

パックスツアー参加の心構えと海外旅行保険

1. 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って来る旅行者の二つの姿に見られる大きな落差には、単に「運命」や「ツキ」だけでは片づ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かけるようになった。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優るものは、ほかにはそうざらには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、自分の不注意によって発生したトラブルだったり、参加したパックスツアー自体に問題があったり、或いは折悪しく健康を損ねた場合など、その原因は多種多様に亘る。

保険会社の統計によれば2009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人にひとり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以下の点を心がけておいてほしい。

まず、海外旅行へ出かける場合、頭の隅にほんの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って身動きできなくなったら、自分自身が困るのは仕方がないにせよ、同行者や周囲の人に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かということをよく考えてもらいたい。

それと同時に持病や服用薬、血圧、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、万一来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。

2. 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、むしろ強制であって然るべきだと考えている。それにも関わらず、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、カード付帯保険を盲目的に信頼し過ぎているからであり、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ことがあ

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」（死亡保障金最高額2500万円）やクレジット・カード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、カードの難点は重要度の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、救済者・携行品・賠償責任の保険金額が不十分な点である。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er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。

保険制度が成熟したアメリカ社会では、旅行者が怪我や病気のため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。それさえクリアされれば、医療保険システムはスムーズに機能する。

かつて同行者が体調を崩し、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時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、支払いが保証されている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仕組みになっている。仮に現地病院で治療費を支払うことになっても、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ことによって、一旦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。

3. 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、それをカバーするのは旅行者を措いてほかにはいない。パックスツアーの参加者にしっ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る安全確保義務を履行してくれてはいない。従ってツアーを申し込む際、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、ツアーの手配内容をチェックすることが大切である。すると凡その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いないのか。緊急の場合どう対処したら良いのか。

コス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湧いてくる。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ってそのパックスツア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、旅行者自身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。タイヤの磨り減ったバスなら一層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って交渉し、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中々安心とはいかないものだ。アピールを聞き入れてもらえる保証はないが、少なくともツアー運行面で以前より慎重になってくれる。

国内旅行の「フリープラン」で添乗員がいなくても旅程管理債務の免除を適用されるケースがあるが、言葉の通じる国内ならいざ知らず、添乗員がいない海外ツアーで旅程管理債務の免除は当てはまらない。この場合添乗員なしで日本の空港から外国の空港までの間、一体誰が安全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・ガイドにとっ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た。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るなり、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環境では、ツアーの安全管理上支障があったと受取られても仕方がない。しかも、あ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かった。それら肝心な安全管理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っていたと判断されても弁解の余地はない。

旅行者から見れば自分たちは代金を支払ったお客だから、黙っていても法律に則っ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っ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ほかにもいっぱいある。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。

辛辣に言えば、ツアーの自損事故であっ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スツアーであっても、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作りの基本的マインドは理解しておいた方がいい。従っ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言えよう。

4. 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った時、心理的に旅行者を救ってくれるのは、何と言っても治療費を補償してくれる海外旅行保険に加入しているという安心感である。

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・カード付帯保険の内容を、その補完的機能として考えるよう確認しておきたい。

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発的な異常時の怪我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俟って、精神的な支えとなってくれる。

今では多くの人がカードを所有しているが、そのカードが格別メリットと感じられるのは、複数のカードを持っていた場合、海外の医療機関で治療を受けるには決して十分な金額とは言えないまでも、「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。

いずれにしても海外で事故に直面したら、相当な出費は覚悟しなければならない。入院して治療が長引くこともあり、日本から家族が駆けつけることも考えられる。それらの費用を補償してくれるのが任意保険である海外旅行保険である。

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。ツアーを申し込むに当り、この言葉を噛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って楽しい思い出づくりをしてほしいと思う。