

令和2年度事業報告

令和2年度の旅行業界は、新型コロナウイルス感染症が大流行し、移動の自粛要請、緊急事態宣言の発出などにより、旅行の中止、延期、取消が相次いだ。国内、海外、インバウンドを問わず旅行全般に甚大な影響を受け、厳しい経営環境に置かれた。7月から始まったGOTOトラベル事業には8割以上の会員が登録したものの、複雑な事務手続きや度重なる変更により翻弄され、期待外れの結果のまま12月から休止となってしまった。

本県においては、第1弾が6月から7月にかけて、そして第2弾が3月下旬から実施された愛郷ぐんまプロジェクト宿泊キャンペーンが観光業にとって大きな支援となったが、OTA旅行業者や直接予約が主流となり、当協会会員へ恩恵を受けるまでには至らなかった。

本会においては、一般社団法人に移行して8年目を終了し、県学事法制課指導の下、県観光魅力創出課（旧観光物産課）や関係行政団体などと連携をとり、公益目的支出計画に沿った事業を着実にやってきた。

本会の令和2年度中の会員の動きについては、新入会員3社、退会会員7社となり、特に年度末の3月末で3社が登録を抹消した。そして会員資格継続を余儀なくされた要因の一つが、新型コロナウイルスの影響であった。

理事会・各委員会においては、少しでも会員皆様のために役立つことを中心に、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】

6月9日	第一回	理事会	主な議題	定時総会	公益目的支出計画
6月29日	第二回	理事会	主な議題	定時総会	書面決議
7月31日	第三回	理事会	主な議題	各委員会	事業計画 予算遂行
12月23日	第四回	理事会	主な議題	委員会報告	予算遂行
3月31日	第五回	理事会	主な議題	決算速報	事業報告
4月10日	第一回	総務財務公益法人委員会	主な議題	予算決算	事業報告
5月12日	第二回	総務財務公益法人委員会	主な議題	予算決算	事業報告
7月20日	第三回	総務財務公益法人委員会	主な議題	GOTO	トラベル事業
3月1日	第四回	総務財務公益法人委員会	主な議題	予算決算	事業報告

9月15日	第一回	代表理事会	主な議題	各事業計画
10月16日	第二回	代表理事会	主な議題	バス協会合同研修会 山梨フォーラム
1月29日	第三回	代表理事会	主な議題	役員改選 バス下限運賃
3月 1日	第四回	代表理事会	主な議題	役員改選 バス下限運賃

【苦情弁済事業】

9月15日	第一回	苦情弁済委員会	主な議題	SNS を利用した募集行為 白バス利用
1月29日	第二回	苦情弁済委員会	主な議題	GOTO 取消料 バス下限運賃

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、事務局として全旅協本部からの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などを日常業務として行った。

県担当個所へ匿名の苦情通報があった。内容は、会員の関係する任意団体が SNS を利用して募集行為を行っているとのことであり、該当会員から事情を聴取し、改善を求めた。

電話による苦情も数件あった。主な内容は、コロナの影響による取消料や海外のランドオペレーター事業者の倒産などであった。当該会員へ適切な指導を行った。

【業務指導事業】

10月16日	第一回	業務指導委員会	主な議題	GOTO トラベル問題点
--------	-----	---------	------	--------------

群馬県戦略セールス局（旧観光局）による立入検査が、4会員の事業所で実施された。会員より事前の相談を受けたり、事後改善の必要があった場合には指導を行ったりした。

GOTO トラベル事業においては問題点が多く、登録時において、インターネットに不慣れた会員への勉強会を開催し指導を行った。また会員からの疑問質問に対し助言を行い、解決できない重要な問題点に対しては全旅協本部を通じ GOTO 事務局へ改善を求めた。

平成30年に施行された改正旅行業法では、管理者の定期研修が義務付けられた。更新の際、研修の修了証が必要となるが、定期研修開催の周知を行ったり、未受講の会員を調査し受講を促したりした。

登録更新に際し、会員へ適切な助言を行った。特に法人登録の更新は書類審査が厳しく、容易ではないことから、該当会員へ1年前から更新の時期を通知し、更新に備えるよう注意を促した。

外務員証、管理者証、旅程管理者証の発行や管理、登録票や旅行業約款の掲示など、事務局を通して会員へ積極的に作成を働きかけた。外務員台帳、旅程管理者台帳のひな型を会員へ周知した。新規登録の相談などの一般消費者からの問い合わせに対しても、事務局を通し、適切な対応を行った。

会員の募集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、個人情報保護法等について指導を行った。特にホームページやフェイスブック等への掲載については閲覧者も多く、一般消費者からの指摘も多く、指導件数が増加した。

【調査・広報・事故対策事業】

9月15日	第一回	安全対策委員会	主な議題	バス協合同研修会
9月29日	第二回	安全対策委員会	主な議題	バス協合同研修会 感染症対策現地視察研修会
3月16日	第一回	調査広報委員会	主な議題	愛郷ぐんまキャンペーン

群旅協かわら版発刊については、毎月発行し会員へ配布した。県内 DMO の紹介をシリーズで行った。また「グンリョメールニュース」は不定期ではあるが年間70回配信した。そのうちの31回はFAXでも配信を行った。

7月前橋市内において、GOTO トラベル報告会を開催し69名が出席した。GOTO事務局は都内にて説明会を開催したが、都内まで行かずに、地元での開催を希望する声が多く聞かれ当協会独自で開催した。その時点で未定の事項が多数あり、また度重なる変更で情報が不足気味であったが、一定の評価を得ることができた。

11月前橋市において、GOTO トラベル情報交換会を開催し60名が出席した。事業開始から約3か月が経過したが、多くの課題や疑問を残し、また変更を重ねながらの事業に、会員からも不平不満の声が多く寄せられた。そこで、情報を共有することで少しでも会員の不安を取り除くことを目的にこの会を開催した。事業終了後の監査対策として、各種書面の勉強会も併せて行った。

11月前橋市内において、群馬県バス協会と合同で、感染症対策について研修会を実施した。参加者は両協会併せて120名と、感染対策を施した会場はほぼ満席であった。主な内容は、貸切バス旅行連絡協議会作成のガイドライン勉強会、事例紹介、バス車両換気性能説明、オゾンによる感染症対策除菌装置効果説明、両協会担当者によるパネルディスカッションなどであった。また屋外では、バス車両の車内換気性能の実演も行った。

12月1泊2日にて、感染症対策現地視察研修会を、長野県茅野市を中心に行った。参加人数は定員25名満席であった。現地では、ちの観光まちづくり推進機構との意見交換会、長野県観光機構のプレゼンテーションなど、今後コロナ対策を施したニューノーマ

ル旅行を研修することができた。

新型コロナウイルスの被害調査を毎月実施し、コメントも含めてかわら版で会員へ報告した。コロナウイルス影響による対策に関しては、助成金、融資制度などの情報を会員へ迅速に周知した。

長野県隣接誘致事業の指定事務局受託、長野市旅行商品造成商談会開催、神奈川県観光説明会開催など、各地方行政団体との連携をはかり事業を行い、会員へ参加を呼びかけた。また参加できなかった会員への情報提供も行った。

愛郷ぐんまプロジェクト事業については、情報を迅速に周知し、第2弾の事業では、独自のチラシの作成を行い会員へ配布、上毛新聞に記事広告を掲載するなど、できるだけ会員を介しての予約になるよう努めた。

地域観光事業支援については、県庁担当個所へ、当協会会員が関われる支援事業となることや、当協会が業務委託先として関われる支援事業となれるよう陳情を行った。

【経営推進事業】

7月14日	第一回	経営推進委員会	主な議題	協定会からの情報提供
1月13日	第二回	経営推進委員会	主な議題	協定会在り方意見交換
3月22日	第三回	経営推進委員会	主な議題	協定会在り方意見交換 愛郷ぐんま対応

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を受け会員大会は見送りとなった。協定会から会員への情報提供については、メールニュースを中心に行った。

ネット社会がますます発達していく中、協定会の今後の在り方について、協定会幹事へ調査を行い検討を始めたが、次年度へ継続審議となった。

愛郷ぐんま宿泊キャンペーンについては、協定会会員施設を利用してもらえるよう、群旅協かわら版にあらためて県内宿泊協定会名簿を掲載した。

【研修事業】

単独としての研修事業は行わなかったが、調査広報事業と共同で感染症対策現地視察研修会を、長野県茅野市を中心に行った。バス車内で感染症対策 DVD 視聴を行い、感染症対策ガイドラインに沿ったバス旅行を実施研修した。