

【 2025年度 事業計画 】

昨年日本人海外渡航者数は、コロナ後の旅行費用の高騰、円安、航空座席の供給不足等の影響により、2019年の6割強の1,301万人に留まった。本会としては全ての関係者と協働して、アウトバウンドの本格回復に向けて積極的に活動していく。

OTOAの存在意義である「安心・安全の旅」、「良質なサービスの提供」を意識して、安全情報、付加価値の高い旅行情報を提供することに努める。また、継続して事業者間取引の適正化・グローバルスタンダード化に取り組むことに加えて、安全運行調査へ共通フォーマットを導入する。世界中のビジネスパートナーと協調を図り、日本のプレゼンスが低下する中であっても、安心・安全な海外旅行を安定的に提供し続けると同時に、旅行業界の健全な発展に資することを目指す。

一方、昨年、過去最高の3,687万人の外客数を記録した訪日旅行については、引き続き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訴求することを通じてOTOA賛助会員への加入促進を図り、本会の財政基盤の安定化につなげる。また、唯一のツアーオペレーター団体として、OTOAがインバウンド業界に対してどのような役割が果たせるか具体的に検討する。

なお、OTOAの財務状況が非常に厳しいことから、一般社団法人としての財政基盤の強化を図るため、会員の協力を得て2026年度から年会費を引き上げざるを得ない状況となっていること等を踏まえて、これによる財政基盤の強化に合わせて、委員会の設置など運営体制の強化を図り、会員に対してツアーオペレーターの将来像を示し、その実現に向けてOTOAが実施すべき施策について検討を開始する。具体的には、テクノロジーの進化への適応、顧客ニーズの多様化への対応、コロナ禍の経験に基づくリスクマネジメントの必要性など、以下のとおりである。ツアーオペレーターを取り巻く環境は日々変化しており、OTOAでは来期以降の事業計画も柔軟に見直し、会員支援に努めることとする。

- * AIや自動化技術などのテクノロジーの進化により、多くの作業が効率化され、ツアーオペレーターの業務内容は大きく変化すると考えられるが、そのためにはテクノロジーに適応するため、デジタルスキルやデータ分析能力を高める必要がある。

AIや自動化に対する理解を深め、ITに関する基礎知識の向上を目指す取り組みを進めていく。
また、新たな技術を活用した新しいサービスによる企画・運営能力を身につける取り組みも行う。

- * 顧客ニーズはますます個別化、カスタマイズされる傾向にあり、ツアーオペレーターは、よりパーソナライズされたサービスを提供する必要がある。特定のニーズに応じた旅行プランの提案や柔軟な対応力が求められ、そのためには顧客対応力および個別ニーズに対応可能な柔軟性を高めることが重要である。

これらのノウハウを会員間で情報共有する取り組みを行い、顧客の具体的な希望や需要を的確に汲み取るスキルの向上を図る。

- * 新型コロナウイルスを経験したことにより、今後も感染症対策が重要視されると考えられる。
感染症対策や安全対策に関する知識・情報の共有を図り、共通のガイドラインに基づいて会員の事業運営をサポートする。

2025年度の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) 「安全管理・法令順守」の徹底、「危機管理体制」の強化

- * 昨秋、日本人旅行者を乗せたバス事故が続けて発生したことを受け、これまで繁忙期前のみに行っていた「安全管理・法令順守」の再確認・周知徹底の呼びかけを定期的の実施するとともに、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も要請する。
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けるよう、「サプライヤーとの契約・取引の際の選定基準」の周知・活用も要請する。
- * 昨年、全会員に冊子版を配布した、観光庁作成の「旅行業界のための旅行安全マネジメントのすすめ」の中から「観光危機管理に果たすツアーオペレーターの役割」を抜粋し、改めて会員に周知する。

(2) 海外のバス会社に対する OTOA 会員共通「安全運行調査票フォーマット」の活用について

昨秋発生したバス事故を契機に、大手旅行会社各社が OTOA 会員に求める、海外で使用するバス会社の安全運行に関する調査について、バス会社の負担を軽減し、今後も安全な海外観光バスを安定的に確保することを目的に、OTOA 会員共通の安全運行調査票フォーマットを導入する。SDGs(持続可能な開発目標)推進の観点から、本フォーマットを業界全体のスタンダードとして確立すべく周知、利用促進を図る。

(3) 海外旅行復活に向けた安全情報の発信・各種取り組み

日本人旅行者が安心して海外旅行に出かけられるよう、引き続き会員の協力を得ながら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をOTOAホームページや公式SNS、公式YouTubeチャンネルを通じ積極的に発信する。また同時に、会員に加え外国大使館や政府観光局の協力も得ながら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・拡大につなげる。

(4) 都市別安全情報の更新調査

OTOAの収支等の状況も考慮し、今年度も調査は見送る。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対応し、OTOAホームページに反映する。

(5) 各種情報の提供、セミナーの案内

- * 外務省作成・ホームページ上に公開する「海外安全虎の巻」(電子版)は、海外での安全対策に役立つ情報であることから、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する。
- * 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については、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、引き続き当該業務受託会社の要請に基づき、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し、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協力する。
- * 国際貢献事業として実施している「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)に加え、日本人旅行者の誘致に力を入れている国や都市、また日本語ガイド不足・レベルの低下に直面する国や都市の関係機関等を開催を打診し、派遣要請・希望を受けた場合には積極的に対応する。

- * 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

- * 会員各社から要望の多い・役立つテーマの研修を適宜企画実施する。
特に海外旅行の再開に伴い相談が増えている旅行会社とのトラブルに関連する内容や会員各社の企業防衛に必要不可欠なコンプライアンス問題など、会員に即役立つテーマを取り上げ実施する。(詳細は「調査・研究事業」の項、参照)
- * その他、損害保険会社や外部諸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る。
なお、現在、多くの関連団体が業務効率化とコスト削減を図るため、会報紙の完全デジタル化に取り組んでいるが、完全デジタル化にすることで、読まれる機会の低下が予想されること、OTOA の配付規模では業務面・コスト面ともに大きな削減にはつながらないこと、また関連省庁・団体、外国大使館・政府観光局、旅行会社などの業界関係者に対する OTOA の認知度向上には欠かせない重要なツールであることから、今年度も紙媒体とデジタル媒体を並行して発行する。
発行頻度については、コロナ禍前同様の発行回数(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 2022 年から進めている「事業者間取引の適正化」に向けた取り組みや、昨年秋に発生した日本人旅行者を乗せたバス事故を契機に顕在化した海外のバス会社に対する「調査フォーマット」の統一化など、様々な問題の改善には旅行業界紙誌の協力が必要不可欠であることから、OTOA として旅行業界紙誌に対し継続的・積極的に情報を発信・共有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「安全対策事業」、「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

- * 2022 年～2024 年まで計 3 回にわたり「事業者間取引の実情に関するアンケート」を実施し、その

つどJATA に結果を報告～JATA を通じ JATA 会員に協力を要請した結果、徐々にではあるが旅行会社の対応も変わりつつある一方、未だ現場までは周知が行き届いておらず、多くの問題が改善に至っていない実情が浮き彫りとなった。

SDGs(持続可能な開発目標)の視点からも事業者間取引の適正化は日本の海外旅行発展・競争力の向上に不可欠であり、少しずつでも現在の状況を改善するためには、継続的な調査と JATA への実情報告・JATA 会員への周知が必要であることから、今年度もアンケート調査を実施して旅行会社の状況を確認し、改善が図られていない状況が判明した場合には、改めて JATA ならびに当該旅行会社に対し未改善事例を具体的に示し、改善を求める。

- * 近年、中小企業庁や公正取引委員会が下請法違反行為や違反事実を積極的に公表するなど、下請取引の適正化に向けた取り組みを強化する中、中小企業庁・公正取引委員会からの要請に応じ、旅行会社と会員間の取引に関する各種情報を提供するだけでなく、OTOA からも取引の実状を「事業者間取引の実情に関するアンケート」結果を通じて中小企業庁・公正取引委員会に直接報告・相談し、法令違反に該当する事案の改善と公正な取引環境の実現につなげる。
- * 海外旅行の需要回復に比例し相談件数も増えつつある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、中小企業庁や公正取引委員会、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。
- * その他、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) 旅行業界におけるコンプライアンス問題への対応、旅行業関係法規に関する研修の実施

- * 企業におけるコンプライアンス違反は、自社のイメージ低下につながるだけでなく、法的・経営面に与える影響は大きく、日本国内において旅行者と直接の接点を持たないランドオペレーターにとっても今やコンプライアンスの順守は必要不可欠となっている。
自社のコンプライアンス違反を未然に防ぎ、かつ旅行業界特有のコンプライアンス問題に対処できるよう、旅行業界におけるコンプライアンス研修を実施する。
- * 会員から問い合わせの多い旅程保証、損害賠償、取消料などの各種問題解決には、旅行業法・約款など関連法規の基本を理解する必要があることから、当該研修を実施する。

(3) 会員各社に生ずる各種問題、経営・業務支援へのサポート

会員の経営・業務支援に役立つ各種情報など、会員に有益な情報は、適宜メールニュースや OTOA ホームページを通じて発信し、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、及び将来的なインバウンド事業専用サイトの開設に向けた取り組みを継続する。

(2) 海外旅行需要喚起・拡大に向けた各種情報の発信

- * 海外旅行需要の喚起・拡大につなげるべく、会員や外国大使館・政府観光局の協力を得て、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 OTOA ホームページや公式 SNS、公式 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・拡大につなげる。

ただし、会員数の減少や会員のマンパワー不足等の状況に変わりはなく、また情報の地域性・内容にも偏りが生じていることから、過去に情報発信を行っていた会員に加え、これまで OTOA とは接点の無い外国大使館・政府観光局にも広く情報提供を呼びかける。

＊ その他、旅行需要喚起・拡大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・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、長期休暇期間前に加え、新種・亜種のウイルス流行時など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、各種セキュリティ情報を適宜発信する。

＊ 日々大量に送られてくるスパムメールの中には、取引先になりすまして巧妙な手口で金銭を詐取する詐欺メールも多く存在し、過去には実際に会員が被害に遭う事例も発生している。同様の詐欺被害を防ぐため、過去の事例や最新の手口を紹介するなど、定期的な注意喚起を実施する。

(4) ホームページ掲載情報の再確認

詳細は「安全対策事業」の項、参照。

6. インバウンド(訪日旅行)事業

(1) 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好調に推移する中、引き続き旅行サービス手配業の登録業者に対し「OTOA インバウンド保険」の案内を行い、訪日旅行者に対する安心・安全への取り組み強化を促すと同時に、インバウンド賛助会員の拡充につなげる。

なお、今年度はこれまで案内を行っていない地方のランドオペレーターへの案内に加え、大都市圏のランドオペレーターへの再案内を行う。

＊ 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。

(2) 「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。

資格を取得することに留まらず、実務に活かせる知識習得を目指し、対面型・ゼミ形式の設定とする。

	初回研修	継続研修
実施時期	2026 年 3 月上旬を予定 (計 2 日間)	2026 年 2 月下旬を予定 (1 日のみ)
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

(3) インバウンド関連情報の充実、及び同ページを活用した積極的な広報活動の実施

＊ 前年度、OTOA ホームページ、及びスマートフォンサイトのトップに新たに設置した「インバウンド関連情報」欄は、これまで国内の地方自治体・観光局など公的機関が発出する情報に限定し無償で掲載を行っていたが、今年度からは多くの旅行者が利用する観光施設や交通機関等が発出する情報も有償、もしくは賛助会員への加入を条件に積極的に掲載し、情報の充実を図るとともに新たな賛助会員の獲得にもつなげる。

また、これらの情報を既存のメールニュースを通じ広く会員内外に周知し、インバウンドを取り扱う OTOA 会員と OTOA の認知度向上にも努める。

- * インバウンド関連情報の拡充にあたり、インバウンド事業専用サイトの開設に加え、インバウンド業界向けメールニュースの配信に向け、検討を開始する。（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

その他、観光庁や日本観光振興協会が発信するインバウンド関連情報の周知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アウトバウンド促進、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。

〔外務省〕

- * 海外を訪れる日本人旅行者の増加に対応すべく、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。

また、外務省や関連団体が実施するセミナーや研修、各種最新安全情報の周知など、海外安全対策関連の取り組みにも、これまで同様、積極的に対応する。

〔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とともに、下請法等が規制する不公正事案は中小企業庁・公正取引委員会に直接報告・説明することで事業者間取引の適正化につなげる。（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・拡大に向け、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。
- ・ 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。
- ・ 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・拡大を目的とし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。
- ・ 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、海外のバス会社に対する統一調査フォーマットの周知など、JATA 会員の旅行会社と OTOA 会員間に生ずる問題等については、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) 地方支部活動再開に向けた対応

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た後、支部活動再開の可能性を探り、活動再開の見通しが明らかになった場合は、事務局としてサポートする。

(4) 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。

(5) 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。

なお、前年に引き続きインバウンド・オペレーターを対象とするインバウンド賛助会員の拡充に向け取り組むほか、インバウンドに関連するその他の業種、ならびに政府観光局・ホテルなどアウトバウンド関連の業種にも範囲を広げ、賛助会員への入会を促進し、安定した協会運営につなげる。(詳細は「インバウンド事業」の項、参照)

(6) 新年会の開催

2025年1月に5年ぶりに開催した「新年会」は、OTOAの取り組み・存在を各国大使館、政府観光局、旅行業界にアピールする場として、また OTOA 会員にとって重要なパートナーである大手・中堅旅行会社の代表者や海外旅行担当者と良好な関係の構築とビジネスの拡大に有効な場として、成功裡に終了した。

今年度はさらに旅行会社の招待者を増やすなど、より OTOA 会員にとって有益な集いとする。

※ 2026年1月7日(水) 16:00～18:00 東京プリンスホテルでの開催を予定。

なお、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。