JATA Communication

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

2021 7

vol.160

7月15日発行

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

新しい時代の旅に向けて

人が旅をするのは到着するためではなく、
旅をするためである Johann Wolfgang von Goethe

JATA会長&副会長メッセージ

坂巻伸昭 JATA会長
安心・安全に笑顔で旅行を共に考えたい「ニューノーマル」 1

高橋広行 JATA副会長（国内旅行担当）
「新たな時代の旅」に向けて 2

菊間潤吾 JATA副会長（海外旅行担当）
海外旅行再開に向けた準備を

小谷野悦光 JATA副会長（訪日旅行担当）
「訪日」はこれからも成長エンジン

JATA定時総会

力を結集〝未曽有の難局〟に対応
業界団体として会員とともに役割を果たす 3

特集

■新感染対策モニターツアー実施報告 5
■ゲームチェンジャーとして期待高まるワクチン（海外旅行） 7
■官民連携で取り組み（インバウンド） 8
■国内宿泊キャンペーン（国内旅行） 9

Report & Information

関東支部 横浜市で第2回国内旅行委員会を開催
「コロナ禍における経営者相談窓口」を紹介 10

TOPICS ツアーグランプリ2021 11
会長表彰 13　福島復興支援 14

こちら消費者相談室 15　法務の窓口 16
素材研究 ワーケーション 和歌山県の取り組み 17

広告 タイ王国 ワクチン接種済み旅行者の受け入れを開始 18

坂巻伸昭会長の訃報に接して

令和３年７月１３日、坂巻伸昭会長（東武トップツアーズ㈱代表取締役 社長執行役員）がご逝去されました。謹んで哀悼の意を捧げます。

東武鉄道（株）にて多種多様な事業を経験された後、旅行業の世界に足を踏み入れられたのは２０１０年と、１１年前のこと。「旅行業ではまだまだ若手なんだから色々教えてよ」と、快活に笑っていらっしゃった姿がとても印象的だった坂巻会長のＪＡＴＡ運営は、まさに外の世界を存分に経験されてきたからこその「本質の判断」の連続であったと言えます。

「会員の声が何より大切」

坂巻会長が会長就任直後真っ先に指示されたことは「会員の声をもっと聞きなさい。ＪＡＴＡ事務局をＪＡＴＡだと誤解している人がいるがそれは違う。全会員の集合体がＪＡＴＡそのものなのだから、会員の声を聞かずに活動などできるはずもない」というもの。

これにより「会長へのご意見箱」や「緊急対策アンケート」等を通じた、ご意見をお寄せいただく機会の積極的な拡大に繋がっています。

「内外に精力的に情報発信していくことが重要」

「ＪＡＴＡがどんな団体で、何をやっているのか世の中ではほとんど知られていない。内にも外にも、知ってもらうためにあらゆる策を実行してほしい」

最近メディアにＪＡＴＡの名前が出ることが少し増えたようにお感じになりませんでしょうか？　例えば今年春先に実施した「新感染対策モニターツアー」。コロナ禍でも可能な安全安心な旅のカタチを求めて実施したモニターツアーの取り組みは、多くのテレビ番組でも好意的に取り上げられています。こういった情報発信の繰り返しが自ずとＪＡＴＡの表情を創っていくのでしょう。

「地域の皆様と共に創り上げる旅行業であるべき」

坂巻会長は、次代を見据え、国内も海外も、地域の皆様と共に創り上げる持続可能な旅行業の大切さを、デジタル化への対応の重要性などと共に、機会ある度に言葉にされていました。折しもサスティナブルツーリズムの重要性が盛んに提唱されていますが、大都市のお客様を地方へ送るという発着主義の考え方ではなく、地域のために地域がやりたいことを、地域と一緒になって創りあげていくというのは、外の世界を長く経験された坂巻会長だからこその確信だったのだと思われます。

「旅行業とは素晴らしいもの」

天国に旅立たれる僅か３週間前、６月２１日定時総会、冒頭１０分間もの会長挨拶をお話になりました。心底旅行業を愛した会長は、命続く限り旅行業に人生を捧げる想いをつづられています。

「皆様には(闘病で)大変ご迷惑をおかけしていると思うが、これは私のわがままとしてぜひ受け入れて頂きたい。なぜなら、私にとって旅行業というものは素晴らしい価値観がある素晴らしいものだから。許されるなら皆さんと一緒に、次の旅行業をぜひ一緒に作り上げていきたい」

私たちは坂巻会長のご意思を引き継ぎ、また、そのご指導を胸に進んで参ります。

今後とも皆様の声をお聞かせくださいますよう切にお願い申し上げます。

一般社団法人日本旅行業協会　職員一同

安心・安全に笑顔で旅行を
共に考えたい「ニューノーマル」

新型コロナウイルス対応の「まん延防止等重点措置」が適用されていた東京都に今月12日、４度目の緊急事態宣言が出されるなど、感染拡大をめぐる事態は依然として厳しい状況が続いています。その一方で、観光庁による「地域観光事業支援」などの施策が継続されているほか、ワクチン接種の加速やＰＣＲ検査の普及といった感染対策の進展も、事態の改善に向けた光明として注目されるところです。会長と副会長３氏に、会員へのメッセージを語っていただきました。

坂巻 伸昭
JATA会長

一人称で行動する覚悟を

新型コロナウイルスの感染拡大を受けて、断続的に緊急事態宣言が繰り返されたり、全国各地で「まん延防止等重点措置」が適用されたり、様々な施策が講じられてきている中で、ＪＡＴＡや旅行業界としてどのような形で動いたらいいのか、なかなか見通せない状況が続いてきたことは否めないように思います。

こういう時期だからこそ、自分という主体をしっかりと持って、一人称で行動する覚悟を持たなければなりません。

ただ、昨年６月、ＪＡＴＡ会長に就任した際にも申し上げましたが、新型コロナウイルスの感染拡大による影響で、旅行業界がかつてない難局に直面している今、自分の都合の良いように考える「自分最適」だけでは皆でまとまることはできませんから、本当の意味での「全体最適」は何かを見極めつつ、全体の均衡を図ることが求められています。

互いの方向性確認も重要

ＪＡＴＡには１１００社を超える会員会社が存在しており、まず、その組織の中の皆さんに意見を聞かせていただくことが大事だと考え、会長就任後にホームページ内にご意見箱を設置して、皆様から色々な意見を聞かせていただくことができました。

コロナ禍の時期と重なっていますから、企業としてどうやって事業を維持し、存続することができるかといった声が最も強かったわけですが、一件一件に回答をさせていただき、様々な給付金や補助金などの助成制度を紹介したり、ＪＡＴＡとしての取り組みをお知らせしたり、会員の方々に改めてＪＡＴＡを知っていただく良い機会にもなっています。

裾野が広い旅行業界の皆さんの様々な声を聞かせていただき、お互いの方向性を確認し合うことも、極めて重要だろうと考えています。

新たなニーズに応えよう

コロナ禍を経て、社会全体の意識も大きく変わっていくでしょうし、旅行業も昔の姿には戻れないと思います。

「ニューノーマル」という時代の中で、新しい国内旅行、新しい国際交流といったものをＪＡＴＡ会員の皆様と一緒に考えていくことが求められています。

私は以前から、安心・安全に笑顔で旅行をできることが一番大事だと言ってきました。そうした旅行を楽しんでいただくのが旅行会社の責任であり、果たすべき役割であるはずです。

ＪＡＴＡ会員の皆様は既に、色々な努力を重ねていらっしゃると思いますが、ＪＡＴＡにも是非、それぞれの立場から意見を寄せていただき、一緒に新たな旅行ニーズに応えていきましょう。

「新たな時代の旅」に向けて

髙橋 広行
JATA副会長
（国内旅行担当）

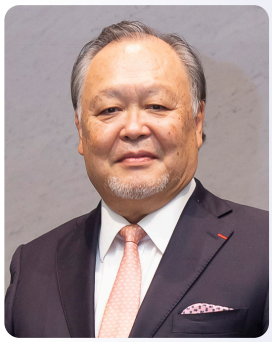
ワクチン接種が急速に進み、明るい兆しが見え始めてきました。

ＪＡＴＡとしても、今月から開始した宿泊拡大を図る「笑う旅には福来たる」キャンペーンを通じ、宿泊旅行需要を着実に喚起し、国内旅行回復への弾みにしたいと思います。

これからの「新たな時代の旅」は、安全安心・三密回避が大前提となり、ＤＸの活用が必須です。国内旅行マーケットにおける新たな役割研究会では、専門家や有識者を招聘してＤＸをベースにした旅行会社の機能や役割のあり方について議論を深め、「ウイズコロナ」「アフターコロナ」の時代における旅行会社の新たな価値創造につなげていきます。

Ｇｏ Ｔｏトラベルキャンペーンや地域観光事業支援等の施策についても、引き続き、ＪＡＴＡ全体で運営業務や販売に精力的に取り組んでいく方針です。

海外旅行再開に向けた準備を



菊間 潤吾
JATA副会長
（海外旅行担当）

全てはコロナの感染状況によりますが、国際交流の再開を部分的にせよスタートしている国が出てきました。諸外国を見ていると、ワクチン接種率が50％を超えるあたりから具体的なロードマップを描き、着々と再開を見据えた動きをとっております。

日本の接種率の推移を見ていると、秋には国際交流再開に向けたしっかりとしたロードマップが示されると期待しております。

年明け第４四半期の再開に向けて、民間である我々としては、その準備をすべきタイミングに来ております。社内体制を早々に整え、マーケットの期待に応えるべく万全の準備をしなければなりません。

私共としても、会員各位の準備のお役に立つべく、企画者のための各種セミナーを7月にもスタートさせます。待望の再開の日に向けて、動き出しましょう。

「訪日」はこれからも成長エンジン

小谷野 悦光
JATA副会長
（訪日旅行担当）

６月の定時総会で副会長と訪日旅行推進委員長に就任しました。厳しい環境下で身の引き締まる思いですが、業界発展のため微力ながら尽力してまいりますので、よろしくお願いいたします。

さて、ワクチン接種の加速化やワクチンパスポートの導入などにより、国際交流の1日でも早い再開が期待されています。我々旅行会社としてもその時に備え、万全の準備を行う必要があります。

国が実施を予定している「小規模分散型パッケージツアー」の実証事業を契機とし、ウイズ・ポストコロナにおける「安心・安全な訪日旅行」の在り方を確立していくことも重要です。

ポストコロナにおいても、インバウンドが観光の未来を牽引する成長エンジンであることに変わりはありません。ＪＡＴＡ会員各社が一体となり、この難局を乗り越えていきましょう。

力を結集し〝未曽有の難局〟に対応
業界団体として会員とともに役割を果たす

JATAは6月21日、東京・大手町の経団連会館で第65回定時総会を開催し、2020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、2021年度事業計画などについて報告が行われました。昨年から続く新型コロナウイルスの感染拡大は、旅行業界にも大きな影響を及ぼしており、今年の定時総会も昨年に続いて業界が直面する未曽有の難局への対応に焦点を合わせると同時に、「ウイズ・コロナ」「アフター・コロナ」の時代に向けて業界団体としてのJATAと会員各社が担うべき役割について認識を共有する形となりました。臨時役員会では、日本旅行の小谷野悦光代表取締役社長が新たな副会長（訪日旅行担当）として選出され、留任した坂巻伸昭会長、菊間潤吾副会長（海外旅行担当）、髙橋広行副会長（国内旅行担当）とともに新体制がスタートしています。

定時総会の冒頭で挨拶するJATAの坂巻伸昭会長

来賓として挨拶する観光庁国際観光部の金子知裕部長

改めて問われるJATAの役割

定時総会の冒頭で挨拶した坂巻会長は、「今、旅行業はかつて経験したことのないような未曽有の状況に直面している」と指摘。「昨年、この場で『もう一度、原点に返りたい』と話したが、もう1年、コロナ禍でJATAとして何ができるか考えていきたい」と語り、JATAの役割が改めて問われているという認識を示しました。

坂巻会長は、JATAの役割として、**❶会員の声を施策や事業に反映していく、❷業界団体としての存在と活動を内外に示し、伝えていく、❸国・自治体や関係機関との調整機能を果たしていく、**という3点を挙げています。

1年前に新たにホームページ内に設置された〝会長へのご意見箱〟へは20件以上、「緊急対策アンケート」にも約300件の意見が寄せられきており、坂巻会長は「こうした意見がJATAの活動の源泉となっている」と説明。「コロナ禍における政府や関係機関への要望活動や折衝も多くの会員による声を背景にJATAは動くことができ、説得力をもって関係各所に伝えられる」という考え方を示し、継続的に会員の意見を聞いていくことの重要性を強調しています。

重要な組織の内外への発信

JATAでは、新型コロナウイルスの感染拡大が収束していない状況を踏まえて、さらに踏み込んだ感染対策によって旅行の可能性を検証するため、今春、「『新』感染対策モニターツアー」を実施し、その結果を発表しました。（5、6ページ参照）

ツアー参加者全員がPCR検査を受けることで、ツアー参加者だけでなく、ツアーを受け入れる側も安心して迎えることができるというアンケート結果も得られています。

坂巻会長は、「会員に向けた内なる発信とメディアや消費者に対する外への発信という双方への発信を繰り返していくことの重要性をしっかりと考えていきたい」と語りました。

求められる「主体的な観点」

坂巻会長はさらに、JATAの役割としての「調整機能」について、行政や関係機関に対して一方的な陳情を行うばかりでなく、これまで以上に踏み込んだ形で「どうしたら旅行業を復活できるのか」「そのために何をしなくてはならないのか」「自ら何を実行するのか」「相手にどのような価値を提供できるのか」という観点が必要になると指摘しています。

具体的な事例として、坂巻会長は、文部科学省が昨年、全国の学校に修学旅行を可能な限り実施するよう通知を行う際、具体的に実施するための「指針」をJATAに要請したのに対し、既に関係する団体や会員と共同で完成させていた「手引き」を提供したことを紹介しました。

5月12日現在のJATA正会員数は1149社。委任状を含めた出席は862社で、総会は適法に成立しました

坂巻会長は、「コロナ禍で、移動と交流が経済にとって欠かせないものであるばかりでなく、人の生きがいや子どもの教育にとっても欠かせないものであることが明らかになった」と指摘し、「旅行業の素晴らしさを改めて教えてもらうことができた」と強調しています。

「Go To」再開へ働きかけ継続

来賓として総会に出席した観光庁国際観光部の金子知裕部長は、「昨年来から続く新型コロナウイルス感染症拡大により、観光関連産業への影響は極めて甚大であり、旅行業界をはじめ観光業界を取り巻く経営環境は大変に深刻な状況にある」という認識を示す一方、各地でワクチンの集団接種が進められると同時に職域接種も本格的に始まったことなどにも言及し、「引き続き、緊張感を持って感染状況などについて注視しながら、社会経済活動を進めていく必要があると考えている」と語っています。

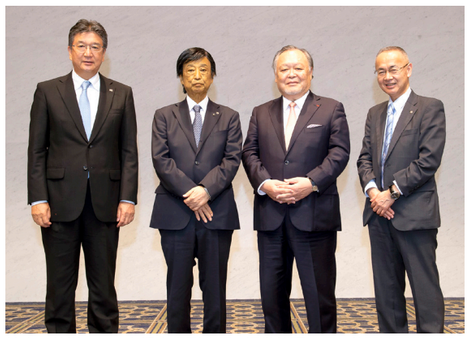
Go Toトラベル事業についても、「当面は引き続き、慎重に対応せざるを得ないものの、しかるべき日が来た際には、しっかりと再開するよう継続的に働きかけていく」と表明。それまでの間の措置については、「政府において都道府県を通じた地域観光事業支援が進められている」と説明し、「この事業を活用して大変に厳しい状況におかれている事業者の資金繰り等への支援にもつなげていっていただきたい」と呼びかけています。

さらに、雇用調整助成金の拡充や公租公課の減免などに関わる要望も強いことから、雇用調整助成金については、4月末までだった現行措置の延長に加えて、特に厳しい事業者に対しては、7月までの特例措置を8月も維持することが発表されていることを指摘。「4月以降の減収を支援する月次支援金制度も追加されており、対象となる旅行会社も是非、この制度を活用してほしい」と語りました。

TEJを反転攻勢への契機に

また、観光交流が実質的に停止しているインバウンドとアウトバウンドについては、「諸外国との双方向交流の拡大を通じて相互理解を深めていくという外交政策の観点からも極めて重要」と指摘し、「観光庁としても、往来の本格的な再開と促進に向けて、JATAをはじめとする関係団体や企業の支援のもとで取り組んでいきたい」と決意を示しています。

金子部長はJATAと日本観光振興協会、日本政府観光局の主催により今年11月に大阪で開催される「ツーリズムEXPOジャパン（TEJ）2021大阪・関西」にも言及し、「アウトバウンド、インバウンド、国内旅行の多様な魅力の発信、そして、アフターコロナの本格的な反転攻勢への絶好の契機として、昨年以上の盛り上がりを期待したい」とエールを送りました。


壇上に勢揃いした髙橋広行副会長、坂巻伸昭会長、菊間潤吾副会長、小谷野悦光新副会長（左から）

会員会社が感染対策モニターツアーを実施

JATA『民間スクリーニング検査活用の手引き』作成

JATAは6月14日、東京・霞が関の全日通霞が関ビルで記者会見を開き、今年4月に実施した「『新』感染対策モニターツアー」の実施報告とその結果を踏まえた取り組みについての説明を行いました。JATAでは、国内団体旅行で旅行出発前に民間スクリーニング検査を活用する際の事務フローや留意点をまとめた『国内団体旅行における民間スクリーニング検査の活用に係る手引き』（第1版）を作成して、会員への周知と活用を図ると同時に、新型コロナウイルスについての最新の知見や顧客からの要望、旅行者を受け入れる事業者側の体制などを踏まえて、随時「手引き」の見直しを図る方針です。

全日通霞が関ビルで開かれた実施報告記者会見

8社9コースに154人が参加

JATAでは、いわゆる「ウイズ・コロナの時代」には、旅行者の安全安心を確保するだけでなく、旅行者が訪問する地域も安心して受け入れることができるとともに、医療従事者の負担軽減につながる対策も求められていることから、最新の知見を取り入れた「新しい旅のかたち」を旅行業界として検証するべく、「『新』感染対策モニターツアー」を実施しました。

クラブツーリズム、JTBメディアリテーリング、T-LIFEホールディングス、日本旅行、阪急交通社、名鉄観光サービス、読売旅行、ワールド航空サービスの8社が企画したモニターツアーは4月6日から25日までの間に、東京・山梨・奈良・新潟・名古屋発で東北から関西までの9コースで実施され、参加者数は合計154人でした。男女比では1対2と女性が多く、10代から90代までが参加し、60代と70代が全体の60%を占めています。

新たな感染対策の徹底図る

モニターツアーでは、新たな感染対策として、❶陽性判明時の参加者による報告体制の確立、❷COCOAアプリの登録、❸ツアー実施前のPCR検査、❹健康チェックシートを活用した体調管理（旅マエ1週間、旅ナカ、旅アト2週間）という四点を徹底しました。

また、安心安全の配慮という観点から、旅行会社が特に取り組んだポイントとしては、❶観光・食事・宿泊は、各業界対策ガイドラインを順守している施設を選定、❷行程は自由散策など密を避ける観光と長めの滞在時間を設定、❸受付時と乗車時の検温とアルコール消毒の徹底、❹休憩場所での車内換気と車内共有部分のアルコール消毒清掃の徹底、などが挙げられています。

さらには、バスの1人2席利用、バス車内での食事禁止、モニターツアー限定の貸切見学、グループ分けしてガイドを複数手配、宿泊先の食事会場は、モニターツアーの専用個室を利用し、グループ毎の座席配置とアクリル板の設置、といった工夫が重ねられました。

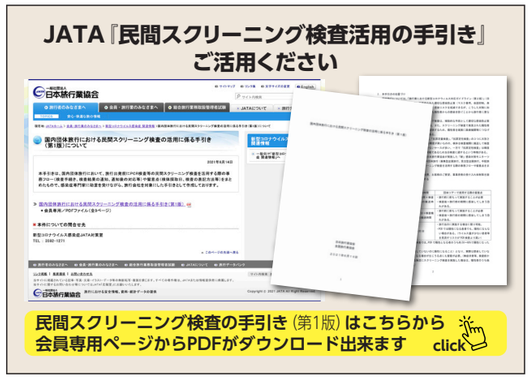
事前PCR検査で安心を担保

モニターツアーに参加した旅行者を対象とするアンケートでは、「旅行検討の際に重視すること」として、「安心安全」が73%を占め、「テーマ・目的」（60%）、「価格」（58%）、季節感（37%）などを上回る結果となっています。

また、旅行者と受入事業者の共通アンケートでは、「PCR検査をツアーに付けたほうが良いか」という問いに対して、「付けたほうが良い」は、旅行者が78%、宿泊施設が60%、食事・土産店が54%で、「価格次第」「特に不要」を大きく上回りました。

モニターツアーに参加した旅行者は、「参加者全員が事前にPCR検査を受けていること」を「安心感につながった取り組み」として最も高く評価。PCR検査付きツアーについて、「参加者全員がPCR検査を受けているのでお互いに安心」「暫くの間、全てのツアーに義務化しても良いと思う」などの感想が寄せられています。

さらに、健康チェックシートを活用した健康管理については、「旅の安心感が増して良いと思う」「自身の行動の自粛にもなる」といった肯定的な評価がある一方、「自己申告のため、信頼性に欠ける」といった厳しい見方もありました。



〝自由食〟の対策が課題に

奈良方面と新潟方面へ2コースのモニターツアーを実施したワールド航空サービスの松本佳晴代表取締役社長は記者会見で、いわゆる〝PCR効果〟について言及し、次のように説明しています。

「旅行会社として営業的な側面から見ると、それまで新型コロナウイルスの感染拡大が不安で全く動いていなかったお客様方が、PCR検査による全員の陰性確認を打ち出したところ、実際に動き始めたという効果がみとめられた」

また、松本社長によると、バス会社や旅館・ホテル、レストランといった受け入れ側でも、「グループは受けたくない」あるいは「受けない」という否定的な対応に終始していた事業者が「事前に全員の陰性を確認しているのであれば、喜んで引き受けたい」と肯定的な姿勢に転じるなど、〝PCR効果〟が事態の改善に一定以上の役割を果たしていることを指摘しました。

一方、松本社長は今後の課題として、国内旅行のツアー料金に含まれていない〝自由食〟におけるコロナ対策には限界もあることから、旅行者自身が時間と場所を選択する場合の感染対策を徹底する必要性を強調しています。

さらに、高齢の旅行者の間では、COCOAアプリの登録比率が3割程度にとどまっていることから、松本社長は「その対応も急がなければならない」という認識を示しました。

高額シリーズで商品化へ

会津若松への新宿発着バスツアーを催行した読売旅行の坂元隆代表取締役社長は、「大阪発着のバスツアーも募集・集客したが、大阪の医療非常事態宣言発出で催行日前日に中止を決めた」と語り、万全の対策を講じたモニターツアーであっても、感染拡大状況に伴う事態の変化に対応しなければならない難しさを振り返っています。

坂元社長は、「お客様に安心してツアーに参加していただくうえで、感染防止対策のなかでも参加者全員への事前PCR検査は極めて有効」としながらも、「検査キットの送付や同意書回収など旅行会社側の作業量が大幅に増加する」ことや「少なくとも数千円の検査費用を含めると旅行代金が高くなる」ことなどから、催行する全てのツアーをPCR検査付きとする難しさも指摘。

坂元社長は、「高額商品シリーズのなかで『PCR検査陰性』もしくは『ワクチン接種証明』を参加条件とするツアーを企画・販売していく方針」であることを明らかにしました。

モニターツアーの夕食会場風景と
ツアー参加者に郵送されたPCR検査キット

ゲームチェンジャーとして期待高まるワクチン

1年以上にわたって停止を余儀なくされてきている海外旅行ですが、ゲームチェンジャーとしてのワクチンへの期待が高まっています。JATA海外旅行推進委員会では、アウトバウンドの再開にむけた準備として、ロードマップや渡航安全レベル一覧の作成、各省庁・政府与党に対する渡航規制緩和の働きかけ、セミナーやイベントの開催といった活動を本格化していく方針です。

グローバルスタンダードでデジタル化を

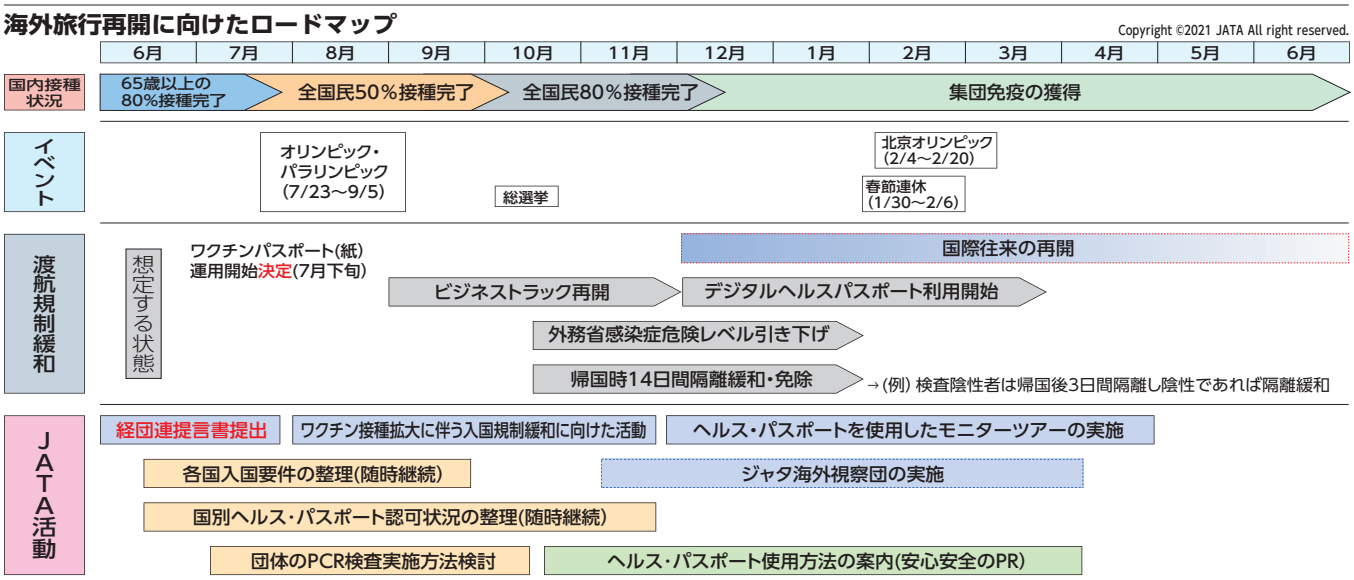
JATA海外旅行推進部では、海外旅行の再開に向けて、対象国・地域の最新CIQ情報の把握に努めるとともに、ワクチン接種率や感染者数の推移などを注視して、各国・地域ごとに往来再開の準備を進める段階に入ったと判断し、対応を進めていきます。

海外旅行推進委員長を務める菊間潤吾JATA副会長は7月8日に開催された記者懇談会で、海外旅行推進委員会の中にデジタルヘルスパスポートワーキングを立ち上げて、新型コロナウイルスに関わる個人の健康・医療情報をデジタル化して各国の出入国基準に合致しているかの判定・認証に活用されるヘルスパスの仕組みや海外諸国の動きなどの情報を集約していることに言及。「紙のワクチンパスポートが早い段階でデジタル化され、グローバルスタンダードなものとなるように、経団連のタスクフォースとも連動して政府にも要望している」と説明しました。

また、海外旅行再開時には、新たな規制条件下での渡航手続き案内が旅行会社の重要な業務となるため、「正確な情報を提供できるようにウイズコロナ時代に合わせて海外旅行ガイドラインの修正を進めている」ことを明らかにし、「旅行会社には安心・安全な旅づくりをしてほしい」と呼びかけています。

正しい観光の発展を「新しい旅の形」に

また、旅行会社の海外旅行担当者向けに7月28日から開催するBtoBセミナーについて、菊間副会長は「単に世界各国・地域の状況を知らせるだけでなく、世界的なツーリズムの潮流がどうなっているかについても認識を深めてもらえるようにしたい」と語り、「欧州を中心にポストコロナのツーリズムはどうあるべきか検討している各国ではサステナブルツーリズムの考え方がベースになっている」と指摘。「ツーリズムは、美しい自然や街並み、伝統文化や人々の暮らしといった旅先の観光資源をそこに住んでいる人たちとシェアするものであり、観光資源を一方的に消費する形でツアーが運営されるべきではない」と語った菊間副会長は、「ポストコロナの流れの中で、どういう旅づくりをやっていくべきかをしっかりと踏まえてセミナーを実施し、正しい観光の発展も新しい旅の形に加えていかなくてはいけない」と強調しました。



インバウンド復活へ官民連携で取り組み
「小規模パッケージ」「管理型旅行」が鍵に

今年６月に発表された『令和３年版観光白書』において国は「安心・安全への取り組みに関する情報を発信」するとともに「小規模パッケージツアーを試行的に実施」し、「訪日観光客と受入地域の双方にとって安心・安全な旅行環境の整備を目指す」ことで、インバンドの段階的復活を目指す考えを明らかにしました。国際交流の再開に向けて、官民を挙げた積極的な取り組みが求められています。

訪日旅行の早期受入再開に期待

ＪＡＴＡは、「ウイズ・ポストコロナの訪日旅行」の推進に向けた２０２１年度事業骨子として、制度面では、①「安心・安全」な訪日旅行制度、②旅行ガイドラインを遵守した管理型旅行の確立、施策面では、①観光庁、ＪＮＴＯとの連携強化によるレジャーマーケットの早期再開、②東京オリンピック・パラリンピック開催に向けた取り組み、③地方誘客を目的としたポストオリンピック・パラリンピックに向けた取り組み、を掲げています。

日本観光振興協会とＪＡＴＡは昨年10月に、国内の宿泊・飲食・観光施設や輸送事業者、自治体、ＤＭＯなどを対象とする「インバウンド旅行客受入再開にむけた意識調査」を実施。受入再開への重要事項として「ワクチン・予防接種の開発」とともに「国の指針が明確であること」も上位に入ったほか、ＰＣＲ検査の実施や陰性証明の持参など、国際的な往来再開に向けた運用ルールに関わる事項が重要視されていることが分かりました。

こうした「安心・安全」面での重要事項が解決された場合、96％を超える回答者がインバウンド観光客の受け入れを再開したいと回答。あわせて早期受入再開に対する希求度の高さも示されています。当調査は今後も時期をみて実施予定です。

各地域からWEBでプレゼンを実施

商談はWEBで実施

コロナ対応ガイドラインを作成

ＪＡＴＡ訪日旅行推進委員会のワーキンググループでは、「ウイズ・ポストコロナ」の訪日旅行にとって重要なテーマとして、管理型旅行による訪日旅行の再開や旅行業における新型コロナウイルス対応ガイドラインの整備などを指摘。

管理型旅行については、通訳案内士同行、保険付与、使用する車両・施設における感染症対策の徹底、ツアーオペレーター品質認証会社の活用、といった要件を満たすことを強調しています。

また、新型コロナウイルス対応ガイドラインについては、インバウンド再開時に求められる具体的な留意点などを加えて作成する方針です。

農泊地域と訪日商談会開催

オリンピックパラリンピック後における訪日旅行者の地方誘客を目指す取り組みとして、７月15日、農林水産省が推進する農泊地域（農山漁村滞在型旅行推進地域）とＪＡＴＡ会員やツアーオペレーター品質認証会社である旅行事業者との訪日商談会が開催されました。

農水省では、現在取り組んでいる農泊推進対策の一つとして「農泊地域等と旅行業者等とのマッチング及び大規模展示会等への参加並びに観光関連事業者等との連携を促進」事業を公募し、今回の訪日商談会が実現したものです。

当日、セラー（農泊地域）はオンライン、バイヤー（旅行会社）は会場に集合しての開催方法で、農水省、ＪＡＴＡからの挨拶の後、セラー全21地域がＷＥＢで１分間プレゼンを行いました。その後、全８セクションのマッチング商談という形で実施されました。

笑う旅には福来たる
国内宿泊キャンペーン

国内旅行の宿泊拡大へキャンペーン
来年1月まで「笑う旅には福来たる」

JATAは7月1日から国内旅行の宿泊拡大を図るため、「笑う旅には福来たる」キャンペーンを開始しました。新型コロナウイルスの感染拡大に留意しつつ、業界全体での盛り上がりを訴求するムーブメントとして展開する同キャンペーンでは、会員会社による利用促進を通じて、宿泊を伴う旅行の販売増を目指します。

「次回割」と「インスタ」の2コース

「笑う旅には福来たる」キャンペーンでは、JATA会員旅行会社で旅行商品を購入した旅行者に国内宿泊旅行引換証や地域の特産品が当たる懸賞を実施します。

懸賞としては、**①「次回割コース」と②「『旅の笑顔を届けよう!』インスタグラムコース」**の2コースを用意。

「次回割コース」では、応募期間中にJATA会員旅行会社で一人当たり1万円以上の交通を伴う国内宿泊セット旅行商品を購入して、キャンペーンサイトから応募すると、抽選でデジタル旅行割引証が当たります。

「『旅の笑顔を届けよう!』インスタグラムコース」では、応募期間中にJATA会員旅行会社で1人当たり1万円以上の交通を伴う国内旅行商品を購入し、その旅行中に撮影した写真をインスタグラムに投稿し、キャンペーンの公式インスタグラムをフォローすると、抽選でデジタル旅行割引証や「全国名産ギフト」が当たります。

中長期的な啓蒙啓発活動も展開

同キャンペーンは、7月1日から10月15日までの宿泊分を対象とする第1期と10月16日から来年1月31日までの宿泊分を対象とする第2期の二期にわたって実施。

「次回割コース」の懸賞賞品であるデジタル旅行割引証は、第1期・第2期の何れも3万円分が10名様に、1万円分が100名様に、それぞれ贈られます。

また、**「『旅の笑顔を届けよう!』インスタグラムコース」**では、第1期・第2期の何れも、3万円分のデジタル旅行割引証が3名様に、1万円分が5名様に、全国名産ギフトが50名様に、それぞれ贈られます。

同キャンペーンの情報を積極的に発信するためにキャンペーンサイトを立ち上げました。

併せて若年層からシニア世代まで幅広くアピールするためのフェイスブックやインスタグラムの公式アカウントも開設しています。

会員会社のホームページ・SNS・メルマガ等でキャンペーン告知がしやすいよう、〝動画〟や〝告知ツール〟などのデータも用意しJATA一丸となって需要喚起を図ってまいります。

Report & Information

関東支部「カハラ」と「ガンダム」で意見交換
横浜市で第2回国内旅行委員会を開催

JATA関東支部は6月25日、横浜市・みなとみらいのザ・カハラ・ホテル&リゾート横浜と同市・山下町のGUNDAM FACTORY YOKOHAMAで2021年度第2回国内旅行委員会を開催し、それぞれの施設を視察するとともに現地スタッフとの意見交換会を行いました。

2020年9月に新規オープンしたザ・カハラ・ホテル&リゾート横浜はパシフィコ横浜に隣接する立地で、半世紀にわたってハワイアンホスピタリティの真髄が評価されてきたホノルルのザ・カハラ・ホテル&リゾートをルーツとするアーバンラグジュアリーホテルです。

今回は、代表的なゲストルームやスイートルーム、ホテル内の施設を視察。新型コロナウイルスの感染拡大による影響で、平日の平均稼働率は20%前後と苦戦を強いられていますが、コロナの終息を見据えて需要回復策の検討を進めているところです。

GUNDAM FACTORY YOKOHAMAは、バンダイナムコグループが2020年12月から2022年3月末までの期間限定で山下ふ頭に開設しているエンターテインメント施設で、『機動戦士ガンダム』のTVシリーズ放送開始から40周年を記念して展開された「機動戦士ガンダム40周年プロジェクト」の一環として、「動く実物大ガンダム」を実現。“ガンダム”という海外からも注目を集めるコンテンツと日本のものづくりや優れた技術力の融合をライブで体感できる施設です。コロナ禍の影響により、当初の入場者数見通しを大きく下回っていることから、限定期間の延長や教育旅行向け団体プログラムの開発などが検討されています。

「コロナ禍における経営者相談窓口」を紹介

資金繰り・経営再建や出向・再就職支援など

JATAは、「コロナ禍における経営者相談窓口」を紹介する案内ページを公式サイトに開設しました。

この案内ページは、新型コロナウイルスの感染拡大により、旅行市場に大きな影響が及び始めてから1年以上が経過し、厳しい経営環境に直面しているJATA会員各社の皆様に、経営相談や出向・再就職支援、旅行再開・産業支援策などの問い合わせ情報を提供するものです。

https://www.jata-net.or.jp/mngconsul/

WEB版PDFをご覧の方は
右の画面をクリックで公式ホームページへ

ツアーグランプリ2021 国土交通大臣賞は(株)JTBが受賞

2021年6月21日、日本旅行業界（JATA）は経団連会館にてツアーグランプリ2021の受賞者発表および表彰式を開催。応募総数173作品の中から、国土交通大臣賞は（株）JTBの「ヨーロッパから参加する現地発着周遊バスの旅『ランドクルーズ JTB』」が受賞したほか、計11作品が選出、表彰されました。

受賞された皆さんと審査員一同

昨年コロナ禍により中止となったツアーグランプリは、今回が前身のツアー・オブ・ザ・イヤーを含め28回目の開催。表彰式の冒頭、ツアーグランプリ2021実行委員会委員長、JATA前副会長の堀坂明弘氏は「旅行業界の活性化を目指し、開催に至った」と挨拶しました。

今回選考対象となった作品は2019年4月から21年3月末までに催行された企画旅行・企画提案で、海外旅行部門はオンラインのバーチャルツアーも審査対象に。応募作品は海外旅行部門が85作品、国内・訪日部門過去最多の88作品、合計173作品となり、両部門を合わせた全作品から国土交通大臣賞が、海外と国内・訪日両部門それぞれに観光庁長官賞、グランプリ、審査員特別賞など、11作品が選出されました。さらに表彰式ではツアーグランプリにおいて長年審査委員長を務めた故・兼高かおる氏の業績を讃えて、日本旅行作家協会（JTWO）とJATAが共同で創設した「兼高かおる賞」の発表も行われ、漫画家・随筆家のヤマザキマリ氏が第1回の受賞者に輝きました。

審査委員長の佐藤博康氏

国土交通大臣賞受賞の JTB 池亀朋子氏（右）と国土交通省観光庁前参事官の奈良和美氏（左）

フランス観光開発機構日本代表のフレデリック・マゼンク氏も表彰式の応援に

コロナ明けの次代を望む 新たな切り口の作品も

今年の受賞作品は審査委員長の佐藤博康氏が講評で「産業の試練を迎えている今、旅行業の今後の未来を思わせる作品もあった」と語ったように、「移動の足を創造起点とした商品造成」や「ユニバーサルツアー」、「コロナ禍における旅」など、次代のビジネスモデルとなり得る作品も選ばれています。JATA副会長の菊間潤吾氏は、「企画力は旅行会社が生き残るカギ。今後も業界で切磋琢磨しながら、旅行会社でなければつくれないツアーの造成を」と呼びかけました。

ツアーグランプリ2021受賞作品
受賞・表彰された皆様 おめでとうございます。

国土交通大臣賞

■ **ヨーロッパから参加する 現地発着 周遊バスの旅「ランドクルーズ JTB」**

（株）JTB　ツーリズム事業本部　海外仕入商品事業部 欧米部　池亀朋子氏

消費者ニーズの多様化、FIT化、航空環境の変化に合わせ、現地発着バスに移動、宿泊、観光を組み込み観光インフラとして活用。パッケージとFIT旅行を融合させた欧州周遊旅行の新たなビジネスモデルを構築したうえ、他社の移動インフラとしても事業化した点も高く評価されました。

「2019年にサービスを開始し、約3000名のお客さまにご利用いただいた。今後よりブラッシュアップし、業界に貢献する商品にしていきたい」（池亀氏）

【海外旅行部門】 観光庁長官賞

■ **日本初　直行チャーター便特別企画 初夏の南西フランスへひとっ飛び**

（株）ワールド航空サービス　東京支店 営業部 酒井康行氏

エールフランスによる日本初のトゥールーズ直行便運航により、多様なツアーコースで地方の魅力を取り上げた。直行便のない地域へのチャーター便による商品化は、旅行会社の今後の方向性のひとつだとして評価。**「チャーター便利用により1つの地域を深掘りできる。今後も関係者と連携し、魅力ある商品を作って行きたい」（酒井氏）**

企画創造部門グランプリ

■ **雄大なメコン川1泊貸切クルーズとラグジュアリーホテルステイを愉しむ　悠久のメコンデルタ&ホーチミン5・6日間**

（株）ジャルパック　顧客サービス部 お客さま相談室　千葉宙山氏

市場開発部門グランプリ

■ **フィンランドサウナ旅**

（株）フィンコーポレーション　広報・マーケティングチーム　三輪哲也氏

デジタル活用部門グランプリ

■ **憧れの美食の街!サンセバスティアンのバル巡りツアー**

ベルトラ（株）　ベルトラ・オンライン・アカデミー　黒木 泉氏

審査員特別賞

■ **チェルノブイリ原子力発電所訪問**

（株）ユーラシア旅行社　第二企画旅行部（ヨーロッパ担当）　上野 宏氏

【国内・訪日旅行部門】 観光庁長官賞

■ **手話対応添乗員と手話が出来る登山ガイドが同行する、国内トレッキングツアー**

（株）エイチ・アイ・エス　ユニバーサルツーリズムデスク　片桐幸一氏

聴覚障害がある消費者を対象に、手話対応の選任添乗員や手話奉仕員の資格を持つ登山ガイドによるダブルサポートなど、安全に配慮したユニバーサル対応のオリジナルトレッキングツアー。バリアフリー対応やきめ細かな造成が評価されました。**「声なき声をくみ取ったバリアフリーツアーを、当たり前の商品にしていきたい」（片桐氏）**

企画創造部門グランプリ

■ **ふじみの救急病院　検査してGo To社員旅行!!**

（株）近畿日本ツーリストコーポレートビジネス 第6営業支店　神村晃佑氏

市場開発部門グランプリ

■ **三セク鉄道のオリジナル印“鉄印”がもらえる「鉄印帳」付ツアー　9つの列車をツナグ!　みちのく鉄道周遊**

（株）読売旅行　国内旅行1部 関東商品企画グループ 長距離チーム　安藤浩司氏

デジタル活用部門グランプリ

■ **持続可能な新しい学びの提案・リモート修学旅行および日本初SDGsマップを用いた修学旅行**

（株）近畿日本ツーリスト首都圏　団体旅行部 沼津支店　玉田勝司氏

審査員特別賞

■ **Real Web Tour 外国人旅行者に向けたリアルウェブツアー**

（株）日本旅行　グローバルソリューション営業本部 公務法人営業部　宮本勇太氏

消費者投票による海外オンラインツアー投票キャンペーンを実施
「SNS映え」「絶景」など11部門を選出

JATAアウトバウンド促進協議会は、コロナ禍により停滞している海外旅行市場再開に向けた消費者喚起を目的とし、2021年4月から2カ月間、「海外オンラインツアー投票キャンペーン」を実施。応募171作品に対し、一般消費者の投票総数は10,642票。その中から11部門別に最多投票獲得作品を発表しました。

SNS映え部門	英国政府観光庁	【マジカルブリテン！】イギリス全土をめぐる魔法の旅
絶景部門	英国政府観光庁＆ブリティッシュ・エアウェイズ	雄大すぎる魔法の世界への入口
カフェ部門	（株）ジャルパック	プロ直伝！ UCC 100%コナコーヒー おうちで体験ツアー
グルメ部門	ベルトラ（株）	憧れの美食の街！ サンセバスティアンのバル巡りツアー
世界遺産部門	（株）エイチ・アイ・エス	マチュピチュ遺跡～自宅からインカの空中都市へ～
歴史・文化部門	英国政府観光庁	一度飲んだら忘れられないウィスキーの聖地
体験・学習部門	（株）JTB	キャロライン先生のおうちでできる アフタヌーンティー
ショッピング部門	（株）ユーラシア旅行社	マルタ島 マルサシュロックのサンデーマーケット
美術館・博物館部門	クラブツーリズム（株）	エジプト考古学博物館から生配信！ ツタンカーメンに出会う旅
伝統芸能部門	ベルトラ（株）	美しき棚田と伝統織物に出会う！ ペジェン・カンギン村ツアー
その他部門	（株）エス・プランナー	まるっと台湾浪漫紀行

第１回兼高かおる賞は ヤマザキマリ氏が受賞

本賞は海外旅行ブームを牽引した兼高氏の人柄や業績を主眼に選定。ヤマザキマリ氏は14歳の時、1人で欧州旅行へ出て以来旅を重ね、現在はイタリアを拠点に活動。「“世界中が住処”は兼高氏の番組で学んだ。旅なくして人間の成長はない。若者はもっと旅へ」と語りました。

JTWO 会長の下重暁子氏（左）と ヤマザキマリ氏

2021年度 JATA会長表彰

受賞された皆様、おめでとうございます。

JATA は 7 月 13 日、東京・霞が関の全日通霞が関ビルで会長表彰の授賞式を行いました。会長表彰には、本部・支部役員や JATA 委員会・支部活動での貢献を表彰する「功績表彰」と「永年勤続表彰」及び「エリア・スペシャリスト 全エリア認定賞」、「『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」があります。

永年勤続表彰

氏名	会社名
野村 直希	国際興業
桑名 美保	日本旅行
島津 仁	日本旅行
春名 釈	ワールド航空サービス

エリア・スペシャリスト 全エリア認定賞

氏名	会社名
飯田 隆	名鉄観光サービス
赤間 健人	JTB
須永 祥子	名鉄観光サービス
西村 千晶	名鉄観光サービス
石川 恵理	JTB
五十嵐 守	JTB
宮坂 亜樹	JTB
積 奈保子	JTB
古宮 智	JTB
金野 恵子	エイチ・アイ・エス

功績表彰

表彰区分	氏名	会社名
本部役員功績表彰	堀坂 明弘	日本旅行
	佐々木 文信	小田急トラベル
	松本 巌雄	エムオーツーリスト
	池畑 孝治	日本旅行業協会
本部委員功績表彰	秋元 智広	楽天グループ
	渡邉 誠一郎	JTB
	長尾 哲	ジャルパック
	安原 弘文	東武トップツアーズ
	坂巻 徹也	トップ・スタッフ
	高橋 伸治	東武トップツアーズ
	三好 一弘	日本旅行
	室 清昭	日本旅行
	若松 英樹	日本旅行
	後給 寛治	阪急交通社
	菅沼 孝陽	阪急交通社
支部役員功績表彰	笹本 潤一	JTB
	植田 拓史	りんゆう観光

「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

働き方・休み方改革部門（2 件）	大賞	クラブツーリズム 「ワークスタイル改革によるパフォーマンス向上と組織活性化」
	審査員特別賞	東武トップツアーズ 「テレワーク制度と時差出勤制度の活用とインフラ整備」
ダイバーシティ推進部門（3 件）	大賞	近畿日本ツーリスト関西 「多様な価値観を大切にする企業としての LGBTQ への取り組みと LGBTQ ツーリズムへのチャレンジ」
	審査員特別賞	東武トップツアーズ 「ワーママ座談会の実施」
	奨励賞	東武トップツアーズ 「他の会社の業務に副業として従事することを認めることとした、就業規則の改定」

復興支援と風評払拭にむけた活動
観光庁・経産省と協力し福島で取組

ＪＡＴＡは、国内旅行委員会と社会貢献委員会が中心となり、観光庁・経済産業省と協力して、福島の復興支援と、福島第一原発におけるＡＬＰＳ処理水の処分に係る風評影響の払拭に取り組むことになりました

【相馬市・浜の駅松川浦】沿岸漁業の本格的操業へ向けた動きが進む福島県では、漁港、市場などにも賑わいが戻ってきています。　「経済産業省より：あれから10年、福島の『今』」

ＡＬＰＳ処理水を海洋放出

福島県内の被災地域では、一歩ずつ、復興への取組や福島第一原発の廃炉作業が進んでいます。

福島第一原発は、事故当初と比べ大幅に環境が改善しました。一方で、高い濃度の放射性物質を含んだ水が日々発生しており、これを浄化処理して、敷地内のタンクに貯蔵してきました。

このタンクは既に１０００基を超え、敷地内のかなり広い面積を占有する状態となっており、廃炉作業にも影響が出てしまうことから、今年４月、政府は、安全性を確保しつつ、風評対策を徹底して行うことを前提に、「２年後をめどにＡＬＰＳ処理水※を海洋放出する」という基本方針を決定しました。

※「ＡＬＰＳ処理水」とは、上記の高濃度の放射性物質を含む水について徹底的な浄化処理を行い、トリチウム以外について環境放出可能な規制基準を満たす状態にした水のことを指します。これを処分する際には、トリチウムも含め全ての放射性物質について規制基準値を大幅に下回るようにするため、少なくとも１００倍以上に希釈されます。

ＩＡＥＡ「国際慣行にも沿うもの」

ＡＬＰＳ処理水の海洋放出については、国際原子力機関（ＩＡＥＡ）も、技術的に実現可能であり、国際慣行に沿っていると評価しています。一方で、安全性や風評影響の発生について、懸念される方がいることも事実です。

これまで復興に取り組んできた方々の努力を無にすることがないよう、政府は、透明性高い形での安全性の担保や風評影響への対応方針を示しています。

今年秋にも視察を計画

ＪＡＴＡにおいても、東日本大震災で大きな被害を受けた東北地方の復興支援をモットーに「観光誘客促進等の支援」への協力を行ってきており、２０１４年４月から今年３月までの７年間にわたる“ＪＡＴＡの道プロジェクト”などを実施してきました。環境省の設定する東北地方太平洋沿岸地域のトレイルコース「みちのく潮風トレイル」を活用した同プロジェクトは、地域の自然環境整備活動を通じて自然景観の復興や生活文化の再生と向上に貢献してきています。

こうした取組に加え、ＪＡＴＡは今年秋にも国内旅行委員会と社会貢献委員会による福島第一原発や、周辺地域の視察を計画しており、観光誘客促進支援に引き続き積極的に取り組んでいく方針です。

ハイ! こちら 消費者相談室

お客様の満足度向上を目指して

手配旅行契約

～旅行条件書の意味～

監修:弁護士　三浦雅生

コロナ禍の中、スマホから旅行商品だけでなく、航空券、各種鉄道の切符も購入する動きが以前より更に加速しました。一方で接客カウンターのある店舗で直接各種お申し込みをされるお客様がいらっしゃいます。今回は店舗カウンターで起こった航空券の取消料に関するトラブルについてご紹介します。

申し出内容は以下の通りです

ある旅行会社の店頭で、沖縄行の国内航空券を購入しました。しかし出発の2週間前に都合で旅行に行けなくなり、取消を伝えるとこの航空券の返金は一切不可と案内されました。添付の条件書に書いてあると言われても納得できません。インターネット上には取消料なしで航空券代が全額払い戻されるケースがあると言う情報もあります。

解決に向けての指針

接客をした担当者に確認をすると、販売時にお客様都合で航空券をキャンセルできるが返金はできない条件を口頭で伝え、航空会社の定める取消条件が記載してあるｅチケット控えをお客様へ渡していたことが判明。この場合、旅行業約款手配旅行契約の部第９条第１項にあるように、このｅチケット控えを交付することで口頭での申込を受付け、同第10条第１項に基づき契約書面の交付しないことも可能であったが、利用便が他の航空会社より厳しい条件のLCC便であったので、取消条件や旅行会社の定める取扱料金、取消手続手数料等が記載された箇所にマーカーラインを引き、手配旅行条件書をお客様に渡していたことがわかりました。

【旅行業約款手配旅行の部 第９条第１項】

当社は（中略）、運送サービス又は宿泊サービスの手配のみを目的とする手配旅行契約であって旅行代金と引換えに当該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ものについては、口頭による申込みを受け付けることがあります。

【同上 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。

担当者は当初インターネット掲示板等にネガティブな書き込みをされるのを心配していましたが店舗内で対応を話し合い、これらの内容を改めてお客様へ電話と書面で説明をしたところ、渋々ご納得されました。

旅行会社のスタッフは改めてルールに基づいた手配旅行契約の販売手順を確認し、旅行条件書を必要に応じてお渡しすることを再認識する必要があります。対面販売の場合であっても、ルール上全く根拠のない玉石混淆なインターネット上の情報を、お客様に有利な金科玉条のようなものとらえる方も少なくありません。また、このケースでは旅行条件書の重要なポイントにマーカーラインを引いて案内をしていますが、接客時の無駄な時間や余計な手間と捉えるのではなく、ある種オンラインでは出来ない差別化したサービスを提供していると考えるべきです。（佐藤）

第84回

旅行業務におけるテレワーク

法務・コンプライアンス室
（監修 弁護士　三浦雅生）

本年５月12日付で観光庁から通達（旅行業務及び旅行サービス手配業務におけるテレワークの実施について）が発出されましたので、今回はこちらがテーマです。（2021年5月14日付 JATA速報第16号参照）

旅行業務をテレワークで行えることが明確に

コロナ禍への対応としてテレワークの導入が進められていますが、一方でテレワークが旅行業法上でどこまで適法なのかが不明確であり、これが旅行業務におけるテレワーク推進の障害となっていました。通達【旅行業法施行要領第二、2、1）】では、「旅行者と取引をする営業所はもとより、専ら企画旅行に関する計画の作成、企画旅行の広告の作成又は（中略）企画旅行の円滑な実施のための措置を行う場所も、旅行業者等の営業所登録を受けなければならない」とされているため、例えば自宅でテレワークを行う場合には、その自宅は営業所としての登録を受けて旅行業務取扱管理者も選任しなければならないと解釈する余地があり、これがテレワーク推進へ及び腰となりがちな一因となっていたのです。

そこで今回の通達では、上記の場所は、「営業所としての登録を受けなければならないが、**自宅等営業所以外の場所であっても、営業所登録をせずに、各業務の一部に限り取り扱うことは差し支えない」と明示されて、テレワークの支障となっていた自宅等の営業所登録や旅行業務取扱管理者の選任を要しないことが明確になりました。**

なお、テレワークとして行うことができる範囲は、あくまで営業所で行われている旅行業務のそれぞれ各業務のうちの一部に限られますので、営業所の業務から独立して完結した業務が行われる場所は営業所登録が必要となります。

旅行業務取扱管理者のテレワーク

いっぽう旅行業務取扱管理者はテレワークができるのかどうか、この点についても明確ではありませんでした。

これも本通達により、旅行業務取扱管理者の「旅行業法施行規則第10条」で定める事項についての**管理及び監督に関する事務をテレワークにより行う場合には、具体的に３つ（①営業時間内の常時連絡体制の構築、②業務実施状況の確認に必要な環境整備と必要時の出勤体制の整備、③旅行者への説明ができること）の措置を講ずることで旅行業務取扱管理者のテレワークが可能であることが明確化されました。**なお、テレワークを理由として営業所への不在を常態化してはならないと釘も差されていることに注意が必要です。また、①②については必ずしも多額の投資を伴うシステム開発等は必要なく携帯電話やメールなどによって行うことで差支えありません。

テレワークの推進にあたっては、今回の通達とあわせて、旅行業法や旅行業法施行要領の関係個所（営業所登録や旅行業務取扱管理者の選任要件、外務員）やお客様の個人情報の保護等にも留意して適切な運用を行ってください。（岩本）

素材研究
国内

「仕事＋休暇」の可能性 期待される旅行会社の力

休暇を楽しみながら働く「ワーケーション」は、コロナ禍でリモートワークが一般的となった昨今、新たな旅の形として注目を浴びています。今回はワーケーションの先進地である和歌山県に、その取り組みについて話を聞きました。

ワーケーションの先進地・白浜。南紀白浜空港から車で5分というアクセスの良さは、ワーケーションには重要なポイント

リモートワーク浸透で注目度上昇 官民一体となったワーケーションの取り組み

（和歌山県）

和歌山ならではの農業体験

オフタイムには熊野古道整備のボランティアに参加

和歌山県企画部 企画政策局
情報政策課長の桐明祐治氏

きっかけはIT企業誘致

和歌山県がワーケーション誘致への本格的な取り組みを開始したのは2017年。県では2005年から白浜町を中心にIT企業誘致と移住者獲得を目指し、Wi-Fi環境などインフラ整備を推進。十年余を経て、数社が事業拠点を築きはじめます。「だが移住となると、やはりハードルが高い。そこで2泊3日ほどのワーケーション体験を実施したところ好評を博し、本格的に取り組むこととなった」と和歌山県企画部企画政策局情報政策課長の桐明祐治氏。県では企業中心にPRをすすめ、2017年から19年までの3年間で104社910名がワーケーションを体験。利用者からは「想像以上にオンオフの切り替えができた」「メリハリが効きリフレッシュできた」などの感想が寄せられています。

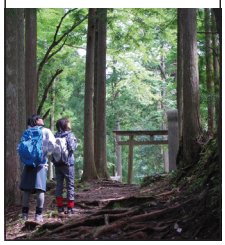
誘致による将来像を明確に

現在和歌山県内でワーケーションに参画している自治体は県全体の半数に当たる15市町村、サービスを提供する事業者は100社を超えています。なかでも「受け入れ施設の選定や食事、観光などをとりまとめるコーディネーターは重要で、旅行会社がそこで力を発揮している。現在は大半が東京など首都圏からの利用者だが、官民一体となって全国規模に広げたい」。

ワーケーションへの視線は熱く、2019年にはワーケーション自治体協議会（WAJ）が発足、和歌山県仁坂吉伸知事が初代会長就任。ワーケーション成功に際し重要なポイントはと問うと「ワーケーションに期待するもの――企業誘致、移住、産業振興など柱を明確にすること」と答えてくれました。

（上）研修やチームビルディングで利用する企業も
（下）人口当たりのWi-Fi普及率は全国2位。ワークスペースもリゾートホテルや古民家調など多様

写真提供：和歌山県



「ココナツアイランド」と呼ばれるサムイ島では、ココナツより高い建物は禁止

ワクチン接種済み旅行者の受け入れを開始
従業員の7割接種で宿泊施設の安全認定制度も

タイ国政府観光庁東京事務所
セークサン・スィープライワン所長

試験的に観光再開計画を開始

タイでは7月1日から、プーケットを訪れる外国人旅行者については、新型コロナウイルスのワクチン接種が完了している場合、隔離検疫の必要がない措置を講じています。

「プーケット・サンドボックス」と呼ばれる隔離措置の免除は、タイ政府が試験的に開始した観光再開計画で、14日間のプーケットでの滞在後は、タイ国内の他の地域への移動も可能となります。

この「プーケット・サンドボックス」を利用してプーケットへ渡航する場合、旅行者は渡航前に入国許可証（COE）の申請、新型コロナウイルスワクチン接種完了を証明する書式の用意、航空券の手配、海外旅行保険への加入に加えて、従来の衛生管理のほか、全従業員の70%がワクチン接種を完了していることを保証するタイ政府の安全基準「SHA+（SHAプラス）」認定を取得した宿泊施設の予約が必要です。

サムイに続きプーケットへも研修旅行

タイ国政府観光庁東京事務所のセークサン・スィープライワン所長は“プーケット観光再開”について、「観光はタイ経済にとって最も重要な産業のひとつであり、長期に及んでいる国際観光交流の停滞を打開するため、『プーケット・サンドボックス』という施策が講じられた」と説明しています。

セークサン所長によると、7月15日からはサムイ、タオ、パガンの3島でもワクチン接種済み旅行者の受け入れを再開する「サムイ+（サムイプラス）」が実現。今後も、プーケット以外のアンダマン海沿岸部やパタヤなどタイの他のエリアにも同様の措置が拡大される見通しです。

TATでは、7月に実施したサムイ島への研修旅行に続き、8月にもプーケットへの研修旅行も計画しており、セークサン所長は「『サンドボックス』の体験ツアーという位置づけでもある研修旅行には、JATA会員旅行会社の皆さんにも積極的に参加していただければ」と呼びかけています。

独自の文化が残るプーケットタウンは、地元の人々の生活圏　写真提供：タイ国政府観光庁

TATが導入した「アメージングタイ衛生安全基準（SHA）」と「SHA+」のロゴ

amazing THAILAND
WEB版PDFはここをクリックで公式ホームページへジャンプ
タイ国政府観光庁
https://www.thailandtravel.or.jp/

非対面用クレジットカード決済

JATA web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会員様のみのサービスです

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)

特長 2
導入費用・
月額利用料
無料

特長 3
クレジットカード情報
の非保持化対応
不要

導入にあたっては審査が必要です。日本国内で発行されたVISA、Master Cardの利用が対象となります。

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。