

# JATA

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

じゃたこみ

4

2015年  
4月10日発行  
vol.98

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 全日通費が関ビル3階  
TEL:03-3592-1271 (代表) TEL:03-3592-1244 (広報)  
FAX:03-3592-1268

今年のテーマは「動く。感じる。旅になる。」  
ツーリズムEXPOジャパン

田川JATA会長&村井宮城県知事対談  
「旅の力」で東北を元気に



旅の交流で  
未来を拓く

日韓国交正常化50周年

JATAの2015年度事業方針が決定  
4000万人相互交流時代の実現へ

**連載スタート** 業法改正の歩みとともに

素材研究 (国内)長野県 (海外)麗江



動き出した中国旅行

5月に3000人規模の日中観光文化交流団  
JATA・ANTA・日観振の3団体が主催



記者会見では、旅行・観光分野の官民トップが顔を揃え、日中間の双方向交流拡大に込める熱い思いを語りました

# 5月に3000人規模の日中観光文化交流団 JATA・ANTA・日観振の3団体が主催

## 地方創生へ日中地域間交流を拡大

JATAの田川博己会長が実行委員長を務める日中観光文化交流団実行委員会は2月25日、東京・霞が関の東海大学校友会館で記者会見を開き、5月に3000人規模の訪中団を北京をはじめ中国各都市へ送ることを明らかにしました。低迷が続く訪中日本人旅行者の回復と日中間の双方向交流拡大に向けて、訪中団は大きな弾みになるものと期待されています。

光交流と日本からの訪中アウトバウンドの取り組みを強化する好機を迎えている」という認識を示しています。

日中観光文化交流団の実現に向けて主導的な役割を果たしてきた全国旅行業協会（ANTA）の二階俊博会長は、「中国から日本を訪れる旅行者は順調に増加しているが、日本から中国を訪れる旅行者は減少傾向が続いており、関係者間では以前から状況の打開を語り合ってきた中で、中国側からもたびたび改善の要請を受けてきた」ことを明らかにし、「今回、改めて、3000人規模の訪中団を編成して中国の各都市を訪問し、旅行・観光交流について、両国間で意見の交換をしようということになった」と説明しています。

## 訪中旅行の取り組み強化にも好機

田川会長は、日中観光文化交流団（団長＝絹谷幸二東京芸術大学名誉教授／国土強靱化総合研究所代表、副団長＝山口範雄日本観光振興協会会長）の訪中について、「2020年に4000万人の双方向交流時代を実現することを目指す上で、日本人の年間海外旅行者数を2000万人まで拡大するためにも、訪中旅行者数を早期に300万人台に戻すことが極めて重要だ」と語り、その意義を強調しました。

ビジネス需要が含まれていることを指摘して、「大手旅行会社の数字だけを見た場合、訪中レジャー需要は2012年との比較でも10%台にとどまるほど低迷している」とことを明らかにし、訪中旅行者の回復を図ることが旅行業界にとっても喫緊の課題となっていると訴えました。

その一方で、田川会長は、昨年11月に開催されたアジア太平洋経済協力会議（APEC）首脳会合の際、日中首脳会談が実現したのについて、太田昭宏国土交通大臣と中国国家旅遊局の李金早局長との会談が開かれたことにも言及。

田川会長によると、今回の訪中団を通じて民間から観光交流復活の機運を盛り上げ、中国の良さを再認識し、ゲストイネーションとしての新しい中国の魅力を引き出し、いかなければならない」と強調しました。

二階会長は、2000年の「日中文化観光交流使節団2000」では北京へ52000人、2002年の「国交正常化30周年記念日中友好文化観光交流事業」でも北京へ1万3000人、2007年の「日中国交正常化35周年記念観光交流事業」では中国の19都市へ2万5000人が訪れたことを振り返り、3000人を目指している今回の日中観光文化交流団でも、「5000人くらいは集まるもの」と期待を示しました。

## 杜江副局長（右）を表敬訪問



中国国家旅遊局の杜江副局長（右）を表敬訪問した田川 JATA 会長

中国を訪れる日本人旅行者数は、2007年に397万人に達して400万人の万台に迫っていたものの、2014年には272万人まで落ち込んでいます。

田川会長は、訪中旅行者数には「2015年と2016年の2年間で日中間の交流拡大に向けた取り組みを具体化することが合意され、昨年12月以降は、中国各地からの観光セミナー開催が東京を中心に急増しており、日中間の観光需要の回復に向けて、民間レベルでの観

田川会長は、中国が数多くの世界遺産をはじめとする「観光の宝庫」であることを指摘し、「今回の訪中団を通じて民間から観光交流復活の機運を盛り上げ、中国の良さを再認識し、ゲストイネーションとしての新しい中国の魅力を引き出し、いかなければならない」と強調しました。

「5000人くらいは集まるもの」と期待を示しました。

# 動き出した中国旅行



田川 JATA 会長



二階 ANTA 会長



山口日観振会長



趙参事官

田川会長は、「地域間の相互交流を促して、日本の各地域に中国人旅行者を誘致することで、地方創生や地域活性化につなげていきたい」と意欲を見せています。

二階会長は、「民間の皆さんが少なくとも3000人を上回る規模で参加する中で、政治経済分野の団体をはじめ、文化・教育・スポーツなどの分野の団体なども、日中関係を大切にしていくという方向で一つの流れとなっていくという」と呼びかけています。

JATA・ANTAとともに、日中観光文化交流団の主催団体の一つとして名前を連ねる日本観光振興協会の山口範雄会長は、「会員の自治体・観光協会をはじめ、幅広い団体や企業に参加を要請していきたいと考えている」とを表明。特に、日本と中国の間に航空路線が80以上も存在し、日本の21空港から中国の主要空港に航空会社が乗り入れていることも踏まえ、「この機会を利用して、日本の各地方と中国の各地方による地域間交流の促進を図る」方針を明らかにしました。

さらに、二階会長は、これまでで交流事業の趣旨に賛同する形で一般の旅行者が自ら費用を負担して参加してきたことについて「我々は誇りを持っている」と強調し、「民間の皆さんが少なくとも3000人を上回る規模で参加する中で、政治経済分野の団体をはじめ、文化・教育・スポーツなどの分野の団体なども、日中関係を大切にしていくという方向で一つの流れとなっていくという」と呼びかけています。

## 凍りついた日中関係の改善目指す

山口会長は、「地域間の相互交流を促して、日本の各地域に中国人旅行者を誘致することで、地方創生や地域活性化につなげていきたい」と意欲を見せています。

JATA・ANTAとともに、日中観光文化交流団の主催団体の一つとして名前を連ねる日本観光振興協会の山口範雄会長は、「会員の自治体・観光協会をはじめ、幅広い団体や企業に参加を要請していきたいと考えている」とを表明。特に、日本と中国の間に航空路線が80以上も存在し、日本の21空港から中国の主要空港に航空会社が乗り入れていることも踏まえ、「この機会を利用して、日本の各地方と中国の各地方による地域間交流の促進を図る」方針を明らかにしました。

また、日本政府観光局（JNTO）の松山良一理事長は、日本を訪れる中国人旅行者が今年1月まで17カ月連続で各月の過去最高を上回っていることに言及し、「中国からのインバウンドは潮目が完全に変わった」と説明。同時に、松山理事長は、今回の訪中時に現地で開催される現地旅行会社との商談会や一般消費者向けの訪日PRなどを通じて、訪中日本人旅行者の増加にも資する双方向交流の拡大を図る方針を明らかにしています。

日中観光文化交流団の主催団体であるJATA・ANTA・日観振の会長とともに、記者会見に臨んだ観光庁の久保成人長官は、今回の訪中団の実現について、「太田国土交通大臣と李局長との会談で両者が一致した双方向交流の取り組み具体化のスタートを飾る行事」と位置づけた上で、「日本からもより多くの旅行者が中国各地を訪れるようになることを期待している」と語り、「観光庁としても全面的に協力していきたい」と考えを表明しました。

表も出席し、訪中団を全面的にサポートする意向を示しました。

また、日本政府観光局（JNTO）の松山良一理事長は、日本を訪れる中国人旅行者が今年1月まで17カ月連続で各月の過去最高を上回っていることに言及し、「中国からのインバウンドは潮目が完全に変わった」と説明。同時に、松山理事長は、今回の訪中時に現地で開催される現地旅行会社との商談会や一般消費者向けの訪日PRなどを通じて、訪中日本人旅行者の増加にも資する双方向交流の拡大を図る方針を明らかにしています。

また、日本政府観光局（JNTO）の松山良一理事長は、日本を訪れる中国人旅行者が今年1月まで17カ月連続で各月の過去最高を上回っていることに言及し、「中国からのインバウンドは潮目が完全に変わった」と説明。同時に、松山理事長は、今回の訪中時に現地で開催される現地旅行会社との商談会や一般消費者向けの訪日PRなどを通じて、訪中日本人旅行者の増加にも資する双方向交流の拡大を図る方針を明らかにしています。

また、日本政府観光局（JNTO）の松山良一理事長は、日本を訪れる中国人旅行者が今年1月まで17カ月連続で各月の過去最高を上回っていることに言及し、「中国からのインバウンドは潮目が完全に変わった」と説明。同時に、松山理事長は、今回の訪中時に現地で開催される現地旅行会社との商談会や一般消費者向けの訪日PRなどを通じて、訪中日本人旅行者の増加にも資する双方向交流の拡大を図る方針を明らかにしています。

さらに、程永華駐日中国大使は趙参事官が代読したメッセージの中で、「日中は二衣帯水の隣国」であり、「和すればともに利益をもたらさし、争えばともに傷つく関係」と指摘、「相互理解と国民感情の改善が、様々な分野でなされる必要がある」と訴えています。程大使は、「観光文化分野での交流は、相互理解を深めるためにも、有効で重要」と強調

## 最大限の受け入れ態勢を整える 国家旅游局副局長が意向を表明

JATAの田川博己会長をはじめとする役員21人が3月20日から22日までの3日間にわたって中国を訪れ、5月の30000人規模に及ぶ訪中ミッションの成功に向けて、中国側に全面協力を要請しました。

中国国家旅游局の杜江副局長は、訪中ミッションについて「重要イベントとして最大限の受け入れ態勢を整える」方針を示し、JATAによる日中観光交流に対する貢献への謝辞を表明。さらに、今年が「シルクロード観光の年」に当たることから「ツーリズムEXPOジャパン」には20ブースを出展して大規模代表団を派遣、新たな中国の観光素材を紹介する意向を明らかにして、日本の旅行会社による商品化への期待を示しました。

同副局長は「日本が重要な市場であることを指摘して『友情と努力で中日関係を好転できる』と語り、『頻繁に往来して相互に会うことが大切だ』と強調しています。

また、訪中ミッションの特別参観先として国家博物館とすることが決まり、旧歴史博物館と旧革命博物館が統合されリニューアルオープンした同博物館で、特別ガイドによる見学が実施される予定です。

# 「旅の力」で東北を元気に JATAが観光復興へ全面的な支援

東北地方の太平洋岸を中心に未曾有の被害をもたらした東日本大震災から4年が経過し、東北の活性化に向けて観光が果たすべき役割への期待はこれまで以上に高まってきています。JATAの田川博己会長と宮城県の村井嘉浩知事が、フリーキャスターの唐橋ユミさんによる司会で東北観光の復興を語り合いました。



「旅の力」を通じて東北観光を応援していきたい」と語る田川会長(左)【写真提供：読売新聞社】

## 交流人口拡大で被災地域を活性化

**唐橋** 東日本大震災から4年が経過しましたが、被災地の状況はいかがでしょう。

**村井** 鉄道については、福島県と宮城県、岩手県のごく一部の区間を除いて、5月末にはほぼ全面復旧する見通しです。宮城県の気仙沼線や岩手県の大船渡線では、電車が走っていない区間は、BRT(バス高速輸送システム)という形で、線路の敷地をバスが走っています。3月1日には、常磐自動車道が全線開通し、東京から宮城県と岩手県の県境くらいまで道路が通りました。

**唐橋** JATAはいち早く、「日本を元気に旅で笑顔に」というスローガンを打ち出したようですが、具体的には、どういった取り組みをされたのですか。

**田川** 2012年12月に、JATAの会員企業である旅行会社の社員など1000人に東北6県に行ってもらい、震災から1年半経った現地の様子を見てもらうと同時に、実際に旅行商品をつくっている旅行会社の立場から「どうしたら東北を売ることができるか」を考えてもらいました。

**唐橋** 東北の観光面での復興状況はどうですか。

**村井** 被災地の住民は全国に避難されており、宮城も福島も岩手も定住人口が急激に減ってきています。そのため、「交流人口」の拡大、すなわち観光振興を通じた活性化を図らなければならず、東北全体で力

を合わせています。地域への入込状況では、震災前の水準まで回復していない

地域があるばかりか、震災前よりも落ち込ん

だままという地域もあります。東北全体で被災していますから、ぜひ多くの人に足を運んでいただき、被災地を励ましていただければと思っています。また、訪日外国人旅行者の需要も十分に回復していない状態です。そういう状況の中で、被災体験をつの観光資源と見立てて、外国の方には日本の歴史や文化にふれるだけでなく、震災遺構をつなげて被災体験を見てもらうというツアーなども、JATA会員の旅行会社にも一緒に考えていただければと思います。

## 「笑顔」取り戻せるように応援を

**田川** JATAでは「ツーリズムEXPOジャパン」という海外旅行国内旅行訪日旅行の三位一体の世界でも最大規模のイベントを開催しており、そこでも東北を忘れないという場所を作る努力をしています。また、環境省が設定している「みちのく潮風ト



田川会長を囲む宮城県の村井嘉浩知事(右)とフリーキャスターの唐橋ユミさん(左)【写真提供：読売新聞社】

レイル」を活用して「JATAの道プロジェクト」という応援企画を展開しているところ。震災で疲弊した海岸線を復興させると同時に、沿岸部の自然景観の再生や生活文化の向上なども含めて、JATA会員の旅行会社が東北の観光復興を全体でバックアップする体制を整えています。これまでの復興支援から、いよいよ東北観光のパージョンアップ、あるいは、新しい東北観光の創造に向けて、JATAとして力を入れていきたいと考えています。

**村井** 被災地もだんだん元気になってきていますが、一番心配しているのは、自分たちが忘れ去られてしまうのではないかということです。福島や岩手や宮城の沿岸部で作られた物をお店で見かけたら買っていただいたり、時間が出来た時には被災地へ足を運んでもらいたいと考えています。東北の人たちも域内で相互に足を運んで交流を深めることによって、それぞれがお互いに支え合いながら元気になっていきますので、「笑顔」を取り戻せるように応援していただければと思います。

**田川** 会長就任の際にも、「東北の復興なくして、日本の再生はない」と申し上げました。10年、20年というレンジで集客や誘客に取り組みながら、「旅の力」を通じて東北観光を応援していきたいと考えています。

※この記事は、読売新聞の広告特集用に行われた鼎談に基づいて作成したものです。

## 動き出した中国旅行

5月に3000人規模の日中観光文化交流団

JATA・ANTA・日観振の3団体が主催 ..... 1~2

## 田川JATA会長&村井宮城県知事対談

「旅の力」で東北を元気に

JATAが観光復興へ全面的な支援 ..... 3

## 連載 業法改正の歩みとともに①

業法改正60余年の歴史を辿る ..... 8

JATAの2015年度事業方針が決定

4000万人相互交流時代の実現へ ..... 5

「動く。感じる。旅になる。」

ツーリズムEXPOジャパン2015のテーマが決定 ..... 9

## ●委員会報告

リスクマネジメントセミナーを開催

事故を想定した模擬記者会見も実施 ..... 6

日頃からの組織づくりが重要に

観光庁が旅行安全マネジメント普及セミナー ..... 6

## ●日韓プロジェクト／支部活動報告

訪韓日本人旅行者350万人の達成へ

日韓国交正常化50周年記念事業を展開 ..... 7

## マドリッド通信 第4回

UNWTOで交錯する多様な文化 ..... 10

### ●読み物&マーケティング

・添乗員のための旅行医学VOL. 77 知っているようで知らない海外旅行保険の使い方 ..... 11

・連載・マーケットデータ深読み 関西空港でインバウンドがアウトバウンドを逆転 ..... 12

・ハイにちら消費者相談室 苦情事例に学ぶ⑩ 今回のテーマ:外務省渡航情報に伴う取り消しについて ..... 13

・法務の窓口 第30回 手配旅行契約でも説明書面交付が必要です ..... 14

### ●Travel Industry Monthly Report

A Group of 3,000 Japanese People Will be Sent  
in the Japan-China Tourism & Cultural Exchange Project during May ..... 18

Overseas Japanese Travelers decreased by 10.2% in February

For the first time in 19 months, a two-digit minus record ..... 17

"Move. See. Feel."

The theme of Tourism EXPO Japan 2015 ..... 16

### ●要人往来 ..... 15

### ●素材研究

(国内)長野県 ポータルサイト「信州楽たび」で地域の再生・創造・ブランド化を実現 ..... 20

(海外)麗江 中国でも屈指の魅力を誇る旧市街 ..... 21

### ●事務局だより ..... 19

### 表紙写真

日中観光文化交流団の記者会見では、田川JATA会長や二階ANTA会長、山口日観振会長をはじめ、官民のトップが揃って日中の相互交流復活への意気込みを示しました



日韓国交正常化50周年ロゴ  
キャンペーンロゴのダウンロードは下記へ  
JATAでは日韓国交正常化50周年を記念して、キャンペーンロゴとキャッチフレーズを作成しました。パンフレットへの掲載等、ぜひご利用ください  
ロゴのダウンロードは下記URLから。  
[http://www.jata-net.or.jp/membership/info-overseas/1412\\_nikkan50th.html](http://www.jata-net.or.jp/membership/info-overseas/1412_nikkan50th.html)

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/>

今日も、旅行業界の **6,000名** の方々が、  
日々の **実務** で活用されています！

旅行業基幹業務支援システム

明日も、**symphony Atwo** は **進化** し続けます！



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 赤坂ミレニアルビル6F /03-3423-2161  
大阪：大阪市淀川区西中島5-11-10 第三中島ビル4F /06-6390-3321

# JATAの2015年度事業方針が決定 4000万人相互交流時代の実現へ

JATAは3月21日に開催した理事会で、2015年度事業方針を決定しました。2020年の東京オリンピック・パラリンピックを通じて観光大国や4000万人相互交流時代の実現を図るため、(1)価値創造産業への進化、(2)新しい需要の喚起、(3)観光立国の推進というミッションの達成に向けて、本部・支部・地区会の緊密な連携に基づき、スピード感を持って施策を遂行します。

## 政策提言などの取り組みを推進

海外旅行推進業務では、政策提言・需要喚起・需要創造の3部会による取り組みが推進される方針で、特に、「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」の提言書作成・諮問を行うほか、燃油サーチャージの一本化など航空問題への対応を行います。

需要喚起では、日韓国交正常化50周年プロジェクトや日中観光文化交流団の取り組みなどを通じて、中国や韓国への海外旅行需要の創出や復活を図ります。訪日旅行については、訪日外国人旅行者2000万人に向けた提言やツアーオペレーター品質認証制度の推進などによる訪日旅行の拡大に取り組みます。

4000万人相互交流時代の実現に向けて政策の提言を行うつつ、旅行需要の喚起や旅行市場の創出、旅行会社による取り扱いの増加を目指します。

国内旅行についても、「ニッポンを遊ぶつくせー」キャンペーンなどによる宿泊旅行の拡大、国策である「地域創生」と連動した地域経済活性化に向けて旅行社としての役割や協働のあり方を提言し、市場の活性化や旅行の推進などを行います。

旅行需要の喚起が定着している祝日三連休化（ハッピーマンデー）についても、その維持継続を図るため、本来の祝日の意義や継承されてきた伝統と文化についても旅行者に理解を深めてもらう取り組みを進めます。

人材育成や休暇促進といったテーマでは日本観光振興協会など観光関係機関や団体との連携を図りながら、国内旅行の市場拡大に努めていきます。

## 障害者差別解消法への対応で特別委

経営問題関係業務では、産業競争力向上のための優秀な人材の獲得と人材育成を実現するため、業界ガイダンスの

実施、女性や中途採用者・外国人などのダイバーシティの拡大、エリアスペシャリストの展開などを図ります。旅行業法制度の改訂、ネット流通やグローバル経営の研究など、経営基盤強化のための環境整備に向けた調査・要望も実行します。

また、「安心・安全の旅」の提供に向けたリスクマネジメントを強化するため、旅行安全マネジメントの推進や「旅の安全の日」（7月1日）の普及などに取り組みと同時に、コンプライアンスの徹底を図るため、不当表示防止法や障害者差別解消法への対応も進めていきます。特に、2013年6月に公布された障害者差別解消法については、経営に与える影響が大きいため、JATA理事会が今年2月に特別委員会（委員長 原優二・法制委員会委員長）の設置を承認し、4月1日の第1回会合で検討を開始

しました。

今年で第2回を迎えるツーリズムEXPOジャパンは、海外旅行・国内旅行・訪日旅行の振興に向けて、オールジャパンで取り組む「世界最大級の旅の祭典」として更なるステップアップを図り、国内外に対して観光立国への取り組みを発信するフラッグシップイベントとして開催します。

さらに、「旅の力」による旅行業のCSV（共通価値の創造）活動の取り組みとして、国連世界観光機関（UNWTO）世界観光倫理憲章の推進や「JATAの道」プロジェクトなど東北地方の復興支援にも積極的に関わっていきます。

JATAでは今年度も、本部・支部の連携を通じて組織・事業推進力の強化を図っていくこととなります。

## 2016年度までの目標

### ■2020年東京オリンピック・パラリンピックを機会に観光大国実現を図る政策目標

- A.有給休暇取得向上等の休暇制度改革
- B.ツーリズムEXPOジャパンのITB・WTMと並ぶ世界三大ツーリズムイベントとしての地位確立
- C.日本のツーリズムの国内・国際における地位向上と確立

### ■4000万人相互交流時代に向けた業界目標

- D.日本の海外旅行市場のプレゼンスアップに向けた渡航者人数2000万人達成に向けた需要喚起・拡大、旅行会社の企画力強化など業界内外の環境整備
- E.国内旅行での旅行会社のリーダーシップを確実にする国民1人当たり2.5泊達成に向けた関係者(行政・地域や運輸・宿泊機関等)との連携による施策実行
- F.訪日旅行推進の主体者として2000万人の高みを目指し、業界としての課題抽出・整理と課題解決に向けた施策実行

# リスクマネジメントセミナーを開催 事故を想定した模擬記者会見も実施



模擬記者会見の鍵となる事故発生時の鍵となる記者会見の模擬演習  
 会見者役：左 (株) ジャタ田端部長、右 JATA 海外旅行推進部 柳田担当部長、司会者役 矢嶋広報委員

「旅行マネジメントについて」をテーマに講演し、リスクマネジメントの一連の流れにより的確でスピーディーに対応するため、日常的に組織的な対応を行う内部統制サイクルとしての「旅行安全管理」の重要性を強調しました。

また、日本アイラックの山下寿人クラ イスソリユーション事業部長は、海外で死亡事故が起きた時のマスクミ対応について解説した後、JATA広報委員会が協力し、模擬記者会見を実施しました。模擬記者会見後、江崎広報副委員長、矢嶋広報委員がそれぞれの体験についてコメントし、山下部長は、会社の対応姿勢を通して社会的責任が追及されることや消費者・

関係者が報道内容を通じて会社の信用性を判断することなどを指摘しました。最後に、林田広報委員長は、定期的な訓練や体制作り、マニュアル作成などが重要であると強

調し、その再確認など日頃の準備の必要性を呼びかけました。

## 日頃からの組織づくりが重要に 観光庁が旅行安全マネジメント普及セミナー

観光庁は2月24日、東京・虎の門の発明会館ホールで「旅行安全マネジメント普及セミナー」を開催しました。

観光庁が2013年度に開いた旅行産業研究会では旅行業者全体に安全マネジメントの導入を徹底していくことが示されており、今回のセミナーは、安全安心な旅行を提供するための日頃からの組織づくりを普及啓発することを目指しています。

JATAが運営を受託したセミナーでは、観光庁観光産業課旅行安全対策推進室の丸山一夫室長が「旅行安全マネジメント」について説明した後、JATAの越智良典事務局長と日本アイラックの国原秀則代表取締役が講演を行いました。

海外邦人安全協会の理事も務める越智事務局長は、2000年代に入ってから、米国同時多発テロ(2001年9月)、SARSとイラク戦争(2003年)、スマトラ島沖地震によるインド洋の大津波(2004年12月)、リーマンショックと新型インフルエンザ(2009年)など、国際的な事件や事故、災害の発生が、日本の海外旅行市場

参加者からも大変勉強になり、参考になったとの意見が多くあり、好評でした。

に大きな影響を及ぼしてきたことに言及し、世界的に見ても日本人の安全意識が強いという特徴を強調。特に、2003年のイラク戦争とSARSを契機に、JATAと外務省・国土交通省(観光庁)との連携により、海外安全官民協力会議や外務省・エージェンシー連絡会議などが組織化され、海外旅行における安全・安心の取り組みが強化されてきていることを紹介しています。

そうした取り組みを経て、JATAによる旅行安全マネジメントの考え方が確立され、安全管理責任者の任命や自主点検表の提出、「旅の安全の日」における模擬訓練の実施など、旅行安全マネジメントのPDCAが実現するまでになりました。

越智事務局長は、有事の際にダメージを最小化する対応として、対策チームの編成や24時間以内の安否確認、救援スタッフによる避難誘導、ツアアの「催行中止」判断、観光庁・外務省・JATAへの連絡などの重要性を指摘し、経営トップから現場まで一体となって安全に取り組みむ必要を訴えています。

JATAは(株)ジャタ・日本アイラックと共催で3月5日、東京・霞が関の全日通電が関ビルで「リスクマネジメントセミナー」を開催しました。

同セミナーは、JATA緊急重大事故支援システムの存在と必要性を認識してもらうことを目指したもので、今回は、実際に事故が発生した際の対応で鍵となるメディア向けの模擬記者会見も実施されています。

セミナーでは、JATA海外旅行推進部の村井秀彰担当部長が「観光危機管理における組織的マネジメントのあり方



会員各社の危機管理担当者や役員など約100人が熱心に目を傾けました

## 訪韓日本人旅行者350万人の達成へ 日韓国交正常化50周年記念事業を展開

JATAは今年12月31日までの1年間にわたって、日韓国交正常化50周年記念事業を展開し、年間の訪韓日本人旅行者数の350万人達成と50周年記念事業での5000人の送客を目指しています。

同記念事業プロジェクトには、旅行会社10社と日本航空・全日空・大韓航空・アジアナ航空の航空会社4社に、オプザバーとして韓国観光公社、江原道庁、済州特別自治道などが加わり、(1)50周年ロゴの企画団体商品への掲載、(2)50000人送客の核となる共通イベントの設定、(3)50周年記念ホームページの作成、(4)T-MONEYカードの提供、などの施策を実施することが決定されました。

日韓国交正常化50周年記念キャンペーンでは、スポーツ・地方・青年・文化という4つのテーマを設定し、江原道・済州島・釜山・ソウルの各地で実施される様々なイベントなどを通じて、韓国への送客拡大が図られることとなります。

3月13～15日には、同プロジェクトの一環として江原道の視察も行われ、JATAと韓国観光公社、江原道の三者は3月13日、現地で「江原道観光商品開発業務協約書」に調印。(1)JATAが会員各社と連携して江原道での宿泊を含む観光商品などを通じた集客に努めるこ

と、(2)江原道が観光商品開発と広報販促活動を積極的に支援すること、(3)韓国観光公社が共同広告キャンペーンやファムツアー支援などを通じて、江原道を訪問する日本人旅行者の拡大に向けて最善を尽くすこと、などが合意されました。

江原道からは、江陵端午祭でのパレードへの参加や仮面劇の観覧用日本人特別席の設置(6月)、イ・ホミ選手杯ゴルフツアーの実施(6月)、K-POPフェスティバルの開催(10月)、襄陽マツタケ祭でのマツタケ鍋の試食(10月)などが提案されています。



協約書に調印した韓国観光公社の康重石東京支社長、越智良典JATA事務局長、江原道の崔文洵知事(左から)

所)を開催。

3月27日 訪日外国人旅行者数2000万人の受入れに向けた東北ブロック連絡会を開催。

4月6日 仙台／ソウル線就航25周年記念セレモニー(仙台空港)を開催。

### 関東支部

3月12日 LADY JATA委員会を開催。

3月16日 東京バス協会との意見交換会を開催。

3月20日 幹事会を開催。

3月23日 栃木県地区委員会苦情対応セミナーを開催。

4月2日 海外旅行委員会を開催。

4月3日 インバウンド委員会を開催。

4月8日 総務委員会を開催。

### 中部支部

3月5日 支部賛助会員報告会を開催。

3月14～15日 「第27回 旅まつり名古屋2015」に参加。中部支部のブースでは「旅のタロット占いコーナー」を開設。出展団体数116(145ブース)、キッチンカー12。

### 関西支部

3月17日 奈良地区委員会を開催。

3月17日 総務委員会を開催。

3月19日 消費者相談委員会を開催。

3月20日 海外旅行委員会を開催。

3月23日 支部幹事会を開催。

3月25日 国内旅行委員会を開催。

3月26日 滋賀地区委員会を開催。

### 中四国支部

3月7～8日 「広島みなとフェスタ」にて、山陰観光PR。

3月14日 JATA環境保全活動「眉山清掃」(41人参加)。清掃活動と共に会員の親睦を図った。

3月13日 広島空港利用促進セミナー(松江)を開催。

### 九州支部

3月3日 実務委員会を開催。

3月4～6日 国内旅行委員会が「冬の札幌」視察研修を実施

3月18日 海外旅行委員会を開催。

3月19日 「博多座研修」を実施。

4月9日 総務委員会を開催。

### 沖縄支部

3月14日 国内旅行委員会視察研修「いちご狩りと漢那ダム日帰りバスツアー」を実施

3月22日 国内旅行委員会視察研修「いちご狩りと漢那ダム日帰りバスツアー」を実施

3月25日 支部幹事会を開催。

### 東北支部

3月19日 第9回幹事会(仙台商工会議

# 連載 業法改正の歩みとともに①

## 業法改正60余年の歴史を辿る

現在の旅行業法の前身である「旅行あつ旋業法」が制定された1952年(昭和27年)から、既に60年以上の歳月が経過しました。1960年代から2000年代にいたるまで、時代の要請に応じて改正が重ねられてきた旅行業法は、21世紀のリーディング産業として観光立国の実現を担う旅行業界の礎ともいふべき存在です。今号からスタートする連載企画では、業法の歴史を振り返ると同時に、その意義や今後の課題などを考えていきます。

### 取締法だった「旅行あつ旋業法」

戦後、連合国軍最高司令官総司令部(GHQ)将校の家族などが箱根や日光、京都などへ旅行するようになる一方、朝鮮戦争の特需によって日本人の国内旅行も増加して、旅行ビジネスを取り締まることが社会的要請として高まっていた時代に制定されたのが「旅行あつ旋業法」です。登録制度や営業保証金の供託、料金の明示などを内容とする法律は、産業振興よりも取り締まりの色彩が濃いものでした。

この「旅行あつ旋業法」は、昭和30年代に入ってから3次にわたる改正を経て、東海道新幹線が開業し東京オリンピックが開催された1964年(昭和39年)には第4次の改正が行われ、一般旅行

あつ旋業と邦人あつ旋業に区別されることになりました。それまでの「旅行あつ旋」は、国内旅行しか想定されていませんでしたが、観光目的の渡航が自由化され、海外旅行を扱う一般旅行者の営業保証金を大幅に引き上げる必要が生じていました。

### 旅行者保護の弁済業務がスタート

大阪で万国博覧会が開催された翌年の1971年(昭和46年)には、「旅行あつ旋業法」を全面改正した「旅行業法」が施行されています。新しい旅行業法では、一般旅行業・国内旅行業・旅行業代理店業の区分が設けられ、運輸大臣の指定する旅行業協会が苦情処理や従業員研修・弁済業務を担う形となり、世界的にも珍しい旅

行者の保護を図る弁済業務は、1972年8月からスタートしています。また、旅行業務取扱主任者制度も新設され、一定の資格を持つ主任者を営業所ごとに選任することで、旅行取引の公正が確保されるようになりました。

1970年代に入ると、大阪万博直後に国鉄が展開した「ディスプレイジャパン」キャンペーンの後を受けて、国内旅行の分野でも海外旅行に続きパッケージ商品が登場。海外・国内とも70年代を通じてパッケージツアーが旅行の主流を占めるようになると同時に、旅行会社による責任の所在をめぐらるトラブルも発生してきました。

### 主催旅行に関わる責任を明確化

1983年(昭和58年)に施行された改正業法では、そうした市



1996年4月からの新約款施行に向けて、全国11都市で説明会が開催されることを伝える「JATAニュースレター」1996年2月19日号

場動向も反映して、主催旅行と手配旅行を区分して、主催旅行に「特別補償」制度を導入し、「旅程管理」も義務付けられる形となっています。また、旅行会社や添乗員による不健全ツアーへの関わり方が社会的問題となったことから、「法令違反行為への関与」も禁止されました。

主催旅行に関わる責任の明確化は、1996年(平成8年)に施行された改正業法でも、主催旅行に「旅程保証」制度が導入されたことで、さらに前進しています。

また、2007年(平成19年)からは、制限付きで第3種旅行者による国内募集型企画旅行の実施が認められて、業務範囲が拡大されたほか、2013年(平成25年)には、地域における観光資源の活用や地域密着型(着地型)旅行の促進を図るため「地域限定旅行業」も創設されました。

### 旅行者の積極性と主体性推進

さらに、1996年(平成8年)施行の改正業法で手配旅行契約の中に「企画手配旅行」が創設されたのに続き、2005年(平成17年)施行の改正業法ではこれを「募集型企画旅行」と同等の責任を持つ「受注型企画旅行」として位置づけるなど、旅行者の積極的・主体的な関わりが推進されてきています。

主催旅行に関わる責任の明確化は、1996年(平成8年)に施行された改正業法でも、主催旅行に「旅程保証」制度が導入されたことで、さらに前進しています。主催旅行の責任については、「身体・財産的損害」を特別補償制度で、「重要な旅程の変更」を旅程保証制度で、それぞれ対応することにより、旅行者が「一定の責任を負う」ようになったわけです。また、この時の業法改正で、旅行業区分も従来の形から第1種・第2種・第3種という現在の形となり、旅行者を海外・国内といった取扱分野よりも、主催・手配といった取扱形態で区分する

「旅行あつ旋業法」からスタートした旅行業法は、時代の要請に応じた形で数次にわたる改正を重ね、消費者保護の強化を図る一方で産業振興の側面からも内容の拡充が進められてきています。次回からは、旅行業法・旅行業約款の成り立ちや現在の市場環境を踏まえた個別の課題などを掘り下げていきます。

# 「動く。感じる。旅になる。」

## ツーリズムEXPOジャパン2015のテーマが決定

今年9月24日から27日まで東京ビッグサイトをメイン会場に開催される「ツーリズムEXPOジャパン2015」のテーマが、「動く。感じる。旅になる。」に決定しました。

「新しい旅が始まる」をテーマに掲げた2014年の「ホップ」から、2015年は「ステップ」、2016年には「ジャンプ」へと飛躍することを目指すというコンセプトから、今回のテーマが「動く。感じる。旅になる」と決まりました。

今年のテーマ「動く。感じる。旅になる。」には、まず心のままに「動く」、新しい体験を通じて「感じる」、そして、気づけば心に残る「旅になる」という思いが込められています。動詞を重ねることで、動的かつリズムカルに思いを表現し、B to C、B to Bの両面で、新たなアクションを促すことを目指します。

また、キービジュアルについても、昨年に続いて、風景浮世絵をベースに、日本を中心とする富士山から世界に向けて様々な旅を発信するイメージで表現する

という基本コンセプトも固まりました。

江戸時代の旅行ブームから生まれたオリジナルの風景浮世絵を活かして、「ステップ」イヤーとなる2015年のテーマ

## 「旅と文化」めぐり世界の論客が討論 国際観光フォーラムで基調講演と基調シンポジウム

「ツーリズムEXPOジャパン2015」の開会式に続いて開かれる国際観光フォーラムでは、「Tourism and Culture」旅と文化をテーマに基調講演と基調シンポジウムが行われます。

今年2月にカンボジアで開催された国連世界観光機関(UNWTO)とユネスコの共催による「観光と文化に関する世界会議」で議論された、後世に伝えていくべき文化遺産の保全と地域の振興に寄与するツーリズム産業の発展を如何に実現するかというテーマについて、改めて、議論が深められる予定です。

自然景観の多様性や豊富な歴史的・文化的遺産を持ち、世界のツーリズムをリードする観光大国から「学ぶ」ことにフォーカスする基調講演は、フランスにおけるツーリズム関連の有識者を軸に人

マにマッチした表現が工夫されることになりす。

4月中に最終決定するデザイン案は、(1)イベントの継続性・期待感・前進感、(2)人にフォーカスしたアクティブな旅、(3)旅のモチーフを入れることによるバラエティ豊かな旅の表現、などが柱となる見通しです。

選が進められています。

また、観光庁の参与でもある首都大学東京の本保芳明教授がモデレーターを務める基調シンポジウムには、シャネルのリシャル・コラス代表取締役社長やUNWTOアジア太平洋地域ディレクターのス・ジン氏がパネリストとして登壇し、「文化を産業化する」「文化を守り伝える」といった観点から持論を展開します。

さらに、訪日旅行・アジア市場分析・海外旅行・国内旅行のテーマ別シンポジウムでは、それぞれ、「インバウンド需要の地方分散と広域観光周遊ルートの形成に向けて(案)」「成長するASEAN旅行市場(案)」「ALL JAPANで双方間交流を！異文化理解が人を育て、地域を活性化させる(案)」「地方創生とツーリズム産業の役割(案)」のタイトル

で、討論が行われることになりす。

インバウンド市場の2000万人達成に向けて最重要課題となってきた訪日旅行者の地方への分散に向けて、国が進める広域周遊観光ルートの整備と個別地域の取り組みをどう連携させるか。姉妹都市提携を核に、双方向交流を活性化させ、人的交流だけにとどまらず、物流も促進することで、地域の活性化につなげるには、どうすべきか。持続可能な地域の魅力向上を図るために、ツーリズム産業は地方創生にどのような役割を果たせるのか。様々な興味深い課題をめぐり、熱い議論が繰り広げられることになりす。

今年、こうしたテーマ別シンポジウムに加えて、経済統合の実現により、その影響力の拡大が見込まれるASEANに焦点を当てた「インターナショナル・ツーリズム・リーダーズ・ミーティング(仮称)」や訪日市場でも存在感を増しているイスラム圏からの旅行者拡大を踏まえたハラール・シンポジウムなどの開催も予定されています。



昨年、一昨年に続き基調シンポジウムのモデレーターを務める首都大学東京の本保芳明教授(左)



# マドリッド通信

## 第4回 UNWTOで交錯する多様な文化

昨年の7月に着任してから約8カ月、スペイン・マドリッドでの日々の生活や仕事を通して、日本との様々な違いを感じながら過ごしてきました。

スペインでの時間の過ごし方について、UNWTOに着任している外国からの職員が良く言われるのは、スペインの生活の質の高さです。

仕事においては、1日の過ごし方は朝の時間に集中する傾向にあります。午前中に猛烈な勢いで仕事をこなし、「シエスタ(長い昼食時間)」に向かっていきます。制度としては1時間の昼食休憩が原則なのですが、日本と違って昼食が1日の主要な食事時間として位置付けられるスペインでは、お客様との食事・送別会などの会食が夕食ではなく、昼食に設定されます。それも、1時から2時のスタートが基本ですから、シエスタより長く長い昼食時間となる場合が多々あります。

同僚に聞くと、食事の時間も仕事における貴重なコミュニケーションの時間で、スペインでは非常に大切なものと考えられており、重要な取引や合意も昼食時に決まるのだそうです。週末も夜9時以降の会食がレストランでスタートし、その後、二次会でディスコやクラブに流れ、深夜を回って(時には翌

朝まで)お開きとなります。

こんなスペインの同僚の生活を間近に見ながら感じる「生活の質の高さ」とは、リラックスして1日を過ごすというよりも、24時間という限られた1日を公私ともに存分に楽しんで(毎日)を過ごすという生懸命努力することのように感じられます。

特に、この傾向は、夏になると顕著によく分かります。ヨーロッパの夏を当地で過ごされた方ならご存知の通り、夏は夜9時〜10時頃まで明るいいため、UNWTOでは、この日照時間をうまく活用して、7月と8月の間は昼食休憩なしの午前8時〜午後3時の7時間勤務(インテンシブワーキングタイム)となります。陽の高いうちに業務を終了することが可能ですから、24時間の中で1日を2つ創って思う存分楽しむ意気込みも感じられます。

同時に、スペインにあるUNWTOで交錯する文化も、実に多様です。

まずは、スペイン。スペインでは、大きく分けて3つの考え方が世の中の基本的な原則となっています。一つ目は、カトリック教会を中心としたキリスト教の考え。二つ目は、ギリシア神話から始まるギリシア文化の考え。最後は、現在のスペイン法に受け継がれているローマ法の考え方です。昔の

国連世界観光機関(UNWTO) 本部アジア・太平洋部門コラボレーター

熊田 順一



人たちが考えてきた 仕組みに敬意を払い、

それを次世代に受け渡していきたい、その姿勢は、多様な文化が組み合わされたヨーロッパ地域ならではのものなのだろうと感じています。

一方で、私が働いているアジア太平洋部では、良きアジアの慣習や風習を中国人や韓国人の上司による指導や発言から、垣間見えることもあります。先輩が先輩を見習い、先輩が後輩の仕事を持ち直し指導していく。先輩は先輩達の過去の業績や知見に敬意を払い、その背中を見ながら経験を積み重ねていく。中国や韓国では、年功序列的な人間関係に重きを置いていることを色濃く感じることも多々あります。私もそういった環境に徐々に身を置いてみると、これもまた新鮮で、心地良さも感じています。

ハラスと自身の人生を謳歌するスペインの文化、多様性を認め合いモザイクのように輝くヨーロッパの文化、先人たちが積み重ねた知恵と経験を尊重して次世代が育つアジアの文化。2015年の新しい春を迎えるにあたり、多様な文化が交錯する中で働ける素晴らしい機会を、旅行産業の次世代を担う日本の若者たちに引き継いでいきたいと切に感じています。

JTBパブリッシング

るるぶの旅行通販サイト

9月に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ください!

国内&海外の  
素敵なお土産を  
揃えました!!

# 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!





# 知っているようで知らない 海外旅行保険の使い方

旅立つ前にお客様にお勧めする海外旅行保険。クレジットカードの付帯保険で十分と思う人も多いが、旅行会社が販売する海外旅行保険との相違点など、実は知らないことが多いのでは？そこで東京海上日動火災保険・旅行業営業部の長谷尚人主任に、保険のかしこい利用法を伺いました。

## ●クレカ付帯保険との違い

クレジットカードの付帯保険と一般の海外旅行保険では、ケガによる死亡と後遺障害の補償の差はさほど大きくありません。大きな違いが出るのは、病気による死亡の補償とケガ・病気の治療費用です。旅行会社で販売している代表的な契約プラン「セットプラン」と比較すると、治療費用はクレカ付帯保険の場合100万円前後なのに対し、セットプランであればほとんどの場合無制限の補償です。

また病気による死亡はクレカ付帯保険だとほとんどついていないのに対し、1000万円程度の補償が付いています。さらにセットプランでは、旅行開始前にも一定額の範囲まで補償される「応急治療・救済費用」などの特約があるのも特徴です。

## ●請求の多い病気やケガ

請求が多いのは、発熱、風邪、食あたりの軽い病気。ケガで目立つのは高齢者の転倒など。遺跡地や、濡れた路

面、手すりがない場所などは要注意です。足が思ったほど上がらなかったという人も多く、中には圧迫骨折になるケースもあります。マリンスポーツや野外活動などに参加中のケガもよくある事例です。

地域では、64%がアジア。もともと渡航者数が多く、食あたりを起す人の数とフリーピンやマレーシアなどロングステイをしている人が保険を使うケースも多いようです。

## ●安心できる病院で診てほしい

保険会社では、ケガや体調不良の連絡を受けると、提携している病院の中から、症状やその時点の居場所など状況を考慮し、旅行者本人の要望を聞き、できるだけ希望に沿った病院を紹介しします。

一部の地域によっては、日本語の通じる医師も通訳も派遣できないことがあるため、その場合は電話回線を通じた通訳サービスを提供します。一軒目の病院では症状が改善しなかった、病院の対応に不安がある、という場合は、別の病院を紹介することもあります。

## ●重症に陥った場合の費用

病院の医療費はもちろん、病院への交通費、急ぎよ必要になった衣類や雑貨の購入費、通話料、職業看護師の付き添い費用なども支払い対象です。また退院後の予定外の滞在費、帰国のための航空券なども対象となる場

合があります。家族が現地に駆けつけるための費用は、3日以上の上院なら対象になります。必要に応じて車椅子の手配も行います。

## ●費用請求と支払い

かかった費用を立て替えた場合、帰国後の保険金請求の際に病院の領収書、明細書、診断書が必要です。ツアー参加者には、旅行会社から事故の証明書も渡しておきましょう。

また入院や手術で高額な費用がかかる場合は「キャッシュレス・メディカルサービス」が便利。保険会社が紹介する提携病院なら、病院窓口で保険証券を提示するだけでキャッシュレスで受診できます。クレカ付帯保険だと、受診前にカード会社への資格確認などが必要になり、時間を要することがあります。

なお、一般の海外旅行保険と付帯保険に重複加入している場合、死亡・後遺障害は双方から保険金が支払われますが、治療費用は一方の限度額で収まるなら、もう一つの保険が費用負担することはありません。

## ●日本で継続的に診てもらおう

現地で緊急手術や応急処置を受けて帰国し、継続的に日本の医療機関を受診する必要がある場合は、事故発生時または初診日から180日以内が支払い対象です。診断書などは、現地の病院から退院時に渡されるので持参するといでしょう。



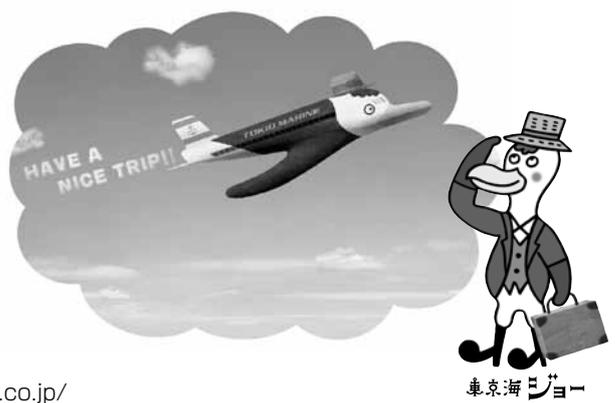
# 東京海上日動

## 安心をいつも あなたのそばに

海外旅行保険

国内旅行総合保険

東京海上日動火災保険株式会社 旅行業営業部 TEL:03-5537-3490  
 東京都中央区銀座5-3-16 〒104-0061 <http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/>



東京海ニョー



# 関西空港でインバウンドがアウトバウンドを逆転

2014年度の出入国者数の概数が見えてきました。データから急速に変化するインバウンドとアウトバウンドのバランスを見てみたいと思います。

折しも桜のシーズン、年間を通じて最大のインバウンド旅行者数のピーク期が進行中ですが、今年も成田、関西など国際空港の風景が様変わりしつつあることを感じている方も多いのではないのでしょうか。今月は2014年度の空港別の出入国者数を振り返って、この変化を数字で確認してみたいと思います。

図表1はインバウンドとアウトバウンドの数を単純に比較したグラフです。インとアウトの逆転は地域の空港から始まり関西・成田などの基幹空港へと及びつつあります。国内線の膨大なトラフィックのために目立ちませんが、新千歳の国際線ではとうにインバウンドがアウトバウンドを逆転しており、図にはありませんが、那覇もまた然りです。多くの地方空港が同じ状況と考えられます。そして2014年度は遂に福岡と関西でインバウンドとアウトバウンドの逆転が起きました。

さらに驚くべきなのは成田の日本人

旅客と外国人旅客の数が急速に接近し始めていくことです。実は単月ではすでに一度、14年4月に成田でもインとアウトの逆転が起きています。かつては日本人の数が外国人の3倍以上あった成田の風景も確実に変化しており、近い将来、両者が逆転する可能性も高まってきたといえるでしょう。

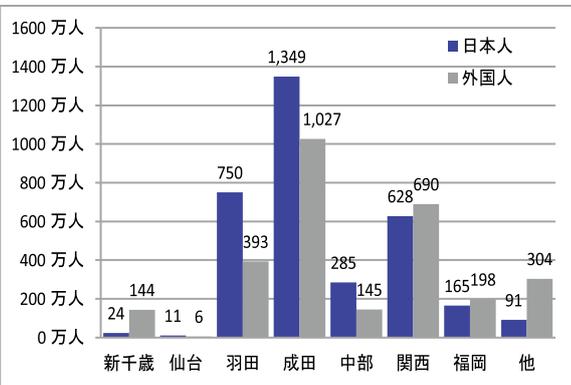
2014年度の概数をもとに、この変化がどのように進化したか、図表2でみてみましょう。14年度の出入国者数は全体で9・5%増加、これに対するインバウンド（外国人）の寄与度は11・2%増で、アウトバウンド（日本人）の寄与度は2・1%減です。この寄与度を空港別に分解したものが図表2です。出入国者数はトランジット客を除いた国際線旅客数に相当しています。

この図が明瞭に示している通りアウトとインのトラフィックがTWO WAYで拡大しているのは羽田だけで、他の空港はどこもインの需要増が卓越していることが分かります。この中でインのボリュームがひときわ大きく伸びたのが関西です。実はインバウンドの需要全体の比重が首都圏2空港以外に移りつつあり（図表3）、中でも関西空港のシェア

アの伸びが急速なものになっています。これは中国本土からの旅行者が首都圏と関西に集中していることを背景としたもので、関西空港でインとアウトを逆転させたのも中国人需要の伸びと関係が深いでしょう。

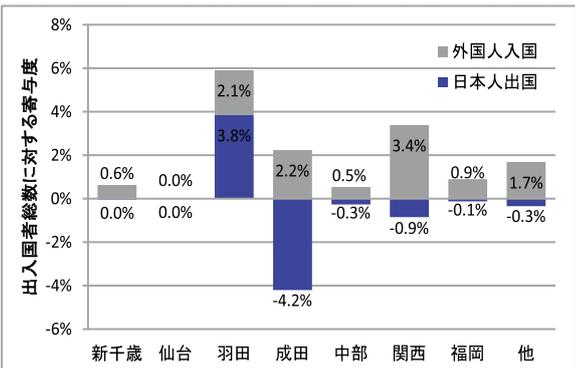
アウトバウンド需要も15年度は燃油サーチャージの大幅低下などを反映しリバウンドしてくるのではと期待していますが、ツーウェイのバランスを取っていくには、羽田の国際線を拡充するなど、思い切った措置が必要ではないかと感じさせるデータではないかと思っています。

図表1 空港別にみた出入国者数の動向(2014年度推計値)



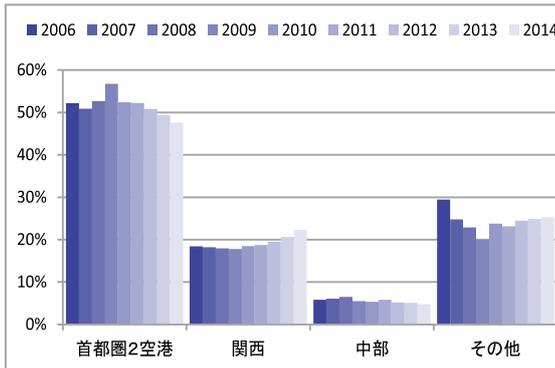
資料:法務省データより筆者作成

図表2 空港別にみた出入国客数の動向(2014年4月～15年2月累計)



資料:法務省データより筆者作成

図表3 首都圏2空港と関西空港の正規入国者数シェア(暦年ベース)



資料:法務省データより筆者作成

黒須宏志

旅行市場動向のリサーチャーとして講演・寄稿などで活躍中。(株)JTB総研 執行役員・主席研究員。1964年生まれ。

## 苦情事例に学ぶ③⑩

## 今回のテーマ…外務省渡航情報に伴う取り消しについて

本連載も2012年10月に始め、今回で30回目を迎えることができました。今後も日頃、旅行者から多く相談をいただく事例を紹介し、旅行者、旅行会社の双方にとって、良い環境づくりができるよう努めてまいります。

外務省渡航情報発出について、以前は『国家』対『国家』の対立などに起因する世界情勢不安に伴うケースが多かったのですが、昨今は『テロ』に起因するものなど多様性を見せております。そのため比較的安全と見られてきた国や地域でも、特定の地区によっては、外務省から渡航情報が発出されるケースも出てきております。

今回は、第1回で取り上げた内容の繰り返しとなりますが、外務省からの渡航情報を見て、募集型企画旅行を取り消したい旅行者と旅行を予定どおり催行するとする旅行会社との間において、主張が対立するケースについて検証したいと思います。

## 申し出内容はこうです

ヨーロッパ周遊のツアー(募集型企画旅行)に申し込んでいたが、昨今のイスラム過激派組織による、日本人ジャーナリスト殺害や、パリでの新聞社銃撃事件などが発生し、不安をおぼえたので、旅行を取り消しようとして、旅行会社に確認すると、旅行会社としては、ツアーは予定どおり催行するので、現時点で取り消しをするのであれば、標準旅行業約款第16条第1項に基づき、取消料が発生するとの説明であった。

外務省でも「海外に渡航される方は、最近のテロ等の治

安情勢を踏まえ、十分注意してください。」という案内があり、このような状況で旅行を中止するのは、自己都合ではなく、取消料を取るといふことには納得がいかない。また旅行会社が、約款による取消料を主張するのであれば、約款第16条第2項第3号に「旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となり、又は不可能となるおそれが極めて大きいとき」については、取消料を支払うことなく、旅行契約を解除できると規定されているではないか。については、取消料を払うことなくツアーを取り消したい。

## 解決に向けての指針

今回のトラブルは、旅行者の解除権の有無について争点となっております。確かに旅行者の申し出どおり、約款第16条第2項第3号には、旅行者による取消料なしでの旅行契約解除を認めております。

一方で同様の規定を同第17条第1項第7号にも旅行会社の解除権として規定しております。旅行会社は、旅行者と旅行契約を締結した以上、旅行を催行する義務が生じ、さらに旅行者に対して道義的な安全確保の義務も生じます。そのため現地の情報を現地支店や現地の手配代行が、その他さまざまな情報を収集し、より慎重に安全に旅行が催行できるか判断することとなります。

このことを踏まえ、旅行会社は旅行者に安全性を説明し、納得していただく努力が必要となるでしょう。

単に報道等による情報だけでは、客観性に欠け、ただちに安全かつ円滑な実施が不可能となるとは言えませんので、お客様都合による取消となってしまうでしょう。そのため、取消料が発生する時期においては、取消料が掛かります。

## ●補足

外務省は旅行者に対して『海外では「自分の身は自分で守る」との心構えをもって、渡航滞滞の目的に合わせた

情報収集や安全対策に努めてください。』と案内しており、解除権に関するトラブルはいつになってもなくなることはありません。旅行会社としてはツアーを催行する以上は、現地支店からの詳細な報告など、より客観的で具体的な情報を旅行者に提供することなどで旅行者の不安を取り除く努力をする必要があるでしょう。

## 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・説明会等には是非活用ください。**

【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」からお申し込みいただけます★



## 第30回 手配旅行契約でも 説明書面交付が必要です

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

本稿の表題を見て「え、そうなの？」と思った人はいませんか。例えば、温泉旅館に泊だけの手配を依頼された場合であっても、旅行業務として引き受けるからには、原則として契約規則に定められた事項について取引条件の説明をして、書面を交付しなければなりません（旅行業法第12条の4）。

それでは、航空券や乗車券の手配だけを依頼された場合であっても取引条件説明書面の交付が必要なのでしょうか。

### 航空券、乗車券、宿泊券等の手配の場合

例外として、航空券、乗車券、宿泊券等の「サービスの提供を受ける権利を表示した書面（以下「権利書面」）を対価と引換えに交付する場合には、説明書面の交付を割愛できることになっています（契約規則第4条）。

これは、お客様から旅行代金をいただくのと引換えに、それを持っていけば権利を行使できる（＝飛行機に乗れる、列車に乗れる、宿泊できる）という「権利書面」を交付するのであれば、旅行サービスの内容や旅行代金等を記載した説明書面を重ねて交付しなくても、お客

様が困ること（＝飛行機に乗れない、列車に乗れない、宿泊できない）はないだろう、という判断に基づいています。なお、ここで言う「引換えに」というのは、同時に」という意味ですので、お客様に先に旅行代金を振り込んでもらってから「権利書面」を交付するという場合は、「対価と引換え」にはなりませんので注意してください。

### 別途書面で補ってください

また、「権利書面」を交付する場合であっても、これらの券面によって表示されない事項については、別途書面によって補わなければなりません（旅行業法施行要領第10（5））。

以下に、海外航空券の手配を例にして、書面の交付を忘れてしまいがちな項目について、3つほど挙げてみました。

#### ① 旅行の参加資格

海外旅行の契約においては、旅券の残存有効期間、ビザや予防接種の必要の有無についての説明が必要です。手配旅行契約の場合は、お客様の渡航先に応じた訪問国の個別の情報をご案内する必要まではありませんが、少なくとも「お客様の責任で、ご自分で確認してください」という主旨を伝えて説明書面にもその旨を記載してください。このことで、お客様との間で、「旅券や査証などについて必要なことはお客様自身で調べ準備する」という約束ができたこととなります。この説明を怠ると、必要な渡航手続を忘れてしまったお客様から「ビザが必要なのをなぜ教えてくれなかったのだ！」等とクレームされる恐れがあります。

#### ② 安全及び衛生に関する情報

外務省の「海外安全ホームページ」のサイトをご案内して、出発までにお客様ご自身で各国のスポット情報、危険情報等の安全対策のための情報を確認していただく旨を記載してください。これも、旅行の目的地に危険情報等が出ていることを後から知ったお客様から「そんな危険な場所には行きたくないので、航空券はキャンセルする。事前に知らせなかった旅行業者の責任だからキャンセル料はどちらが払え」とクレームを受ける恐れがあります。お客様から企画旅行契約と同等の対応を期待されてしまわないように、先述の渡航手続と同じように、「お客様ご自身で確認してください。」とご案内して、取引条件説明書面にもその旨を記載してください。

#### ③ 契約の変更及び解除に関する事項

海外航空券を手配する場合は、航空会社が定める変更料金や取消料金に関する記載が必要です。また、旅行業者が收受する変更手続料金や取消手続料金も記載してください。ペックス航空券等の中には、発券後は100%の取消料をチャージされるものもあるようです。募集型企画旅行契約における旅行業者が定める取消料と混同されないように、お客様には、航空会社が定める取消料・違約料と旅行業者の定める旅行業務取扱料金とを区別して案内してください。

お客様に「権利書面」だけをお渡しして、これで自分達の「債務の履行は終了した」と安心していただくと、「○について聞いていない」「△△について記載された書面をもらっていない」と指摘されてトラブルに発展してしまうこともありえますので、ぜひともご注意ください。（中島）



タリンクシリアラインのシュルツCEO(右)



UNWTOのグレッサー持続可能な観光プログラム部長

# 要人往来

円安の逆風が続く中で、旅行者にとって心理的なマイナス要因となるテロ事件も相次ぐなど、市場環境は厳しさを増していますが、JATA本部を訪れる各国の関係者が日本マーケットに寄せる期待は依然として大きいようです。



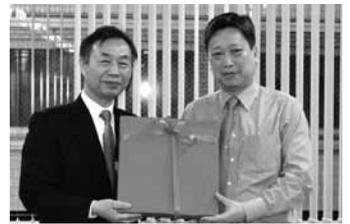
ANTORジャパンの片山会長(中央左)と田川会長(中央右)



シンガポール政府観光局のユウキョン副長官(左から2人目)と中村理事長(中央)



ラグジュアリー・ボックス社のドブラスGM(左)



ベトナムのツアン文化・スポーツ観光副大臣(右)と中村理事長

## 高額ツアーで日本市場へ参入

バルセロナ 2月23日(月)

イルデフォンソ・ドブラス ラグジュアリー・ボックス旅行社  
ジェネラルマネージャー

バルセロナ市観光局の代表としてJATA本部を訪問し、「中国人やロシア人向けの高額ツアーを提供しているが、今後、日本市場に参入したい」と意向を表明。越智事務局長は、「サッカー・トレーニング・プログラムをはじめ、SITツアー商品を開発して日本の旅行会社にアピールすれば、SIT需要を掘り起こせると思います」と応じました。

## “Let's go海外!”などイベント開催

ANTORジャパン 3月2日(月)

エドワード・トゥリプコヴィッチ・片山 ANTORジャパン会長

田川会長を訪れ、「第2次世界大戦終結から70周年に当たる今年、国連が定めた国際平和デーの9月21日に合わせて、“Let's go海外!”など様々なイベントを開催したいと考えている」と説明。田川会長は、「ANTORジャパンはJATAの重要なパートナーであり、“Let's go海外!”の効果を高めるため、ツーリズムEXPOジャパンのプレイベントとしていただくなど、旅行会社にもアピールできればと思います」と応じました。

## 観光フェアに日本からの参加を期待

ベトナム 3月9日(月)

ホ・アン・ツアン ベトナム文化・スポーツ観光副大臣

中村理事長を訪問し、「2014年に開設したベトナム旅行業協会の東京事務所を窓口にも、ファムツアーやメディアトリップをはじめ、さまざまな事業やイベントを実施していきたい。ハノイやホーチミンで開催される観光フェアへの日本からの参加も期待している」と表明。中村理事長は、「ベトナム政府やベトナム航空の尽力などでベトナムの日本での人気は高まっており、今後もJATAとして積極的に協力していきたい」と応えました。

## 世代ごとの嗜好に対応

バルト海クルーズ 2月25日(水)

マルグス・シュルツ タリンクシリアラインCEO

パシ・ナッキ副社長とともに中村理事長と懇談し、「バルト海の都市をつなぐフェリーラインとして、クルーズツアー商品を提供しており、現在の日本人観光客は4万人前後だが、世代ごとの嗜好に対応していきたい」と説明。中村理事長らは、「今後のシニア世代では体験ツアーへの関心が高まりますから、バルト3国での体験プログラムを含めた商品を提供していけば、日本人旅行者が増えるでしょう」と応えました。

## 独立50周年で様々なイベント

シンガポール 3月11日(水)

リヨン・ユウキョン シンガポール政府観光局副長官

中村理事長を訪問し、「2010年以降、マリーナ・ベイ・サンズやリバー・サファリなど新しいアトラクションの提供と積極的なプロモーションにより日本人旅行者が増加した。今年は独立50周年で様々なイベントを展開している」と説明。中村理事長は、「ツーリズムEXPOジャパンへの出展も含め、JATAとして協力していきたい」と応じました。

## 観光地の負荷軽減を目指す

UNWTO 3月17日(火)

ダーク・グレッサー 国連世界観光機関(UNWTO)持続可能な観光プログラム部長

中村理事長を訪問し、「世界中で旅行者数が急激に増加して、観光地への負荷が懸念される状況であり、UNWTOとしては、その負荷を測定する手法を開発し、負荷を減らす目標を設定できればと考えています」と説明しました。

## “Move. See. Feel.”

### The theme of Tourism EXPO Japan 2015



“Move. See. Feel.” has been chosen as the theme of JATA Tourism EXPO Japan 2015, which will be held from September 24th through September 27th.

“The Power of Travel” theme of 2014 was considered the first stage of the concept “Hop, step, jump.” In 2015 the industry will make a “step” in order to get ready for a “jump” in 2016. The English theme “Move. See. Feel.” was developed as an expressive appeal to foreign residents in Japan.

This year’s theme “Move. See. Feel.” communicates the organizers’ message. It urges you to move, go where your heart leads you and through experiencing new things let your heart feel what you see. Based on these experiences and emotions, your heart will guide you to your next journey.

Following the key visual of last year, this year’s one again is based on the concept of promoting travel and tourism by using an image designed in *ukiyo-e* style. It features Mt. Fuji as the core of Japan and a starting point for many journeys.

The design adapts a scenery representative of original *ukiyo-e* woodblock prints which depict scenes and landscapes illustrating the travel boom in the Edo period (17th -19th centuries). The use of a *ukiyo-e* style design is a match to the theme of JATA Tourism EXPO Japan in the “step” year of 2015.

The design is going to be finalized in April and it is expected to illustrate the following topics: (1) Consistency of the event, expectations and progress; (2) Active travel which focuses on people; (3) Creating a wide spectrum of travel themes by adding the motive for travel.

### “Tourism and Culture”: Speakers From All Over the World Will Take Part in Various Discussions During the International Tourism Forum,

#### Keynote Speech and Keynote Symposium

The International Tourism Forum, which will take place after the Opening Ceremony of JATA Tourism EXPO Japan 2015, will consist of a Keynote Speech and Keynote Symposium and will be held under the theme “Tourism and Culture.”

The UNWTO-UNESCO First World Conference on Tourism and Culture, held in Cambodia this past February, highlighted the need to create a new framework for the future collaboration between tourism and culture, which will ensure both preservation of cultural heritage and regional development enhanced by tourism. The discussions during



The Keynote Symposium in 2014

the International Tourism Forum will explore further opportunities in this area.

The Keynote speech will focus on “learning” from the experience of leading tourism nations that possess a great variety of natural landscapes and abound with cultural heritage. Selection of speakers connected to the French travel industry at the core is well underway.

Prof. Yoshiaki Hongo (Tokyo Metropolitan University) who is also Special Advisor to Japan Tourism Agency will act as moderator at the Keynote Symposium. Mr. Richard Collasse, the President Representative Director of Chanel Japan, and Mr. Jing Xu, UNWTO Director Regional Programme for Asia and the Pacific, are invited as panelists to explore the theme from the “industrialization of culture” and “preservation of culture” aspects.

In addition, “Dispersion of inbound travel to Japan’s regions and creation of broad-area travel routes(tentative)”, “ASEAN: a Growing Travel Market(tentative)”, “Mutual Exchange in ALL JAPAN: Understanding foreign cultures as a revitalizer of Japan’s regions(tentative)”, and “Revitalization of local areas and the role of the travel industry(tentative)” are symposia which will look into inbound travel, analyze the Asian travel market, and discuss the outbound and domestic travel.

The target of 20 million inbound travelers has highlighted the importance of dispersing inbound travel to the local regions of Japan. How will the country handle the establishment of broad-area travel routes and how will local regions cooperate? What should be made to spur bilateral exchange between sister-cities and going beyond human exchange, encourage trade and thus help the revitalization of local regions? What role will the travel industry play in the revitalization of the local areas so that it can sustain their attractiveness? The panelists will liven the discussions by touching on hot topics.

In addition to the symposia on the above topics, we have planned an “International Tourism Leaders Meeting(tentative name)” focusing on the ASEAN countries which, following their economic integration, have become increasingly influential and a “Halal Symposium” on the growing presence of visitors from Islamic countries.

### Full Text for International Tourism Forum 2014 is now available

In the International Tourism Forum 2014, overseas experts provided up-to date information and discussed issues facing within the tourism industry. From the Keynote Speech to the overseas, domestic and inbound sessions, three types of texts are prepared.

English General Version \$10(Tax included)

Japanese General Version \$10(Tax included)

Keynote Speech/Keynote Symposium Digest Version \$5(Tax included)

(<http://www.t-expo.jp/en/program/forum.html>)

# Travel Industry Monthly Report

of Japan and China,” explained Mr. Yamaguchi.

The JTТА Chairman Mr. Yamaguchi also said “By promoting mutual exchange and attracting Chinese tourists to different parts of Japan, we would like to make a contribution to the revitalization of local areas.”

## Aim at improving frozen relations

Mr. Shigeto Kubo, Commissioner of Japan Tourism Agency, took part in a press conference with the chairmen of the organizers JATA, ANTA and JTТА, and talked about the current project. “The meeting between Mr. Ota, Minister of Land, Infrastructure, Transport and Tourism, and Mr. Li Jinzao, Chief of the National Tourism Administration of People’s Republic of China set the beginning of the work on a detailed plan to expand the exchange between Japan and China. I hope that more Japanese will visit different parts of China. The Japan Tourism Agency will assist the organizers in this initiative.”

Mr. Ryoichi Matsuyama, President of the Japan National Tourism Organization said that in January this year, the number of visitors from China surpassed all past records for a 17th consecutive month. “The current of the inbound travel from China has changed completely.” At the same time, Mr. Matsuyama affirmed that the business meetings with local travel companies during the tour in May and the promotion of Japan as a travel destination to the general public in China will have a positive effect on the number of Japanese tourists to China and thus on the expansion of bilateral exchange.

Mr. Zhao Wei, Counsellor of the Embassy of the People’s Republic of China in Japan, and Mr. Zhang Xi Long, Director of China National Tourism Administration Tokyo Office, representing the Chinese side, also took part in the press conference and expressed their full support for the Project.

An addition, H.E. Mr. Yonghua CHENG, Ambassador Extraordinary and Plenipotentiary of the People’s Republic of China, represented by Mr. Zhao, said “Japan and China are separated by only a narrow strip of water. We benefit from peace and hurt each other when we fight. Improving mutual understanding and sentiments is necessary for our field of work.” H.E. Mr. Yonghua CHENG emphasized that “In order to promote tourism and cultural exchange, it is important to work effectively to deepen mutual understanding.” He added “I am sure that the current initiative will promote the improvement of Japan-China relations and will wholeheartedly support it.”

Regarding the bilateral relations, ANTA Chairman Mr. Nikai noted “I think that China is not satisfied either.” He continued “As recent summits between our prime ministers have been conducted in icy atmosphere, our project may be considered a roundabout approach to improving bilateral relations. Yet, we are determined to make it a success.”

## Overseas Japanese Travelers decreased by 10.2% in February For the first time in 19 months, a two-digit minus record

According to the preliminary figures released by the Japan National Tourism Organization (JNTO) on March 18, 1.262 million Japanese traveled overseas in February, which is a 10.2% decrease compared to the same month last year. For the first time in 19 months the decrease hovered at a two-digit level.

This is a ninth-successive-month decline which began in June

last year. The range of the decline, which shrank for a while in January expanded again increasing the feeling of uncertainty about the following months.

According to JATA’s Survey of Travel Market Trends (March 2015, 4th quarter, released on March 18), overseas DI declined by 11 points from December (-27), falling to -38. In addition to the depreciation of the yen, fear of terrorism and other concerns act as negative factors influencing customers’ willingness to travel. The index at present reveals distressing results and demand for overseas travel has not shown any improvement in February this year.

On the one hand, the number of foreign visitors to Japan in February this year increased by 57.6% compared to the same month last year, reaching 1.387 million and exceeding the record of 2014 (8.8 million) by more than 500,000. It also surpassed the monthly record of October 2014 when 1,272 million foreigners visited Japan, recording a new monthly high. This record of more than one million visits per month is the 12th consecutive one since March 2014.

Having a look at the market segments, China and Hong Kong recorded new monthly highs, and except for Russia, 19 source markets stood at record high. Especially, with the 359, 000 Chinese who visited Japan, China surpassed the number of South Korean visitors (358,000) in January, while all source markets reached new monthly highs.

According to JNTO analysis, travel promotion using the momentum gained thanks to the expansion of visa waiver programs and the tax-exemption system, as well as the continuing yen devaluation spurred the growth of inbound tourism. Travel to Japan grew also thanks to the fact that the Chinese New Year was celebrated in February and that it was a major holiday in China, a source market with large population.

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)	* 1,298,400	* 29.1	1,253,404	* 1,238,060	* -1.2
2 Feb.	880,020 (688,902)	* 1,387,000	* 57.6	1,404,873	* 1,262,000	* -10.2
3 Mar.	1,050,559 (802,434)			1,596,751		
4 Apr.	1,231,471 (1,020,474)			1,189,132		
5 May.	1,097,211 (892,577)			1,280,765		
6 Jun.	1,055,273 (866,883)			1,289,029		
1~6 Jan.-Jun.	6,258,543 (5,001,789)			8,013,954		
7 Jul.	1,270,048 (1,080,552)			1,414,912		
8 Aug.	1,109,569 (903,919)			1,783,127		
9 Sep.	1,099,102 (846,241)			1,520,863		
10 Oct.	1,271,705 (1,029,922)			1,417,766		
11 Nov.	1,168,427			1,355,246		
12 Dec.	* 1,236,073			* 1,397,520		
1~2 Jan.-Feb.	* 1,824,029 (1,419,421)	* 2,605,400	* 42.8	2,658,277	* 2,500,000	* -6.0
1~12 Jan.-Dec.	* 13,413,467			* 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.

# A Group of 3,000 Japanese People Will be Sent in the Japan-China Tourism & Cultural Exchange Project during May



The press conference held on February 25th

Mr. Hiromi Tagawa, Chairman of JATA and the Executive Committee of the Japan-China Tourism & Culture Exchange Project, announced an intent to send a group of 3,000 people to Beijing and other Chinese cities at a press conference at Tokai University Koyu Kaikan at Kasumigaseki, Tokyo, on February 25th. The project is expected to give impetus to the stagnating Japanese travel to China and contribute to the expansion of bilateral exchange between the two countries.

### Opportunity to reinforce efforts to increase travel to China

“While aiming at achieving 40 million in- and outbound travelers by 2020 and in order to expand the Japanese outbound travel to 20 million travelers per year, we consider the recovery of the number of Japanese visitors to China to the three-million level of utmost importance,” said JATA Chairman Mr. Tagawa, emphasizing the significance of the project.

3.97 million Japanese visited China in 2007, almost reaching the four-million mark. However, the numbers stayed at the three-million level between 2008 and 2012 and dropped to 2.88 million in 2013 and even further to 2.72 million in 2014.

Mr. Tagawa pointed out that business travel is part of the recorded visits to China and “if you take a look only at the number of visitors who booked through major travel agencies, it is clear that the holiday visits by Japanese travelers represent only 10%-plus in comparison to 2012.” He affirmed that the recovery of travel to China is a pressing matter for the Japanese travel industry.

Mr. Tagawa mentioned the summit held by the Japanese and Chinese prime ministers during last year’s APEC summit and the following meeting between Mr. Akihiro Ota, Minister of Land, Infrastructure, Transport and Tourism of Japan and Mr. Li Jinzao, Chief of the National Tourism Administration of People’s Republic of China in November. “After the officials reached an agreement to create a detailed plan for expanding the exchange between Japan and China, the number of tourism seminars organized by different Chinese regions in Tokyo have quickly increased. With the recovery of the demand for travel between the two countries in mind, this is a wonderful opportunity to strengthen tourism exchange and increase visits to China at private sector level.”

According to Mr. Tagawa, the Japan-China Tourism & Culture Exchange Project is a joint effort by state authorities and the private sector and is run under the theme of “Mutual

Exchange.” The project is considered a step towards improving relations with China, which holds the key to the recovery of the overseas travel market. The program of the visit includes meetings between representatives of the Japanese travel industry and travel-related businesses and representatives of Chinese travel agencies, Visit China Night, Visit Japan Travel Fair, and other events. There have been requests from the Japanese travel industry to the Chinese side for special visit tour programs and commercial realization of tour products including events is expected to advance.

JATA Chairman Mr. Tagawa noted that China as a country of numerous world heritage sites is considered “a traveler’s treasure box” and stressed that “through May’s visit, it is necessary to build momentum for the revitalization of travel exchange at private-sector level, re-acknowledge the merits and bring out the attractiveness of a new China.”

### Expansion of exchange between Japan and China regions promoting at regional revitalization

Mr. Toshihiro Nikai, Chairman of All Nippon Travel Agents Association (ANTA), who has played a leading role in the realization of Japan-China Tourism & Cultural Exchange Project said that “While the number of Chinese visitors to Japan has been increasing gradually, Japanese visitors to China have continued to decrease and there have been frequent requests for improvement measures made by the Chinese side.” “With the organization of the 3,000-strog tour to China, we plan to visit multiple cities and conduct opinion-exchange meetings about travel and tourism exchange between both countries,” explained Mr. Nikai.

In 2000, 5,200 Japanese visited Beijing on the “Japan-China Travel Exchange Emissary Tour 2000,” in 2002, 13,000 Japanese visited the city under the “Japan-China friendship, cultural and tourism exchange project on the occasion of the 30th anniversary of the normalization of diplomatic relations”; in 2007, 25,000 Japanese visited 19 Chinese cities under the “Japan-China friendship, cultural and tourism exchange project on the occasion of the 35th anniversary of the normalization of diplomatic relations” and we expect that even though we are aiming at sending 3,000 people under this year’s project, I expect that up to 5,000 people will eventually take part in the tour, said Mr. Nikai.

Further, Mr. Nikai expressed pride in the fact that all the participants in the above exchange projects countenanced the initiatives by traveling at their own expense. “As 3,000-plus participants will take part in this tour, we would like to show that we will continue to place importance on and maintain the relations between Japan and China in the fields of politics, economics, culture, education, sports, etc.”

Mr. Norio Yamaguchi, Chairman of the Japan Travel and Tourism Association(JTTA) which is cosponsoring the Japan-China Tourism and Culture Exchange Project said “We will invite our members – local authorities and a broad range of other public and private business organizations – to participate in the project.” There are more than 80 air routes between the two countries and airlines fly between 21 Japanese airports and a number of major airports in China. “Through this initiative, we would like to promote exchange between the local regions

# 事務局 便り

## ●JATA業務予定表 4月10日(金)～5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)

4月14日	教育研修委員会／九州支部
4月14日	幹事会/中部支部
4月15日	海外旅行推進委員会／本部
4月15日	総務・消費者委員会／中部支部
4月15日	国内旅行委員会／九州支部
4月16日	幹事会/東北支部
4月16日	福岡地区委員会／九州支部
4月20日	弁済委員会／本部
4月20日	幹事会/関東支部
4月21日	国内旅行委員会／関東支部
4月22日	海外旅行委員会／九州支部
4月23日	消費者相談委員会／関西支部
4月23日	消費者相談委員会／九州支部
4月24日	空港委員会/中部支部
4月28日	幹事会/中四国支部
4月30日	業務改善委員会／本部
5月13日	海外旅行委員会／中部支部
5月14日	幹事会/北海道支部
5月15日	国内(訪日)旅行&地域振興委員会／中部支部
5月18日	研修委員会／中部支部
5月19日	消費者相談委員会／関西支部
5月20日	訪日旅行推進委員会／本部
5月20日	ツーリズムEXPOジャパン実行委員会／本部
5月20日	教育研修委員会／九州支部

## ●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。

4月13日～17日	アラスカセミナー(鹿児島・福岡・大阪・名古屋・東京)／海外旅行推進委員会
4月14日～24日	旅程管理研修(札幌・東京・福岡)／研修・試験委員会
4月15日	TeamEUROPE食セミナー／海外旅行推進委員会
4月20日～27日	新入社員基礎研修(仙台・東京A・東京B・福岡)／研修・試験委員会
4月21日	新入社員・若手社員研修/東北支部
4月21日～22日	新入社員・若手社員研修/中部支部
4月22日	新入社員研修/九州支部
4月23日～24日	旅行実務研修(基礎)／関西支部
5月7日	新入社員研修/沖縄支部
5月9日	社会貢献活動・海ノ中道海浜公園内・外来種草花除去活動／九州支部
5月11日	旅券事務説明会／中部支部
5月13日～6月5日	総合旅行業務取扱管理者研修(12都市26会場)／研修・試験委員会
5月14日	中部国際空港「CIQ研修」／中部支部
5月17日	JR講習会／沖縄支部
5月20日	JATA×JWTCセミナー／旅行業経営委員会
5月20日	福岡空港国際線CIQ研修／九州支部
5月22日	関空旅博イベント セミナー&ワークショップ／関西支部
5月23日～24日	関空旅博海外旅行セミナー 第6回関空発「学生と旅行会社でつくる」海外旅行公開プレゼンテーション他／関西支部
5月30日～31日	第4回 熊野古道「道普請」／関西支部

## 広告バナー募集 ワンクリックでビジネスを!!

JATAでは広告バナーを募集しております。  
この機会にJATAホームページで宣伝広告をしてみませんか!

### 広告バナー掲載内容詳細

バナーサイズ : 210(横)×80(縦)ピクセル(固定)

掲載料(月額) : JATA会員20,000円(税別)／  
会員外は50,000円(税別)

※月 間 : 52,536ページビュー(2014年11月実績)

※主なユーザー : JATA会員各社、会員外旅行会社、観光関係団体、旅行に興味のある一般消費者、国家試験に興味のある一般消費者等



一般社団法人  
**日本旅行業協会 広報室**

東京都千代田区霞が関 3-3-3 全日通霞が関ビル 3 階  
TEL03-3592-1244 FAX03-3592-1268  
<http://www.jata-net.or.jp>



掲載はココ!

# 長野県

素材研究  
(国内)



雪原を歩くスノーシューハイイクは冬の人気プログラム



地域の生業を伝える農業体験



日本旅行から出向し、着地型・体験型の普及に努める原氏



ワインぶどう収穫体験で楽しむシェフの料理と自家製ワイン



木曾十一宿中最も栄えた奈良井宿は現在も地域の暮らしが息づいています



霊峰・御嶽山は満天の星を楽しむスターウォッチングの舞台にも

## ポータルサイト「信州楽たび」で地域の再生・創造・ブランド化を実現

長野県観光開発公社と長野県観光連盟が統合された信州・長野県観光協会は、2012年4月に第3種旅行業から第2種旅行業へ登録を変更し、県内の市町村や観光協会などとの連携を強化するとともに、旅行商品の造成・販売にも力を注いできています。

### 顧客の利便性向上と販路拡大に貢献

信州・長野県観光協会が2013年7月に立ち上げたホームページ「信州楽たび」は、長野県内の着地型旅行商品を紹介するだけでなく、予約の受け付け、販売、旅行代金の精算までをネット上でシステマ的に貫いて取り扱っています。顧客の利便性向上を図ると同時に、県内の着地型旅行商品の販路拡大にも貢献してきました。

同協会で誘客促進・教育旅行担当次長兼誘客促進部長を務める原弘文氏は、着地型・体験型の旅行について、「住民によって地域の再生や新たな魅力の創造、地域のブランド力向上などを実現する可能性を持つ」とその意義を強調しています。

「信州楽たび」では、「塩尻満喫！ワイナリーと旬のぶどう狩り・奈良井宿散策（日帰り）や「木曾御嶽山 星空観察 NIGHTツアー」（1泊2日）などの造

成販売を通じて、新しい観光素材の掘り起こしや地域の活性化につなげてきました。

初任地の日本旅行長野支店を皮切りに、長野県での勤務期間が20年以上にも及ぶ原氏は、2012年4月から同協会に転向して着地型・体験型の普及に努めています。

### 季節ごとの旬のプログラムで通年需要も

長野県は、体験型観光を目指す地域組織の先駆けとなった飯田市の南信州観光公社、マイスター制度で注目を集める白馬村観光局、農商工業事業者・市民活動団体なども参画できる仕組みをつくらせた飯山市の信州いいやま観光局など、着地型・体験型旅行の取り組みでは、全国的にも先進的な県として知られてきました。

北信濃・日本アルプス・東信州・諏訪・木曾路・伊那路という6エリアに分かれる広大な同県では、着地型・体験型の取り組みに濃淡もあり、「信州楽たび」にはその平準化を促す効果も期待されています。

「今年からスタートした『ワイナリーの四季まるごと体験ツアー』では、3月の『美しい雪原のワインヤード・スノーシューウォーク＆剪定体験』、6月の『シャルドネの花芽かき・誘引作業体験』、9月・10月の『ワインぶどう収穫体験』という3期にわたるプログラムでシェフの料理と自家製ワインの昼食も楽しめ、年間を通じたリピーター需要の創出も目指したい」（原氏）意向です。

# 麗江

## 素材研究 (海外)



重厚で格調の高い街並みが続く旧市街



旧市街を網の目のように流れる水路



人々の暮らしも水路と深く結びついています



瓦葺の屋根がびっしりと連なる旧市街の借景として威容を誇る玉龍雪山

張芸謀監督がプロデュースした壮大な印象麗江ショー

## 中国でも屈指の魅力を誇る旧市街 宋代から900年も続く濃密な美しさ

訪中日本人旅行者の低迷が続く中、広大な国土を有する中国では、北京や上海といった大都市だけにとどまらない奥深い魅力を持つ「デスクイネーション」として、地方部で根強い人気を維持しているエリアも少なくありません。雲南省の世界遺産・麗江は、独自の魅力で日本人旅行者を惹きつける貴重な存在の一つです。

### 重厚で格調の高い街並み

1997年に、世界文化遺産に登録された麗江は、中国南部の雲南省にあり、標高2400メートルに位置しています。

宋代末期の12世紀初めに少数民族のナシ族が建設した町で、中国の中でも「指折り」と評される老街(旧市街)の魅力は、内外から多くの旅行者を惹きつけてきました。

瓦葺の屋根がびっしりと軒を連ね、水路が網の目のように張り巡らされた旧市街は、重厚で格調の高い街並みを形作り、その濃密とも言える美しさは、900年近い歲月を経た現在も変わることがありません。

水路には、近郊の玉龍雪山から流れる玉龍江の清澄な水が流れ、街の中にも「三眼井」と呼ばれる湧水があります。上流から下流へ区切られたスペースで、湧水は上流から順に飲料用、野菜などの洗浄用、洗濯用

と使い分けられてきました。

近年は中国の国内旅行者が急増し、旧市街では日中の喧騒が都市部を思わせるほどと言われるまでになりましたが、朝晩の散策では変わらぬ麗江の魅力を堪能することができます。

### 現地での心温まる交流も

麗江の近郊には、南北の長さ35キロ、東西の長さが25キロに及ぶ13峰の玉龍雪山があり、主峰の扇子峰は標高が5596メートルにも達します。麗江盆地の北側に聳える威容は、麗江旧市街の借景としても旅行者の目を惹きつけています。

また、麗江の西北45キロに位置する石鼓鎮には「万里の長江第一湾」と呼ばれる景勝地もあります。北から流れてきた金沙江が崖でふさがれて、ヘアピンカーブのように流れを変え、高い連山を貫いて再び北上していく様は、山紫水明を絵で描いたのではなにかと思えるほどの美しさです。

日本では、2006年に公開された日中合作映画「単騎、千里を走る」(監督＝張芸謀、主演＝高倉健)で、麗江が中心的なロケ地となったことから、映画の舞台としてのイメージも浸透しています。

家族の絆や国境を越えた友情をテーマにした映画で描かれた主人公と地元の純朴な人々との心温まる交流は、日中関係の厳しい状況が続く今でも、実際にツアーで現地を訪れることで体感できるはずですよ。



## 出展者募集 締切迫る! 展示会: 2015年 9月25日(金)~27日(日)

### 国際観光フォーラム

国内外の観光における最新情報を新たな切り口から分析し、旅行・観光産業の発展に向けた将来の展望を切り開きます! 本年は全プログラムに参加可能な開催設定となりました!

#### 開催プログラム

9月25日(金)

東京ビッグサイト 会議棟

9:30~10:00 基調講演

10:00~11:30 基調シンポジウム

13:00~14:30 訪日旅行シンポジウム

15:00~16:30 アジア旅行市場分析2015

JPタワー ホール&カンファレンス

New

17:30~19:00 インターナショナル・ツーリズム  
リーダーズ・ミーティング

9月26日(土)

東京ビッグサイト 会議棟

13:00~14:30 海外旅行シンポジウム

15:00~17:00 国内旅行シンポジウム



参加登録はホームページにて  
6月下旬より開始!  
(参加登録料) ¥10,000(予定)

国際観光  
フォーラム

ツーリズム EXPO ジャパン  
Tourism and Culture  
旅と文化

New

### 顕彰事業

#### 2015年、新たに誕生します!

日本を代表する「ジャパン・ツーリズム・アワード」を創設し日本の優れた観光・旅行産業の力を発信します。

「地域マネジメント部門」、「ツーリズム事業部門」、「プロモーション部門」などを国内・訪日、海外のカテゴリー別にノミネート。

観光団体・組織が行っているツーリズム顕彰の最高峰を目指します!

#### 実施概要

日時: 9月24日(木) 16:00~18:00

会場: JPタワー ホール&カンファレンス



顕彰事業

### 商談会

アウトバウンド・国内・メディアミーティングを東展示棟にて規模拡大し実施! 世界150の国・地域の旅行産業の方々との商談できるこのチャンスをお見逃しなくご参加ください。

#### 9月24日(木) DAY 1

- アウトバウンド・国内商談会 (事前登録制によるマッチング形式にて実施)
- メディアミーティング (オープン・セッション形式で自由に商談)

#### 9月25日(金) DAY 2

- アウトバウンド・国内旅行商談会 (出展ブースにてオープン・セッション形式にて実施)

日本観光振興協会会員・JATA会員は無料でバイヤー参加登録できます。参加登録についてはホームページにてご案内します。



商談会

展示会

### 展示会



#### 出展申込受付 4月17日(金)まで!

世界150を超える国・地域、国内は47都道府県から出展! 50,000人を超える業界来場者、一般来場者は110,000人を超える世界最大級の旅の祭典。世界最大級のツーリズムフラッグシップイベントへの出展をぜひご検討ください!

日程

9月25日(金) 業界・プレス日

26日(土) 一般日

27日(日) 一般日

(10:00~18:00 \*最終日は17:00で終了)

#### 業界日来場は事前登録制です!!

業界内のネットワーク拡大に業界日を活用ください。充実のラインナップで業界日セミナーも開催します。

公式ホームページでの登録をお忘れなく!

### ツーリズムEXPOジャパン推進室

住所: 〒100-0013 東京都千代田区霞が関3-3-3 全日通霞が関ビル4F

TEL: 03-5510-2004 FAX: 03-5510-2012 E-mail: event@t-expo.jp

# JATA会員企業様向けハイパー任意労災

## ◆業務災害総合保険◆

(業務災害補償特約、疾病入院医療費用補償特約、葬祭費用補償特約、使用者賠償責任補償特約、地震・噴火・津波危険補償特約 等セット)

大切な従業員が安心して業務に従事できるように手当することは、人材の安定確保、福利厚生の充実という面からも重要です。この制度がお役に立てるものと考えますので、ぜひご加入をご検討ください。

## 「ハイパー任意労災」6つの特長

- 1 業務中や通常経路による通勤途上のケガはもちろん、**過労などによる脳・心臓疾患、精神障害などを原因として、万一従業員の方が死亡したり、後遺障害を生じた場合も補償します。**

(注)保険金のお支払いには、労災の給付決定などの認定や、脳・心臓疾患、精神障害などを発病した日、および死亡した日または後遺障害を生じた日が保険期間中であることなどが条件となります。

- 2 業務を原因とする**熱中症・日射病による死亡・入院・通院などや地震・噴火・津波によるケガや死亡も補償します。**

- 3 高額化する労災訴訟への備えとして、定額補償に加え**最高3億円※までの損害賠償責任に対応可能!**

(注)労災保険の補償の対象となる方に対する賠償保険金のお支払いにあたっては、労災保険の請求結果が必要です。  
※事業内容によっては引受限度額が1災害最高1億円になります。

- 4 **労災認定を待たずに、保険金を貴社にお支払いします。**

(注1)受け取られた保険金は、その全額を貴社から従業員やそのご遺族にお渡しいただけます。  
労災認定が必要な補償や、代替の人材採用などの会社費用に充当できる補償もあります。  
(注2)病気を補償する特約については、病気を被ったご本人に保険金をお支払いし、「保険金お支払のご案内」もご本人に送付します。

- 5 事業主・役員・従業員はもちろん、**パート・アルバイトも補償します。**

- 6 従業員数に関係なく、**貴社の売上高・事業内容から保険料が決まり、契約が簡単。人員の増加・入れ替りがあっても自動的に補償します。**

この広告は、保険商品の概要をご説明したものです。詳細につきましては、所定のパンフレットをご覧ください。か取扱代理店または引受保険会社にお問い合わせください。

お問合せ・お申込み

取扱代理店 **株式会社ジャタ** 〒100-0013 東京都千代田区霞が関3-3-3 全日通霞が関ビル  
TEL **03-3504-1751** E-mail [mail@yu-jata.com](mailto:mail@yu-jata.com)

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

引受保険会社

**AIU損害保険株式会社 東京第六支店**

〒105-0001 東京都港区虎ノ門5-13-1 虎ノ門40MTビル6F

TEL. **03-6895-2660**

受付時間:午前9時~午後5時まで (土・日・祝日・年末年始を除く)

<http://www.aiu.co.jp>

※「ハイパー任意労災」はAIU損害保険株式会社の業務災害総合保険のペットネームです。

