

近畿日本ツーリストの

安全対策

- 国内版 -

近畿日本ツーリスト

近畿日本ツーリストは、総合旅行会社として、これまで様々なご旅行の取り扱いをさせていただきました。

なかでも、学校関連のご旅行は創業当時から得意としてきた分野で、運営と実績に自信があります。

しかし、昨今、テロや災害等、様々な脅威を感じる機会が多くなっていることから、

弊社の「安全対策」への取り組みについて、ここで改めてご案内させていただきます。

弊社では、これまでも、「安全対策」をしっかりと行うことで大切なご旅行を安心してお任せいただけるような体制を整えてきました。ご旅行中は、様々なトラブルの発生が考えられますが、どんな時も冷静で的確な判断ができるよう、事前準備、現場での連絡体制等を全社員及び添乗員に周知し、迅速な対応を心がけています。

本冊子が、弊社の「安全対策」を改めてご理解いただき、安心してご旅行をお任せいただける一助となれば幸いです。

コンセプト	P.03
C&R委員会の設置	P.05
旅行前	P.06-10
・安全を重視したゆとりあるプランの作成・ご提案	
・関係省庁、海外支店、コントロールリスクグループからの情報収集	
・信頼のおける交通機関(バス・列車・船舶等)の選定と安全性チェック	
・信頼のおける宿泊施設の選定と安全性チェック	
・近畿日本ツーリストの組織構成と国内支店網	
・コントロール・リスクス・グループ	
・インターナショナルSOS社	
・事故等を防止するための啓発活動	
・添乗員教育	
旅行実施中	P.11-13
・緊急時の迅速で的確な対策	
・各部署の担当業務	
ご旅行実施中の様々な事態への対応例	P.14-25
・交通機関のトラブル	
・宿泊施設関連のトラブル	
・自主研修時のトラブル	
・その他全般的なトラブル	
・弊社取扱ツアーで実際に起きたトラブルとその対応例	
最後に	P.26
・旅行保険のご案内	

(1) 業界最高峰の安全安心を目指して

リスクマネジメント

事前

未然防止
予行演習
契約行為の責任明確化
参加者への啓蒙活動
保険加入促進

旅行実施中

事件（テロ含む）・事故・災害発生
避難誘導
救護
安否確認
▼
現地からの情報発信
▼
帰宅支援

事後

保険会社・
運輸機関との連携

事故対応費用保険

(2) 参加者啓発

- 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参加者により理解していただけるよう努めてまいります。
- 旅行保険加入をお勧めいたします。



会社全体で、以下のようなサイクルに基づき、
恒常的かつ継続的に安全対策を実施をしていきます

計画策定

- ①安心安全に関する基本方針の策定
- ②安全基本方針に基づく重点施策の策定



実行

- ①基本的な安全確保
- ②企画段階における安全確保
- ③手配段階における安全確保
- ④販売段階における危険・リスク情報の提供
- ⑤旅行実施段階における安全確保
- ⑥緊急時の対応



改善

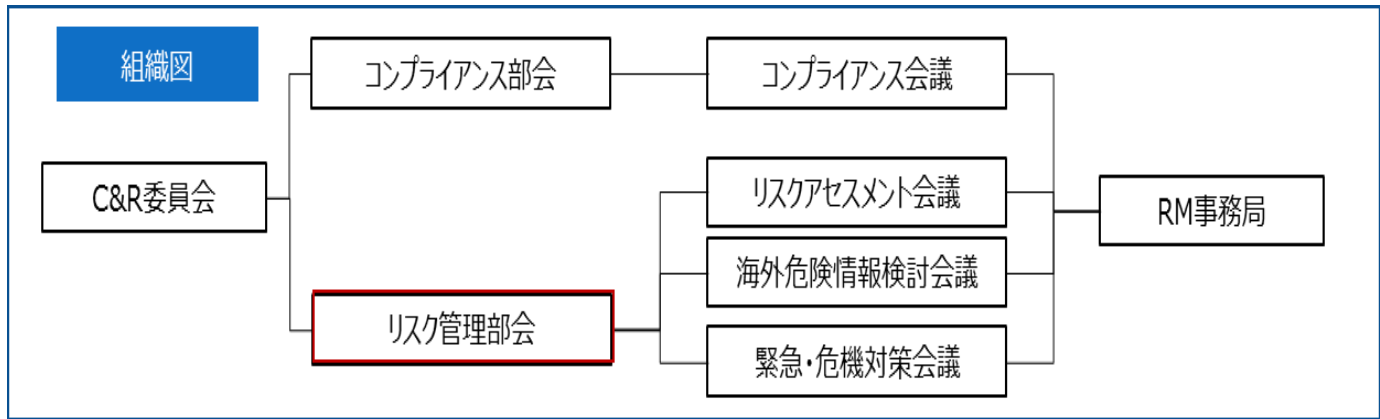
- ①内部チェック、自己診断による改善施策と計画策定への反映
- ②（改善をうけ）安全に関する全社的教育活動

内部チェック

- ①安全管理責任者による内部チェック
- ②全社的な自己診断
- ③現場からの報告の取り纏めなどによる改善点の検討

近畿日本ツーリストでは、 「コンプライアンス・リスクマネジメント委員会」（C&R委員会） を常時設置しています

弊社では、出発前、出発後の緊急時のリスクマネジメントについて、社内に社長直結組織である「コンプライアンス・リスクマネジメント委員会」（C&R委員会）を設置し、事前のリスク回避・軽減から、不測の事態発生後のマネージメントを一括管理しています。また事故対応マニュアルを作成しており、緊急時の社内体制を整えています。



旅行前

安全を重視した、ゆとりあるプランの作成・ご提案

教育旅行において、限られた時間の中で多種多様な経験の機会を作ることとはとても重要なポイントです。しかし、その点だけを重視してしまうと、ハードな日程となり、生徒様の負担になってしまうことが考えられます。このハードな日程は、生徒様の体調と安全確保により結果をもたらしません。近畿日本ツーリストは、「時間にゆとりを持ちつつ、できるだけ多くの経験ができること」を重視し、旅行プランを作成、ご提案します。



関係省庁、海外支店、コントロールリスクスグループからの情報収集

旅行プランの作成、また、旅行実施までに重要になってくるのが、現地の安全情報です。特に海外でのご旅行を計画する場合、訪問地の安全性は大変重要になってきます。

近畿日本ツーリストは、外務省の「海外安全情報」をはじめ、国内の支店及び営業所（資料①）、提携をしているリスクマネジメント・コンサルティング会社である「コントロール・リスクス・グループ」「インターナショナルSOS社」（資料②）から情報を収集、それらの情報をもとに、安全性に考慮した訪問地、旅行プランのご提案と旅行の実施を行っています。

信頼のおける交通機関（バス・列車・船舶等）の選定と安全性チェック

無理のない快適な旅行を実施するために、JR、私鉄をはじめ、バス、船舶など、プランにそった最適な輸送の確保に努めてまいります。

交通機関の選定の際は、厳密な安全チェック、万が一に備えた補償能力の確認などに配慮し、生徒様が安心してご利用いただけるようにいたします。

信頼のおける宿泊施設の選定と安全性チェック

旅行先での宿舎は、最も印象に残る大切な要素です。

安全かつ快適にお過ごしいただけるよう、設備面、接客面、食事内容、衛生状態等さまざまな条件が求められます。また、火災など不測の事態に備えての防災設備、従業員の防災に対する意識も重要です。近畿日本ツーリストでは、各種研修会などを通じてホテルや旅館への指導を行い、宿泊施設と連携しながら万全な準備をいたします。

また、食事関係で最も心配される食中毒の発生を防ぐために、衛生管理、調理状況をチェックし、所轄の保健所とも情報共有をしながら対応してまいります。

資料①

近畿日本ツーリストの組織構成と国内支店網

近畿日本鉄道株式会社																														
KNT-CTホールディングス株式会社																														
監査部	グループ事業推進本部										経理部	人事部	総務広報部	情報セキュリティ対策室	企画部	経営戦略部														
	関連事業部	推進部	東京オリンピック・パラリンピック事業	スポーツ事業部	教育旅行部	地域交流部	訪日旅行部	海外旅行部	国内旅行部	WEB戦略部							営業推進部	マーケティング部												
国内旅行会社						海外旅行会社						介護 宇宙旅行 商事	労働者 派遣等	アシスタンス イベント 再保険引受																
クラツーリズム	近畿日本ツーリスト北海道	近畿日本ツーリスト東北	近畿日本ツーリスト関東	近畿日本ツーリスト中部	近畿日本ツーリスト中国四国	近畿日本ツーリスト九州	近畿日本ツーリストヨーロッパ	近畿日本ツーリスト中東	近畿日本ツーリスト南米	近畿日本ツーリスト沖縄	ユナイテッドツアー	ニニニラベルサービス	ツリストインターナショナル アシスタントサービス	KINTSU INTERNATIONAL EXPRESS (USA), INC.	KINTSU INTERNATIONAL EXPRESS (CANADA), INC.	KINTSU INTERNATIONAL EXPRESS (GUAM), INC.	HOLIDAY TOURS MICRONESIA (GUAM), INC.	KNT (HK) LIMITED	台湾近畿国際旅行株式会社(台湾) 有限公司	近畿近畿国際旅行株式会社(上海) 有限公司	KNT TRAVEL (THAILAND) CO., LTD	クラツーリズム・ライフケアサービス	クラツーリズム・スペースツアー	近畿日本ツーリスト商事	ツリストサービス北海道	ツリストサービス	KNT ビジネスクリエイト	ツリストイベント・ナショナルアシスタンスサービス	ISHI INSURANCE HAWAII, INC.	GRIFFIN INSURANCE CO., LTD.

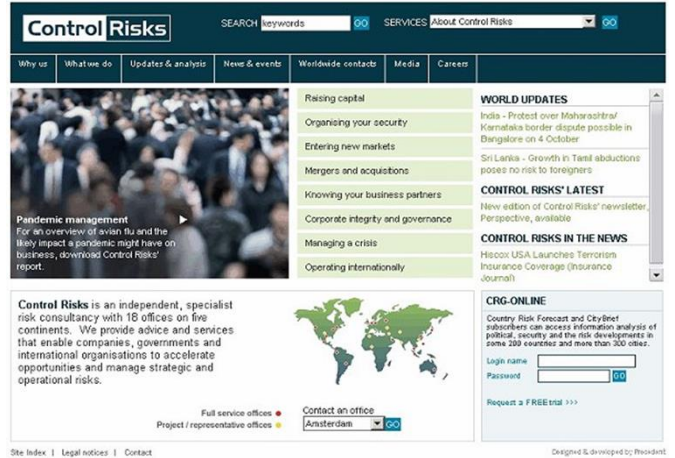
国内支店網 (団体旅行販売拠点)

- 株式会社近畿日本ツーリスト首都圏**
 東京私学教育旅行支店/東京第1旅行支店/首都圏国際交流センター-営業所/東京支店/立川支店/横浜支店/横浜教育旅行支店/県央町田支店/湘南支店/埼玉支店/埼玉教育旅行支店/熊谷支店/千葉支店/千葉教育旅行支店/静岡支店/沼津支店
- 株式会社近畿日本ツーリスト関東**
 水戸支店/つくば支店/宇都宮支店/ぐんま支店/新潟支店/燕三条営業所/長岡支店/甲府支店/長野支店/上田支店/松本支店/伊那営業所
- 株式会社近畿日本ツーリストコーポレートビジネス**
 第1営業支店/第2営業支店/第3営業支店/第5営業支店/第6営業支店/第7営業支店
- 株式会社近畿日本ツーリスト北海道**
 旭川支店/北見支店/網走営業所/札幌支店/札幌法人旅行支店/札幌教育旅行支店/函館営業所/帯広支店/苫小牧支店
- 株式会社近畿日本ツーリスト東北**
 青森支店/八戸営業所/盛岡支店/秋田支店/仙台団体旅行支店/仙台教育旅行支店/山形支店/酒田営業所/福島支店/郡山支店
- 株式会社近畿日本ツーリスト中部**
 富山支店/金沢支店/福井支店/浜松支店/三河支店/豊橋営業所/岐阜支店/高山営業所/名古屋法人MICE支店/名古屋教育旅行支店/四日市支店/津支店
- 株式会社近畿日本ツーリスト関西**
 滋賀支店/京都支店/福知山支店/関西MICE支店/大阪教育旅行支店/大阪法人旅行支店/神戸支店/姫路支店/奈良支店/和歌山支店/関西国際交流センター
- 株式会社近畿日本ツーリスト中国四国**
 山陰支店/岡山支店/福山支店/広島支店/山口支店/徳島支店/松山支店/高知支店
- 株式会社近畿日本ツーリスト九州**
 福岡支店/北九州営業所/福岡教育旅行支店/佐賀支店/長崎支店/熊本支店/大分支店/宮崎支店/鹿児島支店
- 株式会社近畿日本ツーリスト沖縄**
 旅行販売課(那覇)/那覇空港サービスセンター/恩納村営業所
- 株式会社KNT-CTグローバルトラベル**
 DM C Japan支店/グローバルMICE支店

資料②

■コントロール・リクス・グループ

コントロール・リクス・グループ (Control Risks Group) は、世界各地の様々なリスクに対処するための情報とノウハウの提供を目的として、英国の軍・情報機関・警察及びその他の政府機関出身者により1975年にロンドンに設立された総合リスクマネジメント・コンサルティング会社でサービスは、世界130ヶ国の約5,300の企業・政府機関・国際機関などに利用されております。



海外拠点

ロンドン (グループ本社)、アブダビ、アル・コバール、アムステルダム、バグダッド、バスラ、北京、ボゴタ、シカゴ、コペンハーゲン、デリー、ドバイ、アルビール、香港、ヒューストン、イスラマバード、ジャカルタ、ヨハネスブルグ、ラゴス、ロンドン、ロサンゼルス、メキシコシティ、モスクワ、ムンバイ、ナイロビ、ニューヨーク、パナマ、ポートハーコート、パリ、サンパウロ、ソウル、上海、シンガポール、シドニー、東京、ワシントンD.C.

■インターナショナルSOS社

インターナショナルSOSは、24時間365日稼働のアシスタンスセンターに6000人以上の専門家と、五大大陸をまたがる医療、セキュリティネットワークを有する、世界最大級のアシスタンス会社で、アシスタンスにおけるリーディングカンパニーです。

現地情報の提供だけでなく、現地の医療情報提供や電話での医療相談なども行っています。

KNT-CTホールディングス株式会社



事故等を防止するための啓発活動

コース上の危険個所の情報提供や、過去の事故例を旅行前の打合せや場合によっては説明会等で紹介し、安全な旅行となるように啓発活動を行います。

添乗員教育

さまざまな研修や講習を通し、人命を第一に考え、事故を未然に防止するための知識や、万が一の事故対応を含めた社員教育を実施してまいります。

また、いざというとき、リスクを克服し、お客様の安全を確保するため、弊社の社員、添乗員は『緊急時対応携帯カード』を携行、さらに社員のリスクマネジメント対応力向上への取り組みとして、社員全員に救命講習の受講を定期的に行っております。（資料③）

救命講習受講で緊急時の対応力を強化

近畿日本ツーリストならではの他社にはないホスピタリティをお届け致します

近畿日本ツーリストでは、団体旅行中に緊急事態が発生した際、本社の指揮の下で、添乗員や最寄り支店の社員、及び他の業務でその地に滞在中の社員等が連携し、実効的かつ迅速に対応する体制を構築しています。

しかし、体制を構築するだけでは十分な対応ができない場合も考えられるため、全社員が救命講習を受講しております。

添乗中の有事や通常営業中の事故への対応はもちろん、所属箇所や居住地周辺における地域での事故等における市民救命にも活躍できる社員の養成を目指しています。



資料③

全社員が普通救命講習を定期的を受講

緊急時におけるリスクマネジメントの対応力向上への取り組みとして、全社員が定期的に救命講習の受講をしています。心肺蘇生やAED、異物除去、止血法などを学び、添乗の際には迅速な対応を行うことに努めております。



社員必携の携行

弊社社員・添乗員は、「事故発生時の通報ルート」、「非常時の社員行動基準」、「非常時の通信手段」等が記載されている「社員必携」を携行しており、いざというときにはお客様の安全確保に努めることができます。



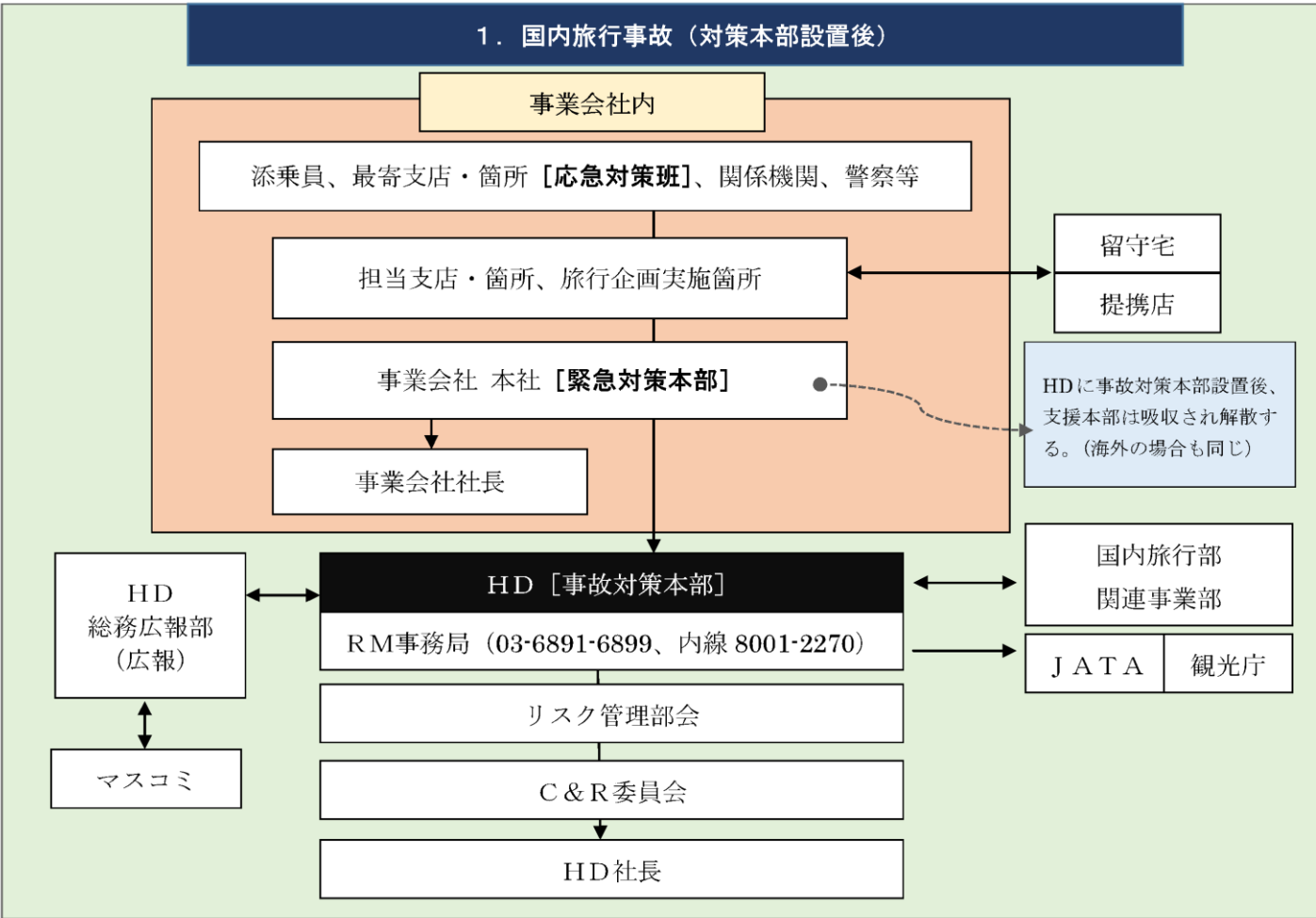
旅行実施中

緊急時の迅速で的確な対策 (交通機関トラブル・参加者の体調不良・災害発生など)

緊急時は、近畿日本ツーリスト、全社で担当制を敷き、迅速に対応します。

対応にあたっては、人命重視を最優先とし、安全確保と迅速な事故対応で、スムーズな復旧対策を講じます。

■連絡ルート



■ 各部署の担当業務

	担当業務
リスクマネジメント事務局	事故対策本部運営/資料収集・記録作成/情報管理
広報担当	報道関係対応/広報活動/ホームページへの告知
渉外担当	関係省庁渉外/関係団体渉外
総務担当	会場設営/通信確保/会計業務/各種手配
保険担当	保険会社との交渉/事故主体との交渉補佐
法務担当	事故処理の法務対策/弁護士との連携
手配担当	現地行き各種手配/仮葬儀の手配/負傷者関連の手配
お客様担当	日程変更/旅客名簿の作成/ご家族への連絡/現地行きのお世話/ご家族との補償交渉
現地先遣隊	現地対策本部の支援/現地関係者との折衝

ご旅行実施中の 様々な事態への 対応例

交通機関（鉄道関連）のトラブル

トラブル例	対応例
予定されていた列車が事故等により運休、または遅延した場合	まずは状況を的確にとらえたうえで、 ①復旧の見通しが短時間のうちにたつ場合は、学校様の最終判断のもと、現状のまま待機します。 ②復旧の見通しがたたない場合は、即座に代替輸送（バス等）を手配、配車し、安全に誘導します。 その後の輸送、宿泊、食事などその他必要な手配を行い、行程を検討の上、最善案を学校様にご提示させていただきます。
生徒様が集合・出発時間に遅れた場合	学校様の方針により対応は異なりますが、弊社の添乗員、または見送りの社員と引率の先生が集合場所に待機します。遅れた生徒様が到着次第、本体にできるだけ早く合流できる方法で交通機関の手配を行い、先生方へご報告いたします（追加の手配切符などは弊社の立替精算）。現地での合流地点を決定後、合流していただきます。添乗員は人員変更に伴う手配調整をいたします。
渋滞や事故などにより予定の列車に乗り遅れてしまった場合	間に合わなかった場合は、 ①別列車にて乗車手配をします。 ②列車での輸送が一切組めない場合、最終的にはバス輸送にて検討させていただきます。その後の行程は、可能な限り当初の予定に差異のないよう調整いたします。
列車にて移動中に事故に巻き込まれた場合	車掌との連携のもと状況を確実に把握したうえで、 ①ケガ人がいるとき、まず第一にケガ人の看護を最優先します。そして、危険回避できる場所に全員を退避させる中で、救急車両を手配し、医療機関へ救援を求めます。次に、旅行の続行、中止の判断を協議し、速やかに対応をいたします。 ②ケガ人がなく救援の必要はないが、輸送手段が動かなくなったときは、車掌、並びにJRセンターとの連携のもと代替輸送を手配し、乗り換え、行程の調整をし、最善案をご提示いたします。
列車内にて急病人がでた場合	急病人の看護を最優先とします。学校様と協議を行い途中駅にて下車し救急病院へと収容します。事前に車掌を通して列車無線により下車駅での補助依頼と救急車の手配を行います。状況により、添乗員、または引率の先生方が離団し、急病人の生徒様の付添をしていただきます（添乗員は人数の都合で離団できない場合があります）。

交通機関（航空機関連）のトラブル

トラブル例	対応例
フライトの変更、遅れによる延着等	まず状況を確認、ただちに以下の対応をいたします。 ・代替輸送機関の検討 ・大幅に遅れる場合、前後宿泊ホテルまたは旅館を事前 に手配。
空港変更（天候・ストなど）	・航空会社に相談し、目的地までの交通手段を確保する とともに、荷物の移動についても確認します。 ・弊社現地仕入センターへ至急連絡をとり、バスやガイド、 ホテル等手配変更を依頼します。
乗り継ぎ便へ間に合わない場合	到着便の遅れが原因で予定の乗り継ぎ便に乗れない場合は、 まず利用便の航空会社に交渉して代替便を確保します。 代替便が当日確保できない場合、交通やホテルを、航空会 社を通して手配します。
荷物の破損・紛失	破損の場合：お荷物を航空会社に届け、レポートを作成しま す。修理費用や賠償方法を確認します。 紛失の場合：クレームタグを持って航空会社へ届け、レポー トを作成します。ホテル名を伝え、発見されたらすぐ連絡を頂 けるように依頼します。



交通機関（バス関連）のトラブル

トラブル例	対応例
バスが何らかの原因で到着遅延した場合	バス遅延の原因（道路の閉鎖や事故）を調査し、状況を的確にとらえたうえで、 ①最寄りのバス会社を緊急手配 ②公共交通機関での代替輸送を手配 ③バス台数が揃っていない場合は分乗輸送の可能性を精査し、安全に誘導します。その後の輸送、宿泊、食事など その他必要な手配を行い、行程を検討のうえ、最善案を学校様にご提示させていただきます。
バスにて移動中に事故に巻き込まれた場合	状況を確実に把握したうえで、 ①ケガ人がいるとき、まずケガ人の看護を最優先します。そして、危険回避できる場所に全員を退避させる中で、救急車両を手配し、医療機関へ救援を求めます。次に、旅行の続行、中止の判断を協議し、速やかにその対応をいたします。 ②ケガ人がなく救援の必要はないが、バスでの運行が不可能になった場合は、代替輸送を手配し、乗り換え、行程の調整をし、最善案をご提示いたします。
バスにて移動中に急病人が出た場合	急病人の看護を最優先とします。状況により途中のサービスエリア、インターチェンジ、ドライブインなどで離団し、救急病院へ搬送します。またバスにて移動することも想定します。いずれの場合も、バス乗務員を通して迅速に対応いたします。状況により、添乗員、または引率の先生方が離団し、急病人の生徒様の付添をしていただきます（添乗員は人数の都合で離団できない場合があります）。

交通機関（船舶関連）のトラブル

トラブル例	対応例
乗船予定の船が欠航した場合	陸路や空路での移動の可否、並びに代替船舶の手配の可能性を判断し、最も適正な方法と予約の可能性を精査したうえで、学校様にご案内いたします。状況により、代替輸送・食事・宿泊などの正式手配を行います。

宿泊施設関連のトラブル

トラブル例	対応例
宿舎にて地震や台風・水害・火災などの発生で、避難しなければならない場合	宿舎従業員との連携で、安全な経路で避難場所へ誘導します。対処後、そのままの宿泊が可能な場合は、宿舎に誘導します。宿泊不可の場合は、ただちに、代替宿舎の手配に傾注します。状況によっては、公民館、学校の体育館などの指定避難場所での宿泊も想定します。その際の食事の手配、行程の検討を速やかに行い、学校様に最善案をご提示します。
行程中で予定の宿舎が宿泊不可能になった場合	何らかの外的要因により宿泊施設の利用が不可能になった場合はただちに、 ①代替の宿舎をできるだけ近いエリア内で手配いたします。手配完了後、宿舎で食事がとれるかを調べ、とれない場合は他の場所での食事の手配を行います。状況により食事会場の分割、メニュー統一不可も想定されます。そして翌日の行程の変更、検討をいたします。 ②宿舎が確保できない際は、旅行中止をせざるを得ず、学校まで代替輸送を手配し、帰路に着くことになります。
宿舎にてケガ人、急病人が出た場合	ケガ人・急病人の看護を最優先とします。緊急車両などにより救急病院へと搬送します。添乗員、または引率の先生方が急病人の生徒様の付添をいたします（添乗員は人数の都合で離団できない場合があります）。



自主研修時のトラブル

トラブル例	対応例
自主研修中にケガ人、急病人が出た場合	正確な情報を入手し、問題の生じた生徒様のところへ添乗員、または巡回中やチェックポイントの先生方に駆けつけていただきます。現場へ到着後は、救急車両の手配や救急病院の確認、生徒様の症状の把握と事後対策・学校や保護者の方への連絡などを迅速に実施いたします。ただし、生徒様の看護を最優先として対処いたします。 (添乗員、先生方の携帯電話連絡網等により、迅速に対応できる体制を整えます。)

その他全般的なトラブル

トラブル例	対応例
旅行中、保護者に来ていただかなければならない場合	生徒様の病気やケガなどの事由による場合、保護者の方のご要望があれば現地へ移動される交通手段を直ちに添乗員がご案内いたします。
旅行中、生徒様が離団して帰宅しなければならない場合	家庭の事情などにより、急きよ帰宅しなければならない場合、ただちに交通機関の手配をいたします。その際の費用は弊社予備金より立替が可能です。添乗員が学校様や保護者と連絡を取り合い、安全に安心して帰宅していただけるようご案内いたします。
大規模な天災などに直面した場合	①まず、ケガ人の有無を把握し、必要な場合医療機関への輸送を手配します。 ②次に状況把握をします。列車の運行状況、倒木、道路決壊などのインフラ状況、見学先、昼食場所・宿舍の受け入れ体制（送電、ガス、水道の供給）などに問題がない場合は、行程の調整をし、最善案をご提示させていただきます。 ③まさに②の諸条件が揃わずに旅行続行が不可能と判断された場合は、学校帰着、帰ること自体も不可能な場合は、代替宿泊、指定避難施設、バス車中泊などのいずれかの判断となります。
台風の接近、局地的な豪雨が予想される場合	インターネットなどを利用した最新の台風情報を逐一入手いたします。そのうえで、安全を第一優先とした行程をご提案し、学校様と協議のうえ、行程を確定させます。場合により、宿泊施設での待機、行程の大幅な変更も視野に入れて検討いたします。弊社の全社ネットワークを活用し、宿泊・輸送・食事・見学などの各施設と連携のもと、最善の行程を提案いたします。

弊社取扱ツアーで実際に起きたトラブルとその対応例

トラブル例	対応例
修学旅行の出発日前日、大雨の影響で宿泊地（然別湖畔）への道路が通行止め。ホテル側の受け入れ態勢も整わない状況。	出発の前日ではあったものの、手配担当者が手分けをして代替の宿や体験場所を探すと同時に、営業担当者が学校様の要望をくみ取ったコースの再作成を行うことで、予定の日程で修学旅行を実施できた。
大雪により往路予約便が欠航	出発地の大雪により、往路予約便の欠航が早朝に決定。その日の出発は殆ど不可能な状態であったが、空港にいた添乗員が、臨時便1便のみ出るという情報をいち早く入手し、その場で交渉。その臨時便に振り替えをして昼前に出発することが出来た。混乱をしている羽田空港で、航空会社からの代案提示等全くフォローが無い中、添乗員の機転の利いた行動が良い結果につながった。
修学旅行集合の際、JR事故による列車の運休で集合できない生徒が発生	集合地から出発させる予定の貸切バスを、不通で立ち往生している生徒様のいる各駅へ巡回させバスに乗車をさせた。最終的に参加予定の生徒全員をバスに乗車させ、予定通り修学旅行を実施することができた。
台風の影響で在来線が運休、名古屋駅への集合時間に多くの生徒が間に合わない	全員が揃うまで待たずに、出発時間を複数に分け、グループ毎に出発させることで対応。 そのため、指定席を返席し、名古屋始発列車の自由席へ振替、各グループ毎に添乗員と先生の引率で着席して現地へ向かうことができた。
離島にある学校の修学旅行で、出発前に悪天候によりフェリーが欠航する恐れが発生	フェリーが欠航となると、修学旅行の実施ができなくなってしまうため、急遽本島のホテルを仮予約。前泊も可能であることを学校様に提示。前日に離島を出発し本島市内のホテルに前泊をした。3泊4日から、4泊5日の行程に変更となったが、無事に旅行を実施することができた。



弊社取扱ツアーで実際に起きたトラブルとその対応例

トラブル例	対応例
高崎線臨時列車を利用した修学旅行で信号機故障により途中駅で列車が停車	急遽、熊谷駅に引き返し、上越新幹線自由席に乗車、東京駅へ。東京駅から乗車予定だった専用列車は約7分遅れで出発、その後の行程は予定通りに進められた。
東京から京都へ向かう修学旅行にて、専用臨時列車が東京駅出発後、品川で緊急停車 静岡で集中豪雨の為、運転見合わせのまま5時間動かず	朝食用の積込弁当があったため、空腹をしのぐことはできたが、飲み物がパック茶しかなかったため、学校様と相談し、名古屋で1人当たりおにぎり2個とペットボトル1本を人数分緊急手配。2時間以上の遅延の為、特急料金が払い戻しになることをJRと確認し、バスを手配。 京都到着が予定より5時間遅れたため、行程を変更して対応した。
航空機が目的地天候不良により代替え空港に着陸する可能性がある条件便にて搭乗	着地変更を想定し、着地変更地での交通手段を仮手配した上で搭乗。代替え空港に着陸したが、事前に準備をしていたため、若干の行程変更にて対応ができた。
修学旅行中、船中泊において一般客の財布が盗難被害 同乗中の生徒が犯人と疑われる	目撃者は誰もおらず、生徒様からも申告者がいない中で、被害にあった客の近くに生徒（男子）がいたというだけで嫌疑をかけられる。関係のない一般客からも疑われ、深夜洋上運航中に海上保安庁を呼び男子生徒全員の指紋を採取される結果に。約1か月後保安庁より指紋が生徒のものから検出されず、迷宮入り。更に1か月後には全国紙に掲載され、県として問題に。同乗の教職員・添乗員が徹夜で保安庁・一般客に対して誠実に対応し、保護者からのクレームもなかった。
宿泊研修中、エレベーター故障により、生徒10名がエレベーター内に閉じこめられる	ホテルとエレベーター管理会社とのやりとりに、時間を要する状況が察知されたので、添乗員が学校様といち早く協議し、119番通報。消防とレスキューへの通報により、最短の時間で、救出することができ、生徒様にけがもなかった。

弊社取扱ツアーで実際に起きたトラブルとその対応例

トラブル例	対応例
修学旅行でJR乗車中、土砂崩れが発生し列車運行打ち切り 途中駅でホームに降ろされ、宿泊予定地（函館）にたどりつくことが困難な状況となった	代替輸送のバスが来るまでの間、添乗員・担当支店が連携して様々な対策を試す。あらゆる可能性を調べた結果、夕刻の青森発函館行きフェリーの空席が判明。急遽乗船枠を確保すると同時に、代替輸送バスとの接続状況を確認。青森市内での弁当調達（フェリー積込）、函館駅からホテルまでの貸切バス確保などを並行して実施。宿泊予定のホテルに無事到着し、修学旅行を続けることができた。
沖縄修学旅行で、離島に宿泊予定大型熱帯低気圧の影響で、離島へ移動するフェリーが欠航になるリスクが高まった状況	3泊4日の行程中、2泊目を離島にて予定していたが、離島への移動前に、大型低気圧の影響で往路のフェリーは出航するが、復路は欠航となる可能性が高い状況が判明。学校様と協議の上、急遽、恩納村で2分宿の手配をして行程を振り替え、無事に旅行が終了した。
修学旅行中、宿泊旅館で同部屋の生徒多数が南京虫に刺された	該当生徒様を皮膚科へ。荷物や衣類は消毒・クリーニングをした。約10日後、虫さされ跡は回復、学校にて対象生徒の保護者様向け説明を実施した。帰宅後の診察代や、バッグ、衣類買換え費用は全額旅館側負担とし、保護者様にお支払いをした。
北海道修学旅行の最終日に大雪の影響で千歳空港発の航空機が全便欠航	添乗員および弊社国内航空仕入担当部署が航空会社と折衝し、翌日以降の航空機座席確保に尽力。同時に、担当支店および弊社北海道仕入センターが宿泊施設・食事施設・移動手段（貸切バス）の確保を行った。結果、天候回復の遅れにより翌々日の航空便となったものの、その間の宿泊・食事・移動手段はしっかり確保され、生徒様に安心してお過ごしいただくことができた。
2泊3日の修学旅行中、生徒様が次々にインフルエンザを発症	先生付添いのもと、病院へ。診察の結果、旅行を途中離団することとなった生徒様の保護者のお迎え(交通)を手配。旅行終了後、お迎え交通費等は学校保険で対応。
3泊4日の修学旅行で3日目の朝に2割以上の生徒様が嘔吐、下痢の症状。食中毒の疑いあり	まず生徒の体調を考慮し複数の病院を手配。先生方、添乗員で病院ごとに担当を決め対応。同時に宿泊ホテルの管轄保健所に連絡を取りホテル内の検査を実施。結果、食中毒の反応は出なかったが、生徒様の精神状態を考慮し夕食は、ホテルの食事と外から手配のお弁当からお選びいただいた。 ※初日に宿泊したホテルや昼食場所も保健所の検査を実施

弊社取扱ツアーで実際に起きたトラブルとその対応例

トラブル例	対応例
スキー研修でインフルエンザ発症の生徒様が全体の2割となり実習の継続が困難な状況	予定を1日繰り上げ、更に信越から夜行バスをチャーターし、急遽帰宅をさせた。また、病人専用のバスを用意し、感染の拡大を防いだ。
修学旅行、500名中約200名の生徒が腹痛や嘔吐などの症状を発症	学校、現地双方に対策本部を設置し、貸切バスにて近隣の病院へ生徒様をシャトル搬送、診察、治療を受けてもらった。また、その日のうちに社員3名を現地へ派遣し、移動許可の出た生徒様から添乗員同行で航空機により帰着。保護者の方への受け渡しを行った。
貸切バスを利用した修学旅行の最終日に、河口湖にてバス1台が故障、急な事で修理もすぐにできない状況	急な故障で修理に時間を要し、また河口湖の土地柄、公共交通機関も利用出来ない状況。 時間を迫られた状態のなか、支店及びバス会社に協力を要請し、山梨・静岡・滋賀の3県にまたがる各地域のバス会社をリレー方式で運行。 安全かつ円滑な輸送に努め荷物は別送し、予定日に無事帰着することができた。
復路航空機が台風の影響により、欠航になる確率が高い状況	添乗員1名が空港に先乗りし、最新情報をいち早くキャッチ。本体へ迅速な報告を心掛けると同時に、弊社の仕入センターにも同じ情報を伝達。 同時に欠航に備えて宿泊場所の確保と代替便の手配・食事および交通移動手段を確保。 早めの行動により、スムーズに対応することができた。
搭乗予定の航空機が急遽運休となり、振替便を利用したが、予定より大幅に遅れる	当初、地元空港18:00頃の到着予定。その後送迎バスにて移動し学校解散19:30頃を想定していたが、学校到着が3時間遅れとなる状況に。支店を通じ夜食の手配を行い、地元に戻る道中の送迎バス内で夜食を配布、22:30頃に無事学校に到着した。



弊社取扱ツアーで実際に起きたトラブルとその対応例

トラブル例	対応例
北海道修学旅行中、羽田空港滑走路封鎖の為（大韓航空機炎上）復路予約便の欠航が出発時間の2時間前に決定	予約便の欠航が決まり、その日の宿泊先を探したが、既に午後2時を過ぎていた為、札幌市内で250名の宿泊を受け入れてくれるホテルを見つけるのは困難な状況であった。心配をしている学校様や保護者の方に、一刻も早く安心してもらえる様、弊社仕入センターと連携をとり、札幌市内ではなく以前に同じような状況で受入れ実績のある定山溪のホテルを手配、宿泊をし、翌日に無事帰ることが出来た。
北海道修学旅行の最終日に台風直撃の予報、飛行機の運休が予想される状況	修学旅行最終日の前日より台風の動きを細かくチェックし時間毎の動きを予測。予定のスケジュールを出来る限り催行出来るよう考慮しつつ、航空機の運航状況により複数パターンの行程表を急遽作成。バス会社に緊急対応、運行が出来るよう確認したうえで、夜の打合せにて学校様へ提示。最終日、予定便が運休するも、前日に準備をしていた代案行程の羽田経由で無事帰着することができた。
搭乗中の航空機が大幅遅延 空港到着が深夜になる	添乗員は機内で対応が難しいため、担当支店サイドで対応。生徒様が空港から安全にご帰宅いただく方法を到着時刻ごとにシミュレーション。学校様と協議のうえ、到着時刻の予想がついた段階で各ご家庭に手分けをして連絡。最終的に貸切バス、タクシー等の手段を使い、ご自宅の近くまでお送りする形で、無事に終了することができた。
修学旅行中、復路の函館空港で該当フライトが大雪のため欠航	欠航が決まったため、即座にJRの座席を確保。新幹線を乗り継ぎ、同日中に帰着できた。費用も航空機の返金と、欠航保険でカバーすることができた。
修学旅行中、博多からの復路新幹線が豪雨により岡山駅で3時間30分ストップ、名古屋着が19時から22時へ	出発の目処が立たず、当面の課題として夕食をどう確保するかという問題が発生。弊社JR販売部署経由で、JR西日本の担当支社より情報提供を受け、長時間停車の可能性が高いことから、弁当を手配。関係機関や近隣支店からの応援を受け、コンビニ弁当や駅弁を購入。360食の手配、提供を急遽行った。

弊社取扱ツアーで実際に起きたトラブルとその対応例

トラブル例	対応例
修学旅行中、耳の持病が悪化し航空機に搭乗することができない生徒が発生	本人が不調を訴え、学校様と協議し病院での受診を判断。旅行中止の生徒様へは、保護者のお迎えを手配。保護者との合流、その後のお帰りの交通手段手配などもサポート。旅行終了後、お迎え交通費等は学校保険で対応。
東日本大震災 東京ディズニーランドにて校外学習を実施、班別行動中に地震が発生	担当支店で約80校が東京ディズニーランドにて卒業遠足を実施していた。約半数は貸切バスを利用していたが、交通機関または道路が封鎖の為、すべての学校が東京ディズニーランド内に待機、宿泊。支店では、複数の社員が滞在し、保護者様や学校様への対応のほか、交通機関の手配などを行った。翌日、全てのバスが学校に無事到着。JR利用校については舞浜駅乗車を確認。参加生徒全員、無事に帰宅することができた。 貸切バスまで戻ってこれた生徒からバス内でとりあえず待機。全員が貸切バスに戻ってこれたのは午前0時過ぎだったため、翌朝の出発も検討したが、食べるものもなく、生徒の体力も考え、また朝になって周りが動き出す前の方がよいと判断、夜明け前に出発した。高速は使えなかったが一般道を使って横浜まで約4時間かけて到着。学校から自宅へ帰る手段のない生徒は学校内にて待機をしたが、最終的には全員が無事帰宅することができた。
東日本大震災 海外研修出発日に成田空港にて地震発生、空港閉鎖 ※添乗員のいない団体での対応	地震発生後、すぐに学校内に対策室を設置。弊社空港送迎センターからの情報（生徒は屋外駐車場で待機）を受け、対応を協議。担当支店で急遽手配した貸切バスを成田へ向かわせ、仮眠所として利用してもらいつつ、対策本部による旅行中止の決定後、そのバスを利用し移動、翌朝には発地である学校へ到着。保護者へ生徒を受け渡した。添乗員がいない団体においても迅速な判断と行動で生徒様の安全を確保した。



旅行保険のご案内

近畿日本ツーリストでは、安心安全なご旅行のため、旅行保険をご案内しています。

いつもと慣れない場所へいくことの疲れや風邪などで、熱が出た、けがをしてしまったというのはよくあることです。

様々なプランをご用意していますので、詳細は専用パンフレットをご覧ください。

けがや病気、その他のトラブル等で旅行保険を利用した場合、様々な手続きが必要となる

場合がございます。ご旅行後も最後まで対応させていただきますので、ご安心ください。



