

● ツーリズムEXPOジャパン2016

世界最大規模の祭典に内外の注目集まる
菅内閣官房長官、石井国土交通大臣も登壇

- グローバル観光フォーラム 持続可能な発展を議論
- 海旅シンポジウム 復活へ業界トップ4氏が論戦
- アジア・フォーラム 急成長するアジアを世界に発信

第2回ジャパン・ツーリズム・アワード 飛騨高山の取組みに大賞

ツアーグランプリ2016 国土交通大臣賞に阪急交通社



特集

ツーリズムEXPOジャパン2016

JAPAN NIGHT 日本橋で多彩な魅力を発信
双方向交流の波を全国津々浦々に



双方向交流の波を全国津々浦々に 来場者は過去最高の18万5800人

JATAと日本観光振興協会(日観振)は9月22日から25日までの4日間にわたり、東京・有明の東京ビッグサイトと日本橋エリアで「ツーリズムEXPOジャパン2016」を開催しました。今年で3回目となった世界最大級の旅の祭典には、世界140の国・地域と国内47都道府県から1181の企業・団体が参加し、展示会の来場者数は過去最高の18万5800人に達しています。

4年間で観光大国を実現

田川博己JATA会長は、リオデジャネイロから東京へ五輪旗が渡されたこと而言及し、「この記念すべき年からの4年間で観光大国を実現し、日本ブランドを世界に発信していく黄金のチャンスが到来した」と指摘しました。

その取り組みのついで、JATAと日観振、日本政府観光局(JNTO)は10月22日までの約1カ月間にわたって、観光庁文化庁スポーツ庁の協賛による「ジャパントラ

ベルマンス(スポーツと文化を旅する秋)を実施しています。

田川会長は、東京五輪が開催される2020年に向けた4年間におけるツーリズムEXPOジャパンの展開について、「国内の展示で地域の魅力を売り込むDMOの役割を強化し、訪日の商談を意識したものに深化させると同時に、海外旅行復活に向けたプロジェクトなども合わせて三位一体の統合効果を目指す」と説明。ツーリズムEXPOジャパンが持つ「国際交流のイベント」としての効果を地方へ波及させるこ

とを検討する方針を示し、「全国津々浦々に海外旅行・国内旅行を通じた交流の場が実現される観光大国の実現に貢献する」考えを強調しました。

さらに、田川会長は「アジアの双方向交流のリーダーとして、私たちの知見を世界に発信することにも力を入れていく」と表明。今年はMICE&スポーツという五輪開催を見据えたテーマを取り上げる「アジア・ツーリズムリーダーズウォーラム」について、毎年テーマを変えて、観光の持続的発展という国連や世界の求める共通価値を実現するために、国連世界観光機関(UNWTO)やアジア太平洋観光協会(PATA)と「東京宣言」を発信することを明らかにしました。

旅行需要回復と観光復興を

開会式に来賓として出席した石井啓一国土交通大臣は、観光が成長戦略と地方創生の大きな柱という認識から、政府が一丸となつて観光先進国の実現を目指す「明日の日本を支える観光ビジョン」を策定したことを紹介。「真の意味で観光先進国を実現するには、インバウンドだけでなく、国内観光の振興や日本と海外との双方向交流も重要だ」という認識を示し、「ツーリズムEXPOジャパン」の開催がこれらの促進に大きく寄与するものと確信している」と語っています。

さらに、石井大臣は、今年で3回目を迎えた「ツーリズムEXPOジャパン」について、「日本や世界の魅力を紹介する展示会やシンポジウム、商談会など、世界最大級の旅の祭典に育ってきた」と評価。「災害などによる需要の落ち込みからの観光復興やユニバーサルツーリズムも重要なテーマだ」と強調して、「ツーリズムEXPOジャパン」を契機に、熊本九州地方への旅行需要回復や東北地方などの観光復興が実現され、高齢者・障がい者などが安心して旅行を楽しめる環境整備が促進されることを期待している」と表明しました。

「ツーリズムEXPOジャパン2016」は、世界各国・地域や国内各地の観光情報を提供する「展示会」や内外のサプライヤーと旅行会社が一堂に会する「商談会」な



菅義偉内閣官房長官



石井啓一国土交通大臣



田川博己JATA会長

ど5つの事業を通して、東京でオリンピック・パラリンピックが開催される2020年に

向けて、日本のツーリズム産業が担うべき役割と可能性を内外に示しています。

JAPANNIGHT 日本橋で多彩な魅力を発信

「ツーリズムEXPOジャパン2016」

の「JAPANNIGHT 国際交流の夕べ」には、菅義偉内閣官房長官も駆けつけ、「安倍総理が3年前の施政方針演説で『世界の人たちを惹きつける観光立国の推進』を宣言して以来、政府は戦略的なシフトを早に実行してきた」と説明。「安倍政権では、観光を成長戦略・地方創生の重要な柱と位置づけ、2020年には訪日外国人旅行者数の4000万人達成という新たな目標を立て、引き続き大胆な取り組みを進めていく」と決意を示しました。

菅官房長官は、「今回の経済対策では、訪日旅行者数4000万人を見据えて、クルーズ船受け入れ環境の整備やCIQ体制の強化など、インフラの拡充を図る」と語



ビルの谷間を進む秋田竿燈は雨上がりの夜空に映えました

り、「観光庁予算も当初予算で倍増して、海外でのプロモーションの要となる日本政府観光局(JNTO)の海外事務所を14カ所から一気に21カ所に増強して戦略的なアピールを図る」と強調。「観光先進国の実現を目指して『出来ることはすべてやる』という決意で、政治主導による観光分野の改革を進める」考えを明らかにしています。

また、石井国土交通大臣は「ストレスフリーの旅行環境の整備、観光産業の革新と国際競争力の強化、地方創生の礎となる観光資源の魅力向上など、様々な施策を展開していく」と意欲を表明。「江戸時代から商業文化の中心として栄えてきた日本橋で、日本の魅力を体感してください」と呼びかけました。

「ツーリズムEXPOジャパン2016 JAPANNIGHT」は、五街道の起点



「牛深ハイヤ踊り」の先頭を行く元気印のくまモン

であり、日本の伝統芸能や文化の中心として江戸時代からの賑わいを今に伝える「日本橋」を会場に開催されました。国内外から訪れたツーリズム業界関係者に日本各地のお祭りや地域の名品など、多彩な日本のおもしろさを紹介し、「観光の力」「地域の力」に加えて「日本文化の素晴らしさ」を発信しています。

日本橋・江戸桜通りで開催された「日本橋賑わい広場」では、日本全国のアンテナショップや日本橋の老舗店舗などが出店して、各地域でしか味わえない魅力や美味を来訪者に堪能してもらいました。

また、日本橋・中央通りを舞台に繰り広げられた「JAPANNIGHT Smile Bridge」では、江戸火消しによる木遣りや纏振りなどがオープニングを飾ったのに続き、鹿沼秋まつりの「鹿沼彫刻屋台」、「秋田竿燈まつり」、熊本「牛深ハイヤ踊り」がパレードで繰り広げられ、熊本の元気のシンボルとなったくまモンも法被姿で登場して、沿道の喝采を浴びました。



都内では初めてのお披露目となった「鹿沼彫刻屋台」

ツーリズム・アワード 飛騨高山の取り組みに大賞

ベルサール東京日本橋で開会式に行われた第2回「ジャパンツーリズムアワード」表彰式では、大賞を受賞した飛騨高山国際誘客協議会をはじめ、各賞受賞者が登壇して、長年にわたって知恵と工夫を積み重ねてきた取り組みなどが紹介されました。表彰式には、高山市の國島芳明市長も駆けつけ、「各地の目標となるような高山市であり続けるように努力したい」と喜びを語りました。



山口日銀振会長(左)と記念撮影に応じる飛騨高山国際誘客協議会の堀泰則会長(中央)と高山市の國島市長



国内・訪日領域優秀賞はクラブツーリズムの「世界初!視覚障がい者 夢の自動車運転体験ツアーの実現」が受賞

基調講演

「観光大国」を目指す
日本の動きを歓迎



挨拶に立った観光庁の田村明比古長官「観光先進国に向けて質も求められる」

リファイ事務局長は、「2020年に4000万人、2030年に6000万人という訪日旅行者数を目指す日本の施策を、UNWTOとして全面的に支援する」と表明。同事務局長は、「非常に野心的な目標だが、近年の目覚ましい展開を考えれば、十分に達成は可能だ」という見方を明らかにしました。

また、2000年には11%だった世界の人口に占める60歳以上の割合が2050年には22%まで拡大すると予測されていることから、「全ての人が旅行できるようなすることも不可欠」と強調。「旅行者にとって必要であると同時に、デスティネーションや企業としても、雇用機会確保という面から求められるようになる」と指摘しました。

「輝き続ける日本、そして世界へインバウンド4000万人時代の交流大国を目指して」をテーマに掲げたグローバル観光フォーラムでは、国連世界観光機関（UNWTO）のタレブ・リファイ事務局長と世界ツーリズム協議会（WTTC）のデイビッド・スコースイル理事長が基調講演を行いました。



UNWTOのタレブ・リファイ事務局長



WTTCのデイビッド・スコースイル理事長

人達成を實現し、さらに、2030年に6000万人を目指す計画を歓迎する」考えを示しています。

スコースイル理事長は、2026年には日本のGDPに占めるツーリズム産業の割合が9%に達し、就業者数でも全体の約8.4%を占めるといふ予測を紹介する一方、長期的な伸び率では、世界の平均を下回っていることから、「東京五輪が開催される2020年に訪日旅行者数の4000万人達成を



WTTCのスコースイル理事長、フランス観光開発機構のマンティエ・ジェネラル・マネージャー、UNWTOのリファイ事務局長（右から）



モデレーターを務めた本保芳明氏（首都大学東京 特任教授、東京工業大学 特任教授）と田川JATA会長、エティハド航空のプーナー・サミー副社長（右から）

基調シンポジウム

民間の力で持続可能な
ツーリズムの発展を

パネリストとして登壇したフランス観光開発機構のクリスチャン・マンティエ・ジェネラル・マネージャーは、基調シンポジウムのキーワード「サステナビリティー」と「デスティネーション」を踏まえ、テロ事件の影響で訪日外国人旅行者が減少していることに言及。デスティネーションが持続的な発展を続けるため、危機管理が重要であることへの認識を示す一方、ITの進歩も一定の役割を果たすことを指摘しました。マンティエ氏は「フランスを訪れる旅行者が増えることで、パリなどの現状を世界に伝えてくれる」と意義を強調しています。

エティハド航空のヴィジャイ・プーナー・サミー副社長は、「サステナビリティー」のポイントである「気候変動」への対応が航空業界の大きなテーマとなっていることを紹介。エンジンや運航技術に加え、航空インフラや航空管制の改善、再生可能エネルギーの活用などを通じて、化石燃料の消費低減を図る重要性を訴えました。

WTTC副会長も務める田川博己JATA会長は、「日本でも世界の潮流を理解して政策立案することが大切であり、観光が国家戦略に組み込まれるようになった今、民間部門の力により持続可能なツーリズムの発展を支えることが重要だ」と呼びかけています。

特集 ツーリズムEXPOジャパン2016

双方向交流の波を全国津々浦々に
来場者は過去最高の18万5800人 1~2
JAPAN NIGHT 日本橋で多彩な魅力を発信 3
海外旅行シンポジウム
業界トップ4氏が海外旅行復活へ道筋探る 5
国内旅行シンポジウム
ガストロノミーツーリズムの可能性を展望 6
訪日旅行シンポジウム
地域一体の営業活動で大きな成果 6

アジア・ツーリズム・リーダーズ・フォーラム
急成長するアジアの観光発展を世界に発信 7
ツーリズム・プロフェッショナル・セミナー
40を超えるテーマで専門的知見を習得 7
ツアーグランプリ2016
国土交通大臣賞は阪急交通社が受賞 8
海外卒業旅行企画コンテス2016
跡見学園女子大学にグランプリ 8
展示イベント・フォトレポート 菅義偉内閣官房長官も視察 16~17

<本部支部活動報告>

貸切バスの安全確保へ第三者機関設置 9
JATA情報セキュリティ対策セミナー開催 9
オーストラリア政府観光局と覚書を締結 10
支部活動 10
要人往来 11
9月の出入国者数(速報値) 出国日本人数10.4%増 15
●読み物&マーケティング
・添乗員のための旅行医学 VOL.85旅先のビーチを健康活用 12
・ハイにちら消費者相談室 苦情事例に学ぶ⑥ 今回のテーマ:「休業日」と「取消料」の不思議な物語! 13
・法務の窓口 第46回 契約の解除について 14
●素材研究
(海外特別編)中国旅行新時代に向けて 中国国家観光局・羅玉泉駐日首席代表に聞く 18
●事務局だより(JATA経営フォーラム2017 2月28日に開催) 15

表紙写真

「ツーリズムEXPOジャパン2016」の「JAPAN NIGHT」では、菅義偉内閣官房長官と石井啓一国土交通大臣、UNWTOのタレブ・リファイ事務局長、タイのタナサック・パティマブラゴーン副首相、田中良生国土交通副大臣などによる鏡開きが行われました。

「旅で応援 行こうよ!九州」ロゴの使用について(ご案内)

今年4月に発生した熊本地震で被災された皆様と現地観光事業者の皆様には心よりお見舞い申し上げます。当協会では一日も早い復興を応援するため、会員会社が製作する九州地区のパンフレット等【今年度(2017年3月末)製作分まで】に掲載いただく統一ロゴマークを作成しました。下記サイトからダウンロードの上、会員各社のパンフレット等には是非掲載いただきますようお願いいたします。
http://www.jata-net.or.jp/kyushu_logo.zip



発行 一般社団法人 日本旅行業協会広報室
〒100-0013 東京都千代田区霞が関3-3-3 全日通霞が関ビル3階
TEL:03-3592-1271(代表) TEL:03-3592-1244(広報)
FAX:03-3592-1268
<http://www.jata-net.or.jp/>

ユーザー様 **6,000名** のご要望にお応えしています。

業務効率向上を実現!

ユーザー様
旅行会社様
バス会社様

日々の業務で、磨かれています!

最新機能で、お役に立ちます!

毎日メンテナンスを実施!

基幹業務支援システム

symphony Atwo

シンフォニー・アトウ



株式会社 ウィ・キャン
<http://www.we-can.co.jp/>

本社:東京都港区元赤坂1-1-8 赤坂3ビル6F /03-3423-2161
大阪:大阪市淀川区西中島5-11-10 第三中島ビル4F /06-6390-3321

業界トップ4氏が海外旅行復活へ道筋探る 「企画力・提案力・斡旋力」で市場開拓を

「ツーリズムEXPOジャパンフォーラム 2016」では9月23日、「海外旅行」二訪日旅行「国内観光」という3つのテーマ別シンポジウムを実施しました。海外旅行シンポジウムでは、業界トップ4氏が現状を分析した上で課題を整理し、「海外旅行の復活」を実現するための方策と道筋を語り合っています。

●2000万人達成の展望 市場の「すそ野」拡大を

「日本における海外旅行の将来」をテーマに行われた海外旅行シンポジウムでは、JATA副会長を務めるワールド航空サー



ジェイティービー代表取締役社長
高橋広行氏



阪急交通社代表取締役社長
松田誠司氏



エイチ・アイ・エス代表取締役社長
平林朗氏



ワールド航空サービス代表取締役会長
菊間潤吾氏

ビスの菊間潤吾代表取締役会長をモデレーターに、ジェイティービーの高橋広行代表取締役社長、エイチアイエスの平林朗代表取締役社長、阪急交通社の松田誠司代表取締役社長の3氏がパネリストとして登壇しました。

年間日本人旅行者数の2000万人達成について、高橋社長は「今のままでは非常に難しい」という認識を示し、「人口減少という要因を抱えている日本市場では、海外旅行マーケットのすそ野をどう広げるにかかっている」と指摘しています。

松田社長は、「12・8%にとどまっている出国率を、全国平均で20%まで引き上げれば、2500万人になる」と述べると同時に、「旅行回数が多いシニア層向けに、深掘り商品の改善を図る必要がある」という認識も示しました。

また、平林社長は、「IT技術の進展によって携帯端末での翻訳機能が向上すれば、5〜7年後には2000万人を達成できるのではないか」という見方を明らかにしています。

●海旅市場の現状分析 旅行会社の強み前面に

高橋社長は海外旅行市場の現状について「旅行会社による取り扱いの伸びが市場全体の伸びを下回っている」ことを課題として挙げ、「募集型のパッケージ旅行を主力商品と位置付けつつ、ウェブ化やFIT化という環境変化に新たな対応を図る必要がある」と語っています。また、仕入れ手法についても、「事前に固定レートで在庫を確保するやり方は、早晚通用しなくなる」と指摘、「変動レートでリスクを負う仕入れに転換せざるを得ないだろう」という見通しを示しました。

阪急交通社の松田社長は、「6割以上で添乗員が同行し、現地ネットワークの充実で「安全安心」を担保することによって、リーダーが95%以上」という同社の特性を紹介。「サプライヤーと顧客の間立つて、双方をつなぐ観光プロデュースを基本方針にしていこう」と考えを明らかにしています。

平林社長も、「旅行会社の強みは、OTAにはない企画力や提案力、コンサルテーション力であり、専門店化を通じてさらに強化を図って、その深掘りをする必要がある」という認識を示しました。

●旅行会社の存在意義 潜在需要を掘り起こす

今後の海外旅行市場拡大を旅行会社が

牽引できるかどうかについて、

高橋社長は「まさに旅行会社の存在意義の問題」と断言。「新しいマーケットを切り開いていけるか」「店舗や渉外営業を通じてニーズを着実に捉えられるか」「添乗員同行などの斡旋力で安全安心をどれだけ担保できるか」という3つのポイントが問われると強調しています。

松田社長は「海外旅行の動機を持つだけでなく提案ができるかが最大のポイント」と指摘。「動機付けの手法として価格戦略も否定しない」と述べ、「海外旅行市場にはまだまだ可能性が残されている」と指摘しました。

平林社長は「FIT化の流れの中で、現地での動きをもっと把握し、顧客データに基づいて二人一人が楽しめる旅行をリコメンドする必要がある」と訴えています。

菊間会長は「海外旅行市場が成長しながら変化していく中で、旅行会社の存在意義を高めるために、これまで以上に企画力・提案力を伸ばし、皆さんと一緒に関心を活性化させたい」と締めくくりました。



会場には300人以上が詰めかけ、立ち見が出るほどの盛況ぶり。「海外旅行復活」に向けた業界の並々ならぬ思いを感じさせました。

国内観光シンポジウム

ガストロノミーツーリズムの可能性を展望

「ガストロノミーツーリズムで地域を元気に」をテーマに掲げた国内観光シンポジウムは、ガストロノミーツーリズムの世界的潮流を紹介しながら、日本での可能性を展望しました。



モデレーターを務めた ANA 総合研究所の小川正人代表取締役副社長

久保征一郎代表取締役社長は、「磨き上げたコンテンツとして『食』に関わる情報を地元から効果的に発信すれば、地域の活性化にもつながる」と説明。「訴求すべき需要に向けて情報を継続的に発信することが重要だ」と訴えました。

地域で食文化の創造と発展を

UNWTOもプログラムとして推進

基調講演を行った UNWTO のヨランダ・ベルドモアフイリエトメンバー部門長は、ガストロノミーツーリズムをプログラムの一つとして推進している理由について、「新しいタイプの旅行者に対応でき、地域としても訴求力を高められる」と説明しています。今年に入ってから加盟国や賛助会員に対する調査などを開始しており、同部門長は、「現状を整理した上で地域を特定し、導入モデル事例づく



国内観光シンポジウムで登壇した皆さん

りを進める」考えを明らかにしました。

事例づくりに進める」考えを明らかにしました。インターネットを通じてグルメ情報を提供しているぐるなびの

訪日旅行シンポジウム

地域二体の営業活動で大きな成果

訪日旅行シンポジウムでは、「持続可能な地方誘客、日本旅館と地域のコラボレーション」をテーマに、各地の魅力の粋を体現する旅館と周辺地域の連携によるインバウンドビジネス発展の方策を探りました。



モデレーターを務めた JNTO 海外プロモーション部の平田真幸特命事項担当部長

8年間で外国人宿泊者が18倍に

徳島県三好市にあるホテル祖谷温泉の植田佳宏代表取締役社長は、同ホテルを含む地元5つの宿泊施設で構成する「大歩危祖谷いづみ会」の外国人宿泊者数が、2007年の546人から2015年には9884人へ18倍も増加したことを紹介。大歩危祖谷エリアでは、地元行政、DMOである般社団法人「そのの郷」、地域の観光施設や交通事業者など賛助会員27社を含む「大歩危祖谷いづみ会」が連携して、地域一体となった営業



訪日旅行シンポジウムで登壇した皆さん

活動を展開してきています。

米国・シアトル出身で、長野県戸倉上山田温泉・亀清旅館の宿主であるタイラー・リッチ氏は、「日本独特の生活文化を体験できる旅館は、外国人旅行者にとって大きな魅力」と強調。さらに、より多くの外国人旅行者に長野県を知ってもらうため、県レベルでの多言語スマホアプリ「ユニーク長野」の開発に参加するなど、訪日旅行者拡大の取り組みに協力しています。

受入改善へもつと海外旅行を

ITBグループバルマーケティング&トラベルの水谷初子執行役員は、「靴を脱ぐ」「ゆかたで過ごす」など外国人には当たり前ではないことについて、「不安を取り除くと同時に、日本の伝統が凝縮された旅館の魅力を伝えることが重要」と指摘しました。

アジア・ツーリズム・リーダーズ・フォーラム

急成長するアジアの観光発展を世界に発信
UNWTO、PATAと東京宣言2016に調印

MICE & SPORTSをテーマに議論

「ツーリズムEXPOジャパンフォーラム2016」では9月23日、「アジア・ツーリズム・リーダーズ・フォーラム」を開催しました。

同フォーラムは、アジア市場で急激に拡大する国際観光旅行を見据え、今後3年間の共通テーマとして「持続可能な観光開発」がアジアが世界をリードするべきを設定。今回はMICE & SPORTSを年

度テーマに取り上げています。

フォーラムで挨拶したツーリズムEXPOジャパンの田川博己実行委員長は、「今年特に力を入れてい



「東京宣言2016」に調印後、ステージ上に並んだUNWTOアジア太平洋センターの福田純一代表、田川実行委員長、PATAのマリオ・ハーディCEO、JATAの志村格理事長(右から)

るのが、このフォーラムだ」と強調した上で、来年の国連による「開発のための持続可能な観光の国際年」を踏まえて、「急成長するアジアの観光をいかに持続的に発展させるかについて、世界と日本の知見を集めて、世界に発信する」と説明。「MICE & SPORTS」というテーマに相応しい素晴らしい登壇者の方々に参加いただいております。国連世界観光機関(UNWTO)や太平洋アジア観光協会(PATA)と共に東京宣言を行うことを明らかにしました。

日本が観光の質的成長をけん引

フォーラムは、第1部が「MICEセッション」、第2部が「Sportsセッション」、第3部が「ラップアップセッション」という構成で進められ、様々な視点からMICEとスポーツを切り口とする「持続可能な観光

開発」について議論を深めました。

第3部でモデレーターを務めたJTB総合研究所の高松正人常務取締役は、「サステーナブルツーリズムでは、経済・ビジネス、環境、社会文化という3つの面から持続可能性のバランスを取ることが求められ、MICEやスポーツでもその重要性は同じだ」と指摘しています。

同フォーラムで発表された「アジア・ツーリズム・リーダーズ・フォーラム 東京宣言2016」では、「持続可能な観光の発展が世界において重要な政策である」「アジアが世界の持続可能な観光の発展をリードする」「観光の質的な成長をけん引する日本」「スポーツイベントなどMICEは、観光と地域の持続的な発展に大きく貢献する」というフォーラムの共通認識が示されています。

ツーリズム・プロフェッショナル・セミナー
40を超えるテーマで専門的知見を習得

官民ビッグデータを集約し可視化

「ツーリズムEXPOジャパン2016」では、9月23日の業界日限定プログラムとして「ツーリズム・プロフェッショナル・セミナー」を実施しました。専門的な「スペシャリスト」から立体的な視野を持った「プロフェッショナル」へステップアップするため、40を超えるテーマが用意された各セミナーには、多くの業界関係者が詰めかけました。

「RESAS(リーサス)地域経済分析

システム」の活用事例紹介、「ビッグデータで商機を掴め!!」では、経済産業省地域経済産業グループの田岡卓見地域経済産業調査室長が講師として登壇。内閣官房まちひととしと推進本部事務局の企画官も兼任する田岡室長は、産業構造や人口動態、人の流れなどの官民ビッグデータを集約し、可視化するRESASがすでに、自治体や大学での授業などに活用されていることを紹介して、スクリーンを使いながら実際の事例などをもとに分かりやすく説明しています。

対応を進めないと旅行市場が縮小

「ユニバーサルツーリズム実践セミナー」では、JTB総合研究所の若原圭子主席研究員とJATA障害者差別解消法対応部会の田中穂積部会長が講師を務め、「ユニバーサルツーリズムの現状や超高齢社会で旅行業界が目指す方向性」「障害者差別解消法施行とお客様対応」などをテーマに講演が行われました。

若原主席研究員は、日本が世界に例を見ない水準とスピードで高齢化が進んでおり、対応を進めないと日本の旅行市場が縮小することから、「誰もが旅行を楽しめる環境の整備が急務」と訴えています。

田中部会長は、海外と国内の募集型企

画旅行や国内手配旅行などでの対応事例を紹介。顧客の要望、障害の程度やツアーの内容によつて、旅行の安全かつ円滑な実施に對してどのような支障やリスクがあるのか、などを見極め申し込みの段階で顧客と十分に話し合うことが重要である点も強調しました。



展示会場のAステージで実施された「RESAS」セミナー



審査員とともにステージ上で記念撮影する受賞者の皆さん

ツアーグランプリ2016 国土交通大臣賞は阪急交通社が受賞

JATAは9月24日、「ツーリズムEXPOジャパン2016」の会場で「ツアーグランプリ2016」の表彰式を開催しました。ツアーグランプリは、旅行業における企画力やマーケティング力の向上と観光立国の施策に寄与することを目的に、海外旅行と国内・訪日旅行で最も優れた企画旅行を表彰するものです。今年度は、応募総数124件の中から11ツアーが、国土交通大臣賞、観光庁長官賞などの各賞を受賞しました。

◎国土交通大臣賞

美しきアルザス地方・ドイツ黒い森と花々の楽園マイナウ島・ルクセンブルク8日間／阪急交通社
メディア営業二部海外営業一課 黒田亮氏

ヨーロッパ方面への需要が冷え込む中、このツアーは、いわゆる「王道」ではなく、知名度の低い観光地を組み込んだことが、リピーターの方々に支持され、喜んでご参加いただけたと考えています。今後も、リピーターの皆さんはもちろん、さらに先を行かれていますの方々にもご満足いただけるツアーを作っていきたいと思っております。



国土交通大臣賞を受賞した阪急交通社のメディア営業二部海外営業一課・黒田亮氏

◎観光庁長官賞(海外旅行部門)

中国・張掖丹霞地貌(ちょうえきたんかちぼう)絶景ハイキング旅5日間／
クラブツーリズム
海外コミュニティ旅行センター



観光庁長官賞(海外旅行部門)を受賞したクラブツーリズムの海外コミュニティ旅行センター・井上聖子氏

◎観光庁長官賞(国内・訪日旅行部門)

日本旅百景／
ワールド航空サービス
経営企画本部



観光庁長官賞(国内・訪日旅行部門)を受賞したワールド航空サービスの経営企画本部・大石橋弘明氏

◎海外旅行部門グランプリ (パッケージ旅行部門)

古き良き 新しき町並みと長城山清水秀 古北水鎮の旅／
ワールド航空サービス

◎海外旅行部門グランプリ (シリーズ部門)

世界の名画を訪ねる「美の旅」シリーズ／朝日旅行

◎海外旅行部門グランプリ (SIT部門)

カンボジア 村の小学生の子どもたちに体育を教える活動／
ピース・イン・ツアー

◎国内・訪日旅行部門 グランプリ

五島列島巡礼の旅 4日間／
ユーラシア旅行社

◎審査員特別賞 (海外旅行部門)

ぶら旅シリーズ ~どの日に行っても一人部屋無料19.8万円!ぶら旅で海外旅行~/エヌオーイー

◎審査員特別賞 (海外旅行部門)

チャーター機で行く奥アマゾン「最後の石器人」ヤノマミ族に出会う旅/日本橋トラベラーズクラブ

◎審査員特別賞 (国内・訪日旅行部門)

大阪再発見 なにわの渡しウォーク/朝日旅行

◎審査員特別賞 (国内・訪日旅行部門)

KANTO BUFFET/びゅうトラベルサービス

跡見学園女子大学にグランプリ 海外卒業旅行企画コンテスト2016

JATAは、「ツーリズムEXPOジャパン2016」会期中の9月23日、展示会場で「海外卒業旅行企画コンテスト2016~地方空港出発“学生と旅行会社でつくる”海外企画旅行」の最終審査プレゼンテーションとグランプリの発表・表彰などを行いました。

応募総数259件の中から、優秀企画6作品のプレゼンテーションを実施し、グランプリには、跡見学園女子大学・篠原靖ゼミの「一生忘れられない旅!私たちの感動ドラマ A heroine of the story~あなたのなりたい物語の主人公はだれですか?」がグランプリに輝いています。この作品は、「シンデレラ」「ハウルの動く城」「マリーアントワネット」で舞台となった場所などを「体験・五感・交流」をキーワードに訪れるもので、商品化と若者旅行需要喚起のためのPDCAサイクルも考えられています。



グランプリを受賞した跡見学園女子大学・篠原ゼミBチームの皆さん

貸切バスの安全確保へ第三者機関設置

JATAと全旅協、日本バス協会が共同で取り組み

JATAは8月30日、全国旅行業協会（全旅協）、日本バス協会と、旅行業者と貸切バス事業者の手数料などを含めた取引関係を適正化し、旅行会社が貸切バスを使用して行う旅行の安全を確保することを目的に、第三者機関である「貸切バスツアー適正取引推進委員会」を設置しました。

今年1月に発生した軽井沢スキーバス事故を受けて、軽井沢スキーバス事故対策検討委員会が策定した「安全・安心な貸切バ

スの運行を実現するための総合対策」では、「バス事業者・旅行業者は安全確保を最優先に据え、両業界等は協力・連携してルール遵守の環境整備を推進すること」などの基本的考え方が示されています。

「貸切バスツアー適正取引推進委員会」では、具体的な対応として、委員会のもとに通報窓口を設けて、運賃違反などの事例があった場合、それぞれの業界団体が連携して、その改善や指導などを行います。

JATA、全旅協、日本バス協会は、同委員会による対策などにより、旅行商品の安全確保を図ることを第一に、バスツアーの需要拡大に努め、地方創生、地域分散化の取り組みを進めていく方針です。

また、3協会は8月30日、「安全運行パートナーシップ宣言」を発表し、相互の協力体制の確立により法令などを順守することを宣言、公表しています。

貸切バスツアー適正取引推進委員会通報窓口は、次の通りです。

電話番号 03-3597-3031
メールアドレス bustaisaku@ata-net.or.jp

JATA情報セキュリティ対策セミナー開催 全従業員による個人情報保護意識の向上を

JATAは(株)ジャタとともに、9月2日、全日通霞が関ビルで「JATA情報セキュリティ対策セミナー」を開催しました。

同セミナーで、7月28日に観光庁から発表された「旅行業界情報流出事案検討会※中間とりまとめ」旅行業界情報セキュリティ向上のため早急に講ずべき対策を受け、企業における情報セキュリティ対策の比重が高まる中で、重要な経営課題の一つとしてセキュリティ対策を講じるため、旅行会社がどのような対応と施策に取り組むべきなのか、などについて観光庁や保険会社の担当者などによる講演が行われています。

観光庁観光産業課の齋藤敬一郎調査室長は、「旅行業界情報セキュリティ向上のため

め早急に講ずべき対策」をテーマに講演し、旅行会社による対応について、「情報セキュリティに「過性の対応を行うのではなく、継続的に資源を確保し、対策を強化すること」「研修、訓練の実施など経営層を含めた全従業員による個人情報保護意識の向上」「情報流出事案発生時の対処手順と報告手順の整備」などが求められることを説明。さらに、中堅・小規模旅行者者については、「ウイルス対策ソフト、OSとソフトウェアを常に最新のものに更新するなど基本的な対策を行うこと」「社外の情報セキュリティ事案に関わる最新情報に留意し、情報セキュリティへの意識を高めること」「サイバー保険に付帯する緊急時サポートサービスを活用する

こと」などに取り組むよう呼びかけます。

「旅行業界における情報セキュリティの取り組みについて」をテーマに講演したJATAの越智良典事務局長は、観光庁の「旅行業界情報流出事案検討会」での中間とりまとめにもとづいて、JATAに「ITセキュリティ特別委員会」を設置して検討を行うほか、今年中をメドに旅行会社各社で情報セキュリティ担当者を任命することや各社における連絡体制を構築すること、今回のセミナーも含めてJATAとして情報発信を行うっていくこと、などを説明しました。

※中間取りまとめは次のURLからダウンロードできます。
http://www.mlit.go.jp/kankochotopics06_000080.html

JTBパブリッシング

国内&海外の
素敵なお土産を
揃えました!!

ここが楽しい①
日本中の
名産品が買える!

思い出のあの場所の特産品が取り寄せOK!

るるぶの旅行通販サイト

るるぶショッピング

お買い物はこちら <http://shop.rurubu.com/>

ここが楽しい②
海外の人気
アイテムが買える!

旅行前にお土産を手配すれば観光の時間が増やせます

リニューアルオープンした「るるぶショッピング」。
国内・海外の定番&おすすめのお土産が気軽に買えます!
ご当地ならではのアイテムのヒミツや開発ストーリーなどもご紹介!!
見て、そして買って楽しめる通販サイトへぜひお越し下さい!

ここが楽しい③
スマートフォンでも
ショッピング!

お店で並ばなくても旅先でさっとスマホでお買い物!



オーストラリア政府観光局と覚書を締結 2020年に向けて共同で活動展開

JATAとオーストラリア政府観光局（TA）は9月21日、東京霞が関の全日通霞が関ビルで「オーストラリア2020プロジェクト」に向けた覚書（MOU）に調印しました。

この覚書締結に基づいて、JATAとTAは、2020年までに渡航者70万人を目指し、販売促進や業界向けの取り組み、マーケティング・教育・デステイネーション開発などの活動を共同で展開していくこととなります。

覚書に調印したJATAの田川博己会長は、「今後の需要開発では、単なる旅行にとどまらず、交流や体験が求められることから、これまでの豪州向け商品では十分に伝えられなかった魅力をさらに深掘りし、



覚書に調印した田川JATA会長（左）とトニー・サウスTA会長

ブームではなく、これからの持続可能な拡大を目指したい」と語りました。

一方、TAのトニー・サウス会長は、「日本人旅行者向けの豪州商品を継続的に開発することが大きな課題であり、旅行者ニーズが変化する中で、豪州旅行の動機を持ってもらえるような体験や経験の商品化が求められている」と述べ、日本市場における需要開発の重要性を強調しています。

TAによると、オーストラリアを訪れる日本人旅行者数は、昨年9月から11カ月連続でプラス成長を維持しており、今年8月以降も堅調に推移しているとみられ、日豪間における航空路線での供給力拡大やTAと州政府観光局によるプロモーションが需要の伸びを支えています。

今年12月16日には、カンタス航空がメルボルンへの直行便就航を発表しており、今後日本からの旅行者数の増加が期待されています。

北海道支部

9月25～26日 南富良野町と十勝清水町へ「平成28年8月台風等大雨災害ボランティアツアー」。JATA関係者など120人が参加。
10月14日 旅行会社向け海外旅行セミナー交流会。

10月14～16日 「海外旅行フェア2016 inチカホ」。

東北支部

9月6日 第4回幹事会。
10月19日 第5回幹事会。

関東支部

9月13日 総務・国内旅行インバウンド委員会合同セミナー。
9月23日 幹事会。
9月28日 LADY JATA委員会。
10月6日 インバウンド委員会。
10月13～14日 国内旅行委員会研修旅行（宮古島）。

中部支部

9月29日 第3回「三浦ゼミクレーム対応講座」。
10月19日 総務消費相談委員会。
10月20日 支部幹事会。

関西支部

9月11日 総務委員会。
9月15日 消費者相談委員会。
9月28日 幹事会。
10月28～29日 消費者相談委員会。
9月11日 環境保全活動（和歌山・友ヶ島）。
9月14日 「現場のための旅行契約の基礎知識講座」。

中四国支部

9月3～4日 第3回「えひめ空旅！2016」（松山市エミフルMASAKI）。航空会社・政府観光局など21団体が出展。約7500人が来場。

9月23日 中四国支部第2回幹事会。
10月13日 第3回海外旅行委員会。

九州支部

9月21日 国内旅行委員会海外旅行委員会・福岡地区委員会の合同委員会。
9月29日 消費者相談委員会。
10月1日 第3回寺子屋JATA。
10月3日 教育研修委員会。
10月4～5日 消費者相談委員会（霧島）。

10月13日 「クルーズ販売セミナー in 飛鳥II」。

10月15日 国際旅行委員会。
10月15日 海外旅行委員会。
10月15日 第1回「世界のみなさん、もっと九州へ」インバウンド企画提案コンテストを実施。
10月15日 第3回「若者よ、もっと！海外へ」アウトバウンド企画提案コンテスト。

沖縄支部

9月20日 教育旅行委員会。
9月20日 幹事会。
10月5日 情報セキュリティ対策セミナー。
10月7日 インバウンド委員会。

要人往来

世界140の国・地域から600を超える出展者を数えた「ツーリズムEXPOジャパン」も盛況のうちに幕を閉じ、会期と前後して各国・地域の観光トップの皆さんがJATAを訪れ、日本市場に対する熱い思いを伝えてくださいました。「海外旅行復活」へ向けて、今後の展開が大いに期待されるところです。



エンリケ・デラマドリー・コルデーロ メキシコ観光大臣
(9月23日・田川会長を訪問)



トム・ノーウォーク
米国・シアトル観光局代表取締役&CEO
(9月23日・田川会長を訪問)



ゲオルゲ・ミナス キプロス観光局マーケティング部ツーリズム・オフィサー
(9月24日・志村理事長を訪問)



ソン・ハジン 全羅北道知事
(9月24日・志村理事長を訪問)



マルセラ・バシガルポ バラグアイ観光庁長官
(9月24日・田川会長を訪問)



封立 清 中国国家観光局国際部副部长
(9月24日・田川会長を訪問)



イ・グデ・ピタナ インドネシア観光副大臣
(9月24日・田川会長を訪問)



イオン・バドウラル モルドバ大統領府事務局長
(9月24日・志村理事長を訪問)



ジム・ジョーンズ
英国・北ウエールズ観光局取締役
(9月24日・菊間副会長を訪問)



ハリス・モハメド モルディブ政府観光局長
(9月24日・田川会長を訪問)



ムハマド・ファルーク・カン
バングラデシュ観光特別委員会委員長
(9月25日・田川会長を訪問)



サリー・フィンフィニト ラオス情報・文化・観光省ツーリズムマーケティング局長
(9月25日・田川会長を訪問)



劉喜臨 台湾海峡兩岸観光旅遊協会副会長
(9月25日・田川会長を訪問)



エルウッド・ドナルドソン 駐日バハマ大使
(7月19日・志村理事長を訪問)



アハメド・カリーム 駐日モルディブ大使
(7月22日・志村理事長を訪問)



アリ・カラクシュ トルコ大使館文化広報参事官
(8月3日・田川会長を訪問)



ジョゼフ・チト・ザネス(右)／
ルベン・ダリオ・カルピオ・デルガド
ペルー・マチュピチュ村議会議員
(8月9日・志村理事長を訪問)



パッタラアノン・ナチエンマイ
タイ国政府観光庁東京事務所長
(8月16日・志村理事長を訪問)



ルツ・カハノフ 駐日イスラエル大使
(左)／ルカス・カラツォリス
駐日ギリシャ大使
(8月19日・菊間副会長を訪問)



リック・ハミルトン
豪州クイーンズランド観光局取締役
(9月16日・志村理事長を訪問)



オウン・マウン ミャンマー観光大臣
(9月23日・田川会長を訪問)



フセイン・ヤイマン トルコ文化観光副大臣
(9月23日・田川会長を訪問)



アンソニー・ラウ 香港政府観光局理事長
(9月23日・菊間副会長を訪問)



添乗員のための旅行医学 VOL.85 旅先のビーチを健康活用

海のあるリゾート地は、いつも人氣の高い旅行先です。海水浴やマリンスポーツなどレジャー目的で選んでいる旅行者がほとんどでしょうが、海には昔から健康効果があると言われています。海と健康と旅行を結びつけたヘルスツーリズムに詳しい、琉球大学の荒川雅志教授（医学博士）に話を伺いました。

●海は治療の場であった

その昔、海が「治療の場」であったことは意外と知られていません。医学の祖ヒポクラテスは、紀元前のギリシヤで海を治療に活かしていました。中世から現代にかけては、世界中の医師、研究者が、海辺の気候や海水の効果研究および疾患への臨床応用を行っていました。日本でも、病氣治療や療養を目的とした海水浴が、潮湯治（しおとうじ）と呼ばれていたことは、江戸期の文献にみることでできます。

●タラソテラピーとは

現代では、海を治療や健康増進に利用することを「タラソテラピー」（海洋療法）と呼んでいます。「海と海洋性気候、さらには海藻や海泥なども含めた海の恵みを総合的に活用して、心身に総合的に作用する治療、または健康増進のための方法」と定義されています。タラソテラピーの先進国フランスでは医療機関を併設し、保健が一部適用されるなど現代西洋医学との融合も図られています。欧州諸国では3、4週間の長期休暇を海辺の保養地への転地として定着しているケースもあります。世界には現在260を超える海洋療法施設、併設ホテルが存在します。

●タラソテラピーの分類・作用機序

タラソテラピーは、大きくは直接利用と間接利用に分けられます。海水の浮力や水圧を活かしたマッサージや海水中での運動、ハイドロセラピーと呼ばれる水治療法では、物理作用、薬理作用、心理作用が期待できます。また海水由来の素材を直接用いるものに、アルゴテラピー（海藻療法）、フアンゴテラピー（海泥療法）があります。海藻には肌の性質を整える微量元素、ビタミン等の含有量が豊富で、海泥は吸着効果に優れる特性があり、これらを皮膚に直接塗布することで美容効果、温熱効果が期待できます。

一方、間接利用には、起伏に富んだ海岸沿いでの運動（海岸地形療法）や海洋性気候への転地滞在（転地療法）があり、心身両面への作用が期待されます。また、海洋動物の特性をアシストの役割に活かすものにイルカ介在療法があります。発育発達障害、ダウン症、脳性麻痺、自閉症、うつ病などに対する心理作用が大きく注目されています。

●観光への応用（海洋ヘルスツーリズム）

近年、健康をテーマとする観光「ヘルスツーリズム」に注目が集まっていますが、私たちも海岸沿いを歩くビーチウォーク、素足で砂浜を歩くサンドウォークを開発してきました。海水湿気を含んだ海風を浴びながら海岸線など起伏に富んだコースを歩くことで酸素消費量が増加し、新陳代謝を高め、自律神経を安定化させると報告されています。

自身の旅でも、ゆつくり深呼吸しながらのビーチウォーキングや、朝日が昇る海を見ながらのヨガなら手軽に海の効果を感じられるでしょう。朝の軽い運動は体温の緩やかな上昇を促して生体リズムを整える効果もあります。朝日を浴びれば時差ボケ解消にもなります。

清浄で美しい海浜環境を有する地域なら世界各地、日本全国どこでも海の健康効果を十分享受できます。

●生命誕生の起源、体内回帰

海に癒しを感じる人が多いのは、海水の成分比が妊娠中の母体の羊水と近いために、体内への回帰、さらには生命誕生の起源にもさかのぼるからでは、という説があります。また波のリズムには「揺らぎ」があり、それが私たちの鼓動や呼吸のリズムによる揺らぎと同調するため、とも言われています。こうした説には壮大な神秘性を感じますが、科学的な証明はもう少し先のようです。

挑戦の数だけ、 保険がある。

To Be a Good Company



東京海上日動



苦情事例に学ぶ④⑥ 監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ…「休業日」と「取消料」の不思議な物語!

お客様がキャンセルする場合、「今日までにキャンセルすれば取消料はかからない日」が、あいにく旅行会社の定休日で、全く旅行会社に連絡がつかないときに、取消料の取り扱いはどうなってしまうのでしょうか? という相談がJATAにも頻りに寄せられます。そこで、今回は、このことにつき再度整理してみたいと思います。

申し出内容はこうです

〈旅行会社は休日。キャンセルの連絡ができない!〉

夏休みをやりくりして、友達と2人でグアム旅行に申し込みました。お金も全額払ってガイドブックも購入し準備ばっちり。出発するまで、まだ1カ月以上もあるのに、友達から残念なLINEが入りました。

「ごめん! 仕事が入り行けなくなりそう。上司から連絡があつて『夏休みを変えてくれ。ごめん』だと、まったくもう!」

肩が10cmくらい落ちたのは、自分でも自覚できるほどで、この状態を「がつくり」というのだろうか。もう一度、LINEの文字を眺めたが、グアムの青い海と白いビーチは静かにフェードアウトするばかり。

やむなく、キャンセルしようと、申し込んだ旅行会社に電話したが、この日は旅行会社の休業日で案内のテープが流れるばかり。そこで取消料はいつからかかるんだっけ? と、パンフレットを取り出して見てみた。「旅行開始日の前日から起算して30日目にあたる日以降に…」という文字が目飛び込んできた。スマホのカレンダーを遡るが、どうも明日がその30日目にあたるようだ。…ということ

は、今日中にキャンセルしないと、取消料が発生する? そんなことあつていいの? だって、今日キャンセルしたくても旅行会社は休みだし、キャンセルする場合の連絡先も旅行会社は設けていない。だったら、取消料の支払いは不要だと思えますが。

解決に向けての指針

〈取消料がかからない期間は翌営業日まで「おまけ」される!〉

このような場合取消料の收受はできません。つまり、お客様が旅行会社の休業明けの取消料がかかる日に連絡してきても、そもそも、無料でキャンセルできる期間の末日が1日「おまけ」で延長されていますので(民法第142条)、実際に、お客様が休日の日に、連絡しようとしてしまいと関係なく旅行会社は取消料を請求できません。

なお、旅行会社によっては、「取消の連絡は、弊社営業時間内にお申し出ください。なお旅行契約の解除日とは、お客様がお申込店の営業日営業時間内に解除する旨をお申し出た時を基準とします」等の断り書きを設けているところもあります。これは「休業日」に当たった場合の「期間の末日の延長」につき適用されるのではなく、「期間の末日の延長」については、民法第142条(期間満了の特例)が適用されることとなります。

さて、この民法第142条の定めとは、旅行会社が定休日等で、お客様のキャンセルの意思表示が旅行会社に届かないときは、お客様が取消料なくして(または、旅行代金の○○%を支払うことで)キャンセルできる期間の末日が翌営業日まで自動的に延長されるというもので、お客様が旅行会社の休業日にメールやFAXしたとかは関係なく適用されることとなります。以上のことから、旅行会社にとってはやや酷な物語の序章となります。

なお、このような、民法の定めを適用させないためには、旅行会社は休日であつても、お客様からの旅行契約の解

除を受ける何らかの窓口を設けておくことが必要です。

(曾田)

民法第142条(期間満了の特例)

「期間の末日が日曜日、国民の休日に関する法律に規定する休日、その他の休日にあたるときは、その日に取引しない慣習がある場合に限り、期間は、その翌日に満了する」

クレーム対応マニュアル「たびクレ!!」のオススメ

JATA会員各社で旅行業務に従事している方々を対象に、クレーム対応の研修ツールとしても活用していただける、**クレーム対応マニュアル「たびクレ!!」**発売中です!!

- ・クレーム対応に必要な基礎、威圧的なクレームの対応策等をイラスト入りで解説!
 - ・旅行会社やお客様からよくある66の質問[Q&A]を項目別に掲載! クレーム客をリピーターに変えて販売を拡大するツールとしても活用できるマニュアルで、旅行業界の方々必携の1冊となっております!!
- クレーム対応の研修ツールに、各部署毎に一冊いかがでしょうか。**

10部以上ご購入の方には、本誌内容を網羅したPOWER POINTデータをサービスいたします。社内研修・説明会等に是非ご利用ください。

【販売価格】正会員:515円 協力・賛助会員:1,029円

★JATAホームページ > 会員・旅行業のみなさまへ > 右上「資料購入」からお申し出いただけます★



旅行会社向けのクレーム対応マニュアル

クレーム客をリピーターに変える

たびクレ!!

第46回 契約の解除について

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

契約の解除の問題として、最初に挙げられるのは取消料の問題ですが、取消料の問題は繰り返し取り上げていますので、今回は旅行契約の解除の周辺の問題を考えてみます。

契約の解除に相手の「納得」はいらない。

「人生の門出の新婚旅行を中止にするなんてとんでもない。何がなんでも実施してください。」

大型台風で目的地の島全体が大被害を被ったために募集型企画旅行を中止したときの新婦の母親からの苦情電話です。航空機も飛んでおり、ホテルも営業しています。しかし、旅行者はツアーとして催行できる状態ではないと判断し、約款の規定に従って催行を中止したものです。このような場合に、お客様が旅行の中止に納得せず、何かと苦情となることがあります。当室でも「お客様が納得してくれない。このお客様だけでも実施しなければいけないのでしょうか。」という相談を受けることがあります。旅行契約の解除は解除の要件が整っていれば、通知が相手に到達した時点で効果が生じます。お客様の承諾は必要としません。お客様に解除の理由（中止の判断に至る現地の状況、観光ができる状態ではないことなど）や約款上の根拠を丁寧に説明することは必要ですが、「契約は解除さ

れた。」という前提で、毅然と対応してください。

解除の意思表示は撤回できない。

「さっきの「取消し」はなかったことにしてくれ。まだ申込金を返金してもらっていないので問題はないでしょう。」

お客様からこのような申し出があります。実際のケースでは、掛け持ち予約をしたお客様が間違っ、行くつもりだった当社の旅行を取り消してしまっ、たようです。このような場合でも、旅行者がお客様からの通知を受領した時点で契約解除の効果が生じます。旅行代金の返金は契約解除後の事後処理の問題ですから、解除の効果の発生に影響を及ぼしません。旅行者は、お客様から契約の解除の申し出があれば、直ちに運送機関や宿泊施設の解除手配を進めます。いままら「なかったことに……」と言われたところで、手配をもとに戻せるものではありません。民法では、「解除の意思表示は撤回することができない。（第540条第2項の趣旨）」と規定しています。この理由は「相手方の地位を不安定にし、法律関係を複雑にするからである。（内田貴「民法Ⅱ 債権各論」東京大学出版会）」などと説明されています。この考え方は旅行業務にも当てはまります。

契約を解除したときは原状回復

「お客様がクーポンを捨てちゃったと云っているのですが、払戻しをしなくても良いのでしょうか。」と

いう質問を受けることがあります。

民法では、契約を解除した場合は、双方に「原状回復」の義務が生じます（第545条第1項）。旅行契約では、旅行開始前であれば、お客様は旅行者から交付を受けたクーポンや乗車券などを旅行者に返却すると同時に、旅行者は旅行手配を解除して旅行代金を返金します（取消料がある場合には取消料を控除します）。

ところが、旅行業約款には、「旅行契約が解除された場合は、旅行者が旅行者に交付した券類を旅行者に返却しなければならない。」とは書いてありません。そこで、先の「……捨てちゃった。」というお客様が出てきます。

民法上は、お客様が原状回復の義務を果たしてくれないときは、旅行者は旅行代金を返金しなくてもよいこととなります（第546条）。しかし、約款に書いていない事項については民法の規定を引張ってくるといことは、法理的に正しくても、お客様から見れば「後出しジャンケン」のようなもので、「不親切」との非りは免れないでしょう。確認的な意味で、「募集型企画旅行契約が解除された場合は、お客様は、乗車船券その他当社がお客様に交付したクーポン券類を当社に返却しなければなりません。」と取引条件説明書面に記載しておきましょう。また、実際に券類が無い場合に旅行者がサービス提供業者から返金を受けることができないものは鉄道の乗車券などに限られるでしょうから、払戻しについては、その辺りを考慮して実務上の対応を考えるのが適当でしょう。

(平石)

事務局 便り

8月の出入国者数(速報値)

出国日本人数は10.4%増182万5000人
3カ月連続のプラスで今年初の2ケタ成長

日本政府観光局(JNTO)が9月21日に発表した速報値によると、今年8月における出国日本人数は前年同月比10.4%増の182万5000人を記録しました。

今年6月における同9.6%増から伸び率を拡大すると同時に、今年に入ってから初めての2ケタ台の伸びを示しています。今年1月から8月までの累計でも、前年同期比5.5%増の1117万2600人となり、今年7月までの累計での同4.5%増に続いて、上半期の伸び率である同3.8%増を上回りました。累計での伸び率が加速しており、「海外旅行復活の年」の実現に向けて勢いが増す形となっています。

出国日本人数は、今年1月に前年同期比3.3%増を記録し、2月が同5.9%増、3月が同1.1%増、4月が同9.2%増とプラスを維持した後、5月はマイナスに転じたものの、6月から8月まで3カ月連続でプラスを維持すると同時に、伸び率も順調に拡大してきており、9月以降の動きも期待されるところです。一方、今年8月における訪日外客数は前年同月比12.8%増の204万9200人となり、今年7月における229万6500人に続いて200万人台を維持するとともに、これまで8月としては過去最高だった昨年の181万7000人を上回り、8月の単月での記録を更新しました。

今年8月までの累計でも、前年同期比24.7%増の1605万9500人となり、昨年より2カ月早く1500万人を突破しています。

日本政府観光局(JNTO) 平成28年9月21日 (単位:人)

月	訪日外客数			出国日本人数		
	平成27年	平成28年	伸率(%)	平成27年	平成28年	伸率(%)
1	1,218,393	1,851,895	52.0	1,235,612	1,276,297	3.3
2	1,386,982	1,891,375	36.4	1,257,154	1,330,972	5.9
3	1,525,879	2,009,549	31.7	1,534,026	1,550,637	1.1
4	1,764,691	2,081,697	18.0	1,144,833	1,249,586	9.2
5	1,641,734	1,893,574	15.3	1,262,103	1,233,169	-2.3
6	1,602,198	1,985,722	23.9	1,190,806	1,271,146	6.7
7	1,918,356	*2,296,500	*19.7	1,309,957	*1,435,159	9.6
8	1,817,079	*2,049,200	*12.8	1,653,622	*1,825,000	*10.4
1~8	12,875,256	*16,059,500	*24.7	10,588,113	*11,172,600	*5.5

◆注1: 出典:日本政府観光局(JNTO)

◆注2: 平成27年(2015年)は確定値、平成28年(2016年)1月~6月は暫定値、*部分は推計値である。

◆注3: 訪日外客数及び*印の出国日本人数は法務省資料を基にJNTOが算出し、それ以外の出国日本人数は法務省資料を転記した数値である。

◆注4: 訪日外客とは、国籍に基づき法務省集計による外国人正規入国者から、日本を主たる居住地とする永住者等の外国人を除き、これに外国人一時上陸者等を加えた入国外国人旅行者のことである。駐在員やその家族、留学生等の入国者・帰入国者は訪日外客に含まれる。
なお、上記の訪日外客数には乗員上陸数は含まれない。

●JATA業務予定表 10月20日(木)~11月30日(水)

※予定表は変わることがあります。

本部・支部の委員会(予定)

10月20日	幹事会/中部支部
10月20日	総務委員会/九州支部
10月20日~24日	海外旅行委員会研修旅行(ロシア)/関東支部
10月24日	幹事会/沖縄支部
10月26日	実務委員会/九州支部
10月28日	空港委員会/中部支部
10月28日~29日	消費者相談委員会/関西支部
11月4日	国内旅行委員会/九州支部
11月9日	海外旅行委員会/中部支部
11月10日	国内・地域振興委員会/中部支部
11月15日	研修委員会/中部支部
11月11日	弁済業務委員会/本部
11月16日	海外旅行推進委員会/本部
11月16日	ツーリズムEXPOジャパン組織委員会・実行委員会
11月17日	国内旅行委員会/関東支部
11月17日	消費者相談委員会/関西支部
11月21日	国内旅行委員会・東北六県バス協会連合会との意見交換会/東北支部
11月22日	訪日旅行推進委員会/本部
11月24日	国内旅行推進委員会/本部
11月25日	総務委員会/関東支部
11月29日	広報委員会/本部
11月29日	幹事会/北海道支部
11月29日	幹事会/関東支部

●JATA主催・共催の研修・セミナー等活動

※JATA正・協力会員を対象とした研修・セミナーであり、すでに申し込み受付を締め切った研修・セミナーもあります。詳しくは、JATAホームページ(会員限定ページ)でご確認ください。

10月20日	苦情対応セミナー/北海道支部
10月21日	「クアタム・オブ・ザ・シー」船内見学会/中四国支部
10月22日	平成28年度クルーズセミナーCCコース/九州支部
10月26日	和歌山県旅行商品素材セミナー/国内旅行推進委員会
10月27日	苦情対応セミナーD(三浦弁護士苦情法務学習会名古屋4)/業務改善委員会
10月28日~29日	第3回「みちのく潮風トレイル・JATAの道」プロジェクト/社会貢献委員会
10月29日	自然環境保全活動「藤前干潟クリーン大作戦」/中部支部
11月2日	セミナー「企業成長に不可欠なCSR活動 ~CSRコミュニケーションで消費者(社会)を動かす~」/社会貢献委員会
11月2日	着地型旅行研究会/中四国支部
11月7日	苦情対応セミナー/東北支部
11月8日~18日	第7回総合・国内旅程管理研修(仙台・東京・名古屋・大阪・福岡)/研修・試験委員会
11月8日	JATA×JWTCセミナー/旅行業経営委員会
11月10日	熊本城災害復旧支援金贈呈式
11月16日	苦情対応セミナー(静岡)/中部支部
11月17日	苦情対応セミナー(名古屋)/中部支部
11月18日	苦情対応セミナー(金沢)/中部支部
11月24日	苦情対応セミナーD(三浦弁護士苦情法務学習会名古屋5)/業務改善委員会

「JATA経営フォーラム2017」2月28日開催



活発な議論が交わされた2016年の経営フォーラム

政府は「第4次産業革命」として、AI(人工知能)やIoTを活用し、産業構造を大きく転換する政策を進めています。

今回の「JATA経営フォーラム2017」では、最先端のロボット技術研究者や実践者に基調講演を依頼し、近未来の経済や生活について展望していただきます。

また、研究や実践を通じて見えてきている将来に求めら

れるものなどについても、お話をいただく予定です。

◎「JATA経営フォーラム2017」開催概要

日時:2017年2月28日(火)14時から18時まで

場所:六本木アカデミーヒルズ49

※フォーラムは、「基調講演」「分科会」「特別講演」の3部構成を予定しています。

菅官房長官は展示会場で復興メッセージ 日本の魅力を発信した「JAPANNIGHT」

「ツーリズムEXPOジャパン 2016」期間中の9月23日には、「観光先進国」に向けた政府による取り組みの先頭に立つ菅義偉内閣官房長官が展示会場を訪れて、内外から参加した出展者のブースを視察。熊本県のブースでは、今年4月に発生した熊本地震からの復興を願うメッセージも残しました。また、

菅官房長官は、来場者に寄付を募ってレゴ®ブロックで熊本城を制作する「レゴ®ブロックで応援熊本城」のコーナーにも立ち寄り、自らブロックに「熊本城は日本」と書き込んで、1日も早い熊本の観光復興への思いを託しています。



展示会場では菅官房長官が各国・地域のブースを回り、工夫が凝らされた展示などを熱心にご覧になりました



菅官房長官は、熊本県のブースで地震からの復興を祈るメッセージも残しています



「ジャパン・ツーリズム・アワード」受賞者の皆さん



JAPAN NIGHT「国際交流のタベ」で挨拶する石井国交相



WTTCネットワーキングに出席した関係者



展示会場では「観光立国」に寄与することを目指すツアーガイドの表彰式も行われました(関連記事8ページ)



フランス観光開発機構による記者会見



「JAPAN NIGHT 2016」の開幕を鏡開きで祝いました

法被姿のくまモンに喝采

今年の「JAPANNIGHT」では、日本橋・中央通りを舞台に、国内各地の祭りや人気を集めているパフォーマンスが繰り広げられました。小雨もぱらつく生憎の天候にも関わらず、沿道を埋めた一般来場者は、熊本「牛深ハイヤ踊り」で先頭に立つたくまモンに喝采を送るなど、初秋の気配も漂い始めた日本橋で、去りゆく夏の一夜に日本の伝統芸能などを堪能しました。



秋田竿燈や鹿沼彫刻屋台、牛深ハイヤ踊りなどが繰り広げられたパレード



日本橋・中央通りでご当地キャラクターも加わり記念撮影

注目集めた黒海沿岸6カ国ブース フランスのセミナーにはくまモンも登場

「ツーリズムEXPOジャパン 2016」の展示会には、世界140の国・地域と国内47都道府県から1181の企業団体が出展し、それぞれに工夫を凝らしたブースでは様々な出会い

が繰り返されました。JATAが「海外旅行復活の年」と位置付ける今年、海外部門の展示では、アゼルバイジャン・ペラルーシ・ブルガリア・ジョージア・モルドバ・ルーマニアの黒海

沿岸6カ国ブースを特集展開。日本ではあまり知られていない各国の奥深い魅力が発信され、地元ワインの試飲などには長い列ができるほどの人気でした。



ブルガリアのブース



ジョージアのブース



アゼルバイジャンのブース

黒海沿岸6カ国



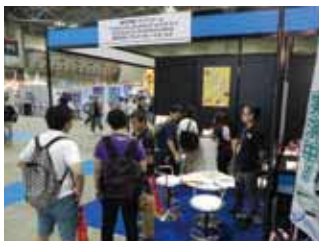
展示会場では1000を超えるブースが展開



ツーリズムテクノロジー

瞬時に表示される外国語を確認

翻訳アプリには来場者も興味津々



ブースでは技術的な質問も

2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催に向けて、最先端の技術により日本語と各国言語間のコミュニケーション・サポーターツールを紹介する「ツーリズムテクノロジーゾーン」では、スマートフォンやタブレット端末などにインストールするだけで、話した内容を音声で外国語に翻訳してく

"We Act for KUMAMOTO and FRANCE"



フランスのブースを訪れたくまモン



熊本応援企画のキックオフイベント

れる多言語音声翻訳アプリを、来場者らが興味深そうに体験していました。また、今年は、地震やテロなどの影響で旅行需要が減少している国や地域を支援するサポート企画も実施され、We Act for KUMAMOTO and FRANCEというスローガンのもと、熊本とフ

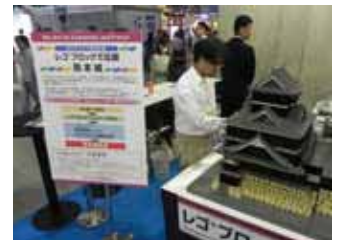
ランスを応援する取り組みも実施しました。最終日の午後には、くまモンがフランス観光開発機構ブースのセミナー会場に姿を見せ、今年まで4年連続で訪問したパリでの体験を「くまモンのフランス旅行記」として紹介、サブライズ企画でフランス観光の復興を応援しました。



フランス・ブースでのセミナー



熊本県のブースにはお城とくまモン



制作中のレゴ®ブロックによる熊本城



展示会場ではフランス写真展も



熊本の復興を願うメッセージボード



海外からの出展者も熊本城に注目

業界との緊密な連携で市場開発を実現 中国国家観光局・羅玉泉駐日首席代表に聞く



羅玉泉首席代表

本誌では、昨年9月号から今号まで12回にわたって、「素材研究 特別編」として中国の「今」を伝える特集企画を連載してきました。シリーズの掉尾を飾る今回は、中国国家観光局駐日本代表処の羅玉泉首席代表に、訪日日本人旅行者の増加や日中間の交流拡大に向けて、その思いを語っていただきます。

年間の日本人旅行者は300万人近くに

：今年3月にJATA本部で「中国旅行復活緊急フォーラム」が開催されたから半年ほど経過しましたが、現在の日本マーケットの状況をどのようにご覧になっていますか。

羅代表 中国側の統計によると、今年1月から5月までの5カ月間に中国を訪れた日本人旅行者は、前年同期比5%増を記録しました。日本の旅行業界の皆さんに、新しい素材やコースも含

めたパッケージ商品の造成に取り組んでいただいていますし、中国国家観光局としても上半期に続いて中国各地へファミツアーを実施したり、一般向けにも様々なイベントも開催してきています。両国間の社会的な環境の変化などもあり、需要も堅調に推移していますし、個人的な感覚としては、一般の日本人旅行者の皆さんの中国に対する関心は以前よりも強まってきたと感じています。昨年は訪日日本人旅行者数が前年比でマイナスにとどまりましたが、今年は昨年の2550万人から300万人近くまで増加して、10%以上のプラス成長に転じるだろうと見込んでいます。

：具体的な動きとして、特に、注目されていることはありますか。

羅代表 中国の各地方からも日本でのプロモーションのためにミッションが相次いで訪日しており、日本のマーケット向けにPRを強化して、日本人旅行者を歓迎しようという取り組みが進められています。特に、現在は、日本と中国の政治関係などに関わらず、民間の交流を進めることの重要性に対する認識が定着しており、文化交流や青少年交流など、様々な形で交流拡大への期待が日中双方で高まっていることを実感しています。また、日本を訪れる中国人旅行者が増えている中で、双方向交流という観点からも、より多くの

日本人旅行者にも中国を訪れていただき、現地の様子を直接見ていただくことも大事なのではないかと考えています。

中国旅行に新たなトレンドやムーブメントを

：訪日日本人旅行者の増加や日中の交流拡大に向けて、旅行業界とはどのように協力を進めていくお考えですか。

羅代表 日本の海外旅行市場は、1990年代に1800万人まで拡大し、日本人旅行者は中国でも各地を訪れるようになりました。近年では、インバウンドが急速に拡大する一方で、日本からの海外旅行者数は伸び悩んでいるのが実状です。旅行業界が「海外旅行復活」を掲げて需要の回復に取り組んでいるわけですが、中国は日本市場での重要なステーションですから、中国国家観光局としても、旅行業界との緊密な連携を通じて、需要創出や市場開発を実現していきたいと考えています。中国は日本から一番近い大陸の国であり、歴史や文化も多彩ですから、その魅力を具体的な商品にしたいと、中国観光局の義務と責任だと思っていますが、同時に、日本の旅行者の皆さんに商品として提供することが、日本の旅行業界に果たしていただく役割だと期待しています。中国国家観光局だけでなく、中国各地の地方観光局や日本人旅行者を受け入れている現地の旅行業界も日本市場の活性化には大きな期待を寄せています。



今年9月に開催された中国湖南国際旅行商大会・国際旅行祭には日本の旅行会社も参加し、現地の視察も行われました

：具体的な手法としては、どのようなことを想定されていますか。

羅代表 中国観光の今年のテーマは「シルクロード」でしたが、今後は、中国の最新の面白いところを旅行業界の皆さんと一緒にマーケットへアピールしていきたいと思っています。例えば、JATAの会員会社とも協議しながら、日本市場にアピールしそうなエリアやテーマを絞り込んで、日本から中国の41都市へ路線を展開している航空会社にも協力してもらい、重点的にプロモーションを進めることで、中国旅行の新しいトレンドやムーブメントを作ることができたらとも考えています。現地側の各観光局とも互いに手を携えて、広大な中国の多様な魅力への理解を深めていただけるように努力していきたいと思っています。

旅行業者賠償責任保険

消費者の権利意識の高まりに伴い、苦情件数や賠償金額は毎年増加しています。旅行業者の業務遂行に起因して、旅行会社が法律上の賠償責任を負うことによる損害に対して、保険金をお支払いします。

パスポートの盗難による
賠償責任

添乗員の誘導ミスで
起きた傷害事故による
賠償責任

手配ミスによる
賠償責任

〈高額な賠償金事例〉登山ツアーでの死亡事故

旅行会社の天候の判断ミスが問われ、ツアーを中断しなかった旅行会社の損害賠償責任が認められた。賠償金はなくなった方の生涯年収を基に算出され、数千万円が賠償金として支払われた。

新登場!

サイバーリスク保険

強固なセキュリティを構築しても、サイバーリスクを完全に排除するのは困難です。サイバーセキュリティ事故が発生した時の損害賠償リスクや危機管理対応費用の支出に備える保険です。

損害賠償リスク

自社HPが改ざんされ、アクセスしたお客様がウイルスに感染した際の損害賠償金・争訟費用など

情報漏えいリスク

個人情報流失した際の損害賠償金・お見舞金など

危機管理対応費用リスク

不正アクセス等のセキュリティ事故に対応するために生じた原因調査費用・コンサルティング費用など

サイバーリスク保険では、上記のリスクに対する「保険での備え」と、「サイバーリスク総合支援サービス」をご提供します

保険による対策

「損害賠償金」「危機管理対応費用」等をお支払い

+

サイバーリスク総合支援サービス

「情報・ツール提供サービス」「簡易リスク診断サービス」「専門事業者紹介サービス」を通じたサポートを実施

会社の危機管理の手段として有効な保険です。この機会に、是非ご検討ください! 詳細な補償内容・保険料等につきましては、(株)ジャタまでお問い合わせください。

のご案内は、旅行業者賠償責任保険・サイバーリスク保険の概要についてご紹介したものです。募集の保険内容および加入方法については、お手元に送付されるパンフレットをご覧ください。また、(株)ジャタホームページ(<http://www.yu-jata.com>)でもパンフレットPDFをご覧ください。詳細は契約者である団体の代表者の方にお渡ししてある保険約款によりますが、ご不明な点がありましたら代理店におたずねください。

引受保険会社：東京海上日動火災保険株式会社

お問い合わせ

(取扱代理店) 株式会社ジャタ TEL 03-3504-1751 E-mail mail@yu-jata.com

株式会社ジャタはJATAの会員サポートを目的とする会社です。