

JATA

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

じゃたこみ

12

2015年
12月10日発行
vol.106

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

**文化経済観光交流団1100人がインドネシアを訪問
交流の夕べにはジョコ大統領も参加し友好関係強化**

**第2回「JATAの道」プロジェクト報告
福島県相馬市で、復興への決意新たに**

**ウズベキスタンとの交流進展へ覚書
安倍総理の訪問に合わせ田川会長が調印**

素材研究

- ・中国 シルクロード(敦煌とその周辺)
- ・宮城県(蔵王エリア)



特別座談会

**「障害者差別解消法」施行に向けて
障がい者の社会参加拡大へ合理的配慮を**

障がい者の社会参加拡大へ合理的配慮を 来年4月から「障害者差別解消法」施行

来々年4月から施行される障害者差別解消法では、障がい者に対する「不当な差別的取扱い」の禁止に加えて「合理的配慮の提供」に努めることが求められ、事業者と障がい者の双方による「建設的対話」を通じて「相互理解」が期待されています。障がい者の状況や商品の内容、他の参加者への影響などから、障がい者による募集型企画旅行への参加が難しいと判断される場合でも、ただ断るだけでなく受注型企画旅行や手配旅行の提案を示すなど、旅行の可能性を引き出す努力を通じて、市場の活性化も期待されます。

建設的対話を通じ 相互理解を

まず、来年4月から施行される障害者差別解消法について、経緯と概要をご説明いただけますか。

田中 2014年1月に批准された、障がい者の権利と尊厳を保護し促進することなどを目的とする人権条約である「障害者権利条約」は、障がいに基づく差別的禁止などを謳っています。障害者差別解消法は、その前年の2013年6月に成立、公

布されましたが、この条約の考え方を踏まえています。つまり、障がいを理由とする差別には、「不当な差別的取扱い」だけでなく、「合理的配慮を提供しないこと」も含まれるとしている点です。これは、障がい者が日常生活で受ける制限は、心身の機能の障がいのみによるものではなく、障がい者が利用しにくい施設設備などの「事物」や「制度」、障がい者の存在を意識していない慣習・文化などの「慣行」、偏見等の「觀念」といった「社会的障壁」と相対することによって生じるといって考え方が基本にあるためです。この法律の政府全体の方針である「基本方針」が今年2月に閣議決定され、その中で基本的な考え方を解説しています。内閣府の審議会で約1年にわたり議論が重ねられ、ヒアリングの際には事業者団体などにも参加いただきました。事業分野によつて提供されるサービスは多岐にわたり、顧客と関わる局面やその関係性も様々です。一方、障がいのある方も障がい特性や程度が多様であり、サービスを利用されるケースとしても色々な場合があると思います。何に対応できて、何に対応できないのか、個別の場面ごとに判断していただくこととなりますが、障がい者からの要請に

えることが困難な場合であっても、ただ「できません」と断るのではなく、代替措置も含めて事業者と障がい者の双方で建設的対話を通じた相互理解に努めていただきたいと思います。

——観光庁としては、どのように対応されてきているのでしょうか。

谷口 政府全体の方針である「基本方針」が閣議決定されたのを受けて、各省で事業別分野の指針となる「対応指針」の策定を進めてきたわけですが、そもそも、観光庁としては、高齢者や障がい者の方を含む誰もが旅行を楽しめる環境を整備することが必要と考えております。観光庁では、2012年度からユニバーサルツーリズム促

進事業に取り組んでおり、地域の受入体制を強化するために、マニュアルを作成し、地域のバリアフリーの情報を集約し、宿泊施設・交通機関等と連携して障がい者等の旅行をサポートできる受入拠点バリアフリーツアーセンターづくりを促進してきました。そして、旅行業者が、受入拠点等と連携して、万全のサポートができるバリアフリーツアーがより多く商品化されるよう取り組んでいます。他方で、今回の障害者差別解消法に基づく取組みは、障がい者等との建設的な対話、相互理解の姿勢を旅行業者に根付かせようとするもので、これまで、健常者と一緒のツアーには参加できないと思われて、ツアーへの申込みを躊躇されていた障がい者等による申込み、相談を促進するものから、その意味で、ユニバーサルツーリズム促進事業とともに、障がい者による旅行参加の促進に向けた取組みの両輪として機能していくことになると思います。

業界の対応範囲を広げ 市場活性化

——旅行業界には、難しい課題も少なくないようですが、JATAでは、どのような議論が重ねられてきたのでしょうか。

原 法律の条文や説明は抽象的ですが、そもそも、旅行業の現場は具体的な仕事をどうするかというところで悩んでおり、どうしても「これは出来ないんじゃないか」と後ろ向き

◎ご出席のみなさま

田中 駒子氏
内閣府障害者施策担当企画官

谷口 和寛氏
観光庁観光産業課
課長補佐

原 優二氏
JATA法制委員会委員長
(風の旅行社 代表取締役社長)

佐々木 優氏
JATA法制委員会副委員長
(ジェイティービーグループ本社 法務室 法務担当主幹 法務室長 兼務)

「障害者差別解消法」施行に向けて



田中 駒子氏

になりがちですが、「建設的な対話」というような言葉に置き換えて、前向きになつてもらえるような議論を行つてきています。これまでは特別な施設や設備の範囲で行動していた障がい者の皆さんが、地域や社会に参加される時代になつて、それに伴う負担を社会全体で担うことが求められているわけです。ただ、旅行業界全体でといっても、個々の事業者が実際にどこまで対応できるかということで、現場の不安として残つている状況だと思います。



谷口 和寛氏

佐々木 障がい者団体と意見交換をした時に、痛感したことは、障がいのある方も、一般の旅行者と同じように一般向けのツアーに参加したいと思つておられることでした。プライベートに配慮しつつ、障がいのある方から障がいの状況を確認することは問題ありませんので、状況に応じて、ご希望のツアーに参加する際に宿泊機関や運送機関などに特別な措置を依頼する必要がありますかを確認する、ご希望に沿えない場合は他の安全、安心に参加できる旅行について真摯に相談するなどの対応が求められることを今後セミナー等を通して業界に発信していきます。

原 ただ、今回の法律は、今まで全くやってきていないことを求めているわけではなく、従来から色々取り組んできていることについて、考え方を少し変えなければいけないということなんだろうと思つています。これまでも、リピーターの方が体の具合を悪くされて車椅子でのご旅行を希望されるような相談には応じてきていますし、この法律が後押しになつて、旅行業界の対応できる範囲が広がり、市場をもう少し活性化できるといふような展開になればいいと思つています。

対話を通じた相互理解が不可欠

——旅行業界には、どのようなことを期待

されていますか。

田中 旅行業界というのは、色々な業界のサービスを束ねて一つのパッケージにする複合サービスという部分に特徴があるように思います。どの交通機関を使い、どういう宿泊施設を利用し、どんな観光地や飲食を組み合わせるかという時に、地域や事業者によりは、合理的配慮の取り組みを通じて地域を盛り上げたいと頑張っているケースもあると思つています。旅行商品そのものや広告などを介して、一般の方や他業界などにもそうした取り組みが広く知られるようになるれば、この法律の趣旨が浸透していくことにもなりますから、旅行業界にはその意味でも重要な役割を担つていただくことになると考えています。今までは旅行を躊躇していた障がい者が気軽に出かけられるような社会になれば、それに対応する取り組みもさらに広がり、旅行業界にとつてもサービスの進化や市場の拡大につながっていく可能性もあるわけですから、ぜひ、前向きな



原 優二氏



佐々木 優氏

気持ちで取り組んでいただきたいと思います。

谷口 募集型企画旅行では、旅行者者において、参加者全員のために旅程を管理する責任があり、また、参加者全員の安全に配慮する義務があるなど、他の参加者との関係でも一定の責任を負います。また、ツアーで利用するサービスも予め決まつていことが大半ですから、障がい者からお申込みいただいた場合でも、参加される障がい者の状況、商品の内容、他の参加者への影響なども勘案した上で、合理的な理由に基づいて障がい者によるツアーへの参加をお断りせざるを得ない場合もあるかと思つています。障害者差別解消法は、どんな場合でもツアーへの参加を断つてはならないという法律ではなく、正当な理由があれば、お断りすることをお許容するものです。「正当な理由」があるかどうかの見極めは簡単ではありませんが、見極めのためには、障がい者との建設的な対話と、対話を通じた相互理解

「障害者差別解消法」施行に向けて

「障害者差別解消法の施行に伴う JATAによる会員向け対応」

- ◎2015年12月末(予定)…対応指針を実務に沿って解説した「手引き」の頒布
- ◎2016年1月～2月(予定)…「手引き」に基づいた説明会の実施
現場の責任者を対象に、現在制作中の「手引き」をもとに対応指針を説明いたします。
- 東京 1月20日(水)午後
- 大阪 2月 1日(月)午後
- ※札幌、仙台、名古屋、広島、福岡、那覇でも実施予定
- ◎2016年4月から…会員向け相談窓口の開設
- JATAおよびANTA会員のみを対象に、相談窓口(電話のみ)を設置いたします。
- 障がいをもったお客様からの旅行のご相談、申込等などについて店頭などで疑問に思われたことなどを電話で相談いただく窓口となります。
- 相談にあたっては、原則として、業界共通の“ハートフルシート(お客様の障がいの状況をお尋ねするヒヤリングシート)”をご用意いただきます。

《障害者差別解消法》

〈概要〉

この法律では、主に次のことを定めています。

- ①国の行政機関や地方公共団体等及び民間事業者による「障害を理由とする差別」を禁止すること。
- ②差別を解消するための取組について政府全体の方針を示す「基本方針」を作成すること。
- ③行政機関等ごと、事業分野ごとに障害を理由とする差別の具体的内容等を示す「対応要領」・「対応指針」を作成すること。

また、相談及び紛争の防止等のための体制の整備、啓発活動等の障害を理由とする差別を解消するための支援措置について定めています。



〈障害を理由とする差別とは?〉

障害を理由として、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりするような行為をいいます。

また、障害のある方から何らかの配慮を求める意思の表明(※)があった場合には、負担になり過ぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮を行うことが求められます。こうした配慮を行わないことで、障害のある方の権利利益が侵害される場合も、差別に当たります。

※知的障害等により本人自らの意思を表明することが困難な場合には、その家族などが本人を補佐して意思の表明をすることもできます。

が不可欠となります。そして、対話をして、相互理解をするためには、理解の前提となる「障がい」に関する知識も求められることとなります。そういう意味で、法に基づく取組を実施するため、旅行者において相対の準備が必要かと思われれますが、今後の方向性としては、障がい者向けではない、通常のツアーについても、建設的な対話及び相互理解を通じ、障がい者の方に参加いただいても支障がないという場合には、障がい者の方々が積極的に旅行に参加し、また、旅行者においても、積極的に受け入れるという動きが広がっていくことを期待しています。また、仮に、ツアーに参加できないという場合にも、受注型企画旅行や手配旅行の形式も含め、旅行に出かけていただけるように、旅行者において、各地の交通機関や宿泊施設等のバリアフリー情報が集積することができ、情報センターとしての役割を活かし、障がい者の皆さんに、安全安心にご参加いただける旅行商品を提案していただき、結果として、旅行参加者の増加、観光産業の拡大に繋がっていただければと思います。

ツアー参加者による理解も重要

佐々木 旅行業に携わるすべての関係者が、何が差別に当たり何が当たらないのか、合理的配慮の提供の具体例など本法律を

よく理解しておくことが重要です。また障がいのある方にも旅行申込時に障がいの状況や要望を申告して下さることをお願いしたいです。障がいのことを話すことも相手に相談に乗って欲しくないといったクレームも過去ありましたが、今後は対話を通じ、状況に応じた安全な旅行を相談していくことで法の理解を深めていければと考えます。

原 モノを売る物販と違って、旅行業の場合は、複合的なサービスであると同時に、色々な人と人をつなぐという仕事でもあるので、それぞれのサービスを提供する現場に理解をしていただくだけでなく、ツアーに参加する一般の旅行者にも理解をいただき、協力をお願いしなければなりません。

田中 お客様同士の相互理解は非常に重要なものと考えています。障害者差別解消法は、行政機関や事業者に対して、不当な差別的取扱いを禁止し、合理的配慮の提供を義務(事業者は努力義務)づけていますが、同時に、国や地方公共団体による普及啓発活動を通じて、国民の障がいに関する理解を促進することにより、すべての国民が障がいの有無にかかわらず互いの人格と個性を尊重し合いながら共生する社会を目指すものです。つまり、国民一人ひとりが「合理的配慮」の精神をもつようになることこそが、最も大切なポイントと言えると思います。この法律の施行にともなって、建設的対話を行うことが社会一般にも広まってほしいと願っています。

特別座談会

「障害者差別解消法」施行に向けて
障がい者の社会参加拡大へ合理的配慮を
来年4月から「障害者差別解消法」施行 1~3

日インドネシア文化経済観光交流団

文化経済観光交流団1100人がインドネシアを訪問
交流の夕べにはジョコ大統領も参加し友好関係強化 5~6

◎第2回「JATAの道」プロジェクト報告

福島県相馬市で、復興への決意新たに 7

◎国際観光フォーラム

・訪日旅行シンポジウム
観光魅力・アクセス・情報発信で「地方誘客」へ
・ハラールシンポジウム
「ムスリムの基本=ハラール」への理解と対応を 8

◎委員会報告

ウズベキスタンとの交流進展へ覚書
安倍総理の訪問に合わせ田川会長が調印 9
「観光は持続可能な開発の一環」、日本アセアンセンター 9

●支部活動 9

●読み物&マーケティング

・マドリッド通信 第9回 ツーリズムは何故、人類にとって大切なのか? 10
・シリーズ:「挑戦」を支えるもの~④「有事」対応のフィードバックで旅行安全マネジメントのPDCAを回す~ 11
・連載 マーケット・データ深読み インバウンドで変わる国内宿泊動向 12
・ハイにちら消費者相談室 苦情事例に学ぶ⑦ 今回のテーマ:旅行会社の関与し得ない事由による変更 13
・法務の窓口 第37回 旅行業登録がないのに旅行業をやっている!? 14

●Travel Industry Monthly Report

Exchange Group for Culture, Economy and Tourism of 1,100 People Visits Indonesia 18
Memorandum of Understanding Signed with Uzbekistan 17
Outbound Japanese Travelers Down 0.8% in October, to 1,406,000 17
JATA Tourism Expo Japan/International Tourism Forum's Thematic Sessions
Sessions on Inbound Travel to Japan and Halal Tourism 16
"Tourism is Part of Sustainable Development"
ASEAN-Japan Centre 16

●要人往来 15

●素材研究

(国内)宮城県(蔵王エリア)「仙台真田氏」を新たな魅力に 20
(海外特別編)中国シルクロード第3回(敦煌とその周辺)洗練された気品高い仏教美術を今に伝える 21~22

●事務局だより 19

表紙写真

来年4月から施行される障害者差別解消法をめぐる
旅行業界の課題などを語り合っていたJATA法制
委員会の原優二委員長、観光庁観光産業課の谷口
和寛課長補佐、内閣府の田中駒子企画官、JATA法
制委員会の佐々木優副委員長(左から)



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

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/>

全ての数字が一目瞭然！ 貴社の健全な経営を支えます。



ウィ・キャンに
お任せ下さい！

1. 仕入や経費支払も、顧客への返金も、申請~承認の全てがシステム内で完結！
2. いつ誰が申請~承認したのか、完全に記録します。データの信頼度が格段に向上！
3. 実績はもちろん、常に3ヶ月、半年先の見込集計も出力！
4. 日次~月次~年次決算を簡潔に実現！

旅行業基幹業務支援システム
symphony Atwo
シンフォニー・アットゥー



株式会社 ウィ・キャン 本社：東京都港区元赤坂1-1-8 赤坂111ビル6F /03-3423-2161
<http://www.we-can.co.jp/> 大阪：大阪市淀川区西中島5-11-10 第三中島ビル4F /06-6390-3321

文化経済観光交流団1100人がインドネシアを訪問 交流の夕べにはジョコ大統領も参加し友好関係強化

日本・インドネシア友好議員連盟の二階俊博会長(自由民主党総務会長、衆議院議員、全国旅行業協会会長)を団長とする「日インドネシア文化経済観光交流団」が先月、インドネシアを訪問しました。JATAからも田川博己会長をはじめとする役員や海外・訪日旅行推進、法制の各委員会メンバー、会員企業の募集したツアー旅行者など約250人が参加しました。

「交流の夕べ」には ジョコ大統領も出席

同交流団は、二階会長をはじめ林幹雄経済産業大臣ら17人の国会議員と政府要人、山梨・愛媛・高知3県の県知事ら地方自治体関係者、経済産業界関係者、旅



交流の夕べで談笑する二階会長とジョコ大統領【写真提供：トラベル Watch】



交流団の1100人が一堂に会した「交流の夕べ」【写真提供：観光経済新聞】

行・観光業界関係者ら1100人で構成されています。今回の交流団は、今年6月にインドネシア政府が観光目的で同国を訪問する日本人に対する査証免除制度を導入したのを契機に、日本とインドネシアの相互交流を二層促進することを目指したものです。実行委員会には、日本

経済団体連合会、日本貿易振興機構(ジェトロ)、JATA、日本政府観光局(JNTO)、日本観光振興協会、全

国旅行業協会など9団体が名前を連ね、経済界から大八木成男経団連・日インドネシア経済委員会委員長、観光業界から田川博己JATA会長が共同で実行委員長を、JATAが事務局を務めました。

11月23日にジャカルタ・ムリアホテルで開催されたインドネシア日本友好協会主催の「日インドネシア文化経済観光交流団 交流の夕べ」には、交流団のメンバーに加え、インドネシアの政治・経済関係者など約1300人が参加し、インドネシアのジョコ・ウィドド大統領をはじめ



観光交流拡大シンポジウム・登壇者の皆さん【写真提供：トラベル Watch】

じめ国会議長、観光大臣など主要関係者も出席しました。

ジョコ大統領は、「交流団の訪問によって日本との友好関係がさらに強化され、経済成長も加速すると思う」と語り、両国間の交流拡大に期待を示しています。

二階会長は、インドネシア独立70周年に前例のない1000人を超える交流団が訪問したことに言及し、「日本とインドネシアの友好の歴史に新たな1ページを刻んだ」とその意義を強調しました。

また、22日にはジャカルタのセントラル・パーク・モールで、一般消費者を対象とした訪日旅行フェア・即売会「ジャパン・トラベルフェア2015」も開催されています。

双方向の観光拡大へ活発な 意見交換も

23日の午前には、ジャカルタのシヤ



【ジャパン・トラベルフェア 2015】には、日本側19ブースとインドネシアの旅行会社14ブース、航空会社3ブースが出展

ングリラ・ホテルで、日本政府観光局（JNTO）主催（インドネシア観光省共催）による「日本インドネシア観光交流拡大シンポジウム」が開催され、日本とインドネシアの観光関係者331人が参加しました。

JNTOの松山良一理事長は、昨年1年間に日本を訪れたインドネシア人旅行者数が約16万人に達して4年前から倍増する一方、インドネシアへの日本人海外旅行者も49万人を数えることも紹介。

「観光交流の新时代に向けて、双方の交流、地方と地方との交流の拡大が重要だ」と訴えました。

インドネシアのイグデ・ピタナ観光副大臣は、インドネシアを訪れる外国人旅行者数としては日本人旅行者が第5位となっており、日本市場が重要なマーケットであることを指摘。「日本からの旅行者誘致を促進するため、インセンティブ旅行を増やすための施策を実施していくほか、インターネット利用者へのプロモーションも強化する」方針を明



シンポジウムで講演する田川 JATA 会長



日本側から53団体117人、インドネシア側から131社286人が参加した訪日旅行商談会【写真提供：トラベル Watch】

らかにしています。

観光庁の田村比古長官は、インドネシアからの訪日客の85%がゴールデンルートに集中し、インドネシアへの日本人旅行者もジャカルタとバリに88%が集中していることを踏まえ、地方への需要分散の必要性を強調。「姉妹都市などの地域間交流を推進し、相互の特定都市に焦点を当てるなどの展開も検討したい」考えを示しました。

インドネシア航空券販売代理店協会（ASTINDO）のエリー・フタバラト会長は、「インドネシア人旅行者は、四季、旅館、歌舞伎、日本食などインドネシアにはないものを日本に求めている。」と説明。さらに、インドネシア人の特性として、大所帯の家族旅行が団体旅行より人気がある点を指摘したほか、ハラル対応の必要性などにも言及しています。

地域間交流の意義など強調

今回の交流団で実行委員長を務めた JATA の田川博己会長は、12月の経済統合で注目される東南アジア諸国連合（ASEAN）において、インドネシアでは

観光ビザの免除など、積極的な観光戦略が進められていることを評価。日本人旅行者の増加に向けて、「パリやジャカルタ以外のデスティネーションの拡大」と「文化・スポーツ・青少年交流など目的の多様化」を図る施策の必要性を指摘しています。

同シンポジウムでは、山梨県の後藤斎知事、愛媛県の中村時広知事、高知県の尾崎正直知事の首長3人も、それぞれの県の魅力をアピールすると同時に、インドネシアとの交流拡大に向けた独自の工夫などを紹介。地域間交流への意気込み

と意義などを強調しました。

観光交流拡大シンポジウムに続いて、午後から訪日旅行商談会が実施され、日本から参加した53団体とインドネシアの旅行会社が熱心に商談を交わしました。観光関係以外では、JAL スカラシップ40周年記念フォーラム「人材交流が拓く、インドネシアと日本の未来」、ジェトロ主催日本インドネシア経済連携促進セミナー、国土強靱化シンポジウム、日本大使館公邸での Yokoso Nippon! レセプションなど多彩な行事が行われました。

開発の進展が期待されるブリトゥン島

JATA海外旅行推進委員会は11月22日・23日の両日、インドネシア政府観光省の協力により、ブリトゥン島を視察しました。ブリトゥン島は、インドネシアのスマトラとカリマンタンの間に位置するバンカ・ブリトゥン州の島で、現在はインドネシア人旅行者が島を訪れる旅行者全体の9割を占めています。ジャカルタからは空路1時間で、インドネシア政府が現在、最も観光開発に力を入れている地域の一つです。

今回は、3つの島（ランカアス、クパヤン、パシール）をボートでめぐるアイランドホッピング。沈没船から引き上げたお宝などが陳列されているタンジュンパダン博物館の視察、伝統的なインドネシア家屋の訪問などを実施しました。

歓迎会では、インドネシア観光省のヴィンセンシウス・ジュマド・アジア太平洋観光プロモーション局長が「ブリトゥン島は7年前から始まった開発が進行中で、海外からの旅行者も増やしたい」と語り、日本市場への期待を示しました。JATAの中村達朗理事長は、「第2のバリ島となるよう整備を進め、プロモーションを行ってほしい」と応えました。エメラルドグリーン的大海と白い砂浜といった美しい自然が残るブリトゥン島は、国際資本のホテルの進出やインフラ整備などを通じた開発の進展が期待されています。



ヴィンセンシウス局長に記念品を渡す中村JATA理事長



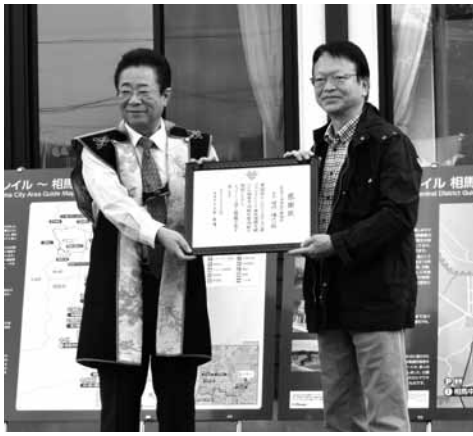
ランカアス島を視察したJATA海外旅行推進委員会のメンバー

福島県相馬市で、復興への決意新たに

JATAは10月23日と24日の両日、東北復興支援事業として第2回「JATAの道」プロジェクトを、福島県の相馬市新地町区間で実施しました。このプロジェクトは、2014年4月から震災発生10年後の2021年3月までの7年間にわたり、環境省が設定する東北地方太平洋沿岸地域のトレイルコースみちのく潮風トレイル全地区で、トレイル整備による復興支援活動を行うとともに、新しい東北観光の実現に向けて活動するものです。

新しい東北観光の実現へ

福島県相馬市新地町区間はみちのく潮風トレイルの南端に位置し、今回はその一部での散策と東日本大震災からの復興状況の視察を行いました。国内旅行推進委員会の委員長も務める戸川和良JATA



相馬市の立谷市長から戸川副会長へ感謝状が贈られました

副会長を団長に、首都圏と東北地区のJATA会員旅行会社19社の役員・社員、日本エコーリズム協会、JATA事務局、プレス関係者など54人が参加したほか、環境省からも自然環境局国立公園課の岡本光之課長をはじめ東北地方環境事務所の職員ら5人が同行しました。

初日の23日に新地町役場で行われた出発式では、同町の佐藤清孝副町長が新地町の被害状況や復興の現状を説明するとともに、「鹿狼山の観光を進めている。海・山・里と自然豊かな地域の魅力を体験いただきたい」とプロジェクトを歓迎。JATAの黒川恵運営役員は主催者を代表して、「観光は復興の礎であり、今回の活動を通じて素材を見つけ新しい東北観光の実現へ邁進



松川浦環境公園でNPO法人松川浦ふれあいサポートの皆さんと記念撮影

したい」と挨拶しました。

また、環境省東北地方環境事務所の堀内洋次長は、「計画されている700キロのトレイルのうち半分の370キロが開通しており、地元の理解と協力によって丁寧な道をつくっている」と語り、県内外の人が訪れて交流が深まることへの期待を示しました。

地元、鹿狼山の会の杉平慶宏会長は、「登りやすくて眺望も素晴らしい、四季を通じて楽しめる鹿狼山を全国の人に紹介してほしい」と参加者に訴えています。

復興の姿を見てもうっ

2日目の24日には、相馬市の千客万来館でJATA寄贈の相馬市案内パネルの除幕式が行われ、相馬市の立谷秀清市長らが出席しました。戸川副会長は、「旅行の原点は歩く旅。インバウンドもトレッキングは人気がある」と語り、「地域の皆様と力を合わせて新しい東北の観光を作るために



新地町・鹿狼山(標高430メートル)の頂上までの1.6kmをトレッキング。鹿狼・山の会の皆さんが案内してくれました

取り組んでいきたい」と決意を示しています。立谷市長は、「復興に取り組み姿が多くの人を呼び込んでおり、市民の協力と団結で復興してきた。その様子をみてもらえるように、交流人口を増やしていくことが課題だ」と観光復興への思いを語りました。



鹿狼山登山口で地元の人によるアルプホルン演奏の歓迎も

相馬市は、城下町風情を活かした街づくりとスポーツリズムによる交流人口の拡大を目指しています。今年4月にオープンした伝承鎮魂祈念館では、震災の記録映像と写真が展示されており、隣には震災で亡くなられた458人の慰霊碑が建立されています。トレイルの起点であり、終点の松川浦環境公園では、NPO法人松川浦ふれあいサポートの皆さんから歓迎のおもてなしを受けました。

ここは、津波により壊滅的な被害を受けましたが、ボランティアの人たちの力で整備されました。相馬市と新地町では、東日本大震災からの復興も進んでいるものの、まだ道半ばの段階であり、地元の人々の観光復興への思いや旅行会社に対する期待に触れ、参加者も観光を通じた東北復興への決意を新たにしました。

地方分散・広域観光やムスリム対応で議論深める

「ツーリズムEXPOジャパン」の国際観光フォーラムでは、9月25日と26日に「訪日旅行」と「ハラールツーリズム」のテーマ別シンポジウムも開催されました。

訪日旅行シンポジウム

観光魅力・アクセス・情報発信で「地方誘客」へ

「インバウンド需要の地方分散と広域観光の促進」をテーマに実施されたパネルディスカッションでは、日本政府観光局（JNTO）海外プロモーション部の平田真幸担当部長がモデレーターを務め、一般社団法人・田辺市熊野ツーリズムビューローの多田稔子会長、九州旅客鉄道（JR九州）の後藤靖子常務取締役、エクスポート・ジャパンの高岡謙二代表取締役、JTBグローバルマーケティング&トラベルの吉村久夫取締役の4氏がパネリストとして登壇しています。



訪日旅行シンポジウムに登壇したパネリストの皆さん

紀伊山地の霊場と参詣道の世界遺産登録や田辺市の広域合併を契機に発足した田辺市熊野ツーリズムビューローの取り組みについて、多田会長は、観光戦略の基本スタンスとして「ブームよりルーツ」「乱開発より保全保護」「マスより個人」「世界に開かれた上質な観光地」を軸に、インバウンドを推進してきたことを紹介しています。

JR九州の後藤常務取締役は、「デザイン（D）とストーリー（S）」を重視する「D&S」列車というユニークな戦略で、他の鉄道会社との差別化を図っていることを強調。同社では、1編成の丸ごとチャーターや外国人向け優先枠などで、インバウンドのシェアを高めました。

エクスポート・ジャパンの高岡代表取締役は、15年間にわたって「ジャパングイド事業」などのインバウンドビジネスに関わってきた経験に基づいて、ウエブ制作やプロモーションにおける外国人目線での発信や評価が需要であることを強調しています。

吉村取締役は、「地方分散」ではなく「地方誘客」というアプローチでゴールデンルートへの集中から抜け出す考え方を提示。「観光的魅力」「アクセスの整備」「情報発信の多さ」というゴールデンルート人気のポイント3点を各地域が備えることで、「地方誘客」への道筋を開けるという見通しを示しました。

ハラールシンポジウム

「ムスリムの基本」ハラールへの理解と対応を

日本ハラール協会のレモン理事長は、「ハラール」がムスリムの生活全体に関わる「合法である」という意味の言葉であると説明。食生活だけでなく、ムスリムにとって「正しい人生を歩む手段」であることを強調しました。「ムスリムにサービスを提供する際、基礎的な部分であるハラールのことを理解してほしい」と呼びかけています。

クレッセントレーティング社のファザール最高経営責任者（CEO）によると、2000年に200億ドル規模だったムスリム市場は、2020年には2000億ドル規模に達する見通しです。ファザールCEOは、訪日市場でムスリム旅行者を受け入れる際、対応能力の構築とプロダクト開発で最重要課題となるのがハラールフードであり、人気の高い和食におけるハラール対応に注力する必要がある



ハラールシンポジウムのパネリストの皆さん

があるという考え方を示しました。

マレーシア連邦政府イスラーム開発局（JAKIM）のスパイミー博士は、日本からの問い合わせが増える中で、日系企業が日本国内よりもマレーシアでのハラール認証を目指す傾向が強いことを紹介すると同時に、マレーシアの認証基準が世界的なベンチマークとなることへの期待を表明しています。

「ハラールシンポジウム」

- テーマ：ハラールツーリズムの需要と日本における可能性／ムスリムインバウンド対策について
- ◎基調講演1：日本におけるイスラーム文化とハラールの概要
- レモン史視氏（特定非営利活動法人日本ハラール協会 理事長）
- ◎基調講演2：「ムスリム旅行市場 世界の動向と日本の課題」
- バルディーン・モハメッド・ファザール氏（クレッセントレーティング社創設者・最高経営責任者）
- ◎基調講演3：「ハラール認証とハラール（イスラミク） ツーリズムにおける重要性」マレーシアの経験から
- シラジュディン・スパイミー博士（マレーシア連邦政府イスラーム開発局（JAKIM）ハラール・ハブ・ディベジョンシニア・プリンシパル・アシスタント・ディレクター）
- ◎パネルディスカッション
- ◎モデレーター：黒須宏志氏（株式会社JTB総合研究所執行役員 コンサルティング事業部 主席研究員）
- ◎パネリスト：
 - レモン史視氏
 - バルディーン・モハメッド・ファザール氏
 - シラジュディン・スパイミー博士
 - アミルディン・スプリアディ氏（株式会社二宮 営業課長、株式会社二宮ハラール委員会 副会長）
 - 石毛照栄氏（JTBムスリム・インバウンド・マーケティングプロジェクトチーム 推進担当、株式会社JTBコーポレートセールスグループ バルビジネス推進課 営業企画マネージャー）

ウズベキスタンとの交流進展へ覚書 安倍総理の訪問に合わせ田川会長が調印

JATAの田川博己会長は10月25日、タシケントでウズベクツーリズムのファルウ・リザエフ総裁と、日本ウズベキスタン両国間の相互交流進展などに向けて協力を進めることを内容とする覚書に調印しました。

覚書の調印式は、日本貿易振興機構（JETRO）と日本・ウズベキスタン経済委員会が主催したビジネスフォーラムで行われ、日本側から約100人、ウズベキスタン側から200人が参加したフォーラムには、ウズベキスタンを公式訪問した安倍晋三総理大臣も出席して



覚書に調印する田川博己会長とファルウ・リザエフ総裁

ます。

同フォーラムでは、安倍総理に同行した企業や大学の代表ら15人がインフラ開発や資源・産業協力などについて発表しており、田川会長も「観光産業の発展」についてプレゼンテーションを行いました。

来年4月にサマルカンドへ チャーター便

田川会長は、来年4月に世界遺産の古都・サマルカンドへのチャーター便を通じて旅行者を送客する計画を明らかにし、成熟した日本の海外旅行市場で「Experience」を切り口に新しい商品開発に取り組み意向を示して、ウズベキスタン側の関係者らに協力を要請しています。

「観光は持続可能な開発の二環」 日本アセアンセンター、旅行業界との協働で

今年9月に開催された「ツーリズムEXPOジャパン2015」では、国際機関日本アセアンセンターとの共催により第1回アジア・ツーリズムリーダーズ・フォーラムが開催されました。

経済統合によって「ヒト」、「モノ」、「カネ」、「サービス」の移動が加速される東南アジア諸国連合（ASEAN）は、国際観光の牽引役となること
が期待されています。
ツーリズムEXPOジャパンでは、アジアのツーリズムの



日本アセアンセンターの藤田正孝事務総長

将来を担う行政と民間のリーダーが直接の対話を通じて、共通する課題を議論し相互理解を深めることを目指し、日本アセアンセンターの協力を得て、今回のフォーラムを開催しました。

同センターの藤田正孝事務総長は「日本とASEANの双方にとって、観光の価値はさらに高まっている」と指摘し、「観光産業の成長の勢いを維持し、開発の環にどう組み込んでいくかが重要だ」と強調。世界的に開発のパラダイムが今年8月に国連で採択された今後15年の国際目標である「持続可能な開発目標」へとシフトしていることを視野に、「日本アセアンセンターでは、観光を持続可能な開発の環として捉えて、旅行業界や政府関係の皆さんと一緒に政策や戦略を考えていきたい」と語っています。

北海道支部

- 11月24日 第2回国内小委員会を開催。
- 11月30日 第2回総務委員会を開催。
- 12月1日 第3回幹事会を開催。

東北支部

- 10月26日 第4回総務委員会を開催。
- 12月3日 第6回幹事会を開催。

関東支部

- 10月24日～26日 海外旅行委員会（マカ

オ）を開催。

中部支部

- 11月12日 国内旅行委員会を開催。
- 11月26日 幹事会を開催。
- 11月27日 総務委員会を開催。
- 12月1日 インバウンド委員会を開催。
- 12月4日 海外旅行委員会を開催。
- 12月8日 LADY JATA委員会を開催。
- 10月21日 第3回総務・消費相談委員会を開催。
- 10月23日 第3回空港委員会を開催。

関西支部

- 10月24日 自然環境保全活動「藤前干潟クリーン大作戦」を実施。
- 11月12日 第3回国内（訪日）旅行地域振興委員会を開催。
- 11月17日 第3回研修委員会を開催。
- 12月3日 第5回支部幹事会を開催。
- 10月23日 消費者相談委員会を開催。

中四国支部

- 10月22日 第2回総務委員会を開催。

九州支部

- 10月23日 第2回国内旅行委員会を開催。
- 10月28日 第3回海外旅行委員会を開催。
- 12月2日 弁護士による苦情対応セミナー（広島）を実施。
- 11月5日 海外旅行委員会を開催。
- 11月9日 国内旅行委員会を開催。
- 11月10日 海外旅行委員会を開催。
- 11月17日 国際旅行委員会を開催。
- 11月25日 総務委員会を開催。
- 11月26日 実務委員会を開催。



マドリッド通信

第9回 ツーリズムは何故、人類にとって大切なのか？

国連世界観光機関(UNWTO)の第21回総会が9月11日から18日までの8日間、にわたり、南米コロンビアのメデジンで開催されました。

70カ国の観光大臣を含む9000人余りが参加した総会は、UNWTOにとって最大かつ最重要の会議です。

今回の総会で、日本は1991年以來25年ぶりとなる理事国就任が決定し、2019年までの任期中に世界の観光政策へのコミットや国連を通じた政策提言も可能となります。観光庁では、日本の観光政策などをUNWTOにインプットすることなどを通じて、国際的なルールの確立や標準化などに貢献し、内外の観光産業のさらなる活性化やより快適な観光促進が可能となるよう、UNWTO加盟各国と協力していく考えを明らかにしています。理事国就任を踏まえて、来年2月にはUNWTOと共催で文化と観光に関する会議を開催するのにつき、来春にはUNWTOの地域委員会を日本で開く予定です。

また、JTBグループ、HIS、北海道大学、和歌山大学等6つの組織団体が新たに賛助加盟員に承認された承認された総会には、日本代表として参加させていたいただきましたが、総会の冒頭で挨拶したタレブリファイUNWTO事務局長のお話の中に非

常に印象的なフレーズがあり、ツーリズムに関わるものにとって心の支えになると感じましたので、皆さんとも共有させていただければと思います。

「ツーリズムは何故、人類にとって大切なのか？」

「それは、旅ツーリズムが世界共通の言語だからです。人は旅することで互いの違いを理解し、その違いの美しさに心打たれ、美味しく楽しんだ食事や耳を傾けた素敵な音色は、人々の心の中に訪れた国々の美しさを見事に描くでしょう」

「そして、人は訪れた国に対して愛着を感じて家路につき、その国とその文化を、そこに住む人々を愛し、周りの家族や友人にその素晴らしさを伝え始めるのです」

「これほど平和的で、意義深く、素晴らしい産業は、ツーリズムを差し置いてこの世の中にはないと思っています」

「われわれツーリズムに携わるものは、そのことを誇りに思うべきであり、世界の人々が地球上を自由に旅する権利を享受し、互いの文化の違いの美しさを認め合う機会に触れられるよう、常に努力を続け、これからも共にして欲しいと思います」

このスピーチを聞いて、国内・海外を問わず、他の土地に住んでいる人々を、わが町のご近所の皆さんと付き合うように、訪れる側も迎える側もそれぞれを大切に想い

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



第21回コロンビア・メデジン国連世界観光機関 定期総会 日本代表席にて

迎えること、この社会はもつと強くなるのだと思えました。

訪れた土地を愛する人たちを、沢山生み続け、育み続けること。

まだ知らない新しい土地に安心して旅していただけるように努力をすること。私たちツーリズムに携わるもの達が、一番大切にしなければならぬ価値なのだ。なんだか誇らしい気持ちで、心が一杯になりました。

このように、ツーリズムが果す役割は計り知れません。日本と世界の人たちが心豊かに、仲良く、未来に向かって共に歩んでいけるよう、私たちができることを、一緒にこれからも考えていければと思います。ツーリズムは人々や人と地球をつなぐ世界共通の言語なのですから。

今月号をもちまして定期連載を終了させて頂くことになりました。拙い文章にお付き合ひ頂き、誠にありがとうございました。マドリッドにお越しの際はお気軽にお立ち寄りくださいませ。

JTBパブリッシング

3るぶの旅行通販サイト

リニューアルオープンした「るるぶショッピング」。

国内・海外の定番&おすすめのお土産が気軽に買えます！

ご当地ならではのアイテムのヒミツや開発ストーリーなどもご紹介！！

見て、そして買って楽しめる通販サイトへぜひお越し下さい！

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

シリーズ：『挑戦』を支えるもの

～④有事対応の振り返りで旅行安全マネジメントのPDCAを回す～

(東京海上日動火災保険株式会社 旅行業営業部)

■フランス・パリの同時テロを受けて

11月13日夜(現地)、フランスの首都パリを中心に起きた同時テロは旅行業界にも大きな衝撃をもたらしました。不安定化する世界情勢を受けて、数年前までは安全な観光地だった国・地域のリスクが目まぐるしく変動しており、旅行業界として最新の情報に基づいた危機対応が必要な時代に突入したといえます。

今回のパリにおける同時テロは大変に痛ましい事件でしたが、日本人は在住者・観光客共に被害に遭いませんでした。当時約1,800名いた観光客は16日夜(日本時間)に全員の無事が確認されましたが、この間、各旅行会社においてはどのような動きがなされていたのでしょうか。

■パリの同時テロの際の初動を振り返る

今回のパリの同時テロは、2日後に観光客の全員の無事が確認されました。この2日間の自社の動きを通じて自社の「旅行安全マネジメント」における初期段階、つまり情報収集・現状把握・安全確認・安全確保といった初動対応がうまく機能していたかを振り返ることが必要です。

まず、「パリで同時テロ発生」の第一報を入手して以降、迅速に「安全管理責任者(経営トップまたは指名された者)」による組織だった指示・命令がなされたでしょうか。具体的には、あらかじめ定められた「緊急事故対

応マニュアル」に基づいて、例えば

① 現地駐在員・オペレーター・添乗員を通じて情報収集・状況把握を行う。

② 該当するツアーリストや送客者リストを抽出し安全確認対象者を特定する。

③ 現地駐在員・オペレーター・添乗員と連携し、迅速にお客様の安全確認を行う。

④ マスコミや家族からの問い合わせに備え、対応窓口と対応方針を決定する。

⑤ 現地での安全確保のための対応を決定する。

⑥ 翌日以降のフランス及び近隣国へのツアーの催行方針を決定する。

⑦ 国内外の関係各所(現地日本大使館・観光庁・JATA等)への連絡を行う。

等といった事項について同時並行で迅速正確に対応し判断することができたでしょうか。

これらを行うためには、「緊急連絡網」「役割分担表」「役割ごとの詳細な対応事項」等を定めた自社オリジナルの「緊急事故対応マニュアル」を作成しておくことが極めて重要ですが、併せてオペレーターと事前に緊急時の対応要領を協議し「事故対策協定書」を締結しておくことや、想定される様々なリスクごとに自社の「催行判断基準」を定めておくことが迅速な対応をする上での重要な要素となります。

ます。

また、いざという時に安全確認や在外公館等からの緊急時情報提供を受けるために、旅行者に「旅レジ」の登録案内を徹底することが必要です。

■『緊急重大事故対応マニュアル』を常に進化させる

事件や事故の発生に備えた事前対策を充実させるために、今回のパリの同時テロの際の対応についてうまくいった点・うまくいかなかった点などを早期に関係者を集めて細かく振り返り、必要に応じて『緊急事故対応マニュアル』に修正を加えることが重要です。

旅行先や旅行形態の多様化や、地政学的リスクの変動・深刻化とともに、旅先で起こる事件・事故も多様化・複雑化しています。何年間も見直しをしていないマニュアルは内容が陳腐化し、いざという時に役に立たない恐れがあります。一つのケースから得られた具体的な経験を踏まえて常にマニュアルを進化させることが、緊急時に機能する生きたマニュアル作りに繋がります。これは「旅行安心マネジメント」のPDCAサイクルの実施で求められている「Check」の取り組みに他なりません。マニュアルの見直しは、客観的・専門的視点を反映させるために、社内だけでなく、社外の専門家を交えて行うことが有効です。

東京海上日動では「旅行安全マネジメント」の構築に向けたコンサルティングや各種社内マニュアル作成支援などを行っておりますので是非ご相談ください。

挑戦の数だけ、 保険がある。

To Be a Good Company



東京海上日動





インバウンドで変わる国内宿泊動向

2015年1年間を通じて、ほぼ1.5倍のペースで増え続けたインバウンド旅行者数。今年12月末までには年間の水準で2000万人に近い旅行者数に到達することになりそうです。今月の『深読み』では本稿執筆時点で最新の8月までの宿泊旅行統計をもとに、インバウンドによって地域別の宿泊需要がどのように変わりつつあるか概観します。

2015年1～8月期における国内の延泊者数は前年同期対比で7.3%増加しました。図表1はこの7.3%に対する増加寄与度（実際に増加した延泊数のボリュームに相当する数値）を地域別日本人/外国人別に比較したものです。日本人の寄与度は全地域合計で2.5%、残る4.9%は外国人（メインバウンド）の寄与度です。日本人と外国人の寄与度を比較すると近畿など多くの地域で外国人が日本人を上回っていますが、中部東北、四国の3地域では日本人の寄与度が上回っています。中部は北陸新幹線効果で北陸3県などへの旅行が増えた結果と考えられます。

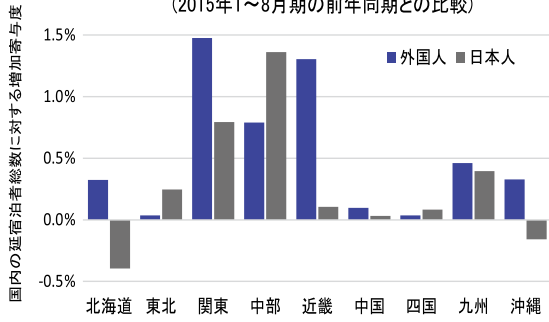
次に同じデータを宿泊施設のタイプ別に分解した図表2をご覧ください。注目したいのは、どの地域でも、シティホテル、ビジネスホテル、リゾートホテルなどホテルの寄与度が大きく、旅館のプラスの寄与度がある程度大きさを持っているのは関東くらいしかないという点です。関東や

近畿のシティホテルは購買力で勝るインバウンドに持つていかれ、ビジネスホテルはどの地域でも奪い合いの状況で室料も上昇しているわけですが、反面で旅館利用の伸びは極めて鈍いというのが現状です。

図表3と4は関東の宿泊需要動向を東京都と、神奈川を除く関東5県とで比較したものです。これを見ると同じ関東でも東京とそれ以外では宿泊需要の動向には大きな違いがあることが分かります。東京ではインバウンド需要の伸びが卓越していますが、関東5県ではシティホテルを除き、日本人の伸びが外国人を上回っているのです。因みに北陸3県も図表4と似た構図で日本人需要増が卓越した形になっています。

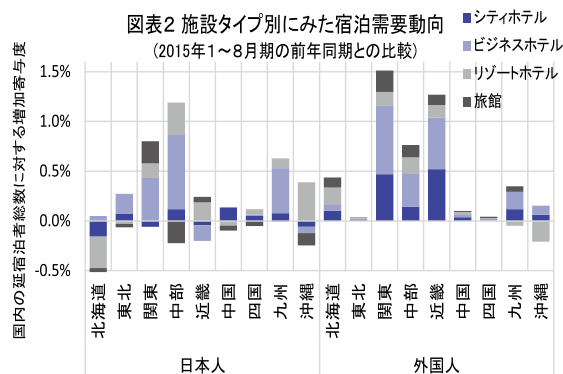
全くの仮説であることをお断りしながら、これらのデータが示唆するところを小職の個人的な見解として述べさせていただきます。インバウンド需要が集中する地域では宿が高すぎたり取れなかつたりするため、旅行方面や宿泊先の代替需要が顕在化しつつあることが、国内の宿泊動向を変化させ始めている可能性があるのではないかと思います。北陸は代替方面を求めるニーズと新幹線延伸というイベントのタイミングがたまたま合致したことで大きく伸びた可能性があります。今後の国内では上述のような観点で地域の商材を探すが、競争上、重要となってくるのではないかと思います。

図表1 地域別・日本人/外国人別にみた宿泊需要動向 (2015年1～8月期の前年同期との比較)



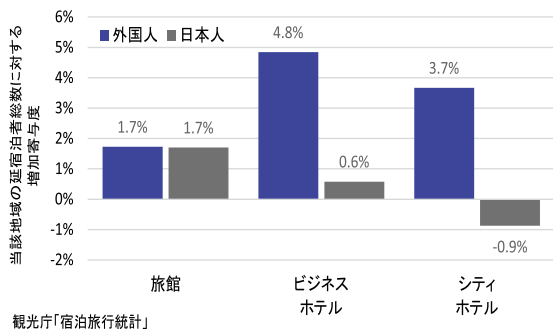
データ:観光庁「宿泊旅行統計」

図表2 施設タイプ別にみた宿泊需要動向 (2015年1～8月期の前年同期との比較)



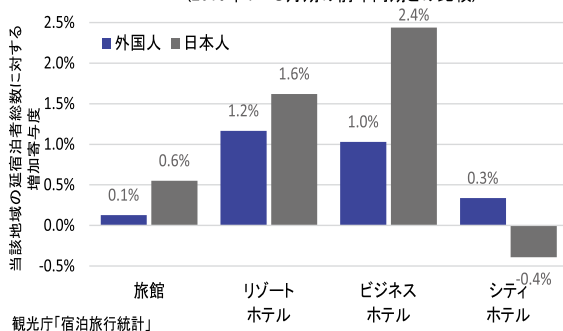
データ:観光庁「宿泊旅行統計」

図表3 東京都の宿泊需要動向 (2015年1～8月期の前年同期との比較)



観光庁「宿泊旅行統計」

図表4 東京、神奈川を除く関東5県の宿泊需要動向 (2015年1～8月期の前年同期との比較)



観光庁「宿泊旅行統計」

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 ③⑦

監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ…旅行会社の関与し得ない事由による変更

パリ島の火山噴火による空港閉鎖やパリでのテロ事件のニュースが入ってきています。

旅行はもともと天災地変や社会事情などの影響を受けやすく、また旅行サービスは、その多くを鉄道、航空会社やホテルなどのサービス提供機関にそのサービスの提供が委ねられているため、旅行会社が関与し得ない理由で、旅行の契約内容が変更されることがあります。

この場合、当該契約内容の変更については旅行会社が損害賠償責任を負うものではありませんが、企画旅行契約で旅行代金に変動が生じるとき、その精算をめぐってお客様のご理解をいただけずにトラブルになることがあります。

今回は募集型企画旅行契約で、旅行会社が関与し得ない事由で契約内容の変更が生じた場合のトラブルについてお伝えします。

申し出内容はこうです

パリ島に行くツアーに参加したが、火山噴火により、出発後に現地空港が閉鎖され、途中のマニラで足止めとなった。その日は航空会社の用意したホテルに宿泊し、翌日まで空港再開を待っていたが、これでは出発できたとしても現地で数時間しか過ごすことができなくなるため、しかしたくマニラから日本に引き返すことにした。ところが、帰国後、旅行会社からは、マニラ以遠の飛行機も、現地ホテルも全く使っていないのに、ツアー代金は返ってこないというような説明だ。また、現地空港税は使ってもいないのに戻ってこないという、唯一現地ホテル代については、今交渉中だとい

うが、とても納得のいくものではない。

解決への指針

募集型企画旅行契約では、こうした旅行会社の関与し得ない事由により旅行の契約内容を変更せざるを得ないときは、予め速やかに(やむを得ないときは事後に)理由を説明し、旅行契約の内容を変更することができるとなっています。(募集型企画約款13条)

またこうした場合の精算は、同約款14条4項に基づいてなされることとなります。つまり、変更になった部分の旅行費用が減少したときはこの費用分を返金し、逆に増額が生じた場合は(オーバブックの場合を除き)お客様負担となります。

このことから、日本への帰国便については、ツアーのために用意されていた航空券を変更してきますので、その運賃という旅行費用の増加が発生したとしたら、お客様負担になります。旅行会社が航空会社に交渉の結果、旅行費用に変動がなく変更ができたので、この部分には何の精算も発生しなかったのです。

また、現地空港税は使っていないのですから、当然に返金されて然るべきものとお客様は主張しますが、航空会社が返金しないというのであれば、その分の返金はないことになり、現地ホテル代も同様の結果となります。

このように、天候など旅行会社の関与し得ない事由で契約内容を変更した場合で、旅行費用の増額による負担をお客様にお願いすることや、精算の結果、サービスの提供を受けていなくともサービス提供機関からの返金がないのでお客様に旅行費用の返金ができないことについては、お客様になかなかご理解をいただけない部分です。しかし、これらの精算の仕方については、各社パンフレットや旅行条件書面に記載されているはずですので、今一度丁寧にその場での口頭説明をすることが必要になると思われる

●補足

今回の申し出とは異なりますが、企画旅行契約では、旅行会社の関与し得ない事由で当該旅行の契約内容の変更をした場合で、その契約内容の変更が重要な変更になるに該当するとき、お客様がこれを理由に旅行契約を解除する際には取消料は収受できず、全額返金で対応しなければならぬことも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」からお申し出いただけます★





第37回 旅行業登録がないのに 旅行業をやっている!?

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

インターネット上で旅行取引がされるようになってもう何年もたちますが、ここ数年、特に目立って存在感を増してきたのが、一見すると日本の旅行業者が運営しているようであっても、実は外国に事業所を構える事業者が運営している日本語によるウェブサイトにです。今回は、このウェブサイトに関する意見を書きます。

旅行業法第3条の適用範囲は。サーバーを海外に置けば日本の法律は適用にならないのか。

旅行業法第3条には、「旅行業又は旅行業者代理業を営もうとする者は、観光庁長官の行う登録を受けなければならない。」と定められています。日本の法律です。旅行業法第3条第1項で「旅行業」を定義していますが、簡単に言うと「運送機関、宿泊施設の手配を報酬を得て行う事業」を規制対象としています。そこで、

「サーバーを海外に置けば日本の法律は適用にならないのか。」と書きましたが、本当にそう考えても良いものなのでしょうか。旅行業法は第2条第1項で「旅行業」を定義していますが、簡単に

「運送機関、宿泊施設の手配を報酬を得て行う事業」を規制対象としています。そこで、

サーバーの役割です。サーバーは旅行を申し込もうとする人が閲覧するウェブサイトを管理し、自動的に旅行者の申込みを受けると同時に契約の締結を承諾しています。また、自動的に運送機関や宿泊施設へ手配を行います。これによって旅行業務が完結すると思えば、サーバーが自動的に旅行業務を行ったことになり、サーバーが日本国内になれば、冒頭の文言のように日本の法律は適用にならない、つまりは、日本の旅行業法が定める「登録」を受ける必要がない、という考え方が生まれます。

しかしながら、本当にサーバーだけで旅行業務が完結しているのでしょうか。コンピューターが自分の意思で旅行の申込みをインターネット上で受け付けるサーバーになることなどあり得ません。サーバーが旅行の申込みを受けるためには、誰かがその仕組みを構築し、そこに陳列する商品をならべる(サーバー上に在庫データの入力) 必要があり、そのためにサーバーに提供機関と事前交渉(いわゆる在庫の仕入れ等) もしなければなりません。それら事前準備も含めて手配をするという行為が「手配行為」であると考えざるべきでしょう。故に、サーバーがどこにあろうとも、そのサーバーを使って宿泊の申込みや運送機関の切符等の購入ができるようにした誰かの行為が日本国内で行われている限り、私は、旅行業法の適用があると考えるべきだと思っています。

**外国の事業者が、日本の居住者向けに売
る旅行には、旅行業法の適用はないのか。**

以上を踏まえると、冒頭の外国に事業所を構える事

業者が旅行申込を受けているものに日本の旅行業法の適用はあるのかという問いに対しては、サーバーを管理し、かつ事前準備も含めた手配行為が日本の行政権の及ばない外国で行われている限り、旅行業登録は不要ということになります。一方で、現地において規制法があればその規制を受けることになります。これは、日本から外国の旅行業者に国際電話で旅行を申し込む場合には日本の旅行業法の適用が及ばないことと同じです。

観光庁がOTAガイドラインを策定

消費者が外国の事業者に旅行を申し込むときには、日本の旅行会社よりも取消料など、厳しい条件であったりする場合があります。また、トラブル時の相談窓口も日本にはなかったり、弁済制度等による消費者保護も図られていないものもあるでしょう。

一般の消費者には海外事業者のウェブサイトをみて、直ちに「これは日本の旅行業者ではない。」と理解することは容易ではありません。そこで、観光庁は今年6月、オンライン旅行取引における消費者の安全・安心の確保と、未然のトラブル防止のため「オンライン旅行取引の表示等に関するガイドライン」を策定しました。これにより、日本語でウェブ取引を行う日本の旅行業登録のない外国事業者といえども、消費者保護の観点から一定の事項について表示することが求められるようになっていきます。(杉原)

要人往来

国が進める首都圏空港の機能強化によって、成田や羽田からの新規路線開設の動きも進んで、需要創出に向けた旅行業界に対する協力要請も増えてきており、海外旅行市場の活性化が期待されます。



ロドルフォ・ロベス・ネグレテ メキシコ観光局局长 傅迎春会長 中国・貴州省旅行協会会長(右から3人目)



ルフィン・ゾマホン 駐日ベナン大使 フランソワ・ウビダ 駐日ブルキナファソ大使



フランク・クルッペンバッカー オーランド航空局局长 ヒラン・クーレイ アジア太平洋観光協会(PATA)前会長(右から2人目)



ヒラン・クーレイ アジア太平洋観光協会(PATA)前会長



マルチン・ツェレイェブツキ LOTポーランド航空・最高経営責任者(中央) アーネスト・ウーデン ロサンゼルス観光局総裁(左)



アーネスト・ウーデン ロサンゼルス観光局総裁(左)

シニア層を対象に観光促進を図る

メキシコ 10月15日(木)

ロドルフォ・ロベス・ネグレテ メキシコ観光局局长

中村理事長を訪問し、「日本からの航空アクセス改善もあり、ビーチに加えてコロニアルの歴史や文化などシニア層を対象に観光促進を図りたい」と表明。中村理事長らは、「伝統料理や近代的な料理を紹介し、料理を通じてメキシコの新しいイメージを日本市場にアピールしてください」と応じました。

日本と西アフリカの交流拡大を

ベナン・ブルキナファソ 10月15日(木)

ルフィン・ゾマホン 駐日ベナン大使

フランソワ・ウビダ 駐日ブルキナファソ大使

中村理事長を訪れ、10月28日と29日の両日に開催された「西アフリカ諸国経済共同体(ECOWAS)・日本ビジネスフォーラム2015」にJATAを招待し、「安倍首相の西アフリカ訪問で日本との経済関係が広がり、観光分野でも協力していただきたい」と要請。中村理事長は、「日本とECOWASとの交流を拡大する貴重な機会です」と応えました。

来年1月に成田／ワルシャワ線開設

ポーランド 10月29日(木)

マルチン・ツェレイェブツキ LOTポーランド航空・最高経営責任者

JATA本部を訪問し、来年1月の成田／ワルシャワ線開設に向けて、「日本と中欧を結ぶ路線が拡大され、ポーランドや中欧だけでなく北欧、東欧などへの旅行者増加を期待しており、旅行業界のサポートをお願いしたい」と要請。中村理事長らは、「日本の旅行会社と協力関係を築くことで、チェコやハンガリー、バルト三国への旅行者も増えるでしょう」と応じました。

来年には羽田から直行便が就航

中国・貴州省 11月11日(水)

傅迎春 中国・貴州省旅行協会会長

中村理事長を訪れ、「現在の名古屋と大阪からの路線に加え、来年には羽田から直行便が就航する予定で、観光促進に向けてJATAの協力をお願いしたい」と要請。中村理事長らは、「航空便が増えることで旅行商品が企画しやすくなり、旅行者の増加につながります」と応えました。

東京からの直行便実現へ交渉

米国・オーランド 10月9日(金)

フランク・クルッペンバッカー オーランド航空局局长

ビクトリア・ハラミヨ・マーケティング担当ディレクターと中村理事長を訪れ、「東京からの直行便就航に向けて日本の航空会社と交渉を行っており、日本とアジアからの旅行者を増やしたい」意向を表明。「観光地として大きなポテンシャルがあるオーランドは直行便が就航すれば、人気も高まると思います」と応じました。

2024年の五輪開催地に立候補

米国・ロサンゼルス 10月9日(金)

アーネスト・ウーデン ロサンゼルス観光局総裁

中村理事長を訪れ、「国際空港をはじめとするインフラの再開発で移動がしやすくなったロサンゼルスは、2024年の五輪開催地として立候補しています」と説明。中村理事長は、「関西空港から新たな路線が就航し、様々な新しい試みで魅力も増しており、JATAとして観光促進に協力していきたい」と応えました。

Discussion Deepened on Decentralizing Tourism to Local Areas for Wider-ranging Tourism and Preparations for Muslim Tourists Sessions on Inbound Travel to Japan and Halal Tourism

On September 25 and 26, at the JATA Tourism Expo Japan's International Tourism Forum, sessions were held on the themes of inbound travel to Japan and halal tourism.

—Inbound Travel to Japan Session—

Attracting Tourists to Local Areas with Tourist Appeal, Access, and Information Dissemination

The panel discussion on the theme of “decentralizing travel demand of foreign visitors to local areas and efforts toward formation for wide-area tourism” was held with Masaki Hirata (Executive Director Inbound Promotion Department, Japan National Tourism Organization [JNTO]) acting as moderator. The four panelists were Noriko Tada (Director, Tanabe City Kumano Tourism Bureau), Yasuko Goto (Managing Director, Deputy Director General Railway Operations, Headquarters General Manager, Travel Operations Headquarters, Kyushu Railway Company), Kenji Takaoka (CEO, Export Japan Inc.), and Hisao Yoshimura (Executive Director, Marketing & Procurement Strategy, Global Marketing & Travel Inc.).

Masaki Hirata, executive director at JNTO, stressed that, while the number of inbound foreign visitors up to August this year has displayed miraculous growth, reaching 12.88 million, a 49% increase year on year, the industry is facing the urgent issue of a sudden increase and concentration of foreign travelers in certain regions. He emphasized the need to respond swiftly to this issue and to give priority to sustainable growth.

Noriko Tada, director of the Tanabe City Kumano Tourism Bureau, discussed the initiatives taken by the bureau, which was launched following the designation of the Sacred Sites and Pilgrimage Routes in the Kii Mountain Range as World Heritage sites in 2004 and the merger of the city of Tanabe with the surrounding area the following year. She noted that it has become a major pillar for promotion of inbound tourism, with its basic stance of tourism strategy revolving around the four points: “cherishing the roots rather than the boom,” “conservation and protection rather than exploitation,” “individuals rather than masses,” and “a quality tourist destination open to the world.” She revealed that 127 groups participated as inbound-oriented travel agencies and that sales reached around 150 million yen.

Yasuko Goto, managing director of Kyushu Railway Company, emphasized that the company is working to differentiate itself from other railway companies with a unique strategy called D&S train that focuses on design (D) and story (S). The company has boosted the inbound traveler share on the popular train Nanatsuboshi to 10% by using promotions such as offering charters of entire train cars and giving foreigners priority for a certain number of seats.

Kenji Takaoka, CEO of Export Japan who also is director of Japan Guide, emphasized the importance of information dissemination and ratings targeted at foreigners in web productions and promotions, and based on his experience during 15 years in the inbound travel business, he also pointed out the difficulty of fulfilling both the social role and business objectives.

Hisao Yoshimura, executive director at Global Marketing & Travel Inc., talked about his approach of focusing on attracting tourists to local areas rather than decentralizing tourism to local areas, and he wants to move beyond concentration on inbound travel's golden route. His view is that if each local area has tourist appeal, infrastructure for access, and a large amount of information dissemination, then that will lead to attraction of tourists to local areas.

—Halal Tourism Session—

Understanding and Responding to Halal, a Key Point for Muslim Tourists

Hind Hitomi Remon, chairperson of NPO Japan Halal Association (JHA), explained that the meaning of the word “halal” is “legal” in relation to Muslim life overall. She stressed that it relates not only to diet

but also to “methods for living a correct life” for Muslims. She called on people in Japan's corporate world, saying, “I want you to know that having an understanding of halal is fundamental for offering services to Muslims.”

According to Mohamed Fazal Bahardeen, CEO of Crescentrating Pte., Ltd., the Muslim market which was US\$20 billion in 2000 increased to US\$145 billion in 2014, and the outlook for it is to reach US\$200 billion in 2020. Fazal noted that the most important issue in product development and in building the capacity to respond to Muslim travelers in Japan's inbound travel market is halal food. He said that because Japanese food is popular among Muslim travelers, there is a need to focus on offering Japanese food that is halal.

Sirajuddin Suhaimee, senior principal assistant director of the Halal Hub Division Department of Islamic Development Malaysia (JAKIM), explained that he has received many inquiries at JAKIM from Japanese-owned companies since last year, and among those companies, there is a strong trend to aim for halal certification in Malaysia rather than in Japan. He expressed the hope that Malaysia's certification standards would become the global benchmark

—Halal Tourism Session—

-Theme: Demands and Potentialities of Halal Tourism - Taking actions for welcoming Muslim travelers to Japan

-Keynote Speeches

-Keynote Speech 1: Summary of Islamic Culture and Halal in Japan

Hind Hitomi Remon, chairperson of NPO Japan Halal Association (JHA)

-Keynote Speech 2: Muslim Travel Market – Global trends and what next for Japan

Mohamed Fazal Bahardeen, founder & CEO of Crescentrating Pte., Ltd.

-Keynote Speech 3: Halal Certification and the Importance to Islamic Tourism – Malaysian Experience

Sirajuddin Suhaimee, senior principal assistant director of Halal Hub Division Department of Islamic Development Malaysia (JAKIM)

-Panel Discussion-

-Moderator: Hiroshi Kurosu, chief researcher and executive officer, Japan Tourism Marketing Co.

-Panelists:

Hind Hitomi Remon

Mohamed Fazal Bahardeen

Sirajuddin Suhaimee

Amiruddin Supriady, sales manager, Ninomiya Co., Ltd.; vice chairman, Ninomiya Halal Committee

Terue Ishige, manager and adviser, JTB Muslim Inbound Marketing Project Team, Marketing & Sales Promotion, Global Account & Consulting LAPITA – Global Support for Japanese Companies Expanding Business Overseas

“Tourism is Part of Sustainable Development” ASEAN-Japan Centre Will Collaborate with the Travel Industry



Mr. Masataka Fujita

At JATA Tourism Expo Japan 2015 held in September, the first Asian Tourism Leadership Forum was held, cosponsored by the ASEAN-Japan Centre.

In ASEAN member countries, the movement of people and things is accelerating due to economic integration, and ASEAN is expected to be a driving force of international tourism. The forum

was held at JATA Tourism Expo Japan this time with the cooperation of the ASEAN-Japan Centre with the aim of discussing shared issues and deepening mutual understanding through direct interaction between the private-sector leaders and government officials responsible for the future of tourism in Asia.

Masataka Fujita, secretary-general of the ASEAN-Japan Centre, noted, “For both Japan and ASEAN, the value of tourism is growing further.” He stressed, “It is important to consider how to integrate the tourism industry as a part of development while maintaining its growth momentum.” Keeping in view the paradigm shift in global development toward “sustainable development goals,” he said, “At the ASEAN-Japan Centre, we want to think about policies and strategies together with everyone in the tourism industry and to consider tourism as part of sustainable development.”

Memorandum of Understanding Signed with UZBEKTOURISM Aims at Expanding the Bilateral Tourism Exchange



Mr.Rizaev(left) and Mr.Tagawa at the signing ceremony

The chairman of JATA Mr. Hiromi Tagawa, signed a Memorandum of Understanding in Tashkent, on October 25th. Mr. Farrukh Rizaev, Chairman of National Company “UZBEKTOURISM” signed the memorandum on behalf of his company. The memorandum is aimed at expanding the mutual exchange between the two countries.

The signing ceremony was held at the Business Forum hosted by the Japan External Trade Organization (JETRO) and Japan-Uzbekistan Economic Committee attended by 100 Japanese and 200 Uzbek representatives. The forum was attended by Prime Minister Shinzo Abe who was on an official visit to Uzbekistan at the time.

The fifteen representatives of Japanese businesses and universities who accompanied Mr. Abe during his visit, delivered presentations on development of infrastructure, natural resources, and industrial cooperation. Mr. Tagawa made a presentation on the topic “Development of Travel and Tourism.”

Charter flights to Samarkand in April 2016

Mr. Tagawa revealed plans for charter flights to the Old City of Samarkand known as a world heritage site. Scheduled for April next year, the flights will be utilized in new tour products created under the theme “Experience.” The theme is indicative of the innovative approach to the matured Japanese overseas travel market, based on developing brand new tours. Chairman Tagawa called for the assistance of all related authorities and individuals in Uzbekistan.

Outbound Japanese Travelers Down 0.8% in October, to 1,406,000

Foreign Inbound Travelers Set New Record at 1,829,300, Up 43.8%

According to preliminary figures released by the Japan National Tourist Organization (JNTO) on November 18, the number of outbound Japanese travelers in October 2015 was 1,406,000, down 0.8% year on year. Moreover, the number of outbound Japanese travelers from January through October 2015 was 13,519,900, down 4.5% year on year.

The number of outbound Japanese travelers was up 0.3% year on year in September, with 1,525,780, marking the first increase in 2015, but the figure turned negative once again in October. However, it appears that the downward pressure is weakening, given that the decline in the number of outbound Japanese travelers during June through August was in the 7% range for three consecutive months, at 7.6%, 7.4%, and 7.3%, respectively, and following the positive figure posted in September, declined a mere 0.8% in October.

The number of outbound Japanese travelers during November and December 2014 was 2,752,766, and if the figure is similar this year, the annual figure for outbound travelers will reach the lower 16 million range but is unlikely to surpass 16,903,388, which was the annual number of outbound travelers in 2014.

On the other hand, the number of foreign inbound travelers in October was 1,829,300, up 43.8% year on year, surpassing the previous October record of 1,272,000 in October 2014 by 557,000. The October 2015 figure is the second-highest single-month number ever, following the 1,918,000 posted in July 2014.

October, which marks the beginning of the autumnal color season in Japan, coincides with the holiday for National Day of the People’s Republic of China (October 1-7), and travel demand is high, in part due to the effects of promotions for inbound travel during this period. A combination of favorable factors, including demand for shopping due to the continuing weak yen and expanded consumption tax exemptions, expansion of flight routes, drops in fuel surcharges, increases in ports of call for cruise ships from China, and exemptions and relaxation of requirements for visas in recent years, have led to a significant increase in inbound foreign travelers.

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

Month	Visitor Arrivals			Japanese Overseas Travelers		
	2014	2015	Change %	2014	2015	Change %
1 Jan.	944,009 (730,519)	1,218,393	29.1 (33.9)	1,253,404	1,235,612	-1.4
2 Feb.	880,020 (688,902)	1,386,982	57.6 (75.2)	1,404,873	1,257,154	-10.5
3 Mar.	1,050,559 (802,434)	1,525,879	45.2 (54.1)	1,596,751	1,534,026	-3.9
4 Apr.	1,231,471 (1,020,474)	1,764,691 (1,528,848)	43.3 (49.8)	1,189,132	1,144,833	-3.7
5 May.	1,097,211 (892,577)	1,641,734 (1,411,626)	49.6 (58.2)	1,280,765	1,262,103	-1.5
6 Jun.	1,055,273 (866,883)	1,602,198 (1,398,845)	51.8 (61.4)	1,289,029	1,190,805	-7.6
7 Jul.	1,270,048 (1,080,552)	1,918,356 (1,712,803)	51.0 (58.5)	1,414,912	1,309,956	-7.4
8 Aug.	1,109,569 (903,919)	1,817,023 (1,584,484)	63.8 (75.3)	1,783,127	1,653,622	-7.3
9 Sep.	1,099,102 (846,241)	*1,612,300	*46.7	1,520,863	*1,525,780	*-0.3
10 Oct.	1,271,705 (1,029,922)	*1,829,300	*43.8	1,417,766	*1,406,000	*-0.8
11 Nov.	1,168,427 (943,831)			1,355,246		
12 Dec.	1,236,073 (1,074,350)			1,397,520		
1~10 Jan.-Oct.	11,008,967 (8,862,423)	*16,316,900	*48.2	14,150,622	*13,519,900	*-4.5
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.

Exchange Group for Culture, Economy and Tourism of 1,100 People Visits Indonesia Events Include Evening of Exchange, Symposium, and Business Meeting



Chairman Nikai (far left) and President Joko (second from right)

The Japan-Indonesia Exchange Group for Culture, Economy and Tourism visited Indonesia late November, led by Toshihiro Nikai, head of the Japan-Indonesia Parliamentary Friendship League (also chairman of the Liberal Democratic Party's General Council, member of the House of Representatives, chairman of All Nippon Travel Agents Association).

The exchange group was made up of 1,100 people including 17 diet members along with Chairman Nikai, government officials, local government officials including three prefectural governors from Yamanashi, Ehime, and Kochi, travel industry officials, representatives of the economic and industrial world including Keidanren (Japan Business Federation), and travel and tourism industry personnel. As part of the visit to Indonesia, events held at the destination included the Evening of Exchange with the Exchange Group for Culture, Economy and Tourism, the Symposium on Expansion of Japan-Indonesia Tourism Exchange and the Business Meeting on Inbound Travel to Japan.

This visit to Indonesia by the exchange group aimed to further promote mutual exchanges between Japan and Indonesia in response to the Indonesian government's introduction of visa exemptions for Japanese people visiting Indonesia for tourism purposes starting in June this year.

At the Evening of Exchange held at the Hotel Mulia Senayan in Jakarta on November 23, there were approximately 1,300 participants including political and economic representatives of the two countries. Indonesian President Joko Widodo and Chairman Toshihiro Nikai entered the venue together and announced their strong commitment



Speakers at the Symposium on Expansion of Japan-Indonesia Tourism Exchange

to further promotion of mutual exchanges between Japan and Indonesia from their respective standpoints.

At the Symposium on Expansion of Japan-Indonesia Tourism Exchange held on November 23, Indonesia's Minister of Tourism Arif Yahya and Chairman Toshihiro Nikai gave speeches, and presentations were made by tourism officials of both countries, representatives of travel-related bodies, and heads of local government. Speakers held a lively debate, in light of the strengthened tourism strategies and easing of visas requirements in both Japan and Indonesia, on the theme of regional revitalization through expansion of bilateral tourism exchange and international exchanges between local areas.

JATA Chairman Hiromi Tagawa, who presented a speech at the symposium, praised Indonesia, a part of ASEAN that is garnering attention since economic integration scheduled for December, for its exemptions for tourist visas, infrastructure development such as airports and roads, and promotion of a pro-active tourism strategy. He mentioned that the number of Japanese travelers visiting Indonesia, which at 500,000 annually currently ranks fifth among international visitors, is "expected to reach one million annually in the future." To boost the effect of visa exemptions introduced in June 2015 for Japanese travelers visiting Indonesia for tourism purposes, he pointed out the need for measures to "expand destinations" and "diversify purposes."

Chairman Tagawa noted that half of Japanese travelers who go to Indonesia travel to resorts in Bali, and the other half goes mainly to Jakarta for business. Chairman Tagawa raised the need to break away from the current pattern where travel is concentrated in Bali and Jakarta because Indonesia is actually 5,000 kilometers long from east to west and is rich in variety and diversity of people and culture.

Given that there are diverse purposes for travel, including "food," "wellness," "festivals," "culture," and "sports" in Japan's outbound travel market and given that the market is mature like the markets in the US and Europe as 50 years have passed since the deregulation of overseas travel, Chairman Tagawa called on Indonesia to provide suggestions to Japan's travel industry for product development using "experience" as the keyword. He also mentioned the potential for sports exchanges, cultural exchanges, and youth exchanges that epitomize "experience" and "exchange." Particularly since the Asian Games will be held in Jakarta in 2018 and the Tokyo Olympics and Paralympics will be held in 2020, he suggested promotion of various sports exchanges at the regional level in association with pre-training camps.

At the symposium, Yamanashi Prefecture Governor Hitoshi Goto, Ehime Prefecture Governor Tokihiro Nakamura, and Kochi Prefecture Governor Masanao Ozaki presented successful cases where exchanges of things and exchanges of people were held in combination.

In addition, to promote the creation of new tours to visit Japan, the business meeting on inbound travel to Japan was also held on November 23. Fifty-three groups including those representing Japan's local governments, travel agencies, lodging facilities, and tourist facilities met with Indonesian travel agencies to share information and transact business.

Participants from JATA in the exchange group this time included JATA officers, members of the JATA Outbound Travel Executive Committee, Inbound Travel Executive Committee, and Legal Affairs Committee. In addition to holding committee meetings at the destination, JATA officers and committee members also participated in an observation trip to Belitung, an island that is expected to become a new destination for the Japanese market in Indonesia.

事務局 便り

●JATA業務予定表 12月10日(木)～1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)

12月14日	業務改善委員会/北海道支部
12月14日	幹事会/九州支部
12月15日	海外旅行委員会/北海道支部
12月15日	広報委員会/本部
12月16日	訪日旅行委員会支部/本部
12月16日	総務委員会/関西支部
12月16日	幹事会/沖縄支部
12月17日	海外旅行委員会/九州支部
12月18日	理事会・常任役員会/本部
1月6日	国内旅行委員会/九州支部
1月7日	幹事会/東北支部
1月19日	訪日旅行推進委員会/本部
1月20日	総務・消費相談委員会/中部支部
1月21日	消費相談委員会/関西支部
1月22日	空港委員会/中部支部

●JATA主催・共催の研修・セミナー等活動

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

12月11日	インバウンド商談会(大阪)/訪日旅行推進委員会
12月11日	苦情対応セミナー(大阪)/業務改善委員会
12月14日	ツアー登山セミナー(安全管理)/国内旅行推進委員会
12月16日～17日	講師登録の判定会(国内旅行実務(運賃・料金))/研修・試験委員会
12月17日	ツアー登山セミナー(低体温症・名古屋)/国内旅行推進委員会
12月20日	にっぽん丸クルーズ販売セミナー(名古屋)/海外旅行推進委員会
1月5日	関西支部年賀会/関西支部
1月6日	観光業界新年交礼会(主催6団体合同開催)/北海道支部
1月6日	兵庫地区 新年互礼会/関西支部
1月6日	賀詞交換会/九州支部
1月7日	2016JATA新春交賀会/東北支部
1月7日	京都・滋賀地区 新春年賀交歓会/関西支部
1月14日	千葉県地区員会賀詞交歓会/関東支部
1月22日	幹事会・賀詞交歓会・広島空旅商談会/中四国支部
1月27日	神奈川県地区委員会賀詞交歓会/関東支部
1月29日	福岡からヨーロッパへ大商談会BtoC/九州支部

「交流大国への挑戦」テーマに経営フォーラム 2月22日に六本木アカデミーヒルズ49で開催

JATAは2月22日、東京・六本木の六本木アカデミーヒルズ49で「JATA経営フォーラム2016」を開催します。

■日時:2016年2月22日(月)午後1時～午後6時

■場所:六本木アカデミーヒルズ49(六本木ヒルズ森タワー49階)

■テーマ:交流大国への挑戦～担い手としての旅行業の役割～

■プログラム(予定):

- 13:00-13:10 開会挨拶 JATA会長・田川博己
- 13:10-13:20 来賓挨拶 観光庁・田村明比古長官(予定)
- 13:20-14:20 基調講演 神奈川県横浜市・林文子市長「人に寄り添うリーダーシップ～すべては共感と信頼から～」

14:30-16:45 分科会

- A. 航空会社との新たな連携の在り方と課題
登壇者:航空会社、旅行会社の役員
- B. 宿泊業界との新たな連携の在り方と課題
登壇者:ホテル、旅館、旅行会社の役員
- C. 女性の活躍で企業は強くなる!(仮)

D. 海外旅行の未来展望を語る～旅行会社の役割・存在意義とは～
登壇者:旅行会社代表者

- 16:45-17:00 コーヒーブレイク(懇親・休憩)
- 17:00-18:00 特別講演 養老孟司氏「旅の壁(仮)」
- 18:00-18:05 閉会挨拶 JATA旅行業経営委員会・伊豆 芳人 経営フォーラム部会長

■参加申込 <https://qooker.jp/Q/ja/20160222/forum2016/>

■参加費(税込):

- ◆全てのプログラムに参加 JATA正・協力・国内賛助会員 5,000円/会員外10,000円
- ◆分科会のみ参加 JATA正・協力・国内賛助会員3,000円/会員外5,000円

※問い合わせは、JATA総務部(TEL:03-3592-1271 /E-mail:kikaku@jata-net.or.jp)長田・木村へ

日本ブースがベストデザイン賞を受賞 ロンドンで開催された“WTM2015”に出展

11月2日から5日までの4日間にわたって英国・ロンドンで開催された“World Travel Market 2015”で、日本政府観光局(JNTO)が主体となって出展したビジット・ジャパンプース(日本ブース)がベストデザイン賞を受賞しました。

世界最大級のBtoB旅行見本市として知られるWTMには、毎年5万人以上の業界関係者が来場しており、今年もアジア地域からは、タイ、マレーシア、フィリピン、インドネシア、中国などが大規模ブースを出展。日本ブースは、欧州における日本の代表的なイメージである「桜」を全体にあしらい、木のぬくもりと桜の華

やかさが共存するブースデザインで、大いに注目を集めました。

日本ブースには、15団体・企業が共同出展者として参加し、訪日旅行需要の高まりを受けて、初めて日本への旅行を取り扱うようになった旅行会社なども含め、活発な商談を展開しており、今後の更なる市場の拡大が期待されています。



宮城県・蔵王エリア

素材研究
(国内)



地元の旅館では特別室「真田の間」を用意して宿泊プランも販売



今年10月の蔵王町産業まつりでは真田幸村の兜をかぶった武者姿も披露



今年7月には蔵王町矢附地区で「仙台真田ちゃんばら合戦」を開催



「仙台真田氏」を新たな魅力に
本家・長野県上田市とも連携して誘客促進



2006年にオープンした遠刈田温泉の共同浴場「神の湯」



仙台真田氏の九代当主・真田幸清の供養塔(蔵王町矢附地区)

エメラルドグリーンの水をたたえた火口湖「御釜」は「樹氷」と並び蔵王の象徴です

蔵王五色岳にある火山湖の御釜や冬の樹氷などで知られる宮城県蔵王町。春夏秋冬を通じて多彩な自然の魅力が中心となってきた蔵王観光の新たな目玉として、「仙台真田氏」の秘められた歴史に焦点を合わせ新たな魅力を発信しようという動きが進められています。

400年の時を経て甦る歴史秘話

戦国時代の武将真田幸村が生きた波乱万丈の生涯を描くNHK大河ドラマ「真田丸」が来年1月から放映されるのを前に、真田氏と深い縁を持つ宮城県の蔵王エリアでも、本家である長野県上田市との連携を図りながら、その歴史や文化を発信する取り組みが本格化しています。

真田幸村とその長男大助幸昌は「大阪夏の陣」で討死・自害しましたが、幸村の血脈を継ぐ唯一の男児である次男大八は4人の姉とともに外様大名筆頭格伊達政宗の治める仙台藩へと逃れ、正宗の重臣である白石城主片倉重綱の下で密かに養育されました。成人した大八は片倉守信と名乗って伊達家の家臣となり、領地として与えられたのが現在の蔵王町で在郷屋敷も構えられたといえます。

家康を窮地に陥れた大罪人・真田幸村の

血脈を継ぐ大八の行方を追い続けた幕府の目を逃れるため、大八死亡説や系図偽造などの危険まで冒して幸村の遺志を成就させた壮大な歴史秘話は、幸村討死から400年の時を経て、地域観光振興の目玉として鮮やかに甦るようになりました。

自然だけではない蔵王エリアの商品化を

蔵王町では「真田丸」の制作決定が発表される前年の2013年、蔵王町・白石市をはじめ宮城県内に伝わる「仙台真田氏」の魅力を活かすことで地域活性化や交流促進を目指す「蔵王山麓真田の郷を磨く会」が発足。同年の「仙台宮城デステイネーションキャンペーン」での仙台真田氏にまつわる商品13種の販売開始を皮切りに、「蔵王町産業まつり」にブース出展するなど活動を本格化させています。今年4月からは、交流促進事業「真田幸村公血脈の郷・蔵王町」も開始。長野県上田市で開催された「上田真田まつり」にも独自参加して、県境を越えた広域観光促進の取り組みにも着手しています。

蔵王町農林観光課の平間和彦・観光振興係長は、「大河ドラマの実現に向けて連携してきた上田市との地域間交流も含め、「仙台真田氏」を軸とする誘客促進にも力を入れていく」と説明。「旅行業界の皆さんにも、自然に加えて歴史や文化の側面からも蔵王エリアの商品化に取り組んでいただきたい」と呼びかけています。

中国 シルクロード 第3回

素材研究 (特別編)

シルクロードの交差点・敦煌とその周辺 洗練された気品高い仏教美術を今に伝える

古代から西域に対する最前線の軍事拠点としてさまざまな民族が興亡を繰り返した地である敦煌は、また、その地を行き交った人々もたらす文化の花が、文字通り、華麗に咲き誇った東西の交差点でもありました。日本でも、小説や映画の舞台となってきた敦煌は、紛れもなく、中国シルクロードのハイライトと言わなければならない。

1000年の信仰心伝える「砂漠の大画廊」

中国西部の甘粛省にあつて、さらに、その西端に位置する



第96窟・九層樓は、北大像と呼ばれる高さ34.5メートルの大仏が坐す莫高窟の象徴的な建物



莫高窟(前期窟)第275窟に安置されている交脚菩薩像。交脚坐式は西域から伝わってきた仏像様式



莫高窟(中期窟)第57窟に描かれた観音菩薩。東洋美にあふれる艶やかさと淑やかさを醸し出す

敦煌は、砂漠の中にあるオアシスの小さな町に過ぎませんでしたが、20世紀の初めに数多くの写本や仏画を収めていた藏経洞が発見され、列強各国の探検隊が写本や仏画を持ち去ったことで、皮肉にも、莫高窟をはじめとする敦煌石窟が世界中に知られたる結果となりました。

東西交通の要衝の地として、経典を求めて西に旅する人々や布教のために東へ旅する人々が往来していた敦煌は、4世紀の頃には「村塢(村落)相属し、多く寺塔あり」と記



榆林窟東崖第2層・第25窟北壁の「弥勒経变」。故族の服を身に着けた吐蕃人も描かれており、社会風俗史的にも重要

されるほどの町になっていたと伝えられています。漢族がインドの仏教を受容して、僧たちがインド西域の仏教を求めて敦煌まで辿り着き、この地で西域の僧たちと交わつて、修行のために禅定窟を造つたのが、敦煌における石窟の始まりだったのです。

1987年に「万里の長城」「故宫博物院」とともに中国で初めての世界文化遺産に登録された「敦煌莫高窟」は、東西文化の交差点である敦煌の誇る至宝と言えます。

莫高窟は北涼、北魏、西魏、北周、隋、唐、五代、宋、西夏、元などの十王朝の時代を経てきており、その長い歴史を通じて自然による浸食や人為的な破壊などによって、草創期の石窟を考証することはできなくなっているものの、紀元430年ごろに開削された北涼時代窟が存在しています。

莫高窟が世界中に知られるようになったのは、1900年5月に莫高窟下寺に住み込んでいた道教の僧侶が、莫高窟に堆積した砂を清掃中に、偶然、藏経洞(莫高窟第17窟)を発見し、そこに納められていた写本や仏画を敦煌にやってきた列強各国の探検家たちに売

ものが最も時代を遡る窟とされています。4世紀から1000年以上にわたって開削が続けられてきた莫高窟は、15〜30メートルの断崖に南北約1700メートルにわたって石窟が立ち並ぶ現在の姿となりました。



「西のかた陽関を出ずれば故人なからん」と詠まれた陽関の先には赤い砂漠が果てしなく続く

り渡したことによるものであることは、冒頭でも紹介した通りです。1907年に初めて英国のスタインが敦煌を訪れて写本や絹画などを廉価で買い取つたのに続き、1908年にはフランスのペリオがスタインの残した絹画などを購入し、窟内の木造仏像も持ち去りました。そして、この時、ペリオは、壁画の銘文を記録して写真撮影などを行うとともに、全部の窟に番号を付けており、この番号が多くの窟を特定する手段として活用されることになりました。

その後も日本やロシア、米国などの探検隊が相次いで敦煌を訪れ、至宝の多くが国外に流出してしまいました。莫高窟をはじめとする敦煌石窟は今なお、「砂漠の大画廊」として1000年に及んだ人々の信仰の心を今に伝える貴重な存在であることには変わりありません。

敦煌石窟のハイライトが敦煌石窟であることは、ここまで見てきた通りですが、敦煌市の中心部から少し足を延ばせば、周辺地域の悠久の歴史に触れたり、西域の風を体感することもできます。

至宝・莫高窟美術を育んだ風土と歴史

敦煌観光のハイライトが敦煌石窟であることは、ここまで見てきた通りですが、敦煌市の中心部から少し足を延ばせば、周辺地域の悠久の歴史に触れたり、西域の風を体感することもできます。



鳴沙山の谷にある三日月の形をした月牙泉は、涸れたことがないという水を静かにたたえている

唐の詩人・王之渙が「春光不度玉門関」（春光渡らず玉門関）と詠んだ玉門関は、敦煌市内から西北に90キロほど、砂漠の中にある漢代の遺跡です。前漢の武帝の時代に造られたという玉門関の名は、西域原産の玉（ぎよく）がここを通過して漢の領土に運ばれたことに由来すると言われ、その付近には、玉や絹織物の交易を匈奴から守るために築かれた漢代の長城の跡なども累々と続いています。

敦煌市内から西南へ70キロほど、やはり、砂漠の中にある漢代の遺跡が陽関です。こちらも、唐の詩人・王維が「君に勸むさらに尽くせよ一杯の酒／西の彼方陽関を出ずれば故人なからん」と詠じたことで知られていますが、その詩に込められた哀



漢に運ばれる西域原産の玉が通ったという玉門関

惜と寂寥感、時を経た今も、陽関の荒涼とした景観を通じて、この地を訪れる人々の胸に迫ってきます。玉門関から90キロ南に位置することから、陰陽の思想に基づいて名付けられたという陽関の先には、「ここから西は胡人の地」と胸を詰まらせたであろう古人の思いを偲ばせるような赤い砂漠が果てしもなく続いています。少し前まで、強風の後は、周辺の砂漠から昔の兵器や陶器のかけら、古銭なども現れたという陽関は、現代から古代へと至る門でもあると言えそうです。

砂丘が幾重にも連なり、いかにも中国内陸部らしい壮大な景観が広がる鳴沙山は、世界文化遺産の敦煌莫高窟が穿たれた山であると同時に、河西回廊の南に連なる祁連山脈の前山でもあります。鳴沙山という名称は、強風に煽られて移動する細かい砂粒が、ある時は、楽器のような音色を奏でるかと思うと、ある時には、数万もの兵馬が打ち鳴らす太鼓や銅鑼の音



「万里の長城」の西端となる嘉峪関。二重の城壁と3つの鐘楼を持つ往時の姿がほぼそのまま残されている

にも聞こえることによるものです。その砂粒の色は、黒色や黄色だけでなく、紅色や緑色、白色も揃っていることから、五色砂とも呼ばれています。

その鳴沙山の谷あいでも静かに水をたたえている三日月の形をした月牙泉は、敦煌市の中心から南へ5キロの近郊にあるオアシスです。その水は涸れたことがなく、二帯の風景は、まるで砂漠にしたたり落ちた滴が集まり、二筋の流れとなつて注ぎ込んだかのような美しさを誇ります。

鳴沙山と月牙泉の風景は、特に、沈みゆく夕陽によってダイナミックな陰影が生じる黄昏時が最も美しいと言われています



「敦煌夜市」とも呼ばれる沙州市場。衣料品や雑貨類、生鮮食品の店に加え、小さな屋台が沢山並び食堂街も

2022年の冬季五輪開催が決定 河北省は日本人旅行者の誘致強化へ

2022年冬季五輪の開催地に決定した北京。氷上競技を北京市中心部の競技場で開催し、雪上競技については北京市延慶県と河北省張家口で実施する予定です。張家口では、古楊樹跳台スキー場、樺林東スキー場、雲頂スキー場、太舞スキー場、万龍スキー場などを舞台に、スキージャンプ、クロスカントリースキー、フリースタイルスキーなどのスキー競技が繰り広げられることとなります。



華北地区で最高の天然スキー場と評価されている河北省張家口の雪山

中国国内のスキー人口は1990年代まで年間1万人程度でしたが、その後、スキーブームが到来して、10カ所に満たなかったスキー場は約200カ所まで増加し、中国のスキー人口も2500万人に達しました。このスキーブームの受け皿となっているのが河北省で、西北部に位置する張家口市の崇礼県は、降雪量が多い一方で、山地の起伏も穏やかなのに加え、風もあまり吹かないことから、華北地区で最高の天然スキー場と評価されています。

河北省では、2022年冬期オリンピックの開催決定を受けて、今年10月には訪日代表団が来日して観光セミナーを開催する一方、日本人旅行者の誘致強化に向けた観光地の整備やガイドの育成、受入施設の拡充などにも力を注いでいます。

が、満月の夜に砂丘で仰ぎ見る月の風情にも格別のものであるが、敦煌市内からも多くの人が月見に訪れているほどのです。



甘肅蘭州と新疆ウルムチを結んで2014年に開通した新高速鉄道・蘭新列車

1959年に敢行された『敦煌』で作家・井上靖は、列強各国の探検隊が訪れて敦煌から持ち去った文物について、「東洋学のみならず、世界文化史上のあらゆる分野の研究を改変するまでの宝物」と記していますが、洗練された気品の高い仏教美術として残された多くの塑像や壁画とともに、莫高窟美術に代表される至宝を育んだ風土や歴史・文化も、敦煌の大きな魅力となっています。



「旅行・観光業界 就職ナビ」で 新卒学生・経験者の採用をサポートします

<https://www.mda.ne.jp/jata/>

【旅行・観光業界 就職ナビとは？】

一般社団法人日本旅行業協会(JATA)が協力、株式会社ジャタが運営し、
メディア総研株式会社が管理する、旅行業界・観光業界に特化した就職情報サイトです。

ここがポイント！

- 新卒学生の採用、経験者の採用、どちらにもご利用いただけます。
- 説明会の案内やエントリーの受付も簡単にできます。
- 当ナビを経由した大手就職ナビへのエントリーもできます。
- 登録者全員への一斉メールを1回無料で配信できます。



※イメージ画像

新卒学生の採用に…

- 2016年3月卒業予定の学生1,100名に登録していただきました。
- 地方の企業・団体には、IターンやUターン希望者のエントリーも期待できます。
- 合同就職セミナーにご参加いただけます(有料オプション)。
今年5月のセミナーには、2016年3月卒業予定の84大学・専門学校の学生212名が来場、参加企業のうち2社に計3名の採用が決まりました。



セミナー会場風景

経験者の採用に…

- これまでに100名以上の経験者にご登録いただいています。
- 別料金にて、専門のスタッフによるマッチング業務も準備中です。

▼ご利用料金

● 基本料金(登録月を含む1年間)	60,000円+消費税
● 登録者へのメール配信料	1回は無料。以後1回につき10,000円+消費税
● バナー広告掲載料(1ヶ月)	30,000円+消費税