

シリーズ：『挑戦』を支えるもの

～⑤バス事故から「旅行サービス機関選定義務」を考える～

(東京海上日動火災保険株式会社 旅行業営業部)

■バス事故を受けて

1月15日の未明に起きた軽井沢でのスキーバス転落事故は、乗員・乗客41人(運転手2人、乗客39人)中15人が死亡、生存者も全員が負傷し、バス事故としては過去30年で最多の死者が出る大事故となりました。事故後の調査報道で明らかになったのは、バス運行会社の数々の杜撰な管理の実態でした。事故を受け、国土交通省が12の都道府県で貸切バスを対象に行った抜き打ちの緊急監査では約半数に法令違反が見つかり、改めて行政として公益社団法人日本バス協会に対し貸切バスの安全確保の再徹底について緊急要請を行うに至っています。

本事故の責任の所在は関係各機関による調査結果を待たなければなりません。当該バスツアーの企画・手配を行った旅行会社に対してもバス運行会社の選定の観点を中心にその業務状況等に厳しい目が向けられています。

■旅行安全マネジメントに見る「選定義務」

今回のバス事故でクローズアップされた「選定義務」については、旅行業約款の中では「旅程管理」の中で「旅行者の安全かつ円滑な旅行の実施を確保することに努力し…」という記載になっており明確な「安全確保義務」や「選定義務」への言及はありません。しかしながら、各種判例においては「安全確保義務」について「旅行者の生命・身体・財産等の安全を図るため、旅行目的地、旅行日程、旅行サービス提供機関の選択等に関し、あらかじめ十分に調査・検討し、専門業者としての合理的な判断をし、また、その契約

内容の実施に関し、遭遇する危険を排除すべく合理的な措置を採るべき信義則上の義務」や「旅行者の安全を害するおそれのないサービス提供者を選定する義務」等と定義し、旅行会社の責任に言及するケースが出ています。つまり具体的にどこまで対応すべきかが明確化されていないからこそ、旅行の企画・手配段階でバス会社等の交通機関を始めとする旅行サービス提供機関の選定基準を自社で明確にしておかなくてはなりません。JATAの「観光危機管理体制における組織的マネジメントのあり方」等のガイドラインを参考にマニュアル等の整備を進める必要があります。また言うまでもなく旅行安全マネジメントの考え方は「安全な旅行サービス提供機関の選定義務」が明確に謳われており、その実行(DO)が次の様に求められています。今一度、自社の体制整備・運営状況を「ご確認ください」。

■旅行サービス提供機関の選上の過失に備える『旅行者賠償責任保険』

このように旅行会社には「安全な旅行サービス提供機関を選定」することが義務付けられています。万が一、旅行サービス提供機関の選定において旅行会社に過失があると認められた場合は、旅行会社はその責任を追及され時には高額な賠償金を支払うこととなり、会社の存続危機事態を引き起こしかねません。まずは自社の企画・手配段階での安全確保を確実に実行し、リスクを低減させることが大切です。旅行サービス機関の選定を含めた旅行業者としての業務遂行に起因して旅行業者が法律上の賠償責任を負担した場合の損害を補償する『旅行者賠償責任保険』への加入も企業防衛の観点から極めて重要です。

【危機発生前の準備】

(以下は主なもの)

企画段階

- ☑ ツアー行程において事故を誘発するような無理が生じていないか
- ☑ 安全性を確保した企画設定になっているか

手配段階

- ☑ サービス提供機関は法令等を順守しているか
- ☑ サービス提供機関の安全管理体制・事故対応体制を把握しているか
- ☑ サービス提供機関の過去の事故発生状況等を調査しているか
- ☑ サービス提供機関に依頼するサービス内容は法令に基づいているか
- ☑ サービス提供機関の賠償責任保険の加入状況を確認しているか
- ☑ 事故発生時のサービス提供機関との役割分担は明確化されているか

『旅行者賠償責任保険』に加入するには…
JATA 会員会社専用の団体保険制度があります。
詳しくは株ジャタまでお問い合わせください。

挑戦の数だけ、 保険がある。

To Be a Good Company



東京海上日動

