

【 2026年度 事業計画 】

海外旅行市場は、円安、旅行費用の高止まり、航空座席の供給不足等の阻害要因が存在する中にも、確実に回復基調にあったが、中東情勢緊迫化の影響により、今後の需要動向は予断を許さない状況にある。一方、昨年、過去最高の外客数を記録した訪日旅行については、中国からの需要減少による影響が懸念されているが、その他の国・地域からの需要増加ならびに旅行の高付加価値化により、市場はさらなる成長段階を迎えるものと考えられる。

このような中、OTOA はすべてのステークホルダーとの連携を強化し、引き続き「安心・安全の旅」と「良質なサービスの提供」という基本理念に則った事業を推進すると同時に、世界に通用するツアーオペレーションの確立を目指し、旅行業界全体の健全で持続可能な発展の実現を目指す。

具体的には、昨年度、活動を再開した「安全対策」、「調査・研究」、「インバウンド」の3委員会において、現状の課題解決に向けた取り組みに加えて、ツアーオペレーターの将来像とOTOA に求められる役割を再構築するための検討を行っていくこととする。

アウトバウンドについては、安全情報の手法の再構築を含めた発信強化、都市別安全情報の調査再開と活用促進、安全運行調査票共通フォーマットの普及推進、取適法施行を機とした事業者間取引適正化の一層の推進、さらに AI 等を利用した業務効率化や多様化する顧客ニーズへの対応の研究と成果の会員間共有など、業界発展と会員支援に資する取り組みを行う。

インバウンドについては、高付加価値化、すなわち、「単に高額消費者を増やすのではなく、地域ならではの特別な体験価値を創り、旅行者の知的好奇心を満たす質の高い旅を提供し、その結果として地域経済を持続的に豊かにする」という国の目標達成に向けて、OTOA としてどのような協力が可能か、また、会員に対してどのような支援が可能か等について検討を行う。また、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る。

2026 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) 都市別安全情報、更新調査の再開

昨年度、観光庁からJATAに移管されたツアーセーフティーネット内の「都市別安全情報」に関する情報を、OTOAウェブサイトへのリンクを設定する形で再びOTOAが提供することとなった。

これに伴いOTOAに調査費が支払われることとなったため、会員の協力を得て当該調査を再開することとした。なお、今年度は、日本人旅行者が多数訪れる都市を中心に調査を実施する。

(2) OTOA 作成「事故対策緊急連絡表(調査表)」の周知

旅行者の安全確保に必要な基本情報は、本来共通であるはずとの認識のもと、昨年度、委員会にて見直しを行った旅行会社との新規契約・契約更新時に契約書とともに提出している「事故対策緊急連絡表(調査票)」の内容含め、JATA・観光庁・OTOA による三者協議の場で検討を行う。

最終的に SDGs(持続可能な開発目標)推進の観点から、本様式を業界全体のスタンダードとして確立すべく、旅行業界全体への周知・個々の旅行会社に対し利用促進を図る。

(3) OTOA 保険セミナーの開催

OTOA 正会員は「OTOA サービス保険」への加入が義務付けられているものの、保険内容を十分

に把握していない会員も多いと考えられることから、会員を対象に以下の内容のセミナーを実施する。

- ※ 内容 ① お客様・旅行会社・ツアーオペレーターと保険
- ② OTOA サービス保険の内容説明
- ③ 事故発生～保険金支払いまでのスキーム説明

(4) OTOA 作成・事故処理対応マニュアル、安全対策マニュアルの活用

過去に同委員会にて作成した両マニュアルは、現在においても会員・旅行会社にとって大変役立つ内容であることから、改めて同委員会にて内容を確認・アップデートに向け検討を開始する。

(5) 「安全管理・法令順守」の徹底、「危機管理体制」の強化

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、サービス提供機関等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。

(6) 安全情報の発信、各種情報の提供、セミナーの案内等

- * 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ウェブサイトや公式SNSなど、様々なチャンネルで積極的に発信する。
- * 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引き続き積極的に発信し、旅行需要の喚起・拡大につなげる。
- * 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への協力要請には、参加国の事情に明るい会員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、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・即役立つテーマなど、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。
- * 外務省や中小企業庁などの関連省庁・機関等が実施する研修や損害保険会社や関連会社等が実施するセミナーや講演などのうち、会員の実務に役立つ・有益と思われる内容の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、発行形式も引き続き紙媒体とデジタル媒体を並行して発行するハイブリッド運用とし、発行時期・回数の最適化を図る。

(2) OTOA 広報活動の強化

OTOA ウェブサイトやメールニュースに加え、SNS、公式 YouTube チャンネル等を通じ、また、文字情報だけでなく、動画、音声、インフォグラフィックなど様々な形で OTOA 及び会員の情報を AI 等を活用しながら効率的かつ積極的に発信し、OTOA の認知度向上につなげる。

(詳細は「調査・研究事業」、「ホームページ事業」、「インバウンド事業」の項、参照)

(3) 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、OTOA 及び会員に対するプレゼンスの向上に努める。

* 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」に向けた取り組みに加え、OTOA が SDGs 推進の観点から取り組んでいる旅行会社からの求めに応じ提出する各種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)

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～2025 年の 4 年にわたり、「事業者間取引の実情に関するアンケート」を毎年実施し、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、旅行会社側の対応に年々改善の傾向がみられるものの、未だ一部の旅行会社においては現場まで周知が行き届いておらず、改善に至っていない状況が続いていることも判明した。

旅行業界においても SDGs 達成に向けた取り組みが求められる中、その理念に基づき事業者間取引の適正化を進めることは、国際的な市場競争力の向上に不可欠であることから、今年度もアンケート調査を通じて旅行会社との取引状況を確認し、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。

* 昨年、多くの会員から改善要請が寄せられていた大手旅行会社が採用している「帰着日ベース」でのツアー代金の精算に関し、公正取引委員会に見解を求めた結果、「出発日ベース」が妥当との判断が示された。

2026 年1月より、従来の「下請法」が「中小受託取引適正化法」(通称: 取適法)へと改正施行され、公正取引委員会が取引の適正化に向けた取り組みを強化する中、「事業者間取引の実情に関するアンケート」を通じて寄せられた不公正取引の実例や意見等を OTOA が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。

* 従前より旅行会社と会員間に存在する不公正事案・各種問題について実態報告・意見交換を行い、問題事案と判断した場合には、公正取引委員会・中小企業庁にも意見を求め、改善につな

げる。

- * 旅行会社と会員間に生ずる取消料、旅程保証、代金支払い等の各種問題には、無料法律相談会の場を活用し解決を図るよう、また、取適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、取引かけこみ寺(旧名称: 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。
- * 上記問題に会員自身が正しく対応できるよう、昨年に引き続き旅程保証、旅行業法・約款など関連法規の研修を定期的開催する。
- * 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 ウェブサイトなどを通じ、会員内外への周知を図る。

(2) AI の活用による OTOA 会員支援

- * 人手不足が深刻化する中、業務効率を飛躍的に向上させるための AI・デジタル技術の活用は、小規模で営業を行う OTOA 会員にとっては必要不可欠な技術であるものの、多くの OTOA 会員が独自に AI・デジタル技術の導入を進めるのは困難なことから、まずは OTOA がプラットフォームとしての役割を担うべく、会員各社の業務支援につながるシステム開発の可能性等について検討を開始する。
- * AI・デジタル技術に関しては、現時点では、まだまだ活用レベルに個人差・企業差が大きいことから、AI 未導入・初級レベルの会員を対象に、実務に直結した無料版 AI の活用方法等をテーマとする実務研修を定期的実施する。

(3) OTOA 会員メリットの明確化・広報活動の強化

OTA の台頭に伴い、旅行会社を通じて現地手配を行う旧来型の形態が減少する中、旅行業界における OTOA 会員及び OTOA の認知度向上を図る必要がある。

このため旅行業界に向け、OTOA 会員の強みやメリットを整理・明確化した上で対外的な情報発信を行い、会員の利用促進と非会員との差別化を図る。

なお、本取り組みにおいては、会員メリットの整理・明確化を行うとともに SNS などを活用した戦略的な情報発信や AI 等のデジタルツールの活用も検討しながら OTOA ブランドの強化につなげる。

(詳細は「ホームページ事業」、「インバウンド事業」の項、参照)

5. ホームページ事業

(1) 海外旅行需要喚起・拡大に向けた各種情報の発信

- * 世界各地で旅行需要に影響を及ぼす事象が発生する中、その影響を最小限にとどめ、新たな需要喚起・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 ウェブサイトや公式 YouTube チャンネルを通じ、積極的に発信する。

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、日本人旅行者の誘致に積極的に取り組む外国大使館や政府観光局にも広く情報提供を呼びかける。

- * 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ーに対応する。

(2) AI と SNS を駆使した情報発信力の強化

- * 従来のウェブサイトやメールニュースを通じた情報発信に加え、Facebook、X、Instagram などの SNS、OTOA 公式 YouTube チャンネル、TikTok などの動画、投稿サイト note など、あらゆるツールから最適な手法を選択し、情報発信力を強化する。

- * 情報は AI を活用し、動画、音声(ポッドキャスト)、インフォグラフィックなど様々な形で、また発信する情報も海外新着情報だけでなく、OTOA ウェブサイト内の人材募集情報から会員情報まで、SNS を通じ幅広く発信することで露出増加を図り、OTOA 及び OTOA 会員の認知度向上、ひいては会員の拡充につなげる。

(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ーに対処できるよう、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ウェブサイト、SNS、YouTube チャンネルなどを通じ、各種セキュリティ情報を適宜発信する。
- * 日々届くメールの中には、迷惑メール判定をすり抜けてくるメールも多く、その中には自社や取引先の実在する人物になりすまし、巧妙な手口で金銭を詐取する詐欺メールも数多く存在する。一見しただけでは偽物と判断できないケースも増えており、過去には OTOA 会長名を騙ったメールが多くの会員に送付された事案も発生していることから、同様の事象が発生した際には、迅速に最新の手口を紹介するなど、注意喚起を実施する。

6. インバウンド(訪日旅行)事業

(1) インバウンド賛助会員の拡充に向けた取り組み

- * 引き続きインバウンドを取り扱うランドオペレーター＝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、インバウンド賛助会員の拡充につなげる。
なお、訪日旅行者の安心・安全を担保した手配業務を行う上で「OTOA インバウンド保険」は必要不可欠なものではあるが、その価値が十分に伝わっていないことを考慮し、これまで同様の案内方法(DM)に加え、OTO 及び当該保険についての情報発信を強化する。
- * インバウンド賛助会員入会の動機となる直接的なメリット提供に向けて検討を開始し、対応可能なものから実施する。(スモールスタートでの試行実施及び効果検証)
- * 訪日旅行者誘致に取り組む地方自治体・観光局、ホテルや車両、レストラン、土産店、ツアー催行会社等の関連業者を賛助会員として迎え入れるための活動、具体的には、ランドオペレーター、インバウンド関連業者ともにメリットのある活動の実施に向け、検討を開始する。

(2) インバウンド関連情報発信の強化

- * 会員に対しては、引き続き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努める。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。
- * OTOA 会員外に向けた情報発信の取り組みとして、これまでのウェブサイト、メールニュースに加え、SNS や投稿サイト等の活用も検討し、情報発信の充実・強化を図る。
- * インバウンドを取り扱う OTOA 会員の情報、OTOA が発出するインバウンド関連情報を SNS や note 等を活用し発信し、
 - ・ インバウンド関連事業者に対する OTOA インバウンド賛助会員、インバウンド保険の認知向上
 - ・ OTOA のインバウンド分野における権威性確立
 - ・ 中長期的な賛助会員の増加
 につなげる。(詳細は「ホームページ事業」の項、参照)

(3) 「旅行サービス手配業務取扱管理者研修」の実施

他研修機関が当該研修の全面オンライン化に舵を切る中、国内唯一のランドオペレーターの団体

として、ランドオペレーター業務の実務に即した中身の濃い研修とすべく、双方向性を重視した対面・参加型の研修を引き続き実施する。

| | 初回研修 | 継続研修 |
|--------|-----------------------------|------------------------|
| 実施時期 | 2027年3月上旬を予定(計2日間) | 2027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 | |
| 受講対象 | 旅行者・旅行サービス手配業者 従事者・従事予定者 | 当該有資格者 (5年毎に受講要) |
| 受講料 | 25,000 円 | 10,000 円+テキスト代 1,000 円 |

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、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等にも、これまで同様に対応する。
- * 新たに設けられる JATA・観光庁・OTOA による定期的な三者協議の場を通じ、JATA 会員の旅行会社と OTOA 会員との間に生じる様々な問題について情報共有を行い、観光庁にはその実態・実情への理解を深めてもらうとともに、適正な取引環境の確保に向けた意見交換を行う。

[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。

[公正取引委員会/中小企業庁]

- * 「取適法」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。
また、昨年度、OTOA 事務局が直接相談したことで取引の改善につながる見解が示されたことから、今年度も取適法違反に該当すると思われる不公正事案等については、直接報告・説明・相談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各種情報(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。
- * 本年 1 月に「新年会」を開催したことで、日本人旅行者の誘致に積極的に取り組む駐日各国大使館から表敬訪問や意見交換を求められる機会が増えているが、当該地域を手配する役員を中心に可能な限り対応する。
 - * 事業者間取引の適正化、旅行会社が OTOA 会員に提出を求める各種調査フォームの統一化など、JATA 会員の旅行会社と OTOA 会員間に生ずる様々な問題は、新たに設置が決定した JATA・観光庁・OTOA による三者間の定期会合の場で協議を行い、連携して問題の解決にあたる。
- (3) 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よう、引き続き周知を図る。特に、世界の一部地域において旅行需要に影響を及ぼす事象が発生する中、旅行会社との取引に関する問題や契約上の課題が生じる可能性も想定されることから、会員に対し本相談会の活用を促し、問題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。
- (4) 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 ウェブサイトや SNS 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。
- あわせて安定した協会運営のため、訪日旅行者誘致に取り組む地方自治体・観光局、関連事業者を賛助会員として迎え入れるための活動にも取り組む。
- (詳細は「インバウンド事業」の項、参照)
- (5) 新年会の開催
- 2026 年 1 月 7 日に OTOA の取り組みや存在を各国大使館、政府観光局、旅行業界にアピールする場として「新年会」を開催し、成功裡に終了した。なお、コロナ禍明け 2 回目の開催となった今年の新年会には、OTOA 正会員にとって重要なパートナーでもある大手・中堅主要旅行会社の代表者・役員・海外旅行担当者に多数ご参加いただき、良好な関係の構築とビジネスの拡大に有効な場となった。
- 今年度も OTOA 会員にとって有益な集いとすべく、より多くの旅行会社の方々に参加いただくことを目指す。
- ※ 2027 年 1 月 6 日(水) 16:00～17:30 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。