

# JATA

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

じゃたこみ

3

2019年  
3月14日発行  
vol.145

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

## イスラエルへ初のチャーター便 二国間の人的交流拡大に弾み

### 旅行業の革新巡り熱い議論 分科会B/Cを誌上採録

### 「韓国絶品グルメ30選」決定



素材研究

- ・三徳山 三朝温泉(鳥取県)
- ・ウイスビー(スウェーデン)

中国旅行新時代  
・最中国=西安

# JATA経営フォーラム2019 旅行業革新への挑戦こそ 基幹産業へ向かう確かな道筋



一般社団法人 日本旅行業協会

# 旅行業革新への挑戦こそ 基幹産業へ向かう確かな道筋

JATAは2月21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2019」を開催しました。「旅行業革新への挑戦(トライ)」をメインテーマに掲げた同フォーラムには、会員企業の関係者など300人以上が参加。基調講演と特別講演に加えて、「女性」「テクノロジー」「旅行業経営」「新たな価値づくり」をキーワードとする4つの分科会も開かれ、旅行業革新に向けた挑戦を巡ってパネリストらによる議論が深められました。

## 7月から「ツアー安心ネット」稼働へ

経営フォーラムの冒頭で挨拶した田川博己JATA会長は、2018年の海外旅行者数が1895万人、訪日外国人旅行者数が3119万人と、何れも過去最高となったことに言及し、「アウトバウンドとインバウンドを合わせると5000万人を超える旅行流動が生まれている」と強調。「新



田端浩観光庁長官

元号の制定をはじめ、新しい時代の幕開けとなる2019年は、旅行業界を取り巻く環境もこれまで以上に変化のスピードが速くなってきたことから、JATAとして今年のテーマを「ラグビィワールドカップ」に指摘して、「ラグビィワールドカップ日本大会が開催されることも踏まえ、ただ、チャレンジするだけでなく、得点を取りに行くという思いを込めて『トライ』をキーワードに掲げた」と説明しています。



田川博己JATA会長

田川会長は、「7月からの『ツアー安心ネット』稼働開始を目指して、安心安全な旅の環境整備に加え、若者の海外体験を促進するプロジェクト『ハタチの1歩』を観光庁や国内外の関係団体と連携して進め、海外旅行者数2000万人の目標達成を目指す」と意欲を示しました。

## 業績向上をもたらず高いクオリティの商品を

また、来賓として登壇した観光庁の田端浩長官は、「外交政策の観点からも相互理解を深める諸外国との双方向交流の拡大が極めて大切であり、強力に進めていきたい」と語り、「そのためにも日本人旅行者にとって魅力のあるDESTINEーションの開拓が重要になっており、官民を挙げて取り組んでいきたい」と双方向交流の拡大へ決意を表明しています。

田端長官は、2018年の海外旅行者数が前年比6%増という伸びを示したことから、「2019年は5.5%以上の成長率で2000万人まで増やせるので、海外旅行者数2000万人という目標を今年のうちには達成し、2020年にはアウトバウンド需要をさらに拡大しよう」と訴え、新規航空路線の開拓が相次ぐ今年を「新規DESTINEーション開拓のチャンス」と位置づけ、「若手の社員にも現地視察の機会をどんどん与えていきたい」と呼びかけました。さらに、田端長官は「旅行業革新への挑

戦」を掲げたJATA経営フォーラムの場で議論を深め、「旅行産業を高度化していくことが、今、非常に重要だ」と指摘。「利益率を重視して、会社の業績も向上するようクオリティの高い旅行商品をつくることに業界全体で取り組み、収益を高めることこそ基幹産業に向かう道筋だ」と強調しています。

## DMOの活動などにも積極的な参画を

田川会長は、国内・訪日旅行について、「関係省庁や地方自治体、DMOとの連携を深め、国立公園や日本遺産、全国各地の文化財を活用した『新しい旅のカタチ』の具現化を図る」考えを明らかにし、そうした取り組みを国連が掲げる持続可能な開発目標(SDGs)に沿って進めることの重要性も指摘しました。

田端長官も、「2020年の訪日外客4000万人や消費額8兆円という目標達成に向けて、様々な方策を講じていかなければならず、そうした取り組みを全国津々浦々に広げたい」と語り、「地域の自然や文化を活かした体験型コンテンツや着地型観光を商品化していくことが必要だ」と強調。「旅行業界の皆さんにも、DMOの活動などに積極的に参画していただき、着地型観光の発展にもしっかりと取り組んでいただくことをお願いしたい」と呼びかけます。

## 基調講演

### 新井紀子氏

国立情報学研究所社会共有知研究センター センター長・教授  
一般社団法人教育のための科学研究所 所長・代表理事  
「人工知能もたらす人と社会の未来」

2011年から「ロボットは東大に入れるか」という人工知能(AI)プロジェクトに取り組んできました。

このプロジェクトは、頭の良い人工知能を育てることが目的ではなく、人工知能に何ができて何ができないのかを見極め、人間が将来にわたりどう生きていくべきかを考えることに主眼を置いたものです。

ロボットが東大に合格することは出来ないだろうとは考えていましたが、「東ロボくん」は大きく成長し、数年前には模擬試験で好成績を収め、逆に、子どもたちの読解能力が不十分なのではないかと考え、子どもたちの

読解能力を確認したところ、教科書を満足に読みなせていない生徒や学生が多いことがわかりました。



新井紀子氏

同時に、「東ロボくん」プロジェクトで文章の意味理解は出来なかったAIが模擬試験で好成績を収め、逆に、子どもたちの読解能力が不十分なのではないかと考え、子どもたちの読解能力を低くして教科書が読めなければ、自分一人では勉強できず、新しい技術を学ぶこともできませんから、将来的にはAIに職を奪われ、新しい職種に移動することも不可能となるわけです。

労働力不足なのに失業や非正規雇用が増大し、格差拡大、内需低下、人口もさらに減少という社会のマイナススパイラルに拍車がかかります。

ですから、中学を卒業するまでに、中学校の教科書を読めるようにすることが公教育の最重要課題であり、この課題を克服することで人と社会の未来を切り開いていかなければなりません。

## 「映画と観光」

田中 フィルムコミッション(FC)は、映像作品の撮影に対し無償支援を行う非営利公的機関のことで、こうした活動は70年以上前に米国で始まりました。現在、日本でも全都道府県にFCがあり、

300カ所以上に設立されています。FCでは、どのような場所がどの映像作品に使われているかを紹介するロケ地マップも作成。ロケ地を中心に地域の魅力を紹介することによって、観光客と文化振興につなげる取り組みも行っています。

木村 映画界に入ってから60年以上。撮影や映画の宣伝などで全国47都道府県に最低2回ずつは行っています。最近では自治体などがロケ撮影の誘致に積極的です。彼らの多くが誘致を狙うのはNHK大河ドラマ。その舞台になれば多くの観光客が集まるからです。映画の場合は作品がヒットするかどうかが影



木村大作氏



田中まこ氏

## 特別講演

木村大作氏 映画監督・撮影技師

田中まこ氏 特定非営利活動法人  
ジャパン・フィルムコミッション理事長

響力が変わりますが、私が撮影した『鉄道員(ぽっぽや)』では、舞台の「幌舞駅」のシーンを北海道に実在した幾寅駅で撮影し、公開翌年には年間60万人の観光客が幾寅駅を訪れました。観光と映画は強く結びついています。

私の初監督作『劔岳 点の記』では、3000m級の山々の中でスタッフや俳優が250泊以上かけて撮影。劔岳にも登りました。結果は大ヒット。また以前、私が撮影した『八甲田山』の雪中シーンは、山奥まで行かずロープウェイのすぐ横でも撮れたのかもしれませんが、実際の出来事があった同じ場所で撮影しました。この作品は観客動員600万人の大ヒットになりました。日本人は本物を見抜く力があるようです。『劔岳 点の記』については、映画のヒット後にある旅行会社が「木村監督が同行して劔岳を観賞する旅」というようなツアーを企画し、私は旅行者と一緒に立山の室堂まで出かけ撮影時の裏話などを披露したこともあります。映画の企画も旅行の企画も、反応がなければ意味が無い点は共通です。何か面白いアイデアがあれば声を掛けてほしいと思います。

お客様の渡航先の  
“今”をしっかりと  
キャッチしておくことも、  
大切なサービスの1つです。



多様な情報が氾濫する現在、信頼のニュースソース「CNN」だから、  
旅行会社や空港をはじめ、官公庁や企業のオフィスにて  
海外情報収集や危機管理などにご利用頂いております。

・ 導入実績 ・

官公庁:43件 運輸:24件 金融:73件 商社:11件 マスコミ:35件 ホテル:525件 など

- 予測できない災害・事件・事故を現地から。
- 日本語同時通訳付きで毎日放送中。
- テレビはもちろんパソコンやタブレットでも視聴可能。



○番組・ご契約に関するお問い合わせは下記へ

TEL

**03-3568-8225**

FAXの方はこちら  
03-3568-8306

E-MAIL

**houjin@jctv.co.jp**

チャンネルホームページ

<https://www2.jctv.co.jp/cnnj/>

〒106-0032 東京都港区六本木1-1-1 株式会社日本ケーブルテレビジョン(JCTV)

TM & © 2018 Turner Broadcasting System, Inc. A WarnerMedia Company. All Rights Reserved.

## JATA経営フォーラム2019

旅行業革新への挑戦こそ

基幹産業へ向かう確かな道筋..... 1~2  
 《分科会B》「テクノロジーが変える経営とツーリズムマーケット」..... 5  
 《分科会C》中堅旅行会社トップ対談「これからの旅行業経営」..... 5

今年9月にイスラエルへ初のチャーター便

東京／テルアビブ間でサンドール国際航空が運航 ..... 6

### 〈本部・支部活動報告〉

- ・「韓国絶品グルメ30選」決定  
JOTC東アジア部会 食を中心に需要拡大 ..... 7
- ・UNWTO本部を表敬訪問  
JATA国際センターの澤邊所長 ..... 8
- ・中四国支部が「旅行業界研究セミナー」開催 ..... 8
- ・【募集のご案内】「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 ..... 8
- ・支部活動報告 ..... 8

### アウトバウンド促進協議会

- ・東京・立川で「海外旅フェスタ」開催 ..... 9
- ・JOTC航空会社インタビュー第6回／フィンエアー ..... 9

### ツーリズムEXPOジャパン2019 大阪・関西

「オール関西」で大いなるチャレンジ ..... 10

### 【連載】 価値創造産業への新潮流

一動き出したダイバーシティの取組み—

株式会社ジャルパック

新たな価値創造へ働き方改革にチャレンジ ..... 11

#### ●読み物&マーケティング

- ・シリーズ:「挑戦」を支えるもの～旅行会社のアウトバウンド戦略を支える～ ..... 12
- ・ハイにちら消費者相談室苦情事例に学ぶ①  
振込手数料は誰が負担するのでしょうか? ..... 13
- ・法務の窓口 第71回 旅行業の定義における「事業性」について ..... 14

#### ●素材研究

- (国内)三徳山 三朝温泉(鳥取県) ..... 16
- (海外)ウイスビー(スウェーデン) ..... 17

- 中国旅行新時代 最中国=西安 ..... 18

- 事務局だより ..... 15

#### 表紙写真

「東ロボ」プロジェクトで知られる国立情報学研究所社会共有知研究センターの新井紀子教授は「JATA経営フォーラム2019」の基調講演で、「子どもたちの読解能力向上が人と社会の未来を切り開くために不可欠」と訴えました。

「旅行業登録票」はJATAホームページより作成およびデータのダウンロードができるようになりました。

ダウンロードができる旅行業登録票は、下記のとおりです。

1. 旅行業登録票(業務範囲:海外旅行・国内旅行)
  2. 受託取扱企画旅行 別掲(業務範囲:海外旅行・国内旅行)
  3. 旅行業登録票(業務範囲:国内旅行)
  4. 受託取扱企画旅行 別掲(業務範囲:国内旅行)
- ※ご希望の方は、JATAホームページより「会員・旅行業のみなさまへ」をご参照ください。

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**の仕掛から **決算**の確定まで!

旅行業の仕事を全て、一つのシステムで【網羅】し切ります!

旅行業基幹業務システム

**symphony Atwo**  
シンフォニー アトウ



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

本社:東京都港区元赤坂1-1-8 赤坂311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

## 分科会B 「テクノロジーが変える経営とツーリズムマーケット」

モデレーターの三島氏は、テクノロジーの進化でマーケットが変わり生活が変化の中で、ビジネスをマネージメントする側がテクノロジーをいかに使いこなすべきか、どう使えばいいのかという問題意識が分科会の基本的視点であると説明。自らとマイクロソフト社とのビジネス体験も紹介し、ある事業について相談した際にマイクロソフトの担当者が技術者を伴って来社し、話を交わしながらその場でコードを書いて簡単なデモまで行い議論を重ねたとし、「このスピード感の違いに大きなプレッシャーを感じ刺激を受けた」と体験を語りました。

また、三島氏は、ナビタイムジャパンでは新事業を数カ月で立ち上げ、12カ月で見切りを付けるスピード感にも触れ、パネリストの菊池氏は「新事業のルールはひとつ。1年で黒字化すること」と新事業に関わるスピード感を説明しています。

ITとマーケティングの専門家である鶴本氏は、ビジネスの太元を抑えるゲーミングの存在について解説し、今後は旅行におけるゲーミングの役割を、圧倒的なトラフィックを持つ検索大手のグーグルや、SNSのフェイスブックなどが

果たしている可能性が高く、さらにはウィーチャット・ペイに代表される決済手段がその役割を担う可能性も示唆しました。

さらに、話題はテクノロジーが旅行そのものを変質させる可能性に及び、聴覚・視覚のみならず触覚や嗅覚まで再現するVR技術によって旅の定義が変わるとし、「旅の定義が目的地への人の移動から、人の移動を伴わない仮想現実の世界でアスティーションを訪れることも旅として定義されるようになるかもしれない」（鶴本氏）と予想しています。

伊藤氏は、テクノロジーの進化を実感するために、まずは体験してみることが重要だと指摘し、「たとえば海外に行つた際には、ウーバーの配車サービスを実際に使い、テクノロジーを体感することが大切だ」と呼びかけています。

**モデレーター:** 三島建氏 (JT B Web販売部戦略統括部長)  
**パネリスト:** 伊藤かつら氏 (日本マイクロソフト執行役員常務/デジタルトランスフォーメーション事業本部長)  
 菊池新氏 (ナビタイムジャパン取締役社長兼CTO)  
 鶴本浩司氏 (トラベルボイス代表取締役)



三島建氏



伊藤かつら氏



菊池新氏



鶴本浩司氏

## 分科会C 中堅旅行会社トップ対談「これからの旅行業経営」

1970年代の大学スキーサークルと学生ツアー企画催行に始まり、80〜90年代における国内旅行の強化や海外旅行の拡大などを経て、21世紀に入ってから沖縄でのホテル・レンタカー事業開始、琉球温泉瀬長島ホテルの開業にいたるまで、事業拡大を進めてきたWBFホールディングスの近藤氏は、「20年間も旅行業で頑張つて儲けなかったのに、ウエブやITも活用した事業の多角化で利益が出せるようになった」と説明。「旅行業を通じて得られたノウハウや顧客情報をベースに、周辺ビジネスに取り組んでいくべき」と持論を展開しています。

開いています。

ナビックスジャパンと東日観光、トラベルイン、湯旅、IAグループを統括する事業持ち株会社であるT-LIFEホールディングスについて、石川氏は「従来の旅行会社が抱える課題を解決するため、昨年4月に設立された」と紹介。「大切な機能の一つが経営企画であり、(1)

会社の舵取りを継続できる体制の構築、(2)会社の方向性についての客観的・多面的な分析・検討、という2つの必要性から、各社の機能をホールディングスに移管した」と語り、「社単独で解決できない場合、パートナー企業を探したり、他の会社にアウトソーシングするという解決手段も考えられる」と指摘しました。

1967年に欧州への日本人旅行のオペレーターとしてロンドンで創業され、アジア、日本国内の拠点も含めて、約15000人の従業員を擁するまでになったミキホールディングスの今野淳子氏は、「ヨーロッパ手配の実績をベースに手配地域を北南米、オセアニア、中東に拡大し、アジア各国の旅行者も取り扱うなど、今や14億人を突破した国際旅行流動の波に乗って動いている」と説明。「次は何をやるんだらうとワクワク感を提供できる会社になりたい」と語りました。

モデレーターを務めた東氏は、「中小の旅行会社も自らの強味やスケールを絞り込むことで、質の高い旅行を実現できるはず」と訴えています。

**モデレーター:** 東 良和氏 (沖縄ツーリスト代表取締役会長)  
**パネリスト:** 石川邦大氏 (T-LIFEホールディングス代表取締役社長)  
 近藤康生氏 (WBFホールディングス代表取締役)  
 今野淳子氏 (ミキ・ツーリスト取締役執行役員/ミキトラベル代表取締役社長)



東良和氏



石川邦大氏



近藤康生氏



今野淳子氏

## 今年9月にイスラエルへ初のチャーター便 東京／テルアビブ間でサンドール国際航空が運航

日本／イスラエル間で今年9月にチャーター便が運航されることになり、東京・三番町のイスラエル大使公邸で2月6日、記者発表が行われました。

記者発表には、観光庁の田端浩長官、国土交通省航空局の堀内丈太郎審議官、外務省中東アフリカ局の森野泰成参事官、イスラエルのヤッファ・ベンアリ駐日大使などとともに、JATAの田川博己会長も出席



三氏の田川会長（左から）と田端長官、ベンアリ大使と握手を交わす

し、日本／イスラエル間でチャーター便が運航されることになった経緯や背景、概要や意義などについて説明しました。

日本とイスラエルの間では、2018年5月に行われた首脳会談で両国関係全体を強化することが確認され、同年9月に二国間の人的交流を拡大させるため、イスラエルで両国の政府当局者などにより将来の直行便実現に向けたチャーター便の可能性

について協議され、チャーター便の実施について具体的な調整が行われました。

その結果、サンドール国際航空とワールド航空サービスのチャーター契約に基づいて、今年9月に東京（成田空港）／テルアビブ（ベングリオン空港）間でボーイング777-200型機（270席）による初めてのチャーター便を運航することが決定しています。

田川会長は記者発表で、これまでもJATAとして首脳外交などで二国間における人的往來の強化で合意した国との間で、日本からの送客を拡大する役割を担ってきたことに言及し、「昨年

5月に日本とイスラエルが合意した双方交流の具体策として、関係者の努力によりチャーター便の運航が実現することになったのは大変喜ばしい」と挨拶。2015年には安倍晋三首相による中央アジア訪問に同行し、直後に実施したウズベキスタンへのチャーター便が年を追って増加するなど、「着実に人的往來の拡大に貢献してきていることを強調しました。

### 旅行商品造成を促進する契機に

田川会長によると、2017年における日本とイスラエルの二国間での相互交流は、イスラエルを訪れた日本人旅行者が1万7000人、日本を訪れたイスラエル人旅行者が3万3000人で、2018年には訪日イスラエル人旅行者が前年比9.1%増の3万6000人を記録するなど、どちらも増加傾向にあります。

今年9月の日本／イスラエル間のチャーター便運航は、昨年9月に観光庁・国交省・外務省とともにJATAもイスラエルを訪問し、イスラエルの観光省・外務省との協議を通じて、チャーター専門航空会社であるサンドール国際航空と交渉を行い、双方向チャーターの実施で合意しました。田川会長は、「初年度としてはチャーター便の運航は1便ではあるものの、双方向でチャーター旅行が実現されるといふ素晴らしいケースであり、これを契機に、今後も日本とイスラエルの間でチャーター便の運航を拡大してい

きたい」と意欲を示しています。

今回のチャーター便では、ワールド航空サービスとクラブツーリズム、阪急交通社の3社によつて旅行商品が企画販売されることになっており、日本からのツアーは、9月14日から21日までの8日間にわたつて、イスラエルの文化や歴史、伝統、ワイン、食などの魅力を堪能できるようなツアー商品が3月末までに発表される予定です。

田川会長は、「地中海に面した美しい国であるイスラエルには、エルサレムの旧市街やマサダ国立公園などの世界遺産、浮遊体験の楽しめる死海など、ユニークな観光資源が豊富だ」と説明。「今回のチャーター便を契機に、イスラエルへの旅行商品造成が促進されることなるだろう」と期待を表明しました。



中央に黄金のドームが聳るエルサレム旧市街の遠望

# 「韓国絶品グルメ30選」決定

## JOTC東アジア部会 食を中心に需要拡大

JATAはこのほど、アウトバンド促進協議会（JOTC）東アジア部会による部会活動の二環として「韓国絶品グルメ30選」を決定、韓国地方都市への需要拡大に向けて食を中心とした観光素材の発掘と商品化を推進します。

### 韓国地方都市の魅力伝える

JOTC東アジア部会の韓国ワーキンググループでは、日本人に馴染みの深い韓国料理を本場の地方都市で味わってもらうことで、現在の訪韓日本人旅行者による「ソウル一極集中」の状況を緩和すると同時に、平均単価や滞在日数の底上げを図るため、韓国観光公社（KTO）



ジャルパックの江利川宗光代表取締役社長

の協力により、100を超える韓国各都市の名物料理の中から30の料理を選定しました。

JOTC東アジア部会の部会長を務めるジャルパックの江利川宗光代表取締役社長【写真】は2月14日に行われた記者発表で、「日本のお客様に韓国の魅力より深く知っていただくために、韓国のグルメに着目した」と説明。江利川社長は、(1)本場の味を届けたい、(2)まだ味わったことのない料理を紹介したい、(3)



「韓国絶品グルメ30選」のキャンペーンロゴ

旬の味を紹介したい、(4)食と共に韓国地方都市の魅力伝えたい、という4点にこだわって選定を行ったことを強調しています。

江利川社長によると、韓国を訪れる日本人旅行者数は2012年に過去最高を記録して以降、低迷が続いていたものの、2018年の平昌での冬季五輪をきっかけに上昇傾向にあり、この機を捉えて「韓国絶品グルメ30選」をキャンペーン展開することで、日本から韓国への旅行需要回復に弾みをつける方針です。

### プランナー向けにセミナー開催

すでに2月末からJATA会員各社で

「韓国絶品グルメ30選」の商品造成に向けた検討も始まっていますが、JOTC東アジア部会では、3月中旬から地方都市も含めてプランナーと販売店を対象に「韓国絶品グルメ30選セミナー」を開催するほか、4月には韓国へのファムツアールも実施して、食を中心とした韓国への旅行商品の企画・販売の促進を図ります。

「韓国絶品グルメ30選」は、昨年7月から8月にかけて、JOTC東アジア部会の韓国ワーキンググループの登録団体から候補となるグルメを募集し、9月から10月にかけて旅行会社と航空会社の社員による選考者とKTO東京支社の意見を参考に、プロが選んだ30選として最終決定されました。

### 「韓国絶品グルメ30選」

- 全州ビビンバ=全州(全羅北道)／水原王(ワン)カルビ=水原(京畿道)／黒豚焼肉=済州(済州特別自治道)／サムゲタン(参鶏湯)=大田(大田広域市)／ソルロンタン=大田(大田広域市)／テジクッパ=釜山(釜山広域市)／ジャージャー麵=仁川(仁川広域市)／春川タッカルビ&マックス=春川(江原道)／サムギョプサル=清州(忠清北道)／全州マッコリ=全州(全羅北道)／ユッケビビンバ=醴泉郡(慶尚北道)／プデチゲ=議政府市・平沢市(京畿道)／ワタリガニ料理=仁川・松島(仁川広域市)／カムジャタン=全州など(全羅北道)／アワビの釜飯=済州(済州特別自治道)／機張(キジャン)大蟹=釜山(釜山広域市)／アワビ料理=莞島郡(全羅南道)／ナクチポックム=釜山(釜山広域市)／カルグクス=公州(忠清南道)／横城韓牛=横城郡(江原道)／松茸料理=襄陽郡(江原道)／マクチャン=大邱(大邱広域市)／松汀(ソンゾン)トッカルビ=光州(光州広域市)／蓮の葉包みごはん=扶余(忠清南道)／安東チムタク=安東(慶尚北道)／羅州コムタン=羅州市(全羅南道)／高敞 風川うなぎ=高敞(全羅北道)／チムカルビ=大邱(大邱広域市)／ナクチ料理=務安郡(全羅南道)／馬山アグチム=昌原(慶尚南道)



# UNWTO本部を表敬訪問 JATA国際センターの澤邊所長

JATA国際センターの澤邊宏所長は1月21日から24日までの4日間にわたってスペインを訪れ、マドリッドで国連世界観光機関(UNWTO)のズラブ・ポロリカシニェリ事務局長を表敬訪問したほか、スペイン語圏最大の国際観光商談会FITUR 2019に参加し、FITUR 2019の会場で実施されたUNWTOの主催によるワークショップ討論会に登壇しました。

ポロリカシニェリ事務局長とハイメカバール事務局長代理との会談では、今年10月に開催されるツーリズムEXPOジェバン(TEJ)2019 大阪・関西への参加と観光大臣会合のTEJとUNWTOによる共催について、田川博己JATA会長からの要請を伝え、快諾を得ています。

## 国際討論会にも登壇

また、FITUR 2019の初日に実施されたUNWTO主催による国際討論会「アジアにおける国際観光の成長を支える成功要因とは」に出席。中国、イラン、PATA、国連などからの登壇者らと議論



カバールUNWTO事務局長代理(右)と澤邊所長

を交わし、双方向交流の拡大という視点から国際旅行の必要性を訴えると同時に、若年層に焦点を合わせた人材開発と育成が持続可能な観光の成長を支える取り組みとして重要であることなどを強調しました。

さらに、討論会では、JATAで実施している「教育研修プログラム」にも言及し、要請があれば内容の共有が可能であることを討論会の参加者に呼びかけています。

## 中四国支部が「旅行業界研究セミナー」開催

JATA中四国支部は2月21日、広島市の広島グリーンアリーナで「旅行業界研究セミナー」を開催しました。

同セミナーは、大学生や就職希望者に旅行業界への理解を深めてもらい、政府が推進する主要施策である「観光立国」の実現や2020年に開催される東京オリンピック・パラリンピックに向けた観光人材の確保・育成などを見据え、旅行業界への就職を促すことを目指すものです。

セミナーには、広島大学や広島市立大学、広島修道大学、広島女学



パネリストによるプレゼンテーション

院大学、広島経済大学など広島市内の大学だけでなく、山口大学や岡山商科大学、立命館大学、新潟大学といった広島県外の大学や専門学校なども合わせて14校・32人が参加しました。

### 【募集のご案内】

「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

JATAでは、2018年度「働き方・休み方改革、ダイバーシティ推進」に関するJATA会長表彰について、優れた活動や制度などの取組事例を募集しています。

選考対象となるのは、2018年1月から12月までの事業年度内の取り組みで、応募・推薦の締め切りは3月29日です。

詳細は、左記URLのホームページをご覧ください。

### ◎実施要項

[https://www.jata-net.or.jp/member-working/1802nd\\_diversityguide.html](https://www.jata-net.or.jp/member-working/1802nd_diversityguide.html)

### ◎応募要項

[https://www.jata-net.or.jp/member-working/1802nd\\_diversityappl.html](https://www.jata-net.or.jp/member-working/1802nd_diversityappl.html)  
※何れのページもJATA会員・ユーザーIDとパスワードの認証によるログインとなります

## 関東支部

- 3月1日 海外旅行委員会
- 3月5日 総務委員会
- 3月6日 インバウンド委員会
- 3月7日 LADY JATA委員会

## 中部支部

- 2月13日 海外旅行委員会
- 2月14日 国内(訪日)・地域振興合同委員会
- 2月19日 研修委員会
- 2月21日 幹事会
- 2月28日 八相会

## 関西支部

- 2月20日 旅行業界研究セミナー
- 2月21日 消費者相談委員会
- 2月26日～3月2日 幹事会視察旅行(マレーシア)

## 中四国支部

- 2月13日～16日 バンコクTITF視察・TAT表敬訪問
- 2月21日 学生向け旅行業界研究セミナー

## 九州支部

- 2月19日 旅行業務に関する説明会
- 2月27日 大分県地区委員会事情対応セミナー
- 3月8日 貸切バス適正化センター諮問委員会

## 沖縄支部

- 2月25日 幹事会

## 北海道支部

- 2月12日 業務改善委員会
- 2月15日 教育旅行委員会
- 2月18日 総務委員会
- 2月18日 訪日旅行委員会
- 2月26日 国内旅行委員会
- 3月5日 幹事会

## 東北支部

- 3月5日 総務委員会



来場者も熱心に旅行情報を集めていました

となるイスラエル特別直行便を利用した旅などが注目を集めました。

特設オープニングでは「旅行会社・観光局による各

## 東京・立川で「海外旅フェスタ」開催 初のイスラエル特別直行便利利用のツアーも紹介

日本旅行業協会 (JATA) およびアウトバウンド促進協議会 (JOTC) は2月22日に東京都・立川市で「海外旅フェスタ in 立川」を開催しました。これは2018年度の夏に藤沢で実施し好評だった、一般消費者を対象に海外旅行情報を発信するイベントで、当日は中国やフランスなど、在日の観光局や旅行会社7社が参加し、各ブースで情報の提供を行いました。

会場のためしんRISURUホールにはメインホールと特設オープニングが設けられ、旅行説明会や講座、ショーなどが開かれました。メインホールで行われた各旅行会社の担当者が登壇しての「旅のプロが語る! 2019年イチオシ旅行説明会」は、日本初

国紹介」として、観光局が自国のプレゼンテーションを行ったほか、旅行会社が得意とするDestinyネーションを紹介。旅のプロフェッショナルの視点から紹介される国々の情報に、参加者たちは興味深い面持ちで耳を傾けていました。

メインホールや特設オープニングでは、本場イタリアの歌手によるカンツォーネや中国雑技王によるスパーアクロバットショーなどのほか、実際の旅行に役立つ「思い出に残る旅写真講座」なども開かれました。平日にもかかわらず会場を訪れた参加者らは、思い通りにホールやブースを巡り、ステージでのイベントを楽しみながら旅行情報を集めていました。

- 出展示観光局  
中国 国家観光局、カリフォルニア州 政府観光局、ブランドUSA、ラスベガス観光局、スペイン政府観光局、マルタ観光局、モナコ政府観光会議局、フランス観光開発機構

- 参加旅行会社  
ジャルパック、びゅうトラベルサービス、日本旅行、JTB、ワールド航空サービス、阪急交通社、郵船トラベル
- ※いずれも順不同

### JOTC・航空会社インタビュー 第6回

#### フィンエアー

小峰祐樹 東日本統括支店長

#### 発着便の組み合わせで多様な活用を

日本とヨーロッパを最短最速で結ぶフィンエアー (AY) は、2019年夏期はヘルシンキと東京、大阪、名古屋、福岡の4都市に週34便を運航。2019年冬期にはヘルシンキ／札幌便の就航も発表されました。今後の取り組みについて小峰祐樹東日本統括支店長にお話を伺いました。



—2019年12月から就航するヘルシンキ／札幌便について教えてください。

**小峰** 同年12月16日から2020年3月27日 (札幌発ベース) まで、週2便で運航します。AY066は札幌発11:35、ヘルシンキ着14:10、AY065はヘルシンキ発17:05、札幌着が翌日9:00。ヘルシンキと札幌はヨーロッパと日本の最も近い都市同士を結び、飛行ルートにも無駄がなく、フライト時間は8時間55分と、ついに9時間を割ります。北海道の皆様の利便性向上はもちろん、札幌へは日本各地からフライトがあるので、日本各地から札幌経由でのアクセスも可能です。まずは4か月間の運航ですが、今後の展開次第では札幌が日本のハブとなる可能性も秘めていると思います。

—日本航空 (JL) とのアライアンスによる連携が強化されるのですか。

**小峰** はい。札幌便はJLとの共同運航便で、地方空港とのアクセスの面ではJLとの連携がより重要となります。札幌自体も日本人に訴求力の高い旅行地なので、札幌でのストップオーバープランの提供など、多様な可能性が考えられます。

—日本市場全体に対する施策を教えてください。

**小峰** 当社の強みである東京・大阪・名古屋・福岡・札幌からの運航便を組み合わせ、日本全体での販売強化を図ります。また日本各地から出発したお客様をヘルシンキで集約し、ツアー催行率を向上させるなどの施策はすでに行っております。さらに現在フィンランド自体が映画『雪の華』で注目を浴びており、今年は日本とフィンランドも外交関係樹立100周年を迎えます。これらを追い風にしてPR展開を行ってゆきたいと思っています。

—旅行会社へのメッセージをお願いします。

**小峰** 当社はヘルシンキからヨーロッパ約100都市へのフライトがあり、日本各地発着便との組み合わせにより様々なアイデアが生まれます。旅行会社に常にチャンスを提供できる会社でありたいと思います。

フィンエアー  
TEL 03-6810-3050

※インタビューの全文はJOTCのホームページ (<http://www.jata-net.or.jp/outbound/>) でお読みいただけます

# ツリズムEXPOジャパン 2019 大阪・関西



ツリズムEXPOジャパン推進室の早坂学室長

## 「オール関西」で大いなるチャレンジ インテックス大阪を中心に10月24日から4日間開催

### TEJの完成モデルを地方へ展開

「ツリズムEXPOジャパン（TEJ）2019 大阪・関西」主催の日本観光振興協会（JATA）・日本旅行業協会（JATA）・日本政府観光局（JNTO）が10月24日（木）から27日（日）までの4日間にわたり、大阪・南港北のインテックス大阪を中心に開催されます。

今年で6回目を迎えるTEJが東京以外の都市で開催されるのは、今回が初めてとなり、大阪府や大阪市だけでなく、さまざまな近畿圏の旅行会社や観光関連団体事業者をはじめ、関西の8府県と4市で構成される関西広域連合という行政レベルや関西経済連合会、関西経済同友会、大阪商工会議所といった経済界など、文字通りの「オール関西」による取り組みが動き始めているところです。

ツリズムEXPOジャパン推進室の早坂学室長は、TEJが大阪・関西で開催されることについて、「昨年までの5年

### 地域に根差した新たなカタチを

早坂室長によると、TEJとしては、（1）観光による地方創生、（2）地域に根差した新しいツリズムのカタチの創造、（3）ゲートウェイ・関西の魅力とパワーの再発見、という3つのポイントをテーマとして掲げ、大阪・関西での開催にチャレンジしていく方針です。

「大阪でも関西エアポートの主催による『関空旅博』が毎年、BtoCのイベントとして盛大に開催されてきているが、BtoBとBtoCが一体になったイベントとしてTEJは唯一無二の存在。日本全国における観光を通じた地域の活性化を目指すTEJが、観光振興にとって極めて大切な要素であるBtoBの要素を兼ね備えたスキームを地方に伝播する最初の場として大阪・関西を選んだ」（早坂室長）

### MICEやIRも新たなテーマに

初めて東京以外の都市で開催されるTEJ2019 大阪・関西では、「高付加価値経済MICE戦略都市」への

強化を目指す大阪の取り組みを反映することが検討されているほか、昨年のTEJ2018でテーマゾーンが展開された産業観光や酒蔵ツリズム、スポーツツリズムなどについても、関西エリアとしての特性や優位性を発揮できる分野であり、全国的な広がりや地域における展開の融合を通じて、さらに表裏力やコンテンツが強化されることも期待されています。

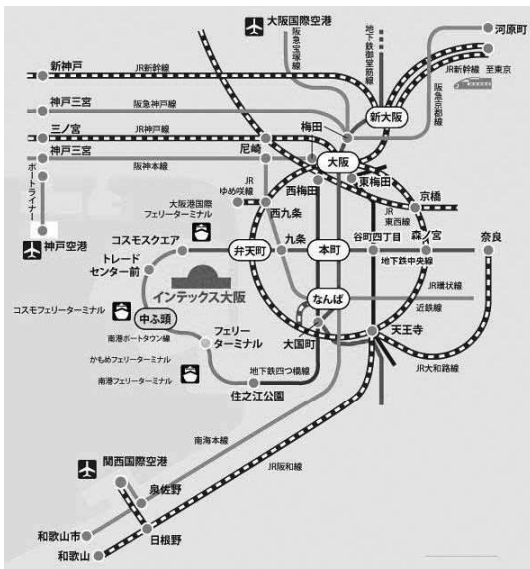
さらに、2025年国際博覧会（万博）の開催も決定している大阪では、2024年までにIR（統合型リゾート）

ト）開業を目指す動きもあることから、MICEとエンターテインメントを融合させた企画なども導入される見通しで、大阪・関西ならではの独自の魅力もアピールされることとなります。

TEJ2019 大阪・関西では、4日間にわたる期間中の来場者数を13万人と見込んでおり、東京開催で定着した首都圏におけるファン向けの旅行商品造成や、近畿圏の鉄道各社との連携による入場券を組み合わせたレールパスの発行を通じ、来場促進なども計画されています。

## 「大阪ベイエリア」の中核施設・インテックス大阪

国際見本市会場・インテックス大阪は1985年、関西圏の未来を拓く第一歩として大阪南港に誕生。現在は、近隣施設と連携し、大規模展示場、会議場、ホテル、レストラン・ショッピングなどが充実した複合商業施設も集積されたMICE開催地「大阪ベイエリア」の中核施設として発展、グローバルな活動を展開しています。



- 所在地：大阪市住之江区南港北1丁目5番102号  
<http://www.intex-osaka.com/jp/access/>
- 電話番号：06-6612-8800
- ホームページ：<http://www.intex-osaka.com/>

## — 動き出したダイバーシティの取組み —

2018年度JATA会長表彰審査員特別賞を受賞  
株式会社ジャルパック

### 新たな価値創造へ働き方改革にチャレンジ

2018年度JATA会長表彰の「働き方・休み方改革部門」で、ジャルパックが審査員特別賞を受賞しました。

働き方・休み方の改革は社会的な課題であり、旅行業界でもその推進が求められています。JATAは、会員各社の優れた取り組みを表彰して広く周知し、有給休暇の取得促進や女性・高齢者を含む多様な人材を一層活用することを目指します。

#### 高収益体質への変革を目指す

JATAでは、ジャルパックの目



今年度からフリーアドレスが導入されたオフィスでは、デスクの引き出しがなくなり、各エリア毎に用意されたキャビネットに資料などを収納。固定電話も各自が持つスマートフォンに代わり、日々の在席状況もディスプレイに表示されるようになっています。

指す「働き方・休み方改革」について、「ICTツール活用やワーケーションなど大きいテーマを掲げつつ、一つ一つの課題に対して厳密に取り組んでいる」と評価しています。

ジャルパック人事総務部人事総務グループ（働き方改革担当）の宮野浩臣マネジャーによると、同社の目指す働き方改革の目標は、「クリエイティブかつイノベティブな生産活動の実現により、高収益体質への変革を目指す」「仕事場以外での学び・生活者としての気づきによる個人の成長」という2つです。

その実現に向けた改革の柱として、同社では、2015年8月から制度改革やICTツールの導入、意識改革、オフィス改革などに取り組んできました。宮野マネジャーは、



「ワークスタイル変革推進プロジェクトを中心に推進してきた改革の4本柱を整備すること、時間と場所に捕らわれない働き方の基盤



宮野浩臣マネジャー

が構築され、目標の達成に向けて前進している」と強調しています。

時間単位の年休やテレワーク、ワーケーションといった制度改革やICTツールの導入、テレワークセミナーやワークショップなどの取り組みにより、総実労働時間が2016年度の1935時間から2017年度には1912時間に減ると同時に、1カ月当たりの平均時間外労働時間も12・7時間から11・2時間に12%減少する一方、年次有給休暇日数は16・0日から17・8日に増加しました。

#### 業界全体でプレゼンス向上へ

2017年上期には374人・604回だったテレワークの実績も、2018年上期には1215人・1908回へ3倍以上も拡大しました。

また、帰省も含む有給休暇期間中の一部時間に仕事を行うワーケーションも、2017年上期の10人・12回から2018年上期には21人・

28回へ2倍以上の伸びを示しています。

宮野マネジャーは、ワーケーションのメリットについて、連続休暇を取得しやすくなることや環境変化による発見とひらめきなど創造力伸長の機会となること、地域の活性化や地元産業の振興につながるなどを指摘。「働き方と休み方を同時に改革するワーケーションは、旅行業界にとっては新たなビジネスチャンスにもつながる」ことから、「社内での奨励を図ると同時に新たな価値をマーケットに訴求することが私達の使命と強調します。

働き方改革の本質は、総実労働時間の削減に代表される単なる効率化のストーリーではなく、業務改革と意識改革を通じた社員エンゲージメントの向上により、働き方が変わり、価値創造や生産性の向上に繋がる。それが再び、労働環境の整備、向上に還る、そのような好循環を生み出していくことが大切。（それに伴って労働時間が減る）そのゴールに向けてジャルパックの挑戦は次のステージへ入っていかうとしている。

宮野マネジャーは、「業界全体として働き方改革の本質をしっかりと捉えながら、地方創生や交流人口拡大といった社会的課題の解決に貢献することで、業界のプレゼンス向上というチャンスにしなければ」と訴えています。

# シリーズ：『挑戦』を支えるもの

## ～旅行会社のアウトバウンド戦略を支える～

### ■アウトバウンドを牽引する「挑戦」と「責任」

2018年の日本人の海外渡航者数は累計で約1900万人と統計上過去最高を記録しました。政府観光庁や観光業界全体でインバウンド・アウトバウンド双方のツーウェイツーリズムの促進が唱えられ、2019年も更なるアウトバウンドの旅行者増が期待されています。イン・アウトの交流が増加するこの好機に、旅行会社も自社ならではの品質の高い旅行商品を活かし、海外渡航者増加を是非牽引して頂きたいところです。

旅行会社各社はお客様の満足度が高いツアー商品を造成し、添乗やガイドによりそれをきちんとお届けすることに日々努力されています。旅行のプロが提供する企画旅行商品は楽しく且つ安心・安全なものです。それはとりもなおさず、旅行会社がお客様に対して安全確保や旅程管理、万一の場合の特別補償等の責任を負っていることに他なりません。そして、ツアーの安全確保や旅程管理を適切に行うには旅行会社としての体制が、特別補償責任を担うためには資金的な裏付けが必要です。では、旅行会社として体制や資金面の備えを整えていけば、100%安全で安心な企画旅行を

お客様へ提供し、旅程すべてを不安や不便なく楽しんでもらえるのでしょうか。

### ■旅程を守る「現場」を支える

たとえば、海外の企画旅行中に思わぬ体調不良やケガで行程から離脱するお客様がいた場合、そのお客様に迅速に十分なケアをしながら、他の参加者には行程通りの旅行を楽しんで頂く必要があります。これを旅行会社の体制や資金だけで全て賄うには限界があります。そんな時、お客様が海外旅行保険に加入していれば、保険会社から海外各地の提携先アシスタンス会社を通じて現地の病院や交通手段などを迅速に手配することが可能です。罹災したお客様や留守宅ご家族の対応を保険に任せ、添乗員や現地ガイドはその後のツアー続行に注力することができます。加えて、ツアーを企画した旅行会社を通じて保険に加入していれば、保険会社やアシスタンス会社とのやり取りを旅行会社が保険代理店として行うことができ、お客様対応が一層スムーズになります。

### ■競争戦略としての保険販売

旅行中に急なトラブルに巻き込まれるとお客様は動揺し自分自身では適切な対処ができないことが

多いですが、旅行会社にはトラブルに冷静に対処するノウハウがあります。プロである旅行会社が保険をうまく活用することで、万一の時のお客様の安心や満足につながります。これは、OTAや素材のオンライン直販ではできない、日本の旅行会社ならではの大きな強みでもあります。

旅行会社が保険を販売するメリットは、旅行申込と同時に加入できるお客様の利便性や旅行会社にとっての手数料収入などが挙げられますが、旅行会社の営業戦略の観点で考えると、付加価値の高い自社の旅行商品を自信を持って提供し、旅程全体を不安なく楽しんでもらうための「伝家の宝刀」とも言えるのです。

超大型連休もいよいよ目前、夏のツアー商戦も既に始まっています。この好機に、良質なツアー商品をお客様にお届けする一助として、是非旅行保険をご活用ください。東京海上日動では、お客様に保険の重要性や旅行会社で保険に加入するメリットをご説明し保険販売をより効果的に伸ばして頂くためのご支援をしております。

(東京海上日動火災保険株式会社

旅行業営業部)

# 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⑦① 監修 弁護士 三浦雅生

## 振込手数料は誰が負担するのでしょうか？

3月は卒業式シーズン、4月からの新生活を送る上での準備月、そして企業・組織にお勤めの方々には年度末人事異動の月。別れと出会い



が交差する何かと忙しい時期を迎えます。特にお勤めの方々は人事異動の辞令を受け、前もって計画していた旅行を断念などという事もあったりします。この場合、支払済の旅行代金を旅行会社から返金してもらった際に誰が振込手数料を負担するのでしょうか。

### 申し出内容はこうです

3月最後の土日泊2日の東京行き家族旅行4名（募集型企画旅行、以下募集型）を昨年の11月に申込み。旅行代金は12月中に全額支払済み。ところが2月最終週に入り申込者（夫）の人事異動が発令、勤務地が「東京」に決定。家族全員で東京に引越す事になった。また当初の家族旅行の日程は引越予定日に重なり、泣く泣く旅行計画を断念し2月中に旅行会社宛に旅行取消の連絡を入れる。その際、全額旅行代金は返金になるが振込手数料を申込者に負担してほしいと、旅行会社スタッフから連絡を受ける。申込者の勤務先では払込先が振込手数料を負担するのが通例なの

で、着金する側が振込手数料を負担するのは不自然ではないか。

### 解決に向けての指針

今回のケースは「お客様都合」によるツアーのキャンセルで旅行会社に落度はないことは理解するものの、振込手数料をお客様側で負担という旅行会社の案内に申込者は納得いかないという申し出内容になります。

振込手数料はそもそも誰が負担するべきものなのかという原則論から考えてみましょう。

旅行業約款の中には「振込手数料」の規定がないが、民法の規定に沿って対応することになります。民法484条では「弁済をすべき場所について別段の意思表示がないときは、特定物の引渡しは債権発生時にその物が存在した場所において、その他の弁済は債権者の現在の住所において、それぞれしなければならぬ。」と定めています。旅行契約が取り消されて旅行代金を返還する債務の履行地はお客様の現在の住所地となります。つまり旅行会社が旅行者の自宅に伺って返金することになり、これは持参債務の原則と言えます。併せて民法第485条で「弁済の費用については別段の意思表示がないときは、その費用は、債務者の負担とする」と規定されていますので、旅行会社がお客様の自宅に持参する代わりに指定口座に振り込む場合は、通常は、振込手数料は弁済の費用として旅行会社が負担することになります。

他方で旅行業約款第16条には「旅行者は、いつでも別表第1に定める取消料を当社に支払って募集型企画旅行を解除することができます」とあり、取消はお客様が「取消料を当社に支払って」初めて旅行契約取消

の効果が生じるもので、この取消料支払債務の持参債務ですから、お客様は旅行会社の店頭まで行って支払うか、振込により支払う必要があり、その際の振込手数料は弁済の費用としてお客様負担となります。

ところで、先ほど民法第485条の説明の際、「通常は」と記載したのは、債務者の負担とするのは「別段の意思表示のないときは」という前提のときです。今回は、「返金の際の振込手数料はお客様の負担」という「別段の意思表示」が事前に示されているケースとなり、これは一種の特約となります。

標準旅行業約款第1条2項には、「法令に反せずかつ旅行者の不利にならない範囲で書面により特約を結んだときは」、特約が優先するとあります。「返金時の振込手数料はお客様負担」という特約を旅行条件書という書面に記載した場合、経済的負担は旅行者となるため、その内容は旅行者には不利になるとして、この特約自体が無効になるという法律専門家（弁護士）の見解もあります。

しかし、本件特約は、互いに煩瑣な手続きを省略して、支払済の旅行代金と取消料との相殺処理を行って、残金をお客様に振り込む手続をしています。旅行者には「持参してもらおう手間を振込手数料を負担することで省略できる」ので、むしろ旅行者の便宜を図っていると思えば、必ずしも不利な特約ではないと考えることもできます。

いずれにしても、このようなトラブル防止の為、書面や口頭説明を徹底してお客様の理解を求めておくことが重要になります。

（佐藤）



## 第71回 旅行業の定義における

### 「事業性」について

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

昨年1月に改正旅行業法が施行されましたが、これを追いかけるように3月と7月には旅行業法施行要領の一部改正がありました。「施行要領」というのは登録行政庁が旅行業法を施行するに当たり解釈基準としなければならぬ内容を定めた観光庁の通達ですが、今回の一部改正において旅行業の定義に関して次の文言が追加されました。

『法第2条第1項各号に掲げる行為を行うにあたり、当該行為が旅行業に該当するかは、旅行業務に関する対価の設定、募集の範囲、日常的に反復継続して実施されるものであること等を踏まえ、総合的な判断を要するものである。』(第二定義、1旅行業について、1)

#### 旅行業の定義について

そもそも旅行業法では旅行業を「報酬を得て」「法第2条第1項各号に掲げる行為※を行う」「事業」であると定義しています。

このうち「事業」に該当するかどうか(「事業性」の有無の判断)については観光庁参考資料によると、「営利性」「募集の不特定多数性」「反復継続性」の3つの要件を総合的に考慮するものであるとされており、追加された文言はその解釈を明確にするために示されました。

これは、2017年に「婚活ツアー」など自治体が関与するツアーや災害時のボランティアツアーを実施することが旅行業にあたるのではないかと問題になり、今回の追加となったものです。

「事業性」の有無の判断について、いままで当室では主に「反復継続性」のみに着目をして『真正正銘一度きりの行為であることが明白でない限り、ほとんどの場合は事業性があると判断されると思いますよ。』等と、適切れよくアドバイスし続けて参りましたが、これからはもう少し多角的に考えなければならなくなりました。

※運送又は宿泊サービスの提供に係る契約の代理・媒介・取次行為など、9項目あります。

#### 事業性の有無を判断する3つの要件

まず、「営利性」の有無については対価の設定が考慮されます。原則として利益が出ない旅行代金の設定になっている場合は営利性が認められずと判断され、営利性がなければ事業者は当該行為を事業として継続する蓋然性が低くなるので「事業性」が無い。つまり、法による行為規制をかける必要もないだろうと判断される可能性が高くなるわけです。

ちなみにここでいう「営利性」と「報酬性」は異なる概念ですので注意して下さい。旅行者からの旅行代金やサービス提供機関等からのキックバック等で経済的収入を得ていけば、たとえ赤字のツアー運営であったとしても「報酬を得て」という見なされますが、一方で「営利性」があるかどうかは事業形態として構造的に利益が出ない対価の設定になっているかどうかで別途判断されます。

次に、「募集の不特定多数性」ですが、募集の範囲が

不特定多数に対して行われていると「事業性」があると見なされます。どこまでの範囲が「不特定多数」なのかは、行政庁による個別具体的な検証が必要になります。例えば全国の小学生を対象とした夏の中学受験合宿には不特定多数性が認められた例があるようです。

そして最後の「反復継続性」については、日常的に反復継続して実施されるものであるかどうかで判断されます。これは、一回のみの実施ではなく継続の意思を持つて行うことをいいますが、単純に、年に一回のツアー実施ならば問題ないというような定量的な基準は示されていません。例えば、旅行の手配を行う旨の宣伝・広告が日常的に行われていたり、旅行業務を行う旨の看板を掲げて店舗を構えているような場合は「反復継続」の意思が認められることとなります。

#### 総合的な判断について

例えばバスを仕立てて参加費3000円の婚活ツアーの企画を考えるオーガナイザー(「報酬を得て」「法第2条第1項各号に掲げる行為を行う」者)は、自らこれら「営利性」「募集の不特定多数性」「反復継続性」の3つの要件に照らして総合的に「事業性」の有無を判断しなければなりません。もしも『自分では判断が難しい』というオーガナイザーからバスの手配を依頼された場合は、無登録営業に関与していると思われるよう、先にオーガナイザーから直接行政庁に問い合わせてもらい見解を得てから仕事を受けるのが良いでしょう。

(中島)

# 事務局 便り

## 1月の出入国者数(速報値)

### 出国日本人数は2.0%増 145万2200人

日本政府観光局(JNTO)が2月20日に発表した速報値によると、1月における出国日本人数は前年同月比2.0%増の145万2200人を記録しました。

出国日本人数は2018年の通年で、前年比6.0%増の1895万4026人を記録しており、今年1月は伸び率こそ昨年水準を下回ったものの、昨年3月から11カ月連続で前年同月比でのプラス成長を維持しています。2000万人の大台達成に向けて、その伸びが勢いを増していくことも期待されるようです。

### 訪日外客は1月の過去最高を記録

一方、今年1月における訪日外客数は、前年同月比7.5%増の268万9400人を記録して、昨年1月の258万1000人を約18万人上回り、1月として過去最高となりました。

JNTOでは、中国と台湾で航空座席数が増えたのに加え、旧

正月(春節)も2月上旬となったことにより、1月末の訪日需要が高まって前年同月比で2ケタ台の伸びを示す結果となった、と分析しています。市場別でも、豪州が単月として過去最高を示したほか、中国、台湾、タイ、シンガポール、インドネシア、フィリピン、ベトナム、インド、米国、英国、フランス、ドイツ、ロシア、スペインの14市場で1月として過去最高を記録しています。

日本政府観光局(JNTO) 平成31年2月20日 (単位:人)

月	訪日外客数			出国日本人数		
	平成30年	平成31年	伸率(%)	平成30年	平成31年	伸率(%)
1月	2,501,409	*2,689,400	*7.5	1,423,727	*1,452,200	*2.0
1~1月 Jan.-Jan.	2,501,409	*2,689,400	*7.5	1,423,727	*1,452,200	*2.0

◆注1: 出典:日本政府観光局(JNTO)

◆注2: 平成30年(2018年)は確定値、平成31年(2019年)1~12月は暫定値、\*部分は推計値。

◆注3: 訪日外客数及び1月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、国籍に基づき法務省集計による外国人正規入国者から、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3月10日(日)~4月30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)

3月12日	中部支部賛助会員連絡会	中部支部
3月12日	国内旅行委員会	関東支部
3月12日	総務委員会	関西支部
3月13日	消費者相談委員会	九州支部
3月13日	海外旅行推進委員会	本部
3月13日	国内旅行委員会	関西支部
3月14日	消費者相談委員会	関西支部
3月14日	幹事会	関西支部
3月15日	幹事会	関東支部
3月15日	理事会、常任役員会	本部
3月15日	幹事会	東北支部
3月19日	インバウンドツーリズム委員会	関西支部
3月20日	支部幹事会	沖縄支部
3月20日	国内旅行委員会	九州支部
3月20日	訪日旅行推進委員会	本部
3月21日	幹事会	関西支部
3月22日	広報委員会	本部
3月25日	TEJ実行委員会	本部
3月26日	国内旅行推進委員会	本部
3月29日	海外ツアー適正取引推進委員会	本部
3月29日	法制委員会	本部
4月10日	訪日旅行委員会	九州支部
4月17日	総務・消費相談合同委員会	中部支部
4月17日	幹事会	沖縄支部
4月17日	海外旅行推進委員会	本部
4月18日	消費者相談委員会	関西支部
4月18日	幹事会	中部支部
4月19日	空港委員会	中部支部
4月20日	総務委員会	九州支部
4月24日	幹事会	中四国支部
4月25日	八相会	中部支部

## ●JATA主催・共催の研修・セミナー等の活動

※「添乗業務レベルアップ研修」、「総合・国内旅程管理研修」、「新入社員基礎研修」、「JOTC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3月および4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。

3月12日~13日	添乗業務レベルアップ研修(大阪)	本部
3月14日	「プランナーのためのセミナー」ヨーロッパ鉄道セミナー	本部
3月15日	旅まつり名古屋プレイノットBtoBセミナー&ワークショップ	中部支部
3月18日	公正競争規約説明会	九州支部
3月19日	苦情対応セミナー(長野)	関東支部
3月21日	クルーズ販売セミナー(神戸)	本部
3月24日~25日	台湾・台中研修旅行	中部支部
3月29日	海外ツアー適正取引推進委員会	本部
4月9日	公正競争規約説明会	沖縄支部
4月9日~26日	新入社員基礎研修(※HP参照)	本部
4月16日	公正競争規約説明会	中四国支部
4月16日~25日	総合・国内旅程管理研修(※HP参照)	本部
4月17日~18日	旅行実務研修(基礎)	関西支部
4月18日	公正競争規約説明会	九州支部
4月20日	JR研修	沖縄支部
4月20日	環境保全活動	九州支部
4月22日	業務改善委員会	本部
4月23日~24日	新入・若手社員「旅行実務研修」	中部支部

## ツアーズ EXPO ジャパン 2019 大阪・関西

### 4月30日(火)まで出展の申し込みを受け付け

会 期: 2019年10月24日(木)~10月27日(日)

会 場: インテックス大阪 およびその周辺

併 催: インバウンド観光ビジネス総合展

合同開催: VISIT JAPANトラベル&MICEマート(VJTM)2019

主催団体: 日本観光振興協会(JTTA)、日本旅行業協会(JATA)、日本政府観光局(JNTO)

問い合わせ先: ツアーズ EXPO ジャパン推進室

Email: event@t-expo.jp

TEL: 03-5510-2004

ホームページ: <http://www.t-expo.jp>





日本遺産

みとくさん みささ  
三徳山 三朝温泉

ろっこんしょうじょう ろっかんちゆ

「六根清浄と六感治癒の地」(鳥取県)

素材研究  
(国内)

三度朝を迎えると元気になる  
修験道と湯治場がひとつになった癒しの地

鳥取県のほぼ中央部に位置する三朝町は、開山1300年を迎えた山岳修験の霊場・三徳山と、開湯850年の歴史を持つ三朝温泉で知られます。長い歴史のなかで両者は結び付き、中国・四国地方屈指の観光地となり、2015年に日本遺産に認定されました。



国宝、三仏寺、奥院、投入堂。入山は2人以上でと決められています



レトロなムードの温泉街



温泉街には足湯も



桜の季節も見事です

六根清浄と六感治癒  
世界屈指のラジウム温泉

三朝町の日本遺産は三徳山と三朝温泉の2つを軸に構成され、両者を結びつけるキーワードが「六根清浄と六感治癒」です。三徳山を示す「六根清浄」は「眼・耳・鼻舌身意」を清めるといふ仏教用語。温泉を表す「六感治癒」は「観・聴・香・味・触・心」の6つの感覚を癒すという造語で、「日本遺産認定の際に、地域の素材をひとつにまとめ、分かりやすいストーリー構築に繋がった」と三朝町観光交流課課長補佐の藤井紀好氏は話します。

その構成遺産である三徳山は、三仏寺を中心とした役行者ゆかりの霊場。とくに切り立った岩窟に張り付くように建つ奥の院の国宝「投入堂」の、驚愕の風景は、いつしか「日本一危ない国宝鑑賞」と言われるスポットに。春の新緑の季節や夏休みシーズン、秋の紅葉の季節など通年を通して多くの人が訪れます。

また三朝温泉は世界屈指のラドン含有量を誇るラジウム温泉。平安時代から湯治場として知られ、入浴のほか、熱気浴、飲泉など様々な用法があり、温泉療法を行う医療機関もあります。

訪問者は年間約34万人  
今後は首都圏へのPRも

2018年に三朝町を訪れた観光客は、

国内外合わせ34万6000人。関西圏の訪問者が中心で、「旅行会社の団体旅行も重要な集客チャネル。個人客も年々増加しているが、知名度の点ではまだ訴求する余地は十分にある。鳥取空港から1時間ほどという交通面も含め、首都圏など東日本を中心にPRを行いたい」と藤井氏は意欲を示します。

また目覚ましいのが訪日外国人の増加で、2018年は約2万人と、2014年の約4000人から5年で5倍に増加しました。近隣アジア諸国が中心ですが、ヨーロッパ系の訪問客も1桁台から1800人に。藤井氏は「ホームページやインターネットを通しての口コミなどで広まったので」と推察します。

修験道や温泉は非日常を感じることを含め、体験型の観光素材としては非常にわかりやすく、神事や祭りなど伝統行事とも密接につながっています。今後は「情報発信が重要。情報発信ツールの整備をし、PR展開を行ってきたい」と藤井氏は語っています。



投入堂からの眺め



熱気浴も人気



バイオリン美術館も人気です



## ジブリ映画にインスピレーションを与えた バルト海に浮かぶ中世の城郭都市

北欧のバルト海に浮かぶゴットランド島にあるウイスビーは、12〜14世紀のハンザ同盟に築かれた城壁が残る島最大の町。当時の面影を今に残す歴史的な街並みともども世界遺産に登録されているほか、日本旅行業協会(JATA)の「ヨーロッパの美しい村30選」にも選出されています。

### 中世や古代の遺跡も 歴史博物館は必見

ヨーロッパ大陸とスカンジナビア半島に挟まれたバルト海は古来より主要な航路でした。この海域を望む町々は、とくに中世には都市商業ネットワークであるハンザ同盟を構成し、それぞれに発展します。バルト海に位置する最大の島、ゴットランド島にあるウイスビーもそのひとつで、いまなお35キロにわたる往時の城壁が残ります。

城壁内は旧市街。実はこの町では廃墟となった教会が数々見られ、現役で稼働しているのはサンタマリア大聖堂のみです。ハンザ同盟の衰えとともに町も衰退してしまつた結果ですが、だからこそこの町は中世を閉じ込めたような町並みが残り、それが魅力となつて、現在ではスウェーデンでも有数の観光地となつています。

また町ではハンザ同盟以前からバイキングや島の名のもととなったゴート族など、多様な民族が往来し、北欧文化を象徴するルーン文字の石碑なども発見されています。ハンザ同盟や古代史関連の品々が並ぶ歴史博物館は、「ぜひ訪れていただきたい必見ポイント」とスウェーデン大使館広報部のヨハンソン弘美氏は語ります。

### 島内に連泊し郊外へも 春や秋も狙い目

ウイスビーはストックホルムとともにジブリ映画『魔女の宅急便』にインスピレ

ーションを与えた町と言われています。さらにゴットランド島はスウェーデンを代表する映画監督、イングマル・ベルイマンゆかりの地。島の北部にはベルイマンセンターもあり、映画ファンにはおすすすめです。牧羊も盛んで、料理はシーフードのほか羊肉料理、チーズが名物。町を離れると田園風景が広がりますので、ファームでお土産向けの羊毛製品やベリーのジャムなどを買い求めながらのドライブも楽しめます。

北欧のピークシーズンは夏ですが、「花が咲き始める春や、黄葉の秋は観光客が少なく静かで狙い目」とヨハンソン氏。宿泊施設は、ウイスビーは夏にアルメダレン公園でスウェーデン各政党の党首演説会が行われることから、グループ利用可能なホテルも含め、大小取り混ぜ100軒以上を有しており、「1泊という強行も可能だが、できれば島内のシープファーム巡り、奇岩で知られる北部のフォール島やベルイマンセンターなども含め3、4泊滞在して、のんびりと過ごしていただきたい」と話しています。



唯一現役のサンタ・マリア大聖堂



遠目からも絵になる町



見事な城壁が残ります



ウイスビーの町中



チーズなども名物です



ベルイマンセンター



羊のいるのどかな風景

# 最中国＝西安

「最も中国らしい中国・西安」をアピール  
年間250以上のイベント通じて魅力を紹介

西安市旅游發展委員会と中国駐東京観光代表処は2月1日、東京・西池袋のホテルメトロポリタンで観光説明会「西安年、最中国」を開催しました。

西安市の徐明非副市長は、西安の歴史が5000年前まで遡ることを説明し、「有史以来13もの王朝が西安に都を置き、その期間だけでも11000年を超える」と指摘。「隋と唐の時代には、日本と遣隋使や遣唐使を通じた交



秦の始皇帝陵の東側にある兵馬俑坑。1970年代における「世紀の大発見」は見る者を圧倒します

流が行われ、鑑真和尚や阿倍仲麻呂など著名な人物も、中日間の友好の礎を築いてきた」と強調。また「美しく豊かな広中平原に位置する西安は、北京と上海に次ぐ3番目の国際都市を目指しており、中国の伝統文明を継承・発展させながら、新たな現代の文化と都市の生活スタイルも体現している」と多様な魅力をアピールしています。

徐副市長によると、「西安年」と位



西安を象徴する慈恩寺・大雁塔の広大な北広場は往時の栄華を髣髴させます



観光説明会で披露された唐舞の「長恨歌」

置付けられた2019年には、年間を通じて過去最高となる250以上の様々なイベントも開催され、「最も特別で、最も美しく、最も民俗的かつ文化的で、最も技術的かつ現代的な」都市として、「唐の時代にも匹敵するような勢いを感じさせる西安」をプロモーションしていく方針です。

観光説明会では、西安出身の舞踊家たちが唐舞の「長恨歌」を演じて、1000年以上も前の玄宗皇帝と楊貴妃のエピソードを披露し、華清宮など西安を代表する観光資源の魅力も再認識されました。



中国駐東京観光代表処の王偉首席代表



西安市内の中心に位置する高さ36メートルの鐘樓には、今も人々が集まり市が立ちます



陝西省の幅広麺など西安は「食の都」でもあります

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](mailto: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。