

## 三好真理 外務省領事局長に聞く 「たびレジ」活用し、安心安全の海外旅行を

### 7月1日は「旅の安全の日!」



ツーリズムEXPOジャパン  
東京・丸の内エリアを会場にJAPAN NIGHT開催

**連載** 業法改正の歩みとともに

素材研究 (国内)広島県 (海外)ミラノ

3000人が訪中し人民大会堂で友好交流大会  
習近平主席も登壇し民間交流の強化を確認





友好交流大会の余韻に浸りながら人民大会堂を後にする日中観光文化交流団の参加者ら



日中観光文化交流団の3162人が一堂に会した友好交流大会では、習主席が参加者らに手を振って歓迎の気持ちを表しました

# 3000人が訪中し人民大会堂で友好交流大会 習近平主席も登壇し民間交流の強化を確認

JATAと全国旅行業協会（ANTA）、日本観光振興協会（日観振）の3団体による日中観光文化交流団の3162人が中国を訪れ、5月23日に北京の人民大会堂で開催された日中友好交流大会（日中観光交流の夕べ）に参加するなど、日中間の観光交流拡大に向けて大きな成果を収めました。同大会では、中国の習近平国家主席が登壇して「民間交流を強化し、両国関係の改善と発展のために条件と環境を整える必要がある」と強調する一方、交流団の名誉団長を務めた二階俊博ANTA会長は「日中関係を支えているのは、時々々の政治情勢に左右されない民間レベルの深い人的関係だ」と指摘しました。

## 3000人の参加者に直接語った習主席

友好交流大会の冒頭で挨拶した習主席は、「友あり遠方より来る、また楽しからずや」という孔子の言葉を引用し、「日本の各界から3000人が遠方より来て、北京の人民大会堂に集まり、中国側と共に中日友好大会を開いたことは、近年の両国民間交流における盛事であり、大きな喜びを感じさせるものだ」と語り、交流団の訪中を歓迎しました。



満面の笑みで二階会長と手を取り合う習主席

習主席は日中両国の関係について、「衣帯水で2000年余りにわたり平和と友好が両国人民の心の主旋律である」という見解を示し、2009年に日本を訪れた際には「両国人民の途切れることのない文化的根源と歴史的つながりを直接感じた」と振り返っています。

また、日中友好事業の意義について、習主席は「歴史が証明しているように、両国と両国人民にとつて有益で、アジアと世界にとつても有益であり、われわれは一層大切に、心から守り、努力を続けていくべきもの」と指摘。「隣人を選ぶことはできないが、隣国を選ぶことはできない」と語った習主席は、「中日友好の基盤は民間にあり、中日関係の前途は両国人民の手に握られている」と訴え、「両国関係の発展が順調でない時ほど、両国各界の人々が積極的に行動する必要がある、双方が民間交流を強化し、両国関係の改善と発展

二階会長は、訪中団が習主席の臨席するレセプションに招かれたことに謝意を表明するとともに、「これまで日中関係が良い時も悪い時も、日中間の観光交流や地方交流などに全力で取り組んできた」と語り、「日中関係を支えているのは、時々々の政治に左右されない民間レベルの深い人的関係だ」と指摘しています。3000人を超える今回の訪中団についても、「こうした信念に基づく決断であり、参加者一人一人が自らの意志で参加していることに民間大使としての意義があ

## 日中関係を支えるのは深い人的関係

のために条件と環境を整える必要がある」と強調しました。



習主席「日中双方で民間交流の強化を」

# 日中友好交流大会 3000人の民間大使が集結



二階会長「ANTAとJATAで訪中日本人旅行者の拡大を」



絹谷団長「観光・文化交流を日中関係の礎に」



御手洗名誉会長「相互理解による信頼関係の構築を」



田川会長「新たな日中間交流の始まりへ」



日観振の山口範雄会長「地域間連携の繋ぎ役に」

さらに、二階会長は青少年交流を推進することの重要性にも言及し、東日本大震災の後に日本から500人の子ども達が海南島に招待されたことを踏まえ、中国からも500人の子ども達を日本

に招待し、「日中友好の実を上げていきたい」という意向を示して、民間交流の推進に全力で取り組んでいく必要性を改めて訴えています。

て、世々代々、子々孫々の日中交流に尽力していくことを、ここに誓うものである」と結んでいます。

るなど、国民の皆さんに中国の奥深い魅力を伝えられるよう努力を重ねていきたい」と語っています。

## 民間宣言で「日中交流に尽力を誓う」

「日中間の議員間交流や地方間交流の層の厚さを示すとともに、日中交流に対する日本側の熱い思いを象徴するもの」となったことも強調しています。

民間宣言は、日中文化観光交流使節団（2000年）や日中国交正常化30周年記念事業（2002年）、日中双向3万人交流事業（2007年）、弘法大師空海を偲ぶ日中交流使節団（2012年）などにもふれ、「これらの交流事業が日中関係の改善と発展に大きく寄与してきた」と評価。「これからもそれぞれの職場、それぞれの地域におい

べ、今後の中国市場における日本からの旅行商品開発に強い意欲を示しました。

また、二階会長は中国国家旅游局の李金早局長との懇談なども踏まえて、「李局長と具体的に様々なことを計画して、日本と交流することが大事だ」と中国側の考えを実践できるようにしていきたい」と語り、ANTAとしても

「日中友好交流大会民間宣言」を読み上げました。

JATAの田川博己会長は5月24日、北京の日本大使館で行われた日中観光文化交流団の記者会見で、今回の交流団による訪中を「新たな日中間の交流が始まる」という記念すべきものにした」と述べ、

特別顧問として交流団に同行した日本経済団体連合会の御手洗富士夫名誉会長は、政治・経済・文化など様々な分野での交流を図った今回の訪中の意義を高く評価。「お互いの国を体験し、歴史や文化を実感することが相互理解を深め、信頼関係に結びついていく」と指摘して、観光交流の拡大に期待を示しました。

## 国民に伝えたい中国の奥深い魅力

「という考えを表明しました。また、今回の訪中団には、国会開会中の週末という合間を縫って林幹雄・衆議院議員運営委員長など23人の超党派の国会議員団が参加したほか、北海道の高橋はるみ知事、福井県の西川誠知事、奈良県の荒井正吾知事、埼玉県の上田清司知事をはじめ、地方自治体からも多くの関係者が参加したことから、二階会長は

友好交流大会では、日中観光文化交流団の団長を務めた画家の絹谷幸二氏が、「今回の活動が両国民間交流をより一層拡大させる起爆剤となり、さらには両国関係全体の改善と発展を促進するものとなることを強く希望する」と謳った

北京の日本大使館で行われた日中観光文化交流団の記者会見で、今回の交流団による訪中を「新たな日中間の交流が始まる」という記念すべきものにした」と述べ、

特別顧問として交流団に同行した日本経済団体連合会の御手洗富士夫名誉会長は、政治・経済・文化など様々な分野での交流を図った今回の訪中の意義を高く評価。「お互いの国を体験し、歴史や文化を実感することが相互理解を深め、信頼関係に結びついていく」と指摘して、観光交流の拡大に期待を示しました。

# 日中友好交流大会 シンポジウム&商談会も大盛況



奈良県・荒井知事「地域の独自性を前面に」



福井県・西川知事「ぜひ本場の越前ガニを」



埼玉県・上田知事「東京に近い日本の故郷へ」



北海道・高橋知事「青少年交流の拡大に便宜を」

## 観光・文化・経済の各分野で交流事業を実施 知事ら登壇し「地方創生観光シンポジウム」も開催

今回の日中観光文化交流団は、昨年11月に上海で開催された太田昭宏国土交通大臣と李金早国家旅游局長との会談で、2015年と2016年の2年間に日中間の交流拡大に向けた取り組みを具体化していくことで合意したのを受け、中国側の全面的な協力により実現したものです。5月22日から24日までの基本日程期間中、北京では観光文化・経済の各分野で、様々な交流事業が実施されました。

5月22日は、日本貿易振興機構（JETRO）の主催による「観光分野における対日投資セミナー」と日本政府観光局（JNTO）の主催による中国旅行社との商談会が開かれたのに続き、JNTOと中国対外文化交流協会の共催による「日中ファッション・観光・文化交流会」も実施されています。5月23日には、中国国家旅游局が「地方創生観光シンポジウム」を主催したほか、JNTOが23日と24日の2日間にわたり一般市民を対象に「ビジットジャパンF.I.T.トラベルフェア」を開催しました。

事前アポイント制による中国旅行社との商談会には日本からJATA会員旅行社など68団体と中国側38団体に参加したほか、多くの北京市民が来場したF.I.T.トラベルフェアにも日本から参加した自治体など45団体がブースを出展し、今年5月に単月としては過去最高の40万人が訪日した中国人旅行者のさらなる拡大に向けて、日本の観光魅力をアピールしています。

中国国家旅游局が主催した「地方創生観光シンポジウム」は、日本と中国の間における観光新時代に向けて、地方観光の魅力や課題について知見を共有し、地方創生における観光の役割を考えたうえで、日中間の新



22日の交流会では中国と縁の深いコシノジュンコさんのファッションショーが注目を集め（右上）、商談会（右下）とトラベルフェア（左上）の熱気あふれる雰囲気は訪日需要のさらなる拡大を確信させるものでした。23日と24日には、通常の開門時間前に訪中団による故宮への入場も許可されるなど、中国側の歓迎ぶりを印象づけました。記念写真におさまる役員の皆さん（左下）



たな地方間連携の可能性を探りました。日本側からは、北海道の高橋知事、埼玉県の上田知事、福井県の西川知事、奈良県の荒井知事の4氏が登壇し、「外国人観光客の誘致と地方の課題」「観光分野における日中地方連携」というテーマで、中国各省の観光政策担当者らと意見を交わしています。

また、5月23日には、関連行事として在中国日本大使館の主催により大使公邸でレセプション「Yokoso Nippon」も開催され、中国に進出している日本企業がブースを出展して製品の紹介なども行いました。

## 日中友好交流大会

- 3000人が訪中し人民大会堂で友好交流大会  
 習近平主席も登壇し民間交流の強化を確認…………… 1~2  
 観光・文化・経済の各分野で交流事業を実施  
 知事ら登壇し「地方創生観光ンポジウム」も開催…………… 3

## 外務省・三好真理領事局長に聞く

- “安心安全の海外旅行”へ業界と連携強化  
 「たびレジ」活用して緊急事態への備えも…………… 5~6  
 7月1日は「旅の安全の日」  
 昨年到现在まで模擬訓練を実施…………… 6

### 連載 業法改正の歩みとともに③

- 日程の重要な変更へ責任を負う旅程保証制度…………… 8

### ツーリズムEXPOジャパン

- 東京・丸の内エリアを会場に“JAPAN NIGHT 2015”開催…………… 9

### マドリッド通信 第6回

- MICE開催通じ都市の魅力をアピール…………… 10

- 支部活動…………… 7

#### ●読み物&マーケティング

- ・添乗員のための旅行医学VOL.78 PM2.5濃度の高い地域へ旅行するときのために…………… 11
- ・連載 マーケットデータ深読み インバウンドの成長、さらに加速…………… 12
- ・ハイレベル消費相談室 苦情事例に学ぶ苦情事例に学ぶ② 今回のテーマ:出発地までの移動手段の欠航…………… 13
- ・法務の窓口 第32回 契約の自由と契約締結の強制…………… 14

#### ●Interview:

- Japan-China Tourism Cultural Exchange Delegation  
 Confirming Intentions to Enhance Private Exchanges Aiming at  
 Development of Japan-China Relations  
 Friendship Exchange Meeting Held in the Great Hall of the People  
 with the Exchange Delegation Visiting China…………… 18
- Japanese overseas departures decreased by 3.4% in April Foreign visits to  
 Japan grew 43.4% to 1,764 million, a newsingle-month record…………… 17
- JATA Tourism EXPO Japan  
 “JAPAN NIGHT 2015” at Tokyo’s Marunouchi…………… 16

- 要人往来…………… 15

#### ●素材研究

- (国内)広島県 着地型商品の造成と訪日旅行者の誘致を強化…………… 20
- (海外)ミラノ 「地球上の食」をテーマにミラノ万博…………… 21

- 事務局だより…………… 19

### 表紙写真

3000人を超える日中観光文化交流団が一堂に会した友好交流大会は、日中観光新時代の幕開けを飾るに相応しいものとなりました



### 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、ぜひ活用ください  
 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/>

## 旅行会社様の業務効率向上は！

国内コース表作成も！ インターネット販売も！ 実績集計も！

旅のしおり作成も！ 営業マンの予定管理も！ 経理業務も！

旅行業基幹業務支援システム

**symphony Atwo** にお任せ下さい！  
 シンフォニー アトウ



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111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

# 安心安全の海外旅行へ業界と連携強化

## 「たびレジ」活用して緊急事態への備えも

外務省が昨年7月に「たびレジ」を開始してから間もなく1年が経過します。渡航先や日程などを登録しておく、海外旅行中に事件や事故などの緊急事態が発生した時に、メールなどで安全に関わる情報を提供してもらえ「たびレジ」は、安心安全の海外旅行を支える仕組みです。7月1日の「旅の安全の日」に向けて、外務省の三好真理領事局長に、旅行業界との連携・協力などについてお話を聞かさせていただきました。

## 異文化理解や寛容の精神を養う海外旅行

——若者が海外旅行をしなくなったと言われてきていますが、若い時に海外へ出かけることの意義などについては、どのようにお考えになりますか。

**三好局長** インターネットが普及して、バーチャルには世界のどこへでも行けるし、何でも見ることができると感じられる時代になったということも影響しているかもしれませんが、若い世代の皆さん



三好領事局長

には、本物を見たり現実にあふれることで感動を覚える体験をしていただきたいと思えます。子どものころ、大阪の万国博覧会で「月の石」を見た時の感動とその記憶は、今も残っています。私が入省した1980年当時は、まだ、学生の卒業旅行が一般的ではなく、初めて海外へ行ったのは、外務省に入ってからでした。最初に研修へ向かう時、アンカレッジ経由で辿り着いた上空からみたドイツの様子、緑の中に赤い屋根が連なる光景は、今でも鮮明に覚えています。

若い皆さんには、是非、海外で感動する体験をしていただきたいと思っています。日本にとどまっていると、国内の物差しでしか物事を見たり考えたりすることができません。海外の様々な国で色々な経験を重ねていくうちに、物差しの数も増えていき、異なる国々の文化を理解する価値観というものが備わってくると思っています。海外旅行を通じて、異文化への理解、寛容の精神というようなものを養っ

ていけるのではないのでしょうか。もちろん、外務省領事局長という立場からは、できるだけ治安などに気を付けて、海外旅行を楽しみながら、無事に日本へ帰ってきただきたいという思いが一番であることは言うまでもありません。

——現地の大使館や総領事館には、どのようなトラブルの相談が多いのでしょうか。

**三好局長** 外務省は毎年「海外邦人援護統計」を発表していますが、2013年度の統計によると、総援護件数は1万77796件で、総援護人数は1万9746人でした。援護件数が最も多いのは「犯罪被害」の5353件（5746人）で、「事故・災害」は255件（332人）となっています。地域別の傾向としては、アジア地域が多く、窃盗や詐欺などの犯罪被害や麻薬などの犯罪加害が増えています。特に、知らないうちに麻薬の運び屋をやらされるといったようなケースの場合、その量刑も日本とは異なりますから、十分に注意していただきたいと思います。暴動・政変・テロなどに関わる邦人保護としては、今年初めには、シリアでISILに邦人2名が殺害され、3月にはチュニジアで邦人3名を含む22名がテロの犠牲となりました。今

や世界のどこにいてもテロの脅威に晒される時代となったと言えましょ。

## 「旅の安全」をテーマにキャンペーンも

——現状を踏まえて、具体的な注意事項を挙げると、どのようなことがあるのでしょうか。

**三好局長** ぜひお願いしたいことが2つあります。一つは、海外へ出かける前に、渡航先の情報を十分に集めていただきたいということ。JATAにもいろいろな情報を発信していただいていますし、外務省も海外安全ホームページに段階別の危険情報から現地の生活習慣にいたるまで様々な情報を載せています。二つ目は、「海外モード」とでも言うべきでしょうか、要するに、国内旅行とは違うんだという意識を持つていただくということです。安全面や医療面で日本並みの国というのはそうありませんから、日本ではない他所の国へ行くんだということを十分に認識していただきたいと思っています。外務省では昨年7月から、3カ月以上の長期滞在をする場合に提出していただく在留届とは別に、より短い期間で海外へ出かける場合に登録していただく「たびレジ」という仕組みをスタートさせました。海外旅行へ出かける前に、この「たびレジ」を通じて渡航先などを登録していただく、現地で何かあった時に大使館や領事

ることもありますが、若い世代の皆さん

ることもありますが、若い世代の皆さん

# 7月1日は「旅の安全の日」!

館から関連情報がメールで届くようになります。始めた直後にモスクワで列車事故があり、車内のアナウンスもロシア語で良く分からないという状況で、大使館からのメールが届いて事情が分かり助かったというお話もいただきました。

——「安心安全の旅」に向けて、旅行会社とどう連携し、どのような取り組みを進めているのでしょうか。

**三好局長** 年間6回(概ね2ヶ月に1回)の頻度で「外務省・トラベルエージェンシー連絡会」を開催して、旅行会社の皆さんと緊密な連携を図っています。海外旅行保険の加入率も決して高くはないのが現状のようですから、万一のケースで巨額の費用が発生した場合にも困らない保険の有用性なども、旅行会社に協力をいただいて周知を図らなければなりません。7月1日の「旅の安全の日」から、人気タレントを起用した3ヵ月ほどのキャンペーン展開も予定しています。領事局としては、邦人保護が重要な役割ですが、その根底にあるのは、皆さんに安全で楽しい海外旅行をしていただきたいということです。できるだけ多くの皆さんに、国際交流や国際協力を体験していただきたいと思っていますが、このような外務省の考え方を共有していただける旅行業界と一緒に「安心安全の海外旅行」を推し進めていきたいと考えています。

## 昨年に続いて模擬訓練を実施 7月1日「旅の安全の日」に全国一斉

JATAは7月1日の「旅の安全の日」に、昨年に続いて模擬訓練を実施します。

業界内の危機管理意識を高め、一般消費者にも啓蒙するため、JATAは昨年、内閣府により創設された「国民の安全の日」でもある7月1日を「旅の安全の日」としました。

その目的の一つとして、緊急連絡体制の確認と模擬訓練が掲げられており、JATAでは、国内旅行・訪日旅行・海外旅行の各部門で7月1日に一斉に模擬訓練を実施し、集約内容は観光庁・外務省とも共有しています。

昨年は、全国各地で会員企業90社が実



JATA九州支部は昨年、福岡空港でウェットティッシュを配布して「旅の安全の日」をアピールしました



東日観光は昨年、本社に緊急対策本部を設置し、幹部社員らが本番さながらに対応を協議しました

などの課題も浮上しています。

旅行業界にとっては、夏期商戦の只中となりますが、そういう時期にこそ、模擬訓練の実施を通じて、安心安全の意識を忘れないようにすることが重要です。

同時に、一般向けにも、旅行業界による安全への取り組みのアピール、旅行会社とお客様との責任区分の明確化、旅行保険加入促進などの効果も期待されます。

左記URLからエントリーを行うことができます。

<https://gooiker.jp/Q/autor/ja/20150528/kaiga10528/>

安心安全の意識高揚に向け会員各社による積極的なエントリーをお願いいたします。

北海道支部

5月14日 第1回幹事会を開催。  
 5月18日 第1回総務委員会を開催。  
 5月18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。

東北支部

5月18日 第1回国内旅行委員会を開催。  
 5月18日 第1回海外旅行委員会を開催。  
 5月27日 第1回インバウンド委員会を開催。

関東支部

6月9日 LADY JATA委員会を開催。

中部支部

5月11日 旅券事務説明会（JATA・ANTA共催）を開催。  
 5月13日 海外旅行委員会を開催。  
 5月14日 中部国際空港CIQ研修を開催。  
 5月15日 国内（訪日）・地域振興委員会を開催。  
 5月18日 研修委員会を開催。  
 6月5日 支部幹事会を開催。

関西支部

5月1日 海外旅行委員会を開催。  
 5月22日 「関西旅博2015」プレイベント、セミナー&ワークショップを開催。



会場には平城遷都1300年のマスコット「せんとくん」も登場

5月23～24日 関空旅博を開催。第6回関空発「学生と旅行会社でつくる」海外旅行コンテスト、JATA/UNWTO デステイネーションセミナー「モンゴル」、旅行に役立つアロマテラピーセミナーを実施。  
 5月30～31日 第4回熊野古道「道普請」を実施。  
 6月8日 第1回中村ゼミクレーム対応講座／業務改善委員会を開催。

中四国支部

6月2日 広島空港CIQセミナーを開催。

九州支部

5月12日 国際旅行委員会を開催。  
 5月20日 育研修委員会を開催。  
 5月21日 海外旅行委員会を開催。  
 5月26日 実務委員会を開催。  
 5月28日 国内旅行委員会を開催。

6月3日 第1回九州支部幹事会を開催。  
 6月6日 第1回寺子屋JATAを開催。

沖縄支部

5月13日 新人社員研修を実施。  
 5月15日 幹事会を開催。  
 5月17日 JR講習会を開催。

JATA九州支部が環境保全活動  
海の中道海浜公園で特定外来生物を除去

JATA九州支部は5月9日、福岡市東区の国営公園・海の中道海浜公園で環境保全活動を実施しました。

NPO法人グリーンシティ福岡と同公園の協力で実施された活動には、55人が参加しました。NPO法人責任者による外来種植物に関するレクチャーや環境に及ぼす影響などの講習を受けた後、2チームに分かれて昨年から引き続き特定外来生物「オオキンケイギク」や「セイトカアワダチソウ」などの除去活動を行いました。



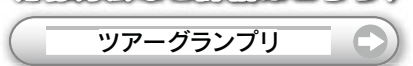
1時間余の活動で合計5000本以上を除去しました

旅行業の未来を広げる旅の企画大賞  
「ツァーグランプリ2015」  
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3日(金)必着。

主催：ツァーグランプリ2015 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(JATA)、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2015 運営事務局  
 〒100-0013 東京都千代田区森が間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



## 連載 業法改正の歩みとともに③

### 日程の重要な変更に関する責任を負う旅程保証制度

前回の連載では、1983年4月に施行された改正旅行業法で、特別補償制度が導入された歴史を紹介しました。今回は、主催旅行に関わる責任の明確化を目指して1996年4月に施行された改正旅行業法で実現した旅程保証制度について、その背景や経緯を振り返ります。

#### 改めて問われた代理・媒介・取次の概念

当時の業法改正をめぐる議論では、主催旅行に関わる責任の明確化が浮上り、前回の業法改正時における代理・媒介・取次の概念が改めて問われる形になりました。

主催旅行では、どの航空会社やホテル、バス会社を利用するかは旅行会社が決めるため、旅行者に選択権はありません。それなのに、何か問題が起きても代理・媒介・取次だから旅行会社に責任はないという考え方はおかしい、というのが消費者側の主張だったのです。

そして、業法改正をめぐる議論が進められる中で、主催旅行の責任については、改めて「身体・財産的損害」と「重要な旅程の変

更」が生じた場合、原則として旅行会社が「一定の責任を負う」とが妥当なのではないかという結論にいたりします。

「身体・財産的損害」に対して特別補償だけで妥当なのかという論点と同時に、新たに「旅程保証責任」という概念を導入してはどうかという論点も整理されることになったのです。

「旅程保証責任」は、「日程の重要な変更があった場合、旅行会社に過失がなくても一定の責任を負う」という考え方で、当初のスケジュールと実際の行程が大幅に異なってしまったら、旅行会社に責任はなくても一定額を払い戻すこととなります。

#### 「オーバーブッキングめぐり議論が白熱

「旅程保証責任」の基本的概念

が固まり、具体的な変更補償金の支払い事由と支払額について検討が重ねられる中で、「オーバーブッキング」をどう捉えるかをめぐる議論に多くの時間が割かれました。

当時、手配の裏付けもまままま主催旅行の募集を行い、満席や満室で旅行者に提示した通りの手配ができなかった場合、「オーバーブッキング」をその理由として説明していた旅行会社が少なからずありました。このため、議論を行う際には、「真性オーバーブッキング」と「似非オーバーブッキング」の使い分けをしていたという当時の関係者による話もあるほどです。

もう一つ問題となったのが、免責規定でした。旅程保証の基本的な考え方は、その原因が旅行会社の力が及ばない旅行サービス提供機関にある場合でも、旅行会社が補償するということだったわけですが、誰もが被害者となってしまう天変地異などによって生じた変更は、免責にされるべきという議論は残っていたのです。

この問題を整理するため、変更の原因によって、(1)天災地変や暴動などによる変更、(2)旅行会社の

責任ではないオーバーブッキングによる変更、(3)旅行会社に責任がある変更、に整理して、変更の重要度に応じて旅行者による解除権の有無、代替手配費用の負担者、変更補償金の支払い有無、損害賠償責任の有無などの旅行者が負担すべき範囲を検討しました。こうして、「オーバーブッキング封じ」とも言われる現行の旅程保証制度の骨格ができました。

旅程保証制度の検討と同時に、旅程保証により旅行者に生じる損害をカバーする保険の検討も進められ、保険会社の努力によって施行日には遅れたものの旅程保証保険も実現されました。

#### 旅行会社に委ねられた宿泊施設の「等級」

旅程保証をめぐる議論では、契約書面に記載された宿泊施設に変更があった場合には、変更補償金を支払うとされていますが、宿泊施設の複数表示や等級による表示をどこまで認めるかも、大きなテーマとなっています。

従来は等級のみによる表示が認められていましたが、その基準が必ずしも具体的になっていないため、実際に手配されて宿泊し

た施設が等級に相応しいものであるかどうかをめぐりトラブルが絶えませんでした。

旅程保証制度が導入されるに当たり、「〇〇ホテルまたは同等级ラス」「Aクラスホテル」といった表現で宿泊施設を表示した場合、該当するホテルの範囲を特定しなければならぬとされましたが、日本国内では客観的な格付け制度はありません。海外の場合でも、格付け制度のある国もない国がある上に、格付け制度そのものも政府機関によるものと民間が行っているものがあり、その判断基準はまちまちです。さらに、旅行者にとっては、施設・設備面での充実度などだけでなく、立地や格式といった主観的要素も等級の判断基準となったり、旅行会社にとっては、「上級」の宿泊施設が「中級」「下級」の宿泊施設よりも高いとは限りません。個々の旅行会社との取引実績などによって契約料金が決まるため、その多寡は等級とは必ずしも連動してはいけません。こうしたことから、宿泊施設の等級は個々の主催旅行会社の判断によるしか方法がないという結論にいたりしました。

(取材・文 鈴木清美)

# 丸の内エリアを会場に「JAPANNIGHT 2015」開催 「TOKYO」そして「日本」の魅力の世界に発信



会場見取り図

今年9月に開催する第2回ツーリズムEXPOジャパン2015に先立ち、9月25日には東京・丸の内エリアで「JAPANNIGHT 2015」を実施します。

行幸通りや丸の内仲通り、JPタワーなどを舞台に繰り広げられる今年のイベントでは、2020年の東京オリンピックパラリンピックを控えた「TOKYO」で、今後のモデルともなる市街地空間を活用した「都市型MICE」の具現化を通じて、国際都市としての東京を国内外へ発信することを目指します。

皇居と東京駅を結ぶ行幸通りを「ウェルカムプラザ」、ビジネスエリアからショッピングエリアへと変貌を遂げた丸の内仲通りを「エクスペリエンスアベニュー」として、

国内外からの来賓や訪日旅行バイヤーに、日本文化・伝統芸能・日本の祭りなどを体験・経験していただき、日本食も堪能できる楽しいひと時を過ごしていただきます。

また、一般の方々にも一部見ていただけるプログラム設計として、海外からのお客様と一般の方々が交流することにより、モノ・コトだけにとどまらない日本を体感していただける国際交流イベントとして「JAPANNIGHT」を実施します。

さらに本年は青森県とイベント連携を図り、青森ねぶたが丸の内を練り歩くという今までにない大きな仕掛けで実施する予定です。

## 「JAPANNIGHT 2015」概要

開催日時：2015年9月25日(金)

19:30～21:30

開催場所：丸の内エリア(行幸通り、丸の内仲通り、JPタワー)

主催者(予定)：国土交通省観光庁／

日本政府観光局(JNTO)／公益

社団法人 日本観光振興協会／一般社

団法人 日本旅行業協会(JATA)

招待者数：約1700人(予定)

来場者：省庁来賓、来日観光大臣、在日

大使、ツーリズムEXPOジャパン協賛  
各社・出展者 VISIT JAPAN  
トラベルマート・VISIT JAPAN

## 日本を代表する新たな顕彰事業を創設 UNWTO部門賞でグローバルな展開も

第2回ツーリズムEXPOジャパンでは、事業の柱の一つである顕彰事業について、国内・海外・訪日旅行の各領域にわたり日本を代表する新たな顕彰事業が創設されます。同時に、UNWTO部門賞を設定することで、国連世界観光機関(UNWTO)との連携強化とグローバルな展開も図ります。

新たな顕彰事業の創設に当たっては、観光関係団体の行う顕彰事業からの参加性を維持するため、既存の顕彰事業の対象カテゴリを網羅することを目指します。

観光が日本の成長戦略の柱として位置づけられる中、国内外の人々の交流の拡大が期待されており、観光産業は、国内観光振興、海外観光振興、訪日観光振興において幅広い産業が関与し、日本の経済成長へ大きな役割を果たすことが期待されています。

新たに創設される観光顕彰事業では、それぞれの分野で観光産業の発展・拡大に寄与するあらゆる団体、組織、企業、

MICEマート海外バイヤーセラー、国内・海外旅行関係者、メディアほか

個人を対象として優れた取り組みを表彰することを通じ、広く国民に「観光の力」に対する理解を促進し、「観光立国の実現」を目標とするものです。



昨年の「JATA ツーリズム大賞 2014」で優秀賞を受賞した皆さん



# マドリード通信

## 第6回 MICE開催通じ都市の魅力をアピール

今回は、国際的な観光都市を目指す各国の自治体を取り組む事例をいくつか紹介してみたい。

韓国ウルサンで2015年10月、国連世界観光機関(UNWTO)の「ユーロアジア山岳ツーリズム国際会議」が開催される。活性化が必要な山間地域の観光需要に光を当てる取り組みで、今回で2回目を迎える。

2018年の平昌(ピョンチャン)冬季オリンピックとポストオリンピックも見据えて、山岳地域のツーリズム活性化をめぐって議論が繰り広げられる見通しだ。1972年札幌大会と1998年長野大会の誘致に成功し、冬季オリンピックが2度にわたって開催されている日本からも、多くの参加が期待される。

今年4月には、スペインのビルバオで「世界フードフォーラム」が開催された。美食の町・サンセバスティアンの玄関口でもあるこの町に2009年に完成したバス・カリナリーセンターが、その中心的な役割を担う形となった。こちらも、2回目を以降の会議誘致に向け、美食の国・日本とのコラボレーションも期待されるといった。

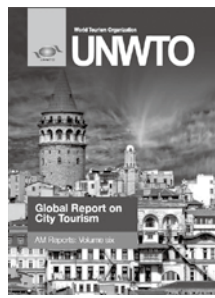
UNWTOは国連組織のため、原則として加盟国の観光政策を支援するのが基本となっているが、国連機関としてはUNWTOと国際労働機関(ILO)の

2つだけが、民間団体による加盟も可能な組織となっている。賛助会員には、自治体の観光局やデスティネーション・マーケティング・オーガニゼーション(DMO)も数多く名前を連ねており、ウルサンやビルバオの場合、そうした枠組みを活用したケースと言える。地域が光を当てたい国際観光の分野で国際会議を誘致・開催し、その後の観光活性化につなげていくという戦略だ。

国際会議に代表されるMICEの誘致・開催は、当該地域や都市の将来像を周到に描きながら進めていくべき案件なのだと思えて感じる。テーマや内容は何でもいから、開催を通じて経済的な果実を落とすとしてもらうということだけにどまらず、その地域の魅力をアピールしたり、その魅力を高めていくような会議やイベントの開催を通じて、会議を受け入れる地元側と会議を主催する組織・団体が相互に向上していくような展開こそが何より大切なのだということを感じざるを得ない。「カンヌ」高級「シンガポール」ビジネス「パリ」ファッションといったように、「○○の分野だから、是非とも日本のこの都市で開催したい!」と信じてもらえる長期的戦略を、官民の連携によって練り上げていくことが、極めて重要な鍵を握る時代になってきたと考えている。

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

MICEの誘致には、その開催を契機として都市のイメージを創り上げ、それを都市のブランド価値として高めていくという狙いがこめられており、そうした動きが世界的な潮流として着実に広がってきていると思う。



UNWTOでは同時に、都市観光のリーサーチ研究などについても、各都市の協賛を頂きながら研究者の派遣を実施してきている。アカデミックな分野での協力も知名度を上げていく上で重要な手法の一つであり、各都市が活用しているプロモーション手段の一つとなっている。

UNWTOでは、議論の場を提供する国際会議の誘致・開催への協力や、その研究をサポートするスキームも広く開放しているが、残念ながら日本ではこうした事情への認知が必ずしも十分ではなく、うまく活用されていないようだ。

日本の各都市には是非とも、地域の強みを発掘してUNWTOの枠組みを活用し世界の舞台へと羽ばたいていくことを目指し、そうした取り組みを生懸命にサポートさせていただければと考えている。

JTBパブリッシング

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!

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!

ここが楽しい② 海外の人気アイテムが買える!

ここが楽しい③ スマートフォンでもショッピング!

思い出のあの場所の特産品が取り寄せOK!

旅行前にお土産を手配すれば観光の時間が増やせます

お店で並ばなくても旅先でさっさとスマホでお買い物!



## 添乗員のための旅行医学 VOL.78

# PM2.5濃度の高い地域へ旅行するときのために

時々報道番組で見かける、PM2.5濃度の高い地域の、煙った映像。そもそもPM2.5とは何か、そして海外旅行する際に気を付けなければいけないことはなんですか？日比谷クリニックの奥田丈二院長に伺いました。

### ●PM2.5とは

空中に浮遊している直径2.5μm（マイクロメートル）、髪の毛の太さの約1/30以下の粒子を意味します。PM2.5以外にもPM10（直径10μm）以下の粒子は、環境的に問題視されています。

大気中のPM2.5粒子は様々な物質で構成されており、土ほこりや花粉、カビの胞子や動物の糞便、花火や木が燃えて発生する煙など、最初から粒子として排出される一次生成粒子と、大気中に放たれた排ガスや工場からのガスなどが太陽光やオゾン層などによって化学反応を起こした結果生まれる二次生成粒子に分けられます。粒子の性状は固形、液体状、ゲル状などがあります。

### ●健康への被害

浮遊している粒子は直径10μm以下（PM10）になると、鼻や咽頭で捕らえきれなくなり、気管より先の肺に到達するようになります。

PM2.5では、気管の末端にあって酸素交換を行う肺胞に到達し、より深刻な障害を起こすと考えられます。粒子にはアレルギーを起こす物質（アレルゲン）や、ウイルス、細菌、重金

属が含まれていたり、生体に好ましくない化学反応を起こすことがあります。

多くの場合、粒子は鼻水や痰として排出されますが、高濃度の粒子に晒されたり、粒子自体の障害性が強い場合、喘息や肺気腫、肺がんなど呼吸器に障害を与えたり、全身に障害を及ぼす可能性もあります。

環境省の暫定的な基準によれば、影響が高くなると予測される濃度水準は1日平均値70μg/m³です。

### ●懸念される国、地域、季節

PM2.5が問題となる地域として、日本では北京が思い浮かぶことでしょう。在北京米国大使館によれば、北京でのPM2.5は年々増加傾向をたどり、本年1月15日の春節には花火の影響によって545μg/m³と、一時的に最高レベルを超えたと報告されています。しかし大気汚染の問題は、中国に限りません。WHOによるPM10の報告をみると、インドのデリーやパキスタンのカラチが飛びぬけて多いことが判ります。

日本では工場・事業所などのばい煙発生施設の規制や自動車排出ガス規制により、PM2.5濃度は減少傾向にあります。季節的には冬から春にかけて上昇し、夏から秋にかけて比較的低下する傾向が見られます。

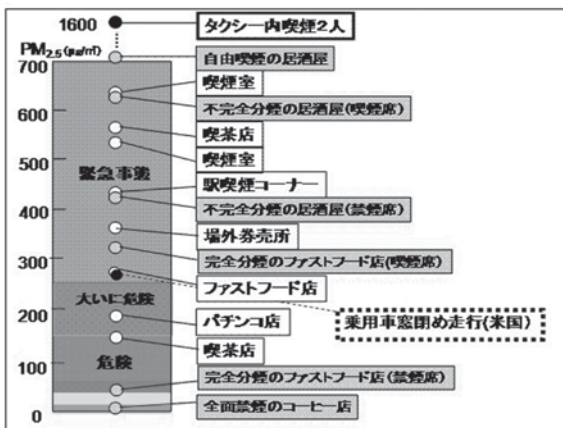
### ●健康被害への予防策

PM2.5が注意喚起の必要な70μg/m³を超えた場合、何らかの対策をする必要があります。濃度は屋外

より屋内のほうが低くなるため、外出を必要最小限に留めることが大事です。市販されているマスクは効果にばらつきがありますが、着用のメリットは、ある程度あると考えられます。空気清浄機もメーカーの資料によればある程度期待できます。

### ●受動喫煙との比較

日本禁煙学会の受動喫煙ファクトシートに掲載されているグラフ（左表）によると、喫煙可能な喫茶店においてすでにPM2.5は150μg/m³を超え、居酒屋の禁煙席ではなんと400μg/m³を超えています。さらにタクシー内で2人がタバコを吸うと1600μg/m³。北京の瞬間記録の545μg/m³どころではありません。PM2.5や北京が大変だと語る前に、喫煙への注意も必要そうです。



# 挑戦の数だけ、 保険がある。

To Be a Good Company

**東京海上日動**

TOKIO MARINE NICHIDO



# インバウンドの成長、さらに加速

足元のインバウンド需要の伸びが昨年をさらに上回る勢いです。急増する需要が観光ビジネスにどのようなインパクトを与えるか、目の離せない状況が続きます。

2014年におけるインバウンドの急成長には驚かされましたが、2015年はそれを上回るような状況となるかもしれません。円安がもう一段階進みそうな観測が流れているだけでなく、中国本土の市場に起きている変化が、強力な加速要素になっているとみられます。

図表1は2014年後半以降における主要デスティネーションへの中国人旅行者数の推移をまとめたものです。この表で注目いただきたいのが今年の3、4月における、香港、マカオ、台湾における旅行者数の減少です。香港では本土からの買物目的の旅行者が増え過ぎたことから一部で旅行者数を抑制する措置が取られつつあり、台湾でも日あたりの団体旅行者の入国が抑制されたことが主な要因とみられます。また香港への中国人旅行者数が前年を大きく割り込むとの見通しが調査会社のGfKからリリースされていることも注目されます。中国という巨大市場を相手にするデスティネーションとして、日本にとっても他人事では

はないといえるでしょう。

ベトナムやマレーシア方面など、もともと旅行者数が減っている方面があるところに、メガデスティネーションである香港、マカオ、台湾などを避ける動きが出て来たことと、代替需要が近隣のデスティネーションに向かうのは予測できることです。直近の4月の数字をみると、韓国への旅行者数前年比は20.6%で前月からほぼ横ばいですが、日本は113.0%と3月を大きく上回る伸び率を記録しており、旅行者の増減数でも上回っています。中国から韓国への旅行者数は年間600万人と日本の倍の需要規模ですが、すでに韓国の訪問経験のある人々は次の旅行では別の旅行先を選択するというパターンもありうると思われ、現実において、日本への旅行者の集中が一定程度の可能性があるのではないかと思います。

図表2は訪日中国人旅行者数の推移を示したのですが、2014年に年間200万人を超え、2015年に入ってからに勢いが増して、この4月には、過去12か月間の通算で300万人の大口を超えました。前年同月比は、13年10月以来、50%増(2倍ということ)の間で伸び続けており、勢いが衰える兆しは見えません。

## 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。

因みに、この4月における過去12か月間の訪日外国人旅行者数は1,467万人、日本在住者を含めた正規入国外国人数は1,540万人に達しています。同時期の海外旅行者数は1,660万人。小職は今年の正月のトラベルジャーナルさんへの寄稿記事でアウトバウンドとインバウンドの逆転は2017年にも起こりうると思ってきました。

だが、正規入国者数に関しては、2015年度中にも逆転が起こりうる状況になってきたといえるでしょう。このような急激な需要の変化が国内・海外を問わず、われわれのビジネスの現場に大きな影響を及ぼしつつあることは改めて申すまでもありません。すでにこのコラムで仕入や国内旅行需要などとの関連を取り上げさせていたおりましたが、2015年は、これまで書いてきたすべての想定と予想をひっくり返すような年になるかもしれません。

図表1 主要デスティネーションにおける中国人旅行者数の推移

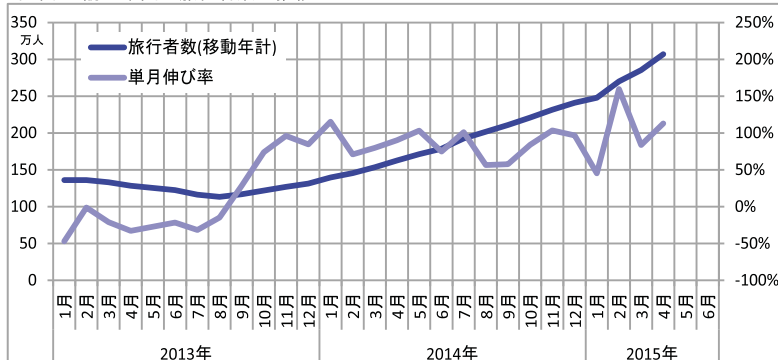
	2014年				YTD2015		
	7~12月	1~2月	3月	4月	同期比	増減数	対象月
日本	80.1%	99.2%	83.7%	113.0%	99%	66	1~4月
韓国	33.4%	46.2%	21.6%	20.6%	31%	49	1~4月
香港	15.9%	15.8%	-10.0%	*	8%	88	1~3月
マカオ	13.5%	4.8%	-17.6%	-6.4%	-4%	-26	1~4月
台湾	38.9%	26.7%	-22.6%	-4.9%	4%	5	1~4月
シンガポール	-17.4%	*	*	*	*	*	*
ベトナム	-24.7%	-40.3%	-80.8%	-13.7%	-43%	-34	1~4月
マレーシア	-10.0%	*	*	*	*	*	*
タイ	19.8%	*	*	*	57%	20	1月
バリ島	60.6%	33.0%	*	*	33%	4	1~2月
サイパン	49.6%	18.2%	31.5%	*	22%	1	1~3月
グアム	68.8%	50.0%	*	*	50%	0	1~2月
ニュージーランド	23.3%	39.3%	33.0%	26.9%	35%	4	1~4月

データ：各国統計局、観光局等

注1) YTD…Year To Date / 1月から最新月までのデータの意

注2) \*はデータが公表されていない

図表2 訪日中国人旅行者数の推移



データ：JNTO

## 苦情事例に学ぶ ③②

### 今回のテーマ… 出発地までの移動手段の欠航

今年大型連休における航空会社の旅客数は軒並み前年を超えたようです。一方、早くも5月に台風が沖縄に接近するなど、旅行への影響も出始めております。

今回は、募集型企画旅行に参加しようとしたお客様が、天候不順により出発地まで辿り着けなかった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

新潟空港から沖縄へのツアーへ参加するため、自分が住んでいる佐渡島から新潟港までのフェリーを直接自分で手配して心待ちにしていた。しかし折からの悪天候で、佐渡島から新潟方面に向かうフェリーが旅行出発の2日前から全て欠航となってしまったため、出発当日の集合時刻までに、集合場所(出発地)である新潟空港まで辿り着くことができなくなり、予定していたツアーに参加することができなくなりました。

したがって、私は、出発の前日に、旅行会社へフェリーが欠航となってしまったことを伝え、旅行契約の解除を申し出たところ、取消料が40%かかるといわれてしまった。

申込時にもらった書類には、天候等の理由により、運送機関の欠航が生じた場合において、旅行の実施が不可能となるおそれが極めて大きいときには、旅行者は取消料を支払うことなく解除することができる旨の記載があり、今回、取消料を取られることには納得がいかないの、旅行会社へは取消料なしでの旅行契約

の取り消しを求めたい。

#### 解決に向けての指針

今回の事例は、新潟空港を集合場所(出発地)とする募集型企画旅行に参加できなかったことであり、旅行契約の範囲及び内容である運送機関の欠航が原因で、お客様が、旅行契約を解除したのではなく、旅行契約の範囲外及び内容ではない運送機関(佐渡島から新潟港までのフェリー)の欠航により、旅行契約を解除した事例です。

さて、お客様は、旅行者により取消料を支払うことなく、募集型企画旅行契約を解除できるのは、標準旅行業約款第16条第2項第3号で定めているからと主張されているようですが、そのご主張が適用になるには、旅行契約の範囲であり及び契約内容である、旅行開始地である新潟空港から先の運送機関の欠航でなければなりません。今回のように、ご自宅から集合地点(旅行出発地)までの運送機関である佐渡島から新潟港までのフェリーの欠航に対しては、お客様の主張は適用にはなりません。

一方で、旅行会社はお客様がお申し込みの際に、申込書を受け取っているのであれば、お客様が佐渡島から新潟空港まで移動することは、容易に想像がつくかと思われま。その場合においては、出発地までの移動手段の方法を確認することもでき、更にそこまでの移動についてはお客様の責任で行っていたことを説明することにより、未然にこのようなトラブルを防ぐことができるのではないのでしょうか。

#### ●補足

今回のケースとは直接結びつくわけではありませんが、昨年の約款改正により、旅行の開始時期すなわち「旅行開始後」の定義が変更となっております。特に

最初の運送機関が航空機であるときは、「添乗員、当社の使用人又は代理人が受付を行う場合は、その受付完了時」ですが、添乗員等による受付が行われない場合は、「乗客のみが入場できる飛行場内における手荷物の検査等の完了時」となっており、「搭乗手続きの完了時」から変更となっておりますので、改めてご確認ください。

## 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32回 契約の自由と

### 契約締結の強制

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

あるお客様の申し込みに対して「業務上の都合」を理由として拒否したところ、「どの法律に私の旅行申し込みを拒否できる、と書いてあるのか示せ。」と言われて困っている、という相談がありました。今回は、この事例をもとに、契約の自由と契約の強制について考えます。

### 「契約の自由」が大原則

民法は「契約の自由」を原則としているといわれています。契約の自由には、「契約締結の自由」、「相手方選択の自由」、「契約内容に関する自由」、「契約方式の自由」があると説明されています。しかしながら、公共サービスなど生活する上で重要な事業については、その事業を規制する法律等で「契約締結の自由」を制限し、誰もがそのサービスを受けられるようにしています。旅行関連分野では、鉄道（鉄道営業法第6条）、旅館（旅館業法第5条）、路線バス・タクシー（道路運送法第13条）などです。一昔前、タクシーの乗車拒否が社会問題になりましたが、これは、道路運送法に定める理由がなければ運送契約を締結しなければならぬとされているにもかかわらず、深夜に近場への乗車を拒

否したケースが頻発したことによるものです。この事件を通じて、事業者は消費者からの申し込みを拒否してはいけないような雰囲気や世間に醸成されてしまったように思います。その結果、「消費者からの申し込みを拒否するとは怪しからん。」ということになったでしょう。

### 旅行業約款の契約拒否規定の性格

ご存じのように旅行業法には、旅行者に旅行契約の締結を強制する条項はありません。また、旅行者に旅行契約の締結を強制する他の法律もありません。他方で、標準旅行業約款は「契約締結の拒否」として、旅行契約の種類毎に旅行者が旅行契約の締結に応じないことがある場合が挙げられています。このことで、よく「ここに掲げている具体的な事由に該当するものでなければ、契約の締結を拒否することができない」と、「締結の自由」を約款で制限していると理解されるケースがありますが、どの契約の種類にも、最後に「その他当社の業務上の都合があるとき」と書かれています。旅行者による「契約締結の自由」は、この条項によって守られています。したがって、契約を締結しない理由がお客様にある場合で、その理由を伝えれば却ってこじらせてしまうようなケースでは、「当社の業務上の都合」という理由だけで申込みをお断りします。ここは担当者の頑張りどころです。

### 契約の自由の横断的な制限

事業規制法でなくても、一つの法律で横断的に事業

者の契約の自由を制限している場合があります。例えば、身体障害者補助犬法では、旅客の鉄道事業者、路線バス・タクシー、日本の航空会社（旅客運送に限る）などの公共交通事業者は、やむを得ない理由がある場合を除き、その管理する旅客施設及び旅客の運送車両を身体障害者が利用する場合において身体障害者補助犬を同伴することを拒んではならないとしています（第8条）。旅行契約はこの対象にはなっていません。また、契約の締結を強制するものではありませんが、来月4月1日から「障害を理由とする差別的解消の推進に関する法律」が施行されます。この法律では、事業者が障害を理由として不当な差別的取扱をすることにより障害者の権利利益を侵害してはならないとし、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合には、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をするように努めなければならないとして、事業者が合理的配慮への「努力義務」を課しています（第8条）。現在、この法律の施行に向けて、各省庁が所掌する分野について対応指針（ガイドライン）を策定中ですが、その中で、「過重な負担」や「合理的な配慮」とはどのようなものか、など、事業者が講ずべき措置に関して考え方が示されると聞いています。これらの法律では、各々の法律が事業者に求めているものは何なのかを正確に把握した上で、個々の事例について法律の趣旨に添った現実的な対応の仕方を考えることが求められます。

(平石)

# 要人往来

日本政府観光局が5月20日発表した速報値では、今年4月の出国日本人数は前年同月比3.4%減にとどまったものの、2カ月連続でマイナス幅を縮小して需要回復への兆候を示しており、各国からの要人も日本市場への期待感を高めています。



西地中海開発機構のオゼン事務局長(中央右)と中村理事長(中央左)



海南省の何副省长(中央)と中村理事長(左から3人目)



フィジーのバイニマラム首相(左から3人目)と田川会長(左から4人目)



モンゴルのオユンクロル環境グリーン開発・観光大臣(右)



サンディエゴ観光局のテルジプレジデント兼最高取締役(左)と菊間副会長



エチオピア航空のゲブレマリム最高経営責任者(右)

## 日本からの直行便就航で利便性が向上 エチオピア 4月24日(金)

テウォルデ・ゲブレマリム エチオピア航空最高経営責任者

日本への直行便就航に向けて来日し、中村理事長を訪れて「成田／アジスアバ間の開設により、日本人観光客によるアフリカ旅行の利便性が大きく向上する。観光促進を成功させるためにJATAのサポートをお願いしたい」と要請。中村理事長は、「ローマと東京でオリンピックの男子マラソン2連覇のアベベ選手を通じて、日本人にも親しみの深いエチオピアだが、観光面では十分知られておらず、積極的なPR活動により旅行者の拡大が期待できる」と応えました。

## 観光開発が進み島内の交通インフラも改善 中国・海南省 5月14日(木)

何西慶 副省长

中村理事長を訪問し、「観光開発が進んだ海南省では高級ホテルやゴルフ場なども整備され、交通インフラの改善で島内の移動も便利になった。関西空港からの直行便も再開され、日本人旅行者も増えてきている」と説明。中村理事長は、「22日から実施される日中観光文化交流団の訪中によって、中国への旅行意欲も高まる見通しで、ビジネス環境が好転すれば、海南省の気候はもっと広がるはず」と応じました。

## アクティビティー素材で滞在ツアーを 米国・サンディエゴ 5月20日(水)

ジョー・テルジ サンディエゴ観光局プレジデント兼最高取締役

菊間副会長を訪問し、日本人旅行者の嗜好性などについて懇談。菊間副会長は、「サンディエゴにはテーマパークやワイナリーなど、日本人にとって魅力的な素材が多く、滞在ツアーの目的地として観光促進を図り、アクティビティー素材なども紹介すれば、日本人旅行者が増えるはず」とアドバイスしました。

## 2020年までに日本人旅行者の倍増目指す モンゴル 4月23日(木)

オユンクロル D. 環境グリーン開発・観光大臣

菊間副会長を訪問し、「1990年代以降の経済成長が著しいモンゴルでは、農業や鉱業に加えて観光産業を開発する方針で、日本からの旅行者数も2020年までに200万人へ倍増させることを目指している」と説明。菊間会長は、「昨年9月にJATA視察団としてモンゴルを訪れ、観光資源の素晴らしさを再認識しており、観光交流の拡大が期待される」と応えました。JATAの原理事は、「両国間の直行便の増加とモンゴル観光局の日本事務所設置が重要であり、双方向の交流拡大に向けてモンゴル人へのビザ免除に取り組むべき」と指摘しています。

## 知名度高めてアンタルヤへ日本人旅行者を トルコ 5月15日(金)

メクメットS.オゼン 西地中海開発機構事務局長

JATA本部を訪れ、「日本ではイスタンブールとカッパドキアの人気が高いが、今後はアンタルヤの知名度を上げて日本人旅行者にも足を伸ばしてほしい。11月にG20サミット、来年4月から10月まで国際旅行博も開催されるので、アンタルヤをアピールしていきたい」と説明。中村理事長は、「12月にエルトゥール号の遭難をテーマにした日本とトルコの合作映画『海難1890』も公開される予定で、トルコへの関心も高まると期待している」と応えました。

## エコツーリズムとゴルフにも注力

フィジー 5月20日(水)

ジョサイア・ヴォレンゲ・バイニマラム フィジー首相

田川会長が訪日したバイニマラム首相を都内のホテルに訪ね、両国間の観光促進について懇談。田川会長は、「日本では、目的・テーマなどを明確にした旅行が求められており、海洋リゾートのフィジーとして、ツアー素材を提供していただきたい」と要請。バイニマラム首相が、「ウエディングやセカンドハネムーンをテーマに日本市場へアプローチしているが、エコツーリズムとゴルフにも力を入れたい」と説明されたのに対し、田川会長は、「送客は航空インフラが基本のため、定期便かチャーター便の就航計画も重要です」と応じました。



### “JAPAN NIGHT 2015” at Tokyo’s Marunouchi “TOKYO” & “JAPAN” Conveying their appeal to the world



Traditional performing arts and popular Japanese dishes in JAPAN NIGHT 2014

JAPAN NIGHT 2015 will take place in Tokyo’s Marunouchi area on September 25th, a day before the opening of the second Tourism EXPO Japan.

JAPAN NIGHT 2015 will unfold on Gyoko Dori, Marunouchi Naka Dori and the JP Tower. The event, which is staged in the model-for-the-future downtown area, will introduce “city-type MICE” in Tokyo, the 2020 Olympic and Paralympics host. The JAPAN NIGHT will also present Tokyo as an international city to the participants from Japan and all over the world.

Gyoko Dori, which connects Tokyo Station with the Imperial Palace will be the “Welcome Plaza” and Marunouchi Naka Dori will be the “Experience Avenue.” The guests and buyers from Japan and overseas will experience Japanese culture, enjoy traditional performing arts, a Japanese festival and popular Japanese dishes.

Part of the program will be open to the general public ensuring direct exchange between local people and overseas guests. Designed as an international exchange event, JAPAN NIGHT will present our guests with opportunities not only to observe but to actively interact with the local residents and thus expand their experience of Japan.

This year, as a result of a tie-up with Aomori Prefecture, the famous Aomori Nebuta floats will add authenticity and excitement to the JAPAN NIGHT. As the large lanterns and the accompanying dancers parade through the Marunouchi Area.

#### Outline of “JAPAN NIGHT 2015”

- Date & time: Friday, September 25, 2015; 19:30 – 21:30
- Venue: Marunouchi Area (Gyoko Dory, Marunouchi Naka Dori, JP Tower)
- Organizers (tentative): Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism; Japan National Tourism Organization; Japan Travel and Tourism Association; Japan Association of Travel Agents (JATA)
- Number of invited guests: 1,700 (preliminary number)
- Guests: State officials; foreign ministers of tourism; ambassadors; Tourism EXPO Japan organizers and exhibitors; overseas buyers and sellers taking part in the Japan Travel Mart and Visit Japan MICE Mart; media

### Enhancing the Global Perspective by Establishing a New Commendation Enterprise incollaboration with UNWTO

The new commendation enterprise will be initiated as one of the main projects of Tourism EXPO Japan. It will encompass domestic, overseas and inbound travel business and by doing so, become representative of the Japanese travel industry. By adding the UNWTO award categories, Tourism EXPO Japan will strengthen its relations with UNWTO and expand the range of its global functions.

In order to ensure participation in the new commendation program, we will include categories which are already part of ongoing award programs run by travel business organizations.

Cultural and business exchange is expected to increase with establishing travel and tourism as the strategic driving force for economic growth in Japan. The travel and tourism industry is expected to play a major role in the economic development of the country by encouraging domestic, inbound and overseas travel.

The new awards will commend remarkable development and exceptional results achieved by organizations, businesses and individuals in each field of the travel and tourism industry. They are intended to deepen Japanese people’s understanding of “the power of travel” and to help establish Japan as a major tourism power.



JATA TOURISM AWARDS in 2014

#### 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>)

# Japan-China Tourism Cultural Exchange Delegation

Exchange Delegation for Recollection of Kobo Daishi Kukai (2012), and other events, and those exchange projects are appreciated because they greatly contributed to improving and developing Japan-China relations. The manifesto concludes by saying, “We pledge to continue to make efforts for promoting Japan-China exchanges in future generations at individual workplaces and in various regions.”

## Hoping to Disseminate the Profound Enchantment of China to Japanese People

In the press conference of the Japan-China Tourism Cultural Exchange Delegation held at the Japanese Embassy in Beijing on May 24, Mr. Hiromi Tagawa, chairman of JATA, indicated strong enthusiasm for developing tours from Japan to the Chinese market in the future, saying, “I hope to make the delegation’s visit to China memorable as a new start of exchanges between Japan and China.”

”In addition to existing tourism patterns centering on world heritage sites, we intend to make continuous efforts for disseminating the profound enchantment of China to Japanese people by focusing on the most ideal exchanges, for example, experiencing local living culture, while sparing no effort to see the new China. For example, in Shanghai which has developed as a destination for urban tourism, we would use an approach similar to the one used for European cities,” Mr. Tagawa said.

Mr. Fujio Mitarai, chairman emeritus of the Japan Business Federation who participated in the delegation as a special advisor, highly appreciated the significance of the visit to China in which exchanges were promoted in various fields such as politics, economics, and culture. He indicated his expectation for an expansion of tourism exchanges, pointing out that experiencing other countries and actually feeling their history and culture will deepen mutual understanding and lead to a trusting relationship.

In the light of talks with Mr. Li Jinzao, director of the National Tourism Administration, Mr. Nikai said, “We hope to be able to realize China’s idea that it is important to have exchanges with Japan, by concretely planning various things together with Mr. Li.” He also indicated ANTA’s intention to put emphasis on increasing the number of Japanese tourists visiting China in cooperation with JATA, and simultaneously expressed its strong confidence in developing tourism exchanges between Japan and China.

## Japanese overseas departures decreased by 3.4% in April

## Foreign visits to Japan grew 43.4% to 1,764 million, a new single-month record

The preliminary data released by JNTO on May 20, shows that 1,149 million Japanese traveled abroad, which is 3.4% less than the same month last year.

This 11th consecutive month decrease began in June last year. While every month has seen fewer Japanese departure when compared to the same period of 2014, after the first in 19 months two-digit drop in February (10.2%), this year’s decrease in March has narrowed the extent of negative results.

The total number of Japanese who traveled abroad from January to April this year is 5,171,800, a 5.0% decrease from the same period last year.

For the first time the number of foreign arrivals exceeded 1.7 million on a single-month basis, as 1.74 million foreigners visited Japan in April, a 43.3% increase on year-on-year basis, and both February and March saw new record-high arrival

figures.

Thanks to measures undertaken to expand the inbound market, the visit-Japan momentum has increased in every source market and the devaluated yen, the popular cherry blossom season, Easter, the Taiwanese holiday season, the Thai New Year, etc. as well as the launch of new air flights and an increase of services on already existing routes have led to the dramatic increase in April.

In terms of source markets, China, Taiwan, Hong Kong, the Philippines, Vietnam, the US, Canada, the UK and France sent the highest-ever numbers of visitors. With the exception of Russia and Spain, 18 source markets recorded the-best-ever results.

The number of Chinese visitors to Japan reached 400,000 for the first time on single-month basis. Taiwanese visitors, for the first time, too, exceeded 300,000 and Thai arrivals, for the first time in the South-East Asian market recorded 100,000 in a single month.

JNTO’s forecast for May – the short time between the sakura season and the beginning of the summer holiday season – is for continued strong performance of the inbound travel. In addition to the cheap yen, the increased number in flight services for the holiday season in East and South-East Asia and North America, as well as the lower fuel surcharges will play a positive role

and we can expect further increase in the number of foreign visitors to Japan.



Over 3000 participants gathered in the Great Hall of the People

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

Month	Visitor Arrivals			Japanese Overseas Travelers		
	2014	2015	Change %	2014	2015	Change %
1 Jan.	944,009 (730,519)	1,218,393	29.1 (33.9)	1,253,404	1,235,612	-1.4
2 Feb.	880,020 (688,902)	1,386,982	57.6 (75.2)	1,404,873	1,257,154	-10.5
3 Mar.	1,050,559 (802,434)	*1,526,000	*45.3	1,596,751	*1,530,000	*-4.2
4 Apr.	1,231,471 (1,020,474)	*1,764,700	*43.3	1,189,132	*1,149,000	*-3.4
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		
1~4 Jan.-Apr.	4,106,059 (3,242,329)	*5,896,100	*43.6	5,444,160	*5,171,800	*-5.0
1~12 Jan.-Dec.	13,413,467 (10,880,604)			16,903,388		

◆Note 1. The figures for Jan.-Nov.2014 are provisional, while \* stands for the preliminary figures estimated by JNTO.

◆Note 2. Provisional and definitive figures for Visitor Arrivals are compiled by JNTO (source: Ministry of Justice), and provisional and definitive figures for Japanese Overseas Travelers are provided by the Ministry of Justice.

◆Note 3. The figures in ( ) represent the number of tourists among the total.

# Confirming Intentions to Enhance Private Exchanges Aiming at Development of Japan-China Relations Friendship Exchange Meeting Held in the Great Hall of the People with the Exchange Delegation Visiting China



Mr. Nikai(left) and President Xi

The Japan-China Tourism Cultural Exchange Delegation visited China with 3,162 participants and participated in the Japan-China Friendship Exchange Meeting held in the Great Hall of the People in Beijing on May 23. The visit was coordinated by three associations, JATA, All Nippon Travel Agents Association (ANTA), and Japan Travel and Tourism Association. The exchange meeting achieved great results toward an expansion

of tourism exchanges between Japan and China. In the meeting, Chinese President Xi Jinping made a speech which stressed the necessity of strengthening people-to-people exchanges and coordinating conditions and environments to improve and develop the two countries' relations. At another point in the meeting, Mr. Toshihiro Nikai, chairman of ANTA who served as an honorary leader of the delegation, appealed concerning the importance of promoting tourism and cultural exchanges, pointing out that Japan-China relations are supported by deep human relationships at the private level which will be never influenced by the political circumstances of the moment.

## Xi Jinping Directly Speaks to 3,000 Participants

Chinese President Xi Jinping, who greeted the Japanese delegation at the beginning of the friendship exchange meeting to welcome them to China, told them, "It is a great pleasure that we can have the Japan-China Friendship Exchange Meeting in the Great Hall of the People in Beijing with 3,000 Japanese people in various fields who traveled a great distance to China, as one of the greatest events in recent private exchanges between our countries," and citing the words of Confucius, he said, "The coming of a friend from a far-off land, is this not true joy?"

Xi presented his view of China-Japan relations that, for over 2,000 years, peace and friendship have been the guiding principle for the people of the two countries separated by only a narrow strip of water. Looking back on the time when he visited Japan in 2009, Xi said, "I directly felt the cultural roots and historical ties which have never ended between the people of the both countries."

Xi also pointed out that, as proven by the history, China-Japan friendship projects have been beneficial to both countries and their people, and also to Asia and the world, and so we should further value, protect, and make continuous efforts for such projects. While saying that it is possible to choose a neighbor but impossible to choose a neighboring country, Xi argued that as China-Japan friendship is based on people-to-people exchanges, the future of China-Japan relations will depend

on people in the two countries. "Especially when the two countries' relations are not developing favorably, Chinese and Japanese people in various fields need to take positive action, mutually strengthen people-to-people exchanges, and coordinate conditions and environments to improve and develop the two countries' relations," Xi also stressed.

## Deep Human Relationships Supporting Japan-China Relations

Mr. Nikai expressed his appreciation for China's invitation of the delegation to a reception dinner which the Chinese president attended. "Through both good and bad times in Japan-China relations, we have been committed to promoting tourism and local exchanges, etc., between the two countries. Japan-China relations are supported by deep human relationships at the private level which will be never influenced by political circumstances of the moment," Mr. Nikai said. Regarding the large delegation of over 3,000 people, he expressed his perception that it was meaningful for each of them to have voluntarily decided to participate in the delegation in accordance with the above-mentioned beliefs.

The participants in the delegation included 23 bipartisan Diet members such as Mr. Mikio Hayashi, chairman of the Lower House Committee on Rules and Administration, who participated in the delegation on the weekend between Diet meetings; Harumi Takahashi, governor of Hokkaido Prefecture; Kazumi Nishikawa, governor of Fukui Prefecture; Shogo Arai, governor of Nara Prefecture; Kiyoshi Ueda, governor of Saitama Prefecture; and many other parties concerned with local governments. Mr. Nikai stressed that the delegation was representing Japanese enthusiasm for Japan-China exchanges, with abundant human resources represented in the exchanges of Diet members and local officials between Japan and China.

## Private Manifesto Pledging "Commitment to Japan-China Exchanges"

Mr. Nikai also referred to the importance of promoting exchanges among young people. In consideration of the fact that 500 Japanese children were invited to Hainan Island after the Great East Japan Earthquake, he indicated his willingness to "boost Japan-China friendship" by inviting 500 Chinese children to Japan and appealed for the necessity to make their best efforts for promoting private exchanges again.

In the friendship exchange meeting, Mr. Koji Kinutani, an artist painter who headed the Japan-China Tourism Cultural Exchange Delegation, read aloud the Private Manifesto for the Japan-China Friendship Exchange Meeting, saying, "We desire that this activity will become the spark that promotes further exchanges between the two countries, leading to improvement and development of the overall relations between Japan and China."

In the private manifesto, reference is made to the Japan-China Cultural Tourism Exchange Delegation (2000), the 30th Anniversary Memorial Project after Diplomatic Normalization Between Japan and China (2002), the Japan-China 30,000-People Interaction Project (2007), Japan-China

# 事務局 便り

## ●JATA業務予定表 6月10日(水)～7月31日(金)

※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	弁済委員会／本部
6月11日	海外旅行委員会／関東支部
6月11日	総務委員会／九州支部
6月12日	消費者相談委員会／九州支部
6月17日	海外旅行推進委員会／本部
6月18日	幹事会／東北支部
6月18日	年次定例会／沖縄支部
6月19日	幹事会／関東支部
6月23日	国内旅行委員会／関東支部
6月23日	消費者相談委員会／関西支部
6月24日	定時総会
6月25日	インバウンド委員会／関東支部
6月25日	幹事会／関西支部
7月7日	法制委員会／本部
7月10日～11日	幹事会視察研修(北海道)／関東支部
7月13日	広報委員会／本部
7月14日	国内旅行委員会／九州支部
7月16日	総務委員会／関東支部
7月21日	国内旅行委員会／関東支部
7月22日	消費者相談委員会／関西支部
7月23日	国内旅行推進委員会／本部
7月29日	海外旅行委員会／関東支部
7月31日	研修・試験委員会／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9日～12日	旅程管理研修(東京・岡山)／研修・試験委員会
6月11日	マイナンバー制度実務対応セミナー／九州支部
6月13日	第2回寺子屋JATA／九州支部
6月15日	ベトナム観光セミナー(東京・大阪)／海外旅行推進委員会
6月15日	第1回三浦ゼミ苦情対応講座(東京)／業務改善委員会
6月16日	インド観光促進委員会／海外旅行推進委員会
6月18日	第1回三浦ゼミ苦情対応講座(名古屋)／業務改善委員会
6月21日	総合旅行業務取扱管理者研修修了テスト／研修・試験委員会
6月27日	JATAの森下草刈(長瀬町)／社会貢献委員会
6月27日	環境保全活動(ウトナイ湖)／北海道支部
7月2日	第2回中村ゼミクレーム対応講座(大阪)／業務改善委員会
7月14日	若手を含む実務者向けインバウンドセミナー(都庁)／関東支部

## JATAナビのリニューアル等について

既報のとおり、本年7月上旬を目途にリニューアルを行います。主なりニューアルポイントはつぎのとおりです。

### 1. JATAナビでの提供情報について

- ◎渡航手続関連情報(VISAハンドブック掲載情報等)は現状どおり無料での情報提供
- ◎海外基本情報(海外情報)については有料、利用者負担となりました。有料の情報範囲、利用料金については、<http://www.jata-net.or.jp/jatanavi/index.html> をご覧ください。

### 2. JATAナビがリニューアル

一部情報の有料化に伴い、トップ画面では、無料・有料が明確に分かるような画面となり検索しやすいデザインとなります。

### 3. JATAウェブサイトの機能改善

A) 会員ID/パスワード、メルマガ登録の管理方法が変更一層簡単に

現在、一部会員様には複数の会員ID/パスワードがありますが、7月上旬より1社につき会員ID/パスワードは2種類(管理者用と一般用)となります。

会員会社に1人のJATA-IT管理者を指定いただきます。そのJATA-IT管理者により、パスワード変更やJATAからのメールマガジン購読者などの管理を簡易に行っていただけます。

B) 会員Myページ(新規オープン)から各種手続きが簡単に

◎JATA-IT管理者による会社基本情報の管理が可能となり、いつでも会社情報の更新ができます(旅行業法に規定された変更届事項の会員Myページでの変更は、一度JATA本部事務局での承認を経て変更が反映されます)。

◎JATA頒布物の購入はオンライン注文となります。

◎JATA各種ロゴはダウンロード者情報を登録せずに、スピーディーにダウンロード可能となります。

以上、詳細はじゃたこみ7月号に図入りでご案内いたします。

当件に関する問合せ先：

総務部 長田・木村 03-3592-1271

# 広島県

素材研究  
(国内)



「カープ女子」が注目を集める市民球団  
「広島カープ」も訴求力は十分です



写真提供：広島県



世界文化遺産の「宮島」は外せない観光  
スポットの一つ



手作り体験も楽しめる広島名物  
「もみじ饅頭」



業界経験を生かして活躍する沖  
本部長(左)と勢子部長

三次市の鵜飼(右上)や尾道市の情緒あふれる坂道(左上)、潜水艦も見られる呉市の港(右下)、  
ドラマや映画のロケ地で知られる福山市鞆港(左下)など、県内各地にも地域ならではの魅力が…

## 着地型商品の造成と訪日旅行者の誘致を強化 世界遺産にとどまらない県内各地の魅力発信

「原爆ドーム」と「宮島」という2つの世界文化遺産を持つ広島県では、観光連盟を中心に着地型商品の造成や訪日旅行者の誘致に向けて、県内各地の魅力を発信する取り組みが強化されてきています。

### 旅行会社向けパンフレットを増刷

広島県観光連盟は今年3月、旅行会社向けパンフレット『とっておきの旅ーお宝ある広島県』の改訂増刷を行いました。昨年10月に3万部を発行したパンフレットについて、同連盟事業グループの沖本節男部長は、「今年3月に中国横断自動車道の尾道松江線と東広島呉自動車道が全線開通しており、その情報も更新する形で最終的に9万部を作成した」と説明しています。近畿日本ツーリスト中国四国で管内の店舗から発地型商品で北海道や沖縄などへ送客していた沖本部長は、昨年4月に同連盟へ出向。その経験を生かして大都市圏からの送客を拡大してもらうため、着地型商品の造成に取り組んできました。

「旅行会社のパンフレットに全ての情報を盛り込むことはできないため、カウンター担当者などに広島をはじめとする中国方面への商品を紹介する際の補助ツールとして活用してもらえばと考えている」

### ワークショップ通じ素材集も作成

昨年10月には首都圏から旅行会社の担当者らを招請し、説明会や商談会に続いて視察旅行も実施しました。「昔は現地の関係者と膝を交えて交渉していたが、最近では忙しくて現地へ赴くことも難しい。それでも、実際に来てもらえば、思い入れも違うし、商品化に結びつくケースも出てきた」(沖本部長)

また、県内の市町や観光協会の担当者らを集め、昨年から4回にわたってワークショップを行い、各市町がアピールしたい観光魅力の情報を素材集にまとめています。『旅の素 Vol.1・2』では、県内の23市町に山口県岩国市と愛媛県今治市の2市を加えた25市町の41素材を取り上げ、広島市の「70年目の広島の旅」や呉市の「呉湾艦船めぐり」などを紹介。沖本部長によると、ワークショップを通じて各市町の担当者が意見交換し、「観光素材の魅力や訴求すべき市場セグメントなどへの意識を高める副次効果も生じている」ようです。

さらに、今年4月にANAセールスから同連盟に出向し、インバウンド旅行者誘致に取り組んでいる事業グループの勢子浩之部長は、「県としてインバウンド市場への取り組み強化を目指しており、国際会議誘致で実績を持つ広島観光コンベンションビューローなどとも連携しながら、訪日旅行拡大の翼を担っていききたい」と語っています。

## 素材研究 (海外)



光触媒素材を使ったイタリア館の建物。大気中の一酸化窒素や窒素酸化物を吸収して不活性塩に変え、屋根で発電も(写真:地球の歩き方)



大勢の観光客で賑わう大聖堂前の広場



サンタ・マリア・デル・グラツィエ教会に描かれた「最後の晩餐」(©De Agostini Picture Library)



音響効果と豪華な内部装飾で有名なスカラ座は世界的なオペラの殿堂として知られています



威厳に満ちた塔と城壁が見る者を圧倒するスフォルツェスコ城(©Fototeca ENIT)



ミラノ万博のマスコット=フォーディーは、スイカ、洋ナシ、リンゴ、マンゴー、ザクロなど11キャラクターの集合体です



ミラノ万博のシンボルとなっている「生命の木」と名付けられた塔(写真:地球の歩き方)

## 「地球上の食」をテーマにミラノ万博 145カ国・地域が参加して10月末まで開催

「地球上の食」をテーマとする2015年ミラノ国際博覧会が先月1日、開幕しました。10月31日まで開催されるミラノ万博では、参加145カ国・地域が安心な食品を地球規模で確保していく提案を行っています。会場はミラノ中央駅から車で最速10分という好位置にあり、期間中にイタリアや周辺国を訪れるなら、是非、立ち寄りたいイベントです。

### 興味深いテーマのクラスタ館

1906年の国際博覧会から100年余を経てミラノに再来した万博は、「地球に食糧を、生命にエネルギー」をテーマに掲げています。時代の最先端技術や文化が集まる万博の位置づけは変わっていませんが、2005年の愛知万博以降、人類が直面する課題の解決策を提言する場としても万博の重要性が高まってきました。

東京ドーム約22個分という広さを持つ会場には、50を超える単独パビリオンの他に、単独館を持たない参加国・地域の合同展示館であるクラスタ館も展開されています。大陸別ではなく、食品の種類やテーマ性に基づくクラスタ館は今回が初めての試みで、「乾燥地域の農業と栄養」「カカオとチョコ」神の食品」「米」収穫量と安全性

といった興味深いテーマを設定。単独パビリオンでは、イタリア館が「苗床」を全体イメージとして、肥沃な大地や芽吹きを通じて若い力を表現しているほか、「共存する多様性」をテーマとする日本館は、ユネスコ無形文化遺産の和食と日本食文化の知恵や技、農林水産業、食への取り組みなどを紹介しています。

### 期間中に開館延長や特別公開も

万博期間中は、ミラノの中心的存在である大聖堂の関連施設が開館時間を延長しています。イタリア最大のゴシック様式の聖堂は、14世紀から19世紀前半までの歲月をかけて造られており、様々な時代の作品を同時に見ることが可能です。夏場にコンサートも開かれるテラススペースは万博期間中、23時まで立ち入ることができ、大聖堂内の考古学スペースも毎日22時まで特別公開されています。世界で最も有名な格式の高いオペラハウスの一つとして知られるスカラ座も、公演シーズンは7月くらいまでですが、併設されている博物館では、劇場の歴史を見学することもできます。

14世紀後半に建てられたスフォルツェスコ城は、威厳に満ちた塔と城壁が見るものを圧倒します。一部は博物館になっていて、ミラノ周辺の重要な美術品を所蔵。そして、サンタ・マリア・デル・グラツィエ教会では、レオナルド・ダ・ヴィンチによって描かれた「最後の晩餐」が訪れる人々を待っています。

# 外務省海外旅行登録 「たびレジ」のご案内

## 海外旅行や海外出張で活用したい「たびレジ」 現地の大使館・総領事館が各種情報を提供します

外務省は、海外旅行や海外出張される方が、旅行日程・滞在先・連絡先などを登録すると、滞在先の最新の渡航情報や緊急事態発生時の連絡メール、いざという時の緊急連絡などを受け取ることができるシステム「たびレジ」を運用しています。

住所を定めて現地に3カ月以上の予定で滞在される皆さんには在留届、滞在が3カ月未満の海外旅行者や出張者など(海外在住者による他国への旅行や出張を含む)については「たびレジ」に登録するようお勧めしています。

現地の日本国大使館や総領事館では、在留届や「たびレジ」で登録された皆さんに各種の情報を登録されたメールアドレスに送って情報を提供しますので、是非、ご活用ください。

外務省海外旅行登録「たびレジ」と在留届電子届出システム「ORRnet」  
のオンライン登録サイト

<https://www.ezairyu.mofa.go.jp/>



### 外務省海外旅行登録「たびレジ」の利用について(外務省)

3月にチュニジアの博物館で発生したテロ事件では、日本人観光客も含めて多数の死傷者が出ました。この事件を受けて観光庁と外務省が連名で「チュニジアへの旅行商品の取扱いについて」の通達を出していますが、この中に「旅行者に対し、外務省海外旅行登録『たびレジ』への登録を案内すること」の一文があります。

「たびレジ」は、昨年7月1日から外務省が提供を開始したサービスです。海外への出張者や旅行者が、氏名や旅行日程、宿泊先、同行者、メールアドレスや携帯電話などの連絡先をオンラインで登録すると、目的地にある日本大使館や総領事館からメールで安全情報を受け取ることができます。

また、万が一、緊急事態が発生した場合には、大使館や総領事館が把握した情報を提供し、さらに、必要な場合には、登録された携帯電話や宿泊先に電話などでの安否確認が行われることになります。

#### メールアドレスは4つまで登録可能

「たびレジ」では、メールアドレスを4つまで登録できます。自分自身のほかに、家族や肉親、勤務先の上司や同僚なども、大使館や総領事館からの情報を受け取ることができるわけです。また、同行者を登録することもできます。

「たびレジ」についてはニュースなどで紹介されたこともありますので、JATA会員各社におかれましても、積極的に顧客の皆様に活用をお勧めしてください。

外務省では、「たびレジ」普及の一環として、邦画「王妃の館」とタイアップした広報も行っています。

(p5-6に外務省領事局長インタビューを掲載)



# 『JATA重大事故支援システム』 (第19期)のご案内

海外・国内の企画旅行中に重大事故が発生した場合、あなたの会社の  
緊急対応は大丈夫ですか？

重大事故発生時の「初動対応」は非常に大切です。  
現在390社のJATA会員の皆さまにご入会いただいています。  
「企業防衛」のためにもぜひご加入ください。

## 企画旅行会社に求められる初動対応

被災者  
救援対応

ご家族からの  
問合せ

事故情報の  
収集

殺到する  
マスコミの  
取材

責任・  
補償問題

国内事故支援システムは、これまで海外事故支援システムのオプションサービスでしたが、  
単独でご契約いただけるようになりました。訪日旅行にも対応します。

年会費：海外および国内	64,800円(税込)
海外のみ	43,200円(税込)
国内(訪日)のみ	43,200円(税込)

◎ 補償開始日：2015年7月1日(水)より1年間

◎ 申込・年会費支払締切日：2015年6月19日(金)

**お問合せ** 日本アイラック株式会社 TEL:03-5360-1391

## 『JATA旅行事故対策費用保険』のご案内

『JATA重大事故支援システム』(海外企画旅行)へのご加入には、「旅行事故対策費用保険」  
加入が必須条件となりますので、団体割引が適用される『JATA旅行事故対策費用保険』  
へのご加入をお勧めします。また国内・訪日旅行の場合にも、同保険やインバウンドトラベル  
保険などへのご加入をお勧めします。

**お問合せ・お申込み** 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。