基 礎 研 修 教 材

旅行業の基礎・添乗業務の基礎

1：旅行業界関係法令等

旅行業はこんな法律に守られて（縛られて？）います/所管官庁は国土交通省・観光庁及び消費者庁です。

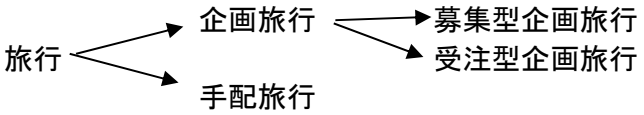
旅行業法

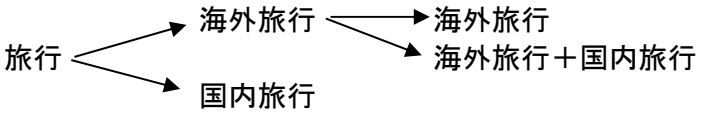
旅行業法施行規則（国土交通省令）
旅行業者等が旅行者と締結する契約等に関する規則（国土交通省令・内閣府令）・
その他の命令・行政指導等

約款

約款とは何か=旅行者と旅行会社の取り決めを条文化/旅行者と旅行会社の約束事です
標準旅行業約款（観光庁長官が公示したいわばモデル約款/このお役所の作った約款をほとんどの旅行会社は自社の約款としています）

旅行の区分は様々ですが法令・約款上は次のように分けています





企画旅行と手配旅行

募集型企画旅行

ツアー・パック・パッケージ等々様々な呼び名がありますが・・
旅行会社がお客様を募集するため企画して実施するものです。

受注型企画旅行

誰かに（オーガナイザーといいます）に依頼されて（**旅行会社**）が企画実施するものです。
修学旅行やいわゆる団体旅行などがこれにあたります。

手配旅行（企画旅行以外をいいます/旅行会社で航空券を買ったり宿泊のみを予約する等）

旅行業約款の他にも様々な約款が・・・（皆さんには自動車保険の約款等がおなじみでしょうか）
航空約款（国内運送約款・国際航空約款）
宿泊約款
フェリー約款
貸切バス約款
JR 営業規則（JR はこういいます/JR の約款です＝時刻表のピンクのページを参照してください）
航空約款と宿泊約款程度は読んでおきたいものです

２：業界用語

正しい業界用語を使おう
旅行者　　お客様のことです。
旅行業者　　旅行社＆旅行代理店は NG です。旅行会社と言っていただいて構いません。
旅行代金
手配代行者　旅行会社から依頼されホテルやレストラン、ガイド等をアレンジする会社（人）です。
（ランド・ツアーオペレーター・現地等と呼んでいます）
国内旅行　すべての行程が本邦内です
海外旅行　純然たる海外旅行と、国内旅行の中に一部でも海外が入っていると全体を海外旅行として取り扱います。

知っておきたい添乗員の用語例（一部）
旅行業界には独特の用語がありますがこれはその一部です、中には誤った表現もあるようですがいつのまにかそれが定着してしまいました。

アイテナリー　　行程表（コース表）
アイルシート＆ウインドウ
アサイン　　添乗員のお仕事を割り振りすること
アサイナー　　上記の仕事をするスタッフです
アテンド
イミグレ　　出入国管理
入れ込み　　ホテルレ・ストランなどに到着すること又はその確認の電話をすること
インター　　インターナショナル・国際線
ドメ　　国内・国内線
インバウンド　　訪日旅行と訳します。外国人の受け入れのこと
アウトバウンド
エアポート
TAX
エクセス　　超過手荷物
オーガナイザー　組織者と訳しますがいわゆるお得意様（～ご一行様）のことです
オーバーブック　（オーバーブッキング/オーバーフロー/過剰予約等さまざまな呼び方があります）
オプショナルツアー
オプション　OP
エンドース　　本来は裏書きすることですが、航空のフライトを変更することです
改札証明
出札証明
キャリア
LCC（ローコストキャリアー）　格安航空会社/上海～茨城 4000 円とかで話題になっていますね

クーポン・予約確認書・バウチャー（国内用・海外用）・利用確認書・宿泊券・観光券・業務用クーポン
クレームタグ
現地集金
　現地集合
　当日集金（当集）
座席表（バス・列車）
　部屋割票（部屋割りカード）
　平面図
集合場所・下車観光・車窓観光
GO SHOW　　名簿にないお客様が来ることです、こんな英語の表現はないそうですが・・・。
NO SHOW　　当日無連絡不参加のお客様
行程表（旅程表）
コンチネンタルプラン(朝食付)
　ヨーロッピアンプラン（R/C＝ルームチャージ）
　アメリカンプラン(3 食付)
　フルペン（フルペンション/3 食付）
　モデファイドアメリカンプラン（2 食付）

コンプレ　　クレームのこと
サービス料
シートアサイン
　シートチャート
シェンゲン協定　　現在 EU 加盟国で行っている各国間の出入国手続きの免除協定等
白バス　　営業許可を受けていない観光バス
ステッカー
スルー　　通し
スルーガイド　　通しガイド（例えば　北京～上海までガイドが同行すること）
前日確認（前確）　各関係機関に前日又は前々日予約の確認作業をします
　対客
前泊・後泊
セーフティボックス
センディング　　送り出し業務（羽田・成田等で）をすること
　センダー　　上記をしてくれるスタッフ
送客書　　土産店などに発行する旅行会社の手数料の書類
　スタンプカード
　ひまわりノート　　等さまざまな呼び方をしている
台数口　　バスの複数台をいう
　〇台口

団券（団体乗車券）
　不乗証明
　途中下車証明（団体旅客一部途中下車証明書）
ツアキャン（ツアーキャンセル）
積込み
手数料（関係機関から頂くものです）
　コミッション　R（アール）　K/B（キックバック）　すべて手数料のことです
　取扱料金　　旅行会社が旅行社（お客様）から頂く手数料のこと
ディレイ　　遅延
ディビエーター（途中離団者）
　離団届（離団書）
添乗レポート
　添乗報告書
　添乗日報
添乗指示書
チケット　　E チケット（電子航空券）
　搭乗券（ボーディングパス）
トケ（取消）
ドキュメント　　添乗時に携帯する書類
　旅客名簿他
トランスファー　　AP～ホテル等の送迎
トランジット
トランジットカード

取消料（旅行会社）　キャンセル料というのは俗称です。各機関により呼び名が異なります。
　取消手数料・払戻手数料（航空業界）
　払戻手数料（JR）
　違約料（宿泊業界）
バウチャー（予約確認書）
ブッキング　予約すること
　オーバーブッキング　　オーバーフロー　　過剰予約
部屋まわり　　旅館・ホテル到着後お客様の部屋を訪問すること
別送品
ミート
離団
　離団書（離団届け）
リピーター
ロスバゲ　　ロストバケージ・手荷物の紛失（主に航空機）
ローカルガイド　現地ガイド
　ESG（英語を話すガイド）　　JSG（日本語を話すガイド）
CS（市内観光）　　MCT（最短乗継時間）　　NET（原価）
PAX（パッセンジャー/お客様）　　TV（テクニカルビジット/視察旅行等一般的な観光旅行以外をいう）

<u>ホテル用語</u>
　これもたくさんあるようです下記を参照してください。
　ホテルは通常ルームチャージ（R／C＝一部屋一泊で〇〇円）
　　ツイン　　シングル　　トリプル
　シティホテル　　ビジネスホテル
旅館
　旅館は 1 泊 2 食（夕食・朝食）付で〇〇円
ホテル旅館とも
　基本宿泊料のほかに　サービス料（奉仕料）　消費税　入湯税等がかかる

スリーレターとツーレター

旅行業界・航空業界では都市（空港）は **3 文字**で、航空会社は **2 文字**で表します（予約の時コンピュータに打ち込むと言ったほうが分かりやすいでしょうか）

スリーレターコード

次の都市はどこでしょう（インターネットで調べましょう）

アジアの都市

SEL　TPE　HKG　BKK　SIN　KUL　MNL　BJS　DEL　SHA　SGN　BKI

ヨーロッパ

AMS　ATH　BCN　BER　BUD　CPH　FLR　GVA　LIS　LON　LED

MAD　MIL　MOW　NAP　OSL　PRG　PAR　ROM　STO　VIE

アメリカ

ATL　BOS　CHI　GUM　HOU　LAS　LAX　NYC　SEA　SFO　WAS

カナダ・南米

YTO　YVR　MEX　RIO　BUE

オセアニア

SYD　AKL　CHC

ツーレターコード

次の航空会社はどこでしょう （インターネットで調べましょう）

AA　AF　AI　AZ　BA　CA　CI　CO　CX　EK　GA　IR　JL　KE　KL

LH　MH　MS　NH　NZ　OZ　PR　QF　SK　SQ　SU　TG　TK　UA　VN　VS

国内・海外実務知識

会社名	国内募集型企画旅行ブランド名	海外募集型企画旅行ブランド名
JTB	エース	ルック
クラブツーリズム	旅の友	旅の友
NTA（日本旅行）	赤い風船	マッハ・ベスト
阪急交通社	トラピックス・フレンドツアー	トラピックス・クリスタル
H・I・S	インプレッソ　　チャオ	かいと

過去５年間の海外渡航者数と訪日旅行者数		
	海外渡航者数（ｱｳﾄﾊﾞｳﾝﾄﾞ）	訪日旅行者数（ｲﾝﾊﾞｳﾝﾄﾞ）
令和元年	2008 万	3188 万
令和２年	317 万	412 万
令和３年	25 万	51 万
令和４年	277 万	383 万
令和５年	962 万	2507 万

国内旅行実務

JRの年齢区分

大人…12 歳以上（中学生）
小児…6歳以上 12 歳未満（小学生）
幼児…1歳以上6歳未満（単独旅行または単独座席使用は小児料金）
乳児…1歳未満（単独座席使用は小児料金）

国内線の年齢区分

大人……満 12 歳以上の旅客。
小児……満 3 歳以上満 12 歳未満の旅客。
同伴小児…大人に同伴される満 3 歳未満の小児は、大人 1 人について 1 人限り無料。
ただし、座席を利用する場合には、小児運賃・料金が必要となる。

国内地理 （ネットで調べよう！！）

「修了試験」には 10～20 問程度の出題があります。旅行業界に携わるものにとっては常識的な問題ですので予習をお願いします。

①国内観光地理（次のものがどこの県にあるのかくらいは・・・）
日本の世界遺産
現在登録されている世界遺産の所在地

有名な祭り・行事
東北三大祭（ねぶた・竿灯・七夕）花笠まつり・おわら風の盆・京都三大祭（葵祭・祇園祭・時代祭）等

有名温泉
温泉の名前だけでなくどのような（由緒・関係ある人名等）ところなのかも知っていたいものです。
三古湯【白浜（和歌山）・有馬（兵庫）・道後（愛媛））
三名泉【草津（群馬）・下呂（岐阜）・有馬（兵庫）】
定山渓・登別・湯の川・花巻・鳴子・作並・秋保・飯坂・
別所・野沢・湯沢・宇奈月・水上・四万・草津・伊香保・
熱海・伊東・修善寺・石和・
城崎・三朝・皆生・玉造・奥津・湯田・嬉野・雲仙・別府・由布院・黒川・霧島・指宿　その他

郷土料理
石狩鍋・きりたんぽ（秋田）・アンコウ鍋・朴葉味噌（岐阜）・ほうとう（山梨）・柿の葉ずし（奈良）・めはりずし・讃岐うどん・皿鉢料理・しっぽく料理・辛子蓮根（熊本）その他

海外旅行実務

(1)標準時と時差

時差は、海外旅行業務の中で、次のような場合に必要な知識である。

○　旅程を作成するとき
○　旅行日数を計算するとき
○　航空機などの所要時間を計算するとき
○　旅行中電話連絡するとき

時刻表の発着時刻は、すべて現地時間すなわち現地標準時(Local Standard Time)で表示されているので、しっかりと理解しておきたい。

① グリニッジ標準時(Greenwich Mean Time=GMT)と時間

英国ロンドン郊外グリニッジを通過する子午線を世界の時間計算の基準とした。これをグリニッジ標準時(GMT)という。これを経度 0 度とし、経度 15 度毎に東西に 12 ずつ、つまり世界を 24 の時間帯に分けて、各時間帯の中心を通る子午線の平均太陽時をその地帯の時刻と定めている。これを現地標準時(Local Standard Time=LST)という。

GMT をOとし、これより時間が進んでいる場合をプラス(＋)、遅れている場合をマイナス(－)で表示している。

② 日本標準時(Japan Standard Time=JST)

わが国では、兵庫県明石市を通る東経 135 度を子午線として日本標準時と定められている。

GMT とは 9 時間の時差があり、GMT＋9となる。ハワイは西経 150 度であるから、GMT に対して－10 となる。すなわち、日本は GMT より 9 時間進んでおり、ハワイは 10 時間遅れていることになる。

(例)ホノルル GMT－10　ロンドン GMT(東京 GMT＋9)
4 月 10 日午後 10 時＝4 月 11 日午前 8 時＝4 月 11 日午後 5 時

③ 国内で時差を持つ国

東西に広がっている国は、時差が大きくなり、単一の時間帯にまとめることは不可能で、複数の時間帯を持つことになる。

アメリカの例を挙げておく。

国　名	標　準　時　間　帯	対 GMT	主　要　都　市　名
アメリカ	Eastern Standard Time(EST)	－5	ニューヨーク、ワシントン、マイアミ
(U.S.A)	Central Standard Time(CST)	－6	シカゴ、ニューオリンズ、ダラス
	Mountain Standard Time(MST)	－7	デンバー、フェニックス、ソルトレイクシティ
	Pacific Standard Time(PST)	－8	シアトル、サンフランシスコ、ロサンゼルス
	Alaskan Standard Time(AST)	－9	アンカレッジ
	Hawaiian Standard Time(HST)	－10	ホノルル

④ 時差の計算

GMT との比較で、「＋」となっているのは GMT より進んでいる(すなわち、東経、東半球の地域)ことを、「－」となっているのは GMT より遅れている(西経、西半球の地域)ことを意味している。

GMT 表示時間に、求める地域の GMT 数値を「＋」または、「－」すると現地時間が得られる。現地時間に、GMT 数値を逆に「－」または「＋」すると GMT が得られることになる。

２地点間の時差と、２地点間の航空便(列車、船)の所要時間を計算することができる。

（ア） ２地点間の時差

２地点間の時差を求めるには、
（東側地点の GMT 数値）－（西側地点の GMT 数値）＝２地点間の時差
（西側地点の GMT 数値）－（東側地点の GMT 数値）＝２地点間の時差
の数式から算出する。

パリは GMT＋1、東京は GMT＋9、ニューヨークは GMT－5 であり、GMT(ロンドン)ならびにそれぞれの都市間の時差を計算すると？

①GMT とそれぞれの都市の時差は？

○ パリは 1 時間進んでいる、東京は 9 時間進んでいる、ニューヨークは 5 時間遅れている。

それぞれの都市間の時差は？

○ パリと東京の時差は、（東京＋9）－（パリ＋1）＝8 で、8 時間
○ パリとニューヨークの時差は、（パリ＋1）－（ニューヨーク－5）＝6 時間
○ 東京とニューヨークの時差は、（東京＋9）－（ニューヨーク－5）＝14 時間

②GMT(ロンドン)が午前 10 時の時、それぞれの都市の時刻は？

○ パリは、10:00＋1:00＝11:00 で、午前 11 時
○ 東京は、10:00＋9:00＝19:00 で、午後 7 時
○ ニューヨークは、10:00－5:00＝5:00 で、午前 5 時となる。

（イ） 2 地点間の所要時間

計算方法は 2 種類ある。

1 つは、発着時刻をそれぞれ GMT に修正し、GMT の時間から算出する方法。もう 1 つは、発着地の時差を算出してどちらか一方の現地時間に修正し、算出する方法である。ここでは GMT に修正する算出例を取り上げることにする。

GMT 時間から算出する方法は、出発地、到着地とも GMT 数値のプラスまたはマイナスの符号を逆にして、現地時間に加算ないし減産して、それぞれの地の GMT、修正時間を算出し、到着地の時刻から出発地の時刻を差引く。

＜例1＞　東京(22:00 発)からホノルル(同日 10:05 着)の場合。

GMT 修正法	都市名	現地時間	GMT 数値	GMT 修正時間
	東 京 発	22:00	＋9	13:00
	ホノルル着	10:05	－10	20:05

所要時間は、20:05－13:00＝7:05 で、7 時間 5 分。

なお、翌日到着の場合、時刻表では＊印(アスタリスク)または「＋1 日」＞(1 日加算の意味)も表示が必ずあるので、くれぐれも見落とさないよう注意する。

＜例2＞　ホノルル(10:50 発)から東京(翌日 13:50 着)の場合

GMT 修正法	都市名	現地時間	GMT 数値	GMT 修正時間
	ホノルル発	10:50	－10	20:50
	東 京 着	翌日 13:50	＋9	翌日 04:50

所要時間は、4:50＋24:00(翌日到着)－20:50＝8:00 で 8 時間。

⑤ 夏時間 Daylight Saving Time(DST)について
目的：夏の期間、長い日照時間を有効に使い、電気エネルギーを節約する為。
実施国数：約 70 カ国
歴史：1784 年にベンジャミン・フランクリンがエッセイの中で提案したのが始まり。第 1 次世界大戦以降、米国と欧米諸国で実施され始め現在に至っている。
実施機関：欧州諸国、米国、南半球諸国で異なるので要注意。

欧州諸国…3 月の最終日曜日(午前 2 時)から、10 月の最終日曜日(午前 2 時まで)
以前は国毎にバラバラであったが、1996 年に EU(European Union)が、EU 全域に及ぶ DST 期間を設定し、現在は 1 本化している。
米国…4 月の第一日曜日(午前 2 時)から、10 月の最終日曜日(午前 2 時)まで
1996 年に議会で Uniform Time Act が制定され、州毎のバラつきはない。ハワイ州、アリゾナ州、並びにインディアナ州の一部では実施していない。
南半球の国々…北半球とは逆に 12 月から夏になるため、10 月から 3 月までとなる。国や州によりバラつきがあるので、確認が必要。

どうすればよいのか：
DST 開始時：日曜日の午前 2 時に「時計を 1 時間進めて、3 時とする」
DST 終了時：日曜日の午前 2 時に「時計を 1 時間遅らせて、1 時とする」
覚え方：[Spring Forward Fall Back] Fall は「秋」の意味
春には飛び跳ねて、秋には逆戻りする。

忘れるとどうなるか？
春の開始日：約束の時間に 1 時間遅れてしまうことになるので、くれぐれもご用心を。
秋の終了日：1 時間早く行ってしまう為、1 時間待ちぼうけを食らうことになる。
（特に旅行業界においては、春の開始時期に対しより注意が必要。）

(2)渡航手続きの順序…旅行の申込を受けてから、出国までの渡航手続の順序は以下の通り。
①海外旅行申込…旅行者の基礎データ収集→渡航手続きのスケジュール作成→旅券申請・査証申請必要書類準備
②旅券手続き（現住所のある都道府県庁）…旅券申請必要書類の確認・作成→旅券申請→旅券受領（本人受領に限る）
（予防接種）…渡航先国により、WHO で定められた検疫伝染病の予防接種→予防接種証明書の受領
③査証手続…在日外国大使館・領事館
査証申請必要書類の確認・作成→査証申請→査証受領
④外貨購入手続…外国為替公認銀行・旅行会社
⑤最終引渡・旅行出発…旅券・査証・予防接種証明書・航空券・クーポン券・外貨・保険・出入国手続書類などの引渡しと、旅行費用の精算
⑥入出国手続き…日本出国手続→外国入国手続→外国出国手続→日本帰国手続

(3)旅券手続

① 旅券の種類　一般旅券（数次往復用旅券）・（一往復用旅券※今現在は発給されていなない）

② 旅券の効力…有効期間は以下の 2 種類。発行日から 6 ヶ月以内に受領しない場合と、発行日から有効期間を経過したときは、国内にいても海外にいても失効する。

☆ 有効期間 10 年…発給手数料 16,000 円(18 歳未満は申請不可)

☆ 有効期間　5 年…発給手数料 11,000 円(12 歳未満の場合、6,000 円)

③ 旅券申請に必要な書類…一般旅券発給申請書･戸籍謄本1通、身元確認書類、写真 1 枚

④ 旅券の申請先…現住所のある都道府県の県庁の旅券課へ。本人申請が原則。

⑤ 旅券の受領…申請後 10 日前後で受領可。受領証と本人宛の葉書、及び発給手数料の因子と証紙を準備する。

(4)査証手続き

① 査証の種類…入国回数による区分(A)、入国目的による区分(B)で計 4 種類ある。

A…一度入国した後出国すると効果がなくなる1回用査証、有効期間内ならば何回入国してもよい数次用査証の 2 種類

B…観光・商用など、入国の目的によって交付される入国査証、旅行の経由地としての短期滞在や乗り継ぎのための一時入国の場合交付される通貨査証の 2 種類

② 査証申請…相手国の大使館や領事館に申請するが、通常旅行会社に依頼する。

③ 旅券の残存有効期間…有効な旅券であっても、査証申請時または入国時における旅券の残存有効期間に制限を設けている国がある。

④ 査証の不要な国…日本との間に査証の相互免除の口上書を取り交わしている国には、短期間の観光目的に限り査証なしで入国を認めている国がある。