

ツアーオペレーター品質認証制度(23年度)

■ツアーオペレーター品質認証制度とは

本制度は、事業者(ツアーオペレーター)の品質を保証することにより、訪日旅行の品質向上と訪日旅行者が安全、安心で良質な旅行を楽しんで頂くことを目的として作られた、国からも推奨された品質保証制度です。

ツアーオペレーター業界の自主規制を通じて、旅行手配、旅程管理等の業務はもとより、事業者自身の「企業の法令遵守」、「品質管理・サービス水準」、「CSR」、「**サステナブルツーリズム**」という4つの側面から評価し、所定の基準を満たした優れた事業者を認証しようとするものです。認証される事業者が増加することにより、業界全体の一層の品質向上を通じて、訪日旅行者の増加とともにリピーター化につながることを期待しています。

■認証基準

1. 対象:ツアーオペレーター(旅行会社)

2. 評価基準

(1)企業の法令遵守

ツアーオペレーターとして自ら法令およびガイドラインを遵守するのみならず、手配先の事業者を選定するうえでも、それらの事業者も法令等を遵守するよう配慮し、顧客に提供される商品は法令に則ったものである。また、個人情報の保護に関する関心が国際的に高まっているなか、旅行者の個人情報についての管理が適切に行われるよう企業としてのマネジメントシステムを有している。

(2)品質管理、サービス水準

旅行者に安全で安心な商品を提供するため、安全衛生管理と緊急時に備えた十分な体制をとり、スタッフの教育および、手配先事業者との協力体制の構築に努めている。また、旅行者からの意見等に真摯に耳を傾け、常に品質管理とサービスの向上に努めている。

(3)CSR(企業の社会的責任、社会貢献活動)

訪日旅行者に対する旅行商品企画にあたり、宗教・民族・文化等の多様性に最大限配慮し、スタッフに対してもこのような理解を深める努力をしている。また企業として社会貢献活動にも前向きである。

(4)サステナブルツーリズム

国連世界観光倫理憲章(UNWTO)の基本理念を踏まえ、「認証会社及びそのステークホルダーが責任ある持続可能な観光を実現するべく、世界の環境、文化遺産、社会に与える潜在的悪影響を最小限にしながら、観光産業の発展を最大限に引き出していくための具体的な方針を示し、「責任ある観光」を積極的に推進している。

3. 認証条件

上記**4つ**の評価基準を数値化し、一定基準以上の業者に対して認証機関である「品質認証審査委員会」が認証する。ただし、下記は必須条件とする。

①旅行業登録をしていること。

②プライバシーマーク制度においてPマークを取得していること、または1年以内に取得予定であり、Pマーク取得誓約書を提出すること。

③**インバウンド保険に加入していること。**

**赤字が加筆部分
(サステナブルツーリズム)**



ツアーオペレーター品質認証制度認証会社一覧 (2023年3月現在)



1	(株)日本旅行	13	(株)トライアングル ●	25	(株)ジャルパック	37	(株)JAPANISSIMO ●
2	(株)阪急交通社	14	(株)南海国際旅行	26	(株)日本旅行東北	38	(株)KNT CB
3	名鉄観光サービス(株)	15	(株)エイチ・アイ・エス	27	(株)日本旅行沖縄 ●	39	イートラベル(株) ●
4	(株)ジャパングレーライン	16	(株)農協観光	28	(株)ティ・エ・エス ●	40	(株)アジアネットツアー
5	ANA X (株)	17	(株)トッパントラベル	29	カモメツアーリスト(株)	41	近畿日本ツアーリスト(株)
6	(株)JTB	18	(株)ジャンボツアーズ	30	(株)ラティーノ	42	(株)HANA TOUR JAPAN
7	T-LIFEパートナーズ(株)	19	(株)エヌオーイー	31	(株)J Cプラン	43	(株)読売旅行
8	東武トップツアーズ(株)	20	(株)日本旅行北海道	32	日新航空サービス(株)	44	彩里旅遊(株)
9	(株)JTB GMT	21	西鉄旅行(株)	33	(株)平和ITC		(計44社)
10	中青旅日本(株)	22	(株)毎日企画サービス	34	Oriental(株)		
11	(株)JTB沖縄	23	GSE corp.南薩観光(株)	35	琴平バス(株) ●		
12	(株)JR東日本びゅうツアーリズム&セールス	24	(株)ワールド航空サービス	36	タビットツアーズ(株)		

2022年度TQJ行動計画

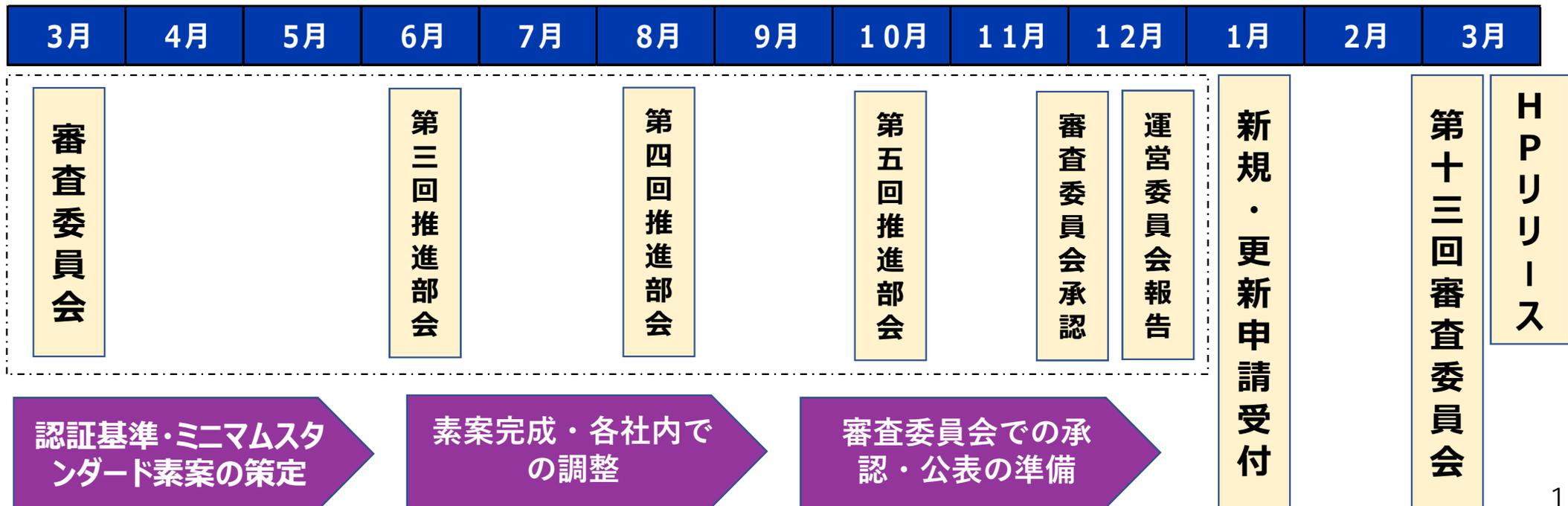
Tour Quality Japan (TQJ) としてSDGs への取組みを加重する

①ミニマムスタンダード及びサステナブルツーリズム宣言の策定

②TQJ新規・更新認証基準にサステナブルツーリズム項目を追加

③HP、プレス等にてリリース(英語・中国語・韓国語)

【2022年タイムスケジュール (案)】



—サステナブルツーリズム ミニмумスタンダード—

(前文) サステナブルツーリズム・ミニмумスタンダードの策定、実践と遵守

ツアーオペレーター品質認証制度の認証会社（以下 TQJ 認証会社 とする）は、事業を行う上で、コンプライアンスを遵守する。これは法令を遵守するのみならず、社会的良識を尊重し、ステークホルダー※ 1 の信頼と期待に応えていくことを意味する。

当制度では、国連世界観光倫理憲章（UNWTO）の基本理念を踏まえ、「認証会社及びそのステークホルダーが責任ある持続可能な観光を実現するべく、世界の環境、文化遺産、社会に与える潜在的悪影響を最小限にしながら、観光産業の発展を最大限に引き出していく」ために、既存のツアーオペレーター品質認証制度の認証基準に、サステナブルツーリズムの内容を加重し、ここに「サステナブルツーリズム・ミニмумスタンダード」を策定する。

「サステナブルツーリズム・ミニмумスタンダード」の実践と遵守において、

- 1) TQJ 認証会社 は、以下に掲げる「サステナブルツーリズム・ミニмумスタンダード」をベースとして、これ以上の取り組みを実施する旨を、自社のホームページ、小冊子等で公表し、対外的にコミットメントを示す。
- 2) ツアーオペレーター品質認証制度で認証を得るためには、新規申込、また更新に際し、「サステナブルツーリズム・ミニмумスタンダード」に基づいた審査基準をクリアすることを必須条件とし、TQJ 認証会社 となったものは、等しくここに掲げる使命、目標、行動指針を実践、遵守し、サステナブルツーリズムの実現と持続的な企業価値の向上を目指す。
- 3) 「サステナブルツーリズム・ミニмумスタンダード」及び TQJ 認証会社 の各社で独自で定めたサステナブルツーリズムへの取り組みについて、その発信力、ブランディングの強化に努め、ステークホルダーへの理解を促し、TQJ 認証会社 が提供する観光・旅行サービスがサステナブルなサプライチェーンとなるように積極的に働きかける。

※ 1 ステークホルダー お客様、株主、事業パートナー、通訳案内士、従業員、その他利害関係者を指す。

1. サステナブルな観光・旅行サービスの提供

観光・旅行サービス（着地型旅行商品、輸送、宿泊、通訳案内士、食事など）を提供する各事業パートナーはサステナブルツーリズム推進における重要なコラボレーターである。お客様の利便性、快適性、娯楽性そして経済性に配慮しつつ、訪れる地域の暮らし、伝統文化を尊重し、自然環境（特に絶滅の危機に瀕している野生動植物）、天然資源（水、エネルギー等）に対して、TQJ 認証会社 の事業が与える影響に配慮しながら、各事業パートナーと共にサステナブルな観光・旅行サービスの提供を心がける。

<具体的な取り組み>

◎ 持続可能な宿泊施設サービスの提供に向けて

- 1) SDGs への取り組みに積極的な宿泊施設をお客様に選択肢として提案する。

◎ 持続可能な着地型旅行商品（現地アクティビティ）の提供にむけて

- 1) 観光客が与える訪問地域の環境への影響を最小限に抑えるため、ツアー・アクティビティへの参加に際しては、訪問する地域の自然環境等に配慮するための注意事項をまとめ、事業パートナー、通訳案内士等、お客様へ周知する。
- 2) 社会的、文化的、宗教的に容認されない可能性のあるツアーやアクティビティは提供しない。

- 3) 国及び国際法、地域の条例に準拠し、適切に管理されたプログラムを除いて、訪問地域の住民の暮らしに支障をあたえ、また自然環境、天然資源に影響を及ぼす可能性のあるツアーは提供しない。
- 4) 動物福祉を配慮せず、また児童労働に直接・間接的に関与するサービス・商品を提供する事業者とは取引しない。
- 5) お客様に対して、グリーンスローモビリティ、E-BIKE 等を利用した観光地周遊等を選択肢に加えるなど、訪問地域の環境に配慮した移動手段とした商品の提案もあわせて行う。

◎ 通訳案内士等と共に築くサステナブルツーリズムの推進のために

- 1) 旅行会社とお客様のあいだに立ち、ツアーの要（かなめ）となる通訳案内士等の皆様が安心してツアーに従事できるよう、業務内容、労働条件等を記載した書面による適切な業務委託基本契約を締結する。

2. 地域社会におけるサステナブルツーリズムの推進

<具体的な取り組み>

- 1) 地域分散、地方誘客を推進し、ガストロノミーツーリズム、スノーツーリズム、サイクルツーリズム等のアドベンチャートラベル、農泊、国立公園の利用促進及び日本遺産の紹介等の新たな観光コンテンツ、特別な体験のできるコンテンツを積極的に提案、実施することで、オーバーツーリズムの回避に努める。
- 2) 訪問地域の観光体験プログラム（農林業体験、登山、川下りなど）を積極的に提案することで、訪問地域の魅力を幅広く発信し、お客様と地元の方々との交流、ふれあいを促進する。
- 3) お客様に対して、地産地消の商品、工芸品を提供する商店、地元のレストランを積極的に応援することで訪問地域の観光産業の持続的発展に寄与する。

3. お客様とのコミュニケーションを通じたサステナビリティの推進

<具体的な取り組み>

◎ 旅行前

- 1) OECD 個人情報保護 8 原則に準拠した日本の個人情報保護に関する法律を遵守し、お客様の個人情報の提供には通知、同意を確保し、管理には十分に留意する。
- 2) TQJ 認証会社が観光・旅行サービスを提案する際には、品質、内容、価格を虚偽、もしくは過大に表示することはなく、お客様が、安心して最善の選択できる環境を保証する。

◎ 旅行中

- 1) 次世代に引き継ぐべき自然・文化遺産等については、詳細かつ丁寧にその稀少性、文化的価値を伝えることにより、お客様とともに環境保全、文化財保護を促し、観光利用との好循環を図っていく。
- 2) お客様が、トラブル、危険に巻き込まれないように、訪問地域の安全、治安に関わる情報を適切に提供するとともに、万一のために、緊急時の連絡窓口及び電話番号等を伝えて、安全管理に努める。

◎ 旅行後

- 1) お客様に対してサステナビリティの項目を含むアンケートを実施し、お客様の満足度向上に向けた取り組みを進める。
- 2) お客様からの苦情、相談、事故等に対して対応マニュアルを策定し、細心の注意を払い、真摯に対応する。

4. 限りある地球の資源と生物多様性の保全にむけて

地球環境保護や生物多様性保全に取り組むと共に、3R（Reduce、Reuse、Recycle）と適切な廃棄を励行する。そのほか、エシカル消費※2（倫理的消費）に対する問題意識を持ち、日常業務において、またはツアーを提供する際においては、サステナブルな製品、観光素材の調達に留意する。

※2 エシカル消費の例 被災地支援商品、オーガニック、フェアトレード、地産地消の食材利用、フードロス等

<具体的な取り組み>

◎ 日常業務において

- 1) 紙資源について、文書、資料のデジタル化、ペーパーレス化を日常業務、営業活動双方にて推進する。やむを得ず出力する際は、両面印刷、縮小印刷など紙資源削減の工夫を意識する。
- 2) 利用する資源（電力、水、紙）の定期的なモニタリングを実施し、省エネルギーへと繋げるアクションを実行する。

◎ ツアーを提供する際において

- 1) お客様に提供するペットボトルなど使い捨て消費財の調達と使用、またレストラン手配の際には食品ロスにも留意する。
- 2) CO2 排出、森林減少を軽減するため、カーボンオフセットを意識したツアーの提案を推進する。
- 3) CITES（ワシントン条約）及び IUCN の「レッドリスト」に記載の絶滅危惧種の動植物を原材料に用いた土産品、サービス等の提供する事業者と取引しない。

5. 安心して働けるサステナブルな職場環境を目指して

<具体的な取り組み>

- 1) 日本の労働基準に関する法制度を遵守する。
- 2) 労働組合等を通じて、経営協議の場を設け、社員の仕事に対する期待と不満に耳を傾け、働き方改革を着実に実施する。
- 3) コンプライアンスに違反する行為、または違反する恐れのある行為を認識し、社内で問題解決を図ることが困難と思われる場合、公益通報者保護法に基づき、内部通報窓口を設置するなど組織の不正を未然に防止するとともに企業だけでなく通報者の保護を図る。
- 4) 全従業員に対し、定期的に研修や教育機会を提供し、自己啓発に取り組む従業員を支援する。
- 5) 「ダイバーシティ&インクルージョン」、「アクセシビリティ」に配慮した職場環境作りに取り組んでいる。職場においては、人権を尊重し、障害の有無等の差別、各種ハラスメントのない働きやすい職場作りを推進する。