

# 旅行業の質の維持・向上

## レビューの概要

### 評価の目的・必要性

今後の旅行業における質を向上させるための政策に反映させるべく、まずはこれまでの観光庁による旅行業の「質」に関する政策の精査を行う。

旅行業の「質」にはいろいろあるが、例えば「安全」「安心」「適正価格」「商品の多様性・提案力」「旅行者と旅行商品のマッチング」などが挙げられる。その中で旅行の安全・安心や取引の公正確保、地域の魅力を活かした旅行商品の企画・販売の活性化については法改正を行っているため、それらをケーススタディとして取り上げ、評価・分析を行う。

さらに、コロナ禍を経て旅行業を取り巻く環境や、旅行者が旅行業に求めるものも変化していることから、それに対応する政策についても具体例を挙げ、今後の政策につなげていく。

### 評価対象・政策の目的

#### ○ 評価対象

旅行業の質を維持・向上させるための政策として行った、以下の旅行業法の改正の成果について

- ・ ランドオペレーター(旅行サービス手配業者)に対する規制
- ・ 地域限定旅行業に対する規制緩和

#### ○ 政策の目的

旅行者に提供される旅行商品について、安全・安心かつ適正価格であり、また旅行商品に多様性があり、旅行者のニーズにマッチしたものである必要があることから、これらが担保されるよう政策を実施している。

### 評価の視点

旅行業の「質」向上のための政策について、旅行の安全・安心や取引の公正確保、地域の魅力を活かした旅行商品の企画・販売に寄与しているかを分析する。

### 評価の手法

- ① 観光庁によるこれまでの旅行業の「質」についての政策の整理
- ② 旅行サービス手配業者及び地域限定旅行業者を対象とするアンケート調査

## 評価結果

### ① 観光庁によるこれまでの旅行業の「質」についての政策の整理

#### 1 安全

- ・ 『旅行安全マネジメントのすすめ』(2015年)  
旅行業者による企画旅行の安全性についてマニュアル化した冊子を1万部作成し、旅行業協会を通じて各旅行業者に配布
- ・ 立入検査(第1種旅行業者)  
2015年度:14件、2016年度:43件、2017年度:52件、2018年度:66件、  
2019年度:67件、2020年度:34件、2021年度:50件

#### 2 安心

- ・ ツアーセーフティーネット(2019年)  
海外旅行者向けに都市別安全情報(感染症対策、医療機関等)を発信するシステムを整備

#### 3 適正価格

- ・ 旅行業者に対する通達の発出  
「海外募集型企画旅行を実施する第1種旅行業者の経営ガバナンスの強化について」の制定(2017年12月)
- ・ 個別認可約款の審査  
2015年度:18件、2016年度:113件、2017年度:41件、2018年度:34件、  
2019年度:89件、2020年度:19件、2021年度:40件

#### 4 商品の多様性・提案力

- ・ 体験型コンテンツ等造成事業  
各地での観光資源の掘り起こし、磨き上げにより多種多様な旅行商品化を促進
- ※ 「誘客多角化等のための魅力的な滞在コンテンツ造成」事業 2020年度:541件  
「歴史的資源を活用した観光まちづくり」事業(補助金) 2021年度補正:13件など
- ・ 通訳案内士法の改正(2017年)  
業務独占制から名称独占制へ移行し、希少/特殊言語のガイド、ボランティアガイド等、多様な主体のガイド活用を可能とした。
- ※ 全国通訳案内士登録者数  
2015年度:19,033人、2016年度:20,747人、2017年度:22,754人、2018年度:24,298人  
2019年度:25,239人、2020年度:26,077人、2021年度:26,440人

#### 5 旅行者と商品のマッチング

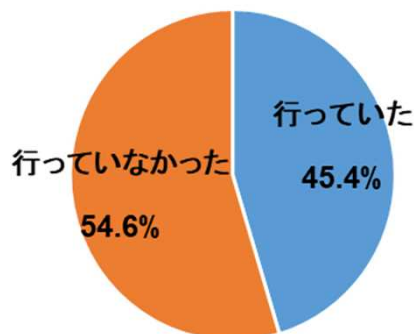
- ・ ツーリズムEXPO ジャパンの開催  
来場者数(累計)  
2016年度:185,800人(東京)、2017年度:191,577人(東京)、  
2018年度:207,000人(東京)、2019年度:130,000人(大阪)、  
2020年度:24,080人(沖縄)、2021年度:未開催

## 評価結果

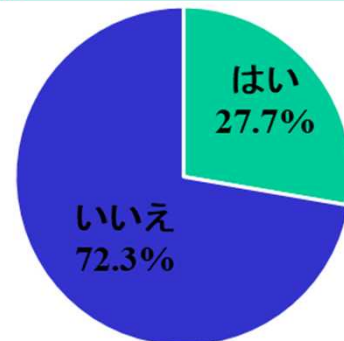
- ② 旅行サービス手配業者及び地域限定旅行業者を対象とするアンケート調査  
○ 法改正(旅行サービス手配業登録制度の創設)

旅行サービス手配業登録制度の創設に伴う新規参入や、取引条件の向上等、政策の効果や、専門のビジネスとしても成り立つとの意見が市場において一定程度見られており、これらの成果は評価に値する。

旅行サービス手配業が登録制となる前からオペレーター業務を行っていたか



登録制度が導入されたことにより、観光関係施設や土産物店などの手配先との関係性や、取引内容に良い変化はあったか

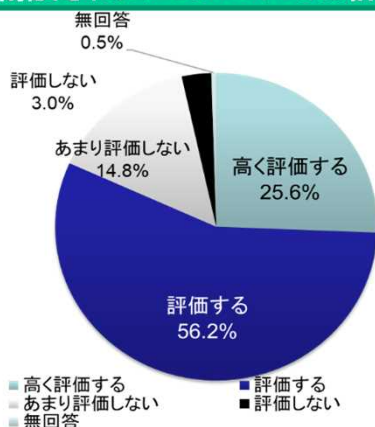


「行っていた」と回答した者を対象

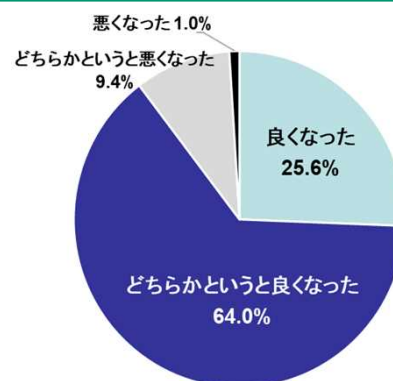
- 法改正(地域限定旅行業務取扱管理者制度の創設)

地域限定旅行業務取扱管理者については、資格制度の創設により着地型旅行商品の造成に貢献していることがうかがえ、また旅行業務取扱管理者の配置に関する規制緩和についても事業に柔軟性と拡張性をもたらしているという意見が多いことから、一定程度の成果があったと評価できる。

地域限定旅行業務取扱管理者資格が創設されたことについての評価



旅行業務取扱管理者の営業所への配置に関する規制が緩和されたことについての評価



一方で、旅行サービス手配業及び地域限定旅行業の双方において、周知への課題や収益性についての課題、また新型コロナウイルスによる影響が見られることから、双方が有する「地域密着」「柔軟性」「企画力」「ネットワーク力」等の強みを生かしつつ、今後の政策について検討する必要がある。

なお、平成29年の旅行業法改正以後、新型コロナウイルスの影響により旅行需要が減少し、資格が十分に活かされていない状況となっているため、今後、需要が回復した際には、地域限定旅行業の実施状況等の把握に努め、ビジネス展開・深化の好事例を業界に周知して業界全体の知名度や収益性の向上を図るなど、必要な対策を検討する。

## 主な課題

- 旅行業界は、従来型のビジネスだけでは質の維持・向上が図られず、立ち行かなくなっている。
- またコロナ禍においては、旅行者のニーズが従来型の旅行者からOTAへ移行していることから、アフターコロナにおいては手数料・薄利多売型のビジネスから、新領域での旅行商品の多様化及び旅行者とのマッチングに重点を置いたビジネスへの転換を図ることにより、旅行業の質を高める必要がある。

- 旅行者とのマッチングについて、以前は旅行に関する情報を旅行者に頼るほかなかった部分が大きかったところ、今では誰もが容易に情報収集ができるようになっており、加えて旅行者自身がSNSを通じて顧客体験の発信を行うようになっていくことから、その点を考慮する必要がある。

- これまでアクティブに旅行をしていた世代が高齢化し、健康上の理由で旅行を控える傾向にあることから、いわゆるユニバーサルツーリズムへの対応。

## 今後の対応方針

- 無登録で旅行業を行う事業者や、旅行業法に違反する事業者等に関して、一般の消費者から寄せられる情報をもとに効果的な立入検査等を実施

- 地域密着型で、OTAや旅行者自身による手配では対応困難な着地型旅行商品の普及促進

- 持続可能な観光について事業者の認証制度への取組を促進させ、旅行先に関する情報が多く、旅行先を選びきれないという旅行者へのマッチングの一助に

- 時代に応じたDXの促進や各社の競争優位性についての意識向上に向けた施策の実施

- 高齢者及び身体障がい者が気兼ねなく旅行を楽しめるためのユニバーサルツーリズムの普及、促進