

ツアーガイドと コンプライアンス

2018/2/28

秋葉 健

この時間の内容

- 日本の旅行会社から依頼を受けて、日本人観光客を取り扱う、ツアーガイドとして、守らなければならないルールを学びます。
- 特に「禁止事項」と「個人情報管理」についてしっかりと学んでください。
- 個人情報管理は日本ではとても厳しいです。



2つの国に携る立場として

- ウズベキスタンの文化や習慣とは、違う点があるかもしれませんが、皆さんはウズベキスタンと日本の両方に携る立場として、両方の法律を守る必要があります。



具体的には

- ウズベキスタンの法律全て
- 日本の旅行業法
- 民法（契約に関する部分）
- 個人情報保護法



禁止事項



法令順守

- 日本の旅行業法は、旅行会社に渡航先での法令順守を求めています
 - お客様はウズベキスタンの法律も守らなければいけませんということ
 - ガイドは不法な行為を、お客様に示唆してはなりません。



物販について

- ツアー中には土産物購入の強要は禁止されています。
- また、土産物屋には行かないことを特色にした旅行会社もあります。
 - 物販については、各社ごとに特色がありますので、確認が必要です



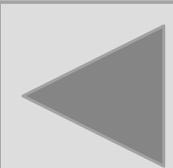
実際に寄せられた意見から

- 仲の良い土産屋に数か所案内しているケースがありました。
こちらから事前に指定したお店、あるいはお客様からの希望を受け添乗員が承認したお店以外には、ご案内しないよう注意していただきたいと思います。



とはいっても、

- 全く言葉の通じないウズベキスタン、各地の民芸品やお土産を買いいたいお客様もたくさんいらっしゃいます。
 - いつ、どこでお土産屋・買い物にご案内するかは、ミーティングで添乗員とあらかじめ打ち合わせましょう
 - 勝手に予定に無いお買い物で時間を取り廻りきれなくなることはないように



コミッションについて

- 適切な料金・報酬の收受は旅行会社とツアーオペレータ間の契約の根幹です。
- また、
 - 飲食代等を上乗せして請求する
 - 土産物の代金を上乗せして販売する
 - このような行為は決して行ってはなりません



個人情報管理



個人情報とは？？？

「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）をいう。

— 個人情報保護法第2条1項



第三者提供の制限

- 個人情報取扱事業者は、以下の場合を除いては、あらかじめ本人の同意を得なければ、個人データを第三者に提供してはならない（第23条）。
 - お客様の個人情報に関することを、他の人に話してはいけない
 - 同意を得ている場合を除く



お客様の個人情報

- 名簿に記載された情報
- お客様から直接お伺いした情報
 - 特に国籍、本籍地、年齢、などは絶対NG
- お客様と一緒にとった写真など
 - お客様と一緒にとった写真の取り扱いに注意
 - 日本では、SNSへのアップなどで大きなトラブルが発生しています



在留邦人の個人情報

- 自身の友人・知人である在留邦人の個人情報もお客様の個人情報と同様に取り扱いする必要があります
- 特に、個人を特定するような説明はしないで下さい
 - ×この街にタケシさんという人が住んでて、、、
 - ×そこの家に日本人の友達が住んでいます
 - この街ではJICAのボランティアの人が、観光分野で活動しています



余談：こんなツアーも

- ・ガイドなしツアー

- ドライバー
兼 ガイド 兼 添乗員

- ・若いころは添乗員もガイドも
ドライバーもやりました

