

ツーリズムEXPOジャパン2017 概要発表 BtoB強化で観光ビジネスの発展目指す

7月1日 旅の安全の日 特別座談会 能化正樹 外務省領事局長ら3氏

素材研究

- ・かかあ天下一ぐんまの絹物語ー
- ・ソーリオ(スイス)

日中45周年プロジェクト ・河南省



ゴルゴ13も旅の安全にー役
©さいとう・たかを

対談
埼玉県長瀬町 大澤タキ江町長 &
JATA 社会貢献委員会 黒川恵副委員長

大きな成果収めた「JATAの森」活動



大きな成果収めた「JATAの森」活動 秩父エリアのさらなる観光振興に期待

JATAは今年4月、埼玉県長瀬町と「森林(もり)づくり看板設置及び森の見守り協定」を締結しました。2009年から環境保全活動の一環として、長瀬町の里山である宝登山を色彩豊かな森にすることを目指して、会員会社とともに植樹や下草刈りを行う森づくり活動として実施されてきた「JATAの森」は、8年間にわたって延べ1000人以上が参加し、昨年7月に行われた下草刈りで終了しましたが、今後は協定に基づいて植樹した木々の成長を見守っていくこととなります。長瀬町の大澤タキ江町長とJATA社会貢献委員会の黒川恵副委員長に、「JATAの森」や長瀬観光の今後などについて語り合っていました。

訪日外国人旅行者誘致にも 取り組み

黒川 2009年に宝登山での植樹活動を開始するために視察で訪問した際、30年以上も前に宝登山へ初めて来た時と同様に、山が深く暗い森という印象が変わって

いかなかったことに驚いたものです。今年4月に改めて宝登山を訪れ、植樹した木々も太く成長し、カエデやコナラなどは立派に自立して、明るい森に変わっているのを確認でき、大変に嬉しく思いました。私の会社では、登山やトレッキングなどの旅行商品をつくっており、かつては里山や低山はツアーの対象にはなりにくかったのですが、今は

健脚のシルバー層などを中心に多くの旅行者が山歩きを楽しむようになってきました。JATAと長瀬町で「見守り協定」も結ばれましたので、町としても是非、木々の育成にも力を入れていただければと期待させていただいています。

大澤 2008年にスタートした植樹活動は、それまで暗い山だった宝登山を観光地である長瀬に相応しい山に変えていくことを目指したもので、JATAをはじめ9団体による協力をいただいて、春夏秋冬の年間を通じて楽しんでいただける山になってきました。心から感謝しています。かつては、観光地と言えば長瀬しかなかった埼玉県も、川越に年間600万人が訪れるよう

にもなるなど、観光面で大きく発展してきており、長瀬も新たな魅力を発掘発信していきたいと考えています。

黒川 植樹活動を開始した当時、多くの自治体が同様の取り組みを行っていましたが、年間300万人近くも訪れている関東有数の観光地である長瀬が特に熱心に取り組まれていることが印象的でした。自然のスケールが大きい長瀬は、首都圏の観光地として他とは異なる魅力を持っていますから、急増してきている訪日外国人旅行者も含めて、大きな可能性を持つのではないのでしょうか。東京近郊に位置するというアドバンテー

ジも踏まえ、もっとインバウンド市場でもアピールしていくべきだと思っています。
大澤 埼玉県も訪日外国人旅行者の誘致には力を注いでおり、台湾からの教育旅行なども増えています。秩父地域では「ちちぶ定住自立圏構想」に基づいて、長瀬町と秩父市、横瀬町、皆野町、小鹿野町の1市4町が滞在型観光の推進と外国人観光客の増加という2つの協定を締結して、観光連携を進めています。1市4町で構成する秩父地域おもてなし観光公社が海外に向けて地域の観光魅力などを発信しており、外国からの教育旅行では、秩父地域全体にお願いしてホームステイでの受け入れも行う予定です。農業体験などもプログラムとして用意されていますが、外国人の子ども達にとつては、ラフティングや川下りなどが楽しめる長瀬が一番人気となっているようです。

黒川 三峯神社・秩父神社と並んで秩父三社の一社である宝登山神社は、2011年にミッシュラングリーンガイドジャパンで1つ星に選定されていますから、インバウンド市場で秩父地域をアピールするポイントとなることも期待されます。

大澤 東京オリンピック・パラリンピックが開催される2020年に向けて、訪日外国人旅行も盛り上がりつつあることになると思いますが、東京から近いという地の利を生かして、秩父地域の皆さんと協力しながら内外から多くの旅行者に来ていただけるように地域観光を活性化していくことができ



大澤タキ江町長(右)と黒川恵副委員長



大澤町長「地域全体として観光振興に取り組み」

黒川 秩父地域にあつて、秩父市は温泉地も多く滞在型の観光が定着していますが、長瀬町は通過型の観光地となっていますので、今後は、滞在型のプログラム開発や秩父市と長瀬町の組み合わせによる宿泊観光などにも取り組んでいただければと思います。

大澤 長瀬町には、萬福寺を起点に野上峠・奈良沢峠を經由し宝登山頂まで歩く「長瀬アルプス」と呼ばれるハイキングコースや、神回りを通つて天狗山分岐で萬福寺から来たコースと合流し、宝登山山頂を目

旅行業界とともに宿泊観光の開発へ

ばと考えています。秩父地域おもてなし観光公社の本拠は西武秩父駅のある秩父市ですが、観光地としての歴史も長い長瀬は秩父地域での観光促進の取り組みには必ず関わらる形となっていますから、長瀬町として訪日外国人旅行者に注目していただけるような取り組みも強化していくつもりです。

黒川 JATAとしても、宿泊観光の拡大は国内旅行における大きなテーマとなっていますので、旅行業界としても知恵を絞ったり、長瀬町と一緒に工夫をしていく必要があると思います。秩父には様々な温泉地があり、温泉を運んでくるというやり方も考えられますし、色々な種類の温泉をミックスして「温泉カクテル」のような打ち出し方をするという手法もあるかもしれません

指す「神回りコース」などもあります。野上駅をスタートして、萬福寺〜長瀬アルプス〜宝登山頂〜宝登山ハイキング道〜長瀬駅というコースを歩くと、9キロほどの距離で約4時間の行程となり、着地型・体験型の滞在プログラムとして活用していただけますので、町としてハイキングマップなども作成しています。ただ、地盤がしっかりしていない地帯には強い長瀬町なのですが、逆に岩盤が固すぎて温泉を掘れず、温泉地のないことは宿泊観光の開発にとって課題となります。



黒川副委員長「宿泊観光の開発へ旅行業界も工夫」

《「JATAの森」活動年表》



「JATAの森」の看板がある道沿いには綺麗なヤマツツジも

2009年10月	埼玉県長瀬町宝登山で「JATAの森」植樹祭を開催。約200人が参加
2009年11月	「JATAの森」植樹・間伐活動を実施。15人が参加
2010年06月	「JATAの森」下草刈りを実施。約100人が参加
2010年11月	「JATAの森」間伐作業を実施。16人が参加
2011年07月	「JATAの森」下草刈りを実施。約50人が参加
2011年11月	「JATAの森」間伐作業を実施。19人が参加
2012年07月	「JATAの森」下草刈りを実施。約50人が参加
2012年11月	「JATAの森」間伐作業を実施。18人が参加
2013年07月	「JATAの森」下草刈りを実施。約50人が参加
2013年11月	「JATAの森」間伐作業を実施。12人が参加
2014年06月	「JATAの森」下草刈りを実施。44人が参加
2016年07月	「JATAの森」下草刈りを実施。47人が参加
2017年04月	JATAと長瀬町が「森林づくり看板設置及び森の見守り協定」を締結

ん。また、ハイキングコースなどを組み合わせたロングトレイルが、登山界だけでなく、地域観光振興の面でも注目されてきています。例えば、北海道には、広大な酪農地帯と摩周湖をつなぐ「北根室ランチウェイ」というのがありますし、日本で一番長いものとしては、青森から福島まで三陸の海岸線も含めて700キロに及ぶ「みちのく潮風トレイル」もあります。この「みちのく潮風トレイル」は環境省の肝いりによるもので、「JATAの道」としての活動も行っています。長瀬の里山を含むロングトレイルを地域と協力して作り上げることができたら意義深いと思います。

大澤 新しい話題としては、来春までに長瀬町内に観光の酒蔵もオープンする予定です。オーナーは鹿兒島の方ですが、観光地としての長瀬に進出していただけたらということ、大いに期待しています。実際に日本

酒も造り、その製造過程を見てもらったり、お土産を販売したりするようですので、町としては雇用の確保にもつながるのではなにかと歓迎しています。長瀬観光は100年以上も続いていますから、町民の皆さんも旅行者を受け入れることの意味合いを十分に理解されていて、地域全体として観光振興に取り組み雰囲気も醸成されています。農協と観光協会によるタイアップを通じて、10年以上前から「蕎麦の町・長瀬」という魅力づくりにも取り組んでおり、蕎麦打ちの練習などもして町内のほとんどのお店が手打ちで蕎麦を作っているため、美味しい蕎麦の魅力も知られるようになってきました。

黒川 秩父地域でも観光地として長い歴史を持つ長瀬が新たな魅力を加えながら、地域観光振興のリーダーとして発展していくことを期待しています。

ツーリズム産業を成長エンジンに

BtoB強化で観光ビジネスの発展目指す

ツーリズムEXPOジャパン(TEJ)実行委員会は5月30日、東京・霞が関の東海大学校友会館でTEJ2017の概要発表会を開催しました。同実行委員会の委員長を務めるJATAの田川博己会長は、「TEJとしてホップ・ステップ・ジャンプの3年間を経て、これからはBtoCに加えてBtoBの更なる機能強化も進め、『明日の日本を支える観光ビジョン』で日本経済の成長エンジンに位置づけられているツーリズム産業の『見える』化を図っていききたい」と決意を示しています。

テーマは旅とツーリズムの「新しいカタチ」

一般消費者向けに「見つけよう。旅の『新しいカタチ』」、業界関係者向けには「創ろう。ツーリズムの『新しいカタチ』」をテーマに掲げるTEJ2017は、日本観光振興協会とJATAに加えて、日本政府観光局



主催者に JNTO も加わり、官民連携による三位一体を印象づけた「TEJ2017」の概要発表会

(JNTO)が新たに主催者として名前を連ね、海外・国内・訪日の各旅行需要の二層の喚起を図ると同時に、2020年の東京オリンピック・パラリンピックも視野に入れて、新たな観光ビジネスの創出と発展を目指します。

ビッグサイトの東棟8ホールを全面貸切り

田川会長は、TEJ2017の会場となる東京ビッグサイトで増床された2ホールも使用し、東棟8ホール全面貸切りで実施される展示会が世界有数の規模となることに言及し、特に、商談ビジネスの充実を図る考えを強調しました。今年、商



万華鏡をモチーフに「新しいカタチ」を表現した「TEJ2017」のキービジュアルに寄りそう広報アンバサダーの高田紫帆さん

談会場だけでなく展示会場でも商談会が行われるなど、「出展者のビジネス効果を追及する欧米型の展示会」を目指しており、キーパーソンリストの作成により開催前・開催中・開催後を通じてネットワーク構築の機会も広げ、商談会の質の向上を図ることになります。田川会長は、商談ビジネスの充実について、「BtoBの強化・完成を図る2017年から2019年までの第2ステージにおける目玉」と位置づけています。

2回の大交流会で日本の魅力をアピール

昨年までの「ジャパンナイト」に代わってTEJの5つの事業の一つとして開催されることになった「交流会」について、田川会長は「東京ビッグサイト内でWELCOME RECEPTION WORLD」とWELCOME RECEPTION JAPANという2つのレセプションを開催し、海外出展関係者約1000人と国内・訪日出展関係者約1600人による交流の場として、ビジネスネットワーキングをより重視するとともに、日本の魅力をアピールする内容としたい」と説明しました。

田川会長は、TEJ2017の特徴として、一般消費者向けには「海外旅行の魅力のアピール」「国内・訪日旅行の魅力のアピール」「スポーツツーリズムの気運向上」を打ち出す一方、業界関係者向けには「グローバル商談会への挑戦」「インバウンドの強化」「国内展示でのDMO出展強化」に注力することを強調しています。

今年からJNTOも主催者に

今年からTEJの主催者に加わったJNTOの松山良理事長は、「海外・国内・訪日の各旅行におけるキーパーソンが一堂に会することによる大きな相乗効果が想定され、ツーリズム産業が基幹産業への第一歩を踏み出すことになるとTEJ2017への期待を表明しました。

来賓として登壇した観光庁の田村明比古長官は、「政府をあげて観光資源の磨き上げを図る政策を展開している中で、官民の連携した動きを発信する場としてTEJが大きな役割を果たすことになる」と指摘しています。

4省庁連携で「トラベル・マンズ」開催

さらに、今年9月から11月にかけて展開される「ジャパン・トラベル・マンズ」に参画するスポーツ庁、文化庁、環境省からも、平井明成スポーツ総括官、山崎秀保文化財部長、亀澤玲治自然環境局長の3氏が登壇。スポーツイベントや文化財、国立公園などの地域振興における役割を高める中で、ツーリズムとの連携が大きな追い風になるという認識を示し、「ジャパン・トラベル・マンズ」に積極的に関わる考えを示しました。

また、記者会見では、2017ミス日本グランプリに輝いた大阪大学文学部3年の高田紫帆さんを「TEJ2017広報アンバサダー」に任命する就任式も行われています。

「10ページに「ジャパン・トラベル・マンズ」の関連記事」

対談 「森の見守り協定」を締結した埼玉県長瀬町
大澤タキ江町長&JATA社会貢献委員会 黒川恵副委員長
大きな成果収めた「JATAの森」活動…………… 1~2

ツーリズムEXPOジャパン2017
ツーリズム産業を成長エンジンに
BtoB強化で観光ビジネスの発展目指す…………… 3

旅の安全の日(7月1日) 特別座談会
能化正樹 外務省領事局長ら3氏…………… 5~6

〈本部活動報告〉
ハッピーマンデー維持を継続的に訴える 越智事務局長…………… 7
UNWTO国際観光フォーラムに澤邊所長が登壇…………… 8

ツーリズムEXPOジャパン
環境省も参画、4省庁との連携に
TEJに合わせ「ジャパン・トラベル・マンス」…………… 10

連載 価値創造産業への挑戦
—動き出したダイバーシティの取組み—
[取材協力] 株式会社ふらここ(東京都中央区)
節句人形界の常識覆す女性パワー…………… 11

アウトバウンド促進協議会通信VOL.3
中近東アフリカチーム 西山徹部会長に聞く…………… 9

支部活動 (海の中道海浜公園で環境保全活動、JATA九州支部)…………… 8

日本人出入国者数(速報値) 4月の出国日本人数は0.8%増126万人…………… 15

●読み物&マーケティング
・シリーズ:『挑戦』を支えるもの~「旅の安全の日」を迎えるにあたって~…………… 12
・ハイにちら消費者相談室 苦情事例に学ぶ③ 今回のテーマ:ストライキの予定…お客様の解除権は?…………… 13
・法務の窓口 第53回 取引条件説明書面を活用しよう…………… 14

●素材研究
(国内)群馬県「かかあ」が支えた“絹の国ぐんま”…………… 16
(海外)ソーリオ(スイス) 芸術家らが愛した「スイス最奥の村」…………… 17

●日中45周年プロジェクト 河南省 悠久の「王朝街道」を企画の目玉に…………… 18

●事務局だより…………… 15

表紙写真

ツーリズムEXPOジャパン(TEJ)実行委員会は5月30日、「TEJ2017」の概要発表会を開催しました。今年から主催者に加わった日本政府観光局と「ジャパン・トラベル・マンス」に参画する観光庁、スポーツ庁、文化庁、環境省のトップや幹部も顔を揃えるなど、BtoB機能の強化を第2ステージの目玉と位置付けるTEJに対する各方面からの期待も高まっています。

「日中国交正常化45周年」ロゴの使用について

2017年は日中国交正常化45周年という記念すべき年となります。当協会では、中国国家観光局などのご協力をいただきながら、「再発見!中国」をテーマに日中両国の観光交流を推進してまいります。中国旅行の需要喚起、拡大に向けた施策を推進するためにロゴマークを作成しました。下記サイトからダウンロードの上、会員各社のパンフレット等には是非掲載いただきますようお願いいたします。

<https://qooker.jp/Q/auto/ja/kaigai2017/171231/>



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

貴社の戦力に、

34年間、旅行業界一筋!業務を完全【網羅】!
毎日、最新機能に更新 磐石のセキュリティ

旅行業基幹業務支援システム
symphony Atwo を加えて下さい!
シンフォニー アトゥー

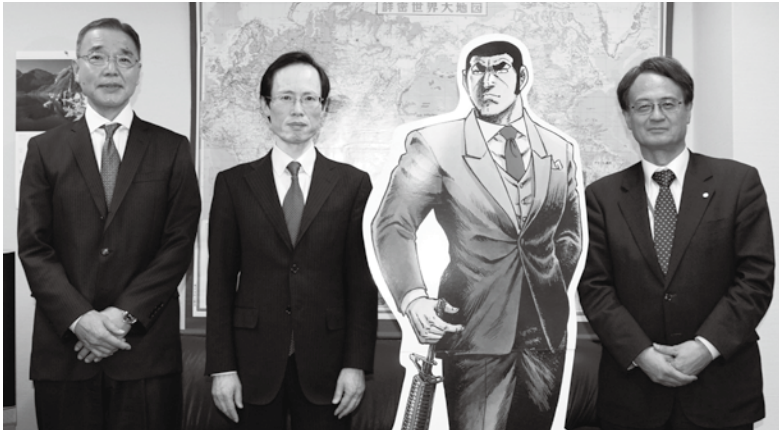
企画・営業~経理・決算まで!一つのシステムで全業務の効率化を支援します!

WE CAN ESTABLISHED 1983 DNV-GI UKAS TOURISM 1998

株式会社 ウィ・キャン 本社:東京都港区元赤坂1-1-8 赤坂ミュージカルビル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

安全対策は「臆病」と情報」が重要 「ウサギの行動原理」で万全の備えを

日本人出国者数は今年に入ってから順調な増加が続いています。一方、欧州をはじめ世界各地でテロ事件が頻発し、朝鮮半島でも緊張が高まるなど、国際情勢は厳しさを増しています。7月1日の「旅の安全の日」を前に、リスク管理のエキスパートである皆さんに海外旅行の安全について語り合っていました。



安全マニュアルの指南役=ゴルゴ13を囲む小島副会長、能化領事局長、越智事務局長の3氏（左から）

想像をはるかに超える海外旅行の意義

海外旅行をめぐる厳しい環境が続いていますが、こういう時期でも日本人が海外へ出かけることの意味合いをどのようにお考えですか。

能化 全くの私見ですが、通信技術の発達により居ながらにして世界各地の情報が得られる時代にも変わっても、生身の人間、特に、人の心はあまり変わっていません。飛行士でもあったフランスの作家・サンテグジュペリは、『星の王子様』に話しかけるキツネに「君がバラのために失った時間が君のバラをこんなにも大切なものにしたんだ」と言わせています。サンテグジュペリは「時間を失う」という言い方をしましたが、町にしろでも文化にしても、そこで時間を過ごすことによってはじめて、それぞれの人間にとっての大切さが生まれてくるのではないのでしょうか。時間を使うという意味での海外旅行の意義は、今も昔も変わらな

いと思います。
小島 海外旅行は国際人として社会に貢献できる人材に育つ上で貴重な栄養であり、特に、若い人にとっては、極めて重

《出席者》

能化 正樹
外務省領事局長

小島 俊郎
一般社団法人 海外邦人安全協会副会長
(株式会社共同通信デジタル執行役員
リスク対策総合研究所長)

越智 良典
JATA 事務局長

要な経験になると思います。能化局長がおっしゃったようにインターネットを通じて、文字や画像だけでなく、動画でも豊富な情報が得られる現代社会ですが、自分の脚で歩いて生の情報や正確な情報を得るために、海外へ出かけることはとても大切です。自分が信じていた情報との乖離や正誤を確かめる行為としても、海外旅行は自身の成長に繋がるものではないのでしょうか。人間社会のあらゆる分野で「情報」に左右される時代です。野で「情報」の意義は想像をはるかに超える大きいものだと考えています。

「有事」への対応すら現実味を帯びるものにしつつありますが、こうした国際情勢をどのように捉えるべきでしょうか。
能化 世界には、テロや事故、災害、感染症など様々なリスクが存在しており、最近の朝鮮半島における情勢は、安全保障環境をめぐって大きな関心を集める形となっています。特に、韓国は日本から近く、交流の拡大により文化的にも親しみが増しているため、国内にいるような気持ちで旅行をされていることもあるかもしれません。しかし、当然ながら、韓国も外国であり、日本の主権が及ばないことは、常に念頭に置いていただく必要があります。緊急事態はいつ発生するかわかりません。韓国の日本大使館が作成し、ホームページで公開している安全マニュアルは、その半分が緊急事態への対処に割かれ、心構えや平素の準備、緊急時の行動について基本的なポイントがまとめられています。韓国が外国であり、特別な環境にあることを忘れず、少なくとも旅行会社などではこのマニュアルをきちんと読んでおいていただきたいと思

えます。
越智 渡航自由化から50年以上が経過して、今は、1カ所に長く滞在して生活文化を楽しむ旅をつくるなど、旅行業界も努力と工夫を積み重ねています。
日本大使館が「安全マニュアル」を作成
——朝鮮半島で高まる緊張は、いわゆる

——4月11日には、スポット情報の形で、改めて、外務省が注意喚起をされていますが、そのポイントはどついつたことでしょうか。
能化 2つあります。1つ目は、邦人の安全に直ちに影響がある状況ではないも

旅の安全の日 (7月1日) 特別座談会



外務省の能化正樹領事局長

の、北朝鮮が核実験や弾道ミサイルの発射を繰り返しているため、朝鮮半島情勢については、最新の情報に注意しなければならぬということ。2つ目は、情報伝達と安否確認の観点から、連絡先を外務省に登録していただきたいということ。滞在が3カ月未満の方は「たびレジ」への登録、3カ月以上の方は「在留届」の提出を徹底していただく必要があります。

小島 イスラム国 (IS) やロンドンウルフ、ホームグロウン・テロリストなど、いつでもどこでもテロの可能性がある時代となり、世界各国にテロの脅威が存在していることを認識する必要がありますが、朝鮮半島情勢については、旅行会社がツアーの催行中にも、ミサイル発射や核実験という事態を淡々と想定して、有事対応に備えていただきたい。「北朝



海外邦人安全協会の小島俊郎副会長

鮮? いつものことだ」と考えるのではなく、不作為が「仕事の放棄」に等しいものであることに留意してほしいと思います。

越智 JATAではゴールデンウィークの直前に、大手・中堅の旅行会社のリスク担当者を呼んで、外務省にもご協力をいただいで韓国についての情報を共有し、大使館が出したマニュアルも全部見て、シエルトアの場所なども確認しました。プロの備えとしては、そこまでやっておかなければならないと考えています。

情報を着実に受け取り行動に反映する

外務省が発出する安全情報などの情報発信と「旅の安全」との関わりをどのように考えればよいでしょうか。

能化 最近のテロは、欧米やアジアなど日本人が多い地に広がると同時に、いわゆるソフトウェアターゲットが狙われるケースも増えています。対策がこれまで以上に難しくなっていますが、被害の可能性をできるだけ減らすように外務省として積極的に情報発信していきます。旅行会社や旅行者の皆さんには、記念日や政治イベントなどの注意を要する日程、さらに被害を避ける、あるいは最小にとどめるための基本知識を身につけることの重要性を認識していただきたいと思っています。

外務省では、分かりやすい情報発信の努力を続けていますが、最近では、特に中堅・中小企業を含む幅広い層にメッセージが届くよう「ゴルゴ13」を活用した安全対策マニュアルを作成しています。

小島 「ゴルゴ13」マニュアルの制作にご協力しましたが、基本的な対策が網羅、整理されており必読です。同時に旅行会社は、日頃から外務省やメディアの情報で世界の様子を眺めることを習慣にしていきたい。日々情報をモニターすることで有事の情報を正しく読めるようになり、的確に身の安全を守ることに繋がります。

能化 ゴルゴ13は安全対策について訊ねられ、「10%の才能と20%の努力、そして30%の臆病さ、残る40%が情報だろうな」と答えています。強調したいのは、臆病さと情報です。外国には日本の主権

が及びませんから、テロの発生自体を日本が防ぐことは難しいので、取りうる対策としてはテロなどの危険をできるだけ察知し、危険回避行動を取るということ、つまり、ウサギの行動原理です。その際に鍵となるのが情報であり、外務省の発信する情報を着実に受け取って行動に反映していただき、旅行者自身も情報に敏感になっていただかなければなりません。

安全対策でゴルゴ13が指南役に

外務省では、海外旅行者や海外に赴任する企業関係者などを対象に、ゴルゴ13が指南役を務める安全対策マニュアルをホームページで公開しています。『ゴルゴ13』の劇画形式で今年3月から連載が始まり、6月中旬まで全13回にわたって掲載される予定で、「最低限必要な安全対策」の周知を図る方針です。



©さいとう・たかを

「危機管理に共通情報」

日々の世界の様子をモニターできる共同通信の「海外リスク情報」はリアルタイムでメールとウェブサイトで提供されます。旅行会社約50社が危機管理に利用中です。

ハッピーマンデー維持を継続的に訴える 越智事務局長、積極的に政治との関わりを！

JATAをはじめ観光関連7団体は4月5日、東京・永田町の衆議院第1議員会館で「働き方改革など休暇制度を考える会議」を開催し、「海の日」を固定化してハッピーマンデー（祝日三連休）から外そうとする動きに対し観光業界として反対する意思を国会議員に伝えました。「海の日」が固定化された場合、ほかのハッピーマンデーに波及することも懸念されるため、越智良典 JATA 事務局長は「『観光』も『政治』との関わりを避けられない状況となってきた」と指摘、旅行業界としてもハッピーマンデーの維持に向けて活動を強化する必要性を訴えています。

——ハッピーマンデーを維持することの重要性について、どのように考えていますか。



越智良典 JATA 事務局長

越智 祝日三連休については、2001年4

月の自民党・公明党・保守党による三党連立政権合意の中で、「公明党保守党二十一世紀クラブが共同で提出しているいわゆる『祝日三連休増増法案』の成立を目指す」ことが謳われ、現在の形が実現したものです。三党連立政権合意で言及されている法案では、「ゆとりのある国民生活の実現に資するため、海の日を七月の第三月曜日とし、敬老の日を九月の第三月曜日とする必要がある」と、その提出理由が説明されています。この「国民の祝日に関する法律の一部を改正する法律案」の成立によつて、もともと七月二十日だった「海の日」と九月十五日だった「敬老の日」が、それぞれハッピーマンデーとなつたわけです。しかし、「海の日」については、ハッピーマンデーから外して再び七月二十日に固定化しようとする動きがあり、一昨年には議員立法の寸前で止められた経緯もあつたことから、旅行業界としても導入から10余年を経た祝日三連休化制度の必要性と重要性を改めて認識し、制度の維持を継続的に訴えていかなければならないと考えています。

——旅行業界をはじめ観光業界全体にとつても、休暇制度のあり方は大きな影響を及ぼすことになりそうです。

越智 4月の「働き方改革など休暇制度

を考える会議」で田川博己会長が指摘したように、日本の観光産業はGDPの5%以上を占める25兆円規模にまで拡大してきました。訪日外国人旅行者の増加によつて、インバウンド消費額も拡大してきています。日本人の国内旅行による消費は8割以上を占めており、休暇制度をはじめ旅行に出かける環境を整備していくことは、観光振興を図る上で非常に重要な課題です。国民による休暇取得の4割が正月とゴールデンウィーク、お盆の時期に集中していることから、旅行やリフレッシュの機会として祝日三連休が極めて大切なものとなつてきています。経済的な側面からも、「海の日」の三連休がプレミアムフライデーによる年間の経済効果とほぼ同規模の2000億円と試算されており、両方が移動日となる1泊2日のツアーも三連休によつて2泊3日となれば、着地での1日の充実した観光プログラムが求められ、DMOをはじめとする観光を通じた地方創生の動きを後押しすることにもなるはずです。

将来見据え

若手国会議員との勉強会も発足

——JATAとしては、今後、ハッピーマンデーの維持に向けて、どのような活動を行っていくのでしょうか。

越智 まず、改めて、ハッピーマンデーの制度について、会員各社の理解を深めていかなければなりません。当たり前のように制度が

存在していると思われている観もあります。実際には、観光振興を図るために関係者の皆さんが思いを込めて運動し、説得して勝ち得た制度であることを肝に銘じる必要があると思います。二所懸命に努力して汗をかきながら実現した「宝物」とも言うべき制度であるわけですから、その「宝物」を守っていくためにも汗をかかなければならないと考えています。また、長期的には、JATAはアウトバウンドが中心の業界団体のため、国内の政治課題に関わるテーマが少なかったのですが、「観光立国」や「地方創生」が政府の施策として展開される一方、JATAとしても国内旅行や訪日旅行の比重が高まる中で、政治課題となるテーマに積極的に関わる局面が増えることが予想されます。そうした環境の変化も踏まえて、JATAも業界団体として継続的に政治との接触を持つて、日常的に国会議員の先生方に相談をしたり陳情を行ったりしていく必要がある。6月からは日本観光振興協会など他の業界団体の皆さんと二緒に、若手の国会議員の先生方との勉強会も立ち上げることになりました。JATA会員会社からも勉強会のメンバーに入つただき、それぞれ10人くらいずつの規模で情報交換や意見交換を行っていく計画です。JATAとしても、若手の国会議員の先生方と将来も見据えた長い付き合いが出来るように、この勉強会に積極的に関わっていきたいと考えています。

安心安全の旅を希求する姿勢アピール UNWTO国際観光フォーラムに澤邊所長が登壇

国連世界観光機関(UNWTO)は5月16日と17日の両日、バン格拉デシユのチッタゴンで国際観光フォーラムと2017年度アジア(東・南地区)太平洋地域合同会議を開催。同地域の22カ国から60人、バン格拉デシユから約190人の合計約250人が参加、JATAからは澤邊宏国際センター所長が招待パネリストとして出席しました。

バン格拉デシユでは昨年7月にダッカでテロ事件が発生しており、国際観光フォーラムでは「危機管理と通信」がテーマに掲げられ、安全な旅への対策について、事前、事故中、事後の3段階で分析。通信ネットワーク構築、通信チャネルと通信ツール、メディアとの連携などについて活発な議論が交わされました。

初日の国際観光フォーラム討論会に登壇した澤邊所長は、旅行者とステイネーションの双方と常に連携する立場にある旅行会社の機能と役割という視点から、JATA会員各社が取り組んでいる危機管理対策について解説。安心安全の旅を希求する日本の旅行会社による真摯な取り組みを強調することで、常に旅の質を重視する日本の旅行会社の国際観光業界における存在感をアピールしました。



UNWTOの国際フォーラム討論会で説明する澤邊所長(右)

また、2日目の地域合同会議では、9月に開催される「ツーリズムEXPOジャパン」への参加を歓迎するメッセージを全参加者に伝えました。

海の中道海浜公園で環境保全活動

JATA九州支部、ガラスの破片などを除去

JATA九州支部は5月13日、福岡市の国営海の中道海浜公園で同公園管理センターの協力により、2017年度環境保全活動を実施しました。

活動には総勢62人が参加し、同公園内の東側海岸での漂流物撤去活動を行っています。波や砂に削られて小さな破片となり、砂に埋もれているガラスの除去を中心に作業を実施し、漁船の保護材などの大きな漂流物も撤去しました。

同公園の東側海岸は外海ビーチで潮の流れも速く遊泳禁止となっているため、展望所からビーチを臨む形となっており、活動を通じてビーチの美化が実現されたことから、同公園管理事務所からも感謝の言葉をいただいています。

北海道支部

- 5月10日 国内旅行委員会。
- 5月10日 総務委員会。
- 5月11日 訪日旅行委員会。
- 5月15日 業務改善委員会。
- 5月17日 海外旅行委員会。

東北支部

- 5月16日 総務委員会。
- 5月16日 海外旅行委員会。
- 6月7日 幹事会。

関東支部

- 6月8日 海外旅行委員会。

中部支部

- 5月10日 海外旅行委員会。
- 5月11日 国内(訪日)地域振興委員会。
- 5月15日 研修委員会。
- 5月12日 中部国際空港CIQ研修。
- 5月22日 旅券事務説明会。

関西支部

- 5月10日～11日 幹事会。
- 5月16日 総務委員会。
- 5月17日 幹事会。
- 5月18日 消費者相談委員会。
- 5月26日～28日 関空旅博2017(イベント含む)。

中四国支部

- 5月8日 役員会。
- 5月19日～21日 鳥取・島根地区合同ソウル研修。
- 6月2日 幹事会。
- 6月6日 広島空港CIQ研修。

九州支部

- 5月13日 社会貢献事業(国営公園海ノ中道海浜公園内海岸漂流物除去活動)。
- 6月3日 寺小屋JATA。

沖縄支部

- 5月16日 年次定例会。

旅行業の未来を広げる旅の企画大賞

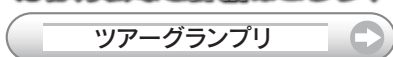
「ツアーグランプリ2017」 応募受付中!



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「ツアーグランプリ」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5日(水)必着。

主催：ツアーグランプリ2017実行委員会
後援：国土交通省(予定)、国土交通省観光庁(予定)、
一般社団法人日本旅行業協会(UATA)、一般社団法人日本旅行作家協会

お問合せ

ツアーグランプリ2017 運営事務局
TEL:03-6804-3891 Email:tatg@jata-net.or.jp

中近東アフリカチーム 西山徹部会長に聞く エリア全体の開発戦略が重要

今月は、中近東アフリカチームの部会長を務める日本橋トラベラーズクラブの西山徹代表取締役社長に、厳しい市場環境が続く同方面の現状認識や活動の方向性などについて、語っていただきました。

現地関係者との緊密な情報交換を

——中近東アフリカ方面における現状についてのご認識をお聞かせください。

西山 旅行会社にとっては、大きなポテンシャルを秘めたデステイネーションであることは間違いのないと思いますが、残



西山徹 日本橋トラベラーズクラブ代表取締役社長

念ながら、最近では「治安面での不安」という問題を恒常的に抱えているのも事実です。しかし、逆に、その問題をクリアするため、実際に中近東アフリカ方面へ旅行するに当たって、旅行会社が十分なセーフティネットを用意した上で、現地との関係者と緊密な情報交換や連携を行い、「安心」とともに旅行サービスを提供するという旅行会社本来の機能を発揮できるエリアでもあると考えています。また、治安面だけでなく、現地での移動や言葉の問題、訪問先における宗教的・文化的な制約や民俗・習慣の違いなど、旅行者の皆様をサポートしなければならぬ部分も多いので、旅行業界の役割や存在意義といったものをアピールすることができるとも思っています。

——部会としての具体的な活動については、どのような方向性でお考えでしょうか。

西山 中近東アフリカでも、世界の他のエリアと同様に、国や地域をカバーする現地での旅行見本市などが開催されていますから、積極的にそういった場を

活用できる展開を図っていく必要があると思っています。アウトバウンド促進協議会では、現地側のサプライヤーである航空会社やホテルといった民間事業者だけでなく、「海外旅行の復活」に向けて政府観光局や大使館などの公的な組織や団体なども参画して活動を行いますから、官民双方の関係者による協力もいただき、旅行見本市と並行して実施されるマートや商談会、ファミトリップなどを、日本の旅行会社が活用できるようにサポートしていくことが重要だと考えています。

「異日常」の魅力を掘り起こす

——「安心安全」は近年、世界各地で旅行者が関心を寄せる大きなテーマになっていますから、中近東アフリカ方面はその試金石ということでしょうか。

西山 そうです。同時に「付加価値創造」も旅行業界にとってのもう一つの重要課題となっているわけですが、中近東アフリカ方面は価格競争を繰り広げるデステイネーションではありませんので、逆に、旅行者の皆さんに旅行商品の内容によって海外旅行へのモチベーションを持っていただくという意味合いで、旅行会社の腕の見せ所であるということも言えるかと思っています。中近東アフリカという

地域全体が治安の問題を抱えているように見られがちですが、「安心安全」をめぐむ状況は個別の国々で異なっていますから、その見極めを行っていくことも重要なポイントになってきます。

——旅行需要の創出や新たな市場の開発という側面からも、旅行会社の真価が問われることになりそうです。

西山 そうした旅行会社の役割を十二分に発揮していくために、まずは、エジプトや南アフリカ、アラブ首長国連邦など、中近東アフリカ方面の中核となるデステイネーションで現地との太いパイプを作っていくながら、ケニアやモロッコ、イランといった国々への旅行需要も広げていくというようなエリア全体としての開発戦略を想定する必要もあるだろうと考えています。海外旅行に出かけるモチベーションとしては、リゾート・デステイネーションのように「非日常」を求める場合と、日本では体験できない自然や文化などの「異日常」を希求するケースがあるわけですが、中近東アフリカの場合、明らかに後者に当てはまる国々が多いと思いますので、その魅力をどう掘り起こして旅行商品としてマーケットに提示していくのかを追求していかなければなりません。

環境省も参画、4省庁との連携に T E J に合わせ、「ジャパン・トラベル・マンズ」



「ツーリズム EXPO ジャパン(T E J)」の2017年の開催期間を、含む9月21日から11月3日までの約1カ月半にわたる、観光機運

の醸成を目指す官民連携プロジェクト「ジャパン・トラベル・マンズ」が展開されます。

スポーツ庁と文化庁、観光庁は、2016年3月に包括的連携協定を締結し、3庁の連携を通じて国内各地のスポーツイベントや文化芸術資源を結びつけることで、地域における新たな観光資源を創出し、地域ブランドや日本ブランドの確立・発信を行う取り組みを進めてきました。

「ジャパン・トラベル・マンズ」は、この3庁による取り組みに、総合観光イベントとして大きな注目と来場者を集めているT E J が民間事業として連携し、T E J 開催期間を中心に展開するプロジェクトとして昨年スタートしたものです。

昨年3月に「明日の日本を支える観光ビジョン構想会議」議長 内閣総理大臣が策定した新たな観光ビジョンでは、文化財について「保存優先」から旅行

者の視線に基づく「理解促進」、そして活用へと進める方向性が示されたほか、国立公園を世界水準の「ナショナルパーク」として、世界中からさまざまな人々が上質な自然体験を求めて日本を訪れる空間にすることを目指して、魅力の核となる自然をしっかりと保全していくことを前提に、民間の力も活かして体験・活用型の空間へと集中的に改善する考えなどが打ち出されました。

こうした動きも踏まえて、今年の「ジャパン・トラベル・マンズ」には、「国立公園満喫プロジェクト」を推進する環境省も参画することになり、官民連携プロジェクトとしての「ジャパン・トラベル・マンズ」のパワーアップが期待されています。

「観光機運の醸成」へ旅行業界も後押しを

観光庁観光資源課の西村晃代係長は今年の「ジャパン・トラベル・マンズ」について、「日本遺産やスポーツイベント、国立公園などの幅広い地域資源を活用したツアー造成によって、観光機運醸成を後押ししていただきたい」と呼びかけています。

地域の歴史的魅力や特色を通じて文化・伝統をストーリーとして発信する「日本遺産」を認定している文化庁も、「文化財や伝統文化を通じて地域の活性化を図るためには、その歴史の経緯や地域の風土に根ざして受け継

がれている伝統や風習も含めて理解を深めてもらうことが大切であり、旅行商品化はその大きな支えになる」(文化財部記念物課 中村崇志専門官)と強調。

スポーツ庁によると、スポーツコミッションの設置によって地域でスポーツイベントを開催する自治体の動きも広がってきており、同庁の梅田修之参事官(地域振興担当)付専門職は、「官民の連携によってスポーツツーリズムを振興し、地元への旅行流動の拡大を図

ることは、地域の活性化という観点からも重要」と指摘。「今年の『ジャパン・トラベル・マンズ』では、具体的なツアーなどを実現してスポーツイベントが地域への旅行者誘致に有効な観光資源であることを示していきたい」と意欲を見せています。

「国立公園満喫プロジェクト」を推進する環境省も、「80年以上の歴史を持つ日本の国立公園では、これまでも『保全』と『利用』を両輪としてきていますが、『ジャパン・トラベル・マンズ』への参画を通じて、ツ



中禅寺湖と男体山。湖上からの眺めを自然と歴史ガイドで楽しめる(日光国立公園)



森林、廃道、古道など、地域ならではの資源を活用した「TOGA天空トレイル」(富山県南砺市利賀村) 写真提供:TOGA天空トレイル大会実行委員会



朝霧に浮かぶ津和野城跡。霧がはれると旧城下町が現れる(日本遺産「津和野今昔〜百景図を歩く〜」)



独自の文化・伝統も育んできた水が生み出す美しい風景(日本遺産「琵琶湖とその水辺景観」)

への側面でも国立公園の担う役割はまだまだ大きく、環境省としては、「集客や送客という旅行流動の創出だけにとどまらず、いわゆるサステナブルツーリズムの実現という観点からも旅行業界との連携を図っていききたい」考えです。

— 動き出したダイバーシティの取組み —

「取材協力」株式会社ふらここ（東京都中央区） 節句人形界の常識覆す女性パワー

雛人形や五月人形といった節句人形を製造し、インターネットのみで販売する株式会社ふらここは、2008年に創業された若い会社です。

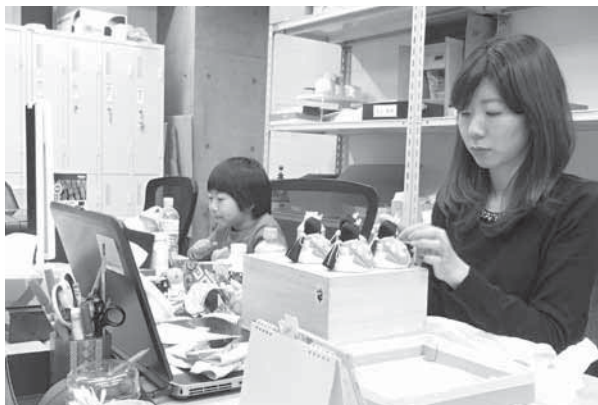
原英洋代表取締役は、祖父が人間国宝の人形師、母親もその技術を受け継ぐ人形師という家に生まれ、大学卒業後に大手出版社に就職した後、父親の急逝を受けて自らも人形師として家を継ぎました。

しかし、21世紀に入って節句人形の市場環境が大きく変化するのを目の当たりにした原代表取締役は、旧態依然の業界常識に疑問を感じ、新たなビジネスモデルを模索するため、敢えて

独立して新しい会社を設立することを決意します。

「節句人形界では、職人の感性で作られた人形を販売店が組み合わせて売るといって製販分離が当たり前でした。15年ほど前から、初節句の人形を孫のために買う際の決定権が祖父母から若い母親に移るとともに、ギフト商品としての需要も生じるようになり、大きくて高額な人形だけでなくコンパクトで若い女性の好みに合う人形へのニーズも出てきましたが、伝統産業の常識を覆すことは難しく、自分で起業する道を選んだのです」

製販一体のビジネスモデルを確立すべ



柔軟な勤務制度により子連れ出勤も認められています



顧客に近い感覚を持つ若い女性の視点で商品づくり



原英洋代表取締役

く、節句人形の企画、デザイン、製造、販売を貫いて行っている株式会社ふらここでは、創業以来、値引きを一切せず、作った人形は全て完売。10年目を迎えた現在は、特注品と定番商品を合わせて数百人の予約客が1年待ちという状況です。

節句人形界では、業績を低下させている企業も多く、廃業や倒産に追い込まれるケースも増えていますが、原代表取締役は、「少子化の時代とはいえ、毎年100万人の子どもが生まれており、節句人形が売れなくなっているのは、製販分離をはじめとする業界の商習慣によるところが大きい」と指摘しています。

伝統産業支えるダイバーシティ

「適正価格を確保しなければ、伝統産業を守ることはできない」という原代表取締役の持論を具現化するのには同社の女性社員であり、その女性社員を支えているのが創業当初からのダイバーシティ経営です。

顧客にもっとも近い感覚を持つ小さな子どもがいる母親の視点で商品づく

りや顧客サービスを考えることができると、女性を中心とする採用活動を行ってきた同社では、正規10人・非正規11人の社員21人全員が女性で構成されています。

一般的な人形販売店ではクレーム発生率が1割、返品も4〜5%に達していることから、株式会社ふらここは木目込部分の生地や髪の毛のほつれ直しといった細やかな検品作業と、最終仕上げを自社で徹底して実施。予約販売が中心で年間を通じて検品を計画的に実施できるため、時間的な制約の大きい子育て中の女性も、業務を遂行することが可能です。

検品や最終仕上げ、梱包といった業務を担う非正規社員については、可能な限り柔軟な勤務制度を整備し、時間的制約のある女性社員も助け合って仕事ができるように、学校の休み期間には子連れ出勤を認めたり、家族で参加できる食事会や日帰りバスツアーなどの社内イベントも実施しています。

創業以来、極めて低い離職率を維持している同社では、多様な能力を育成して発揮できる環境の整備を通して、同社の特徴であるオリジナリティのある商品の開発やキメ細かい顧客サービス、アフターフォローを実現。その高いクオリティは口コミによって広がり、年初の時点で雛人形は全て完売するという快挙も続けています。完売により購入できない顧客には、次年度の予約を受け付けるなど、より計画的な製造販売も進められています。

シリーズ：『挑戦』を支えるもの

～「旅の安全の日」を迎えるにあたって～

■『旅の安全の日』

7月1日(土)は『旅の安全の日』です。2014年の制定から4年目を迎え、年々模擬訓練に参加される旅行会社も増加し、業界における安心安全のミニマムスタンダードとして「旅行安全マネジメント」が定着しつつあります。

今年も7月3日にJATAが主催する模擬訓練が実施される予定で、多くの旅行会社が参加される見込みです。

■年に一度は模擬訓練の実施を

緊急重大事故や巨大災害が起こった際には、確定・不確定の情報が入り乱れ、予め想定できないような混乱が生じます。旅行会社社長と安全管理責任者は、旅行者の安全を最優先としながら、状況把握・原因調査・責任関係の整理・家族対応・情報管理・マスコミ対応・株主対応・その他の会社業務の通常遂行・事業継続など、一度に多種多様な物事に対してスピードと正確性を伴った対応・判断を求められます。

いざという時に備えて緊急連絡網を常にリニューアルし対応マニュアルを整備することはもちろん

大切ですが、実際の事故や災害の発生時にそれらが機能しなければ意味がありません。

それらが本番で十分に機能するかを検証するためにも、年に1回程度の模擬訓練の実施が必要といえます。各社ごとに取り扱うツールの実態やお客様層、デスクインフォメーションなどに備えるべき内容は異なります。本番さながらのシミュレーションを実施することで、実際にはうまく機能しない点、不十分な点などが明確になるはずですよ。

■外部の視点を入れることで 備えに厚みを持たせる

各種マニュアルの策定や模擬訓練の実施にあたっては、自社だけで完結せずに第三者の多角的な観点からのアドバイスを取り入れることも有効です。自社のみでは想定できなかった事態・観点への備えをすることができ、より厚みを持った実践的な準備が可能となります。

東京海上日動では従来より、事故後のサポートはもちろんのこと、平時における事故対策マニュアルの整備、事故・災害に備えた

社内体制構築、必要十分な保険での備えなど、幅広くアドバイスさせていただきます。

また、長年に亘って蓄積された事故対応のノウハウをもとに、有事の際のクライシスマネジメントをより一層強化し、事故時における「保険+α」のサポートを組織的に行う専任体制を整えています。

■「リスク・ソリューション・パートナー」として

旅行中の事故はもちろんのこと、サイバーリスク・労務管理リスクなど旅行会社を取り巻くリスクは時代とともに大きく変化しています。我々東京海上日動は、皆さまとともに取り巻くリスクや解決すべき課題を共有し、グループで蓄えた幅広いソリューションを活用することで課題解決にご協力する「リスク・ソリューション・パートナー」として、今後も旅行業界と一緒に歩んで参ります。是非お気軽に東京海上日動の営業社員までお声がけください。

(東京海上日動火災保険株式会社
旅行営業部)

挑戦の数だけ、 保険がある。

To Be a Good Company



東京海上日動



苦情事例に学ぶ⑤③

監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ…
ストライキの予定……
お客様の解除権は？

取消し理由にはい

ろいろあり、こんな

場合でも取消料を払

う必要があるのか？

そんな問い合わせが

多くあります。今回

は旅行者の解除権について考えてみます。



申し出内容はこうです

乗継便がパリのストライキにかかる可能性がある。

ストライキするかどうかは当日までわからない。こんな

状況では心配で出発できない。出発日を変更した

い。すでに取消料の対象期間となっているが、もちろ

ん支払うつもりはない。

解決に向けての指針

旅行業約款第16条1項には、取消料を払えば、旅行

者はいつでも募集型企画旅行契約を解除できる。つま

り、理由が何であれ、お客様は、取消しはできるが、

基本的に取消料がかかることになる。

旅行業約款第16条2項に、旅行者は、次に掲げる場
合において、前項の規定にかかわらず、旅行開始前に

取消料を支払うことなく募集型企画旅行契約を解除す

ることができず、とあります。つまり、この項目の

中に、航空会社のストライキの事例が当てはまる項目

があるかどうかということになります。項目は5つあ

りますが、関係があると思われるものは次の2つで

しょうか？

一 当社によって契約内容が変更されたとき。ただ

し、その変更が別表第二上欄に掲げるものその他の重

要なものであるときに限ります。

三 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行

サービス提供の中止、官公署の命令その他の事由が生

じた場合において、旅行の安全かつ円滑な実施が不可

能となり、又は不可能となるおそれが極めて大きいと

き。

「一」は募集型企画旅行契約別表第2に掲げる

変更補償金の支払いが必要となるケースで、今回は旅

行会社からの変更の提案はないので該当しませんが、

「三」の運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止

が該当しそうです。

「ストライキの予定」という理由は、これにあてはま

るでしょうか？

残念ながら、三はすべて、「生じた」場合と記載さ

れています。ストライキによって、「サービス提供の

中止が生じるかもしれない」状況では「生じた」こと

にはなりませんから、解除権は生じない。ということ

になります。

同様なケースを考えてみます。

①台風が発発日に直撃しそうだ。前日のうちに取消し

しておきたい。（この場合も、実際に欠航が決定して

いませんから、自己都合による取消しになり取消料免

除とはなりません）

②夜便が、悪天候で大幅遅延。予定では、翌日1:00 am 出

発。キャンセルしたい。（この場合は、欠航ではなく

遅延ですが、出発日が翌日になるため、重要な変更

にあたります。解除権が発生し、取消料免除となりま

す）

③大雨の影響で、JRが乱れている。空港到着が大幅

に遅れそうにキャンセルしたい。（ご自宅から空港ま

ではご自身の責任です。飛行機が飛んでいれば、解除

権は発生しません）

④目的地の国の一つでテロが発生し、マスコミが危険

だと報道している。キャンセルしたい。（旅行者は

基本的に外務省が発する危険情報に基づき、催行の可

否を判断しています。発出されていないければ、解除権

は発生しません。）

今回の肝は「生じた」場合となります。航空会社が

ストライキを執行し、実際に該当便が欠航になった。

あるいは台風により、航空会社が欠航を決めた場合に

は、解除権が発生しますが、予定や、予想では解除権

が発生しないということです。

取消料に関わる旅行トラブルはJATAの消費者相

談事由数の1位になっています。特に、今回のよう

に、自分のせいではないのに、なぜ取消料を払わなけ

ればならないのか。という事例は毎年非常に多く発生

しています。ストライキも悪天候も、お客様にも旅行

会社にもどうにもならない事由にこそ、約款や旅行条

件書に書かれている意味をしっかり理解し、お客様に

誤解を与えない説明をしたいものです。（江本）

第53回 取引条件説明書面を活用しよう

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

「旅行条件書を変更したいのだが……」という相談を受けることがあります。特に募集型企画旅行では、コースごとに異なる項目についてはパンフレットに記載して、その会社のツアーにとって共通の項目については「〇〇旅行条件書（本稿では「旅行条件書」と呼びます。）」と呼ばれる別紙にして、その二つの書面を交付することで、取引条件説明書面を構成するということが定着しています。このため、旅行条件書が定型なものとして認識され、「旅行条件書の内容をむやみに変更してはいけない。」と考えている人が増えたように感じています。

旅行条件書は商品の内容や取引の方法ごとに作り分ける

取引条件説明書面（パンフレット、旅行条件書）は、本来、一つひとつの旅行ごとに作成すべきものですが、募集型企画旅行については国内旅行と海外旅行との2種類の旅行条件書を作り、使い分けをしている会社が多いように見受けられます。もう一歩踏み込んで、例えば国内旅行の場合は更に、いわゆる「フルパッケージ型」の旅行、「運送+宿泊」のフリープラン、日帰りのバス旅行ごとに旅行条件書を作り分けることも一つの方法です。また、ウェブサイトでの販売に使用する旅行

条件書は、むしろ、申込みの方法、契約の成立に関する事項などは、ウェブサイトでの取引に特化したものにすべきでしょう。このように、取引する商品の内容、取引の方法に応じて必要な項目のみを記載した旅行条件書を作成することで、旅行者の誤解も少なくなり、紙面も節約できます。

参加資格を上手に利用

最近の相談事例の中では、取引条件説明書面を工夫することで解決できる問題も少なくありません。ある国では在日大使館・領事館で査証を取得するよりも、入国時に査証を取得したほうが、コストが安いことから、意図的に日本で査証を取らない旅行者がいるように聞いています。この場合は、そのお客様だけ入国手続に時間がかかるなど、旅行の円滑な実施に差し障る事態が生じています。これに対しては、取引条件説明書面に「旅行開始時点で、〇〇国の観光目的のために有効な査証を所持していること。」を参加資格と記載し、このような旅行者を牽制することができます。

二重予約も参加資格で牽制

また、最近、航空会社は、いわゆる「二重予約」を防止する目的から、同一氏名の旅行者があつた場合には、旅行会社へ通知することなく席を落としてしまいトラブルになることがあります。取引条件説明書面に、例えば、「当旅行と旅行期間の重なる部分のある他の旅行に申し込んでいる方又は同期間に利用する航空機の航空券を購入している方は参加いただけません（当旅行の申込み後に当旅行と旅行期間の重なる部分のあ

る他の旅行を申し込んだ場合又は同期間に利用する航空機の航空券を購入する場合も同様とします。）」というように記載することで「重複申込み」を牽制しましょう。

帰国便を利用しない旅行者への運賃追加徴収も条件書に

旅行業約款には募集型企画旅行については旅行者の申し出による旅行契約内容の変更に関する規定はなく、旅行者は、本来は予め定められた日程に従って旅行しなければなりません。ところが最近では、「帰国便は利用しない。」と言い残し、帰国日に姿を消すお客さまも現れています。航空会社の国際運送約款では、そのような場合には、利用した部分に適用される運賃と、支払い済みの運賃を精算することになっています。これに備えて、「当社では、お客様の希望による日程の変更（旅行開始日の変更を含む。）その他の契約の内容の変更はお受けしておりません。また、お客様の都合で航空便の一部を利用されない場合は、航空会社の規則により、実際に利用した部分に適用される運賃と本旅行に適用される予定であった運賃との差額をご負担いただく場合があります。」と記載することで、約款の内容の再確認ができますし、運送約款に基づく航空会社からの請求があつた場合に備えることができます。

取引条件説明書面はお客さまとの契約内容です。旅行業約款や法律に抵触しない範囲で、個々の旅行に応じた旅行条件書を工夫することが、お客さまの誤解を減らし、旅行会社を守ることに繋がります。

(平石)

事務局 便り

日本人出入国者数(速報値) 4月の出国日本人数は0.8%増126万人 累計では7.1%増と堅調な水準を維持

日本政府観光局(JNTO)が5月19日に発表した速報値によると、今年4月における出国日本人数は前年同月比0.8%増の126万人を記録しました。また、今年4月に発表された速報値で、同12.1%増の173万9000人だった今年3月の出国日本人数は、同12.6%増の174万5405人に上方修正されています。今年に入ってから出国日本人数の伸び率は、1月が同1.5%増にとどまった後、2月と3月が同12%台という高い水準を示したものの、4月は1%未満まで落ち込む形となりましたが、今年1月から4月までの累計では同7.1%増の579万3900人を示しており、JATAが目指す「海外旅行の復活」に向けて堅調な水準を維持しています。

訪日外客数は反転上昇の23.9%増

一方、今年4月における訪日外客数は前年同月比23.9%増の257万8900人となり、同9.8%増の220万5700人だった今年3月における人数と伸び率の何れも上回りました。また、昨年4月にお

ける208万2000人に比べて49万人以上も増加しており、単月の数字として過去最高を記録しています。また、今年1月における24.0%増は僅かに下回ったものの、昨年1年間における前年比21.8%増を上回り、同7.6%増と同9.8%増にとどまった今年2月と3月から大きく反転上昇する形となりました。

日本政府観光局(JNTO) 平成29年5月19日 (単位:人)

月	訪日外客数			出国日本人数		
	平成28年	平成29年	伸率(%)	平成28年	平成29年	伸率(%)
1	1,851,895	2,295,668	24.0	1,276,297	1,295,059	1.5
2	1,891,375	2,035,771	7.6	1,330,972	1,493,397	12.2
3	2,009,549	*2,205,700	*9.8	1,550,637	1,745,405	12.6
4	2,081,697	*2,578,900	*23.9	1,249,586	*1,260,000	*0.8
1~4 Jan.-Apr.	7,834,516	*9,116,000	*16.4	5,407,492	*5,793,900	*7.1

◆注1: 出典:日本政府観光局(JNTO)

◆注2: 平成28年(2016年)は確定値、平成29年(2017年)1月~4月は暫定値、*部分は推計値である。

◆注3: 訪日外客数及び*印の出国日本人数は法務省資料を基にJNTOが算出し、それ以外の出国日本人数は法務省資料を転記した数値である。

◆注4: 訪日外客とは、国籍に基づく法務省集計による外国人正帰入国者から、日本を主たる居住国とする永住者等の外国人を除き、これに外国人一時上陸客等を加えた入国外国人旅行者のことである。駐在員やその家族、留学生等の入国者・再入国者は訪日外客に含まれる。

なお、上記の訪日外客数には乗員上陸数は含まれない。

●JATA業務予定表 6月10日~7月31日

※予定表は変わることがあります。

本部・支部の委員会(予定)

6月13日	幹事会/九州支部
6月14日	地区委員会/九州支部
6月14日	LADY JATA委員会/関東支部
6月15日	幹事会/中部支部
6月16日	インバウンド委員会/関東支部
6月18日~19日	千葉県地区委員会拡大会議/関東支部
6月20日	国内旅行委員会/関東支部
6月20日	消費者相談委員会/関西支部
6月21日	総務委員会/九州支部
6月21日	幹事会/沖縄支部
6月22日	総務委員会/関東支部
6月22日	定時総会/本部
6月23日	幹事会/関東支部
6月28日	海外旅行推進委員会/本部
6月29日	消費者相談委員会/九州支部
7月4日	法制委員会/本部
7月5日	国内旅行委員会/九州支部
7月10日	総務委員会/関東支部
7月12日~13日	国内旅行委員会(鳥取)/関西支部
7月12日	幹事会/東北支部
7月13日	国際旅行委員会/九州支部
7月13日	研修・試験委員会/本部
7月19日	訪日旅行推進委員会/本部
7月19日	総務・消費相談委員会/中部支部
7月20日	国内旅行委員会/関東支部
7月21日	理事会・常任役員会/本部
7月26日	国内旅行推進委員会/本部
7月28日	海外旅行委員会/関東支部
7月28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。

6月10日	JATA寺小屋/九州支部
6月13日~16日	第2回総合・国内旅程管理研修(那覇)/研修・試験委員会
6月13日	第139回「バラ色の王国ヨルダン 再発見セミナー」/海外旅行推進委員会
6月18日	総合旅行業務取扱管理者研修修了テスト(10都市)/研修・試験委員会
6月20日	海外旅行地域セミナー・勉強会(北見地区)/北海道支部
6月21日	海外旅行地域セミナー・勉強会(旭川地区)/北海道支部
6月23日~27日	日タイ修好130周年記念研修旅行(A・Gコース)/海外旅行推進委員会
6月23日	第1回「三浦ゼミ クレーム対応講座 2017」(東京)/法制委員会
6月23日~25日	えひめ旅フェスタ2017(ワークショップ含む)/中四国支部
6月24日	環境保全活動・外来植物駆除/北海道支部
6月26日	エコツーリズムセミナー(環境省、谷川岳エコツーリズム)/国内旅行推進委員会
6月27日	日タイ修好130周年記念研修旅行(Fコース)/海外旅行推進委員会
6月27日~30日	第2回総合・国内旅程管理研修(東京)/研修・試験委員会
6月30日~7月4日	日タイ修好130周年記念研修旅行(D・Eコース)/海外旅行推進委員会
7月1日	旅の安全の日
7月3日	旅の安全の日 模擬訓練/海外旅行推進委員会
7月6日	「三浦ゼミ クレーム対応講座 2017」(第2回)(東京)/法制委員会
7月6日	「津木ゼミ 旅行実務講座 2017」(第1回)(大阪)/法制委員会
7月10日~13日	第3回総合・国内旅程管理研修(大阪)/研修委員会
7月11日	「三浦ゼミ クレーム対応講座 2017」(第1回)(名古屋)/法制委員会
7月14日	新入社員研修/沖縄支部
7月17日	環境保全活動・外来植物駆除/沖縄支部
7月18日~21日	第3回「総合・国内旅程管理研修(東京)/研修・試験委員会
7月24日	「三浦ゼミ クレーム対応講座 2017」(第2回)(名古屋)/法制委員会
7月25日~28日	第3回総合・国内旅程管理研修(名古屋)/研修・試験委員会

第61回JATA定時総会開催のお知らせ

- 日時 2017年6月22日(木) 14時30分 定時総会開始
17時30分 懇親会開始
- 場所 経団連会館(大手町)
- 議事(予定) [決議事項]
◎2016年度(平成28年度)事業報告(案)及び同収支決算(案)
◎役員補充選任
[報告事項]
◎2017年度(平成29年度)事業計画及び同収支予算



全国に6カ所しかない「模範工場」の一つで、燃糸会社の事務所として使われていた絹織記念館



耳を当てると機音が聞こえたという大岩「降臨石」もあるパワースポット「白瀧神社」



明治・大正時代の建物がレトロな雰囲気を出し出す伝建地区の町並み



染物体験で作った藍染のハンカチは世界でたった一つのお土産になります



土日・祝日に「絹遺産周遊コース」を回るコミュニティバス「MAYU」

桐生織物業に貢献してきた後藤織物。現在も生産を続けています

「かかあ」が支えた絹の国ぐんま 伝統産業育んだ風土や歴史文化の魅力を発信

群馬県は、世界遺産「富岡製糸場と絹産業遺産群」に象徴されるように、日本の製糸業をリードしてきました。絹に関する建物や生活文化なども「ぐんま絹遺産」として登録されており、2015年度に日本遺産として認定された「かかあ天下ーぐんまの絹物語」を通じ、ストーリーとして、絹の国ぐんまの発信強化に取り組んでいます。

絹産業の歴史や文化を深掘り

桐生市と甘楽町、中之条町、片品村の1市2町1村に構成文化財が広がる同県の日本遺産は、「空ろ風」とともに上州名物として知られる「かかあ天下」を前面に打ち出したもので、その異彩を放つコンセプトが注目を集めています。

桐生市産業経済部では、「女性が養蚕や製糸、織物で家計を支え、男たちは『俺のかかあは天下』と呼んで、『かかあ天下』として上州名物になったことから、『かかあ』たちの夢や情熱が詰まった養蚕の家々や工場を訪ね、文字通り、日本経済という天下を支えた女性たちの存在を通じて、絹産業を育んだ風土や歴史、文化を深く知っていただくというものです（観光交流課）」と説明。

同市には、「かかあ天下ーぐんまの絹物語」を構成する12の文化財の半数に当たる

6つが集中しており、その一つである白瀧神社は、今から千年前に京都から織物技術を伝えた「白瀧姫」を祀る神社です。同市から朝廷へ上った若者が和歌を通じて身分の違いを乗り越え白瀧姫を妻とした伝説から、縁結びの神社としても知られています。

日本遺産でも旅行業界と連携

また、桐生市では、昨年4月から今年3月まで実証実験として運行された低速小型電動コミュニティバス「MAYU（まゆ）」が、土日・祝日に、絹遺産周遊コースなどで運行されており、無料で利用できます。

低炭素型スローモビリティとして注目を集めている「MAYU」は、環境にやさしいだけでなく、ゆっくりとしたスピードで走行するバスから桐生市の新しい魅力を見える新たな二次交通の役割も果たすもので、「車内では常に観光ガイドも行われているので、桐生の観光スポットを回る足として活用してもらっただけでなく、織都としての繁栄を物語る近代化遺産や豊富な食文化などへの理解も深めてもらえれば「観光交流課」と期待を寄せています。

桐生市では、歴史的な建物が多く残されている本町地区が「重要伝統的建造物群保存地区」に認定され、同市を訪れる旅行者も着実に増えてきていることから、「日本遺産のストーリーに基づいたツアーづくりなど、旅行業界との連携による旅行者の誘致を図っていききたい」考えです。



ソーリオ (スイス)

素材研究 (海外)



車窓から眺める景色も素晴らしいベルニナ急行
©swiss-image.ch



サンモリッツからソーリオまではポストバスも
利用できます ©swiss-image.ch



エンガディン地方観光の拠点サンモリッツ
©Engadin St.Moritz



石畳が独特の風情を醸し出す
ソーリオ



サンモリッツ近郊にあるルンピン湖の水面に
映える山並み ©Engadin St.Moritz

ブレガリア山群の威容を臨む
ソーリオの絶景
©Switzerland Tourism

芸術家らが愛した「スイス最奥の村」 夏のピークを外した需要喚起の素材に

「ヨーロッパの美しい村30選」に名前を連
ねるスイスのソーリオは、美しい丘陵地帯と
スレート瓦の家並みの背景に、針峰のブレガ
リア山群が聳える絶景の村です。日本から
の旅行者はまだ少なく、伸び悩む日本から
欧州への旅行需要を喚起する新たな素材
として注目されています。

美しい山々に囲まれた「隠れ里」

「スイス最奥の村」とよばれるソーリオは、
スイスとイタリアとの国境近くの高台に位
置し、1000〜2000年前に建てられた
石造りの家々が長閑な景観を形作っていま
す。

イタリア人の画家であるジョヴァンニ・セガ
ンティーニやドイツ文学を代表する詩人のヘ
ルマン・ヘッセ、オーストリアの詩人であるライ
ナー・マリア・リルケなどが愛したと言われ、
美しい山々と鮮やかな緑の牧草地の間に見
える石の屋根と煙突が印象的な「隠れ里」
です。

ソーリオへの拠点となるサンモリッツから
は、雄大なベルニナアルプスに囲まれたシル
ス湖の端にあるマローヤ峠からイタリアのキ
アヴェンナまで約1500メートルを下って
いくブレガリア谷を走るポストバスを利用
できます。

ソーリオは歩いても10分ほどで回れる小
さな村で、現在はホテル・レストランになっ
ている「ブラッツィオ・サリス」には17世紀当時
の貴重な装飾が残されており、村の歴史遺
産とも言える存在です。

スイスの多様な魅力をアピール

マローヤにアトリエを構えて晩年を過ご
した画家のセガンティーニは、マローヤに比
べて温暖なソーリオで冬を過ごすようにな
り、たびたび、この美しい村を訪れたと言
われています。

スイス政府観光局の押尾雅代メディアマ
ネージャーは、「アルプスの国というイメージ
から、旅行会社には夏を中心に送客してい
ただいていますが、世界で初めての「冬のリ
ゾート」とも言われるサンモリッツを拠点
に、冬の素材としてソーリオをはじめとする
ブレガリア谷にも注目していただきたい」と
呼びかけています。

豊かな自然と素材な暮らしが息づいてい
るブレガリア谷は、石葺屋根の家並みと石
畳の美しい村々が点在する「秘境の郷」で
す。もともと独特のロマンシユ語が使われて
いた地域ですが、現在は8〜9割がイタリ
ア語を話すようになっています。

芸術家として有名なジャコモ・メッティ族の
出身地としても知られ、夏のピークシーズ
を外してスイスの多様な魅力をアピールで
きるエリアとして、今後の商品開発が期待
されるところです。

悠久の「王朝街道」を企画の目玉に 国宝級の文物が集中する黄河流域の中原大地

母なる大河・黄河沿いの肥沃な地には、4000年の昔から数々の都が繁栄してきました。なかでも、西安から河南省の洛陽、鄭州、開封といった都市が連なる黄河中流域の中原大地は、20

以上もの王朝が興亡を繰り返してきたことから、国宝級の文化財や博物館所蔵文物が集中しています。中国国家観光局駐日本代表処では今年3月、JATAなどが後援する「中国ツアープランニングコンテスト2016」の受賞者を対象に河南省への視察旅行を実施し、若者世代にもその魅力をアピールしました。同コンテストは、若年層に

対して中国旅行に関連する情報を提供し、選択肢の広い中国旅行について周知を図ることを目指しています。

日本語ガイド同乗のバスも運行

古くから「王朝街道」と形容されてきた悠久の歴史と絢爛たる文化が息づく中原大地では現在、鄭州／西安間を結んで高速鉄道が開通しているほか、2015年からは中国国家観光局と河南省観光局の支援により「王朝街道エクスプレスバス」も運行されています。少人数でもツアーが催行できるように、鄭州・洛陽・三门峡・西安を1泊2日で



「清明上河図」世界を再現したテーマパークの清明上河園では、壮大な水上ショーも繰り広げられます(写真下は河南省研修旅行参加者撮影)



洛陽の東西大街に通じる麗京門



洛陽の龍門石窟は5世紀から多くの王朝が開削と造営を繰り返しました



唐代における武勇伝でも知られる少林拳



鄭州の河南博物院(河南省研修旅行参加者撮影)



少林寺歴代高僧の墓地である「少林寺塔林」



1900年以上の歴史を持つ白馬寺(洛陽)

歴代王朝文化の結晶・龍門石窟

河南省の西部に位置する洛陽は5000年の歴史を誇り、東周・後漢・三国の魏・西普・北魏などが都を置いたことから「九朝の古都」とも呼ばれている。

運行しているバスには、日本語を話せるガイドも同乗しており、高速列車と組み合わせることで活用することが可能です。省都・鄭州の西約70キロに位置する登封では、5世紀に創建された古刹である少林寺が2010年に世界遺産となりました。インドの僧・菩提達磨が禅宗を開いた少林寺の僧徒らが少林拳により唐の太祖李世民的天下統を助け、少林拳を天下に知らしめています。

まず、中国歴代王朝文化の結晶と讃えられる龍門石窟、中国に仏教が伝来して初めて建立された仏教寺院の白馬寺、夏王朝から宋代までの文物が収蔵されている洛陽博物館など、歴史的な名所旧跡も尽きません。

鄭州から東へ70キロほどの開封は、10世紀から12世紀までの北宋時代には、約150万人もの人口を抱える世界最大級の都市となり、その繁栄ぶりは北宋の画家張昉が「清明上河図」などに描いています。清明上河園は往時の姿をそのまま再現したテーマパークで、ショーアップされた夜の舞台も人気を集めています。

『JATA重大事故支援システム』 (第21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。

現在約400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を「支援システム」がサポートします。

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

「支援システム」の発動対象は海外・国内の企画旅行です。訪日旅行についても道義的な対応範囲
に限定して支援し、手配旅行については道義的な側面支援についてアドバイスします。

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)

◎ 保証開始日：2017年7月1日(土)より1年間

◎ 申込・年会費支払締切日：2017年6月20日(火)

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』(海外および国内、海外のみ)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。