

【 2024年度 事業計画 】

長期にわたるコロナ禍により落ち込んだ海外旅行については、旅行費用の高騰、円安、航空座席の供給不足、業界全体での人手不足等の阻害要因により、引き続き楽観視出来ない状況にある。需要を早期に回復させ、さらに成長軌道に乗せるためには、全ての関係者がベクトルを合わせて課題解決に取り組む必要がある。

本会としては、協会設立の原点でもある「安心・安全の旅」、「良質なサービスの提供」に立ち返り、安全情報に加えて、付加価値の高い現地情報を提供することに努め、また、引き続き事業者間取引の適正化・グローバルスタンダード化を推進し、世界中で仕入環境が厳しさを増す中にあっても、従来どおり良質な海外旅行商品を提供し続けることにより、消費マインドを損なう不安要素を取り除き、また、旅行会社を強力にサポートして需要の喚起・回復に寄与する。

一方、旺盛な需要に支えられる訪日旅行については、安心・安全を担保した手配業務が可能となる環境整備を進めるべく、全国の旅行サービス手配業者に対して、インバウンド団体保険制度をフックに OTOA 賛助会員への加入促進を図るとともに、コロナ禍における会員減少により、厳しい財政状況にある OTOA の経済的基盤の強化を図る。

このような状況を受けて、本会としては、前年に引き続き

- ① 海外安全情報を始めとする現地情報の強化
- ② 海外旅行需要復活に向けた観光関連諸機関・団体と連携による取り組み
- ③ 事業者間取引の適正化・グローバルスタンダード化推進
- ④ インバウンド賛助会員の取り込み強化

の4点を柱に2024年度の各事業を実施する。

各事業計画の概要は、次のとおりである。

1. 安全対策事業

(1) 海外旅行復活に向けた安全情報の発信・各種取り組み

日本人旅行者が不安を感じることなく海外旅行に出かけられるように、現地で発生する天災地変や自然災害、テロ、デモ・抗議活動といった安心・安全な旅行の実施に不可欠な最新情報は、改めて会員の協力を仰ぎ、OTOAホームページやOTOA公式SNS、OTOA YouTubeチャンネルを通じ積極的に発信する。

あわせて観光情報やイベント情報なども積極的に発信し、旅行需要の喚起・回復につなげる。

なお、これらの情報は会員が発信するものだけではなく、日本人旅行者の受け入れ・誘致を積極的に行う外国大使館や政府観光局が発信する情報も取り上げることに加え、OTOAへの継続的な情報提供を呼びかけることで情報の充実を図る。

(2) 「安全管理・法令順守」の徹底、「危機管理体制」の強化

多くの方が海外旅行に出かける繁忙期前に、「安全管理・法令順守」の再確認と周知徹底、「良質なサービスの提供」を会員に対し呼びかけるとともに、会員各社の海外事業所や提携先、サービス提供機関などへの周知を要請する。

また、ランドオペレーターとして、常に利用するサプライヤーの安全管理状況・体制等を把握しておくように、「サプライヤーとの契約・取引の際の選定基準」の周知と活用も要請する。

(3) 都市別安全情報の更新調査

- * 現地を含む会員の体制、OTOAの収支等を考慮して、今年度も当該調査は見送る。ただし、事務局にて調査が可能なものについては引き続き適宜対応し、OTOAホームページに反映する。
- * なお、観光庁が運用する海外安全情報の提供のためのウェブサイト「ツアーセーフティネット」への都市別安全情報の提供については、OTOAが当該業務(調査～更新情報の提出)を再度受託することが決定した場合は、これに対応する。

(4) 各種情報の提供、セミナーの案内

- * 外務省は、2024年より「海外安全虎の巻」冊子版の作成・配布を中止し、同省ホームページ上に公開する電子版のダウンロードに対応を変更しているが、OTOAでは前年2023年版冊子の在庫を有効活用し、引き続き会報紙やメールニュースなどを通じて広く周知し、希望者に適宜配布する。(原則無償配布)
- * 外務省を始めとする外部機関が主催する安全関連のセミナーや講習会などがあれば、これまで同様、積極的に案内・紹介し、「安全管理」に対する意識の啓発・向上に努める。

2. 研修事業

(1) 諸外国の政府観光行政官に対する研修、海外観光関連事業従事者に対する教育・研修への協力

- * JICA主催の開発途上国の政府観光行政官に対する「観光振興とマーケティング」研修には、当該業務を請け負う(株)ワールド・ビジネス・アソシエイツからの要請に基づき、OTOAから参加国の事情に明るい会員複数名を講師として派遣することで、日本人旅行者の受入れ態勢の充実や観光インフラ整備等に側面から援助する。
- * 国際貢献事業として、日本人旅行者の誘致に力を入れている国・都市などに対して実施している「海外ガイド・ツアーコーディネーター研修」、「海外観光関連事業従事者向け接遇教育」については、上記「観光振興とマーケティング」研修の参加者(開発途上国の政府観光行政官)に対し、自国での開催の可能性を打診し、派遣要請・希望を受けた場合には積極的に対応する。また、現地の日本語ガイド不足・レベルの低下を旅行業界全体の問題として捉え、JATAや現地で日本人旅行者の受け入れに携わる旅行会社が加盟する関連団体等にも働きかけを行う。
- * その他、現地旅行関連団体等が実施する日本語ガイド養成プログラムなどの取り組みにも、要請に応じ適宜協力する。

(2) 各種研修(セミナー)、講演などの開催及び案内

損害保険会社や外部諸機関等の協力も得ながら、会員各社の要望・要請に応じた全会員に共通する/役立つテーマの研修を適宜企画実施する。またそれらの会社・機関等が実施するセミナーや講演などのうち、会員に有益と思われるものは積極的に案内を行う。

(3) 旅行サービス手配業務取扱管理者研修(初回研修、継続研修)の実施

詳細は「インバウンド(訪日旅行)事業」の項、参照。

3. 情報収集・広報事業

(1) 「OTOA NEWS」の発行・配布

- * OTOAの活動報告のほか、会員の経営や日常業務に役立つ情報なども取り上げ、引き続き充実した紙面づくりに努め、OTOAの認知度向上、さらに会員拡充のための重要なツールとする。なお、コロナ禍が明けた後も、会員に知らせるべき情報が発生するつど不定期で発行してきたが、会員のビジネス、及び協会活動がコロナ禍前の水準に近づいた段階で、従来同様の発行回数(年6回、原則奇数月の15日)に近づけるよう、取り組む。

- * 日常業務に役立つ情報など、会員以外の方にも有効な内容/ページについては、別途、OTOA ホームページへの掲載や旅行業界版メールニュースを通じて案内を行う。

(2) 旅行業界紙誌との協力

引き続き旅行業界紙誌関係者との連携を深め、海外旅行/訪日旅行に関連する OTOA 及び会員の活動状況や様々な問題についての広報活動を強化し、業界内外への理解促進・認知度向上に努める。

特に OTOA が最重要課題として現在進めている「事業者間取引の適正化」に向けた取り組みに関しては、旅行会社と会員間の取引にどのような影響を及ぼしているか、OTOA 及び会員が望む方向に正しく反映されているかなど、その進捗状況や OTOA の考えを旅行業界紙誌を通じ継続的に発信することで関係省庁や旅行業界関係者の理解促進を図り、会員への支援、問題の改善につなげる。(詳細は「調査・研究事業」の項、参照)

(3) 海外旅行需要喚起に向けた情報発信

詳細は「安全対策事業」、「ホームページ事業」の項、参照。

4. 調査・研究事業

(1) 事業者間取引適正化に向けた取り組みの継続

- * 前年度に実施した第2回アンケート調査の後、JATA 会員の主要旅行会社6社には OTOA 会長・副会長・専務理事の三役が直接訪問、また JATA 海外旅行推進委員会メンバーを中心とする旅行会社22社には書面にて OTOA が進める事業者間取引適正化に向けた各種取り組みへの理解と協力を要請したが、その後の旅行会社と会員間の取引に正しく反映・改善されているか、事業者間取引の最新状況等を再確認すべく、本年5月を目途に会員に対し3回目のアンケート調査を実施する。

なお、アンケートの回答内容から、改善が図られていない状況が判明した場合には、改めて当該旅行会社に対し事例を具体的に示し、再度、改善を求める。

従って次回アンケートは、回答内容の公開を前提とする形で依頼する。

- * 海外旅行の需要回復に伴う会員のビジネス増加を受け、旅行会社と会員間に生ずる旅程保証、取消料、代金支払いなどの各種問題には、無料法律相談会の場を活用し解決を図るよう、また、下請法関連のトラブル発生時には、公正取引委員会や中小企業庁、下請かけこみ寺といった機関への相談をすすめ、正しい形で解決につなげるようにアドバイスを行う。
- * 中小企業庁/公正取引委員会から、旅行会社と会員間の取引に関する各種情報の提供要請に加え、ヒアリング要請が出された場合には、契約内容や取引の実態・状況などを適宜報告する。また、下請取引の適正化に関する各種情報や中小企業との間に生ずる取引上の問題事例等が発表された際には、メールニュースや OTOA ホームページ、会報紙などを通じ会員内外への周知を図る。

(2) 会員各社に生ずる各種問題、経営・業務支援へのサポート

- * 多くの会員から問い合わせや意見等が出ている各種問題や会員が実際にトラブルに遭遇した際の被害事例など、会員に有益な情報は、当該会員の了承を得た上で、その実例とともに適宜メールニュースや OTOA ホームページを通じて発信する。
- * その他、会員の経営・業務支援に役立つ各種情報についても同様に対応するほか、要望が多いものについては、説明会やセミナー(リアル/オンライン)を適宜実施する。(詳細は「研修事業」の項、参照)

5. ホームページ事業

(1) インバウンド関連ページの設置・充実

インバウンド賛助会員の拡充に向けた取り組みの一環として、また、インバウンドを取り扱う OTOA 会員及び OTOA の認知度向上につなげるべく、新たなインバウンド関連ページの設置と既存コンテンツの充実に向けた取り組みを継続する。

なお、既存の OTOA ホームページは、アウトバウンドがメインのページであることから、将来的なインバウンド事業専用サイトの開設も視野に入れ、検討を開始する。

(2) 海外旅行需要喚起・回復に向けた各種情報の発信

* アウトバウンドの回復が遅れる中、引き続き現地の最新安全情報に加え、観光情報やイベント情報を会員や外国大使館・政府観光局の協力を得て OTOA ホームページや OTOA 公式 SNS、OTOA YouTube チャンネルを通じ積極的に発信し、海外旅行需要の喚起・回復につなげる。

なお、コロナ禍以降、会員数の減少や会員のマンパワー不足等の問題もあり、OTOA に提供される情報数が大幅に減っている状況を改善すべく、改めて会員及び外国大使館・政府観光局に対し OTOA ホームページへの情報提供を呼びかける。

* その他、旅行需要喚起・回復に役立つ取り組みには、積極的かつスピーディに対応する。

(3) インターネット利用時の注意喚起、各種セキュリティ情報の提供、国際詐欺被害への注意喚起

* 日々、巧妙化・高度化が進む不正アクセスやサイバー攻撃といったセキュリティインシデント発生時にスピーディに対処できるよう、これまで長期休暇期間前にのみ発信していた各種セキュリティ情報・注意喚起は、時期問わずメールニュースや OTOA ホームページなどを通じ適宜発信する。

* 海外旅行が再開し、会員と海外のパートナーとの取引が増加する中、巧妙な手口で会員から金銭を搾取する国際詐欺集団のターゲットにならぬよう、世界的な国際詐欺への注意喚起も適宜発信する。

6. インバウンド(訪日旅行)事業

(1) 「旅行サービス手配業務取扱管理者研修」の実施

登録研修機関として、「旅行サービス手配業務取扱管理者研修」(初回研修)、及び有資格者が5年毎に受講する必要がある「継続研修」を以下の通り実施する。

	初回研修	継続研修
開催日時 (予定)	2025年3月3日(月)～4日(火) 両日とも 09:30～17:00	2025年2月26日(水) 10:00～16:30
実施回数	両研修とも 年1回	
講師(予定)	澤渡観光・地域振興研究所 澤渡 貞男 氏	
受講料	25,000 円	10,000 円+テキスト代 1,000 円

(2) 安心・安全への取り組み強化 / インバウンド賛助会員の拡充

* インバウンド需要が順調に回復する中、OTOAとしては、インバウンドを取り扱うランドオペレーターに対しても、アウトバウンド同様に旅行者の安心・安全を担保した手配業務を行うための環境を整えておく必要があるが、その一環として、前年度、東京海上日動火災保険(株)の協力を得て「インバウンド保険」の案内書面を作成し、旅行サービス手配登録件数の多い地方のランドオペレーターに案内を開始した。

今年度は大都市圏に加え地方のランドオペレーターにも案内を行い、訪日旅行者に対する安心・

安全への取り組み強化ならびにインバウンド賛助会員の拡充につなげる。

- * その他、観光庁作成の各種マニュアルや手引き、OTOA 作成のサプライヤーとの契約・取引の際の選定基準等の周知を改めて行い、安心・安全への取り組み強化を要請する。

(3) インバウンド関連ページの設置・充実、及び同ページを利用した積極的な広報活動の実施

新たなインバウンド関連ページの設置と既存コンテンツの充実を図り、旅行業界のみならず OTOA と既に接点のある地方自治体や観光局等への周知を行うことで、インバウンドを取り扱う OTOA 会員と OTOA の認知度向上に努め、あわせてインバウンド賛助会員の新規獲得にもつなげる。

(詳細は「ホームページ事業」の項、参照)

(4) インバウンド関連情報の提供

観光庁や日本観光振興協会等の関連団体、地方自治体・観光局、公的な観光関連施設、その他関係機関から提供される有益な情報の提供に引き続き努めるほか、新たなインバウンドマーケット開発に向けた取り組み要請にも積極的に協力する。

なお、新たにインバウンドの取り扱いを開始・検討中の会員もあることから、重要な情報は全会員に発信する。

7. 連絡協調事業

(1) 観光庁、外務省等、関係省庁との連携・協力強化

[観光庁]

- * 海外旅行/訪日旅行を含めた各種会議体への出席・参画ならびに調査、情報収集、注意喚起を含む各種情報の発出等の要請に対しては、これまで同様に積極的に対応する。

特に観光庁が進めるポストコロナにおけるアウトバウンド推進、ツーウェイツーリズムの取り組みに関し協力要請が出された場合には、全面的に協力する。

また、会員の経営に関連する各種取り組みへの協力要請や各種情報の発信要請などにも、これまで同様に対応する。

- * 観光庁が運用する海外安全情報の提供のためのウェブサイト「ツアーセーフティーネット」への都市別安全情報の提供については、OTOA が当該業務を受託することが決定した場合は対応する。

(詳細は「安全対策事業」の項、参照)

[外務省]

- * 日本人の海外旅行の復活に向けて、TA(トラベルエージェンシー)連絡会等、あらゆる機会を通じて情報交換を行い、日本人旅行者の安心・安全確保のための体制を強化する。

[中小企業庁/公正取引委員会]

- * 「下請法」に関する周知要請のほか、旅行会社と OTOA 会員間の取引に関するヒアリング要請、各種情報の提供要請など、事業者間取引の適正化につながる取り組みには積極的に対応する。

(詳細は「調査・研究事業」の項、参照)

[その他関連省庁]

- * 関連省庁から発出される情報(観光庁経由含む)についても、適宜、会員や旅行業界に向け発信する。

(2) 観光関連団体、駐日外国大使館・政府観光局への協力

- * 海外旅行/訪日旅行の需要喚起・回復に向け、観光関係者が実施する各種会議や取り組みには、観光関連団体の一員として引き続き積極的に参画・協力する。

・ JOTC(JATA アウトバウンド促進協議会)への参画・協力。

- ・ 駐日外国大使館・政府観光局等が実施する日本人旅行者の需要喚起・回復に向けた各種取り組みへの協力、表敬訪問やレセプションなどへの対応。
 - ・ ツーリズム EXPO ジャパンほか、海外旅行/訪日旅行の需要喚起・拡大を目的とした各種会議やプロジェクトには、要請に応じ参画・協力。
 - ・ 日本観光振興協会などが推進する産業観光等の新たなインバウンドマーケット開発に向けた各種取り組みへの協力。
 - ・ その他、観光関連団体・業界関係者と連携し、各種取り組みへの協力。
- * 事業者間取引の適正化に向けた取り組みについては、引き続き JATA に対し協力を要請し、連携して問題の解決にあたるよう、働きかけを継続する。

(3) 地域分科会との連携

レインボー会(ヨーロッパ)などの地域分科会の定期的な活動再開時には、引き続き緊密な連携を図り、各種問題の解決や需要喚起に向けた活動に協働で取り組むほか、各種要請には積極的に協力する。

(4) 地方支部との連携・協力

海外旅行の再開を受け、コロナ禍前まで定期的に行っていたワークショップなどの支部独自の活動の再開を求める声も出始めていることから、関西・中部・九州圏における全会員の本支店の営業状況を確認し、再開に向けた取り組みを開始する。

なお、現在も活動を継続中の地方支部からの要請には、これまで同様、積極的に対応する。

(5) 顧問弁護士による会員への法律相談会

- * 毎月開催している「無料法律相談会」について、より多くの会員に積極的に活用してもらえるように引き続き案内を行う。特に海外旅行の需要回復を受け、今後増加が予想される対旅行会社との取引上の問題発生時には、法律相談会の場を有効に活用し、解決に結びつけるようアドバイスする。なお相談方法は、引き続き対面式、電話、オンラインの3方式での対応とする。
- * 相談を通じて多くの会員に共通する問題があれば、別途セミナーを実施するなどして対応する。

(6) 正会員、賛助会員の入会促進

引き続き会員の協力を得て新入会員の勧誘に取り組むほか、OTOA ホームページなどを通じた広報活動を強化し、新入会員の獲得・拡大につなげる。

特に前年度より開始したインバウンド賛助会員の拡充に向けた取り組みは、今年度も継続して実施する。(詳細は「インバウンド事業」の項、参照)

(7) 新年会の再開

2020 年を最後にコロナ禍の4年間実施を見合わせていた新年会を再開する。

各国大使閣下、駐日政府観光局、関係省庁、関係団体に加えて、主要旅行会社の代表者を来賓として招き、海外旅行需要復活に向けた機運の醸成を図るとともに OTOA 会員と旅行会社の良好な関係の深化・構築、さらにはビジネスの拡大に資する集いとする。

(2025 年 1 月 8 日(水) 16:00~18:00 東京プリンスホテルでの開催を予定。

なお、従来通り OTOA 会員には出席の有無問わず新年会費の負担をお願いすることとし、開催費用の一部に充当する。)