

## 海外安全官民協力会議 第47回幹事会開催結果

1. 日 時 平成26年2月21日（金）午後4時～午後5時10分
2. 場 所 外務省（国際会議室272号）
3. 出席者 幹事会メンバー 25名  
オブザーバー 6名  
外務省領事局海外邦人安全課長 平松 武  
領事局邦人テロ対策室長 渡邊 滋  
領事局政策課首席事務官 佐藤 仁美

### 4. 会議議事次第

- (1) 民間側からの発表・報告
- (2) 最近の案件
  - ア タイ情勢
  - イ ウクライナ情勢
  - ウ 最近のテロ情勢
  - エ 鳥インフルエンザA（H7N9）
- (3) 質疑応答・その他
- (4) 第11回本会合について

### 5. 議事要旨

- (1) 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〈団体A〉

昨年末に官公庁へ提出した「観光危機管理における組織的マネジメントのあり方」に関する提言（別紙1）を適宜説明。

#### 〈海外進出企業A〉

緊急重大事故支援システムについて具体的な内容は如何。また、別紙1のP.8にある「ダメージを最小化する実践訓練」とは具体的にどのような訓練を行っているのか。

#### 〈団体A〉

緊急重大事故支援システムとは、当団体のシステムであり、特に事件事故発生時にサポートが必要な中小零細の旅行会社に対して、社内での対策本部設置、家族への連絡やマスコミ対応など事故発生後の、お客様対応や社内体制整備などのアドバイスを行うシステム。

「ダメージを最小化する実戦訓練」については、今後の課題事項であり、当団体内での人材育成や旅の安全の日制定など含めた旅行安全対策への検討として、「拡大安心安全部会」を継続開催して、その中で協議を行っていく所存。

〈海外邦人安全課 平松課長〉

海外旅行における危機管理については、現地における旅程をアレンジする会社の安全対策に対する取り組み自体が非常に重要であると考えますが、どのように選んでいくべきか、またどのようにして事故を防いでいくのか。

〈海外進出団体A〉

日本の旅行会社の依頼を受けて、現地のランドオペレーターが現地での手配をするケースが多くあるが、日本の旅行会社としてランドオペレーターがいかに安全確保の取り組みを実施しているかをチェックし、日本の旅行会社が安全基準を定め、その安全基準を徹底すべく、契約先のランドオペレーターに対し最低年1回の説明会を実施、または独自のマニュアルを作成し、同マニュアルを周知徹底をしている会社が多い。また、昨今の事故を受けて、より細やかな設定が必要と考えている。

(2) タイ情勢 〈海外邦人安全課 平松課長〉

昨年の秋頃からデモの状況が続いており、かなり長引いている印象がある。デモの動員状況については、当初は20万人という数字も出ていたが、最近は1万人もしくは2万人程度となっている。しかしながら、まだまだデモがなくなるという事態にはなっていない。

現地大使館から「大使館からのお知らせ」(別紙3)を発出しており、そのお知らせに添付しているバンコク地図(別紙4)にはデモの拠点が表示されている。昨年11月、12月はバンコク西側の政府機関や観光スポットがあるエリアを中心にデモが行われていたが、年明けには東側の商業地区に移っていて、最近はまだ西側にも広がってきている。2月14日以降、行政府の機能を回復するために、治安当局によるデモ拠点の排除が行われ、18日には死傷者も発生。

2月2日、昨年12月に解散されたタイ下院議会の選挙が行われた。この投票の際にも妨害行為等が行われ、約10パーセントの投票所では中止となり、また投票が実施できた所でも平均すると、投票率は50パーセントにも満たなかったようである。いずれにせよ議会は招集できる定数を満たしておらず、妨害等により実施出来なかった投票所について4月20日及び27日に再投票を実施予定であるが、その際にも何か起きる可能性もある、引き続き注意が必要である。

(3) ウクライナ情勢 〈平松課長〉

昨年の秋ごろより混乱が続いているが、元々の要因として、ウクライナがロシア側につくか、もしくはEU側につくかという議論があり、その中でウクライナ政府がEUとの連合協定を中止したことがデモの発端となった。当初はさほど大きな衝突はなかったが1月16日にデモを規制する法案が採択され、大きな衝突に発展した。その後、同法律を無効にすることを目的とした法案の採択や内閣総辞職などもあり、一度落ち着いたかに見られたが、大統領の権限を縮小する法案の審議が進まないとの理由で、再び治安当局と反政府デモ隊との衝突が激しくなっており、実弾も使用されているという中で、ここ3日間で、死者は75名とも言われている。

この事態を受けて、今までウクライナに関する危険情報は出していなかったが、19日付

けで、キエフについて、「十分注意して下さい」の危険情報を発出し、警戒を呼び掛けている。

#### (4) 最近のテロ情勢〈邦人テロ対策室 渡邊室長〉

##### ア. エジプト情勢

現下のエジプトに対して主に、シナイ半島部分に渡航の「延期をお勧めします」、また本土に渡航の是非を検討してください」の危険情報をそれぞれ発出している（別紙5）。昨年12月に、アブシンベル、アスワン、ルクソール等の観光地については、「十分注意してください」に危険情報の引き下げを行った。こういった措置をとってはいるものの、エジプト全体におけるテロの危険が落ちているという状況ではない。昨年7月のムルシー政権崩壊後、治安が不安定な傾向にある。従来からシナイ半島では、治安当局を狙ったテロが多発していたが、昨年末以来、エジプト本土においても治安当局を狙った爆弾テロ事件が頻発している。

また、今月16日には、イスラエルとの国境付近のタバ付近において、韓国人観光客を乗せた観光バスに対する爆弾テロ事件が発生し、韓国人3名を含む4名が死亡する事件が発生した。我々としては、これまでのテロの対象は政府機関や治安当局であったが、今回のテロは観光バスが標的になったこと、また、事件後に「アンサール・バイト・アルマクディス (ABM)」による犯行声明で、「エジプト政府の経済的利益を標的とする」と述べている点を重視している。今後すぐに危険情報を引き上げるといった措置は、現在のところ考えてはいないが、旅行会社がツアーを組む際は、今回観光バスが標的となった経緯もあるので、十分ご注意ください。また、危険度を引き下げたのは、スポットであり、各スポット間の移動が陸路または水路となる場合、その間は高い危険度であることに留意していただきたい。

##### イ. レバノン情勢

シリア情勢の影響で、レバノン国内の治安が不安定化している。昨年4月30日に、シーア派の民兵組織であるヒズボラがシリア政権を擁護するために、戦闘に参加することをヒズボラの代表が表明したことから、このヒズボラの動きにつれてレバノン国内のスニ派とシーア派の対立が高まってきている。昨年来、自動車爆弾等によるテロ事件が相次いで発生している。

こういった状況を踏まえて、バイルート南郊外のダーヒエ地区に対して、「渡航の延期をお勧めします」を発出した（別紙6）。同地区では、スニ派の組織が、シーア派の人々を対象としたテロを行っている。またダーヒエ地区の西側においても、イラン大使館前やイラン文化センターにおいて連続爆弾テロが発生している。

このように今回はダーヒエ地区に対して「渡航の延期をお勧めします」を発出したが、必ずしもこの地区だけでテロ事件が発生する訳ではなく、その周辺でも起こり得るので、同様に警戒いただきたい。

#### (5) 鳥インフルエンザ〈政策課 佐藤首席事務官〉

本日21日付で発出したヒト感染症例のある鳥インフルエンザに関するスポット情報について説明する。

##### ア. A (H7N9)

昨年10月から本年2月20日までに、中国国内26省1自治区1特別区においてヒトへの感染症例が確認されており、感染者数は235名、内死亡が54名。WHO等では、一部で限定的で継続性のないヒト-ヒト感染例が見つかっているが、現時点では、ウイルスの変異状況から、持続的なヒト-ヒト感染は見られないという分析をしている。

#### イ. A (H10N8)

A(H10N8)は、これまで鳥-ヒト感染例報告はなかったが、昨年12月、江西省において世界初の感染例が確認された。2月20日現在、計3例の感染例がみつかり、内2名が死亡との報告されている。ただし、感染者との濃厚接触者に対する検査では、感染は確認されておらず、まだそれほど深刻に考える必要はない段階である。

#### ウ. A (H9N2)

A(H9N2)は、1999年に香港で2件の鳥からヒトへの感染例が最初であるが、昨年12月に、2例の感染例が報告されている。このウイルスは、アジア及び中東において家禽の間で循環しているとされており、2009年12月にも香港で2名の感染例が報告されている。ただし、いずれも感染した患者のほとんどは軽症であり、このウイルスが地域レベルで拡大する公衆衛生上のリスクは低いとされている。

以上のとおり、中国においては3つの型の感染症例が確認されている。鳥インフルエンザの感染源と言われている、生きた鳥を扱う市場や家禽飼育場への立入を避け、また死んだ鳥や放し飼いの家禽との接触を避ける等、感染源に近づかないよう心がけていただき、通常の風邪などの病気と同様に、渡航する際は、手洗いやうがいにつとめ、衛生管理を励行いただきたい。

### (6) 質疑応答

#### ア. レバノンテロ情勢

##### 〈政府機関A〉

邦人が被害に遭うとすれば、ベイルート中心部で遭う可能性が高いと考えられるが、昨年12月にスンニ派の元首相側近が殺されたという事件が発生しており、2012年10月にも元首相の側近を狙ったテロ等、ベイルート中心部で発生したシーア派がスンニ派を狙ったテロについても言及すべきではないか。

##### 〈渡邊室長〉

最近、特に今年に入ってから、ベイルート南郊外においてテロが多く発生しており、中長期的な観点から行う危険情報については、特出しして引き上げを行ったが、御指摘のとおり、昨年末のベイルート中心部でもスンニ派をターゲットとしたシーア派によるとみられるテロも発生しており、これについてはスポット情報を発出して注意喚起している。

#### イ. イラクに関する危険情報

##### 〈政府機関A〉

バグダッドにおいて、今までとは違って空港が狙われる等、情勢が変わってきているように思うがどのように考えているか。

##### 〈渡邊室長〉

インターナショナルゾーンと空港については比較的高度な安全措置がとられているので、今まで空港自体は危険情報を少し下げているが、また空港からインターナショナルゾーンへの経路とインターナショナルゾーン自体には、やむを得ない場合は、組織的な十分な安全対策をとって下さいとの但し書きをつけて注意喚起しているが、御指摘のとおり、最近インターナショナルゾーン付近でのテロが発生しており、情勢は厳しくなっていると認識をしている。御指摘の事案については、スポット情報にて注意喚起を行っているため、確認いただきたい。

#### ウ. ウクライナ情勢

##### 〈海外進出企業B〉

21日に危険情報（十分注意）を発出されたと承知しているが、わが社の駐在員もキエフに駐在しており、現地では銃も使用されているという現下で、現在駐在員家族の帰国について社内で検討中である。銃が使用されている現状があり、今後の危険情報の見通しをどのように認識しているか。

##### 〈平松課長〉

まず、ご家族が帰国できるのであれば、帰国された方がよい。参考までに、現在のところ、大使館では、館員家族の帰国という措置はとっていない。

危険情報の性格は、ある程度中長期にわたって、一定の地理的広がりをもって危険な状況が続くという判断のもとに出すものであり、キエフの状況は、ここ数日以前よりも治安当局とデモ隊の衝突する範囲がやや広がってはいるが、依然として限定的であり、期間・場所を勘案して現在のところは「十分注意してください」としている。ただし、今後、落ち着く見通しが立たない、または衝突の箇所が広範囲になってくるなどといった場合、引き上げる可能性もある。

(了)

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

～ 世界最高峰の旅行業に向けての提言 ～



2013 年 12 月  
一般社団法人 日本旅行業協会

## 【 目 次 】

1. はじめに	-----	3
2. 観光業におけるリスクの考え方	-----	4
3. 観光危機管理の全体像	-----	7
4. 観光危機管理体制における 「JATA 旅行安全マネジメント」の位置づけ	-----	9
5. 「JATA 旅行安全マネジメント」概要について	-----	11
6. 「JATA 旅行安全マネジメント」運用について	-----	14
7. 危機管理体制強化と官民協力推進	-----	25
8. リカバリーマーケティングへの取組について	-----	26
9. 今後に向けて	-----	27
10. おわりに	-----	28

## 1. はじめに

本提言においては、まず観光危機管理の考え方を世界標準で整理し、危機発生時の初期対応と復興支援の二つの局面で旅行会社の役割が大きいことを指摘し、これまでの実績も紹介する。また、経営トップから現場までの「安心安全」の意識のもとに動く組織づくりの重要性を改めて指摘し、その上で「JATA 旅行安全マネジメント」の具体的行動指針を提言している。

これまで、日本の旅行会社は海外旅行の分野において、事故対応・安否確認・避難誘導などの事件時の初期対応で肌理細やかな対応をしてきた。特に海外パッケージツアーの主催会社や大手会社を中心に現地法人やオペレータと協業し、事故を防ぐための品質管理や緊急事故体制の構築を整備してきた。

また2003年以降は業界としてもJATA海外旅行委員会の下に安心安全部会を設立し、業界内の緊急時の情報共有化をすると共に、外務省との官民連絡体制を構築してきた。これらの情報は、パッケージツアー主催会社からその流通網を通じて提携で販売する旅行会社にも共有化されてきた。それらの旅行会社は、パッケージツアーを販売することで安全管理についても連携してきた。

しかし近年ネット化が進むにつれ、中小旅行会社が、独自に募集型企画旅行を販売するチャンスが増えた。また安心安全管理義務が問われない手配旅行やOTAによる旅行の割合が増えてきた。業界の安心安全レベルを担保するには、JATAとして独自にガイドラインを定め、普及させる必要性が高まっている。

また、東日本大震災は国内で起きた大災害で国内旅行や訪日旅行が大打撃を受けた。これまで安心な日本を前提に、国内の観光危機管理については十分とはいえなかった。今後認証制度の普及によって質の高い訪日旅行を拡大するためにも国内の安心安全体制の再強化も行いたい。提言では海外旅行だけでなく、国内旅行、訪日旅行を含めての提言とした。

今回の提言を実行していくことで、安心安全の面でも世界の旅行業界をリードする役割を果たしていきたい。

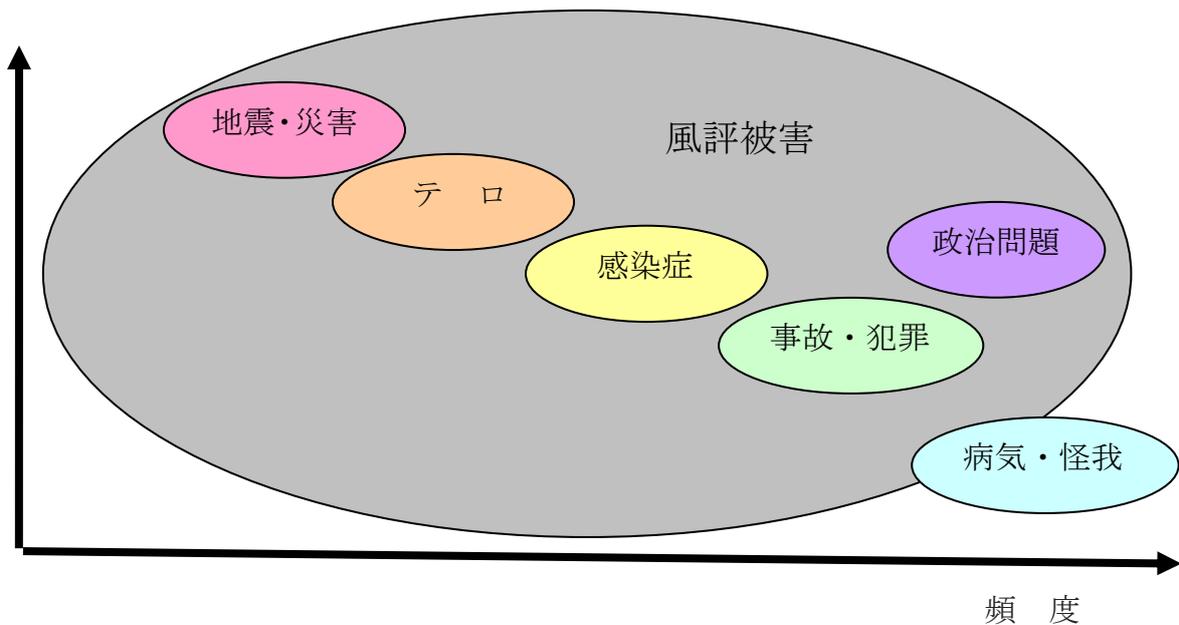
## 2. 観光業におけるリスクの考え方

観光業における危機管理体制を検討するにあたり、観光危機管理の特徴として、以下の点が考えられる。

- ① 観光客・旅行者が対象
  - ・ 土地になじみがない
  - ・ コミュニケーションが難しい（訪日の場合も含む）
  - ・ できるだけ早く帰宅・帰国したい
- ② 民間事業者と地域・行政との連携がより重要
  - ・ 誰がいるのか、事業者（宿泊施設・旅行会社）しかわからない
  - ・ 地域との接点は、事業者経由となる
- ③ 危機管理の成否が回復の決め手となる
  - ・ 観光客への対応が、観光地としての評価を決める
  - ・ 危機後すぐに回復への打ち手を準備
  - ・ 危機を「機会」（チャンス）に変える

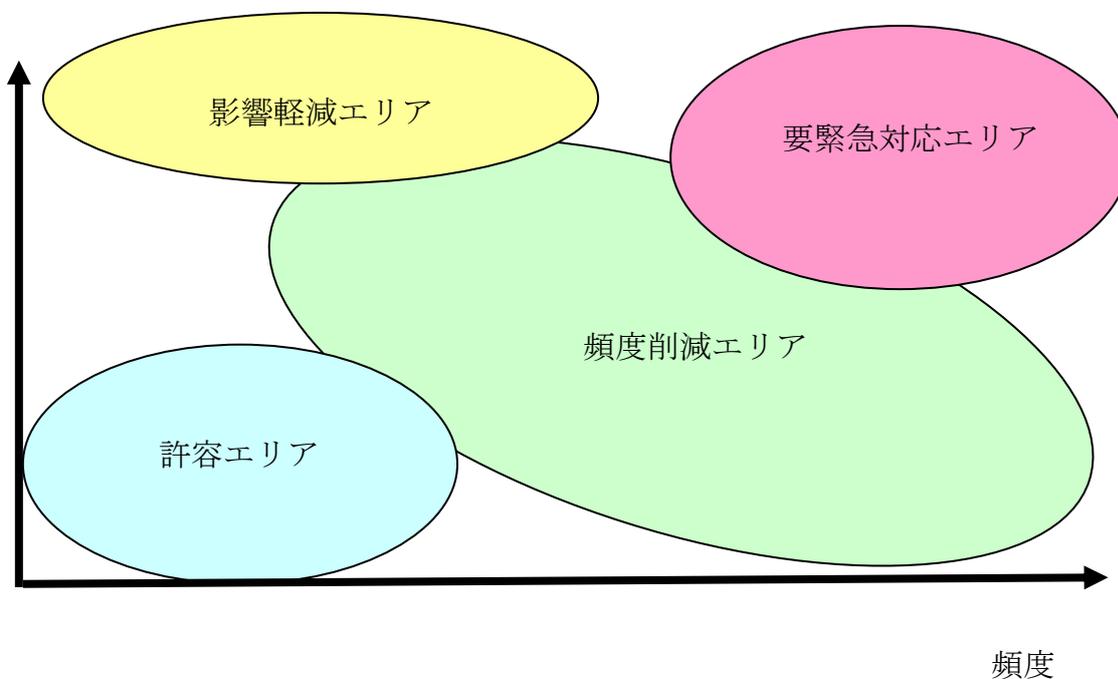
こうした特徴を理解した上で、観光業界におけるリスクを洗い出すと、大まかに以下のようなリスクマップで発生の頻度と、その影響度を整理できる。

影響度



そしてそれぞれのリスクに対して、どのように対応するかの基本的な考えを示したものが以下の図である。

影響度



頻度と影響度によるリスク対策の種類は以下のとおりである。

**回避** : リスクの発生自体をなくす方法・・・特定の事業、地域からの撤退

**移転** : 契約等によりリスクを転嫁する方法・・・保険、アウトソーシング

**予防** : 防止策によりリスク発生率を減少させる・・・業務規定、チェック

**軽減** : 発生時の損害を軽減させる方法・・・資産分散、危機管理マニュアル

**許容** : リスク発生の損害を受け入れる

以上、観光業におけるリスクの特徴、種類およびその対策の概略である。

基本的に「リスク管理」(Risk Management)とは、リスクとして考えられる要因の防止策を考え、実施することであり、想定されるすべてのリスクを抽出し、それらの影響度を分析する必要がある。そして各々のリスクについて発生を抑止するための方策を検討し、影響度の大きさに従ってプライオリティをつけて、リスク防止策を実行する。

一方「危機管理」(Crisis Management)は、危機が発生した場合に、その負の影響を最小限にするとともに、いち早く危機状態からの脱出・回復を図ることが基本となるが、自然災害や外部要因による人的災害や事故などの中には、自助努力で防ぎえないものも多くある。

危機管理の大きな特徴は、危機が発生したときに何をすればその災害や影響を最小化できるか(減災)、危機からの早期回復のためには何をすればよいかということが、検討の中心になる。危機は「いつか必ず起きる」という大前提に立って検討を進めることが、観光危機管理の第一歩である。

次に観光危機管理の全体像を検証し、その中での「旅行安心マネジメントのあり方」を提起する。

### 3. 観光危機管理の全体像について

観光危機管理全体の中で、旅行業界・旅行会社がどのような役割を果たしていくべきか。

観光産業は、事件事故や自然災害などの発生で直接的かつ即時的にビジネスに影響が及ぶため、危機管理への備えと対応は極めて重要である。

2012年4月震災後の仙台と東京で開催された WTTC (World Travel & Tourism Council) グローバルサミットにおいても、危機への備えの重要性と観光産業が復興において果たす役割の重要性が訴えられた。

また観光庁「観光産業政策検討会提言」に「日本の旅行産業が世界をリードするための基盤を整える」とあるが、お客様の安心・安全の旅行の提供において、日本の旅行業界は世界的にみても先進的な制度を構築、運用している。

個別企業だけでなく業界全体としても、復興支援活動による東日本大震災後の旅行者数の戻り方などをみても、危機管理からリカバリーマーケティングまで網羅した対応を行っている。

以上から、今回の提言においては、危機管理の一部分である組織的マネジメントだけを切り出すのではなく、観光危機管理全体を描くことで、組織的マネジメントの位置付け、重要性を明らかにする。

次のシートでは、事件が起きた時に避難誘導し、救護・安否確認を行い、次に被害状況の正確な発信をし、帰宅支援をする。

そして次の段階で持続性ある復興計画と復興支援、人材育成、そして観光プロモーションを実施していくフローを表している。

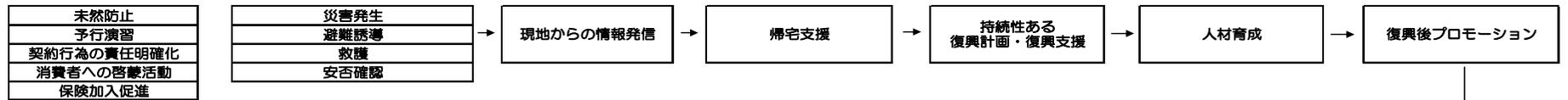
このときの観光客への対応と打ち手が、その後の観光地の評判を決定し、逆に被災のピンチをチャンスに変えることができる。

そして NET での旅行販売を含めた責任区分を明確にする消費者啓発活動、IT 技術の危機管理への応用等、環境変化に対応した将来の危機管理体制のあり方など総合的に検討し、「世界最高峰の旅行業」を目指していく。

「世界最高峰の旅行業を目指して！」 観光危機管理の全体像

旅行業界の危機管理

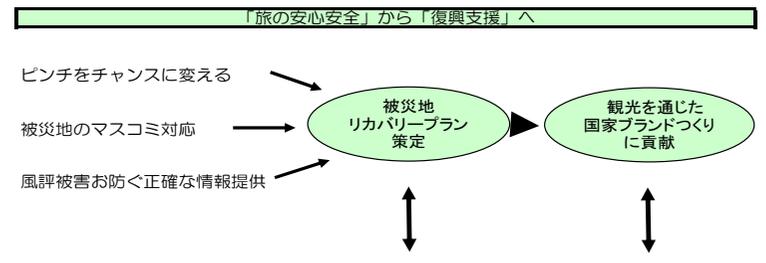
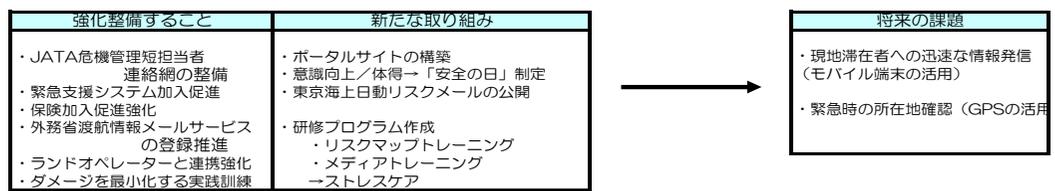
リスクマネジメント      リカバリーマーケティング



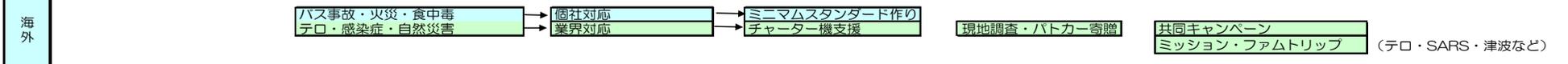
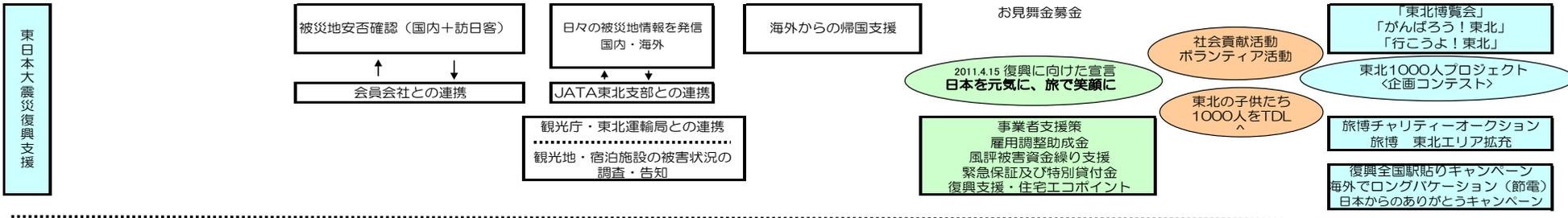
**既存**

- 各種ガイドライン (高速バス・海外バス・ツアー登山)
- 事故対応マニュアル
- 緊急重大事故支援システム (385社)
- 共同通信 海外リスク情報発信
- 保険会社・航空会社との連携
- 事故対応費用保険
- 調査団派遣
- リスクマネジメントセミナー
- リカバリーキャンペーンの実施  
ファムトリップ・セミナーの実施  
ミッション派遣

「旅行安全マネジメント」 → 安全管理責任者から現場まで一体となった組織作り → PDCAサイクル → 継続的実施による改善



官公庁及び自治体・警察・消防・地域住民・地元法人との連携

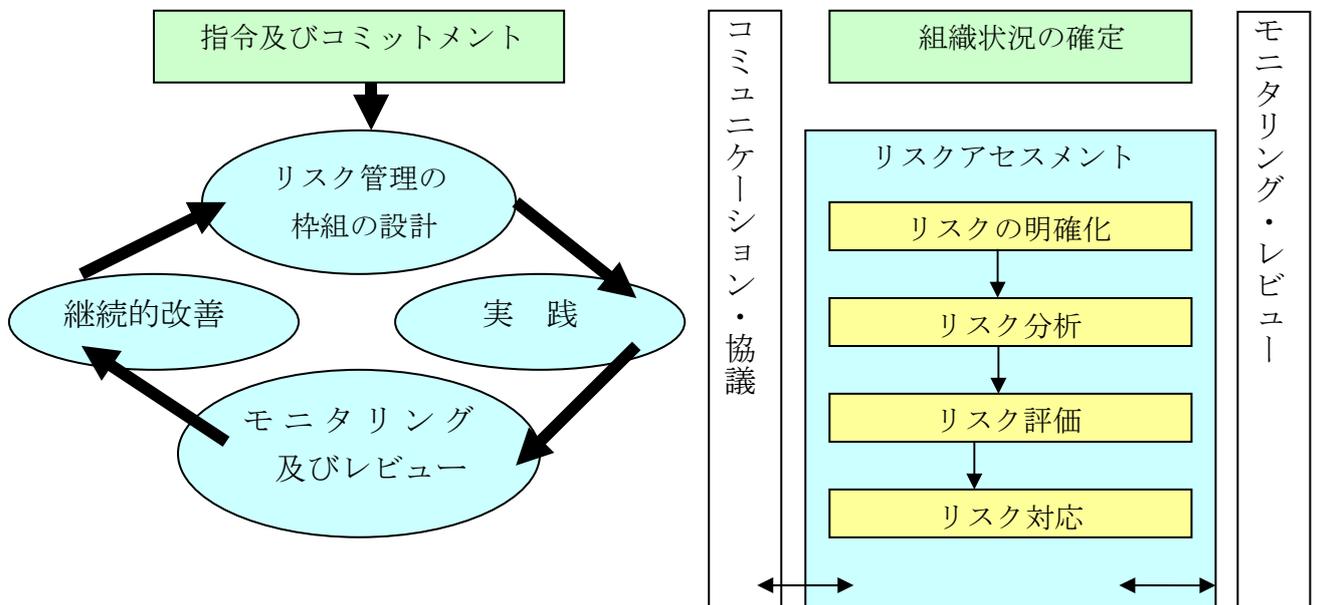


#### 4. 観光危機管理体制における

### 「JATA 旅行安全マネジメント」の位置づけ

リスクを抽出・分析し、それが許容範囲かどうかを判断し、優先順位をもって対応するプロセスについては、2009年に国際標準化の規格であるISO31000で以下のとおり定義されている。

#### リスク管理の国際定義「ISO31000」より



特徴としては

- ①組織全体を通しての意思統一を可能にした点。
- ②枠組みの構築にあたって、リーダーからの意思表示である「指令及びコミットメント」が不可欠であるとした。
- ③リスクを考える際には悪い影響をもたらすものだけでなく、良い影響をもたらすものも考慮すべきだとした点。

これらの定義された枠組みを、「旅行安全マネジメント」に組み入れることで、国際的な整合性や検証を可能とした。

また平成 18 年に施行され、平成 22 年に改定された国土交通省の「運輸安全マネジメント制度」を参考にするとともに、様々な規模・業態を持つ旅行業界の実態に沿うものでなければならない。

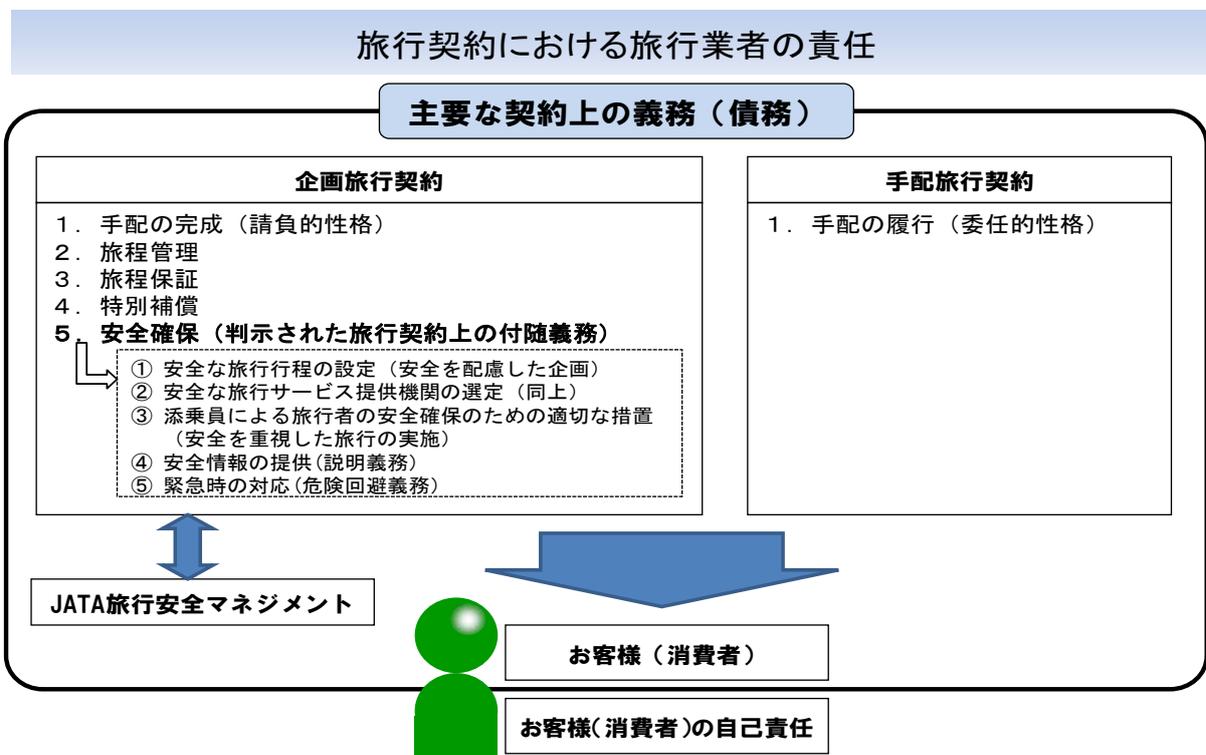
次に示す「旅行安全マネジメント」は、観光危機管理のなかのリスクマネジメントにおける、「未然防止→避難誘導→現地からの情報発信→帰宅支援」という一連の流れを、いざというときに現場において、より円滑に実行できるように日頃から組織的な内部統制のサイクルとして、実施する事項である。

#### <ポイント>

- ・ 安全管理責任者は経営トップ（またはトップが指名するもの）である。
- ・ 目指すべき組織体制～経営トップから現場まで全社で取り組むことが重要。
- ・ PDCAサイクルの各事項は、全会員会社が実施でき、実効性があること＝ミニマムスタンダードのベースとする。

## 5. JATA旅行安全マネジメント概要について

# JATA旅行安全マネジメント



◎ 旅行安全マネジメントは、企画旅行契約を対象とする。

- ・ 企画旅行契約における安全確保については判例が示す以下の6点であり、実施においては、以下の項目等に対応する。
  - ① 安全な旅行サービス提供機関を選定（安全を配慮した企画・手配）
    - ・ 「ツアーオペレーター業務に関わる安全マネジメント調査票」の活用
    - ・ 「海外バス会社選定・運行ガイドライン」の活用 等
  - ② 安全な旅行行程の設定（安全を配慮した企画）
    - ・ 「ツアー登山運行ガイドライン（海外企画関連増補版）」 等
  - ③ 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
    - ・ 旅程管理者研修での安全確保義務についての説明、既資格所有者への教育活動の推進
    - ・ 「JATA 事故対応マニュアル」の活用周知 等

④安全調査の実施

- ・企画旅行催行判断基準の策定
- ・事故歴調査ガイドラインの活用
- ・「ツアーオペレーター業務に関わる安全マネジメント調査票」の活用
- ・「海外バス会社選定・運行ガイドライン」の活用 等

⑤安全に関する説明義務

- ・外務省海外渡航情報など公式な最新情報の提供 等

⑥緊急時対応（危険回避義務）

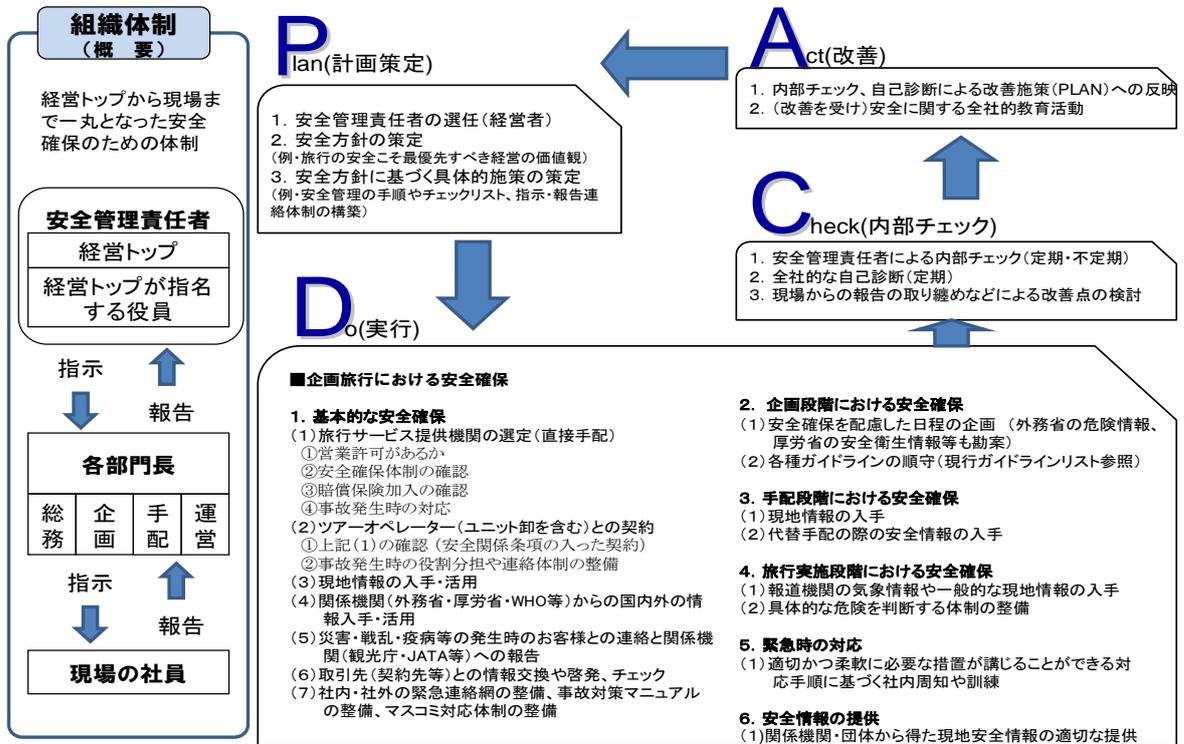
- ・「JATA（各社）事故対応マニュアル」の活用
- ・海外旅行保険等の各種保険の加入促進 等

※これらについては、すべての会員のミニマムスタンダードとする。

◎ 旅行会社とお客様との責任範囲の明確化

- ① 啓発活動
- ② 保険加入促進

## 企画旅行契約における JATA旅行安全マネジメント(PDCA)の具体的取組体制



- ・ 組織体制は、安全管理責任者の指示により、社内で行われる安全管理を各々定められた手順・手法で、確立・実施され、改善される体制とする。
- ・ 安全管理体制において、安全管理責任者は以下の事項において、主体的に関与し推進していかなければならない。
  - ① 安全方針の策定とその周知徹底
  - ② 安全方針に沿った安全重点施策の策定と推進
  - ③ 社内の横断的・縦断的なコミュニケーションの確保
  - ④ 安全管理体制における内部チェックの実施
  - ⑤ 安全管理全般のマネジメントレビュー
  - ⑥ PDCAサイクルの仕組みの導入とその有効活用
- ・ 組織体制における安全管理責任者は、経営トップまたは経営トップが指名する役員とする。

- 安全管理責任者から各部門の責任者を通じ、現場まで指示・報告が行き渡り、全社で取り組むことが重要。
- 指示→報告は、スピーディーかつ正確に行われなければならない。
- いざというときにこられる体制が有機的に作用するか、定期的な訓練・検証が必要。
- 担当者には適切な教育・訓練を行い、異動の際にも、機能が停止することがないように、次期担当者の育成・教育が不可欠である。

## 6. JATA 旅行安全マネジメントの運用について

### I. P l a n（計画）

安全管理責任者の選任から、安全方針、具体的施策の計画を策定し、社の安全マネジメントの根幹を構築

#### ○「安心安全に関する基本方針」

基本方針は、安全管理責任者が主体的に関与・策定し、旅行の安全を確保するための会社全体の意図や方向性を示すものである。重点施策は、安全方針に沿って追及し、目標達成を目指すための具体的取組・計画である。

#### 【基本方針】（例）

当社は、旅行の安全確保が旅行事業者の社会的使命と深く認識し、全社員にその意識の徹底を図り、旅行安全マネジメント体制の維持、継続的な改善に努めるため、次のとおり安全方針を定め、周知徹底する。

- ・ 安全管理責任者は、旅行の安全確保が事業経営の根幹であることを深く認識し、社員にその重要性を認識させるとともに、社内において主導的な役割を果たします。
- ・ 旅行安全マネジメントを確実に実施し、全社員が一丸となって業務を遂行することにより、絶えず旅行の安全性の向上に努めます。
- ・ 旅行の安全に関する情報について、積極的に公表します。
- ・ 旅行安全マネジメントのP D C A（Plan Do Check Act）サイクル徹底により、継続的な見直しと改善に努めます。
- ・ 緊急対応時に向けた定期的な訓練を実施します。

#### 【重点施策】（例）

安全方針に基づき、次の項目を踏まえた取り組みを重点施策とする。

- ・ 旅行の安全確保が最も重要であるという意識を徹底し、関係法令及び安全管理規程に定められた事項を遵守します。
- ・ 旅行の安全に関する内部チェックを行い、必要な是正措置又は予防措置を講じます。
- ・ 旅行の安全に関する情報の連絡体制を確立します。
- ・ 旅行の安全に関する教育及び研修の計画を作成し、これらを的確に実施します。

## II. D o (実行)

- 企画旅行における安全確保に向けて、旅行サービス提供機関の選定とツアーオペレーターとの契約については、別紙の「ツアーオペレーター契約に関する基本事項」にて契約に際して留意すべき点を確認し、「ツアーオペレーター業務に関わる安全マネジメント調査票」を活用すること等で、契約オペレーターの安全管理面の情報を確認し、契約締結・見直しに活用する。

<次ページ参照>

資料1： ツアーオペレーター契約に関する基本事項

資料2： ツアーオペレーター業務に関わる安全マネジメント調査票

資料3： 国内・訪日旅行における安全基準項目

※ 訪日旅行において日本の旅行業者は、オペレーターとしての役割となるため、旅行業法上の責務はないが、これまで安否確認・避難誘導等を行ってきた。今後はガイドラインに基づく手配を推進することで、日本の旅行会社に依頼すれば安心安全な旅が実現できるということを確立させたい。

また安全基準項目以外でも、東日本大震災時の状況等を検証し、運輸機関や宿泊施設利用時だけではなくツアー中に地震が発生した場合も想定し、官民が連携し対応可能な対策を検討していかなければならない。

- 現地情報については、関係機関からの迅速な入手方法を確保するとともに、事故・災害発生時のお客様の連絡、関係機関への報告が迅速に対応できるよう訓練しておく。
- 緊急連絡網、事故対策マニュアル、マスコミ対応体制等については常に整備、確認しておく。

## ツアーオペレーターとの契約に関する基本事項

旅行業の基本的な業務の本質は手配業務です。手配業務にあたり、旅行サービス提供機関を直接手配する場合とツアーオペレーターを通じて手配する場合がありますが、一般的に海外旅行ではツアーオペレーターの存在が不可欠です。

既に会員の皆様はツアーオペレーターとの間で「海外地上手配代行基本契約」等の名称の契約を締結し、万一の事故対策協定等の対策も立てておられますが、今般、(一社)日本旅行業協会(JATA)では、企画旅行における旅行者の安全確保のために遵守すべき事項(ミニマム・スタンダード)をまとめました。今一度、貴社の安全確保体制を見直し、一層の安全確保への一助としてください。

なお、国内旅行においても「ユニット卸」を利用する等で直接手配をしないこともありますので合わせてご参考にしてください。

本書は、企画旅行契約(募集型・受注型)の実施を想定しています。

### ○ ツアーオペレーターとの契約において確認しておくべき事項

#### 1. 旅行サービス提供機関の手配について

ツアーオペレーターを通じて旅行サービス提供機関の手配をすることにより、その旅行サービス提供機関が現地において営業許可を受けているのか、安全確保体制がどうなっているのか等を確認することが困難になりがちです。

「ツアーオペレーター業務に関する調査票」を活用する等、旅行サービス提供機関の管理状況を確認しておき、個別のツアー手配において貴社にとって問題があると思われる機関を利用しない等の対策をとってください。また、必要に応じてツアーオペレーターに確認すれば、営業許可の情報が直ぐ入手できるようにしてください。

#### 2. 連絡体制の整備

事故対策協定書が交わされていても、ツアーオペレーターとの間の具体的な連絡体制が整備されていなかったり、更新されずに古いままにならないよう定期的な見直し等を行い、いつでも連絡が取れる体制を維持してください。

#### 3. 事故発生時の役割分担の明確化

万一の事故に備え、貴社とツアーオペレーターの役割分担を具体的に決めておき、また定期的な見直し等を行ってください。

#### 4. サブ・オペレーターへの管理監督

旅行サービス提供機関の手配に際して、ツアーオペレーターが更にサブ・オペレーターを通じて手配することがあります。サブ・オペレーターによる手配はツアーオペレーターによる手配とイコールです。ツアーオペレーターによる管理監督を徹底させてください。

#### 5. 事故の未然防止

##### (1) 企画における安全管理

ツアーの企画（計画の作成）にかかる管理・監督は、旅行業務取扱管理者の職務のひとつです（法第11条の2第1項、旅行業法施行規則第10条1号）。そもそも日程に無理がある企画が事故を誘発するという危機意識が必要です。例えば、海外バス会社の選定及び運行に関しては、「海外バス会社の選定及び運行に関する基本ガイドライン」が、また、ツアー登山の実施に際しては「ツアー登山ガイドライン」がありますので、これらを遵守してください。

##### (2) 手配段階における安全確保

最新現地情報や代替手配等が発生した際の安全情報を入手してください。

##### (3) 旅行実施段階における安全確保

① 過去の判例によれば、報道機関等の気象情報や入手できる一般的な現地情報の入手が必要です（現地ガイド等の独自の判断のみで実施するのは、安全確保義務が争われる裁判においても不利に働くこともあります）。そのうえで、ツアー催行に際して具体的に迫った危険を判断してください。また、旅行者の年齢、体調、人数、服装等の要素も加味してください。ツアーの催行中の中断も同様です。

② 添乗員が同行する場合は、添乗員が上記①の判断を行い、安全を確保できると判断したとき以外は催行してはいけません。また、添乗員は旅行サービスの提供について、一見明白な危険（専門知識がなくても、すり減ったタイヤを装着している又は飲酒運転をしている等の危険）があると判断したときは、旅行サービスの提供を中止させてください。なお、添乗員が同行しない場合、安全確保の義務につき現地のツアーオペレーターやガイド等に事実上任せている訳ですから、彼らの判断を優先し催行を強要してはなりません。

##### (4) 事故発生時の対応

事故発生時は、各々の役割分担に従って迅速に対応し、貴社へ第一報の連絡が入るようにしてください。なお事故発生時の対応については、JATA「事故対応マニュアル」等を参考にしてください。

## ツアーオペレーター業務に係る安全マネジメント調査票

会 社 名
ABC トラベル 日本支社

記入日	年 月 日
記入者	安全一郎
役職	安全管理部長
平日連絡先	03-xxxxxxx
緊急連絡先	090-xxxxxxx

1. 会社基本情報: (http://www.....)

①資本金 ②代表者名 ③設立年月日 ④営業所数 ⑤営業時間 ⑥従業員数(うち日本語対応可能人数) ⑦会社沿革 ⑧手配可能国(地域・都市) ⑨主な取引旅行者 ⑩その他
当社は、〇〇国・△△市の手配を承っております。 詳細は添付の会社案内、及び当社の組織図を参照下さい。

2. 貴社が直接契約(保有)している旅行サービス提供機関(先) > (貴社が自ら保有するものも含めて下さい。)

サービス提供機関	軒/社/人	主な(常連)取引先名
①宿泊機関	398軒	〇〇ホテル、〇〇山小屋 〇〇民宿 〇〇パオ等
②運送機関	90社	〇〇バス・セダン会社、〇〇航空・ヘリコプター会社、〇〇馬車・そり会社 〇〇気球会社等
③飲食提供機関	180軒	〇〇レストラン等
④日本語観光ガイド	70名	
⑤英語観光ガイド	250名	
⑥特殊ガイド	30名	山岳ガイド(英語)26名 山岳ガイド(日本語)4名
⑦その他	5軒	〇〇ランド 等

## 3. ご確認事項

(1) 旅行サービス提供機関が許認可事業の場合の営業許可を取得している機関を選定していますか?

- ①宿泊機関 ア)はい(398軒) イ)いいえ(10軒)⇒理由(〇〇パオ、〇〇山小屋は当該国の許認可事業ではないため。)
- ②運送機関 ア)はい(85軒) イ)いいえ(5軒)⇒理由(〇〇馬車は民営、許認可不要のため)
- ③飲食提供機関 ア)はい(170軒) イ)いいえ(10軒)⇒理由(〇〇山麓の〇〇小屋は許認可不要のため)
- ④日本語ガイド ア)はい(25人) イ)いいえ(45人)⇒理由(〇地域は資格不要。ただし当社では日本語検定2級以上取得)
- ⑤英語観光ガイド ア)はい(50人) イ)いいえ(200人)⇒理由(〇地域は資格不要。)
- ⑥特殊ガイド ア)はい(30人) イ)いいえ(0人)⇒理由( )

特記事項	<p>1. 日本語ガイド・英語ガイドは、直接の当社の現地国支社が雇用しております。</p> <p>2. △市においては、当社の管理・監督の下、更にXYZトラベルをサブオペレーターとして使用しております。</p> <p>3. 山岳ガイドは〇〇国が認めた救護員資格を保有しております。</p>
------	--

(2) 安全確保体制のあるサービス提供機関を選定していますか? (はい・いいえ)

いいえの場合の理由( )

(3) 賠償保険に加入をしているサービス提供機関を選定していますか? (はい・いいえ)

いいえの場合の理由( )

(4) 事故発生時の対応(連絡体制等)が十分なサービス提供機関を選定していますか? (はい・いいえ)

いいえの場合の理由( )

(5) 契約時及び契約更新時、過去一定期間に発生した事故の有無・内容について確認していますか? (はい・いいえ)

いいえの場合の理由( ) 以上

**ランドオペレーター及びサービス提供機関の事故歴調査ガイドライン**

ランドオペレーターが催行しているオプションツアー、及び契約しているサービス提供機関に対する過去の事故については、以下の項目を調査し、改善状況を確認すること。

- ① 事故歴調査については、最低過去 3 年をさかのぼる。
- ② 3 年以内の身体・生命に係る事故発生の場合は、一人でもすべて調査・確認する。
- ③ 身体・生命に対し、通院を要する事故発生の場合は、3 名以上の同時複数はすべて調査する。
- ④ 調査内容については、原因の究明とともに再発防止策の実施状況とその結果についても調査する。
- ⑤ 調査内容は、最低 2 年に 1 度は更新すること。
- ⑥ 調査した内容については、10 年間は保管する。
- ⑦ 海外バス会社選定における事故歴調査は「海外バス会社選定・運行ガイドライン」を参照のこと。
- ⑧ ツアー登山においては「ツアー登山運行ガイドライン」における「事故対策」の項目を参照のこと。

**※ 参考****<バス会社選定>**

- ・ 過去 3 年間に所轄機関による行政指導・処分がなく、且つ企画旅行会社が重大と認める過失・苦情・訴訟がない。

**<ドライバー選定>**

- ・ 過去 1 年間の事故歴がなく、これまで一時運転禁止などの罰則処分を受けていない者。

国内・訪日旅行における安全基準項目

資料4

I. 契約業者の選定		
顧客の対応にあたる契約業者(宿泊先、輸送業者、飲食店、土産物店等)は法令等を遵守した事業者である		契約業者は各社の契約基準に基づき選定されており、リスト化され、業種や手配先等で整理され、個別データ化されている
		取引に必要な法令上の条件等がルール化されており、確認可能なデータがある
		⇒(例)契約業者は、それぞれ必要なライセンス又は営業許可を受けた事業者である。営業停止等の措置を受けた事業者との取引は行わない
		⇒(例)消防法に適合している。防火対象定期点検報告制度の点検基準に適合している。災害時の避難誘導が適切に行われる体制になっており、必要な訓練が実施されている。
		⇒(例)保健所の営業許可がある。また、食品衛生監視票の採点が基準点を超えている。
		⇒(例)対人・対物等の各種賠償責任保険に加入している。
		⇒(例)緊急時の対応をマニュアル化し、社員、スタッフに対して緊急時の対応教育を実施している ⇒(例)顧客の安全管理に関する基準を自主的に定めている
II. ツアー催行中の緊急時対応		
緊急時の連絡体制を整えている。		緊急時の管理者(会社の責任者)を選定し、緊急時の対応を指揮、管理する体制を整えている。
		緊急時対応マニュアルを策定し、緊急時における取引業者の連絡先や連絡方法が確立されている
緊急時対応の訓練を受けたスタッフが在籍している		緊急時の24時間対応の措置が社内又は社外の機能を利用し講じられている
		社員、スタッフは、必要に応じて緊急時における顧客対応に必要な訓練を受けている 社員、スタッフは、必要に応じてAED対応プログラムの研修を受講している
III. 顧客の受入基準等		
健康状態、年齢等に関わる顧客の受入れ基準を明確に定めており、必要に応じ顧客(又は海外エージェント)が予約時に確認できるよう配慮している		商品の受入基準(健康状態、年齢、その他)を明確に定めている
		受入基準は、パンフレット、ツアーコンディション、ホームページ等に記載している 顧客(又は海外エージェント)からの要望に応じて、社員スタッフ等が説明することができる お身体の不自由な方の受入に際しては、ハートフルカードの自主的な記入を求めている。
プログラムの催行の過程で何らかのリスクが顧客に及ぶ可能性がある場合は、そのリスクについて適時情報提供している		プログラムの催行に際して起こりうるリスクについて、顧客(又は海外エージェント)に明示している
IV. 訪日旅行特有の安全管理		
日本語を理解できない外国人客でも、緊急時の避難が適切に行われるように、自社または宿泊施設、輸送業者が外国語での避難経路の表示または説明するよう指導している		日本語の他、英語又はその他の外国語で明示されたドキュメントがある
		社員、スタッフが必要に応じて顧客が理解可能な言語で説明ができる 定期的に、外国人客を想定した緊急時対応についてシミュレーション等により訓練を行っている
外国の契約業者は当該国の法令等を遵守した事業者で、緊急時の指揮、管理体制が整っている		契約業者はリスト化され、業種や手配先等で整理され、個別データ化されている。
		契約業者は緊急時の対応を指揮、管理する体制を整えている。

### Ⅲ. C h e c k（内部チェック）

安全管理体制の構築・改善のため、内部統制として定期あるいは不定期に内部チェックを実施する。内部の定期あるいは不定期に安全管理に社による内部統制の為の自社チェックを行なう。また現場からの安全管理にかかわる実態の報告をまとまる。

#### <ポイント>

- ・安全管理体制の構築・改善の取組が、取り決められた自社の規定・手順に適合しているか。
- ・安全管理体制が適切に運営され、有効に機能しているか。

#### <内部チェックの手順>

- ・内部チェックの対象となる取り組み状況、過去のチェック結果を考慮して、方針・重点確認事項を含めた内部チェック計画を策定する。
- ・内部チェックの範囲、頻度及び方法を定める。
- ・安全管理責任者に対してのヒアリングを適宜行う。
- ・実施においては、内部チェックを受ける部門に従事していないものを行うなどして、客観性を確保する。
- ・内部チェックを担当するものには、必要な教育・訓練を実施する。
- ・終了後は、速やかに結果をまとめ、安全管理責任者（経営トップ）に報告し、関係者への説明を行う。
- ・チェックで指摘を受けた問題点を排除するため、必要な是正措置を実施する。
- ・実施した措置内容の検証を行い、安全管理責任者へ報告する。
- ・内部チェックに関する記録を作成し、一定期間保管をすること。

#### <次ページ参照>

資料4：「旅行安全マネジメント自主点検表」

## 『旅行安全マネジメント』 自主点検チェック表

年 月 日

旅行会社名		登録番号	
営業所名		所在地	
点検責任者役職		点検責任社名	
記入者役職		記入者名	

点検事項		点検欄	備考
体制整備	安全管理責任者は任命されているか		
	安全管理の組織体制は確立され、定期的に見直し・改善できるしくみか。		
	社内の横断的・縦断的なコミュニケーションは確保されているか。		
	緊急連絡体制の運用について、実際に機能するか試行はされているか。		
計画策定	安全を最優先にした考え方を盛り込んだ安全方針を作っているか。		
	安全方針は現場まで徹底されているか		
	安全方針に基づく具体的施策は実行し社員に徹底されているか。		
実行	旅行安全マネジメントの具体的内容は社員に徹底されているか。		
	ツアーオペレーターや旅行サービス提供機関との契約において、安全管理面の内容を十分にチェックしているか。		
	企画・手配・催行の各段階における安全確保のための手段は講じられているか		
	事故対策マニュアルの整備、マスコミ対応の体制は整備されているか。		
チェック	内部チェックは客観性を持って実施されているか。		
	旅行安全マネジメントの定期的(年に一度)な内部チェックは実行されているか。		
	内部チェックされた内容は安全管理責任者に報告されているか。		
改善	マネジメントレビュー(経営陣による見直し)は実施されているか。		
	内部チェックや自己診断の結果は改善策に反映されているか。		
	旅行安全マネジメントの改善は継続的に実施されているか。		
危険情報等の伝達	海外危険情報の旅行者への伝達について、従業員や添乗員には周知されているか。		
	海外危険情報が発出されている地域を目的地に含む旅行について、旅行契約前に旅行者に対して海外危険情報が発出されている地域である旨を記載した書面を交付し、海外危険情報の趣旨、内容等を十分説明しているか		
	旅行契約成立後、出発までの間に海外危険情報が発出された場合には、速やかに旅行者に海外危険情報が発出された地域である旨を記載した書面を交付し、海外危険情報の趣旨、内容等を十分説明しているか		
	旅行中において、海外危険情報が発出された場合には、旅行者に対し、十分な説明や安全確保について、適切な措置が講じられる体制が取られているか		

## IV. Act (改善)

改善策の次期計画と社内教育への反映

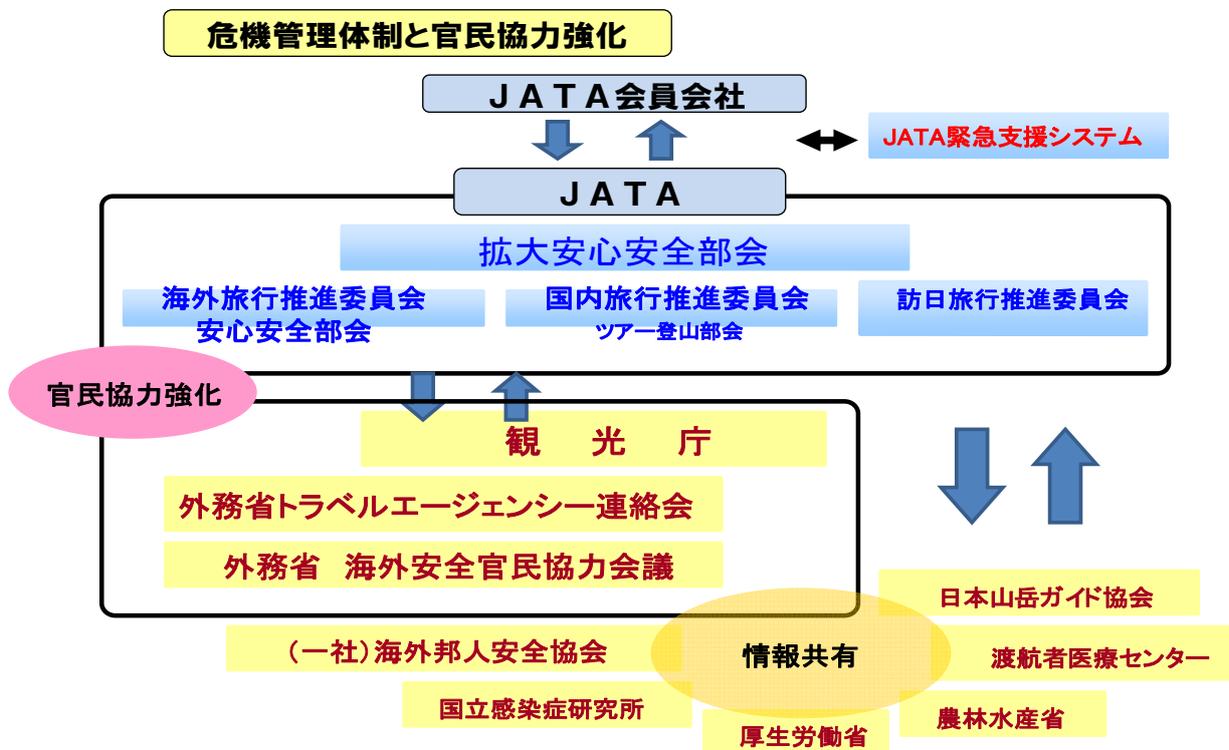
- 安全管理責任者は、安全管理体制が適切に運営され、有効に機能していることを確認するため、機能全般に関し、少なくとも1年毎にマネジメントレビュー（経営陣による見直し）を実施する。
- さらに重大事故が発生した際には、適宜実施する。
- マネジメントレビューでは、安全管理体制における以下の内容を確認する。
  - ① 社員への安全方針の浸透・定着の状況
  - ② 安全重点施策の進捗・達成状況
  - ③ 事件・事故への対応状況
  - ④ 未然防止措置の実施状況
  - ⑤ 安全管理体制の改善の必要性の確認
  - ⑥ 内部チェックの結果
  - ⑦ 改善提案
  - ⑧ 過去のマネジメントレビューの結果に対する対応状況
  - ⑨ 安全管理体制に関わるお客様や関係機関からの要望・苦情 等々
- これらの具体的実施体制、方法は各社の経営実態に見合ったものとする。
- 安全管理責任者は、PDCAサイクルの有機的推進のため、次の事項を実施する。
  - ① 今後の安全管理体制の構築・改善に関する取組目標と計画
  - ② 旅行安全マネジメントの方法の見直しや改善
  - ③ 安全管理体制に関わる組織の見直し

旅行安全マネジメントの運用と改善のため継続的な実施が不可欠である。

## 7. 危機管理体制強化と官民協力推進

JATA及び会員会社は、定期的な情報共有と、事件・事故発生時の連携を図っている。

海外渡航者の安全確保ためには、それぞれのパイプをさらに太くし、データ集約はじめ、様々な側面に対応できる体制整備を推進していく。



## 8. リカバリーマーケティングへの取組について

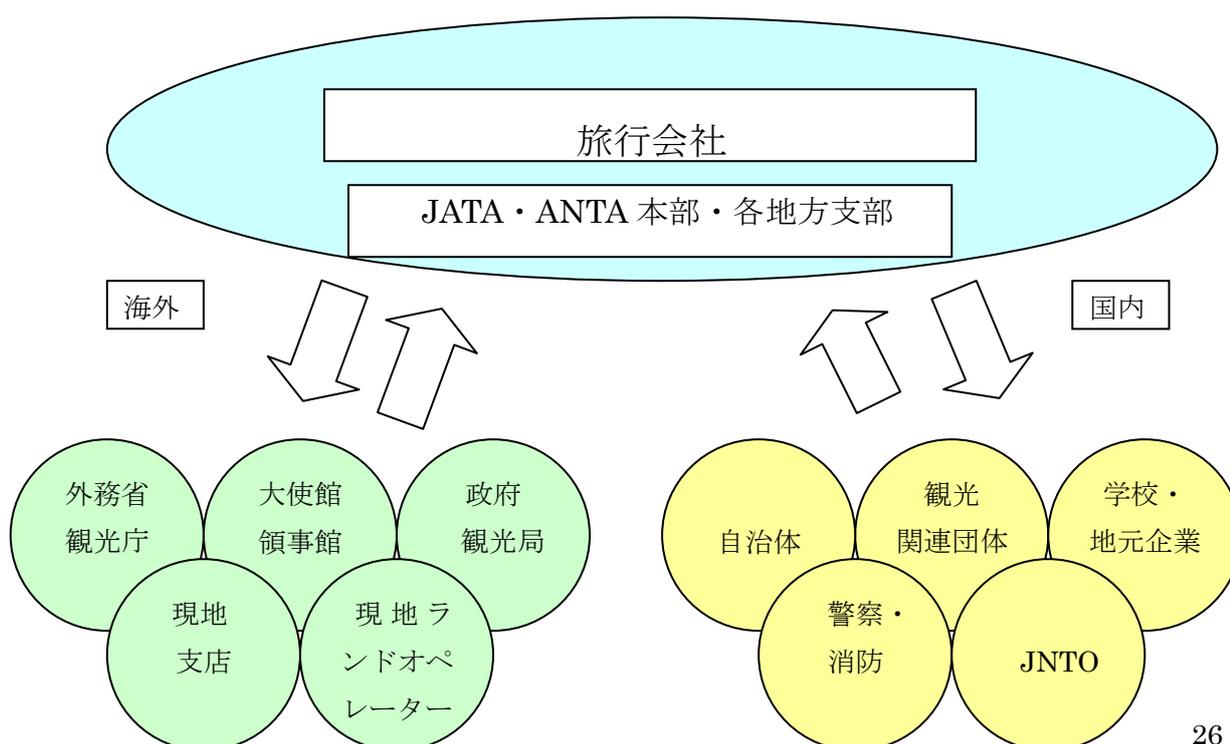
日本の旅行業界において、過去の海外での事件事故において、現地関係機関と連携し被災地の復興支援として次のような実績を積み上げてきた。

- 2001年 ニューヨーク同時多発テロ --- JATA ミッションの派遣・共同パンフ
- 2003年 SARS --- 香港ウェルカムキャンペーン
- 2004年 スマトラ島沖地震 --- アジアビーチキャンペーン
- 2008年 中国問題 --- 桜プロジェクト
- 2009年 新型インフルエンザ --- 修学旅行の延期実施

また 2011年3月11日の東日本大震災においては、JATAとして「日本を元気に、旅で笑顔に」を合言葉に、被災地へのボランティア派遣や東北の子供たちをTDRに招待、全国駅ポスターキャンペーンによる海外旅行喚起、2012年には旅行会社スタッフによる「東北1000人キャンペーン」などを実施してきた。

こうした実績をもとに旅行業界として、海外旅行のみならず、国内旅行・訪日旅行に関わる被災地の自治体・関係機関ならびに地域住民との連携を強化して復興支援を推進していく。

また風評被害を防ぐお客様への正確な情報提供やマスコミ対応など、業界としての取り組みをさらに強化していく必要がある。



## 9. 今後に向けて

旅の安心安全への取り組み強化として、今後「旅行安全マネジメント」を構築・浸透させていくとともに、観光危機管理全体を世界標準にあわせた整備を進めていく。それを具現化していくために、関係省庁・関係団体との関係をより緊密にし、旅行業界の信頼が高まるよう、次の取組を検討・推進していく。

- ① 情報整備・共有
  - ・ 緊急連絡網の整備
  - ・ 安心安全ポータルサイトの整備
  
- ② 消費者啓発
  - ・ 旅行会社と運輸・宿泊機関をはじめとする旅行サービス提供機関との責任区分を、消費者により理解いただくための施策の推進。
  - ・ 安心安全の取組について、消費者に理解いただくパンフレット表示の推進。
  - ・ 旅行保険加入促進
  
- ③ JATA 緊急支援システム加入促進
  - ・ 会員の増加と内容の充実
  
- ④ 「旅の安全の日」制定による業界内での安全管理意識の高揚と、一般消費者への取り組み認知
  - ・ ハード・ソフト面における緊急システム動作確認
  
- ⑤ モバイル端末の活用
  - ・ GPS 機能を利用した観光客への緊急情報発信と所在地及び安否確認のシステム構築に向け、関係機関への要望を検討する。

これらの消費者啓発活動、緊急支援体制の強化や訓練、IT 技術の活用等で、環境変化に対応した危機管理体制の構築を推進する。

日本の旅行業界は、旅の「安心安全」と、被災地の自治体・関係機関ならびに地域住民と連携した「復興支援」を実践し、観光危機管理をリードする「世界最高峰の旅行業」を目指していく。

## 10. おわりに

本提言は、2013年6月より、国内旅行・訪日旅行・海外旅行における安心安全に関わる横断的な組織として、「拡大安心安全部会」を立ち上げ検討を重ねてきた。

その内容については、国内・訪日・海外旅行の各推進委員会・旅行業法等検討特別委員会における協議・報告を行い、観光庁の旅行産業研究会においても中間報告を行った。

最終的には JATA 役員会・政策検討特別委員会での協議・報告にて決定された。

本提言は、JATA のみならず全国旅行業協会（ANTA）とも協調し、日本の旅行業界の安心安全に関わる礎とすべく推進をしていくものである。

### <参考>

- ・判例が示す「安全確保義務」とは
- ・約款及び業法上の「安全確保義務」の反映（概念図）

## J A T A 拡大安心安全部会 メンバー

### 海外旅行推進委員会

座長：(株)ジェイティービー	旅行事業本部 危機管理担当部長	武藤 修一
西鉄旅行 (株)	東京営業部長	八谷 良徳
近畿日本ツーリスト(株)	海外旅行部 部長	菅野 貴
(株)エイチ・アイ・エス	いい旅研究室 室長	谷合 一浩
(株)ジャルパック	CS 推進部長	遠藤 洋二
(株)日本旅行	営業企画本部海外旅行事業部担当部長	永尾 邦洋
(株)阪急交通社	法務品質対策課 課長	福島 重夫
日通旅行(株)	管理本部管理部長	藤井 謙次
ANAセールス(株)	総務・人事部 総務課長	鈴木 宏司
(株)ミキ・ツーリスト	取締役執行役員	門倉 一雄

### 国内旅行推進委員会

名鉄観光サービス (株)	執行役員 商品事業本部国内旅行部長	鈴木 英之
東武トラベル (株)	取締役 企画仕入部長	山本 東

### 訪日旅行推進委員会

(株) ジャパングレーライン	取締役 国際部長	浅野 倫克
東日観光 (株)	国際旅行事業部 部長	中山 眞一

(一社) 日本旅行業協会 事務局	理事・事務局長	越智 良典
	総務部長	長田 勇二
	国内・訪日旅行推進部長	興津 泰則
	国内・訪日旅行推進部 担当副部長	中尾 謙吉
	法務・コンプライアンス室長	堀江 眞一
	法務・コンプライアンス室 担当副部長	服部 豊
	海外旅行推進部長	重田 俊明
	海外旅行推進部 担当副部長	沖野 三郎

2014年1月8日

## 「観光危機管理における組織的マネジメントのあり方」の策定と 「旅行安全マネジメント」の取組強化について

一般社団法人日本旅行業協会（本部：東京都千代田区 会長：菊間潤吾 以下、JATA）は、「観光危機管理における組織的マネジメントのあり方」を提言として作成し、昨年末観光庁へ提出しました。

2012年の高速バス事故や万里の長城での日本人遭難などを受けて、2013年4月に発表された観光庁「観光産業政策検討会提言」で、「旅の安全の確保」として組織的な安全マネジメントの取り組みの必要性が提言されました。そこで、JATAは6月に発表した「政策検討特別委員会」の中間答申において、「安心安全の旅の提供」が急務の課題であるとし、具体的な検討に入りました。組織は、海外旅行推進委員会の安心安全部会を母体に、国内旅行推進委員会・訪日旅行推進委員会のメンバーを加えた横断的な「拡大安心安全部会」を結成し、検討を重ね、国内・訪日・海外・法制的各委員会や、政策特別委員会・役員会で協議・報告を経て最終的にまとめました。

これまでも日本の旅行会社は、事故対応・安否確認・避難誘導などの事件・事故・自然災害発生時の初期対応できめ細やかな対応をしてきました。特に海外パッケージツアーの企画会社や大手会社を中心に現地法人やオペレーターと協業し、事故を防ぐための品質管理や緊急事故体制の構築を整備してきました。また2003年以降は、業界としてもJATA海外旅行委員会の下に安心安全部会を設立し、業界内の緊急時の情報共有化をすると共に、外務省との官民連絡体制を構築してきています。しかし近年、海外で日本人が巻き込まれる事件・事故が多くなっていることや、ネット化が進むにつれオンラインによる旅行の割合が増えてきたことで、業界の安心安全レベルを担保するには、JATAとして独自にガイドラインを定め、業界全体に普及させる必要性が高まってきました。

本提言の内容は、「観光危機管理の全体像」の考え方を世界標準で整理し、危機発生時の初期対応と復興支援の二つの局面で旅行会社の役割が大きいことを指摘するとともに、これまでの実績を紹介した上で、具体的な行動指針として「旅行安全マネジメント」として提起しています。

「旅行安全マネジメント」は、大きく次の2つで構成されています。

- ・ 経営トップ（またはトップが指名する役員）が安全管理責任者として、現場まで「安心安全」の意識のもとに動く組織をつくること。
- ・ PDCAサイクルに沿った具体的取り組み事項を推進すること。

取組に際しての具体的なガイドラインとして

- ・ ツアーオペレーターとの契約に関する基本事項
- ・ ツアーオペレーター業務に関わる安全マネジメント調査票
- ・ 国内・訪日旅行における安全基準項目
- ・ 「旅行安全マネジメント」自主点検チェック表 などの提案を行っています。

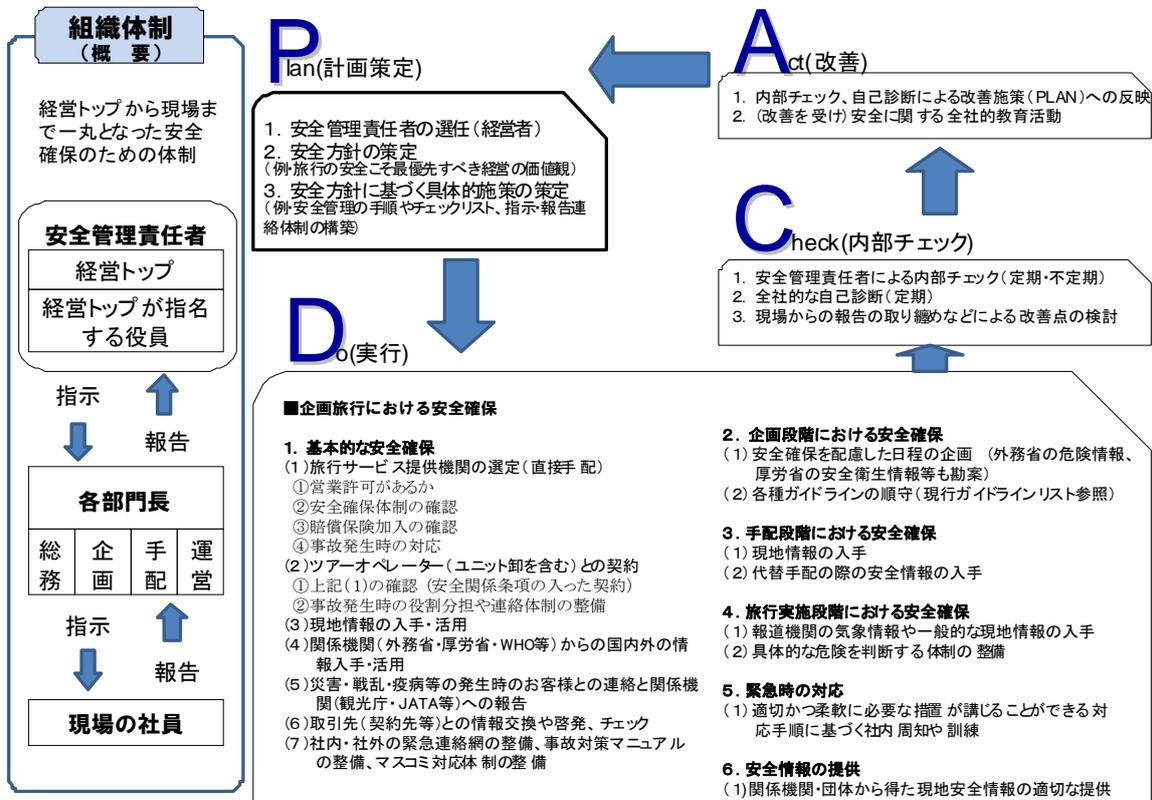


また、更なる危機管理体制強化と官民協力推進、リカバリーマーケティングへの取組についても言及しています。

今後については、情報整備・共有の強化、消費者に対しての旅行会社とサービス提供機関との責任区分の理解をすすめる啓発活動、「旅の安全の日」の制定による安全管理意識の高揚、モバイル端末など IT 技術の危機管理への応用に向けた提案など、環境変化に対応した将来の危機管理体制のあり方など総合的に検討することとし、「世界最高峰の旅行業」を目指していきます。

以上

### 企画旅行契約における JATA旅行安全マネジメント(PDCA)の具体的取組体制



2014年は海外渡航自由化 50周年となります。

1964年4月1日に留学や商談など目的を持たない「観光」を目的としたパスポートが発行され、日本人の海外渡航が自由化されました。

お問い合わせ先

一般社団法人日本旅行業協会

広報室

勢子・永由・佐藤

TEL : 03-3592-1244

## ～大使館からのお知らせ～

\* ขอความกรุณาส่งมอบประกาศจากสถานเอกอัครราชทูตญี่ปุ่นประจำประเทศไทยฉบับนี้ให้แก่ชาวญี่ปุ่นด้วย

2014.2.18

### 治安当局と反政府勢力の衝突事案発生に関する注意喚起

(2014年2月18日現在)

1. 18日、パンファー橋(民主記念塔周辺)において、治安当局と反政府勢力による死傷者を伴う衝突事案が発生しました。
2. 現在、反政府勢力は、拠点(別添参照)を中心に抗議活動を行っており、周辺では、爆発、発砲事件等が発生しています。今後も、治安当局と反政府勢力との衝突事案が発生する可能性もあります。
3. 外出する際には、反政府活動の拠点、抗議行動、デモ集会等の予定されている周辺には、出来る限り近づかない等、十分注意して下さい。

(問い合わせ先)

○在タイ日本国大使館領事部

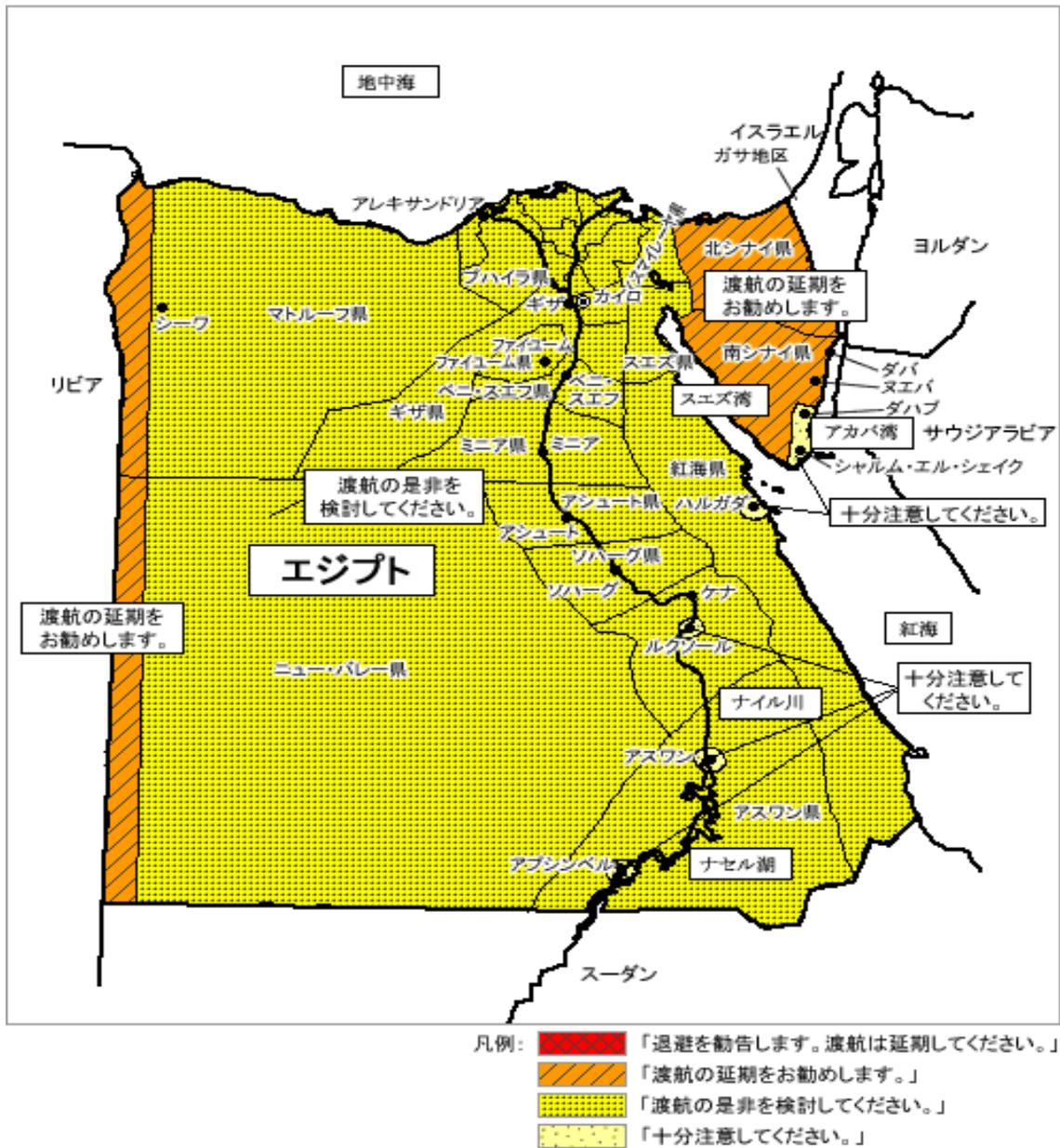
電話:(66-2)207-8502、696-3002

FAX : (66-2)207-8511

# 反政府勢力活動拠点 (2014年2月18日)

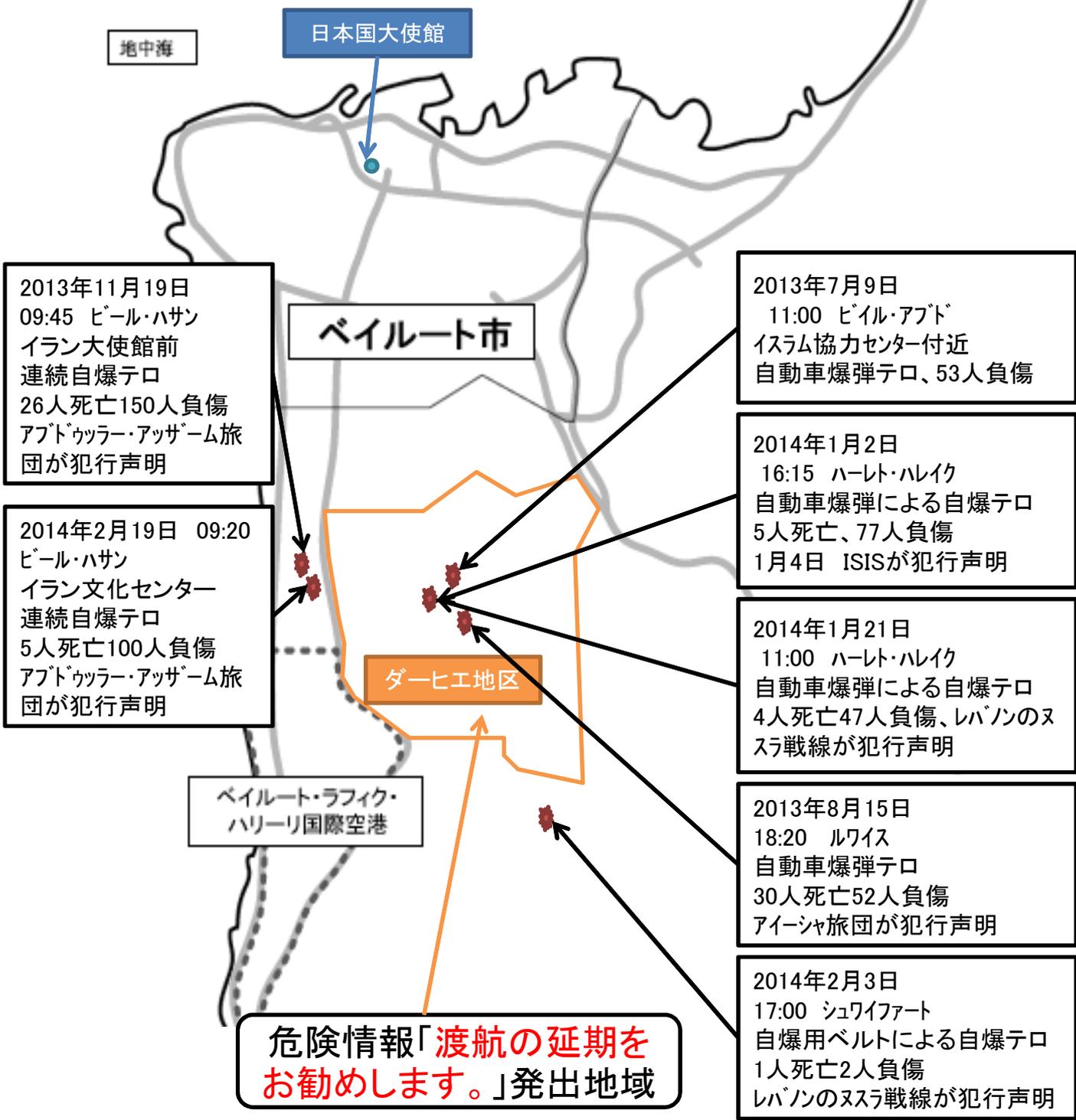


## エジプト危険情報地図



# 近年発生しているバイルート市郊外におけるテロ事案

2014年2月20日現在





MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS / OVERSEAS SERVICE UNIT  
外務省 海外安全ホームページ

検索 使い方

情報種別: 渡航情報(スポット情報)

本情報は2014年02月21日現在有効です。

## 鳥インフルエンザのヒト感染症例発生

2014年02月21日

※本情報は、海外に渡航・滞在される方が自分自身の判断で安全を確保するための参考情報です。本情報が発出されていないからといって、安全が保証されるというものではありません。

※本情報は、法令上の強制力をもって、個人の渡航や旅行会社による主催旅行を禁止したり、退避を命令するものではありません。

※海外では「自分の身は自分で守る」との心構えをもって、渡航・滞在の目的に合わせた情報収集や安全対策に努めてください。

### 1. 鳥インフルエンザのヒト感染症例

#### (1) 鳥インフルエンザA(H7N9)のヒト感染症例

中国における鳥インフルエンザA(H7N9)の流行状況について、2月17日以降20日までに、広東省、安徽省、湖南省、江蘇省において、計11名(うち死亡1名)の新たな鳥インフルエンザA(H7N9)のヒト感染症例が報告されています。

感染者が確認された省は次のとおりです(括弧内は感染者数)。

広東省(7名、うち死亡1名)、安徽省(2名)、湖南省(2名)、江蘇省(1名)

また、これまで感染が報告されていた江蘇省の感染者2名が死亡したとのことです。

鳥インフルエンザA(H7N9)のヒト感染例では、一部で限定的で継続性のないヒト-ヒト感染例が見つかっていますが、専門家によれば、現時点では、ウイルスの変異状況から、持続的なヒト-ヒト感染は見られないとしています。

#### (2) その他の鳥インフルエンザのヒト感染症例報告

##### (ア) 鳥インフルエンザA(H10N8)

鳥インフルエンザA(H10N8)は、鳥インフルエンザA(H7N9)と同様、鳥類における病原性は低く、これまで鳥-ヒト感染例報告はありませんでしたが、2013年12月、江西省南昌市において世界初の感染例が確認・報告されました。2月20日現在、計3例の感染例(うち2名死亡)が報告されています。3名の感染者はいずれも江西省南昌市在住の55歳以上の男女です。なお、感染者との濃厚接触者に対する検査では、感染は確認されていません。

##### (イ) 鳥インフルエンザA(H9N2)

鳥インフルエンザA(H9N2)は、1999年に香港で2件の鳥-ヒト感染例が報告されていましたが、2013年12月に、香港市民で広東省深セン市在住の86歳の男性及び湖南省在住の7歳男児の感染例2例が報告されました。このウイルスは、アジア及び中東において家禽の間で循環しているとされており、2009年12月にも香港で2名の感染例が報告されています。いずれも感染した患者のほとんどは軽症であり、このウイルスが地域レベルで拡大する公衆衛生上のリスクは依然として低いとされています。

2. 上記のとおり、中国国内で複数の鳥インフルエンザのヒト感染症例が発生しています。現時点では、いずれのウイルスも、持続的なヒト-ヒト感染は見られないとしています。中国に滞在中の方、及び渡航・滞在を予定されている方は、在中国大使館及び各総領事館等のホームページを含め、最新情報を随時確認の上、以下の注意事項を参考に行動することをお勧めします。

- 生きた鳥を扱う市場や家禽飼育場への立入を避ける。
- 死んだ鳥や放し飼いの家禽との接触を避ける。
- 鳥の排泄物に汚染された物との接触を避ける。
- 手洗い、うがい、こまめな衛生管理を心がける。
- 外出する場合には、人混みは出来るだけ避け、人混みではマスクをする等の対策を心がける。
- 突然の発熱や咳など、呼吸器感染症の症状が現れた場合には、速やかに最寄りの医療機関を受診する。

○参考情報:

(1) 2013年10月以降2014年2月19日までの鳥インフルエンザA(H7N9)のヒト感染症例(外務省集計)

感染者数: 238名(うち死亡54名)

感染例が確認された都市・地域名は、中国2市6省1自治区1特別区(北京市、上海市、広東省、福建省、浙江省、江蘇省、湖南省、安徽省、広西チワン族自治区、及び香港特別区)。

※昨年12月末に台湾で確認され、その後死亡した86歳男性輸入症例の感染者は、江蘇省在住の旅行者であったことを踏まえ、江蘇省における感染者として整理しています。

※貴州省で死亡後に感染が確認された男性感染者1名は、直前まで浙江省において活動、同省滞在中にすでに発症して病院で治療を受けていたことが判明しましたので、浙江省における感染者として整理しています。

(2) 2013年3月31日以降3月13日までの鳥インフルエンザA(H7N9)のヒト感染症例: 感染者数135名(うち死亡45名)。

海外安全ホームページ:

「海外渡航者のための新型インフルエンザに関するQ & A」

[http://www.anzen.mofa.go.jp/kaian\\_search/influa.html](http://www.anzen.mofa.go.jp/kaian_search/influa.html)

「海外渡航者のための鳥インフルエンザに関するQ & A」

[http://www.anzen.mofa.go.jp/kaian\\_search/sars\\_qa.html](http://www.anzen.mofa.go.jp/kaian_search/sars_qa.html)

鳥インフルエンザ(H7N9)について(厚生労働省)

[http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/kenkou\\_iryou/kenkou/kekaku-kansenshou/influenza/h7n9.html](http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryou/kenkou/kekaku-kansenshou/influenza/h7n9.html)

海外渡航者のための感染症情報(厚生労働省検疫所)

<http://www.forth.go.jp>

インフルエンザA(H7N9) (国立感染症研究所感染症情報センター)

<http://www.nih.go.jp/niid/ja/diseases/a/flu-a-h7n9/3395-n7n9top.html>

「鳥インフルエンザA(H7N9)ウイルスによる感染事例に関するリスクアセスメントと対応」(11月5日付)

<http://www.nih.go.jp/niid/ja/diseases/a/flu-a-h7n9/2276-a-h7n9-niid/4076-riskassess-131105.html>

鳥インフルエンザに関する情報(農林水産省)

<http://www.maff.go.jp/j/syouan/douei/tori/index.html>

世界保健機関(WHO) Human infection with influenza A(H7N9) virus - update

[http://www.who.int/csr/don/2013\\_11\\_06/en/index.html](http://www.who.int/csr/don/2013_11_06/en/index.html)

国際感染症事務局 (OIE)

[http://www.oie.int/eng/en\\_index.htm](http://www.oie.int/eng/en_index.htm)

中国疾病予防控制中心「人感染H7N9禽流感」※中国語サイト

[http://www.chinacdc.cn/ikzt/orb/rgrgzbaqlj\\_5295/](http://www.chinacdc.cn/ikzt/orb/rgrgzbaqlj_5295/)

台湾衛生福利部疾病管制署

<http://www.cdc.gov.tw>

(問い合わせ窓口)

○外務省領事サービスセンター

住所: 東京都千代田区霞が関2-2-1

電話: (代表) 03-3580-3311 (内線) 2902

(外務省関連課室連絡先)

○外務省領事局政策課(海外医療情報)

電話: (代表) 03-3580-3311 (内線) 2850

○外務省 海外安全ホームページ: <http://www.anzen.mofa.go.jp/>

(携帯版) <http://m.anzen.mofa.go.jp/mbtop.asp>

(現地公館等連絡先)

○在中華人民共和国日本国大使館

住所: No.1 Liangmaqiao Dongjie, Chaoyang District, Beijing 100600,  
People's Republic of China

(北京市朝陽区亮馬橋東街1号)

電話: 8531-9800

国外からは(国番号86-10) 8531-9800

FAX: 8532-7081

国外からは(国番号86-10) 6532-7081

ホームページ: <http://www.cn.emb-japan.go.jp/index.j.htm>

○在上海日本国総領事館

住所: 8 Wan Shan Road, Shanghai, People's Republic of China

(上海市万山路8号)

電話: 5257-4766

国外からは(国番号86-21) 5257-4766

FAX: 5278-8988

国外からは(国番号86-21) 6278-8988

ホームページ: <http://www.shanghai.cn.emb-japan.go.jp/>

○在広州日本国総領事館

住所: Garden Tower, 388 Huazhi Dong Lu, Guangzhou,

People's Republic of China

広州市環市東路388号花園大廈

電話: 8334-3009, 8334-3090 (領事・査証班)

国外からは(国番号86-20) 8334-3009,

または8334-3090 (領事・査証班)