

平成 1 7 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 1 7 年 1 2 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17年度試験問題の出題の考え方	
・平成17年度試験問題の概要一覧(総合及び国内)	8
・学科試験以外の評価表	10
・総合及び国内1級二次試験科目の内容	11
・平成17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. 総合1級	12
平常時	14
異常時	31
一般教養	38
英語	53
2. 総合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(総合・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17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)	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。

また、今回は本試験制度創設10周年および本年度で協会設立20周年を迎えることからキャンペーンとして受験料を全額無料とし、更に高得点取得者には賞金を授与することとし、受験者のモチベーションアップ及び本制度のより一層の周知を図ることといたしました。

本試験実施以来、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。

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。

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っております。

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。

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な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発足の経緯

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。

添乗を専業とする派遣添乗員は、協会が実施する「旅程管理研修」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。

当協会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。

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) 総合1級、総合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18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・賛助会員を經由して行います。

5. 認定の申請料

(1) 1級：5,000円 (2) 2級：3,000円

今年度はキャンペーンとして申請料無料で実施。

6. 試験日

2級及び、1級一次：平成17年12月7日（水）

1級二次：平成18年1月23日（月）大阪、24日（火）名古屋、
25日（水）東京・福岡、30日（月）広島

7. 試験実施地区

2級及び、1級一次：札幌、仙台、東京、名古屋、大阪、広島、福岡、鹿児島、那覇

1級二次：東京、名古屋、大阪、広島、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

「学科試験の範囲・内容」、「学科試験出題のねらい」及び「試験問題概要」は後掲。

(2) 添乗業務の実施能力に関する派遣元による評価

学科に係わる事項以外の評価（評価表は後掲）

(3) 小論文および面接

小論文のテーマは「添乗員の使命」等、面接は1級の二次で実施。

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。

（認定シール見本）



（グリーン）



（イエロー）



（ピンク）



（ブルー）

10 . 学科試験科目の範囲・内容

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、ゴーショウ、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。

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。

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。

一般教養

添乗業務に関係すると思われる、歴史、地理、政治、社会及び時事に関する事項を中心に出題し、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。

英語（総合のみ）

今回から、リスニングとディクテーションの比重を増やして、1級は50問中24問（得点に占める割合は100点中48点）、2級は60問中24問（得点に占める割合は100点中48点）とした。添乗の場で使う英語が、聞いたり話したりする比率が多いという実態に合わせたものである。リスニングとディクテーションの出典は、旅程管理研修の教材の「添乗英語教本」とした。

1級、2級の格差は、

- (1) リスニングの問いかけ方を、1級は音声のみ、2級は音声と文章、
- (2) ディクテーションは、1級は読まれた文章全体、2級はその冒頭の一部を表示、
- (3) 読解力、語彙力については、問題の難易度で差をつけた。

1 1 . 学科試験科目別出題のねらい

(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豊富な経験が最も重要となっています。

このような観点から、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。

添乗実務問題の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。

(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。

この科目で主に求めるレベルは新聞の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知っていて欲しいと言うことであって、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を尋ねているのがこの科目の主眼です。

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、問題に遭遇した場合の実際の対応方とともにどのようなケースに責任が生ずるのか、責任問題が生じないようにするにはどうしたら良いのかという視点で、昨今問題となっている個人情報保護に関することおよび最近トラブルが増えている自由行動中のレストラン等の紹介問題を取り上げてみました。

また、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る可能性もあ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、対応能力の更なる向上を図る必要があることを再認識して頂きたいと考えております。

このような考え方から、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、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

リスニング(ディクテーションを含む)の問題は、「添乗英語教本」を出典とすることで、受験対策をやりやすくしました。

読解力、語彙力の問題は、1級については英検準1級のレベルに、2級については英検2級のレベルを目安に出題しています。内容は、添乗業務に関連したものを選びました。

12.平成17年度試験問題の出題の考え方(能力認定委員会資料)

特別委員会(問題作成委員会)から能力資格認定委員会(委員長 伊藤幸雄氏)に提出された下記内容のとおり、出題方針が決定されました。

能力認定委員会資料

平成17年8月19日
(特別委員会)

平成17年度添乗員能力資格認定試験問題(学科)の出題の考え方

現在、下記のとおり方向付けを確認し、具体的な問題数、問題の内容、レベル(難易度)および旅行日程表の旅行先等について鋭意検討中である。

基本的には「16年度出題にあたって(報告)」(平成16年11月10日付け/当委員会に報告済み)を踏襲しつつ、なお一層その考え方の徹底と発展性をこころがけて問題作成することとしたい。

また、特別委員会で検討してきた添乗実務問題の能力評価対象項目(6項に詳述)については、添乗員に必要な能力と試験問題との関連性を考える指針の一つとして参考になるとと思われるので整理を行い、解答と解説に掲載することとしたい。

なお、各科目の出題範囲は試験実施要領の第4項(イ)におおむね準じている。

1、基本的考え方

1)品位とレベル

添乗協会が実施する試験として相応しい品位と一定のレベルを維持する。

2)添乗実務経験の重視

添乗の実務経験で培った一定レベル(受験資格を意識)以上の能力を保持していないと解答が導き出し難い内容の問題作成に努める。

問題処理の当面の対応に終わらない日程全体を見据えた対応策が必要な問題および、些細な徴候から将来の問題発生を予測する問題等。

航空、列車座席や部屋割りアサイン等の添乗業務独特の技術に関する問題等。

2、問題作成に配慮すべき事項

1)旅行業法改正

業法改正部分のとくに、添乗業務に必要な項目について出題を強化する。
改訂部分の解除権および苦情、条件相違等はその場で申告する等も考慮する。

2)トラベルカウンセラー制度

この能力認定試験をトラベルカウンセラー制度アドバンスコースとしての位置づけも意識しながらその動向を見守る。

将来、現在の1、2級に付加して、初級(3級/添乗初心者を意識)および特級(専門添乗員の最上級を意識)等の設定も意識した問題作りを考える。

3)契約社会化の進展

契約社会化・権利意識の一層の顕在化と消費者保護を念頭に置く必要がある。
激増する苦情、損害賠償請求への対応も意識した問題作りを心がける。

3、問題作成のポイント

1)企画旅行を前提とする

受験者が従事するのはほとんどが企画旅行と思われることおよび手配旅行では旅程管理業務等が生じないこと等から試験問題には適当ではない。

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
当たり前の、日程やツアー全体を俯瞰して判断すべき、広範囲で奥行きや深みを感じさせる問題作り。

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、混雑する駅ホームでの旅客誘導、航空座席のアサイン等は添乗業務に関わる技術と言っても無理はないのではないかと。そのような添乗業務に独特の能力や知識に関わる問題作り。

4) ビジュアル化

今年度は観光地問題で写真(カラー)を使用する。

5) 添乗業務に密接に関連のある問題

現在話題の観光地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た裁判判例等も検討する。

6) 社会的に注目を集めかつ、業界でも不祥事が発生している問題

顧客リスト紛失等の個人情報保護やプライバシー侵害等の問題を考慮する。

7) 問題に沿った日程表の作成(添乗実務)

日程表は、出題する問題のイメージがしやすい、問題の意図が受験者に理解でき及びその問題に奥行きや深みが出てくるシチュエーションになっているかが大変重要である。

従って、日程表は出題する問題の内容やねらいに呼応して作成するものであり、売れ筋コース、人気観光地等を考慮することは望ましいが、先に日程表を作成してから問題を考えるのでは無いことを再認識する。

8) 業法・約款を意識した問題

急増しているお客様と旅行会社のトラブル・苦情等への適切な初期対応能力醸成と苦情処理費用の派遣会社(添乗員)への請求の増加傾向に対応するため添乗員の責任範囲等の自覚のための問題を作成する。

9) 添乗員の基本的な業務知識問題

旅行会社やお客様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および旅行関連業務(JR規則等)知識問題。

10) 英語について

会話力を問うという観点から見直してヒアリングを重視する等の改訂を行う。

4、1級と2級のレベル格差の考え方(別紙参照)

別紙「1・2級レベル格差の考え方(表)」を参照

5、平常時の問題数の強化について

今年度から4問とする

従来3問としてきたが、問題数が少ないため平常時の問題の種類に不足感が生じていた。

16年度はトライアルとして国内で4問出題したが、とくに問題も無いことから17年度は総合においても4問出題することとしたい。

6、能力評価対象項目(一覧表)について(別紙参照)

(考え方)

添乗業務を遂行するに際し求められる能力がどのような要素で成り立っているのかについては、未だ整理されたことはないものと思われる。業務遂行における個別の対応上あるいは問題処理上の知識、技術等のどちらかというハウ・ツーを教え込むのでは一過性の応用力に欠ける能力しか身に付かない恐れがあることは教育界では周知されている。

もちろんハウ・ツーも重要であることは言うまでも無いが、そのハウ・ツーも含めて求められる能力を構成する根本的な各要素に目を向け、その能力の向上に取り組むのが本来の、柔軟性や先見性をハウ・ツーとともに併せ持つ真に優秀な添乗員の育成に繋がるものと考えられる。

(能力認定試験との関係)

能力認定試験で出題された問題が、その各能力要素のどの項目にそれぞれ対応するのか、あるいはいくつかの項目を複合的に含有するのか等を意識しながら出題するとともに各項目の重要度合いを勘案して、問題が特定の能力を問う問題にばかり偏らないようバランスをとることとしたい。

また、出題された問題が、どの能力を対象(評価)としようとしているのかを示し、添乗業務に必要な能力を可能な限り判りやすく明らかにして、今後の添乗員の自己研鑽の道標に、受験者のための学習の参考におよび添乗員の教育に携わる各位に指導ポイントを考える際の一つの指針にして頂こうということである。

(今年度の取り組み)

別表の一覧表を17年度「解答と解説」に掲載し、この考え方を紹介して次年度以降に繋げてゆくこととしたい。

(将来方向)

この能力の分類方をさらに整理、精査して、試験問題の出題の際に反映させるとともに協会、派遣会社等の各レベルにおいてこの考え方に基づいた能力の開発への取り組みおよび教育・研修の実施について推奨してゆくこととしたい。

なお、この一覧表(17年度の例として作成)の内容(用語の定義、能力項目の検証、能力内容の明確化等)については、今後もさらに精査して精度を向上させてゆくこととしたい。

以上

添乗員能力認定試験「1・2級のレベル格差の考え方」(英語除く)

問題の1・2級のレベル格差は主に下記の各項目を組み合わせて調整する。

○平常時(業務知識)・一般教養の各問題

考慮すべき項目	1級	2級
問題自体の難易度	高い	低い
要求される解答は	記述式	選択式
要求される解答数	多い	少ない
解答に対するヒント	無し又は少ない	有り又は多い
問題の深さと範囲	比較的深くて広い	比較的浅くて狭い

○平常時(添乗実務)・異常時の問題(記述式解答)

問題の生じた原因がどちらかと言うと	問題を良く読み込まないと見つけにくい	比較的判り易く又は明らかになっている場合もある
問題の生じた原因はどのようになっているか	複数以上の要因が影響しており、時には複雑に絡み合っておりその分析には困難が伴う場合もある	一つ乃至二つ程度の要因から成り立っており。その解析は比較的容易である
解決に向けての対応方を考える際には	数通りの検討が必要で当面の対応では解決しない	比較的当面の対応を行えばとりあえずは良い
適切な対応策を考える際には	判断が分かれがちになり対応策の選択には十分な検証が必要な場合もある	比較的判断および対応策を選択しやすい
解答を考えるに当たって	考察、考慮すべきさまざまな要素や背景があり、範囲も広く当面の処理、対応では課題への解答としては不足する	一定の要素や背景を考慮すれば良い場合が多く、考察の範囲も比較的限定的で主に当面の対応を導き出せば要求される解答を満たす
法的背景を踏まえて解答を考える必要のある問題の場合は	その根拠を自らが考え出す必要があり、時にはその課題についても問題には記述が無い場合自らが発見しなければならない場合もある	その課題は比較的明確になっているか、問題で解答を指示されており、根拠等についてはヒントが提示されている場合もある

○地位と責任(記述式解答)

1・2級のレベル格差は原則として設けないこととする。

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の考え方から、1・2級のレベルの格差を設けず、共通の問題とする。

問題をより実戦的に捉えて解答ができるよう事例方式の出題で解答は記述式とする。

平成17年度「添乗実務問題」の「能力評価対象項目」一覧表(総合)

タイトル	能力項目 (印は主たるものを表す)											備考		
	級別	知識	法約	判断	指導	企画	表現	折衝	社会	倫理	責任		積極	技術
平常時	添乗終了後の精算と報告は	2級												
	駅到着時、お客様の忘れ物	1級												
	運転手が昼食場所わからず	2級												
	夜中にホテルの部屋で雨漏り	1級												
	部屋からの眺望が契約条件と	2級												
	違うと後でクレームが	1級												
	昼食時手揚げカバンを盗難に	2級												
	朝食時添乗員のカバン盗難に	1級												
	お客様の一人が病気で入院に	2級												
	お客様の一人が怪我で入院に	1級												
異常時	悪天候で乗継便に?	2級												
	航空会社のストで乗継便に?	1級												
	自由行動中のレストラン案内	共通												
地位 責任	個人情報とプライバシー	共通												
	対象項目数計		1	7	9	2	2	2	6	5	5	5	5	
	○関連項目		9	6	5	5	3	7	5	2	4	3	7	4
	計		10	13	14	7	5	9	11	7	4	8	7	9

- (注) 1、能力項目に含む主たる内容
 知識 = 旅行・添乗関連業務知識、 法約 = 旅行業法・約款、 その他関連する法令・約款、 指導力 = リーダーシップ、 説得力、
 企画 = 旅行企画・行程変更、付加価値、 表現 = 意思疎通、 社会 = 社会性、バランス感覚、 積極 = フットワーク、
 チャレンジ精神、 技術 = 添乗技術(手配、誘導、各種アサイン、グループ融和策等の添乗業務に独特と思われる技能)
- 2、問題に含まれる能力の判定
 その問題を解決するに当たって重要度の高いと思われるものを、関連して必要と思われるものを○で表示した。
 3、今後の課題
 能力項目の追加・削除および充実。 能力項目の用語の定義と能力内容の明示化。 今後の問題作成、研修内容等への反映。

17年度「添乗実務問題」の「能力評価対象項目」一覧表(国内)

タイトル概要	能力項目 (印は主たるものを表す)											備考		
	級別	知識	法約	判断	指導	企画	表現	折衝	社会	倫理	責任		積極	技術
平常時	大手旅行会社からのアサイン	2級												
	出発の朝に突然、旧型のバスが配車されて	2級												
	格差がある部屋割り	1級												
	歩行困難のお客様の観光	2級												
	相部屋の相手に我慢出来ない	1級												
	観光中のバスが接触事故に遭遇	1級												
	空港到着だが添乗員がいない	2級												
	帰宅の終電に間に合わない	2級												
	豪華料理がバイキングに変更	1級												
	到着したら部屋が雨漏り	1級												
地位	自由行動中のレストラン案内	共通												
	個人情報とプライバシー	共通												
責任	主たる項目		2	9	1	2		7		9	2		2	2
	○関連項目		3	2	2	8	3	2	4	2	2	5	4	7
	計		5	1	1	1	4	8	1	0	2	7	4	9

(注) 1、能力項目(語学を除く)に含む主たる内容

知識 = 観光地理、添乗関連業務知識、法約 = 旅行業法・各種約款、その他関連する法令・約款、指導力 = リーダーシップ、説得力、企画 = 旅行企画・行程変更、付加価値、表現 = 意思疎通、社会 = 社会性、バランス感覚、マナー、積極 = フットワーク、チャレンジ精神、技術 = 添乗技術(代替手配、引率・誘導、各種アサイン業務、ツアー参加客融和策等の添乗業務に独特と思われる技能)

2、問題に含まれる能力の判定

その問題を解決するに当たって重要度の高いと思われるものを、関連して必要と思われるものを○で表示した。

3、今後の課題

能力項目の追加・削除および充実。能力項目の用語の定義と能力内容の明示化。今後の問題作成、研修内容等への反映。

13.平成17年度学科試験問題の概要一覧
 学科試験問題<総合>概要

科目	2級		配点	1級		配点
平常時添乗業務	問題	1 業務知識問題(四択)	40 20 20 20	1 業務知識問題(四択・記述)	40 20 20 20	
		2 ツアー終了後の精算と返却・提出すべきものについて・・・		2 駅へ到着したら、お客様が部屋の金庫に貴重品を置き忘れてきたと・・・		
3 バスの運転手が昼食場所への行き方がわからなくなって・・・		3 お客様の部屋の天井から水滴が・・・				
4 前日のホテルはパンフレットに謳ってある条件と違い眺望は・・・		4 前日のホテルはパンフレットに謳ってある条件と違い眺望は・・・				
	ねらい	旅行事情・観光地理等の基礎知識および旅行業法令・約款に関する理解力を問う。 添乗員としての心構えや添乗業務の基本動作が身についているかを問う。 旅程管理上の問題の発生、日程変更等までには至らない日常的なトラブルおよびお客様からの苦情等への迅速で的確な対応力を問う				
異常時添乗業務	問題	1 昼食時にお客様の旅券等貴重品がはいったカバンを盗まれた・・・	30 30 40	1 朝食時に添乗員の貴重品が盗難に	30 30 40	
		2 お客様の一人が病気で1週間の入院が必要となり帰国を延期・・・		2 自由行動中、お客様の一人が石段で転倒し腰部骨折で1週間の入院を・・・		
3 悪天候で乗継便に間に合わない・・・		3 航空会社の時限ストライキのため乗継便に間に合わなかった・・・				
	ねらい	旅行日程に影響の生じたあるいは生じる恐れのあるトラブルへの適切な対応を問う。 お客様とのおよび旅程管理上の重大な契約違反の発生等に対する的確な対応を問う。 病人、怪我人および交通事故等の発生に対する柔軟かつ、的確な対応力を問う。				
一般教養	問題	1 日本の文学作品(作品名と著者名)	20 8 12 10 20 30	1 日本の文学作品(作品名と著者名)	20 8 12 10 20 30	
		2 気象等自然現象中心(四択)		2 気象等自然現象中心(四択)		
3 世界遺産、国連常任理事国等(記述)		3 世界遺産、国連常任理事国等(記述)				
4 文化庁の調査ことばの意味(二択)		4 文化庁の調査ことばの意味(二択)				
5 二本の15大都市の特徴(選択)		5 日本の15大都市の特徴(選択)				
6 時事用語の内容説明(2問記述)		6 時事用語の内容説明(3問記述)				
	ねらい	優秀な添乗員である前への社会人としての一般的な教養が身についているかを問う。 歴史、文化、地理、経済、科学関連等の分野において、世間一般に話題になっているとともに添乗業務にも関連性があると思われる事柄についての理解度を問う。				
英語	問題	1 リスニング問題16問	32 16 42 10	1 リスニング問題16問	32 16 32 20	
		2 ディクテーション8問		2 ディクテーション8問		
3 読解力と語句の問題31問		3 語句の問題16問				
4 作文問題5問		4 読解力の問題10問				
	ねらい	添乗業務を実施する上で必要な会話力を問う。 添乗員として相応しい語学力が身についているかどうかを問う。				
地位と責任	問題	1 案内したレストランで食事したお客様が下痢をして観光に支障				50 50
		2 ツアー参加客の同行者の氏名・部屋番号等の問い合わせ電話への対応				
	ねらい	添乗員が添乗業務を実施する際に生じる法的な責任および権利の関係について理解度を問う。 添乗員が添乗業務を行う場合には、旅行会社、旅行者、旅行サービス提供機関および第三者との関係においてどのような法的な地位が生じるのかについての理解度を問う。				

(注) 1・2級で同一テーマでの出題の場合には、設問・解答方法で難易度に差を設けている。

学科試験問題＜国内＞概要

科目	2 級	配点	1 級	配点
平常時添乗業務	<ol style="list-style-type: none"> 1 旅行業務知識問題 観光地理・JR 知識等 2 大手旅行会社から初めてのアサイン 添乗の心構えと事前準備の必要事項 3 海が見える部屋・見えない部屋 格差あるルームアサインのポイント 4 旧型のバスが配車されて 迅速・現実的対応と旅行条件の捉え方 	40 20 20 20	<ol style="list-style-type: none"> 1 旅行業務知識問題 観光地理・JR 知識等 2 足の痛い人が歩行に難儀 病人への配慮と旅程管理との調和 3 同室の相手に我慢できない 契約条件と約款の捉え方・考え方 4 旧型のバスが配車されて 迅速・現実的対応と補償問題の捉え方 	40 20 20 20
	ねらい	旅行事情・観光地理等の基礎知識および旅行業法令・約款に関する理解力を問う。 添乗員としての心構えや添乗業務の基本動作が身についているかを問う。 旅程管理上の問題の発生、日程変更等までには至らない日常的なトラブルおよびお客様からの苦情等への迅速で的確な対応力を問う。		
異常時添乗業務	<ol style="list-style-type: none"> 1 空港へ着いたら添乗員がいない 慌しい中での迅速な対応方の手順 2 到着したが終電に間に合わない 苦情への対応方と責任の範囲の理解 3 観光中のバスが接触事故に遭遇 事故時の対応方と旅程管理の考え方 	30 30 40	<ol style="list-style-type: none"> 1 豪華海鮮料理がバイキングに 緊急事態への対応と約款の理解 2 到着したら部屋が雨漏り 柔軟な対応と約款等の考え方 3 観光中のバスが接触事故に遭遇 事故時の対応方と約款の捉え方 	30 30 40
	ねらい	旅行日程に影響の生じたあるいは生じる恐れのあるトラブルへの適切な対応を問う。 お客様とのおよび旅程管理上の重大な契約違反の発生等に対する的確な対応を問う。 病人、怪我人および交通事故等の発生に対する柔軟かつ、的確な対応力を問う。		
一般教養	<ol style="list-style-type: none"> 1 日本の文学作品（作品名と著者名） 2 気象等自然現象中心（四択） 3 世界遺産、国連常任理事国等（記述） 4 文化庁の調査ことばの意味（二択） 5 二本の15大都市の特徴（選択） 6 時事用語の内容説明（2問記述） 	20 8 12 10 20 30	<ol style="list-style-type: none"> 1 日本の文学作品（作品名と著者名） 2 気象等自然現象中心（四択） 3 世界遺産、国連常任理事国等（記述） 4 文化庁の調査ことばの意味（二択） 5 日本の15大都市の特徴（選択） 6 時事用語の内容説明（3問記述） 	20 8 12 10 20 30
	ねらい	優秀な添乗員である前に社会人としての一般的な教養が身についているかを問う。 歴史、文化、地理、経済、科学関連等の分野において、世間一般に話題になっているとともに添乗業務にも関連性があると思われる事柄についての理解度を問う。		
地位と責任	<ol style="list-style-type: none"> 1 案内したレストランで食事したお客様が下痢をして観光に支障 2 ツアー参加客の同行者の氏名・部屋番号等の問い合わせ電話への対応 			50 50
	ねらい	添乗員が添乗業務を実施する際に生じる法的な責任および権利の関係について理解度を問う。 添乗員が添乗業務を行う場合には、旅行会社、旅行者、旅行サービス提供機関および第三者との関係においてどのような法的な地位が生じるのかについての理解度を問う。		

（注）1・2級で同テーマの出題がされていますが、難易度は1級が高くなっています。

14. 学科試験以外の評価表

区分： 総合 ・ 国内 段階： 1級 ・ 2級

評価を受ける者の氏名	性別	経験年数	通算添乗日数
	男 ・ 女	年 ヶ月	日

評価の項目	評価の段階				
	1	2	3	4	
(1) 仕事に対して意欲がある					
(2) 旅行先の情報等の収集を的確にする					
(3) 旅行前の準備を念入りにする					
(4) 旅行実施の報告で本人の所見を詳しく述べている					
(5) これまで添乗業務の処理に殆どエラーがない					
(6) トラブルが生じた時に状況に適応した処理ができる					
(7) リーダーシップがある					
(8) 添乗携行金の精算等の事務処理が正確である					
(9) 旅行客に対してやさしさがあ、心遣いが豊かである					
(10) 接遇マナーがよく、礼儀正しい					
(11) お客様からの礼状が多い					
(12) 同行した旅行客がリピーターとなることが多い					
(13) 旅行会社の旅行実施の方針をよく理解している					
(14) 派遣会社としてはどこへも安心して派遣することができる					
(15) 旅行先での問題対応がよく、旅行計画通りの実施の期待が大きい					
(16) 旅行客、ホテル等からの苦情が少ない					
(17) 他の添乗員から旅行先各地の最近の情報の収集に努めている					
(18) 旅行でのトラブルの解決のよい例、悪い例等の研究をよくしている					
(19) 専門的な知識の向上に努めている					
(20) 会社内でインストラクターなどに問題処理等を相談することが多い					
コメント		A	B	C	D
	計				
	A + B + C + D				
合計					

会員名： _____ 評価実施年月日： _____

記入上の注意： 経験年数は、月までとし、日数は切り捨てる

添乗日数には事前打合せ及び事後報告の日、前後泊を算入しないこと

各項目の評価の段階の該当する段階（4が最高）を で囲み、段階毎に「計」の欄に得点を記入する

各欄の合計を「合計」の欄に記入する

本人についてコメントがあれば、コメント欄に記入する

15. 総合及び国内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。

16. 平成17年度の試験結果及び年度別申請者数・認定者数

年 度		総合一級	総合二級	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
17年度	申 請	68名	55名	43名	70名	236名
	認 定	26名	33名	17名	47名	123名
計	申 請	417名	461名	264名	461名	1603名
	認 定	166名	251名	98名	261名	776名

各科目の出題の趣旨、解答と解説

【総合1級 総合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イメージしやすくするためのものであります。

旅行企画・実施 TCSAトラベル株式会社
熟年の旅・ヨーロッパ魅力の三都市10日間

9月7日(水)出発35名(添乗員1名)

*この日程表は確定書面の内容と同一です。

No	都市	時間	交通機関	行程	食事
1	東京(成田) ロンドン(LHR)	10:50 14:55	ABC航空 72便 専用バス 専用バス	空路、直行便にてイギリスのロンドンへ 着後、専用バスにてロンドン市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにて ロンドン泊	朝：× 昼： (機内) 夕：
2	ロンドン	午前 午後 夕刻	専用バス 専用バス 専用バス 専用バス	専用バスにてロンドン市内半日観光へ (セントポール寺院(入場)、バッキンガム宮殿(下車)、 ロンドン塔、国会議事堂、など) 専用バスにてウインザー城観光(約3時間)へ (ロンドン郊外の世界最大の規模を誇る英国王室の 居城を見学します) 観光後、専用バスにてロンドン市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにて ロンドン泊	朝： (ホテル) 昼： 夕：
3	ロンドン ウオータールー パリ・ノール	午前 8:12 11:47 午後 夕刻	専用バス ユーロスター No.9008 専用バス 専用バス 専用バス 専用バス	専用バスにてロンドン・ウオータールー駅へ ウオータールー駅よりユーロスター(1等)にて フランスのパリ・ノール駅へ(所要約3時間) 着後、市内のレストランにて昼食 昼食後、専用バスにてルーブル美術館観光へ 観光後、専用バスにてパリ市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにて パリ泊	朝： (車内) 昼： 夕：
4	パリ	午前 午前 午後 夕刻	専用バス 専用バス 専用バス 専用バス	専用バスにてパリ市内半日観光へ (ノートルダム寺院(下車)、エッフェル塔(下車)、 シャンゼリゼ通り、凱旋門、モンマルトルの丘など) 専用バスにてベルサイユ宮殿観光へ (美しいフランス式庭園と鏡の間など宮殿内部を見学) 観光後、専用バスにてパリ市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにて パリ泊	朝： (ホテル) 昼： 夕：

No	都市	時間	交通機関	行程	食事
5	パリ	終日		自由行動日です。 終日、ご自由にパリでの最終日をお過ごしください。 (オプションツアーもご用意しておりますので、ご希望のお客様は添乗員にご相談ください。) パリ泊	朝： (ホテル) 昼：× 夕：×
6	パリ パリ(CDG) ローマ(FCO)	午前 10:00 12:10 夕刻	専用バス XYZ航空 1011便 専用バス 専用バス	専用バスにて空港へ 空路、イタリアのローマへ 着後、専用バスにてローマ市内半日観光へ (サンピエトロ寺院(入場)、コロッセオ(入場)、 トレビの泉(下車)、真実の口(下車)など) 観光後、ローマ市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにて ローマ泊	朝： (ホテル) 昼： 夕：
7	ローマ	午前 午後 夜	専用バス 専用バス	専用バスにてバチカン博物館観光へ (ミケランジェロの壁画「最後の審判」で有名な システーナ礼拝堂を中心に観光します。) 昼食後、解散 (夕食までの時間をご自由にお過ごしください。) 夕食は市内のレストランにてカンツォーネ・ディナー ローマ泊	朝： (ホテル) 昼： 夕：
8	ローマ	終日 夜	専用バス 専用バス	専用バスにてナポリ・ポンペイ周遊観光へ (悲劇の古代都市・ポンペイの遺跡と美しい港町 ナポリ市内の観光をご満喫いただけます。) 観光後、ローマ市内のホテルへ 夕食はホテルにて ローマ泊	朝： (ホテル) 昼： 夕：
9	ローマ ローマ(FCO) ロンドン(LHR) ロンドン(LHR)	午前 10:40 11:40 13:50	専用バス ABC航空 112便 ABC航空 73便	専用バスにて空港へ 空路、ロンドン乗り継ぎで帰国の途へ 機内泊	朝： (ホテル) 昼： (機内) 夕： (機内)
10	東京(成田)	9:10		到着、入国・通関手続後空港にて解散	朝： (機内)

このツアーは募集型企画旅行です。

1. 総合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

(1) 次の 1)～5) についてそれぞれ該当するものを選び、解答欄に番号で記入してください。(それぞれ解答は一つとは限りません。)

1) 次のうち、企画旅行契約の別紙「特別補償規定」に定める企画旅行参加中に該当するものはどれですか。

帰国時に添乗員が解散を告げた後から旅行者が自宅に帰宅するまでの間。

企画旅行の日程中、当該旅行業者の手配による当日の宿泊ホ

テルは用意されている一日自由行動日。

出発時に旅行者が受付をすることになっている企画旅行で旅行者が空港施設に入場してから受付をするまでの間。

企画旅行参加中に、旅行者が旅行業者に予め届け出ないで離団した場合で、離団したときから復帰するまでの間。

2) 次のうち、企画旅行契約の別紙「特別補償規定」により、補償金の支払い対象になるものはどれですか。

旅行者と世帯を同じくする親族の不注意によって破損したカメラ。

旅行者が誤って化粧品のピンを割り、流失した中身のため機能に支障をきたした腕時計。

旅行者が誤って落としたため破損した義歯。

同行者のけんかの巻き添えで受けた損害。

3) 次のうち、企画旅行契約における旅程保証の対象となるものはどれですか。

確定書面に記載した A ホテルの客室が不足したため、契約書面に記載のある B ホテルに変更した場合。

旅行業者のチェックミスにより休館日にあたる日に美術館の入場観光を組み入れていたため、当該美術館に入場することができなかった場合。

ロンドンから日本帰国の際、ロンドンが濃霧のため日本帰着が1日遅れとなった場合。

旅行先での移動で利用する列車が大幅に遅延し、当日の予定の一部を翌日に持ち越したため、翌日に観光予定の美術館に入場できなくなった場合。

5) 個人情報の取り扱いについて正しい対応のものはどれですか。

生年月日、健康保険被保険者番号などは、それだけでは個人を特定できないので個人情報とはいえない。

特に予め説明してはいないが、お土産パンフレットなどはお客様のために役立つので、専門の土産業者に参加者リストを渡してDMさせた。

会社の重要なお客様として登録するために、一人一人了解を得て、住所、電話番号、家族構成などを記入してもらっている。

航空座席を予約するにあたり、手配上の必要から説明し旅行者のクレジット番号を控えた。これは大切な情報なので旅行申込書控(カルテ)に記載して永久保存扱いとした。

(2) 次の1)~4)についてそれぞれ該当するものを選び、解答欄に番号で記入してください。(それぞれ解答は一つとは限りません。)

1) 次の行程で日本人が旅行した場合、免税の手続きをすることになるのはどれですか。

日本 イギリス イタリア スイス フランス 直行便(ノンストップ便) 日本

(ただし、4カ国すべてで一定額以上の買い物をし、免税書類も受領しているものとします。)

それぞれの国を出国するとき税関で行う。

スイス、フランスを出国するとき税関で行う。

フランスを出国するとき税関で4カ国分まとめて行う。

日本帰国時、日本の税関で4カ国分まとめて行う。

2) 外貨や持ち出し通貨に関する説明で、正しいのはどれですか。

日本人の外貨、および日本円の外国への持ち出しに制限はない。

100万円相当額を超える支払手段を持ち出す場合は、税関への届出が必要であるが、全額旅行小切手であれば、届出の必要はない。

外貨は銀行だけでなく、旅行会社でも購入することができる。

外貨を持ち帰った場合、紙幣でも硬貨でも銀行で日本円に両替することができる。

3) 次の物品のうち、A: 動物検疫の指定検疫物、B: 植物検疫による輸入禁止品、C: ワシントン条約による輸入規制品を選んでください。

スモークサーモン	チーズ	ビーフジャーキー
ソーセージ	キャビア	鉢植えの花
バラの切花	殻付きクルミ	籐製品
パイナップルの缶詰	鹿革の敷物	牛革のベルト
象牙の置物	サンゴ製品	白檀の扇子

- 4) 日本人の帰国時における通関手続きに関する記述で誤っているのはどれですか。
- 家族で通関する場合、「携帯品・別送品申告書」は1通にまとめて記入できる。航空会社のミスで荷物が届かなかった場合でも、「携帯品・別送品申告書」を2通記入する必要がある。
- 帰国時に別送品の申告を忘れた場合は、後日税関に出頭して手続きをしなくてはならない
- 海外市価が30万円程度以上のものは、旅具通関が認められない。
- 未成年者は酒類、及びタバコの輸入は認められない。
- 外国で購入したゴルフクラブが課税対象となったときは、消費税の5%のみが課税される。
- ワインはどんなに高級で高価のものであっても課税額は、1本(750ml)につき150円である。
- 個人使用として持ち込める外用薬や化粧品はそれぞれ24個までに限定されている。

(3) 次はいずれも世界的に有名な広場を説明したものです。それぞれ該当するものを下欄の語群 ~ の中から選びその記号を解答欄に記入してください。

- 1) ナポレオンのフランス艦隊を破ったネルソン提督を記念した広場。広場の一角にはネルソン像を頂く高さ50メートルの円柱がそびえ、台座の四隅には巨大なライオン像がうずくまり、円柱のベースには戦勝記念のレリーフが刻まれている。
- 2) フランス大革命時、公開処刑が数多く行われたところで、革命広場と呼ばれていた。シャンゼリゼ大通りの西の端にあるパリで最も大きな広場。広場の中央にそびえる高さ23mの白いオベリスクがシンボルとなっている。
- 3) プティックやおしゃれなカフェがあり、特に若者に大人気のローマでも代表的な広場。広場から見える2つの鐘楼はトリニタ・ディ・モンティ教会のもの。なお、この広場の東側斜面にあるゆるやかな137の石段は映画「ローマの休日」の舞台となったことでも有名。
- 4) ケベックの建設者サミュエル・ド・シャンプランの像が建っている旧市街の中心広場。広場の上手には中世の城を思わせるシャトー・フロントナックが緑色の美しい尖塔を見せている。
- 5) クレムリンの東側、国立歴史博物館やワシリー寺院に囲まれた広大な広場。かつてはメーデーや革命記念祭のパレードが行われた場所。
- 6) 大理石と粗い敷石が交互に敷き詰められ、3方向を大理石の柱廊で囲まれた美しいこの広場はビザンチン文化の影響を大きく受けた寺院の前に広がるヴェネチアのシンボリック的存在。中央に高さ96mの鐘楼が建っている。ナポレオンが「世界で最も美しい客間」といったとも伝えられている。
- 7) ブリュッセル観光の拠点となる広場。15世紀に建てられた市庁舎をはじめバロックやゴシック様式の絢爛で重厚な建物に囲まれた広場で、かの文豪ビクトル・ユゴーは「世界で最も美しい広場」、ジャン・コクトーも「世界で最も絢爛たる劇場」と絶賛したといわれている。

(語 群)

プラス・ジャックカルティエ

グランプラス

天安門広場

スペイン広場

赤の広場

サンマルコ広場

共和国広場

プラス・ダルム

マルクト広場

サンピエトロ広場

バンドーム広場

プラス・ロワイヤル

コンコルド広場

トラファルガー広場

ミケランジェロ広場

(4) 次の ~ の写真はいずれも世界各地の有名な観光地を写したものです。それぞれの名称 (指定されたものの名称)、および所在地 (国名) を解答欄に記入してください。

写真 建物の名 ()



写真 観光地の名 ()



写真 建造物の名 ()

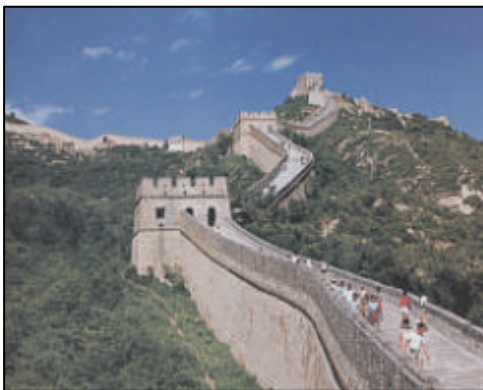


写真 像の名 ()



写真 橋の名()



写真 山の名()



(5) 次の1) ~ 10)の各文は世界各地の観光地等について述べたものです。それぞれの内容に最も該当するものの番号を解答欄に記入してください。また、その観光地等は、巻末資料(世界地図188、189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) フィンランドの北部に位置するここはサンタクローズの町として知られている。このあたり以北のスカンジナビア北部一帯はラップランドと呼ばれトナカイで遊牧して暮らす人々の故郷でもある。

ロバニエミ	トゥルク
ヘルシンキ	タンペレ

2) ニューヨーク市街で、世界の交差点と呼ばれるほど賑やかなここは、マンハッタンを斜めに縦断するブロードウェイが7番街と交差するあたりにある。

ワシントンスクエア	タイムズスクエア
マジソンスクエア	ユニオンスクエア

3) 中国、山西省の大同は、かつて、北魏の都・平城として栄えたところ。近郊にあるここは、中国三大石窟の一つに数えられている。

莫高窟	龍門石窟
雲崗石窟	西千仏洞

4) 鮮やかなサンゴ礁に彩られた無数の小島からなるリゾート。スリランカの南西にあり、インド洋に浮かぶ宝石たちとも呼ばれ、ダイバーを魅了する大自然がいっぱいの島々からなっている。

エルニド	セイシェル
モルディブ	ランカウイ

5) バンフ国立公園に属し、「カナディアン・ロッキーの宝石」と称えられるこの湖は、氷河の浸食活動によってできた窪地に水がたまった氷河湖といわれている。

マリン・レイク ボウ・レイク
レイク・ルーズ エメラルド・レイク

6) 童話ピーター・ラビットが生まれた地として、詩人ワーズワースの生誕地として知られている森と湖の美しい風景の広がるイギリスの湖水地方。日本人観光客にとっても人気の高い場所となっているこの湖水地方のゲートウェイとなっている町。

グラスゴー ウィンダミア
エジンバラ ダブリン

7) ハワイ諸島中、最大のハワイ島には活発な火山活動を続けるのがこの火山である。生々しい溶岩流地帯やプナルウの黒砂海岸にこの島が形成された自然の驚異を見ることができる。

ハレアカラ キラウエア
ワイアレアレ マウナケア

8) ニュージーランドの北島のほぼ中央にあり大地熱帯に属するため、いたるところに温泉が湧き出ている。マオリ文化の中心地であるとともに、温泉、間歇泉、湖、牧場など豊かな自然に囲まれ、この国を代表する観光地である。

クィーンズタウン ミルフォード・サウンド
マウント・クック ロトルア

9) 千年の歴史を刻む新羅王朝の首都。古墳をはじめ数々の史跡、文化遺産に恵まれた韓国第一の観光都市。

釜山（プサン） 扶余（プヨ）
慶州（キョンジュ） 大田（テジョン）

10) マドリードにあるこの美術館は、ヨーロッパを代表する大美術館の一つで絵画の宝庫。スペインが生んだ三大巨匠のゴヤ、ベラスケス、グレコのコレクションを中心に、ルーベンス、レンブラント、ピカソなどの作品が展示されていることでもよく知られている。

プラド美術館 ウフィツィ美術館
オルセー美術館 エルミタージュ美術館

(1) (2) の出題について、1級は(1) (2) の設問の冒頭部分に「それぞれ解答は一つとは限りません」の注意書きが、2級は(1) (2) の個々の設問ごとに、複数回答があるものについては「この問題は複数解答となりません」の注意書きがあります。

出題の趣旨

旅行業界からも強く求められている契約社会化の進展と消費者の権利意識の一層の顕在化に対応するために旅行業約款のうち特別補償に関する知識、昨今大きな話題となっている個人情報に関する知識、出入国に関する諸規則及び観光地理等を中心とした旅行業務に関する知識等とそれらについての理解力を問う。

解答のポイント（解答）

問 1	(1)	1)		2)		3)		4)		5)												
	(2)	1)		2)		3)				4)												
						A		B		C												
	(3)	1)		2)		3)		4)		5)		6)		7)								
	(4)	/				(注1)						(注2)										
		名 称		ノートルダム寺院		ブルーマウンテン		万里の長城		人魚姫の像		ゴールデンゲート・ブリッジ		ダイヤモンド・ヘッド								
		国 名		フランス		オーストラリア		中国		デンマーク		アメリカ		アメリカ								
(5)	/		1)		2)		3)		4)		5)		6)		7)		8)		9)		10)	
	番号																					
	地図		ツ		オ		セ		フ		ア		ニ		ケ		サ		ミ		ネ	

(注1)「スーリーシスターズ」も正答とします。

(注2)「金門橋」も正答です。

解 説

(1) 特別補償、旅程保証、個人情報それぞれに関する理解度を問う問題でしたが、いずれも不正解が多く受験者が正しい理解をしていないと思われます。

それぞれ以下の条文等を参考にしてください。

複数解答のある設問については、該当するものすべてを選択し、それが正解であった場合にのみ得点となります。

旅行業約款の条文等について、特に記載のないものについては、皆さんが実際に添乗することが多い「募集型企画旅行契約の部」から抜粋しています。

1) 企画旅行参加中に該当するのは のみです。

この問題はほとんど全員の方が正解でした。

添乗員が解散を告げた場合は、その告げた時が「サービスの提供を受けることを完了した時」となり、それ以降は企画旅行の参加中にはなりません。

(特別補償規定第2条第2項および、第4項第(1)号)

契約書面で、「企画旅行日程中の運送・宿泊機関等のサービスの提供が一切ない日については補償金等の支払いを行わない旨を明示したとき」は、企画旅行参加中とはなりません。通常、自由行動日は宿泊が含まれていますので、「参加中」ということになります。(特別補償規定第2条第2項)

受付完了時をもって「サービスの提供を受けることを開始した時」となり、受付完了以前は企画旅行の参加中にはなりません。

(特別補償規定第2条第2項および、第3項第(1)号)

旅行者が添乗員等に離脱及び復帰の予定日時を予め届け出ている時は一時離団中でも参加中とみなしますが、旅行業者(添乗員を含む)に届出のない離団は企画旅行参加中とはなりません。(特別補償規定第2条第2項)

* 企画旅行の参加中の定義は細かく規定されていますが、添乗員としては「添乗員等による受付が完了した時から、添乗員等によって解散が告げられた時まで」と理解しておけばよいでしょう。

2) 補償金支払いの対象となるのは 〃 の3つです。(複数解答)

この問題は複数解答であったためか、正解者は数名という結果になりました。残念ながら、正確な知識が不足している方が多いように思われます。

特別補償規定により、補償金の支払い対象になる場合のケースを四項目の中から選ぶのですが、四項目のうち三項目が該当(正解)します。

通常は、四択で正しいものを一つだけ選択することに慣れている受験者が多いと思いますが、問題文には「解答は一つとは限りません」と明記しかつ、アンダーラインまで引いてあるのですから、(1級を受験するレベルの)添乗員としては柔軟かつ、臨機応変な対応をしたいものです。

故意は補償金支払いの対象外ですが不注意は対象になります。

(特別補償規定第17条第1項第(2)号)

特別補償規定第17条第1項第(10)号により補償の対象となります。

義歯、義肢、コンタクトレンズは補償対象品にふくまれません。

(特別補償規定第18条第2項第(6)号)

旅行者の犯罪行為又は闘争行為は当人は対象外ですが、当該旅行者以外の旅行者が被った損害については補償金支払いの対象となります。

(特別補償規定第3条第1項第(3)号)

3) 旅程保証の対象となるのは 〃 の2つです。(複数解答)

旅程保証の対象になる場合のケースを、四択から正しいものを選択する問題でしたが、これにもかなり戸惑った受験者が多く見受けられました。

旅程保証という言葉は知っているのですが、正確な知識を習得していないので具体的な事例を提示されても、それが旅程保証の対象になるのかどうか判断できない方が残念ながら多いようです。

昨年の旅行業法改正時に約款も改正され、「契約内容の重要な変更」か否かの基準は確定書面が交付されている場合には、「確定書面」の記載が基準となることになりました。この例の場合、旧約款では契約書面で約束された範囲内での変更ということで旅程保証の対象（変更補償金の支払い事由）には当たりませんでした。新約款では、確定書面で特定されたサービス内容の変更は契約書面で約束された範囲内であっても旅程保証の対象（変更補償金の支払い事由）とすることに変更されています。

なお、「契約書面の記載内容と確定書面の記載内容との間」または「確定書面の記載内容と実際に提供された旅行サービスの内容との間」に変更が生じたときは、それぞれの変更につき1件として扱うものとされています。

（旅行業約款第29条第1項関係別表第2 - （注2））

旅行者のチェックミスによりとなっているので旅程保証の対象とはなりません。この場合は、法的には「損害賠償金」の支払いの対象となります。

（旅行業約款第27条第1項、第29条第1項）

なお、昨年度の旅行業法の改正により、受注型企画旅行にも変更補償金支払いの義務が生じるようになったことは皆さんもご存知のとおりです。

「運送機関のサービスの提供の中止」「当初の運行計画によらない運送サービスの提供」は、運行中止、遅延等を意味しますが、これらはオーバーブッキングが原因の場合を除き、旅程保証上免責となります。

（旅行業約款第29条第1項）

「当初の運行計画によらない運送のサービスの提供」が原因となって発生した運送・宿泊機関等の名称の変更については、目的地到着日に利用予定のものに限って、補償を要しないことになっています。ここにいう「目的地到着日に利用予定のものに限って」というのは、その運送機関の提供するサービスによって到着予定の目的地到着日という意味で、契約内容の変更はその日の旅程の範囲内で収めるように求めているからです。

従って、翌日の観光についてまでは免責事項の効力は及ばないことになり、翌日に予定していた美術館への入場が結果としてできなかったのは、旅程保証の対象となることとなります。

（昨年の改正にともなう国交省発出の通達「旅程保証の適用について」）

4) 正しいのはのみです。

かなりの受験者が を選択していました。3)のと同様、旅行者、手配代行者の過失によるものは旅程保証の対象外となります。

補償金等の種類は、全部で、死亡補償金、後遺障害補償金、入院見舞金、通院見舞金、携帯品損害補償金、の5種類になります。このうち通院見舞金は平成17年の法改正時に、新約款により新たに設けられたものです。

（特別補償規定第1条第1項）

企画旅行参加中の自由行動日におけるオプションツアーで、「基本の企画旅行と同じ旅行者が実施するものは、主たる募集型企画旅行契約の一部として取り扱う」と、定められています。（旅行業約款第28条第4項）

したがって、ある旅行業者の企画旅行参加中に他の旅行業者の企画旅行(オプションツアー)に参加して事故に遭った場合には、特別補償は双方の旅行業者から得られることとなります。

昨年の旅行業法改正により、海外旅行における日本出発便、日本帰着便における直行便の乗継便又は経由便への変更は旅程保証の対象となり、変更補償金の支払いが必要となりました。

(旅行業約款第29条第1項関係別表第2-6)

ランドオペレーターの実行ミス(過失)なので、変更補償金の支払いの対象にはなりません。約款に、「旅行業者は手配代行者が故意又は過失により旅行者に損害を与えたときは、その損害を賠償する責に任じます」と記載されていますので、この場合は、前記3)と同様に「損害賠償金」の支払いの対象となります。(旅行業約款第27条第1項、第29条第1項)

5) 正しい対応は ということになります。

個人情報の取り扱いについても、誤った解答が見受けられました。

個人情報保護に関する知識は添乗業務にも重要な関連を持つようになってきています。

個人情報に関するトラブルも激増していますので、正確な知識を身につけておくようお願いします。

生年月日、健康保険被保険者番号などは「他の情報と容易に照合することができ、それによって個人を識別することができるもの」に当てはまりません。

あらかじめお客様に説明し、同意が必要です。

お客様一人一人に了解(同意)を得て、登録しているので正しい対応といえます。ただし、お客様情報の管理には細心の注意を払わなくてはならないことは言うまでもありません。

使用した後は、すみやかに記録から番号を消去する必要があります。

* 昨年より「個人情報保護法」が完全施行されています。同法はわが国において新しく成立した法律ですので、今後判例をもって判断しなければならないケースも発生すると思われませんが、添乗員が同法を遵守するためにその取り扱いに最新の注意を払わなくてはならない個人データとして旅行会社より受領するツアー参加者の顧客名簿等の個人情報があります。添乗中は旅行参加客の個人情報保管には細心の注意を払うとともに、参加客から要請があっても当該本人の同意なしには開示することは厳に慎むこと。参加者名簿の参加客への配布などは、旅行会社の指示がある場合を除いて、原則として絶対に行ってはならないことでしょう。旅行終了後は派遣先である旅行会社又は所属する派遣会社の指示に従って、返却又は破棄等適切な処理を行うことが必要です。

* [参考]

個人情報とは

個人情報とは、生存する個人に関する情報であって、当該情報に含まれ

る氏名、生年月日その他の記述により特定の個人を識別できるものをいいます。

個人が他人に知られたくない情報ベスト10（総務省の調査結果より）

収入、財産状態、納税額等の情報
クレジットカード番号等の信用情報
現住所、電話番号
学歴・職歴、職種・地位等の情報
生年月日、出生地
身体、健康状態
趣味・嗜好・特技等の情報、
思想に関する情報
交通違反歴、犯罪歴
電子メールアドレス

(2) 出入国、特に日本帰国時における通関規則のうち基本的なものを中心に出題してみました。

この問題も複数解答のある設問については、該当するものすべてを選択し、それが正解であった場合にのみ得点となります。

1) EUおよびシェンゲン協定に関する知識力を問う問題です。

免税手続きをすることになるのは が正答です。

この問題はほぼ全員が正解でした。

ヨーロッパなどでは付加価値税等の旅行者免税制度がありますが、EU 諸国内の旅行では、EU 諸国を離れる最後の都市において免税手続きをまとめて行うことになっています。本題の場合、スイスは EU には加盟していないので、イギリス、イタリア、フランスの免税手続きはフランス出国時にまとめて行い、スイスの免税手続きのみスイス出国時に行うこととなります。

2) 日本出国時及び帰国時等における通貨に関する問題です。

正しいのは の2つです。(複数解答)

出国の際、持ち出し金額に制限はありませんが、日本円や外貨に関わらず、100万円相当額を超えて持ち出す場合には税関への届出が必要となっています。

たとえ、全額旅行小切手であっても税関への届出は必要です。

平成10年の外為法改正で、外国為替公認銀行及び両替商の認可制度が廃止され、外為業務はあらゆる企業に開放されました。従って、旅行会社、コンビニ、スーパー、デパート等でもトラベラーズチェックの発行、外貨両替といった外為業務・両替業務が可能となっています。

両替できるのは、原則紙幣に限られています。

3) 日本帰国時における動植物検疫、ワシントン条約に関する問題です。正解者が非常に少なかったことに出題者として少なからずショックを受けています。Bに のバラの切花を、Cに の鹿革の敷物を選択した方が目立ちました。

以下に添乗員として知っておくべきと思われる要点をまとめておきます。

動物検疫：動物の病気の侵入や蔓延を防止するため行われている制度。

指定検疫物として、牛・馬・豚・鶏・あひるなどの肉類・ハム・ソーセージ・ベーコン・ビーフジャーキーなどの加工品などがあります。

肉製品以外では、骨、卵、臓器、皮、毛、羽、角やこれらの加工品も対象となります。

植物検疫：日本の農産物と緑を外国の病害虫の被害から守るための制度。

日本に植物を持ち込む場合には原則として、すべて植物検疫が必要です。

その植物類は、輸入禁止品と輸入規制品の2つに区分されています。

輸入禁止品（持ち込むことができないもの）

土、土付きの植物、ほとんどの生果実、果菜類（クルミ（核子を含む））等。

輸入規制品（検査が必要なもの）

輸入禁止品に該当しない植物は、植物検疫カウンターで検査を受け、検査済みのスタンプを押してもらうことにより持ち込むことができます。

種子、球根、苗、切花、生果実、野菜、穀類、豆類、ドライフラワー、植物を材料にしたもの（民芸品、ワラ製品等）、木材など。

なお土のついた植物は一切日本に持ち込むことはできません。

* 検疫対象外の植物

加工された植物の多くは検疫の対象にはなりません。その主なものは下記のとおりです。

- ・ 木工品、竹工品、家具什器等の加工品
- ・ コルク、籐
- ・ 麻袋、綿、紙、網等の繊維製品等
- ・ 製茶、乾たけのこ
- ・ 乾果（あんず、なし、もも、ぶどう、バナナ、パイナップル、パパイヤ、マンゴー）、ドライフルーツ、干し柿等
- ・ 乾燥した香辛料で小売用の容器に密封されている胡椒、カレー粉等
- ・ アルコール、砂糖、塩等に漬けられた植物 果実の缶詰、キムチ等

植物、果実は種類が広範囲にわたるため詳細については最寄の植物防疫所等に問い合わせることも必要でしょう。

ワシントン条約：絶滅の恐れのある動植物を保護するため、それらの動植物の取引を世界的に規制するもの。生きている動植物はもちろんのこと、動植物の生死に関係なくその一部でも使用されていれば対象となるので注意が必要です。

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常に認識しておくことも必要でしょう。

[代表的なもの]：クジャクの羽根及びその扇子、象牙及び象牙製品、サンゴ及びその製品、ワニ革・へび革・オストリッチ革製のハンドバッグ・靴・財布類、海亀の甲羅、虎の毛皮、ワニ・トカゲ・海亀の剥製、蝶の標本等。

4) 日本帰国時における通関手続きに関する問題です。

誤っているのは の3つです。(複数解答)

の3つを選択解答した方は全受験者の中でも数名という結果でした。
今一度通関に関する理解力を深めるよう望みます。

記入が必要な場合は、1通にまとめて記入し、同時に通関することができます。

別送手続きと同様の手続きが必要です。

別送品申告は帰国時の通関手続きの際に行わなければなりません。

旅具通関が認められないのは、海外市価ではなく、課税価格が30万円以上の場合です。

未成年者の持ち込む酒類、たばこは、託送品または家族への贈与と認められる場合、免税にはなりません、課税のうえ通関することができます。

関税が無税になっている物品(腕時計、貴石、パソコン、ゴルフクラブ、絵画、彫刻、書籍など)については、課税価格に対し消費税5%(うち1%は地方消費税)のみ課税されることになっています。

簡易税率が適用される酒類は次のようになっています

ウイスキー(750ml) 1本につき 375円

ブランデー(700ml) 1本につき 350円

ラム・ジン・ウオッカ・リキュール(750ml) 1本につき 300円

その他のワイン・ビールなど(750ml) 1本につき 150円

旅行者個人が持ち込める医薬品・化粧品等については薬事法により以下のように数量制限があります。

医薬品及び医薬部外品は原則として2か月分以内

抗生物質などの要指示医薬品は1か月分以内

外用剤及び化粧品は1品目24個以内

ローヤルゼリーなど滋養強壮剤は配偶者分を含めて4ヶ月分以内

上記制限を超過する場合は、厚生労働省の手続きが必要となります。

(3)記載された説明文から世界的に有名な広場を選択解答する問題です。いずれも有名な広場ですので、添乗経験豊富な皆さんにとってはきっと何回かは訪れている場所だと思いますし、容易な問題だったのではないのでしょうか。ほとんどの方が満点に近い点数を取っていましたが、唯一誤答が多かったのは でした。参考までに解答以外の広場の概略を下記にまとめておきます。

プラス・ジャックカルチェ：カナダのモントリオールにある石畳の街並みがまるでヨーロッパのような旧市街の中心広場。ネルソン提督の記念柱が建っているこの広場にはテラスを張り出したカフェやレストランが軒を連ね、花売り等の露天商が店を広げて、小さなパリを思わせる雰囲気漂う所となっています。

天安門広場：世界で最も広い広場の一つ。50万人の人々を収容できる大集会場にもなるといわれ、広場中央には、人民英雄記念碑という高さ38mのオペリスクが建てられています。中華人民共和国の首都である北京のシンボリック存在の広場で、西に人民大会堂、東に中国革命歴史博物館、南に毛首席記念堂と

中国を代表する建築物が囲み、天安門を入れればかつての紫禁城、今の故宮博物院があります。

共和国広場：ローマ・テルミニ駅の400mほど北西にある広場。このあたりは古代ローマ時代の大浴場があったところと伝えられ、現在では、昼間は車で混むが、夜、中央にあるナヤディの大噴水に照明が灯されると4人の水の妖精の像が一段と美しく浮かび上がり幻想的な雰囲気を醸しだしています。

マルクト広場：マルクトとはマーケットの意味で、市が開かれたところを言います。ヨーロッパ各地にマルクト広場と呼ばれているところはいくつかあります。そのうち代表的な街のものを4つほど挙げておきます。

- ・アントワープ：旧市街の中心にあるこの広場は、14世紀から17世紀にかけて建設された建造物(市庁舎、ギルドハウスなど)に囲まれています。広場も中心には、アントウエルペンという、ここの地名の由来となったと言われる英雄伝説の主人公・古代ローマの兵士ブラボアの像の噴水があります。
- ・ブルージュ：街の中央にある広場で、広場の中央に建つ銅像はフランドルの二人の英雄たちと言われています。広場にある高い塔はこのブルージュのシンボル「鐘楼」。高さ80m余で、この鐘楼にある366段の階段を上ると街の景色を一望に眺めることができます
- ・ローテンプルグ：定期的に関われる青果市場などがあり市内の人々が集まる中心地となっています。市庁舎や市長の一気飲みの仕掛け時計で有名な市議会宴会堂など重要施設も近くに集まっていて木組み壁の家など中世の街並みが保存・再現されています。
- ・ハイデルベルグ：1701年に造られたヘラクレス噴水があり、噴水を挟んで聖霊教会と反対側に市庁舎の建物があります。中世では公開裁判及びそれに続く刑の執行場としての側面もあったようです。

サンピエトロ広場：世界一小さなバチカン市国にある、40万人を収容できるといわれるこの広場は、長径240mの楕円形。左右対称になっている半円形の回廊で囲まれており、合計284本のドーリア式円柱が4列に並び、その上には高さ3.5mある140の聖人像で飾られています。正面には、ミケランジェロの傑作である直径42m、高さ45mのサンピエトロ寺院の美しい巨大ドームを望むことができます。

広場中央にある高さ25m余のオベリスクの左右、噴水との間の石畳には白い大理石がはめ込まれていて、この上に立って回廊を眺めると、4列に並んでいる回廊の柱が重なって4本が1本に見えるといわれています。

バンドーム広場：パリ市内、周囲をコリント様式の優美な建物に囲まれ、17世紀フランス建築の荘厳さを伝える広場。ルイ14世の栄光を讃えるための広場として17世紀末に建造されたといわれています。現在はナポレオンのオステルリッツ戦勝記念の柱が中央に建っています。パリの建造物の中でも屈指の美しさを誇る場所として、また、世界中の高級ジュエラーのブティックがこの広場付近に店を連ねている場所としても有名などころとなっています。

プラス・ロワイヤル：1608年シャンブランが初めて毛皮貿易の基地をつくり、フランス植民地の歴史が始まった最初の地が丘の下のこの場所といわれています。カナダのケベックシティ発祥の地として、復元された当時の面影は現在もそのまま残されています。

なお、同名の地が、モンリオールにもあり、こちらはモンリオール発祥の地といわれ、アレキサンドラ埠頭に面した小さな広場で、この広場の北方にはネオ・ゴシックの壮麗なノートルダム教会が建っています。

ミケランジェロ広場：フィレンツェの小高い丘の上にある広場。緩やかな起伏に富んだ散歩道があり、フィレンツェの人々の憩いの場所にもなっています。広場からは、アルノ川に二分されたフィレンツェの美しい街並みを望むことができ、特に夕暮れ時には、西にあるベッキオ橋やドゥオモが茜色に染まり、ノスタルジックな雰囲気にも包まれた光景となります。

- (4) 今回初めて写真(カラー)を見て観光地の名称を解答する問題をだしてみました。比較的に慣れた観光地だったせいか、出来は良かったように思います。世界各地の観光スポットの中でも写真の6ヶ所はどれも旅行会社の募集パンフレットに必ずといってよいほど載っている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易し過ぎたようでした。ただ、 をグランドキャニオン、カッパドキア、 をローレイ、 の国名をハワイとした誤解答が数名ありました。なお、 をスリーシスターズと解答した方が数名おりましたが、もちろん正解としました。

なお、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、国名が正解であっても得点にはなりません。

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。

ノートルダム寺院

パリ・セーヌ川に浮かぶシテ島に建つ大寺院で、14世紀半ばに完成した中世ゴシック建築の傑作とされています。ノートルダムは「我らの貴婦人」を意味し、聖母マリアに捧げられた教会とも言われています。

正面に立つと先ず目に入るのが2つの塔。向かって右が南塔、左が北塔で高さはどちらも69m。正面入口の門と彫刻を見ると、中央には最後の審判、右は聖アンナ、左は聖母マリアをテーマとしたに細密な彫刻が施されています。内部にはバラ窓と呼ばれる3つの大きなステンドグラスがあり、北のバラ窓は聖母マリアと旧約聖書の人々、南はキリストと聖人たちがそれぞれ直径1.3mのステンドグラスに向かい合うように描かれており、もう一つは(直径約1.0m)正面入口の上部にあって、聖母子がモチーフになっています。

ブルーマウンテン(スリーシスターズ)

シドニーの西約100km、1000m級の山々が連なる山岳地帯の中心にあり、世界遺産にも登録されている国立公園。ブルーマウンテンの名の由来は、おびただしい量のユーカリの葉から大気中に油分が蒸散して、そのために空がとても青く見えることにあります。公園内に入ると、切り立った断崖や峡谷、奇岩、

ユーカリの樹海などの変化に富んだ大自然をまのあたりにすることができます。この一番の見所は、問題の写真にあるような風化によってできたスリーシスターズと呼ばれる、人が3人並んでいるような巨大な奇岩でしょう。この岩を望む展望台のそばからは勾配が41度もあって、世界一傾斜が急だといわれる観光用のトロッコ列車も出ています。

万里の長城

中華人民共和国にある遺跡でユネスコの世界文化遺産にも登録されています。紀元前7世紀の春秋時代から明代まで約2000年以上に渡り造成を重ねてきたもので、現存するものの大部分は明代の建造で総延長約6000kmの世界最大の城壁と言われています。現在の形の長城は秦の時代に、各国で作られていたものをつなぎ合わせた「秦の始皇帝」がその始まりで、その後、特に漢、明時代に堅固な城壁が作られました。なかでも、北京近郊の長城は二重に築かれているうえ、石やレンガで造られた重厚なものになっていて、敵監視台、狼煙台なども均等に分布しているなど芸術性も高いと言われています。

現在、観光地として公開されている長城は、「八達嶺」「司馬台」「黄崖関」「山海関」「嘉峪関」などですが、その中でも「八達嶺」は北京から比較的近く気軽に行けるので観光名所として観光客に人気が高いところとなっています。

人魚姫の像（人魚の像）

コペンハーゲンの港にあるこの像は、1913年デンマークの作家アンデルセンの童話の主人公「人魚姫」をモチーフに、彫刻家エドワード・エリクセンによって作られたもの。話の中の人魚は腰から下が魚ですが、この像は足首近くまで人間。これはモデルの足があまりにも美しかったため、うろこで覆うのがしのび難かったためと言われています。

小さくはかなげな像が、緑美しいカステレットにある公園の北側、小さな入り江にひっそりと佇んでいるこのあたりは、市内でも最も美しい場所として知られています。

ゴールデン・ゲート・ブリッジ（金門橋）

サンフランシスコを代表するこの橋は、サンフランシスコ市と北の対岸マリソン・カウンティーを結ぶ美しい橋で、明石海峡大橋が完成するまでは世界一の長さを誇る吊り橋でした。海流が速く、常に吹く強風とサンフランシスコ名物の霧のため、サンフランシスコ湾に橋を架けるのは不可能とも言われていましたが、およそ4年半の歳月をかけて、1937年に開通しました。橋が架かる海峡はゴールデン・ゲート（金門水道）と名付けられていたため、この橋は金門橋と呼ばれますが、金色をしているわけではありません。赤く見えますが、実際の色はインターナショナル・オレンジと言われるオレンジと黒の混合色です。霧の中でも見やすく周囲の色とのバランスが良いということで決定されたとのこと。

ダイヤモンド・ヘッド

問題の写真のようなワイキキのホテル群とワイキキビーチの砂浜の背景に特徴のある形をした山が写っている光景は絵葉書や旅行パンフレットなどで何回も

見たことがあるでしょう。この山がダイヤモンド・ヘッドであり、大昔に噴火した火山によってできたクレーターとして知られています。

19世紀前半、イギリス人の船員が山肌に光る方解石の結晶をダイヤモンドと勘違いしたことから現在の名前になったと伝えられています。

頂上までは約1キロメートル、約40分ほどなのでハイキング気分です。山頂には廃墟のようなコンクリート製の展望台があり、そこから見えるワイキキのホテル群、白い砂のワイキキビーチ、遠くのパールハーバー、一面に広がる太平洋の青色、その向こうに幽かに見えるモロカイ島やマウイ島と、眺めは誠にすばらしいもので観光客に喜ばれています。

(5) 四択問題ですが、これも皆さんにとっては比較的容易な問題だったのではないかと思います。なお、この問題も四択の選択が誤解答または未記入の場合は、地図上の位置選択が正解であっても得点にはなりません。参考までに正解以外の選択肢について、概略を記しておきます。

1) のロバニエミが正解です。

トゥルク：アウラ川の河口に開けたフィンランド最古の町。1812年にヘルシンキに首都が移されるまでこの街が首都でした。河口にあるトゥルク城は13世紀に建てられたもの。この街の西約13kmのナータリの町にはムーミンワールドがあることで知られています。

ヘルシンキ：三方を海で囲まれた貿易港でもある。美しい建物がかもしだす清楚な感じから「バルト海の乙女」の別名があるフィンランドの首都。

タンペレ：南北の2つの湖に挟まれた、フィンランド第2の都市。湖水地方の中心の森と周囲には200もの湖が点在している美しいガーデンシティー。

2) のタイムズスクエアが正解です。

ワシントンスクエア：ニューヨークの5番街の南端、白い大理石のパリの凱旋門を小さくしたようなアーチはワシントン・アーチで、初代大統領ジョージ・ワシントンの就任100年を記念して建てられたもの。グリニッジ・ビレッジの中心で市民や学生たちの憩いの場所ともなっています。ひろばの東にはイタリアの英雄ガリバルディの像があり、ここから南に続くイタリア移民地区の人々の守護神とされています。

マジソンスクエア：ニューヨークの5番街とマジソン街はさまれ、ブロードウェイが5番街と交わるところにある美しい緑の公園広場。マジソンスクエアガーデンと呼ばれる29階建ての円形の建物は、スポーツ、芸能娯楽、催し物、会議などが行われるスポーツと文化の殿堂で、ここから1キロメートルほど離れたところにある地下駅ペン・ステーションの階上にあります。

ユニオンスクエア：ニューヨークの14丁目と17丁目の間で、ブロードウェイと交差するあたりでワシントンスクエアから8ブロックほど北にあります。テロ事件以後、ニューヨーク市民が犠牲者を追悼しているシーンがよくテレビなどで出ていたあの場所です。またここではグリーンマーケットと呼

ばれる市（マーケット）が週4日開かれ、地元の人達のみならず観光客で賑わっています。

なお、同名の広場がサンフランシスコにもあり、知名度としてはそちらのほうが有名ですね。

3) の雲崗石窟が正解です。

莫高窟：シルクロードの町々の中でも特に名高い敦煌郊外にある中国三大石窟の一つで、切り立った岸壁に約1600mにわたり1000を超える石窟が掘られている壮大な石窟群。東晋時代から元代にかけて造られたと言われる総面積45000m²におよぶ壁画と2500体もの彩色塑像、唐・宋時代の五軒の木造建築等が残されています。

龍門石窟：敦煌の莫高窟、大同の雲崗石窟とともに中国三大石窟の一つとして名高いこの石窟は、洛陽郊外約13kmのところにあります。南北1kmにわたっての2000を超える石窟には、北魏から唐代にかけて築かれた大小約10万體にもおよぶ仏像があると言われています。

西千仏洞：敦煌の西北約35kmのところにある岸壁に開削された石窟で、莫高窟の西に位置することから西千仏洞と呼ばれています。現存する石窟は16窟で、北魏、唐時代の莫高窟と同系列様式の壁画と塑像が残されています。

4) のモルディブが正解です。

エルニド：マニラから約430km、北パラワンに位置。大小約50の島があり250種類ものサンゴ礁が生息する海に囲まれています。サンゴ礁の数はカリブ海でも約50種類なので世界的にも貴重な場所と言われています。ここは、マングローブが数多く生息しているため、山からの水はマングローブでせき止められ、海が汚れず透明度が非常に高い海として知られるリゾート地として有名です。

セイシェル：アフリカ大陸沖のインド洋上に点在する大小120あまりの島々からなり、合計面積は日本の種子島とほぼ同じくらいの大きさ。ウミガメの生息地、双子やしの自然生育地としても知られています。

マヘ島にあるビクトリア市が首都、温暖な海洋性気候で年間を通じ24～29。世界的なリゾート地でありながら乱開発が全くなされていないため、日本でもハネムーンなどに人気が高いリゾート地でしたが、今では、ヨーロッパ各地からの観光客が大半を占めるようになってきています。

ランカウイ：マレーシアのタイ国境近く、ペナンの北西約100kmの洋上に浮かぶ99の島からなるリゾート。ビーチのほとんどは遠浅で、野生のらんが咲き乱れ、多くの伝説に彩られた名所と美しい自然が魅力となっています。

5) のレイク・ルイーズが正解です。

マリーン・レイク：ジャスパーの街から約50km南東に位置し、カナディアン・ロッキーで最大の氷河湖。ジャスパー国立公園にある湖のなかで

も最も美しいことで知られています。湖にポッカリと浮かんでいる「スピリット・アイランド」をはじめとする湖の見所を一巡りする遊覧船がここの名物となっています。

ボウ・レイク：バンフの町なかを流れるボウ川の源となっているボウ・レイクは、ボウ氷河の溶け水によってできた湖。天気の良い日には、周囲の雄大な山々がエメラルド色の湖面に映し出され、展望台からは、クロウフット・マウンテンとクロウフット氷河を望むことができます。

エメラルド・レイク：ヨーホー国立公園にある61の湖のなかで最も大きく、神秘的なエメラルドグリーンに輝く水をたたえた湖。静寂に包まれた湖のたたずまいは、カナディアン・ロッキーのどの湖とも異なった独特の趣を醸し出しています。

6) のウインダミアが正解です。

グラスゴー：スコットランドの南西部に位置するスコットランド最大の産業都市で商工業の中心地であるとともに文化・芸術の街としても知られています。都市名はケルト語で「緑の谷間」を意味しているようです。

エジンバラ：スコットランドの中心都市。北海に面する学術都市で出版業が盛ん。もとスコットランド王国の首都。毎年夏にエジンバラ国際フェスティバルが開催されることでも知られています。また、近郊には有名なセントアンドリュース・ゴルフコースがあります。

ダブリン：アイルランドの首都。古くからケルト人が住んだ地域。12世紀以来イギリスに支配されたが、1937年に英連邦内の共和国として独立を宣言、1949年に英連邦から脱退しています。イギリスの北アイルランドとは宗教的な対立問題を抱えていると言われています。

7) のキラウエアが正解です。

ハレアカラ：マウイ島にある周囲34kmといわれる世界最大のクレーターをもつ休火山。

山頂まで舗装道路が続き快適なドライブを楽しむことができ、また、山頂付近に自生するシルバーソード（銀剣草）はこことヒマラヤにしかないといわれる非常に珍しい高山植物で、運がよければ20年に一度だけ咲くという花を見ることができます。

ワイアレア：カウアイ島の中央部にある山で世界一降水量が多いことで有名な山。雨が多いだけに緑も豊かで様々な熱帯植物が生い茂り、そのためこの島は、ガーデンアイランドとも呼ばれています。

マウナケア：ハワイ島にあるハワイ諸島最高峰（4205m）の山。世界中で最も天体観測にふさわしい場所の一つと言われ、日本の「スバル」をはじめ世界各国で12以上の天文台がこの山の山頂に並んでいます。

8) のロトルアが正解です。

クイーンズタウン：ニュージーランド南島の南部内陸部、氷河時代にできた神秘的で美しいワカティプ湖畔にあるニュージーランドを代表するリゾート地。フィヨルドで有名なミルフォード・サウンドの玄関口としても

知られる町。

ミルフォード・サウンド：ニュージーランドの南島南西部、フィヨルドが幾筋にも海に注ぐフィヨルドランド国立公園に北部に位置し、タスマン海に臨む1000m級の絶壁に挟まれた入り江にある同国立公園の中でも第一の景勝地。

マウントクック：ニュージーランドの南島にありニュージーランドの最高峰で高さは富士山とほぼ同じ。一帯には3000m級の山々が連なり、マウントクック国立公園を形成、セスナ機で同国最大のタスマン氷河をたのしむこともできます。

9) の慶州(キョンジュ)が正解です。

釜山(プサン)：日本に最も近い外国の都市。西は洛東江、南は青い海に接した韓国第2の国際貿易港で、経済・産業の中心にもなっています。また、市内には、龍頭山公園、白砂の海雲台ビーチ、近郊には通度寺、梵魚寺、東萊温泉などの観光地もあります。

扶余(プヨ)：6世紀の半ばから123年間、百済の都がここにおかれ仏教文化の中心地として栄えたところです。市内には、かつて百済の王城が築かれていた扶蘇山、国立扶余博物館、近郊には名湯として知られる儒城温泉があります。

大田(テジョン)：扶余など百済文化の遺跡を巡るスタート地点になるのがこの都市。郊外の国立公園鷄竜山には20余りの古寺があります。

10) のプラド美術館が正解です。

ウフィツィ美術館：(イタリア、フィレンツェ)メディチ家のコレクションから始まり、ルネッサンス時代の作品を中心としたイタリアの代表的な美術館。代表的な作品としては、ボッティチェリの「ヴィーナスの誕生」、「春」、ダ・ヴィンチの「受胎告知」、ミケランジェロの「聖家族」、ショットの「聖母子」、ラファエロの「自画像」などがあります。

オルセー美術館：(フランス、パリ)旧オルセー駅を改造して1986年に開館したガラス張りの天井と吹き抜けドーム明るい空間をもつ美術館で、旧印象派美術館のすべての作品とルーブル美術館の一部の作品がここに集められ、印象派絵画の宝庫として知られています。代表的な作品としては、ミレーの「落ち穂拾い」、モネの「日傘の女」、ルノワールの「田舎のダンス」、ゴッホの「タヒチの女たち」などがあり、他にゴッホ、ロートレック、マネなどの絵画なども楽しめます。

エルミタージュ美術館：(ロシア、サンクト・ペテルブルグ)エカテリーナ2世が建設した美術館。政務の余暇を楽しむ場所として用いたところから、エルミタージュ(フランス語で隠れ場所の意)と呼ばれるようになったと言われています。その後、ロシア皇帝によってコレクションは増大し、約270万点の作品が約1000の部屋に納められ世界屈指の美術館となっています。ダ・ヴィンチの「花を持つ聖母」、マチスの「ダンス」、ピカソの「青の時代」をはじめ、ラファエロ、ミケランジェロ、ドラク

ロワ、ルノワール、ゴッホ、セザンヌなど、西欧諸国の大家の作品を鑑賞することができます。なかでも、レンブラントの「放蕩息子の帰還」はこの自慢のものと言われています。

問2 . 3日目、ホテルを出発（ノーガイド）してロンドンのウオータールー駅に7時15分頃到着したところ、一組のお客様からホテルの部屋の金庫（暗証番号式）にパスポートと財布を忘れてきたと申し出がありました。お客様の所持品等を徹底的に再確認しましたが見当たりません。どうやら、部屋の金庫に忘れてきたのは間違いのないようです。

ホテルまでタクシーで往復するとしても最低1時間はかかりそうです。

問 . この場合の対応方を手順を追って、具体的に記述してください。

出題の趣旨

- 1 . 時間的に余裕のない状況で発生したトラブルに迅速かつ適切に対応できるか。
- 2 . 本体のお客様への配慮、忘れ物をしたお客様への気配り等が的確に行えるか。

解答（例）のポイント

再度念のためお客様に所持品等を徹底的にチェックしていただく。

他のお客様には事情を説明のうえ、理解とご協力をお願いするとともに、座れる場所等にご案内して、乗車時間までお待ちいただく。

ホテルに連絡、部屋の金庫に忘れ物をしたこと、お客様本人が取りに行くことを責任者に伝えて、その対応方を依頼する。

このとき、金庫が施錠されたままで、使用中になっていることを確認してもらう。またトラブルを避けるため、該当のお客様の部屋にはメイドを含め、誰も入らないように依頼する。

お客様には早急にタクシーにてホテルへ戻ってもらうよう案内をする。

現地ランドオペレーターに連絡し、以降の必要な協力を要請する。

お客様のみでは対応が困難と思われるので、お客様の了解（特に支払いに関して）を得て、お客様をサポートするために、通訳・アシスタントをホテルまで同行させるか、またはホテルにて待ち受けるかのどちらかの手配依頼を行う。

乗車予定の列車に間に合わない可能性が大なので、後発列車の空席状況と乗車券の購入方法を説明する。

お客様の要望があり状況が許すならば、通訳・アシスタントに列車乗せ込み及び出発までの付き添いを依頼する。

お客様がツアー本体に合流する方法を検討し、そのために必要な手順についての打ち合わせを行う。

この件でかかった費用（交通費、通訳・アシスタント経費等）は、全てお客様の負担になることを改めて説明し、了解を得ておく。

パスポートと財布が発見されないときの対応もお客様に説明しておく。そのため航空券を渡しておくとともに、添乗員との連絡方法を伝えておく。

日本の旅行会社に状況報告を行い、必要に応じて指示を仰ぐ。

以上お客様との必要事項の打ち合わせが完了後、添乗員は本体とともに予定の列車でパリへ出発する。

解 説

添乗員はまず第一に「お客様の安全を確保する」という基本を忘れてはいけません。すなわち、募集型企画旅行契約に付随した「信義則上の義務としての安全確保義務」を果たす必要があるからです。

ウオータールー駅に到着して出発まで1時間弱という状況の中で、いかに迅速かつ適切に対応していくかがポイントになります。

忘れ物のなかにパスポートが含まれているということで、このままではこのお客様は本体と一緒にパリへ行くことはできません。

お客様がホテルの部屋に忘れてきたと言っていますので、それにほぼ間違いはないと思いますが、念には念を入れて所持品の再チェックはしてみるべきでしょう。また、お客様の勘違いもあり得ることなので、バスの車内に置き忘れていないか、ドライバーに確認してもらうことも必要かもしれません。

「ホテルのスタッフに金庫を開けてもらい、忘れ物等の有無の確認をしてもらう」という解答が半数以上ありましたが、忘れ物の中に財布があるということで、残念なことではありますが、一抹の不安を覚えざるを得ません。やはり、手間はかかりますが本人が開錠し確認することがその後のトラブル防止のためにも一番良いように思われます。

お客様の語学力、往復の道路事情、ホテルでのやりとり、万が一金庫の中にパスポート等がなかった場合等いろいろなことが想定されるのではないのでしょうか。万一の場合には重大な問題に発展する可能性もありますので、ツアー実施の旅行会社には、必ず報告をしておく必要があります。

パスポートが発見できなかった場合に言及した解答はわずか1, 2件のみでした。お客様、現地ランドオペレーターとの連絡を出来る限り密に行うことにより、お客様の不安を少しでも和らげるべく気配りをしてあげることも必要でしょう。

他のお客様に対する案内等に全く触れていない解答が数多くありましたが、実際の現場ではきちんと対応しているものと思います。

「添乗員は忘れ物をしたお客様に同行してホテルへ行き、この件の対応にあたるため、本体は添乗員なしで行く旨パリの現地代理店に連絡する」という解答が2, 3ありましたが、このケースで本体は添乗員なしでパリへというのは如何なものでしょうか。添乗員付きと謳っているツアーの場合には、後日に旅行業法上の大きな問題になる可能性もあります。

「旅行会社に連絡し指示を仰ぐ」という解答が、毎年のように見受けられます。この設問にあるようなケースは、添乗員が事態を良く認識して対処してゆくべき事柄であって、最初から旅行会社に連絡して指示を仰ぐというのは、プロの添乗

員としての主体性が全く感じられないように思われます。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。他に何か指示を頂けますか」と報告しておくことは必要なことではあります。

万一の事態を考え、該当のお客様のスーツケース類の取り扱いにまで言及された解答が2件ほどあり、その気配りに採点者の心情としてとしてプラスの加点を与えたい程でした。

問3 . 6日目、ローマ市内での宿泊ホテルは小さなホテルだったため、お客様は4階の部屋全部と3階の一部の部屋に分かれて宿泊しました。夜中に3階のお客様から「天井から水滴が落ちてくる。雨漏りではないか。」との電話がありました。確かに先ほどまでかなりの雨が降っていましたが今は止んでいるようです。電話をしてきたお客様の部屋に行ってみると、お客様の言うとおり天井から水滴がポタポタと落ちています。

問 . 水滴の落ちる原因を想定して列記するとともに、それぞれの対処方を具体的に記述してください。

出題の趣旨

- 1 . 原因が不明確なトラブルに対しても、積極的に解決を目指し、お客様の安全と円滑な旅行の実施を確保するために必要な措置を講ずることができるか
- 2 . 小さなトラブルでも、お客様の立場に立って取り組むとともに、大きなクレームにならないよう細心の注意を払って対応できるか。

解答(例)のポイント

添乗員一人では対応は難しいと思われるので、至急ホテルのフロントに連絡し3階の該当の部屋に来てもらい状況確認・点検をしてもらう。

お客様には深夜に起きた不快さに対しお詫びをするとともに、水漏れの状況によってその部屋での宿泊が難しいと判断される場合は代替の部屋を用意するようホテルと交渉する。

満室でその日の代替の部屋が確保できない場合は、水漏れの被害を防ぐべく対処するか、添乗員の部屋と交換するかの方策を検討する。

お客様へのお詫びのしるし等(お土産品、ドリンク、フルーツ、付加サービスなど)についてホテル側と相談する。

旅行会社へは対処方を含め添乗報告書等により報告を行う。

以上は原因の如何によらず共通する対応方で、以下は個別の対応方とする。

水滴の落ちる原因として考えられるのは、

- a.上の階(4階)の部屋のバスタブ等のオーバーフロー
- b.天井裏にある配水管等の老朽化による破損
- c.雨漏り

- d.その他（空調設備の排水管の破損等）があります。
- a.上の階の部屋のバスタブ等のオーバーフローが原因と考えられる場合
- .上の階のお客様に事情を説明し、浴室等を確認してもらおう。又は場合によっては部屋に伺い確認・点検させてもらおう。
 - .オーバーフローが原因の場合、ホテルに事情を説明し、協力して至急対処策を講じるようにする。
 - .この部屋のお客様の過失が原因である場合には、ホテル側から損害賠償等を請求される可能性が考えられるので、お客様の海外旅行傷害保険等への加入の有無等を確認し必要な援助を行う。
 - .3階の該当のお客様には状況を説明し、被害の状況等について、階上のお客様との仲介の手助けを行う。
 - .3階の該当のお客様の部屋の両隣の部屋についても、被害が出ていないか確認する。
 - .4階お客様が水漏れの原因ではなかった場合はお客様に事情を説明の上、夜中にお騒がせしたことに対する失礼を丁寧にお詫びする。
- b.天井裏にある配水管等の老朽化による破損が原因と考えられる場合
- .ホテル側の責任を明らかにするとともに、該当のお客様に対し丁寧にお詫びをしていただく。この場合はホテルの客室メンテナンスの不備だと思われるので、ホテル側に代替部屋のグレードアップ、付加サービスの要求を強く願います。
 - .ホテルに修理を依頼するが、夜中でもあり、直ぐに修理が完了することは難しいと思われるので、上記の対応を行う。
 - .この場合は、この部屋のみでなく、該当の部屋の周辺の部屋も水漏れの可能性が考えられるので、ホテルと協力して対処方を検討する。
- c.雨漏りが原因として考えられる場合
- .可能であるならば雨漏り箇所の万全の手当て（応急処置を含め）を依頼する。
 - .前記に記載の対応と同じ。
- d.その他が原因として考えられる場合
- .空調機器類の排水管からのもれ等が原因となっている場合が考えられるが、対応方は前記に記載の対応と同じ。

解説

夜中ということでもありますが、被害を訴えているお客様の心情を考慮し、できるだけ早くお客様の部屋へ伺うとともに、ホテルのフロントに連絡し、現状の把握と確認をすることが大切です。

上記に記述したとおり、お客様の過失が原因の場合には、ホテル側から修理費や使用できない期間の補償等の損害賠償を請求される可能性が考えられます。お客様に説明するとともに海外旅行傷害保険加入の有無、クレジットカードの付保条件等の確認をし、必要な援助を行うことになるでしょう。

「4階の部屋が自分たちのお客様の部屋かどうか確認する」という解答が何件かありましたが、出題文を読んでもいただければ、4階の部屋は全て自分たちのお客

様が使用していることがわかるはずですが。問題文をよく読み、どのような状況にあって、どのような解答が求められているのか、出題者の意図を汲んで解答にあたるよう心がけて欲しいと思います。

先ほどまでかなりの雨が降っていたということから雨漏りが原因の一つとして検討される必要はあるでしょうが、水漏れが最上階の部屋ではないということで、確立は少ないように思われます。

3階の該当のお客様の部屋以外の部屋（少なくとも両隣の部屋）はどうか（水漏れがあるのかないのか、チェックをするのかしないのか）に言及した解答は極々僅かしかありませんでした。夜中ということもあって他の部屋についてはどのように対応するかということは判断が難しいところですが、何らかの気配りが欲しいところです。

いずれにしても、お客様にはその後ゆっくり部屋で寛ぐことができない可能性もありますので、特に該当のお客様には丁寧にかつ真摯な態度で接し、お詫びをし、ご満足いただけるようあらゆる努力を惜しまないことが添乗員の重要な心構えと言えるのではないのでしょうか。

ご迷惑をおかけしたお客様には、お詫びと心証を悪くしないためにも何らかの対応（解答（例）のポイントの のような）を検討することも必要でしょう。

問4 . 6日目、夕食後、一人のお客様から添乗員の部屋に電話がありました。内容は「パリのホテルは部屋からエッフェル塔のライトアップが見えるというので楽しみにしていたが、部屋の窓の前の樹木が邪魔でよく見えなかった。」というものでした。確かにパンフレットには「お部屋からエッフェル塔のライトアップと美しい夜景をお楽しみいただけます。」と謳っており、ホテル側との確認でも私たちグループに割り当てられた部屋は全て、エッフェル塔が望める部屋となっていました。

問 . この場合の対応方と、その理由について業法・約款を踏まえた上で、具体的に記述してください。

出題の趣旨

- 1 . 旅行条件に関する事後の申し出に対し適切な対応方の基本ができているか。
- 2 . 旅行者の責任及び旅程保証等に関する基礎知識が身についているか。

解答（例）のポイント

とりあえずお詫び申し上げ、ホテル側との確認では全てエッフェル塔側の部屋が用意されていた旨を説明する。

お客様の話は、途中で言い訳めいた言葉を挟まないで最後までしっかり聞いてあげる。

パリのホテルへ、該当の部屋からの眺望がどの程度なのか確認をする。

現地ランドオペレーターにも事情を説明し部屋からの景観を確認してもらう。パリ滞在中にお申し出いただければ部屋の変更も可能だった旨お伝えし、事後のお申し出なので対応できないことについてのお詫びとご理解をいただく。昨年4月の旅行業法・約款改正で新設された「お客様の責任等」について、必要なら、角が立たない程度にやんわりとお話させていただくことも考慮する。次回からは何か不都合な点、問題等がある場合には、その場で必ず申し出ていただくようお願いする。場合によっては、お詫びのしるし（飲み物、お土産等）について、現地ランドオペレーター、旅行会社に相談する。旅行会社には、対処方を含め状況報告をするとともに、必要に応じてお詫びのしるし等について指示を仰ぐ。

解 説

お客様の話（苦情）を聞く際には、真剣に聞くという姿勢を示し、途中で話の腰を折るようなことはせず、こちらが主張する際はできれば控えめなくらいが良いと思われます。

部屋に指定又は条件がある場合は、ホテル側の確認だけでなく、添乗員自身がお客様に確認してみるとか、お客様の部屋を回って自分の目で確認するなどが大切だと思えます。

お客様は、心からの納得はできず割り切れない気分にいるかもしれません。電話のみではなく、部屋への訪問等によりフォローすることも必要と思われます。

特にこの設問では、問題文をよく読んでいないと思われる解答が非常に多く見受けられました。問題文には「お客様から電話があったのは6日目の夕食後」と明記されているにも拘らず、「直ぐにお客様の部屋に行って自分でどの程度見えないのか確認する」とか、「設問の6日目は、3日目の間違いではないか」と解釈して解答した人が80%以上ありました。問題文をよく読み、慌てて間違っと思込みをしないよう注意深さを身につけて欲しいものです。

なお、この問題は、昨年4月の旅行業法・約款改正で新設された「旅行者の責任」（詳細は後記）に関係するものとして出題したものです。

お客様からの申し出が数日前のことについてだということをはっきり認識して解答していたのは全解答者の10%強ほどしかいませんでした。

「よくは見えなかった」（全く見えなかったわけではない）とのことなので、旅程保証の対象にはなりません。後々クレームの対象になる可能性もあり得るので、場合によっては旅行会社に指示を仰ぐことも考える必要があります。

従って、旅行会社へは、お客様の申し出の内容、対応方についての詳細を報告しておく必要があるでしょう。

部屋からの景観が重要なセールスポイントになっている企画旅行商品である以上、旅行会社へはもちろん、現地のランドオペレーターに対しても絶えず部屋の状況等のチェックをしていただくようお願いする必要もあるでしょう。

かなりの解答者の方が旅程保証等についての知識がしっかり整理されて身につい

ていないように思われます。消費者の権利意識の高まりなどにより、旅行条件等については益々細かいところまでチェックされる時代になっています。今回出題されたレベル程度の知識はプロの添乗員としてきちんと身につけておかななくてはならないと思われます。

昨年4月の旅行業法・約款改正時に約款題30条に新設された「旅行者の責任」について詳細を記しておきますので参考にしてください。

[旅行者の責任]

第30条 2：「旅行者は・・・(省略)・・・旅行契約の内容について理解するよう努めなければなりません。」

第30条 3：「旅行者は旅行開始後において・・・(省略)・・・万一契約書面と異なる旅行サービスが提供されたと認識したときは、旅行地において速やかにその旨を・・・(省略)・・・申し出なければなりません」

すなわち、

- 1) 旅行者は旅行契約の内容についての理解に努める義務があるということ。
- 2) クレームを申し出る場合には適切な時期に申し出る義務を旅行者に課したということ。ということになります。

旅行内容と契約書面の内容が異なるときに、旅行業者に責任が生じるのは当然のことですが、この条項の導入により、その場でアピールしてもらえれば是正できた(またはその可能性がある)はずのものについては旅行業者の責任は回避できるものと解されることとなります。

言い換えれば、旅行サービスの内容がおかしいと認識したら、旅行地において速やかにその旨を申し出ることを旅行者に義務付けたもので、この義務に違反した旅行者は債務の履行がなされなかったことによる損害の主張はできないと法的には解されることになるのです。

[参考] 苦情対応について

旅行に関するお客様からの苦情は、宿泊施設や食事に関するもの、乗務員に関するもの、添乗員に関するものなど千差万別です。

大事なことは、その苦情が単なるお客様の不満なのか、旅行条件などに関するものなのかを見極めることです。

たとえ、添乗員に関係のない苦情であっても、お客様の苦情を真摯に受け止め、少しでもお客様の気持ちを和らげるためには初期対応が大切です。

お客様の申し出内容および要望等を十分に伺い、的確に把握し、迅速に対応することが重要です。

- (1) 誠意を持ってお客様の申し出を十分に伺う。

お客様の申し出内容、要望を正確に把握し、要点を確認しましょう。どんなに些細なことであっても親身になって聞くようにしましょう。

- (2) 感情的にならないで対応する。

お客様が感情的になって申し出ているときは、途中で話を折らずに、満足行くまで話をしてもらうことを基本とします。冷静な対応が望まれます。

(3) 逃げない。

話を聞いてもらえば、それで済んでしまうこともあります。お客様の話をよく聴いてあげることが大切です。

(4) お客様によって態度を変えず十分な配慮を。

お客様によって態度を変えることは厳禁です。お年よりはもちろん、年下のお客様であっても、言葉遣いには十分注意が必要です。

(5) ツアー実施の旅行会社に連絡する。

お客様の話を伺った結果、旅行条件との相違があった場合は、ツアー実施の旅行会社に事実を連絡しその後の対応の指示を仰ぎます。

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

問1 . 2日目、ホテルのレストランでお客様数人と朝食を一緒にした際、ほんの1, 2分だしお客様も見ているからとショルダーバッグを椅子の上に置いてトイレに行き戻ってきたところバッグがなくなっていました。中には、添乗指示書(引継ぎ書)、バウチャー、参加者名簿、クレジットカード、添乗携行金等が入っていました。

(問) この場合の対応方を具体的かつ手順を追って簡潔に記述してください。

(問) ツアーの円滑な運営にどのような問題が発生すると考えられますか、具体的なケースをあげてその理由を記述してください。

出題の趣旨

- 1 . 自らの不注意がもとで発生した緊急事態に冷静かつ、敏速に対応することができるか。
- 2 . 慌しい状況下でツアーの円滑な実施のため、迅速に適切な措置をとることができるか。
- 3 . 盗難に遭った貴重品それぞれの適切な対処方法を理解しているか。

解答の(例)ポイント

(問 について)

テーブルの周辺、及びレストランの中等をくまなく探すとともに、落し物等として届けられていないか、レストラン、ホテルのフロントに確認する。

レストランの責任者又は担当者呼び、事件発生を伝えるとともに警察を呼んでもらい、盗難証明書を作成してもらう。

お客様に盗難に遭った事実を伝え、ご迷惑をかけることをお詫びする。

現地ランドオペレーターに連絡し状況を説明して、協力をお願いする。

クレジット会社へ連絡、盗難の報告を行うとともに、無効手続きを行う。

旅行会社へ連絡、添乗指示書、バウチャー、参加者名簿、クレジットカード、添乗携行金が盗難に遭った旨報告する。

添乗指示書、参加者名簿、バウチャー等コピーを、至急現地ランドオペレーター経由等で FAX してもらうよう依頼するとともに、必要な現金等の対応についての指示を仰ぐ。特に参加者名簿の盗難について、お客様への報告の仕方についてのアドバイスを受ける。

バウチャーについては現地ランドオペレーターまたは発行箇所に盗難の事実を報告し、未使用部分の再発行の依頼をする。又はバウチャーなしでサービスが受けら

れるよう関係機関に連絡してもらうよう依頼する。

午前中の市内観光はガイドのみで行ってもらうようガイドに依頼し、添乗員が何処で合流できるのかを含めて、必要な打ち合わせを行う。

午前中の市内観光はガイドのみで実施することをお客様に伝え、お詫びをする。

お客様へはまめに連絡をとるなど、極力迷惑がかからないように努める。

(問 について)

レストランに警察が到着するまで時間がかかる場合があり、添乗員自身の対応にも時間が取られ、午前の市内観光の出発が遅れる可能性が生じる。

添乗指示書：現地ランドオペレーター、ガイド、レストラン等との打ち合わせ事項に時間がかかったり、予約等の確認作業に手間取るなど支障をきたすことになる。

バウチャー：旅行会社と関係機関（宿泊、食事、バス等輸送、入場その他）が、予約及びサービス実施内容について相互に確認するためのものなので、盗難・紛失により、予約、サービス実施内容について確認することができなくなり、業務に大なる支障をきたすことになる。

クレジットカード：クレジットカードでの支払いを予定していた場合には、支払いができず、また場合によっては、カードを悪用されることも考えられる。

参加者名簿：お客様に対する特記事項やオプションツアー等への参加及び入金の有無の確認ができなくなる。

又、参加者名簿の紛失・盗難は、個人情報の流失となり、悪用される可能性もあって、お客様から添乗員本人のみならず、旅行会社への苦情が多発する可能性が生じる。

添乗携行金：ポーター、ガイド等へのチップなどの支払いができず、ツアーの運営に支障をきたす。

添乗携行金の紛失（盗難）について、添乗員に過失が認められれば、全額弁済しなくてはならないことになる。従って、紛失・盗難における詳細な報告が必要となる。

お客様の添乗員に対する信頼感がなくなり、お客様に対してリーダーシップが取れなくなる可能性が生じる。

解 説

(問 について)

人は他の人の犯したミス等については比較的客観的に対処することが出来るのですが、いざ自分が当事者になると意外に慌てふためいたり、うろたえたりしがちです。なによりもまず冷静になって事に当たることが大切です。

パスポートが盗難に遭わなかったのは不幸中の幸いと言ってよいかもしれませんが。パスポートは常に身につけているという添乗員の基本姿勢を認識しておく必要を再度確認しておいてください。

添乗指示書、バウチャー、添乗携行金を紛失したり盗難に遭うと、その後の添乗業務に大なる影響が生じることは、想像に難くありません。

結果的に、お客様を始め、現地ランドオペレーター、旅行会社、関係協力機関等多くの方たちに余計な手間をかけることになってしまいます。

添乗携行金の紛失（盗難）について、このケースの場合、添乗員に過失が認められるので、全額弁済しなくてはならないことになるでしょう。紛失・盗難における詳細な報告が必要となります。

添乗中は、常に気を許すことなく、周囲に注意を向けていることが要求されることとなります。一時の気のゆるみが大きな事故につながったことは過去に何回も見聞きしていることです。後になって後悔することのないように、添乗中は気を張ってプロの添乗員として頑張ってください。

貴重品類の盗難・紛失時における対応例についての詳細は下記を参照してください。

* TCSA テキスト「海外添乗業務」52P～55P

（問 について）

具体的なケースをあげて、との設問にもかかわらず、個々の具体的な例示をしないで、記述した解答が散見しました。設問の意図を注意深く読み取ってほしかったと思います。設問の意図に合わない解答は、それがどんなに立派なものであっても得点には結びつかないことを理解して欲しいと思います。

さすがに、大多数の方が、参加者名簿の重要性（特に個人情報の保護の観点を含め）を記述していました。個人情報の保護に関する考え、重要性も大分理解されているように思われると同時に、今後添乗員が一番気にとめ、注意を払わなくてはならないのは、お客様の個人情報ではないかと改めて考えさせられる問題だったのではないのでしょうか。

個人情報については、総合1級 平常時添乗業務 問1（1）-5）の解説を参考にしてください。

それまでお客様に対して、注意をお願いしていたことが、我が身に振りかかってしまったことにより、お客様の添乗員に対する信頼関係が薄れ（無くなり）、旅程管理業務を含めリーダーシップとれなくなり、このことが今後のツアー運営上に大きな影響を与えることになってしまおうと思われま。

前記 のようなことに触れていた解答わずか数名だったことを付け加えておきます。

問2 . 7日目、午後の自由時間中、ご夫婦で参加のお客様の奥様が市内散策をしている際、石段で転倒し、大怪我をいたしました。

知らせを聞いた添乗員がお客様と一緒に病院へ行ったところ、腰部を骨折しており、手術の上最低1週間は入院しなくてはならないとの診断でした。

(問) この場合に必要な対応方を、手順を追って具体的に記述してください。

(問) 特別補償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 . 怪我等で入院(離団者)するお客様が出た場合の配慮すべき事柄と適切な対応方を理解しているか。
- 2 . 特別補償が適用される場合の条件を理解し、またその適用の有無の判断が的確にできるか。

解答(例)のポイント

(問 について)

お客様に入院の確認を行ない、入院先の病院を決定する。

ご主人の意向(奥様に付き添っての残留の有無)を確認する。

ご主人の付き添い残留の有無にかかわらず、現地ランドオペレーターに連絡し、協力を依頼する。

入院滞在中のお客様の意向(通訳の要・不要、ご主人の宿泊ホテル延長等)の確認を行う。

お客様の要望により入院中のお世話等を現地ランドオペレーターに依頼する。

お客様の意向に基づく必要な(宿泊ホテル、食事等)手配を依頼する。

帰国便の変更手続き、又は場合によって、再発券処理を行う。

費用に関して、入院・治療費用は個人負担であることを説明し、了解を得る。

併せて、追加必要料金(宿泊ホテル、食事、通訳等)のお客様負担・支払いの確認を行う。

海外旅行傷害保険加入の場合の保険会社への連絡等の援助を行う。

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、領収書等の受領に対する援助を行う。

ツアー実施の旅行会社へ連絡し、当該お客様の留守家族への連絡依頼を行う。

お客様から離団書を受領する。

お客様へ帰国のための航空券等をお渡しする。

帰国に関する通関(イタリア出国、日本入国等)のご案内をする。

他のお客様に事情を説明し、協力の依頼と心配をおかけしたことを詫げる。

(問 について)

このケースの場合、特別補償は適用される。

「自由行動中」は「旅行参加中」に含まれるので、この事例の場合は「企画旅行参加中の事故」ということになり特別補償の適用を受け、入院見舞金の支払い対象となる。

解 説

(1) 問 について

旅行中に旅行者が病気や傷害等により保護が必要となった場合に、旅行業者として必要な措置をとること、そしてその措置に要した費用は旅行者の負担であることが新約款第26条に明記されました。すなわち、保護措置をとることが旅行業者の義務であると同時に、「権限」でもあること、その保護措置に要する費用についても、旅行者本人の承諾がなくても当然に旅行者の負担とすることができるように定められています。

旅行業者(添乗員)は、信義則上「安全配慮義務」を常に負っていることを忘れてはいけません。

該当のご夫妻がお二人とも残留する場合を含めて、帰国便の変更手配及び手続き、日本帰国時における入国、通関に関するご案内も忘れてはいけません。

お客様の保険加入の有無等については、かなりの方が記述していましたが、その後何をどうするのか、対処方まで記述して欲しかったと思います。

上記解答のポイントの「離団書」について

該当のお客様は、「離団書」受領時以降は、ツアー本体から完全に離脱することになり特別補償の対象とはなくなるため、離団後はお客様個人のもとに行動し、何かが発生しても旅行会社の責任ではないという主旨をお客様に確認していただく必要があります。「離団書」はそのために作成していただく書類です。

ただひとつ、現地ランドオペレーターに対応を依頼し、添乗員は本体とともに他のお客様と一緒に帰国するうというかなり解答としては乱暴と思われるものが2~3みられました。結果的にはそうなるのですが、問題の解答としては大きな疑問符をつけざるを得ません。

トラブルの対応方について、今回も「旅行会社の担当者にまず相談する」という解答が数多くありました。旅行会社に報告、相談することは確かに重要なことではありますが、最初から最後まで相談しないと何も対応できないという姿勢ではお客様から信用されませんし、プロの添乗員として問題があると思わざるを得ません。少なくとも旅行中は会社を代表する添乗員としての心構え・気構えをもち、それにふさわしい知識と技術の習得に励んで欲しいと思います。

一方、「ツアー実施の旅行会社へ報告する」等の記述がない解答もかなりありました。旅行会社への連絡は当然のことということで省略したのでしょうが、解答と

しては大きな減点対象となってしまいます。

昨年もかなり見られました、「最善のアドバイスをする」という解答がありました。その最善が何かを質問しているわけですので、その具体例を挙げて記述していただかなくては、得点に結びつきません。

ツアー同行の他のお客様も心配していると思われるので、全くそのことに触れないのも不自然でしょう。簡単に状況説明をしておくことも必要なことではないでしょうか。

[参考] 航空券の有効期間の延長

国際航空運送約款（日本航空）：第3条（C）に記載されている「航空券の有効期間の延長」について以下の通り要点をまとめておきました。

航空会社が、有効期間延長の措置をとることがあるのは、以下の場合です。

- ・航空会社の責任による場合
- ・旅行開始後の旅客の病気等による場合
- ・旅客が旅行中に死亡した場合

なお、病気等のため航空券の有効期間を延長する場合は医師の正当な診断書を提出する必要があります。

当該旅客に同行している近親者の航空券についても有効期間を同様に延長することができます。

*詳細は、TCSA 教材「海外添乗業務」の130P～132Pの「国際航空運送約款」第3条（C）を参照してください。

（2）問 について

「自由行動中の事故なので特別補償の対象外である」、との解答が少なからずありました。プロの添乗員として業法・約款については正確な知識を身につけるよう今一度確認をして欲しいと思います。

特別補償規定により旅行者に入院見舞金が支払われるのは、旅行者が

- ・「企画旅行参加中に」、
- ・「急激かつ偶然な外来の事故」によって身体に傷害を被ったときです。

すなわち、病気は対象でないことと、細菌性食物中毒も対象からはずされていることに注意してください。

上記条件を満たした場合、海外旅行においては、4万円～40万円の範囲で入院見舞金が支払われることとなります。（治療費が支払われるものではありません。）

*詳細は、TCSA 教材「旅行業法令と約款」の99P～107Pを参照してください。

「企画旅行参加中」について、総合1級「平常時添乗業務」問1（1）の解説で詳しく説明しておりますので、参照してください。

問3 . 9日目、ローマ空港発の搭乗予定便が航空会社の突然の時限ストライキにより到着が大幅に遅れたため、ロンドン空港で乗り継ぐ予定の便に間に合いませんでした。

(問) この場合の対応方を手順を追って具体的に記述してください。

(問) この場合の旅保適用の有無とその理由を記述してください。

(問) 約3時間後に同一航空会社によるロンドン～成田の便が1便あり、今ならその便で20席確保できるとのことです。

この場合の対応方とその理由を整理して記述してください。

出題の趣旨

- 1 . 航空会社のストライキの場合、航空会社の責任の有無について理解しているか。
- 2 . 旅保適用の有無についての理解力を問う。
- 3 . 状況をすばやくかつ的確に判断して、適切な対応策をとることができるか。

解答(例)のポイント

(問 について)

お客様の待機場所(ソファ、ベンチ等の座れる場所等)の確保。

乗り継ぎ可能な代替便(他社便を含めて)への振り替えの交渉。

本日中に乗り継ぎできない場合は、その夜のホテル、必要な食事、トランスファー等の交渉と確保。

荷物の行方・取り扱い方又は代替便決定の場合の積込みの確認。

航空会社のストライキは、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るよう交渉。

ツアー実施の旅行会社への状況報告と必要により指示を仰ぐ。

帰国日が変更になる場合等は、お客様の留守宅への連絡の依頼。

お客様への随時状況報告(お客様の不安をできるだけ最小限にするため)。

ロンドン～成田の便の確保状況、又は変更手配の交渉と確保。

航空会社のストライキは免責事項である旨のお客様への説明。

航空会社との交渉は最大限努力するが、この件で発生した費用についてはお客様負担となる旨の説明。

お客様へ諸手配の状況と今後の予定の説明。

必要ならば、旅保適用の対象にならない(免責)旨の説明。

(問 について)

旅程保証の適用にはならない。

航空機の遅延(このケースの場合はストライキが原因であるが、遅延の原因は問わない。)は、「当初の運行計画によらない運送サービスの提供」にあたり、旅程保証上免責事項に該当する。

従って、この遅延が原因で、乗り継ぎ便に間に合わず、日本帰国日が延びても旅程保証の対象とはならず、旅程保証の適用は受けないことになる。

(問 について)

他社便を含めて、全員同一の便で帰国できるよう再度交渉をする。

どうしても不可能な場合、20席確保できる便を含め、2便に分かれて帰国する策をとることを検討する。残りのグループの決定便によっては帰国日が延びる可能性もあることを説明しておく。

20名の決定方法については、申し込み順にするとか、抽選で決めるとか、可能な限り公平性、透明性を考慮した方法を選択する。

場合によっては旅行会社の担当者に指示を求めることも検討してみる。

添乗員はあとになる便のお客様に同行することになることを説明し、了解をしてもらう。

残りのグループは延泊の場合、それにとまなう費用(ホテル、食事等)の変更(増)の可能性を説明、了解をしてもらう。

解 説

(問 について)

航空会社のストライキは免責であるとしつつ、ではどうしたらよいのか、お客様にどのように案内したらよいのか、に全くといってよいほど触れていない解答が何件ありました。プロの添乗員としてももう少し丁寧に解答して欲しかったと思います。

添乗員の機転と気配り、交渉力が試される問題です。便の振り替え、他社便へのエンドースを含め、最善策、次善策を考え、それぞれの対応の仕方、身のこなしのあり方、さらに加えれば、設問にもあるように最悪の状況も想定し整理して解答すれば、それほど難しい問題ではないと思います。

この事例では、基本的には航空会社は「免責」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、航空会社もある程度は柔軟に対応してくれているところが多いようです。そのあたりを整理して解答して欲しかったと思います。

お客様への説明もただ「費用はお客様の負担」ではなく、基本・原則の説明をし、理解・納得を得る努力をしたうえで、「航空会社と交渉する。」とすべきだ

と思います。出題者はそういった解答を求めていたのですが、そのようなニュアンスの解答はごく僅かでした。

責任の所在はどこにあり、添乗員はどのように対応し、お客様にどのように案内しなくてはならないか、きちんと整理して、読み手にわかりやすく解答してあるものも残念ながら非常にわずかでした。

この問題の解答にも、「一番よい方法で対応する」「考えられる最善の対応をする」というのが、かなりありましたが、対応する内容を具体的に記述していない解答とはいえないのではないのでしょうか。

(問 について)

航空会社のストライキは欧米では、かなりの頻度で起きているようですので、航空会社のストライキのみならず、各種交通機関のストライキへの対応方について、その場で慌てることのないように、きちんと身につけておく必要があります。この問題はおおむねほとんどの方が理解しているようで高い正解率でした。

「航空便のスケジュール、延着及び取消」について、国際航空運送約款(日本航空): 第11条(B)(2)に記載されている要点は以下の通りです。

会社の管理不能な事実(気象条件、天災地変、ストライキ、以下省略)の場合、会社は予告なしに、航空便を取り消し、打ち切り、延期又は延着させ、また離着陸すべきかどうかを決定することがあります。この場合、航空券の未使用部分に対する運賃及び料金は払い戻しをしますが、その他の一切の責任は負いません。

すなわち、ストライキは航空会社にとって免責であり、ストライキが原因での遅延に対し、損害賠償を請求することはできないということになります。

(問 について)

やはり同一便での全席確保に向けて、再度交渉することも大切でしょう。

この時点で全員まとまって帰国できる便を確保するのは難しいと思われる場合は分割便での帰国もやむを得ないでしょう。

20名の選択方法にはかなりの注意を払わなければならないと思われます。

安易に希望者を募ったりして決めると、あとあと大きなクレームが生じることにもなりかねません。(過去に大きなクレームになったケースが実際にありました。)

申し込み順、抽選、またはその他の方法にするのか、旅行会社に指示を仰ぎ決定するのも後々クレームを生じさせないための方策の一つではないのでしょうか。

問題が生じたときの対応として、公平性と透明性は非常に大切なことですので、添乗員の基本姿勢として認識し、常に頭に入れておく必要があるでしょう。

添乗員は当然のことながら、残りのグループに同行するため、20名のグループには添乗員なしでの帰国になる旨の了承をとり付ける必要があります。

「全員同一の便で帰国できるまで交渉する」という解答もありましたが、全員同一の便での席の確保の可能性、いつの便が取れるかわからないこと、お客様の費用負担のこと等を考慮すると、必ずしも最善策とは思えません。

一般教養

(配点) 問1 : 20点、問2 : 8点、問3 : 12点、問4 : 10点、問5 : 20点、問6 : 30点

問1 . 次の文章で始まる文学作品の名前とその著者名(著者が明確にされていないものは「作者不詳」と記入のこと)を解答欄に記入してください。

- 1 . いづれの御時にか、女御・更衣あまたさぶらひけるなかに、いとやむごとなききはにはあらぬが・・・。
- 2 . 男もすなる日記といふものを、女もしてみむとてするなり。
- 3 . 行く川の流ればたえずして、しかももとの水にあらず。よどみに浮かぶうたかたは、かつ消えかつ結びて久しくとどまるためしなし。
- 4 . 親ゆずりの無鉄砲で子どもの時から損ばかりしている。小学校にいる時分学校の二階から飛び降りて・・・。
- 5 . 月日は百代の過客にして行きかふ年もまた旅人なり・・・。
- 6 . 春はあけぼの。やうやう白くなり行く山ぎは、すこしあかりて・・・
- 7 . つれづれなるままに、日暮らし、硯に向かひて、心にうつりゆく・・・
- 8 . 祇園精舎の鐘の声、諸行無常の響きあり、沙羅双樹の花の色、盛者必衰の理をあらはす。奢れる者久しからず、唯、春の世の夢のごとし。
- 9 . 道がつづら折りになって、いよいよ天城峠に近づいたと思うころ、雨脚が杉の密林を白く染めながら、すさまじい速さで麓から私を追ってきた。
- 10 . 十年をひと昔というならば、この物語の発端はふた昔半もまえのことになる。

問1の出題について、1級は著者名を記入(記述式)する問題、2級は著者名を選択肢から選ぶ問題として出題。

出題の趣旨

- 1 . 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。
- 2 . 上記の趣旨に準じて、日本の有名な文学作品に焦点を当ててみました。

解答のポイント(解答)

問1		1	2	3	4	5
	作品名	源氏物語	土佐日記	方丈記	坊っちゃん	奥の細道
(注)	著者名	紫式部(サ)	紀貫之(オ)	鴨長明(コ)	夏目漱石(工)	松尾芭蕉(ケ)
		6	7	8	9	10
(注)	作品名	枕草子	徒然草	平家物語	伊豆の踊子	二十四の瞳
	著者名	清少納言(ウ)	吉田兼好(シ)	作者不詳(イ)	川端康成(ス)	壺井栄(ア)

(注) 著者名欄の著者名は1級の解答、記号は2級の解答です。

解 説

(1) 昨年、映画の舞台となった世界の観光地を出題しましたが、今年は新しい試みとして日本の古典を主とした文学作品に関する問題を出題してみました。

(2) 小中学校の教科書にも載っている何れも有名な文学作品の冒頭部分です。

1 級は著者名を記述、2 級は著者を選択する問題でしたが、出題者が想定していたよりは良い成績であったと感じています。

(3) この設問は難易度がやや高いと思われますので、作品名および作者名について「カタカナ」又は「かな」文字の記述であっても減点はしないこととしました。この問題では、著者が明確にされていないものは「作者不詳」と記入するように指示がされていましたが、「平家物語」の作者の解答欄に「琵琶法師」との記述がありました。

考えてみれば、平家物語は琵琶法師によって語り継がれてきたと言われているので、その点からはなるほどと思わせる答えであり、採点者としては思わず正解にしまいそうになった「迷答」でありました。

「伊豆の踊り子」の作品名の解答欄には、「天城越え」という解答が意外にも多く見受けられました。

たしかにこの小説の主人公は天城越えをしますが、その天城越えからの想像ではなく、添乗員の方々がカラオケに励んだ（石川さゆりの天城越え？）結果ではないかと推察しました。

「徒然草」「つれづれ日記」「兼好」「兼行」も解答者の趣旨（思い）は理解できるものの不正解としました。

「松尾芭蕉」「芭蕉」「夏目漱石」「漱石」「吉田兼好」「兼好」等と略した解答は、そのように呼称されることも通常にありますので正解としました。

(4) 何れも、添乗中にお客様との間で話題に出る（旅行先がその作品の舞台となっていればなおさらですが）ことも少なくないと思われる作品を選んでみました。お客様との間で話題になったとき、知っているのと知らないのでは、お客様の添乗員を見る目も変わってくることでしょう。

(5) 以下に出題した各文学作品の概略を参考までに記しておきます。

- 1 源氏物語：紫式部著、平安時代中期に成立した長編物語小説。平安朝中期を舞台に、主人公光源氏があまたの恋を経験しながら栄誉を極め、晩年には愛情生活の破綻による無常を覚える様までを描き、さらに老年の光源氏を取り巻く子女の恋愛模様や、あるいは源氏死後の孫たちの恋がつづらられていて、構成、心理描写、自然描写に優れ、物語小説の最高峰とも言われています。
- 2 土佐日記：紀貫之著、935年頃成立の日記。任国土佐から京都まで55日間の旅を記したもの。作者を女性に仮託し、仮名日記のわが国最初の作品と

して重要なものとされています。

- 3 方丈記：鴨長明著、1212年成立の随筆。冒頭で人と栖（すみか）の無常をうたいあげ、5つの天災の体験を述べて裏付けた後、世俗を捨てた閑居生活の楽しさを語り、さらに仏徒としての自己を顧みて結ぶ、流麗な和漢混交文で綴られています。
- 4 坊っちゃん：1906年に夏目漱石が発表した小説。愛媛県松山市の中学教師になった江戸っ子丸出しの喧嘩っ早い新米教師の正義感をユーモアをまじえて描いた小説。人物描写がユーモラスで、腕白中学生のいたずら、マドンナへのほのかな恋慕、乱闘に、文化の違いからのほほえましいシーンなど、さわやかな読後感があるためか、中学・高校の読書課題にもよく選ばれているようです。
- 5 奥の細道：松尾芭蕉著の紀行文、1702年成立。日本の古典における紀行作品の代表的存在であり、松尾芭蕉の著書の中でも最も有名な作品とされています。1689年弟子を伴って江戸深川の芭蕉庵を出て日光、那須を経て奥州各地を行脚し、象潟（きさがた）から北陸をまわりさらに美濃から伊勢路に入ろうとして大垣に到着するまでが書かれています。
奥の細道・紀行文中に詠まれている代表的な句を挙げておきましょう。
 - ・行く春や 鳥啼き魚の 目は泪（旅たち）
 - ・夏草や 兵（つはもの）どもが 夢の跡（平泉）
 - ・五月雨の 降り残してや 光堂（平泉）
 - ・閑（しず）かさや 岩にしみ入る 蝉の声（立石寺・山寺）
 - ・五月雨を あつめて早し 最上川（新庄）
 - ・荒海や 佐渡によこたふ 天の川（越後・出雲崎）
 - ・蛤の ふたみにわかれ 行く秋ぞ（大垣）
- 6 枕草子：平安時代中期の女流作家清少納言により執筆されたと伝わる随筆。一条天皇の皇后定子に出仕した作者の宮廷生活の回想・見聞、また日常生活や四季の自然、人生などに関する随想などを約三百の章段に綴ったもの。平仮名を駆使した和文の簡潔な口語体で書かれ、感覚が鋭く、総じて文章も軽快で、「源氏物語」とともに王朝女流文学の双璧として、後世の連歌、俳諧、仮名草子へかなりの影響を及ぼしたと言われています。
- 7 徒然草：吉田兼好により1330年頃書かれた中世文学の代表的な随筆。成立時期については、鎌倉時代1330年～1331年頃にまとめられたとする説が主流となっているようです。随想、見聞などを著者の感興のおも

むくまに記したもので、無常感に基づく著者の人生観、美意識などがうかがえます。現在では、枕草子（清少納言）、方丈記（鴨長明）と合わせて日本三大随筆の一つと評価されています。

8 平家物語：鎌倉時代に成立した平家の栄華と没落を描いた軍記物語。作者は信濃前司行長はじめ諸説がありますが未詳。この物語は、平家がまたたく間に勃興し平清盛を中心とする平家一族の栄華と生き様、新たに台頭した武士たちの生き様と滅亡していく平家のさまを素材として、諸行無常・盛者必衰の仏教観のもとにその無常の世に生きる人々の姿を如実に描き出している軍記物といっても過言ではないでしょう。そして、琵琶法師たちの語り（平曲）によって多くの人々に享受されていったと思われます。「祇園精舎の鐘の声・・・」のあまりにも有名な書き出しで始まることでもこの作品は広く知られています。

9 伊豆の踊り子：川端康成著の短編小説。1926年に発表。伊豆の旅に出た高校生の「私」は天城峠で出会った旅芸人の踊り子に惹かれ、一行と下田まで道連れになる。少女への思慕を抒情的に書き綴るこの作品は初期の代表作として知られていますが、そこには作者自ら「孤児根性」と呼ぶ幼少年期の心の傷が深い影を落としているようです。

10 二十四の瞳：壺井栄著、1952年刊。瀬戸内海の小豆島を舞台に若い女性教師大石先生とそこで受け持った12人の教え子との太平洋戦争をはさんだ交流を描いた小説。作者の戦争に対する強い抗議がこの作品を単なる感傷に終わらせていないものになっていると言われています。

問2 . 次の(1)～(8)の各設問に対する答として最も適切なものを一つ選び、その番号を解答欄に記入してください。

(1) 地球温暖化の主な原因とされているものはどれですか。

- 太陽の黒点の増加。
- 二酸化炭素などの排出量の増加。
- 火山噴火時のガス。
- 核実験による放射能の増加。

(2) 海の潮の満潮・干潮が起こる原因として正しいのはどれですか。

- 地球の自転による遠心力
- 偏西風

1日の直射日光の量の変化による海水温度の差
月の引力

(3) 季節を表す言葉と太陽暦の時期の組み合わせで間違っているのはどれですか。

大寒 1月
節分 2月
立春 4月
冬至 12月

(4) 気象用語の説明で間違っているのはどれですか。

「真夏日」: 1日の最高気温が30 以上の日。
「夏日」 : 1日の最高気温が25 以上の日。
「真冬日」: 1日の最低気温が0 以下の日。
「冬日」 : 1日の最低気温が0 未満の日。

(5) 日の出、日の入りについての説明で正しいのはどれですか。

太陽の上縁が水平線又は地平線に現れたときが日の出。
太陽の全体が水平線又は地平線から現れたときが日の出。
太陽の中心(下半分)が水平線又は地平線にかくれたときが日の入り。
太陽の下縁が水平線又は地平線にかかったときが日の入り。

(6) ダンボール箱に「天地無用」と書いてありました。正しい意味はどれですか。

上下を逆さにしてはいけないということ。
上下を逆さにしても問題がないということ。
中身が頑丈なので少々手荒く扱ってもかまわないということ。
壊れ物が入っていないので、積み上げてかまわないということ。

(7) 16世紀から17世紀にかけて活躍した劇作家のシェイクスピアは、52年の生涯で38編もの戯曲を書いています。次のうちシェイクスピアの四大悲劇と呼ばれる傑作に含まれないものはどれですか。

ハムレット オセロ ロミオとジュリエット
マクベス リヤ王

(8) 突然、目の前で人が倒れたとき、救急車来るまでの対処として間違っているのはどれですか。

倒れた人の呼吸と心音を観察する。
倒れた人が入れ歯をしている場合は入れ歯をはずす。

倒れた人が吐いたときは、顔を横に向け指で口の中の物をかき出し、窒息を予防する。
倒れた人の体を強く揺り動かし、意識の戻るのを助ける。

出題の趣旨

1. 添乗員である前に社会人としての一般常識が身に付いているかどうか。
2. 上記の趣旨に準じて、添乗中にも話題として出そうな事項をとりあげました。

解答のポイント（解答）

問2	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)

解 説

全般的に正しい理解をされていない受験者も多く見受けられました。

(1) 主な原因となっているのは です。

地球温暖化の主な原因は、人間の活動により排出される二酸化炭素をはじめとする各種の温室効果ガスと呼ばれる物質が大気中に蓄積され、長期間滞留することにあります。化石燃料（石油、石炭、天然ガス等）の消費などによる二酸化炭素の排出量の増加と、二酸化炭素を固定する森林の破壊などによる二酸化炭素の吸収量の減少とによって温室効果ガスの蓄積が増加するといったいわゆるダブル蓄積の現象が地球温暖化の主な原因とされています。

(2) の月の引力が正解です。

海の潮の満ち引きを起こす最も大きな原因は月の引力で次に太陽の引力が挙げられます。月の引力が海水を引っ張るため（潮汐力）に、月に近い側の海面が盛り上がり、また月に遠い反対側も海面が取り残されてどちらも満潮になります。これは太陽の引力でも同じことが起こります。月と太陽の潮汐力がお互いに助け合う新月や満月の頃は潮の満ち引きが大きく大潮となり、お互いに弱め合う上弦や下弦の半月の頃は、満ち引きの小さい小潮になります。

(3) が間違っています。時期は4月ではなく2月が正しい月になります。

大寒（たいかん）、節分（せちぶん・せつぶん）、立春（りっしゅん）、冬至（とうじ）に関する問題でしたが、日本の古くからの暦（こよみ）についての知識は不足しているようで、誤解答が目立ちました。

大寒：1月20日頃およびこの日から2月の節分までの約2週間をいい、気候的にも一年で最も寒い季節にあたります。

節分：季節の変わり目を指し、立春、立夏、立秋、立冬の称ですが、特に立春の前日（2月3日頃）を意味することが一般的で、この日には、炒り豆をまいて悪疫退散、招福の行事を行う風習があります。

* 節分の新常識（？）「恵方巻き」について

「恵方巻き」とは、2月3日の節分の夜にその年の恵方に向かい、無言で1本丸ごとのまき寿しを食べると福が訪れるとされる太巻き寿しのこと。関西地方で行われていた風習ですが、近年は関東地方を始め全国的に広まりつつあるようです。

[恵方]：その年の福が集まり縁起が最もよいとされる方角。干支によって定められ、今年2006年は「南南東」とのことです。

立春：2月4日頃。この日の前日が節分で、八十八夜、二百十日などはこの日を基準に定められています。この日以降初めて吹く南よりの強風を「春一番」と呼んでいます。

冬至：12月22日頃。北半球では太陽の南中高度が最も低く、一年で昼間が最も短く、夜が長い日となります。この日に各家庭では無病息災を祈るため、「ゆず湯」に入る風習があることを皆さんはご存知ですね。

(4) の真冬日の説明が間違っています。最低気温ではなく最高気温です。

気象庁のホームページにそれぞれ次のように記されています。

真夏日：一日の最高気温が30 以上の日をいいます。

夏日：一日の最高気温が25 以上の日をいいます。

真冬日：一日の最高気温が0 未満の日をいいます。

冬日：一日の最低気温が0 未満の日をいいます。

なお、参考までに「熱帯夜」とは、夕方から翌日の朝までの最低気温が25 以上になる夜のことをいいます。

また天候に関する実況や予報で、気温や降水量などを「平年並み」と表現する時がありますが、これは過去30年間の観測値をもとに出現率を求めその頻度の中間部分を平年並みと決めているようです。

(5) 正しい説明は です。

日の出：朝、太陽が東の空に現れ出ること、又その時刻。天文学的には、太陽の上縁が東の地平線に接するときをいいます。

日の入り：夕方、太陽が西に沈むこと、又その時刻。天文学的には、太陽の上縁が西の地平線に接するとき（日没）をいいます。

(6) 正しい意味は です。

荷物の箱によく表示されている「天地無用」のことばの意味は、「壊れやすいものが入っているので、この荷物の上下を逆さまにはいけない」ということです。

これを、「心配無用」とか「問答無用」のように「必要がない」という意味に解釈して、ひっくり返してしまうと大変なことになります。この場合の「無用」は「禁止する」という意味で、「天地」とは「上と下」ということを表しています。かなりの受験者が間違った解答をしていたのでたいへん意外に感じました。

(7) 四大悲劇に入らないのは の「ロミオとジュリエット」です。

シェイクスピア：イギリスの劇作家・詩人。四大悲劇と呼ばれる「ハムレット」「オセロ」「リア王」「マクベス」のほか、「ロミオとジュリエット」「ベニスの商人」「真夏の夜の夢」「ジュリアス＝シーザー」など多数の作品があります。

(8) の対処が間違っています。

人が倒れた、あるいは、倒れていた場合、まず耳元で、大声で名前を呼ぶか、「もしもし」と呼びかけてみましょう。このとき、「してはならない」ことは、「体をたたくこと」、「体をゆすること」です。呼びかけたとき、

- ・はっきり返事をする。
- ・やっとな返事をする。
- ・返事をしない(手足で反応は示す)あるいは(全く反応がない)。

等によって緊急処置の仕方は変わってきます。詳しくはここでは記載しませんが、いずれの場合においても慌てて相手の体を強く揺り動かして、意識を戻させるような行動は絶対にしてはいけません。

問3 . 次の文の () ~ () に入るもっとも適当な地名、語句、数字を解答欄に記入してください。

(1) 日本標準時の基準子午線東経()度上に位置するここ()市は、古くは柿本人麻呂の万葉集にも詠まれているとおり、風光明媚な地でもあります。ここに建つ天文学館の高さ54mの塔は子午線の標識でこの地のシンボルともなっています。展望室からは()海峡大橋をはじめ360度の眺望を楽しむことができます。

(2) 今年7月、南アフリカで開かれた委員会で、オホーツク海に角のように突き出した長さ約70キロ、幅約25キロの細長い()半島が、日本では3番目の世界自然遺産として正式に登録されました。原始の豪壮な風景とともに、動物や植物ばかりではなく、ここは北半球で()が接岸する南限でもあり、豊かな海洋生態系も類を見ない特徴で、海と陸とが一体化して作られる本来の生態系が世界に評価され、ここに後世に残すべき自然の宝物がまた一つ増えることになりました。先行した青森・秋田両県にまたがる()や鹿児島県の()

では、登録後にゴミのポイ捨てや野生植物の盗掘といった基本マナーを守れない観光客が急増したことによって、自然が大きく脅かされているといわれています。私たちは豊かな自然を守りつつ魅力を存分に楽しむ工夫をいっそう求められているようです。

(3) 日本、ドイツ、ブラジル、インドなどが目指している国連安保常任理事国であるが、現在常任理事国で拒否権をもつ5カ国とは、アメリカ、イギリス、() () () である。

(4) 今年2月、文豪島崎藤村のふるさととしても知られている旧中仙道の宿場町・馬籠(まごめ)のある山口村は、「平成の大合併」で()県から()県の()市に編入するという越県合併が実現したものと知られています。

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。
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。

解答のポイント(解答)

問3	(1)		(2)			
	135	明石	知床	流氷	白神山地	屋久島
	(3)(注)			(4)		
	フランス	ロシア	中国	長野	岐阜	中津川

(注) は順不同です。

解 説

全体として出題者が想定していたよりは良くできていたと感じました。

(1) 日本標準時のまち明石に関する問題です。「明石」を「赤石」と記入した解答が何件ありましたが地名は正確な漢字で覚えて欲しいと思います。

明石市は日本標準時、東経135度の子午線上にある都市。また、瀬戸内海に面しており明石海峡をはさんで淡路島を眼前に望むことができます。気候も瀬戸内海の温暖な環境に恵まれ、風光明媚な地であるとともに海の幸にも恵まれた地でもあります。古代明石原人から万葉歌人・柿本人麻呂によって多くの歌が詠まれ、さらには源氏物語の舞台にと古い歴史をもつ明石市内にはいたるところに由緒あ

る史跡や名勝があり観光の見所も事欠きません。また、サンフランシスコのゴールデン・ゲート・ブリッジを抜いて世界一長い吊り橋となった「明石海峡大橋」は、長さ3911m、主塔の高さは海面上約300mもあり、東京タワーとほぼ同じ高さになります。

(2) 新しく世界自然遺産に登録された知床を中心テーマとした問題です。

- ・(2)の問題の解答で「白神山地 白神」、「屋久島 屋久」等の記入がありましたが、解答者本人は正しく理解しているものと解釈して今回は正解としました。但し、の「白神 白上」、「屋久島 矢久島」等は土地の名称であるので誤字・当て字等は相応しくないと判断して不正解としました。
- ・なお、「かな及びカタカナ」での解答が何件か散見されましたが、今回は減点対象とはしませんでした。

1) 世界中のあらゆる地域には、国や民族が誇る文化財や自然環境があります。世界遺産とは、現代を生きる世界のすべての人々が共有し、未来の世代に引き継いでいくべき人類共通の宝物のことです。

現在、この世界遺産は、

「文化遺産」: すぐれた普遍的価値をもつ建築物や遺跡など

「自然遺産」: すぐれた価値をもつ地形や生物、気候などを有する地域

「複合遺産」: 文化と自然両方の要素を兼ね備えているもの

に分類されており、世界遺産リストに登録された文化遺産は628(うち日本は10)、自然遺産は160(うち日本は3)、複合遺産は24の総計812。これらの世界遺産物件を持つ国は137カ国となっています。(平成17年7月現在)日本は平成5年屋久島と白神山地が初めて世界自然遺産として登録されました。そして、昨年7月にわが国3番目の世界自然遺産として知床が登録されました。

2) 知床が世界自然遺産として評価された主な特徴は下記の事項によるようです。

世界で最も低緯度の季節海氷域であり、海氷に特徴付けられる海洋生態系と陸上生態系が連続することによって複合生態系を形成しており、海洋生態系と陸上生態系の相互関係を示していること。

海岸から約1600mの山頂部までの間には、人手の入っていない多様な植生が連続して存在しており、豊富な餌資源と多様な環境を背景として、ヒグマは世界的にも高密度で生息していること。

北方系と南方系の種が混在するなど、地理的位置と多様な自然環境を背景として特異な種構成、分布が見られるほか、国際的希少種であるシマフクロウ、オオワシ、オジロワシなどの重要な繁殖地や越冬地となっており、これらの種の存続に不可欠な地域となっていること。

地域の人々の自然に対する意識が高く、自然環境保全に関する様々な活動が行われていること。

(3) 昨今話題になっている国連常任理事国についての問題です。

国連安保理(国連安全保障理事会)というのは、国連の中で国際社会の平和と安全の維持について重要な役割と責任をもつ機関のことです。安保理は国連加盟国を代表して行動し、加盟国は安保理の決定を受けると決定に従う義務を負います。現在の常任理事国は第二次世界大戦の戦勝国である米国、英国、フランス、中国、ロシアの5カ国で、1945年9月の国連創設時から拒否権をもっています。安保理はこの常任理事国と「拒否権」をもたない10の非常任理事国から構成されています。安保理常任入りを目指す、日本、ドイツ、インド、ブラジル等はG4を結成して共同で国連改革を訴えているところです。

(4) 平成の越県大合併として大きな話題になり、観光地としても人気の高い中仙道の宿場町馬籠についての問題です。

この問題で、「岐阜」という漢字が書けない人が目立ちました。「岐阜 岐府」等は土地の名称であるので、誤字・当て字等は相応しくないと判断して不正解としました。

長野県から岐阜県中津川市に編入合併した今回の「平成の大合併」で初の越県合併が実現しました。新たな岐阜県中津川市は山口村のほか、岐阜県旧恵那郡6町村(坂下町、川上村、加子母村、付知村、福岡町、蛭川村)を編入して発足しました。

問4 . 次の ~ のことばは、現在、本来の意味とは異なった意味で使われているものが多いようです。それぞれ本来の意味は、A、Bのどちらでしょうか。解答欄に記号で記入してください。

他山の石

A 他人の誤った言行も自分の行いの参考になる。

B 他人の良い言行は自分の行いの手本となる。

世間ずれ

A 世の中の考えから外れている。

B 世間を渡ってきてずる賢くなっている。

姑息な手段

A 「一時しのぎ」という意味。

B 「卑怯な」という意味。

彼には役不足な仕事だ。

A 本人の力量に対して役目が重すぎること。

B 本人の力量に対して役目が軽すぎること

<p>あの人は気が置けない人ですね。</p> <p>A 相手に対して気配りや遠慮をしなくて良いこと。</p> <p>B 相手に対して気配りや遠慮をしなくてはならないこと。</p> <p>情けは人のためならず。</p> <p>A 人に情けをかけておくと巡り巡って結局は自分のためになる。</p> <p>B 人に情けをかけて助けてやることは、結局はその人のためにならない。</p> <p>その発言は流れに棹さすものだ。</p> <p>A 傾向に逆らって、ある事柄の勢いを失わせるような行為をすること。</p> <p>B 傾向に乗って、ある事柄の勢いを増すような行為をすること。</p> <p>そんなことをするなんて確信犯だ。</p> <p>A 政治的、宗教的等の信念に基づいて正しいと信じてなされる行為・犯罪又はその行為を行う人。</p> <p>B 悪いことであると分っていながらなされる行為・犯罪又はその行為を行う人。</p> <p>かわいい子には旅をさせよ。</p> <p>A 子供が旅をすることを望めば、希望どおりにさせてやるのが良い。</p> <p>B 子供は手元で甘やかさず、世間に出して苦勞をさせたほうが良い。</p> <p>枯れ木も山のにぎわい</p> <p>A つまらないものでも無いよりはまし。</p> <p>B 人が集まればにぎやかになる。</p>
--

出題の趣旨

1. 添乗員は、社会人としての教養（一般常識）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」については、今後も継続して出題していく方針です。
2. 上記の趣旨に準じて、今年度は言葉の使い方、慣用句の意味について焦点をあててみました。

解答のポイント（解答）

問4										
	A	B	A	B	A	A	B	A	B	A

解 説

(1) 誤った使い方をされることの多い「ことば」の正しい意味を問う問題でしたが、二択制になっていたせいも、相対的にますますの出来であったと感じました。

の「役不足」、の「気が置けない」、の「流れに棹さす」、の「確信犯」などの問題には、多くの受験者の方々が戸惑ったように見受けられました。

(2)文化庁では平成7年度から毎年「国語に関する世論調査」を実施しています。言葉の使い方に関する意識、敬語に関する意識、漢字についての意識等のほか、慣用句等の意味の理解や使用についての調査も実施しています。上記問題は、平成16年度の「国語に関する世論調査」を中心に出題したものです。

(3)文化庁では、慣用句を本来の形からずれた、間違っただけで覚えている人が結構な割合で存在することが調査の結果で明らかになったとしています。私たちも間違っただけの使い方をしていっているものは改め直し、日本語として正しい使い方をしていくようにしていきたいと思えます。

出題した慣用句等について下記に補足説明をしておきます。

他山の石：よその山から出た粗悪な石も自分の玉を磨くのに利用できるの意から、他人の善くない言行も自分の人格を育てる助けとなることのとたとえ。

(類語)：人の振り見て我が振り直せ。

世間ずれ：正しくは「世間の荒波にもまれて経験豊富で世間のことがよくわかりずる賢くなっている」の意味ですので、「世間知らず」「変なやつ」という意味で使うのは本当は誤りということになります。

姑息：「姑」はしばらく、「息」はやむの意。根本的に解決するのではなく、その場だけの間に合わせ・その場逃れに物事をする。姑息には「卑怯」「ずるい」の意味は含まれていません。「姑息な手段」を「卑怯な手段」と解するのは現時点では誤った使用方ということになります。

役不足：本来は能力がある人にたいしたことのない仕事をさせるという意味。すなわち、能力に対して、役目が軽すぎることをいいます。文化庁の統計結果でも逆の意味で覚えている人が大変多いと出ているようです。

気が置けない：本来は友人同士で「気心が知れて気遣いの必要がない」「遠慮しなくて良い」という意味。「緊張したり、遠慮したりする必要がない」「気遣いする必要がない」「打ち解けられる」というよい意味であって、「気が許せない」「油断ができない」という悪い意味で使うのは誤用ということになります。

情けは人のためならず：情けを他人にかけることは、単にその人のためだけではなく、それが巡り巡ってやがて自分にも善い報いが来るものだの意。

人には親切にきなさいという意味の教訓を表しています。

流れに掉さず：流れに掉をさして下のように、好都合なことが重なり物事が思いのまま進むことを意味しています。

確信犯：道徳的、宗教的、政治的な信念に基づき、自らの行為を正しいと信じてなされる犯罪。思想犯、政治犯などがこれに当たります。この言葉は昨今、本来の意味からは異なった「悪いこと、あるいは法律に触れることだとわかっていながら、意図的に敢えてその行為をやってみせる」の意味で使用されること多いようです。

わかりやすい用例をみつけましたので下記に載せておきます。

故障したテレビの修理を頼まれた電気店の店員の行為

- a 「よくわからないけど、こうかな・・・」で、壊してしまった。
- b 「修理不可能にして、新品をうちで買ってもらおう」で、わざと壊した。
- c 「これで直るはず」でも、壊れてしまった。
- d 「テレビは社会汚染の原因、テレビを破壊するのは正義だ」と破壊した。
 - a : ただの無能
 - b : 一般的な誤用の確信犯もしくは故意犯
 - c : 過失犯
 - d : 本来の意味の確信犯

かわいい子には旅をさせよ：子供が可愛いのであれば、甘やかしてばかりではなく、逆に世の中の辛さを経験させることが大切という意味です。

枯れ木も山のにぎわい：枯れた木でも山に趣を添えるくらいの役には立つものであるの意から、「つまらないものでも無いよりはまし」のたとえ。

問5 . 次の15の都市は平成16年度の日本における人口が多い都市を並べたものです。これらの都市について、下記の(1)～(4)の設問に対する答を解答欄に記入してください。

東京	横浜	大阪	名古屋	札幌	神戸
京都	福岡	川崎	さいたま	広島	仙台
北九州	千葉	堺			

- (1) 西から4番目に位置する都市はどれですか。
- (2) 上記の都市のうち、2つ以上の都市をかかえる都道府県が3つあります。その都道府県名をすべて答えてください。
- (3) 次の～の条件に合う都市をそれぞれすべて答えてください。
 - 都道府県庁の所在地ではない都市。
 - 周囲が海に面していない都道府県にある都市。
 - 現在、新幹線の駅がない都市。
- (4) 次の～の文の内容に最も当てはまる都市名を、また文中のA～Eに入る地名、語句等をそれぞれ答えてください。
 - 砂に大小15個の石を配した「石庭」で有名な(A)寺をはじめ多くの社寺や歴史的な町並みが残っており、また、焼き物や織物等の伝統工芸品の産地としても知られています。
 - 市内を6本の川が流れ、「水の都」とも呼ばれるここには、世界文化遺産に指

定されている(B)があり、国際平和都市として世界的に知られています。かつて、伊達家62万石の城下町として栄えたここは、「杜の都」とも呼ばれ、特に夏に行われるこの地方4大夏祭りの一つ(C)祭りは豪華絢爛で観光客の目を楽しませてくれています。

東西、南北に碁盤の目状に広がる街路と緑濃い公園などが情緒豊かなムードを漂わせる都市で、毎年2月上旬に行われる(D)祭りは国内外から多くの観光客が訪れ、この地方の特色を生かした祭典として知られています。

玄界灘に面した都市で、天神・中洲の大繁華街を中心に、緑が豊富な市民憩い場大豪公園、細く伸びる海の中道や金印が出土された(E)島などで知られています。

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。
2. 日本の主要都市についての知識を問う。

解答のポイント(解答)

問5	(1)	(2)(注)					
	神戸	大阪府	神奈川県	福岡県			
	(3)(注)						
	川崎、北九州、堺	さいたま		札幌、川崎、千葉、堺			
	(4)	都市名	京都	広島	仙台	札幌	福岡
			A	B	C	D	E
地名・語句		龍安寺	原爆ドーム	七夕	雪	志賀	

(注)(2)の県名、(3) - 、(3) - の都市名は、順不同です。

解説

平成16年度における日本の人口が多いベスト15の都市に関する問題です。国内地理に関する基本的な問題なので、皆さん難なくクリアできると期待していたのですが、思ったよりも誤答が目立ちました。

- (1) 西から3番目(福岡、北九州、広島)までは容易に判断できると思います。神戸、大阪、堺あたりでの都市で迷った方がいたようでした。
- (2) 福岡県(福岡、北九州)、大阪府(大阪、堺)、神奈川県(横浜、川崎)の3府県ということになります。もちろんこの3つの府県名の順番は順不同でOKです。府・県名の記入と指示されているにもかかわらず、「大阪府 大阪」、「福岡県 福岡」との解答がかなりありましたが、やや疑問は残りますが受験者はそのつもり(理

解した上)で書いていると解釈して今回は正解としました。

(3)条件に合う都市をすべて解答しないと減点対象になります。

もちろん都市名の順番は順不同でOKです。

都道府県庁ではない都市：北九州(福岡県)、堺(大阪府)、川崎(神奈川県)

周囲が海に面していない都道府県にある都市は、埼玉県の「さいたま(市)」だけです。

参考までに日本全国で、周囲が海に面していない都道府県は、栃木県、群馬県、埼玉県、山梨県、長野県、岐阜県、滋賀県、奈良県の8県のみです。

札幌、川崎、千葉、堺の4都市が該当します。さいたま市は旧大宮市の大宮駅に新幹線は停車します。

(4)それぞれ記載された都市の特徴から、該当する都市を選択する問題です。

「福岡市 博多市」、「志賀 滋賀」等の誤解答がありました。特に、博多市との解等はかなり多かったので実際に博多市の存在を信じているものと思われます。

京都：石庭、歴史的な街並み、焼き物や織物がヒントになったと思います。

A：龍安寺(りょうあんじ)：京都市左京区にある臨済宗の寺。15世紀半ば細川勝元が徳大寺家の別荘を禅寺に改めたのが始まり。方丈前庭の枯山水庭園(史跡・特別名勝)は、白砂に大小15個の石を配し、「虎の子渡しの庭」ともいわれ、石庭といえば龍安寺を指すほど有名です。

なお、読み方は「りょうあんじ」です。(念のため)

広島：水の都、世界文化遺産、国際平和都市から都市名を判断できますね。

B：原爆ドーム：1945年8月6日、午前8時15分、当時産業奨励館であったこの建物の上空570mで原子爆弾が炸裂しました。レンガは焼きただけ、ドーム状の鉄骨がむき出しになった姿は当時のまま保存されており、原爆の傷跡を生々しく残しています。被爆当時から残る数少ない建物の一つであり、世界平和のシンボルとして平成8年12月に世界遺産にも登録されています。

仙台：伊達家62万石の城下町、これだけで何処の都市か解かりますね。

C：七夕：毎年8月6日～8日の3日間、市を挙げて行われ、東北三大祭りのひとつとして年ごとに豪華さを増してきているようです。

本来の仙台七夕祭りは星まつりとして700年以上の伝統をもつといわれ、伊達62万石の城下町の家々は巨大な竹竿に、短冊、紙衣(かみこ)、投網、吹流し、千羽鶴、巾着、くずかごなどの7つ道具を吊るして、家内安全、五穀豊穡、大漁の祈りを込め、人々の暮らしに密着した行事のひとつだったようです。その七夕祭りも、現在はすっかり近代化になって、観光の役割のほうが大きく、色とりどりのくす玉や吹流しがその豪華さを競い合い、七夕まつりは全国各地の商店街の流行にもなっています。

札幌：2月上旬に行われるこの地区の特色を生かした祭りから解かりますね。

D：雪祭り：毎年2月上旬に7日間開催され、開催期間には数百万人の観光客で

賑わう国際的な雪と氷の祭典。数ヶ所に設けられた会場には300基を超える大中小の雪像や氷像がうめつくされ、風刺や雪の質感を生かしたセンスのよい作品、パロディーとユーモア精神に富んだ作品等も多く見られます。大通り公園をメイン会場とし、夜はライトアップされた雪像が一層幻想的な世界を広げています。

福岡：天神・中洲の大繁華街、海の中道、金印から都市名を特定できますね。

E：志賀：福岡市北部、博多湾に浮かぶ小島ですが、博多湾を玄界灘の荒波から守るかのように延びた「海の中道」によって陸続きとなっています。

皆さんも小学校、中学校の歴史の時間で習った記憶があると思いますが、今から二千年ほどむかし今の福岡地方に「奴の国」(なのくに)と呼ばれる原始小国家がありました。この奴の国の使者が中国(当時、後漢の国)に行って時の皇帝光武帝からもらったといわれる金印(国宝)「漢倭奴国王」が出土された(1784年)のがここ志賀島です。

問6 . 次の(1)～(8)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、それぞれのことばの内容について(50～70文字程度)記述してください。

- | | | |
|------------|--------------|-----------|
| (1) シックハウス | (2) カトリーナ | (3) スキミング |
| (4) ニート | (5) コエンザイム | (6) Pマーク |
| (7) アスベスト禍 | (8) 燃油サーチャージ | |

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4の1. 参照ください。
2. 問4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(解答)

(1) シックハウス(Sick-house)

新築住宅やビルの室内環境によって引き起こされる頭痛や咳、めまい、皮膚の湿疹、関節痛、目鼻の痛みやかゆみなどの健康障害の総称を言います。

建材、家具、塗料用溶剤、防止かび剤、防虫剤など新築住宅には多量の石油化学製品が使用されています。そのため、それらの製品からホルムアルデヒド・トルエン・キシレンなどの「揮発性有機化学物質」が発生して人体に多量に吸収され、一種のアレルギー反応を起こすことが原因と考えられています。

住宅の高気密化、高断熱化が進む一方、十分な換気が行われないことにより発生する化学物質もこもりやすくシックハウスの危険性は高くなっています。対策としては、室内の化学物質濃度を下げ、入居前後の換気を十分に行うことが必要であり、厚生労働省は健康被害を防ぐための「望ましい値」として、ホルムアルデヒドなど13物質の室内空気中の指針値を設けるとともに、平成14年にはシックハウスの原因物質とされるホルムアルデヒドなどの、建築材料や床下での使用を制限・禁止する措置をとっています。

(2) カトリーナ(Katrina)

2005年8月にアメリカ合衆国のミシシッピ、アラバマ、フロリダ、ルイジアナの各州を襲った超大型ハリケーンにつけられた名前。避難者は100万人以上となり、死者・行方不明者の数は数千人を超えるとみられています。特に、50万人都市ルイジアナ州ニューオーリンズ市では堤防が決壊するなどして市内の8割が水没するなど甚大な被害が発生し、死者は千数百人、今年に入っても行方不明者は6千人を超すという想像を絶する被害はまだまだ増え続けているようです。

*ハリケーン：北大西洋西部やメキシコ湾、東経180度以東の太平洋に発生する発達した熱帯性低気圧のうち、最大風速が毎秒32.7m以上のものを指します。カトリーナの最大風速は毎秒60mを超えていたと言われています。

*台風：太平洋や南シナ海（赤道以北、東経180度以西100度以東）で発生する熱帯性低気圧で、最大風速が毎秒17.2m以上のものを指します。

*サイクロン：インド洋北部、インド洋南部、太平洋南部の地域で発生した熱帯性低気圧を指します

すなわち、国際分類で太平洋北部・太平洋北東部・太平洋北中部ではハリケーン、インド洋北部、インド洋南部、太平洋南部ではサイクロンと呼んでいます。また、台風が東経180度より東に進んだ場合や、マレー半島以西に進んだ場合は、台風とは呼ばず、前者はハリケーンまたはトロピカルストーム（最大風速が毎秒32.7m以下の場合）、後者をサイクロンと呼ぶこととなります。

(3) スキミング(Skimming)

他人のクレジットカードやキャッシュカード裏面部分に書き込まれた個人情報を不正に読み出してコピーを作成し、読みとったカード情報で偽造カードを作成し行使するといった犯罪行為を指します。カード自体が盗まれるわけではないので、本人の知らぬ間に不正利用が進み、気付いたときには大きな被害を被っているといったことも多くなっているようです。スキミング対策には、最低限暗証番号を容易に推測されないような番号にするなどが必要となります。抜本的なスキミング対策として、ICカード化や手の静脈の形などで本人確認する生体認証システム導入が進められています。

(4) ニート (Not in Employment, Education or Training)

職に就いておらず、学校等の教育機関に所属せず、就労に向けた活動をしていない 15 ~ 34 才の未婚の者を指す英語の頭文字をから名付けられたことば。ニートは働いていないことからフリーターとは異なり、働く意志のないことから失業者として数えられることもなく、そのため、従来は雇用政策上の様々な統計から抜け落ちていました。また、ニートの存在は失業率に反映されないことから失業問題から見落とされ、年金や健康保険など国の社会保険制度の根幹に影響があるとみられ、このような若者の増加傾向が指摘されるとともに新たな雇用問題を生み出しています。

(5) コエンザイム (Coenzyme)

人間の体内で作られ、酵素の働きを助ける物質。エネルギー生産に欠かせず、ビタミン E の働きを助け、老化の原因とされる体の酸化を防ぐ働きがあると言われていいます。もともとは心不全治療薬などの医薬品原料として利用されてきましたが、2001年に厚生労働省が食薬区分を見直したことで食品の材料にも使えるようになり、栄養補助食品(サプリメント)など多くの関連食品が出回るようになりました。体内で作られるほか、イワシ等の食物からも採取できますが、20歳を過ぎると体内の保有量が減少してくるため、サプリメントなどにはこれを外部から補う狙いがあります。また、化粧品の原料としても人気が高いようです。

(6) P マーク (Privacy mark)

P はプライバシーの頭文字をとったもので、個人情報の取り扱いを適切に行っている民間企業に発行されるマーク。企業や自治体による情報漏洩事件が多発するなか、世界的に個人情報を保護する気運も高まってきています。経済産業省の個人情報保護ガイドラインを満たした企業に対して、日本情報処理開発協会がこの P マークを発行することになっています。

(7) アスベスト禍 (Asbestos)

繊維状鉱物の総称。蛇紋石や角閃石が繊維状になったもので石綿とも呼ばれています。熱や電気を通しにくい性質から、防火・保温などの材料又は絶縁体として、わが国では高度成長期を中心にさまざまな用途に使われていました。

繊維を吸い込むと、肺や心臓、腹部の臓器を覆う膜にできるがんの一種の中皮腫や肺ガン、石綿肺などを引き起こすということから、1995年に特に有害性の高い一部の石綿類が、2004年には他の石綿類を含めて全面的にアスベストの製造・使用が禁止されました。古い住宅・ビルなどで防火・保温材としてアスベストが使われている建物などの解体作業を行うときには、水をかけるなどしてアスベストの粉塵が飛散しないように注意しながら作業をする必要があります。

(8) 燃油サーチャージ (Fuel Surcharge)

近年の原油、石油製品の異常なほどの高騰にともない、燃油価格が一定の水準に戻るまでという条件付で、国土交通省は航空会社に対して、通常の運賃に付加して「燃油サーチャージ(正式名称：燃油特別付加運賃)」を航空旅客に対し一律に賦課することを認めました。ただし、徴収実施にあたっては、事前に国土交通省に申請し認可を受けなくてはなりません。なお、国土交通省からの通達によれば、この燃油サーチャージは、通常の航空運賃とは別に、航空旅客個人に対してかかる空港税、渡航手続き費用、超過手荷物料金などと同様の扱いで、通常の「旅行代金に含まれないものとする」ということになっています。

解 説

- (1) 時事用語の説明については、今年度の出題が新聞、TVにおいてとくに大きな問題になった事例(スキミング、アスベスト禍等)および身近な事例(カトリーナ、燃油サーチャージ等)であったためか、大多数の受験者がおおむね適切な記述をしていたよう見受けられます。
- (2) 毎年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くても添乗業務を遂行する上で困ることは必ずしも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事柄については、プロの添乗員の一般教養としてある程度の知識は身につけておいて欲しいと思い出題しているものです。
- (3) 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のではと思っています。国内、海外を問わず昨今の社会は常に激しい速さで変化しています。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つけるようにしていただきたいと思います。
- (4) 解答のポイントはあくまでポイントであってそ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ないことも毎年解説部分で記しているとおりです。採点に当たっては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直ちに減点の対象にはしていません。
- (5) 多くの受験者が解答に選んだ時事用語の主なものは、「スキミング」「アスベスト禍」「燃油サーチャージ」「カトリーナ」等となっています。

英 語

今回から、リスニングとディクテーションの割合を増やして、50問中24問としました。(得点に占める割合も100点中48点です。)添乗の場で使う英語が、聞いたり話したりする比率が多いという実態に合わせたものです。リスニングとディクテーションの出典は、すべて「添乗英語教本」です。

出題構成は、つぎの通りです。

1級	問題内容	問題数	配点	合計点
問題1	Listening Comprehension	16	2	32
	Dictation	8	2	16
問題2	読解力と語句	6	2	12
問題3	読解力と語句	10	2	20
問題4	読解力	5	2	10
問題5	読解力	5	2	10
合計		50		100

リスニングテープの内容は、総合1級、総合2級共通です。したがって、総合1級の問題1にテープの内容と解答を掲載しましたので、総合2級の人もこちらを参照してください。

ただし、1級の問題用紙には質問文(Question)は印刷されていません。また、ディクテーション(Dictation)について、2級では書き取る内容の冒頭の一部(太字部分)を問題用紙に記載して、より解答しやすくしました。

問題1 . リスニングとディクテーション(書き取り)の問題(24問)

CONTEXT(英語の会話ないし文章)が1から8まで1回だけ読まれます。おのこのCONTEXTについて、2つの質問と1つのディクテーション(書き取り)が1回だけ読まれます。質問については正しい答えを選択肢から選んで解答用紙の解答欄に記号で、ディクテーションについてはすでに記載された部分を除いて、読まれた英文を解答用紙に記入してください。(ディクテーションの記入時間は30秒です。)

[CONTEXT #1] ANNOUNCEMENT NO.1 (Safety procedures)から出題

Please place detachable luggage carts, as well as heavy items under the seat in front of you. All items in the overhead compartments should lie as flat as possible. Avoid stacking articles or placing items in front of each other on the edge of the bin. Remember, items may shift during the flight so please ensure that they are securely stowed. If you are having any problems with your carry-on items, please ask a flight attendant for assistance.

Portable electronic devices, such as CD players, calculators, and laptop computers

should now be turned off and properly stowed and remain off until ten minutes after takeoff. Radios and remote control devices may not be used onboard at any time.

Question No. 1: How should the items NOT be placed in the overhead compartment?

- a. They should lie as flat as possible.
- b. They should be stowed so that they may not shift.
- c. They should be stacked on the edge of the bin.
- d. They should be stowed securely.

Question No. 2: What should we do with the laptop computers before departure?

- a. We should turn them off and stow them properly.
- b. We should turn them off on board at any time.
- c. We should turn them on ten minutes after takeoff.
- d. We should turn them off ten minutes before takeoff.

Dictation; Please place detachable luggage carts, as well as heavy items under the seat in front of you.

[CONTEXT #2] MODEL CONVERSATION NO.17 (Checking in) から出題

Y : Good afternoon. I'd like to check in my group, please.

R : Good afternoon. What's the name of your group?

Y : JEC USA Tour with 22 people.

R : ...Yes. For your group we've reserved 10 twins and 4 singles. Will you tell me who have cancelled?

Y : Can I see your list?... Mr. Yoshida and Ms Kawai cancelled. Mr. Nakamura will share a twin room with Mr. Hamada, and Ms Yoda will double up with Ms Takayanagi. This is the final rooming-list.

Question No. 1: How many people have cancelled?

- a. One
- b. Two
- c. Three
- d. Four

Question No. 2: Who will stay in the same room with Mr. Hamada?

- a. Mr. Yoshida
- b. Mr. Nakamura
- c. Mr. Takayanagi
- d. Mr. Yoda

Dictation; I'd like to check in my group, please.

[CONTEXT #3] MODEL CONVERSATION NO.29 (Confirming a technical visit) から出題

F : Jack Forbes speaking.

Y : Good afternoon, Mr. Forbes. I'm calling to confirm our visit to your office tomorrow afternoon.

F : Yes. Mr. Yoshida of ABC International told me that you'll come to our office at three tomorrow afternoon.

Y : That's right. Would you tell me how we can reach your office?

F : Yes. Our office is on the 3rd floor of the Good Luck Bldg. That's an 8 storied white building at the corner of Maple Avenue and 6th Street.

Y : At the corner of Maple Avenue and 6th Street.... All right. Thank you for your help.

F : You're welcome. We're looking forward to having you here.

Question No. 1: Which of the following is NOT correct about the Good Luck Building?

- a. It's an 8 storied building.
- b. Their office is on the 3rd floor of the building.
- c. It's a white building.
- d. It's located at the corner of Maple Avenue and 7th street.

Question No. 2: When will the group visit the Good Luck Chain Store?

- a. At three the day after tomorrow
- b. At four tomorrow afternoon
- c. At three tomorrow afternoon
- d. At four the day after tomorrow

Dictation; Would you tell me how we can reach your office?

[CONTEXT #4] MODEL CONVERSATION NO.39 (Booking a tour and show)から出題

S : Hello, Mr. Yamada. Can you tell me how many people are going to Grand Canyon tomorrow?

Y : Sorry I have not called you earlier. Twelve people will go to Grand Canyon.

S : OK. Then we can arrange an exclusive 14 - seater coach with a Japanese speaking driver-guide. Is a six-thirty pick up at your hotel OK?

Y : Yes, I've told them about it already. What should they bring with them on the tour?

S : Nothing special, but you should wear a hat and comfortable walking shoes.

Y : I see. And as for the show at the Tropicana Hotel, please reserve a table for five for the adult version. Can you reserve the table near to the stage?

S : I'll do my best, but please confirm it again with the usher. I suggest that you give the usher a \$10 tip.

Y : All right. I'll have them do that.

Question No. 1: Which of the following is NOT correct about the tour to the Grand Canyon?

- a. The coach will be a 14-seater one.
- b. The pick up time will be half past six.
- c. They should wear well fitted shoes.
- d. A Japanese speaking guide will accompany them with an English speaking driver.

Question No. 2: What do they have to confirm with the usher?

- a. the show time
- b. the show place
- c. the place of their table
- d. the show version

Dictation; I suggest that you give the usher a \$10 tip.

[CONTEXT #5] Extension Conversation No. 12(Shopping)から出題

S : Anything else?

T : No. That's all for now. How much do I owe you altogether?

S : Well, a cashmere sweater, a coat and three scarves and six ties... That will be three hundred and sixty pounds. Can I have your passport so that I can prepare a tax-free document for you?

T : Yes. Here you are... Can you send them to Japan by air parcel?

S : Yes. of course. The mailing cost by air will be 20 pounds. Do you need insurance?

T : Well, how much is the insurance?

S : Let's see... That will be another 15 pounds.

T : All right. I'll have the insurance then.

S : Very well. Could you fill in this form, please?

* * * * *

S : Now this is the tax-free document. You show this to the customs officer at the airport, have it stamped and you can have the refund on the spot.

T : OK, Thank you for your help.

Question No. 1: How much will she pay altogether?

- a. 360 pounds
- b. 380 pounds
- c. 395 pounds
- d. 400 pounds

Question No. 2: Which of the following is NOT mentioned about tax refund procedures?

- a. Show the tax-free documents at the airport.
- b. Show the customs officer the goods bought tax-free.
- c. Have the tax-free documents stamped by the customs officer.
- d. The tax refund will be made at the airport.

Dictation; Could you fill in this form?

[CONTEXT #6] In and around Las Vegas から出題

The Las Vegas Territory is a region with startingly diverse mountain and desert landscapes that can produce as much admiration as the town's biggest and brightest neon sign.

For instance, just 20 miles west of downtown Las Vegas is the magnificent Red Rock Canyon National Conservation Area. Wildlife, including big horn sheep and wild burros, abounds in this region. Whether you hike, bike or rock climb internationally known rock faces, this geologic wonderland is worth the visit.

Question No. 1: Which of the following is NOT found in and around Las Vegas?

- a. the biggest and brightest neon sign
- b. wildlife
- c. internationally known rock faces
- d. wonderful blue lakes

Question No. 2: What is the geologic wonderland?

- a. Bighorn sheep
- b. downtown Las Vegas
- c. wild burros
- d. Red Rock Canyon

Dictation; The Las Vegas Territory is a region with startingly diverse mountain and desert landscapes.

[CONTEXT #7] MODEL CONVERSATION NO.51 (Saying farewell)から出題

F : Do you have any more questions?

Y : No, it seems they are quite satisfied with all this. Thank you indeed for your time and help.

F : Not at all. Tell them if they have any questions at all about their visit to our office, to feel free to write to me.

Y : All right. It has been really nice talking with you.

N : Mr. Forbes, on behalf of the group, I'd like to thank you for your wonderful arrangements. Our visit here today has been very fruitful. If you have any chance to come to Japan, please let me know and I'll be pleased to do what I can.

F : Thank you. I'll certainly look you up when I go to Japan.

N : This is a small gift for you from the group, a compact disc of popular Japanese folk songs.

F : Oh, thank you very much.

Question No. 1: What should they do if they have any questions?

- a. They should feel free.
- b. They should be pleased to do what they can.
- c. They should ask by a letter.
- d. They should talk to Mr. Forbes.

Question No. 2: What is the small gift presented to Mr. Forbes?

- a. a compact disc of popular Japanese music
- b. a compact disc of popular Japanese folk songs
- c. a compact disc of popular Japanese musical
- d. a compact disc of traditional Japanese folk songs

Dictation; It has been really nice talking with you.

[CONTEXT #8] EXTENSION CONVERSATION NO.15 (Reporting a robbery to Police)から出題

Y : This lady, Mrs. Kawai, was robbed of her passport on the street.

P : Could you tell me more in detail about the situation? When and where was she robbed?

Y : About 10 o'clock this morning, she entered Tiffany on North Rodeo Drive with her friends. She went out of Tiffany earlier than her friends and was looking at the windows of the next door, Cartier, when she was surrounded by three men. She tried to leave from that place but two of them hugged her and the youngest man snatched her handbag. It contained her passport, a wallet and some other items.

P : Does she remember what the robbers looked like?

Y : Yes. She had a good look at the youngest who snatched her handbag. He seemed in his late twenties, about 170cm tall, with short brown hair, wearing dark glasses, a leather jacket and brown trousers.

P : Is there any witness of the case?

Y : Yes, this gentleman, Mr. Kamada witnessed the robbery. He saw the three men running away from her with the handbag.

Question No. 1: Where was she robbed?

- a. In the Tiffany
- b. In the Cartier
- c. Outside the Tiffany
- d. Outside the Cartier

Question No. 2: Which of the following is NOT correct about the youngest robber?

- a. He was wearing brown trousers.
- b. He had short black hair.
- c. He was wearing dark glasses.
- d. He looked in his late twenties.

Dictation; Could you tell me more in detail on the situation?

出題の趣旨

海外添乗中に会う場面での英語を、正しく聞きとり、正しく応答できるかどうか。出典を「添乗英語教本」に限定して、受験勉強をしやすくした。

解答（ディクテーションは、問題文参照）

問題 1 (リスニング)	解答
CONTEXT #1	
Question #1	(c)
Question #2	(a)
CONTEXT #2	
Question #1	(b)
Question #2	(b)
CONTEXT #3	
Question #1	(d)
Question #2	(c)
CONTEXT #4	
Question #1	(d)
Question #2	(c)
CONTEXT #5	
Question #1	(c)
Question #2	(b)
CONTEXT #6	
Question #1	(d)
Question #2	(d)
CONTEXT #7	
Question #1	(c)
Question #2	(b)
CONTEXT #8	
Question #1	(d)
Question #2	(b)

解説

全体の正答率は 57.6% で、2 級に比べるとやや低い。出典（添乗英語教本）が明示されていた割には低いように思われます。平均を下回ったのは CONTEXT#1 の Question #1 が 20.3%、Question #2 が 26.6%、CONTEXT#7 の Question #1 が 34.4%、CONTEXT#5

の Question #1 が 39.1%、CONTEXT#8 の Question #1 が 40.6%、CONTEXT#5 の Question #2 が 45.3%、CONTEXT#8 の Question #2 が 54.4% でした。

ディクテーションの採点は減点法ではなく、軽微なミス（ささいなスペルミスなど）だけなら 2 点、3~4 割がた書けていれば 1 点とした。正答率は全体で 48.6% でしたが、「全部わからなくても聞き取れたところだけでも書く」ということが徹底されれば、もう少し改善されるはずです。

問題 2 . 語句の問題 (6 問)

下線の語句に最も近い意味を持つ語句を記号で選んで解答用紙に記入しなさい。

1. While the portions were adequate, we found the service at that restaurant to be much too slow.
a. abundant b. too big c. delicate d. sufficient
2. As more and more people consider tipping a duty, the quality of the service received has become almost irrelevant.
a. unrelated b. precious c. mandatory d. deserved
3. Everyone said that the music at the concert was terrific.
a. negligible b. awful c. excellent d. mediocre
4. Visitors to Bali are entranced by the beautiful and historic dances they are able to see there.
a. mystified b. converted c. fascinated d. spiritualized
5. I will have our lawyers draft a contract for your approval.
a. negotiate b. draw up c. sign d. endorse
6. If the company expects me to spend an extra week on this business trip, I want to be sure I'm reimbursed for all daily expenses
a. refunded b. covered c. provided d. paid back

出題の趣旨

英語力は、聞く力、話す力、読む力、書く力からなるが、全部に共通するのは語彙力です。語句を多く知っていれば、それだけ全般的な英語力は高まります。ここでは、英検準 1 級程度という基準に相当する語句を知っているかどうかを問いました。

解 答

問題 2 (語句)	解答
	1 (d)
	2 (a)
	3 (c)
	4 (c)
	5 (b)
	6 (d)

解 説

全体の正答率は 38.3%と全問題中最も低い結果になりました。

とくに低かったのは、5 . の draft (下書きする、草案を作る) で、draw up と正答したのは 21.9%。5 人に一人の割合でした。つぎは、6 . の reimburse (費用などを、償還・返済する) で 29.7%、2 . の irrelevant (無関係な) の 34.4%でした。

問題 3 . 読解力と語句の問題(1 0 問)

以下の英文の (1) から (1 0) に当てはまる最も適切な語句を記号で選んで解答用紙に記入しなさい。

“Special” airline fare offers seem to be perpetually available, (1) one new deal does stand out. Southwest Airlines’ Take Along fares allow one adult paying full fare to bring up to three other folks --- family or otherwise --- for \$50 each on any nonstop, round-trip haul. For travel from, (2), Baltimore to Orlando, Fla., the (3) cost for four is \$468, or \$117 each, compared with \$552 with the airline’s 21-day advance-purchase fare, usually its cheapest. Companion fares are also available on routes that (4) intermediate stops, but the fare for other folks jumps to \$100 each. In such cases, or when only two or three travel together, choosing the lowest regular fare for each person might cost (5). Take Along fares require a seven-day advance purchase, and must be bought by June 12 for travel through September 5.

1. a. for b. but c. so d. then
2. a. say b. however c. for sure d. in truth
3. a. initial b. full fare c. total d. highest
4. a. exclude b. include c. except d. consist of
5. a. more b. a lot c. money d. less

You might wonder why people would pay to join a home computer information service, when all they have to do is turn on the (6) or TV. One reason is that with information services, you can request news in specific areas, (7) news about China, the U.S. Supreme Court, business executive changes, the Internal Revenue Service, or the casino and gambling industry. They offer another (8), too. Have you ever tried to get a copy of yesterday’s newspaper? Or worse yet, one that’s three or four days old? The information companies provide this “(9).” One of them provides (1

0) to news files going back to 90 days.

6. a. computer b. tape c. CD d. radio
7. a. as well as b. such as c. on which d. but not
8. a. advantage b. story c. computer d. condition
9. a. urgent news b. old news c. future news d. latest news
10. a. appeal b. address c. access d. attempt

出題の趣旨

文章の読解力と語彙力を測る問題。選択肢は、ほとんどが文法的にはありうるものなので、文章全体の意味を正しく捉えないと正解が得られない。

解 答

問題 3(読解力と語句)	
	1 (b)
	2 (a)
	3 (c)
	4 (b)
	5 (d)
	6 (d)
	7 (b)
	8 (a)
	9 (d)
	10 (c)

解 説

この問題は、文章の内容を正しく理解しないと正答は得られません。全体の正答率は48.1%で、平均より低かったのは、2 . say 28.1%、9 . latest news 29.7%、1 . but 40.6%、6 . radio 40.6%、8 . advantage 46.9%でした。say は語句の間に挿入して「例えば、いってみれば」という意味で使われます。9 . は、latest news か old news か迷った人が多かったようだが、yesterday から始まって3 ~ 4 日前のニュースをいっているので、latest が適切となります。

出題者としては、1 . が最も難問と考えていました。“Special” airline fare offers seem to be perpetually available, (1) one new deal does stand out. で、for (なぜなら) but (しかし) so (そこで) then (それで) の4つの選択肢は、文法的にはいずれも可能です。

but が最も適切なのは、後半の「ある一つの運賃(deal)が際立っている」という文章が does で強調されていることにあります。「いろいろな特別航空運賃が目白押しに出されているが、ある一つの運賃(deal)がとくに(does)際立っている」。しかし、正答率は4割を超え、一般1級を目指す受験者のレベルが伺えました。

問題4 . 読解力の問題 (5 問)

次の英文を読んで、(1)から(5)の質問の答えを記号で選んで解答用紙に記入しなさい。

The Rocky Mountains are one of the most well-known natural features of the United States. This mountain range is quite familiar to the majority of the Japanese people. The general impression is that this mountain range, which stretches for over a thousand miles, contains some of the highest peaks in the world.

In actuality, not only do the Rocky Mountains have no peaks among the top one hundred mountains of the world, they do not even contain the highest mountain in the United States. In comparison to the Himalayas in Asia, which have nine of top ten highest mountains in the world, the Rocky Mountains are almost midgets. However, size is not everything: almost everyone has heard of the Rocky Mountains, but the Sierra Nevada Mountains, which actually have the highest mountains in the United States outside of the state of Alaska, are relatively unknown.

1. この文章の中の‘peaks’と同じ意味で使われている語句はどれか。
 - a. mountains
 - b. height
 - c. midgets
 - d. features

2. この文章に照らして、正しいものはどれか。
 - a. The Rocky Mountains are the only natural features in the United States.
 - b. Many of the world’s highest mountains are located in the Himalayas.
 - c. The Rocky Mountains contain many of the world’s top one hundred mountains.
 - d. The highest mountains in the United States are located outside Alaska.

3. この文章に照らして、正しいものはどれか。
 - a. One of the ten highest mountains in the world is in the Rocky Mountains.
 - b. All mountain ranges stretch for at least a thousand miles.
 - c. The State of Alaska has the highest mountain in the United States..
 - d. Most of the Japanese people know that some of the highest mountains in the world are contained in the Rocky Mountains.

4. この文章に照らして、誤っているものはどれか。
 - a. The Rocky Mountains are very famous among Japanese people.
 - b. The Rocky Mountains stretch for over a thousand miles.
 - c. The Sierra Nevada Mountains have higher peaks than the Rocky Mountains.
 - d. The Sierra Nevada Mountains have the highest peak in the United States.

5. この文章では述べられていないものはどれか。

- a. The general impression is that the Rocky Mountains are considered to have some of the highest peaks in the world.
- b. The Himalayas have nine of top ten highest mountains in the world.
- c. The Sierra Nevada Mountains are little known.
- d. The highest mountain in the Himalayas is Mt. Everest.

出題の趣旨

文章を読んで、その内容を正しく把握する力を持っているかどうか。

解 答

問題 4 (読解力)	解答
	1 (a)
	2 (b)
	3 (c)
	4 (d)
	5 (d)

解 説

全体の正答率は 64.1%と比較的高かったが、4 . が 50%で最も低かった。つぎが、2 . の 54.7%、3 . の 59.4%となっています。Sierra Nevada Mountains, which actually have the highest mountains in the United States outside of the state of Alaska, are relatively unknown. という文章は、4 . の d (シエラネバダ山脈にアメリカの最高峰がある) が誤りであることを述べている同時に、間接的に 3 . の c (アメリカの最高峰はアラスカにある) が正しいことも述べています。

ごく一部の受験者に、2 . に b と d、3 . に b と c という複数回答を記載したものがいたが、当然ペケとなります。これらの受験者は、正解表の解答以外に正解がないことを、しっかり確認して欲しい。

問題 5 . 読解力の問題 (5 問)

旅行の取消料 / 手数料について説明している以下の英文を読んで、(1) ~ (5) の設問の答えを記号で選んで解答用紙に記入しなさい。

If written cancellation notice is received by International Tours more than 50 days prior to departing, a processing fee of \$50 per person will apply. From 49 days to 31 days prior to departure a cancellation fee of \$75 per person will apply. From 30 days to 16 days prior to departure a cancellation fee of 25% will apply. From 15 days to 1 day of departure a cancellation fee of 40% will apply. On or after departure date 100% cancellation fee applies.

Cancellation notice must be received on normal business days (4) the hours of 9 a.m. and 5 p.m. EST. (5) cancellation by the Tour Operator, liability is limited to a refund of all monies paid to the Tour Operator. Tour Operator will have no responsibility for non-refundable or restricted tickets not issued by that Tour Operator.

1. 大人3名で一人当たり旅行費500ドルのツアーに申し込んだ。全員が出発の60日前に取り消した場合の取消料/手数料の合計はいくらか。
a . 無料 b . 120ドル c . 150ドル d . 180ドル
2. 大人2名で一人当たり旅行費400ドルのツアーに申し込んだ。全員が出発の40日前に取り消した場合の取消料/手数料の合計はいくらか。
a . 100ドル b . 150ドル c . 200ドル d . 250ドル
3. 大人4名で一人当たり旅行費300ドルのツアーに申し込んだ。全員が出発の20日前に取り消した場合の取消料/手数料の合計はいくらか。
a . 100ドル b . 200ドル c . 300ドル d . 400ドル
4. 空欄に入る最も適切な語句を選びなさい。
a . from b . on c . at d . between
5. 空欄に入る最も適切な語句を選びなさい。
a . In the event of b . If c . When d . In spite of

出題の趣旨

ツアーを申し込んだ際の取消料などは、しっかり理解しておく必要がある。この問題は、一部に簡単な計算を含んでいる。短時間のうちに、このような計算をするのも、添乗員に必要な能力である。

解 答

問題 5(読解力)	
	1 (c)
	2 (b)
	3 (c)
	4 (d)
	5 (a)

解 説

この問題は、正答率70.9%と全問中最も高かった。比較的低かったのは、5 .の In the even of (~の場合)を入れる問題で45.3%。決して難しい問題ではありませんが、最後なので時間に追われたのかもしれませんが。計算問題は、1 .は57.8%で比較的低かったが、2 .と3 .は85.9%、84.4%ときわめて高い正答率でした。

2. 総合2級

出題のもととなるスケジュール(日程表)は総合1級と同じ内容であるため、そちらを参照してください(18、19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については総合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総合1級のものを参照してください(20~40ページ)

問2. 日程表のツアーが終了した後に、ツアーを企画・実施した旅行会社には添乗携行金の精算と添乗報告をしなければなりません。

問. その際、ツアーを企画・実施した旅行会社に返却および提出すべきものについて、重要と思われるものから番号を付し、箇条書きしてください。
なお、優先順位をつけた理由も併せて記述してください。

出題の趣旨

1. 添乗終了後業務の基本的な知識が身についているか。
2. 添乗業務に関連する書類等の意味や軽重、優先順位等を把握しているか。

解答(例)のポイント

添乗携行金(添乗金)精算書(領収書添付)と残金

添乗携行金は旅行会社から預かったお金。残金は最優先で返却する必要がある。

添乗報告書

旅程、観光箇所、ホテル、レストラン、ガイド等についての生の現地情報を知ることができツアーを企画する旅行会社にとっては貴重なものである。

回収したアンケート

ツアーに関する率直な意見を頂くために旅行会社がお客様に記入をお願いしているものである。

顧客名簿(参加者名簿、ルーミングリスト等)

個人情報保護に関する法律の遵守のためにも重要である。

事故報告書

旅行中の事故やお客様からのクレームについての詳細(解決済み、未解決)。

旅行会社としての対客対応、対関係機関(契約先等)対応の判断基準のひとつとなるもの。

オプションツアー、土産品店、写真撮影等報告書

旅行会社にとっては収益確保の意味からも重要と思われる。

バウチャー類控え片及び未使用バウチャー類

旅行中に使用したもの、未使用のものとの区分により旅行費用の原価計算における資料の一つとなるもの。

収集資料

現地でしか入手できない貴重な資料類はツアー企画上重要なものである。

未使用備品類

参加者バッジ、ネームタグ等未使用備品類の返納。

その他備品関係書類、備品、文具類等の携行品

旅行会社によっては実に様々な物が携行品として取り扱われていると思われます。

詳細の記述は省略しますが、借り物はすべて返納が必要です。

解 説

添乗業務は、添乗にアサインされたときから始まり、精算及び報告業務が終了したときまでをいいます。実際の旅行が終了しても、添乗業務は終了していません。

添乗という仕事は、ツアーを企画した旅行会社にとってはツアー中の添乗員の仕事ぶりを直接見ることはできず、間接的にしか伝わってきません。一つのツアーの添乗に出てどのような報告と情報をもたらすか、また、精算においてはショッピングやオプションツアーでの収益の状況など、精算と報告業務は添乗員の評価とに大きな影響を与えるものの一つでもあります。

解答にあたっては解答(例)のポイントの の記入は最低限必要でしょう。あとの項目は、そのときの状況によって変わってくると思いますが、精算・報告時にはきちんと対応していただきたいと思います。

大多数の解答者は上記 の解説に沿った記述をしていました。添乗業務の基本中の基本ということもありますが、さすがベテランの皆さんの解答で概ね問題はないように思われます。

上記の解答(例)のポイントに記述された順位は、必ずしもこうでなくては不正解ということではありません。

ツアーを実施した旅行会社によっては、精算・報告方法や添乗業務のシステム、バウチャー類の種類・名称・様式・取り扱い方等が異なっていますので、優先順位とその理由の正当性は一方的に決め付けるようなことはしていません。すなわち、順位と順位をつけた理由の考え方と妥当性、説得性等を判断して採点しています。

従って、項目のみの記述でその理由が記述されていないものや、理由に妥当性や説得性を欠いていたりするもの等については、大きく減点の対象となります。

昨年からは個人情報保護法も施行され、顧客名簿(参加者名簿等)の取り扱いについては派遣先、派遣元を含めかなり注意の呼び掛けがなされていますが、顧客名簿について全く触れていない解答が4分の1近くもありました。今一度、顧客名簿の扱いについて認識を深めていただきたいと思います。

精算書：ツアー中の支出及び収入全てに関して精算を行います。旅行会社により精算方法や精算書の書式が異なりますので精算方法に間違いがないように出発前に確認しておくとい良いでしょう。

添乗報告書：ツアーを進める上で行程に無理はなかったか、利用したホテル、レストランはお客様の満足を得られるものであったか、現地手配会社やガイドの対応は良かったか、など詳しく報告しましょう。また、お客様はどんなことに喜んでいたり、逆に満足しなかったのはどんなところだったかなど、次のツアーを企画する上でも重要ですので必ず報告するようにしましょう。

アンケート：ツアーを構成している一つ一つの要素を評価する手段ですが、お客様のツアーに対する思いや、添乗員に対する思いが表れるものでもあります。ツアーに関する評価もちろん大切ですが、それ以外のコメント欄に書かれている言葉からお客様の貴重な意見を読み取り、次のステップにすることも必要です。

顧客名簿：旅行業界における個人情報漏洩事故が後を絶ちません。顧客名簿、参加者リスト等の個人情報類を持ち歩く添乗員は、それらの盗難・紛失に対し注意に注意を重ねても過ぎることはありません。個人情報保護法は事業者としての旅行会社が遵守すべき義務等を定めたものであり、添乗員一人の責任問題では終わりません。

添乗中は旅行参加客の個人情報保管には細心の注意を払うとともに、参加客から要請があっても当該本人の同意なしには開示することは厳に慎むこと。参加者名簿の参加客への配布などは、旅行会社の指示がある場合を除き、原則として絶対に行ってはなりません。旅行終了後は派遣先である旅行会社又は所属する派遣会社の指示に従い、返却もしくは破棄等適切な処理を行うようにしてください。

なお、お客様から回収したアンケートにもお客様の住所、氏名等が記入されており、これも個人情報に該当しますので取り扱いには当然のことながら十分な注意が必要となることとなります。

事故報告書：旅行中の事故やお客様からのクレームなど、既に解決していることでも、必ず会社へ報告しておきましょう。何か問題が発生している場合には、的確な報告を行うとともに、状況報告の詳細を提出できるよう予め用意しておくことが必要です。

添乗終了後業務（精算・報告）については、TCSA 発行の教材テキスト「海外添乗業務」の108P～110Pに詳細が記述されていますのでそちらも参照してください。

問3 . 2日目、ロンドン市内半日観光が終わり、日本語ガイドと別れてノーガイドで昼食のレストランに向かっています。ガイドは15分ぐらいで到着する筈と言っていました。が30分過ぎてもレストランに到着しません。
東欧人のバスのドライバーに訊くと道に迷いレストランへどう行ったらよいかわからなくなってしまったようです。

問 . この場合の対応方を具体的に手順を追って、記述してください。

出題の趣旨

- 1 . 緊急時における情報集方法や状況分析が身についているか。
- 2 . 些細と思われるトラブルでも万全の対応とおお客様に対する配慮ができるか。

解答(例)のポイント

お客様へ時間がかかっていることの状況説明とお詫びをする。
現在地及びレストランの所在地、電話番号等の確認を行う。
レストランに遅れている事情説明と行き方・道順の確認を行う。
ドライバーが英語を話せる場合は、道順のやりとりはドライバーにまかせる。
現在地からレストランまでのおよその所要時間を確認する。
お客様へレストラン到着予定時間を知らせる。
現地ランドオペレータへ事情を説明し、午後の観光の遅延の見通しとガイドへの連絡を依頼する。
レストランに到着したら、ドライバーから挨拶、お詫びをするよう要請する。
場合によっては飲み物のサービス等の検討をする。
ツアー実施の旅行会社へは添乗報告書等にて事後報告を行う。

解説

まずは、お客様へ遅れている事情説明とお詫びの言葉は必要でしょう。
「ノーガイドでレストランへ向かっている」と設問に明記されているにも拘らず、ここでも、「ガイドに道案内させる」「ガイドに道順を聞く」といった解答が何件かありました。
また、「(午後の)ガイドが道に迷いレストランへの到着が遅れている」と誤解しての解答も見受けられました。前記と併せて問題文をよく読まず、早とちりで解答したものと思われます。
「レストランへの行き方が分からないので、他のレストランを急遽予約する」という少々乱暴と思われるような解答がありましたが、旅程保証の問題にも絡んできますので、もう少し冷静で的確な判断をした解答が欲しいところです。
とはいえ、大多数の人はこのようなケースは体験済みと見えて、対応方もほぼ出題者が満足するに近い解答が多かったように感じられました。

ただ、お客様に対する案内等に全く触れていない解答も何件か見られましたが・・・。「ドライバーと現在地、レストランの所在地を地図で確認する際には、バスを安全な場所に止めて・・・」という丁寧な記述が数件ではありますが見受けられました。バスを止めるのは当然といってしまうまでもありますが、解答にお客様に対する安全確保義務の遂行を忘れずにきちんと明記されていたものが、ごく僅かしかなかったことは残念ながら予想外でした。

ドライバーが英語を話せる場合には、レストランへの道順のやりとりだけは直接ドライバーに任せたいほうがスムーズに運ぶように思われます。

レストランへの道順がどうしても分からない場合には、レストランから迎えの車を呼んでもらうとか、タクシーを探して誘導させるなどの検討もしなくてはならないでしょう。

レストランに到着したら、バスのドライバーからもお客様に対し、遅れたお詫びをきちんとしてもらうことも忘れないようにしましょう。

遅れの程度にもよりますが、後々クレームになるのを避けるためにも飲み物などのサービスを検討することも必要でしょう。もちろんその費用はバス会社に請求することになりますが。

旅行会社へは事後の添乗報告書等で良いと思いますが、このことが大きなクレームに発展しそうな場合には、連絡をいれ指示を仰ぐことも必要となります。

問4については、総合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総合1級のものを参照してください。(44～47ページ)

問1 . 3日目、お客様の一人がレストランでの昼食時に椅子の背にかけておいた手提げカバンを盗まれてしまいました。カバンの中には現金のほか、パスポート、クレジットカード、デジタルカメラが入っていたとのこと。このお客様は日本出発当初からパリのルイヴィトンでの買い物を大変楽しみにしていた方です。

問 . この場合の対応方および、それぞれ必要な手続きについて具体的に記述してください。

出題の趣旨

- 1 . あわただしい状況下で発生した緊急事態に迅速に対応することができるか。
- 2 . 盗難にあった貴重品それぞれの全く異なる対処方法を理解しているか。

解答(例)のポイント

- (1) それぞれの盗難品ごとの対応策に共通する部分として下記の通り行う。
 - レストランの責任者(担当者)を呼び、事件発生を伝えて、警察にきてもらうとともに、盗難証明書を作成してもらう。
 - 現地会社またはランドオペレーター等に連絡をとり、協力をお願いする。
 - 他のお客様へ状況説明し、盗難に遭ったお客様の諸手続きに同行する必要等があるため、午後の観光はガイドのみで行うことを了承していただくよう協力をお願いする。
 - 該当のお客様の旅程に変更が生じる場合、それにとまなう変更手配、追加手配及びその後のアシスト等をランドオペレーター等に依頼する。
 - 諸手続き、旅程の変更等にとまなない生じる費用(宿泊代、食事代、航空券代等)は該当のお客様の負担になる旨のご案内をする。
 - 対応にあたっては、あくまで該当のお客様の意思に基づくものとし、添乗員の独断で進めることの無いようにする。
 - 海外旅行傷害保険への加入、又はクレジットカードの保険付保の有無を確認し、必要な手続きの支援を行う。
 - 旅行会社へ報告し必要ならば、指示を仰ぐ。
- (2) それぞれ盗難に遭った貴重品ごとの対応方を以下のとおり行う。
 - 1) パスポート
 - 日本大使館(領事館)に連絡し、パスポート盗難の事実を伝えるとともに、再発給について相談し、土日の連休を控えているので最善策の指示を仰ぐ。
 - パスポートに関しては次の2通りの方法があるので、該当のお客様と今後の旅行日程と善後策(宿泊ホテル、航空券手配等を含め)を相談する。
 - a. パスポートの再発給 : お客様が本体に合流を希望する場合。

b. 帰国のための渡航証明書の発行：原則としてパリより直接日本へ帰国。
お客様には、本人が大使館（領事館）へ必要書類（盗難証明書、写真2枚、パスポートコピー等本人・身分を証明するもの等）を持参して前記 の手続きを行う必要があることを伝える。

2) クレジットカード

クレジットカード会社へ連絡、盗難の報告を行うとともに無効手続きを行う。
カード番号、住所・氏名、電話番号等を連絡し、再発行手続きの依頼を行う。

3) デジタルカメラ

海外旅行傷害保険に加入していれば警察の盗難証明書等を添えて帰国後に手続きを行うようお客様に案内する。

必要ならば特別補償規定の携帯品損害補償についての説明をする。

4) 現金

保険を含め、基本的には一切補償の対象外となっている旨を案内する。

解 説

それぞれ盗難に遭った貴重品ごとに対応方を整理して記述すれば、解答しやすかったのではないのでしょうか。

フランスとイタリアはシェンゲン協定加盟国なので出入国時、パスポートは不要なのでイタリアでパスポートの再発行手続きを行うという解答がありましたが、現実には航空機のチェックイン時に、航空会社は本人確認のためパスポートの提示を求めているようですので、パスポートなしでは移動できないことになります。

パスポートの紛失や盗難に遭った場合は、速やかに最寄の在外公館に報告するとともに、必要書類を提出してパスポートの再発給申請を行う必要があります。

盗難に遭ったのが、金曜日の午後ということに気付いての解答はわずか数名しかいませんでした。日程表をみれば、3日目は金曜日で、行動を早く起こさないと翌日から土日にあたるわけです。細かい注意力が欲しい問題だったのですが。

トラブルの対応方について、総合1級・異常時添乗業務 問2の解説(1) を参照してください。

ベテラン添乗員である皆さんは実務上は効率的な対応を行っていると思いますが各項について、丁寧に整理しないで思いつきで書き始めると支離滅裂になりやすい問題です。これが原因で、解答にかなりの格差が生じたり、全ての盗難品に対して対応を書いていない解答が多かったものと思われます。

特別補償規定については、TCSA 発行の教材テキスト「旅行業法令と約款」の99P～116Pに詳しく載っていますのでそちらを今一度熟読して欲しいと思います。

貴重品類の紛失・盗難時における対応例については、TCSA 発行の教材テキスト「海外添乗業務」の52P～55P詳しく載っていますのでそちらを参照してください。

なお、旅券法が改正され、この春から実施されます。

主な改正点は

- a. IC 旅券の導入
- b. 紛失旅券の再発給制度の廃止
- c. 旅券犯罪に関する罰則の強化

です。特に注意が必要なのは、b の再発給制度の廃止です。

海外においても、紛失旅券等届出書が提出されると、その旅券は失効処理され、新規に旅券の発給を申請することになります。すなわち紛失旅券等届出書が提出されれば、紛失等した旅券の残存有効期間に係わらず当該旅券の効力を打ち切り、申請に基づき新しく旅券を発行することになります。

詳しくは、外務省のホームページで確認しておいてください。

[参考]: シェンゲン協定について

ヨーロッパ内の加盟国に対する出入国審査をなくすための取り決め。

1995年3月に最初の制定以来、2005年8月現在の加盟国は15カ国。

この協定により、旅行者は協定国外から協定国内に旅行する場合は、最初の訪問協定国で入国手続きを行い、協定国内から協定国外に旅行する場合は、最後に出発する協定国において出国手続きを行う。

なお、税関審査に関しては、全 EU 内の移動に対して廃止が原則となっていますが、ノルウェーとアイスランドは EU に属していないので税関審査は必要となります。

現在のシェンゲン協定加盟国は、

オーストリア、ベルギー、フランス、ドイツ、ギリシャ、イタリア、ルクセンブルグ、オランダ、ポルトガル、スペイン、ノルウェー、スウェーデン、フィンランド、デンマーク、アイスランドの15ヶ国となっています。

問2 . 7日目、ご夫婦で参加のお客様の一人が病気となり、医者 の 診 断 に よ る と 1 週 間 程 の 入 院 が 必 要 と の こ と で 、 こ の ご 夫 婦 お 二 人 の 帰 国 を 8 日 間 延 期 す る こ と に な り ま し た 。

問 . こ の ご 夫 婦 に 対 す る 対 処 方 を 手 順 を 追 っ て 、 具 体 的 に 記 述 し て く だ さ い 。

出題の趣旨

- 1 . お 客 様 の 中 に 病 人 (離 団 者) が 出 た 場 合 の 適 切 な 対 応 方 を 問 う 。

2. 航空券の延長できる場合の条件に関する知識をもっているか。

解答（例）のポイント

お客様の意向の確認（通訳の要・不要、同伴者の宿泊ホテルの延長等）、
現地ランドオペレーターへ連絡し協力を依頼。
お客様の意向に基づく必要な（宿泊ホテル、食事等）手配の依頼。
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。
帰国便の変更手続き、航空券のエンドース又は再発券処理。
費用に関して、入院・治療費用は個人負担であることを説明し、了解を得る。
併せて、追加必要料金（宿泊、通訳、食事等）のお客様負担・支払いの確認。
海外旅行傷害保険加入の場合の保険会社への連絡等のアドバイス。
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、領収書等の受領に
対する援助。
ツアー実施の旅行会社への連絡、当該お客様の留守家族への連絡依頼。
お客様からの離団書の受領。
お客様へ帰国のための航空券等のお渡し。
帰国に関する通関（イタリア出国、日本入国等）のご案内。
他のお客様に事情を説明、協力の依頼と心配をおかけしたことを詫げる。

解 説

まず、総合1級・異常時添乗業務 問2の解説（1） の記載内容を理解して
おいていただきたいと思います。
該当のご夫妻の帰国便の変更手配、日本帰国時における入国、通関に関するご案
内も忘れてはいけません。
お客様の保険加入の有無等については、かなりの方が記述していましたが、その
後何をどうするのか、対処方まで記述して欲しかったと思います。
具体的な対応方を書かないまま、「現地ランドオペレーターに対応を依頼し、添乗
員は本体とともに帰国する」とだけ記述したかなり乱暴と思われる解答が2～3
みられました。結果的にはそうなるのでしょうが、試験問題の解答としては到底、
合格点が取れるはずはありません。
前問の解説 に記載した内容がここでもかなり見られました。詳細は、総合1級・
異常時添乗業務 問2の解説（1） を読んでいただきたいと思います。
一方、「ツアー実施の旅行会社へ報告する」等の記述がない解答もかなりありまし
た。旅行会社への連絡は当然のことということで省略したのかもしれませんが、
解答としては減点対象となってしまいます。
昨年もかなり見られましたが、「最善のアドバイスをする」という解答がありまし
た。その最善は何か、が試験問題として問われているのですから最善の具体的内
容を記述していただかなくては、得点に結びつきません。
ツアー同行の他のお客様も心配していると思われるので、全くそのことに触れ

ないのも不自然でしょう。簡単に状況説明をしておくことも必要なことではないでしょうか。

航空券の有効期間の延長について、総合1級・異常時添乗業務 問2の[参考]を参照してください。

「離団書」について、総合1級・異常時添乗業務 問2の解説(1) を参照してください。

問3 . 最終日、ローマの空港に到着してみると乗り継ぎ予定地であるロンドン空港周辺の天候の影響でローマ発の搭乗予定便は出発が遅れています。このままではロンドン空港での乗り継ぎ予定の便に間に合いそうもありません。

問 . 最悪の場合も含めたさまざまなケースを想定して、それぞれの対応方を具体的に記述してください。

出題の趣旨

- 1 . 天候が原因で遅延の場合、航空会社の責任の有無について理解しているか。
- 2 . 航空会社、お客様、旅行会社のそれぞれに対して適切な対応ができるか。

解答(例)のポイント

(1) 航空会社に対して

天候が原因での遅延のため、航空会社に責任は生じないので、あくまで協力をお願いすることになります。

今後の見通しについての情報を入手する。

乗り継ぎ可能な代替便(他社便を含めて)があれば、それに振り替えてもらうよう交渉する。(日本帰国時の変更ができる限り最小限になるよう交渉する。)

場合によっては、その夜の宿泊場所(ローマ、又はロンドン)、必要な食事等の提供の交渉をする。

航空会社にとっては免責事項ですが、費用負担について出来る限り協力してもらえるよう交渉する。

(2) お客様に対して

お客様の待機場所(ベンチ、ソファ等があり座れる場所)の確保。

できるだけ不安を与えないように適宜状況説明を行う。

天候が原因のため、航空会社は免責、交通手段変更により生じる費用増(ホテル宿泊、食事等)は、原則お客様の負担となる旨の説明をする。

諸手配の状況と、今後の予定(ローマ泊、又はロンドン泊等を含めて)の説明を行う。

帰国便変更、又は帰国日変更等の場合の連絡は、日本の旅行会社から留守宅へ連

絡する旨ご案内する。

お客様自身で自宅等へ連絡する場合の電話のかけ方等について説明する。

(3) ツアー実施の旅行会社に対して

状況報告を行い必要により指示を仰ぐ。

場合によっては、現地ランドオペレーターに連絡し協力の依頼をする。

お客様の留守宅への(帰国便変更、帰国日変更等)連絡の依頼をする。

必要に応じ、お客様の日本での国内線、列車等の変更手配の依頼をする。

解 説

類似問題が、総合1級・異常時添乗業務 問3にあり、そこで詳細に説明されていますので参照してください。

「天候が原因なので航空会社は免責である」としつつも、ではどうしたらよいのか、お客様にどのように案内したらよいのか、に全くといってよいほど触れていない解答が何件がありました。プロの添乗員としてもう少し丁寧に解答して欲しかったと思います。

一般教養

(配点) 問1 : 20点、問2 : 8点、問3 : 12点、問4 : 10点、問5 : 20点、問6 : 30点

一般教養については総合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総合1級のを参照してください(58~77ページ)

英 語

リスニングテストにおけるテープの内容は、総合1級と同じです。78～84ページを参照してください。

英語試験を実施しての感想（181、182ページ）も必ず読んでください。

今回から、リスニングとディクテーションの割合を増やして、60問中24問としました。（得点に占める割合は100点中48点です。）添乗の場で使う英語が、聞いたり話したりする比率が多いという実態に合わせたものです。リスニングとディクテーションの出典は、すべて「添乗英語教本」です。

出題構成は、つぎの通りです。

2級	問題内容	問題数	配点	得点
問題1	Listening Comprehension	16	2	32
	Dictation	8	2	16
問題2	読解力と語句	6	2	12
問題3	読解力と語句	10	1	10
問題4	読解力	5	2	10
問題5	語句	5	1	5
問題6	作文力	5	2	10
問題7	語句	5	1	5
合計		60		100

問題1．リスニングとディクテーション（書き取り）の問題（24問）

リスニングテープの内容は、総合1級、総合2級共通です。したがって、総合1級の問題1にテープの内容を掲載しましたので、そちらを参照してください。

解 説

全体の正答率は61.8%と1級（57.6%）に比べるとやや高い。質問（Question）が問題用紙に印刷されているからであろう。正答率が5割を下回ったのはCONTEXT#7のQuestion #1が18.2%、CONTEXT#1のQuestion #2が27.3%、CONTEXT#5のQuestion #2が36.4%だけで、あとはすべて5割を超えていました。

ディクテーションの採点は減点法ではなく、軽微なミス（ささいなスペルミスなど）だけなら2点、3～4割がた書けていれば1点とした。正答率は全体で56.5%と、1級（48.6%）に比べるとかなり高い。導入部分が印刷されているので、心の準備がある程度できたことによるものと思われます。

問題 2 . 読解力と語句の問題(6 問)

以下の英文の (1) から (6) に当てはまる最も適切な語句を記号で選んで解答用紙に記入しなさい。

Do not pack or (1) Prohibited Items to the airport. Place valuables (2) jewelry, cash and laptop computers in carry-on baggage only. Tape your business card to the bottom of your laptop. Avoid wearing clothing, jewelry and accessories (3) contain metal. Metal items may (4) the alarm on the metal detector. Avoid wearing shoes that contain metal or have thick soles or heels. Many types of footwear will (5) additional screening (6) the metal detector does not alarm.

1. a. bring b. provide c. have d. include
2. a. as of b. so that c. such as d. most of
3. a. whether b. that c. unless d. what
4. a. put off b. switch off c. take off d. set off
5. a. prevent b. compose c. require d. check
6. a. even if b. no matter c. in case d. otherwise

出題の趣旨

テロにより厳しくなった最近の手荷物検査に関する英文の空欄に適切な語句を記入する問題で、受験者の読解力と語句の力を試すものである。

解 答

問題 2 (読解力と語句)	解答
	1 (a)
	2 (c)
	3 (b)
	4 (d)
	5 (c)
	6 (a)

解 説

全体の正答率は58.2%。とくに低かったのは、4 の29.1%でした。Metal items may (4) the alarm on the metal detector. (金属製品が金属探知機のアラームを～する) という問題でした。文脈から、「始動させる」という意味の語句が入ると想像できます。put off (延期する)、switch off (スイッチを切る)、take off (離陸する) は不適切で、機械や装置など

を始動させるという意味の set off は、知っていなくても消去法で得られる回答です。つぎに低かったのは 3 . と 6 . の 47.3%。3 . は「金属を含むところのアクセサリー」で、that という関係代名詞以外は当てはまりません。6 . は「金属探知機が警告を発しない場合」「さらにスクリーンにかける必要が生じる」で、even if は「であっても」と in case(のとき) の選択で、even if が正解。

問題 3 読解力と語句の問題(10 問)

以下の英文の空欄に当てはまる最も適切な語句を記号で選んで解答用紙に記入しなさい。

1. I'm afraid I don't have time to see you today. My schedule is very () and I'm already getting behind.

- a. firm b. fast c. closed d. tight

2. Excuse me. I want to stop at this store for a second. I need to buy a () of film before we go on the tour.

- a. piece b. bar c. portion d. roll

3. This is Miss Smith. She is () for all your travel arrangements, so if you have any questions, please ask her.

- a. bound b. responsible c. efficient d. capable

4. Would you like us to () a room for you during your stopover in London? We can get you a good discount.

- a. book b. look c. record d. account

5. I'm not sure if I'm going to Paris or not yet because I haven't made up my final () for my European trip.

- a. charter b. pact c. itinerary d. franchise

6. We spent months on our (), but the committee turned it down.
- a. sanction b. junction c. proposal d. preservation
7. If you are sent on a business trip, you will receive a fixed amount for your daily ().
- a. discount b. expenses c. income d. prices
8. According to this contract, we are () to pay for any damages during shipment.
- a. liable b. guilty c. mandatory d. legal
9. The company will hold an () inquiry into the accident before asking experts from outside the company for their opinion.
- a. interior b. internal c. exterior d. external
10. This particular product may look good, but the workmanship is () and it won't last long.
- a. invaluable b. lovely c. superior d. poor

出題の趣旨

「文章の中に入る語句はどれが適切か」というこの問題は、語句の知識と文章を正しく理解する力が試されている。内容は、いずれも旅行に関連するか、日常の基本的な言い方についてである。

解 答

問題 3(読解力と語句)	正解
1	(d)
2	(d)
3	(b)
4	(a)
5	(c)
6	(c)
7	(b)

8	(a)
9	(b)
10	(d)

解 説

全体の正答率は、48.1%でした。1 . が 100%だったのは意外でしたが、tight (タイト) というのは日本語にもなっているので、「なるほど」とも思われます。正答率が5割を割ったのは、9 . の 36.4%、6 . の 38.2%、8 . の 41.8%でした。9 . は、「会社はその事件について、外部の専門家の意見を求める前に、 調査を行うだろう。」という問題で、外部の反対、すなわち、interior が internal の選択になります。組織などの内部調査や内部監査には、internal という語句が適切です。8 . の be liable to ~ 「~に責任がある」は是非おぼえて欲しい熟語です。

問題4 読解力の問題(5問)

以下の英文に当てはまる地名を記号で選んで解答用紙に記入しなさい。

1. The most famous attraction in this city is inside St Baaf's Cathedral: one of the earliest-known oil paintings by 15th-century artist Jan Van Eyck called "Adoration of the Mystic Lamb".

a. Brussels b. Antwerp c. Bruges d. Ghent

2. This island has been home to some of Hawaiian Kings, and Lahaina was the capital of all the islands between 1800 and 1845. In 1960s, first resort outside Waikiki was build here.

a. Maui b. Kauai c. Hawaii d. Oahu

3. This country shares borders to the north and west with Belgium, to the south with France. One-third of the country is made up of the hills and forests of the Ardennes , while the rest is wooded farmland.

a. Netherlands b. Germany c. Switzerland d. Luxembourg

4. This French town lies in one of the valleys of the French Alps. The area is dominated by glaciers and the peak of Mont Blanc.

- a. Lyon b. Toulouse c. Chamonix d. Arles

5. It is Mexico's most modern and luxurious Caribbean resort, with attractive beaches, fine hotels, excellent weather, and a convenient location near Mayan archaeological sites.

- a. Acapulco b. Cancun c. Los Cabos d. San Diego

出題の趣旨

旅行地理の問題。最近は、インターネットで旅行情報の収集を行うのが一般的になったが、英語の情報量は、日本語の情報量に比べて、はるかに豊富である。日本語で得られないものは、一度、英語で試してみよう。

解 答

問題 4 (読解力)	解答
1	(d)
2	(a)
3	(d)
4	(c)
5	(b)

解 説

正答率は 43.6% で、全問中最も低いものでした。とくに、1 .ゲントの St Baaf's Cathedral (聖バーフ寺院) の 18.2% は、旅程管理研修の教材でも取り上げているだけに意外でした。つぎは、2 . の 20%。「首都ラハイナ」「ワイキキをのぞいた最初のリゾート」から「マウイ島」を答えて欲しいと思います。3 . は 34.5%。「北と西はベルギー、南はフランスと国境を接している」「アルデンヌ地方の丘や森」などのヒントから、「ルクセンブルク」以外にはありえません。

問題5 . 語句の問題 (5 問)

つぎの4つの英語と日本語の組み合わせで、正しく組み合わせられているものはいくつあるか、その数を記号で選んで解答用紙に記入しなさい。

1. declaration(申告), vegetable(果物), negotiation(交渉), fragile items(貴重品)

a. 4 b. 3 c. 2 d. 1

2. abroad(外国へ), altitude(緯度), convention(会話), damage(修理)

a. 4 b. 3 c. 2 d. 1

3. translation (異動) , turbulence (乱気流) , available (できる) , ventilation(換気)

a. 4 b. 3 c. 2 d. 1

4. individual (個人の) , application (申請) , beverage (飲み物) , destination (目的地)

a. 4 b. 3 c. 2 d. 1

5. admission (入場) , purpose (手段) , prescription (描写) , distribution (配布)

a. 4 b. 3 c. 2 d. 1

出題の趣旨

語彙を問う問題。この形式は、指定研修の修了テストでおなじみのはず。4つとも正しく知っていないと正解が得られない。

解 答

問題5(語句)	正解
1	(c)
2	(d)
3	(c)
4	(a)
5	(c)

解 説

正答率は、1 . が 54.5%、2 . が 29.1%、3 . が 23.6%、4 . が 83.6%、5 . が 38.2%で、全体は 45.8%でした。

問題 6 . 作文の問題 (5 問)

次の会話ないし文章を並べ替えて正しい文章をつくる場合、どの順番が最も適切か、記号で選んで解答用紙に記入しなさい。

1. A: Would it be all right to leave our bags here for a few hours?

B: We our going to do some shopping, and we'll be back around 4 p.m.

C: Sure, no problem. I'll put them in the storeroom.

D: OK, just ask at the desk for the bags when you get back.

a. A D B C b. A C B D c. B C A D d. B D A C

2. A: Here, let me show you

B: If you're not too busy, I'd be really grateful.

C: That's fine. I don't have anything urgent on right now.

D: I've got no idea how to make copies on this new machine.

a. D C B A b. B C D A c. A B C D d. D A B C

3. A: First, it is important to wear appropriate clothing.

B: More important is being well groomed.

C: Let's review the basics of good appearance for business.

D: Most important is your attitude toward yourself, your work and others.

a. C A B D b. A B D C c. C D B A d. C A D B.

4. A: How about next Thursday morning?

B: Do you have any particular day or time in mind?

C: I'd like to make an appointment to see the doctor.

D: He'll be out on that day, but the next day would be fine.

a. C A D B b. C B A D c. A D B C d. B A D C.

5. A: You look tan!
 B: Yes, we went to Bali.
 C: You must have been somewhere really sunny.
 D: We got back from our vacation yesterday.

a. A B C D b. D A C B c. D C B A d. A D C B.

出題の趣旨

会話の流れを正しく理解できるかを問う。

解 答

問題 6 (作文)	正解
1	(b)
2	(d)
3	(a)
4	(b)
5	(d)

解 説

全体の正答率は 65.5% で、すべての問題について、正答率が 5 割を超えていました。

問題 7 . 語句の問題 (5 問)

つぎの文章の空欄に入る最も適切な英語を語群から記号で選んで解答用紙に記入しなさい。

1. The final itinerary will () to the tour leader upon arrival at Geneva Airport.
2. Tour conductors are expected to () of the customers.
3. They will get the prize ().
4. This type of product will () in our country.
5. () tips to drivers and guides are not included in the tour fare .

【語群】 a. be in demand b. take good care c. be handed over d. depend on
 e. keep in mind f. customary g. without fail

出題の趣旨

熟語の理解を問う問題。

解 答

問題 7 (語句)	正解
1	(c)
2	(b)
3	(g)
4	(a)
5	(f)

解 説

正答率 66.5%で、全問中最も高いものでした。ただ、一つ間違えると、その他の問題にも影響する可能性があるので、最後にもう一度見直す必要があります。正答率が 5 割を割っていたのは 5 . の customary tips (習慣となっているチップ) で、意外というほかありません。

【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（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。

旅行企画・実施 TCSAトラベル株式会社
熟年の旅：南九州の名湯・見どころめぐり(日程表)

* 10月18日出発40名(バス1台/添乗員1名)

* この日程表は確定書面と同一です。

(注) 文字を太字で表示の箇所は下車観光を表します。	
1 日 目	羽田空港(7:10発) [航空機・普通席] (8:50着) 鹿児島空港(発) == (貸切バス) == 鹿児島市内観光[城山・南州墓地・ ^{せんがんえん} 仙巖園(磯庭園)・ ^{しやうこしゅうせいかん} 尚古集成館](昼食) = * 城山20分、墓地20分、仙巖園・尚古集成館/徒歩・昼食含む入場観光120分 == 池田湖 == == == 長崎鼻の絶景 == == (16時頃着) 指宿温泉 * 休憩20分/大ウナギ * 徒歩含む観光30分 <div style="text-align: right; border: 1px solid black; padding: 2px;">宿泊/指宿ベイビューホテル泊</div>
2 日 目	指宿温泉(09時頃発) = (貸切バス) = ^{ちらん} 知覧特攻平和会館 == 知覧武家屋敷 == = * 入場観光60分 * 徒歩含む入場観光40分 == 鹿児島港 ~ ~ ~ (フェリー) ~ ~ ~ 桜島港 == 桜島ビューハウス(昼食) == == * 休憩50分 = 有村溶岩展望所 = == 霧島神宮 = == (16時頃着) 霧島温泉 * 休憩15分 * 徒歩含む観光40分 <div style="text-align: right; border: 1px solid black; padding: 2px;">宿泊/霧島雲上ホテル</div>
3 日 目	霧島(08:30頃発) == (貸切バス) == えびの高原 == == 飫肥・飫肥城址(昼食) * 展望台徒歩観光40分 * 徒歩入場観光・昼食含む100分 == 鶴戸神宮 == == 堀切峠 == == 青島 == == (16:30頃着) 青島温泉 * 徒歩含む観光60分 * 徒歩含む観光50分 <div style="text-align: right; border: 1px solid black; padding: 2px;">宿泊/青島オーシャンホテル/夕食は有名料理長による豪華海鮮特別料理</div>
4 日 目	青島温泉(09時頃出発) == (貸切バス) == 暮石の里 == == ^{あめのいわと} 天岩戸神社 == = * 休憩20分 * 観光20分 == 高千穂峡(昼食) == == 白川水源 == == ^{たわらやま} 俵山峠(阿蘇五岳)展望所 == = * 徒歩観光・昼食含む120分 * 入場観光30分 * 休憩20分 = (17時頃着) 熊本空港(19:10発) [航空機・普通席] (20:45着) 羽田空港
ご 注 意	1. 徒歩観光の箇所が多くなっております。とくに歩きやすい靴・服装でご参加ください。 2. 天候等により徒歩を含む観光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. 日程中の出発・到着時刻、観光・休憩時間等については変更になる場合があります。 4. 移動のバスは全区間で専用バス(貸し切りバス)を利用いたします。 5. 各旅館・ホテルのお部屋割りは当日の夕方に決定です。なお、ご要望は承っておりません。

このツアーは募集型企画旅行です。

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) ~ 5) についてそれぞれ該当するものを選び、解答欄に番号で記入してください。

- 1) 次のうち、企画旅行契約の別紙「特別補償規定」に定める企画旅行参加中に該当するものはどれですか。

帰国時に添乗員が解散を告げた後から旅行者が自宅に帰宅するまでの間。

企画旅行の日程中、当該旅行業者の手配による当日の宿泊ホテルは用意されている一日自由行動日。

出発時に旅行者が受付をすることになっている企画旅行で旅行者が空港施設に入場してから受付をするまでの間。

企画旅行参加中に、旅行者が旅行業者に予め届け出ないで離団した場合で、離団したときから復帰するまでの間。

- 2) 次のうち、企画旅行契約の別紙「特別補償規定」により、補償金の支払い対象になるものはどれですか。

旅行者と世帯を同じくする親族の不注意によって破損したカメラ。

旅行者が誤って化粧品のビンを割り、流失した中身のため機能に支障をきたした腕時計。

旅行者が誤って落としたため破損した義歯。

同行者のけんかの巻き添えで受けた損害。

- 3) 次のうち、企画旅行契約における旅程保証の対象となるものはどれですか。

確定書面に記載した A ホテルの客室が不足したため、契約書面に記載のある B ホテルに変更した場合。

旅行業者のチェックミスにより休館日にあたる日に美術館の入場観光を組み入れていたため、当該美術館に入場することができなかった場合。

契約書面に記載した車窓からの見学箇所が見られなかった場合。

旅行先での移動で利用する列車が大幅に遅延し、当日の予定の一部を翌日に持ち越したため、翌日に観光予定の美術館に入場できなくなった場合。

- 4) 次のうち、正しいのはどれですか。

企画旅行契約の別紙「特別補償規定」で定められている補償金等の種類は、死亡補償金、後遺障害補償金、入院見舞金、および携帯品損害補償金の4つである。

企画旅行に参加し、現地で同じ企画旅行業者が実施するオプションツアーに参加中事故に遭った場合、特別補償規定に定める補償金は重複して支払われる。女性3人グループが日帰りの国内企画旅行に申し込みをし、旅行代金は当日受付時に全額支払うことになっていましたが、受付の段階でそのうちの一人が体調不良のため参加しないことになりました。この場合、旅行業者は当該不参加のお客様について、一切取消料を請求することはできない。旅行業者は、確定書面で特定した旅行サービス提供機関を変更しても、その変更が契約書面に記載した範囲内であれば、変更補償金を支払う必要はない。

5) 個人情報の取り扱いについて正しい対応のものはどれですか。

生年月日、健康保険被保険者番号などは、それだけでは個人を特定できないので個人情報とはいえない。

特に予め説明してはいないが、お土産パンフレットなどはお客様のために役立つので、専門の土産業者に参加者リストを渡してDMさせた。

会社の重要なお客様として登録するために、一人一人了解を得て、住所、電話番号、家族構成などを記入してもらっている。

航空座席を予約するにあたり、手配上の必要から説明し旅行者のクレジット番号を控えた。これは大切な情報なので旅行申込書控え(カルテ)に記載して永久保存扱いとした。

(2) 下記は、JRの規定について述べたものですが、各設問ともアンダーラインの箇所が間違っています。解答欄に正しい内容を記入してください。

1) 特急、急行列車が2時間以上遅れた場合は特急、急行料金とグリーン料金の全額が払い戻しされる。

2) 新幹線が1時間以上遅れた場合は特急料金の全額が払い戻しされる。

3) 母親が二人の幼児(1才以上6才未満)を連れて、母親と同じ座席や寝台を使用する場合については、一人に限り運賃・料金ともに不要である。

4) 普通団体の無賃扱いは、旅客が21人以上50人までのときはそのうち一人、51人以上のときは50人までごとに一人を加えた人数が無賃扱いとなる。

5) ツアー中に団体乗車券を紛失した場合には、旅行会社の社長の始末書があった場合に再交付される。

(3) 次の 1) ~ 5) はそれぞれある都道府県の特徴を述べたものです。それぞれの特徴をもつ都道府県名を漢字で解答欄に記入してください。

また、その都道府県は巻末資料(平常時添乗業務 問1(3) 解答用日本地図 190 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) ため池の多い平野
日本最初のオリーブ栽培地
本州と四国の玄関口
八十八ヶ所霊場めぐり
こんにゃく

- 2) 日本三大鍾乳洞の一つで国の天然記念物
宮沢賢治と銀河鉄道
養殖ワカメの生産量日本一
わんこそば、どんこ汁
藤原氏4代の栄華の跡

- 3) 日本有数の多雨地帯
真珠養殖の発祥地
松尾芭蕉の生地
スペイン村、戦国時代村等の観光資源
松坂牛、伊勢海老

- 4) 年間平均気温約18℃
わが国唯一の宇宙ロケット打上げ施設
天然砂蒸し温泉
噴煙上げる活火山
サツマイモ、芋焼酎

- 5) 100ヶ所以上の水力発電所
家庭用常備薬の全国シェア50%以上
鱒寿司、ホタルイカ
チューリップ球根の日本一の産地
屋久楼

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

写真 名勝・断崖の名()



写真 城の名()



写真 ダムの名()



写真 お社の名()



写真 橋の名()



写真 橋の名()



(5) 次の 1) ~ 10) について、それぞれ最も該当するものの番号を選び解答欄に記入してください。

また、巻末資料(平常時添乗業務 問1(5) 解答用日本地図 [191ページ](#))の地図上から最も関係の深いものを選び、記号で答えてください。

1) 毎年大晦日に行われる奇習「なまはげ」のふるさと。

男鹿半島 津軽半島 下北半島 牡鹿半島

2) 由布岳の麓にあり湖底から清らかな水と温泉が湧くといわれる不思議な湖。かつては、由布岳の麓にあったことから「岳本の池」と呼ばれていた。湖の魚のうろこが夕日に輝くのを見てこの名がついたと伝えられている観光名所。

池田湖 山下湖 金鱗湖 志高湖

3) 京都三大祭のひとつで、わが国の祭りのうち最も優雅で古趣に富んだ祭りとして知られている。平安朝の優雅な王朝風俗の伝統が残された平安貴族そのままの姿で列をつくり、京都御所を出発、総勢 500 名以上の王朝行列が下鴨神社を経て、上賀茂神社へ向かう。

葵祭 時代祭 祇園祭 長浜曳山祭

4) 古くから三国街道の宿場町として栄えてきた町で、川端康成の代表作「雪国」の舞台になった温泉地。特に冬はスキー客で賑わう。

水上温泉 六日町温泉 伊香保温泉 越後湯沢温泉

5) 北海道のほぼ中央に位置するこの都市は、「へそのまち」と呼ばれ、毎年7月に行われる「北海へそ祭り」は観光客の人気を呼んでいる。

温根湯 層雲峡 富良野 旭川

6) 「見ざる、言わざる、聞かざる」の三猿の彫刻で有名なお社。建物は驚くほど極彩色の細密な彫刻、金箔が惜しみなく使われており、江戸初期の技術の粋が凝縮されている。

鶴岡八幡宮 日光東照宮 伊勢神宮 霧島神宮

7) 四国で一番長い川で、高知県の中北部にその源を発して、徳島県から紀伊水道に注ぎ、流域には激流によって削られた渓谷、大歩危・小歩危などの観光地がある。

面河川 祖谷川 吉野川 四万十川

8) 愛知県の足助川と巴川の合流点付近の紅葉の名所で、シーズンになるとカエデやヒノキが真っ赤に染まり、行楽客の眼を楽しませてくれる。

香落溪 香嵐溪 奥香肌峡 鳳来峡

9) 菅原道真の「東風ふかばにほひおこせよ梅の花・・・」で知られている。約6000本の梅の花が咲き誇る梅の名所でもある。

北野天満宮 住吉大社 湯島天神 大宰府天満宮

10) 久慈川の支流、滝川にかかる日本三大瀑布の一つ。高さ約120m、幅約75mにわたり4段に分れて流れ落ちる。平安時代の歌人西行法師が「四季に一度ずつ来てみなければ本当の良さはわからない。」と絶賛した逸話から、別名を四度の滝ともいわれている。冬季は滝全体が凍り氷爆クライミングを楽しむ人も多い。

竜頭の滝 袋田の滝 秋保大滝 華厳の滝

(1) の出題について、1級は設問の冒頭部分に「それぞれ解答は一つとは限りません」の注意書きが、2級は個々の設問ごとに、複数解答のあるものについては「この問題は複数解答となります」の注意書きがあります。

(2) の出題について、1級は下線部の間違いを訂正(記述式)して解答する問題、2級は空欄を埋めて(4択)解答する問題として出題。

出題の趣旨

旅行業界からも強く求められている契約社会化の進展と消費者の権利意識の一層の顕在化に対応するために旅行業約款のうち特別補償に関する知識、昨今大きな話題となっている個人情報に関する知識、JRに関する諸規則及び観光地理等を中心とした旅行業務に関する知識等とそれらについての理解力を問う。

解答のポイント(解答)

問 1	(1)	1)	2)	3)	4)	5)	
	(2) (注1)	1)	2)	3)	4)	5)	
		特急・急行料金	2時間以上	二人に限り	31人以上	係員がその事実を認定した場合	
	(3)		1)	2)	3)	4)	5)
		都道府県名	香川県	岩手県	三重県	鹿児島県	富山県
		地 図	き	と	ち	さ	え

	(4)	名称	万座毛	姫路城	黒部ダム	出雲大社	錦帯橋	河童橋				
		都道府県名	沖縄県	兵庫県	富山県	島根県	山口県	長野県				
	(5)		1)	2)	3)	4)	5)	6)	7)	8)	9)	10)
		番号										
		地図	オ	タ	ケ	ヒ	イ	ノ	ツ	ニ	サ	ハ

(注1) 番号は2級の解答です。

(注2) 「白鷺城」も正答です。

(注3) 「黒四ダム」「黒部第四発電所(ダム)」も正答とします。

解説

(1) 特別補償、旅程保証、個人情報それぞれに関する理解度を問う問題でしたが、いずれも不正解が多く受験者が正しい理解をしていないと思われます。

それぞれ以下の条文等を参考にしてください。

旅行業約款の条文等について、特に記載のないものについては、皆さんが実際に添乗することが多い「募集型企画旅行契約の部」から抜粋しています。

複数解答のある設問については、該当するものすべてを選択し、それが正解であった場合のみ得点となります。

1) 企画旅行参加中に該当するのは のみです。

この問題は総合1級と共通問題ですので総合1級の解説を参照してください。

(26、27ページ)

2) 補償金支払いの対象となるのは の3つです。(複数解答)

この問題は総合1級と共通問題ですので総合1級の解説を参照してください。

(27ページ)

3) 旅程保証の対象となるのは の2つです。(複数解答)

は総合1級と同一内容ですので総合1級の解説を参照してください。

変更補償金の支払いが必要となる変更は入場する観光地又は観光施設と約款に記載されています。(旅行業約款第29条第1項関係別表第2)

4) 正しいのは のみです。

は総合1級と同一内容ですので総合1級の解説を参照してください。

企画旅行契約の成立は旅行業者が契約の締結を承諾し、申込金を受理したときに成立すると記載されています。(旅行業約款第8条)

従って本題の場合、申込金を受領していないので、旅行契約は不成立ということになり取消料を請求することは出来ないこととなります。

昨年(平成17年4月)の旅行業法改正で旅程保証制度(変更補償金の支払い対象)が拡充されました。

これまでは「契約書面の記載内容」からの変更が要件となっていました。が、確定書面が交付されている場合には、「確定書面」の記載も基準となることに変更されました。(旅行業約款第29条第1項関係別表第2 (注2))

なお、「契約書面の記載内容 確定書面の記載内容」、「確定書面の記載内容 実際に提供されたサービス」の双方が支払い対象となることとなります。

[例] 「契約書面」 「確定書面」 変更あり：支払い対象
「確定書面」 「実際のサービス」 変更あり：支払い対象

5) 正しい対応は です。

この問題は総合1級と共通問題ですので総合1級の解説を参照してください。
(29、30ページ)

(2) 今回はJRの規則のうち基本的なものを出题してみました。

添乗員に最低限必要なJRに関する知識を問う問題でしたが、多くの受験者に知識不足が目立っていたようです。

- ・団体の無賃扱いについては、分かり安い人数区分ですが、意外にできて(正確な知識を身につけて)いない受験者が多かったようです。
- ・団体乗車券を紛失した際の手続き等の知識については、誤った解答が多く、かなりの受験者が理解できていないと思われます。

とくに、1級レベルでは、直ぐに(なにも考えないで)旅行会社に電話して指示を仰ぐのではなく、正しい知識を基に当面のかつ最善の対応方法を検討した上で旅行会社の担当者に相談および提案するという姿勢が望まれています。

JRの旅客営業規則のうち今回の出題に関する箇所の要点を下記に記載しておきます。

JR 旅客営業規則

* 年齢区分

大人：12歳以上(中学生以上) 12歳でも小学生は小児として扱う。

小児：6歳以上12歳未満(小学生) 6歳でも小学校入学前は幼児として扱う。

幼児：1歳以上6歳未満 単独で旅行する場合は小児として扱う。

乳児：1歳未満 単独で指定席利用は小児として扱う。

* 幼児・乳児の取り扱い

乗車券を所持する者(小児以上)が幼児を随伴する場合は、随伴される幼児2人まで運賃・料金は不要。3人目からは、子供の運賃・料金が必要となる。

- * 幼児・乳児が小児運賃・料金を支払わなければならない場合
 幼児が幼児だけで旅行するとき。
 随伴する幼児が2人を超える場合は、2人を超えた幼児。
 （乳児については随伴する人数の制限を規定していない）
 幼稚園の遠足など幼児が団体で旅行するとき。
 幼児または乳児が、寝台や座席指定を1人で使用する場合。

- * 特急列車・急行列車の遅延
 特急・急行列車が2時間以上遅れて到着した時は、特急料金・急行料金は「スピードの対価」であるため、全額が払い戻しになる。
 グリーン料金、寝台料金、座席指定料金は「設備利用の対価」であるため、遅延を理由とする払い戻しはできない。
 また乗車券（運賃）は「運送の対価」であるため、遅延を理由とする払い戻しはできない。

- * 寝台を家族で利用の場合
 おとな1人と子ども1人、計2人で1つの寝台を利用の場合は、寝台券1枚、おとなの特急券または急行券と乗車券1枚、子どもの特急券または急行券と乗車券1枚が必要。
 幼児または乳児1人で1つの寝台を利用の場合は、寝台券と、子どもの特急券または急行券と乗車券が必要。
 子ども2人で1つの寝台を利用の場合は、寝台券1枚、特急券または急行券と乗車券は子ども（大人の半額）2枚が必要。

- * 通団体（学生団体は含まれない）の運賃・料金の無賃扱い
 その団体の構成員によって次のような無賃扱いがあります。
 31人～50人：1人、 51人～100人：2人、以下50人増すごとに1人を加える。（大人と小児の混乗の場合は有利な方の大人に適用する）

- * 団体乗車券の紛失の場合
 第270条に、「係員がその事実を認定することができるときは、旅客運賃・料金を収受しないで、相当の団体乗車券の再交付をすることがある。」と記載されています。

(3)それぞれ記載された5件の特色をもつ都道府県名と巻末の地図上からその位置を解答する問題です。記載の特色もかなり有名なものばかりなので皆さんにとっては容易な問題だったのではないのでしょうか。しかしながら、一部に不正確に記憶している受験者が見受けられました。

- ・ 1) は「香川県」が正解ですが、徳島県などと混同した受験者も散見されました。ヒントにあるオリーブや“こんぴら”さんのある場所を良く考えれば徳島ではないことが判ると思います。
- ・ 4) は「鹿児島」が正解ですが、屋久島、徳之島などと島の名前を記入する受験者も見受けられました。

ヒントにあるロケット打ち上げの種子島（鹿児島県）はTVニュースなどで良く放映していますから少し意識すれば記憶に止められると思いますので、TVも注意して見るようお願いしたいものです。

なお、この問題は都道府県名が誤解答または未記入の場合は、地図上の位置選択が正解であっても得点にはなりません。

参考までに各県の概略を下記にまとめておきます。

1) 香川県

四国の東北に位置し、北は瀬戸内海、海上には小豆島や塩飽諸島をはじめ多数の島が点在し、南部には讃岐山脈が連なり、北部には讃岐平野が展開しています。日本最大規模の満濃池をはじめ、平野にはため池が多いのが特徴。本州と四国を結ぶ瀬戸大橋の上からのダイナミックな景色は圧巻。特別名称の栗林公園や源平の戦いにおける扇の的でも有名な屋島、「こんぴら参り」の門前町として賑わってきた琴平など観光地も数多い。また小豆島は日本最初のオリーブ栽培地としても知られています。四国八十八ヶ所霊場めぐりのツアーに参加するお客様も少なくありません。

2) 岩手県

全国2位の総面積は、四国4県に匹敵する大きさ。本州北部の太平洋側に面し、リアス式の三陸海岸は貝や海藻類の宝庫として知られています。アワビやワカメは全国シェア1位、農業、畜産業も盛んで前沢牛など肉質に優れた和牛の産地として名高い。杜と水の都として知られる盛岡市内には宮沢賢治の作品にちなんだ銀河鉄道SLをはじめ、石川啄木、新渡戸稲造など著名作家にゆかりの深い観光スポットが数多く点在しています。また、日本三大鍾乳洞の一つで国の天然記念物にもなっている龍泉洞も観光スポットとして高い人気を得ています。奥州藤原氏四代の栄華をうかがい知ることの出来る中尊寺、毛越寺など貴重な文化遺産に触れたり、ホロホロ鳥やどんこ汁、わんこそばといった郷土料理を味わってみてはいかがでしょうか。

3) 三重県

紀伊半島のもっとも東に位置し、伊勢湾、志摩半島、熊野灘とつづく沿岸部と、鈴鹿山脈や紀伊山地などの山間部に別れています。櫛田川を境に、北部は伊勢平野が広がり、南部は山地とリアス式海岸で形成され日本有数の多雨地帯にもなっています。観光は「お伊勢さん」として親しまれている伊勢神宮が特に有名で、一年を通じて多くの参拝客が訪れています。また、松尾芭蕉の生地として知られる上野市は伊賀流忍術の発祥地でもあります。そのほか観光施設としては、スペイン村、戦国時代村、鈴鹿サーキット、ナガシマスパーランドなど

も見所でしょう。松阪牛や伊勢えび、英虞湾の真珠といった県を代表する名産も数多くあります。

4) 鹿児島県

九州の南西部に位置し、県域は奄美諸島など南北600kmにも及ぶ。年間の平均気温は約18℃、温暖多雨な気候と火山灰を主とする土壌の特性を生かした農業や畜産が行われています。琉球から伝わったといわれるサツマイモは、鹿児島が発祥の地とされ、イモ焼酎などの加工品も豊富。噴煙上げる活火山の桜島周辺には古い歴史をもつ温泉が点在し、指宿市では天然砂蒸し温泉を楽しむことも出来ます。また、「霧島屋久」など4つの国立公園と「日南海岸」など9つの国定公園を有し、自然観光環境も豊で観光客の目を楽しませてくれています。種子島には、わが国で唯一のロケット打ち上げ施設もあり、近年は先端技術企業も進出し始めているようです。

5) 富山県

日本海側に位置し、東は新潟県と長野県、西は石川県に隣接し、東には飛騨山脈や立山などの高山が連なり、頂からは黒部川をはじめ多くの急流河川が富山湾に注ぎ、その豊富な水量を利用した水力発電が盛んで県内には100ヶ所以上の水力発電所があります。産業は日本一といわれるチューリップ球根の産地としてのほか富山湾の複雑な海底の地形を利用した沿岸漁業が盛んに行われています。郷土料理にはたら汁、ほたるいか料理、鱒寿司などがあり、「越中富山の薬売り」として有名な医薬品は富山市を中心に今も製造され、家庭用常備薬の全国シェア50%以上を誇っています。立山の山岳観光ルートである立山黒部アルペンルート、黒部峡谷など山の景勝は特にすばらしく、また、富山湾は国内では数少ない屋気楼を楽しめる場所として観光客の人気を集めています。

(4)今回はカラー写真を利用した問題でしたが、比較的に見慣れた観光地だったせいか、出来は良かったように思います。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募集パンフレットに必ずといってよいほど載っている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昨年同様易しすぎたようでした。

- ・ の「姫路城」は 松本城・大阪城・熊本城と、 の「万座毛」は 東尋坊・ヤセの断崖（この解答はとくに多かった）等の解答が見受けられました。松本清張の代表作“ゼロの焦点”の舞台になった、能登半島の「ヤセの断崖」は、一見は万座毛に似ているように見えなくもありませんが、万座毛の特徴である象の鼻のような岩が見当たらないので区別がつくものと思います。
- ・ の「黒四ダム」の所在は富山県が正解ですが、長野県との解答がかなり多く見受けられました。
- ・ の「姫路城」は兵庫県が正解ですが、岡山県との解答も散見されました。姫路城は、多くの国宝や重要文化財がありますが、世界遺産にもなっていますの

で所在地の県名は正確に覚えておきましょう。

なお、この問題も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っても得点にはなりません。

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。

万座毛（マンザモウ）

東シナ海に突き出す万座毛は、高さ20mの琉球石灰岩の断崖とその上に広がる芝生の公園で、沖縄きっての名勝。遊歩道を進んでいくと、万座毛のシンボルである象の鼻を連想させるユーモラスな隆起サンゴの景観が現れる。かつては航海の難所だったと言われるだけあって周囲の海は波が高く絶壁にあたって砕け散る白い波しぶきは豪快そのもの。1726年ここに立ち寄った琉球王尚敬が「万人が座するに足る毛（野原）」と賞賛したのがこの地名の由来になっているとのこと。

姫路城（ヒメジジョウ）

兵庫県姫路市の姫山の頂にそびえる姫路城は、日本を代表する名城。1933年、法隆寺とともに日本初の世界文化遺産に登録されました。白鷺が羽を広げて舞っているように見えることから別名白鷺城(シラサギジョウ)とも呼ばれています。羽柴秀吉が中国毛利攻めの拠点として築いた3層の城を、関が原の合戦後に入城した池田輝政が10年近くの歳月を費やして大改築。5層7階の大天守と3つの小天守を渡櫓で結んだ独特の連立式天守閣(国宝)は、石垣や白漆喰総塗籠造の外観とともによく保存されています。櫓や門など城内70棟以上の建物が重要文化財で、美しい造形の中に敵の侵入を防ぎ、攪乱する仕組みを潜ませているのも私達にとって興味深いものとなっています。

黒部ダム（クロベダム）(黒四ダム、または、黒部第四発電所ダムとも)

その建設は世紀の大事業として語り継がれ、中でも破砕帯との格闘は石原裕次郎主演の映画「黒部の太陽」に描かれたことでも有名です。昭和31年から始まったダム建設には当時の金額で500億円以上の巨費と、延べ1000万人もの人手により、実に7年の歳月を経てこの写真に見られるような186mの高さを誇るアーチ式ドーム越流型ダムは完成しました。

今では立山黒部アルペンルートの長野側起点として、観光名所としてよく知られていますが、展望台から眺める大迫力の放水や巨大建造物としての存在感以外にも黒部湖を周遊する湖上遊覧船や黒部湖左岸からブナの原生林を通り抜けて岬へ出る黒部湖散策道なども観光ポイントとして観光客の人気を得ています。

出雲大社（イズモタイシャ）

縁結びの神・福の神として、全国の人々に親しまれている出雲大社は「大国主命」をおまつりし、国宝の本殿は日本で最も古い神社建築の形式をもった大社造りで、伊勢神宮の神明造りとともに代表的な神社建築とされています。松並木の参道奥にある拝殿は昭和34年に再建された檜造りの美しい色艶と写真に見られるような長さ8m、重さ1500kgの大しめなわが参拝客の目を引き荘厳さには思わず気が引き締まります。毎年旧暦の10月11日から17日まで全国の神々

が出雲大社に集まり滞在すると伝えられ、そのため、出雲以外の地では10月を神無月(かなづき)と呼び、出雲では逆に神在月(かみありづき)と呼ぶのはよく知られているようです。

錦帯橋(キンタイキョウ)

1673年、岩国藩主によって架けられた木造5連のアーチが美しい橋。橋の幅は5m、人間だけしか通れず、車の通行は出来ません。長さはアーチ部を計測すると210m、直線では約200m弱、巻きガネとカスガイを使った「木組みの技法」を駆使して造られていて、山梨県大月の猿橋、徳島県祖谷のかずら橋とともに日本三大奇橋の一つとされています。現錦帯橋は、1953年市民の強い要望により、再度木の橋として再建されたもの。平成13年からは劣化した木造部分を架け替える「平成の架け替え事業」も行い、平成16年3月さらに桧の装いを新たに完成したものの。

平成17年9月の大型台風(台風14号)がもたらした未曾有の豪雨により新しい錦帯橋の橋杭2本が流失してしまいましたが、仮補修により通行は出来るようになっていました。本復旧は今年の1月中旬より開始され春頃までには完成の予定となっているようです。なお工期の間も渡橋は可能で橋の上から大工たちによる仕事の様子が見学できると岩国市では案内しています。

河童橋(カッパバシ)

清流、梓川に架かる上高地のシンボリック的存在となっている木製の吊り橋。明治43年、現在のような吊り橋となりその後数回架け代えられた後平成9年に現在の橋(四代目)となりました。上高地の数少ない橋として対岸に渡る人々にとって重要なのはもちろん、高い建築物のない上高地では展望台代わりにもなっています。橋の上から上流を望めば、奥穂高岳、前穂高岳などの穂高連峰の勇壮な景観を眺めることができ、下流を振り返ればはるかに焼岳を望み、橋の下は浅い瀬となっており、梓川の澄んだ流れが音を立てて流れていて、橋は記念写真を撮る人々でいつも賑わっています。橋の名の由来は定かではなく、かつて河童が棲んでいたような深い淵があったからなど、諸説があるようです。

(5) 観光地等の特徴を書いた文章から観光地名を選択(四択)する問題でしたが、皆さんにとっては比較的容易な問題だったようで概ねできていたように見受けられました。

なお、この問題も四択の選択が誤解答または未記入の場合は、地図上の位置選択が正解であっても得点にはなりません。

1) の男鹿半島が正解です。

なまはげの里として名高い、日本海に突き出た秋田県男鹿半島。なまはげは陰暦正月十五日夜(近年は大晦日、又は陽暦一月十五日)に行われる行事。数人の青年が、みの・仮面などで鬼の姿をし、木製の大包丁・手桶などを持って家々を訪れ、子供の怠惰を戒めたりして、酒食の振る舞いを受け、祝儀の餅をもらって帰るというもの。

2) の金鱗湖が正解です。

由布院で最も賑やかなエリアにある金鱗湖は、湖底の一部から温泉と水が湧くといわれる不思議な湖。1884年に儒学者の毛利空桑（もうりくうそう）が湖の魚の鱗が夕日に輝くを見て「金鱗湖」と名づけたとされています。

池田湖：開聞岳の噴火によって形成された周囲約15km、最大水深233mの九州最大のカルデラ湖。体重20kgもの大うなぎが数多く生息し指宿市の天然記念物にもなっています。

山下湖：やまなみハイウエー横にある人造湖で周囲は約4km。湖畔には針葉樹に囲まれた洒落たホテルが建ち、北欧風のロマンチックな風情を見せています。また美しい杉林を一周する湖畔沿いの道は森林浴にぴったりの場所として人気を集めています。

志高湖：鶴見岳、由布岳に囲まれた標高600mの山上湖。ツツジや桜が咲き誇る春、避暑地として賑わう夏、紅葉の秋、幻想的な雪景色に包まれる冬と、一年をとおして美しい景色が楽しめます。

3) の葵祭が正解です。

5月15日に行われる下鴨神社と上賀茂神社の例祭である葵祭は、祇園祭、時代祭と並ぶ京都三大祭の一つで、わが国の祭のうち最も優雅で古趣に富んだ祭として知られています。この祭の特徴は平安時代以来、国家的な行事として行われてきたので、わが国の祭のなかでも数少ない王朝風俗の伝統が残されているというところにあります。

葵祭と呼ばれるようになったのは、江戸時代に祭が再興されてのち、当日の内裏宸殿の御簾をはじめ、牛車、勅使、供奉者の衣冠、牛馬にいたるまですべて葵の葉で飾るようになってこの名があると言われています。

時代祭：10月22日 平安神宮の例祭

明治28年平安遷都千百年の記念事業として平安神宮が創建され大祭、建造物、神苑の保存のため始まった京都では比較的新しいお祭り。平安時代から明治維新までの各衣装・風俗を身にまとった総勢約二千人あまりの行列が華やかな時代絵巻を繰り広げながら、京都御所から平安神宮までの約4キロの道のりを3時間あまりかけて練り歩く光景は観光客の目を引きつけずにはられません。

祇園祭：7月17日 八坂神社の祭礼

大阪天満宮の天神祭、東京日枝神社の山王祭とともに日本三大祭の一つにあげられており、その歴史の長いこと、またその豪華さ、祭事が1ヶ月にわたる大規模なものであることで広く知られています。およそ1100年前、疫病退散を祈願、日本全国の国の数の鉾66本をつくらせ、その崇りを沈めるために行ったのが始まりと伝えられています。

祭のハイライトは17日に行われる32基の山鉾巡行。四条烏丸から河原町通、御池通へと豪華絢爛な一大ページェントが繰り広げられます。

長浜曳山祭：4月15日 長浜八幡宮の祭礼

約400年前、戦乱の武将豊臣秀吉が長浜に築城した頃から始まったと言われているこの祭は、長浜八幡宮の祭礼として例年4月15日を中心に、多彩な行事を伴って行われます。塗りや飾り金具、幕などで飾られた豪華な曳山とその舞台上で演じられる子供歌舞伎は、この祭りの見所であり、長浜の人々の誇りとなっています。

4) の越後湯沢温泉が正解です。

湯治湯として古くから越後と江戸を結ぶ三国街道の宿場町として栄えてきたこの地は、1931年に上越線が開通すると源泉が次々と掘り当てられ、大規模な温泉保養地として発展してきました。この地を全国に知らしめたのが川端康成の『雪国』。「国境の長いトンネルを抜けると雪国であった」のフレーズはあまりにも有名で皆さんもご存知でしょう。

水上温泉：谷川岳と尾瀬の玄関口としても知られる群馬県を代表する温泉地の一つ。利根川の渓谷に沿って大型旅館が軒を連ね、山峡の湯里というよりは、むしろ歓楽地としての華やかなイメージが強い温泉地となっています。とはいえ、温泉街を通過して諏訪峡までを走るトテ馬車など水上ならではの温泉情緒を楽しむこともできます。

六日町温泉：八海山の麓、米どころ越後の六日町は雪深い街道の宿場町として栄えてきました。今から50年ほど前、のどかなこの田園地帯に突然湯が湧き出し、スキーのできる温泉地として急激に発展した温泉地が六日町温泉です。

伊香保温泉：明峰・榛名山の中腹にあって「伊香保」の名は古く「万葉集」や「古今和歌集」にも登場し、天正年間（1570年代）にはすでに温泉街として賑わっていたと言われています。明治時代に徳富蘆花の「不如帰」によってその名は全国に知られるようになり、以来、旅館、みやげ店、飲食店がひしめく石段を上り下りしながら歴史と湯煙を楽しむことのできる温泉地として人気を得ています。

5) の富良野が正解です。

富良野市は北海道の中心標が立つ「へその町」。開拓時代に、たくましい開拓精神をしのんで創案された「北海へそ祭り」は、お腹に顔を書いて面白く市内中を踊るものでその珍奇絶妙なさまは観光客の人気を呼んでいます。

6) の日光東照宮が正解です。

徳川2代将軍秀忠が家康を祭神として創建し、その後家光が莫大な費用をかけ大造替を行ったもの。建物には驚くほど極彩色の細密な彫刻、金箔が惜しみなく使われており、江戸初期の技術の粋が凝縮されていて神社建築と寺院建築が混在する独特の様式は他に例を見ない荘厳さを醸し出しています。

東照宮境内、表門をくぐると左手に、神馬をつなぐ神厩舎があり、その神厩舎の長押上に施された8態の猿の彫刻は、こどもからおとなに成長する猿の姿が描かれ、人の一生を物語っています。なかでもこども時代を表した悪いことは、「見ざる・言わざる・聞かざる」という三猿の彫刻は特に有名です。

鶴岡八幡宮：神奈川県鎌倉市若宮大路の突き当たり、緑濃い樹木に包まれた朱塗りの社殿。11世紀中頃源頼義が奥州平定の際に立てたのが始まりと言われており、その後源頼朝が鎌倉に本拠地を置くと同時に現在の地に移されたもの。現在の建物は江戸時代に再建されたもので、鎌倉のシンボルとして賑わい、特に正月の初詣は全国有数の人出となっています。

伊勢神宮：むかしから「お伊勢さん」の名で親しまれている伊勢神宮は、内宮と外宮の2つの宮からなっており、内宮は皇大神宮、外宮は豊受大神宮と呼ばれています。内宮は皇祖神である天照大御神をお祭りするもので、約2000年前の垂仁天皇のころ、皇女であった倭姫命が各地を巡行した末、天照大御神の御鎮座の地をこの地に定めたと伝えられています。五十鈴川の畔の宮域は5500万平方mにも及ぶ広大な地となっています。

外宮の祭神・豊受大御神は天照大御神の食事を司る神で、食を始めとする全ての産業の守り神とされています。古来、神宮の参拝は、この外宮から先に行うのが正式とされてきたようです。

霧島神宮：鹿児島県霧島町にある天照大神の孫・ににぎのみことを祭った神社。高さ23mの大鳥居をくぐり、杉木立の参道を上がると、朱塗りで入母屋造りの社殿と拝殿が建っています。元は高千穂峰の山頂近くにあったようですが、たびたびの火山の爆発により約500年前に現在の地に移築されたと言われています。

7) の吉野川(ヨシノガワ)が正解です。

四国で一番長い川は「吉野川」が正解となりますが、「四万十川」と解答する受験者が多かったようです。

最近の観光ブームで四万十川が有名になり、TVなどで頻繁に放映されるため受験者が勘違いしたためと思われる。

吉野川は、本州利根川の坂東太郎、九州筑後川の筑紫次郎とともに四国三郎として日本三大河川の一つに数えられています。約360本の支流を集めながら、大歩危、小歩危の美しい渓谷を奏で徳島平野を東進した後、紀伊水道に流れ込みます。吉野川の流域は支流を合わせると四国4県に及び、流域の人々の生活を支えています。吉野川の名称の由来は、川岸にヨシが生い茂っている様子から「よしの川」と称するようになったなどさまざまな説があるようです。

面河川(オモゴガワ)：西日本最高峰である愛媛県の石鎚山にその源を発し、高知県で仁淀川(によどがわ)と名前を変え土佐湾に注ぎ込んでいる四万十川にも劣らない四国を代表する清流。石鎚山の深い懐に抱かれた面河川の渓谷を面河溪と呼び、特に秋は紅葉の名所として広く知られています。

祖谷川(イヤガワ)：徳島県の高峰・剣山の西斜面にその源を発し、吉野川と合流。1400m級の山々を削りながら流れ、祖谷溪と呼ばれる県下屈指の大渓谷を形づくっています。800余年前、落ち延びてきた平家の公達らが隠れ住んだといわれる祖谷地方には、多くの伝説や史跡が残っています。なかでも有名なのが祖谷のかずら橋で、山に自生するシラクチカズラ

を編んだ吊り橋で、追っ手が来ると切り落として追っ手を断つことができるように考案されたと言われ、山梨県の猿橋、山口県の錦帯橋とともに日本三大奇矯の一つに数えられています。

四万十川(シマントガワ): 日本最後の清流として知られるこの川は、吉野川に次ぐ四国第二の大河で延長約200km。四国山地の不入山(いらずやま)に源を発し、高知県中村市内を貫流して太平洋に注ぎ込んでいます。上流にダムがないため、水質が非常によく、四国随一の鮎漁場としても有名です。流域には欄干がなく満水時には水に沈む沈下橋が21本架かり、独特の景観を作り出しており、皆さんも写真などでよく目にしているのではと思います。

8) の香嵐渓(コウランケイ)が正解です。

良く似た呼称の香落渓や鳳来峡と混同した理解がなされているようでした。東海地区を代表する紅葉の名所として知られ、シーズンになると旅行会社は日帰り、1泊2日など数多くのツアーを企画催行しています。足助川と巴川が合流する巴橋から約1km上流の香嵐橋付近では毎年11月中~下旬頃約4000本のもみじが真っ赤に染まり見事な景観を見せてくれます。

香落渓(コオチダニ): 三重県名張市の南、名張川の支流青蓮寺川の川沿いで、赤目四十八滝の裏手に位置する渓谷。香落橋からバス停・落合まで約8kmにわたって、斧で断ち切ったような安山岩の柱状節理の岩肌が見事な造形を創りだしています。最も高い断崖は100mを超え、鬼面岩、紅葉谷、天狗柱岩、小太郎岩などの奇岩が連続し、特に秋は岩肌を燃え立つような紅葉が全山を包み観光客を楽しませてくれています。

奥香肌峡(オクカハダキョウ): 三重県にあり、櫛田川上流の壮大な渓谷で、室生赤目青山国定公園の一部にもなっており、なかでも支流の蓮川上流部は奇岩、原生林などがある宮の谷渓谷と呼ばれ奥香肌峡を代表する渓谷の一つになっています。遊歩道も整備され川沿いにゆるやかな傾斜の道が続き、ハイカーにも人気があるようです。

鳳来峡(ホウライキョウ): 愛知県にあり、湯谷温泉を中心とした宇蓮川の上流約5kmの渓谷で、澄んだ川底は凝灰岩や流紋岩などで板を敷いたように見えることから板敷川とも呼ばれています。渓流のところどころに滝や淵などを造り出し、変化に富んだ景色を楽しむことができます。

9) の大宰府天満宮が正解です。

この問題で問われている菅原道真ゆかりの梅の名所は、福岡県の「太宰府天満宮」ですが、京都の北野天満宮(確かに、北野天満宮も梅の名所ではありますが)との解答がかなり散見されました。

太宰府天満宮は、901年、京都から大宰府に左遷され、この地で亡くなった菅原道真公を祭る神社で全国の天満宮の総本社。道真公が学問に秀でていたことから学問の神様として崇高を集め、多くの受験生から人気を得ています。また、道真公を慕い京から飛んできたという本殿(重要文化財)向かって右側の

飛梅をはじめ、約6000本の梅が咲き誇る梅の名所としてもよく知られています。

北野天満宮：学問の神様として信仰を集めている菅原道真公を祭った京都市上京区にある天満宮。天神さんと親しまれ、特に受験シーズンは合格祈願の人々で大賑わいとなる。境内一帯は豊臣秀吉が北野大茶会を催した所。中門をくぐると社殿、現在の建物は1607年豊臣秀頼の造営といわれ、国宝の拝殿と本殿を石の間で結んでいる。毎月25日の天神さんの縁日には宝物殿が公開されています。

住吉大社：大阪市住吉区にあり、全国約2300社余の住吉神社の総本宮。近畿でも有数の古い神社。摂津国一ノ宮として信仰され禊払いの神、海上安全の神としてそう崇敬されてきました。住吉造と呼ばれる本殿の4棟が国宝、大海神社や石舞台、南門、楽所は重要文化財に指定されています。全国にある住吉神社のうち特に重要なものとしては、山口県下関市（長門国）、福岡県福岡市（筑前国）、長崎県壱岐郡（壱岐国）の各住吉神社が知られています。

湯島天神：東京文京区の湯島・春日通りの切通坂上がり口にあり、泉鏡花の「婦系図」に登場する天満宮。菅原道真を祭っていることから学問の神様として知られ、境内に咲く湯島の白梅とともに、毎年春には多くの合格祈願者や観梅者が訪れ賑わいをみせています。

10) の袋田の滝（フクロダノタキ）が正解です。

茨城県の久慈川の支流・滝川にかかる落差120m、幅73mの滝で、平安の歌人・西行法師が「四季に一度ずつ訪れなければ、滝の美しさは味わえない」と絶賛した逸話から、別名を四度の滝とも言われています。近年水量が少なくなっていますが、滝の正面にある観瀑台から眺める4段になって落ちる姿は豪快そのもの。

また、冬には滝全体が結氷することもあり、その景観もすばらしい。

竜頭の滝（リュウズノタキ）：栃木県にあり、中禅寺湖に注ぐ湯川の黒々とした軽石流熔岩の岩肌に、中央の大きな岩を挟んで左右に白く泡立ちながら流れ落ちる滝で、この様子が竜の頭に見えることから名付けられたといわれています。

秋保大滝（アキウオオタキ）：山形県の山寺（立石寺）の奥の院といわれる大滝不動堂の境内（ここは宮城県）にあり、名取川の全水量が瀑布となって落ち込む雄大な滝。高さ55m、幅6mもあり、滝壺の近くまでは遊歩道で下りすることもできます。

華厳の滝（ケゴンノタキ）：中禅寺湖から流れる水が、高さ97mの絶壁から落下する大滝で、袋田の滝（茨城県）那智の滝（和歌山県）とともに日本3名瀑の一つとされています。滝上にも観瀑台はありますが、エレベーターで下りて正面から滝壺付近を眺めるのが一番でしょう。水しぶきを上げながら、轟音とともに流れ落ちる滝の姿は豪快そのものです。

問2 . 1日目、指宿温泉に着くと一人のお客様から足が痛いとの申し出がありました。医者に見てもらったところ、「数日間は湿布を続け、歩いても良いがなるべくゆっくりと長い距離などは余り無理をしないように」とのことでした。お客様は、「次回はいつ来れるかわからないので観光には可能な限り参加したい」と希望しています。

(問) この場合の対応方について日程表もチェックの上具体的に記述してください。

出題趣旨

- 1、歩行に難のあるお客さまの徒歩観光に対する対応には十分な配慮ができるか。
- 2、歩行に難のあるお客さまへの保護と配慮を適切に行いつつ、ツアー全体のお客さま管理および旅程管理が遺漏なくできるか。
- 3、歩行に難のあるお客様へは親切にするだけでなく、ツアー全体の運営および旅程管理上に問題が(生じる恐れが)あれば、観光中止等の適切な措置を取れるか。

解答(例)のポイント

足の痛い(歩行に難のある)と申し出られたお客様に今後の観光日程を説明し、とくに徒歩観光の可能性等について相談を行う。

朝の出発時間を早めるなど全体の行程に余裕を持たせる方法を考え、徒歩観光箇所では可能な限り時間を確保するよう心がける。

徒歩観光箇所では、当該お客さまに同行のお客様がケア(介添え)することが原則となることを良く理解して頂く。

万一、いない場合はバスガイド、土産店などの協力体制が得られるよう手配をするが、ケアには一定の限界があることをお客さまに理解して貰う。

他のお客様へはさりげなく事情を説明して協力と理解をお願いしておく。

徒歩観光箇所では、観光地の概要、歩行距離、観光時間等を改めてご説明して常に徒歩観光をするかしないかについてご本人の意思を確認しつつ進める。

当日の天候、徒歩観光地の困難度合いやご本人の足の症状により、タクシーの利用、途中までの観光やバスでの待機などを提案する。

足の痛いお客様へは最大限の配慮を行いつつも、そのためにツアー全体の日程上の観光箇所の観光不能、飛行機への乗り遅れ等が発生しないよう注意を払う。

当該お客様の徒歩観光に余りに多くの時間がかかって全体の日程に大きな支障が出るようであれば、当該お客様に対して徒歩観光の中止等を(状況により強く)お願いする。

当該お客さまの病状に疑問があった場合は、再度の病院での受診を勧めるとともに、徒歩観光はバスでの待機および観光中止等を提案する。
状況の進展によっては、旅行会社に報告および相談する。

解説

解説の番号は、解答（例）のポイントの各番号と整合しています。
今後のとくに徒歩観光地の概要や徒歩区間の距離、傾斜の程度、階段利用等の状況を説明して、歩けそうかどうかご本人に検討をして貰います。

徒歩観光箇所をこのお客さまが観光した場合には普段の観光時間よりも多めの所要時間が必要となりますので、そのための時間を作る必要があります。

日程表によれば2日目、4日目は9時の出発になっていますが15分か30分程度出発を早め、2日目、3日目は早い時間の到着ですので30分程度到着予定を遅らせて時間を捻出することも考えられます。

徒歩観光の際には、当該お客さまに同行しているお客さまに介添えして頂くのが基本となります。万一、同行者が無い場合には、バスガイドにケア（介添え）を依頼する、土産店等に杖や車椅子、車移動の手配などを依頼する等無理の無い範囲で可能なかぎりの措置を講じます。

しかし、バスガイドも土産店もそれぞれが本来の仕事を全うしなければならないのですから、当該お客さまのケアについては一定の限界があり、基本的にはご自身の力で歩行して観光して頂く事になります。添乗員やバスガイドによるケアに対して当該お客さまが過度の期待を抱かないよう事前に説明しておきます。

タクシー代などの別途にかかる場合の費用負担はお客さまの負担になることをあらかじめ承諾をお願いしておきます。

ツアー参加の他のお客さまには大げさにならないような形で事情を説明し、添乗員やバスガイドがこの（足の痛い）お客さまのケアをする機会が多くなる場合が考えられることなどについて理解とご協力をお願いしておきます。

出発時間、到着時間の変更や下車観光地での観光時間の延長も考えられますので、他のお客さまから疑問や苦情が出る前に事情を説明しておくことが肝要です。

当該お客さまのバスの座席は、一番前に変更するなどの措置をとります。

当該のお客さまに事前に説明はしておきますが、実際に徒歩観光のためにバスを降りる際にも改めて概要を説明します。とくに歩行距離、通常所要時間などについては良くご説明して、徒歩観光をするかしないかについてはご本人に判断してもらいます。

添乗員は安易に「大丈夫でしょう」などとは発言しないように注意してください。

雨などが降った場合はとくに、徒歩観光地は滑り易くなるなど状況が一変して困難度合いが増す可能性もあります。

タクシーを利用しての観光も検討していただくよう提案するのも良いでしょう。

また、問題には足の病名などは書いてありませんが、足の痛みが強くなったなど病状が悪化した場合には、無理をさせては後日に取り返しのつかないことにもなりかねないので、徒歩観光はせず、バスでの待機を（状況によっては強く）お勧めする必要があります。

状況によっては、再度、病院で診察を受けるよう（強く）お勧めしましょう。

足の痛いお客様への配慮がツアー全体の運営に支障をきたさないように注意する必要があります。

仮にツアーとしての観光不能箇所が発生すれば旅程保証が適用となりますし、万一、帰りの飛行機に乗り遅れたりすれば損害賠償も発生してきます。

当該お客様の徒歩観光が余りに時間がかかり過ぎて上述のような支障が出るようであれば（あるいは想定されれば）、当該お客様の徒歩観光を中止して頂くことも検討します。

とくに病状については良く注意する必要があります。少しでも悪化の兆しが見えた場合は、「医者も無理はしないように」と言っていたわけですので、再度の診察をお勧めすることになります。

新約款でも下記の保護措置が新たに追加になっています。

* 26条（保護措置）

当社は、旅行中の旅行者が、疾病、傷害等により保護を要すると状態にあると認めたときは、必要な措置を講じることがあります。以下省略
詳細はTCSAテキスト「旅行業法令と約款」の72Pを参照ください。

再度の診察を受けることになったり、前 項を踏まえた添乗員からの徒歩観光中止のお願いに同意して頂けないような場合等には、旅行会社に報告して対応方を相談します。

「病気のお客様が他のお客様や添乗員の迷惑を顧みずに徒歩観光に拘り、全体の日程に支障を来している。添乗員の中止要請にも耳を貸さない。」というケースも実際にありました。

その際には添乗員が背負って観光するなどの対応で乗り切ったのですが、この添乗員はその後一週間位の休養が必要となってしまいました。

このような場合にどこまでお客様のケアをするべきなのかの定めはハッキリしたものがなく、約款では26条(保護措置*前 参照)が多少は関連すると思いますが、この問題のようなケースの具体的な記述はありませんので実際の現場では悩ましい問題ともいえます。

この試験問題の実際の対応方に対する解答としては、解答(例)のポイントや解説に記述されたような内容でおおむね良いと思われそうですが、前述の「添乗員の徒歩観光中止要請に耳を貸さない」ようなお客さまには約款の18条(=当社の解除権 旅行開始後の解除*)を検討することになるのかもしれませんが。

勿論、この場合には慎重な対応が必要ですから旅行会社と十分な相談をしてその指示によることは言うまでもありません。

* 18条(当社の解除権 旅行開始後の解除)

当社は、途中省略 募集型企画旅行契約の一部を解除することがあります。

(1) 旅行者が病気、必要な介助者の不在その他の事由により旅行の継続に耐えられないとき。

詳細はTCSAテキスト「旅行業法令と約款」の66Pを参照ください。

問3 . 2日目の朝、相部屋で参加のお客様の一人から、「いつも相部屋OKで参加しているが、多くの場合一人部屋を確保してもらっていた。今回は相部屋だが同室者は、イビキはかくし、夜中迄寢床で本を読む、荷物を部屋中に散らかす、トイレに長時間入る等あまりにも非常識だ」とかなりお怒りです。

さらに、「こんな常識外れの人を参加させたのは旅行会社の責任であり、無条件で一人部屋に替えて欲しい」、「出来ないのであれば旅行を解約するので旅行費用は全額返金して貰いたい」との強い申し入れがありました。

(問) この場合の対応方とその理由について具体的に記述してください。

出題趣旨

- 1、契約条件を無視して要求をするお客さまに対して、柔軟な対応を行いながらも契約条件を背景として論理的に折衝ができるか。
- 2、お客様からの身勝手、理不尽な申し出に対して粘り強い応対を行いつつも、必要により、毅然とした態度で対応することが出来るか。

解答(例)のポイント

お客様には冷静になって頂き、主張の内容を良く傾聴して再確認する。

基本的には、契約どおり(相部屋)の対応になることを丁寧・ソフトに、慎重に、粘り強くご説明する。

今まで個室になったのはたまたま(運が良かった)であり契約上は相部屋承知で参加したのだから相部屋で我慢して頂くかまたは、追加料金を支払って頂き一部屋確保するかを選ぶようお願いする。

相部屋のメリットは一人でも参加が可能で、料金的に割安なことであるが、同室者との協調が不可欠(我慢すべき部分が生じる)であることを改めてご理解頂くようお願いする。

同室者の方の行為は、その方の生活習慣に類する事柄とも思われるので、旅行会社がとやかく言う問題では無いことと思われる。

旅行者間で発生した問題は旅行者間で話しあって解決して貰うようお願いする。

旅行を解約(離脱=離団)した場合には、お客様の都合による取り消しとなるので費用は一切お返しできないこと、帰宅のための費用もお客様の負担になる。

状況の報告および問題がさらに拗れそうなどの場合は旅行会社に相談する。

解説

解説の番号は、解答（例）のポイントの各番号と整合しています。

最初は当該お客様のお話を良く聴くことに徹することがクレーム初期対応の基本です。お怒りの時に話を聞いても論点が掴めないことが多いので、可能であれば昼食後など暫く時間が経過してから改めてお客様の主張を確認します。

食後ならお客様も少しは冷静になっている可能性もありますし、話しを傾聴する事によってお客様のストレスが多少は発散されるのでその後の話し合いの場が穏やかになる可能性もあります。

また、このお客さまのお申し出（クレーム）を聞いて、添乗員が直ぐに相手の方に事実確認に行くのは少し疑問符のつく行動です。相手の方はごく普通の行動（生活）をしているとご自身では思っている可能性も高く、添乗員が言い方を間違えると（大げさに言えば）誹謗中傷、プライバシーの侵害等と受け取られる恐れも無いとも言えないからです。

契約した条件（相部屋参加）で納得して頂く方向で折衝すべきでしょう。

この問3の問題では同室者は一人なのか、他にも相部屋のグループはあるのか等がハッキリしませんが、いずれにしても安易にこのお客さまに一人部屋個室を追加料金無しで確保しては、他のお客様との公平性が保てなくなります。

この話しを聞いた他のお客様から一人部屋確保の要求があった場合には收拾がつかなくなる恐れもあります。

また、この（個室を確保して味を占めた？）お客様が他のお客さまに個室の確保について吹聴したり、次回のツアーに参加した際にも同じような要求を繰り返すことにも繋がる可能性も出てきます。

なお、お客様の話しを聞く際には真剣に傾聴する姿勢を示し、当方が主張する際はソフトで控えめにするのが良いでしょう。

このようなケースで、旅行会社に相談もしない早い段階から、安易に旅館・ホテルに対して無償で部屋を提供するように要求をしたり圧力をかけたりしないように注意しましょう。

お客様のお話を充分“聴”いてからになると思いますが、基本的な考え方はお伝えしておくべきでしょう。眠れない等についてはお客様の心情に充分配慮して対応しますが、安易に別途、一部屋を確保するなどお約束をするのは考え物です。

このお客様は今までも相部屋で参加されているようですので、相部屋ならではの良し悪しもかなりご存知のはずです。それを承知の上で参加しているのですから、自分の気に入らない人が相部屋になったからといって一方的に旅行会社の責任だというのは少し飛躍した考え方だと思われます。

生活習慣は説明する必要も無いと思いますが、「生活をしてゆく上で長い間繰り返し行ううちに、そうするのがきまりのようになったこと。例えば起きたら直ぐに歯を磨くことが習慣になっているとか」を言います。

日常生活上で良く問題になる例としては、住宅街やマンションなどでの騒音があります。生活習慣上の音が周りの人の受忍限度（＝社会共同生活上、騒音、煙、振動などの迷惑で社会的に忍容すべき範囲／広辞苑）の範囲内か超えているか等で争われ裁判になったりします。

基本的には当事者間で話し合ってくださいとお願いしますが、必要があれば、添乗員が同席することも良いかもしれません。

但し、添乗員は公平・無私な相談役または司会役等であり、問題点の抽出や整理をするのは良いですが、余り強いリーダーシップは発揮しないように注意します。基本的にはあくまでもお二人で話し合って解決して頂くようお願いいたします。

同室者の方への対応は、状況にもよりますが、同室者同士で話し合いをすることが決まってから事情を説明して、話し合いに応じて頂くようお願いすることで良いと思われれます。

旅行会社にはこれといった契約違反も過失も見当たらないですし、旅行開始後に、お客様が取消料を払わないで解約できる場合は、約款16条（旅行者の解除権*）にあります。このような場合の記載はありません。通常は、旅行条件書に、「お客様のご都合により途中で離団された場合は、お客様の権利放棄とみなし、一切の払い戻しをいたしません。」と明記してありますので、パンフレット等を確認してみてください。

* 約款16条（旅行者の解除権）の第3項

詳細はTCSAテキスト「旅行業法令と約款」の63Pを参照ください。

従って、仮にお客様が旅行を取り止めた場合（契約解除）は、「返金はない」のが通常の旅行会社の取り扱い方となります。

離団（離脱、契約解除）にあたっては、旅行会社所定の離団書（離脱書、離団確認書）等に記入していただき、離団以降は特別補償規程（*）の対象外になる（離団してツアーに復帰しないで別行動となる場合）ことをお伝えします。

* 特別補償規程

詳細はTCSAテキスト「旅行業法令と約款」の99Pを参照ください。

それでもなおかつ、收拾がつかない等問題が拗れる恐れがある場合には、旅行会社に状況を報告し対応方について相談をします。

問4 . 2日目、旅館出発20分前、玄関にバスの確認に行ったら昨日とは違うバスが配車されていました。

昨日まではカラオケ、テレビやCDデッキも装備した最新型（55人乗り）だったのですが、乗務員さんによれば調子が悪いので代替になったとのこと。今日のバスは60人乗りで装備もシンプル、見た目も良くないうえ、座席や窓も通常の観光バスより低い位置にある少し前の車種です。

お客様がバスに乗車してくるまではあと10分ほどしかありません。

（問）この場合の対応方を具体的にかつ、手順を追って記述してください。

（問）また、この場合のお客様へのお詫びあるいは補償等についての考え方を具体的に記述してください。

出題趣旨

- 1、突然かつ時間的にタイトな状況下での条件変更等への的確な対応が出来るか。
- 2、旅行条件相違等で補償をすべき場合の判断のポイントを理解しているか。

解答（例）のポイント

（問）

乗務員にバスの変更の原因（調子の悪いところ）を聴取するとともに従来の最新型バスの配車はいつになるのかをバス会社（営業所等）に確認して貰う。

お客様のバス乗車を旅館ロビー等で少し（多少、出発が遅れても）待って頂く。

全員集まったところを見計らってバスが変わったことを説明しご理解頂く。

バス車割りの変更が必要なら車割表等を書き直し、配布・再掲示等を行う。

バスに乗車したら改めて事情の説明とお詫びをするとともにバス乗務員からも、挨拶、状況説明とお詫びをして貰う。

暇を見て再新型バスの配車についてバス会社にプッシュする。

旅行会社に報告するとともにバスの手配上の条件について確認する。

最新型バス配車が旅行会社とバス会社間で手配上の契約条件になっていた場合は旅行会社に対する契約相違になる。(お客様との契約の問題については問 を参照)

(問)

最新型バスの利用が旅行募集上の条件になっているかどうかの問題である。

「パンフレットや契約書面に最新型バスを使用します」など書いてあった場合には、そのバスを使用しなければならない。

このケースは最新型バスの利用がお客さまとの契約条件になっていない(少なくとも問題および日程表=確定書面には最新型バス利用については記述が無い)のでお客様への補償は発生しない。

但し、お客さまの、旅行会社やバス会社へのイメージ、心証等の問題もあるので遺憾(お詫び)の気持ちを表す何か(お土産品等の手交等)を考えた方がベターであることをバス会社、旅行会社等に対して提案する。

解説

解説の番号は、解答(例)のポイントの各番号と整合しています。

(問)

乗務員がバス変更の原因を知らない場合にはバス会社(営業所等)に電話をし、確認して貰うとともに最新型の配車がいつになるのかを聞いてもらいます。

お客様に説明する際には、旧型車が配車になった理由とともに最新型が配車されるのか、配車されたとしたらその時期はいつになるのか等の情報も必要でしょう。

お客様に、バスが変わったことを乗車前に説明したほうが良いでしょう。説明をしないで乗車した場合には奇異な感じを受けるでしょうし、座席の位置などで混乱すれば添乗員に対する不信感が充満しかねません。

出発時間が若干は遅れても全員が集まったところで説明することが大切です。

60席と座席数は増えるので問題は生じないとは思いますが、必要であればバスの座席割り表の変更を行います。

バスの中でもう一度キチンと説明とお詫びを行うのがポイントです。ロビー等では慌しかったり聞こえない部分もあったかもしれません。マイクを使って全員にしっかり伝えます。

バスの乗務員（出来ればガイドではなく運転手の方が良いでしょう）からも礼儀正しくバス変更の理由とお詫びと今後の状況を報告してもらうのも肝心なことです。

仮にお客様から多少の異論、お怒り等のお声があったとしても、旅館の玄関前に止めたままやり取りをしないで、バスは（観光に影響が出ますのでスタートさせて頂きます等と言って）出発させるのが良いでしょう。

この問4のツアーの場合は最新型バスの使用が旅行条件にはなっていない（少なくとも問題および日程表には記述が無い）と思われるので、やや旧式のバスでもお客様との契約上は問題が無いということになります。

旅行会社とお客さまとの契約上の問題は、このケースのようなバスの古い新しいが（募集の際にパンフレットなどで“新型バスで行く”などと謳っていけば別ですが）契約相違になることはありません。

しかし、一度は良いバスを経験していますし、お客様にとっては最新型のバスの方が（通常は）乗り心地や気分も良いに決まっているのですから可能な限り新型バスの配車をバス会社や旅行会社にプッシュすべきでしょう。

仮の話ですが、バス会社と旅行会社との契約が「最新型のバスを配車する」となっていた場合は、バス会社は旅行会社に対しては契約違反をしているわけですから、何らかの対応が必要になります。

（問）

パンフレットなど募集のときの契約条件が「最新型バスを利用」等となっていた場合には、最新型バスの配車が出来なかった期間はお客様に対して契約相違（債務の不完全履行）になります。

とくにどこにも新型バス利用とは謳っていない場合は補償の必要ありません。但し、お客様がどういう印象を持つかなどのツアーのブランド・イメージや旅行会社の信用の失墜等への対応は別問題ですので、通常は何らかの営業上の対応（下記）を取る事が多いようです。

お客様との契約上（法的に）は何の補償も必要ないのですが、お客様にご不快を与え、又はご迷惑をお掛けしたことのお詫びと心証を悪くしないためにも、何らかの（解答ポイントの のような）対応を検討する必要があるかもしれません。

これは補償という考え方ではなく、旅行会社の営業上の観点からの配慮ということになると思いますので、旅行会社の指示を仰ぐこととなります。

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

問1 . 3日目、ホテルに到着して打ち合わせをしたところ、募集パンフレットにも掲載されているホテルの看板料理長による豪華海鮮特別料理の予定が、バイキング（buffet）に変更となったとのこと。
ここ数日、体調が悪かった料理長がお昼頃に急病で入院してしまったためとのこと。

(問) この場合の対応方を具体的にかつ手順を追って記述してください。

(問) 予定の料理が変更になった場合の旅程保証の適用の有無とその根拠について記述してください。

出題趣旨

- 1、突然に発生する手配上のトラブルへの適切な対応方が身に付いているか。
- 2、旅程保証の変更補償金の支払いが必要となる変更項目が理解されているか。

解答(例)のポイント

(問)

責任者に面会の上(旅行会社にとって重大な問題であるので)予定されていた料理提供の可否確認と状況の的確な把握を改めて行う。

(不可能ということであれば)料理長入院、予定料理の提供ができない、代替の料理、その他(返金等は検討中等)等をお客さまに説明とお詫びをする。

ホテルには代替料理の内容を充実する、別室でTCSA旅行のツアーだけのバイキングにする、付加サービスを行う等を可能な限り依頼する。

お客様には、一箇所に集まって頂いた上で、添乗員からの説明とお詫びだけでなく、ホテルの責任者からも事情説明とお詫びをして貰う。

会社への報告を行い、対応方(説明及びお詫びのスタンスやトーンの確認、返金額等の検討、返金事務のタイミング、付加サービス等)を相談の上指示を受ける。

基本的には、バイキングと海鮮料理との差額は返金することになる。

(問)

料理内容の変更については、旅程保証の「変更補償金を支払う変更項目には無い」ので対象外である。

但し、募集パンフレットにも掲載された海鮮料理を提供できないのは、消費者契約法にある「契約内容の重要な変更」となるので、お客様に損害が発生すれば旅行会

社には賠償の責任が生じてくる。

お客様には、新たに用意されたバイキングについては食べない(=取り消しする)という権利(約款に決められている解除権)も発生する。

解説

解説の各番号は、解答(例)のポイントの各番号と整合しています。

(問)

ホテルに到着してから言われたのでは慌てると思いますが、時間も迫っていることですし連絡の遅さをホテル側に追求しても問題は解決しないのですから、まずは事実関係を把握して冷静・迅速に最善の措置をとるのが先決です。

担当料理長の入院という止むを得ない理由とはいえ、このトラブルは旅行会社にとって大変重要なことですので、できれば最高責任者(オーナー等)に会って、この重要性を説明し、万難を排して予定料理の提供に努力して頂くようお願いすべきでしょう。

どうやってプッシュしても不可能ということであれば、お客様へのご説明とお詫びを早めに行うことに決めましょう。ホテルに対しては、代替料理の内容のグレードアップや付加サービスをして貰うよう強くお願いします。

バイキングであったとしても、他のお客様とは別室・別席にする、年配の方の多いツアーなので座席(椅子)を確保する、サーブ係りを置く、(可能なら)入院した料理長のメッセージの読み上げ、臨時お楽しみ抽選会(ビンゴ等)実施等の工夫した内容をホテル側と相談します。

お客様への説明は苦慮するところでしょう。とくに参加人数が多い場合には個別に部屋を回って説明するのは非効率で夕食の時間に間に合わない可能性もあります。できればレストラン等のお客様が一堂に会して集まれる場所を確保してキッチンと全員に徹底する方法を考えましょう。

その際には、添乗員からの説明とお詫びに加えて、ホテル側からも責任者等の出席をお願いして事情説明とお詫びをして貰うのが良いと思われます。

旅行会社とは、解答ポイントの問のの対応方を詳細に相談して指示を受けておきます。

とくに返金の有無、返金額や返金方法についてはお客様への説明の手順、内容やタ

イミグも重要ですので、充分打ち合わせをしておきます。

その他この不始末を挽回するための方法(翌日は帰京で時間も少ないので早急な判断が必須となります)についても相談をします。

(問)

食事内容の変更は、旅程保証(約款29条*)の別表2「変更補償金の支払いが必要となる変更」に該当しないので対象外になります。

しかし、次の 項の問題が生ずることとなります。

*約款29条(旅程保証)の別表2(変更補償金)

詳細はTCSAテキスト「旅行業法令と約款」の80Pを参照下さい。

この問への解答の多くが、旅程保証に該当するというものでした。たしかにパンフレットに掲載されているのですから、大きな旅行内容の変更であるのは事実ですが、約款29条の別表2に記載されている各項目には該当しませんので、TCSAテキストで確認してみてください。

パンフレットに掲載された料理内容の変更は、契約内容の重要事項(*)の変更にあたりますので、債務の不完全履行(=契約は履行したがその内容が不完全だった)になります。

従って、お客様に損害が発生すれば旅行会社には損害賠償責任が発生します。また、この場合は契約した旅行サービスの提供が不可能になったわけですので、お客様には旅行の解除権(16条*)が発生します。このホテルの周辺に食事のできるレストラン等があるのかどうかは、問題の記述内容からでは分かりませんので、現実的かどうかは疑問ですが、お客様はホテルから出される代替料理(バイキング)を食べないで(例えば、近隣のレストラン等で食べて)も良い(取消料無しで取り消しが可能)ということになります。

仮に、この特別海鮮料理が旅行のタイトルとしてパンフレットに、「料理長による豪華海鮮特別料理を食べるツアー」等と印刷されてあった場合でも、旅程保証の対象ではありません。

なお、このケースの実際の対応については、損害賠償の必要があるかどうかは状況によりますので微妙ですが、一般的に考えた場合は、料理の差額の返金+アルファ

ー(= お土産等の手交)による解決策の提示が旅行会社とホテルにより検討されるものと思われます。

但し、その提案でツアー参加のお客様が納得するかどうかは、別問題となります。

* 重要事項

消費者契約法(4条4号 / 条文は省略)で「消費者が契約を締結するか否かの判断に通常、影響を及ぼすべきもの」と定められています。

条文を要約しますと、「一般的な消費者が契約をするかしないかの判断をする際に、その判断を左右すると客観的に考えられるような重要な契約の内容」ということになるでしょう。

* 約款 16条(旅行者の解除権 3項)

旅行者は、旅行開始後において、(省略) 取消料を支払うことなく旅行サービスの当該受領することができなくなった部分の契約を解除することができます。

問2 . 3日目、小雨の中をホテルに到着したら、一部の部屋に雨漏りがしているとの報告が支配人からありました。窓側の壁やトイレの壁に雨水による染みが出来ており、ごく僅かですが今も滲み出ているそうです。

しかし、見栄えは悪いものの使用には差し支えないとのことで、「今日は満室で代替の部屋は確保できない。何とか納得して使っていただくようお願いしたい」と支配人も困りきっている様子です。

なお、この雨漏りは今日の夕方になって気がついたとのことです。

(問) この場合の対応方を具体的にかつ、手順を追って記述してください。

(問) この部屋を利用したお客様に対する旅程保証の適用の有無とその理由を具体的に記述してください。

出題趣旨

一見小さいと思われるトラブルにも慎重な対応と適切な措置により大きなクレームに発展するのを防ぐことができるか。

旅程保証が適用される場合の条件の理解と適用の有無の判断が的確に出来るか。

解答（例）のポイント

（問）

雨漏りが該当する部屋のお客様にはロビーに残って頂き、その他のお客様はそのままチェックインしてもらおう。

ロビーにて、該当のお客様の部屋が雨漏りのしていることを入室前に添乗員から説明した後、支配人から判明した経緯や状況詳細の説明とお詫びをして貰う。

添乗員は、お客様の面前で、他の旅館でも良いから代替の同等以上の部屋は確保が出来無いか等について支配人に交渉を行ってみる。

仮に、近隣の他の旅館に部屋が確保できるようであれば、当該部屋との比較等も行った上で、お客様の意思を確認し、お客様が希望すれば移動していただく。

該当する部屋にお客さま、支配人等と同道して、雨漏り箇所やその程度等および応急措置等を確認する。

満室で代替の部屋の確保が出来ないので、ご不満はあるとは思いますがなんとか該当の部屋でお休み頂くようお願いする。

一段落した後も時々、部屋にお伺いして雨漏りの様子をフォローする。

旅館に対しても雨漏り箇所の万全の手当て（応急措置や染み出た雨水を拭き取るとか）や責任者によるケアを依頼する。

旅行会社へ報告するとともに、お客様へのお詫びのしるし等（お土産品等）について旅行会社および旅館側と相談する。

（問）

予定の旅館に宿泊した場合は、旅程保証（約款29条*）別表2（変更補償金）の「変更補償金の支払いが必要となる変更」に該当しない。

旅行会社の責任ではなく（27条*）、旅館側の責任である。

但し、旅館側が客室使用不可と判断して、自館が満室のため他の旅館を手配して宿泊して頂いた場合は、旅程保証に該当する。

解説

解説の各番号は、解答（例）のポイントの各番号と整合しています。

（問）

部屋割りの配布はバスの中で済んでいるでしょうから、雨漏りに該当しないお客様は通常にチェックインして頂くのが無難でしょう。

お客様全員をロビーに足止めして状況を説明し、改めて部屋割りをし直すなどの方法は、お客さま皆さんは早く部屋で休息したい、人数も多いだけになかなかまとまり難い、時間がかかったり混乱を招いたりする恐れもある等から得策では無いでし

よう。

皆さんご年配（熟年の旅）ですし、40名ものお疲れのお客さまのイライラは増してまとまるべき問題もまとまらないでしょう。

該当する部屋のお客様だけロビーに残って頂ければ人数も少ないので丁寧に詳細を説明することが出来ますし、相談も充分できるでしょう。

支配人からお詫びとともに状況を十分に説明してもらうのが肝心です。お客様をいきなり、雨漏りする部屋にチェックインさせては、驚きも相俟ってお怒りも倍増することになりかねません。

とくに添乗員が雨漏りを知った時期については、旅館に到着してからであり、部屋割りをした時点では知らなかったことを明確に説明します。

問題の文面からは、代替の部屋の確保はできないようなニュアンスが見て取れますし、その折衝は既に済んでいる事と思いますが、解答ポイントの 項は、改めてお客さまの目の前で支配人に交渉することによって、添乗員や旅行会社の姿勢（お客さまの立場に立って考える）を認めて頂くという意味もあります。

ここでは、添乗員の部屋とのチェンジ等については当然、既に検討済みという解釈になります。

できればこの旅館に宿泊していただくのが添乗員にとってはお客様の把握もしやすいのですが、仮に他の旅館に部屋が確保できて、お客様が希望するのであれば移動していただくのも良いでしょう。

お客様が利用する部屋の状況はやはり事前に説明しておいたほうが良いでしょう。雨漏りが判明していないならともかく、添乗員も旅館側も既に知っているのですから、信義上の問題からも部屋に入る前に説明すべきでしょう。

問題の記述によりますと、「窓側の壁やトイレの壁に雨水による染み」という事ですので、旅館側の言うように部屋の使用には差し支えないものとも思われますが、お客様は気分的にスッキリしないでしょう。

このケースの場合は、代替の部屋が確保できないことを前提に考えますと、お客様のお気持ちに充分、配慮しながら、できればこの部屋で我慢していただくよう丁寧にお問い合わせするということになるでしょう。

お客様は、当該の部屋で納得した場合でも、割り切れない気分である筈です。電話および訪問等により、適時に雨漏りの状況をフォローしましょう。特に旅館側の責任者が部屋に伺っての改めてのお詫びは必須でしょう。

お詫びのしるしとしてお土産等を差し上げるのが妥当な対応と思われます。また、この場合は旅館の客室メンテナンス不良だと思われるから、解決に要した費用は旅館側で負担して頂くことで良いでしょう。旅行会社に状況の報告を行い、必要により指示を仰ぎます。

(問)

計画通りの旅館に宿泊した場合は、旅程保証の対象外となります。

考え方としては、お客様には部屋を提供しています(計画通りの旅館に宿泊)ので、旅行会社としての債務(旅程管理債務*)はチェックインをした段階で履行されていると解釈されますので、旅程保証は発生しないこととなります。

また、この問題のケースは約款29条(旅程保証*)にも該当しません。

* 旅程管理債務

旅程管理業務は、旅行業法12条の10(企画旅行の円滑な実施のための措置)および施行規則32条(旅程管理のための措置)で、旅行開始前の確実な予約手配、サービス受領のための措置(チェックイン業務)、変更が必要な場合の代替サービスの手配、団体行動に必要な指示、とされています。詳細はTCSAテキスト「旅行業法令と約款」のp42を参照ください。

* 約款29条(旅程保証)別表2(変更補償金/変更補償金の支払いが必要となる変更)の八には、「契約書面に記載した宿泊機関の客室の種類、設備、景観その他の客室条件の変更」・・・となっています。詳細はTCSAテキスト「旅行業法令と約款」の80Pを参照ください。

従って、宿泊施設の場合は、和室・洋室間の変更、シングル・ツイン・ダブル・スイートルーム間の変更、眺望などの変更、その他禁煙フロアや女性専用室からの変更などが該当することとなります。

また、旅館の手配をするのは旅行会社ですが、過失の無い旅行会社には責任は無く

(約款27条*)、この場合は、宿泊サービスの履行責任のある旅館側の、債務の不完全履行に当たります。

解決に要した費用等は旅館側が負担するのが妥当と思われます。

*約款27条(当社の責任)

当社は、募集型企画旅行契約の履行に当たって、当社又は当社が 省略
手配を代行させた者(手配代行者)が故意又は過失により旅行者に損害を与えたときは、その損害を賠償する責に任じます。 以下省略

この他、旅行会社が責任を問われる場合は、手配した旅館の選定が適切であったか(注意義務)が問われることとなります。

例えば、この旅館では雨漏りが常態化しており、それによる苦情が頻発していて、それを旅行会社が知っていたにもかかわらず手配した場合には旅行会社にも責任が生ずることとなります。

この場合は、お客さまに損害が発生すれば賠償する必要が出てくるわけです。

以上、ここでは旅程保証の適否についての考え方を述べましたが、この考え方をストレートにお客さまに対して説明(主張)して良いかどうかは別問題ですので注意願います。

「免責である」との解答も散見されましたが、この程度の雨漏りでは、免責(約款29条*のイの天災地変)には該当しませんので、改めて約款29条の理解をしておきましょう。

*約款29条(1)次に掲げる事由による変更。

イ 天災地変

ロ~ト (省略)

詳細はTCSAテキスト「旅行業法令と約款」の75Pを参照ください。

受験者の解答は、計画通りの旅館に宿泊したとしても「旅程保証に該当する」という記述が想像以上に多く見受けられました。旅程保証という言葉は知っていても、その基本的な要件について正確な知識を身につけている受験者は少なかったということです。

お客様にはゆっくりお部屋で寛いで頂けない可能性もありまことに申し訳ないことです。該当のお客様には、丁寧に真摯な態度でお詫びするとともに、少なくとも

解答(例)のポイントの問の 項で記述された対応は十分に考慮すべきでしょう。

いずれにしても、法的なことは別問題として、お客様にご満足頂くようあらゆる努力を惜しまないのが添乗員の重要な心構えでしょうから、責任の所在はともかくもお客様の立場に立って誠心誠意問題の解決に取り組むべきでしょう。

チェックイン前に旅館側が(主体的に)この客室を使用不可の状態であると判断して、自館が満室のため他の旅館を手配してこのお客様が代替旅館に宿泊した場合は、旅程保証の対象になり、変更補償金の支払いが必要になります。

この場合は、考え方として、旅行サービス提供以前の変更となるため、オーバーブッキング扱いとなり、旅程保証に該当(29条別表七*)します。

この問題の文面からは、他の旅館への代替は不可能というニュアンスが感じられるようで、この 解答を記述した受験者は殆どありませんでした。

*約款29条第1項 別表2(変更補償金)

変更補償金の支払いが必要になる変更

七 契約書面に記載した宿泊期間の種類又は名称の変更

(注:契約書面とは、パンフレット、旅行条件書等を言います。)

詳細はTCSAテキスト「旅行業法令と約款」の80Pを参照ください。

この 場合も、法的な解釈などは別問題として、添乗員はお客さまに満足して頂くために最大限の努力をすることになるでしょう。

具体的な対応方については営業上の配慮もありますので、TCSA旅行会社と良く相談してその指示を受けて行動することになるでしょう。

なお、旅館が全館休業したような場合には免責(約款29条(1)のホ*)になります。

*約款29条第1項(旅程保証)

当社は、別表第2左欄に掲げる契約内容の重要な変更(次の各号に掲げる変更(省略)を除きます)が生じた場合は、省略 変更補償金を省略 支払います。

(1)のホ 運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止

詳細はTCSAテキスト「旅行業法令と約款」の75Pを参照ください。

問3 . 1日目、鹿児島市内で信号待ちをしていたら、バスの横にトラックが接触しました。バスの横腹には大きな長いすり傷が付きましたが、お客様は全員怪我も無く無事で、バスの運行にも全く問題はありません。

丁度、長崎鼻の観光に向かうところでしたが、警察の現場検証等の事故対応に予想以上の時間がかかって長崎鼻観光は無理となってしまいました。

一部のお客様が長崎鼻の観光が出来ないことに大変お怒りになっています。

(問) この場合の対応方を具体的にかつ、手順を追って記述してください。

(問) この旅行中に長崎鼻観光が出来なかった場合の旅程保証の適用はどうなりますか。

旅程保証適用の有無とその理由を具体的に記述してください。

出題趣旨

トラブル発生時には、参加者の安全確保と日程に予定された観光を確実にを行うための必要な措置を迅速かつ、適切に講ずることが出来るか。

旅程保証が免責になる場合の条件を的確に理解しているか。

解答(例)のポイント

(問)

お客様の休憩場所、トイレ等の確保、水・ジュース類の手配等の配慮を行う。
バスから下車する場合のお客様の交通事故との遭遇等の安全確保に注意する。
長崎鼻観光は翌日(2日目)の出発を早めて実施することでお客様に提案する。
旅行会社へ報告およびバス会社とは代替バスの可否、行程の変更等を相談する。
念のため、体の調子の悪い方がいらっしゃるかどうか適時に確認する。
旅行会社へ状況を報告する。

(問)

旅行会社の関与し得ない事由(不可抗力)であり旅程保証上は免責でありかつ、損害賠償責任も発生しない。

現場検証でバスが止められたのは、警察の指示(官公署の命令)によるところであり、そのために観光に行かれなかった場合は、旅程保証上の免責事項になる。
このツアーの行程中に旅程の回復が出来ずに入場等が出来なくなった場合は入場料金を返金する。

解説

解説の各番号は、解答（例）のポイントの各番号と整合しています。

（問）

現場検証が長引いた場合は、特にトイレの配慮が必要でしょう。バス乗務員とも協力して近隣のコンビニ、自動販売機等での飲み物調達やカフェ、ドライブイン、ガソリンスタンド等のトイレ利用依頼などに努力します。

買い物、気分転換等でバスから下車するお客様に対しては、バスガイドと分担して誘導するなどにより交通事故等を防止しましょう。

長崎鼻観光は、日程表を見ると翌日は行程に余裕がある（出発9時、到着4時）ので、旅館出発を早めて到着を遅らせれば約2時間程度の余裕が捻出できると思われます。バス乗務員とも行程や時間配分を相談の上、その方法を基本に長崎鼻観光の予定であることを説明します。

行程変更の説明は全員がいる場所で行うことが大切です。

この場からタクシー等で移動しての観光も検討の余地はありますが、費用の負担をどうするか、お客様や添乗員はともかくもバスガイドもその現場を離れることが許されるのか等が不明確ですので、翌日に観光する方法が良さそうです。

仮にタクシー等を使った場合には、タクシー代等は後日にトラック側に請求することになると思われませんが、当座は、旅行会社またはバス会社が立替しておくことになるでしょう。

バス会社へは翌日の行程の連絡、傷のついたバスでは縁起を担ぐお客様もいると思われしますので代替バスの手配等を行ったほうが良さそうです。

お客さま全員がとくに怪我もなかったのは不幸中の幸いですが、念のために当日の夕食時や翌日の朝食時等に全員に体の調子を再確認しておくといいでしょう。

この問題の状況設定では、お客様が怪我を負うなどの被害は無い（考えられない）と思いますが、万一、これに類似したケースに遭遇した場合で、体の変調を訴えるお客様があった場合には、必ず、医師の診察を受けていただき、それが事故によるものかどうかの診断をして貰うようにします。

それは、お客様の治療（保護）が第一であるとともに、このような募集型企画旅行に参加中の事故（骨折、捻挫等をイメージしています。いわゆるムチウチ症や腰痛

などは対象外になります)によりお客様が入院、通院等の場合には特別補償(約款28条*)が適用され見舞金等が支払われる可能性もあるからです。

*約款28条(特別補償)

当社は、省略 当社の責任が生ずるか否かを問わず、省略 旅行者
が募集型企画旅行参加中にその生命、身体又は手荷物の上に被った一定の損
害について、省略 補償金および見舞金を支払います。

*特別補償(約款28条および特別補償規程)

詳細はTCSAテキスト「旅行業法令と約款(添乗員の地位と責任)」の74
P(約款28条)および99P(特別補償規程)を参照してください。

旅行会社には状況と長崎鼻観光の方針を報告しておきます。

(問)

通常の場合では、入場・観光等が出来なかった場合には、旅程保証の対象になり
ますがこのケースの場合は「免責」となります。

現場検証が終わるまでは警察の指示(官公署の命令)により現場にいることになる
という状況であれば、観光に行くことは出来ない(いわゆる不可抗力*)と思われ
ます。

不可抗力とは天災地変(地震・台風など)運送・宿泊機関などの旅行サービス
提供の中止・官公署の命令など、を言います(下記も参照ください)。

旅程保証が免責になる事由(*)は、約款29条(1)の二に、天災地変、運休、
休業、遅延等とともに、「官公署の命令*」が挙げられていますので、この問題の
ケースはそれに該当するわけです。

*旅程保証(約款29条)

詳細はTCSAテキスト「旅行業法令と約款」の75Pを参照ください。

*事由

法律用語で、理由または原因となっている事実を言います。

勿論バス会社にも(停車中に接触された交通事故ですからバス運転士の過失は無い
と思われるので)責任は無いこととなります。

但し、入場しなかった入場料等があった場合には、その該当する入場料金相当額については返金することとなります。

一般教養

(配点) 問1 : 20点、問2 : 8点、問3 : 12点、問4 : 10点、問5 : 20点、問6 : 30点

一般教養については総合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総合1級のものを参照してください(58～77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(1 1 2 ページ)

平常時添乗業務

(配点) 問 1 : 4 0 点、問 2 : 2 0 点、問 3 : 2 0 点、問 4 : 2 0 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国内 1 級のものを参照してください(1 1 3 ~ 1 3 0 ページ)

問 2 . 今回、初めて大手旅行会社の T C S A トラベル企画・実施のツアーにアサインされました。コースは「前ページの日程表」です。

いつも T C S A トラベルのツアーに添乗していた先輩添乗員の一人に何か問題があったらしく、今回から私に変わるとのことです。

添乗の結果が好評であれば今後は T C S A トラベルの仕事がメインになり、コンスタントに仕事が入るとのことです。

(問) 引継ぎ迄にしておくべき事柄を列举して具体的に説明してください。

(問) 引継ぎを受ける際に注意すべきポイント、確認すべき事項等について具体的に記述して下さい。

出題趣旨

- 1、添乗を行う際の事前準備には万全の体制が取れるか。
- 2、初めての旅行会社のツアーに添乗する際の注意点を理解しているか。

解答(例) のポイント

(問)

この問題の答案の多くが問 の解答を別々にせず、共通で記述されていたので解答・解説も同様にしました。

T C S A 旅行の会社概要、旅行企画の特徴および添乗予定コースの研究等を行う。

T C S A 旅行の客層、添乗ルールおよび添乗引継方法等の把握を行う。

先輩添乗員の問題点の把握と T C S A 旅行のツアーを新規に添乗する際の注意点を確認する。

前泊の有無とセンディング・連絡体制および緊急連絡体制等の確認をしておく。

解説

解説の各番号は、解答（例）のポイントの各番号に整合しています。

（問　　）

ツアーの添乗はその旅行会社の代表する者としての立場で添乗するので、その会社の商品名、会社の規模、社長名、組織、支店網、ツアーの特徴および業界でのポジション等を把握しておく必要があります。

とくに商品（ブランド）名やツアー企画の特徴は添乗の際の必須事項となりますので、ツアー募集パンフレット、新聞広告、旅行条件書、確定書面等を良く読み込んでおくことが大切です。

会社概要の調査には所属派遣会社の資料などによるほかインターネットの活用が有効でしょう。関連するグループ会社の名称や営業内容なども見ておきましょう。添乗予定コースの事前下調べ（詳細は省略します）はいつも以上に入念に行っておいたほうが良いでしょう。

添乗予定のT C S A旅行のツアーにはどのような客層が参加しているのか、どんな方法（店舗か通販か等）での申し込みが多いのかなどの特徴を把握しておきます。

また、添乗の際のルール（例えば、土産店の立ち寄り、心づけ・チップ等の支払い方、車内販売の方法、車割り・部屋割りの基本、離団（確認）書、トラブルの対応方・報告の仕方、その他）等の理解がないと添乗中に立ち往生してしまいます。

とくに引継書（添乗指示書）等を書いてない暗黙のルールにも重要なものがある場合が多いですから、過去の添乗レポートやアンケート等を熟読したうえ、所属派遣会社や先輩添乗員からレクチャー（アンケートのチェックポイント、T C S Aツアーで良く出る苦情等も含めて）をしてもらうと良いでしょう。引継書に書いていない疑問点は引継ぎ担当者にも確認しましょう。

担当者と面接しての引継には確認すべきことを事前に想定しておくとともに、引継の際のルール（携行金・添乗金、交通費等の受領の方法、引継の前に備品等はT C S A旅行の事務所内の所定の場所から自分でピックアップしておく場合もあります）も事前に確認しておくべきでしょう。

T C S A旅行に行ってから引継担当者に「どうしたらよいでしょう」などと聞いては添乗以前の問題で添乗員として失格と思われかねません。

先輩添乗員に問題があったとのことですが、可能であればその問題の内容を派遣会社等から把握します。

初めてのTCSA旅行の添乗を成功裡に終了させるとともに、同じ間違いを繰り返さないためにも先輩添乗員の問題を知っておくことも役に立つでしょう。引継担当者からもその問題を、交代で来た添乗員がすでに知っているものとして、話しが進む可能性もあります。

こちらがその問題を全く知らなかったとなりますと、所属の派遣会社の姿勢を疑われることに繋がる場合もあります。勿論、引継の際に先輩添乗員の問題が話題にならないければ、敢えてこちらから話題にする必要は無いでしょう。TCSA旅行会社としても触れたくない問題である可能性も考えられます。

羽田発は7時10分の飛行機であることから、集合時間はかなり早いことが想定されます。空港近隣のホテルに前泊の可否やホテルの手配方法などを確認しておきましょう。

また、念のためセンディング(斡旋)の有無、会社名、事務所の場所および万一の場合の緊急連絡先も改めて再確認のうえメモしておくことが大切です。

問3 . 3日目の青島オーシャンホテルは静かな環境でどの部屋からも海が見えて好評ですが、波打ち際にある鬼の洗濯岩が一望の部屋はとくに人気です。
今回ツアーに必要な部屋数は20ルームですが、ホテルからは海の見える部屋が14ルーム、鬼の洗濯岩が見える部屋が6ルーム提供されています。

(問) この状況下において部屋割りをする際の注意点を具体的に記述してください。

(問) いつも参加のお得意様から、「青島のホテルは鬼の洗濯岩の見える部屋でお願いね」と要望がありました。

このお客様に対する回答の仕方とその理由を具体的に記述してください。

出題趣旨

- 1、格差の明らかな場合の部屋割りの仕方の基本を理解しているか。
- 2、添乗業務遂行の基本である公平・透明性の重要性を認知しているか。

解答(例)のポイント

(問)

眺望に格差がある部屋割りをせざるを得ない場合には、旅行会社から特別な指示があった場合を除き、可能な限り公平性、透明性を考慮した部屋割りを行う。

20室全部の部屋を鬼の洗濯岩(せんたくいわ)側にしよう青島ホテルと交渉はするが、無理な場合で眺望以外には格差が無い条件のときは、「くじ引き、申し込み順」等による部屋割りが考えられる。

部屋の眺望に格差があること、眺望の良い部屋が不足すること等をお客さまに説明するとともに部屋割りの方法も明らかにするなどの透明性の確保が重要である。

特にこの問題のケースのようにこの観光地(青島)では、洗濯岩一望の客室は人気が高いとのことなので、部屋によっては眺望の格差があることを事前に説明することは必須事項である。

(問)

お客様には、部屋の確保のために、努力をすることを表明はするが、可能性の低いことを、やんわりとご説明する。

一部お客様に対して、合理性を欠く特例を認めると他のお客様から苦情が出る恐れが強い。

この問題のケースのような場合には、公平性と透明性を配慮して部屋割りを行う必要がある。

但し、旅行会社から別途、指示があった場合はその指示に従うこととする。

解説

解説の各番号は、解答(例)のポイントの各番号に整合しています。

(問)

このような場合のルールをとくに旅行会社が決めていない場合は、上記問の公平性と透明性を基本にして部屋割りを行えば間違いは少ないでしょう。

公平性と透明性は部屋割りだけではなく、何か問題が起きた時の対応にも当てはまることですので添乗員の基本的姿勢として良く認識しておきましょう。

できれば、20室全部を洗濯岩ビューに変更するのがベストですが、難しいと思われるのでこの状態で部屋割りをするようになるでしょう。

眺望以外にホテルの階数、部屋設備(バス付き、アウトバス等)、広さ等に格差が無いのであれば、バス車中などの参加者全員の前でのくじ引きなどが簡単でかつ、公平性・透明性が保たれるので良い方法と思われます。

部屋に格差がある場合(バリアフリー室、トイレ付き、トイレ無し等)には、身体の不自由なお客様はバリアフリー室に、年配のお客様はトイレ付にアサインするなど考慮に入れた上での部屋割りの方法を考えることになるでしょう。

いずれにしても、公平性と透明性を意識して部屋割りを行うことが大切です。仮に旅行終了後等に一部のお客様からクレームが出たとしても、参加者全員が部屋割りをした方法を知っている（納得している）わけですから、基本的にはこの部屋割りの方法に関しては他のお客さまにもクレームに賛同する人が広がるなどの可能性は低いと考えられます。

但し、「最初からツアー参加者分の洗濯岩ビューの部屋を確保すべきである」とのクレームが出る可能性はありますが、これは旅行会社の企画（仕入れ）上の問題であり、添乗員の部屋割りの問題ではないと言えます。

部屋に明らかな格差がある場合には、お客様に何の説明もなしに添乗員だけの判断で部屋割りのアサインをするのはクレーム発生の危険があります。

チェックインの際には、問題が起こらなくても、翌日のバス車中やアンケート、帰京後の旅行会社への電話等にてクレームが出るという事例は頻繁にあるケースですので注意が必要です。バス車中で問題が起こると他のお客様も同調したり、旅行後のクレーム発生の場合は、忘れた頃に苦情の手紙が来たり、ネットに書き込みされたりと問題が大きくなりがちです。

しかも、もう済んだことなので現状快復が不可能であるうえ、部屋割り以外の問題（添乗員が不親切だった、言葉遣いや態度が悪かった等）等の非難やクレームにも発展してその対応には時間も取られるだけでなく、解決策の提示には苦慮することになります。

このような場合には、やはり、お客さまに状況を良く説明するとともに、可能な限り公平性と透明性を確保しつつ部屋割りをを行い、少しでもお客様の理解を頂く努力をするのが適切な対応と思われれます。

（問）

今回のお客様が、どの程度TCSAツアーをご利用いただいているのかは判りませんが、このような場合には無下にノー回答はできないでしょう。

しかし、実際問題としては洗濯岩ビューの部屋になる可能性は低い（20室中の6室のみ）のですから、約束をすることはできないと思われれます。添乗員としては苦渋のご返事とはなりますが、上記問の解答（例）ポイントのようなお答えをしておくのが無難だろうと思われれます。

ツアー参加のお客様に説明もせずに、一部のお客様を優遇するのは、問題が生じる可能性が高いので原則として行わないようにします。

例えば、翌日の朝食などのときに、洗濯岩の眺めが良かったとか、滅多に見られない景色が見られたとか、お客さま同士でご自分の部屋の眺望の素晴らしなどがさが話題になる可能性があります。それを疑問に思った他の眺望の無い部屋に泊まったお客様からバスの中などで添乗員に詰問があったりしますと、添乗員としても答えに窮するでしょう。更にその詰問に同調してクレームを申し出るお客様が増えたりすれば、折角の楽しいツアーが朝から暗い雰囲気になってしまいうでしょう。

その他のお客様にも部屋割りの事情が判明するにつれて、お怒りが波及して混乱を起こしたりしては、添乗員の今までの努力も無に帰すことになり、何よりも楽しめるべき旅行を台無しになりお客様やT C S A旅行に多大な迷惑をお掛けすることになります。

但し、旅行会社のルールが「ツアーの申し込み順に部屋割りのアサインをする」などと決まっている場合、あるいは添乗引継の際に「お得意様を優先する」ように指示された場合にはそのルールや指示に従って行うことになるでしょう。

問4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国内1級のものを参照してください(138~141ページ)

問1 . 1日目、鹿児島空港の到着ロビーで自分のツアーのお客様の人数を確認していると、別のコースのお客様(数人)が「私たちのツアーの添乗員が見当たらない」と訴えてきました。

お客様が付けている参加バッチを見るとTCSAトラベル株式会社のツアーです。

(問) 添乗員が見当たらない原因を考えられる限り列挙するとともに、対応方を具体的にかつ、手順を追って記述してください。

出題趣旨

- 1、慌しい状況下で遭遇したトラブルにも素早く適切に対応することが出来るか。
- 2、トラブルの原因を的確に想定して対応策を迅速に打ち出すことが出来るか。

解答(例)のポイント

主なものは下記が考えられる。

- a : 集合場所が違う等、何処かで本隊と一緒に当該お客さまを待っている。
- b : 何か業務上または私用でその場から離れている。
- c : 屋久島等への乗り継ぎで、本隊は待合室(出発ゲイト前等)にいる、または飛行機は出発してしまった。
- d : 本隊はバスで出発(このお客様を残したまま)してしまった。
- e : 当該お客様が本隊より早い便(又は遅い便)で到着した。
- f : 出発空港で飛行機の行く先を間違えて搭乗した。
- g : 添乗員が出発空港で飛行機に乗り遅れた。

自分のお客様はバスガイド等に人数の確認、とりまとめおよび引率を依頼する。

当該お客様の日程表などを確認して上記の各項目(a~g)を検証する。

TCSA旅行会社に電話して、添乗員の携帯電話番号を確認し、呼び出す。

空港案内係り等に添乗員の呼び出しを依頼する。

これ以降は、自分のツアーの旅程管理もあるので、当該お客様のケアはTCSA空港事務所、空港案内所等をお願いして、その後の処置は旅行会社に委ねる。

自分のお客さまに不在になった事情を説明して了解を得ておく。

後刻にこの件の顛末を確認して、自分のお客さまに報告して区切りをつける。

解説

解説の各番号は、解答(例)のポイントの各番号に整合しています。

おおよその考えられる原因は上記各項目になるかと思われます。

一部について以下に補足します。

d (バス積み残し)

余り考えられないのですが、たまに発生するトラブルです。この場合は途中(合流地点など)まで自分のバスに乗せて行くことが可能かについても検討したら良いでしょう。

f (行く先間違い)

常識では考えられないのですが、福岡便なのに鹿児島便に搭乗したとか、過去には実例もありますので全くありえないことではありません。

g (添乗員の乗り遅れ)

これもたまにありますので原因である可能性もあります。

添乗員は航空会社にファイナル(団体搭乗証明書の受領を行う。人数が減った場合には航空券の減員証明がされた団体搭乗証明書を受領)をしなければならないため、出発のぎりぎりまで団体カウンターで待機していることがあります。出発間際になって団体証明書を受領して搭乗ゲイトまで行くのですが、セキュリティの混雑等のため飛行機の出発時間に間に合わずに乗り遅れるケースも出ています。

とりあえず、自分のツアーのお客様を蔑ろにするわけには行きませんので、事情を説明してバスガイド等へとりまとめとバスへの誘導をお願いします。

当該お客様の参加証、日程表(旅のしおり)などを見れば上記の「a」「c」「e」「f」についてはどうなのかが判明するはずです。

とにかく添乗員を呼び出すのが一番の近道でしょうから、旅行会社に連絡して添乗員の携帯電話番号を聞き、呼び出しを行います。

空港内の放送で呼び出しを行います。

携帯電話がかかれば問題ないのですが、かからない場合等はマイクでの呼び出しも依頼しておきます。

それでも探している添乗員の所在が判明しない場合は、自分のツアーの出発時間もありませんから、いつまでもこのお客様のお世話ばかりしていただけないでしょう。どこまで面倒を見てくれるのかは不明ですが、TCSA空港事務所や空港案内所等にお客様のケアをお願いします。

空港案内所と当該お客さまには、頻りに連絡を取るよう、旅行会社に強く依頼しておきます。旅行会社の空港事務所、空港幹旋(センディング)業務委託会社等があった場合は当然、そちらに依頼します。

バスに戻り不在になった理由を説明してお待たせしたお詫びをしておきます。

後で旅行会社にこの件の原因と結果を確認し、ご迷惑をお掛けした自分のツアーのお客さまにも報告して終わりにします。

添乗中は迷子のお客様を出さないようになお一層注意するとともに、添乗員自身が行方不明にならないように気をつけましょう。

問2 . 4日目の最終日、羽田空港が悪天候のため成田空港に着陸しましたが、到着ゲートでお客様に解散を告げたのは23時頃となってしまいました。到着ロビーに出ると数組のお客様から添乗員に対し「自宅までの終電に間に合わないので何とかして欲しい」と強い申し出がありました。

一部のお客様は、「旅行会社にはお客を安全無事に帰宅させる責任があるので帰宅のための費用の負担もすべきだである」と主張しています。

(問) この場合の対応方とその根拠を具体的に記述してください。

出題趣旨

- 1、悪天候等により予定外空港に着陸した場合の対応方やお客さまケアは万全か。
- 2、航空約款や旅程保証の免責事項についての確に理解しているか。

解答(例)のポイント

お申し出のお客さまに対しては、帰宅の方法、ホテルの手配等の相談に乗る。

a : 残った人たちでタクシーの相乗りが可能か検討する。

b : 電車・バス等の始発まで空港で待機する。

c : 近隣のホテルに宿泊するために手配等を行う。

到着便は悪天候のためということなので、航空会社には責任はない。

同様に旅行会社にも責任は無く、旅程保証も免責となる。

帰宅に要する費用(タクシー代、宿泊・食事代等)は全てお客様の負担になる。

上記で航空会社には責任は無いが、お客様の立場に立ってタクシー代、宿泊代等の費用負担およびリムジンバス等の臨時運行等への協力を求めて交渉する。

解説

解説の各番号は、解答(例)のポイントの各番号に整合しています。

途方にくれているお客さまもおられると思われるので、親身に相談に乗り、可能な限り、帰宅のためのお手伝いをしましょう。

どんな方法を採用にしても必ず、お客様に決めて頂くことを心がけて、「添乗員の

指示でタクシーに乗ったのだからタクシー代を負担して欲しい」等のクレームが後日に発生しないように注意します。

旅行終了後、2～3日経過してから「タクシー代は後で旅行会社から支払いますと添乗員から聞いたがどうなっているのか」というような申し出がお客さまからあるのは良く見受けられる事例です。添乗員が「タクシー代は会社に聞いて（検討します、相談します等）みます」と言っただけだとしても、お客様は「旅行会社が払ってくれる」とご自分の都合の良いように受け取ってしまう事例は枚挙にいとまがありません。

添乗員は自分の能力をフルに発揮して対応しますが、旅行会社はツアー催行の責任は果たしていますし、空港で解散を告げた時点でツアーは終了（特別補償規程第2条4項*）していますので、考え方としては、帰宅のためのお手伝いは旅行中の旅程管理業務を遂行しているのではなく、お客様のお手伝いをしているというスタンスとなります。

- a：帰宅の住所が同じ方向の方がいれば、タクシーの相乗りも有効でしょう。
東京までは深夜料金も加算されて数万円かかりますから、一組のお客さまだけではかなりきつい負担金額になります。

- b：始発は5時台になると思われますが空港で待機する方法もあります。
この時間になりますと空港内のシャワー・仮眠室も利用できないので空港のソファでの待機になると思われます。お子さまや年配の方にはお勧めしないようにしましょう。

- c：お客様がOKすればホテルに泊まるのが一番妥当な選択でしょう。
成田空港周辺には多くのホテルが点在しています。距離も空港からタクシー等で10分程度とそんなに遠くは無いので早くチェックインして体もゆっくり休めることになります。
翌日に出勤するなどのお客様は東京都内に宿泊することも考えられます。

*特別補償規程第2条4項

第2項の「サービスの提供を受けることを完了した時」とは、 省略

(1) 添乗員、当社の使用人又は代理人が解散を告げる場合は、その告げた時

(2) 以下省略

詳細はTCSAテキスト「旅行業法令と約款」の100Pを参照ください。

到着便の遅れは、悪天候ですから航空会社には責任が生じないこととなります。

基本的には、航空便の遅れの理由が悪天候ですから、航空会社（航空約款42条5項*）には責任は無いこととなります。

* 航空約款42条（会社の責任）5項

（航空）会社は、省略 悪天候、不可抗力、争議行為、省略 やむを得ぬ事由により、予告なく、省略 欠航、休航、運行の中止、発着地の変更、省略 会社は、これを賠償する責に任じません。

詳細はTCSAテキスト「国内添乗業務」の81Pを参照ください。

旅行会社の責任も、旅程保証も同様の理由で免責（約款29条*）になりますので、旅行解散後の費用はすべてお客さま負担となります。

* 約款29条（免責事項）

（1）次に掲げる事由による変更

へ 当初の運行計画によらない運送サービスの提供

詳細は、TCSAテキスト「旅行業法と約款」の75Pを参照ください。

お客様への費用負担に関するご説明は、単に「悪天候ですから免責です」と言うのではなく、帰宅のための方法に親身に相談に乗る、航空会社等には費用負担の交渉を行う等のお客様の立場に立った姿勢を示しつつ、ご理解を頂く努力をすることが後日にクレームを持ち越さないための基本となります。

しかし、このようなフライトの場合には出発空港を飛び立つ前に、天候によっては他の空港に着陸する場合もある（条件付フライト）とのアナウンスがあるのが通常です。

添乗員としては、その時点でこのような事態が発生することを予測して、お客様名簿の住所を確認して帰宅の可否や帰宅方法などを検討するなど、対策を立てておくべきでしょう。飛行機内等にて帰宅が困難と思われるお客さまには万一、他の空港に着陸した場合をサウンディングしておくなどの措置もお客さまに心の準備をしていただくためには有効かもしれません。

航空会社の中にはその時の状況によっては、空港の権限で帰宅できないお客様のために柔軟な対応をする場合もあるようです。

お客さまに期待を持たせてはいけませんが、思わぬ成果が得られたりする場合も無いとは言えないので一応、お客様とともにカウンターに行って事情を説明の上、協

力を依頼してみるべきでしょう。

ツアーのお客さま以外にも帰れないで困っている一般のお客さまがいる可能性がありますから、そういう方々とも協力しながら、東京や横浜方面行きの臨時のリムジンバスの運行等も強く交渉してみましょう。

問3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国内1級のものを参照してください(151~154ページ)

一般教養

(配点) 問1: 20点、問2: 8点、問3: 12点、問4: 10点、問5: 20点、問6: 30点

一般教養については総合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総合1級のものを参照してください(58~77ページ)

5 . 添乗員の地位と責任

<総合・国内共通問題> (配点)問1 : 50点、問2 : 50点

問1 . お客様から、フリータイム中に郷土料理のレストランで食事がしたいとの希望があったので、ホテルにも相談の上この地域で比較的評判の良い店を予約して案内しました。

ところが、このお客様が翌日から下痢になってしまい、医者に見てもらったところ、2、3日食事を控えめに様子を見るようにとのことでした。

その後のお客様は、トイレの心配から徒歩観光などは中止してバスなどで待機することとなり、体調が戻ったのは3日後のことでした。

お客様は、折角の観光が出来ず食事も満足に取れなかったのは、レストランを予約した添乗員に責任があるのではないか、と言っています。

(問)添乗員の責任について、その根拠となる考え方とともに具体的に記述してください。

出題の趣旨

- 1、自由行動日に、レストラン等をご案内する場合の注意点は身に付いているか。
- 2、ご案内したレストラン等に不都合があった場合の対応の考え方は理解しているか。
- 3、添乗中の派遣添乗員の立場と損害賠償責任が生じる場合についての理解は正しいか。

解答(例)のポイント

派遣添乗員は、旅行会社の指揮命令を受けて(履行補助者)添乗業務に従事している。

従って、派遣添乗員の過失等により旅行者に損害が生じた場合は、旅行会社はその損害を賠償する責任がある。

自由行動日のレストランはお客様の要望に従って情報を提供したと解釈できる。

ホテルと相談して評判の良い店を選ぶ等の必要な注意は払っていると思われる。

レストランを紹介したこととお客様の下痢症状について、因果関係は認められない。

従って、下痢になったお客様にはお気の毒ではあるが、添乗員に責任は生じない。

解説

(この項の解説は解答(例)のポイントの各番号とは整合していません。)

履行補助者(添乗員の立場)とは

派遣添乗員は旅行会社に雇用された社員ではありませんが、添乗業務中は旅行会社(派遣先)の指揮命令を受けて仕事をするようになります(労働者派遣法)

旅行会社の旅行者への債務である添乗業務を旅行会社の指揮を受けながら行う、法律では「履行補助者（債務者が自ら履行する際に自己の手足として使用する者）」と呼ばれています。

いわゆるランドオペレーターも旅行会社が手配債務の履行のために利用することから「履行補助者」となります。

要するに派遣添乗員が添乗業務中に行った行為は旅行会社が行った行為と同一ということになります。

損害賠償について

派遣添乗員の立場は上記に記述の通りですから、派遣添乗員に故意（わざと行った、又はわざと行わなかった行為）または過失（うっかりしてしまった、又はうっかりしなかったこと）があった場合には旅行会社は、不法行為（故意か過失があった場合のことを言います）責任によりお客様がこうむった損害を賠償しなければなりません。

このことは約款の27条（募集型企画旅行契約 / 当社の責任）に明記されておりますので、下記に要約します。

「当社または手配代行者（履行補助者）が故意または過失により損害を与えた場合は賠償します。」・（要約）

但し、旅行会社が損害賠償を支払った場合で、その原因となった行為を行った派遣添乗員に故意または重大な過失があった場合には、旅行会社は添乗員所属の派遣会社に損害額の補填を求める（求償）場合があります。

また、派遣会社は旅行会社に支払った補填金額を雇用契約の義務違反、就業規則違反等により添乗員本人に請求（求償）する場合があります。

しかし、派遣添乗員の過失（故意では無い）ではあっても、その過失が軽過失（ちょっとした不注意や注意義務違反などをいう）である場合には旅行会社（派遣先）からの損害賠償の請求はされないのが通常です。

添乗員の行為と注意義務について

このケースではレストランの予約は代行していますが、自由行動日でもあり、レストラン手配の手数料を収受しているわけでもなく、基本的には添乗員はお客様の要望に従ってレストランの情報を提供しただけと解釈できると思われます。

しかも、ホテルに相談するなどして、ホテルも認めている、地元でも評判の良い店(評判が良いのですから食中毒などを起こしていないであろうことが推察できます)を紹介していますので、必要な注意義務を果たしていると認められます。

また、地元で評判の良いレストランを紹介することが通常、下痢症状を起こすことに結びつくとは考えられませんので、お客様の下痢症状とレストランの紹介という関係には「因果関係が無い」といえます。

因果関係が無いということは、損害賠償は発生しないこととなります。

なお、「添乗員にはお客様の安全を図るべき業務上の注意義務がある」と裁判の判例で確定されており、事故が起きた際の多くの場合には、「添乗員が必要とされる注意義務を尽くしたのか」が問題になっています。「注意義務を尽くさなかったことが事故の原因となったと認められれば、添乗員の責任が問われる」こととなります。

従いまして、添乗員の皆さんは、「安全かつ円滑な旅行の実施の確保」のために、常に最善の「注意」を払いながら業務を遂行してゆく姿勢が不可欠となっています。

特別補償について

添乗員の側から説明する必要は無いと思いますが、お客様から質問等があった場合には概要について説明しておくといいでしょう。

特別補償(身体傷害)は、旅行会社の故意・過失の有無に関係なく、

a: 企画旅行(募集型・受注型)参加中に、

b; 急激かつ偶然で外来のものであること、

により生命、身体に被った損害に対して支払うことが約束されており、消費者保護を目的とした特筆すべき規定といえます。

死亡、後遺障害の場合には補償金が、入院、通院(3日以上の場合)の場合には見舞金が支払われます。

但し、自由行動日(無手配日=旅行サービスの提供を一切受けない日、中抜き日等)に起きた事故については支払われないとする旅行会社がほとんどです(特別補償規程第2条*)ので注意が必要です。

なお、周遊型の添乗員付きツアーなどでは、自由行動日でも宿泊の手配はされているのが通例ですが、このような場合は無手配日では無く「企画旅行参加中」となります。

時々、ホテルのロビーなどで、添乗員の方が、「自由行動日は保険(=特別補償の意味で言っているようです)が適用されないので注意してください」などとお客

さまに説明しているのを耳にしますが、気を付けて頂きたいと思います。それに、保険と言う言い方では、任意の「旅行傷害保険」なども含むこととなりますから、説明の方法にも工夫をお願いしたいところです。

また、細菌性食物中毒等は除かれていますので、覚えておきましょう。

* 特別補償規程第 2 条（用語の定義） 2 項

「旅行者が一切のサービスを提供しない日（無手配日）がある場合で、特別補償をしない旨を契約書面に明示したとき、当該旅行日は企画旅行参加中とはしない（要約）」となっています。

* 特別補償（約款 2 8 条および特別補償規程）

詳細は T C S A テキスト「旅行業法令と約款（添乗員の地位と責任）」の 7 4 P（約款 2 8 条）および 9 9 P（特別補償規程）を参照してください。

実際の対応等について

この試験問題の解答は、添乗員の地位と責任について焦点を当てていることから、上記の「解答（例）のポイント」と「解説」に沿った記述がされていれば良く、お客様との実際の対応についての解答は求めておりませんが、対応の基本的なスタンスと解決の方向性だけ簡単に触れておきます。

実際の対応では、「責任はありません」と杓子定規に突っぱねるわけにも行かないでしょうから、まずはお客様の主張を根気良く傾聴することが大事でしょう。できればお客様の気分が少し落ち着いたところを見計らって、添乗員に責任の無いことを根気良く説明しつつ、体調不良のため観光が不自由になったお客様に可能な限りの配慮を示すとともに丁寧な対応を心がけます。

旅行会社とも相談して、何かお客様の信頼とご満足の回復を図るための方法（まだ旅行中であれば旅行中の解決を目指して）を検討すると良いと思われます。

なお、早い段階に、お客様が矛先を変えてレストランの責任を追及したいという場合は、レストランへ申し入れをするとともに、お客さまの症状と発病日時、食べた料理とその日時等を申告することになるでしょう。

同時に所管の保健所（海外では同様の組織）等へも連絡が必要になると思います。食中毒等の判定や責任の有無は、通常は医師や保健所等が判断することですので、調査には多少の時間がかかるものと思われます。

また、お客様も場合によっては再度、病院へ出向いたり、かつ保健所等への出頭なども必要となる場合があり、かなりの時間と手間がかかるのが一般的です。

お客様によるレストランの責任追及に関しては、お客様が主体であり、添乗員はツアーの旅程管理を蔑ろにしてまで関わる必要は無いと思われます。可能な範囲でお客様のお手伝いをするというスタンスで臨むことになるでしょう。

問2 . ホテルの自室にいる添乗員宛に電話がかかってきました。

「Aという者がツアーに参加しているはずだが、Aの部屋番号と同行者の住所、氏名、性別、連絡先電話番号を教えて貰いたい。」とお申し出です。

電話してきた方は、Aさんの兄と名乗っており、「何がなんでも教えてもらいたい。親族なのでなんの問題も無い筈だ。」とおっしゃっています。

確かにAさんは男女のカップルでツアーに参加しており名簿にも載っています。

(問)対応方とその理由を個人情報保護の観点も考慮のうえ具体的に記述してください。

解答(例)のポイント

Aさんと同行者の参加の有無も含め回答しない

Aさんの部屋番号、お連れの方の情報は勿論、Aさんがこのツアーに参加しているかどうかも含めて答えない。

兄が事実か確認できない

兄とは名乗っているが、電話がかかってきた時点では事実かどうかを確認できない。個人情報は漏らさない

同行者(女性)の住所、氏名、性別、連絡先電話番号等は個人情報に当たる。

仮に、上記で兄というのが事実だとしてもこの問い合わせの内容では、回答する必要は認められない。

プライバシーにも注意する

この旅行に参加していること、女性と同行しているかどうかについて話すことはプライバシーの侵害に当たる可能性がある。

Aさんに報告する

Aさんには、このような電話があったことについては報告しておいたほうが良い。

旅行会社に報告する

旅行会社に問い合わせが行く可能性もあるので担当者に状況を報告しておく。

解説

解説の各番号は、解答(例)のポイントの各番号と整合しています。

「Aさんが旅行に参加しているかどうか漏らさない」ことが原則です。

上記に記述の通りこのケースでは、個人情報漏洩だけではなくプライバシーの侵害にも考慮する必要があります。

Aさん達がこの旅行に参加していることを公表（他の人に知られたくない）したくないと考えている可能性がありますので、他の人に喋らないようにすべきです。

「Aさんから折り返しお兄さんに電話させる」との解答

この解答がかなり多く見受けられました。お兄さん（と名乗る方）の電話番号を聞いてAさんからコールバックして貰おうというものです。

しかし、この方法はAさんが旅行に参加していることをお兄さん（と名乗る方）に喋ったと同じことになります。

実際の添乗中にはついついやってしまいそうな方法だと思いますが、解説の冒頭でも述べましたように、旅行に参加していること自体がプライバシーになりますので、この問題のケースのような目的の不明確（？）な電話への対応には不適切な対応となる可能性が大きいと思われます。

次回以降の電話については、Aさんがお兄さん（と名乗る方）からの電話は繋いでよいとの（事前の）了解などがあればAさんの部屋に転送すれば良いわけです。

個人情報とプライバシー

個人情報やプライバシーに関わる情報はAさんが立派な成人（問題の文面には書いてありませんが想定できます）でもあり、たとえご本人のお兄さんであることが事実だとしても添乗員が漏らすことは不適當です。

まして、事実関係が確認できない状況なので、Aさんが旅行に参加していることもお話ししないのが適切な対応となります。

個人情報とは

個人情報保護法における個人情報とは、個人の「氏名・住所・生年月日・電話番号などやその他の記述により、特定の個人を識別できるもの」とされています。

「事故等の緊急時の個人情報」

JR西日本の列車脱線事故の際に、医療機関が情報を公開しなかったのがご家族が家族の安否の確認が出来ずたいへん困惑したと聞きます。これは当該医療機関が個人情報保護に過剰反応をしたためとされています。

私達が添乗中にバス、列車等の事故に遭遇した際には当然、被害者の個人情報を公表することになります。

個人情報保護法23条1項2号では、例外になる場合として、「人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき」（は本人の同意を得ずに、個人情報を提供しても良い）と規定されています。

最近、個人情報関連で問題になった主な事例としては、「社員が添乗したツアーの解散後、帰宅途中の電車内において、ツアー参加者名簿の入った鞆を網棚に置き忘れて紛失した。」「添乗中に氏名や旅券番号など約1600人分のお客様の個人情報が入ったノートパソコンを盗まれた。」などが発生しています。

また、「添乗員がツアー終了後にツアー客に対して御礼のハガキを出した」ことがお客様から旅行会社へ個人情報漏洩であるとの苦情となっしまい、派遣会社に対しても旅行会社から厳重な注意があったという事例も出ています。

このように、個人情報の保護については、お客様も旅行会社も場合によっては過剰反応と思われるほど敏感に反応しがちですので、添乗業務を遂行するに当たっては、次の項の プライバシーとともに、その取り扱いには細心の注意が必要となっています。

従って、お客様が喜ぶだろうとの思い込みで、何の気なしに実施していたツアー参加者の誕生日パーティやツアー最終日の解散パーティ等での最年長者による挨拶の依頼等もご本人の了解を事前に確実に得た上で実施することが大切になってきます。

プライバシーとは

プライバシー(権)は、「個人的な日常生活や社会行動を他人に興味本位に見られたり干渉されたりすることなく、安心して過ごすことが出来る自由 / 三省堂・新明解国語辞典による」となっています。

法的な捕らえ方は、個人が他人に煩わされずに幸福を追求する権利でプライバシー権と呼ばれ、憲法上の人格権の一つであるとされています。

具体的には、「個人の私生活に関すること」で「世間にはまだ知られていないこと」でかつ「本人が公開を望まないこと」を言います。

なお、他のツアー参加者、バス乗務員やガイド等に対しても、添乗員は口外しないように注意しなければなりません。

今後の電話の取次ぎについて

お兄さんと称する方から電話があったことは、何か事情があるかもしれませんがの一応、報告しておいた方が良いでしょう。

しかし、この件の対応は「Aさんにお任せする」のが良いと思われます。再度、お兄さんから電話がかかってきた場合に備えて、Aさんには、取り次いで良いのか、いけないのかを確認しておきます。

この問題は、Aさんの私的なことであり添乗員にはその事情はわからない(勿論、事情なども聞く必要はありませんが)のですから、安易に相談に乗るとか、お手伝いする等の申し出をすべきではないでしょう。

旅行会社に経過報告する

お兄さんと称する人から、さらに強く要求があるかも知れませんが、会社にも状況を説明しておく必要があります。

プライバシーや個人情報については基本的に教えることは出来ない(本人から聞いてもらうしかない)ので、今後も電話がかかってくるようであれば旅行会社の方からキチンと断って貰うのが良いでしょう。

第二次試験

小論文

< 総合・国内各級共通問題 >

問題 1

昨年 4 月に施行された個人情報保護法により、旅行客の個人情報保護の問題がクローズアップされてきています。国内・海外旅行を問わず貴方は添乗業務中におけるお客様の個人情報(参加者名簿等)の盗難や紛失による漏洩に対してどのような防護策を講じていますか。又、旅行会社に対して旅行客の個人情報に関しどのような対応を望みますか。

問題 2

日程の長短及び国内・海外を問わず、旅行参加客に対して旅行に関するアンケートの記入を求める旅行会社が大半です。アンケートの質問項目には添乗員及び添乗サービスに関する質問項目も設けられていて、個々の評価の積み重ねが添乗員に対する総合評価となるケースが殆どです。そこで貴方はお客様によるアンケート評価に関しては、

旅行会社が実施しているアンケートの現状について

現在のアンケートの問題点(実施の是非、質問項目、回収方法、採点及び評価方法等)

添乗員としての貴方にとってアンケートはどうあるべきか

についてどのようにお考えですか。 ~ の設問についてそれぞれ記述してください。

問題 3

TCSA では従来から協会会長表彰として永年勤続表彰(添乗経験 15 年以上で 2,500 日以上)及び功績表彰(人命救助等)を実施してきました。又、昨年初めて観光従事者功労として国の表彰である関東運輸局長表彰を会員会社から 3 名の添乗員の方々が受賞されました。

TCSA では本年度から協会創立 20 周年を期して、日頃ツアーを陰で支えている添乗員の方々が業界内外からより脚光を浴びることを目的に、前年度に顕著な功績を挙げた方を対象に「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー」を新設し、広くその栄誉を称える事業を行ってまいります。貴方はこのような添乗員表彰制度についてどのように考えますか。

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。

出題の趣旨

問題 1 は、個人情報保護法の施行に伴い、旅行業界においても個人情報が漏洩し、問題となったケースがある中、添乗員として業務上必要となる参加者名簿等の個人情報についてどのような防護策を講じているか、また、旅行会社へ望む対応策について問う問題。

問題 2 は、ツアーでお客様から回収するアンケートについて、問題点やアンケートに基づく評価方法等、アンケートのあるべき姿について問う問題。

問題 3 は、協会創立 20 周年を期に新たな表彰制度を新設しますが、添乗員にとってこのような表彰制度をどのように考えているかを問う問題。

解 説

今回の二次試験受験者は東京・名古屋・大阪・広島・福岡 5 地区合計で 43 名でした。設問のうち、問題 1 の選択者は 12 名、問題 2 の選択者は 26 名、問題 3 の選択者は 5 名と、約半数の方が問題 2 を選択し、アンケートに関する関心が高いことが伺えました。

問題 1 の解答では下記の 5 つの意見が大半でした。

個人情報の持出しを必要最小限にする。

受付時等、第三者に見られそうな場面では見られないようにする。

写真送付等の理由でお客様から聞かれても、丁重にお断りする。

参加者名簿を貴重品と同様に管理をする。

ツアー終了後、旅行会社に全ての参加者名簿を返却する。

また、旅行会社に対して、旅行参加客の個人情報に関しどのような対応を望むかは、添乗員に対しては必要最小限の個人情報だけにとどめていただきたいという意見が大半でした。

問題 2 では、アンケートそのものは添乗員自身がお客様の声を励みとし、またツアーでの反省点を確認するものとして必要なものと考えているが、アンケートが点数化され添乗員の評価基準と直結しており、ツアーの成否が無理な行程が組まれていることや天候など添乗員の不可抗力に左右される場合でも、ツアーの評価 = 添乗員の評価とされてしまうためアンケートの評価が厳しくなり、添乗員の精神的負担を大きくしていることを問題点として挙げているものが多く見受けられました。

また、回収後の集計業務が大きい負担であること。旅行会社によってはコース・日程にかかわらずアンケート内容が変わらない、回収率・クレームの有無が重視されており、数値化された集計結果しか見ないため貴重なお客様の意見がツアーの改善に生かされていない等のアンケートの役割について疑問を呈しているものもありました。

問題3については選択した全員の方が賛成の意見で、理由としては下記の2点が大変でした。

大きな励み、目標となり添乗員自身のモチベーションの向上に繋がる。

添乗員の仕事を広く社会的に認知されること、また仕事への正当評価に繋がる。

また、表彰者は添乗人生における名誉賞である、人生において一つの区切りとして有効であるという意見もありました。

面 接

評価のポイント

受験者1名もしくは2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約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5年800日以上が受験対象者となっていますが、今回は、平均添乗日数が1,500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。

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、面接を行ってみて非常に優秀な方が多かったというのが実感でした。

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、社会常識を押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、問題の対応方および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）簡潔かつ十分に記述すべきである。

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）に疑問があっても旅行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

解答文全体の趣旨が、出題意図を踏まえた内容か、論理に妥当性があるか、文章の流れに無理は無いが、脈絡は系統だっているかを重視した。

解答（例）のポイント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、その各項目がどの程度触れられどのように記述されているかを確認した。

解答（例）のポイント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（例）ポイント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（例）のポイント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（例）のポイントの各項目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）積算上は満点を超えることになる

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、特別委員会(問題作成委員会)では、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全答案を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 を繰り返して全体の見直しを行い、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、毎年レベルが着実に向上してき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。まず、旅行会社に電話して指示を受ける、という受身の解答が激減していますので、問題の捉え方・取り組み姿勢の向上が図られつつあるものと思われます。

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増えてきています。従来は余り見られなかった高いレベルの答案ですが、一昨年度から徐々に増え始めていますので、心強い限りです。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)

日頃から意識して添乗業務に必要な旅行地理、JRの基本的な知識、旅行業約款や出入国手続きなどを勉強している人(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)との違いが浮き彫りになっています。

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かなり多く見られました。

- ・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(あるいは過去に実際に発生した事例に基づいた)事例(ケース)について設問する形式になっています。

総合・国内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、明日も同様の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きます。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

昨年に続き今年も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

全体的にまずまずの得点が出来ていたと思います。

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10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が、あるいは今回は身近な自由行動中の問題や、世間を騒がせている個人情報事例であったので馴染みやすかったのかもしれませんが、いずれにしても良い傾向です。

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。

英語

1級64名、2級55名が受験した。60点以上は、1級20名、2級28名でした。

添乗員の英語は、基本的には、「お客様の案内などに必要な英文が理解でき、海外のパートナーのいうことがわかる。そして、こちらの意思を通じさせられる」ということが一番必要なこととなります。しかし、一定の添乗経験を経た後に、能力認定試験、とりわけ、1級を受験しようという人には、さらに「教養ある大人の英語」が求められよう。

50点以下の受験者が1級、2級とも相当数いたということを「他山の石」として、今後の受験者は、まず「理解できる、意思を通じさせられる」という基礎を固めた後、「教養ある大人の英語」の習得に努めていただきたい。

・1 級

最高得点者 82 点、最低得点者 26 点、平均点は 54.6 点でした。

正答率を問題別に見ると、高かったのは、問題 5 (読解力)70.9%、問題 4 (読解力) 64.1%、低かったのは、問題 2 (語句) 38.3%、問題 3 (読解力と語句) 48.1%という結果でした。

問題 1 のリスニングの正答率は、57.6%と平均正答率をやや上回りました。ディクテーション 48.6%でした。問題はすべて「添乗英語教本」から出題されるということが受験者に浸透すれば、もう少し高い点が得られるものと思われます。

なお、ディクテーションの採点は減点法ではなく、一部でも書けていればそれなりに点を与えるという加点法なので、「聞き取れたところだけでも書く」というようにしていただきたい。

読解力と語句の問題は、求められるレベルが「英検準 1 級程度」とかなり高度なので、英語が得意でない人は、特に語句を意識しておぼえる必要があります。受験対策としては、自分が添乗する地域の観光地案内などをインターネットの英語サイト（日本語のものよりはるかに充実している）で検索して、「わからない単語や語句は辞書を引きながらでも覚える」といった意識的な努力が必要でしょう。

・2 級

最高得点者 82 点、最低得点者 22 点、平均点は 57.9 点でした。

正答率を問題別に見ると、高かったのは、問題 7(語句)66.5%、問題 6(作文)65.5%で、低かったのは、問題 4 (読解力) 43.6%、問題 5 (語句) 45.8%でした。

問題 1 のリスニングの出題形式は、指定研修の修了テストと同じである。正答率は 61.8%と平均正答率をやや上回りました。ディクテーションは 56.5%。1 級同様、問題はすべて「添乗英語教本」からであるということが浸透すれば、もう少しいい点が取れるようになるでしょう。ディクテーションの採点は減点法ではなく、一部でも書けていれば点を与えるという加点法なので、「聞き取れたところだけでも書く」ということを意識していただきたい。

2 級に求められるのは、「英検 2 級程度」の英語力です。読解力と語句の問題は、これを目安に出題したが、正答率が最も低かった問題 4 は、添乗員にとって大切な観光地理の問題。日本語では慣れ親しんでいる都市や観光地の名称も、「英語で」となると戸惑う人が多いようです。（例えば、冬季オリンピックの開催地トリノは Turin とか）。受験対策としては、自分が添乗する地域の都市や観光地をインターネットの英語サイト（日本語のものよりはるかに充実している）で検索して、英語での観光ポイントの名称や説明にもなれておくといよいでしょう。

平成17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、早いものでもう十回目も無事終了となりました。

当協会では、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の割合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ることに結びつき、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。

本試験の問題につきましては、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、一定期間以上の添乗業務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をして行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お一層のご協力を頂きますようなにとぞ、よろしくお願い致します。

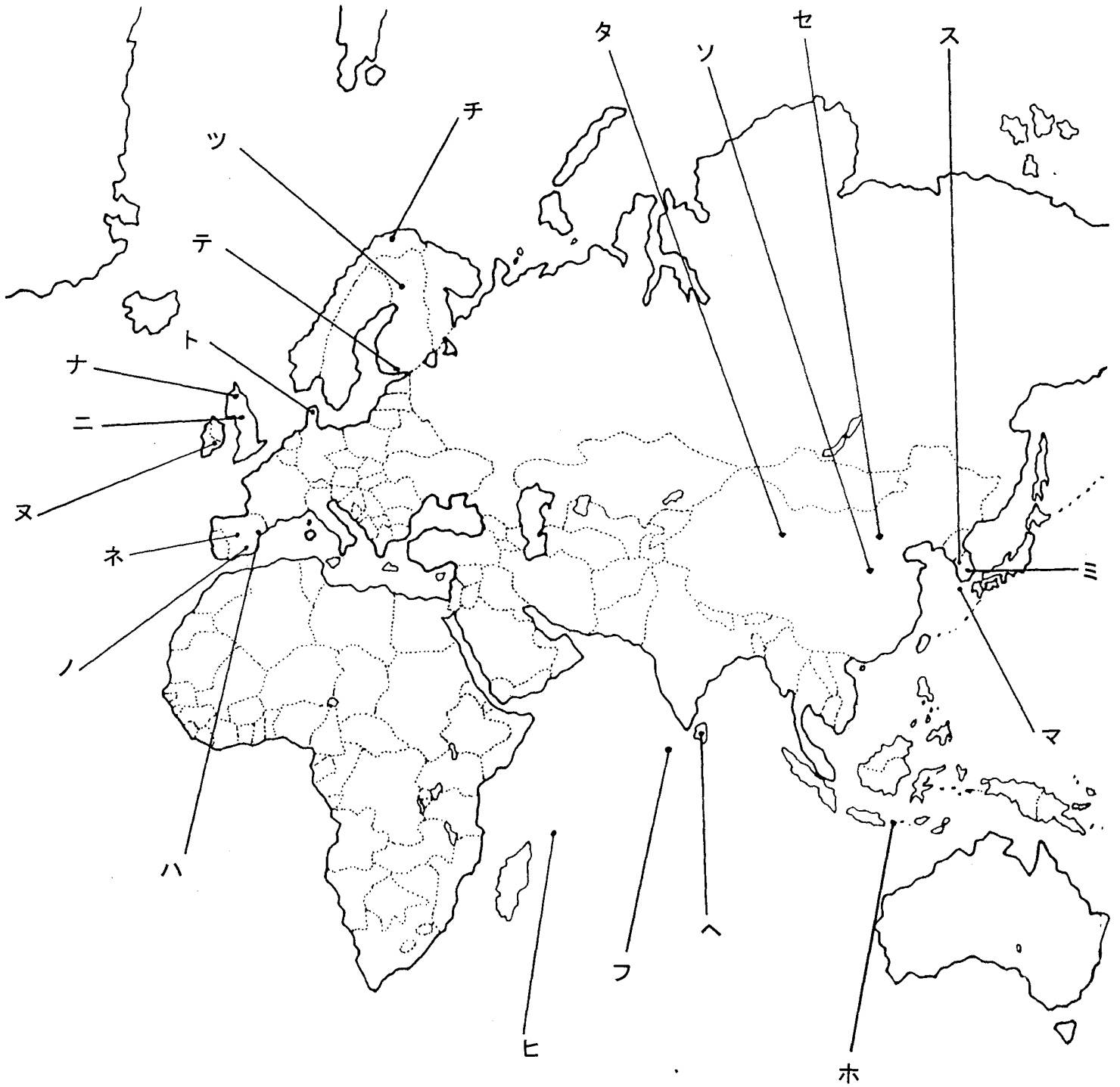
なお、昨年度から、可否にかかわらず受験者にご自分のレベルを把握して頂けるよう、試験終了後の早い段階で学科試験のご本人得点結果と全受験者平均点をご本人に書面で通知することとしましたので、ご報告いたします。

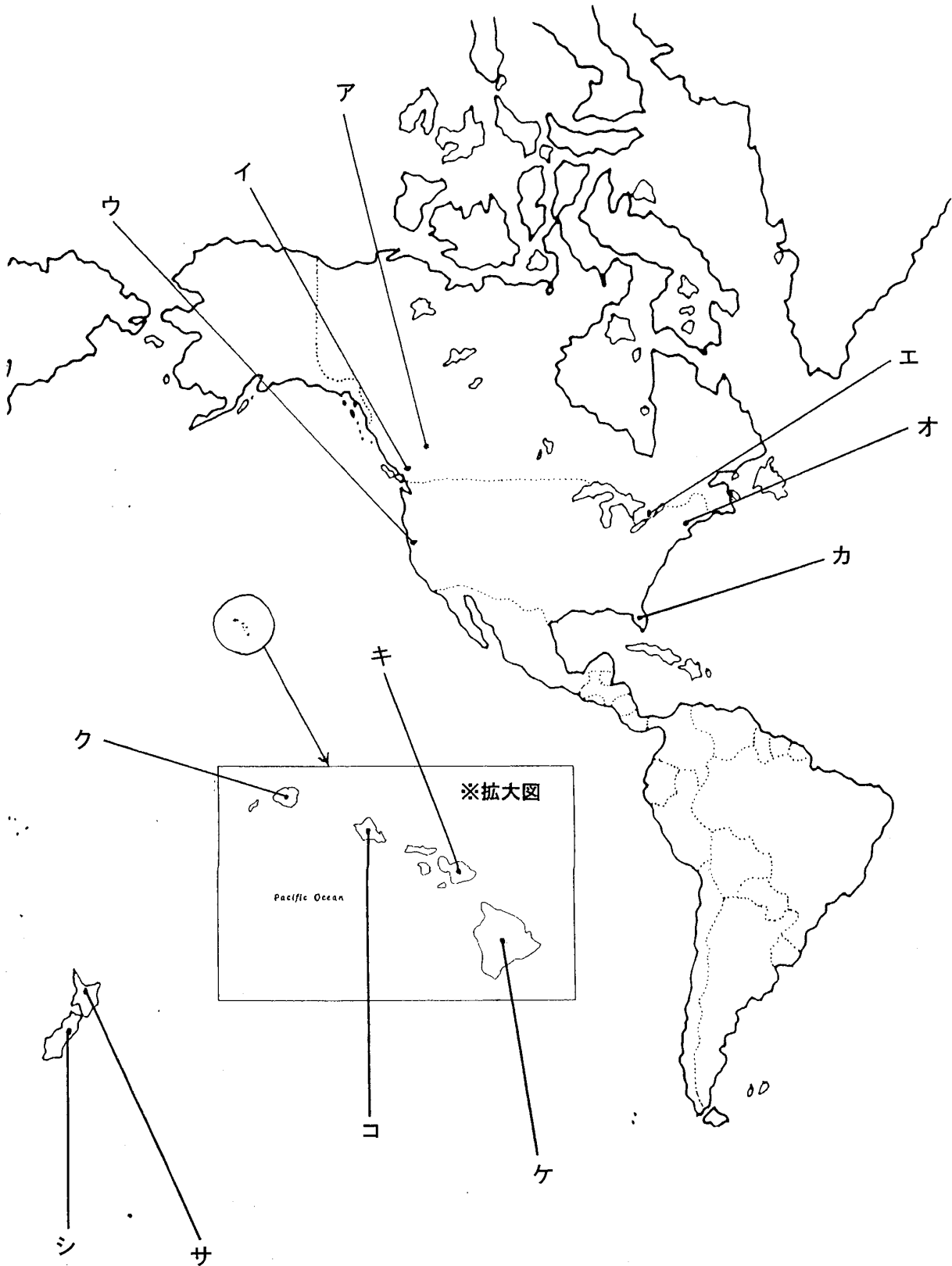
社団法人 日本添乗サービス協会
添乗員能力資格認定委員会
委員長 伊藤幸雄

卷 末 資 料
(世界地図、日本地図)

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(5)の解答にのみご使用下さい。

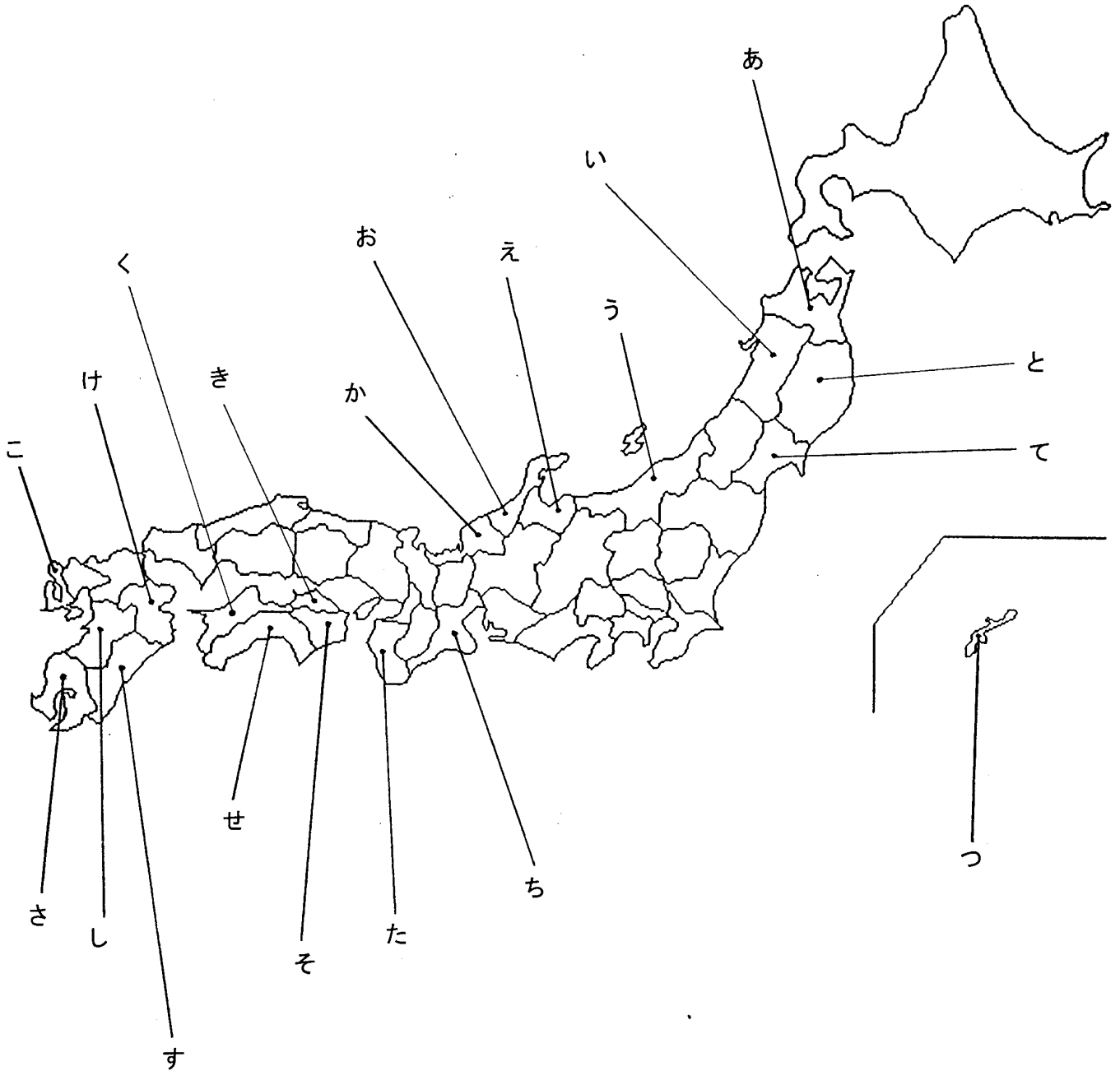




別紙

「平常時添乗業務」解答用 日本地図

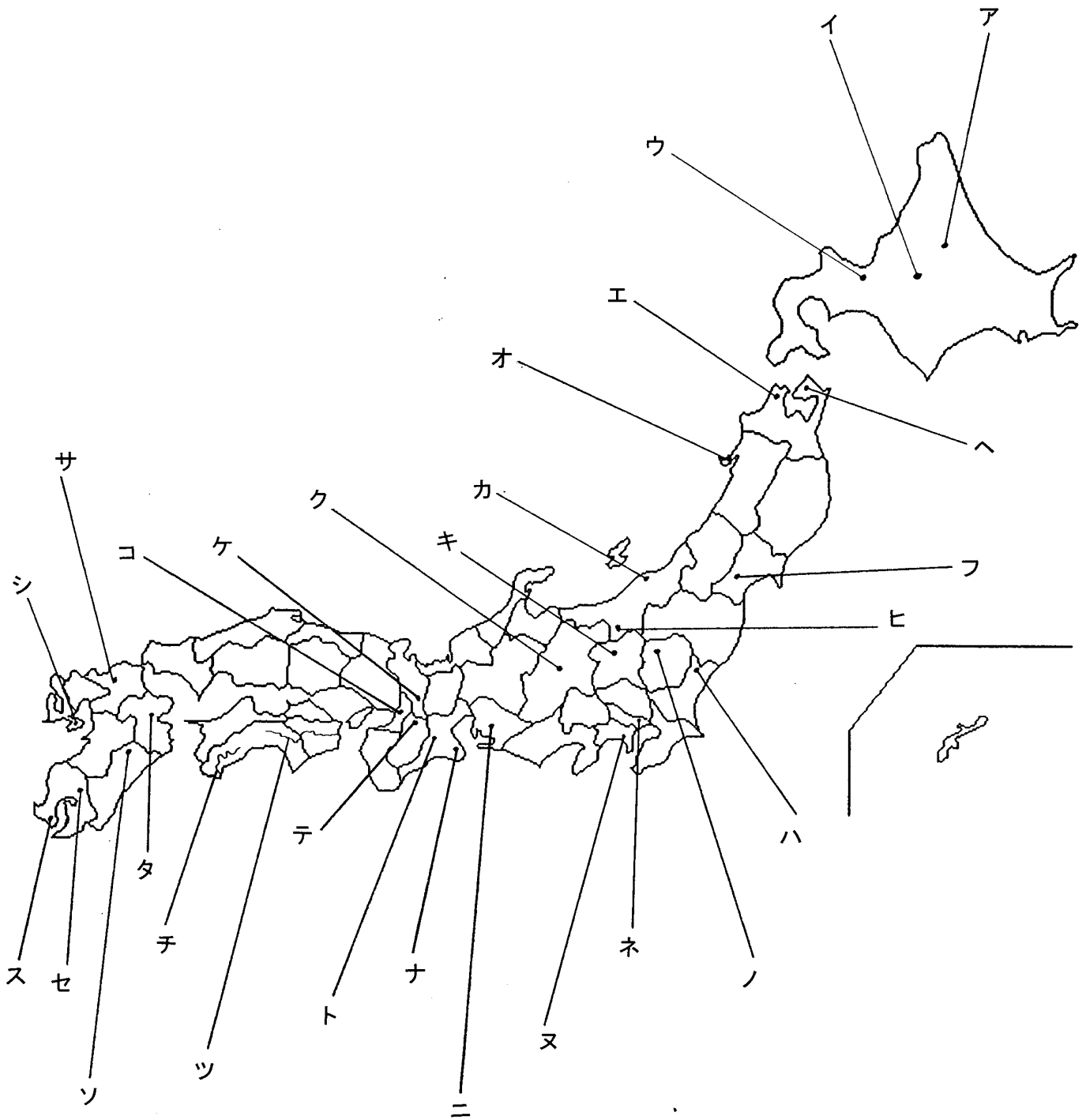
※この日本地図は、「平常時添乗業務」問1(3)の解答にのみご使用下さい。



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(5)の解答にのみご使用下さい。



平成17年度添乗員能力資格認定試験（解答と解説）

平成18年 3月 発行

発行 社団法人 日本添乗サービス協会
〒105-0011 東京都港区芝公園2丁目11番17号
朝井ビル4F
電話(03)3432-6032
ファクシミリ(03)3431-8698
無断転載を禁ず。
落丁本・乱丁本はお取替えいたします。
