

ANTA NEWS

vol.249

2019

11・12

november/december



がんばろう！日本

巻頭言

自然災害に負けず観光で地域に明るい光を
／ANTA会長

第26回常任理事会・第13回 支部長連絡会
台風15号・19号・21号による強風・豪雨災害の発生
山形・新潟の両県で「観光応援会議」
村上・瀬波温泉「観光振興懇親会」を開催
ツーリズムEXPOジャパン2019
旅行業法の一部改正・新IIT運賃に係る個別認可約款
令和元年度国内旅行業務取扱管理者試験
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
2019年度会員実態調査報告書

特別寄稿

和歌山の観光の魅力 /和歌山県知事 仁坂吉伸



ALL NIPPON TRAVEL AGENTS ASSOCIATION

一般社団法人 全国旅行業協会

巻頭言

自然災害に負けず観光で地域に明るい光を／ANTA二階会長 2

協会情報

第26回 常任理事会・第13回 支部長連絡会 3・4

令和元年台風15号・19号・21号による強風・豪雨災害の発生 5

山形・新潟の両県で「観光応援会議」 6~8

村上・瀬波温泉「観光振興懇親会」を開催

ツーリズムEXPOジャパン2019 大阪・関西 10・11

初の大坂開催で来場者へ全旅協をPR

旅行業法の一部改正・新HTT運賃に係る個別認可約款 12・13

令和元年度国内旅行業務取扱管理者試験を実施 14

2019年度 旅行業務取扱管理者定期研修の開催予定 15

第9回 日中韓観光大臣会合が韓国・仁川市で開催 15

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

2019年度 会員実態調査報告書 18・19

支部だより(群馬県支部) 22

お知らせ((一社)茨城県旅行業協会) 23

観光庁 主要旅行業者の旅行取扱状況速報 31

令和元年8月・9月 正会員入会者・退会者 36・37

(株)全旅からのお知らせ 38・39

パズルでひと息／全旅協の動き 40

特別寄稿

和歌山の観光の魅力／和歌山県知事 仁坂吉伸 20・21

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16回) 25~27

連載「添乗からのメッセージ」(第56回) 29・30

連載「旅行社の危機管理体制構築」(第3回) 33・34



東京メガイルミ

生まれ変わる東京メガイルミは規模だけじゃない！

品川のウォーターフロントを彩る光のオアシス『東京メガイルミ』に是非ご来場ください。



「馬」「人」「文化」の融合により発展してきた壮大な大井競馬場を舞台に、江戸からTOKYOの原風景と、新たな演出による光の絶景の数々を存分に体感してください。

通常 ツアー特別料金 / 大人 1,000円 ⇒ 700円 小人（小・中・高校生）500円 ⇒ 400円

※ツアー特別料金は10名様以上の場合は適用されます。※バス駐車料金(1台)3,000円

アクセス / 電車: 東京モノレール「大井競馬場前」駅下車、徒歩2分

車: 首都高速1号羽田線「平和島IC」から約5分 首都高速湾岸線「大井南IC」から約5分

営業期間のご案内

2019年10月5日～
2020年3月29日※競馬開催日程の変更その他の理由により、
営業日・営業時間を変更する場合がございます
ので、ご来場の際には公式サイトにて最新の
情報をご確認ください。

営業時間のご案内

2019年10月5日～
2020年1月24日～3月29日
17:30～21:302019年11月1日～2020年1月19日
16:30～21:30
(いずれも最終入場は20:30となります)

東京メガイルミ

検索

お問い合わせ／東京サマーランド予約センター【東京メガイルミネーション予約窓口】
042(558)6511 受付時間 9:30～17:00メガイルミの
「ステキ」

卷頭言



自然災害に負けず 観光で地域に明るい光を

一般社団法人 全国旅行業協会
会長 二階俊彦



第26回常任理事会(令和元年9月25日)

第26回常任理事会 第13回支部長連絡会

第26回常任理事会

秋も深まって参りました。全旅協の5600社の会員の皆様におかれましては、秋の旅行シーズンにおけるお客様への対応に全力で取り組んでおられることと思います。

この夏から秋にかけて、大型台風や豪雨が日本各地を襲い、深刻な被害をもたらしました。9月中旬の台風15号で千葉県内を中心に強風被害と大規模な停電が発生し、10月中下旬の台風19号と台風21号で東海、関東、甲信越、東北の広大なエリアで河川の氾濫などで大きな被害が発生しました。この度の災害でお亡くなりになられた方々のご冥福をお祈り申し上げるとともに、負傷された皆様の一日も早いご回復をお祈りいたします。また、被害に遭われた地域の皆様、会員の皆様に心よりお見舞い申し上げます。

これらの台風により、鉄道、航空、道路などの交通機関、宿泊・観光施設は甚大な被害を受け、多くの方が旅行の変更を余儀なくされました。我々の旅行業においても旅行キャンセルや旅程の変更などの対応に追われました。今後は風評被害の防止のため、被害を受けた地域の復旧・復興状況について、旅行者への正確な情報の提供に努めていただきたいと思います。同時に、自然災害に屈することなく、国民の英知を結集して災害に強いまちづくり、安全・安心な国づくりを果敢に推進とともに、観光の力で地域に明るい光を燈すことが重要です。

さて、6月18日に発生した山形県沖地震に関して、当協会は、観光庁による官民一体での「山形・新潟応援キャンペーン」に協力し、9月25日、26日の両日、山形県及び新潟県を訪問し、「全旅協観光応援会議」を実施しました。これらの会議では、両県の観光部門、地元観光関係者の皆様より観光地の状況や観光の魅力についてご説明いただき、貴重な意見交換の場となりました。

また、10月下旬には、大阪府において世界最大級の観光イベントである「ツーリズムEXPOジャパン2019 大阪・関西」が開催され、15万人を上回る来場者で賑いました。今回、当協会は「特別協力」団体として参画し、会場内のANTAブースにおいて旅行業法に基づく指定法人としての全国旅行業協会の役割や事業活動、会員の構成などについて一般消費者や旅行業界内外の来場者に対して広く周知活動を行いました。

さらに、来年2月12日に開催される「第15回国内観光活性化フォーラムinくまもと」まであと3ヵ月余りとなりました。12月中旬には本部と地元の合同実行委員会を開催し、大会成功のための最終確認を行う予定です。熊本地震からの復興重点プロジェクトの一つである「熊本城ホール」にて全国の会員の代表皆様が集う本フォーラムへの積極的なご参加をお願いいたします。

旅行業を取り巻く環境は誠に厳しいものがありますが、このようなときこそ全国5600社の全旅協会員の皆様が、力を合わせて旅行業の活性化と安全・安心な旅の提供のために取り組んでいくことが何よりも大切だと思っております。

観光が明るくなれば、世の中は必ず明るくなります。会員の皆様の一層の奮起を期待しております。

令和元年台風15号、台風19号、台風21号による強風・豪雨災害の発生

この度の台風15号、台風19号及び台風21号による災害でお亡くなりになられた方々に、心よりお悔やみ申し上げますとともに、負傷された皆様の一日も早いご回復をお祈りいたします。また、住宅、営業所、施設などの被災、避難された皆様に心よりお見舞い申し上げます。被災地の一日も早い復旧・復興をお祈りいたします。会員の皆様におかれでは、今後、被災地域の状況について正確な情報を把握して、消費者に提供していただくなど、風評被害の発生防止のためにご協力をお願いいたします。

令和元年台風15号（9月8日）

9月8日から9日未明にかけて、台風15号が関東地方に上陸し、千葉県を中心とした関東広域、伊豆諸島に深刻な被害をもたらした。これにより千葉県の一部地域では1か月以上にもわたり被災による停電が発生するなど住民のライフラインや観光施設にも深刻な打撃を与えた。また、羽田・成田発着の多数の航空便が欠航し、成田空港では一時、1万人以上が足止めされた。JR・私鉄各社も計画運休が相次ぎ、旅行業者は、お客様のキャンセルや日程変更への対応に追われた。さらに、修学旅行のキャンセルや実施日の延期が相次ぐなど、旅行分野でも大きな影響が生じた。

このため、観光庁は、「千葉県へお越しください!」と題してHPに千葉県内の宿泊施設の営業状況を掲載し、情報発信に協力している。また、当協会は、支部を通じて台風による会員の被害調査を行い状況把握に努めるとともに、風評被害の防止のため、正確な情報の把握と消費者への提供を呼び掛けている。さらに、文部科学省は、学校における修学旅行等の延期などが生じた場合、可能な限り学校や児童生徒や保護者に負担が生じないよう、関係事業者における配慮について、観光庁に対して関係団体への周知を要請し、当協会は、観光庁からの依頼を受けて可能な限りのご配慮についてご協力いただくように会員に周知を行った。

令和元年台風19号（10月12日）、台風21号（10月25日）

10月12日から13日にかけて、台風19号が上陸し、東海、関東、甲信越、東北地方の各地で記録的な豪雨となり、河川の氾濫による浸水、かけ崩れなどにより70人以上の方が犠牲となり、多くの方が負傷するなど甚大な被害をもたらした。また、被災地域の住宅、鉄道、道路、宿泊施設、観光施設等も広域的に被害を受け、さらに、長野県にある長野新幹線車両センターでは浸水により北陸新幹線全車両の3分の1にあたる120両が浸水した。北陸新幹線は10月25日から、東京—金沢間の全線で運転を再開したが、再開後しばらくの間は、運行本数を減少させるなど、長期間にわたりダイヤへ影響を及ぼす可能性が生じている。

また、交通機関は、12日に羽田・成田の発着便が全面欠航となったほか、JR・私鉄各社も計画運休を行うなど、10月の三連休の旅行シーズンの足は大きく乱れ、旅行業界にも大きな影響が生じている。台風19号による直接的な被害がほとんどなかった地域においても、旅行・宿泊のキャンセルが相次いでいるとの報道がなされている。

その後、10月25日から26日にかけて、台風21号が日本の東海上を北上し、関東や東北地方などを中心に記録的な大雨となり、河川の氾濫や浸水被害が発生した。

当協会は、支部を通じて台風による会員の被害調査を行うとともに、風評被害の防止のため、正確な情報の把握と消費者への提供を呼び掛けている。



第189回理事会(令和元年9月26日)

第189回理事会が令和元年9月26日（木）13時30分より新潟県新潟市の新潟東映ホテルで開催された。議題として、1.会長、副会長及び専務理事の選任（案）、2.常任委員会委員及び支部運営委員の一部交代（案）、3.「正（案）について提案され、審議の結果、いずれも原案どおり承認決議された。

この度の台風15号、台風19号及び台風21号による災害でお亡くなりになられた方々に、心よりお悔やみ申し上げますとともに、負傷された皆様の一日も早いご回復をお祈りいたします。また、住宅、営業所、施設などの被災、避難された皆様に心よりお見舞い申し上げます。被災地の一日も早い復旧・復興をお祈りいたします。会員の皆様におかれでは、今後、被災地域の状況について正確な情報を把握して、消費者に提供していただくなど、風評被害の発生防止のためにご協力をお願いいたします。



第13回支部長連絡会(令和元年9月26日)

観光庁 奈良参事官による来賓挨拶(第13回支部長連絡会)

第189回理事会

長及び専務理事の選任（案）、2.常任委員会委員及び支部運

第13回支部長連絡会

その後、本年9月に発生した台風15号の影響による千葉県支部会員の被災状況についての確認と意見交換がなされ、最後に永野末光副会長による閉会挨拶が行われ終了した。



山形・新潟の両県で「観光振興懇談会」を開催

山形県観光応援会議が令和元年9月25日(水)16時より山形県鶴岡市のあつみ温泉「萬国屋」で、村上・瀬波温泉観光振興懇談会が翌日の26日(木)10時30分より新潟市村上市の瀬波温泉「大観莊せなみの湯」で、新潟県観光応援会議が同日の26日(木)16時より新潟市「新潟東映ホテル」で、それぞれ開催された。これらの応援会議は、本年6月18日に発生した山形県沖地震(M6.7、最大震度6強)で影響を受けた山形県・新潟県について、観光厅による官民を挙げた「山形・新潟応援キャンペーン」に協力するとともに、両県の観光・旅館団体からの依頼を受け、当協会として、正確な情報の提供、自然・文化・食など、両県の豊富な観光資源の魅力を発信することなどにより、送客を促進する活動の一環として展開された。

山形県観光応援会議



山形県観光応援会議(令和元年9月25日・山形県 あつみ温泉)

また、庄内地域の3つの日本遺産である「出羽三山」「北前船寄港地・船主集落」「サムライゆかりのシルク」や、新潟県・庄内エリ ADC「新潟庄内ガストロノミー」日本海美食旅」などが説明された。引き続き、鶴岡市商工観光部の阿部知弘観光物産課長、あづみ観光協会会長を兼務される温海温泉旅館組合の若松邦彦

理事長、湯野浜温泉旅館協同組合の五十嵐浩理事長から、それぞれの温泉施設の復旧状況と観光紹介がなされた。

当協会における山形県への応援活動の取り組みが有野一馬専務理事から説明された後意見交換の場が持たれ、永野末光副会長による閉会挨拶で終了した。

村上・瀬波温泉観光振興懇談会

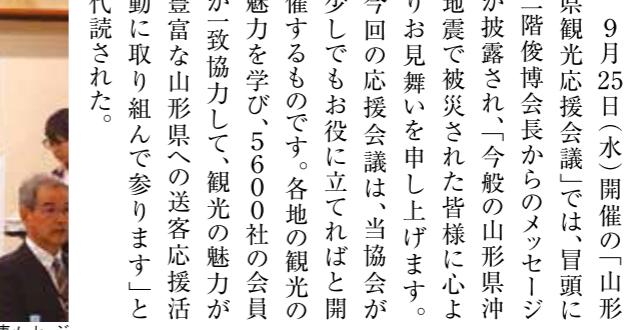


忠聰 村上市副市長による来賓挨拶



村上・瀬波温泉観光振興懇談会

新潟県観光応援会議



沼澤好徳 庄内総合支庁長による山形県知事メッセージ

9月25日(水)開催の「山形県観光応援会議」では、冒頭に二階後博会長からのメッセージが披露され、「今般の山形県沖地震で被災された皆様に心よりお見舞いを申し上げます。今回の応援会議は、当協会が少しでもお役に立てればと開催するものです。各地の観光の魅力を学び、5600社の会員が致協力して、観光の魅力が豊富な山形県への送客応援活動に取り組んで参ります」と代読された。

9月26日(木)開催の「村上・瀬波温泉観光振興懇談会」では、近藤副会長による主催者挨拶の後、山形県の吉村美栄子知事のメッセージが、沼澤好徳庄内総合支庁長より代読され、本会議の開催及び当協会の支援活動等に対する謝辞とともに、「本年10月から12月にかけて実施される新潟県・庄内エリアDC、令和3年の東北DCが決定するなど、山形県としては、さらなる拡大の機会と捉え、美食・美酒・文化・歴史・温泉・景観など様々な観光資源の魅力を発信し、東北内外からの積極的な誘客拡大に繋げて、観光立県山形の確立を図りたい」と述べられ、同県への送客協力が要請された。



山形県観光応援会議



村上・瀬波温泉観光振興懇談会(令和元年9月26日・村上市 濑波温泉)

9月26日(木)開催の「新潟県観光応援会議」では、開会に際して、二階会長のメッセージが代読され、近藤副会長による主催者挨拶の後、国土交通省北陸信越運輸局の板崎龍介局長、観光庁の奈良和美参考官、新潟県観光局の今井課長から、同市の主要観光地である「瀬波温泉」「笹川流れ」や、「鮭・酒・情け(サケ・サケナサケ)3つのサケのまちむらかみ」をキヤッチコピーとして、名産の鮭を活用した伝統料理、当地の良質な米と水と環境で醸造される日本酒、歴史的風致維持向上計画に認定

続いて、村上市の大滝寿観光課長から、全国の観光関係者からの支援に感謝の意を表され、村上市長は、当協会による応援活動の取説明された。

続いて、村上市の大滝寿観光課長から、同市の主要観光地である「瀬波温泉」「笹川流れ」や、「鮭・酒・情け(サケ・サケナサケ)3つのサケのまちむらかみ」をキヤッチコピーとして、名産の鮭を活用した伝統

9月26日(木)開催の「新潟県観光応援会議」では、開会に際して、二階会長のメッセージが代読され、近藤副会長による主催者挨拶の後、国土交通省北陸信越運輸局の板崎龍介局長、観光庁の奈良和美参考官、新潟県観光局の今井

副局長より来賓挨拶がなされた。板崎北陸信越運輸局長は、来賓挨拶において、本会議の開催及び当協会の支援活動等へ交換が行われ、駒井輝男副会長による閉会挨拶で終了した。



**第15回 国内観光活性化フォーラム
inくまもと**

開催日 令和2年(2020年)2月12日水

会場 熊本城ホール 熊本県熊本市中央区桜町3-10

Kumamoto

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(予定)：国土交通省、経済産業省、観光庁、熊本県、46都道府県、熊本県内各市町村、(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



感動に出逢う旅へ

新潟へ いちらしあい

山形へ ようこそ

— ANTAは送客を通じて山形・新潟の観光振興を応援します —

山形・新潟応援
キャンペーン実施中

正規な情報を提供します
観光地の魅力を伝えます
山形・新潟への送客を応援します

後援 全国旅行業協会
ALL NIPPON TRAVEL AGENTS ASSOCIATION

観光庁
Japan Tourism Agency

たものの、県内全域でキャンセルが相次ぎ、風評被害の払拭が喫緊の課題となつた」と省み、DCや新潟開港150周年など、話題が豊富な新潟県への送客協力について要請された。引き続き、新潟県観光局の今井副局長より、先般の地震による観光への影響の報告と観光紹介のプレゼンテーションがなされ、新潟県・庄内エリアDC「日本海美食旅」では、「うまさぎっしり新潟」をサブキヤッチフレーズに

展開し、観光素材の紹介や雪国ならではの「スノーリゾート新潟」の魅力などが説明された。有野専務理事から当協会に出席者による意見交換がなされ、駒井副会長による閉会挨拶で終了した。

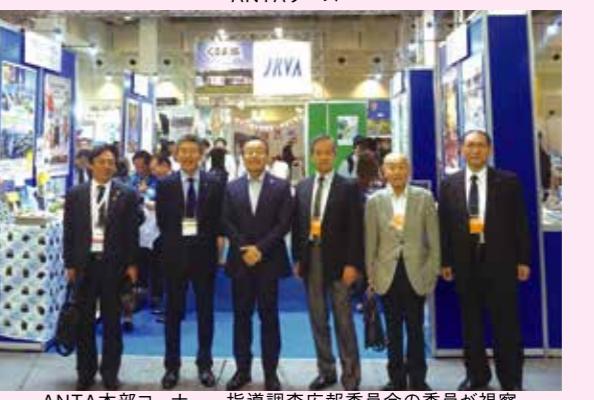
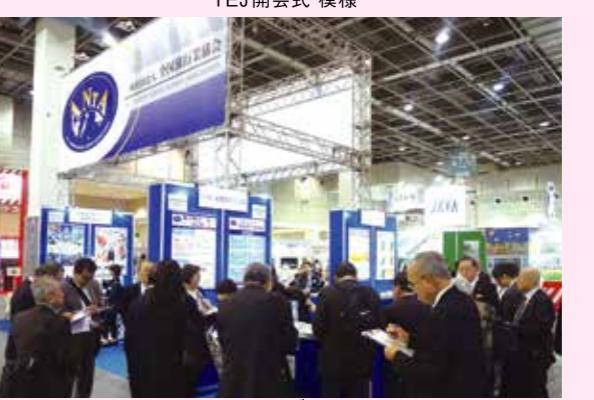
会議後の観光交流懇親会では、新潟県の花角英世知事がご来賓として参加され、ご挨拶の中で、当協会の新潟への来訪を歓迎する謝意が表された後、6月18日の地震について、「人的被害は軽微であったが、風評被害の影響があり、現在の入込客数は、ようやく平年並みに戻りつつある状況」と風評被害が

完全に払拭していないことが説明された。また、「今回で9回目となる新潟県のDCでは、『食文化』に焦点を絞り、新潟の豊かな食を通じた地域の物語やドラマで、旅をする人の関心を惹き付けたい。今回の応援会議を契機にして、新潟への送客に繋いで欲しい」との期待を込めたご挨拶がされた。



ツーリズムEXPOジャパン2019 大阪・関西

初の大坂開催で来場者へ全旅協をPR



世界最大級の旅の祭典「ツーリズムEXPOジャパン2019 大阪・関西（TEJ2019）」（主催：（公社）日本観光振興協会、（社）日本旅行業協会、日本政府観光局）が、令和元年10月24日（木）から27日（日）にインテックス大阪（大阪府）で開催され、100の国

ピールした。また、24日には指導調査広報委員会の委員による視察が行われ、職員と一緒に来場者に対してANTAブースへの呼び込みを行った。また、大阪府支部をはじめとする多数の支部が、視察研修としてANTAブースを訪れた。

関西地方で初めての開催となるTEJ2019は、「私の旅は、次のステージへ。」をテーマに、観光関係者、情報交換及び商談の機会を提供するとともに、消費者へは「旅の力」を啓発し、多様な切り口でのトライアルの提案やマーベンメントの創造を目的としたイベントで、24日から27日までの4日間で15万人（10月28日時

1,000人以上の一般の来場者に対して、旅行業協会の認知度や旅行に関する意識についてのアンケートを配布し、ANTAの展示ブースを訪れた

パンは、令和2年10月29日（木）～11月1日（日）沖縄県の沖縄コンベンションセンター、ラグナガーデンホテル及び宜野湾地区での開催が予定されている。「ANTA NEWS」にて掲載予定。

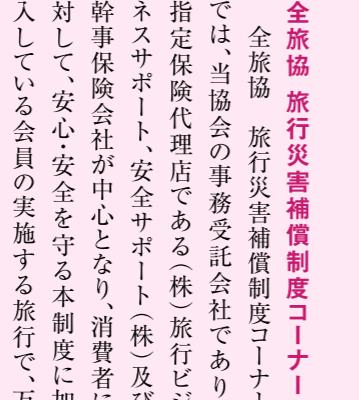
なお、次回のツーリズムEXPOジャパンは、山形県・新潟県観光応援コーナーでは、（株）全旅の「きてけろくん」として、山形県・新潟県観光連盟の協力を得て、熊本の魅力を来場者に伝えた。また、山形県の協力により、ゆるキャラ「山形県おもてなし課長・きてけろくん」もANTAブースに登場し、山形県の魅力をPRした。



全旅協 大阪府旅行業協会コーナー



くまもとフォーラム宣伝コーナー



山形県・新潟県観光応援コーナー 山形県へ「きてけろくん」

（社）全旅協 大阪府旅行業協会は、大阪府内の酒蔵で作られた日本酒の試飲会や添乗員セミナーの実施など、地元大阪色の企画により旅行の楽しさをPRした。

くまもとフォーラム宣伝コーナーでは、当協会が令和2年2月12日に開

（社）全旅協 大阪府旅行業協会では、年6月に発生した山形県沖地震後の観光復興を応援するため、業界関係者や消費者に対して、両県の観光地などの魅力を紹介し、両県を目的地とした旅行の実施を呼び掛けた。また、山形県の協力により、ゆるキャラ「山形県おもてなし課長・きてけろくん」もANTAブースに登場し、山形県の魅力をPRした。



山形県・新潟県観光応援コーナー 山形県へ「きてけろくん」



全旅協 旅行災害補償制度コーナー



(株)全旅コーナー

成年被後見人等の権利の制限に係る措置の適正化の整備法の施行 新IIT運賃に係る個別認可約款について

旅行業法の一部改正 (観光庁)

本年9月14日に「成年被後見人等の権利の制限に係る措置の適正化等を図るための関係法律の整備に関する法律(整備法)」が施行されたことにより、旅行業法及び旅行業法施行規則が改正され、同日施行された。

整備法は、成年被後見人等の権利の尊重を目的としており、成年被後見人等を資格・職務・業務から一律に排除する規定(欠格条項)を設けています。各制度について、制度ごとに必要な能力の有無を判断する個別審査規定へと適正化する趣

旨となっている。

旅行業法及び旅行業法施行規則においても、成年被後見人等の欠格条項が見直され、個別審査規定へと適正化されるとともに、同規則において、更新制度を有さない旅行業者代理業及び旅行サービス手配業について、心身の故障により認知等を適切に行うことできなくなつた場合の届出に関する規定を設けた。また、改正するとともに、二部形式面での修正を行っている。

なお、本改正により、旅行業者等の登録申請や更新等で求められる「欠格事項に該当しない旨の宣誓書」についても、改訂を行つてある。

当協会とJATAでは、国内航空会社2社(JAL・ANA)が2020年4月から導入予定の新たな「個人包

記載を改めている。改正後に、賃」)に対応するため、登録行規則においても、成年被後見人等の欠格条項が見直され、個別審査規定へと適正化される場合、宣誓書の差し替えが必要となるので、十分に注意いただきたい。

改訂前の内容の宣誓書を提出された場合、宣誓書の差し替えが必要とする個別認可約款「国内募集型IIT約款」のモデル案を作成した。

は、取消料が早期に発生することを踏まえ、本年11月1日

<http://www.anta.or.jp/mmb/news/detail/5807.html>

人向けの国内線包括旅行割引運賃(IIT運賃)に加えて、新しく導入されるもので、早期に予約可能である一方、可変運賃(空席数連動)であ

り、発券期限が短く(予約日+2日以内)、早期に取消手数料が課されるなどの特徴がある。

当協会とJATAでは、国

内航空会社2社(JAL・等を利用する国内募集型企画旅行契約においては、標準化された新たな「個人包

り認可されることが可能となつた。

<http://www.anta.or.jp/mmb/news/detail/5807.html>

これに伴い、新IIT運賃スメールにて会員への協力依頼を行つた。

当協会は、これを受けて、会員専用HP及びANTANET(新IIT運賃)にて会員への協力依頼を行つた。

当協会とJATAでは、国

内航空会社2社(JAL・等を利用する国内募集型企画旅行契約においては、標準化された新たな「個人包

り認可されることが可能となつた。

[http://www.anta.or.jp/mmb/news/detail/5](http://www.anta.or.jp/mmb/news/detail/5807.html)

令和元年度国内旅行業務取扱管理者試験を9月1日に全国9都市・11会場で実施

当協会は、観光庁長官の試験事務代行機関として、本年度の国内旅行業務取扱管理者資格の国家試験を9月1日(日)に全国9都市11会場で実施した。受験申込者は1万6,090名で、試験当日の受験者数は1万3,946名(一般受験者1万3,103名、免除B受験者10名)となつた。申込者数及び当日受験者数とともに前年度をやや下回った。



試験風景(福岡会場)

試験会場入り口(東京会場)

令和元年度 国内旅行業務取扱管理者試験 受験状況一覧表(暫定数・欠席調書の集計による)

試験地	区分	申込者(人)	受験者(人)	欠席者(人)	出席率(%)
北海道	全科目	604	522	82	86.4%
	免除A	41	40	1	97.6%
	計	645	562	83	87.1%
宮城県	全科目	669	590	79	88.2%
	免除A	29	28	1	96.6%
	免除B	2	2	0	100.0%
	計	700	620	80	88.6%
埼玉県	全科目	961	842	119	87.6%
	免除A	78	76	2	97.4%
	計	1,039	918	121	88.4%
東京都	全科目	6,613	5,689	924	86.0%
	免除A	330	319	11	96.7%
	免除B	4	3	1	75.0%
	計	6,947	6,011	936	86.5%
愛知県	全科目	1,482	1,309	173	88.3%
	免除A	106	104	2	98.1%
	計	1,588	1,413	175	89.0%
大阪府	全科目	3,123	2,672	451	85.6%
	免除A	140	132	8	94.3%
	免除B	3	3	0	100.0%
	計	3,266	2,807	459	85.9%
広島県	全科目	429	371	58	86.5%
	免除A	42	41	1	97.6%
	計	471	412	59	87.5%
福岡県	全科目	1,141	946	195	82.9%
	免除A	89	86	3	96.6%
	免除B	2	2	0	100.0%
	計	1,232	1,034	198	83.9%
沖縄県	全科目	193	162	31	83.9%
	免除A	9	7	2	77.8%
	計	202	169	33	83.7%
全国集計	全科目	15,215	13,103	2,112	86.1%
	免除A	864	833	31	96.4%
	免除B	11	10	1	90.9%
	計	16,090	13,946	2,144	86.7%

2019年度旅行業務取扱管理者定期研修の開催予定(令和2年1月～2月実施)

平成30年1月4日に施行された旅行業法の改正により、旅行業者によって選任された「選任管理者」について、旅行業務取扱管理者定期研修(以下「定期研修」)の受講が義務化された。選任管理者は所属する旅行業者の更新登録申請に先立ち、5年ごとに旅行業協会が実施する定期研修を受講し、旅行業務に関する法令など旅行業務取扱管理者の職務に必要な最新の知識を習得し、能力の向上を図ることが義務付けられている。

当協会では、令和2年1月から2月にかけて、上記表の5会場での開催を予定している。

旅行業法改正に伴う経過措置の適用は令和2年3月末までなので、受講の漏れがないよう

にご注意されたい。定期研修の詳細は当協会ホームページを参照のこと。

第9回日中韓観光大臣会合が韓国・仁川市で開催

「第9回日中韓観光大臣会合」が2019年8月30日、韓国・仁川市の松島コンベンシ

アを会場として開催され、日

良雨(パク・ヤンウ)文化体育觀

光部長官の3ヶ国の観光大臣が出席した。会合では、(1)観光を通じた北東アジア地域の

平和促進、(2)観光を通じた北

東アジア地域の包摂的成長

の実現、(3)観光を通じた北東

アジア地域の未来先導の3点

を柱とする、日本・中国・韓国の三国間の観光交流の拡大、観光協力の層の強化について合意され、共同宣言文が採択された。また、「第10回日中韓観光大臣会合」を2020年に日本で開催することが合意された。

本大臣会合に合わせて、同

会場において「日中韓観光産業

フォーラム」が開催され、三国の

観光産業関係者総勢約200名、うち日本側からはANTA、JATA、JNTO、日観振、

観光関係団体など約60名が参加した。当協会からも近藤副会長、駒井副会長、有野専務理事以下4名が参加した。

同日夕刻に開催された「日

中韓観光の夕べ」では、韓国文

化体育観光部朴長官による日

本・中国からの訪問者一行を歓

迎する旨の開会挨拶の後、日中韓三国の観光担当大臣より祝辞が述べられ、三国の観光関係

《令和元年度 定期研修開催予定 (令和2年1月～2月)》

受講地	開催予定日	会場名
仙台市	令和2年 2月18日(火)	ハーネル仙台
東京都④	令和2年 2月26日(水)	立教大学(池袋キャンパス)
名古屋市②	令和2年 2月21日(金)	名古屋ダイヤビル
京都市	令和2年 2月28日(金)	京都経済センター
広島市	令和2年 1月20日(月)	RCC文化センター

旅行業務取扱管理者定期研修
受講案内(全国旅行業協会)
ホームページ
<http://www.anta.or.jp/exam>

本・中国からの訪問者一行を歓迎する旨の開会挨拶の後、日中韓三国の観光担当大臣より祝辞が述べられ、三国の観光関係

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

ANTA主催苦情対応勉強会 (全国旅行業協会)

令和元年度苦情対応勉強会
5会場が別表のとおり実施された。山梨県・愛媛県・岡山県では、第1部は中川宜和苦情弁済副委員長(奈良県支部長)に

より、苦情対応の基本及び苦情対応の実践について、実例を挾みながら「旅行業者」としてのお客様への向き合い方等について講義がなされ、第二部は山本厚弁護士により「そうだったのか!旅行の法律」と題してQ&A方式で、旅行契約に関する民法・消費者契約法・障害者差別解消法などの法律、最近の旅行に関する裁判事例について講義がなされた。また、本勉強会の開催が二度目である長野県・石川県では、第2部は本部職員により、「ANTAの苦情」と題し取消料・手配内容等、本部に

から解決に至るまでの解説がなされた。第2部は山本厚弁護士により「明日は我が身のケース・スタディー法で読み解く旅行トラブル」と題し、契約責任者以外からの取消・個別認可・約款・賠償責任等について、旅行契約に関する民法・旅行契約款などの法律について基づく講義がなされた。

当協会では、JATAとの共催による「苦情対応セミナー」を、三浦雅生弁護士を講師に迎えて全国3都市で開催する。

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

令和元年度苦情対応セミナー
当セミナーの申込及び詳細については会員専用ホームページを参照のこと。
<http://www.anta.or.jp/mmb/news/detail/5745.html>

開催地	開催日	会場名	参加者数
山梨県	8月20日	華やぎの章 慶山	27名
愛媛県	8月23日	いよてつ会館	28名
長野県	9月 4日	ホテル信濃路	35名
石川県	9月 5日	金沢勤労者プラザ	32名
岡山県	9月12日	岡山国際交流センター	48名



北敏一支部長 開会挨拶(石川県会場)



山本厚弁護士 講義



中川宜和副委員長 講義

ANTA・JATA共催苦情対応セミナー(全国旅行業協会)

ANTA主催苦情対応勉強会 (全国旅行業協会)

○滋賀県(ライズヴィル都賀山)
令和2年1月10日(金)
決まり次第、会員専用ホームページにて公開。

○福岡県(天神クリスタルビル)
11月7日(木)
○宮城県(ハーネル仙台)
11月21日(木)
○愛知県(名古屋ダイヤビル)
11月21日(木)

旅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。



ウポポイ NATIONAL AINU MUSEUM and PARK 民族共生象徴空間

北海道白老町に「ウポポイ(民族共生象徴空間)」誕生。

先住民族アイヌの過去と現在を紹介し未来へつなぐ、アイヌを主題とした日本初の国立博物館

「国立アイヌ民族博物館」。アイヌ文化を五感で体験できるフィールドミュージアム「国立民族共生公園」。

ここは、自然豊かな湖畔に広がる、今までにないスケールのナショナルセンターです。

[民族共生象徴空間には、国立アイヌ民族博物館、国立民族共生公園のほか、慰霊施設が整備されます。]

2020.4.24 OPEN



4. 旅行契約別の売上比率(手配旅行:企画旅行:他社商品の代理販売)(2,813社回答)

旅行売上高全体を100%としたときの平均比率は、手配旅行が43.1%、募集型企画旅行が13.5%、受注型企画旅行が33.1%、他社商品の代理販売が10.3%であった。
(前回調査 手:43.0% 募:13.5% 受:32.9% 他:10.6%)

5. 手配旅行における国内旅行と海外旅行の売上比率(2,543社回答)

旅行売上高全体を100%としたときの平均比率は、国内旅行の売上が86.0%、海外旅行が14.0%であった。
(前回調査 国内:86.6% 海外:13.4%)

6. 受注型企画旅行における国内旅行と海外旅行の売上比率(2,135社回答)

旅行売上高全体を100%としたときの平均比率は、国内旅行の売上が86.0%、海外旅行が14.0%であった。
(前回調査 国内:86.0% 海外:14.0%)

7. 年間の旅行総取扱額(2,852社回答)

年間の旅行総取扱額が2億円未満の企業が2,435社(85.4%・前回調査:84.8%)であった。

8. 年間の旅行総取扱人数(2,839社回答)

年間旅行総取扱人数が1千人未満の企業が2,852社(51.5%・前回調査:53.3%)となり、1千人~1万人未満をあわせると全体の約9割であった。



2019年度 会員実態調査報告書(概要-1)

(2019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5,607社(2019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5,607社の正会員のうち2,943社から調査票の提出があり、全体の提出率は52.4%となった。(前回調査:平成30年度提出率:50.8%)

提出状況は、第1種会員提出数が34社(第1種会員数59社 提出率:57.6%)、第2種会員提出数が1,371社(第2種会員数2,535社 提出率:54.1%)、第3種会員提出数が1,478社(第3種会員数2,924社 提出率:50.5%)、地域限定会員提出数が53社(地域限定会員数74社 提出率:71.6%)であった。(うち7社無記名)

なお、この集計結果については、本号で設問1~8、次号で9~26までを掲載します。

1. 資本金(2,390社回答)

資本金が2,000万円未満の企業が68.5%(前回調査:67.7%)であった。

2. 従業員数

(1) 全従業員数(2,738社回答)

全従業員数は1社平均49.5人(前回調査:51.6人)。
全従業員5人以下がおよそ半数(48.8%)を占めた。

(2) 旅行部門従業員数(2,554社回答)

旅行業務に従事する従業員は1社平均5.7人(前回調査:6.1人)。
旅行部門が5人以下の会員が77.3%を占めた。

(3) 旅行業務取扱管理者(総合・国内)

旅行業務取扱管理者(総合)の選任管理者は1社平均1.1人(前回調査:1.2人)、資格保有者は1社平均1.7人(前回調査:1.7人)。

旅行業務取扱管理者(国内)の選任管理者は1社平均1.2人(前回調査:1.1人)、資格保有者は1社平均1.9人(前回調査:2.0人)。

旅行業務取扱管理者(地限)の選任管理者は1社平均0.1人、資格保有者は1社平均0.1人。

(4) 旅程管理業務主任者(総合・国内)

旅程管理業務主任者(総合)は1社平均1.7人(前回調査:1.7人)。
旅程管理業務主任者(国内)は1社平均2.6人(前回調査:3.0人)。

3. 兼業の有無(2,731社回答)

「兼業がある」と回答した会員は1,291社(47.3%・前回調査:48.5%)、「兼業がない」と回答した会員は1,440社(52.7%・前回調査:51.5%)。なお、「兼業がある」と回答した業種の内訳では、バス事業(501社)、損害保険代理業者(265社)、タクシー・ハイヤー業(139社)の順であった。

【和歌山県の観光 Topics】

“紀伊山地の霊場と参詣道”世界遺産登録15周年キャンペーン

世界遺産登録15周年を記念し、2020年3月31日までキャンペーンを展開しています。期間中は県内をお楽しみいただくため、ふだん見ることができない秘宝等の特別公開やライトアップ等世界遺産社寺等での特別企画に加え、高野参詣道や熊野古道ウォークイベントの開催、さらには県内の宿泊施設に2泊以上宿泊する方を対象に、現金10万円やプレミア和歌山推奨品が抽選であるプレゼントキャンペーンも実施しています。

[世界遺産 15 周年](#)
[検索](#)


水の国、わかやま。キャンペーン

世界に誇る日本の水。なかでも、和歌山は圧倒的な透明度を誇る清流やその水がつくる川や海の美しい絶景、バラエティ豊かな温泉、おいしい水が不可欠な絶品グルメなどに恵まれた、まさに“水の国”です。透き通った清流をのんびりと進むカヌー体験など、ダイナミックな自然の中でのアクティビティは格別。心も体も澄みわたる“水の旅”に出かけてみませんか。「水の国、わかやま。」キャンペーンは2020年3月31日まで実施中。

[水の国 わかやま](#)

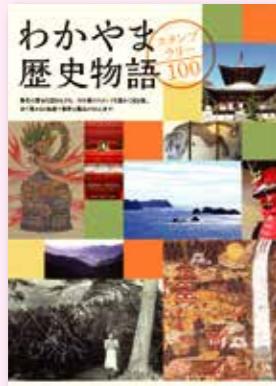

WAKAYAMA800 ~サイクリング王国わかやま~

和歌山県では海、山、川の変化に富んだ地形を活かして、県内全域に800kmを超えるサイクリングロードを整備し、休憩や応急修理ができるサイクルステーションやサイクリストに優しい宿泊施設も充実。

スマートフォンと連動したモバイルスタンプラリーを2020年3月22日まで開催しており、さらに、10月1日から12月31日までは有名自転車レースアニメ「弱虫ペダル」特別版モバイルスタンプラリーも期間限定で登場。

[サイクリング王国わかやま](#)
[検索](#)


©W.W(AS)/Y04FP



わかやま歴史物語

神話の時代から近代に至るまで、県内各地に残る歴史を「100の旅モデル」として特設WEBサイトで紹介。ストーリー毎に歴史資産や、その歴史にまつわる秘話、SNS映えスポットにグルメ、温泉、体験などを盛り込んだモデルコースを巡ると和歌山を丸ごと楽しめること間違いない。歴史の舞台に実際に足を運び、悠久のロマンを追体験できる大人の旅を是非。100のコースを巡るスタンプラリーも2020年3月20日まで実施中。

[わかやま歴史物語](#)


和歌山の観光の魅力

和歌山県知事
仁坂 吉伸

一般社団法人全国旅行業協会におかれましては、旅行需要の喚起・拡大による地域の活性化と観光産業の発展に向けて取り組んでおられることに深く敬意を表するとともに、本県観光振興に御協力をいただき、心から感謝申し上げます。

和歌山県では、2004年に「紀伊山地の霊場と参詣道」が世界遺産に登録されて以降、世界遺産「高野山」「熊野」を中心に本県への誘客を促進するべく、国内外に向け幅広く発信してまいりました。

その成果として、2009年に「高野山」が2011年には「熊野古道」がミシュラン・グリーンガイド・ジャポンで3つ星評価を獲得したことを皮切りに、2017年には、世界的旅行ガイドブック「ロンリープラネット」の「Best in Travel 2018」で「紀伊半島」が訪れるべき世界の10地域のベスト5に日本で唯一ランクイン、2018年には、Airbnbで「2019年に訪れるべき19の観光地」の1つとして日本で唯一「和歌山県」が選出されるなど、国内外で観光地としての評価が高まっています。

この機会を逃さず、不動の人気コンテンツである「世界遺産」、「パンダ」、「温泉」などに加え、まだ認知されていない周辺地域のすばらしい観光資源の魅力を発信し、県内周遊を促進するため、県内800kmを超えるサイクリングロードを活用した旅の楽しみ方を提案する「サイクリング王国わかやま」や、自然のすばらしさを「水」という切り口で表現する「水の国、わかやま。」など様々な取組を行っています。

また、今年は、「紀伊山地の霊場と参詣道」が世界遺産登録15周年の記念すべき年を迎え、世界遺産社寺などでは、特別公開や特別御朱印の授与などが行われています。県では、県内の宿泊施設に2泊以上宿泊された方を対象に

10万円のキャッシュバックや和歌山県の特産品を抽選でプレゼントするキャンペーンを実施しています。

さらに、9月には、各界著名人の方々に参画いただき、「高野山・熊野を愛する100人の会」を設立しました。今後は、皆様に御協力をいただきながら、世界遺産の価値の承継と更なる魅力を発信してまいります。

インバウンド政策では、世界26か国・地域をターゲットに旅行博覧会や商談会へ参加するとともに、海外からのメディア取材や旅行会社の下見支援を実施しています。また、新たに中国の地方都市に加え、ロシアや南米・中東といった新規市場へのアプローチも積極的に進めています。

また、受入環境の整備として、「和歌山おもてなしトイレ大作戦」や「和歌山フリーWi-Fi大作戦」に加え、県独自の「和歌山県版通訳ガイド」など先進的な取組を進めてまいりました。近年では、外国人観光客がストレスなく移動しやすい2次交通アクセスの環境づくりやキャッシュレス決済対応の普及など消費環境の整備にも取り組んでいます。

さらに、現在誘致に取り組んでいるリゾート型IRや、本州最南端の地串本町で2021年の打ち上げに向け建設が進められている民間初のロケット射場など、まだまだ和歌山の観光から目が離せない状況です。

県としてもこの好機を逃すことのないよう、引き続き世界遺産「高野山・熊野」のブランド力を最大限に活用するとともに和歌山ならではの魅力を発信し、地域の皆様や観光関連事業者の皆様との連携を強化し、更なる魅力ある観光地作り・受入環境整備に努め、周遊促進・滞在時間延長・消費拡大に繋げてまいりますので、今後とも貴協会の御理解と御協力を賜りますようお願いいたします。

群馬県支部

新潟県柏崎市モニターツアー
参加実施!!

群馬県支部(群旅協)では、9月2日～3日の1泊2日の日程で新潟県柏崎市へのモニターツアーを実施しました。これは柏崎市産業振興部が「もう一度柏崎市へ」というテーマで観光誘致を行つており、群馬県の旅行業者へ向けてモニターツ

アーチを実施することにより、柏崎市へ観光ツアーワーを企画したいと思わせることを目的とするものです。

柏崎市より参加者20名の提案でしたが、募集してみると23名の希望者があり、中型バスを大型バスに急遽変更して実施しました。群

馬県各地から乗車し、最初の目的地である高柳町荻ノ島かやぶきの里へ向かいました。通常群馬から、関越道、北陸道とモニターツアーワー集合写真

は、柏崎市が定めた品質、美味しい等米のコシヒカリ『米山ブリュセス』を試食しました。とても甘みがありお米 자체に存在感を感じ、ひと味もふた味も違うお米のおいしさを堪能しました。

その後恋人岬を見学し、宿泊先のザ・ホテルシーサイドでは、柏崎市の観光業関係者10名と意見交換会を行いました。柏崎市からは産業振興部長、柏崎観光協会事務局長など意見交換会を行いました。自己紹介、観光講座のあと、柏崎市の海の観光の在り方などについてのテーマを話し合いました。夕食では、海の幸満喫、お酒の量も自然と増えてしまします。夜遅くまで、旅の情報交換や今抱えている諸問題点なども語り合いました。

翌日は、まず木村茶道美術館でお茶席体験を行いました。今までお茶はあちこちで頂きましたが、今回は国宝級の茶器を提供して下さったこともあり、参加者は緊張した面持ちで抹茶を頂きました。その後、酒彩館で地酒の試飲、フジシャマンズケープで昼食とお買い物を楽しみ、午後からは柏崎刈羽原子力発電所を見学しました。

ホー

ルにての展示閲覧でしたが、諸事情により、専用バスで発電所敷地内の視察に変更になりました。

た。当初の予定ではサービスホールにての展示閲覧でしたが、諸事情により、専用バスで発電所敷地内の視察に変更になりました。

た。新秋のコースに加えてみようとした。柏崎市および、関係者の皆様、来所時における厳格なチェックが、多くの警備員が立ち、複数のバリケードが入場門に用意され、不測の事態に備えている感じを受けました。敷地内では地震や津波などに対する安全部が行われており、驚くほど緊急車両が敷地内に待機していました。万が一外部からの電源が確保できず、しかも予備発電施設に支障があつても対応できる体制を整えているそうです。約90分の視察を終え最後の見学地、田中角栄記念館を訪れました。関連した書籍がベストセラーになるなど、再燃している田中角栄氏の思い出館を訪れました。

2日間の短い研修でしたが、新しい旅行素材を視察することができ、今後の業務に即刻役立つような有意義な研修ができました。そしてお客様の目線から旅行の楽しさを改めて実感できました。

最後に、御協力をいただいた

柏崎市および、関係者の皆様、各地受け入れ施設の皆様の御協力に改めて感謝するとともに、今後1つでも多くの団体を送客することができます。本当に改めて感謝するところを送客する意味で、今回の研修が実りあるものになると思います。

(一社)茨城県旅行業協会

管理者資格取得に向けた勉強会の開催

(一社)茨城県旅行業協会では、7月11日(木)茨城県立青少年会館において会員研修会を開催し、39名の会員の皆さんにご参加いただきました。

今回は旅行業法遵守のため選任管理者を増やすことを目的とした旅行業取扱管理者の資格取得に向けた勉強会で、講師にはいずれも(一社)全国旅行業協会指定研修講師である当協会理事の小倉英佳

講師、(一社)埼玉県旅行業協会理事の足立和徳講師、(一社)千葉県旅行業協会の辻修講師をお迎えしました。

小倉講師より第一講義「旅行業法」及び第二講義「約款」について、第三講義は足立講師より「JR」「航空」「観光地理」第四講義は辻講師より「宿泊」「フェリー」「貸切バス」について、試験によく出題される項目や具体例などポイント

を絞った内容となりました。本来は二日間の講義を一日に凝縮した内容となつたこともあり、もっと聞きたいというアンケート回答も多くいたしました。今後勉強会開催について検討していくたいと思います。

皆様の旅行業務取扱管理者試験合格を心よりお祈りしております。



辻講師



足立講師



馬県各地から乗車し、最初の目的地である高柳町荻ノ島かやぶきの里へ向かいました。通常群馬から、関越道、北陸道とモニターツアーワー集合写真



柏崎市の方との意見交換



木村茶道美術館でのお茶席体験



木村会長挨拶



小倉講師

福井の旅をより快適に

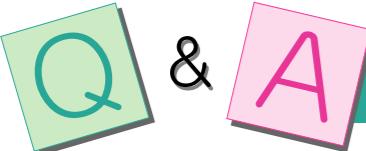
わたしたちは
福井県の
貸切バス
運行会社です。

お客様を運ぶ使命感

『観光バス事業はサービス業である』常にこの言葉を胸に、お客様に高品質のサービスをお届けします。また、当社は14台のバス車両を保有。お客様のニーズに合わせて貸切バスを運行します。

すべてはお客様のために。安全で安心な福井の旅は「福井中央株式会社」に」お任せください。

福井中央観光株式会社
FAX0776-56-8867 TEL0776-56-8877
〒910-0123 福井県福井市八重巻町16-14-1



連載コラム…第16回

で考える旅行法務へのささやかなる接近

「ヘボン式ローマ字の正しい理解の確認を」



服部 豊

(株)JALパ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。また、平成30年から始まったANTAによる旅行業取扱管理者定期研修の講師を務めている。

今回は、事例を通して、旅行会社の損害賠償責任の有無についてQ&A方式で考えてみたいと思います。また、これまでとは趣向を変え、一見簡単のようにみえて、実はいろいろな落とし穴のある、ヘボン式ローマ字の正しい理解と確認を行いたいと思います。
(必要に応じて1年前のANTA NEWS 2018年9・10月号 Q-1,A-1を参照してください。)

事例紹介

- (1)お客様が手配旅行契約を結んで、旅行会社に航空券の手配・発券を依頼したのですが、旅行会社は、お客様の航空券の手配・発券を行う際に、お客様が当日使用するパスポートに記載されている氏名のスペル(例 新町 三平→正:SHIMMACHI SAMPEI)の確認を怠り、本来のスペルとは異なったスペル(誤:SHINMACHI SANPEI)で発券をしてしまいました。
- (2)その結果、お客様は、旅行出発の当日、空港の当該航空会社のカウンターで搭乗拒否に遭ってしまいました。理由は、航空券に記載された搭乗者の名前のスペルとパスポート名義人のスペルが異なっていたため、航空会社がお客様を別人だとみなしたからでした。
- (3)そこで、お客様は空港で、パスポートに記載された通りの正しいスペルで記載された航空券を買いなおすことになり、その航空券代が10万円かかってしまいました。(既に発券されていた航空券は、一切の払戻しや変更ができない航空券であったため、10万円の出費となりました。)
- (4)その後、お客様から、帰国後、パスポートのスペルを何も確認せず、漢字とカタカナで書いた申込書だけで、航空券を発券したこと自体に過失があるのだから、新たに購入した航空券代10万円は、損害賠償責任として旅行会社が負担すべきではないかと苦情が寄せられました。

Q.1 旅行会社は、損害賠償責任(債務不履行責任)として、10万円の損害賠償金を支払う必要がありますか?

A.1

旅行会社は10万円を限度とした損害賠償責任を負わなければならぬものと考えます(手配旅行約款3条第1文、同23条1項、民法415条)。

Q.2 確かに当社が発券時にミスを犯しましたが、手配旅行約款23条2項では「旅行者が…当社又は手配代行者の関与し得ない事由により損害を被ったときは、当社は…その損害を賠償する責任を負うものではありません。」とあります。今回のお客様の損害は、「航空会社による搭乗拒否」によ

るものであり、「搭乗拒否」は、当社の関与し得ない事由なので、当社は損害賠償責任は負わなくてもいいのではないかですか?

A.2

(1)いいえ。旅行会社は、損害賠償責任を負わなければなりません。
(2)確かに「搭乗拒否」そのものは、「当社又は手配代行者の関与し得ない事由」に該当するものと考えられますが、本例は、手配旅行約款23条1項の定めで、「手配旅行契約の履行に当たって、当社が過失によりお客様に損害を与えたとき」に該当するものと考えます。したがって、旅行会社は、お客様が被った損害を賠償する責任(損害賠償責任)を負うことになります。

(一社)全国旅行業協会の団体保険制度のご案内

10月1日から
全旅協の保険制度が変わります!

掛金は翌月まとめて協会支部にお支払い
24時間365日いつでも加入

より便利に
より使いやすく

添乗員特約

お待たせしました! 添乗員やガイドの方々(派遣もOK)へ
スポット加入が可能となりました!

» 国内添乗員特約(オプション)

- 旅行災害補償制度(国内)でお客様の保険加入する際に、プラスできます
- 添乗員・ガイドの人数と補償タイプ(3パターン)を選ぶだけ
- 補償内容と特約掛金の例

例) 添乗員特約T1000タイプ(B企画・A手配旅行用)
傷害死亡・後遺障害 1,000万円
入院日額 3,000円 通院日額 2,000円
1名あたり掛金 日帰り・1泊2日 543円



海外旅行補償制度

WEB契約エントリーシステムでご利用可能となりました!

» 海外企画旅行補償制度

- 特別補償責任(傷害死亡2500万円)への備えは必須です!
会員の皆様をしっかりお守りします



» サービス海外旅行補償制度

- 保険つき海外旅行商品としてお客様にご提供しましょう
- 治療費、救援費の無制限補償は業界最高水準です!
- 加入者証は自社のプリンターで即印刷できるので、その場で旅行者に渡せます
- 添乗員も加入できます



一般社団法人 全国旅行業協会指定代理店

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/>

《ヘボン式ローマ字を取り扱う際の注意事項》

- (1) 10数年前までは、日本人のパスポートに記載される氏名は、一律に「ヘボン式ローマ字」となっていました。
(例えば、ヘレン・リサは「HEREN・RISA」また、大野・伊藤・毛利・河野・王はそれぞれ「ONO・ITO・MORI・KONO・O」となっていました。)
- (2) ところが、その後、旅券申請者の申請(非ヘボン式表記申請)により、外務省等の許可が得られれば、長音部分の「OH」記載のみなされることになり、最近では、事前の申請(非ヘボン式表記申請)により、「OH記載」以外の記載も認められるようになりました。(例えば、HEREN→HELLEN、RISA→LISA、JAKKU→JACK、SUMISU→SMITH 等)
- (3) このため、旅行会社にとって、ヘボン式ローマ字の理解が完全にできていても、これらの確認を怠ると、本例のようなトラブルが発生します。
- (4) そこで、旅行会社が国際線の航空便の手配や発券を取り扱う際には、以下の注意が必要となります。
- ①「旅行申込書」のお客様の氏名を記入していただく欄には、「お客様の氏名については、旅行当日に使うパスポートに記載されているローマ字のスペルをご確認のうえ、必ず、そのスペルと同じスペルでお書きください」との注意書きを添える。
 - ②お客様が「申込書」のお客様の氏名欄に、漢字やひらがな・カタカナで書かれていたときは、必ず旅行会社が、パスポートに書かれたローマ字スペルで書くように書き直させる。または、パスポートの氏名欄のコピー入手する等で、パスポートに書かれているスペルを手配・発券前に旅行会社が確認する。

ヘボン式ローマ字表

50音表

あ	か	さ	た	な	は	ま	や	ら	わ
A	KA	SA	TA	NA	HA	MA	YA	RA	WA
い	き	し	ち	に	ひ	み	-	り	ゐ
I	KI	SHI	CHI	NI	HI	MI	-	RI	I
う	く	す	つ	ぬ	ふ	む	ゆ	る	-
U	KU	SU	TSU	NU	FU	MU	YU	RU	-
え	け	せ	て	ね	へ	め	-	れ	ゑ
E	KE	SE	TE	NE	HE	ME	-	RE	E
お	こ	そ	と	の	ほ	も	よ	ろ	を
O	KO	SO	TO	NO	HO	MO	YO	RO	O

拗音(ようおん)表

きゃ	しゃ	ちゃ	にゃ	ひゃ	みゃ	りゃ	ぎゃ	じゃ	びゃ	ぴゃ
KYA	SHA	CHA	NYA	HYA	MYA	RYA	GYA	JA	BYA	PYA
きゅ	しゅ	ちゅ	にゅ	ひゅ	みゅ	りゅ	ぎゅ	じゅ	びゅ	ぴゅ
KYU	SHU	CHU	NYU	HYU	MYU	RYU	GYU	JU	BYU	PYU
きょ	しょ	ちょ	によ	ひょ	みょ	りょ	ぎょ	じょ	びょ	ぴょ
KYO	SHO	CHO	NYO	HYO	MYO	RYO	GYO	JO	BYO	PYO

前頁より

Q.3 手配旅行約款23条には、旅行会社に損害賠償責任が発生するためには、旅行会社又は手配代行者に故意又は過失があることが前提になると書いてあります。
それでは、本事例の場合、どんなことが旅行会社の過失になるのでしょうか?

A.3

- (1) 本例の場合、「スペルが異なっていると搭乗拒否に遭う」ということが十分予見できたのに、その搭乗拒否という結果を避けるための義務(結果回避義務)を怠ってしまったことが、「過失」に該当します。
- (2) お客様が漢字とカタカナで申込書に記載していたのであれば、これをパスポートに記載されたスペルと同じスペルで書き直せる、又は、パスポート記載のローマ字のスペルを旅行会社が確認する等の注意を払っていれば、搭乗拒否には遭わなかつたはずです。
- (3) さらに手配旅行契約約款3条では、旅行会社が旅行サービスの手配をする際には、「善良な管理者の注意」を求めています。そして本例では、この「善管注意義務」も怠った訳ですから、このことも「過失」があつたことになります。(「善管注意義務違反」については、2018年9・10月号P.23の同コラム第9回 A-1 を参照ください。)

Q.4 次に、ヘボン式ローマ字とパスポート氏名表記の関係を教えてください。

A.4

- (1) 日本人のパスポートは、パスポートの名義人の氏名は、原則、ヘボン式ローマ字で記載されることになっています(旅券法施行規則5条3項)。
- (2) ただし、旅券発行請求者がその氏名につき、ヘボン式によらないローマ字表記を希望し、外務大臣等が認めれば、ヘボン式ローマ字によらないローマ字表記になります。(旅券法施行規則5条3項ただし書き)
- (3) 例えば、理沙(りさ)は、RISA(ヘボン式)→LISA(非ヘボン式)、伊藤・大野(いとう・おおの)は、ITO・ONO(ヘボン式)→ITOH・OHNO(非ヘボン式)となることがあります。

Q.5 ヘボン式ローマ字につき特に注意を要することは何ですか。

A.5

現在日本には「訓令式ローマ字」と「ヘボン式ローマ字」が存在し、27頁のヘボン式ローマ字表で示した赤文字部分が、「ヘボン式ローマ字」のスペルになりますので、しっかりとご確認ください。

Q.6 「ヘボン式ローマ字」では、長音、撥音等の場合、「訓令式ローマ字」ではない、細かな規則があると聞いています。具体例を挙げて説明してください。

A.6

以下の人名(例)や鉄道会社の駅名標(実際)を例に挙げながら説明いたします。
《具体例》

長音での、「お」「う」の表示について

- (1) 長音の場合は、Oは1つとなる。(OH、OU、OOとはならない)
- ① 大野 幸太郎→ ONO KOTARO
 - ② 大河内 王子郎→ OKOCHI OJIRO
 - ③ 東京・有楽町・広小路→ TOKYO・YURAKUCHO・HIROKOMI
- (2) 長音にならない場合は、O+Oとなる。
- ① 毛利 博雄→ MORI HIROO
 - ② 広尾 光馬→ HIROO KOMA
- (3) 母音であるU(う)もO同様、長音のときは、Uは1つとなる。
- ① 結城 裕子→ YUKI YUKO
 - ② 交友裕次郎→ KOYU YUJIRO
 - ③ 彪間 雄太→ HYUMA YUTA
- (4) 母音でも、「I」と「E」は、重なっても、長音扱いにはならない。
- ① 飯田 栄一→ IIDAI EIICHI
 - ② 飯田橋→ IIDABASHI

B・M・Pの前の「ん」は、「M」となる。

「ヘボン式ローマ字」では、B,M,Pの前の「ん」はNではなくMとなる。(例外的に道路標識のローマ字の「ん」のスペルは、Nにしていることもある。)

- ① 本間 三平→ HOMMA SAMPEI
- ② 新間 珍平→ SHIMMA CHIMPEI
- ③ 難波・新橋→ NAMBA・SHIMBASHI
- ④ 外苑前・御殿場→ GAIEMMAE・GOTEMBA

撥音(はねる音=小さな「っ」)は、「っ」の次に来る子音のスペルで表す。

- ① 服部→ HATTORI
- ② 吉川→ KIKKAWA
- ③ 佐々→ SASSA
- ④ 鳥取→ TOTTORI
- ⑤ 日暮里→ NIPPORI
- ⑥ 六甲道→ ROKKOMICHI

[例外]

- 撥音(はねる音=小さな「っ」)でも「っ」の次に来る子音が「C」の場合
- 「C」だけは、撥音の場合、「CC」とはならず、2つある、CCのうち、前の「C」は「T」に変わるという例外がある。
- ① 八丁 茶一→ HATCHO CHAICHI
 - ② 堀地 吉兆→ HOTCHI KITCHO
 - ③ 青山一丁目→ AOYAMAITSHOME
 - ④ 銀座八丁目→ GINZAHATCHO

第56回
COLUMN

トラブル処理 の 基本 — 国内編 —

庄司 正昭
(しょうじ まさあき)



国士館大学 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。

前々号(ANTA NEWS 7・8月号)で海外添乗時の基本的なトラブル処理をバスツアー、鉄道利用ツアーや航空機利用ツアの3つに分けて考えてみました。

なお、ここで書くものはあくまで各トラブルにおける基本的な考え方です。実際の現場ではケースバイケースでの臨機応変の対応が求められ、対応の仕方が異なる場合も当然考えられますのでご留意ください。

① バスツアー編

ケース 1 「ノーショウ(NO SHOW)」の場合

〈対処法〉

旅行当日、参加者名簿に名前のあるお客様が集合時間を過ぎても受付に現われないのが「ノーショウ」です。現場で頻繁におこるトラブルですが、まず旅行業者(朝早ければ担当者の緊急連絡先等)に連絡し、ノーショウのお客様から何か連絡があったかを確認します。お客様から連絡が何もないということであれば、ご本人の携帯等に連絡をして、「現在いる場所」、「集合場所への到着予定時間」などを確認します。出発時間になってしまったら、添乗員は一旦バスに行き、乗車されているお客様に「出発が遅れる」旨をご案内します。遅れているお客様を何分待つかについては旅行業者の指示に従いますが、10分以上待つとバスの中にいるお客様からのクレームとなる可能性がありますので、注意が必要です。

もし、個人情報保護のため、参加者名簿にお客様の連絡先の記入がない場合、電話しても繋がらなかった場合など、お客様と連絡がとれずにバスを出発させるときは、旅行業者(担当者)に再び連絡し、その旨を伝え指示を受けます。

ケース 2 「ゴーショウ(GO SHOW)」の場合

〈対処法〉

参加者名簿に名前のないお客様が受付に現われるのが「ゴーショウ」です。まず、添乗員は現れたお客様の「旅のしおり」などで、ツアーノミ、出発日を確認します。現れたお客様が、同じツアード出発日を間違えている可能性があります。

確認した結果、名簿の記載漏れがあり、自分のツアードに参加するお客様に間違いない場合、現場の添乗員として一番重要なのは、「お詫びして、とにかくツアードに参加していただくこと」です。

この段階でもしお客様が怒って帰ってしまった場合、旅行業者が責任を問われることになる可能性があります。ツアードに参加していただければ、お詫びの品を渡す、担当者から直接ご本人の携帯に連絡してお詫びする…などが可能となります。

次に添乗員は旅行業者(朝早ければ担当者の緊急連絡先等)に連絡し、待遇処置の指示を受けます。

利用施設(レストラン等)の人数追加の連絡や手配は、添乗員が行うのか、旅行業者が行うかなどについても必ず確認します。

「ゴーショウ」は「ノーショウ」に比べ発生頻度は低いですが、その対応次第で旅行業者の責任問題になりかねないので、慎重な対応が求められます。

ケース 3 ツアード当日バスの座席についてクレームが出た

〈対処法〉

お客様がツアード申し込みの段階で、足の具合が悪いので、バスの前方の席を依頼された…とのことでしたが、添乗員には伝わっておらず、バスに乗る時になって初めてその依頼を知ったという例が実際にありました。

旅行前に、旅行業者とこのお客様が、どういった会話をしたのかを確認している時間がなかったため、添乗員の業務席(旅行業者により異なるが、ドライバーの後ろ2席になる場合が多い)の1席に座っていただきました。

ケース 4 旅行中に途中離団したいというリクエストが出た

〈対処法〉

「離団確認書」へお客様にサインしていただく(必ず本人のサイン)必要があります。

「離団確認書」には

- ①離団中は企画旅行になるかならないか = 特別補償の対象になるかならないか。
- ②離団中に含まれる旅行サービスは権利放棄となる…旨の記載があるので、お客様に内容を説明し、確認の上でサインしていただきます。
- 万が一離団中に事故のあった場合、トラブルの基になりますので、必ず「離団確認書」はとりましょう。

ケース 5 フリータイム後、再集合になつてもお客様が現れない。

〈対処法〉

基本的に海外添乗編と一緒にですが、戻れない時の予防策として

- ①添乗員の携帯番号を伝えておく。
- ②旅のしおりをフリータイムの時に持って行っていただき、添乗員の携帯が通じない時は、旅行業者に連絡していただく。
- ③集合場所がホテルの場合は、ホテルに連絡していただく。

などをあらかじめお伝えしておくことも考えられます。

東京メガイルミ 2019.10 - 2020.3



品川のウォーターフロントを彩る光のオアシス。

圧倒的な迫力で繰り広げられる水と光のエンターテイメント。躍動感溢れる音楽とともに、ダイナミックなショーを実施します。



虹色に輝く光の大噴水
[NEW]
2年目を迎えてさらにスケールアップした演出の数々

は大幅にプライスダウンしました。品川のウォーターフロントを彩る光のオアシス『東京メガイルミ』を旅行企画の目玉としてぜひ活用ください。

江戸桜トンネル

最新の光技術を駆使した空間光彩エンターテイメント。都会に煌めく壮大なオーロラの光を是非ご覧ください。



©TOKYO MEGA ILLUMI

TWINくるくるファンタジーアクセス

2つのメリーゴーラウンドが、周囲の光と運動し光輝きます。可愛すぎるフオトジェニックスポットとしても注目です。



©TOKYO MEGA ILLUMI
かわいい馬たちもお出迎え



©TOKYO MEGA ILLUMI

■ 営業期間 /	
2019年10月5日～12月24日	電車・東京モノレール「大井競馬場前」駅下車徒歩2分
※1月19日は16時30分から	車・首都高速1号羽田線「平和島IC」
および、2020年1月4日～	から約5分 首都高速湾岸線「大井南IC」から約5分
3月29日の金土日祝	※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(ツアード特別料金)
大人(通常1,000円～700円)
小人(小・中・高校生)
通常500円～400円

■ アクセス
(東京都品川区勝島2-1-2)

■ 開催場所 / 大井競馬場

■ オリンピック開催を契機に、国内外から大きな注目を集めています。

川で実施する大規模イルミネーションイベント「東京メガイルミ」。ぜひ旅行企画の目玉としてご利用ください。

会場では大型バスを収容できる駐車場を完備。また、ツアード客にも対応出来ます。オリンピック開催を契機に、国内外から大きな注目を集めています。

会場では大型バス駐車可

団体料金設定もある

昨年オープンしたイルミネーションイベント
2年目を迎えてさらにスケールアップ

闇と光をテーマにしたタイムトンネルの演出。闇の空間を抜けると、見たことのない色彩鮮やかな光の万華鏡のような空間が現れます。

闇と光をテーマにしたタイムトンネルの演出。闇の空間を抜けると、見たことのない色彩鮮やかな光の万華鏡のよ

うな空間が現れます。

闇と光をテーマにしたタイムトンネルの演出。闇の空間を抜けると、見たことのない色彩鮮やかな光の万華鏡のよ

うな空間が現れます。

闇と光をテーマにしたタイムトンネルの演出。闇の空間を抜けると、見たことのない色彩鮮やかな光の万華鏡のよ

うな空間が現れます。

重大事故発生時の旅行会社の初動対応(中編)

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。



事故情報

【長野県】観光バスと車が衝突1人死亡

- 信濃毎日新聞が観光バスの交通事故について報道している。
- 当社の調査によると、7月13日12:30ごろ、松本市安曇の国道158号で、乗用車と大型観光バスが正面衝突した。乗用車の運転手が病院に搬送されたが死亡。同乗者は重傷。
- バスには乗員・乗客43人が乗っており、うち乗客19人が軽いけがで病院に搬送された。
- バスはひたちなか市を出発し、北アルプス上高地や岐阜県高山市に向かっていた。

(SSI ANTA国内安全情報 2019年7月16日(火)配信より抜粋)

《実施旅行会社情報(イメージ)》

【催行旅行会社】株式会社X旅行(ANTA会員)

【従業員】代表取締役含め3名(代表 A社長)

【全旅協旅行災害補償制度】企画旅行補償制度B-1000タイプに加入済み

【緊急サポートデスクへの入電】事故発生から10分後に添乗員から代表に入電(旅行添乗員は無事)

※あくまでも本事例を解説するためのイメージであり、実際の情報とは異なります。

今回は重大事故発生時の初動対応に必要な要員をテーマにとりあげましたが、会員の皆様に重大事故の発生に備えて「対応要員を確保する準備」を進め、「対応要員配置場所と役割分担」をご理解いただきたいと思います。

対応要員を確保する準備

重大事故対応には多数の要員が必要になるため、平時からその要員を確保する準備を行う必要があります。事故発生時に自社単独での要員確保が困難な場合、平時から以下の準備をしてください。

- 重大事故発生時に地域の会員間で要員を派遣する決めを結ぶ。
- 重大事故発生時に自社が所属するANTA支部・都道府県旅行業協会の役職員から要員を派遣してもらう同意を得る。
- 重大事故発生時にバス会社や宿泊施設(旅館、ホテル)から要員を派遣してもらう決めを結ぶ。
- 重大事故発生時に添乗員派遣会社などから要員を派遣してもらう決めを結ぶ。

多くの会員の経営者は、旅行催行中に事故が発生した場合の

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



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

旬の食材に真心を込めておもてなし。
和食会席料理が中心ですが、オードブル
コースや、鍋コース(冬季)、各種の盛合せ
料理にお子様ランチもあるのでお気軽に
会席料理をお楽しみいただけます。
全館200名様収容。部屋は全室個室で、少人数(6名用:8畳)から大人数(80名用:100畳)まで揃っており、大小の団体様に対応させていただきます。

TEL	0770(23)42252	FAX	0770(23)42252	【定休日】	12月31日~1月5日までお休み。
【施設内容】	8名(全室個室対応可)	【施設内容】	8名(全室個室対応可)	【施設内容】	8名(全室個室対応可)
敦賀インターから10分。	敦賀の真はた御膳47500円	敦賀の真はた御膳47500円	敦賀の真はた御膳47500円	敦賀の海幸金めし膳25000円	敦賀の海幸金めし膳25000円
会席御膳4000円	会席御膳4000円	会席御膳4000円	会席御膳4000円	北陸自動車道	北陸自動車道
敦賀駅から10分。北陸自動車道	敦賀駅から10分。北陸自動車道	敦賀駅から10分。北陸自動車道	敦賀駅から10分。北陸自動車道	敦賀駅から10分。北陸自動車道	敦賀駅から10分。北陸自動車道



敦賀の真はた御膳



敦賀ふぐ会席膳



一階席小上がり席



二階席中広間



敦賀の海幸金めし膳

会席料理 歳月苑

福井県・敦賀市 北陸の海の幸を心ゆくまで味わえる老舗料理店。

旬の食材に真心を込めておもてなし。

和食会席料理が中心ですが、オードブルコースや、鍋コース(冬季)、各種の盛合せ料理にお子様ランチもあるのでお気軽に会席料理をお楽しみいただけます。

旬の食材に真心を込めておもてなし。

はとバス

東京観光はもちろん、バスツアーなら
はとバス

安心と感動を
笑顔にさせて...。

'O Sola mio
2階建てオープンバス

2階建てバスの屋根部分を取り切った
'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!!

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**

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

<http://facebook.com/hatobus>

http://twitter.com/HATOBUS_JP

英語 中國語 韓國語 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

TOMO DACHI 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】で海外のお客さまにも東京観光をお楽しみいただけます。

前頁より

担当	要員数	配置場所
会社代表(安全管理責任者)	1人	本社事故対策本部、及び現地
家族・情報収集担当(本社)	1人	本社事故対策本部
家族・情報収集担当(現地)	1人～4人	現地
関係者・宿泊交通等手配担当	1人	本社事故対策本部
マスコミ担当	1人	会社代表に同行

上記の表では、最低限5人の要員、及び被災者の人数によっては、家族・情報収集担当(現地)要員の増員が必要になります。どの位の人数が必要かを検討して、必要な要員を確保するようにしてください。

お客様が旅行に安心して出発して頂くために会社の規模、被害者家族への対応についての企業としての考え方などを平時からイメージして対応方法を、あらかじめ決めておくことも重要です。

次回は重大事故対応要員の担当別役割をテーマにとり上げます。

京都市・伏見区 アルファードで上質な旅を演出。 海外のお客様もお任せください。

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。

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「お昼ママ」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つております。ゆづくりとお料理を楽しめます。

豪快まな板盛りフルコース4000円～

令和元年8月・9月 正会員退会者

● 令和元年8月分

登録番号	名称	代表者
群馬県 2-238	ユウユウトラベル	登坂 順次
埼玉県 2-311	(株)ニュー東武観光	稻生 越子
千葉県 3-471	青空旅行社	安達 義春
千葉県 3-818	大昭国際旅行社	安達 昭子
東京都 2-6202	(株)ミラックス	出口 雅康
東京都 2-7222	(株)リップルリンク	番場 賢吾
長野県 2-614	JAPAN EVERY TRAVEL(株)	岡村 学
三重県 3-372	(株)美林開発	小野 昌孝
京都府 3-646	アイエムツーリスト	石田 忠夫
大阪府 3-2913	(株)ISJ Travel	阿賀 欣也
福岡県 3-837	(株)ラクトラベル	蘇要 楽団
沖縄県 2-298	(株)小禄運輸	新垣 正仙

● 令和元年9月分

登録番号	名称	代表者
茨城県 3-211	茨城県西観光自動車(株)	前場 文江
茨城県 3-487	(有)トラベルワールドオカノ	岡野 光一
栃木県 3-538	(有)マロニエ観光	石川 清貴
東京都 2-6211	(有)東京リザーブセンター	笠井 昌美
東京都 2-6701	CROOZ TRAVELIST(株)	福元 健之
東京都 2-6811	(株)ボケカル	鈴木 道男
山梨県 3-258	山梨観光バス(有)	初鹿 和磨
山梨県 3-292	ナイストラベル	大木 浩幸
山梨県 3-299	ライフガーデン旅センター	三井 輝和
長野県 3-557	アデプロ(株)	今 孝志
愛知県 2-1166	シーサートラベル(株)	伊藤 和俊
京都府 3-643	(有)深雪	山井 晴夫
大阪府 3-2475	(株)ダイセン	上橋 將良
大阪府 3-2623	帝三観光社	三浦 和友
大阪府 3-2714	(株)アクアエンタープライズ	松山 紀之
佐賀県 2-27	(株)キタムラ	北村 英雄



令和元年8月・9月 正会員入会者

● 令和元年8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
R01.07.31 R01.08.02	北海道 3-775	一道友和(株)	向 勇剛	R01.08.22 R01.08.22	東京都 2-7831	ジールツアーア(株)	平野 裕子
R01.07.31 R01.08.02	北海道 2-776	(有)北海道環境開発	山田 文章	R01.08.22 R01.08.30	東京都 2-7833	ソウ・エクスペリエンス(株)	西村 琢
R01.07.31 R01.08.05	北海道 3-777	ホリデーニセコ(株)	ニコルズ・アシュリー・ビーター・ウロビ	R01.07.29 R01.08.02	神奈川県 3-1148	エニコートラベル(株)	安田 康一
R01.08.08 R01.08.19	北海道 2-779	(株)エスティーエス	藤渕 平和	R01.07.31 R01.08.07	長野県 2-625	(株)明神館	齊藤 忠政
R01.08.09 R01.08.14	北海道 3-780	(株)URBAN AGENT	日影 恒次	R01.08.06 R01.08.14	長野県 地-626	(一財)信州なかの産業・観光公社	長島 敏行
R01.07.31 R01.08.07	岩手県 2-250	(株)西部産業	天沼 久純	R01.08.02 R01.08.05	富山県 2-305	ニュー飛騨観光バス(株)	山村 浩一
R01.08.02 R01.08.05	宮城県 3-393	(株)仙塩交通	鳴原 信男	R01.08.20 R01.08.28	岐阜県 2-350	(株)コパン	市岡 道隆
R01.08.05 R01.08.16	栃木県 地-725	(株)日光自然博物館	小林 博	R01.08.20 R01.08.21	静岡県 3-678	(株)旅逢	堤 千登世
R01.07.30 R01.08.05	埼玉県 3-1249	(株)日高トラベリュース	佐藤 敬徳	R01.08.09 R01.08.21	愛知県 3-1472	(一社)ONE-WORLD医療・福祉国際交流事業団	櫻井 真弥
R01.08.06 R01.08.06	千葉県 3-1021	江戸国際(株)	江戸 洋一	R01.07.29 R01.08.06	滋賀県 2-267	(一財)滋賀YMCA	久保田正紀
R01.07.18 R01.08.01	東京都 3-7806	コロンブス・メディア(株)	王 宇龍	R01.08.02 R01.08.02	京都府 3-779	けいはんな観光(株)	北林 克仁
R01.07.25 R01.08.05	東京都 3-7811	(株)ペインタフューチャー	陸 波	R01.08.23 R01.08.28	京都府 3-780	京遊(株)	秦 強
R01.08.01 R01.08.01	東京都 3-7816	(株)M.Y.K.インターナショナル	國井 美名	R01.07.26 R01.08.01	大阪府 3-3010	(株)ヒュース	牧野 浩之
R01.08.08 R01.08.09	東京都 3-7819	(株)ヘブタゴンズ	佐野 敬子	R01.08.07 R01.08.08	大阪府 2-3014	(株)アルファーツーリスト	島田 潔
R01.08.08 R01.08.13	東京都 3-7820	(同)Travel & Cafe	小松 真生	R01.08.01 R01.08.02	兵庫県 3-779	ルクス(株)	塚本 正彦
R01.08.15 R01.08.15	東京都 3-7821	(株)友林	李 田	R01.08.15 R01.08.20	和歌山県 3-318	長富(株)	福田 政子
R01.08.15 R01.08.15	東京都 3-7824	(有)ケイ・エス観光	林 嗣商	R01.07.25 R01.08.05	岡山県 3-404	(株)シャンテ	安達 精治
R01.08.15 R01.08.27	東京都 3-7825	(株)ミライズ	徐 届	R01.08.05 R01.08.07	鹿児島県 3-269	(有)入来觀光交通	坂元 和夫
R01.08.22 R01.08.23	東京都 3-7829	(株)エデューズ	井野健二朗	R01.08.06 H04.03.13	大阪府 3-3012※	(株)ワールドツアーズ	鈴木 隆利
R01.08.22 R01.08.22	東京都 2-7830	(株)結利	宮本真由美				

● 令和元年9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
R01.08.29 R01.09.10	東京都 2-7834	(同)ACT	中嶋 信	R01.09.26 R01.09.26	東京都 2-7847	(株)JAA	梅沢 重雄
R01.09.05 R01.09.06	東京都 2-7836	結いジャパン(株)	井藤 守仁	R01.09.12 R01.09.13	京都府 3-784	七福国際貿易(株)	川口 孝代
R01.09.12 R01.09.12	東京都 2-7845	トラベラー(株)	大場 心樹	R01.09.11 R01.09.13	大阪府 3-3016	(株)瀬川商事	瀬川 和也

登録番号の※印は当協会制度による「会員資格継続」を、地は「地域限定旅行業」を示す。「名称」の(一社)は一般社団法人、(一財)は一般財団法人、(同)は合同会社の略称を示す。



全旅ペイメントをご利用の皆様へ



1000万を超える詐欺被害が発生!!!! 不審な手配依頼に ご注意!!

現在、全旅ペイメント(クレジット決済)における
不正利用、利用否認等の事例が発生しております。
十分ご注意いただきますようお願い申し上げます。

⚠ CASE1 悪意のある第三者による海外航空券の手配依頼!

被害例

- ! 電話・メールなどで非対面でのお手配依頼!
 - ! 搭乗予定日までに余裕がない!
 - ! クレジットカードによる決済!
 - ! 初めての手配依頼!
 - ! 外国の方からの申込み!
- 既存のANTA会員を名乗り手配依頼をかけてきた事例もあります!!!



対策

- クレジットカード(表面・裏面)、
パスポートの写真を取得
- 海外航空券をご本人の
ご自宅のみにご郵送



⚠ CASE2 旅行サービス利用後に、カード会社へ支払い拒否

被害例

- ! 旅行者都合でカード会社に
支払いをストップさせる
- ! 利用して
いないから
キャンセル!!
- とにかく
支払いは
ストップ!!!
- 旅行内容が
良くなかったから
払いたくない!!!



対策

- キャンセル料発生日のお伝えを徹底
- 旅行終了後のキャンセルは
出来ないことを説明し、
署名を必ずもらう



少しでもお心当たりがありましたら、すぐに全旅へご相談ください!

ご 注意
ください

「全旅ペイメント(メール送信型)」はメール送信で完結してしまう非対面式のため、対面だと可能な「ご本人様確認」ができません。たとえカード名義欄と旅行者名が同じでも、お客様からの利用否認が確定てしまえば、クレジットカードの保険適用外となってしまい、最終的に旅行会社負担となってしまいます。十分にご注意の上、ご利用いただきますようお願い致します。



全旅クーポン会員の皆様へ

★★★全旅クーポン会受入施設ご紹介キャンペーン★★★

この度、全旅クーポン会へご加盟いただける受入施設を募集いたします。
ご紹介いただいた施設が、新規加盟登録された場合、QUOカードをプレゼント!
全国の旅行業者の皆様へおすすめしたい受入施設のご紹介をお待ちしております!



キャンペーンには専用のお申込用紙が必要です。
全旅クーポン専用画面ANTA-NETログイン後、トップ画面の
「全旅からのお知らせ」の
「★全旅クーポン会 受入施設ご紹介キャンペーン★」
より印刷しご利用ください。

キャンペーン概要

- 期間：2019年8月1日～2019年12月27日
○内容：新規加盟施設1軒につき、

QUOカード5,000円プレゼント！



※受入施設の全旅クーポン会加盟登録費用

加盟登録料	5,000円
年会費	10,000円
送客手数料	任意で設定いただけます
精算事務費	券面額の1%
振込手数料	施設様負担

- 申込方法：**①**キャンペーン専用「全旅クーポン会加盟登録申込書」を
ANTA-NETトップ画面の「全旅からのお知らせ」→
「もっと見る」→「19/09/18付案内」よりダウンロードし、
用紙の下段「全旅クーポン送客会員記入欄」に必要事項を
ご記入ください。

②その後、申込書を加盟希望施設様へお渡しください。



③施設様に必要事項をご記入いただき、弊社まで郵送にて
ご提出いただきます。

- プレゼント発送について：キャンペーン期間終了後、
2020年3月までに順次発送

※申込書下段にご記入いただいたご住所へ発送いたします



【お問い合わせ】株式会社全旅 旅行・営業部

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



旅行業営業支援 ネットワークシステム **TR.NS**

旅行業システムSP

参加費無料! 激動の時代を勝ち残る実践経営術セミナー! ぜひご参加ください。

大阪 札幌 福岡
9/ 3 火 10/ 3 木 25 金

ブロードリーフフォーラム 2019

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/>

○ トラブルート 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: product_info@breadleaf.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.

当選者5名様 にクオカードが当たる!

パズルでひと息

タテの力ギ
ヨコの力ギ

①○○○○○○○○○○作「忍者武芸」
帳・影丸伝。
②兜 リンリン○○○○留園。
③カステラのテレビCMで踊っている5匹の動物。
④越路吹雪主演、第1回帝劇ミュージカル。

⑤楽器・果物・法師。
⑥スーパー・マンの仮の姿。
⑦断じて行えば○○も之を避く。
⑧○○、ニー、サン、ダー。
⑨○○は一日に千里を走ることわざにててくる動物。
⑩山上 たつひこの「○○デカ」。
⑪the three primary colors
⑫ファラデーが、化学分子に命名した○○○。
⑬キャッシュレス決済は各種○○が便利。
⑭「ウチは○○限9時だぞ」と厳しい親父。
⑮with a single blow—○○○○○○○○に倒された。

黒太杵に入る字の順序を考え、答えを見つけてください。

[ヒント]
肉食です

1 2 3 4 5 6
7 8
9 10 11
12 13
14
15 16 17
18

9・10月号のパズルの答え

1	2	3	4	5	6
ナ	ガ	イ	オ	ワ	カ
ガ	ス	ト	リ	ン	ン
シ	タ		オ		コ
マ	ン	カ	ン	シ	ヨ
シ	ク		ベ		イ
ゲ	ミ	ル	ク		ラ
オ	テ	ン	ト	ウ	サ

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 赤坂シャンティースビル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、12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。

レントゲン

10月号のパズルの答え

1	2	3	4	5	6
ナ	ガ	イ	オ	ワ	カ
ガ	ス	ト	リ	ン	ン
シ	タ		オ		コ
マ	ン	カ	ン	シ	ヨ
シ	ク		ベ		イ
ゲ	ミ	ル	ク		ラ
オ	テ	ン	ト	ウ	サ

全旅協の動き		10月1日～11月30日
10月2日(水)	第7回 明日の観光を考える会（東京）	10月2日(水)
10月24日(木)	ツーリズムEXPOジャパン2019 大阪・関西（～27日）（大阪）	10月24日(木)
10月28日(月)	令和元年度 定期研修（北海道）	10月28日(月)
10月29日(火)	令和元年度 定期研修（東京）	10月29日(火)
	第41回 指導調査広報委員会（大阪）	
	『今後の予定』	

全旅協の動き

10月1日～11月30日

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 <https://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



AIG 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