

## ツーリズム EXPO ジャパン 2017

### 14カ国の観光大臣・観光副大臣らが集結

### “三位一体”の総合力

### ビジネス領域広がったBtoB商談会

第3回ジャパン・ツーリズム・アワード  
震災を風化させないための取り組みに大賞

ツアーグランプリ2017  
国土交通大臣賞にANAセールス

**特集** ツーリズム EXPO ジャパン 2017  
交流の力を世界に訴える  
見え始めたツーリズムの「新しいカタチ」





世界 14 カ国の観光大臣などが壇上に勢ぞろいし、持続可能な観光開発をめぐる語り合いました

JATAと日本観光振興協会(日観振)、日本政府観光局(JNTO)は9月21日から24日までの4日間にわたり、東京・有明の東京ビッグサイトで「ツーリズムEXPO ジャパン(TEJ)2017」を開催しました。4回目を迎えた世界最大級の「旅の祭典」では、国連の「持続可能な観光国際年」に関連した観光大臣会合やシンポジウム、海外・国内・訪日の商談会なども実施。世界の130カ国・地域と国内47都道府県から過去最大となる1310の企業・団体が出展し、会期中の来場者も19万1500人を数え最高記録を更新しました。

# 交流の力を世界に訴える 見え始めたツーリズムの「新しいカタチ」

主催団体を代表して開会宣言を行った日観振の山口範雄会長は、現在の世界について「テロや難民問題に端を発し、ポピュリズムが台頭して交流を妨げる動きが懸念される状態にある」という認識を示し、「ツーリズムに携わる者として、皆様とともに声をそろえて交流の力を訴えていきたい」という考えを明らかにしました。

また、山口会長は、昨年1年間に日本を訪れた外国人旅行者数が2400万人を



石井啓一国土交通大臣



築和生国土交通大臣政務官(左)と観光庁の田村明比古長官

超え、観光が国の成長戦略の柱に掲げられる時代となったことに言及し、「2020年の東京オリンピック・パラリンピックに向けて、全国津々浦々に国際交流の輪が広がる観光大国の実現に貢献したい」と語り、「TEJが進化を続け、参加者の皆様の役に立つと同時に、観光を通じた平和な世界の実現に資するイベントとなることを約束する」と決意を表明しています。

山口会長は、国際観光旅客数が毎年



日本観光振興協会の山口範雄会長



日本政府観光局の松山良一理事長(左)とJATAの田川博己会長

増え続けており、昨年は前年比4%増の12億3000万人が世界中を旅行するなど、国連が掲げる「持続可能な観光」が求められていると指摘して、TEJ2017のグローバル観光フォーラムで実施される観光大臣会合やアジア・ツーリズム・リーダーズフォーラムなどで議論が深まることに期待を示しました。

TEJ2017では、B to B向けに創る。ツーリズムの新しいカタチ、B to C向けには見つけよう。旅の新しいカタチをキャッチフレーズに掲げており、山口会長は、「観光事業では商談や情報交換を通じて異業種も巻き込んだ新しいビジネスの契機としていただき、お客様には体験を通じてテーマを感じる、旅の新しいカタチを訴えかけていただきたい」と呼びかけています。

## 国際交流拡大や地域活性化の促進を

開会式に来賓として出席した石井啓一国土交通大臣は、国際観光旅客数が昨年まで7年連続で増加していることに加え、「観光は経済だけでなく、社会の共生、環境の保護、文化・平和・安全にも大きく貢献するものであり、今後も成長を継続させていくことが重要だ」と強調しました。「わが国においても観光を取り巻く状況は大きく変化しており、過去最高を記録した昨年の訪日外国人旅行者による消費額は3兆7476億円に達し、自動車や化学製品の輸出額に次ぐ規模になった」と指摘する

# ツーリズムEXPOジャパン2017

## 開会式 観光大臣会合



マレーシアのダト・スリ・モハメッド・ナズリ・ビン・アブドゥル・アジズ 観光文化大臣

メキシコのエンリケ・テラマドリー・コルデーロ観光大臣は、来日後にメキシコで大地震が発生したことを受けて急遽帰国したため、メキシコ政府観光省のハビエル・ギジェルモ国際局長が基調講演を代読しています。

国連が2017年を「持続可能な観光国際年」と設定しているのに合わせて、UNWTO(国連世界観光機関)との共催で実施されたツーリズムEXPOジャパン観光大臣会合では、メキシコの観光大臣とマレーシアの観光文化大臣が基調講演を行いました。

### 「持続可能な観光」が成長のキーワード

一方、「海外旅行者数も2016年は前年比5.6%増となるなど明るい兆しが見えてきており、今後とも各国との双方方向の交流を促進していかねばならない」という考えを表明。「観光先進国の実現は、国連が掲げる『持続可能な観光』にも大いに貢献するものと確信している」と語っています。



EXPO 交流会に駆けつけ挨拶する自民党の二階俊博幹事長

マレーシアのダトスリモハメッド・ナズリ・ビン・アブドゥル・アジズ観光文化大臣は基調講演の冒頭で、「ツーリズム産業は過去数十年間にわたって成長を続け、世界経済において最も急速に多様化してきていることから、このタイミングで観光大臣会合が開催されることは極めて時宜を得たものだ」と指摘。「急成長するツーリズム産業のダイナミズムは、世界各国における社会的な発展にとってエンジンとしての役割を果たすもので、『持続可能な観光』が決して常套句として陳腐化することなく、より環境にやさしい経済を維持する上



"WELCOME RECEPTION JAPAN"で挨拶する菅義偉内閣官房長官

今回の観光大臣会合に登壇した各国の観光行政トップは、世界全体をカバーする広がりを見せており、会合では広い視点からツーリズム部門と持続可能性という理念を結びつける知見が示され、ツーリス

で中心的な考え方となり続けることを認識しなければならぬ」と訴えました。

**持続可能性をめぐる課題の先頭**

アニータ・メンディラッタUNWTO事務局長スペシャルアドバイザーがモデレーターを務めたツーリズムEXPOジャパン観光大臣会合には、世界14カ国の観光大臣などが参加し、持続可能な観光をめぐる各国における取り組みや考え方を語り合いました。



東京都のステージイベントで挨拶する小池百合子都知事

- 観光大臣会合に登壇された皆様■**
- オーストラリア ジョン・オサリバン 政府観光局本局局長
  - カンボジア チャンター・ティ 観光副大臣
  - エジプト アドラ・ラガブ 観光副大臣
  - フランス クリスチャン・マンティ 観光開発機構ジェネラル・マネージャー
  - 日本 田村明比古 国土交通省観光庁長官
  - 日本 富田哲郎 日本経済団体連合会観光委員会委員長/東日本旅客鉄道代表取締役社長
  - リトアニア セルゲユス・ティホミロヴァス 経済大臣顧問
  - マレーシア ダト・スリ・モハメッド・ナズリ・ビン・アブドゥル・アジズ 観光文化大臣
  - メキシコ エンリケ・テラマドリー・コルデーロ 観光大臣(※登壇なし)
  - メキシコ ハビエル・ギジェルモ 観光省国際局長(※基調講演代読)
  - ミャンマー オウン・マウン ホテル・観光大臣
  - パラグアイ マルセラ・バシガルボ 観光大臣
  - フィリピン ワンダ・コラボンT.テオ 観光大臣
  - 南アフリカ トコジレ・カーサ 観光大臣
  - タイ コープカーン・ワッタナワランクーン 観光・スポーツ大臣
  - ウズベキスタン アジズ・アブドゥハキモフ 観光開発国家委員会総裁
  - UNWTO タレブ・リファイ 事務局長(※ビデオメッセージ)
  - UNWTO スー・ジン アジア太平洋地域部部长
  - WTTC ジェラルド・ローレス 会長
  - 太平洋アジア観光協会(PATA) サラ・マシュー 会長

ム産業が今後も持続していくために、ツーリズムビジネスそのものも持続可能性という原則に基づくことの重要性が確認されました。

タイのコープカーン・ワッタナワランクーン観光スポーツ大臣は、「ツーリズムを単純に数字だけで測ると、単なる商品になってしまう利益しか見えなくなる」と指摘。同大臣は、タイ政府が「ツーリズムの尺度を数字からどれだけ人のためになっているか」に改めてきていることを強調すると同時に、「若年世代に対しても、ツーリズムは単なる金儲けではなく、自らのアイデンティティやプライドを維持することこそ大事なのだ」と伝えていくべきだと主張しています。

UNWTOのスー・ジンアジア太平洋地域部部长は、「ツーリズム産業が持続可能性をめぐる社会的な課題の先頭に立たなければならぬ」と総括しました。

# ツーリズム EXPO ジャパン 2017

## ジャパン・ツーリズム・アワード アジア・ツーリズム・リーダーズ・フォーラム／ウェルカム・レセプション



「第3回ジャパン・ツーリズム・アワード」受賞者の皆さん

### 「ジャパン・ツーリズム・アワード」 震災を風化させないための 取り組みに大賞

開会式に続いて行われた「第3回ジャパン・ツーリズム・アワード」の表彰式では、国内・訪日領域、海外領域、UNWTO部門で各賞を受賞した皆さんが登壇して表彰を受けました。

「震災を風化させないための語り部バス」による地域交流活性化の取り組みで大賞を受賞した株式会社阿部長商店 南三陸ホテル観洋の女将・阿部憲子さんは、「町の中心部が8割も被災し、甚大な被害を受けた現地を訪れた旅行者に『ここは元々野原だったんですか』と聞かれるようになり『語り部バス』を始めました」と挨拶。「各国で災害が多発している今、世界中で語り部の必要性があるのではないでしょう

か」と呼びかけ、「国を超え、世代を超えて、それぞれの地域の歴史や文化を継承し、未来につなげる」とが大事な役目と考

えており、交流人口の拡大や地域経済の活性化にも力を尽くしていきたい」と決意を語っています。



南三陸ホテル観洋の女将・阿部憲子さん

### 「アジア・ツーリズム・リーダーズ・フォーラム」 「持続可能なビジネス」を テーマに議論

3カ年テーマとして「持続可能な観光」アジアが世界をリードする」を掲げるアジア・ツーリズム・リーダーズ・フォーラムでは、「持続可能なビジネス」を2017年のテーマに設定し、4つのセッションで構成されるパネルディスカッションが実施されました。「持続可能な地域」「持続可能な地球環境への貢献」「持続可能なビジネス」「持続可能な雇用創出への貢献」という4つのテーマで内外から論客が登壇、それぞれの立場から議論を繰り広げました。



アジア・ツーリズム・リーダーズ・フォーラムで開会の挨拶をする国連世界観光機関駐日事務所の本保芳明代表

を通じて、地場産業を発信する取り組みが内外から注目されると同時に、市外や県外から後継者を集める派生効果をもたらしていることを紹介。沖繩ツーリストの東良和代表取締役会長は「観光をサステイナブルにするには、観光客・地域・従業員の三者による満足度好循環なものにしなければならない」と指摘し、「地域が主導権を握る」重要性を強調しています。

### 「ウェルカム・レセプション」 菅官房長官と石井大臣が 交流促進へ意欲

昨年までのJAPAN NIGHTに代わり、今年には参加対象別のネットワーキングを重視した交流会としてWELCOME RECEPTION JAPANとWELCOME RECEPTION WORLDが開催されました。



「WELCOME RECEPTION WORLD」の参加者全員による記念撮影

「WELCOME RECEPTION JAPAN」に参加したVIP関係者



「持続可能な地域」をテーマに行われたセッション

先進国の実現に向け「出来ることは全てやる」と明言。石井大臣は、「国際観光交流には、外国人目線による地域の魅力再発見といった重要な意義もある」と指摘する一方、「日本人旅行者も世界各国・地域の魅力を身近に感じられるよう、双方向交流の促進に向けてしっかりと協力する」考えを示しました。

WELCOME RECEPTION WORLDでは、世界各国のエリア毎に分けられたテーブルで参加者らが交流を深めたほか、イリユージョンマジックショーやANAチームHANDオーケストラの演奏などのステージイベントも繰り広げられました。最後には参加者全員が登壇し、「レッツ・ビジット・ワールド」の掛け声とともに記念撮影も行われています。

## 特集 ツーリズムEXPOジャパン2017

交流の力を世界に訴える  
見え始めたツーリズムの「新しいカタチ」…………… 1~2  
ジャパン・ツーリズム・アワード  
震災を風化させないための取り組みに大賞…………… 3  
アジア・ツーリズム・リーダーズ・フォーラム  
「持続可能なビジネス」をテーマに議論…………… 3  
ウェルカム・レセプション  
菅官房長官と石井大臣が交流促進へ意欲…………… 3  
“三位一体”の総合力  
ビジネス領域広げたBtoB商談会…………… 5~6  
エリア・スペシャリスト クイズラリーを実施…………… 6  
海外旅行シンポジウム「旅行商品」ではなく「旅」を創る…………… 7  
国内観光シンポジウム DMO組織の維持・強化の道筋を議論…………… 7  
訪日旅行シンポジウム 地域間の違いこそ魅力の源泉…………… 7  
プロフェッショナルセミナー 充実の内容で49のセミナー開催…………… 8  
フォトレポート “三位一体”で様々なイベント繰り広げる…………… 16

## ツアーグランプリ2017

国土交通大臣賞はANAセールスに…………… 9

### 〈本部活動報告〉

アウトバウンド促進協議会全体会議  
海外旅行の「新しいカタチ」を議論…………… 10  
田川会長と志村理事長がUNWTO総会に出席…………… 10  
菊間副会長にフランス最高のレジオン・ドヌール勲章…………… 17  
支部活動…………… 10  
要人往来…………… 11  
日本人出入国者数(速報値) 8月は3.9%増188万9000人…………… 15  
●読み物&マーケティング  
・シリーズ:「挑戦」を支えるもの~ツーリズムEXPOジャパン2017を振り返って~…………… 12  
・ハイにちら消費者相談室 苦情事例に学ぶ⑥ 今回のテーマ:7日の通院で5万円の「お見舞金」…………… 13  
・法務の窓口 第57回 規制緩和で契約の重要性が増す…………… 14  
●日中45周年プロジェクト 貴州省 中国観光を深掘りする素材の宝庫…………… 18  
●事務局だより…………… 15

### 表紙写真

「ツーリズムEXPOジャパン2017」のグローバル観光フォーラムでは、「持続可能な観光」をテーマに観光大臣会合が開催され、14カ国の観光行政トップをはじめ世界のツーリズムを担うVIPが東京ビッグサイトで一堂に会し、熱く語り合いました。

### 「日中国交正常化45周年」ロゴの使用について

2017年は日中国交正常化45周年という記念すべき年となります。当協会では、中国国家観光局などのご協力をいただきながら、「再発見!中国」をテーマに日中両国の観光交流を推進してまいります。中国旅行の需要喚起、拡大に向けた施策を推進するためにロゴマークを作成しましたのでご活用ください。  
<https://qooker.jp/Q/auto/ja/kaigai2017/171231/>



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

# ユーザー様6,000名のご要望にお応えしています。

旅行業基幹業務支援システム

日々、進化  
します!

# symphony Atwo

シンフォニー アトゥー

最新機能を  
提供!

旅行会社様の業務を【網羅】して、合理性/生産性向上実現のご支援を致します!



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 赤坂コミュニティビル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

# 三位一体の総合力 ビジネス領域広がったBtoB商談会

業界向けに「創ろう。ツーリズムの『新しいカタチ』」をテーマに掲げた「ツーリズムEXPOジャパン(TEJ)2017」では、新たな観光ビジネスの創出と発展を目指して、BtoB機能の強化が前面に打ち出されました。会場となる東京ビッグサイトで増床された2ホールも使用し、東棟8ホールを全面貸切りで実施された展示会は世界有数の規模となり、展示商談会も含めた商談ビジネスの充実やウエルカム・レセプションとEXPO交流会によるネットワーキングの強化など、「出展者のビジネス効果を追求する欧米型の展示会」へ大きな一歩を踏み出しています。



展示会場にも商談スペースが用意され、活発に商談が行われました

## バイヤー総数313社、 セラー総数678社の規模に

TEJ2017の商談会では、アウトバウンド商談会の登録者数が2016年のバイヤー127社・セラー295社の合計422社から、バイヤー191社・セラー366社の合計557社へ約32%増加する一方、国内商談会も2016年のバイヤー56社・セラー140社の合計196社から、バイヤー91社・セラー223社の合計314社へ約60%増加しています。さらに、今年から新設された訪日ランドオペレーター商談会には、バイヤー31社・セラー89社の合わせて120社が参加したことから、TEJ2017の商談会におけるバイヤー総数は313社、セラー総数は678社となり、それぞれ、前年比71%増と同56%増を記録しました。

この結果、商談の最大件数は6886件という規模に拡大し、前年比150%増という大幅な伸びを示しています。

質の面でも、昨年は1日だけだったマッチングによるアポイントメント商談が2日に増え、業界来場日には展示ブース内商談会方式も新たに取り入れられました。また、TEJに参加する団体や事業者の組織名

担当者名をデータベース化したキーパーソンリストによって、マッチングの成否に関わらず、会期前、会期中、会期後のいつでもコンタクトをとることが可能となり、ビジネスチャンスの拡大をサポートする形を実現しています。

さらに、地方バイヤーの参加誘致施策とMICE教育旅行の団体担当者誘致施策や訪日商談会の新設なども、商談会への参加バイヤー数を押し上げる結果となりました。

## 事前アポイントで 展示商談も確実に

海外展示会場で特集地域としてブースを展開したエストニア、ラトビア、リトアニアのバルト三国は、エリア内でのセミナーやイベントなどで注目を集めるとともに、展示商談も積極的に繰り広げました。

エストニア政府観光局、ラトビア投資開発公社、リトアニア政府観光局の日本代表を務めるフォーサイト・マーケティングの能登重好代表取締役は、「事前アポイントによる展示商談も設定されていたので、確実にブースに来ていただいていたので、確実に「ことができた」と展示商談会の仕組みを評価。バルト三国の場合、今年の特集地域としてのブース展開でセミナースペースも確保できたことから、旅行業界関係者も積極的に参加したセミナーを通じて、各アステイネーションについて詳しく説明することができた

## 旅の広がり再認識させる 多様な商談

TEJ2017は、9月から11月にかけて展開されている「ジャパントラベル・マンス」のキックオフイベントとしても位置付けられており、TEJ2017の国内展示会場では、「ジャパントラベル・マンス」に参画している文化庁や環境省も日本遺産や国立公園をテーマに複数ブースを出展し、それぞれの観光資源や観光素材としての魅力をアピールしました。

全国各地で地域観光振興の取り組みが進められる中、着地型や体験型のペースともなるテーマ観光の深掘りが求められてきており、文化庁や環境省のブースでも活発な商談が行われています。

今年度に認定された日本遺産を中心にブースを展開した文化庁文化財部記念

# ツーリズムEXPOジャパン2017

## BtoB 商談会



商談会会場には過去最多のセラーとバイヤーが集結



多くの来訪者で賑わうバルト三国の特集ブース



テーマ観光の一つとして注目された産業観光（写真は北九州市のブース）



様々な事業者などが訪れた文化庁の日本遺産ブース

物課の佐藤宏之企画調整係長は、「予想以上に色々な皆さんとお話をするのができ、特に、ビッグデータに基づいて地域への来訪者の特性を分析する会社やモバイルツールを活用して新しい旅の形態をつくらうとしている会社など、旅行業以外の業種からのアプローチが積極的だったのは意外だっ

た」と語り、「旅というものが色々な広がりを持つものだということを再認識させられたように思う」と振り返りました。  
また、全国各地の国立公園を紹介した環境省自然環境局国立公園課国立公園利用推進室の加藤雅寛エコツーリズム推進係長も、「実際に様々な皆さんと話させて

いただいて、思っていた以上に国立公園を商材、あるいは、一緒に取り組めるコンテンツとして捉えていただいている方が多かった」と語り、「旅行会社だけでなく、キャンピングカーの普及を図っている企業や自転車ビジネスを展開している事業者から、国立公園をベースにしたビジネスモデルの提案や誘客スキームの共同構築などについて打診を受けたのは想定外だった」と説明。国内展示会場での出展ブースでは、海外の旅行会社からも引き合いがあったことから、「国立公園を多様な形でアピールできる場として、ツーリズムEXPOジャパンを十二分に活用できた」と話しています。

### 雑誌の特集で掲載される契機にも

TEJ2017では、新しいテーマ観光の一つとして、産業観光にもスポットが当てられました。歴史的・文化的に価値のある産業文化財や生産工場、産業製品などを観光資源とし、日本のものづくりの心に触れる産業観光は、日本の産業に対する知的好奇心を満たすツーリズムの動きとして注目が高まっています。

その観光産業をテーマにブース出展した北九州市産業経済局観光にぎわい部観光課の泊圭子環境ものづくり観光担当係長は、「旅行会社だけでなく、週刊誌や旅行雑誌、ウェブ媒体などメディア関係者とも話をする機会が多く、実際に雑誌の特集

で掲載される契機にもなった」と語り、「産業観光というテーマに特化した出展ということで、関心を持ってもらうことができたのではないかと指摘。「一般来場者を対象に北九州の産業観光や夜景観光についてのアンケート調査も実施したが、想定より早いペースで回収できたことから、TEJへの来場者はテーマ観光への関心も高く、旅行意欲も旺盛な人が多いという印象を持った」と話しています。

### エリア・スペシャリスト クイズラリー実施

業界来場日の9月22日には東展示棟1-3ホールの海外出展エリアで、JATAの研修・試験部と海外旅行推進部、ツーリズムEXPOジャパン推進室が主催し、「エリア・スペシャリストクイズラリーinツーリズムEXPOジャパン2017」が実施されました（写真）。



このクイズラリーは、エリア・スペシャリスト（旧デスクインেশション・スペシャリスト）の旅行会社社員を対象に企画され、会場内の出展エリアを回って各エリアのクイズに回答すると、抽選で賞品がプレゼントされるというもの。参加者らはエリア・スペシャリストの経験や知識を活かし、今後のエリア・スペシャリストの認知拡大にも努めました。

ツーリズムEXPOジャパン・フォーラムでは、海外旅行・国内観光・訪日旅行のテーマ別シンポジウムが開催され、内外から登壇した自治体やツーリズム産業の関係者らが議論を深めました。また、ユニバーサルツーリズムやラグジュアリー・トラベルといった特定分野を対象とするツーリズム・イノベーション・セミナーも実施されています。

## 海外旅行シンポジウム

### 「旅行商品」ではなく「旅」を創る

海外旅行シンポジウムでは、「顧客のニーズはどこにあるのか？」多様化する海外旅行市場、新しいデステイネーション——新たな顧客開発のために旅行会社は何をなすべきか——をテーマに議論が繰り返されました。



(左から) ワールド航空サービスの松本佳晴代表取締役社長、クオニイジャパンのビクトー・ロペス代表取締役社長、メキシコ観光局のギジェルモ・エギアルテ駐日代表



JTB ワールドパッケージズの生田亨代表取締役社長

旅行者の消費行動やモチベーションの変化が着実に進行する中で、特に、パッケージツアーを利用する旅行者が減少していることから、シンポジウムでは、いわゆる「ONE SIZE FITS ALL」の時代が終焉し、画一的な海外旅行商品を企画・造成・販売することが旅行会社の役割ではなく、各社のオリジナリティで旅行をプロデュースし、「旅行商品」ではなく「旅」を創ること



公益財団法人日本交通公社観光政策研究部の山田雄一次長



(左から) NPO 法人阿寒観光協会まちづくり推進機構の大西雅之理事長、一般社団法人田辺市熊野ツーリズムビューローの多田稔子会長、日本政策投資銀行地域企画部の浅井忠美部長、トリップアドバイザーのサラ・マシュー アジア太平洋地域デスクティネーション・マーケティング・セールsteam統括部長



(左から) フランス観光開発機構のクリスチャン・マンティジェネラル・マネージャーとフレデリック・マゼンク在日代表、高山市の丸山永二海外戦略部長、信州白馬八方温泉しろうま荘の丸山俊郎支配人

こそが旅行会社に求められている役割ではないかという状況認識で一致しました。「旅行」デステイネーション」という考え方から離れて、旅行者のニーズを満たす旅のコンテンツや演出を提案するところこそが旅行会社に求められています。



日本政府観光局の蛭川彰二郎グローバルマーケティング部長

## 国内観光シンポジウム

### DMO組織の維持・強化の道筋を議論

「DMOは地域の観光を変えるか？」をテーマに掲げた国内観光シンポジウムでは、「大地の芸術祭」や「瀬戸内芸術祭」などの総合ディレクターも務めるアートフロントギャラリーの北川フラム代表取締役会長が、基調講演「美術による地域づくり」を行いました。

## 訪日旅行シンポジウム

### 地域間の違いこそ魅力の源泉

訪日外国人旅行者数は順調に増加を続けているものの、欧米などからの旅行需要は十分に取れない状況で、訪日旅行者による消費額の拡大も求められています。訪日旅行シンポジウムでは、「欧米豪からの誘客強化に向けて」をテーマに、外国人の視点からの提言やすでに誘致に成功している自治体や民間事業者のケースなどが紹介され、地域にもたらす意義や効果について理解を深めました。

国内でDMOという言葉や概念が定着する以前から、地域に根差した観光振興の取り組みは進められてきていましたが、マネジメントやマーケティングの機能を本格的に発揮できる組織はまだ少ないのが実状です。シンポジウムでは、明確な目標設定や目標達成に向けた財源の確保・創出、プロフェッショナル人材の安定的な確保、民間ノウハウの導入といった課題を解決しながら、DMO組織の維持・強化を図るための道筋について、これまでの取り組みに基づく知見などが共有されました。

高度な経営力や地域商社機能の強化などにより、DMOの収益性を高める必要があることも指摘されています。

また、個の利益だけでなく全体の利益も考えながら、オールジャパンでの取り組みが求められることも確認されました。

## 一流のプロフェッショナルへ 充実の内容で49のセミナー開催

「ツーリズムEXPOジャパン2017」期間中の9月22日には、業界日限定プログラムとして「ツーリズム・プロフェッショナル・セミナー」が実施されました。業界関係者の経験値に「深み」や「厚み」を加え、「一流のプロフェッショナル」となつてもらおうと企画されたセミナーは49にも及び、多くの参加者らが熱心に耳を傾けました。

### ◎「新しい通訳案内士制度とランドオペレーター登録制度について」 受入環境の充実へ法律を改正

「新しい通訳案内士制度とランドオペレーター登録制度」については、観光庁観光地域振興部観光資源課の蔵持京治課長から、訪日外国人旅行の受入環境の質の向上と観光産業のあり方の見直しの観点から今年の通常国会で改正された通訳案内士法、旅行業法の改正の背景と内容について説明がありました。



観光庁観光資源課の蔵持京治課長



熱心に説明を聞くセミナー参加者ら

通訳案内士は、訪日外国人旅行者に日本を理解してもらうために非常に重要な役割を果たしていますが、通訳案内士数は東京・大阪等の都市部に集中する傾向があるとともに英語に偏在しており、特に東南アジアの言語においては、現状の有資格者のみでは訪日外国人旅行者への対応は困難な状況になっています。「明日の日本を支える観光ビジョン」施策でも観光関係の規制・制度の総合的な見直しのひとつに入っており、検討を重ねた結果、平成29年5月26日に通訳案内士法の改正法案が成立しました。改正事項の主なものには、①業務独占規制の廃止・名称独占の存続、②地域ガイド特例を地域通訳案内士として全国展開、③全国通訳案内士の試験科目の見直しと定期研修の導入です。加えて通訳案内士の収入力向上に関する対応についても説明が

ありました。

また、これまで旅行業法の対象外であったランドオペレーターに対する規制（旅行業法改正）についても解説がありました。国内旅行におけるバスの手配等や訪日旅行における免税店に関する外国人からの苦情等が背景にありますが、旅行サービス手配業に係る規制（登録制）が創設されます。この他、地域体験・交流型旅行商品のニーズの高まり等を背景とした旅行業務取扱管理者制度の改正、旅行者に旅行者への取引条件説明時に、通訳案内士の同行の有無を記載した書面の交付を追加で義務付けることについても説明がありました。

これらの改正は、来年1月4日から施行されることとなり、旅行業法の改正については、これから地方運輸局で説明が行われる予定です。

### ◎「旅行業界における女性の活躍推進」女性の心にハマる施策とズズべる施策」 女性の活躍推進で議論深める

「旅行業界における女性の活躍推進」女性の心にハマる施策とズズべる施策」では、パネルディスカッション形式で旅行会社の人事担当者が各社の実態や対策などを報告し、旅行業界での女性の活躍を押し進めるための方策について議論を深めました。

パネルディスカッションに先立って行われた基調講演では、女性が働きやすい職場の実現や女性管理職比率の向上といったテーマが旅行業界でも重要な課題として浮上ってきていることが紹介されています。企業



女性の活躍推進は業界の重要課題に

側としては、業績を上げるためにビジネスモデルの変革に向けて多様な人材を活用することが求められる一方、消費者側の視点からも、ジェンダーダイバーシティやカルチャーダイバーシティを通じた商品やサービスの開発が評価される時代です。

セミナーでは、企業が育成計画やマネジメント、評価といった施策面で効果を上げるために、機会を平等に与えて色々な仕事を経験させることや具体的な指示によって役割を持たせることなどの重要性が指摘されています。また、女性社員には、過去の先例にこだわることなく躊躇せずにチャレンジする、男性にしかできない仕事などという「火中の栗を拾う」覚悟を持つ、力強く積極的にワークライフマネジメントに取り組むといった姿勢が求められることになりました。

パネルディスカッションの意見交換を通じて、女性活躍が多様性への一歩であるという社内の意識改革を進めることや上司と部下あるいは社員同士のコミュニケーションの向上を図ることが最重要課題という認識で一致しています。



## ツアールグランプリ2017

### 国土交通大臣賞はANAセールスに

JATAは9月23日、「ツーリズムEXPOジャパン2017」の会場で「ツアールグランプリ2017」の表彰式を開催しました。ツアールグランプリは、旅行業における企画力と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、海外旅行と国内・訪日旅行で最も優れた企画旅行を表彰するものです。今年度の国土交通大臣賞には、ANAセールスの「アルザスふれあいウォーク」が輝きました。



受賞者の皆さんと審査員による記念撮影

◎ **国土交通大臣賞**  
アルザスふれあいウォーク  
ANAセールス株式会社  
海外旅行商品部  
ヴェンセック・ギョーム氏

母国のフランスで2年前にテロ事件が発生し、もう日本人旅行者には来てもらえないくなるのではと心を痛めつつ、パリ支店勤務時代の2016年に初めてツアーを企画したところ、お客様に好評だったことから、今年度は改めて「からツアー」を企画しました。お客様と一緒に楽しく旅行もさせていただき、栄えある賞まで頂戴して、これに勝る幸せはありません。また、お客様に喜んでいただける新しい商品を作ることができるといえると思います。



受賞の喜びを語るギョーム氏



観光庁の田村明比古長官（右）とギョーム氏

◎ **観光庁長官賞（海外旅行部門）**  
イタリアの美しい村と小さな街めぐり10日間  
クラブツーリズム株式会社  
ヨーロッパ旅行センター  
五十嵐由佳氏

イタリアを担当していますが、観光素材が沢山ある国ですから、まだまだ知られていない田舎の町を楽しんでいただきたいと企画し、リピーターのお客様も増えているので受け入れていただけました。今後も、お客様に何度も行ってほしいと思っております。ただ、企画を考えていきたいと思っております。



五十嵐由佳氏

◎ **観光庁長官賞（国内・訪日旅行部門）**  
北海道長期滞在の旅 自然豊かな街 釧路（過ごす10日間）  
株式会社阪急交通社  
企画旅行事業本部 東日本営業本部  
メディア営業一部 国内営業一課  
丹後圭一郎氏

お客様を受け入れていただいている施設やツアーを支えてくださっている多くの関係者の皆様に心から感謝申し上げます。講評でもご指摘いただいたように好調な売れ行きだったので、来年度以降も引き続き人数を伸ばしていきたいだけのように、今回の受賞に驕ることなく今後もしっかり頑張ります。



丹後圭一郎氏

◎ **海外旅行部門グランプリ（パッケージ旅行部門）**  
星空スイス8日間  
株式会社エイチ・アイ・エス  
中部営業本部企画課  
加藤智氏



◎ **国内・訪日旅行部門グランプリ**  
福島のことを知り、私たちの未来を考える2日間  
株式会社エイチ・アイ・エス  
スタディツアー営業所  
三橋可奈子氏



◎ **審査員特別賞（海外旅行部門）**  
学生旅行ヨーロッパ  
株式会社日本旅行  
東日本海外旅行統括部  
鈴木純也氏



◎ **審査員特別賞（国内・訪日旅行部門）**  
伝える学のプログラム熊本  
株式会社JTB九州  
熊本支店営業課  
長村良祐氏



◎ **海外旅行部門グランプリ（SIT部門）**  
JALビジネスクラス南アフリカ航空ビジネスクラス利用  
こだわりの豪華ロジに連泊  
タンザニアサファリ満喫10日間  
株式会社ジャールバック  
海外企画商品第4事業部  
ヨーロッパグループ  
宮原亜希子氏



◎ **審査員特別賞（国内・訪日旅行部門）**  
Hidden Japan  
Island Japan Tours Ltd.  
日本支店  
古澤徹子氏



# アウトバウンド促進協議会全体会議 海外旅行の「新しいカタチ」を議論



アウトバウンド促進協議会の菊間潤吾会長

アウトバウンド促進協議会は、9月21日、「ツーリズムEXPO ジャパン 2017」会場の東京ビッグサイトで第2回全体会議と特別セミナーを開催しました。

特別セミナーでは、ジャパン・ライフ・デザインシステムの谷口正和社長が「創ろう。ツーリズムの『新しいカタチ』」をテーマに講演したほか、航空会社と旅行会社の関係者が登壇し、「見つけよう。旅の『新しいカタチ』」をテーマに、現在の航空環境を踏まえて海外旅行販売のあり方を考える座談会も実施されています。

国土交通省航空局航空ネットワーク部航空事業課の大沼俊之課長が特別講演「2020年交流人口6000万人を見据えた航空政策」を行い、2020年への航空政策の考え方を説明しました。全体会議では、協議会の活動報告や、安全対策セミナーなども実施されています。※12月号でアウトバウンド促進協議会第2回全体会議の詳細を報告する予定です。

田川会長と志村理事長がUNWTO総会に出席  
中国主導のWTA設立総会にも参加

JATAの田川博己会長と志村格理事長

らは、中国の成都で9月11日から16日まで開催された国連世界観光機関（UNWTO）の第22回総会に出席しました。

世界130カ国から約1300人が参加したUNWTO総会では、新事務局長としてジョージアのズラフ・ピロリカシビリ駐スペイン大使が選出されており、任期は2018年から2021年の4年間となります。タレプリファイ事務局長は、今年12月31日で退任します。総会では、観光倫理憲章とアクセシブルツーリズムの条約化などが承認されました。

また、田川会長と志村理事長は、中国の主導による新しいツーリズム団体「世界観光連盟（WTA）」の設立総会にも出席しました。WTAは、「観光で世界をより良くする」という理念に基づいて、世界的な連携で観光による経済振興の実現を目指しています。設立時点での会員団体は、



UNWTO 年次総会の様子

29カ国・89団体を数えており、25団体と1個人で構成される理事会には、JATAも理事として参画することになりました。

## 北海道支部

9月5日 公正競争規約説明会（旅公協）。

9月7日 国内旅行委員会。

## 東北支部

9月14日 JATA JOPPAクルーズ販売セミナー2017（仙台）。

10月2日 次年度採用内定者、仙台空港セミナー。

10月11日 第5回幹事会。

10月19日 JATA東北支部「環境基金チャリティイベント」。

## 関東支部

9月15日 第3回総務委員会。

9月22日 第3回幹事会。

9月22日 LADY JATA委員会特別セミナー。

9月29日 埼玉県飯能市ブラックバス駆除作業参加。

10月3日 第2回LADY JATA委員会。

10月5日～6日 インバウンド委員会「八ッ場ダム」視察。

10月16日～17日 国内旅行委員会研修旅行「奄美大島地区」。

10月18日～22日 海外旅行委員会研修旅行「ハワイ島地区」。

## 中部支部

9月11日 三浦ゼミナール対応講座③。

10月11日 三浦ゼミナール対応講座④。

10月18日 総務委員会消費相談委員会。

10月19日 支部幹事会。

## 関西支部

9月6～7日 幹事会。

9月7日 第3回津木ゼミ旅行実務講座

2017。消費相談委員会。

9月21日 総務委員会。

10月5日 第4回津木ゼミ旅行実務講座2017。

10月13～14日 消費相談委員会。

10月13日 秋季公正競争規約説明会。

10月28日 JATA環境保全活動。

10月29日 ヨーロッパ旅博。

## 中四国支部

9月22日 第2回幹事会及び山口地区合同意見交換会。

## 九州支部

9月5日 教育研修委員会。

9月13日 実務委員会。

9月14日 海外旅行委員会アウトバウンド促進ワーキンググループ会議。

9月19日 消費者相談委員会。

9月20日 海外・国内福岡地区3委員会合同委員会開催。

9月30日 第3回寺子屋JATA。

10月5日 総務委員会。

10月6日～7日 消費者相談委員会阿蘇地区持ち出し委員会。

10月14日 JATA九州支部・福岡空港利活用推進協議会共催2Wayツアー。

10月15日 福岡空港利活用推進協議会主催「飛び出せ海外へ」イベント。

10月17日 実務委員会。

10月19日 苦情対応セミナー（福岡）。

## 沖縄支部

9月9日 環境保全活動開催。

9月20日 幹事会。

10月18日 幹事会。

# 要人往来

6月23日～9月24日



ベッキー・イップ  
香港政府観光局  
副理事長  
(9月22日・菊間副会長を訪問)



エンリケ・デラマドリ・コル  
デロ  
メキシコ観光大臣  
(9月20日・田川会長を訪問)



ナイル・ギボンス  
アイルランド政府観光庁  
長官  
(6月23日・志村理事長を訪問)



ウオン・マウン  
ミャンマー ホテル・観光  
省大臣  
(9月22日・田川会長を訪問)



トコジレ・ザサ  
南アフリカ観光大臣  
(9月20日・田川会長を訪問)



リアン・コディントン オー  
ストラリア・クイーンズラン  
ド州政府観光局CEO  
(6月26日・JATA本部を訪問)



周永暉  
台湾交通部観光局局長  
(9月22日・田川会長を訪問)



アジス・アブドハキモブ  
ウズベキスタン観光大臣  
(9月20日・田川会長を訪問)



サウル・アンコナ  
メキシコ・ユカタン州政府  
観光局局長  
(6月28日・JATA本部を訪問)



アドラ・ラガーブ  
エジプト観光副大臣  
(9月22日・菊間副会長を訪問)



ジョン・オサリバン  
ツーリズム・オーストラリア(オ  
ーストラリア政府観光局)局長  
(9月21日・田川会長を訪問)



オーガ・ゴンチャロヴァ  
リトアニア観光局マーケティング  
&インカミング マネージャー  
(7月13日・JATA本部を訪問)



ダト・スリ・モハメッド・ナズリ・  
ビン・アブドゥル・アジズ  
マレーシア観光文化大臣  
(9月22日・田川会長を訪問)



セルゲユス・ティホミロ  
バス  
リトアニア観光大臣顧問  
(9月21日・田川会長を訪問)



李景平  
中国・大連市観光発展  
委員会局長  
(7月13日・志村理事長を訪問)



ロウクヌム・ボングシリ  
ラオス観光親善大使  
(9月23日・田川会長を訪問)



トン・コン  
カンボジア観光大臣  
(9月21日・田川会長を訪問)



レイモンドS.テノリオ  
米国・グアム準州副知事  
(8月22日・JATA本部を訪問)



張西龍  
中国国家観光局国際合  
作司巡視員  
(9月23日・田川会長を訪問)



ベニートC.ベンゾンJR.  
フィリピン観光省次官  
(9月21日・田川会長を訪問)



李永得  
台湾客家委員会  
主任委員  
(8月23日・田川会長を訪問)



イ・ヒホム  
平昌五輪組織委員会  
委員長



モハメド・アブザイド・ムス  
タファ スーダン観光・古  
代・野生動物大臣  
(9月21日・田川会長を訪問)



キム・スン・ス  
韓国・大邱広域市行政  
副市長  
(9月1日・志村理事長を訪問)



チェ・ムンスン  
韓国・江原道知事  
(9月23日・田川会長を訪問)



クリスチャン・マンテイ  
フランス観光開発機構  
ジェネラル・マネージャー  
(9月22日・田川会長を訪問)



マ・ヨウ・チン  
在日米国大使館  
上席商務官  
(9月1日・JATA本部を訪問)



ロウシャン・アラ・マンナン  
バングラディッシュ国会議員  
バングラディッシュ民間航空観光省  
議会常任委員会委員  
(9月24日・志村理事長を訪問)



イ・グデ・ピタナ  
インドネシア観光副大臣  
(9月22日・田川会長を訪問)



ビョット・サミュエルセン  
フェロー諸島議会国会議員  
(9月7日・志村理事長を訪問)



ナチ・ビラルド  
アルゼンチン観光省  
マーケット・ディレクター  
(9月24日・志村理事長を訪問)



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

コープカーン・ワッタナワ  
ラーンゲーン タイ観光・  
スポーツ大臣  
(9月22日・田川会長を訪問)



マルセラ・バシガルポ  
パラグアイ観光大臣  
(9月20日・田川会長を訪問)

# シリーズ：『挑戦』を支えるもの

～ツーリズムEXPO ジャパン2017 を振り返って～

## ■変化の時代に、ツーリズムの「新しいカタチ」を創出する

9月21日から24日まで東京ビッグサイトにおいて、「ツーリズムEXPO ジャパン2017」が多くの業界関係者や来場者を迎えて盛大に開催されました。

今年のEXPOでは、急速な環境変化の中でも旅行会社の皆さんがお客様のニーズに比べより魅力的な旅を提案・提供していくため、「創ろう。ツーリズムの『新しいカタチ』。」のメッセージのもと様々な商談会や情報発信等の取組みが行われました。皆さんも自社・ご自身なりの「新しいカタチ」のヒントが得られましたでしょうか。

## ■旅行会社が中心となって、「現場力」で旅の安心と安全を支える

新しい旅のカタチを創造していくためには、単にWebやOTAと同じ土俵で競争するのではなく、日本の旅行・観光業界の皆さんがその「強み」を発揮することが求められます。それでは、日本の旅行会社ならではの強みとは、一体どのようなものでしょうか。

FITに対する旅行会社の最大の強みは、ツアー企画の段階から手配・販売、旅程管理、トラブルや事故対応に至るまでお客様の「旅の全て」に主体的に関与できる点ではないでしょうか。企画力、提案力、斡旋力、添乗員力のトータルで「現場力」を発揮

し、より魅力的で安心できる旅を提供すること、それは時代や環境が変わればこそ一層きわ立つ旅行会社ならではの強みと言えるでしょう。

そのような想いから、東京海上日動は保険会社唯一のツーリズムEXPO公式スポンサーとして、9月22日(金)にツーリズム・プロフェッショナル・セミナー「旅の安心・安全を支える『現場力』を考える」を開催しました。テロや自然災害の増加等の不安材料も多い中でもお客様が安心して安全な旅を楽しむために、旅行会社が中心となってツアーオペレーターやアシスタンス会社等の関係者とのように連携し現場力を発揮していくかを、業界の有識者による講演とパネルディスカッションを通じて再確認していただきました。

## ■旅行業の皆さんが、自信を持ってお取組みいただくために

第一部では、エアハース・インターナショナル(株)の木村利恵社長から「国際霊柩の現場から有事対応の品質を考える」と題しご講演いただきました。同社は海外で逝去された邦人の遺体や遺骨の送還を行なう専門会社です。旅行先での死亡事故という悲惨な状況においても、ご遺族に感謝される質の高い送還対応とはどういうものか、その専門性や想いについて取組事例を挙げてご説明いただきました。特に、同社独自の海外ネットワークやアシスタンス会社との連携により質の高

いスムーズな送還を行うことで、旅行会社やオペレーターが丁寧なご遺族対応に専念できることを解説いただきました。

第二部ではアルパインツアーサービス(株)の黒川恵会長、(株)ミキツーリスの檀原徹典社長、東京海上グループのインターナショナルアシスタンス(株)の羽川恵三マネージャーの3氏によるパネルディスカッションを行いました。黒川会長からは、自社の安全管理の取組みや近年発生した旅行事故事例をもとに、旅行会社として取組むべき安心と安全の現場力について解説いただきました。檀原社長と羽川マネージャーからは、オペレーターとアシスタンス会社の立場で有事の際に旅行会社とどのように連携し、現場第一線からお客様の安心・安全を支えているかを、具体的な事例を交えて説明いただきました。論議の中では、どれだけ安全に留意しても起きてしまう事故や災害に備えて、旅行会社としてしっかりと内容の旅行保険をお客様に案内し加入していただくことが重要であることも改めて確認されました。

Webではないリアルな旅行会社ならではの「強み」を再確認いただき、皆さまが明日から自信を持って旅行業にお取組みいただく勇氣と気付きを得ていただけたとすれば幸いです。

(東京海上日動火災保険株式会社 旅行業営業部)

# 挑戦の数だけ、 保険がある。

To Be a Good Company



東京海上日動



## 苦情事例に学ぶ⑤⑦ 監修 弁護士 三浦雅生

### 今回のテーマ…7日の通院で5万円の「お見舞金」!

海外旅行中に、「転んだ! ぶつけた! 擦りむいた!」などの軽傷を負われるならまだしも、骨折などの怪我をした場合、旅行会社はどのように対応すればいいのでしょうか。

#### 申し出内容はこうです

〈旅行会社に申し込んだから! 旅行会社に治療費を出して欲しい!〉

友人とバリ島に旅行に行きました。夜、クタビーチ沿いのカフェを出てホテルに歩いている途中、歩道の一部にかすかに口を開けている穴に気付かず、そこに落ちて怪我をしてしまいました。

クタビーチ沿いの歩道はただでさえ幅が狭く、まして夜になると街灯もまばらなので、旅行会社の人には「歩くときは注意してください!」くらいのことでは言ってもらいたいです。旅行会社から紹介された現地の病院で診察を受けたところ、切り傷と打撲ということで、塗り薬だけでもいいそのまま帰国しました。その後、脚の調子が思わしくなかったので、整形外科でレントゲンを撮ったところ、なんと骨折しているとのこと。治療費をカバー出来ないかと旅行会社に連絡しました。

#### 解決に向けての指針への指針

〈特別補償制度の説明をすることが基本!〉

旅行会社は、募集型企画旅行に参加するお客様に対して特別補償責任を負っています。その内容は以下となります。

標準旅行業約款募集型企画旅行契約の部第28条1項…当社は、当社の責任が生ずるか否かを問わず、別紙特別補償規程で定めるところにより、旅行者が募集型企画

旅行参加中にその生命、身体又は手荷物の上に被った一定の損害について、あらかじめ定める額の補償金及び見舞金を支払います。

また、標準旅行業約款特別補償規程の第1条で旅行会社の支払責任について以下のように言及があります。

「当社は、当社が実施する企画旅行に参加する旅行者が、その企画旅行中に急激かつ偶然な外来の事故によって身に傷害を被ったときに、〜」とあるように、「一般的には「怪我を負った」ことで、この補償の対象となります。

今回の事例は、「歩道の工事中の穴に落ちたこと」に因る怪我で、特別補償の対象となりますが、その前の対応としては以下のものが想定されます。

①怪我を負わせた加害者が明確な場合は、被害者がその損害を請求する。

②お客様がご自身で加入している海外旅行傷害保険やクレジットカード付帯保険などで治療費の請求が出来ないか、お客様自身で確認してもらおう。

さて、①について考えてみます。旅行先の国にもありますが、海外においては加害者に責任を認めさせて損害賠償請求するには、相当複雑な手続きが必要になります。観光旅行中の短期の滞在期間では、ほぼ不可能な方法です。また、発展途上国では「損害額」そのものが少額なので、現実的な選択肢とはいえません。

次の②は、海外旅行傷害保険に加入している場合でも、「怪我をしたのは旅行会社の案内が十分ではなかったからだ」というお客様の感情が働くため、往々にしてその使用を拒むことがあります。またお客様の中には、傷害保険を一度使用すると次回の海外旅行において、保険料が高くなると思いついていない方もいます。

そこで、旅行会社は「特別補償」を案内することになりますが、この補償は、「治療費用」や「手術費用」そして「薬の処方費用」をカバーするものではありません。

病院に通院した場合は通院日数、入院したときは入院日数に応じて一定のお見舞金をお支払いするもので、もちろん後遺障害や死亡についても補償されるものです。ちなみに海外旅行中に怪我を負った場合は、通院7日で5万円のお見舞金などの補償がありますが、病気に起因する怪

我は特別補償の対象にならないこともあるので、その適用には十分な注意が必要です。

旅行会社は通常、保険会社と特別補償保険契約を結び、お客様に対する「特別補償」というサービスを担保しています。様々な免責事項もあるので、その補償に該当するのかどうかは、契約保険会社に確認して慎重に手続きを進めることが肝要です。

(曾田)

## クレーム対応に奮闘する現場スタッフのお助けマニュアル

### 『新たにクレ』

ON SALE!

#### ◆CONTENTS ダイジェスト◆

- ◎「特集 旅行トラブルのワースト5を防ぐ方法!」一部紹介
- ①取消料 「海外危険情報」や「海外感染情報」の案内の仕方!
- ②手配内容 「テロが発生した国に行きたくない」
- ③契約 「旅行内容を変更」することは可能?
- ④パスポート 「残存期間が不足し出発出来ない!」
- ⑤情報提供 旅行業界の常識活用術 など
- ◎「Q&Aセレクト 37」でトラブル対応のポイント解説
- ◎レター作成例「詫言状」「弁明状」「反論状」
- ◎「障害者差別解消法」事例も充実

【販売価格】正会員:1,000円 協力・賛助会員:1,300円

★JATAホームページ>「会員・旅行業のみなさまへ」>「消費者からの質問・苦情・相談」からお申込みいただけます★



# 第57回 規制緩和で契約の重要性が増す

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

規制緩和の流れはブームです。規制を強化すべしと言おうものなら、いろんなところから反論（いや、「反撃」といったほうが良いかもしれません）が飛んでくるでしょう。今回は、規制の緩和の是非を話題にするのではなく、「旅行業法の規制が緩和されたら」という仮定の下で、私たちの仕事がどのように変わるかを、契約の視点から考えてみたいと思います。

## パンフレットの内容が旅行業者の責任を決めることに

現在の旅行業約款は、旅行業法に基づいて公示された標準旅行業約款が基本となっています。また、旅行業法に基づき旅行者の説明すべき取引条件の項目が定まっています。こうして、旅行業約款と取引条件説明書面との両方を併せて契約内容の全体が構成されるようになっていきます。このように旅行業者の法的立場（役割）が旅行業法や標準旅行業約款の規定から導き出されることで、旅行業者がどのような法的責任を負うのかというリスクの予測が可能になっています。

もし、説明すべき取引条件の説明項目も自由化されたとすれば、各社が思うように取引条件を設定し、これを好きな様式で書面（パンフレット）に落とし込ん

で契約をすることになります。この場合、裁判所は、旅行者と旅行業者との間で遣り取りの内容（その際に交付された書面等）から、旅行業者がどのようなことを旅行者に約束したかを分析して、その立場と責任の範囲を判断することになるでしょう。このことは、パンフレットの書きぶり次第では、今では全く予期しない責任を負わなければならない事態がでてくることを意味します。

## 消費者の自己責任を旅行業者が肩代わり

旅行業の規制が緩和された場合に旅行者との取引がどのように変わるかを想定して書き進めてきましたが、規制緩和は旅行サービスの提供者にも及ぶことを考えなければなりません。取引の相手方が厳しい行政規制の下で営業をやっているのであれば、必要な営業の許可等を取っていることさえ確認しておけば、適正な取引がされるだろうと期待できました。しかし、規制が緩和されれば、その判断基準が使えなくなりま

す。その分、そのサービスを買う側（一般的には消費者）が自分の責任で取引の相手方が適切なものであるかを見極めなければなりません。すなわち「自己責任」がより強く求められることになります。ところが、旅行業者のように、消費者とサービス提供者の間に立って仕事をする事業者には、この見極めを消費者に代わって行うよう求められます。いうなれば、消費者の「自己責任」の部分を肩代わりさせられることになります。

## ますます重要度を増す事業者間契約

このため、旅行業者としては、サービス提供者の選定をより慎重にすることはもちろんのこと、「それを知っていたら申し込まなかった」と言われないうちに、旅行者が旅行を選定するかどうかを判断するのに有用な事業者に関する情報を、今までより十分に提供することが求められるようになるでしょう。国内募集型企画旅行の日程に組み込んだ貸切バス会社名の表示は、この具体的な事例のひとつとも言えるでしょう。

また、旅行業者がサービス提供者と契約を締結する際には、それらが提供するサービス及び取引条件が適法・適正であることを表明し保証させるとともに、万一その表明に事実と異なることがあれば、それによって旅行業者に生じた損失・損害を填補することを約束させる契約をすることが必要となります。このようにして、適切なサービスを提供できる業者を選んできたかというポイントと同時に、適切な情報を消費者に提供するための措置を講じていたかが、旅行業者の責任として問われることになるでしょう。

問題提起への入り口として、敢えて仮定の旅行業の規制緩和から話を進めましたが、規制のない事業者間の契約については、既に、契約内容をどう組み立てるかが経営を左右する事態になっていると考えます。規制緩和が進むほど、契約面での社内法務の強化、弁護士との密接な協働が重要になると言えるでしょう。

(平石)

# 事務局 便り

## 出入国者数(速報値)

### 8月の出国日本人数は3.9%増188万9000人

日本政府観光局(JNTO)が9月20日に発表した速報値によると、今年8月における出国日本人数は前年同月比3.9%増の188万9000人を記録しました。また、8月に発表された速報値で、同3.2%増の148万2000人だった7月の出国日本人数は、同3.1%増の148万0717人へ下方修正されており、1月から8月までの累計では前年同期比5.6%増の1179万2400人となりました。出国日本人数の伸び率は、上期全体で前年同期比6.5%増を記録した後、7月が前年同月比3.1%増、8月が3.9%増と推移しており、その勢いは落ち着いてきているものの、堅実な伸びを維持しています。

### 訪日外客数は9月半ばで累計2000万人を突破

一方、今年8月の訪日外客数は前年同月比20.9%増の247万7500人で、同16.8%増と推計されている7月の伸び率を4ポイント以上も上回ると同時に、今年4月から5カ月連続で2ヶ台の伸びが続く形となりました。今年8月の訪日外客数は、昨年8月における204万9000人から42万人以上増加して、8月としては過去最高を記録しています。また、8月までの累計では、前年同期比17.8%増の1891万6200人に達しました。観光庁の田村明比古長官は9月15日、昨年よ

りも45日早く訪日外客数が2000万人を突破したことを明らかにしており、年間で3000万人に及ぶ可能性も高まってきています。

日本政府観光局(JNTO) 平成29年9月20日 (単位:人)

月	訪日外客数			出国日本人数		
	平成28年	平成29年	伸率(%)	平成28年	平成29年	伸率(%)
1	1,851,895	2,295,668	24.0	1,276,297	1,295,059	1.5
2	1,891,375	2,035,771	7.6	1,330,972	1,493,399	12.2
3	2,009,550	2,205,664	9.8	1,550,637	1,745,412	12.6
4	2,081,697	2,578,970	23.9	1,249,586	1,234,921	-1.2
5	1,893,574	2,294,717	21.2	1,233,170	1,317,742	6.9
6	1,985,722	2,346,442	*18.2	1,271,146	1,336,169	5.1
7	2,296,451	*2,681,500	*16.8	1,435,758	1,480,717	3.1
8	2,049,451	*2,477,500	*20.9	1,818,332	*1,889,000	*3.9
1~8 Jan.-Aug.	16,059,498	*18,916,200	*17.8	11,165,898	*11,792,400	*5.6

◆注1: 出典: 日本観光局(JNTO)

◆注2: 平成28年(2016年)は確定値、平成29年(2017年)1月~8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者等を加えた入国外国人旅行者のことである。駐在員やその家族、留学生等の入国者/帰入国者には訪日外客に含まれない。なお、上記の訪日外客数には乗員上陸数は含まれない。

## ●JATA業務予定表 10月20日(金)~11月30日(木)

※予定表は変わることがあります。

### 本部・支部の委員会(予定)

10月20日~21日	第3回研修・試験委員会(宮城)/本部
10月25日~29日	海外旅行委員会&フィンランド視察研修旅行/九州支部
10月27日	空港委員会/中部支部
10月31日	第3回弁済業務委員会/本部
11月7日~10日	第7回「総合・国内旅程管理研修」(東京/福岡)/研修・試験委員会
11月08日	海外旅行委員会/中部支部
11月09日	国内(訪日)旅行・地域振興委員会(伊勢)/中部支部
11月15日	幹事会/沖縄支部
11月15日	JATA九州支部&九州整備局共催/九州支部
11月16日	第3回国内旅行委員会/関東支部
11月16日	消費者相談委員会/関西支部
11月16日	第1回TEJ実行委員会、第1回TEJ組織委員会/本部
11月20日	幹事会/北海道
11月21日	研修委員会/中部支部
11月27日	第4回法制委員会/本部
11月28日	第4回総務委員会/関東支部

## ●JATA主催・共催の研修・セミナー等活動

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

10月20日~25日	海外旅行研修「カナダ・アメリカ」/中部支部
10月27日~28日	JATAの道プロジェクト みちのく潮風トレイル/東北支部
11月01日	JATA&JOPA共催 クルーズ販売セミナー in 博多港/九州支部
11月01日	JOTC主催「アセアン諸国の魅力ある祭り研究」(東京)/海外旅行推進委員会
11月08日	苦情対応セミナー(一般向け・初心者向け)/北海道支部
11月11日~12日	沖縄旅フェスタ2017/沖縄支部
11月13日~16日	第7回「総合・国内旅程管理研修」(仙台)/研修・試験委員会
11月13日	三浦ゼミクレーム対応講座⑤/中部支部
11月14日~17日	第7回「総合・国内旅程管理研修」(名古屋・大阪)/研修・試験委員会
11月15日	苦情対応セミナー(静岡)/中部支部
11月16日	苦情対応セミナー(名古屋/初級・一般)/中部支部
11月17日	苦情対応セミナー(金沢)/中部支部
11月22日	JATA九州支部主催・世界遺産研修・長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産/九州支部
11月28日	苦情対応セミナー(仙台)/東北支部
11月下旬	専門委員会予定(国内・海外・訪日・総務・業務改善)/北海道支部

## 東北・熊本復興支援へのご協力、ありがとうございました JATAツーリズム・チャリティー・オークション

JATA社会貢献委員会は昨年に続き、東北・熊本復興支援活動の一環として、9月22日から24日までの3日間にわたり、ツーリズムEXPOジャパン2017会場「JATAツーリズム・チャリティー・オークション2017」を実施しました。

今回のチャリティーでは、国内外の79社・団体から延べ174点の貴重な商品を

ご提供いただき、収益金は約150万円となる見込みです。

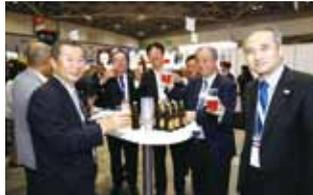
商品の寄贈ならびに参加いただきました皆様へ御礼を申し上げます。なお、チャリティーの収益金は、東北と熊本の復興支援活動へ活用させていただきます。皆様の温かいご支援・ご協力をありがとうございました。



EXPO交流会で顔を揃えたJNTOの松山良一理事長、日観振の山口範雄会長、自民党の二階幹事長、JATAの菊間潤吾副会長と田川会長(左から)



多彩なブース展開が繰り広げられたTEJ2017の展示会場



EXPO交流会で談笑する旅行業界トップの皆さん

## ツーリズムEXPOジャパン

### 観光ニッポンの力を世界に広めよう 三位一体で様々なイベント繰り広げる

ツーリズムEXPOジャパン(TEJ)2017では、JATAと日本観光振興協会に加えて日本政府観光局(JNTO)が新たな主催団体として名前を連ね、文字通りの「三位一体」による世界最大規模の旅の祭典として、様々なイベントが繰り広げられました。

「ここに来なければ、日本の観光も世界の観光も語れないものとなった」と強調しています。EXPO交流会には、自民党の二階俊博幹事長も駆けつけて、「旅行業観光業の発展のため関係者の皆さんが熱心に不退転の決意で頑張ってきたことに心からの敬意と感謝を伝えたい。皆の力を結集して、観光ニッ

ポンの力を世界に広めていこう」と呼びかけました。海外・国内の展示会では、「創ろう。ツーリズムの新しいカタチ」を掲げ、産業観光や国立公園、日本遺産などのテーマ性の高い旅が、体験イベント、VRなどを通じて提案され、新たなデザインレーションやテーマもあり、多彩なブースが展開されました。また、内外の関係者を集めたウェルカムレセプションやネットワーキングを通じて、ツーリズム産業における交流の輪も

大きく広がっています。世界130の国・地域と国内47都道府県から過去最大の1310企業・団体が出展し、会期中に19万1577人の来場者を集めて最高記録を更新したTEJ2017は、4年目を迎えて第2段階に入った世界最大規模の旅の祭典は、双方の交流人口6000万人を見据える新たなステージへ向けて大きく踏み出したことを強烈にアピールし、4日間の幕を閉じました。

### 田川会長がフィリピン 観光大臣を表敬訪問

JATAの田川会長は9月22日、フィリピンブリスを訪れて同国のワンダ・コラソンT.テオ観光大臣と懇談し、TEJを観光促進プラットフォームに双方の交流を促進するなどの確認しました。



フィリピンのワンダ・コラソンT.テオ観光大臣を表敬した田川博己JATA会長

### 注目の展示ブースイベント



民族衣装も艶やかな女性が来場者を迎えたラトビアのブース



見事な歌声を披露したリトアニア「独立100周年歌の祭典」合唱団



「産業観光」をテーマに出展し、注目を集めた北九州市



パリ市内を走る人気のパストロノームをVR体験するコーナーも



ステージで披露されたドラムタオによる和太鼓パフォーマンス



レセプション会場で写真撮影に応じる和服姿のTEJ広報アンバサダー高田紫帆さん



WiZによる衝撃的なイリュージョンショーも繰り広げられました



美しい音色で会場を和ませたANAチームHNDオーケストラ

### グランドフィナーレ



全国のご当地キャラクターも彩りを添えたグランドフィナーレ

### WTTCネットワーキング



WTTCネットワーキングでは内外の関係者が親交を深めました

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がフランスの国家勲章であるレジオンドヌール勲章(階級シュヴァリエ)を受章し、フランス政府は東京・南麻布の駐日フランス大使公邸で9月20日、叙勲式が行われました。日本の旅行業界では、同勲章の受章は初めてとなります。



フランス観光開発機構のマンティイ総裁(右)と菊間副会長

### 訪仏日本人旅行者の増加に貢献

叙勲式で挨拶したジャン＝バティスト・ルセック駐日フランス公使は、レジオンドヌール勲章を贈る決定を行ったことについて、「フランス観光開発機構との協働などにより、フランスを訪れる日本人旅行者の増加に貢献してきている」と説明し、菊間副会長の活動を高く評価。特に、一昨年11月に発生したパリでの同時多発テロ事件後の訪仏日本人旅行需要の回

復に向けて、菊間副会長がイニシアチブを発揮し、昨年4月にはフランス観光開発機構とJATAとの間で、ツーリズム交流促進に関する覚書の締結が実現したことから、「この覚書がベースとなってフランス観光の回復という結果に結びついている」と強調しました。

JATAは昨年1月、フランスへの旅行需要喚起を図るため、現地へミッションを派遣し、安全対策の確認を行うと同

## 菊間副会長に フランス最高の レジオンドヌール勲章

日本の旅行業界では初めての受章

時に、リカバリー・プロモーションに向けた協力体制の構築を目指して、フランス側関係者らとの意見交換なども実施しました。菊間副会長が出席した昨年4月の覚書締結式には、G7広島外相会合のため来日したフランスのジャン＝マルク・エロー外務・国際開発大臣も駆けつけ、「フランス人は日本人旅行者を待っている」と語り、訪仏旅行需要の回復に強い期待を示すなど、日本人旅行者の拡大を両国にとっての最重要課題とする機運の醸成が図られてきています。

### レジオンドヌール勲章

「卓越した功績」を表彰するフランスの国家勲章で、ナポレオン・ボナパルトが1802年に創設。同国の大統領により決定され、同国の政府が授与する。日本では、作家の大江健三郎氏や建築家の安藤忠雄氏、映画監督の北野武氏などが叙勲されている。



### フランス観光紹介者として実績

菊間副会長にレジオンドヌール勲章を渡したフランス観光開発機構のクリスチャンマンティイ総裁は、「1970年代から日本におけるデステイネーションとしてのフランスの存在感を高め、フランス観光の紹介者として実績を重ねてきた菊間副会長と一緒に仕事をできることは、フ



(左から)アルザス地方観光局のジャン＝クリストフ・アーラン氏、オクシタニー地方観光局のジャック・ダウラス氏、マンティイ総裁、菊間副会長、ルセック駐日フランス公使



菊間副会長(右から4人目)を囲む旅行業界関係者の皆さん

ランス観光開発機構にとつての大きな喜びとなっている」と語り、菊間副会長の功績を称えました。

菊間副会長は、自身がフランスの観光開発に取り組んできた40年余に及ぶ歳月について、「2002年には『フランスの美しい村』という本を出版し、日本ではまだフランスの地方が知られていない時期にその魅力を紹介することもできた」と述べ、また「JATAの指示を受けてテロで落込んだ需要の回復に努めてまいったことが、今回の荣誉につながったと思っております。願わくば今後も観光産業に多くの勲章を贈っていただきたい。映画界や料理界と同様、フランス観光の強力なサポーターが増えることは、フランスの大きな力になると思っておりますので、何卒よろしく願います」とお礼の言葉を述べられました。

## 中国観光を深掘りする素材の宝庫 類まれな自然景観、多様な民族文化が彩る

石灰岩台地の地形であるカルストが面積の約6割に及ぶ貴州省では、希少なカルスト景観が世界自然遺産に登録されています。また、人口の3分の1以上を少数民族が占める同省は、固有の自然景観に多様な民族文化が彩りを添えており、中国観光の魅力を深めるユニークな存在として注目を集めています。

### インフラ向上で柔軟な行程も可能に

中国の世界遺産は52件を数え、世界で2番目の規模を誇ります。「万里の長城」「莫高窟」をはじめとする文化遺産が36件、「九寨溝」「武陵源」など



銀の冠をかぶり豪華絢爛な民族衣装をまとったミャオ族の女性



“中国の最も美しい森林”にも選ばれた貴州省のカルスト地形

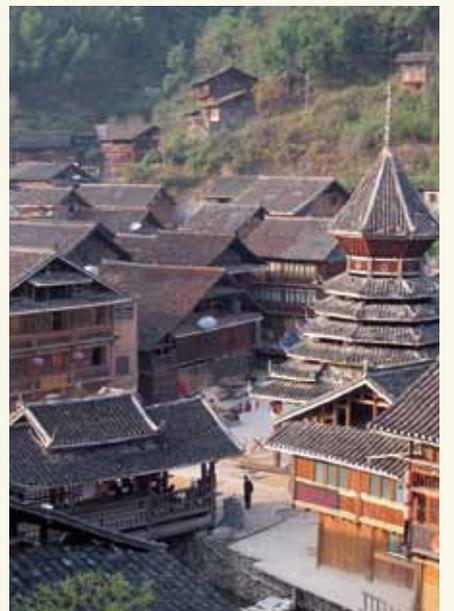


アジアでも最大級の黄果樹大瀑布は貴州省随一の名勝地

### 異彩放つ少数民族の伝統文化

貴州省の山間部に集落をつくるミャオ族は、中国最古の經典『書経』にも登場するなど、数千年に及ぶ歴史を持つようになっています。

貴州省の赤水を含む「中国丹霞」も2010年に世界自然遺産に登録されており、最も美しいとされる夕日を浴びる時間帯に自然景観を楽しむ行程も、インフラの改善によって柔軟に組めるようになっていきます。

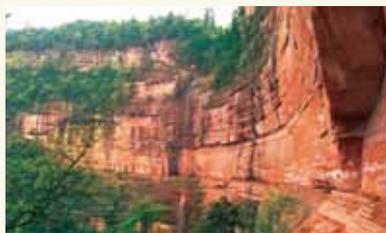


中心にそびえる「鼓楼」が印象的なトン族の村

貴州省のトン族自治州では1000年以上にわたって杉林が守られ、様々な民族との交易資源となってきました。村々の中心には高さ20メートルほどの「鼓楼」がそびえ、多角形の塔の壁面には民族の歴史を伝える彫刻も施されています。同省東南部の從江県・小黄村では毎年11月に「トン族大歌祭り」が開催されており、村中に響きわたる美声は少数民族による文化の奥深さを感じさせます。

銀細工が代表的な工芸品として知られるミャオ族の祭りでは、銀の冠を頭に載せ、豪華絢爛な民族衣装を身にまとった女性が踊り、見る者を圧倒します。

他民族の圧迫などにより、奥地や山上へと追い込まれたミャオ族は、山間部で生活を維持してきました。



夕日を浴びる時間帯が最も美しいとされる「中国丹霞」



子どもの頃から歌に親しむトン族の「大歌」はユネスコの無形文化遺産

旅行・観光業界に興味がある学生・経験者の採用に役立つ!



# 旅行・観光業界 就職.com

<https://www.mda.ne.jp/job-tourism/>

申込受付中

## 旅行・観光業界 就職.comとは?

- 株式会社ジャタが運営し、一般社団法人日本旅行業協会(JATA)が協力する就職情報サイトです。
- 旅行・観光業界に興味がある学生、旅行・観光業界での経験がある社会人が登録しています。

## ここがポイント!

1. 旅行・観光業界に特化した就職情報サイトです。
2. 新卒学生と経験者の採用いずれにも利用できます。
3. 利用料が廉価です。
4. 企業情報の写真や文章は、自由に変更できます。
5. 観光系学部や旅行・観光業界に興味のある学生が、毎年1,000名以上利用しております。

## ご利用料金

■ 基本プラン ..... ¥10,000(税別)

### ▼ 機能

- 企業PR欄 (掲載記事の写真や文章は自由に変更できます)
- 企業データ (会社概要や自社サイトURLの掲載ができます)
- 採用HPへのリンク (専用ページや外部サイトへの移動ができます)

### ▼ 掲載期間

2018年1月1日～2018年12月31日 (最長12ヶ月間)

### ▼ 早割キャンペーン特典

2017年11月30日までのお申込みに関し、

- 掲載期間を2017年12月1日掲載開始とする (原稿が揃い次第)
- ネットDM配信プレゼント (1回まで)
- JATA旅行・観光業界就職セミナー (2018年3月20日(※)開催予定) の参加費を定価より10,000円値引き

■ オプション [ネットDM] ..... ¥10,000(税別)

旅行・観光業界就職.com登録者全員に、ネットDMを1回配信 (要予約)

■ オプション [バナー広告] ..... ¥30,000(税別)

旅行・観光業界就職.comトップページに、貴社バナー広告を掲載

## 企業情報ページ

企業情報ページには、写真を自由に織り交ぜて企業のPRを掲載できます。



お問合せ

旅行・観光業界 就職.com 事務局 メディア総研株式会社

東京都千代田区有楽町2-10-1 E-mail:jata-navi@mda.ne.jp TEL:03-6206-3030 月曜日～金曜日(祝日除く) 9:30～18:00