

「派遣添乗員の業務ガイドライン」

&

「添乗業務対応事例集」



TCSA

Tour Conducting Service Association in Japan

社団法人 日本添乗サービス協会

目 次

派遣添乗員の業務ガイドライン 1～6

添乗業務対応事例集 7～22

このまとめは、平成13年6月に開催された国土交通省観光部長の私的懇談会である「第10回添乗員問題懇談会」の審議を受けて設置された「添乗員派遣基本契約検討ワーキング」にて討議された内容を基にTCSAが作成したものです。

ワーキンググループは、(社)日本旅行業協会(JATA)、(社)全国旅行業協会(ANTA)から選出の委員8名、サービス・ツーリズム産業労働組合連合会委員1名、及び(社)日本添乗サービス協会(TCSA)から選出の委員6名で構成され、各回とも国土交通省観光部旅行振興課出席の下、討議を行いました。

ワーキングは下記日程で計8回開催され、派遣添乗員の置かれている現状と、添乗中に不測の事態が起こった過去の事例を基に、派遣添乗員、派遣元、派遣先各々の対応実態及びあるべき対処方について方向づけを行いました。

旅の多様性が求められる環境において、より満足度の高い上質な旅行を催行するためには、高度のスキルを有したプロの添乗員を育成、確保することは、旅行業界共通の願いでもあります。添乗員が誇りを持って働きやすい環境の基盤を整備する上で、解決しなくてはならない様々な課題があります。働く添乗員の地位の安定と向上のため、適切な添乗員派遣基本契約の締結が大前提ですが、現在の実態が余りにもあるべき姿と乖離しているところから、今回のワーキングでは、適切な対応方についてのルールづくりを行いました。

添乗中に起きる全ての事例を網羅しているわけではありませんが、日常起こりやすい事例が記載されています。

ワーキング開催期日

第1回：	平成13年	8月30日	(TCSA 会議室)
第2回：	同	9月26日	(TCSA 会議室)
第3回：	同	10月24日	(ANTA 会議室)
第4回：	同	11月21日	(JATA 会議室)
第5回：	同	12月19日	(TCSA 会議室)
第6回：	平成14年	1月17日	(TCSA 会議室)
第7回：	同	2月26日	(TCSA 会議室)
第8回：	同	3月26日	(TCSA 会議室)

派遣添乗員の業務ガイドライン

(社)日本添乗サービス協会では、添乗員が職業に誇りをもって安心して働くことのできる環境基盤を整備していくために新しい添乗員派遣基本契約を締結するにあたって、添乗業務ガイドライン及び添乗業務対応事例集を作成しました。

添乗員派遣基本契約は、添乗員派遣会社である派遣元が、添乗員の雇用を留保しつつ、添乗員への指揮命令の権限を旅行会社である派遣先に委ねるものであるため、派遣先は添乗員への指揮命令の権限を持つとともに、これに伴う義務と責任を負うこととなります。

したがって、派遣先の指揮命令の下で派遣添乗員が行う業務上の結果については、派遣先は自社の社員の場合と同様の取り扱いをするのが当然のこととなります。添乗員への指揮命令という点では自社の社員が添乗する場合と、派遣を受けた添乗員の間には差はありませんので、派遣先は業務上の過失についても、自社の社員が添乗した場合と同じ扱いをすることが求められます。

派遣先、派遣元、添乗員が一体となって、働く添乗員の地位の安定と向上のために前進していくことが、旅行業界共通の願いでもあり、より満足度の高い上質な旅行を催行していくことにつながります。

派遣先である旅行会社と添乗員派遣基本契約を締結し実際に業務を遂行するにあたり、長年の業界の慣習と力関係で双方間のトラブルの処理が行われることの無いように、この業務ガイドラインと事例集が活用されることを期待しています。

社団法人 日本添乗サービス協会

1. 契約関係

添乗員派遣基本契約 : 添乗員を継続的に派遣する場合の普遍的な基本事項
添乗員の業務の範囲、労働時間、添乗員に対する旅行会社の指揮命令、派遣料金の基準、派遣会社、添乗員および旅行会社との法的責任関係など派遣の都度変わらない基本的な条項をあらかじめ定めるために交わす契約。

添乗員派遣契約 : 添乗員の派遣の都度派遣先と締結する契約事項。派遣する添乗員を特定し、派遣の対象となる旅行とその旅行計画、派遣期間、旅行の開始と終了の場所、添乗員を指揮命令する者、派遣料金の額などを定めたもの。

覚 書 : 派遣契約に記載できない個々の取り決め事項を定めたもの。

添乗業務ガイドライン : 添乗員派遣基本契約、添乗員派遣契約を締結するにあたっての解説書。

添乗業務対応事例集 : 添乗業務に関する諸問題に対し、派遣先、派遣元、添乗員の3者の適正な対応方をまとめたモデル事例集。

2. 債務

派遣元 : 派遣先の提示する要件に適合する添乗員を選任し派遣すること。

派遣先 : 派遣元により選任された添乗員を、適切な労働条件の下に添乗業務に従事させ、約定する派遣料金を支払うこと。

3. 主催旅行における派遣添乗員の業務

- 1) 旅程管理業務
- 2) 旅行サービス受領援助業務
- 3) 通関・出入国援助業務
- 4) 旅行団体管理業務

- 5) 旅行客相談業務
- 6) 派遣添乗員の任務に関する記録業務
- 7) 豊かな旅づくりをする業務
- 8) 旅行会社のための営業促進業務
- 9) 旅行客の安全確保の業務
- 10) 資金管理業務
- 11) 旅行準備業務
- 12) 旅行終了後業務
- 13) その他状況に応じて臨機に行う業務
 - ① ガイド不在時の代替案内・説明（現地に法的規制のある場合を除く）
 - ② 英語等現地ガイド、ドライバーの通訳業務
 - ③ 派遣先に代わり必要な旅行サービスの手配
 - ④ オプションツアーの情報提供、勧誘、手配、同行、手数料管理
 - ⑤ 派遣先の指定するショッピング案内および、手数料の保管
 - ⑥ サービスのため、派遣先の指定する物品の携行
 - ⑦ 旅行サービス代金の支払い
 - ⑧ 派遣先の営業促進のための情報提供
 - ⑨ その他

(注)：3の13)の各項の業務に対しては、その業務に応じ事前に添乗員派遣契約または、覚書にて対価を定めておく必要がある。

4. 手配旅行における添乗サービス

- 1) 上記3の2)～13)の各業務
- 2) 派遣先の指示を受けての代替旅行サービスの手配
- 3) 契約責任者の要請による旅行サービスの手配（派遣先の指揮命令によることが前提）

5. 派遣添乗員に命じてはならない業務

- 1) 法令または行政庁の指示に反する行為、および、公序良俗を害する行為
- 2) 添乗中における旅行客のための自動車の運転
- 3) 派遣先の指示以外の旅行客の買物代行、資金の預かり
- 4) その他別途派遣契約書に定める禁止行為

6. 派遣添乗員に要求される添乗サービスの基本

- 1) 旅行計画の円滑な遂行
- 2) 旅行団体の確実な取りまとめ
- 3) 旅行客の安全確保
- 4) 旅行会社への報告・連絡と指示の受領

7. 望ましい派遣添乗員像

- 1) きちんとした挨拶
- 2) 身だしなみと服装
- 3) 正しい言葉遣い
- 4) 好ましい接遇態度と立ち振舞い
- 5) TP0 をわきまえた機敏な行動
- 6) 公平な対応
- 7) 冷静・沈着な判断と対応
- 8) 旅行の演出者としての配慮

8. 添乗携行金、乗車船券類、航空券等の管理

派遣添乗員が旅行の実施に必要な添乗携行金、乗車船券類、航空券等を相当の注意をもって管理を行っていたにもかかわらず、盗難、ひったくり等にあった場合の損害は、派遣先の責任において処理されるべきである。

但し、あきらかに派遣添乗員の故意または過失により派遣先に損害を与えた場合は、派遣元はその損害の責を負わなくてはならない。

なお、上記の場合、その損害が派遣添乗員の故意、過失と指揮命令者等の双方に起因するときは、派遣先・派遣元双方が協議して損害の負担割合を定めるものとする。

派遣先は、添乗中の派遣添乗員の精神的負担を軽減する策を講じるべきである。（保険付保等）

9. 代理権の授与

派遣先は、派遣添乗員が添乗業務を代理して行う権限を授与するが、指揮命令権はあくまで派遣先にある。従って、派遣先の了解をとった場合の事後のクレームによる損害は、あきらかに派遣添乗員の故意、過失の場合を除いて派遣先の責任において処理する。添乗員の業務範囲および、与えられた一

定の権限を顧客にも啓蒙し、理解させる努力が必要であるとともに、派遣先側にもその認識が求められる。

10. 旅行準備業務、旅行終了後業務、その他特別依頼業務

出発前の打ち合わせと準備に関する業務、帰着後の精算・報告と事後処理に関する業務は通常の業務とみなすが、それにとまなう対価および、特別に依頼された業務に関する付加料金は、あらかじめ添乗員派遣契約または覚書に明記しておくことが望ましい。

11. 派遣添乗員の保護

派遣添乗員の保護は原則として派遣先の責任において行われるべきである。派遣先は、派遣添乗員の労働条件および、労働安全衛生に関して労働法令を遵守して必要な措置を講じる義務がある。派遣添乗員が添乗業務に従事する時間は、派遣添乗員の健康管理上からも、原則として旅行業約款に定められた時間を基本としつつ、現実的な対応として、早朝、深夜の添乗業務が発生する場合は、添乗業務の円滑な遂行を妨げないように、あらかじめ派遣先と契約を交わし、別途付加料金を定めておくことが求められる。

12. 派遣添乗員の義務および、故意または過失による損害

派遣添乗員は、派遣先の指揮命令の下に添乗業務を行うが、その遂行にあたっては相当の注意を尽くすことが義務付けられている。従って、あきらかに派遣添乗員の故意または過失により派遣先に損害を与えた場合は、派遣元はその損害の責を負わなくてはならない。但し、その損害が派遣先の指揮命令者等の派遣添乗員に対する命令により生じた場合、または相当な注意をなしたとしても損害が生じたと認められる場合は、派遣先の責任において処理されるべきである。

また、その損害が派遣添乗員の故意、過失と指揮命令者等双方に起因するときは、派遣先・派遣元双方が協議して損害の負担割合を定めるものとする。

一般的には、プロとしての添乗員に求められる常識的な注意を怠り、あきらかに誰がみても添乗員に責があると判断される場合以外は派遣添乗員に責任は追及できない。

13. 派遣先の責任

派遣添乗員が業務中に派遣添乗員の故意又は過失なくして生命を失い、身体を損傷し、または財産上の損害を受けたときは、派遣先がその責を負う。

また、第三者（運輸機関、手配先等）の過失により事故が生じ、損害が発生した場合において、派遣先は原則として旅行先の国における法令上資格のある運送機関等を手配していれば、特別補償責任を除き、損害賠償責任は生じない。但し、特に海外における事故で、添乗員が負傷、入院等の際は、道義的な面からも又対応機能からも使用者である派遣先が交渉窓口となって社員添乗の場合同様添乗員の保護に当るべきである。

14. 派遣期間中の添乗員派遣契約の終了（添乗員の交替）

派遣添乗員の死亡または負傷等で添乗業務を継続できなくなった場合は新たな派遣契約を締結することとなる。添乗員の交替にともなう費用の負担方については、個々のケースにより、前提条件、場面、対応方等により異なるので、一概に論じることは出来ない。

各々のケースに関して添乗員派遣基本契約の精神に則り、派遣元と派遣先が協議すべき事項である。

15. 添乗問題調停委員会の設置

添乗員派遣基本契約又は個別の添乗員派遣契約に関して、派遣先と、派遣元の間において、解決が困難な問題が発生したことにより、その一方又は双方より調停の申立てがあった場合、中立的公正な立場から迅速かつ適正な処理を行う機関として調停を行うことを目的として、添乗問題調停委員会を設置する。

添乗業務対応事例集（適正な対処方）



事例1：添乗業務の範囲（禁止事項）

ホームステイ、語学研修等のツアーで添乗員がレンタカーを運転して、事務局（先生等）を乗せホームステイ先を巡回中事故を起こした。

問題となった対応例

添乗業務では禁止すべき海外での運転業務を求められた場合の対応であるが、現地での運転は、地理不案内、交通法規の違い等もあり、仮に保険に入ったとしても事故が起きた場合の刑事責任は添乗員本人が負うことになった。学校関係や、大会行事等では比較的よくある事例である。

討論の内容

中小エージェントや、大手でも地方の支店等では実態としてかなりあると思われる。基本契約に禁止事項を記載するならば、運転だけでなく全て記載しなければ片手落ちであるが、逆に記載されていない事項なら何をさせても良いかなどの反論があった。又、添乗員に対して要求される添乗の形態、内容が大きく変化している状況において、添乗業務の本質を話し合う必要性が強調された。



結論

添乗員は、国内・海外にかかわらず基本的に業務上自動車の運転はさせてはならない。



NO





事例 2 : 添乗業務の範囲(旅程管理業務外の業務量の拡大と負担の増加)

国内バスツアーで、参加者のかなりの人の団費を当日集金する他、OPの販売、集金もあり、多額の持ちかえり現金が発生するので、盗難の危険と精神的にも大きな負担となっている。



問題となった対応例

本来の旅程管理業務以外の付加業務の割合がツアーによってはかなり大きな比重となってきている。未収金の回収は旅行会社の業務であって、添乗業務ではないが、仮に盗難、紛失した場合の責任は当然のごとく添乗員に課せられる。

又、オプションツアーの参加率を一定数以上にノルマ化させて、それ以下の場合には次回以降の派遣依頼がなくなるケースや、オプションが現地販売商品より明らかに高い場合でも販売を強制させるケースが目立って増加している。

討論の内容

特に国内旅行は、出発間際まで受付をしているので参加費用の回収が添乗員に課せられるケースが増加しているが、未収金の回収は本来旅行会社の業務範疇である。

又、オプション販売等も低廉な価格の旅行では必須であり、その結果多額の現金を持ち歩かなくてはならない実情は理解するが、添乗員は特に狙われやすいため、極力少なくする措置を旅行会社が構じる必要がある。更に、それらの添乗行為は過去旅行会社の社員が行ってきたことなので、同様のことを派遣添乗員にも求めているが、万一紛失の場合の補償形態が社員とは異なる。



結 論

多額の現金を持ち歩かない仕組みの構築とともに、万一紛失の場合も添乗員に故意、過失が無い時は主催者である旅行会社の責任において処理をする。



事例3：添乗業務の範囲(経費削減による付加業務の強制)

海外のバスによる移動ではガイドがつかず、ドライバーのみで移動することが多く、これらの場合当然のように通訳や、日本語での案内業務が無償で添乗員に課せられる。

問題となった対応例

通訳業務は相当な語学力と教養が必要とされるが、旅行費用の低価格化に伴い経費削減のため通訳業務が添乗員に課せられるケースが増加している。又、欧州等で、現地のライセンスガイドの同乗が義務付けられている場合でも、添乗員が単独で案内をするケースもあり、トラブルの因となっている。

討論の内容

旅行形態が大きく変わってきている現状において、添乗業務も旅程管理だけでなく、プロの派遣添乗員としてある程度こなしてこそ派遣を依頼する意味があるという反面、その国の法令でガイドが必要な場合の添乗員単独ガイドは違法であり、そのような手配をする旅行会社はボイコットすべきであるという意見もあった。更に、日本語ガイドのいない地域でのガイド業務と、いる地域で経費削減のためにやらされる業務では意味合いが違うとの意見もあった。



結論

添乗業務の分類の中で、今後はより専門的な高度のスキルが求められることは自明であるが、その体系整理と、それに対する明確な付加料金の設定を行う必要がある。





事例 4 : 携行金の管理(相当の注意)

最終日ホテルチェックアウト後、市内観光で誘導中に複数の流浪の人達にたすきがけしたショルダーバッグをひったくられ、ヴァウチャーと携行金を全て失った。携行金に関しては、帰国後派遣先の旅行会社から弁償の要求がなされた。



事例 5 : 相当の注意に関する解釈の統一

ヨーロッパのホテルでセーフティボックスに預けた添乗員の携行金その他貴重品が盗難にあったが、帰国後派遣先から弁償を求められた。

問題となった対応例

添乗員は携行品に関してはかなりの注意を払っていて、添乗員の相当注意義務も果たしていたが、刃物による強奪であり、不可抗力と思われる。しかしながら、事故による金券類の減失に伴う賠償責任が派遣元及び添乗員に課せられるケースがあった。相当の注意の「相当」の解釈がマチマチである。又、現金の携帯は、極力少額に留めるなど派遣先にも盗難防止の努力が求められる。

討論の内容

事例の内容から判断すると、添乗員に弁償を求めることは無理がある。保険が全てを解決するとは思えないが、先ず旅行を主催する側が費用保険に加入することが先決である。但し、実態としては大手の旅行会社でも自社の保険料率が上がるからとの理由で、派遣元の保険で処理しようとする傾向がある。保険会社も添乗員派遣責任保険（職業賠償保険）に関しては、現在取り交わされている派遣元との契約は継続するが、今後新規での契約は受け付けない方向である。又、仮に派遣元に負担請求がきた場合、派遣会社と添乗員の負担方が不明である。



結 論

添乗員に故意、過失が無い限り、事故による盗難、紛失の被害は主催者側の責任において処理されるべきである。



事例6：添乗員の権限の範囲、代理権の授与

お客様の中に集合時間には常に遅れる、添乗員に連絡無しで勝手に自由行動をする、レストランで高歌放吟してツアー参加客全員に恥かしい思いをさせる等、何度注意しても改めず、団員から大きなクレームとなっている人がいたので、主催者側に指示を仰ぎ、十分な手配のうえ離団をさせた。

問題となった対応例

帰国後当該客よりクレームが出され、派遣先からは添乗員の統率力にも問題があると指摘され、派遣元に対し損害賠償の半分を要求された。

討論の内容

旅程を管理する権限は代行させるが、指揮命令権はあくまで主催者側であるので、物事を決定する際には派遣先の了解をとってから行動すべきで、解除権までは添乗員に与えた代理権の中に含まれないとする意見と、標準旅行業約款では旅行業者の解除権が認められているので、主催者側の代理人である添乗員にも派遣先の指示を受ければ認められるべきである、という意見があった。又、添乗員からの報告に対して旅行会社側が現場での状況に理解を示さないケースもあり、添乗員の力量に委ねられる場合が多いことも指摘された。

更に理不尽な顧客に対しては、主催者側、添乗員ともに毅然とした態度をとる必要があることを確認した。

添乗員の業務範囲及び、与えられた一定の権限を顧客にも啓蒙し、理解させる努力が必要であるとともに、旅行会社のスタッフにもその認識を求めていく。



結 論

一致した見解として派遣先に指示を仰ぎ、かつ了解をとった場合の事後のクレームによる損害は派遣先が負担すべきである。



事例7：派遣添乗員の保護

添乗中、パリ市内の昼食で添乗員が下痢と腹痛で入院せざるをえなくなった。過密な日程と、団員の数が多かったため最後の行程で疲れがたまっていたことが原因と思われる。現地での治療費は本人が立て替えたが、帰国後旅行会社に請求したところ拒否された。

問題となった対応例

過密なスケジュールと手配の杜撰さ、団員40名がわがままな行動で、その対応で過労となった。幸い1日の入院で、行程には差し支えなかった。

討論の内容

業務中疾病にかかった添乗員の保護及び、費用の負担方の事例だが、前提条件が不明確なため正確な原因が追及出来ない。

又、派遣元、派遣先ともに傷害保険はかけていても、疾病特約はかけていないのが一般的である。代替添乗員の派遣費用も原因により費用の負担先が異なってくることから、個々の原因の因果関係により判断する。



結論

主催者側が手配したレストランの食事が原因の食中毒等、原因が判明している場合は、経費の当面の負担は派遣先であるが、業務に関係した場合を除き、病気が原因の場合は本人負担が原則で、現地で立替のうち、帰国後健康保険で対応するのが原則である。





事例 8 : 安全衛生事項

大型団体（招待旅行）で、派遣先担当者の指示により、添乗期間中睡眠時間が1日平均3時間しかとれず、そのために添乗員が倒れ添乗業務が継続出来なくなった。

問題となった対応例

添乗実態は旅行業約款記載の原則8時～20時とは全く異なり、早朝から深夜に業務が及ぶことが多く、極端に睡眠が少ないケースでは体調を崩し、本来の添乗業務にも支障が生じている。

討論の内容

大会行事、修学旅行等では珍しくない苛酷な労働時間の極端な事例である。旅行会社も顧客からの要請には応えざるを得ないのが実態であるならば、その条件を事前に提示して了解の上、別途付加料金を設定することが現実的な対処方法である。

その添乗業務は事業場外労働による「みなし労働時間」とされているが、長時間の労働時間で割ると現状の派遣料金では殆どが割増賃金で解決せざるを得ないことになる。という意見があった一方、金銭面での解決もさることながら、根底としては安全衛生上の観点からも長時間労働の改善を求めることが第一義的であり、実際にレポートを元に顧客や営業窓口に改善を粘り強く申し入れ実現した例もあった。

又、基本契約に記載されている休憩時間の付与もみなしの概念からは算出が難しいとの意見があった。



結 論

金銭、勤務面で特典があり、添乗が日常的でない社員添乗とは異なり、専門添乗員の場合は、健康管理上も苛酷な労働時間、条件に対してはオーガナイザー等への啓蒙により改善を申し入れると共に、添乗業務そのものを周知させる必要がある。又、無理な要求には派遣元もきちっと断る姿勢とコンセンサスづくりが必要である。現実的な対応として、時間外労働が発生する場合はあらかじめ派遣先と契約を交わし、別途付加料金を定めておくことが求められる。



事例9：添乗員の故意・過失の定義と責任の範囲、費用負担方

空港へ向かう途中、チケットの入ったバッグをひったくられ、航空券の再発行を行った際の手数料約10万円全額を添乗員の不注意との一言で派遣先より請求された。



問題となった対応例

添乗員の故意、又は過失により損害が生じた場合は派遣元の責任となるが、実際には不可抗力に近い過失による損害も派遣元、添乗員へ負担を求めるケースが多い。

討論の内容

まず派遣先として事実確認をして過失の実態、責任の所在を明らかにした上で、負担方について派遣元と話し合うべきである。派遣元も営業政策上の観点からのみ処理するのではなく、主張すべき時は毅然とした態度をとらないと物事は解決しない。過失の度合として「重大な過失」が議論されたが、「重大な」の定義は意見の分かれるところで、具体的な過失の事例の提示が必要であるが、標準旅行業約款では単に過失と記載されていて、重大な過失とは言及されていないので、消費者がからんだ場合は、派遣基本契約で重大な過失が定義されると整合性が無くなるとの意見があった。

実際に過失の判断を行う際、常識の範疇だけで決めるのは考え方の差異もあり危険であることから、「重大な」は「あきらかに」と表現を変えることとした。ベースになる添乗員が最低守るべき事柄を記載した判断基準のマニュアルを作成することが望ましい。



結論

添乗員に求められる常識的な注意を怠った場合は、過失とみなされ添乗員に一部又は全部の責任を求められるが、添乗員に過失の無い場合は添乗員に責任を追及出来ない。



事例 10: 添乗員の食中毒による派遣交替費用の負担方

チェコ、プラハで添乗員が食中毒にかかり、医者の検診によれば法定感染症の疑いありとのことで、強制入院させられた。お客様は全員無事であったが、お客様はアルコール飲料を飲まれたが、添乗員は業務中なのでジュースを頼んだとのことで、氷が原因であった。

問題となった対応例

派遣元は直ぐに代替の添乗員を派遣したが、それまでにかかった治療代、代替添乗員の費用等、派遣元の負担にさせられた。

討論の内容

本来は当該のレストランの責に帰すべき事柄だが、追求が無理な場合は派遣先の保険でカバーすべきではないか。



結 論

食中毒の原因が明確な場合は派遣先が窓口となり原因該当先と交渉すべきであり、今回の場合は、事例に記載された内容から判断しても派遣先の責任において処理をするべきである。





事例 11: 現地で添乗員が手配したレストランにおける事故の損害賠償

添乗員がお客様の要望を聞いて、現地で直接予約、案内をしたレストランで従業員が誤って熱湯の入ったポットをひっくり返し、お客様が手足に大火傷を負った。派遣先は添乗員が勝手に案内した先での事故なので責任が無いと、お客様への損害賠償の費用を請求してきた。



問題となった対応例

お客様の要望として添乗員が手配したことで、派遣先である旅行会社の手配ではない上、特に報告を受けていないという理由で派遣元に賠償の請求を転嫁してきた例で、派遣元も営業施策上の観点から負担せざるを得なかった。

討論の内容

営業施策上の観点は別にして、顧客の要望により、代行者として手配をした先の事故であるので、自由行動中の場合は旅行会社に損害賠償責任はないが、常識的にも派遣先が当該レストランとの交渉窓口になるべきであり、顧客への損害が生じた場合もレストランへの請求が無理な場合は、派遣先が負担すべきであるとの意見で一致した。



結 論

添乗員が現地でレストランを直接予約することは、旅程によっては不可欠であり、手配内容については、特に事前に報告をする必要は無いと思われる。手配の代行者として行った先での事故による賠償責任は派遣先が果たすべきである。



事例 12: 不可抗力による添乗員の事故にかかる諸費用の負担方

ヨーロッパ旅行中、ドイツのアウトバーンで観光バスとトラックの正面衝突があり、添乗員が最前部の席に座っていたため負傷骨折して入院した。旅行の前半であったので、代替の添乗員を急遽派遣して残りの日程を消化して無事帰国した。負傷の添乗員は3週間入院して帰国した。

問題となった対応例

負傷添乗員の入院治療費、帰国までのホテル代、帰国費用及び、代替添乗員の往路費用、派遣料金の負担方が問題になる。添乗員にとって不可抗力の出来事であり、派遣先の指揮命令下にある業務上の負傷であることから、かかった費用は全て主催者である派遣先の負担となるべきだが、実態としては派遣元に応分の負担が求められるケースがある。

討論の内容

事例の記載内容からは、添乗員の故意、過失は全く無いことから、先ず派遣先が負担して相手のバス会社と折衝すべきであり、派遣元が応分の負担はする必要の無いことで意見が一致した。



結 論

特に海外における事故で、添乗員が負傷、入院等の際は、賠償責任は事故の相手先であるが、対応機能からも、道義的にも派遣先が窓口となるべきである。





事例 13: 海外交通事故により負傷した添乗員への責任の所在

イタリア旅行中、高速道路の玉突き事故で添乗員を含めた大事故となった。現地で入院の後、団と離れて帰国したが、帰国後後遺症が出てきたため派遣元及び派遣先に治療費と休業補償を求めた。

問題となった対応例

主催旅行会社は、あくまで被害者と加害者のバス会社当事者間の問題であると回避した。玉突きのため運転手の過失責任も問えず、異国でもあるので交渉が難しく泣き寝入りの形となった。

派遣会社は海外に出先も無く、実際上交渉は難しく、又、民法上の安全配慮義務からも、主催旅行会社の責任で現地との損害賠償の窓口となって欲しい。しかし、主催旅行会社は原則として旅行先の国における法令上資格のある運送機関と運転手を手配していれば、主催旅行は請負ではないので特別保証責任を除き顧客及び添乗員に対しても損害賠償責任は生じないと考えられる。

討論の内容

当然労災の適用となるケースで、労災は派遣元の範疇であるが、事故原因となった現地バス会社との交渉窓口は、派遣先が旅行主催者として果たすべきである。但し、当該事故は主催者側には損害賠償責任は生じず、顧客に対してと同様添乗員に対しても生じない。

一般論として、派遣会社にとって添乗員は財産なのだから、添乗員のためにも派遣元は派遣先に対して先方と交渉することが義務であるということをも主張すべきである。

今回の事例にあるような対応をする旅行会社に対しては、派遣業界として一致団結して派遣しない、といった毅然たる態度が必要である。

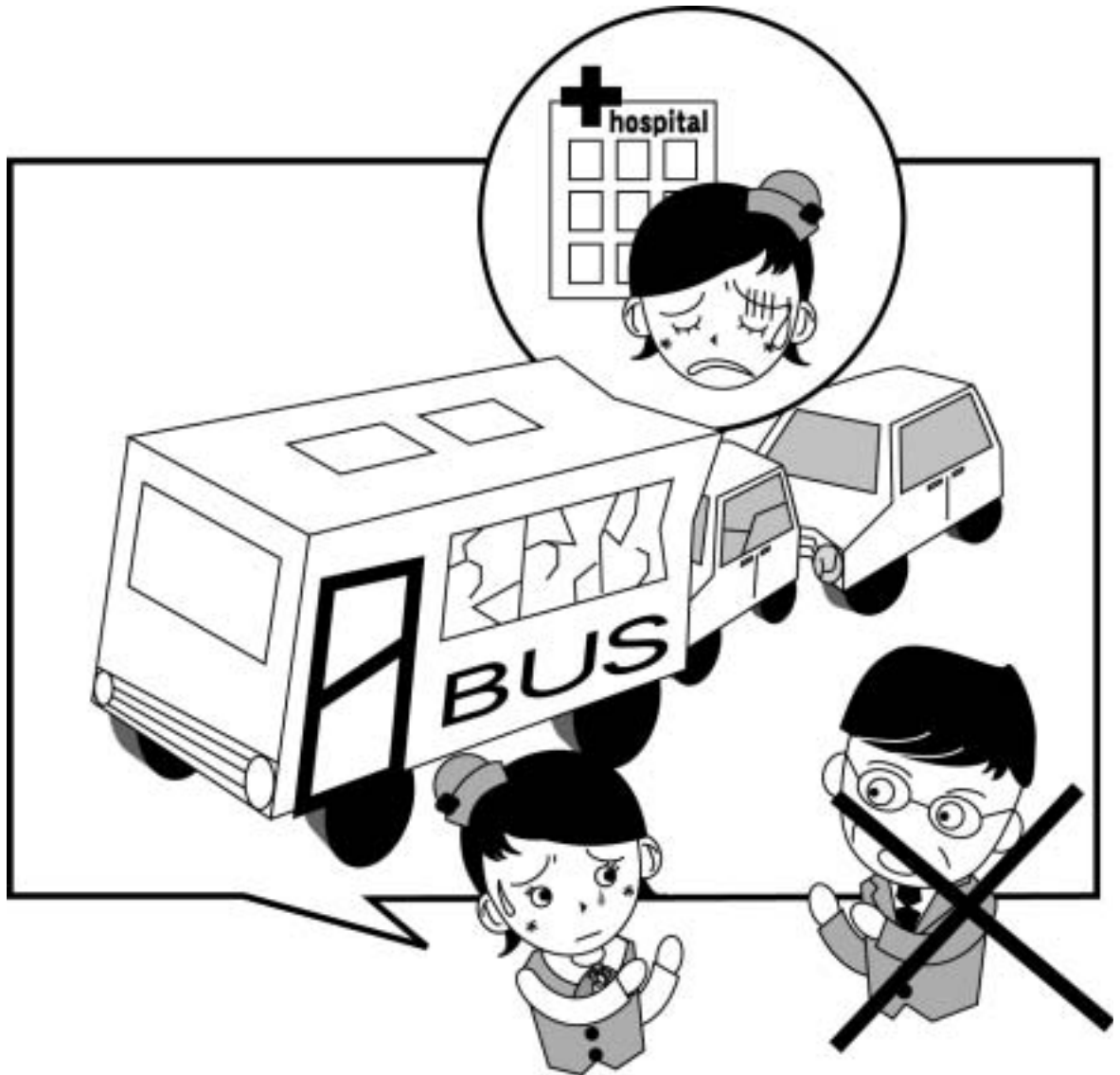
交渉にかかる弁護士費用等は派遣元の負担となる。

添乗員に対しては主催者側は派遣先としての使用者責任があり、顧客と同列で論ずるのはおかしくはないかとの意見もあった。



結 論

旅行の主催者である派遣先は、旅行中に起きた事故に対する損害賠償の責任が生じない場合でも、当該相手先との窓口として橋渡しをする責任がある。





事例 14: 種々の事由により添乗継続不可となった場合の対処方

添乗員が①パスポートの盗難にあい、その後の添乗継続が不可になった場合

- ②食中毒で入院し、
- ③添乗中バス事故にあい、
- ④風邪で高熱が出て動けず、

問題となった対応例

費用負担箇所が明確にされていないため、往々にして派遣元に負担を強いられるケースが多い。



討論の内容・結論

既に前述にあるように、費用の負担方については個々の事例の前提条件、場面、対応方等により負担方も異なるところから、一概には論ずることは出来ず、各々のケースに関して基本契約の精神に則り、派遣元と派遣先が話し合う事柄である。





事例 15: 人道的要件発生の場合の対処方

海外添乗中、添乗員の子供が危篤になったため添乗員を交替させた場合、それにかかる費用は全て派遣元が負担すべきであるとされた。

問題となった対応例

配偶者、子、親に事例のような状況が発生した場合、派遣元としても添乗業務を継続させることは道義的にも無理がある。

討論の内容

このような事例は法律論でなく、正に派遣元と派遣先で決めるべき事柄である。

旅行会社の社員でもこのような場合は原則個人負担であるので、添乗員も同様である。

但し、派遣添乗員が離団するに際しては、旅行会社として出来るだけ折衝して低廉な方法を探してあげる努力をすべきである。

代替添乗員の交替にかかる費用は派遣元の社内規定や雇用契約の取決めによるが、派遣元が人道的な配慮をすることが望ましい。



結 論

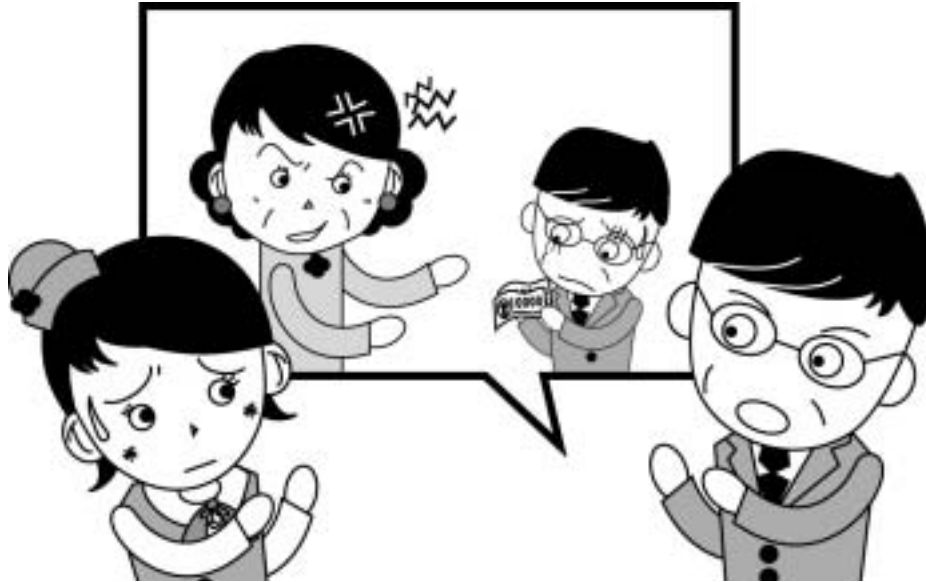
具体的な決めはないが、添乗員本人が離団を望んだ場合は、派遣元、派遣先共人道的見地から対応せざるを得ない。但し、あくまで個人的事情であるので、離団に伴う経費は個人負担となるが、離団方法に関しては派遣先が出来るだけの便宜供与を図るべきである。





事例 16: 派遣先の一方向的な顧客への損害賠償の責任転嫁

添乗業務は確実に遂行していても、一部の顧客から添乗員に対してクレームが出た場合、派遣先は概ね顧客の側に立つ傾向が強く、派遣先の独断で旅行代金の一部返却をし、その返金額を派遣元に要求してくることが多い。



問題となった対応例

添乗員に責任が帰する場合は、派遣先と派遣元で事実関係を確認の上、損害賠償の金額の決定、負担方を取り決めるべきだが、ともすると営業上の観点で先行してしまうきらいがある。又、主催者側も押しつけ先があると安易に返金をしがちである。

討論の内容

消費者保護が行き過ぎて、顧客からのクレームに対する安易な返金は、旅行会社自らの首をしめる結果になることを気付くべきである。

派遣元として明らかに添乗員の選定に過失があったと認められる以外は、損害の賠償の責を負う必要は無いと思われる。



結 論

添乗員に関するクレームによる顧客への返金は、必ず事前に派遣元と協議、相談の上行動を起こすことを派遣先に強く申し入れる。

以上

TSA