

ユニバーサルツーリズム推進チームについて

5分ほどの時間を取ってほしいです

【ユニバーサルツーリズムとは】

観光庁の定義では、すべての人が楽しめるよう創られた旅行であり、高齢や障がい等の有無にかかわらず、誰もが気兼ねなく参加できる旅行を目指すことを指し、対象は、**高齢者、障がい者、妊産婦、乳幼児連れ** 幅広である。JTBグループでは、**100周年を機に、もう一歩踏み込み「年齢、性別、国籍、障がいの有無などにかかわらず、お客様が安心してご利用いただける旅行会社」を目指している。**

【UT推進チームが目指すところ】

- 日本の超高齢社会では、要介護高齢者や障害者が増加するため、行政だけでなく**地域振興や交通インフラ、消費者行動等、すべてのカテゴリーで生じる社会の課題解決に、UT推進チームの知見を役立たせる。**
- 2020年オリンピック・パラリンピックだけでなく、**障害者差別解消法施行の機会をビジネスチャンスと捉え、旅行業界全体を牽引できる随一の存在になる**
- JTBグループ内においては、蓄積したノウハウを活かし、**横断的な対応で、全社ユニバーサルツーリズムの推進に貢献する**

【ユニバーサルツーリズムの市場規模 (推計値)】

人数データ出所は下表の通り。広義のユニバーサルツーリズム対象者数 (重複有) は、**2013年時点で5,000万人を超え、日本の人口の半数に近い人数規模である。**

対象者	平成25年(2013年) 推定人口(万人)	出所
高齢者	65~89歳	3,028.7
	90歳以上	161.2
	65歳以上計	3,189.9
要介護(要支援)認定者数 (40~64歳)	14.7	総務省統計局 「人口推計(平成25年10月1日現在)-全国:年齢(各歳)別人口」
障がい者数	身体障がい者	28.2
	知的障がい者	68.3
	精神障がい者	222.7
妊産婦	103.1	厚生労働省「平成25年人口動態調査」 ※出生数
乳幼児世帯(万世帯)	485.4	厚生労働省「平成25年国民生活基礎調査」 ※乳幼児のいる世帯総数
国内対象者合計(重複有)	4,212.3	
訪日外国人	1,026.4	日本政府観光局(JNTO)平成25年 年間データ
合計	5,248.7	

14人か 持っている

ユニバーサルツーリズムの市場規模

訪日外国人を除いた広義のUT対象者では、高齢化の進展により、**3.2兆円から3.5兆円に増加する**



参考: 東京都 BF 観光情報業



【2015年度の実績】 営業収入約 20,000 千円 (対予算 133%, 9月30日現在)

- 行政案件: 4件 《『観光庁』乳幼児連れ及び妊産婦旅行促進事業》、《東京都 バリアフリー観光の情報集約・発信業務委託》、《川崎市 ウェルフェアイノベーション公募型研究事業》、《諏訪市 シルバー人材実
- 企業案件: 3件 《『旅事 UT 推進コンサル』》、《『某介護事業社 海外進出に向けた事業視察・コンサルティング』》、《『某リハビリテーション事業団 リハビリ旅行事業コンサルティング』》
- 総研内連携: 2件 《『人材との連携 差別解消法 ラーニング』》、《『企画調査部との連携 新しい発想のパーソナルモビリティ WHILL を活用した旅の新潟実証実験 (総研 HP 掲載有)』》

【参考 障害者差別解消法概要 (2016年4月1日施行)】

障害者差別解消法とは	「障害者基本法」の基本的理念にのっとり、差別の禁止や合理的配慮の規定を具体化する法律。民間事業者には「 不当な差別的取扱い 」の禁止。「 合理的配慮 」については、努力義務が課せ
差別的扱いとは	＜ 不当な差別的扱い ＞例えば、障害があるということだけで、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりするような行為は禁止。
合理的配慮とは	＜ 合理的配慮 ＞例えば、車いすの方が乗り物乗降時に必要に応じて手助けを行ったり、窓口業務では「 障害の特性 」に応じたコミュニケーション手段(筆談、読み上げ等)で対応するこ
課題とリスク	<ul style="list-style-type: none"> ○障害者の本法に関する意識が高く、権利意識が高まっている。(お客様との紛争のリスクが高まる。対応によっては、業務に支障が出て生産性を下げる要因になる) ○積極的に取り組む姿勢で企業イメージを向上させる旅行業者が増加。(メディアに取り上げられる機会が増え、企業のブランドイメージが向上する。) ○お客様対応を間違えると、ブランド毀損につながる。(「ハンセン病元患者宿泊拒否事件」「室蘭での視覚障害者卓球交流会・盲導犬受入れ拒否問題」等、対応を間違えると、消費者に対しイメージや不買運動につながり、コンプライアンスの問題だけでなく、ブランド毀損になるリスクが高まる。)

① 100才以上 6万人超 (1963年 153人) (9A日経) ② 首都圏の人口が 15年ぶりに減少 高齢者が 2025年2/3に なる

今後は JTB