

# 旅行

観光・旅行業界の国家資格

## 旅行業務取扱管理者講座

# 2024

TRAVEL

SERVICES MANAGER

今こそ！国家資格にトライ！

1. 初学者でも半年で合格可能！
2. コミュニケーションの武器にも！
3. 目標達成能力を示せる！

合格に必要な教材フルセット！

基本テキスト

オンデマンド講義動画

確認テスト・模擬試験等

2023

総合試験※1

全科目受験の大学生

合格者のうち

3人に1人が

弊社教材利用！

## 難易度の高い国家資格だからこそ取得すれば大きな自信に！

質問はコチラまで イング旅行講座担当 横山 E-Mail yokoyama\_atsushi@ing-edu.com

株式会社イング法人事業部 新大阪事務所 〒532-0011 大阪市淀川区西中島 6-6-6NLC 新大阪11号館 4F

※旅行業協会公表の資料をもとに、弊社において、受験への合否状況をヒアリングした結果に基づくものです。

# 資格を活かせる仕事



## 旅行会社

- ▶ 資格取得を通じて学んだ知識をそのまま活かせる。
- ▶ 営業所に原則1名必要なので、旅行業界において有資格者は求められる人材。
- ▶ 資格の取得は旅行業界への意欲の表現として評価される。



## エアライン（航空会社・空港）

- ▶ 航空約款で基本ルールを習得
- ▶ 都市・航空会社コードも覚えられる
- ▶ 地上職での発券対応等に役立つ



## 鉄道・クルーズ

- ▶ JR 運賃・料金ルールを学べる
- ▶ 全国の観光地理を学べる
- ▶ クルーズ・コンサルタントへの第一歩



## ホテル・リゾート施設

- ▶ 宿泊約款で基本ルールを習得
- ▶ 施設を利用した旅行を企画
- ▶ 観光スポットをオススメできる



## 観光行政等

- ▶ 観光業界の実務を学べる
- ▶ 基本となる法令・約款を学べる
- ▶ 各地の観光地理を学べる

# 旅行業務取扱管理者を知る

旅行業務取扱管理者とは

## ▶ 旅行の総合サービス責任者

旅行に関する計画の作成、取引条件の説明、企画旅行の広告、苦情の処理、取引の公正、旅行の安全及び旅行者の利便を確保などについての旅行業務を管理監督します。つまり営業所における総合的な旅行サービス責任者です。

資格には種類がある

## ▶ 最終目標は総管理管理者

「総合」「国内」「地域限定」の3種類があります。営業所の取り扱う旅行業務の種類により必要な資格が異なります。旅行業務取扱管理者の兼任には大きな制限がありますので、一般的には各営業所に1名の旅行業務取扱管理者が必要となります。例えば、海外旅行を取り扱う営業所については、総合試験の合格者が、国内旅行だけを取り扱う営業所については、総合試験か国内試験の合格者が必要となります。

資格が必要な理由

## ▶ 法令で定められています

旅行者や旅行者代理業者は、営業所ごとに一定の資格を持った旅行業務取扱管理者を選任して、旅行の取引条件の説明などの業務の管理・監督を行わせなければならないと、旅行業法で規定しています。旅行業務取扱管理者になるためには、国家試験（旅行業務取扱管理者試験）に合格する必要があります。

	営業所 周辺の 旅行	国内 旅行	海外 旅行
総合 旅行業務 取扱管理者	取扱OK	取扱OK	取扱OK
国内 旅行業務 取扱管理者	取扱OK	取扱OK	取扱NG
地域限定 旅行業務 取扱管理者	取扱OK	取扱NG	取扱NG

就活で活かせるか

## ▶ 観光業界への強いアピール材料になります

旅行業務取扱管理者は国家資格です。就職活動において、観光業界を目指す人はもちろん、他の業界を目指す場合でも国家資格の取得は目標達成能力を表すものとして一定の評価を受けるでしょう。2023年の総合試験に合格した大学生は144名（全科目受験は21名）です。仮に144名全員が同じ学年だとしても、就活生が約40万人といわれる中で強力なアピールポイントになる（=希少性）ことは明らかです。

ある大手旅行会社の求人Q&Aには、「旅行業務取扱管理者の資格が必要ですか？」という質問に対して次のように書かれています。「入社の際に資格は必ずしも必要ではありません。実際、入社後に取得する社員がほとんどで、取得に向けた研修や通信教育なども用意されています。すでに取得した方の努力はもちろん無駄にはなりませんし、●●（旅行会社）に対する強い意欲の表現として、評価させていただきます。」

# 国内・総合W合格を目指す！

## 国内 DOMESTIC 旅行業務取扱管理者

全国旅行業協会 (ANTA)

9月上旬 (予定)

C B T方式

01 | 旅行業法及び関連法令

02 | 旅行業約款及び関連約款

03 | 国内旅行実務

01~03の各科目 60%以上の得点

01 100点 (100%)

02 100点 (100%)

03 50点 (50%)



## 総合 GENERAL 旅行業務取扱管理者

日本旅行業協会 (JATA)

10月20日 (予定)

マークシート方式

01 | 旅行業法及び関連法令

02 | 旅行業約款及び関連約款

03 | 国内旅行実務

04 | 海外旅行実務

試験機関

試験日

試験科目

合格基準

01~04の各科目 60%以上の得点

01 60点 (60%)

02 60点 (60%)

03 60点 (60%)

04 120点 (60%)



全国平均合格率  
(全科目受験)

35.7%

2023年度

32.9%

2022年度

40.9%

2021年度

35.8%

2020年度

39.1%

2019年度

7.9%

2023年度

13.5%

2022年度

6.2%

2021年度

18.0%

2020年度

13.0%

2019年度

# 免除制度を活用して総合合格を目指す！

## 免除制度 01

国内有資格者は翌年度以降の総合試験において、「旅行業法」「国内旅行実務」が試験科目から免除されます。

国内 旅行業務  
取扱管理者



翌年度以降

総合 旅行業務  
取扱管理者

01 | 旅行業法令 **免除**

02 | 約款

03 | 国内旅行実務 **免除**

04 | 海外旅行実務

総合試験  
合格率

(約款・海外旅行実務  
2科目受験)

30.4%

2019年度

38.6%

2020年度

17.6%

2021年度

35.7%

2022年度

26.5%

2023年度

## 免除制度 02

国内試験の不合格者のうち「国内旅行実務」について合格点を得た場合、翌年度の国内試験に限り「国内旅行実務」科目が免除されます。また、総合試験で「国内旅行実務」「海外旅行実務」のいずれか又は両方で科目の合格基準点に達した者は、翌年度の総合試験に限り当該科目の受験が免除されます。この制度では「総合試験」と「国内試験」との相互免除はありません。

総合 旅行業務  
取扱管理者

01 80点 (80%) **合格点**

02 70点 (70%) **合格点**

03 50点 (50%)

04 140点 (70%) **合格点**



総合 旅行業務  
取扱管理者

01 | 旅行業法令

02 | 約款

03 | 国内旅行実務

04 | 海外旅行実務 **免除**

翌年度に限り

## 01 旅行業法及び関連法令

配点 100 点 (合格ライン 60 点)

旅行業者 (旅行会社)、旅行業者代理業者 (旅行代理店) 及び旅行サービス手配業者 (ランドオペレーター) が守るべきことが定められた法律です。

旅行業法の目的からはじまり、旅行業の登録・更新や旅行業務取扱管理者の職務、お客様への取引条件での説明事項や契約書面に記載すべき事項などを学習します。学習内容のひとつに「広告」がありますが、広告 (パンフレットなど) には記載事項や記載方法、誇大広告の禁止事項が定められています。各営業所で独自にパンフレットを作成する場合などでも旅行業法に基づき作成する必要があります。

## 02 旅行業約款及び関連約款

配点 100 点 (合格ライン 60 点)

### 標準旅行業約款

旅行者と旅行業者の契約条件を学習します。出題の 8 割を占めるので、しっかりと理解することが求められます。また、取消料の発生時期など旅行会社の現場においても必要な知識を学習しますので、積極的に取り組みましょう。

### 運送・宿泊約款

旅行者と運送・宿泊業者との契約条件を学習します。

- ▶国内航空運送約款
- ▶国際航空運送約款
- ▶モデル宿泊約款
- ▶一般貸切旅客自動車運送約款
- ▶フェリー約款
- ▶JR 旅客営業規則

# 各科目バランス良く学習しよう

## 03 国内旅行実務

配点 100 点 (合格ライン 60 点)

**A B** の 2 分野から毎年ほぼ 50% ずつ出題されます。苦手分野も一定の得点は取れるようにしましょう。

### A 国内観光地理

- |                               |                               |                               |                             |
|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| <b>世界遺産</b><br>日光の社寺<br>屋久島など | <b>国立公園</b><br>やんばる<br>国立公園など | <b>温泉</b><br>草津温泉<br>銀山温泉など   | <b>祭</b><br>ねぶた祭り<br>三社祭りなど |
| <b>山岳</b><br>羊蹄山<br>大山など      | <b>滝・渓谷</b><br>那智の滝<br>耶麻溪など  | <b>河川・湖</b><br>四万十川<br>猪苗代湖など | <b>岬・島</b><br>長崎鼻<br>小豆島など  |
| <b>城</b><br>犬山城<br>松本城など      | <b>街並み</b><br>津和野<br>馬籠宿など    | <b>庭園</b><br>兼六園<br>六義園など     | <b>美術館</b><br>大塚国際美術館<br>など |

### B 国内運賃料金

#### JR

- ▶運賃計算…乗れば必ず支払う運賃の計算  
天王寺から名古屋まで移動した場合の運賃
- ▶料金計算…特急料金やグリーン料金の計算  
東京から仙台までグリーン車を利用した場合の料金
- ▶その他 …乗継割引や払戻し、時刻表読取り

**国内航空**  
大人と小幼児の区分や予約便の変更、取消料の発生時期、払戻し額

**貸切バス**  
時間制・キロ制運賃の計算や減車・取消時の違約料

**フェリー**  
年齢区分や自動車を積んだ場合の料金

**宿泊施設**  
子供の料金、延長料金や違約金

## 04 海外旅行実務

配点 200 点 (合格ライン 120 点)

各分野毎年 40 点ずつ出題されます。どの分野で得点を取っていくか作戦を立てましょう

### A 国際航空運賃

日本発着の ANA/JAL の国際線の運賃を計算します。安い運賃は旅行期間や途中降機の回数に制限があることが多いので、資料を読み取りながら最安運賃を算出する必要があります。

### B 出入国法令

- |                         |                                  |                                     |                                       |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>旅券</b><br>旅券申請に必要な書類 | <b>免税</b><br>酒類は 3 本まで<br>無税で持込可 | <b>輸入規制品</b><br>胡弓を持ち込むには<br>許可書が必要 | <b>査証</b><br>VISA<br>カンボジアへの入国には査証が必要 |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|

### C 海外観光地理

- |   |                                |  |  |
|---|--------------------------------|--|--|
| <b>ヨーロッパ</b><br>ナショナルギャラリー<br>サントリーニ島など | <b>アジア</b><br>アンコール遺跡<br>暹羅園など | <b>アフリカ</b><br>ンゴロンゴロ保安地域<br>ビクトリアの滝など | <b>オセアニア</b><br>ミルフォードサウンド<br>オペラハウスなど |
|---|--------------------------------|--|--|

### D 語学 (英語)

海外の旅行会社やランドオペレーターなどとやり取りする際に必要な英語の知識が求められます。遊覧船運航会社との条件書や列車の予約に関する案内などが過去に出題されています。

### E 旅行実務

- |                             |                                 |   |  |
|-----------------------------|---------------------------------|---|--|
| <b>時差計算</b><br>日本と海外の都市との時差 | <b>航空会社コード</b><br>エミレーツ航空<br>EK | <b>都市コード</b><br>マイアミ<br>MIA<br>Eastern Time | <b>クルーズ用語</b><br>ライフボートドリル<br>非常時の避難訓練 |
|-----------------------------|---------------------------------|---|--|



# 総合旅行業務取扱管理者試験対策講座

募集締切  
4/22



旅行のエキスパート、総合プロデューサーになる。

## 【旅行業務取扱管理者とは?】

旅行業務取扱管理者とは、旅行業法に定められている旅行者及び旅行者代理業者の営業所における顧客との旅行取引の責任者の中で、その資格(旅行業務取扱管理者資格)は国土交通省が所管する旅行業界唯一の国家資格です。

旅行業務取扱管理者には、国内の旅行業務のみ取り扱える「国内旅行業務取扱管理者」と、国内と海外の両方の旅行業務を取り扱える「総合旅行業務取扱管理者」の2種類があります。旅行者や旅行者代理業者は、営業所ごとに、その営業内容(国内旅行のみ、国内・海外両方等)に合わせて旅行業務取扱管理者を選任しなくてはならないことになっています。

旅行業務取扱管理者の仕事は、旅行契約に関する事務や旅行の企画作成、旅程管理業務に関する事項等の管理・監督です。パッケージツアーの企画、ホテルや交通機関の手配等、総合的に旅をプロデュースすることができます。

## 【講座概要・特色】

本講座は、「国内旅行業務取扱管理者試験」(以下、「国内」と「総合旅行業務取扱管理者試験」(以下、「総合」)のダブル合格を目指すコース(国内・総合コース)と「国内」の資格をすでに持っている方向けの「総合」の合格を目指すコース(国内有資格者コース)があります。国内地理や海外地理といった関心の高い科目だけでなく、カリキュラムの最後までモチベーションを維持して学習できるようカリキュラムが組まれています。

## 【学習の進め方(オンデマンド+まとめ講義)】

本講座は、「オンデマンド」と「まとめ講義」の併用型となります。基本的な学習は、オンデマンド講義(基本講義+演習講義)を用いて、ご自身のペースで進めることができます。(講義は、繰り返し何度でも視聴可能。テキスト等の教材はご自宅に郵送。)そして、学習ペースメーカー・理解度チェックを目的とした「まとめ講義」を月1回のペースで対面受講することにより、ご自身の学習状況を把握しながら効率的に学習を進めることができます。

参考 国内旅行業務取扱管理者試験：一般社団法人 全国旅行業協会  
<https://www.anta.or.jp/exam/>



参考 総合旅行業務取扱管理者試験：一般社団法人 日本旅行業協会  
<https://www.jata-net.or.jp/seminar/>



募集定員 20名

受講料 ●国内・総合コース：在学・卒業生 48,000円/一般 64,000円

募集締切 4月22日(月)

●国内有資格者コース：在学・卒業生 31,900円/一般 44,000円 (全て教材費を含む)



注意事項 IDの有効期限は2024年10月末までです。

## 【本講座の学習体系イメージ】



## 【まとめ講義<ハイフレックス>スケジュール】

月	日	時間	講座内容	国内有資格者コース
5月	7日(火)	18:50 ~ 20:50	国内実務:オリエンテーション・地理	●( ~ 19:50)
6月	4日(火)		業法・約款(確認テスト)	●( ~ 19:50)
7月	2日(火)	10:30 ~ 12:30	国内実務(確認テスト)	
8月	27日(火)		国内演習(過去問演習)	
9月	17日(火)		海外実務(確認テスト)	●
10月	8日(火)	18:50 ~ 20:50	海外演習(過去問演習)	●

※国内模擬試験および総合模擬試験の受験料は、講座受講料に含まれます。  
※すでに「国内旅行業務取扱管理者試験」を合格している方は、●印の授業のみ受講いただけます。  
※オンデマンド...一部、対面(ハイフレックス)フォロー付「まとめ講義」を毎月1回ハイフレックスで実施します。

## 【試験データ】

※2023年度の情報は、参考のページからご確認ください。

年度	国内旅行業務取扱管理者試験			総合旅行業務取扱管理者試験		
	受験者数	合格者数	合格率	受験者数	合格者数	合格率
2020	12,146名	4,576名	37.7%	10,378名	4,225名	40.7%
2021	10,569名	4,498名	42.6%	7,135名	1,785名	25.0%
2022	8,945名	3,125名	34.9%	5,226名	1,662名	31.6%

## 【試験制度】

	国内旅行業務取扱管理者試験	総合旅行業務取扱管理者試験
受験資格	なし	
試験日程	・出願期間:6月上旬~7月上旬 ・試験日:9月上旬 ・合格発表日:10月下旬	・出願期間:7月上旬~8月上旬 ・試験日:10月中旬 ・合格発表日:12月上旬
試験の形式	マークシート方式(60%以上の正解で合格)	
試験科目	1.旅行業法及びこれに基づく命令 2.旅行業約款、運送約款及び宿泊約款 3.国内旅行実務	1.旅行業法及びこれに基づく命令 2.旅行業約款、運送約款及び宿泊約款 3.国内旅行実務 4.海外旅行実務
試験科目一部免状制度	あり(詳細は[参考]のHP参照)	
受験手数料	5,800円	6,500円

本講座受講料に受験手数料は含まれません。



## 受講生の声

### 総合旅行業務取扱管理者試験対策講座(国内・総合コース)

●文学部 2年 Tさん (女性)

元々旅行業に興味があったことと、国家資格を一つ持っておきたいという理由から本講座を受講しました。観光地理や旅行業法など様々なことを勉強するので少し難しく感じるかもしれませんが、実生活でも使えるような知識が多くあると思うので、誰でも楽しく勉強できる内容だと思います。講義はオンラインで受講しましたが、大学のオンライン授業に慣れていたので難しさは感じませんでした。メールでの質問もできましたし、定期的なオンラインでの質問会もあったので分からない部分をそのままにすることなく勉強を進めることができました。旅行が好き!という方や、旅行業に興味がある方には是非オススメしたい講座です。がんばってください。

# 受講までの流れ

2024年3月1日(金)申込開始(申込はオンラインのみ)

## 1 エクステンションプログラム講座に関する情報収集

パンフレット ホームページ

- パンフレットやホームページで興味がある講座を探してください。
- オンラインガイダンス、講座説明会に積極的にご参加ください。
- 講座のスケジュール、募集締切や注意事項を事前にご確認ください。
- ご不明な点は、事前に教務機構へお問い合わせください。
- 受講に悩んでいる場合は、窓口や電話、e-mailで気軽にご相談ください。

### 卒業生・一般の方へ

卒業生・一般の方も講座の申込が可能です(一部講座を除く)。ただし、申込多数の場合は、在学生を優先させていただきます。ご了承下さい。



## 相談窓口

教務機構(西宮上ヶ原キャンパス G号館1階)  
●専用電話:0798-54-6900(平日)8:50~16:50 ●e-mail:extension@kwansei.ac.jp

## 2 オンライン申込・決済

ホームページ

- 本学「エクステンションプログラムホームページ」の申込専用ページから申込んでください。  
《1エクステンションプログラム申込サイト》

<https://www.kwansei.ac.jp/lifelonglearning/extension/entry>

\*右記「QRコード」を読み込んでいただきアクセスすることも可能です。

- 決済(お支払手続)が完了したら、申込完了となります。
- 申込・決済完了後、ご登録のメールアドレス宛に申込完了通知メールが送信されます。

- 注意**
- 決済完了後24時間以内に申込完了通知メールが届かない場合は、教務機構までご連絡ください。
  - ドメイン@kwansei.ac.jpからのe-mailが受け取れるようにあらかじめ設定をお願いします。
  - 募集締切後、教務機構からご連絡させていただく場合があります。



## 3 《講座担当の協力会社》からの開講前案内

e-mail

- 一部の講座について、講座担当の協力会社から開講前に講座に関する詳細を直接e-mailでご案内する場合があります。
  - 担当者からの案内に沿って、事前に受講の準備を進めてください。
- なお、質問がある場合はe-mailで担当者に直接確認するようにしてください。

- 注意**
- 対面授業の教室情報については、教務機構から開講日前日までにe-mailでご案内します。
  - オンライン授業の詳細については、講座担当の協力会社から受講開始日前日までに直接e-mailでご案内します。



## 4 《講座担当の協力会社》からの開講オリエンテーション

対面(ハイフレックス型)

- (e-learningを除く)全ての講座において、協力会社が講座開講に向けてのオリエンテーションを対面(ハイフレックス型)にて実施します。

- 注意**
- 授業の開講曜日・時限とは異なる日時に実施する場合があります。出席が難しい場合は、後日オンデマンドで視聴可能ですのでご安心ください。
  - 受講に向けて今後の学習計画や目標・ゴール設定をする機会にしてください。講座担当者が計画的な学習をサポートします。
  - 同じ目標に向かって切磋琢磨するクラスメイトとの顔合わせの機会にしてください。
  - なお、講座(授業)初日にオリエンテーションを設ける場合もあります。



## 5 受講開始

西宮上ヶ原 神戸三田 同時双方向 オンデマンド アプリ e-learning

# 受講講座オンライン申込・決済について

●受講対象(在学生、卒業生、一般の方)で受講料が異なりますので、申込の際は必ずご確認ください。

## 申込

1 申込専用ページ(P.4「2オンライン申込・決済」ご参照)の申込用ボタンをクリックし、「講座一覧」へ進んでください。

2 「講座一覧」より受講を希望する講座を選び 申込 ボタンをクリックしてください。

※「申込」ボタンを押して講座詳細を確認することができます。  
(「戻る」ボタンで「講座一覧」へ戻ることができます)

3 「講座詳細」画面に表示された内容について、受講を希望する講座に相違ないかご確認ください。講座申込フォーム ボタンをクリックしてください。

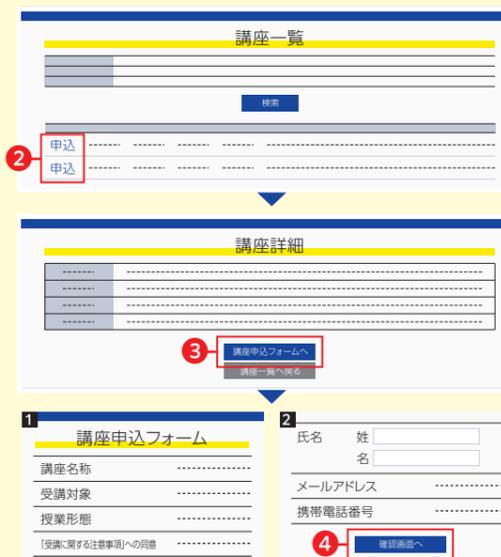
※特に講座名および「在学生」「卒業生」「一般」の区分に誤りがないかご確認ください。

4 「講座申込フォーム」に必要事項をご入力の上 確認画面へ をクリックしてください。

※「受講に関する注意事項」は必ずご確認ください。  
※5分以上経過すると確認完了できずエラーとなり、申込手続を再度(最初から)やり直す必要があります。

●表示された内容をご確認の上 決済画面へ ボタンをクリックしてください。

決済方法は「クレジットカード」または「コンビニ」が選択可能です。  
※現金払いをご希望の方は、コンビニ決済をご選択ください。



## 決済

●途中で画面を閉じた場合やエラーが表示された場合、あるいは決済画面遷移後に決済方法の変更を希望する場合は、再度(最初から)申込手続を行ってください。

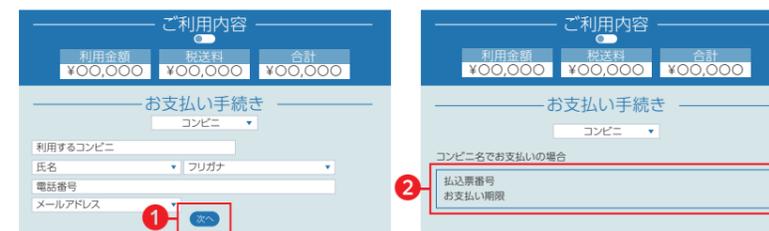
### クレジットカード決済



●必要事項をご入力の上 次へ ボタンをクリックしてください。

(利用可能なカードブランド)  
VISA, MASTER, JCB, AMEX, DINERS

### コンビニ決済[現金払い]



1 必要事項をご入力の上 次へ ボタンをクリックしてください。

2 画面に表示されるコード番号をお手元にご用意のうえ2日以内に指定のコンビニで受講料をお支払いください。

※コンビニ決済にはシステム利用料が発生します。システム利用料は「税送料」の欄に表示されます。(クレジットカード決済の場合、システム利用料はかかりません。)

※「メールアドレス」が「任意」となっていますが、ご入力がないと決済に関する情報(決済に必要なコード番号)がお手元に送信されませんので、必ずご入力ください。

※コンビニ決済に必要なコード番号の有効期限(お支払期限)は、2日後の23:59までとなります。期限を過ぎるとコード番号が無効となり、決済が完了できなくなりますのでご注意ください。なお、コードが無効となった場合は申込手続が自動的にキャンセルされます。申込を希望される場合は、再度(最初から)申込手続を行ってください。

(利用可能なコンビニ) セブンイレブン、ファミリーマート、ローソン、セイコーマート、ミニストップ

お支払い期限までに指定のコンビニで受講料をお支払いください。



## 申込・決済完了

●申込・決済が完了すると、24時間以内にご登録のメールアドレス宛に申込完了通知メールが届きますので、必ずご確認ください。決済完了後24時間が経過しても、申込完了通知メールが届かない場合は、教務機構までご連絡ください。