

「旅行安全マネジメントのすすめ」 旅行会社の責任と役割 お客様を守り会社を守る 2024年6月4日

越智良典 経歴

1975年 近畿日本ツーリスト(株)入社

海外旅行部長、常務取締役、専務取締役

(株)ユナイテッドツアーズ代表取締役社長

JATA安心安全部会 (テロ・感染症・自然災害)

2013年 JATA 理事・事務局長 「旅行安全マネジメントの導入」

2020年 東洋大学国際観光学部教授、JATA参与 (コロナ対策)

現在 JATAアドバイザー **旅行安全マネジメントの改訂**

東洋大学客員教授、(一社) 海外邦人安全協会理事

- 1. 最近の事件・事故**
- 2. 事件発生 その時現場は。。**
- 3. 企画旅行の重み**
「旅行安全マネジメント」のPDCA
- 4. どこまでやればいいのか？ 安全対策 6つのポイント**
- 5. 模擬訓練の重要性**
- 6. 地域を守る役割も**
- 7. 備える 「旅行安全マネジメントのすすめ」、
「JATA事故対応マニュアル ダイジェスト版」**
- 8. いざという時 重大事故支援システム**

最近の事件、事故

能登半島地震、花蓮地震、イラン・イスラエル紛争

ニューカレドニア治安悪化

テロ、感染症、自然災害でのツアー中の死亡事故はない

JATA重大事故支援システム案件より

日帰りバスツアー事故（死者1名）

トレッキング中の天候急変、増水で溪流に転落死

（死者山岳ガイドと旅行者計2名）

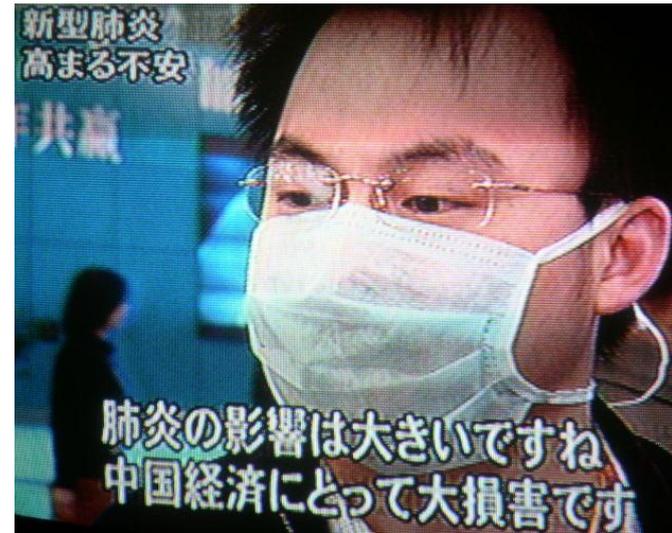
大浴場での溺死、SUPで波にさらわれ遭難

起こさない、備える、迅速に対応する

テロ、感染症、自然災害～バス事故



2001年米国同時多発テロ



2003年SARS



2011年SARS 東日本大震災



バス事故も

事件発生 その時現場では

第一報☞報道から、添乗員から、ツアオペレータから、
外務省から、家族から問い合わせ

対応☞ **安否確認 避難誘導**

緊急連絡網☞ 出社☞ 対策本部

情報収集(外務省、大使館、警察、消防)

家族 連絡、説明会、現地への渡航手配

報道 プレスリリース、記者会見

連絡(保険会社、観光庁、外務省、JATA)

なぜか深夜や週末に。。。

記者会見 間違えばバッシング、会社存亡の危機



誰が

どこで（レイアウト、動線

家族の動線と切る

名簿（家族の了解が前提
男女性別年齢まで）

原因と謝罪の要求

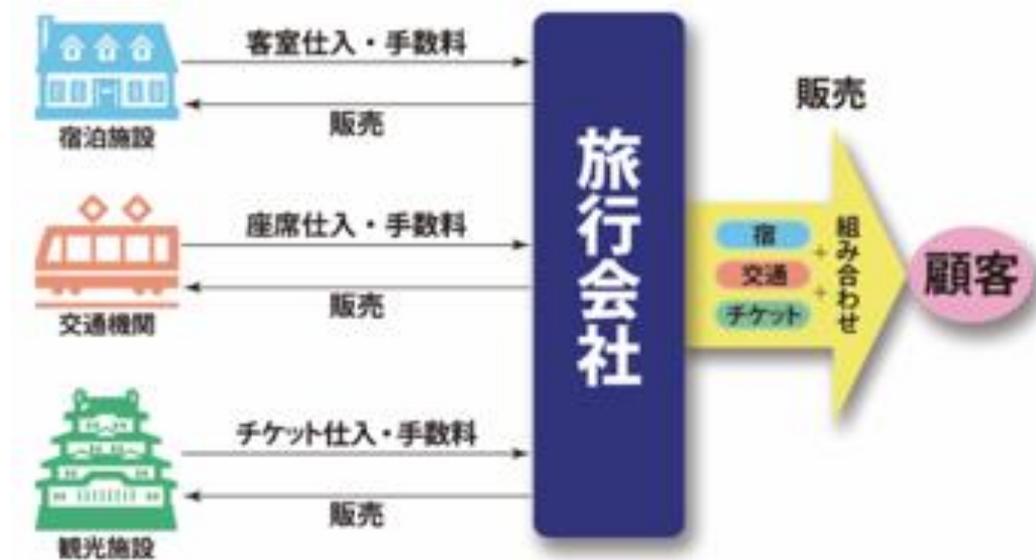
（調査中、検討中）

ツアー日程の配布

家族、関係省庁への連絡状
況

（事故対応マニュアルより）

企画旅行の重み 安全配慮責任



運送、宿泊、食事、観光施設などをあらかじめ組みあわせて提供

権利：値付け権（内訳開示不要）

責任：旅程管理、安全配慮責任、

事故の際の補償金の支払い（特別補償規定）

ダイナミック・パッケージ、宿泊企画も対象

※国内は安否確認：旅程管理の範囲内で

旅行業法の原点：飛騨川バス事故転落事故



1968年8月18日午前2時11分

加茂郡白川町地内の国道41号で、岐阜県観光バス2台が、集中豪雨による土石流にのまれて飛騨川へ転落。104人の生命が奪われた。

乗鞍岳の観光登山に向かい、豪雨のため登山を断念して引き返す途中のできごと

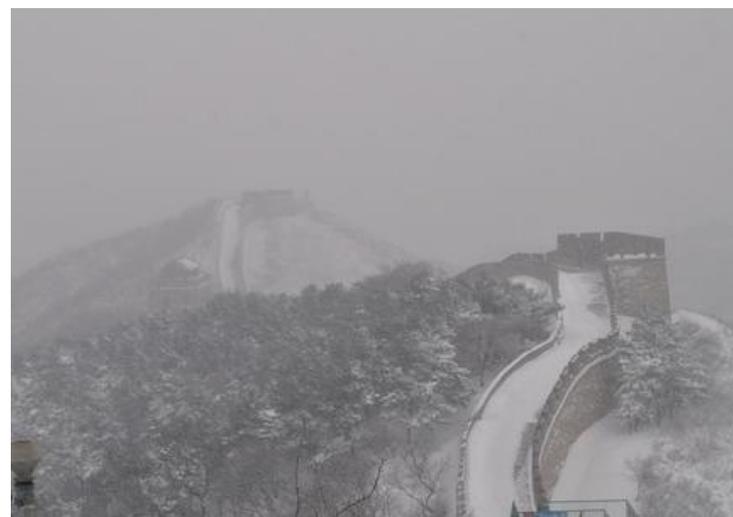
出典：日経新聞

バス事故とツアー登山事故で安全管理見直し

2012年4月29日
関越自動車道 高速バス事故
7名死亡 38名重軽傷



2012年11月4日
北京 万里の長城
日本人4名遭難 うち3名死亡



2016年輕井沢バス事故
学生15名死亡
契約(下限運賃、手数料)
バス会社名表示

JATA旅行安全マネジメントのPDCA



- ・**安全管理責任者の任命**
- ・安全基本方針の策定
- ・重点施策の決定



- ・**安全調査（6項目）**



- ・自主点検表の提出



- ・**模擬訓練**
「旅行安全マネジメントのすすめ」より

どこまでやればいいのか？ 6つのポイント

裁判の判例による安全確保義務の例示

- ① **安全な旅行サービス提供機関を選定する義務**
(最新情報に基づく安全を配慮した企画)
- ② **安全な旅行行程を設定する義務**
- ③ **安全調査の実施**
- ④ **安全に関する説明の実施**
- ⑤ **添乗員による旅行者の安全を確保するための適切な措置**
- ⑥ **緊急時対応 (危険回避義務)**

①安全な旅行サービス提供機関を選定する義務

海外：手配したサービス提供機関の「安全情報」を入手、
サービス提供機関に依頼するサービス内容が現地法令に
基づいているか？適切に安全管理されているか？

国内：宿泊施設、運送機関、飲食提供施設、土産物店が
法令を遵守しているか？バスの選定（バス協会加盟社、
セーフティバスの手配）

「旅行安全マネジメントのすすめ」より

②安全な旅行行程を設定する義務

**海外：訪問地の安全情報を確認（→外務省危険情報）する
とともに、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？→（走行距離に無理がないか？）
お客様の年齢、体力面への配慮、ツアー登山での安全対策、
安全性を確保した企画になっているか？**

**国内：訪問地の安全情報を確認（→感染症情報）
天候による催行判断に無理がないか？
行程上、走行距離に無理がないか？**

「旅行安全マネジメントのすすめ」より

③「安全調査の実施」

**海外：外務省の危険情報や他国を含めたツアーの実施
状況、定期便の運航など交通機関、宿泊機関の
状況など安全面を十分確認する。
情報が少ない場合や危険情報法レベル2の際は
下見を行うことも検討する**

**「旅行安全マネジメントのすすめ」よ
り**

レベル2でツアーを実施する場合 対策が必要

レベル1 十分注意してください

レベル2 **不要不急の渡航はやめて下さい→対策をとって**
(旧：渡航の是非をご検討下さい) **ツアー催行**

レベル3 渡航はやめてください

レベル4 退避してください

ケース：アフリカ、中南米など

情報収集：交通機関などの運行状況、リスク会社の情報
支店、ツアーオペレータの情報、日本大使館情報
米国、イギリスの渡航情報、調査員の派遣

対策：連絡体制（場合によっては衛星電話）
大使館にツアー情報提供



友だち追加

④「安全に関する説明の実施」

契約・約款を説明し、旅行会社の責任範囲を明確にする。

年齢、健康状態等に関するお客様の受け入れ基準を必要に応じてお客様（または海外エージェント）が予約時に確認できるように配慮する。

外務省の危険情報、気象庁の噴火情報や天気予報、ツアーオペータからの最新情報の情報提供を行う。

海外旅行では、海外旅行傷害保険や「たびレジ」の登録促進を行う。

国内・訪日旅行では体験プログラム催行中のリスクを適宜情報提供する。

「旅行安全マネジメントのすすめ」より

⑤添乗員による旅行者の安全を確保するための 適切な措置

現地の気象情報や危険情報の確保に努め、ツアーオペレータ・ガイド・添乗員・訪問先との連携により、場合によっては旅程を見直すなど、お客様の安全確保を優先した対応をする。

「旅行安全マネジメントのすすめ」より

⑥「緊急時対応（危険回避義務）」

有事の際に、営業時間内はもちろん、夜間、休日にも速やかに対応する緊急連絡体制が構築されているか？

最新情報に更新されているか？

ツアーオペレータ側の対応責任者と旅行会社側の担当者、責任者の間で、現場対応、家族対応、など役割が明確になされているか？

緊急事態対応の訓練がされているか？  模擬訓練

「旅行安全マネジメントのすすめ」より

訪日旅行特有の安全管理

日本語を理解できない外国人旅行者に対しても、緊急時の避難が適切に行われるように、自社または宿泊機関・運送機関が、外国語での避難経路の表示や説明ができるようにしているか。

海外エージェントは当該国の法令を遵守した事業者で、緊急時の指揮・管理が整っているか？

通訳案内士、添乗員、ガイドは適切に選定されているか？

「旅行安全マネジメントのすすめ」より

模擬訓練の実施

- **実施時期**：7月1日『旅の安全の日』に合わせ、
 - 7月1日(月)～7日(日) 「旅の安全の日Week」
- (例)
- **自社で起きそうな事件・事故を想定**
- **緊急連絡網を回す（安否確認が対策本部まで何分でできるか）**
- **事故対策マニュアルを確認する**



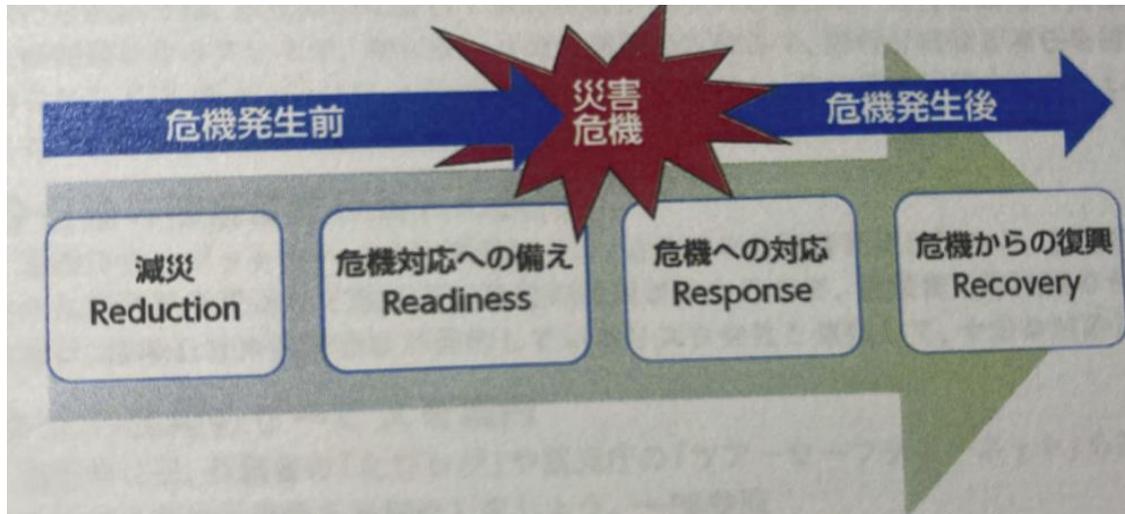
旅行会社は地域を守る役割も

まずお客様の安全そして、被災地の復興支援（地域を守る

現地情報確認（観光産業共通プラットフォーム）、現地調査

👉 ツアー再開 👉 復興キャンペーン（復興割、GoToトラベル）

自治体との包括協定 宿泊手配、避難場所・移動手配など



フランスの観光復活の例（2016年）

1月

代表団派遣（安全調査）



安全調査パリ警察(1月)

3月

4月

MOU締結



ジャンマルク・エロー外務・国際
開発大臣立ち合いの下、MOU
締結(4月)

6月

イベント

9月

ツーリズムEXPO

ツーリズムEXPO
フランスブース(9月)



写真提供: JATA

12月

JATA役員会を開催

トップからフロントまで安全優先で動く社内体制づくり

トップ

安全を大事にする思想、最終責任者

本部

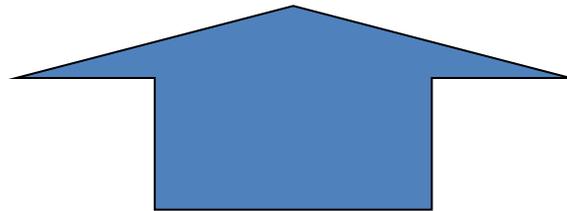
少数精鋭のプロ（業務、広報、法務、営業）

中堅幹部

使命感と緊張感を共有する

現場

フロント社員・お客様への説明とフィードバック



重大事故支援システムの加入と活用

（事故処理、初動対応、メディア・家族対応の支援）

起こさない、備える、迅速に対応する

- <備える>
- 「旅行安全マネジメントのすすめ」観光庁
- 「JATA事故対応マニュアル ダイジェスト版」
- 会員向け→旅行業のコンプライアンスとリスクマネジメント→
- 旅の安全・危機管理→事故・地震・災害→緊急事故処理対応：
- 事故発生報告書、連絡先リスト、対応マニュアル
- JATAの危機管理のネットワーク（外務省とは定期会合）
- （一社）海外邦人安全協会 テロ・治安  加入可能
- 渡航医学会（旅行部会） 感染症  加入可能
- <迅速に対応する>
- 観光産業共通プラットフォーム（国内）
- JATA重大事故支援システム

JATA重大事故支援システム

対象：海外・国内の企画旅行および訪日外国人旅行

利用状況：315社

料金：66,000円（税込み）

365日、24時間体制のサポートデスク

電話によるサポートや事故処理専門家の旅行会社への派遣

- ①初期段階のスピードと正確性の向上**
- ②対策本部の役割分担や運営の支援**
- ③被災状況や家族の心情を配慮した対応の支援**
- ④取材問い合わせ、記者会見開催の支援 など**

運用：日本アイラック（リスクマネジメント実績1997年～27年以上）

申込窓口：（株）ジャタ