

旅行業界はテロ事件を反省したか？

小田急トラベルサービス顧問 近藤節夫

昨年9月の米同時多発テロ事件が、世界中の人々を恐怖のどん底に突き落とし、日本の旅行業界を苦しい経営に追い詰めたことは、まだ記憶に新しいところである。それにもかかわらず、わが旅行業界ではもう試練は過去のものとして忘れ去られようとしているように思えてならない。

◇喉元過ぎれば熱さを忘れる・・・

あれから1年余を経過した今、旅行業界として、あの悲惨な事件を教訓として、同じような緊急事態発生に対して効果的な予防対策なり、危険回避策を講じて、事件発生に対する抜本的な予防策や、一定の対応策をまとめあげ、事件対応の汎用マニュアルを作成して、将来の緊急時に備えているという至極当然の話か、一向に聞こえてこない。

耳に入ってくるのは、旅行業界のために根本的な対応策を取りまとめようとの前向きな考えなどではなく、テロ事件を経営不振の言い訳にする無責任な戯言ばかりである。テロによる辛酸を舐め、テロに最も影響を受けやすい旅行業界が、まるで他人事なのである。あの時、当事者であるわが旅行業界はもとより、各界各層から提案された貴重なアドバイスや深い反省は、その後どう活かされているのだろうか。

残念ながら、昨今仄聞する旅行業界情報から察するに、その対応は「喉元過ぎれば熱さを忘れる」旅行業界ならではの、いつもながらの

「あなた任せ」なのである。当時、あれだけ話題として取り上げられ真剣に議論され、業界をこぞって注いだエネルギーとフィーバーは、今やどこへ行ってしまったのだろうか。

テロ直後に、各旅行会社は各社各様に固有の難題を抱えこんだはずである。ツアーキャンセルの正当性、キャンセルチャージの妥当性、サプライヤーへの手数料問題、旅行取消客への取消料問題、保険金支払い、旅行先変更に伴う費用問題、旅行客の急激な減少、一部業者の先走った対応が全体の見解と誤解された戸惑い等々、噴き出すように問題点が表面化した。

事件発生直後、JATA(日本旅行業協会)でもテロ事件を最緊急課題として捉え、業界全体の問題として、国土交通省と緊密に打ち合わせしながら、旅行客の意向も配慮して業界の考えや要望を伝え、指導を受け、当面の緊急事態対応策を練っていたものと認識している。各層から寄せられた貴重なアドバイスも山積みしていたはずである。それらの貴重な資料は、その後どのように活かされているのか。

喉元を過ぎた今、旅行業界には高い代償を、試練と教訓として活かそうとの気持ちがあまり感じられず、根本的な対応策は、まったく手つかずのように思える。

◇国際情勢にもっと目を

旅行業界人は、業界内部にだけ目を向けるのではなく、現代の流動的な世界の閉塞した

政治状況と、その動静にもっと関心を持ち、それらを旅行業界の身近な問題としても真剣に考えるべきではないかと思う。

今日世界を震撼させているイスラム過激派によるテロは、宗教、民族、人権、貧困、差別、石油、原子力核開発、環境等の難しい問題が複雑に絡み合っただけで暴発したものだ。

パレスチナ問題ひとつ取り上げても、単一の事件がすべて微妙に関連して、他の地域で別個の事件となって浮上しているのだ。テロ事件が起きたからといって、その終戦処理さえ済めば、すべて事が済むような単純なものではない。モグラ叩きと同じである。似たような事件は、今後いつでも、どこでも勃発する可能性を秘めている。この点を考えれば、世界中にネットワークを張りめぐらせている筈の、わが旅行業界の姿勢と対応は、現状ではいささか感度が鈍く、危機感に欠けていると言わざるを得ない。

◇緊急事態発生に備えて

本誌 2001 年 10 月 15 日号に私はテロ事件発生にあたって、旅行業界としての共通の世論(見解)作りを提言した。その中で、旅行業界が結束し、業界全体の声を集約して旅行業界の考えを反映した、常識的で毅然とした見解と対応策を早急にまとめ、世に啓蒙することを提唱した。

一部の意見が業界全体をリードするがごときパフォーマンスは、決して旅行業界を利するものではない。そのためにも旅行業界の立場、良識、そして全体の結束力を示して、緊急事態が発生した場合の全旅行業界としての考えと対応上のガイドラインを即刻打ち出すべきである。さもないと、またぞろ同種の事件が発生

したとき、過去の教訓が活かされず、天下に旅行業界の醜態をさらけ出すことは目に見えている。

いまじっと世界のニュースに注目してほしい。第二のテロと予兆できる事件が、私たちの背後にひたひたと迫ってきてはいないだろうか。アメリカのイラク攻撃準備や、北朝鮮の核開発疑惑、バリ島の爆破事件等が、第二のテロとなる嫌な予感が、杞憂に終わることを願うばかりである。