

# 事故への備えと発生時の初動

国原秀則氏 (日本アイラック代表取締役社長)

旅行にはさまざまな事故のリスクが伴う。いざという時に迅速な対応をとるために、旅行会社はどのような準備が必要なのか。2月24日、都内で行われた観光庁主催「旅行安全マネジメント普及セミナー」の講演を採録する。

構成／井上理江

当社は今年で設立20年の危機管理会社で、JATA(日本旅行業協会)に関連する事故処理に18年間携わっています。毎年10~20件の支援要請があり、13年は11件の支援を行いました。内訳は疾病3件、被害事件2件、事故5件、国内バス事故1件です。11件中6件が無保険でクレジットカードの付帯保険にも加入していませんでした。毎年、疾病死亡事故は全体の3分の1を占めています。

実際の事故処理を手伝う立場から、今日は海外企画旅行で起きた事故を例に挙げながら事前準備と初動の重要性についてお話ししたいと思います。

初動は非常に重要で、最初につまづくと次から次へ問題が生じます。事故処理は初動で8割が決まると言われるほどです。

1つ目は、タイ・バンコクの添乗員なしの社員旅行です。53歳の男性が朝、集合場所の宿泊ホテルのロビーに現れませんでした。同僚がドアをノックしても返事がありません。フロントに頼んでマスターキーで開けてもらおうと、その方はバスタブでうつぶせに倒れており、救急車で病院に搬送されましたが2時間後に死亡が確認されました。

問題はここからです。その日は日曜で、現地の

ツアーオペレーターが日本の旅行会社担当者の携帯電話に緊急連絡を入れたのですが、コールが鳴り続けるだけで留守電にもならず、まったくつながりません。当然、旅行会社のオフィスにかけても誰も出ません。

結局、社員旅行に参加していたその社長さんが、亡くなられた方の家族に事故の一報を入れました。翌日の月曜にやっと旅行会社に連絡がきましたが、社員旅行をしていた会社、遺族から苦情の嵐となりました。

原因は単純で緊急連絡先がアップデートされていなかったからです。ツアーオペレーターがかけた携帯電話の番号は古いもので、今は別の人が使っており、その人が電話に出なかったこともあって、すべてが後手に回ってしまったと言えます。

### 信用問題に発展、登録抹消も

2つ目の事例はタイ・プーケットで発生した交通事故です。こちらは募集型企画旅行で社員添乗員が同行していました。自由行動中、新婚旅行の夫婦が現地の人運転する車にひき逃げされ、病院

に緊急搬送されました。夫は意識不明のまま搬送され翌日死亡、妻は大腿骨と肋骨の複雑骨折で重症でした。2人とも海外旅行保険には未加入で、入っていたのはカード付帯の保険のみでした。

このケースはすぐに旅行会社に連絡がとれました。ただ添乗員が新人社員で、現場で何をすればいいかわからず「患者が保険に入っていないので治療費は誰が負担するのか」という病院からの質問、「自分たちの渡航や遺体搬送などは旅行会社が費用負担してくれるのか」という夫婦の家族からの質問に対応できず、日本の旅行会社に電話をしても「これから確認するので待ってほしい」の一点張りで、処理が全然進みませんでした。

その結果、事故に遭った夫婦の家族からのクレームで信用問題に発展し、「あの旅行会社は使えない」という風評につながりました。この旅行会社は事故発生時のマニュアルを作っていたのですが、棚に置かれたままで、誰も手にとって見たことがないという状況でした。

3つ目の事例は、メディアでも大きく報道された中国での募集型企画旅行の事故です。ある旅行会社が万里の長城トレッキングツアーを催行したところ、途中で遭難し、参加者4人のうち3人が低体温症で亡くなりました。同社は旅行業登録取り消しという厳しい行政処分を受けました。事故による登録取り消しはこのケースが初めてです。

理由は安全確保の義務違反でポイントは3つあります。まず1点目は、安全確保に必要な旅行計画の作成不備です。同社は天候の変化などのリスクをまったく考慮せずに旅行を計画し、会社として現地の下見も行わず、現地ガイドにまかせっぱなしでした。

2点目は旅行者に取引条件説明・書面交付がなかったこと、3点目は企画旅行の安全で円滑な実施措置がなかったことです。これらはいずれも旅行業法第12条に違反します。特に3点目は、山間部に入るにもかかわらず、添乗員に衛星電話ではなく普通の携帯電話を持たせ、毎日の電話連絡も怠っていました。遭難事故の発生時には携帯電話が圏外で、連絡がとれない状態になっていました。



### Profile

くにはら・ひでのり ●慶應義塾大学法学部卒業。AIU保険会社で海外旅行傷害保険担当スーパーバイザーを務め、1996年に日本アイラックを設立し現職就任。お客様対応の観点から企業の危機管理を捉え、そのノウハウを提供している。

同社は事故発生後、廃業の届け出を出しましたが、観光庁は受理せず10日前の日付で登録取り消しの措置を行いました。これは会社員が自主退社を認められず懲戒免職されたのと同じです。同社はこの2年前にも、北海道で遭難事故を起こし、死者を出しており、「反省の色なし」とみなされ、厳しい処分が下ったといえます。

### まず安全管理責任者を決定

それでは緊急事故が起きた場合、迅速な対応を行うため、旅行会社はどのような社内準備をすればよいのでしょうか。

まず、会社組織全体に安全方針や意識を徹底し、安全マネジメントを主導する「安全管理責任者」を任命することです。小さな会社でも、社長または役員が安全管理責任者になってください。

社内における具体的な安全管理の対応手順を決めておくことも必要です。ポイントは3つあります。

1点目が緊急連絡網の整備とアップデートです。自社の緊急連絡網だけでなく、JATAや観光庁、外務省の連絡先なども必要な時にすぐわかるようにしておく必要があります。ツアーオペレーターや保険会社との緊急時における連携体制の確認も重要

です。事故に遭ったお客様の家族への連絡や航空券手配などは旅行会社の役割ですし、保険会社は病院手配や治療費のギャランティなどを行います。それぞれの役割を日頃から確認しておく必要があります。

2点目は、名簿や滞在日程、緊急連絡先などのツアー参加者情報がいつでも取り出せる体制を構築することです。今はほとんどの会社でパソコンにデータが入っていると思いますが、いざという時にパスワードが分からなかったり、それが分かる人間と連絡しようとして時間がかかるといったことがないようにすることが必要です。

3点目は現地で事故発生時、添乗員やツアーオペレーターは何をすべきかを明確にしておくことです。事故や被災者情報の収集は誰が行うかなど、役割を事前に把握しておけば、それだけ迅速な対応が可能になります。

### 保険加入は意思確認を

もう一つ、重要なのがツアー参加者の海外旅行保険の加入状況の確認です。先ほど当社の事例で11件中6件が未加入とお話しましたが、全体的に見ても海外旅行保険の加入率はカード保険も含めて約5割にとどまっています。

海外旅行保険の加入は必須条件にすることが最も望ましいですが、参加者がその旅行会社が勧める海外旅行保険に加入しない場合は、旅行申込書にチェック欄を設けて「加入しない」という意思を明確に表示してもらうことが大事です。

というのは、事故が起きると必ず、被災者やその家族から「なぜ保険を勧めてくれなかったのか」と言われるからです。当社は18年間、旅行の事故処理をしています。被災者が保険未加入の場合は決まってそう言われます。

そこから「旅行会社が勧めなかったから海外旅行保険に加入しなかった。事故に関する費用は旅行会社が負担すべき」という話に発展することもよくあります。その場合、旅行申込書に加入意思に関するチェック欄があれば、本人や家族にもきちんと

説明できます。

実際に事故が発生し、添乗員やツアーオペレーターなどから日本の旅行会社に第一報が入ったら、すぐに社内に事故対策本部のチームを集められるようにしておくことも大事です。基本は社長をトップとした事故対策本部の下に旅客家族、広報渉外、情報収集、保険、経理庶務という5つの担当班を置くことが理想です。

旅客家族担当班は被災者家族の窓口となり、渡航手配なども行います。広報渉外担当班は事故情報の提供窓口となり、マスコミ対応を行います。情報収集担当班は刻々と変化する現地情報をアップデートします。保険担当班は保険会社への連絡と支援要請、経理庶務担当班は経理会計業務を担当します。

大きな事故ならそれぞれに担当者を配置し、小さな事故の場合は1人で2～3役をこなす形でもかまいません。事故の大きさに応じて、担当者の人数を増減すればよいと思います。

事故情報を集めて状況を把握していくなかで、旅行会社としてどう対応するかを決めます。バス事故なら旅行会社が前面に出る必要がありますが、航空機事故なら旅行会社としてどこまで対応できるのか、商品を代売した場合は商品を造成した旅行会社と連携して方針を決める必要があります。対応方針は商品の売り方と、事故の形態によって異なってくると言えます。

また、社内対策本部や被災者家族の集合・宿泊場所、マスコミ対応場所の準備と手配についてもあらかじめ想定が必要です。事故が起きてから考えるのでは、初動が遅れてしまいます。

これらをまとめた事故対策マニュアルも必要ですが、作って終わりではなく、いざという時に使えるよう、年に1度あるいは2～3年に1度はそのマニュアルに沿った模擬訓練をすることをお勧めします。そうすることで、不備や改善点も見えてきます。毎年行うことが難しければ今年マニュアルの読み合わせ、来年は模擬訓練といった形でも構わないので、定期的にマニュアルが使えるかどうかを確認していただきたいと思います。