き続き旅行業法の改正内容の会員への周知と法令遵守のための指導に努める。

旅行の安全確保については、貸切バス旅行等の旅行の安全・安心の確保と重大事故支援制度付全旅協旅行災害補償制度の利用促進に努める。

海外旅行の振興については、近隣諸国、アセアン諸国を中心に二国間の双方方向の国際観光交流の推進に努める。

2019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保証事業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・セミナーの実施、コンプライアンスの確保、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2019年9月1日（日）に全国9都市で15,500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 国内旅行業務取扱管理者研修
2019年5月21日（火）・22日（水）の2日間、全国8都市で約3300名を対象として実施する。

② 国内旅程管理研修

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、引き続き安全セミナーを開催する。

② 事故対策及び危機管理の強化を図るため、国内旅行及び海外旅行の「事故対策要領」等の周知・徹底に努めるとともに、添乗員が不測の事態が発生した時に適切かつ迅速に行動がとれるよう、緊急重大事故発生時の連絡体制の強化等に努める。

③ 政府機関等が発出する海外渡航情報、感染症、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 「観光復興支援キャンペーン」等を実施し、自然災害からの観光復興に貢献する広報宣伝に努める。

② 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まとめたリーフレットを作成し、安全・安心な旅行促進についての広報宣伝に努める。

③ 全国旅行業協会の正会員として、

2019年12月3日（火）・4日（水）の2日間、全国6都市で約170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

全国14都市16会場で約2,000名を対象として1日で実施する。

(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 旅行業務取扱管理者定期研修の運営体制を整備し、受付事務のIT化を図る。

③ 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。

④ 研修テキスト等の改訂及び内容充実を図る。

⑤ 地域限定旅行業務取扱管理者試験の実施に協力する。

協会名の表示を推奨し、消費者からの信頼向上に努める。

④ 国や地方が行う国内観光旅行の振興施策や、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。

⑤ ツーリズムEXPOジャパン2019に出展し、本会の効果的な広報宣伝に努める。

⑥ 旅行需要の喚起を図るため、UNWTO（世界観光機関）アジア太平洋事務所、地域伝統芸能活用センター等の事業並びに運営に支援・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 国内観光の活性化を図るため「第15回国内観光活性化フォーラム」を熊本県熊本市において開催する。また、「第14回国内観光活性化フォーラム」で採択された福島県送客キャンペーン活動を展開する。

② 地域の観光資源を活用した着地型旅行やエコツーリズム（エコツーリズム・グリーンツーリズム・ヘルスツーリズム等）、ユニバーサルツーリズム（ニア向け旅行、バリアフリー旅行等の推進に努める。

③ 震災被災地や自然災害等による被災地への観光復興支援を引き続き行うとともに、全国の旅行需要の喚起に努める。

④ 国内観光の活性化を図るため、行政、運輸・宿泊、観光協会等の関係者と連携強化を図り、地域の振興に貢献する。

⑤ ツアー登山の安全の確保と業務の

III. 苦情・弁済事業

(1) 苦情処理事業

① 消費者及び受入機関等からの旅行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、会員に對しても適切な指導を行う。

② 協会支部における苦情相談・処理業務の充実と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 協会支部及び会員への複雑化・多様化する苦情相談に対応するため、「苦情対応勉強会」を支部主催又は近隣支部との共催で開催するとともに、苦情対応勉強会のテキスト内容の充実を図る。

適正な運営を促進する。

(2) 国際観光交流事業の推進

① 国の観光交流拡大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「観光ビジョン実現プログラム」に協力し、インバウンドの旅行促進に努める。

③ 2020年の東京オリンピック・パラリンピックの開催状況に対応して、会員への情報提供に努める。

(3) 経営・業務推進活動

① 「重大事故支援制度付全旅協旅行災害補償制度」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研修を実施する。

③ 旅行業における社会的信用の増大と公共性の確保等を目指した社会貢献活動に努める。

VII. 情報宣伝事業

(1) 機関誌「ANTANEWS」の発行・配布

機関誌「ANTANEWS」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) 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「ANTANEWSメール」を随時発行し、会員に役立つ迅速性のある情報提供を行うとともに、会員の利用促進に努める。

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HPに掲載し、会員への周知を図る。

(2) 弁済保証事業

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。

(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を行い、業界内外に對する本会の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を図る。また、改正旅行業法への的確な対応を図る。

(1) 各支部共通の事業

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と、協会として一体となった事業の運営・実施等に当たる。

② 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。

③ 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）

④ 各種問い合わせへの対応（入会・退会・苦情・更新登録・弁済保証金・外務員証等）

⑤ 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）

(2) 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

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
旅行業法や標準旅行業約款の改正等に関する観光庁の会議に参画し、会員の旅行事業の発展を図る。また、平成30年1月の改正旅行業法の内容について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「T」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

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
国内旅行業務取扱管理者研修、国内旅程管理研修及び旅行業法改正に伴う旅行業務取扱管理者定期研修について、受験願書及び受講案内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等を受付け処理し、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手続き、消費者から会員に対する弁済認証申出書類の提出等を進める。

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
ANTANEWSへの記事の投稿、支部報の発行などを実施する。

(3) 支部独自の事業
各支部で実施する主な事業。ただし（1）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・約款に係る問題点勉強会の開催。

⑤ 支部会員交流会等の開催。



海外旅行者の安全を支える ツア-セ-フティ-ネット



2019/7/1
START!

海外旅行先の安全情報をメールでお届けし、
もしもの場合の安否を確認する、
観光庁と旅行会社が届ける新しい安心安全システムです



登録・解除の手間要らず

登録は、海外旅行をお申し込みいただいた旅行会社*1が行います。面倒な配信停止などの手続きも不要です。

*1 ツア-セ-フティ-ネットに参加の旅行会社でのみ登録可能です。



LINE公式アカウント
でも登録できます!



旅先の安全情報を配信

危険な場所には近づかないことが安全な旅行のためには第一です。海外安全情報オープンデータから取得した「たびレジ」情報*2*3*4 など、現地の最新の安全情報をお届けします。

*2 「たびレジ」からのメールは、外務省の署名で配信されます。
*3 「たびレジ」に登録している場合、2件メールが配信される場合があります。また、「たびレジ」からの配信とタイムラグがあります。
*4 メールアドレスを登録された方に、メールで「たびレジ」の情報を通知します。



緊急時の安否を確認

【旅行者様へのお願い】
海外渡航中に災害等の緊急事態が発生した場合、安否回答依頼が配信されますので、安否の回答をお願いいたします。



※ 海外での通信手段（海外ローミングやWiFi機器など）に係る費用は、旅行者のご負担となります。

個人情報の取り扱いについて 旅行安全情報共有プラットフォーム「ツア-セ-フティ-ネット」における個人情報保護方針は、ツア-セ-フティ-ネットのホームページをご覧ください。
(URL: <http://www.mlit.go.jp/kankocho/toursafetynet/privacypolicy.html>)



観光庁
お問い合わせ先：観光庁旅行振興参事官室 ツア-セ-フティ-ネット担当
住所：〒100-8918 東京都千代田区霞が関2-1-2
電話：(代表) 03-5253-8111 / (内線) 27340、27342、27338 / (直通) 03-5253-8329

ツア-セ-フティ-ネット
～観光庁と旅行会社が届ける安心安全システム～
<http://www.mlit.go.jp/kankocho/toursafetynet/>



◆◆◆◆◆ 一般社団法人 全国旅行業協会 役員名簿 ◆◆◆◆◆

(理事は五十音順、令和元年6月27日現在)

役 名	氏 名	会 社 ・ 団 体 名	役 職 名	所 属 支 部
会 長	二階 俊博	衆議院議員	自由民主党幹事長	
副 会 長	近藤 幸二	(株)全観トラベルネットワーク	代表取締役社長	
〃	永野 末光	(株)西日本トラベルサービス	代表取締役社長	
〃	駒井 輝男	(有)東日本ツーリスト	代表取締役社長	
専 務 理 事	有野 一馬	(一社)全国旅行業協会	専 務 理 事	
理 事	浅子 和世	藤邦旅行(株)	代表取締役社長	埼玉県
〃	岩本 公明	長崎県交通観光(株)	代表取締役社長	長崎県
〃	北 敏一	(株)トラベルシティ	代表取締役社長	石川県
〃	坂入 満	(株)ミサワツーリスト	代表取締役社長	神奈川県
〃	佐藤 達雄	札幌航空旅行(株)	代表取締役会長	北海道
〃	菅沼 稔	(株)東邦観光サービス	代表取締役専務	山梨県
〃	高橋 幸司	水沢ツーリストサービス(株)	代表取締役社長	岩手県
〃	積田 朋子	(株)観光経済新聞社	代表取締役社長	
〃	中川 宜和	(株)ホリデイプラン	代表取締役社長	奈良県
〃	長山 克己	ナガヤマトラベル	代 表 者	茨城県
〃	西岡 宏之	(有)第一観光	代表取締役社長	香川県
〃	花岡 正雄	(株)ニュートラベル広島	代表取締役社長	広島県
〃	玄 東實	アジアナスタッフサービス(株)	顧 問	
〃	藤田 雅也	(株)アイラブイット	代表取締役社長	愛知県
〃	三浦 雅生	五木田・三浦法律事務所	弁 護 士	
〃	三橋 滋子	(一社)日本添乗サービス協会	会 長	
〃	村山吉三郎	(株)飛鳥旅行	代表取締役社長	東京都
〃	吉村 実	(株)歓喜旅行サービス	代表取締役社長	大阪府
監 事	酒井 和夫	公認会計士 酒井和夫事務所	公 認 会 計 士	
〃	日暮 良夫	総合商社日本サンセット(株)	代表取締役社長	東京都
〃	吉田 正博	城南観光	代 表 者	埼玉県

《第24回常任理事会・第186回理事会》



第24回常任理事会 永野末光副会長による開会挨拶(令和元年5月28日)

第24回常任理事会

第24回常任理事会が、令和元年5月28日(火)12時より全旅協本部会議室で開催された。

会議の冒頭、永野副会長より開会挨拶が、続いて来賓の(株)全旅植竹副社長より挨拶がなされた。その後、常任委員会報告に移り、各委員より、以下の活動報告がなされた。

- 「苦情弁済委員会」 4月9日
開催…認証申出案件
- 「指導調査広報委員会」 4月23日
開催…ツーリズムEXPOジャパン2019大阪・関西への出展
- 「経営推進委員会」 4月15日
開催…福島県送客キャンペーンの応募方法
- 「総務財務委員会」 5月13日
開催…①平成30年度事業報告案、②平成30年度収支予算案、③三役及び監事の選出基準の一部改正(宣誓書の記載事項変更案)

このほか、令和元年度国内旅

行業務取扱管理者研修の実施状況、第14回国内観光活性化フォーラムinふくしまの最終報告について報告された。引き続き、協議事項に入り、以下の審議が行われた。

- 1. 平成30年度事業報告(案)
昨年度事業報告(案)について提案され、協議の結果原案どおり了承され、次の理事会に提案することになった。
- 2. 平成30年度収支決算(案)
平成30年度収支決算(案)について提案され、協議の結果原案どおり了承され、次の理事会に提案することになった。
- 3. 三役及び監事の選出基準の一部改正(宣誓書の記載事項変更案)
三役及び監事の選出基準の一部改正について、宣誓書の記載事項変更案が提案さ



第24回常任理事会(令和元年5月28日)



第186回理事会 國谷一男副会長による開会挨拶(令和元年5月29日)

第186回理事会

第186回理事会が、令和元年5月29日(水)10時より、銀座東武ホテルで開催された。会議の冒頭、國谷副会長より開会挨拶がなされた後、近藤副会長が議長となり議事が進行された。

議題として、平成30年度事業報告(案)、平成30年度収支決算(案)、三役及び監事の選出基準の一部改正(宣誓書の記載事項変更案)、令和元年度(第55回)定時総会の運営(案)

について審議された。主な内容は次のとおり。

- 議題1. 平成30年度事業報告(案)
昨年度事業報告(案)について提案され、審議の結果原案どおり承認決議された。
- 議題2. 平成30年度収支決算(案)
昨年度収支決算(案)について提案され、審議の結果原案どおり承認決議された。
- 議題3. 三役及び監事の選出基準の一部改正(宣誓書の記載事項変更案)
三役及び監事の選出基準の一部改正について、宣誓書の記載事項変更案が提案され、審議の結果原案どおり承認決議された。
- 議題4. 令和元年度(第55回)定時総会の運営(案)
令和元年度(第55回)定時総会の運営(案)について提案され、審議の結果原案どおり承認決議された。



第186回理事会(令和元年5月29日)

審議終了後、報告事項に入り、常任委員会の活動状況、令和元年度国内旅行業務取扱管理者研修の実施状況、第14回国内観光活性化フォーラムinふくしまの最終報告、新規入会申込者などについて報告された。

全旅協「募集広告・旅行条件書（説明書面）作成例」（改訂版）の配付 新潟県・山形県への送客に関する協力依頼

「募集広告・旅行条件書（説明書面）作成例」（改訂版）の配付
（全国旅行業協会）

当協会は、国内募集型企画旅行における「募集広告・旅行条件書（説明書面）作成例」を制作し、本機関誌の発送に併せ、同封した。

旅行業者は募集型企画旅行の企画・実施に当たり、「募集広告及び取引条件説明書面（旅行条件書）」を、旅行業法、旅行業者等が旅行者と締結する契約等に関する規則、企画旅行に関する広告の表示基準等について（通達）、旅行広告・取引条件説明書面ガイドライン等に準拠して作成することが求められる。この度の作成例（改訂版）は、

〈モデル広告〉



〈モデル旅行条件書〉



当協会顧問の三浦雅生弁護士による監修のもと、募集広告及び取引条件説明書面の一例として作成したものであり、会員各社において募集広告等を作成する際の指針として、ご活用いただきたい。

なお、今後は当協会の会員専用HPにおいても、当作成例のデータを掲載する予定である。掲載時期等については、ANTANAによる監修のもと、募集広告及び取引条件説明書面の一例として作成したものであり、会員各社において募集広告等を作成する際の指針として、ご活用いただきたい。

載時期等については、ANTANAによる監修のもと、募集広告及び取引条件説明書面の一例として作成したものであり、会員各社において募集広告等を作成する際の指針として、ご活用いただきたい。

噴火警戒レベルの引き上げに係る周知依頼（気象庁）

気象庁は、令和元年5月9日に吾妻山、同年5月19日に箱根山の噴火警戒レベルを、それぞれ1（活火山であることに留意）から2（火口周辺規制）に引き上げ、本件に関する周知依頼がなされた。

吾妻山では、5月9日の17時30分頃から火山活動の活性化が認められ、今後、小規模な噴火が発生する可能性があるとし、大穴火口から概ね15kmの範囲においては、噴火に伴う弾道を描いて飛散する噴石に警戒するよう呼びかけている。

また、箱根山でも、5月18日の5時頃から火山性地震が増加しており、また、大涌谷周辺の想定火口域内では活発な噴気活動が続くとともに、GNSS

新潟県への送客に関する協力依頼（新潟県）

新潟県は、令和元年6月21日付で、当協会に対し同県への送客に関する協力依頼を行った。本依頼の要旨は以下の通り。

「6月18日に発生した山形県沖を震源とする地震に関し、励ましのお言葉やお問合せをいただきましてありがとうございます。新潟県内の観光施設にほぼ被害はなく、通常通り営業しております。美味しい食をはじめとする魅力いっぱいの新潟も、今後、夏の観光シーズンを迎え、また秋には『新潟県・庄内エリアアスティネーションキャンペーン』が控え、心尽くしのおもてなしをご用意してお待ちしております。

皆様におかれましてはこうした当県の現状を貴会員で共有いただき、引き続き本県への送客にご協力いただけますようお願いいたします。」

なお、地震全般の状況に関しては、左記リンクをご参照のこと。

新潟県防災ポータル

<http://www.bousai.pref.niigata.jp/contents/index.html>

山形県への送客に関する協力依頼（山形県）

山形県は、令和元年6月24日付で、当協会に対し同県への送客に関する協力依頼を行った。本依頼の要旨は以下の通り。

「6月18日に発生した山形県沖を震源とする地震に関し、励ましのお言葉やお問合せをいただきましてありがとうございます。山形県内の観光施設の一部に被害がありました。が、ほぼ通常通り営業しております。あつみ温泉も7月1日の営業再開を予定しております。また、すべての交通機関は通常どおり運行しており、ご旅行の移動や滞在には支障がない状況です。

今、山形県は生産量全国一のさくらんぼの季節です。是非、美酒・美食県やまたへの送客につきまして、特段の御配慮、御協力を賜りますようよろしくお願いいたします。」

なお、地震全般の状況に関しては、左記リンクをご参照のこと。

山形県ホームページ

<https://www.pref.yamagata.jp/kinkyu/061gishinjocho.html>

2019年度会員実態調査の実施（指導調査広報委員会）

当協会では、会員の現況や事業展開などを協会の事業運営に反映させるため、本年度も会員実態調査を実施しております。平成28年度よりインターネットによる回答方式を導入し、多くの会員の皆さまにご利用いただいたことにより、回答率が大幅に上がりました。

業務が多忙の折お手数をおかけしますが、当協会の活動の基本となる大切な調査でありますので、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

【2019年度会員実態調査の回答方法】

7月31日（水）までに、下記1、2のいずれかの方法でご回答いただきますようお願い致します。

1. インターネットで回答する場合

当協会会員専用HPの回答ページ(<http://www.anta.or.jp/mmb/chosa19/>)よりご回答ください。

2. 書面で回答する場合

6月上旬発送の令和元年度定時総会資料に調査票及び返信用封筒（切手貼付不要）を同封しておりますので、ご回答のうえ、返信用封筒にてご返送ください。

S連続観測では一部の基線で伸びが認められていることから、火山活動が高まっていると考えられ、想定火口域内に影響を及ぼす噴火が発生する可能性があり、想定火口域内では、弾道を描いて飛散する大きな噴石への警戒が促されている。

ト等の開催に伴い実施される警備体制の周知及び協力依頼を令和元年5月10日付で発出した。

当協会では、これを受けてホームページ及びANTANAニュースメールにて周知を行った。

首脳会合等の日程は、首脳会合（大阪府…6月28日・29日）、農業大臣会合（新潟県…5月11日・12日）、貿易・デジタル経済大臣会合及び財務大臣・中央銀行総裁会議（茨城県及び福岡県…6月8日・9日）、持続可能な成長のためのエネルギー転換と地球環境に関する関係閣僚会合（長野県…6月15日・16日）、労働雇用大臣会合（愛媛県…9月1日・2日）、保健大臣会合（岡山県…10月19日・20日）、観光大臣会合（北海道…10月25日・26日）、外務大臣会合（愛知県…11月22日・23日）となっている。

G20大阪サミット等開催に伴う警備協力への周知依頼（警察庁）

G20大阪サミット等の開催に当たっては、我が国に対する国際テロの脅威が継続しているほか、サイバー攻撃や右翼による違法行為の発生が懸念されるなど、厳しい情勢にあるた

令和元年度ANTTA主催 苦情対応勉強会 ANTTA・JATA共催 苦情対応セミナー

令和元年度ANTTA主催
苦情対応勉強会

当協会では、支部主催による「苦情対応勉強会」を全国8都市で開催する。

この勉強会は、旅行者等からの苦情事例を検証するとともに、旅行者者としてどのような対応をするべきかを習得することを目的としている。

当勉強会の申込み及び詳細については、決定次第、会員専用ホームページに掲載する。(各会場の日程については現段階のものであり、今後変更の可能性があります。)

日程は次のとおり。

- 埼玉県(大宮ラフォーレ清水園)
7月9日(火)(実施済み)
- 山梨県(華やきの章 慶山)
8月20日(火)
- 愛媛県(いよてつ会館)
8月23日(金)
- 長野県(ホテル信濃路)
9月4日(水)
- 石川県(金沢勤労プラザ)
9月5日(木)
- 岡山県(岡山国際交流センター)
9月12日(木)

- 大分県(トキハ会館)
12月4日(水)
- 滋賀県(ライズヴィル都賀山)
令和2年1月10日(金)

ANTTA・JATA共催
苦情対応セミナー

当協会では、JATAとの共催で「苦情対応セミナー」を全国3都市で実施する。

このセミナーは、「お客様からの声を活かす」をテキストとして日常発生しやすい旅行の苦情トラブル案件について、未然防止の観点から旅行業法及び旅行業約款の関連事項を再確認し、苦情相談の対応及び苦情処理の方法等を習得することを目的としている。(各会場の日程については現段階のものであり、今後変更の可能性があります。)

日程は次のとおり。

- 福岡県(福岡市)
11月7日(木)
- 宮城県(仙台市)
11月13日(水)
- 愛知県(名古屋市中)
11月21日(木)

令和元年度 国内旅行業務取扱管理者研修を実施 国家試験一部免除資格取得を目指し、全国8会場で受講者451名・修了者303名

国内旅行業務取扱管理者研修が、令和元年5月21日(火)・22日(水)に全国8会場で受講者451名のもと実施され、このうち303名が修了した。

本年度の管理者研修は、札幌市、仙台市、さいたま市、東京都、名古屋、京都市、広島市、別府市、

令和元年 春の叙勲 当協会から徳永雅典氏が受章

令和元年春の叙勲で、(二社)全国旅行業協会元副会長の徳永雅典氏(有)極東航空交通観光代表取締役)が旭日双光章を受章する榮譽に浴した。

同氏の受章は永年にわたる健全な旅行業の発展への寄与と社会的信用の増大に貢献した功績が認められたもの。

叙勲伝達式は、5月24日(金)10時半からグランドプリンスホテル新高輪「飛天」において、工藤彰三国土交通大臣政務官のご臨席のもと挙行された。



旭日双光章を受章した徳永雅典氏

市で開催され、旅行業法及びこれに基づく命令、旅行業約款、各種運送約款及び宿泊約款、各種運送機関及び宿泊機関の利用料金、その他の旅行業務に関する料金、国内旅行実務等の講習が2日間にわたって行われ、研修終了後、全国一斉に修了テストが実施された。

同研修修了者は、9月1日(日)に実施される令和元年度及び次年度の国内旅行業務取扱管理者試験の受験に際し、国内旅行実務科目の免除資格が得られる。

令和元年度 国内旅行業務取扱管理者研修 実施結果

会場区分	研修会場	申込者数	受講者数	修了者数
札幌市	TKP札幌駅カンファレンスセンター	26	26	22
仙台市	ハーネル仙台	23	22	9
さいたま市	大宮ソニックシティ	96	92	63
東京都	家の光会館	120	109	61
名古屋市	名古屋ダイヤビル2号館	53	49	40
京都市	京都経済センター	60	57	42
広島市	RCC文化センター	46	44	41
別府市	別府パストラル	27	26	25
合 計	8 会 場	451	425	303



国内旅行業務取扱管理者研修(さいたま会場)

東北での観光バス、貸切バスは トランスオーシャンにおまかせ!



サロンタイプの観光バスも大型から小型までバリエーションも豊富です。貸切バスや観光バスのお見積り・お問い合わせは無料です。運行コースの作成や宿泊場所・見学地のご案内・ご昼食の手配もいたします。また、インバウンド運行にも対応。まずはお気軽にお問合せください。

TRANS OCEAN BUS
トランスオーシャンバス(株)
TEL 0233-25-2264
FAX 0233-25-2267

〒999-5103 山形県新庄市泉田上村西422
<http://www.to-bus.com/index.html>

読者と作者が原画で向き合う 横手市増田まんが美術館



日本初のマンガをテーマとした美術館で、国内外で活躍する179名の漫画家の貴重な直筆原画を22万枚以上収蔵・展示しており、その筆遣いや作画に込められた思いを感じることができます。

■営業時間/10:00~18:00(入館は17:30まで) ■休館日/第3火曜日(祝日の場合は翌日)
■入館料/無料【特別企画展/大人800円(税込)】 ■交通/JR奥羽本線「十字駅」から増田方面行きバス(岩井川線または横手・小安線)で「増田蔵の駅前」下車、徒歩10分

お問い合わせ 横手市増田まんが美術館 〒019-0701 秋田県横手市 増田町増田字新町285
☎0182-45-5569 <https://manga-museum.com/>

大阪で「ツーリズム EXPO ジャパン2019」を開催

2019年10月24日～27日に大阪で開催される、「ツーリズム EXPO ジャパン2019」に当協会も、「特別協力」として参画し、8小間のブース展開によって、当協会事業をPRいたします。現在、ツーリズム EXPO ジャパンのホームページにおいて、10月24日・25日の業界日（業界日は入場料無料です）への事前来場登録及び商談会のバイヤー登録を受け付けておりますので、奮ってお申込みください。
（ツーリズム EXPO ジャパン2019 公式サイト: <https://www.t-expo.jp/biz>）

私の旅は、次のステージへ。

大阪・関西に
初上陸!

世界体験。



旅が変わる。あなたが変わる。世界最大級 旅の祭典
ツーリズム EXPO ジャパン2019 [大阪・関西]
10.24(木)～27(日) in インテックス大阪 <https://t-expo.jp>

10月24日(木)・25日(金)は、B to B(業界関係者のみ)の展示商談会。一般の方は入場できません。【主催】公益社団法人 日本観光振興協会 / 一般社団法人 日本旅行業協会 (JATA) / 日本政府観光局 (JATO)
【入場料】当日券:1,000円(税込) / 前売り券:500円(税込) ※保護者同伴の小学生以下と中学生・高校生(学生証提示)は入場無料 ※前売り券は、7月28日(月)より販売開始予定 【お問い合わせ】 ツーリズム EXPO ジャパン推進室 TEL:03-5510-2004 event@t-expo.jp



株式会社 全旅
第46期 定時株主総会

以下のとおり。
平成30年度の我が国の経済状況は、緩やかに回復しており、我が国の観光業界にとつて明るい話題が聞かれるが、ANTTA会員を取り巻く環境は引き続き厳しい状況にある中、会員支援という創立の基本に基づき、各種事業を展開した。
クーポン事業では、正会員に入会する際の連帯保証人に関する条件を一部緩和し、併せて発券限度額を従来より拡張し、会員数の拡大並びに取引額の増加に努めるとともに、入会審査基準の見直しを行い審査手続きの迅速化を図った。
旅行事業では、手配業務を西日本支社に旅行手配センターとして集約して1年半が経過したが、全国のANTA会員に幅広く告知、並びに営業部隊による積極的な活用を促し、利用会員の拡大に努めた。
一方、IT事業では、地旅商品紹介サイトをより広く一般消費者へ認知していただくために、SNSによる運用強化に努めるとともに、物販販売サイト「全旅モール」の仕入商品開拓に努めた。
そして、全旅ペイメント事業においては、引き続き低廉な決済手数料率を強みとして会員に広報し、順調に取扱高を伸ばしていると報告された。
なお、子会社(株)旅行ビジネスサポートの保険事業は、全旅協本部並びに保険会社と連携し、平成30年4月よ

(株)全旅(中間幹夫社長)の第46期定時株主総会が令和元年6月25日(火)、港区の浜松町東京會館で開催された。
株主総会では、まず、クーポン旅行・IT・全旅ペイメントの各事業における第46期の事業概況及び決算内容の報告、監査報告が報告された後、提出議案では、第46期計算書類、剰余金の処分、定款の一部変更、取締役および監査役選任、退任監査役に対する退職慰労金贈呈について決議された。
同社の第46期の事業概況と報告は

(株)全旅が第46期定時株主総会を開催

りスタートした重大事故支援制度付旅行災害補償制度の創設に協力し、会員の会社防衛並びに事業支援に努めていると報告された。
株主総会終了後に開催された懇親会には、当協会の近藤副会長、國谷副会長、永野副会長、有野専務理事をはじめ、取引先や関係機関等、また、関西地区に拠点を置く受入施設等から多くの来賓や招待者が出席し、盛会に催された。

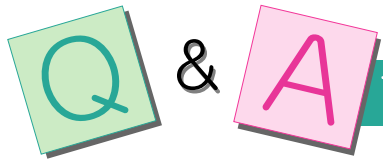
自然と調和し、自然と対話できるゴルフ場
小松カントリークラブ

霊峰白山を望む丘陵地に位置し144万平方メートルの広大な敷地の恵まれた地形を生かしたフラットなコース。各ホール完全にセパレートされた全てのホールでティーグラウンドからグリーンもしくはピンフラッグが見えます。2007年よりPGAシニアツアー「コマツオープン」を連続開催。トーナメント連続開催ならではのコースコンディションをお楽しみいただけます。また、クラブハウスも充実の一言。大浴場は天然温泉で露天風呂やサウナも完備。JR小松駅15分、小松空港20分、北陸自動車道小松IC20分などアクセスも抜群です。

お問い合わせ 小松カントリークラブ ☎0120-78-5550 詳しくはHPまで <https://komatsu-cc.co.jp>

株式会社全旅 第47・48期 役員体制 (敬称略)

役 職	氏 名	選 出 機 関
代表取締役社長	中 間 幹 夫	取 締 役 会
取 締 役 副 社 長	植 竹 孝 史	京 浜
〃	佐 藤 好 徳	東 北
専 務 取 締 役	萩 原 敏 和	東 海
〃	武 下 孝 司	中 国
取 締 役	松 本 和 英	北 海 道
〃	斎 藤 道 雄	関 東
〃	武 井 哲 郎	取 締 役 会
〃	三 澤 弘	北 信 越
〃	上 原 龍 男	近 畿
〃	大 谷 稔	四 国
〃	吉 川 満	九 州
監 査 役	長 谷 川 晋 也	関 東
〃	半 田 初 幸	京 浜
〃	岡 本 浩 史	近 畿



で考える旅行法務へのささやかなる接近

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。

「特別補償責任-2」

今回は、「特別補償責任」の「身体・生命」に係る事例についてQ&A方式で考えてみたいと思います。(必要に応じてANTA NEWS 2019年5・6月号も参照してください。)

今回のQ&Aは、「静岡駅→成田空港→ハワイ(4泊)→成田空港→静岡駅」という旅程の海外旅行を想定して、作成しています。(添乗員は往路の成田空港から復路の成田空港まで同行)

Q.1 静岡駅から成田空港へ向かう貸切バスが事故を起こし、お客様が負傷しました。お客様は成田空港で応急手当を受け、診察費・治療費に2万円かかりました。怪我は軽症だったので旅行は継続しましたが、この怪我の治療のためハワイで3日間通院し診察費・治療費に5万円かかりました。この場合、旅行業者は「特別補償責任」を負いますか？仮に負うとした場合、何を支払わなければなりませんか？

A.1

(1)「特別補償責任」を負い、「通院見舞金」2万円を支払います。添乗員は成田空港から同行するため、旅行開始時点で添乗員による受付けは行われません。

この場合、お客様が受ける最初の旅行サービスは、「貸切バス」となり、お客様がバスに「乗車した時」から「企画旅行参加中」となります。(特別補償規程2条2項及び同3項2号ニ)

(2)「企画旅行参加中」に「急激かつ偶然な外来の事故」により身体に傷害を被ったので、「特別補償責任」を負います。(特別補償規程1条1項)

(3)なお、成田空港とハワイで、合計の通院日数は3日以上となるため「通院見舞金」として、2万円が支払われます。なお、特別補償規程では、常に診察費・治療費は支払いの対象外となります。(特別補償規程9条1項1号ハ)

(4)本事例の事故は「国内」で発生していますが、この旅行は、「本邦内のみの」旅行ではないので、「海外旅行」となり、「通院見舞金」の額は、「海外旅行」の規定が適用されます。(募(受)約款2条2項)

【通院見舞金の額】

通院日数	国内旅行	海外旅行
ア) 3日以上7日未満	10,000円	20,000円
イ) 7日以上90日未満	25,000円	50,000円
ウ) 90日以上	50,000円	100,000円

Q.2 貸切バスで静岡駅から成田空港へ向かう途中、サービスエリアでの休憩中に地震が発生し、サービスエリア内の売店での落下物によりお客様が負傷し、近くの医院で応急手当を受けました。怪我は軽症だったので旅行は継続しましたが、この怪我の治療のためハワイで3日間通院しました。この場合、「通院見舞金」の支払いは必要ですか？

A.2

(1)はい。「通院見舞金」2万円の支払いが必要です。



活イカ姿盛り



お座敷

北海道・札幌市
おたる亭 すすきのビル店
北海道の厳選した旬のネタを使った極上の寿司が食べられる「北海道寿司居酒屋おたる亭すすきの店」。他にも活イカ、浜茹で毛ガニ、真たちなど北海道の飛び切り新鮮な海鮮や山の幸を、個室やカウンターで北海道の地酒とともにお召し上がりいただけます。また60名収容可能な宴会場もあり、店内貸し切りなら120名までOK。北海道にご旅行の際は、ぜひ、お立ち寄りください。

■営業時間…平日(月～金) 17時～23時30分
土曜日 15時～23時30分
日曜・祝日 15時～23時
■個室…4人様より最大60名様までご利用致します。
■その他…「おたる亭」本店もござります。
■交通のご案内…札幌市営地下鉄すすきの駅の3番出口から直結
■住所…〒064-1080-4
札幌市中央区南4条西3丁目すすきのビル 4F
TEL・FAX 011(563)1000
WEB: <http://otarutei.jp>



ねぶたホール



紙貼り体験



囃子体験

青森県・青森市
青森ねぶた祭の魅力・迫力を堪能ねぶたの家ワ・ラッセ
ねぶたホールでは実際に出陣した大型ねぶたを常設展示、直接ねぶたに触れる「タッチねぶた」が人気です。展示しているねぶたの運行映像が上映される他、紙貼り体験や、ねぶた囃子の生演奏・ハネト体験・囃子体験が毎日行われます。

「施設内容」ねぶたホール、青森ふるさとショップアイモリ、食事処魚っ喰いの田
「料金」大人600円・高校生450円・小中学生250円(団体10名以上大人540円、高校生400円、小中学生220円)※ねぶたホール入場料
「開館時間」9時～18時(5月・8月は19時まで)
「休館日」年末年始 8月9日、10日(ねぶた入替)
「駐車場」普通車80台 身障者用有
※有料ゾーンご利用の方最初の1時間駐車無料
※交通のご案内…JR青森駅から徒歩1分。青森中央ICから車で20分。
■住所…〒030-1080-3
青森県青森市安方1-1-1
TEL 017(752)1311
FAX 017(752)1312
WEB: <http://www.nebuta.jp/warasse>



お土産コーナー



工場内

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…JR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…〒99-0832
山形県酒田市両羽町22-4
TEL 0234(25)0017
FAX 0234(24)5239
WEB: <http://www.skatebika.co.jp>

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

2階建てオープンバス
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を肌で感じることができます。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
TOMO DACHI “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。

コースのご予約は **TEL.03-3761-1100**
団体でのご利用は **TEL.03-5777-0695**
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

facebook <http://facebook.com/hatobus>
twitter http://twitter.com/HATOBUS_JP

全旅協 旅行災害補償制度 & 海外企画旅行補償制度

重大事故支援制度 緊急連絡カード

(一社)全国旅行業協会専用【緊急サポートデスク】

087-883-8888

(受付24時間365日) 海外からは+81-87-883-8888

【会社名】 (株)ANTAツーリスト

観光庁長官 ・ 東京都 知事登録 2 - 9999 号

全旅協旅行災害補償制度

『ANTA会員専用
重大事故支援制度』

ほかの保険では手に入らない優れたサービスです。
是非ともご利用ください。

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/

前頁より

A.4

- (1) いえ。「入院見舞金」と「通院見舞金」双方とも支払う場合には、下記(3)の要領で支払う金額を調整し、本例の場合では「通院見舞金」5万円のみ支払います。
- (2) 本例のように、1つの傷害で「入院」と「通院」が重なった場合、「入院見舞金」と「通院見舞金」は重複しては支払われません。
- (3) 具体的には以下の①、②にしたがって、支払う見舞金の額を調整し、どちらか高額なものを支払うことになります。

- ① 入院日数3日間に対しての「入院見舞金」4万円
- ② 入院日数3日間を、通院日数とみなし、合計13日間通院したものととして算出した「通院見舞金」5万円

- (4) つまり、本例では、上記①②の額を比較し、より高額となる②の「通院見舞金」5万円を支払うこととなります。
(特別補償規程10条)
- (5) 更に、仮に、お客様Bが通院後に、この事故の負傷が直接の原因で180日以内に死亡又は後遺障害が生じた場合には、上記「通院見舞金」5万円の他に、「死亡補償金2500万円」又は、特別補償規程別表第2にしたがった「後遺障害補償金」が支払われます。
(特別補償規程6条又は同7条)

Q.5

お客様Cはホノルルでの「自由行動」中に水泳をし、水死しました。なお、地元警察等によれば、お客様Cの死因は、「溺死」でした。この場合、「特別補償責任」を負いますか？
また、お客様Dも同様に水死しましたが、その原因が、「急性心筋梗塞」でした。
この場合、「特別補償責任」を負いますか？

A.5

- (1) お客様Cの死因である「溺死」は、「急激かつ偶然な外来の事故」による「傷害」となるため、「特別補償責任」を負い、お客様Cの法定相続人に、死亡補償金(2500万円)を支払います。
(特別補償規程6条1項)
- (2) 一方、お客様Dの死因である「急性心筋梗塞」は、「急激かつ偶然な外来の事故」による「傷害」ではなく、「疾病」となるため「特別補償責任」を負いません。
(特別補償規程1条1項及び同3条6号)

Q.6

お客様Eは、ハワイ島での「自由行動」中に、現地旅行会社が実施する「スカイダイビング」ツアーに参加し、事故に遭い入院しました。
この場合、「特別補償責任」を負いますか？

A.6

- (1) まず、特別補償規程別表第1で定めた「運動(スカイダイビング、ボブスレー等)」を行っている間に生じた傷害については、貴社が企画・実施する「企画旅行」の「旅行日程」に含まれている場合でなければ、補償金等は支払われません。
(特別補償規程5条1項本文)
- (2) 本例の場合は、「スカイダイビング」は、貴社の旅程に含まれていませんので、貴社に「特別補償責任」は発生しません。
- (3) なお、貴社の旅程に「スカイダイビング」等の「運動」が含まれているときは、貴社が実施するか他社が実施するかを問わず、「スカイダイビング」中の事故による傷害に対しては、「特別補償責任」を負い、「見舞金」等の支払いが必要になります。
(特別補償規程5条1項ただし書き)

Q.7

お客様Fは、突然腹痛を訴え、嘔吐を繰り返しました。ハワイの病院で診察を受けたところ、当社の手配したレストランが提供した鶏肉が腐っており、「細菌性食中毒」を起こしたものと診断されました。その後、お客様Fは3日間、通院することとなりました。
この場合、「特別補償責任」を負いますか？

A.7

- (1) 「特別補償責任」は負いません。
- (2) 食中毒は一般的に、以下の3種類に分けられ、特別補償責任が生じる「急激かつ偶然な外来の事故」による「傷害」と認められるものは、①及び②です。

食中毒の種類	原因	補償	備考
①ウィルス性中毒	※ノロウィルス、A型肝炎ウィルス等	○	※食物からの場合
②自然毒による中毒	フグ中毒、きのこ中毒、麻痺性毒貝、毒カマス	○	
③細菌性中毒	サルモネラ菌、O-157、黄色ブドウ球菌、ボツリヌス菌、腸炎ビブリオ等	×	「細菌性食中毒」は補償されない

- (3) よって、細菌性食中毒と認められた本例では、「特別補償責任」を負わず、「通院見舞金」の支払いは必要ありません。

Q.8

お客様Gは、ハワイでのハイキング中に、「靴ずれ」を起こし、3日間通院しました。「通院見舞金」の支払いは、必要ですか？

A.8

不要です。「靴ずれ」、「しもやけ」などは、「急激かつ偶然な外来の事故」による「傷害」ではないため、「通院見舞金」の支払いは不要です。

Q.9

お客様Hは成田空港から静岡駅への途中でサービスエリア内の温泉に寄り、うっかり足を滑らせ、洗い場の床に頭を強く打って死亡しました。この場合、死亡補償金は支払われますか？
また、お客様Iも同様に転倒して頭を強くうち死亡しましたが、転倒に至った原因が、「急性脳梗塞」を起こしたためであったと診断された場合、死亡補償金は支払われますか？

A.9

- (1) お客様Hが、足を滑らせて頭を強く打って死亡されたことは、「急激かつ偶然な外来の事故」による「傷害」による「死亡」となるため「特別補償責任」を負い、お客様Eの法定相続人に対して、死亡補償金2500万円が支払われます。
(特別補償規程1条1項及び同6条1項)
- (2) 一方、お客様Iの死因である「急性脳梗塞」は、「急激かつ偶然な外来の事故」による「傷害」ではなく、「疾病」となるため「死亡補償金」は支払われません。
(特別補償規程1条1項及び同3条6号)

訂正とお詫び

ANTA NEWS5・6月号19頁において、下記の誤植がありました。(上段左の6行目)
(誤)④あらかじめ定める額の補償金・見舞金(「損害保証金」ではない。)を支払う責任
(正)④あらかじめ定める額の補償金・見舞金(「損害賠償金」ではない。)を支払う責任

海外添乗トラブル

対処の基本 ―海外編―

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。

添乗を続けていて強く感じるもののひとつが、「問題解決するために絶対的なマニュアルなど存在しない」ということです。添乗の世界では数多くのトラブルがあるため、全てを解決できるトラブルマニュアルはありませんが、普段から「このトラブルにはこう対処する」というイメージトレーニングをしておく、実際にトラブルが発生したときに力になってくれます。

今回は「海外添乗トラブル対処の基本・海外編」としてケース別にトラブル処理のポイントを確認していきます。

日本出発の空港にて

ケース 1 お客様が旅券を忘れた・有効期限が切れていた

〈対処法〉

日本出国は不可能なので、旅行業者に連絡します。なお、旅券の有効期限に関しては、添乗員は出発前の打ち合わせ時に、パスポートリストでチェックしておくのが基本です。

ケース 2 旅券の有効残存期間が訪問国の条件を満たさない

〈対処法〉

多くの場合は、航空会社が搭乗を拒否しますが、添乗員は旅行業者に連絡し指示を仰ぐ必要があります。

友人の添乗員の事例では、旅行終盤の「ホーチミン→台北・桃園」のフライトで、お客様の台湾入国に必要な有効残存期間が不足していたことがありました。この時は、添乗員の交渉により、航空会社（ベトナム航空）は搭乗を認めたものの、台北・桃園で入国拒否され、結局そのお客様は 台北・桃園の空港（上階がホテルになっている）で過ごし、後日、本隊のグループと日本行きのゲートで合流し一緒に帰国したそうです。

ケース 3 日本出発便が遅れ、乗り継ぎ便に乗り継げない

〈対処法〉

日本を出発した航空機内にて、CAにその旨を告げ、代替便の確保を申し出ます。機内で伝えておけば、通常は乗り換え空港のグランドスタッフが対応してくれます。代替便が決定したら、必ず旅行業者とランドオペレーターに伝え、グループが予定と異なる便に搭乗することを確認して手配内容を変更します。

目的地到着空港にて

ケース 1 お客様のスーツケースが1つ出てこない

〈対処法〉

まず航空会社が作成する手荷物事故報告書「PIR」の作成

をお手伝いします。また、気落ちしているお客様の気持ちを配慮して対応する必要があります。

この場合、日常品購入費用を航空会社に請求しますが、費用の上限は航空会社により異なります。

最大のポイントは「スーツケースがホテルに届くまで添乗員の方から航空会社に積極的に連絡すること」です。ただ航空会社が荷物をホテルに届けるのを待つだけではなく、添乗員から航空会社に積極的に連絡し、その後の状況を確認し、その内容をお客様にお伝えします。

添乗員から何の報告もないと、お客様は「忘れられている、ほっぼられている」と考えがちになるため、きちんとケアしていることをお客様にお伝えしましょう。ロストバゲージは添乗員に直接の責任はないものの、クレームに発展しかねない問題です。

ケース 2 空港に出迎えのバスが来ていない

〈対処法〉

ランドオペレーターに連絡し、どれくらい遅れるか、あるいは無手配かを確認します。

場合によってはタクシーに分乗し、最初の目的地に向かいます。添乗員は最後のタクシーに乗り、タクシー代は旅行業者側（添乗員、アシスタント）が一括して支払うのが大原則です。お客様個人に立て替えてもらうことはできるだけ避けましょう。

現地滞在中

ケース 1 ホテルの客室に対するクレーム

〈対処法〉

照明、お湯、エアコンなどの問題は、ホテル側に修理をお願いし、添乗員は状況を必ず確認します。「部屋が狭い…」など部屋自体に関するクレームは可能な範囲でルームチェンジしていただきます。

意外にあるのが「部屋にお化けがいる」というクレームです。内容が内容だけに慎重な対応が求められます。ホテル側にその旨を伝え、ルームチェンジをお願いしましたが、今まで応じてくれたことは一回もありませんでした。この場合、他に方法がないので添乗員の部屋とルームチェンジしたこともあります。

千葉県・船橋市
東京ディズニーランドに最も近い温泉宿
旅館玉川

東京ディズニーランドをはじめ、幕張メッセ、葛西水族館等、観る聞く体験スポット盛りだくさん。

「お部屋」 ゆったりとした間取りと落ち着いた色調の客室には寛いだ雰囲気と快適なやすらぎが溢れています。

「お風呂」 ほんのりと漂う檜の香りが日々の疲れを癒してくれます。

「チェックイン」 15時 チェックアウト 10時

「お料理」 旬などでは最高の素材を美しく、当館自のおもなし料理

●食事処 夕食／御会食場 朝食／御会食場

■料金 1泊2食サ・税込(大人1名)

平日・休日 休前日

1室1名 1室2名 1室3名 1室4名 1室5名

9,450 10,500 10,500 11,550 11,550

※小学生は大人料金の70%、幼児は50%

※[特]12/30～1/3、5/3～5/5、8/14～8/16

※1室利用人数2名～5名

※木造1933年築

※総客室数 30 室

■交通のご案内 J R総武線船橋駅南口 10分

／京葉高速船橋出口より5分

■住所 〒273-0011

千葉県船橋市湊町2-6-25

TEL 047(431)3234

FAX 047(437)1343



外観



檜の香り漂うお風呂



お料理一例

北杜市・小淵沢町
ケーキ作りが見学&試食できる
ハケ岳チーズケーキ工房

小淵沢ICすぐ！地元の牧場で採れた、絞り立ての牛乳から作られたクリームチーズケーキが自慢。甘さ控えめで大人の味わい。お土産にも最適な一品です。チーズケーキの製作過程も見学できる工房もあり、試食もOK!!店内にはケーキだけでなく、世界のチーズや地酒・地ワインの販売ブースも設けております。

また団体様でも収容可能なお食事処もあり、ここでは山梨名物のほうとうも味わえます。

「施設情報」 チーズケーキ工房 地域の名産品が揃うお土産処、ほうとうとチーズケーキが味わえるお食事処、ギャラリイ等があります。

「営業時間」 8時～17時 年中無休

■交通のご案内 バス20台収容可能

■住所 〒408-0044

山梨県北杜市小淵沢井詰町2980

TEL 0551(36)4040

FAX 0551(36)4043



外観



チーズケーキ



店内

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



■JGALA2016

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。



■マイクロ573



■マイクロ432

■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。

●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

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

事故発生時の初動対応

安全サポート(株) (SSI)

2005年設立の日本生まれの危機管理コンサルティング会社。「日本人の気持ちに寄り添う危機管理」を目指しています。有事の際には、当社ERT(緊急対応チーム)が会員の皆さんに事故対応コンサルティングを提供します。



私たちは全旅協 旅行災害補償制度の重大事故支援制度の支援発動時に会員をサポートする安全サポート株式会社と申します。有事の際には、弊社のERT(緊急対応)チームが皆さんに事故対応コンサルティングを提供させていただきます。

さて、この連載では弊社が毎日配信している「SSI国内・海外安全情報」(詳細は文末のバナー参照)の中から過去に起こった事故事例を紹介し、もし会員の皆さんの会社に同じことが起こった場合、どうすれば良いのかということを誌面で解説していきたいと思います。

今回は連載を始めるにあたり、皆さんにあらかじめ知っておいていただきたい重大事故の初動対応にとって重要な点をお話します。「そんなこと知っている」という方も「知らなかった」という方も是非このコラムを読んでいただいて、会社の危機管理体制構築について考えていただければと思います。「今、重大事故が起きた場合、自社でどこまでできるのか?」ということを経営から考えておくことは大変重要です。何も起きていないときにしか、このようなことを考えることができませんので、代表者、旅行業務取扱管理者だけでなく社員の方も含めて、しっかり考えていただきたいと思います。

私たち安全サポート株式会社が考える事故の対応のポイントは次の2点です。

1. 被害者のご家族へきちんと寄り添えるか?
2. メディアへの適切な対応が取れるか?

この2点に失敗してしまったら、その事故対応は失敗と言えるほど重要なポイントである、ということを是非覚えておいてください。

被害者ご家族への対応

万一、事故が発生した際に、最初に行くことは、被害者のご家族への連絡です。被害者のご家族へはメディアが報道する前に連絡を入れないと初動の第一歩から不信感を招くことになりますので、「家族の緊急連絡先を含む旅行者名簿」を平時からきちんと準備しておいてください。今からでも遅くないので、旅行参加者名簿の重要性を社内でも共有するようにお願いします。

被害状況にもよりますが、ご家族やメディアへの対応など重大事故対応には多数の要員が必要となります。全旅協が作成した「国内・海外の事故対策要領」に従って要員を確保し、会員事務所や現地に配置しなければなりません。自社での要員確保が難しいならば、会員間での緊急協力の取り決めを作るなど、平時から要員確保の準備をしておくことも重要になります。

次に被害者のご家族の宿泊場所や休憩場所の手配です。

本来であれば被害者のご家族が現地に赴く費用を旅行会社が負担する必要はないのですが、被害者家族が「事故現場でのご宿泊や食事は自己負担です」と言われたら、どう思うでしょうか? 初動の時点で被害者ご家族の感情を逆なですれば、その後の被害者のご家族対応が難しくなります。また、事故対応上でも宿泊先を準備することのメリットがあります。例えば、被害者のご家族がバラバラに事故現場周辺に集まった場合、その連絡先の確認に大変な時間がかかることが予想されますので、できるだけ一ヶ所にまとめて準備することで確認時間が大幅に節約されます。

メディアへの対応

事故発生時の対応方法の理想としては、事故の発生直後に旅

行業者から被害者ご家族へ第一報を入れるべきなのですが、現実はこのようなケースばかりではありません。SNSが一般的となった現在、被害者がツイッターやフェイスブックなどで情報を発信し、それを見たご家族や友人が情報を拡散することで、メディアが事件を皆さんより先に知ることもあります。この場合は皆さんに事故の報告が入る前に事故情報が世間に広まってしまうことになります。この時点でメディアから取材の連絡が入った場合には、実際に事故の発生を知らなかったときは、「申し訳ございませんが、知りませんでした」と素直に答えてください。事実がわからないまま「弊社に関係ありません」などという憶測で回答することは避け、「至急確認の上、折り返しご連絡します」と伝えてください。

この時、メディア記者の会社名、部署名(社会部など)、名前(フルネーム)、連絡先(携帯番号)を聞き、その後、「きちんと折り返し連絡をしてください」。その時に、まだ事実が十分に確認できていなければ、分かる範囲で現在の状況を誠実に正直に伝えてください。

安全サポート(株)による支援

全旅協 旅行災害補償制度に加入している場合は、上記の対応を行うにあたって、安全サポートのきめ細やかな支援を受けることが可能となります。事故が発生したら、まずは24時間365日対応の【緊急サポートデスク】へ、すぐに連絡してください。

「何かおかしい」と思ったら、事実が判明していなくても構いませので、全旅協専用【緊急サポートデスク】(電話:087-883-8888)にご連絡ください。

皆さんのお手元には「重大事故支援制度緊急連絡カード」が配られていると思います。このカードを社員や現場の添乗員の方に渡

主要旅行業者の旅行取扱状況速報 (平成31年2月・3月分)

■平成31年2月分

【海外旅行】

総取扱額は対前年同月比101.2%となった。前年の平昌オリンピック・パラリンピックの反動があった一方で、団体旅行が好調に推移し、総取扱額は前年同月と比べ微増であった。

【外国人旅行】

総取扱額は対前年同月比106.0%となった。

欧米豪市場を中心に引き続き堅調に推移し、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100.6%となった。

団体旅行の取扱いが好調で総取扱額は前年同月と比べほぼ同じであった。

■平成31年3月分

【海外旅行】

総取扱額は対前年同月比96.1%となった。

前年の平昌パラリンピックの反動等もあり、総取扱額は前年同月と比べ減少した。

【外国人旅行】

総取扱額は対前年同月比108.9%となった。

欧米豪市場を中心に引き続き堅調に推移し、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99.9%となった。企画旅行の取扱いが好調であった一方、個人旅行が低調であったことから前年同月と比べほぼ同じであった。

【観光庁による主要旅行業者への聞き取り】

大阪府・大阪市

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、当店のこだわりの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「おばんさい」シリーズも好評です。

「お弁当の種類」 行楽用弁当(4種)、おばんさい(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3-1-56

フリーダイヤル 0120(377)668

T E L 06(6561)7766

F A X 06(6561)7766

W E B <http://www.bentou.jp>

おばんさい山科 1,260円

おばんさい金器御飯 2,000円

松花堂幕の内 840円

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

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リヤ厳選牛もおすすめです。三宮店の階下にロイヤルモリヤ、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L.O.）

■交通のご案内…JR三ノ宮駅より徒歩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1C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 第一岸ビル3F

TEL 078(321)1990
 FAX 078(321)1995
 WEB <http://www.moriya.co.jp>



モリヤ厳選牛ステーキ



菊の紋章が神戸牛の証



最大40名様までご利用可

岡山県・津山市
丘の上からの景色と
ワンランク上の食事を楽しむ
THE HILLS HOUSE TSUYAMA

THE HILLS HOUSE TSUYAMA 内のレストラン。厳選された旬の食材を四季折々にアレンジ。契約農家が作ったこだわりの津山産野菜が料理に彩りを添えます。グリーンヒルズ津山の丘の上から眺める美しい景色と旬の食材を使ったワンランク上の食事が織り成す上質な時間をお楽しみください。

■営業時間…ランチ 11時30分〜15時
 アフタヌーンティーセット 14時〜18時
 ディナー（予約制）予算・人数・時間等はお気軽にご相談ください

■定休日…毎週火曜日 第3水曜日
 ■交通のご案内…JR姫新線津山駅から車で10分
 ■住所…〒708-0806
 岡山県津山市太田831

TEL 0868(2)8022
 WEB: <http://farble.the-hills-house.com>




鳥取県・鳥取市
鳥取の豊かな食材を繊細な日本料理で楽しむ
割烹海席 伊くま

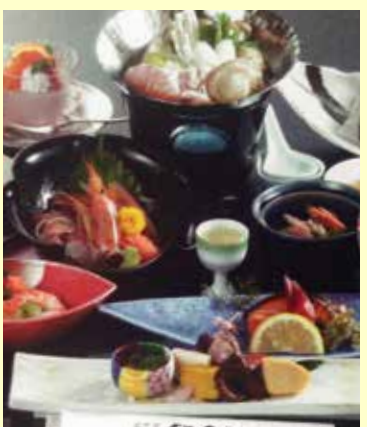
鳥取の豊かな自然が育む四季折々の食材を使った日本料理が楽しめる「割烹海席伊くま」。地産地消を大切に切り変わる旬の食材を繊細な技で美しい日本料理に創り上げます。東伯牛や刺身、期間限定の蟹といったメインを選べる『しゃんしゃん御膳』は幅広いお客様から愛される人気のメニュー。鳥取・智頭町の杉や松を使った店内や佐治石が用いられた美しい日本庭園など、細部にまでおもてなしの心が溢れています。

■営業時間…ランチ 11時〜14時30分
 ディナー 17時30分〜21時30分

■定休日…火曜日 祝日の場合は翌水曜日
 ■その他…完全個室あり、会食向けの座席あり
 ■交通のご案内…国道9号線・イオンモール鳥取北店から賀露港方面へ。すぐ右手に看板が見えてきます。

■住所…〒680-0906
 鳥取県鳥取市港町3

TEL 0857(32)3939
 FAX 0857(32)3940



料理（一例）



外観



店内

広島県・宮浜温泉
宮島に一番近い温泉郷で上質なおもてなし
宮島 離れの宿 IBUKU

コンセプトが「大人の隠れ家」。宮島に一番近い温泉「宮浜温泉」にあり、上質でこだわりのある空間を提供いたします。宮島の四季折々の「息吹」を感じながら温泉と厳選された地元の食材を使ったこだわりの食事で大人の時間をお過ごしください。また、2019年6月末、新たに別邸も誕生。宮島観光に新しいくつろぎが始まりました。

●部屋数／20室 ●宿泊定員／52名
 ●チェックイン／15時 ●チェックアウト／11時
 ●宿泊料金・大人1名（1泊2食付）24,000円（税別）
 ※詳しくはお問い合わせください。

■駐車場／有（無料）
 ■交通のご案内…大野1Cから車で8分、JR大野浦駅下車車で5分、JR玖波駅下車車で8分

■住所…〒739-0454
 広島県廿日市市宮浜温泉1-21-48

TEL 0829(50)0129
 FAX 0829(50)0130
 WEB <https://ibuku.jp>



IBUKU 本館



料理（一例）



部屋

前頁より

して活用してください。【緊急サポートデスク】への連絡が支援発動への引き金になります。カードには、「会社名、旅行業登録番号」を必ず書いておいてください。緊急時は誰もが気が動転します。自分の会社名を間違える方もいますので、カードには必ず「会社名と旅行業登録番号」の記入をお願いします。

ご連絡後、安全サポートから皆さんへすぐに連絡をします。その際に旅行者名簿（家族の緊急連絡先を含む）や日程表を送っていただくことになりますので、予めご用意ください。



今回の連載から、配信中のメールマガジン「SSI ANTA国内安全情報」で取り上げた事故例を題材にして、どのように緊急事案に対応していけばよいかを解説して参ります。一つ一つの事故が皆さんの会社で起こったと想定してその対応を社内で検討するきっかけになれば幸いです。事故対応の成否は、平時にどれだけ準備ができていのかにかかってきます。事前の準備以上のことは本番では絶対にできません。このコラムとメールマガジンで配信中の「SSI ANTA国内安全情報」が皆さんの危機管理の一助になれば幸いです。

安全サポート株式会社では、平成31年4月1日より国内及び海外の国内外のニュースから弊社がピックアップした安全管理に関する情報を配信中です。日頃の会員の皆さまの危機管理の一助になれば幸いです。皆さまの配信登録をお待ちしております。

登録はこちらにアクセス！
<http://ur0.link/Wufo>
 ※申込みサイトで国内・海外の配信選択ができます

・配信メール種類
 a. SSI ANTA 国内安全情報
 b. SSI ANTA 海外安全情報

本件に関する問合せ先：安全サポート（株）TEL：03-3593-5605



鳥取の旅はジャパン観光におまかせください
お手軽貸切バス

貸切バス事業者安全性評価認定【2つ星】を取得しました。

メリット1 小型バスから大型バスまで自由にお選び頂けます！
 小型バス、中型バス、大型バスの3タイプをご用意。小グループから、最大60名様まで、ご利用人数に合わせて、ご自由にお選びいただけます。

メリット2 ネット・フリーダイヤルで申込み可能！手配も簡単！
 インターネット・フリーダイヤルからお申込みいただき、運行開始前に依頼書をご記入していただくだけでお申込み完了！お支払いは当日運転手に直接渡していただければOK！その他、銀行振り込み・事前持参も可能です。

メリット3 プランニングもらくらく！宿泊・弁当・ツアー企画も承ります！
 鳥取の旅ならおまかせ！貸切バスのサービス提供エリアは、主に鳥取県全域と兵庫県新温泉町です。

手配も移動も、とってもスマート
ジャパン観光 TEL0120-163373
 〒680-0802 鳥取県鳥取市青葉町3丁目205 <https://www.smart-bus.net>



京都府・天橋立・丹後
天橋立、丹後でのお弁当、おみやげ

ご指定の場所へ、お弁当、おみやげをお届けします。

天橋立を贈ります。 6ヶ入り900円

丹後の方言と丹後のお弁当を掛け合わせた名前のお弁当。 1,000円 1,500円 2,000円

丹後の焼きたて鯖寿司 丹後を贈ります。 6ヶ入り900円

※表示価格は税抜き価格です。

仕出し料理専門店
おっなみ
 〒629-2251 宮津市 須津2643-6 天橋立二本松

☎0120-2753-00
 ☎0772-46-2753
 ☎0772-46-5696
<http://www.matunami.co.jp>

その他、ご指定のお弁当も各種調整させていただきます。ホームページもご覧下さい。

40年の歴史ある仕出し弁当店です。全旅クーポン利用歓迎。

まつなみ 検索

平成31年4月・令和元年5月 正会員退会者

● 平成31年4月分

登 録 番 号	名 称	代 表 者	登 録 番 号	名 称	代 表 者
北海道 3-560	(株)スリーエス	森本 恵美	新潟県 3-392	(一社)妙高市観光協会	中嶋 正文
青森県 3-137	旅行屋	長利 忍	富山県 2-62	(株)福野観光社	宮崎 敏和
青森県 2-140	(公社)八戸観光コンベンション協会	塚原 隆市	岐阜県 3-83	(株)多治見観光社	荻原 孝代
秋田県 2-50	(株)中央タクシー	佐々木正夫	静岡県 3-184	静岡グリーントラベル(株)	長澤 修
茨城県 3-625	はさき旅行	久我 博行	静岡県 2-621	ks international	清本 直司
栃木県 3-260	(有)きぬ	渡辺 成子	静岡県 3-635	南豆観光(株)	長尾あゆみ
栃木県 3-532	ゲートピア企画	小口 孝夫	愛知県 2-568	(株)大府中部交通旅行センター	高瀬 丈夫
栃木県 3-614	那須旅行社	本堂 則光	愛知県 3-1287	岡崎コウワトラベル	片岡 恒和
栃木県 3-675	(株)湯の郷	赤羽 亘一	京都府 2-443	丹後旅行センター(株)	吉岡 信行
群馬県 2-189	(株)ビュートラベル	綿貫 健児	京都府 3-637	(株)日本クエストツアー	河野 昌幸
群馬県 3-226	シノザキ観光	篠崎 政義	大阪府 3-1294	大東トラベル	西村 清
群馬県 2-400	(有)群馬トラベルプラザ	原田 正和	大阪府 3-2103	ふだの旅行サービス	札埜 卓夫
埼玉県 3-632	(株)ドレ味	岩崎 正治	大阪府 3-2743	(株)ベストホリデートラベル	筒井 孝一
埼玉県 2-778	(有)バスくる	浮舟 崇弘	兵庫県 3-316	(株)近畿中央交通	松元 繁治
埼玉県 3-1161	(有)トラベルアンドミュージアム	岡田 忠士	岡山県 3-188	吉井観光バス(株)	中田 俊介
埼玉県 3-1182	S.L.Kin (株)	陳 立銀	岡山県 2-308	西山観光	西山 克利
千葉県 2-358	(株)長生観光	吉田 保代	岡山県 3-375	真賀観光バス	森 正人
千葉県 3-851	ラビットトラベル	鈴木 行夫	山口県 2-27	中央交通(株)	梶 大輔
東京都 3-4231	(有)エリート観光	乙黒 誠一	山口県 2-94	(有)スカイツアーズ	亀岡 法芳
東京都 3-4587	ベイトラベル	小堀 敏晴	徳島県 3-62	徳島観光サービス	稲井 洋
東京都 3-4696	(株)ジャパンニューセンチュリートラベル	秋山 清美	愛媛県 2-161	(株)おおず街なか再生館	井関 和彦
東京都 3-7058	航進ワールド(株)	赤藤 貴英	愛媛県 2-180	(株)ネコの手カンパニー	源 義弘
東京都 3-7129	承天商事(株)	高 琪	愛媛県 2-190	(株)ホテル椿館	三好 卓次
東京都 3-7402	(合同)SENKYU	レ・ジェ・ルナー	福岡県 3-158	(株)ユイッティエム	野見山純子
神奈川県 3-339	朝日トラベル(株)	瀬川 育雄	福岡県 2-861	(株)ボケカル九州	田嶋 啓
神奈川県 3-424	神奈川県央観光(株)	佐藤 和夫	福岡県 2-879	(株)ロイヤルホリデー	川述 弘典
神奈川県 2-1035	中日臨海バス(株)	森川 道博	観光庁 1-1813	(株)ロイヤルコミュニケーション倶楽部	岩城 伸
山梨県 2-287	(株)旅の箱	佐藤 良次	観光庁 1-2086	(株)日本旅行沖縄	阿江 敏昭

● 令和元年5月分

登 録 番 号	名 称	代 表 者	登 録 番 号	名 称	代 表 者
青森県 3-118	(有)夢の旅社	小笠原明代	大阪府 2-2647	(有)淡路島旅行センター	富田 泰行
福島県 3-137	(有)ばんせい旅行サービス	阿部 唯一	兵庫県 3-588	(有)旅人蘭西	平野 明美
福島県 2-163	(有)福島エアポートツーリスト	山形 勝男	兵庫県 3-730	朝日新聞伊丹販売(株)	濱部 尚
群馬県 2-466	片品村振興公社(株)	金子 賢司	兵庫県 2-742	アベストラベル(株)	松山みさお
東京都 3-3371	(株)ルーカス	加藤 久雄	徳島県 3-135	(有)フジヤマトラベル	藤山 秀俊
東京都 3-3778	(有)サデオインターナショナル	高川 修	福岡県 2-898	イトウ建機リース(株)	伊藤 大介
東京都 3-3811	(株)トランスワールドサービス	奥村 政義	長崎県 3-165	佐世保市交通局	田崎 勉
東京都 3-6166	(株)UNITE	松田 和弘	熊本県 3-198	成和旅行社	上田 修義
長野県 3-460	(有)たび倶楽部	近藤 晃由	沖縄県 3-171	(有)翔トラベル	島袋由利子
富山県 3-177	ホワイトツーリスト(株)	大野 一成	沖縄県 3-326	藍海沖縄(株)	池間 未帆
福井県 2-148	(株)ミフクツーリスト	岩崎 一冲	観光庁 1-1880	(株)わくわくホリデー	東原 俊郎
大阪府 2-270	(株)伏見ツーリスト	薦田 光			

平成31年4月・令和元年5月 正会員入会者

● 平成31年4月分

登 録 日 入 会 日	登 録 番 号	名 称	代 表 者
H31.04.09 H31.04.16	北海道 地-767	(株)アグリエンタ北海道	澤田 直矢
H31.04.15 H31.04.17	北海道 2-768	(有)JRTトレーディング	カナハंकレイトンアンソニー
H31.03.27 H31.04.01	山形県 4-3-1	ツアーサポート東北	工藤 一郎
H31.03.27 H31.04.02	福島県 2-373	(一財)下郷町観光公社	星 學
H31.04.16 H31.04.17	千葉県 3-1012	King-Line International (株)	孔 祥志
H31.04.23 H31.04.23	千葉県 3-1015	NeMO2(株)	米山 修
H31.04.04 H31.04.04	東京都 3-7753	ランタウ東京(株)	田中美佐子
H31.04.18 H31.04.26	東京都 地-7760	(株)共栄會	丸山 邦治
H31.04.25 H31.04.25	東京都 2-7761	(株)HATAGO	山路 達也
H31.04.25 H31.04.26	東京都 2-7765	(株)リンクバル	吉弘 和正
H31.04.12 H31.04.22	神奈川県 2-1141	(株)五稜トラベル	相馬 健一
H31.04.15 H31.04.26	山梨県 3-318	(有)城南観光バス	雨宮 一彦
H31.04.01 H31.04.10	新潟県 3-422	(一社)妙高ツーリズムマネジメント	古川 征夫
H31.04.15 H31.04.23	長野県 地-620	(株)アンド23	二村 雅彦
H31.03.27 H31.04.02	石川県 3-289	グリーン旅行北陸	小坂 学
H31.03.25 H31.04.01	福井県 2-235	三福タクシー(株)	岩崎 一冲
H31.03.27 H31.04.01	静岡県 2-673	(一社)御殿場市観光協会	中川 一樹
H31.04.01 H31.04.03	滋賀県 3-264	夢を叶える旅行社(株)	尾賀 隆
H31.03.29 H31.04.10	京都府 3-762	(株)久玖	潘 鈺林
H31.04.09 H31.04.11	京都府 3-767	Tango Trip	大垣 博文
H31.03.29 H31.04.01	京都府 3-768	(株)宇治吉田運送	吉田 實子
H31.04.02 H31.04.12	大阪府 2-2986	大和商事(株)	福山 晴千
H31.04.08 H31.04.10	大阪府 2-2987	FEELING JAPAN(株)	沈 吟晟
H31.03.26 H31.04.02	兵庫県 3-770	東栄観光(合同)	東 裕子
H31.03.28 H31.04.03	兵庫県 3-771	Faerie International (株)	松田 宇加
H31.03.20 H31.04.01	岡山県 3-402	(株)久米観光バス	松田 健
H31.04.05 H31.04.11	愛媛県 2-211	(株)ソラヤマいしづち	玉井 敏久
H31.03.28 H31.04.10	高知県 3-130	(一社)四万十市観光協会	小松 昭二
H31.03.27 H31.04.01	福岡県 3-925	(株)HONOKA	田村 朋弘
H31.03.27 H31.04.10	長崎県 3-198	させぼバス(株)	中島 忠彦
H31.03.22 H31.04.01	宮崎県 3-172	(株)バシック	岩佐 純一
H31.03.26 H13.12.28	茨城県 3-659※	結城旅行	小貴千賀子
H31.03.26 H10.09.30	茨城県 3-660※	(有)MAKO	高安 雅子
H31.04.01 S45.04.16	群馬県 3-511※	富岡観光	新藤 道夫
H31.03.25 H21.04.08	新潟県 3-421※	新栄観光部	阿部真由美

● 令和元年5月分

登 録 日 入 会 日	登 録 番 号	名 称	代 表 者
R01.05.10 R01.05.14	北海道 2-769	北陽警備保障(株)	森本 英雄
H31.04.10 R01.05.07	茨城県 2-661	(株)JOAキャリア	村山 祐三
R01.05.14 R01.05.24	埼玉県 地-1246	(一社)奥むさし飯能観光協会	古島 照夫
R01.05.21 R01.05.23	千葉県 2-1016	(株)Marubayashiサービス	大井 勝好
R01.05.09 R01.05.14	東京都 2-7767	(株)wondertrunk&co.	岡本 岳大
R01.05.09 R01.05.15	東京都 3-7769	(株)C・I・T	永井千鶴子
R01.05.09 R01.05.10	東京都 2-7771	(株)フォーイト	吉澤 竹晴
R01.05.23 R01.05.30	東京都 3-7777	(株)楽の旅	池 文豪
R01.05.13 R01.05.15	神奈川県 3-1145	(株)H2トラベルズジャパン	須田 浩史
R01.05.28 R01.05.31	福井県 2-236	(株)エフシーエージェンシー	吉田 周司
R01.05.31 R01.05.31	静岡県 2-676	(一社)ふじさん駿河湾フェリー	難波 喬司
R01.05.08 R01.05.08	大阪府 2-2994	ZERO International(株)	河野八十八
R01.05.24 R01.05.27	大阪府 3-3000	(有)周清	石橋謙太郎
H31.04.17 H11.05.18	群馬県 2-513※	赤城観光	木村 茂光
H31.04.18 H04.08.20	群馬県 3-514※	GFTトラベル	内田 親孝

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(合同)は合同会社の法人形態、(一社)は一般社団法人、(一財)は一般財団法人の略称を示す。

NEW

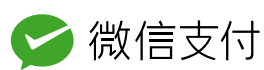
ANTA・JATA会員様向けご案内

スマートフォンアプリと専用カードリーダーを利用した
クレジットカード決済サービス

全旅ペイメント × mpos

mPOSをはじめるメリット

決済
手数料 **1.30%**



VISA/mastercard / Alipay / WeChat Pay 全てのブランド一律1.30%での決済が可能。
海外発行カードも同料率で対応可能。外国人のお客様が多い店舗にお勧めです。

月額費用
振込手数料

0円

原則、決済手数料以外の
月額固定費は発生しません。

QRコード
決済にも
対応

Alipay・WeChat Payなどの
QRコード決済も標準実装済みです。

海外発行の
カードも
同料率の
決済手数料

カードリーダー **15,000円** (税別) タブレットやスマートフォンは、お客様でご用意ください。



お問い合わせ



株式会社 全旅

TEL.03-5250-2033

E-mail: payment@zenryo.co.jp
(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

正会員様保証料率0%記念

全旅クーポン会 入会キャンペーン 実施中！！

【対象期間】 2019年4月1日（月）～9月30日（月）
（※入会申込書類2019年9月30日受付分まで）

【内 容】 入会金（通常）50,000円

➡ **25,000円**

この機会をお見逃しなく！



全旅クーポン会について…

お問い合わせ

資料ご請求先

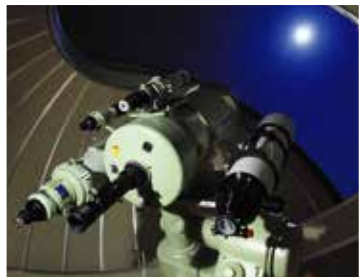
株式会社 全旅 旅行・営業部

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





天空台



天文台「そらしるべ」



灯小路



竹林の湯(男女入替制)



樹彩の湯(男性)



和室



溪流の湯(露天風呂)

熊本県・黒川温泉
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とびっきりの湯絵巻をお楽しみください。

「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。

■交通のご案内…大分自動車道日田ICより50分JR豊肥線阿蘇駅よりバスで50分

■宿泊料金…1泊2食、サ・税込(大人1名様)

	平日・休日	休前日
1室5名	16,950円	17,950円
1室4名	16,950円	17,950円
1室3名	16,950円	17,950円
1室2名	19,050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

TEL 0967(44)0111
FAX 0967(44)0115
WEB <http://www.yusai.com/>

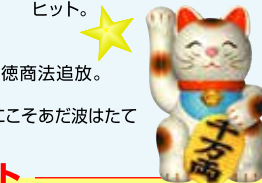
日常を離れ、四季折々の自然と温泉の寛ぎを味わう癒しの宿

当選者5名様にクオカードが当たる!

パズルでひと息

①国際司法裁判所の判決に○○○○○○○はありません。
②付属のスプーンで○○○○一杯、これで2g。
③away from home for work.
④○○針、○○糸、○○竿。
⑤タイムワープ・光子ロケット・タキオン粒子・ウラシマ効果…等々。
⑥○○○の攻略本。
⑦鎌倉時代に題材をとった「夢語り」シリーズの○○○聖子先生。
⑧伊勢正三と、大久保一久のフォークデュオ。
⑨五丁目のフユ子→小唄 六丁目の○○子→ジャズ 「たそがれの銀座」。

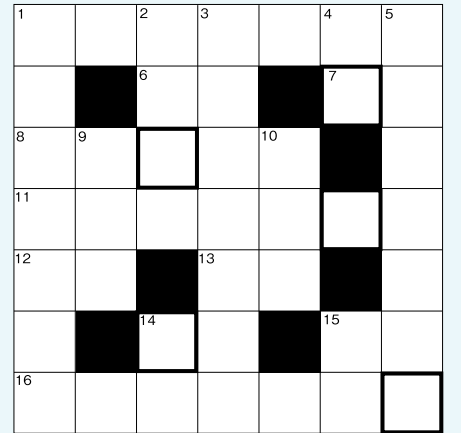
①三大悪妻、クサンティッパ・ジョゼフィーヌ・○○○○○○○○(モーツァルト夫人)。
②猫イラスは黄色、マッツは赤。
③約400匹のタイワン○○を放し飼いする「町田○○園」。
④高度な射撃技術+冷静な精神力と判断力。(しかし人殺しだあ)
⑤頭を冷やせ、○○○○○○○制度で悪徳商法追放。
⑥環太平洋合同演習、○○バック。
⑦そこひなき○○やは騒ぐ山川の浅き瀬にこそあだ波はたて



プレゼント

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 赤坂シャースタースビル3F 全国旅行業協会「パズル」係 正解者の中から抽選で5名の方にクオカード千円分を差し上げます。締め切りは、8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」真夏には最高!



5・6月号のパズルの答え

シ	ヨ	ウ	ハ	ツ	ナ	シ
ラ	カ	ン	リ	ニ	ン	
カ	ケ	ゴ	シ	ク		
バ	ン	ド	ウ	タ	ロ	ウ
バ	カ	キ	ド	ポ		
ヤ	キ	ゴ	ウ	ロ	ン	
シ	ン	ロ	ウ	シ	ン	プ



全旅協の動き

6月1日～7月31日

- 6月3日(月) 第7回貸切バス運賃・料金制度WGフォローアップ会議(東京)
- 6月7日(金) (公社)日本観光振興協会 通常総会(東京)
- 6月12日(水) 観光産業懇談会(東京)
- 6月18日(火) 東海地方支部長連絡会(愛知)
- 6月19日(水) 第4回貸切バスツアー適正取引推進委員会(東京)
- 6月25日(火) (株)全旅第11回取締役会(東京)
- (株)全旅第46期定時株主総会(東京)
- 6月27日(木) 令和元年度定時総会・懇親会(東京)
- 《今後の予定》
- 7月3日(水) 令和元年度 定期研修(東京)
- 第14回軽井沢スキーバス事故対策検討委員会(東京)
- 7月5日(金) 令和元年度 定期研修(埼玉)
- 九州・四国・中国三地方支部長連絡会(広島)
- 7月9日(火) 苦情対応勉強会(埼玉)
- 令和元年度 定期研修(愛知)
- 7月16日(火) 令和元年度 定期研修(岩手)
- 7月17日(水) 第25回常任理事会(東京)
- 7月18日(木) 第188回理事会(東京)
- 7月19日(金) 旅行業公正取引協議会 第3回理事会(東京)
- 7月22日(月) (公社)日本観光振興協会 第2回企画委員会(東京)
- 7月23日(火) 令和元年度 定期研修(高知)
- 7月30日(火) 令和元年度 定期研修(大阪)
- ()内は開催地。無記載は全旅協本部事務局

渡航情報(スポット情報)

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

