

旅行業に期待される主な役割 <安全・安心>

観光レジリエンス研究所

高松 正人

tourismresilience@outlook.jp

1. 旅行業者としての旅行者の安全管理

1. 旅行企画・手配における安全の確認
 - 旅行地のリスク情報の常時収集
2. 旅程における危機管理（旅程管理）
 - 添乗員マニュアル・教育
3. 緊急事態発生時の旅行者の安全確保と安否確認
 - 国内外のネットワークの活用
4. 旅行業者としての新型コロナウイルス感染予防対策
 - 旅行業ガイドラインの策定・遵守

旅行業界のための旅行安全マネジメントのすすめ



旅行会社が企画実施したツアーで重大事故が発生することがあります。また、旅行中に事件や災害に巻き込まれる事例も見受けられます。

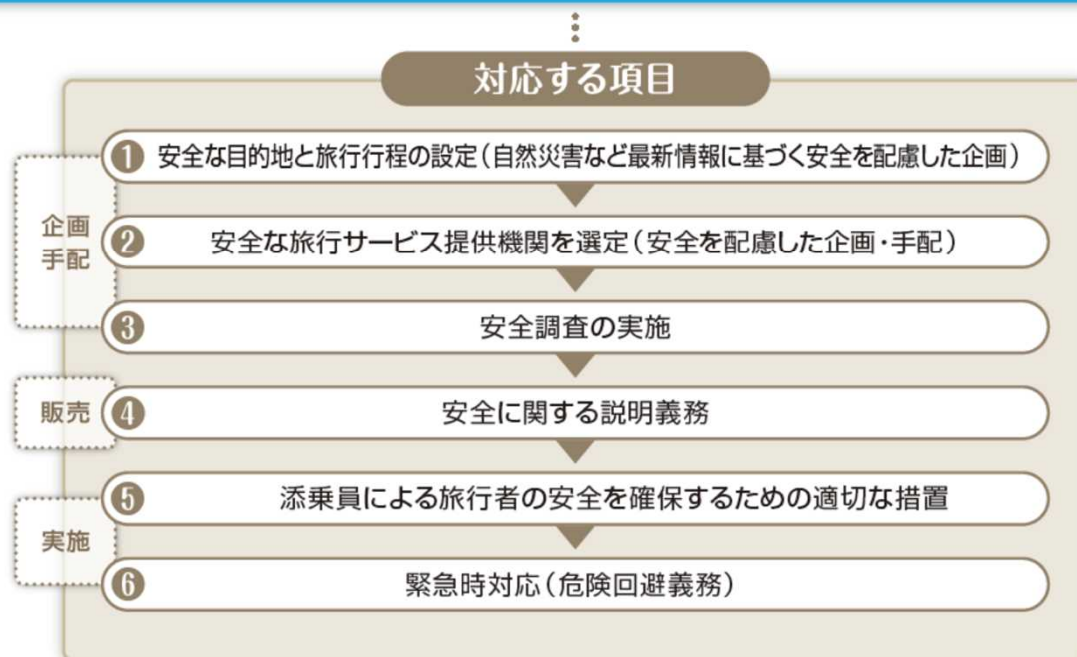
このため、旅行者が安全安心して旅行を楽しむことが出来るよう、旅行会社には安全に対する意識の向上と具体的な取り組みが求められております。

これを踏まえ、観光庁では、旅行業界全体に安全マネジメントの導入が促進されるよう、「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」を紹介するパンフレットを作成いたしました。

旅行業界のための旅行安全マネジメントのすすめ

旅行安全マネジメントは、企画旅行契約を対象とします。

企画旅行契約における安全確保について裁判所は事故の判例を通じ、以下の6項目を義務づけています。



企画旅行契約に関して、「旅行安全マネジメント」は以下をカバーしている。

1. 旅行企画・手配における安全の確認
2. 旅程における危機管理（旅程管理）
3. 緊急事態発生時の旅行者の安全確保と安否確認
4. 旅行業者としての新型コロナウイルス感染予防対策

1. 旅行業者としての旅行者の安全管理

企画旅行契約による旅行者以外の安全確保の取組は？

- 法令上の義務や責任はない。
手配旅行契約は、手配完了により契約完了、業法や約款で旅程管理は規定されていない。
- 大規模災害や事故等の際は、旅行取扱のある旅行者全員の安否確認を行うケースもある。

4. 旅行業者としての新型コロナウイルス感染予防対策

- 旅行業ガイドラインの策定・遵守
も、旅行業団体の自主的な取組みに旅行会社が参画

旅行会社にできること、期待されること

旅行業者の持つスキル・ノウハウを活用し、災害・危機発生時に「多くの人々が、集中的に移動、滞在するニーズ」に応える



- 人道的な企業活動であるとともに、持続可能な観光への貢献につながる。
- 自社と旅行業界の有用性に関する認知を高める

2. 災害対応への旅行業者の参画・支援

1. 被災者の被災地からの広域避難支援
 - 東日本大震災時、原発事故発生時
2. 災害復旧要員の輸送・宿泊等のロジ対応
 - 医療、警察、消防、自治体、電力、ガス、水道、損保
3. 帰宅困難旅行者の帰宅支援
 - 沖縄県観光危機管理基本計画
4. 災害ボランティアの募集・派遣支援
 - ボランティアツアー、企業・団体のボランティア派遣
5. 避難者のリフレッシュ旅行実施支援

2. 災害対応への旅行業者の参画・支援

2. 災害復旧要員の輸送・宿泊等のロジ対応

- 日本旅行、「大規模災害時における名古屋市及び他自治体間の応援職員にかかる宿泊施設等の確保に関する協定」を締結
- 阪急交通社、宝塚市と「災害時の旅行手配及びボランティア協力に関する協定」を締結

3. 帰宅困難旅行者の帰宅支援

- 沖縄県観光危機管理基本計画に規定

5. 避難者のリフレッシュ旅行実施支援

阪神淡路大震災時、避難所にいる避難者を1泊2日で兵庫県湯村、城崎温泉へのリフレッシュ・バスツアーに招待

携帯電話もメールもまだない時に、旅行会社コールセンターに受付＞案内業務を委託

【沖縄県観光危機管理基本計画】旅行業者に期待される役割

(12) 帰宅困難者対策、家族や関係者対応の実施・協力

第5章 危機への対応（Response）

4. 帰宅困難者対策、被災した観光客の関係者への対応

(1) 県

① 県は、観光危機により運休・欠航している交通機関の早期の回復が見込めず、多くの観光客が県内に滞留している場合は、帰宅困難者対策として、バス、航空機及び船舶等での輸送について、国、市町村、OCVB、沖縄県バス協会及び航空会社等と調整を図り、対応を行う。

② 県は、帰宅困難者対策の実施にあたり、必要に応じて、観光客の輸送等に関する業務について専門性と実施能力を有する観光関連団体・事業者への協力依頼を行う。

3. 災害後の観光復興支援

1. 復興キャンペーンへの協力

- 復興割引
- 観光復興イベント
- キャンペーン告知・プロモーション

2. 復興旅行商品の造成・販売

- 復興応援ツアー

3. 被災地の観光復興に関する情報発信

- 第三者としての旅行会社の情報への信頼性

提言

1. 地域防災計画等の「指定公共機関」に旅行業（団体）を入れて、旅行業ならではの機能やスキルを災害・危機対応や復興活動の支援に生かす
2. 災害時の復旧要員、避難者等のロジ支援に関する自治体と旅行業との連携・協力（協定化）を促進する
3. 帰宅困難者の帰宅支援に、旅行業のオペレーションノウハウを活用できるよう、具体的な検討を進める
4. 旅行業界全体として防災・危機管理のスキル・ノウハウを共有し、高めるための「場（セミナー・教育・研究会）」を設ける