

ガイドに必要な法律知識(雇用編)

ハロー通訳アカデミー
学院長 植山源一郎

<はじめに>

私たちは、普段ほとんど意識していないと思いますが、一歩家を出れば、様々な民法上の契約に基づいて行動しています。

契約とは、一言でいえば「**法的な責任が生じる約束**」のことであり、その約束を破れば、罰則を受けることとなります。

例えば、電車に乗ること(**旅客運送法**)、お店で商品を買うこと(**売買取引基本法**)、英会話学校で英語を勉強すること(**特定商取引法**)、車を運転すること(**道路交通法**)など、意識している、いないにかかわらず、私たちは、「**法的な責任が生じる約束**」の中で生活している、と言うことができます。

きちんとした契約(条件)が示されていない状態で、旅行会社の指示、命令、管理、監督のもとで、ガイドが働くということは、**ありえない損害賠償責任を負わされる可能性もあるので**、ガイドは、将来のトラブルを回避するために、事前に契約内容をきちんと確認しておくことが大切です。

例えば、JTB GMT(グローバル・マーケティング・ツアーズ)の「業務委託基本契約書」の第13条には、下記のような記載があります。

第13条(損害賠償)

ガイドは、自己の故意または過失により、本契約の履行に関連して、旅客、宿泊施設、輸送機関、土産物店その他の第三者に対して損害を与えたり、クレームを受けたときは、10日以内にGMTに対し所定の報告書を提出するとともに、**GMTに対し、GMTが被った損害およびGMTが支払った一切の費用(合理的な範囲での弁護士費用を含む)を賠償する。**

旅行会社に比べて弱い立場にあるガイドには、聞きにくい内容もあるかも知れませんが、できる限り確認しておくことが重要です。

本書では、「ガイドに必要な法律知識」を、**ガイドの立場に立って**、ご説明させていただきますので、ご参考になれば幸いです。

なお、本書の内容に関して、ご意見、ご感想、ご質問などをメールにてお聞かせいただければ大変有難く存じます。

- 件名:ガイドに必要な法律知識(氏名)←必ず、氏名をお書きください。
- 宛先:info@hello.ac

【1】基本事項(契約の種類)

旅行会社とガイドにはどのような契約が想定されるのか？

(1) (直接)雇用契約(労働契約):

旅行会社とガイドが直接雇用関係にある契約である。報酬は、働いた時間で計算される。労働基準法(特別法)、労働法(民法)の制約を受ける。

【(直接)雇用契約(労働契約)】

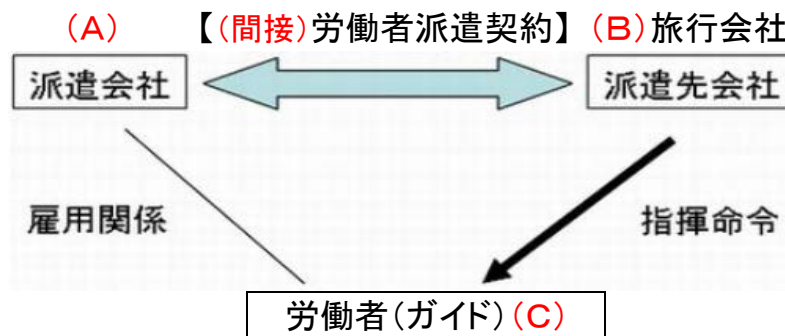


(2) (間接)労働者派遣契約:

労働者派遣契約とは、人材派遣会社(A)と人材を受け入れる派遣先会社(旅行会社)(B)が結ぶもので、「派遣会社(A)が雇用する労働者(ガイド)(C)を、派遣先の旅行会社(B)で労働させる」という契約である。

この場合、派遣先会社(旅行会社)(B)は、労働者(ガイド)(C)に直接、指示、命令、管理、監督することができる。報酬は、働いた時間で計算される。

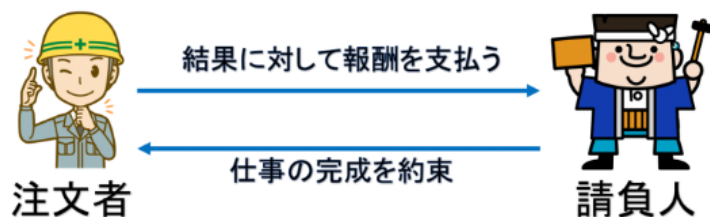
ガイドに仕事の完成責任はない。労働基準法(特別法)、労働法(民法)の制約を受ける。



(3) (外注)請負契約:

個人事業主である大工さん、Web 制作者、セミナー講演者などの請負人が、ある仕事(家の建設、Web 広告、講演など)の完成(成果物の納品)を目的として請負う契約である。

注文者は、請負人に対して、指示、命令はできない。再委託は原則可能である。報酬は、仕事の完成(完成物の提供)をもって支払われる。民法、商法の制約を受ける。(民法 632 条)(旅行会社とガイドの間にはありえない契約である)



(4) (外注) 委任契約:

個人事業主である弁護士、税理士などが、法律行為を受託する契約である。

報酬は、受託者の業務の遂行に対して支払われる。

仕事の成果責任(勝訴、節税など)は原則問われない。

民法、商法の制約を受ける。(民法 643 条)

(旅行会社とガイドとの間にはありえない契約である)

(5) (外注) 準委任契約:

個人事業主である経営コンサルタント、システムエンジニアなどが、法律行為以外の仕事を受託する契約である。

士業、経営コンサルタント、システムエンジニア(特に SES 契約と呼ばれる)などのスペシャリストに委託するが多い。

報酬は、仕事の業務の遂行(作業)に対して払われる。

成果物などの完成責任は原則ない。

民法の制約を受ける。(民法 656 条)

(旅行会社とガイドとの間にはありえない契約である)

(6) 雇用契約、請負契約、(準)委託契約の違い

雇用形態	雇用契約	請負契約	(準)委任契約
従事者の呼び方	労働者	請負人	受託者
使用者の指揮命令	有り	無し	
従事者の裁量	小	大	
算定ベース	労働時間	仕事の完成	業務の遂行
支払い方法	給与扱い(給与所得)	外注費扱い(事業所得)	
源泉徴収	有り	無し	
備品等	会社の用意、負担	請負人(受託者)の用意、負担	
労災補償	有り	無し	
社保加入義務	有り	無し	

(7) 関係法令

①労働基準法(特に、労働協約 15 条)(民法に対して優先される特別

法) <https://ja.wikipedia.org/wiki/%E5%8A%B4%E5%83%8D%E5%9F%BA%E6%BA%96%E6%B3%95>

②労働契約法(民法 643 条、656 条)(民法の特別法)

<https://ja.wikipedia.org/wiki/%E5%8A%B4%E5%83%8D%E5%A5%91%E7%B4%84%E6%B3%95>

【2】基本事項(契約で注目すべきこと。旅行会社とガイドが直接雇用関係にあるのかの視点)

- (1)旅行会社が、ガイドに直接に指示、命令、管理、監督をするかどうか。
- (2)旅行会社が、ガイドに直接に報酬を支払うかどうか。
- (3)その際、旅行会社が、源泉徴収して支払うかどうか。

- (4)ガイド料金が、労働時間によって算出されるかどうか。
- (5)お客様がツアー中にケガをした場合、お客様からの**損害賠償責任**は、旅行会社が負うのか、ガイドが負うのか。直接雇用の場合は、一義的に旅行会社が責任を負う。
- (6)お客様、ホテル・旅館、輸送機関、レストラン、土産物店、劇場などからの**損害賠償責任**は、旅行会社が負うのか、ガイドが負うのか。直接雇用の場合は、一義的に旅行会社が責任を負う。

【3】基本事項(旅行会社とガイドの関係)

- (1)旅行会社が、ガイドに直接に指示、命令、管理、監督をする場合

これは、(直接)雇用契約(正社員、契約社員、アルバイト)、または、(間接)派遣契約に限られる。

労働関係法(労働基準法、労働法)等の適用があり、賃金、労働時間、休日、休暇などについて、労働基準法、労働法、最低賃金法などが適用される。

また、労災保険法(労働災害、通勤災害)が適用され、雇用保険法(失業保険)の被保険者となり、健康保険・厚生年金保険の被保険者になる。

但し、派遣契約は、旅行会社と派遣会社から二重に搾取される雇用関係なので、ガイドは、できれば、派遣契約で働くべきではない。

- (2)誰が、源泉徴収をするのか

旅行会社は、(直接)雇用契約の場合、ガイドに対する報酬から源泉徴収する。

(間接)派遣契約の場合、ガイドは派遣会社から報酬を受け取り、派遣会社が源泉徴収をする。

ガイドの場合にはありえないことであるが、(外注)請負契約、(外注)委任契約、(外注)準委任契約の場合は、旅行会社は、**外注費**として個人事業主たるガイドに支払うはずであり、外注費は、源泉徴収の対象にはならない。

(直接)雇用契約でも(間接)派遣契約でもないのに、旅行会社が「業務委託」と称して、10%の源泉徴収することはおかしい。

- (3)旅行会社は、ガイドと(直接)雇用契約を結ぶべきだが、経費節減、リスク回避のために、ほとんどの旅行会社(JTB ほか)は、「業務委託契約書」という名称の**「偽装請負契約書」**を提示してくる。

- (4)「業務委託」という言葉の**「目くらまし」**

雇用契約、労働契約、請負、委託(法律業務関係)、準委託(法律業務以外)という言葉は、**法律用語**として存在しているが、「業務委託」という用語は、労働基準法、労働法には存在していない。

つまり、法律的に意味不明、かつ、あいまいな「業務委託」という言葉をあえて使うところから、すでに「業務委託契約書」なるものの**胡散臭さ**を感じることができる。

旅行会社とガイドは、(直接)雇用契約を結ぶべきところ、**直接契約と外注契約(委託、準委託)の「いいとこどり」をした「偽装請負契約書」**を、もっともらしい「業務委託契約」という言葉で**「目くらまし」**しているということである。

裁判になった場合は、契約書の名称ではなく、契約の実態がどうであったかが問われるので、たとえ「業務委託契約書」とあったとしても、「偽装請負」は直ぐに「化けの皮」をはがされてしまう。

JTBの顧問弁護士は、この程度のことは当たり前に分かっているのだが、自分とJTBの利益のために、「**偽装請負契約書**」を作成しているのである。

(5)お時間のある時に下記の動画をご覧ください。(ご参考)

(企業サイドの弁護士さんの説明ですが、とても分かりやすいです)

・違法な請負、業務委託契約のチェックポイント(長瀬総合法律事務所)

<https://www.youtube.com/watch?v=M2oECIGcKaA>

・請負契約、業務委託契約のメリット、デメリット(長瀬総合法律事務所)

<https://www.youtube.com/watch?v=KtGVeGf6N04&t=10s>

・請負契約と言われないために適法な業務委託契約のポイント(長瀬総合法律事務所)

<https://www.youtube.com/watch?v=MKCWmaC2SS4&t=47s>

【4】近年の大手企業における偽装請負の例

労働基準法、労働法の適用を免れ、人件費を削減するため、損害賠償責任から逃れるために、規模の大小を問わず偽装請負が蔓延しています。

(1)トヨタ系企業(トヨタ車体)における偽装請負(労災隠し)

<http://www.asahi.com/special/060801/TKY200608120411.html>

(2)日本法人アマゾンジャパン物流センター における偽装請負

https://www.jcp.or.jp/akahata/aik19/2020-02-08/2020020801_01_1.html

(3)大手住宅建材メーカー「東リ株式会社」における偽装請負

<https://www.corporate-legal.jp/news/4526>

(4)キャノンにおける偽装請負(数百人を正社員に)

<http://www.asahi.com/special/060801/TKY200607310407.html>

(5)松下プラズマディスプレイにおける偽装請負

<https://www.n-daiichi-law.gr.jp/contents/information/65>

(6)日立製作所における偽装請負(三菱UFG銀行のワンフロア丸ごと偽装請負)

https://biz-journal.jp/2014/06/post_5262.html

(7)トヨタ系列「光洋シーリングテクノ」における偽装請負

<https://www.mynewsjapan.com/reports/673>

【5】旅行会社がガイドを直接雇用しない理由

基本的に、ガイドは、旅行会社から、**直接に指示、命令、管理、監督**を受けて仕事を行うので、旅行会社はガイドを直接雇用(正社員、契約社員、パート、アルバイト)しなければならないのだが、下記の理由により、ほとんどの旅行会社は、直接雇用をすることは無い。

(1)労働基準法の適用を避けるため。

(2)労働契約法の適用を避けるため。

- (3) 社会保険料の支払いを避けるため。(健康保険、厚生年金保険)
- (4) 労災保険料の支払いを避けるため。(労働災害、通勤災害)
- (5) ボーナス、退職金の支払いを避けるため。
- (6) 正当な理由なく解雇できないリスクを避けるため。
- (7) 損害賠償責任を免れるため。
(お客様、宿泊施設、輸送機関、土産物店などからの損害賠償責任を免れるため)

【6】ガイドが、旅行会社から仕事を受ける時に確認すべきこと

- (1) 契約書の有無：
 - ① あれば、提示を求める。
 - ② なければ、詳しい条件を示すように請求する。
(メールでも可だが、後日のため、できれば、文書の契約書を交わしておきたい)
- (2) ガイドの仕事に対する指示、命令、管理、監督は誰がするのか。
- (3) 誰がガイドに報酬を支払うのか。
- (4) 誰が源泉徴収を行うのか。
- (5) 仕事の内容：(ガイド、空港送迎、東京シティエアターミナル(T-CAT)への乗せこみ)
- (6) 仕事の日時：
- (7) 仕事の場所：
- (8) お客様に関する情報：(母国語、人数、大人・子供、ベジタリアン、食物アレルギーなど)
- (9) 報酬の条件：
 - ① 基本となる金額
 - ② 交通費
 - ③ 食事代
 - ④ 超過勤務料金(1日8時間を超える労働には25%の割増料金を請求できる)
 - ⑤ 支払い条件(方法、いつ支払われるのか)
 - ⑥ 前泊／後泊料金
- (10) キャンセル料金：
 - (当日)100%、(前日、前々日)80%、(3日前～1週間前)30%、など。

【7】株式会社 JTB GMT の「業務委託基本契約書」

JTB グローバルマーケティング&トラベルとガイドとの「業務委託基本契約書」

第1条 (基本契約性)

- (1) 本契約は、GMT が通訳案内(外国人に付き添い、外国語を用いて、旅行に関する案内をすることをいう。以下同じ)、土産物その他の物品販売のセールスこれらに付随して GMT が指示する業務(以下「本件義務」という)をガイドに委託するにあたっての、基本的条件を定める。
- (2) 本契約の定めと個別契約の定めが異なるときは、個別契約の定めが優先して適用される。

第2条 (個別契約)

個別契約は、GMT がガイドに対し、本件業務の内容、本件業務の実施期日および場所、受託

の回答期限を記載した書面(以下「発注書」という)を、メールまたはファクシミリで交付し、ガイドがメールまたはファクシミリで承諾した実施期日につきその承諾時に成立する。

GMT がガイドに対し発注書を送付した後、発注書に記載した受託の回答期限までにガイドが何らの通知もなかったとき、またはガイドが承諾しなかった実施期日については、個別契約は成立しないものとする。

第 3 条 (資料等の提供)

(1) GMT は、本件業務の実施に必要と判断する旅程その他の資料等(以下「資料等」という)を、予めガイドに提供する。

(2) ガイドは、資料等を本件業務の履行以外のために利用したり、第三者に提供してはならず、GMT より請求があったときまたは該当する本件業務が終了したときは、GMT の指示に従って資料等を廃棄し、または GMT に返却する。

第 4 条 (報告義務)

(1) ガイドは、GMT が請求したときはいつでも、また災害、事故、トラブル等の緊急事態が発生した場合は直ちに、GMT に対し、業務の遂行状況を報告しなければならない。

(2) ガイドは、前項の報告に際し GMT から指示されたときは、所定の報告書をもって報告しなければならない。

第 5 条 (委託料および諸費用)

(1) 本件業務の実施の対価(以下「委託料」という)は、個別契約に別途定めのない限り、GMT が毎年度配布する「GMT 登録通訳案内士業務委託代金」(以下「料金表」という)に定めるとおりとする。

(2) 本件業務の実施にかかる費用(第 11 条に定める知的財産権の移転費用を含む。以下「諸経費」という)は、料金表に定めのない限り、委託料に含まれる。

第 6 条 (支払方法)

ガイドは、本件業務を実施した各ツアーごとに、ツアー完了後7日以内に、委託料および諸費用につき GMT に精算書を提出して請求する。

GMT は、**委託料から源泉徴収税を控除して**、委託料および諸費用を、該当するツアーの実施月の翌月 20 日(金融機関の休業日にあたる場合は、その全営業日)までに、ガイドの指定する金融機関の口座に振り込んで支払う。

振込にかかる費用は GMT の負担とする。

第 7 条 (報酬)

ガイドは、本件業務の実施にあたり、次の各号に定める条件を充足していることを表明し、保証する。報酬は次の通りである。カッコ内は新規登録者(GMT 業務が 30 日未満のガイド)の研修代金である。

FIT(9 名まで)

<4時間以内> 20,000 円(14,000 円)

<6時間以内> 24,000 円(18,000 円)

<10 時間以内> 28,000 円 (20,000 円)

<13 時間以内> 34,000 円 (26,000 円)

団体 (10 名以上)

<4 時間以内> 23,000 円 (16,000 円)

<6 時間以内> 27,000 円 (20,000 円)

<10 時間以内> 32,000 円 (23,000 円)

<13 時間以内> 38,000 円 (29,000 円)

この他、規定時間外手当、深夜・早朝拘束手当、遠距離・長時間拘束手当、前後泊手当、事前事後打合わせ手当などがある。

第 8 条 (順守事項)

ガイドは、本件業務の実施にあたり、次の各号に定める事項を順守する。

- (1) 善良なる管理者の注意をもって本件行うを実施すること
- (2) JTB グループ行動規範を尊重し、当該規範に沿った行動をとるよう努めること
- (3) 別紙に定める通訳案内等業務運用ガイドラインを順守すること
- (4) GMT より取扱の委託を受けた個人情報を、別途締結する個人情報取扱委託覚書にのっとり、適切に取り扱うこと

第 9 条 (再委託の禁止)

ガイドは、本件業務を、GMT の事前の書面による承認を得ずして第三者に再委託することはできない。

第 10 条 (通知義務)

ガイドは、氏名、住所、国籍、委託料の支払先、第 7 条各号に定める事項その他別途 GMT が指定する事項に変更があったときは、速やかに GMT に届け出なければならない。

第 11 条 (知的財産権)

本件業務の過程で生じた発明、考案、著作物、ノウハウその他の成果 (著作権法第 27 条および第 28 条に定める権利を含む) は、GMT に帰属する。ガイドは、当該成果につき著作者人格権を行使しないものとする。

第 12 条 (秘密保持)

ガイドは、本契約の履行の過程で知りえた GMT、旅客および宿泊施設、輸送機関、土産物店その他の本件業務の関係者の営業上または技術上の情報 (以下「秘密情報」という) を、本契約の履行以外のために使用してはならず、また第三者に開示し、もしくは漏えいしてはならない。

第 13 条 (損害賠償)

(1) GMT およびガイドは、その責めに帰すべき事由により本契約に違反して、相手方に損害を与えたときは、当該損害を賠償しなければならない。

(2) ガイドは、自己の故意または過失により、本契約の履行に関連して、旅客、宿泊施設、輸送機関、土産物店その他の第三者に対して損害を与えたり、クレームを受けたときは、10日

以内に GMT に対し所定の報告書を提出するとともに、GMT に対し、GMT が被った損害および GMT が支払った一切の費用(合理的な範囲での弁護士費用を含む)を賠償する。

第 14 条 (反社会的勢力の排除)

第 15 条 (権利義務の譲渡禁止)

第 16 条 (有効期間)

第 17 条 (解除) 第 18 条 (準拠法および合意管轄裁判所) する。

●(ご参考)上記の契約書の全文

<http://hello.ac/jtbgmt2011>

●ガイドが仕事中に交通事故に遭ったとしても、GMT は損害賠償責任を負うことがなく、補償する必要もないので、ガイドは、事故の加害者に対して自分で責任を追及することになる。ガイドが、後遺症で仕事ができなくなっても、GMT は、就業不能補償をする必要がないので、ガイドを簡単に切り捨てることができる。要するに、「使い捨て契約」ということである。

●JTB GMT の「業務委託基本契約書」は、労働基準法、労働契約法などの適用を免れるだけでなく、お客様からのクレーム、損害賠償の責任をガイドに押し付ける内容の「契約書」ですが、とても良くできているので、他の旅行会社のモデルにされています。

●JTBの雇用条件改悪の歴史

1950年代～1960年代の「ガイドの黄金時代」(1ドル=360円)に、JTBには全国に約180名の専属ガイドがいて、月額保証給+歩合給、健康保険・社会保険加入の準社員待遇であった。

お客様(主にアメリカからの富裕層)のチップのほうは、JTBの支払いよりも多く、中には、月収80万円と、当時のJTBの常務取締役よりも高収入のガイドがいたとの話が残っている。

1970年代以降、準社員 → 契約社員 → 「業務委託契約」という名の「偽装請負契約」(=日雇い奴隷契約)(2011年～)へとガイドの待遇の改悪がなされてきた。

【8】中央労働基準監督署が JTB に割増賃金を払えと是正勧告！



感動のそばにいつも。

下記は、ガイドにも適用される内容なので、午後 10 時から午前5時までの間の時間外労働に対しては、割増賃金(50%増し)を請求してください。

JTB さんは、きちんと割増賃金を払って、感動させてください！

是正勧告書

株式会社 JTB サポートインターナショナル
代表取締役社長 中村弘和殿

中央労働基準監督署
監督官 柴田昌志
平成 20 年6月25日

●労働基準法37条第1項違反

退職派遣労働者が添乗業務に従事した際に行った時間外労働に対する割増賃金を支払っていないこと。

過去2年分の賃金を遡及して支払うこと。

●労働基準法37条第3項違反

退職派遣労働者が添乗業務に従事した際に行った午後 10 時から午前5時までの間に労働させた場合において、深夜労働に対する割増賃金を支払っていない。

過去2年分の賃金を遡及して支払うこと。

以上、平成20年6月25日までに支払うこと。

指導票(是正期日平成 20 年 7 月末日)

(1) 貴事業場の添乗業務に従事する派遣労働者について、現在事業場外労働に関するみなし労働時間制を採用していますが、労働基準法第38条の2に基づく事業場外労働制の対象となるのは「事業場外で業務に従事し、かつ使用者の具体的な指揮監督が及ばず、労働時間を算定することが困難な業務である」(昭 63.1.1 基発1号)と示されています。添乗業務の内、申告者が従事していた募集型企画旅行の場合は、出発から解散までの間の旅行行程は、移動の為に利用する交通機関、立ち寄り先及び、宿泊先を派遣先事業場で決定しており、貴事業場は派遣労働者に対して、旅行行程の通り添乗業務を具体的に指揮しているものと認めます。派遣添乗員の労働時間の把握方法について、添乗員が作成している「コースタイム」には、始業

時刻、終業時刻、及び立ち寄り先等の時刻の記載があり、かつ、緊急時の連絡も定められており、具体的に指示を行う等、労働時間の算定ができるものと認めます。ついては、申告者が従事していた添乗業務については事業場外労働に関するみなし労働時間制を採用することは認められませんので、**労働時間の把握を行い、労働時間に応じた賃金の支払いを行うこと。**

- (2) 申告者以外の労働者で事業場外労働に関するみなし労働時間制を採用していたものについて、実態調査を行い、当該報告を行って下さい。
- (3) 派遣先事業場が、派遣労働者に作成を指示している「コースタイム」は、労働時間の把握を行うために必要な書類であり、賃金計算を行う際には必要となるものであるため、当該「コースタイム」の確保を行い、3年間の保存を行って下さい。

【9】 JTB GMT のトラブル時における「ガイドマニュアル」

GMT は、本「ガイドマニュアル」において、何かあれば、ガイドに対して「**直ぐに、GMT のオフィスへ連絡し、指示を仰ぐ**」ことを要請しています。

このことは、GMT がガイドを直接雇用していることを示すので、「業務委託基本契約書」には、あえて記載されていませんが、これは、**GMT が、ガイドに直接に指示、命令、管理、監督している揺るぎない証拠**になるものです。

(1) 大渋滞に巻き込まれた場合

- ・基本的に、事前に予想される場合はツアー設定はしていないが、事故等で大渋滞に巻き込まれた場合、まずドライバーさんと適切な迂回ルートを進めるか相談する。同時に、オフィスへ連絡を入れて状況を報告する。
- ・昼食の前であれば、ランチ箇所へ状況報告と通常より遅れる旨を報告する。
- ・船やロープウェイへ乗車する前であれば、電話を入れて報告すると共に、ギリギリなら待つて頂くよう交渉してみる。いずれにも乗れない場合は、時間が間に合う限り代替の場所に対応する。時間的に間に合わない場合は、運休の場合と同様にオフィスへ連絡し指示を仰ぐ。渋滞でバスが動かなくても、ガイドングを続ければお客様のイライラは少し軽減されるので努力する。

(2) 人為的ミスやクレームに関するトラブル時の対応について

①乗車券、切符等の日付に誤りがある場合

- ・オフィスへ連絡し指示を仰ぐ。

②台帳上は食事なしのプランだがお客様から食事付のプランに申し込んだと言われた場合

- ・まず、バウチャーや旅程など書面を出してもらい、書面内容を確認する。
- ・オフィスへ連絡し、指示を仰ぐ。食事付が正当である場合もあるので、食事の有無は早め確認しておく。
- ・ツアーステッカーだけの食事の有無の判断をせず、必ずお客様に直接確認する。

③お客様からのクレームが発生した場合

- ・内容をできるだけ詳しくお客様から伺う。緊急を要する案件であれば速やかにオフィスまたは緊急携帯へ電話し報告し指示を仰ぐ。(連絡先については必携の連絡先一覧を参照)

- ・急を要さない案件であれば、業務終了後メールまたは電話にてオフィスへ報告する。
- ・現場で解決した案件であっても、後日お客様本人からもしくは現地エージェントを通してクレームに発展する場合もある為、必ずメールまたは電話にてオフィスへ報告する。

(3) (よくある) 病気やケガに関するトラブル時の対応について

- ・異状を訴えた方が発生した場合は、まずお客様にヒアリングし、状況をしっかりと把握する。
- ・持病等で持ち合わせの薬で対処できる場合は、よく確認したうえで服用してもらう。
- ・重症または重傷の場合は、すぐに 119 番して救急車を呼ぶ。同時にオフィスへも連絡して報告する。
- ・救急車へ同乗せざるを得なくなった場合は、オフィスへ報告し指示を仰ぐ。

(4) バスツアーでの車両事故や車両故障に関するトラブル時の対応について

- ・発生後直ちに安全な場所へ停車し、お客様に異常を訴える方がいらっしゃらないか確認するとともに、ドライバーさんへ状況確認を依頼する。確認が終わり次第、状況に応じてドライバーさんから会社、警察、保険会社等へ連絡してもらうと同時に、ガイドは異状を訴える方がいらっしゃる場合は直ちに 119 番した後オフィスへ連絡し詳細を状況報告する。異状を訴える方がいらっしゃらない場合は、直ちにオフィスへ連絡し詳細を状況報告する。
- ・現場検証等で時間を要する場合は、お客様へお詫びを伝えると共に、ペットボトルのお水やお茶を提供する可能性があるが、オフィスへ確認し指示を仰ぐ。

(5) 人命事故に関するトラブル時の対応について

- ・まずは、現場に居合わせる事業パートナーさん(バスドライバー、ランチ箇所スタッフ等)と連携してお客様の状況を把握し、直ちに警察や救急へ通報すると同時に、必携に記載してある内容の通りオフィスへも連絡し状況報告する。また、5WIH(When, Where, Who, What, Why, How)で経緯を全てメモする。
- ・その後の対応については自身で判断せずに、オフィスからの指示に従うこと。

(6) 犯罪やテロに関するトラブル時の対応について

- ・まずは、現場に居合わせる事業パートナーさん(バスドライバー、ランチ箇所スタッフ等)と連携してお客様の身の安全を確保することを最優先事項で対応し、直ちに警察や救急へ通報すると同時に、必携に記載してある内容の通りオフィスへも連絡し状況報告する。また、5WIH(When, Where, Who, What, Why, How)で経緯を全てメモする。
- ・その後の対応については自身で判断せずに、オフィスからの指示に従うこと。

【10】 JFG(全日本通訳案内士連盟)が提示している料金(ご参考)

下記は、JFG がホームページで提示している料金表です。
旅行会社とのガイド料金、キャンセル料金の交渉などにご利用ください。

●基本料金		
1日か半日か	1日(8時間迄)	半日(4時間迄)
お客様4人迄	¥30,000～¥35,000	¥24,000～¥28,000
5人以上	¥32,000～¥36,000	¥26,000～¥30,000
VIP料金	¥38,000～¥50,000	¥30,000～¥35,000

●送迎	
成田空港・関西空港	¥25,000～¥28,000
羽田空港・伊丹空港	¥22,000～¥26,000
駅送迎	¥12,000～¥15,000

●キャンセル料金	
当日	100%
前日及び2日前:	80%
1週間前～3日前	30%

●付加料金

- ①交通費実費(早朝・深夜の場合はタクシー代)
- ②ツアー中に発する諸経費(入場料、通信費等)
- ③食事補助(朝食¥1,000、昼食¥1,500、夕食¥2,000)(お客様と同席の場合は実費)
- ④超過料金(¥1,000～¥2,000/1時間毎)
- ⑤早朝(7:00以前)／深夜(11:00以降)料金は各¥5,000
- ⑥複数言語ガイドの追加料金(¥5,000)
- ⑦通訳業務が含まれる場合の追加料金(¥5,000以上)
- ⑧前泊／後泊料金
成田空港: ¥5,000 / 遠隔地: ¥10,000
- ⑨年末・年始(12月31日～1月2日)は10%の割増し料金

【11】 True Japan Tour 株式会社の「派遣・職業紹介に関する同意書」の違法性

IJCEE(日本文化体験交流塾)関連の True Japan Tour 株式会社は、派遣するガイドに対して、下記のような「同意書」を提出をさせていますが、これは、労働法の専門家の弁護士によりますと、**違法かつ法律的に全く効力のない文書**とのことですので、同社に「同意書」を提出した方は、そのようにご了解ください。

●代表取締役 米原亮三氏の見解

私は、以前に、True Japan Tour 株式会社の代表取締役である米原亮三氏に、本「同意書」を含む True Japan Tour 株式会社のガイドの使用状況について、その見解を直接質問しましたが、米原氏は「同意書」の存在の如何にかかわらず、**「去る者は追わず」、即ち、True Japan Tour 株式会社を辞めたいガイドは、何の拘束をすることもなく、無条件で、即日、自由に辞めてもらって全く問題ないと**明言しました。また、驚いたことに、ガイドが、True Japan Tour 株式会社から派遣された派遣先と、「同意書」にある3年を待たずして、直接雇用されたとしても、**「去る者は追わず」、実際には、特に問題にすることは一切しない**とのお話でした。派遣会社の中には、ガイドが直ぐに辞めることを許さず、何時間にも渡り、つるし上げるところもあるのですが、米原亮三氏は、辞めたいというガイドをつるし上げるようなことは、これまでもしたことはないし、今後もするつもりは一切ないと言っているので、**True Japan Tour 株式会社を辞めたいときは、いつでも安心して辞めることができます**。それならば、「同意書」そのものを撤廃したらどうですか、と申し上げたところ、「それでは、收拾がつかなくなる(?)」ので、今後も「同意書」は取る」と仰るので、私としては、釈然としないものが残っています。今後、万一、True Japan Tour 株式会社で働く可能性のある方は、この点について、米原亮三氏ときちんとお話されたらよろしいかと思えます。または、私に直接お問い合わせください。

True Japan Tour 株式会社 代表取締役 米原亮三氏

ホームページ：<http://www.truejapantours.com/jahome/>

TEL:03-3830-0451

e-mail:truejapan@ijcee.com

「派遣・職業紹介に関する同意書」(True Japan Tour 株式会社)

(違法かつ法律的に全く効力のない文書です)

年 月 日

True Japan Tour 株式会社

代表取締役 米原亮三 殿

住所:

氏名:(自筆)

日本文化体験交流塾の会員である私(以下「甲」という)は、このたび True Japan Tour 株式会社(以下「乙」という)から紹介のあった仕事を行うにあたり、斡旋先企業等(以下「丙」という)への派遣・職業紹介について、下記の事項に同意します。

記

(1) 斡旋の内容 丙(斡旋先企業等)の名称 / 業務開始日(年 月 日)

(2) 丙との今後の仕事について

今後、丙から甲にガイド等仕事の依頼があったときは、原則的に乙を通して仕事を行うこととする。ただし、乙からの派遣・職業紹介に先駆けて丙からの仕事を行ったことがある場合、乙より事前の承諾を得た場合、又は、業務開始日から3年を経過した場合は、この限りではない。

(3) 丙から仕事の依頼が来た場合

甲は、乙からの派遣・職業紹介によって初めて丙からの仕事を行ったにもかかわらず、丙から直接仕事の依頼が来た場合には、乙にその旨を報告する。

・上記「同意書」の原本

<http://hello.ac/douisho.pdf>

以上

【12】全国通訳案内士を対象とした専用保険

「業務委託契約」という名の「偽装請負契約」の元では、就業中の様々な事故に対して、旅行会社は何の補償もしてくれませんので、ガイドは、不本意ではありますが、下記のような保険に加入して、自分の身を守る必要があります。

●三井住友海上火災保険株式会社

三井住友海上火災保険株式会社は、全国通訳案内士の業務に関わるさまざまな賠償リスクを包括的に補償する専用保険を販売しています。本商品は、訪日外国人旅行者の増加に伴い、通訳ガイドや旅程管理業務等、全国通訳案内士が担う業務の重要性が増していることを受けこれらの業務に関わる賠償事故を補償するものです。

●主な対象業務と想定する事故例

(1)通訳案内業務

- ・食品情報を誤って伝え、それを食べた外国人旅行者がアレルギーを発症した。
- ・横断歩道でない部分を先導・案内し、外国人旅行者が車両と接触した。

(2)旅程管理業務

- ・スケジュール管理を誤り航空機に乗り遅れ、追加宿泊・発券費用が発生した。
- ・道を間違え、演劇の時間に間に合わず返金を求められた。

(3)受託物の管理

- ・旅行会社から預かったファンド(準備金)や団体乗車券を紛失した。
- ・外国人旅行者より預かったカバンを紛失し、中に入っていた金銭が無くなった。

●保険料:3,000 円程度(1 年間)

- 現時点では(2023 年 5 月現在)、本保険には、個人では加入することができず、通訳案内士団体の会員、組合員になる必要があります。

以上