



ビジネス等による外国人の短期受入れにあたり求められる危機管理

日本政府は現在、「観光立国実現に向けたアクション・プログラム¹」のとりまとめ等、外国人旅行者の誘致に力を入れて取り組んでおり、2013年7月には、日本を訪れた外国人旅行者数が単月として過去最高となる100万3千人²を記録する等、成果もみられている。ビジネス等で日本を訪れる外国人も多く、2012年度には外国人旅行者全体の17.3%にあたる、144万3千人が商用目的で来日した。

企業や地方自治体等でも、会議や研修、視察ツアーの開催等で、外国人を受入れる機会が少なくない。これら多くの集客交流が見込まれるビジネスイベントを総称してMICE³と呼ぶが、政府はMICE戦略都市の選定等、観光と同様に促進施策を打ち出している。また今後、更なるグローバル化の進展や、2020年の東京オリンピックの開催決定により日本に対する注目が高まることで、これまで外国人受入れの機会が少なかった企業や団体であっても、今後外国人を受入れる機会が増える可能性もある。

本稿では、外国人にとっての日本におけるリスク、また、短期滞在の外国人特有の問題を確認することで、危機管理の観点から、企業や団体が外国人の受入れに当たって実施すべき危機管理対策をまとめる。

1. 日本におけるリスク

(1) 日常的なリスク

日常的なリスクは、外国人であっても同様に存在する。日本における交通事故や火災、強盗、暴力事件、テロ等の発生件数は、途上国等と比較すると圧倒的に少ないものの、リスクが全く存在しないわけではない。

また怪我や感染症を含む急病も同様で、実際に短期滞在の外国人が骨折や心筋梗塞等で医療機関に緊急搬送されるケースも散見される。ビジネス等で日本を訪れた外国人であっても、業務の合間にスポーツ等を楽しむ場合もあり、これらの活動が大怪我に繋がる可能性もある。

(2) 日本特有のリスク

a. 地震・津波

海外から見た日本特有のリスクとしては、まず地震が挙げられる。日本は、4枚のプレートの境

¹ <http://www.mlit.go.jp/common/001000830.pdf>

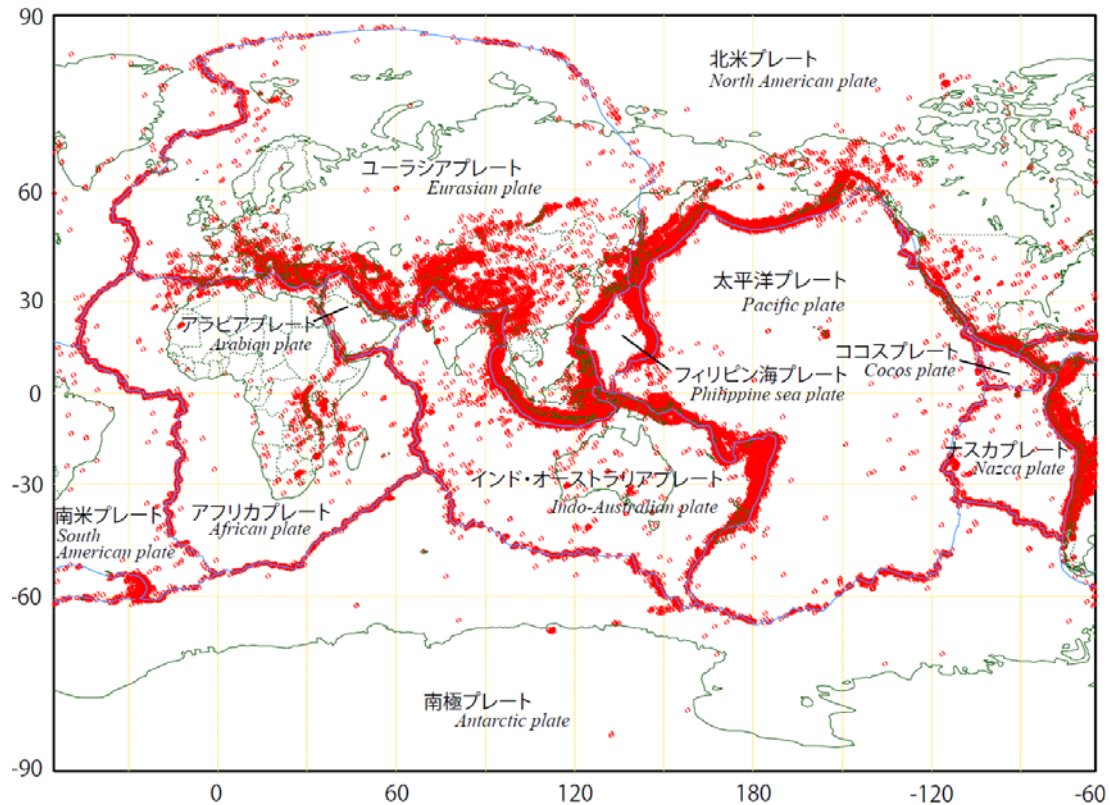
² 日本政府観光局公表資料 (http://www.jnto.go.jp/jpn/reference/tourism_data/visitor_trends/index.html)

数字は、外国人正規入国者のうちから日本に永続的に居住する外国人を除き、さらに一時上陸客等を加えた集計。

³ 会議 (Meeting)、企業等の行う報奨・研修旅行 (Incentive Travel)、国際機関・団体、学会等が行う国際会議 (Convention)、展示会・見本市、イベント (Exhibition/Event) の頭文字。

目に位置すると共に、多数の活断層（将来動く可能性のある断層）も存在しているため、度々大きな地震とそれに伴う津波が発生し、被害がもたらされてきた。図1に示したとおり、日本列島全域において地震が発生しており、他国に比べて集中している様子がわかる。しかし世界にはプレートの境目や活断層を持たない国も多く、それらの国の人にとって地震は一般的なものではないといえる。

■ 図1 世界の主なプレートと地震の分布



出典：気象庁ホームページ

■ 表1 過去の地震・津波による被害と政府が想定する巨大地震の被害想定（最大想定）

	マグニチュード	最大震度	最大津波高	死者・行方不明数
阪神・淡路大震災（1995）	7.3	7	—	6,437名
新潟県中越地震（2004）	6.8	7	—	68名
東北地方太平洋沖地震（2011）	9.0	7	9.3m以上 ⁴	18,534名 ⁵
南海トラフの巨大地震 ⁶ （想定）	9.1	7	19m	約323,000名
首都直下地震 ⁷ （想定）	7.3	6強 ⁸	—	約11,000名

出典：内閣府等の公表資料より弊社作成

⁴ 津波観測施設で観測された津波の観測値。20m以上であったと指摘する専門家もある。（内陸へ津波が駆け上がる遡上高とは異なる）

⁵ 2013年11月8日現在の警察庁発表による。

⁶ <http://www.bousai.go.jp/jishin/nankai/index.html>

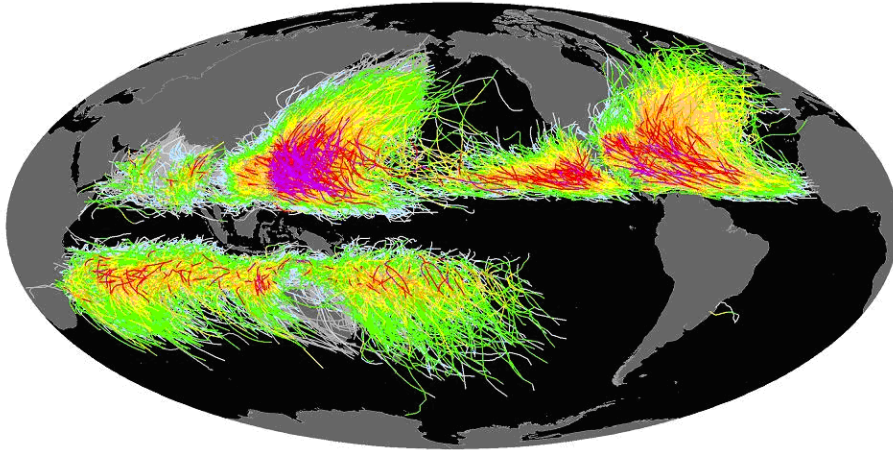
⁷ <http://www.bousai.go.jp/jishin/syuto/index.html>

⁸ 文部科学省の「首都直下地震防災・減災特別プロジェクト」では、最大震度7と想定されている。

b. 風水害

毎年日本には、発生する台風の多くが接近・上陸し、被害をもたらしている⁹。一方で、台風等は、赤道付近の国々や欧州、南米等の地域では一般的ではない場合もある。図2に示したとおり、日本が位置する北西太平洋は台風の通り道となっており、世界の他の地域と比較すると、北大西洋とともに密集地域であることがわかる。

■ 図2 1850年代以降に確認された熱帯低気圧¹⁰の経路



出典：米国・国立海洋大気庁ホームページ

また、竜巻についても、日本の本州は欧米諸国等と並んで多発地帯とされており¹¹、各地で被害が発生している。以下は、2013年9月2日に埼玉・千葉において発生した竜巻被害の様子である。

2013年9月2日に埼玉・千葉において発生した竜巻被害の様子 (2013年9月3日 弊社撮影)

■ 写真1 電柱の転倒



■ 写真2 飛来物による建物の損傷



なお、日本における風水害被害としては近年、集中豪雨や関東地方での竜巻発生により大きな被害が発生するケースが目立っており、台風シーズン以外においても注意が必要である。

⁹ 2012年に発生した台風の数は25で、そのうち19が日本に接近・上陸している。また2013年は、11月14日現在、31の台風が発生し、そのうち16が日本に接近・上陸している。(気象庁より)

¹⁰ 発生地域により、「台風」「サイクロン」「ハリケーン」等とよばれる。

¹¹ 米国・国立海洋大気庁 (<http://www.ncdc.noaa.gov/oa/climate/severeweather/tornadoes.html>) より。

■表2 過去20年間に発生した主な風水害¹²

発生年月	風水害名	被害の概要	死者・行方不明者数	負傷者数 (重傷+軽傷)	床上浸水
2013年 10月	台風第26号による 暴風・大雨	西日本から北日本の広い範囲で暴風・大雨。伊豆大島で大規模な土石流が発生し、集落を飲み込んだ。	43名	107名	1,524棟
2012年 7月	平成24年7月 九州北部豪雨	九州北部を中心に大雨。住宅の損壊・浸水被害、土砂災害等が発生した。	32名	27名	3,298棟
2011年 7月	平成23年7月 新潟・福島豪雨	新潟県や福島県会津で記録的な大雨。河川の氾濫、土砂災害が発生し、インフラや交通機関にも被害が生じた。	6名	13名	1,221棟
2009年 7月	平成21年7月 中国・九州北部豪雨	九州北部・中国・四国地方等で大雨。各地で浸水害や土砂災害が発生し、インフラや交通機関にも影響が生じた。	35名	59名	2,137棟
2008年 8月	平成20年8月末 豪雨	愛知県を中心に東海・関東・中国および東北地方等で記録的な大雨。中国、東海、関東、東北地方等広い地域で浸水被害等が生じた。	2名	7名	3,106棟
2006年 7月	平成18年7月 豪雨	長野県、鹿児島県を中心に九州、山陰、近畿、北陸地方の広い範囲で大雨。九州、山陰、近畿、北陸地方等で、土砂災害や浸水被害が生じた。	30名	72名	2,153棟
2004年 7月	平成16年7月 福井豪雨	福井県や岐阜県で大雨。福井県美山では1日で平年の月降水量を上回る降水量。各地で堤防が決壊し、多数の浸水害が発生した。	5名	19名	4,052棟
2004年 7月	平成16年7月 新潟・福島豪雨	新潟県中越地方や福島県会津地方で記録的な大雨。相次いで堤防が決壊し、多数の浸水害が発生した。	16名	4名	2,149棟
1993年 7～8月	梅雨前線、 台風第7・11号	九州南部を中心に甚大な被害。7月から8月にかけて日本付近に前線が停滞し、低気圧の通過や台風の接近に伴って、全国で大規模な大雨災害が発生した。河川の氾濫により、多数の家屋が浸水、流失した。	93名	219名	16,496棟
1959年 9月	(参考)伊勢湾台風	高潮による被害が顕著。日本における台風による死者・行方不明者は過去最大。	5,098名	38,921名	157,858棟

出典：気象庁・消防庁公表資料等より弊社作成

¹² 1993年以降に災害をもたらした気象事例のうち、顕著な災害であるとして、気象庁が命名した自然災害を抜粋（平成18年豪雪を除く）。

c. 噴火

噴火も日本特有のリスクの一つである。気象庁は現在、47の火山を噴火の可能性があるととして常時観測の対象としており、その中には富士山や箱根山等の観光地となっている身近な山々も含まれる。噴火被害については、火山周辺における溶岩流による被害に加え、広範囲で降灰による被害が生じることに注意が必要である。特に短期滞在の外国人にとっては、降灰による航空路線の運行停止が大きな問題となるであろう。

■ 図3 日本における火山の分布



出典：内閣府ホームページ

d. その他

さらに、日本に居住している場合はさほどリスクと感じていない事柄でも、外国に住む人たちが脅威を感じている危機もある。各国が公表する日本への海外渡航情報¹³をみると、放射能漏れが懸念される福島第一原子力発電所の状況が詳細に説明されていることが分かる。また朝鮮半島の情勢についても、同様に注意が促されている。

2. 外国人特有の問題

(1)言葉が通じない

言葉が通じないことは危機管理においても大きな問題となる。日本に住む外国人とは違い、短期的に滞在する外国人のほとんどは、日本語を話すことができない。また程度の差こそあれ、多くの日本人が使用することができる英語であっても、外国人の全てが話すことができるわけではない。

(2)リスクを知らない

日本特有のリスクについては、外国人がその性質や適切な対応について知識を持っていないことも危機管理における問題のひとつである。知識がないために適切な対応を取ることができない、あるいは危機に対し必要以上に恐怖を感じパニックとなることにより、被害が拡大する恐れがある。

＜外国人旅行者の多くが知らない地震・津波に関する日本人の常識の例＞

- ✓ 揺れを感じた際の身の守り方（机やカバンで頭を守る、ドアや窓を開ける、火を消す等）
- ✓ 避難の方法（エレベータは使わない、津波警報・注意報が発出された場合には、知人・家族等を探さずに、とにかく高いところに逃げる 等）
- ✓ 震度やマグニチュードの意味や程度
- ✓ 緊急地震速報、警報・注意報の意味
- ✓ 大地震が発生した場合には、地域に避難所が設置される
- ✓ 大地震の発生後しばらくは、余震が発生する可能性がある

(3)公的医療制度の対象外である

事故や急病で治療を受ける場合には、高額な医療費等が発生する可能性があることも問題のひとつである。自由診療（日本の公的医療保険制度の枠外の診療）となることもあり、手術をする場合には費用が数百万円を超えるケースもある。さらに自国へ搬送する場合には医療関係者の付き添いが必要となり、費用も高額である。骨折等の事故についても同様である。

¹³ 米国 (http://travel.state.gov/travel/cis_pa_tw/cis/cis_1148.html)、
英国 (<https://www.gov.uk/foreign-travel-advice/japan>) 等

(4)文化・習慣が違う

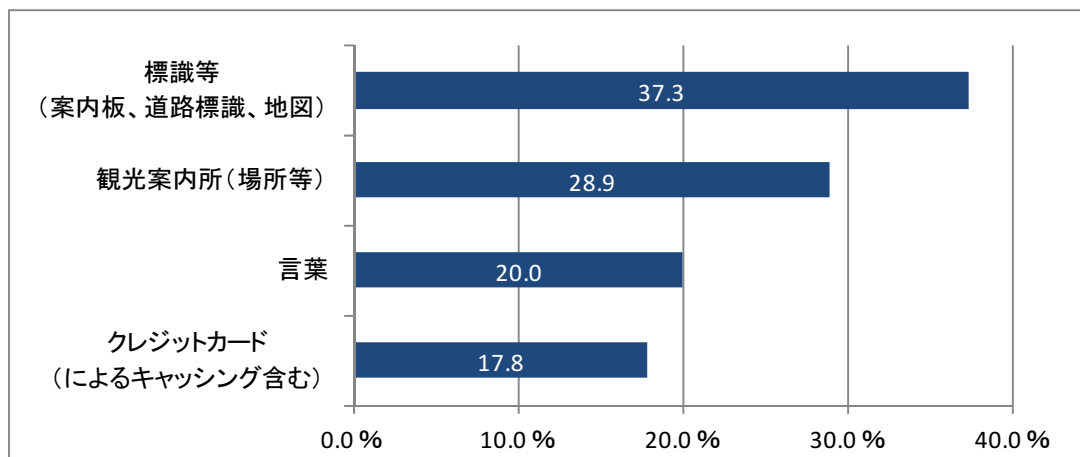
文化・習慣の違いも問題となる場合がある。例えば世界には、集団行動を苦手とする文化や、家族や友達を大切にする一方で他人への配慮に消極的な文化を持つ人たちもいる。また宗教等の理由により、守らなければならない習慣や、食事の制限がある人たちもいる。

特に自然災害の発生等により、長時間の避難が必要となった場合には、これらの文化や習慣の違いが日本人とのトラブルに発展する可能性がある。

(5)土地勘がない

短期滞在の外国人にとっては、土地勘がないことも問題となる。図2に示したとおり、観光局が実施した調査によると、訪日外国人の多くが日本の標識等について不便・不満を感じており、現状設置されている標識等だけでは不十分な様子が窺い知れる。

■ 図2 訪日外国人旅行者が不便・不満を感じる分野（上位4つ）



出典：日本政府観光局資料¹⁴より弊社作成

¹⁴ http://www.jnto.go.jp/jpn/downloads/20091029_TIC_attachement.pdf

3. 受入れ側企業・団体等における対策

前述のような様々な課題を踏まえ、企業・団体等が外国人を受入れる際には、事前に危機管理対策を講じておくことが求められる。以下に、受入れ側の企業・団体における対策の一例を示す。

(1) 情報伝達手段の確保

夜間や休日等、通訳者が不在で受入れ企業・団体の社員等のみの状況で危機が発生した場合には、社員等から直接外国人に情報を伝達する必要がある。

そのような場合に備えて、例えば、ピクトグラム等のイラストや基本的な事項を外国語で記載したコミュニケーションカード、インターネットで提供される翻訳サービス等の利用が有用である。

■ 図3 ピクトグラムの例



出典：一般財団法人河川情報センター

また、自然災害発生時にはテレビやラジオで緊急時に流れる多言語放送や、一部の地方自治体で配信される外国語による災害情報のメールサービスを利用することもできる。外国人旅行者にインターネットを利用させ、直接情報を入手させることも一案である。

怪我や急病の発生に備え、外国語対応が可能な医療機関を事前にリストアップしておくことも重要である。

(2) 外国人旅行者への基礎知識の教示

来日当初に日本において発生し得る災害とその対処方法等について外国語で説明した紙を渡す等、事前に外国人旅行者に災害等の危機管理に関する基礎知識を教示しておくことは、危機発生時の適切な対応に繋がり、また無用のパニックを防ぐ効果があり有用である。夜間等外国人だけである時間の危機発生に備えて、110番や119番等の緊急通報用電話番号を伝えておくことも重要である¹⁵。

¹⁵ 例えば警視庁では、110番を受け付ける通信指令センターにおいて、英語や中国語等主要言語の通訳者を配置している（ただし、事件等の発生状況によっては、通訳者が不在の場合も有り得る）。

(3) 損害保険の活用

高額な医療費等の発生に備え、損害保険を活用することも有用である。事故等が起こった場合、高額な医療費等を誰が負担するのか問題となり、対応の遅れに繋がる恐れもある。外国人旅行者を受入れる場合には、海外旅行保険の契約状況を確認し、未加入の場合には受入れ側の企業・団体に保険を手配することが望ましい。なお、受入れ側の企業・団体が手配できる保険には、①外国人旅行者に対する海外旅行保険、②受入れ側の企業・団体等が要した費用を補償する旅行事故対策費用保険の2種類が考えられる。

(4) 危機管理マニュアルの整備

危機発生時の対応を記載したマニュアルを整備することで、危機対応を円滑に進めることができ非常に有効である。また、危機管理マニュアルの作成にあたっては、担当者の交代等も考慮し、誰が見ても対応可能なように具体的に記載しておくことが重要である。さらに、定期的に訓練を実施することで、マニュアルの実効性を高めることができる。

＜マニュアルに記載する事項の例＞

- ✓ 各対応の基準（トリガー）や意思決定者、手順
- ✓ 避難場所や病院等施設の情報
- ✓ 緊急連絡先（外国人旅行者の安否を報告する先 等）
- ✓ 文化・宗教等により特別に留意すべき事項

[2013年11月25日発行]