

過去の天災・テロ（3事例掲載）発生時における留意事項

*大規模な天災や事故があった際に、観光庁から JATA へ旅行会社の取り扱い状況について問い合わせが入りますが、下記3つの事例も旅行者の安否について確認がありました。同様のケースが発生したときに、緊急連絡体制や危機管理マニュアルがしっかり機能しているのかどうか、模擬訓練のシュミレーション作成の際にご参照下さい。

1. 【国内：天災】熊本地震（2016年4月発生）

2016年（平成28年）4月14日（木）21時26分以降、熊本県及び大分県で連続して発生した一連の地震。最大震度7を記録。地震による建物の倒壊等により、死傷者が発生、また、道路の一部不通や公共交通機関の運休等、大きな影響が発生。

2. 【海外：テロ】パリ同時多発テロ事件（2015年11月発生）

2015年11月13日（金）21時（現地時間）（日本時間14日（土）06時）頃にフランスのパリ市街と郊外のサン＝ドニ地区の商業施設において、ISIL（イスラム国ないし IS）の戦闘員と見られる複数のジハーディストのグループによる銃撃および爆発が同時多発的に発生し、死者130名、負傷者300名以上を生んだテロ事件。

3. 【海外：天災】ネパール地震（2015年4月発生）

現地時間2015年4月25日（土）11時56分にネパールの首都カトマンズ北西77km付近、ガンダキ県ゴルカ郡サウラパニの深さ15kmを震源として発生した地震。この地震の強震によってネパールでは建物の倒壊、雪崩、土砂災害などにより甚大な被害が発生。またインドや中国のチベット自治区、バングラディッシュなど周辺の国々でも人的被害が生じた。死者8900名、負傷者15000名超。

【緊急事態発生時における旅行会社の確認事項（一例）】

- ・現地滞在中のお客様の安否確認
- ・正確な被害状況の掌握と安全対策
- ・催行判断（現地滞在中・これからの出発を含む）
- ・被害者が出ている際のご家族との対応
- ・マスコミ対応 など。

*いずれも土日や早朝・深夜の時間帯に発生しております。正確な情報伝達・指示・報告を迅速に行える体制が整っているか、緊急連絡網が UPDATE されているか、模擬訓練でイメージどおりに動くのかどうか確認しておくことが重要です。