

JATA

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

じゃたこみ

7

2018年
7月10日発行
vol.137

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

海の日／休暇制度を考える会

TEJ2018・TEJ2019概要発表会見

2018年度JATA会長表彰

20人および12社の皆様おめでとうございます

新副会長に日本旅行の堀坂社長
名鉄観光サービス大西社長が新任理事

素材研究

・ソロモン諸島

日中40周年プロジェクト

大連アカシア祭り&日中観光交流大会



第62回JATA定時総会
「旅のチカラ」示す価値創造産業へ
世界の経済・社会に貢献する業界に



「旅のチカラ」示す価値創造産業へ 世界の経済・社会に貢献する業界に

JATAは6月21日、東京・大手町の経団連会館で第62回定時総会を開催し、2017年度事業報告と収支決算報告、役員選任が承認されたほか、2018年度事業計画などについて報告が行われました。また、定時総会に続いて開かれた懇親会には、石井啓一国土交通大臣や菅義偉官房長官、自由民主党の二階俊博幹事長をはじめ多くの国会議員も参加し、旅行業界への期待の高さをうかがわれています。

田川博己JATA会長は開会宣言で、

「テロや難民、保護主義の台頭といった様々なマイナス要因があったにも関わらず、昨年の国際観光における相互交流人口が13億8000万人に達し、世界の経済社会に与える『旅のチカラ』の影響力は確固たるものとなった」と強調しました。また、国連の掲げる「持続可能な開発目標(SDGs)」においてツーリズムの果たす役割が大きいことも指摘し、「雇用の創出や災害からの復興、相互理解の増進、国際平和の実現など、旅行業界としての責任を果たしながら『旅のチカラ』を世界の隅々にまで及ぼしたい」と決意を表明。「高い志とプライドを持って『旅のチカラ』をプロデュースする価値創造産業に挑戦しよう」と呼びかけています。



JATAの田川博己会長

業界基盤強化と 政治課題に対処

田川会長は定時総会における会長メッセージの中で、今年の訪日外国人旅行者が3000万人を超える規模に及ぶという想定を示し、2年連続で増加している日本人海外旅行者も1800万人に達する見通しであることから、「2020年には相互交流人口が6000万人という交流大国の時代を迎えようとしている」と語り、「企画力提案力幹旋力添乗力といった旅行会社の真価を発揮し、マーケットをしっかりと捉えていくことを今年度の事業骨子とした」と説明。「旅行業界の基盤強化」に向けて、

- ①ガバナンスの強化、②商環境の整備、③産



観光庁の田村明比古長官

業高度化への取り組みを優先課題として挙げると同時に、「観光産業の連携と牽引役としてのJATA」として、①政治課題への取り組み、②ツーリズムEXPOジャパン(TEJ)の活用、③国際観光旅客税の導入、を重視する考えを示しました。

ガバナンスの強化については、昨年のてるみくらぶ事件も踏まえて、信頼回復に努める必要性を指摘しています。商環境の整備では、異業種や海外OTAなどの参入によるグレイゾーンの発生を踏まえ、OTAやシェアリングエコノミーなど新たな商慣習の問題に対して、今後も提言を行っていく方針です。産業の高度化への取り組みについては、国際観光旅客税の導入に伴い海外旅行の安全情報や安否確認のシステムをベースとした情報プラットフォーム構築の予算措置も講じられる見通しで、田川会長は「旅行会社の価値を提供できる仕組みとして、JATAの全会員に活用をお願いしたい」と語りました。

またTEJの活用について、田川会長は「展示商談会を完成させ、初めての地方開催となる来年の大阪でのTEJ2019につなげたい」と意欲を表明。来年1月に導



「価値創造産業への挑戦」が共有された第62回JATA定時総会



6月21日現在の正会員1190社のうち、委任状提出の会員会社と合わせて963社が出席し、総会は成立しました。

入される国際観光旅客税では、新規財源として400億円が確保されることから、若者による海外旅行の活性化策や双方向交流促進策の具体化などを要望していく方針です。

さらに、政治課題への取り組みでは、ハッ



石井啓一国土交通大臣

地域観光活性化に 旅行業界の役割を期待

来賓として登壇した観光庁の田村明比

ピーマンデー(祝日三連休)をめぐり「海の日」の固定化を目指す動きに観光産業として反対運動を展開してきており、田川会長は、バス手配の旅行会社による負担の適正化や国際観光旅客税の使途に双方方向交流の観点を要請することなども併せ、観光産業として体制・制度への働きかけを強めていく必要性を指摘しています。



JATAの坂巻伸昭副会長、田川博己会長、菊間潤吾副会長、堀坂明弘副会長(左から)

古長官は、来年1月からの導入が予定されている国際観光旅客税について、「政府としても現在、観光先進国の実現を目指し全省庁あげて課題解決に取り組んでいるところだが、国際観光旅客税も活用しながら高次元の政策を進めていく」考えを明らかにしました。

田村長官は、「全国各地における観光資源の魅力を旅行者目線で向上させてフルに活用する取り組みや、内外の旅行者がストレスなく旅行できる環境整備などを進めると同時に、観光産業の国際競争力の強化を図り、わが国の観光地としてのポテンシャルを確実に高めたい」考えを強調。「旅行業界には各地で魅力向上への努力を支援していただき、内外から多くの旅行者を呼び込む中心的プレーヤーとして活躍してほしい」と期待を示しています。観光庁としては、「旅行業界が地域貢献型産業あるいはライフスタイル提案型産業に進化できるよう、できる限りの支援を行い、現行の様々な制度やその運用に支障があれば、大胆に見直していく」方針です。



菅義偉官房長官

菅義偉官房長官は「内外の業界関係者や一般消費者に海外旅行・訪日旅行・国内旅行の多様な魅力を発信し、需要喚起に資するものであり、観光庁としても全面的に協力する」と語っています。

観光産業発展へ 行政とともに尽力を

経団連会館で開催された総会後の懇親会では、石井啓一国土交通大臣が「昨年の訪日外国人旅行者数は2869万人、外国人旅行者による消費額は4兆4162億円」といずれも過去最高となった」と言及。「観光先進国を目指すうえで、日本人自身も積極的に外へ出かけ、諸外国と双方間の交流により相互理解を深め、日本を真に世界へ開かれた国にすることが重要」と述べ、「若者のアウトバウンドを増やしていくための施策や海外旅行の安心安全を担保するための施策などについてもしっかりと取り組んでいく」考えを強調しました。また、今年9月に開催されるTJEJにも言及し、「双方方向の交流拡大や国内観光振興の絶好の契機となるものであり、国土交通省としても支援を惜しまない」と語り、「今年も昨年以上の盛り上がり」と期待を示しています。



自由民主党の二階俊博幹事長



日本政府観光局 (JNTO) の清野智理事長

2018年度JATA会長表彰

20人および12社の皆様おめでとうございます



「功績表彰」と「永年勤続表彰」の受賞者とJATA役員



「働き方・休み方改革部門」と「ダイバーシティ推進部門」の表彰各社関係者とJATA役員



「エリア・スペシャリスト全エリア認定賞」の受賞者とJATA役員

「功績」9人 「永年勤続」5人
 「働き方・休み方改革部門」9社 「ダイバーシティ推進部門」3社
 「エリア・スペシャリスト全エリア認定賞」6人

JATAは6月21日、2018年度「JATA会長表彰」の受賞式を東京大手町の経団連会館で行われました。

JATA会長表彰は、主に本部支部役員、JATA委員会や支部活動に貢献された方を表彰する「功績表彰」と、JATA正会員会社で35年以上勤続された方とJATA正会員の事業所などで旅行業務に15年以上従事し、添乗の総日数が2500日以上の方を表彰する「永年勤続表彰」があります。

また今年度から「働き方・休み方改革部門」と「ダイバーシティ推進部門」、「エリア・スペシャリスト全エリア認定賞」が新たに「JATA会長表彰」に加わりました。

「働き方・休み方改革、ダイバーシティ推進」に関するJATA会長表彰は、JATA正会員会社で長時間労働・過重労働を是正する有給休暇の取得促進、女性や高齢者を含む多様な人材の活用など、優れた取り組みを行っている事業所を表彰し、取り組み事例を周知

することで、旅行業界全体の改革を図ることを目的としています。

「エリア・スペシャリスト全エリア認定」は、認定制度の発足から3年で延べ6596人が認定されており、その中でも特に8つのエリア全てで認定された方を表彰するものです。

各部門での受賞者の氏名と所属会社・団体は、次の通りです。

《功績表彰》

坂巻伸昭(東武トップツアーズ)／松田誠司(阪急交通社)／瀬口龍也(西

鉄旅行)／水野剛(ビーエス観光)／吉田修(ジェイアール東海ツアーズ)／野村弘道(コトプラベル)／戎谷侑男(シービーツアーズ)／岡安孝裕(タビックスジャパン)／猪倉潤二(東武トップツアーズ)

《永年勤続表彰》

斉藤省三(東京マスターズ)／大城徳子(国際旅行社)／友田博之(日本旅行)／菱田宗久(ビーエス観光)／野島徹(P.T.S)

《働き方・休み方改革部門「表彰」

《大賞》 日本旅行ソリュション営業本部

《審査員特別賞》 沖縄ツアーリスト／JTB福山支店(旧JTB中国四国福山支店)／ジャルパック

《奨励賞》 ANAセールス／ベルトラ／九電産業(九電旅行サービス)／JTBグローバルアシスタンス／JTB(旧JTB関東)

《「ダイバーシティ推進部門」表彰

《大賞》 JTBグローバルマーケティング&トラベル

《奨励賞》 沖縄ツアーリスト／ベルトラ

《「エリア・スペシャリスト全エリア認定賞」表彰》

中田啓司(エイチ・アイ・エス)／森下典子(JTB)／稲山弘昌(農協観光)

／高松幸恵(JTB)／山本結(名鉄観光サービス)／柴崎範朗(ワールド航空サービス)

空サービス)

「旅のチカラ」示す価値創造産業へ
世界の経済・社会に貢献する業界に 1~2

2018年度JATA会長表彰 3

新副会長に日本旅行の堀坂社長
名鉄観光サービス大西社長が新任理事 5

「海の日」固定化の動きに強く反対を表明
JATAなど旅行・観光関連6団体が改めて訴え 6

〈本部支部活動報告〉

・田川会長らが「日露フォーラム参加」
双方向交流のさらなる拡大強化を 7

・新規客層開拓へ向け予算拡大へ
ブランドUSAとの合同会議開催 7

・「観光の持続可能な成長」めぐり論議
PATA年次総会41カ国・地域から372人 8

・支部活動報告 8

アウトバウンド促進協議会通信VOL.13

・日台の関係者127人が参加し意見交換 9

・セミナーや商品化でNZの新しい魅力の浸透を 9

TEJ2018・TEJ2019概要発表会見 10

連載 価値創造産業への新潮流
—動き出したダイバーシティの取組み—
取材協力:日本旅行ソリューション営業本部
「PJ☆SOL」の取組み 11

●読み物&マーケティング

- ・添乗員のための旅行医学VOL.94 海外旅行先で快眠を得るには 12
- ・ハイ!こちら消費者相談室 苦情事例に学ぶ④
今回のテーマ:手配旅行契約における書面の交付 13
- ・法務の窓口 第64回 「私を婚活ツアーに連れてって」 14

●素材研究

- ・ソロモン諸島 16

●日中40周年プロジェクト

- ・中日観光大連ハイレベルフォーラム/北前船寄港地フォーラム大連大会 17~18

●事務局だより 15

表紙写真

第62回JATA定時総会後に経団連会館で開催された懇親会には、菅義偉官房長官をはじめ多くの国会議員に加えて、グアテマラ、コスタリカの駐日大使なども駆けつけ、会場は華やいた雰囲気になりました。同時に、各方面からの旅行業界に対する期待が高まっていることを改めて印象付けました。

「日中平和友好条約締結40周年」ロゴについて

2018年は日中平和友好条約締結40周年という記念すべき年です。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。引き続き、中国旅行の需要喚起、拡大を推進するためロゴマークを作成しましたのでご利用ください。



<https://form.qoooker.jp/Q/auto/ja/kaigai2018c/hn/181231/>

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/>

営業

の仕事も、

経 理

の仕事も、

旅行業基幹業務支援システム

symphony Atwo

シンフォニー アトウ

に、お任せ下さい!

予約~顧客~経理業務まで、
ひとつのシステムで完結します!



株式会社 ウィ・キャン
<http://www.we-can.co.jp/>

本社:東京都港区元赤坂1-1-8 赤坂3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

第62回JATA定時総会



総会では理事 14 人、監事 2 人、運営役員 24 人が選任されています

新副会長に日本旅行の堀坂社長 名鉄観光サービス大西社長が新任理事

6月21日に開催された第62回JATA定時総会で、退任した丸尾和明副会長に代わる新副会長(代表理事)に日本旅行の堀坂明弘代表取締役社長が、新理事に名鉄観光サービスの大西哲郎代表取締役社長が選任されました。田川博己会長、菊間潤吾副会長、坂巻伸昭副会長、志村格理事長(いずれも代表理事)と越智良典事務局長(業務執行理事)は留任しています。

また、新たな運営役員にはタビックスジャパンの石川邦大代表取締役社長、ジャパックスの江利川宗光代表取締役社長、道祖神の菊地優代表取締役社長、ジェイアール東海ツアーズの佐藤一哉代表取締役

役社長、旅工房の高山泰仁代表取締役会長兼社長、IACEトラベルの西澤重治代表取締役社長、東芝ツurisの林親弘代表取締役社長、ANAセールの宮川純一郎代表取締役社長、エイチ・アイ・エスの和田光上席執行役員が選任されています。



役員の選任は総会で採決されました

一般社団法人日本旅行業協会 正副委員長リスト

役員リスト順 / 氏名五十音順

委員会名	委員会役職	氏名	会社名	会社役職
海外旅行推進委員会	委員長	菊間 潤吾	㈱ワールド航空サービス	代表取締役会長
	副委員長	松田 誠司	㈱阪急交通社	代表取締役社長
		☆江利川 宗光	㈱ジャパックス	代表取締役社長
国内旅行推進委員会	委員長	坂巻 伸昭	東武トップツアーズ㈱	代表取締役社長
	副委員長	高橋 弘行	㈱びゅうトラベルサービス	代表取締役社長
		大槻 厚	㈱日本旅行	取締役兼常務執行役員
		田々原 聡	㈱近畿日本ツurisリスト首都圏	代表取締役社長
		平野 利晃	㈱JTB	執行役員 輸入事業本部 国内仕入商品事業部 仕入営業推進担当
訪日旅行推進委員会	委員長	☆堀坂 明弘	㈱日本旅行	代表取締役社長
	副委員長	☆宮川 純一郎	ANAセールス㈱	代表取締役社長
		稲田 正彦	KNT-CTホールディングス㈱	執行役員 訪日旅行部長
法制委員会	委員長	原 優二	㈱風の旅行社	代表取締役社長
	副委員長	☆石川 邦大	㈱タビックスジャパン	代表取締役社長
		石田 心	㈱PTS	代表取締役社長
		榎原 徹典	㈱ミキ・ツuris	代表取締役社長
介済業務委員会	委員長	影山 克明	㈱エスオーイー	代表取締役社長
	副委員長	☆林 親弘	東芝ツuris㈱	代表取締役社長
業務改善委員会	委員長	☆大西 哲郎	名鉄観光サービス㈱	代表取締役社長
	副委員長	藤本 隆明	㈱農協観光	代表取締役社長
		井口 勝正	東日観光㈱	代表取締役社長
広報委員会	委員長	丸山 隆司	KNT-CTホールディングス㈱	代表取締役社長
	副委員長	川島 神明	㈱読売旅行	取締役会長
		円谷 英夫	㈱毎日企画サービス	代表取締役社長
		東 良和	沖繩ツuris㈱	代表取締役会長
		☆佐藤 一哉	㈱ジェイアール東海ツアーズ	代表取締役社長
旅行業経営委員会	委員長	☆佐藤 一哉	㈱ジェイアール東海ツアーズ	代表取締役社長
	副委員長	☆勸使河原 見子	㈱シイ・エイ・エヌ	代表取締役社長
		☆西澤 重治	㈱IACEトラベル	代表取締役社長
		水野 剛	㈱ビーエス観光	代表取締役社長
		黒川 恵	アルパイン・ツアーズ・サービス㈱	取締役会長
社会貢献委員会	委員長	黒川 恵	アルパイン・ツアーズ・サービス㈱	取締役会長
	副委員長	磯村 克生	郵船トラベル㈱	代表取締役社長
		美甘 小竹	㈱フィンコーポレーション	代表取締役社長
研修・試験委員会	委員長	福田 叙久	㈱アサヒトラベルインターナショナル	代表取締役会長
	副委員長	坂口 法久	日新航空サービス㈱	代表取締役社長
		☆高山 泰仁	㈱旅工房	代表取締役会長兼社長
VV特別委員会	委員長	田川 博己	㈱JTB	代表取締役会長
	副委員長	菊間 潤吾	㈱ワールド航空サービス	代表取締役会長
		松田 誠司	㈱阪急交通社	代表取締役社長
		☆江利川 宗光	㈱ジャパックス	代表取締役社長
ITセキュリティ特別委員会	委員長	木内 健二	㈱JTB	総務部 ITセキュリティ対策室長
	副委員長	小野 睦	KNT-CTホールディングス㈱	IT企画部長
		秋元 智広	楽天㈱	トラベル事業 品質管理室長
アウトバウンド促進協議会(JOTC)	会長	菊間 潤吾	㈱ワールド航空サービス	代表取締役会長
	副会長	松田 誠司	㈱阪急交通社	代表取締役社長
		生田 亨	㈱JTB	常務執行役員 輸入事業本部 海外仕入商品事業部長
		☆シノモト エリカ	メキシコ観光局	局長

注) ☆: 新任役員

一般社団法人日本旅行業協会役員リスト

2018年6月21日

(副会長・理事・任期・年齢順 / 運営役員 / 氏名五十音順 / 監事・正会員・学識経験者の順)

JATA役職	氏名	社名	会社役職	一般法上の役職
会長	田川 博己	㈱JTB	代表取締役会長	代表理事
副会長	菊間 潤吾	㈱ワールド航空サービス	代表取締役会長	代表理事
	坂巻 伸昭	東武トップツアーズ㈱	代表取締役社長	代表理事
	◎堀坂 明弘	㈱日本旅行	代表取締役社長	代表理事
理事長	志村 格	(一社)日本旅行業協会	理事長	代表理事
	東 良和	沖繩ツuris㈱	代表取締役会長	
	原 優二	㈱風の旅行社	代表取締役社長	
	福田 叙久	㈱アサヒトラベルインターナショナル	代表取締役会長	
	松田 誠司	㈱阪急交通社	代表取締役社長	
	影山 克明	㈱エスオーイー	代表取締役社長	
	丸山 隆司	KNT-CTホールディングス㈱	代表取締役社長	
	黒川 恵	アルパイン・ツアーズ・サービス㈱	取締役会長	
	◎大西 哲郎	名鉄観光サービス㈱	代表取締役社長	
	◎越智 良典	(一社)日本旅行業協会	事務局長	業務執行理事
運営役員	井口 勝正	東日観光㈱	代表取締役社長	
	◎石川 邦大	㈱タビックスジャパン	代表取締役社長	
	石田 心	㈱PTS	代表取締役社長	
	磯村 克生	郵船トラベル㈱	代表取締役社長	
	◎江利川 宗光	㈱ジャパックス	代表取締役社長	
	鹿島 義範	㈱エス・ティーン・ワールド	代表取締役社長	
	川島 神明	㈱読売旅行	取締役会長	
	◎菊地 優	㈱道祖神	代表取締役社長	
	坂口 法久	日新航空サービス㈱	代表取締役社長	
	佐々木 文信	㈱小田急トラベル	代表取締役社長	
	◎佐藤 一哉	㈱ジェイアール東海ツアーズ	代表取締役社長	
	瀬口 龍也	西鉄旅行㈱	取締役会長	
	高橋 弘行	㈱びゅうトラベルサービス	代表取締役社長	
	◎高山 泰仁	㈱旅工房	代表取締役会長兼社長	
	榎原 徹典	㈱ミキ・ツuris	代表取締役社長	
	勸使河原 見子	㈱シイ・エイ・エヌ	代表取締役社長	
	◎西澤 重治	㈱IACEトラベル	代表取締役社長	
	西山 徹	㈱日本橋トラベラーズクラブ	代表取締役社長	
	◎林 親弘	東芝ツuris㈱	代表取締役社長	
	藤本 隆明	㈱農協観光	代表取締役社長	
美甘 小竹	㈱フィンコーポレーション	代表取締役社長		
水野 剛	㈱ビーエス観光	代表取締役社長		
◎宮川 純一郎	ANAセールス㈱	代表取締役社長		
◎和田 光	㈱エイチ・アイ・エス	上席執行役員		
監事	松本 巖雄	エムオーツuris㈱	代表取締役社長	
	田中 正人	税理士		

注) ◎: 新任副会長・理事、○: 新任運営役員

※「一般法」とは、「一般社団法人及び一般財団法人に関する法律」のこと



「働き方改革など休暇制度を考える会議」で説明する田川博己 JATA 会長

①観光は地方創生の切り札であり、特に「海の日」を2021年以降、7月20日に固定する動きに反対する考えを明らかにしました。

②「働き方改革」が最重要課題と言われる中で、有給休暇の取得は半分程度にとどまっており、貴重な三連休を分断することは、休みの機会をさらに奪うことになりかねない、③「ハッピーマンデー」は、653万人の署名と47都道府県849に及ぶ自治体の採択により国民運動として実現したもので、若年層から働き盛りの世代まで国民の幅広い支持を得ている、という3つのポイントから「ハッピーマンデー」の維持が必要不可欠

「海の日」固定化の動きに強く反対を表明 JATAなど旅行・観光関連6団体が改めて訴え

JATAと全国旅行業協会（ANTA）、日本ホテル協会、全日本シテイホテル連盟、日本観光振興協会、日本旅館協会の旅行・観光関連6団体は5月10日、東京・霞が関の全日通霞が関ビルで記者会見を開き、7月第3月曜日の祝日「海の日」を2021年以降、7月20日に固定する動きに反対する考えを明らかにしました。

JATAの田川博己会長は記者会見で、「三連休は国民に定着し、地方の観光振興に役立っている」と強調し、ハッピーマンデーが地方への誘客機会として有用性が高いものであることを指摘し、「休日が3日続けば遠くへ旅行できて、経済効果も大きい」と訴えています。

旅行・観光業界の関係者としては、特に「海の日」を2021年以降に「海の日」を固定することは別の問題」と指摘。

記者会見を開いた旅行・観光関連6団体は、各団体の代表名で明らかにした制度維持の考え方として、「東京オリンピック・パラリンピックの成功に向けてあらゆる努力を払う必要があり、開会式・閉会式のための祝日の移動についても大いに賛成する」意向を表明する一方で、「そのことと翌年以降に『海の日』を固定化することは別の問題」と指摘。

また6月5日に開催された自民党内閣第一分会で観光、海事双方の団体のヒアリングが行われました。観光団体は田川会長、富田JR東日本会長、宮川日本旅館協会副会長が意見表明。海の日を支持する議員が多数を占めました。海の日を論議調整のために協議審議となりました。

総力を結集して ハッピーマンデーの維持を

JATA事務局長 越智良典

祝日三連休は国民運動の末に1998年に「成人の日」と「体育の日」が三連休化され、2003年から自民党、公明党、保守党の政策協定の下に「海の日」と「敬老の日」が加わりました。先人の努力の賜物です。

「海の日」は1876年7月20日、明治天皇が東北巡幸の帰りに横浜港に到着した日に由来するとされ、1996年に祝日になってまもなく7月の第3月曜日に変更されたことから、元の7月20日に固定化しようとする要望は根強いものがあります。

今国会では、東京オリンピック・パラリンピックを開く2020年に限り「海の日」を開会式前日の7月23日を移動する法案が可決されました。「海の日」の固定化を求める議員はこれを認める代わりに2021年以降の固定化を求めています。

JATAでは他の観光団体と連携して、ハッピーマンデー制度の維持を求めています。652万人の署名と広く国民に支持されている制度であること、都市部から地方への観光需要に大きな影響があり、試算では1034億円の旅行消費が失われること、などを議員に訴えています。数の上では押されている状態です。世論を喚起し、議員への働きかけを強めていきましょう。

田川会長らが「日露フォーラム」参加 双方向交流のさらなる拡大強化を

JATAの田川博己会長と菊間潤吾副会長、志村格理事長、越智良典事務局長は4月26日から5月1日までの6日間にわたってロシアを訪問、モスクワで開催された「日露フォーラム2018」（毎日新聞社・ロシア新聞社主催）に参加したほか、サンクトペテルブルグで要人を表敬しました。同フォーラムには、日本から観光関連団体や経済団体など25団体が参加しています。

27日のメインフォーラムでは、自民党の二階俊博幹事長が基調講演を行ったのに続き、パネリストとして登壇した志村理事長が「日本からの海外渡航者の現況」について説明しました。理事長は、極東ロシア方面へ



二階幹事長（中）と田川会長（右）がマトヴィエンコ議長（左）を表敬

の航空路線での増便に伴い、日本からの旅行者も増加が予想されるものの、ロシアでのサッカーW杯の試合開催地や冬のオーロラの観光地のプロモーションをさらに強化する必要があると指摘しています。

28日には、サンクトペテルブルグで田川会長が二階幹事長に同行し、ロシア連邦議会のワレンチナ・マトヴィエンコ上院議長と会談。今年は「ロシアにおける日本年」と「日本におけるロシア年」であり、両国間の友好関係を大切にいくことを双方で確認しました。

新規客層開拓へ向け予算拡大へ ブランドUSAとの合同会議開催

JATAとブランドUSAは5月21日、米国のデンバー・コンベンションセンターで合同会議を開催しました。

合同会議には、JATAから志村格理事長、古澤徹日本・アメリカ旅行促進部会長らが出席し、キャシー・ドマニコ・バイスプレジデントを代表とするブランドUSA側の関係者らと協議を行っています。

会議では、JATA海外旅行推進部の薦田祥司副部長が昨年の合同会議後におけるブランドUSAとの共同活動について報告

また、27日に開催された「訪日観光促進観光交流会」について、日本政府観光局（JNTO）の大石英一郎海外プロモーション部長はJATA記者会見で、「2016年12月にJNTOMoscow事務所を開設し、2017年1月からビザ発給要件などの大幅な緩和や航空路線の増便が実施されたことなどから、昨年は訪日ロシア人旅行者数が前年比40%増と急伸した」と、その背景を説明しています。

2016年の日露両国首脳による相互訪問を機に、日露間における観光交流の推進のため、共同経済活動プログラムに関する覚書も調印されており、JATAアウトバウンド促進協議会ロシアワーキンググループは、ロシアへの渡航者拡大を目指して活動を行っています。

し、日本全国での19回にわたるセミナーの開催や新企画旅行商品開発のためのツアープランニングコンテスト、業界向け共同研修旅行の実施などについて説明しました。

また、日米間の観光交流をめぐる意見交換では、ブランドUSA側から2016年度の訪米日本人旅行者が約360万人に達して全体の第4位となり、その消費額が16億ドルに達したことが紹介されると同時に、新たな旅行需要の開発や教育旅行の取り組み強化などが要請されました。J



JATAとブランドUSAの合同会議参加者

A-TA側からはオンライントラベルエージェンツ（OTA）が台頭する中で、付加価値の高い旅行商品開発や新規顧客層を開拓する必要性が高まっていることを指摘し、B to Bの重要性を踏まえた日本市場向けのプロモーション予算の拡大を要望しています。

JATAと旅行業界関係者ら約70人は、5月20日から23日までの4日間にわたりデンターで開催された「インターナショナルパウワウ（IPW）2018」に参加し、米国のサプライヤーと商談を行いました。来年のIPW2019は、アナハイムで開催される予定です。

「観光の持続可能な成長」めぐり議論 PATA年次総会41カ国・地域から372人

アジア太平洋観光協会(PATA)年次総会が5月17日から20日までの4日間にわたって韓国の平昌で開催され、日本からは吉村久夫PATA日本支部会長や澤邊宏JATA国際センター長など14人が出席しました。

今年2月の平昌冬季五輪でカーリング会場となったコンベンションセンターで開催された年次総会には、41カ国・地域から182の政府機関・団体・企業の372人が集まり、「Building Bridges, Connecting People:How Collaboration Creates Opportunities」というメインテーマのもとに実施された各セッションなどで「観光の持続可能な成長」の具体的な展開策などをめぐって活発な議論が繰り広げられました。

特に、観光産業の成長にとって重要課題の一つである「雇用創出」については、雇用機会



PATAのMario Hardy CEOと吉村久夫日本支部長

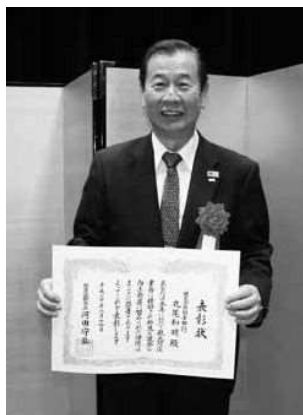
の規模だけでなくとどまらず雇用の質や収入の向上に踏み込んで議論が深められています。

戦後、世界最大のソースマーケットだった米国からの旅行者をアジア太平洋の各国・地域へ誘致することを主な目的として発足したPATAは、日本ではインバウンド中心の観光団体として認識されてきましたが、アジア太平洋の各国・地域からの国際旅行者が急増する中で、インバウンドアウトバウンド双方の需要拡大を目指す日本にとって「双方向交流を促進する」観光団体としての存在意義を高めています。

さらに、アジア太平洋地域のツーリズム産業における共通課題の解決に向けても、日本によるPATAへの積極的な参画が強く求められる時代を迎えています。

日本旅行の丸尾会長が受賞 関東運輸局・観光関係功労者表彰

関東運輸局は6月14日、横浜市開港記念館で「陸運及び観光関係功労者表彰」



日本旅行の丸尾会長

東運輸局長表彰」を行いました。

今年度の観光部門における功労者表彰は、JATA副会長を務める日本旅行の丸尾和明代表取締役会長(写真)が受賞しています。

北海道支部

- 5月24日 国内旅行委員会
- 5月25日 海外旅行委員会
- 5月30日 地区連絡会(函館地区)
- 5月30日 海外旅行セミナー(函館)
- 6月19日 海外旅行セミナー(北見)
- 6月20日 海外旅行セミナー(旭川)
- 6月23日 環境保全活動(外来植物駆除：ウトナイ湖)

東北支部

- 5月23日 海外旅行委員会
- 6月15日 幹事会
- 6月15日 旅行業校正取引協議会

関東支部

- 6月7日 海外旅行委員会
- 6月12日 幹事会
- 6月13日 LADY JATA委員会
- 6月24日～26日 総務委員会・国内旅行委員会(北海道)

中部支部

- 6月21日 幹事会

関西支部

- 5月19～20日 関空旅博2018
- 5月23日 国内旅行委員会

5月24日 消費者相談委員会

5月31日 インバウンドツーリズム委員会は6月2日～3日 第7回熊野古道「道普請」

6月14日 消費者相談委員会

中四国支部

- 6月1日 幹事会
- 6月8日 海外旅行委員会
- 6月12日 広島空港CIQ研修
- 6月19日 総務委員会
- 6月22日 「えひめ旅フェスタ2018」ワークショップ商談会&意見交換会
- 6月23日～24日 「えひめ旅フェスタ2018」

九州支部

- 5月24日 消費者相談委員会
- 5月28日 海外旅行委員会
- 5月30日 国内旅行委員会
- 6月2日 寺子屋JATA(A)
- 6月3日 寺子屋JATA(A)
- 6月14日 幹事会
- 6月19日 実務委員会

沖縄支部

- 6月12日 支部年次定例会
- 7月10日 新入社員研修

日台の関係者127人が参加し意見交換 台中市で第11回「日台観光サミット」開催

日本観光振興協会とJATA、台湾観光協会は5月31日から6月3日までの4日間にわたり、台中市で「日台観光サミット in 台中 2018」を開催しました。

今回で11回目を迎え「いかに日台観光交流を拡大するか」をテーマに掲げた同サミットには、日本側からJATAの坂巻伸昭副会長をはじめとする旅行会社の関係者26人を含む127人、台湾側から97人、合わせて224人が参加しました。



台中での「日台観光サミット」に参加した両国の関係者

湾のアウトバウンド強化に向けた提案、風評被害の払拭・軽減に向けた取り組みなどについて意見を述べました。

サミットでは、日本政府観光局（JNTO）の小堀守理事と台湾交通部観光局東京事務所の鄭憶萍所長が、日台双方における観光の現状について報告しました。また、意見交換会でも、JATAの坂巻副会長が2020年の東京五輪に向けた日台間の協力について発言したほか、ジャルパックの藤田克己社長、日本旅行の堀坂明弘社長、小田急トラベルの佐々木文信社長が、リピーター対策や台

サミットの議長総括として、日台間における双方交流の拡大に向け、①双方の輸送能力増強、②食文化の発信やリピーター対策の強化、③今年11月から台中で開催される「台中フローラ世界大会」や2019年のラグビーワールドカップ日本大会・2020年の東京五輪開催に向けた日台間の協力、などが確認されています。

2019年の第12回日台観光サミットは、富山市で開催される予定です。

セミナーや商品化で新しい魅力の浸透を JOTICオセアニア部会がNZへ研修旅行

JATAアウトバウンド促進協議会（JOTC）オセアニア部会は6月9日から7日間にわたって、ニュージーランドへの研修旅行を実施、12名が参加しました。

今回の研修旅行ではニュージーランドの新たな魅力の浸透を目的に、第2のゴールデンルートに繋がる注目の3都市、ウェリントン、クライストチャーチ、ダニーデンを訪問。現地視察と各地方観光局によるプレゼンテーションが実施されました。

ウェリントンでは、映画『ロード・オブ・ザ・リング』や『アバター』などで、特殊効果製作を手がけた「ウェタ・ケープ」や、固

有種の鳥カカをなどの希少生物が生息する野生動物保護区「ジールンディア」、洗練されたフェリーで南島に渡れるインターアイランド号等を視察しました。

クライストチャーチでは、一般家庭訪問によるランチ体験、エイボン川でのパウンティング、トランツアルパイン号への乗車によるアーサーズ・パスなどを視察しました。クライストチャーチへの旅行者数は地震が発生した2011年以前の水準に回復しつつあり、今後1〜2年の間にホテル建設が相次ぐ見通しです。

ダニーデンでは、観光地専属ガイドの解



オークランドでの意見交換会にて

説によるラーナック城や、オタゴ半島の野生動物群生地ペンギンブレイスを見学。地方観光局からは、素材としてタイエリ渓谷鉄道の利用やマウントクックからダニーデンに向かうルート提案もありました。

滞在最終日のオークランドでは、現地支店やオペレーター12社も加わり意見交換会を開催、新しいルート開拓や、テーマ性を持った商品造成への取り組みに向けて最新情報の共有やプロモーションについて発信がありました。

オセアニア部会では研修旅行を通じて得られた情報を共有するセミナーの開催や、今回視察した3都市の商品化により、ニュージーランドの新しい魅力の浸透を図る方針です。

「ITBやWTMと並ぶ世界有数の規模に TEJ2019は初めて大阪で開催へ」

ツーリズムEXPOジャパン（TEJ）実行委員会は6月6日、東京・霞が関の全日通霞が関ビルでTEJ2018と大阪で開催されるTEJ2019の概要発表会見を行いました。同実行委員会の委員長を務めるJATAの田川博己会長は、TEJ2018について、①展示会を昨年の3日間から4日間に拡大、②展示会でのテーマ別エリアを拡大してスポーツ・酒蔵・リゾートウェディングなどのテーマをアピール、③昨年に続き2回目となる観光大臣会合には国内の首長も参加、などのポイントを発表。TEJ2019については、首都圏以外での開催を通じて「観光」による交流拡大・経済の成長を全国に波及させることを目指す考えを強調しました。

昨年上回る19万5000人の 来場見込む

昨年について、一般消費者向けに「みつつけよう。旅の『新しいカタチ』」、業界関係者向けに「創ろう。ツーリズムの『新しいカタチ』」というテーマを掲げるTEJ2018



概要発表会見後のフォトセッションに臨む日本政府観光局（JNTO）の清野智理理事長、日本観光振興協会の久保成人理事長、JATAの田川博己会長、大阪観光局の福島伸一会長と芳田隆常務理事（左から）

も実施され、初日に行われる基調講演には、いずれも就任後では初来日となる国連世界観光機関（UNWTO）のストラップ・ポロリカシユイリ事務局長と世界旅行ツーリズム協議会（WTTC）のグロリア・ゲバラ・ミンソブレシデント兼CEOが登壇します。昨年に続いて開催されるTEJ観光大臣会合には、20カ国の観光大臣などに加えて日本国内の複数自治体から首長も参加する予定で、より重層的かつ多角的な視点から議論が深められることも期待されています。

また、昨年までは3日間だった展示会期間を、一般来場者向けの展示会2日間と合わせて4日間に拡大し、会期中の来場者数は昨年の19万1500人を上回る19万5000人が見込まれています。

さらに、今年から展示会場すべてを商談会場として、ビジネス効果を最大限に引き出す欧米型の展示商談を2日間にわたって実施。事前に商談のアポイントメントを調整できる登録システムによって、より精度の高い効率的な商談が可能になるとともに、セラー数・バイヤー数、商談件数のいずれも上回る数となることから、TEJ実行委員会の田川委員長は、「ITBベルリンやWTMロンドンと並ぶ世界でも有数の規模を目指したい」と改めて決意を表明しました。

オール関西で大阪開催を サポート

TEJ2019は来年10月24日から27日

までの4日間にわたり、大阪・南港のインテックス大阪などで開催されます。

田川委員長は、首都圏以外で初めて開催されるTEJ2019について、「2019年のラグビーW杯や2020年の東京オリンピック・パラリンピックで世界から日本に注目が集まる機会に、地域でのTEJ開催を通じて観光による交流拡大や経済の成長を全国に波及させる」と説明しました。

すでに今年2月には、関西の経済界や空港会社、鉄道会社などの関係者で構成される「開催地連絡協議会」が発足しており、6月6日の概要発表会見には、大阪観光局長を務める大阪国際会議場の福島伸一代表取締役社長も出席し、「TEJ2019の誘致に向けて、オール大阪で取り組んできた」と強調。「大阪関西では、来年6月のG20サミットをはじめ、大阪と神戸でのラグビーW杯の試合開催、2021年のアジアでは初めてのワールドマスターズゲームズ2021関西など、国際的なイベントや大型プロジェクトが目白押しで予定されており、TEJ2019はこうした機運を加速させるシナジー効果をもたらすものとして期待される」と語り、「イベントが成功するよう『オール関西』で最大限のサポートをしたい」と意欲を示しています。

※「インバウンド・観光ビジネス総合展2018」の関連記事は次号掲載予定です。

は、今年9月20日から23日までの4日間にわたって、東京有明の東京ビッグサイトと東京コンファレンスセンター有明で開催されます。期間中には、JATAと日本観光振興協会（JTTA）とともにTEJの主催者として名前を連ねる日本政府観光局（JNTO）が「VISIT JAPAN Travel & ICM」が「VISIT JAPAN Travel & ICM」を主催するほか、TEJと日本経済新聞社の共催による「インバウンド・観光ビジネス総合展」も計画されています。



TEJ2018 広報アンバサダーに任命された「2018ミス日本みどりの女神」の竹川智世さん

— 動き出したダイバーシティの取組み —

女子社員発案の働き方改革がJATA会長表彰「大賞」 日本旅行ソリューション営業本部 「PJ☆SOL」の取り組み

「2018年働き方・休み方改革、ダイバーシティ推進に関するJATA会長表彰」の「働き方・休み方改革部門」で、日本旅行ソリューション営業本部における、女子社員による働き方改革の取り組みが大賞を受賞しました。今号と次号の2回にわたり、同社のチーム「PJ☆SOL」(ピージェイソル)による取り組みを紹介します。

人材の活用などを実現することを目指して、今年から「JATA会長表彰」の対象としています。

働き方・休み方改革やダイバーシティ推進の普及啓発を目指すという観点からスタートした表彰制度であることから、1回目となる今年は応募した全12社13件に賞が授与され、その中で日本旅行の「女性社員を中心メンバーとしたPJ☆SOL活動」が大賞に輝きました。

昼食時に本音の「お喋り会」

働き方改革の推進は近年、国を挙げて取り組む課題となっており、旅行業界でもその推進の必要性が認識されてきていることから、JATAでは、会員各社の優れた取り組み事例を広く周知し、業界全体として長時間労働や過重労働の是正を通じた有給休暇の取得促進、女性や高齢者を含む多様な

日本旅行の矢田部修一執行役員ソリューション営業本部長によると、同社では早くから女性社員が働きやすい環境を整備するため、様々な制度が導入されていたものの、「必ずしも、十分に活用されている状況ではなかった」ため、事態の打開を図らなければと頭を悩ませていたといいます。

そうした時に、同社ソリューション営業本部の女性社員から「女性社員がイキイキと活躍できる環境づくりを、どうしたら実現できるか知恵を出し合う場を設けたい」と相談を受け、2015年9月に同営業本部の女性社員同士が本音で語り合う「イキイキお喋り会」が発足しました。



矢田部修一本部長(右)とCSプランニングチーム鈴木志保チーフクリエーター

この「お喋り会」には、社内の各部署から女性社員の有志が自由に参加。子育てによる時短勤務を行っている社員の実情や、若手女性営業社員の将来におけるライフワークバランス、経験を積

んできたベテラン社員なりの悩みなどをざっくばらんに語り合い、それぞれの女性社員が抱えている問題や疑問などを共有する場としてスタートしています。

第1回の「お喋り会」で会の名称をPJ☆SOLに決定し、2カ月に1度のペースで昼食時間を利用してミーティングを実施。鈴木チーフクリエーターによると、「PJ☆SOLは、プロジェクト・ソリューションのアルファベットの略」で、☆には「女性社員がキラリと輝くことを願う」という意味が込められています。

女性社員の認識共有が会社全体の課題解決につながる

「お喋り会」への参加を女性社員に呼びかけた矢田部本部長は、「ソリューション営業本部でも女性スタッフに頼る



スタートから間もなく3年を迎えるPJ☆SOLのミーティング

ところが大きいと常々実感しており、ストレスフリーで仕事に取り組んでもらうと同時に、将来のビジョンを持ってイキイキと働いてほしいと考えたと振り返ります。

矢田部本部長が主催する会という「敷居の高さ」にも関わらず、当初から多くの女性社員が積極的に参加。「お昼の時間を活用し、会議室でランチを取っているような業者の弁当を食べ比べたり、ホテルインスペクションを兼ねて、レストランでの会食形式をとったり、お喋りだけでなくランチも楽しめるという設定も、女性社員の参加を促す結果につながったかもしれない(矢田部本部長)。一定の成果を挙げてきている背景には、上司による柔軟な発想や対応が功を奏しているといえそうです。

PJ☆SOLのミーティング後には毎回、開催報告(議事録)と、本部長メッセージを配信して、参加できなかった女性社員にもミーティングの内容を共有してもらう努力も重ねてきています。

矢田部本部長は、「ミーティングを通じて女性社員が課題認識を共有することが、会社全体としても課題解決のヒント探しにつながっており、社員が皆で知恵を出し合っただけで、社員が皆現していくという機運醸成に、PJ☆SOLが一定の役割を果たしていると思う」と説明しています。

(次号では、PJ☆SOLの活動による具体的な成果などについて紹介する予定です)



海外旅行先で快眠を得るには

● **旅先だとよく眠れない**
 旅は非日常。これが睡眠を困難にする最大の理由です。言い換えれば、普段通りの寝室環境ではないということ。温湿度、照度、騒音は寝室環境の三大要素ですが、ホテルの部屋は乾燥していることに代表されるように、寝室環境が日常と異なる場合、眠りは普段より悪くなります。
 ● **心理的要因もあります。**緊張しながら床に入れば、寝つきは悪くなります。さらに海外の場合は、時差も影響します。

● **普段と同じ環境を作ることが大事**
 解決策は、普段の寝慣れた環境に近づくように工夫すること。枕やブランケットを持っていったり、アロマをたく、音楽を聴く、軽い運動をするなど、日本での入眠前の習慣を旅先で行うのは効果的です。
 ● **逆に日本で行っていないことを旅先でやっても効果は期待できません。**たとえば午後から夕方に行う規則的な運動が就寝直後の深い睡眠を増やすという科学的データ

● **機内の眠りが**
 現地のパフォーマンスを左右
 時差を解消するには、まず機内で眠ることです。映画ばかり見ていると、睡眠のタイミングを逃してしまいます。食後に機内を暗くし、眠れるようにしてくれませんか、その時はできるだけ寝て、現地の時間帯に同調するように心がけましょう。
 ● **本来「寝酒はすすめません」と**いうのが睡眠医療の常套句ですが、リラクセスして眠るために少し飲むのは致し方ないでしょう。ただ必ず注意してほしいのは、飲酒してさらに睡眠薬を飲むと暴れ出したり、せん妄になってC.Aの世話になるなど悪いことが生じるので、これは絶対に禁忌です。酒と併用せずに、睡眠薬だけを飲むのはかまいません。効果が1時間程度のものであるので、うまく使うといいでしょう。

● **時差対策もろもろ**
 私は搭乗するとすぐに現地時間に時計を合わせます。医学的にはありませんが、現地の時間を思い込ませるようにします。食事で調整する方法もあるでしょう。でも生体リズムに最も強く働くのは光です。現地到着後、適切な時間に太陽光を浴びると確実な効果

● **睡眠障害の人はさらなる注意を**
 日本人の5人に1人は睡眠障害です。なかでも最も多いのは不眠症で、全人口の6〜10%。ほかに無呼吸症候群、足がむずむずするストレスレッグス症候群などがあり、無呼吸症の人には、シーパップという鼻につけるマスクを持って行くように指導しています。常用薬も持参しましょう。ただし不眠症に使うフルニトラゼパムは米国内への持ち込みは禁止です。ほかにも持ち込み禁止薬があるので主治医に事前に確認を。

● **時差ボケがきつかけで……**
 躁鬱病の人が時差を経験すると悪化したり、うつ状態になりやすくなるため、メンタル疾患を抱えた人は気をつけましょう。また時差は本来、一過性のものですが体調不良が続く、仕事もうまくいかずストレスを抱え続けると、それを機に本当の不眠症になる人もいます。3か月以上続くのが不眠症、時差ボケは一週間以内に終わります。

果があります。たとえば北米西海岸なら到着1日目は午後から、2日目は午前10時から、3日目は朝の起床後に戸外で太陽光を浴びます。その時間までサンングラスなどで遮光する工夫も必要です。もともと、短期の旅行であれば、日本時間で過ごした方が帰国後の再同調が容易です。帰路の飛行機でもちゃんと寝ることを心がけてください。

挑戦の数だけ、
 保険がある。
 To Be a Good Company
 TOKIO MARINE NICHIDO 東京海上日動

苦情事例に学ぶ ⑬ 監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ…手配旅行 契約における書面の交付

最近ではインターネットを利用して消費者が直接乗車券や航空券を申し込むケースが多くなっているとはいえ、旅行に行く時はまず旅行会社に相談をするところから「旅」が始まるとおっしゃるお客様はまだ多くいらっしゃいます。今回はそんなお客様と旅行会社の店頭で起こったトラブルについてご紹介いたします。

申し出内容はこうです

旅行会社に電話でマニラ行き格安航空券の手配を申し込み、取れたという連絡をもらったので店頭に出向き旅行代金と引き換えにeチケットを受け取りました。しかし出発の半月前になり旅行に行けなくなりました。そのため取り消しを申し出ると返金はできないと言われました。旅行会社はこの航空券は予約が取れた時点から取消料がかかるものであったと言っています。取料は支払わなければならないのでしょうか。なお店頭でeチケット以外の書面等はありませんでした。

解決に向けての指針

旅行会社に事実関係を確認すると、相談者の申出のとおり、eチケットはその場で渡したが、手配旅行条件書は渡していないということでした。担当者は、手配旅行契約第10条第1項により、その場でeチケットを渡す場合、口頭で取消料の説明をしているので特に

書面等は渡さなかったと言っています。

「手配旅行契約第10条第1項」

当社は、手配旅行契約の成立後速やかに、旅行者に、旅行日程、旅行サービスの内容、旅行代金その他の旅行条件および当社の責任に関する事項を記載した書面を交付します。ただし、当社が手配するすべての旅行サービスについて乗車券類、宿泊券その他の旅行サービスの提供を受ける権利を表示した書面を交付するときは、当該契約書面を交付しないことがあります。

店頭で乗車券やテーマパークの入場券を購入したときに特別な書面を渡さないのは、JR乗車券や入場券などのようにサービス内容が記載されている権利書面があれば、同じ内容を記載した説明書面を二重に渡さなくてもお客様がサービスを受けられないことはないという考えから、右記条文中で例外を認めているわけです。

「eチケット控え」も乗車券類と同じ権利書面とみなされますので、印刷してお客様に引き渡せば上記約款上の義務は果たしていることとなります。

しかし最近の格安航空券は変更条件などの契約内容が複雑で、消費者がeチケット控えを一見しても理解することが難しい場合が多いと思われます。そこで、トラブル防止の観点から、旅行会社には消費者によりわかりやすく条件を説明することが求められる場合があります。

特に取り消しになった場合にトラブルになるのが、今回の事例のように取消料の問題です。契約時に旅行会社が説明したことを後から立証できるようにしておかないと言った言わないの水掛け論になってしまいます。そのリスクを避けるためにも、「eチケット控

え」に取消料などの重要な条件が分かりやすく説明されている場合は別として、eチケット引渡し時に書面として手渡しておくことが望ましいと思われれます。

(旅行業法施行要領第12・5参照)

また今回のように海外航空券を手配旅行契約として引き受けた場合には、渡航に必要な情報をどこまでお客様に提供するのかという問題も出てきます。旅行代金と引き換えに旅行に関するサービスの提供を受ける権利を表示した航空券や乗車券等を交付した場合は別として、旅行会社は法令に定められた事項を記載した取引条件説明書面等をお客様に交付しなければならぬことになっています。この書面には、渡航先の旅券の残存有効期間とビザの要否を記載しなければならぬとされています。(「企画旅行に関する広告の表示基準等について」3(12))

インターネットでも予約が簡単にできてしまう昨今、カウンターにいらつしやるお客様が旅行会社に求めているものは何かを考えてみる時、安心感はもちろんのこと、現地の詳細な情報や自分では調べられない情報など、旅行会社ならではの情報を求めていると思われれます。どこまで情報を提供するかですが、少なくともお客様に安心して楽しく旅行をしていただくため、旅行会社としてどこまでお手伝いができるかは各社の営業判断ですが、最低限契約に関する説明は書面で行うことが望ましいと思います。

今回の事例では、当該旅行会社が本社と相談のうえ、取消料のみならず、本来收受できるはずの取消料手続料金についてもお客様には請求しないこととでケースクローズとなったそうです。

(高林)





第64回 私を婚活ツアー

に連れてつて

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

突然ですが、「プロポーズ大作戦」というテレビ番組を「存知でしょうか。昭和50年代に放映されていたバラエティ番組ですが、「フリーリングカップル5対5」というコーナーが人気でした。男性と女性が5人ずつのチームに分かれて、いくつかの質疑応答やおしゃべりを楽しんだ後で、最終的にそれぞれの参加者が気に入った異性を選びます。電光掲示板の大型モニターを使って相手を指名し、見事に両思いになったらカップル誕生という、いわば公開の集団お見合いのような企画でした。筆者は高校生とき、文化祭のクラスの出し物でこの「フリーリングカップル」を企画したのですが、なかなか盛況だったのは良かったのですが、何回目かに女性の参加者が足りなくなってしまうました。致し方なく主催者側からクラスで一番人気の女の子をピンチヒッターで参加させたところ、(当然のごとく)その子に指名が集中してしまい、他の女性参加者から、シラケた目を向けられた記憶があります。頭数をただ揃えれば良いというわけではありませんね、という教訓なのですが、人数が揃わなければ始まらないよ、というツアーもあります。

というところで、今回は「婚活ツアー」を探り上げます。

婚活ツアーの催行人員

婚活ツアーの場合は、参加人数が少なすぎると気まずいので、例えば最少催行人員を20名として、その上で参加人数の男女比率や年齢が偏らないように、「〇歳から〇歳までの男女それぞれ10名以上」と定めておくことが有効でしょう。一方で、募集広告に「募集人員30名様」を表示した場合には、それ以上の人数を集めてしまうと「少人数でゆつくり話ができると思つて参加したのに」というクレームに繋がります。公正競争規約における不当表示(優良誤認表示)にもなる恐れがありますので注意してください。

簡単には催行中止にできません

次に、催行が決定されてから、気後れしたのか女性の「ドタキャン」が相次いでしまい、結局数人しか残らなかった……という想定外のケースを考えてみましょう。男性陣からすれば、これではツアーの主目的である婚活イベントが成立しない！ツアーは催行中止にするべきだ！という意見が出ると思います。旅行者の判断でキャンセルした場合であっても「取消料は払わないぞー」という主張が出てきそうですが、標準旅行業約款を紐解くと、このような場合に旅行者が取消料を支払うことなく契約解除できるような条項は見当たりません。第16条2項5号は「当社の責に帰すべき事由により、契約書面に記載した旅行日程に従った旅行の実施が不可能になったとき」とありますが、女性参加者の大量キャンセルは「当社の責に帰すべき事由」ではありませんし、人数のアンバランスによって「旅行日程」が損なわれるわけでもありません。

それでは旅行者の方から解除する場合はどうでしょうか。第17条1項6号に「スキーを目的とする旅行における必要な降雪量等の旅行実施条件であつて契約の締結の際に明示したものが成就しないおそれが極めて大きいとき」とあります。スキーを「婚活」と置き換えて解釈すれば当て嵌まりそうです。この場合は旅行者は取消料を収受できませんが、無理に実施して現地ですらブルになるよりも、あつさりとは催行中止にしてしまった方が良さそうです……が、コトはそんなに単純ではありません。

男女人数比の偏りが、催行を中止する合理的な理由になると決めつけてしまつて大丈夫でしょうか。例えば残つた少数の女性参加者が「ひとりでも何人でも相手にするわ!」(むしろ好都合!?)という肝の据つた女性だったらどうでしょうか。旅行者が機械的に「目的が成就しない」と決めつけるのは危険です。催行中止に不服な旅行者から大きな苦情が寄せられる恐れもあります。

転ばぬ先の杖

そこで、本件の場合には、取引条件説明書面に「催行決定した後でもキャンセル等の理由により男女の参加者の差が〇名を超えたとき、又は総参加人数が〇名以下になった場合は催行中止とする場合があります。その場合は旅行開始日の2日前までにお知らせします」等の婚活ツアーの目的達成のための成立要件を明記し、再度、ご参加の希望を確認するのも一案です。

ちなみに、その場しのぎで自社のスタッフを「覆面」で参加させて帳尻を合わせるのは、サクラが参加しているとして信用に関わります。シラケた目を向けられるだけでは済みませんので避けてください。(中島)

事務局 便り

5月の出入国者数(速報値) 出国者数は5.0%増と堅調に推移

日本政府観光局(JNTO)が6月20日に発表した速報値によると、今年5月の出国日本人数は前年同月比5.0%増の138万3800人を記録しました。

今年4月も同9.9%増の135万6678人を示していたことから、今年1月から5月までの5か月間の出国日本人数は、前年同期比3.9%増の736万1800人に達しています。

出国日本人数は今年1月に142万3727人を記録し前年同月比9.9%増という高い伸びを示したものの、2月は同6.9%減と大きくマイナスに転じましたが、3月には再びプラス成長へと回復した後、4月と5月は堅調な動きを続ける形となりました。

5月訪日外客数は過去最高を記録

一方、今年5月における訪日外客数は前年同月比16.6%増の267万5000人に達し、今年4月の同12.5%増・290万7000人に続いて2ケタ台の伸びを維持し、5月までの累計でも、同15.6%増の1319万4400人を記録しています。

JNTOによると、今年5月の訪日外客数は、昨年5月の229万

5000人を38万人以上も上回り、5月として過去最高の規模となりました。JNTOでは、航空路線の新規就航や増便、チャーター便の就航による航空座席の増加や、好調なクルーズ需要に加えて、継続的に展開している訪日旅行プロモーションの効果も相まって、訪日インバウンド需要全体が堅調に推移したと分析しています。

日本政府観光局(JNTO) 平成30年6月20日 (単位:人)

月	訪日外客数			出国日本人数		
	平成29年	平成30年	伸率(%)	平成29年	平成30年	伸率(%)
1 Jan.	2,295,668	2,501,409	9.0	1,295,059	1,423,727	9.9
2 Feb.	2,035,771	2,509,297	23.3	1,493,399	1,390,518	-6.9
3 Mar.	2,205,664	2,607,956	18.2	1,745,412	1,807,063	3.5
4 Apr.	2,578,970	*2,900,700	*12.5	1,234,921	1,356,678	9.9
5 May.	2,294,717	*2,675,000	*16.6	1,317,742	*1,383,800	*5.0
1~5 Jan.-May.	11,410,790	*13,194,400	*15.6	7,086,533	*7,361,800	*3.9

◆注1: 出典:日本政府観光局(JNTO)

◆注2: 平成29年(2017年)は確定値、平成30年(2018年)1月~12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: 訪日外客数は、国籍に基づき法務省集計による外国人正帰入国者から、日本を去る居住国とする永住者等の外国人を除き、これに*印外国人一時上陸者等を加えた入国外国人(旅行者)のことである。駐在員やその家族、留学生等の入国者・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・乗客は含まれない。

●JATA業務予定表 7月11日(水)~8月31日(火)

※予定表は変わることがあります。

本部・支部の委員会(予定)

7月11日	幹事会	東北支部
7月11日	定例会	東北支部
7月12日	消費者相談委員会	九州支部
7月12日	教育旅行委員会	北海道支部
7月18日	幹事会	沖縄支部
7月18日	国内旅行委員会	関東支部
7月18日	総務・消費相談委員会	中部支部
7月19日	消費者相談委員会	関西支部
7月19日	国内旅行推進委員会	本部
7月25日	訪日旅行推進委員会	本部
7月27日	海外旅行委員会	関東支部
7月27日	空港委員会	中部支部
7月31日	旅行業高齢者雇用推進委員会	本部
8月1日	業務改善委員会	本部
8月8日	海外旅行委員会	中部支部
8月9日	国内(訪日)旅行・地域振興委員会	中部支部
8月15日	幹事会	沖縄支部
8月21日	研修委員会	中部支部
8月22日	幹事会	東北支部
8月23日	支部幹事会	中部支部
8月23日~24日	幹事会	関西支部
8月27日	幹事会	北海道支部

●JATA主催・共催の研修・セミナー等の活動

※「総合旅行業務取扱管理者研修」、「総合・国内旅程管理研修」、「JOTC(アウトバウンド促進協議会)プランナーのためのセミナー」の詳細は、JATAホームページより「JATAが主催・共催するセミナー・研修7月および8月」をご参照ください。なお、JATA正・協力会員限定セミナー、又は申込受付を終了したものもありますので、ご了承ください。

7月9日~17日	平成30年度旅行業務取扱管理者定期研修	本部
7月11日	JOTCプランナーのためのセミナー(フィンランド、バルト三国)	本部
7月12日	JATAインバウンド商談会(横浜)	本部
7月12日	JOTCプランナーのためのセミナー(ニューカレドニア)	本部
7月12日	第3回シニアマーケティングセミナー	本部
7月17日	第7回インバウンドセミナー	関東支部
7月17日	三浦ゼミ クレーム対応講座	本部
7月23日	旅行会社向け働き方改革(テレワーク)セミナー	本部
8月1日	福岡海外教育旅行セミナー	九州支部
8月7日	津木ゼミ旅行実務講座	本部
8月9日	久留米市消費生活センター講演会	九州支部
8月21日~24日	平成30年度総合・国内旅程管理研修	本部
8月21日	海外旅行セミナーin釧路	北海道支部
8月22日	海外旅行セミナーin帯広	北海道支部
8月23日	海外旅行セミナーin札幌	北海道支部
8月24日~26日	北海道海外旅行フェア2018inアカブラ	北海道支部
8月28日	三浦ゼミ クレーム対応講座	本部



『数字が語る旅行業2018』を販売

JATAでは、『数字が語る旅行業2018』を販売しています。旅行業の実態や海外・国内・訪日旅行の現況から、世界における日本の旅行・観光産業の位置付けにいたるまで、数字と統計・調査資料などを通じて知ることができます。参考資料では、世界の周年イベントや関係連絡先など、日常業務でも役立つ内容となっています。

JATA会員の皆様へは、『JATA Communication』2018年7月号を発送する際に同封させていただきます。

○正会員:412円 ○協力・賛助会員:515円 ○会員外:617円 ※JATAホームページからお申し込みいただけます。

素材研究 (海外)

ソロモン諸島



隆起珊瑚礁の平らな島も多く白砂のビーチが輝きます



熱帯雨林を縫うトレッキングも大きな魅力のひとつ



ホニアラ中心部にあるキタノ・メンダナ・ホテル。日本人スタッフも常駐しています



ソロモン諸島伝統のカヌー。昔ながらの文化が今も大切にされています



下の右:ロプスター・カニなどの海の幸やパイナップル・マンゴー・パッションフルーツなどの果物も豊富



南太平洋の原風景が広がるソロモン諸島の海

原石のような観光素材の磨き上げを サステイナブル・ツーリズムの確立も

南太平洋に浮かぶソロモン諸島は、パプアニューギニアの東に位置する英連邦の構成国です。首都ホニアラのあるガダルカナル島をはじめ、太平洋戦争における激戦地としても知られ、戦後は日本から多くの慰霊団や遺骨収集団が訪れてきました。現在、ソロモン諸島を訪れる年間日本人旅行者数は1000人に届かず、観光目的の旅行者は数百人ととどまっていることから、日本からの旅行需要創出に向けて旅行業界への期待も高まっています。

日本市場へのアプローチを強化

ソロモン諸島は、パプアニューギニアのブーゲンビル島に隣接するショートランド島から南東へ約1700キロにわたり約1000もの島々が並び、南東側の国境は海を隔ててバヌアツ共和国と接しています。ソロモン諸島財務省統計局によると、2016年における同国への総旅行者数は2万3193人(日本人は552人)、そのうち、観光目的の旅行者数は7789人(日本人は269人)でした。

日本人旅行者数の拡大を目指すソロモン諸島は、2015年から3年連続で「ツーリズムEXPOジャパン(TEJ)」に出展しており、2017年に日本にある名誉領事

館内に政府観光局東京事務所を設置。同年8月には、観光情報を発信する日本語ホームページを開設したほか、太平洋諸島センターが「観光ガイドブック／ソロモン諸島」を10年ぶりに改訂するなど、日本市場に対するアプローチを強化しています。

未踏の地として大きな可能性

ソロモン諸島政府観光局東京事務所の小川和美チエアマンは、慰霊団や遺骨収集団との交流などを通じて、ソロモン諸島の人々は日本に親近感を持つっており、1978年の独立後も日本がいち早く承認するなど、経済協力関係なども深いと説明。「手つかずの自然が残されたソロモン諸島にはユニークな文化も根付いており、『未踏のデステイネーション』として大きな可能性を秘めている」と強調する小川チエアマンは、「JATA会員の旅行会社の皆さんには商品造成を通じて、もっと多くの皆さんをソロモン諸島に送客していただきたい」と訴えています。

ソロモン諸島を訪れる旅行者の6割までがオーストラリア人で占められ、日本人旅行者は5%以下にとどまっていることから、小川チエアマンは「原石のような観光素材を磨き上げながら、付加価値の高い旅行商品開発とサステイナブル・ツーリズムの確立に資するデステイネーションとして日本市場に貢献していきたい」と意欲を示しています。

日中関係新時代を支える観光協力へ 「大連アカシア祭り」に合わせてフォーラム開催

中日観光大連ハイレベルフォーラム

友人を訪ねるように

活発な交流を

中国・遼寧省の大連市で5月26日から31日までの6日間に行われ、第29回「大連アカシア祭り

り及び北東アジア国際観光文化祭」が開催されました。

大連アカシア祭りは、「アカシアで友好を結び、観光の発展を促す」ことを主題に、観光と文化交流の活性化と経済発展を



第29回「大連アカシア祭り」の華やかな開會式



多くの関係者が集まった「ハイレベルフォーラム」

目指して1989年から開催されているもので、1992年には当時の中国国家観光局（現在は中国文化観光部により、「国家レベルの地方観光イベント」として正式に認定されました。現在も日本や韓国、ロシア、東南アジア各国に加え、台湾、香港・マカオといった中国にとつての主なソースマーケットとなる

国・地域からの旅行者だけでなく、大連市民も楽しめる大型国際イベントとして、毎年大きな注目を集めています。今年は大連アカシア祭り期

間中の5月27日と28日の両日、「中日観光大連ハイレベルフォーラム」と「北前船寄港地フォーラム大連大会」も併催され、日中間の観光交流拡大に向けて様々な角度から議論が深められました。

ハイレベルフォーラムで基調講演を行った中国観光研究院の戴斌院長は、「日中平和友好条約締結40周年の年に李克強総理が訪日を果たし、安倍首相は『日中関係はすでに新たな段階に入っている』と宣言しました。この『新時代を迎えている』はまさに観光を含む社会各界の共通認識となっています」と強調。「人々の間で友人を訪ねるように交流が活発になれば、指導者と政治家の戦略構想はより簡単に実現できるようになるでしょう」と指摘しました。

戴斌院長は「今後、中日両国の間ではさらに多くの国民が行き来し、親しくなっていくと信じています。数世代、数百年、数千年の歴史や伝統のように、観光と交流の中で心から友情を愉しみ、見識を深めていけば、お互いに深い友情を結ぶことができると思います」と語り、「美しい理想と壮大な目標に比べ、



フォーラムでの議論に熱心に耳を傾ける参加者ら



中国観光研究院の戴斌院長

現実ではさらに多くの改善と向上を図る必要があることにも目を向けなければなりません」と訴えています。

効果的な観光交流の協力的体制を構築

同院長によると、訪日中国人旅行者数と消費額は過去5年間で年間平均44%増と38%増（いずれも推計値）の伸びを示し、2017年には、それぞれ、793万人と1億6600億円（いずれも推計値）に達しました。しかし、旅行者の満足度



モノだけでなく文化も運んだ北前船



アジアでも最大規模という大連の星海広場

は、旅行者数や消費額と同じように高まってきたはけません。2013年から2017年までの満足度を時系列で見ると、80・00、78・54、78・06、77・63、78・39で推移しており、78・5前後の水準で推移しているものの、旅行者数や消費額の伸びとは必ずしも連動していないのが実状です。この水準は、中国人旅行者の主要目的地27の中では10位前後にとどまっています。

また、訪中日本人旅行者数は過去5年間で年間平均2%減(推計値)とマイナスが続く一方、消費額は逆に年間平均6%増(推計値)とプラスを維持してきており、2017年は、それぞれ、268万人と5700億円(いずれも推計値)を記録しています。旅行者の満足度は、平

均的に80以上の水準に達しているものの、他の主要ソースマーケットの国々を下回っています。戴斌院長は、こうした状況を踏まえて「両国政府、特に観光文化部門が共に努力し、国家レベルの戦略について相互信頼を深め、国民への宣伝プロモーションを強化し、友好と善意をアピールしていく必要がある」と指摘。両国の研究・教育・データ分析機関が交流を拡充し、より広範囲でより深いレベルの共通認識を育成し、必要な観光ビッグデータと専門情報を共有することで、「観光投資機関と市場の主体が深く、広く、現実的に意見を交換し合い、安定した効果的な観光交流協力体制を構築しなければなりません」と呼びかけました。

北前船寄港地フォーラム 海や港を舞台に交流 発展の連携へ

一般社団法人北前船交流拡大機構が主催する北前船寄港地フォーラムは、江戸時代に大阪港から瀬戸内海を通り、本州の最西端である下関を経て、日本海を北上し、北海道にいたる2500キロに及ぶ海上交易ルートを航行していた北前船の寄港地だった地方自治体と民間有志らが、この海上交易ルートの賑わいを復活させようと10年ほど前にスタートしました。

23回目を迎えた今年は大連で開催され、初めての国外でのフォーラムとなっています。

元国土交通省次官で北前船交流拡大機構の会長を務める岩村敬氏は、

「中国東北地方の玄関口として繁栄し、かつては船で日本の各地とも結ばれていた大連が、今回のフォーラム開催を機に北前船寄港地とともに一大観光回



異国情緒が色濃く漂う大連のロシア風情街



10本の道路が放射状に延びる大連の中山広場

遊ルートに組み込まれ、地域が発展することを期待します」と表明。同機構の評議員議長でフォーラムの議長も務める作家の石川好氏も、「北前船寄港地フォーラムが海を渡り、大連で開催された事実は、中国の二帯一路構想につながり、北東アジアに新しい交易圏が誕生することになると信じて疑いません」と期待を示しました。

中国駐東京観光代表処の王偉首席代表は、江戸時代の日本版「海のシルクロード」と呼ばれる北前船について、「中国大陸には来ていませんでしたが、物流のための交通路としてだけでなく、人や食、文化などあらゆるものが交流して融合し、新たな価値を生み出したという北

前船航路は、異なる文化圏を結んだ平和の道とも言えるもの」と指摘。さらに「大連は古くから中国における海の玄関口であり、日本との往来も非常に多く、中国・ロシア・日本などの文化が融合した美しい街並みもあります。その大連で日本版「海のシルクロード」と本家の「海のシルクロード」が交わることにより、新たな出会いや価値がもたらされることになりました。北前船寄港地フォーラムが大連で開催されたのを機に、海や港を舞台にした新しい日中間の観光交流が発展していくよう、旅行業界をはじめ日本側の関係各方面と連携を強めていきたい」と王首席代表は語っています。

中国駐東京観光代表処

非対面用クレジットカード決済 JATAweb決済

！事務の迅速、省力化が図れます。

お客様からインターネットでのクレジットカード決済取引のご要望が今後ますます増えていくことが予想されます。クレジットカード決済手数料の負担が軽減され、手続きも簡便ですので、この機会に貴社のコスト・未収入金を削減し、お客様の利便性向上につながる「JATA web 決済」の導入を是非ご検討ください。

JATA会員様だけのサービスが登場！

これまで

お客様がご来店またはお振込みでなければお支払いいただけませんでした。



これから

ご来店やお振込みいただかなくても、お客様にメールをお送りするだけで決済可能！
即日売上確定も可能で不履行のリスクもございません。



※ クレジットカード会社との契約により、旅行会社がおお客様のクレジットカード番号情報をお聞きして代行手続きすることは許可されていません。

特長 ① 優れたクレジットカード手数料 **1.2%** (VISA、MasterCard)

「JATA web 決済」ならではの手数料を適用可能です。
(但し、導入にあたってはクレジットカード会社の審査が必要です。)

※1.2%の手数料率は日本国内で発行されたVISA、MasterCardのご利用が対象となります。



特長 ② 導入費用・月額利用料

無料



導入の際の初期費用や月額のコストはかかりません。ご利用にあたっては完成したシステムをお使いいただくため、貴社での開発や複雑な設定も不要で、かんたんに導入いただけます。

特長 ③ クレジットカード情報の非保持化対応 **不要**

お客様ご自身がクレジットカード情報を決済画面に入力してお支払されますので、貴社はクレジットカード情報を把握する必要はありません。また、クレジットカード情報は貴社の機器・ネットワークにおいて保存、処理、通過もされませんので、貴社における非保持化対応は不要です。もちろんPCI-DSS準拠も不要です。

お問合せ・資料請求

株式会社ジャタ
Jata Corporation

TEL : 03-3504-1751 FAX : 03-3504-1753
E-mail : credit@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り扱う会社です。