

# ANTA NEWS

vol.255

2020

11・12

november/december



## 巻頭言

明るい旅行を提供し全国各地の元気を取り戻そう/ANTA会長

## 緊急特集

新型コロナウイルス感染症等に関する情報

GoToトラベル事業開始して3ヶ月

雇用調整助成金の特例措置(緊急支援)の活用を

東京都のGoToトラベル事業追加に向けて要望書を提出

観光庁「GoTo トラベル事業をご利用いただく皆様へ」

## 協会情報

第32回 常任理事会・第15回 支部長連絡会

令和2年度 国内旅行業務取扱管理者試験の実施

令和2年度 旅行業務取扱管理者定期研修の開催

ANTA・JATA共催苦情対応セミナー



ALL NIPPON TRAVEL AGENTS ASSOCIATION

一般社団法人 全国旅行業協会

## 巻頭言

明るい旅行を提供し全国各地の元気を取り戻そう／ANTA二階会長 …2

## 緊急特集

新型コロナウイルス感染症等に関する情報 ……3

GoTo トラベル事業 開始して3ヶ月 ……4・5

雇用調整助成金の特例措置(緊急支援)の活用を ……6

東京都のGoToトラベル事業追加に向けて要望書を提出 ……7

観光庁「GoTo トラベル事業をご利用いただく皆様へ」 ……8・9

## 協会情報

第32回 常任理事会・第15回 支部長連絡会 ……10・11

令和2年度 国内旅行業務取扱管理者試験を9月6日に実施 ……12

令和2年度 旅行業務取扱管理者定期研修(11月・12月)の開催 ……12

ANTA・JATA共催苦情対応セミナー ……12

全旅協 旅行催行中止保険の創設 10月15日から申込を開始 ……13

全旅協 コロナお守りパックのご案内 ……13

熊本県送客キャンペーン実施期間延長のお知らせ ……14

令和2年度 会員実態調査報告書(要約-1) ……15

支部だより／愛知県支部 ……17

お知らせ／(一社)愛知県旅行業協会・(一社)大阪府旅行業協会・(一社)長崎県旅行業協会 18～21

観光庁 主要旅行業者の旅行取扱状況速報 ……32

令和2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

## コラム

連載「Q&amp;Aで考える旅行法務へのさきやかなる接近」(第21回) ……25・26

連載「添乗からのメッセージ」(第62回) ……29・30

連載「旅行社の危機管理体制構築」(第8回) ……33・34



表紙の写真

北海道庁 旧本庁舎  
ほっかいどうしきゅうほんぢょうしゃ  
札幌の冬の風物詩とも言えるイルミネーションイベントの一環で、1888年に建てられたアメリカ風ネオ・パロック様式の旧本庁舎にライトアップが施され、重厚な煉瓦づくりの建物がノスタルジックに浮かび上がる。

# 大河ドラマ「麒麟がくる」、いよいよクライマックスへ! 「福知山光秀ミュージアム」好評開催中!

大河ドラマ「麒麟がくる」の放映も京都・丹波編、

そしていよいよクライマックスへと向かいます。

ここ光秀ゆかりの地・福知山では「福知山光秀ミュージアム」を福知山城公園内の佐藤太清記念美術館2階にて好評開催中。



ドラマで使用された衣装や小道具、登場人物のパネル、サインなどを展示する企画展をはじめ、大河ドラマ「麒麟がくる」の時代考証を担当する歴史学者、小和田哲男先生が監修した「明智光秀の生涯と丹波・福知山」に基づく特別展示にも注目。映像とグラフィックを用いた展示などもあり、光秀の生涯で最大の功績と言われる丹波平定や、福知山城築城に関する資料展示など、福知山と光秀の関連も分かりやすく紹介。

また美術館での開催の利点を生かし、肖像画、古文書、甲冑、刀剣などの現存する延べ100点の貴重な資料を1年間の会期中に10回に分けて特別展示。

隣接する福知山城天守閣でも、光秀ゆかりの資料展示や、特別映像・光秀シアター「天涯の刃～我、乱世を翔り～」を上映中。是非、お城とセットでお楽しみください。

ミュージアムの開館は2021年1月11日まで(大河ドラマ放映延長の場合は開館を延長する場合もあります。詳細はHPにて)。会期中は無休です。

## 基本情報

## 場所

京都府福知山市字岡ノ32-64

## 開館期間

令和2年1月11日(土)～令和3年1月11日(月・祝) 年中無休  
※開館状況についてはHPもしくは下記へお問い合わせください。

## 開館時間

午前9時～午後5時(入館は、午後4時30分まで)

## 入場料

大人500円 小人(小・中学生)250円

ミュージアム+福知山城セット券 大人700円 小人(小・中学生)300円  
※その他にも割引料金があります。

## アクセス(公共交通機関)

車(大阪から)：中国自動車道、舞鶴若狭自動車道

福知山ICまで約1時間30分

電車(大阪から)：JR京都丹後鉄道福知山駅北口より徒歩15分

## 公式ウェブサイト

<https://www.city.fukuchiyama.lg.jp/site/mitsuhidemuseum/>

## 福知山光秀ミュージアム館内案内

「丹波と光秀」特別展示 第一章:我生涯は戦国なり～明智光秀の時代～



光秀の出生から若き日を過ごした美濃時代にはじまり、越前での浪人時代、歴史的資料に登場する織田信長と足利義昭の両属時代、そして信長時代から本能寺の変までを、時代を追って展示します。

「丹波と光秀」特別展示 第二章:我魂、丹波を翔る～光秀の丹波攻略と福知山～



丹波攻略戦から福知山城築城までの明智光秀を描く映像展示を約5分間上映します。丹波攻めでの光秀の戦いを、地図コンピューターグラフィックとドラマ風実写映像などで紹介します。

「丹波と光秀」特別展示 第三章、第四章:光秀と福知山、光秀の実像に迫る



第三章では福知山での治水や経済政策などの光秀の功績を紹介。第四章では光秀の多才な人物像を説き起こします。また諸説ある「本能寺に変」の原因について、分かりやすく紹介します。

当ミュージアムでは、検温をはじめ新型コロナウイルス感染症対策を強化しておりますので、安心してご来館ください。

## 卷頭言

## 新型コロナウイルス感染症等に関する情報

## &lt;新型コロナウイルス感染症に関する主な出来事&gt;

主な出来事	
2019年 12月31日	中国湖北省武漢市で原因不明の集団肺炎が報告される
2020年 1月 6日 16日 31日	外務省、厚労省が原因不明の肺炎に関する注意喚起 日本国内で初の感染が確認される(武漢からの帰国者) WHOが「緊急事態宣言」を発出
2月 1日 5日 13日 14日 27日 28日 29日	新型コロナウイルスを「指定感染症」に指定 横浜港に停泊中の「ダイヤモンド・プリンセス」で集団感染が判明 日本国内で初の死者 厚労省が雇用調整助成金の特例措置を講じることを決定 厚労省が雇用調整助成金の特例措置の拡充を決定 北海道で緊急事態宣言を発表 全国の小中高に対して臨時休校を要請 総理による緊急会見が実施され、今後2週間が感染拡大に重要な期間になると表明
3月 7日 11日 24日 25日 27日 28日	全世界で感染者数が10万人を超える WHOが「パンデミック宣言」を発出 2020東京オリンピック・パラリンピックの延期が発表 外務省が全世界への危険情報レベルを2に引き上げ 東京都が週末の外出自粛を呼びかけ 観光庁が更新登録に関する旅行業法の弾力的な適用を決定、通知 雇用調整助成金特例措置の更なる拡充が決定
4月 7日 16日	7都府県(埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、大阪府、兵庫県、福岡県)を対象に特措法に基づく「緊急事態宣言」を発出 「緊急事態宣言」の対象が全国に拡大
5月14日 25日	「旅行業における新型コロナウイルス対応ガイドライン」を公表 39県で緊急事態宣言が解除(8都府県(北海道、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、京都府、大阪府、兵庫県)では継続) 全国で緊急事態宣言が解除
6月19日	都道府県境を越える移動の制限を解除 「新しい旅のエチケット」を公表
7月10日 16日 22日	GoToトラベル事業の運営事務局が「ツーリズム産業共同提案体」に決定 GoToトラベル事業から東京発着のツアーが当面の間、対象外になることを発表 GoToトラベル事業が開始
8月11日	世界の感染者数が2千万人を超える
9月 7日 11日 14日 18日 19日	国際オリンピック委員会(IOC)が来年のオリンピックを予定通り開催することを表明 GoToトラベル事業の対象に東京都が加わることが決定 ANTA、JATAが東京都を訪問し、小池都知事と会見 東京都民、東京を目的地としたツアーのGoToトラベル対象商品の予約販売が開始 イベントの定員制限を緩和
10月 1日 16日	GoToトラベル事業の対象に東京都民、東京を目的地とした旅行が加わる GoToイートキャンペーンが部分的に開始 日本への入国制限が全世界を対象に段階的に緩和される GoToトラベル事業において、地域別の給付枠が撤廃



明るい旅行を提供し  
全国各地の元気を取り戻そう



一般社団法人 全国旅行業協会  
会長 二階俊慶

秋も深まって参りました。全国5,600社のANTА会員の皆様におかれましては、新型コロナ感染症の感染防止対策を徹底した上で、熱心に事業に取り組んで頂いていますこと存じます。

本年2月以来、新型コロナ感染症の国内拡大で我々旅行業にも深刻な影響が続いており、このような厳しい状況の中で奮闘しておられる会員の皆様に心より敬意を表します。感染拡大防止と社会経済活動の両立は容易なことではありませんが、一つ一つの課題を着実に前進させてお客様に安心して旅行に出かけてもらうことは、今日の旅行業にとって欠かせない課題であり、新しい旅行スタイルで安心・安全な旅を提供して頂きたいと思います。

その中で、10月から東京都民及び東京を目的地とするツアーがGo To トラベル事業の対象に加わりました。これによって、より多くのお客様に旅行へ出かけて頂く機会が増えましたので、頑張って本事業を推し進めて頂きたいと思います。

当協会は、本年3月以来、緊急調査、会員実態調査などで会員の経営状況を把握し、移動自粛の早期解除、緊急融資の迅速な実施、持続化給付金の交付、雇用調整助成金等の特例措置、旅行需要喚起策の実施など、旅行業の存続と雇用維持のための支援を政府与党に要望して参りました。その結果、4月末にかつてない規模の令和2年度補正予算が講じられ、また、5月の緊急事態宣言解除と業界別の感染防止ガイドラインの策定、6月中旬の都道府県をまたいだ移動の緩和、7月下旬からの旅行・観光分野を対象としたGo To トラベル事業の開始につながりました。さらに、雇用調整助成金の特例措置の延長についても本年12月までの延長が9月末に決定されました。現在も、Go To トラベル事業の実施の円滑化、事業期間の延長、来年度予算における旅行需要喚起策、本年12月末に終期を迎える雇用調整助成金特例措置の再延長などについて政府与党への要望活動に取り組んでいるところですが、これらの支援策を十分にご活用頂いて皆様の経営が一日も早く回復されることを期待しております。

9月6日には、国の試験事務代行機関として、令和2年度国内旅行業務取扱管理者試験を全国8都市12会場で実施し、12,000名が受験し、無事に終了することができました。当日は新型コロナ感染症対策を徹底し、また、台風10号の接近を警戒して沖縄県会場での試験を中止するなどの対応を行いました。感染症発生が続く中での試験実施となりましたが、この日のための準備、運営、監督などに努めて頂いた関係の皆様、誠にご苦労様でした。

9月25日には全国の支部長にご参集頂いて支部長連絡会を開催し、Go To トラベル事業、新型コロナ感染症対策の実施状況など情報の共有を行いました。当日は、和歌山ろうさい病院の南條輝志男病院長より「コロナ禍における修学旅行のあり方」と題して感染リスクに対応した修学旅行のあり方について、医療従事者のご見地からご講演を頂き、非常に有意義な機会となりました。南條先生にはこの場を借りて、厚く御礼申し上げます。

年明けの2月9日には「第16回国内観光活性化フォーラム in やまなし」を山梨県甲府市において開催する予定です。現在、本部・地元実行委員会を中心に準備を進めております。本大会は感染症予防対策を適切に講じた上、実施する予定であり、ご協力をよろしくお願いします。

観光が明るくなれば、世の中は必ず明るくなります。会員の皆様に明るい旅行を提供して頂き、全国各地の元気を取り戻すことを期待しております。

前頁より

13のエリアに分けていた地域別の給付枠の予算上限額を当面撤廃し、給付金を全ての地域への旅行に対して機動的に利用できるよう制度を変更した。

地域別の給付枠の撤廃について、10月16日に赤羽国土交通大臣は、「一部の事業者において、地域別の給付枠の関係で、特定の地域向け旅行の販売が停止されている」と地域別の給付枠における問題を指摘し、「事業者や旅行者のニーズに沿って、より柔軟に様々な商品が販売できるよう、配分した予算枠を、これまでに事務局から通知した旅行地域別の枠に関わらず、全ての旅行地域向けに機動的に利用できるようにした」と地域枠撤廃の意図を説明した。

そのうえで、「毎月、利用状況をトレースし、各旅行地域における利用状況を把握した上で、できる限り全国に事業の効果がしっかりと及ぶよう、適切に対応して参りたい」と、事業効果が地域で極力偏らないように状況把握に努めると述べた。

## Go To トラベル事業に登録し、旅行業の再生を

Go To トラベル事業が本年7月22日から開始され、3ヶ月が経過した。7月末に行われた仮登録、本登録を経て、9月末現在、本事業に登録する旅行業者等は6,545社で、その内訳は、ANTA会員4,015社(5,541会員の72%)、JATA会員971社(1,185会員の82%)、その他の旅行業者等が1,559社となっている。

登録申請については、運営事務局による「旅行会社向け取扱い要領」に定められています。当初、登録申請期限は本年8月22日でしたが、現在も、引き続き運営事務局において受け付けを行っている。

未登録の1,500社余りの会員におかれでは、旅行需要の喚起策であるGo To トラベル事業のチャンスを活かして、旅行業の再生につなげて頂くようお願いしたい。

## 全国旅行業協会の要望活動について

当協会は会員の皆様からのご要望を踏まえ、以下の事項について要望活動に取り組んでおります。

- ①令和3年1月末までとなっているGo To トラベル事業の旅行商品販売期限の3月末までの延長。
- ②令和2年12月末までの雇用調整助成金の特例措置の終了期限の来年1月以降の延長。

- ③Go To トラベル事業による団体旅行の促進。
- ④更新登録を迎える中小旅行業者の更新登録要件の緩和措置。
- ⑤国際交流再開のため、空港でのPCR検査等の体制整備。
- ⑥国税等の納付猶予、減免措置。
- ⑦職場旅行の損金算入要件緩和による団体旅行の需要促進。

### 万全な感染予防対策の実施を

10月1日に地域共通クーポンの配付が開始されるとともに、東京都が本事業の対象に加わったことで、今後、旅行需要が拡大することが予想される。移動する人が多くなることに対応し、旅行業者はANTA・JATAが策定する「旅行業における新型コロナウイルス対応ガイドライン」などを一層遵守し、万全の感染予防対策を講じるとともに、お客様に対して「新しい旅のエチケット」などを周知し「安全で安心な新しい旅のスタイル」の確立、実施へのご協力をお願いすることが求められる。



旅行者へ「新しい旅のエチケット」の説明・配付、対応ガイドラインの遵守が参画事業者に求められる

## Go To トラベル事業 開始して3ヶ月



7月22日から実施されているGo To トラベル事業は、10月1日に地域共通クーポンの付与が開始されるとともに、東京都が支援対象に加わり、新たなスタートが切られました。また、各月の取扱い実績について月に2回報告することが可能になるなど、従来の制度からの見直しが図られています。本記事では、前号(ANTA NEWS 9・10月号)に続き、本事業に関する情報を伝えます。なお、事業内容・支援対象等の変更の可能性があることから、Go To トラベル公式サイト・観光庁サイトGo To トラベル事業関連情報を随時ご確認いただき、最新の情報の収集に努めてください。

化と雇用の維持、そして地域経済の活性化に、全力を尽くす」と表明された。

### 割引額は旅行代金の35%を堅持

一部のOTAが利用者の集中により、給付枠の上限に達する恐れがあることから、10月10日以降に35%の割引上限を引き下げたとの報道を受け、赤羽国土交通大臣は「本事業は、国民に35%の割引額、15%の地域共通クーポン付与されるものであると認識されている。政府は十分な予算を確保しており、大手に偏るといったような意図はない。国民が、契約した旅行業者によって不利益が生じないよう、観光庁に対策を指示した」と述べ、割引率35%を堅持するよう求めた。

### 還付の迅速化のため月次報告を月2回に変更

Go To トラベル事務局は、参画事業者への還付の迅速化を図るため、従来、各月の実績について月1回(翌月15日までの報告)であった報告を、月2回に変更した。

1回目(各月1日から15日までの実績を報告)

: 当月末日までに報告

2回目(各月16日から末日までの実績を報告)

: 翌月15日までに報告

なお、従来通り、月1回の報告を希望する事業者については、各月の翌月の15日までに報告することも可能とされている。

### 地域別の給付枠を10月16日に撤廃

国土交通省は、10月16日にGo To トラベル事業で、全国を

## 東京都のGo Toトラベル事業追加に向けて要望書を提出



小池東京都知事(右)に要望書を提出する駒井副会長(左)と高橋JATA副会長(中央)

9月10日に開催された東京都のモニタリング会議において感染状況の評価が行われ、東京都の感染状況の警戒レベルが1段階引き下げられたことを受けて、同日開催された東京都の新型コロナウイルス対策本部会議において、都外への旅行などの移動自粛や、飲食店等における営業時間の短縮の要請を予定どおり9月15日に終了することが決定された。また、9月11日に開催された政府の新型コロナウイルス感染症対策分科会において、政府からGo Toトラベル事業の対象から除外されていた東京都について10月1日から対象に追加する方針が示された。

このような状況を踏まえ、9月14日、日本旅行業協会の高橋広行副会長、志村格理事長と共に、当協会の駒井輝男副会長、有野一馬専務理事、村山吉三郎東京都旅行業協会会长が、旅行業協会として、東京都庁の小池百合子東京都知事を訪ね、東京都民の皆様の来訪を全国各地で歓迎していただくようしっかりと取り組みたいと表明するとともに、東京都にGo Toトラベル事業への協力を要請する要望書を提出した。

高橋JATA副会長は、東京都のGo Toトラベル事業対象除外の解除へのご理解に感謝を申し上げ、「旅行業界として『旅行業における新型コロナウイルス対応ガイドライン』を遵守し、しっかりと感染防止対策を講じて、社会経済活動との両立を図る新しい旅行スタイルの普及、確立に全力で取り組みたい。Go Toトラベル事業は来年の東京オリンピック・パラリンピックに向けて大きな布石となるので、都民の皆様が全国で歓迎され、東京都を訪れる全国の皆様に東京を楽しんでいただけるよう全力で取り組みたい」と旅行業界としての決意を表明した。

これに対して、小池都知事より、「コロナ対策を最優先で行うこと」にJATA・ANTAの会員の皆様にご協力をいただいていることに感謝を申し上げます。東京都民が全国各地で歓迎され、安全安心な旅をすることが日本経済にとっても望ましいものと考えます。しっかりと感染対策をして前に進むこと、来年の東京オリンピック・パラリンピックのためにも感染対策にしっかりと取り組むことがご要請の趣旨にかなうものと思います。引き続き旅行業界の皆様のご協力をお願いします」と、感染防止対策の徹底とGo Toトラベル事業による観光産業の早期回復の両立の重要性についてご理解が示された。

## 雇用調整助成金の特例措置(緊急支援)の活用を

本年2月以降、新型コロナウイルス感染症の影響による旅行需要の急減により、旅行業者は営業所の臨時休業や営業時間の短縮など事業活動の縮小を余儀なくされる状況が続き、事業の継続と雇用の維持が大きな課題となっています。

従業員の雇用維持を図るための制度として雇用調整助成金制度があります。雇用調整助成金は、事業主が労働者に休業手当等を支払う場合に、その一部を助成する制度です。通常、雇用調整助成金の助成率は日額の2/3ですが、当協会は本年3月、安倍総理(当時)をはじめとする官邸での集中ヒアリングにおいて助成率を9/10まで引き上げることを要望しました。その後、政府は、本年5月に中小企業について助成率を4/5に引き上げ、さらに解雇をせず上乗せ要件を満たす事業主に対しては助成率10/10とする特例が設けられました。日額上限額についても通常の8,730円から15,000円に引き上げられ、支給限度日数についても原則は1年間で100日分ありますが、緊急対応期間中(令和2年4月1日～令和2年9月30日)の期間を追加する決定をされました。

Go To トラベル事業が開始された8月以降、旅行需要は改善されつつありますが、ANTA・JATAは共同で政府与党に対し支給限度日数の延長要望の活動を展開し、その結果、9月中旬にさらに本年12月までの90日間の延長が実現しました。

その後、12月末まで延長された特例措置について、来年も継続してもらいたいとの会員の声を踏まえて、当協会はJATAと協力して与党に対する延長要望活動、厚生労働大臣への延長要望書の提出、厚生労働省局長ヒアリングへの出席、要望を行っているところです。

### <雇用調整助成金の特例措置の概要>

	特例以外の場合の 雇用調整助成金	4月1日から12月31日までの期間 (特例措置実施期間)
対象事業主	経済上の理由により、事業活動の縮小を余儀なくされた事業主	新型コロナウイルス感染症の影響を受ける事業主(全業種)
生産指標要件	3ヶ月10%以上減少	1ヶ月5%以上減少
対象となる 従業員	雇用保険被保険者が対象	雇用保険被保険者でない労働者の休業も助成(緊急雇用安定助成金(4/1創設))
助成率	(中小)2/3 (大企業)1/2	(中小)4/5 (大企業)2/3 ※解雇等を行わず、雇用維持している場合、 (中小)10/10、(大企業)3/4
日額上限額	8,370円	15,000円
支給限度日数	1年100日、3年150日	同左 + 特例措置実施期間
教育訓練の助成	(中小)2/3 加算額1,200円 (大企業)1/2 加算額1,200円	(中小)4/5 加算額2,400円 (大企業)2/3 加算額1,800円 ※解雇等を行わず、雇用維持している場合、 (中小)10/10、(大企業)3/4
出向期間要件	3ヶ月以上1年以内	緊急対応期間に開始した出向については、 1ヶ月以上1年以内

## 「新しい旅のエチケット」

ひとり一人の協力が、みんなの楽しい旅を守ります

### 新しい旅の エチケット

感染リスクを避けて  
安心で楽しい旅行



- 旅行中に発熱やせき、からだのだるさ等の体調不良が出たお客様は、宿泊施設であれば、フロント等にその旨をお申し出ください。
- その他の場面であれば、最寄りの保健所又は帰国者・接触者相談センターまでご連絡ください。また、ご連絡先がわからない場合などは、Go To トラベル事務局コールセンターまでご連絡ください。

#### 【Go To トラベル事務局コールセンターの連絡先】

事業者の方	0570-017345	10時～19時 年中無休
	03-3548-0525	10時～17時 土日祝・年末年始休
一般利用者の方	0570-002442	10時～19時 年中無休
	03-3548-0520	10時～17時 土日祝・年末年始休

- 本事業の対象商品の販売者が、自身に代わって給付金相当額を受け取ることを承諾します。
- 本事業の対象商品の販売者が取得した利用者の個人情報は、給付金の申請を行うため、観光庁及び事務局に提供します。

## 観光庁より、Go To トラベル事業をご利用いただく皆様へ

～Go To トラベルのご利用に当たっての遵守事項～

※Go To トラベル事業の利用者は、対象商品の申込みにより、以下の内容に同意するものとします。

- ・Go To トラベル事業は、ウィズコロナの時代における「新しい生活様式」に基づく旅のあり方を普及、定着させるものです。次の内容を必ず守り、安全・安心なご旅行をお願いします。
- ・お約束、ご協力いただけない場合には、キャンペーンの利用を認めないこととし、事務局より給付金の返還を請求することがあります。旅行者の皆様ご自身、また従業員の皆様への感染を防止するために必要不可欠な措置ですので、何卒ご協力をお願いいたします。

1. 旅行時は毎朝、検温等の体温チェックを実施し、発熱がある場合や風邪症状がみられる場合は、保健所の指導に従っていただきます。また、スマートフォンを利用されている方は接触確認アプリのご利用をお願いします。
2. 旅行中には、「新しい旅のエチケット」を実施してください。宿泊施設のみならず、旅先のあらゆる場面で3密が発生する場や施設等は回避し、大声を出すような行為もご遠慮ください。
3. 宿泊施設等では、チェックイン時の検温、旅行者の本人確認、浴場や飲食施設での3密対策の徹底、食事の際の3密の回避等が本事業の参加条件になっています。宿泊施設等の従業員の指示に必ず従ってください。
4. 若者の団体旅行、重症化しやすい高齢者の団体旅行、大人数の宴会を伴う旅行は一般にリスクが高いと考えられています。実施する場合には、着実な感染防止対策が講じられることを前提に、適切なご旅行をお願いします。



### 新しい旅の エチケット

感染リスクを避けて  
安心で楽しい旅行

※「新しい旅のエチケット」から  
比較的遵守が難しいとされるも  
のを抜粋しました。



毎朝の健康チェックは、  
おしゃれな旅の身だしなみ。



おしゃべりを  
ほどほどにして、  
味わうグルメ。



楽しも、車内のおしゃべり  
控えめに。

厚生労働省  
新型コロナウイルス  
接触確認アプリ  
COCOA  
COVID-19 Contact Confirming Application

自分をまもり、大切な人をまもり、  
地域と社会をまもるために、  
接触確認アプリをインストールしましょう。

厚労省 接触確認アプリ

検索

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/cocoa\\_00138.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/cocoa_00138.html)





第15回支部長連絡会(令和2年9月25日)



第32回常任理事会(令和2年9月24日)



門前国土交通大臣政務官による来賓挨拶



南條和歌山ろうさい病院院長の講演

**第15回支部長連絡会**

第15回支部長連絡会が令和2年9月25日(金)12時より、銀座東武ホテルで開催された。会議はリモートでの参加者を含め、45名の支部長が出席し、近藤副会長の開会挨拶、門博文前国土交通大臣政務官・衆議院議員、(株)全旅の中間社長の来賓挨拶がなされた。

その後和歌山ろうさい病院の南條輝志男病院長より「コロナ禍における修学旅行のあり方」について講演が行われ、和歌山ろうさい病院での新型コロナウイルス感染症への取り組み、

### 第15回支部長連絡会

第15回支部長連絡会が令和2年9月25日(金)12時より、銀座東武ホテルで開催された。

会議はリモートでの参加者を

含め、45名の支部長が出席し、

近藤副会長の開会挨拶、門博

文前国土交通大臣政務官・衆

議院議員、(株)全旅の中間社

長の来賓挨拶がなされた。

その後和歌山ろうさい病院

の南條輝志男病院長より「コロ

ナ禍における修学旅行のあり

方」について講演が行われ、和

歌山ろうさい病院での新型コロ

ナウイルス感染症への取り組み、

# 第32回常任理事会

## 第32回常任理事会

[苦情弁済委員会] 7月22日

[指導調査広報委員会] 9月

2年9月24日(木)12時より銀

座東武ホテルで開催された。

議事に先立ち、駒井輝男副

会長より開会挨拶がなされ

た後、来賓の(株)全旅の中間

幹夫社長より挨拶がなされ

た。その後、常任委員会報告

に移り、以下の活動報告がな

された。



駒井副会長の開会挨拶(第32回常任理事会)  
開催…①全旅協「旅行催行中止保  
止保険(仮称)」の検討、②「第  
16回国内観光活性化フォーラ  
ム in やまなし」の開催、③  
「第17回国内観光活性化フォーラ  
ム」開催地の立候補調査

その他、東海地方支部長連絡会活動状況、令和2年度国内旅行業取組み状況等の報告

和歌山県における修学旅行等の教育旅行の受け入れ態勢等について紹介がなされ、感染症に対して正しい知識を持ち、適切な感染防止策を講じながら、從来の生活を取り戻すべきだと呼びかけられた。また、感染症の影響で中止や日程変更が相次いでいる修学旅行について、学校や観光関係事業者が感染症予防対策等を徹底することにより、感染リスクが大幅に下がることが強調され、生徒がWi-Fiコロナ時代の生活様式を学習するためにも修学旅行を実施していくべきだと述べられた。

た後、本部提出事項として、①和2年度国内旅行業務取扱管理者試験及び旅行業務取扱管理者定期研修の実施状況、②「第16回国内観光活性化フォーラム in やまなし」の開催準備状況、③令和2年度会員実態調査の報告、④GOTOトラベル事業の取組み状況、⑤旅行業界における新型コロナウイルス感染防止対策の取組み状況、⑥全旅協、旅行催行中止保険の創設等(⑦令和3年度(第57回)定時総会の日程等について説明され、質疑応答が行われた)。

最後に、永野副会長より閉会挨拶がなされ、終了した。



門前国土交通大臣政務官による来賓挨拶

続いて、報告事項に入り、常任委員会委員長報告がなされ

た後、本部提出事項として、①和2年度国内旅行業務取扱管理者試験及び旅行業務取扱管理者定期研修の実施状況、②「第16回国内観光活性化フォーラム in やまなし」の開催準備状況、③令和2年度会員実態調査の報告、④GOTOトラベル事業の取組み状況、⑤旅行業界における新型コロナウイルス感染防止対策の取組み状況、⑥全旅協、旅行催行中止保険の創設等(⑦令和3年度(第57回)定時総会の日程等について説明され、質疑応答が行われた)。

最後に、永野副会長より閉会挨拶がなされ、終了した。



最後に、永野副会長より閉会挨拶がなされ、終了した。



# 令和2年度 会員実態調査報告書(要約-1)

(令和2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5,565社(令和2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5,565社の正会員のうち2,587社から調査票の提出があり、全体の提出率は46.5%となった。(前回調査:令和元年度提出率:52.4%)

提出状況は、第1種会員提出数が33社(第1種会員数57社 提出率:57.9%)、第2種会員提出数が1,251社(第2種会員数2,548社 提出率:49.1%)、第3種会員提出数が1,248社(第3種会員数2,850社 提出率:43.8%)、地域限定会員提出数が47社(地域限定会員数110社 提出率:42.7%)であった。(うち8社は無記名)

## I 旅行の取扱いについて

### 1. 資本金(2,103社回答)

資本金が2,000万円未満の企業が66.9%(前回調査:68.5%)であった。

### 2. 従業員数

#### (1) 全従業員数(2,459社回答)

全従業員数は1社平均49.5人(前回調査:49.5人)。  
全従業員5人以下の会員は48.4%を占めた。

#### (2) 旅行部門従業員数(2,284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:5.7人)。  
旅行部門が5人以下の会員が1,788社で78.3%を占めた。

#### (3) 旅行業務取扱管理者(総合・国内・地域)

旅行業務取扱管理者(総合)を選任している会員は1,579社で全体の61.9%を占めた。  
資格保有者は3,122名で、1社平均1.8人(前回調査:1.7人)。  
旅行業務取扱管理者(国内)を選任している会員は1,569社で全体の60.8%を占めた。  
資格保有者は3,352名で、1社平均2.0人(前回調査:1.9人)。  
旅行業務取扱管理者(地域)を選任している会員は28社で、資格保有者は69名であった。

#### (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:2.6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1,182社(49.0%・前回調査:47.3%)、「兼業がない」と回答した会員は1,228社(51.0%・前回調査:52.7%)。なお、「兼業がある」と回答した業種の内訳では、バス事業(440社)、損害保険代理業者(231社)、タクシー・ハイヤー業(133社)の順であった。

## 熊本県送客キャンペーン実施期間延長のお知らせ

令和2年2月12日に熊本県熊本市の熊本城ホールにおいて「第15回 国内観光活性化フォーラム in くまもと」が開催され、フォーラム会場において熊本県へ10万人の送客を目標に活動する「熊本県送客キャンペーン」の実施が採択されました。その後、2月下旬以降の新型コロナウイルス国内感染拡大により、県をまたいだ人の移動が制限されたことから、送客活動が困難となりました。

また、その後、本年7月の豪雨災害により、熊本県は大きな被害を受け、現在、被災地域の復旧・復興に向けて、県を挙げて頑張っておられるところであります。

このため、9月25日に開催された支部長連絡会において、「熊本県送客キャンペーン」を令和3年12月末まで1年延長して実施することが提案され、決定されました。

つきましては、令和3年度におきましても、「熊本県送客キャンペーン」を以下の要領で引き続き実施いたしますので、会員の皆様方のご協力をよろしくお願い申し上げます。

### 【実施要領】

#### 1. 対象の旅行及び期間

##### (1) 対象の旅行

熊本県への宿泊を伴う旅行及び日帰り旅行  
\*熊本県内の会員は宿泊を伴う旅行のみを対象とします。  
\*クルーズ旅行については、日帰り旅行として取り扱います。

##### (2) 対象の期間

令和2年3月1日から令和3年12月31までの1年10ヶ月間

#### 2. 応募手続

- ①全旅協旅行災害補償制度を利用した熊本県への旅行  
本部にてデータを抽出し送客実績を集計しますので、応募手続は不要です。
- ②全旅協旅行災害補償制度以外を利用した熊本県への旅行  
熊本県へ送客した実績が分かる書類の写し(領収書又は宿泊や施設利用等を証明できる書類及び最終日程表)と申込書を本部事務局へ令和4年1月7日(金)(消印有効)までにご提出ください。  
(メール、FAX、郵送のいずれかでご応募下さい。)

#### 3. 表彰者の決定について

熊本県への送客人数が最も多い会員を表彰者とします。  
\*日帰り旅行については送客人数÷2で算出します。

#### 4. 表彰状及び記念品の贈呈

上記の旅行を実施した会員の中から、優秀会員を選出し、表彰状及び記念品を贈呈します。

### 【お問い合わせ先】

(一社)全国旅行業協会 経営調査部 国内観光活性化フォーラム担当 電話:03-6277-8310

### 【キャンペーンの詳細】

<https://anta.or.jp/mmb/news/detail/7272.html>

## 愛知県支部



説明会の様子



講演をする藤田支部長

「新型コロナウイルス対応ガイドライン並びにGo Toトラベル事業」説明会  
愛知県支部は令和2年9月10日(木)に名鉄ニュー・グランドホテルで新型コロナウイルス対応ガイドライン及びGo To トラベル事業に関する説明会を開催しました。当日は76名の会員が出席し、ソーシャルディスタンス等の感染予防を施した会場は、ほぼ満席状態でした。説明会は大野運営委員会により、下記内容についての説明を行った後、出された質疑応答を行い無事に終了しました。

### 「新型コロナウイルス対応ガイドライン並びにGo Toトラベル事業」内容

- (1) 新型コロナウイルス対応ガイドラインについて
- (2) Go To トラベル事業について
- (3) 三重県宿泊施設利用促進事業について
- (4) 旅行業約款の一部改正について
- (5) 質疑応答

**東京観光はもちろん、バスツアーなら**

**はとバス**

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/>

**はとバス**

安心♪感動♪笑顔にさせて♪

大好評 運行中!!

**'O Sola mio** オーソラ・ミオ

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

TOMODACHI 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。

### 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)(2,442社回答)

旅行売上高全体を100%としたときの平均比率は、募集型企画旅行が16.2%、受注型企画旅行が38.3%、手配旅行が34.4%、他社商品の代理販売が11.1%であった。  
(前回調査 捧:13.5% 受:33.1% 手:43.1% 他:10.3%)

### 5. 手配旅行における国内旅行と海外旅行の売上比率(2,153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83.2%、海外旅行が16.8%であった。  
(前回調査 国内:86.0% 海外:14.0%)

### 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(1,984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83.6%、海外旅行が16.4%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(2,494社回答)

年間の旅行総取扱額が1億円未満の企業が1,808社(72.5%)であった。

### 8. 年間の旅行総取扱人数(2,489社回答)

年間旅行総取扱人数が1千人未満の企業が1,111社(44.6%・前回調査:51.5%)となり、1千人~1万人未満をあわせると全体の89.0%であった。

### 9. 第1種・第2種旅行業者に関する質問

#### (1) 過去1年間での自社による「募集型企画旅行」の実施(1,272社回答)

自社による募集型企画旅行を「実施した」と回答した会員は810社(63.7%・前回調査:62.5%)であった。

#### (2) 自社募集型企画旅行商品の他社委託販売契約社数(680社回答)

他社で自社商品の委託販売を行う契約旅行業者数は平均4.6社(前回調査:4.4社)であった。

#### (3) 過去1年間に実施した「募集型企画旅行」の日帰り旅行の内訳(740社回答)

前項(1)で「実施した」とした810社のうち683社の実施した「募集型企画旅行」の日帰り旅行の内訳は、催行回数20回以下が6割を超えるが、平均は90.3回、総取扱人数は1~99人が22.4%で最も多く、平均は3,066人であった。

また、大人1人あたりの旅行代金では、9,001~10,000円が20.6%で最も多く、平均は10,844円となった。

#### (4) 過去1年間に実施した「募集型企画旅行」の宿泊を伴う旅行の内訳(685社回答)

前項(1)で「実施した」とした810社のうち492社の実施した「募集型企画旅行」の宿泊を伴う旅行の内訳は、催行回数20回以下が8割を占めるが、平均は31.4回、総取扱人数は300人以下が約6割を占め、平均は963.2人であった。

また、大人1人あたりの旅行代金では、20,001~30,000円が33.4%で最も多く、平均は47,736円となった。



長崎県「観光地受入態勢ステップアップ事業」への取組み

三浦弁護士を招き「Withコロナ時代における観光業界のあり方について」講演会を実施

(一社)長崎県旅行業協会

国旅行業協会理事で弁護士の

三浦雅生先生をお招きして  
「Withコロナ時代における  
観光業界のあり方について」と  
題する講演会を、令和2年8月  
22日(土)14時より長崎市のホテ  
ルニューグランプリにて開催した。

長崎県旅行業協会が「長崎県観光地ステップアップ事業委員会」を立ち上げWithコロナ、バスと調査を行うこととなったもの。同事業では①おもてなし力向上対策の研究②誘客経営効率化対策の研究③安全・安心対策の研究④その他（着地）

時代の旅行とは「安全で安心の旅行」が当たり前のスローガン



Withコロナ時代における観光業界のあり方について（令和2年8月22日）

ガイドラインの重要度と意味を理解し周知徹底して活用する必要性を説くとともにコロナ対策のための事業者の過剰対応についてユーモアーを交えながら戒められた。

禍をしのぎ、終息後の長崎県観光光の底上げを図る目的で創設された『長崎県観光地受入態勢ステップアップ事業』の公募に對し、(二社)長崎県旅行業協会が会員を代表して応募、事業採択を受けた事により実現した独自事業である。

このホームページ開設の意義は、(二社)全国旅行業協会の会員の皆様へ長崎県の魅力を発信するとともに、私共の会員の取り組みを広く紹介し、皆様の旅行商品アイテムとして共にメリットを共有できる仕組みを作ることにある。全国旅行業協会の会員の皆様がお客様とともに長崎へお越しくなるとき、より魅力ある長崎の旅の演出をお手伝いするのは私共会員でありたいと願い、このホームページ開設に至つた。

現在のところ、開設したばかりでまだまだ長崎県の情報発信が行き届いていないが、今後は多くの情報を全国へ発信できるようになっていきたいと考え

長崎県旅行業協会 対馬研修旅行を実施

---

は、会員26名の参加を得て、9月12日から  
行を実施しました。長崎県で観光業界に従  
事を行ったことがない会員ばかりで、また長崎  
・壱岐・五島』を長崎のANTA会員に販売  
、販売を前に当地へ行くこととなりました。  
勝港から韓国・釜山までは直線距離にし  
なければ見渡せます。対馬は韓国からの觀  
来ていたそうですが、政治問題と新型コロ  
ナ禍でしまい長崎県としても他にない助成金  
をアップしている事情もあります。

遡ることになり、また秀吉の朝鮮出兵に続く歴史好きの方には興味深いことは間違いないです。観光の後はお楽しみの夕食、名物の石焼料理です。特殊な石の上で新鮮な魚介類をそのまま焼いて頂く、漁師飯みたいな豪快な料理でした。

2日目は対馬に1軒しかない酒造見学、その後リアス式海岸が素晴らしい浅茅湾のクルージング、最近はシーカヤックも盛んでアウトドア派には喜ばれます。それから海に立つ鳥居で有名な和多都神社で参拝しました。また最後に訪れた韓国展望台から見えた釜山も忘れられません。南北80キロに延びる対馬を2日間で巡る旅でしたが、次回は3日間の行程でもう少し、ゆっくりと観光できる旅行を計画しています。

より好天の中ORC航空で長崎空港から到着、対馬観光物産協会のスタッフの方を受け記念写真を一枚、それから観光の提寺・万松院】を現地ガイドさんに案内頂の人気店『千両』にて名物あなご料理と諸外国との争いの中、最初の標的なり、を見たまわると浮か昔、唐・新羅時代までり回りたい気持ちで帰着しました。

今回の研修旅行につきましては、現地の対馬観光物産協会の江口会長はじめスタッフの方には大変お世話になり有意義な研修となりましたことを参加者一同感謝申し上げます。手つかずの自然が残る対馬は都会の方には心の癒しにも最適な観光地です、皆様も是非新しい企画の一つにお選び下さい。色々な施策がありますので企画の際は、長崎県観光連盟にお聞合せ下さい。

を兎もよひると遙か昔、唐・新羅時代まで  
向言せ下さい。



(一社)長崎県旅行業協会  
が令和2年9月にホームページを開設

全国へ発信していくため、各社のオリジナル商品情報や新たな取り組みなどホームページの情報を隨時、更新していく予定である。

## 長崎県旅行業協会 対馬研修旅行を実施

長崎県旅行業協会は、会員26名の参加を得て、9月12日から13日まで対馬研修旅行を実施しました。長崎県で観光業界に従事しているながら、一度も行ったことがない会員ばかりで、また長崎県観連から『しま旅対馬・壱岐・五島』を長崎のANTA会員に販売を委託されたこともあり、販売を前に当地へ行くことになりました。

ご承知の通り、比田勝港から韓国・釜山までは直線距離にて49.5キロ、天気が良ければ見渡せます。対馬は韓国からの衝光客が年間40万人来ていたそうですが、政治問題と新型コロナの影響でゼロになってしまい長崎県としても他にない助成金を投入して対馬をバックアップしている事情もあります。

台風10号も過ぎ去り、好天の中ORC航空で長崎空港から約30分で対馬空港に到着、対馬観光物産協会のスタッフの皆さんの熱烈な歓迎を受け記念写真を一枚、それから観光の概要を伺い『宗家菩提寺・万松院』を現地ガイドさんに案内いただきました。昼食は地元の人気店『千両』にて名物あなご料理と海鮮三昧でした。

対馬の歴史は常に諸外国との争いの中、最初の標的なり。それに関する遺跡等を見てまわると遙か昔、唐・新羅時代まで

遡ることになり、また秀吉の朝鮮出兵に続くと歴史好きの方には興味深いことは間違ひなしです。観光の後はお楽しみの夕食、名物の石焼料理です。特殊な石の上で新鮮な魚介類をそのまま焼いて頂く、漁師飯みたいな豪快な料理でした。

2日目は対馬に1軒しかない酒造見学、その後リアス式海岸が素晴らしい浅茅湾のクルージング、最近はシーカヤックも盛んでアウトドア派には喜ばれます。それから海に立つ鳥居で有名な和多都神社で参拝しました。また最後に訪れた韓国展望台から見えた釜山も忘れられません。南北80キロに延びる対馬を2日間で巡る旅でしたが、次回は3日間の行程でもう少し、ゆっく

り回りたい気持ちで帰着しました。

今回の研修旅行につきましては、現地の対馬観光物産協会の江口会長はじめスタッフの方には大変お世話になり有意義な研修となりましたことを参加者一同感謝申し上げます。手つかずの自然が残る対馬は都会の方には心の癒しにも最適な観光地です、皆様も是非新しい企画の一つにお選び下さい。色々な施策がありますので企画の際は、長崎県観光連盟にお問合せ下さい。

当日は、(一社)長崎県旅行業協会会員のみならず(一社)日本旅行業協会長崎支部の会員、長崎県下の宿泊、運輸機関事業者、長崎報道機関、大学等の研究機関など80名以上が出席した。

講演会は「長崎県観光地スケープアップ事業委員会」委員長前田寛信氏の主催者挨拶、「W・i・t・hコロナ時代における観光業界のあり方について」を演題に始まった。

分析された。  
旅行会社の安全確保義務とは、旅行契約に付随する信義則上の義務として旅行の企画、手配、実施、全てのステージに適用される原則であると位置づけた。

③旅行者は安全（客観性）を基準としないで安心（主観性）を基礎としてお客様が過剰反応の傾向

④事業者によるサービスの質とはいかに「安心」な措置が取られているか事業者が過剰対応の傾向

三浦先生は「免罪符」と言うキーワードを引用されながら、これらを踏まえて安全確保義務とは安心確保義務を必ずしも含まなくて良いものであり、観光業界は感染予防のための

A photograph of a man in a white shirt speaking into a microphone at a podium. He is looking towards the audience. Behind him is a large vertical banner with Japanese text. The banner reads 'コロナ時代における 観光業界のあり方' on the top half, and '講師 三浦 雅生 先生' on the bottom half, identifying the speaker as Mitsuhiro Yamamoto.

講演する三浦雅生弁護士

## 1. 新型コロナ診断見舞金

今まで通り旅行災害補償制度に加入するだけ!  
特別な手続きは不要です

- 従来の旅行災害補償制度に自動的にセットされ、掛金も変更なし
- 企画旅行・手配旅行のすべての加入タイプに標準装備なので追加の加入手続きは不要
- 見舞金の内容  
旅行中または終了後30日以内に新型コロナと診断された方に**10万円**の見舞金をお支払いします。ただし団体旅行の場合は、1団体100万円が限度
- 掛金  
掛金はすべての加入タイプで従来のまま、変更はありません。

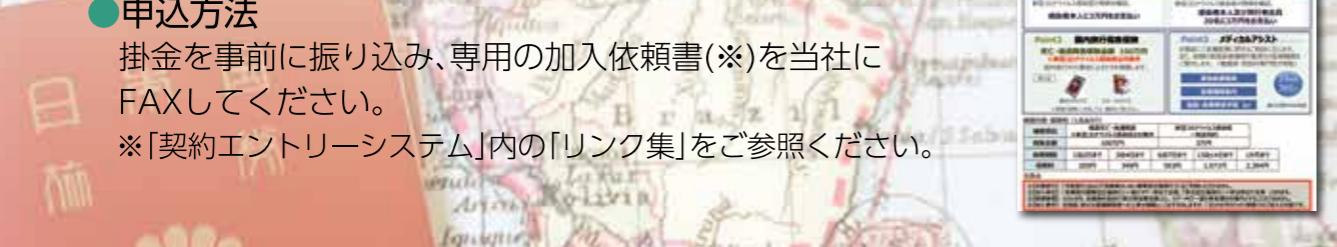


詳細はWEB契約エントリーシステム内の「リンク集」に掲載の「お客様控(コロナ見舞金追補版)」をご参照ください。

## 2. 全旅協コロナお守りパック

旅行中に新型コロナ陽性者が発生した場合に、  
陽性者本人およびその他の同行者全員に**3万円**が支払われます。  
修学旅行や多人数の企画旅行で好評です

- ①旅行中または②終了後14日以内に新型コロナを発病した方に3万円が支払われます。
- 上記の方の発病日が①旅行中であった場合には、同じ旅行の同行者全員に各3万円が支払われます。※人数限度なし
- 出発の前日までに加入依頼書のFAX申込と掛金振込みをお願いします。
- 1人あたり掛金例  
日帰りおよび1泊=205円、2泊から3泊=349円など
- 申込方法  
掛金を事前に振り込み、専用の加入依頼書(※)を当社にFAXしてください。  
※「契約エントリーシステム」内の「リンク集」をご参照ください。

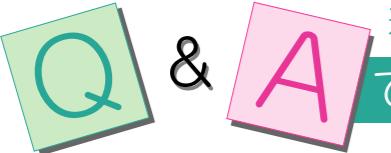


「地旅」で出会う日本の笑顔  
でかけよう  
北海道・東北



—— 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 ——





連載コラム…第21回

で考える旅行法務へのささやかなる接近

## 「コロナ禍における旅行 関連業務とトラブル対応」



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。

2020年1月より世界中に蔓延した新型コロナウイルス、依然として収束の気配はなく、多くの旅行会社や観光関連ビジネス業界の苦境が続いている。そんな中、2020年7月から政府の観光・旅行業界の支援政策の一環としてGo toトラベル事業が始まり、国内旅行においては、徐々に活気を取り戻しつつあります。一方、そんな中、普段では発生しかねないトラブルも起きており、このようなトラブルを防止するための国内企画旅行や、いわゆる「オンライン旅行」を実施する上での旅行法務上の注意点をQ&A方式で述べてみたいと思います。

**Q.1** 最近、ホテルや観光協会等の営利法人が、旅行業の登録を得ないで、参加費を收受して、ZOOM等を利用し、いわゆる「オンライン旅行」と称する旅行を実施しています。これは旅行業法上の無登録営業に該当しませんか。

**A.1**

(1)いいえ該当しません。なぜなら、いわゆる「オンライン旅行」とは、旅行業法上、「旅行業」ではないからです。なお、「旅行業」とは、報酬を得て、旅行業法2条1項各号に掲げる行為を行う事業のことをいいます。

(2)したがって、「オンライン旅行」を実施することは、旅行業ではないことから、旅行業法上の登録は不要であり、このことから、無登録営業には該当しないことになります。

**Q.2** 「オンライン旅行」を企画・造成・実施するにあたり、トラブル防止のため法務上注意することは何かありますか？

**A.2**

(1)旅行業者やその他の営利法人の定款の事業目的欄に「旅行業法に基づく旅行業」及び「オンライン旅行の実施」又は「前各号に付随関連する一切の事業」と書かれていることを確認願います。

(2)なぜなら、改正民法34条では「法人は、法令の規定に従い、定款その他の基本約款で定められた目的の範囲内に

おいて、権利を有し義務を負う。」とあり、事業目的に違反する営利法人の取引行為は、刑事罰や行政罰に処せられることはものの、消費者側から当該行為の無効を主張され、思わぬトラブルが発生しかねません。

**Q.3** (1)貴社の国内企画旅行に参加したお客様から、貴社が安全確保義務を怠ったため、自分が新型コロナウイルスに感染した。その結果、自分は入院を余儀なくされ、治療費や入院費の支払い等の財産的損害を受けた。したがってこの損害を貴社が賠償する(支払う)義務があると苦情が寄せられた。  
(2)当社は、安全確保義務違反はなかったと考えるので、治療費・入院費(お客様の財産的損害)の損害賠償義務(支払い義務)はないものと考えるがそれでいいのか。

**A.3**

安全確保義務や保護義務をしっかり果たしていた場合は、貴社にはお客様に対し、損害賠償義務(支払い義務)はないものと考えます(民法415条・募約款27条1項、同26条)。

**Q.4** 企画旅行を実施する旅行業者には旅行が企画されるときから、旅行サービスの手配時、さらには旅行中まで通して「安全確保義務」が存在するということは、旅行業法や旅行業約款のどこに定められているのですか？

次頁へ

(一社)全国旅行業協会の新しい保険制度!  
自社企画旅行の催行中止による損害を補償する保険です

## 全旅協 旅行催行中止保険

悪天候や災害、交通機関の運休・欠航等による  
企画旅行(募集型)  
(受注型)の催行中止への備えに!

2020年10月15日新制度スタート



### ●保険金をお支払いする場合

下記の<1>から<3>をすべて満たす場合に、保険金が支払われます  
<1>交通機関の欠航、宿泊施設の営業不能など(※)が発生すること。

※下記6つの事象(①から⑥)をいいます

<2>安全円滑な旅行の実施ができない。

<3>旅行会社として企画旅行の催行を出発前に中止する。

具体的には ▶

- |                |            |
|----------------|------------|
| ①地震、噴火または津波の発生 | ②海外でのテロ    |
| ③交通機関の運休・欠航    | ④道路の通行止め   |
| ⑤宿泊施設の営業不能     | ⑥目的地の甚大な被災 |

### ●お支払いする保険金の額⇒旅行代金の一率10%です

例)旅行代金総額が1000万円の団体旅行が台風等で中止の場合、100万円が保険金として会員に支払われます! ただし会員ごとに1年間で保険金累計1000万円が限度です。

### ●お支払い事例

～沖縄向け受注型企画旅行 20名・500万円～

台風が沖縄を通過する影響で飛行機が欠航することにより、翌日出発予定の企画旅行の催行を中止し、代金500万円を旅行者に払い戻した。



50万円をお支払い  
(500万円×10%)

### ●申込方法

掛金を事前に振り込み、専用の加入依頼書(※)を当社にFAXしてください。

※「契約エントリーシステム」内の  
「リンク集」をご参照ください。



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

<(一社)全国旅行業協会 事務受託会社>

<(一社)全国旅行業協会 指定保険代理店>

株式会社 旅行ビジネスサポート

# 「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

全国47都道府県5600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



前頁より

## A.4

- (1)企画旅行を実施する旅行業者に「安全確保義務」があること、また、「安全確保義務」の具体的な内容については、旅行業法関連法令・約款では定められてはいません。
- (2)実は、旅行業者が主催旅行（現募集型企画旅行）実施中に、1984年にパキスタンで、また1986年に台湾で、更には、2006年にトルコで発生した3つのバス事故を通じた3件の民事裁判におけるそれぞれの判決文の中で、以下①②③④のように判示されました。（かっこ内の記述は、筆者が解説のために補足加筆しました。）

- ①主催旅行契約（現在の募集型企画旅行）関係にある当事者は、その義務の履行については、相互に相手方の信頼に応えるように誠実に行わなければならず、旅行契約における旅行業者の主要な義務（手配完成義務や旅程管理義務）を履行するにあたっては、これに付随して行う信義則上の義務として「安全確保義務」がある。
- ②旅行者の生命、身体、安全を確保するため、目的地、日程、旅行サービス提供機関等を事前に十分に調査・検討し、また危険を排除すべく合理的な措置を採る義務（安全確保義務）がある。（1988年12月27日・東京地裁判決の判決文から）
- ③この「安全確保義務」は、旅行業者によって旅行が企画されるときから、旅行サービスの手配時、さらには旅行中まで通して存在する。（1988年12月27日・東京地裁判決の判決文から）
- ④本件事故が、被告が負う「安全確保義務」の違反により生じたと認められる場合には、（被告は）原告の損害を賠償すべき義務を負う。（2013年4月22日・東京地裁判決の判決文から）

**Q.5** 企画旅行を実施する旅行業者には、旅行企画時から旅行中まで通して「安全確保義務」があることは理解できました。それでは、コロナ禍におけるお客様の生命・身体の安全を確保するための「安全確保義務」とは、具体的に何をしなければならない義務なのですか？

## A.5

- (1)前記 A4-(2) で示した3件のバス事故における旅行業者の損害賠償請求裁判において、どの判決文でも繰り返し述べられていた以下、ア・イ・ウの下線部の「3つのキーワード」とその前後の文章そのものが、コロナ禍における、貴社の安全確保義務の具体的な内容であるものと考えます。

(2)なお、最低限、貴社が以下、ア・イ・ウの義務をきちんと果たしていること、かつ、ANTA・JATAが定めた「新型コロナウイルス対応ガイドライン」を遵守していれば、貴社には「安全確保義務」違反はなかったものと考えられ、このことから、貴社にはお客様が被った損害に対する損害賠償義務は原則、発生しないものと考えます。

ア. 政府の要請に基づき旅行サービス提供機関が属する協会等が作成した新型コロナウイルス感染予防ガイドラインを遵守している安全な旅行サービス提供機関の選定及び手配する義務

イ. 旅行行程は、お客様の新型コロナウイルスに感染しないという安全が確保できる日程で設定する義務

ウ. 添乗員の安全確保のための適切な措置を行う義務（例えば、コロナ禍での企画旅行に同行する添乗員は、マスクを着用せず、高度の発熱があり、車内で頻繁に咳を繰り返しているお客様が参加している場合、一見して当該お客様が、他のお客様に対し感染を及ぼすという危険があると容易に判断できるときは、当該お客様の参加を断る等の措置をとること。）

**Q.6** (1) 旅行代金が10万円の国内募集型企画旅行に申込み、Go To トラベルキャンペーンが適用となるため7万5千円を支払い旅行契約が成立しました。

(2)その後、お客様はお客様の都合で、旅行契約を旅行開始当日に解除しました。

(3)この場合取消料額はいくらになりますか？ 旅行代金の50%の5万円ですか？ それとも3万7500円ですか？

(4)お客様は、Go To トラベルキャンペーンが適用になつて7万5千円を支払ったのだから、これは旅行代金の値引きを受けたんだと主張し、その旅行代金の50%相当額に当たる3万7500円が取消料額になると主張して譲りません。

## A.6

- (1)取消料額は5万円となります。
- (2)また、募集広告に記載された「お支払い実額 7万5000円」は、政府が旅行代金の35%相当額をお客様に代わって貴社に支払った結果であり、貴社が旅行代金を7万5000円に値引きしたものではありません。
- (3)したがって取消料は、貴社の旅行業約款では、旅行代金の50%以内と定めてあるので、5万円となります。
- (4)なお、この種の誤解を招く恐れがあるため、募集広告に、「取消料は募集広告に記載した旅行代金を基準とする」旨の表示が義務付けられています。

後援



観光庁  
Japan Tourism Agency

第62回  
COLUMN

## 添乗からのメッセージ

## 写真で観るwithコロナの添乗①

## —バスツアーの現場から—

前回は、「with コロナ」におけるバスツアーの変化について触れましたが、今回はバスツアーにおける、コロナ前とコロナ後の添乗現場の違いを写真でレポートしてみます。

バスツアーの行程は以下のよう�습니다。

バス2台を手配し、密を作らぬよう通常の行程を逆回りにしたコースです。

## ●バスツアーの行程

- ①集合場所→②談合坂サービスエリア(休憩25分)→③勝沼(ぶどう狩り40分)→④一宮浅間神社(自由参拝)→⑤昼食→⑥ワイナリー(説明・自由見学・買い物40分)

## ①集合場所

マスクをした添乗員がお客様をお迎えし、あらかじめお送りした「健康チェックシート」を提出していただき、検温を行います。

バスには各座席にパーテーションが取り付けられ、座席は1人2席、必ず窓側に座っていただくようにします。

お2人参加の方が通路側に座ると会話がはずんでしまい、飛沫感染のおそれがあるからです。その結果、バス車内でのお客様どうしの会話はほとんどない静かな車内です。



## ②談合坂サービスエリア

休憩は通常15分ですが、やや長めの25分休憩にし、トイレと買い物(談合坂サービスエリアは、アンパンで有名)の順番を逆にするなどしていただき、できるだけ混みあわないようにします。降車時には、お客様ひとりひとりの手にアルコール消毒液をかけ、休憩中はバス車内の窓を開け換気をします。乗車時にもバス入り口にあるアルコール消毒液を利用して頂きます。



## ③ぶどう狩り

降車時には詰めずに間隔をおくようにして、通常よりも多めの観光時間をとり、さらにぶどう狩りのときにも密にならぬようにお店の方よりお声をかけていただきます。

ゆったりできる喫茶コーナーでもソーシャルディスタンスをお願いしています。



## ④一宮浅間神社

女性のあこがれの神様、「木花開耶姫命」(このはなさくやひめのみこと)を祀ることで知られるこの神社は、パワースポットの12支の可愛い石像や、「水みくじ」でも人気がある神社です。今はお守りを買うために巫女さんと話すのもビニールカーテン超しです。



コロナ前の神社観光では到着時、バスの降車口で社旗の下に全員集合し、神社の入り口までご案内しましたが、密を避けるため、バスから直接各自で神社に行っていただき自由参拝となります。



## ⑤昼食

昼食会場はレストランの2Fですが、そこへ行くエスカレーターもソーシャルディスタンスはキープです。

昼食のセッティングは飛沫対策として正面座席は作らず、互い違い



庄司 正昭  
(しょうじ まさあき)

国士館大学 21世紀アジア学部教員。旅行業者・添乗員派遣会社等に勤務。通常の募集型企画旅行の他、映画「男はつらいよ」オーストリア映画撮影ツアーや東京都庁職員国連本部視察旅行、葛飾区議員のワイン市長表敬訪問旅行、大型宗教ツアーやなど数多くの受注型企画旅行に添乗。添乗回数は海外国内を合わせ450回、訪問した国は50カ国を超える。

よちやばれ  
甲斐の國へ  
出陣

行こうよ山梨 フルーツ王国 ウィン県

# 第16回 国内観光活性化フォーラム in やまなし

開催日

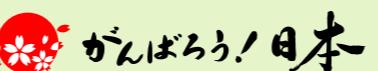
令和3年(2021年)2月9日(火)

会場

YCC県民文化ホール(山梨県甲府市寿町26-1)

■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、山梨県、46都道府県、山梨県内各市町村、(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



# 「地旅」で出会う日本の笑顔 でかけよう 東海・北陸・信越! 魅力的な日本へ!



—— ANTAは送客支援を通じて東北・東日本の観光復興と日本各地の観光振興を応援します——

東北・東日本  
観光復興支援キャンペーン  
実施中

風評被害の払拭に取り組みます  
正確な情報を提供します  
東北・東日本への送客を支援します  
東北地方への修学旅行の誘致に努めます  
東北産食材の使用を働きかけます



全国47都道府県5600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



あなたの旅で東北観光復興を応援しよう

前頁より

の席になり、アルコール消毒液が設置されています。

食事の上にもビニールがかけられ、各自で水などのコップを取るときは、ビニール手袋をするなど、徹底されています。

この結果、食事中の会話はほぼゼロ、レストラン内は従業員の声のみが響きます。



⑥ワイナリー  
ワイナリーでの見学は、ソーシャルディスタンスをしっかりとキープしてスタッフから説明を聞き、グループが重ならないよう遅れてきたグループは、少し車内での待機をお願いします。

コロナ前とコロナ後の大きな違いは

- 添乗員とお客様の会話、言葉のキャッチボールが減ったこと
- 写真撮影のお手伝いをしないこと
- 常に手指の消毒をお願いすること
- 三密にならないよう、常に気を配ること…などがあげられます。

お客様にもご負担をお願いし、推奨というかたちで体温計、消毒ジェルなどの持参、さらに万が一、ツアー終了後に新型コロナウィルスの陽性が判明した場合は速やかに旅行業者へのご一報をお願いしています。

コロナ前の通常のツアー、当たり前のようにバスに座っておしゃべりをし、食事はレストラン、観光地を堪能したあと土産品などの買い物楽しむ……当たり前のことなど何もないことを実感し、いつも当たり前がいちばん有難いこととあらためて感じます。

とはいって、コロナ禍の添乗においては、今までと違う気配りが必要とされていることで、添乗員として自分を成長させてくれるひとつの大きな経験となることも確かなことかもしれません。



## 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長用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](mailto:info@haneda-bus.com)





## 令和2年8月・9月 正会員退会者

## ● 令和2年8月分

登録番号	名称	代表者
埼玉県 3-1219	(株)和光観光サービス	佐藤二三江
千葉県 2-305	(株)千葉交通旅行社	野村 俊昭
千葉県 2-330	(株)東洋トラベルサービス	坪井 秀樹
千葉県 3-434	(有)フレンドツアーアー	本吉 照夫
東京都 3-6932	(有)創和流通企画	加藤 正敬
東京都 3-6966	(株)そとあそび	横峯 樹
石川県 2-257	(株)The Art of Travel	吉井 健司
岐阜県 2-201	斐太バス(株)	村西 更新
大阪府 3-1847	(株)テクニカル・コンストラクション	古川 泰史
大阪府 3-2009	(株)扶桑ツーリスト	内田 正人
大阪府 2-2227	(株)ファイン企画	村上光太郎
福岡県 3-612	ホットフクオカ	石井 正一
長崎県 2-58	(株)日生	辻田 浩詩
鹿児島県 3-273	(株)ビジネスパレスDOYOU	松岡 道雄
沖縄県 3-199	(有)沖縄シップスエージェンシー	松田 美貴
沖縄県 3-353	琉球ツアーズ(株)	玉城 鈺雯

● 令和2年9月分

登録番号	名称	代表者
北海道 2-88	とまみん観光(株)	玉野 広之
山形県 3-100	(株)マイ・トラベル	伊藤 彰紀
茨城県 2-483	(株)幸	小貫 秀幸
茨城県 2-640	(株)川崎観光バス	横田 稔
埼玉県 3-383	岩崎観光(有)	岩崎 恒彦
東京都 3-637	永和観光(株)	佐々木喜美男
東京都 3-6188	八重洲サービス観光部	田中 章悟
東京都 3-7113	(株)東栄商事	福山 丹
山梨県 3-23	(株)オーチョ・ブライ特・インターナショナル	渡辺 恭久
新潟県 3-363	日口交流振興(株)	田村 健嗣
長野県 3-570	(株)夢創	桑田邦一郎
福井県 地-213	(一社)坂井市観光連盟	大和久米人
静岡県 3-292	ユニオン旅行開発	村松 正夫
静岡県 2-636	山静観光	太田川鎮男
愛知県 3-1077	(有)アルティマトラベル	高橋 徹
三重県 2-126	三重県旅行業協同組合	中村 隆樹
鹿児島県 3-203	(株)ファインサプライ	山小田信幸

## 令和2年8月・9月 正会員入会者

● 令和2年8月分

登録日 入会日	登録番号	名称	代表者
R02.08.12 R02.08.19	宮城県 3-398	(株)東洋ビジネス	千葉 憲治
R02.07.28 R02.08.04	栃木県 地-733	(一社)足利市観光協会	早川慶治郎
R02.07.28 R02.08.03	群馬県 2-525	りこばす	岡田 学
R02.08.03 R02.08.11	埼玉県 3-1263	(株)和光輸送	佐藤 明夫
R02.08.20 R02.08.20	東京都 2-8023	(有)エンゼルプロダクション	佐藤 紀子
R02.08.04 R02.08.06	三重県 3-390	(株)かっこいい生活	樋口 貴哉
R02.08.08 R02.08.08	京都府 3-811	L.S.S. Company	火伏 利哉
R02.08.17 R02.08.26	大阪府 3-3064	(株)GS	湯 植
R02.08.24 R02.08.26	奈良県 3-221	(有)藤本商事	藤本 伸志
R02.08.18 R02.08.26	鳥取県 2-86	(株)iトラベル	飯田 龍也
R02.08.20 R01.07.12	東京都 3-8022※	エルフ観光社	伊藤 紀雪
R02.07.30 H17.05.18	兵庫県 3-794※	チャイナウイングツアー	方 敏
R02.07.27 H17.08.15	沖縄県 3-435※	おきなわ旅行	與那霸正義

● 令和2年9月分

登録日 入会日	登録番号	名称	代表者
R02.09.04 R02.09.25	茨城県 2-671	メンキラベース(株)	塚田 秀紀
R02.08.26 R02.09.08	千葉県 2-1037	(株)R.project	丹埜 優
R02.08.27 R02.09.01	東京都 3-8024	(株)Pioneerwork	後藤 陽一
R02.09.07 R02.09.11	大阪府 3-3068	(株)ファシネーションジャパン	董 凱源

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)は一般社団法人の略称を示す。



# 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%**  
VISA Mastercard  
UnionPay 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)

詳しくはこちら▶

<https://www.zenryo.co.jp/facetoface/>



# 全旅クーポン精算の流れ



## 旅⾏会社様のメリット

- 月一回の後精算。  
(資金繰りが楽になり、コスト削減、業務効率化につながります。)
- 業務用クーポンの発券ができます。※5
- 全国約10,000軒の受入施設に送客できます。

旅⾏会社様向け詳細はこちらから



## 受入施設様のメリット

- 全旅100%全額保証で安心。
- 毎回旅⾏会社に請求書を発行する必要がなくなります。
- ANTA-NET・カタログより旅⾏会社様へPRが可能になります。



受入施設様向け詳細はこちらから



未加盟(仮登録)施設は、登録料・年会費はかかりませんが、以下の制限がございます。

- ・100%全額保証はつきません。
- ・精算事務手数料は2%になります。
- ・ANTA-NETにログインできません。
- ・業務用クーポンの設定はできません。
- ・カタログ掲載はございません。
- ・バウチャークーポンの設定はできません。





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