

# ANTA NEWS

vol.260

2021

9・10

september/october



## 巻頭言

旅行需要の回復に向けて／ANTA会長  
ANTA副会長就任メッセージ

## 特集

新型コロナウイルス感染症に関する情報  
新型コロナ感染症に関する主な出来事

## 協会情報

第37回 常任理事会、第198回 理事会  
令和3年度 旅行業務取扱管理者定期研修の開催  
令和3年度 苦情対応勉強会・苦情対応セミナーの開催予定



巻頭言

旅行需要の回復に向けて／ANTA二階会長 ..... 2

ANTA副会長 就任メッセージ ..... 3

特集

新型コロナウイルス感染症に関する情報 ..... 4

新型コロナ感染症に関する主な出来事 ..... 5

協会情報

第37回 常任理事会・第198回 理事会 ..... 6・7

令和3年度 旅行業務取扱管理者定期研修(11月・12月)の開催 ..... 8

令和3年度 苦情対応勉強会・苦情対応セミナーの開催予定 ..... 9

支部だより／群馬県支部 ..... 13

観光庁 主要旅行業者の旅行取扱状況速報 ..... 22

令和3年6月・7月 正会員入会者・退会者 ..... 24・25

(株)全旅からのお知らせ ..... 26・27

パズルでひと息／全旅協の動き ..... 28

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24回) ..... 15・16

連載「旅行会社の危機管理体制構築」(第13回) ..... 19・20

[ANTA NEWS] 2021年9・10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 赤坂ジャスタースビル3階  
発行日 令和3年9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。



〈表紙の写真〉  
茨城県／国営ひたち海浜公園  
イバラキケン コクエイ ヒタチカイヒンコウエン  
茨城県ひたちなか市の太平洋岸にある  
国営の都市公園。春のネモフィラ、秋の  
コキアなど四季を通して色とりどりの花々が  
楽しみ、大観覧車をはじめとして遊園地  
やバーベキュー広場などが併設された人  
気のスポット。

# 渋沢×北区 青天を衝け 大河ドラマ館

リニューアル  
オープン!!



【主催】  
東京北区大河ドラマ  
「青天を衝け」  
活用推進協議会

展示スペース  
全面リニューアル

徳川慶喜

徳川昭武

万国博覧会  
招待状

パリ万博  
日本ブース

渋沢栄一

土方歳三

新4Kドラマシアター

「栄一と慶喜公・運命の出会いから新しい時代へ」

LOVE  
LIVE  
LEAD  
渋沢 × 北区

渋沢翁の人生を  
変えたパリ万博が

# 王子飛鳥山に

渋沢 北区 検索

開催期間：～2021年12月26日⑩まで

開館時間：9:00～17:00(最終入館16:30)

※7月2日～10月3日は18:00まで(最終入館17:30)

休館日：毎週月曜日(祝日開館、直後の平日に振替休館)

開催場所：飛鳥山公園(北区飛鳥山博物館内)

入館料：大人(18歳以上) 800円 / 小人(小・中・高生) 400円

※北区飛鳥山博物館常設展も同チケットでご覧になれます。

▶ 団体料金(20名以上)：大人 640円 / 小人 320円

◎但し、学校行事として修学旅行、校外学習での研修(学習)、  
グループ研修の場合は、人数に関わらず団体料金を適用します。

☞上記の団体料金の適用をご希望の場合は事前予約が必要です。

事前予約の連絡先

TEL 03-6903-3901 (入場券販売管理センター)

営業時間 9:00～17:00 (大河ドラマ館の休館日を除く)

もしくは、お取り扱いの旅行会社・担当者まで

※ご来場の際は公共交通機関をご利用ください。開館期間中、飛鳥山公園駐車場は予約した団体バスと障害者車両専用となります。

※混雑時は入場制限をする場合があります。入館時には検温/消毒/入館者カードの記入にご協力ください。

☞ <https://taiga-shibusawa.tokyo> ▶▶▶

【主催】東京北区大河ドラマ「青天を衝け」活用推進協議会





副会長 北 敏 一

会員の皆様におかれましては、日頃より当協会の運営に格別なるご理解とご協力を賜り厚く御礼申し上げます。このたび、6月の定時総会理事事で副会長を拝命いたしました。副会長という初の大役を務めるにあたり、二階会長の指導のもと、他の副会長と力を合わせ、協会が健全な発展を遂げているよう、専念努力してまいりますので、引き続き、ご理解とご協力を賜りますよう、宜しくお願い申し上げます。

今期は、苦情弁済委員会と総務財務委員会を担当いたします。苦情弁済委員会においては、会員に対する苦情の処理と、会員への認証申請案件の審査を行います。苦情処理については、平成24年度より開催しております当協会の苦情対応勉強会、JATAとの共催で苦情対応セミナーを実施し、会員の適切な苦情処理と苦情予防に関する知識を取得できる場を提供しております。本年度、苦情対応勉強会は全国7会場、苦情対応セミナーを全国3会場で開催する予定となっております。会員の皆様にとって、実りある講習会となるよう、努めてまいりますので、よろしくお願いたします。

また、総務財務委員会では、協会組織の諸課題について検討させていただきますこととなります。諸課題への検討及び新たな旅行ニーズへの対応を健全な発展を促し、会員の皆様にとって、より有意義な協会組織となるよう尽力するとともに、本部支部間との連携を「層密」にして適確な運営の遂行のために邁進してまいります。また、協会の財務状況の把握に努め、適切な確な予算執行に努めていきたいと存じます。

新型コロナウイルス感染症により、深刻な影響を受けた旅行業界は、雇用調整助成金などの国の支援策でなんとか持ちこたえている状況です。また、旅行業界を取り巻く環境も「変革」し、感染症対策を徹底した「新しい旅のスタイル」へのニーズが高まり、会員の皆様も苦心されていることかと存じます。このようなときだからこそ、ANTA会員が「丸」となり、知恵を出し合って、皆でコロナ禍を乗り越えていきたいと存じます。

会員の皆様の声に耳を傾けながら、会員様の事業の発展のために全力を努めてまいりますので、皆様のご理解とご協力をよろしくお願いたします。



副会長 駒井 輝 男

会員の皆様におかれましては、常日頃より当協会の運営にご協力をいただき、厚く御礼申し上げます。本年6月の定時総会・理事事で副会長に再任いたしました。

新型コロナウイルスの影響で、旅行需要は文字通り「蒸発」しました。ワクチン接種の広がりを契機に旅行需要が回復することを期待する一方で、ANTAとしても需要回復期に向けた準備を着実に進めていく必要があります。前期での経験を活かしながら、「ANTAだからこそのこと」を模索し、強いリーダーシップをもって、ANTA、旅行業界の発展に寄与してまいりたいと存じますので、引き続きご理解とご協力を賜りますよう、お願いいたします。

今期は、試験研修委員会と指導調査広報委員会を担当いたします。試験研修委員会では、地方支部長連絡会及び運営支部をはじめとする関係者のご協力のもと、本年9月5日に「国内旅行業務取扱管理者試験」を全国9都市で実施いたします。本年度についても、昨年度と同様、受験者が安心して試験に臨めるよう、感染防止対策を徹底いたします。また、法定研修として、国

内旅行業務取扱管理者研修、「国内旅程管理研修」及び「旅行業務取扱管理者定期研修」を全国各地で開催し、会員のレベルアップを図ってまいります。副会長として、試験各種研修を適確に実施出来るよう努めてまいります。

指導調査広報委員会では、会員への指導業務、会員実態の調査事業、協会の広報活動を展開してまいります。本年11月に大阪で開催を予定していた、ツリスムEXPOジヤパンは、新型コロナウイルス感染症の影響で開催延期となりましたが、関係機関と連携しながら、協会事業を効果的に広報し、協会会員の特長を広くPRしていきたいと存じます。

また、本委員会では2016年1月に発生した軽井沢スキーバス事故を踏まえた国の安全対策や旅行業法関連法規や、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、会員の皆様の事業に必要な情報を周知徹底してまいります。

今期についても、会員の皆様による安全安心な旅行サービスの提供を通じて消費者の期待に応えられるよう、会員の資質の向上と事業の発展のために全力を尽くしてまいりますので、よろしくお願いたします。



副会長 近藤 幸 二

日頃より当協会の運営に格別なるご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。この度、6月の定時総会・理事事で副会長を拝命いたしました。これまで培ってきた知恵と経験を活かし、全国旅行業協会の発展に向けて、5期目の副会長職を誠意をもって全ういたしたく存じます。

旅行業界は新型コロナウイルス感染症の影響により、非常に厳しい経営環境に置かれております。当協会といたしましては、引き続き会員の皆様の経営支援と旅行需要回復に向けた取組みを検討するとともに、政府や関係省庁等に対しても、国を挙げての施策の必要性を強く訴えかけていきたいと存じます。

また、コロナ禍により、社会の在り方も大きく変わりつつあります。旅行業においても、今まで以上に「安心・安全」なツアーの実施が求められるようになるだけでなく、オンラインツアーや、リモートワークを活用したワーケーションのように、新たなニーズが誕生しつつあります。刻々と変わるお客様のニーズに対応できるよう、積極的に情報を収集し、会員の皆様に提供していきたいと存じます。

今期、私が担当する常任委員会は、前期から引き続き、経営推進委員会です。本委員会は、主に国内観光の振興及び新たな旅行ニーズへの対応を通じて、会員の事業と観光産業への発展に貢献することを目的としております。本年度は、新型コロナウイルスの影響で今年の2月から延期を余儀なくされていた「第16回国内観光活性化フォーラム in やまなし」を、来年3月9日に山梨県甲府市で開催いたします。本フォーラムは、国内旅行の活性化、全旅協の組織の連携・結束の強化、着地型旅行（地旅）の推進を目的とした当協会最大のイベントとなります。本部実行委員長としてフォーラムの成功を期してしっかりと準備に取り組んでまいります。

また、本委員会では、自然災害により被害を受けた地域の観光復興支援事業、国際交流事業の推進、全旅協災害補償制度の会員利用の向上のため利用推進キャンペーン活動も積極的に進めてまいります。

今後とも、旅行者に対する旅行サービスの向上と会員相互の連絡協調に努め、協会運営の確かな遂行のため全力で取り組んでまいりますので、会員の皆様のご理解とご協力をよろしくお願いたします。

巻頭言



旅行需要の回復に向けて



一般社団法人 全国旅行業協会  
会長 二階 俊 彦

去る7月13日に（一社）日本旅行業協会（JATA）の会長を務めていらした坂巻伸昭氏（東武トップツアーズ（株）代表取締役）がご逝去されました。坂巻氏のご生前のご功績を偲び、この場を借りて謹んで哀悼の意を表します。また、JATAの新会長に再登板された菊間潤吾氏（（株）ワールド航空サービス代表取締役会長）におかれましては、コロナ禍での難しい舵取りとなりますが、この難局を乗り越えていただきたいと存じます。

さて、7月23日に開会した東京オリンピックは、日の丸を背負ったアスリートの活躍に日本中が歓喜し、コロナで苦しむ我が国に夢と希望をもたらしました。また、8月24日には東京パラリンピックも開会し、日本人選手の頑張りに胸を打たれる日々が続いております。

一方で、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、今年の夏休みも「移動の自粛」が求められており、会員の皆様は苦心惨憺されていることと存じます。当協会では、現下の厳しい状況に対応するため、関係省庁等に対して「雇用調整助成金の特例措置の延長」、「中小旅行者への資金繰り支援」等を軸とした要望活動を引き続き展開してまいります。

また、老若男女へのワクチン接種は着実に進んでおり、当協会としても、「安心・安全な旅行」の需要を喚起するため、ワクチンパスポート等の国内旅行への活用を要望しているところです。コロナ禍で苦しむ会員の皆様の現状を正確に把握し、適切な施策の実施を要望してまいります。会員の皆様におかれましても、旅行需要が回復するまでに、旅行時の感染防止対策の見直しや、お客様のニーズの把握など前もって準備を整えていただきたく存じます。

また、開催を延期していた「第16回 国内観光活性化フォーラム in やまなし」を、令和4年3月9日に開催することが決定されました。本大会は、今年2月に開催を予定しておりましたが、感染症の感染拡大に伴う緊急事態宣言の発出等により、開催を延期しておりました。開催に向けてご尽力されている実行委員会の皆様や地元の山梨県支部の会員の皆様には、引き続きご苦勞をおかけいたしますが、この大会が旅行業復活の象徴となるよう、是非ともご協力いただきたく存じます。

さらに、当協会は、来る9月5日に全国9都市で観光庁の試験代行機関として国内旅行業務取扱管理者試験を実施します。感染防止対策を徹底して、受験者がその実力を遺憾なく発揮できるよう、運営支部や会員の皆様のご協力をよろしくお願いたします。

観光が明るくなれば世の中は必ず明るくなります。これからの日本の観光振興を担う旅行業の一員として、全国5,500社のANTA会員の皆様が、新型コロナに負ないで一層奮起されることを期待しております。

## <新型コロナウイルス感染症に関する主な出来事>

主な出来事	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
2020年 1月16日 31日	日本国内で初の感染が確認(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 14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・プリンセス号」で集団感染が判明 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(同28日に措置の拡充が決定)
3月24日 25日 27日 28日	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 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 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(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 22日	Go To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 Go Toトラベル事業が開始(東京発着のツアーは当面の間、支援対象外)
9月18日	東京都民、東京を目的地としたツアーのGo Toトラベル対象商品の予約販売が開始
10月1日	Go To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追加
11月24日 27日	Go Toトラベル事業の対象から札幌市、大阪市を目的地とする旅行を一旦停止 Go Toトラベル事業の対象から札幌市、大阪市に居住する旅行者を一旦停止
12月3日 4日 14日	東京に居住する方の旅行、65歳以上または基礎疾患を持つ方の東京を目的地とする旅行についてGo Toトラベル事業の利用自粛を要請 更新登録に関する旅行業法の弾力的な適用を令和4年3月更新分まで適用することが決定 年末年始(12月28日から1月11日まで)の旅行について、Go Toトラベル事業の支援を一時停止することが決定

主な出来事	主な出来事
2021年 1月7日	東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県の1都3県を対象に、緊急事態宣言を再発出 緊急事態宣言の再発出に伴い、Go Toトラベル事業の全国一斉の一時停止措置期間を2月7日まで延長することが決定
13日	栃木県、愛知県、岐阜県、京都府、大阪府、兵庫県、福岡県の7府県を対象に、緊急事態宣言を再発出
2月2日	栃木県を除く、東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県、愛知県、岐阜県、京都府、大阪府、兵庫県、福岡県の10都府県への緊急事態宣言発令期間を3月7日まで延長することが決定 3月7日までに実施される修学旅行について、Go Toトラベル事業の支援対象外にすることを決定
8日	雇用調整助成金の特例措置の現水準が、緊急事態宣言解除月の翌月末まで維持される方針が決定
28日	愛知県、岐阜県、京都府、大阪府、兵庫県、福岡県の6府県で緊急事態宣言が解除
3月5日	東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県への緊急事態宣言を3月21日まで延長することが決定
8日	中小企業庁が「一時支援金」の受付を開始
20日	東京オリンピック・パラリンピック開催時の海外客受入れの断念が正式決定
21日	東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県の4都県の緊急事態宣言が解除
26日	観光庁、Go Toトラベル事業が再開されるまでの間、地域観光事業支援の実施を決定
4月25日	東京都、京都府、大阪府、兵庫県の4都府県に緊急事態宣言が再発出
5月12日	東京都、京都府、大阪府、兵庫県の4都府県の緊急事態宣言が延長 愛知県、福岡県に緊急事態宣言が発出 観光庁通達「旅行業務及び旅行サービス手配業務におけるテレワークの実施について」が発出
16日	北海道、岡山県、広島県へ緊急事態宣言が発出
23日	沖縄県に緊急事態宣言が発出
24日	東京・大阪でワクチン大規模接種会場を開設し、ワクチン接種が開始
6月23日	厚生労働省が、雇用調整助成金の対象期間が本年12月31日まで延長されることを発表
30日	観光庁から「旅程管理業務に関する実務の経験に係る取扱いについて」が発出
7月1日	中小企業庁が「月次支援金」の受付を開始
12日	東京都に緊急事態宣言が発出
23日	東京オリンピックが開会(大多数の会場が無観客)
8月2日	埼玉県、千葉県、神奈川県、大阪府の4府県に緊急事態宣言が発出
20日	北海道、宮城県、岐阜県、愛知県、三重県、滋賀県、岡山県、広島県の8道県に緊急事態宣言が発出
24日	東京パラリンピックが開会(原則として無観客)

## 新型コロナウイルス感染症に関する情報

### 雇用調整助成金の特例措置期間が11月末日まで延長

厚生労働省は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、雇用調整助成金の特例措置実施期間を11月末日まで延長する方針を公表した。今般の措置により、中小企業への助成率10分の8(業況・地域特例の場合10分の10)、日額上限1万3500円(業況・地域特例の場合1万5000円)の水準での助成が11月末日まで維持されることとなった。12月以降の取り扱いについては、「経済財政運営と改革の基本方針2021(令和3年6月18日閣議決定)」に基づき、感染が拡大している

地域・特に業況が厳しい企業に配慮しつつ、雇用情勢を見極めながら段階的に縮減していくこととし、具体的な助成内容を検討の上、10月中旬に公表することとしている。

雇用調整助成金については、助成率と日額上限を引き上げる特例措置のほかに、新型コロナの感染拡大に伴い、従来1年を限度にしていた支給期間を本年12月末日まで1年を超えた支給を可能とする措置を講じている。

	令和2年(2020年)	令和3年(2021年)
支給対象期間	1月24日～12月31日 (雇用調整の初日)	12月31日
支給の可否	<b>休業の実施→受給可</b>	
中小企業への助成率※ (日額上限)	3分の2 (8330円)	10分の10 (1万5千円)
	原則:10分の9 (1万3500円)	業況・地域特例:10分の10 (1万5000円)
	2020年 4月1日～	2021年 5月1日～11月30日
		12月1日～

※解雇を伴わない場合の助成率。解雇を伴う場合は、助成率が軽減される。

### 羽田空港等から北海道・沖縄県内の空港へ向かう搭乗者への無料モニタリング検査を実施

政府は、北海道・広島県・福岡県・鹿児島県・沖縄県の居住者や、やむを得ず移動する方々の安心を確保するため、9月30日までの期間、羽田空港等から北海道・沖縄県内の空港及び広島・福岡・鹿児島空港へ向かう便の搭乗者に対し無料のPCR検査・抗原定量検査を実施する。

検査は羽田・成田・中部・伊丹・関西・福岡空港から北海道・沖縄県内の空港及び広島・福岡・鹿児島空港へ向かう便への

搭乗者を対象に、各空港内に設置するブースでの検査、東京都内に設置する店舗(5か所)での検査、または自宅等に配送する検査キットを用いた検査のいずれかの方法で行う。

また、政府による検査とは別に、東京都では、10月下旬までの間、羽田空港内でPCR無料検査を実施することとしている。東京都の検査は、羽田空港内の2か所で13時から19時まで行うこととしている。



第37回常任理事会(令和3年7月14日)

# 第37回常任理事会 第198回理事会

## 第37回常任理事会

第37回常任理事会が、令和3年7月14日(水)午後、都市センターホテルで開催された。本年6月の役員改選後、初めての開催となった本常任理事会では、冒頭に副会長、専務理事、常任理事及び監事からそれぞれ挨拶がなされた。その後、北敏一副会長より開会挨拶、(株)全旅の中間幹夫社長による来賓挨拶がなされた。続いて、報告事項に移り、①

1. 常任委員長、副委員長及び委員の委嘱(案)  
常任委員会の委員長、副委員長及び委員の委嘱について提案され、協議の結果、原案どおり了承され、翌日の理事会へ上程されることとなった。
2. 参与候補者の委嘱(案)  
参与候補者の委嘱について提案され、協議の結果、原案どおり了承され、翌日の理事会へ上程されることとなった。
3. 支部長及び運営委員の任命(案)  
支部長及び運営委員の任命について提案され、協議の結果、原案どおり了承され、翌日の理事会へ上程されることとなった。
4. 退任役員に対する慰労金の支給及び感謝状の授与(案)  
退任役員に対する慰労金の支給及び感謝状の授与について提案され、協議の結果、原案どおり了承され、翌日の理事会へ上程されることとなった。



北副会長の開会挨拶(第37回常任理事会)



第198回理事会(令和3年7月15日)

5. 令和4年度(第58回)定時総会の日程等(案)  
令和4年度定時総会を令和4年6月29日(水)に開催することが提案され、協議の結果、原案どおり了承され、翌日の理事会へ上程されることとなった。

6. 第17回国内観光活性化フォーラムの開催地(案)  
第17回国内観光活性化フォーラムを令和5年3月に山形県で開催することが提案され、協議の結果、原案どおり了承され、翌日の理事会へ上程されることとなった。

7. 第38回常任理事会及び第17回支部長連絡会の開催地(案)  
第38回常任理事会及び第17回支部長連絡会の開催地について提案され、協議の結果、原案どおり承認された。

8. 新規入会申込者(案)  
新規入会申込者(条件なし入会2支部2社、条件付入会19支部31社)の入会について提案され、協議の結果、原案ど

## 第198回理事会

り承認された。全議事の終了後に、近藤幸二副会長より閉会挨拶がなされ、終了した。

第198回理事会が、令和3年7月15日(木)午前に銀座東武ホテルで開催された。本年6月の役員改選後、初めての開催となった本理事会では、冒頭に副会長、専務理事、理事及び監事からそれぞれ挨拶がなされた。その後、駒井輝男副会長より開会挨拶がなされ、近藤副会長が議長となり議事が進行された。

議題として、①代表理事の選任(案)、②常任委員長・副委員長及び委員の委嘱(案)、③参与候補者の委嘱(案)、④支部長及び運

営委員の任命(案)、⑤退任役員に対する慰労金の支給及び感謝状の授与(案)、⑥令和4年度(第58回)定時総会の日程等(案)、⑦第17回国内観光活性化フォーラムの開催地(案)について審議され、協議の結果、全議事について原案どおり承認された。

審議終了後、報告事項に移り、令和3年度国内旅行業務取扱管理者研修の実施結果、令和3年度旅行業務取扱管理者定期研修の実施状況、新規入会申込者などについて報告された。

全議事の終了後に、北副会長より閉会挨拶がなされ、閉



駒井副会長の開会挨拶(第198回理事会)

## 令和3年度旅行業務取扱管理者定期研修(11月・12月)の開催

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旅行業務取扱管理者(以下「選任管理者」)について、旅行業務取扱管理者定期研修(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、本年11月、12月に金沢市、鳥栖市、水戸市の3都市での開催を予定している。

**旅行業務取扱管理者定期研修(全国旅行業協会ホームページ)**  
[https://www.anta.or.jp/exam/kenshu/teiki\\_annal.html](https://www.anta.or.jp/exam/kenshu/teiki_annal.html)

## 令和3年度会員実態調査 ご協力への御礼

当協会では、会員の皆さまの現況や事業展開などを調査し、協会の事業運営に反映させるため、当協会に所属する正会員旅行業者5,429社(令和3年6月1日現在)を対象に、今年度も会員実態調査を実施しました。

今年度は、書面及びインターネットにて調査を実施し、多数の皆さまよりご回答いただきました。

皆さまからご回答いただきました内容を集計し、ANTAニュース及び会員専用ホームページにおいて結果を報告させていただきます。

ご協力いただきました会員の皆さまに厚く御礼申し上げます。引き続き、協会運営にご協力のほどよろしくお願い致します。

## 令和3年度 苦情対応勉強会・苦情対応セミナーの開催予定

### 令和3年度 ANTA主催 苦情対応勉強会

ANTA主催の苦情対応勉強会を令和3年10月から令和4年2月にかけて4都市で開催する。本勉強会は、弁護士の本厚先生を講師に招き、ANTA会員を対象に実施する。

### 令和3年度 ANTA・JATA共催 苦情対応セミナー

ANTA・JATA共催苦情対応セミナーを令和3年10月から令和4年1月にかけて4都市で開催する。本セミナーは、弁護士の三浦雅生先生を講師に招き、ANTA・JATA会員を対象に実施する。なお、参加申込みは当協会ホームページで受け付けている。

開催地	会場名	開催日
北海道	TKP 札幌駅カンファレンスセンター	10月4日(月) ※HPで受付中
兵庫県	未定	12月15日(水)
徳島県	未定	12月開催予定
京都府	未定	令和4年2月24日(木)

開催地	会場名	開催日
福岡県	天神クリスタルビル	10月15日(金)
愛知県	ウインクあいち	11月18日(木)
大阪府	たかつガーデン	12月8日(水)
東京都	全日通霞が関ビル	令和4年1月14日(金)

## 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。

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)

## 新潟の鉄道発祥の地で D51 デュイイチ を体験!



直江津の車両基地の一部に開設された鉄道テーマパーク。パーク内には当時の「扇形庫」や「転車台」が今も残っています。実際に動くSL「D51 827」もお客さまを乗せて走りますので、昔を懐かしむお年寄りから小さなお子様まで世代を超えてお楽しみいただけます。

■営業日：土・日・祝日(12月第2土曜日～2月まで休園)  
2021年は12/5まで営業を予定しています。

### えちごトキめき鉄道 直江津D51レールパーク

〒942-0003 新潟県上越市東町1-15  
TEL: 025-520-5551(9:45-17:00)  
<https://www.naetsu-d51-railpark.com/>



## 安心と夢を乗せて走る!

成田空港・東京ディズニーランドなど千葉県で貸切バス・観光バスのことならドリーム観光へ!



セレガハイデッカー60



エアロクイーンスーパーハイデッカー53



セレガショート27

### 楽しい旅を演出する、ドリーム観光の貸切バス。

社員旅行、学校行事などにぴったりの大型バスから、仲間たちとの旅や、合宿などにも便利な中型バスまで、お客様のニーズに合わせてお選びいただけます。

### 株式会社ドリーム観光 月曜日～金曜日 9:00～18:00

〒289-1143 千葉県八街市八街い89-72 TEL 043-440-8001 FAX 043-440-8801

ホームページ <https://dreamkanko.co.jp/company/>



群馬県支部

コースは、「①新しい吾妻の魅力を訪ねて」、「②碓氷峠廃線ウォークと富岡の新名所を訪ねて」、「③リトルブラジル



今年グランドオープンした中之条ガーデンズ

「リトルブラジル街歩き大泉町のコース」では、地元在住のブラジル人ガイドに日本語でインナーナショナル化の進んだ大泉町の魅力を案内。お昼に食べた本場ブラジル料理(シユラスコ食べ放題)は、日本にいながらにして海外旅行を楽しめた気分になりました。



線路を歩く「廃線ウォーク」

最後のコース「いまを生きる！レトロ建築を現地案内人と歩く桐生市」では、桐生市の街に暮らす人たちが、レトロな建築や文化、産業などを守り、活用しながら生活を送る様子を現地在住の案内人とまわるプレミアムツアーでした。

終了後に実施したアンケートでは、良かった点や改良を加える点について、様々な視点から多くの意見が寄せられました。今後はこのアンケートをもとに、地元の観光を育てていき、商品化までたどり着ければと思います。また他の市町村から、来年は是非我が町で実施してほしいという意見も寄せられており、第2弾を計画していきます。



「リトルブラジル」大泉町



レトロな風景を残す桐生市

群馬県内着地型モニターツアー  
4コース実施!!

群馬県支部(群旅協)では、7月6日〜9日の4日間、県内着地型日帰りモニターツアー4コースを実施し、総勢60名が参加しました。

これまで支部会員は、県外旅行の取扱いが多いため、群馬県内の観光地や観光資源への認知が比較的乏しくなりがちとなることから、かねてより周知の必要性を感じていました。また、現状のコロナ感染状況を考えますと、「近場の日帰り旅行」から「近場の宿泊旅行」そして「周辺都道府県旅行」と旅行需要が回復していくことが見込まれます。そのような状況を踏まえ、県民に群馬県内旅行を提案してもらおうと、公益財団法人群馬県観光物産国際協会と共同でモニターツアーを企画実施しました。

街歩き大泉町、「④いまを生きる！レトロ建築を現地案内人と歩く桐生市」と、これまであまり旅行商品とならなかった観光地を中心に造成しました。会員の関心も高く、感染症対策を施して少人数募集でしたが、どのコースもほぼ定員となりました。「吾妻のコース」は、午前今年4月にグランドオープンした中之条ガーデンズを視察し、著名なプロデューサーが監修した四季折々の花壇に魅了されました。

(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)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⇒旅行代金の一律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。



自然災害対応

各問合せは以下の事務局まで

- 中之条……………一般社団法人 中之条町観光協会  
TEL.0279-75-8814
- ハツ場ダム……………道の駅ハツ場ふるさと館  
TEL.0279-83-8088
- 碓氷峠廃線ウォーク……………一般社団法人 安中市観光機構  
TEL.027-329-6203
- 富岡新名所街歩き……………一般社団法人 富岡市観光協会  
TEL.0274-62-6001
- ブラジル街大泉……………公益財団法人 群馬県観光物産国際協会  
TEL.027-243-7274
- レトロな街桐生……………公益財団法人 群馬県観光物産国際協会  
TEL.027-243-7274



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**  
TEL:03-6272-9704



# (一社) 全国旅行業協会の新しい保険制度！

WEB 会員向け限定 お客様から頂くキャンセル料を補填する保険です

旅行者キャンセル対応

## 全旅協 国内旅行キャンセル補償制度



旅行者による任意解除の場合に、旅行業約款に基づき会員とお客様との間で発生するキャンセル料の70%をカバーします。特に、団体旅行や高額の旅行にセットするとお客様も安心です。

### 特長 1

旅行者のご都合による出発前キャンセルに広く対応しています

### 特長 2

会員が旅行業約款に基づき旅行者から領収するキャンセル料の70%をカバーします

### 特長 3

会員とお客様との間でキャンセルが成立・代金精算後、保険会社が旅行者に保険金をお支払いします

### 保険金のお支払い例 (手配旅行)

- 一人当たり 10 万円の国内手配旅行ご一行 10 名 (手配旅行代金総額 100 万円) で、出発日前日に参加者の 1 人が発熱で入院したため、10 人全員が出発当日にキャンセルした。
- 一人当たりの飛行機やホテルのキャンセル料実費 6 万円、会員の取消手数料 3 千円の場合、合計キャンセル料 63,000 円に対しその 70% の 44,100 円 (※) が保険金として各旅行者 10 人に支払われます。

(※) 上記が標準約款による企画旅行の場合は、出発当日キャンセル料が旅行代金の 50% の 5 万円となるため、その 70% である 35,000 円が一人当の保険金となります。

### 保険金をお支払いする主な場合

- |                |              |
|----------------|--------------|
| ① 本人・同行者・親族の死亡 | ⑤ 交通機関の運休・遅延 |
| ② 同入院          | ⑥ ペット死亡      |
| ③ 同通院          | ⑦ 災害避難命令     |
| ④ 急な出張         | など           |

### 申込方法

- 企画旅行・手配旅行・他社代理販売のすべてに利用できます
  - ご加入は、メールによる申込のみとなります
  - パンフレット・加入依頼書は、WEB 契約エントリーシステム「リンク集」をご覧ください
  - WEB 会員限定です。
- ※会員登録は即日できますので、すぐにご連絡ください。

### 掛金例

旅行者一人当たりの旅行代金 × 人数分

例) 旅行代金 3 万円の場合 290 円、同 5 万円の場合 480 円、同 10 万円の場合 950 円

### 申込期限

- 旅行出発の 14 日前までに、加入依頼書 (エクセル) と掛金振込票をメールでお送りください。



前頁より

**Q.3** 実際に ANTA に寄せられたお客様からの苦情を例にとり、約款を適用した正しい苦情処理の仕方 (モデル) を説明願います。

**A.3**

それぞれの「お客様からの苦情」の実例と、標準旅行業約款を適用した正しい苦情処理の仕方 (モデル) は、以下となるでしょう。

### 苦情 1

(苦情申出内容)

- (1) 国内の募集型企画旅行中に、貸切バスの運転手が運転ミスで事故を起こし、私は負傷し入院 50 日を余儀なくされた。
- (2) その結果、入院費・治療費、勤務先の休業補償等の財産的損害 500 万円を被ったので、貴社は、「貴社の損害賠償責任」を履行すべく、私に 500 万円の「損害賠償金」を支払うべきだ。
- (3) 同時に、貴社は、「特別補償責任」に基づいた「入院見舞金」を、「損害賠償金」と併せて私に支払うべきだ。

(標準旅行業約款に則った会社の対応)

- (1) いきなり、法律論の話を持ち出すのは苦情処理上得策ではなく、会社は、まずは、お客様に寄り添い真摯にお見舞い申し上げた後で、TPO を十分に考慮したうえで、以下①②③の約款の根拠を懇切丁寧に示しながら解決に向けた対応を行うことが望ましいでしょう。

- ① 募約款 3 条「当社は…旅行者が当社の定める旅行日程に従って、運送・宿泊機関等の提供する…旅行サービスの提供を受けることができるように、手配し、旅程を管理することを引き受けます。」
- ② 募約款 27 条 1 項「当社は、…当社又は…手配を代行させた者が故意又は過失により旅行者に損害を与えたときは、その損害を賠償する責に任じます。」
- ③ 募約款 27 条 2 項「旅行者が、…当社又は当社の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者ではありません。」

- (2) 以上の約款の根拠に基づき、旅行サービス提供機関 (貸切バス会社) がお客様に損害を与えた場合、会社に

は原則、「損害賠償責任」は発生しない旨を説明する必要があります (つまり、会社として 500 万円の損害賠償金の支払いはできない)。

- (3) ただし、募約款 28 条 1 項の定めにより、苦情申出者の主張通り「特別補償責任」を負うことになるため、お客様に対し 5 万円の「入院見舞金」の支払いを速やかに行います。(別紙「特別補償規程」8 条 1 項 2 号ハ)

### 苦情 2

(苦情申出内容)

- (1) 私は、貴社が実施する国内旅行の「募集型企画旅行」に参加した。
- (2) 旅程最終日、九州地方に台風が上陸し「福岡⇒羽田」の復路便が欠航となったため、貴社から「新幹線を使った移動に変えたい」と説明があり、最終的に「博多駅⇒東京駅」の新幹線での移動に変わった。
- (3) この際、貴社の添乗員は、「移動に係る旅行費用」の相殺の結果、新幹線を利用した場合、5000 円高くなるとして、全員の旅行者に対し旅行終了後速やかに 5000 円支払うように案内がなされた。
- (4) しかし、私は、添乗員の説明に納得がいかなかったので、早急に責任者からの更なる詳しい理由と根拠の説明を求めべく貴社に苦情を申し上げた。

(標準旅行業約款に則った会社の対応)

- (1) 5000 円をお客様に請求することに約款上の問題はありません。
- (2) この苦情は、現場での説明が不十分であったために発生したものと推測されるため、営業所の責任者たる「管理者」から再度、お客様に 5000 円の支払いを請求できる約款上の根拠を丁寧に分かりやすく説明します。
- (3) なお、5000 円収受できる約款上の根拠は、募約款 27 条 1 項や同 29 条 1 項でもなく、**同 13 条 (契約内容の変更) と同 14 条 4 項 (13 条に基づく契約内容に伴う旅行費用の増加を伴う「旅行代金の額の変更」)** であり、このことも併せて丁寧にお客様に案内します。
- (4) また、**14 条の 4 項の定め**は約款の中でも特に分かりにくい表現で書かれているため、管理者に課された「選任管理者の法定職務」として、改めて社内で本条文の正しい解釈を共有してください。



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**  
TEL:03-6272-9704

# 日本の新型コロナ、犯罪、交通事故の状況

(その②)

安全サポート(株) (SSI)

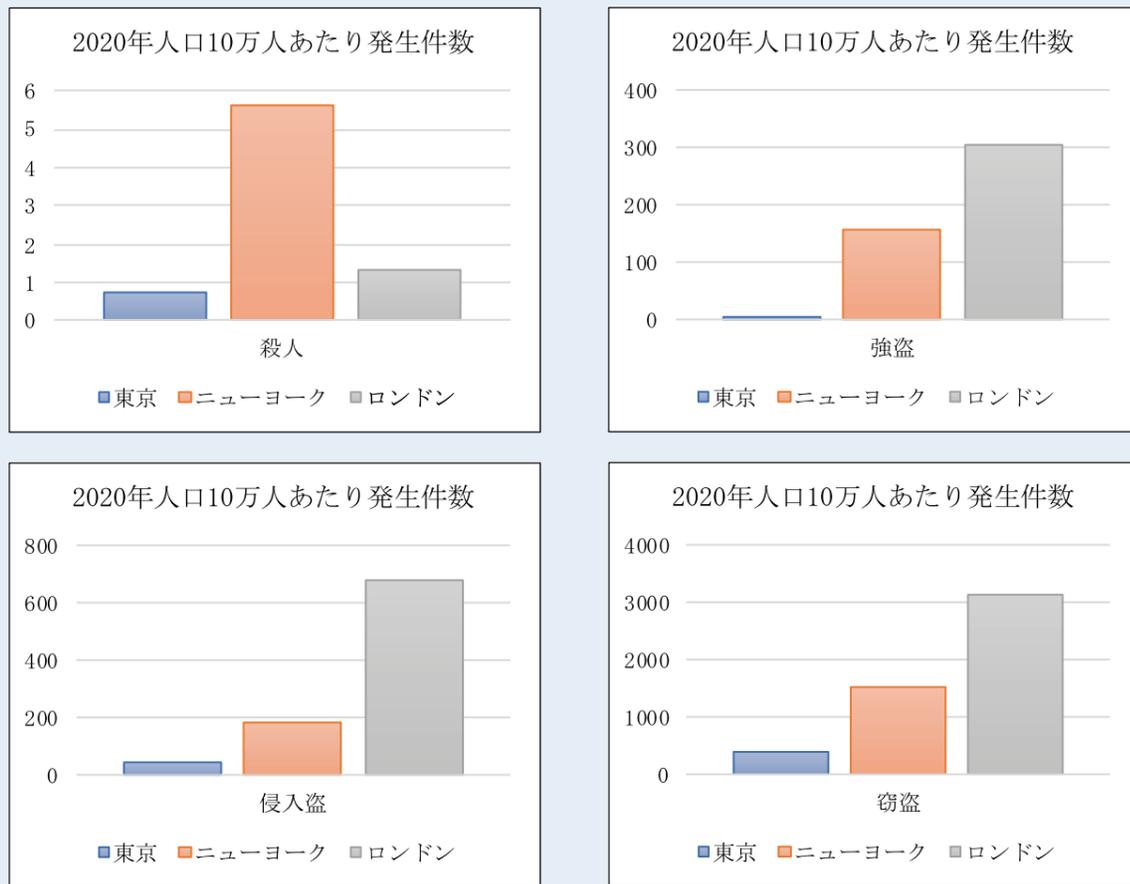
2005年設立の日本生まれの危機管理コンサルティング会社。「日本人の気持ちに寄り添う危機管理」を目指しています。有事の際には、当社ERT(緊急対応チーム)が会員の皆さんに事故対応コンサルティングを提供します。



旅行業に大きな影響を与えるリスクである新型コロナ、犯罪、交通事故のうち、前号では日本の新型コロナの状況を世界のほかの国や都市と比べて、その傾向をみてみました。その後、日本の新規感染者数も増加し、前号で説明した状況から変わってきましたので、メディアなどから定期的に最新の情報を収集するようにしてください。

本号では、日本の「犯罪発生状況」を世界のほかの国や都市と比べるとともに、海外の危機管理会社や政府機関が日本の治安情勢をどのように評価しているのかを紹介しながら、国内旅行催行時の犯罪に対する予防策や旅行者が犯罪に巻き込まれたときの対応を考えてまいります。

## 1. 主要都市の犯罪発生状況



(出典) 東京:警察庁 ニューヨーク:ニューヨーク市警 ロンドン:ロンドン首都警察

これは、東京、ニューヨーク、ロンドンの2020年1年間の犯罪発生件数を比較したグラフです。ニューヨークと比較した場合、東京の発生件数は、殺人が約10分の1、強盗が約100分の1、侵入盗

入盗や窃盗は約4分の1と、かなり少なくなっています。また、ロンドンと比較した場合、殺人が約半分、強盗が約100分の1、侵入盗や窃盗は約10分の1と同じ傾向を示しています。この数値からも

次頁へ

# (一社)全国旅行業協会の新しい保険制度!

学校旅行の中止によって旅行者が会員に支払うキャンセル料を補償します。

国内学校  
旅行専用

## 全旅協 新型コロナ感染症 キャンセル費用補償制度

この  
保険は?

新型コロナ感染症(COVID-19)の診断が原因で学校が旅行をキャンセルした場合の取消料を補償します。



学校旅行向け

### ① 補償の対象となる事由

◆保険責任期間(\*)中に旅行参加者が新型コロナウイルスが陽性であると医師が診断し、その後に学校が旅行をキャンセルした場合。

(\*)旅行開始日の13日前から旅行開始時まで(14日間)

◆「学校全体のキャンセル」「一部参加者のキャンセル」のいずれも対象です。

(ご注意) 以下の場合は補償の対象となりませんのでご注意ください。

- ・旅行開始後のキャンセルや無連絡不参加の場合
- ・陽性診断前にキャンセルを行った場合

### ② お支払いする保険金

旅行契約約款に基づき、学校が会員に支払う取消料の金額。(\*)

ただし、1旅行あたり旅行代金総額の50%かつ5,000万円が限度となります。

(\*)会員が利用施設や交通会社に支払う金額とは異なります。

### ③ 保険料

$$\text{旅行代金総額(税込)} \times \text{保険料率 } 2.5\%(0.025) = \text{保険料(10円単位に四捨五入)}$$

【保険料例】 旅行代金総額:400万円(税込) → 保険料:10万円(400万円×0.025)

《重要》 旅行参加者が500名を超える場合は保険料率が異なる場合がありますので、都度ご照会ください。

### ④ 申込締切日

旅行開始日の15日前まで

### ⑤ スケジュール例



お支払いする保険金の例  
7月15日(木)キャンセルの場合

旅行代金総額:300万円 × 30%(旅行開始日5日前) = 90万円  
\*上記は標準旅行業約款適用の場合でキャンセル料を30%として計算しています。



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  
TEL:03-6272-9704



### 越前海岸を望む海鮮割烹ホテル

漁港から直送される越前蟹と、四季折々の日本海の恵みを板前が腕を振るう、越前ならではの味覚をご堪能ください。お部屋からは眼前にひろがる大海原。雲ひとつ無く、日本海の地平線に沈む夕陽は思わず息をのむほど。また、美しい日本海を眺めながら入る展望大浴場や当館自慢の海藻風呂で、日常の疲れを癒していただけます。



越前水仙の里温泉  
**ホテル割烹 石丸**    
 〒910-3402 福井県福井市鮎川町94-8-1 TEL:0776-88-2225 FAX:0776-88-2648

### 世界一(なんと7万年分!)の年縞を見に来てください



名勝「三方五湖」の一つ「水月湖」の湖底には、世界でも唯一、7万年分もの連続した縞模様「年縞」が堆積しています。水月湖の「年縞」は年代測定の世界標準のものさしと言われ、当「年縞博物館」では、45mの実物展示のほか、体験しながら学ぶことができるコーナーや眺めのいいカフェも併設しております。また、全国約5,700の博物館等の中から唯一「第2回 日本博物館協会賞」の受賞が決定しました。



博物館内展示 水月湖年縞シアター

〒919-1331 福井県三方上中郡若狭町鳥浜122-12-1  
 TEL 0770-45-0456 FAX 0770-45-3680  
 開館時間 9:00~17:00 (入館は16:30まで)  
 休館日 毎週火曜、年末年始(12/29~1/2)  
 ※施設メンテナンス等のため臨時休館することがあります。  
 観覧料金 一般500円、小中高生200円

前頁より

東京は世界の大都市の中でも安全な都市であることが分かります。一方、侵入盗や窃盗は、ニューヨークの4分の1程度発生しており、日本でも侵入盗や窃盗は注意が必要なリスクと言えます。

2020年の窃盗の発生件数を2019年と比べた場合、東京は

25%減少しており、ニューヨークも8%減少、ロンドンも26%減少しています。これはコロナ禍によって人の動きが減ったためであり、これから人の動きが戻ってくると窃盗などの軽犯罪も増えてくることが予想されます。

### 2. 海外から見た日本の治安情勢

安全サポートが提携する米国の危機管理会社は、日本のリスクを次のように評価しています。

- 犯罪の発生は少ない。ただし、犯罪は旅行者が日本で注意すべきリスクである。
- 時々、デモにより交通が遮断されることがある。
- 北朝鮮のミサイル発射と核実験が、潜在的リスクとしてあげられる。
- テロリスクは低いが、アジア全域でテロ発生懸念が高まっている。
- 熱帯低気圧や地震などの自然災害が定期的に発生している。

上記のように、米国の危機管理会社は、犯罪、北朝鮮による攻撃、自然災害を日本の主要リスクとし、海外からの旅行者が遭遇しやすい犯罪として、公共交通機関の駅や都市部の鉄道に乗って

いるときのスリ、財布のひったくりや電子機器の窃盗などの被害が報告されていると述べるとともに、日本の暴力団の存在にも触れています。暴力団が日本への短期旅行者に影響を与える可能性は低いが、約3万人の構成員が闇市場で違法なビジネスを行い、組織間で暴力を伴う紛争を引き起こすため、暴力団が活動する地区への立ち入りを避け、暴力団が関係するバーやナイトクラブに十分な注意が必要との注意喚起を発しています。

英国外務省も日本の犯罪リスクは低いと評価していますが、六本木や歌舞伎町のような繁華街の犯罪リスクは高く、特に夜間は注意が必要としています。また、外国人旅行者が、バーやナイトクラブで、飲み物に薬物等を入れて前後不覚になった間に金品を強奪される、クレジットカード詐欺、脅迫、強盗被害に遭う等の事例をあげています。

### 3. 旅行参加者に対する犯罪被害予防と対応策

旅行者は、非日常的なことを求めて旅行に参加しており、土地勘のない場所を移動、滞在し、注意散漫になることが考えられます。よって、実施する国内旅行の集合時には、犯罪被害に対する次のような注意喚起を行ってください。

- 移動中、高価な宝石や時計などを身につけない。宿泊先では、現金や貴重品は、必ずカギのかかる金庫、または受付に預ける。
- 旅行バッグやスーツケースに現金や貴重品を入れない。常に目を離さない。
- 犯罪多発地区を宿泊先に確認して、特に夜間はそのような地区に立ち入らないようにする。
- できる限り、一人での行動を避け、複数人で行動するようにする。

万一、参加者が犯罪被害に巻き込まれ、負傷した場合には他の重大事故同様の対応が求められます。具体的には、添乗員は、発生日時、発生状況、被害者の氏名・年齢、収容された病院名や

住所、警察等への届け出の有無を旅行業者の代表者に報告し、代表者は、必要に応じて、初動対応体制を立ち上げるようになります。

旅行業者がとるべき初動対応には、被害者への対応、ご家族への報告、ご家族の現地入り支援、マスコミ対応などが含まれる場合があります。これらは「国内重大事故 初動対応手順」にまとめているので、備え付けを希望される会員は、安全サポートにご連絡ください。手順書を送らせて頂きます。

日本は、他国と比べても治安のよい国であり、米国も英国もそのように評価していますが、旅行者は、楽しさを求めて知らない土地を訪れるものであり、注意散漫になったり、知らずに危険な行動をしてしまうことがあります。よって、集合時に注意喚起を行うとともに、催行者は、万一事件が起きたときの準備しておくことが必要であり、このような姿勢や体制が、旅行業者を決定するにあたっての差別化になるのではと思います。

今回は、交通事故の発生状況や発生事例を見ながら、その予防策や事故発生時の旅行業者の対応についてご説明させていただきます。

外観

灯小路へのアプローチ

本館和室

「竹林の湯」大浴場

**熊本県・黒川温泉**

**湯峡の響き 優彩**

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

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

「お部屋」和室が中心ですが和洋室、露天風呂付特別室の他、超人気の別館「灯小路」につづき、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」夕・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。

■料金 1泊2食、サ・税込(大人1名)

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

■交通のご案内 大分自動車道日田ICより50分  
 豊肥線 阿蘇駅よりバスで5分  
 ■住所 〒869-1240 熊本県阿蘇郡南小町町満願寺北黒川6554

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

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

本件に関する問合せ先: 安全サポート(株) TEL: 03-3593-5605

旅で応援



がんばろう! 日本

# がんばれ熊本 がんばれ大分 でかけよう九州!



©2010 kumamoto.pref.kumamon

— ANTAは送客支援を通じて熊本・大分・九州の観光復興を応援します —



湯の鶴温泉 百華百彩 上天草 阿蘇くじゅう国立公園 白池地獄 由布岳

全国47都道府県5500の旅行会社が加盟しています  
一般社団法人 **全国旅行業協会**  
ALL NIPPON TRAVEL AGENTS ASSOCIATION

後援 **観光庁**  
Japan Tourism Agency

## 主要旅行業者の旅行取扱状況速報 (令和3年4・5月分)

### ■令和3年4月分

新型コロナウイルスの感染拡大による旅行の延期や中止の影響等により、対前々年(2019年)同月比で、総取扱額は各部門で大幅に減少した。

#### 【日本人 海外旅行】

総取扱額は対前年同月比 179.8%、対前々年同月比 2.8%となった。

#### 【日本人 国内旅行】

総取扱額は対前年同月比397.5%、対前々年同月比 25.2%となった。

#### 【訪日 外国人旅行】

総取扱額は対前年同月比 81.1%、対前々年同月比 1.6%となった。

### ■令和3年5月分

新型コロナウイルスの感染拡大による旅行の延期や中止の影響等により、対前々年(2019年)同月比で、総取扱額は各部門で大幅に減少した。

#### 【日本人 海外旅行】

総取扱額は対前年同月比 145.4%、対前々年同月比 2.4%となった。

#### 【日本人 国内旅行】

総取扱額は対前年同月比 454.5%、対前々年同月比 15.1%となった。

#### 【訪日 外国人旅行】

総取扱額は対前年同月比 931.6%、対前々年同月比 2.8%となった。

【観光庁による主要旅行業者への聞き取り調査】

東京観光はもちろん、バスツアーなら

# はとバス



**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!!

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/>



<http://facebook.com/hatobus>

[http://twitter.com/HATOBUS\\_JP](http://twitter.com/HATOBUS_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

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

【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。

令和3年6月・7月 正会員退会者

令和3年6月・7月 正会員入会者

令和3年6月分

登録番号	名称	代表者
栃木県 3-672	鶴見観光	鶴見 喜一
東京都 3-6469	(株)エンカレッジ	望月 壽洋
東京都 3-7040	(株)スペースデザイン	薦田 晶
東京都 3-7130	(株)ファンルーツ	平野 淳
静岡県 3-199	富士トラベル(株)	後藤美津子
大阪府 3-2820	(株)ギャクテン	劉 建君
大阪府 3-2824	SS旅行	金 文植
大阪府 3-2831	日本国際観光(株)	沈 佳
山口県 3-130	ネーションズ・トラベルシステム	坪内 知佳
愛媛県 2-22	(株)西日本観光	田中 克尚

令和3年7月分

登録番号	名称	代表者
秋田県 3-113	(有)秋田旅行サービス	高橋 哲朗
秋田県 3-133	小坂まちづくり(株)	高橋 竹見
千葉県 2-955	(株)ファーストナイン	齋藤 久司
東京都 3-6441	ヒビノメディアテクニカル(株)	中島 義人
新潟県 2-321	(株)コープサービス	山口 栄
新潟県 3-413	キャッツサービス	金子 久司
富山県 2-207	エー・ワントラベル	末永 曠雄
石川県 2-76	小松バス(株)	新谷 良二
福井県 3-140	(有)コスモトラベル	菅波 天一
愛知県 2-1273	G&Bトラベルサービス	櫻井 照保
京都府 3-752	(株)あべらトラベル	阿部羅かおる
大阪府 3-2542	(株)グラッドシステムズ	中村登喜夫
大阪府 3-3052	(株)インターナショナル・ヘルスケア	光澤彰二郎
山口県 3-95	日の丸観光サービス	松野 寛志
福岡県 3-468	(有)ファイブトラベル	吉永 文雄
沖縄県 2-374	(株)TOMOtoday	我喜屋隼人

令和3年6月分

登録日 入会日	登録番号	名称	代表者
R03.06.07	北海道 3-818	FTコーポレーション(株)	渡邊 貴也
R03.06.09	秋田県 3-150	旅のわツアー	齋藤あゆみ
R02.02.12	茨城県 2-679	(株)月川観光バス	月川 吉道
R03.06.08	群馬県 3-529	新群馬旅行	大木 俊一
R03.06.03	埼玉県 3-1275	ゆい教育旅行社	渡邊 進一
R03.06.16	東京都 3-6343	(株)サロンゴ	木原 一彦
R03.05.28	東京都 3-7890	Health&Smile(株)	足利 幸映
R03.06.02	東京都 3-8018	(株)ケアリッツ・アンド・パートナーズ	宮本 剛宏
H22.07.22	神奈川県 3-1178	らんぷ	大久保美恵子
R01.12.12	神奈川県 3-1193	(株)H・B	巴 特爾
R03.06.08	神奈川県 2-1194	(株)リュウ・カンパニー	神影 隆一
R02.08.13	神奈川県 2-1195	YM交通(株)	山口 誠志
R03.06.08	新潟県 地-440	(NPO)越後妻有里山協働機構	北川フラム
R03.04.15	長野県 3-653	(株)KNT-U	宮島 紀子
R03.06.08	長野県 3-656	やまふるたかぎ観光	高橋 功一
R03.02.24	石川県 2-294	北鉄金沢バス(株)	田口 成樹
R03.06.08	岐阜県 地-346	(一社)白川郷観光協会	西村 浩昭
R03.03.09	岐阜県 地-358	ゆめたま(夢球)旅行企画	山本 雅満
R03.06.08	岐阜県 2-359	(株)シージェット	田中 明
R03.06.08	静岡県 3-609	(株)夢たびくらぶ	高遠 昇
H25.06.06	愛知県 2-1494	(株)中日メディアブレン	中川 砂織
R03.06.28	三重県 3-397	(株)スリーナインズ	森中 祐次
R03.06.30	京都府 2-839	MS-NEXT(株)	上嶋 史朗
R03.06.01	大阪府 2-2996	(株)ハートフルサンク	森山 和哉
R03.06.07	大阪府 2-3088	たつみトラベル	辰巳 建一
R03.06.21	岡山県 3-414	備北タクシー(株)	小野伸一郎
R03.06.22	岡山県 3-415	(一社)高梁市観光協会	中村 宏史
R03.05.31	愛媛県 2-219	(有)奥島観光	奥島 幸雄
R03.06.03	長崎県 2-197	島原鉄道(株)	永井 和久
R02.11.26	熊本県 2-276	(株)KASSE JAPAN	有元 隆
R03.06.08	茨城県 3-680※	幸栄トラベルサービス	小岩井 浩

令和3年7月分

登録日 入会日	登録番号	名称	代表者
R03.07.21	岩手県 3-258	(一社)遠野市観光協会	三浦 芳昌
R03.07.30	東京都 3-8117	(株)キャリアメーカー	堀部 英俊
R03.07.01	東京都 2-8119	アドウィス(株)	加藤 知弘
R03.07.06	東京都 3-8120	旅と人生大学	園田 学
R03.07.01	東京都 2-8121	ペリカン(株)	後藤 隆行
R03.07.08	岐阜県 3-360	(株)TaBeena	林 優文
R03.07.08	静岡県 3-684	島田バス(株)	佐藤 克美
R03.07.08	京都府 2-672	奥ジャパン(株)	野田 泰介
H28.03.28	大阪府 3-3089	(株)フランチャイズエージェント	大友 俊雄
R03.07.28	大阪府 3-3090	(株)Watokun	伊崎 和徳
R03.07.28	鳥取県 地-89	(一社)倉吉観光マイス協会	名越 宗弘
R02.01.07	岡山県 3-416	(一社)瀬戸内市観光協会	秋山 秀行
R03.07.28	佐賀県 2-87	(株)全旅佐賀	浦中憲一郎
R03.07.16	佐賀県 3-88	西九州観光バス(株)	深町 恵介
R03.07.27	静岡県 2-701※	三嶋観光	室伏 強

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(NPO)は特定非営利活動法人、(一社)は一般社団法人の略称を示す。



モーリヤ厳選ステーキ



菊の紋章が神戸牛の証

**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ーリヤ三宮店**

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ーリヤ厳選牛もおすすめてです。三宮店の階下にロイヤルモーリヤ、徒歩で30秒の所に本店がございます。

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

「施設内容」 座席40席

「営業時間」 ランチ 11時〜15時  
ディナー 15時〜22時(21時LO)

■交通のご案内：JR三宮駅より徒歩3分  
阪急神戸三宮駅西口より徒歩1分  
阪神高速神戸線京橋ICよりお車で約8分

■住所：〒650-0012  
兵庫県神戸市中央区北長狭通1丁目9-9 第一岸ビル3F

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

最大40名様までご利用可

# Tabito

タブ

全旅が提供する **旅行会社** に **特化** した

ホームページ **作成・保守** サービス

ドメイン・サーバー	メールアドレス	スマホ対応ホームページ
更新システム	システム保守	サポート



**初期費用 ¥0!** **全部 ¥23,100/月~** (25ヶ月目以降 ¥12,100~)

お手軽導入

初期費用を分割するため  
手頃な価格で  
自社ホームページが持てる。

安心・安全

株式会社全旅が  
提供するサービスだから安心。  
お支払いはお手間を掛けない口座振替。

管理も簡単

ホスティングサービスを含めているから、ドメイン・WEBサーバーの  
管理が不要。保守サービスにはセキュリティ対策も含まれます。

## 基本サービス(月額)

	PLAN-A	PLAN-B	PLAN-C
24ヶ月目まで(税込)	¥23,100	¥34,100	¥49,500*
25ヶ月以降(税込)	¥12,100	¥23,100	¥34,100
ドメイン	✓	✓	✓
サーバー	✓	✓	✓
メールアカウント数	1	最大5	最大10
ホームページ作成	5頁	5頁	5頁
更新システム導入	✓	✓	✓
システム保守	✓	✓	✓
メールサポート	✓	✓	✓
電話サポート		✓	✓
予約システムAPI			✓

選べるデザイン  
テンプレートは

豊富な  
デザイン

10種



WEBサイトで  
さらに詳しくご紹介  
◀スマホなら左記「Tabito」  
サービスサイトをご確認ください

search 全旅 タブito ホームページ

<https://anta.zenryo.co.jp/tabito>

さらに「便利」に  
トリップゼンリョ  
**TRIP全旅**

全旅クーポン会員様限定 オンライン予約システム

会員様向け自社オンライン  
予約システムを(株)全旅が  
**破格の価格**で提供開始!

7/21リリース!



御社のこんな悩みを  
一瞬で解消します!

- 世の中に数あまたあるOTAなどに顧客をドンドン奪われる
- 自社でオンラインサイトを開発しようとしても膨大なコストがかかる
- コロナ禍で経営は厳しく人手も足りなくなり、ますますオンライン化が必要

# BtoCサイト & Bto法人サイト



## 1 多彩なコンテンツ 国内外における航空券、ホテル、送迎など多彩なコンテンツ

サイト利用者様は、旅行に関する様々な予約が可能です。DPやPKG、個人旅行のJR券、付随する現地ツアーやレンタカーなども今後対応予定!

予約 コンテンツ	■ 航空券: 国内線・国際線	■ 送迎: 国内・海外	今後対応予定	■ D P: 国内・海外	■ JR個札
	■ ホテル: 国内・海外	■ ギフト商品		■ PKG: 国内・海外	■ オプション商品

## 2 オリジナル性 トップページに訴求したい3種類のコンテンツを告知可能

## 3 デュアル決済 顧客料金決済は全旅ペイメント・御社支払いは全旅クーポン



お客様と御社の決済  
カード決済(全旅ペイメント)



御社と(株)全旅の決済  
全旅クーポン決済

導入・運用費用 お得な価格で提供いたします

	B2Cサイト	法人サイト	セット価格
会員様 初期導入費	30,000	20,000	30,000
会員様 月額運用費	5,000	5,000	8,000

9月末までの導入会社様  
限定キャンペーン!  
**月額運用費無料!!!**

初年度は、売り上げ10万円/月を超えるまで  
※導入から1年間の限定となります。

お申込みは



お申込みはQRコードまたは下記アドレスよりアクセス!  
<https://www.zenryo.co.jp/ots-btoc/> ANTA-NETの専用申込フォームからお申し込みください。



# テレワーク対応 在宅勤務

## クラウド版 Webでリモートワーク

### IT導入補助金(2/3補助)の申請可能!

あ という間に **行程表・見積書** ができる

5年連続取扱実績 クラウド型D類型

# TR・NS 旅行業システムSP

旅行業営業支援 ネットワークシステム

### 地図から選んでいくだけで行程表が完成

検索 選択

地図使用承認 © 昭文社第55G013号

全国の豊富な施設データから検索・選択

地図からも施設検索・ルート確認

施設をクリックすると詳細情報が表示されます

コース経路時間を自動検索・計算

**行程表完成!**

ワープロ入力はほとんどなし!  
見積書自動作成  
PDF書き出し可能!

2021年5月末現在

観光施設データ	171,855件	道路・移動データ	時間・距離・料金	宿泊施設データ	18,364件	時刻表データ	鉄道・飛行機・船	学校地点データ	81,180件
---------	----------	----------	----------	---------	---------	--------	----------	---------	---------

業界最大級のデータベース搭載

### しっかりしたいコロは何ですか? 引受書・指示書が簡単にできます

バス料金見積上限下限を正しく(引受書に)記載できていますか?

## バス運行管理システムSP

大好評! 旅行業システムと連動します

CSVデータ 運行実績データ → データ取り込み → バス運行管理システムSP

- 「DTS-C1」「DTS-C1D」「DTS-D1A」「DTS-D1D」(富士通製) / ITP-WebService よりCSV出力
- 「DTG3」「DTG4」(矢崎製) / SDVシステム よりCSV出力
- 「DTG5」「DTG7」(矢崎製) / ESTRA よりCSV出力

貴社の **DX デジタルトランスフォーメーション** をご支援します!

「メール」「スケジュール管理」「WEB会議」「表計算」などいつでもどこでもどの端末からでも仕事ができる!

クラウド型グループウェア **Google Workspace**

ホームページ作成 **BL Homepage** プレミアム

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 **0120-47-2610** 受付時間 9:00~17:30 (土日祝・年末年始を除く) Copyright © 2021 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

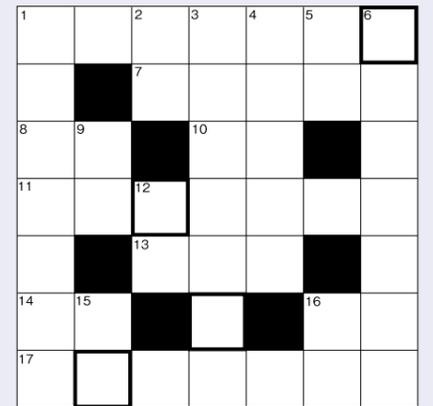
- タテのカギ
- ①犯罪と戦う国際組織「アングル」の秘密捜査官。
  - ②人口1000万人以上の大都市圏、〇〇シティ。
  - ③自己本位を超越したような心境。(「ココ①」にまつわる言葉)
  - ④the front side back.
  - ⑤レイザーラモンHGが発していた言葉「〇〇」。
- ヨコのカギ
- ⑥プロでは使っていませんが、高校球児は使っています。
  - ⑦手で、右手で頭の上をなでます。
  - ⑧ビル〇〇掃で帰〇〇費用をかせぐ学〇〇。
  - ⑨ベルト—昭和のおじさん達は〇〇〇。
  - ⑩舌べろ出して、あっかん〇〇!

- ⑪小説家、「三四郎」「こころ」等。
- ⑫British Academy、英国〇〇〇〇〇。
- ⑬ジャングル大帝〇〇。
- ⑭政治的な目的を達成するために暴力および暴力による脅迫を用いることを言う。
- ⑮ピクトグラムの見直しで、ISO表示が追加になったマーク。
- ⑯生きた餌。
- ⑰更科〇〇、いなか〇〇、十割〇〇、二八〇〇。
- ⑱「So what?」「So nothing.」「だからどうなんだ」「〇〇に」。
- ⑲バスケット、ラスト2秒、端から端の〇〇〇〇〇〇〇〇で逆転勝利!

### 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 赤坂ジャストビル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、10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】今年行事が目白押し、オリパラの次は...



### 7・8月号のパズルの答え

カ イ マ ク

ヤ	ナ	ギ	ダ	ク	ニ	オ
マ	ン	カ	ブ	ジ		
ト	マ	リ	カ	ヨ		
ダ	イ	ギ	ン	ジ	ヨ	ウ
マ	ダ	シ		ト	キ	
シ		カ	ミ	コ	ウ	チ
イ	チ	モ	ン	ジ	ガ	サ



## 全旅協の動き

8月1日〜9月30日

- 8月2日(月) 令和3年度定期研修(大阪)
  - 8月5日(木) 第455回三役会
  - 8月10日(火) 令和3年度定期研修(熊本)
  - 8月12日(木) 令和3年度定期研修(広島)
  - 8月24日(火) 第6回軽井沢スキーバス事故対策フォローアップ会議
  - 8月30日(月) 第68回苦情弁済委員会
  - 9月5日(日) 令和3年度国内旅行業務取扱管理者試験(全国9地域)
  - 9月16日(木) 令和3年度定期研修(香川)
  - 9月27日(月) 第38回常任理事会
  - 9月28日(火) 第17回支部長連絡会(東京)
- ( )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: 03-3580-3311(代表) (内線 2902・2903) TEL: 03-5501-8162(直通)  
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

安心をしっかりとかたちにしていきます。



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



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

