

JATA

<http://www.jata-net.or.jp/> **Communication**

じゃたこみ

7

2019年
7月10日発行
vol.149

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 全日通商が関ビル3階
<http://www.jata-net.or.jp/>

2019年度 JOTC第1回全体会議を開催
今年中に2000万人市場実現も

ツアーグランプリ2019 発表
国土交通大臣賞に近畿日本ツーリスト関東

ツーリズムEXPOジャパン 2019 大阪・関西
世界的建築家の安藤忠雄氏が基調講演

受賞者の皆様おめでとうございます
2019年度JATA会長表彰

第63回JATA定時総会

旅行業界への高まる期待に応えよう
成長戦略における観光重視の動きがさらさらに加速



一般社団法人 日本旅行業協会

旅行業界への高まる期待に応えよう 成長戦略における観光重視の動きがさらに加速

JATAは6月24日、東京・大手町の経団連会館で第63回定時総会を開催し、2018年度事業報告と収支決算報告、役員選任が承認されたほか、2019年度事業計画などについて報告が行われました。定時総会に菅義偉内閣官房長官がお越し頂いたの続き、定時総会後に開かれた懇親会には、石井啓三国土交通大臣や40カ国以上の大使、自由民主党の二階俊博幹事長をはじめ多くの国会議員も参加して、旅行業界への大きな期待を異口同音に表明しています。

求められる「両利きの経営」

田川博己会長は総会冒頭の挨拶で、2018年の国際観光客数が14億人を突破して、世界経済に占めるツーリズムの割合も10%を超えるまでになったことを指摘し、「訪日外国人旅行者数が3000万人の舞台に乗った日本でも、今年導入された国際観光旅客税により観光予算の財源が確保されたことで、観光を成長戦略とする動きはさらに加

速される」という見通しを明らかにしました。

また、2018年に過去最高の1895万人を記録したアウトバウンドについても、「航空路線の拡大や査証の相互緩和、さらには、空港設備の拡充やCIIQの改善といったインバウンドの波及効果」が追い風になっていることや、国内旅行でも宿泊施設における投資や民泊の普及、国立公園や文化財の利活用といった素材の多様化など、訪日旅行

の拡大が恩恵をもたらしているとの認識を示しています。

その一方で、新たな成長分野であるツーリズム産業には、デジタル革命を背景に異業種による参入が活発化し、これまでにない厳しい戦いが起きていることにも言及し、田川会長は、「この時代を生き延びて成長を続けるには、中核事業を深めて進化させると同時に、イノベーションを起こして成長分野を取り込んでいく「両利きの経営」が求められている」と呼びかけました。

田川会長は、「企画力」や「あっせん力」「添乗力」に基づく「送客（創客）力」こそが、旅行業界における中核事業の資源であるという持論を強調。これまで「ツーリズムEXPOジャパン（TEJ）」の期間中に行われていたツアーグランプリの表彰式を、今年もJATA定時総会の前に開催したことについて、「企画力」の価値を再評価したいという思いからだったと説明しています。

ツアーグランプリの価値を再評価

ツアーグランプリについて、田川会長は「旅行業界として最も大事にしなければ



JATA定時総会に駆けつけた菅義偉内閣官房長官（右）と田川会長が固く握手

ばいけない顕彰事業」という認識を示し、長年にわたってツアーグランプリ審査委員会の委員長を務め、今年初めに逝去した兼高かおる氏の功績を讃えて、来年から兼高かおる氏の功績を讃えて「ベストトラベラー賞」を創設することも発表。

田川会長は、自身が副会長を務める世界旅行ツーリズム協議会（WTTC）や国連世界観光機関（UNWTO）の会議などを通じて「日本の旅行業界による商品企画力は世界に誇ることができると実感している」と語り、「その事実を我々が示す大きな舞台としてツアーグランプリやその表彰式がある」と強調しています。

JATA定時総会で来賓として挨拶した観光庁の田端浩長官は、日本人によるアウトバウンドについて、「諸外国との双方向交流拡大は、外交的にも非常に意義深いものであり、各国からも日本人旅行者の送客増に対する要望は根強



観光庁の田端浩長官



JATAの田川博己会長



6月24日現在の正会員1194社のうち、委任状提出の会員各社と合わせて998社が出席し、第63回JATA定時総会は成立しました



JATA定時総会後の懇親会には、石井啓一国土交通大臣(右上・右側)とイスラエルのヤッフア・ベンアリ大使(右上・左側)、自民党の二階俊博幹事長(左上・左端)、日本観光振興協会の久保茂人理事長(右下)、エストニアのヴァイノ・レイナルト大使(左下)も出席し、旅行業界への期待を示しています

双方向交流拡大を 政府も後押し

JATA定時総会にお越し頂いた

い」と指摘。「アウトバウンド2000万人」という政府目標を1年前倒しで実現するためにも、新規路線の開設や活性化するチャーター便など、新しいデスティネーション開発にとって絶好の環境が整っている今こそ、海外旅行需要の拡大に向けて官民あげてしっかりと取り組んでいきたい」と語り、旅行業界による商品企画力にも大きな期待を表明しました。

田端長官は、今月から運用が開始される海外旅行者の安全確保に向けた情報共有プラットフォームも、旅行環境を整える上で重要な役割を果たすという認識も示しています。

菅内閣官房長官は、来春から羽田と成田という首都圏の2大空港で、それぞれ、年4万回ずつ発着枠が拡大することや、来年3月中には那覇空港でも第2滑走路の供用が開始されて、発着枠が8万回増加することから、新たに600万人の受け皿ができると指摘。また、全国でグラッドハンドリングの制約などから、週間ベースで約150便が日本への就航を足止めされている状況も明らかにして、菅内閣官房長官は、来年のインバウンド4000万人という目標達成に向けて、あらゆる障害を取り除く方針も示しており、こうした日本発着の輸送力強化に向けた動きは、インバウンドだけでなくアウトバウンドの拡大にとっても追い風となることが期待されます。

田川会長は、アウトバウンドをめぐる

環境の変化として、日本へ着任する各国からの大使がJATAを訪れて自国への日本人旅行者の送客を要請するだけでなく、各国に駐在する日本からの大使も赴任前にJATAを訪ねて赴任先の国との双方向交流拡大への協力を求めるようになってきていると指摘。「数年前と比べると、雲泥の差とも言えるような変化が、定期路線のない国々へのチャーター便運航に繋がったり、二国間での交流促進協議会のような動きも後押ししている」と語り、これまでよりも旅行業界への期待が想像以上に大きなものとなっていることに留意する必要があると訴えました。

観光庁の田端長官も、今年10月に俱知安町で開催されるG20観光大臣会合について、「観光大臣会合がG20の関連大臣会合として位置づけられるのは初めて」とその意義を強調。田端長官は、G20の各国からも評価される展開となっていることを明らかにし、「日本が議長国として観光分野における課題をリードしていきたいと考えており、日本の観光政策や観光の魅力の世界に発信していきたい」と意欲を示しています。

高い志とプライドで ツーリズム産業の一翼担う

田川会長は、今年10月に開催される「TEJ2019 大阪・関西」について、旅行業界の観点からは、世界100

カ国や国内47都道府県の関係者と商談を行える絶好の機会であり、「最大限に活用していただきたい」と呼びかけました。

また、「TEJ2019 大阪・関西」はツーリズム産業の観点からは、「関西をゲートウェイとする地方誘客へのチャレンジ」であり、「自動車や通信など異業種とのコラボレーションにより『新しいツーリズムのカタチ』に挑戦するショーケース」でもあることから、田川会長は「旅行業から交流産業へ飛躍する手がかりを得られる最良の場」とアピールしています。

田端長官は、東京を離れて初めての地方開催となる「TEJ2019 大阪・関西」が「アウトバウンド・インバウンド・国内の各旅行分野における魅力発信の絶好の機会」であり、「地域における観光」の意義への理解を深められるよう「昨年以上の盛り上がり」を期待したい」と語りました。

国連の掲げる「持続可能な開発目標(SDGs)」においてツーリズムの果たす役割が大きいことを指摘した田川会長は、雇用を生み出し、災害からの復興を成し遂げ、国民同士の理解を深めることで平和をもたらす、環境を良くする「旅の力」を世界の隅々まで及ぼすためにも、「高い志とプライドを持ってツーリズム産業の一翼を担うものとして、『価値創造産業』にチャレンジし、トライをあげようではありませんか」と呼びかけています。

2019年度JATA会長表彰

受賞された皆様、おめでとうございます

JATAは6月24日、第63回定時総会で「JATA会長表彰」の受賞式を行いました。会長表彰は、本部・支部役員やJATA委員会・支部活動での貢献を表彰する「功績表彰」と「永年勤続表彰」、「働き方・休み方改革部門」と「ダイバーシティ推進部門」でのJATA正会員による取組表彰と「エリア・スペシャリスト全エリア認定賞」表彰があります。

《功績表彰》20人

藤本隆明(農協観光)／石川邦大(TILIFEホールディングス)／越智良典(日本旅行業協会)／野崎佳政(近畿日本ツーリスト東北)／江口篤(ツアーウエーブ)／脇坂克也(東武トップアーツ)／増田一也(日本旅行)／斎木克巳(日本旅行沖縄)／竹内敬(京王観光)／吉村久夫(JTBグローバルマーケティング&トラベル)／熊澤一孝(ジャルパック)／榎田良治(東芝ツurisTo)／中山真(東日観光)／磯康彦(東武トップアーツ)／佐々木修司(西鉄旅行)／有馬純仁(日通旅行)／喜田康之(日本旅行)／円谷英夫(毎日企画サービス)／林武(読売旅行)／岡部智厳(名鉄観光サービス)

《永年勤続表彰》5人

知念絹代(沖縄ツーリスト)／与那嶺吉正(沖縄ツーリスト)／上田順孝(新潟日報サービスネット)／須山高志(日本旅行)／原弘文(日本旅行)

《働き方・休み方改革部門》10社

《大賞》ジャルパック

《審査員特別賞》富士国際旅行社／ビーエス観光／JTB玉川高島屋SC店／近畿日本ツーリスト北海道

《奨励賞》阪急交通社／ANAセールズ／JTBグローバルアシスタンス／JTB沖縄／農協観光

《ダイバーシティ推進部門》8社

《大賞》JTB／ジェイアール東海ツアーズ

《審査員特別賞》ANAセールズ
《奨励賞》沖縄ツーリスト／JTB沖縄／クラブツーリズム／IACETラベル／イオンコンパス

《エリア・スペシャリスト全エリア認定賞》2人

本田麻子(JTB)／吉田雅子(名鉄観光サービス)



「功績表彰」(委員)の受賞者とJATA役員



「功績表彰」(役員)の受賞者とJATA役員



「エリア・スペシャリスト 全エリア認定」表彰の受賞者とJATA役員



「永年勤続表彰」の受賞者とJATA役員



「働き方・休み方改革部門」表彰の各社代表者とJATA役員



「ダイバーシティ推進部門」表彰の各社代表者とJATA役員

第63回JATA定時総会

旅行業界への高まる期待に応えよう

成長戦略における観光重視の動きがさらに加速 1~2

2019年度JATA会長表彰 3

2019年度 JOTC第1回全体会議を開催

今年中に2000万人市場実現も 5~6

〈本部・支部活動報告〉

- ・新運営役員4氏を選任 第63回JATA定時総会で議案可決 7
- ・UNWTOアジア太平洋地域会議を開催 7
- ・日本がUNWTO理事国に再任 7
- ・阪急交通社の松田社長に関東運輸局 観光関係功労者表彰 7
- ・IPW2019アナハイム開催 JATA&ブランドUSA合同会議実施 8
- ・“台湾30選”中心に台湾地方都市の送客増加 8
- ・支部活動報告 8

「ツアーグランプリ2019」発表

国土交通大臣賞は近畿日本ツーリスト関東に 9

JATAとATOUTフランス

ノートルダム大聖堂復興キャンペーン 10

JOTC・航空会社インタビュー 第8回 ルフトハンザグループ ... 10

ツーリズムEXPOジャパン2019 大阪・関西

持続可能な発展へ、観光の役割を議論

世界的建築家の安藤忠雄氏が基調講演 11

要人往来 12

●読み物&マーケティング

- ・ハイにちら消費者相談室 苦情事例に学ぶ
プロとしての情報提供とは? ~夏時間とは知らなかった~ 13
- ・法務の窓口 第74回 募集型ベックス約款の意義 14

●素材研究

- 熱狂のキリコ祭り(石川県) 16
- 天空の村コルド・シュル・シエル 17

●事務局便り

..... 15

表紙写真

第63回JATA定時総会と懇親会には、自民党の二階俊博幹事長、菅義偉内閣官房長官、石井啓一国土交通大臣、観光庁の田端浩長官など、政府・与党の重鎮や多くの国会議員、観光関係者が集結したほか、40カ国以上の大使も出席するなど、華やいだ中で「双方交流」の拡大を担うJATAへの期待の大きさを感ぜさせました。

「旅行業登録票」はJATAホームページより作成およびデータのダウンロードができるようになりました。

ダウンロードができる旅行業登録票は、下記のとおりです。

1. 旅行業登録票(業務範囲:海外旅行・国内旅行)
 2. 受託取扱企画旅行 別掲(業務範囲:海外旅行・国内旅行)
 3. 旅行業登録票(業務範囲:国内旅行)
 4. 受託取扱企画旅行 別掲(業務範囲:国内旅行)
- ※ご希望の方は、JATAホームページより「会員・旅行業のみなさまへ」をご参照ください。

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

<http://www.jata-net.or.jp/>

貴社の大切な情報はウィ・キャンがお守りします！

旅行業基幹業務システム
symphony Atwo
シンフォニー アトウ

- 1 専門施設で24時間監視！サイバー攻撃対策も万全！
- 2 指紋認証システムを採用！他人のなりすましをシャットアウト！
- 3 権限設定・履歴管理も指紋認証により厳密！不正の抑止に有効！



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ミレニアルビル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

今年中に2000万人市場実現も 高付加価値商品づくり尽力を

JATAアウトバウンド促進協議会(JOTC)は5月31日、東京・霞が関の全日通霞が関ビルで2019年度第1回全体会議を開催しました。JOTC会長を務める菊間潤吾JATA副会長が「海外旅行2000万人という目標を1年前倒しして2019年に実現したい」と意欲を示す一方、来賓として登壇した観光庁の田端浩長官も「日本路線で新規就航が相次ぐ中、旅行会社による需要創出の取り組みに期待したい」とエールを送りました。

富裕層ほどパッケージを利用

JOTCの菊間会長は、2018年に前年比6%増の1895万人と過去最高を記録した海外旅行者数が今年も1月から4月までの4カ月間で前年同期比10・1%増の658万3000人と順調に推移していると指摘。「今年も2018年と同水準の伸び率を維持すれば、われわれが目指してきた2020年にアウトバウンド2000万人達成という目標



田端浩 観光庁長官

を1年前倒して実現できる」と強調し、「4月までの需要の順調な推移を踏まえれば、2000万人という数字は決して難しいものではない」との見方を示しました。

日本発着の欧州線では、全日空が今年2月から羽田/ウイーン線を新規開設したのに続き、ブリティッシュ・エアウェイズも今年4月、日本航空との共同運航による関空/ロンドン(ヒースロー)線に就航。さらに、アジア線でも、ロイヤルブルネイ航空が今年3月から成田/パ



菊間潤吾 JOTC会長



多くの関係者が参加したJOTC全体会議

ンダルスリプガワン線で週3便の運航を開始し、6月から週4便に増便したほか、オセアニア線では、全日空が成田/パース線を開設する計画です。

菊間会長は、「来年には、トルコ航空による関空路線での運航再開と成田路線での増便やイスラエル航空による日本路線への就航も予定されており、こうしたロングホールを中心とする新規路線開設や増便といった動きが、アウトバウンドの活性化に資するものであることはいままでもなく、海外旅行需要の拡大に向けても大きな追い風となる」と期待を示しました。

さらに、菊間会長は、パッケージツアーの取扱人数が減少傾向を示す反面、パッケージツアーの参加者一人当たりの旅行代金は約22万円の前年比7・6%増の伸びを示していることに言及。「富

裕層ほどパッケージツアーを利用する傾向が顕著になってきており、関係者の皆さんにはこの現実をご理解いただいて、是非とも、旅行会社と一緒に知恵を絞って、付加価値の高い商品造成に尽力していただきたい」と呼びかけています。

アウトバウンド振興を しっかりと進める

昨年11月に開催されたJOTC臨時全体会議に続いて、今年度の第1回JOTC全体会議にも来賓として出席した観光庁の田端長官は、「観光先進国を目指してインバウンドの施策に最も力を入れて取り組んでおり、昨年は、訪日外国人旅行者数が3119万人、消費額も10兆5000億円を記録して、日本各地での観光消費額の増加によって地域が元気になっている」と強調。同時に「観光においては、相互交流が非常に重要であり、安倍総理が先頭に立つて各国と幅広い外交に取り組んでいる中で、各国を訪れる多くの日本人旅行者は、大変に貴重な旅行者として評価されている」と指摘しました。

田端長官によると、日本人旅行者による現地での消費だけにとどまらず、礼儀正しく、地元の人々とのコミュニケーションも積極的に図ろうとする日本人旅行者は、外交の場面でも高く評価されており、同長官は「われわれとしても、こうした日本人の海外旅行を促進するためにアウトバウンドの振興にも力



JATA海外旅行推進部の権田正一郎部長(左)と活動報告を行ったJOTC欧州部会の古木康太郎部会長

を入れていく必要があると思っっている」と語っています。

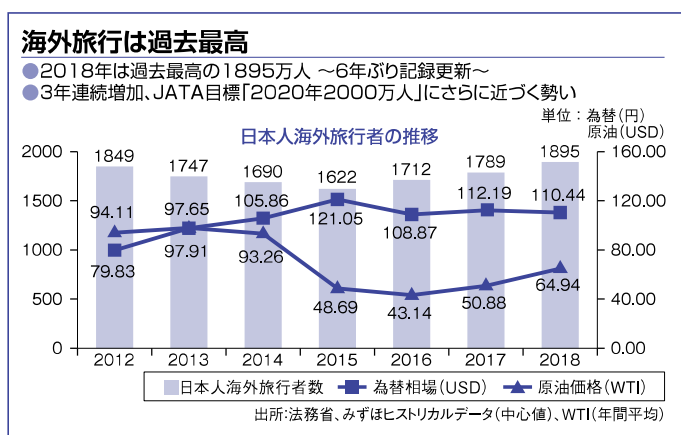
田端長官は、2018年に過去最高を記録した日本人海外旅行者数が、今年に入ってから順調に増加していることと言及し、「特に、直近の4月は最後に大型連休があったこともあり、前年同月比22.8%増という高い伸びを示した」と指摘。「われわれとしても、このアウトバウンドの振興をしっかりと進めて、海外旅行2000万人という目標を1年前倒しで実現できるように支援したいと考えている」と強調しました。

「観光促進協議会」の取組みも重要

また、田端長官は、「将来的に見ても、若い人たちが様々な国との交流を進めていくというマインドを持つことも

に、実際に、海外での体験を経た上で、グローバルな社会の中で力強く生きていく必要がある」と訴え、「ハタチの1歩」20歳初めての海外体験プロジェクト」を「しっかりと後押ししていく」と表明しています。

5月に第5回日露観光促進協議会が開催されたばかりのロシアとの観光交流にも言及した田端長官は、「2023年までに相互の訪問者数を少なくとも合計で40万人に倍増させるという意欲的な目標で合意しており、両国で相互交流のために取り組むべきことを積極的に推進していきたいと考えている」と説明しました。



田端長官は、日本発着路線における航空会社による展開について、「輸送力強化を活かしていく上で、観光促進協議会のような取り組みも重要」と指摘。今年9月の全日空によるパース線開設に合わせて、日豪間での観光促進協議会を開催する方針も示し、「海外旅行需要の創出を実現できるよう、旅行業界や旅行会社による積極的な取り組みに期待したい」と訴えています。

さらに、田端長官は、地方空港における外国航空会社を中心とする路線展開の動きにも言及し、「インバウンドだけでなくアウトバウンドの観点からも、各国への直行便はそれぞれの地域からダイレクトに海外旅行に出かけるチャンスを広げるものであり、若年層をはじめ様々な年齢層に訴求できる商品造成をお願いしたい」と呼びかけました。

セミナー・研修旅行、テーマにこだわった商品化も強化

JOTC全体会議では、JATA海外旅行推進部の権田昌三部長が、海外旅行市場の動向や2018年度活動報告、2019年度活動計画案などについて説明したほか、JOTCの欧州、中近東・アフリカ、北中南米、オセアニア、大洋州、アジア、東アジアという6つの方面別部会の部会長や担当者らが、活動報告を行いました。

権田部長は、2018年の海外旅行者数が過去最高の1895万人に達し、6年ぶりに記録を更新したことについて、「海外旅行者数は3年連続で増加を記録しており、JATAが目指すアウトバウンド2000万人という目標にさらに近づく勢いを示している」と説明。2019年における2000万人の達成に向けて、JOTCの方面別部会ごとに目標人員を設定し、いよいよ現実味を帯びてきた「海外旅行2000万人」時代の実現をより確実なものとする決意を示しています。

また、セミナー・研修旅行についても、昨年は34回だったセミナーの回数を40回に増やし、研修旅行も16回から22回に拡大するなど、前年実績を上回る展開を図る方針です。

さらに、JOTC全体での活動計画として、昨年は4カ所だった教職員のための海外教育旅行セミナーを倍の8カ所を実施するほか、「海外旅フェスタ」を今年も計画しており、同フェスタと連動した海外教養講座の開催も予定。北海道、東北、中部、関西、中四国、九州、沖縄でも、地方との連携による教育旅行セミナーや「20歳の海外体験プロジェクト」などを展開します。

部会別の活動では、欧州部会が「食」をテーマにした「美味しいヨーロッパ100選」、中近東・アフリカ部会が「秘境20選」、アジア部会が「アジアの祭り」をテーマにした商品化、北中南米部会が「記憶に刻まれる風景30選」の商品化などを計画しています。

新運営役員4氏を選任 第63回JATA定時総会で議案可決

6月24日に開催された第63回JATA定時総会で、辞任もしくは辞任の意志を明らかにした理事と運営役員に代わって、影山克明氏(エヌオーイー取締役会長)、後藤藤彦氏(西鉄旅行代表取締役社長)、坂元隆氏(読売旅行代表取締役社長)、森崎鉄郎氏(びゅうトラベルサービス取締役)の4氏を運営役員候補とする議案が可決され、4氏が新たに運営役員として選任され

ました。

6月24日付でのJATA役員リストは、別掲の通りです。

ブータンでUNWTOアジア太平洋地域会議を開催

JATAの越智良典理事、事務局長と澤邊宏、国際センター所長は、6月3日と4日の両日、ブータンの首都ティンプーで開催

された国連世界観光機関(UNWTO)アジア太平洋地域会議に出席しました。越智理事・事務局長が登壇

6月3日に開かれた「UNWTO持続可能な観光開発会議」では、越智事務局長がスピーカーとして登壇し、「UNWTO世界観光倫理憲章」レスポンス・ツアーリズム「や」観光を通じた災害からの復興」「誰もが参加できる観光(アクセシブルツーリズム)」「オーバーツーリズム」「ツーリズムEXPLOジャパン(TEJ)」という5つのポイントからJATAの活動について説明し

一般社団法人日本旅行業協会役員リスト

2019.6.24

(副会長・理事・任期・年齢順／運営役員・氏名五十音順／監事・正会員・学識経験者の順)

No.	JATA 役職	氏名	社名	会社役職	一般法 ※上の役職、他
1	会長	田川 博己	(株)JTB	代表取締役会長	代表理事
2	副会長	菊間 潤吾	(株)ワールド航空サービス	代表取締役会長	代表理事
3	副会長	坂巻 伸昭	東武トップツアーズ(株)	代表取締役社長	代表理事
4	副会長	堀坂 明弘	(株)日本旅行	代表取締役社長	代表理事
5	理事長	志村 格	(一社)日本旅行業協会	理事長	代表理事
6	理事	東 良和	沖繩ツーリスト(株)	代表取締役会長	
7	理事	原 優二	(株)風の旅行社	代表取締役	
8	理事	福田 叙久	(株)アサヒトラベルインターナショナル	代表取締役会長	
9	理事	松田 誠司	(株)阪急交通社	代表取締役社長	
10	理事	丸山 隆司	KNT-CTホールディングス(株)	代表取締役会長	
11	理事	黒川 恵	アルパイン・ツアー・サービス(株)	取締役会長	
12	理事	大西 哲郎	名鉄観光サービス(株)	代表取締役社長	
13	理事	越智 良典	(一社)日本旅行業協会	事務局長	業務執行理事
1	運営役員	井口 勝正	東日観光(株)	代表取締役社長	
2	運営役員	石川 邦大	(株)タビックスジャパン	代表取締役社長	
3	運営役員	磯村 克生	郵船トラベル(株)	代表取締役社長	
4	運営役員	江利川 宗光	(株)ジャルパック	代表取締役社長	
5	運営役員	○ 影山 克明	(株)エヌオーイー	取締役会長	
6	運営役員	鹿島 義範	(株)エス・ティール・ワールド	代表取締役社長	
7	運営役員	菊地 優	(株)道祖神	代表取締役社長	
8	運営役員	○ 後藤 雅彦	西鉄旅行(株)	代表取締役社長	
9	運営役員	坂口 法久	日新航空サービス(株)	代表取締役社長	
10	運営役員	○ 坂元 隆	(株)読売旅行	代表取締役社長	
11	運営役員	佐々木 文信	(株)小田急トラベル	代表取締役社長	
12	運営役員	佐藤 一哉	(株)ジェイアール東海ツアーズ	代表取締役社長	
13	運営役員	高山 泰仁	(株)旅工房	代表取締役会長兼社長	
14	運営役員	檀原 徹典	(株)ミキ・ツーリスト	代表取締役社長	
15	運営役員	勅使河原 晃子	(株)シイ、エイ、エヌ	代表取締役社長	
16	運営役員	西澤 重治	(株)JACETラベル	代表取締役社長	
17	運営役員	西山 徹	(株)日本橋トラベラーズクラブ	代表取締役社長	
18	運営役員	林 親弘	東芝ツーリスト(株)	代表取締役社長	
19	運営役員	藤本 隆明	(株)農協観光	代表取締役社長	
20	運営役員	美甘 小竹	(株)フィンコーポレーション	代表取締役社長	
21	運営役員	水野 剛	(株)ピース観光	代表取締役社長	
22	運営役員	宮川 純一郎	ANAセールス(株)	代表取締役社長	
23	運営役員	○ 森崎 鉄郎	(株)びゅうトラベルサービス	取締役	06/26付株主総会にて代表取締役社長に就任予定
1	監事	松本 巖雄	エムオーツーリスト(株)	代表取締役社長	
2	監事	田中 正人	税理士		

注)○:2019年6月開催の定時総会で選任された新任運営役員

※「一般法」とは、「一般社団法人及び一般財団法人に関する法律」のこと

ています。

また、4日

に開催され

た東アジア

太平洋地域

会議、アジア

太平洋合同

会議には、28

カ国・地域か

ら200人

が参加。UNWTOのスラブ・ポロリカシ

ヴィリ事務局長が2018年度活動報告

を行い、報告の中で「TEJ」と「TEJ観

光大臣会合」にも言及するなど、日本のプ

レゼンズが高まっていることを印象づけまし

た。

日本がUNWTO理事国に再任

4日に実施されたUNWTO理事国選

挙には、東アジア・太平洋地域から6カ国が

立候補し、日本は、中国、韓国、タイととも

に理事国に再任されました。

阪急交通社の松田社長に

関東運輸局観光関係功労者表彰

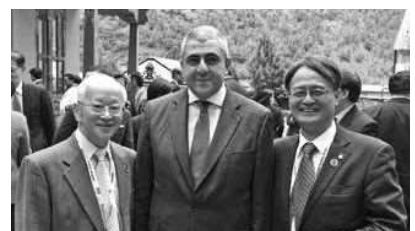
記念会館で「陸運及び観光関係功労者関東

運輸局長表彰」を行いました。

今年度の観光部門における功労者表彰

は、JATA理事を務める株式会社阪急

交通社の松田誠司代表取締役社長が受賞



ポロリカシヴィリUNWTO事務局長(中央)と越智事務局長(右)、澤邊所長

IPW2019アナハイム開催 JATA&ブランドUSA合同会議実施

JATAは6月3日、米国カリフォルニア州アナハイムで、ブランドUSAとの合同会議を開催しました。この会議は、日本・アメリカ旅行促進部会の部会活動の環として行われており、今年は、観光庁の田端浩長官も出席しています。

田川博己会長は、2018年の海外旅行者数が過去最高を記録したことを踏まえ、「アウトバウンド2000万人という大台の早期達成への期待が高まっている」と指摘。「2020年の羽田発着枠拡大を通じて、日米で力を合わせて送客を増やしたい」と意欲を示しました。

田端長官も「JATAでは2020年に米国へ400万人以上の日本人旅行者の送客を目指している」と紹介し、「羽田発着枠の拡大を契機に、米国への新たな旅行商品の開発を期待する」と呼びかけています。

また、菊間潤吾副会長は「2019年に海外旅行2000万人を前倒しで実現できれば、2025年までに訪米旅行者数を500万人とする目標も検討したい」と考えを表明しました。

一方、ブランドUSAのクリス・トンプソン



JATAとブランドUSAによる合同会議の出席者

CEOは、旅行者数・旅行消費額ともに国別で4位の日本が重要な市場であることを強調し、「安定した成熟市場である日本の旅行業界との関係を拡充し、より強固なパイプを築いていく」方針を示しています。

台湾30選中心に台湾地方都市の送客増加

富山市で「第12回日台観光サミット」

JATAと日本観光振興協会、台湾観光協会は5月23日から26日までの4日間にわたり、富山市で「第12回日台観光サミット in 富山2019」を開催しました。「均衡ある日台双方向交流を目指して」をテーマに掲げた同サミットには、日本側から田川博己会長、日観振の山西健二郎会長、観光庁の本保芳明参与、日本政府観光局（JNTO）の蜷川彰理事、富山県の石井隆一知事をはじめ、旅行業界や運輸・宿泊業界、地方自治体などの関係者127人が参加。台湾側からは台湾観光協会の葉菊蘭会長など79人が参加しています。同サミットでは、



第12回日台観光サミットに出席した日本側関係者

ジャルパックの江利川宗光代表取締役社長と台湾ライオントラベルの黄亭維総経理が日台観光交流の実例を報告。JATAアウトバウンド促進協議会（JOTC）東アジア部会の部会長を務める江利川社長は、「世界遺産級 台湾30選」を中心として台湾の地方都市への送客が実績をあげてきていることなどを説明しました。

北海道支部

- 5月21日 総務委員会
- 5月21日 訪日旅行委員会
- 5月22日 業務改善委員会
- 5月23日 海外旅行委員会
- 5月29日 海外旅行地域セミナー in 函館
- 7月6日 環境保全活動（外来植物駆除）

東北支部

- 5月29日 海外旅行委員会
- 6月13日 幹事会
- 7月10日 幹事会
- 7月10日 定例会

関東支部

- 6月6日 海外旅行委員会
- 6月11日 幹事会
- 6月14日 インバウンド委員会
- 6月17日 LADY JATA委員会
- 6月19日 国内旅行委員会
- 7月4日 JATA関東支部主催、都庁共催 インバウンドセミナー

中部支部

- 6月25日 幹事会

関西支部

- 5月27日 国内旅行委員会
- 6月1日～2日 第8回熊野古道「道普請」消費者相談委員会
- 6月20日 消費者相談委員会

中四国支部

- 6月6日 総務委員会
- 6月7日 海外旅行委員会
- 6月12日 広島空港CIQ研修
- 6月21日 えひめ旅フェスタ12019 ワークショップ商談会&意見交換会
- 6月22日～23日 えひめ旅フェスタ12019

九州支部

- 5月21日 大宰府府庁跡等令和ゆかりの地実地研修会
- 5月22日 消費者相談委員会
- 6月11日 九州貸切バス適正化センター諮問委員会
- 6月11日 実務委員会
- 6月19日 九州支部2019年度第1回幹事会
- 6月22日～23日 HAWAII EXPO福岡
- 6月24日 国内旅行委員会
- 6月25日 海外旅行委員会
- 6月26日 消費者相談委員会
- 6月28日 熊本ヨーロッパ旅行セミナー
- 7月1日 旅の安全の日PR活動

沖縄支部

- 6月7日 支部年次定例会
- 6月27日 インバウンド委員会
- 7月4日 検疫3機関合同説明会



「ツアーグランプリ2019」発表



国土交通大臣賞は近畿日本ツーリスト関東に 受賞された皆様おめでとうございます

JATAは6月24日、第63回JATA定時総会が開かれた東京・大手町の経団連会館で「ツアーグランプリ2019」の表彰式を開催しました。旅行業における企画力とマーケティング力の向上、「観光先進国」への施策に寄与することを目指し、海外旅行・国内旅行・訪日旅行で最も優れた企画旅行を表彰するツアーグランプリ2019には124件の応募があり、国土交通大臣賞に輝いた近畿日本ツーリスト関東をはじめ、11社が各賞を受賞しました。

受賞者とツアーグランプリ2019審査委員会委員の皆様

国土交通大臣賞

BANANA FISH オフィシャルツアー in NY
近畿日本ツーリスト関東 本社営業部 **金井美咲氏**

「『BANANA FISH』は30年ほど前に漫画として連載され、昨年の後半にテレビアニメとしても放映されており、作品の舞台となったニューヨークへの“聖地巡礼”ツアーとして企画した。ツアー告知の段階でツイッターを活用し、多くの賛同が大きな後押しとなっただけでなく、参加者がツアーを楽しんでいることをSNSで伝えてくれ、参加者以外の人たちにもツアーの楽しさや面白み、深さを共有していただく結果となった」



観光庁長官賞(海外旅行部門)

コスタリカ大自然満喫10日間
クラブツーリズム 海外テーマ旅行センター **濱野温子氏**



「期待値の高いコスタリカを深掘りする本物志向の旅をつくりたかった。欧米人の楽しみ方を研究し、目的を明確にして見せたいものをしっかりと見せた」

観光庁長官賞(国内・訪日旅行部門)

IDOLiSH7 OFF/旅@AICHI
ジェアール東海ツアーズ
国内旅行部販売企画課 **若松貴将氏**



「リアル体験で沿線の観光地を開発するため、沿線の地域をピックアップしてキャラクターが観光地にいるポスターを作り、若い女性の旅行機会を創出できた」

海外旅行部門/ パッケージ旅行部門グランプリ

ルレ・エ・シャトーの
オーベルジュを
愉しむ田舎&
都市滞在物語



グローバルユース
ビューロー
企画開発部 **小泉陽子氏**

海外旅行部門/ 企画開発部門グランプリ

「新潟⇄ベトナム
交流の翼」



JTB新潟支店
営業課 **斉藤祐貴氏**

海外旅行部門/ SIT部門グランプリ

アルティンエミル
国立公園と
ジェティス黄金の環
の旅



日本橋
トラベラーズクラブ
営業部 **斉藤洋司氏**

海外旅行部門/ JATA特別賞

台湾30選をめぐる
台湾美景の旅



日本旅行
東日本海外旅行
統括部 **福村真砂子氏**

海外旅行部門/ JATA特別賞

ロシア凍結した
バイカル湖とオリホン島
仏教国ブリヤート共和国
9日間



トラベルハーモニー
CEO
田窪ひみ子氏

海外旅行部門/ 審査員特別賞

ロシア小さな6つの共和国~タタールス
タール共和国、マリ・エル共和国、チュヴァシ共
和国、モルドヴァ共和国、バシコルトスタ
ン共和国、ウダム共和国~10日間



ユーラシア旅行社
第二企画旅行部
上野 宏氏

海外旅行部門/ 審査員特別賞

【車椅子・杖を使って行く】
古代ギリシャと天空の
メテオラを巡る8日間



エイチ・アイ・エス
ユニバーサルツーリズム
デスク **高頭大志氏**

国内・訪日旅行部門 グランプリ

日本秘湯を守る会
等とのコラボレーション
による温泉ツアー



朝日旅行 営業部
田中恒造氏

JATAとATO UTフランス ノートルダム大聖堂復興キャンペーン

日本旅行業協会 (JATA) とフランス観光開発機構 (ATO UT フランス) はこのほど、火災に見舞われたパリのノートルダム大聖堂復興の趣旨に賛同する旅行会社とともに、義援金活動を実施することとしました。

この義援金活動は、パリを含むフランス、または周辺国を目的地とした募集型企画旅行及び受注型企画旅行を対象に、ツアー参加者からの募金ではなく該当ツアーの収益の一部から旅行会社が負担する形式を取ります。対象ツアーのパンフレットまたはWEBサイトにはJATAで作成したロゴとフランス大使の写真入りメッセージの掲載が可能です。義援金は、上期9月までは10月上



ATO UTフランス日本代表のフレデリック・マゼンク氏

旬に、下期10〜3月までは2020年4月上旬に在日フランス大使館に贈呈することとしています。また上期の集約分は、10月下旬に大阪で開催されるツーリズムEXPOジャパンの会場で贈呈式を行なうことが検討されています。

ATO UTフランス日本代表のフレデリック・マゼンク氏は「ノートルダム大聖堂が起った際、日本の反応は非常に大きかった。くまモン (熊本県) の義援金活動をはじめ、様々な団体・企業からたくさんの方の支援をいただいている。今回のJATAの取り組みはありがたいが、今後も旅行業界のご支援・送客を「お願いしたい」と語っています。



ノートルダム・ド・パリ復興キャンペーン

ローラン・ピック駐日フランス大使からのメッセージ

パリのノートルダム大聖堂の再建に協力しようと、日本の友人の皆さまから寄せられた連帯のメッセージや寛大なお心遣いに、私には深い感謝を受けました。こうした連帯の高まりは、文化遺産を慈しむ共通の思いをよく示しているのみならず、日仏両国を結ぶ友好関係の力強さを表しています。皆さまのご支援に心より感謝申し上げます。私たちがフランスにお越しいただき、私たちの国と文化に触れていただくことを切に願っております。

ローラン・ピック駐日フランス大使

日本旅行業協会 France.fr

ローラン・ピック駐日フランス大使のメッセージ画像

JOTC・航空会社インタビュー 第8回

ルフトハンザグループ

松本武志 東京営業支店長

航空5社によるネットワークが強み NDC導入でともに成長を

ルフトハンザグループはオーストリア航空 (OS)、ルフトハンザ ドイツ航空 (LH)、スイス インターナショナルエアラインズ (LX)をはじめ、合計約550社からなる航空関連事業グループです。東京営業支店長の松本武志氏に、現在の日本市場に対する取り組みについて伺いました。



—グループの強みを教えてください。

松本 OS、LH、LX、ブリュッセル航空 (SN)による5つのハブを拠点とするネットワークです。グループとしては世界310都市、ヨーロッパでは44カ国205都市に就航しており、2018年の搭乗客数は1億3000万人でした。日本からは羽田、成田、名古屋、関空で週合計40往復を運航しています。

重要指針の一つである顧客サービスについても、LHが2019年にエアートランスポートワールド (ATW) の「エアライン・オブ・ザ・イヤー 2019」を受賞し、スカイトラックスでは昨年5ツ星の認証を受けました。

—グループで今、最も尽力されている点は。

松本 大きなテーマの一つにデジタル化があり、当グループとしては5億ユーロを投資して進める計画です。とくにデистриビューションの分野については、今年3月に新たな航空流通規格「NDC」のサーティフィケーション「レベル4」を、また「ワンオーダー (※航空業界の注文管理に関する通信規格)」

についても、航空業界初となるIATAサーティフィケートを取得しました。NDCは間違いなく次世代型の共通言語となります。旅行会社はぜひ早いうちにNDCに取り組んでいただき、ともに市場開拓を進めていきたい。XMLを用いたNDCは、GDSと比べて圧倒的に情報量が増え、例えばお客様一人ひとりにカスタマイズされたサービスの提供が可能となるなど、商品の差別化にも繋がります。

「先行者利益」という言葉がありますが、より早く取り組むことで、大きなビジネスチャンスにつなげていくことができるのではないのでしょうか。私たちは日本市場のために支店を設けて活動しています。ぜひ、ともに成長できるWin-Winの関係を築いていきたいと思っております。

ルフトハンザグループ
TEL 03-6633-4170

※インタビューの全文はJOTCのホームページ (<http://www.jata-net.or.jp/outbound/>)でお読みいただけます

持続可能な発展へ、観光の役割を議論 世界的建築家の安藤忠雄氏が基調講演

今年10月24日から27日までの4日間にわたり、大阪・南港北のインテックス大阪とその周辺で開催される「ツーリズム EXPO ジャパン (TEJ) 2019 大阪・関西」主催「日本観光振興協会 (JATA) ・日本旅行業協会 (JATA) ・日本政府観光局 (JNTO)」では、「持続可能な発展の為に、今こそ観光の役割を果たす」を全体テーマにフォーラム&セミナーが開催されます。

今年10月24日から27日までの4日間にわたり、大阪・南港北のインテックス大阪とその周辺で開催される「ツーリズム EXPO ジャパン (TEJ) 2019 大阪・関西」主催「日本観光振興協会 (JATA) ・日本旅行業協会 (JATA) ・日本政府観光局 (JNTO)」では、「持続可能な発展の為に、今こそ観光の役割を果たす」を全体テーマにフォーラム&セミナーが開催されます。

安藤氏が「心に残る旅」を語る

今年のフォーラム&セミナーでは、世界的な建築家として知られる安藤忠雄氏が「心に残る旅」をテーマに基調講演を行う予定です。

大阪生まれの安藤氏は独学で建築を学び、1969年に安藤忠雄建築研究所を設立。日本建築学会賞を受賞した「住吉の長屋」(大阪市住吉区)を皮切りに内外で様々な賞を受賞しており、ジョン・F・ケネディセンター芸術金賞、フランス芸術文化勲章、イタリアの星勲章など、その活躍は海外でも高く評価されています。「光の教会」(大阪府茨木市)や「地中美術館」(香川県直島町)といっ



大阪・関西のエンターテインメントを象徴する宝塚歌劇 (C)宝塚歌劇団

テーマとして設定されており、宝塚歌劇団など大阪・関西の「夢」を象徴する関係者もパネリストとして登場することになっています。

エンターテインメントと観光のコラボレーションによって、地域の活性化に貢献している内外の実践者が、地域の持続可能な成長や観光の持続的な発展にどのように寄与できるかを共有しつつ、様々な課題について議論するシンポジウムは、世界に向けて「大阪・関西」の魅力もアピールするものとして注目されます。

シンポジウムの登録は7月16日から開始する予定です。

第3回観光大臣会合

「世界のツーリズムの今」を発信

UNWTOとの共催で「人と文化による地域活性化」をテーマに開催される第3回TEJ観光大臣会合には、世界各国からの観光大臣や国際観光団体の代表などが集結。それぞれの国や地域における事例を発表し、議論を深めます。

今年、6月に日本で初めて大阪で開催された20カ国地域 (G20) 首脳会合に合わせた関係閣僚会合のうち、G20観光大臣会合も10月25日と26日の両日、北海道・倶知安町で開かれる予定です。第3回TEJ観光大臣会合との相乗効果により、観光先進国を目指す日本の大阪・関西と北海道から「世界のツーリズムの今」が発信されることが期待されています。

た代表作も持つ安藤氏が、初めて東京を離れて開催される「TEJ2019 大阪・関西」のフォーラム&セミナーの基調講演に登壇し、その独自の視点から「心に残る旅」を語るようになります。

宝塚歌劇団からの登壇も

さらに、テーマ別シンポジウムでは、「デジタルマーケティング」「海外旅行」に加えて「エンターテインメント」も新たなテ

要人往来

出国日本人数は今年1月から4月までの累計で、前年同期比10.1%増の658万3400人を記録しました。「アウトバウンド2000万人」という目標の達成がいよいよ目前に迫ってきた日本の海外旅行市場。各国からの視線も、一層熱を帯びてきているようです。



ジャロフ・ミルゾジャリフ
駐日タジキスタン大使
(4月24日・志村理事長を訪問)



ヘンドロセプトロ・ダルセイト
タイ・ライオンエア会長
(5月10日・志村理事長を訪問)



パク・ジョンハ
韓国観光公社常任理事
(3月19日・菊間副会長を訪問)



マリオ・ザネッティ
コスタグループアジア社長
(1月22日・志村理事長を訪問)



ングエン・ファン・ビン
ベトナム・ダナン市観光局副局長
(5月13日・志村理事長を訪問)



マリヤ・ペイチノビチ・プリチ
クロアチア副首相兼外務大臣
(3月25日・田川会長を訪問)



ジャン＝クリストフ・アラン
フランス観光開発機構副代表
(2月1日・フレデリック・マゼンク日本代表とJATA本部を訪問)



カッサ・テケレベルハン・ゲブレヒウェット
駐日エチオピア大使
(5月14日・志村理事長を訪問)



D.サブロヴ
トルクメニスタン航空局局長
(3月27日・志村理事長を訪問)



マルコム・スミス
U.S.トラベル協会ジェネラルマネージャー
(2月4日・田川会長を訪問)



ギジェルモ・エギアルテ
メキシコ観光局駐日代表
(5月15日・田川会長を訪問)



イヴ・ルクレール
フランス・ノルマンディー地方観光局局長
(4月4日・JATA本部を訪問)



ロビン・ウォーカー
英国ウェールズ政府欧州・外務局 日本代表
(2月8日・菊間副会長を訪問)



マーティン・ニデガー
スイス政府観光局局長
(5月20日・志村理事長を訪問)



ウラディミール・サイトニック
カザフスタン・SCAT航空副社長
(4月10日・志村理事長を訪問)



ニコラエ・ロボ
ルーマニア・ティミショアラ市市長
(2月19日・志村理事長を訪問)



エティエン・ジャファジュ
アルバニアヨーロッパ・外務副大臣
(5月21日・志村理事長を訪問)



スチュアート・アリソン
プリンセスクルーズアジア太平洋地区コマーシャルオペレーション担当シニア・ヴァイス・プレジデント



ヤコブ・マズル
ポーランド・ヴロツワフ市副市長
(2月20日・志村理事長を訪問)



楊勝評
台湾・桃園市政府観光旅遊局局長
(5月22日・田川会長、堀坂副会長を訪問)



堀川 悟
カーニバル・ジャパン代表取締役社長
(4月18日・田川会長を訪問)



シノンN.ラフマディ
インドネシア・中央ジャワ州政府青年・スポーツ・観光省サービス部長
(3月4日・志村理事長を訪問)



イサベル・ヒル
米国商務省ナショナルトラベル&ツーリズムオフィスディレクター
(5月22日・田川会長を訪問)



ニールP. バルステロス
フィリピン観光省東京支局局長
(4月17日・志村理事長を訪問)



オ・チャンヒ
韓国旅行業協会会長
(3月15日・田川会長を訪問)

苦情事例に学ぶ ⑦④ 監修 弁護士 三浦雅生

プロとしての情報提供とは？

「夏時間とは知らなかった」

梅雨入り前の気持ち

た。日本でも「夏時間」を導入すべきか否かの議論が広く行なわれたことは記憶に新しいことです。現在の私たちは通年変わらぬ時間制度の中で生活しています。しかし海外に目を向けると、現在約70カ国がこの制度を採用しています。冬時間から夏時間への変更時期は、国や地域によつてまちまちですが、3月から4月初めの時期がちょうど移行期にあたるためか、当相談室には「夏時間」に関する相談が複数件入りました。

そこで今回は「夏時間(サマータイム)/Daylightセービングタイム(DST)」のトラブル事例についてご紹介します。

申し出内容はこうです

新婚旅行でオーストラリアに行きました。2名催行のツアーで、現地係員が各地でお世話してくれました。復路、ハミルトン/ブリスベン/シドニーと乗り継いで日本へ帰国するにあたり、シドニー空港で搭乗予定便に乗り



遅れてしまいました。ハミルトン空港では現地係員から日本までの全ての搭乗券を渡されましたが、シドニーが夏時間を実施している旨の案内はありませんでした。申し込みをした旅行会社の窓口でも案内はなく、最終日程表でも記載はなかったため、まさか途中の乗継空港が突然1時間早くなっているとは思いませんでした。このような大切な情報は旅行会社が案内すべきではないでしょうか。

解決に向けての指針

「オーストラリアの夏時間事情」

オーストラリアは国土が広大なため普段でも3つの時間帯に分けられていますが、夏時間の採用は各州により異なるため初めてオーストラリアを旅行する方は戸惑われるかもしれません。今回お客様が搭乗したルートは、通常時期であれば時差のない地域でしたが、ハミルトン、ブリスベンが属するクイーンズランド州とシドニーが属するニューサウスウェールズ州では後者のみが夏時間を採用している地域でした。

旅行のプロとしては当たり前だと思っていることでも一般消費者にとっては特別な情報である場合もあります。旅行会社は、日程表の発表表記時間は間違っていないから当社に責任はないとの言い分でした。

同じような事例で、受注型企画旅行契約で中欧に行かれた方が、ブラハ/ヘルシンキと乗り継いで帰国する際、ヨーロッパ内で時差があることに気づかず乗り遅れたという相談も入りました。こちらも2名参加で、申込み時には旅行会社の担当者で電話やメールで何度もやりとりを行い、当該地域は初めてであることを伝えていたにも拘わらず何の情報提供もなかったという苦情でした。

最近の旅行スタイルは個人型が多いため、ウェブから申し込む場合は自己責任を問われますが、前記の2つの事

例はいずれもウェブだけで契約が完結する方法での申込みではなく、前者は店舗で申し込んだ募集型企画旅行契約、後者も電話やメールで旅行会社の社員がコンサルタントを行なった上で契約した受注型企画旅行契約でした。

旅行業の契約規則第3条「取引条件の説明」には企画旅行契約を締結するにあたり旅行会社が消費者に説明しなければならない事項が定められています。

今回取り上げた事例は、条文では具体的に定められている説明事項ではないとはいえ、お客様が円滑に旅行をするためには必要な情報と言えるでしょう。

旅行会社を通さずとも自由に海外旅行が出来る時代にあえて旅行会社に申し込む消費者の期待にどこまでプロとして応えられるかは各社の営業判断にもなるため、難しい課題だと思いました。

北半球における夏時間の終了は9月末から11月初めにかけて各地域によりさまざまです。この移行期に旅行するお客様に対して、もういちどお客様の目線に立ったご案内をしていただけよう今回の事例が参考になれば幸いです。ひと手間を惜しんだために帰国後の苦情が大変な労力だけでなく金銭的な負担も発生する場合があります。

(高林)





第74回 募集型ペックス約款の意義

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

近年、IT運賃利用だけでは、必要な座席が確保できないなどの理由から、ツアー(募集型企画旅行)の企画においても、PEX運賃(正規割引運賃)を利用せざるを得ないとの話をよく伺います。PEX運賃はその取消料規定が厳しく「標準旅行業約款」の取消料規定ではその取消料をカバー出来ないことから、現在では「募集型ペックス約款」による対応が普及していますが、あらためてその意義などについて確認しましょう。

標準約款と個別認可約款

旅行業法では「旅行者と締結する旅行業務の取扱いに関する契約に関し、旅行業約款を定め、観光庁長官の認可を受けなければならない。」と規定しています(法第12条の2)。また、観光庁長官及び消費者庁長官が標準旅行業約款を定め公示した場合において、旅行業者が、標準旅行業約款と同一の旅行業約款を定めるときは、この認可を受けたものとみなすと規定しています(同法第12条の3)。実務ではこの「みなし規定」を活用して、多くの旅行業者が標準旅行業約款を「当社約款」としてきました。これにより旅行業者と行政庁の負担軽減が図られ、また旅行業約款の内容の適正性も図れるというメリットがありました。この標準旅行業約款は

1982年改正で導入されたもので、この取消料規定も恐らく国際航空券の当時の団体割引運賃を元に設定され、それ以後も1996年の「ピーク時」の追加以外は当時から変わっておりません。

ところが現在では航空運賃の仕組みも様変わりしており、PEX運賃も運賃は安価な代わりに例えば予約後72時間以内に発券しなければならず、キャンセルした場合に数万円の取消料がかかるなどの条件が付くことから、この標準旅行業約款の取消料規定では航空券の取消料は企画旅行業者が負担せざるを得ないリスク(不利益)が生ずるなど不都合な事態も生じています。またツアーのインターネット取引の普及により、とりあえず予約をしておく(とりあえず予約)、気に入ったコースを複数予約しておく(多重予約)などのお客が増加し、ツアーの取消料がかかる期間の直前になると不要となった予約をキャンセルするという行動が、そのリスクを大きくしているという弊害もあります(このような行動は本当に旅行に行きたいお客様の予約を阻害しているという弊害も見逃せません)。

そこで、2010年から標準旅行業約款の見直しの議論が行われましたが実現せず、JATA・ANTAと観光庁が事前に協議をして個別の認可約款用の書式例を作成しておき、希望する旅行業者は、この書式例を取り入れて観光庁長官の個別認可を受ける方法で対応することとしました。この書式例は現在6つあり、それぞれに通称がつけられており「募集型ペックス約款」もそのうちのひとつです。

募集型ペックス約款の意義

この「募集型ペックス約款」は、具体的には標準旅行業

約款の取消料規定をカスタマイズしたもので、航空会社が企画旅行業者に課す航空取消料の実額(航空会社に直接、予約発券した旅行者が、その取り消しをした際に、課される航空券取消料実額)を旅行契約の取消料として旅行者に請求できるというものです。せめて航空券取消料の実損だけでも旅行契約を解除したお客様に負担をいただこうというのですが、早期に取消料がかかるとなれば「とりあえず予約」や「多重予約」が牽制されて本当に旅行を楽しみたいお客様のニーズにも応えることができ、取引を健全化するという意味合いもあります。このため、旅行契約を締結する前に PEX運賃を利用すること、航空会社のキャンセルポリシーを確認する方法などを旅行パンフレット(取引条件説明書面)に記載して、取消料について注意を促す必要があります。

個別認可約款の理解と活用を

JATAのホームページ(会員専用ページ: <https://www.jatator.jp/member/compliance/>)には「募集型ペックス約款はじめ各種の書式例を載せています。多くの会員は、既にこれらの書式例を利用して個別認可を受けておられますが、なぜ自社の旅行業約款は標準旅行業約款と異なっているのだろうと疑問に思われる若手社員の方もおられるようです。個別認可約款が6つもあるなどややこしいことになっていますが、多くの会員の皆様はこれらの個別認可約款を活用している事実そのものが、将来の標準旅行業約款の見直しへの大きな力ともなるのです。

(斉藤)

事務局 便り

5月の出入国者数(速報値)

出国日本人数は3.9%増の143万8000人

日本政府観光局(JNTO)が6月19日に発表した速報値によると、5月における出国日本人数は前年同月比3.9%増の143万8000人を記録しました。

4月の出国日本人数は同22.8%増の166万6546人と大幅な増加を示し、1月から5月までの累計では前年同期比9.0%の802万1400人という高い伸び率となっています。年間を通じた2000万人の大台突破への期待も高まっています。

一方、今年5月における訪日外客数は、前年同月比3.7%増の277万3100人を記録し、4月の同0.9%増から伸び率が大きく上昇すると同時に、1月から5月までの累計でも1375万3600人に達して、前年同期比4.2%増の伸びを示しています。

日本政府観光局(JNTO) 平成31年6月19日 (単位:人)

月	訪日外客数			出国日本人数		
	平成30年	平成31年	伸率(%)	平成30年	平成31年	伸率(%)
1 Jan.	2,501,409	2,689,339	7.5	1,423,727	1,452,157	2.0
2 Feb.	2,509,297	2,604,322	3.8	1,390,518	1,534,792	10.4
3 Mar.	2,607,956	*2,760,136	5.8	1,807,063	1,929,915	6.8
4 Apr.	2,900,718	*2,926,700	*0.9	1,356,679	1,666,546	22.8
5 May.	2,675,052	*2,773,100	*3.7	1,383,847	*1,438,000	*3.9
1~5 Jan-May.	13,194,432	*13,753,600	*4.2	7,361,834	*8,021,400	*9.0

◆注1: 出典:日本政府観光局(JNTO)

◆注2: 平成30年(2018年)は確定値、平成31年(2019年)1~5月は暫定値、*部分は推計値。

◆注3: 訪日外客数及び4月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: 訪日外客数は、国籍に基づき法務省資料による外国人正規入国者から、日本を主たる居住国とする永住者等の外国人を除き、これに外国人一時上陸客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・再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7月10日~8月31日

※予定表は変わることがあります。

本部・支部の委員会(予定)

7月12日	法制委員会	本部
7月16日	国内旅行推進委員会	本部
7月17日	総務消費相談合同委員会	中部支部
7月17日	幹事会	沖縄支部
7月18日	消費者相談委員会	関西支部
7月25日	訪日旅行推進委員会	本部
7月26日	空港委員会	中部支部
7月26日	研修・試験委員会	本部
7月26日	海外旅行委員会	関東支部
7月30日	旅行業経営委員会	本部
8月2日	業務改善委員会	本部
8月7日	海外旅行委員会	中部支部
8月8日	国内・地域振興委員会	中部支部
8月20日	研修委員会	中部支部
8月22日	幹事会	中部支部
8月22日	幹事会	東北支部
8月22日	幹事会	北海道支部

●JATA主催・共催の研修・セミナー等の活動

※「総合旅行業務取扱管理者研修」、「JATAが主催・共催するセミナー研修7月および8月」、「JOTCプランナーのためのセミナー」等の詳細はJATAホームページよりご参照ください。なお、JATA正・協力会員限定セミナー、又は申込受付を終了したのものもありますので、ご了承ください。

7月10日	プランナーのためのセミナー(台湾)	本部
7月上旬~7月下旬	旅行業務取扱管理者定期研修(※HP参照)	本部
7月13日~17日	海外旅行委員会タイFAMツアー	九州支部
7月19日	海外旅行委員会・ハワイワークショップ札幌	北海道支部
7月22日	プランナーのためのセミナー(パレスチナ)	本部
7月27日	海フェスタin静岡	中部支部
7月中旬~8月下旬	旅程管理研修(※HP参照)	本部
8月1日	福岡海外教育旅行セミナー	九州支部
8月6日	津木ゼミ・旅行実務講座(大阪)	本部
8月19日	鹿児島海外教育旅行セミナー	九州支部
8月24日	社会貢献活動	中部支部
8月29日	海外旅行地域セミナーin旭川	北海道支部
8月29日	三浦ゼミ・クレーム対応講座2019(東京)	本部
8月30日	海外旅行地域セミナーin札幌	北海道支部
8月27日~28日	旅行サービス手配業務取扱管理者研修(※HP参照)	本部
8月30日~9月1日	海外旅行フェア2019 in 赤レンガ	北海道支部
8月31日~9月3日	海外旅行委員会研修旅行	関東支部

『数字が語る旅行業2019』を販売

JATAでは、『数字が語る旅行業2019』を販売しています。旅行業の実態や海外・国内・訪日旅行の現況から、世界における日本の旅行・観光産業の位置付けにいたるまで、数字と統計・調査資料などを通じて知ることができます。

参考資料では、世界の周年イベントや関係連絡先など、日常業務でも役立つ内容となっています。

JATA会員の皆様へは、『JATA Communication』2019年7月号を発送する際に同封させていただいています。

○正会員:412円 ○協力・賛助会員:515円 ○会員外:617円 ※JATAホームページからお申し込みいただけます。





JAPAN HERITAGE
日本遺産

あか 灯り舞う半島 能登 ～熱狂のキリコ祭り～ (石川県)

素材研究 (国内)

人々の願い・想いが弾ける 能登の里山里海に輝く灯籠神事

日本海に突き出た能登半島は古来より海上交通の要衝の一つとして様々な文化が流入し、今でも多様な民俗文化が息づいています。今回は能登の夏から秋を彩る代表的な祭礼であり、日本遺産にも認定されているキリコ祭りをご紹介します。



能登のキリコ祭り。ハイライトはキリコに灯りがともる夜



松明の中でキリコが舞う「あばれ祭」(能登町)



穴水町の「沖波大漁祭り」ではキリコが海へ



女性がキリコを担ぐ「西海祭り」(志賀町)

キリコ祭りのスタイルも多様です。七尾市の「石崎奉燈祭」は男衆の掛け声とともに色鮮やかな6基のキリコが登場します。能登町で見られるのは、松明が燃える広場でキリコが乱舞する「あばれ祭」。輪島市「輪島大祭」は、松明に付けた御幣を奪い合う重蔵神社の祭礼をはじめ、4

キリコ祭りは石川県の輪島市や珠洲市、能登町、七尾市、穴水町、志賀町など、能登半島の3市3町、約200地区で行われる灯籠神事。中国起源の祭りが京都を経て日本中に広がる中、能登ではキリコ祭りとして根付いたとされ、「都会に出た若者も、キリコ祭りの時には必ず能登に戻る」といわれるほど、この地方では重要な祭礼です。

一般的にはキリコと呼ばれる直方体の灯籠が、神輿とともに巡行します。重さは約2トン、高さは約15メートルに及ぶものもあり、墨書の大字や武者絵などが描かれ、漆や金箔が施されるなど、意匠は地域ごとに様々です。



地域の味覚を生かした能登丼



能登の名景・千枚田



輪島市「名舟大祭」では御陣乗太鼓を奉納

輪島市の輪島キリコ会館ではキリコを担ぐ体験もできます(1週間前までに要予約)。またキリコ祭りには親戚や友人らに家に招き料理を振る舞う「ヨバレ」という風習があり、珠洲市内の協賛飲食店では、ヨバレをモチーフとした料理が味わえます。祭りのハイライトとなる夜を迎える前に「千枚田、九十九湾など、能登の原風景をご覧いただきたい」と石川県観光企画課担当。風土とともに祭りの魅力を組みこみたい素材です。

祭りの期間は3カ月
体験やリピーター獲得も

キリコ祭りは2015年、「郷土の宝である祭りの維持・継承や情報発信による能登地方全体の活性化を図るため」(石川県文化財課担当)日本遺産に認定され、石川県では一般旅行者を対象にモニターツアーを行うなど、商品化に向けた取り組みを行ってきました。実際キリコ祭りは7〜9月の約3カ月にわたり各地で開かれ、祭り自体も地域ごとに個性的であることから、リピーター獲得やシリーズ化の可能性も。

日間で4地区の祭りが見られます。珠洲市「宝立七夕キリコまつり」ではキリコが海を進む姿が圧巻です。また一般的にキリコを担ぐのは男性ですが、志賀町「西海祭り」の主役は女性たち。漁や航海で不在がちな男性に代わり、女性らが祭りに参加するようになったといわれています。

コルド・シュル・シエル (フランス)

素材研究 (海外)

オクシタニー地方の『旬』 天空の村コルド・シュル・シエル

今回は初めて日本／トゥールーズ直行便が飛んだオクシタニー地方のコルド・シュル・シエルをご紹介します。「フランスの美しい村」のひとつであるほか、同国のテレビ局が視聴者インタビュで選ぶ「フランス人の好きな村」の1位にも選ばれている、この地方有数のみどころです。



城塞の村コルド・シュル・シエル
© Patrice THEBAULT - CRT Occitanie



コルド・シュル・シエルでは夏に中世祭りも開かれます
© Dominique VIET - CRT Occitanie



オクシタニー地方圏議会議長のデルガ氏



成田空港の搭乗ゲート前で行われたチャーター便運航の記念式典

コルド・シュル・シエルは世界遺産に登録されている街アルビから25キロの位置にある、日本旅行業協会(JATA)の「ヨーロッパの美しい村30選」に候補となった風光明媚な村です。オクシタニー地方観光局が推進する「特選観光スポット」のひとつとして日本市場でも積極的にプロモーションされており、ツアーに組み入れられることも次第に増えてきました。

村は「天空に浮かぶ紐(コルド)」の名の通り、岩塊上に渦を巻くような特異な形状の城塞都市。条件が良ければ雲海の切れ目からその頭を覗かせるという、神秘的な光景が見られます。この城塞は13世紀、オクシタニー地方でとくに広まったキリスト教の一派、カタリ派の信者を守るため、

トゥールーズの伯爵が建設したもので、サンチャゴ巡礼路として14〜15世紀にかけて繁栄しました。村には往時を偲ばせる瀟洒なゴシック建築の邸宅が残され、現在ではアトリエを構える芸術家や職人らのギャラリー巡りや、世界的に有名なシヨコラティエ、イヴ・チュリエスの店が人気です。

初のチャーター便が実現 日本市場にさらに強い意欲

オクシタニー地方にはコルド・シュル・シエルの訪問拠点となる司教都市アルビのほか、地方の首都トゥールーズ、ピレネー山脈のガヴァルニー圏谷、古代ローマ遺跡のポン・デュガール、中世の城塞都市カルカソンヌ

など8つの世界遺産があるほか、サン・シル・ラポビーなどの美しい村や、モンペリエをはじめとする地中海側の地域など、歴史都市や自然といった、多彩な見どころがあります。オクシタニー地方圏議会と地方観光局は2016年から日本を優先市場として積極的な観光誘致プロモーションを展開し、2019年5月14日に、初の成田／トゥールーズ直行便が運航されました。これはエールフランス、フランス観光開発機構、ワールド航空サービスなどの旅行会社による共同企画で、トゥールーズから、ピレネー山脈の自然や、田舎の村々を巡る旅など、12本のツアーが催行されました。

初のチャーター便到着を出迎えた、オクシタニー地方圏議会議長のキャロル・デルガ氏は「これまでのオクシタニー地方観光局とパートナー機関が、日本市場に向けて積み重ねた努力の結果」と讃えつつ、
「オクシタニー地方を日本市場におけるヨーロッパの主要な旅行目的地の10位以内にランクインさせる」と意欲を示しています。



トゥールーズの中心、キャピトル広場
© Franck CHAREL



「フランスの美しい村」のひとつ、サン・シル・ラポビー
© CRTO P-Thebault

お客様の渡航先の
“今”をしっかりと
キャッチしておくことも、
大切なサービスの1つです。



多様な情報が氾濫する現在、信頼のニュースソース「CNN」だから、
旅行会社や空港をはじめ、官公庁や企業のオフィスにて
海外情報収集や危機管理などにご利用頂いております。

・ 導入実績 ・

官公庁:43件 運輸:24件 金融:75件 商社:10件 マスコミ:36件 ホテル:539件 など

- 予測できない災害・事件・事故を現地から。
- 日本語同時通訳付きで毎日放送中。
- テレビはもちろんパソコンやタブレットでも視聴可能。



○番組・ご契約に関するお問い合わせは下記へ

TEL **03-3568-8225** FAXの方はこちら **03-3568-8306**

E-MAIL **houjin@jctv.co.jp**

チャンネルホームページ <https://www2.jctv.co.jp/cnnj/> 〒106-0032 東京都港区六本木1-1-1 株式会社日本ケーブルテレビジョン(JCTV)

TM & © 2019 Turner Broadcasting System, Inc. A WarnerMedia Company. All Rights Reserved.

非対面用クレジットカード決済 JATAweb決済

！事務の迅速、省力化が図れます。

お客様からインターネットでのクレジットカード決済取引のご要望が今後ますます増えていくことが予想されます。クレジットカード決済手数料の負担が軽減され、手続きも簡便ですので、この機会に貴社のコスト・未収入金を削減し、お客様の利便性向上につながる「JATA web 決済」の導入を是非ご検討ください。

JATA会員様だけのサービスが登場！

これまで

お客様がご来店またはお振込みでなければお支払いいただけませんでした。



これから

ご来店やお振込みいただかなくても、お客様にメールをお送りするだけで決済可能！
即日売上確定も可能で不履行のリスクもございません。



※ クレジットカード会社との契約により、旅行会社がお客様のクレジットカード番号情報をお聞きして代行手続きすることは許可されていません。

特長 ① 優れたクレジットカード手数料 **1.2%** (VISA、MasterCard)

「JATA web 決済」ならではの手数料を適用可能です。
(但し、導入にあたってはクレジットカード会社の審査が必要です。)

※1.2%の手数料率は日本国内で発行されたVISA、MasterCardのご利用が対象となります。



特長 ② 導入費用・月額利用料

無料



導入の際の初期費用や月額のコストはかかりません。ご利用にあたっては完成したシステムをお使いいただくため、貴社での開発や複雑な設定も不要で、かんたんに導入いただけます。

特長 ③ クレジットカード情報の非保持化対応 **不要**

お客様ご自身がクレジットカード情報を決済画面に入力してお支払されますので、貴社はクレジットカード情報を把握する必要はありません。また、クレジットカード情報は貴社の機器・ネットワークにおいて保存、処理、通過もされませんので、貴社における非保持化対応は不要です。もちろんPCI-DSS準拠も不要です。

お問合せ・資料請求

株式会社ジャタ
Jata Corporation

TEL : 03-3504-1751 FAX : 03-3504-1753
E-mail : credit@yu-jata.com

株式会社ジャタはJATAの会員サポート拡大を目的として旅行業に係わる団体制度を取り扱う会社です。