

連載 業法改正の歩みとともに④

信頼される旅行業務を支える取扱管理者制度

1971年に導入された旅行業務取扱主任者制度は、2004年に旅行業務取扱管理者制度に改められ、40年以上にわたって、信頼される旅行業務の遂行を支えてきています。

「取扱主任者」から「取扱管理者」へ

現在の旅行業務取扱管理者制度は、2004年に実施された旅行業法の一部改正により、それまで旅行商品の販売や苦情対応を行っていた旅行業務取扱主任者について、その知識・能力を活用して旅行に関する計画の作成から旅程管理に至るまで、総合的に旅行業務の取り扱いに関して管理及び監督を行うよう業務を拡大し、名称も「旅行業務取扱主任者」から「旅行業務取扱管理者」に変更したものです。

1971年に導入された旅行業務取扱主任者制度は、1964年の海外旅行自由化から6年余りを経て、旅行業務の内容が高度な知識や経験を必要とされる専門性を強めてきたことを踏まえ、旅行従事者の質的な向上を図り、旅行者の保護と旅行サービスの水準向上を目指して制定されました。



ブラッシュアップ研修では、グループ討議などで知識の再確認と再習得を行います

旅行業務取扱主任者は、その取り扱う旅行に応じて一般旅行業務取扱主任者試験か国内旅行業務取扱主任者試験に合格するか、それと同等以上の知識と能力を持つと運輸大臣(当時)が認定した者から選任されることになったのです。

旅行者または旅行者代理業者は、旅行業法の定めにより、営業所ごとに1人以上の旅行業務取扱主任者を選任することが義務づけられました。

1982年の旅行業法改正では、制定時点で明確ではなかった旅行業務取扱主任者の職務内容について、運輸省(当時)令で管理及び監督に関わる事務として9項目が定められました。また、旅行業務取扱主任者として選任されるのは、国家試験合格者かそれと同等以上の知識と能力を持つと認定された者だったのが、国家試験合格者のみに改められています。

業務範囲は旅行ビジネスの全プロセス

旅行業務取扱主任者について、旅行業務に関する取引の責任者と位置づけることにより、その職務の重点化と明確化が図られたのが、1995年の旅行業法改正でした。

この改正によって、9項目が定められていた旅行業務取扱主任者の業務は、旅行契約の締結をしようとする旅行者への取引条件説明、旅行契約を締結した際の旅行者への書面交付、広告の実施、苦情の処理について管理及び監督する事務、という4項目に絞られています。

これにともなって、旅行業務取扱主任者試験も、それまでの一般的で常識的な知識や語学という観

点よりも、契約そのものに関わる法令や約款、それらに関わる知識などへシフトするよう見直しも行われました。

さらに、1990年代から2000年代にかけて、旅行需要の多様化に拍車がかかり、旅行会社と旅行者の間における苦情や紛争も広範に生じる状況が現出するようになったことから、旅行者の保護の充実や旅行者利便の増進も視野に行われた2004年の業法改正では、企画旅行の導入と旅行者の責任の拡大、営業補償金制度の見直しなどとともに、旅行業務取扱主任者制度から旅行業務取扱管理者制度への名称変更も実施されたのでした。

旅行業務取扱管理者の業務範囲は、取引に関わる条件の明確性、旅行に関わるサービスの提供の確実性と取引の公正、旅行の安全や旅行者の利便、などを確保するために、旅行計画の作成から企画旅行の円滑な実施、苦情の処理や取引記録の保管など、旅行ビジネスに関わる全プロセスに及ぶことになりました。

ブラッシュアップ研修で能力の向上を

旅行業務取扱管理者には多くの

責任が付与されていますが、更新制度はないため、試験の合格後も旅行業法・旅行業約款などの改正があると、自らその改正部分を十分に把握、理解する必要があります。

JATAでは、旅行業務取扱管理者が契約責任者として日々の業務をより円滑に実施し、より信頼される旅行業務が遂行できるように「旅行業務取扱管理者ブラッシュアップ研修」を実施しています。旅行業法令や旅行業約款に関する解釈上の疑問や苦情などに関わる最新情報や事例の解説、グループ討議などにより、知識の再確認と再習得をするためのブラッシュアップ研修の受講を通じて、旅行業務取扱管理者の職務に関する知識や能力の向上を図ることは、旅行業法で旅行者(経営者)にも求められている事項です。

1999年度から実施しているブラッシュアップ研修は、これまで延べ8500人余りが受講してきました。昨年度における「旅行業務取扱管理者ブラッシュアップ研修」の研修実施報告は、左記URLでご覧いただけます。

http://www.jata-net.or.jp/seminar/training/brush-up/h26brush_report.html