



28産労観振第63号

平成28年4月11日

一般社団法人日本旅行業協会 事務局長 殿

東京都産業労働局観光部長

(公 印 省 略)

旅行業者等への指導等について (依頼)

平成28年1月15日午前1時55分ごろ、長野県北佐久郡軽井沢町の国道18号碓氷バイパスにおいて発生したバス転落事故は、15名の死者と26名の負傷者が出る極めて痛ましい結果となりました。

こうした中、1月20日に各旅行業者等に対して旅行者の安全確保の徹底を要請する通知を出すとともに、3月には法令に違反して下限を下回る運賃でバス事業者が発注などを行った旅行業者2社に旅行業の登録取消等の厳正な対応を実施しました。

また、東京都では国からの依頼を受け、貸切バスによる観光ツアーの企画・募集を行っている旅行業者に対して1月下旬より集中的に立入検査を実施して、旅行者の安全性の確保を含めた業務運営のあり方が適切であるか調べてきました。その結果、検査の対象となった旅行業者の多くで基本的な事務手続きに不備があることが明らかとなるという由々しき事態となっています。

このような一連の事態は、旅行者の生命と身体の安全性を何よりも重視し法令の遵守を前提に事業を行うべき旅行業界に対する信頼と信用を著しく揺るがすものとして、強い危惧の念を持つべきです。

については、旅行業界が直面している厳しい現実を十分に理解して、各旅行業者への指導や研修を行うべき立場が法令に明記されている業界団体として、それらの役割を適切に実施することを通じて、事故の根絶に向けて、法令の遵守と国のガイドラインを踏まえたバス事業者の選定等が徹底されるようご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

平成28年4月11日
産業労働局

旅行者に対する集中的な立入検査の結果について

平成28年1月15日の軽井沢のバス転落事故を受け、観光庁の依頼により東京都が実施した旅行者に対する集中的な立入検査の結果についてお知らせします。

1 検査の概要

- ・検査対象 貸切バスによるツアーの企画・募集を行っており、東京都知事に登録している旅行者
- ・実施期間 平成28年1月25日（月）から3月15日（火）
- ・実施した旅行者数 122業者
- ・行政指導を実施した旅行者数等 79業者（延べ199件）
※行政指導を行ったすべての旅行者から改善報告を受領し、改善内容はすべて適切であった

2 行政指導の対象となった主な具体的事例

(延べ件数)

① 旅行の取扱料金表を店内に掲示していない	48件
② 業務を行うための身分証明書を用意していない	36件
③ 旅行の契約条件を店内に掲示していない	32件
④ 貸切バスの契約書を保管していない	29件
⑤ 旅行者に契約書を渡していない	16件

3 都としての対応

- ・都知事登録の旅行者に対し、法令の遵守と国のガイドラインを踏まえた貸切バスの選定の徹底について通知
- ・業界団体に対し、法令の遵守等の指導及び研修の強化について協力を要請

(問い合わせ先)

産業労働局観光部振興課

電話03-5320-4769