

苦情事例に学ぶ<sup>23</sup>

## 今回のテーマ

## 添乗員の保護措置について

各地で例年にならない豪雨などを記録しましたが、8月に入り、いよいよ夏本番となりました。これから夏の旅行のピークを迎えてくることでしょう。

今回は、募集型企画旅行の旅行中に生じた事故における添乗員の保護措置について、検証したいと思います。

## 申し出内容はこうです

ある旅行会社でパンフレットを見ていて、前々から行ってみたかった添乗員付きのモロッコツアーがあったので、早速、店頭で申し込んだ。

旅行に出発して2日目の観光の際に、モロッコの観光地にいる野生の猿に手を噛まれてしまった。幸い大きな怪我ではなく、添乗員から「大丈夫ですか？病院に行きますか？」と聞かれたが、そのときには特に傷もひどくはなく、問題もなかった。「大丈夫です」と答え、そのまま観光を継続した。帰国後に空港の検疫所でそのことを話したところ、検疫の係員に「何故、現地ですぐに病院に行かなかったのか？狂犬病になっていたらかもしれないか」と厳しく叱られ、その場で紹介状を渡され、空港近くの病院に直ぐに行ったが、その病院でも医師から現地で何故直ぐに病院に行かなかったのかと強く叱られてしまった。

結果的に感染症治療として8日間も通院することになった。添乗員が現地でもっと強く病院に行くように勧めてくれればこのような事態にはならなかったはずであり、添乗員を派遣した旅行会社に責任がある。旅代金の全額と病院の治療費を負担して欲しい。

## 解決に向けての指針

添乗員は旅行者が猿に手を噛まれたことを旅行者が

らの申し出により知り、旅行者に対し、大丈夫であるかと尋ねており、病院に行く必要があるかどうかを確認しております。添乗員には必ずしも医学的な専門知識は求められておらず、保護措置の必要性の判断については、一般的な知識での判断となります。

今回の場合は、旅行者が「大丈夫です」と回答しており、大きな傷があるわけでもないので、添乗員は病院に連れて行くなどの保護措置は必要ないと判断したものです。旅行者は自らの判断で旅行継続を申し出ており、添乗員にはそれを覆すほどの強制力も専門的な知識もないものと思われまます。通院治療することになったことは添乗員や旅行会社の過失ではないので、旅行代金の全額はもとより、治療費についても負担する必要はないものと考えます。

しかし今回の場合、通院が8日間に及んでおり、特別補償の対象となるため、特別補償規程に基づき通院見舞金の支払が発生します。

## ●補足

添乗員の業務は旅程管理が主たるものです。旅程管理ではツアー全体が滞りなく実施できるようにしなければなりません。そのため事故に遭われた旅行者に個別に対応できる範囲も必然的に限られてしまいます。一方で標準旅行業約款第26条には、旅行会社に対し保護措置について、「旅行中の旅行者が、疾病、傷害等により保護を要する状態にあると認めるときは、必要な措置を講ずることがあります。」と規定しており、旅行会社つまり、その場にいる添乗員が、保護を必要と認めた場合は必要な措置をすることになります。

旅行者の心情としては楽しみであった旅行を続けたいでしょう。そのような状況では、添乗員が旅行者の意思に反して、ツアーを離団させ病院に向かわせる等の措置に対して、旅行者が難色を示すことも予想されます。とはいうものの、場合によって添乗員は、お客様の安全のために強制的にツアーを離団させ、病院に向かわせることも必要な保護措置であり、そのような場合には、慎重に対応する必要があります。

## クレーム対応マニュアル「たびクレ!!」のオススメ

JATA会員各社で旅行業務に従事している方々を対象に、クレーム対応の研修ツールとしても活用していただける、**クレーム対応マニュアル「たびクレ!!」**発売中です!!

- ・クレーム対応に必要な基礎、威圧的なクレームの対応策等をイラスト入りで解説!
  - ・旅行会社やお客様からよくある66の質問【Q&A】を項目別に掲載!クレーム客をリピーターに変えて販売を拡大するツールとしても活用できるマニュアルで、旅行業界の方々必携の1冊となっております!!
- クレーム対応の研修ツールに、各部署毎に一冊いかがでしょうか。**

【販売価格】正会員:515円 協力・賛助会員:1,030円

★JATAホームページ > 会員・旅行業のみなさまへ > 右上「資料購入」からお申し込みいただけます★



海外のみならず旅行中の事故等は予期せず発生いたします。旅行者自らの安全は、自らの責任において守っていただく必要があります。一方旅行会社は、突発的に発生した事故に対して適切かつ迅速に対応できるように添乗員を教育するなどして、サービスを向上させ、より安心して旅行に参加していただけるような環境を整えていくことも課題となるでしょう。