

平成16年度

添乗員能力資格認定試験

(解答と解説)

試験実施日：平成16年12月

社団法人 日本添乗サービス協会

目 次

はじめに	1
添乗員能力資格認定試験について	
・制度の発足について	2
・試験の目的、制度及び認定の概要	3
・学科試験科目の範囲・内容	4
・学科試験科目出題のねらい	5
・平成16年度試験問題の概要一覧(国内及び一般)	8
・学科試験以外の評価表	10
・一般及び国内1級二次試験科目の内容	11
・平成16年度試験結果及び年度別申請者数、認定者数	11
各科目の出題の趣旨と解答のポイント	
〔第一次試験〕	
1. 一般1級	12
平常時	14
異常時	31
一般教養	38
英 語	53
2. 一般2級	66
平常時	66
異常時	70
一般教養	72
英 語	73
3. 国内1級	84
平常時	85
異常時	102
一般教養	110
4. 国内2級	111
平常時	111
異常時	116
一般教養	120
5. 添乗員の地位と責任(一般・国内各級共通)	121
〔第二次試験〕	
1. 小論文	132
2. 面接	134
学科試験の採点について	135
平成16年度「添乗員能力資格認定試験」を終えて	141
〔添付資料〕	
1. 巻末資料(日本地図、世界地図、時刻表等)	143

はじめに

本試験制度は、当協会の正会員および賛助会員である企業に所属する添乗員および添乗業務に従事する準会員に対し、その添乗業務の実施の能力に関し一定以上の水準にあることを資格として認定することにより、添乗員が自主的に添乗業務実施の能力の向上に努めることを促進することを目的として、平成8年協会設立10周年を期に「添乗員能力資格認定試験制度」として導入されました。

従来、添乗員の能力については、各派遣会社が自社に所属する添乗員の経験、スキル、得意分野等に応じてランキングを設けていましたが、会社ごとにその基準が異なっているため、各方面から旅行会社が安心して添乗業務を依頼できるように添乗員の能力レベルに関する統一基準を協会で創るべきとの声が高まり、本試験制度によりその能力を認定することとしたものです。

以来、今回で九回目の試験が終了したわけですが、その年度によって受験者数には変動があるものの毎年、日本各地に会場を設けて着実に実施してきており、試験問題も回を重ねるにごとに充実が図られ、最近では実務に即したレベルの高い問題が出題されているとの評価も各方面から受けるようになっていきます。

この「解答と解説」は、今年度の試験問題と出題の意図および解説とともに本試験制度の概要も記載されており、これを読めば本試験制度の全体像が解かるようになっていきます。受験された添乗員の方々には、試験を振り返って今後のさらなる能力向上のための一つの資料として、これから本試験を受験しようと考えておられる添乗員の方々には事前学習のための有力な参考書として利用して頂きたいと思います。

また、添乗員派遣会社の幹部の方々には、添乗員のなお一層の能力向上を図るため、この冊子を社内研修の副読本等として活用をお願いできれば幸いです。

なお、協会では本試験制度を業界全体にさらに浸透させ、多くの受験者を募るとともに資格を認定された添乗員の方々が増加し業界で活躍することによって、本試験資格制度の認知度を高め、冒頭にご紹介した発足当初の目的に加えて、添乗員の社会的地位を少しでも向上させることを目指してゆきたいと考えております。

つきましては、添乗員各位、添乗員派遣会社幹部各位ならびに旅行業界の皆様のお一層のご理解とご協力をお願いする次第です。

社団法人 日本添乗サービス協会
会 長 山 田 隆 英

．添乗員能力資格認定試験について

1．添乗員能力資格認定制度の発足について

この制度は、当協会の発足以来添乗員の能力向上を目指す資格制度として検討されてきた添乗員評価制度に端を発しています。添乗を専門とする派遣添乗員は、旅程管理主任者の資格を取得するため協会が実施する「旅程管理指定研修」を修了し、旅行業法で定められた「実務の経験」を経て「旅程管理主任者」資格を取得し、添乗員としてひとり立ちして添乗業務を行なっております。

しかしながら多くの場合、資格取得後は、彼等は具体的な目標感を持ってないまま一定の添乗経験を経た後、自分は一体どの程度の能力を持った添乗員なのだろうかと自己検証してみても基準となる客観的な尺度がないため、身近な先輩添乗員を見て目標にしたり、仲間内で難しいとされる仕事をうまくこなした結果、自分の能力はこの辺にあるのかなと手応えを自分なりに感じているのが実態です。

添乗員が所属する派遣会社は、添乗員を経験年数、技能、業務経歴、適性・特技等多くの要素から評価し、その会社独自のランキングを行っています。

派遣先である旅行会社も、派遣会社ごとに添乗員のレベルを把握する独自のランキングを行っており、派遣料金もこのランキングによって決定しています。

このように、派遣会社、旅行会社それぞれの尺度で客観的と思われる評価を行っていますが、評価される添乗員にとってみれば、それぞれの評価は自分自身とは関係なくされているので、自らを向上させる動機付けに結びついているものではありませんでした。

この資格認定制度は添乗員に職業意識の自覚を促すとともに、今日まで身に付けてきた知識・経験を添乗員の能力として評価するとどの段階にあるかを客観的に確認する尺度としてもらうこと、添乗員の社会的地位の向上に資することを目標としているものです。

更に、制度導入当初は「添乗員能力資格認定試験」の受験対象を派遣添乗員に絞って実施してまいりましたが、現在はこれに加え、旅行会社の社員添乗員やスタッフの方々も受験できるようにしています。

また、協会は資格を取得するための「旅程管理指定研修」、現役の添乗員の方々のレベルアップを目的とした「添乗員ブラッシュアップ研修」を協会発足当時から実施してまいりましたが、この「添乗員能力資格認定制度」を導入することにより協会として一貫した研修体系の確立という面からも意義のある制度であると考えております。

今後この制度を広く知らしめ、協会内だけではなく旅行業界全体の評価として活用されることを目指して参ります。

上記の目標に一步でも二歩でも近づけられるよう、協会も粘り強く関係機関に働きかけて参りますが、添乗員の皆さんも一人でも多くの方がこの試験にチャレンジしていただくことを期待しております。

2. 認定試験の目的

- (1) 添乗員として身に付けてきた知識・経験を添乗員の能力として評価すると、どの段階にあるかを客観的に確認する尺度とすること。
- (2) 添乗員の社会的地位の向上に資すること。すなわち、認定された添乗員が社会的にもそれにふさわしい評価を受け、派遣会社及び旅行会社からもそれ相応の待遇を受けられるようにすること。

3. 認定の区分

- (1) 国内1級、国内2級：国内のみの添乗業務（1，2級の別は後記）
- (2) 一般1級、一般2級：国内及び海外の添乗業務（1，2級の別は後記）

4. 認定の申請・資格

協会の正会員及び賛助会員に所属する従業員、添乗員及び、準会員で、認定を受けようとする下記の1又は2の資格を有する者。

- (1) 1級：添乗業務の経験が5年以上、かつ通算の添乗日数が800日以上
 - (2) 2級：添乗業務の経験が3年以上、かつ通算の添乗日数が400日以上
- （注1）添乗経験：平成17年1月1日現在で算出
（注2）添乗日数：申請期間の末日現在で算出（国内，海外の行先別は問わない。）

認定の申請は所属する正会員・賛助会員を経由して行います。

5. 認定の申請料

- (1) 1級：5,000円
- (2) 2級：3,000円

6. 試験日

- 2級及び、1級一次：平成16年12月1日（水）
- 1級二次：平成17年1月25日（火）大阪、26日（水）東京、31日（月）福岡

7. 試験実施地区

- 2級及び、1級一次：札幌、東京、名古屋、大阪、広島、福岡、鹿児島
- 1級二次：東京、大阪、福岡

8. 認定の方法

次の3つにより総合的に判断し、その経験を基礎に他の模範となるにふさわしく、能力の水準に達していると認められる者に対して行う。

- (1) 学科試験（「学科試験科目の範囲・内容」、「学科試験科目出題のねらい」及び「試験問題概要一覧」は4～9ページに記載）
- (2) 学科に係わる事項以外の添乗業務の実施能力に関する派遣元による評価（評価表は10ページに記載）
- (3) 小論文（添乗員の使命）及び面接（共に1級二次のみ）（詳細は11ページに記載）

9. 認定者

認定者に対しては、「認定証」と認定したことを証する名刺に貼れるサイズの「認定者シール」を発行。認定者は当協会の広報誌に掲載し、広く知らしめることとします。

10 . 学科試験科目の範囲・内容（一般及び国内1級一次・2級）

平常時添乗業務

旅行計画の実施に直接的には特別な支障が生じない場合における、旅程管理業務、団体管理業務及び、旅行サービス受領援助業務を的確に実施することができる添乗員としての基本動作が身についているか及び、平常的に起こり得る手配確認・変更・追加等への適切な対応ができるかどうかを問う問題。

旅行業界から求められている観光地理等の旅行業務知識及び契約社会化の進展に対応するための法令約款等の理解力を問うものや、日常的に起こり得るトラブル（ノーショウ、ゴーション、ロストバゲッジ、オーバーブッキングなど）については本科目に含むことにしています。

1級、2級の格差は、業務知識では選択式と記述式及び解答数の多少、実務では、約款等の知識を問う解答の指示の有無等で差をつけています。

詳しくは「学科試験科目出題のねらい」（5，6ページ）（1）の1）～9）を参照してください。

異常時添乗業務

交通機関の運行が大幅に遅延した場合、旅行先で災害、戦乱等が発生した場合、旅行団体の構成員に死傷者が出た場合、その他異常な事態が生じたことにより旅行計画の実施に重大な支障が生じた場合等に臨機応変に適切な対応が取れるかどうかを問う問題。

1級、2級の格差は、主として2つ以上の要素がかみ合って起こった問題の場合の対応並びに業法・約款等の法的背景を問うものを1級、問題が生じた原因が1つ乃至は2つ程度の場合で主として当面の対応を問うものを2級としています。

詳しくは「学科試験科目出題のねらい」（5，6ページ）（1）の1）～9）を参照してください。

地位と責任

添乗員が添乗業務を行う場合の旅行会社、旅行者、旅行サービス提供機関及び第三者との間における法的な地位と添乗業務を実施する際に生じる法的な責任及び権利の関係における理解度の有無を問う問題。

国内・一般、1級・2級共通問題としています。

一般教養

添乗業務に比較的關係すると思われる、歴史、地理、政治、社会及び時事に関する事項を中心に出题し、添乗員である前に社会人としての教養が身に付いているかどうかを問う問題。

1級、2級の格差は、解答方式（記述式、選択式）の難易度合い及び、記述式問題においては選択課題数の多少により差をつけています。

英語（一般のみ）

リスニングの問題を重視することにより、海外の添乗業務に必要な英語力がどのくらい身に付いているかを問う問題。

1級、2級の格差は、リスニングの問かけ方（日本語、英語）及び、問題の難易度で差をつけています。

11. 学科試験科目出題のねらい

(1) 添乗業務（平常時添乗業務、異常時添乗業務）

添乗員として業務を的確に実施するための基本動作が身に付いているか、また異常事態が生じた場合には、臨機応変な対応が的確にとれることがベテラン添乗員に求められる能力だという考え方にに基づき、この科目の問題を作成しています。

添乗業務を的確に実施してゆくためには、豊かな知識や積極性、旺盛な行動力に加えて、そのときどきの状況に応じて問題点を整理し、分析し、的確に判断して必要とされることを組み立てるといった総合的で知的な作業が必要です。しかもこの一連の作業は旅行という常に刻々と変化する状況下で行われるため、遅滞なく適切な対応をするには実際の添乗業務で得た知識や積み重ねられた経験が重要となっています。

以上の観点から添乗の実務経験で培った一定レベル以上の能力を保持しないと問題の本質を捉え難くかつ、解答を考え難い問題（日程全体を見据えた対応策の措置等）、添乗技術に関する問題（列車座席や部屋割りアサイン等）及び、問題のビジュアル化（観光地理）等を進めて当協会の試験問題としての独自性を維持しつつ、添乗業務の実際に即した内容の出題を心がけています。

記述解答形式での出題は、○×では得られない解答者の実戦経験に裏打ちされたこの作業過程をみようという出題者の意図がここにあります。

従いまして、この科目においては、事例研究的な問題の出題により添乗実務上の総合的対応力を問うこととしていました。

しかし、旅行業界から指摘された添乗員の観光地理等の旅行業務知識不足への対応および契約社会化の急速な進展に対応するための法令・約款等の知識、理解力を問う問題についても平常時添乗業務の科目の中で1問出題することとしています。

なお、今年度の問題作成に当たっては以下の1)～9)を留意点としています。

1) 主催旅行を前提

受験者は主催旅行に添乗することが現在圧倒的に多いことから、出題は主催旅行を前提とします。

2) 添乗実務では奥行きのある問題

単に当日の出来事や当面の事柄だけの問題ではなく、翌日以降の日程にも配慮する必要がある、あるいは、直接的な問題だけではなく他の問題にも波及する等の添乗業務では当たり前な日程全体を俯瞰して判断すべき問題、広範囲で奥行きや深みを感じさせる問題とします。

3) 添乗技術・技能に関する問題

この言葉の定義づけは難しいが、部屋割り、バスの座席割り、航空座席のアサイン、混雑する鉄道駅や空港等での旅客誘導等は添乗業務に関する技術といってもいいのではないかということからこういった事項を含めての添乗業務に独特の能力や知識に関する問題作りに努めます。

4) ビジュアル化の推進

業務知識問題では時刻表コピー、観光地理問題では地図に加えて写真を今回初めて使用しましたが、今後も引き続き問題のビジュアル化を推進します。

5) 添乗業務に密接に関連のある問題

現在話題の観光地、温泉等に関する問題は勿論のこと、添乗業務における添乗員の責任が追及され有罪が確定した裁判判例等も検討のうえ出題することとします。

6) 日程表の活用を促進

受験者に可能な限り添乗の実際に即した問題をイメージしてもらうため、問題に掲載した日程表に沿った出題とします。

7) 業法・約款を意識した問題

最近急増しているお客様と旅行会社のトラブル等への適切な初期対応能力と添乗員自身の責任範囲等の認識を促すための問題を出題します。

8) 添乗員の基本的な業務知識問題

旅行会社から添乗員のミニマムスタンダードとして要求されている観光地理及び旅行関連業務（JR、航空則、出入国等）知識問題を出題します。

9) 1級と2級のレベルの差

原則として下記項目を組み合わせながら1・2級の難易度を調整します。

平常時（業務知識）

問題の難易度が高い（1級）低い（2級）、記述式（1級）選択式（2級）、要求する解答数が多い（1級）少ない（2級）によりレベル差を意識する。

平常時（添乗実務）・異常時

問題の生じた原因が、「やや不明確（1級）に対し、比較的明らか（2級）」で、「どちらかという複数以上の要因が複雑に絡み合っている（1級）に対し、一つないし二つ程度の要因から成り立っている（2級）」とする。

解決に向けての対応方も「幾通りもの検討が必要（1級）に対し、比較的当面の対応を行えばとりあえずはよし（2級）」と分類する。

適切な対応策を考える際に、「判断が分かれがちになる（1級）に対し、比較的判断及び選択しやすい（2級）」とする。

解答を考えるに当たって、考察、考慮すべき範囲が「さまざまな要素で広く当面の対応では不足する（1級）に対し、一定の要素で比較的狭く主として当面の対応を求める（2級）」とする。

法的背景に関連した場合は、「その課題と根拠を自ら発見し考え出す必要がある（1級）に対し、その課題が比較的明確になっているか解答方を指示されている（2級）」と分類する。

(2) 一般教養

社会人として共通の比較的身近な、話題性のあるものを選んでいきます。

この科目で求める深みは新聞の解説記事の概略程度であり、添乗員としてよりもむしろ社会人の常識として詳しく知っていて欲しいとすることであって、それ以上の専門的あるいは学術的なものを要求しているものではありません。

(3) 添乗員の地位と責任

添乗員が旅行に同行しているのは、旅行に参加したお客様に対して計画通りに確実に旅行を実施することと、参加したお客様の安全を図ることが第一の目的です。そのために添乗員は旅行を実施する上での一定の「地位」があり、旅行会社に対して業務を確実に遂行する「責任」を負っています。この責任を果たすことが具体的にどんなことかを尋ねているのがこの科目の出題の意味です。

トラブルを未然に避け、あるいは被害を最少にするために何をどう捉えて判断したら良いのか、お客様、添乗員、旅行会社との関係において添乗員の責任をどのように考えるべきか、またその責任を果たすために添乗員の立場としてどのように対処するべきか、これら

は添乗員の能力として極めて基本的で重要なことだと考えています。

今回は、そのような観点からどのようなケースに責任が生ずるのか、また、責任問題が生じないようにするためにはどうしたら良いかという視点で、昨今問題となっている個人情報保護に関する問題と添乗員が有罪判決を受けた遭難事故を題材とした問題を取り上げてみました。

特にの遭難事例では、添乗員が遂行した業務が、状況によってはその過失の有無を問われ有罪判決を受ける可能性もありうることを認識するとともに、そのような事態に陥らないよう具体的な対策を考えることにあります。万が一にも有罪判決を受けることの無いようかつ、事前に予防措置を講ずることのできるよう認定級に関らず、全添乗員がこの科目に関する一定レベル以上の知識・能力を有していることが望ましいと考えます。

従って、この科目では、1・2級のレベルの格差を設けることはせず、共通の問題とするとともに、問題をより実戦的に捉えて解答を考えることができるよう記述式解答とし、得点結果により合否判断を行うこととしました。

(4) 英語

旅はさまざまな異常事態の生じる場であり、お客様を助け守るため、添乗員の英語力が現場で必要とされることも少なくありません。そのため、この試験においては実際に現場で添乗員が一人で緊急事態を処理するために必要とされる英語の能力をみるため、基礎的な読解力と会話力を試すことが出題のねらいとなっています。

1級では英検準1級、2級では英検準2級が求められる目標となっています。

12. 平成16年度学科試験問題の概要一覧

学科試験問題<一般>概要

	2 級	1 級
平常時添乗業務	1. 業務知識 時差、部屋タイプ、旅程保証、保険、通関等 日程表中の観光地名(欧州、カナダ、中国)等 観光名所の名称、所在地 2. 受付時における注意事項、確認事項 3. 客室清掃中でチェックインできない場合の対応	1. 業務知識 時差、部屋タイプ、旅程保証、保険、通関等 日程表中の観光地名(欧州、カナダ、中国)等 観光名所の名称、所在地 2. 空港集合時の NO-SHOW に対する対応と防止策 3. バスをホテルに横付けできない場合の対応
異常時添乗業務	1. 出発便遅れの場合の乗継便への対応(3項目以上) 2. 目的地へ移動中でのバス故障に対する対応 3. お客様に下痢症状が発生した場合の対応	1. 出発便遅れの場合の乗継便への対応(5項目以上) 2. 観光途中での渋滞、旅程管理とその対応 3. お客様に下痢症状が発生した場合の対応
一般教養	1. 祝日、気象、気候等 2. 洋画の舞台地、世界の名物料理、日本の名産品、日本の世界遺産 3. 時事用語の解説(10件中2問選択)	1. 祝日、気象、気候等 2. 洋画の舞台地、世界の名物料理、日本の名産品、日本の世界遺産 3. 時事用語の解説(10件中3問選択)
英語	1. リスニング5問 2. ディクテーション5問 3. 単語の意味20問 4. 慣用語句穴埋め5問 5. 単語穴埋め15問 6. 文章並べ替え5問 7. 観光ガイドからの語句選択問題15問	1. リスニング5問 2. ディクテーション5問 3. 単語穴埋め10問 4. 単語の意味10問 5. 英文の正誤問題5問 6. 観光ガイドからの語句選択問題15問
地位と責任	1. マスコミの取材 取材等が入る場合の注意点・問題点と添乗員としての対応方 個人情報保護、プライバシーの侵害等に関する知識 2. 羊蹄山の遭難事件 登山、ハイキングが伴うツアーの場合の注意点や配慮すべき事項 遭難事故が起きた場合に添乗員の責任が問われる可能性の把握	

学科試験問題＜国内＞概要

	2 級	1 級
平常時添乗業務	<p>1. 業務知識 JR、宿泊・運送約款、旅程保証等 観光地の読み方 花の名所</p> <p>2. 時刻表の見方 停車駅名、停車時間の見方 座席アサインの注意点（2項目）</p> <p>3. 明日の天気予報は雨模様 特定された場面の状況や環境に即 応した対応策</p> <p>4. 帰りの新幹線車中で 最終行程の際の車中での通常業務 と公共の場での配慮</p>	<p>1. 業務知識 JR、宿泊・運送約款、旅程保証等 観光地の読み方 花の名所</p> <p>2. 時刻表の見方 停車駅名、停車時間の見方 座席アサインの注意点（3項目）</p> <p>3. 徒歩区間で体力差が発生 状況や環境に応じた当面の措置と 全行程に配慮した対応策</p> <p>4. 増築を重ねた旅館で 画一的ではない造りと客室に条件 や格差がある場合の注意点</p>
異常時添乗業務	<p>1. 旅館で非常ベルが鳴る 緊急時の添乗員の行動（3項目） 万一の緊急時に備えるための事前 に案内すべき事項</p> <p>2. 昼食会場が臨時休業 緊急時における代替手配、お客様へ の説明内容・方法等の対応 旅程保証の適用の有無とその理由</p> <p>3. バス乗務員の病気 代替バス、変更手配等の対応 緊急避難的対応やとっさの機転と お客様からの協力の取り付け</p>	<p>1. 旅館で非常ベルが鳴る 緊急時の添乗員の行動（5項目） 万一の緊急時に備えるための事前 に案内すべき事項</p> <p>2. 旅館が雨漏り 代替バス、変更手配等の対応 旅程保証が適用される場合の具体 的事例の提示とその理由</p> <p>3. バス2台口が1台ごとに行動 緊急時における多様な手配変更、お 客様への説明対応等 後輩指導、業務引継ぎ等への対応 業法・約款等の知識の再確認</p>
一般教養	<p>1. 祝日、気象、気候等</p> <p>2. 洋画の舞台地、世界の名物料理、日 本の名産品、日本の世界遺産</p> <p>3. 時事用語の解説(10件中2問選択)</p>	<p>1. 祝日、気象、気候等</p> <p>2. 洋画の舞台地、世界の名物料理、日 本の名産品、日本の世界遺産</p> <p>3. 時事用語の解説(10件中3問選択)</p>
地位と責任	<p>1. マスコミの取材 取材等が入る場合の注意点・問題点と添乗員としての対応方 個人情報保護、プライバシーの侵害等に関する知識</p> <p>2. 羊蹄山の遭難事件 登山、ハイキングが伴うツアーの場合の注意点や配慮すべき事項 遭難事故が起きた場合に添乗員の責任が問われる可能性の把握</p>	

14. 一般及び国内1級二次試験科目の内容

小論文

添乗員の使命：同行する旅行客が旅行に喜びを感じることができるようにするための添乗業務を実施する上での意識と工夫、日常生活における添乗員として向上するための意識と実践、添乗員生活を維持するための努力に関し、実際にどのように意識し取り組みをしているかを問う問題。

面接

最上級の添乗員として旅行客の信頼と尊敬を受ける能力と人格の持ち主であるかどうかを見ます。

15. 平成16年度の試験結果及び年度別申請者数・認定者数

年 度		一般一級	一般二級	国内一級	国内二級	計
平成 8年度	申 請		17名		19名	36名
	認 定		16名		18名	34名
9年度	申 請	12名	3名	4名	2名	21名
	認 定	6名	2名	2名	2名	12名
10年度	申 請	19名	27名	2名	9名	57名
	認 定	11名	15名	0名	5名	31名
11年度	申 請	115名	130名	86名	181名	512名
	認 定	20名	59名	14名	80名	173名
12年度	申 請	41名	72名	48名	88名	249名
	認 定	15名	37名	16名	48名	116名
13年度	申 請	80名	78名	35名	45名	238名
	認 定	39名	36名	20名	24名	119名
14年度	申 請	24名	26名	26名	16名	92名
	認 定	20名	16名	15名	12名	63名
15年度	申 請	31名	37名	13名	15名	96名
	認 定	13名	26名	11名	13名	63名
16年度	申 請	27名	16名	7名	16名	66名
	認 定	16名	11名	3名	12名	42名

各科目の出題の趣旨、解答と解説

【一般1級・一般2級スケジュール】

平常時（問1を除く）及び異常時の問題は、下記日程表に従って実施する旅行の中で生じるであろう諸問題について質問しております。しかし、これはそれぞれの現地（国、都市、観光地等）特有のケースを問うものではなく、あくまでも皆さんが解答する際にイメージしやすくするためのものです。

主催 / T C S A トラベル株式会社

熟年の旅・北欧4カ国とフィヨルド8日間

8月4日出発25名（添乗員1名）

*この日程表は契約書面の内容と同一とする。

No	都市	時間	交通機関	行程	食事
1	東京(成田) ヘルシンキ コペンハーゲン	10:55 15:20 17:45 18:25	AY074 AY667 専用バス	空路、ヘルシンキ乗り継ぎでコペンハーゲンへ 着後、専用バスにてコペンハーゲン市内のホテルへ コペンハーゲン泊	朝：× 昼： (機内) 夕： (機内 軽食)
2	コペンハーゲン	午前 午後 17:00	専用バス 専用バス フェリー	専用バスにてコペンハーゲン市内半日観光 (アマリエンボー宮殿(下車)、人魚姫の像(下車)、チボリ公園(下車)、クリスチャンボー城宮殿(下車)など) 北シェラン島の古城観光(約3時間) ハムレットの舞台としても知られる世界遺産クロンボー城見学(入場) 豪華客船にて約16時間の船旅。スカンジナビアン・シーウエイズ(一日一便運航)でオスロへ 船中泊	朝： (ホテル) 昼： (スモーブロー) 夕： (船内)
3	オスロ	9:15 午前 午後 夕刻	専用バス 専用バス 専用バス 専用バス	オスロ着 着後、専用バスにてオスロ市内終日観光 (ヴァイキング船博物館(入場)、フログネル公園(下車)、ムンクの「叫び」などがある国立美術館(入場)など) ルウエーを代表する画家ムンクの足跡を巡ります 観光後、オスロ市内のホテルへ 夕食は市内レストランにて オスロ泊	朝： (船内) 昼： (イタリアン) 夕： (シーフード)
4	オスロ オスロ ミュルダール ミュルダール フロム フロム グドバンゲン グドバンゲン スタルハイム	午前 午後 夕刻	鉄道 鉄道 フェリー 専用バス	オスロからベルゲン鉄道にてミュルダールへ(約5時間) (昼食は車内にて和食弁当になります) ミュルダールからフロムまで急勾配をゆっくり下るフロム鉄道の車窓からの美しい景観をお楽しみください。 フェリーにて雄大なソグネフィヨルド遊覧観光(約2時間) 着後、専用バスにてスタルハイムのホテルへ(約30分) (途中、スタルハイム展望台にお寄りいたします) 夕食はホテルにて スタルハイム泊	朝： (ホテル) 昼： (和食弁当) 夕： (郷土料理)

No	都市	時間	交通機関	行程	食事
5	スタルハイム スタルハイム ベルゲン	午前 午後 夕刻	専用バス 専用バス 専用バス 専用バス	専用バスにて牧歌的な風景のハルダングルフィヨルト沿いに一路、ベルゲンへ(約3.5時間) ベルゲン着後、引き続きベルゲン市内半日観光 (グリーグの家(入場)、ハンザ博物館(入場)、魚市場(下車)、世界遺産・ブリッゲン地区(下車・散策)など) ベルゲンの街を一望に見渡せるフロイエン山へもケーブルカーでご案内します 観光後、ベルゲン市内のホテルへ 夕食は市内レストランにて ベルゲン泊	朝： (ホテル) 昼： (中華) 夕： (サーモン)
6	ベルゲン ベルゲン ストックホルム	午前 11:35 12:55 夕刻	専用バス AY684 専用バス 専用バス 専用バス	専用バスにて空港へ 空路、ストックホルムへ 着後、専用バスにてストックホルム市内半日観光 (ノーベル賞授賞の祝賀パーティーが行われる市庁舎(入場)、ガムラ・スタン(旧市街)の王宮(下車)、大聖堂(下車)など) 観光後、ストックホルム市内のホテルへ 夕食は市内レストランにて ストックホルム泊	朝： (ホテル) 昼：× 夕： (日本食)
7	ストックホルム ストックホルム ヘルシンキ ヘルシンキ	午前 8:40 10:35 17:20	専用バス AY644 専用バス AY073	専用バスにて空港へ 空路、ヘルシンキへ 着後、専用バスにてヘルシンキ市内半日観光 (シベリウス公園(下車)、ウスペンスキー寺院(入場)、テンペリアウキオ教会(入場)など) 観光後、空港へ 空路、直行便にて帰国の途へ 機内泊	朝： (機内) 昼： (ビュッフェ) 夕： (機内)
8	東京(成田)	8:55		到着、入国・通関手続後空港にて解散	朝： (機内)

1. 一般1級

平常時添乗業務 (配点) 問1 : 40点、問2 : 30点、問3 : 30点

問1

(1) 次の(1) ~ (10) のそれぞれの設問に対する答を解答欄に記号で記入してください。

- 1) 東京が7月1日午後6時のとき、各都市の時刻で、誤っているのはどれですか。(通常時の各都市の対 GMT は、TYO + 9、GUM + 10、ROM + 1、SAO - 3、LAX - 8で、ROM、LAX は夏時間採用中です。)

ローマ : 7月1日 午後11時
ロサンゼルス : 7月1日 午前1時
グアム : 7月1日 午後7時
サンパウロ : 7月1日 午前6時

- 2) 時差についての説明で、誤っているのはどれですか。

時差は必ずしも1時間単位とは限らず、15分、30分単位もある。
英国の時刻は、通年グリニッジ標準時刻と一致している。
米国と同様、中国やロシアにも国内に時差が存在する。
シンガポールは夏期に Daylight Saving Time を採用していない。

- 3) ホテルの部屋に関する説明で、誤っているのはどれですか。

ツインベッドルーム : シングルベッドとベッド兼用のソファがある2人用の部屋。
アジョイニングルーム : 隣り合った部屋同士だが部屋の中からは行き来できず、廊下を歩いて行き来する部屋。
コネクティングルーム : 隣り合わせの部屋で廊下を通らずに内扉を歩いて互に行き来できる部屋。
スイートルーム : 居間に1室以上の寝室を組み合わせた部屋。

4) 旅程保証の説明で、誤っているのはどれですか。

ホテルの名称変更の場合は、一般的にグレードが高いといわれるホテルへの変更であっても旅程保証の対象として取り扱う。

フリータイム中に「エルメスにてショッピング」等、お店の固有名詞が契約書面に記載されていた場合でも、当該店舗は「入場する観光施設」としては取り扱わない。

JR を利用する場合で契約書面に記載された列車の利用クラスの座席に不足が生じたため、より高い料金のクラスに座席を変更したときは、旅程保証の対象とはならない。

単なる観光を目的とするのではなく、「視察」なり「研修」などを目的とした主催旅行においては、訪問先が入場を伴う場合でも、これらの訪問先は「入場する観光地又は観光施設」として取り扱わない。

5) 海外旅行傷害保険の基本契約および特約をかけていても保険金が支払われないのは、どれですか。

ホテル内でコンタクトレンズを紛失してしまった。

カメラを観光中に落とし、破損してしまった。

市内観光中にかばんに入れておいた航空券を盗まれてしまった。

レンタカー運転中に誤って電柱に衝突し怪我をってしまった。

6) 日本人の帰国時の通関手続きの説明で、誤っているのはどれですか。

航空会社のミスで預けた荷物が届かなかった場合でも、「携帯品・別送品申告書」を2通作成する必要がある。

外国から別送品を送った場合は、送った箇所、品目、金額等に関わらず「携帯品・別送品申告書」を2通作成する必要がある。

外国で購入してそのまま身に着けてきたものは申告の対象とならない。

未成年者が酒・タバコを購入してきた場合、家族への贈与と認められる場合であっても、免税で持込みすることはできない。

7) 「植物検疫法」で、持込み禁止となっているのはどれですか。

土のついた植物

アルコール付けの植物

乾しいたけ

コルク製品

8) 「ワシントン条約」の規制を受けないものはどれですか。

- 蝶の標本
- 象牙の置物
- ワニ革のベルト
- 牛革のハンドバック

9) 航空用語の説明で、誤っているのはどれですか。

- イニシャルキャリア：航空旅程の中で最初に利用する航空会社のこと。
- サーフェス：到着地以遠の接続航空便またはその予約のこと。
- トランスファー：途中の空港で別の航空機に乗り換えること。
- ストップオーバー：出発地と目的地の途中で24時間を超えて滞在すること。

10) 次の対応方が正しければ、誤っていれば×を記入してください。

主催旅行の募集パンフレットには、ホテルの部屋のタイプを「ツイン」と記載されていましたが、現地でツインの部屋が足りず、お客様がハネムナーでもあったため、「ダブル」の部屋に変更することになりました。この場合、部屋タイプの変更は重要な変更にはあたらないため変更補償金は支払う必要はない。

(2) 次の3つの日程表のうち、(A)と(B)、または(A)と(C)のどちらかを選択し()～()にあてはまるものをそれぞれの語群の中から選び解答欄に記号で記入してください。

日程 - A

日次	日 程
1	午前：東京～ヨーロッパ内都市乗り継ぎ～ 夜：フランクフルト着 着後：ライン河畔の町マインツへ マインツ泊
2	午前：マインツ～リュースハイム～ザンクトゴア リュースハイムからザンクトゴアまで2時間のライン川クルーズ 午後：ザンクトゴア～()川沿いの大学町ハイデルベルクへ ハイデルベルク泊
3	午前：ハイデルベルク市内半日観光 午後：ハイデルベルク～ローテンブルク ()街道の風景を楽しみながらローテンブルクへ ローテンブルク泊

4	終日：ローテンブルク～ディンケルスビュール～フュッセン () 街道沿いにフュッセンへ、途中() 観光 フュッセン泊
5	終日：フュッセン～グリンデルワルト 途中、カベル橋が架かる中世の面影を残す湖畔の街() に寄ります 夕食はスイス名物の() をお楽しみください グリンデルワルト泊
6	終日：ユングフラウヨッホ観光 展望台から() メンヒ、ユングフラウを間近にご覧いただきます。 グリンデルワルト泊
7	午前：グリンデルワルト～ローザンヌ 途中、() に美しい姿を映す() を見学します 午後：フランスの新幹線() でローザンヌからパリへ パリ泊
8	終日：自由行動 夜：セーヌ川ディナークルーズへ パリ泊
9	午前：パリ～東京へ
10	午後：東京着

A の日程に対応する語群

- a ネッカー b リトワ c アルノ d ティージョ
- a メルヘン b ロマンチック c 古城 d ゲーテ
- a メルヘン b ロマンチック c 古城 d ゲーテ
- a ツヴィンガー宮殿 b ノイシュバンシュタイン城 c ベートーベンの家
d ドーム
- a ベルン b チューリッヒ c ルツェルン d ジュネーブ
- a フォンデュ b ローストビーフ c エスカルゴ d シュニツェル
- a ピッツコルバッチ b マッターホルン c モンブラン d アイガー
- a レマン湖 b ホーデン湖 c トゥーン湖 d ヌーシャテル湖
- a シヨン城 b 時計塔 c 大聖堂 d 旧市庁舎
- a C I S b ユーロスター c T G A d A V E

日程 - B

日次	発着地	日 程
1	東京 西安	午前：東京発 午後：西安着 着後：大雁塔、陝西歴史博物館を訪れます 西安泊
2	西安	午前：秦始皇帝陵、華清池観光 午後：迫力ある世界遺産（ ）俑坑博物館をお楽しみください 西安泊
3	西安 北京	午前：西安発 午後：北京着 着後：景山公園、頤和園を訪れます 北京泊
4	北京	終日：万里の長城と（ ）を訪れます。 北京泊
5	北京	午前：（ ）広場、かつて（ ）と呼ばれていた世界遺産 故宮を訪れます 午後：自由行動 夜：京劇観光へご案内します 北京泊
6	北京 桂林	午前：北京発 午後：桂林着 着後：桂林市内観光（疊彩山、象鼻山など） 桂林泊
7	桂林 上海	出発まで（ ）をお楽しみください 午後：桂林発 夕方：上海着 上海泊
8	上海 東京	午前：上海市内観光（豫園、上海老街、外灘など） 午後：上海発 夜：東京着

B の日程に対応する語群

- | | | | |
|-----------|--------|--------|---------|
| : a 兵馬 | b 人馬 | c 馬車 | d 兵団 |
| : a 中山陵 | b 乾陵 | c 明孝陵 | d 明の十三陵 |
| : a 王府井 | b 天安門 | c 建国門 | d 長安街 |
| : a 紫禁城 | b 白帝城 | c 春城 | d 天壇 |
| : a 古運河下り | b 漓江下り | c 長江下り | d 黄山巡り |

日程 - C

日次	日 程
1	夕刻：東京発 日付変更線 午前：バンクーバー着 着後：市内観光（ 、スタンレー公園など） バンクーバー泊
2	終日：() 観光 （ブッチャートガーデン、州議会議事堂など） バンクーバー泊
3	出発まで自由行動 午後：バンクーバー～()～()へ () 泊
4	終日：カナディアンロッキー観光 (、レイクルイーズなど) () 泊
5	終日：自由行動 () 泊
6	午前：()～()～バンクーバー～ 日付変更線 機中泊
7	午前：東京着

C の日程に対応する語群

：バンクーバーにある観光ポイント

- a サウサリート b バルボア公園 c ガスタウン d チャイニーズタウン

：バンクーバーからフェリーでわたる都市

- a ケベック b シアトル c トロント d ビクトリア

：カウボーイの祭典「スタンピード」で知られるカナディアンロッキーの玄関口

- a カルガリー b ウィニペグ c シアトル d ポートランド

：この町のシンボルはそびえ立つ城のようなホテル。その下をボウ川が流れている。

- a カムループス b エドモントン c ジャスパー d バンプ

：カナディアンロッキーにある観光ポイント

- a コロンビア大氷原 b タホ湖 c グランプラス d ハルシュタット

(3) 次の1)～10)の各文は世界各地の「観光名所」について述べたものです。

それぞれに該当する観光名所の名前を解答欄に記入してください。また、その観光名所は、巻末資料(148, 149ページ)の地図上どれにあたりますか。記号で答えてください。

- 1) セントローレンス湾に浮かぶ、カナダで最も小さな州でもある緑の小島。この美しい島を舞台に生まれたモンゴメリーの名作「赤毛のアン」に魅せられたファンにとってここは物語の世界がそのままに広がる憧れの地にもなっている。温暖な気候にも恵まれ、英国調のロンドン灯が並ぶ通りを歩けば、ビクトリア調のカラフルで素敵な家が立ち並び、島の人々のみならず観光客にも人気のある島となっている。
- 2) シドニー入江の東岸、ベネロング岬の先端にあるユニークな建物。白い貝殻を重ね合わせたような独特な外観で知られ、シドニーのみならずオーストラリアの象徴的存在となっている。直線と曲線が調和した複雑なもので、建物それ自体が最高の芸術作品といえる。対岸のキリビリ岬からもその美しさを堪能でき、海越しに眺める景観は、「世界3大美港」のひとつにあげられている。
- 3) 尖った絶壁の山々がそびえるウルバンバ渓谷の山あい、標高2,280mの頂上にあるこの地は現地語で「老いた峰」ともいわれている。密林が茂るウルバンバ川流域からそそり立つ急な斜面の終わりに、突如として現れる石の都市。下からはその存在が確認できないことから「空中都市」とも呼ばれるこの遺跡は、スペイン人から逃れるために、インカの人々が作った秘密都市だったとされているが、この遺跡にまつわる多くの謎は、未だに解明されていない部分も多い。
- 4) カリフォルニア州の東州境、合衆国本土では最高の頂をもつシエラネバダ山脈に位置する美しい国立公園。園内には起伏に富んだ自然が広がり、世界第2位の落差を誇る滝、流れが霧のように舞い落ちてくるさまが花嫁のベールのように見えることから付けられたブライダル・ベール滝、丸いお椀を半分に割ったような形をしている奇岩ハフドーム、垂直にそそり立つ絶壁エル・キャピタンなど名勝・絶景の観光ポイントが多い。
- 5) ロンドンの「大英博物館」、サンクトペテルブルグの「エルミタージュ」、パリの「ルーブル美術館」と共に4大美術館の一つに数えられる美術館。セントラルパークの東端、5番街に面し、ギリシャ時代の神殿を思わせる堂々たる建物は総面積13万平方mに及ぶ。先史時代から現代に至る五千年間の芸術作品330万点以上が236の展示室に展示されており、なかでも14世紀半ばから20世紀後期までのヨーロッパの絵画、素描のコレクションはすばらしい。

- 6) 荘重さと圧倒的な威厳を感じさせるゴシック式の壮麗なる礼拝と祈りの場所、そして900年以上にわたって英国と共に歩んできた教会。歴代の王や女王の戴冠式が行われ、内部いたるところに11世紀の、エドワード懺悔王、ヘンリー三世をはじめとする王族や英国史上著名な文化人、政治家などの墓碑銘・記念銘が埋め込まれている。またこの教会の音楽の伝統は、今でもオルガン奏者と聖歌隊長の指揮の下で、22名の少年聖歌隊と12名の壮年聖歌隊に引き継がれ守られている。
- 7) 12世紀にスールヤバルマン2世が約30年の歳月をかけて建立した寺院。19世紀末の調査報告により、この巨大な遺跡寺院群が世界中に知れわたることになり、現在ではカンボジア有数の観光地となっている。幾何学的な構造、接着剤なしで石を接合する技術や累々としたその石の彫刻群には驚嘆とともに神々しさをも覚える世界最大規模の遺跡である。
- 8) 成都の北、岷山山脈と万山にはさまれた深い谷あい広がる自然保護区域で9つのチベット族の村があることからこの名がある。標高2千～3千メートルの高地に人跡未踏の原生林が続き、青いインクを流したような幻想的な湖沼が大小100余りも点在する、まさに自然が創った中国で最も美しい自然景観と絶賛される神秘の秘境である。
昨年の9月末「九黄空港」がオープンしたためアクセスが格段と良くなったことで多くの観光客の注目を集めている話題の観光地である。
- 9) 世界一の球根植物公園。英訳すると「キッチン・ガーデン」となるこの公園の名前は、15世紀末に住んでいた伯爵夫人が台所で調理する野菜や香草類を自分の所有地であるこの地で栽培していたことに由来しているといわれている。チューリップ、水仙、ヒアシンズなど約700万本もの球根花が咲き乱れるさまは圧巻。3月中旬から5月中旬と開園期間は短い、毎年世界中から訪れる観光客で賑わっている。
- 10) ナセル湖西岸に立つ、ラムセス2世が建てた大小2つの大神殿。大きいのがラムセス2世大神殿、小さいのはラムセス2世が王妃ネフェルタリのために造営したハトホル神殿。アスワン・ハイダム建設により水没の危機にありましたが、ユネスコの救済キャンペーンにより、60m上にそっくり神殿を移動させるという大掛かりな移転に成功したことで有名である。

出題の趣旨

旅行業界から強く求められている出入国時の通関に関する理解力、時差、保険、及び、観光地理等を中心とした旅行業務の知識並びに、契約社会化の進展に対応するための旅程保証に関する理解力を問う。

解答のポイント（解答）

問 1	(1)	1)	2)	3)	4)	5)	6)	7)	8)	9)	10)		
		、	、									×	
	(2)	A											
			a	c	b	b	c	a	d	a	a	注	
		注) 下記日程 B, C は選択です。選択した日程の記号 (B または C) を で囲み解答して下さい。											
		B											
			a		d		b		a			b	
		C											
	c			d		a		d			a		
	(3)		観光名所名		記号		観光名所名		記号				
		1)	プリンスエドワード島		ア	2)	オペラハウス		オ				
		3)	マチュピチュ遺跡		ウ	4)	ヨセミテ国立公園		エ				
5)		メトロポリタン美術館		イ	6)	ウエストミンスター寺院		コ					
7)		アンコールワット		カ	8)	九寨溝		キ					
9)		キューケンホフ公園		ケ	10)	アブシンベル宮殿		ク					

注) 26 ページの (2) を参照のこと。

解説

(1)

1) 時差の問題は一昨年も出題しましたが、前回に比べ、今回はかなり正解者が多かったように思われます。

ローマ (+ 1): 東京との時差は (9 - 1 で) 8 時間、夏時間を採用しているので東京との時差は 7 時間 (遅い) ということになります。

従って、ローマでの時刻は 午前 11 時 となります。

ロサンゼルス (- 8): 東京との時差は (9 + 8 で) 17 時間、夏時間を採用しているので東京との時差は 16 時間 (遅い) ということになります。

従って、ロサンゼルスでの時刻は 午前 2 時 となります。

グアム (+10): 東京との時差は (10 - 9) で 1 時間 (早い)。

従って、グアムでの時刻は午後 7 時となります。

サンパウロ (-3): 東京との時差は (9 + 3) で 12 時間 (遅い)。

従って、サンパウロでの時刻は午前 6 時となります。

以上のことから、 と が誤っているということになります。

又は のどちらか一つだけ選択した場合が減点となります。

- 2) この問題は半数近くの人が出来ていませんでした。特に を誤っている、 を正しいと判断した人が多かったことが目立ちました。

時差には、インドの +5.30、ミャンマーの +6.30 や、ネパールの +5.45、ニュージーランドの一部 (Chatham Island) の +12.45 などがあります。

英国は夏時間を採用しているので夏期は標準時とは一致しないこととなります。

中国は複数の時差を設けておらず、従って、国内に時差はありません。

なお、同一国内で複数の時差を設けている国には、米国、ロシアの他にメキシコ、カナダ、ブラジル、オーストラリア、インドネシアなどがあります。

シンガポールは「Daylight Saving Time (夏時間)」を採用していません。

以上のことから、 と が誤っているということになります。

1) と同様、一つだけ選択した場合は減点となります。

正解者率：1 級：52% 2 級：53%

- 3) が誤っています。シングルベッドとベッド兼用ソファがある 2 人用の部屋のこととはスタジオ・ルームといいます。出題されたもの以外にも部屋のタイプ、呼び方などきちんと区別して理解しておきましょう。

この問題も添乗員にとっては基本中の基本ですので、さすがにほとんどの人が正解でした。

正解者率：1 級：83% 2 級：80%

- 4) 旅程保証に関するものうち添乗員にとって必要と思われる内容については業務知識として身に付けておかななくてはならないものと思います。旅程保証に関する問題はここ数年毎回出題していますが、残念ながら今回も半数以上の人误解答でした。

又は を選んだ人はさすがに少なかったようですが、 を選んだ人がかなり見受けられました。

標準旅行業約款、別表第 2 (変更補償金) の 5 の記載内容から誤りとなります。宿泊施設のランクは、その個々のホテルが持つ建物自体の設備、立地条件、景観、機能性、格式、安全性、知名度、付帯サービス等につき、各主催旅行会社の独自の判断・基準により決められているものであり、必ずしも主催旅行会社間でその統一性はありません。また、その判断基準は比較的容易なハード面による

ものではなく、どちらかといえば当該旅行会社個々の主観によるものであることが強いことにもあります。

さらに、旅程保証で目指すことの一つに、契約書面に記載した限り記載した内容についてはより一層の確実な手配を行い、万難を排し、変更の発生を防止することにあります。従って、旅行サービスの中で極めて重要度の高いと思われる宿泊施設の名称に限っては、たとえ、一般的にハイランクと見なされるホテルへの変更となっても、契約書面で保証したことが結果的に守れなかったことに対する約束違反として、旅程保証の対象とすることになっています。

単にショッピングのみを目的とする場合は観光施設とは見做さないことになっていますので、誤りということになります。

標準旅行業約款、別表第2（変更補償金）の3の記載内容から、運送機関の上位クラスへの変更は旅程保証の対象外となるため誤りということになります。

旅程保証制度は主催旅行のすべてに対し適用されるものであり、狭義の「観光」を目的とした主催旅行のみに適用となるものではなく、従って、地の日程で「工場視察及びワインの試飲」と記載した場合、視察とは通常入場をともなうものであることから、「入場する観光地又は観光施設」として取り扱うことになりますので、正しいことになります。

正解者率：1級：30% 2級：40%

- 5) この問題も海外旅行傷害保険に関する基本問題でしたので誤答者はごく僅かでした。

携行品で保険金の支払いが認められないものに次のものがありますので、確認しておいてください。

現金、小切手、株券、クレジットカード、定期券、コンタクトレンズ、義歯、各種書類、危険なスポーツの用具、他人からの預かり物・借り物、

なお、携行品の「おき忘れ」、「紛失」は補償の対象外となります（念のため）。

正解者率：1級：87% 2級：73%

- 6) が誤っています。入国時に税関で申告を必要とする物品（携帯品）は、海外で購入したもの、他人から贈与されたもの、依頼されて持ち帰ったものなど、「海外で入手した全ての品物」に関して申告し、検査を受けなければなりません。すなわち、現に使用中の物品であっても、海外旅行中に購入した物品については、取得時の海外市価で免税限度枠の計算に入れ、限度を超えた場合は課税扱いとなることになります。

正解者率：1級：83% 2級：87%

7) さすがにこの問題は、1級、2級とも全員の人が正答でした。

植物検疫は、日本の「農作物と緑」を、外国から侵入しようとする病害虫から守るための制度です。日本に植物を持ち込む場合には原則として全て植物検疫が必要となります。そしてその植物類は、日本に持ち込めない「輸入禁止品」と、検査して合格すれば持ち込むことのできる「輸入検査品」の2つに区分されています。

植物、果物は種類が広範囲にわたるため、品目ごとに輸入禁止品か輸入検査品か確認しなければなりません。代表的な輸入禁止品等については教本等で確認しておいてください。参考までに、土の付いた植物は一切日本に持ち込むことはできません。

なお、以下のものは検疫対象外となっていますので自由に持ち込むことができます。

- ・製茶：紅茶、ウーロン茶など
- ・アルコールなどに漬けられた植物
- ・コルク、木工品
- ・乾果：
・乾燥した香辛料で小売用の容器に密封されているもの：胡椒、カレー粉など

8) ワシントン条約に関しては皆さんもかなり勉強しているようで、1級、2級とも全員の人が正答でした。

「ワシントン条約」により持込が規制されているものの代表例ぐらいはお客様から質問されても直ぐに答えられるようしておくことが必要でしょう。

9) が誤っています。サーフェス (surface) : 航空用語で航空機以外の輸送機関、たとえば、バス・鉄道・船などをいいます。

航空用語も通常良く使用される用語については、正しい意味をしっかりと覚えるようにしてください。次のような用語の意味はわかりますか。

Aisle seat, Initial Carrier, Excess baggage, Unaccompanied baggage,

正解者率：1級：65% 2級：53%

10) この問題も残念ながら半数近くの人が誤答でした。旅程保証に関する問題は、4)でも記しているようにここ数年毎回出題していますが、昨年に続き今回も意外と誤答者が多かったのには出題者として少なからずショックを受けました。今一度教本等で理解力を深めるようにしていただきたいと思います。

変更補償金の支払いが必要となる変更、「契約書面に記載した宿泊機関の客室の種類、設備又は景観の変更」という項があります。(旅行業約款第25条第1項・別表第2)

ここでいう客室の種類とは、「和室」「洋室」「和洋室」の別をいい、さらに洋室の場合「シングル」「ダブル」「ツイン」「トリプル」「スイート」等の別をいいます。

従って、客室の種類の変更とは、上記の種類別に、契約書面に記載した種類の客室とは別の種類の客室を利用した場合をいうこととなります。

ただし、「スタンダード」から「スイート」へのように、明らかに好条件の種類客室への変更は原則として補償の対象とはならないことになっています。

なお、設備とは、「バス」「シャワー」「トイレ」をいい、これらの有無の記載がない場合は、これらの設備が付いているものと認識されることになっています。

正解者率：1級：70% 2級：47%

(2) ヨーロッパ、中国、カナダといずれも代表的なコースだったためか、この問題はかなりの正答率だったように思います。主催旅行の募集パンフレットによく載っているコース、及びそのコースおける代表的な観光スポット名などは頭に入れておきたいものです。

なお、中国とカナダはどちらかを選択する問題でしたが、両方共解答した人が数名いました。結果的にどちらも全正答だったので、今回は「正解」としましたが、今後は問題をよく読んで解答の仕方に注意していただきたいと思います。

(お詫び) ヨーロッパの の選択肢のなかで、TGV を TGA と誤植されていたのでこの部分は採点から除外しました。深くお詫びいたします。

中国、カナダの選択割合

1級：中国 39% カナダ 61%

2級：中国 40% カナダ 60%

全正解者率：ヨーロッパ 1級： 90% 2級：67%

中国 1級：100% 2級：83%

カナダ 1級： 80% 2級：56%

(3) 出題した観光名所はいずれも募集パンフレットに頻繁に載っているばかりを選んだものです。皆さんのなかには、これらの観光名所の全てを添乗で訪れたことのある方も少なくないのではと思います。パンフレットに頻繁に出てくるような観光地・観光スポットについては、何処にあるのか、またその観光地・観光スポットの特色などについては前にも記したとおり、お客様から質問されたり聞かれたりすることもあるでしょうから、日頃から注意を向けるようにしていただきたいものです。

誤答の多かったものは、1) プリンスエドワード島、5) メトロポリタン美術館、8) 九寨溝、9) キューケンホフ公園、10) アブシンベル宮殿でした。

なお、目立ったものとして、「ヨセミテ」を「グランドキャニオン」、「マチュピチュ」を「ナスカ」、「アンコールワット」を「アユタヤ」、「ポロブドール」、「九寨溝」を「桂林」、「メトロポリタン」を「コスモポリタン?」と解答したものがそれぞれ数件ありました。

業務知識は正しさが要求されます。正確な知識を持つよう合わせてお願いしたいと思います。

正解者率：1) プリンズエドワード島	：1級 43%	2級 53%
2) オペラハウス	：1級 87%	2級 87%
3) マチュピチュの遺跡	：1級 87%	2級 67%
4) ヨセミテ国立公園	：1級 57%	2級 67%
5) メトロポリタン美術館	：1級 83%	2級 53%
6) ウェストミンスター寺院	：1級 74%	2級 53%
7) アンコールワット	：1級 74%	2級 80%
8) 九寨溝	：1級 61%	2級 47%
9) キューケンホフ公園	：1級 78%	2級 27%
10) アブシンベル宮殿	：1級 65%	2級 53%
10問全問正解者数：1級 2名	2級 0名	
平均正解数：1級 6.9	2級 5.9	

問2. 日程表の出発初日、成田空港での受付の際、ご高齢のご夫婦一組のお客様が集合時間が過ぎてもお見えになりません。

どのように対処しますか、箇条書きしてください。

また、このようなことが起きるのを防ぐため、貴方が日ごろ行っている防止策を箇条書きしてその内容を具体的に説明してください。

出題の趣旨

空港集合時における No Show(ノーショウ)になりかねない状況への対応力を問う。
ノーショウを予防するための基本的な対応策を理解しているか。

解答(例)のポイント

(対処)

周囲に呼びかける。

集合場所付近を探す。

空港内放送を入れる。

主催旅行会社又は緊急連絡先にお客様から連絡が入っていないか確認する。

お客様の自宅に電話を入れる。

家族が出たら、自宅を出た時間、利用交通機関、交通経路、空港到着予定時間、携帯電話の所持の有無、ありの場合はその番号などを聞く。間に合わない場合の対応方についてのご案内をする。

既に集合されているお客様に事情を説明して、しばらく待つ旨の了解を得る。

ぎりぎりの時刻まで待っても見えない場合、航空券をセンディングスタッフ、又はチェックインカウンターの係員に預け、先に出発する。

主催旅行会社へは先に出発する旨の報告を行うとともにお見えにならないお客様の対応方についてフォローをお願いする。

(防止策)

最終案内書を再度確認する。

対客連絡時に、集合場所、集合時刻を確認してもらうとともに十分説明する。

集合場所までの所要時間には十分な余裕をもったの行動をお願いする。

空港までの利用交通機関・経路などを聞いておく。

お客様が空港周辺のホテル等で前泊する場合には、宿泊先の名前を聞いておく。

空港で集合場所が分からなくなった場合どうしたらよいか(インフォメーションの場所等の)を案内しておく。

解 説

お客様の No Show(ノーショウ)の原因は大きく分けて次ぎの3つが考えられます。

A お客様はキャンセルしたのに主催旅行会社で取り消しの扱いをしていない。

B お客様の都合による無連絡の当日キャンセル。

C お客様の遅刻。

主催旅行会社と連絡を取って、上記 A の場合には、日程の先々の予約の変更を主催旅行会社に依頼すると同時に、添乗員は再確認をしながら旅行を進めることとなります。

A 以外の場合にはまずお客様の留守宅に電話連絡を試みるようになります。

急病で参加不可能等の B の理由の場合には、上記 A の場合と同じ対処法とることとなります。

もちろん、C の場合には、集合場所が発見できず迷っていることも考えられますので、上記(対処)の項の 〃 の行動を起こすことが必要でしょう。

当然のことながら、まだお見えにならないお客様を待つ間、集合済みのお客様には事情を説明して了解を得ておくことも忘れてはいけません。説明なしでお待たせすることは苦情の元となります。

No Show(ノーショウ)の原因が判明しないまま出発しなくてはならない場合には、途中で合流することも考えられるので、主催旅行会社とは綿密に連絡を取り合うことが必要となります。

この試験に受験するほどの経験をもったベテランならば、こういったケースに出会うことは珍しいことではないでしょうから、現実には落ち着いて要領よく対処しているとは思いますが、しかしながら、解答を見ると箇条書きと指示されているにもかかわらず、論文調に記述してあったり、対処と防止策をキチンと区別しないでただ乱雑に思いつくままに記述したと思われるようなものが、散見されたことは残念に思いました。

問3 . 日程表の6日目夕刻、ストックホルム市内の宿泊予定先であるホテルの近くまで来たところ、道路工事のため、大型バスはホテル入口まで近づけず、ホテルからおよそ50メートル程離れた地点で下車することになりました。しかも生憎雨もかなり降り出してきており、ここ数日間は降り続くようです。

ホテルのチェックインを含め、考えられる対応方を5項目以上列記してその内容を具体的に記述してください。

出題の趣旨

熟年旅行のお客様へのご案内の仕方、及び心遣い・気配り・配慮が臨機応変に出来るか。

当面の対応だけに終始せず先を読んだ対応をも考えているか。

解答(例)のポイント

お客様に、道路工事という事情を説明し、ホテルに横付けできない旨の了解をいただく。

お客様が雨具を用意しているようならば、それを利用していただくよう案内する。

雨具を所持していないお客様のために、ホテルから雨具を借りるべく交渉する。

雨天、さらに道路工事という状況の下、高齢者が多いので特に足元には十分注意していただくよう案内する。

ホテル側にも十分客層(高齢者)を説明し協力を仰ぐ。

バスから降ろす荷物ができるだけ濡れないようホテルのポーターに配慮をお願いする。

混乱に乗じての置き引き等には十分注意するよう、ポーター、ドライバーに指示する。翌日の出発時には雨具を手元に用意していただくことと、手荷物は出来るだけ少なくしていただくよう案内する。

道路工事の時間帯等を調べそれによって、当日の市内レストランでの夕食の時間変更、あるいはキャンセルしてホテルでの夕食に変更可能かどうか交渉する。

翌日も道路工事が続くようであれば、お客様に事情を説明し、バゲージダウン、ホテルでの朝食及び、ホテル出発時刻を早めることとの了解を得るようにする。

解説

添乗員の機転と気配り、交渉力の問題を含め、最善策、次善策を考えれば対応の仕方、身のこなし方、さらに設問から判断して当面の対応だけに終始しないで、先を読んでの対応が必要となります。

雨の中、道路工事で足場が悪いと思われる道を50m程徒歩移動する、しかもお客様は高齢者が多い。こんなとき添乗員はどのような気配り、配慮が必要かという観点で解答していただければ何ら難しい問題ではないと思います。

ホテルまでタクシーを手配して送迎するという解答が数件ありましたが、高齢者のお客が多いとはいえ、50m程という距離は十分徒歩圏内でもあり、現実的ではないように思います。

その日の夕食の市内レストランへのトランスファー、及び、翌日のホテル出発時のことに触れた解答が半数以上ありましたが、まさに出題者はそのことまで考慮してくれることを期待していましたので、さすがは1級受験者との感想を持ちました。

「国内・外を問わずホテル・旅館の入り口から離れたところにバスを止めなくてはならないことは添乗中頻繁にあることなので、このようなケースを出題する意図が分からない(解答が書けない)」という解答がありました。「出題の趣旨」にも記載したとおり、この問題は添乗員がお客様に対し、特にこの出題のケースの場合は、お客様は高齢者が多いこと、道路工事中ということで足元が悪いことが予測されること、しかも雨も降っていることなどから、どのような心遣い、気配り、配慮をしたら良いか、また、当面の対処方だけでなく、その後の行程において必要と思われる注意点、配慮等をも合わせての解答を期待しているものであります。

出題にあるようなケースを頻繁に体験していることであるならば、日頃実践していることを思い起こし解答していただければよいことなのです。

協会が実施するこの認定試験は、日頃起こり得ることであるからこそ、そういう事態に遭遇した際、添乗員として皆さんはどのように対処しているのか、あるいは対処しようと思っているのかを問うものであって、全く起こりそうも無いような事態を想定してその対応方についての解答を求めるといったことではないということを理解するとともに、認識していただきたいと思います。

異常時添乗業務 (配点) 問1 : 30点、問2 : 30点、問3 : 40点

問1 . 日程表の出発初日、成田空港周辺が悪天候のため、出発便が遅れることがわかり、このままではヘルシンキでの乗継便に間に合わないことも考えられます。

乗継便に間に合わない場合の対応策、およびそれにとまって必要となる手配変更等について5項目以上()を具体的かつ、簡潔に記述してください。

出題について、1級は5項目以上を記述、2級は3項目以上を記述する問題として出題。

出題の趣旨

天候が原因での出発便遅延の場合の責任の所在がどこにあるのかを理解しているか。
緊急時(乗継便に間に合わない)が生じた場合の対応策と判断力を問う。
代替便如何によって発生する手配変更等の具体策を問う。

解答(例)のポイント

(対航空会社):

出発便の遅れの原因が天候に起因するため、航空会社には責任が生じないので、あくまで協力をお願いします。

乗継ぎ可能な代替便(他社便を含めて)の確保に向けて交渉する。この場合、日程の変更は最小限になるよう交渉する。

場合によっては、ヘルシンキで宿泊することも考慮に入れて、ヘルシンキでの宿泊場所、トランスファー、夕食等について交渉する。

上記はいずれも航空会社にとっては免責であるが、費用負担について極力協力してもらえよう交渉(お願い)する。

ヘルシンキ~コペンハーゲンの便の確保・確認、および変更手配の交渉と確保を行う。

(対お客様):

お客様の待機場所の確保を行うこと。

お客様に不安をできるだけ与えないよう状況報告を行うこと。

必要により、天候が原因のため航空会社は免責、また、旅程保証においても免責であること、交通手段等変更により生じる費用増(ホテル宿泊、食事等)は、原則としてお客様の負担となる旨等の説明を行うこと。

諸手配の状況と今後の予定の説明を行うこと。

(対主催旅行会社):

状況報告を行い必要により指示を仰ぐと共に、代替便確保のバックアップを依頼する。

対航空会社の項の結果により、現地手配会社への状況報告及びフライト変更

伴う手配内容の変更の依頼を下記の要領で行う。

(1) 代替便でその日のうちにコペンハーゲンに到着できる場合：

トランスファーの時間変更、ホテル到着の遅延、必要により夕食の手配

(2) ヘルシンキで宿泊する場合：

宿泊ホテル及びトランスファーの変更手配、夕食の手配

翌日の朝食、市内観光のバス・ガイドの変更手配

必要によっては、お客様の留守宅への連絡の依頼を行う。

解 説

対航空会社、対お客様、対主催旅行会社について整理して考えると解答し易いでしょう。

添乗員の機転と気配り、交渉力の問題。他社便を含めての代替便の確保に向け、最善策、次善策を考えそれぞれの対応の仕方、身のこなし方、さらには設問にもあるよう最悪の状況を想定し解答すればそれほど難易度の高い問題ではありません。

この事例では、基本的には「免責」(航空便の遅れは悪天候が原因のため)であり、事後かかる費用についてはお客様の負担ということになりますが、現実には航空会社にもよりますがある程度は柔軟に対応しているようです。そのあたりを整理して解答するべきで、お客様への説明もただ「費用はお客様の負担」と強調するのではなく、「基本の説明をし、理解・納得を得る努力をしたうえで航空会社と交渉をする。」と記述するべきでしょう。こういったニュアンスの解答は非常に少なかったように思います。添乗員はどのように対応し、お客様にはどのように案内しなくてはならないか、また責任の所在は何処にあるのか、をきちんと整理しての解答はごく僅かしかありませんでした。

お客様への説明として「天候が理由なので航空会社は免責」としつつも、では、どこに責任があるのか、ないのか、その結果どうなるのか、お客様にはどのように案内したらよいのか、にまったく触れていない解答が数件ありましたが、もう少し丁寧な解答をお願いしたいと思います。

「少しぐらい遅れて出発しても運航時間、乗継空港がヘルシンキ、同一航空会社間での乗継ぎということから判断して乗継には間に合う。」という解釈での解答が何件かありましたが、設問は乗継便に間に合わない場合の対応策と明記されています。出題の意味をしっかりと見極めることがまず第一に必要なことでしょう。

乗り継ぎができない場合の変更手配等の最終決定をするのは原則として主催旅行会社ということになるでしょうが、添乗員として、「どうしましょうか」と担当者に聞くのはプロの添乗員としては大いに疑問です。意見具申のためにも対応策を検討しておくことは添乗員の存在感を示すためにも必要かつ重要なことではないでしょうか。

問2 . 日程表の2日目、コペンハーゲンでの観光の際、途中で事故渋滞に巻き込まれ、世界遺産・クロンボー城の入場観光が時間的に難しい状況になりました。

日程表も参考の上、対応方を箇条書きし、その内容を具体的に説明してください。入場観光ができない場合の旅程保証の適用はどうなりますか。その理由を含め簡潔に記述してください。

出題の趣旨

旅程管理の重要性を認識し、旅程保証に関する基礎知識が身についているか。緊急時における今後の日程をも考慮した迅速かつ的確な判断力・対応力を問う。

解答(例)のポイント

(対応方)

お客様に、優先すべきもの、絶対動かせない時間がある旨説明し、理解を求める。

17時出発のフェリーの時間は動かせない(一日1便運航のため)ので、逆算しながらスケジュールを検討する。

バスのドライバーに迂回路等の有無を調べてもらい、予定の日程を消化できるよう努力、協力をお願いする。

昼食場所への時間変更の連絡、場合によっては昼職場所の変更の検討を行う。

クロンボー城にて車窓からでも多少なりとも見学したり、写真を撮ったりする時間が取れないか検討する。

必要により主催会社や関連箇所への報告、および万一の返金等の措置の相談と明確な指示の受領を受ける。

(旅程保証の適用及びその理由)

入場観光できないのは、事故渋滞に巻き込まれたことに起因するため旅程保証上は免責扱いとなる。その旨お客様には説明し、理解をいただくよう努める。

旅程保証に関する約款条文(第25条)に、旅程保証上免責となる事由のひとつとして、「当初の運航計画によらない運送サービスの提供」が挙げられています。すなわち、運送機関の遅延(遅延等の理由は問わないことになっているので事故渋滞も含まれる)はこの免責事由に該当することになります。

解説

事故渋滞に遭遇するという状況は比較的多く見受けられる出来事だと思います。

まず、あわてずに落ち着いてバス乗務員とも協力し、正確な情報の収集に努め、対策を立てるようにしてください。お客様にも事情を説明し状況をご理解いただくよう努めなくてはなりません。

日程表も参考の上とあるので、当然、一日1便運航のフェリーに乗船するということ
を考慮しているかどうかがこの問題の主たるポイントになります。

しかしながら、フェリー乗船の時間のことをまったく触れていない解答が半数近くあ
りましたが、もう少し出題の意図をくみとって解答して欲しかったと思います。

渋滞の状況によっては、昼食場所に関しても時間の変更、あるいは昼食場所そのもの
の変更も検討項目に入れるべきでしょう。

当然のことながら、主催会社や関連箇所への報告、および手配変更等の支援要請、万
一の

返金等の措置について相談するとともに明確な指示を受けるよう心がけることが大切
です。

旅程保証の適用に関しては、半数近くの人が入場観光ができないので旅程保証は適用
され、変更補償金の支払いが必要と解答していましたが、免責、あるいは対象外の事
由についてももう少し理解力を深めていただきたいと思います。

問3 . 日程表の5日目、ベルゲンのホテルにて、数名のお客様が下痢の症状を訴えてこ
られました。中には、症状が重いと思われるお客様も何名かいらっしゃるようです。

このような場合、どのような対応が必要ですか。対応方を箇条書きして、その内容
を具体的に説明してください。()

出題について、1級は「対応方(症状の重い軽い触れていない)」を箇条書で記述、2
級は「一般的な対応方」及び「症状が重いと思われるお客様への対応方」を記述する問
題として出題。

出題の趣旨

病人が発生した場合の措置方が身についているか。

症状の重いと思われるお客様に対する観察力、対応方を問う。

解答(例)のポイント

食中毒の可能性を考え、他のお客様にも同様の症状が出ている方がいないか確認する。
ホテルの医師を呼ぶか、お客様を病院へお連れする。

下痢症状を起こしているお客様の人数、医師の診断の結果によってはその後の日程の
変更を検討する。

現地ランドオペレータに協力を依頼する。

症状を訴えているお客様の海外旅行傷害保険の加入の有無と付保条件、又はクレジ
ットカードの付帯保険加入の有無の確認をする。

お客様が旅行に継続して同行できるかどうか、医師に相談、判断を仰ぐ。

お客様が残留、入院しなくてはならない場合には、宿泊、食事、通訳等の手配、及びお客様の残留、入院中のお世話・看護等を現地ランドオペレーターに依頼する。

費用に関しては、入院・治療費用、帰宅のための費用等は個人負担であることをお客様に説明し、了解をしていただく。

保険請求のために必要となる医師の診断書、治療実費の明細書、領収書等を取得できるように取り計らう。

主催旅行会社へ措置状況を報告し、留守宅への連絡、及び原因の追究を依頼するとともに指示を仰ぐ。

解 説

病気は、素人判断をして放置すると症状を悪化させる可能性が十分考えられますので、仮に、本人が医師の診断は必要ないといっても、早めに診てもらうように薦めることが基本となります。

数名のお客様が同一症状を訴えてこられたということから、まず食中毒の可能性を考えるべきでしょう。

自分を含め、他のお客様に同様の症状が出ている方がいないか確認のうえ、まず医師の診断を仰ぐことが必要です。

症状、及び医師の診断結果によっては当該お客様、あるいは団全体の日程に変更が生じるかもしれません。それぞれによって当然対処の仕方は変わることになります。

「病院へ連れて行き医師の指示に従う。」とのみ記述したような解答が1, 2見られました。

確かに医師の指示を仰ぐことは重要なことに違いありませんが、この問題の出題の趣旨をもう少し汲み取って、幾通りかのケースを想定しての対応方、身のこなし方について記述して欲しかったと思います。

なお、2級では、一般的な対応方の他に、特に症状が重いとされるお客様への対応についてと具体的な設問になっていますが、上記解答(例)のポイントを参考にして記述していただければと思います。

念のためですが、主催旅行会社の責任について約款上法的にはどうなっているのでしょうか。下記に記載しておきましたので参考にいただければと思います。

* 食中毒が起きたときの責任は主催旅行会社にあるか。

旅行業約款の特別補償規定の第1条(当社の支払い責任)第2項には、補償金等の支払い対象となる傷害には細菌性食物中毒は含まない旨記載されています。

また、旅行業約款の主催旅行における責任条項第23条(当社の責任)に「当社は主催旅行契約の履行に当たって、当社又は当社が手配を代行させた者が**故意または過失**により旅行者に損害を与えた場合は、その損害を賠償する責に任じます。」となっています。

すなわち、運輸機関等や第三者による過失については責任を負わないということになります。このことから具体的には、交通機関による事故、ケーブルカー・スキーリフトなどの観光施設の事故、さらには出題にあるような食中毒事故等については、旅行業者自らの直接の過失によるものではないということで、法的には責任を負う必要はないということになります。

* 「食中毒」について主催旅行会社が責任を負う場合があるかどうか。

食事そのものはレストランが作って提供しているもので、主催旅行会社は何ら関与していませんから、直接に責任の発生する理由はありません。考えられるのは、「食中毒」をだすようなレストランを選定したことが過失にあたるかどうかですが、これもそのレストランがたび重ねて何回も食中毒をだしているレストランであるという実績がなければ過失とはいえません。逆にそういう実績があれば、その国の法律に基づき営業停止になっているはずで、その国で営業を許されているレストランを主催旅行会社が選定している限り、責任を負う場合は殆どないのではないかと思います。もちろん、上記に記載したことは、約款上のことであり、商品の品質管理、商品に対する信用等旅行会社による営業政策上の面からいえば約款上の「責任の有無」は別にして、顧客サービスという観点からも積極的な事務処理、または後に尾を引かない適切な対応が必要であることはいうまでもありません。医療費を含めた適当な見舞金を贈るなどの配慮が必要な場合もあることと思います。

(参考)

海外旅行者と下痢症について

海外旅行者の半数近くの人が旅行先へ到着してから5日以内に下痢をするといわれているようです。もちろん、旅行する国や地域によって若干の違いはありますが、旅行先を発展途上国に限った場合には、この数字はさらに多くなって7割を超えともいわれています。

それでは、なぜ下痢が起こるのでしょうか。「発展途上国」+「下痢」=コレラ等の伝染病と考えるのは短絡的な考え方のようにです。下痢の原因はいろいろなことが考えられ、一概に結論付けることはできませんが、全てが病原菌によるものではないこと断言できるようです。

海外旅行者の下痢症の原因は大きく分けて・・・

- 1．旅行の準備など疲労による体調の変化（低下）によるもの。
 - 2．旅行中の不安やストレスなどからくる精神的な胃腸障害によるもの。
 - 3．渡航先の飲食物の違いによる一過性の胃腸障害によるもの。
 - 4．ウイルスや細菌あるいは寄生虫による病的なもの。
- ・・・などが考えられます。

このうち、1と2は旅行開始前から下痢の症状が始まることも多く、体調の回復やス

トレスの緩和などの原因を取り除くことによって比較的短時間で改善されます。

3の飲食物による下痢は病原体によるものではなく、水質の違いによる場合や食物の違いによるものが多いようです。水については、海外の水はミネラル分が多く含まれている硬質が多いために一過性の下痢を起こしやすいということは、皆さんも良くご存知のことと思います。

また、油と香辛料も下痢の原因となります。油は未精製のものや、保存状態が悪く変質した油などが下痢の原因となります。また、香辛料のとりすぎも胃腸障害の原因となります。

このような下痢の場合、回復あるいは慣れるまでの期間は速い人で3～4日のようですが、遅い人では10日以上下痢が持続し、帰国後もなかなか治らない人もいます。さて、問題は4の病原体によるものですが、これは海外旅行者下痢症の約2割を占めているといわれています。

旅行先が発展途上国の場合、以下の菌が主な原因と考えられています。

- (1) 食中毒・腸炎ビブリオなど : 魚介類によるもの
 - サルモネラ菌属 : 乳製品・肉・卵によるもの
 - 病原大腸菌、ブドウ球菌など : 一般食品によるもの
- (2) A型肝炎やアメーバ赤痢 : 食物(生野菜、果物等)・食器・水・氷によるもの
- (3) 赤痢、腸チフス等 : 食物(生野菜、果物等)・食器・水・氷によるもの
- (4) コレラ : 魚介類・水・氷によるもの

旅行先がヨーロッパや北米などの先進国の場合は、おおむね次のような順で感染の危険があります。

- (1) 食中毒・腸炎ビブリオなど : 魚介類によるもの
 - サルモネラ菌属 : 乳製品・肉・卵によるもの
 - ウエルシュ菌 : 肉・肉製品によるもの
 - 病原大腸菌・セレウス菌等 : 一般食品によるもの
 - 貝毒による食中毒 : カキやアサリ等の貝類がもつ下痢毒によるもの
- (2) 赤痢、腸チフス等 : 食物(生野菜、果物等)・食器・水・氷によるもの

旅行中の時差やハードスケジュール、環境の変化によるストレスなどで身体の抵抗力が弱まり、通常なら問題にならない量の病原体で病気になることがあります。軽い下痢は、1～2日様子を見ればたいてい治るようですが、激しい下痢、頻回の下痢、血液が多量に混じっている下痢の場合には、すみやかに医師の診察を受けるよう勧めることが重要になります。

一般教養 (配点) 問1 : 14点、問2 : 56点、問3 : 30点

問1 . つぎの各設問に対する答を解答欄に記号で記入してください。

(1) 国民の祝日を順番に並べたものとして、正しいのはどれですか。

- ア 成人の日、建国記念日、春分の日、みどりの日、憲法記念日
- イ 建国記念日、春分の日、天皇誕生日、こどもの日、憲法記念日
- ウ こどもの日、海の日、秋分の日、敬老の日、体育の日
- エ 海の日、秋分の日、敬老の日、文化の日、勤労感謝の日
- オ 海の日、文化の日、体育の日、勤労感謝の日、天皇誕生日

(2) 地球が自転しているためにおこる現象はつぎのうちどれですか。

- ア 季節の移り変わり。
- イ 昼と夜が毎日規則正しくくりかえされる。
- ウ 同じ時刻に見える星座は、季節によって変わる。
- エ 日食、月食がおこる。

(3) 「真夏日」というのは次のうちどれにあたりますか。

- ア 一日の最高気温が28 以上の日
- イ 一日の最高気温が30 以上の日
- ウ 一日の最低気温が25 を超える日
- エ 夜9時から明朝6時までの気温が25 を超える日

(4) 手紙などで使う「親展」の意味について正しいのはどれですか。

- ア 親しい間柄の人が出した手紙であるという意味。
- イ 手紙の内容がまったく私的なことであるという意味。
- ウ 子供ではなく親が開封するようにという意味。
- エ 宛名の人本人が開封するようにという意味。

(5) 夏目漱石の小説でその登場人物たちの多くがこの列車を利用したことから「() 列車」の愛称で人々に愛しまれている、松山市内を走る伊予鉄道の蒸気機関車の名前は次のうちどれですか。

ア 三四郎 イ 坊ちゃん ウ 漱石 エ 伊予鉄 オ 夏目

(6) 今年の NHK の大河テレビドラマで放送された新選組についての記述のうち、誤っているのはどれですか。

- ア 局長の近藤勇は、現在の東京都調布市出身である。
- イ 新選組の隊士には、徳川幕府の旗本出身者が多かった。
- ウ 京都の治安維持を担当し、反幕府の志士数十人を取り締まった池田屋事件で一躍有名になった。
- エ 副長の土方歳三は、明治新政府軍と最後まで戦って北海道に渡り、函館で戦死した。

(7) 長野県の天然記念物に指定されている淡い桃色のコヒガンザクラが約 1500 本。幻想的な美しさから「天下第一の桜」とも呼ばれている桜の名所は次のうちどれですか。

ア 安曇 イ 小諸 ウ 伊那 エ 高遠 オ 諏訪

出題の趣旨

- 1 . 添乗員である前に社会人としての教養（一般常識）が身に付いているかどうか。
- 2 . 日頃から新聞、テレビ等のニュースにも目を向けているかどうか。

解答のポイント（解答）

問 1	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
	ア	イ	イ	エ	イ	イ	エ

解 説

(1) 国民の祝日に関しては昨年度も出題しましたが、正解率があまり芳しくなかったもので再度出題したものです。
国民の祝日は必要に応じて法改正されることや、年度によって日にちが異なるものも半数近くあるので（成人の日、敬老の日等）、祝日の名前、月日など毎年確認しておくとういでしょう。

なお、今年度（平成17年）の国民の祝日は下記の通りです。

元旦	1月 1日
成人の日	1月10日（1月の第2月曜日）
建国記念日	2月11日
春分の日	3月21日（春分日）
みどりの日	4月29日
憲法記念日	5月 3日
こどもの日	5月 5日
海の日	7月18日（7月の第3月曜日）
敬老の日	9月19日（9月の第3月曜日）
秋分の日	9月23日（秋分日）
体育の日	10月10日（10月の第2月曜日）
文化の日	11月 3日
勤労感謝の日	11月23日
天皇誕生日	12月23日

（2）イ 以外の現象の原因は下記の通りです。

ア 季節の移り変わり・・・地球の公転

ウ 同じ時刻に見える星座は、季節によって変わる・・・地球の公転

エ 日食、月食が起こる・・・地球・月の公転

（3）真夏日の天気は生活する上で大きな関わりを持っています。お天気の情報なしでは生活できないといっても過言ではないように思います。そのような天気の情報を受け取る側として知っておきたい気象用語のうち特に昨夏新聞テレビ等で盛んに取り上げられた「真夏日」について出題したものです。

（参考）

真夏日：最高気温が30度C以上の日

ちなみに日本で一番最高気温が高かったのは1933年7月25日山形で記録した40.8度Cといわれています。

夏日：最高気温が25度C以上の日

熱帯夜：最低気温が25度C以上の日

冬日：最低気温が0度C未満の日

真冬日：最高気温が0度C未満の日

小春日和：初冬の11、12月頃の気候で、寒さに向かう中時折ある、暖かく穏やかな日和のこと。欧米ではインディアンサマーとも云われています。

春一番：発達した低気圧が日本海を北東進する際に強い暖かい南風が吹き気温の上昇をもたらします。すなわち、春に吹く強い南風のことですが、これはお彼岸までにと限定があるので、春一番が吹かない年もあります。

(4) 郵便物等で見かける「親展」の、「親」はみずから、「展」はあけるの意で、宛名の者が自分で封を切って読んで欲しいという意味で使われる語。

「親展」の、「親」という語は、「親しい」とか、「おや」という意味ではないことに注意してください。「親展」とある封書を宛名以外の人が開封すると、プライバシーの侵害、軽犯罪法違反となることもあわせて知っておくべきでしょう。

(5) 坊っちゃん列車とは、伊予鉄道で活躍した蒸気機関車のことです。夏目漱石の小説「坊っちゃん」で「マッチ箱のような汽車」と書かれ、その登場人物達が多くこの蒸気機関車を利用したことから「坊っちゃん列車」の愛称で人々に親しまれていました。「坊っちゃん列車」は明治21年の運行開始以来70年近く地域の経済、産業、文化の向上に貢献しましたが、列車の電化にともない蒸気で走っていた坊っちゃん列車は路線上から姿を消しました。その後地元地域からの坊っちゃん列車復活を望む熱い声を受け、また地域活性化の起爆剤として多くの難題をクリアしてきました。そして、平成13年10月よりドイツから来た1号機関車をモデルに復元した坊っちゃん列車が、松山市駅～道後温泉、道後温泉～古町の間を走っています。

(6) 新選組について

幕末の動乱期に徳川幕府の側に立って活躍した新選組は大河ドラマでも人気でしたが、意外なことに新選組の中核となった近藤勇は多摩（現調布市）、土方歳三は現日野市の比較的裕福ではありますが農民の出身だったのです。

「徳川家への忠義」を貫き京都守護職を拝命した会津藩主松平容保公、「尽忠報国の誠」を果たし武士らしい生き方を望んだ「壬生浪士組」、「誠」と「忠義」によって会津藩と壬生浪士組は幕末の京都で結ばれ新選組が誕生することになります。王城の護衛者として働き、薩長土肥の画策による「大政奉還」という徳川家にとって理不尽ともいえる行為に抵抗し、会津、函館へと続く戊辰戦争へ突入していくのですが、將軍徳川慶喜が屈服し敗戦に継ぐ敗戦の身にありながらもなお、土道に殉じることでその筋を通し「忠義」を尽くしたといわれています。最後は土方歳三の函館での戦死をもって最強にして最高の剣客集団といわれる「新選組」は武士の時代とともに終焉を迎えることとなります。

- (7) 高遠町は長野県南部に位置し、東に南アルプス、西に中央アルプスを望み、豊かな自然に恵まれた史跡と桜で知られる城下町です。天下第一の桜の名所といわれる高遠城址公園は 1500 本のタカトウコヒガンザクラの純林を誇り、毎年春には多くの人々で賑わっている観光名所です。主催旅行会社の多くは桜のシーズンに向けて日帰りを含めた多くのツアーを企画しているので、高遠に添乗したことがある方も少なくはないのではありませんか。

問2 . つぎの各設問に対する答を解答欄に指示に従って記入してください。

- (1) 次の ~ は、いずれも日本でも話題になった映画の題名ですが、これらの作品の主たる舞台となった場所や観光地のある現在の国名を、漢字またはカタカナで記入してください。()

戦場にかける橋	ラストエンペラー
クロコダイル・ダンディー	南太平洋
野生のエルザ	マジソン郡の橋
太陽がいっぱい	サウンドオブミュージック
戦場のピアニスト	マイフェアレディー

- (2) 次は、いずれも世界各地の名物料理です。それぞれ最も関係の深い国名を、A 群の中から選び記号で答えてください。

ブイヤベース	パエリア	カルボナーラ	トムヤンクン
シュラスコ	クスクス	シシケバブ	ムサカ
ビビンバ	ローストビーフ		

< A 群 >

ア インド	イ イギリス	ウ フランス	エ イタリア	オ タイ
カ モロッコ	キ スペイン	ク ブラジル	ケ 韓国	コ トルコ
サ メキシコ	シ ギリシャ	ス スイス	セ デンマーク	ソ インドネシア

(3) 次は、いずれも日本各地の有名な食べ物や名産品です。それぞれどこの地区のものか、A 群の中から選び記号で教えてください。

ほうとう	さつまあげ	西陣織	泡盛	三平汁
九谷焼	い草製品	寄木細工	南部鉄瓶	朴葉みそ

< A 群 >

ア 北海道	イ 岩手県	ウ 神奈川県	エ 山梨県	オ 石川県	カ 岐阜県
キ 京都府	ク 岡山県	ケ 島根県	コ 高知県	サ 鹿児島県	シ 沖縄県

(4) 次のうち、世界遺産に登録されているものを 8 つ選んでください。

また、その世界遺産は、巻末資料(150 ページ)の地図上のどれにあたりますか記号で教えてください。

姫路城	熊本城	白神山地	知床	屋久島
八丈島	日光東照宮	黒部峡谷	富士山	清水寺
出雲大社	十和田湖	高野山	春日大社	原爆ドーム
中尊寺金色堂				

(1) の出題について、1 級は国名を記入する問題、2 級は国名を地図上から記号で選ぶ問題として出題。

出題の趣旨

1. 添乗員は社会人としての常識を身に付けていることが大切であるという考え方から「歴史、地理、社会及び時事に関する基本的な事項」について今年度も出題することにしました。
2. 上記の趣旨に準じて、添乗員に比較的關係あると思われる事項に焦点を当ててみました。

解答のポイント(解答)

問2	(1)	タイ	ウ	中国	イ	オーストラリア	シ	タヒチ	ツ	ケニア	ソ	
		(注)										
	(注)	アメリカ	ケ	イリア	ア	オーストラリア	エ	ホーランド	タ	イリス	ト	
	(2)	ウ		キ		エ		オ		ク		
		カ		コ		シ		ケ		イ		
	(3)	エ		サ		キ		シ		ア		
		オ		ク		ウ		イ		カ		
	(4)	1		2		3		4				
		選んだ番号	記号	選んだ番号	記号	選んだ番号	記号	選んだ番号	記号			
		1	K	3	B	5	P	7	E			
		5		6		7		8				
		選んだ番号	記号	選んだ番号	記号	選んだ番号	記号	選んだ番号	記号			
		10	I	13	L	14	J	15	N			

注) 国名は1級の解答、記号は2級の解答です。

解説

(1) 映画とその舞台となった観光地・国の問題で、1級は国名を記述、2級は候補国から選択する問題でした。2級では一般の受験者で全問正解者もありましたが、国内受験者は意外に出来が悪かったように思われます。

なお、この問題は国名を要求しているので 野生のエルザ(ケニア)をアフリカと解答しても得点にはなりません。ただし、ラストエンペラーを北京、サウンド・オブ・ミュージックをザルツカンマーグート、マイフェアレディーをロンドンと解答したものはまさにそこが舞台となっているので今回は正解としました。

大ヒットしたり評判になった、映画、小説、テレビドラマ等の舞台は、日本、海外を問わず、添乗中にお客様との間で話題に出ることも少なくないと思われます。知っているのと知らないのとでは、お客様の添乗員を見る目も変わってくることでしょう。以下に各映画の概略を記しておきます。

戦場にかける橋：アレックス・ギネス、ウィリアム・ホールデン、早川雪洲出演

1957年初公開、第二次世界大戦を背景にタイ、ビルマの国境近くのクワイ河への架橋工事とそれにともなう戦争の愚かさと人間の尊厳を描きだした作品。

ラストエンペラー：日本人俳優の坂本龍一、高松英郎も出演

1988年初公開、中国・清朝最後の皇帝溥儀の人生の軌跡を壮大なスケールで描くとともに愛憎、別れと出会い、嫉妬と情熱、陰謀政治、師弟愛、親子の情などドラマチックな要素を幾重にも絡ませた歴史大作。

クロコダイルダンディー：ポール・ Hogan 主演、オーストラリア映画。

1985年公開、オーストラリアのジャングル奥地で40年以上暮らし、ワニと戦い続けた男「クロコダイルダンディー」がニューヨークに赴くことになる。見るもの聞くものすべてが驚きという大都会で野生児が大活躍するコメディ。世界中の大ヒットを受け後に2本の続編も製作されている。

南太平洋：「王様と私」、「サウンド・オブ・ミュージック」と並ぶミュージカル映画の傑作。

1959年初公開、南太平洋のある島に海兵隊とともにやって来た従軍看護婦ネリーはフランス人植民者エミールと出会い恋に落ちますが、彼が以前、原住民の女性と結婚し、子供も二人あることを知って戸惑う。しかし、時あたかも太平洋戦争の最中、危険を賭して軍の任務を遂行した彼に、ネリーは真実の愛を確認、二人は結ばれる、というミュージカルで、主題曲「バリ・ハイ」は世界中で大ヒットしました。

野生のエルザ：ジョイ・アダムソン原作のノンフィクションをもとにした動物映画。

1966年初公開、ケニアの動物保護官であるアダムソン夫妻は、人食いとして射殺されたライオンの子供をエルザと名づけて育てることになった。エルザは夫妻によくなついていたが、やがて二人は一時的にケニアを去ることになる。夫妻は、エルザを動物園に入れず、野性に戻すことを決心したが……。感動と涙あふれる人間と汚れなき動物の愛と勇気の物語。

マジソン郡の橋：クリント・イーストウッド製作・監督・主演の3役

1995年公開、世界中でベストセラーになった同名小説の映画化作品。アイオワ州の田舎に住む平凡な主婦とそこを訪れた中年カメラマンの4日間の恋の物語。カメラマンが撮影した7つの屋根付きの橋は100年以上も昔に架けられた歴史的な建造物。

太陽がいっぱい：アラン・ドロンの伊・仏合作映画

1960年公開、緊迫感あふれるサスペンスストーリーと、切れ味の鋭いどんでん返しが見事で、まばゆい地中海(イタリア)の太陽と海の輝きを背景に、屈折した青年の鮮烈な青春像を浮き彫りにする作品。主演のアラン・ドロンはこの映画でスターの地位を不動のものにしました。

サウンド・オブ・ミュージック：ジュリー・アンドリュース主演

1959年、ニューヨークで初演を迎えたブロードウェイ・ミュージカル「サウンド・オブ・ミュージック」。延べ1500回近いロングランを続けたこの舞台は、1965年、ロバート・ワイズ監督の手によって映画化されました。ザルツブルグの尼僧見習いマリアは、退役海軍大佐の7人の子供たちの家庭教師をすることになる。マリアは大佐の厳しい教育方針に強く反発し、持ち前の明るさと優しい歌声で子供たちの心を開いていく。美しいアルプスを背景に、家族愛と勇気を見事に描いて世界中から絶賛されたミュージカル作品。「サウンド・オブ・ミュージック」、「ドレミの歌」、「エーデルワイス」など耳になじんだ名曲を生んだ傑作。

戦場のピアニスト：エイドリアン・プロディ主演

2003年公開、ポーランドでナチス・ドイツの侵攻を受けた実在のピアニスト、ウラディスワフ・シュピルマンの実体験を綴った回想録をもとに、戦火を奇跡的に生き延びたピアニストとその生還に関わった人々の姿を過剰な演出を抑え事実に基づき、静かにかつ力強く描いた作品。

マイフェアレディー：オードリー・ヘップバーン主演によるミュージカル映画

1964年製作、イギリスを舞台にロンドンの下町、夜の巷で花を売っていた少女イライザ。そこへたまたま通りかかったヘンリー・ヒギンスは彼女のあまりにもひどい訛りに対し、正しい発声と淑女としての行儀を身に付けさせると断言。

音楽、踊り、出演陣のどこをとっても「サウンド・オブ・ミュージック」や「ウエストサイド物語」と並ぶミュージカル映画の傑作。

上記以外では、風と共に去りぬ(アメリカ)、ベンハー(イスラエル)、ロシアより愛をこめて(トルコ)、ハリーポッター(イギリス)、嵐が丘(イギリス)、ドン・キホーテ(スペイン)、赤毛のアン(カナダ)、人形の家(ノルウエー)、慕情(香港)、オペラ座の怪人(フランス)なども知っておくと良いのではないのでしょうか。

(2) それぞれの料理の特徴を記しておきます。いずれも日本で比較的容易に食することができる料理なので一度は味わっておくのも話の種として良いのではないですか。

ブイヤベース : 新鮮な海の幸をトマトとサフランと一緒に煮込んだもの。

パエリア : 魚介類や肉をサフランと一緒に米と炊き込んだもの。

カルボナーラ : チーズと生卵のソースに塩豚が入っているパスタ。

トムヤンクン : クンはエビのことで、エビ入りスープ。

シュラスコ : 牛、豚、鶏などの肉を大きな塊のまま鉄串に刺してローストし、食卓で客の好みの部分をボーイが切り分けてサービスするブラジル料理。

クスクス : セモリナ粉で作った粒状のパスタを蒸らし、肉や野菜の煮込みをかけたもの。

シシケバブ : 肉や野菜を串に刺して焼いたもの。

ムサカ : 挽肉とナス、トマト、じゃがいも、チーズにホワイトソースを加えオーブンで焼いたもので、ギリシャを代表する料理。

ビビンバ : 熱いご飯に数種類のナムル(野菜の和え物)と炒めた肉、錦糸卵などをのせ香辛料、タレを加え混ぜ合わせて食べる韓国の家庭料理。

ローストビーフ : 牛のサーロインの塊を焼いた肉料理。スライスして西洋わさび等をつけて食べる。

(3) 出題にあるような日本各地の有名な料理や名産品はぜひ知っておいて欲しいと思います。(2) の項でも記しましたが、添乗中にお客様に質問されることも少なくないでしょう。正確に返答が出来る、また知っているのと知らないのとでは、お客様の添乗員を見る目も大きく変わってくることでしょうから。

(4) 全問正解者もいて心強く思いました。しかし、それにひきかえ誤解答も目立ちました。知床、中尊寺金色堂はまだ世界遺産にはなっていません。また、白神山地の場所を C の青森県と秋田県との県境近くを選択したり、高野山を J の奈良県とした解答もかなりありました。正確に記憶していただきたいと思います。

世界遺産に関する解説は昨年度の「解答と解説」にかなり詳しく記しておきましたのでそれを参考にしていいただければと思います。

なお、2004年7月 日本で12件目の世界遺産(文化遺産)として、下記の通り熊野古道の一部を含む「紀伊山地の霊場と参詣道」が登録されました。

紀伊山地の霊場と参詣道 : 霊場 「吉野・大峯」(奈良)、「熊野三山」(和歌山)、
「高野山」(和歌山)

参詣道「大峯奥駈道」(奈良・和歌山)

「熊野参詣道中辺路」(和歌山)

「熊野参詣道小辺路」(奈良・和歌山)

「熊野参詣道大辺路」(和歌山)

「熊野参詣道伊勢路」(三重・和歌山)

「高野山町石道」(和歌山)

日本の文化や歴史を語る上で貴重な文化遺産といえるもので、その古道(参詣道)を取り巻く自然・歴史・伝説のすべてがいま、人類共有の宝物として認められたこととなります。単なる社寺と道ではなく、一般的な文化遺産の枠組みを超えた幅広い内容で「山岳信仰の霊場」と「参詣道」および周囲を取り巻く「文化的環境」が主役であって、日本で唯一、また世界でも類例のない資産としても高い価値を持っていると言えるでしょう。

問3. 次の(1)～(10)はいずれも最近の新聞・テレビ等によく出てくることばです。
この中から3つを選び、それぞれ簡潔に(50～70文字程度)記述してください。

- | | | |
|-------------|-------------------|-------------|
| (1) キトラ古墳 | (2) ハルウララ | (3) 国民栄誉賞 |
| (4) ドーピング | (5) 観光カリスマ | (6) マイナスイオン |
| (7) ターミナルケア | (8) 環境ロードプライシング | |
| (9) ハートビル法 | (10) スペシャルオリンピックス | |

出題について、1級は上記の中から3つを選んで解答する問題、2級は上記の中から2つを選んで解答する問題として出題。

出題の趣旨

1. 問2の1. 参照ください。
2. 問2の1. の趣旨に準じて最近の新聞、テレビ等のマスコミによく登場する用語の意味を問う。

解答のポイント

(1) キトラ古墳

奈良県明日香村にある、古墳終末期のもので、国の特別史跡にも指定されている円墳。被葬者は不明だが、天皇の皇子クラスの人物とみられる。直径約14m、高さ約3m。石室の壁や天井に残されている極彩色の壁画は、国内ではここキトラと高松塚の2例しか見つかっていません。

キトラでは、四方の壁に、方角の守り神「四神」を描き、その下に3体ずつ、獣頭人身の十二支像を配置していたと思われる。天井には、金箔を張った星を朱色の線で結んで、星座を表すなどした天文図も描かれている。

これまでのカメラや目視による調査で、壁画に描かれたしっくい壁から数センチ

浮き上がるなど、剥落の危険が指摘されていたため、現在最新の技術を用いての修復作業が行われています。

なお、キトラの名称は周辺の地名の「北浦」が訛ったとの説や、盗掘に入った人間が玄武の亀（キ）と白虎（トラ）を見たとの伝承からきたとの説があります。

（２）ハルウララ

1998年に高知競馬でデビューしたが、その後は百を超える連敗続き。昨夏、競馬組合の広報担当者が、マスコミあての報道で、この馬の存在を知らせたことから新聞各社の取材が相次ぎ、人気に火がついたもの。

生涯で一度も勝ったことがない馬が、GI（グレート・ワン）レースを勝った馬達より注目を集めるという現象。「負けても負けても頑張って走り続ける」という物語が大勢の人に「勇気」と「感動」を与えたことが人気に火がついた理由の一つともいわれています。

（３）国民栄誉賞

日本の内閣総理大臣表彰のひとつ。「広く国民に敬愛され、社会に明るい希望を与えることに顕著な業績があった方に対して、その栄誉を讃えることを目的とする」として福田内閣時代の1977年に創設されたもの。

受賞基準が不明瞭のため選考がバランスにかけるなどの批判もあるようですが、現在までに下記の15名が受賞しています。

王貞治（プロ野球選手） 古賀政男（作曲家） 長谷川一夫（俳優） 植村直己（冒険家）
山下泰裕（柔道選手） 衣笠祥雄（プロ野球選手） 美空ひばり（歌手） 千代の富士（力士）
藤山一郎（歌手） 長谷川町子（漫画家） 服部良一（作曲家）
渥美清（俳優） 吉田正（作曲家） 黒澤明（映画監督） 高橋尚子（陸上選手）

（４）ドーピング（doping）

スポーツの競技や試合で、スポーツ選手が競技出場前に運動能力を増進させるための刺激剤、興奮剤などを投与したり服用すること。

ドーピングは（１）競技者の健康を害すること、（２）フェアプレイの精神に反すること、（３）反社会的行為であることなどスポーツマンとして絶対にやってはいけない行為で、ドーピング検査のない競技会は世界で認められないものとなっています。

使用禁止薬物としては、興奮剤、麻薬性鎮痛剤、蛋白同化剤、筋肉増強剤、利尿剤などが挙げられるが、今後どんどん増えてくると思われます。

なお、検査は選手の尿で調べることになっていて、昨夏のアテネオリンピックでは過去最大のドーピング検査が実施され、失格者が何人か出たことは皆さんの記憶にもあたることでしょう。

(5) 観光カリスマ (charisma)

観光による経済活性化策の一つとして、従来の個性のない観光地が低迷するなか、各観光地の魅力を高めるためには、観光振興を成功に導いた人々のたぐいまれな努力に学ぶことが極めて有益である、ということから、平成14年12月に、内閣府、国土交通省、農林水産省連携のもと、「観光カリスマ百選」選定委員会が設置されました。委員会は、観光地の魅力を高め、観光振興を成功に導くとともに魅力ある観光地を作り出す立役者となった人々を、「観光カリスマ」として認定し、国土交通省のホームページなどにより、広く紹介しています。

平成16年8月現在、宿泊施設、伝統文化、国際交流、イベントなどで、74名の観光カリスマが全国で活躍しています。

(6) マイナスイオン

空気に含まれる僅かなマイナスの電気を帯びた物質（原子、分子、又は分子集団）のことを指し、空気の澄んだ森林や高原、滝、噴水の周辺など自然界に多く存在しているようです。電気といっても本当に小さなもので、感電するわけではありません。また、目には見えず肌で感じることもできません。

現在、このマイナスイオンがかなり注目されています。それは、詳しいメカニズムこそはっきりとは分かっていませんが、生体に対する効果、例えばリラックス効果や、様々な病気の症状を軽減したり、治癒したりする効果が実験で確かめられているためです。もちろん、個人差などの様々な条件の違いにより、その効果は全ての場合に当てはまるわけではありません。

(7) ターミナルケア (terminal care)

治癒の可能性のない末期患者に対する身体的・心理的・社会的・宗教的側面を包括したケア。延命のための治療よりも、身体的苦痛や死への恐怖をやわらげ、精神的な支えを行うことにより、残された人生を充実させることを重視する介護・医療のことをいいます。

(8) 環境ロードプライシング (road pricing)

交通量が多く、大気汚染が著しい特定の地域の環境負荷を軽減するため、並行する有料道路等の路線間に料金格差を付けることによって交通量の多い路線の車を交通量の少ない路線に転換させる方法により、道路混雑の激しい地域やその周辺の自動車交通量を抑制し、交通渋滞や大気環境の改善を図るとともに都市機能や都市環境を改善していく取組み・制度のことをいいます。なお、この制度の特徴のひとつとして、一律的な規制ではなく、料金を支払うという経済的なマイナスの動機付けによるため、区域に入る必要がある場合は、選択の余地があることにあります。

(9) ハートビル法 (和製 : heart + building)

正式には、高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律。平成 6 年制定、同 14 年法改正、同 15 年施行。

これからの高齢化社会に向けて、バリアフリーの基準を政令で定め、一定の建物に基準に沿った改築などの努力を求めるもの。

すなわち、デパート、ホテルなど不特定多数の人が訪れる公共的性格の強い建物の建築主に対し、高齢者や身体障害者が利用しやすいよう、一定幅以上の廊下や車椅子用のトイレなどを備えることにより建築物の質の向上を図ることを目的とする法律をいいます。

(10) スペシャルオリンピックス (Special Olympics)

スポーツを楽しもうとする知的障害のあるアスリートを中心にその家族とボランティアとで組織されており、活動を進めることにより、彼らの運動技能向上、身体的な発達促進ばかりでなく、チャレンジ精神や勇気を養い、目的達成の喜び、生きる喜びを共感、共有することを目指しています。

1968 年にアメリカで組織化され、1988 年には国際オリンピック委員会から「オリンピック」の名称使用も正式に認められ、オリンピックと同じように夏季、冬季それぞれ 4 年毎に競技会は開催されています。

名称が複数形なのは日常的なトレーニングから世界大会にいたるまで、いつでも、どこかで、この活動が行われているからです。熊本に本部を置く日本支部は、1994 年に米国本部から、正式に認定されています。

なお、これとは別に、一般に広く知られているところの「パラリンピック」と呼ばれている身体障害者が中心となって行われるスポーツの祭典がありますが、これについては今更解説は不要と思いますので省略します。

解 説

- (1) 昨年度の解説の部分でも記載していますが、出題されている言葉の意味を知らないからといって添乗業務を遂行する上で必ずしも困ることはないかもしれません。しかし、マスコミにもかなり頻繁に登場し、社会的にも話題性のある言葉については、プロの添乗員の一般教養としてある程度の知識を持っていて欲しいと思い出題しているわけです。
- (2) 日頃から新聞、テレビのニュース等に目を向けている人にとっては何ら難しい問題ではなかったと思います。国内、海外を問わず昨今の社会は常に変化しています。社会の動きや新聞紙上等での話題に敏感になる習慣を身に付けるようにしていただきたいと思います。

- (3) 解答のポイントはあくまでポイントであってここに記載されていることの要点のみが正解であるということではありません。採点に当たっては皆さんの記述内容を一つずつ検証して進めていますので上記の解答のポイントの記載内容と異なったことを記述したからといって減点の対象にはしていません。
- (4) ドーピング (3 4 %)、はるうらら (2 4 %)、国民栄誉賞 (1 6 %)、マイナスイオン (1 6 %) の選択構成比でした。
- (5) この問題の解答に当たっては、例えばドーピングでいえば、オリンピックのハンマー投げのドーピング事件の記述も良いのですが、その話題だけで終わるのではなく上記 (解答のポイント) に記したようなポイント (ドーピングという言葉の意味するところ) もきちんと織り込んで記述して欲しいと思います。

英 語

リスニングのテープの内容は、一般1級、一般2級共通です。したがって、一般1級の
問題1にテープの内容を掲載しましたので、一般2級の人はこちらを参照してください。
* 英語試験を実施しての感想(139ページ)も必ず読んでください。

[Listening Test 受験に際しての注意事項] (試験問題用紙の第1ページ)

受験に先立ち、次ページを開ける前に、以下をよく読み理解をしてください。

問1はListening Testです。テープに吹き込まれた会話と質問が2回流されますので、
落ち着いて聞いてください。聞きながらメモをとり、聞き終えたあとで解答欄に記入
するとよいでしょう。

問題は10問ありますが、このうち ~ は会話の内容を聞き取り、質問に対する答を
選んでその記号を解答欄に記入する四択問題です。 ~ は、テープの会話に含まれ
る文章が記載されていますが、それぞれ単語が1語ずつ欠けていますので、当てはま
る単語を聞き取って、解答欄に読みやすい活字体で記入してください。

問2～問5は通常のReading Testですが、全体に問題数がかなりありますので、一通
り目を通して、答えやすい問題から取り組んでください。

問1

<テープの会話文> FDC: Front Desk clerk TC: Tour conductor

FDC: May I help you?

TC: Yes. This is Ms. Yamashita, leader of the Asahi Tour from Japan. One of
our tour members is ill and we need you to send up a doctor.

FDC: Certainly. Right away. What seems to be the matter?

TC: She has a stomach ache and feels like vomiting.

FDC: When did the symptoms start?

TC: Right after we returned from our evening meal. It is surprising because she seemed to be all right when we checked in and was in good health when we left Japan.

FDC: Does she have a fever?

TC: I don't know, but she feels warm. Could you send up something to check her temperature as well as some towels and a wash bowl to cool her off?

FDC: Of course.

TC: There is another problem. Two of our members found some of their things missing when they returned to their rooms this evening.

FDC: What was taken?

TC: One can't find her traveler's checks and some jewelry is gone, too. The other one is missing his watch and some souvenirs he bought at our previous destination.

FDC: Anything else?

TC: Oh, yes. She can't seem to find her new camera, while he is missing an MD player. They are very upset because the items are not insured and some of the things had sentimental value. The jewelry was her grandmother's and she doesn't have enough money to buy another camera. The man bought the souvenirs in another city and the watch was given to him by his coworkers.

FDC: I'll call the doctor and the police immediately.

Listening comprehension (15点)

You will hear a tour conductor talking with the desk clerk at the hotel where the group she leads is staying. Listen to their conversation and the questions following it, and then select the appropriate answer to each question from among those given below.

Question 1: How does one of the tour members feel?

- Answer:
- a. She has a headache.
 - b. She has a cold.
 - c. She feels nauseous.
 - d. She has a toothache.

Question 2: When did she first start to show the symptoms of her illness?

- Answer:
- a. Before the tour left Japan.
 - b. After dinner.
 - c. After lunch.
 - d. When they checked into the hotel.

Question 3: What does the tour conductor want the desk clerk to send up to the room?

- Answer:
- a. a thermometer.
 - b. a pedometer.
 - c. a barometer.
 - d. a hygrometer.

Question 4: A man and a woman on the tour have found some items missing from their rooms. What is missing from the woman's room?

- Answer:
- a. a camera and an MD player.
 - b. jewelry and some souvenirs.
 - c. some souvenirs and a watch.
 - d. traveler's checks and a camera.

Question 5: Which one of the items that is missing can be replaced easily?

- Answer:
- a. the watch.
 - b. the jewelry.
 - c. the traveler's checks.
 - d. the camera.

* なお、上記の質問文(下線の部分)は、1級テストの問題用紙には記入してありません。
質問の内容をテープで聞き取ることもテストの一部となっています。

出題の趣旨

海外添乗中に起こりうるトラブルに関する会話を聞き取り、正しく応答する能力があるかどうか。(1級は設問や会話のやりとりを、すべて英語のまま理解する力を試した。)

解答のポイント

正解： c b a d c

聞き取りのコツは、キーワードと数字をしっかりと把握すること。リスニングに慣れていない人は、きちんとメモをとることを習慣づけよう。添乗の現場でも、正確を期すためにメモをとることは恥ずかしいことではない。

解 説

英語はすべて現地ガイドまかせにしてしまう添乗員ではなく、積極的に現地の人たちと親しく話したり、交渉をしたりするために、会話力をつける努力をしよう。そのためにも、リスニングと英文の音読を日頃から練習し、耳を慣らし、英語の“音感”を磨くことが大切です。同時に、旅行や添乗業務に関連の深い語彙や言い回しを覚えていくと、リスニング力がさらに増してきます。

、 、 は、それぞれ 83.3%、95.8%、70.8%という高目の正解率でしたが、 、 は 33.3%、37.5%で、残念ながら予想を下回る結果でした。 は(思い出の品物ではなく、新品を買いさえすればすむ、というのはどれか?)という意味です。

Listening and dictation (15点)

Listen to the tape and fill in the missing word in each of the following sentences:

She has a stomachache and feels like _____.

When did the _____ start?

Could you send up something to check her _____ as well as...

The other one is missing his watch and some _____ he bought at our previous destination..

They are very _____ because the items are not insured and some of the things had sentimental value

出題の趣旨

Listening comprehension(聞き取り)は、話の大要をつかむことが第一に試されますが、Listening and Dictation(書き取り)では、会話中のキーワードをきちんととらえることが要求されます。トラブル対応の会話でよく使われる用語を中心に出题しました。

解答のポイント

正解： vomiting symptoms temperature souvenirs upset
聞き取る力を鍛えるのとあわせて、語彙も増やしていく必要があります。とくにトラブル発生時に必要なキーワードはしっかり覚えておきましょう。

解説

添乗員は、昔は海外でのトラブル解決のために孤軍奮闘しなければならないことがよくありましたが、最近はいろいろなバックアップ態勢に守られているため、添乗員がみずからトラブルに対応する機会が少なくなっているようです。しかしお客様や会社のために添乗員が交渉の最前線に立つべき状況は起こり得ます。そのための実践的な英語力を日頃からたくわえておきたいものです。

いずれも添乗員が知っておくべき用語です。問題用紙に、求める単語以外の文章が載っていたため、その文脈から推測をした結果、の正解 vomitng の代わりに”fever”、”ill”など、の正解 symptoms の代わりに”illness”、”stomach”、”condition”など、実際の発音とはまるで違う単語を答えていた人も多かったようですが、そちらの解答に逃げてしまったのも、聞き取る力の不足を物語っています。

正解率の高い順では、70.8%、54.2%、37.5%、8.3%、4.2%。病気に関する基本語を知らないことが歴然としている結果でしたが、の正解率はあまりにも低すぎます。旅行中のトラブル対応の中でも、お客様の病気は突発的に起こりうることであり、添乗員のヘルプが不可欠となります。基本的な用語は必ず覚えておく努力をしてほしい。

問2【適切な語句の選択】以下の英文の空欄にあてはまる最も適切な語句を選び、その記号を解答欄に書きなさい。(20点)

I () him the second I saw him? (<初対面の人との待ち合わせで> 見たとたんに彼だと分かった。)

- a. realized b. recognized c. specified d. noticed

The hotel has been completely (). (ホテルはすっかり改装されている。)

- a. restored b. rebuilt c. renovated d. refurnished

I have a () name. (私の名前はよくある名前です。)

- a. popular b. familiar c. ordinary d. common

Please () seated until the plane comes to a complete stop. (飛行機が完全に止まるまで席についていてください。)

- a. keep b. wait c. remain d. get

I think you're (). (あなたは繊細な人ですね。)

- a. sensitive b. naive c. delicate d. tender

The confirmation of booking is still (). (予約の確認はまだされていない。)

- a. obscure b. pending c. unsettled d. incomplete

If something is () you can choose whether or not you do it or have it.

- a. obligatory b. worthy c. voluntary d. optional

() means happening sometimes, but not regularly or often.

- a. Occasional b. Seldom c. Rarely d. Frequently

International Date Line is an imaginary line on the earth's surface, that () the calendar dates.

- a. separates b. shows c. changes d. crosses

We constructed a () to offer access to the building to people in wheelchairs.

- a. lump b. rump c. ramp d. lamp

出題の趣旨

旅行によく使われる語句を正しく理解しているか。うまい英語を話せというのではなく、きちんと意味が通じる、恥ずかしくない程度の英語力はつけてほしいものです。相手が察してくれて、どうにか理解してくれるのを、自分の英語は「通じる」と錯覚している人が少なくないようです。正しく通じる表現を、日々覚えていくようにしましょう。

解答のポイント

正解： b c d c a b d a a c
意味やニュアンスを正確に知っておこう。語句だけではなく、必ず文章ごと覚えておくことが大切です。設問に明記されているように「最も適切な語句」を正解とします。

解説 (カッコ内の数字はそれぞれの正解率)

(54.2%)の「見て、聞いて他のもの(人)と見分ける」は recognize。(91.7%)、(75%)はまずまずの出来でした。は popular を選んだ人が多かったが、a popular name は「人気のある名前」であり、「a common name (よくある名前)」とは区別したい。日本では、英語を誤った意味やニュアンスのカタカナ語として使っていることが結構多いので、和製英語には充分気をつけなければいけません。(58.3%)の「繊細な(人)」は sensitive が正解ですが、これを naïve と答えた人が30%もいました。「ナイーブ」というカタカナ語は日本ではほめ言葉として使うことが多いのですが、英語では一般的には「世間知らずの、うぶでだまされやすい」というニュアンスで使いますので、相手は馬鹿にされたと思ってしまいます。

正解率のとくに低かった(29.2%)は、「何かが()であれば、行うことや持つものを自分で選べる」という意味がつかめると、旅行業できわめてよく使う言葉 "optional" (任意の、自由選択の)が適切な語句であることが分かったはず。(54.2%)車椅子などのために設けられている傾斜路 ramp は、旅行においてもバリアフリーの対応が大切な昨今はぜひ覚えておいてください。

問3【重要語の意味を問う】下線の語句に最も近い意味を持つ語句を選び、その記号を解答欄に書きなさい。(20点)

Another potential source of trouble is having your hotel room burgled.

- a. likely b. serious c. frequent d. dreadful

The specialty at this club, which can get horribly overcrowded, is jazz you can afford.

- a. enjoy b. get excited about c. pay for d. admire

Please feel free to take these complimentary copies with you.

- a. exclusive b. free c. exceptional d. memorable

I can not even begin to describe the beauty of the sunset.

- a. admire b. praise c. depict d. draw

The whole ambience of the restaurant has changed.

- a. furnishings b. atmosphere c. menu d. reputation

It will rain on and off in the afternoon.

- a. continuously b. occasionally c. incessantly d. changeably

Members of the National Trust are admitted free to virtually all properties.

- a. definitely b. nearly c. entirely d. roughly

This exquisite selection of tableware will grace any dining room and will make ideal gifts for family and friends.

- a. of excellent workmanship b. most valuable c. rarely to be obtained
d. extremely beautiful

Insert your ticket and the gate will open. Retrieve your ticket as you walk through.

- a. get back b. stamp c. hand d. leave

The music of ABBA they of 1970s disco fame is cleverly integrated into this story of a young bride-to-be searching for the father she never knew.

- a. adapted b. arranged c. combined d. transformed

出題の趣旨

旅行ガイドやパンフレットなどでよく目にする語句を、正しく理解しているか。あるいは、はっきり覚えていなくても、文脈の中でその意味を類推する力があるか。

解答のポイント

正解： a c d c b d b d a c
設問通り、最も近い意味の語句を選ぶこと。旅行関連の文書などを読む際は、100%分からなくてもよいのですが、大体の意味を理解する力があることが大切です。まず文章全体の大意をとらえた上で、どんな意味の語句が下線部に入るべきかを考えてください。

解説（カッコ内の数字はそれぞれの正解率）

全体の意味がつかめると、分からない語句が一部あっても、類推することができます。この「類推」を習慣づけることが大切です。すぐ辞書をひいてしまったりするとすぐに忘れてしまいがちですが、じっくり考えてみた上で、辞書などで確かめるようにすると、より確実に記憶に残ります。

半数以上の正解があったのは、(79.2%)、(62.5%)、(54.2%)、(50%)、(50%)だけでした。(33.3%)の「describe(特長を述べる)」は、describe the missing items「紛失したものについて説明する」のように、紛失・盗難事故などの際に必要な言葉です。最も意味が近く、置き換えられる単語は「depict(ことばで描写する)」です。正解率がとくに低かった(16.7%)「potential(可能性を秘めた)」は「likely(ありそう)」、(16.7%)「can afford(お金を出せる)」は「can pay for(支払える)」、(16.7%)「virtually(事実上ほぼ)」は「nearly(ほとんど、ほぼ)」がそれぞれ最も近い意味の語句。いずれもよく使われる言葉ですので、この機会にきちんと覚えておいてください。

問 4 【会話表現の正誤】以下の日本文に対して、正しい英文で対応しているものには 印を、不適切な表現または間違っているものには×印を解答欄に書きなさい。(5点)

彼は何にでもクレームをつけるのが好きだ。

He loves to complain about everything.

マネージャーとお話できますか？

はい、私が本人です。

May I talk to the manager, please?

Yes. You are speaking to him.

ヤンキースの4番打者松井って知ってる？

Do you know Matsui, the cleanup hitter for the Yankees?

モーニングコールを7時にお願いします。

I'd like a morning call at seven in the morning?

日本人の英語学習者は聞き取りが苦手です。

Japanese learners of English have a listening problem.

出題の趣旨

間違いやすい、似たような英語表現がいろいろあります。状況に応じた適切な表現ができるかどうかポイントです。

解答のポイント

正解：

× ×

意味やニュアンスを正確に知っておこう。語句だけではなく、言い回し(構文)が大事なのですから、必ず文章ごと覚えておきましょう。

解説

(62.5%)の「クレーム」が日本では「苦情(を言う)」という意味でよく使われているので注意が必要です。英語の claim は「権利・事実を主張する(こと) 権利として要求する(こと)」という意味で、「苦情(を言う)」という意味は全くありません。空港で見かける標示 "Baggage Claim" は「自分の荷物を受け取る(こと)」の意味であり、「荷物について苦情を言う(こと)」ではないことはご存知でしょう。カタカナ語の「クレーム」の意味を持つのは complain (名詞は complaint) です。

(50%)は、自分のことであっても him、her と答える慣例的な言い方です。(54.2%)は、英語では「個人的に知り合いである」場合に限り know someone といいます。「(聞いて、見て)~知っている」場合は、know of someone です。(87.5%)の「モーニングコール」もカタカナ語であり、英語では a wake-up call であることは大多数の添乗員が知っていたわけですが、全員でなかったのは残念。使った場面や相手により、日本人の間違った表現がたまたま通じてしまったことから、同じ間違いを繰り返している人は結構いるものです。誰にでも通じる正しい表現を学ぶことを心がけましょう。

(62.5%)の listening は「努力して聞く(こと)」。一方、hearing は「自然に耳に聞こえる(こと)」。この区別はしっかりしておきましょう。日本ではよく「ヒアリング・テスト」といいますが、これはネイティブの耳には耳鼻科などで行う「聴覚検査」のように聞こえます。聞き取りテストは Listening (Comprehension) Test が、ネイティブにも理解される正しい英語です。努力して聞くか、自然に聞こえるかの区別だと知っているのと、「盗聴器 (a listening device)」と「補聴器 (a hearing aid)」の違いも分かるでしょう。

問5 【長文の読解】以下の英文は、観光ガイドから引用したものである。それぞれに当てはまる語句を選んで、その記号を解答欄に書きなさい。

A 群：(ア)～(オ)に当てはまる前置詞を選びなさい。(5点)

B 群：(1)～(5)に当てはまる単語を選びなさい。(10点)

C 群：[]～[]の下線部分の言い換えとして最もふさわしい語句を選びなさい。(10点)

San Francisco is a relatively small city. About 750,000 residents live on a 46.6-square-mile tip of land between San Francisco Bay and the Pacific Ocean. San Franciscans [] cherish the city's colorful past: many older buildings have been spared from (1) and nostalgically converted (ア) modern offices and shops.

Modern-day London still largely reflects its medieval layout, a willfully difficult tangle of streets. Even Londoners get (2) in their own city. But London's bewildering street pattern will be a plus if you want to experience its indefinable historic environment. London is a walker's city and will repay every moment you spend exploring (イ) foot.

The undaunted visitor who wants to penetrate beyond the city's crust is well advised to not only visit St. Paul's Cathedral and the Tower but also to set aside some time for [] random wandering.

A foreigner's reaction to Thailand's capital is often as confused as the city's geography. Bangkok has no downtown, and streets, like the traffic, seems to veer off in every direction. In the past 25 years, the city has changed enormously. Nowadays, the city of Bangkok is [] infamous for its traffic-jammed streets, and its air (3) is (ウ) the worst in the world.

Even as Paris's culture is transformed by its large immigrant and gay populations, even as extravagant new buildings are commissioned and erected, many of the city's streets, cafes and restaurants (4) defiantly unchanged. After dark, the city's theatres and concert halls host inventive and world-leading productions of theatre and dance, while many classical concerts take place in fine architectural settings. (工) all, Paris is a real cinema capital, and the city's [] vibrant cultural mix puts it at the forefront of the world music scene.

Hand-picked by computer, Cancun is, if nothing else, proof of Mexico's remarkable ability to get things done in a hurry if the political will is there. A fishing village of 120 people as recently as 1970's, it's now a city with a resident population of half a million and receives almost two million visitors a year. (オ) some extent the computer selected its location well. Cancun is slightly closer to Miami than it is to Mexico City, and if you come on an all-inclusive package tour the place has a lot to offer: [] striking modern hotels on white-sand beaches; high-class entertainment including parachuting, jet-skiing, scuba-diving and golf; a hectic nightlife; and from her much of the rest of the Yucatan is easily (5).

A群 (ア) ~ (オ)

- a. above b. for c. in d. at e. on f. to g. among h. into i. by

B群 (1) ~ (5)

- a. remain b. destruction c. accessible d. arrived e. conditioning
f. keep g. acquainted h. lost i. pollution

C群 [] ~ []

- a. well known for being bad b. gorgeous c. full of life and energy d. love
e. made up of a wide variety of things f. well known for being unique
g. without planning h. cannot forget i. noticeable j. enjoyable

出題の趣旨

観光地案内を英文で読み、その内容をおおよそ理解するだけの力があるか。前置詞をうまく使いこなせるか。よく使われる語句の意味が分かるか、またその意味を別の語句で表現できるかどうか。

解答のポイント

正解：〔A群〕(ア)h (イ)e (ウ)g (エ)a (オ)f
〔B群〕(1)b (2)h (3)i (4)a (5)c
〔C群〕〔 〕d 〔 〕g 〔 〕a 〔 〕c 〔 〕i

それぞれゆかりのある固有名詞や特徴を表わす語句から、どの観光地のことかを判断し、添乗員の常識的知識も働かせて考えてみよう。

解 説 (カッコ内の数字はそれぞれの正解率)

有名な観光地の説明ばかりですから、手がかりとなるキーワードもたくさん見つかるでしょう。英語を使えるようになるということは、旅行情報や、自分の仕事に必要な知識を、印刷物からはもちろん、インターネットからも、出会う人々からもふんだんに得ることができるということです。グローバルな交流の時代だからこそ、世界の共通語である英語をよく学んで、役立つ情報を自分のものにしてください。

〔A群〕のように「前置詞を選びなさい」というと、文法問題のように身構える人が少なくないようですが、前置詞や副詞は、口語文や日常の会話で大変重要な役割を果たしますので、大変実用的な知識です。表現を豊かにするのも、会話をいきいきさせるのも、前置詞あってのことです。基本動詞と前置詞を組み合わせることで実に多彩な表現ができますが、前置詞を入れ替えただけで全く別の意味になることもよくあります。日頃から辞書の用例をよく読み、それぞれの前置詞の持つ「基本イメージ、ニュアンス」を覚えておくことをお勧めします。

(87.5%)を除き、正解率はきわめて低調でした。とくに(オ)は、「to some extent (ある程度まで)」というよく使われる熟語であるにもかかわらず、正解率はわずか4.17%でした。また(ア)(25%)は「古い建物が近代的なオフィスや商店に改造されている」という意味がつかめれば、「変化して他のものになる」が基本イメージのひとつである into がぴたりだと分かります。change one's dollars into pounds 「ドルをポンドに替える」の into と同じ用法です。

(ウ)(29.2%)の「among the worst in the world (世界最悪のものの中の一つ)」、(エ)(37.5%)の「above all (何よりもまして)」はぜひ覚えておいていただきたい慣用的な表現です。

〔B群〕で間違えた人が多かったのは、(4)の「remain unchanged (変わらないままでいる)」「(33.3%)と(5)の「is easily accessible 「簡単に近づくことができる」(33.3%)

は、いずれもおなじみの表現です。(2)の「lost in ~ (~で迷子になる)」と(3)の「air pollution (大気汚染)」はともに正解率 62.5%でしたが、これらもよく使う、あるいはよく見聞きする言葉でしょう。

〔C群〕でとくに低い正解率(12.5%)だった(v)「striking modern hotels」の striking は「strike」の動詞の意味「感覚を打つ 印象付ける、感銘を与える」から「印象的な、目立つ」と類推することができると思はしい。(iv)「vibrant cultural mix」の vibrant は、その仲間の言葉 vibrate「震える、(感情で)震える」からはにわかには類推できないかも知れませんが、「生き生きした、活気に満ちた」という意味です。 a vibrant, fascinating city. 「活気に満ちた魅力的な都市」、vibrant with tourists 「観光客であふれている」といった表現を観光パンフレットなどでよく見かけます。

2. 一般2級

出題のもととなるスケジュール(日程表)は一般1級と同じ内容であるため、そちらを参照してください(12、13ページ)

平常時添乗業務 (配点) 問1: 40点、問2: 30点、問3: 30点

問1については一般1級と共通問題ですので、問題・出題の趣旨・解答(例)のポイント及び解説は一般1級のものを参照してください(14~27ページ)

問2. 日程表の出発初日、成田空港での受付の際、お客様に確認すべき事項、およびあらかじめ伝えておくべき注意事項を箇条書きしてください。

出題の趣旨

添乗業務の基本である受付時における確認事項等が身についているか。
ドキュメントリストの確認の重要性に対する認識度を問う。

解答(例)のポイント

パスポートの名前と航空券の名前とが一致しているか。
パスポートの有効期限、訪問国が必要とする残存有効期間があるか。
在日外国人のお客様は再入国許可書を取得しているか。
外国籍のお客様の場合、必要な訪問国の査証等はきちんと取れているか。
ツアー参加章(バッジ)をお渡しし、見やすいところに着けていただく。
空港での集金や返金、海外旅行傷害保険の証書など、主催旅行会社から預かっている場合はお渡しする。
委託手荷物についての確認(個数、氏名・ツアータグの有無、外国製品・貴重品・壊れやすいもの等が入っていないか、鍵はかかっているか等)を行う。
海外旅行傷害保険未加入者への加入案内、及び両替の案内をする。
外国製品や宝石・貴金属をお持ちのお客様には「外国製品持ち出し届け」を記入していただき、現物を提示の上、税関印をもらうよう案内をする。
現金、小切手等で100万円相当額を超えて所持しているお客様には、税関への届出が必要な旨案内をする。
再集合の場所はその時刻を案内する。

解説

契約社会化の益々の進展のなか、受付時の確認事項のもれが原因でクレームにつながるが増えてきているようです。海外添乗の基本を今一度初心に戻って整理していただきたく出題したものです。

受付カウンターが混雑しないように集合時刻より早めに受付を始められるようまず準備をしておくことが大切です。

限られた時間の中で大切な確認業務を行わなくてはなりませんので、要領よくてきばきと受付をしていかないと、長蛇の列ができ、お客様に迷惑をかけることになってしまいます。

お客様の添乗員に対する第一印象がここで決まるといっても過言ではないでしょう。最近では外国籍のお客様も結構参加しているようです。上記解答(例)のポイントの
について添乗員として注意する必要があります。

チェックインの仕方、委託手荷物の預け方、セキュリティーチェック(委託手荷物の安全検査)の順番は航空会社によって異なりますが、受付時の確認事項はまず共通で上記に記したようなことではないでしょうか。

委託手荷物については預かる前に上記に記した事項を確認することを忘れてはいけません。また、同時にお客様にとっては日常の生活に不可欠な薬などは、手荷物に入れておくように案内すること、はさみやナイフ等を所持している場合には、機内持ち込みの手荷物には入れず、委託手荷物の中に入れていただくよう案内することも大切です。

受付時には細かい案内をする時間がないので、お客様に受付後に再集合をしていただくわけですが、再集合の後には出国の諸手続きや免税店での買い物を楽しみにしているお客様もいますので、余裕を持って時間の設定は早めにしたほうが良いでしょう。再集合での案内は、混雑したロビー内でお客様を立たせたままの状態で行いますので、現地到着までの案内や、これからの出国手続きの要領などを簡潔明瞭にしていくことが要求されます。

またここは添乗員がお客様全員を前にして、初めて説明する場でもあります。お客様に良い印象をもってもらえるように、分りやすい言葉で、ゆっくりと、大きな声ではっきりと順序良く説明するよう心がける必要があります。

参考までに、再集合時の案内事項の例を記しておきます。

- a. ツアー参加のお礼と添乗員の自己紹介
- b. 利用航空会社名、便名、出発予定時刻、飛行時間、到着予定時刻、時差
- c. 1日目、ヘルシンキでの乗り継ぎにともなう注意事項(入国、トランジット、荷物)
- d. 機内サービス(機内食の回数)
- e. 到着空港での行動説明
- f. 出発前に変更事項があった場合には、確認・徹底のため再度お客様への案内

- g. 搭乗までの流れ（セキュリティー・チェック、税関、出国審査、免税店での買い物）
- h. 搭乗口と搭乗予定時刻
- i. 自己管理のお願い（健康管理、パスポートなどの貴重品と荷物の管理等）
- j. 団体行動における協力をお願い（時間厳守等）
- k. 搭乗券のお渡しとシートアサインについての説明、添乗員の座席番号

問3 . 日程表の3日目、オス口のホテルに到着したところ、部屋がまだ清掃できていないのでチェックインはしばらく待って欲しいと言われました。

どのように対処しますか。今後の予定も考慮した上で、優先度合いの高いものから具体的に記述してください。

出題の趣旨

ホテルの事情でチェックインが遅れる際の優先順位をも考慮した適切な対応能力を問う。

当面の対応だけでなくその後の日程を加味した対応を考えているか。

不測の状況下におけるお客様に対する気配り、配慮等が的確に行えるか。

解答（例）のポイント

あとどのくらい待てばチェックイン可能なのかを確認する。

当然のことながら、部屋の清掃を優先的にかつ急いでもらうよう交渉する。

お客様に事情を説明して、お詫びするとともに状況をご理解をいただくよう努める。

待ち時間がごく短いようならば、ロビーで時間までくつろいでいただくためソファ等があり座れる場所の確保に努める。その際、トイレ、売店等の案内を含めた情報提供を合わせて行う。

待ち時間が長くなるような場合には、お客様がくつろげる場所の提供をホテル側に要求する。

待ち時間によっては、レストランへ先に行き夕食をとることを検討する。この場合、レストラン及び、トランスファーに対する予約時間変更等の連絡・確認が必要となる。この場合、レストランから帰着後直ちに部屋に入れるよう、また、スーツケース類は各部屋へ運んで置いてもらうよう事前にホテル側と確認作業を済ませておく。

さらに、夕食後のホテル帰着前までに、必要連絡事項（翌日の予定等）は可能な限り済ませておき、帰着後は速やかにお客様を部屋へご案内できるようにする。

解 説

通常のホテルのチェックインは午後 3 時頃から可能なところがほとんどです。ツアー行程上早い時間にホテルに到着した場合は、部屋の準備が整わずに部屋に入れないということがあります。

チェックインタイム以前にホテルに到着したような場合でも、まずホテル側とチェックインできるように交渉してみることは必要でしょう。

設問のようにチェックインタイムが過ぎているにもかかわらず、直ぐにチェックインすることができない場合、可能な時間を確認の上、待ち時間によっては、後の行程(夕食等)を考慮し変更することも必要になります。

上記解答のポイント に関しては、チェックインできるまで、コーヒーショップ(当然、飲み物つき) 宴会場、会議室、あるいは、通常の部屋を男女別に数室使用できるように交渉(いずれも費用はもちろん無料)することが重要となります。

このような場合に提供される部屋のことを通常は HOSPITALITY ROOM 又は COURTESY ROOM と呼んでいます。この種の部屋は棟や階が違う離れたところにある部屋を指定されないよう、できるだけ隣合せの部屋を用意してもらえよう交渉することが必要となります。

この部屋は荷物(手荷物中心)置き場と洗面や着替えに使用されますので、男女別等で使用できるようにすることも大切です。

また、グループで共有する部屋となるため、添乗員は鍵や荷物の管理には十分注意を払う必要があります。

このような設問のケースは、皆さんほとんどの方が体験しているようで、対応方もほぼ完璧に近い解答が多かったように感じました。ただ、お客様に対する案内等に触れていない解答が何件も見られましたが、実際の現場ではきちんと対応しているものと思っていますが。

「主催会社に連絡し指示を仰ぐ。」という解答がありました。この設問にあるようなケースは、添乗員が事態をよく理解・認識して対処してゆくべき問題であって、主催会社に連絡して指示を仰ぐというのは如何なものでしょうか。もちろん、「こういうことがあったのでこのように対応しました。」と後で報告しておくことは必要なことではありますが。

異常時添乗業務 (配点) 問1 : 30点、問2 : 30点、問3 : 40点

問1については一般1級と共通問題ですので、問題・出題の趣旨・解答(例)のポイント及び解説は一般1級のものを参照してください(31、32ページ)

問2 . 日程表の5日目、予定通りバスでホテルを出発しました。ところが、あと30分弱でベルゲンに到着という地点に来たところ、バスが故障して止まってしまいました。

このような場合、どのように対処しますか。旅程管理の面から日程表も参考にして、取るべき対応策を実際の手順に従って具体的かつ、簡潔に記述してください。入場観光、又は下車観光に影響が出た場合、旅程保証適用の有無とその理由を簡潔に記述してください。

出題の趣旨

緊急時における旅程管理を考慮した迅速・的確かつ具体的な対応能力を問う。
旅程保証適用の有無に関する理解力を問う。

解答(例)のポイント

(対応策)

バス乗務員に故障の程度、修復の可能性、修復までの所要時間、代替バスの手配の必要性などを尋ねる。

適時に現地ランドオペレータに連絡、状況報告を行うとともに必要な協力、支援を要請し、必要により指示を仰ぐ。

修復までかなりの所要時間が見込まれる場合、または代替バスが必要との判断の場合には、バス乗務員ないしは現地ランドオペレーター経由等で代替バスの手配を行う。代替バスの到着にかなりの時間が見込まれるような場合には、タクシーを利用して分乗し昼食場所でとりあえず集結することも検討する。

お客様への状況の見通しの説明、必要によりバス乗務員からも説明させる。

待ち時間におけるお客様の安全確保の処置をとる。(むやみに道路に出ない、休憩所、トイレ等を探すなど)

待機時間如何によっては、以後の観光箇所、昼食箇所等のスケジュールをどのようにするか検討する。

観光箇所については、できる限り入場・下車観光箇所を優先し、旅程管理を行う努力に努める。

昼食箇所に到着時間の変更が生じる旨連絡し、了解をとる。

主催旅行会社への報告、必要により指示を受ける。

(旅程保証について)

旅程保証については、入場観光、下車観光、昼食場所等に変更が生じた場合でも、このケースは「当初の運行送計画によらない運送サービスの提供」(バスの故障という旅行業者の関与しない事由)によるものですから、免責となり変更補償金の支払いは生じない。

解 説

旅程管理業務は予測できない旅程変更の事態が生じた際に、その変更を最小限にとどめて元の旅程に戻すべく「努力」することを内容とするものですから、一般に平均的な旅行業者に期待されるだけの努力をしていた場合には良い結果が得られなくてもその責任は果たしたことになります。従ってバスの故障というアクシデントが分った時点で、添乗員は代替の手段として、どのようなことを考え、検討したか。そしてその検討した結果に基づいて行動を移すべく努力をしたか否かがポイントになります。

「バスの故障」という問題は、状況設定は異なりますが過去にも出題されたことがあります。故障の状況、程度によって、いろいろな対応が考えられるでしょうが、添乗員としてはバス乗務員と協力の上旅程管理上の観点とお客様の安全確保の観点を第一に考慮して、行動しなくてはなりません。

まず、落ち着いて乗務員とも協力して正確な情報の収集を行って対策を考えるべきでしょう。お客様にも事情を説明して状況をご理解頂くことも必要となります。

現地ランドオペレータと連絡をとり、手配変更等の場合の協力要請と、主催旅行会社へは、万一の場合の返金等の措置について明確な指示を受けることも必要となります。代替バスの到着にかなりの時間が要するような場合には、どちらが時間的に利があるかを検討の上、タクシーを利用することも一つの方法です。この場合、とりあえず昼食場所で集結し、昼食後に代替バスで観光を開始するということになるのでしょうか。もちろん、荷物運送の件、タクシー代の件については事前にクリア(基本的にはバス会社の責任で荷物の運送を行うこと、タクシーの費用はバス会社の負担とするなどの交渉)しておかなくてはならないことは言うまでもありません。

「様子を見て判断する。」という解答が散見されましたが、これではこの出題に対する解答にはなりません。どういう状況のときにどういう判断に基づいてどんな対策を取り、どのような方法でその後の行程を進めていくのかを具体的に記述して頂くことがこの出題の趣旨ですので、出題の趣旨をきちんと把握して頂きたかったと思います。また、「最善の方法を考える。」という解答が今回も何件かありました。昨年度の解説書にも記述しておきましたが、まさにそれを質問しているわけですから、その最善の方法とは何かを具体的に解答していただかなくてはなりません。

旅程保証は適用され、変更補償金の支払いは必要との解答がかなり見受けられましたが、出題のケースではバスの故障という不測の事態が原因ですので、旅程保証上は免

責扱いとなり、変更補償金支払いの必要はありません。但し、入場観光をカットした場合には通常その相当量の返金の必要性は生じますので知識としてしっかり身につけておいて欲しいと思います。

なお、「バスの故障はバス会社の整備上に問題があるので、そういったバス会社を使用している旅行会社に過失が認められるので旅程保証が適用される。」といった解答が数件ありました。

旅程保証が適用されるのはあくまで旅行会社に過失が認められない場合であって、過失が認められる場合には旅程保証ではなく、損害賠償責任を負うこととなりますのでその違いもはっきり認識しておくべきでしょう。

問3については一般1級と共通問題ですので、問題・出題の趣旨・解答(例)のポイント及び解説は一般1級のものを参照してください(34～37ページ)

一般教養 (配点) 問1：14点、問2：56点、問3：30点

一般教養については一般1級と共通問題ですので、問題・出題の趣旨・解答のポイント及び解説は一般1級のものを参照してください(38～52ページ)

英 語

受験に際しての注意事項とリスニングテープの内容は、一般1級と同じです。53、54ページを参照してください。

* 英語試験を実施しての感想 (139ページ) も必ず読んでください。

問1

Listening comprehension (15点)

【聞き取り】まず、かつて個人的にある主要旅行会社の主催するツアーに参加したときのことを、ある添乗員が知人と話している会話を聞きなさい。その後で、その会話に関する質問が5問出されるので、それぞれの質問に最も適切な答を選んで、その記号を解答欄に書きなさい。

Question 1: How does one of the tour members feel?

- Answer: a. She has a headache.
b. She has a cold.
c. She feels nauseous.
d. She has a toothache.

Question 2: When did she first start to show the symptoms of her illness?

- Answer: a. Before the tour left Japan.
b. After dinner.
c. After lunch.
d. When they checked into the hotel.

Question 3: What does the tour conductor want the desk clerk to send up to the room?

- Answer: a. a thermometer.
b. a pedometer
c. a barometer
d. a hygrometer

Question 4: A man and a woman on the tour have found some items missing from their rooms. What are missing from the woman's room?

- Answer: a. a camera and an MD player.
b. jewelry and some souvenirs.
c. some souvenirs and a watch.
d. traveler's checks and a camera.

Question 5 Which one of the items that is missing can be replaced easily?

- Answer: a. the watch.
b. the jewelry.
c. the traveler's checks.
d. the camera

出題の趣旨

海外添乗中に起こりうるトラブルに関する会話を聞き取り、正しく応答する能力があるかどうか。2級は、質問文が問題用紙に記載されているので、内容を事前に把握できる点で1級より答えやすくなっています。

解答のポイント

正解： c b a d c

聞き取りのコツは、キーワードと数字をしっかりと把握すること。リスニングに慣れていない人は、きちんとメモをとることを習慣づけよう。添乗の現場でも、正確を期すためにメモをとることは恥ずかしいことではない。

解説

出題された会話文を読んでも、難しい用語はそれほど使われていないことが分かります。それでも実際に言っていることを聞き取ろうとすると、リスニングに慣れない人は、語句が耳を素通りしてしまうだけで、なかなか文章として理解することができないものです。日頃から、リスニングと英文を音読する練習を繰り返し行って、英語の“音感”をみがいておくことが大切です。

正解率が高かったのは、(100%)、(93.3%)、(93.3%)。逆に(46.7%)は残念ながら低い正解率でした。は60%。

Listening and dictation (15点)

【書き取り】テープを聞き、その中に含まれる以下の文章の_____に当てはまる単語(1語)を、読みやすい活字体で解答欄に記入しなさい。

What seems to be the _____ ?

Does she have a _____ ?

Two of our members found some of their things _____ when they returned from their rooms this evening.

One can't find her traveler's checks and some _____ is gone, too.

They are very upset because the items are not _____ and some of the things had sentimental value.

出題の趣旨

書き取りは、会話の中のキーワードをいかに正しくとらえるかがポイントです。聞き取れた語句を書き取り、全体の意味を推量しながら繰り返し聞く練習をしてみよう。

解答のポイント

正解： matter fever missing jewelry insured

日頃から旅行と旅行業に関連の深い、いわゆる「旅行用語」はしっかり覚えておくと、キーワードを知っていることがリスニングの助けとなり、文章全体の意味をつかみやすくなります。とくにトラブルが生じた場合に使う用語や言い回しは勉強しておくこと。

解 説

すべて旅行中によく使う語句ですが、(83.7%)の missing「紛失している」を除き、すべて50%以下の正解率でした。とくに(26.7%)の insured「保険に入っている」の正解率は低すぎます。(33.3%)の文章は What is the matter? の変化で、「どういう状況でしょうか?」といった感じ。この the matter は「困った事情」という意味です。

(46.7%)の「熱がありますか?」というときに使う fever、(46.7%)の jewelry(宝石類)も、難しい言葉ではないはず。もう少し正解率が高くてよかったと思います。

問2【旅行用語の和訳・英訳】以下の語句の日本語訳または英語訳として正しいものを選んで、その記号を解答欄に書きなさい。(20点)

(1) aboard complimentary eligible exclusive prior

- a. 無料の(優待の) b. 事前の c. 超過の d. 乗り物に乗って
e. (~する)資格のある f. 海外へ g. 専用の h. 食べられる

(2) 量 後部 定食 居酒屋 小牛の肉

- a. lamb b. table d'hote c. tavern d. rear e. quantity f. veal
g. quality h. specialty

- (3) be adjacent to ~ be available for ~ be good for ~
 be weary from ~ be liable for ~

- a. ~の期間有効である b. ~に反対して c. ~で疲れ果てている d. ~に隣接した
 e. ~に利用できる f. ~に責任がある g. ~のせいで h. ~にあきあきした

- (4) 割り当てる ホッチキスでとめる 有効なものにする 飲食物を出す 見積も
 る

- a. staple b. serve c. quote d. void e. fasten f. assign g. validate h. arrange

出題の趣旨

旅行や旅行業務に関連の深い単語・熟語をしっかりと学習し、理解しているかどうか。

解答のポイント

- 正解： (1) d a e g b
 (2) e d b c f
 (3) d e a c f
 (4) f a g b c

解 説 (カッコ内の数字はそれぞれの正解率)

旅行の現場や旅行パンフレットなどでよく使われている単語ばかりです。この程度の基礎的な語彙は、正しく理解し覚えておきたいものです。

一部以外に正解率が低かった単語がありました。(1) では、 (53.3%) は「aboard = (乗り物に) 乗っている」ですが、不正解者は全員「外国へ = abroad」と混同していました。間違いそうになったら、雑誌『エイビーロード (AB-ROAD)』(abroad をもじったタイトル)を思い出すとよいでしょう。(46.7%) の exclusive「独占的な、専用の」は a coach for exclusive use (専用バス)、an exclusive club (会員制クラブ) などの用例があります。(2) の語句は正解率 73.3% ~ 100% で、全体的になかなかよくできました。(3) では、 (13.3%) be weary from ~ の正解率が低かったのが残念。weary from the day-long travel「一日中の移動で疲れ果てている」のように使われます。(40%) の be available for ~「~に利用できる」、(40%) の be good for「~の期間有効である」(例：A one-way ticket is good for up to two months.「片道切符は、2 ヶ月間まで有効です」) は、旅行案内によく使われるわりには正解率が低かったようです。(4) の ~ は、正解率 80 ~ 100% でしたが、不思議なことに (13.3%) の「見積もる (quote)」だけがぐんと低い正解率でした。これも、名詞形の「見積もり (quotation)」とともに覚えておきましょう。

問3【慣用語の穴埋め】以下は旅行や旅行業によく使われる英語の慣用語句ですが、それぞれ()に当てはまる最も適切な単語を選び、その記号を解答欄に書きなさい。(5点)

携帯電話： () phone

- a. pocket b. cellular c. walkie d. carry-on

夏時間： () Saving Time

- a. Sunshine b. Summer c. Sunlight d. Daylight

幼児料金： () fare

- a. child b. adult c. infant d. baby

(お支払いは)現金ですか、カードですか? : Cash or ()?

- a. card b. charge c. check d. credit

添乗員なしの海外個人旅行： foreign () tour

- a. personal b. independent c. voluntary d. private

出題の趣旨

添乗業務にも関連の深い基礎的な慣用語句を、正しく覚えているかどうか。

解答のポイント

正解： b d c b b

文章を読んでみると分かる語句も、自分で表現するときには、適切な言い方が思い浮かばないことがよくあります。候補の語句をひとつずつ当てはめて、頭の中で音読してみると、記憶が呼び起こされるかも。

解説 (カッコ内の数字はそれぞれの正解率)

この問題に関しては、 ~ は 93.3% ~ 100%の正解率でした。 の携帯電話は、略して a cell phone。またイギリスやアジアでは a mobile phone と呼ぶことも多い。誤答が多かった (26.7%)の「お支払いは現金ですか、カードですか?」は、最も一般的な言い方では "Cash or charge?" です。charge の代わりに credit card または credit ということはありませんが、Cash or card? と card だけを使うことはまずありません。(40%)の「添乗員なしの海外個人旅行」は、foreign independent tour、略称して「FIT」というのが旅行業界の用語です。

問4【慣用語句の穴埋め】以下の英文の空欄にあてはまる最も適切な語句をそれぞれの語群の中から選び、その記号を解答欄に書きなさい。(15点)

Please () from smoking. (タバコはご遠慮ください)

() going down High Street. (ハイストリートをずっと行ってください。)

Do you have a telephone number where we can () you? (ご連絡できる電話番号がありますか?)

Please () me the hotel on this map? (ホテルはこの地図のどこにあるか教えてください。)

Do you () traveler's checks? (旅行小切手で払えますか?)

【 ~ の語群】

a. show b. reach c. accept d. tell e. refrain f. receive g. keep h. try

May I have your () here? (<ホテルのフロントで>こちらにサインをしてください。)

Do you have any means of ()? (何か身分を証明するものをお持ちですか?)

The () of the exhibit is Rodin's works. (その展覧会の呼び物はロダンの作品です。)

Can you give me an accurate () of the lost bag? (なくしたバッグがどんなものか正確な説明ができますか?)

Don't leave any personal ()? (身のまわりのものをお忘れなく。)

【 ~ の語群】

a. spot b. sign c. feature d. description e. belongings f. signature
g. definition h. identification

There was an enormous traffic jam in () New York. (ニューヨークの繁華街はすごい渋滞だった。)

I have some () items in this suitcase. (このスーツケースに壊れものがあります。)

Is this the () train to go to Oxford? (オックスフォードへはこの列車でいいんですか?)

There is a large variety of good () restaurants. (安くていいレストランがいろいろある。)

Give up this seat if an () or handicapped person needs it. <ロンドン地下鉄内の掲示>

【 ~ の語群】

a. correct b. right c. inexpensive d. elderly e. cheap f. fragile
g. downtown h. old

出題の趣旨

日常あるいは旅行中によく使う会話表現に慣れているかどうか。またよく使われる語句の正しい意味をきちんと理解しているかどうか。

解答のポイント

正解： e g b a c f h c d e
g f b c d

設問にあるように、「最も適切な語句」を選ぶこと。どうか通じる表現や、日本人英語的な表現は避けること。

解説（カッコ内の数字はそれぞれの正解率）

相手に察してもらおうレベルで満足してはいけません。自己流の表現や、カタカナ語的な日本人英語で済ませている人は意外に多いもの。「通じるはず」ではなく、英語として正しく、誤解を招かない表現ができる添乗員になってください。

ほとんどの人が正解だったのは、、、、、、、、、、。逆に、正解者が意外に少なかったのは、（46.7%）の feature（目玉となるもの）でしたが、これは商店の目玉商品、新聞・雑誌などの特集、テレビの特別番組など、幅広く使われます。他に （53.3%）の「どこにあるか教えてください」も思ったより誤答が多かったものです。同じ「教える」でも、「言葉で教える（tell）」のではなく、「動作で教える＝場所を指し示す（show）」という使い方です。例えば「これをどうやったらよいか教えてください」とやり方を示してほしい場合は、*Couldn't you show me how to do this?* のように show を使います。こういう表現は旅行中によくするものですから、正しく覚えておいてください。また英語にも婉曲な言い方というものがあります。（60%）は「安い（レストラン）」、（60%）は「お年寄りの（人）」のようですが、正解はそれぞれ *inexpensive*、*elderly* です。cheap（安っぽいというニュアンスがあります）、old（ストレート過ぎ）よりずっと丁寧で感じのよい言い方です。

問5 【応答文の並び替え】以下の から までのそれぞれについて、1つのまとまった会話文として最も適切な配列を選び、その番号を解答欄に書きなさい。（10点）

- A: Yes, Miss Nakazawa. Is there a problem?
- B: Yes, unfortunately, one of my tour members left her video camera in the bus.
- C: This is Nakazawa with the Taiyo tour. Your driver brought us from the airport to the Uptown Hotel just now.
- D: Oh, dear. I'll let the driver know. I'm sure it's still there.

1. C - A - B - D 2. A - C - B - D 3. C - D - B - A 4. B - D - C - A

A: Not exactly. I'm, just on night duty. The girl will be here shortly before nine.

B: What's the problem? Maybe I can help you.

C: That'll be too late. My group has to leave right away.

D: Excuse me. Are you in charge of the lost-and-found?

1. D - A - C - B 2. B - C - D - A 3. D - B - C - A 4. B - D - A - C

A: He was wearing a cap, and old jacket and dark trousers.

B: Did you get a good look at the robber, sir?

C: What else was he wearing?

D: Yes, He was a tall man about thirty to thirty-five. And he was wearing dark glasses.

1. A - B - C - D 2. B - A - C - D 3. B - D - C - A 4. D - C - A - B

A: Why, do you have some special plans?

B: I haven't heard but I'm hoping for sunny weather.

C: Oh, no, I'm just so tired of rain!

D: What will the weather be like this weekend?

1. B - A - D - C 2. D - B - A - C 3. B - C - D - A 4. D - C - B - A

A: Do you mean the man sitting in the aisle seat?

B: Which one is your colleague?

C: No, the other guy sitting in front of him.

D: That's him over there.

1. A - B - C - D 2. A - D - C - B 3. B - C - A - D 4. B - D - A - C

出題の趣旨

会話の流れを的確につかめるかどうか、自然な応答の仕方に慣れているかどうか。

解答のポイント

正解： 1 1 3 2 4

問 答え 問 答えと続く流れですから、まず1対ずつの問と答えを見つけ、その後に全体の続き具合を確かめると、早く確実に正解を求められます。

解 説 (カッコ内の数字はそれぞれの正解率)

比較的会話の流れがつかみやすいものばかりだったので、幸い正解率が高く、 、 、

、 については大部分の人が正解でした。比較的正解率が低かったのは、やはり微妙な表現が含まれる (60%) でした。この会話は、1. 「すみません。遺失物を担当している方ですか？」 2. 「Not exactly (必ずしもそうではないのですが)。私は、夜だけの勤務でして、もうすぐ、そう 9 時までには (担当) の女性が来ます (ですからその人に言ってください)」 3. 「それでは遅すぎます。私のグループはすぐ行かなくてはならないのです」 4. 「どうしたのですか？ お役に立てるかも知れません (親切な申し出)」 という流れです。間違えた人は、正しい順序の応答を何度も音読して、その自然な会話の流れを感じ取ってください。

問6【長文読解】以下の英文は、ガイドブックから引用したアメリカ合衆国の都市または州の紹介文である。それぞれに当てはまる最も適切な語句を選び、その記号を解答欄に書きなさい。

A 群：(1) ~ (5) の単語に対する適切な訳語を選びなさい。(5点)

B 群：[] ~ [] に当てはまる最も適切な前置詞を選びなさい。(5点)

C 群：(ア) ~ (オ) に当てはまる最も適切な語句を選びなさい。(10点)

Los Angeles, the largest city in California, is (ア) to New York in terms of cultural (1) diversity, bustle, and sprawl. When it's time to escape the city, check out Griffith Park, the largest publicly owned city park in America it occupies 4,400 acres in the hills above Los Angeles.

To most people, Florida means vacation. When the winter winds begin to blow, people flock to Florida [] the thousands. The biggest tourist attraction in the whole state in fact, in the whole country is Walt Disney World, about 20 miles south of Orlando. People of all ages from (イ) agree that it is a lot of fun. Few people head to Orlando proper, choosing instead one of the countless motels along Hwy-192, fifteen miles south, or International Drive, five miles southwest. Despite enormous expansion over the last (2) decade, the town itself remains free of the commercialism that surrounds it.

New Orleans is [] no other place in the world. It is often (ウ) to as the most European of American cities, but it is much more than that: start with Amsterdam, stir in some Caribbean, add dashes of Cartagena and Memphis, and you've just begun the recipe. If you become even passingly familiar [] the city's (3) character and history, it will seem perfectly natural that this one culture produced people as different as Louis Armstrong, Richard Simmons, and Anne Rice.

For 50 years, up until the early 1990s, the name Las Vegas was synonymous with adult entertainment. It existed for one reason and one reason only: gambling. Then the city attempted to (工) [] a family destination, adding roller coasters, animal attractions, and arcades to its predominantly adult lineup.

More than 200 years [] George Washington chose it as the site of the U.S. capital, Washington thrives as a cosmopolitan (4) hub of politics and government. Everywhere there are reminders that this is the seat of the nation: the Capitol itself, the White House, the Smithsonian Institution and its myriad museums, and a legion of memorials and monuments. Colorful neighborhoods are dotted with small parks, and D.C. is (オ) from historical (5) landmarks such as Virginia's Mount Vernon and outdoor attractions like Shenandoah National Park, also in Virginia.

A 群 (1) ~ (5)

- a. 中心 b. 20 年間 c. 10 年間 d. 多様性 e. 文学 f. 性質 g. 所在地
h. 目印 i. 広大さ

B 群 [] ~ []

- a. for b. with c. from d. after e. by f. of g. as h. to i. like

C 群 (ア) ~ (オ)

- a. referred b. exceed c. a short distance d. called e. all over the world
f. second only g. improve itself h. remake itself i. close

出題の趣旨

観光資料を読み、文意を正しく理解するだけの英語力をつけているか。観光スポットの説明によく使われる語句の意味を正しく理解しているか。前置詞の使い分けができるか。

解答のポイント

正解： [A 群] (1) d (2) c (3) f (4) a (5) h
[B 群] [] e [] i [] b [] g [] d
[C 群] (ア) f (イ) e (ウ) a (エ) h (オ) c

ゆかりのある固有名詞や特徴を表わす語句を見つけ、どの観光地のことかをまず判断し、分からない語句にとらわれず、全体の意味をつかむこと。添乗員の常識も働かせること。

解 説 (カッコ内の数字はそれぞれの正解率)

平易に書かれた観光資料であれば、大体は理解できるだけの英語力を身につけてくださ

い。前述のように、一部の語句にとらわれず、文章がいわんとしていることを大まかに
つまむ練習をしてみましょう。〔A群〕では、(3) (93.3%)、(4) (100%)、(5) (100%) は
よくできましたが、(2)の decade 「10年間」(60%)、(1)の diversity 「多様性」(73.3%)
は思ったより間違える人が多かったようです。

〔B群〕の前置詞を補う問題は、() (73.3%) がまずまずでしたが、その他は残念ながら、
きわめて正解率が低い結果となりました。「前置詞」というだけで、文法 苦手(!)
と身構えてしまう人が少なくないようですが、前置詞は、会話の表現を豊かに多彩にし
てくれる調味料みたいなものです。その使い方をしっかり学ぶと、英語らしい生き生き
した表現ができるようになります。実用的で役立つ英会話のために、前置詞およびその
親戚のような存在である副詞の使い方は、一度ぜひ集中的に学んでみることをお勧めし
ます。() は by (the) thousands 「何千となく」(26.7%) という言い方です。by (the)
hundreds 「何百となく」、by (the) tens 「何十となく」など、単位を変えても使えます。
() (26.7%) の familiar with ~ は「よく知っている」(例：He is familiar with things
Japanese.彼は日本のことをよく知っている)、() (13.3%) の as a family destination
「ファミリーの旅行先として」は前後の文脈からも正解をみちびいてほしかった。

〔C群〕も、かなり低調でした。(ア) (20%) は、「ロサンゼルスは、文化の多様性、活況、
だだっ広さの点でニューヨークに対して」の下線部分が分からなくても、2つの都
市の基礎知識から second only to ~ 「~に次ぐ存在である」が当てはまる語句だと気付い
てほしかったところです。

それぞれ文章が取り上げている地名のイメージや基礎知識をベースに、文章全体の意味
を類推して、最も適切な語句を当てはめてください。さらに、空欄に入るのが動詞か、
名詞か...なども考え合わせると、選択肢を絞ることができるでしょう。

(イ) (46.7%) は「最大の観光アトラクション、ディズニーワールド」を持つフロリダの
紹介文ですから、People of all ages from () 「~からのすべての年代の人々」のカッコ
内に当てはまるのは(当然名詞ですから) from all over the world 「全世界からの」です。
文脈をよく考えると、(ウ) (20%) 「それ(ニューオーリンズ)はしばしばアメリカの都
市の中でも最もヨーロッパ的な都市として()」に当てはまるのが referred to ~ 「~と
いう名で呼ばれる」、(エ) (13.3%) 「その都市(ラスベガス)は、ファミリーの旅行先と
して()することを試みた」に当てはまるのが remake itself 「改造する」、(オ) (33.3%)
「(ワシントン)特別区が、マウント・バーノンなどの目印から()である」に当ては
まるのが a short distance 「近距離」...も類推がそれほど難しくなかったはず。

インターネットや観光局のパンフレットなど、英語の観光資料を読む機会は少なくない
でしょうし、できるだけ率先してそういう英文資料にも親み情報量を増やしてください。
日頃から少しでも慣れておくと、いざというときに文意をつかむことができ、プラスア
ルファの知識が得られ、添乗に役立たせることができます。この機会に間違えたところ
を中心に、辞書をひきながらじっくり復習をしてみることをお勧めします。

【国内1級・国内2級スケジュール】

平常時（問1を除く）及び異常時の問題は、下記日程表に従って実施する旅行の中で生じるであろう諸問題について質問しております。しかし、これはそれぞれの現地（国、都市、観光地等）特有のケースを問うものではなく、あくまでも皆さんが解答する際にイメージしやすくするためのものです。

主催：TCSAトラベル株式会社
くまのこどう どころきょう
熟年の旅：熊野古道と瀨 峡めぐり(日程表)

9月6日出発60名（バス2台/添乗員2名） *この日程表は契約書面と同一です。

(注) 太字文字で表示の箇所は下車観光を表します。	
1 日 目	東京(23:00発) == (JR・銀河号・B寝台車利用*) == 列車車中泊 *寝台車には寝巻き(浴衣)が用意されていますが洗面セット等をご持参下さい。
2 日 目	== (07:18着)大坂・【朝食・幕の内弁当】(09:30頃発) == (貸切バス) == 白浜泉 都めぐり(円月島・千畳敷・三段壁洞窟・白浜美術館) == (16:00頃着) 白浜温泉 宿泊/白浜オーシャンビューホテル/和室バス・トイレ付/海側の部屋
3 日 目	白浜温泉(08:00頃発) == (貸切バス) == 熊野古道*「 発心(ほっしん)門王子 ・・・ 水呑(みずのみ)王子 ・・・ 伏拝(ふしおがみ)王子 ・・・ 三軒茶屋 」【熊野家にて・昼食・弁当*】 == 熊野本宮(くまのほんぐう)大社 == 志古(しこ)～上瀨*～志古 == (16:00頃着) 川湯温泉 宿泊/川湯温泉清流ホテル/和室バス・トイレ付/川側の部屋 *熊野古道は、古道ガイド(バス1台に1人、合計2人)から熊野詣の歴史等を聞きながら約5キロ、通常90分位(休憩を含まない場合)の徒歩区間を歩きます。 *瀨峡はジェット船で上(かみ)瀨まで往復(約120分)して清流を楽しみます。 *昼食は三軒茶屋の「熊野家」または隣接する「道の駅三軒茶屋」になります。
4 日 目	川湯温泉(10:00頃出発) == (貸切バス) == 熊野古道*「 野中の清水(日本名水百選) ・・・ 継桜(つぎざくら)王子 *・・・ 比曽原(ひそはら)王子 ・・・ 野長瀬(のながせ)一族の墓 ・・・ 近露(ちかつゆ)王子 ・・・ 牛馬童子(ぎゅうばどうじ)像 ・・・ 牛馬童子口バス停 」【道の駅にて昼食：中華弁当】 == (貸切バス) == 南部(みなべ)物産店(休憩) == 新大阪 (17:30発) == (新幹線・のぞみ144号*・普通車指定席) == (20:06着) 東京 *熊野古道は、現地の古道ガイド(又は語り部)が同行(バス1台に1人、合計2名)し、全長約5.3キロ、通常約100分程度(休憩含まず)の徒歩区間を予定しています。 *継桜王子には南方熊楠が愛した天然記念物の一方杉の巨木が立ち並びます。 *新幹線の「のぞみ144号」は新横浜に停車(19:46)します。
ご 注 意	1、歩行距離、歩行時間ともに一般的なツアーよりも長くなっています。服装、靴、リュックなどの歩行に必要な装備については十分な準備をお願い致します。 2、天候等により、徒歩コースについては変更もしくは中止することもあります。 3、凡例： == はJR、 == はバス、・・・は徒歩、～は船、となります。

<ご参考：熊野古道の一般標準徒歩所要時間>

- 3日目：発心門王子・・・(1.7K30分)・・・水呑王子・・・(1.9K30分)・・・伏拝王子・・・(1.2K20分)・・・三軒茶屋
4日目：野中の清水・・・(0.1K2分)・・・継桜王子・・・(1.2K20分)・・・比曽原王子・・・(2.2K40分)・・・野長瀬一族の墓・・・(0.5K8分)・・・近露王子・・・(0.5K15分)・・・牛馬童子像・・・(0.8K15分)・・・牛馬童子口バス停

3 . 国内 1 級

平常時添乗業務 (配点) 問 1 : 40 点、問 2 : 20 点、問 3 : 20 点、問 4 : 20 点

問 1

(1) 次の 1) ~ 7) のそれぞれの設問に対する答を解答欄に指示に基づいて記入してください。

1) JR の「出札証明」と「改札証明」に関し、次のうち正しいのはどれですか。記号で答えてください。

出札証明を受けられるのは、最初に利用する列車出発の 2 時間前までとなっており、これを過ぎると復路の列車についても出札証明を受けることはできない。

出札証明は、団券 1 枚につき 1 回しか受けることはできない。

すべて自由席を利用する団体の場合は、出札証明を受ける必要はなく、前日までに減員があった場合でも、改札証明を受ければよい。

改札証明は、乗車駅または下車駅のいずれかにおいて、駅の改札係員により改札を通過した人数の証明を受ければよい。

2) モデル宿泊約款に関して、次のうち誤っているのはどれですか。

記号で答えてください。

ホテル(旅館)は、宿泊客に契約した客室を提供できなくなったときには、宿泊客の了解を得て、できる限り同一条件による他の宿泊施設を斡旋する必要がある。

宿泊客がホテル(旅館)の駐車場を利用し、車両のキーをフロントに寄託した場合には、ホテル(旅館)は、その車両が駐車中に受けた損害に対しては、理由の如何を問わず賠償の責に任ずる。

ホテル(旅館)のフロントに預けなかった宿泊客の貴重品の損害については、ホテル(旅館)は、ホテル(旅館)の故意または過失が証明された場合を除き、賠償の責は負わない。

宿泊客の手荷物または携帯品がホテル(旅館)に置き忘れられていた場合において、所有者の指示がないとき、または所有者が判明しないときは、ホテル(旅館)は発見日を含めて 7 日間保管し、その後最寄りの警察署に届け出る。

3) 国内旅客運送約款(日本航空)に関して、次のうち誤っているのはどれですか。記号で教えてください。

「手荷物」とは、他に特別な規定がない限り、旅客の所有するもので受託手荷物及び持込手荷物をいう。

会社は、手荷物引換証の持参人が、正当な受取人であるか否かを確認しなかったことにより生ずる損害に対し、賠償の責に任じません。

受託手荷物は旅客1人につき2個まで、かつ重量が30キログラムまでのものと定められており、そのうち15キログラムまでが無料となる。

持込手荷物の無料手荷物の容量は、チャイルドシート、松葉杖、盲導犬等の航空会社が別途定めるものを除き、旅客1人につき10キログラムまでとなっている。

4) 旅程保証の説明で正しいのはどれですか。記号で教えてください。

ホテルの名称変更の場合は、一般的にグレードが高いといわれるホテルへの変更は旅程保証の対象として取り扱わない。

フリータイム中に「エルメスにてショッピング」との記載など、お店の固有名詞が契約書面に記載されていた場合、当該店舗は「入場する観光施設」として取り扱う。JRを利用する場合で契約書面に記載された列車の利用クラスの座席に不足が生じたため、不足分の座席をより高い料金のクラスに変更した場合でも、旅程保証の対象として取り扱う。

単なる観光を目的とするのではなく、「視察」なり「研修」などを目的とした主催旅行において、訪問先が入場を伴う場合、これらの訪問先も「入場する観光地又は観光施設」として取り扱う。

5) 日本の温泉は、温泉法によって定義されていますが、温泉法で定められている内容で正しいのはどれですか。記号で教えてください。

地中から湧出する温水、鉱水等で湧出口での温度が25以上で、かつ、温泉法で定められた一種類以上の物質が規定量以上含まれていること。

地中から湧出する温水、鉱水等で湧出口での温度が25以上あるか、または、温泉法で定められた一種類以上の物質が規定量以上含まれていること。

地中から湧出する温水、鉱水等で湧出口での温度が40以上で、かつ、温泉法で定められた一種類以上の物質が規定量以上含まれていること。

地中から湧出する温水、鉱水等で湧出口での温度が40以上あるか、または、温泉法で定められた一種類以上の物質が規定量以上含まれていること。

6) 次はいずれもわが国の代表的な温泉、地名、観光地です。それぞれの読み方をひらがなで記入してください。

国東半島	大歩危小歩危	中標津
妻籠宿	秋保温泉	西表島
那谷寺	太秦	

7) 次にあげた観光地はいずれも“花”の名所としても知られているところです。それぞれの観光地に該当する花の名前をA群から選んで記号で答えてください。

弘前城	尾瀬	長谷寺
富良野	霧島山	

<A群>

A 梅	B 椿	C 水芭蕉	D ポタン
E つつじ	F 桃	G 桜	H オリーブ
I ラベンダー	J チューリップ		

(2) 次の ~ の写真はいずれも日本各地の有名な観光場所を写したものです。それぞれの名称(指定された物の名称)および所在地(都道府県名)を解答欄に記入してください。



観光地の名 ()



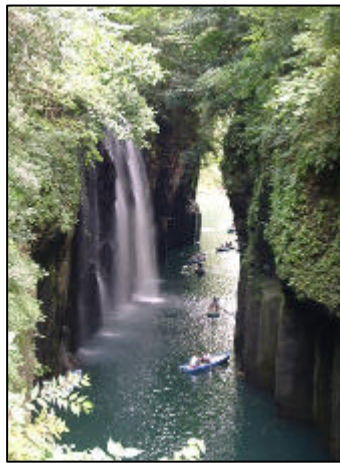
神社の名 ()



公園の名 ()



祭りの名 ()



峡谷の名 ()



像の名 ()

(3) 次の 1) ~ 1 0) の各文は日本各地の「温泉地」について述べたものです。それぞれに該当する温泉地名を解答欄に漢字で記入してください。また、その温泉地は巻末資料 (1 4 4 ページ) の地図上どれにあたりますか。記号で答えてください。

- 1) 函館の市街地からバスで約 1 0 分ほど、運河やレンガ造りの街並みで観光客を集める函館の奥座敷というにはあまりにも市街に近すぎるロケーションにある。このアクセスのよさと、函館空港に近いという好立地から、函館や周辺観光のベースに用いられることが多い。温泉の歴史は古く、江戸時代初めにはすでに松前藩主の難病を治癒させたとの記録や、函館戦争の兵士の傷を癒したと維新期の歴史にも顔をのぞかせる。

- 2) 下北半島のほぼ中央、日本三大美林ともいわれるヒバの樹林におおわれた大畑川をさかのぼった地にある温泉。付近は大畑川の支流、渓谷の豊かな自然に囲まれ、湧出量豊富な温泉宿が点在する。霊場・恐山や仏ヶ浦など、下北半島の観光拠点として格好のスポットである。また、この温泉からさらに2 kmほど奥まった地には露天風呂かっぱの湯が開かれており、遊歩道も整備されているので散策がてら訪れる客も多い。
- 3) 山形盆地のほぼ中央に湧くこの温泉は、開湯は明治中期と歴史は比較的浅いが、全国生産の95%を占める将棋駒の特産地として全国的に知られている。温泉街はもちろん、町のあちこちに駒のモニュメントが点在し、独特の雰囲気にも包まれている。周辺はサクランボを中心にしたフルーツの栽培も盛んで、モモやブドウ、リンゴなど季節ごとにフルーツ狩が楽しめる。また、山寺をはじめ、蔵王、月山などの観光地をめぐる拠点としても便利な温泉である。
- 4) 温泉の始まりは約800年前。源平最後の合戦・壇ノ浦の戦いに敗れた平家落人が隠れ住んだという伝説が残っている。近年になって観光客も増え近代的なホテルや旅館が目立つようになったが、昔ながらの茅葺き屋根の民家も残存し山里の風情を残した情緒ある湯宿も多い。周辺には秘話伝説に彩られた平家の里や平家ゆかりの神社もあり、また、五十里湖、龍王峡、日光、鬼怒川等への観光地にも比較的近い。
- 5) 上田盆地の南西端、夫神岳の麓に位置し、「枕草子」にも登場する信州最古の温泉地。周囲には古刹が多く、風情あるこの温泉地は信州の鎌倉とも称されている。温泉街の中心に建つ北向観音は、慈覚大師が夢に見た観音菩薩を刻み、北向きに祀ったといわれる。南向きの長野市の善光寺と向い合い、未来往生に対して現世の幸福を守るといわれている。
- 6) 中伊豆を代表する温泉街には、源頼朝が幽閉された所など、歴史的な旧跡や名所も多く、夏目漱石をはじめ文人たちに愛されてきた。温泉の歴史は古く、9世紀はじめ、この地を訪れた弘法大師が桂川で病気の父親の身体を洗う少年の姿に打たれ、手にしていた「独鈷杵」を打ちつけて霊湯を湧出させたのが始まりといわれる。この言い伝えのある「独鈷の湯」は今も熱い湯が湧いている。
- 7) 北アルプス立山連峰と後立山連峰の間に深く刻み込まれた黒部渓谷。黒部川の電源開発とともに湧き出した温泉地。数多い観光スポットのなかで、特に人気は黒部峡谷鉄道。もともとダム建設用に敷設されたトロッキ列車は、ここから終点樺平まで全長約20 kmをトンネル41ヶ所、橋28ヶ所をめぐり大自然を楽しませてくれる。

- 8) 日本海にも近い兵庫県北部に位置する温泉地。約1400年の歴史をもち、街の中央を流れる大谿川に沿って柳と桜並木が続く。情緒あふれる湯の里は、古くから多くの文人墨客に親しまれてきた。志賀直哉は怪我の療養のため逗留し、与謝野晶子、有島武郎などとともにこの温泉地を舞台にした作品を残している。
- 9) 宍道湖の南を走る国道の山側、玉湯川に沿って宿が並ぶこの温泉地は、古湯が集まる山陰地方でも特にその歴史は古い。約1300年以上前にはすでに美人の湯として親しまれていた、という記録が「出雲風土記」の中に残っている。近くには温泉を発見した神を祀る玉作湯神社や出雲玉作史跡公園などの見どころもある。
- 10) 一年の平均気温が18度Cという温暖な気候をもつ薩摩半島の南端に湧くここは、日本でも珍しい入浴法の砂むし風呂が体験できる貴重な温泉地である。旅館やホテルが建ち並ぶ温泉街のメインストリートは、フェニックスの街路樹が茂り、ハイビスカスの花が咲くと、一瞬日本の温泉地ではないのではと錯覚するような雰囲気がただよっている。

出題の趣旨

旅行業界から強く求められている JR 団体乗車券、ホテル宿泊・国内旅客運送及び観光地理等を中心とした旅行業務の知識並びに契約社会化の進展に対応するための旅程保証に関する理解力を問う。

解答のポイント（解答）

問 1	(1)	1)	2)	3)	4)	5)			
		3	2	3	4	2			
		6)							
			くにさきはんとう		おおぼけこぼけ		なかしべつ		つまごじゅく
		あきうおんせん		いりおもてじま		なたでら		うずまさ	
		7)							
	G		C	D	I	E			
	(2)								
		名 称	天橋立		巖島神社		兼六園		竿灯祭
		都道府 県名	京都府		広島県		石川県		秋田県
		名 称	高千穂峡		乙女の像				
	都道府 県名	宮崎県		青森県					
	(3)		1)		2)		3)		4)
温泉地 名		湯の川温泉		薬研温泉		天童温泉		湯西川温泉	
記 号		イ		キ		ケ		工	
		5)		6)		7)		8)	
温泉地 名		別所温泉		修善寺温泉		宇奈月温泉		城崎温泉	
記 号		オ		ク		セ		コ	
		9)		10)					
温泉地 名		玉造温泉		指宿温泉					
記 号	ウ		カ						

解 説

(1) それぞれ以下の条文等を参考にしてください。

- 1) JR 団体乗車券における「出札証明」「改札証明」に関しては、重要度が高いにもかかわらず理解力の乏しい方が多いので、昨年に続き本年も出題しました。

最初に出発する列車の2時間前まで

団券1枚につき1回しか

乗車駅または下車駅のいずれかにおいて

の下線部分がいずれも誤っていることになります。

- 2) モデル宿泊約款について、添乗員に関係のある部分についての出題です。

約款第14条 「契約した客室の提供ができないときの取り扱い」

約款第17条 「駐車の実責任」

約款第15条 - 2 「寄託物等の取扱い」

約款第16条 - 2 「宿泊客の手荷物又は携帯品の保管」

問題文 は、約款第17条の「駐車の実責任」の項で、駐車場の管理に当たりホテル(旅館)の故意又は過失によって損害を与えたときは、その賠償の責めに任じます、と謳っているのが誤りとなります。

- 3) 国内旅客運送約款(日本航空)からの出題です。

約款第1条(定義)

約款第27条 - 2 (受託手荷物の引渡し)

約款第32条、33条(無料手荷物の許容量)(受託手荷物)

約款第34条(機内持込手荷物)

問題文 は、第33条で受託手荷物は旅客1人につき3個まで、4.5キログラムまで、と謳っているのが誤りとなります。

- 4) この問題は一般1級と共通問題ですので解説は一般1級のものを参照してください。(15、22~24ページ)

- 5) この問題では、 や を選んだ誤解答が目立ちました。お客様の目から見た場合には や 程度の条件はあって欲しい、あって当然との感覚があると思われます。しかし実際は、温泉を定義する場合の難しい事情はあるにしても、利用者側から見るとやや甘い条件(条文)になっているような気がします。

白骨温泉の入浴剤混入問題から端を発した温泉の偽装については、その後日本各地に広まり、旅行業界のみならず、全国的に大きな話題となりました。現在さまざまな機関で温泉の表示方法を検討しており、徐々に利用者にとって解りやすい表示に変わってきているようですが、温泉を楽しむお客様も多く、またツアーも多いので、お客様から質問を受けるなどで添乗員としてかなり困惑した経験を持った方も多かったのではと思います。温泉とは一体どういうものを言うのでしょ

うか。添乗員の知識としてこの程度は知っておくことも大切なことではないでしょうか。

温泉法は、地中から湧き出る水、水蒸気、ガスで温度が25度以上か、硫黄やラドンなど規定の物質のうちいずれかを一定量以上含むものを「温泉」と定めています。すなわち、温度が25度を超していれば成分の有無等関係なく温泉の指定を受けることができ、また温度が25度以下であっても含まれる成分が一定の基準を満たしていれば温泉ということになるわけです。

温泉は、温度や化学成分など様々な側面から分類され、硫黄泉、食塩泉、放射能泉など11種類に大別され、源泉としては、全国で約2万7千以上あるといわれています。

6) 募集パンフレット等に頻繁に載っているような温泉地、観光地、地名などの読み方は業務知識として知っておかなくてはならないものと思います。

秋保を(いかほ)、那谷寺を(いやでら)と読んだ解答もありましたが、この設問は概ねよく出来ていたようです。

なお、ひらがなで記入と指示がしてありますが、「カタカナ」で記入した人も散見されました。今回は「正解」としましたが、今後は問題をよく読んで注意して頂きたいと思います。

なお、出題のもの以外で下記も有名観光地なので読み方を調べておきましょう。

然別湖、角館、毛越寺、温海、合歓の里、河津七滝、三朝温泉、皆生温泉、鉄輪温泉、指宿温泉、今帰仁、西都原、勿来の関、美作三湯、鬼無里、酸ヶ湯温泉、忍野八海、宍道湖、香嵐渓

7) 花と観光地もシーズンになると結構募集パンフレットに載っているものです。これも

出題のもの以外で次のものなども知っておくべきものでしょう。

水戸偕楽園：梅、伊豆大島：椿、小豆島：オリーブ、甲斐一宮：桃
富山県砺波：チューリップ、下田爪木崎：水仙、霧が峰高原：ニッコウキスゲ、三春、吉野山、高遠、彦根城：桜

(2) モノクロ写真を利用した問題でしたが、特に問題なく見分けられたようで、概ね出来はよかったと思います。全国の観光スポットの中でも写真の6ヶ所はいずれも旅行会社の主催旅行募集パンフレットに必ずといってもよいほど載っている余りにも有名なものばかりだったため、添乗経験豊かな皆さんにとってはやさしすぎたようでした。

間違った解答例としては、の兼六園を偕楽園、の乙女の像を辰子の像(田沢湖)と記入したものが数件ありました。ちなみに、辰子の像は田沢湖の湖水の中にあつて、しかも2人ではなく1人の像です。

この問題は観光地の名称が誤解答または未記入の場合は、都道府県名が正解であつ

ても得点にはなりません。また、の厳島神社を宮島と記入したり、の竿灯祭を燈籠、竿顔まつりとした解答がありました。惜しいのですが不正解となります。

参考までにそれぞれの観光スポットの概略を記しておきます。

天橋立：日本三景の一つ。その昔、日本全国の名所旧跡を回った林羅山が「丹後の天橋立」、「陸奥の松島」、「安芸の宮島」を日本の三景と大いに褒め上げたことから日本三景と呼ばれるようになったといわれています。

長い年月の間に日本海の風波が湾の奥の砂を運び、対して山の麓から野日川が砂を押し流し、双方がより固まってのびたものです。宮津湾と内海の阿蘇海を南北に隔てる幅約 20m、全長約 3.6 km の細長い砂嘴(さし)と呼ばれ、白い砂浜には約 3 千本もの黒松が生えています。一帯は天橋立公園として整備され、「白砂青松百選」「日本の道百選」「名松百選」にも選ばれています。陸からの眺めは北側の成相山中腹にある傘松公園か南側の文殊山頂上が最適といわれています。

厳島神社：瀬戸内海に浮かぶ厳島神社の朱塗りの大鳥居や社殿に代表される宮島はで述べたとおり日本三景の一つにあげられています。この厳島神社は推古天皇の創建(593年)と伝えられ、海上守護神、酒造りの神として信仰を集めています。社殿は平安時代末期平清盛によって現在の規模になったものともいわれていますが、当時の貴族の邸宅である寝殿造りの様式を取り入れ、全ての建物が朱塗りの回廊で結ばれており、満潮時、紺碧の海中に建つ厳島神社の大鳥居の姿は特に見事というほかありません。昨年の秋、2度にわたる大型台風の影響で、厳島神社は大きな被害を受けました。

現在、神社の屋根部分等一部はまだ修復工事中(まだ1年ぐらいはかかる模様)のところもありますが、神社参拝及び、周辺の観光には大きな支障はなくなったようです。

兼六園：岡山の後樂園、水戸の偕樂園と並ぶ日本三名園の一つで、回遊林泉式庭園として知られており、六つの景観(宏大、幽邃、人力、蒼古、水泉、眺望)が兼ね備わっているということから松平定信によって兼六園と命名されたとされています。10万㎡の園内に配された燈籠、池、橋と四季の花や樹木が見事な調和を見せ、加賀百万石の栄華を伝える古都金沢の美を象徴する名園となっています。この兼六園の中でも代表的な眺めといえば出題の写真にあるとおり霞ガ池に配された脚の部分が二股に分かれた珍しい徽軫燈籠(ことじとうろう)の風情でしょう。琴柱に似た燈籠の脚のデリケートな線と池に写る木々の見事さは訪れる人々を魅了してやみません。

竿灯祭：東北三大祭の一つ竿灯は、毎年8月5～7日に行われる七夕祭りの行事で、かつては「ねむり流し」ともいわれていました。城下町秋田に始まった祭りといわれ、長い竹竿に40～50もの提灯を9段に分けて吊るした重さ60キロにもおよぶ竿灯を、印バンテン、ももしき、白足袋の若者が

太鼓や笛、かけ声に合わせて持ち上げ、手のひら、ひたい、肩、腰などにすえて、手を離しバランスを保ちつつ曲技を競うもので、夜空をいろどり、ゆさゆさ揺れ動くさまは壮観でその美しさは見る人を魅了してやまず、夏の東北へのツアーの目玉ともなっています。

高千穂峡：日本建国の神々がこの谷に降りたもうたといわれる神話と伝説のふるさと高千穂。下界は国見ガ丘の雲海の底に沈んで、そのまたはるかな谷底に滝を懸ける大峡谷があり、神話のふるさとらしいたずまいを見せています。

阿蘇熔岩地域を五ヶ瀬川の急流が浸食して、ほぼ7キロにわたるV字形の大峡谷をつくり、柱状節理のそそり立つ断崖の続く深い岩の廊下。真名井ノ滝などを懸けて新緑と紅葉期には抜群の美しさを見せ、遊歩道を歩く観光客の目を楽しませてくれています。

乙女の像：十和田湖は青森・秋田の2県にまたがるカルデラ湖で、透明度20mの濃い藍色の湖水が美しく、大町桂月が「山は富士山、湖水は十和田、広い世界に唯一つ」と絶賛したのもうなずけるところです。そしてその十和田湖観光の基地・休屋から10数分、自然林の小径を歩いた御前ガ浜に十和田湖のシンボリック的存在となっているブロンズの乙女の像があります。湖水に反射する陽の光を背に、美しいシルエットを見せているこの二体の裸女像は詩人として、また彫刻家としても知られる高村光太郎最後の作で、モデルは智恵子夫人と言われています。

(3) 出題した温泉地は前問同様募集パンフレットに宿泊地として頻りに載っている温泉地ばかりを選んだものです。皆さんのなかには、これらの温泉地全てを添乗で訪れたことのある方も少なくないのではと思います。パンフレットに頻りに出てくるような温泉地については、何処にあるのか、その温泉地の特徴、周辺の観光スポット等については前にも記したとおり、お客様から質問されたり聞かれたりすることもあるでしょうから、日頃から注意を向けるようにしていただきたいものです。

8) の城崎温泉を有馬温泉と解答した例が比較的多かったようですが、同じ兵庫県内であっても相当離れていますのでキチンと区別して覚えて欲しいと思います。

この問題も、温泉地名が誤解答または未記入の場合には所在地の記号が正解であっても得点にはなりません。

問2 . このツアーの往路は寝台列車「銀河号」のB寝台を利用します。

巻末資料(145～147ページ)を参照の上、下記の問題に答えてください。

熱海駅までに停車する駅名の全てを記入してください。

時刻表から知りうる「銀河号」の設備(席番配置図はあけぼの号と同一)やその他の事柄について、5項目以上(2級は3項目以上)列記してください。

寝台列車の寝台座席をお客様に割り振りする場合の一般的な注意点を3項目以上(2級は2項目以上)具体的に記述してください。

出題の趣旨

- 1、添乗業務の基本的知識であるJR時刻表の見方が身についているか。
- 2、添乗技術の基本である座席アサインのセオリーが理解されているか。

解答(例)のポイント

熱海までの停車駅

品川、横浜、大船、小田原、(東京・熱海は不要です)の4駅となります。

銀河号の設備等

「急行列車」「A・B寝台」「客車2段式(B寝台)」「更衣室」「トイレ(共同)」「洗面(共同)」「禁煙車が多い(喫煙車は6・8号車)」「荷物専用車両あり(乗客の荷物を預かるわけではない)」「7・8号車は連結しない日がある」等が解答になります。

アサインする際の一般的な注意点

「ご夫婦・複数人参加グループは同一のセクションに」「ご夫婦は上・下に」「ハンディキャップの方・ご年配者・女性等は下段」「男性・若い人は上段」「カップル参加以外の男性・女性は別ボックスへ」等が解答になります。

解説

設問のはウオーミングアップのつもりで出題しましたが、さすがにほぼ全部の受験者の方が正解でした。

時刻表から知りうる事柄は、設問上は(時刻表に記載されていれば)何でも良い(=正解)なのですが、添乗員能力認定試験であることから、当然、お客様へインフォメーションする上で関係の深い事柄から優先して記述して頂きたいものです。

「サロン室、シャワー室、ワゴンサービス、食堂等」の記述もありましたが、時刻表にはこれらは記載されていません。“添付資料の時刻表”から知りうる事柄を求めていますので思い込みで解答しないことが大切です。

なお、銀河号の寝台車には、実際は「浴衣」も用意されていますが時刻表には記載がありません。普段利用していない列車等を利用して添乗する場合には「JRテレフォンセンター」等に事前に問い合わせして確認しましょう。

特に寝台の上下には細心の注意を払い、お客さまのメンバー構成によっては乗降口への遠近、トイレの場所等も考慮する必要があります。

参加客の男女構成や年齢層などにより一概には言えませんが、解答のポイントの各項や与えられた寝台座席の状況および寝台列車の環境等を配慮してアサインすることになります。細かいことですが、乗降口、洗面・トイレがある場所等は人の通行が多くなることも考慮しておきましょう。

このB寝台車は、1上下・2上下（以降も奇数偶数番号で上下の組み合わせ）の4席で一つのボックス仕様（壁仕切りやドアは無くカーテンのみ）になっているのでそれを考慮したアサインが必要です。

出発日の座席アサインで失敗してしまうと、お客さまの信頼を取り戻すための気遣いなどが通常業務の他に必要になってまいります。前項でも述べましたが、初めて利用する列車・飛行機・船舶等の場合には座席配置や付属設備などを予め調べてアサイン上の注意点を良く把握しておきましょう。

問3 . 日程表の3日目、今、熊野古道の徒歩区間を歩いているところです。迷うような心配は無い道ですが、お客様の体力差が目立って、先頭のお客様と最後尾のお客様とでは、三軒茶屋跡への到着は約1時間程度の差がつきそうです。昼食時間も大幅に遅れそうです。

今後の対応方を優先順位も踏まえた上で具体的且つ、簡潔に記述してください。

出題の趣旨

- 1、ツアーの進行時間の遅れ等が想定される場合に、状況を的確に捉えて臨機応変な対応と適切な措置を講ずることが出来るか。
- 2、日程全体に視野を広げたものの見方、問題の捉え方が身に付いているか。

解答（例）のポイント

添乗員2名は、先頭と最後尾とに分かれて引率を分担する。先頭のお客様や古道ガイドにはペースダウンするよう依頼し、最後尾のお客様の疲労の状況を見極め、はぐれたりしないように配慮する。

古道ガイドと相談するなどして、最後尾のお客様はバスでの移動も検討する。

先頭の添乗員は熊野家に早めに行き、到着時間の乱れによる対応策を相談する。

到着したお客さまから順番に食事をするを基本にしてお客様を誘導し、早めに食べ終わった方には再集合時間を確認して自由行動とする。

遅く着いたお客さまは、状況によってはバス車中の食事でご理解をお願いする。

ジェット船会社には現在の状況と遅い便への変更の可能性等を連絡する。

バス乗務員、必要により宿泊旅館にも状況を連絡する。

翌日の徒歩コースの再検討を行い出発時間前倒しとお客さまへのご案内を行う。

遅れ気味だったお客様のその後の様子や疲労の回復状況をお伺いする。

必要により主催会社に状況を報告します。

解説

遅れている人を急がせても疲労が翌日以降迄残ったり、思わぬアクシデントを招いたりする恐れもあるので却って良くないでしょう。ここは多少のペースダウンが必要なところです。

添乗員と古道ガイドで合計4人いるのですからお互いに協力し合ってスムーズな行程管理を行いましょう。

バスガイドも散策に同行していた場合は、協力をお願いするのは当然のことでしょう。可能であってかつ、ご理解を得られるならば、遅れ気味のお客さまはバスでの移動が良い方法かもしれません。

食事個所の熊野家には迷惑をかけることとなるので、早めにこの状態を連絡するとともに前後策を相談する必要があります。

熊野家の混雑状況、食事会場等の“状況が許せば”、お弁当の予定なので到着順に食べて頂くというのが妥当な方法と思われます。

当日の天候やお弁当の内容にもよりますが、天気が良くて暖かければ屋外で食べることを好むお客様もおられることでしょう。

遅れたお客様は、ご了解が得られればバス車中（時間は余り無いと思いますが）でお弁当を済ませることも考えられます。その場合は、遅れたことを咎めるような雰囲気になってはいけないので注意が必要です。

また、バス2台口の1台のみ早め（所定の時間）に集まったお客様を乗せて出発させるという方法も検討の余地があるでしょう。

状況によってはジェット船は分割での乗船や便変更の可能性もあるので、船会社にも連絡を取っておくことは当然です。

また、昼食後の出発時間変更が予想されるわけですからバス乗務員への連絡、到着時間の遅れが想定される旅館にも通知しておくべきでしょう。

バス車中でのお茶のサービス、旅館からのお絞やお出迎えサービス等が可能であればお客様の疲れも少しは癒されてバス会社、旅館の評判も向上するので一石二鳥と言えます。

今日の徒歩コースの状況を見れば、翌日の徒歩コースでも時間差が生じるのはほぼ確実と思われ、対策が必要でしょう。

翌日は最終日でもあり新幹線の出発時刻も決まっていることから、散策開始時間を早める等の措置を取るのが順当な方法と思われます。日程表では川湯温泉出発予定時間は10時となっており観光予定も入っていないことから、特別に問題が無ければ8時半位の出発にするのが良さそうです。

当日のうちに古道ガイド、乗務員等と相談の上、出発時間を決定して早めにお客様に案内の上、ご理解を得ておくべきでしょう。

遅れたお客様はツアーに迷惑をかけたという気持ちをお持ちの場合もあり、体力回復状況の確認、翌日の徒歩コースのご案内等をしなごしながらその辺りも過度に気遣いのないようにご案内しておくのも必要な気配りです。

この程度の行程変更の報告の必要性については、主催会社によってそれぞれ考え方が異なっていると思います。迷ったら報告をしておくのが無難ですが、電話で担当者呼び出すのではなく F A X やメールを活用するのも良さそうです。

* この問題の狙いは、翌日の行程にも配慮した上記解説 項（出発時間の前倒し等）の対応について解答で触れて頂くことでした。しかし、その解答率は 30% 台とかなり低調だったのは残念なことです。

当面の起こっている問題をどう処理するかも重要ですし、まずは処理しなければなりません。その問題が一段落した時点でもう一度、添乗員としてなすべきことはないかを良く考えてことに当たるよう習慣つけたいものです。

* 1 級受験資格（800 日以上）の添乗経験を持つベテラン添乗員としては、その場の処置、当面の対応に万全を期すだけでなく、全日程を見据えた旅程管理と全てのお客様に配慮した添乗サービスを心がけて頂きたいと思います。

問 4 . 日程表の 3 日目、川湯温泉の旅館は、老舗で接客サービスには定評がありますが、傾斜した広い土地に古くから増築の上に増築を重ねてきています。そのため移動の際にエレベーターは一基あるものの、部屋の位置によっては長い廊下や階段を利用せざるを得ない場合が多くなっています。

建物は 5 階建てでフロントは 2 階、大風呂は 1 階、展望風呂は 5 階にあり、各部屋は内装や広さや眺望などがそれぞれ違ってきます。

このような旅館を利用する際の注意点を、重要と思われるものから 5 項目以上を具体的に記述してください。

出題の趣旨

- 1、増築や改築を重ねた老舗旅館等を利用する場合の注意点が理解されているか。
- 2、客層や人数構成の違い、施設の状況、客室の条件等を考慮した上での公平で説得性のある部屋割りを行う能力が身に付いているか。

解答（例）のポイント

< 施設利用上の主な注意点 >

案内図等の配布等により事前に館内の様子を説明しておく。

特に会食場、大浴場とフロント・添乗員部屋の電話等の周知および非常口、貴重品の自己管理（フロント預け等）のお願い等。

チェックインの際のスムーズな誘導體制、食事時間や出発時間案内放送等の際には十分な余裕を持ってのご案内等。

チェックイン後の部屋回り等において特に会食場の場所等の再確認を行う、必要により廊下などに矢印（会食場・大浴場等）表示等の貼り紙などを行う。

< 部屋割りをする上での主な注意点 >

旅行申し込み順番、男女別・人数と部屋の間取り・広さ、眺望（川側か山側か）階数等を勘案しての慎重な部屋割り。

年配・体の不自由な方等は原則としてエレベーターに近いところおよび大浴場、食事会場等に行きやすい場所。

特にご年配のお客様がいらっしゃる場合には原則として低層階のアサイン。

判断に迷うようなケースが生じた場合には、原則として“申し込みの順番”を優先する。

ツアー出発前の準備段階でこの旅館の構造や設備などを過去の添乗報告書および平面図（見取り図）等と比較しながら充分研究しておく。

解 説

< 施設利用上の主な注意点 >

このご旅行は“熟年の旅”でもあるので年配のお客様が多いと想定されます。「旅館の構造・設備等およびそれらを踏まえた利用上の注意点」の説明が事前に必要と思われる。

事前にバス車中でご案内した上、ロビーで通常の場合よりも十分に時間を取ってご案内するとともに館内案内図などにはお風呂や食堂（会食場）などにマーキングしてお渡しするなど万全を期す必要があるでしょう。

エレベーター（一基のみ）利用方、誘導の手順等については事前に旅館側と打合せを行う等によりスムーズなチェックインを心がけます。

ご年配のお客様には特に念入りに再度、ご説明しておきます。

大浴場や会食場が判り難い場合は、廊下やエレベーター内に案内のための矢印等を掲示しておくことも有効でお客様に安心感を与えることに繋がるでしょう。

但し、一般のお客様にご迷惑がかからないよう、旅館側と相談が必要です。

< 部屋割りをする上での主な注意点 >

お客様の層やグループ構成・人数などにもよりますが、可能な限り上記解答のポイントの各項を考慮した部屋割りをするべきです

万一、お客様から部屋割りの基準を問われて（質問も無いのに説明する必要はありませんが）ご説明しなければならない状況になった場合等に、比較的理解して頂きやすい基準として無難です。

なお、このような場合や座席アサイン等にも迷った場合に備えて日頃から主催会社の方針や考え方を把握するように努めることも必要でしょう。

添乗業務に重要な事前の下調べは、部屋割りに限ったことではありませんが、このような旅館の場合は特に時間をかけてチェックしておく必要があります。

* 問題の問いかけ（設問）は「このような旅館を利用する場合の注意点」となっていますが、解答を考えるに当たって考慮すべき主な課題が2つあります。

一つは、旅館到着後の客室への誘導から大浴場の場所等お客様が旅館で快適に過ごすために必要な施設利用上のさまざまなインフォメーションです。

二つ目は、この宿の部屋割りを作成する場合に参加者の層やこの旅館の状況を踏まえてどのような配慮をすべきかと言うことです。

問題では二つ目の“部屋割り”については文言としては記述されていませんので一読すると一つ目の課題だけに解答すれば良いようにも思えます。

しかし一定数の受験者は的確に二つ目の課題も捉えて何らかの形で触れた解答をしています。さすが添乗日数800日以上というベテラン揃いの1級受験者の方々だと思えます。

* 欲を言えば、解答に当たっては上記解答のポイントにあるように「インフォメーション」部分と「部屋割り」部分とは明確に分けて解かりやすく記述して頂きたかったのですが、そのような答案はごく僅かだったのが少し残念です。

異常時添乗業務 (配点) 問1 : 20点、問2 : 40点、問3 : 40点

問1 . 日程表の2日目、夜の12時頃に就寝しようとしたところ、火災報知器のベルがけたたましく鳴りました。

添乗員の取るべき基本動作を重要と思われることから、5項目以上列挙して、その内容を具体的に記述してください。

万一の火災の場合も想定して、事前にお客様にご案内しておくべき事項を具体的に記述してください。

出題の趣旨

- 1、宿泊施設等において火災など非常時の際に、添乗員として行動すべき基本動作が身についているか。
- 2、宿泊施設等における万一の火災等に備えて、お客様の安全確保に配慮した事前のご案内は的確にできるか。

解答(例)のポイント

< 添乗員の取るべき基本動作 >

お客様の安全確保を第一に行動する。

大声で周囲のお客様に情報の提供を行い避難するようご案内する。

周囲の状況、非常放送内容、従業員の動き等を確認して真偽や火元等を把握する。

火災の場合および火災が実際に確認できない場合でも、お客様に対して直ちに避難するよう訴え誘導も行う。

お身体の不自由な方、年配の方等および火元に近いお客様の誘導を優先する。

ホテルの防火責任者、従業員等の指示に従いあるいは協力、状況により分担して避難誘導等を行う。

避難に際しては、「落ち着く」「荷物は貴重品のみ」「着替えはしない」「濡れタオルを携帯」「避難階段利用」「姿勢を低く」の原則を案内する。

避難後は判りやすい安全な場所に必ず再集合するようお客様にご案内する。

添乗業務にとって重要な書類(特にお客様名簿)等を携帯して避難する。

ツアー客全員の安否確認と行方不明等があった場合の消防隊への捜索依頼。

怪我等の場合のケアと入院した場合の病状、病院名等の把握を行う。

主催会社に、お客様安否、火災の規模等の状況報告および支援の要請、今後のツアー催行の相談を行う。

お客様留守宅への連絡等のための支援、当面の必要物品等のリスト作成等。

必要により、火災原因、ホテルの対応状況等の情報収集。

火災報知器の誤作動であった場合は宿泊施設からキッチンと説明をして貰う。

< 事前にお客様にご案内しておくべき事項 >

上記解答ポイント< 添乗員の取るべき基本動作 >の 項および下記事項についてご案内し確認事項はご自身の目で確かめるようお願いする。

自分の部屋の階数や位置、非常口、避難経路、非常用（懐中）電灯の確認。

貴重品等の非常持ち出し品、メガネ、杖等は身近に置いて就寝すること。

非常の際はお客様自らの判断で（誘導があれば従って）避難すること。

避難後は安全な場所に待機して添乗員の安否確認を待つ又は無事の申告を行う。

解 説

< 添乗員の取るべき基本動作 >

どんな場合にも「お客さまの安全確保」が最優先になります。

火災の規模、停電等の状況や時間的余裕の有無にもよりますが、お客様避難の案内（ 項）、誘導等を可能な限り行うことを心がけます。

但し、気がついた時には既に火の回りが速くてお客さまへの避難誘導等の行動が不可能であるばかりか自分の身も危険と判断される場合には、まずは自らの安全を第一に速やかに避難すべきでしょう。

従来、火災報知器は誤作動が多かったことから、年配のお客様の中にはすぐに避難をしない傾向も見受けられるようです。

しかし、火災が本当だった場合には避難の遅れは有毒ガスの吸引等取り返しのつかない事態を招く恐れもあり、直ちに避難して頂くことを原則とします。

火災報知器が誤作動であった場合でも、今後のためにも非常口の再確認等をするようお願いしておきましょう。

項 項は、そのときの状況にもよりますが、可能な限り配慮すべきでしょう。

旅館では消防法の規定により防火管理者等の役割分担も決め、火災の際の訓練も定期的実施していますので基本的には従業員の指示、誘導により避難することになります。

（省略）

お客様が手荷物等に捕らわれたりして避難が遅れないようにご案内します。また、避難は徒歩が原則でエレベーター等は使用しません。

火災にせよ火災報知器の誤作動にせよお客さまの安否確認は添乗員の最も重要な仕事の一つです。可能な限り名簿等を持ち出して（ 項）逐次、手際よく人数チェックを行い消防署、主催会社および関係先に報告（ 各項）します。

また、たとえ忘れ物があった場合でも、消防署等の許可があるまでは旅館に戻らないよう案内します。

（省略）

このような事故の報告には、正確であることが最も重要になります。常に確認事項の内容、報告の際の相手氏名等のメモを録って事実関係の正確を期すとともに報告事項の失念やダブリ報告等のミスを防止します。

なお、主催会社や所属派遣会社等から随時の報告要請や連絡・指示などがきたの

では、その対応に追われてツアー客のケアができなくなります。
一定の時間（毎時0時等）を決めて定期的な報告をすることも検討します。
安否確認等が一段落したらお客さまの留守宅等へのご連絡のサポートを行います。必要があれば当面の必要な身の回り品等のリストを作って関係先に協力するとともにお客さまの利便を図ります。
主催会社等からの要請があればということですが、この辺りは消防署等（場合によっては警察）が判断することですから安易に断定したりしてはいけません。
誤作動だった場合は、夜中でもあるのでTPO（説明とお詫びは翌日の朝食時にする等）を考慮の上旅館側にはしかるべき対応を求めます。
後日のお詫び等の必要性等については別途、主催会社が判断するでしょうが、必要により火災時の状況等を報告することになります。

- * “火災報知器の誤作動”と決め付けての解答が数件ありましたが、解説の 項のとおりに、まずは「避難する」ことを基本にすべきでしょう。
添乗員が「火災発生か火災報知器の誤作動か」等の確認に手間取ったために避難が遅れては大変なことになりかねません。万一、そのことが原因となってお客様が被災されたような場合には添乗員の責任が問われる可能性も生じてきます。
- * 旅館の火災報知器は確かに誤作動もあるようです。しかし、旅館の火災は近隣のボヤ等も含めると現実に年に数回発生し、時には宿泊客が亡くなった事例も出ています。決して“誤作動だろう”という思い込みのまま行動しないように厳重に注意したいものです。
- * 火災ではなかった（火災報知器の誤作動等）場合でも出来る限りお客さまの部屋まで行って無事の確認をする方が良いでしょう。添乗員の顔を見て安心するお客様も多い筈です。
また、ベルが鳴ったので慌てて避難して怪我をされたりしたお客様がいないとも限りませんので特にお1人参加の部屋は必ずチェックしたいものです。
- * “主催会社への報告を最も優先”する記述も見受けられました。それも勿論、大変重要なことですので可能な限り早めに報告すべきですが、まずは「お客さまの安全確保（避難）と安否確認」を迅速、的確に行うべきであるのは明白です。
- * なお、漢字の間違い（＝非難）が特に多かったのでご注意願います。正しいのは「避難」（難を避ける）です。

< 事前にお客様にご案内しておくべき事項 >

解答のポイント< 項の基本動作 > および解説の 項を参照してください。
非常口等の説明は旅館の部屋係りも行いますが、人から聞いた話はいざという時に忘れがちです。必ず、ご自身でもチェックされるようご案内します。
特に、ご自身の部屋が何階にあるのかのチェックも重要です。
貴重品は旅館のフロントに預ける方法もご案内しましょう。避難の際に貴重品に捕らわれて逃げ遅れるというリスクも小さくなります。

非常の際に、旅館の従業員や添乗員が常に避難誘導できる状態にあるとは限りませんので、お客様ご自身で判断していただくことも必要です。

お客様の安否確認は、このような非常時の場合における大変重要な業務となります。迅速に正確な確認をするよう心がけます。

避難後は安全な又は消防隊員等から指示された場所に集合して頂き、添乗員からの安否確認を待つ又は自ら申告して頂くようお願いしておきます。

- * 自分（添乗員）自身の安全も十分に考え、敢えて無謀な危険を犯す必要はありませんが、添乗員には、お客様の安全を確保する義務があることは改めて認識しておいて頂きたいと思います。
- * なお、添乗員としては、このような万一の場合も想定して避難経路の下調べや部屋廻りの際に点検等を行うべきであることは当然のことと言えます。

問2 . 日程表の3日目、三軒茶屋に到着して一息ついたところ、宿泊予定の川湯温泉清流ホテルは半数の客室が使用不能との情報が入りました。数日来続いた大雨で雨漏りが発生したとのこと。営業はしているとのことですが、予定通り宿泊できるかどうかの情報は無いので心配です。

具体的な対応方を優先順位にも配慮して記述してください。

この日の宿泊がどうなるかによっては旅程保証に関連してきます。

旅程保証が適用になる場合の事例を3例想定して記述し、その理由を具体的に説明してください。

出題の趣旨

- 1、予期しないかつ、明確な情報の無い状況下におけるトラブルに対し、適切な対応方とその行動手順が身についているか。
- 2、旅程保証が適用になる場合の基本的なケースを具体的に理解しているか。

解答（例）のポイント

< 具体的な対応方 >

川湯のホテル等への状況の確認と宿泊可否の判断材料の収集を行う。

状況により、分宿、代替ホテル手配等の当面の措置の検討を行う。

主催会社へ対応方を何案か提案し相談するとともに指示を受ける。

必要（主催会社の指示等）により代替ホテル等の手配を行う。

適当な時期にお客様へ状況等のご説明を行いご理解を得る。

< 旅程保証が適用になる場合の事例とその理由 >

清流ホテル以外の施設に宿泊になった場合は、約款第25条別表第2の「宿泊機関の種類又は名称の変更」に該当するため旅程保証が適用になる。

清流ホテルに宿泊するが、和室が洋室に、バス付きがバス無しに変更等部屋タイプや条件が異なった場合および眺望が川側から山側が変わった場合等は、前項に同じく別表第 2 の「宿泊機関の客室の種類、設備または景観の変更」に当たるため適用される。

清流ホテルと他のホテルとの分宿になった場合は、上記の理由で他のホテルに宿泊したお客様に対し、適用される。

解説

< 具体的な対応方 >

まずは宿泊予定の清流ホテルに連絡して、雨漏り被害の状況、使用可能な館内施設と客室数、当ツアーに対する影響の確認および他ホテルの空室状況等の判断材料の収集が必要です。

当初予定の旅館に宿泊の可否、分宿・代替ホテルに泊まる等の可能性等を把握し添乗員（現地）としての情報（主催会社の判断材料の一つ）を得た上で主催会社に状況報告と相談を行うべきでしょう。

仮に宿泊予定ホテルでツアーに必要な部屋数の確保が出来たとしても、大浴場が使用不能、ロビーが水浸し等施設に影響があった場合は代替ホテルにすることになるかもしれません。

すぐに代替ホテルを手配するという解答も散見されましたが、この時点ではそのまま清流ホテルに宿泊したり、分宿することになる可能性も有り得るので、性急に判断するのではなく当該ホテルの状況や周辺の温泉地（観光地）施設の空室状況も含めた情報収集を先行させるべきでしょう。

宿泊がどのようなになるのか等結果の如何に関わらず、適切な時期にお客様に状況を充分にご説明してご理解を頂く必要があります。予定の清流ホテルに宿泊することになった場合でも雨漏りがあった事実はお知らせすべきでしょう。

客室の条件相違、分宿や代替ホテルに宿泊になった場合には旅程保証等も関係してきますので説明にあたってはその内容やタイミングを主催会社と事前に緻密な打ち合わせをしておくことが必要です。

< 旅程保証が適用になる場合の事例とその理由 >

清流ホテルが全面休業になった場合は免責（約款では第 25 条の 1 項（1）のホ「運送・宿泊機関等のサービス提供の中止」）になりますが、一部でも営業していた場合には旅程保証が適用されます。

問題では清流ホテルの約半数の客室が使用不能との記述がありますが、残りの約半数の客室は使用可能で営業していることが認められます。従って、免責事由の「運送・宿泊機関のサービス提供の中止」に“該当しない”こととなります。

また、問題では大雨とだけ記述されていますので、解答のポイントで「旅程保証は適用になる」としましたが、旅館の客室の使用不能が台風や土砂崩れ等の自然災害により被害を受けたことが認定（同 25 条 1 項（1）のイ「天災地変」にあたる）され

た場合は、補償は要しないこととなります。

解答のポイント3行目で挙げた「宿泊機関の客室の種類」とは、和室、洋室、和洋室を「同じく設備」とは、バス・トイレ、シャワーを、「同じく景観」とは、自然風景や観光資源等が見える場合のことを言っています。

この場合の景観は、日程表（契約書面）に「バス・トイレ付き」とともに、「川側の部屋」と明記されていますので“山側の部屋になる場合”は明らかな景観の変更となります。

海外旅行の場合で、オーシャンビューが確保されていたのに海が全く見えない部屋になった時のような場合と同様の扱いになります。

上記 項のとおり全面的な休業で無い限り、清流ホテル以外に宿泊した（ツアー参加者のうちの一部だとしても）お客様は旅程保証が適用になります。

- * 旅程保証が適用になる場合の理解がまだ不足しているようです。契約社会化、お客さまの価値判断の変化が進行しつつある中で企業に対するクレームの申し出は激増しています。お客さまの契約概念は今後もますます高まり、少しの条件相違にも厳しい申し出をする傾向になって行きます。

特に1級の方々には添乗技術の熟練もさることながら、旅行業約款等で添乗業務に必要な項目はおおよその理解をしておいて頂きたいものです。

- * 添乗中に旅行内容の変更が生じた場合には、添乗員はその変更手配等の当面の対処だけに終始するのではなく、その変更が旅程保証の対象になるのかどうかのチェックも必要です。

最終的な判断は主催会社が行いますが、旅程保証に該当する可能性のある変更が生じたと思われる場合には、主催会社へ報告するとともに判断材料となるその原因等の情報提供も求められています。

- * 旅程保証は、旅行業約款25条（旅程保証）に記載されています。

添乗員の皆さんは、約款の条文の暗記や細かい部分の解釈は不必要と思いますが、できれば、別表第2「変更補償金の支払いが必要となる変更」（7項目）については理解しておいて頂くようお願いしたいと思います。

- * 「相部屋を募る」と記述した解答がありましたが、「旅程保証が適用になる場合の事例」を挙げて欲しいのであって、旅程保証の適用を避けるために、何が何でも予定された清流ホテルに宿泊するための対策を求めているわけではありません。

これでは全く見当違いの解答になってしまいますので、問題を良く読んで課題を正確に理解した上での記述が望まれます。

- * なお、採点に当たっては、解答＝結果（旅程保証が適用されるか、適用されないのか）だけを重視するのではなく、解答者が挙げた事例の内容の整合性とその理由の合理性も考慮の上判定しています。

例えば、解説＜ 旅程保証が適用になる場合の事例とその理由＞の の7行目に記載のように、“大雨を自然災害”として捉えて“災害による雨漏り”であるから「約款の25条1項（1）イの天災地変」にあたり免責となるので「補償を要しない」とい

う解答を導くという考え方もあります。

この例のように、TCSAの能力認定試験の特徴の一つが記述式解答でもあるところから、出題者が予め想定した解答だけを正解として採点しているわけではありません。問題の設定の捉え方が明らかに間違っていない限り、それを前提とした解答は出題者の意図に沿っていなくとも記述された内容の整合性や合理性を考察して配点を行っています。

今回は、問題中の「大雨」という記述を災害と捉えた解答は皆無でしたから、この問題（問2）に関しては出題意図どおりの理解がされていたようです。

しかし、課題の誤解や間違っと思いをされている受験者も散見されますので、解答を考えるに当たってはまず、問題を読みこんで頂き要求された課題を良く理解してから記述されるようお願いしておきたいと思います。

問3 . 2日目、夕方の6時過ぎにバス乗務員から、「バスの1台が故障した。代替バスは明日の出発に2時間程度遅れる」との電話がありました。このツアーはバス2台口で、添乗員はチーフの貴方に、今回が全くの初添乗の新人がサブとして同行しています。主催会社と相談したところ、復路の新幹線も、バス号1台単位（31人づつ）に車両が離れており、JR団券も2枚になっているので、3日目以降の行程は全てバス1台（お客様は30人づつ）ごとに別行動する事に決定しました。

手配の変更・追加等で重要と思われる事項およびその他注意すべき点を、優先順位も考慮した上で具体的に記述してください。

出題の趣旨

- 1、不測の事態における、さまざまな事柄に配慮する必要がある事態への迅速かつ適切に対応する能力が身についているか。
- 2、慌しい状況下においても後輩指導を意識して十分な配慮が出来るか。

解答（例）のポイント

サブ添乗員およびバス乗務員等と協力しての状況把握と翌日の行程等を検討。
サブ添乗員との分担（サブは所定時間出発のバスに乗車する等）の決定。
宿泊旅館への事情の連絡と入り込み予定、部屋割り、食事時間・会場等の打ち合わせ。
昼食、ジェット船、古道ガイド等の変更手配。
お客様（特に遅れて出発するバスに乗車する）への説明と了解の取り付け。
主催会社へ、現在の状況とお客様動向等の報告および必要により変更手配依頼。
サブ添乗員への引継ぎ、必要書類のコピー手交、今後の行程、注意点等の指導。
サブには双方のバス出発後も密接な連絡を取り合い、情報交換と後輩指導に当たる。
遅れて出発のバスにご乗車のお客様へのお詫び方法および追加サービス等提供の検討。

解説

可能な限り当日中に決めるべきことは決めておきましょう。

サブ（新人）添乗員には所定（変更の必要の無い）に出発するバスに乗車させるのが妥当な選択でしょう。不慣れな新人添乗員には行程の変更が少ないと思われるバスに乗車させてなるべく負担を軽くするよう配慮すべきでしょう。

遅れて出発するバスは遅れを取り戻す必要や手配変更のある旅程管理になりますからベテランのチーフ（自分）が行うべきです。

JR団体券の変更は必要ありませんが、旅館（部屋割り、食事時間も別だと食事会場手配等）や解答のポイント 項の分割乗車、時刻変更等の変更手配が必要になってくるでしょう。

（省略）

お客様にはこの間の事情をご説明してご理解を頂く必要があります。会食であれば会場で、朝食時あるいはバスの中でご説明することになります。

主催会社には報告と必要によりお客様への説明内容を打ち合わせ、確認します。

サブ添乗員は1人で添乗することになり不安を感じている筈です。可能な限り詳細な引継ぎとアドバイスをを行い安心させるように配慮します。

お客様名簿、添乗引き継書等をコピーして手交、必要により翌日以降のクーポン券等の取扱い方（分割、一括精算または後日精算等）を相談します。

バス出発後も機会を捉えて連絡を取り合い、後輩添乗員の指導に努めます。

お客さまの反応等を良く観察して必要により、お詫び品等の手交を検討します。

問題があれば早めに主催会社等へ意見具申を行い旅行中に解決するよう最大限の努力を行います。

* “この問題はそれほど難しくは無い筈”との認識で出題しましたが、受験者のみなさんは意外に苦戦したようです。

考えられる理由を三つだけ挙げておきます。

一つには、問題の内容を良く読まないところから、実際には必要のない新幹線の変更手配を行う等のやや見当違いの解答になったことです。

二つ目は、バスが二時間遅れたとしてもホテルにはもともと16時着の予定ですから少し行程を早めれば大きな問題にはならないと判断して解答が少々粗雑になった嫌いも見受けられたことです。

三つ目は、日頃は複数の添乗員で、しかも後輩と添乗する機会が少ないので、ベテランとしての自覚と後輩指導の視点がやや欠けていたと思われることです。

* “新幹線の出発時刻もある（間に合わせる必要がある）ので観光もカットする”との記述がありましたが、この日は2日目（問題にも明記）ですのでその心配はありません。これでは折角努力して書いた解答も無駄になります。

何回も言いますがまずは、問題を良く読んで課題（何が求められているのか）を理解した上での解答をしたいものです。

* この問題の文章には、“後輩指導に配慮せよ”との記述はありません。しかし全くの

新人を1人で添乗させるに至った状況と現状を考えてみれば、その必要性は明らかです。解答を記述する際には配慮があって当然でしょう。

能力認定試験1級レベルの添乗員としては、添乗員の地位向上の観点からも、日頃から添乗技術向上へのたゆまない研鑽とともに後進の指導にも関心を持って取り組んで頂くようお願いしたいと思います。

一般教養

一般教養については一般1級と共通問題ですので、問題・出題の趣旨・解答のポイント（解答）及び解説は一般1級のを参照してください（38～52ページ）

4. 国内2級

出題のもととなるスケジュール(日程表)は国内1級と同じ内容であるため、そちらを参照してください(84ページ)

平常時添乗業務 (配点) 問1:40点、問2:20点、問3:20点、問4:20点

問1については国内1級と共通問題ですので、問題・出題の趣旨・解答(例)のポイント及び解説は一般1級のものをご参照してください(85~95ページ)

問2については国内1級と共通問題ですので、問題・出題の趣旨・解答(例)のポイント及び解説は一般1級のものをご参照してください(96~97ページ)

問3 日程表の3日目、夕食後にテレビの天気予報を見ていたら、翌日の行程の熊野古道地域には午後から雨が降る可能性があるという報道があります。

どのような対応をすべきですか。実際に行動する場面を想定し、手順を追って具体的に記述してください。

出題の趣旨

- 1、業務時間外においても常に円滑な旅程管理とお客様の安全確保を考えているか。
- 2、業務中は常に添乗業務の遂行のための問題意識を持って行動しているか。

解答(例)のポイント

翌日の行程をバス乗務員、サブ添乗員、古道ガイド等と再検討を行う。
お客様の安全と新幹線に乗り遅れないことを主眼に対応策を考える。
出発時間前倒しを行い、必要により散策時間短縮やコース変更等を検討する。
お客様へ出発時間前倒しのご連絡、了解の取り付けおよび雨具等用意のお願い。
上記 にともなう朝食時間等の変更、昼食個所、南部物産店への連絡等。
必要により主催会社へ状況の報告。
時間が余り過ぎた場合に時間調整のための立ち寄り先等の検討。

解説

TVを見た後直ちに、バス乗務員、古道ガイド等に連絡を取って相談します。
特に徒歩区間を中心に、出来れば面談して意見を聴取し行程を検討します。
お客様に安全で快適な散策を楽しんで頂くとともに、新幹線に乗り遅れないように
するため、雨が降らないと想定される午前中に散策を終了させることをメインに対
策を検討します。

翌日の出発は10時と遅めになっていますので、出発時間を早めるのが妥当な選択
でしょう。また、雨の場合等の散策コースの短縮の可能性や休憩場所等の対応策も
検討しておきます。

万一、雨が激しくなった場合のバス輸送等の可能性にも考慮しておきます。

お客様へは出発時間変更（早める）のご説明を行い了解を得ておきます。

大雨等の天候の急変によっては散策コースの変更、中止もありうることもご説明しま
す。

但し、変更、時間短縮等の場合も「天然記念物の一方杉」は日程に印刷されているの
で可能な限り行く（カットしない）ことで考えます。

傘等の雨具の用意、足拵え（こしら）に一層の注意をお願いします。

早めた出発時間に見合った朝食時間にする、古道ガイドとのミーティング時間の変更、昼
食時間等の必要な手配変更等を行います。

大きな変更等があった場合等必要により主催個所へ報告します。

出発時間を早めると行程上で時間が余ったりする可能性もあります。そのような場
合に費用のかからない見学個所、立ち寄り箇所等を想定しておきます。

* お客様にはなるべく良い条件で歩いて頂くとともに、帰京の日でもあるので新幹線
に間に合わせる事が絶対条件になります。

その前提で考えますと、出発時間を早めて雨に降られる可能性の少ない午前中に散
策を終了させるという選択が最も妥当と言えるでしょう。

予定通りの10時出発のままでは、仮に雨に遭遇した場合に散策路が滑りやすくな
ったりして思わぬトラブルが発生しないとも限りません。

* 余談ですが、このケースで仮に何の対応策も取らなくても、散策中に雨に降られた
としても、通常の場合は多分、新幹線にも間に合って旅行は無事に終了することが
できるでしょう。

しかし、それでは添乗員が同行している意味が薄いと言わざるを得ません。

添乗中はさまざまな事柄に常に注意を怠らず、必要に応じて適切な対応策や予防策
を講じて、お客様に安全かつ快適に旅行を楽しんで頂けるよう心がけるべきでしょ
う。

- * まして、この旅行はタイトルが熟年旅行とあるようにご年配の参加者が多いのですからとくに、徒歩コースについては安全確保の観点からも十分な配慮をしたいものです。
- * “ 雨具を用意して頂くよう案内する ” とだけ記述の解答がありました。この場合は天気予報が雨とあったのですから、お客様もテレビを見ている可能性が高く先刻ご承知のことと思われる。
解答が “ 雨具用意の案内だけ ” では添乗員同行の意味は少ないと言えます。
- * “ 船の運航状況等の確認 ” の解答もありましたが、問題を良く読まないまま解答されたものと思われる。3日目の夕食後の天気予報ですから4日目（古道散策後は新幹線で帰京）の対策を記入すべきでしょう。
- * “ 古道ガイドと朝のミーティングのときに相談する ” や “ お客様へバスの車内で雨が降る可能性をご案内する ” 等の解答では対策が遅すぎます。古道ガイドとは当日（天気予報を聞いた日）お客様へも電話や部屋回りをするなどして可能な限り早く連絡を行い、朝食会場でも再確認すべきでしょう。
- * なお、“ 無理のないように案内する ” との解答もありましたが、もう少し具体的に記述して貰わないと配点のしようがありません。

問4 日程表の4日目、新幹線に無事乗車しました。夕食の2段重ね幕の内弁当の配布も終わって一息つきました。終着の東京駅では流れ解散の予定になっています。
乗車してすぐに新横浜で途中下車を申し出たお客様が2組いらっしゃいます。

新幹線の車中でやるべきことを優先順位にも配慮して列記し、その内容を具体的に記述してください。

出題の趣旨

- 1、最終行程の新幹線車中で必要な一連の添乗業務をスムーズに行えるか。
- 2、付随する業務知識にも漏れが無くかつ、社会常識上の配慮も行えるか。

解答（例）のポイント

途中下車するお客さまの人数再確認と途中下車証の車掌への申請と受領およびJR 目的駅までのチケット購入等のアドバイス。

途中下車証のお渡しと下車グループに一枚発行の場合等の使用方の説明。

解散の告知と下車（列車降車）後は特別補償が適用にならないことのご案内。

東京駅での流れ解散のご説明、参加御礼、ご自宅迄の電車乗り換え案内等。

必要により団票（団体旅客乗車票）、配布品等の配布を行います。

2段重ねお弁当、ゴミの回収と邪魔にならないように整理整頓の手配。

その他お客様アンケートの配布や回収等。

解 説

新横浜駅下車の人数および新横浜駅以外の途中下車があるかどうかを再確認します。通常は大阪までのバス車中で途中下車のお申し出は集約されているとは思いますが、あの方が降りるなら私も降りるというようなケースも考えられますので改めて再確認が必要です。

途中下車証の使い方の説明と同行者の引き合わせ（顔合わせ）を行います。通常は同一駅に下車のグループには1枚のみ交付の場合が多いので代表者を決めて周知を行います。

新横浜以遠のJR駅まで帰宅のお客様には、列車の混雑具合や繁閑等にもよりますが、目的駅までのJRチケットの販売も車掌が取り扱ってくれる場合がありますので早めに申し出をしてみましょう。

特別補償が適用されないことについては、さり気なくかつ、下車するお客様全員に聞こえるようご説明しておきます。ご自宅まで十分に注意してお帰り頂くようご案内します。

参加御礼の言葉とともに「こちらで解散ということになります。」「下車以降は特別補償は適用になりませんのでくれぐれもご注意の上お帰り下さい。」というような感じで明確にお伝えしましょう。

東京駅までのお客様には皆様の座席まで伺って、参加御礼やご案内をした方が良いでしょう。この辺りで次回のご旅行参加のお願いやご希望があればパンフレットをお送りする手配等も引き受けます。

団票を使用する場合はここ（車中）でお渡しして東京駅（下車駅）での解散方法（再集合しない等）を再確認しておきます。

二段重ね弁当とは豪華ですが、それだけ嵩（かさ）も大きなものになると思われます。お弁当の空箱やゴミの回収も行い可能な限り一般乗客の邪魔にならないよう整理に努めます。

主催会社によってはアンケートの配布と回収作業があります。状況にもよりますがこの旅行の場合は帰路の列車車中が適当ではないかと思われます。

* この問題では帰路の新幹線車中における一連の添乗業務を記述して頂くことが目的ですが、社会常識やマナーも忘れないようにしたいものです。旅行会社には、ツアー客が騒がしかったとかゴミの散らかし放題だったとか、マナーに関する苦情が一般乗客から寄せられています。

通常の添乗業務を的確に遂行するとともに一般乗客に迷惑をかけない等の社会常識（マナー等）への配慮も忘れないようにして頂きたいと思います。

- *一部の受験者から“弁当の積み込みや配布の手法”および“人数を確認する”との解答がありましたが、問題には「弁当配布も終わって一息ついた」と明記されており、この解答では配点のしようが無いので“残念！”です。
繰り返しになりますが解答を考えるに当たっては問題を良く読むことから始めて頂くよう切望致します。
- *また、問題の問いかけでは「優先順位にも配慮して」と記述されており、要求される解答（課題）は途中下車の取り扱いだけでは無いことを示唆しています。途中下車の手続きだけに終始した解答（記述）では不足しています。
途中下車証（申請と使用方の説明）に加えて、団体乗車票、参加御礼挨拶、電車乗り換え案内、弁当やゴミの回収と整理、特別補償適用およびアンケート等に触れた解答をお願いしたいところです。
- *なお、特別補償の対象は、主催旅行参加中（受付を完了してから解散＝添乗員が解散を告知するまで）となりますが、詳細については「約款の第24条」やその関連項目を参照してください。

異常時添乗業務 (配点) 問1 : 30点、問2 : 40点、問3 : 30点

問1については国内1級と共通問題ですので、問題・出題の趣旨・解答(例)のポイント及び解説は一般1級のものを参照してください(102~105ページ)

問2 日程表の3日目、昼食会場の三軒茶屋跡の熊野家(くまのや)に、確認のためお客様より早めに着いたところ、食中毒が判明して、たった今、全館営業停止になったとのことで混乱しています。

そろそろツアーのお客様も到着する頃です。

当面の対応方を、実際の手順を想定して具体的に記述してください。

熊野家で食事が出来なかった場合の旅程保証適用の有無とその理由を記述してください。

出題の趣旨

- 1、緊急の代替手配を要する等のトラブルに対し適切に対応することができるか。
- 2、旅程保証適用の考え方と具体的なケースについて理解しているか。

解答(例)のポイント

< 当面の対応方 >

隣接する道の駅、その他のレストラン等による代替昼食の検討と仮予約措置等。

主催会社へ状況報告を行い、代替昼食会場の選定と手配について相談。

サブ添乗員および熊野家、理解を得られればバス乗務員等にも協力を求めてお客様の誘導體制の相談と役割分担等の指示。

お客様へのとりあえずの状況説明、お詫びおよび代替昼食会場への誘導(遠距離の場合はバスでピストン輸送等)等の迅速な対応。

一段落したバス車中、夕食会食場等においてお客様への事情説明とお詫び。

必要により原因の追究、責任の所在および今後のお客様への対応方等について主催会社と相談します。

< 旅程保証適用の有無と理由 >

適用されない。

熊野家は全館の営業を停止しているため免責(約款では第25条の1項(1)のホ「運送・宿泊機関等のサービス提供の中止」)である。

解 説

< 当面の対応方 >

お客様も順次到着するのですから何よりも迅速な代替手配が求められます。

日程表には、昼食は熊野家または隣接する道の駅との記載がありますので、まず道の駅でメニュー内容はともかくも昼食の手配が可能かを打診すべきです。通常は熊野家のご主人同道の上プッシュして貰うのが良いでしょう。

道の駅で代替が可能であれば混乱は最小限に抑えられるので直ちに仮予約をしておくべきでしょう。座席確保が無理ならば（天気良ければ）お弁当、サンドイッチ、パン等の用意か自由食の可否も検討します。

道の駅および徒歩範囲での代替食事個所の手配が不可能の場合は、バス移動での食事個所手配の検討も行います。

主催会社に連絡をして代替措置等の相談と必要により会場手配を依頼します。

順次到着するお客様をスムーズに誘導するため関係者で役割分担を決めて遺漏の無いように体制を整えます。

お客様には食事個所の変更を取りあえず簡単にご説明します。

代替昼食個所が徒歩区間外になる場合等は順次に到着するお客さまの輸送を行うため、2台のバスによるピストン輸送も検討します。

代替手配に時間がかかる場合には、一定時間ごとに経過をご報告する等、出来るだけ不安を抱かないような配慮をします。万一、長引くようであれば当座のスナック類および水、ジュース類を手配して配布する必要があるかもしれません。

この辺りの誘導、斡旋、手配等は可能であれば熊野家さんにも協力していただく等によりお客様へのご迷惑を最小限に止めるよう配慮しましょう。

適当な時期に、ここに至った事情と経緯をお客様に良く説明します。

一段落した後は、交通・通信費、お客様への追加サービスの有無等この件のために主催会社が要した経費の算出および責任の所在等についての調査が考えられます。お客様への返金等が生ずる場合も含めて主催会社と相談の上、明確な指示を受けてから対応することで良いでしょう。

* まず迅速な初動が大切です。熊野家での食事が不可能と判明した時点で直ちに隣接する道の駅や近隣のレストラン等代替個所の手配に専念すべきです。

熊野家にクレームを付けたり営業停止の原因を問い質（ただ）したりするのは時間の無駄になります。

* 最初に“主催会社に連絡して指示を仰ぐ”というのでは添乗員の存在価値はどうなるのでしょうか。最終決定は主催旅行会社が行うにしても、可能な範囲で、少なくとも代替会場等についてはある程度の見通しもつけた上で相談するという形にしたいものです。

< 旅程保証適用の有無と理由 >

問題に記述の通り全館営業停止になっていますので、このような場合は免責となり変更補償金の支払い義務は発生しません。

しかし、仮に当初の予定の熊野家が営業（一部分でも）しているにもかかわらず、他の昼食個所に変更した場合は旅程保証の対象になります。

詳しくは、主催旅行約款 25 条 1 項の（１）ホ「運送・宿泊機関のサービス提供の中止」および「別表第 2」の「変更補償金の支払いが必要となる変更」の項等を参照してください。

* 添乗員の皆さんは、約款の条文などを暗唱しておく必要は無いと思いますが、「変更補償金の支払いが必要となる変更」の「7 項目」を理解しておくとともに「変更の原因が免責事由に該当するのかわからないのか」のチェックを行い、主催会社に迅速かつ、的確に報告することが重要となっています。

問 3 日程表の 3 日目、志古のジェット船の乗船場まであと 1 キロ位というところにさしかかったところ、バスの運転手が腹痛のため救急車で病院に運ばれてしまいました。バスの車庫は白浜にあり交代の運転手が来るのはかなり時間がかかりそうです。

対応方を優先順位も配慮して列記し、具体的に記述してください。

出題の趣旨

- 1、緊急事態が発生した場合に臨機応変に柔軟な対応策を考え、具体的で効果的な行動を取ることが出来るか。
- 2、当面の処置に止まらず、日程全体を考慮した対応策を考える能力があるか。

解答（例）のポイント

お客様への事情説明とご協力を頂くようお願いする。

当面の志古迄は 2 台口のうちのバス 1 台によるピストン輸送を行う。

志古までは 1 キロ弱とのことなのでご希望のお客様には歩いて頂く。

このような状況でバスを離れる際には特に貴重品について注意喚起する。

船会社、宿泊旅館および主催会社等への連絡と報告。

志古以降（ジェット船での瀨峡観光の終了後）の行程のための代替乗務員または代替バスの手配を行う。

状況によりタクシー、バス等の公共交通の利用も検討する。

お客様へ改めての詳細な事情説明を行うとともにご理解をお願いする。

解 説

緊急のことなのでご理解とご協力を頂くようお願いをします。

当面は瀨峡観光の乗船場の志古迄は1キロ弱位とのことなので、もう一台のバス運転手によるピストン輸送を行うのが妥当な方法でしょう。

志古までは徒歩で15分位でしょう。もともと散策ツアーでもあるのでお客様自らご希望された場合は歩いて頂いても良いかもしれません。

但し、散策コース（歩行者専用）では無い（バス道路）と思われるので交通事故には充分注意するようご案内しておきます。

バスを離れる場合は貴重品は身に付ける等充分に注意していただくよう案内します。

必要により、お客さまの手荷物等の取り扱いを乗務員等とともに検討します。

乗船時間に間に合わない等の場合は必要により時間変更を行います。

主催会社へも連絡をしておいた方が良いでしょう。

お客様が乗船中（日程表では120分と記載されている）の時間等に代替バス手配、関係先への連絡等を行います。

まず、志古から川湯温泉までの移動手段を確保しなければなりません。車庫は白浜とのことですが間に合わないようであれば、他のバス会社をメインに考え、手配が不能等状況によってはタクシー、公共交通等の利用も検討します。

なお、当日の川湯温泉の旅館までは、タクシーなどの代替手段でも（ベストではないですが）良いのですが、翌日（4日目）は大阪までの遠距離バス利用になりますので、代替運転手を手配するようバス会社等へ依頼します。

旅館へ向かうバス車中において、病院に運ばれたバス乗務員のその後の様子も含めて状況の説明を行います。

- * “乗船場（志古）迄の代替バス手配を行う”とだけ記述した解答がありましたが、それだけではこの問題への答えとしては不足しています。瀨峡観光後の志古から旅館までおよび翌日は新大阪までと長距離のバス移動もあるので最後までキチンと対応策を記述して欲しいと思います。

当面の緊急を要する対応を優先するのは当然の事ですが、それだけに終わる事無く日程全体に眼を向けて必要な措置を取って頂きたいと思います。

- * 満点にしても良い位のしっかりした記述の解答があって採点者としては心強く感じました。

しかし、問題では「列記して具体的に記述」となっており、その指示にはかなり反していました（長い文章で解答を記述）ので1点だけマイナスしました。

一般教養

一般教養については一般1級と共通問題ですので、問題・出題の趣旨・解答のポイント（解答）及び解説は一般1級のものを参照してください（38～52ページ）

5. 添乗員の地位と責任

<一般・国内共通問題> (配点) 問1: 40点、問2: 60点

問1 ツアー添乗中の夕方、「明日からテレビの取材が入り、カメラマン数人がツアーに同行するのでお客さまに同意を得ておくように」、「同意が得られないお客様がいても、顔を映さないように配慮することになっているから・・・」と主催会社から連絡がありました。

お客様に説明したところ、ほとんどの方は大歓迎ですが、「旅行中は残り気兼ねをしたくないのだが・・・」とおっしゃるお客様が2組いらっしゃいます。

この場合の対応方と問題点を、添乗員の地位と責任も踏まえた上で具体的に記述してください。

出題の趣旨

プライバシー侵害等について、社会通念上の問題意識や関連する知識を持っているか。

プライバシー侵害等のトラブルが予想される場合に、適切な予防措置を提案するための判断力やプレッシャーを排除する行動力を身につけているか。

解答(例)のポイント

主催会社に対し、消極的に見えたとしても、テレビ取材の同意を得られないお客様が2組いらっしゃることをご報告する。

顔を写さない等の条件があったとしても、同意を得られないお客様がいらっしゃる場合はプライバシーの侵害等でトラブルになる恐れもあることから、カメラマンの同行を中止するよう意見具申を行う。

それでも同行することに主催会社が決定した場合には、当該(同意していない)お客様を映さないようカメラマンに指示するとともに可能な限り映らないような配慮をおこなう。

主催会社には、状況を適時、的確に報告して指示を仰ぎ、トラブル防止に努めるとともにトラブルが生じた場合の迅速な対応に備える。

お客様がカメラマン同行賛成派、反対派に分離等してツアーの雰囲気は壊れないよう、お客様にも協力をお願いしながら円滑なツアー催行に努める。

所属派遣会社にも報告を行うとともにアドバイスを求め、必要により、主催会社に善処方を申し入れして貰うよう依頼します。

解 説

主催会社からの指示に基づきご説明した結果、同意を得られないお客様があった場合は主催会社はその旨を明確に伝えることが、主催会社に的確な判断をさせるとともに後日に添乗員自身の身を守るためのポイントになります。

この同意を得られないお客様は「気兼ねをしたくないのだが・」ということですので聞き方によっては“気兼ねをさせないように対応すれば良い”とも解釈出来ますが、早計に判断してはいけません。

なお、グループで参加のお客様の場合には、可能な限りメンバー全員の意思を確認した方が良いでしょう。

このケースがプライバシーの侵害になるのではという認識が添乗員としてというよりも通常の社会人の常識として持ち合わせているかどうかで問題の捉え方が決まってきます。

当初の予定にない、しかも旅行出発後の突然のカメラマン同行は、お客様にとって旅行申し込みの時点では考えもしなかった、肖像権(顔の撮影)やプライバシー侵害(私的な旅行中の私生活を覗かれる)の恐れが生じるわけですから、この点に関しては主催会社の契約違反になる可能性が高いと言えます。

主催旅行会社にどのような事情があるのかは分かりませんが、このようなトラブルが生じる危惧があり、場合によっては添乗員もその火の粉を被らないとも限りません。

可能な限りカメラマン同行は中止するよう主催会社に申し入れすべきでしょう。

プライバシー(肖像権も含む)の侵害はさまざまな事例で問題になっていますが、昨今の詐欺事件の多発とともにお客様も従来以上に敏感になっていますので細心の注意が必要です。

同意を得られない状況とカメラマン同行中止の申し入れは、必要によりFAXやメールで送信するなどして証拠を残しておくことも考えましょう。

で中止を申し入れたにもかかわらず、それでも同行させるという決定を主催会社がするとは思えませんが、仮に同行を受け入れるよう指示・命令された場合には現実問題としては従わざるを得ないのでしょう。

その場合は、お客様を映さないようカメラマンに指示するとともに、可能な限り映らないように常に配慮をして、トラブルを招かないよう最大限の努力を払うことになるでしょう。

旅行中はお客様やカメラマンの動向に注意するとともに随時、主催会社に報告を行いトラブル防止とトラブル発生時の迅速な対応に備えることが必要です。

仮に添乗員の意に反しているとは言えカメラマン同行になった以上は、(最終的には)同意の無い2組のお客様を含めたグループの融和に配慮して、ツアーが安全、快適に進行するように努力することを忘れたくないものです。

添乗員個人での対応には限界があるので、所属派遣会社の責任者にアドバイスを求めるとともに主催会社への申し入れ等をして貰うのが良いでしょう。

* 個人情報流出やプライバシーの侵害がトラブルになるケースが大変増えてきています。「こんな無茶なケースは、まさか無いだろう」とは思いつつも、過去に類似のトラブルが起きていることから出題してみました。

* 万一、このケースが問題になったときの責任は第一義的には主催会社にあり、添乗員に責任が及ぶことはまず無いでしょう。

しかし、無条件に責任が無いという訳でなく、状況によっては添乗員の責任が追及される可能性が全く無いとは言い切れないのです。

カメラマン同行の「決定権がないから」とただ盲目的に主催会社の指示に従っていたのでは、問題が拗（こじ）れた場合には主催会社への情報（お客様がTV取材を嫌がっていたことの程度等）は的確だったか、同行中止の意見具申は行ったか、カメラマンに映さないよう明確に指示をしたか、当該お客様が映らないように充分かつ適切な配慮をしたか等の添乗員の行動が問われる場合もあり得るとも考えられます。

* 添乗員の立場は主催会社に意見具申をし難（にく）いのが実態であろうと思います。しかし、ひとたび法的な争いになった場合には、次の問2（添乗員が有罪判決）の事例にもあるように、添乗員の責任が追及され状況によっては厳しい判決を受けることもあるという現実を認識すべきだと考えます。

日頃から、添乗業務に関連の深い旅行業法・約款等にも関心を持って頂くとともに、社会常識を身に付けるよう心がけて万一、今回のようなケースに遭遇した場合には勇気を持ってカメラマンの同行中止等を主張することも必要です。

一時的には不興を買ったとしても、その主張が結局は主催会社の失態を防ぐことにも繋がるわけですから、良く説明すれば理解されるのではないのでしょうか。

* 「気兼ねをしたくないのだが・・・」とのお客さまの言葉を、“強い拒否ではないから余り問題は無い”と記述した解答もありました。

しかし、真意の程は分かりませんが、お客さまのこの言葉は、拒絶の意志も表している（含まれている）ことは確かでしょう。

そもそもカメラマンの同行は当初（お客様が申し込みの時点）の予定には無かったことですから、お客様は通常の（気兼ねをしない）ツアーを楽しむつもりで申し込んで（契約しているともいえます）いる筈です。カメラマンが同行して撮影することを喜ぶお客様もいる一方、嫌がるお客様もいて当然のことです。

従ってお客様には拒絶する権利があり、お客さまの同意が得られない場合は同行そのものを中止するのが本来の対応方でしょう。

* 仮に主催会社から、お土産品の贈呈等の何かプラスアルファの条件を提示して同意の取り付けを指示されたとしても、無理強いはずお客さまのご気分を害さないことを前提に説得（お願い）するに止めるべきでしょう。

* “お客さま、カメラマン、会社のクッション”になり“ことを丸く収めたい”との記述もありましたが、この解答には採点者も思わず涙が出そうになりました。この受験者の言葉の真意は、“主催会社には逆らえない”“お客様には申し訳ない”“カメラマンにはきちんと仕事をさせなくては”ということでしょうか。

旅行中の問題を添乗員が抱え込み体を張って必死に解決しようとしている姿が目に見えかけてくる解答（例）だと思われます。

添乗員がいかに厳しい立場に置かれているのを窺い知ることができるような気がします。

問2 下記は添乗員が有罪判決を受けたことを報じた新聞記事です。

この記事にあるような登山、ハイキングが伴うツアーの添乗を行う場合の注意点や配慮すべき事項を、ア、登山前（旅行出発前も含む）、イ、登山中、に分けて出来るだけ具体的に記述してください。

今後とも、記事にあるような遭難事故が起きた場合には、添乗員の責任が問われる可能性があります。その場合はどのような点が問題になると思いますか。の解答も踏まえて出来る限り具体的に記述してください。

（2004年3月18日 朝日新聞より）

「ツアー添乗員に有罪」

羊蹄山2人遭難死、札幌地裁「引率が不適切」

“北海道の南西部にある羊蹄山（1898メートル）の山頂付近で99年9月、Xトラベルが企画した14人のツアー登山に参加した女性2人が道に迷って凍死した遭難事故で、安全確保を怠ったとして業務上過失致死罪に問われた同社添乗員のA被告に対し、札幌地裁は、禁固2年執行猶予3年の有罪判決を言い渡した。”

裁判長は「被害者は適切な引率を受けられずに凍死した。軽率な過失で遺族は厳罰を望んでいるが、被告1人で引率した背景に利益優先の企業体質があり、被告のみに責任を帰するには酷にすぎる」と述べた。

次頁に続く

旅行会社による登山ツアーの遭難事故で添乗員の刑事責任が認定されるのは珍しい。判決によると、A被告は羊蹄山のツアーを企画して販売、添乗した。降雪期直前で、山頂付近は迷いやすい地形の上、濃霧で道に迷う可能性があった。A被告は1人で、14人を引率して99年9月25日朝に登山口を出発。同日午前11時半過ぎ頃から26日未明までの間、Y市のBさん(当時64才)とZ市のCさん(同59才)を山頂付近で迷わせ、凍死させた。

判決は「契約上、添乗員は天候などを考慮してツアーを中止する権限がある。危険防止の義務があった」と指摘。その上で「当時の天候状況から、迷走して凍死することも予見できた。被告は2人が集団から遅れたのに、合流するのを待たずに登山を続け、注意義務に反した」と判断した。

凍死した2人の遺族はXトラベルとA被告を相手に、総額約1億2千万円の損害賠償を求める訴えを起こしている。

山での遭難事故をめぐっては、北海道のニセコ山系で98年1月に雪上ハイキング中に客を雪崩に遭わせたとして、山岳ガイドが業務上過失致死罪に問われ、有罪判決が確定している。

出題の趣旨

登山・ハイキングが伴うツアーの添乗の際に注意すべき点を理解しているか。

不幸にして遭難等が発生した場合には、その状況によって主催会社ばかりではなく添乗員にも重大な責任が生ずることを認識しているか。

解答(例)のポイント

< - ア 登山前 >

登山計画のチェック等(最新地図やコース情報の収集、所要時間、避難時の代替コース・退避箇所、休息場所、携帯電話・無線の有効範囲、予備電池等)。

必要により主催会社へ登山・ハイキング専門ガイドの同行を申し入れ。

お客さまの状況(健康状態、装備、非常食、雨具・防寒具等)の点検。

登山用備品(無線機、救急薬品、非常食、カイロ、紐、携帯電話等)の確認。

ツアー参加者への十分な説明(コース、予定時間概要、単独行動禁止、避難・下山時集合場所等)と天候悪化等によるコース変更・中止等についての添乗員に判断一任の取り付け、指示に従っていただく旨の徹底等。

必要により登山計画書、登山カード等の提出。

主催会社への現況および登山開始時間、予定コース等の報告。

< - イ 登山中（下山迄） >

隊列を組んだ同行動の維持に努め、メンバーの疲れ具合等の把握に努める。
適時に休憩を取るなどして、メンバーが過度に疲れることの無いよう配慮する。
天候悪化、不測の事態等が起きた時は登山コースの変更・中止も検討する。
コースの変更・中止等の場合も全員が同行動を取ることを徹底する。
天候悪化の際の下山は隊列が乱れないよう、迷子者を出さないよう十分に注意し、
下山前に事前に麓（ふもと）の集合場所を明示し徹底する。
通話環境等により、緊急連絡先の電話（携帯電話等）番号等の周知。

< 添乗員が責任を問われる場合の問題点 >

登山の前にコースの調査、装備の点検等十分な事前の注意や配慮を行ったか。
登山開始時には、天候やツアー客の健康、服装・装備等の状態を確認したか。
登山実施中には、リーダーシップを発揮しツアー客の動向を常に把握し、必要により歩行速度の調整、休憩措置等ツアー客の安全確保のための、同行動の維持、適切な引率・誘導および支援・援助等に努めたか。
特に天候、コースの状態、体力の消耗度合いおよび個人の体力差等に注意を払い、必要に応じて休憩措置、天候悪化等の状況によってはコース変更または登山を中止して下山措置を取る等早目の判断を行いツアー客の安全を第一に考え具体的に行動したか。
万一、遭難事故等発生の場合には、ツアー客の安全確保のために十分な注意を払いつつ、ツアー客を統率、支援、負傷者への援助・応急措置および救助要請等の措置が適切だったか。

解 説

< - ア 登山前 >

登山・ハイキングコースは季節や天候によって状況が驚くほど違ってきます。地図やガイドブックで調べるのは当然ですが特に、地元の登山専門家からの情報を得ることも大切です。
これは難しいと判断したら専門ガイドを同行してもらうよう提言しましょう。
登山経験の無い添乗員を複数にするよりは登山経験を有する専門ガイド（特に地元に住むの方）の同行が望ましいと思われます。
服装等に加えて登山の場合はとくに、靴も重要ですので注意してください。
お客さまの健康状態の確認とともに、添乗員自身も当分の間は飲酒等を控えるとともに十分な睡眠を取って添乗に臨むことも大変重要です。
寒さが予想される季節には使い捨てカイロ等は重宝します。

悪天候等により中止の場合もあることを理解して頂き、勝手な個人登山や単独行動の禁止について特に強く徹底しておく必要があります。

登山コースによっては届け出（登山計画書、登山者カード等）が義務付けられている場合もあります。所定の書式を使用する等必ず、提出します。

提出先は、通常は地元の警察署（主に登山計画書）および登山口等にある登山（救助）センター等（主に登山者カード）になりますが、地域によって事情が異なりますので確認が必要です。

万一の事故や遭難事故等が発生した場合には迅速な救助活動ができるよう、最終の登山予定コースや登山開始時刻は主催会社に報告しておきましょう。

* 問題では、遭難事例を題材にしていますが、実際の場合には、事故が起こってから、ましてや死亡者が出てしまってから対応したのでは遅い訳ですから、いかに事故を起こさないよう、安全にお客様を引率するかが大切になってきます。

そういう意味では、ここで述べられた登山前（アサインされて以降の添乗準備）のさまざまな注意点こそ、事故を予防するために添乗員の皆さんがなすべき具体的方法として最も重要になります。

忙しいからと言って登山前の注意点等を疎（おろそ）かにしないようくれぐれもお願いしておきたいと思います。

< - イ 登山中（下山迄） >

解答ポイントの と に記述のように特に遅れがちの方には十分な注意を払い、疲労度合いによっては休憩を取る等グループ同一行動の維持に努めます。

天候悪化等の場合のコース変更、登頂中止等の検討は慎重を要しますが、山岳地帯では判断の遅れは致命的なミスとなる場合がありますので、早期の段階で主催会社等に報告の上決断することが望ましいと思います。

仮に登頂中止、コース変更等をした場合でもグループとして行動することが大原則です。勝手な行動をしないよう参加者には強く要請するとともに迷子等が出ないよう人数を把握しつつ十分な注意を払って下山します。

特に、ガス・霧等による視界不良の際の下山にあたっては、ゆとりある速度で全員で一本の紐等に捕まったの歩行、声を掛け合う等により同一行動の維持に努めるほか、麓（ふもと）の集合場所も徹底の上万一、はぐれた場合等の安否確認等が遺漏なく行われるよう配慮します。

携帯電話通話可能範囲であり、携帯電話を持参しているお客様があれば主催会社および添乗員の緊急電話番号を周知しておくことと万一の際に有効な連絡手段になります。

* 上述の登山中のさまざまな注意点は、特に深い登山経験が無くとも対応すべきであろう常識的と思われる範囲で記述したつもりです。

しかし、この遭難事故の判決文を読みますと、実際にこのような遭難事故に遭遇した場合に、ここ< - イ 登山中(下山迄)>に記述された対応策を誰もが臨機応変かつ、適切に取れるかどうかについては若干、疑問を感じているのも正直なところだと思います。ツアー客が道に迷って疲れていたであろうこの時点では、添乗員も悪化した天候や乱れた隊列に気を使いながらの引率で恐らくは疲労困憊の状態だったのではないのでしょうか。

* それにしても、< - ア 登山前>で述べたような事前の準備が最も重要であることが痛感させられます。特に の登山専門ガイドの同行があればこのような遭難事故は多分、防げたのではないかと思うとまことに残念な思いがします。

< 添乗員が責任を問われる場合の問題点 >

(注・この項は判決文を引用しましたので解答ポイントの各項に対応した記述にはなっておりません。)

○札幌地方裁判所で宣告(平成16年3月17日)された判決文(平成14年(わ)第184号 業務上過失致死被告事件)によると、判決の理由の(犯罪事実)として、「被告人(添乗員)は・・・(途中省略)・・・安全を図るべき業務上の注意義務があるのに、これを怠り・・・(途中省略)・・・凍死させた。」とあります。

また、(補足説明)では、被告人(添乗員)は「安全かつ円滑な旅行の実施の確保の義務があり」、そのため「天候等を考慮して行程を中止する権限がある」としています。しかもこの場合の登山ツアーの添乗業務は、業務上過失致死罪に言う「業務」に該当する、と断じています。

さらに、添乗員には(亡くなられたツアー客の)「安全を図るべき注意義務があった」のは明白でありかつ、(今回のケースでは)「注意義務違反があった」ことも明白であると述べられています。

○従って、遭難等が発生した際には「添乗員が必要とされる注意(安全配慮)義務を尽くしたのか」が問題となり、「尽くさなかったことが事故の原因になったと認定された場合は、添乗員の責任が問われる」ということになります。

具体的な添乗行動レベルとしては、解答のポイントの ~ の各項目がまさにポイントとなると思われますが、特に異常事態が発生した際の対応()がどう認定されるかが最も焦点になるものと考えられます。

○一般的には、遭難等の原因が不可抗力やお客さまの大きな過失などの場合は別ですが、それ以外は主催会社の責任が問われる可能性があります。

また、そのツアーを添乗中の添乗員が上述のような注意義務を怠る等の不適切な行為があれば（裁判で認定されれば）添乗員の責任も問われることになるということになります。

* この問題は、新聞記事に記述のある、添乗員の持つ「ツアー停止の権限」、添乗員に求められる「危険防止（安全確保）」、「注意義務（違反）」等のキーワードをヒントとして実際の登山・ハイキング等のツアーを想定して考察してゆけば具体的な問題点も解答として導き出されてくる筈です。要するに日頃の添乗経験に基づいて考えて頂ければよいのです。

特別委員会の席上では少し難易度の高い問題ではないか、との議論がなされた経緯があり、若干の危惧を持ちつつ出題しましたが、今回の「地位と責任」の解答レベルは従来と比較して向上しています。

大方の解答者は添付の記事を良く読んだ上で解答を記述したものと考えられます。

* この遭難事例は、状況が変われば“明日は我が身”とも言えなくもない出来事でしたので判決の行方を注目していましたが、結果は刑事責任が認定されて有罪となり量刑の重さも衝撃的（禁固2年、執行猶予3年）でした。

今後、登山・ハイキングツアーに添乗する際にはこの判決の意味するところを理解の上事前準備等にも十分な時間をかけて頂きたいものです。

* の課題では、＜ 添乗員が責任を問われる場合の問題点 ＞を問うているのですが“主催会社が責任を問われる場合のケース”を記述した解答が散見されました。

勿論、このような事故が起きた場合には、添乗員が責任を問われる以上に、企画、募集、実施および救助の各段階の全てにおいて主催会社の責任が追求されることとなります。

しかし、今回は“添乗員”に焦点を当てた問題ですので、“添乗員の義務や責任”について記述して頂きたかったと思います。問題を良く読み、課題を正確に理解してから解答を考えて頂きたいものです。

* “登山ツアーは経験もないし嫌いなのだがアサインされてしまう”と不満も交えて記述している解答もありましたがそれも実態なのでしょう。

しかし、気持ちは解かりますがこの課題に対する解答としては当を得ていませんので課題に対応した記述をお願いしたいと思います。

* “登山専門ガイドを付けなかったのが問題点”との解答がありました。

登山専門ガイドを付けるかどうかは、基本的には、主催会社の判断になりますので責

任が問われるとしたら添乗員ではなく主催会社と言うこととなります。

しかし、このようなコースをアサインされた時点または打ち合わせの場所等において、コースの難易度、危険性等を考慮して添乗員が主催会社に“ガイド付き”で催行するよう提案することは大切なことです。

仮に採用されなかったとしても登山専門ガイドの活用を提案したという事実は、万一の事故等が発生した際には“一定の注意義務を果たす努力をした”と認められる可能性もあると考えられます。

* いずれにせよ登山やハイキングツアーは添乗員にとって、通常のツアーに倍する体力や配慮が必要な上万一、遭難事件などに遭遇した場合には、状況によっては添乗員自らの責任が追及される可能性のある厳しい業務といえます。

登山における遭難事故を回避するための教訓として、天候急変、疲労蓄積等の場合には“引き返す勇気を持つ”と言う言葉があります。

添乗員の皆さんが登山専門ガイドの同行しない未経験な地域の登山ツアー等にアサインされた場合には、万一の天候急変等の際に、お客さまの安全確保が万全に出来るのかどうかを検討して頂きたいと思います。

その上で対応に自信が持てないと判断した場合には、“そのツアーのアサインを辞退する勇気”も持って頂きたいと思います。

* くどいようですが、このような登山・ハイキングを伴うツアーに添乗する際には、まずは事前の下調べ等の準備が大切なことを改めて肝に銘じて頂くようお願い致します。昔登った事があるからなどと山を軽視して事前の調査を蔑(ないがしろ)にするようなことは一番危険な行為と言えます。

また、実際の登山・ハイキングの最中には、通常の場合よりもなお一層、ツアー客の安全確保に十分な配慮を行って引率することが大切です。

* この問題の解説には、判決文を引用したりしてやや難しい印象を与えたかもしれませんが、添乗員の皆さんに法律の勉強をさせようとするものではありません。

法律に詳しくなったからといってこのような事故を防止できるわけでもないと思います。

しかし、解説の< 添乗員が責任を問われる場合の問題点 > 項で見てきたように、この遭難事故の判決では明確に添乗員の責任を認めています。

過度に神経質になる必要はありませんが、ツアー添乗の際には、添乗員には「お客様の安全を確保する義務がある」ということを常に忘れないで頂きたいと思います。

* なお、この「安全確保義務」と「保護義務(怪我などをされたお客様のケアをすること等)」については、旅行業法や約款では明確に規定されていませんが、いずれも主催旅行業者の責任について争われた裁判によって確定しています。

< 参考 >

* 日本の登山ガイド等の現況について

(呼称と費用)

私達が通常、登山ガイドと呼んでいるガイドについては、その大部分が各地域にある団体、組合、同好会、サークル等の組織に所属しています。各団体の活動も通年から特定の季節やシーズンに限定しているなどそれぞれの考え方や方法で活動しています。

その呼称については、山岳、登山、トレッキング、山地、自然、ハイキング、アウトドア、散策、森林、エコ、アルパイン、マウンティン、里山、他等(全てガイドと呼称)に加え、インストラクターと称したり実にさまざまな呼び方をしています。

ガイド業務の内容も、3千メートル級の山に登る本格登山から低山ハイキング、湿原散策、森林観察の案内をしたりすることも含めているなど一括りに出来ませんが、概ねその土地柄に合った内容になっているようです。

ガイド費用も、1日当たり数万円かかる場合もありますし、ボランティア(=無料)で行っている地域もあって一概には言えません。

(資格)

里山ハイキングや森林散策程度のガイド(案内)は地元の住人でその土地の地理や風土に詳しい人などが適していると思われ、資格が必要かどうかは疑問がありますが、3千メートル級の本格的な登山、雪山登山や登攀(とうはん=ロッククライミング)等のガイドには資格が必要ではないかとの意見があるようです。

現在のところ登山ガイドには公的な資格はありませんが、朝日新聞(17.2.19)によると今年度から民間資格として、主に本格的登山ガイドを対象とした全国统一資格検定制度が「日本山岳ガイド協会」によって実施されたようです。

(海外)

海外の場合は、特にヨーロッパにおいては、日本と同様にさまざまな団体や呼称でガイドがされている一方、世界的にも権威のある登山学校を運営したり、国家資格制度を備えている国もあって、日本よりは登山ガイドに関心も高く諸制度もかなり整備されているようです。

しかし、その制度も国別に異なるなどしていますので詳細は省略します。

第二次試験

小論文

< 一般・国内各級共通問題 >

問題 1

近年旅行者のリピーターが増加し、要望が多様化していますが、団体旅行という一定の制約の中で個々の要望への対応が難しくなっています。あなたが最近対応に苦慮した事例を挙げ、どのように解決方法を行ったか簡潔に記述してください。

問題 2

今回受験した添乗員能力資格認定試験に合格し、国内又は一般の 1 級資格を取得した場合、あなたはこの資格をどのように活かしますか。又この資格が広く内外に認知されるためには協会がどのような活動を行うことが必要と思いますか。各々の問いに箇条書きで記述して下さい。

問題 3

添乗員はオンシーズンとオフシーズンの差が激しい職業ですが、オフシーズンの過ごし方も添乗員生活にとって重要です。あなたはオンシーズンの添乗業務に向けオフシーズンをどのように過ごしていますか。具体例を 3 つあげ、それぞれ理由を記入して下さい。

出題について、3つの問題の中から一つを選んで解答する問題として出題。

出題の主旨

昨年度から小論文の提出問題を事前に受験者に案内して、熟考する時間的余裕を付与していること及び今年度は設問を複数出題し選択形式を採用したことにより、1 級受験者に相応しい長い添乗経験に裏打ちされた解答を期待しました。

設問の内容はいずれも添乗員として日常的に体験することであり、又受験にチャレンジする者として念頭に置くことなので、特に難解なものではありません。

問題 1 は、急増している旅行者の無理な要望への対処方法を問うものですが、ベテラン添乗員が国内、海外を問わず添乗中に直面する難問に対し、限られた条件の中でいかにして解決方法を見出したかを問うものです。

問題 2 は、今年度で 9 回目を迎える能力資格認定試験受験のモチベーションを向上させ、受験者を増加させると共に、認定者の活用をいかにして旅行業界全体に認知させていくかを協会として模索している状況において、受験者本人がこの資格取得についてどのような考え方を有しているかを問うものです。

問題 3 は、添乗員として従事している者ならば経験年数に拘らず誰でもが直面する課題ですが、特に 1 級受験者のようなベテラン添乗員は、健康管理のような共通課題に加えて経験から生み出した思いがけない工夫などが披露されることも期待しました。

解 説

今年度は全体の受験者数が例年より少なかったこと及び一次試験の合格率がやや低かったこともあり、国内・一般二次試験の受験者は、東京・大阪・福岡 3 地区合計で 19 名でした。

設問のうち、問題 1 の選択者は 4 名、問題 2 の選択者は 2 名で、大半は問題 3 の選択で 13 名でした。

全体としては事前出題ということもあり、殆どの受験生が回答用紙の範囲を十分に活用し、丁寧な記述をされていました。又、設問ごとに異なった記述方法（簡潔に記述、箇条書きで記述、具体例を 3 つあげそれぞれ理由を記入等）にも的確に対応ができていました。

問題 1 の解答では、個人募集の団体旅行に一定規模のグループが参加して貸切のように我が物顔で振舞った場合に、要望事項を確認して行程を変更することなく対処した事例、障害のある旅行参加客に対し、健常参加客の協力を得て団員全体が和やかに旅行を終えた事例、年末年始などの特殊時期の旅行に対する参加客の思い入れに適切な対応をした事例、多種多様なリピーターの要望を一定の定型化をし、各々最も適した対処方を用意しておくと共に、お断りする勇気も必要との意見でした。又旅慣れているが故に、海外での危険性に麻痺している旅行者に対し安全を説く難しさ、要望を聞きつつ添乗員として旅行者の安全を守るという最大の使命の狭間で苦慮する添乗員の立場を訴えている記述もありました。

問題 2 の解答では、この試験の存在を旅行業関係者に強くアピールするために広報活動の強化と共に、受験しやすい環境づくりのための実施回数の増加の必要性を訴えていました。又、資格取得を実際の添乗業務に活かすことより、添乗員としての自己向上意識を高めるものとの認識で、受験以前よりワンランク上の意識を新たに持つことの価値があることが重要との考え方の受験生もいました。更に、認知されるための方法として、

旅行業界内の添乗員評価制度の標準化を図った上で、この資格制度を加重する 資格認定基準を明確にし、知識レベルのランク等を加えて認定ランクの利用度を高める 資格認定者の成功モデルを抽出し、メリットを紹介することにより受験のモチベーションを高める、などの提案がありました

問題 3 の解答では、オフシーズンの過ごし方として最も回答数の多かったものは、添乗に必要な知識、情報収集のための勉強と、健康管理のための様々な工夫やトレーニングでした。日頃旅行をする機会の多い添乗員ですが、ストレス解消のためにマイレージを活用したプライベート旅行や、他の旅行会社の添乗員同行ツアーに客としての参加などの複数回答がありました。オフ期における歯の治療など切実な回答もありましたが、1 級受験者ぐらいのベテランになっても、外国語の勉強、興味あるセミナー参加、資料整理、専門書読書など大変前向きに取り組んでいる方が多く、中には社会貢献として病院のボ

ランティアにより添乗中の高齢者対応の学習や、インバウンドツアーのアテンドによる語学力のアップと現地生情報の収集を心がけている解答も見受けられました。

二次試験における小論文は勿論正解があるわけではなく、筆記試験や面接と異なり合否の判定を決定する要因は決して高いものではありません。しかしながら出題者の意図としては、現在のような環境下で添乗員能力資格認定試験にチャレンジする添乗員の方々の前向きな取り組みが、次に続く添乗員の方々にとって励みになり、参考となるような回答を得ることができれば、と願うものであります。

面 接

評価のポイント

受験者1名に対し面接官2名による面接試験を実施しました。受験者1名につき面接時間は10分。「添乗員として日頃心がけていること」、「添乗業務中に注意しなければならないこと」、「お客様との対応で注意していること」、「添乗経験の中で一番辛かったこと」等の質問をし、「添乗員の職業意識」、「添乗員としての適性」について、添乗員能力資格認定試験1級認定者としてふさわしい人物かどうかの評価を行いました。

解 説

添乗経験が5年800日以上が受験対象者で、平均添乗日数が2,000日を超えるベテランが大半でしたので、ほとんどの受験者が面接官の質問に的確に回答していました。一部自己主張が強すぎたり、的を得ない回答をしている受験者もいましたが、添乗員の適性に問題があるという受験者はいませんでした。

添乗業務を長く続けているということそのものが評価に値するものであり、面接を行って非常に優秀な方が多かったのが実感です。

1級認定を受けた添乗員の方々は自身と誇りを持っていただくとともに、これからもお客様に喜ばれる旅の演出家として一層添乗業務に励んでいただきたいと思います。

．学科試験の採点について

1、採点にあたっての考え方（英語を除く）

1）加点主義とした

誤字、ひらがな多用等があっても減点しない

好ましくはないが、社会常識を推し量るための科目として一般教養があること、国語力のテストではないこと等から減点要素とはしない。

誤字、ひらがな記述等を減点の対象とする場合

平常時（業務知識部分）および一般教養問題において解答で要求されている固有名詞（人物名、観光地名等）等について、誤字、ひらがな等による解答は減点対象（但し不正解とはしない）とした。

解答記述式問題への対応

解答文全体から総合的に解答者の意を汲み取り加点することとした。

平常時・異常時添乗実務、地位と責任は解答を記述式で求めており、本来、問題の対応方または考え方等を論理的に体系立てて（あるいは重要度合いを考慮した上で実際の添乗業務の際の手順にしたがって）簡潔に記述するべきである。

しかし、答案の多くが思いついたまま記述されているため、全体の文章から（こういうことを言いたいのであろうと読み取る努力を行い）判断することとした。

会社の指導と思われる解答への対応

記述内容に疑問点があっても減点要素とはしなかった。

記述された対応方や考え方（トラブル時にはお客様に事実＝手配ミス等を告げる前に先ず、会社に連絡する等）に疑問があっても主催会社等の指導によると思われる対処方については減点要素としなかった。

2）採点のポイント（解答記述式問題）

出題趣旨を踏まえた記述の重視

全体の文章の流れが、出題の趣旨に沿っているか、脈絡は系統だっているかを重視した。

（例）地位と責任の登山遭難問題で言えば、「ツアー中止権限、注意義務違反、安全確保義務等」を意識しているあるいは感じさせる記述をしているか等を重要視した。

解答キーワード例の充足度合いの確認

各設問ごとに、採点者が模範解答（＝解答(例)のポイント）を作成し、その中から特に重要な必須項目をキーワードとして位置づけているが、その各項目が記述されているか。

（例） 項の登山遭難の場合では、「注意義務、安全確保、安全確保のための出発前の服装点検、同一行動、迷子防止策等に対応する具体的行動方等」を重要なキーワードとして位置づけ、そのキーワードが解答の中でどの位記述されているかにより評価した。

解答キーワード例以外の解答への対処

妥当と思える解答であれば積極的に加点した。

問題の解釈や課題の捉え方により、出題者が想定した解答キーワード項目以外の解答も当然あり得るので、妥当と考えられる場合は原則として加点した。

解答キーワード例を超える答案への対処

妥当と思われるものは積極的に加点した。

解答キーワード例の各項を満たしさらに出題者の想定を上回るプラスアルファ的な記述があった場合には（加点主義なので）積算上は満点を越えることになるが、満点に止めることとした。

（注）記述解答式問題での「解答（例）のポイント」について

「解答のポイント」とは、上述のようにこのポイントに記述された項目についてはしっかりと触れて解答して貰いたいという項目であるとともに採点の基準にもなるものです。

平常時の業務知識や一般教養問題（一部を除く）等では正解のある問題を出題していますので、この部分は「解答のポイント」と表示して正解を示しています。

しかし、平常時（添乗実務）・異常時および地位と責任等の記述解答式問題については、この部分はいわば模範解答ともいうべきものですが、問題の状況、設定等のニュアンスの捉え方および所属派遣会社のルール等によっては若干、解答が変わってくる可能性もあり、その解答は不正解とまでは断定できないものがあると想定されます。

誤解を恐れずに言いますと、記述解答式問題には「絶対的な正解は無い」と認識しています。

出題者としては、慎重に精査して「解答のポイント」を書いておりますが、上述の理由から記述解答式問題については、出題者が示した解答以外の解答も妥当性が認められれば受け入れるという意志を「解答（例）のポイント」と表現しているものです。

3) 点数配分の考え方

平常時（業務知識）および一般教養

難易度が高いと思われる問題にウエイトを置いたが、加点主義から一部の得点し易いと考えられる問題（時事用語等）にも一定の配点をした。

平常時（業務知識を除く）および異常時

解答を考えるに当たって複数の要因を配慮する必要のある問題、法的背景を踏まえた問題および当面（当日）の処理だけではなく将来（翌日以降）の日程等にも配慮すべき問題等にウエイトを置いて配点した。

地位と責任

添乗員が責任を問われる場合の可能性がより高い場合および実例があり身近である等の問題にウエイトを置いて配点した。

4) 採点事務作業（解答記述式問題）

○記述式解答の問題については可能な限り基準がブレないように配慮した。

設問ごと集中採点

解答者属人ごとではなく、各問題ごとに同じ設問を集中して全員分の採点を行い採点者の体調や先入観等による採点ブレを防いだ。

一定時間内での集中採点

可能な限り一定の時間内に一気に終了させるよう心がけ、タイムラグによる採点基準の乱れの防止に努めた。

見直しの励行

上記 を繰り返して全体的見直しを行い、採点のブレ等を修正した。

2、採点の感想

1) 受験者のレベル（英語を除く）

総体的には、若干ではあるがレベルが上がっているような感触がありました。

「解答と解説」(冊子)による事前学習の効果と思われる答案も多く見受けられます。

平常時・業務知識および一般教養（4択、穴埋め解答式等）

この科目はある程度得点が出来ているように感じました。

「解答と解説」による出題傾向の対策と事前学習効果および一般教養の難易度等の若干のダウン（時事用語問題等）が影響しているものと思われます。

平常時・異常時、地位と責任（記述解答式問題）

・誤字、誤記、漢字・ひらがな混在記述、脈絡の無い文言の羅列等については、本年も相変わらず多く見受けられました。

・課題を理解しないままあるいは理解出来ない（？）まま全く見当違いの解答を記述する例も散見されました。読解力不足なのか時間が不足したのかは不明ですが、毎年数件見受けられる事例であり残念なことです。

・ある程度論理的に系統立ててしっかり記述された答案が散見されました。

従来は余り見られなかった高いレベルの答案ですが、昨年度から徐々に増え始めています。

問題の問いかけ方（課題を理解しやすく表現する等）の改善および「解答と解説」による事前学習の効果等と考えられます。

2) 個別科目の感想

平常時・異常時添乗業務

・業務知識（問1）は、日頃から意識して添乗業務に必要な旅行地理やJRやキャリアの基本的な知識を勉強している人（正確に記憶している）と何となく過ごしている人（知ってはいる、聞いたことはあるが正確に覚えていない）との違いが浮き出ています。

正確に覚えていないのであやふやな解答を記入したと思われる例が多く見られました。

・添乗技術問題（記述式解答、問2以降）

解答者が実際の場面をイメージしやすいよう問題に掲載された日程の添乗中に起こりうる（あるいは過去に発生した事例に基づいた）事柄について設問する形式になっています。

国内・一般ともに共通しているのは、問題の読み込み不足ということです。課題を良く理解しないまま解答を考えると当面の問題の処理方に終始することになってしまいます。

問題によっては、今日の昼間に発生した問題がその場の処理だけではなく明日も対応が必要になるのが日程表を見れば解かるようになっています。日程表も設問文もそのような意図を持たせて作成しているからです。

また、解答も単に当面の対応策を脈絡も無く書き連ねただけでは、間違っていないのですが、この試験の解答としては不足しています。出題意図に呼応したさまざまな対応策やその優先順位、結果の想定と影響および必要によっては法的背景等も踏まえた論理的な記述が求められています。

全体の得点はまずまずなのですが、添乗員の本来業務で且つ、実際の実務に即した出題内容なのでさらなる高得点を期待したいところです。

一般教養

今年は全体として得点が高かったようです。時事問題が例年に比較して取り組みやすかったという点もあったかもしれませんが受験者のレベルの向上が主な事由なのでしょう。

出題の傾向でお分かりのように、ことさら教養を求めて勉強することを要求しているのではなく、旅行、添乗関連の新聞記事やTVニュースに少し注意をして読み、見て頂ければ解答可能な問題です。

今後も旅行関連の話題には意識して吸収して頂きたいと思います。

地位と責任

この科目も例年に比較して得点が高くなっています。

当初はタイトルを見ても難しそうで馴染みにくかったこの科目も9年目に入り受験者の方々が問題に慣れてきたのかもしれません。あるいは今回は遭難事件の新聞記事が添付されたことや実際にあった有名な事例である等の事由が考えられますが、いづれにしても嬉しい傾向です。

しかし中には未だに添乗員の地位と責任を考慮せずに当面の技術的な対応の記述に終始する解答も見受けられますので注意を喚起したいところです。

この遭難事故の判決では同行した添乗員の責任を認めて厳し過ぎると思える量刑が下されており、驚きを隠せません。もしも仮に自分が添乗員として記事にあるような状況に置かれた場合に、判決文で縷々指摘された安全確保のための行動をスムーズに取ることが出来るのでしょうか。個人的には自信は無いと言わざるを得ません。

そういう意味ではこの事例は“明日は我が身”と言えなくも無い恐い事故ですが、私達がこの添乗の仕事をしてゆく以上は直視して行かなければならない問題であ

るとも思います。

添乗業務に従事する際には、快適で安全なツアーの運営に精力を傾注するとともに常に「添乗員の地位と責任」も意識して行動されるよう願っております。

英語

例年同様、旅行または旅行業に関連の深い英文を出題しました。一般の英語試験の出題文と比べると、旅行用語に慣れている現役添乗員にとっては実用度が高く理解しやすい文章だったと思いますが、出題者の期待に反して、あまり高い正解率ではありませんでした。ただし今回は、想定していた平均点 1 級 50 点、2 級 65 点に対して、極めて近似値である 1 級 49.92 点、2 級 65.20 点を達成できました。

これらはもちろん、受験者全員の平均点ですが、1 級の最高点 73 点に対して最低点 23 点、2 級の最高点 87 点に対して最低点 41 点と、いずれも 50 点ほどの大差がついています。現役添乗員の英語力の差がかなりあることを物語っています。今回平均点を下回った人は、この機会にぜひ自分の英語力を伸ばすための学習を再スタートさせてください。平均点以上の人も、これで満足せずにさらに実用度の高い英語力を自分のものにするため、日々英語に接し、英語の感覚をみがいてください。

昨年度から 1、2 級とも、難易度がやや高いと思われる Listening Test を 5 問増やしましたが、昨年同様聞き取りの能力は 1、2 級共に予想をかなり下回りました。Listening の 10 問平均の正解率は 1 級 49.58 点、2 級 63.33 点といずれも全体の平均点とほぼ等しいことが分かります。

全体的にみて、語彙力、読解力、会話力のいずれの分野でも力不足が目立ちました。近年の手配網の充実や日本語を話す現地ガイドの増加などで、添乗員が実地に英語を聞き、話す機会が少なくなっているのかも知れません。しかし、海外の現場で、添乗員みずから英語のコミュニケーションを図ることができれば、ツアーの運営を円滑にしたり、的確な情報収集を行ったり、現地の人たちとツアー客との温かい交流を演出したりするなど、プラス効果はいろいろあるはずです。国際語としてますます重要度をましている英語を、ぜひ業務に実践的に役立たせるため、もう少し自分の力のレベルアップに努めてください。

前述したことと重なりますが、「添乗員の英語は通じさえすればよい」という言い方をよく耳にします。そう言っている人は、どうも「通じる」という点で誤解しているようです。自分の英語が相手に「通じている」のではなく、相手がこちらの意を汲み、状況を考えて、親切に「察してくれている」のに、「通じている」と錯覚しているようです。添乗員が接する必要最低限の外国人が旅行業のサービス提供者にほぼ限られているため、たとえ舌足らずでおかしな日本人英語であっても、相手の慣れや努力によって理解してくれているのに過ぎないのです。

うまい英語を話せといっているわけではありません。せめて自分の仕事に関連の深いことがらについて、誤解なく理解される、恥ずかしくない程度の英語を話し、相手の言っていることをほぼ正しく理解する力をつけてほしいのです。そうすることによって、なお一層余裕を持ってさまざまな人たちと接することができるようになり、添乗業務がさらに楽しくなることは請け合いです。せっかく、人と人とのコミュニケーションという大切な仕事をになっているのですから、みずから避けることをしない限り、英語を聞き、話すべき機会はたくさんあるはずですから。自分自身のため、業務のため、そしてお客様のために、今後もぜひがんばってください。

平成16年度「添乗員能力資格認定試験」を終えて

この試験制度は平成8年に当協会の設立10周年記念事業の一環として導入されましたが、早いものでもう九回目も無事終了となりました。

現在までの認定者数は、今年度の資格認定者を含めて国内・一般の合算で1級が221名、2級が432名の合計653名となっております。協会正会員に所属し、添乗業界で稼働している添乗員の方々は全国でおおよそ、12,000名程度と言われておりますので、協会としましてはもう少し認定者数を増やしてこの資格制度の認知度をなお一層高めたいと考えているところです。

協会では、この資格試験に合格して資格認定された添乗員の方々が当業界で一定の人数を占め活躍していただくことにより、旅行業界における添乗員の能力認定の重要性に対する認識度が高まりひいては添乗員の社会的地位の向上にも資することに繋がると考えています。

従いまして、本試験の問題につきましても、業界内外から一定の評価が得られるよう、特に添乗実務問題では正解を選択(4択等)する等の通常のペーパーテストに終始することなく、添乗実態に即した状況設定を行った上で解答を記述式にする等とともに、一定期間の添乗業務の経験を踏まえないと解答が導き出し難い内容となるよう作成に心がけています。

また、本試験の問題作成、採点および解説の記述等につきましては、協会の「添乗員能力資格認定委員会」の中に「学科試験特別委員会」を設置して、旅行業界で長年に渡って活躍されるとともに添乗員派遣業務にも従事した経験を有しかつ、添乗業務にも精通している方々を委員に迎えて執筆していただいています。状況によっては現役ベテラン添乗員の方々の意見も聴取しながら、可能な限り添乗業務の実態に即した問題の作成を行うよう努力しています。

このように、協会といたしましても適切で実態に即した問題作りに引き続き傾注するとともに、本試験の認知度を高めるようPRをしていきたいと考えておりますが、添乗員の方々をはじめ添乗員派遣会社の皆様のお一層のご協力を頂きますようお願い致します。

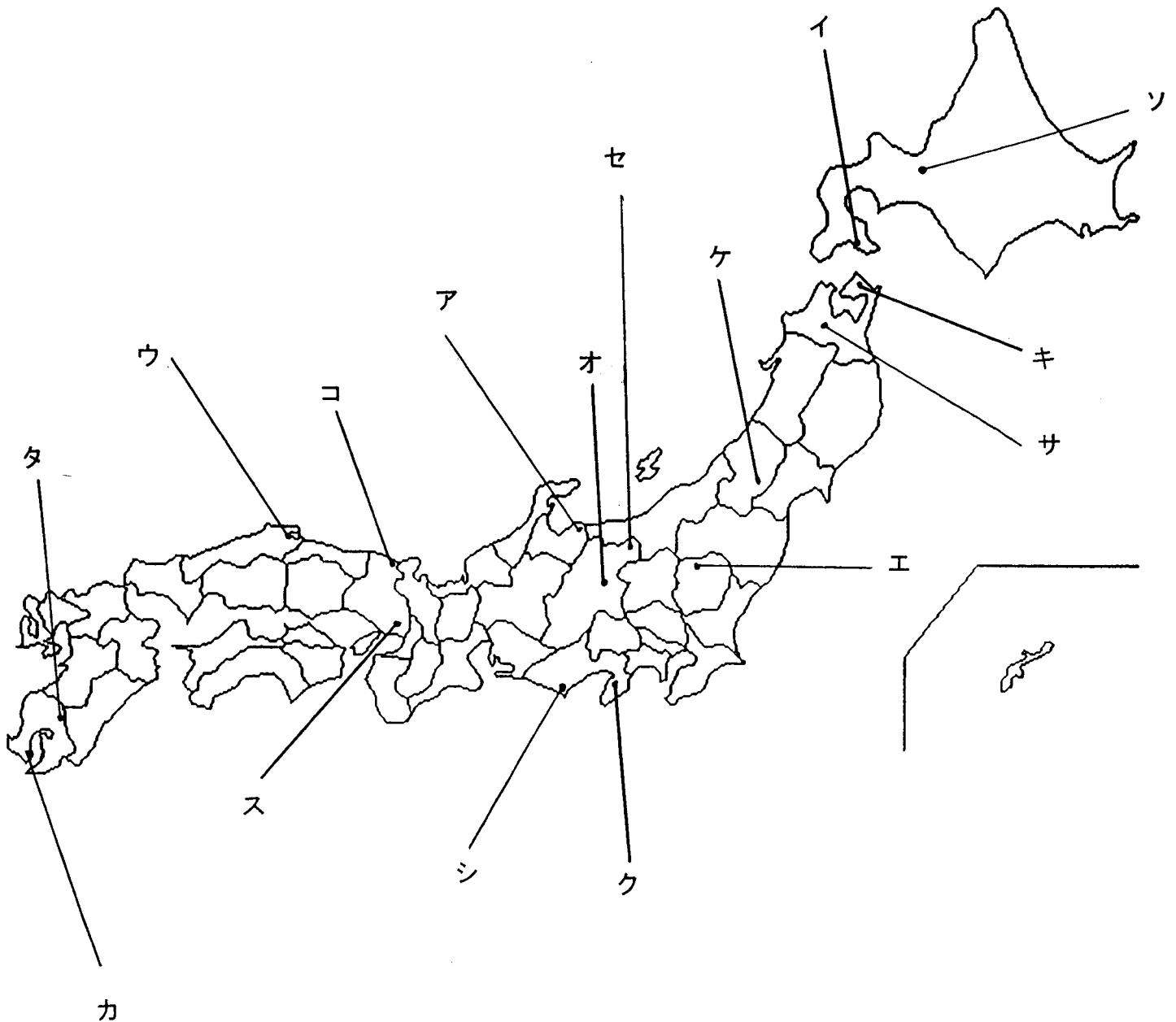
なお、今年度から、可否にかかわらず受験者にご自分のレベルを把握して頂けるよう、試験終了後の早い段階で学科試験のご本人得点結果と全受験者平均点をご本人に書面で通知することとしましたので、ご報告いたします。

社団法人 日本添乗サービス協会
添乗員能力資格認定委員会
委員長 伊藤 幸雄

卷 末 資 料
(日本地図、世界地図、時刻表等)

別紙 「平常時添乗業務」解答用 日本地図

※この日本地図は、「平常時添乗業務」問1(3)の解答にのみご使用下さい(一般教養科目解答用の日本地図は別のページを参照下さい)。



1056

千葉・東京・新宿から中央線方面

特急 電車 [スーパーあずさ] 新宿⇄松本・白馬

⇄新宿行 松本・白馬行⇄

①	②	★③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫
指	指	自	自	自	自	指	指	指	指	指	指

「新宿」——「松本」——「新宿」——「松本・白馬」

(★③号車は指定席となる日があります。)

特急 電車 {あずさ3・9・13・29・35号} {あずさ2・8・20・24・32号}

⇄千葉・東京・新宿行 千葉・東京・新宿⇄松本・信濃大町・南小谷 松本・南小谷行⇄

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
指	指	自	自	自	指	指	指	指	指	指

特急 電車 {あずさ7・17・19・25号} {あずさ10・12・18・26号}

⇄新宿行 松本行⇄

③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
自	自	自	指	指	指	指	指	指

特急 電車 [かいじ] (413・122号を除く) 東京・新宿⇄甲府・竜王

⇄新宿行 甲府・竜王行⇄

③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
自	自	自	指	指	指	指	指	指

特急 電車 {かいじ113号} {かいじ122号}

⇄新宿行 甲府行⇄

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
指	指	自	自	自	指	指	指	指	指	指

東京から山陰・四国・九州方面

特急 電車 [富士] 東京⇄大分

⇄大分行 東京行⇄

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
指	指	指	指	指	指	指	指	指	指	指

特急 電車 [はやぶさ]・[さくら] 東京⇄熊本・長崎

⇄熊本・長崎行 東京行⇄

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
指	指	指	指	指	指	指	指	指	指	指

「熊本」——「東京」——「長崎」——「東京」

(はやぶさ) (さくら)

特急 電車 [あさかぜ] 東京⇄下関

⇄下関行 東京行⇄

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	★⑩	★⑪	★⑫	★⑬
指	指	指	指	指	指	指	指	指	指	指	指	指

(④号車にはシャワー室があります。)
(★⑩～⑬号車は連結しない日があります。)

特急 電車 [サンライズ瀬戸] 東京⇄高松 [サンライズ出雲] 東京⇄出雲市 (伯備線経由)

⇄高松・出雲市行 東京行⇄

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮
指	指	指	指	指	指	指	指	指	指	指	指	指	指	指

「(下り)高松」——「東京」——「(下り)出雲市」——「東京」
「(上り)出雲市」——「東京」——「(上り)高松」——「東京」

①②⑤～⑨⑫～⑭号車の指はシングルです。
また、①②⑥～⑨⑫⑭号車の指1階一部はシングルツインです。
③⑩号車の指はソロ、④⑪号車の指はサンライズツインです。
⑤⑬号車の指はノビノビ座席(カーベットカー)です。
⑦⑯号車には車椅子対応個室(シングルツイン)があります。
⑧⑰号車にはシャワー室・ミニサロンがあります。
④⑪号車の個室の半数は禁煙です。

特急 電車 [出雲] 東京⇄出雲市

⇄出雲市行 東京行⇄

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	★⑨	★⑩	★⑪
指	指	指	指	指	指	指	指	指	指	指

(★⑨～⑪号車は連結しない日があります。)
「米子」——「東京」

東京から東海道・伊豆方面

特急 電車 [銀河] 東京⇄大阪

⇄大阪行 東京行⇄

①	②	③	④	⑤	⑥	★⑦	★⑧
指	指	指	指	指	指	指	指

(★⑦⑧号車は連結しない日があります。)

快速 電車 [ムーンライトながら] 東京⇄大垣

⇄大垣行

①	②	③	★④	★⑤	★⑥	⑦	⑧	⑨
指	指	指	指	指	指	指	指	指

「大垣」——「東京」——「名古屋」——「東京」

★④～⑥号車は小田原から自由席となります。ただし、★④～⑥号車は小田原—名古屋間で指定席となる日があります。
名古屋—大垣間は全車自由席・6両編成です。
②③⑤⑥⑧⑨号車にはセミコンパートメント席があります。

快速 電車 [ムーンライトながら] 大垣⇄東京

⇄東京行

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
指	指	指	指	指	指	指	指	指

(④～⑥号車は熱海—東京間自由席となります。)
(②③⑤⑥⑧⑨号車にはセミコンパートメント席があります。)

特急 電車 [(ワイドビュー)東海] 東京⇄静岡

⇄静岡行 東京行⇄

①	②	③	④	⑤	⑥
指	指	指	指	指	指

(②③⑤⑥号車にはセミコンパートメント席があります。)

特急 電車 [スーパー踊り子] 東京・池袋・新宿⇄伊豆急下田

⇄伊豆急下田行 東京・新宿・池袋行⇄

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
指	指	指	指	指	指	指	指	指	指

「サロン」——「伊豆急下田」

特急 電車 {踊り子101・103・107号} {踊り子102・106・110号}

⇄伊豆急下田・修善寺行 東京行⇄

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	★⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮
指	指	指	指	指	指	指	指	指	指	指	指	指	指	指

「伊豆急下田」——「東京」——「修善寺」——「熱海」——「東京」

★⑧号車は指定席となる日があります。
(踊り子103号)の⑪～⑮号車は東京—熱海間連結します。
(踊り子102号)の⑪～⑮号車は日曜は修善寺—東京間、日曜以外は熱海—東京間となります。

特急 電車 {踊り子105・109号} {踊り子104・108号}

⇄伊豆急下田・修善寺行 東京行⇄

①	②	③	④	★⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮
指	指	指	指	指	指	指	指	指	指	指	指	指	指	指

「(105・109・108号)伊豆急下田—東京」——「修善寺」——「東京」
「(104号)伊東」——「東京」——「熱海」——「東京」

(★⑤号車は指定席となる日があります。)
(踊り子104号)は日曜日に限り下記の編成で運転されます。

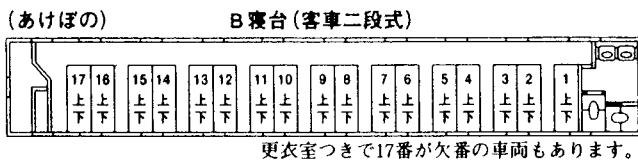
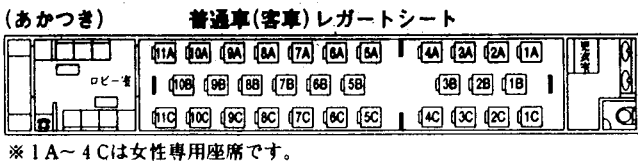
⇄東京行

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	★⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮
指	指	指	指	指	指	指	指	指	指	指	指	指	指	指

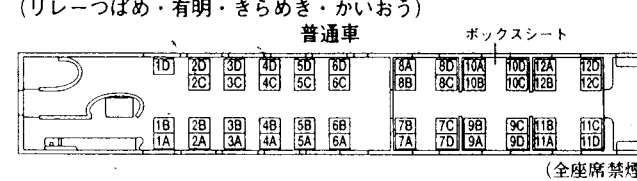
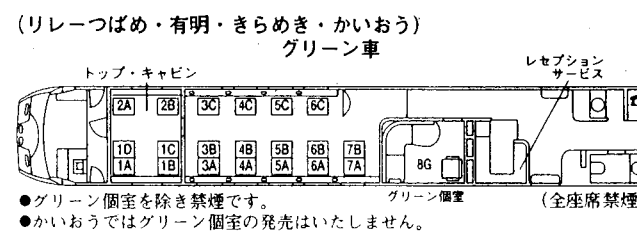
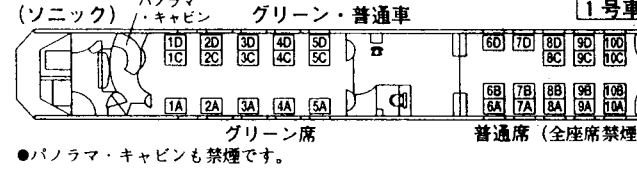
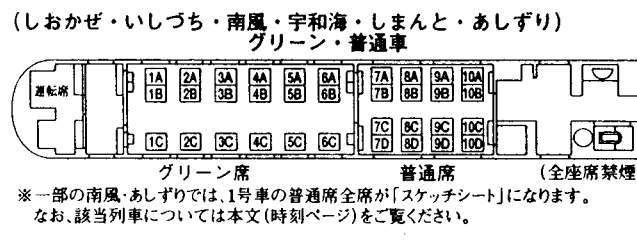
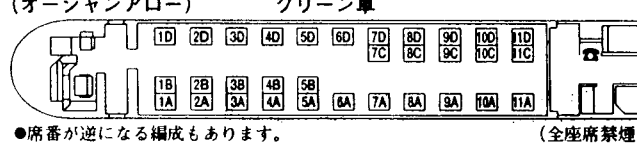
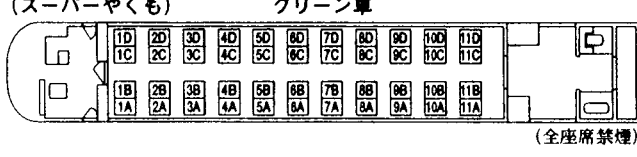
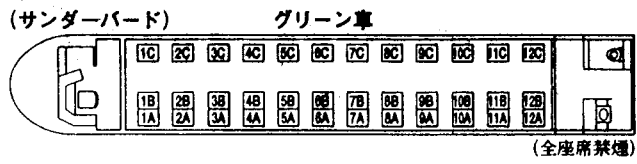
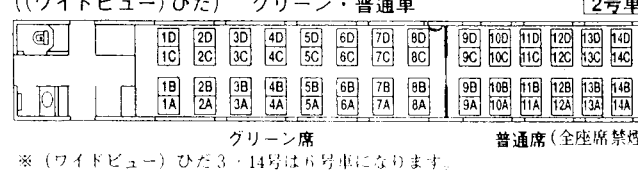
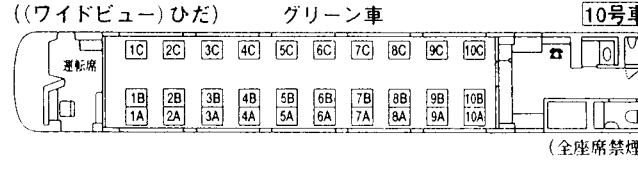
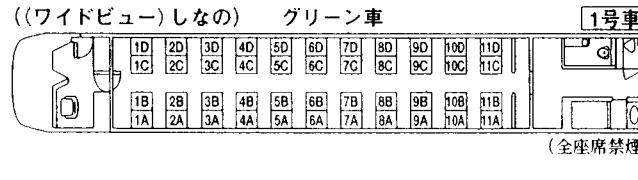
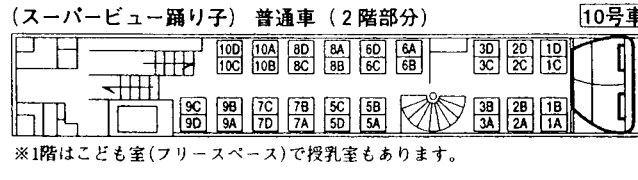
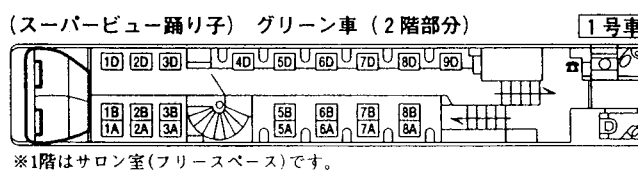
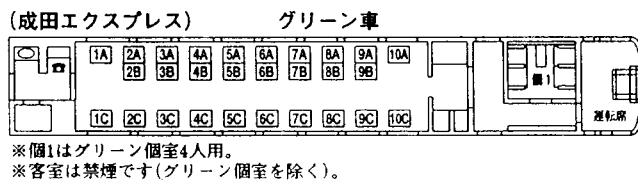
「伊東」——「東京」——「熱海」——「東京」

(★⑧号車は指定席となる日があります。)

列車の編成は臨時に変更される場合があります

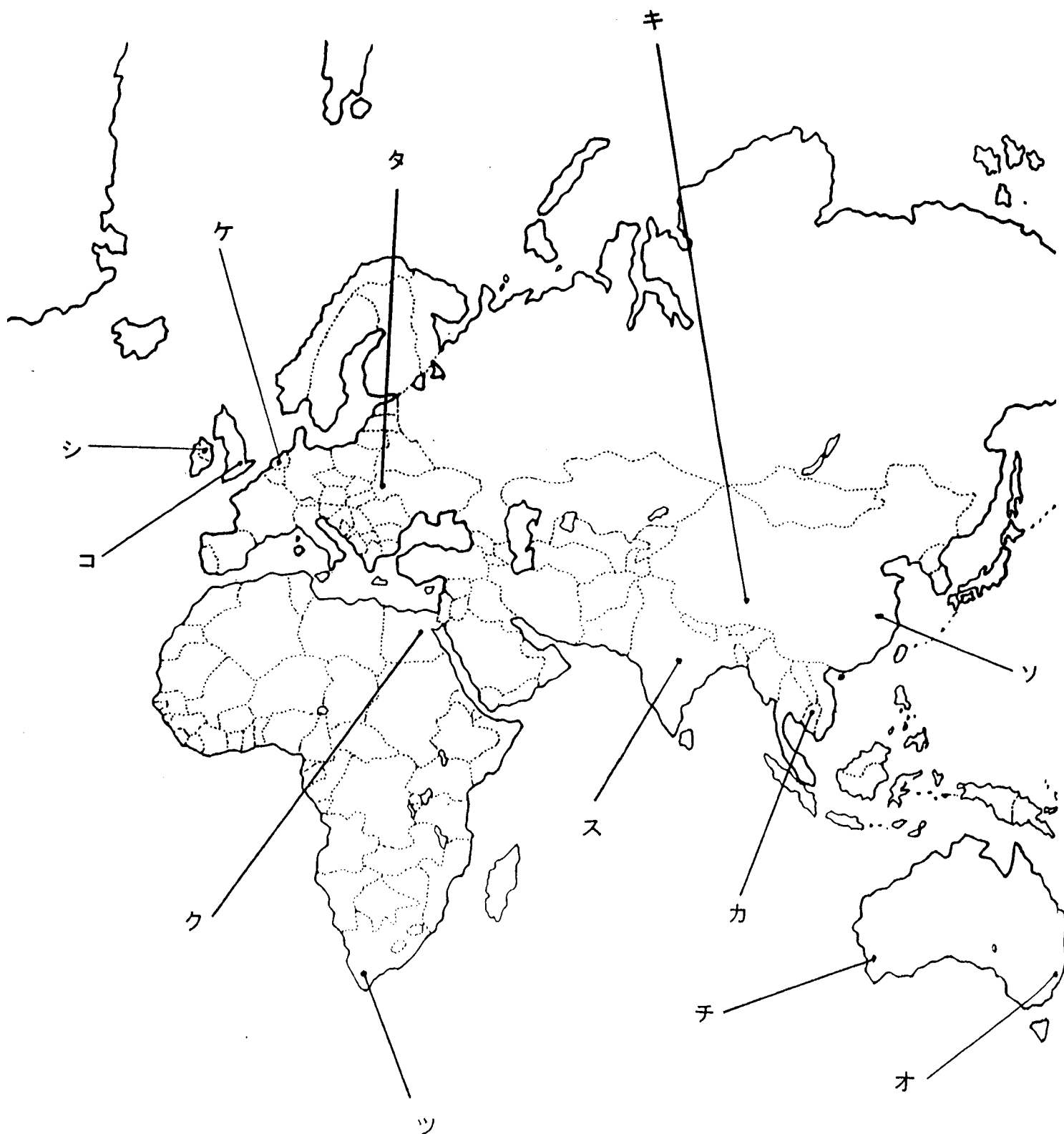


在来線特急



別紙 「平常時添乗業務」 解答用 世界地図

※この世界地図は、「平常時添乗業務」問1(3)の解答にのみご使用下さい。





別紙 「一般教養」 解答用 日本地図

※この日本地図は、「一般教養」問2（4）の解答にのみご使用下さい（平常時添乗業務科目解答用の日本地図は別のページを参照下さい）。

