

旅行業界のための

旅行安全 マネジメントの すすめ

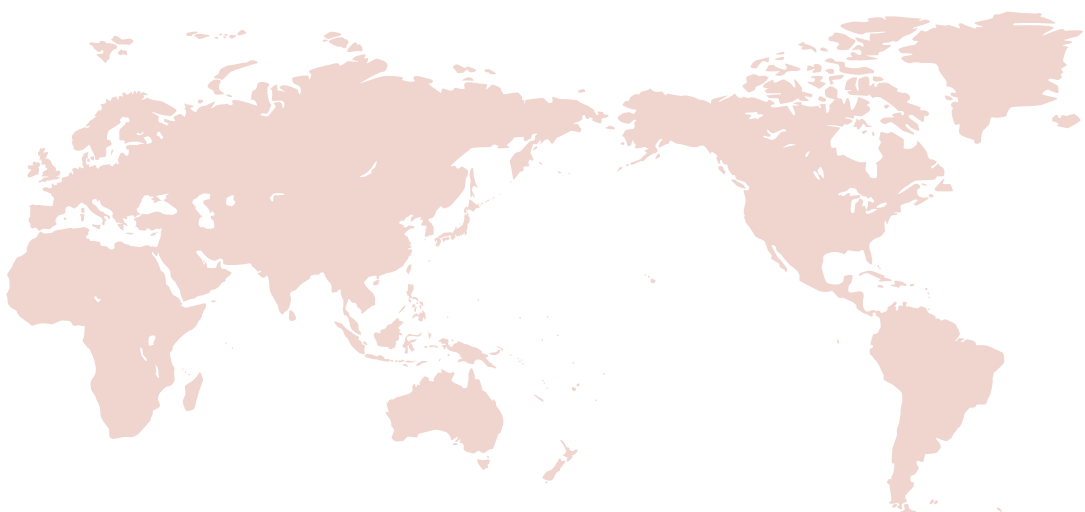
(安全安心な旅行を提供するための
組織づくりに向けて)



観光庁

目次

| | |
|------------------------------------|-----|
| 1.はじめに | P03 |
| 2.企画旅行契約とお客様への対応 | P04 |
| 3.観光危機管理に果たす旅行会社の役割 | P05 |
| 4.旅行安全マネジメントの具体的取組体制 〈PDCAサイクル〉 | P06 |
| Plan(計画策定) | P07 |
| Do(実行) | P09 |
| Check(内部チェック) | P13 |
| Act(改善) | P15 |
| 5.危機管理体制強化のための官民協力 | 裏表紙 |



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。

事件・事故・災害はいつ発生するかわかりません。お客様に提供する旅行の安全を確保するとともに、事件・事故・災害が発生した場合には適切に対応できるよう、日頃から会社の安全を管理する体制を整備し、維持することが肝要です。

旅行会社のみなさまにおかれましては、本パンフレットを参考としつつ、安全マネジメントの導入を進めていただき、安全安心という付加価値のある旅行商品を提供いただきますようお願い申し上げます。

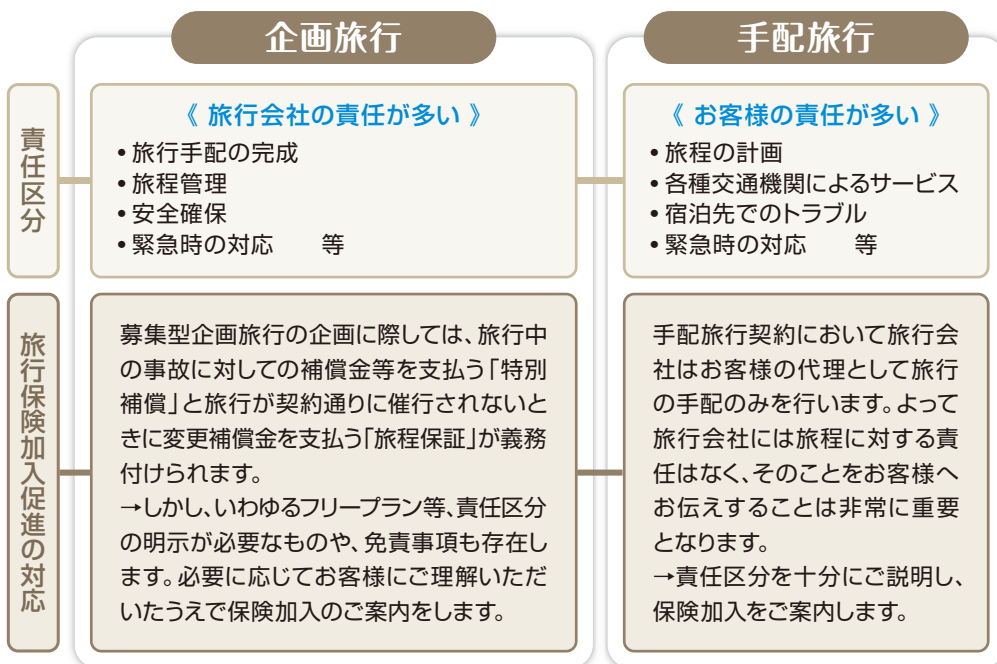
観光庁 観光産業課

2.

企画旅行契約とお客様への対応

旅行契約における旅行会社の責任

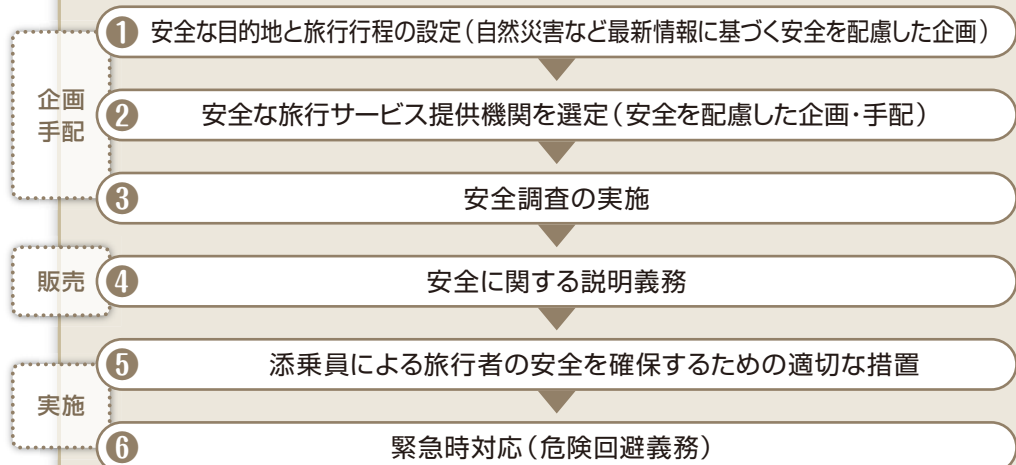
2. 企画旅行契約とお客様への対応



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。

対応する項目



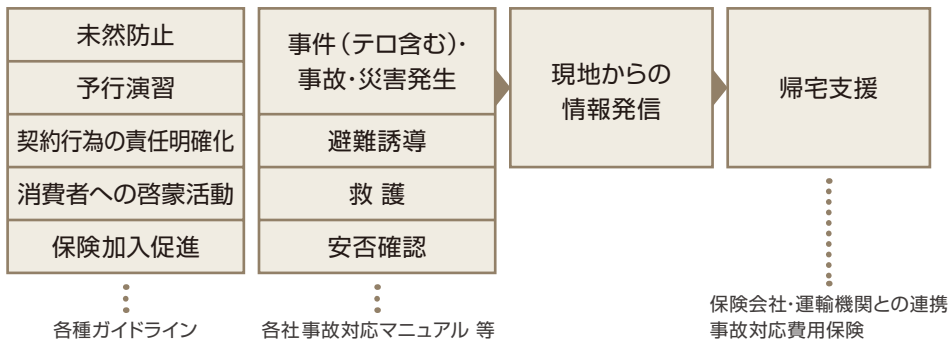
3. 観光危機管理に果たす 旅行会社の役割

世界最高峰の旅行業を目指して!



旅行業界の危機管理

① リスクマネジメント



② リカバリーマーケティング(復興支援の取り組み)

- 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きます。
- このときの観光客への対応が、その後の観光地の評判を決定し、復興を支援することにつながります。

③ 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、消費者によりご理解いただかなければなりません。
- 安全安心の取り組みについて、消費者にご理解いただくパンフレットの表示を明確にしましょう。
- 旅行保険加入を促進しましょう。
- 外務省「たびレジ」の利用を促進しましょう。

コラム
①

外務省の「たびレジ」はこんなに便利



URL: <https://www.ezairyu.mofa.go.jp/tabireg/>

外務省の「たびレジ」は、短期旅行者が旅行日程を外務省のホームページから登録すると、旅行先在外公館の連絡先や、旅行先の国の渡航情報などが見られるとともに、登録したすべてのメールアドレスに、在外公館が出す緊急一斉通報や、最新渡航情報メールが送られるシステムです。また旅行先の国・地域で緊急事態が発生した時には、登録した電話番号や宿泊先を基に、緊急時の連絡が行われます。安全安心な海外旅行のためにお客様には「たびレジ」の登録をお勧めください。

4.

旅行安全マネジメントの 具体的取組体制

PDCAサイクル

具体的な取り組みは、次のようなPDCAサイクルに基づき、
恒常的かつ継続的に実施することが重要です。

Plan (計画策定)

- I 「安全に関する統括責任者(安全管理責任者)」の任命(経営トップまたは指名された者)
- II 安全安心に関する基本方針の策定(例・旅行の安全こそ最優先すべき経営の価値観)
- III 安全基本方針に基づく重点施策の策定(例・安全管理の手順やチェックリスト、指示・報告連絡体制の構築)

Act (改善)

- I 内部チェック、自己診断による改善施策(Plan)への反映
- II (改善を受け)安全に関する全社的な教育活動

Check (内部チェック)

- I 安全管理責任者による内部チェック
- II 全社的な自己診断(定期)
- III 現場からの報告の取り纏めなどによる改善点の検討

Do (実行)

- I 基本的な安全確保
- II 企画段階における安全確保
- III 手配段階における安全確保
- IV 販売段階における危険・リスク情報の提供
- V 旅行実施段階における安全確保
- VI 緊急時の対応



Plan(計画策定)

安全管理責任者の任命から、安全基本方針、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します。また模擬訓練や内部チェック、見直しの時期を定めた安全安心に関わる年間計画を策定します。

Plan①「安全に関する統括責任者(安全管理責任者)」の任命

組織全体を通して、安全安心の意識を統一させるためには経営トップ(またはトップが指名する者)が、安全に関する統括責任者として、その任にあたる必要があります。その統括責任者は、いわば「安全管理責任者」として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りません。

推進する内容

- ① 安全基本方針の策定とその周知徹底
- ② 安全基本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 安全管理全般の経営陣による見直し
- ⑥ PDCAサイクルの仕組みの導入とその有効活用

- 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です。
- 指示 → 報告は、スピーディーかつ正確に行われなければなりません。
- いざというときにこれらの体制が有機的に作用するか、定期的な訓練・検証が必要です。
- 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、次期担当者の育成・教育が不可欠です。

コラム 2

安全管理責任者と旅行業務取扱管理者

安全管理責任者は、会社組織全体に安全に関わる方針や意識が徹底されるよう、安全マネジメントの推進の主導者として位置づけられます。一方で旅行業務取扱管理者は、各営業所において実施される企画旅行が安全に催行されるよう、緊急時にはスムーズに対応できるよう体制を整えるなどの「安全確保義務」についての管理・監督者として位置づけられます。両者は根本的にその任務が異なりますが、統一の意識のもと連携することで、安全安心な旅の提供が実現されるのです。

4. 旅行安全マネジメントの 具体的取組体制

Plan (計画策定)

Plan② 安全安心に関する基本方針の策定

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す。重点施策は、安全方針に沿って設定する、目標達成を目指すための具体的な取り組み・計画です。

安全基本方針 (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、周知徹底します。

- 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PDCA (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)

安全基本方針に基づき、次の項目を踏まえた取り組みを重点施策とします。

- 旅行の安全確保が最も重要であるという意識を徹底し、関係法令及び当社の安全管理の手順を定めたマニュアル事項を遵守します。
- 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。



Do (実行)

安全安心な旅行の実施には、日頃からの様々な配慮が不可欠です。ツアーオペレーターの適切な選任、密接な連携はもちろん、お客様に対して的確な情報提供を行わなければなりません。旅行の企画実施にあたり、次の事項を確認してください。



①

企画段階における安全確保

訪問地の安全情報を確認するとともに、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、お客様の年齢、体力面への配慮、ツアー登山での安全対策等、安全性を確保した企画設定になっているか、を確認します。

②

手配段階における安全確保

訪問地の安全情報及び手配したサービス提供機関の安全情報を入手するとともに、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、を確認します。

③

販売段階における危険・リスク情報の提供

外務省の海外危険情報、気象庁の噴火予報や気象情報、ツアーオペレーターからの最新情報や旅行の参加基準など、お客様に対して安全にご旅行頂くための情報提供が的確に行われているか、を確認します。また、海外旅行にあっては保険の加入や「たびレジ」の登録促進を行います。

④

旅行実施段階時における安全確保

現地の気象情報や危険情報の入手に努め、ツアーオペレーター・ガイド・添乗員・訪問箇所との連携により、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する対応が行われる体制ができているか、を確認します。

⑤

緊急時の対応

有事の際に、営業時間内はもちろんのこと、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、常に有効なデータが更新されているか、また、事故発生時にスムーズに対応できるようツアーオペレーター側の対応責任者と、旅行会社側の担当者および責任者で、現場対応・家族対応など役割が明確になされているか、を確認します。

4. 旅行安全マネジメントの 具体的取組体制

Do (実行)



旅行の手配と密接な関係を持つツアーオペレーターとの間では、次の事項を確認してください。

① ツアーオペレーターが手配する旅行サービス提供機関は営業許可を受けているか。

旅行サービス提供機関に必要な営業許可は、国によって様々です。現地の法令に基づいて許可を取得していること、許可が有効であることを確認します。

② 過去の事故発生状況を調査し、その内容・対応に問題ないか。

ツアーオペレーターが催行しているオプションツアー、および契約しているサービス提供機関について、一定期間の事故発生状況を調べ、その原因や対応方について確認します。

③ ツアーオペレーターが依頼するサブオペレーターに対し管理監督できているか。

旅行サービス提供機関の手配において、サブオペレーターを介している場合、ツアーオペレーターが安全管理をする必要があります。

④ 事故を誘発するような無理な行程を企画していないかなど、事故の未然防止に向けた企画・手配・実施段階での対応は万全か。

ツアー行程におけるバス運行時間が現地法令に基づいているか。ツアー登山での事故対策は万全かなど、内容に応じた安全対策が必要です。

⑤ 緊急連絡体制は確立されているか。

営業時間内はもちろんのこと、夜間・休日にも対応する緊急連絡体制が構築され、常に有効であるようデータ更新されているか確認します。

⑥ 事故発生時の旅行会社との役割分担は明確にされているか。

事故発生時にスムーズに対応できるようツアーオペレーター側の対応責任者と、旅行会社側の担当者および責任者で、現場対応・家族対応など役割を明確にしておくことが重要です。

企画旅行における安全確保に向けて、ツアーオペレーターが行う旅行サービス提供機関の手配内容の確認については、次ページの「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」を活用します。

■ 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(記入例)

| 会社名 |
|--------------|
| ○×△トラベル 日本支社 |

| | |
|----------------|-------|
| 記入日 | 年 月 日 |
| 記入者 | |
| 役職 | |
| 平日連絡先 緊急連絡先 | |

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、○○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。)

| 旅行サービス提供機関 | 軒/社/名 | 主な取引先名 |
|------------|-------|--|
| ①宿泊機関 | 398軒 | ○○ホテル、○○山小屋 ○○民宿 ○○パオ等 |
| ②運送機関 | 90社 | ○○バス・セダン会社、○○航空・ヘリコプター会社、○○馬車・そり会社 ○○気球会社等 |
| ③飲食提供機関 | 180軒 | ○○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 | ○○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等を要する事業の場合、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(388軒) イ)いいえ(10軒) ⇒理由(○○パオ、○○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社) イ)いいえ(5社) ⇒理由(○○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(□□山麓の○○小屋は許認可不要のため)
- ④日本語観光ガイド ア)はい(25名) イ)いいえ(45名) ⇒理由(○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名) イ)いいえ(200名) ⇒理由(○地域は資格不要)
- ⑥特殊ガイド ア)はい(30名) イ)いいえ(0名) ⇒理由()

| | |
|------|---|
| 特記事項 | 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。 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。 3. 山岳ガイドは○○国が認めた救護員資格を保有しております。 |
|------|---|

(2) 安全確保体制のある旅行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旅行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

4. 旅行安全マネジメントの 具体的取組体制

Do (実行)

国内旅行・訪日旅行にあつては特に以下の項目を確認してください。

■ 国内・訪日旅行における安全調査項目

I. 旅行サービス提供機関選定

お客様の対応にあたる旅行サービス提供機関(宿泊機関、運送機関、飲食提供機関、土産物店等)は法令等を遵守した事業者であるか。

II. お客様への情報提供

健康状態、年齢等に関わるお客様の受入れ基準を明確に定めており、必要に応じお客様(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か。

プログラムの催行の過程で起こりうるリスクについて、お客様(又は海外エージェント)に適時情報提供しているか。

III. 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か。

緊急時対応の訓練を実施しているか。

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、自社または宿泊機関、運送機関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か。

海外エージェント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か。

通訳案内士、添乗員、ガイドは適切に選定されているか。

訪日旅行において日本の旅行会社は、ツアーオペレーターとしての役割となるため、旅行業務上の責務はありませんが、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全安心であると感じていただける旅の確立を目指しましょう。



ツアーオペレーター品質認証制度について

事業者(ツアーオペレーター)の品質を保証することにより、訪日旅行の品質向上と、訪日旅行者が安全、安心で良質な旅行を楽しんで頂くため設けているのがツアーオペレーター品質認証制度(TOUR QUALITY JAPAN)です。

ツアーオペレーター業界の自主規制を通じて、旅行手配、旅程管理等の業務はもとより、事業者自身の「企業の法令遵守」、「品質管理・サービス水準」、「CSR」の3つの側面から評価し、所定の基準を満たした優れた事業者を認証しています。

認証される事業者が増加することにより、業界全体の一層の品質向上を通じ、訪日旅行者の増加とともにリピーター化につながることを期待されます。

訪日旅行の実施においては、積極的にこの認証を取得することをおすすめします。

※ ツアーオペレーター品質認証制度については URL:<http://www.tour-quality.jp>



Check (内部チェック)

安全管理体制の構築・改善のためには、内部統制としての定期チェックが必要です。それと同時に安全管理に関わる実態を把握することも欠かせません。

Check ① 『旅行安全マネジメント』自主点検チェックの実施について

各社における安全安心に関わる体制整備・PDCAサイクルの実施状況について、年に一度同時期に自主点検することで、安全管理の改善に活かします。

実施時期については観光庁や都道府県が実施する旅行業法遵守状況や旅行業の安全確保状況に関わる点検と合わせて実施すると効果的です。

目的

安全管理体制が適切に運営され、有効に機能しているか確認し、それらの内容が、取り決められた自社の規定・手順に適合しているかをチェックすることにより、体制や機能の改善を目指します。

⋮

実施要綱

- 内部チェックの対象となる取り組み状況により、チェックの範囲・時期などの計画を策定します。
- P.14の「自主点検チェック表」(例)をもとに内部チェックを実施してください。
- チェック時は、安全管理責任者とともに実務担当者による複数のチェックが効果的です。また普段危機管理業務に従事しない社員がチェックに加わることでより客観性を増し、有効な検証が可能となります。
- 内部チェックを担当する者には、部外のリスクマネジメントに関するセミナー等で、必要な教育を実施します。
- チェック終了後は、速やかに結果をまとめ、安全管理責任者に報告し、関係者と内容を共有してください。
- 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します。
- 実施した措置内容については、適宜安全管理責任者に報告します。
- 内部チェックに関する記録は、一定期間保管してください。

Check ② 模擬訓練の実施

各社における安全安心への意識の高揚と、緊急連絡体制の確認と訓練のため、年に一度は「模擬訓練の実施」を推奨します。

旅行業協会においては、7月1日を「旅の安全の日」として制定し、会員会社一斉の模擬訓練を実施します。

4. 旅行安全マネジメントの 具体的取組体制



Check (内部チェック)

■ 自主点検チェック表 (例)

点検実施日： 年 月 日

| | | | |
|---------|--|------|--|
| 会社名 | | | |
| 旅行業種 | | 登録番号 | |
| 安全管理責任者 | | 役職 | |
| 点検者名 | | 連絡先 | |

| | 点検事項 | 点検欄 | | 備考 |
|---------|---|---------|-----|----|
| | | 安全管理責任者 | 点検者 | |
| 体制整備 | 安全管理責任者は任命されているか。 | | | |
| | 安全を最優先にした考え方を盛り込んだ安全基本方針を作っているか。 | | | |
| | 緊急連絡体制は整備されているか。 | | | |
| | 緊急連絡体制について、実際に機能するか模擬訓練で試行されているか。 | | | |
| 計画策定 | 安全を最優先にした安全基本方針に基づく重点施策を作っているか。 | | | |
| | 安全基本方針は現場まで徹底されているか。 | | | |
| | 安全基本方針に基づく具体的施策は策定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との契約において、「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」による安全管理面の内容をチェックしているか。 | | | |
| | 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・販売の各段階における安全確保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 | 内部チェックは複数チェックにより実施されているか。 | | | |
| | 旅行安全マネジメントの定期的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 | 内部チェックや自主点検の結果は改善策に反映されているか。 | | | |
| | 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。 | | | |
| | 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、旅行契約前にお客様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、速やかにお客様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、お客様に対し、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。 | | | |

Act (改善)

改善策を反映した次期計画策定と、社内教育の推進

安全管理体制における以下の内容を経営陣が確認します。

確認する内容

- ① 社員への安全基本方針は浸透・定着しているか。
- ② 安全重点施策の進捗・達成度は計画通りか。
- ③ 事件・事故への対応に問題はなかったか。
- ④ 未然防止策は実施されているか。
- ⑤ 安全管理体制の改善の必要性はないか。
- ⑥ 内部チェックの結果は検証されているか。
- ⑦ 改善提案はなされているか。
- ⑧ 安全管理体制に関わるお客様や関係機関からの要望・指導は、内容を確認し、改善に反映しているか。

安全管理責任者は、PDCAサイクル推進のため、次の事項を実施します。

実施する内容

- ① 安全管理体制に関わる組織の見直し
- ② 今後の安全管理体制の構築・改善に関する目標設定と計画策定
- ③ 旅行安全マネジメントの手法の見直しと、教育活動の実施



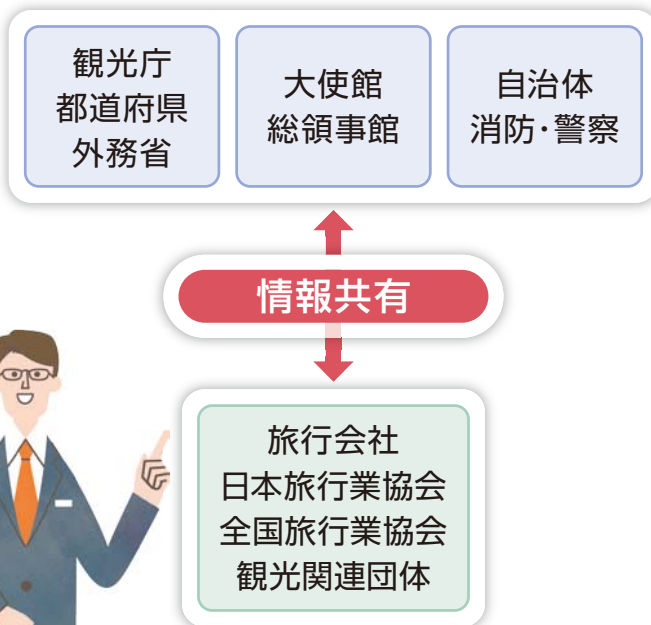
5.

危機管理体制強化のための官民協力

国内・海外・訪日のどの旅行においても、未然防止および事件事故対応において官民の協力は欠かせません。

特に人命に関わる事件事故は、国内旅行においては観光庁又は都道府県、海外旅行においてはさらに外務省への報告が必要となる場合があります。

報告先は定期的に確認し、常に最新なものとなるよう心がけましょう。



コラム

4

旅行安全マネジメントの3つのポイント

本パンフレットにおいて旅行安全マネジメントの重要性を述べてまいりましたが、特に重点をおいて実施していただきたいのが、次の3つです。

- ① 安全管理責任者の任命 → 安全に向けた組織づくりの基本
- ② 模擬訓練の実施 → 緊急連絡体制が機能するか確認
- ③ 自主点検の実施 → 定期的なチェックによる機能の確認と改善

まずは、この3つを早期に構築し、社内に周知することが旅行安全マネジメント確立の早道です。

関係省庁・関係団体連絡先

- 観光庁(旅行振興) TEL.03-5253-8329
- 外務省領事局 海外邦人安全課 TEL.03-3580-3311(内2851)
- (一社)日本旅行業協会 国内・訪日旅行推進部 TEL.03-3592-1276
- 海外旅行推進部 TEL.03-3592-1274
- (一社)全国旅行業協会 TEL.03-5401-3600

■ 各社内の緊急連絡先

■ 保険会社連絡先