

平成 25 年度事業報告

平成 25 年度の旅行業界は、アベノミクス効果により一部の大手企業には明るい兆しが見え始めたとはいえ、景気回復とは言い難い。その一方、富士山の世界遺産登録、2020年東京オリンピック開催決定などの明るいニュースもあり、業界全体としてはほぼ横ばいに推移したと思われる。

当県においては、関越自動車道における高速ツアーバス事故発生からの安全対策が更に強化、無登録事業者の業務指導をはじめとするコンプライアンスの確保に努めてきた。

本会は平成25年4月に一般社団法人に移行し、最初の年度を終了した。県学事法制課の指導の下、公益目的支出計画にそった事業を中心に活動を行ってきた。また各種規程の見直しなども委員会として行ってきたが、大半は来年度に継続することとなった。

今年度中の会員の動きについては、新入会員4社・退会6社という会員数ほぼ変わらないの状況や、全旅協国内旅行補償制度取扱高も、年間においては対前年を若干下回る結果となったが、これは2月の大雪の影響であり、それを除けばほぼ横ばいという実績から考えて、会員一人ひとりが大健闘されてきた1年であったと考えられる。

理事会・各委員会においては、少しでも会員の皆様のために役立つことを中心に検討しながら着実に事業を実施してきた。

事業計画に基づき、協会活動を行ってきた主な活動概要は以下の通りである。

理事会 総務財務公益法人委員会 等

4月12日	役員指名委員会	主な議題	次期役員候補者指名
4月12日	第一回 代表理事会	主な議題	決算速報 通常総会
6月15日	第二回 代表理事会	主な議題	通常総会 はらぼじ裁判
7月16日	第三回 代表理事会	主な議題	活動方針 事業計画
1月20日	第四回 代表理事会	主な議題	予算進捗 活動報告
5月14日	第一回 理事会	主な議題	管理委員会役員候補 通常総会
6月28日	第二回 理事会	主な議題	通常総会運営 役職選出
7月26日	第三回 理事会	主な議題	事業計画 国家試験

9月10日	第四回	理事会	主な議題	委員会報告	バス協との協議会
12月12日	第五回	理事会	主な議題	委員会報告	会員大会
3月11日	第六回	理事会	主な議題	会員大会	
3月20日	第七回	理事会	主な議題	委員会報告	決算速報 次年度予算
10月4日	第一回	総務財務公益法人委員会	主な議題	予算遂行	諸規程見直し
11月18日	第二回	総務財務公益法人委員会	主な議題	資格者研修	諸規程見直し

【苦情弁済事業】

12月9日	第1回	苦情弁済委員会	主な議題	会員倒産による被害
12月26日	第2回	苦情弁済委員会	主な議題	会員倒産による被害 会員へ対する遅延苦情

今年度の弁済事業としては消費者からの認証の申出はなく、事務局として本部の弁済業務副管理役会に出席し規定の変更などの報告を委員へ行った。また廃業した会員に対する認証の申出の有無の報告を行うなど日常業務として行った。

受入施設から会員に対する支払遅延の苦情の問い合わせがあり、当該会員への事情聴取を行ったが、計画的に返済するという回答で様子を見ることとした。

倒産した会員に対する債権に対する苦情が口頭にて何件か寄せられた。担当弁護士を紹介したり、掘んでいる情報を提供した。また2月の大雪の際、旅行契約の取消に伴う取消料、違約料に関する苦情、相談について多く寄せら対応した。

予定をしていたJATA群馬地区会共催「苦情対応セミナー」はJATA側の都合により本年度の開催を見送った。

【業務指導事業】

8月19日 第1回 業務指導委員会 主な議題 バス協との協議会 バス規則改正勉強会

9月12日 第2回 業務指導委員会 主な議題 バス規則改正勉強会 はらぼし裁判

無登録業者に対する業務指導に力を注いできた。特に前橋市内で元登録のあった「はらぼし観光」松浦代表に対し、本部から旅行業違反の疑いで告発をした裁判では全面的に協力し、前橋簡易裁判所の有罪判決が下された。しかし被告は控訴の手続きを行い今後は東京高等裁判所で争われることになる。

旅行業法や旅行業約款の違反に対する一般市民からの問い合わせが数件あった。該当する会員へ指導したところ、直ぐに改善策を取った。

県内旅行者への立ち入り検査に、事務局として県観光物産課職員に同行したが、会員の事業所は概ね良好であった。検査の中では、広告表示や書面の交付に対する認識が若干足りない感が否めないなので今後も指導を行っていききたい。

外務員証、管理者証、旅程管理者証の発行や、登録票、約款の掲示など、事務局を通して積極的に働きかけた。また新規登録の相談などの一般消費者からの問い合わせに関しても事務局を通し、適切な対応を行った。

会員の旅行広告等の作成に際し、旅行業法及び関連法規に等に基づき、適正な表示や個人保護法等について指導を行った。

一般社団法人群馬県バス協会との「群馬県バス旅行安全推進協議会」では安全に対する話し合いを持ち情報の交換、共有を行った。

貸切バス規則の改正に関しては、勉強会を2回開催し、乗務員の交代基準、貸切バス事業安全性評価認定制度について学んだ。

【広報・調査・事故対策事業】

9月19日 第1回 広報調査事故対委員会 主な議題 危険箇所調査 台風調査 消費税値上対応

群旅協かわら版発刊については年間12回発行し会員へ配布した。また「グンリョメールニュース」も不定期に年間30回配信した。今年度はそのうちの4回はFAXでも配信を行った。

9月の台風・2月の大雪の調査を行い、かわら版にて報告を行った。またこの調査の結果は一部、全旅協本部、群馬県にも報告し情報を共有した。

安全対策の一環として、会員に添乗中など危険と思われる箇所の調査を行い、かわら版で報告を行ったり、関東地方支部長連絡会議で取り上げてもらった。

事故対策事業として、フォーラム研修旅行にレンタルのAEDを持参し会員へ紹介した。

国内旅行補償制度を協会にかけていない会員へ対して、保険の付保に関する調

査を行った。その結果「特別補償」に対する誤解も懸念されたので業務指導委員会より指導を行った。

消費税値上げに対する特例処置の情報を会員へ配信し、公正取引委員会の消費税説明会にも参加した。

【経営推進事業】

8月8日	第1回	経営推進委員会	主な議題	協定会幹事選出	協定会幹事合同会議
12月2日	第2回	経営推進委員会	主な議題	会員大会	協定会幹事合同会議
2月24日	第3回	経営推進委員会	主な議題	会員大会	協定会費未納会員

12月、協定会幹事との合同会議を開催した。会員大会の新しい提案として販売促進費の企画や、来年度事業において共同企画の提案を話し合った。

3月11日伊香保福一で開催した会員大会では、約130名という近年にない大勢の参加者で盛況のうち終了した。これは会員参加率50%に近い状況であった。

協定会退会の抑制に対し、更なる会報誌やメールなどを使った有効的な宣伝活動をおこなってきた。しかし中々歯止めがきかず新たな戦略を話し合った。

富岡製糸場の世界遺産登録に向けて行政に協力をを行い、ぐんまシルクロードモニターツアーの造成や、尾瀬学校のような富岡製糸場学校を新規で立ち上げ、助成金制度の要望を、県へ提出した。

【研修事業】

8月8日	第1回	研修委員会	主な議題	福島・茨城研修旅行	フォーラム研修旅行
12月2日	第2回	研修委員会	主な議題	福島・茨城研修旅行反省	フォーラム研修旅行

今年度は2回の研修旅行を実施した。1つは3泊で『第10回国内観光活性化フォーラム和歌山』の参加を含めた研修旅行を2月に実施、会員29名が参加し、和歌山だけでなく、奈良・大阪・三重の各地を訪ねた。

もう1つは1泊で『特別研修旅行』として11月に東北福島・茨城県の協定会9施設のところへ応援達磨を持参し訪問した。こちらでも会員25名が参加し、茨城県の計らいで、茨城空港特別視察も行った。

全旅協本部の国内旅行業務管理者資格者研修が前橋で開催された際には、参加者の促進に参加費を負担した。