



平成29年9月27日

観光庁

## 改正旅行業法施行に向けた説明会を開催します

### ～地域を巡る旅行の促進、旅行サービス手配業の登録制度が開始～

本年6月に成立した「通訳案内士法及び旅行業法の一部を改正する法律」が平成30年1月4日に施行されます。これにより、体験・交流型旅行商品の企画・販売の促進のため、旅行業務取扱管理者に係る制度等が一部緩和されます。

また、平成30年1月4日以降は、いわゆるランドオペレーター（旅行サービス手配業）の業務を行うためには、各都道府県での登録を受けていることが必要となります。

改正旅行業法の施行に先立ち、観光庁では全国10か所で説明会を開催します。

#### 1. 改正旅行業法の主なポイント

(1) 地域の観光資源・魅力を生かした体験・交流型旅行商品の企画・販売の促進

- ・営業所ごとに選任が必要な「旅行業務取扱管理者」について、特定地域の旅行商品のみを取り扱う営業所に対応した「地域限定旅行業務取扱管理者」資格の創設
- ・「旅行業務取扱管理者」の1営業所1名の選任基準を緩和

(2) 旅行サービス手配業者の業務の適正化

旅行サービス手配業（いわゆるランドオペレーター）の登録制度を創設し、管理者の選任、書面の交付等を義務付け

※今回の改正法の詳細については参考資料1、ランドオペレーターの実態調査の結果については参考資料2をご参照ください。

#### 2. 説明会の開催について

説明会への参加を希望される方は、別添1をご参照のうえ、別添2の「参加申込書」によりFAXにてお申し込みください。

※説明会は公開で行います。また、報道関係者の方による撮影も可能です。

取材を希望される報道関係者の方は、別添3の「取材申請書」に必要事項を記入のうえ、各地域の運輸局観光部観光企画課及び沖縄総合事務局運輸部企画室へ、開催日の2日前（土日を除く）までにFAXにてお申し込みください。

問い合わせ先：観光庁観光産業課 近藤、荒井、河合  
代表：03-5253-8111（内線 27-322、27-328、27-318）  
直通：03-5253-8329 FAX:03-5253-1585

## 〔説明会の開催について〕

## (1) 説明会日程及び会場一覧

開催都市 (担当運輸局等)	開催日時	会場
香川県高松市 (四国運輸局)	10月11日(水) 14:00~16:00	高松市松島町1-17-33 四国運輸局(高松第2地方合同庁舎) 5階特別会議室
東京都港区 (関東運輸局)	10月13日(金) 14:00~16:00	港区三田2-1-8 三田共用会議所 講堂
沖縄県那覇市 (沖縄総合事務局)	10月16日(月) 14:00~16:00	那覇市おもろまち2-1-1 沖縄総合事務局(那覇第二地方合同庁舎2号館) 2階災害対策室B・C
宮城県仙台市 (東北運輸局)	10月17日(火) 14:00~16:00	仙台市宮城野区鉄砲町1番地 東北運輸局(仙台第4合同庁舎) 2階共用大会議室
新潟県糸魚川市 (北陸信越運輸局)	10月18日(水) 14:00~16:00	糸魚川市寺町2-8-16 糸魚川商工会議所
広島県広島市 (中国運輸局)	10月24日(火) 14:00~16:00	広島市中区上八丁堀6番30号 中国運輸局(広島合同庁舎4号館) 13階9号会議室
福岡県福岡市 (九州運輸局)	10月25日(水) 14:00~16:00	福岡市博多区博多東2丁目11-1 九州運輸局(福岡合同庁舎新館) 7階海技試験場
東京都港区 (関東運輸局)	10月27日(金) 14:00~16:00	港区三田2-1-8 三田共用会議所 講堂
大阪府大阪市 (近畿運輸局)	10月30日(月) 14:00~16:00	大阪府中央区大手前4-1-76 近畿運輸局(大阪合同庁舎第4号館) 10階海技試験室
愛知県名古屋市 (中部運輸局)	10月31日(火) 14:00~16:00	名古屋市中区三の丸2-2-1 中部運輸局(名古屋合同庁舎第1号館) 11階共用大会議室
北海道札幌市 (北海道運輸局)	11月2日(木) 14:00~16:00	札幌市中央区大通西10丁目 北海道運輸局(札幌第2合同庁舎) 9階講堂

・会場の都合上、定員になり次第締め切りとしますので、あらかじめご了承ください。

## (2) 参加申込方法

参加をご希望の方は、別添2の「参加申込書」に必要事項を記入のうえ、各地域の運輸局観光部観光企画課及び沖縄総合事務局運輸部企画室へ、**開催の2日前(土日を除く)までにFAXにてお申し込みください。**

### ■参加申込先一覧

運輸局等	お申込先（お問い合わせ先）
北海道運輸局 観光部観光企画課	札幌市中央区大通西10丁目 札幌第2合同庁舎 FAX 011-290-2702（電話 011-290-2700）
東北運輸局 観光部観光企画課	仙台市宮城野区鉄砲町1 仙台第4合同庁舎 FAX 022-791-7538（電話 022-791-7509）
関東運輸局 観光部観光企画課	横浜市中区北仲通5-57 横浜第2合同庁舎 FAX 045-211-7270（電話 045-211-1255）
北陸信越運輸局 観光部観光企画課	新潟市中央区美咲町1-2-1 新潟美咲合同庁舎2号館 FAX 025-285-9172（電話 025-285-9181）
中部運輸局 観光部観光企画課	名古屋市中区三の丸2-2-1 名古屋合同庁舎第1号館 FAX 052-952-8087（電話 052-952-8045）
近畿運輸局 観光部観光企画課	大阪市中央区大手前4-1-76 大阪合同庁舎第4号館 FAX 06-6949-6135（電話 06-6949-6466）
中国運輸局 観光部観光企画課	広島市中区上八丁堀6-30 広島合同庁舎4号館 FAX 082-228-9412（電話 082-228-8701）
四国運輸局 観光部観光企画課	高松市松島町1-17-33 高松第2地方合同庁舎 FAX 087-835-6373（電話 087-835-6357）
九州運輸局 観光部観光企画課	福岡市博多区博多駅東2-11-1 福岡合同庁舎新館 FAX 092-472-2334（電話 092-472-2330）
沖縄総合事務局 運輸部企画室	那覇市おもろまち2-1-1 那覇第二地方合同庁舎2号館 FAX 098-860-2369（電話 098-866-1812）

F A Xにてお申し込みください

申込期限：説明会開催日 2日前（土日を除く）まで

## 【お申込み先】

( ) 運輸局、沖縄総合事務局  
改正旅行業法施行に向けた説明会 担当者 あて

改正旅行業法施行に向けた説明会 参加申込書

下記により、改正旅行業法施行に向けた説明会の参加を申し込みます。

団体名		
連絡先	電話・FAX	電話 ( ) — ・FAX ( ) —
	E-mail	
	住所	〒
参加を希望する会場	札幌 ・ 仙台 ・ 東京 (10月13日分) 東京 (10月27日分) ・ 糸魚川 ・ 名古屋 大阪 ・ 広島 ・ 高松 ・ 福岡 ・ 那覇	

参加者 (組織計 \_\_\_名)

お役職	お名前 (フリガナ)	E-Mail

- ・会場の都合上、定員になり次第締め切りとしますので、あらかじめご了承下さい。
- ・お申し込みいただいた個人情報は、改正旅行業法施行に向けた説明会の開催に必要な連絡、旅行サービス手配業の登録に関するご案内等で使用させていただきます。

F A Xにてお申込みください

申込期限：説明会開催日 2日前（土日を除く）まで

【お申込み先】

（ ）運輸局、沖縄総合事務局  
改正旅行業法施行に向けた説明会 担当者 あて

取 材 申 請 書

改正旅行業法施行に向けた説明会（ \_\_\_\_月 \_\_\_\_日分）の取材を希望します。

1. 取材希望者のご勤務先・お名前（ふりがな）

- ・ご勤務先：
- ・お名前：

2. お電話及びF A X番号

- ・お電話番号：
- ・F A X番号：

3. その他

- ・ビデオ撮影の希望：有り 無し
- ・カメラ撮影の希望：有り 無し

※会議当日、会議室前にて身分証明書の提示をお願いいたします。

○旅行業務取扱管理者に係る規制緩和により、ホテル・旅館等による旅行業登録を容易にし、地域体験・交流型旅行商品の企画・販売を促進

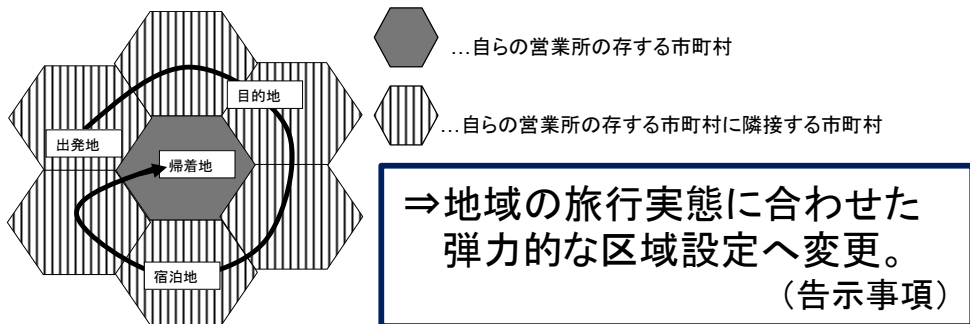
＜現状・課題＞

- ①地域体験・交流型旅行商品に対するニーズの高まり。
- ②ホテル・旅館等が自ら旅行商品を企画・販売したいとの要望。
- ③地域限定旅行者(※)が選任する旅行業務取扱管理者について要件緩和の要望。  
(現行法では旅行業務取扱管理者試験に合格した者を1営業所1名以上の選任することを義務づけ。)

＜旅行業務取扱管理者に係る規制緩和＞

- ①地域に限定した知識のみで取得可能な地域限定の旅行業務取扱管理者の資格制度の創設。
- ②1名の旅行業務取扱管理者による複数営業所兼務の解禁。

【※地域限定旅行者の取扱区域(現行)】



【①地域限定旅行業務取扱管理者資格の創設】

取扱い可能な旅行範囲	総合旅行業務取扱管理者	国内旅行業務取扱管理者	地域限定旅行業務取扱管理者(新設)
日本全国+海外	○	×	×
日本全国	○	○	×
地域限定	○	○	○(※)

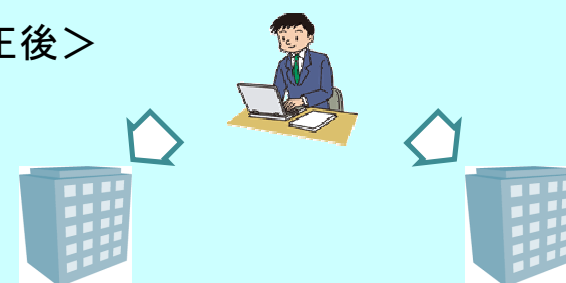
(※)航空運送や日本全国の地理等を試験科目から省略

【②1名の旅行業務取扱管理者による複数営業所兼務の解禁のイメージ】

＜現行＞



＜改正後＞



# 旅行業法の主な改正事項 ②旅行サービス手配業に係る規制の創設

## 現状・課題

- 旅行サービス手配業者(いわゆるランドオペレーター)に旅行手配を丸投げすることにより、安全性が低下する事案の発生。
- 訪日外国人旅行の一部において、キックバックを前提とした土産物店への連れ回し、高額な商品購入の勧誘等の実態があり、是正が必要。

## 改正概要

- ① 旅行サービス手配業者を**登録制**を創設(第23条)
- ② 旅行業務取扱管理者又は**旅行サービス手配業務取扱管理者**(※)の選任を義務づけ(※研修にて資格取得)(第28条第1項)
- ③ 管理者に対して**定期的な研修受講の義務付け**(第28条第6項)
- ④ **書面交付**を義務付け(第30条)
- ⑤ 違法な営業を行っている土産物店への連れ回し等**禁止事項を明示**(省令)(第31条、第32条)
- ⑥ 業務改善命令、登録取消等の**処分・罰則を整備**(第36条、第37条、第74条等)

### 旅行サービス手配業務取扱管理者

- **営業所ごとに、一人以上の管理者の選任**が必要
- 取引条件の明確性、旅行に関するサービスの提供の確実性その他取引の公正、旅行の安全及び旅行者の利便を確保するために必要な事項についての**管理・監督**を行う
- 定期的な研修受講(3~5年ごと)

### 書面交付義務

- 契約内容について取引の当事者が正確に理解し、**旅行の安全を制度的に担保するため、旅行者・サービス提供者双方への書面交付を義務づけ**
- ＜書面記載事項＞  
 「旅行者に提供すべき旅行に関するサービスの内容」等  
 国土交通省令で定める事項を記載  
 (例) 旅行に関するサービスの内容  
 旅行サービス手配業務取扱管理者の氏名 等

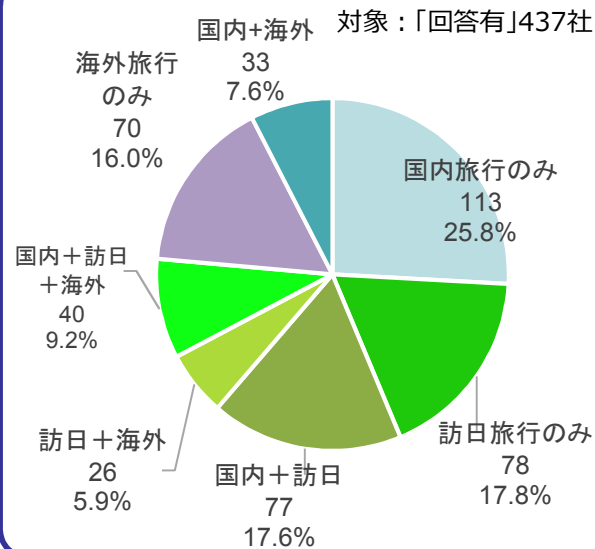
- 旅行業者、バス事業者、宿泊施設等約13,100社に対するアンケートにより、**ランドオペレーター業務を実施している事業者として1,369社**を確認。
- ランドオペレーター業務を実施している事業者1,369社のうち、**786社(57.4%)**は既に旅行業登録を有する旅行業者であり、**登録を有さない事業者は583社(42.6%)**。
- 国内旅行のみを取り扱う事業者は全体の25.8%。訪日旅行を取り扱う事業者は、全体の50.5%。
- 従業員数は10人未満が半数以上を占めており、所在地別では3大都市圏で約6割。
- 取引方法は、85%以上が、文書等でやりとりをしていると回答しているが、**約55%は「電話や口頭での依頼」もある**と回答。

◆調査対象(内訳)

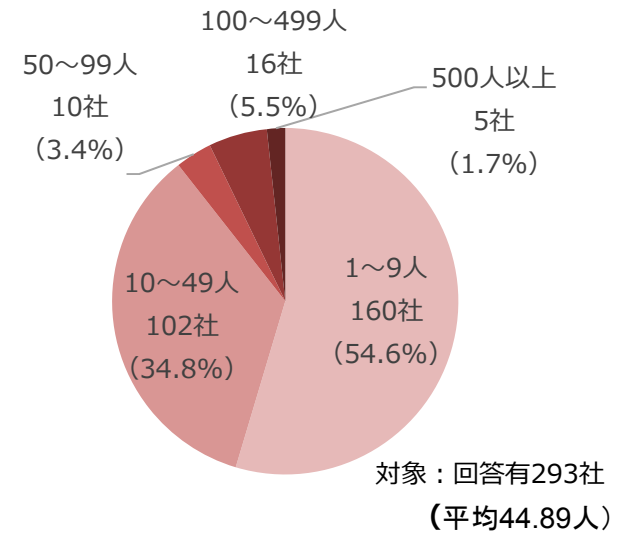
1. 旅行業者・貸切バス事業者・シティホテル  
約10,000社(平成28年6月)
2. 旅館・ビジネスホテル  
約 3,000社(平成29年1月)
3. 中国の旅行業者  
約 100社(平成29年3月)

⇒アンケート調査により、取引のあるランドオペレーターをリストアップ

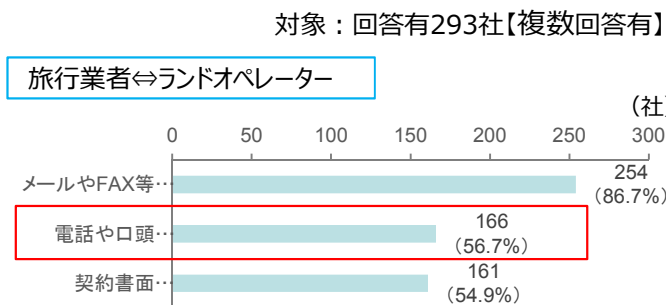
業務範囲



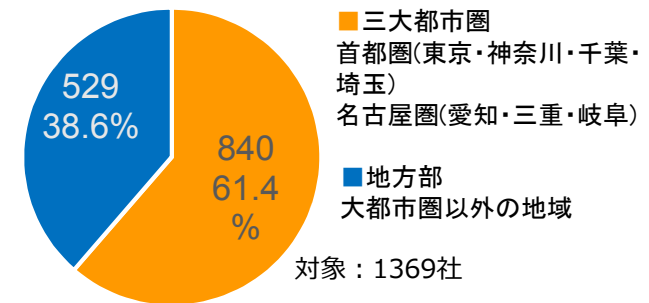
ランドオペレーターの従業員数



ランドオペレーターの取引方法



大都市と地方部におけるランドオペレーターの割合



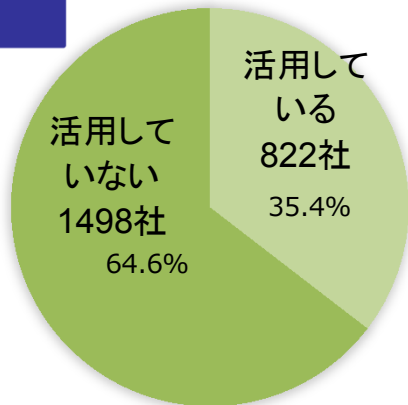
旅行業登録の有無	社数	%
登録あり	786社	57.4%
本社	569社	41.5%
1種	142社	10.4%
2種	143社	10.4%
3種	269社	19.6%
代理	12社	0.9%
地域限定	3社	0.2%
支社・支店	217社	15.9%
登録なし	583	42.6%



# ランドオペレーターに関する実態調査の結果②

- **4割弱の旅行業者がランドオペレーターを活用**していると回答。
- **ランドオペレーターの利益率は**、旅行業者との取引、バスやホテル等のサービス事業者との取引の両方とも、**平均では5%~10%程度**。他方、旅行業者との間で50%、サービス事業者との間で70%と回答する事業者も存在。
- 業務の再委託は、**「再委託している」事業者は約2割**。また、**土産屋への案内については、約7割の事業者が実施**。
- 手配した旅行でトラブルがあった際、**約7割の事業者が全ての事案に対応**とした一方、**約3割の事業者は一部のみ又は対応はしない**と回答。

## ランドオペレーターを活用する旅行業者割合



回答：旅行業者 2320社

## ランドオペレーターの利益率

サービス事業者⇔ランドオペレーター【平均：5.33~10.36%】

最高利益率	回答数	170社	該当数
0~10%	59社		
10~20%	101社		
20~30%	8社		
30%~	2社		
最低		0.0%	
最高		70.0%	

## トラブルへの対応

トラブル対応	回答数	ランドオペレーター 321社
	社	%
全ての手配分について対応	223社	69.5%
一部の手配分のみ対応	63社	19.6%
していない	35社	10.9%

### ◆トラブルに対応するケースの具体的な内容

#### 【全ての手配分について対応】

- 事故・災害
- 旅行会社・エージェントから依頼があった場合
- 自社で旅程管理をしている場合
- ガイドが対応できない場合
- 急を要する場合
- 自社のミス

#### 【一部の手配分のみ対応】

- 訪日団体旅行のみ
- バストラブルのみ
- 直接説明を求められた場合のみ
- 自社が対応すれば解決できる場合

# ランドオペレーターに関する実態調査③(都道府県の所在地)

		北海道	東北					関東					甲信越			中部					近畿				中国			四国			九州・沖縄					不明	合計														
		北海道	青森県	岩手県	宮城県	秋田県	山形県	福島県	茨城県	栃木県	群馬県	埼玉県	千葉県	東京都	神奈川県	新潟県	山梨県	長野県	富山県	石川県	福井県	静岡県	岐阜県	愛知県	三重県	滋賀県	京都府	大阪府	兵庫県	奈良県	和歌山県	鳥取県	島根県	岡山県	広島県	山口県	徳島県	香川県	愛媛県	高知県	福岡県	佐賀県	長崎県	熊本県	大分県	宮崎県	鹿児島県	沖縄県			
登録あり	1種	9	0	2	17	0	5	2	0	5	0	3	11	35	4	7	1	4	0	4	0	5	0	25	0	0	5	37	1	0	1	0	0	4	7	0	0	1	0	5	18	1	0	1	1	0	4	6	0	321	
	2種	7	2	2	2	1	1	1	5	3	2	4	7	47	4	3	1	10	3	0	1	1	3	6	0	1	2	19	2	0	2	0	0	2	0	0	0	0	1	1	4	1	2	1	3	1	4	1	0	163	
	3種	21	0	1	1	1	0	1	2	1	4	4	7	138	2	3	1	2	0	0	2	3	0	8	0	2	4	36	1	1	1	1	0	3	1	0	0	0	1	0	16	0	3	0	0	1	3	5	0	281	
	代理	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
	地域限定	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	
登録なし	20	1	5	15	2	5	5	6	8	5	14	18	163	17	17	6	16	4	14	0	15	7	25	2	3	9	56	10	0	2	0	1	15	10	2	0	12	4	2	38	0	4	4	0	2	4	0	0	568		
不明	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15		
合計	58	3	11	36	4	11	9	13	17	11	25	33	492	27	31	9	32	7	18	3	24	11	66	2	7	20	150	14	1	6	1	1	24	18	2	0	13	6	8	76	2	10	6	4	4	15	13	15	1369		