

着の身着のまま、着た切り雀

「BAでヒースロー空港ですか！ 先週もあつたんですよ！ 日本から来た人がやつぱり荷物がなくなつて、事務所の者がいろいろ動いたのですが、結局、ここに滞在中の一週間も待つても出て来なかつたのです。先般のテロ騒動以来、どうも管理システムがメチャクチャになっているようです。その後、どうなつたのかはまだフォローしてはいないのですけれど……」

電話口のJETROジュネーブのT所長の声は、驚いた様子はなく、実に淡々としたものだった。お陰で、荷物がなくなつてヤキモキしていた気持ち^{かねめ}が吹っ切れ、妙に落ち着いた。英国行きにはテロのことが気になつたけれど、やつぱり後遺症が残つていたのか……でも金目のものはないし、まあ仕方ない、ツキがなかつたと諦めた。出てくれば、拾いモノだと観念する気持ちになつた。

実は、その前日の夜、ロンドンのヒースロー空港 (Heathrow Airport) で乗り継いで、BA (British Airline : 英国航空) でジュネーブ空港 (Geneva Airport) に着いた。ところが僕の荷物が^{ない}。荷物トラブル処理のカウンターに行つて照会したところ、荷物はまだヒースロー空港にあつた。明日一便でジュネーブ空港に送る、ホテルには午前十時頃までには届ける、「大丈夫！ 間違いない！」と言つて、歯磨き、髭剃り、シャツの入つた「オーバーナイトパック」を渡された。

それでほつと安心し、明日の朝にホテルに届くのなら、まあ良いか、と予定通りに予約してあつたホテルで泊まつた。

しかし、翌日、荷物は届かなかつた。カウンターで渡された受付書のような「乗客変則報告」 (Passenger Irregularity Report) に書かれている連絡先に電話したら、



Passenger Irregularity Report

Name [REDACTED]
Your file reference **GVA BA 74471** Creation Date 16/07/2007

We sincerely regret the inconvenience caused by this baggage irregularity.

To obtain information about the progress of your file, please phone us on the following number

+41 (0)58 158 91 12

The system will request you to dial the following code

Online Tracing

<http://www.worldtracer.aero/filedsp/ba.htm>

Our Fax Number

+41 58 158 19 15

We kindly ask you to refrain from calling us to check if your bag has arrived during the first 24 hours. The information concerning the arrival of your bag will be given automatically by our lost and found department.

BRITISH AIRWAYS 

For any information
BRITISH AIRWAYS
(pour les clients résidant en UK)
British Airways
Customer Relations
PO Box 5619

CO102PG Sudbury/Suffolk, UK
(depuis la Grande-Bretagne) 0845 7799977

Geneva Airport Switzerland

それは音声自動応答システムの番号だった。指示に従って荷物のコード番号を入力したところ、何と荷物は行方不明だという無機質な声に戻ってきた。それが何度も繰り返されるだけだった。それ以外の連絡先としては、FAX番号とBAの私書箱の住所しか書かれていない。まったく埒があかない。トラブル処理代行業者、Jet Aviationの電話番号を調べてもらい、ドイツ語かフランス語が幅を利かせているため、僕の代わりに責任者に電話で問い合わせをもらったけれど答えは同じだった。それで初めて焦った。

困り果てて、JETROジュネーブのT所長に電話を掛け、事情を説明して助けを頼んだところ、開口一番に戻ってきたのが冒頭の言葉だった。

海外旅行でのトラブル

海外旅行では、実にいろいろなトラブルに遭遇する。

ヒースロー空港でのトラブルは、これが三度目だった。最初は9・11の二日後の、一三日、成田からヒースロー経由でドイツのハノーバーに行った時のことだ。ハノ

ーバーでの滞在後、英国に飛んで、英企業の工場見学することになっており、それで航空運賃を安くするため成田とヒースローの往復を基本にした。往路のヒースロー空港は単純な乗り継ぎだけで済むはずだった。ところが荷物の再検査とハノーバー行きのチェックインのために空港中を引きずり回されてフラフラにさせられた。9・11の直後だから仕方がないと、その時は言い聞かせただけけれど、ハノーバーに着いたら普段とまったく変わりがなかったもので怒りがこみ上げてきた。



数日後、ハノーバーからアムステルダム経由で英ウェールズ地方のカーディフ国際空港で降りた時には、ほとんどノーチェック。再び怒りが前にも増してこみ上げてたことを記憶している。カーディフ国際空港には緊張感などまったくなく、のどか長閑そのものだった。

荷物がなくなる経験を最初にしたのはシカゴ空港だった。

もう三十年以上も前のことだ。かつてはメモなど不要と豪語していた僕も、まるで冷凍庫に保管した「かくこおり角氷」が溶けて形を変えてくつつき合ってしまったように、急速に記憶が曖昧になってきている。それも最近では先週のことでも三十年前のことも同じような具合になってきているから始末に悪い。だからあまり自信はないのだけれど、だいたい次のような出来事だったと思う。

ニューヨークからシカゴ経由で日本に帰る途中の出来事だったと思う。雪のため僕がシカゴから乗る予定だったJALが欠航になってしまった。しかも、多分、運行するという明日のJALの便はすでに満席で空席がないという。仕方がないので、日本行きの他のエアラインの空席を探してもらった。幸いカナダ航空の日本に向かう便の席があった。

その登場手続きを始めたところで荷物のことに気が付いた。荷物を移し替えなければならぬ。欠航となったため、荷物はシカゴで下ろされているので引き取って欲しいという。ところが指定の場所に僕の荷物はない。ニューヨークからシカゴまでは、ユナイテッド・エアラインで飛んできたと思う。焦った。荷物のタグを振りかざし、荷物が無い、探して欲しいと、カウンターに行つて下手な英語と日本語で訴えた。何と僕の荷物はフロリダのマイアミ空港にあった。シカゴ空港の状況によるが、明日の昼過ぎでないと、シカゴ空港には届かないだろうという。

やっと確保したカナダ航空の日本行き便に間に合うかどうか疑わしくなった。カナダ航空のカウンターに戻つて事情を話した。間違つてマイアミに運ばれてしまった僕の荷物がシカゴ空港に届くのが遅れると、乗れない恐れがある、何とかならないかと泣きついた。でも英語が下手なため要領を得ない。

JALのカウンターに戻り、現れた日本人スタッフに事情を詳しく説明し、改めて何とかして欲しいと頼み込んだ。すると、マニュアル通りなのだろう。シカゴ空港近くのホテル宿泊を無償で斡旋するからどうかという。まったく意味が分かっていない。そうではなくて仕事の関係でできる限り早く日本に帰りたいたのだ。それを頼んでいるのだ。だいたいアメリカのエアラインはシカゴ空港行きの荷物をマイアミ空港に運んでしまうくらい、いい加減なのかと八つ当たりした。

でも、この言葉が、僕にはアメリカかぶれのように見えた日本人スタッフには効果があつたようだった。木で鼻をくくつたような対応が一変し、懸命にマイアミ空港まで僕の荷物を運んでしまったユナイテッド・エアラインとカナダ航空に連絡をとつてくれた。そのお陰で、最終的には、マイアミから僕の荷物をシカゴ向け便に乗せた時点でユナイテッド・エアラインの担当者がカナダ航空の担当者に連絡を行い、その到着時間によつては、その時点で直ちに別の便を手配するようするという決着を見ることができた。

上手くすれば、確保したカナダ航空の日本行き便に乗れそうだし、それが駄目でもバンクーバー経由の別便で帰国できる段取りも整った。僕も落ち着きを取り戻し、カナダ航空のカウンターに近い椅子で休むことにした。マイアミからカナダ航空に連絡が入れば、荷物を取りに行つて、そしてチェックインをするためにだ。

シカゴ空港の椅子で一泊し、一日遅れで日本に戻ったのだけれど、週末だったので仕事に大きな支障にならなかった。結果「オーライ」(All Right) だった。

それ以外にも、いろいろ荷物に係わるトラブルを経験した。タイのバンコック空港でも指定のベルトコンベヤーから僕の荷物だけが出たこないというトラブルに遭った。事務所に出向いて文句を言ったところ、別のコンベヤーから搬出され、受取者不在ということ、まったく別の場所に保管されていた。この事実が判明するまでに数時間、余計に空港に拘束されたということもあった。

他人の荷物

こんな経験をしたもので、この二十年ぐらい前からは、海外旅行は、できる限り荷物を減らし、シャツや下着や靴下は簡単に洗えて乾くものにし、機内持ち込み手荷物だけで済ますようにしている。二週間ぐらいはこれで十分である。

お陰で、トラブルは激減したけれど、恥ずかしながら、自分が加害者になってしまったことがある。因縁いんねんのようだけれど、それもロンドンのヒースロー空港である。数年前のことである。仕事の後、ポルトガルのリスボンの立ち寄った帰りのことである。

- ①ちよつと疲れていたこと、
- ②航空機が小さくて狭かったこと——そのため機内持ち込みの手荷物でOKだったけれど、面倒くさいので預けてしまった。

しかし、これが間違いの原因だった。ヒースロー空港では、荷物が出てくるまで延々と待たされた。ようやくベルトコンベヤーで出てきた荷物を迷うことなく掴み上げ、

一直線にタクシー乗り場に向かい、荷物を運転手に預け、宿泊先のホテルが書かれた紙を渡し、身軽になって座席に滑り込んだ。ホテルに着いたのはチェックイン前の時間で、用事もあったので、ドアボーイに荷物を預け、ホテルを後にした。

夕刻、ホテルに戻り、チェックインし、部屋に運び込まれた荷物を見て驚いた。僕のものではない。直ちにフロントに間違ったものを運んだと文句を言ったところ、そんなことはない。降りてきて預かっている荷物を調べろと言う。そこに僕の荷物はなかった。午前中に預かった荷物は数個で、すべてそれぞれの客室に届けた。そこから問題は提起されていない。僕が空港で荷物を間違えたのではないかという。

そんなやり取りをしているところにホテルの日本人スタッフが現れた。改めて説明を聞くと、僕が空港で他人の荷物を持ってきた可能性が濃厚だった。そして空港に連絡を取ってもらったら僕の荷物はヒースロー空港にあった。英国人から自分のモノとそっくりの荷物が残っているけれど、自分のものではないという届出があつたことも知らされた。100%、僕の責任だった。すでに夜十一時過ぎだったので、明日、朝一番で荷物を持ってヒースロー空港に取り替えに行くことでも承してもらった。僕にすれば、取りあえず自分の荷物が見つかって嬉しかった。しかも、取り違えた相手は観光客ではないロンドン在住の英国人のようであり、そうだったら、そんなに困ることはないだろうと、勝手に納得し、「着の身着のまま」で安心して寝た。

翌朝、取り違えた荷物を持ってタクシーを空港まで飛ばした。

ヒースロー空港に着いて、指示された通りに、迷路のような細い通路を進んで、守衛に「荷物を受け取りに来た」と言つて、荷物のタグとパスポートを提示して裏口のようなどころから手荷物受取所 (Baggage claim) の横に仕切られて作られている別室に入った。部屋はトラブルの荷物で溢あふれていた。係の人と一緒に、その中から僕の荷物を探し出し、タグと照合し、パスポートを提示し、受領書にサインして荷物を受け取った。



「有り難う。ところで、僕が間違えたので、どうしたら良いのだろうか……」
相手に対する迷惑料などをどうしたら良いのだろうか——英語力が不足していたけれど、相手には僕の言いたいことが伝わった。「良いんだ、謝礼はいらないよ。それよりも良い旅を！」と肩をポンと叩かれ、早く出ると促された。列車でパディントン駅まで行って、ホテルに戻った。

ともかく海外旅行での荷物のトラブルはいろいろ経験した。そして「海外ではいろいろあるだろう。でも、所詮、お互い様だから……」と納得し、たとえば自分の荷物がトラブルにあつて「着の身着のまま」になつたとしても、それには驚かないだろうという自信を持っていた。

Jet Aviation



事実、今回、ジュネーブ空港で僕の荷物がベルトコンベヤーから出てこなかった時も、そんなに驚きも焦りもしなかった。むしろ同行のMさんの方が気をもんでいた。ベルトコンベヤーの列の奥にあつた荷物トラブル処理を扱う部屋に入った。Jet Aviationという会社が全エアラインの荷物トラブル処理を代行していた。僕が飛び込んだ時には、すでに十人以上の乗客で狭い事務所は溢れていた。ほとんどロンドンから同じ便に乗ってきた人のようだった。諦めて列の最後に並んだ。

さらに数人が僕の後には並んだ。

いったいどんなやり取りが始まるのだろうか、興味津々きょうみしんしんだった。そこで並んでいる間に部屋の様子を隠し撮りした。机の前に座っている背広を着た後ろ姿の男性は日本人だ。僕は気が付かなかつたけれど、目敏めびといMさんが同じ便のビジネス席の最前列に座っていたと小声で教えてくれた。

部屋でのやり取りは意外にも極めてスムーズだった。荷物のタグを渡すと、その番号をパソコンのキーボードから入力して検索する。見つかる、その荷物の所在地がディスプレイに表示される。それを確認すると、乗客の宿泊先のホテルの住所・電話番号などをキーボードからシステムに打ち込む。そして荷物がホテルに届けられる予定時間を言い、もし何かあつたら電話するようにと、システムからプリントアウトした「乗客変則報告」(Passenger Irregularity Report)を手渡す。旅行者には「オーバーナイトパック」を渡す。——こうした一連の事務処理を淡々と手際よく行う。客も慣れている様子で、トラブルのようなものはない。

例外は、写真に後ろ姿が写っていた日本人ぐらいだった。「乗客変則報告」をもらっても、まだ何か言つて、カウンターから離れようとしな。係の人は持て余しているようで、適当に聞きながら後ろに並んでいる人の処理を始める。そして何度も席を外す。しかし、彼はカウンターから離れない。係の人が戻ってくる度に何か言う。そんなことを何回も繰り返した挙げ句、彼は諦めて席を立った。立ち上がったら「オーバーナイトパック」を渡され、それを持って部屋を出て行った。

ようやく僕の番になった。タグの番号を入力したら、僕の荷物はまだヒースロー空港にあるということだった。明日一番のフライトでジュネーブ空港に送るように手配したのでホテルには朝の十時前には届くという。それまでの様子もずっと見てきているので、今さら改めてとやかく言う気持ちにはならなかった。「大丈夫か？」と聞いたら、自信たっぷり「大丈夫！ 心配ない！」という。「乗客変則報告」を受け取り、「オーバーナイトパック」を持って、その場は引き揚げた。



「オーバーナイトパック」の中身は、シャツ一枚、それと歯ブラシ、歯磨き、ひげ剃り、ひげ剃りクリーム、ローション、シャンプー、リンス、ボディローションが各一本だけであつた。まさに一晩だけのものである。

ところが、最初に書いた通り、翌日になつても荷物は戻らなかつた。その翌日になつても荷物は戻らなかつた。「着の身着のまま」はともかくとして、二種類のインシュリンを一日に計四回、注射しているけれど、手持ちの一種類を使い果たしてしまつたのには参つた。一種類だけだと、上手く体調をコントロールできない。いろいろやつたけれど、体調は悪くなる一方だつた。

もちろん病院に駆け込めばインシュリンは手に入るけれど、大騒動で多分、それだけで一日を潰してしまう。それに服も汗臭くなり、買い求め、着替えなければ、人と会うどころの話ではない。そうなればカバンも必要になる。考えれば、ますます大変になるだけだつた。Mさんに後はすべて任せて僕は一足先に帰国することにした。

帰りの機中泊を含めると、「着の身着のまま、着た切り雀」で三泊したことになる。肩掛けバッグ一つで身軽なことは良いのだけれど、成田に着いた時には、服は臭くて限界。体調も悪くて限界だつた。

明太子

体調を崩すと元に戻るのが大変である。

帰国してからは、体調を整えるために指圧や鍼はりに通う日々で、荷物も諦めていたところ、三週間ぐらい経つたところで、成田のBA旅客部から連絡があり、送られて

きた「未着手荷物通関願書・委任状」なるものに必要事項を記入し、要求された添付書類とともに郵送したところ、ようやくヒースロー空港で紛失した僕の荷物が自宅に届けられた。お土産に持っていた明太子めんたいこは渡すことができず、腐って戻ってきた。包装がすっかりしていたので服などに臭いが移ってはいなかったけれど……。

平成 年 月 日

未着手荷物通関願書・委任状

成田税関支署長殿

住所 _____
氏名 _____ 印
電話番号 _____

私は、平成 年 月 日 便にて帰国いたしましたが、到着空港税関構内にて、未着手荷物についての必要書類（別送品申告書）を作成することが出来ませんでした。この度下記未着手荷物が到着いたしましたので別送品としての通関をお願い致します。尚、通関に関しての手配並びに課税につきましてはブリティッシュエアウエイズに委任いたします。

記

未着手荷物の数 _____ 個
主な内容品 _____
価格 _____

* 添付書類：パスポートの写し・パスポート番号、発行年月、生年月日、顔写真のページ、今回の日本入国へのスタンプの押されているページ

お問い合わせ・送り先
〒282-0011 千葉県成田市新東京国際空港内 私書箱174号
ブリティッシュエアウエイズ 旅客部
Fax 0476-32-7210



それでもともかく荷物が戻ってきたことは嬉しかった。ズボンやシャツがなくなってい、買わなければならない。旅行カバンも「ITAN」に新調したばかりなのに、また買わなければならないなどと考えていたからだ。

しかし、BAの対応の悪さは日本でも同じだった。

「『こちらでは分からず、成田に電話すれば分かるかも』『今から三週間経つても見つかからないと、次の手続きが始まる』などと間の抜けたことを言っております。」と、JETROジュネーブのT所長がメールで書いてきたが、その延長であった。

成田のBA旅客部から求められた「未着手荷物通関願書・委任状」などの書類の提出時に僕は書面で補償などについて申し入れを行った。すると係の人から荷物をともかく送り届ける、申し入れの件は、後ほど上司が連絡するという電話があった。しかし、その電話からすでに三週間以上が過ぎているけれど、「梨の礫」^{なし つぶれて}である。そろそろ問い合わせをしようと考えている。

ちなみにJETROジュネーブでトラブルが二件続いたので注意を喚起したところ、日本政府ジュネーブ代表部も続いて次のように注意を喚起したという。

ジュネーブ来訪者への注意喚起（経由地の選定等）

当地への出張等に際しては下記につき十分留意願いたく、関係各方面に周知願いたい。

一、当地と本邦間には直行便がないため、当地来訪者はいずれかの経由地（フランクフルト、パリ、ロンドン、アムステルダム、チューリッヒ、ウィーン、ミラノ等）で乗り継ぐこととなる。また、世界の主要都市と当地との間についてもそうした経由地で乗り継ぐ場合が多い。

二、上記経由地のうち、最近とりわけロンドン・ヒースロー（LHR）空港経由の出張者（BA利用）が、預けた荷物が予定通り到着しないことにより、その搜索に時間と労力を要するとともに、当地での公務遂行等に多大の支障をきたす事案が数件発生している。

三、ついでには、当地出張等に際しては航空便選定及び経由地選定について十分注意願いたい。また、いずれにしても保安検査の所要時間等を考慮し、乗り継ぎ時間についても長めにとる等の配慮を願いたい。

転電《添付無》英国、EU代、ベルギー、国連代（了）

先週、Y千葉大学名誉教授と合った。ヒースロー空港での一件を話したところ、直ちにBAだろうと言う。BAは絶対駄目だ。何人も知人が酷い目^{ひど}に合っている。ルフトハンザ航空が良い。ヒースロー空港でトラブルにあつたけれど、ちゃんと翌日、ホテルに届いた。そんなことを知らなかったのかとかわれた。