GSTC
Global Sustainable Tourism Council

GSTC ツアーオペレータースタンダード

第 4 版[1]

附属

パフォーマンス指標および SDGs

2025 年 12 月 30 日

© The Global Sustainable Tourism Council, 2025, All Rights Reserved
The Global Sustainable Tourism Council
PO Box 96503 - #51887
Washington, DC 20090 USA
standard@gstc.org
www.gstc.org

[1] GSTC の産業向け基準（Industry Criteria）は、名称が「GSTC 産業向けスタンダード（Industry Standard）」へと変更され、第 4 回改訂において、「GSTC ホテルスタンダード」と「GSTC ツアーオペレータースタンダード」に分離されました。本書は GSTC ツアーオペレータースタンダードです。

前文

GSTC（Global Sustainable Tourism Council）のスタンダードは、「サステナブル・ツーリズム」に関する共通の理解を示すものであり、すべての観光事業者が目指すべき最低限のパフォーマンス水準を表しています。本スタンダードはツアーオペレーターを対象として設計されており、 持続可能なマネジメント、ステークホルダーに対する社会的・経済的便益、文化遺産に関する利益と影響、そして環境に関する利益と影響の４つの主要セクションで構成されています。

セクション A「効果的で持続可能なマネジメントの実証」は、「効果的で持続可能なマネジメントとコミュニケーション」、「ステークホルダーの参画」、および「責任ある調達」の３つのカテゴリーから構成され、マネジメント、法令遵守、参画、コミュニケーション、およびアクセシビリティの原則に基づく 8 つの基準を含みます。 これらの基準は、文書化され実施されたサステナビリティ・マネジメント・システム（SMS）、人権、児童保護および動物福祉を含む完全な法令遵守、報告およびマーケティングにおける透明性、従業員の参画および研修、お客様の参画、すべての人に対するアクセシビリティ、ならびに製品および訪問先の正確なプロモーションを求めています。また、これらの基準は、リスク評価および危機管理の手順が、環境、地域社会、従業員、または事業継続に影響を与える可能性のあるサステナビリティ関連リスクに限定されることを強調しています。健康、安全、セキュリティなど、他のリスクカテゴリーは、専門機関および管轄当局の責任の範囲に属し、本スタンダードの対象範囲外となります。

セクション B「地域社会への社会的・経済的な便益の最大化、負の影響の最小化」は、「地域社会への社会的・経済的便益」と「人材および倫理基準」の２つのカテゴリーから構成され、9 つの基準を含みます。これらの基準は、地域社会への支援、地域雇用および起業の促進、公平な調達、搾取に対するゼロ・トレランス、機会均等、ディーセントワーク、および地域社会のウェルビーイング[2]などを対象としています。これらの基準は、ツアーオペレーターに対し、地域調達および地域雇用を優先すること、地域主導のビジネスおよび社会的取組を支援すること、公正で適切な労働条件を確保すること、搾取および人身売買を防止すること、労働権を尊重すること、ならびにジェンダー、少数派、脆弱なグループを含む包摂的な参加を促進することを求めています。また、事業者は、地域ステークホルダーが利用できる苦情処理の仕組みおよび透明性のある記録を通じて、地域社会の福祉への貢献を示すこと

[2] 心身の健康・安全

が期待されています。

セクション C「文化遺産の恩恵の最大化、負の影響の最小化」は 4 つの基準で構成されています。これらの基準は、特に先住民族およびコミュニティビジネスとの協働を通じて、ツアーオペレーターが文化遺産を尊重し促進することを求めています。これらの基準は、文化的または歴史的に重要な場所への訪問を管理する際に、国際的および地域的に合意された優良事例に従うこと、有形および無形の文化遺産を保護すること、知的財産権を尊重すること、ならびに遺物を適用される法令に完全に従って取り扱うことを求めています。本セクションは、文化の真正性、地域社会のエンパワメント、ならびに伝統的知識および文化的表現の保護を重視しています。

セクション D「環境メリットの最大化、環境負荷の最小化」は、「資源の保全」、「汚染の削減」、「生物多様性、生態系、景観の保全」の 3 つの主要カテゴリーから構成され、14 の基準を含みます。これらの基準は、責任ある購買および消費、エネルギーおよび水資源の保全、温室効果ガス排出量の削減、持続可能な交通手段、廃棄物および化学物質管理、汚染防止、生物多様性保護などを対象としています。特に、自然のサイトへの訪問、侵略的外来種の回避、倫理的な野生生物観察、「ファイブドメインモデル[3]」に基づく動物福祉基準に関する基準を通じて、責任ある野生動物観光に重点が置かれています。

GSTC ツアーオペレータースタンダード第 4 版の 35 の基準は、「何をするべきか」を示すものであり、「どのように行うか」や「目標が達成されたか」を示すものではありません。これらの役割は、パフォーマンス指標、教育資料、および実施ツールによって補完されます。すべての基準は可能な限り最大限に適用されるべきです。いくつかの基準については、特にマイクロ規模、小規模、中規模のツアーオペレーターにとっても有用なガイダンスが提供されています(ガイドライン参照)。

本スタンダードは、次のように活用することができます:

- 持続可能性を包括的に定義するものとして
- 持続可能性の範囲およびその本質に関する認識を高めるものとして
- 持続可能性の認証の基盤として
- より持続可能な運営を目指すツアーオペレーターに対する実践的な指針として

[3] 動物福祉の 5 つの領域モデルは栄養、環境、健康、行動的相互作用、および精神状態の 5 つの領域を評価することによって、動物福祉を判定するための枠組み

- 持続可能なサプライヤーおよびサービス提供者を特定するための指針として
- ツアーオペレーターがサプライヤーやパートナーを選択する際の指針として活用することで、持続可能な事業者が成長する市場へのアクセス拡大に寄与するものとして
- 消費者が信頼できるサステナブルなツアーオペレーターを見分けられるように
- 持続可能なツアーオペレーターを紹介する情報メディアにとって共通の参照枠を提供するものとして
- 公共部門および民間部門が持続可能なツアーオペレーターに関する要件を策定する際の基礎として役立てられるように
- 大学、ホスピタリティ教育機関、業界団体などによる持続可能なツアーオペレーターに関する教育・研修の基盤として
- 他者の行動を促すリーダーシップを示すものとして

本スタンダードは、「GSTC Standard Setting Manual v3.0」に基づいて策定および改訂されたものです。同マニュアルは、ISEAL Alliance「Code of Good Practice for Sustainability Systems」を参照しており、分野横断的な持続可能性の基準に関する国際的な規範との整合性を確保するため、ステークホルダーとの協議および学術界からの知見を踏まえて作成されています。本スタンダードは５年ごとに見直され、その際に改訂の必要性について判断が行われます。今後の改訂計画および公開意見募集については www.gstc.org に掲載されます。また、同ウェブサイトでは、スタンダード策定のプロセスおよびその経緯に関する詳細な情報も提供されています。

GSTC ツアーオペレータースタンダード

基準	指標	SDGs
セクション A: 効果的で持続可能なマネジメントの実証		
効果的で持続可能なマネジメントとコミュニケーション		
A1 持続可能性に関する マネジメントシステム ツアーオペレーターは、その規模および業務範囲に応じた、文書化された持続可能なマネジメントシステムのもとで運営されており、持続可能性を体系的に管理するとともに、継続的な改善を追求する。	1. ツアーオペレーターは、本スタンダードで定義された持続可能性の各柱の主要な指針およびコミットメントを示した、文書によるサステナビリティ方針を有している。(ガイドライン参照) 2. 方針は正式に承認され、すべての従業員に周知されている。 3. ツアーオペレーターは、その規模および業務内容に見合った持続可能性マネジメント計画を維持している。(ガイドライン参照) 4. ツアーオペレーターは、社会的・文化的・環境的な持続可能性指標について、定性的および／または定量的な目標を設定している。 5. 目標は毎年見直され、必要に応じて更新されている。 6. ツアーオペレーターは、持続可能性マネジメント計画の中で、潜在的な持続可能性リスクを特定している。(ガイドライン参照) 7. ツアーオペレーターは、持続可能性マネジメント計画の実施を支援するため、適切な財務的および人的資源を配分している。 8. ツアーオペレーターは、持続可能性マネジメント計画の実施状況を毎年確認し、その結果に基づき、必要に応じて計画を更新している。(ガイドライン参照)	
A2 法令遵守 ツアーオペレーターは、保健・安全基準、労働者の権利、児童保護、人身売買および現代奴隷制の防止、ならびに動物福祉を含む、社会・文化・環境に関するすべての関連法令および規制を遵守する。	1. ツアーオペレーターは、事業を展開するすべての国および超国家的管轄区域の法令・規制について、最新の一覧を維持している。(ガイドライン参照) 2. ツアーオペレーターは、すべての主要な法的要件への遵守を確実にするため、内部方針および手順を策定、実施、徹底している。(ガイドライン参照)	

A3 報告およびコミュニケーション ツアーオペレーターは、お客様を含むステークホルダーに対して、サステナビリティ方針、取組、およびその成果について情報発信を行い、支援を得られるよう努める。	1. ツアーオペレーターは、持続可能性に関する方針、目標、取組および成果をまとめた年次サステナビリティレポートを公表している。(ガイドライン参照) 2. ツアーオペレーターは、従業員、サプライヤー、およびお客様を含むステークホルダーに対し、自社の持続可能性に関する方針について情報発信を行っている。 3. ツアーオペレーターのサステナビリティレポートは、規模、収容人数および想定される読者に適した形式で作成・提示されている。(ガイドライン参照) 4. ツアーオペレーターは、サステナビリティレポートが、オンライン（例：ウェブサイト、ソーシャルメディア）またはオフラインで公開できる手段を通じて、一般にアクセス可能な状態にしている。(ガイドライン参照) 5. ツアーオペレーターは、正確な報告を確実に行い、継続的な改善を支援するため、事業運営に適した間隔（例：月次、四半期、半年）で、サステナビリティ関連データを収集およびモニタリングしている。(ガイドライン参照) 6. ツアーオペレーターは、お客様、従業員、サプライヤーおよび地域社会を含むステークホルダーに、自社のサステナビリティの取組についてフィードバックを行う機会を提供している。(ガイドライン参照)	 
A4 正確なプロモーション ツアーオペレーターは、すべての販促資料および広報活動において透明性と検証可能性を確保し、誤解を招くような主張を含まず、商品やサービスを正確に表現していることを伝えている。	1. ツアーオペレーターは、実際のお客様の体験や訪問場所を正確に表す画像を使用している。 2. 販促資料におけるツアーオペレーターの持続可能性に関する主張は、検証可能な記録と文書に基づいている。(ガイドライン参照) 3. ツアーオペレーターは、自然、文化、野生生物に関連した体験について、それに伴う制限、リスク、条件など、正確で完全な情報を提供し、その提供内容を透明性を持って伝えている。	

A5 情報共有およびガイダンス ツアーオペレーターは、地域の自然的および文化的特性に関する情報を提供し、自然または文化的な場所を訪問する際の適切な行動について説明する。	1. ツアーオペレーターは、お客様との正確で丁寧なコミュニケーションを確保するために、ツアーに含まれる地域の自然環境、地域文化および遺産について従業員向けの研修を提供している。 2. ツアーオペレーターは、訪問地域の自然環境、文化遺産、地域の伝統について、正確で、敬意を払い、文化的に適切な情報をお客様に提供している。 3. ツアーオペレーターは、お客様が訪問する地域での適切な行動について明確なガイドラインを提供している。 4. ツアーオペレーターは、ツアーを運営する従業員に、環境や文化への影響を回避および最小限に抑えるための適切な行動に関するガイダンスを提供し、この情報がお客様に確実に伝達されるようにし、児童保護、自然保護、動物福祉への配慮も含めている。 5. ツアーオペレーターは、デジタル形式の活用を含め、情報共有において環境に配慮した方法を優先している。(ガイドライン参照)	

ステークホルダーの参画

A6 従業員の参画 ツアーオペレーターは、持続可能性マネジメントシステムの策定、実施および継続的な改善に、従業員を参画させている。従業員は、体系的な研修、継続的な支援、および持続可能性への貢献に対する正当な評価を受けている。	1. ツアーオペレーターはサステナビリティ方針および関連する行動計画の策定および実施に、従業員を参画させている。(ガイドライン参照) 2. 従業員は、ツアーオペレーターのサステナビリティ方針および行動計画を実施するための、明確に定義された役割と責任を担っている。(ガイドライン参照) 3. ツアーオペレーターは、サステナビリティ方針、オペレーターの役割、目的地のコミュニティへの影響（プラスとマイナス）に関する研修を従業員に提供している。 4. ツアーオペレーターは、サステナビリティ方針と行動計画の実施に関する研修と指導を従業員に提供している。 5. ツアーオペレーターは、出席者名簿や研修資料など、研修またはガイダンスの記録を保管している。 6. ツアーオペレーターは、インクルーシビティ（包摂性）とアクセシビリティを確保するため、主な業務言語に堪能でない従業員に特に配慮し、関連するすべての従業員が理解できる言語で研修資料および参照資料を提供している。 7. ツアーオペレーターは、従業員が自身の役割や責任を果たすために必要な職務関連の認証、資格、またはそれに相当する研修を取得できるよう支援している。 8. ツアーオペレーターは、従業員の参加および継続的な改善を強化するため、従業員の参画およびフィードバックを定期的に見直し、その内容を記録している。	
A7 お客様の体験 ツアーオペレーターは、持続可能性および責任ある取組に関する、お客様の満足度をモニタリングし、継続的な改善に努める。	1. ツアーオペレーターは、お客様からのフィードバックを収集するための仕組みを管理している。 2. ツアーオペレーターは、その規模および業態に適した方法を用いて、肯定的および否定的なフィードバックを定期的に収集し、見直している。 3. ツアーオペレーターは、特定された問題、苦情、または不適合に応じて、是正処置を講じ、その内容を文書化している。 4. ツアーオペレーターは、講じた是正処置についてお客様に通知している。 5. ツアーオペレーターは、明確なガイダンスおよび参加の機会を提供することにより、お客様がサステナビリティの取組に関与できるようにしている。	

責任ある調達

A8 調達

ツアーオペレーターは責任ある調達方針を実施しており、地元産、フェアトレード、環境に配慮した製品およびサービスを優先的に選定することで、調達プロセス全体における環境負荷を最小限に抑え、地域社会への利益を最大化する。

1. ツアーオペレーターは、オフィスおよびツアー業務に使用される製品およびサービスに関して、フェアトレード、地元産、および環境に配慮したものを優先する旨を明記した調達方針を有している。
2. ツアーオペレーターは、事業を運営している地域内またはその近隣の事業者によって生産・供給される製品について、入手可能であり、法令を遵守し、かつ十分な品質が確保されている場合には、優先的に調達している。
3. ツアーオペレーターは、宿泊、交通、食事、体験、土産物などのサービス提供において、地域が所有・主導・運営するコミュニティ観光事業者との契約を優先している。
4. 地元での調達が困難な場合、ツアーオペレーターは、フェアトレード・供給者、協同組合、または倫理的かつ責任ある調達を実践していることが証明された事業者から調達された製品を優先している。(ガイドライン参照)
5. 調達方針は、循環型経済の原則に従い、再利用可能、返却可能、またはリサイクル素材を使用した製品（持ち帰り用の飲食容器やプラスチック製品を含む）の使用を優先し、使い捨て製品の使用を避けられない場合には、リサイクル素材、および／またはリサイクル可能な素材で作られたものを優先している。
6. ツアーオペレーターはオフィス内の使い捨てプラスチックを排除し、実行可能な場合は使い捨てプラスチックを使用せずにツアー運営を実施している。
7. ツアーオペレーターは、マーケティング資料および販促物のすべてにおいて、電子化、再利用可能な仕様、または再生素材もしくはリサイクル可能な素材の使用を徹底し、環境負荷の低減を図るとともに、可能な範囲で地域調達を行っている。
8. ツアーオペレーターは、該当する地域および国の法令ならびに国際的に認められた保全基準に従い、ツアー運営において、危急種、絶滅危機種、または絶滅危惧種[4]が、飲食物の提供、土産物、または娯楽の一部として使用されないようにしている。
9. ツアーオペレーターは、地元で調達された製品およびサービスの割合、環境に配慮した製品の比率、またはフェアトレードやその他の



[4] 日本の環境省及びレッドリストでは、それぞれ「絶滅危惧（Threatened）」、「絶滅危惧 IA 類（Critically Endangered, CR）」、「絶滅危惧 IB 類（Endangered, EN）」、「絶滅危惧 II 類（Vulnerable, VU）」と訳されている。WWF では「絶滅危機種（Threatened）」、「近絶滅種（Critically Endangered, CR）」、「絶滅危惧種（Endangered, EN）」、「危急種（Vulnerable, VU）」と訳されている。

	検証された責任あるルートを通じて入手された割合などの主要業績評価指標（KPI）を使用して、調達の状況をモニタリングしている。 10. ツアーオペレーターは、サプライヤーにポリシーを伝え、環境に配慮した購入の取組についてお客様に通知している。 11. ツアーオペレーターは、サプライヤー評価プロセスに持続可能性指標を統合している。 12. ツアーオペレーターは、環境負荷を削減するための措置を講じ、その内容を文書化しているサプライヤーを優先している。(ガイドライン参照) 13. ツアーオペレーターとサプライヤーとの契約には、該当する場合、提供される製品またはサービスの内容に応じたサステナビリティ関連の要件が含まれている。(ガイドライン参照) 14. ツアーオペレーターは、該当する場合、少なくともサプライヤーの選定プロセス、ならびに各契約更新時に、サプライヤーのコンプライアンス状況を確認している。(ガイドライン参照) 15. ツアーオペレーターは、野生由来の製品を提供するサプライヤーが、野生生物の採取および取引に関して、該当する国内外の法令ならびに、必要に応じて国際的な規制を遵守していることを確実にするため、デューデリジェンス[5]を実施している。	

[5] 事前にリスク等を調査すること

基準	指標	SDGs
セクション B: 地域社会への社会的・経済的な便益の最大化、負の影響の最小化		
地域社会への社会的・経済的便益		
B1 地域社会への支援 ツアーオペレーターは、地域社会のニーズに対応し、包摂的な地域発展を促進し、サプライチェーンを通じて持続可能な経済的および社会的便益を推進する体系的な取組を通じて地域社会を支援する。	1. ツアーオペレーターは、地域社会および関連するプロジェクトに対し、継続的な資金的または現物による支援を提供している。(ガイドライン参照) 2. ツアーオペレーターは、地域社会に対して行われた貢献の水準および内容を記録し、モニタリングしている。(ガイドライン参照)	
B2 地域雇用 ツアーオペレーターは、特に地域の文化や自然を強調する製品やサービスについて、必要な資格を満たしていれば、地域のスタッフを優先的に雇用する。	1. ツアーオペレーターは、必要なスキル、経験、または資格など、職務関連の要件を満たす人材について、地域雇用を優先することを明記した書面による方針を有している。 2. ツアーオペレーターは、地域出身従業員の雇用、トレーニング、管理職やリーダー職への昇進を促すための書面による方針と文書化された手順を備えている。 3. ツアーオペレーターは、管理職および監督職を含め、全従業員に占める地域出身従業員の割合をモニタリングしている。 4. ツアーオペレーターは、地域雇用を支援するサプライヤーを優先している。	
B3 地域起業家の支援 ツアーオペレーターは、地域の起業家および地域社会または非営利組織が所有するビジネスに対し、事業を展開する地域においてその製品やサービスの開発、改善、または販売を支援する。この取組は、地域経済の強化および持続可能なビジネス慣行の促進を目的とする。	1. 必要に応じて、ツアーオペレーターは地域の自然、歴史、または文化を反映した製品およびサービスの開発または改善を行っている地域の起業家および地域社会または非営利組織が所有するビジネスを支援し、当該製品およびサービスのリストを管理している。 2. ツアーオペレーターは、地域の起業家および地域社会または非営利団体が所有する事業者の製品およびサービスをお客様に紹介、促進している。	

B4 地域社会サービスと生活 ツアーオペレーターは、その活動が地域社会のサービスや生活、または必要とする資源へのアクセスに対して、悪影響を与えないようにし、コミュニティ観光や地域社会とのビジネス関係を通じてプラスの利益を生み出すことを目指す。	1. ツアーオペレーターは、最も多くの訪問者が訪れる目的地や最も影響が大きい目的地を優先しながら、事業を展開する目的地における地域社会サービスと生活への現在および潜在的な影響を特定している。(ガイドライン参照) 2. ツアーオペレーターは、地域社会サービスと生活への影響をモニタリングおよび報告し、負の影響に対処して正の貢献を強化するための改善案を文書化している。 3. ツアーオペレーターは、地域社会が苦情を申し立てることができる仕組みを整備している。(ガイドライン参照) 4. ツアーオペレーターは、報告された事項を文書化し、迅速に対応し、必要に応じて、その結果を関係するステークホルダーと共有している。	
B5 すべての人のためのアクセス ツアーオペレーターは、敷地、施設およびサービスが、可能な限り、すべての人に対してアクセス可能であることを確実にし、そのニーズを満たすために継続的な改善に取り組む。また、アクセシビリティに関する設備、制約および提供されるサービスについて、包括的で正確かつ信頼できる情報を提供する。	1. ツアーオペレーターは、実行可能かつツアーの性質に応じて、あらゆる能力を持つ人々を対象に、包摂的でアクセスしやすいツアーを提供している。 2. ツアーオペレーターは、継続的な改善のための計画または戦略を維持することにより、多様なニーズを持つ人々のためのアクセシビリティの継続的な向上を示している。(ガイドライン参照) 3. ツアーオペレーターは、アクセシビリティに関する設備および制約、ならびに予約前に追加のアクセシビリティサービスを依頼する方法について、正確、詳細、明確、包括的、かつ信頼できる情報をお客様に提供している。 4. ツアーオペレーターは、心身の状況に関わらずあらゆるお客様が内容を明確に理解し利用できるよう、アクセシブルな形式でコミュニケーション資料を提供している。 5. ツアーオペレーターは、従業員に役割に応じたアクセシビリティ研修を定期的に提供し、すべての研修セッションの記録を保持している。 6. ツアーオペレーターは、商品およびサービスの企画、実施、および改善のプロセスにおいて、障害のある人々を参画させている。	

人材および倫理基準

B6 行動規範 ツアーオペレーターは、従業員、サプライヤー、およびお客様の行動および振る舞いの指針となる、文書化された行動規範を有する。	1. ツアーオペレーターは、国際的に認められた枠組みに整合した、あらゆる形態の搾取、ハラスメント、虐待、または人身売買に対するゼロ・トレランス方針[6]を含む、書面による行動規範を設けている。(ガイドライン参照) 2. 行動規範には、言語的および非言語的行動の両面における、敬意あるコミュニケーションに関する明確な指針が含まれている。 3. 行動規範には、お客様および地域社会の子ども、青少年、学生、インターンを含む未成年者との不適切な関わりを防止するための、明確な指針および保護措置が含まれている。(ガイドライン参照) 4. 行動規範は、障害のある人々、高齢者、または社会的排除の状況にある人々など、脆弱な立場や疎外された集団に属する個人に対して、敬意を払い、かつ差別のない関わりを確保するための明確な指針を提供している。(ガイドライン参照) 5. 行動規範は、すべての従業員に周知され、定期的に更新されている。 6. ツアーオペレーターは、すべての従業員に対して行動規範に関する定期的な研修および指導を実施しており、レビューや検証のために記録を管理している。(ガイドライン参照)	

[6] 規律違反やハラスメント、不正行為に対して「一切の例外を認めず、厳格に罰する」対応方針

B7 搾取、ハラスメント、人身売買 ツアーオペレーターは、強制労働を含む、あらゆる形態の搾取、ハラスメント、および人身売買に対する包括的なゼロ・トレランス方針を実施するとともに、子供（未成年者）、青少年、女性、先住民族、マイノリティ、障害のある人々、およびその他の脆弱な立場にある人々に対し、保護を強化する。	1. ツアーオペレーターは、搾取、ハラスメント、および人身売買の事案を特定、監視、報告し、機密性を保った通報、事案への対応の手順とともに、児童労働を防止するための書面による方針を有している。(ガイドライン参照) 2. ツアーオペレーターは、運営に直接関与する従業員、お客様、サプライヤーを含むステークホルダーに対して、当該方針を社内外に周知している。(ガイドライン参照) 3. ツアーオペレーターは、法令および規定の遵守を確実にするため、当該方針および手順の実施状況をモニタリングしている。 4. ツアーオペレーターは、搾取およびハラスメントの事案を認識し、報告するためのガイダンスおよび研修を従業員に提供している。 5. ツアーオペレーターは、児童労働または違法労働が行われていないことを証明する記録を管理している。 6. ツアーオペレーターは、サプライヤーに対して当該方針の遵守を求めるとともに、これらの要件をサプライヤーの選定、契約、コミュニケーション、および継続的な評価に組み込んでいる。	
B8 雇用における包摂性および平等 ツアーオペレーターは、すべての職位および役職において、包摂的かつ平等な雇用機会を提供している。また、その雇用方針は、個人の能力や実力に基づかない特性による差別を明示的に禁止する。	1. ツアーオペレーターは、性別、年齢、人種、国籍、民族的出自、肌の色、宗教、性的指向、性自認または性表現、婚姻状況または家族構成、遺伝的特性、障がい、ならびに能力や実力に基づかない要因による差別を明示的に禁止する、書面による包摂的な雇用方針を有している。 2. ツアーオペレーターは、必要に応じて方針を定期的に見直し、更新している。 3. ツアーオペレーターは、差別のリスクのあるグループを特定し、文書化するとともに、能力や実力に基づかないすべての関連特性を認識したうえで、その認識を雇用および人事慣行に反映させている。(ガイドライン参照) 4. ツアーオペレーターは、職場およびお客様との関わりにおいて、偏見および差別を認識、防止、対処するための研修を従業員に提供している。 5. ツアーオペレーターは、管理職を含むすべての役職において、平等な雇用機会の実施状況をモニタリングしている。	

B9 ディーセントワーク[7] ツアーオペレーターは、安全で安心な労働環境の確保、生活賃金の支給、ならびに定期的な研修およびキャリア形成の機会を提供することで、労働者の権利を尊重する。この取組は、直接雇用の従業員と外部委託の労働者の双方に適用し、脆弱な立場の労働者を搾取から保護するための措置を講じる。	1. ツアーオペレーターは、関連するすべての国内労働関連法規を遵守し、労働者に対して、安全かつ安心な労働環境を確保している。さらに、適用される場合には、国際労働機関（ILO）の条約および国際基準に準拠している。 2. ツアーオペレーターは、すべての直接雇用の従業員に対し、国内法令および雇用制度に沿った健康、医療、社会保障に関する制度を利用できるようにしている。(ガイドライン参照) 3. ツアーオペレーターは、契約社員および臨時雇用の従業員を含むすべての従業員が、国内または地方の労働法令で定められた法定最低賃金以上の賃金を受け取っていることを確実にしている。(ガイドライン参照) 4. ツアーオペレーターは、業績、勤続年数、スキルの向上などの測定可能な基準に基づいて給与調整を行うため、従業員の賃金を毎年見直している。(ガイドライン参照) 5. ツアーオペレーターは、研修の範囲と定期性を示す研修記録を保持している。 6. ツアーオペレーターは、定期的なアンケートまたはフィードバックの仕組みを通じて、従業員の満足度をモニタリングし、その結果を記録している。 7. ツアーオペレーターは、従業員が安全かつ機密性を確保した形で苦情を提起、対処できる仕組みを整備しており、その仕組みの利用に対して報復や不利益な取扱いを受けることがないよう、明確な保護措置を講じている。	

[7] 働きがいのある人間らしい仕事、より具体的には、 自由、公平、安全と人間としての尊厳を条件とした、 全ての人のための生産的な仕事

基準	指標	SDGs
セクション C: 文化遺産の恩恵の最大化、負の影響の最小化		
C1 文化的相互作用 ツアーオペレーターは、先住民族コミュニティおよび文化的または歴史的に敏感な場所への訪問の管理およびプロモーションにおいて、負の影響を最小化し、地域社会への便益および訪問者の満足を最大化するために、国際的および国内の優良事例ならびに地域で合意された指針に従う。また、地域社会および先住民族からの懸念に対応するためのコミュニケーションの仕組みを整備し、必要に応じて是正措置を講じる。	1. ツアーオペレーターは、先住民族コミュニティや遺産地区を含む文化的な場所への訪問に関するガイドラインを有しており、当該ガイドラインは地域、国内および国際的な優良事例と整合している。(ガイドライン参照) 2. ツアーオペレーターは、当該ガイドラインに未成年者との適切な相互作用を含めることを確保し、あらゆる人々、文化および宗教に対する敬意ある関わりを促進している。 3. ツアーオペレーターは、文化的な場所およびコミュニティの収容力および脆弱性の評価に基づき、ツアーグループの規模、頻度および実施時期を決定している。 4. ツアーオペレーターは、策定されたガイドラインについて、ガイドやドライバーを含む現場スタッフに対して研修を行っている。 5. ツアーオペレーターは、ガイドラインをお客様に周知している。 6. ツアーオペレーターは、地域社会または先住民族が、ツアーオペレーターの運営またはお客様の活動に関連する負の影響について、懸念の提起、報告ができる連絡窓口を保持している。 7. ツアーオペレーターは、文化的な相互作用に関するすべてのフィードバックを見直し、適切に対応している。(ガイドライン参照)	
C2 文化遺産の保護 ツアーオペレーターは、歴史的、考古学的、伝統的、および精神的な意義を有する文化遺産の保護および価値向上に貢献し、地域住民によるアクセスを妨げない。	1. ツアーオペレーターは、資金援助、物的資源の提供、および／または関係するステークホルダーとの協働を通じて、事業運営地域および訪問地において文化遺産の保護および価値向上に貢献している。 2. ツアーオペレーターは、事業運営が文化遺産サイトへの地域住民のアクセスを妨げないようにしている。	

C3 文化および遺産の紹介 ツアーオペレーターは、すべての知的財産権を尊重しつつ、伝統的および現代的な地域文化の真正な要素を尊重し、事業運営に取り入れる。	1. ツアーオペレーターは、事業を行う目的地に関連する伝統および現代的な文化要素を特定している。 2. ツアーオペレーターは、サイトまたは施設の訪問、料理、イベントその他の活動、ならびに地域組織の参画を通じて、お客様に地域文化の本物の体験を提供している。(ガイドライン参照) 3. ツアーオペレーターは、文化経験に関して、必要な許可を取得することにより、知的財産権を尊重している。 4. ツアーオペレーターは、事業運営における文化的表現に関して、地域コミュニティが懸念を提起できる仕組みを有している。	
C4 考古学的な工芸品 考古学的な工芸品は、適用される国内外の法令により許可されている場合を除き、販売、取引、または展示を行わない。	1. ツアーオペレーターは、考古学的な工芸品を使用する際、関連するすべての国内外の法令および条約を遵守している。(ガイドライン参照) 2. ツアーオペレーターは、特に文化的または考古学的場所を訪問する際に、遺物の持ち出し、購入または不適切な取り扱いを防止するため、遺物に関する適用法令についてお客様に周知している。 3. ツアーオペレーターは、サプライヤーに対して明確な要件を伝達するとともに、デューデリジェンスを実施し、遺物の違法な販売、取引または無許可の展示に関与していないことを確実にし、かつ適用される地域および国際法令を遵守していることを確認している。	

基準	指標	SDGs
セクション D：環境メリットの最大化、環境負荷の最小化		
資源の保全		
D1 省エネルギー ツアーオペレーターは、事業運営全体におけるエネルギー使用量を測定およびモニタリングするとともに、消費量を削減するための措置を講じ、再生可能エネルギーの利用拡大を図り、さらに宿泊施設、交通機関およびレストランなどの主要なサービス提供者に対しても、エネルギー消費量のモニタリングと削減へのコミットメントを示すことを求める。	1. ツアーオペレーターは、直接管理するオフィスおよびツアー業務のエネルギー消費量を、エネルギー種別ごとに測定している。(ガイドライン参照) 2. ツアーオペレーターは、総エネルギー消費量の削減および再生可能エネルギーの比率拡大に向けた目標を設定し、その進捗状況を毎年追跡している。目標は、オフィスおよびツアー業務のエネルギー使用量を明確に定めている。(ガイドライン参照) 3. ツアーオペレーターは、現場の委託業者および従業員に対し、省エネルギーの実践に関する研修またはガイダンスを提供している。 4. ツアーオペレーターは、オフィスおよびツアー運営において、省エネルギー型の設備および取組を導入し、拡大を図っている。 5. ツアーオペレーターは、製品およびサービスの提供において、省エネルギー型の設備を使用し、省エネルギーの取組を実施しているサプライヤーを優先している。 6. ツアーオペレーターは、エネルギーに関する方針および取組について、お客様に周知している。	

D2 節水 ツアーオペレーターは、事業運営全体における水使用量を測定およびモニタリングし、消費量を削減するための措置を講じ、特に水リスクの高い地域においては、適切な水資源管理目標を追求するとともに、宿泊施設および飲食サービス業者など主要なサービス提供者と連携し、水使用量の削減と水効率の向上に取り組む。	1. ツアーオペレーターは、信頼性のある情報源または枠組みを用いて、オフィスおよびツアー業務を行う地域における水リスクの水準を特定し、その内容を文書化している。(ガイドライン参照) 2. ツアーオペレーターは、自社が直接管理するオフィスおよび施設において、水消費量を供給源別（例：公共水道、地下水、海水）に測定している。 3. ツアーオペレーターは、水消費量を削減するための年次目標を設定し、その進捗状況を毎年追跡している。 4. ツアーオペレーターは、従業員に対し節水の実践に関する研修を行っている。 5. ツアーオペレーターは、自社が直接管理するオフィスや施設において、節水設備の導入を進めている。 6. ツアーオペレーターは、水使用効率の高い設備（節水型設備、効率的な灌漑システム）を使用し、節水の取組を実施しているサプライヤーを優先している。 7. ツアーオペレーターは、水資源管理方針および取組について、お客様に周知している。	

汚染の削減

D3 温室効果ガスの排出 ツアーオペレーターは、事業運営に伴う温室効果ガス（GHG）排出量を特定・測定し、それを回避または最小化するための措置を講じるとともに、世界的な脱炭素化目標および地域の戦略を支援するため、排出量削減に向けた公式かつ公的なコミットメントを表明する。	1. ツアーオペレーターは、明確な目標に裏付けられた GHG 排出量削減に向けた公的なコミットメントを表明している。(ガイドライン参照) 2. ツアーオペレーターは、直接的な事業運営に伴う温室効果ガス（GHG）排出量を測定している。(ガイドライン参照) 3. ツアーオペレーターは、1 営業日当たりのカーボンフットプリントを算出している。 4. ツアーオペレーターは、直接的な運営において GHG の排出を回避し、最小化するための措置を講じている。 5. ツアーオペレーターは、温室効果ガス（GHG）排出量の削減と相殺を優先する。信頼性のあるカーボンオフセットは、回避または最小化できない残余排出量に対してのみ使用される。(ガイドライン参照)	
D4 交通・輸送手段 ツアーオペレーターは、お客様、従業員、サプライヤー、および自社運営における、交通・輸送手段の使用をなるべく抑えるとともに、よりクリーンで効率の高い代替手段の利用を促進する。	1. ツアーオペレーターは、ツアーを含む事業運営において、実行可能かつ現実的な範囲で、最も環境に配慮し、かつ効率的な交通手段を利用している。 2. ツアーオペレーターは、可能な限り移動を最小限に抑えるようにツアーを設計している。 3. ツアーオペレーターは、従業員の通勤負担を軽減するため、カーシェアリングや送迎などの交通手段を提供している。(ガイドライン参照) 4. 移動が必要な場合には、ツアーオペレーターは、環境負荷が低く、資源効率の高い交通サービスを提供するサプライヤーを優先している。 5. ツアーオペレーターは、該当する場合には、代替交通手段に関する情報をお客様に提供している。(ガイドライン参照)	

D5 廃水 ツアーオペレーターは、自社の施設において廃水が適切に処理され、安全に放流されることを確実にするとともに、地域住民および環境に負の影響を及ぼさないよう、効果的な廃水処理および再利用システムを有する主要なサプライヤー（宿泊施設、レストラン、船舶など）を優先する。	1. ツアーオペレーターは、廃水に関する関係法令を遵守している施設を利用または契約している。 2. ツアーオペレーターは、関係法令により認められている場合、適切に処理された廃水を安全に再利用する製品およびサービスのサプライヤーを優先的に採用している。 3. ツアーオペレーターは、主要なサプライヤーがその規模および事業環境に適した適切な廃水処理システムを有していることを確認するとともに、法的および環境的要件に沿って安全な放流に関する証拠を文書化していることを確実にしている。(ガイドライン参照)	

D6 廃棄物 ツアーオペレーターは、廃棄物階層に沿って固形廃棄物を管理し、廃棄物の発生抑制、食品廃棄物および使い捨てプラスチックの排除、ならびに再利用、リサイクル、回収の最大化を目的とするとともに、効果的な廃棄物管理の取組を実施しているサプライヤーを優先する。残余廃棄物は、地域社会および環境への負の影響を避けるため、法令に認可された環境に配慮した方法で管理する。	1. ツアーオペレーターは、廃棄物量の削減に取り組むことを明示した、書面による廃棄物管理方針を有している。 2. ツアーオペレーターは、廃棄物階層に基づいた固形廃棄物管理計画を策定している。当該計画には、自社が直接管理するオフィスおよびツアー業務における廃棄物全体の削減に向けた取組が含まれており、資材の再利用、リサイクル、または回収を優先している。 3. ツアーオペレーターは、自社が直接管理するオフィスおよびツアー業務において発生した総固形廃棄物量を、種類別に計測している。(ガイドライン参照) 4. ツアーオペレーターは、固形廃棄物の発生量削減に向けた年間目標を設定し、廃棄物管理計画に沿ってその進捗を追跡している。 5. ツアーオペレーターは、使い捨て製品の使用状況をモニタリングし、使い捨てプラスチック、使い捨て包装材、再利用できないお客様用のギフトなど影響の大きい品目を優先して、これらを排除または削減するための取組を実施している。 6. ツアーオペレーターは、オフィスおよびツアー運営から排出されるすべての廃棄物が、該当する地域および国の法令を遵守して処理されることを確実にしている。 7. ツアーオペレーターは、廃棄物管理業務に関与する従業員に対して、廃棄物の発生の最小化、および適切な分類、分別、処分に関する定期的な研修およびガイダンスを提供している。また、研修記録および関連文書を管理している。 8. ツアーオペレーターは、書面による案内資料、ガイドによる説明、およびデジタルコミュニケーションを活用し、ツアー中における廃棄物の最小化の取組および適切な廃棄物の分別、廃棄に関する情報とガイダンスをお客様に提供している。 9. ツアーオペレーターは、包装および配送において廃棄物を最小限に抑える製品およびサービスを提供するサプライヤーを優先している。	

D7 有害物質 ツアーオペレーターは、利用可能な場合には環境に配慮した製品およびプロセスを選択することにより、事業運営における有害物質の使用を最小限に抑えるとともに、主要なサービス提供者（宿泊施設、交通機関、レストランなど）が、化学物質の保管、使用、取扱い、および処分を適切かつ安全に管理していることを確実にする。	1. ツアーオペレーターは、オフィスおよびツアー業務において使用される有害物質について、最新の在庫一覧を保持している。 2. ツアーオペレーターは、可能な場合には、有害物質を認められた持続可能性基準により認証された代替品に置き換えている。 3. ツアーオペレーターは、有害物質の使用が最小限または不使用である製品およびサービスを提供するサプライヤーを優先している。 4. ツアーオペレーターは、自社が直接管理するオフィスおよびツアー業務全体において、有害物質の管理について従業員に研修および明確なガイダンスを提供している。 5. ツアーオペレーターは、サンゴ礁に無害な日焼け止め、環境に配慮した香水、生分解性の虫除けなど、地域環境への影響がより少ない製品を選択するよう、事前にお客様に案内している。	
D8 汚染の最小化 ツアーオペレーターは、事業運営において、汚染（騒音、光、大気、水および土壌の汚染）を最小限に抑える取組を実施するとともに、汚染削減の取組を実践しているサプライヤーを優先する。	1. ツアーオペレーターは、事業運営における潜在的な汚染源を特定している。(ガイドライン参照) 2. ツアーオペレーターは、特定された汚染源からの汚染を防止および削減するための対策を講じている。 3. ツアーオペレーターは、講じた対策の有効性を評価し、継続的な改善を支援するため、汚染レベルを定期的にモニタリングおよび見直している。 4. ツアーオペレーターは、汚染削減の取組を行っている製品およびサービスのサプライヤーを優先している。	

生物多様性、生態系、景観の保全

D9 生物多様性の保全 ツアーオペレーターは、自然生態系を妨げることを最小限に抑えつつ、生物多様性の保全に貢献する。	1. ツアーオペレーターは、生物多様性に対する潜在的および実際の負の影響を特定し、モニタリングしている。 2. ツアーオペレーターは、生物多様性に対する負の影響を回避および緩和するための措置を講じている。 3. ツアーオペレーターは、ツアー運営が生物多様性に及ぼす負の影響を緩和するため、専門家や保全団体と協力している。 4. ツアーオペレーターは、金銭的支援、現物支援、その他の支援を通じて生物多様性保全に貢献し、自社事業に関連する地域全体での生物多様性の取組に参加し、これらの貢献を記録している。 5. ツアーオペレーターは、他の地域において緊急の保全ニーズが特定されない限り、事業を展開する地域の生物多様性の保全を優先的に支援している。	
D10 侵略的外来種 ツアーオペレーターは、自社の管理範囲内において、特にサプライチェーン、交通手段およびツアー業務を通じて侵略的外来種の侵入または拡散を防止するための措置を講じる。	1. 生物多様性に敏感な地域において事業を行う場合、ツアーオペレーターは、訪問地域に関連する既存の侵略的外来種の一覧またはリストを把握し、参照している。 2. ツアーオペレーターは、ツアーを通じて侵略的外来種の侵入を防止するために、適切な措置を講じている。 3. ツアーオペレーターは、侵略的外来種の侵入防止について、ツアーガイドおよびドライバーに研修を行っている。 4. ツアーオペレーターは、侵略的外来種の侵入リスクを最小限に抑えるため、事前にお客様に対して侵略的外来種に関するリスクについて案内している。	

D11 自然のサイトへの訪問 ツアーオペレーターは、自然のサイトへの訪問の管理およびプロモーションに関して適切なガイドラインに従い、リスク管理および地域の知見を取り入れることにより、負の影響を最小限に抑え、訪問者の満足度を最大化する。	1. ツアーオペレーターは、地域、国内、および国際的な優良事例に沿った自然のサイト訪問ガイドラインを有しており、意思決定において、リスク評価（例：気象、地形、安全性）および地域の知見を取り入れている。 2. ツアーオペレーターは、自然環境への影響を最小限に抑えるため、ツアーグループの規模、訪問の頻度および時期を決定している。 3. ツアーが自然保護または保全区域への訪問を含む場合、ツアーオペレーターは、保全要件の遵守および負の影響の最小化を確実にするため、適格な専門家または関連する公的機関と協議している。 4. ツアーオペレーターは、ガイドやドライバーなどの現場スタッフに対し、ガイドラインに関する研修を行っている。 5. ツアーオペレーターは、お客様に対してガイドラインを提供している。 6. ツアーオペレーターは、地域社会および保全団体を含む人々が苦情を申し立てることができる仕組みを有している。	
D12 動物との近接接触 ツアーオペレーターは、すべての野生動物観察活動および許可された動物との相互接触が責任ある方法で実施され、動物および人に危害を及ぼす可能性のある行為または状況から保護されていることを確実にする。	1. ツアーオペレーターは、動物を利用した活動が、関係法令や規制および国際的に認められた基準を遵守して実施されていることを確実にする。(ガイドライン参照) 2. ツアーオペレーターは、陸上または水中を問わず、人の管理下および管理された環境にいる動物に対して、事業運営が及ぼす影響を継続的に監視し、軽減するための適切な措置を講じている。 3. ツアーオペレーターは、適切な観察距離を維持し、野生動物への餌付けや干渉を避け、動物を追跡、接触、または人為的に扱う行為を防止している。(ガイドライン参照) 4. ツアーオペレーターは、動物へのストレスおよび混乱を最小限に抑えるため、ツアーグループの規模、騒音レベルおよび接触時間を管理し、すべての体験が動物福祉を支援し、自然な行動を尊重するようにしている。 5. ツアーオペレーターは、ツアーで扱う野生動物に関する知識を有し、動物がストレス状態にあるかを識別でき、適切な観察および相互接触に関するガイドラインを遵守するガイドやドライバーなどの現場スタッフを配置しているサプライヤーを優先している。 6. ツアーオペレーターは、野生動物観察における適切な行動および優良事例に関するガイドラインをお客様に提供している。	

D13 動物福祉 ツアーオペレーターは、飼育、所有、または管理するすべての動物について、最高水準の動物福祉の基準に従うことを確実にする。また、関連する法令および業界の優良事例に基づくガイドラインを遵守するとともに、すべてのサプライヤーおよびサービス提供者が同一の基準に従うことを確実にする。	1. ツアーオペレーターは、契約サプライヤーおよび事業運営に適用される範囲において、管理下にある動物に関する国内および国際的な基準ならびに規制を遵守している。(ガイドライン参照) 2. ツアーオペレーターは、当該活動が許可され、必要なすべての認可を取得し、完全に法令を遵守している場合を除き、野生動物を人の管理下で飼育または展示するサプライヤーと契約またはそれらを宣伝していない。 3. ツアーオペレーターは、契約しているツアーサービス提供者および動物施設が、種ごとの動物福祉基準および「動物福祉の 5 つの領域」の原則を含む、関連する地域および国際的な規制を遵守していることを確実にしている。(ガイドライン参照) 4. ツアーオペレーターは、従業員、ツアーガイドおよびドライバーに対し、動物福祉基準、科学的根拠に基づく優良事例ガイドラインおよび責任ある野生動物観察プロトコルに関する研修を実施するとともに、サプライヤーに対しても同様の研修を確実に実施している。(ガイドライン参照) 5. ツアーオペレーターは、IUCN（国際自然保護連合）およびCITES（ワシントン条約）のリストに基づき、違法な野生生物製品に関する情報をお客様に提供するとともに、その購入の防止に取り組んでいる。	
D14 野生生物種の採取および取引 ツアーオペレーターは、野生生物種が違法または持続可能でない方法で、採取、消費、展示、または取引されることがないよう確約する。	1. ツアーオペレーターは、当該活動が関係当局により明示的に許可され、厳格に規制され、かつ国際的な基準に従って実施されている場合を除き、動物の取得、繁殖、または飼育を行うサプライヤーと契約または宣伝していない。 2. ツアーオペレーターは、当該活動が完全に合法であり、厳格に規制され、かつ正当な保全目的のために明確に示されている場合を除き、狩猟活動を提供または促進していない。当該活動が実施される場合には、国際的な基準を遵守し、生態学的持続可能性、種の保護および動物の人道的取扱いを優先する方法で行われなければならない。	

附属：ガイドライン

A1. 持続可能性に関するマネジメントシステム

1. 方針は、持続可能性に関する計画および行動の基盤となるものである。

3. 計画は、ツアーオペレーターの年間予算および人員体制と整合しており、持続可能性の取組の実施と目標達成のために十分な資源が確保されている。

6. リスクには、ツアーオペレーターに影響を及ぼす可能性のある、またはツアーオペレーターが影響を与える可能性のある環境的・社会的・文化的要因が含まれる。分析では、特定された持続可能性リスクに対する予防措置および潜在的な緩和策を明示する。

8. 実施状況の確認は、進捗を評価し、改善すべき領域を特定するために行われる。

A2. 法令遵守

1. 法令・規制には、人権、労働者の権利、保健・安全、土地および財産権、環境保護、廃棄物管理、児童福祉、人身売買および現代奴隷制の防止、文化遺産の保護、ならびに動物福祉が含まれる。適用法令・規制の一覧は、可能な場合、アクセスしやすいようデジタル形式で管理する。遵守状況は定期的に確認し、必要に応じて更新する。

2. 方針および手順を実施するため、従業員への研修、遵守状況の記録・確認、必要に応じた是正措置が行われている。

A3. 報告およびコミュニケーション

1. レポートには、エネルギーおよび水の使用量、廃棄物の発生量、温室効果ガス（GHG）排出量、責任ある調達の実践といった主要な指標に関する入手可能な定量データが含まれる。ただし、企業秘密または商業上の機密とみなされる情報については、機密性が保持される。年次サステナビリティレポートでは、定性的・定量的データおよびステークホルダーからのフィードバックを用いて、サステナビリティのパフォーマンスの前年比較を示し、進捗と課題を明らかにする。実施初年度、または比較の基準となるデータがまだ得られない場合には、今後の比較の基準となる初期値をレポートに設定する。

3. 大規模なツアーオペレーターは、GRI や CSRD などの認められた枠組みに沿った報告を行うことが推奨される。一方、小規模なオペレーターは、その規模や地域の状況に応じた簡易的な方法を採用してもよい。ポートフォリオレベルまたは企業レベルで報告を行う場合は、フランチャイズを含む各拠点の個別のパフォーマンスを明確に区別して示し、本スタンダードへの適合を裏付ける。

4. 情報は、要請に応じて、お客様、従業員、サプライヤー、地域社会の住民、その他のステークホルダーが入手できる。

5. データは書面またはデジタル形式で保管され、第三者と情報を共有する際には、機密性および適用されるすべての法的要件が守られる。

6. これらの仕組みは、ツアーオペレーターの年次サステナビリティレポートに含めることができるほか、さまざまな形態（例：メール、オンラインフォーム、意見箱、ツアー後のアンケート）をとることができる。

A4. 正確なプロモーション

2. 主張は、誇張、一般化、コミットメントの示唆を行わず、実際に実施されていない取組に言及しない。

A5. 情報共有およびガイダンス

5. デジタル形式には、必要に応じて QR コード、オンラインガイド、モバイルアプリが含まれる。デジタルによる手段がお客様の体験を向上させない場合には、個別の説明（ブリーフィング）や、耐久性のある再利用可能な資材など、環境負荷の低い代替手段が推奨される。

A6. 従業員の参画

1. 参画は、ツアーオペレーターの規模や組織構造に応じて、フィードバックセッション、非公式なミーティング、正式な委員会、デジタルコミュニケーションプラットフォーム（例：従業員向けモバイルアプリや社内フィードバックシステム）などの協議方法を通じて行うことができる。

2. 大規模なツアーオペレーターでは、専任の従業員または部署に特定の持続可能性業務を割り当て、持続可能性マネジメント計画に基づいて役割を定期的に見直す。小規模なツアーオペレーターでは、これらの責任を既存の職務に組み込むことができるが、持続可能性マネジメント計画の実施を統括する担当者を少なくとも 1 名指名する。

A8. 調達

注：「地元」とは、デスティネーションおよびその周辺地域を指し、その範囲は関係する地方自治体、開発機関、または一般に受け入れられている地域慣行によって定められる。主にデスティネーション外からの商品を提供する商社や再販業者は、地元のサプライヤーとはみなされない。

4. フェアトレード製品の例としては、紅茶、コーヒー、カカオ、綿、砂糖、香辛料、果物などが挙げられる。

12. 取組には、包装の最小化、省エネルギー、環境負荷の低い配送方法の利用などが含まれる。これらの指標は、サプライヤーを評価する手順に反映され、サプライヤー選定の優先順位を判断する際に考慮される。

13. これらの要件は、資源利用、公正な労働、責任ある実践など、環境的・社会的・倫理的側面を対象とする。

14. 確認は、持続可能性への配慮を含む基本的なスクリーニング手法、またはサンプルデータに基づく評価を通じて実施することができる。

B1. 地域社会への支援

1. 地域社会への支援は、インフラ、文化の再生、教育、研修、小規模事業の育成、保健、衛生、緊急対応などの分野で提供することができる。これらの貢献は、一回限りの寄付やイベントではなく、継続的な関係やプログラムの一部を成すものとする。

2. 支援は、ツアーオペレーターのサステナビリティ方針に基づいて行うことができる。この方針には、地域社会からのフィードバックを通じて把握された地域のニーズに沿った目的および優先的な取組が示される。

B4. 地域社会サービスと生活

1. 基本的な生活手段には、地域住民が日常的・伝統的な営みを維持することを可能にする土地および水域資源へのアクセスが含まれるが、これらに限定されない。

3. 苦情の例としては、公共の通路、海岸、道路、または文化的に重要な場所へのアクセスに関する懸念が含まれるが、これらに限定されない。

B5. すべての人のためのアクセス

2. 多様なニーズを持つ人々には、移動、視覚、聴覚に障害のある人、認知・感覚面での特性やニューロダイバーシティ（神経多様性による特性）のある人、けがや手術後など一時的に身体機能に制限のある人、アレルギーや特定の食事上の配慮を必要とする人、妊娠中または授乳中の人、高齢のお客様などが含まれるが、これらに限定されない。

B6. 行動規範

1. 国際的に認められた枠組みには、国連子どもの権利条約、強制労働および児童労働に関する ILO 条約、国連人権高等弁務官事務所の「ビジネスと人権に関する指導原則」が含まれる。

3. ツアーオペレーターは、子ども（18 歳未満の者と定義される）に対するあらゆる形態の搾取および虐待を防止する取組に貢献する。特に、法定就労年齢未満の子どもを児童労働から保護することに留意する。支援には、防止プログラムへの資金的または現物による貢献、啓発キャンペーンへの参加、子どもの保護に関する従業員研修などが含まれる。また、ツアーオペレーターは、国の規制に従い、子どもおよび同伴する大人を含むすべてのお客様の身分証明を確認し、適用される法令およびプライバシー要件に従って記録を保管する。

4. このガイドラインは、相手を尊重した行動、適切な保護措置の遵守、および節度ある対人対応を確保するために設けられる。

6. 行動への期待、差別禁止の基準、および適切な保護措置の原則は、適切な手段を通じてお客様に伝えられ、サプライヤーとの契約に組み込まれることで、すべての従業員、お客様、およびサプライヤーに周知される。

B7. 搾取、ハラスメント、人身売買

1. 方針は、通報への障壁が取り除かれ、あらゆる違反事案において迅速な対応と責任の所在の明確化が行われることを確保する。方針は、国連子どもの権利条約、強制労働および児童労働に関する ILO 条約、国連人権高等弁務官事務所の「ビジネスと人権に関する指導原則」などの国際的に認められた枠組みのほか、「ザ・コード」（旅行・観光における子どもの性的搾取からの保護のための行動規範）のような自主的イニシアチブを参照することができる。ザ・コードは、子どもの保護措置を実施するためのツールおよび支援を提供している。

2. 社内への周知は、入社時のオリエンテーション、従業員ハンドブック、または管理方針を通じて行うことができる。社外への周知には、お客様対応憲章、購買方針、サプライヤーとの契約などが含まれる。

B8. 雇用における包摂性および平等

3. 不利益を受けるリスクのあるグループには、地域の状況に応じて、女性、障害のある人々、先住民族、地域のマイノリティなどが含まれる。

B9. ディーセントワーク

2. 保健、医療、または社会保障が公的制度を通じて提供されていない場合、従業員の雇用契約に必要な条項を含めることができる。

3. 法定最低賃金が存在しない状況では、ツアーオペレーターは、従業員のスキルおよび資格に基づき、認知された生活賃金の基準値（例：IDH サラリーマトリックス）に報酬慣行を合わせるよう努める。

4. 見直しのプロセスには、従業員のキャリア希望や職務実績を含めることができる。プロセスは文書化され、従業員の報酬の継続的な改善を支えるために活用される。

C1. 文化的相互作用

1. ツアーオペレーターは、お客様の体験、文化・遺産に関する紹介や情報発信、プロモーション資料において、地域社会または先住民族コミュニティと連携し、その文化や遺産が適切に表現されるよう、内容を共同で作成・確認することができる。

7. この仕組みは、潜在的な影響の特定と既知の問題への対応の両方に役立つものであり、すべてのフィードバックは確認のうえ、適切かつ敬意をもって対応される。

C3. 文化および遺産の紹介

2. 可能な場合、ツアーオペレーターは、地域の職人やコミュニティが、伝統的な知識や文化的表現を守り、適切な保護を受けられるよう支援する。

C4. 考古学的な工芸品

1. 工芸品に関する方針には、文化的物品の合法的な出所を確認する手順が定められており、関係する従業員およびサプライヤーに周知される。必要な場合には、公的な許可またはライセンスを取得・文書化し、要請に応じて提示できるようにする。

D1. 省エネルギー

1. 例としては、直接管理する事業運営で使用されるガス、電気、輸送用燃料が挙げられる。

2. 目標では、実行可能な場合には、敷地内での再生可能エネルギープロジェクトの機会を特定し、導入が現時点で不可能な場合にはその制約（例：建物の構造、立地、所有形態）を文書化する。再生可能エネルギーの消費量は測定され、年次サステナビリティレポートで報告される。ツアーオペレーターは、技術的

および費用面で実行可能な場合、オフィス（例：電力供給、冷暖房）およびツアー運営（例：再生可能エネルギーで走行する車両、宿泊施設の選定）における再生可能エネルギーの利用を拡大する。

D2. 節水

1. WWF ウォーターリスクフィルター、WRI アクアダクト、CDP ウォーターセキュリティなどのツールや枠組み、または国や地方自治体による評価を参考にすることができる。

D3. 温室効果ガスの排出

1. これには、科学的根拠に基づく目標の採用や、「観光における気候変動対策に関するグラスゴー宣言」など、国内または国際レベルで認められた気候変動対策イニシアチブへの参加が含まれる。ツアーオペレーターは、自らの役割と貢献が年次サステナビリティレポートに明確に反映されるようにする。

2. 実行可能な場合、ツアーオペレーターは、サプライヤー（主に宿泊施設）と協力し、GHG プロトコルの分類に沿ってスコープ 3 の温室効果ガス排出量を推計する。スコープ 3 には、上流の活動（例：サプライヤー、調達、出張）および下流の活動（例：お客様と従業員の輸送、廃棄物処理）からの間接排出が含まれる。推計は、支出額、数量、サプライヤーからの情報などの入手可能なデータに基づいて行うことができ、第三者との共有は機密性および法的要件を遵守する場合に限られる。

5. オフセットは、地域での入手可能性に基づき、認められた国内または国際的なサステナビリティスタンダード（例：ゴールドスタンダード、Verra、UNFCCC）により認証されたカーボンオフセットプロジェクトを通じて購入する。オフセットは、包括的な排出削減戦略を補完するものとしてのみ用い、その代替としては用いない。

D4. 交通・輸送手段

3. ツアーオペレーターは、実行可能な場合、公共交通機関の利用補助など、従業員向けのインセンティブを提供することができる。

5. 交通・輸送に関する情報には、地域に即した公共交通機関の路線、シェアモビリティの選択肢、およびアクティブモビリティ（徒歩、自転車）が含まれる。お客様には、代替的な交通手段がもたらす環境面のメリットについて情報提供を行う。地域の交通事業者や当局との連携が推奨される。

D5. 廃水

3. 主要なサプライヤーの例としては、宿泊施設、レストラン、船舶が挙げられる。

D6. 廃棄物

3. 廃棄物は、少なくともリサイクル可能な資源、食品廃棄物、および埋立てまたは焼却に送られる廃棄物に分類する。地域の規制で求められる場合、または運営実務が廃棄物管理計画に沿っている場合には、追加の分類（例：紙、金属、プラスチック、ガラス）を適用する。測定結果は主要業績評価指標（KPI）として追跡し、毎年報告する。

D8. 汚染の最小化

1. 汚染の例としては、騒音、光、大気、水、土壌が挙げられる。

D12. 動物との近接接触

1. 最低限の要件として、野生動物との直接接触は禁止される。国際的に認められた基準には、ABTA 動物福祉ガイドライン、WAZA（世界動物園水族館協会）、Global Humane Society などが含まれるが、これらに限定されない。

3. 対策としては、動物との適切な距離の維持、後追いや追跡をしないこと、騒音および光害の低減、衝突の防止などが挙げられる。具体的には、騒音を減らすためのエンジン停止、観察時間の制限、指定された・道路・区域の遵守、一定の緩やかな速度の維持、子連れの母親個体や営巣地に近づかないことなどが挙げられる。

D13. 動物福祉

1. 遵守は「動物福祉の 5 つの領域（Five Domains）」に整合し、利用可能な科学的根拠に基づく種別の福祉基準を満たす。

3. これには、動物の飼育環境、ケア、取扱い、および観察に関する基準が含まれる。契約するすべての施設は、責任ある管理、高い水準の動物福祉、および法的要件の遵守を確保するための継続的なモニタリングを実証しなければならない。

4. 研修はまた、法的要件または認められた動物福祉基準を遵守していないサプライヤーやパートナーを認識し、報告し、回避できるよう担当者の能力を高め、すべての事業運営において動物の福祉が守られるようにする。