

## 1. はじめに

旅行では、異なる社会や文化に触れ、日常とは異なる経験をする。さまざまなレベルの事故に遭遇する場合もある。日常生活との乖離が大きいほど体験や感動も大きくなるが、その分、事故等に遭遇するリスクも高くなる。旅行においては、さまざまな体験をしながらも、重大な事故に遭遇することがないように、リスクを管理し、仮に不測の出来事が生じた場合でも、そのマイナスの影響を最小限にする必要がある。

旅行業は、旅行の企画や実施を通じて、人々に異なる体験と喜びを提供する仕事であるといえる。旅行業者としては、リスクの内容を分析したうえで、顧客に重大な事象が発生することを防ぐとともに、不測の事態の場合に適切な対応がとれるように準備しておく必要がある。

旅行業においては、業務のあらゆる局面において、リスク・マネジメントが重要となる。ツアー等の企画段階、その手配段階、実施段階、危険事故が生じた場合、その後のリカバリーと、旅行業の広範囲にわたるプロセスにおいて、リスクに対する適切な対応が求められる。本ケースでは、旅行の企画段階におけるリスク・マネジメントを題材とする。

## 2. エジプト旅行企画とリスク・マネジメント

本ケースでは、エジプトを例にとりあげた。エジプトは、世界的な観光地で、わが国においても一度は行ってみたいと考える人が多い観光地である。ピラミッドやスフィンクスを知らない人はほとんどいないだろう。エジプトは、旅慣れた人が選ぶマニアックな観光地ではなく、海外旅行を初めて経験する人や、年齢の高い人も希望する観光地である。しかし、エジプトは、アフリカのイスラム圏の国であり、多くの日本人は、異なる気候や社会文化を体験することになる。いろいろなリスクが存在するなかで、旅行業者としては、旅行に慣れていない人を想定して、旅行を企画する必要がある。すなわち、エジプトは、リスク・マネジメントが極めて重要な観光地の一つといえる。

このような理由から、リスク・マネジメント班では、エジプトを事例の一つとして取り上げ、実際に、エジプトを訪問し、エジプト観光庁、日本国大使館、警察関係などとの面談も実施した。ホテルでは、旅行ツアーで滞在している観光客や添乗員などからも感想などを聞くようにした。本ケースは、これらの体験をもとにしている。短期間の訪問であったが、出張者は、エジプト旅行のリスクの一部を直接・間接に体験することになった。幸い大きな事故はなかったが、強行軍のスケジュールの中、体調を崩したり、水あたりを経験した。また、出張期間中に、訪問先には選んでいなかったが、アレキサンドリアで爆破事件が発生し、死傷者がでる事件が発生した。そして、帰国直後の2011年1月下旬、反政府組織のデモの動きが激しくなり、エジプトへのツアーはいったんは中止する事態となった。

しかし、こうしたリスクが存在するものの、エジプトの観光資源は素晴らしく、また、エジプトで面談した政府関係者、ガイド、その他の方は、とても親切でホスピタリティにあふれていた。種々

の危険はあるものの、エジプトが魅力のある観光地であることは疑いない。旅行者には、高度なリスク・マネジメントのノウハウが求められ、利用者としては、リスク・マネジメントの対応能力を考えて旅行者を選ばなければならない観光地といえる。

本ケースは、エジプトを例として、旅行者が旅行を企画する場合に留意すべき事項について考えていく。

### 3. エジプトについて

#### (1) 国の概要

国名は、エジプト・アラブ共和国、人口 78,887,007 人(2006 年 7 月現在の推計人口)、面積は日本の約 2.65 倍の 100 万 1,449 平方 km で、国土の 90%以上が砂漠地帯である。首都はカイロで、第 2 の大都市はアレキサンドリアである。気候は砂漠気候で、夏に少雨、冬は温暖である。代表的観光地であるルクソールの平均気温は、以下のとおりで、5 月から 9 月は、最高気温が 40 度近くまで達する。冬場がベストシーズンとなる。雨は、ほとんど降らない。

ルクソールの平均気温												
	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
最高	23.0℃	25.4℃	29.0℃	34.8℃	39.3℃	40.7℃	40.8℃	41.0℃	38.5℃	35.1℃	29.6℃	24.7℃
最低	5.4℃	6.8℃	10.7℃	15.7℃	20.7℃	22.6℃	23.6℃	23.5℃	21.5℃	17.8℃	12.3℃	7.7℃

出典： エジプト観光省 HP

言語は、アラビア語(公用語)であるが、英語とフランス語も広く使われている。宗教は、イスラム教スンニ派(人口の 90%)とキリスト教(人口の 10%、最大宗派はコプト正教会で、人口の 9%)となっている。休日は、金曜日と土曜日となる。

#### (2) エジプトにおける観光業

観光は、エジプトの最大の産業で、エジプト観光省のHP開示データによると、2007 年度・WTTC 統計の推計では、エジプト経済全体において観光業は GDP の 16.3%を占め、雇用人口は 2,816,000 人(総雇用人口の 13.7%)で、成長を続けている産業となっている。2006 年の外国人観光客数は、910 万人(8930 万泊)、エジプトのホテル数は、1,143 軒(148,000 室)で、建設中のホテルも 665 軒にのぼる。毎年観光客は、100 万人ずつ増加する状況に対して、政府も大幅な拡大計画に着手し、カイロ国際空港の処理能力の増強も行うなど、国を挙げて観光業の増強に力を入れてきた。

国民の間でも、観光はエジプトの最大の産業であるとの意識が高い。大学においても、観光学部などの専門のコースを設け、観光業従事者の育成のために実践的教育を行っている。公用語は、アラビア語であるが、国民の英語、フランス語のレベルは高い。

#### 4. エジプトの主要観光地

エジプトには、古代遺跡を中心として、多くの世界遺産（文化遺産、自然遺産 合計7か所登録）がある。世界遺産としては、アブ・シンベルからフィラエまでのヌビア遺跡群、メンフィスとその墓地遺跡（ギザからダハシュールまでのピラミッド地帯）、アブ・ミナ（キリスト教の一派であるコプト教の遺跡群）、古代都市テーベとその墓地遺跡（ルクソール東岸の神殿や西岸の王墓など）、シナイ山の聖カトリナ修道院（世界最古の修道院の一つ）、イスラム都市カイロ（カイロのイスラム地区やオールドカイロにある7世紀から20世紀の建造物）、ワディ・エル・ヒタン（古代クジラ類の化石群地帯）がある。

主な観光地は、北から見ていくと、アレキサンドリア、カイロ（ギザ、メンフィス）、ルクソール、アスワン、アブ・シンベルがある。

##### <主な観光スポット>



(出典：エジプト観光局 HP より)

##### カイロ

エジプト考古学博物館、オペラハウス、中世都市、ハーン・アリ・ハリリ市場、アル・アズハル・モスク、ムハンマド・アリの城砦とモスク

##### アレキサンドリア

ビブリオテカ・アレキサンドリア図書館、灯台、ポンペイの柱、カタコンベ、ファルーク王の宮殿、グレコ・ローマン博物館、水中都市遺跡、水中都市遺跡、未完成のオベリスク

##### ギザ

ピラミッドとスフィンクス

##### ルクソール

カルナック神殿、聖なる湖、ハトシェプスト女王葬祭殿、職人たちの住居跡

##### アスワン

アブ・シンベル、アスワン・ハイダム、フィラエ島、エレファンティネ島

なお、地図で見ただけでは、観光スポットが近くに位置しているように錯覚しがちであるが、観光地間で相当の距離がある。北のアレキサンドリアから、南のアブ・シンベルまで1500km程度となる。

カイロ	—	アレキサンドリア	2 2 1 km
カイロ	—	ルクソール	7 2 1 km
カイロ	—	アスワン	9 8 2 km
カイロ	—	アブ・シンベル	1 2 6 4 km
アスワン	—	アブ・シンベル	2 8 0 km

## 5. わが国の旅行会社で企画しているエジプト企画旅行

エジプト観光ツアーは、多くは6日から8日のコースで、10日程度の場合には、エジプトとトルコなど、複数国を周遊するプランが多い。

日本からエジプト（カイロ）までの飛行時間は、成田からカイロまでのエジプト航空直行便を利用する場合で、13時間程度を要する。

日本との往復に実質3日要するので、6日から8日のツアーの場合、1週間弱の滞在中に上記観光地の2から3の地域を回る場合が多い。上記のとおり、主要観光スポットの間が離れているので、エジプト国内の移動は、飛行機または長距離バスの移動となる。列車は、遅延や防犯上の危険性が高いため、一般団体旅行には適当でない。

日本人観光客に人気の高いギザのピラミッド群は、カイロ西南約10kmの地点であり、すべてを見るためには数日を要するが、カイロからの1日観光で、主要スポットを見ることができる。ルクソールの有名な観光スポットである王家の谷や神殿は、ナイル川の西岸、東岸に分かれて存在し、両岸の観光スポットを1日で見学することは難しい。また、人気観光地であるアブ・シンベルについては、アブ・シンベルには、海外旅行者に適したホテルが少ないため、280km離れたアスワンからの訪問になる。アブ・シンベルへの交通機関は、航空機が運休しているため、最寄りのアスワンなどからの陸路移動となる。しかし、この間については保安上警備車両の同行が義務付けられている。パブリック・コンボイ（乗り合い）は朝4時と11時の2回出発するため、日程が制限される。プライベート・コンボイ（貸切手配）を編成すれば日程の制限なく、自由に日程を組むことができるが、一般的とはいえない。その結果、日帰りツアーでは、通常、ホテルを朝3時に出発して、何十台の車やバスがコンボイを組んで、アブ・シンベルに向かって4時にアスワンを出発し、夕方に、またコンボイを組んでアスワンに戻る方法になる。アレキサンドリアは、カイロからの日帰りツアーもあるが、220km離れた場所の往復となる。このように複数観光地を回る場合には、旅程の都合上、深夜の到着便、早朝の出発便などを利用せざるを得ない場合が多くなっている。

また、エジプトは、冬場を除くと日中の気温が高温となる。暑い時間帯の遺跡訪問は避ける必要があり、各種ツアーの出発時刻は、早朝になる場合が多い。

このような状況から、限られた期間に複数箇所を見学する場合、強行軍の旅程になる。

エジプトツアーを企画する場合には、日本の旅行会社独自に企画した日程を手配できるが、限られた日程で主要観光地をまわる際に航空機など交通アクセスに制限を受け、似たような日程になることが多い。

なお、エジプトでは、国家ライセンスを取得した者しかガイド業務に就業できない。観光地をガ

イドなしに一人で見て回ることは可能であるが、ツアーでガイドを手配する場合は、ライセンス・ガイドしか認められていない。なお、ガイドから聴取したところでは、ライセンス・ガイドになるためには、エジプトの歴史や観光施設に関する知識、高度な語学力やプレゼンテーション能力を問ういくつかの試験をパスする必要があるとのことである。また、非常時の対応なども学んでいるとのことである。

<エジプト企画旅行の例> 6日間で2地域を回るプランの例

- 1日目 成田からカイロ（14時間） 夜に到着
- 2日目 ギザ（ピラミッド、スフィンクス） （午後）カイロ観光
- 3日目 （早朝）カイロからルクソールへ空路 ルクソール西岸の観光
- 4日目 ルクソール東岸の観光 （正午）ルクソールからカイロへ空路
- 5日目 （午前）自由行動 （夕方）カイロ出発
- 6日目 成田着

## 6. エジプト旅行における各種危険

### (1) 可能性がある各種危険

エジプト旅行において可能性がある危険としては、海外旅行に共通するもの、エジプトにおいて危険が高いものなど、さまざまとなる。可能性がある危険について、以下に列挙しておく。

- ・戦争、政治的動乱、内乱による人身・物的損害、計画の中止、旅程の変更
- ・テロによる人身・物的損害、計画の中止、旅程の変更
- ・ストライキ・騒じょうによる人身・物的損害、計画の中止、旅程の変更
- ・交通機関等のストライキ、交通障害による計画の中止、旅程の変更
- ・自然災害
  - 地震
  - 砂嵐
- ・各種事故による死亡、傷害
  - 航空機事故、列車、バス、自動車事故
  - 爆発
  - 落下物による事故
  - 観光施設、ホテル内における事故
  - その他各種のけが など
- ・疾病
  - 水あたり、食中毒、
  - 熱射病

風土病 など

- ・持病の発症
- ・盗難
  - 手荷物などの盗難
  - 現金、クレジットカード、パスポートなどの盗難
- ・土産物の詐欺
  - 不良商品、値段
- ・見学施設の閉鎖、交通遅延による計画実施不能
- ・フライトのトラブル
  - 天気不良等によるキャンセル、オーバー・ブッキング、荷物の破損、荷物の付着
- ・ホテル設備の不備、ホテルのキャンセル
- ・現地法に対する違反 など

## (2) エジプト旅行に伴う主な危険

エジプト旅行において、重要と考えられるリスクについて、その状況を以下に説明する。以下の記述は、2010年3月初旬における状況に基づく。テロ等のリスクについては、外務省の海外安全ホームページにおける「危険情報」「最新スポット情報」を参考にまとめた。

### ①テロ

- 1990年代後半からイスラム原理主義過激派による外国人観光客への襲撃事件が発生した。
- 1997年ルクソール事件では、観光スポットにおいて外国人観光客を襲撃し、58名死亡（内日本人10名）の事件が発生した。
- 当局の治安対策強化により、それ以降、観光客を標的とした襲撃事件は発生していないが、その後、カイロ、アレキサンドリアなどで、爆弾テロは増加している。
- 2004年から06年にシナイ半島のホテルや商業地区等で爆弾テロが発生して多くの犠牲者が出た。また、カイロでも2005年4月に爆弾テロ事件が発生した。
- その後、過激グループやテロ組織等に対する治安当局の厳しい取締りや警戒活動等もあって、テロ事件の発生はみられなかったが、2009年2月22日にカイロ市内フセイン広場において外国人観光客1人が死亡、約20人が負傷する爆弾テロ事件が発生したほか、同年5月10日には、カイロ市内ザイトゥーン地区で爆弾事件が発生し、また、2011年1月1日には、アレキサンドリアのシディ・ビシュル地区においてキリスト教の教会付近で少なくとも21名が死亡、97名が負傷する爆弾テロ事件が発生した。
- 2009年4月までに、レバノンのシーア派武装勢力であるヒズボラ系のグループが外国人観光客の集まる観光地等を標的としたテロを計画していたとして摘発されている。その後、同年7月にはアル・カイダと関連があるとされるグループ26人が、スエズ運河を通行する船舶を狙ったテロを計画していたとして逮捕された。
- エジプト南部では、1997年のルクソール事件以降、テロ事件は発生していない。

- ▶ 西方砂漠（スーダン・リビアとの国境付近）では、2008年9月に砂漠ツアーに参加していた外国人観光客11人を含む計19人が身代金目当てで誘拐される事件が発生した。
- ▶ テロ・リスクは、政治・社会情勢の変化等によって、リスク状況が激変するので、最新の専門情報の入手に努める必要がある。

## ②交通事故、渋滞

- ▶ 交通事故は多発している。外国人観光バスの交通事故も発生している。
- ▶ 都市では、交通渋滞が激しく、歩行者が道路を横断する場合には細心の注意が必要である。横断歩道がない場合も多い。
- ▶ 旅行者がレンタカーを借りて運転することは極めて危険である。
- ▶ 交通渋滞や飛行機、列車の遅延は、頻繁に生じる。計画が大幅に狂うリスクがある。

## ③病気

- ▶ 下痢：生水、生野菜は要注意。一流ホテルやレストランの場合でも要注意。歯磨きもペットボトルを利用したほうが無難である。日本人の場合、水あたりになる可能性はかなり高いとみたほうがよい。
- ▶ 熱中症、脱水症状：真夏は50度近くなる。疲労度も増すので、持病などが出やすい。
- ▶ かぜ：夏のホテル等の冷房が強く、温度差が大きいため、かぜをひく可能性も高い。
- ▶ 過労による持病の発症：エジプトの主要観光地（北からアレキサンドリア、カイロ、ルクソール、アスワン）は、それぞれ数百キロ離れている。通常、これらの都市のいくつかを10日前後の行程で消化するため、強行軍の行程が多く、疲れが出やすい。飛行機で移動する場合も夜中のフライトとなる場合もあり、行程に無理が生じやすい。

## ④詐欺、盗難

- ▶ 詐欺、恐喝：過去の事例としては、ラクダ、タクシーその他における法外な料金の請求、土産物における詐欺、クレジットカードの不正請求などが生じているとされている。
- ▶ スリ、置き引き：人ごみにおける手荷物などの盗難、パスポート、クレジットカードなどの盗難の危険がある。
- ▶ 痴漢：女性が混雑した場所などで触られる危険があり、その被害がしばしば報告されている。
- ▶ 強盗、殺人：観光客を狙った強盗や殺人は少ない。

なお、2011年3月13日時点での外務省発出のエジプトに関する危険情報は、次の通り。

## <参考>

本情報は 2011/03/13 現在有効です。

### エジプトに対する渡航情報（危険情報）の発出（2011/02/28）

●シナイ半島（紅海、スエズ湾、アカバ湾に面した沿岸地域を除く）：「渡航の延期をお勧めします。」（継続）

●上記以外の地域：「渡航の是非を検討してください。」（引き下げ）

☆詳細については、下記の内容をよくお読みください。

#### 1. 概況

（1）エジプトでは、政治運動団体等がインターネットや SMS を通じ、エジプト政府に対して大統領の辞任、政治・経済改革等を求めるデモ・集会の開催を呼びかけたことにより、2011 年 1 月 25 日以降、カイロ中心部のタハリール広場のほか、スエズ、アレキサンドリアなど国内各地で大規模デモが継続して行われ、デモ隊と治安部隊との激しい衝突に発展しました。

1 月 28 日には、デモ隊が一部暴徒化し、政府関連施設等の破壊や放火を行い、店舗を狙った略奪行為や刑務所からの脱獄が発生する等、治安が急速に悪化しました。その後、夜間外出禁止令が発令されるとともに、警察に替わり軍が市街地に展開して治安維持にあたりました。

その後も、全国的にムバラク大統領辞任を求める大規模デモが継続発生しましたが、2 月 11 日、大統領の辞任が発表され、権限の委譲を受けた国軍最高会議が暫定的に国家運営を行うこととなり、全国的な混乱状態は収束し、市民生活は落ち着きを取り戻しています。

エジプト政府機関の公務、銀行業務、店舗等の商業活動等も再開され、多くの市街地では、警察による治安維持も通常の状態に復帰しつつあります。また、2 月 12 日以降、デモや集会は行われていますが、大きな混乱や衝突を伴うものは発生していません。ただし、依然として規模の大きなデモや集会がタハリール広場で散発的に行われるとともに、刑務所からの脱獄者の存在等、治安情勢は未だ従前の状況に戻っているとは言えない状況にあります。

#### 2. 地域情勢

シナイ半島（紅海、スエズ湾、アカバ湾に面した沿岸地域を除く）：「渡航の延期をお勧めします。」（継続）

##### （1）

（イ）シナイ半島の北シナイ県及び内陸部では、2011 年 2 月 12 日以降も警察施設等への破壊行為が行われ、警察機能回復の兆しは見られず、武装集団による略奪も発生する等治安悪化の状態が続いているとの情報があります。つきましては、同地への渡航や滞在を予定されている方は、どのような目的であれ渡航を延期されることをお勧めします。また、その地域に既に渡航や滞在をされている方は、早期の退避を検討するとともに、やむを得ず滞在を継続される場合も、不測の事態に巻き込まれないよう最新情報の入手に努めて、自身の安全対策を慎重に検討してください。

（ロ）上記以外の地域：「渡航の是非を検討してください。」（引き下げ）

上記 1. のとおり、2011 年 1 月 25 日以降、首都カイロを中心に、スエズ、アレキサンドリアなど国内各地で大規模デモが継続して行われ、デモ隊と治安部隊との激しい衝突に発展し、一時、デモ隊が暴徒化して、政府関連施設等の破壊や放火を行う等に至りました。しかし、大統領辞任後、その全国的な混乱状態は収束し、市民生活は落ち着きを取り戻しています。エジプト政府機関の公務、銀行業務、店舗等の商業活動等も再開され、多くの市街地では、警察による治安維持も通常の状態に復帰しつつあります。また、2 月 12 日以降、デモや集会は行われていますが、大きな



混乱や衝突は発生していません。上記のように一部治安状況に回復の兆しがみられつつありますが、今後の情勢次第では再び情勢が悪化する可能性も否定できません。また、大カイロ（カイロ、ギザ、カルユービーヤ、ヘルワン、10月6日の各県）、アレキサンドリア、スエズの3都市を対象として、夜間外出禁止令が発令されています（2月24日現在深夜0時から午前6時まで）ので、夜間外出禁止時間帯は決して外出しないでください。また、それ以外の時間帯であっても外出の際は、必ず写真付きの身分証明書を携行し、単独行動を避けるようにしてください。

つきましては、同地域に渡航や滞在を予定されている方は、今後も、デモや集会がカイロ中心部のタハリール広場やその他国内の政府関係施設等付近で行われたり、イスラム教の金曜礼拝（昼過ぎ）前後にカイロ中心部のタハリール広場や各地のモスク付近で集会が行われた場合、混乱や衝突が突発的に発生する可能性及び混乱や衝突に至らない場合でも多数の人が1か所に集中して事故に巻き込まれる危険性は否定できないことから、大勢の人が集まっている場所には近づかないようにする等十分な安全対策を講じてください。デモや集会に遭遇した場合には、すぐにその場から離れ、安全な場所に避難してください。デモや警戒中の治安部隊の写真撮影は絶対に行わないでください。

## （2）テロ

（イ）エジプトでは、2004年から2006年にかけて、シナイ半島のホテルや商業地区等において爆弾テロ事件が発生し、また、首都カイロでも2005年4月に爆弾テロ事件が発生しました。その後、過激グループやテロ組織等に対する治安当局の厳しい取締りや警戒活動等もあって、テロ事件の発生はみられませんでした。2009年2月22日にカイロ市内フセイン広場において外国人観光客1人が死亡、約20人が負傷する爆弾テロ事件が発生したほか、同年5月10日には、カイロ市内ザイトゥーン地区で爆弾事件が発生し、また、2011年1月1日には、アレキサンドリアのシディ・ビシュル地区においてキリスト教の教会付近で少なくとも21人が死亡、97人が負傷する爆弾テロ事件が発生しています。

（ロ）また、2009年4月までに、レバノンのシーア派武装勢力であるヒズボラ系のグループが外国人観光客の集まる観光地等を標的としたテロを計画していたとして摘発されています。その後、同年7月にはアル・カイダと関連があるとされるグループ26人が、スエズ運河を通行する船舶を狙ったテロを計画していたとして逮捕されました。

（ハ）エジプト南部では、1997年のルクソール事件以降、テロ事件の発生はありません。

（ニ）西方砂漠（スーダン・リビアとの国境付近）では、2008年9月に砂漠ツアーに参加していた外国人観光客11人を含む計19人が身代金目当てで誘拐される事件が発生しました。

## （3）一般犯罪

（イ）上記のとおり、従来エジプトでは、爆弾テロ等の事件や集会・デモの発生はあるものの、邦人を対象にした強盗等の重大犯罪の発生は比較的少なく、一般的な治安は比較的安定して推移してきました。

（ロ）しかし、今回の大規模なデモ発生により、治安維持体制が極めて弱体化しています。また今回の混乱で脱獄した服役者も、その全てが再収監されている訳ではありません。このような状況で今後、テロ等を含む外国人を対象とした犯罪ないしは外国人が巻き添えとなる重大な犯罪が発生する可能性は排除できません。

## 3. 滞在に当たっての注意

上記のとおり、エジプトにやむを得ず渡航・滞在される方は、不測の事態に巻き込まれないよう下記事項に十分留意して行動し、危険を避けるようにしてください。また、累次のスポット情報も参照しつつ、日本国外務省、在エジプト日本国大使館、現地報道等より最新の情報を入手するよう努めてください。

（1）緊急時に連絡が取れるよう、現地の宿泊先や連絡先を、必ず在エジプト日本国大使館に連絡してください。また、現地に3か月以上滞在される方は、緊急時の連絡などで必要ですので、到着後遅滞なく在エジプト日本国大使館に「在留届」を提出してください。また、住所等、届出事項に変更が生じたとき、又はエジプトを去る（一時的な旅

行を除く。)ときは、その旨を届け出てください。なお、在留届は、在留届出システム、( <http://www.ezairyu.mofa.go.jp/> ) による登録をお勧めします。また、郵送、FAXによっても行うことができますので、在エジプト日本国大使館まで送付してください。

(2) 夜間外出が禁止されている時間帯には決して外出しないでください。また、それ以外の時間帯であっても外出の際には、必ず写真付きの身分証を携帯し、単独行動を避け、国内の政府関係施設、宗教施設や大勢の人が集まっている場所には近づかない様にする等十分な安全対策を講じてください。デモ・集会に遭遇した場合には、すぐにその場から離れ、安全な場所で待機してください。デモや警戒中の治安部隊の写真撮影は、絶対に行わないでください。

(3) 万一、緊急に国外退避が必要となった場合に備え、パスポート、ビザの有効期限、現金、クレジットカード及び航空券の確認をしてください。また、緊急時に運航される航空機等においては、正規航空運賃が適用される場合も多々あることから、所要の現金及びクレジットカード等の準備を行ってください。

4. 上記のほか、エジプトのテロ情報や隣国のリビア、スーダン及びイスラエルの危険情報にも御留意ください。

(以下省略)

## 7. エジプト出張における所感

本ケースを担当したチーム・メンバー3名は、2010年12月末から1月初めに、エジプトに出張して、エジプト国日本大使館(カイロ)、エジプト観光省(カイロ)、エジプト・ツーリスト・ポリス・オフィス(カイロおよびルクソール)およびミスル・エジプト国営旅行会社(カイロ、ルクソール)を訪問した。また、カイロ、ルクソールおよびアスワンに滞在し、ホテル滞在の日本人観光客からも参考情報を入手した。短期の訪問で得た情報を前提とするものであることを理解いただいたうえで、この所感を勉強材料の一つとして利用願いたい。なお、この所感は、エジプト情勢が大きく変化する前の情報をもとにしている。

### (1) 観光業に対する情熱

エジプトで面談した人から感じたのは、観光に対する情熱である。国として、観光に力を入れていることが面談をするたびに伝わってきた。当時の政治体制が背景にあるかもしれないが、国の強力なリーダーシップのもとで、観光業の育成に努めていることが理解できた。観光業の育成は、外貨を稼ぐ以上の重要な存在として認識されているように感じた。治安、交通などのインフラを含め、観光業はすそ野の広い産業である。観光は、世界との扉となる。観光業の発展という考えのなかで、国の治安やインフラ整備、社会生活や商業生活の向上を進めているようにさえ感じた。観光業は、国民の社会生活基盤の改善において大きなインセンティブになる産業であるといえるだろう。

また、外国人観光客の受入れに対する熱意も極めて高かった。エジプトの観光省で面談した方が、「エジプト人が交通事故に巻き込まれた場合には救急車で近くの病院に連れて行くが、外国人旅行

者の場合であれば、ヘリコプターを飛ばして最新設備の病院に搬送する。我々にとって観光客はとても大切な特別な存在である。」と力説したのが印象的であった。

## (2) 日本からのエジプト観光

エジプトへの観光客としては、欧米が最も多く、アジアからは日本や韓国となり、中国からは少ないとのことである。日本人旅行者は誠実でマナーが良く、日本はぜひとも旅行者を増やしたい国であるとのことである。

エジプト関係者の説明では、ルクソール事件の発生によって、観光客が途絶え、その後、当局のセキュリティ強化の結果、そう時間を経ないうちに欧米からの観光客は増えたが、日本からの観光客が戻るのにはかなり時間がかかったとのことである。

ロシアの観光客は、紅海側のリゾートに滞在するなど、国民によって、滞在する場所と期間に違いがあるとのこと。一般に、欧米からの滞在は、長い休暇日程を利用して、特定場所（ホテル）に、長期滞在するケースが多いが、日本からの観光客は、短時間に、観光スポットをできるだけたくさん見て回るツアーがほとんどとなっているとのことである。

あるエジプト人ガイドは、日本人観光客は、みなとても良かったとお礼を言ってくれるが、その後、会社に出されるツアー・アンケートには厳しいコメントが書かれることがあり、日本人観光客にどのように接するのがよいのか悩むといていた。その場で、要望をいってくれば対応できるが、なかなか面と向かって伝えてくれないとコメントしていた。添乗員が観光客の本音を適切に現地ガイドに伝えることが重要であろう。

## (3) セキュリティ対策

ルクソール事件により、エジプト観光産業は大打撃を受け、政府は、強力にテロ対策に取り組んでいる。セキュリティは、国の機密にあたる領域であり、かつまた素人がコメントすることは適当でないので、一般旅行者として感じた印象のみを以下に記しておく。

エジプト観光省、旅行会社や警察関係者は、外国人観光客の安全には国として最大の配慮をしていることを力説していた。たとえば、外国人旅行者のツアーについては、必ず事前に旅程内容を点検し、訪問先やホテルのセキュリティに問題がないかを点検するとともに、ツアーには必ずエジプトの旅行会社のガイドを同乗させて、緊急対応等に問題が生じないようにしているとのことであった。

実際に、当メンバーは、宿泊ホテルで、極めて厳しいセキュリティ・チェックを受け（滞在した3つのホテルのいずれにおいても、飛行機へのチェックインより厳しいと思われるレベルのチェックを受け、建物内に入るのに相当の時間がかかった。）。観光スポットは、いずれも柵で囲まれていて敷地全体が警備されていた。たとえば、ピラミッドがあるギザでは、広大な砂漠が柵で囲まれており（地平線の遠くまで）、ルクソールの王家の墓などは、山と谷の全体が柵で囲まれていて、多くの警官によって監視されている。山上にも多くの監視所が設けられているうえ、観光スポットに入るためには、厳しいボディチェックを受ける。内部にも、私服の警官を含めて、武装した警官が

数多く配置されていて、ほとんど死角が生じないような状況になっているように感じた。また、観光スポットに向かう道路でも、何か所にもわたって警官の詰め所が設置されていた。

遺跡等の内部は、観光警察、外は一般警察が担当して、問題が生じた場合には、両者が連携して対応にあたっているとのことであった。実際に、遺跡の内部、外部で多くの警官を見かけた。

いずれにせよ、観光客は、かなりものものしいセキュリティ態勢の中で見学を行うことになり、こうした雰囲気には違和感を抱く場合もあるかもしれないが、逆にいえば、観光スポットは、極めて高いセキュリティ態勢のもとにおかれるといえるものと感じた。

日本大使館の話でも、日本人が巻き込まれた凶悪な事件は、ルクソール事件を除けば、ほとんどなく、世界の主要都市に比べても、凶悪犯罪や事件などの発生頻度はむしろ低いのではないかとの話であった。

#### (4) 交通渋滞、交通事故

カイロは、交通渋滞が大変激しい都市である。街中は、車で移動することになるが、移動に多くの時間を要した。また、横断歩道の数も少なく、道路を渡るのも容易でない。自由に街中を散策するには、かなりの経験が必要な状況である。カイロでは、自由行動の時間を設けても、移動に時間がかかり、また交通事故などの危険もあるので、特定のスポットをツアーで見ていく方式が現実的な都市であるように感じた。

エジプト旅行は、観光スポットが分散しているので、長距離のバス移動を伴う。実際に、バスに乗車して、運転手には極めて高度な運転能力が求められることが分かった。混雑状況、他の車の運転マナー、道路の整備状態、車両、それらのすべての面において、日本とは比較にならない状況であった。しかも、長距離をほとんど一人の運転手で運転し、渋滞が生じて時間のプレッシャーを受ける環境におかれている。実際に、エジプトでは、交通事故が多く発生し、観光バス事故による人身事故も発生している。

今回、利用した長距離バスのうち、シートベルトがついていない車もあった（正確には、装置はあるがベルトがついていない状態）。また、トイレ付のバスとついていないバスがあった。日本と違って、途中でドライブインのような施設も見かけなかった。バスにトイレがなかったときには、現地ガイドの手配により、村のトイレを利用することになった。

現地の事情は、実際に行ってみないとわからない面がいろいろとあるが、たとえば、こうしたバスひとつをとっても、日本とは事情が異なる。ツアーを企画する場合には、シートベルトやトイレの有無などのバスの装置、途中の休憩の頻度など、要望を具体的に現地会社に出して確認することが重要であることが理解できた。また、ドライバーの運転能力や現地ガイドの判断能力や交渉能力も、極めて重要であるように感じた。

#### (5) 水あたり

エジプトでは、たとえ高級ホテルであっても、日本人は水道水を飲んではならないといわれている。チームのメンバーは、エジプトでは、水あたりの危険が高いことを事前に聞いていたことから、

ミネラルウォーターを持ち歩き、歯磨きもミネラルウォーターで行うなど徹底した。しかし、チームの複数名が水あたりを経験した。現地で面談した日本人添乗員からも、エジプトでは、水あたりの発生事例が添乗員を含めてかなりあることを聞いた。日本大使館の話では、原因は、細菌、水の質など諸説あるようであるが、疲労とも関係しているとのことである。多くの場合、食事を断つことによって回復し、入院など重大な状態になる場合はほとんどなく、旅行会社の責任問題まで発展することはないようである。

#### (6) 旅程

日本からの観光において、もっとも重要と感じた点は、旅程である。宿泊していたホテルは、日本からのツアー観光で通常利用するところで（現地水準では、高級から最高級レベルといわれるホテル）、そこに滞在していた日本人は、いくつかの旅行会社のツアー参加者で、海外旅行は何度か経験している中高年が多かった。（学生旅行客などのツアーは、別のホテルを利用していたかもしれない。）話を聞くと、いずれも1週間強の旅程で、エジプトの複数の観光地を回るツアー客であった。いずれの人も、スケジュールの厳しさをコメントしていて、飛行機の遅れが重なった人は、夜中の1時にホテルについて3時のモーニングコールで観光バスにのるといった状況に驚いたとコメントしていた。

また、タイトな旅程は、バス事故のリスクを増大させる面があるのではないかと感じた。エジプトでは、観光地間の距離があり、交通事情も必ずしも良くない。ドライバーに過度の負担がかかれば、事故の危険が増大しかねないものと考えられる。

#### (7) 買い物、チップ

エジプトでは、トイレ、その他の場所で、チップを要求される場合が多く、小銭が必要な国である。また、買い物は、粘り強い交渉が必要で、そのプロセスをむしろ楽しむ国といえる。

#### (8) 国民性

男性は、陽気で、よく話し、とても親しみのある国民性であると感じた。イスラム教の関係で、旅行者が女性と会話する場面は限られる。街中で女性が大声で男性と言い争ってけんかをしている場面に何回か遭遇し、興味深く感じた。

#### (9) 全体の感想

エジプトは、多くの遺跡があり、加えて、砂漠の自然景観、イスラムの文化など、異質の体験ができる観光地である。また、親切で明るいエジプト人を知るうえでも、エジプト旅行の魅力は尽きない。

エジプト観光はリスクが高いと感じる人もいるかもしれないが、一部の情報のみで全体を判断す

ることは適当でない。今回、現地に行って感じたのは、安全な場所、安全とはいえない場所、安全な行動、安全とはいえない行動があり、それは、どの国の観光地でも同じであるということである。重要なことは、その国の社会制度や文化をよく理解して、適切な行動をとることにあるように感じた。

ツアーを企画する者としては、現地の実態をよく知ったうえで、日本人にとってリスクとなりうる点を個別に分析して、重大な結果にならないようにリスクを排除していく必要がある。そのためには、現地で定評ある旅行業者と提携し、こちらの要望を具体的に伝えていくことが必要である。

## 8. エジプト治安情勢悪化と旅行会社の対応

2011年1月29日（土）11:00頃に外務省よりエジプトの危険情報が、一挙に2段階引き上げとなり、「渡航の延期をお勧めします」となった。それに対応して、わが国の旅行会社では、現地のツアー旅行者の安否確認を実施し、政府の「渡航延期発出」の件を伝えてエジプトから離れる（日本へ帰国）旨の案内を行うとともに、国外へ移動する飛行便の手配・確保を行った。

旅行契約上、治安情勢の悪化等によって当初の計画通りの催行が困難な場合は、変更による追加費用は顧客の負担となる。わが国の旅行会社は、緊迫した情勢において、顧客の安全を確保し、顧客の費用と時間負担が最小になるように努力して、短時間のうちに、ツアー旅行者を国外に無事に退出させることに成功した。

緊急時に適切な対応が取れたのは、わが国旅行会社による精力的な対応に加え、外務省や現地旅行会社との連携の成果といえる。関係団体や現地旅行会社との有効な関係は、有事において極めて重要となる。

旅行の企画段階のリスク・マネジメントにおいては、各種のリスク削減策を進める必要があるが、その根底にあって最も重要なのは、現地関係先や関係省庁との強力な連携関係ではないだろうか。そして、良好な友好関係を構築するためには、現地に足を運んで関係者と面談し、意見を交わすことが重要であるように思われる。

注) その後、2011年2月末には、外務省の危険情報は「渡航の是非を検討してください。」に引き下げられ、旅行会社は、ツアーの販売を開始した。

### <参考文献>

- S. E. ハリントン・G. R. ニーハウス著、米山高生・箸方幹逸監訳『保険とリスクマネジメント』東洋経済社、2005年。
- 亀井利明・亀井克之著『リスクマネジメント総論[増補版]』同文館出版、2009年。
- 後藤和廣『リスクマネジメントと保険』損害保険事業総合研究所、2008年。
- 茂木寿『リスクマネジメント構築マニュアル』かんき出版、2007年。
- 宮林正恭『リスク危機管理』丸善、2008年。

白井邦芳『ケーススタディ 企業の危機管理コンサルティング』中央経済社、2006年。  
東京海上日動リスクコンサルティング株式会社著『図解入門ビジネス 最新リスクマネジメントが  
よ〜くわかる本』秀和システム、2004年。  
インターリスク総研編著『実践リスクマネジメント[第4版]』経済法令研究会、2010年。  
株式会社損保ジャパン・リスクマネジメント著『リスクマネジメント実務ハンドブック』日本能率  
協会マネジメントセンター、2010年。  
「地球の歩き方」編集室『地球の歩き方 E02 エジプト 2011～2012年版』ダイヤモンド社、2010年。  
『るるぶ情報版 B15 エジプト』JTBパブリッシング、2009年。  
エジプト大使館 エジプト学・観光局 HP <http://www.egypt.or.jp/index.html>  
外務省の海外安全 HP <http://www.anzen.mofa.go.jp/index.html>

## <謝辞>

本ケース資料は、2010年12月末から2011年1月初めにエジプトの関係機関を訪問して収集した情報をもとにしている。エジプト国日本大使館（カイロ）、エジプト観光省（カイロ）、エジプトツアーリスト・ポリス・オフィス（カイロおよびルクソール）およびミスル・エジプト国営旅行会社（カイロ、ルクソール）は、快く面談に応じていただくとともに、有益な情報を提供いただいた。ここに記して謝意を表する次第である。なお、面談させていただいた方の個人名を記すことは控えさせていただきたい。帰国直後にエジプト情勢が激変し、同国への観光がいったんは停止される事態となった。エジプト情勢が改善し、多くの日本人がエジプトの素晴らしさを体験できる日が早く来ることを切に願っている。

注意：本ケースにおける資料は、授業における教材として作成しているものであり、実際の企画においては、最新の情報をもとに判断する必要がある。リスクは、社会情勢の変化等によって激変する場合があります。常に、最新の情報をもとに判断を下していく必要がある。また、本ケース資料に記した内容は、正確性・完全性の点で十分とはいえないものである。この資料の情報のみで、同国に対する固定的なイメージや先入観等を持つことがないようにしていただきたい。

## 設問

1. エジプト旅行に伴うリスクについて、横軸を頻度、縦軸を被害程度として、リスク・マップ上に整理しなさい。
2. エジプト旅行に伴うリスクのうち、「水あたり」について、①リスクが発現した場合に生じる事象や損害、②リスク削減のために事前に可能な方策、③リスクが発生した後の対応を整理しなさい。
3. エジプト旅行中にバス事故が発生したことを想定し、いかなる場合に日本の旅行会社に法的責任が発生するか、また、旅行会社に法的責任が発生しないようにするためには、旅行を企画するうえでいかなる点に注意する必要があるかを議論しなさい。
4. エジプト観光について、日本人観光客は、一週間程度の旅程で多くの観光地を訪問するツアーを選ぶことが多い。同じ日数であれば、より多くの観光スポットを回るツアーが選ばれやすい。同じ場所を訪問する場合には、値段の安いツアーが選ばれやすい。しかし、限られた日数で、多くの観光スポットを回れば、それだけリスクが高まる。一方、安全を高めようとする、その分、コストが高くなる面がある。こうしたジレンマの状況において、旅行を企画する上では、どのような配慮が必要かについて議論しなさい。
5. あなたは、外国から日本旅行を企画するメンバーの訪問を受け、日本滞在におけるリスクなどについて聞かれたと仮定します。あなたは、日本への観光について、熱意をもって勧めることができますか。もし自信がないと感じるのであれば、それはなぜかですか。改善のためには、何が必要ですか。

以 上