

失そう事例及び防止対策例

平成20年3月

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

監修 国土交通省総合政策局観光事業課

目 次

- 制度開始後の失踪傾向等（グラフ資料） 1～6
- 失そう報告の分析 6
- 事故報告事例 7～11
- 対応例 12～13

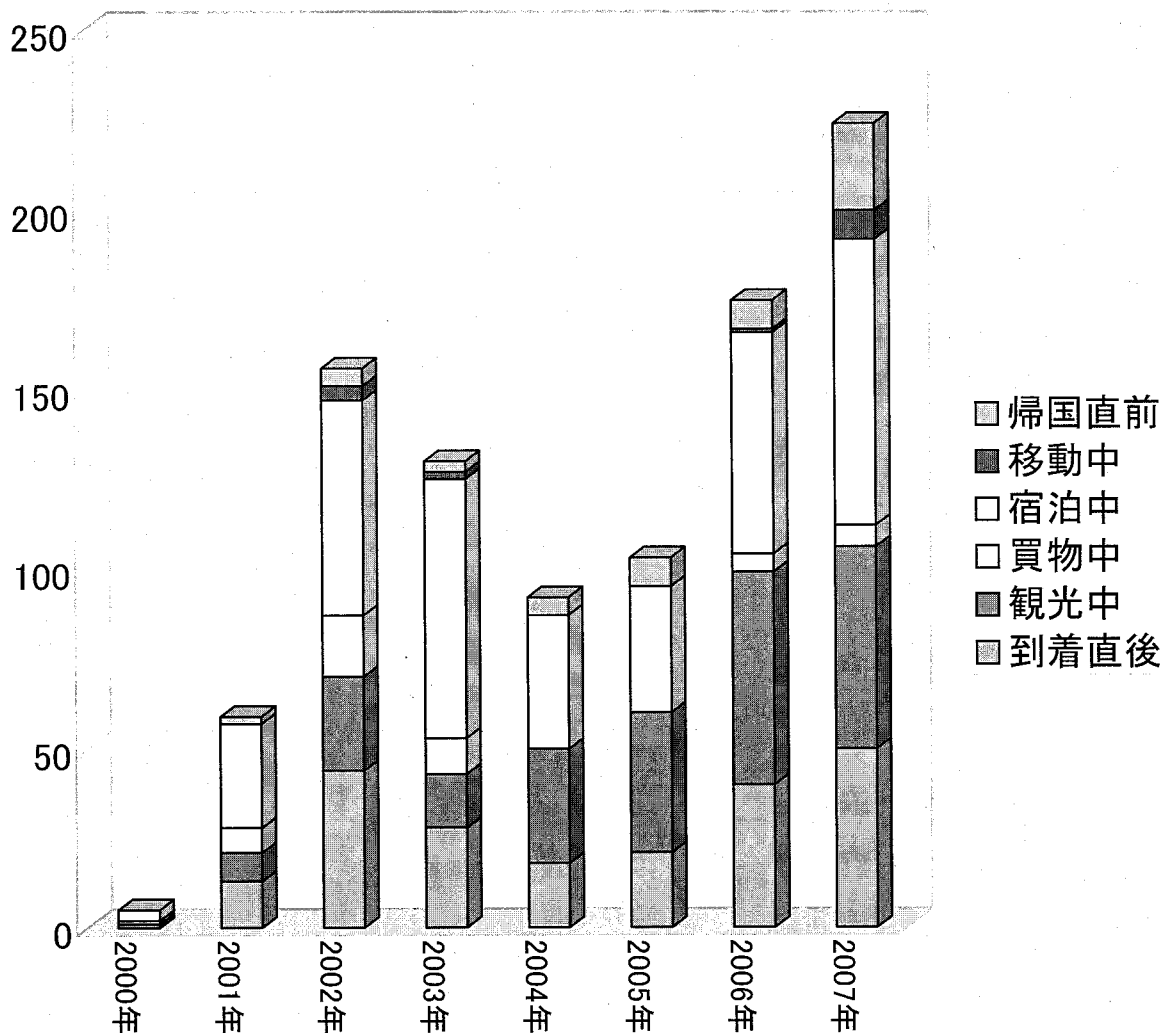
中国国民訪日団体観光旅行の実績

(単位:人)

暦年	訪日団体 観光客数	失踪者発生数	失踪者発生率
2000	1,026	5	0.49%
2001	16,775	59	0.35%
2002	33,493	154	0.46%
2003	31,181	127	0.41%
2004	47,488	95	0.20%
2005	58,244	103	0.18%
2006	123,955	174	0.14%
2007	227,715	227	0.10%
合計	539,877	944	0.17%

- (注) 1. 日本側取扱旅行会社からの帰国報告に基づき作成。
 2. 2000年は9月(本制度開始時)からの実績。
 3. 2007年は12月31日現在の実績

年別 失踪者の発生状況

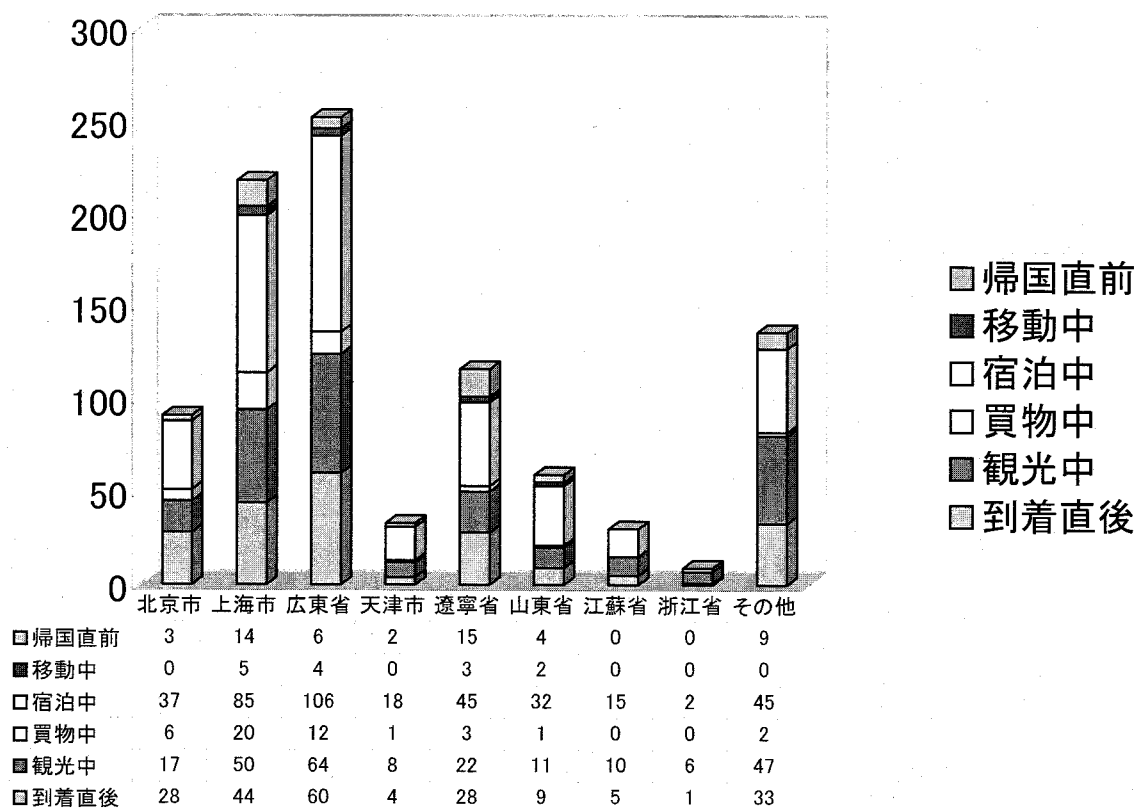
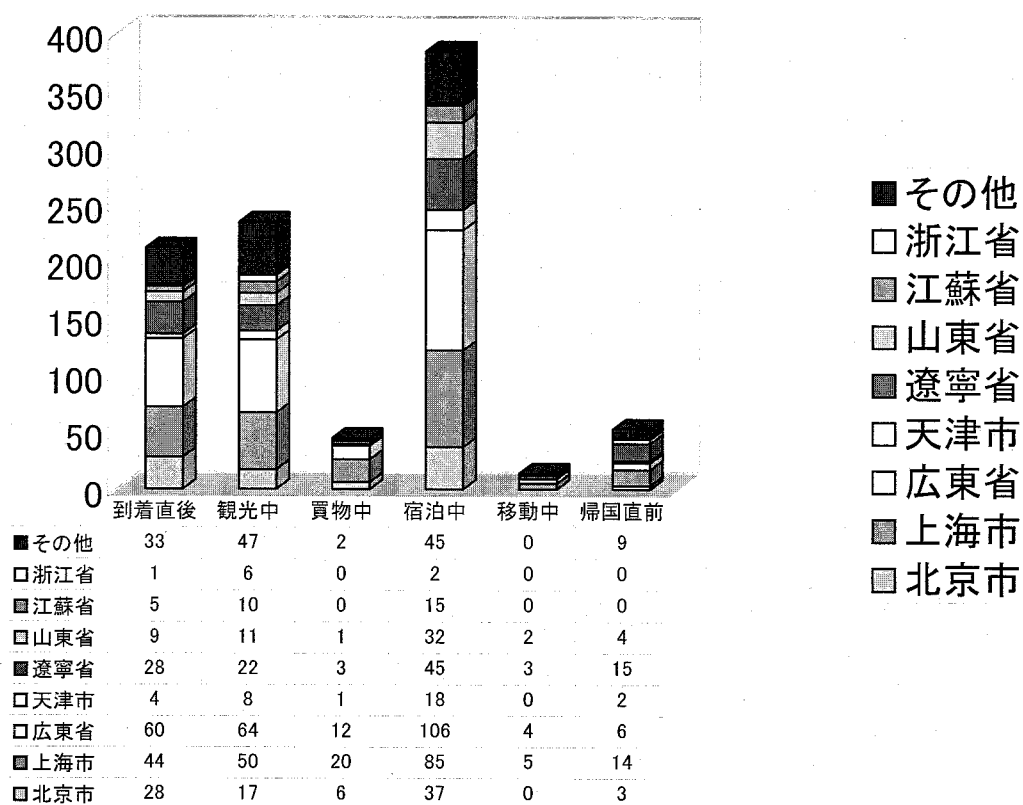


単位：人

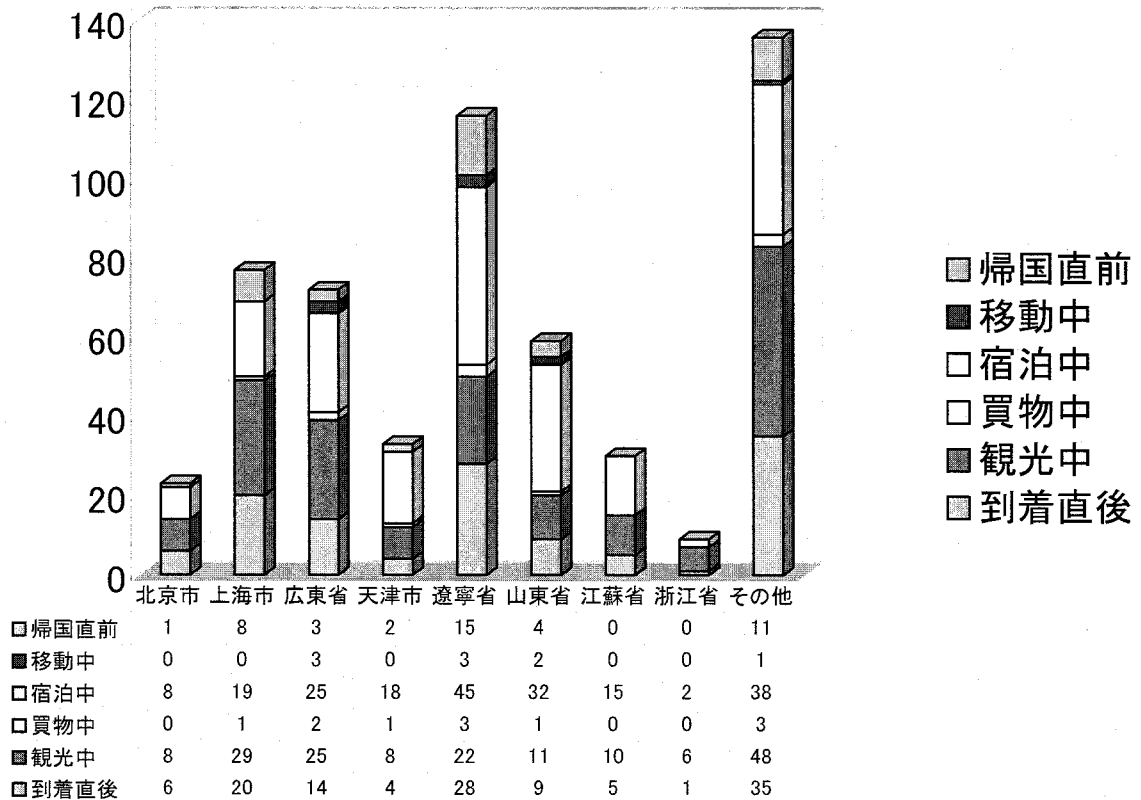
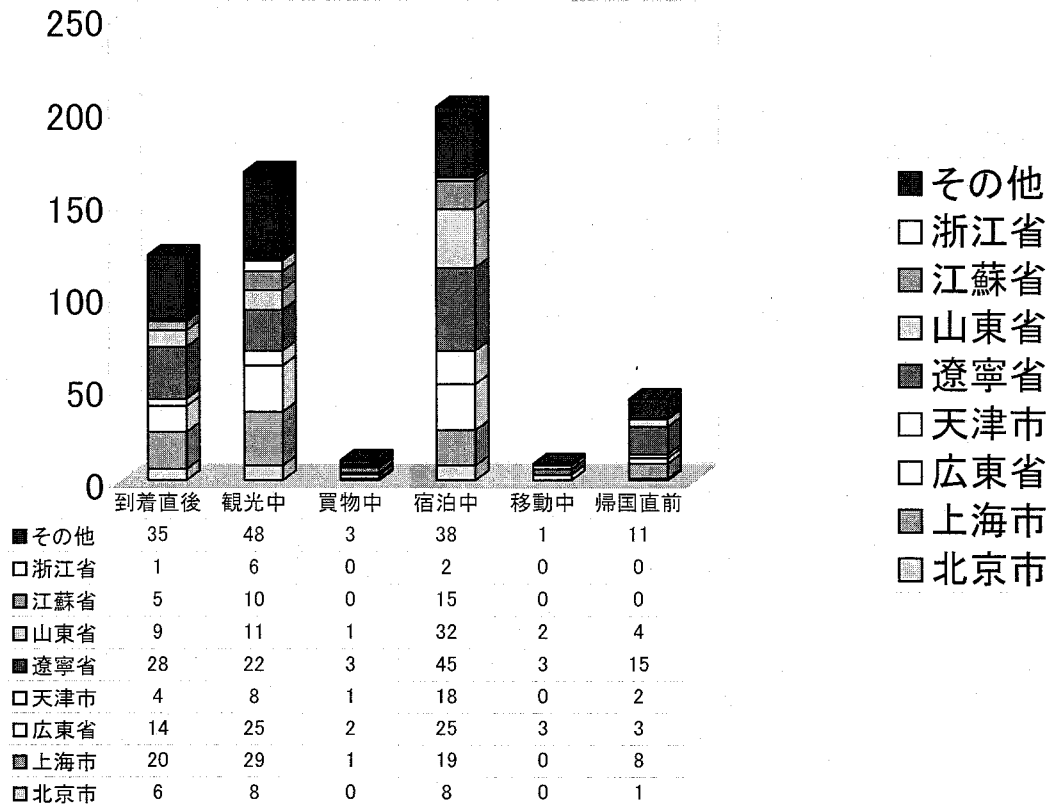
暦年	到着直後	観光中	買物中	宿泊中	移動中	帰国直前	合計
2000年	0	1	1	3	0	0	5
2001年	13	8	7	29	0	2	59
2002年	44	26	17	60	4	5	156
2003年	28	15	10	72	2	3	130
2004年	18	32	0	37	0	5	92
2005年	21	39	0	35	0	8	103
2006年	40	59	5	62	1	8	175
2007年	50	56	6	80	8	24	224
合計	164	180	40	298	7	31	944

(注)2007年は、5月18日現在の実績。

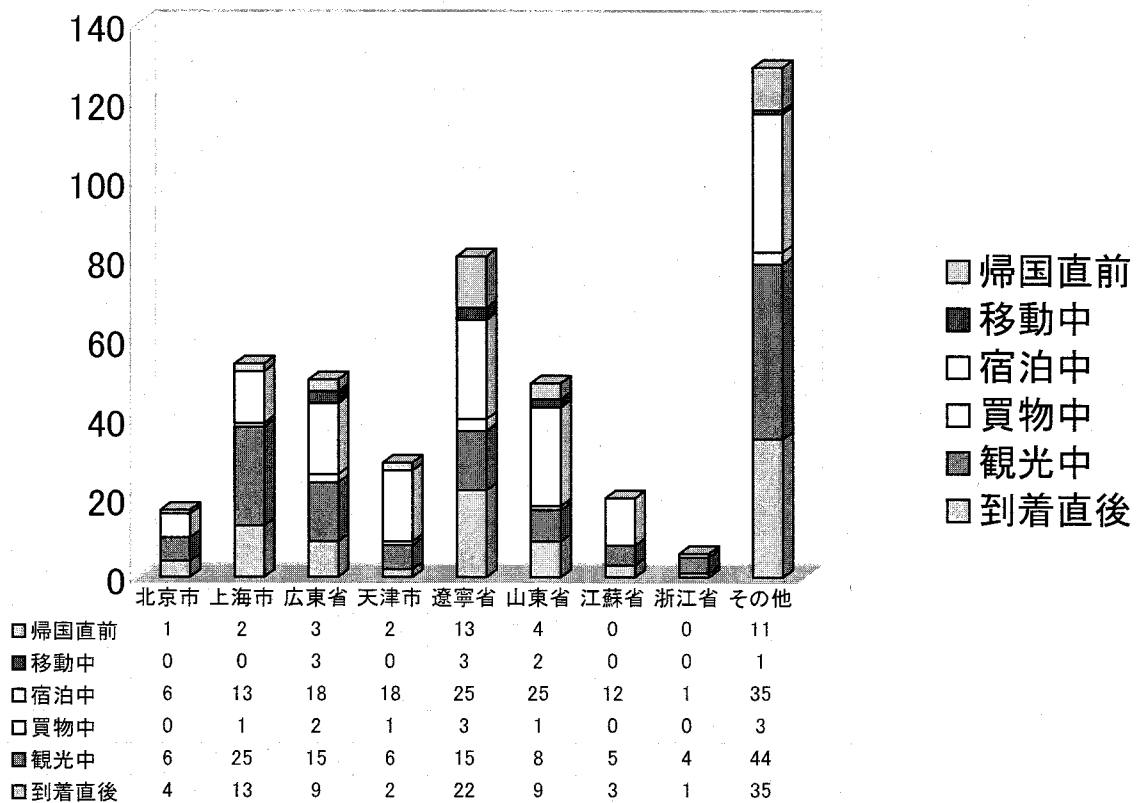
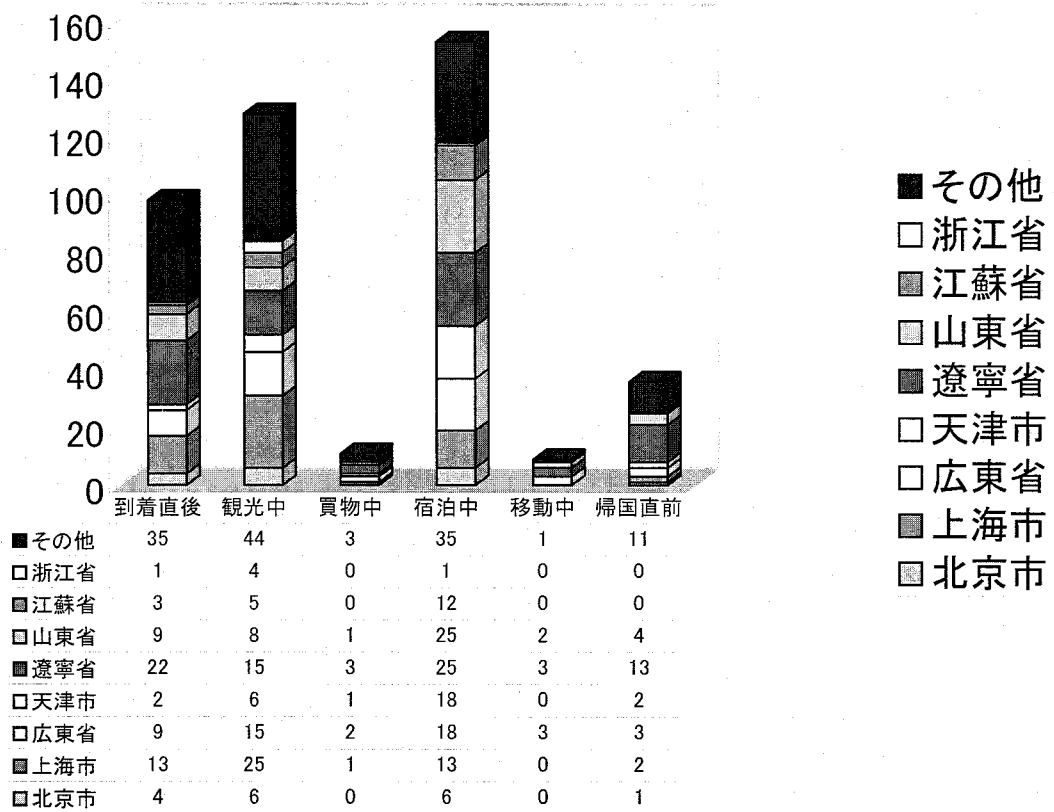
制度開始後の失踪の傾向 (2000年9月～2007年12月)



最近における失踪の傾向 (2004年9月～2007年12月)



最近における失踪の傾向 (2005年7月～2007年12月)



失 そ う 報 告 の 分 析

1. 地域別

地域別の失そうについては、訪日団体観光旅行の2000年9月の制度開始時における査証発給対象地域は、北京市、上海市、広東省の2市1省のみであったため、2007年12月までの実績を見るとこの北京市、上海市、広東省の2市1省が多くなっている。

その後、2004年9月に天津市、江蘇省、浙江省、山東省、遼寧省が追加となり、これらの地域からの失そうも発生するようになった。

さらに、2005年7月に中国全土が対象となると、上記以外の地域の失そうも発生するようになった。

失そうの実績については、やはり制度開始時より対象地域となっている広東省、上海市が上位にあり、2005年7月に対象となったその他の地域が次いで多くなっている。

また、遼寧省については、査証発給対象地域となってから2年半程度であるが失そうは一番増えている。

2. 発生時期

事故等発生報告書に基づく、データベース上の発生時期の整理としては、空港に到着した時点での失そうは「到着直後」、観光施設、地域での見学中については「観光中」、秋葉原、銀座等でのショッピングを主目的とした電気店、デパート店内については「買物中」、ホテル等でのチェックイン後、チェックアウト前までについては「宿泊中」、交通機関から観光施設への移動等の際については「移動中」、帰国のため空港での出発の時点では「帰国直前」と分類している。

2000年9月から2007年12月までの実績では、宿泊中が旅行者のプライベートの時間であり、空間のためと思われ、一番多くなっている。続いては観光中であり、トイレ等に行くために単独等になることからと思われる。その次が到着直後であり、入国手続きが個人個人で行われ、到着ロビーでの日本側添乗員が出迎えても、訪日団体旅行者かどうかの判別が困難であることから、集合までに失踪すると思われ多くなっている。

事故報告事例

1. 到着直後

- ・ 入国手続を終えて食事の場所へ移動中、2名が洗面所に行くといって団を離れそのまま戻らなかった。
- ・ 到着ロビーで待っていたところ1名だけ集合場所に現れず。空港内を探したが見つからず失踪と判断。
- ・ 到着ロビーで水を買って行ったまま30分経っても戻らなかったため失踪と判断。
- ・ 到着後、トイレ休憩をとったが、集合時間になっても現れず、空港内を探したが見つからず失踪と判断。
- ・ 空港到着ロビーでツアー客を出迎えた後、付近の両替所でツアー客に両替をさせている間に、2名が行方不明になった模様
- ・ 入国審査に入り、出口Aゾーン前で再集合した際に1名が来ていないことを確認。入国管理局に確認したところ入国済みであるため行方不明と判断。
- ・ 空港到着後、ロビーにて点呼をとったところ1名が現れなかった。
- ・ ツアー到着後、空港ロビーにて集合したが、30分たっても当該者が出てこなかった。館内放送したものの結局現れなかったため、失踪と判断し警察に届けた。
- ・ 空港到着後、入国審査を終えロビーで集合した際にいなくなっていた。入国審査を受けたことは確認している。空港内での呼び出しにも現れず、ホテルにも現れなかったため、失踪と判断。

2. 観光、買物、移動中

- ・ 銀座でショッピングと散策中、一人でバスに戻り荷物を持って離団。
- ・ ディズニーランドで添乗員が入場券を購入している最中に失踪。周辺を探したが見つからず、失踪と判断。
- ・ 心齋橋の集合時間になっても姿が見えず、迷子になったと思い付近を探したが手がかりがなく、失踪と判断。
- ・ 北海道庁を見学後、正面玄関で集合した際、2名が集合場所に現れなかった。
- ・ 浅草での観光後、人数を確認した際にいないことに気がついた。
- ・ 箱根で観光中、集合をかけたところ当該者が現れなかった。警察署員とともに付近一帯を探したが、手がかりなく行方不明扱いに。
- ・ りんくうタウンにて観光中に行方不明に。しばらく周辺を探したが見つからなかったため失踪と判断。
- ・ お台場ビーナスフォートで観光後、集合時間になっても現れなかったため、失踪と判断。
- ・ 東京都庁見学後、点呼を行った際にいなくなっていた。周辺を探索するとともにしばらく待機していたが、現れなかったため、失踪と判断。
- ・ 秋葉原で買物中に失踪。
- ・ ビッグカメラなんば店で買物中、13:30分の集合時間に現れず。
- ・ 大阪心齋橋でショッピング中、集合時間を過ぎても戻ってこなかった。
- ・ 池袋ビッグカメラでショッピング中に失踪。
- ・ 秋葉原の電気街で買い物中、集合時間になっても現れなかったため、周辺を探索し、しばらく待機していたが見つからなかったため、失踪と判断。
- ・ 成田イオンジャスコ店で買い物の後の集合時間になっても上記2名が現れなかった。しばらく探索しても発見できなかったため、失踪と判断。

- ・ ビッグカメラ池袋店での買い物後の集合時間にも現れず、翌朝のホテルでの集合時間になっても現れなかったため、失踪と判断。
- ・ 午後12時50分京都駅でトイレ休憩後13時15分の集合時間になっても姿を現さず。
- ・ ホテルにチェックイン後、イオンショッピングセンターへの観光のため、集合したが上記1名が見あたらなかった。ホテル内と周辺を搜索したが発見できなかったため、失踪と判断。
- ・ その日の日程を終了し、ホテルに到着後、鍵の配布と人数確認をしていたらいないことに気づいた。ロビーで2時間ほど待機していたが現れなかったため、失踪と判断。
- ・ 山下公園で休憩し、10分後にバスに戻る際に人数を確認したところ、いなくなっていた。周辺を搜索したが発見できなかったため、失踪と判断。
- ・ ホテルにチェックイン後、当人が荷物を持って外に出ようとしているところを発見し、中国側添乗員に連絡を取っているすきに、自動車に乗ってなくなったため、失踪と判断。

3. 宿泊中

- ・ 宿泊していたホテルで、朝の出発時間になっても現れず。部屋に洋服の一部がのこされていたが1時間程探しても見あたらず失踪と判断。
- ・ ホテルからの出発時間の8時になってもロビーに現れず。ホテル周辺を探したが見つからず失踪と判断。
- ・ 午前3時頃同室の旅行者に生理用品を購入すると言いつつ外出したが、朝の出発時間になっても戻ってこなかった。
- ・ ホテル出発前の人数確認の際、1名が現れず、部屋及びホテル廻り近帯を探したが見つからなかった。
- ・ 集合時間になっても現れず、部屋を調べたが荷物もなかった。
- ・ ホテルロビーにて人数確認の際、現れず約1時間ホテル内を捜索したが、荷物とともに発見できなかったため、行方不明と判断。
- ・ 朝の集合時間になっても現れなかったため、周辺を捜索し、しばらく待機していたが見つからなかったため、失踪と判断。
- ・ 同室の旅行者から朝起きたら荷物と一緒にいなくなっていたとの報告を受けた、周辺を捜索し、出発時間になっても現れなかったため、失踪と判断。
- ・ ホテルのチェックイン後、夕食の集合になっても現れなかった。部屋にもいなかったため、失踪と判断。
- ・ ホテルへチェックイン後、21時半頃同室の旅行者から上記の者が居なくなったとの連絡があり、確認した結果、失踪と判断。

4. 帰国直前

- ・ チェックイン終了後添乗員が旅行客を確認したところ1名足りない。周囲を探したが見つからず失踪と判断。
- ・ 空港到着後、一度解散し、再集合した際に人数確認したところ2名足りず、空港内を探したが見つからなかった。
- ・ 出国ロビー到着後、各自荷物を持ってチェックインカウンターに行く途中にいなくなった模様。
- ・ チェックイン前、トイレに行ったまま帰ってこなかったため、不明と判断。
- ・ 帰国の際、成田空港でチェックイン後の点呼を行ったところ、いなくなっていた。館内放送を行うとともに2時間程度待機していたが、発見できなかったため、失踪と判断。
- ・ 帰国前のチェックイン中にいなくなった。時間まで搜索したが発見できなかったため、失踪と判断。
- ・ 羽田空港から関西空港経由で帰国のため、羽田空港でチェックインを行ったが、実際には飛行機に乗っていなかったため、羽田空港で搜索したが発見できなかったため、失踪と判断。
- ・ 帰国のため、ターミナルで集合し、点呼をとった際にいなくなっていた。周辺を搜索しても発見できなかったため、失踪と判断。
- ・ 空港内のレストランで朝食後、搭乗手続き中にいなくなった。付近を搜索するとともに放送で呼び出しを行ったが現れなかったため、失踪と判断。

対 応 例

以下は対応例です。以下の例を参考に各社にて失そう防止策を検討し、各場面での失そう防止に努めてください。

1. 到着直後

- 中国側指定旅行会社の協力を得て、当該団体の参加者である旨のバッジ、ワッペン等を入国の際に参加者につけてもらい、判別しやすくする。
- 日本側指定旅行会社の添乗員は、ツアー名の入ったプレート等を掲げ団体参加者が集合しやすいようにする。
- 到着後のトイレについては、できる限り航空機から降りてから入国手続きの間にすませ、到着ロビー集合の際にはトイレによる離団は避けるようにする。

2. 観光、買物、移動中

- 当該団体の参加者である旨のバッジ、ワッペン等を入国の際に参加者につけてもらい、判別しやすくする。
- 添乗員は観光の時間が長時間にわたる場合は、観光中の集合時間、集合場所を参加者に周知し、人数確認を行う。
- トイレ等については、個別ではなく、トイレ時間を設定し、団体でとるように配慮する。
- 団体の前後に添乗員を配置するよう配慮する。

3. 宿泊中

- チェックイン後、部屋割りを確認するとともに、参加者に添乗員は自分の部屋番号、電話番号等の連絡先を周知する。
- 24時間のフロント等であれば、深夜の外出を発見した場合、添乗員の部屋等に連絡してもらうよう協力要請を行う。

4. 帰国直前

- トイレについても、空港到着後、まとまって行うよう配慮する。
- 遺失物等の緊急事態以外の離団は認めないようにする。
- 日本側添乗員もチェックイン後も保安検査場に団体参加者が入るまで見送るようにする。

5. その他

- 帰国のための航空券については、紛失防止のためも含め、添乗員が一括管理する。
- 団体の参加者に不審者が声をかけているような状況を発見したら、参加者に状況を確認する。