

知床遊覧船事故対策検討委員会 殿

(一財)日本消費者協会 河野康子

第3回「知床遊覧船事故対策検討委員会」を都合により欠席するにあたり、当日の議事に関して下記の通り、意見を申し述べます。

## 記

今回の知床遊覧船事故対策の検討においては、国（行政）、事業者、事業者団体、利用者（国民）それぞれが再発防止のために事故から得られた教訓を共有し、各者が自ら、また連携協働して、でき得ることを行うという前提でお願いしたい。

また、消費者の「権利と責任」の視点から考えると、消費者（サービス利用者）は、受け身ではなく自ら情報を得て適切に判断することが求められており、今回の事案に係る「情報提供のあり方」については、デジタル技術の進展等を鑑みて、従前より数段進んだ対策を求めます。

消費者（サービス利用者）の選択と判断に資する情報提供のあり方として、前回提案された「行政等からの情報提供のあり方」に加えて、今回資料で示された2つの対策①「小型旅客船事業者の安全情報の提供の拡充」②「安全性の評価・認定制度の創設」に全面的に賛同します。

その上で、

### ①「小型旅客船事業者の安全情報の提供の拡充」について

○利用者が乗船する前に、当該事業者や船舶等の安全情報の確認が可能となるよう、公開する場として、利用者が立ち寄らない事務所内や乗船後しか確認できない船舶内部などへの掲示は効果が薄いことから、WEBサイトがある場合は、HPなどでの開示を最優先としていただきたい。

○安全管理規程等、行政への提出書類をコピーして公開するのではなく、「知床観光船おーろら」HP掲載の「安全運航への取組み」のように、利用者にも分かりやすい表現での公開を希望します。

### ②「安全性の評価・認定制度の創設」について

○防火対象物適合表示制度、貸切バス事業者安全性評価認定制度などを参考として、利用者が事業者の安全に対する取組み等を簡便に確認できるような仕組みを、旅客船業界が率先して検討いただきたい。コロナ禍において、各業界が、コロナ対策に取組み、具体策を公表して、利用者へ安全と安心をアピールした先事例があり、遊覧船の安全運航の取組みも同様と考えます。

折から、訪日外国人観光客の受け入れ再開、また、5月24日「世界経済フォーラム」が発表した観光産業の競争力ランキングで、117の国と地域の中で日本は世界1位とされ、特に交通インフラの安全性等への評価が高い、等の状況を鑑みると、観光遊覧船業界を挙げて、早急に利用者に対する安全情報の開示に取組み、失った信頼の回復に努めていただきたい。

以上