

7月1日は「旅の安全の日」
外務省領事局 能化正樹局長に聞く
ツーリズムEXPOジャパン2016
テーマは「旅は変える。人生を。世界を。」

4月の海外出国者数は7%の増加

素材研究 ●セテニル・デ・ラス・ボデガス ●長崎市

取材報告

期待高まるチャーター市場の活性化

ITCの個札販売要件が大幅に緩和
航空局・観光庁・旅行業界の足並みそろろう



ITCの個札販売要件が大幅に緩和 航空局・観光庁・旅行業界の足並みそろろう

地方空港を発着する包括旅行チャーター（ITC）について個札販売の要件

が大幅に緩和され、地方市場におけるチャーター需要拡大への期待が高まっています。今回の要件緩和をめぐって、国土交通省航空局と観光庁の担当者に行政としての考え方を聞くと同時に、民営化で注目される仙台空港の利用促進を図ってきた東北観光推進機構のトップに今後の見通しなどを語っていただきました。

地方創生や観光立国の推進に寄与

国土交通省は今年4月、航空局長通達「本邦を発着する国際チャーター便の運航について」の一部を改正しました。今回の改正では、成田・羽田・関西国際の首都圏と近畿圏の主要3空港を除く地方空港を発着するITCについて、個札販売の要件が大幅に緩和されています。

具体的には、当事国の航空会社がITC便を運航する場合、これまでは運航区間が航空自由化の対象区間であるか否かで個札販売の割合が設定されていましたが、地方空港では今後は当該区間の自由化を条件とせず、相互主義の観点から問題がなければ、原則として個札販売の割合について制限が設けられないことになりました。

また、第三国の航空会社がITC便を運航する場合も、従来は当該第三国が航空自由化を実現していることを条件に、以遠権などの路線権益の制限内であれば、個札販売が認められていましたが、地方空港ではそうした条件や制限を撤廃し、相互主義上の問題がなければ、座席数の半数未満まで個札販売が認められることになってい

ます。

同省航空局航空ネットワーク部航空事業課の平岡成哲課長は、今回の個札販売の要件緩和について、「ITCが人的交流の促進や新たな定期便就航のための足がかりとなることなどを踏まえ、地方創生や観光立国のさらなる推進に資するため、通達の改正を行った」と説明。「地方空港発着のITC便における個札販売のルールを分かりやすくして、その使い勝手を良くすることで、チャーター需要の促進を図っていきたい」考えを明らかにしています。

各地発海外旅行のハードル下げる

観光庁観光産業課の西海重和課長は、今回の地方空港発着ITC便における個札販売の要件緩和について、「旅行会社による座席販売の柔軟性が増すことから、地方における座席販売が容易になるものと想定される」と指摘。「特に、チャーター便の運航が発着当事国の航空会社による場合、旅行会社は個札販売の割合に係る制限がなくなり、集客がより容易になることも期待される」という見方を明らかにしました。また、西海課長は、地方空港発着では



民営化により新規路線の誘致やターミナルビルの商業施設運営などの面で新機軸も期待される仙台空港

ITC便が第三国の航空会社によって運航される場合でも、相互主義の観点から問題がなければ、当該国との航空自由化が実現されているかどうかに関わらず、半数未満の個札販売が可能となったことに着目。「訪問先の選択の自由度が増すものと考えられ、双方向交流の発展という観点からも、地方発着の海外旅行のハードルが下がることは重要だ」という認識を示しています。

さらに、地方空港発着のチャーター便が増加すれば、訪日インバウンド市場においても、地方空港への座席供給量の拡大が実現されることから、西海課長は、「訪日外国人旅行者の旅の選択肢を広げるものとなり、これまでゴールデンルートに集中していた訪日需要を地方に分散させ、地方観光の活性化にもつながる」と期待を表明。「訪日旅行者の地方への誘客は、『明日の日本を支える観光ビジョン』にも位置付けられて



地方空港としては、先陣を切って民営化が実現する仙台空港。東北のゲートウェイ空港として、その役割が増すことになりそうです

期待高まるチャーター市場の活性化



航空事業課の平岡成哲課長

おり、「地方イン地方アウト」を容易にする地方空港発着 ITC 便の増加をもたらす個札販売要件の緩和は、地方へのインバウンド需要拡大と観光振興による地方創生を実現するための重要な施策だ」と強調しています。

ITC 便での個札販売要件緩和の対象となる地方空港の中では、7月に仙台空港の民営化が予定されており、同空港の利用促進にも取り組んでいる東北観光推進機構の紺野純一専務理事は、「定期便が少ない仙台空港で、ITC の要件緩和がチャーター市場の可能性を広げることになる」と期待を表明しています。

紺野専務理事によると、東北観光推進機構では、JATA 東北支部が海外旅行者の拡大を目的とする「パスポート取得キャンペーン」を実施するのに合わせて、今年5月8日から11日までの4日間にわた

り、国際航空路線の拡充に向けた誘致活動を台北市内で実施。この台北へのミッションには、JATA 東北支部や東北経済連合会、東北六県商工会議所連合会などのメンバーも参加しており、現地では複数の航空会社を訪問して、東北と台湾との相互交流拡大に向けた意見交換も行いました。

紺野専務理事は、「2015年度は290本程度のチャーター便が運航されており、そのほとんどが台湾を目的地とするものだったが、個札販売の要件緩和によって、観光目的とする団体旅行やパッケージツアーだけでなく、業務目的の旅行者もチャーター便を利用しやすくなることから、市場の拡大や底上げももたらされる」と指摘。従来からの大手航空会社による国際定期路線に加えて LCC の就航誘致なども通じ、東北ブロックにおけるゲートウェイ空港として仙台空港の利用促進を図ってきた立場から、「チャーター市場の拡大だけでなく、第三国の航空会社も含めてチャーターステイションの多様化を図ること



東北観光推進機構の紺野純一専務理事

ができれば、将来的な定期路線ネットワークの充実と資する展開にもつながる」と将来を見据えています。

需要の創出や旅行商品の多様化を

JATA は従来から、ITC の規制緩和を観光庁と航空局に要請し、旅行業界と観光庁・航空局との連絡会などを通じて、強く働きかけを行ってきました。

すでに実現されてきているチャーター規制の緩和に加えて、JATA としては、ITC を利用して旅行商品を造成する旅行会社が実際に販売しやすい環境を整える規制緩和を求めています。

JATA 海外旅行推進委員会の航空・空港問題検討部会で、副部長を務める KNTCT ホールディングス海外旅行部の河野淳部長は、「2013年に認められた『包括旅行用座席の卸し』に続き『個札販売』の規制緩和も実現されたことで、地方創生や観光立国の推進に寄与するだけでなく、地方市場での ITC 販売が容易になる」と語り、その意義を強調しています。

日本の航空行政では、あくまでも「定期便優先」という基本政策が維持されてきており、チャーター規制の緩和も抑制的に進められてきました。今回の「個札販売の要件緩和」でも、定期便に影響を及ぼさないという配慮から、主に第三国航空会社に対する従来からの諸制限が地方空港に限って撤廃される形となっていますが、これは、第三国航空会社によるチャーター便の実施に伴う複雑で分かり難い規制の撤廃を求めた JATA の要請が実現されたものです。

河野副部長は、チャーター便を利用する旅行者の利便性が向上、選択肢が拡大すると同時に、航空会社にとっても定期便化を視野に入れてその空港の市場性を確認するのにメリットがある。また、旅行業界にとっても販路の拡大や多様な旅行会社によるチャータービジネスの取り組み促進などをもたらす今回の「個札販売の要件緩和

なく、地方市場での ITC 販売が容易になる」と語り、その意義を強調しています。

航空・空港問題検討部会の河野淳副部長

期待高まるチャーター市場の活性化

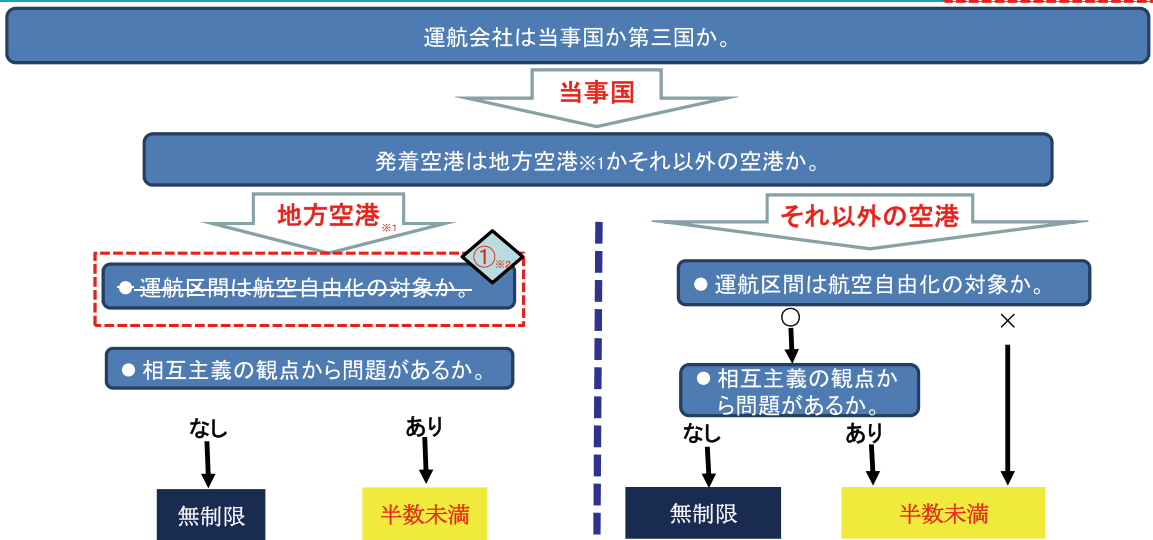


東北観光推進機構は JATA 東北支部や経済団体と連携して台北市で仙台への国際航空路線の拡充などを働きかけました(訪問先の中華航空での意見交換会)

和」について、「旅行業界としても、その意義を十分に受け止めながら、例えば冬場などに機材に余裕が生じる中央アジアの航空会社を有効活用したりリゾートなどへの第3国チャーターに取り組みやすくなるなどの新たな展開も含めて、地方市場におけるチャーター需要の掘り起こしやチャーター商品の拡充に取り組む機会として活用していかねばなりません」と訴えています。

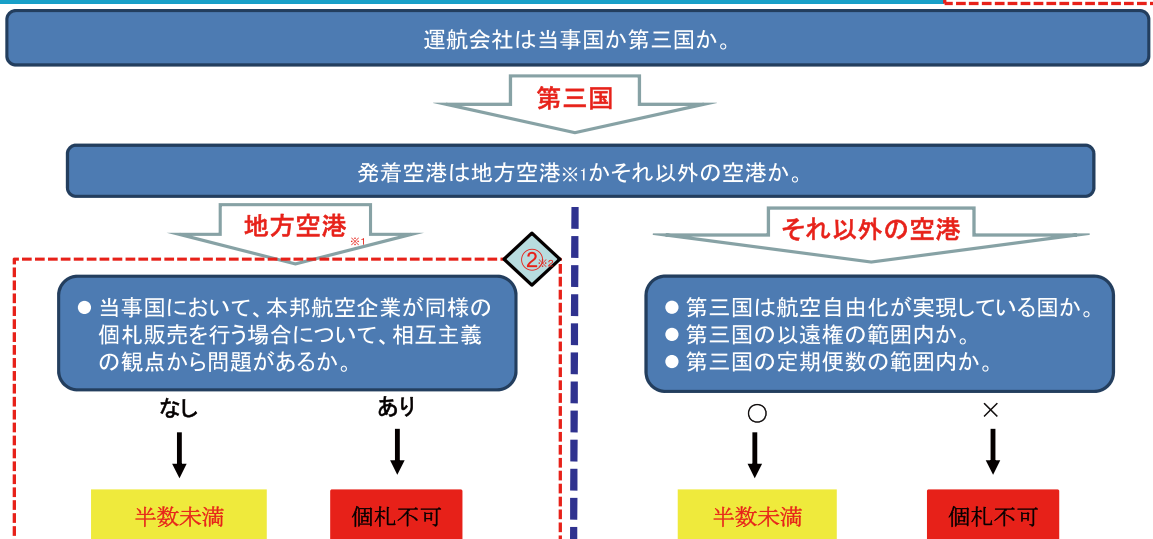
JATAとしては、観光庁・航空局との連絡会などを通じて今回の要件緩和が実現されたのに続き、今後もさらなる規制緩和を目指していく考えですが、航空事業課の平岡課長も、「双方方向交流の拡大を実現していくためにも、旅行業界と今後も協力して必要な施策を講じていきたい」と語っており、アウトバウンド需要の本格的な回復やインバウンド需要のさらなる増大に向けて、ITCの果たす役割はさらに重要性を増していくことになりそうです。

【改正後①】包括旅行チャーター便に係る個札販売の要件



※1 主要観光地が多く存在する首都圏、近畿圏の主要空港(羽田、成田、関空)を除いた空港を地方空港とする。
 ※2 ①、②は、別紙『本邦を発着する国際チャーター便の運航について』の包括旅行チャーター便に係る要件の改正についての①、②に対応

【改正後②】包括旅行チャーター便に係る個札販売の要件



※1 主要観光地が多く存在する首都圏、近畿圏の主要空港(羽田、成田、関空)を除いた空港を地方空港とする。
 ※2 ①、②は、別紙『本邦を発着する国際チャーター便の運航について』の包括旅行チャーター便に係る要件の改正についての①、②に対応

取材報告 期待高まるチャーター市場の活性化

ITCの個札販売要件が大幅に緩和
航空局・観光庁・旅行業界の足並みそろろう…………… 1~3

7月1日は「旅の安全の日」 外務省領事局 能化正樹局長に聞く

旅行会社は「安全対策のプロ」に
外務省事前登録システム“旅レジ”の積極活用も…………… 5~6

<本部・支部活動報告>

菊間副会長と林田理事が受賞
平成28年観光関係功労者大臣表彰……………7
JATA九州支部が外来種草花駆除活動……………7
支部活動報告……………7

ツーリズムEXPOジャパン2016

テーマは「旅は変える。人生を。世界を。」…………… 8

国内・訪日旅行推進部 各国旅行市場報告

マレーシア編 訪日旅行者数はASEAN加盟国第3位…………… 9

連載 価値創造産業への新潮流

—動き出したダイバーシティの取組み—
事業所内に保育園も開設【取材協力】沖縄ツーリスト株式会社…………… 10

JNTO出入国統計(平成28年4月)

海外出国者数4月は7%の増加…………… 15

●読み物&マーケティング

- ・添乗員のための旅行医学VOL.83 薬剤の海外持ち込みには注意が必要…………… 11
- ・ハイにちら消費者相談室 苦情事例に学ぶ④ 今回のテーマ:取消料と個別認可約款の適用…………… 13
- ・法務の窓口 第42回 受注型BtoB約款の個別認可申請が可能に…………… 14

要人往来…………… 12

●素材研究

- (国内)長崎市 19世紀初頭の「出島」を復元…………… 16
- (海外)セテニル・デ・ラス・ボデガス 異彩を放つアンダルシアの「白い村」…………… 17
- (海外特別編)中国・大運河 町と風景 第3回 大運河観光を彩る流域の歴史的都市…………… 18

●事務局だより…………… 15

表紙写真

JATAは2014年から7月1日を「旅の安全の日」と制定し、会員各社が災害発生を想定した模擬訓練などを実施してきています。「安全管理責任者」の任命率向上や「旅行安全マネジメント自主点検リスト」の活用といった取り組みに加え、旅行者の自己責任として保険加入を呼びかけるステッカーも作成しています。

「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、会員各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/>

営業・企画 **御社の戦力に、** **予約・手配**

顧客管理 **symphony Atwo** **経理・財務**

を加えて下さい!

株式会社 ウィ・キャン 本社: 東京都港区元赤坂1-1-8 赤坂ミュージックビル6F / 03-3423-2161
<http://www.we-can.co.jp/> 大阪: 大阪市淀川区西中島5-11-10 第三中島ビル4F / 06-6390-3321

旅行会社は「安全対策のプロ」に 事前登録システム「たびレジ」の積極活用を！

JATAは昨年に引き続き、7月1日

の「旅の安全の日」に合わせ、業界と一般消費者に向けて安全に対する意識を高めてもらうため、メッセージを発信します。国際的なテロや自然災害など、事件・事故に備えて事前に十分な対応を図ることも「旅の安全」を確保するための大きな課題です。海外における日本人の安全対策や保護が重要な業務の一つである外務省領事局の能化正樹局長に、旅行の魅力や海外での安全などについて越智良典JATA事務局長が伺いました。



領事局の能化局長（左）と、お話を聞かせていただいた越智 JATA 事務局長

人生にチャンスをもたらす 海外旅行

越智 最初に外国を訪れることの意味合いなどについて、ご自身の経験なども踏まえて、お考えをお聞かせください。

能化 海外での最初の赴任地はフランスでしたが、初めて行った海外は米国で、大学時代に1カ月ほど滞在しました。とても色々な出会いがあって、外国に関心を持つ非常に大きな経験になりました。滞在していたニューハンプシャーは、当時、米大統領選挙で最初の予備選が行われていた州で、大統領選に関連したタウンミーティングに参加して、大統領候補の方と議論するという興味深い体験もさせていただきました。その大統領候補がハワード・ベイカー上院議員で、後年、駐日大使として赴任された際に、再会する機会もありました。人生に貴重なチャンスをもたらす海外旅行の意義を実感しました。

現地の言葉を使って深まる 人間関係

越智 エチオピアとジブチで海賊対策が

進められていた時期に、局長は在エチオピア日本大使館兼ジブチ日本大使館の大使に就任されたわけですね。

能化 日本の自衛隊も参加して、海賊に対処する国際協力をやることになったのですが、ジブチには外務省の常駐拠点がありません。私が初代の常駐大使として派遣されました。

越智 エチオピアへは、現在、日本からの直行便も運航されていますが、日本からも多くの旅行者がエチオピアへ行かないと、路線の維持も困難になります。世界遺産も沢山あって歴史や文化の魅力が多様な国であることを、もっと紹介していきたいと思います。

能化 アフリカでは、固有の文字が限られていて、今でも英語やフランス語が文字として使われる国が多いのですが、エチオピアの場合は、かなり昔から文字を持っていました。現在の公用語は、アムハラ語と呼ばれていますが、その独自の文字文化は全国に広がっています。

越智 現在は、インターネットを通じて自分で見たつもりになってしまい、海外へ出かけるための一歩を踏み出さないケースが増えているようです。

能化 インターネットだと触覚・味覚・嗅覚には伝わりません。アフリカは色彩が豊かで大変きれいに見えますが、実際に行かないと、熱気や湿気、独特の臭いなど五感に迫ってくるものは分かりません。現地の人たちと交流する中でしか得られないものも多く、海外旅行はそうした異文化交流を深める上で、かけがえのないものだと思います。また、地元の言語にどのくらい関われるかも、交流を深める重要なポイントです。ジブチに滞在していた時、公用語はアラビア語とフランス語以外に、ソマリ語とアファール語という2つの現地部族の言語があり、地方などへ行った時、現地の言葉を使うかわからないかで人間関係の深まり方が全然違いました。

越智 言葉が上手い下手かではなく、相手に関心を持っていると伝わることも大事なポイントになりそうです。

能化 例えば、フランス語で3分間スピーチしても、現地語の通訳では1分くらいで終わると、ちゃんと伝わっていないのかなという気がします。少しでもいから現地語を使えば、英語やフランス語だけの時と全く異なる結果になると思っています。

命綱となる旅レジの活用を！

越智 本題である海外での安全については、どのようにお考えになりますか。旅

7月1日は「旅の安全の日」



外務省領事局局長 能化正樹 (のうけ・まさき) 氏

1959年生まれ。兵庫県出身。1982年東京大学法学部卒、同年外務省入省。2003年アジア大洋州局大洋州課長、2006年在フランス大使館公使、2009年在エチオピア日本大使館兼在ジブチ日本大使館大使、2011年内閣情報調査室次長などを経て、2015年10月から現職

行会社も「安心安全」の確保に万全を期していますが、「安心安全」には絶対がありません。

能化 国民の皆さんには、是非、海外旅行に出かけていただきたいと思いますが、先進国でもテロなど様々な危険が存在するという厳しい現実もあります。日本人が犠牲になるケースも出てきています。まずは海外には日本の主権が及ばないという基本認識を持っていただくことが必要です。その上で、予防と対処について考えていただかなければなりません。

越智 予防と対処について、具体的に教えてください。危険な場所や時期に行かない・危険な行動をとらないということ、対処は何かあった時にどうするかということ、

ことで、外務省の海外安全ホームページに国や地域ごとの注意事項や基本的な対処方法が示されています。そして、最後の命綱となるのは連絡手段の確保ですが、これについては、事前に連絡先を登録する外務省のシステム「たびレジ」を活用していただきたいと思っています。

たとえば、3月、ブリュッセルのテロ事件の際には、登録いただいていた方には、5回にわたり事件の状況と注意事項をメールで連絡いたしました。旅行者自身が安全確保に努めることこそ基本と考えていますけれども、旅行会社のサポートによって安全度を高めたり、旅行商品に付加価値を与えたり、ということも出来るのではないのでしょうか。旅行会社には、安全対策のプロになっていただきたいと望んでいます。

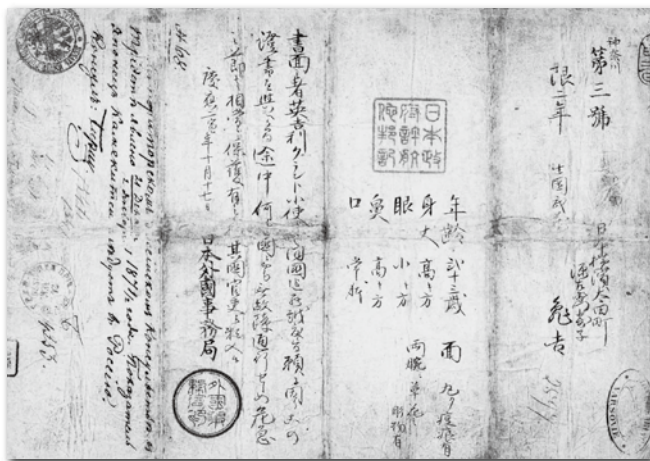
越智 旅行業界と外務省の連携が深まったのは、第2次イラク戦争が起きた2003年でした。「安全対策のプロになることが旅行会社の価値になる時代だ」と言われて、外務省やリスク会社と一緒にフレームワークの構築に取り組みました。JATAでは海外旅行安心安全部会を発足し、安全確認や事件後の現地調査、安全対策を共有化してきました。現在は業界全体で旅

行安全マネージメントの定着化に取り組んでいます。企画力、斡旋力と安全対策が私達の生命線だと啓蒙中です。

能化 ホテルやルートを選択する時に外務省の海外安全情報を参考にして安全な旅行を企画していただき、万一、事件・事故が起きた場合には、外務省・大使館などと連携して、安全確認も一緒にやっていただきたいと考えています。先ほどご紹介した「たびレジ」については、海外旅行関連業者向けに、各業者が扱う海外渡航者のデータを一括で登録することが出来る「たびレジ連携インターフェイス」の提供を開始しておりますので、このような取り組みを積極的にご活用いた

だき、連携を進めていきたいと思えます。また、パリやブリュッセルにおいてテロ事件が発生したように、テロは先進国を含むあらゆる地で発生する可能性があります。日本人・日本権益が標的となり、テロの被害に遭うおそれもあります。またテロ以外にも、一般犯罪や感染症など、場所によって様々なリスクがあり、それぞれの場所の事情を踏まえた適切な安全対策が必要です。ですから、旅行会社におかれては、各社がしっかりと安全対策を実施いただき、各社の安全対策が一つの「売り」になるような雰囲気業界全体で形成していただきたいと思えます。

現存する日本最古のパスポート



2016年は「パスポート150周年」

黒船来航から13年後の慶応2年(1866年)4月、江戸幕府が日本人海外渡航の禁制を解き、「海外諸国へ向後学科修行又は商業のため相越度志願の者」には願出があれば、事情をただした上で「御免之印章」を発給するという布告を出しました。今年は、現在のパスポートにつながる海外渡航文書の発給事務開始から150周年を迎えます。慶応2年10月に発行された日本最初のパスポートは、総勢18人の曲芸団「日本帝国一座」を率いてパリ万国博覧会に向かった隅田川波五郎一行に与えられました。写真は、曲芸団のひとり横浜市在住の「亀吉」に発給された第3号パスポートで、現存する日本最古のものとして、外務省外交史料館に所蔵されています。

菊間副会長と林田理事が受賞 平成28年観光関係功労者大臣表彰

国土交通省は4月25日、東京霞が関の同省共用大会議室で、多年にわたって観光関係事業に精励し、功績が顕著であると認められた関係者の表彰を行いました。



石井国土交通大臣から表彰された菊間副会長(左)夫妻と林田理事(右)夫妻

は、JATA副会長を務めるワールド航空サービスの菊間潤吾代表取締役会長とJATA理事を務めるエヌオーイー林田建夫相談役の2人が、石井啓国土交通大臣から表彰されています。

平成28年観光関係功労者大臣表彰では、菊間副会長と林田理事に加えて、ホテル業関係から13人、旅館業関係から8人、観光レストラン事業から2人の合計25人が受賞しました。

北海道支部

- 5月10日 第1回幹事会を開催。
- 5月17日 第1回総務委員会を開催。
- 5月17日 第1回業務改善委員会を開催。
- 5月17日 第1回訪日旅行委員会を開催。
- 5月20日 第1回海外旅行委員会を開催。
- 5月20日 第1回国内旅行委員会を開催。
- 6月1日 海外旅行セミナー(函館)を開催。
- 6月2日 国際航空運賃セミナー(基礎)を開催。

東北支部

5月13日 仙台国際空港の国際線航路キャリア4社も出席し、海外旅行委員会、拡大会議を開催。

関東支部

- 5月16日 神奈川県バス協会との意見交換会を開催。
- 5月27日 拡大幹事会(長野)を開催。
- 6月7日 海外旅行委員会を開催。

中部支部

- 5月11日 海外旅行委員会を開催。
- 5月12日 国内(訪日)地域振興委員会を開催。
- 5月17日 研修委員会を開催。
- 6月9日 OFC:JATA共催による国際航空運賃セミナーを実施。

関西支部

5月26日 幹事会

JATA九州支部が外来種草花駆除活動 海の巾着公園で56人による作業を実施

JATA九州支部は5月6日、国営「海の中道海浜公園」で外来種草花駆除活動を行いました。

同公園では、管理センター職員から外来種草花についてレクチャーを受けると同時に、実際に駆除の対象となるメリケンソキン草を見ながら注意事項などの説明を

中四国支部

- 5月3日~5日 広島フラーワーフェスティバル ブースで協力
- 6月3日(金) 第1回幹事会
- 6月8日~10日 JATA中四国支部 CA大連旅順研修旅行

九州支部

- 5月6日 国営「海の中道海浜公園」で外来種駆除活動を実施。56人が参加。
- 5月10日 実務委員会を開催。
- 5月16日 国際旅行委員会を開催。
- 5月18日 消費者相談委員会を開催。
- 5月25日 国内旅行委員会を開催。
- 5月26日 海外旅行委員会を開催。
- 5月27日 クラブカリフォルニアセミナー(カリフォルニア地区州政説明会)を開催。
- 6月5日 第1回「寺子屋JATA」を開催。
- 6月7日 第1回幹事会を開催。

沖縄支部

- 5月20日 教育旅行委員会
- 5月25日 支部年次定例会
- 6月2日 総務委員会

受けた後、作業を実施。メリケンソキン草1万3500本とその他2000本の駆除を行っています。

今回の駆除活動には、JTB九州・西鉄旅行・日本旅行・近畿日本ツーリスト・JTBワールドバケーションズ・阪急交通社・名鉄観光・JR九州農協観光東武トップツアーズ旅行総研クラブメッド・HIS・日本添乗サービス協会・JATA事務局の15団体から56人が参加しました。

JTBパブリッシング

る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!

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!



テーマは「旅は変える。人生を。世界を。」 海外旅行復活と震災被災地支援の企画展開へ

ツーリズム EXPO ジャパン実行委員会は5月25日、東京・霞が関の東海大学校友会館で「ツーリズム EXPO ジャパン2016」の概要発表会見を開催しました。

海外旅行・訪日旅行と国内旅行の振興を図るため、「観光」をキーワードに多くの国や地域の魅力が堂に集結する世界最大級の旅の総合イベントとして3回目を迎える「ツーリズム EXPO ジャパン」の今年の開催テーマは、「旅は変える。人生を。世界を。」です。

展示会の海外出展では「海外旅行復活の年」として需要喚起の展開を行うほか、国内展示では震災被災地支援などの企画も計画されています。

さらに、今年から名称を改め



ツーリズム EXPO ジャパン実行委員会の田川委員長(左)と並見陽副委員長

た「ツーリズム EXPO ジャパン フォーラム」では、輝き続ける日本、そして世界——インバウンド4000万人時代の交流大国を目指してテーマにグローバル観光フォーラムを開催し、世界へ向けてアジアにおけるツーリズムの大きな可能性を発信することになります。

ツーリズム EXPO ジャパン実行委員会の田川博己実行委員長は、3回目で「ジャンプの年」となる「ツーリズム EXPO ジャパン2016」のポイントとして、(1)第1期三位一体型イベントの完成

形、(2)アジアにおけるフラッグシップイベントとしての明確なポジショニング確立、(3)ツーリズムレガシーの新たな芽吹き、の3点を指摘しました。

また、「旅は変える。人生を。世界を。」というキャッチフレーズについて、田川委員長は「2020年に向かって日本が世界を動かすエンジンになる」「ツーリズム産業がヒトを動かし、

地域を動かし、未来を変える、そのすべての原動力になる」「3年目の集大成と更なる飛躍に向かう」という意味を込めたと説明。二代目歌川広重の作になる「諸国名所百景」の「遠州秋葉遠景袋井風」をベースとするキービジュアルは、「人々の交流と様々な文化が融合する旅のスタイル」を表しています。

「ヨーロッパ全体を盛り上げる企画も検討

展示会では、国内47都道府県に加えて、140以上の国・地域から前年比4%増となる1550小間の申し込みがあり、国内部分は、今年3月の北海道新幹線の開業によつて結ばれた青森と函館の「青函連携」効果の盛り上がり、100小間以上の関東甲信越地域、90小間以上の中四国地域での広域連携による「地域を見せる」工夫が期待されています。

アウトバウンド復活を掲げる海外展示では、日本からの旅行需要回復を目指すフランスが出展を決定しており、田川委員長は「リ

カバリーフランスに向けて主催者としても出来る限り協力する」方針を示し、「ヨーロッパ全体を盛り上げる企画を検討している」とも明らかにしました。また、展示規模では、50小間を出展する韓国が最大で、ブランドUSAの48小間が続いています。

日本橋エリアを舞台に
 ジャパンナイト

ジャパンナイトは、昨年が続いてユニーク・エキスポ・リベンスのコンセプトを継続し、東京の市街地空間を活用する「都市型MICE」第2弾として日本橋エリアを舞台に様々な企画を検討しており、田川委員長は「江戸の中心として栄え、国内をつなぐ五街道の起点となる道路元標がある日本橋を拠点に、日本の伝統や文化、日本食を堪能していただきたい」と説明しました。

ツーリズム EXPO ジャパンは、リオ五輪後に日本で開催される最初の国際イベントとなることから、田川委員長は「東京を国際都市としてアピールし、海外からのお客様の国際交流とツーリズム EXPO ジャパンへの来場の促進を目指したい」と意欲を示しています。

また、「旅は変える。人生を。世界を。」というキャッチフレーズについて、田川委員長は「2020年に向かって日本が世界を動かすエンジンになる」「ツーリズム産業がヒトを動かし、

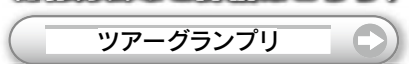
旅行業の未来を広げる旅の企画大賞 「ツァーグランプリ2016」 応募受付中!



旅行業における企画力およびマーケティング力の向上、「観光立国」の施策に寄与することを目的に、海外、国内、訪日旅行で最も優れた企画旅行(募集型・受注型)に対して表彰を行ってきた「ツァーグランプリ」を今年も開催します。是非、皆様からの魅力あふれる企画旅行のご応募をお待ちしております!



応募方法など詳細はこちら↓



応募締め切りは7月8日(金)必着。

主催：ツァーグランプリ2016 実行委員会
 後援：国土交通省(予定)、国土交通省観光庁(予定)、
 一般社団法人日本旅行業協会(UATA)、一般社団法人日本旅行作家協会

お問合せ

ツァーグランプリ2016 運営事務局
 〒100-0013 東京都千代田区麹町3-3-3 全日通商が関ビル3F
 TEL:03-6858-3615 FAX:03-3592-1268 Email:tatg@jata-net.or.jp

マレーシア編

訪日旅行者数はASEAN加盟国第3位

ビジット・ジャパン（VJ）事業における重点20市場の一つであるマレーシアは、2015年における訪日旅行者数が前年比22%増の305,000人を記録し、東南アジア諸国連合（ASEAN）加盟国としては、タイ、シンガポールに次ぐ規模の市場となっています。

ビザ自由化で訪日旅行者が増加

マレーシアの人口は3,026万人、国民一人当たりのGDPは1万8,044米ドル（何れも2014年）で、マレーシアからの出国者数は、陸路でのシンガポールへの訪問者数も含めて452,222万人（2011年）に達しており、出国率は単純計算で150%近い高水準となります。各国の受入統計によると、2014年におけるアジア各国・地域へのマレーシア人旅行者は、タイが264万4,000人、インドネシアが141万8,000人、シンガポールが



MATTA FAIR 2014

123万3,000人（空路と海路での入国）、中国が113万人を数えています。

日本では2013年7月から、90日までの短期滞在で観光・親族訪問・短期商用などを目的とする訪日マレーシア人については、国際民間航空機関（ICAO）基準に準拠したIC二般旅券を所持している場合、査証取得勸奨を終了し、いわゆるビザの自由化を実施しました。この結果、訪日マレーシア人旅行者数は、2013年が前年比36%増の17万6,521人、2014年が同41%増の24万9,521人、2015年が同22%増の30万5,447人と順調に増加してきています。

ランドオペレーターによる需要創出も

日本を訪れるマレーシア人旅行者の場合、その特徴が地域別に異なっているように思われます。

例えば、クアラルンプールを中心とした地域では、既にリーダーによるFIT化が進んでおり、旅行商品の購入先も、オンライン・トラベルエージェンツ（OTA）経由での購入傾向が顕著となってきました。

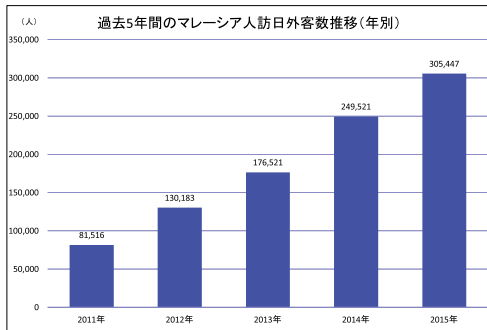
一方、中華系旅行会社の比率が高いと言われているペナンや、クアラルンプールに

次ぐ第2の都市であるジョホールバル、コタキナバルなどの都市を中心とした地域では、日本についての情報がまだ限られていることから、旅行会社を通じた団体旅行による旅行商品の購入比率が高く、ランドオペレーターの力量によって需要を創出する可能性が残されています。

訪日旅行では年2回のピークシーズン

過去3年間における訪日マレーシア人旅行者の月別推移をみると、大きなピークシーズンは2回あることを示しています。

一つは春先の桜シーズンで、訪日インバウンド需要が拡大する中、他の主要市場でも見られる傾向で



※出典：日本政府観光局（JNTO）

年	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	累計
2013年	7,609	10,982	13,401	14,716	15,013	9,802	9,929	10,951	11,681	17,760	26,153	28,524	176,521
2014年	13,981	14,109	23,372	25,166	22,607	17,029	16,249	9,938	16,083	24,020	27,682	39,305	249,521
2015年	12,312	19,269	28,193	29,556	25,797	18,525	19,954	12,301	21,307	28,488	39,481	50,264	305,447

出典：日本政府観光局（JNTO）

す。もう一つのピークシーズンは年末の12月ですが、これは、マレーシアでは多くの州で11月末から12月にかけて学年末休暇となるため、マレーシアからの旅行需要が大きく伸びる時期となっています。

また、反対に、イスラム教の断食明けの休暇に当たる7～8月は最も需要が少ない時期となるのも、マレーシアならではの特徴と言えます。

JATAとマレーシア政府観光局は、マレーシアを訪れる日本人旅行者を100万人にすることを目指して2012年4月に「マレーシア100万人プロジェクト」の覚書を締結して以来、共同で様々な活動を実施してきました。2015年10月からの第2弾では、活動の継続による目標達成の可能性拡大、教育旅行やロングステイなどマレーシアの有望コンテンツの開発を通じたアジア全体のダイナミズム加速、アジア大交流時代に活躍できるグローバル人材育成などに取り組み、一定の成果を収めています。

マレーシア国内最大規模の旅行見本市 MATTA FAIR

マレーシアはイスラム教徒のみの国と思われがちですが、実際には、民族構成が複雑な多民族国家です。主な民族は、マレー系が約67%、中国系が約25%、インド系が約7%で、旅行業協会も、マレーシア旅行業協会（MATTA）のほかに、Malaysian Bumiputera Association of Tour and Travel Agents' Malaysian Chinese Tourism Association などがあります。

MATTAが主催するMATTA FAIRは、マレーシア各地で年間に10回以上開催されており、3月と9月に開催されるのが最大規模のもので、出展ブース数は1000以上、来場者数は10万人以上に達しているようです。

— 動き出したダイバーシティの取組み —

「取材協力」沖繩ツーリスト株式会社 事業所内に保育園も開設

外国人社員の活躍でムスリム市場開発

沖繩ツーリストでは、1990年代から訪日インバウンド市場への取り組みを本格化していましたが、その取り扱いには沖繩発着の直行路線が開設されている中国や韓国、台湾、香港などの東アジア各国・地域が中心でした。

10年ほど前からは、顧客の拡大や需要の安定化を図るため、東アジアに加えて、東南アジア市場へのアプローチも開始。シンガポールやマレーシアなどの市場を開発する際に、ムスリム対応という課題の克服に大きな役割を果たしたのがフィリピン



ハロウィーンで職場内を回る「ふじのき保育園」の園児たち



東良和 代表取締役会長

国籍などの外国人社員でした。

同社の東良和代表取締役会長は、「国内にムスリム・コミュニティがあるフィリピン出身の社員らが、日本での自らの経験も踏まえて、対応を検討しました」と振り返り、「イスラム法の規定にのっとった方法で処理した食材しか口にしてはいけない戒律や1日5回の礼拝を欠かさない習慣などに受け入れ先全体で配慮できなければ、訪日した旅行者の皆さんに気持ち良く旅行をしてもらうことはできません」と指摘しています。

日本人社員が同行して説明をフォロー

東南アジア各国からの旅行者受け入れに際しては、現地旅行会社への営業活動を行いながら、食習慣や宗教的配慮といった注意すべき事項の情報を詳細に入手。フィリピン人社員による受入先への説明に日本人社員が同行するなど地道な努力を続けました。

こうした文化的な差異を真摯に受け止めて対応する外国人社員の働きにより、2012年6月にはシンガポールから初めてのムスリム団体100人を受け入れることに成功。これを皮切りに、11月下旬にはマレーシアの政府関係者、旅行業者、一般観光客ら約50人の団体ツアーを実施。さらに、12月にはインドネシアから25人のツアーを実施するなど、沖繩インバウンドにおけるムスリム市場の開拓に成功しました。

東会長は、「他の東南アジア各国のムスリム旅行者をはじめ、世界中で10数億人とも言われるムスリム市場での需要掘り起こしも進めていきたい」と意欲を示しています。

国籍に関わらず社員を同一基準で評価

沖繩ツーリストでは、全社員648人のうち60人が外国人。入社試験の段階から国籍によって区別することなく、社員評価についても国籍などに関わらず同一の評価基準を用いています。

「お客様だけでなく、働く社員や地域の皆さんも含めた三者のクオリティ・オブ・ライフ(QOL)が満たされる企業経営が求められる時代になっている」「人口が増えてきていた沖繩でも、2014年をピークに生産年齢人口は減少に転じており、人材の確保は非常に重要な問題です」と東会長は指摘しています。

事業所内に「ふじのき保育園」を開設して乳幼児を預かるなど、働きやすい環境の確保に努めてきました。東会長は、「女性による能力発揮の重要性を念頭に置き、日常の業務の中で実践されるよう社内で周知徹底しています」と語っています。「これからの時代は、子育てだけでなく高齢家族の世話をすることなども大きな課題になってきます。そうした部分に対応する施策として在宅勤務の仕組みを計画しているほか、家族の看病や介護を行うための長期休暇制度なども検討しています」「国籍や性別に関わらず、多様な人材に活躍してもらうための職場環境の改善や制度の充実を図ることも大切な経営のテーマです」と将来を見据えています。



外国人社員と日本人社員のコラボレーションで業務を遂行



薬剤の海外持ち込みには注意が必要

日本国内で流通している薬の中には、安易に海外には持ち込めない薬剤があります。国によって薬剤に対する捉え方や法律が異なるためです。医師からの処方薬のみならず、風邪薬など薬局で購入できるOTC薬も注意が必要です。日比谷クリニックの奥田丈二院長に話を伺いました。

●例えば国によってこんなに違う

先般、疼痛コントロール薬のオキシコドン[®]を会社役員が個人輸入して逮捕される事件が起きました。麻薬と類似した作用をもつオピオイド系の薬剤だったためです。

日本でオキシコドンは、塩野義製薬の徐放剤が発売されていますが処方痛は癌性疼痛に限られ、米国のように歯痛を含めた一般の鎮痛剤としての処方厳格に禁止されています。

●医療用麻薬の海外持ち込み

近年、癌など強い痛みに対し、麻薬によるコントロールが積極的に行われるようになりました。適正に使用すれば生活環境が著明に改善し、海外へ旅行や出張をする人もいます。ですが医療用であっても麻薬なので、持ち出し・持ち込みには相応の手続きが必要です。

法規制を行っている国もあるため、渡航前には必ず在日大使館などで確

認してください。許可までに時間を要したり、持ち込み自体が不可能な場合もあります。

出国の際は、2週間前までに住民届けをしている地方厚生(支)局麻薬取締部に申請書を提出してください。郵送も可能ですが、医師の診断書を添付する必要があります。早めの対応が必要です。提出期限を越えてしまった場合は同取締部に直接電話で相談しましょう。

●米国では麻薬扱われる睡眠薬

ほかにも睡眠薬や向精神薬を中心に注意が必要な薬があります。日本でよく処方される睡眠薬の一つ、Tuniracetam(商品名:サイレース/ロビプノール)は、その強力さから街中Drug、いわゆる麻薬的に使用されることがあり、米国では医療用を含めて流通自体禁止され、医師も処方できません。もちろん米国への持ち込みは全く不可能です。持ち込みが判明すれば、よくて没収、場合によっては犯罪行為として対処されます。

●自己注射薬の持ち込みも注意

注射器、針、薬液の持ち込みは内服薬より厳しい対応がなされる可能性があります。近年、インシュリン注射のみならず、重篤なアレルギー反応であるアナフィラキシーショックに対処する為のエピペン(Epi-pen)や、

ウイルス性肝炎の為にインターフェロンなどの自己注射薬が出始め、今後さらに増えていくことが予想されます。

欧米諸国で没収されることは滅多にないと思われませんが、それ以外の国では保証できません。予め当該大使館に相談し、さらに医師が証明する英文書類を持参しましょう。

●気をつけたいOTC薬

総合感冒薬の成分の一つで、咳止め使用されるリン酸ジヒドロコデインはほとんどの総合感冒薬の成分に含まれますが、これは麻薬の一種です。総合感冒薬を調べられるケースはほとんどありませんが、薬剤の成分検査をされた場合は麻薬反応が陽性と出る可能性があります。

●英文診断書でリスク回避

薬剤持ち込みのリスクを避けるには、薬物携帯の証明となる医師発行の英文診断書持参を勧めます。荷物の紛失や、滞在中に薬を切らしてしまった場合も、渡航先医療機関での処方容易になります。緊急時に医療を受ける際の重要な情報源にもなります。薬品名は商品名ではなく、世界中で通用する一般名(generic name)で記載してあることが重要です。

挑戦の数だけ、 保険がある。

To Be a Good Company



東京海上日動



要人往来

今年4月の出国日本人数は前年同月比7%増の伸びを示したものと推計され、1月からの累計でも前年同期比4.1%増と好調に推移しています。こうした動きを背景に、各国要人による日本市場への期待も改めて高まっているようです。



デービッド・クレーグ／ニュージーランド政府観光局アジア地区ジェネラル・マネージャー

(4月13日にJATA本部を訪問)

「3年間にわたる観光促進戦略を展開しており、注目すべきセグメントや商品についてご教示いただきたい」



スマティ・ラマナサン／英国政府観光庁アジア・パシフィック&中東統括部長

(3月24日・菊間副会長を訪問)

「北京に『北アジアおよび中国』の拠点を設立して、日本を含む北アジア市場の全活動を監督するシニアディレクターを任命し、日本事務所は英国大使館で2人体制により業務を継続します」



マルタ・ブランコ／スペイン政府観光局事務局長

(4月14日に田川会長を訪問)

「日本人の個人旅行者に満足していただくために受け入れ態勢改善の必要を認識しており、今後、取り組んでいきます」



馬元／大韓航空ソウル本社旅客事業本部長専務

(3月28日に中村理事長を訪問)

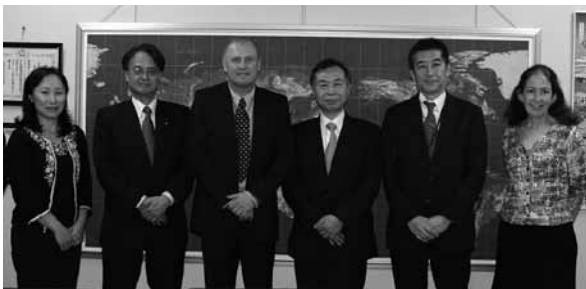
「1～3月の訪韓日本人旅行者数が2～3%伸びており、今後の増加も期待されます」



アンドリュー・ライリー／オーストラリア政府観光局日本代表

(4月14日に田川会長を訪問)

退任にあたってJATAの協力を謝意を表明し「日本市場で付加価値を高める提案に取り組む必要性を今まで以上に認識するようになりました」と挨拶



ジャン＝ミシェル・フートラン／ニューカレドニア観光局ディレクター

(4月25日に中村理事長を訪問)

「70～80年代にナンバーワンだった日本市場でシニアや若年層を対象に改めてイメージ作りのためプロモーションを行っていきます」



ボー・バン・チャアン／ベトナム・ドンナイ省人民委員会副委員長

(4月13日にJATA本部を訪問)

「日本からの投資も増えており、観光開発について、サポートやアドバイスをいただきたい」



ルディ・ベルボート／ベルギー・ブリュッセル首都圏地域首相

(5月17日に田川会長を訪問)

「8月にグランプラス広場で開催される『フラワーカーペットフェスティバル』のテーマは『日本』で、多くの日本人旅行者に来ていただきたい」



カズラウスキエネ・ユルギタ／リトニア政府観光局局长

(5月13日に中村理事長を訪問)

「2015年に40%以上増加した日本人旅行者数をさらに拡大するため、チャーター便によるツアーの実現を目指します」



エドワードB.マレー／米国・シアトル市長

(5月17日に田川会長を訪問)

「シアトルは美術館や劇場に加え、ハイキングやスキーなども楽しめるので、日本人旅行者の増加に向けてJATAと協力していきたい」

苦情事例に学ぶ④② 監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ…取消料と個別認可約款の適用

2015年度に当消費者相談室に寄せられた消費者からの相談件数は2100件でした。その中で「取消料」を巡る相談苦情は昨年度も全体の25%(2014年度は24%)を占めこの20年来常にトップを行く相談苦情です。最近では「取消料」に関する苦情が更に複雑になる傾向があります。そこで今回は、(1)通称「ランドオンリー約款」の認可を得ていけばトラブルなく取消料を收受できた事例、(2)個別認可約款の認可を得ても、その後の措置を行っていなかったために反対に同約款で定めた取消料が收受できなかった事例を紹介し、併せて個別認可約款の認可を受けた後の旅行会社の必要な措置についても再度確認してみたいと思います。

申し出内容はこうです

〈お客様(Aさん)からの申出(事例1)〉

「米国に単身赴任している私(Aさん)は、家族を招くため貴社(X社)のバック旅行に参加させた。そして米国内の旅だけには私も家族と一緒に参加したいので、貴社の「ランドオンリー」として参加することになった。その後、急な出張が入り私はこの旅行契約を解除した。貴社は標準旅行業約款募集型企画旅行契約の部の取消料表を示し、取消料を請求してきたが、どう見ても私に適用になる取消料規定が存在しないのではないかと思いきや取消料の支払いを拒否している」というものです。

〈旅行会社からの申出(事例2)〉

「当社(Y社)は、P E X 運賃等を利用した募集型企画旅行を企画・実施し、Bさんと旅行契約が成立した。その後、Bさんは、旅行開始日の50日前に旅行契約を解除された。この場合、航空券取消料等は5万円かかるので、この5万円を取消料としてBさんに請求したが、そんな定めはどこにあるのか?と言われこの取消料を支払ってくれ

ずトラブルになっている。なお、当社は通称「募集型ベックス約款」の認可を得ていたが、自社の約款の取消料表に「定の文言の加筆を、また、当社の旅行条件書(取引条件説明書面及び契約書面の一部の取消料表の文言の加筆も失念していた。そこで、お客様には、通称「募集型ベックス約款」の認可を得た旨の登録行政庁からの書面を見せて、5万円の支払いを求めています。お客様は払ってくれない。どうすればいいのか?」というものです。

解決に向けての指針

事例1では、X社が標準旅行業約款の定めと同じ内容の旅行業約款を使っている限り、Aさんが主張する通り、同約款にはランドオンリーに対応した取消料規定(同約款の別表第1の2(1)を(3)をご覧ください)がないので、取消料を收受することは難しいでしょう。今後もランドオンリー参加のお客様を取り扱うのであれば、通称「ランドオンリー約款」の個別認可を得ておくことが必要です。

事例2では、たとえ、通称「募集型ベックス約款」の認可を得ていたとしても、以下の手順に従った措置を行っていない限り、本例の場合、5万円の取消料を收受することは難しいでしょう。

- (ア) 登録行政庁宛に、通称「募集型ベックス約款」の認可申請を行う。
- (イ) Y社の約款の別表第1の2(2)として、必要な文章を加筆する。
- (ウ) Y社の旅行条件書の取消規定部分も通称「募集型ベックス約款」同様の文章及び航空会社名、航空券取消料等、航空会社の航空券取消条件を確認する方法その他の必要事項を加筆する。
- (エ) 加筆済旅行業約款を掲示又は備置きする。
- (オ) 加筆済の旅行条件書(説明書面及び契約書面の一種)を必ずお客様に交付する。

●補足

以上の通り、「取消料規定がないから取消料は払わない」「標準旅行業約款で定めた取消料以外の取消料の收受が可能」等のトラブルでは、通称「ランドオンリー約款」や

同「募集型ベックス約款」の認可を得て、その後、前記(イ)からの措置を行っておれば、どちらもトラブルなしに取消料を收受できた事例です。また、昨今の旅行形態の多様化に伴い標準旅行業約款ではうまく対応できない場合があることから、個別認可約款申請制度(詳細はJATAホームページにて確認ください)があり、旅行会社は、この個別認可約款制度を上手に利用することで取消料に係る苦情の防止ができるものと考えます。(服部)

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」からお申し込みいただけます★



第42回 受注型B to B約款の個別認可申請が可能に

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

旅行業約款については、第25回(2014年10月号)でも記述しましたが、7月1日から「受注型B to B約款」の個別認可申請が可能となりましたので、あらためて旅行業約款について整理します。

標準旅行業約款と個別認可約款

旅行業法には、「旅行者とは、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(第12条の2第1項)。とはいえ、事業者が旅行業を営むのにいちいち約款の文案を立案するのは負担も大きく、一方で行政庁にしても個々の申請の審査や認可業務の負担も大きいので、観光庁長官及び消費者庁長官が標準旅行業約款を定めて公示した場合に、旅行者がこれと同一の旅行業約款を定めたときはこの認可を受けたものとみなすと規定しました(同12条の3)。これにより、事業者と行政庁のそれぞれの負担軽減を図るとともに約款の内容の適正化も図れるというメリットがあり、実務においてもほとんどの旅行者がこの標準約款と同一の約款を「当社約款」としていました。

しかしながら、「標準」であるがゆえに困ったことも生じます。例えば、標準約款では「海外旅行は日本発着」と想定していますが、その後、航空会社のマイレージ会員が無料航空券を利用して「旅行先の現地部分のみ」に参加したいというニーズが出てきても、お客様に対する取消料規定が無いという問題が生じました。そこで、このような取引をしたい旅行者は、取消料表に「本邦外を出発地及び到着地とする」との文言を追加するなど標準約款の内容を一部カスタマイズして個別に認可を受ける例(表1)の①が増加しています。また、このようにカスタマイズした約款を便宜上「個別認可約款」と呼んでいます。

5つの個別認可約款

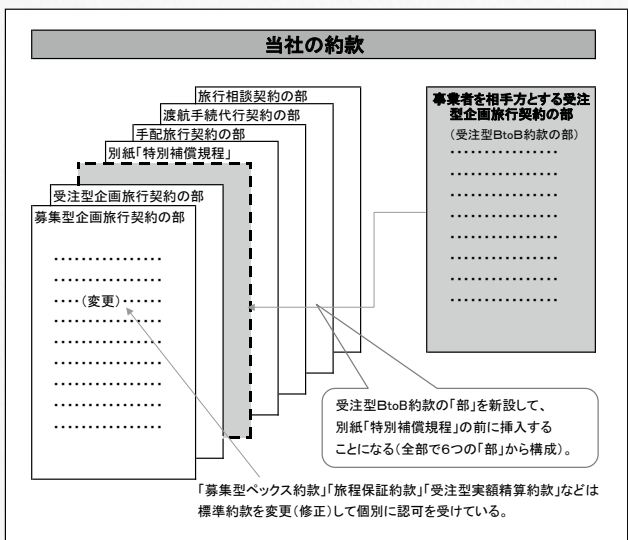
「個別認可約款」と呼ぶ以上、本来は、個々の事業者がその文案を作成して個別に申請して認可を受けるという主旨で、実際にそのようにして個別の認可を受けている例もあります。しかし、会員各社の要望を元に旅行業協会が観光庁に要望し、観光庁から「この文案どおりに変更する個別の申請があれば認可する」という了解を得ることができれば、会員各社も便利です。

現在では、この方法により【表1】の5つの個別認可約款があり、それぞれ「通称」を付けています(なお、それぞれの内容は、JATAのウェブ

【表1】企画旅行に関する個別認可約款(カッコ内の(募)は募集型の部、(受)は受注型の部)

個別認可約款の通称	概要
① ランドオンリー約款	海外発着の取消料を定める(募・受)
② フライ&クルーズ約款	海外クルーズを組み込んだ取消料を定める(募・受)
③ 受注型実額精算約款	サプライヤーの取消料実額を取消料に反映できる(受)
④ 募集型ベックス約款	PEX 運賃の取消料を反映できる(募)
⑤ 旅程保証約款	変更補償金の対象を一部限定(募・受)
+ (新設)	
⑥ 受注型B to B約款	事業者との合意による取消料を設定できる(受)

【表2】「当社の約款」のイメージ図



ページ(会員ページ)でご確認ください。

6つ目の個別認可約款(受注型B to B約款)

さて、このたび6つ目の個別認可約款として「受注型B to B約款」ができました(7月1日以降に登録行政庁へ申請してください)。

この約款の最大の特徴は、今までの「標準約款の一部のカスタマイズ」ではなく、「受注型B to B約款の部」をまるごと新設することです。この認可を受けると、「当社の約款」は【表2】のイメージとなります。

これらの約款を上手く活用していただき、お客様によりご満足いただける企画をご提案いただきたいと思います。(堀江)

平成28年 訪日外客数・出国日本人数

4月の出国日本人数は7.0%増
2012年8月以来の高い伸び率に

日本政府観光局(JNTO)が5月18日に発表した速報値によると、今年4月における出国日本人数は前年同月比7.0%増の1225000人を記録しました。

出国日本人数が前年同月比で7%以上の伸びを示したのは、9.9%増を記録した2012年8月以来のこととなります。今年1月から4月までの累計でも、前年同期比4.1%増の5382900人に達して、今年第1四半期における同3.9%増を上回る伸び率を示しました。

出国日本人数は、2012年に前年比8.8%増を記録した後、2013年が同5.5%減、2014年が同3.3%減、2015年が同4.1%減と3年連続でマイナスにとどまっていますが、低迷の続いていた海外旅行需要も本格的な回復に向けて、ようやく明るい兆しが見えてきたようです。

一方、今年4月における訪日外客数は前年比18.0%増の2081800人となり、3月に続いて2カ月連続で200万人を突破して、過去最高の数字を記録しました。

4月14日に発生した熊本地震の影響により、特に、韓国からの訪日旅行者数が伸び悩んだものの、桜シーズンにおける訪日旅行需要の増加によって、前年同月比で2ヶ台のプラスを維持しています。

日本政府観光局(JNTO)

平成28年5月18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	*2,009,500	*31.7	1,534,026	1,550,638	*1.1
4	1,764,691	*2,081,800	*18.0	1,144,833	*1,225,000	*7.0
1~4	5,895,945	*7,834,600	*32.9	5,171,625	*5,382,900	*4.1

◆注1: 出典:日本政府観光局(JNTO)

◆注2: 平成27年(2015年)1月~12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、国籍に基づく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 6月10日(金)~7月31日(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)

6月10日	地区連絡会(北見)/北海道支部
6月10日	地区連絡会(旭川)/北海道支部
6月13日	幹事会/中部支部
6月14日	地区連絡会(帯広)/北海道支部
6月15日	LADY JATA委員会/関東支部
6月16日	業務改善委員会/本部
6月16日	幹事会/東北支部
6月17日	幹事会/関東支部
6月17日	総務委員会/九州支部
6月20日	定時総会/本部
6月21日	国内旅行委員会/関東支部
6月22日	地区連絡会(釧路)/北海道支部
6月22日	消費者相談委員会/九州支部
6月23日	消費相談委員会/関西支部
6月23日	実務委員会/九州支部
6月24日	インバウンド委員会/関東支部
6月28日	旅行業経営委員会/本部
6月29日	海外旅行推進委員会/本部
6月30日	社会貢献委員会/本部
7月4日	法制委員会/本部
7月7日	国内旅行推進委員会/本部
7月11日	研修・試験委員会/本部
7月14日	幹事会・第1回定例会/東北支部
7月14日	総務委員会/関東支部
7月15日	理事会・常任役員会/本部
7月20日	国内旅行委員会/関東支部
7月20日	国内旅行委員会/九州支部
7月21日	訪日旅行推進委員会/本部
7月26日	海外旅行推進委員会/本部

●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。

6月10日	CIQ研修/九州支部
6月11日	寺子屋JATA/九州支部
6月14日	受注型BtoB約款説明会/法制委員会
6月16日	国際航空運賃セミナー/九州支部
6月19日	総合旅行業務取扱管理者研修修了テスト(10都市10会場)/研修・試験委員会
6月22日	海外旅行地域セミナー(釧路)/北海道支部
6月23日	海外旅行地域セミナー(帯広)/北海道支部
6月24日	Team Europeキックオフミーティング/海外旅行推進委員会
6月25日	環境保全活動:外来植物駆除活動(ウトナイ湖)/北海道支部
6月25日	VNベトナム研修/関東支部
6月29日	文化庁(日本遺産)セミナー、気象庁セミナー/国内旅行推進委員会
7月1日	旅の安全の日
7月2日	JATAの森下草刈(長瀬町)/社会貢献委員会
7月11日~29日	第3回総合・国内旅程管理研修(東京・名古屋・大阪・那覇)/研修・試験委員会
7月12日	エアーズロック&ハミルトン島セミナー/九州支部
7月13日	フィジーセミナー/海外旅行推進委員会
7月15日	インバウンドセミナー/関東支部
7月16日	環境保全活動:海岸清掃活動(広島県 宮島)/中四国支部
7月18日	環境保全活動/沖縄支部

ザナバザルの造りし美仏のもとへ

菊間潤吾

4月27日新潮社刊 定価:本体1600円(税別)

新刊
案内

菊間副会長の著作「新モンゴル紀行」 新潮社・とんぼの本より発刊

菊間潤吾JATA副会長の著作『新モンゴル紀行/ザナバザルの造りし美仏のもとへ』が4月27日、新潮社から発刊されました。

「旅のスーパーバイザーが案内する初めてのモンゴル本格ガイドブック」と銘打たれた著作は、17世紀末から18世紀初頭にかけてモンゴルで活躍した天才仏師・ザナバザルが制作した美しくも妖艶な仏像群を追いながら、知られざるモンゴルの仏教文化を訪ねるものです。また、「緑の海」のような大草原で遊牧民の生活に触れる一方、高級ホテルからショッピングセンターまで、目覚ましい発展を遂げている首都・ウランバートルの歩き方も紹介しています。

菊間副会長は「あとがき」で、「『仏教美術』と『草原』という2つのキーワードを手がかりにモンゴルを旅し、そこでの出会いと発見、受けた多くの親切に感謝したい。より多くの人がこの国の魅力に触れ、新たな発見と喜びを感じるモンゴル旅行を楽しんでいただきたい」と記しています。

長崎市

素材研究
(国内)



昭和40年代の暮らしぶりが「タイムカプセル状態」で残されている軍艦島



国の重要文化財に指定されている日本最古のアーチ型石橋「眼鏡橋」



2012年の「夜景サミットin長崎」で「世界新三大夜景」に選ばれた長崎の夜景



史跡 出島和蘭商館跡



国指定重要文化財の旧グラバー住宅など明治期の洋館を移築復元した「グラバー園」



整備事業が進む出島和蘭商館跡は、独自の歴史と文化を象徴する素材として、期待が高まっています

19世紀初頭の「出島」を復元 歴史・文化を切り口に商品化の取り組みを

「明治日本の産業革命遺産」の構成資産として注目を集めている軍艦島に続き、完全復元を目指す整備事業の進展で存在感を高めている出島。世界遺産登録への再挑戦を目指す教会群なども含め、長崎市は、独自の歴史や文化を貴重な観光資源として、その磨き上げに取り組んでいます。

将来的には扇形の島の完全復元も

長崎市では、「鎖国」の時代に日本で唯一の海外に開けた貿易地としてオランダなどから様々な文物がもたらされた出島の整備事業が展開されています。

もともと、1951年から着手されていた出島整備事業ですが、現在は、1996年3月に策定された出島復元計画に基づいて、19世紀初頭の出島を復元する取り組みが進められており、今年度は新たに出島中央部6棟の復元建物が完成する予定です。

長崎市観光推進課によると、来年度には出島表門橋の架橋も計画されており、「長崎観光の新たな目玉として、出島の存在感も高まる」（国内誘致係）見通しとなっています。

この架橋が実現すると、昔と同様に橋を渡って出島に足を踏み入れることで、19世紀初頭の海に浮かんだ出島も実感できるようになり、さらに、出島復元の長期計画では、周

辺の四方に水面を確保して、扇形の島の完全復元を目指す方針も明らかにされています。

軍艦島の年間上陸者数は20万人へ

昨年7月に世界文化遺産に登録された「明治日本の産業革命遺産 製鉄・製鋼、造船、石炭産業」の構成資産23のうち、長崎市には端島炭鉱（軍艦島）や旧グラバー住宅など8資産が集中しています。1974年の閉山以降、無人となっていた軍艦島は、2009年から一般の旅行者も上陸が可能となり、2014年度の上陸者数は約19万人に達しました。

また、今年2月に政府が世界文化遺産への推薦をいったん取り下げ、登録への再挑戦を目指す「長崎の教会群とキリスト教関連遺産」の代表的資産で、現存する国内最古の教会として国宝に指定された大浦天主堂も、独自の歴史を象徴するものです。

長崎市第四次総合計画（2016～2020年度）では、こうした貴重な観光資源の保存と歴史的・文化的価値の理解促進などを通じて、2020年度に軍艦島の上陸者数を26万1000人（2014年度比で36.2%増）、大浦天主堂の拝観者数を62万5300人（同12.6%増）に拡大する目標も掲げられています。

長崎市観光推進課では、「観光資源の磨き上げにより、旅行会社にもユニークな歴史や文化を切り口とした商品化などに取り組んでもらえるようにしたい」と考えです。

セテニル・デ・ラス・ボデガス



素材研究 (海外)



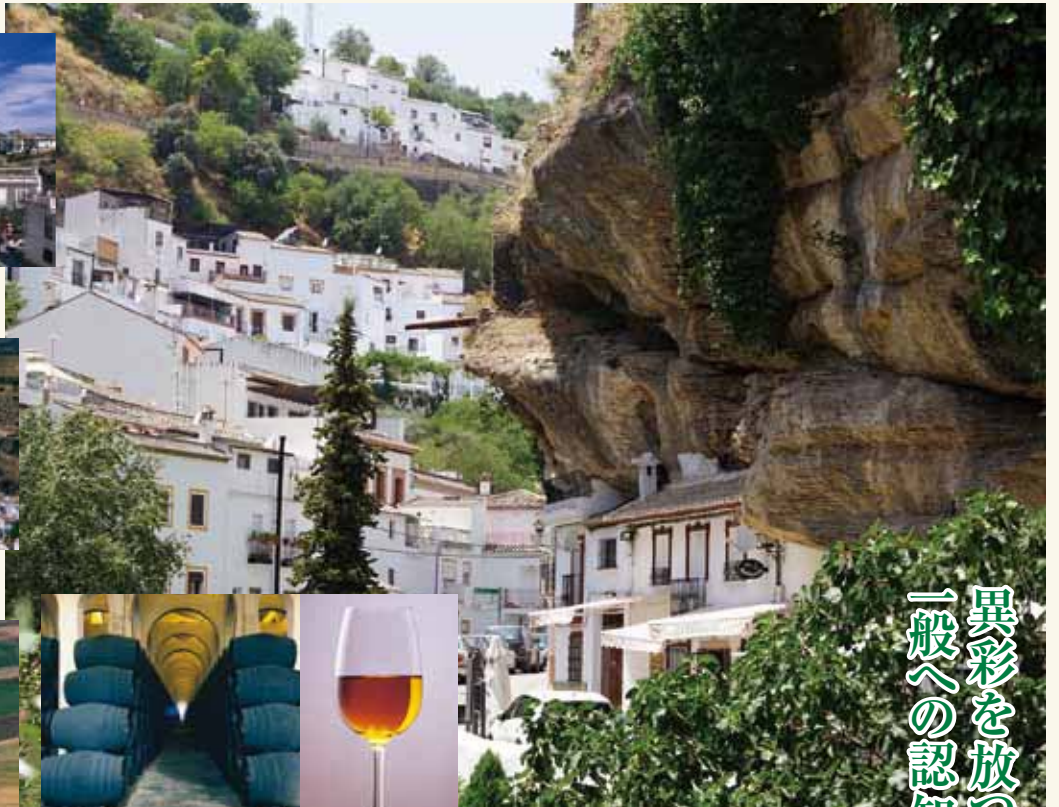
自然の岩を活用した建築は、この村の歴史とともに発達してきたものです



セテニルも人気の高い「白い村」ルートの一角を占める存在です



村の周辺に広がるオリーブ畑は、アンダルシアの牧歌的な風景そのものです



突き出した岩の下に軒を連ねる住居群は、日本人なら誰もが目を疑う光景です

異彩を放つアンダルシアの「白い村」 一般への認知広めたい秘められた魅力

今年10月から成田／マドリッド線でイベリア航空による直行便の運航再開も決まり、注目が高まるスペイン。フラメンコやパエリア、闘牛など、日本人がイメージする典型的なスペインの魅力が凝縮されたアンダルシア地方は、カディス県北部からマラガ県西部のロンダ山系に点在する「白い村」も人気を集めています。

張り出した岩の下に続く住居群

セテニル・デ・ラス・ボデガスは、川に浸食された岩の隙間を埋めるように住居が建てられており、他の場所では見ることができないような独特の景観が広がっています。

アンダルシア州のカディスから東北東へ約160キロに位置する人口3000人という小さな村は、いわゆる「PUEBLO BLANCO（白い村）」の1つに数えられ、「白い村」の多くが防衛上の理由から断崖などの高所に造られている中であって、極めてユニークな存在と言えるかもしれません。先史時代から雨露をしのぐために洞窟が利用されてきたであろうことは想像に難くありませんが、張り出した岩の下に続く住居群は、今も建物の中に入ると岩がそのまま天井や壁に利用されています。

新石器時代にまでさかのぼるアンダルシ

アの歴史は、紀元前1100年にフェニキア人がヨーロッパ、最古の都市と言われるカディスを創設し、表舞台に現れました。その後、ギリシヤ人、カルタゴ人の侵入を経て、紀元前3世紀にはローマ帝国の支配下に置かれ、8世紀に入つてアフリカ大陸のイスラム教徒による侵攻を受けると、800年にわたりアラブ文化が根付くこととなります。

完熟市場に残る日本人向け素材

レコンキスタと呼ばれるキリスト教徒による国土回復運動が増した13世紀には、アンダルシア地方でもコルドバやセビヤなどが次々に奪回されていきましたが、セテニル・デ・ラス・ボデガスをキリスト教徒が取り戻したのは15世紀も後半に入つてからのことでした。村の名前の「セテニル」は「7回の失敗」を意味しており、イスラム教徒を駆逐するまでの苦難の歴史も刻まれています。

村にはアラブ時代の塔や貯水槽が残されているほか、小高い丘の上にある教会は、スペイン各地で見られるイスラム建築に影響を受けた建築様式であるムハル様式とゴシック様式の混在した建物となっています。

スペイン政府観光局では、「完熟市場と思われがちなアンダルシアにも、日本人の嗜好に合う場所がまだまだ眠っています。既存ツアーでは定番のロンダから少し足を延ばせば、圧巻の光景をご覧いただける魅力を日本市場に広めてほしい」と呼びかけています。

大運河観光を彩る流域の歴史的都市 中国六大古都に名を連ねる南京・洛陽・開封



中華門
東西118.5メートル、南北128メートル、高さ20.45メートルという巨大な中華門は、巧みな設計と堅牢な美しさが見る者を圧倒します



開封府城
清代に修復された開封府城は、北京と南京に次ぐ大都市として君臨した往時の繁栄を偲ばせます



龍門石窟
龍門石窟は北魏時代と唐代に切り開かれましたが、最大のみどころは、唐代に造営された奉先寺石窟です



漢兵馬俑
徐州で1980年代に発見された漢兵馬俑。一体50センチほどの小さなものですが、前漢初期の実戦軍隊の生き写しです

開江楼
14世紀に建設が中断され、600年の時を経て2001年に建造された7層の「開江楼」。明朝の風格を再現した鮮やかな色彩が印象的な楼閣は、南京の新たな観光名所です

唐時代に築かれたものが拡張されており、現在も3分の2以上が残されています。これだけの規模の城壁が現存しているのは、中国国内でも極めて珍しく、一見の価値があります。

明代には、城壁に沿って13の城門が築かれ、今も残されている5つの城門のうち、造られた当時の姿をそのままとどめる中華門が、南京を代表する見所となっています。

現在も3分の2以上が残る城壁

長江の東に接する南京は江蘇省の省都で、その歴史は2500年前の春秋時代にさかのぼります。14世紀に完成した街を取り囲む城壁は、南

往時の歴史を今に伝え、大運河観光を彩る存在ともなっています。

大運河の流域に位置する南京、洛陽、開封といった都市は、何れも中国六大古都に名前を連ね、いくつもの王朝が都を定めたことから、数多くの城址や墳墓、大規模な博物館などが

遠大な歴史の流れも映し出す

春秋時代から隋唐の時代にかけて造営された大運河は、中国大陸の東部沿岸部を南北に貫く物流の大動脈としての役割を果たすと同時に、中国の遠大な歴史の流れも映し出してきました。



中山陵
「中国革命の父」と呼ばれる孫文が眠る中山陵(南京)。陵の広さは約8万平方メートルに及びます



南京博物院
北京の「故宮博物院」と並ぶ格式の「南京博物院」。日中戦争の戦火を避けるため、北京から大量の収蔵品が運び込まれており、「南遷文物」として異彩を放っています



高郵孟城駅
江蘇省北西部の高郵市には、元から明にかけて郵便が馬で運ばれていた時代の郵便駅が残されています



清明上河園
宋の名画「清明上河図」に描かれた風物を再現し、宋代の民俗風情を集めたテーマパーク「清明上河園」(開封)

中国屈指の5000年に及ぶ古都

河南省西部で黄河の中流に位置する洛陽は、西安と並ぶ中国屈指の古都として知られ、その歴史は5000年に及びます。中華文明の発祥地の一つでもある洛陽には夏・商・周・漢魏・隋唐代の都の遺跡が残されていることから、「五都会洛」の異名も持つほどです。

洛陽市の南12キロにある龍門石窟は、敦煌の莫高窟、大同の雲岡石窟と並び中国三大石窟の一つに数えられています。仏教を重んじた北魏の皇帝らが盛んに仏教建築の造営を進め、龍門石窟はその中でも最も有名なもので、2000年には世界遺産に登録されました。

洛陽と同じ河南省の都市・開封は、春秋時代から13世紀の金の時代まで約2000年の間に七つの王朝で都となり、現在、門楼は失われているものの、煉瓦積みみの城壁は残されていて、低い平屋の古風な町並みが古都の趣きを感じさせます。

JATA会員企業向け団体保険のご案内

株式会社ジャタでは、旅行会社を取り巻くさまざまなリスクに対応する保険を、団体割引にてご用意しています。いつでもお気軽にご相談ください。

旅行特別補償保険

旅行者が企画旅行に参加中に事故に遭われた際の怪我や携行品の損害に対して、被保険者が旅行業約款の特別補償規程に基づいて、補償金や見舞金の支払責任を負った場合に保険金をお支払します。

支払われる保険金の例:

- (1) 死亡補償保険金 (海外2,500万円、国内1,500万円)
- (2) 後遺障害補償保険金 (死亡補償保険金額の3%~100%)

旅行事故対策費用保険

旅行者が旅行行程中に事故に遭い、旅行会社が各種費用を負担された場合に保険金をお支払します。

支払われる保険金の例:

- (1) 事故対応費用保険金 (社員現地派遣費用・ランドオペレーター費用・通信連絡費用等)
- (2) 救援者費用保険金 (救援者現地派遣費用・移送費用)
- (3) 見舞費用保険金 (弔慰金・見舞金)

旅行業者賠償責任保険

旅行業者が、旅行業務の遂行に起因して発生した不測の事故について負う法律上の賠償責任を補償する保険です。

支払われる保険金の例:

- (1) 債務不履行による損害賠償請求(発券ミス・旅行条件不履行・添乗員の過失など)
- (2) 旅行者の死亡・負傷に伴う損害賠償請求 (バス事故による負傷・登山ツアー中の死亡など)

旅程保証責任保険

標準旅行業約款(企画旅行契約)上の旅程保証に基づいて旅行者にお支払する変更補償金を補償します。

支払われる保険金の例:

- (1) 契約書面に記載した旅行開始日または旅行終了日の変更
- (2) 契約書面に記載した運送機関の種類または会社名の変更

インバウンドトラベル保険

(エース損害保険株式会社 承認番号:L1610491)

訪日外国人の旅行を取扱う旅行会社のリスクヘッジと、緊急事態に遭遇した訪日外国人への適切な対応を目的とした保険です。

支払われる保険金の例:

- (1) 事故対応費用、救援者費用、見舞費用
- (2) 傷害治療費用、死亡・後遺障害

お問合せ

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。

2016年5月作成
(一社)日本旅行業協会