

消費者問題を よむ・しる・かんがえる

月刊 国民生活

2011

April

No.36

4

特 集

パックツアーのトラブル を未然に防ぐ



小径タイヤの
折りたたみ自転車の
安全性

時点・論点

遺伝子ビジネスに注意

暮らし注意報

モバイルサイト内職にご注意！

—サイト作成料等の支払いに、無理に現金を作らざれることも—



特集2

パックツアー参加の心構えと海外旅行保険



旅行ジャーナリスト

近藤 節夫 *Kondoji Setsuo*

日本ベンクラブ会員。鉄道会社・旅行会社に勤務し、海外ひとり旅と豊富な添乗員経験を生かした旅の提言を行っている。著書に『停年オヤジの海外武者修行』(早稻田出版)ほか多数。

事故を事前に想定する

楽しい思い出を山ほど抱えてニコニコ顔で帰国する旅行者と、人目を避けるように暗い気持ちで帰つて来る旅行者の二つの姿に見られる大きな落差には、單に「運命」や「ツキ」だけでは片付けられないものがある。

近年多くの日本人が海外へ観光旅行に出掛けるようになつた。事故もなく、楽しい思い出に包まれた旅に終始するならこれ以上のは至福はない。歩んできた人生における幸せな思い出として楽しかった海外旅行に勝るものとは、他にはそうないと考えるからである。

だが、不幸にして折角の海外旅行で思いがけず事故に遭遇して、楽しいはずの旅から一転して奈落の底へ突き落とされてしまうことがある。その数はこの数年増え続け、自分の不注意によつて発生したトラブルだった

り、参加したパックツアー 자체に問題があつたり、あるいは折悪しく健康を損ねた場合など、その原因はさまざまである。

保険会社の統計によれば09年度の海外旅行中の事故発生率は3%を超えており、実に旅行者の33人に1人がトラブルに巻き込まれていることになる。

そこで事故発生に備えた予防措置と、事故直後の物心両面の深い傷を素早くケアするために、旅行者にはあらかじめ次の点を中心がけておいてほしい。

まず、海外旅行へ出掛ける場合、頭の隅に1%でもよいから事故や病気の可能性があることを想定して、自分は旅行中絶対に事故に遭遇したり、病気にはならないとの強い覚悟を固めることが大切である。もし自分が大きな事故に遭つて身動きできなくなつたら、自分自身が困るのは仕方がないにせよ、同行者や周囲の人どれだけ迷惑をかけ、彼らの旅行計画まで台無し

にしてしまう恐れがあるというふうに問題があつたり、あるいは折悪しく健康を損ねた場合など、それと同時に持病や服用薬、血压、血液型などの医療用データと緊急連絡先を記入したカルテのような「個人用日英語緊急連絡カード」を作成して、万一に備えて携帯してほしい。

そういう心の備えと些細だが周到な準備が瞬時に落ち着いて的確な行動につながる。

心構えと実務の備え

そのほかに具体的にはどんな備えをするべきだろうか。事故発生の場合精神的な支えとなり、経済的に一番大きな助けとなってくれるのは「海外旅行保険」である。これは旅行者が必ず加入しておくべき精神安定剤であり、現行は任意保険であるが、むしろ強制であつてしかるべきだと思っている。それにもかかわらず、旅行者数の増加に反して保険加入者の数は、年々減少傾向

にある。この事実は自分だけは事故に巻き込まれないと過信したり、短期間の旅行だから大丈夫と軽視したり、クレジットカード付帯保険を全面的に信頼し過ぎているからである。災害や事故は他人事ではなく身の回りで常に起り得るもので、自らトラブルを未然に防止し解決する気持ちがないと、結局泣くのは自分であると認識を新たにする必要がある。

とかく旅行費用以外にかかる支払いに関しては、つい節約を考えがちであるが、少なくとも

万一の場合に突発的で高額の費用負担から逃れられる点を考えれば、保険費用は旅行自体とリンクした適正な必要経費だということが分かると思う。

法制化されて万一の際に支払われる「特別補償金」(海外旅行の死亡補償金の最高額2500万円) やクレジットカード付帯保険は最初からあまり当てにせず、その旅行に必要な安心料と

して海外旅行保険に加入することを強く勧めたい。

通常クレジットカードにも海外旅行保険が付帯されているが、この保険の難点は、重要度が高い傷害と疾病の治療費が少なく、疾病による死亡の補償もなく、救援者・携行品・賠償責任の保険金額が不充分な点である。各カードの条件もまちまちであり、これはあくまで海外旅行保険の補足的なものと考えくらいで良いのではないか。

実際、海外旅行保険がいかに利用しやすいか、一例を挙げよう。

社会では、旅行者がけがや病気のために病院を訪れた時、最初に尋ねられるのは、患者が海外旅行保険に加入しているかどうかということと、その保険証の提示である。それさえクリアできれば、医療保険システムはスマートに機能する。

かつて同行者が体調を崩しきアメリカ・ミズーリー州の病院

で緊急に点滴治療を受けたとき、8万円ほどの治療費がかかった。だが、その時保険証を提示することによってすべてが問題なく処理された。その場で治療費を支払うことはなく、帰国後保険会社へ経緯を報告し、事実関係の確認を受けただけですべて適切に対応されたのである。

アメリカでは、日本のような国民皆保険制度が普及していないため、支払いが保証されない保険証書を提示することによって、病院は患者に素早く対応し診察してくれる。旅行者は初診料を含む一切の治療費を支払わずとも、治療費は当該病院から保険会社へ直接請求されるしくみになっている。仮に現地病院で治療費を支払うことになつても、帰国後その領収書と必要申請書類を保険会社に提出する

高い海外の医療費（盲腸手術入院の概算費用）

地域	都市名	総費用	入院日数
北米	サンフランシスコ	¥2,500,000	2泊3日
	ニューヨーク	¥2,160,000	2泊3日
	バンクーバー	¥1,500,000	2泊3日
欧州	ジュネーブ	¥2,970,000	3泊4日
	ロンドン	¥1,512,000	2泊3日
	パリ	¥1,134,000	2泊3日
	ローマ	¥1,100,000	2泊3日
	マドリッド	¥972,000	3泊4日
アジア	香港	¥900,000	2泊3日
	上海	¥680,000	2泊3日
	ソウル	¥630,000	2泊3日
	バンコック	¥400,000	2泊3日
	北京	¥200,000	2泊3日
オセアニア	シドニー	¥864,000	2泊3日
	クライストチャーチ	¥864,000	2泊3日
ハワイ	ホノルル	¥1,950,000	2泊3日
ミクロネシア	グアム	¥864,000	2泊3日

(08年AIU保険資料)

ことによって、いつたん支払った医療費は確実に戻ってくる。このようにある程度の医療レベルにある国では、ほぼ同じような一連の対応がなされる。

安全確保義務と手配内容のチェック

旅行会社が「安全確保義務」を見過ごしたら、それをカバーするには旅行者をおいてほかにはいない。パックツアーカーの参加者にしつかり認識しておいてほしいのは、旅行会社はすべての旅行者の安全を100%担保してくれているわけではないということである。ツアー中であっても、旅行会社は必ずしも法律が求めめる安全確保義務を履行してくれるではない。したがつてツアーカーを申し込む際、できればインターネットや電話だけで済ませるのではなく、できるだけ旅行会社へ出向いてスタッフに会い、スケジュール以外にも企画の発想、旅行地の連絡先の確認、

旅行手配のコンテンツなどリアルな話を直接聞くとともに、ツアーカーの手配内容をチェックすることが大切である。するとおよそ旅のイメージが描ける一方で、いくつかの疑問も生じてくる。

例えば、このツアーにはなぜ添乗員がないのか。緊急の場合どう対処したらよいのか。コント面の問題から、旅行会社は旅程管理と安全確保義務の一部を放棄しているのではないか、との疑問もわいてくる。それでも通常旅行者は何となく不安を感じ、少なからず手配上の不備を危ぶみながらも黙つてそのままを危ぶみながらも黙つてそのままツクツアーカーに参加しているのが現実なのである。そこで旅行会社が安全確保義務を怠っているらしい状況が判明した以上、旅行者が自分が自分たちの安全を確保しなければならない。参加してみたい人気の格安ツアーカーであれば、添乗員の有無、宿泊施設、乗り物、食事、バスの品質・整備状態などのハード部分が多少

不満でも目をつぶり受け入れざるを得ない。特に気になるのは、途上国におけるツアーカーの強行日程や利用するバスの品質など危険性の高い手配である。タイヤがすり減ったバスならいつ事故の危険性が高まり、安全確保義務上ゆるがせにできない。

それに気づいたら現地のバス会社に対して、添乗員がいなくても誰かが代わつて交渉し、バスを替えてくれるよう強くアピールするくらいでないとなかなか安心とはいいかないものだ。アピールを聞き入れてもらえる保証はないが、少なくともツアーカー運行面で以前より慎重になつてくれる。

国内旅行の「フリープラン」で起きたバス横転事故により多数の日本人死傷者が出了。ドライバーが睡眠不足と過労のため朦朧とした意識のまま運転して道路からはみ出したのが原因と断定された。もし添乗員が同乗していれば、ドライバーの疲労程度をある程度察知して休憩を取りながら、ドライバーに話しかけるなどして、居眠り状態から目を覚まさせ、危険を回避することはできたはずである。添乗員もおらず現地のガイドも同乗していない状況では、ツアーカーの安全管理上支障があつたと受け取られてもしかたがない。しかも、

確保義務を果たそうというのか。加えて現地でもガイドなしで長期間ドライバーがガイドを兼任することも少なからずある。これがドライバー・ガイドにとつては過重なオーバーワークにつながり、よく観察していれば旅行者の目から見てもドライバーの疲労は明らかである。

昨年8月アメリカ・ユタ州で起きたバス横転事故により多数の日本人死傷者が出了。ドライバーが睡眠不足と過労のため朦朧とした意識のまま運転して道路からはみ出したのが原因と断定された。もし添乗員が同乗していれば、ドライバーの疲労程度をある程度察知して休憩を取りながら、ドライバーに話しかけるなどして、居眠り状態から目を覚まさせ、危険を回避することはできたはずである。添乗員もおらず現地のガイドも同乗していない状況では、ツアーカーの安全管理上支障があつたと受け取られてもしかたがない。しかも、

当のドライバーは観光バスドライバーの正規の免許を有していないかった。それら肝心な安全管理制度上の基本を旅行会社は企画段階から見過ごしていた。その点で当該旅行主催会社は安全確保義務を意図的に怠つていたと判断されても弁解の余地はない。

旅行者からみれば自分たちは代金を支払ったお客様だから、黙ついても法律に則つた安全確保義務はツアーを企画した旅行会社が確実に行つてくれていると考えがちだが、実はツアーにはこれに似た見落としがちな盲点が他にもいっぱいある。このように安全確保義務を行うべき人物がいない場合、副次的にそれを行うのは、現状では旅行者自身以外には見当たらないのが実態なのである。

辛辣にいえば、ツアーの自損事故であつても法的な責任はどうあれ、一人ひとりのツアー参加者も責任の一端から免れ難いという状況にある。たとえ旅行

会社が企画したパックツアードラムであり、企画サイドは旅行者の旅をお手伝いするものであるとのツアーアイの基本的マインドは理解しておいたほうがいい。したがつてその主旨と旅行コンテンツを受け入れてツアーを申し込んだ以上、安全で楽しいツアーリになるよう努めるのは、旅行会社ともども旅行者にとっても必然的な責務であるともいえよう。

保険の内容を、その補完的機能あつても、それは本来企画する旅行会社と旅行者の共同企画商品であり、企画サイドは旅行者の旅をお手伝いするものであるとのツアーアイの基本的マインドは理解しておいたほうがいい。したがつてその主旨と旅行コンテンツを受け入れてツアーを申し込んだ以上、安全で楽しいツアーリになるよう努めるのは、旅行会社ともども旅行者にとっても必然的な責務であるともいえよう。

特に海外旅行保険で重視してほしいのは、生命保険保証よりも突發的な異常時のけがや病気などにかかる高額な治療費の補償金額である。最悪の場合特別補償額はカバーされるにしても、保険は金額的に最も気になる治療費と入院費用を補償してくれるからである。その安心感が鋭い注意力となり、事故を回避しようという気持ちと相まって、精神的な支えとなってくれる。

古来わが国には「転ばぬ先の杖」という諺があるではないか。ツアーリを申し込むに当たり、この言葉をかみしめ、保険など万端の準備を整えて、事故に遭遇しない覚悟と、旅行の不備に気づいたら自らリカバリーする強い気持ちを持つて楽しい思い出づくりをしてほしいと思う。

今では多くの人がカードを所持しているが、そのカードが格別メリットと感じられるのは、複数のカードを持つていた場合、海外の医療機関で治療を受けるには決して充分な金額とはいえないまでも、「傷害疾病治療」は各カードを加算して使える場合があることである。

一に保険、二にカード

海外で事故に遭い藁をもつかむ気持ちになつた時、心理的に旅行者を救つてくれるのは、何といつても治療費を補償してくれるのである。

その点で、旅行者はまず海外旅行保険加入を第一義的に考え、その後にクレジットカード付帯

海外ではいつ事故に遭うか分からない
(ジャカルタ郊外の事故 筆者撮影)

