

JATA会員の皆様へ

# 旅行安全マネジメントのための 『JATA重大事故支援システム』[第21期] のご案内

海外・国内の企画旅行中に重大事故が発生した場合、  
あなたの会社の緊急事故対応は大丈夫ですか？

被災者  
救援対応

ご家族からの  
問合せ

事故情報の  
収集

殺到する  
マスコミの  
取材

責任・  
補償問題



日本人旅行者が、海外で航空機・バス列車等の事故、天災（地震・雪崩等）、テロ、集団食中毒等の被害者となった数は20,387人となり、533人が亡くなっています。（外務省「海外邦人援護統計：2015年」）

重大事故発生時の『初動対応』は非常に大切です！  
企業防衛のためにも是非加入をご検討ください

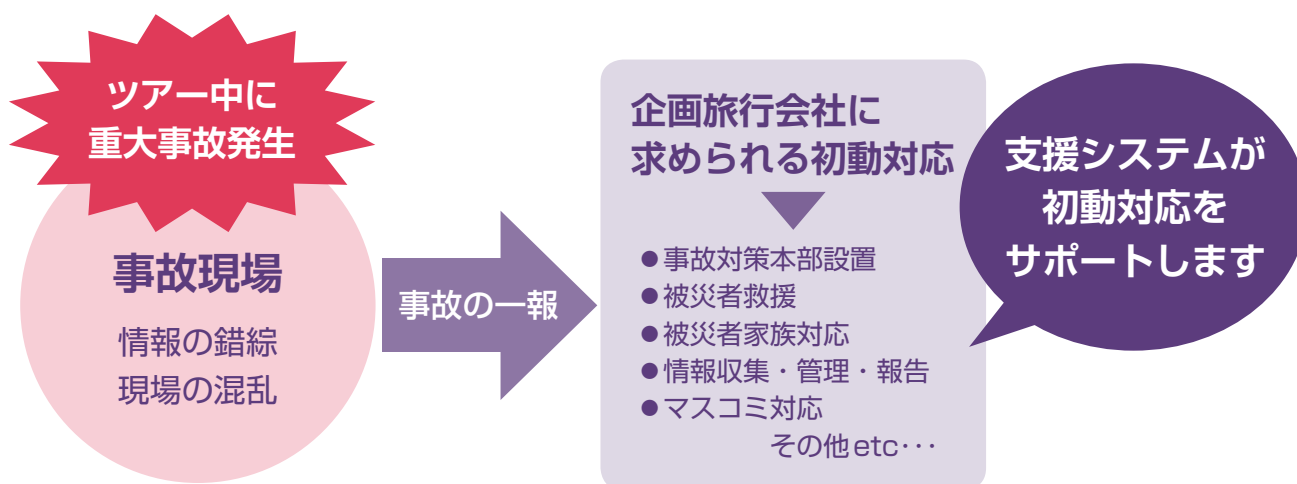


## 企画旅行中に重大事故が発生した場合

- 企画旅行会社として業法約款に基づいた事故対応が求められます。
- 「三大責任」として旅程管理・旅程保証・旅行特別補償が求められます。

## 業法約款に基づいた企画旅行会社の初動対応

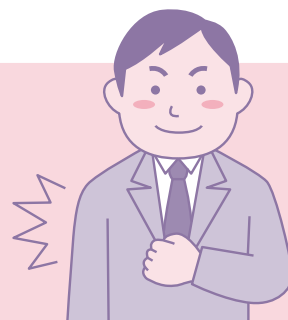
重大事故発生時には『被災者救援』のみでなく、『事故情報の収集』・『対策本部組織の設置』・『ご家族対応』・『マスコミ対応』など、企画旅行会社としてやるべき初動対応が次々と発生します。



## 「支援システム」に加入すると、何をしてもらえるの？

- 支援システムは、会員専用の『24時間緊急サポートデスク』を提供します。365日、24時間体制で、事故処理対応に関する相談受付・対応支援を実施します。
- 支援システムは、会員旅行会社からの発動要請を受けて、『電話によるサポート』や『事故処理専門家の旅行会社への派遣』を通じて旅行会社のスムーズな初動における事故対応(以下①～⑧)をバックアップします。

- ①事故処理専門家を会員旅行会社に派遣します
- ②被災旅行者の救援を支援します
- ③家族対応(家族現地派遣を含む)を支援します
- ④マスコミ対応(記者会見を含む)を支援します
- ⑤事故情報の収集(法的責任範囲の分析)を支援します
- ⑥関係官庁(在外公館等)、保険会社との折衝・連携を支援します
- ⑦国内支援サービスでは、企画旅行だけでなく、訪日旅行(インバウンド)についても道義的な対応範囲に限定して(国内病院・治療情報の収集・被災者家族来日時の対応など)支援します
- ⑧手配旅行では、業務渡航等に係る道義的な側面支援について電話によるアドバイスを提供します



<企画旅行契約>

## 「支援システム」に加入するメリットは？



1 事故処理専門家を  
企画旅行会社に派遣

その場でプロが支援することで  
初動対応のスピードと正確性が向上

2 事故対策本部の設置

事故状況に応じた対応班の陣容・  
役割分担や運営を支援

3 事故情報の収集

協力各社のネットワークを通じて  
確度の高い情報収集を支援

4 関係官庁・保険会社  
との連携

煩雑な対応業務が整理され、  
スピードが向上

5 被災者の救援活動

協力各社のグローバルネットワーク  
を通じて救援活動を支援

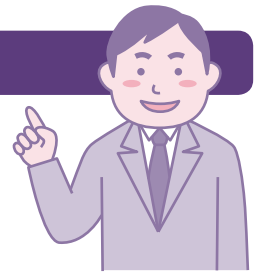
6 ご家族対応  
(現地派遣含む)

被災状況およびご家族の心情を  
配慮した対応を支援

7 マスコミ対応  
(記者会見含む)

メディアからの問合せ、取材、  
記者会見を支援

## 支援システムは日頃の備えもサポートします



### ●『重大事故処理マニュアル』の作成時のアドバイス

会員専用HPより『JATA重大事故支援システムマニュアル』をご確認頂けます。

### ●事故処理対応例等のご紹介

JATAが開催する研修会などにおいて具体的な事故対応例、対応策等をご紹介いたします。

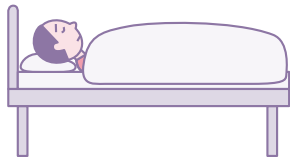
## 発動要件

発動要件は以下の重大事故が発生した場合です。(利用約款一部抜粋)

海外・国内の企画旅行中または訪日旅行（インバウンド）中にいずれかの事故が発生し発動要請があった場合

- ① 1事故1名以上「死亡」した場合
- ② 1事故3名以上「通算して3日以上入院」が予測される場合等

## 手配旅行（海外・国内）および訪日旅行（国内）の対応について



手配旅行中（業務渡航等）、または訪日旅行（インバウンド）中に重大事故が発生した場合、**道義的な責任を負う部分の対応範囲に限定し側面支援等のアドバイスを行います。**

（但し、手配旅行のうち交通機関のみ手配、宿泊のみ手配の場合は除きます）

※人的支援は別途有料になります。

## 年会費および申込方法

注) 加入条件がございます。別紙 Q&A をご確認ください。

①海外および国内	64,800円（税込）
②海外または国内のみ	43,200円（税込）

- ▶保証開始日：2017年7月1日（土）より1年間
- ▶申込・年会費支払締切日：2017年6月20日（火）
- ▶年度途中でのご加入の場合、四半期割りの会費を納入して頂きます。

### 加入条件

- ① JATA会員会社で且つ旅行業登録会社（第1種、第2種、第3種）であること。
- ② 旅行事故対策費用保険に加入すること。（海外の企画・手配旅行契約）  
国内および訪日旅行（インバウンド）は必須条件ではございませんが各種保険加入を強くお勧めいたします。



※「申込書」をFAX後、原本をご郵送頂くと共に、年会費をお振込み下さい。

「申込書」郵送先：株式会社ジャタ 〒100-0013 東京都千代田区霞が関3-3-3 全日通霞が関ビル4F

支援システム運営会社 【土日祝日を除く 9：30～17：30】



日本アイラック株式会社

TEL：03-5360-1391 FAX：03-5360-1390  
<http://www.i-rac.co.jp/>

## 「JATA重大事故支援システム」のご案内

旅行会社が取扱う企画旅行には「3大責任(旅程管理・旅程保証・特別補償)」が求められます。

### 企画旅行中に万一の重大事故が発生した場合、 緊急事故対応は大丈夫ですか？

1. 支援システム発動対象は海外・国内の企画旅行(募集型・受注型)および訪日旅行です。
2. 支援システム発動条件は「1事故1名以上の死亡」または「1事故3名以上の入院が予測される場合」で、会員会社の発動要請があった場合です。
3. 年会費は海外および国内:64,800 円(税込)、海外または国内のみ:43,200 円(税込)です。

安価な費用で安心のバックアップが得られる

### 「JATA重大事故支援システム」へ

「企業防衛」のために是非ご加入ください。

(JATA重大事故支援システムに関する「Q&A」は裏面をご参照ください)

### 〈国内支援システムへの単独加入が可能です〉

JATA会員旅行会社が実施する国内の企画旅行中(募集型・受注型)に、重大事故が発生した場合、企画旅行会社の対応を支援します。

また、訪日旅行中に重大事故が発生した場合、企画旅行以外については、道義的な責任を負う部分に対応項目を限定したアドバイスを提供します。(人的支援は別途有料になります)

## ■ JATA重大事故支援システム（JATA支援システム）Q&A

### 【Q1】「JATA支援システム」って何ですか？

皆様のお客様(旅行者)が海外・国内の企画旅行中、手配旅行中(国内外の業務渡航)、または訪日旅行中に重大な事故に遭遇した場合、緊急対応支援チームを組織し、企画旅行会社の事故処理対応をお手伝いする24時間体制の緊急サポートシステムです。

### 【Q2】「JATA支援システム」に加入すると、何をしてもらえるのですか？

#### <海外企画旅行の催行前>

- ・緊急事故処理対策マニュアル作成時のアドバイスを実施します。  
(会員会社独自のマニュアル作成依頼は有料です)
- ・JATAが開催する研修会などにおいて事故例・事故処理対応例・対応策等を紹介します。

#### <海外または国内企画旅行の催行後>

- ・支援システムは、会員専用の「24時間緊急サポートデスク」を提供します。  
365日、24時間体制で、事故処理対応に関する相談受付・アドバイスを実施します。
- ・重大事故(1事故1名以上「死亡」した場合、1事故3名以上が「通算して3日以上入院」が予測される場合など)が発生した場合、会員会社の要請に基づき支援システムを発動し、以下を実施します。
  - 事故処理専門家を会員旅行会社に派遣します。
  - 被災旅行者の救援を支援します。
  - 家族対応(家族現地派遣を含む)を支援します。
  - マスコミ対応(記者会見を含む)を支援します。
  - 事故情報の収集(法的責任範囲の分析)を支援します。
  - 関係官庁(在外公館等)、保険会社との折衝・連携を支援します。

※ 手配旅行(業務渡航等)については、道義的な側面支援として被災者所属会社との連携協力等についてアドバイスを提供します。

(但し、手配旅行のうち交通機関のみ手配、宿泊のみ手配は除きます)

※ 訪日旅行については、道義的な対応範囲(国内病院・治療情報の収集、被災者家族来日時対応など)についてアドバイスを提供します。(人的支援は別途有料になります)

### 【Q3】「JATA支援システム」に加入するための条件は何ですか？

- ・JATAの会員会社で、かつ旅行業登録会社(第1種、2種、3種)であること。
  - ・JATA支援システム利用契約を締結し、年会費[海外および国内:64,800円(税込)、海外または国内のみ:43,200円(税込)]を収めた利用会員であること。
  - ・企画旅行会社は、旅行事故対策費用保険(海外企画旅行)に加入すること。
- ※ 国内および訪日旅行は必須条件ではございませんが、旅行事故対策費用保険やインバウンド保険など各種保険加入を強くお勧めいたします。

## <国内支援システムについて>

JATA重大事故支援システム利用会員が実施する国内の企画旅行中(募集型・受注型)または訪日旅行中に、重大事故が発生した場合、企画旅行会社の初動対応を支援します。  
また、訪日旅行中に重大事故が発生した場合、企画旅行以外については道義的な責任を負う部分に対応項目を限定したアドバイスを提供します。(人的支援は別途有料になります)

### ①国内支援システムの加入条件

- ・JATAの会員会社で、かつ旅行業登録会社(第1種、2種、3種)であること。
- ・JATA重大事故支援システム利用契約を締結し、年会費 43,200 円(税込)を収めた利用会員であること。
- ・旅行事故対策費用保険やインバウンド保険について、国内および訪日旅行は必須ではありませんが、各種保険加入を強くお勧めいたします。

### ②国内企画旅行および訪日旅行における重大事故の定義

利用会員が実施する国内の企画旅行に参加する旅行者(以下、「国内旅行者」という)、または訪日旅行の参加者が次に該当した場合、重大事故と定義し、利用会員の要請に基づき国内支援システムを発動します。

- (1) 旅行中の事故または天災により、または食中毒などの急性中毒にかかり、国内・訪日旅行者が1事故1名以上「死亡」した場合、1事故3名以上が「通算して3日以上入院」が予測される場合
- (2) 前項の規定にかかわらず、次に挙げる理由によって発生した事故等には支援システムを発動しない。
  - a. 利用会員または国内・訪日旅行者の故意
  - b. 国内・訪日旅行者の自殺行為、犯罪・違法行為または闘争行為
  - c. 国内・訪日旅行者の脳疾患、疾病または心神喪失

### ③国内支援システムが提供する支援内容

- (1) 24時間対応の緊急重大事故受付(フリーダイヤル)
- (2) 重大事故処理対応時のアドバイスおよび人的支援
  - a. 事故対策本部の設置
  - b. マスコミの対応
  - c. 被災者家族の対応
- (3) 訪日旅行については道義的な対応範囲に限定して(国内病院・治療情報の収集、被災者家族来日時時の対応など)アドバイスを提供します。(人的支援は別途有料になります)

# ご契約に際して

## 利用約款（抜粋）

### 第1条（重大事故支援システム）

日本アイラック株式会社（以下「当会社」という）は、株式会社ジャタとの契約に基づき、一般社団法人日本旅行業協会（以下「JATA」という）の会員会社の内、株式会社ジャタに重大事故支援システム（以下「支援システム」という）加入事務を委託した会社（以下「利用会員」という）が実施する海外・国内の企画旅行（募集型・受注型）において、重大事故が発生し事故処理支援が必要な場合、利用会員の要請に基づき当会社が構成する支援システムにより、利用会員の事故処理を支援する。また、手配旅行（海外・国内）・訪日旅行（国内）中に重大事故が発生した場合、道義的な責任を負う部分に対応項目を限定したアドバイスを提供する。

### 第2条（利用会員の資格要件）

支援システム利用会員の資格要件は、以下のとおりとする。

- (1) JATAの会員会社で、かつ、旅行業登録会社（第1種、2種、3種）であること。
- (2) 支援システム利用契約を締結し、年会費を納めた利用会員であること。
- (3) 支援システム利用契約を締結し、保証期間開始後に年会費を納めた場合、入金の日より保証が開始される。したがって、前項の規定に関わらず、入金前に発生した事故に対しては、支援システムを発動しない。
- (4) 海外企画旅行については旅行事故対策費用保険に加入していること。（国内および訪日旅行については各種保険に加入することが望ましい）

### 第4条（支援システムの業務）

海外・国内の企画旅行に関わる支援システムの業務は、以下のとおりとする。

- (1) 24時間対応の緊急重大事故受付（第6条参照）
- (2) 重大事故処理対応時のアドバイスおよび人的支援（別表Ⅱ「事故処理対応項目」参照）
- (3) 支援システムのサービス体制整備
- (4) 海外企画旅行の重大事故処理対策マニュアル作成時のアドバイス
- (5) JATAが開催する研修会等における、事故例・事故処理対応例・対応策の紹介
- (6) 手配旅行（海外・国内）については、道義的な側面支援について電話によるアドバイスを提供する（但し、手配旅行のうち交通機関のみ手配、宿泊のみ手配は除く。人的支援は含まない）
- (7) 訪日旅行については道義的な対応範囲（国内病院・治療情報の収集、被災者家族来日時の対応など）について電話によるアドバイスを提供する（但し人的支援は含まない）

### 第5条（責任と範囲）

- (1) 旅行者に対する事故処理の責任主体は、利用会員である。
- (2) 事故処理支援・アドバイスをを行う上で、当会社の故意または重大な過失によって利用会員に損害を与えた場合、その責任は、当会社が負うものとする。
- (3) 支援システムは、当会社による事故処理支援・アドバイスに基づき、その役割に応じた支援・協力をを行う。
- (4) 保証期間は、契約書兼会員証に記載された保証期間初日の午前0時（日本時間）に始まり、末日の午後12時（日本時間）に終わる。

### 第6条（重大事故の定義）

利用会員が実施する海外・国内の企画旅行に参加する旅行者（以下、「旅行者」という）または訪日旅行の参加者が、次のいずれかに該当した場合、重大事故と定義し、利用会員の要請に基づき支援システムを発動する。

- (1) 旅行中の事故または天災により、または食中毒などの急性中毒にかかり、旅行者が1事故1名以上「死亡」した場合、または1事故合計3名以上「通算して3日以上入院」が予測される場合。

- (2) 旅行中の事故または天災により、旅行者が1事故1名以上遭難をして48時間を経過してもなお発見されないことが予測される場合。
- (3) 旅行中、旅行者が3名以上、身体に不法な支配を受け行動の自由を妨げられた場合（海外）。
- (4) 前3項の規定にかかわらず、次に掲げる事由（抜粋）によって発生した事故、食中毒または不法な支配等には、支援システムを発動しない。

- a. 利用会員または旅行者の故意
- b. 旅行者の自殺行為、犯罪行為または闘争行為
- d. 旅行者の脳疾患、疾病または心神喪失
- g. 戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他これらに類似の事変または暴動（この約款においては、群衆または多数の者の集団の行動によって、全国または一部の地区において著しく平穏が害され、治安維持上重大な事態と認められる状態をいう。）によって支援システムの活動が著しく制限されると当社が判断した事故（海外）

(注) 通算入院日数または遭難行方不明時間が規定以上となるか不確定な場合は、支援システムの発動による支援活動の要否について利用会員の諾否を確認することとする。結果として規定日数/時間に満たない場合、支援システム発動に伴う事故処理費用は、利用会員の負担とする。

### 第8条（費用の負担）

- (1) 支援システム発動による事故処理費用（対策本部設置費、利用会員の社員および旅行者の家族の現地派遣・滞在費・旅行者の移送費、諸費用等）は、利用会員が支払うものとする。
- (2) 旅行事故対策費用保険を付保している利用会員については、事故処理費用に関して、保険金を充当する。ただし、旅行事故対策費用保険の補償限度額を上回る費用あるいは旅行事故対策費用保険で支払われない費用については、利用会員が支払う。この場合支援システムは、利用会員の事前承諾を得て、事故処理支援を行うこととする。なお、当社が立て替えた費用については、旅行事故対策費用保険金を優先して充当する。

### 第10条（支援の内容と範囲）

- (1) 支援システムが提供する主な支援内容は、別表Ⅱ「事故処理対応項目」を参考とする。支援可能な地域は、国内を含む全世界とする。ただし、政治的な理由等により活動が制限されると当社が判断した地域または国は、この範囲から除外する。
- (2) 支援システムは、旅行者および旅行者の法定相続人またはこれらの代理人との補償交渉に対しては、アドバイスを留まり、補償交渉および訴訟に関与しない。
- (3) 支援システムを発動すべき重大事故が、同時期に複数発生した場合の対応は、人命の尊重を最優先に支援活動を行い、当社がその旨を関係者に通知する。
- (4) 天災により通信連絡手段、交通手段など支援活動に不可欠な手段の確保が著しく困難な場合、支援システムを発動しない。但し、これらの手段が利用可能になった場合には、この限りではない。

### 第11条（支援システムの支援要請と発動権限）

- (1) 利用会員の代表者またはその代理人は、電話等により、当社に支援要請を行い、後日、当社の指定する用紙により、支援要請文書を提出する。

### 第13条（年会費）

- (1) 利用会員の支援システム年会費は、海外および国内：64,800円（税込）、海外または国内のみ：各43,200円（税込）とする。
- (2) この年会費は、支援システムのサービス体制維持の業務委託費用等に充当する。



株式会社ジャタ 行き  
(FAX 03-3504-1753)

## JATA重大事故支援システム 加入事務委託申込書

当社は、日本アイラック株式会社運営に係る「JATA重大事故支援システム」に加入する事務を委託し、所定の会費を振込みます。

会員会社名、住所、代表者氏名				JATA会員登録番号	
〒 住 所				観光庁長官登録旅行業 知事登録  種 号	
会 社 名				法 人 印	
代表者氏名				(加入時の確認事項同意印兼用)	
担当者 氏 名		担 当 部 署		緊 急 連 絡 先	担 当 者 電 話 番 号
電 話 番 号		ファックス 番 号		E-MAIL	

現在加入している、あるいは加入を予定している旅行事故対策費用保険の内容をご記入ください。

保 險 会 社	取 扱 支 店	ご契約 金 額	一 律 (年 間 包 括) 方 面 別	1 名 あたり	万 円
保 險 期 間	2 0 年 月 日 から 年 月 日 まで		方 面 方 面 方 面 方 面	1 名 あたり	万 円 万 円 万 円 万 円

### 年会費の振込み先

三菱東京UFJ銀行  
トラノモンチュウオウシテン  
虎ノ門中央支店  
普通 5404735  
名義 ジャタ シエン システム

お申込希望欄にチェックをお願いします。  
年会費(税込)

- 海外および国内 64,800円  
 海外のみ 43,200円  
 国内のみ 43,200円

### 【ご注意】

1. 申込書の締め切りは、6月20日(火)となりますのでご継続の場合はお気を付けください。申し込みと同時に、6月20日(火)までに年会費をお振込みいただきます様お願いいたします。
2. 保証期間は、ご入金確認の後7月1日(土)より開始します。
3. 年度途中でのご加入の場合、四半期割りの会費を納入して頂きます。
4. 申込書のご送付および年会費のお振込・着金確認後、日本アイラック株式会社より「JATA重大事故支援システム」契約書兼会員証ならびに利用約款をご郵送申し上げます。

～ご加入時の確認事項～

加入依頼者は、裏面記載の「個人情報の取扱いに関するご案内」の内容について確認の上同意いたします。

～個人情報の取扱いに関するご案内～

JATA重大事故支援システム契約者である旅行会社は、株式会社ジャタおよび支援システムの運営に係る日本アイラック株式会社に、本加入依頼書に関する個人情報を提供いたします。株式会社ジャタおよび日本アイラック株式会社は、本加入依頼書に関する個人情報を、下記目的のために提供・利用することにつきまして、ご同意いただきたくお願い申し上げます。

- ①本契約の登録・管理・履行
- ②本契約に係る事故処理支援サービスの提供・案内
- ③本契約に関する上記利用目的の達成に必要な範囲内で、契約者より顧客の個人情報を預託された場合は、関係官庁、関係保険会社等に対して個人情報を提供する

## 別表II

## 事故処理対応項目

JATA重大事故支援システムは、日本アイラック株式会社を中心となり、一般社団法人日本旅行業協会、株式会社ジャタ、官公庁、保険会社、海外アシスタンスサービス会社等と連携協力しながら、利用会員の事故対応を支援するサポート体制です。

前提条件：事故処理責任の主体はあくまで企画旅行会社にあり、支援システムは当該旅行会社の事故対応が円滑に進むための支援を提供します。海外で重大事故が発生した場合には、企画旅行会社は下記のような80項目以上の事故対応が求められます。

対応項目 〈情報・広報関連〉
<b>●情報収集と提供</b>
①事故現場周辺の地図を入手し、見取り図を作成
②外務省情報を中心とした事故情報を的確に集めて各班へ提供
③関連行政官庁などへの連絡（外務省、観光庁、一社JATA）
④マスコミへの情報提供準備（記者会見・取材協力・対策本部声明文・被災者リスト・日程表）とこれに伴う会議室の借上げ
⑤外部へあてた事故関連発信文書等の審査
<b>●マスコミへの対応</b>
①会社としてのマスコミ対応
②マスコミへの事故関連情報発表（ポジションペーパー、ステートメント作成）
③第一次処置としての取材協力の実施
④第二次処置としての定例記者会見の実施
<b>●被災者家族とマスコミ対応</b>
①マスコミと被災者家族の直接接触回避
②被災者家族の現地行きの日程及び人数を確認・伝達
③被災者家族とマスコミの仲介
<b>●その後のマスコミ対応</b>
①その後の事故対策に関する情報伝達
<b>●行政官庁・関連諸機関への連絡</b>
①関係者の現地行き等の連絡
②その後の状況報告
〈総務・渉外関連〉
<b>●事故責任会社との連絡</b>
①事故責任会社との連絡
②ツアーオペレーターとの連絡
③保険会社との連絡
④連絡が必要な関係先の電話番号一覧の作成と掲示
<b>●補償交渉のアドバイス及び保険金請求手続きの案内</b>
①補償交渉のアドバイス
②保険金請求手続きに関し、部外者への契約内容漏洩に注意
<b>●被災者家族の現地行き準備</b>
①旅行事故対策費用保険や被災者の任意保険等により保険補償範囲内の現地行き可能人員の把握
②現地行き的人数規模を確認し、航空券・現地ホテル等の仮予約（含むチャーター機）
<b>●事故対策本部の設置</b>
①事故対策本部の場所確保
②支援システムとの連絡網整備
③対応要員を確保した上で、班分け、役割分担の確認
④電話・FAX・TV等のファシリティ確保
<b>●事故対策本部のメンテナンス</b>
①事故関連経理・出納業務の手配と準備
②事故処理関連文書の管理・保守
<b>●事故対応関連費用</b>
①費用関連文書の整理と記録作成
②事故対応費用の精算

対応項目  
〈渡航準備関連〉

●被災者家族への連絡

- ①被災者家族への事故第一報
- ②集合場所の決定・連絡

●被災者家族の集合

- ①被災者家族の集合場所用意
- ②被災者家族への事情説明
- ③今後のスケジュール等説明
- ④被災者家族のホテル手配
- ⑤諸費用負担方針の伝達と確認

●現地行きについての方針確認

- ①費用負担問題を検討し、被災者家族の現地行き人員を選定
- ②被災者家族の同行人数・諸費用負担者を明確に説明・確認

●被災者家族の留守宅との連絡

- ①現地・留守宅間の連絡体制の整備
- ②帰国スケジュール等の連絡
- ③被災者の身元確認資料の入手依頼と手配

●被災者家族帰国後の業務

- ①被災者家族の帰国受入準備
- ②被災者の空港での受入準備（VIPルームの確保）
- ③遺体・遺骨の通関手続き
- ④葬儀依頼を受けた場合の準備・対応
- ⑤被災者の帰国後の治療手配（保険会社）

〈現地派遣関連〉

●先発派遣業務準備

- ①現地派遣社員の選定
- ②現地派遣社員の携行品準備
- ③通訳手配
- ④医師・看護師等の渡航手続・現地手配の準備
- ⑤僧侶手配の検討と準備
- ⑥現地慰霊祭用物品の準備

●被災者家族到着前の業務

- ①被災者の負傷程度を正確に把握し、日本の本部へ報告
- ②現地にて事故対策本部設置
- ③在外日本公館との綿密な連絡
- ④事故責任会社との連絡・情報収集
- ⑤ツアーオペレーターとの連絡・情報収集
- ⑥現地の関連企業との連携・協力
- ⑦現地マスコミ対応（日本での一元化に心掛ける）
- ⑧被災者家族用ホテル確認・下見
- ⑨日本食・飲料水の手配
- ⑩供花手配
- ⑪現地病院・医師手配
- ⑫現地関係官庁との連絡（在外公館）

●被災者家族滞在中の業務

- ①空港への出迎え
- ②収容先・病院への案内
- ③事故現場への案内・状況説明（家族の意向確認）
- ④遺留品確認・身元確認
- ⑤現地での葬儀手配及び準備（家族の意向確認）
- ⑥日本の事故対策本部との連絡
- ⑦各種の必要書類収集（在外公館、保険会社）
- ⑧帰国・移送手配準備
- ⑨現地における広報対策
- ⑩事故原因関連資料入手（在外公館、現地行政機関）
- ⑪遺体の空輸手配準備
- ⑫現地関係者への挨拶
- ⑬諸費用の精算及び報告書作成

●被災者家族帰国時の業務

- ①帰国時の空港出迎え
- ②マスコミ対策
- ③遺体搬送用車及び被災者ご家族のハイヤー手配
- ④葬儀参列
- ⑤保険金請求支援と補償交渉
- ⑥事故対策本部の縮小と解散