

# 不適切事案の発生の防止及び発生時の対処標準マニュアル

中華人民共和国国民訪日団体  
観光旅客受入旅行会社連絡協議会

当社は、中華人民共和国（以下「中国」という。）国民の訪日団体観光における日本国内での身元保証人として、当該旅行に関し、次のとおり取り扱うものとする。

## 1. 不適切事案発生防止について

### (1) 中国出発まで

当社は、中国側旅行会社が参加者の個人情報等に誤りのないことを証明した書類（いわゆる「確認書」）又は査証申請のための必要書類、その他、募集パンフレット、詳細な旅程等、旅行に関する書類の送付を受けた後、招へい保証関係書類の発行の可否について判断する。

### (2) 日本到着時

- ・ 当社添乗員は、到着空港（海港）において、中国側旅行会社添乗員から旅券の写し（写真、名前等本人確認のための必要事項の記載及び査証のあるページ）を受け取るとともに、中国側添乗員が携行している中国出国検査所が検査・捺印した「中国公民の自費海外観光旅行ツアー名簿表」（2枚目は添乗員が中国帰国時に入国検査所に提出）により参加者各人の日本到着を確認する。
- ・ 当社添乗員は、空港（海港）迎いのバス車内等で、旅程、旅行団としての遵守事項、日本の一般情報についての説明会を開催する（内容は、中国側旅行会社の実施した「説明会」の内容に準じる。）。また、日本滞在中の注意事項及び人員確認を毎日行う旨を伝達する。

### (3) 日本滞在時

- ・ 当社添乗員は、中国側旅行会社添乗員に対し、朝晩及び交通機関乗降時の人数把握の励行を徹底させる。また、当社添乗員は、その人員確認に立ち会う。
- ・ 参加者は、団体で行動することとしており、個人の個別の行動は認めない。ただし、以下の場合を除くものとする。
  - ① 当社が旅行団のうち希望者向けに、本団の旅程とは異なる旅程による宿泊を伴わない旅行（いわゆるオプションツアー）を、本団からの離団中は、本団の添乗員とは別の2名以上の当社添乗員が常に同行する形で催行する場合において、当該旅行に参加する場合。
  - ② 病気等のやむを得ない人道上の理由により一時離団をする事情が発生し、かつ、中国側添乗員又は当社添乗員によって、その者の行き先（連絡先）の確認がとれた場合。

### (4) 日本出国時

当社添乗員は、航空機のボーディングパス等交通機関に乗り込むために必要な半券を参加者全員に渡すまで参加者全員が揃っていることを確認する。その後は、参加者全員が出国するまで、不測の事態の発生にも対応できるように中国側の添乗員と直ぐに連絡ができる体制をとる。

(5) 当社及び添乗員の責務

- ・ 当社は、日本国内の全行程に添乗員を同行させるが、その添乗員は業務を遂行するのに十分な中国語会話能力のある者とする。
- ・ 所在不明者を捜す等の事情により添乗員が交替する場合、引継時に必ず旅券の写しを引継ぐこととする。

2. 帰国報告

当社は、参加者全員が帰国した後、航空会社が団体名簿に捺印する搭乗者名簿等を帰国報告書として速やかに国土交通省に提出する。

3. 参加者失そう時の対処方法

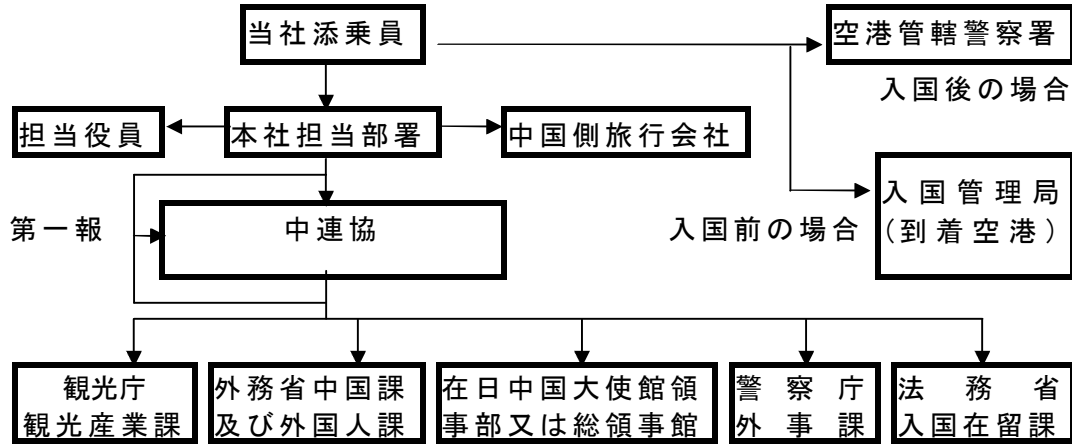
- (1) 当社は、参加者が所在不明となり、周辺を探しても行方が分からない場合、速やかに関係機関と連絡を取り、早期解決に向け努力する。  
なお、中国側添乗員は、中国国内法により、参加者が所在不明となった場合には、海外においては在外公館、駐外旅游事務所に報告することとなっている（「中国公民自費出国旅行管理暫定規則」第11条）。
- (2) 当社は、所在不明となった参加者が見つかった場合には、速やかに関係機関と連絡を取り、その指示に従う。
- (3) 当社は、所在不明となった参加者が訪日観光団体の帰国の日までに戻らなかった場合には、遅滞なく、失そう時に通報を行った警察署にその旨の連絡を行うとともに、他の関係機関にも経緯の報告を行う。

事例ごとの緊急連絡体制は、別紙のとおりである。

①参加者が失そうした場合

ア. 空港・港到着ロビー（以下「空港」で代表する）に現れなかった場合

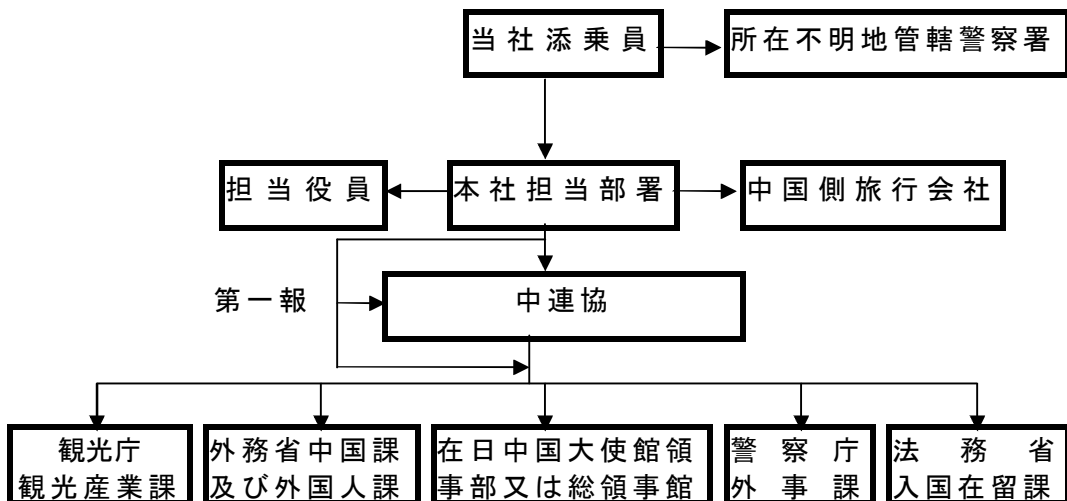
- ・参加者各人の日本到着確認時に所在不明者があった場合には、空港の入国管理当局に同人の入国手続きの有無を確認し、手続きが行われている場合は空港管轄警察署に、行われていない場合は入国管理当局に通報する。



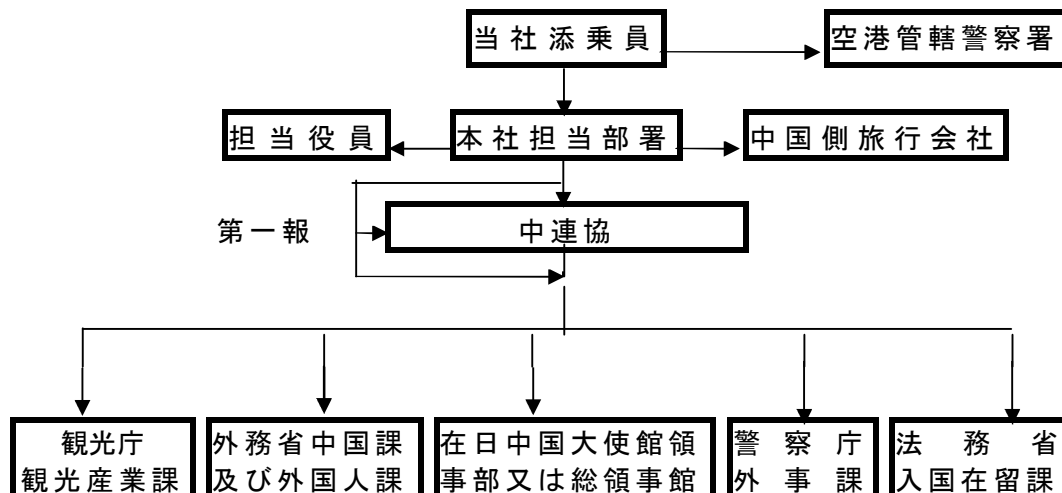
※第一報は、取扱旅行会社の本社担当部署から関係機関に直接通報することとし、その後の情報伝達については、原則として管理協議会を介して行う。（以下、各場合において同じ。）

イ. ホテル又はツアー中に行方が分からなくなった場合

- ・添乗員は、添乗業務中に知り得た情報に基づき探す努力をする。



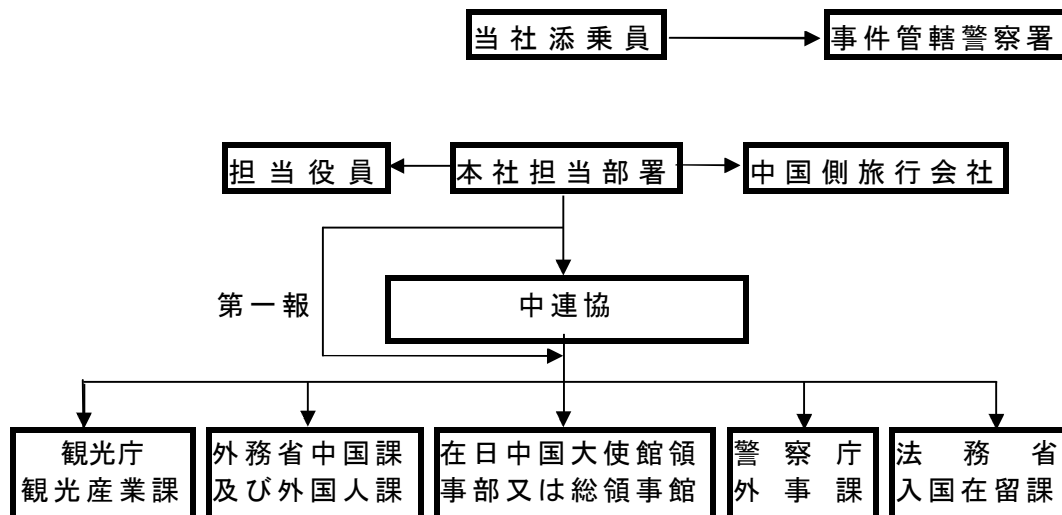
ウ. 出国時に空港で行方が分からなくなった場合



② 失そう者が発見された場合

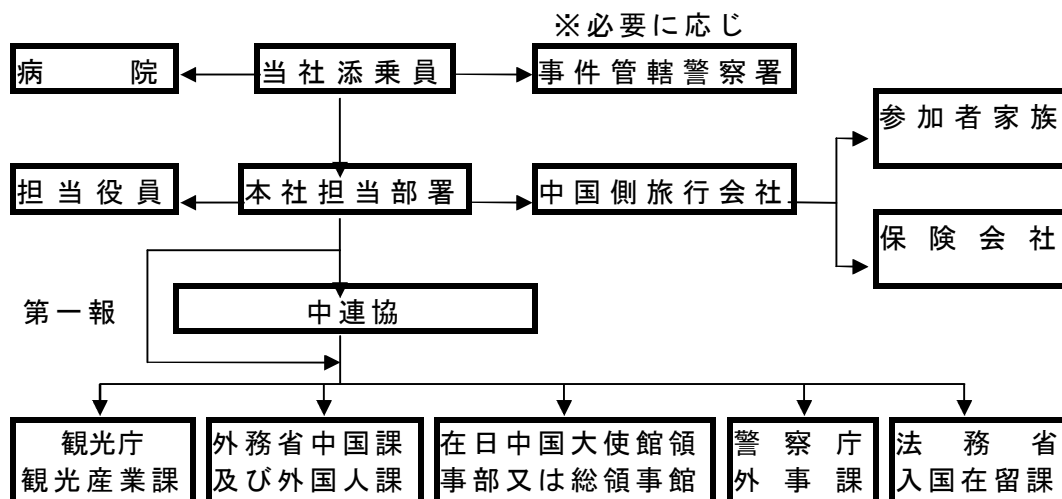
・失そう時と同様の連絡体制をとる。

③ 参加者が違法行為を行った場合



④ 参加者が事故・病気で入院又は死亡した場合

- ・ 家族が訪日する場合、当社が身元保証業務を行う。



※ 中連協・・・中華人民共和国訪日団体観光客受入旅行会社連絡協議会