

JATA

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

じゃたこみ

1・2

2016年
1月10日発行
vol.107/108

発行 一般社団法人 日本旅行業協会
〒100-0013 東京都千代田区豊が関3-3-3 全日通費が関ビル3階
TEL:03-3592-1271(代表) TEL:03-3592-1244(広報)
FAX:03-3592-1268

謹賀新年

新年特別企画 若者トラベル座談会 グローバル研修で旅行業の未来を探る

全国8支部長より新年のご挨拶

平昌で第30回日韓観光協議会を開催

大阪で第2回JATAインバウンド商談会

年間入国者数2000万人に迫る勢い
2015年1～11月累計は47.5%増え1796万人に

2月22日に「JATA経営フォーラム2016」開催

新春対談／田村長官&田川会長

描き出したい「アウトバウンド復活」への道筋
産業的課題は「旅行の質」をいかに高めるか



産業的課題は「旅行の質」をいかに高めるか 描き出した「アウトバウンド復活」への道筋

年間の訪日外国人旅行者数が1900万人を突破し、45年ぶりに日本人出国者数を上回った2015年。2000万人が確実に

バランスの取れた双方向交流を

となったインバウンドが「次のステージ」を目指す中で、バランスの取れた双方向交流の実現に向けて、2016年はアウトバウンド復活への道筋を描き出さなければなりません。

2015年は訪日外国人旅行者が急増を続け、観光への注目度も更に高まる年となりました。9月に観光庁長官に就任された昨年を振り返っていただけますか。

観光庁の田村長官とJATAの田川会長に、2020年のオリンピックイヤーへカウントダウンが始まる新しい年への期待と意気込みを語りいただきました。

田村 昨年9月に観光庁へ来る前は航空局にいたわけですが、海外から日本へいらつしやる旅行者の増加、特に、中国をはじめとするアジア各地からの航空便数が著しく拡大していることも実感していましたから、

インバウンドの勢いをシームレスに感じながら仕事をさせていただいています。訪日外国人旅行者は二昨年に史上最高を更新したばかりでしたが、昨年さらに50%近い伸びを示して、1900万人台の後半にも届こうかという水準に達し、観光政策がインバウンドに軸足を移して10数年が経過する中で、ここ2〜3年で一気に成果が現れてきていることを感慨深く思います。また、昨年は、本当に久しぶりに訪日外国人旅行者数が出国日本人数を上回るというエポック

メイキングな年となりました。インバウンドの成果を喜ばしいと思うと同時に、バランスのとれた双方向交流の大切さを考えると、アウトバウンドについても色々と問題意識を持つきっかけとなる年だったと思っています。

田村 せっかく来ていただいても入国審査で何時間もかかるようでは、第一印象からその国のイメージが悪くなってしまうということもありますから、CIQの整備については非常に力を入れました。2カ年度連続して、当初予算だけに限らず、年度の途中であつても入管税関検疫の職員を緊急増員したり、スペースが足りないところでは、設計や工事の前倒しなども行っています。不十分と言われてきたWiFi環境も、まだ必ずしも十分ではないとは思いますが、かなり整備が進んできました。地域によってはバスが足りなかったり、都心部ではバスの駐車によって渋滞が引き起こされるとい

異なる視点で国内各地の魅力を見ている外国人旅行者に刺激されて、日本人旅行者も今ままであまり行かなかったようなところへも行くようになりました。一方、海外旅行は、恐らく、1600万人前後にとどまらなと思っていますが、外交関係やテロの問題、感染症の影響などで、需要の増減は常にあるものの、海外旅行者の質の変化を感じる一年でもありましたから、国内・海外ともに、クオリティに対して何らかの手を打つ必要があることに気付かされた一年でした。

観光庁へ「三位一体」の提言書

訪日旅行者が急増してきたことで、様々な課題も出てきていますが、観光庁として、特に、力を入れていることなどについて、お聞かせいただけますか。

田村 長官がおつしやったように45年ぶりにインとアウトの数が逆転した昨年は、歴史的な1ページとなりました。また、外国人旅行者が大勢いらつしやうて、国内旅行も緒に活性化してきています。日本人とは

田村 せっかく来ていただいても入国審査で何時間もかかるようでは、第一印象からその国のイメージが悪くなってしまうということもありますから、CIQの整備については非常に力を入れました。2カ年度連続して、当初予算だけに限らず、年度の途中であつても入管税関検疫の職員を緊急増員したり、スペースが足りないところでは、設計や工事の前倒しなども行っています。不十分と言われてきたWiFi環境も、まだ必ずしも十分ではないとは思いますが、かなり整備が進んできました。地域によってはバスが足りなかったり、都心部ではバスの駐車によって渋滞が引き起こされるとい



田村 明比古 (たむら・あきひこ)
国土交通省観光庁長官

1955年生まれ、東京都出身。東京大学法学部卒業、米国コーネル大学経営学大学院修了。1980年4月運輸省入省、1993年9月運輸政策局国際企画課補佐官、1995年5月在米国日本大使館参事官、1998年7月大臣官房企画官、2000年6月運輸政策局観光部旅行振興課長、2004年7月海事局港運課長、2006年7月航空局監理部総務課長、2008年7月大臣官房審議官、2011年8月鉄道局次長、2012年9月航空局長などを経て、2015年9月から現職。

展望 2016年の観光・旅行市場



田川 博己
日本旅行業協会 (JATA) 会長

う問題もあります。最たるものは、大都市部における宿泊施設の不足で、大阪府ではホテルの稼働率が90%を越すような事態も発生しています。空港の処理能力と宿泊施設のキャパシティというインバウンドの基本的なインフラへの対策が非常に重要であるということも改めて認識された年でした。民泊をめぐる議論も始まっていますし、長い目で見ると、宿泊業界にどうやって投資を呼び込むかという課題も出てきています。

田川 JATAとしても、ツーウェイツーリズムによる交流大国を目指して、昨年4月に観光庁へ海外・国内訪日旅行という三位一体の提言書を出して、旅行業界として何をすべきなのかということを書かせていた

いただきましたので、具体的に取り組んでいくことができればと考えています。昨年5月の観光文化交流団による訪中などは好例ですが、海外旅行が苦戦している中で、最大のポリウムゾーンである中国と韓国について、日本との関係を早く元に戻さなければならぬという課題に、具体的なアクションを起こすことができました。ウズベキスタンへ安倍晋三首相の随員として同行したのに続き、ビザが相互に緩和されたインドネシアへの訪問団の派遣など、ツーリズムの重要性が高まっていることも目に見える形になってきました。

産業政策の推進が大きな課題に

——長官に就任された直後に、最初の太

きなイベントとして開催された「ツーリズムEXPOジャパン」については、どのような印象をお持ちですか。

田村 私が10数年前前に旅行業担当の課長だった時から、「ツーリズムEXPOジャパン」のような形でのイベントを実現したいと考えていましたので、海外・国内訪日の旅行が一堂に会して大きな規模で開催されるようになったことは、非常に感慨深く思っています。

田川 昨年の第2回は、特に、47都道府県の出展内容などを見ると、海外からの出展者による展示の刺激を受けたことが分かり、さらに、その国内の展示を見て海外の出展者も影響を受けるというような相乗効果が出てくることを期待しています。

田村 インバウンドにおけるプロモーションは向上していますから、さらに磨きをかけていきたいと思います。観光関連産業の育成・強化といった部分は、現時点でも取り組んでいるところではあります。旅行の質をどう高めるか、宿泊分野でのインバウンド対応や投資促進、経営者の育成など、産業政策として引き続き大きな課題と考えるています。

田川 JATAが出した政策提言でも産業政策論を謳わせていただき、その議論を深めたいと考えていますが、長官の指摘されるように産業として育成するという考え方は非常に重要だと思います。

田村 訪日外国人の旅行消費は昨年、

3兆円台の半ばに届こうかというような規模まで拡大しています。ほかの輸出産業で比べると、自動車部品と並ぶ規模で、観光は既にベスト5に入るような輸出産業になっているわけです。近隣諸国をはじめ、世界中の国と競争している産業でもあり、その育成強化は極めて大きな課題です。

田川 2030年には国際交流人口が18億人まで増加すると推定されており、18億人を対象に日本のツーリズム産業論を考えると、視点も必要になってきています。JATAとしても、日本の民間サイドにおけるナショナルセンターをどう考えていくのかというような議論にも関わっていく時代に来たという気もしています。

国際ツーリズムで主導的な役割

——国際ツーリズムにおける日本のツーリズムという観点については、どのようにお考えになりますか。

田村 旅行業界としてはこれまで1億2000万人のうちの何%を海外に送り出すかということがメインのマーケットだったと思いますけれども、会長がおっしゃったように、18億人の市場でシェアをどこまで高めていくかという話になってくれば、全く異なるアプローチで話をしなければなりません。非常に裾野の広い観光産業の隅々まで立派にしていかなければいけないでしょうから、まさに、会長と手を携えて議論をさせていただきたいと思っています。

展望 2016年の観光・旅行市場

田川 そうした議論は、事業者だけでなく国民の皆さんにもお話をさせていただく必要があるのではないかと考えています。また、国際ツーリズムの中で日本のリーダーシップを発揮するという観点からは、「ツーリズムEXPOジャパン」での「国際観光フォーラム」の枠組みを活用するという方向性もあるのではないかと考えています。

田村 世界の観光産業のリーダーに集まってもらい、産業が抱える課題を議論してもらうというのは、非常に良い方向性ではないでしょうか。わが国も久しぶりに国連世界観光機関(UNWTO)の理事国となりましたから、国連の機関であるUNWTOで色々な課題に関わりつつ、わが国のリーダーシップの取り方を考える良い機会にしたいと考えています。



田村長官「インバウンドの高いレベルを目指します」

テロに負けない強靱な旅行環境

—— 双方向交流や地域間交流の拡大に向けて、アウトバウンドの役割や意義をどう捉えていけばいいのでしょうか。

田村 アウトバウンドについて成果が得られた最近の取り組みとして、日中韓観光大臣会合の中で、3カ国間の交流を飛躍的に拡大していくことが合意されたことに注目したいと思います。さらに、昨年の動きで言えば、中国やインドネシアへの訪問団派遣、ウズベキスタンとの覚書調印など、今後も軸になると思われる活動が行われていますから、合意されたことの実施や同様の動きを拡大することが重要になると思います。それから、日本のアウトバウンドには、テロの問題も大きいのしかかつてきています。二国間というよりも多国間の取り

組みになつていくかもしれませんが、テロに負けない強靱な旅行環境が作れるような国際間の協調も進めていく必要があると感じています。

田川 政治問題などが影響する日中や日韓のような隣国については、積極的に動いた方がよいのではないかと考えています。先般、UNWTOのタレブ・リファイ事務局長を訪問した時にも、日中韓の観光大臣会合が日本で開催されたことを高く評価していただきました。こうした会議を定期的に継続して開催すると同時に、かつての欧州における周遊の定番だった「ロンパリローマ」のような形で「北京・ソウル・東京」を周遊するようなツアーが増えてくれば、日中韓の3カ国による連携を示すことができそうです。今後、ラグビーのワールドカップやオリンピック、パラリンピックなど大きなイベントが控えていますから、プロモーションも行きやすくなるだろうと思います。「ツーリズムEXPOジャパン」などの場でも、そうした取り組みを上手く表現して、一般の皆さんにも双方向交流の重要性への理解を深めていただくことが必要なのではないでしょうか。

2つの「日本ブランド」を確立

—— 2016年の決意や観光庁への要望などをお聞かせください。

田川 まず、海外旅行の復活を宣言しなければならず、2016年は「復活の年」

にしたいと考えています。その起爆剤として、中国の武漢で開催される日中韓観光大臣会合が重要になるはずですが、訪日外国人旅行者が急増する中で、どうしてもインバウンド一辺倒になりがちですが、長官もツーウェイツーリズムを柱に据えていってほしいので、是非、JATAによるアウトバウンドへの取り組みにご協力をお願いしたいと思います。同時に、旅行会社のステータスとして、価値をしっかりと表現していかなければなりません。デステイネーションとしての日本へ来ていただくための「日本ブランド」と、国際旅行市場における「日本人旅行者のブランド」というものもありますから、この2つのブランドを作り上げることに精力を注ぎ、それを「ツーリズムEXPOジャパン」の中でも表現していきたいと考えています。

—— 観光庁長官としての抱負や旅行業界への要望をお聞かせいただけますか。

田村 会長がおっしゃったことについては、可能な限り、協力をさせていただきたいと思っています。今年にはさらにインバウンドの高いレベルを目指していきますが、そのために出来ることは全てやるということですから、世界中のベストプラクティスをわが国に取り入れなければなりませんので、地球規模で旅行商品を造成しているJATA会員の旅行会社から情報の提供やアドバイスをいただけるのと有り難いと思います。



田川会長「旅行会社として価値をしっかりと表現します」

謹賀新年

展望 2016年の観光・旅行市場
新春対談／田村長官&田川会長
産業的課題は「旅行の質」をいかに高めるか
描き出したい「アウトバウンド復活」への道筋…………… 1～3

新年特別企画 若者トラベル座談会
グローバル研修で旅行業の未来を探る…………… 5～7

支部長より新年のご挨拶
本年もよろしくお願ひ申し上げます…………… 9～10

2月22日、JATA経営フォーラム開催
「交流大国への挑戦」テーマに議論深める…………… 8

◎委員会報告

大阪で第2回JATAインバウンド商談会
JATA会員と自治体・観光事業者ら138人が参加…………… 11
平昌で第30回日韓観光協議会を開催…………… 11
TATがJATA、JETRO、テレビ朝日とMOU調印…………… 11
ネパールに会員各社からの義援金…………… 12

●支部活動…………… 12

●読み物&マーケティング

・添乗員のための旅行医学 VOL.81 HIV感染のリスクをいま一度…………… 15
・ハイにちら消費者相談室 苦情事例に学ぶ^⑧ 今回のテーマ:営業時間開始前出発の当日取消申出更…………… 13
・法務の窓口 第38回 民泊…………… 14

Leaders' New Year Discussion

How to Enhance "Travel Quality" Is an Issue for the Industry
Path to "Outbound Revival" Needed…………… 18～17
Outbound Japanese Travelers Down 0.7% in November to 1.346 Million;
Total Inbound Foreign Travelers Will Exceed Outbound Japanese Travelers in 2015…………… 17

Exploring the Travel Industry through Global Training

Case study of youth travel in Malaysia…………… 16

●素材研究

(国内)秋田県横手市 江戸時代からの賑わい伝える商家群をまち歩き…………… 20
(海外)クヴェトリンブルク(ドイツ) 城と教会、旧市街全体が世界文化遺産…………… 21
(海外特別編)中国シルクロード第4回(トルファン～ウルムチ) 過酷な自然の中で旅人を迎えたオアシス都市…………… 22

●事務局だより…………… 19

TOPICS

石井国交相を表敬訪問

JATAの田川博己会長と菊間潤吾副会長、丸尾和明副会長は昨年12月10日、昨年10月の第3次安倍改造内閣で就任した石井啓一国土交通大臣を表敬訪問しました。



表紙写真

新春対談で熱く語り合った観光庁の田村長官と田川JATA会長。官民による協力で「双方向交流の拡大」や「アウトバウンドの復活」に取り組むことを確認しました

発行 一般社団法人 日本旅行業協会
〒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/>

営業の仕事も！

- ・コース表／見積書作成
- ・旅行案内／請求書作成
- ・営業マン行動予定管理
- ・顧客管理 など

旅行業基幹業務支援システム

symphony Atwo に、
シンフォニー・アトウ

お任せ下さい！

経理の仕事も！

- ・現預金の入出金管理
- ・月次・年次決算
- ・資金繰り管理
- ・未収金管理 など



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311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

グローバル研修で旅行業の未来を探る 若者トラベル研究会がマレーシアでケーススタディ

今年度で第3期を迎えた「JATA若者トラベル研究会」は、マレーシア政府観光局の協力によりマレーシアでの海外研修プログラムに組み込んで、社業でも活躍できる人材教育も目的の一つとするグローバル教育研修プログラムとして実施されました。第3期の研究会に参加した4人のメンバーとJATA旅行業経営委員会の東良和委員長にマレーシア政府観光局の徳永誠マーケティングマネージャーにも加わっていただき、研修プログラムの成果や意義などについて語り合っていました。

アジア大交流時代の新しい旅行業

——まず、今年度の「JATA若者トラベル研究会」におけるグローバル教育研修プログラムについて、ご説明ください。

徳永 アジア大交流時代における新しい旅行業のあり方を探るケーススタディをマレーシアで実施していただき、研修成果も旅行業界にフィードバックしていただき

うと考えて、JATAに提案をさせていた
だきました。JATAでは既に、2013
年と2014年にJATA会員会社の20
代から30代前半の若手社員の皆さんが参
加する「若者トラベル研究会」を開催して
いますが、今回は、JATAとマレーシア観
光局が一緒に実施する教育研修プログラム
として実現される形となりました。4月と
5月の東京での座学によるワークショップに
続いて、6月には箱根で合宿も行い、7月に
マレーシア研修を実施。8月の東京でのフォ

明らかに日本が歴史の転換期を迎えている
時期に、2014年には日本人の渡航自由
化から50周年を迎え、新たなアウトバウン
ドの時代を切り開かなければならない状況
です。しかし、その一方で、今年は訪日旅行
者が2000万人に迫ろうかというよう
なインバウンド市場の急拡大、少子高齢化
やITの普及といった大きな環境の変化も
進み、東京オリンピック、パラリンピックが開
催される2020年に向けて、旅行業界に
は、どのような事業展開を進めていくのか
という課題が突き付けられていると思いま

す。政府観光局の立場で旅行業界の皆さん
と日々お話をさせていただいている中で、現
状を徹底的に検証し、課題をまとめて旅行
業界に提示すると同時に、若い世代に議論

を深めてもらう場を提供することができ
ればと考えさせていただきました。

これまでの殻をどう破り どこへ進むか

東 世界における観光産業は間違いなく
成長産業ですが、日本では従来の旅行業に
おけるビジネスモデルが観光産業全体の成
長を上回っているかというところ、むしろ、逆
の状態になっていると思います。しかし、オン
ライントラベルエージェント(O TA)は旅行
業界であり、インバウンドも観光業界であ
るわけで、旅行業界としては、何も恐れるこ
とはありません。旅行業界もその一部であ
る観光業界が、全体として右肩上がりでも
長していくことは確かですけれども、その
中で、これからの旅行業界を担う今の若い
人たちが、これまでの殻をどう破って、どこへ
進んでいきたいと考えるのか。そうした課
題を議論する場としての若者トラベル研究

◎ご出席のみなさま

東 良和氏

JATA旅行業経営委員会委員長
(沖縄ツーリスト 代表取締役会長)

徳永 誠氏

マレーシア政府観光局
マーケティング マネージャー

菊間 陽介氏

ワールド航空サービス
業務本部 仕入・手配課 アシスタントマネージャー

小林 悠馬氏

JTBグローバルマーケティング&トラベル
FIT事業部 FIT商品企画営業課
商品企画グループ 西日本地域担当プロデューサー

玉城 今氏

沖縄ツーリスト
本店営業部 チーフ

原口 由佳氏

東芝ツーリスト
事業企画部 事業企画担当 主務

ローアップを経て、9
月に開催された「ツ
リズムEXPOジャパ
ン2015」で研究成
果を発表しています。
—— ケーススタディを
提案されたのは、どの
ようなお考えからだっ
たのでしょうか。

徳永 21世紀に入っ



マレーシア観光局・徳永氏



JATA 旅行業経営委員会・東委員長

若者トラベル座談会



ワールド航空サービス・菊間氏

会が、今年度は、マレーシア政府観光局の協力により、現地での見聞も含めた教育研修プログラムとして実現できました。マレーシア政府観光局には心から御礼を申し上げます。ありがとうございます。

徳永 インバウンドが急速に拡大する中で、ツーウェイツーリズムの重要性を理解しつつ、インバウンドの拡大をアウトバウンドの拡大にも生かしているかという視点が重要だと考えています。海外旅行に出かけなくなつてしまった若者たちの内向き志向に、どう対処していくべきなのか。少子高齢化やIT技術の進展という環境変化にどう対応していくのか。さらには、有給休暇の取得率向上といった社会制度の問題にどう取り組んでいくのか。若者トラベル研究会では、そうした課題について議論を深めた上で、マレーシアでのケーススタディを通して、日本の動きを見極めていこうという試みに挑んでいただけます。



JTB グローバルマーケティング&トラベル・小林氏

異なる宗教や民族が共存する「寛容性」

— 研修に参加した感想や現地を訪問した際の印象などをお聞かせください。

菊間 実際にマレーシアを訪問して、イスラム教や仏教、キリスト教など様々な宗教が混在する中で、異なる宗教に対しても非常に寛容な国であることを感じました。モスクと教会と寺院が隣り合って共存する光景は、欧州ではあまり見たことがなかったもので、非常に新鮮な驚きでした。観光は平和産業とも呼ばれていますけれども、マレーシアで目の当たりにした「お互いを認め合う寛容さ」によって、人類に平和がもたらされるのだらうと思えました。また、今回の研修では、これまで他社の方と接する機会はありませんだったので、価値観がすごく広がったように感じています。同時に、同じ世代の皆さんが頑張っているお話を聞いて、



沖縄ツーリスト・玉城氏

店頭営業では必須の顧客への歩み寄り

原口 マレーシアでは文化を正しく発信す

「負けてはいられない」という刺激もいただきました。

小林 私の場合、訪日旅行が中心の業務となり、他社の方と仕事上で関わることは少ないため、様々な仕事についてお話を聞かせただけなのは、貴重な体験でした。どうしてもインバウンドの仕事だけで物事を考えるようになりがちでしたが、旅行業界全体でみるとインバウンドの部分はまだまだ小さく、自分が仕事をする時にも旅行業界全体で考える必要があるということも実感しました。それから、マレーシアを訪問して日本と違うなと思ったのは、やはり、多文化が共生している部分で、マレーシアが非常に魅力的に見えるポイントではないかと感じました。



東芝ツーリスト・原口氏

る必要があるという観点に基づいて、7人以上のグループツアーには必ず国家ライセンスを持つガイドを付けるということが法制化されています。日本でも法制上は通訳案内士を使わなければならないというルールになっているものの、近隣諸国からのグループツアーでは、実際には添乗で来た方がそのまま日本の文化について説明されているというケースもあります。今後、2020年に向けて日本へのインバウンドを増加させ、2020年以降も増加を維持する中で、通訳案内士を上手に活用しながら、外国人旅行者の増加に日本の国民がアレグリア反応を起こさないよう、上手く融和していくような政策を進める必要があると思います。また、ピクトグラムが整備されています。マレーシアでは、祈祷スペースやハラル対応のレストランなどがきちんと掲示されていますので、日本でも異なる宗教や文化の国から訪れる外国人旅行者のために選択肢

若者トラベル座談会



真摯かつ熱い意見が交わされた座談会 (東京・霞が関の JATA 会議室)

を提供すると同時に、それを分かりやすく伝える工夫が求められていくと思います。

玉城 沖縄と同じようにリゾート地ステイネーションとしての顔も持つマレーシアが、隣接する国やライバルも存在する中で、どのように自国の観光を発展させてきているかは、沖縄にとっても参考ができる部分があるのではないかと考えています。多文化や多民族、異なる生活習慣などが一つの空間に共存しており、ホテル業とかサービス・接客業の現場で、一個人としてお客様を受け入れて接客するような寛大な心が根付いていることが印象的でした。また、マレーシアの旅行会社へ行って、ハール対応とかムスリム専門カウンターなどを見た時に、店頭営業としてお客様に歩み寄ることで、お客様の迷いを直ぐに解消するという対応を実現していると感じ、帰国してからも研究会

のメンバーの皆さんと、店頭営業や添乗サービスなどの際の必須事項として確認させてもらっています。

イン・アウトの拡大は車の両輪

徳永 マレーシアでも、国民のマインドも含めて観光を産業として確立するための啓蒙活動を徹底的に行ってきたという経緯があります。皆さんが指摘された「寛容性」も、試行錯誤の中から生まれてきたものでした。今、日本へのインバウンドが急拡大する中で、インバウンドの拡大をアウトバウンドの拡大にどうつなげるかが、日本の観光産業にとって重要な観点になると考えています。

東 アジア各国の観光産業はインバウンドから出発し、経済発展にもなつて、アウトバウンドも成長してきています。日本では1964年に渡航が自由化され、右肩上がり海外旅行が増加してきましたが、現在はインバウンドが急拡大しています。日本もアジア各国も、インとアウトのバランスが重要な課題となつてきており、持続可能という観点からどうしていくかが問われています。メンバーの皆さんは、アウトバウンド需要の拡大をどのように考えていますか。

菊間 インバウンドの伸長は、長い目で見ると、地方からの海外旅行を誘発することになると思います。日本人だけで暮らしてきた中に外国人がやつてきて、海外旅行に行つたことのない人も海外に対する興味を持つ

ようになれば、双方向交流の流れが加速するリズムも生まれて来るのではないでしょう。旅行会社にとっては、今後、現地のパートナー会社と密接な関係を構築して本場の魅力を伝えていけば、旅行会社の価値創造にもつながり、新しい旅行業の未来も開けると考えています。

小さいころから異文化体験の機会を

小林 ヨーロッパでは、駅前から当たり前のように自国の市民と外国からの旅行者が混乗するバスツアーが出発していますが、日本では、あまり見かけることがありません。日本でもそうしたバスが運行されるようになれば、意識も変わつてもっと世界に行つてみようと思つたかもしれません。私どもの会社では現在、日本人向けのバスに外国人も混乗できるようにする取り組みを始めています。どこの国の人でも当たり前に参加できるような商品を作りたいというのは日々感じていたところですが、今回の研修に参加して、改めてその思いを強くしました。

原口 若い人が海外へ行かなくなつたと言われていますが、海外に二度でも行ったことがある人はハードルがかなり低く、その差は、小さいころからの異文化体験の有無も要因となつているようです。例えば、通訳案内士の閑散期である冬季などに、小学校で特別授業を行っていただき、小学生の時に

こういう職業があるということを知つてもらつたり、外国の人達の文化背景がこんなに違うんだと理解してもらつことで、未来の顧客を創造するようなキャラバンが出来たら面白いんじゃないかという議論もありました。また、旅行会社が「安心安全」を確保した上で、利害関係のない現地の方との交流の機会を作り、リピーターを生んでいくこともできるのではないかと考えています。

玉城 沖縄県では、沖縄本島の児童に離島の重要性や魅力に対する認識を深めてもらうため沖縄離島体験交流促進事業が進められており、地元ガイドさんなどが現地の人たちと子ども達も含めて外から来る人達を繋ぐ役割を果たしています。SNSなどで有名な観光地情報を得るのと違って、そういうガイドさんたちの存在により、ピンポイントで色々な旅先で濃密な体験をすることもできます。海外旅行でも、そのように地域の面白さを掘り起こすことができれば、需要開発にも繋がっていくのではないかと思います。

東 マレーシアでは、国民への啓蒙活動など官民による努力が、現在の観光産業の礎となつたことを理解させていたいただきましたが、日本でも「寛容性」や「相互理解」をキーワードとしつつ、観光を通じた自然や文化の保全、経済発展などの実現に向け、若者トラベル研究会に参加したメンバーが牽引役となつて、旅行業の明るい未来を目指していただきたいと切に願っています。

JATA経営フォーラム開催

2月22日、JATA経営フォーラム開催 「交流大国への挑戦」テーマに議論深める

JATAは2月22日、東京・六本木の「六本木アカデミーヒルズ49」（六本木ヒルズ森タワー49階）で、「交流大国への挑戦」を担い手としての旅行業の役割」をテーマに「JATA経営フォーラム2016」を開催します。今年の経営フォーラムでは、4つのテーマで分科会が実施されるほか、横浜市の林文子市長による基調講演「人に寄り添うリーダーシップ」すべては共感と信頼から」と東京大学名誉教授の養老孟司氏による特別講演「旅の壁」も行われます。

●分科会A 航空会社との新たな連携の在り方と課題

分科会Aは、越智良典JATA理事・事務局長がモデレーターを務めるパネルディスカッションに、ジェイティービーの伊藤智グループ本社執行役員・旅行事業本部副本部長、日本空輸の志岐隆史常務取締役執行役員（営業部門統括）、日本航空の二宮秀生執行役員・旅客販売統括本部副本部長の3氏が登壇。航空会社と旅行会社を取り巻く経営環境が厳しさを増す中、航空会社と旅行会社との連携はどうなっていくのか。旅行会社は、喫緊の課題である航空座席の仕入れにどう対応し、どのような経営姿勢で市場の変



林 文子
横浜市市長



養老 孟司
東京大学名誉教授

化に対処していくのか。新しい連携に向けた課題をめぐって議論を展開します。



越智良典氏

●分科会B 宿泊業界との新たな連携の在り方と課題

分科会Bは、滝の湯ホテル（天童温泉）ほほえみの宿滝の湯の山口敦史代表取締役社長、日本旅行の吉金嘉洋取締役常務執行役員、営業企画本部副本部長（企画・開発部長）、春茂登旅館（春茂登ホテルグ

ループ）の根本芳彦代表取締役社長、ホテルおかの原洋平取締役営業部長の4氏が登壇し、i-JTBの今井敏行代表取締役社長がモデレーターを務めます。ともに厳しい経営環境に直面する旅行会社と宿泊事業者は、今後の連携をどのように進めていくのか。宿泊事業者は、旅行会社とOTAに何を期待するのか。それぞれの立場から新しい連携に向けた課題について議論を重ねます。



今井敏行氏

●分科会C 女性の活躍で企業は強くなる！

分科会Cは、JATA関東支部のLADY JATA委員会が提言発表を行います。第1部では、LADY JATA委員長である阪急交通社の斉藤文代CSR推進本部広報部

副部長が、モデレーターを務め、旅行会社による取り組みのプレゼンテーションやLADY JATA委員と20代・30代・40代の女性社員、イクボスが登壇し、提言発表を行います。第2部では、ダイバーシティ推進に関する国策や異業種事例などの最新情報について、外部識者の講師に講演をしていただく予定です。



LADY JATA 委員の皆さん

●分科会D 海外旅行の未来展望を語る？旅行会社の役割、存在意義とは？

分科会Dでは、ミキ・ツーリストの壇原徹代表取締役社長のモデレーターにより、エイチ・アイ・エスの平原明代表取締役社長、クラブツーリズムの小山佳延代表取締役社長、JTBワールドバケーションズの井上

聡代表取締役社長、楽天の山本孝伸執行役員トラベル事業長の4氏が、海外旅行の未来展望や旅行会社の役割存在意義について語り合います。海外渡航自由化から半世紀を経て、旅行会社がリスクを負いながら商品開発や市場開拓に取り組み、1800万人の海外旅行市場と日本人の旅行スタイルを創り上げてきたことを踏まえ、2016年を海外旅行復活の年とすべく議論を深めていただきます。



壇原徹氏

■参加申込：下記URLより2016年2月18日（木）までにお申し込みください。
<https://qoooker.jp/Q/ja/20160222/forum2016/>
 ※満員になり次第、締め切らせていただきます。

■参加費（税込）：
 ◆全てのプログラムに参加
 JATA会員（正・協力・国内賛助）5,000円／会員外1万円
 ◆分科会のみ参加
 JATA会員（正・協力・国内賛助）3,000円／会員外5,000円

■問い合わせ
 一般社団法人日本旅行業協会 総務部（長田・木村）
 電話：03-3592-1271 E-mail:kikaku@jata-net.or.jp

謹賀新年

旅行産業と地域振興の発展に邁進します。
本年もよろしく願い申し上げます。



あけましておめでとうございます。今年の夏には、いよいよ、リオデジャネイロで2020年のオリンピック・パラリンピックの開催地として“TOKYO”にバトンが渡されます。国内でも「北海道新幹線開業」「伊勢志摩サミット開催」や「長崎の教会群とキリスト教関連遺産」の世界遺産登録に向けた動きなど、注目のトピックスが目白押しです。新しい年を迎えて、JATAの各支部長に抱負を語っていただきました。

北海道新幹線開業を 需要喚起の更なる起爆剤に

北海道支部 池田 浩 支部長



昨年5月に実施された「日中観光文化交流団」による訪中では、日本から北京に約3000人が訪れて交流を深めました。北海道からは、全国の都道府県の中では最多の参加者が訪中し、オール北海道の意気込みを示すことが出来ました。また、11月には、ジャカルタで「日インドネシア交流の夕べ」が開催されるなど、海外旅行の需要喚起に向けて積極的に行動した年でありました。訪日旅行関連では、「アジアの宝 悠久の自然美への道」が「北海道」が観光庁による広域観光周遊ルート形成促進事業の認定を受けるという明るい話題もありました。

今年2016年は、何と言っても3月26日の「北海道新幹線開業」というビックイベントが控えています。

ツーウェイツーリズムを促進して旅行需要を創出することに取り組み、北海道新幹線による更なる需要喚起、訪日旅行の取り扱い拡大、そして、社会貢献活動などに本部と連携して取り組んでいき、業界発展と地位向上に向けて地域の観光振興に尽力してまいります。

仙台空港の完全民営化を契機に 業界の発展と地位向上を図る

東北支部 野崎佳政 支部長



昨年は役員改選期となり、新たな体制でのスタートとなりました。支部委員体制も見直し、海外旅行委員会に属していたインバウンド関連部門を、新たにインバウンド委員会として独立させ、国内・海外・インバウンドという3つの委員会活動として活性化を図りました。

貸切バス制度改定後の課題を集約した関係機関との意見交換会、仙台空港オンラインキャリアとの意見交換会、訪日外国人に東北へ来ていただくため東北観光推進機構が進める広域観光ルート構築への協力などに取り組みました。

今年も、全国から注目を集めている仙台空港の完全民営化がスタートします。

これを契機に、JATA東北支部の活動をアピールし、旅行業界の発展と地位の向上に向けて邁進してまいります。

行政や観光業界との連携強化で 喫緊の課題解決に取り組む

関東支部 大澤裕一 支部長

昨年は、急伸しているインバウンド消費、3月に開通した北陸新幹線など、明るい話

題も多くありましたが、その一方で、長引く円安や11月に発生したフランス・パリでの同時テロ事件などの影響により、海外旅行に暗い影が差した1年でもありました。



今年3月の「北海道新幹線開業」などの明るい話題も控えています。先行きの不透明感否めないのが実状です。

厳しい環境が続く中ではありますが、関東支部では今年も、関東運輸局、北陸信越運輸局をはじめとする地方行政や観光業界との連携強化を図り、貸切バス新運賃料金制度改定に伴う地方観光地への送客減からの回復、広域連携によるインバウンド需要の都市部から地方への分散など、喫緊の課題を解決していくため、現場に軸足を置き、観光業界発展のために活動してまいります。

2016年は中部の年 観光振興と地域振興に邁進

中部支部 松本 博 支部長



2016年は5月に予定されている「伊勢志摩サミット」の開催や、エアアジアジャパンによる中部国際空港を扱

謹賀新年

支部長より新年のご挨拶

点とした国内線と国際線での運行開始などが控え、中部地域にとっては、大きな転換の年となりそうです。

また、5年目を迎える「昇龍道プロジェクト」の定着に伴って、静岡の「明治日本の産業革命遺産 富士山」反射炉「富士山」、岐阜の「白川郷・五箇山の合掌造り集落」、三重の「熊野古道」など中部地域における世界遺産への注目度が高まってくることも期待されています。

中部支部としては、会員の皆様と共に相互交流を深めつつ、観光振興と地域振興に取り組んでまいります。

「関西発」の盛り上げに 取り組む1年

関西支部 光山清秀 支部長

昨年、宝・姫路城の「大天守保存修理事業」完了、高野山の



「開創1200年記念大法会」執行といった文化イベントに加え、関西国際空港を利用する訪日外国人旅行者の大幅な増加、和歌山国体の開催など、「関西着」の旅行が注目された1年でした。

本年2016年は、その「着」に加えて「関西発」をより一層盛り上げていきたいと考えています。

関西国際空港をはじめとする各関係機

関・団体と連携しながら、新たな旅行需要の創出、地域の活性化、人材育成、社会貢献活動などに取り組み、会員の皆様とともに支部活動を着実に推進してまいります。

大型イベント開催契機に 内外からの誘客を積極的に図る

中四国支部 大小田博之 支部長



昨年、観光庁の新たな広域観光周遊ルートとして「せとうち・海の道」と「スピリチュアルな島々四国遍路」の2つが認定されたのをはじめ、松江城天守の国宝への正式指定、萩反射炉や松下村塾など萩の5資産を含む「明治日本の産業革命遺産」の世界文化遺産登録など、話題の多い1年でした。

今年も引き続き、当地区で「晴れの国おかやまデザインেশョンキャンペーン」(4〜6月)の実施や「瀬戸内国際芸術祭」(3〜11月)の開催が予定されており、急増する訪日インバウンド需要も含めた内外からの誘客を通じて、地域の観光振興に貢献していく所存です。

支部活動においては、業界のプレゼンス向上、訪日インバウンドへの正対、地区委員会活動の強化、観光人財育成の推進などにより、国や地域行政の「観光」と「JATA」に対する期待に応えたいと考えています。

会員相互の連携により

「元氣な九州づくり」に取り組む

九州支部 中津 功 支部長



昨年は、官営八幡製鐵所関連施設、端島炭鉱(通称「軍艦島」)、三重津海軍所跡、三池炭鉱万田坑、旧集成館(反射炉跡機械工場・旧鹿児島紡績所技師館)など、「明治日本の産業革命遺産」のうち九州内で16もの施設が世界遺産に登録されました。

また、本年も、順調にいけば「長崎の教会群とキリスト教関連遺産」の世界遺産登録も予定されているほか、秋には長崎デザインেশョンキャンペーン(DC)も開催されます。

外客大型クルーズ船の入港は、九州各港でさらに拡大するものと思われ、九州クルーズ振興協議会への協力などを通じ、受入環境整備にも尽力してまいります。また、好調なインバウンドの更なる取り扱い拡大のため、良質な受入体制づくりも行っていく所存です。

さらに、ONSEN ISLAND KYUSHUのブランド化推進への協力や、若年層の海外旅行拡大など、会員相互の連携により「元氣な九州づくり」に邁進してまいります。

「世界水準のリゾート地」へ さらなる進化を目指す

沖縄支部 東 良和 支部長



2015年は沖縄支部において、堅調な国内旅行に加え、インバウンドの大幅な増加で旅行・観光とも順調に推移しました。一方、宿泊施設や貸切バスの供給不足に加え、非合法的な民泊や悪質な免税店等、課題も浮き彫りになりつつあります。沖縄観光の健全な発展に向け、JATAの役割が大きくなるものと確信しています。

2016年は10月に「第6回世界のウチナンチュ大会」が開催される予定で、世界の沖縄県系人が母県に参集し交流を深めます。

沖縄は地理的に東南アジアと本土をつなぐ日本の玄関口として歴史的に発展してきましたが、明治以降は積極的に海外移民を送り出し、今日ではハワイ、南米を中心に60万人の県系人が海外で活躍し今年ウチナンチュ大会に集うのです。

県の掲げる「世界水準のリゾート地を目指す」を更に進化させて国際交流拠点となるよう、本年も行政や関係団体と連携・協力し、会員企業の発展を目指したいと思います。

大阪で第2回JATAインバウンド商談会

JATA会員と自治体・観光事業者ら138人が参加

JATAは12月11日、大阪市の大阪国際交流センターで第2回JATAインバウンド商談会を開催しました。

商談会には、JATA関西支部の滋賀・奈良・和歌山の3地区会をはじめ、自治体や観光協会、観光事業者などの関係者138人が参加。JATA訪日旅行推進委員会需要拡大部会の喜田康之座長が、JATAとして各地でのインバウンド商談会などを通じて、大都市部に集中している訪日インバウンド需要の地域分散を目指していることなどとともに、同委員会における取り組みや訪日旅行市場の現状、訪日需要の地域分散への処方箋などについて説明しました。

また、和歌山市観光協会、奈良県ビジターズビューロー、近江八幡観光物産協会、加太観光協会、奈良市観光協会、びわ湖大津観光協会の代表らが、JATA会員会社の参加者らに対して、各地域の観光素材について熱心なプレゼンテーションを行い、訪日外国人旅行者の送客を呼びかけています。

商談会では、JATA会員旅行会社の12社39人と自治体・観光事業者の48団体75人が、合計288の商談を行いました。

今回の商談会について、JATA会員からは「地域の観光情報を収集でき、地域に



商談会で情報交換を行うJATA会員旅行会社と自治体・観光事業者関係者

おける訪日外国人の実態も把握できた」「未知の素材がまたまたあり、大きな可能性を感じた」といった感想が寄せられたほか、自治体観光事業者からは「商談会の趣旨を十分に理解できた」「他協会のプロモーション手法が大変参考になった」といった声が聞かれました。

また、アンケートでは地域における訪日外国人拡大に向けて有効と思われる施策としては、「国内旅行会社と地域観光施設との商談会」「海外旅行会社を招聘しての新商品造成のための現地視察団の受け入れ」「海外旅行博等への出展・商談会参加」の3つに回答が集中しています。

平昌で第30回日韓観光協議会を開催

ソウルでは日韓観光交流拡大シンポジウムも

韓国の江原道平昌で12月3日、第30回日韓観光振興協議会が開催されました。

日本側から26人、韓国側から28人が参加

した同協議会は、日韓観光交流を図ることを目的に、両国政府観光局の局長級を代表に関係観光機関、業界などが参加する定例会議で、日韓国交正常化50周年の節目に当たる今年には、「2015年日韓観光交流拡大の年」として事業を展開。その成果を評価するとともに連携協力を深め、今後も継続して観光交流の拡大を図り、相互交流700万人の早期達成に向けて、両国間で合意覚書に調印し、意見交換を行いました。

また、翌日の午後には、ソウルで「日韓観光交流拡大シンポジウム」も開催され、日本側から118人、韓国側から200人が参加。JATAの田川博己会長と韓国旅行業協会(KATA)の梁武承会長が、そ

2020年までに日本人旅行者数を200万人に TATがJATA、JETRO、テレビ朝日とMOU調印

タイ国政府観光庁(TAT)は11月27日、JATA、日本貿易振興機構(JETRO)、テレビ朝日の3者と、相互に連携と協力を図ることを内容とする覚書に調印しました。

それぞれ、「日本と韓国の観光交流拡大に向けて」「日韓観光交流の活性化」をテーマに講演を行いました。



ソウルで開催された「日韓観光交流拡大シンポジウム」の登壇者ら

タイでは国内における政治情勢の変化などが観光にも大きな影響を与えてきているものの、タイを訪れる日本人旅行者数は100万人を下回ることがほとんどありません。

Signing Ceremony
Random of Understa
tani Ho Tokyo 27 November



調印式でTATのユッタサック・スパソーン総裁(左)と握手する田川 JATA 会長

また、テレビ朝日では、日本とタイの観光に関わる番組の制作や観光に関するイベントの実施などでの相互協力により、双方交流の拡大にも貢献していく方針を明らかにしています。

JETROバンコク事務所は、タイの産業ツーリズムや健康美容関連ビジネスの販売促進などで相互に協力すると同時に、日本を訪れるタイからの旅行者数も急速に拡大していることから、タイの旅行業界関連事業者などによる日本での投資誘致なども図りたい考えを示しています。

TATでは、こうした日本人旅行者の推移について、タイ国内における旅行業界やJATAのサポートがなければ、旅行者数の減少は避けられなかったという見方を示しており、今回の覚書調印を通じて、2020年までにタイを訪れる日本人旅行者数を200万人まで増加させることを目指し、情報交換やJATA会員との連携によって、タイへの旅行販売の促進に取り組む方針です。

ネパールに会員各社からの義援金
大地震からの復興に向け大使に贈呈

JATAの中村達朗理事長らが11月19日、駐日ネパール大使館を訪れ、ネパールとその周辺に甚大な被害をもたらしたネパール大地震からの復興に向けて、会員各社からの募金による義援金189万7954円を渡しました。

写真は、ネパールのマダン・クマール・バタライ駐日大使(中央左)、中村理事長(中央右)、原優二理事(左から3人目)、黒川恵運営役員(右から2人目)。



北海道支部

- 12月14日 第1回業務改善委員会を開催。
- 12月16日 第3回海外旅行委員会を開催。
- 12月17日 第3回訪日旅行委員会を開催。
- 1月6日 観光業界新年交礼会を開催。

東北支部

- 1月7日 第7回幹事会を開催。
- 1月7日 JATA2016新春交賀会を開催。

関東支部

- 12月8日 Lady JATA委員会を開催。

中部支部

- 1月6日 福井地区委員会賀詞交換会を開催。

関西支部

- 12月16日 総務委員会を開催。
- 1月5日 関西支部年賀会を開催。
- 1月6日 兵庫地区委員会の新年互礼会を開催。
- 1月7日 京都・滋賀地区委員会の新春年賀交歓会を開催。

中四国支部

- 11月28日、12月1日 JATA中四国オーナー・幹部韓国研修を実施。11人が参加。
- 12月3日 ロシアセミナー(広島)を開催。

九州支部

- 12月14日 平成27年度第2回幹事会を開催。
- 12月17日 海外旅行委員会を開催。
- 1月6日 九州支部新年賀詞交換会を開催。
- 1月6日 国内旅行委員会を開催。

沖縄支部

- 11月26日 国内旅行委員会がダム視察を実施。
- 12月16日 幹事会を開催。

JTBパブリッシング

3るぶの旅行通販サイト

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♪

国内&海外の
素敵なお土産を
揃えました!!

お買い物はこちら <http://shop.rurubu.com/>

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!

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

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♪

苦情事例に学ぶ

監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ…営業時間開始前出発の
当日取消申出

新しい年を迎えて、本年も世界が平穏な年でありませう、お祈りいたします。

さて、昨今は国内外を問わず、添乗員のつかないツアーが増え、早朝や深夜など営業時間外に出発するツアーも少なくありません。このようなツアーの場合は、取消を含めた諸手続きをお客様ご自身でしていただくことになるので、旅行会社とおお客様の温度差が生じやすく、得てして苦情に発展することが少なくないように見受けられます。

今回は、営業時間開始前出発の募集型企画旅行での出発当日の取消申出について、法に照らした新たな考え方を適用した取扱いについてご紹介したいと思います。

なお、本事例は「苦情の報告2015 お客様からの声を活かす」で紹介した「ケース1」と類似内容となっております。この「ケース1」で示した「解決の指針」については、下記のように訂正させていただきますので、併せてご確認ください。

申し出内容はこうです

朝9時半発の列車で出発する国内旅行に申し込んでいたが、出発当日体調不良で参加を断念した。8時に会社店舗に取消を連絡しようとしたが、営業開始前で電話がつかないままだった。結局連絡がついたのは10時で、取消の旨伝えたとこ、旅行開始後の取消となるので、取消料は100%になり、返金はないと言われた。確かに契約時に渡された契約書面には、旅行開始後の取消料は100%とあるが、旅行開始前は50%だと書いてある。私は出発前に取消を伝えようとしたのに、会社が営業時間外の連絡先について案内がなかったため、旅行開始前に取消がで

きなかったものだ。なぜ100%の取消料を請求されるのか全く納得がいかない。

解決への指針

本件の場合、旅行代金の100%相当額の取消料は収受できないものと考えます。理由は二つあります。

一つは、企画旅行契約では、出発当日の取消料は、「旅行開始後」(昨年4月の標準旅行業約款の一部改正により、「特別補償規程第2条第3項に規定する、サービスの提供を受けることを開始した時以降」)を境にしてその料率が異なりますので、旅行会社が営業時間前に出発する企画旅行を実施するに当たり、当日の旅行開始前の連絡先を何ら設けていないことは、お客様が旅行代金の50%相当額の取消料を払うことで旅行契約を解除できる機会を奪っていることになると考えられます。そしてこのことは、いわゆる信義則の義務(契約関係に入ったお客様の信頼を裏切らない義務)に反することにつながり、一方的にお客様の利益を害していることとなるため、このような状況下で旅行会社が100%の取消料を収受することは、消費者契約法第10条に規定する「消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する条項で、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するもの」となり、無効となる可能性があります。

今一つは、旅行開始日当日の、旅行開始前の連絡先を何ら設けていないことは、旅行代金50%相当の取消料を払うことで旅行契約を解除できる期間の末日(「旅行開始日当日の旅行開始時点」は、事実上「旅行会社の休日」と同じこととなります。したがって、この場合は民法142条の規定「期間の末日が休日にあたるときは、その日に取引を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」を類推して適用し、この場合は、その期間そのものが翌日に延びることになるので、必然的に、お客様がたとえ旅行開始後に申し出たとしても50%の取消料を払う期間の末日での解除となり、旅行会社は100%の取消料の収受はできないことになると言えるでしょう。

●補足

以上のことから考えますと、営業時間開始前出発の募集型企画旅行での出発当日取消の場合は、「取消は営業時間内に申込み店舗に申し出てください。」と条件書面等に提示していたとしても、出発当日の出発時刻前に取消の意思表示を受け付ける方法を定めて、実行しておかないと、実際の取消が出發後であっても「出發後の取消」の扱いにはできないこととなります。

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・説明会等に是非ご活用ください。

【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」からお申し込いただけます★



第38回 民泊

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

かつて「田舎に泊まろう!」というテレビ番組がありました。著名人が見知らぬ民家にアポなしで押しかけて民泊する「笑いあり涙あり」の楽しい番組でした。民泊とは「家主の好意でタダで泊めてもらうもの」と思っていました。最近では、自宅の一部や空き別荘、マンションの空き室を「宿泊サービス」として、Airbnb(エアビーアンドビー)社などがインターネットで仲介するビジネスが急成長しています。今回は、この「民泊」について整理します。

「民泊」サービスは旅館業

旅館業法第2条では、「施設を設け、宿泊料を受けて、人を宿泊させる営業」を旅館業と定義しています。また、施設の構造・設備の違いに着目し、①ホテル営業、②旅館営業、③簡易宿所営業(カプセルホテル等)、④下宿営業の4つに分類し、また「宿泊」とは寝具を使用してこれらの施設を利用することと定義しています。また衛生水準の確保や宿泊客の安全性の確保といった観点から、第3条では旅館業を営むには都道府県知事の許可を受けなければならないとし、政令により客室要件(例えば旅館の場合は客室数は5室以上)、客室床面積、玄関帳場(フロント)の設置、換気、入浴設備等についての基準が定められています。なお、玄関帳場については、簡易宿所と後述の農家民宿には

法令上の基準はないものの、条例で基準化している場合もあります。

そうすると、「民泊」として個人宅で旅館業を営もうとすれば、旅館業法に基づく都道府県知事の許可が必要ということとなりますが、客室要件や玄関帳場要件が課される旅館営業やホテル営業ではハードルが高く、また、下宿営業では一カ月以上の期間を単位とする営業種別から馴染まず、現実的には簡易宿所の営業許可を取得することになります。しかし、簡易宿所であっても客室の延床面積(33㎡以上必要)や条例で玄関帳場の設置を求めている場合に、この許可を取得できない個人宅も出てきます。実際に、無許可で前述の構造設備基準を満たさない客室で営業したとして旅館業法違反で逮捕された事例があります。

一方、農山漁村では、農林漁業体験民宿業を営む施設のうち、農林漁業者が営む場合には延床面積の要件を適用除外とする等、いわゆるグリーン・ツーリズム等の推進のための「農家民宿」(平成15年4月運用開始)という制度(旅館業法の一部適用除外)や、年1回(2~3日程度)のイベント開催時に宿泊施設の不十分が見込まれるなど、開催地の自治体の要請等により自宅を提供するような公共性の高いものについては旅館業の許可を不要とする「イベント民泊」(平成27年7月運用開始)という制度(「反復継続性」がないため旅館業法の適用なし)があります。

国家戦略特区法による旅館業法の適用除外(外国人滞在施設経営事業)

他方、急増する外国人観光客の宿泊需要もあり、国

家戦略特別区域法において、東京都、神奈川県、千葉県、東京都、大阪府、京都府、兵庫県など政令で定められた国家戦略特区指定区域内にある施設を、条例で定められた期間(7~10日)以上、外国人旅客に提供するものに限って、第3条の許可を適用除外とする制度が平成26年5月に運用開始となりました。これを受けて、大阪府では滞在する下限日数を定める条例が昨年10月に可決され、東京都大田区でも条例を制定して4月の実施を目指すとしています。また、これを活用するには、政令で定める要件を満たしたうえで、満たしている旨の国家戦略特区指定区域がある都道府県知事等の認定(特定認定)を受ける必要があります。この要件には、居室の床面積、構造、換気、衛生管理、外国語を用いた施設使用案内等があり、旅館業法の許可の基準に準じたものとなっています。

民泊のあり方の議論

このように例外的な制度はあるものの、訪日外国人の宿泊需要や空き室の有効活用の要請、一方で旅館業法の違反事例の横行など、民泊のあり方について議論されています。政府は昨年6月に閣議決定された「規制改革実施計画」において関係省庁が実態の把握を行った上で、旅館・ホテルとの競争条件を含め、幅広い観点から検討し本年中に結論を得るとしています。議論の成り行きが注目されます。(堀江)



HIV感染のリスクをいま一度

HIV感染症がARTという薬物治療の登場でコントロール可能な疾患となり、非感染者と同等の予後になったとされているが、海外渡航における注意点は非感染者と比べて少なくはない。また感染しない注意も必要だ。今回は、国立国際医療研究センター病院国際感染症センターの山元佳先生に、安全に渡航するために知っておきたい渡航リスクについて話を伺った。

●改めてエイズHIVとはどんな病気か

HIVとはヒト免疫不全ウイルスの略称であり、免疫から身を守るシステムを不全にするウイルスのことです。免疫の司令塔であるCD4陽性T細胞（以下、CD4）を破壊することで免疫を破綻します。CD4の数が減るため、通常感染することが少ない病原体に感染するようになり、重症化しやすくなります。それらの感染症を含むAIDS指標疾患を発症するとAIDS（後天性免疫不全症候群）と呼ばれます。感染経路は粘膜曝露で主に性交渉、次いで母子間です。

●日本、世界の感染者数の推移

世界のHIV感染者数は3700万人、2014年の新規感染者は200万人、死亡数は120万人と推測されています。日本では2013年には1500人の新規感染者が報告され、累積感染者数は2.3万人を超えました。世界的には男女比は1対1ですが、日

本は圧倒的に男性が多く、特に男性同性間の性交渉と推測されるものが全体の60%を超えています。

●治療薬と海外旅行

治療は3種類の薬剤を組み合わせるART(Anti-retrovirus therapy)を行います。この治療により、HIV感染者も非感染者とほぼ同等の予後が得られるようになりました。抗HIV薬は様々な副作用を来し、時に日和見感染の一時的な増悪を来すこともあるため、薬の導入から3か月以内の海外渡航は避けるべきとされています。ただし遠くまで時差の大きい国でも、1日の内服忘れや抜けが治療失敗につながることは稀なので、過度に心配しないことも大切です。

●海外旅行で感染しないために

過去の報告から、海外渡航中は性活動が活発になるためHIV感染が比較的多く、感染者の40%弱が海外旅行中と推測された報告もあります。防止には①感染状況が不明な相手との性交渉を避ける。②性交渉の際には最初からコンドームを付けることが大事です。ほかの性感染症のリスク減少にもつながります。

●感染者の海外旅行

国によってはHIV感染者の入国を制限しています。科学的根拠はなく、WHOも一貫して否定的立場をとっていますが、70か国が規制を設けています。http://www.janplus.jp/project/international_networkなど

のWebページで確認できます。

治療を開始している場合は管理が大切です。途上国では薬剤が簡単に手に入らないことが多く、盗難や紛失にも注意し、予備の内服薬の準備や保管方法を考えておきましょう。

感染症は重症化リスクが高いので要注意で、経路として多いのは一般的な海外旅行の場合と同じく食べ物です。サルモネラ、腸チフス、パラチフス、クリプトスポリジウム、イソスポーラ、A型肝炎などに要注意。リスクを減らすには腸チフスやA型肝炎は事前のワクチン接種、現地では生水や水の摂取を避け、火を通したものをや目の前で皮をむいたものを食べるようにすることです。

またHIV感染者で重症化リスクの高い肺炎球菌感染症、髄膜炎菌感染症、麻疹や性感染症の一つであるB型肝炎はワクチン接種の予防が可能です。マラリアも重症化するため、予防内服の相談や防蚊対策、疾患に関する情報を得ておきます。

黄熱ワクチンは、麻疹ワクチンなどと同様の弱毒化した病原体を用いたワクチンなので、易感染状態では多臓器不全を来す重症副反応のリスクが上昇します。このため接種に際してCD4は200/μL以上が必要であり、それ以下だと接種禁忌です。その場合は渡航を中止するか、医療機関発行の接種禁忌証明書で対応しますが、証明書で入国が保証されるわけではなく、黄熱感染のリスクも負うことを理解しておきましょう。

挑戦の数だけ、
保険がある。

To Be a Good Company

TOKIO MARINE NICHIDO 東京海上日動



Exploring the Travel Industry through Global Training

Case study of youth travel in Malaysia

The “JATA Young Leaders Study Group” entered the third quarter of this fiscal year and with the co-operation of Malaysia Tourism Promotion Board, created a program for overseas training. The program aimed at training people working in travel agencies and in the travel industry in general. The four members out of ten participants in the third training session, Mr. Yoshikazu Higashi, Chairman of JATA Managerial Issues Committee, and Mr. Makoto Tokunaga, Marketing Manager of Malaysia Tourism Promotion Board, talked about the results and significance of the program.

Members in The Third Training Session

Yosuke Kikuma

Assistant Manager
Purchasing and Operation Department
World Air-Sea Service Co., Ltd.

Yuma Kobayashi

Product Planning group
Product Planning & Marketing Section
FIT Business Development Dept.
JTB Global Marketing & Travel Inc

Ima Tamashiro

Chief
Outside sales division
Okinawa Tourist Service

Yuka Haraguchi

Specialist
Enterprise Planning Group
Enterprise Planning Division
Toshiba Tourist Corporation

“The New Travel Industry” of the Era of Great Asian Exchange

-----Please tell us about the global training of “JATA Young Leaders Study Group.”

Tokunaga: The Case Study of the new travel industry which operates in the era of the Great Asian exchange took place in Malaysia and we offered the feedback on the results of the study from the travel industry to JATA. In 2013 and 2014, JATA held “JATA Young Leaders Study Group” sessions for 20-35 year old employees of JATA member companies. This year, however, JATA and Malaysia Tourism Promotion Board worked together and jointly conducted the training program. We held workshops in Tokyo in April and May, had a training camp in Hakone in June and conducted a study tour in Malaysia in July. A follow-up was held in Tokyo in August and the results were officially announced at the JATA Tourism EXPO Japan 2015 in September.

Higashi: While it is true that the travel industry is growing globally, the question is whether the future business model of the Japanese travel industry can ensure future growth for the whole industry as we are in a situation which is rather untenable. Yet, the online travel agencies (OTA) are part of the travel industry and inbound travel is part of the tourism industry so there is nothing to fear of. The travel and tourism industry will continue to expand. But are the young people in the industry who will take it to the future thinking about how to break through the status quo and what direction they want to take the industry in? With the support of Malaysia Tourism

Promotion Board JATA’s Young Leaders Study Group – the place to discuss these issues – conducted this year’s program in Malaysia, providing an opportunity for the participants to broaden their knowledge of the host country, too. I am deeply grateful to Malaysia Tourism Promotion Board for their support.

Tolerance between co-existing religions and ethnic groups

-----What is your impression of the training program and the visit to Malaysia?

Kikuma: Islam, Buddhism, Christianity and other religions coexist in Malaysia. Seeing this first-hand made me realize that Malaysia is a country where there is tolerance for other religious beliefs. It was surprising to see mosques, churches and temples built next to one another, creating a scenery which cannot be seen in many places in Europe. Travel is called the industry of peace but I think that the tolerance which we see everywhere in Malaysia is what has the potential to bring peace. This training program allowed me to interact with people working for other companies, whom I had not had a chance to meet before and this was another great benefit for me. The realization that people of my generation are also working hard helped me strengthen my resolve to become worthy of their competition.

Kobayashi: I work mostly for inbound travel and as I have few chances to work with people from other travel companies, this program was a golden opportunity to hear the opinions of other people. Inevitably, I concentrated mostly on issues pertinent to inbound travel but, after considering the travel industry as a whole, I realized that inbound travel represents still a very small part of it. I realized that I do have to consider the industry as a whole and not work for the sake of inbound travel only. During my visit I realized how different Malaysia is from Japan in terms of co-existence of different cultural traditions and thought that this is one of the most attractive features of the country.

Counter Sales: Approach to Key Customers

Haraguchi: In Malaysia, in order to ensure accurate information on cultural traditions and practices, every group of over 7 tourists has to be accompanied by a guide who is in possession of a national license. Although group tours in Japan have to be accompanied by a foreign language speaking guide, there are cases of tours from neighbor countries when the tour conductor of the country of origin does all the explanation of Japanese culture during the tour. With the 2020 Olympics ahead, the inbound travel to Japan will grow. In this regard, while working to maintain the growth even after 2020, we will need to promote the use of foreign language speaking guides. It is important to implement a strategy which will help the smooth acceptance of the growing number of inbound visitors by the Japanese public. In Malaysia, places for prayer and restaurants which offer halal food are marked with pictograms. Japan, while offering services tailored to the needs of visitors of different cultural and religious backgrounds, should set the necessary infrastructure (signage, etc.) to inform the foreign guests of the existence of these services.

Tamashiro: Like Okinawa, Malaysia is known as a resort destination. Okinawa can learn from Malaysia in terms of developing its travel and tourism industry through distinguishing itself from the competitors. In the multicultural and multiethnic society, cultural traditions and lifestyles exist together. I was impressed with the fact that serving clients from different backgrounds on an individual basis in order to meet their individual needs is a very common practice in Malaysia. We visited a travel agency and had a chance to see their sales counter for Muslim clients and also halal facilities. The visit made me realize that the sales persons have to be prepared to respond to the needs of their Muslim customers. After coming back to Japan, I have been working to ensure that our sales staff and tour guide services are prepared to meet the essential requirements of our international visitors.

Leaders' New Year Discussion

or Japan and South Korea that are impacted by each other's political issues, I believe it may be good to take positive action. Recently when I visited Taleb Rifai, Secretary General of UNWTO, he gave a high assessment to the fact that the meeting of the tourism ministers of Japan, China, and South Korea had been held in Japan. Along with continuing to hold these meetings on a regular basis, we can display the collaboration between Japan, China, and South Korea by increasing the number of tours that include Beijing, Seoul, and Tokyo in a single tour, just like to tours of London, Paris, and Rome that were formerly a staple in Europe. From here forward, it should be easier to carry out promotions because several major events are coming up, including the World Cup Rugby, Olympics, and Paralympics. I think it is necessary to deepen the understanding of the general public about the importance of two-way exchanges by skillfully featuring our related initiatives at venues such as JATA Tourism Expo Japan.

Establishment of Two "Japan Brands"

----Tell us about your resolutions for 2016 and what you want from the Japan Tourism Agency.

Tagawa First, we must declare the revival of outbound travel, and so I would like to make 2016 the "year of revival." To launch that, the meeting of tourism ministers from Japan, China, and South Korea, which is to be held in China in June, is important. With the number of foreigners who are visiting Japan rapidly increasing, it is easy to focus only on inbound travel. However, because the commissioner is making two-way tourism a mainstay, by all means I would like for JATA to cooperate with the Japan Tourism Agency on initiatives for outbound travel. At the same time, we must firmly express our value as travel agencies. Because we have the "Japan brand" that attracts travelers who come to Japan as a destination as well as the brand of "Japanese travelers" in the international travel market, I want to pour energy into enhancing these two brands and to feature them at the JATA Tourism Expo Japan.

----Tell us about your resolutions for 2016 as the commissioner of the Japan Tourism Agency and what you want from the travel industry.

Tamura I would like to cooperate as much as possible with what the chairman has mentioned. This year, we aim to reach a higher level of inbound travel, and so that we can do everything possible to achieve that, Japan must adopt the best practices from around the world. For that purpose, I would appreciate receiving information and advice from JATA-member travel agencies that are creating travel products on a global scale.

Outbound Japanese Travelers Down 0.7% in November to 1.346 Million

Total Inbound Foreign Travelers Will Exceed Outbound Japanese Travelers in 2015

According to preliminary figures released by the Japan National Tourist Organization (JNTO) on December 16, the number of outbound Japanese travelers in November 2015 was 1.346 million, a decline of 0.7% year on year. The same figure for the 11 months from January through November was only 14,872,400, down 4.1% year on year.

The number of outbound Japanese travelers rose 0.3% year on year in September, displaying the first positive growth in 2015, but following October which once again posted negative growth, at minus 0.4% year on year, November also turned out negative.

Even so, the downward pressure is clearly lessening. During June through August, three consecutive months of negative growth greater than 7% were posted, at 7.6% year on year, 7.4% year on year, and 7.3% year on year, respectively, but

following positive growth in September, there was smaller negative growth of less than one percent in October (down 0.4% year on year) and November (down 0.7% year on year).

In December 2014, the number of outbound Japanese travelers was 1,397,520. If December 2015 just maintains a similar level, then the annual figure for 2015 will be around 16,270,000, which is fewer than in 2014.

Meanwhile, the number of inbound foreign travelers in November 2015 was 1,647,600, up 41.0% year on year. This figure surpasses the previous record of 1,168,000 set in November 2014 by 480,000. The total figure for January through November reached 17,964,400, up 47.5% year on year. This surpasses the total number of outbound Japanese travelers up to November by over three million, and it ensures that the number of inbound foreign travelers will exceed the number of outbound Japanese travelers for the first time in 45 years.

Most of the inbound market displayed steady growth in November this year due to an increase in inbound demand for the purpose of seeing the colored autumn leaves, in addition to a significant increase in the number of inbound travelers from Malaysia and the Philippines due to school holidays. JNTO explained that several factors led to the surge in inbound foreign travelers, including demand for shopping due to continuation of the weaker yen and enhancement of the duty-free system, expansion of air routes, a lower fuel surcharge, and other favorable conditions in recent years such as visa exemptions and easing of requirements as well as promotion of autumn inbound travel.

By market, 19 important markets excluding Russia set new records for November, and among which Malaysia set a new record for a single month.

In December, JNTO expects there will be an increase in demand among travelers from Singapore, Malaysia, and Indonesia utilizing school holidays and among travelers from Hong Kong and Canada utilizing Christmas holidays.

2015 Visitor Arrivals & Japanese Overseas Travelers (Unit: Persons)

Month	Visitor Arrivals			Japanese Overseas Travelers		
	2014	2015	Change %	2014	2015	Change %
1 Jan.	944,009 (730,519)	1,218,393	29.1 (33.9)	1,253,404	1,235,612	-1.4
2 Feb.	880,020 (688,902)	1,386,982	57.6 (75.2)	1,404,873	1,257,154	-10.5
3 Mar.	1,050,559 (802,434)	1,525,879	45.2 (54.1)	1,596,751	1,534,026	-3.9
4 Apr.	1,231,471 (1,020,474)	1,764,691 (1,528,848)	43.3 (49.8)	1,189,132	1,144,833	-3.7
5 May	1,097,211 (892,577)	1,641,734 (1,411,626)	49.6 (58.2)	1,280,765	1,262,103	-1.5
6 Jun.	1,055,273 (866,883)	1,602,198 (1,398,845)	51.8 (61.4)	1,289,029	1,190,805	-7.6
7 Jul.	1,270,048 (1,080,552)	1,918,356 (1,712,803)	51.0 (58.5)	1,414,912	1,309,956	-7.4
8 Aug.	1,109,569 (903,919)	1,817,023 (1,584,484)	63.8 (75.3)	1,783,127	1,653,622	-7.3
9 Sep.	1,099,102 (846,241)	1,612,208 (1,316,488)	46.7 (59.1)	1,520,863	1,525,777	-0.3
10 Oct.	1,271,705 (1,029,922)	*1,829,300	*43.8	1,417,766	1,412,466	-0.4
11 Nov.	1,168,427 (943,831)	*1,647,600	*41.0	1,355,246	*1,346,000	*-0.7
12 Dec.	1,236,073 (1,074,350)			1,397,520		
1~11 Jan.-Nov.	12,177,394 (8,862,423)	*17,964,400	*47.5	15,505,568	*14,872,400	*-4.1
1~12 Jan.-Dec.	13,413,467 (10,880,604)			16,903,388		

◆Note 1. The figures for Jan.-Nov.2014 are provisional, while * stands for the preliminary figures estimated by JNTO.
 ◆Note 2. Provisional and definitive figures for Visitor Arrivals are compiled by JNTO (source: Ministry of Justice), and provisional and definitive figures for Japanese Overseas Travelers are provided by the Ministry of Justice.
 ◆Note 3. The figures in () represent the number of tourists among the total.

How to Enhance "Travel Quality" Is an Issue for the Industry Path to "Outbound Revival" Needed

In 2015, the annual number of inbound foreign travelers exceeded 19 million and surpassed the number of outbound Japanese travelers for the first time in 45 years. With inbound travel, which is certain to exceed 20 million, headed for the "next stage," it is necessary to find a way to revive outbound travel in 2016 to achieve balanced two-way exchanges. Akihiko Tamura, commissioner of the Japan Tourism Agency, and Hiromi Tagawa, chairman of JATA, spoke about their expectations and enthusiasm for the new year, which begins the countdown to the Olympic year of 2020.

Promotion of Industrial Policy is a Major Issue

---What are your thoughts on JATA Tourism Expo Japan, which was the first major event held after your appointment as commissioner?

Tamura I was deeply moved by the holding of this large-scale event that brought together outbound, domestic, and inbound travel in one venue because I had wanted to create an event like JATA Tourism Expo Japan ever since I was head of a section dealing with the travel industry in the Ministry years ago.

Tagawa At the second expo last year, it was clear that the exhibitors from Japan's 47 prefectures had been inspired by the exhibits from overseas, and I expect that there is also a synergistic effect where overseas exhibitors get ideas from seeing domestic exhibits.

Tamura We have raised the level of the promotions for inbound travel, and so I want to further polish that. However, I feel that we are not currently working hard enough in the area of nurturing and strengthening tourism-related industries. This will be a major issue henceforth because I think the industry policy is lagging behind on how to boost the quality of travel and in dealing with the lodging sector in relation to inbound travel, investment promotion, and training managers.

Tagawa In the policy recommendations that JATA proposed, we advocated industrial policy ideas, and I would like to pursue deeper discussion on that. As the commissioner said, I think that the idea of nurturing the industry is extremely important.

Tamura Travel-related spending by inbound foreign travelers last year expanded to reach a scale close to the mid-3 trillion yen range. Comparing this to other export industries, the scale is close to that of auto parts. So, tourism is already one of the top five export industries. The tourism industry competes with countries around the world, including neighboring countries, and so the nurturing and strengthening of it is an extremely significant issue.

Tagawa It is estimated that the international exchange population will increase to 1.8 billion people in 2030. So, we need to adopt the habit of thinking about Japan's tourism industry with those 1.8 billion people in mind. I also think that the era has arrived for JATA to take part in discussions to consider our stance on a national center in Japan's private sector.

Leading Role in International Tourism

---What is your viewpoint on Japan's tourism within international tourism?

Tamura As its main market, I think that, until now, the travel industry has been focused on what percentage of Japan's 120 million people it can send on trips overseas. However, as the chairman said, we must take a completely different approach if we want to boost our market share of the 1.8 billion people as high as possible. Because the travel



Chairman Tagawa



Commissioner Tamura

industry is an extremely broad industry and because we must make every corner of it excellent, I would like to work hand-in-hand with the chairman on holding discussions.

Tagawa I think that perhaps we need to hold those discussions not only with travel-related businesses but also with all the people in the country. Moreover, from the perspective of displaying Japan's leadership in international tourism, we may want to consider utilizing the framework of the International Tourism Forum at JATA Tourism Expo Japan.

Tamura I think it may be an extremely good approach to have the leaders of the tourism industry around the world gather together in order to discuss the issues facing the industry. Because Japan finally became a member of the UNWTO (UN World Tourism Organization) Executive Council, I would like to take this as a good opportunity to review how Japan exercises leadership while engaging with the various issues of UNWTO.

A Tough Travel Environment That is Resistant to Terrorism

---How should we think about the role and significance of outbound travel for expansion of two-way exchanges and regional exchanges?

Tamura As a recent initiative that has produced results for outbound travel, I think we should note that the tourism ministers of Japan, China, and South Korea agreed on dramatic expansion of trilateral exchanges. Furthermore, looking at happenings last year, there were a number of events that may be central to future development, including the dispatch of delegations to China and Indonesia and the signing of a Memorandum of Understanding with Uzbekistan, etc., and so I think that implementation of the agreements and expansion of similar activities is important. Also, the problem of terrorism is weighing heavily on outbound travel from Japan. It may involve multilateral efforts more than bilateral efforts, but I think that there is a need for international cooperation to create a tough travel environment that is resistant to terrorism.

Tagawa For neighboring countries such as Japan and China

Akihiko Tamura, commissioner of the Japan Tourism Agency, Ministry of Land, Infrastructure, Transport, and Tourism
Born in Tokyo in 1955. Graduate of the University of Tokyo's Faculty of Law. Received MBA from Cornell University Business School. April 1980, joined Japan's Ministry of Transport (currently Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism). September 1993, deputy director of the International Planning Division, Transport Policy Bureau. May 1995, counsellor at the Embassy of Japan in the US. July 1998, planning officer in the Minister's Secretariat. June 2000, head of Travel Promotion Division, Tourism Department, Transport Policy Bureau. July 2004, head of Harbor Transportation Division, Maritime Bureau. July 2006, head of General Affairs Division, Supervision Department, Civil Aviation Bureau. July 2008, assistant vice-minister, Minister's Secretariat. August 2011, senior deputy director, Railway Bureau. September 2012, director of Aviation Bureau. September 2015, assumed current position.

事務局 便り

明けましておめでとうございます。

2015年は、訪日外国人旅行者数が1970年以来45年ぶりに海外旅行者数を上回るという歴史的な年となりました。

今号の新春対談企画で田川会長も強調している通り、今年のキーワードは「アウトバンド復活」です。

昨年発表した海外旅行政策提言「4000万人相互交流時代における海外旅行2000万人達成に向けて」で示され

た取り組みなど、一年を通じて「アウトバンド復活」に向けた動きを伝えさせていただくことができたと考えています。

JATAの会員機関誌として『JATA Communication』を読者の皆様にとって有益なものにしてまいりたいと考えていますので、ご意見やご要望などございましたら、いつでもお寄せください。お待ちしております。

今年一年も、引き続きまして、よろしくお願ひいたします。

●JATA業務予定表 1月10日(日)～2月29日(月)

※予定表は変わることがあります。

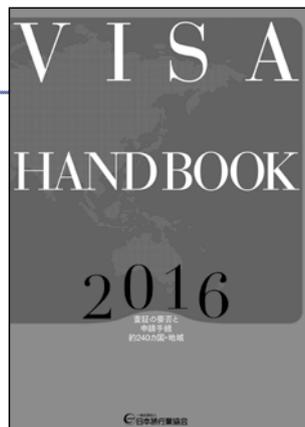
本部・支部の委員会(予定)

1月14日	国内旅行委員会／関東支部
1月20日	訪日旅行推進委員会／本部
1月20日	総務・消費相談委員会／中部支部
1月21日	国内旅行推進委員会／本部
1月21日	消費相談委員会／関西支部
1月22日	法制委員会／本部
1月22日	研修・試験委員会／本部
1月22日	空港委員会／中部支部
1月22日	幹事会／中四国支部
1月27日	海外旅行推進委員会／本部
2月2日	海外旅行委員会／関東支部
2月10日	総務委員会／関東支部
2月10日	海外旅行委員会／中部支部
2月12日	国内(訪日)・地域振興委員会／中部支部
2月16日	インバンド委員会／関東支部
2月16日	研修委員会／中部支部
2月18日	幹事会／東北支部
2月18日	支部幹事会／中部支部

●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。

1月13日	埼玉県地区委員会賀詞交歓会／関東支部
1月13日	中部支部(愛知・三重・岐阜)合同賀詞交歓会／中部支部
1月13日	石川県地区委員会賀詞交歓会／中部支部
1月14日	ツアー・登山セミナー(低体温症)／国内旅行推進委員会
1月14日	千葉県地区委員会賀詞交歓会／関東支部
1月14日	静岡地区会賀詞交歓会／中部支部
1月14日	富山地区会賀詞交歓会／中部支部
1月15日	苦情対応セミナー(東京会場)／業務改善委員会
1月18日	山口地区委員会賀詞交歓会／中四国支部
1月19日～29日	総合・国内旅程管理研修(東京・那覇)／研修・試験委員会
1月19日	愛媛地区委員会賀詞交歓会／中四国支部
1月20日～3月4日	障害者差別解消法に関する説明会(全国8箇所:札幌・仙台・東京・名古屋・大阪・広島・福岡・那覇)／障害者差別解消法特別委員会
1月20日	沖縄支部JATA・ANTA合同新年会／沖縄支部
1月22日	中四国支部賀詞交歓会／中四国支部
1月22日	広島空旅!2016・ワークショップ商談会／中四国支部
1月23日	雪はねボランティア活動(第1班)／北海道支部
1月23日～24日	広島空旅!2016／中四国支部
1月27日～2月23日	旅行業務取扱管理者ブラッシュアップ研修(研修2日間・全国13会場)／研修・試験委員会
1月27日	神奈川県地区委員会賀詞交歓会／関東支部
1月28日	地方チャーターセミナー(青森)／東北支部
1月28日	チームヨーロッパBtoBセミナー／九州支部
1月29日	福岡からヨーロッパへ大商談会BtoC／九州支部
1月30日	雪はねボランティア活動(第2班)／北海道支部
2月22日	JATA経営フォーラム2016
2月25日	学生向け旅行業界研究セミナー／中四国支部



『VISA HANDBOOK』

『渡航手続マニュアル』の予約受付開始

2月1日(月)から2016年度版『VISA HANDBOOK』と『渡航手続マニュアル』の予約申込み受け付けをJATAホームページで開始します。

3月10日(木)までの予約申込み受け付け期間中にご予約いただいた場合、各書籍とも予約価格で提供させていただきます。

この機会にぜひお求めいただき、業務の効率化にお役立てください。

秋田県横手市

素材研究
(国内)



見学可能な内蔵などが一斉公開される「蔵の日」の賑わい



以前は金物店だった観光物産センター「蔵の駅」。ガイドと歩く「まちなみ散策」では集合場所の一つとなります



横手観光の目玉となってきた「かまくら」(左)と人気の定番B級グルメ「横手やきそば」(中)、増田町の立ち寄り観光スポットである桜の名所「真人公園」(右)。地域の新たな魅力として、さらに「まち歩き」も加わることが期待されています



建物の土間を進むと現れる黒漆喰の立派な内蔵

江戸時代からの賑わい伝える商家群をまち歩き
建物の中に蔵があるユニークな景観も大きな魅力

秋田県横手市と10年前に合併した増田町では、江戸時代からの商家群を中心とする町並みが国の「重要伝統的建造物群保存地区」(重伝建地区)に選定され、「かまくら」「やきそば」に続く横手観光の目玉として「まち歩き」が注目を集めています。

文化的な価値の高さから重伝建地区に

横手盆地の東南部に位置する増田町は、旧羽州街道上の十文字から宮城県と岩手県の旧仙台藩領を結んだ「手倉街道」と「小安街道」という2つの旧街道の合流点にあります。人と物資が往来する流通拠点として発展してきたのが増田町です。

往時の繁栄を伝える伝統的な町並みや「内蔵」が多く残されており、その文化的な価値が評価され、2013年12月に重伝建地区の選定に繋がりました。

横手市市商工観光部観光おもてなし課観光企画係の大友幸憲主査によると、地元商工会などによる「まちなみ保存」の取り組みは1990年代末から始まり、2005年に発刊された写真集「増田の蔵」によって、建物で覆った二重構造の内蔵が知られるようになったといいます。

2006年には、蔵の所有者による「蔵の会」も発足して、蔵を見学してもらおう

という機運が高まり、内蔵などを一斉公開する「蔵の日」も1年に1度、10月に開催されるようになりました。

「他人様のお宅にお邪魔する」斬新さ

江戸後期から昭和初期にかけて、増田の商人が成功の証として建てたといわれる内蔵は、主屋の後方に建ち、主屋と内蔵を接合する雪対策の「鞘建物」によって覆われているのが最大の特徴です。

増田町観光協会が管理する「蔵の駅」は典型的な内蔵で、店舗から裏庭まで二直線に土間が伸び、建物の中を歩いていくと黒漆喰の立派な蔵が現れます。

近世来の地割形状が残っているのも増田の町並みのポイントで、表通りは切妻造に下屋庇を持つ商家建築の顔を見せ、裏通りに回ると門や塀が並び、側面通りは100メートルにも及ぶ建物の奥行きを見渡すことができます。

増田町の内蔵は、現在も人が住んでいる建物の中にあるため、「蔵の駅」で当日に見学可能な家屋を確認する必要がありますが、逆に「他人様のお宅にお邪魔する」という感覚は、増田町でしか味わえない斬新な観光スタイルです。

観光おもてなし課の大友主査は、「近隣の観光地などを訪れるツアーで増田町に立ち寄るのは桜の時期くらいだが、内蔵を見る『まち歩き』で回遊性を高めていきたい」と意欲を示しています。



クヴェトリンブルク

素材研究 (海外)



旧市街のバウムクーヘン・カフェ。伝統的なバウムクーヘンを味わうことができます



ビールの本場ドイツだけにクヴェトリンブルクでも美味しい地ビールを楽しめます



城と教会が並んで立つ旧市街中心部の丘
©Jurgen Meusel



市庁舎前のマルクト広場。周囲にも立派な木骨組みの建物が並びます
©Jurgen Meusel

城と教会、旧市街全体が世界文化遺産 国家統一の礎を築いた「ドイツのゆりかご」

ドイツ中央部に位置するザクセン＝アルハルト州のクヴェトリンブルク。10世紀にザクセンを率いたハインリッヒ1世が居城を構えて「国家統一の礎を築いたことから」「ドイツのゆりかご」とも呼ばれ、教会も並ぶ城山と木骨組みの家々が連なる旧市街は世界文化遺産にも登録されています。

600年以上の歴史を刻む木骨組の家々

王室の庇護のもとで中世交易都市として栄えたクヴェトリンブルクでは、16世紀から17世紀にかけて商人や豪農などが競って木骨組みの家を建てました。大戦の戦禍に見舞われたドイツですが、クヴェトリンブルクは、当時の町並みがそのまま残されています。

最も古い木骨組みの家は1350年頃のものと言われ、現在、木骨組家屋博物館として活用されているほか、600年以上にわたって建てられた木骨組みによる家屋の軒数は、1300にも及びます。

14世紀半ばには、垂直の柱が屋根まで通る建築方法でしたが、後期ゴシック時代に上の階がせり出す木組みが登場し、16世紀の中頃にはニーターザクセン風のスタイルに変貌していきました。バロック時代には、上の階がせり出さないスタイルに変わり、ロココ時代

の堂々とした造りを経て、柱が二重に建てられた懐古主義時代を最後に、木骨組みも最盛期の終わりを迎えました。クヴェトリンブルクでは旧市街を歩くだけで、こうした木骨組みの家の歴史を辿ることができるのです。

カフェで味わう伝統的バウムクーヘン

旧市街中央の丘には、1000年以上前のロマネスク様式の司教座教会と城が聳え、クヴェトリンブルクのシンボルとなっています。「シユロベルク(城山)」と呼ばれる丘に教会と城が並ぶ様子は、ヨーロッパ中世の国家と教会の関係を表すものです。教会の地下聖堂には、ドイツ初代の王ハインリッヒ1世の墓があり、司教座教会と城と旧市街全体は、1994年に世界文化遺産に登録されました。

ドイツを代表するお菓子であるバウムクーヘンは、北ドイツが発祥の地と言われていますが、ザクセン＝アルハルト州のあるハルツ地方も「バウムクーヘンの名産地」として知られています。クヴェトリンブルク旧市街の中心、マルクト広場にある「バウムクーヘンカフェ」では、90年ほど前の機械で作られている伝統的なバウムクーヘンを味わえ、散策途中の休憩に楽しむことができます。

旧東ドイツのクヴェトリンブルクでは、宗教が否定された共産主義時代にもクリスマス行事だけは残され、マイナス10度を超えるという寒さの中で続けられてきた盛大なクリスマス市は、今も多くの人々を集めています。



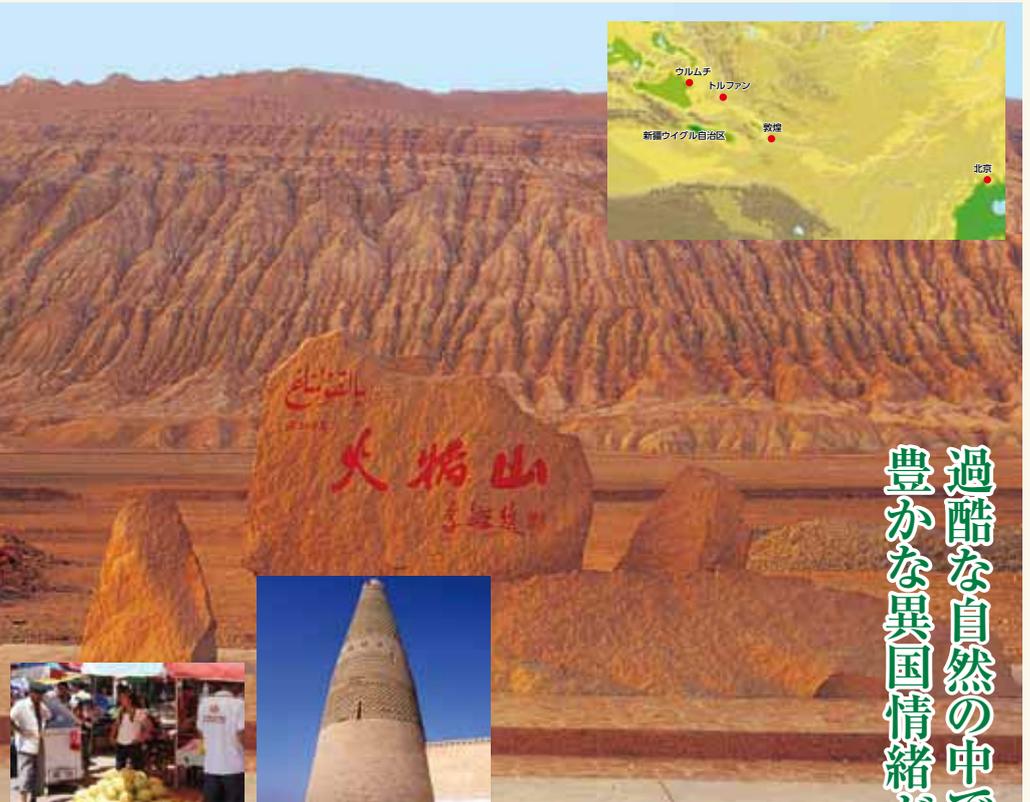
ウルムチの東110キロにある天山山脈
中腹の湖「天池」(標高1900メートル)



約1500年にわたり興亡の歴史が繰り返
された交河故城(トルファン)



カラフルな服を身にまとったトルファンの女性



葡萄とともにトルファンの名産
として知られるハミウリ



18世紀後半に建てられたイス
ラム建築の蘇公塔(トルファン)

「西遊記」の舞台となったことで
も知られる火焰山

過酷な自然の中で旅人を迎えたオアシス都市 豊かな異国情緒が彩るトルファン〜ウルムチ

シルクロードの天山北路と天山南路を分ける要衝として発展したトルファンとウルムチ。遠い昔、過酷な自然条件の中を往来する旅人たちを迎えたオアシス都市は、西域の辺境ロマンと異国情緒豊かな文化を今に伝えてくれる貴重な存在です。

1500年に及ぶ興亡の歴史

中国の北西部に位置し、国土の6分の1に当たる166万平方キロという面積を持つ新疆ウイグル自治区。古代シルクロードは、南・中・北の3ルートが新疆を通り抜け、沿道には数えきれないほどの旧跡が残されました。

「シルクロードに燦然と輝く真珠」とも言われたトルファンは、新疆東部の山間盆地にあり、真夏の気温は40度以上、地表の温度は80度に達することもあるため、「火州」とも言われています。北部には、海拔500メートル・東西100キロにわたる山脈があり、山全体が赤紫色で日光の直射を受けると燃えさかる炎のように見えることから「火焰山」と名付けられました。「西遊記」の舞台となったことから、日本人にも馴染みの深い地名として知られています。

トルファンの西16キロにある交河故城は、戦国(紀元前475〜221年)末期から元

代(1206〜1368年)にいたるまで、約1500年にもわたり興亡の歴史が繰り返されました。唐代には西域経営の拠点として三つの軍が配置され、最盛期にはイランのサラセン朝としのぎを削ったという栄光の城です。13世紀にジンギスカンによって破壊されて廃墟となつてからでも既に600年が経過し、城壁や仏塔なども説明されなければ、それと認識するのも難しいような景観が広がるものの、逆に想像力を掻き立ててくれます。

漢代に西域都護府が置かれ中国の版図に

唐代に三蔵法師が経典を得るために西へ向かう途上、1カ月にわたって滞在したという高昌故城は、トルファンの東40キロにあり、西暦498年に高昌国の王城として建設され、唐によって滅ぼされるまで約1世紀半にわたって天山南路のオアシス都市として繁栄しました。

新疆ウイグル自治区の区都であるウルムチには、ウイグル族をはじめ40を超える民族の200万人以上が暮らし、「世界でも最も内陸にある大都市」と言われています。漢代に西域都護府が置かれて中国の版図に入ったウルムチは、天山山脈の北麓に位置し、郊外には天池や南山牧場など雄大な自然が広がる一方、市街地にある活気にあふれたハザールは、地元の人々の暮らしを実感させてくれ、手ごころな値段段でお土産にも喜ばれる様々な商品が並びます。

JATA



旅行業界・観光業界に関心のある新卒学生に効果的にアプローチできるチャンスです！
観光系学部の学生を中心に、旅行業界への就職をしっかりと検討する場を提供します。
多種多様な旅行会社の仕事を、直接アピールできます。

旅行業界就職セミナー

| 日時 | **2016年4月21日(木) 13:00-17:00 (予定)**

| 会場 | **全日通霞が関ビル 8F大会議室**

| 主催 | **一般社団法人日本旅行業協会(JATA)**

| 共催 | **株式会社ジャタ**

| 企画運営 | **メディア総研株式会社**

概要

- 募集旅行会社 先着10社限定
- 対象者 2017年3月卒業予定の学生
- 内容 主に観光学部学科を有する大学等の学生を対象とした旅行業界就職セミナー
- 告知方法 大学就職課等から学生へのメール配信や学内開催セミナー等での広報等
- 参加費 90,000円(税別)／社
- 実績 2014年:60校284名、14社参加(5社に計9名採用)
2015年:84校212名、7社参加(2社に計3名採用)

旅行・観光業界就職ナビにご登録ください。

学生のエントリー：3月1日スタート！

- ・学生から登録企業へのエントリーがスタートする3月1日までのご登録をお勧めします。
※基本利用料金：年間60,000円(税別)
ご登録は下記WEB上で簡単にできます。
<https://www.mda.ne.jp/jata/>
- ・ナビに登録している学生全員に対し、貴社の会社案内・求人情報などの配信を、無料で1回サービスいたします。就職セミナーへの事前呼び込みや事後のフォローなど、相乗効果が期待できます。

お申込後の手続き

1. 参加希望の企業様はお電話またはメールでご連絡ください。
事務局:株式会社ジャタ [TEL] 03-3504-1751 [MAIL] mail@yu-jata.com
参加のご連絡をいただいた企業様にお申込書をお送りします。
[セミナー申込締切:2016年3月11日(金)]
期限内であっても申込予定が10社に達した段階で締切となります。
2. 申込み受付後、来場学生に配布するパンフレットを制作します。
参加各社の企業情報や採用情報をパンフレットに掲載しますので、別途お送りする原稿用紙にご記入の上、指定された期限までにFAXにてご返信ください。
最終校正後、ご了承いただいた内容で印刷させていただきます。
3. 3月下旬に、開催要項(当日の詳細なご案内)をお送りします。
4. セミナーの当日は、開始30分前までにお越しください。

2015年の会場風景

