

平成18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18年12月

社団法人 日本添乗サービス協会

目 次

はじめに	1
------	---

添乗員能力資格認定試験について

・制度の発足、試験の目的について	2
・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18年度試験問題の出題の考え方	7
・平成18年度試験問題の概要一覧(総合及び国内)	14
・学科試験以外の評価表	16
・総合及び国内1級二次試験科目の内容	17
・平成18年度試験結果及び年度別申請者数、認定者数	17

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	18
平常時	19
異常時	56
一般教養	70
英語	96
2. 総合2級	111
平常時	111
異常時	120
一般教養	129
英語	130
3. 国内1級	138
平常時	139
異常時	174
一般教養	193
4. 国内2級	194
平常時	194
異常時	200
一般教養	206
5. 添乗員の地位と責任(総合・国内各級共通)	207

〔第二次試験〕

1. 小論文	219
2. 面接	221

学科試験の採点について	222
-------------	-----

平成18年度「添乗員能力資格認定試験」を終えて	226
-------------------------	-----

〔添付資料〕

1. 巻末資料(日本地図、世界地図)	227
--------------------	-----

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。

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19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

6. 試験日

2級及び、1級一次：平成18年12月6日（水）

1級二次：平成19年1月24日（水）名古屋・大阪、25日（木）福岡、
29日（月）東京・広島

7. 試験実施地区

2級及び、1級一次：東京、名古屋、大阪、広島、福岡、鹿児島

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。小論文及び面接は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题し、添乗員である前に社会人としての教養が身に付いているかどうかを問う問題。

英語（総合のみ）

昨年同様、リスニングとディクテーションの比重を、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

11. 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、本試験では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す。

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。

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います。

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、問題をより実践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。

1 2 . 学科試験問題の出題の考え方

(1) 基本的考え方

1) 品位と難易度 (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難易度 (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

一昨年施行の業法改正部分での添乗業務に必要な項目について出題を継続する。

解除権および苦情、条件相違等はその場で申告する等も出題を考慮する。

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

契約社会化の進展、消費者の権利意識の一層の顕在化等を認識するとともに消費者保護法の浸透を意識した問題の出題も検討する。

激増する苦情、損害賠償請求等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) 募集型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募集型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とする

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を行なう。

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、イメージとして例えば) 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。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を行う。

4) ビジュアル化

観光地写真 (カラー) の使用等の継続を検討する。

観光地図、時刻表等の使用による問題のビジュアル化を検討する。

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る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(出入国・税関規則、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ヒアリングを引き続き重視する。

(4) 1級と2級の難易度(レベル格差)の考え方

別紙「1・2級の難易度(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

従来は3問であった平常時の問題数は、昨年度から4問に強化したが、今後は常態的に4問を出題することとする。

(6) 能力評価対象項目(一覧表)について(12、13ページ参照)

(考え方)

添乗業務遂行における個別の対応上あるいは当面の問題処理上の知識、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総合的な能力を構成する基本となる各能力要素に目を向け、その能力の向上に取り組むのがバランスの取れた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、どの能力を対象と(評価)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「解答と解説」に掲載し、この考え方を添乗員および添乗業界に啓蒙し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。

添乗員能力認定試験「1・2級の難易度（レベル格差）の考え方」（英語除く）」

出題の際の1・2級の難易度（レベル格差）は主に下記の各項目を組み合わせ調整する。

1、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・穴埋め式等
要求される解答数	多い	少ない
解答を導くヒント	少ない	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

2、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	比較的判り易い又は明示されている
問題の生じた原因はどのようなになっているか	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	比較的判断しやすく対応策も選択しやすい
解答を考えるに当たって	考察、考慮すべき要素や背景が多々あり、俯瞰すべき範囲も広く当面の処理、対応では要求課題への解答として不足する	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。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	その根拠は自らが導き出す、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に発見を求められる場合もある	注意すればその課題が要求されているのに気づく又は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

3、地位と責任（記述式解答）

1・2級の難易度（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記述式とする。

平成18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	空港受付時目の不自由な・・・	2級															
	空港受付時耳の不自由な・・・	1級															
	ツインがダブルの部屋に	2級															
	トランスファーマニュアルの要求	1級															
	ホテル午後出発までの時間	2級															
	機内預けの荷物が出てこない	1級															
異常時	お客様が機内で転倒・・・	2級															
	空港到着時ガイドとバスが見当たらない・・・	1級															
	オーバーブックで部屋が不足	2級															
	帰国便で一部のお客様が翌日の便に予約がなされて・・・	1級															
地位 責任	旅行業約款とはなにか	共通															
	添乗員の身分や果たす役割	共通															
対象項目数計	主たる項目		1	1	1	0						7					7
	○関連項目		9	2	4							5					4
	計		10	1	3	1	4					1	2				11
																	6
																	6
																	9

(注) 1、能力項目に含む主たる内容

- 知識 = 観光地理・添乗関連業務知識、 法約 = 旅行業法・各種約款、その他関連法令 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(代替手配、引率・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。

18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	バス座席に配慮の希望	2級												
	JR途中駅で合流客の電車時刻と乗り換えの案内	2級												
	参加客の乗継便が欠航	1級												
	多数決を取って観光を途中で切り上げ	1級												
	2級													
	2級													
異常時	集合場所で輿様が転倒してケガ、ご主人は腰痛再発	1級												
	部屋の景観の条件相違	2級												
	入院したお客さまの付添い	1級												
	お客さまが心配した豪雨で道路が不通で観光不能に	2級												
地位責任	旅行業約款とはなにか	1級												
	添乗員の身分や果たす役割	共通												
対象項目数計	主たる項目		4	5	1	2	2	1	5	3				
	○関連項目		6	6	2	5	7	3	7	5	5	8	3	3
	計		10	11	14	7	8	3	12	8	5	8	3	3

(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18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(四択中心) (観光地理、業務知識等の理解)	40	1 務知識問題(四択・記述) (観光地理、業務知識等の理解)	40	
		2 空港にて受付時、目の不自由なお客様が一人で・・・	20	2 空港にて受付時、耳の不自由なお客様が一人で・・・	20	
3 1組のお客様の部屋がツインベッドのはずがダブルベッドに・・・		20	3 夕食・買い物のためのトランスファー確保の要求が・・・	20		
4 ホテルでチェックアウトタイムを過ぎた出発時間まで自由行動		20	4 空港到着時、高価なバッグが入った機内預けの荷物がでてこない・・・	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	問題	1 お客様が機内で転倒、かなり痛みをこらえている様子・・・	30	1 空港到着時、ガイドがはず、入場観光ができない・・・	30	
		2 空港到着時、ガイドがはず、入場観光ができない・・・	30	2 ホテルの部屋が2ルーム不足、用意できたのは離れた高級ホテルに・・・	30	
3 帰国便で、二組のお客様は1日遅れの便に予約が・・・		40	3 帰国便で、一部のお客様は1日遅れの便に予約が・・・	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	問題	1 日常会話での助詞の使い方(選択)	8	1 日常会話での助詞の使い方(選択)	8	
		2 国内・海外の偉人の名言(選択)	10	2 国内・海外の偉人の名言(選択)	10	
		3 説明文から該当する語句を(記述)	10	3 説明文から該当する語句を(記述)	10	
		4 日本の祭りの開催地(選択)	10	4 日本の祭りの開催地(記述)	10	
		5 世界遺産、ラムサール(選択)	10	5 世界遺産、ラムサール(選択)	10	
		6 国際機関・オリンピック(記述)	22	6 国際機関・オリンピック(記述)	22	
		7 時事用語の内容説明(2問記述)	30	7 時事用語の内容説明(3問記述)	30	
		ねらい	優秀な添乗員である前に一人前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、世間一般に話題と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	1 リスニング問題16問	32	
		2 ディクテーション問題8問	16	2 ディクテーション問題8問	16	
3 慣用的な表現の問題10問		20	3 慣用的な表現の問題13問	26		
4 読解力と語句の問題26問		32	4 読解力と語句の問題13問	26		
	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 旅行業約款とはどのようなものか。(国内と共通)				40
		2 添乗員の身分や立場および果たすべき役割はどのようなものか。(国内と共通)				60
	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、旅行客、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ます。

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	問題	<ol style="list-style-type: none"> 1 旅行業務知識問題 (観光地理・業務知識等の理解) 2 途中駅で合流客への案内 (JR時刻表の迅速・的確な見方) 3 バスの座席に配慮 (顧客の要望への対応の基本) 4 観光を途中で切り上げ (旅程管理と添乗員の基本業務) 	40 15 15 30	<ol style="list-style-type: none"> 1 旅行業務知識問題 (観光地理・業務知識等の理解) 2 途中駅で合流客への案内 (JR時刻表の迅速・的確な見方) 3 参加客の乗り継ぎ飛行機欠航 (冷静な判断と適切なご案内方) 4 観光を途中で切り上げ (旅程管理の基本と法的背景の理解) 	40 15 15 30
	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・約款に関する理解度を問う。 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さま等からの要望・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	<ol style="list-style-type: none"> 1 集合場所でお客様が怪我 (適切な対応と約款の理解) 2 条件相違に対する苦情申し立て (苦情への対応方と約款の理解) 3 豪雨の天気予報に参加客は心配 (添乗員の基本的な心構え、トラブルへの対応力と判断力) 	30 25 45	<ol style="list-style-type: none"> 1 集合場所でお客様が怪我 (適切な対応と約款の熟知) 2 入院したお客様への付き添い (社会常識・約款等の理解と対応方) 3 豪雨の天気予報に参加客は心配 (添乗員の基本的な心構え、トラブル発生の洞察力と対応の考え方) 	30 25 45
	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	<ol style="list-style-type: none"> 1 日常会話での助詞の使い方(選択) 2 国内・海外の偉人の名言(選択) 3 説明文から該当する語句を(記述) 4 日本の祭りの開催地(選択) 5 世界遺産、ラムサール(選択) 6 国際機関・オリンピック(記述) 7 時事用語の内容説明(2問記述) 	8 10 10 10 10 22 30	<ol style="list-style-type: none"> 1 日常会話での助詞の使い方(選択) 2 国内・海外の偉人の名言(選択) 3 説明文から該当する語句を(記述) 4 日本の祭りの開催地(記述) 5 世界遺産、ラムサール(選択) 6 国際機関・オリンピック(記述) 7 時事用語の内容説明(3問記述) 	8 10 10 10 10 22 30
	ねらい	優秀な添乗員である前に一人前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、世間一般に話題と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	問題	<ol style="list-style-type: none"> 1 旅行業約款とはどのようなものか。 2 添乗員の身分や立場および果たすべき役割はどのようなものか。 			40 60
	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、旅行客、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る場合がありますが、難易度は1級が高くなっています。

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18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
18年度	申 請	16名	16名	11名	8名	51名
	認 定	8名	8名	9名	6名	31名
計	申 請	433名	477名	275名	469名	1654名
	認 定	174名	259名	107名	267名	807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てあります。しかし、これはそれぞれの現地(国、都市、観光地等)特有のケースそのもの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あります。

募集型企画旅行
熟年の旅・スペイン・ポルトガル8日間

10月6日(金)出発:31名(内添乗員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) バルセロナ	12:45 21:20	ABC航空 DEF航空 4263便	空路、アムステルダム乗り継ぎでバルセロナへ 着後、専用バスにてバルセロナ(近郊)市ホテルへ バルセロナ(近郊)泊	昼・夕: (機内)
2	バルセロナ	終日 夕刻	専用バス	専用バスにてバルセロナ市内終日観光へ (聖家族教会(入場)、カタルーニャ音楽堂(入場)、 グエル公園(下車)、モンジュイックの丘(下車)など) 観光後、専用バスにてバルセロナ(近郊)のホテルへ ホテル着後自由行動(夕食は各自で) バルセロナ(近郊)泊	朝: (ホテル) 昼: 夕:×
3	バルセロナ バルセロナ マドリード	9:00 10:45 11:55 午後 夕刻	専用バス DEF航空 1045便 専用バス 専用バス	専用バスにてバルセロナの空港へ 空路、マドリードへ 着後、専用バスにてマドリード市内半日観光へ (プラド美術館(入場)、スペイン広場(下車)、 王宮(入場)、ソフィア王妃芸術センター(入場)など) 観光後、専用バスにてマドリード市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにて マドリード市内泊	朝: (ホテル) 昼: 夕:
4	マドリード	終日 夕刻	専用バス 専用バス	専用バスにて中世の都市トレド旧市街観光へ (カテドラル(入場)、サント・トメ教会(入場)、 エル・グレコの家など徒歩にて観光) 観光後、専用バスにてマドリード市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにてフラメンコ・ディナーショー マドリード市内泊	朝: (ホテル) 昼: 夕:
5	マドリード マドリード リスボン	14:00 16:05 16:20	専用バス DEF航空 3102便	出発時間まで自由行動(昼食は各自で) (お買い物などご自由にお過ごし下さい) 専用バスにてマドリードの空港へ 空路、ポルトガルのリスボンへ 着後、専用バスにてリスボン(近郊)のホテルへ リスボン(近郊)泊	朝: (ホテル) 昼:× 夕:×
6	リスボン	終日 夕刻	専用バス 専用バス	専用バスにてリスボン市内終日観光へ (ジェロニモス修道院(入場)、ベレンの塔(下車)、 発見のモニュメント(下車)、シントラ王宮(入場)、 ヨーロッパ大陸最西端の地・ロカ岬へなど) 観光後、専用バスにてリスボン(近郊)のホテルへ 夕食は市内のレストランにて リスボン(近郊)泊	朝: (ホテル) 昼: 夕:
7	リスボン リスボン アムステルダム アムステルダム	12:00 14:30 18:20 20:15	専用バス XYZ航空 660便 ABC航空 412便	出発時間まで自由行動(昼食は各自で) 専用バスにてリスボンの空港へ 空路、アムステルダム乗り継ぎで帰国の途へ 機内泊	朝: (ホテル) 昼:× 夕: (機内)
8	東京(成田)	14:30		到着、入国・通関手続後空港にて解散	朝・昼: (機内)

旅行企画・実施:TCSAトラベル株式会社

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

問1

1. 次の(1)～(25)の文章のうち、旅行業法、標準旅行業約款募集型企画旅行契約の規定に照らして正しいものをすべて選択し解答欄に番号で教えてください。
(正しくないものを選択した場合は減点の対象となります。)

- (1) 募集型企画旅行の申し込みがファクシミリによってなされた場合、申し込みの意思は明らかと思われるので、申込金の支払いがなくても旅行業者は契約の締結は成立したものとみなすことができる。
- (2) 天災地変など旅行業者の関与し得ない事由によって旅行業者が企画旅行契約を解除する場合、出発地に戻るために要する一切の旅行費用は、旅行者が負担しなくてはならない。
- (3) 北海道を目的地とする九州発の企画旅行において、契約書面に記載した往復の航空便の経由予定地が東京・羽田空港から名古屋の空港になった場合、変更補償金の支払いの対象となる。
- (4) 企画旅行契約において、旅行業者の手配代行者が明らかな過失により旅行者に損害を与えた場合、旅行業者には旅程保証に関する責任が生じる。
- (5) 企画旅行契約において、旅行業者の手配代行者が明らかな過失により旅行者に損害を与えた場合、旅行業者にはではなく手配代行者に損害賠償の責任が生じる。
- (6) 企画旅行契約の申し込み時に特別な配慮を必要とする旨申し出があったときは、旅行業者は可能な範囲内でこれに応じなければならないが、特別な措置に要する費用は当該旅行者の負担となる。
- (7) 企画旅行参加中の旅行者を対象として別途旅行代金を収受して同じ旅行業者が実施する、いわゆるオプションツアーは、参加中の企画旅行契約とは別に、新たな契約に基づく異なる企画旅行として取り扱う。
- (8) 手配代行者が手配ミスをして旅行者に損害を与えた場合、旅行業者が管理・監督を尽くしていたことが証明できるならば、旅行業者は旅行者に対して損害賠償の責めを負わない。

- (9) 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、翌日に観光予定となっていた美術館に入場できなくなってしまった。この場合、旅行業者は変更補償金を支払わなくてはならない。
- (10) 企画旅行参加中のお客様が、乗車していたバスの接触事故により負傷して、治療を受けるため2日間通院することになりました。この場合、当該旅行者に対して通院見舞金が支払われる。
- (11) 企画旅行参加中の旅行者が、行程を一時離脱する旨と復帰の予定日時をあらかじめ添乗員に届け出て所定の行程から離脱し、その離脱中に交通事故に遭い入院した。この場合、旅行業者は特別補償規定に基づく入院見舞金を支払わなければならない。
- (12) 携帯品に対する損害補償金の額は、補償対象品1個または1対についての損害額が10万円を超えるときでもそのものの損害の額は10万円とみなされる。
- (13) ホテルのポーターが旅行者のスーツケースを運搬中、過って落としたため、大きな傷をつけるとともに機能にも支障をきたすようになったが、この場合、ポーターの過失が原因なので特別補償の対象とはならない。
- (14) 契約書面のツアータイトル中に「A先生と行く美術鑑賞の旅」と記載した旅行に、A先生が急病で入院したため、急遽B先生が同行することになったがこの場合、旅程保証の対象とはならない。
- (15) 募集型企画旅行に参加している過半数以上の旅行者から、市内観光で予定されていたA美術館の見学をB博物館に変更して欲しい旨の申し出があったので、添乗員は他の旅行者に変更する旨を説明しB博物館を見学することにしたが、これは、過半数の旅行者の要望に基づく変更なので、旅程保証の対象とはならない。
- (16) 企画旅行の主任添乗員に求められる要件の一つである「旅程管理業務に関する実務の経験」とは、旅程管理研修の修了日前後1年以内に1回以上、研修修了日から3年以内に2回以上の旅程管理業務に従事した経験をいう。
- (17) 企画旅行の開始後に、ある旅行者の父親が交通事故で重傷を負った旨の連絡が入り、当該旅行者は旅行を途中で取止めて帰ることになった。この場合、旅行業者は、当該旅行者が受領しないこととなる部分の旅行代金について、運送・宿泊等の旅行サービス提供機関に支払わなければならない取消料を差し引いた残額を返金しなければならない。

- (1 8) 企画旅行の開始後に、ある旅行者が急病で入院することになり、旅行の継続ができなくなったため、添乗員は当該旅行者との旅行契約を途中で解除した。この場合、未受領の旅行サービスについては旅行者の権利放棄となるので、返金しなくても良い。
- (1 9) 企画旅行の帰着日に、天候不良のため航空機が出発できず、やむを得ず旅行日程を1日延長せざるを得なくなった。この場合、旅行業者は、1泊分の宿泊料など追加となる旅行代金を旅行者に請求することができる。
- (2 0) 企画旅行の開始後において、ある旅行者が著しく団体行動の規律を乱し、旅行の安全かつ円滑な実施を妨げるため添乗員は当該旅行者との企画旅行契約を途中で解除した。この場合、当該旅行者の未受領の旅行サービスについては必要経費を差し引いて返金しなくてはならない。
- (2 1) 旅行者は旅行開始後において、契約書面に記載された旅行サービスを円滑に受領するため、万が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添乗員等に申し出なければならない。
- (2 2) 受付が必要な企画旅行で、受付場所において受付の順番待ちをしている間に起こった事故は特別補償規定による補償の対象となる。
- (2 3) ビデオカメラを置き忘れ急いで戻ったが、盗られたらしく、見つかりませんでした。この場合、企画旅行契約における特別補償規定による携帯品損害補償金が支払われる。
- (2 4) サッカー観戦のためにA競技場という観光施設が設定されていたが、A競技場の座席のオーバーブックにより、当初予定していたS席から眺めの悪い一般席に変わってしまった。これは、景観の変更に該当するので旅程保証の対象となる。
- (2 5) 旅行業者は、旅行者に対し旅行地において施行されている法令に違反する行為を行うことに関し、便宜を供与してはならないとされているが、旅行業者の代理人が行うことについては特に規定されていない。

上記問1 - 1の「正しいものを複数解答」する場合、1級は「正しいものを全て」、2級は「選択数」を明記して出題しています。

2. 次の(1)～(4)の設問に対する答を、それぞれの指示に基づいて解答欄に記入してください。

(1) 20歳以上の日本人旅行者が日本帰国時に携帯又は別送して輸入する物品の通関に関する次の～の記述のうち、正しく述べられているものの番号をすべて選んでください。

(正しく述べられていないものを選択した場合は減点の対象となります。)

1個で海外市価が20万円を超える物品の場合、20万円を控除した超過額に対してのみ課税される。

海外市価2万円の香水(1個2分の1オンス)は1人8個まで免税される。

海外で購入した物品を別送品扱いにした旅行者が、免税枠や簡易税率の通関を受けようとする場合、それが免税の範囲内であっても入国の際に「携帯品・別送品申告書」を2通提出し、申告しなければならない。

海外市価とは旅行者が物品を取得した際に、実際に支払った価格をいい、その価格が通常の価格に比較してはるかに低いと認められた場合でも、領収書があれば海外市価と見なされる。

父親が土産品として、自宅にいる3歳児のために購入したおもちゃなど明らかに当該3歳児の使用と認められるものは金額にかかわらず免税となる。

外国で購入した物品を日本にいる家族を受取人として旅行先から発送して帰国した場合、当該物品は別送申告の対象とはならない。

12万円のゴルフセットを1セット、1個8万円の皮製ハンドバックを1個、1本5千円のネクタイを2本、及び1本1万円のベルト1本を購入して日本に持ち帰った場合、免税扱いとなり課税されない。

上記問1-2の「正しいものを複数解答」する場合、1級は「正しいものを全て」、2級は「選択数」を明記して出題しています。

(2) 時差に関する次の設問に対する答として正しいものの番号を選んでください。

1) ホノルルのホテルに滞在する家族に、現地時間で6月1日の夜9時に電話を入れる約束をした場合、東京時間の何月何日何時に電話をかけたらいですか。

(東京: GMT+9、ホノルル: GMT-10)

6月2日 午後4時

6月1日 午後4時

6月2日 午前6時

6月1日 午前4時

2) 7月12日の成田発11時20分、ロンドン着15時40分のNH201便の実飛行時間で正しいのはどれですか。

- 10時間20分
- 11時間20分
- 12時間20分
- 13時間20分

(3) ホテルに関する次の記述のうち正しいものはどれですか。番号で教えてください。

アジョイニング・ルームとは、隣接した2つの客室で、部屋の内側にあるドアを通過して互いに行き来できる部屋のことである。

コーティシー・ルームとは、添乗員が到着時ホテル側と交渉してチェックイン・タイムまで、あるいは午後に出発となる場合、チェックアウト・タイム以後1部屋か2部屋を無料で使わせてもらう部屋のこと、ホスピタリティー・ルームとも呼ばれている。

B&Bとは、宿泊料金に朝食、昼食、夕食が含まれたフルペンションのことである。ヨーロッパ系のホテルにみられるコンシェルジェというのは、ワインに関する専門知識を持った係員のことである。

(4) 海外旅行傷害保険で「疾病特約」を付保した旅行客が病院で次の治療を受けた場合、保険金の支払いを受けることができるのはどれですか。番号で教えてください。

治療継続中の虫歯が突然悪化したため、急遽旅行先で手術を受けた。

妊娠3ヶ月であったが、行程に無理があったのか、流産してしまった。

生カキの食べすぎが原因か、食中毒になり旅先で2日間入院した。

旅行中病気にかかったが、旅行終了日から5日目に医師の治療を開始した。

3. ヨーロッパの鉄道に関する次の(1)～(4)の設問に対する最も適当なものの番号を解答欄に記入してください。

(1) 次の～の記述のうち正しく述べられているのはどれですか。

鉄道時刻表トーマスクックに記載されている列車の発着時刻はすべて列車始発地の現地時間で表示されている。

ロンドンを出発するユーロスターは、ユーロトンネルを通過して英仏海峡(ドーバー海峡)を横断しフランス、ベルギー、スペインの各国を結ぶ国際高速列車である。

TGVはフランス国鉄が運行する国際特急列車のことで、フランス国内だけでなくスイス、イタリア等の都市をも結んでいる。

氷河特急（GLACIER EXPRESS）はアルプスの素晴らしい景観を眺望しながらスイスのサンモリッツ～ベルン間を走る観光特急列車として知られている。

（２）TGV でジュネーブからパリへ移動するときのパリの終着駅は次のうちどれですか。

オーステルリッツ駅

サンラザール駅

モンパルナス駅

リヨン駅

（３）パリ発ロンドン行きのユーロスター号の始発駅と終着駅は次のうちどれですか。

リヨン駅とビクトリア駅

モンパルナス駅とキングスクロス駅

パリ北駅とウオータールー駅

パリ東駅とパディントン駅

（４）巻末資料 228, 229 ページの「トーマスクックのタイムテーブル No. 667」を参考にし
て次の 1) ~ 2) の設問に答えてください。

1) 次の記述で正しいのはどれですか。

1074 列車は Madrid を出発して Valencia まで金曜日と土曜日を除く毎日運行されている。

1186 列車は Madrid を出発して、土曜日を除く毎日 Alacant まで運行されている。

1174 列車は Madrid を出発して、土曜日を除く毎日 Gandia まで運行されている。

Alta には食堂車が連結されている。

2) 次の記述で正しいのはどれですか。

8081 列車は 1 等座席車のほか 2 等座席車も連結している。

994 列車は運行する全区間を全車両寝台車のみで運行されている。

229 列車を利用して 8 月 1 日（火曜日）に Cartagena から Madrid まで行くことができる。

8044 列車は月曜日から金曜日まで運行されている。

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 建造物の名称



写真 像の人物名



写真 山の名前



写真 この像がある島の名前



写真 遊覧船の名称



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 230,231 ページ(平常時添乗業務 問1 - 5 解答用世界地図)**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) パリの南西約25 kmに位置するこの町は、太陽王ルイ14世や悲劇の王妃マリー・アントワネットゆかりの地として知られています。またここはルイ14世が造営した世界的に有名なバロック様式の荘厳な宮殿があることでも知られています。

フォンテーヌブロー シャルトル
ベルサイユ モンサンミッシェル

(2) メープル街道の北の拠点であるこの都市は、カナダ東部のセントローレンス川北岸に位置し、シャトー・フロントナックは石造りに青銅の屋根、まるでヨーロッパの伝説の古城を思わせるようなホテルで町の象徴ともなっています。

旧市街はイギリスとフランスの植民地戦争当時の外壁に囲まれた高台と石造りの家並み、石畳の小道がそのまま残されている崖下の町の2つに分れています。

オタワ ケベック トロント モントリオール

(3) 上海の南西約160 km 钱塘江下流の北岸に位置する浙江省の省都であるここは、中国の七大古都の一つで、かつては南宋の都でもありました。13世紀末、マルコ・ポーロは「世界で最も美しく華やかな都市」と絶賛したといわれています。

開封 杭州 南京 洛陽

(4) スペインとフランスの国境ピレネー山脈東部の南斜面に位置する小さな内陸の公国。壮大な風景、山岳性の気候などの他、スキー客やガソリン以外はすべて免税ということで、免税品を買い求める観光客等によってその経済は支えられているようです。

マルタ モナコ リヒテンシュタイン アンドラ

(5) アメリカ合衆国発祥の地であるこの都市には、1774年第1回大陸会議が開かれたカーペンターズ・ホールやトーマス・ジェファーソン起草による宣言が採択された独立記念館など18世紀当時の建物が今も残されています。

フィラデルフィア ウリアムズバーグ ホストン ワシントンD.C

(6) 今年の5月、インドネシア・ジャワ島において大規模な地震が発生し、大きな被害を受け今なお救援活動が続けられているようです。

ジャワ島にある世界遺産も被害が心配されていましたが、ジャワ島にある遺跡で世界遺産に登録されているのはどれですか。

パルミラ ウシュマル
タージ・マハール ボロブドゥール

(7) ロマンティック街道と古城街道の交差するところに位置するこの町は、中世の宝石とも呼ばれるほどの観光ポイント。市の中央のマルクト広場では、名物のマイスター・トゥルンク(町を救った市長の一气飲み像)の仕掛け時計が観光の人気となっています。

ビュルツブルク アウグスブルク
ローテンブルク ディンケルスビュール

(8) サンフランシスコの東、()山脈の中央に位置し、氷河の浸食によって刻まれた渓谷を中心とするヨセミテ国立公園では、巨大な谷壁エル・カピタンやセコイヤの巨木群などが織りなす大自然の迫力ある景観を目の当たりするすることができます。()に入るのは次のどれですか。

シェラネバダ ロッキー
カスケード アパラチア

(9) トルコのアナトリア高原東南部に位置する()には、凝灰岩が浸食されてできた無数の奇岩が林立し、岩山をくりぬいて造られたキリスト像の洞窟教会などが遺っています。

()に入るのは次のどれですか。
エフェソス カップアドキア トロイ バムッカレ

(10) オーストラリア大陸の中心に横たわる世界最大の「一枚岩」・エアーズロックの西方約40 kmに位置するここは、巨大な36個の砂岩が高さ約500 mのドーム状に連なった奇岩群。エアーズロックよりも丸みを帯びた女性的なシルエットが特徴。岩の間を風が吹き抜けるため、「風の谷」とも呼ばれています。

ブルーマウンテン ウエーブロック
ピナクルズ マウントオルガ

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、

旅行業法、旅行業約款の条文の中で特に添乗員の知識として必要不可欠なもの

出入国・通関・時差・保険に関する知識

列車時刻表の読み取り方に関する知識

観光地理等を中心とした旅行業務に関する知識

等について十分な理解力をもっているか。

解答のポイント（解答）

問 1	1	(2)、(6)、(9)、(11)、(12)、(14) (16) (19) (20) (21)										
	2	(1)		(2)		(3)		(4)				
				1)	2)							
	3	(1)		(2)		(3)		(4)				
								1)	2)			
	4	名	アンコール ワット		カメハメ 八大王		マッター ホルン		リバティー・ アイランド		バトー ムッシュ	
		国名	カンボジャ		アメリカ 合衆国		スイス		アメリカ 合衆国		フランス	
	5		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
		番号										
		地図	タ	イ	ク	ツ	ウ	コ	ソ	オ	テ	シ

解説

1. 旅行業法、旅行業約款の中で添乗員として知っておいていただきたい事項についての理解度を問う問題でしたが、正しい理解をしていない受験者が多かったようです。正しい内容のものは10個あります。
- 正しい内容のものを選んだ個数が得点となりますが、出題文にも記載してあるように正しくないものを記入した場合は一つにつき1点の減点を行いました。
- 間違った内容のものを選択したことによる減点で、10点満点のうち、0点という結果になってしまった受験者がかなりいました。
- 特に誤解答の多かったのは、(3) (5) (10) (18) (24) のようでした。
- 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。
- それぞれ以下の解説、条文等を参考にしてください。

(1) 誤りです。(旅行業約款第6条第1項)

旅行業者は電話、郵便、ファクシミリその他の通信手段による契約の申込は受け付けますが、予約の時点では契約は成立していません。

旅行者は申込書と申込金を提出し、旅行業者による申込金の受理をもって契約の成立がなされることとなります。

- (2) 旅行業約款第18条第1項 (3) および旅行業約款第20条第2項により正しいこととなります。

企画旅行契約を解除した後の帰路手配は、企画旅行の一部ではなく、新たな「手配旅行契約」となりますので、帰路手配という新たな手配旅行契約の申込に応じるかどうかは本来は自由ということとなります。しかしながら、約款(第20条第1項)に「引き受けます」と記載されていることから帰路手配を引き受けることは義務になると認識するべきでしょう。

- (3) 誤りです。(旅行業約款第29条第1項関係、別表第2-5)

経路地の変更は旅程保証の対象外であるため変更補償金の支払いの必要は生じません。

契約書面に記載した航空便の予約がとれず、本邦内の出発空港または帰着空港が別の空港となる便への変更になった場合は変更補償金の支払いが必要となります。

- (4) 誤りです。(旅行業約款第27条第1項)

手配代行者の故意または過失により旅行者に損害を与えたときは、旅行業者はその損害を賠償する責に任じますと記載しているので、旅程保証の責任ではなく損害賠償の責任が生じることとなります。

- (5) 誤りです。

前記(4)に記載のとおり手配代行者にではなく、旅行業者に損害賠償の責任が生じます。

- (6) 旅行業約款第5条第1項4、5により正しいこととなります。

旅行の参加に際し特別な配慮を必要とする旅行者に対しては可能な範囲で対応することにしていますが、特別な措置に要する費用は旅行者の負担となります。

旅行業者と旅行者との間で費用の負担に関しトラブルが多発していたことから、一昨年の旅行業法改正により新たに明記された条項です。

- (7) 誤りです。(旅行業約款第28条第4項)

企画旅行参加中の旅行者を対象として別途旅行代金を収受し実施するいわゆるオプショナルツアーは、主たる企画旅行契約の一部として取り扱う旨明記されています。

- (8) 誤りです。(旅行業約款第27条第1項)

手配を代行させた者に対して、旅行業者が管理・監督を尽くしていたか否かは関係なく、手配代行者の行為については自らの行為として、旅行業者は旅行者に対して損害賠償の責めを負わなくてはなりません。

- (9) 旅行業約款第29条第1項関係、別表第2-2により正しいこととなります。

移動する列車の遅延による観光箇所のカットの免責については、移動日当日に限られ翌日には効力が及びません。従って、翌日観光予定の美術館に入場できなかったことについては旅程保証の対象となり、変更補償金の支払いの対象となります。

- (10) 誤りです。(特別補償規定第9条第1項)

一昨年の旅行業法改正により、新旅行業約款で新たに加えられた事項です。

通院見舞金の主な支払条件は以下のとおりです。

3日以上医師治療のための通院。

通院しなくても医師の指示により、ギブス等を常時装着し、平常の業務や生活に支障があると認められる場合はその日数を通院日数に含む。

(11) 特別補償規定第2条第2項により正しいこととなります。

旅行者が添乗員等に離脱および復帰の予定日時をあらかじめ届け出ているときは、その一時離団中も「企画旅行参加中」とみなされます。

企画旅行参加中に生じた事故によって旅行者が被った損害に対しては特別補償規定による補償金および見舞金の支払いが行われることとなりますので、本件の場合、入院見舞金の支払いは必要ということになります。

(12) 特別補償規定第19条第2項により正しいこととなります。

「1個又は1対のもの」は、損害額が10万円を超える場合でも10万円と見なしますと明記されています。

(13) 誤りです。(特別補償規定第17条第1項)

「ポーターの過失」は「損害補償金を支払わない場合」の事由に該当しないので、特別補償の対象となることとなります。

(14) 旅行業約款第29条第1項関係、別表第2により正しいこととなります。

同行する先生の変更は旅程保証の対象とはなりません。本件の場合、旅程保証ではなく、お客様からの債務不履行による損害賠償請求へと発展する可能性が高いと思われれます。

(15) 誤りです。

観光箇所の変更が旅行者の過半数の希望であっても、当初予定のものから変更した場合は旅程保証の対象となります。参加者全員の要望による場合は、変更補償金の支払いは免除される場合もあると考えられますが、一人でも反対者がいる場合は旅程保証の対象となりますので注意が必要です。

(16) 旅行業法施行規則第33条第1項により正しいこととなります。

旅程管理業身に関する実務の経験としては次の3つの経験が認められています。

企画旅行のアシスタント添乗員としての経験

手配旅行の添乗経験(チーフまたはアシスタントかは問わない)

主任添乗員の有資格者の指導の下に行われる研修旅行へ参加した経験

旅程管理研修と実務経験の関係

旅程管理研修の修了日の前後1年以内の実務経験を1回以上行った者

旅程管理研修の修了日から3年以内の実務経験を2回以上行った者

上記は旧法では「5年以内に3回以上」とされていたものが、新法で改正されたものです。

(17) 誤りです。(旅行業約款第16条第1項)

「旅行者はいつでも定められた取消料を支払うことにより企画旅行契約を解除することができます。」と明記されています。

原則として、旅行開始後における旅行者の責による旅行契約の解除の場合、旅行代金の100%がかかる(旅行代金を一切返金しない)ということになります。

(18) 誤りです。(旅行業約款第18条第1項(1)および第3項)

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認められるときは、旅行業者は旅行契約を解除することある旨と、その場合は残りの部分の旅行代金について、旅行サービスに対しての取消料等の必要経費を差し引いた残額を払い戻すことを定めています。

(19) 旅行業約款第13条および第14条第4項により正しいこととなります。

第13条の「天災地変、戦乱・・・(省略)・・・募集型企画旅行契約の内容を変更することがあります。」この「変更することがあります」という意味は、変更しても責を負いませんということで、旅行業者が留保した権利の一つでもあります。

また、第14条第4項に「前条の規定に基づく契約内容の変更により・・・(省略)・・・旅行代金の額を変更することがあります。」とも記載されています。

本件のように、最終日の帰着便が悪天候等で飛ばず帰着日が1日延びたために1泊分の宿泊費が増加したような場合、旅行者の負担(つまり旅行代金の変更)とすることを意味しています。

(20) 旅行業約款第18条第1項(2)、および第3項により正しいこととなります。

本条では、旅行業者が、一定の場合に、旅行開始後にも途中で企画旅行契約を解除することがある旨と、その場合は残りの部分の旅行代金について、旅行サービスに対しての取消料等必要経費を差し引いた残額を払い戻すことを定めています。

旅行参加者は団体行動をとる義務を負っているわけですから、その義務を果たせない旅行者は契約を解除されてもやむを得ないということになります。

(21) 旅行業約款第30条第3項により正しいこととなります

旅行サービスが契約書面どおりに適切に提供されていないことを認識した場合には、旅行業者によるトラブルへの迅速な対応を可能ならしめる観点から、旅行者は速やかに旅行業者等に申し出るべき旨明記されています。

旅行者の責任の明確化のために新たに加えられた条項です。

(22) 誤りです。(特別補償規定第1条、第2条第2項、第3項(1))

特別補償規定による補償の対象となるのは、

「企画旅行の参加中」であること。

「急激かつ偶然な外来の事故」(従って病気は対象外となります)であること。

の要件を満たしている場合に限定されています。

受付が行われる場合は受付完了時をもって「企画旅行参加中」と見なされるので、受付順番待ち(受付が完了していない)の間に起こった事故は補償の対象外ということになります。

(23) 誤りです。(特別補償規定第17条第1項(11))

補償対象品の置き忘れ又は紛失は、損害補償金を支払わない旨明記されています。

(24) 誤りです。(旅行業約款第29条第1項関係 別表第2)

「景観の変更」が旅程保証の対象となるのは、宿泊機関における「客室の景観の変更」であって、サッカー競技場の座席の景観の変更は旅程保証の対象外となります。すなわち、「入場する観光地又は観光施設」の等級の変更は旅程保証の対象外ということになります。

但し、前記(14)の場合と同様、旅程保証の対象外ではありますが、お客様からの債務不履行による損害賠償請求へと発展することは必至でしょう。

(25) 誤りです。(旅行業法第13条第3項(1))

旅行業者の禁止行為として、次のとおり明記されています。

旅行業者等またはその代理人、使用人その他の従業者はその取り扱う旅行業務に関連して次に掲げる行為を行ってはならない。

旅行者に対し、旅行地において施行されている法令に違反する行為を行うことを斡旋し、またはその行為を行うことに関し便宜を供与すること。

上記の「その他の従業者」には、添乗員はもとより、現地の手配代行者も当然のことながら含まれます。当然のことながら、添乗員としてもこうした行為には決して関わらないよう注意が必要となります。

2. 日本帰国時における通関規則、時差、海外旅行傷害保険を中心に基本的なものを出题したものです。

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

満点の得点を得たのは1級、2級合わせて一人のみ(1級)しかいませんでした。

(1) 日本帰国時における通関手続きに関する問題です。

正しく述べられているものは3つあります。この3つをすべて選択した場合にのみ得点となります。従って、正しいものを2つ以下しか選択しなかった場合、4つ以上選択した場合は出題文に記載されている通り減点対象となり得点にはなりません。正しく述べられているものは(3)(6)(7)の3つです。

特に誤解答の多かったのは、(1)(4)のようでした。

1個(または1組)で20万円を超えるものはその総額が課税対象となります。

成年者一人当たり、香水は2オンス(1オンスは約28cc)まで免税となります。

別送品がある場合は携帯品、別送品の合計が免税の範囲を超えている、超えていないに関わらず、必ず申告書を2通作成し、税関に提出・申告しなければなりません。

海外市価とは、外国における通常の小売価格のこと。

旅行先で知人等から贈与を受けた物品等を含め原則として海外市価は通常の小売価格をベースに判断されます。

6才未満の幼児本人が日本に帰国する場合に、玩具など本人用と認められるもののみ免税扱いになります。従って、自宅にいる幼児への土産品は金額に関わらず免税になるとは限りません。

別送申告の対象となるのはあくまで本人(自分)宛に海外から送付した国際郵便物、引越し貨物等で、本人宛以外のものは、別送申告の対象とはなりません。

12万円のゴルフセット、8万円のバッグ：海外市価の合計額は20万円以内、5千円のネクタイ2本で1万円、1万円のベルト1本で1万円、いずれも同一品目の品物の合計額が1万円以内なので、課税対象から除外されることとなります。

(2) 時差に関する問題です。

時差に関する計算問題は過去に何回か出題していますが、今回も半数ぐらいの方が間違った解答をしていました。

時差に関する問題はお客様からもいろいろと質問されることも多いと思いますので、添乗員として、100%理解しておいて欲しいと思います。

正しいのは、1)は、2)は です。

1) ホノルルは東京より19時間 $[(+9) - (-10) = +19]$ 遅れているので、6月1日午後9時にホノルルに電話を入れるには、ホノルル時間より19時間進めて6月2日午後4時に電話をすればよいということになります。

2) 両都市間のGMT修正時間は、東京が02:20、ロンドンが夏時間実施中なので14:40。従って、東京～ロンドン間の実飛行時間は $14:40 - 02:20 = 12:20$ ということになります。

(3) 欧米のホテルに関する問題です。

正しいのは のみです。

さすがにこの問題はかなりの人が正解を得ていましたが、誤答の中では を選択した受験者が目立ちました。

アジョイニング・ルームというのは、隣接する部屋をいい、部屋の内側にはドアはありません。隣りあわせになった部屋の内側にドアがあり、廊下に出なくても内側のドアをとお互いに行き来できる部屋はコネクティング・ルームといいます。この部屋はあくまでホテルの好意によるもので、必ずしも提供してもらえるものではありません。

この部屋は、荷物(手荷物中心)置き場と洗面や着替え等に使用することが多いので、できれば男女別に2部屋使用できるようにするとよいでしょう。グループで共有する部屋ですので鍵や荷物の管理には十分な注意が必要なのはいうまでもありません。

B & BというのはBed and Breakfastのことで、宿泊料金に簡単な朝食がついていて英国を中心とするヨーロッパで多く見られるスタイルです。

コンシェルジェというのは、ヨーロッパ系のホテルに多く見られるルームキーの管理や宿泊客が必要とするあらゆる情報やサービスを提供する宿泊客の世話係のことです。

ワインに関する専門知識をもった係員はソムリエです。

(4) 海外旅行傷害保険に関する問題です。

正しいのは のみです。

正解者が意外にも少なかったことに少なからず驚かされたというのが採点者の実感です。この問題では を選択した受験者が非常に多かったのが目立ちました。

特別補償規定との違いをきちんと区別しておく必要があります。

添乗員として旅行中傷害保険に関わる場面はいくつもあります。例えば保険に加入しているお客様が現地で病気になって治療を受けた場合、帰国後に保険金の支払いを受けるため現地で証拠書類等の入手のお手伝いをするのも添乗員の仕事です。それほど旅行と傷害保険は密接なつながりがありますので、旅行傷害保険の内容と重要性を十分に理解しておく必要があります。

虫歯治療、 妊娠にともなう治療、 旅行終了後 7 2 時間以上経過して開始した治療等、問題にある 3 件の治療には保険金は支払われません。

3 . ヨーロッパの主な鉄道とトーマスクックの時刻表の読み取り方に関する問題です。

ヨーロッパの列車乗ったことがない、列車の時刻表を開いたことがないのではと思われる方がかなり見受けられました。ヨーロッパの鉄道に関する基本知識、最低限の時刻表の見方については身につけておいて欲しいと思います。

(1) が を正しいと選択した方が半数近く見受けられました。

(4) は、試験問題巻末の資料、「時刻表にあらわれる記号の読み方」, 「タイムテーブル No.667」を正確に読み取ることができるかどうかという問題です。

3 の問題で満点の得点を得たのは 1 級、 2 級合わせて三人のみでした。

(1) 正しいのは です。

列車の発着時刻は列車始発地の現地時間ではなく、出発地、到着地におけるそれぞれの現地時間で表示されています。

ユーロスターは、ロンドンとパリおよびブリュッセルを結ぶ国際高速列車のことで、フランス、イギリス、ベルギー 3 国により共同開発され、ユーロトンネルが開通した 1941 年に開業しました。

スイス、イタリアの他、ドイツ、ベルギー、オランダにまでその路線は伸びています。

T G V には大きく分けて次の 3 つの路線があります。

地中海路線：パリ・リヨンを起点として南のリヨンへ、さらに在来線路線を利用したのニース、スイスのチューリッヒ方面までの路線。

北ヨーロッパ方面路線：パリ・ノルドを起点としてイギリス(ユーロスター)やベルギーのブリュッセルへ、さらにそこからオランダ、ドイツ方面までの路線。

ユーロスターも実は T G V がその原形といわれています。

大西洋路線：パリ・モンパルナスを起点としてル・マンから大西洋岸へ行く路線とトゥールからスペイン国境線に行く路線。

(参考) 今年 6 月パリから東に向かう新しい T G V 専用線が開業の予定です。

時速 320 キロを出せる新型車輜を導入、フランス東部・アルザス地方のドイツ国境の街ストラスブールまで現在の 4 時間から 2 時間 20 分に短縮。

将来はドイツの新幹線 I C E と相互に乗り入れる予定とか。T G V とスペインの新幹線 A V E を結ぶ計画も進められているようです。

スイスを代表する山岳リゾートを結ぶ氷河特急は、サンモリッツ～ツェルマット間を7つの谷、290余りの橋、91のトンネルを抜けて約8時間で結ぶ観光特急列車として知られています。

(2)正しいのは です。

ジュネーブからパリへTGVを利用するとパリでの終着駅はリヨン駅となります。リヨン駅はジュネーブのほか、同じスイスのベルンやローザンヌ方面、あるいはマルセイユやニースなど南フランス方面への列車の発着駅になっています。

オステルリッツ駅：フランスの南西部やスペイン、ポルトガル方面への列車の発着駅。リヨン駅からセーヌ川をはさんだ対岸に位置していますが、夜行列車の発着が多いため日中は比較的ひっそりしています。

サンラザール駅：パリの西近郊やフランスの西部方面への列車の発着駅。

パリで一番歴史のある駅でもありますが、そう目立った列車は発着していません。

モンパルナス駅：TGVのナントやレンヌなどフランス西部方面への列車の発着駅。

パリ・リヨン駅：TGVが最初に発着した駅としても知られています。

(参考)パリには上記のほか、エスト(東)駅、ノール(北)駅と合わせて6つの駅があります。東京でいえば東京、上野、新宿といった駅のように方面別に駅が別れているのと同じことです。東京と違い都心部に山手線のような環状線がパリには無いため、乗り換えはメトロを使ってということになります。

(3)正しいのは です。

パリ発ロンドン行きのユーロスター号は、パリの北駅を出発し、ロンドンのウオータールー駅に到着します。

なお、今年の11月14日にロンドン側のユーロスター発着駅が、現在の発着駅であるウオータールー駅から移転することになった、との報道がありました。

新しい発着駅は、ロンドンの中心街キングスクロス駅に隣接したセントパン・インターナショナル駅。これによりロンドン/パリ、ブリュッセル間の運行時間が約30分近く短縮され、パリへは2時間15分、ブリュッセルへは1時間51分でアクセスできるようになるようです。

(4)

1)正しいのは です。

巻末資料P228の記号の読み方・運転日： - により、1074列車は、土・日を除く毎日運行されているということになります。

巻末資料P228の記号の読み方・運転日：「(B)」により、1186列車は、土曜日を除く毎日運行されているということになります。

巻末資料P229の上部の頭注欄：「Q」により、1174列車は、10/6までは毎日、

それ以降は土曜日を除く毎日運行されているということになります。

巻末資料 P 228 の記号の読み方・列車の編成、車両の種類に記載されている記号から、Alta に連結されているのは食堂車ではなく、ピュッフェであることがわかります。

2) 正しいのは です。

巻末資料 P 228 の記号の読み方・列車の編成、車両の種類に記載されている記号から、8081 列車は、2 等座席車のみで運行されていることがわかります。

巻末資料 P 228 の記号の読み方・列車の編成、車両の種類に記載されている記号、P229 の上部の頭注欄から、994 列車は、2 等座席車が連結されていることがわかります。

巻末資料 P 229 の上部の頭注欄：「R」により、229 列車は 8 月 1 日に運行されていることがわかります。

巻末資料 P 228 の記号の読み方・運転日： により、8044 列車は金曜日のみ運行されていることがわかります。

(参考)「トーマスクック鉄道時刻表」について

「EUROPEAN TIMETABLE」は毎月発行され、ヨーロッパ各国の列車、バス、船の時刻表が掲載されています。ヨーロッパ以外の国については、「OVERSEAS TIMETABLE」が隔月発行されています。

時刻表の見方

キロ表示

- ・一番左の欄は、0 km と表示された始発駅からの運転キロが記載されています。

駅名

- ・キロ表示の右に駅名が記載されています。
- ・駅名は、現地語で記載されています。
- ・本線から分かれた支線については、一文字下げて駅名が記載されています。
- ・駅名の右隣の番号「太字」は、詳細が記載されている関連の時刻表(テーブル)の番号となっています。

時刻表示

- ・現地時刻で表示されています。
- ・24 時間表示となっています。
- ・夜行列車が出発日の翌日になっても、「+1」などの表示はありません。
- ・タテの線は、列車が停車しない、または他のルートを経由することを表示しています。
- ・時刻の右隣のアルファベットは、脚注に解説があることを示しています。

運行日

- ・注意書きがない限り、毎日運転しています。
- ・各欄の上部の頭注または下部の脚注に運行日マークがある場合には、運行日は限定されています。

・運行日の各マークの意味は、別ページの一覧表に掲載されています。

車両

- ・座席者と寝台車があり、等級はともに1等と2等に分かれています。
- ・特に記載がない限り、1等車と2等車で編成されています。

上部の頭注

- ・「列車番号」、「列車名」が記載されています。
- ・「運行日」のマークが記載されています。
：月、：火、：水、：木、：金、：土、：日
- ・「車内販売(ビュッフェ)」、「食堂車」のマークが記載されています
- ・「全席予約が必要」のマークが記載されています。
- ・数字の「2」が記載されている場合は、「2等車のみ」の意味となります。
- ・アルファベット(A、B等)や特別なマーク(等)記載されています。
この場合は、脚注に解説があります。

下部の脚注

- ・アルファベット(A、B等)や特別なマーク(等)に関する解説が記載されています。
- ・記載内容は、運行全般、追加料金、予約等等です。

国別の冒頭部の解説

- ・国ごとに記載内容は異なりますが、運営会社、列車の車両編成・タイプ、運行日、追加料金、予約等について解説されています。

4. 昨年に続きカラー写真を見て指定された観光地の名称等を解答する問題です。

今回もかなり見慣れた観光地だったせいもあってか出来は大変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5箇所はいずれも旅行会社の募集パンフレットや観光ポスター等に必ずといってよいほど載っている有名なものばかりであったため、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、出題文をよく読まず、早とちりした解答(を自由の女神、をエッフェル塔、国名でなく都市名を記入したもの等)も何人か見受けられました。何を問われているのかきちんと把握して解答にあたるようにして欲しいと思います。

配点は名称、国名ともに1点、全問正解で10点となります。

この問題での全問正解者は1級で2名、級で4名でした。

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。

アンコールワット(カンボジャ)

カンボジャにあるアンコール遺跡の一つ。アンコールワットはそれを代表する寺院建築物で12～13世紀に繁栄を極めたクメール王国の都城。歴代の王が大規模な建設事業を行いましたが、現存しているのは石造の寺院や神殿のみであり木造建築物は既になくなっていきます。その代表的なものがこの写真：アンコールワットで世界最大の石造寺院といわれ、幾何学的構造や接着剤なしで石を結合した技法など建築学的にも素晴らしい遺跡となっています。

1113年に完成したアンコールワットは掘りに囲まれた広大な敷地に、寺院、神殿、霊廟のすべての役割をもっているといわれる回廊、堂塔からなっています。回廊には「マハーバーラタ」「ラーマヤナ」の世界やヒンドゥー神話の天地創造の図、優雅なデバダ神などのレリーフが豪華かつ緻密に施されています。

なお、この寺院は西を正面としているため午前中に写真を撮ると逆光となってしまうため、午後の観光が好まれることはここを訪れたことのある添乗員は知っていることと思います。

カメハメハ大王（アメリカ合衆国）

ハワイのホノルルにあるイオラニ宮殿の目の前に堂々と立つカメハメハ大王像。ジェームス・クックが持ち込んだ大砲などの火器を使ってハワイ統一を成し遂げ、ハワイ王国を築いた立役者です。金色の衣をまとい、ハワイの強烈な日差しを浴びて輝いています。王の誕生日である6月のカメハメハ・デーには、この像に華やかなレイがかけられます。

なお、ここにある像は複製で、ハワイ島コハラにあるのがオリジナルだといわれています。

マッターホルン（スイス）

4000メートル級の山々が連なるスイスアルプスの中で「女王」とよばれるマッターホルン。山頂には夏でもなお白銀の雪を冠するこの美しい山は古くから世界中のアルピニストたちを魅了し続けてきました。

ケーブルカーで手軽に展望台まで行くことができ、そこからはマッターホルンの美しい眺めを満喫することができます。

リバティー・アイランド（アメリカ合衆国）

このあまりにも有名な自由の女神像の正式名称は「世界を照らす自由」で、像の高さは46メートル、台座の高さを加えると約93メートルにもなります。このニューヨークの自由の女神像は、1886年、アメリカ合衆国独立100周年のお祝いに、アメリカ独立戦争の際の協力関係を記念してフランスから贈られたものです。現在は世界遺産にもなっています。

左手に独立宣言書、右手にたいまつを高々と掲げる女神像は、マンハッタンの沖約2キロメートルに浮かぶリバティー・アイランドに立っています。女神像の王冠の突起は7つの大陸の7つの海に自由が広がるという意味が込められているとのこと。また、足元には切られた鎖があり、自由になった証を象徴しているのですが、このことはあまり知られていないようです。

リバティー・アイランドまではフェリーを利用して15分ほどで行くことができます。像の頭部の展望台では、北側にダウンタウンの高層ビル街、ブルックリンからベラザノ橋、スタッテン島など360度の眺望を楽しむことができたのですが、アメリカ同時多発テロ事件の影響を受け、現在、見学できるのは台座頂上部の展望台までで、像内部の見学は今後も再開しない方針である旨の報道が昨年6月になされています。

バトー・ムッシュ（フランス）

パリの中心街を大きくカーブしながら横切るセーヌ川は紀元前の昔から中世にかけて重要な交易ルートでした。この川なくして世界に名だたる大都市パリの存在はあり得

なかったらうともいわれています。

川の北側を右岸、南側を左岸と呼び、右岸と左岸を結んだセーヌ川に架かる橋はパリ市内に32あるといわれています。パリ最古の橋であるボン・ヌフ、絵のモチーフなどにたびたび登場するボン・デ・ザール、絢爛豪華なアレクサンドル3世橋、恋物語で知られるミラボー橋などパリの歴史と文化を物語る多くの橋が架けられています。

そんなセーヌ川を巡るのも、遊覧船バトー・ムッシュの楽しみの一つでしょう。

アルマ橋から出発、エッフェル塔とシャイヨー宮を左右に二眺めつつ、コンコルド広場やオルセー美術館のそばを通りながらシテ島へ。ノートルダム寺院が横から後ろからと様々な角度から楽しむことができます。さらにサン・ルイ島を廻って再びアルマ橋に戻ります。このバトー・ムッシュは所要時間1時間のクルーズからランチクルーズ、ディナークルーズと2時間超のものまで各種コースにより運航されています。

なお、セーヌ川クルーズにはこの一番良く知られていると思われるバトー・ムッシュの他にも、バトー・パリジャン、ウデット・デュ・ポン・ヌフなど幾つかの遊覧船が運航されています。これらの遊覧船の名を解答した方も1、2見うけられましたが、もちろん正解としました。

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であったようでした。なお、この問題は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。

さすがにこの問題はかなりの人が8割以上の正解を得ていましたが、1級、2級とおして(3)(8)(10)で誤解答をした受験者が目立ちました。

この問題での全問正解者は1級で1名のみでした。(2級ではゼロ)

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) のベルサイユが正解です。

フォンテーヌブロー：パリ郊外に広がるフォンテーヌブローの森は古くから狩を楽しむ場所として王族たちに親しまれてきました。

この森にあるフォンテーヌブロー城ももとは小さな狩猟小屋であったと思われませんが、アンリ4世、ルイ14世、ナポレオン1世ら歴代君主によって増改築が施されてきました。その結果、今では中世から18世紀末までの建築様式が凝縮された歴史的遺産の一つとなっています。

シャルトル：パリの南西約96kmに位置する小都市で、美しいステンドグラスをもつゴシック建築の大聖堂があることで有名です。シャルトル大聖堂(ノートルダム大聖堂)と呼ばれ、左右の塔は建設された時代の違いにより異なった建築様式になっています。ファサードのバラ窓や、キリストの家計図を表した側廊のステンドグラス「エッセイの根」は、「シャルトルの青」といわれる青みのあるステンドグラスで13世紀のステンドグラスの極致として知られています。

モンサンミッシェル：フランス西海岸、サン・マロ湾上に浮かぶ小さな島でヨーロッパでも潮の干満の差が最も激しい所として知られています。潮の満ち引きの差は15m以上もあるといわれ、かつては満ち潮の時は海に浮かび、引き潮のど

きには自然に現れる陸橋で陸とつながっていました。

8世紀、当時の司教が聖ミッシェルの夢のお告げに従ってこの場所に修道院を建て、その後ロマネスク様式、ゴシック様式の僧院が建てられ、一種独特の気品と風格を漂わせて建つ修道院となり各地から多くの巡礼者が訪れました。

陸との間は現在、橋でつながっていますが、かつては満潮時には島全体が海に囲まれるかたちとなり、多くの巡礼者たちが命を奪われたという悲しい歴史もあるようです。

(2) のケベックが正解です。

オタワ：英国系のオンタリオとフランス系のケベックの州境に位置し、両文化の架け橋となるようにと首都に指定されたといわれています。カナダの首都であるにもかかわらず、高層建築物も広い街路樹もほとんど見られず、咲き乱れる花々を運河の水に映す美しい街となっています。

トロント：オンタリオ州の州都で、カナダ最大の国際都市。古くから毛皮の交易所として栄え、オンタリオ湖岸という地の利を生かして現在も貿易や金融の中心地としての役割を果たしています。

トロントは先住民の言葉で「人の集まる所」の意味のとおり文化面でも多様な民族性をもっているようです。

モントリオール：トロントに次ぐカナダ第二の都市。フランスの統治下にあった時期が長く、今でもパリ以外では世界最大のフランス語人口を有しています。街角の店や人々の暮らしぶりにフランス文化の影響を色濃く残しているため、「北米のパリ」とも呼ばれています。

旧市街には18世紀の香りを残す石畳と中世の建築様式の教会など古いフランス風の町並みが残されている一方、ダウントウンには超モダンな摩天楼が林立し、カナダの産業・経済の中心地としての大都会の顔を見せるなど、古さと新しさが共存する不思議な街であるのもこの街の魅力の一つとなっているのでしよう。

(3) の杭州が正解です。

開封：上海と西安の中ほどに位置し、中国で最も歴史が古い都市のひとつ。

唐代の7世紀に都が置かれ、その後10世紀から12世紀まで再び都になったところである。黄河の瀕にある開封は、西の洛陽や西安と上海などの東岸にある都市の間にあるので昔から重要で有利な場所であったといわれています。

現在の開封は落ち着いた雰囲気のある街で立派な公園と旧市街は観光客にとっても過ごし易い地となっているようです。

南京：三国時代に呉の孫権が都に定めて以来、10の王朝が都を置いた都市。近代・現代になっても南京条約締結、太平天国、辛亥革命以降の臨時政府など、歴史上重要な役割を果たしてきました。

明を開いた光武帝の陵墓の明孝陵、明代初期に創建された靈谷寺、中国で現存する最古の城門・中華門、唐晋時代に創建された孔子廟などに古い歴史を感じるとともに、中山陵、雨花台、南京長江大橋など数々の見所もあります。

洛陽：黄河中流に位置する古都。紀元前770年に周が都を置いて以来、後漢、北魏、

隋、唐など9王朝がここに都を定めてきました。唐代には李白、杜甫、白楽天らが洛陽を舞台に活躍しました。また、中国三大石窟の一つに挙げられている龍門石窟はこの地区での観光のハイライトにもなっています。

近くにある白楽天の墓も残っている香山寺や中国最初の仏教寺院・白馬寺、唐三彩で有名な洛陽博物館などの見所があります。

(4) のアンドラが正解です。

マルタ：地中海に浮かぶ島国で共和国、首都はバレッタ。長靴のようなイタリア半島がシチリア島を蹴っているとすると、その下に弾かれた小石のような位置にあたります。東西冷戦の終結を告げる歴史的なマルタ会談の舞台としても知られています。

また、小型犬マルチーズの発祥の地でもあり、マルチーズの名はマルタに由来するといわれています。

モナコ：フランスの地中海沿岸地方コートダジュールのイタリアとの国境近くに位置する首都モナコ市がそのまま全領土となっている都市国家。世界で2番目に小さい国でモナコ大公国とも呼ばれています。カジノやモナコ・グランプリ、ラリー・モンテカルロが開催されることでも有名です。

リヒテンシュタイン：ヨーロッパ中部、アルプス山脈中のスイスとオーストリアに囲まれた小さな内陸国。外交はスイスに委任、切手の発行と観光事業が盛んで、首都はファドゥーツ、正式にはリヒテンシュタイン公国。

(5) のフィラデルフィアが正解です。

ウィリアムズバーグ：ワシントン D.C.の南西約 250 km に位置し、かつてバージニアの最初の首都として約 80 年にもわたって栄えた街。17～18 世紀当時のアメリカの人々の暮らしをそのまま再現した街で植民地時代の面影が残され、国内外の人気を集めています。

なお、ウィリアムズバーグのあるバージニア州は独立戦争や南北戦争といった2つの大きな戦いの主戦場にもなったことでも知られています。

ボストン：マサチューセッツ州の州都でアメリカで最も古い街の一つ。近代的な高層ビルが建ち並ぶ新市街と、入り組んだ狭い路地に古い建物が並ぶ高級住宅街のビーコンヒルとの対比は興味深いものです。

ハーバード大学など名門大学がある学生の街でもあります

ワシントン D.C.：アメリカ合衆国の首都。D.C.は The District of Columbia（コロンビア特別区）の略でアメリカ大陸の発見者クリフトファー・コロンプスにちなんだ名。西海岸にあるワシントン州との混同を避けるためワシントン D.C.を単に「D.C.」と呼ばれることもあります。

大統領官邸である「ホワイトハウス」、連邦議会議事堂、連邦最高裁判所と三権の最高機関や中央官庁などの行政機関が集まる他、アーリントン国立墓地、スミソニアン博物館などがあります。ポトマック川の河畔にある桜の並木は、アメリカ合衆国内でも有数の花見の名所となっています。

(6) のボロブドゥールが正解です。

パルミラ：シリアの中央部にあるローマ帝国支配時の都市遺跡。首都ダマスカスの

北東約 200 km の砂漠の中にあるシリアを代表する遺跡の一つ。1980 年に世界文化遺産に登録されています。

砂漠のオアシス都市パルミラは紀元前 1 世紀から 3 世紀までシルクロードの中継地として栄えた商業都市で、現存する遺跡群にはローマ様式の建造物が多数残っており、代表的なものではベル神殿、円形劇場、公共浴場、四面門などがあります。

ウシュマル：メキシコ・ユカタン州にある 5 ~ 6 世紀に始まり 8 ~ 10 世紀頃に栄えたマヤ古典期の宗教都市の遺跡といわれ、壁面に幾何学模様のモザイクや蛇などのモチーフで装飾されるプーク様式がこの遺跡の特徴となっています。

遺跡の中でひときわ高くそびえ立つ魔女のピラミッドは高さ 30m、側面は丸みを帯びた形をしていて、120 段ほどの階段を上りきって神殿に出ると遺跡を一望することができます。1996 年に世界文化遺産に登録されています。

タージ・マハール：インド北部アグラにある総大理石造りの墓廟建築。

ムガル帝国第 5 代皇帝シャー・ジャハーンが、愛妃ムムターズ・マハールの死を悼み、22 年の歳月と天文学的な費用をかけて建設したといわれています。完全な左右対称形で構成されており、周囲には他に建物がなく、裏手は広大なヤムナ川なので晴れた日には青空に浮かぶ白亜の宮殿のように見えます。

建物の随所に見られる白大理石に施された細やかな装飾が皇帝の妃に対する愛情の深さを物語っているかのようです。1883 年に世界文化遺産に登録されています。

(7) のローテンブルクが正解です。

ビュルツブルク：ドイツ有数の観光スポット・ロマンチック街道はここビュルツブルクから始まります。こぢんまりとした街ですが、世界遺産にも登録されたバロック建築の傑作「レジデンツ」があることでも知られています。天井の華麗なフレスコ画、見事なロココ装飾等優雅さはこのうえもありません。

そのほかには、マイン川沿いの丘に街を見下ろすように建つマリエンベルク要塞、ロマネスク様式の大聖堂などの見所があります。

アウグスブルク：紀元前 15 年にローマ皇帝アウグストゥスがこの街を造ったことに由来しているとかで、2000 年以上もの歴史をもつことになります。

最も栄えたのはルネッサンス期で、ドイツ・ルネッサンスの傑作といわれる市庁舎、ヤコブ 2 世が福祉住宅として建てたフッゲライなどが有名です。

他に大聖堂、ロココ様式で建てられたシェッツラー宮殿など華麗な建造物が数多くあります。

ディンケルスビュール：第 2 次世界大戦の戦禍を逃れたこの街は、中世の街並みがそっくり昔のまま残っていて、街の中心マルクト広場を囲むように建つ見事な木組の家々はどれも 15 ~ 16 世紀頃のもので、なかでもドイチェスハウスと呼ばれる建物が有名です。ルネッサンス様式のどっしりとした家で、現在もホテル、レストランとして使われています。

マルクト広場には南ドイツで最も美しいといわれるゴシック様式の聖ゲオルク教会もあり、この塔の上から見る街並みの景観は素晴らしいの一言です。

(8) のシェラネバダが正解です。

ロッキー：北アメリカ大陸西部をほぼ北西から南東に 4800km 以上の長さで連なる山脈。最高峰はコロラド州のエルバート山 (4399m)、カナダのロブソン山 (3954m) などがあります。植生や生態系が豊かで国立公園や世界遺産に登録されている自然遺産も数多くあります。

カスケード：北アメリカ大陸西海岸沿いを南北に走る山脈で、北はカナダ・ブリティッシュ・コロンビア州から南はアメリカ・カリフォルニア州北部シャスタ・カスケード地方まで連なっています。

カスケード山脈は環太平洋火山帯の一部であり、アメリカ本土で発生した歴史的な火山噴火はすべてカスケード山脈の火山で発生しています。

20 世紀に起こった火山の噴火としては、ラッセン山 (1914 年) と、セント・ヘレンズ山 (1980 年) の 2 回が特に有名です。

アパラチア：アメリカ合衆国東部の山脈。全長約 2600km、個々の山は平均して 1000 m 前後で、最高峰はミッチェル山 (2037m)。

複雑に褶曲した山脈で浸食が進んだ丘陵性の古い山脈で、北部はカナダに達しており、山脈東部は比較的都市が発達していますが、山脈西部では石油・石炭が盛んに採掘されているなど地下資源が豊富とされています。

(9) のカッパドキアが正解です。

エフェソス：紀元前 11 世紀頃にはイオニア人たちが住んでいて、エーゲ海でも重要な貿易都市として栄えていたといわれるエフェソス。他民族の侵入などで 3 ~ 4 世紀には歴史の表舞台から消えたエフェソスですが、都市遺跡は復旧も進み、紀元前 3 世紀に造られた大劇場、2 階建てのファサードが残るセルシウス図書館、すばらしいレリーフで飾られたハドリアヌス神殿、現存する世界最古の広告といわれる娼館の広告など見ごたえは十分です。「イルカに乗ったエロス」や「アルテミス像」など貴重な出土品を展示したエフェソス博物館も見逃せないところでしょう。

トロイ：ギリシャ神話に登場する都市で、現在のトルコ北西部ダーダネルス海峡以南にあったとされています。

トロイといえば「木馬」というほど、世界的にも有名ですが、これはギリシャのホメロス作といわれる叙事詩「イリアス」でトロイ戦争のエピソードとして語り継がれてきたものといわれています。この伝説を信じたドイツの考古学者シュリーマンが 19 世紀後半にこのあたりを発掘し、財宝を発見。以来数多くの調査がなされ、今では 9 層にもわたる都市遺跡があったことがわかっています。遺跡では伝説に忠実に再現されたトロイの木馬像、9 つの時代のそれぞれから掘り起こされた劇場や城壁、門などを見ることができます。

バムッカレ：数千年の間にわたって石灰を多く含んだ温泉が台地の斜面を流れ続けたために、真っ白な結晶が幾重にも重なって段々畑のような石灰棚になった自然の造形美バムッカレ。バムッカレとは綿の城の意味。以前は棚の上を歩くことができましたが、観光客やホテルが増えたため近年は石灰棚の湯が減りつつあり、現在は保護のため周辺から見学できるだけとなっています。

(10) のマウントオルガが正解です。

ブルーマウンテン：シドニーから西へ約 100km、1000m級の山々が連なる国立公園。ユーカリが発する蒸気と太陽光線によって、青くかすんで見えることからブルーマウンテンと名付けられたようです。

滝や渓谷などアメリカにあるグランドキャニオンのような変化に富んだ景観を楽しむことができます。中でも「スリーシスターズ」と呼ばれる3つの巨大な奇岩が見所となっています。急勾配を下りるトロッコ列車でアミューズメントパークの乗り物並みのスリルを味わうこともできます。

ウエーブロック：パースの東約 340 キロメートルの地にあり、まるで押し寄せる波が一瞬にして固められたような形をした巨大な一枚岩の壁。付近一帯には先住民族のアポロジニの絵画が描かれた洞窟がいくつも点在していて、観光客の目を楽しませてくれます。

ピナクルズ：パースから北へ約 240km、ナンブング国立公園にある奇岩群で、高いものは全長 4 m にも達するといわれています。赤茶けた砂漠に林立する何百もの岩の正体は、太古の原生林が風化しえぐられて残った地層で、この奇岩群はまた「荒野の墓標」とも呼ばれています。植物が根を張っていた部分は風化でえぐられ、根が張らなかった部分の硬い地層が奇岩となって地表に露出したものとされています。

問 2 ~ 「異常時添乗業務」問 3 については、18 ページの日程表を参考に解答して下さい。

問 2 1 日目、空港での受付時、一人参加のお元気そうなお年配のお客さまがこられました。 「耳が不自由なのでよろしくお願ひしたい。」との申し出がありました。話をすることは可能なのですが耳はほとんど聞こえないとのことで、添乗員との意志の疎通はメモなどによる筆談になりそうです。旅行会社からは何も連絡は受けていないうえ、添乗引継書（指示書）や参加者リストにもそのお客さまについての特記事項は全く記されていません。

このお客さまへの旅行中の対応方を日程表も参考にして具体的に記述してください。

このお客さまの旅行への参加の是非について、約款も踏まえて記述してください。

出題の趣旨

1. ハンディキャップ等のお客さまへの考え方と対応能力を問う。
2. 日程表の内容を考慮したお客さまへの気配り等が的確に行えるか。
3. お客さまの安全確保に関する約款の内容を理解しているか

解答（例）のポイント

(1) このお客さまへの旅行中の対応方について

モーニングコールやホテル滞在時の緊急事態発生の際の緊急連絡方法を確認する。
翌日の案内などはメモ書き等書面にしてお渡しするようにする。
空港での移動・乗り継ぎ、入場・下車観光及び写真ストップ・トイレストップ等における集合場所・集合時間などの案内は、口頭ではなく筆談、またはメモ書きにしてお渡しするようにする。
見学地においてはなるべく添乗員の近くにいていただき、ガイドの説明等簡単にまとめてお伝えする様にする。
空港での移動やホテル、翌日の案内などはメモ書き等書面にしてお渡しするようにする。
添乗員は参加者全員に公平に対応する必要があるため、旅行中かかりきりになることはできない旨、従ってご不便をかけることもありえることなどにつき前もって本人の了解を得ておく。
他のお客様へ状況を説明しご理解とご協力を仰ぐ。
旅行中十分な対応ができないと考えられた場合、介助者の付き添い手配（もちろん費用はお客様負担）等についてお客様本人と相談・検討する。
企画旅行会社等関係先に報告して、状況により協力を仰ぐ等の措置をとる。

(2) このお客様の旅行への参加の是非について

企画旅行会社に一人参加で耳（聴力）に障害のあるお客様の参加の事実を連絡する。
このお客様のツアーへの対応の可能性について、添乗員としての所見を述べる。
添乗員の業務の遂行への支障度、他の旅行客へのサービス、お世話に対する不備・不満度、このお客様の介助及び安全確保等についての所見を述べる。
以上により企画旅行会社の対処の方針を求める。
約款上、「特別な配慮を必要とする旅行者は契約の申し込み時に申し出ること」と、旅行業者としては、「可能な範囲内でこれに応じる」、さらに、「申し出に基づき旅行者のために講じた特別な措置に要する費用は旅行者の負担とする」ことが規定されている。
参加を受け入れる場合、添乗員として十分な対応ができないと考える場合には、現地における介助者の付き添い等の手配を求める。
参加を認める決定があり、介助者の手配もできないという場合は、できるだけ努力はするが、この旅行中の本人の安全確保、旅程管理、他のお客様の不満等について十分な対応ができない場合がありうることについて、旅行会社側の了解を得る。
旅行中一部参加ができない場合があるかもしれないこと、添乗員はお客様本人にかかりきりになれないので不便をかけることもありえること等につき本人に了解を求める。

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。
本格的な高齢化社会を迎えて、今後は出題のような事例が増えてくるものと予想されます。

(1) について

～ 耳が不自由ということなので、口頭での情報連絡は無理でしょうから、どうしても、筆談、メモ書きでのやり取りにならざるを得ないと思われます。

添乗員は参加者全員に対して公平にサービスを提供しなければ、他のお客様からのクレームにつながることは必至です。ハンディキャップのお客様とはいえ、特定のお客様に対する過度な心配りは公平の原則に反することになります。

他のお客様への協力を呼びかけるのは、ご本人のご意向も伺ったうえで慎重に行う必要があります。

安易な協力の依頼は他のお客さまから「人の世話をするために来たのではない」とのクレームが出た例もありますので注意が必要です。

添乗員の業務の遂行への支障度、他のお客様へのサービス・お世話の不備・不満等で旅行中の旅程管理など添乗業務に対し十分な対応ができないと考えられる場合は、現況を説明の上、お客様本人と話し合ってみることも必要ではないでしょうか。

当面の対応を行うと同時に旅行会社等に報告をして、状況の変化や万一の事態が起こった場合に迅速な対応ができるようにしておくのは当然のことでしょう。

ハンディキャップのある方々へどのような配慮をしたら良いのかは、どの程度日常生活ができるのかも関係してきますが、一人で旅行に参加するくらいですから、ある程度はご本人も自信があつてのことと考えられます。

従って、あまりハンディキャップのことを強調したりするのは却ってお客様のご不興を被ることにもなりかねません。基本的には全行程を同一行動していただくことを心がけましょう。行程の短縮や別行動等が必要な場合には、こちらサイドで一方向的に決めるのではなくご本人の意向もよくお聞きして進めることが大切です。

とはいえ、添乗員は「障害者や高齢者など社会的に不利を受けやすい人々が、社会の中で他の人々と同じように生活し、活動することが社会の本来あるべき姿である。」をよく理解しておく必要があるのではと思います。

(2) について

申し出がないまま、健常でない(本件場合は聴力に障害をもつ)お客様が受付にこられた場合、そのお客様の申し出をしなかった理由、身体的状況、旅行への適応の可能性などよくお聞きすることが大切です。申し出がないことだけで旅行参加のお断りをするのは適当ではないと思います。

旅行会社への連絡に当たっては、障害の状況についての添乗員の所見と、参加しようとするお客様本人の意見、参加を認めたときの対応の可能性についての添乗員の意見などできるだけ正確に述べる必要があります。

ただし、一応一人で行動はできるが、介助者の援助が必要であるにもかかわらず、介助者なしで参加したいというときは、申し出がないことを理由に参加をお断りすることが適当だろうと思います。しかしながら、実際問題としてそれが困難な場合は、援助がないために行動に支障が生じて、健常でないお客様がそのような事態が生じることを承知であることを条件に参加していただくよう合意することが適当ではないでしょうか。

同伴者のサポートがなければ予定する旅行サービスを受けること自体が困難と思われ

る障害をもつ参加者が、全くそうした状況を旅行会社が知らないまま集合場所に来られても旅行会社としては対処のしようがないということで、事前に申し出てもらいたいとしてこうした規定ができたのです。

旅行が困難であることが判明すれば、旅行開始前はもちろん、開始後でも契約を解除して旅行を中止することが約款上できることになっています。とはいえ、解除ないし拒絶の仕方には注意が必要と思われます。まずは、旅行が可能になるよう検討と努力が必要でしょう。それでもだめな場合には、なぜ駄目なのか十分に説明した上で、はじめて契約を解除することになります。ここでの説明責任は非常に重要であると思います。これを軽視すると、思わぬ形で社会的非難を受ける危険性があるということ認識しておく必要があります。

補足及び採点の感想

特別な配慮を要するお客様について

皆さんのなかにも経験がある人がかなりおいでになると思いますが、受付場所で初めて車椅子や介助者が必要ではないかと思われるようなお客様が現れて、添乗員が途方に暮れるなどのケースが今までにも少なからず起きておりました。

2005年の旅行業法及びそれに伴う旅行業約款改正で、「身障者、高齢者のお客様で介助を必要とする方や車椅子等の器具を使う方については、契約の申し込み時に旅行会社に申し出る」とし、「旅行会社は可能な範囲内でこれに応じて」「特別な措置に要する費用は旅行者の負担」にすることが明確になりました。

* 旅行業約款第5条4項、および同条5項を、今一度お読みいただき理解を深めておいて欲しいと思います。

介助が必要なお客様について

介助が必要なお客様に対して、添乗員がどこまでお世話（お手伝い）するかという基準は、旅行会社でもまだ明確にされていないように思われます。

添乗員は旅程管理が主業務であり、ご参加のお客様に対しては公平なサービスの提供に徹する必要があります。従って、介護の依頼があったとしても、旅程管理業務が最優先であり、特定のお客様にかかりきりでお世話することは、できないということをお納得して頂いた上で参加していただく必要があります。

もちろん、手が空いているときに添乗員が介助のお手伝いをするのは良いことなのですが、そのために、本来業務である旅程管理業務が疎かになるようなことがあれば、全員のお客様にご迷惑をおかけすることになりかねません。

過去にもそういったお客様からの苦情が旅行会社宛に少なからずあったようです。

一人参加で介助の依頼が多いお客様の場合などには、何でもかんでも添乗員に押し付けるのではなく、旅行会社もキッパリと参加をお断りするという決断をすることも必要ではないかと思えます。

類似問題が総合2級平常時添乗業務 問2に出題（111ページ）されていますので、そちらも参考にしてください。

問3 2日目、この日の宿泊は郊外のホテルですが、夕食がフリー（各自自由）となっていることもあり、早めに宿泊ホテルに到着する予定です。

このホテルは設備もサービスも良いのですが、立地は治安が若干悪いといわれている地区にあり、ショッピング街や町の繁華街まではタクシーで30分近くかかるということです。

また、この日は、大多数のお客さまから「ショッピングや夕食を兼ねて繁華街まで行きたいのでその手段を考えて欲しい」との要望が出ています。ホテルは地下鉄（鉄道）の駅からも離れていて、しかも夜間は危険もあるので地下鉄を利用することは考えられません。

お客さまの安全確保と利便性を考慮した具体的な対応策を記述してください。

この場合の万一の事故、トラブルに備えて添乗員はどのような配慮が必要だと思いますか。具体的に記述してください。

出題の趣旨

1. 何気ない状況下においてもお客様の利便性を考慮した、的確な判断と状況に応じた対応策を講じる力が身についているか。
2. お客様の安全の確保を最優先にすることを理解しているか。

解答（例）のポイント

（1）具体的な対応策について

実際にどのくらいの希望者がいるのか再度確認をする。

ホテルから町の中心地（繁華街）へのシャトルバス等のサービスの有無を確認する。

実際に大多数の希望者ということであればタクシーよりも、人数に応じた貸し切りバスの利用を勧める。

貸し切りバス等の利用にかかる費用は個人負担となることを確認しておく。

当日の午前中から市内観光で使用するバスの使用時間延長（当然有料で）の可能性の有無を確認する。

上記 が不可の場合、ランドオペレーターにお客様の人数を伝え貸し切りバスの手配を依頼する。

バス料金、ドライバーチップ等を確認し、お客様の了解を得る。

お客様にホテル、町の中心地（繁華街）での発着時間の確認、徹底を行う。

お客様に繁華街での自由行動中における単独行動は避ける等の注意事項を伝えると共に緊急時の連絡方法を確認しておく。

上記 が可の場合、上記 を確認のうえ、希望者を市内観光終了後、繁華街で降ろし、他のお客様はそのままバスでホテルに戻る。

添乗員は、自由行動中のお客様を使用延長したバスで迎えに行く。

上記 が不可の場合、上記 を確認のうえ、希望者を市内観光終了後、繁華街で降ろし、帰りはタクシーを利用してホテルは帰っていただくことも検討する。

この場合は、お客様に繁華街からホテルまでのタクシーの利用に関する必要な情報提供を行う。

添乗員は、上記 の場合を除きホテルにてお客様の帰着確認を行う。

- (2) 万一の事故、トラブルに備えて添乗員はどのような配慮が必要か
貴重品・手荷物の自己管理と携帯時の注意方について案内をする。
治安上の諸事項について具体的に案内を行い、注意事項の確認をして頂く。
緊急時の連絡のとり方、連絡先を伝えておく。
単独行動を避けグループ単位で行動して頂くようお願いし協力の徹底を図る。
ホテルへの帰路のための、集合場所、集合時間の確認と時間厳守をお願いする。
ショッピングについての注意事項を伝える。
添乗員の所在を明確にしておく。
万が一、迷子になったときの帰り方(タクシー利用等)等を案内しておく。
参加人数によっては添乗員もお客様に同行することを検討する。

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。

(1) について

実際には数名ということであれば、タクシー利用ということにならざるを得ないので、その対応策をとることになります。

郊外に位置するホテルの中には、市内の中心地までシャトルバスのサービスをしているところも少なくありませんので確認してみることも必要でしょう。

人数がある程度多い場合は、ホテルが町の中心地(繁華街)から離れていることもあり、お客様の安全と利便性を考慮すれば、タクシーよりも貸し切りバスの利用を勧めた方が良いでしょう。ただし自由行動中のお客様の要望ですので、バス、タクシーどちらにするかの最終決定はお客様にして頂くことになります。

上記 に記したように、自由行動中におけるお客様の要望ということで、貸し切りバス等の利用にかかる費用はこのバスを利用するお客様の負担となることを確認しておく必要があります。

日程表では市内観光は終日となっていますので、ドライバー、バス会社に使用時間の延長(もちろん、延長にかかる追加料金は支払うことにはなりますが)ができるかどうか確認することも必要でしょう。

このバスにこの後別の予約が入っていて、連続使用が不可の場合には、新たに貸し切りバス(乗車人数に応じた)の手配を現地ランドオペレーターに依頼することになります。

このバス使用にかかる費用は利用するお客様の負担となりますので、事前に金額等の了解を取り、集金も必ず現地ですておくことを忘れてはなりません。

ホテルを出発する時間、町の中心地(繁華街)からホテルへ戻るための集合場所、時間等の確認を徹底しておくことが大切です。

お客様には単独行動はしないよう、必ずグループ単位で行動して頂くようお願いし、

緊急時には、添乗員、ランドオペレーター、ホテル等へ連絡がつけられるよう確認すると共にその徹底を図りましょう。

バスの使用時間の延長ができれば、そのバスをそのまま使用することが手数のかからない一番良い対応方のように思われます。

タクシー利用に関する、乗り場、料金等についての情報の提供と、4, 5人のグループ単位で利用する事の確認を行う。

自由行動中のお客様のホテル到着時間については、事前にそれぞれおおよその時間を把握しておき、ホテルのロビーで出迎えるなり、お客様のお部屋に電話をいれるなりして、帰着の確認を行うことも必要でしょう。

(2) について

盗難や紛失に備え、必要以上に貴重品を携帯しないようにお願いします。ショッピング等で貴重品を携帯しなければならない場合は、貴重品袋等の利用やバッグの携帯の仕方を工夫し、常に自己管理できるようにアドバイスをすることも添乗員の重要な業務の一つです。

危険地域、日中は比較的安全でも夜間は危険地域に変化する場所があれば必ず案内する。

夕食でアルコールを飲んだ後の帰り道は日中の観光やフリータイムのときと違って、特に無防備な状態になりがちです。バス、タクシーまでのわずかな距離でも注意を促すことが必要です。グループでただならぬ歩かず、極力まとまって歩くことやバッグの携帯の仕方などを具体的に案内しておくようにしましょう。

暗い路地や人通りの少ない暗い道路は出来るだけ通行を避けるよう案内する。

見知らぬ人に声をかけられても取り合わないよう案内する。

その国や地域でよく発生するスリの手口等犯罪の実例を紹介する。

パッケージツアー参加客で一番被害が多いのは、スリ、置き引き、ひったくりなどの窃盗被害です。いずれもちょっとした油断やスキをつかれて被害に遭ってしまいます。

* TCSA 発行の教材：「海外添乗実務」編の「犯罪の実例と対策」の項に詳細が記述されていますので参考にしてください。

お客様の安全を確保することは、添乗員の責務として最も重要なことでもあります。

また、適切な情報をお客様に提供することも添乗員の務めです。

自由時間中のことであっても、お客様に紹介・案内する場合には、安全に対して出来る限りの注意を払うことが求められます。繁華街を紹介する場合には、ホテルやランドオペレーターなどから情報を収集し、危険性についてもお客様に注意することが望まれます。危険性があるのを知りながら、あるいは最近では危険性が高いとされている場所を、何らお客様に注意をせずに紹介した場合には、添乗員としての責任を問われる可能性があります。

また、繁華街であれば、ひったくりの可能性は常にあり、特に、時間や場所によっては、その可能性が高いので、その場所の治安状況をよく説明するとともに貴重品を持ち歩くときの注意についてもご案内することが望まれます。

お客様の外出の際には添乗員への連絡方法の他、ホテルカード（ホテルの所在地、電話番号が明記されているもの）とツアーの日程表（現地連絡先としてランドオペレーター名等が明記されているもの）を必ず携帯するよう案内しておきましょう。

旅行会社の指定店以外の店でお客様が購入した商品については、添乗員も旅行会社も責任を負うことはできません。「サイズが合わない」「不良品があった」など、何か商品に不備があっても限られたツアーの時間の中では商品の取替えや返品などできないのが現実です。

お客様は「旅行中の買い物であれば」旅行会社が何とかしてくれる」と安易に考えている方も少なくありません。あくまでも、お客様の自己責任において買い物をしていただくことを案内し、旅行会社の指定店以外の店でのショッピング（特に高額な商品）を強要したり、アフターケアができないのに無責任に勧めるなどの言動は、旅行会社を代表する添乗員として絶対にしてはなりません。

お客様の自由行動中に限らず、添乗員は常にお客様に対して所在（ホテルのロビー又は自室で待機等）を明確にし、万一お客様にトラブル、事故などが発生した場合は迅速に対応できるようにしておかなければなりません。

タクシー利用の場合、上記解説（１）のと同様の案内を行う必要があります。

参加人数が半数以上になる場合には、添乗員も同行してお客様のお世話をするようにあいたほうがベターだと思われます

その場合は参加しないお客様のケアを十分行うことが前提になることは言うまでもありません。

補足及び採点の感想

日本はまだまだ世界でも有数の「安全国」です。そのために警戒心も薄く、「自分だけは絶対に大丈夫」という意識のお客様が多いのも皆さんが日頃経験している通りです。何よりも「日本の常識が海外では通用しない」「自分の身は自分で守る」という自覚を持っていただけるような案内の仕方を添乗員は是非して欲しいと思います。

フリータイム中はとかくいろいろなことが起こりやすいものです。添乗員の目の届かない、直接的には管理できないところでの行動となりますので、事前の安全対策、トラブル防止についての案内をしっかりと行うことが大切です。その反面お客様を必要以上に怖がらせることなくフリータイムを満喫できるよう心がけましょう。

治安に関しては添乗員からの案内だけでなく、現地のガイドやアシスタント、ホテルのスタッフ等から助言をしてもらうことも必要でしょう。

問4 5日目、リスボンの空港へ到着しましたが、お客さまのA、Bさんの機内預けのスーツケースが出てきませんでした。

この場合の対応方について手順を追って具体的に記述してください。

最終的にスーツケースが出てこなかった場合の特別補償について記述してください。

Aさんのスーツケースの中にはブランド物のバック（購入価格70万円）一個も入っていたとのこと。

この70万円のブランド物のバッグに対する特別補償について具体的に記述してください。

出題の趣旨

1. 日常的に起こるロストバゲージに対する手続き等の基本を理解しているか。
2. 特別補償の適用条件について正確な理解がなされているか。

解答（例）のポイント

(1) この場合の対応方について

空港のDEF航空スタッフにロストバゲージの申告。

「LOST & FOUND」にてPIRの作成。

スーツケースの鍵の預け、または暗証番号の通知。

お客様の立会いが必要のためAさん、Bさんへの協力の依頼と手続きの完了。

手続きをしている間、他のお客様への対応（待機場所、トイレ、両替の案内等）。

現時点でのスーツケースの状況確認（どこにあるのか、いつ届くのか等）。

スーツケース発見後のための、連絡先の通知（日程表、宿泊ホテル等）。

クレーム処理ナンバーと空港連絡先の電話番号の受領。

DEF航空に当面必要な日用品の購入費用の請求、またはアメニティグッズをもらえよう交渉。

出迎いのバス会社、ガイド（現地出迎え係員）への事情説明と出発が遅れる旨の連絡。

現地のランド手配会社へ連絡、場合により協力を依頼。

企画旅行会社への報告。

(2) 最終的にスーツケースが出てこなかった場合の特別補償について

特別補償規定により、旅行者1名に対して15万円を限度として損害補償金を支払うことになっていますので、Aさん、Bさんにそれぞれの実損額に応じた損害補償金（最高で15万円）を支払うこととなります。

(3) ブランド物のバッグに対する特別補償について

特別補償規定により、70万円（お客様の言によれば）のバッグに対する損害補償金は10万円ということになります。

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。

(1) について

過去にも何回か類似問題が出題されていますが、このことからわかるように添乗員にとって基本中の基本ともいえる対応方を問う問題です。

解答(例)のポイントに記載したとおりですので、細かく解説する必要もないと思いますので、必要な箇所のみ要点を記しておきます。

まず、利用航空会社の係員(機内預けの荷物が出てくるバゲージエリア内には必ず一人はいるはず)に預けた荷物が出てこない旨を早めに伝えることは大切です。

「PIR」の作成の際、航空券、クレームタグの半券、スーツケースの鍵が必要です。さすがに「PIR」という用語はほとんどの方が知っているようでしたが、今回も「PIR」と「PNR」を混同している方が何名か見受けられました。

「PIR」: Property Irregularity Report (手荷物事故報告書)

「PNR」: Passenger Name Record (乗客フライト予約記録)

荷物が出てきた場合、持ち主のAさん、Bさんに代わって航空会社が代理通関を行うこともあるので、スーツケースの鍵は航空会社が預駆る場合があります。

PIRの作成にあたっては、スーツケースの特徴(形、色、素材、メーカー名、内容物など)を説明しなければなりませんので、Aさん、Bさんに立ち会ってもらい添乗員は手続きのお手伝いをする必要があります。

待機中の他のお客さまの対応についてまったく触れていない解答が目立ちましたが、実際にはそれなりの対応はしているものと思いますが、試験の解答としては省略せずにきちんと書く等の丁寧さが欲しかったと思います。

その時点でのできるだけ正確な情報を入手するよう心がけるべきでしょう。

団体はその後移動することになりますので、こちらの移動先(宿泊ホテル名等)を連絡し、スーツケースが出てきた場合連絡してもらえるようにしておかななくてはなりません。

航空会社空の連絡を待つだけでなく、こちら側から積極的に航空会社へロストバゲージ照会の連絡を入れることも必要でしょう。そのためには相手方の連絡先(日中のみならず夜間の連絡先)できれば担当者の名前も聞いておきたいですね。

ロストバゲージになってしまった場合、生活必需品を購入した費用は原則として航空会社が負担してくれますが、購入品のレシートは必ず残しておく必要があります。

なお、航空会社によって条件が細かく定められていますので、1日につきいくら補償されるのか、またどのようなものに適用されるのか等確認しておくことも必要でしょう。

出迎いのバス会社にグループが到着していることと出発が遅れる旨の連絡をすることは必要なことでしょう。

「現地のランド手配会社へ連絡してツアーに影響が出ないように協力を依頼する」という解答がありましたが、現地のランド手配会社に何を期待し、どういうことを協力して欲しいのか、またツアーへの影響を避けるため現地のランド手配会社はという

ことをすればよいのか等、触れていないために解答者の意図していることがよくわかりません。はっきりわかりやすく具体的に記述して欲しかったと思います。
荷物紛失に関するクレームが出来るだけ大きくならないよう、旅行会社の担当者に報告し、場合によっては指示を受けることもあるかもしれません。

(2) について

標準旅行業約款、募集型企画旅行契約、特別補償規定により、旅行者が企画旅行参加中の事故で携帯品について損害を被ったとき、旅行者1名に対して1企画旅行につき15万円を限度として損害補償金を支払うことになっています。

ロストバゲージ本来の責任は利用航空会社にあり、航空会社は国際航空運送約款に基づく損害賠償金で補填を行うことになっています。

この航空会社の補填と企画旅行会社の特別補償は、別個の補償で、旅行者は両者を受けることができます。ただし、いずれも実際に旅行者が受けた損害の補填を目的としているので、航空会社の補填で実際に損害が補填されたときには損害がなくなっているのですから、企画旅行業者の特別補償は受ける余地がないこととなります。

なお、一般的に航空会社の手荷物に対する損害賠償金はそれほど高い金額ではないため(1kg当たり約US\$20となっているのでエコノミークラスの場合最高でもUS\$400程度にしかありません。)航空会社の賠償金で損害額が補填されないことが多く、すなわち不足分は特別補償規定により携帯品損害補償金から支払われることとなります。その支払額は航空会社からの補償金を15万円から差し引いた金額となります。

(3) について

特別補償規定で、携帯品損害補償について次のように定めています。

- ・ 補償対象品の1個又は1対についての損害額が10万円を超えるときはそのものの損害額を10万円とみなします。
- ・ 損害補償金の額は旅行者1名に対して15万円を限度とします。

以上のことから、解答(例)のポイントに記載したとおりになります。

なお、航空会社は手荷物の価格が航空会社所定の責任限度額を超える場合、旅客が当該手荷物の種類および価格を申告し、必要な料金(従価料金)を支払った場合は、それに対応した損害の賠償(これにももちろん限度はありますが)を行うことになっています。

(参考) 上記(3) について参考になると思われる判例

毛皮商人が時価300万円の毛皮のコートを普通の荷物として運送委託した事例について、金300万円の毛皮のコートは高価品にあたり、運送委託の際に荷物が毛皮のコートであり、金額が300万円相当であることを運送業者に明告しない限り、その荷物が運送途中で紛失し、金300万円相当の損害を受けたとしても、運送人に対してその損害賠償を請求することはできないとした判例があります。

補足及び採点の感想

上記(2)(3)について

損害補償金額を10万円、15万円以外に、20万円、30万円、なかには70万円の半額、交渉次第、といった解答がかなりありました。

皆さんの解答を見て、特別補償制度についての正確な知識を身につけている方はまだまだ少ないと痛感しています。

誤った情報をお客様に提供することを避けるためにも、正しい正確な知識を身につけていただくようお願いいたします。

皆さんの解答を読んでいて感じることは、「自分で対処方を全く考えず(考えたとは思えない)直ぐに旅行会社に電話して指示を受ける等の解答がかなり少なくなって、きちんと的を得た解答が増えてきている。」ということ。心強く感じています。

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

問1 3日目、予定どおりマドリードの空港に到着しましたが、迎えに来ているはずの日本語ガイドが見当たりません。
駐車場の辺りを見回しても自分達のツアーのバスも来ていないようです。
バス会社やガイド会社に電話してみましたが連絡がつかなかったり、担当者が不在だったりして状況の把握が出来ません。
最終的には、バスがガイドを乗せて配車されましたが、空港を出発したのは予定より1時間以上も遅れてしまいました。
その遅れが原因で予定していた「ソフィア芸術センター」への入場観光が出来なくなってしまいました。

バスおよびガイドが見当たらない原因と思われる事柄を3つ以上挙げ、それぞれの対応策を具体的に記述してください。
この事例の場合の旅程保証適用の有無とその理由について具体的に記述してください。

出題の趣旨

1. トラブル発生原因を推察する思考力とお客様への説明方など不測の事態への迅速で的確な対応力を身につけているか。
2. 状況によっては責任の所在、お客様への補償問題などについて考慮しなくてはならないことを理解しているか。
3. 旅程保証制度については実務に即した理解がなされているか。

解答(例)のポイント

まずお客様に座れる場所で待機していただき、状況の説明とガイド会社、バス会社への現況の確認を取るべく最大限の努力をし、その結果によりとるべき対応策を決めることが大切です。

(1) ガイドおよびバスが見当たらない原因と思われる事柄と対応策

交通渋滞による到着遅れ

空港に向かっていて短時間で到着する見込みがあるのであれば、お客様には事情を説明し、トイレ休憩、飲み物のサービス等を行いながら座れる場所で待っていただく。

ミート(配車)場所相違、ミート(配車)ミス、ミート(配車)時刻の相違

空港係員に団体バスの駐車場を確認する。結果としてすぐに配車の見込みがたたないまたは大幅に遅れる等により観光に多大な影響を生ずる恐れがある場合にはタクシー利用等の代替措置の対応を行う。

ガイドとはその後合流できる場所(昼食場所等)を確認し、取り敢えずガイドなしで出発することも検討する。

車両故障

バス会社に至急代替バスの手配を要請するが、上記と同様大幅に遅れる等により観光に多大な影響を生ずる恐れがある場合には取り敢えずタクシー利用等の対応を行う。現地ランドオペレーターまたは企画旅行会社の手配ミス。

再手配を要請するが、時間がかかると思われる場合、上記に準ずる対応を行う。

ガイドおよびバス乗務員のトラブル（急病、寝坊、忘れ等）

短時間で到着する場合は上記の に沿って対応、交代ガイド、乗務員の手配等で到着が大幅に遅れる場合は上記 に準ずる対応を行う。

いずれの場合も、現地ランドオペレーター、場合によっては企画旅行会社と連絡をとり必要に応じて、指示を仰ぐなどの協力を得る。

（２）この事例の場合の旅程保証適用の有無とその理由

１）上記 が出発遅れの原因である場合：旅程保証は適用されない。

理由：交通渋滞が原因なので、旅程保証は免責となる。

２）上記 が出発遅れの原因である場合：旅程保証は適用されない。

理由：現地ランドオペレーターまたは企画旅行会社に「過失あり」と認められる場合は旅程保証の対象外となる。

３）上記 が出発遅れの原因である場合：旅程保証は適用される。

理由：車両整備に関し旅行業者側に過失が認められない限り、旅程保証の対象となる。

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。

（１）について

お客様には座れる場所でしばらく待機していただき、状況の説明とガイド会社、バス会社への現況の確認を取るべく最大限の努力をするとともに、その結果により、どういふ対応をとったらよいか的確な判断をしないでなりません。

タクシー利用等の代替措置を行う場合には、当該バス会社、ランドオペレーター、及び旅行会社とも密接な連絡をとって、利用の承諾を得てから行うようにすることが大切です。

お客様を待たせる時間は30分が限度と考えるべきで、さらに1時間を超えるような場合には代替の輸送機関（タクシー等）を用意しなくてはならないと考えるべきでしょう。

代替バスは空港にあるシャトルバスをチャーターすることが出来ることもあるので、その可否を確認して利用することを考えておくことも必要なことだと思います。

ガイドの到着に時間がかかるような場合、ガイドと合流できる観光スポット（今回の事例の場合は時間的にも昼食場所が適当と思われます）まで、添乗員がお客様を案内しなくてはならないこともあります。

現地ランドオペレーター、場合によっては企画旅行会社とも連絡をとり、必要に応じて責任の所在や費用負担の確認、お客様への説明内容及び説明方法（場所、時間、同席者等）等について指示を仰ぐなどの協力を得ることが大切です。

（２）について

- １）運行サービス機関の遅延は約款上旅程保証については免責ということになっています。
- ２）手配代行者の故意または過失により旅行者に損害を与えたときは旅行業者にその損害を賠償する責任が発生しますので、旅程保証としての対応ではなく、損害賠償の支払いをしなくてはなりません。
- ３）後日、バス会社の車両整備上における過失が車両故障の原因であったこと、また、そのことを旅行業者側も知っていたなどの故意・過失が認められるような場合には、損害賠償の問題となります。

補足及び採点の感想

原因がガイドの場合は、交通渋滞、交通事故、ミー場所相違、ミー時間の相違、手配ミス等が、原因がバスの場合は、交通渋滞、交通事故、手配ミス、配車忘れ、配車場所相違、配車時刻の相違、車両故障、乗務員関連のトラブル（急病、寝坊、忘れ等）等がまず考えられますので、それぞれについて対応策を記述していただければよいわけです。

なお、海外の場合、ガイド会社とバス会社は通常別々の会社であることが多いため、両者とも来ていないということは、手配ミスの可能性が高いと予測してそれに沿った対処を検討するといった臨機応変な対応力もみにつけておきたいものです。

ガイド会社、バス会社現地手配会社等と連絡をとって最大限の努力をしている等、お客様に出来るだけ不安を与えないように現状を説明することが大切です。

タクシー利用等の代替措置を行う場合は、タクシー代をどこが負担するか等のもんだいもありますので、当該バス会社、現地ツアーオペレーターおよび企画旅行会社等とも密接な連絡をとったうえで行うことが大切でしょう。

ガイドつきの市内観光の予定であっても急遽添乗員がガイドに代わり案内をしなければならないこともありますので、臨機応変に対応できるよう前もって準備をしておくことも必要です。

当然のことながら、企画旅行会社に状況を報告し、場合によっては意見具申をしたりしながら指示を仰ぐことも必要です。

「主催した旅行会社の指示を待つ」という解答が今回も何件かありましたが、確かに指示を仰ぐことは重要なことではありますが、直接現場で対応しなくてはならない添乗員としては、ある程度の業務知識に基づく判断力、対応力を身につけておいて欲しいと思います。

対応に当たっては添乗員独自に判断するのではなく、必要に応じて企画旅行会社に詳細な報告を行い指示を受けながら対応してゆかなくてはならないことはいまでもありません。

必要により責任の所在や費用負担の確認、お客様への説明内容、および説明方法（場所、時間、同席者等）等について企画旅行会社や関係先と連絡をとることも忘れてはいけません。

（参考）変更補償金と損害賠償金

標準旅行業約款（企画旅行契約の部）は旅程保証に基づく変更補償金と債務不履行に基づく損害賠償金との扱いに関して、旅行業者にその変更につき債務不履行に基づく損害賠償責任のある疑いのあるときでも、取り敢えず変更補償金を支払うことにしています。迅速なトラブルの解決という観点からの措置ということになります。

そしてその後になって、実はその変更は旅行業者の債務不履行に基づくものであることが明らかになったときには、旅行業者は変更補償金の額にはかかわらず、旅行者に生じている損害について賠償の責任を負うことになります。この場合、実務的には、旅行業者が損害賠償債務を負っていることから、変更補償金返還債務との間で相殺処理を行い、残額の損害賠償金を旅行業者が旅行者に支払うことになります。

問2 3日目、この日の宿泊地マドリードのホテルに到着してチェックインしたところ、ホテル側のオーバーブッキングでお客さま用の部屋が2ルーム不足していました。お客さまにはロビーでお待ち頂きながら、代替ホテルを手配してもらいましたが、この日は大変混雑していて車で15分以上もかかるホテルしか空いていないとのことでした。

仕方なく2泊ともそのホテルに決定しましたが、代替ホテルは宿泊予定のホテルよりグレードの高い五つ星で映画俳優などの利用も多いことで有名だそうです。しかも、部屋は2部屋ともジュニア・スイートなのでお客様には充分満足していただけるはずとホテルのマネージャーは言っています。

この場合の対応方を、日程表も参考にして具体的に記述してください。

この2組のお客さまに対する旅程保証の適用の有無とその理由について具体的に記述してください。

出題の趣旨

1. 不測の事態への迅速かつ的確な対応力と交渉力を身につけているか。
2. お客様に対し、気遣い、心遣い等の配慮を十分行っているか。
3. 旅程保証制度について実務に即した的確な理解がなされているか。

解答(例)のポイント

(1) この場合の対応方について

お客様へチェックインに時間がかかったこと、2組のお客様が別のホテルへ宿泊しなくてはならなくなった事情を説明・お詫びし、理解と協力を求める。

代替ホテルについての説明(ランク、部屋のタイプ等)を行う。

2組のお客様の選定方法をお客様と相談しつつ、公平な方法(くじ等)で、決めさせて頂く等提案し了解を求める。

ランドオペレータ、旅行会社へ状況報告を行うとともに、必要に応じて協力および対応策について指示を求める。また、お詫び等のしるし(ドリンク、フルーツ、お土産等)について旅行会社、ホテルと相談する。

2組のお客様には、ご不便をおかけすること、ご協力頂いたくことに対し、再度丁寧にお詫びをするとともに感謝の意を伝える。

2組のお客様には必要により旅程保証の対象となる旨説明する。ただし、説明する時期、補償金額については旅行会社の指示を仰ぐようにする。

2組のお客様の代替ホテル滞在中の本体への合流およびホテルへの帰着に関しての移動方法等について確認を行う。

他のお客様のチェックインを行い、必要により夕食の時間等の調整と確認を行う。

2組のお客様(バゲージを含む)と共に代替ホテルまで同行し、チェックインを行う。

2組のお客様に今夕の食事及びホテル滞在中のご案内と注意事項の確認をお願いする。翌日（4日目）のトレド旧市街観光及びフラメンコショーへの集合場所、集合時間及び服装、持ち物等についての案内を行う。この際必要に応じて出発時間の調整を行う。

5日目の自由行動の過ごし方について、必要事項を案内し、お客様から要望があれば助言等を行う。

5日目のホテルチェックアウト及びバゲージダウンについて時間、方法等の案内を行う。

スーツケース等の移動方法についてお客様と相談する。

5日目の空港へ向けての出発に際して、ホテルでの集合場所、集合時間の確認を行う。

5日目の自由行動後の集合は、本体のホテルに集合して頂くよう案内する。

最終的にお客様全員が終結した時点で、2組のお客様には代替ホテルに宿泊となったこと、他のお客様にもご迷惑をかけたことに対し再度お詫びをし、併せてご理解、ご協力頂いたことに感謝の意を伝える。

（2）旅程保証適用の有無とその理由

旅程保証の適用となります

理由：宿泊ホテルの名称が（予定のホテルよりもグレードの高いホテルになった場合でも）変更になったのは、「確定書面（契約書面）に記載した宿泊機関の種類または名称の変更」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に整合しています。

（1）について

オーバーブックのトラブル対処でチェックイン業務に時間がかかったことに対し、丁寧にお詫びと説明をホテル側の責任者を伴って行い、同時にホテル側との代替ホテルについての交渉経過、結果の説明を行うこととなります。

どうしてもこのホテルで部屋の都合がつかず、2組のお客様にはホテルが用意した代替ホテルに2泊とも宿泊して頂かなくてはならないことを伝えなくてはなりません

代替ホテルはこのホテルに比してグレードが高い5つ星クラスで映画スターなどの利用者も多いことで有名なホテルであること、今回用意した部屋は2つともジュニアスイートの部屋なのでお客様には必ず満足頂けるとこのホテルの責任者が言っていることなどを説明しても良いでしょう。

なお、代替ホテルはここから車で約15分ほど離れていること、添乗員はこちらのホテルに泊まるので代替ホテルには泊まれないこと、従って、若干のご不便をかけることは避けられないこと等も併せて説明しておくべきでしょう。

2組のお客様の選定に際しては、公平な方法（くじ、ジャンケン等）で行うことが大切です。もちろんお客様の中から自発的に手を挙げる方がいる場合は、その方をお願いすることも選択肢の一つでしょう。

旅行会社等の指示を仰ぐことも必要ですが、現場での解決を目指して添乗員が最大限の努力をして欲しい内容のトラブルのように思います。

ホテル側からの何らかのサービス（ドリンク、フルーツ、お土産等）の提供はかなり有効だとは思われますが、その一方曖昧に解決しようとしているのではないかとの誤解を招く恐れもありますので、あくまでもお客様の意向を尊重しつつ実施することが大切でしょう。

また、お客様との契約は旅行会社なので、ホテル側のミスだからといって、旅行会社には全く責任はありませんというような態度は絶対にとらないようにしなければなりません。

代替ホテルに泊まることになったお客様（自発的に手を挙げた、あるいはクジ等で決まった）に対し、丁重にお詫び申し上げると共に、ご協力とご理解（頂けないかもしれませんが）に対し深く感謝の意を伝えておきましょう。

2組のお客様にはオーバーブックによる宿泊ホテルの変更であるので旅程保証の対象となる旨を必要により説明するわけですが、説明する時期、補償金額については旅行会社の指示を仰ぐようにします。

補償金支払いの発生が考えられる場合は、添乗員の判断での曖昧な返事は絶対にしないようにしましょう。また、原因が旅行会社や関係機関にある場合は、丁重にお詫びをしましょう。その際、言い訳や弁解がましい発言は極力慎むようにしましょう。

代替ホテルに宿泊するお客様の、夕食のレストラン、市内観光等の出発・帰着時、空港への移動等について、お客様の利便さも考慮して行き違いのない様に詳細な打ち合わせを行わなくてはなりません。

2つのホテルに分散ということで、夕食の時間等必要があれば調整しなくてはならないことことも考えられます。

2組のお客様のチェックインを行うと共に、部屋等の条件に相違がないことを確認する。

2組のお客様には添乗員がこのホテルに滞在・宿泊しないことで、少なからず不安感を抱いていることも予想されます。少しでもお客様の不安を取り除いてあげるべく心遣い、気遣い等の配慮が欲しいところです。

モーニングコール、朝食の場所・時間・食事の形態、ホテルの出発時刻、貴重品類の管理、緊急連絡先の電話番号等についてのご案内を忘れないように。

～ 2組のお客様のスーツケース等の移動方法、個人会計の精算、貴重品類の自己管理の徹底等の案内を行わなくてはなりません。特に重要と思われる事項については口頭だけでなく書面にしてお渡しするようにすれば、ミス、行き違いも少なくなると思います。

2組のお客様と他のお客様は再びこの時点から全員そろっての同一行動でスタートするわけですので、一言、添乗員がお客様全員にご迷惑をおかけしたことのお詫びとご協力・ご理解頂いたことに対して感謝の意を示すことは、お客様の感情を穏やかにするために必要でしょう。

(2) について

旅行業約款第29条第1項「別表第2」、＜変更補償金の支払いが必要となる変更＞の契約書面に記載した宿泊機関の「種類または名称の変更、客室の種類、設備、景観その他の客室の条件の変更」とは次のことをいいます。

- * 宿泊機関の種類：ホテル、旅館、コンドミニアム、民宿、ペンションなどの別をいいます。
- * 宿泊機関の名称：契約書面に本館、新館の別を表示した場合は、本館、新館の違いも1件の変更となります。
- * 客室の種類：洋室、和室、和洋室の別をいい、洋室の場合にはシングル、ツイン、ダブル、トリプルスタンダード、スイート等の別をいいます。
- * 客室の設備：少なくとも、バス、シャワー、トイレをいいます。契約書面に記載がない場合はこれらが付いているものと認識されます。
- * 客室の景観：オーシャンフロント、オーシャンビュー等の別をいいます。
- * その他の客室の条件：、階数指定、禁煙フロア、レディースフロア等契約書面に条件を記載した場合に適用されます。

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

但し、「スタンダード」から「スイート」へのように明らかに好条件の種類への客室への変更は原則として、補償の対象とはならないこととなります。

本件の場合、宿泊機関であるホテルの名称がオーバーブックで変更になった訳ですから、この部分で旅程保証が適用されて変更補償金の支払いの対象となるということになります。

補足及び採点の感想

トラブル発生に際し、添乗員自身が慌てたり、冷静な判断ができなくなるとお客様の不安が増し、添乗員に対して不信感を募らせ、収拾のつかなくなる結果を招いてしまいます。処理に当たってはまずお役様の安全を第一に優先させることを忘れてはいけません。

また、生半可な知識によって関係者それぞれが不利益を被らないように対応するために、日頃から旅行業法、各種約款、保険関係の知識などを修得しておくことが必要です。

ホテルを手配するのは旅行会社ですが、過失のない旅行会社には責任はなく（約款第27条）本題の場合は宿泊サービスの履行責任のあるホテル側の債務不完全履行に当たります。解決に要した費用等はホテルが負担するのが妥当と思われます。

トラブルが起きたときでも、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、お客様の立場に立って誠心誠意問題の解決に取り組む気構えを常に持って欲しいと思います。

旅程保証についての正しい知識が身につけていないと思われる解答が相変わらず今回も目立ちました。例えば、

- * グレードが高いホテルへの変更なので旅程保証の対象にはならない。
- * 車で15分も離れているホテルなので旅程保証の対象となる。
- * 添乗員が同宿しない場合は旅程保証の対象となる。等々。

旅行条件について細かいところまでチェックするお客様が多くなってきている現在、旅程保証についての正しい知識を身につけて欲しいと思います。

トラブルの対応方について「旅行会社に相談して指示を受ける」ことは大変重要なことには違いありませんが、初めから終わりまで指示を受けなくては何もできないという姿勢では、添乗員としては問題があると言わざるを得ません。少なくとも添乗業務についている間は旅行会社を代表する添乗員としての心構えを持ち、それに相応しい知識と技術の習得に励んでほしいと思います。

そして、事故やトラブルに遭遇したときには、沈着冷静かつ迅速な対応がいつでもできるように基本的な各種対処法を理解し、心の準備をしておくことが大切でしょう。

「旅程保証で返金になる場合は、ホテルのミスなので、支払いはホテルが行う」という解答が今回もありました。

旅程保証はお客様と旅行会社との契約問題なので、相手機関（ホテル）に支払いを求めるのは間違いです。仮に旅行中に現金でお支払いする場合でも、お客様から旅行会社宛の領収書が必要となります。旅行会社の担当者によく相談してその指示を受けてから行動に移すようにしてください。

問3 今回の添乗に際しては、ツアーの航空券は旅行会社の都合で日本出発当日に成田空港でしかも飛行機出発時刻の3時間前に受け取りました。

5日目の夜にリスボン～成田の帰国便の航空券を確認したところ、5組のお客さま（ご夫婦）10名分だけが予定の12日より1日遅れの13日の便になっているのを発見しました。

驚いて航空会社に確認したところ、確かにこの5組のご夫婦の分は1日遅れの同便で予約されていることが確認されました。

いろいろ手を尽くしましたがその日の日本への便は他社を含めてすべて満席で、最終的にはこの5組のご夫婦は1日遅れの13日の便で帰国することになりました。

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。

この場合のトラブルの責任の所在と解決のためにかかる費用の負担について、その理由も含めて具体的に記述してください。

出題の趣旨

1. 予期せぬトラブルに遭遇した場合にも、素早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。
2. お客様に対するご案内の仕方、及び心遣い・気配り・配慮が的確に行えるか。
3. トラブル対応の際の、責任の所在及び責任の取り方に対する考え方は身についているか。

解答（例）のポイント

（1）この場合の対応方について

まず第一に、お客様に大変なご迷惑をおかけすることに対し心からお詫びを申し上げる。

トラブルが発生したことで、お客様の動揺や不安がより大きくなるように、旅行会社の指示に基づき事情をよく説明し、滞在中はランドオペレーターに責任をもってできる限りのお世話をさせるなどで、お客様のご理解・ご了解・ご協力をお願いする。

他のお客様にも5組が別行動となる事情を説明して理解と協力を求める。

現地ランドオペレーターに、5組のお客様が1日遅れで空港を出発するまでの必要な追加手配（トランスファー、宿泊ホテル、食事、アシスタント等）を依頼する。

特に滞在中のお客様に対するフォローにはランドオペレーターに事情を詳しく説明の上、最善を尽くしてもらおうよう強く願います。

添乗員はどちらに同行するのか旅行会社に指示を仰ぎ、本体に同行する場合には、該当の5組のお客様には（乗り継ぎ、出入国等）必要な情報を連絡しておく。

12日は終日フリーになるので、その日の過ごし方についてお客様の意向を伺い、必要に応じてランドオペレーターに手配依頼すると共にお客様の滞在中のお世話等の協

力を重ねて要請する。

5組のお客様にはご本人の航空券等必要なものをお渡しする。

旅行会社に5組のお客様の留守家族へ1日延着となる旨の連絡を依頼する。

(2) トラブルの責任の所在、解決のためにかかる費用負担についてとその理由

旅行会社と航空会社の間で予約上のミス(過失)があったものと思われ、旅行会社に責任の所在があると思われる。航空券の発券は航空会社からの「予約便OK」の回答をもって発券されるものであり、航空会社の確認によれば、5組のお客様は翌日の同便に予約がなされていたにもかかわらず、航空券発券担当者が航空会社からの「予約便OK」の月日・便名の確認をせずに(あるいは見過ごして)、グループ全員の航空券を当初予定の同一便(実際は5組のお客様のチケットが予定帰国便の翌日の同一便で発券されていた)と勘違いしたため。

添乗員は5日目の夜まで航空券の確認をしなかったことに対して責任は追及される。

お客様には何も過失がないので責任は全くなく、従って費用の負担をすることはない。

旅行会社に過失が認められることは否めないため、解決にかかる費用(上記(1)に記載した費用等)は原則として100%旅行会社が負担することになる。

前述の費用の他、5組のお客様からは、旅行会社の債務不履行による損害賠償を要求される可能性が大であることも考慮しておかなくてはならない。

上記の理由から添乗員(及び所属の添乗員派遣会社)も一部(旅行会社と添乗員派遣会社との間で相談の上)の費用負担はすべきものと思われる。

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。

(1) について

ツアー中は添乗員が唯一の会社の代表者です。トラブルが明らかに会社の責任に帰すると判断される場合には、率直にお客様にお詫びをしましょう。

ただし、具体的な補償については個人的な見解での発言は慎み、会社の指示を確認しながら対応することが大切です。

冷静沈着になることが何よりも大切です。添乗員が冷静さを失ってはトラブル処理のための対応と手順がスムーズにいきません。

いつの時点で決定したということは明記されていませんが、「最終的に翌日の便での帰国が決定した」出題文に記載されていますので、前提として、お客様、旅行会社、添乗員3者相互の相談・検討の結果の結論で、お客様にも1日延着を何とか納得して頂き、旅行会社からもその旨の正式決定がなされたものと判断して解答にあたるべきでしょう。

5組のお客様の利用便が翌日の便への変更に伴い、スケジュールに変更が生じているので現地ランドオペレーターに、翌日空港出発までの間に必要と考えられるものの追

加手配を依頼する。

このお客様の1日延泊により生じる諸費用の負担は、お客様には全く責任のないことに起因しているため、お客様に負担を要求することはできないことは当然のことになります。

また、お客様の個人的費用など、どこまで負担するのかについては旅行会社と綿密に相談する必要があります。

企画旅行会社の指示により、添乗員が本体に同行することになった場合には、該当のお客様には以下のような必要な情報（リスボンの空港出発時の出国手続き）を連絡しておくと共に、帰路の航空券を忘れずにお渡ししておく必要があります。

- ・リスボン滞在中の緊急連絡先（ランドオペレーター等）
- ・リスボンの空港でのチェックインについて
- ・リスボンの空港出国時の手続きについて
- ・アムステルダム空港での乗り継ぎについて
- ・日本帰国時の入国・通関手続きについて

5組のお客様に同行する場合には、添乗員の航空座席の予約変更及び必要な追加手配を行うと共に、添乗員はリスボンの空港で本体のお客様の航空会社及び出国に関する諸手続きを行ったうえ、本体を送り出すこととなります。

その場合には、アムステルダム空港での乗り継ぎ、日本帰国時の入国・通関手続きに関する情報を案内しておく必要があります。

12日が全くフリーになってしまうのも、に記したのと同様、お客様に起因することではありません。お客様の過ごし方について何らかの助言を行うなどの心遣い・配慮も必要なことではないでしょうか。

お客様も現地からそれぞれの留守家族宛に連絡はするでしょうが、添乗員は旅行会社からも後手にならないよう各留守家族宛に1日延着となることとお詫びの一報を必ずしておいてもらうよう依頼することを忘れてはいけません。

（2）について

解答（例）のポイントに記載したとおりで解説は不要と思いますので省略します。

航空券を受け取ってから出発までに航空券のチェックをする時間がなかったとはいえ、機内を含めできるだけ早くチェックをしておくべきで、5日目の夜まで確認をしなかったことに対する添乗員の責任は当然追及されることになるでしょう。

旅行業者が過失（本件の場合、航空券の発券ミス）を認めて、その損害についてもお客様との間で意見の一致を見ている場合には、旅程保証に基づく変更補償金の支払いではなく、お客様に生じている損害について、債務不履行に基づく慰謝料等の損害賠償の責任を負うこととなります。

上記に記載したとおり、旅行会社からは、添乗員が航空券の確認業務をしなかった（するのが遅かった）ことに対して、添乗員の注意義務違反として、費用の一部負担を要求してくることになるでしょう。費用負担については、旅行会社と所属の添乗員

派遣会社との間で負担割合を決めることとなります。当解説書作成者の私見ですが、添乗員を含めた派遣会社側の負担は多くても、3割位ではないかと思っています。

補足及び採点の感想

お客さまから苦情の発生と損害賠償支払いの要求が想定されます。

一日遅れの便で帰国となった5組のお客さまからは、苦情が出る可能性が高く、旅行会社も結果的には損害賠償（場合によっては慰謝料）を支払わなくてはならないでしょう。そして、この場合、旅行会社は、添乗員の過失責任の度合いを勘案して、添乗員または、所属の派遣会社に損害額の補填を請求してくるでしょう。

本件の「航空券のチェックをするのが遅すぎた」ことは、明らかに添乗員の過失（旅程管理業務を尽くしていない）であり、結果的には添乗員もある程度の責任を負うことになる可能性は高いということになるでしょう。

「主催した旅行会社に相談して指示を受ける」とだけの解答が今回も何件かありました。確かに指示を受けることは大変重要なことには相違ありません。しかしながら、最初から最後まで相談し、指示をまっとうしている、あるいは指示を受けないと何もできないというのではお客様からも信用されないのではないのでしょうか。プロの添乗員としては少なからず問題があるように感じます。少なくとも添乗業務中は旅行会社を代表する添乗員としての気構えをもち、日頃から機会を見つけて、それに相応しい業務知識とノウハウの習得に励んでいただきたいと思います。

5組のお客様は、「最終的に翌日の便での帰国が決定した」と出題文に記載されていますので、それを前提とした対応方を記述して欲しかったのですが、お客様全員が予定通りの同一の便または予定日の他社便での帰国に固執しての解答が目立ちました。相変わらず問題の趣旨（出題文には「最終的には一日遅れの13日の便で帰国することになりました。」と明記されています）をしっかりと理解しないで解答にあたる方が多いようです。

添乗中は皆さんも経験していることですが、予期せぬ緊急事態に遭遇することが数多くあります。その際には沈着冷静に適切な対応を取らなければなりません。

その対応と処理方法もその場の状況により様々であり、マニュアルどおりにはなかなか行かないものです。

安全対策やトラブル処理に関しては、状況判断を誤り、それによる対応と処理策が最善でなかった場合には、取り返しのつかない大きな問題へと発展していく可能性が十分に考えられます。

添乗員は、常に「危機管理」を念頭において行動することが求められているのです。

そのためには、様々な場面を想定して、その場の状況の中で「まず優先されるべきことは何か」ということをシュミレーションしておくことがとても大切なことではない

かと思えます。

このように幅広い情報収集と的確な状況判断力を身につけるよう日頃からの絶え間ない皆さんの努力を期待してやみません。

一般教養

(配点) 問1 : 8点、問2 : 10点、問3 : 10点、問4 : 10点、問5 : 10点、問6 : 22点、問7 : 30点

問1 次の(1)～(8)の文の()に当てはまる語をそれぞれ下の ~ から選び解答欄に番号で記入してください。
ただし、同じ語を2回使ってはいけません。

(1) あなたに()は話しておこう。
 (2) ぼく()はじめてよろしいですか。
 (3) あと2年()すると、駅前随分変わっているだろう。
 (4) 児童が先生()注意される。
 (5) 将来は大学の博士課程()進みたいと思っている。
 (6) 水()あれば、カメは何ヶ月でも生きているそうだ。
 (7) 最後だけ()私にまかせてください。
 (8) 明日8時()に、ここへ来てください。

まで へ に も は
 さえ から だけ

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、日常会話で微妙なニュアンスをもつ助詞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)	(6)	(7)	(8)

解 説

- (1) 日常では何気なく使用している会話における助詞の微妙な言いまわしを見分ける問題です。今回はこの助詞の使い方テーマにした問題を出題してみました。
- (2) 日本語は言葉と言葉を助詞でつないでいくという特徴があります。また、この助詞には微妙なニュアンスが込められていることも特徴です。
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) この問題のポイントは「同じ語を2度使ってはいけない」という点にあります。
助詞がなければ会話は成立せず、従ってこの助詞を聞き損ねることでお互いの意思の疎通が全くできないというトラブルにも発展しかねません。
- (4) 添乗中にお客様との会話の中で、助詞の使い方によっては全く反対の意味に取られ

てしまうことも無きにしもあらず。昨今は日本語がいろいろな意味で乱れていると言われていようので、添乗員として、間違った日本語の使い方をすることがないように、皆さんの言葉へのアンテナは常に正しく立っているようにしましょう。

(5) さすがにこの問題はほとんどの人が正解(全問正解を含めて)で正解率も高かったようですが、逆にこの問題を間違えた人は、日本語の使い方に難があると言われても仕方がないのではないのでしょうか。

問2 次の(1)～(10)は、いずれも皆さんがよく知っている言葉だと思いますが、その言葉を残したといわれている人は誰ですか。下記の人名欄から該当する人名を選び解答欄に番号で記入してください。

- (1) 人民の自民による人民のための政治。
- (2) 初心忘るべからず。
- (3) それでも地球は動いている。
- (4) 己の欲せざるところは人に施すことなかれ。
- (5) 重要なのは勝つことではなく、参加することである。
- (6) 天は人の上に人を造らず、人の下に人を造らず。
- (7) 余の辞書に不可能という文字はない。
- (8) 生きるべきか、死ぬべきか、それが問題だ。
- (9) 我思う、故に我有り。
- (10) 和を以って貴しと為す。

クーベルタン ナポレオン・ボナパルト リンカーン
 キリスト 孔子 デカルト 聖徳太子 ガリレイ
 福沢諭吉 シェイクスピア 世阿弥 ソクラテス エジソン

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、国内、海外で活躍した歴史上の人物が残したといわれる言葉、名言に焦点を当ててみました。

解答のポイント(解答)

問2	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)

解 説

(1) 出題文の選択肢に記載されている人物は、小・中学生の教科書にも必ず載っていて、皆さんもよく知っていると思われる人々のはずです。

(2) 有名人の残した言葉で広く人々に知られているものは、常識として頭に入れておくと良いでしょう。

(3) 全般的に正しい理解をされていない受験者が多く見受けられました。

各人物について下記に補足説明をしておきます。

クーベルタン：正式にはピエール・ド・クーベルタン。フランスの教育者。

近代オリンピックの創始者。男爵。

歴史書「オリュンピアの祭典」の記述に感銘を受け、「ルネッサンス・オリンピック」の演説のなかで近代オリンピックを提唱し、賛同者による国際オリンピック委員会の設立、1896年の第1回アテネオリンピックの開催へとつながった。

名言「オリンピックは、参加することに意義がある」を残しています。

ナポレオン・ポナパルト：フランス第一帝政の皇帝ナポレオン一世。フランス革命後のフランスをまとめあげ、フランスに帝政を敷き、ナポレオン戦争といわれる戦いで全ヨーロッパを侵略し席卷していくのです。しかし彼が鼓舞した諸国民のナショナリズムによって、彼自身の帝国が滅亡するという結果に終わったのでした。

「不可能という言葉はフランス的でない」。ナポレオンが日常よく口にした言葉で、一般に「余の辞書に不可能の文字はない」として知られています。「不可能という文字は愚か者の辞書にのみ存在する。」という言葉から変わったものという説もあるようです。

リンカーン：正式にはエイブラハム・リンカーン。第16代アメリカ大統領。

奴隷制度の拡張に反対し、彼の大統領就任はアメリカ合衆国を二分し、南北戦争にと結びついていきました。また、彼の奴隷解放宣言によって黒人奴隷を解放したことで知られています。

出題に出されていることばは、1863年11月、南北戦争の激戦地となったゲティスバーグで戦没者を祀った国立墓地の開所式での、3分足らずの短い挨拶の中でのことば。民族主義の本質を語ったものとして世界的に知られています。

キリスト：イエス・キリスト。紀元前4-紀元36頃のユダヤ人。

神の絶対愛と隣人愛を説き、選民思想と形式主義のパリサイト人と対立。十字架上で刑死。

仏教の開祖釈迦、古代ギリシャのソクラテス、儒教の始祖孔子などと並び、伝統的な民族宗教における人間把握のありかたに反省を加え、後に世界宗教となるキリスト教の基礎を築いた宗教指導者でもあります。

イエスが興したのはイスラエルの民族宗教であるユダヤ教の改革運動であったが、この運動は後にパウロによってキリスト教として世界宗教に発展することとなったといわれています。

孔子：中国、春秋時代の思想家・政治家指導者。儒教の祖。

魯に仕えたがいれられず、諸国を遊説した後、門人の教育に専念。仁と礼とを倫理的行為の根本におき、徳治政治を達成しようとした。その思想は、言行を記憶した「論語」にみることができます。孔子と言行や弟子たちとの問答を、孔子の

死後に編纂したもの。四書の一つで紀元前四世紀ごろまでに成立、二十巻からなり、おもに孔子の根本思想の「仁」の道が説かれ古来儒教の聖典として尊重されています。論語に説かれている言葉の一部を紹介します。

「己の欲せざるところは人に施すことなかれ」

「巧言令色すくなし仁」

「朝に道を聞かば夕べに死すとも可なり」

「故きを温めて新しきを知る、以って師となるべし」

デカルト：16-17世紀のフランス生まれの哲学者。数学者。

考える主体としての自己（精神）とその存在を定式化した「我思う、ゆえに我あり（コギト・エルゴ・スム：ラテン語）」は哲学史上で最も有名な命題の一つとされています。そしてこのことばは、人間の持つ「自然の光（理性）」を用いて真理を探求していこうとする近代哲学の出発点を簡潔に表現しているとも言われ、彼が「近代哲学の父」と称される所以にもなっています。

聖徳太子：推古天皇の摂政として、冠位十二階・十七条の憲法を制定。小野妹子を隋に派遣（遣隋使）して国交を開きました。また、広く学問に通じ、深く仏教に帰依して、法隆寺、四天王寺他多くの寺院を建立するなど仏教信仰に力を注いだと言われています。

ガリレイ：正式にはガリレオ・ガリレイ。イタリアの物理学者、天文学者。

1564年イタリアの港町ピサで生まれ、大学在学中に「振り子の等時性」を発見した。その後、自ら製作した望遠鏡を用いて天体を観測し、「木星の4つの衛星」「金星の公転と満ち欠け」「太陽の黒点」「月面の凸凹」などを発見し、コペルニクスの地動説を証明しました。

17世紀のころまでは地球は固定していて動かないと信じられていました。それを動くものと唱えだしたのがコペルニクスとガリレイ。しかしこの説は「神を冒瀆するもの」として、時のローマ法王により宗教裁判にかけられ、地動説を唱えることを放棄させられましたが、このとき「それでも地球は動いている」と言ったのは有名な話とされています。

彼のその業績から「天文学の父」とも称され、フランシス・ベーコンと共に科学的手法の開拓者としても知られています。

福沢諭吉：明治期の思想家、教育者。慶応義塾大学の創立者。

江戸に蘭学塾を開き、また英学を独習。幕府の使節に随行し3度欧米に渡っています。個人および国家の独立自尊、社会の実利実益の尊重を主張。

1万円札の肖像にも長く使用されており、1万円札の代名詞にもなっているほどで、時代を超えた人気者でもあります。

シェイクスピア：正式にはウィリアム・シェイクスピア。イギリスの劇作家。詩人。

ストラトフォード・アポン・エイヴォンの生まれ。エリザベス朝の代表的な作家で、最も優れた英文学の作家とも言われています。四大悲劇「ハムレット」「マクベス」「オセロ」「リア王」をはじめ「ロミオとジュリエット」「ヴェニス商人」

「夏の夜の夢」「ジュリウス・シーザー」など多くの傑作を残しています。

世阿弥：室町時代前期の能役者。観阿弥の子。足利義満の支援を受けて父と共に能を大成した。観阿弥以前のものまね中心の能から歌舞伎中心の幽玄能に改変し、夢幻脳という新しい形式を完成させて能の芸術性を高めたと言われています。

現在の能の大部分は彼の作であり、「花伝書」の他多くの書を著しています。

ソクラテス：紀元前 469-399 のギリシャの哲学者。ソフィストに反対して普遍的・客観的心理の存在と知徳合一を主張。

彼はアポロンの宣託を通じて最も智恵のある者とされ、「自分は何も知らない」ということ自覚しており、その自覚のために他の無自覚な人々に比べて優れているのだと考えたとされています。また、その自覚は対話での問答により得られると説き、著作を行わなかったため、その思想は弟子のプラトンや歴史家クセノポンの著作を通じて紹介されています。

エジソン：正式にはトーマス・アルヴァ・エジソン。

その生涯（19-20 世紀）においておよそ 1300 もの発明を行ったと言われるアメリカの発明家であり、起業家。代表的なものには、電話機の改良、蓄音機、白熱電球、発電機の開発などがあります。また、リュミエール兄弟と並んで映画の父とも呼ばれています。

ニュージャージーのメンロパークにエジソン研究所を建設し、様々な分野の専門家を集め、研究・開発のマネジメントを行っていたため、発明家と言うより発明会社の社長といった評価がなされていたようです。

「天才とは、99%の汗と1%のひらめきである」とは彼が残した名言であります。

問3 次の(1)～(9)の各設問に対する答えを解答欄に記入してください。

- (1) 「五月雨の降りのこしてや光堂」は芭蕉が平泉で詠んだ句ですが、この句の中にある「光堂」とは何を指していますか。
- (2) メーカーが希望小売価格（標準小売価格）を設定せず、小売店側が自由に値をつけることができる価格を何といいますか。
- (3) 消費者保護のため、製品の欠陥によって消費者が生命や身体、財産に被害を受けたとき、製造者が損害賠償の責任を負うことを定めた法律を何といいますか。
- (4) 高知の郷土料理といえば大皿に刺身、カツオのたたき、寿司、季節の旬を盛り込んだ皿鉢料理が有名ですが、この「皿鉢」の読み方をひら仮名で記入してください。

(5) 日本語では「石綿」とも呼ばれ、近年になって繊維を大量に吸った人体に悪影響を与えることがわかり、その製造工程、作業に従事した従業員の健康被害が取沙汰されている材料(繊維状鉱物)の名称をカタカナ5文字で記入してください。

(6) 北海道で最近人気の高い観光スポットとして、旭川市にあるこの動物園が真っ先に挙げられています。人気の理由は、北極熊を間近かで見ることが出来る透明の半球型ドームや水中トンネルから見る事の出来る、飛ぶように泳ぐペンギンなどの「行動展示」と呼ばれる従来の動物園にはない趣向を凝らした見せ方にあるようです。

この動物園の名前は何といいますか。

(7) オーストリアの18世紀古典派を代表する作曲家。早くから神童として人々を感嘆させ、古典派時代の音楽のほとんどすべてのジャンルを手がけ多くの傑作を残しています。

ハイドン、ベートーベンと並んでウイーン古典派三大巨匠の一人ともいわれ特に、「フィガロの結婚」「魔笛」「ドン・ジョバンニ」は彼の三大オペラとして知られています。また、今年はその生誕250年にあたりオーストリアへの観光客も増大したようです。

この作曲家の名前は何といいますか。

(8) 今年の8月チェコのプラハで開かれた国際天文学連合(IAU)の総会で、1930年の発見以来76年間太陽の第9惑星の座にあったこの星を惑星から降格するという案が可決されました。

これにより太陽系の惑星は一つ減って8個になりました。

惑星から降格させられたこの星は何と呼ばれていましたか。

(9) 今年の9月6日、秋篠宮ご夫妻にご長男(親王)が誕生されました。「ゆったりとした気持ちで長く久しく人生を歩んで欲しい」という願いを込めて名前は決められ、「命名の儀」が生後7日目の9月12日に行われました。41年ぶりに誕生した男子皇族(親王)の名前を漢字(二文字)で、またその読み方をひら仮名(四文字)で記入してください。

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)	(3)
	(中尊寺) 金色堂	オープン価格	PL 法 (製造物責任法)
	(4)	(5)	(6)
	さわち	アスベスト	旭山動物園
	(7)	(8)	(9)
	モーツァルト	冥王星	悠仁 ひさひと

解 説

・現在わが国で最も話題性のある社会現象、言葉を中心に、単なる知識に留まらずいわゆる教養に属する問題として出題したのですが、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) 「金色堂」が正解です。

- ・固有名詞ですので、「こんじきどう」、「コンジキドウ」、また、「中尊寺」とのみ記入の解答は今回は正解としませんでした。
- ・中尊寺月見坂入口から徒歩約 10 分のところにあります。藤原氏四代の廟所。1124 年清衡と女性 3 人の建立と言われています。鉄筋コンクリートの覆堂で保護された堂の内外は漆に金箔が押され柱や須弥壇には金銀珠玉がちりばめられています。須弥壇の中には中央に清衡、向かって左に基衡、右に秀衡のご遺体が安置され、秀衡の側には四代泰衡の首級が納められています。壇上には本尊阿弥陀如来を中心に黄金に輝く 32 体の仏像が安置されています。

(2) 「オープン価格」が正解です。

- ・メーカーが自社製品に希望小売価格や標準価格を設けず、小売店が自由に販売価格を設定するものを言います。
- ・希望小売価格：メーカーが設定する販売価格。小売業者に対して価格を拘束することは独占禁止法で定められているため、あくまで希望価格にすぎません。
- ・標準価格：行政機関が店頭表示するよう指定した価格。国民生活に重要な影響を与える物資が高騰あるいはその恐れがある場合に行われます。

(3) 「PL 法」が正解です。もちろん「製造物責任法」も正解です。

- ・製品事故による被害者の救済を目的に、95 年 7 月に施行されたものです。製品の事故で身体や財産などに被害を負った場合、製品の欠陥があれば、メーカー側の損害賠償責任を問うことが出来ます。従来の製品事故では、民法でメーカー側の過失まで被害者側が立証しなければ責任が認定されないケースが多かったため、被害者側のハードルを低くしたものです。

(4) 「さわち」が正解です。

- ・九谷焼や伊万里焼の大皿にタイ、カツオ、貝の刺身、組み物(煮物・焼き物・揚げ物)、寿司(サバの姿寿司や魚の押し寿司)を盛り付けた宴会料理。

もともとは農耕儀礼として行われる氏神さまの祭りでのお供えが発祥のようです。神のご加護のもとで、神と人が一体になって作った作物を一つのなべで煮て、大皿に盛り、酒宴をするのが慣わしでした。この料理は全国各地にありましたが、それが残っているのは高知県だけとされています。意外と多くの方が正しい読み方が出来ないようでした。

- ・日本各地の代表的な郷土料理については、ぜひ知っておいて欲しいと思います。添乗中、お客さまから質問されることもあるでしょう。その時正確に返答が出来る、できないとでは、お客様の添乗員を見る目も大きく変わってくることでしょう。
- ・例えば、石狩鍋（北海道）、しょつつる鍋・きりたんぼ鍋（秋田県）、ほうとう（山梨県）、かぶら寿司（石川県）、まつり寿司（岡山県）、卓袱料理（長崎県）等。

(5)「アスベスト」が正解です。

- ・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、電気の絶縁体などとして、わが国では高度成長期を中心に様々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癌の一種の中皮腫や肺癌、石綿肺などを引き起こすということから 2004 年には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、ビル等で防火・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、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行う必要があります。

(6)「旭山動物園」が正解です。

- ・「旭山」を「旭川」とした解答がかなり多く見受けられました。この動物園は旭川市にあるのですが、旭山動物園と言います。
- ・動物を自由に見せる独自の「行動展示」で全国から注目を集めている動物園。トンネル型の通路から空を飛ぶように泳ぐペンギンを観ることができる「ペンギン館」や、300kg の巨体がダイビングし泳ぎ回る「ほっきょくぐま館」、水槽とつながった円柱水槽をアザラシが自由自在に行き交う「あざらし館」、地上 17m の空中散歩を見られる「オランウータン館」など人気の施設が多く見学者を楽しませてくれます。

(7)モーツァルトが正解です。

- ・正式には、ウォルフガング・アマデウス・モーツァルト。
- ・18 世紀のオーストリアの作曲家。早くから天才児として多くの人々を感嘆させていたようです。35 歳で没するまで作品総数は断片も含め 700 曲以上で、声楽曲（オペラ、宗教音楽、歌曲など）、器楽曲（交響曲、協奏曲、ピアノソナタなど）のどちらにも多数の傑作作品が残されています。

(8)「冥王星」が正解です。

- ・この問題で、「冥王星」という漢字が書けない人が非常に目立ちました。
- ・この問題は、漢字の試験の意味合いはもっていません（但し、人名、地名については、ひらがな、誤字・当て字等は相応しくないと判断します）ので「めい王星」「めいおう星」ともに正解としました。

- ・新聞・テレビ等であれほどニュース・活字になっていたのですから、漢字で書いて欲しかったと思います。
- ・1930年発見。当時は地球とほぼ同規模の惑星と考えられていましたが、観測技術の発達により、太陽からの平均距離は59億キロ、直径は約2300キロ、質量は地球の1%未満より小さいことが判明。70年代以降「冥王星は惑星なのか」という議論が高まっていたものです。

(9)「悠仁、ひさひと」が正解です。

- ・最もホットで話題性のある事項として出題したものです。
- ・漢字も読み方もかなり難しいお名前です。しかしながら、このホットな話題も日頃、新聞、テレビのニュースに目や耳を向けている人にとっては、それほど難のある問題ではなかったのではと思います。
- ・秋篠宮ご夫妻の3番目のお子様のお名前が「悠仁(ひさひと)」さまに決まりました。宮内庁によると、「悠」は「悠久」「悠然」などの熟語があるように「ながい、ゆったりした」という意味があり、「ゆったりとした気持ちで、長く久しく人生を歩んでいくことを願って」命名されたようです。

皇室のお子様のお名前は、2文字で男子なら「仁」、女子なら「子」をつけ、天皇の子や皇太子の子は天皇が、宮家の子は父親が命名するのが慣例となっているようです。

問4 次の(1)～(10)は、いずれも日本で行われている有名なお祭り、伝統行事です。それぞれ行われている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232ページ(一般教養解答用日本地図)の地図上どれにあたりますか。記号で答えてください。

- (1) おわら風の盆
- (2) お水取り
- (3) 秩父夜祭り
- (4) 鞍馬の火祭り
- (5) 阿波踊り
- (6) 花笠祭り
- (7) おくんち
- (8) 御柱祭り
- (9) 天神祭り
- (10) なまはげ

問4の出題について、1級は都道府県名を記入、2級は都道府県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言う考え方から「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、今年度は旅行の目的の主要な要素の一つにもなっている日本の有名なお祭り、伝統行事に焦点をあててみました。

解答のポイント（解答）

問 4		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	都道府県名	富山県()	奈良県()	埼玉県()	京都府()	徳島県()
	地 図	1 0	1 6	7	1 5	2 0
		(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
	都道府県名	山形県()	長崎県()	長野県()	大阪府()	秋田県()
	地 図	6	2 3	8	1 7	3

(注) 都道府県名欄の都道府県名は1級の解答、記号(数字)は2級の解答です。

(7) 1級で、「都道府県名：福岡県、地図：22」も、正解です(解説参照)。

解 説

- ・昨今のパッケージツアーの特色の一つとしてお祭りや伝統行事を実際に見たり、体験したりして楽しんでもらうことを目的とした旅行が増加しているようです。
- ・ということで、添乗中にお客様との間で話題に出る事も少なくないと思われる日本のお祭り・伝統行事を選んでみました。
- ・全般的にかなりの人が正解を得られていませんでした。特に都道府県の位置関係を地図上で認識できていない人が多かったのには少なからず驚かせられました。
- ・以下に出題したお祭り・伝統行事の概略を記しておきます。

(1) おわら風の盆：富山市八尾町で9月1日から3日まで行われる行事。

富山駅から電車で約20分、越中八尾駅から徒歩で約20分、格子戸や瓦屋根が町並みを彩る富山市八尾。毎年、稲の豊作を願う祭り「おわら風の盆」が11の町で行われます。前夜祭の8月20日～30日は、町によっては観光客も参加が可能。

約300年の歴史があり、地元の人には子供の頃から踊りを練習するといわれています。

この風の盆の見所は、唄や三味線、胡弓奏でる「地方」と踊り子が町内を一緒に進む「町流し」。哀調を帯びた旋律が独特の雰囲気醸し出しています。特に人目を忍ぶように編み笠で顔を隠した浴衣姿の「女踊り」は、踊り子の指先の動きが美しく、祭りを一層盛り上げています。

昨年は本番の3日間で約25万人近い観光客が訪れたともいわれています。

(2) お水取り：東大寺二月堂で3月前半に行われる仏教の行事。

正式名は修二会(しゅにえ)。東大寺二月堂の本尊十一面観音に対し、過去の罪障を懺悔し、国家安泰や人々の幸せを祈る行事。正式には十一面悔過(けか)法要というが、「お水取り」の通称で広く知れ渡っています。3月前半(旧暦2月)の約半月の間、特に選ばれた精進潔斎した僧侶たちが国家安泰や人々の幸福を祈願して、板に身をたたきつけるなど懺悔供養を行います。二月堂の縁からお松明で火を燈す光景はテレビのニュースなどでしばしば取り上げられ、古都奈良の風物詩となっています。

お水取りの通称は、東大寺領であった若狭の荘園から水を運搬してきたことに由来しているようです。

(3) 秩父夜祭り：例年12月2日・3日行われる埼玉県秩父市の秩父神社の祭り。

提灯で飾り付けられた笠鉾や屋台(山車)が市内を練り歩き、例大祭の3日の午後7時頃に、秩父神社から1kmほど離れた御旅所に向けて6台の笠鉾や屋台が出発し、クライマックスを迎えます。色とりどりの冬の花火がうちあげられるなか、笠鉾や屋台の曳き上げが行われ、6台の笠鉾・屋台が御旅所に整列すると斎場祭の儀式が行われます。日本三大曳山のひとつになっていると共に、この屋台行事は国の重要無形民俗文化財に指定されています。

(4) 鞍馬の火祭り：例年10月22日、京都由岐神社で行われる火祭り。

平安時代中期、世の平安を願って、御所に祭っていた祭神・由岐明神を鞍馬の里に迎えたときの行列の模様を現在に伝えているといわれています。22日夕、鞍馬街道沿いの家々では篝火がたかれ、夕刻6時、「神事にマイラッシャレ」の触れ声を合図に祭り姿の子供から大人までが大小の松明をかかげ、「サイレイ、サイリョウ」という掛け声を繰り返しながら街中を練り歩きます。

午後9時過ぎ、鞍馬寺の石段下には大小200もの松明が勢ぞろいします。祭りはクライマックスを迎え、若者が大きいもので5mもある松明をかつぎ石段を駆け上がります。燃え盛る松明の火は秋も深まる鞍馬の夜空を燃え上がらせ、その光景は何とも言えないもので観光客の目を惹きつけているようです。

(5) 阿波踊り：例年8月12～15日、徳島県(旧阿波国)内各地で行われる盆踊り。

約400年の歴史を持つ阿波踊りですが、なかでも徳島市の阿波踊りが県内最大規模でもっとも有名です。数十人の踊り手が「連」を組み、三味線・笛・鉦・太鼓などの2拍子の囃子によって町中を練り歩く。女性は優雅に、男性は腰を落として豪快に踊ります。

「偉い奴ちゃ、偉い奴ちゃ、ヨイヨイヨイヨイ、踊る阿呆に見る阿呆、同じアホなら踊らな損々・・・」と唄われることは皆さんもご存知のことでしょう。

毎年この4日間だけで100万人以上の観光客が(2006年は126万人)徳島を訪れるとされています。

(6) 花笠祭り：例年8月5～7日、山形県山形市で練り広げられる夏祭り。

東北を代表する夏祭りの一つとして全国的に親しまれており、この時期旅行会

社も数多くのツアーを出しています。

華やかに彩られた蔵王大権現の山車を先頭に、「ヤッショ、マカショ」の勇ましい掛け声と花笠太鼓が高らかに真夏の夜に響き渡り、あでやかな衣装に身を包んだ万を超える踊り手の躍動感あふれるダイナミックな踊りと、山形の花である「紅花」をあしらった笠の波がうねり咲き零れます。

(7) おくんち：例年 10 月 7 日から 3 日間、長崎市の諏訪神社で行われる祭礼行事。

長崎おくんちは、諏訪神社の氏子にあたる長崎市内の各町が巨大な傘鉾を先頭にして境内に進み、「だしもの」と呼ばれる様々な演目（奉納踊）を神前に奉納するものです。「だしもの」の種類としては、「龍踊（じゃおどり）」、「鯨の潮吹き」「太鼓山（コッコデショ）」、「阿蘭陀万歳」などポルトガルやオランダ、中国などの影響を受けた南蛮、紅毛文化の風合いを色濃くした独特でダイナミックな「だしもの（奉納踊）」を特色としています。

なお、「長崎おくんち」は、「博多おくんち」、「唐津おくんち」と併せて日本三大おくんちと呼ばれています。

(注) 出題文には、ただ「おくんち」とのみしか記載されていませんでしたが、「おくんち」というと、一般的には「長崎おくんち」を意味していることが多いと思われるので、「長崎おくんち」として、解答・解説をしておきましたが、もちろん、「博多おくんち」として解答していただいても県名、地図上の位置関係が正しければ正解としました。「唐津おくんち」は地図上の選択肢に該当の佐賀県がありませんので正解にはなりません。

但し、2 級では選択肢に福岡県、佐賀県は記載されていないので、長崎県のみを正解とします。

(8) 御柱祭り：長野県諏訪大社の六年目ごとの大祭。正式には「式年造営御柱大祭」。

寅年と申年の春に神山からモミの大木を曳き降ろし、上社・下社とも社殿の四隅に新しい柱を立てる祭事。起源は平安時代以前といわれています。

諏訪大社は、五穀豊穰、狩猟、風・水・農耕の神として古くから信仰されており、それらを祈願するものであったと推測されています。

直近に開催されたのは 2004 年、次回開催は 2010 年となっています。

(9) 天神祭り：例年 7 月 24～25 日に行われる大阪天満宮を中心とするお祭り。

天神祭りは全国の天満宮及び天神社で催される祭りを言いますが、通常、天神祭りと呼ぶと、大阪天満宮を中心として大阪市で行われる天神祭りのことを指します。

京都の祇園祭、東京の神田祭と並んで日本三大祭の一つ。

2 日目の 25 日は大川（旧淀川）に多くの船が行き交う船渡御（ふなとぎょ）が行われ夜には花火大会も行われます。

大川に映る簀火や提灯灯り、花火等の華麗な姿より火と水の祭典とも呼ばれています。

(10) なまはげ：大晦日に秋田県男鹿市の各家々で行われる伝統的な民俗行事。

冬に囲炉裏にあたっていると手足に「ナモミ」という火傷ができ、それを剥いで怠け者を懲らしめ、災いを祓い祝福を与える「ナモミはぎ」から「なまはげ」と呼ばれるようになったとされています。

鬼の面、ケラミノ、ハバキを身につけ、大きな出刃包丁を持った「なまはげ」が家々を訪れ、荒々しい声を発しながら怠け者、子供や初嫁を探して暴れ、家の主人はなまはげをなだめながら丁重にもてなします

問5 次の ~ について、現在

(A) 世界遺産条約で登録されているもの

(B) ラムサール条約で登録されているもの

それぞれすべてを選び、その番号を解答欄に記入してください。

(誤ったものを選択した場合は減点の対象となります。)

知床	釧路湿原	阿寒湖	白神山地
十和田湖	猪苗代湖	日光東照宮	尾瀬
富士山	天竜峡	上高地	黒部峡谷
法隆寺	琵琶湖	鳥取砂丘	出雲大社
原爆ドーム	高千穂峡	青島・鬼の洗濯板	
屋久島永田浜			

問5の出題について、1級は「(該当するものを)それぞれすべて選んで・・・」、2級は「(該当するものを)それぞれ5つずつ選んで・・・」の注意書きがあります。

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. 世界遺産条約、ラムサール条約についての知識を問う。

解答のポイント(解答)

(A) 世界遺産条約に登録されているもの	
(B) ラムサール条約に登録されているもの	

解 説

- (1) 世界遺産関係については、書籍・テレビ等から情報を得ることが比較的容易であること、TCSA を含めていろいろな場所で研修会・勉強会等が行われていること、旅行の目的地として人気があるため添乗で行く機会が多いことなどで、皆さんもかなり知識として身につけて頂いているようです。
- (2) 世界遺産に関しては、過去にも毎年のように出題していますので、世界遺産の詳細についての記載は今回省略します。昨年(平成17年度)実施の「一般教養 問

5(2)」の解説に世界遺産について載せていますのでそれをお読み頂ければと思います。

- (3) 世界遺産条約、ラムサール条約ともに、正確な理解をしていると思われる方は非常に少ないようです。
- (4) 屋久島は島全体が世界遺産リストに登録されているのではなく、屋久島の総面積約500平方キロメートルのうち、島の西部の海岸線から中央の山岳部にかけての島の約5分の1が登録されているのです。屋久島永田浜は、ラムサール条約の登録地にはなっていますが、世界遺産に登録されている範囲には入っていません。
- (5) 出題文にも明記してありますが、誤ったものを選択記入した場合は、正答数の得点から減点しています。そのため、1級の解答者の中では誤答数により得点を得られなかった人もかなりいました。

ラムサール条約について

イランの首都テヘランの北、カスピ海の近くに位置する小さな町・ラムサール。ここで、1971年に水鳥と湿地に関する国際会議が開かれ「特に水鳥の生息地として重要な湿地に関する条約」という条約が採択されました。一般には会議が開かれた都市の名前にちなんで「ラムサール条約」と呼ばれています。地球的規模で自然資源である湿地の保全を目的とした最初の条約ということになります。

- ・日本は1980年にラムサール条約に加入、釧路湿原が最初の登録湿地となりました。次いで伊豆沼・内沼、クッチャロ湖、ウトナイ湖が登録湿地となりました。
- ・2006年3月現在のラムサール条約締結国数：150カ国
登録湿地数：1591箇所
- ・2006年3月現在の日本の登録湿地数は33箇所となっています。
出題されている湿地のほかで比較的良好に知られているものとしては、霧多布湿原(北海道)、サロベツ原野(北海道)、奥日光の湿原(栃木県)、谷津干潟(千葉県)、三方五湖(福井県)、宍道湖(島根県)、秋吉台地下水系(山口県)などがあります。

日本の世界遺産候補について

わが国の世界遺産(2006年7月現在)

- ・自然遺産(計3地域)
- ・文化遺産(計10地域)

今年1月文化庁は文化遺産立候補地から4件について暫定リストへの追加記載を決定しました。また、政府は1月末自然遺産として小笠原諸島のリスト記載決定を発表しました。今後外務省を通してユネスコの世界遺産委員会へ提出、6月下旬には正式に記載される予定のようです。

今回新たに加わった暫定リスト記載の文化遺産候補4件と世界自然遺産候補は以下のとおりです。

- ・富岡製糸場と絹産業遺産群 日本産業革命の原点（群馬県）
- ・富士山（静岡県・山梨県）
- ・飛鳥・藤原 古代日本の宮都と遺跡群（奈良県）
- ・長崎の教会群とキリスト教関連遺産
- ・小笠原諸島（東京都）

ちなみに 2007 年 1 月現在、暫定リストも記載されているのは下記の通り 4 件です。

- ・石見銀山遺跡
- ・平泉 浄土思想を基調とする文化的景観
- ・古都鎌倉の寺院・神社
- ・彦根城

世界遺産今後の予定

まず、暫定リストに記載された物件の中から、準備が整ったものを政府が世界遺産センターに推薦、毎年 1 度開催される世界遺産委員会が登録の可否を審議することになっています。

世界遺産に登録できるのは、1 国について原則 1 件。今回の 5 件が正式に暫定リストに記載されると日本の暫定遺産は 9 件となり、すべてが世界遺産になるには毎年推薦しても 10 年近くかかるということになります。

問 6 次の (1)、(2) のそれぞれの設問に対する答えを指示に基づいて解答欄に記入してください。

(1) 次の 1) ~ 8) はいずれもある国際機関の名称、略称、本部・事務局の所在地を記したものです。 ~ に入る最も適当な語は何ですか。例にならって記入してください。

(国際機関名)	(略称)	(本部・事務局所在地)
(例) 世界保健機構	WHO	ジュネーブ
1) ヨーロッパ連合	()	ブリュッセル
2) ()	ASEAN	ジャカルタ
3) 石油輸出国機構	()	ウィーン
4) 経済協力開発機構	OECD	()
5) 世界貿易機関	()	ジュネーブ
6) 国際教育科学文化機関	()	パリ
7) ()	UN	()
8) ()	IOC	()

解答のポイント（解答）

問 6	(1)				
		EU	東南アジア 諸国連合	OPEC	パリ
		WTO	UNESCO	国際連合	ニューヨーク
		国際オリンピック 委員会		ローザンヌ	
	(2)				
		クーベルタン	アテネ	イ	ア
		エ	長野	ソウル	メルボルン
		トリノ	荒川静香	北京	バンクーバー

解 説

(1) 国際機関のうち、新聞、テレビ等のマスコミによく登場する国際機関を中心に出題したものです。

・誤解答で、 の「OPEC」を「APEC」、 の「ローザンヌ」を「ジュネーブ」としたものがかなりあり目立ったようです。

・ で「国連」は不正解とします。記述されている他の機関を見てみますと、すべて略さずに正式名称で記載されています。こういうところ（例にならってと記載されている）にも注意を向けて、「国際連合」と記入して欲しかったと思います。

・ で「国際オリンピック」の後の「委員会」が、協会、連盟、機構などとした誤解答が目立ちました。固有名詞は正確に最後まで覚えておくことが必要です。

なお、「国際」が記入されていないものも、誤解答としました。

上記 に関して、厳しいようですが正確さが必要ということで、敢えて上記のような採点方を行っています。

・以下に、出題した国際機関の概略を参考までに記しておきます。

1) ヨーロッパ連合・EU・ブリュッセル：

既存の経済、石炭、鉄鋼、原子力の各欧州共同体の3者を一体化して1967年にEC（ヨーロッパ共同体）が設立され、さらに、1993年11月に発効したマーストリヒト条約により分野を拡大して、「欧州連合」と改称したものの。

加盟国内の関税撤廃、域外に対しては共通関税の設定、域内における共通通商政策の採用がその基本となっています。また、EUの大きな目標の一つでもあ

った通貨統合も単一通貨ユーロが導入され、2002年1月1日から紙幣や硬貨が市中に流通しています。

2007年1月には、ブルガリア、ルーマニアの2カ国が加盟し、現在の加盟国数は27カ国となっています。(ユーロ通貨を導入している国は13カ国)

2) 東南アジア諸国連合・ASEAN・ジャカルタ：

東南アジア地域内の政治・経済・社会・文化・科学などの発展、協力、相互援助などを目的とした組織で、1967年にバンコックで設立。

加盟国は現在10カ国。設立当初は経済・社会分野での地域協力を目的としていましたが、現在は政治協力も目的に加えられているようです。

3) 石油輸出国機構・OPEC・ウィーン：

メジャーと呼ばれる国際石油資本による一方的な原油価格の引き下げに対抗して設立され、のちに原油価格の決定権を握るに至った石油輸出国による組織。1960年にイラク、イラン、サウジアラビア、クウェート、ベネズエラの5カ国によって発足しましたが、現在は、12カ国が参加しています。

4) 経済協力開発機構・OECD・パリ：

加盟国の協力によって経済の安定成長と貿易の拡大につとめ、さらに発展途上国援助の促進と調整という世界的視野にたつて国際経済全般について協議することを目的としています。戦後の欧州復興計画(マーシャルプラン)の受け入れ機関である欧州経済協力機構(OEEC)を改組したかたちで1961年に発足。

加盟国は発足時の20カ国から、現在は、日本、韓国、オーストラリア、ニュージーランドなどが加わり30カ国になっています。

5) 世界貿易機関・WTO・ジュネーブ：

自由貿易促進を主たる目的として作られた国際機関。GATT(ガット)ウルグアイラウンドにおける合意に基づいて1995年にGATTを発展解消させて成立したもの。WTOはGATTを継承したのですが、GATTが協定に留まったのに対し、WTOは機関であるのが根本的な違いとなっています。

自由(関税の撤廃、数量制限の原則禁止)

無差別(最恵国待遇、内国民待遇)

多角的通商体制

を基本原則とし、物品貿易だけでなく金融、情報通信、知的財産権やサービス貿易も含めた包括的な国際通商ルールを協議する場となっているようです。

現在の加盟国数は150、加入交渉中の国は30。

ロシアの加盟は難航していた米国との交渉が妥結し、2007年半ばには加入するものと見込まれているようです。

6) 国際教育科学文化機関・UNESCO・パリ：

1945年11月に国際連合の専門機関として発足したユネスコは、教育・科学・文化の面で国際協力を進めながら、世界の平和と人類の福祉に役立つことを

目的とした機関です。ユネスコの本部はパリのエッフェル塔の近くにあり、中庭には日本から寄贈されたイサム・ノグチの日本庭園や、安藤忠雄設計の「瞑想の空間」があります。現在の加盟国数は191、準加盟国6となっています。

またユネスコは、世界各国に「世界遺産条約」を結ぶことや、世界遺産の保護を呼びかけ、条約を結んだ国に対しては、世界遺産リストに登録すべき物件を推薦するように働きかけています。

7) 国際連合・UN・ニューヨーク：

国際連合は世界の平和と安全の維持を主目的に、紛争の平和的解決・集団安全保障・軍備縮小、経済的・社会的国際協力、国連信託統治などを目標に1945年に設立されました。原加盟国は第二次世界大戦の連合国に属する51カ国で、その後の加盟国を併せて192カ国（一番最近加盟したのは2006年6月に加盟したモンテネグロ）に及んでいます。

主要・専門機関として、安全保障理事会、国際司法裁判所、国際労働機関、国際教育科学文化機関、世界保健機構、国際通貨基金、世界貿易機関などがあります。

国際連合の4つの重要な目的

- ・全世界の平和を守ること。
- ・各国の間に友好関係を作り上げること。
- ・貧しい人々の生活条件を向上させ、飢えと病気と読み書きの出来ない状態を克服し、お互いの権利と自由の尊重を働きかけるように、共同で努力すること。
- ・各国がこれらの目的を達成するのを助けるための話し合いの場となること。

8) 国際オリンピック委員会・IOC・ローザンヌ：

1894年にフランスのクーベルタン男爵が提唱して創設された国際組織。

第1回大会は1896年に古代オリンピック開催国であるギリシャのアテネでされました。大会は4年ごとに夏季、冬季に分けて開催されます。

加盟国は国単位ではなく、各国の国内オリンピック委員会単位となっています。

来年（2008年）の夏季大会は北京（中国）、2010年の冬季大会はバンクーバー（カナダ）で開催されることが決まっています。

(2) 2006年は4年に1度のオリンピック開催年でもありましたので、期間中はオリンピックに関する話題で持ち切りだったことと思います。そこで今年はオリンピックに関する事柄を採り上げてみました。

- ・4年に1度のこの祭典に合わせて、ツアーもが企画されることが多いので、添乗員としても概略の知識は必要となるでしょう。
- ・この問題では、人名、都市名を解答するよう求めているのであって、地域名、国名を解答した場合は不正解となります。ここでも問題をよく読んでいないと思われる方

が散見されました。(例：ソウルを韓国、北京を中国)

・さすがに、 の「荒川静香」はほとんどの方が正解でした。

・

1) クーベルタン、 アテネが正解です。

近代オリンピックの第1回大会は、古代ギリシャのオリンピアの祭典をヒントにして、フランスの教育学者クーベルタン男爵の提唱により1896年オリンピック発祥の地ギリシャのアテネで行われました。

2) イのストックホルムが正解です。

日本が初めてオリンピックに参加したのは1912年の第5回ストックホルム大会です。これはオリンピックの普及に腐心したクーベルタン男爵の強い勧めによるものといわれています。

3) アの織田幹雄、 エの前畑秀子が正解です。

日本人初のメダリストは1920年の第7回アントワープ大会でテニスの男子ダブルスに出場して2位となった熊谷、柏尾の両選手。

初の金メダリストは、1928年の第9回アムステルダム大会での三段跳びの織田幹雄と200m平泳ぎの鶴田義行。

また、初の女性メダリストは1928年の第9回アムステルダム大会陸上800mの人見絹江(銀メダル)で、初の金メダリストは1936年第11回ベルリン大会で200m平泳ぎの前畑秀子。

冬季オリンピックでの初のメダリストは1956年の第7回コルチナ・ダンペッツォ大会で回転で2位の猪谷千春、初の金メダリストは、第11回札幌大会でスキー・のジャンプ70メートル級の笠谷幸生。

(参考) 上記のほか、選択肢に記載されている選手

南部忠平：1932年ロサンゼルス大会：三段跳び金メダル、走り幅跳びで銀メダル

田島直人：1936年ベルリン大会：三段跳び金メダル

西 竹一：1932年ロサンゼルス大会：馬術障害飛越個人で金メダル

青木まゆみ：1972年ミュンヘン大会：競泳女子100mバタフライで金メダル

岩崎恭子：1992年バルセロナ大会：競泳女子200m平泳ぎで金メダル

4) 長野が正解です。

日本国内でのオリンピック開催は、夏季オリンピックを東京(1964年)、冬季オリンピックを札幌(1972年)、長野(1998年)で行っています。

5) ソウル、 メルボルンが正解です。

6) トリノ、 荒川静香が正解です。

イナバウアー：トリノオリンピックで金メダリストとなった荒川選手により一躍有名になったフィギュアスケートの技の一つ。

両足を前後に開き、つま先を左右に開いた状態を維持しながら一定時間だけ横移動

するもの。荒川選手のトレードマークにもなっている上半身を後ろに反らす技はレイバック・イナバウアーとも呼ばれています。

7) 北京、バンクーバーが正解です。

(参考) 古代オリンピックについて

ギリシャのオリンピアで、主神ゼウスに捧げる祭典競技がその起源。記録に残っている最初の競技は紀元前 776 年で、4 年に一度行われ、紀元 393 年まで 1169 年間続けられました。走路の長さは 192.27m で、1 スタディオンと呼ばれ、これがスタジアムの語源となったと言われています。競技は戦争中も中断されることなく、優勝者にはオリーブの枝で編んだ葉冠が与えられ、その彫像が聖域内に建てられていたとも言われています。

問7 次の(1)～(10)はいずれも最近の新聞・テレビ等によく出てくることばです。この中から3つを選びそれぞれ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) ワンセグ放送
- (2) ブログ
- (3) シナジー効果
- (4) メタボリックシンドローム
- (5) オンブズパーソン
- (6) ウイニー
- (7) 毒薬条項(ポイズンビル)
- (8) スターアライアンス
- (9) ロハス
- (10) 地上波デジタル放送

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

出題の趣旨

1. 問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) ワンセグ放送(one segment broadcasting)

地上波デジタル放送による移動体向け放送サービスのこと。

携帯電話やカーナビなどの移動体通信機器で地上波デジタル放送を受信できるサービ

スのことで、2006年4月に東京、名古屋、大阪を中心に本放送が始まりました。地上波デジタル放送では、1つのチャンネルに割り当てられた放送用電波を13個のセグメントに分割し、そのうち12個のセグメントをハイビジョン放送、残りの1個のセグメントを移動体向けに使用します。1個のセグメントを使った放送サービスであることからワンセグ放送と名付けられました。

正式には「携帯電話・移動体端末向けの1セグメント部分受信サービス」と言われています。

従来のアナログ放送と異なり、移動時でも比較的安定した受信が可能であることから携帯電話等の携帯機器での受信や車載受信機が数多く商品化されています。

(2) ブログ(blog)

ウェブログ(Web-log)の略称で、ニュースや事件、趣味などに関し日記形式で自分の意見や論評などを書き込むインターネットのサイトやホームページ。開設者が個人の意見を表明していくことを基本としている点が掲示板と、閲覧利用者が自由に意見を書き込める点がこれまでのホームページと異なり、個人ジャーナリズムとして注目されているところです。

(3) シナジー効果(synergy effect)

二つ以上の有効成分が重なり合うことでそれ以上の効力を発揮することを指します。いわゆる相乗効果のことで、例えば漢方薬のようにいくつもの生薬を組み合わせるときに、単品で飲むときよりも複数を組み合わせたときのほうがよく効くならば、それはシナジー効果が働いていると言えるでしょう。また、コンビニエンスストアや小売店に銀行端末を設置することで来客数を増やし商品購入につながれば、それもシナジー効果が働いていると言えるでしょう。

(4) メタボリックシンドローム(Metabolic syndrome)

最近、内臓脂肪と生活習慣病に関する話題をよく耳にします。肥満、高脂血症、糖尿病(高血糖症)、高血圧などです。これらが複合した状態を「メタボリックシンドローム」といい、その病気の原因は内臓脂肪型肥満、脂質代謝異常、糖代謝異常、血圧異常などが考えられるようです。

メタボリックは「代謝」を意味し、シンドロームは「症候群」を意味します。

直訳すると「代謝異常症候群」という意味になります。

おへその高さの腹囲が男性で85cm、女性で90cm以上の方はメタボリックシンドロームの疑いがあるので注意が必要です。

メタボリックシンドロームとは、この腹囲の基準に加えて高脂血症、糖尿病(高血糖症)、高血圧のうち、2つ以上に該当するとメタボリックシンドロームといえます。

主な原因は、食べ過ぎと運動不足のようです。食生活と運動で予防・改善ができる場合も多いとのことですので、早めに生活習慣を見直し、メタボリックシンドロームとさよならしたいものです。

(5) オンブズパーソン(ombudsperson)

スウェーデン語の ombudsman + 英語の person からなる語で、「代理人」を意味します。

国民の行政機関に対する苦情や行政活動の監視・告発などを行うことを職務とするもの。いずれの党派にも加担しないで、冷静な判定者の役割を果たす人や委員会のことをいいます。

もともとスエーデンで始められた制度で「オンブズマン」と呼ばれていたものですが、「パーソン」という名称を使用するようになったのは男女平等を志向したものでしょう。男性を表す「マン」ではなく性別を問わない「パーソン」という言葉を使うことによりより多くの女性の参加を期待したものと考えられます。

わが国においては国レベルではまだ確立していない部分もあるようですが、自治体レベルでは「市民オンブズマン」を中心に各自治体の議会・行政の監視活動を続ける自治体もかなり結成されているようです。

(6) ウイニー (Winny)

インターネットを通じて、各自のパソコンに所有している音楽、写真、映像などのデータをユーザー同士が共有し、交換し合う「ファイル交換ソフト」の一種を言います。特定のサーバーを使わないためきわめて匿名性が高く、現状では一度流失したファイルを完全には削除・回収できないとされています。

ウィニーの匿名性は、著作権法に抵触するような違法なファイル交換を行いたい者にとって都合の良いものであったため、利用者数は急速に拡大していき、多くの事件を引き起こし社会問題にまでなっています。開発者の東大助手(当時)は著作権違反幫助容疑で逮捕され、現在も公判中となっています。

(7) 毒薬条項 (ポイズンピル) (Poison pill)

直訳すると「毒薬」ですが、企業が敵対的買収を抑止・防衛するための手段の意。敵対的買収は狙われた企業の取締役会の意向に反して買収し、合併・統合を行うこと。敵対的買収者が現れた場合、企業が既存株主に新株を発行し、買収者の議決権割合と所持する株の価値を下げたり、買収にかかる総費用を増大させることにより買収を困難にする企業防衛策をいいます。これにより、買収者の意思をくじいて時間的余裕を得られ、交渉が買収者のペースで一方向的に進むことを阻止したり、他の友好的な買い手と交渉を進めることが出来るようにするのが目的となっています。

(8) スターアライアンス (Star Alliance)

お客様に、より快適に、よりスムーズに旅をいただくとの目的で誕生した世界最大規模の航空会社の国際企業提携。

エアカナダ、ユナイテッド航空、ルフトハンザ航空、スカンジナビア航空、及びタイ国際航空によって、1997年5月に設立された、世界で最初の航空連合でもあります。その加盟航空会社によるコードシェア便は世界各地に広がっており、世界各都市を結んだ充実したネットワーク、多数の空港ラウンジ、スムーズな乗り継ぎ、マイレージの積算をはじめとした快適なサービスのお客様への提供を目指しています。日本の航空会社では全日空が1999年より加盟しています。

世界の航空連合にはこのスターアライアンスの他に、ワンワールド(BA, AA を中心[この4月より日本航空も加盟予定])や、スカイチーム(AF, デルタ を中心)がありますが、

これらと比較して加盟航空会社が多く（18社）、世界の全地域をカバーしていることがこのスターアライアンスの最大の特徴となっています。

（9）ロハス（LOHAS = Lifestyles Of Health And Sustainability）

LOHASとは Lifestyles Of Health And Sustainability という英文の頭文字をとって作られた略語。「人間の健康と環境の保護を最優先し、持続可能な社会のあり方を追及する、新時代のライフスタイル」というコンセプトのようですが、要するに、省エネやリサイクルを心がけたり、自己治癒力で身を守ったり、スローなエコライフがロハス的な暮らし方ということになるようです。

高度成長期に先進工業国は、大量生産、大量消費で便利や豊かさを手に入れ、移動手段や情報伝達手段が驚くほど発達したお陰で、地球上の地域格差がなくなり一見裕福なように見えますが、その一方で環境汚染、地球温暖化といった深刻で複雑な環境問題に直面しています。また世の中は従来の産業構造にとらわれないクリエイティブな仕事や企業が台頭し、新エネルギー、社会正義、自己啓発などといった新しい価値観について深く関心を寄せる人々が出現してきました。こうした中で健康や環境を重視したライフスタイルを持つ新しい消費者層が生まれ、「特別なことは何もなくても、自分らしい生活・自分を癒せる生活」が、ロハスという概念であるということになります。

（10）地上波デジタル放送（ Digital terrestrial broadcasting ）

地上の電波塔から送信する地上波テレビ放送をデジタル化したもの。日本では2003年12月に関東圏、中京圏、近畿圏の三大都市圏で放送が開始されました。

映像や音声を0と1のデジタル信号に置き換えて送信するデジタル方式によって全国どこの地域でも、より高品質な（ゴーストや雑音のない）映像と音声を受信することができるようになりますと言われています。

地上波デジタル放送は2006年12月までに全国都道府県庁所在地で開始されていますが、その後、放送エリアを順次拡大し、2011年7月24日までに現行のアナログテレビ放送は終了することになっています。

（参考）地上波デジタル放送になると、

- ・音がよくなる。
- ・CD並みの高音質になる。
- ・映像がきれいになる。
映像が二重になるゴーストやザラザラ画面（ノイズ）がなくなる。
- ・テレビ画面の電子番組表から見たい番組を簡単に検索することができる。
- ・車での移動中でも、携帯端末で安定した画像を楽しめる。
- ・データ放送の利用で天気予報や地域情報など見たいときに見ることができる。

いわゆる「見るだけのテレビ」から「使うテレビ」に変化していくのです。

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(メタボリックシンドローム、ウイニー等)および身近な事例(ブログ、地上波デジタル放送等)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、「ブログ」「ウイニー」「シナジー効果」「ワンセグ放送」等となっています。

英 語

昨年から、添乗の現場では相手の英語を聞き取る能力が大変重要であるという観点から、リスニングとディクテーションの比重を増やしました。ただし、リスニングテープを1回だけ流した昨年のやり方を改め、かなり長い会話や説明文をじっくり聞き込んだ上で解答してもらうために、今年度はテープを2回流すことにしました。リスニングとディクテーションに使用した会話と説明文の出典は、すべて『添乗英語教本』です。

リスニングのテープの内容は、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、総合2級の人はこちらを参照してください。

1級と2級は、次の2点で難易度の差をつけました。リスニングでは、1級は問題用紙に質問文(Questions)が印刷されていないのに対して、2級は印刷されている点です。またディクテーションでは、1級は解答用紙に読み上げられた文章を(固有名詞1つを除き)すべて記入しなければならないのに対して、2級は解答用紙に文章の一部があらかじめ印刷されている点です。同じテープを聞いても、2級の方が解答しやすくなっています。

英語試験を実施しての感想(224 ~ 225 ページ)も必ず読んでください。

問題1 . リスニングとディクテーション(書き取り)(24問、配点@2点)

これから聞いていただく8つのCONTEXTは、英語の会話または観光案内です。各CONTEXTに続いて、2つの質問と1つのディクテーション(書き取り)が読み上げられます。

質問については、正しい答えを選択肢 a~d から1つ選んで解答欄に記入してください。またディクテーションについては、読み上げられた英文を(解答欄にあらかじめ記入されている部分を除いて)解答用紙に書き取ってください。

CONTEXT 質問 ディクテーションの順に、CONTEXT #1 ~ #8 をまず一回流しますので、聞きとりながら解答を記入してください。次に、同じCONTEXT #1 ~ #8 をもう一度流しますので最初のときに分からなかったところをよく聞き直して、必要な訂正をしてください。

[CONTEXT #1]

MODEL CONVERSATION NO. 2 * (Ordering meals and another drink)

* 出典である『添乗英語教本』の文例 No.です。以下同じ。

- C: Which meal would you like, pork, chicken or fish?
Y: Give me chicken, please.
C: Here you are.
Y: And would you give this lady one more Campari soda?
C: OK. I'll be back in a few minutes.
Y: Also, one more gin and tonic for this gentleman, please.
C: Sure.... And how about you? Would you like more Scotch?
Y: Not for me, thanks.

Question No. 1: What kind of drink did the tour leader order for the gentleman?

- a. Scotch.
- b. Campari soda.
- c. Beer.
- d. Gin and tonic.

Question No. 2: What kind of meal did he order for himself?

- a. Chicken.
- b. Fish.
- c. Pork.
- d. Steak.

Dictation: Not for me, thanks.

[CONTEXT #2]

MODEL CONVERSATION NO. 19 (Confirming the dinner menu)

Y: May I talk to the manager, please?

M: You are speaking to him. I'm Jack Robinson, the restaurant manager.

Y: I'm Yamada, the tour leader of JEC USA Tour. I'd like to confirm the dinner menu for my group.

M: Yes, Mr. Yamada. As for the menu, we are offering you our four course menu. First, as an appetizer, you can choose either Blue Crab or Smoked Salmon or Baby Artichokes.

Y: What's Blue Crab like?

M: It's wrapped in savoy cabbage with sautéed mushrooms and roasted beet. It's very nice. Then, soup. Today's soup is Lobster & Roasted Corn Bisque. And as for entrées, we offer either Farm Raised Salmon or Sirloin Steak Au Poivre or Rack of Lamb. Each entrée comes with rice or potato and the vegetable of the day.

Y: Sounds delicious.

M: The, dessert and tea or coffee.

Question No. 1: Which of the following is NOT available as an appetizer?

- a. Baby artichoke.
- b. Marinated herring.
- c. Smoked salmon.
- d. Blue crab.

Question No. 2: Which of the following is NOT available as entrée?

- a. Lamb.
- b. Sirloin steak.
- c. Lobster.
- d. Salmon.

Dictation: I'd like to confirm the dinner menu for my group.

[CONTEXT #3]

MODEL CONVERSATION NO. 31 (Asking about attractions)

- Y: What's the coach tour like to Grand Canyon?
- S: The tour combines five spectacular sights, like the famous Hoover Dam and Lake Mead. You will travel through some dessert landscapes before you get to Grand Canyon South Rim. You'll have about 3 hours in Grand Canyon to stop at various view points.
- Y: Sounds exciting. How long does the tour take?
- S: About 14 hours, so you have to get up early in the morning.
- Y: Oh, is it such a long tour?
- S: Yes, Grand Canyon is about 450 km off from here. But I think it's worth trying. The coach is a late model Chevrolet Suburban and is perfect for off-road travel. It can carry a maximum of 14 persons and is equipped with leather interior and air conditioning.
- Y: All right. I'll ask my group and let you know how many people will go to Grand Canyon.

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

- a. The tour will take about 14 hours.
- b. The tour will allow you to spend about 3 hours in Grand Canyon.
- c. Grand Canyon is about 415 km away.
- d. The coach is suitable for traveling in bad conditions.

Question No. 2: Which of the following is NOT included in the Grand Canyon tour?

- a. Hoover Dam.
- b. Desert landscapes.
- c. Desert Valley.
- d. Lake Mead.

Dictation: What's the coach tour like to Grand Canyon?

[CONTEXT #4]

MODEL CONVERSATION NO. 6 (Reserving concert tickets)

- C: Los Angeles Philharmonic Orchestra Ticket Office. May I help you?
- T: Yes. Do you have four tickets for Wednesday's performance, Mahler's Resurrection at the Dorothy Chandler Pavilion?
- C: What type of seats would you like to reserve?
- T: I'd like four \$60 tickets in the First Level Orchestra.
- C: Four \$60 tickets ... OK. Your name and contact phone number, please?
- T: My name is Ms. Kawano. I'm staying in room 1143 of the Biltmore Hotel.
- C: All right. I'll hold your tickets at the venue box office. The performance starts at 8:00 p.m., so please pick up the tickets at the will-call window of the venue box

office by 7:30 at the latest.

T: All right. How long does the performance last?

C: About 2 hours.

T: I see. Thank you.

Question No. 1: Which of the following is NOT correct about the concert tickets?

- a. The tour leader reserved four \$60 tickets.
- b. The tour leader wanted seats in the Dress Circle.
- c. The tickets are for Mahler's Resurrection.
- d. The concert will be performed at the Dorothy Chandler Pavilion.

Question No. 2: Where will she pick up the tickets?

- a. At the reservation office.
- b. At the ticket office.
- c. At the venue box office.
- d. At the Biltmore Hotel.

Dictation: How long does the performance last?

[CONTEXT #5]

MODEL CONVERSATION NO. 14 (Picking up train tickets)

T: I have a reservation under the name of Mr. Yoshida. The reservation number is IR4312.

C: Yes Five round-trip tickets from Los Angeles to San Diego next Wednesday. The fare comes up to two hundred and sixty-five dollars.

T: Actually one passenger has cancelled, and now I need only four tickets both ways.

C: Well, you have to pay a cancellation charge of \$25.

Question No. 1: Which of the following is NOT correct?

- a. Mr. Yoshida has made the reservation.
- b. Round-trip tickets have been reserved for travel from Los Angeles to San Diego.
- c. The fare is \$53 per person.
- d. Actually five persons will travel together.

Question No. 2: How much will he pay, including a cancellation charge?

- a. \$237.
- b. \$240.
- c. \$257.
- d. \$265.

Dictation: I have a reservation under the name of Mr. Yoshida.

[CONTEXT #6]

WORDS AND PHRASES (In and around Las Vegas)

Located southeast of Las Vegas, Boulder City is the gateway to Hoover Dam, a 726-foot high concrete structure that creates Lake Mead. The dam, considered one of the seven man-made wonders of the world, offers tours of its electricity-producing system, which was completed in 1935. Tours begin at the Visitors Center which offers fabulous views of the dam from the observation level.

Lake Mead is the largest man-made lake in the Western Hemisphere. Both it and Lake Mohave to the south are part of the Lake Mead National Recreation Area, which is operated by the National Park Service. The recreation area offers five developed beaches and marinas, campgrounds, and other services. Boat and jet ski rentals are available at several points on the lake, and sightseeing boats, including the Desert Princess sternwheeler, also ply its waters.

Question No. 1: Which of the following is NOT featured about Hoover Dam?

- a. The largest dam of its time.
- b. A 726-foot high concrete structure.
- c. One of the seven artificial wonders of the world.
- d. Its electricity-producing system completed in 1935.

Question No. 2: Which of the following is NOT mentioned about the Lake Mead National Recreation Area?

- a. Developed beaches and marinas.
- b. Desert Princess sternwheeler.
- c. Lake Mohave.
- d. The Colorado River.

Dictation: Lake Mead is the largest man-made lake in the Western Hemisphere.
(Lake Meadのみあらかじめ解答用紙に記載)

[CONTEXT #7]

MODEL CONVERSATION NO. 52 (Sending for a doctor)

- F: Front desk. May I help you?
Y: Yes. This is Yamada. One of my group is sick in bed. Can you send for a doctor as soon as possible?
F: Yes. What seems to be wrong with him?
Y: It's a woman. Mrs. Keiko Abe in Room 1247. She has a bad stomachache and has been vomiting.
F: All right. I'll contact the hotel doctor immediately.
Y: Yes, please. How soon can he come?
F: I'll telephone him right away and I'll call you back.
Y: OK. Thank you.

* * * * *

- F: Mr. Yamada? This is the Front Desk. I've contacted Dr. Johnson, our hotel doctor. He says he'll get here in about half an hour.
- Y: Fine. In the meantime, can I have a thermometer and something like a washing bowl?
- F: All right. I'll have Housekeeping bring them to her room.

Question No. 1: What seems to be wrong with one member of the group?

- a. She has a stomachache.
- b. She has a headache.
- c. She has a toothache.
- d. She has a cold.

Question No. 2: When will the doctor come?

- a. Right away.
- b. In about half an hour.
- c. In about an hour.
- d. In about an hour and a half.

Dictation: Can you send for a doctor as soon as possible?

[CONTEXT #8]

MODEL CONVERSATION NO. 57 (Reporting a lost bag)

- Y: Excuse me. One of our bags seems to be missing.
- C: You came in on Flight 2555 from Las Vegas, right?
- Y: Yes. We checked 22 bags at Las Vegas Airport but only 21 bags came out.
- C: Can I have the claim tag for the missing bag?
- Y: Yes. Here you are.
- C: Would you fill in this Delayed Baggage Report, please?
- Y: Yes, but please check it here in this airport first. The suitcase may be somewhere in this airport.
- C: We'll do everything to find your baggage, but first we need to have this form filled in.
- Y: All right.
- C: Thank you. Which one seems to be most similar to your bag?
- Y: This one. Type 05.
- C: I see. And what colour is your suitcase?
- Y: Light brown.
- C: ... Is this your contact address?
- Y: Yes, we are staying at the Bonaventure Hotel till Wednesday, and on Thursday we return to Tokyo on your flight 897.

Question No. 1: What's the color of the missing suitcase?

- a. Dark green.
- b. Light blue.
- c. Light brown.
- d. Silver gray.

Question No. 2: Which flight did they take?

- a. Flight 2555.
- b. Flight 2455.
- c. Flight 897.
- d. Flight 869.

Dictation: Which one seems to be most similar to your bag?

出題の趣旨

添乗業務に関する会話と観光スポットの説明を、正しく聞き取り理解する能力があるかどうか。

解答 (ディクテーションは、問題文を参照)

問題 1 (リスニング)	正解		
CONTEXT #1		CONTEXT #5	
Question No.1	d	Question No.1	d
Question No.2	a	Question No.2	a
CONTEXT #2		CONTEXT #6	
Question No.1	b	Question No.1	a
Question No.2	c	Question No.2	d
CONTEXT #3		CONTEXT #7	
Question No.1	c	Question No.1	a
Question No.2	c	Question No.2	b
CONTEXT #4		CONTEXT #8	
Question No.1	b	Question No.1	c
Question No.2	c	Question No.2	a

解説

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

英語はすべて現地ガイドまかせにしてしまう添乗員ではなく、積極的に現地の人たちと

親しく話したり、交渉をしたりするために、会話力をつける努力をしよう。そのためにも、リスニングと英文の音読を日頃から練習し、耳を慣らし、英語の“音感”を磨くことが大切です。

全体の正答率はリスニングが 82.1%、ディクテーションが 62.1%でした。昨年のリスニング 57.6%、ディクテーション 48.6%と比べると、テープを 2 度聞くことができたことも幸いしたのでしょうか、かなり正答率が上がりました。実地においても、じっくり聞き分らないことは聞き直すことを心がけ、相手の言葉を正しく理解するようにしたいものです。

リスニングで正答率が 100%だったのは、CONTEXT #1 の No. 1、No.2、CONTEXT #2 の No. 1、CONTEXT #7 の No. 1、No. 2、CONTEXT #8 の No. 1、No. 2。また CONTEXT #2 の No. 2、CONTEXT #4 の No. 1、No. 2、CONTEXT #5 の No. 1 も、ほとんどの人が正解でした。反対に、全体の正答率を大きく下回ったのは、CONTEXT #5 の No. 2 と CONTEXT #6 の No. 1 で、いずれも正答率は 57.1%でした。驚いたことに、CONTEXT #3 の No.1 が正答率 0%、つまり正解者が皆無でした。正解は、グランド・キャニオンが「450km 離れている」という文章と合致しない「c. 415km 離れている」でしたが、数字がきちんと聞き取れていないことがうかがえ、大変残念な結果でした。

ディクテーションは、軽微な間違いの人にも 1 点を与えました。CONTEXT #1 と CONTEXT #4 は、いずれも正答率 100%でしたが、CONTEXT #5 (50%)、CONTEXT #6 (17.9%)、CONTEXT #8 (28.6%) は低調でした。CONTEXT #2 の“confirm”、CONTEXT #6 の“hemisphere”、CONTEXT #8 の“similar”などが聞き取れない、あるいは正しく書けない人が多かった。聞き取る力を鍛えるのとあわせて、基本語および旅行と添乗業務に関連の深い語彙や言い回しを覚えていくと、リスニング力がさらに増してきます。

問 2 . 慣用的な表現と作文の問題 (8 問、配点 @ 2 点)

以下の英文の空欄にあてはまる最も適切な語句を、それぞれの選択肢 a ~ d から 1 つ選んで解答欄に記入しなさい。

That all (). (それは時と場合によりけりですね。)

- a. depends b. counts c. works d. matters

If you don't (), would you smoke over there? (もしよろしければ、あちらで喫煙してもらえますか？)

- a. mind b. care c. object d. bother

Go straight and you'll run right () it. (まっすぐ行った突き当たりにあります。)

- a. to b. in c. into d. for

I want to make a () about (~ について苦情を言いたい。)

- a. claim b. complaint c. blame d. objection

Do you want some help with them? – Thanks, but I can () myself. (ありがとう、でも自分でやれます。)

- a. do b. handle c. work d. manage

I'll have my fingers (). (幸運を祈ります。)

- a. shaken b. crossed c. closed d. washed

Please give my regards to Mr. Yamada. I () will. (はい、そういたします。)

- a. definitely b. probably c. needlessly d. certainly

Fortunately for John, there are () for wheelchairs in the airport.

- a. lumps b. rumps c. ramps d. lamps

出題の趣旨

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

解答

問題 2	正解
	a
	a
	c
	b
	d
	b
	d
	c

解 説 (カッコ内の数字はそれぞれの正答率)

意味やニュアンスを正確に知っておこう。一部の語句だけではなく、文章ごと覚えておくことが大切です。設問に明記されているように「最も適切な語句」を正解とします。

正答率が高目だったのは、(71.4%) (100%) (85.7%) (92.9%) (71.4%)、逆に低かったのは (35.7%) (14.3%) (14.3%) の3問。 にびたり当てはまるのは「どうにかする、なんとかする」という意味の manage で、自動詞にも他動詞にも使

うことができます。 の正解は、段違いの道路やフロアを結ぶ「傾斜路」を意味する ramp です。高速道路へ出入りするための傾斜路も、車椅子のために設けられている傾斜路もこのランプ。旅行においてもバリアフリーの対応が大切な昨今ですので、ぜひ覚えておいてください。

問3 . 語句の問題 (8 問、配点@ 2 点)

下線の語句に最も近い意味を持つ語句を、それぞれ選択肢 a ~ d から 1 つ選び解答欄に記入しなさい。

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

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

Until you know a person well, avoid discussing religion, money, politics, or other controversial subjects.

- a. of personal nature b. too complicated to talk about
c. too delicate to talk about d. easy to cause a heated argument

Travelers should remove all metal objects prior to passing through the metal detectors in order to facilitate the screening process.

- a. quicken b. make easy c. suffer no damage from d. avoid

Unattended bags will likely to be confiscated by airport security.

- a. broken b. taken away c. held d. refused

Piazza Romana Restaurant is an Italian family restaurant that features a full menu of authentic Italian dishes.

- a. genuine b. traditional c. regional d. delicious

The name "Oklahoma" comes from the Choctaw words and literally means "red people."

- a. roughly speaking b. in other words c. word for word d. so to speak

Do you prefer electronic tickets, known as "e-tickets" or traditional paper tickets? There are pros and cons with both types.

- a. risks b. bad reputations c. disadvantages d. discontents

出題の趣旨

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

解答

問題 3	正解
	b
	d
	b
	b
	a
	c
	c

解説（カッコ内の数字はそれぞれの正答率）

設問通り、最も近い意味の語句を選ぶこと。旅行関連の文書などを読む際は、100%分からなくてもよいのですが、大体の意味を理解する英語力をめざしてください。まず文章全体の大意をとらえた上で、どんな意味の語句が下線部に入るべきかを考えてください。全体の意味がつかめると、分からない語句が一部あっても、類推することができます。

この「類推」を習慣づけることが大切です。すぐ辞書をひいてしまったりするとすぐ忘れてしまいがちですが、じっくり考えてみた上で、辞書などで確かめるようにすると、より確実に記憶に残ります。

正答率はきわめて低く、半数以上の正解があったのは、（85.7%）と（57.1%）だけでした。（21.4%）「virtually（ほとんど、実質的に）」の形容詞“virtual”は、「見かけはともかく実質的には、ほとんど現実の」という意味。最近インターネットの世界でよく使われる「バーチャル」がこれで、例えば“virtual reality”（バーチャル・リアリティ）といえは「コンピューターで味わえる現実感」ということです。（21.4%）“controversial”「論議を巻き起こしがちな」と（28.6%）の“pros and cons”「よし悪し」はやや難しかったかも知れませんが、（14.3%）の“confiscated”「没収される」は、入出国のセキュリティが厳しい今日この頃は必ず覚えておくべき語句でしょう。

問4．慣用的表現の正誤問題（5問、配点@2点）

以下の日本語につき、正しい英文で対応しているものには○印を、不適切な表現または間違っているものには×印を解答欄に記入しなさい。

そのレストランは高くないですか？

Is that a reasonable restaurant?

すぐに済みますから（ちょっとお待ちください）

It takes little time.

電話をお借りできますか？

Can I borrow your telephone?

7時に（来るよう）タクシーを頼めますか？

Could we have a taxi for 7 o'clock, please?

マネージャーとお話できますか？ はい、私が本人です。

May I talk to the manager, please? Yes. You are speaking to him.

出題の趣旨

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

解答

問題 4	正解
	×
	×

解 説（カッコ内の数字はそれぞれの正答率）

意味やニュアンスを正確に知っておこう。語句だけではなく、言い回し（構文）が大事なのですから、必ず文章ごと覚えておきましょう。（35.7%）は意外。“reasonable”は「妥当な、適正な、道理に合った」という意味ですから、“a reasonable restaurant”は「安上がりなレストラン（=an inexpensive restaurant）」ではありません。ただし、後に“price”ではなく“restaurant”が付いているため、ネイティブには「道理をわきまえた、まっとうなレストラン」と聞こえます。値段の上で「適正な値段のレストラン」と言いたいのなら、“Are the prices at that restaurant reasonable?”とすべきでしょう。

（42.9%）を間違えた人は、“little”（ほとんどない）と“a little”（少しはある）との違いを忘れていたのでしょうか。It takes little time. は「ほとんど時間がかかりません＝すぐに済みます」ということ。It takes a little time. と言うと、「少しは時間がかかります＝ちょっと時間がかかりそうですよ」と、正反対の意味になります。（35.7%）も予想外に低い正答率でした。“borrow”は「借りてどこかへ持って行く」という意味ですから、“May I borrow your bicycle?”とは言えるが、電話器をはずしてよそへ持っていくのでない限り、“Can I borrow your telephone?”ではなく、“Can I use your telephone?”と言います。

使った場面や相手により、日本人の間違った表現がたまたま通じてしまったことから、同じ間違いを繰り返している人は結構いるものです。誰にでも通じる正しい英語表現を学ぶように心がけましょう。

問5. 読解力と語句の問題（3問、配点@2点）

以下の英文は、観光ガイドから引用したものである。(1) ~ (3) に当てはまる最も適切な語句を、それぞれ選択肢 a ~ d から1つ選んで解答欄に記入しなさい。

Florence casts a spell in the way that (1) cities can, perhaps because of its sublime art; perhaps because of the views at sunset over the Arno; perhaps because of the way Florentine food and wine delight the palate. Maybe it's because the city has not changed much since the 16th century.

- a. many b. a few c. all d. few

For millions of people the Pyramids epitomize ancient Egypt: no other monument is so instantly recognized the world over. Did you know that of the Seven (2) of the ancient world, only the Pyramids of Giza have withstood the test of time?

- a. Mysteries b. Monuments c. Wonders d. Heritages

If you simply count heads, Shanghai is the biggest city in the biggest country on Earth. But numbers don't tell the whole story. Shanghai has a colonial past more intense than that of any other city in China, (3) Hong Kong.

- a. save b. including c. after d. but

出題の趣旨

観光地案内を英文で読み、その内容を正しく理解するだけの力があるか。慣用的な表現を知っているか、またその意味が分かるかどうか。前置詞をうまく使いこなせるか。

解答

問題5	正解
	d
	c
	a

解説（カッコ内の数字はそれぞれの正答率）

添乗員の常識的知識も働かせて考えてみよう。英語を使えるようになるということは、旅行情報や自分の仕事に必要な知識を、印刷物からはもちろん、インターネットからも、出会う人々からもふんだんに得ることができるということです。グローバルな交流の時代だからこそ、世界の共通語である英語をよく学んで、役立つ情報を自分のものにしてください。

全体に正答率はきわめて低調でした。(1)(35.7%)は、フローレンスという街がいかに魅力があるかを語っている文章であることが分かれば、文意をつかむことは難しくなはいはず。最初の文章“Florence casts a spell in the way that () cities can”のカッコ内を補った文章の大意を考えると、「多く(すべて)の都市にもできる“魔法のかけ方”」とは考えられず、「ほとんどの都市にはできない...」という意味であろうと推量できる。し

たがって“few”（ほとんどない）が正解となります。問4の で出てきた“little”、“a little”と同じ関係ですが、“a few”（少しはある）を使ってしまうと「他にも例はあることだが…」という意味になり、フローレンスのユニークさという論点がぼやけてしまいます。

(35.7%)は、旅行者としては常識的と思われる「世界七不思議 = the Seven Wonders of the World」という表現を6割以上の人が知らなかったのには驚きました。過半数の人が“Seven Mysteries”と答えていました。(7.14%)の正答率が極端に低かったのも不思議。この文章は「上海は、香港を除く中国の他のどの都市よりも植民地時代の過去を濃密にとどめている」と解釈するのが自然でしょう。したがって、“save”（～を除けば）が正解です。

問6. 読解力と語句の問題（3問、配点@2点）

以下の英文は、インターネットで検索したニューヨーク・ブロードウェイのミュージカルについての情報である。以下の設問の答えを、それぞれ選択肢 a ~ d から1つ選んで解答欄に記入しなさい。

Show name	The Phantom of the Opera
Show (1)	Winner of seven 1988 Tony Awards including Best Musical. It tells the story of the hideously deformed Phantom who lurks beneath the stage of the Paris Opera. The Phantom falls in love with the young Soprano, (2) to creating a new star for the Opera, by nurturing her extraordinary talents and employing all the skills at his disposal.
Venue	(3)

(1) に当てはまる最も適切な語句を選びなさい。

- a. digest b. commentary c. description d. story

(2) に当てはまる最も適切な語句を選びなさい。

- a. devoting himself b. making every effort c. working hard d. taking pains

(3) の欄に当てはまる最も適切な情報を、以下から1つ選びなさい。

- a. Tuesday at 7 pm, Wednesday through Saturday at 8 pm, Wednesday and Saturday at 2 pm and Sunday at 3 pm.
- b. 2 hours and 55 minutes, including one 15 minute intermission
- c. Orchestra: \$111.25, Mezzanine (Rows A-J): \$111.25, Mezzanine (Row K): \$66.25
All prices included a \$1.25 facility fee.
- d. Broadhurst Theatre, 235 West 44th Street (Between Broadway and 8th Avenue)
New York NY 10036

出題の趣旨

イベントなど、刻々と変わる情報はインターネットで得ることが常識になってきました。海外旅行であれば、最新情報はやはり英語サイトを利用するのが確実であり、情報量も豊富でしょう。

ウェブサイトの英語は、誰にでも分かり、誤解されないように書かれた「簡潔・明瞭」な表現が主流ですので、実用的な英語力を養うための絶好のテキストでもあります。自分の添乗する国や地域について最新のインターネット情報を英語で読む習慣をつけていこう。

最近では、お決まりの観光だけではなく、観劇、スポーツ観戦など、個人的な興味を持つお客様も増えてきています。そうした方々への情報提供のためにも、インターネットのイベント情報を活用したいものです。

解答

問題 6	正解
	c
	a
	d

解 説 (カッコ内の数字はそれぞれの正答率)

入場券手配や劇場、スタジアムなどに関する用語や表現も覚えておきたいもの。ホテルなどにある無料の情報誌やパンフレットを理解するためにも役立ちます。

(57.1%)の“Show ()”の欄は、『オペラ座の怪人』というショーについてあらすじだけではなく、受賞歴などの概要を説明しています。その内容から、“digest”(要約)でも“story”(あらすじ)でもなく、また“commentary”(論評)でもないので、正しい選択肢が“description”(解説)であることが分かります。“description”の動詞形“describe”は、“Please describe the missing suitcase.”「行方不明のスーツケースの特徴を説明してください」のように「(紛失荷物や引ったくり犯人などの)特徴をことばで述べる」という意味で使われますので、覚えておきましょう。

(42.9%)は、“devoting himself (to creating a new star)”だけが名詞句(=動名詞)を伴います。他の選択肢は、例えば“making every effort (to create a star)”のようにいずれも動詞の原形が付きます。

(42.9%)の“Venue”という言葉は「イベントや会議などの開催地、会場」という意味でよく使われる言葉です。例えば、“the venue for the 2008 Olympic games”「2008年オリンピック開催地」のように使います。当然ここでは『オペラ座の怪人』の公演劇場を指しています。

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(19~44ページ)

問2 1日目、空港での受付時、一人参加のお客さまが杖をついてこられ、「初めての海外旅行ですが、目が不自由なのでよろしくお願ひしたい。」との申し出がありました。全く見えないということではないようですが、階段などはお一人では上り下りが難しいようで、介助者なしでの参加はとても無理のように思われます。たまたま、隣のブースで受付をしていたベテラン添乗員の先輩もお一人での参加では海外旅行は無理ではないかと言っています。旅行会社からは何も連絡は受けていないうえ、添乗引継書(指示書)や参加者リストにもそのお客さまについての特記事項は全く記されていません。

この旅行参加は無理と思われるお客さまにはどのように対応したら良いですか。具体的に記述してください。

仮に、このお客さまが旅行参加となった場合の、旅行中の対応方を日程表も参考にして具体的に記述してください。

出題の趣旨

1. ハンディキャップ等のお客さまへの考え方と対応能力を問う。
2. 日程表の内容を考慮したお客さまへの気配り等が的確に行えるか。

解答(例)のポイント

(1) 旅行参加は無理と思われるお客さまへの対応方について

お客さまにこのコースの参加について「介助者の同行なしでの参加はとても無理のようです」と具体的な例を挙げて、添乗員としての意見をお伝えする。

以上の点から、お客さまが介助者の同行なしでの旅行参加は無理ではないかという観点で対応する。

日本からの介助者の同行は時間的にも不可能と思われるので、現地滞在中の介助者等のアシスト(場所によっては車椅子等も含む)の確保を提案する。

お客さまがこの提案も拒否し、あくまで一人での参加を希望した場合、旅行会社に連絡し担当者の指示を仰ぐ。

旅行会社がお客様の参加は無理があると判断した場合、その旨をお客さまに伝えるとともに、旅行開始前の旅行会社側からの契約解除になることも重ねて伝え、ご了解をいただく。

(2) 旅行参加となった場合の旅行中の対応について

添乗員は参加者全員に平等に対応する必要があるため、旅行中かかりきりになることはできない旨、従って一部参加できない場合が生じるかもしれないなどご不便をかけることもありえることを前もって伝え、本人の了解を得ておく。

航空機、バス等については出入り口に近い便利な座席を確保するなどの配慮を行う。宿泊ホテルについては障害者用の部屋を確保してもらえよう、またはそれができないときは徒歩区間のできるだけ短いエレベーター等に近い部屋を確保するよう努力する旨伝える。

旅行中、添乗員はできるだけお客様の近くにいるよう配慮を行い、お客様の安全確保に心掛ける。

見学中等はできるだけ手を添えておいてもらうなどお客様本人の協力をお願いするとともに、ガイド、ドライバーにも協力を依頼する。

階段等の上り下りの多いときや、ガイドなしで添乗員のみするときなどで、添乗員としてとても無理だと判断した場合は、お客様の安全確保のためにも車内またはその場でお待ちいただくようお願いする。

ホテル滞在時等を含め、緊急事態発生の際の緊急連絡方法を確認する。

他のお客様へ状況を説明しご理解とご協力を仰ぐ。

旅行中十分な対応ができないと考えられる場合、介助者の付き添い手配（もちろん費用はお客様負担）等についてお客様本人と相談・検討する。

現地ランドオペレータ、企画旅行会社等関係先に報告して、状況により協力・援助を仰ぐ等の措置をとる。

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。

本格的な高齢化社会を迎えて、今後は出題のような事例が増えてくるものと予想されます。

(1) について

具体的な例としては、「徒歩での観光が多いこと」「旧市街の観光では石畳や階段が多く歩行に難があること」「航空機、バス等乗り物の乗降が多いこと」「
」「
」。

お客様の気分を害さないような言葉遣い、気配りをしながら行うことが大切です。

約款上、「特別な配慮を必要とする旅行者は契約の申し込み時に申し出ること」と、旅行業者としては、「可能な範囲内でこれに応じる」、さらに、「申し出に基づき旅行者のために講じた特別な措置に要する費用は旅行者の負担とする」ことが規定されています。

同伴者のサポートがなければ予定する旅行サービスを受けること自体が困難と思われる

る障害をもつ参加者が、全くそうした状況を旅行会社が知らないまま集合場所に来られても旅行会社としては対処のしようがないということで、事前に申し出てもらいたいとしてこうした規定ができたのです。

申し出がないまま、健常でない（本件の場合は視力に障害をもつ）お客様が受付にこられた場合、そのお客様の申し出をしなかった理由、身体的状況、旅行への適応の可能性などよくお聞きすることが大切です。申し出がないことだけで旅行参加のお断りをするのは適当ではないと思います。

旅行会社への連絡に当たっては、障害の状況についての添乗員の所見と、参加しようとするお客様本人の意見、参加を認めたときの対応の可能性についての添乗員の意見などできるだけ正確に述べる必要があります。

ただし、一応一人で行動はできるが、介助者の援助が必要であるにもかかわらず、介助者なしで参加したいというときは、申し出がないことを理由に参加をお断りすることが適当だろうと思います。しかしながら、実際問題としてそれが困難な場合は、援助がないために行動に支障が生じて、健常でないお客様がそのような事態が生じることを承知であることを条件に参加していただくよう合意することが適当ではないでしょうか。

企画旅行実施にあたって安全確保債務を負う旅行業者としては、客観的にその旅行に耐えられないとみられる旅行者が無理をしてでも参加してこようとする際には、その参加を断る必要があることから、旅行開始前はもちろん、開始後でも契約を解除して旅行を中止することが約款上できることになっています。とはいえ、解除ないし拒絶の仕方には注意が必要と思われます。まずは、旅行が可能になるよう検討と努力が必要でしょう。それでもだめな場合には、なぜ駄目なのか十分に説明した上で、はじめて契約を解除することになります。ここでの説明責任は非常に重要であると思います。これを軽視すると、思わぬ形で社会的非難を受ける危険性があるということを認識しておく必要があります。

（２）について

添乗員は参加者全員に対して公平にサービスを提供しなければ、他のお客様からのクレームにつながることは必至です。ハンディキャップのお客様とはいえ、特定のお客様に対する心配りは公平の原則に反することになります。

～ 手助けが必要な場合はどのようなときか、そのときにはどうすれば良いのかをお客様に尋ね、可能な範囲内でお客様の希望に添えられるよう努力することも大切です。

本体との別行動等が必要になった場合には、本人の意向を十分お聞きした上で、進めることが大切なのは言うまでもありません。

他のお客様への協力を呼びかけるのは、ご本人のご意向も伺ったうえで慎重に行う必要があります。

安易な協力の依頼は他のお客さまから「人の世話をするために来たのではない」とのクレームが出た例もありますので注意が必要です。

添乗員の業務の遂行への支障度、他のお客様へのサービス・お世話の不備・不満等で旅行中の旅程管理など添乗業務に対し十分な対応ができないと考えられる場合は、現況を説明の上、お客様本人と話し合ってみることも必要ではないでしょうか。

当面の対応を行うと同時に旅行会社等に報告をして、状況の変化や万一の事態が起こった場合に迅速な対応ができるようにしておくのは当然のことでしょう。

ハンディキャップのある方々へどのような配慮をしたら良いのかは、どの程度日常生活ができるのかも関係してきますが、一人で旅行に参加するくらいですから、ある程度はご本人も自信があつてのことと考えられます。

従って、あまりハンディキャップのことを強調したりするのは却ってお客様のご不興を被ることにもなりかねません。基本的には全行程を同一行動していただくことを心がけましょう。行程の短縮や別行動等が必要な場合には、こちらサイドで一方的に決めるのではなくご本人の意向もよくお聞きして進めることが大切です。

とはいえ、添乗員は「障害者や高齢者など社会的に不利を受けやすい人々が、社会の中で他の人々と同じように生活し、活動することが社会の本来あるべき姿である。」をよく理解しておく必要があるのではと思います。

補足及び採点の感想

類似問題が総合1級平常時添乗業務 問2に出題(44ページ)されていますので、そちらも参考にしてください。

問3 1日目、ホテルでのチェックイン後、部屋に入った1組の中年姉妹のお客さまから、「部屋にはダブルベッドが1つしかない。これでは私達は眠ることも出来ないので、ベッドが2つある部屋に至急変更して欲しい。」と添乗員に連絡がありました。ホテル側に確認すると、苗字が同じなのでご夫婦と勘違いし、ダブルベッドの部屋を用意したとのこと。

また、本日は超満員でツインベッドの部屋については1部屋も空きがないので我慢して欲しいとのことでした。

このお客さまに対する当面の対応方について具体的に記述してください。

最終的にツインの部屋が用意できなくて、この日だけはこのダブルベッドの部屋で泊まることになりました。

お客さまは一日目から不愉快な思いをさせられたとたいへんお怒りになっており、このケースは旅程保証が適用され補償金がもらえるのではないかとおっしゃっています。

この場合の旅程保証の適用はどうなりますか。適用の有無とその理由について具体的に説明してください。

出題の趣旨

1. 不測の状況下、旅行条件相違等のトラブルへの適切な対応方と、お客様に対する心遣

い、気配り・配慮が臨機応変に行うことができるか。

2. 旅程保証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

(1) 当面の対応方

丁寧なお詫びと説明をホテル側のマネージャーを伴って行い、同時にホテル側には条件に合う部屋を提供してもらえよう再度強力に依頼する。

該当の部屋にエキストラベッドを入れることができないかホテルと交渉する。

ご夫婦等でダブルベッドの部屋でもよいというお客様がいないか、いればその部屋との交換を要求する。

添乗員の部屋がツインベッドの部屋であれば該当の部屋との交換を要求する。

ダブルベッドの部屋を空きがあればシングルルーム2部屋(追加料金なしで)に変更することができないかホテル側に交渉する。

どうしても部屋の都合が見つからない場合は、今晚一晩だけ我慢して頂くようお客様に願います。

翌日はこのお客様の部屋は必ずツインルームを確保してもらうべくホテルと交渉する。お客様のお気持ちを配慮しつつホテル側からのプラスアルファのサービスの提供をもって少しでもお客様の怒りを和らげると共にご了解いただけるよう努力する。

(2) 旅程保証適用の有無

旅程保証が適用され、変更補償金の支払いが必要となります。

旅行業約款に明記されている、「宿泊機関の客室の種類の変更」にあたりますので、変更補償金の支払いが必要になります。

ここでいう「客室の種類」とは洋室の場合「シングル」「ツイン」「ダブル」「トリプル」「スタンダード」「スイート」等の別をいいます。

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。

(1) について

まず、丁寧なお詫びと事情の説明が必要です。本件の場合、「ホテル側がご夫婦と勘違いして」とあるので、ホテル側のミスであることは明白です。従って事情説明にはホテルのマネージャークラスの人と一緒に対応した方が良いと思われそうですが、主体はあくまで旅行会社であることを忘れてはいけません。

取り敢えず、お詫びとこの場を収める方法を考えます。条件に合う部屋が何とか確保できないか、何か他の方法で補うことはできないか等お客様のご意向も伺いながらホテルと相談し、最大限の努力を払い条件相違の解消に向けて努めましょう。

の場合には、お客様のうち一人はエキストラベッド使用となりますので、お客様の了解・納得を得ることが当然必要となります。

ツインベッドの部屋は1部屋も空きがないと言っていますが、シングル部屋につい

ては明記されていません。一応あためてみるべきでしょう。空きがあればもちろん追加料金なしで利用できるよう交渉する必要があります。

この場合、お客様は二人とも一人部屋になりますので、納得いただけることが必要なのはいまでもありません。

ホテルには翌日のこのお客様の部屋をツインルームで確保することを最優先にしてもらうべく交渉し、出来れば確認をとっておくことが大切でしょう。

3日目以降のホテルについては、可能な限りの配慮をすると共に、このお客様についてはもちろんのこと、他のお客様についても同じようなミスが起こらないよう確認を徹底することが必要です。

ホテルからのプラスアルファのサービスの提供も有効な対応策の一つかも知れませんが、お客様のご意向を見極めるなどして慎重に行う必要があります。安易にサービスの提供を申し出ると却ってお客様の気分を害する場合もあるようです。

真摯に対応しない印象や、旅行会社が責任逃れをしているのではないかというような印象をお客様に与えると、問題がさらに拘れる可能性もあるので注意が必要です。

添乗員やホテル側がいろいろ努力した後にやむをえない代替案の一つとして提示しお客様にご検討を頂くというプロセスが大切なのではと思います。真摯に対応しない印象や、旅行会社が責任逃れをしているのではないかというような印象をお客様に与えると、問題がさらに拘れる可能性もあるので注意が必要です。

(2) について

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す。

旅行業約款 募集型企画旅行契約の部第29条第1項関係の変更補償金の支払いが必要となる変更の8「契約書面に記載した宿泊機関の客室の種類、設備、景観その他の客室の条件の変更」にあたりますので、変更補償金の支払いが必要となります。

ここでいう「客室の種類」とは洋室の場合「シングル」「ツイン」「ダブル」「トリプル」「スタンダード」「スイート」等の別をいいます。いずれも契約書面への記載が必要となっています。

日本旅行業協会（JATA）の「旅行広告作成ガイドライン」では、ダブルベッドを割り当てて良いとしている事例は、夫婦またはハネムーンカップルだけということになっています。それを前提にダブルベッドになることが予想されているときには、ガイドラインで「夫婦またはハネムーンカップルで参加の場合は、ダブルベッドの部屋になる場合があります」と表示することを求めています。

いずれにしても、旅行先で、夫婦でもハネムーンカップルでもないのに、ダブルベッドの部屋しか割り当てられないという事態は最も避けなくてはならないことだと思われれます。

補足及び採点の感想

かなりの解答者の方が旅程保証等についての知識が身につけていないと思われれます。

皆さんも添乗中などで十二分に感じられていることと思いますが、消費者保護運動の

高まりなどにより旅行条件等についてはますますシビアにチェックされる時代になってきています。

旅程保証についての最終判断は主催した企画旅行会社がするとしても、今回出題されたレベル程度の知識はこの認定試験の受験資格者である皆さんにとっては身につけておくことが必要と思われる。

問4 5日目、この日のホテル出発時間は14時で、それまでは自由行動となっておりますが、ホテルのチェックアウトタイムは10時とのことです。

大多数のお客さまはこの自由時間を利用して観光をしたり、近くのショッピングセンター等での買い物やレストランでの食事など思い思いの予定を考えて楽しみにしているようです。

このような場合の対応方を具体的に記述してください。

一部のお客さまは直接空港に行き、空港で合流することを希望しています。

この場合どのように対応したら良いですか。具体的に記述してください。

出題の趣旨

1. お客様の立場になっての心遣い・配慮を行うことができるか。
2. お客様が途中（一部）離団の場合の対応と諸手続きは的確に行えるか。

解答（例）のポイント

（1）この場合の対応方について

ホテルに事情を説明し、チェックアウトの時間の延長を交渉する。

延長ができない場合には、10時までに各自チェックアウトをして頂くようお客様に案内すると共に、バゲージダウンの確認を行う。

延長が不可の場合、ホテルと交渉し、できれば2部屋をホテル出発時間まで（無料で）利用できるよう確保する。

提供を受けた部屋（ホスピタリティールーム）には、万一を考え貴重品類は置かないようお客様にお願いする。

ホスピタリティールームの使い方についてお客様と取り決めをしておく。

お客様の機内預け用の荷物をホテルのバゲージルームにホテル出発まで保管してもらうよう依頼する。

お客様にホテル集合時間、出発時間の確認を行う。

お客様に必要と思われる、ショッピング、昼食等の情報の提供を行う。

自由行動中におけるお客様への安全管理に関する注意事項・情報の提供を徹底する。緊急の場合の連絡方法を確認しておく。

（2）空港で合流を希望するお客様への対応方について

団体旅行なので、全員同一行動をとってほしい旨をお願いする。

それでもどうしてもというお客様には、以下～を確認、了承していただくことを条件に空港で合流するまでの別行動を了解する。

離団に伴う離団書の記入等の措置と離団中の費用は自己負担、事故等の場合は自己責任であること等の十分な説明を行いお客様の了解を得る。

空港までの交通手段、添乗員との連絡方法を確認すると共に、空港までの費用は自己負担であると同時にその部分の旅行代金の返金はないことなど説明しておく。

空港での合流場所の確認及び、合流時間の厳守の確認する。

機内預けの荷物は本体と一緒に空港まで運ぶのか、お客様が直接運ぶのか確認を行う。緊急連絡先として、現地ランドオペレーター、または添乗員の携帯電話等を伝えておく。

万一のため、空港まで別行動するお客様に本人の航空券をお渡しすることを検討する。お客様の安全管理についてくれぐれも徹底していただくようお願いする。

念のため、ランドオペレーターには、事情を説明し、万一のときの協力をお願いしておく。

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。

(1) について

ホテルのチェックアウトタイムは10時となっておりますが、部屋は10時までしか使用できないとはされていないので、事情を説明して使用時間の延長(ホテル出発時間まで)を交渉してみる価値はあると思います。延長がどうしても不可の場合には、の対応を取るようになります。

僅かな時間とはいえ出発前の自由行動ということで、お客様に身軽で安心してお楽しみ頂くためにも、自由行動中お客様の不要の荷物類を一時保管しておいたり、場合によってはお客様の休養のための部屋として確保しておきたいものです。

なお、この部屋は手荷物の保管と洗面や着替え等にも使用しますので、できれば男女別に2部屋使用できるよう確保するようお願いするとよいでしょう。

この部屋はグループで共用する部屋ですので、貴重品類を部屋に残して外出しないよう案内することと、鍵や荷物の管理には十分注意が必要となります。

ホスピタリティールームはお客様の共用とはなりますが、部屋への出入りは自由とするのか、定時のみとするのかをお客様との間で約束事として決めておいた方が、後でもめごとが起きないように思われます。

お客様のスーツケース等機内預け用の荷物はホテルのバゲージルームにホテルを出発する時間まで保管しておいてもらうよう依頼することになります。

添乗員は、お客さまから荷物の個数の報告を受け、全体の個数についての把握を行うと共にホテルのポーターと個数の確認を行うことを忘れてはいけません。

お客様にホテル集合時間、出発時間の確認をくどいようですが行っておく必要があります。

自由行動はお客様が自由に過ごす時間です。出発前から自由時間を利用して、ショッ

ピングや観光、食事とおしゃくさまそれぞれにプランを思い描いていることでしょう。それぞれのお客様が自由時間を期待通りに、また有意義に過ごせるようアドバイスをし、役立つ情報を提供することが添乗員の役割であるといえます。ショッピングセンターや観光スポット、昼食場所等へのアクセス、所要時間、料金等お客様が欲している情報をできるだけ提供するのもお客様の信頼を得る一つの方法となります。

ただし、あくまで「一番良い」「一番安い」「一番おいしい」というような言い方は避け、「ジャストインフォメーション」にとどめておいた方が無難だと思います。

自由行動中はとかくいろいろなことが起こりやすいときでもあります。添乗員の目の届かない、直接的には管理できないところでの行動となりますので、お客様が安全に過ごせるよう、治安状況について十分理解してもらえるように、その反面、必要以上に怖がらせることのないよう事前の安全対策について案内をしっかりと行うことが重要です。

治安に関しては添乗員からの案内だけでなく、現地のガイドやアシスタント、ホテルのスタッフ等から助言をしてもらうことも必要でしょう。

添乗員の所在を明確にしておき、万一お客様に事故等が発生した場合は、迅速に対応できるようにしておかなければなりません。お客様には、ホテルカードやツアーの日程表（滞在ホテルの所在地、電話番号、現地での連絡先としてのランドオペレーター名等が明記されています）を必ず携帯するように徹底しておきたいものです。

（２）について

募集型企画旅行は、基本的には団体行動・同一行動が原則ですので、別行動中に不測の事故等が生じるのを少しでも防ぐため、極力同一行動をとるようお客様に協力をお願いしましょう。

お客様には ～ の各項目について十分説明し納得して頂くことが大切です。必要により離団書（旅行会社の指定されたルールによる）に署名して提出して頂くことになります。

お客様との合流場所ですので、できるだけわかりやすく迷うことのない場所を選ぶ必要があります。

お客様の荷物を本体と一緒に空港まで移動する場合には、（１）の と同様となります。お客様が合流時間に遅れた場合でも、グループは予定通りの便で出発すること、従って、お客様は個人でチェックインして、リスボンの空港まで来て頂くこととなりますので航空券をお渡しし、チェックインの案内をしておくかどうかの検討も必要かと思えます。航空券を所持していることお客様が安心して却って無用心になる可能性も考えられますので判断は難しいところですが。

別行動のお客様に不測の事故（空港でのミスミート、予定便への乗り遅れ等）が生じた場合の協力を依頼しておくことも必要なことでしょう。

問1 1日目、バルセロナ空港のパッケージエリアで荷物が出てくるのを待っていると一人参加のお客さまが足を引きずって歩いています。事情を聞いてみると、アムステルダムからの機内でトイレに行った帰りに通路で転倒してしまったとのこと。心配する添乗員に対し、「歩けるから大丈夫」とお客さまは言っておられます。しかし、お客さまの様子を観察してみると、全く歩けないというほどではなさそうですが、かなりの痛みを我慢しているように見受けられます。

このお客さまに対して直ちに対応しなくてはいけないと思われることを具体的に記述してください。

今後、ツアー中にこのお客さまに対して配慮すべきと思われる事柄について日程表も参考にして具体的に記述してください。

出題の趣旨

1. 不測の事態発生に際し、臨機応変に柔軟な対応策を考え、効果的な行動をとることができるか。
2. 当面の処置に止まらず、日程全体を考慮した対応策を考える能力があるか。
3. お客様に対する保護措置、安全確保について十分な認識をもっているか。

解答(例)のポイント

(1) このお客様に対して直ちに対応しなくてはいけないこと

お客様自身の意向の確認(痛みの程度と症状、医師の診察の必要性など)

お客様の症状によっては医師(空港内、ホテル帰着後)の受診を強く勧める。

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。

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に問題ができるだけ生じないよう注意を払う。

空港内の移動に際して本人が希望すれば、利用航空会社に車椅子の手配を依頼する。

現地ランドオペレーターへ連絡、状況説明の上、場合によっては援助を要請する。

状況の進展によっては旅行会社に報告、及び相談をする。

後日必要になる場合も考えられるので、航空会社にお客様が機内で転倒し、怪我をした旨の状況証明書を作成してもらうよう依頼する。

(2) お客様に配慮すべき事項

同一行動を基本とするが、観光などでは徒歩の場所が多いこと、時間的にも制約があること等前もって説明しておく。

本人の希望があれば、車椅子の手配を現地ランドオペレーター経由で行う。

乗り物における座席、宿泊ホテルでの部屋に関して可能な限りの配慮を行う。

旅行中は可能な限り添乗員と行動をとるよう配慮する。

特に徒歩区間の多い下車観光の場合、ご本人とも相談して、バス車内に残っていたなくなり、グループとは別行動の短縮コースの設定も検討する。

他のお客様にも事情を説明の上、理解と協力をお願いする。

お客様のご様子についての心配りを絶やさず、特に症状の悪化等の変化が感じられる場合には再度医師の診断を勧めるなどの配慮を行う。万一の場合には重大な問題に発展する可能性もあるので、主催箇所には詳細な報告を行うなど緊密に連絡を取り合う。

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。

(1) について

添乗員はまず、「お客様の安全を確保する」ということを基本に考えなくてはなりません。お客様から痛みの程度、症状等を聞くとともに、本人の意向も尊重しつつ、添乗員として、お客様のツアー同行の可能性、離団の必要性等を含め検討することが大切です。

お客様は「歩けるから大丈夫」と言っているとのことですが、添乗員として症状については十分注意する必要があります。

できれば、時間的にも空港内で医師の診察を受けることを勧めた方がよいでしょう。約款第26条には、お客様に対する旅行会社(添乗員)の保護措置が定められており、「旅行中に旅行者が病気や傷害等により保護が必要になった場合に、旅行業者として病院へ連れてゆくなどの必要な措置をとること」として、「その措置に要した費用は旅行者の負担であること」が明記されています。

ツアー参加の他のお客様には大げさにならないような形で事情を説明し、添乗員はそのお客様の世話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協力をお願いしておくといよいでしょう。

該当の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。

お客様によっては、車椅子を好まない方も見受けられますので、一応ご本人の意向を確認したほうがよいでしょう。

場合によっては、現地ランドオペレーターに医師又は病院を紹介してもらう等の援助を要請しなくてはならないこともあり得ることでしょう。

お客様のツアーへの続行が客観的にみても難しいと考えられるにもかかわらず参加続行主張している、又は旅行会社側からお客様の参加中止を要請するというケースに進む可能性がある場合には旅行会社に報告して対応方を相談します。

こういったケースの場合、前述の約款26条の保護措置と第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かもしれません。もちろん、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・検討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・・・(省略)・・・募集型企画旅行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。

旅行傷害保険、あるいは航空会社への請求等で必要になる可能性もあるので、念のため証明書等の作成を依頼し受領しておくとい良いでしょう。

(2) について

(1)の部分でも触れていますが、添乗員はまず、「お客様の安全を確保する」ということを基本に考えなくてはなりません。ツアー同行中も、出来る限りお客様のご様子に気を配り症状（怪我）の変化に注意を向けるなどの心構えが必要です。

車椅子の利用をお勧めするのもご本人が嫌う場合もあるので事前にそれとなくご意向をお伺いしておく必要があります。当然のことですがそれにとり費用はご本人の負担となることも了解を得ておくことが大切です。

バスや航空機の座席はできるだけ前方の席や出入り口に近い席、宿泊ホテルではエレベーターやレストランへのアクセスの良いところ等で確保できるよう関係先に協力依頼をして可能な限り配慮を行う。

基本的には全行程同一行動していただくことを心がけます。乗り物の乗降、徒歩観光中、見学箇所等添乗員が近くにいることで、お客様へのケアがより可能となること。なお、行程の短縮や別行動等が必要な場合には、一方的に決めるのではなく、ご本人の意向もよくお聞きして進めなくてはなりません。

他のお客様への協力を呼びかけるのはご本人の意向も伺った上で慎重に行う必要があります。安易な協力の依頼は「平常時添乗実務 問2」でも触れているとおり、却って他のお客様から苦情が出る可能性があるということも認識しておく必要があります。お客様やお客様の親族から安全確保義務に対する違反を問われ、添乗員や旅行会社の責任が追求されることのないよう、対応にあたっては添乗員が独自に判断するのではなく、適宜に旅行会社に報告を行い指示を受けながら行動しなければならないことは言うまでもありません。旅行会社の指示を受けながら、冷静・沈着な判断を心がけてお客様の安全確保を徹底するのが添乗員の使命といえます。

補足及び採点の感想

機内で転倒したお客様への配慮がツアー全体の運営に支障をきたすことのないようにする注意が必要です。

このお客様への配慮が原因で、旅行日程に明記されている観光箇所が観光できないといったことが生じれば、旅程保証が適用されることになり、万一、そのことが原因で飛行機等に乗り遅れたりすれば損害賠償も発生することになるでしょう。

当該お客様の徒歩観光に時間がかかりすぎて、上述のような支障が発生するようであれば(またはそういう事態が予測されるのであれば)、当該お客様の徒歩観光を制限(バ

ス車中で待機、あるいは、別行動による観光など)を検討しなくてはならないでしょう。

特に、お客様の症状については、よく注意を払っておく必要があります。解説の欄でも触れていますが、少しでも悪化の兆しが見えた場合には直ちに医師の診察を勧めなくてはならないでしょう。

約款でも、添乗員のお客様に対する保護措置(それにかかる費用負担についても)が明記されていますので、皆さんも今一度確認しておいて頂きたいと思います。

問2 3日目、予定通りマドリードの空港に到着しましたが、迎えに来ているはずの日本語ガイドが見当たりません。駐車場のあたりを見回しても自分たちのツアーのバスも来ていないようです。

バス会社やガイド会社に電話してみましたが連絡がつかなかったり、担当者が不在のため状況の把握が出来ません。

バスおよびガイドが見当たらない原因と思われる事柄を3つ以上挙げ、それぞれの対応策を具体的に記述してください。

最終的にはバスがガイドを乗せて配車されましたが、空港を出発したのは予定よりも1時間以上も遅れてしまいました。

その遅れが原因で予定していた「ソフィア芸術センター」への入場観光が出来なくなりました。

この場合、入場観光が出来なかったことに対する旅程保証の適用の有無とその理由について記述してください。

出題の趣旨

1. バス、ガイドが見つからないあらゆるケースを考える思考力とお客様への説明方など不測の事態への迅速で的確な対応力を身につけているか。
2. 旅程保証制度については実務に即した理解がなされているか。

解答(例)のポイント

まずお客様に座れる場所で待機していただき、状況の説明とガイド会社、バス会社への現況の確認を取るべく最大限の努力をし、その結果によりとるべき対応策を決めることが大切です。

(1) ガイドおよびバスが見当たらない原因と思われる事柄と対応策

交通渋滞による到着遅れ

空港に向かっていて短時間で到着する見込みがあるのであれば、お客様には事情を説明し、トイレ休憩、飲み物のサービス等を行いながら座れる場所で待っていただく。

ミート(配車)場所相違、ミート(配車)ミス、ミート(配車)時刻の相違

空港係員に団体バスの駐車場を確認する。結果としてすぐに配車の見込みがたたないまたは大幅に遅れる等により観光に多大な影響を生ずる恐れがある場合にはタクシー

利用等の代替措置の対応を行う。

ガイドとはその後合流できる場所（昼食場所等）を確認し、取り敢えずガイドなしで出発することも検討する。

車両故障

バス会社に至急代替バスの手配を要請するが、上記と同様大幅に遅れる等により観光に多大な影響を生ずる恐れがある場合には取り敢えずタクシー利用等の対応を行う。現地ランドオペレーターまたは企画旅行会社の手配ミス。

再手配を要請するが、時間がかかると思われる場合、上記に準ずる対応を行う。

ガイドおよびバス乗務員のトラブル（急病、寝坊、忘れ等）

短時間で到着する場合は上記の、交代ガイド、乗務員の手配等で到着が大幅に遅れる場合は上記に準ずる対応を行う。

いずれの場合も、現地ランドオペレーター、場合によっては企画旅行会社と連絡をとり必要に応じて、責任の所在や費用負担の確認、お客様への説明内容及び説明方法（場所、時間、同席者等）等について指示を仰ぐなどの協力を得る。

（２）入場観光できなかったことに対する旅程保証適用の有無とその理由

「ソフィア芸術センター」への入場観光はできませんでしたが、その原因は運送機関の遅延に起因するものですので旅程保証上は免責扱いになると考えられる。

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。

（１）について

お客様には座れる場所でしばらく待機していただき、状況の説明とガイド会社、バス会社への現況の確認を取るべく最大限の努力をするとともに、その結果により、どういう対応をとったらよいか的確な判断をしなければなりません。

タクシー利用等の代替措置を行う場合には、当該バス会社、ランドオペレーター、及び旅行会社とも密接な連絡をとって、利用の承諾を得てから行うようにすることが大切です。

お客様を待たせる時間は30分が限度と考えるべきで、さらに1時間を超えるような場合には代替の輸送機関（タクシー等）を用意しなくてはならないと考えるべきでしょう。

代替バスは空港にあるシャトルバスをチャーターすることが出来ることもあるので、その可否を確認して利用することを考えておくことも必要なことだと思います。

ガイドの到着に時間がかかるような場合、ガイドと合流できる観光スポット（今回の事例の場合は時間的にも昼食場所が適当と思われます）まで、添乗員がお客様を案内しなくてはならないこともあります。

（２）について

運行サービスの遅延が、例えば旅行業者側に故意・過失が認められるような場合には、

旅程保証ではなく、損害賠償の責任が生じることとなります。すなわち、手配代行者の故意または過失により旅行者に損害を与えたときは旅行者にその損害を賠償する責任が発生しますので、旅程保証としての対応ではなく、損害賠償の支払いをしなくてはなりません。

上記「車両故障」のケースで、後日、バス会社の車両整備上における過失が車両故障の原因であったこと、また、そのことを旅行者側も知っていたなどの故意・過失が認められるような場合などがこれに該当します。

補足及び採点の感想

旅程保証と損害賠償の区別を明確に理解している方は、かなり少ないように思われます。

旅行会社に故意・過失がない場合の「旅程保証における変更補償金の支払い」と、旅行会社に故意・過失があった場合の「債務不履行による損害賠償の支払い」の違いは、皆さんもしっかりと理解しておいて欲しいと思います。

「旅程保証」は、添乗員・旅行会社に責任がなくても契約内容に重要な変更があった場合は変更補償金を支払いますという制度です。

「損害賠償」は、旅行会社の手配ミス（過失）等でお客様に損害を与えたような場合で、この場合は債務不履行で損害賠償を、場合によっては慰謝料を加算して支払う必要が生じるものです。

約款の第29条を再度読み返して頂き、正しい理解をして頂きたいと思います。

皆さんの解答を読んでいますと、旅程保証と損害賠償の区別をきちんと理解していないような、あるいはどちらにもとれるような曖昧な記述の仕方をしたものが非常に多いです。

旅程保証制度と損害賠償責任については、皆さんの解答を読みながら、もっとしっかりと勉強して頂かなくてはならないと実感しているところです。

総合1級 異常時添乗業務 問1の補足及び採点の感想（58ページ）も参考にしてください。

問3 今回の添乗に際しては、ツアーの航空券は旅行会社の都合で日本出発当日に成田空港でしかも飛行機出発時刻の3時間前に受け取りました。

5日目の夜にリスボン～成田の帰国便の航空券を確認したところ、2組のお客さま（ご夫婦）の分だけが予定の12日より1日遅れの13日の便になっているのを発見しました。

驚いて航空会社に確認したところ、確かにこの2組のご夫婦の分は1日遅れの同便で予約されていることが確認されました。

いろいろ手を尽くしましたがその日の日本への便は他社を含めてすべて満席で、最終的にはこの2組のご夫婦は1日遅れの13日の便で帰国することになりました。

この場合の対応方を具体的に記述してください。

このトラブル解決のための費用等の負担は何処（誰）がすることになりますか。

負担すべき箇所（者）と、その理由を具体的に記述してください。

出題の趣旨

1. 予期せぬトラブルに遭遇した場合にも、素早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。
2. お客様に対するご案内の仕方、及び心遣い・気配り・配慮が的確に行えるか。
3. トラブル対応の際の、責任の所在及び責任の取り方に対する考え方は身についているか。

解答（例）のポイント

（1）この場合の対応方について

まず第一に、お客様に大変なご迷惑をおかけすることに対し心からお詫びを申し上げます。

トラブルが発生したことで、お客様の動揺や不安がより大きくなるように、旅行会社の指示に基づき事情をよく説明し、滞在中はランドオペレーターに責任をもってできる限りのお世話をさせるなどで、お客様のご理解・ご了解・ご協力をお願いする。他のお客様にも2組が別行動となる事情を説明して理解と協力を求める。

現地ランドオペレーターに、2組のお客様が1日遅れで空港を出発するまでの必要な追加手配（トランスファー、宿泊ホテル、食事、アシスタント等）を依頼する。

特に滞在中のお客様に対するフォローにはランドオペレーターに事情を詳しく説明の上、最善を尽くしてもらおうよう強くお願いする。

添乗員はどちらに同行するのか旅行会社に指示を仰ぐが、基本的には本体に同行すると思われるので、該当の2組のお客様には（乗り継ぎ、出入国等）必要な情報を連絡しておく。

12日は終日フリーになるので、その日の過ごし方についてお客様の意向を伺い、必要に応じてランドオペレーターに手配依頼すると共にお客様の滞在中のお世話等の協力を重ねて要請する。

2組のお客様にはご本人の航空券等必要なものをお渡しする。
旅行会社に2組のお客様の留守家族へ1日延着となる旨の連絡を依頼する。

(2) トラブルの解決のためにかかる費用負担についてとその理由

旅行会社と航空会社の間で予約上のミス(過失)があったものと思われ、旅行会社に責任の所在があると思われる。航空券の発券は航空会社からの「予約便OK」の回答をもって発券されるものであり、航空会社の確認によれば、2組のお客様は翌日の同便に予約がなされていたにもかかわらず、航空券発券担当者が航空会社からの「予約便OK」の月日・便名の確認をせずに(あるいは見過ごして)、グループ全員の航空券を当初予定の同一便にて発券しているため。

添乗員は5日目の夜まで航空券の確認をしなかったことに対して責任は追及される。お客様には何も過失がないので責任は全くなく、従って費用の負担をすることはない。旅行会社に過失が認められることは否めないため、解決にかかる費用(上記(1)に記載した費用等)は原則として100%旅行会社が負担することになる。

前述の費用の他、2組のお客様からは、旅行会社の債務不履行による損害賠償を要求される可能性が大であることも考慮しておかなくてはならない。

上記の理由から添乗員(及び所属の添乗員派遣会社)も一部(旅行会社と添乗員派遣会社との間で相談の上)の負担はすべきものと思われる。

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。

(1) について

ツアー中は添乗員が唯一の会社の代表者です。トラブルが明らかに会社の責任に帰すると判断される場合には、率直にお客様にお詫びをしましょう。

ただし、具体的な補償については個人的な見解での発言は慎み、会社の指示に従うようにすることが大切です。

冷静沈着になることが何よりも大切です。添乗員が冷静さを失ってはトラブル処理のための対応と手順がスムーズにいきません。

いつの時点で決定したということは明記されていませんが、「最終的に翌日の便での帰国が決定した」、出題文に記載されていますので、前提として、お客様、旅行会社、添乗員3者相互の相談・検討の結果の結論で、お客様にも1日延着を何とか納得して頂き、旅行会社からもその旨の指示が出されたものと判断して解答にあたるべきでしょう。

2組のお客様の利用便が翌日の便への変更に伴い、スケジュールに変更が生じているので現地ランドオペレーターに、翌日空港出発までの間に必要と考えられるものの追加手配を依頼する。

このお客様の1日延泊により生じる諸費用の負担は、お客様には全く責任のないことに起因しているため、お客様に負担を要求することはできないことは当然のことになります。

企画旅行会社の指示により、添乗員が本体に同行することになった場合には、該当のお客様には以下のような必要な情報（リスボンの空港出発時の出国手続き）を連絡しておくと共に、帰路の航空券を忘れずにお渡ししておく必要があります。

- ・リスボン滞在中の緊急連絡先（ランドオペレーター等）
- ・リスボンの空港でのチェックインについて
- ・リスボンの空港出国時の手続きについて
- ・アムステルダム空港での乗り継ぎについて
- ・日本帰国時の入国・通関手続きについて

2組のお客様に同行する場合には、添乗員の航空座席の予約変更及び必要な追加手配を行うと共に、添乗員はリスボンの空港で本体のお客様の航空会社及び出国に関する諸手続きを行ったうえ、本体を送り出すことになります。

その場合には、アムステルダム空港での乗り継ぎ、日本帰国時の入国・通関手続きに関する情報を案内しておく必要があります。

12日が全くフリーになってしまうのも、に記したのと同様、お客様に起因することではありません。お客様の過ごし方について何らかの助言を行うなどの心遣い・配慮も必要なことではないでしょうか。

お客様も現地からそれぞれの留守家族宛に連絡はするでしょうが、添乗員は旅行会社からも後手にならないよう各留守家族宛に1日延着となることとお詫びの一報を必ずしておいてもらうよう依頼することを忘れてはいけません。

（2）について

解答（例）のポイントに記載したとおりで解説は不要と思いますので省略します。

航空券を受け取ってから出発までに航空券のチェックをする時間がなかったとはいえ、機内を含めできるだけ早くチェックをしておくべきで、5日目の夜まで確認をしなかったことに対する添乗員の責任は当然追及されることになるでしょう。

旅行業者が過失（本件の場合、航空券の発券ミス）を認めて、その損害についてもお客様との間で意見の一致を見ている場合には、旅程保証に基づく変更補償金の支払いではなく、お客様に生じている損害について、債務不履行に基づく慰謝料等の損害賠償の責任を負うことになります。

上記に記載したとおり、旅行会社からは、添乗員が航空券の確認業務をしなかった（するのが遅かった）ことに対して、添乗員の注意義務違反として、費用の一部負担を要求してくることになるでしょう。費用負担については、旅行会社と所属の添乗員派遣会社との間で負担割合を決めることになります。当解説書作成者の私見ですが、添乗員を含めた派遣会社側の負担は多くても、3割位ではないかと思っています。

補足及び採点の感想

お客さまから苦情の発生と損害賠償支払いの要求が想定されます。

一日遅れの便で帰国となった2組のお客さまからは、苦情が出る可能性が高く、旅行会社も結果的には損害賠償（場合によっては慰謝料）を支払わなくてはならないでし

よう。そして、この場合、旅行会社は、添乗員の過失責任の度合いを勘案して、添乗員または、所属の派遣会社に損害額の補填を請求してくるでしょう。

本件の「航空券のチェックをするのが遅すぎた」ことは、明らかに添乗員の過失（旅程管理業務を尽くしていない）であり、結果的には添乗員もある程度の責任を負うことになる可能性は高いということになるでしょう。

「主催した旅行会社に相談して指示を受ける」とだけの解答が今回も何件かありました。確かに指示を受けることは大変重要なことには相違ありません。しかしながら、最初から最後まで相談し、指示をまっとうしている、あるいは指示を受けないと何もできないというのではお客様からも信用されないのではないのでしょうか。プロの添乗員としては少なからず問題があるように感じます。少なくとも添乗業務中は旅行会社を代表する添乗員としての気構えをもち、日頃から機会を見つけて、それに相応しい業務知識とノウハウの習得に励んで頂きたいと思えます。

2組のお客様は、最終的に翌日の便での帰国が決定した、と出題文に記載されていますので、それを前提とした対応方を記述して欲しかったのですが、お客様全員が予定通りの同一の便または予定日の他社便での帰国に固執しての解答が目立ちました。相変わらず問題の趣旨をしっかりと理解しないで解答にあたる方が多いようです。

添乗中は皆さんも経験していることと思いますが、予期せぬ緊急事態に遭遇することが数多くあります。その際には沈着冷静に適切な対応を取らなければなりません。

その対応と処理方法もその場の状況により様々であり、マニュアルどおりにはなかなか行かないものです。

安全対策やトラブル処理に関しては、状況判断を誤り、それによる対応と処理策が最善でなかった場合には、取り返しのつかない大きな問題へと発展していく可能性が十分に考えられます。

添乗員は、常に「危機管理」を念頭において行動することが求められているのです。

そのためには、様々な場面を想定して、その場の状況の中で「まず優先されるべきことは何か」ということをシュミレーションしておくことがとても大切なことではないかと思えます。

このように幅広い情報収集と的確な状況判断力を身につけるよう日頃からの絶え間ない皆さんの努力を期待してやみません。

一般教養

(配点) 問1 : 8点、問2 : 10点、問3 : 10点、問4 : 10点、問5 : 10点、問6 : 22点、問7 : 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(70～94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。96～102ページを参照してください。

英語試験を実施しての感想(224～225ページ)も必ず読んでください。

添乗の現場では相手の英語を聞き取る能力が大変重要であるという観点から、昨年から、リスニングとディクテーションの比重を増やしました。今回は、リスニングテープを2回(昨年は1回だけ)流しましたので、解答しやすくなったと思います。リスニングとディクテーションに使用した会話と説明文の出典は、すべて『添乗英語教本』です。

問題1．リスニングとディクテーション(書き取り)(24問、配点@2点)

リスニングのテープの内容および質問文は、総合1級、総合2級共通です。総合1級の問題1にテープの内容と質問文を掲載しましたので、そちらを参照してください。

ディクテーションの課題文(下線はあらかじめ解答用紙に記載されていた語句)

- [CONTEXT #1] Not for me, thanks.
- [CONTEXT #2] I'd like to confirm the dinner menu for my group.
- [CONTEXT #3] What's the coach tour like to Grand Canyon?
- [CONTEXT #4] How long does the performance last?
- [CONTEXT #5] I have a reservation under the name of Mr. Yoshida.
- [CONTEXT #6] Lake Mead is the largest man-made lake in the Western Hemisphere.
- [CONTEXT #7] Can you send for a doctor as soon as possible?
- [CONTEXT #8] Which one seems to be most similar to your bag?

出題の趣旨

添乗業務に関する会話と観光スポットの説明を、正しく聞き取り理解する能力があるかどうか。

解答 (ディクテーションは、総合 1 級の問題文を参照)

問題 1 (リスニング)		正解	
CONTEXT #1		CONTEXT #5	
Question No.1	d	Question No.1	d
Question No.2	a	Question No.2	a
CONTEXT #2		CONTEXT #6	
Question No.1	b	Question No.1	a
Question No.2	c	Question No.2	d
CONTEXT #3		CONTEXT #7	
Question No.1	c	Question No.1	a
Question No.2	c	Question No.2	b
CONTEXT #4		CONTEXT #8	
Question No.1	b	Question No.1	c
Question No.2	c	Question No.2	a

解説

2 級は、質問文がそれぞれ問題用紙に記載されていたので、質問の趣旨を把握したうえでテープを聞くことができる点で 1 級より答えやすくなっていました。

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

出題された会話文を改めて読んでみると、とくに難しい表現がたくさん使われているわけではないことが分かるでしょう。それでもリスニングに慣れないうちは、語句が耳を素通りしてしまって、なかなか文章として理解することができないものです。添乗の実際の場では、話す以上に相手の言っていることを正しく理解することが求められます。そのためには、日頃から英文を音読し、聞く練習をくり返し行って、英語の“音感”を養っていくことが大切です。

全体の正答率はリスニングが 81.7%、ディクテーションが 50.8%でした。昨年はリスニングが 61.8%、ディクテーションが 56.5%でしたので、リスニングの正答率が上がったのは結構ですが、ディクテーションのそれが下がってしまったのは残念です。もっとも問題が同じではないので、正確に比較することは無理でしょう。

リスニングで正答率が 90%以上だったのは、CONTEXT #1 の No. 1、No.2、CONTEXT #2 の No. 1、No. 2、CONTEXT #4 の No. 2、CONTEXT #7 の No. 1、No. 2、CONTEXT #8 の No. 1、No. 2 でした。反対に、全体の正答率を大きく下回ったのは、CONTEXT #3 の No. 1、No. 2、CONTEXT #5 の No. 2 でした。

とくに CONTEXT #5 の No. 2 は、正答率が最も低く 26.7%でしたが、これは支払額 @\$53 × 4 + 取消料 \$25 = \$237) の計算が必要な問題でした。同じ問題を、57.1%が正解した 1 級受験者と比べると (質問の内容があらかじめ分かっていたにもかかわらず) 数字などを正確に聞き取る力が不足しているようです。

ディクテーションは、軽微な間違いの人にも 1 点を与えました。CONTEXT #1 (正答率

96.7%)、CONTEXT #4 (63.3%)、CONTEXT #5 (53.3%)を除くと、あとはすべて平均正答率を下回る低調ぶりでした。CONTEXT #2 の“confirm”、CONTEXT #4 の“performance”、CONTEXT #8 の“similar”などが正しく書けない人が目立ちました。とくに添乗の重要語ともいえる“confirm”（確認する）など、旅行と添乗業務に関連の深い基本的な用語や言い回しを覚えていくことも、リスニング力を高めるヒケツです。

問題2 . 語句の問題 (10問、配点@1点)

以下の語句の日本語訳・英語訳として正しいものを、それぞれの選択肢 a ~ h から1つ選びなさい。

(1) cuisine kosher table d'hote aperitif entrée

- a. 食前酒 b. 居酒屋 c. ユダヤ教徒のための料理 d. アメリカ南部の料理
e. 前菜 f. 料理 g. メインディッシュ h. 定食

(2) 乗り継ぎ 配偶者 処方箋 苦情を言う 活字体で書く

- a. block b. claim c. transit d. infant e. print f. spouse g. complain
h. prescription

出題の趣旨

旅行や旅行業務に関連の深い単語をしっかり学習し、理解しているかどうか。

解答

問題2		正解
(1)		f
		c
		h
		a
		g
(2)		c
		f
		h
		g
		e

解説 (カッコ内の数字はそれぞれの正答率)

旅行の現場やパンフレットなどでよく使われる単語ばかりです。この程度の基礎的な言葉は、正しく理解し覚えておきたいものです。

全体として正答率 72.0%でまずまずの出来でした。正解者が多かったのは、(1)の (80.0%) (2)の (100%) (93.3%) (100%) (86.7%)。逆に平均より低

かったのは(1)の (66.7%) (60.0%) (66.7%) (40.0%) (2)の (26.7%)
 でした。(2)の は、「活字体で書く」に対応する英語の言葉。“block”を選んだ人が大多数
 でしたが、“print”が正解。「住所氏名を活字体で書きなさい」は “Please print your name
 and address.”と簡潔に言えます。“block”は名詞です。“Write your name and address in
 block letters.”「活字体で書きなさい」という表現に使えますが、動詞としては使えません。

問3 . 語句の問題 (5問、配点@ 1点)

以下は旅行や旅行業によく使われる英語の慣用語句ですが、()内に当てはまる最も一
 般的な単語を、それぞれの選択肢 a ~ d から 1つ選びなさい。

e-ticket : () ticket

- a. electronic b. easy c. electric d. eligible

ペットボトル : a () bottle

- a. pack b. pet c. pint d. plastic

無料手荷物許容量 : free baggage ()

- a. allowance b. allocation c. limit d. capacity

(お支払いは)現金ですか、カードですか? : Cash or ()?

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

ノミの市 : () market

- a. flee b. flea c. free d. frea

出題の趣旨

添乗業務にも関連の深い基礎的な慣用語句を、正しく学習しているかどうか。

解答

問題 3	正解
	a
	d
	a
	b
	b

解説 (カッコ内の数字はそれぞれの正答率)

文章の中では分かる語句も、自分で表現しようとする適切な言い方が思い浮かばないことがよくあります。候補の語句をひとつずつ当てはめて、頭の中で音読してみると、記憶が呼び起こされるかも知れません。

正答率が高かったのは、(86.7%)の「ペットボトル = “a plastic bottle”」と (86.7%)の「無料手荷物許容量 = “free baggage allowance”」。旅行の重要な語句・表現だと思われる残り3問は、残念ながら不本意な正答率でした。

(20.0%)の“e-ticket”は「電子 (electronic) 航空券」であって、「電気 (electric) 航空券」ではありません。また、(33.3%)の「(お支払いは)現金ですか、カードですか?」は、英語では“Cash or charge?”が一般的な言い方です。(33.3%)の「ノミの市」を「無料の (free) 市」と勘違いしていた人が多かったのも残念と言うより不思議です。正しくは「蚤 (flea) の市」です。その名の由来についてはインターネットで検索してみてください。なお、英語の“free”は多くの場合「無料の」という意味ですので、英語で “free ticket”などと言うと、乗り降りが自由になる切符ではなく、「無料切符」と聞こえてしまいます。

問4 . 慣用的な表現と作文の問題 (10問、配点@2点)

以下の英文の空欄にあてはまる最も適切な語句を、それぞれの語群の選択肢 a ~ i から1つ選びなさい。語群の語句は、文頭に入る語句もすべて小文字で表記してあります。

I'm () I have to be going. (そろそろ行かなくては。)

How () is the wait? (<レストランなどで> どの位待ちますか?)

What are your ()? (店の開いている時間は?)

() do you think about Japan? (日本をどう思いますか?)

Let's keep in (). (連絡を取り合いましょう。)

【 ~ の語群】

- a. much b. times c. how d. touch e. afraid f. hours g. long h. what
i. sorry

Is this seat ()? (この席空いていますか?)

My passport has gone (). (パスポートが無くなってしまった。)

() it to my room, please. (勘定は部屋につけておいてください。)

Could you (), please? (<電話で> そのままお待ちいただけますか?)

Don't () anything behind. (忘れ物をしないで。)

【 ~ の語群】

- a. charge b. leave c. hold d. forget e. missing f. check g. vacant
h. taken i. lost

出題の趣旨

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

解答

問題 4	正解
	e
	g
	f
	h
	d
	h
	e
	a
	c
	b

解 説 (カッコ内の数字はそれぞれの正答率)

設問にあるように、「最も適切な語句」を選ぶこと。どうにか通じる表現や、日本人英語的な表現は避けること。意味やニュアンスを正確に知っておこう。語句だけではなく、言い回し(構文)が大事なのですから、必ず文章ごと覚えておきましょう。

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

正答率のよかったのは、(100%) (73.3%) (73.3%) (93.3%) (73.3%) (86.7%) の6問でした。

(46.7%)は、“I have to go.”だけでは独断的に響く言い方をやんわりと包みこんで残念な気持ちを加味する“I’m afraid ...”という表現です。別に謝っているのではないので、“I’m sorry ...”とは言いません。(46.7%)の「この席空いていますか？」は“Is this seat taken?”がふつう。(53.3%)“My passport has gone ().”のカッコ内に入るのは“missing”。“lost”を使うのであれば“has been lost.”という表現になります。最も意外だったのは(33.3%)「忘れ物をしないで」に67%の人が“Don’t forget anything behind.”と解答しています。「ものを置き忘れる」は、“leave ... behind”が一般的。“forget ... behind”という言い方はしません。中途半端に覚えている人がかなりいるようです。覚えるからには、相手に誤解されない、正しく伝わる表現を学んでいこう。

問5 . 読解力と語句の問題 (1 1 問、配点 A・B群@ 2 点、C群@ 1 点)

以下の英文は、ガイドブックから引用した世界の都市の紹介文である。下記のA群、B群、C群のそれぞれに当てはまる語句を、それぞれの選択肢 a, b, c...から1つ選んで解答欄に記入しなさい。

[ア] is the second most populous city and metropolitan region in the United States [i] New York City. Even if you've never visited the city before, you'll (1) recognize the names of many: Hollywood, Beverly Hills, Santa Monica, and Malibu.

[イ] is still more commonly referred to [ii] "Saigon" by locals and visitors alike, (2) despite the official change of name in 1975. Located [iii] the south of Vietnam, on a huge bend in the Saigon River, it is now the economic center of the country.

From world famous icons such as the Opera House and Harbour Bridge, to the golden sands of Bondi Beach, [ウ] is a melting pot of cultural (3) diversity. Lively and colorful, this is a city for the young and young [iv] heart. Some people compare it [v] San Francisco -- it certainly has that relaxed feel -- but the gateway to Australia is very much its own unique city.

A群 [ア] ~ [ウ] : それぞれに当てはまる都市名を選びなさい。

- a. Hanoi b. Sydney c. San Francisco d. Los Angeles e. Ho Chi Minh
f. Melbourne

B群 (1) ~ (3) : 下線の語句に対する最も適切な訳語を選びなさい。

- a. ~以来 b. ~にもかかわらず c. それと認める d. 独自性 e. 多様性
f. 懐かしく思う

C群 [i] ~ [v] : それぞれに当てはまる最も適切な前置詞を選びなさい。

- a. for b. with c. at d. by e. after f. as g. to h. than i. in

出題の趣旨

観光資料を英文で読み、その内容を正しく理解するだけの力があるか。観光パンフレットなどによく使われる慣用的な表現を知っているか、またその意味が分かるかどうか。前置詞をうまく使いこなせるか。

解答

問題5		正解
A群	[ア]	d
	[イ]	e
	[ウ]	b

B群	(1)	c
	(2)	b
	(3)	e
C群	[]	e
	[]	f
	[]	i
	[]	c
	[]	g

解説 (カッコ内の数字はそれぞれの正答率)

固有名詞や特徴を表わす語句から、どの観光地のことを理解し、添乗員の常識的知識も働かせて考えてみよう。英語を使えるようになるということは、旅行情報や自分の仕事に必要な知識を、印刷物からはもちろん、インターネットからも、出会う人々からもふんだんに得ることができるということです。グローバルな交流の時代だからこそ、世界の共通語である英語をよく学んで、役立つ情報を自分のものにしてください。

A群は都市名を答える問題でしたが、これはさすがに正答率が高く、[ア] (100%)、[イ] (86.7%)、[ウ] (86.7%) でした。B群の語句の訳語を答える問題も、まずまずの結果で、正答率はそれぞれ(1) (80.0%)、(2) (73.3%)、(3) (80.0%) でした。

以上と比べて期待に反したのはC群で、正答率が低迷しました。まず全体の文章と欠けている文章の意味を類推してみることが大事です。[] (40.0%) はロサンゼルスを「ニューヨーク () 米国第2の人口を持つ都市」と説明していますので、() 内には常識的に考えて「に次いで」が入ると考えられるでしょう。「~に次いで」の意味で使える前置詞は“after”だけです。[] (60.0%) の「いまだに地元民たちに“サイゴン”と呼ばれている」という大意が類推できれば、“as”が、[] (46.7%) が「ベトナム南部(の地域)に位置する」という意味と分かれば“in”が選ばれるはずで。

正答率が最も低かったのは、[] (6.67%) と [] (20.0%)、[] はサンフランシスコの説明で、「ここは若い人と(the) young [] heart」のための都市」と書いてあれば、「ヤング・アット・ハート(心が若い人)」という類推ができたのでは？ 当然ここは“young at heart”という表現になります。(“at”は「~の点に」だから、「心において若い人」の意味)。[] はすぐ後に「確かにあのくつろいだ雰囲気がある」という表現があるので、“compare it with ...”「それを~とを比較する」より、“compare it to ...”「それを~になぞらえる、それと~を同じとみる」の方がぴたりと当てはまるのが納得できるでしょう。

英語の観光資料は無尽蔵にあります。平易に書かれた資料であれば、大体は理解できるだけの英語力を身につけてください。今回は前置詞を補う問題が残念ながらきわめて正答率が低い結果となりました。「前置詞」というだけで、文法 苦手だ! と条件反射をしてしまう人が少なくないようですが、前置詞は会話表現をおどろくほど豊かに多彩にしてくれる、まるで調味料のようなものです。その使い方をしっかり学ぶと、英語らしい生き生きとした表現ができるようになります。実用的で役立つ英会話のために、また英語の資料にこめられたニュアンスを正しく理解するために、前置詞とその親戚の存在である副詞の使い方を、一度ぜひ集中的に学んでみることをお勧めします。

日頃から、英文資料に少しでも慣れておくと、いざというときに文意をつかむことができ、プラスアルファの情報が得られ、添乗にも役立たせることができます。この機会に間違えたところを中心に、辞書をひきながらじっくり復習してみてください。

【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。

募集型企画旅行

熟年の旅：四国の名所・名湯とうず潮・しまなみ海道(日程表)

* 11月20日出発35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)ゴシック文字で表示の箇所は下車観光を表します。	
1日目 (11月20日) 月	東京(10:36発) [ひかり369号・普通車指定席] (14:46着)岡山 = (貸切バス) = = 瀬戸大橋 = = 鳴門公園(40分) = = (18:00頃)こんぴら温泉郷 * 渦の道からのうず潮鑑賞 宿泊/コンピラ参拝ホテル/讃岐富士の見える部屋をご用意
2日目 (11月21日) 火	こんぴら温泉郷(9時頃)・・・ 金刀比羅宮(観光90分) = (貸切バス) = 善通寺IC = (高速道) = * 専門ガイドが徒歩でご案内します。 = 高知IC = 桂浜・坂本龍馬像(30分) = = 高知市(昼食) = = 高知城本丸・大河ドラマ館(60分) * 料亭で皿鉢料理 = = 窪川 = = (17時頃)あしずり温泉郷 宿泊/足摺望洋ホテル/海に面した部屋をご用意
3日目 (11月22日) 水	あしずり温泉郷(8時頃) = (貸切バス) = = 足摺岬(灯台・金剛福寺) = = = = = (徒歩観光60分) = 足摺黒潮市場 = = = 奥四万十川船下り(乗船観光60分) = = = 宇和島・真珠会館(30分) (20分) * 昼食は船中になります。 = = = (16:30頃着)道後温泉 宿泊/道後スプリングスホテル
4日目 (11月23日) 木	(朝食9時/朝食後は15時まで自由行動/昼食各自/温泉街散策、道後温泉本館入浴等) 道後温泉(15時出発) = (貸切バス) = (15:10着) 石手寺 (15:40発) = (15:50着) 松山城(60分) * 拝観(30分) * ロープウェイと徒歩 (16:50発) = (17:00着) 伊予かすり会館 (17:30発) = = <しまなみ海道> = = * 休憩・ショッピング(30分) * 晴れれば瀬戸内海の島々が一望です。 = (20:00頃着)広島空港(20:40発) [航空機・普通席] (22:00着)羽田空港
ご注意	1. 添乗員は1日目の東京駅出発から4日目の羽田空港到着まで同行いたします。 2. 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。 3. 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。 4. 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。 5. 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。 6. 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。

旅行企画・実施 TCSAトラベル株式会社

3. 国内1級

平常時添乗業務

(配点) 問1 : 40点、問2 : 15点、問3 : 15点、問4 : 30点

問1

1. 次の(1)～(25)の文章のうち、旅行業法、標準旅行業約款(募集型企画旅行契約)の規定に照らして正しいものをすべて選択し解答欄に番号で答えてください。
(正しくないものを選択した場合は減点の対象となります。)

- (1) 募集型企画旅行の申し込みがファクシミリによってなされた場合、申し込みの意思は明らかと思われるので、申込金の支払いがなくても旅行業者は契約の締結は成立したものとみなすことができる。
- (2) 天災地変など旅行業者の関与し得ない事由によって旅行業者が企画旅行契約を解除する場合、出発地に戻るために要する一切の旅行費用は、旅行者が負担しなくてはならない。
- (3) 北海道を目的地とする九州発の企画旅行において、契約書面に記載した往復の航空便の経由予定地が東京・羽田空港から名古屋の空港になった場合、変更補償金の支払いの対象となる。
- (4) 企画旅行契約において、旅行業者の手配代行者が明らかな過失により旅行者に損害を与えた場合、旅行業者には旅程保証に関する責任が生じる。
- (5) 企画旅行契約において、旅行業者の手配代行者が明らかな過失により旅行者に損害を与えた場合、旅行業者にはではなく手配代行者に損害賠償の責任が生じる。
- (6) 企画旅行契約の申し込み時に特別な配慮を必要とする旨申し出があったときは、旅行業者は可能な範囲内でこれに応じなければならないが、特別な措置に要する費用は当該旅行者の負担となる。
- (7) 企画旅行参加中の旅行者を対象として別途旅行代金を収受して同じ旅行業者が実施する、いわゆるオプションツアーは、参加中の企画旅行契約とは別に、新たな契約に基づく異なる企画旅行として取り扱う。
- (8) 手配代行者が手配ミスをして旅行者に損害を与えた場合、旅行業者が管理・監督を尽くしていたことが証明できるならば、旅行業者は旅行者に対して損害賠償の責めを負わない。

- (9) 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、翌日に観光予定となっていた美術館に入場できなくなってしまった。この場合、旅行業者は変更補償金を支払わなくてはならない。
- (10) 企画旅行参加中のお客様が、乗車していたバスの接触事故により負傷して、治療を受けるため2日間通院することになりました。この場合、当該旅行者に対して通院見舞金が支払われる。
- (11) 企画旅行参加中の旅行者が、行程を一時離脱する旨と復帰の予定日時をあらかじめ添乗員に届け出て所定の行程から離脱し、その離脱中に交通事故に遭い入院した。この場合、旅行業者は特別補償規定に基づく入院見舞金を支払わなければならない。
- (12) 携帯品に対する損害補償金の額は、補償対象品1個または1対についての損害額が10万円を超えてもそのものの損害の額は10万円とみなされる。
- (13) ホテルのポーターが旅行者のスーツケースを運搬中、過って落としたため、大きな傷をつけるとともに機能にも支障をきたすようになったが、この場合、ポーターの過失が原因なので特別補償の対象とはならない。
- (14) 契約書面のツアータイトル中に「A先生と行く美術鑑賞の旅」と記載した旅行に、A先生が急病で入院したため、急遽B先生が同行することになったがこの場合、旅程保証の対象とはならない。
- (15) 募集型企画旅行に参加している過半数以上の旅行者から、市内観光で予定されていたA美術館の見学をB博物館に変更して欲しい旨の申し出があったので、添乗員は他の旅行者に変更する旨を説明しB博物館を見学することにしたが、これは、過半数の旅行者の要望に基づく変更なので、旅程保証の対象とはならない。
- (16) 企画旅行の主任添乗員に求められる要件の一つである「旅程管理業務に関する実務の経験」とは、旅程管理研修の修了日前後1年以内に1回以上、研修修了日から3年以内に2回以上の旅程管理業務に従事した経験をいう。
- (17) 企画旅行の開始後に、ある旅行者の父親が交通事故で重傷を負った旨の連絡が入り、当該旅行者は旅行を途中で取止めて帰ることになった。この場合、旅行業者は、当該旅行者が受領しないこととなる部分の旅行代金について、運送・宿泊等の旅行サービス提供機関に支払わなければならない取消料を差し引いた残額を返金しなければならない。

- (1 8) 企画旅行の開始後に、ある旅行者が急病で入院することになり、旅行の継続ができなくなったため、添乗員は当該旅行者との旅行契約を途中で解除した。この場合、未受領の旅行サービスについては旅行者の権利放棄となるので、返金しなくても良い。
- (1 9) 企画旅行の帰着日に、天候不良のため航空機が出発できず、やむを得ず旅行日程を1日延長せざるを得なくなった。この場合、旅行業者は1泊分の宿泊料など追加となる旅行代金を旅行者に請求することができる。
- (2 0) 企画旅行の開始後において、ある旅行者が著しく団体行動の規律を乱し、旅行の安全かつ円滑な実施を妨げるため添乗員は当該旅行者との企画旅行契約を途中で解除した。この場合、当該旅行者の未受領の旅行サービスについては必要経費を差し引いて返金しなくてはならない。
- (2 1) 旅行者は旅行開始後において、契約書面に記載された旅行サービスを円滑に受領するため、万が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添乗員等に申し出なければならない。
- (2 2) 受付が必要な企画旅行で、受付場所において受付の順番待ちをしている間に起こった事故は特別補償規定による補償の対象となる。
- (2 3) ビデオカメラを置き忘れ急いで戻ったが、盗られたらしく、見つかりませんでした。この場合、企画旅行契約における特別補償規定による携帯品損害補償金が支払われる。
- (2 4) サッカー観戦のために A 競技場という観光施設が設定されていたが、A 競技場の座席のオーバーブックにより、当初予定していた S 席から眺めの悪い一般席に変わってしまった。これは、景観の変更に該当するので旅程保証の対象となる。
- (2 5) 旅行業者は、旅行者に対し旅行地において施行されている法令に違反する行為を行うことに関し、便宜を供与してはならないとされているが、旅行業者の代理人が行うことについては特に規定されていない。

上記問 1 - 1 の「正しいものを複数解答」する場合、1 級は「正しいものを全て」、2 級は「選択数」を明記して出題しています。

2. 次の(1)～(5)はいずれもその地区における観光コースに組み込まれていることが多いお城について述べたものです。

それぞれのお城の名前を解答欄に漢字で記入してください。

(1) 北アルプスや美ヶ原高原の山並みを背景に建つ城。現存する五層天守閣の中では日本最古もので、国宝にも指定されています。戦闘に有利な山城が多く築かれた戦国時代の中でこの城は異色の平城、桃山時代の優美な概観とともに敵の侵入を防ぐ石落や鉄砲狭間等臨戦態勢の工夫が凝らされた仕掛けが見所となっています。

(2) 初代土佐藩主山内一豊が10年の歳月をかけて完成した三層6階の天守閣をもつ平山城で、天守閣をはじめ、詰門、東西の多門櫓、黒鉄門などいずれも重要文化財に指定されています。

今年テレビで放映された大河ドラマの主人公山内一豊と千代の「一国一城の主になる」という夢が実現した場所として人気が高まり、ここを訪れる観光客は倍増したといわれています。

(3) この城の天守閣は、1965年に復元されたもので壕や土塁など城郭全体が国の史跡に指定されています。戊辰戦争時の白虎隊の悲劇が伝わる飯盛山とともにこの地区の観光の大きなポイントになっています。

(4) 1603年関が原の戦いに勝利を治めたあと徳川家康が京都での居城として、また京都御所の護衛を目的として造営を開始、3代将軍家光の時代に完成。武家書院造の二の丸御殿は国宝、大広間は15代将軍慶喜が大政奉還を宣言し、武家政治の幕を閉じたところ。鴛張りの廊下、狩野一門によって描かれた障壁画など見所は多い。

(5) 加藤清正が7年の歳月をかけ築城、西南戦争の際大部分が消失しましたが、その武者返しと呼ばれる独特のそりのある石垣や宇土櫓は約400年前の往時を伝えています。

現在の天守閣は1960年に再建され、内部には歴代藩主や西南戦争に関する資料や遺品などが展示されています。

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233ページ(平常時添乗業務問1-3解答用日本地図)**の地図上どれにあたりますか。記号で答えてください。

(1) 真言宗の総本山

熊野三山

特別名勝・天然記念物「瀨八丁」

徳川御三家
本州最南端の岬

- (2) 母なる川「最上川」
出羽三山
サクランボの生産量日本一
将棋駒の特産地
「閑さや巖にしみ入る蝉の声」

- (3) 九谷焼、山中漆器等の伝統工芸
日本三景の一つ兼六園
「ごり汁」「かぶらずし」
日本三霊山の一つ白山
日本海沿岸最大の半島

- (4) 二十世紀ナシ、富有柿
世界有数のラドン温泉・三朝温泉
日本最大の砂丘
伯耆富士・大山
全国有数の水あげ量を誇る境港港

- (5) 坂東太郎
上毛三山
湯煙天国と湯もみの風習
日本初の製糸工場
養蚕と絹織物の特産地

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 像の人物名



写真 島の名前



写真 建造物の名称



写真 橋の名称



写真 像の名称



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234ページ(平常時添乗業務 問1-5 解答用日本地図)**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) オリーブ栽培の地として知られる小豆島の景勝地。風雨の浸食作用が造り上げた奇岩怪石と、溪谷を錦秋に染める紅葉で知られています。また切り立った岸壁の間をすり抜けるロープウェイからは眼下に見事な景観を楽しむことができます。

祖谷溪 面河溪 寒霞溪 帝釈峡

(2) 白い岩山が鋸の歯のように一列に連なり、波静かな入江を創り出している陸中海岸国立公園の景勝地。宮古湾に突き出た半島の北側にあり、石英粗面がむきだしになった奇岩と赤松の緑、そして青い海との調和が箱庭のような海岸美をつくりだしています。

北山崎 浄土ヶ浜 松島海岸 仏ヶ浦

(3) 718年創建と伝えられる天台宗の古刹で境内の大堂が国宝に指定されている富貴寺は、九州最古の木造建築物として知られています。本尊の阿弥陀如来像とともに、極楽浄土を描いた内陣の壁画は貴重な文化財に指定されています。この富貴寺がある半島は？

国東半島 島原半島 大隅半島 佐賀関半島

(4) 大きな提灯を吊るした雷門で知られるここは、628年推古天皇の創建で都内最古のお寺といわれています。江戸時代には徳川家康が幕府の祈願所に指定し、下町文化の中心的存在となっていたようです。現在も7月に催される「ほおずき市」は大勢の人出で賑わっています。

寛永寺 泉岳寺 浅草寺 増上寺

(5) 鎌倉時代の僧道元禅師が開いた広大な寺域をもつ曹洞宗の大本山。樹齢七百年近くもある老杉に囲まれ、荘厳な雰囲気漂う境内には七堂伽藍をはじめ70余の堂塔が建ち並び、これらはすべて回廊で結ばれています。午前3時30分起床から21時の開枕まで日課に従う本格的な雲水の修行を1泊もしくは3泊のコースで体験することができます。

中尊寺 建長寺 延暦寺 永平寺

(6) 根室半島の先端、本土最東端の地であるこの岬の先端には、道内最古の灯台が建ち、眼前に広がる根室海峡の向こうには貝殻島や齒舞諸島などが手の届きそうな位置に見えます。岬の周辺は望郷の岬公園になっていて北方領土に関する施設が多く建ち並んでいます。

納沙布岬 宗谷岬 能取岬 知床岬

(7) 平安時代を起源とされる焼き物の産地で有名な知多半島にあるこの市の沖合い伊勢湾海上に、昨年ショッピングから癒しまで新しいライフスタイルを提案する中部国際空港セントレアが開港しました。

瀬戸市 小牧市 常滑市 豊橋市

(8) 佐賀県東部にあるこの遺跡は、日本最大の規模を誇る弥生時代の環壕集落遺跡で、集落は壕と柵で囲まれ、物見櫓を持っていたとされ、高床式倉庫跡や多くの甕棺墓が発掘されています。「ムラ」から「クニ」へと発展する兆しを見せる弥生時代 600 年間の移り変わりを知ることができる学術的価値の高い貴重な遺跡として知られています。

三内丸山遺跡 吉野ヶ里遺跡
西都原古墳群 登呂遺跡

(9) 沖縄県本部半島の北側、緑濃い山々に囲まれたここは、14 世紀に琉球王国三山時代の三山の一つ北山王の居城であったところで、2000 年には「琉球王国のグスク及び関連遺産群」としてユネスコの世界文化遺産にも登録されています。

宮良殿内 首里城 今帰仁城跡 識名園

(10) 道の両側に連なる黒塀の武家屋敷や古い商家が江戸時代の面影を残す一方、秋田新幹線「こまち」も停車するここは、「みちのくの小京都」とも呼ばれ、山桜の皮を切って貼り合わせて作る桜皮細工（国の伝統工芸品）の生産の中心となっています。

弘前市 角館市 盛岡市 秋田

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、

旅行業法、旅行業約款の条文の中で特に添乗員の知識として必要不可欠なもの

日本のお城に関する知識

都道府県の特徴に関する知識

観光地理等を中心とした旅行業務に関する知識

等について十分な理解力をもっているか。

解答のポイント（解答）

問 1	1	(2)、(6)、(9)、(1 1)、(1 2)、(1 4)、(1 6)、(1 9)、(2 0)、(2 1)										
	2	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		
		松 本 城		高 知 城		鶴ヶ城 (会津若松城)		二 条 城		熊 本 城		
	3		(1)		(2)		(3)		(4)		(5)	
		都 道 府 県 名	和歌山県		山形県		石川県		鳥取県		群馬県	
		地 図	ク		ア		オ		ケ		ウ	
	4											
		名 称	クラーク博士		円月島 (高島)		銀閣寺 (慈照寺)		二重橋 (正門石橋)		平和祈念像	
		都 道 府 県 名	北海道		和歌山県		京都府		東京都		長崎県	
	5		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
		番 号										
		地 図	し	え	せ	か	こ	い	さ	そ	つ	う

解説

1. この問題は総合1級と共通問題ですので、解答のポイント（解答）及び解説は総合1級のものをご参照してください。(19～21ページ)

2. 観光コースに組み込まれていることが多い日本の名城について出題したものです。

この問題ではかなりの方が満点の得点を得ていました。

このほかにも観光コースに取り入れられている名城は日本にもかなりあります。

募集パンフレットによく登場するようなお城については日頃から概略程度は頭に入れておくぐらいの心遣いがあっても良いのではないのでしょうか。

出題の解答および所在地は下記のとおりです。

(1) 松本城 (国宝) : 所在地 : 長野県松本市

(2) 高知城 : 所在地 : 高知県高知市

(3) 鶴ヶ城 (会津若松城) : 所在地 : 福島県会津若松市

(4) 二条城 (国宝・特別名勝) : 所在地 : 京都府京都市

(5) 熊本城：所在地：熊本県熊本市

(参考) 日本のお城についての基礎知識

お城といえばその中心的な存在は天守でしょう。現在、江戸時代の天守が残っているのは、姫路城、松本城などわずかに 1 2 を残すだけとなっています。それ以外には本格的に復元されたものや、「えー？」という天守もどきのものまで、全国いたるところに建てられているのは皆さんもご存知のことと思います。

今日、記録に残っている日本の城は 2 万 5 千にも達するといわれています。

その中には、天守閣を備えた立派な城もあれば、柵で囲っただけの砦もあります。江戸時代の末期にはすでにその数は 200 をきり、そのうち天守閣があった城は 70 ほどしかなかったようです。

その中で、現在も残っていて古くからの形をとどめているのは前にも述べたとおりだったの 1 2。あとは復元、復興等後から建てられたものということになります。

その 1 2 の城というのは、次のとおりです。

弘前城：三層三階、	松本城：五層六階、	彦根城：三層三階、
丸岡城：三層三階、	犬山城：三層四階、	松江城：五層六階、
姫路城：五層七階、	備中松山城：二層二階、	丸亀城：三層三階、
松山城：三層四階、	高知城：四層五階、	宇和島城：三層三階

城 = 天守閣と結び付けがちであるということは前にも触れました。天守閣は城の一部ではありますが、天守閣がなくても立派な城といえるのです。歴史的に城は戦闘用の砦として始まり、権力の象徴として、政治の中心地として発展してきました。

城とはその字からして「土で成る」すなわち土塁のこと、もしくは「土地を成すもの」すなわち自分たちの土地を守るもの、を総称しています。

初めのうちは平野の多い中国、欧州等で町全体を囲む城壁のような形で進化していったものを参考にしていたようですが、山、川、谷が多い日本では守るのに便利な山の上に実践的な城を造るようになっていきました。

江戸時代になり、実践的意味合いの城が不要となるにつれ、平野部に城が造られるようになり、権力の象徴として天守閣が大きく華美になっていきました。

現在、残っている遺構は、江戸時代に造られた城がほとんどですので、その城には天守閣があることが多く、象徴としての天守閣が真っ先に再建の対象となったのです。従って、城というと天守閣があることが多く、「城 = 天守閣」というイメージにつながってくる理由がそこにあるということになります。

* 城の分類：地形的に分類すると、次のように分類できるでしょう。

山城：戦国時代の城によくみられ、険しい山の斜面に守られ、要所をよく見渡せる山の上にある城。

丘城：小高い丘の上に築かれた城。

平山城：小高い山や丘と平地を包括した山城と平城の折衷式の城。

平城：近世に多く見られ、平地に築かれていて水堀や石垣などで防御している城。

海城：海を防御に利用している城。

水城：湖沼を防御に利用している城。

* 城の構成要素

天守（てんしゅ）

城の中心となる建造物であり、中世においては敵の攻撃を見張り、戦いの指揮をとるための眺望性が重視されていましたが、近世になると権威の象徴としての威厳性が重視されるようになりました。

御殿（ごてん）

城主の居館であり、中世では城外に居館を構えていましたが、戦国時代になると城外では危険となったため、城内に建造するようになりました。

櫓（やぐら）

見張りおよび武器や食料を保管するための建造物で、矢倉、矢蔵とも書かれています。

城門（じょうもん）

虎口の防備を固めるため城の出入り口にたてられた建造物。敵の攻撃を最も受ける場所でもありました。

枡形（ますがた）

虎口の防御施設であり、塁で四角に囲った区画をいいます。「枡形虎口」は最も発達した虎口で、近世城郭においてはほとんどの城で採用しています。

石垣（いしがき）

敵の侵入を防ぐものとして石を積み上げて壁としたものであり、石の積み方には「野面積」「打ち込みハギ」「切り込みハギ」「乱積み」「布積み」などがあり、時代とともに変化しています。

土塁（どるい）

堀を掘った土を城内に盛り上げたもの。

堀（ほり）

土塁や石垣とともに敵の攻撃を妨げる重要な防御施設で、防衛力を虎口に集中することができるので、中世城郭ではほとんど水堀を造っています。

狭間（はざま）

堀や建物の外壁などに設けられた、矢や鉄砲を発射するための小窓で、使用する武器により「矢狭間」「鉄砲狭間」「大砲狭間」などと呼ばれていました。

上記以外には、壁、塀、橋、蔵などがあります。

* 三名城：江戸時代の初期、城造りの名手といわれた加藤清正、藤堂高虎によって普請が行われた城のうち特に機能美にあふれた次の三つの城を指す呼び名。

名古屋城：金の鯨で有名なこの城は、徳川家康が築城し、尾張徳川家 62 万石

として栄えたところです。1945 年の空襲で大部分が焼失しましたが、1959

年に天守閣と正門が再建されました。三つの隅櫓と表二之門・城郭はほぼ原型を残しているといわれています。再建された天守閣は1～5階が旧本丸御殿の障壁画などが鑑賞できる展示室、最上階は展望室になっています。

大阪城：1583年石山本願寺の跡に豊臣秀吉が築城を始めたのがこの大阪城。大阪夏の陣で落城し、徳川政権下で再建されましたが天守閣を焼失、現在の天守閣は1931年築の3代目にあたります。内部に陳列されている歴史資料や、巨石を組み込んだ壮大な石垣、大手門やいくつもの櫓等々、城内の見所は多数あります。

熊本城：問題文に記載されていますので概略は省略します。

*最も優れた城は江戸城ともいわれていますが、江戸城は別格扱いとし、それに次ぐ3つの城をあげて三名城としているようです。

近年、姫路城をこの中に入れようという向きもありますが、姫路城は池田輝政の手によるものなので、本来の三名城の意味からはそれるものとしているようです。

*国宝に指定されている城：現在、下記の5城が国宝の指定を受けています。

松本城（天守）：問題文に記載されていますので概略は省略します。

犬山城（天守）：1537年、織田信康が現在の位置に城郭を築いたものとされています。木曾川南岸の崖の上にそびえ、天主は全国の現存するものの中で最も古いものとして貴重な存在となっています。

天守閣の美しさは荻生徂徠が李白の詩を引用して「白帝城」と讃えたといわれています。

全国唯一の個人所有の城でしたが、平成16年4月財団法人「犬山城白帝文庫」が設立され、城の所有者は財団法人に移されました。

彦根城（天守他）：彦根藩井伊家35万石の居城。琵琶湖から直接引き込んだ堀をめぐらし小高い山に立つ。天守を中心に天秤櫓、太鼓門櫓、庭園玄宮園など見所が数多く残されています。

二条城（二の丸他）：問題文に記載されていますので概略は省略します。

姫路城（大天守、天守他）：日本を代表する名城。1993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みえることから別名白鷺城と呼ばれていることはご存知のとおりです。羽柴秀吉が中国毛利攻めの拠点として築いた城を、関が原の合戦後に入城した池田輝政が9年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りの外観とともによく保存されています。

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。

記載されている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。

なかには漢字を含め不正確に記憶している受験者も見受けられました。

この問題は都道府県名が正解であっても、地図上の位置の選択が間違っている場合は得点にはなりません。

参考までに出題されている各県の概略を下記にまとめておきます。

(1) 和歌山県

本州で一番早く春が訪れるといわれる和歌山県。本州最南端の串本町は年平均海水温度が約 21 。美しいサンゴの群落を楽しめる名所でもあります。産業は、みかん、梅、柿などの果樹が中心で紀州梅は全国的にも有名ですが、紀伊山地では熊野杉に代表される林業も盛んです。真言宗の総本山である高野山、蟻の熊野詣と呼ばれる熊野三山(熊野本宮、熊野早玉、熊野那智の3大社)、徳川御三家のひとつ紀州藩の居城・和歌山城をはじめ、国の特別名勝・天然記念物である熊野川の瀨八丁、大小の島々が点在する紀の松島、本州最南端の潮岬など観光スポットにも大変恵まれています。また、日本を代表する古湯の一つに数えられている白浜温泉をはじめとして勝浦温泉、湯の峰温泉、龍神温泉といった湯量豊富な湯どころが多いのも魅力となっています。

(2) 山形県

東南部の日本海側に位置。県内を流れる最上川は「母なる川」と呼ばれ、江戸時代から稲作を中心とする農業で発展してきました。山形盆地では果樹栽培が盛んで、サクランボや洋ナシの生産量は日本一。米沢は、街のほぼ中央に城跡があり、毎年ゴールデンウィークには往時を偲ぶ上杉祭りが行われています。

山形を象徴する「羽黒山」「月山」「湯殿山」の出羽三山へは、鶴岡からのアクセスが便利。県内にはいたる所から温泉が噴出し、特に天童温泉は全国生産の95%を占める将棋駒の特産地として全国的に知られています。また、比叡山延暦寺の別院として創建された天台宗の立石寺(山寺)は、山門から苔むした千百余段の石段が奥の院まで続き、東北を代表する霊場として人々の信仰を集めてきました。俳人松尾芭蕉も山寺を訪ね奥の細道の中で、「閑さや巖にしみ入る蝉の声」と詠んでいます。

(3) 石川県

国立公園の白山、金沢平野を有する加賀地方と、日本海沿岸最大の半島で県の北半分の面積を占める能登半島に分かれています。京都と並んで伝統産業が盛んで、金沢や山中の漆器、九谷焼、加賀友禅、水引などの伝統工芸は全国的に有名です。大河ドラマ「利家とまつ」の舞台となった金沢。加賀百万石を支えた旧藩士の歴史を今に伝える長町武家屋敷跡、紅殻孔子も美しい東茶屋街等当時の面影を色濃く残すスポットには多くの観光客が訪れてやみません。

金沢城公園や兼六園、能登半島の景勝、日本三霊山一つ白山といった豊かな自然を散策したり、金沢市の「ごり汁」「かぶらずし」といった郷土料理もぜひ味わいたいところですよ。

また、海の温泉郷として知られる能登の和倉温泉をはじめ、加賀地域は山中、山代、粟津、片山津といった全国有数の温泉地を形成しています。

(4) 鳥取県

二十世紀ナシ、富有柿といった果実が特産として知られる鳥取。全国有数の水あげ量を誇る境港を擁し、多くの魚介類が全国に出荷されています。観光に人気があるのは砂と風がおりなす壮大なパノラマが圧巻の鳥取砂丘と秀峰大山。山陰海岸国立公園の西端に位置する前者は日本最大の砂丘。一方伯耆富士とも呼ばれる後者は、四季を通じて多くのハイカーやスキーヤーで賑わっています。神社、仏閣、史跡なども多く、温泉は、ラドン含有量が世界有数として知られる三朝温泉や、「山陰の熱海」とも称される皆生温泉などが名高く、多くの観光客の人気を得ています。

(5) 群馬県

日本列島のほぼ中央に位置する、大空に羽ばたく鶴の姿に似た地形の群馬県。県西・県北の県境には山々が連なり、山間部の占める割合は関東一の77%。県南部の清流・利根川は「坂東太郎」の名で親しまれています。19世紀後半に日本で初めての製糸工場が作られ、以来、養蚕と絹織物の特産地として繁栄してきました。「赤城山」「榛名山」「妙義山」の上毛三山をはじめ、谷川岳、尾瀬などの景勝地も多く一年を通して観光客で賑わっています。また、自然湧出の自噴泉としては日本一の湯量を誇る草津温泉や、古くから上州の名湯として知られる伊香保温泉など県土の至るところに温泉が湧き出る湯煙天国で、なかでも草津温泉には昔ながらの風習である「湯もみ」の見学ができるところや、20近くの共同浴場もそろっています。

4. 昨年に続きカラー写真を見て指定された観光地の名称等を解答する問題です。

今回もかなり見慣れた観光地だったせいもあってか出来は大変良かったように思います。日本各地の観光スポットの中でも写真の5箇所はいずれも旅行会社の募集パンフレットや観光ポスター等に必ずといってよいほど載っている有名なものばかりであったため、経験豊かな皆さんにとっては少し易し過ぎたようでした。ただ、出題文をよく読まず、早とちりした解答(を羊ヶ丘展望台、を南紀白浜等)も何件か見受けられました。何を問われているのかきちんと把握して解答にあたるようにして欲しいと思います。

の二重橋を長崎県の眼鏡橋、の平和祈念像を広島県とした解答が散見されました。なお、平和祈念像のきねんは「祈念」が正解で、「記念」ではありません。配点は名称、県名ともに1点、全問正解で10点となります。参考までにそれぞれの観光スポットの概略を記しておきます。

クラーク博士(北海道)

緩やかに広がる丘陵地で羊が草を食む牧歌的な風景が魅力の北海道は札幌・羊ヶ丘展望台。展望台には、北海道大学の前身・札幌農学校の初代教頭で「ボーイズ・ビー・アンビシャス」の名言を残したクラーク博士(正式名はウィリアム・スミス・クラーク)の像が立ち、記念撮影の場所として非常に人気があるところでもあります。

円月島(和歌山県)

南紀白浜のシンボルとして親しまれている円月島。正式には「高島」といい、臨海湾に

浮かぶ南北 130m、東西 35メートル、高さ 25mほどの無人の小島。島の中央部分に円月形の見通し洞がポツカリ開いていることから円月島の名がついたようです。

夕景の美しさは格別で、白浜を代表する夕景ポイントになっています。日没の時間を確認してぜひ訪れてみては。

銀閣寺（慈照寺）（京都府）

室町幕府 8 代将軍足利義政が、祖父義満の建てた金閣寺にならって 1482 年に建てた別荘。義政の死後、臨濟宗の禅寺へと改められ、名称も義政の法号にちなみ慈照寺と名付けられました。

造営当時は、錦鏡池を中心に池泉回遊式庭園が広がり、その周囲に大小 12 棟の建造物が点在していたといわれています。現在では、通称銀閣寺と呼ばれる観音殿（国宝）と東求堂（国宝）だけが当時の遺構となっています。

二重橋（正門石橋）（東京都）

皇居外苑の皇居前広場から正門を通過して宮殿にいたる壕には、2 つの橋が架かっています。手前が眼鏡橋として親しまれている正門石橋。奥がかつて橋が二重構造であったためにもとは二重橋と呼ばれていた正門鉄橋。現在ではこの 2 つの橋を総称して二重橋と呼んでいるようで、皇居一番の記念撮影スポットとなっています。

通常は閉鎖されていますが、新年や天皇誕生日の一般参賀の際にはここを通過して宮殿前の広場に行くこととなります。

なお、手前の石橋と奥の鉄橋、2 つ重なっている橋だから二重橋というのは誤りのようです。念のため。

平和祈念像（長崎県）

原爆落下の中心地とその北側に世界平和を願って造られた公園の中央に立つブロンズ像は、高さ 9.7m、重さ 90 t。天を指す右手は原爆の脅威を、水平に伸ばした左手は平和を示し、軽く閉じた目は原爆犠牲者の冥福を祈っているといわれています。

平和都市長崎のシンボルとしてのこの「平和祈念像」は、長崎市が被爆 10 周年記念行事として 4 年の歳月をかけて製作され、1955 年 8 月 8 日に完成したものです。

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であったようでした。

なお、この問題は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。

さすがにこの問題はかなりの人が 8 割以上の正解を得ていましたが、1 級、2 級とおして (2) (5) (8) (10) で誤解答をした受験者が目立ちました。

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) の寒霞渓が正解です。

祖谷渓：高知県と接する山間地域で、剣山を源流に西北へ流れる祖谷川が四国山地を V 字型に刻んでできた渓谷。激流が高さ数十 m から数百 m の深い谷を造り出し、新緑や紅葉の季節には雄大な渓谷美、山岳美を楽しむことができます。

また、この地域には 12 世紀後半の屋島の合戦で敗れた平家の落人伝説が残って

いることでも有名です。

面河溪：深山に展開する四国最大といわれる溪谷で、県内きっての観光名所。清冽な流れを取り巻く大樹海の間にはいたるところに断崖が突き出し、アーチ橋が美しい五色河原、高さ 100m、幅 200mの深層花崗岩・亀腹岩まで車で行くこともできます。

帝釈峡：広島県北東部に位置し、日本五大名峡の一つともいわれる国定公園帝釈峡は、南北約 20km にわたる大峡谷です。この地方に発達しているカルスト台地が帝釈川によって浸食されてできた峡谷で、地元では世界三大橋の一つとも呼ばれている日本一の天然橋「雄橋（おんばし）」（国の天然記念物）、白雲洞に代表される鍾乳洞、急流の断魚溪、岩柱、滝などの奇勝奇岩で知られています。

(2) の浄土ヶ浜が正解です。

北山崎：小本から島越、平井賀、北山崎、黒崎など陸中海岸国立公園の北端の久慈までの間は海のアルプスともいわれ、陸中海岸の代表的な外洋美を展開していることで知られています。

北山崎海岸は最高 180mといわれる断崖が重なり合うように連なっており、断崖のすそには岩礁群が波をはじいて飛沫をあげ、洞門には海水が渦を巻いて押し寄せる豪壮雄大な景観で、海のアルプスの名に恥じないスケールの大きさを誇っています。

松島海岸：「天の橋立」、「安芸の宮島」とともに日本三景の一つとして古くから名勝地として知られ芭蕉もその美しさに絶句したといわれています。かつては湾内に 808 島を数えたといわれていますが、現在の島数は 250 余。

俗に松島の四大景観といわれるのは、東の「大高森の壮観」、西の「扇谷の幽観」、南は「多門山の美観」、北に「富山の麗観」の四つで文政年間に選定されたものといわれています。

仏ヶ浦：青森県下北半島の西岸、陸奥湾口の平館海峡に面して、約 2 km にわたり、風雨と荒波で浸食された白緑色の凝灰岩が続く海岸。如来の首、五百羅漢、十三仏、蓮華岩などと名付けられ、恐山の奥の院ともいわれています。

なお、佐井～脇野沢の国道沿いの駐車場からは徒歩約 15 分ほどで海岸へ下りることができるようですが、海岸沿いに展開する長大な景観であるため、海上からでなければその全体像は把握できないとされています。

(3) の国東半島が正解です。

島原半島：長崎県南部に位置する半島。東側は有明海に面し、西側は橘湾に面しています。雲仙岳、雲仙温泉、小浜温泉、島原温泉などで知られ、雲仙岳などは日本で最初に指定された国立公園の一つであり、雲仙の美しい山並みや平成新山（普賢岳の溶岩ドーム）のダイナミックな光景など雲仙天草国立公園は多くの観光客の人気を得ているようです。

大隅半島：九州の南端に位置し、西岸は鹿児島湾を挟んで薩摩半島に対峙し、東岸は太平洋に面し、南端は佐多岬で全体が鹿児島県に属しています。西岸には活火山・桜島が陸続きとなっており、東岸には内之浦湾、志布志湾といった入り江が

あります。南国情緒豊かな地でフェニックスやソテツ、ピロウなどの亜熱帯植物が濃い緑の影を落とし、その先にはぬけるような青さの南国の空と海が広がっています。

佐賀関半島：大分県の東端に位置し、豊後水道をへだてて四国の佐田岬と向かいあう半島で沿岸部は岩礁や入り江が多く、風光明媚な海岸線が続き日豊海岸国定公園に含まれています。沿岸漁業が盛んで、特に関サバや関アジの産地として全国的に知られていることは皆さんもご存知のことと思います。

(4) の浅草寺が正解です。

寛永寺：17世紀初頭に創建された天台宗の関東総本山。創建当時は江戸城の鎮護を目的にした祈願所でしたが、後に徳川將軍家の菩提寺になりました。幕府の保護の下、盛時には30余りの堂塔、40近くの子院が建ち並んでいたようですが、1868年、旧幕府軍の彰義隊と薩摩藩・長州藩を中心とする新政府軍の間で行われたいわゆる上野戦争でその多くを焼失、現在の本堂は1879年に川越の喜多院本地堂を移築したものです。

泉岳寺：曹洞宗の寺院。1612年に徳川家康が外桜田に創立したのですが、寛永の大火(1641年)によって焼失。そして現在の東京・高輪の地に移転してきたものです。時の將軍家光が、毛利・浅野・朽木・丹羽・水谷の五大名に命じ、高輪に移転した泉岳寺は完成したとされています。

一般的には赤穂義士のお墓があることで知られています。

増上寺：東京・芝公園の中央部にあり、1393年創建の浄土宗の大本山。江戸時代には將軍家の菩提所、浄土宗の総録所、関東18檀林の首座として、常時3000人の僧侶がいる大寺院だったといわれています。1622年に建てられた三解脱門はかつての偉観を偲ぶことができる建築物として知られています。

(5) の永平寺が正解です。

中尊寺：850年に慈覚大師によって開かれた天台宗の東北大本山。14世紀に金色堂と経蔵を残して焼失しましたが、その後さまざまな堂塔が再建されてきました。弁慶の墓と伝えられる五重塔、杉木立の中に点在する堂塔、一般教養の部で出題している金色堂など多くの観光客の目を楽しませてくれています。

なお、今回一般教養の科目で、芭蕉の句「五月雨や降りのかしてや光堂」の「光堂」の意味を問う出題をしていますので、そちらも参考にしてください。

建長寺：臨済宗建長寺派の総本山で鎌倉五山の第一位。執権北条時頼が1253年に創建したわが国初の禅宗専門道場で、最盛期には七堂伽藍を備え、1000人以上もの修行僧がいたといわれています。

たびかさなる火災で当初の建物は焼失しましたが、江戸時代に沢庵禅師によって復興されました。現在の堂宇は近世の再建や移築によるものですが、総門、三門、仏殿、法堂などが一直線に並び、中国宋時代の典型的な禅宗様式の伽藍配置を残しているといわれています。山内では今も厳しい修行が行われいかにも禅寺らしい厳かな雰囲気にも包まれています。

延暦寺：滋賀県大津市にある天台宗の総本山。東塔、西塔、横川の三塔を中心に、約

200 余りの堂塔が点在しています。

785 年に伝教大師最澄が小堂を建て、一乗止観院(いちじょうしかんいん)と称したのが始まりのようです。国宝・重要文化財も多数所蔵し、1994 年には世界文化遺産に登録されています。

(6) の納沙布岬が正解です。

宗谷岬：日本最北の地に位置し、サハリン島影を遠望することができます。岬には北極星の一稜をモチーフにして中央部に北を表わす「N」の文字が施された三角錐の日本最北端の地碑が立っています。

探検家・間宮林蔵の立像もあり、格好の記念写真のスポットとして多くの観光客が訪れています。

能取岬：北海道・網走の北方、能取湖の湖口がオホーツク海に突き出すあたりで、「美岬」とも呼ばれています。50 メートルほどの断崖からなり、岬の突端には能取岬灯台が建ち、夕日や星空の名所としても知られています。また、断崖下の岩礁にはときおりアザラシの群れが姿を見せることもあるようです。

知床岬：断崖とそれを落ちる滝、群れ集まる海鳥、崖下にへばりつくように建つコンブ漁の番屋、それらの背後に悠然とそびえる知床の山々と自然が豊かに残る国立公園知床半島。「知床旅情」の歌で一躍有名になり、知床観光のハイライトともいえる観光スポットとなっています。

岬までの海食断崖にはメガネ岩、獅子岩などの奇岩怪石がつづき、カムイワッカの滝や夫婦滝などの滝がオホーツク海に流れ落ち、岬先端の段丘には知床岬灯台が建っています。

2005 年に世界自然遺産にも登録されたことはご存知のことと思います。

(7) の常滑市が正解です。

瀬戸市：名古屋市の東北部に位置し岐阜県多治見市と接する都市で、日本有数の陶磁器である瀬戸焼の生産地として知られています。「瀬戸物」という名称は、この地の古くからの地名である「瀬戸」に由来するといわれています。

2005 年 3 月、日本では大阪万博以来 35 年ぶりの総合的な国際博覧会となる「愛・地球博」が市内「海上の森」で開催されたことは皆さんの記憶に残っていることでしょう。

小牧市：名古屋市の近郊にあり、小牧空港があることで知られています。また、名神高速道路、東名高速道路、中央自動車道の結節点という陸上交通の要衝でもあります。市の西部にある小牧山には小牧・長久手の戦いの舞台となった小牧山城があります。

豊橋市：愛知県の南東部、渥美半島のつけ根部分に位置する都市で東三河地方の中心都市。その名のとおり豊川にかかる橋の名をとって名付けられたといわれています。江戸時代には東海道の吉田宿として栄えた宿場町でしたが、戦災で街の大半は焼失してしまいました。地形はおおむね平坦で東は静岡県に接し、東の山地から西の三河湾へと緩やかに傾斜し、南部は台地を形成し急な崖で太平洋に面しています。

(8) の吉野ヶ里遺跡が正解です。

三内丸山(さんないまるやま)遺跡:所在地は青森県青森市三内丸山で、1992年に発掘され、忽然と姿を現した日本最大級の縄文集落遺跡。出土品から遠方との交易が行われ、漆器などの技術者がいたことが推定されています。

広大な土地に縄文前期から中期の大型の竪穴住居、高床倉庫などが復元され、クリの木の丸太を組んだ高さ14m余の大型掘立柱建物が建てられています。

西都原(さいとばる)遺跡:所在地は宮崎県西都市で、西都市街の西方にある古墳群(特別史跡)。東西2km、南北4kmに及ぶ台地に311基もの古墳が点在しています。なかでも有名なのが、瓊瓊杵命(ににぎのみこと)の御陵とされる男狭穂塚(おさほづか)と、その妻の木花開耶姫(このはなさくやひめ)の御陵とされる女狭穂塚(めさほづか)ですがどちらも立ち入り禁止で柵の隙間からのぞいて見るのみとなっています。

古墳群一帯は公園として整備されていて、菜の花、桜、ミツバツツジなどの花の名所としても知られています。

登呂(とろ)遺跡:所在地は静岡県静岡市に位置し、完全な形で発掘された弥生時代後期(2~3世紀)の住居跡。本格的に発掘調査が行われたのは戦後の1947年からといわれています。

2000年以上も前の弥生時代の農耕文化の遺跡を発掘し、復元したものの。

高床式倉庫や水路、水田、木製農具なども多数発見され、当時の生活解明に大きく貢献し、「庶民文化の正倉院」とも称されるほどになっています。

一帯は登呂遺跡公園として整備され復元された竪穴式住居や穀物を貯蔵する高床式倉庫、水田跡などを見ることができます。

(9) の今帰仁城跡が正解です。

宮良殿内(みやらどうんち):1819年宮良殿内の頭職だった宮良親雲上當演が、琉球の伝統的な建築様式にのっとり造らせた館。世界大戦で沖縄本島の土族家屋はことごとく焼失してしまいましたが、石垣島は戦禍を免れたため当時の土族の邸宅を知る資料として、国の重要文化財に指定されています。

首里城(しゅりじょう):那覇市を見下ろす標高120mの高台に立つ琉球王国の象徴。

1429年から始まる琉球王朝の居城であるとともに、政治や文化、外交。祭礼の場でもありました。創建は14世紀初頭と推定され、城内の構成は北京の紫禁城、ソウルの景福宮や昌徳宮との類似点も多く見られ、アジア各国との交易が盛んであったことがうかがえるとされています。沖縄戦により焼失してしまいましたが、1992年、本土復帰20周年を期にふくげんされたものです、

識名園(しきなえん):首里城の南に位置する琉球王家最大の別荘。4万平方mを超える園内は、池の周りを歩きながら景色の移り変わりを楽しむ事を目的とした庭園となっています。基本的には日本庭園ですが中国式のデザインも取り入れられ、琉球独特の雰囲気漂う庭園となっています。

(10) の角館市が正解です。

弘前市：青森県西部の都市。弘前藩の城下町として発達し、現在も津軽地方の中心都市として弘前都市圏を形成しています。リンゴの生産量が日本一のため、リンゴにこだわる街づくりを目指し「リンゴのまち HIROSAKI」をキャッチフレーズとして、また弘前公園で開催される弘前桜祭りや弘前城も有名なことから、「お城とさくらとりんごのまち」は古くから使われている標語となっています。

盛岡市：東北地方の北部、岩手県内陸部のほぼ中央に位置する都市で、岩手県の県庁所在地でもあります。東北新幹線、東北自動車道、八戸自動車道の開通以来流通・交通の要衝となり、秋田新幹線と東北新幹線の八戸延伸で北東北の主要都市圏同士を結ぶ結節点として拠点清華高まっています。1995年には、盛岡都市圏が秋田都市圏を抜いて北東北最大の都市圏となっています。

秋田市：秋田県の沿岸中央部に位置する都市で、同県の県庁所在地。元来東北地方では仙台市に次ぐ都市でありましたが、交通の拠点である盛岡市や郡山市に抜かれ若干衰退気味になっているようで、中心市街地の衰退の現われとして、ここ数年地価下落率が全国一位となっています。

問2から「異常時添乗業務」問3までについては、138ページの日程表を参考に解答して下さい。

問2 ツアー引継の際に、旅行会社の担当者から、「初めて参加のご夫婦（東海道線の茅ヶ崎駅前にお住まい）から、“新幹線には東京から乗車するよりも近いと思うので、新横浜から乗って合流したい”との申し出があった」ので「対客電話のときに電車の時間の案内をしてください」との指示がありました。

茅ヶ崎駅から新幹線に接続する最も適切と思われる電車の時間と経路を記入し、それを選んだ理由を付記してください。

（2級の受験者へはヒントを付記）

このツアーが利用する新幹線の停車駅を参考にしてください。

なお、このツアーが利用する新幹線は138ページの日程表を、時刻表は巻末資料235ページを参照してください。

出題趣旨

- 1、添乗員に必須の知識である時刻表を迅速、正確に読み取ることが出来るか。
- 2、お客様の利便を考えた適切な選択と的確なアドバイスをすることが出来るか。

解答のポイント

お客様の要望について。

お客様は新横浜駅からの乗車（集合）を希望していますが、その理由は、「東京駅から乗車するよりは近い」ということのように、問題の文面からはそれ以外の特別な事情は無いものと推測できます。

ひかり369号の停車駅を調べます。

添付資料（時刻表）を見ると、ツアーが利用する「ひかり369号」は、お客様が希望する乗車駅の新横浜（10：53発）の近辺には小田原（11：10発）駅にも停車するのが判ります。

従いまして、お客様の希望する新横浜駅からと小田原駅からのどちらの利用がお客様にとって便利で安全か等を比較検討する必要があります。

小田原での乗車をお勧めします。

時刻表（東海道線下りページ/熱海方面）を見ると小田原は茅ヶ崎からも比較的近くて乗り換えなしで行ける上に、所要時間も短い（26分程度）ことも判ります。

小田原駅で乗車する場合を想定して経由と時間を見てみると、「茅ヶ崎発10：30 - （JR東海道・熱海行き） - 10：56小田原着」となり、次項に記述の新横浜乗車よりは時間的にも費用的（運賃は480円/10月1日現在）にも良いのが明らかでしょう。

新横浜乗車は特別な事情が無い限りお勧めできない。

新横浜から乗車することを目的に時刻表を見ますと、「茅ヶ崎9：51 - （JR東海道・東京行き） - 10：23横浜10：34 - （JR横浜線・八王子行き） - 10：45新横浜」が妥当と思われます。運賃は710円となっています。

横浜駅での乗り換え時間が短くても良ければ、「茅ヶ崎10：02 - 10：31横浜」もありますが横浜駅乗換時間が3分しかないのではお客様がご年配のご夫婦とのことですので乗り換え不能の危険を伴うでしょう。

解説

以下の各番号、
、
、
・
・は解答のポイントの番号に整合しています。

お客様の要望について。

実際のツアーの添乗では、お客様の要望は、対客電話の時にでも改めて再確認することも考えられますが、問題文では「近い」と言うことがキーワードにな

っていることは明らかです。

お客さまのおっしゃる(=要望)とおり(この場合は新横浜乗車)にすれば良いと言う考え方もありますが、この場合は、近いことが希望であってかつ、(お客様が知らないか、あるいは気が付いていない)小田原から乗車という、よりベストな方法が存在するのですから、新横浜からの乗り継ぎ時間を案内したのでは旅行のプロとしてはややお粗末と言わざるを得ないでしょう。

また、新横浜から乗車したとたんに、小田原駅にも停車したのではお客さまから苦情が出る可能性もあります。苦情にはならないまでも新横浜駅から乗車をご案内した添乗員の能力が疑われて信頼性が低下することは間違いのないでしょう。

添乗業務を遂行するうえで、お客さまの要望を的確に把握することはとても大切なポイントです。

ひかり369号の停車駅を調べます。

利用列車の途中駅の細かい停車時間などはパンフレットなどに掲載されていないのが通常ですから、お客様が自分の利用する新幹線が小田原駅にも停車するのを気が付かなかったということも考えられます。

このお客さまは、そもそもツアーに初参加と言うことですから、そのようなことには不慣れであったこともあるでしょう。

小田原での乗車をお勧めします。

こだま号ではなくひかり号は新横浜には停車しても小田原駅には滅多に停車しないのが実態です。このお客さまもツアーの新幹線が小田原に停車することを知らなかったので新横浜を希望したことは十分に考えられることです。

出発時間、乗り換え回数、所要時間、費用等をご案内して小田原乗車をお勧めすることが必要でしょう。

新横浜乗車は特別な事情が無い限りお勧めできない。

新横浜経由は乗換えもあり時間もかかるのは解答ポイントで明らかです。

このお客さまが、お友達と合流するなどの特別な理由がない限り、新横浜駅乗車はお勧めできないこととなります。

補足および採点の感想

お客さまの言葉から真の意味を掴みましょう。

この事例の場合には、お客さまが「新横浜」から乗車したいという真の意味は、「東京駅から乗車するよりは近いから新横浜を選んだ」と捉えるべきです。

私達はともすると、お客様がおっしゃる新横浜と言う具体的な言葉に無条件に反応しがちで、この場合のような「近い」という真の要望が掴み難い傾向があります。

今回の解答でも、新横浜と言う要望にのみ反応し、新横浜で乗り継ぐための経

由と時間を記述した受験者が大半で、小田原乗車を解答した答案はごく僅かだったのは残念に感じます。

ベテラン添乗員である皆さんにはこのような基本的な理解力および傾聴力等の、能力の向上にも努力して頂きたいと思います。

1・2級の難易度の差について

2級は1級と同文の設問に「このツアーが利用する新幹線の停車駅を参考にしてください」と付記して正解は新横浜駅乗車以外にあることを示唆しました。

また、1・2級とも設問では「もっとも適切と思われる時間と経路」と記述されており、“新横浜までの時間と経路”とは書いてありませんので下記の時刻表掲載頁のこととも考え合わせてみれば、新横浜以外の正解が存在するヒントになったものと思われます。

新横浜と小田原乗車を比較した上で判断する必要があります。

この問題は、お客さまは新横浜と言っていますが、小田原と両方の時間を調べてみないとどちらが便利なのかははっきりしないので、時刻表を調べるのに少し時間がかかるかもしれません。

また、添付の時刻表を見れば新横浜乗車を調べるためには必要性を感じない新幹線の時刻表および全く必要の無い東海道線（下り）の時刻表まで添付してあるのですから、新横浜以外にも方法（正解）があることに気が付いても良さそうなものです。

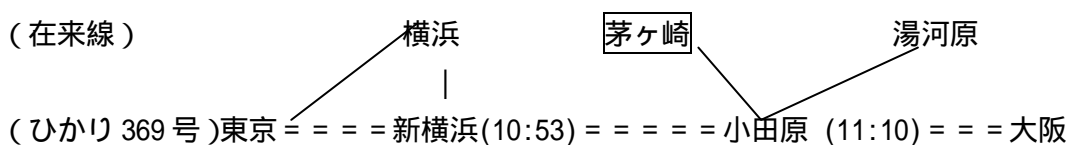
単純に考えたのでは満点は取れないでしょう。

どの設問にも言えると思いますが、とくにこの問題は“新横浜までの経路と時間”と単純に捉えて解答したのでは、お客さまにとって便利なのは小田原乗車で時刻表を良く読めば明らかなのですから満点を配点することはできません。

しかし、新横浜乗車をご案内したとしても実際にはお客さまはツアーに合流できるますので、それが全くの間違いであるとは言い難いと思われます。

従いまして、新横浜の解答に対しても一定の配点をしてあります。

* 参考



(注) ツアーが利用する新幹線は新横浜および小田原に停車します。お客さまのお住まいの茅ヶ崎からだと小田原乗車の方が乗車時間が短くて乗り換えも無いためスムーズです。

(注)お客さまに指示・質問された一つの方法だけではなく、より利便性の高い方法を迅速に見出す能力は添乗員にとって重要です。

問3 一日目、朝9時頃に八丈島からご夫婦で参加予定のお客さまから、「自分で手配した飛行機(八丈島～羽田/所要1時間)が機材故障のため欠航になり、集合時間に間に合わない」と添乗員に直接電話がありました。

10時発の便に乗れるので遅れてもツアーに参加したいと希望しています。

このお客さまがツアーに遅れて参加した場合、それに伴って発生した費用の負担はどうなりますか。その理由とともに具体的に記述してください。

この時点(朝9時)でお客さまがツアーを取り消した場合の取消料はどうなりますか。具体的に記述してください。

出題趣旨

- 1、集合時間に間に合わない等のお客さまに対して冷静で的確なご案内ができるか。
- 2、お客さまがツアーに合流するための交通費等の費用負担について理解しているか。
- 3、募集型企画旅行の取消料に関する知識はその根拠とともに正確に身に付けているか。

解答(例)のポイント

(合流のための費用負担について)

ツアー(=募集型企画旅行)本隊に参加するためであっても、お客さまがご自分で手配した飛行機等は企画旅行契約には含まれないのでその費用負担はお客さまがすることとなります。

お客さまがツアーに合流するための交通機関等については企画旅行契約には含まれないので、旅程管理をおこなう必要も生じません。お客さまの責任において必要な交通機関を利用して集合場所または合流場所等に来て頂くことになります。

お客さまが遅れて合流する場合も、基本的には上記のとおりですが、合流のための経路、利用交通機関、時刻および費用概算等のアドバイスは企画旅行実施会社とも協力をして迅速・丁寧かつ、適切に行なう必要があるでしょう。

(取消料について)

当日の朝九時の取り消しは、原則として取消料の免除、減免等の取り扱いは無く、「旅行開始の当日に解除(取り消し)する場合を適用で、旅行代金の50%」を収受することになります。

通常の実務では、収受済みの旅行費用から50%を差し引いて返金することになります。

解説

以下の各番号、
、
、
・
・
は解答（例）のポイントの番号に整合しています。

（合流のための費用負担について）

要するに、募集型企画旅行契約により企画旅行実施会社が責任を持って手配し旅程管理の義務を負う範囲は、「契約書面（旅行日程、サービスの内容、旅行代金、企画旅行会社の責任等を記載）」に記載された内容であり、記載されていない合流のための飛行機等についてはその費用負担も旅程管理についてもお客様の責任となります。

上記で「確定書面」が交付された場合は確定書面に記載の内容となります。

下記の約款9条と10条で確認してください。

*約款・第9条（契約書面の交付）

- 1、当社は（省略）速やかに、旅行者に（省略）契約書面を交付します。
- 2、当社が募集型企画旅行契約により手配し旅程を管理する義務を負う旅行サービスの範囲は、契約書面に記載するところによります。

*約款・第10条（確定書面）

- 1、（省略）
- 2、（省略）
- 3、（省略）確定書面を交付した場合には、（省略）当社が手配し旅程を管理する義務を負う旅行サービスの範囲は、確定書面に記載するところに特定されます。

このお客さまから仮に、合流のための飛行機、新幹線等のチケットの手配等の依頼（委託）を受けた場合は、ご要望に沿うよう（企画旅行実施会社とも綿密に協力して）最大限の努力をする必要があるでしょう。

但し、この場合のお客さまとの契約上の関係は「手配旅行契約」となり、飛行機のチケットの予約が取れた場合でも旅程管理義務はありませんし、飛行機のチケットが満席で取れない場合でも旅行会社には取れなかったことについての責任が生ずることはありません。

*約款 / 手配旅行契約の部・第3条（手配債務の終了）

当社が善良なる管理者の注意を持って旅行サービスの手配をしたときは、手配旅行契約に基づく当社の債務の履行は終了します。（以下省略）

要するに、旅行のプロとして一生懸命に最大限の努力をすれば、例え、お客さまが必要とするチケット等の予約が取れない場合でも旅行会社の責任では無いということです。勿論、これらの法的背景等については、昨今のお客さまとの激増するトラブルの予防のために、添乗員の方々に理解しておいて頂きたいことですが、ことさらお客さまにアピールする必要は無いので念のため申し添えます。

(取消料について)

「旅行開始当日の解除(取り消し)」を適用で旅行代金の50%になります。

「旅行開始後」の解除(取り消し)は旅行代金の100%になりますが、集合時間が設定された場合の旅行開始とは集合時間(9時50分と想定/ツアーは新幹線10時36分発に乗車予定)が基準となるので、9時に取り消しの場合は、集合時間前の取り消しで「旅行開始当日の50%」が適用されます。

*約款16条の別表1(取消料)

1、国内旅行に係る取消料

イ~ハ、(省略)

ニ、旅行開始当日に解除する場合 旅行代金の50%

ホ、旅行開始後の解除又は無連絡不参加の場合 旅行代金の100%

補足と採点の感想

(合流のための費用負担について)

○八丈島から遅れてのツアー本隊への合流には多額の費用がかかると思われます。

今まで述べてきた通り合流に関わる費用はすべてお客さま負担になりますので、必要により、タイミングを計って再確認(円位かかりますが...等の言い方もあるでしょう)しておくといいでしょう。

また、時間の面からだけでなく、可能な限り費用の面からもお客さまに有利な合流方法を考えて差し上げたいものです。

(取消料について)

○ここでの取消料については「国内旅行」であり、海外旅行は含まれていません。

取消料は、飛行機等の遅れ及びその他の理由で免除になるわけではありません。

しかし、お客さまの事情、状況によって、企画旅行実施会社により営業上の配慮(免除、減額等)がなされる場合もあるので添乗員がお客さまに案内する際には若干の注意が必要です。

今回の場合も、「規則では50%となっておりますが...」と含みを残した言い方にしたり、「会社の方に確認してみます」という方法を取る必要があるかもしれません。

○お客さまによる航空会社への交通費等の請求について。

飛行機が遅れたのは、機材故障による欠航が原因なので、お客さまが飛行機会社に合流地点までの交通費等を請求する場合もあると思われませんが、企画旅行実施会社とお客さまの間にはこの件について債権債務が発生することはありません。

○お客さまに取り消し料減免の期待を抱かせないよう注意が必要です。

出発間際に取り消しした場合の取消料は、多額になることからお客さまが支払いを渋る

ことも多く発生して企画旅行実施会社は対応に苦慮しています。

お客さまによっては、取消料の「支払いをしない」あるいは「減額・免除」等の理由を添乗員の言動（添乗員が減額してくれると言った等）や態度（横柄でサービスが悪い等）および行き違い（取消料がかかるなんて聞いていない等）に求める傾向も出ています。

取消料のご案内等の際には、安易に免除、減額等の可能性を示唆したりすることのないよう細心の注意が必要です。

とくに、揚げ足を取られるような言葉は使わないようにしましょう。

「免除ができるか聞いてみますとか検討してみます」等と言うと「添乗員さんが免除又は減免をしてくれると約束した」とお客さまに解釈される恐れがあります。

また、募集型企画旅行の取り消し料についても日頃から正確な知識を蓄えておき、自信を持って対応する必要があります。

○採点の感想・合流のための費用はお客さま負担との解答が大多数でした。

但し、その理由の具体的な記述は多くの受験者が未記入となっていますので残念です。前述のとおり、旅程管理やサービスの範囲については契約書面に記載されている内容になります。確定書面を交付した場合は確定書面に記載の内容になります。皆さんが添乗をする際には、確定書面は日程表（行程表）として取り扱い、契約書面としての意識が薄いように感じられますが、今後は、添乗業務を遂行する際の重要な契約書面であるという認識も持っていただくようお願いしておきたいと思います。

問4 一日目、鳴門公園に着いたのは16時過ぎで少し気温も下がっていましたが、日没は17時頃とのことでとくに海面には光が反射してまだ充分明るい状態でした。

“渦の道（*）”を進んで展望室まで来ましたがはっきりしたうず潮は見られませんでした。係員によると潮の関係で後10分ほど待てば見られるとのことでした。

しかし、20人グループで参加の社長さんから、「少し寒いし早く旅館に行って温泉に入りましょう」と提案されたため、添乗員がお客さまの賛否を取ったところ過半数を超える賛同があったのでうず潮観光を切り上げて旅館へ向かいました。

（1級の問題）

この添乗員の対応には問題があると思われます。

対応上の問題点をその理由とともに具体的に記述してください。

また、この対応方が原因で、今後発生すると思われるトラブル、クレーム等の内容について具体的に記述してください。

この時期は日没が17時頃（本文二行目）ということです。
二日目以降の日程（138ページを参照）を再検討の上、修正したほうが良い
と思う行程を列挙し、対応策を具体的に記述してください。

（2級の問題）

この添乗員の対応には問題があると思われます。
対応上の問題点をその理由とともに具体的に記述してください。
この時期は日没が17時頃（本文二行目）ということです。
二日目以降の日程（138ページを参照）を再検討の上、修正したほうが良い
と思う行程を列挙し、対応策を具体的に記述してください。

（*渦の道：大鳴門橋に設置された遊歩道で450m先のガラス張りの展望室まで
海上遊歩道が楽しめます。展望室は床も大ガラス張りで激流のうず潮
を見ることが出来ます。）

出題趣旨

- 1、添乗員の主たる業務は「安全で円滑な旅行の実施を確保すること」であることをしっかりと認識しているか。
- 2、添乗員は旅程管理者であるという観点から、ツアーをまとめるためのリーダーシップを発揮することが出来るか。
- 3、添乗員にとって必要な約款（とくに、旅程管理義務、旅程保証等）の内容について理解しているか。

解答（例）のポイント

（対応の問題点とクレームの可能性）

賛否を取って決めるのは問題があります。

社長さんの提案（うず潮見物の切り上げ）に呼応して、添乗員がお客さまの賛否を取ったことは好ましくないことです。

そもそも、うず潮観光はツアーのサブタイトル的にもなっている重要な観光目的地で、楽しみにしていたお客さまも多いはずですから、天災地変等の余程のことがない限り中止（見ないで切り上げ）してはいけません。

また、このツアーは個人のお客様が参加する募集型企画旅行であって“ワンマン社長さん率いる職場旅行ではない”のですから、社長さんのご機嫌は（過度には）取らなくて良いのです。

勝手に観光の中止はしてはいけません。

賛否を取った結果、過半数のお客さまが賛成したとはいえ「うず潮見物を切り上げて」旅館へ向かったのは言語道断の行動です。たとえ、過半数が賛成したとしても、募集型

企画旅行である以上は、お一人でも「うず潮見物をする」という方が居る限り、中止をしてはいけません。

苦情は必至で賠償請求も考えられます。

添乗員の旅程管理の不備に対する苦情、うず潮観光ができなかった（企画旅行実施会社の債務不履行）ことへの損害賠償等の請求がお客様からあると思われます。

これは、旅程保証の変更補償金の支払いではなく債務不履行で損害賠償（最悪の場合には、旅行費用の相当額返金、うず潮観光目的の再旅行、慰謝料等）が請求される可能性があるでしょう。

この件は、「社長さんの提案に迎合して賛否を取った」、「賛成多数だったのでうず潮観光を中止した」という、添乗員に考えられない行動により、企画旅行会社の債務不履行となり、お客さまが被った損害の賠償をする責任が生じることとなります。

これ以降のツアーの運営に影響が出る可能性が高い。

うず潮を見たかったお客さまと観光切り上げに賛成したお客さまとの間に亀裂が生じる恐れがあり、ツアーの和やかな雰囲気作りは困難になる可能性があるでしょう。また、見たかったお客さまは、添乗員の切り上げ措置に反感を持つとともに信頼性は失われ、添乗員のご案内や指示にも素直に従わず、協力も得られないことにもなるでしょう。

（修正すべきと思われる行程）

17時（日没）以降の観光（松山城、しまなみ海道）の見直しが必要です。

問題には日没が17時であるとの記述があるので、それ以降の時間に観光する場合（松山城、しまなみ海道）は暗くなっているということなので、基本的には観光の時間を早めることが必要と思われます。

松山出発を2時間程度早めるべきでしょう。

松山での自由行動が15時までとなっていますが、特に支障のあるお客さまのいないことを確認して、13時頃の出発に変更すべきでしょう。そうすれば、松山城（11月は天守閣が16時半までに入場の必要あり）は15時頃からの観光、しまなみ海道は16時過ぎの観光ですから、「瀬戸内海の島々が一望です」の日程表（確定書面）の記載も生きてくるでしょう。

又、自由行動の時間が不足するというお客さまがあった場合には、朝食が9時から（日程表に記載）となっていますので、これを8時からなどに早めて時間の確保を図ることも可能でしょう。

特に、旅の最後を飾るはずのしまなみ海道が暗くて何も見えなかったというのでは、お客さまも後味が良くないでしょう。見えなかった場合は、悪くするとクレームとして挙がってくる可能性もあります。

明るいうちにしまなみ海道を（瀬戸内海の島々を見ながら）広島へ向かい、余った時間

は途中休憩や広島観光（原爆ドーム等の車窓観光等）および土産物等の買い物に当てるのが順当でしょう。

解説

以下の各番号、 、 、 は解答（例）のポイントの番号に整合しています。

（対応の問題点とクレームの可能性）

うず潮観光のスキップは契約違反（債務不履行）になってしまう。

この事例のような添乗員がいるとしたら旅程管理者としての資質に欠けていると言わざるを得ません。自らが責任を持って旅程管理を行なうという自覚も無いうえに、ツアーリーダーとしての主体性を発揮するつもりも無いものと思われまます。このような状態では、残念ですが、添乗員は居ても居なくても良いということになりかねません。

係りの人の話では後10分ほどでうず潮が始まるだろうとのことですから、社長さん始め、うず潮観光が不必要なお客さまはバスで待機していただく等の提案をすべきだったでしょう。

パンフレットや日程表（確定書面）に記載のある観光を理由も無くスキップすることは「契約違反」であり、企画旅行実施会社にとって重大な問題を抱えることとなります。

損害賠償請求をされる可能性が高いでしょう。

うず潮観光を切り上げた際の状況がどうであったかは書いてありませんが、いずれにしても、添乗員としては観光目的（うず潮）を達成（見る）しなければ仕事をしたことにならないでしょう。一人でも見るというお客さまが居る限り見ないうちに切り上げることは許されません。

企画旅行実施会社（添乗員）はお客様から契約違反（債務不履行）として糾弾されることになり、損害賠償の責任を負うこととなります。

約款27条を参照下さい。

*約款27条（当社の責任）

当社は、企画旅行契約の履行に当たって、（省略）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）

要するに、企画旅行実施会社（添乗員）が故意又は過失によって、企画旅行契約にある債務（例えばうず潮観光）を履行しなかつたり、履行しても不完全だったため、お客さまに損害が発生した場合は、その損害を賠償する責任が生じるということです。このような企画旅行実施会社の責任を「債務不履行責任*」といい、損害賠償義務を負うこととなります。

*債務不履行（さいむふりこう）

債務不履行とは、法律用語（民法）で、「債務者（例えば旅行会社）が正当な理由がないのに、契約の内容（うず潮観光を行なう約束だったのにそれ）に従った履行（実

行)をしないこと」をいいます。

この問題の場合を例にしますと、「企画旅行実施会社はお客さまとの間で、日程表(確定書面)等で契約(約束)していた“うず潮観光”を正当な理由(例えば、台風で観光が無理だからとか)も無いのに実行しなかった」ということになります。

この結果、先にも記述したように「債務不履行責任」が生じて、企画旅行実施会社はお客さまに対し損害賠償の義務を負うことになります。

の2 企画旅行実施会社の責任について。

この事例の添乗員の行動は余りに無知で信じられませんが、添乗員は「履行補助者*」であることから企画旅行実施会社の責任にもなります。

* 履行補助者(りこうほじょしゃ/添乗員の法的立場です)

履行補助者とは、債務者(例えば企画旅行実施会社)が債務(例えば旅程管理業務など)の履行のために使用する従業員等(社員、添乗員、ガイド、センディング・スタッフ、ランドオペレーター等)をいいます。

履行補助者の過失によって債務不履行が生じた場合は、債務者(企画旅行実施会社)の過失と信義則(* 下記の信義誠実の原則を参照)上同一視されます。

* 信義誠実の原則(しんぎせいじつのげんそく)

民法にある「信義誠実の原則」を略して「信義則」と言います。

民法では、権利の行使や義務を遂行する場合は、双方が相手の信頼を裏切らないよう、誠実に行わなければならないということが定められているのです。

例えば、旅行をお申し込み頂く(企画旅行契約を結ぶ)際には、通常は、お客さまは企画旅行実施会社を、企画旅行実施会社はお客さまを「信頼」しているという前提に成り立っていますので、契約書(お客さまは申込書など、企画旅行実施会社はパンフレットや確定書面など)などに敢えて「あなたの信頼を裏切ることは致しません」というような文言を書くようなことはしない訳です。

しかし、仮に、企画旅行実施会社がお客さまを裏切るような行為をした場合に、「契約書(条件書、確定書面など)に(裏切ることはしませんとは)書いて無いのだから(裏切ることがあっても)責任はありません」と言って、裁判所もそれを認めてしまったとしたら、余りにも理不尽な結果となってしまいます。

このような事態に遭遇した場合に、民法にこの「信義則」の取り決めがありますので、お客さまは、企画旅行実施会社の行為は「信義誠実の原則に反する」と責任を追及することができるわけなのです。

このように、契約書には書いてないのですが、履行補助者(添乗員等)の過失があれば債務者(企画旅行実施会社)が責任を負うことになるわけです。

裁判でも、「債務者(例えば企画旅行会社)が履行補助者(添乗員)の選任および監督に

ついて故意または過失がなかったとしても、履行補助者（添乗員）の故意・過失について一切の責任を債務者（企画旅行実施会社）が負う」との判例も出されています。

この問題の事例では、円滑な旅行を推進するための、添乗員による旅程管理の努力が尽くされているとは言えない状況と思われ、うず潮観光を切り上げたことについて添乗員の故意又は過失が認められるものと思われますので、企画旅行実施会社にとっては言い訳の出来ない大きな問題を抱えることとなります。

実際にお客様から損害賠償が請求された場合は、一概には言えませんが、旅行代金の返金およびお詫び料（慰謝料）等の支払いが生じるものと思われます。

また、このような失態が新聞、テレビなどのマスコミに取り上げられた場合には、企画旅行実施会社にとって取り返しの付かない信用失墜を招いて大きなダメージを受けることになるでしょう。

省略します。

（修正すべきと思われる行程）

日没前に観光するように行程を修正する必要があると思われます。

この時期の瀬戸内海地区の日没は、だいたい17時頃ようです。暗くなっても橋のライトアップが見られる場合もありますが不定期のようですし、なによりも、日程表（確定書面／多分パンフレットにも記載）には瀬戸内海の雄姿（パノラマ）が見れると記載してあるのですから、見られなかった場合は、お客様から契約違反と捉えられる可能性もあります。

松山の出発を早めるのが妥当と思われます。

お客さまに、瀬戸内海の雄大な景色を見せて差し上げるとともに、契約違反と受け取られないようにするには、松山の出発時間を早めるのが妥当な措置でしょう。

日没の問題は、景色を見る観光とともに松山城などの観光施設の冬の閉館時間、乗り物の最終時間などにも気をつける必要があります。夏には18時頃まで開場している施設も冬は16時で閉館になるところも多くなっています。

「松山城への入場不能」および「しまなみ海道が真っ暗で見えない」となって、お客さまから訴えられた場合は、この問題の文章を読む限りでは、企画旅行実施会社の契約違反（債務不履行）となり、損害賠償の責任が生じることになりそうです。

旅行のプロともあろう者（企画旅行実施会社）が、日没で景色が見えないような日程を作成するとは、けしからん＝注意義務違反（プロなら当然注意して行程を計画すべきなのに出来ていない）があったということになるわけです。

一方、添乗員の注意義務と責任についてはどうなるのでしょうか。

この日程を見て、「松山城」と「しまなみ海道」の観光は日没で支障が出るであろうことは、添乗のプロとしての注意を払っていれば発見できることなのではないでしょうか。

また、出発時間を早める等の具体的な対応策を考え実行に移すことも同様の注意を払っていれば措置できることなのではないでしょうか。

添乗員が注意義務を果たしたかどうかは、この二点（「松山城」と「しまなみ海道」）についての判断（最終的には裁判所の判断となります）がポイントになると思われます。実際にはさまざまな要素を総合的に勘案して判断されますので、一概には言えませんが、この程度のトラブルの発見と対応措置の実施は添乗員本来の通常の業務であると思われる。この二点に気が付かなかった場合は注意義務（*下記参照）を尽くさなかったと認められる可能性があると思われます。

添乗員には「安全かつ、円滑な旅行の実施の確保の義務」があり、そのために「天候、日没等を考慮して日程を変更する権限がある」と思われるからです。

このように、日没による観光不能については、第一義的な責任は、もともと日没になってしまう行程を作った企画旅行実施会社にありそうです。

しかし、旅行中（添乗中）に添乗員が注意を払っていれば、気が付いて出発時間を早めるなどの措置が講じられ、それにより支障なく観光が可能だったと判断されるとも思われます。そうすると、添乗員にも一端の責任があるということになりそうです。

- * 「善管注意義務」（ぜんかんちゅういぎむ / 民法の善良なる管理者の注意義務）
「職業、地位、能力等において、社会通念上、当然要求されるであろう注意義務」であり、添乗員という職業の場合で言えば、「旅行の専門家、旅程管理のプロとして一般的にこれぐらいは払うであろうと思われる注意をもって添乗業務を行わなければならない」ということとなります。
この注意義務に違反すると過失とされ、債務不履行責任が生じることとなります。

補足と採点の感想

旅程管理業務の重要性を再認識しましょう。

今回は単純に旅程保証が適用されるか否か等を問う問題ではなく、旅程管理を行うに当たって、添乗員の疑問ある行動に焦点を当ててみました。プロとしての添乗員の適切な旅程管理のあるべき姿の一端を追ってみたいわけです。

この事例のような、“賛否を取って観光の切り上げ”は論外としても、添乗員の旅程管理（とくに、安全確保、保護義務を含む）に関わる行動は一步間違えると添乗員も大きな責任を負うことになる可能性があります。

シリアスな実例としては、ある登山ツアーでお客様が凍死された際の添乗員は注意義務違反、安全確保義務を尽くさなかったと裁判で認定され、懲役刑（懲役2年執行猶予3年）を宣告されています。

添乗員の皆さんは、改めて旅程管理のプロとしての心構えを見直すとともに旅程管理業務（とくに、安全確保、保護義務）等の内容について再確認をして頂きたいところです。

安易な観光中止は損害賠償請求を招きます。

問題にある、うず潮観光のための「渦の道」は、瀬戸大橋に取り付けられた海の上の遊歩道ですからこの季節はかなり寒い場合があります。早く温泉に入りたい気持ちも解らないではありませんが、うず潮の見物はサブタイトルにもなっているお客様との契約事項（日程表＝確定書面にも明記）でもっとも重要な観光の一つです。

うず潮観光のスキップは明確な契約違反（法的には債務不履行となりお客様への損害賠償が発生することになる）になってしまうので多少の寒さ等で鑑賞を中止してはいけません。

また、社長さんを中心とした半数以上が中止で賛成したとしても、残りの手を上げなかった方々は鑑賞したいという意思があったと思われ、添乗員の勝手な判断は許されないことです。そもそも、中止の意見が出たからといってそのまま賛否を取るような問題ではないことを理解しないといけません。

旅館に到着が遅くなってしまうと訴える社長さんからのプレッシャーがあったとしても、係員もあと10分と言っているのだからうず潮の始まるまで待つべきでしょう。

苦情の発生と損害賠償支払いが想定されます。

くどいようですが、この事例は、“うず潮”を見たお客様から苦情が出る可能性が高く、苦情を受けた企画旅行実施会社では言い訳の出来ない厳しい対応に迫られ、一定額の損害賠償（場合によっては慰謝料）を支払うことになるでしょう。

企画旅行実施会社は、添乗員の過失責任の度合いを勘案して所属の派遣会社に損害額の補填を請求することでしょう。派遣会社は添乗員の過失の度合い、日頃の会社への貢献度等を勘案して当該添乗員に一定額又は全額を請求してくることでしょう。

添乗員は、この件（切り上げて旅館に向かった）に関しては、明らかな「過失」（旅程管理を全く尽くしていない）であり、お客様との対応窓口は企画旅行実施会社ですが結果的には責任を負うことになる可能性が高いと思われれます。

採点の感想・・・記述に不足感ある答案が散見されました。

対応の問題点については、多くの方が「賛否を取ってうず潮観光を切り上げた」ことを挙げていますので、基本部分では問題の所在が理解できているものと思われれます。

但し、苦情・クレームについては「苦情・クレームが挙がる」とだけ書いたのでは試験問題の解答として不足しています。

とくに1級ではどのような内容（債務不履行か旅程保証か等）でどのような対応（損害賠償、慰謝料等）になると予想されるのかも記述して頂きたいと思います。

併せて、企画旅行実施会社の責任だけでなく、この添乗員の責任についても考え方を示して頂ければ高得点を配点することができたことでしょう。

○採点の感想・・損害賠償責任と旅程保証の違いを理解しましょう。

大多数の受験者が多数決での観光の切り上げは「いけない」と記述していますので、その捉え方部分については正しい感覚だと思われます。

しかし、その結果として具体的にどのような状況がどんな根拠の基に発生してくるのかについては曖昧に終始しているのは残念です。

要するに、損害賠償責任が生じるのか、旅程保証が適用されるのかについては、明確に記述できていない答案がほとんどです。

旅程保証についての記述も、「旅程“補償”」と書いている受験者も少なく無いので注意していただきたいと思います。

損害賠償責任と旅程保証制度については、かなり勉強して頂く必要がありそうです。

○採点の感想・・問題および日程表の読み込み不足が目立ちます。

「翌日の朝にうず潮観光を行う」と記述した答案もありましたが、実施はこんぴら参拝の前になるでしょうから、実際問題としては無理だろうと思われます。

その上、うず潮は見られる時間が潮の関係で決まっていますので、丁度都合の良いように翌日の早朝にうず潮が見られるかは疑問があります。

このことは問題や日程表を良く読めば判ると思います。

○採点の感想・・日没前の観光に修正する件は意外に不出来でした。

松山城としまなみ海道の観光のために松山の出発を早めるとの措置は正解者が少なかったのが意外でした。受験者の皆さんの添乗経験からみて、このような添乗員としての基本的能力は備えているはずと思っていましたが、予想が外れてしまったのは残念です。

なお、修正が必要なのは4日目の松山城としまなみ海道の観光だけで、2日目、3日目は行程の修正の必要は無いような日程にしてあります。

問1 一日目、このツアーの受付は、東京駅構内（新幹線改札前）で新幹線出発時刻の40分前から開始するとお客さまに案内されています。
しかし、添乗員が90分前に受付場所の下見に来たところ、ご夫婦で参加お客さまがツアー参加証を提示したので添乗員は受付を済ませました。
その直後に奥様が駅構内から出て郵便局に向かう途中の道路で転んで怪我をしたため、救急車で運ばれてしまいました。
病院で付き添っているご主人からの電話によると、奥様は2週間の入院が必要との診断が出たのでそのまま入院になるとのことです。

(1級の問題)

この場合の対応について手順を追って具体的に記述してください。

入院した奥様に対する特別補償の適用の有無とその理由について具体的に記述してください。

更に、怪我をした奥様を背負ったことが原因で、ご主人も長年の持病である腰痛が再発してしまい、1カ月の入院となってしまいました。

1カ月の入院をすることになったご主人に対する特別補償の適用の有無とその理由について具体的に記述してください。

(2級の問題)

この場合の対応について手順を追って具体的に記述してください。

入院した奥様に対する特別補償の適用の有無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、お客さまの不測の怪我等の緊急時に、冷静、迅速かつ適切な対応ができるか。
- 2、間際の旅行参加取り消し料等に関する正しい知識を身に付けているか。
- 3、約款の特別補償規定に関する知識については正確に理解しているか。

解答(例)のポイント

(対応について)

事故(骨折)に遭った奥様及び腰痛になったご主人へお見舞いを伝えます。

仕事(旅行中止等)の話よりもまずはお見舞いの言葉が先です。

電話する又は時間が許すようであれば病院へ駆けつけるかどうか検討します。

ご夫婦の留守宅へのご主人から連絡等が済んでいるかもチェックしましょう。

但し、お二人の了解を得てから連絡するように注意してください。

旅行中止については、お客さまに確認するとともに取り消し料（約款上は50%適用になると思われますが旅行会社の指示による）についてご案内します。

旅行中止の場合には、必要な手配（弁当、JR指定席等の一部取り消し）を行います。

企画旅行実施会社に事故の概要と当面の対応結果等を報告します。

旅行契約解除の場合の取消料について相談および意見具申（減免等）をします。

必要により、企画旅行実施会社が決定した取消料をお客さまに通知します。

必要により、他のお客さまに事故の概要を説明して協力の依頼と今後の事故・トラブルに注意していただくよう注意喚起します。

旅行中または帰京後にお見舞い（ハガキ又は病院へ訪問等）等を検討しましょう。

（奥様に対する特別補償について）

特別補償の入院（7日以上入院の場合）見舞金が支払われます。

適用条件に合致（「企画旅行」「参加中」「急激かつ偶然の外来の事故」「入院7日以上」「病気および食中毒等ではなく事故である」）しているので、特別補償の対象になり、入院見舞金が支払われます。

後遺障害と通院見舞金について。

事故の当日から180日以内に後遺障害が生じた場合および180日を超えて治療の必要がある時には、後遺障害補償金が支払われます。

通院（3日以上から）の場合は通院見舞金が支給されます。

（ご主人に対する特別補償について）

特別補償の対象にはなりません。

腰痛が長年の持病であった（「急激かつ偶然の外来の事故」では無く病気である）との事から、適用条件に合致しないので、特別補償の対象にはなりません。

1ヶ月の入院とは誠にお気の毒とは思いますが、特別補償は「急激かつ偶然の外来の事故*」が前提となっていますので、適用されません。

*約款・特別補償規程の第1条（当社の支払い責任）に明記されています。

解説

以下の各番号、
、
、
・・・は解答（例）のポイントの番号に整合しています。

（対応について）

お見舞いの言葉を忘れないで、機会があればくどくならない程度に何回もお伝えする方が良いでしょう。誠意は相手に伝わらないと意味を成さないものです。

無理をする必要は無いですが、病院が近いようでありかつ、時間的に充分余裕がある場合に限り、短時間の見舞いに訪問することも良いでしょう。

ご家族等への報告・連絡等は、入院したご主人が電話をすることが可能なよう（問題の文章から判断）ですから、事故の第一報は済んでいるでしょう。

添乗員からは、既にご夫婦の留守宅には連絡が行っていることを確認する意味で電話しておきましょう。

骨折の程度は不明ですが、2週間の入院となる奥様も、1ヵ月入院となるご主人も旅行の参加は無理と思われる。念のためにご本人に確認をして、JR新幹線指定席等の一部取り消しを行ないましょう。

お客さまに取消料のことを説明しておく必要があるでしょう。

「取消料」については、約款上では減免措置を設けていない企画旅行実施会社がほとんどですが、営業上の配慮（減免措置等）をする場合が多いのが実態です。

このお客さまは不運な事故に遭われたという事情ですので、当該企画旅行実施会社も何らかの配慮（減免措置等）を検討するでしょう。

約款上は、当日取り消しとすると50%を収受することになり、旅行開始後（集合時間が設定されている場合は集合時間を過ぎた時点から旅行開始後となります）と認定されれば100%が適用されます。

実務的には、収受済み旅行費用から、取消料（場合によっては病院までのタクシー代など事故でかかった経費も取消料にプラスします）を差し引いた残額を返金することになるでしょう。

なお、このお客さまの「旅行取り消しの確定」は、基本的にはお客さまから申し出て頂くようにお願いします。

ご夫婦は楽しみにしていた旅行に行けなくなった上に怪我までされたことでガッカリしていることでしょう。最初から旅行取り消しをこちらから決めつけないように注意しましょう。

旅行者からの取消（解除）も約款に定められていますので掲載しておきます。

*** 第16条（旅行者の解除権）**

旅行者は、いつでも別表第一に定める取消料を当社に支払って募集型企画旅行契約を解除することが出来ます。（以下略）

緊急時には優先順位を考えて行動することが重要です。

当面は急ぐ手配について処理しておきましょう。旅館等の人数減の連絡は多少遅くなくても良いと思われるので一段落してから通知することとします。

日程表には、一日目の昼食のことは記載されていませんが、当然、手配されているものとして解答（例）には人数減の連絡をすることで記述しました。

タイミングを見て報告し必要なフォローを依頼します。

このお客さまの場合は、なんとも不運な事情だと思われるので、取消料については減免の方向で企画旅行実施会社に意見具申すべきでしょう。

お客さまのフォローの仕方（企画旅行実施会社から直ちにお見舞いに訪問、旅行代金の返金分の持参をかねてお見舞い、返金は銀行振り込みでお見舞いはノーアクション等）は各会社によって違うでしょう。

その会社の方針を良く確認して対応しましょう。

この事故の件を他のお客さまに説明します。

添乗員が血相変えて慌しく動き回っていれば他のお客さまも何かあったのかと気が付くことでしょう。簡単に事故の概要を説明して疑問点を解消して頂きましょう。

その際には、個人情報伏せて話しをするよう注意してください。

お見舞い（病院訪問）等のお客さまとの直接的なコミュニケーションの取り方は、企画旅行実施会社の方針にもよるので、担当者との相談が必要です。

（奥様に対する特別補償について）

お二人とも添乗員が受付を済ませており（受付完了）、旅行参加中と認められます。約款の特別補償規定の第一条に該当しますので特別補償が支払われます。

*約款（特別補償規程）第一条（当社の支払い責任）

当社は、（省略）企画旅行参加中に急激かつ偶然な外来の事故（省略）によって身体に傷害を被ったときに、（省略）死亡補償金、後遺障害補償金、入院見舞金および通院見舞金（省略）を支払います。

ポイントは、「企画旅行」「参加中」「急激かつ偶然の外来の事故」「病気および食中毒等ではなく事故であること」に合致する事故が、特別補償の対象になり、補償金が支払われるのです。

入院見舞金を支払った後で後遺障害補償金を支払うことになった場合は、減額することなく重ねて支払うこととなっています。

（ご主人に対する特別補償について）

骨折の奥様が2週間の入院で、ご主人が腰痛で1ヵ月も入院とはまるで嘘のような話

しですが、試験問題のための一つの事例ですのでご理解願います。

ここでは、前項（奥様の項）で記述したように、補償金の支払いには、「急激かつ偶然の外来の事故」「病気および食中毒等ではなく事故である」ことが必要であって、ご主人のように病気の場合には幾ら入院や治療が長期に亘っても補償金の支払いは無いということです。

また、細菌性食中毒も含まれないこととなっていますので注意してください。

補足と採点の感想

○取消料について。

このご夫婦は余りに運の悪い災難（夫婦お二人とも入院）に遭っているので取消料は企画旅行実施会社の営業判断により減免される可能性が大きいと思われます。

しかし規定どおりに収受するという場合もあり得るので、添乗員は安易に取消料減免の可能性をお客さまにお話ししてはいけません。

下記に約款の「国内旅行に係る取消料」を紹介しておきます。

* 約款の別表第一（取消料 / 第16条第1項関係）

1、国内旅行に係る取消料

（イ～ハは省略）

二、旅行開始当日に解除する場合（ホに掲げる場合を除く） 50%以内

ホ、旅行開始後の解除又は無連絡の不参加の場合 100%以内

（注）いずれも以内となっていますが、通常はそのまま50%、100%を適用している会社がほとんどです。

この別表の取消料の料率は最大限ということであり、これを超える料率を旅行会社が決めたとしても無効になります。

例えば、上記「二」の当日取り消しの場合を100%として契約した場合は、お客さまに不利な特約として無効となります。

但し、半分の25%として契約した場合はお客さまに有利な特約（書面による必要がある）として有効となります。

○旅行開始とは（約款・別表第一の取消料関連）

募集型企画旅行の取消料を考える際の、「旅行開始後」という表現の「旅行開始」とはど
う捉えたら良いのでしょうか。

JRでは「旅行開始」とは、「旅客が旅行を開始する駅において、乗車券の改札を受けて
入場することを言い、但し、駅員を配置していない駅（駅員無配置駅）から旅客が乗車
する場合は、その乗車することをいう」と定義しています。

旅行業約款（前掲の別表第一）では、旅行開始後の場合（取り消し）の取消料は100%
となっていますが、募集型企画旅行の場合には、どの時点が「旅行開始」となるのでし

ようか。

JATAでは「旅行開始時点」とは、「集合時間を設定している場合は集合時間」であると考え方を整理しています。

このことは約款には記載されていないので、覚えておく必要があります。

また、次項の特別補償の「企画旅行参加中」の場合（受付を終了したとき）とは違ってしますので勘違いしないように頭の中を整理しておきましょう。

さて、このご夫婦から取消料を幾ら収受するかは、企画旅行実施会社がどう考えるかによるわけですが、厳密に捉えますと「取り消しが通知されたのが集合時間を過ぎていた」場合は、先のJATAの整理から100%となってしまうわけです。

しかし、このご夫婦の場合は、たいへんお気の毒な状況であることから、企画旅行会社で営業上の判断及びお見舞いの意を表する等により、減免（当日取り消しの50%適用あるいは今回に限り旅行費用全額返金等）が行なわれるのが通例です。

○「特別補償」の「対象となる期間」とは。

特別補償の対象となる期間は、特別補償規程の2条で「企画旅行参加中」と定められています。

「企画旅行に参加中とは」、添乗員が同行している場合には、「受付を完了したとき（始期）」から「解散を告げたとき（終期）」までとなります。

この問題の解答を考える際に、特別補償が支払われる場合の条件を良く理解していなくて混乱したと思われる答案が散見されました。常日頃から約款の正しい理解をするよう心がけて、周辺情報に惑わされることのないようにしましょう。

○「企画旅行の終期」とは。

添乗員がいるときの終期（終了）は「解散を告げたとき」となりますので、空港やJR駅ホーム等で解散した場合は、そこから自宅までの途上については特別補償の対象にはならないわけです。

但し、通常の旅行傷害保険は自宅を出発してから自宅に到着するまでが担保されていますので間違えないようにしましょう。

国内旅行（傷害）保険について

国内旅行保険または国内旅行傷害保険、レジャー保険などと呼ばれています。

国内を旅行中に傷害に遭った場合をメインとしていますが、傷害だけではなく国内旅行中の物品の盗難、賠償責任、救援費用等についての特約もセットすることができます。

解答（例）のポイントでは触れていませんが、お客さまが加入していることも考えられ

ます。加入しているようであれば、忘れないで手続き（30日以内）をするようにアドバイスをしておいたら良いでしょう。

この保険は、「保険の契約期間の初日の午前零時以降で、旅行の目的を持って住居を出発したとき」から適用されますので、この奥様の場合は所定の保険金が支払われるものと思われま

○採点の感想・・解答の一例として、「40分前の受付がルールなので90分前に受付けたのは、まだ受付完了とは認められない。従って、（前掲の約款第一条/当社の支払責任にある条件を満たしていないので）特別補償は支払われない」という記述がありました。問題の文章には「受付を済ませ（完了）しました」と明記してありますし、約款第一条の条件の何処にも90分前に受け付けてはいけないとは書いてありませんので、考えすぎといえますか、誤った解釈（解答）になります。

○採点の感想・・受付場所と怪我をした場所が違うので適用不可の解答について

「駅の構内で受付したのであって、駅の構外（受付したところと違う場所）で怪我をしたのでは特別保障は適用されない」との解答もありましたが、これも見間違いになりますので注意してください。

採点の感想・・「1ヶ月も入院なので特別補償が支払われる」との解答について。

ご主人については、入院期間が長いので「特別補償が支払われる」とした解答も散見されました。

特別補償金の支払いには、被った怪我が重症かどうかとか入院期間が長期だからとかではなく、「急激かつ偶然の外来の事故」「病気および食中毒等ではなく事故である」ことが必須ですので、改めて再確認されるようお願いいたします。

問2 二日目、旅館出発の際に一人参加のお客さまが突然の体調不良を訴えたので、添乗員も救急車に同乗して病院で診察を受けたところ3～4日間程度入院とのこと。

入院には付き添いが必要とのことですが、本人は、今回の旅行でたまたま同室になり親しくなったお客様に頼みたいと強く希望しています。

指名された同室のお客さまも「私も付き添ってあげたい...」と言っています。なお、旅行会社の規則は、添乗員は本隊と同行が原則となっています。

このような場合の付添い人手配の対応方と考え方について記述してください。

出題趣旨

- 1、病人の発生等の緊急時の適切な対応方が身についているか。
- 2、病院における付添い人選定の考え方等の社会常識が身についているか。
- 3、約款（解除権、取消料、保護義務等）の正しい理解はなされているか。

解答（例）のポイント

同室だったお客さまが付き添うのは問題が起きる恐れがあります。

過去の事例からみても、後日にクレームが起こる可能性があります。

病人ご本人からは、「家族に付添いをして欲しかった」「同室の人には付き添いはして欲しくなかった」「旅行を続けたかった」「取消料が高すぎる」「付添い人の生活費・交通費等の負担を要求する」等が考えられるでしょうか。

付添い人からは、「本当は付き添いをしたくなかった」「本当は旅行を続けたかった」「旅行費用を返金せよ」「旅行会社が面倒見なかったので私が見ざるを得なかった」「旅行会社の対応・サービスが悪い」「付き添いをした苦痛に対する慰謝料を払え」「付き添い中の費用を払え」等が想定されます。

最悪のクレームは、「添乗員（旅行会社）に付き添いを押し付けられた」という火の粉が飛んでくる内容のものでしょうか。

また、上記のクレームがお二人の親族から申し立てられることもありそうです。

付添い人と病人の意思を確認します。

控えめではあるが、押さえるべきところを押さえる必要があるでしょう。

まず、前提として「付き添いを誰にするかを決めるのは、付添する方と入院するご本人である（企画旅行実施会社ではない）ことを明確」にしておきます。

病人ご本人が強く希望しており、依頼された同室友人もOKなのであれば、そのとおりにするのが良いとも思えますが、いくつかの問題がありそうなので、お二人の付き添いについての考え方を確認しておいた方が良いでしょう。

入院期間の延長があっても付添いをしてもらえるのか等を確認します。

一応3～4日の入院とのことですが、旅行は取り消すことになるとともに、入院延長の可能性も全く無い訳ではないと思われるので、同室友人の方には安易に考えないようにお願いしたら良いでしょう。

お二人の旅行取り消し（解除）のご説明を行ないます。

なお、このお二人の旅行契約解除（取り消し）の場合の旅行費用ですが、病人は企画旅行実施会社による解除で一部返金、同室友人は本人都合での解除で返金は無しとなると思われるので、この辺りも良く説明しておく必要があります。

取消料については、企画旅行実施会社の判断になりますのでその指示を受けてから、お二人にお伝えすることになります。

添乗員（企画旅行実施会社）としては、基本的には同室友人のお客さまには旅行を続けていただき、病院の付添い人は別途、手配することとしたい旨、主張しておく必要があります。

病人のご家族に付き添いをしていただくのが良い方法だろうと思われま。病人のご家族に連絡して至急、付き添いに来ていただくよう依頼します。時間がかかるようであれば、何日の何時に、来てもらえるかを確認します。但し、病人の了解を得てから、ご家族に連絡するのが無難な方法でしょう。

企画旅行実施会社には、適宜に状況を報告してご家族へ連絡、病人のフォロー等を依頼するとともに、取り消し料等について適切な判断を引き出すようにします。

解説

以下の各番号、
、
、
・・・は解答（例）のポイントの各番号に整合しています。
このようなことは考えられないと思う受験者の方もいると思いますが、この問題はある旅行会社で起きた実例を踏まえてリライトした事例で、解決までにはかなりの時間と労力がかかっています。このような例では、当事者のお二人からのクレームがなくても、親族から申し立てがされた事例も意外に多いものです。
この事例の場合には、企画旅行実施会社が、全くノータッチで安易に、たまたまの同室の方（同室友人と表現します）に付き添いをさせた場合は、後日に苦情が発生する心配が考えられます。

そもそも、この件は本人同士の問題であり、第三者がとやかく言う必要は無いとは思いますが、お二人とも当社の旅行参加中であり、企画旅行実施会社（添乗員）としてもお客さまを保護するという観点および後日のトラブルを予防するという意味合いから、控えめにアドバイスを行なうというスタンスでかかわるのが妥当な対応方でしょう。付き添いは身の回りの世話も大事ですが、なによりも病人の精神的安定が重要＝効果が高いといわれています。
通常は、病人がどんなことでも遠慮しないで依頼できるような近親者（夫婦、家族、親族等）の付き添いが一番良いとされています。

また、病院から親族の立会いを求められたり、万一の病状の急変等への対応および買い物等の際の金銭出納、貴重品保管、個人情報等の取り扱い等も関係してきますので、一時の気分で親しくなったとは言いませんが、たった今知り合った（このお二人はお互いに良く知らない者同士であるとも言えます）同室友人の付き添いは好ましいとは言えないでしょう。

病人の旅行契約の解除（取り消し）について

病人本人は企画旅行実施会社側から契約を解除することになる（企画旅行実施会社の判断によります）のが妥当な対応でしょう。

入院する位ですから、当然、旅行の続行は無理でご本人から旅行中止の申し出があっても良さそうですが、旅行の安全かつ円滑な実施に努めるのは旅行業者の責務となっていますので、企画旅行実施会社がお客さまに有利な判断をして、添乗員からお伝えすることになりそうです。

下記の約款 18 条の（1）が適用されることになるわけです。

また、旅行の途中解除で受けられなくなった旅行サービスは払い戻し（お客様へ返金）の対象になりますが、取り消し料等の必要経費は差し引かれることとなります。

下記の約款 18 条の 3 項が適用されることになるわけです。

* 約款第 18 条（当社の解除権 / 旅行開始後の解除）

当社は、（省略）旅行開始後であっても、旅行者に理由を説明して、募集型企画旅行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。

（2）～（3）（省略）

2、（省略）

3、（省略）当社は、旅行代金のうち旅行者がいまだにその提供を受けていない旅行サービスに係る部分に係る金額から、当該旅行サービスに対して取消料、違約料（省略）を差し引いたものを旅行者に払い戻します。

同室友人（付き添い人）の旅行契約の解除（取り消し）について

ご本人から申し出の旅行契約解除（旅行開始後の取り消し）となります。

そもそも旅行者は、いつでも好きなときに募集型企画旅行を解除（下記の約款 16 条 / 旅行者の解除権）することができます。

但し、取消料（16 条の別表 1 に定める）を払えばという条件付きとなります。

このお客さま（付添いの同室友人）の場合は、下記の別表 1 の（ホ）により取消料が 100% ですから返金は一切無いということになります。

実際には企画旅行実施会社により営業上の配慮が行なわれて、入院した病人と同等に扱う等の減免措置がなされる場合が多いのですが、一応、原則を理解して置いて頂きたいと思います。

* 約款 16 条（旅行者の解除権）

旅行者は、いつでも別表 1 に定める取消料を当社に支払って募集型企画旅行契約を解除することができます。（以下省略）

*別表1（取消料/16条第1項関係）

1、国内旅行に係る取消料

（1）イ～ニ（省略）

（1）ホ 旅行開始後の解除又は無連絡不参加の場合……旅行代金の100%

同室友人が「付き添っても良い」と言っているのを幸いに、添乗員からも安易に付き添いを依頼した場合は冒頭に記述したような苦情が後日に申し立てられる恐れもあります。

とくに、「病人の付き添いを企画旅行実施会社（添乗員）が同室友人に依頼した」と受け取られることの無いように、言動には充分注意する必要があります。

親族の方の付き添いに、時間がかかるようであれば、それまでの繋ぎで付き添いの手配を検討します。

派遣の付添い人、企画旅行実施会社の関係者および関係者からの紹介、旅館関係等が考えられます。

派遣の付添い人の場合は当然有料になりますが、経験のある方を確保できる可能性もあって、却って一番無難な方法であると思われます。

付添い人は親族が一番良いと思われるのですが、いずれにしても病人ご本人の決めることですので一つ一つ意志を確認しながらお手伝いをしてゆく必要があります。

それやこれやで、同室友人に付き添いを任せただけの場合には、後日にこのお二人の間でトラブルになる可能性が残念ながらあり得ると思われるので、そのとばかり(解答(例)のポイントの項参照)が飛んでこないようにつ、過度なお節介にならない程度に添乗員としては企画旅行実施会社と密接に連絡を取り合いつつ、介入しておく必要があるでしょう。

以上のような観点からアドバイスを行ってもなおかつ、「お二人の納得の上で同室友人が付き添いをする」ということであれば、企画旅行実施会社はそれ以上関知する必要は無いものと思います。

補足と採点の感想

解答(例)ポイントの補足

この病院の付添い人のための施設がどの程度充実しているかは不明ですが、付添い人の宿泊、日常生活（食事、炊事、洗濯、休息場所・TV、入浴、買い物等）も通常は充実していないのが実態であり、旅先での入院患者の付き添いはそう簡単ではないのが現実であろうと思われます。

また、付き添い人が、病人のどのような世話をすることになるのかも問題です。

これも問題の文面からでは判りませんが、話し相手になるだけというわけでは無いでし

よう。例えば、病人の排泄（トイレ等）のケアをしなくてはならないようなことがあるとした場合は昨日今日の友人では難しいのでは無いでしょうか。

昨今の病院の看護師不足により、付添い人に夜間の対応や病人の痰の吸引のようなこと等をさせる病院もあるやに聞きます。稀な例かも知れませんが、そのような場合には生半可な覚悟では付き添いはできないと思われます。

（この事例の病院は無条件に付き添いが必要となっているようですが、現在では、多くの病院が完全看護で付き添いは必要ないのが現状です。しかし、昨今の看護師不足で一部の病院では暗黙の付き添い要求がある場合もあるということです。）

「保護義務」について

企画旅行実施会社には、お客さまが病気や怪我で助けを必要としていると判断したときには、医者を呼ぶ、病院に連れて行くおよび入院させるなどの一定の「保護義務がある」とされています。

この問題の場合は、救急車（を呼び）に同乗して病院に連れて行き入院させているので初期対応の保護義務を尽くしていると思われます。

上記の保護措置を取る際にかかった費用はお客さまの負担になります。

なお、添乗員はツアー本隊の旅程管理を行なう義務があり、この事例のような場合の病院での数日間の付き添いまではする必要は無いと考えられます。

* 約款第26条（保護義務）

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状態にあると認めたときは、必要な措置を講ずることがあります。（省略）当該措置に要した費用は旅行者の負担とし、（以下省略）

「特別補償」について

特別補償の適用等については、問題として出題はしていませんが、添乗員にとってその内容の正しい理解は必須事項と思われますので、約款の特別補償規定を再読しておいて頂きたいと思います。

特別補償は、「偶然かつ、外来の事故」が基本であり、この場合のような疾病（病気）は対象になりません。

企画旅行会社への報告について

上記の一連の経緯については、報告をすることになると思いますし、後日のためにもお二人の発言および折衝の経緯等はメモを取っておいた方が良いでしょう。

この件の対応には密接に企画旅行実施会社に連絡・相談しながら行動する必要があるでしょう。

採点の感想・・・同室友人の付添いはマズイとの解答が大勢でした。
解答者の大多数が同室友人の付き添いでは、何か問題が起こりそうだという感触を持ったようです。
但し、病院での付添いの困難性や想定されるクレーム事例などの具体的な記述については、やや曖昧さが目立ち物足りなさを感じさせられました。

問3 一日目、夕方から大雨になりました。

21時頃、添乗員がロビーに居ると数人のお客さまから、「明け方迄豪雨との天気予報だが高知までの道路は大丈夫か」との質問が寄せられました。
居合わせた旅館の従業員に聞いたところ、「この地区の高速道路は特別な災害対策工事が施されている。雨でトラブルになったことは一切無い」とキッパリ言ったのでこの話しは立ち消えとなり、添乗員は早めに就寝しました。

二日目は朝6時頃に雨は止みました。

予定通り出発し、こんぴら参拝を終わって善通寺インターに着いたところ、高速道路が冠水して昨夜から通行止めになっているとのこと。
やむを得ず一般道を行きましたが渋滞に巻き込まれてしまいました。

結局、この日の高知での観光は一切出来ず、料亭で皿鉢料理の予定だった昼食もバス車中でサンドイッチにして、遅くはなりましたが何とか足摺望洋ホテルに着いて夕食が取れたのは幸いでした。

(1級の問題)

旅程保証制度に関係すると思われるこのケース中のトラブルを2例挙げ、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。

円滑な旅行の実施を確保する上で、問題があると思われるこの添乗員の行動を列挙し、どう行動すべきだったかを具体的に記述してください。

(2級の問題)

一切出来なかった高知の観光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。

料亭で皿鉢料理の予定がバス車中でのサンドイッチになったこと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。

円滑な旅行の実施を確保する上で、問題があると思われるこの添乗員の行動を列挙し、どう行動すべきだったかを具体的に記述してください。

出題趣旨

- 1、旅程管理の重要性を理解し、旅程を円滑に進めるための配慮を常に行っているか。
- 2、旅程に支障が生じるとされる兆候、状況等に遭遇した場合には、速やかにその事実関係を把握し結果を予見するとともに、迅速且つ、適切な対応を取る能力を身に付けているか。
- 3、約款に関する知識は、旅行中に発生したトラブルが旅程保証の適用になるか否かを明確に判断できるレベルに到達しているか。

解答(例)のポイント

(問題と思われる対応とどう行動すべきだったか)

「お客さまから豪雨の指摘があったにもかかわらず、情報収集等を行わなかった。」

お客さまから大雨に関する質問があった時点で、TV、旅館の責任者、高速道路会社、気象庁および高知の関係箇所等に連絡して状況の把握と翌日の行程を相談する必要があったでしょう。

その場に居合わせた従業員の言葉を鵜呑みにしたとも思える、豪雨に対する情報収集等に対するノーアクションの行動はまことに不可解です。

バス会社およびバス乗務員とも情報交換と打ち合わせを行うべきでしょう。

「添乗員は、天候悪化に即応した情報収集等を自ら積極的に行うべきだった」と思われます。

「道路不通等の万一を考えた対策を講じなかった。」

各方面の情報および関係先との相談の結果によっては、翌日の出発(予定は9時)を早めて(8時出発程度)道路状況等の不測の事態に備える必要があったと思われま。お客さまに、状況の説明と出発を早めることをご知らせしてご理解をいただきます。

各関係先(バス会社、昼食箇所、宿泊箇所等)に連絡して必要な対応を依頼します。

状況によっては、企画旅行実施会社と相談してJR利用(高知まで)等の検討も行う必要があるかもしれません。

「添乗員は、万一に備えて出発予定時間を前倒しにする、他の交通手段の利用を検討する等の具体的な対策を講じるべきだった」と思われます。

「旅程管理業務の遂行にやや疑問がある。」

添乗員は、旅程に支障が生じる(もしくは支障が生じる恐れがある)と思われる兆候、状況等に遭遇した場合には、速やかにその情報や事実関係を把握し結果を予見するとともに、企画旅行実施会社等とも相談の上、代替案などの迅速且つ、適切な対応策を講じる必要(義務と言っても良い)があります。

「添乗員の本来業務である旅程管理業務の重要性を第一に行動すべきだった」と思われます。

(旅程保証制度に関連すると思われる事項)

旅程保証に関係するかもしれないトラブルを挙げると下記になると思われます。

- 1、「高知の観光が一切出来なかった」こと。
- 2、「料亭での皿鉢料理がバス車内でサンドイッチになった」こと。

旅程保証の変更補償金の支払いは必要とならない。

上記 のいずれ(1、2)のトラブルも旅程保証の対象ではありますが、「大雨による高速道路の通行止め」があったために生じたものと言えますので、この場合は「免責」となります。

しかし、上記 - 1の高知観光の入場・拝観料等およびその他の高知観光のために予定されていた経費等はお客さまに返金しなければなりません。

また、上記 - 2も豪華? 「料亭」での高級? 皿鉢料理が「バス車内」でサンドイッチになってしまったのですから、当然、その価格には差が生じているはずで、差額の返金が必要です。

解説

以下の各番号 、 、・・・は解答(例)のポイントの番号に整合しています。

(問題と思われる対応とどう行動すべきだったか)

天候悪化に即応した情報収集等を行うべきだった。

お客さまから大雨について指摘があったにもかかわらず、旅館従業員の一言で問題を終息させてしまう、信じられない動きの悪い添乗員だと思います。

しかし、良く考えてみると、ここまで酷くはなくても皆さんもお客さまの言葉を聞き流してしまうというような、これに似たケースを経験したこともあるのではないのでしょうか。

もしも、皆さんがこのような状況に遭遇した際に、丁度、お酒でも飲んだ後で酔っててもいたとしたら素早くかつ、適切な対応が取れたでしょうか。

添乗員の方々は、飛行機の欠航など実際にトラブルが起きた場合の対応には、迅速で的確な措置を取れるのですが、もしかしたら起こるかもしれないトラブルを予見したり防止したりすることは苦手の方もいるようです。

この認定試験を受験する資格のあるベテラン添乗員の方々には、事故・トラブルを予防するという視点からも添乗業務を行なっていただきたいと考え、この問題を出題しました。

万一に備えて予定(出発時間等)を前倒しにすべきだった。

上記解答のポイントを理解されている添乗員の方々には、この「対応方」についてはごく当たり前の手順を踏めばよいのですからことさら詳細に解説する必要も無いと思います。

出発前日の夜には高速道路の冠水(通行止め)の事実は把握できていなかったとしても、

豪雨の後は道路などに支障が出ることが多い(通常考えられる添乗員の常識ともいえる) のですから、深夜や早朝にも情報を収集するべきですし、念のために出発時間を早めにしておくことはトラブルの予防に繋がるので、この措置は検討されて当然でしょう。こんぴら参拝の長い参道にも支障が出ていないかなども調査する必要があるかもしれません。

出発時間を早めた程度のもので、通常は、企画旅行実施会社に報告はしないでしようが、電話するついででもあれば一応報告しておく方が良いでしょう。

JRの利用は追加旅行費用や乗換えの発生、高知での専用バスへの再乗り換え、お客さまの手荷物の取り扱い等で煩雑になることから、代替サービスとしては対象になりにくいと思われませんが、一応、高知までの利用可能な列車、時刻等も調べておくべきでしょう。

添乗員の本来業務である旅程管理業務の重要性を肝に銘じたい。

旅行業者の義務として、旅程管理を行なうことが、旅行業法・約款に定められています。お客さまから豪雨に関する指摘があっても、関係箇所等に対する必要な情報の収集も行なわずに対応策も考えないというこの添乗員の姿勢は問題が無いとは言えない状態でしょう。

しかも、この事例の場合は、観光が出来なくなったり名物料理も食べられなかったという結果になったのですから、お客さまからは(「だから昨日の夜に言ったじゃあないか」という)非難が集中するとともにクレームが申し立てられるに違いありません。

この添乗員の場合は、旅程管理業務うんぬんという以前の仕事に対する心構えに問題があるのですが、このような取り組み姿勢ではお客さまの信頼も失って協力も得られず、今後の円滑な旅行の遂行も難しくなるでしょう。

旅程管理の重要性を理解し、旅程を円滑に進めるための配慮を常に行って頂きたいものです。

約款の23条(補足の項を参照ください)では旅程管理について規定していますので再確認して頂きたいと思います。

(旅程保証制度に関連すると思われる事項)

旅程保証は、一言で言うとしみますと、「募集型・受注型企画旅行で、企画旅行実施会社が旅程管理義務を尽くしても(企画旅行実施会社に故意又は過失が無い場合)なお、旅行内容に重要(重要事項)な変更が生じたときに変更補償金が支払われる制度」です。

この問題の場合で考えて見ますと、旅行のメインである観光の一つ「1、高知の観光が一切出来なかった」は重要事項の変更ですし、「2、料亭での皿鉢料理が車内でサンドイッチになった」(料理の内容自体は旅程保証での重要事項ではない)変更も同様に重要な事項(約款29条(旅程保証)および「別表2」を参照)となります。

*約款 29条(旅程保証)および「別表 2」

「別表 2」に変更補償金の支払いが必要となる変更...が一覧になっています。

この 29条は 3 ページにも亘るのでここに掲載できませんが、T C S A テキスト(旅行業法令と約款)の 75、76、80 p を参照してください。

(なお、レストランの変更は含まれますが、料理内容の変更は含まれません。)

但し、料理内容の変更は旅程保証の対象外ですが、パンフレット(当然、パンフレットにも明記されていたという前提にしています)条件書、日程表(確定書面)等に明示(契約)された事項(この問題の場合は「料亭で皿鉢料理」という表現)の変更があった場合は、「消費者契約法(*旅行業約款に優先します)でいうところの重要事項の変更に当たる」可能性もあると思われます。

*消費者契約法の重要事項

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」が重要事項であると定められています。

要するに「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」ということとなります。

しかし、この問題の事例では、いずれにしても「高知の観光不能」と「料亭で皿鉢料理がバス車内でサンドイッチ」になったのは豪雨による高速道路の不通が直接の原因ですから、企画旅行実施会社の関与し得ない事由(不可抗力)で「免責」となると思われますので、下記 項にも記載の通り、債務の不履行として損害賠償を要求されることは無いだろうと思われます。

(但し、高知での拝観・入場料等及び料亭での皿鉢料理とサンドイッチとの差額の返金は必要になります。)

1、2の例とも「免責」で「変更補償金の支払いは必要とならない」...としました。受験者の方々には、解答とともに免責になる事由(理由)も同時に記述して頂きたかったと思います。

*約款 29条(旅程保証)

この項では旅行者にとって旅程保証上で免責となる場合の変更(の天災地変から 7項目が掲げられています)を定めています。

詳細は T C S A テキスト(旅行業法令と約款)の 75 p を参照してください。

ところで「旅程保証」は、企画旅行実施会社が業法・約款に定められた旅程管理の義務を十分に尽くしてもなお、上記の 1・2のような旅程の変更があった場合に変更補償金を支払うことを約束した制度で約款(29条の(1))に定められています。

旅程保証の変更補償金の支払いは、企画旅行実施会社、言い換えますと添乗員が旅程管理の義務を尽くすことが前提となっています。この問題に登場する添乗員の行動等を見てもみますと、旅程管理業務の遂行に全く問題が無いとは言い難い状況も垣間見られます。しかし、この問題の解答としては、添乗員の旅程管理義務については、とくに問題視しないこととして、「免責」としました。

要するに、添乗員が旅程管理業務を怠った可能性（前夜の大雨にもかかわらず、特別な対応策は講じなかった）は無いとは言えないかも知れないが、旅程管理義務を尽くしたからといって、（高速道路が不通なのですから）高知での観光や料亭での皿鉢料理が予定通り遂行できたかどうかは必ずしもハッキリしない（多分出来なかっただろう）と思われるからです。

しかし、仮に、添乗員（企画旅行実施会社）が旅程管理義務を尽くしていない（旅程管理義務を尽くしていれば高知での観光や料亭での皿鉢料理は食べることが出来た）ということになりますと、旅程保証の問題ではなく、「旅程管理債務の不履行」となり、旅程保証の対象になるかどうかに関わらず、お客さまが被った損害を賠償する責任が生じることとなります。

補足と採点の感想

旅程管理業務と添乗員の注意義務について

添乗員は、（一般の人とは違って）旅行・添乗業務の専門家・プロ及び旅程管理資格保持者として社会通念上平均的（これくらいは払うのが当然であろうと思われる）な注意を持って添乗業務を行なう義務（善管注意義務*）が課せられています。

登山ツアーで死亡者が発生した際の対応で、添乗員がこの注意義務を尽くさなかったことが裁判所によって認定され、重い懲役刑を言い渡された実例があります。

*「善管注意義務」（ぜんかんちゅういぎむ / 民法400条・善良なる管理者の注意義務）「職業、地位、能力等において、社会通念上、要求される注意義務」であり、添乗員で言えば、「旅行の専門家、旅程管理のプロとして一般的にこれくらいは払うであろうと思われる注意をもって添乗業務を行わなければならない」ということとなります。

この注意義務に違反したと裁判所等で認定されると過失とされ、債務不履行責任が生じることとなります。

約款では旅程管理については下記のように定められています。

* 約款の23条（旅程管理）

当社は、旅行者の安全かつ円滑な旅行の実施を確保することに努力し、旅行者に対して次の業務を行ないます。ただし、（以降省略）

- （1）旅行者が旅行中サービスを受けることが出来ない恐れがあると認められるときは、募集型企画旅行契約に従った旅行サービスの提供を確実に受けられるために必要な措置を講ずること。
- （2）前号の措置を講じたにもかかわらず、契約内容を変更せざるを得ないときは、代替サービスの手配を行なうこと。この際、（以降省略）

この問題の事例で考えて見てみますと、豪雨が一晩中続くという情報およびお客様からの指摘があったのですから当然、旅行の円滑な実施の確保のために添乗員としての全能力を動員して注意義務を払うことが必然であったと思われる。

たまたま？そこに居た旅館の従業員に聞いたのも一つの注意義務行動ではあるかも知れませんが、それだけでは極めて不足していると言わざるを得ないでしょう。気象庁、高速道路会社、旅館（到着地の観光施設・旅館等も含めて）の責任者等への問い合わせ（災害対応の特別工事施工済みの確認等も含めて）や意見の聴取が当然するべきであろうと思われる。

添乗員としては、雨の状況や道路の不通等の可能性等についても、基本的には楽観的な考えを持ちつつ、状況によっては最悪の事態も想定した対策を講じる必要があります。少なくとも、念のため高速道路会社等に電話等で確認を当然すべきだったのを怠った上、旅館の従業員に聞いただけで就寝してしまうのは問題と言われても仕方ないでしょう。

おまけに、高速道路が“昨夜のうちに通行止めになっていた”のに“旅館出発の朝にも確認していない？”等も合わせて考えてみると、注意義務を尽くしていない、旅程管理義務を尽くさなかったと認められ（＝添乗員の過失）責任を問われる可能性も全く無いとは言えない状況だと思えます。

繰り返しになりますが、仮に、裁判で添乗員（企画旅行実施会社）が注意義務を尽くせば、高知の観光も出来たはず、皿鉢料理も料亭で食べることが出来たはずで、添乗員が注意義務を尽くさなかったことがトラブルの原因であると認められた場合には、旅程保証制度とは関係なく添乗員の責任が問われ、お客さまが被った損害を賠償する責任が生じることとなります。

このため、企画旅行実施会社が損害賠償金を支払った場合は、添乗員の所属会社および添乗員本人に損害額の補填（一部または全額）が求められる（求償）可能性もあります。

採点の感想・「問題と思われる添乗員の行動」については概ね当を得ていました。

しかし、「具体的に記述」と要求されているのですから、「情報収集すべき」等と抽象的に書くのではなく、「気象庁に問い合わせる、高知の旅館に電話する等」具体的な事例を挙げて記述して欲しいと思います。

採点の感想・・・「旅程保証と損害賠償との区別が理解されていない」ようです。

「旅程保証は無過失責任」です。無過失責任である旅程保証と故意または過失があった場合の債務不履行による損害賠償の支払いの違いを理解していただきたいと思います。再三、申し述べていますが、「旅程保証」は、添乗員・企画旅行実施会社に責任が無くても契約内容の重要な変更があった場合は変更補償金を払おうという制度です。

「損害賠償」は、例えば、企画旅行実施会社の手配ミス（過失）のために一流ホテルが民宿に変更になったような場合は、債務の不完全履行で損害賠償（旅程保証とは関係ありません）を場合によっては慰謝料などとともに支払う必要が生じてくるものです。約款の29条をもう一度読み返すなどにより、正しい理解をして頂きたいと思います。

一般教養

（配点）問1：8点、問2：10点、問3：10点、問4：10点、問5：10点、問6：22点、問7：30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（70～94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(138 ページ)

平常時添乗業務

(配点) 問 1 : 40 点、問 2 : 15 点、問 3 : 15 点、問 4 : 30 点

問 1 については国内 1 級と共通問題ですので、問題・出題の趣旨・解答(例) のポイント及び解説は国内 1 級のものを参照してください(139 ~ 158 ページ)

問 2 については国内 1 級と共通問題ですので、問題・出題の趣旨・解答(例) のポイント及び解説は国内 1 級のものを参照してください(158 ~ 162 ページ)

問 3 一日目、東京駅で受付の際、一人参加の女性のお客さまから「車酔いするのでバスは 4 日間とも一番前の席にして欲しい」との要望がありました。
お客さまがおっしゃるには、「当社のツアーには何回も参加しており、毎回添乗員に頼んで希望通りにして貰っている」とのことです。
添乗(引継) 指示書には、バスの座席は原則としてツアー申し込みの早い順に前方からアサインするようになっています。

この場合の適切と思われる対応方について具体的に記述してください。
バスの座席割りをする場合の一般的な注意点を具体的に記述してください。

趣旨

- 1、お客さまからのイレギュラーな要望に対する対応方の基本は身に付けているか。
- 2、募集型企画旅行の参加客の秩序と結束力保持のためには公平性を維持することが大切であることを理解しているか。

解答(例) のポイント

(適切と思われる対応方)

とりあえず、お申しでの概略をお伺いしたら、このお客さまの受付は完了(必要な物品等は手交する) させて、他のお客さまの受付作業を進めます。

このお客様には少々お待ち頂いて、受付客の途切れた時又は全参加者の受付終了した

時等にお声だけはお掛けするようにします。ご要望の詳しい内容については往路の新幹線車中等にて傾聴することとします。

新幹線車中等の落ち着いた段階でお話しを伺い、どの程度のどのような状態になる車酔いなのか及びその際の薬の服用等を把握します。

まずは、通常のバス席割の原則（申し込み順に前からアサインする、公平になるよう配慮している等）をご説明します。

上記の原則を維持する重要性を理解していただいた上で、このお客さまにとって良いと思われる対応策を検討し（相談）ます。

通常は、アサインされた座席に座り、調子が悪くなる気配を感じたら申し出て頂いて前方の補助椅子（空きがあれば正席）に移動してもらいます。

バスの座席は毎日移動する方法を取り入れて、長距離移動の日（この日程では二日目）に前の方に来るように配慮します。

同行者があった場合は座席が離れることもある旨を了解していただきます。

様子を見て、バス酔いがひどいようであれば、他のお客さまに説明の上、車割を変更又はやり直し、又は前方補助椅子を定位置にする等の措置を講じます。

他のお客さまには機会を捉えてご協力に感謝の意を表明します。

（バス車割の一般的な注意点）

バス座席割りには、どんな場合にも「公平（窓際、前・後ろ、左右等）」に気をつけます。

「旅行申し込み順に前方からアサインする」も原則でしょう。

申し込み単位のグループの座席は隣り合わせ（隣席）になるようアサインします。

グループは同じエリアにまとめてアサインします。

補助椅子は原則として使用しないこととします。

相席になる場合は同性にすることが原則（知らない男女は隣り合わせにならないようにする）です。

グループは後方へ纏める（相談する）、足の悪い方等は乗降口に近いところに配慮（観

光や休憩の際にバスの乗降に時間がかかる)するなどが妥当な方法です。

添乗員は、原則として前から二列目の正席に座るといふ場合が多いようです。企画旅行会社のルールや参加客の人数・状況により決めることとなります。

日程が数日間にわたる場合のバスの座席は毎日、場合によっては午前・午後で交代することとします。

公平を常に意識して些細なことからクレームに繋がらないようにお客さまの動向に目を配ります。

解説

以下の各番号、
、
、
・
・は解答(例)のポイントの番号に整合しています。

(適切と思われる対応方)

受付を中断して長時間お話を伺うのは、業務に支障をきたすとともに他の客さまをお待たせすることにもなって、ご迷惑をお掛けし第一印象を悪くすることとなります。

受付の印象(第一印象)はとても大事で、悪印象を与えてしまった場合には信用を取り戻すのに数日かかるといわれています。

日程表を見ますと、まずは新幹線での移動で、バスは岡山から乗車することになっています。受付中あるいは駅構内の騒音の下での慌しい話し合いよりは、新幹線車中でじっくりとお客さまの事情をお伺いするのが良さそうです。

どのような時に酔うのか、薬は飲んでいるのか等このお客さまの状況をお伺いします。

バス割の原則(会社としてのルール)を理解していただきます。

冷たく突き放すのではなく、公平の維持等の会社のルールもあり、難しい面もあるが誠意を持って出来る限りの努力はするという姿勢を見せます。

取りあえずは、急にバス割りの変更をするわけにも行かないのですから、解答ポイントの内容をお客さまに提案します。

お客さまが酔い止め薬を常備、持参しているのなら飲んでいただくのが良いでしょう。但し、「酔い止め薬を飲んでください」と言う(指示・命令)のではなく「酔い止め薬はお持ちですか」とか「いつも飲んでますか」と質問をする感じでお勧めする方向(飽くまでお客さまの意志で飲んでいただく)が良いでしょう。

なお、お客さまが薬を持参していなかった場合は、薬局で購入していただくなどの措置を取ることとし、アレルギー体質などの危険もあるので、添乗員から安易に薬をお渡ししないようにしてください。

旅行日程が数日間になる場合は、通常は、毎日あるいは毎日に加え、午前・午後と座席位置を変えて公平を期すようにしている例もあるようです。このお客さまは、移動距離の長い行程（具体的には2日目）の際に、前方の席になるように席割を配慮したらよいと思われます。

同行者の方の分まで席割が配慮できない場合があることを理解していただきます。

バス乗車中に気分が悪くなった場合には、好ましくはないですが緊急措置として前方の補助席（補助席が無い場合は添乗員の隣席など）に移動していただきます。この際には、他のお客さまに誤解の無いように良く事情を説明しましょう。

（バス車割の一般的な注意点）

部屋割りやJR座席割り等の際と同様に公平を第一に考えます。状況により、部屋割り、JR座席割り等とのバランスを図ることも検討します。

企画旅行実施会社のルールにより、座席割りしますが通常は、申し込みの早いお客さまから前の方に割り当てることが多いようです。

この辺りのことは企画旅行実施会社のルール、当日の参加のお客さまの人数・男女構成等により決めましょう。

通常は、旅行費用を均一に収受している筈ですので、格差が付かないように補助椅子を使わないほうが無難でしょう。

但し、割引代金等で補助椅子承知で受け付けた場合は補助椅子に割り振りします。

ここに書いてある事柄は可能な限り配慮したいものです。

特に、知らない男女を隣席どうしには割り振りしないように注意してください。

添乗員が補助椅子に座っているのをときどき見かけます。補助椅子に座るのは後方のお客さまの視界を遮って眺望が悪くなるので出来れば使わない方が良いでしょう。

面倒なようですが、公平感を維持するには必要なことです。

座席の割り振りや部屋割りについての不満は旅行終了後に企画旅行実施会社に申し出る（クレーム）例が意外に多くなっています。添乗中に面倒なことと思ってもお客さまから申し出があった時点で公平に丁寧に対応して、些細なことでクレームを受けないように心がけましょう。

補足と採点の感想

最近、実際に起こったトラブル事例を紹介します。

「車酔いが激しいので前の方にして欲しい」との要望がお客さまから添乗員にあったので、一番前の正席を割り振ったところ、他のお客さまから、「バス車中でお酒を飲んだり食べ続けたりしている」「化粧と香水の臭いがキツくて他の方々の気分が悪くなった」「車酔いするタイプには見受けられない」とのクレームが寄せられました。

添乗員が当該お客さまに事情を聞くと、「バスに酔う前にお酒で酔ってしまえば楽だから飲んでいる」「車酔いに弱いのは本当」とのことで具体的な対応策を取れないで居るうちに旅行は終了しました。

その旅行終了の翌日、企画旅行実施会社に数人のお客さまから「単に前に座りただけの客に配慮し過ぎだ」「後方席で気分が悪くなったお客さまがあったのに不公平」等のクレームがありました。

後方席で気分が悪くなったお客さまがあったことは添乗員も把握しており報告もされていたので、企画旅行実施会社としては、そのお客さまへの対応も兼ねて“遺憾の意の表明と今後注意する旨”の文書を送付してけじめを付けることとし、申し出たお客さまも納得してこの件は終了しました。

些細なことも基本に忠実にしたい。

バスの座席割りは旅行会社からの指示があれば別問題でしょうが、指示が無い場合は、旅行申し込みが早い順番から前方の席を割り振るということでしょう。このような原則を大事にツアーの管理を行わないとトラブルが生じることとなります。

「何である人は前の席なんだろう？」と言うような些細ではあっても疑問や不満を放置したままにすると、バス車内の雰囲気も盛り上がりえないばかりか何かの切っ掛けで大きな不満に結びつく可能性があります。

また、旅館の部屋割りの仕方も注目しているお客さまが意外に多いので「公平」を基本に細心の注意を払って慎重にアサインすべきです。

身体障害者等特別な配慮を要するお客さまについて。

従来、受付をしてみて初めて車椅子と介助が必要なことが判明して添乗員が途方に暮れるなどの事例が時々ありました。

一昨年から、「身障者、高齢者のお客さまで介助を必要とする方や車椅子等の器具を使う方については、契約の申し込み時に申し出る」とこととし、「旅行会社は可能な範囲内でこれに応じ」て「費用は旅行者の負担」にすることが明確になりました。

* 約款 5 条 4 項 (契約の申し込み)

募集型企画旅行の参加に際し、特別な配慮を必要とする旅行者は、契約の申し込み時に申し出てください。当社は可能な範囲でこれに応じます。

*約款5条5項

(一部省略)費用は旅行者の負担とします。

介助が必要なお客さまの場合の対応について

この場合に、どこまでお手伝いすべきかという基準については、現在のところ、これと
いって明確になっておりません。

添乗員は、旅程管理が主業務であり、参加のお客さまに対しては公平なサービスの提供
に徹する必要があります。仮に、介護の依頼があったとしても、旅程管理業務が最優先
であり、特定のお客さまにかかりきりになってのお世話は出来ないことを理解した上で
参加していただく必要があります。

事故などの緊急時の対応は添乗業務に含まれますが、個人的な介助(トイレ、食事等)
は含まれないとされていますので、事前にご説明しておく和良好的でしょう。

勿論、添乗員も手が空いているときには、介助のお手伝いをするのも良いのですが、介
助のお手伝いをしたが故に旅程管理業務などが疎かになっては全員のお客さまにご迷
惑をお掛けすることになります。

「添乗員が障害者にかかりきりになってしまって、ホテル・チェックインなどの仕事も
我々がやるはめになった。何のために添乗員付きツアーに参加したのかわからない。」
などの苦情は良くあるパターンです。

介助の依頼が多いお客さまがあった場合などには、ご本人を可能な限り尊重しつつも状
況によってはキッパリお断りする必要もあるでしょう。

採点の感想・前の方の補助椅子に座ってもらう案について。

このツアーの参加人数は35人なので全員が正席利用で納まります。車酔いするという
お客様には一番前の補助椅子を利用してもらうのは問題が無さそうです。

しかし、補助椅子にすると後方の座席からの視界が遮られて車窓観光(絶景のしまなみ
海道なども通るので)に影響が生じる恐れが考えられるとともに、突然の急停車等の危
険防止の観点からもできれば避けたいところでしょう。

一番前の補助椅子を利用する場合は、他のお客さまへの説明も大事になります。

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(165~173ページ)

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(174~180ページ)

問2 三日目、一組のお客さまから一日目の部屋がパンフレット(日程表)と違っていたとの苦情がありました。

「コンピラ参拝ホテルでは”讃岐富士が見える部屋”となっていたが、実際には木の枝が邪魔になって良く見えなかった」とのことです。

この場合の対応方について手順を追って具体的に記述してください。

この場合の旅程保証の適用の有無とその理由について記述してください。

出題趣旨

- 1、お客さまからのクレームに対する対応方の基本を身に付けているか。
- 2、旅程保証、旅行者の責任等添乗員に必要な約款の理解がなされているか。

解答(例)のポイント

(具体的対応方について)

すぐにお客さまと面談して、ご迷惑をお掛けしたことについてはお詫びしつつ、お客さまのおっしゃっている内容を詳細に聞きます。

「木々が邪魔になって良く見えなかった」という意味がどの程度の内容であったのかについて特に具体的に確認させていただきます。

お客さまの申し立てが問題文の通りである場合は、“一度、調べさせていただくのでお時間を頂きたい”旨をお願いする。

パンフレット・日程表等に記載の表現を確認します。

日程表(確定書面)には、“讃岐富士の見える部屋をご用意”と明記されています。

旅館に対して電話等により、当該お客さまの宿泊した部屋からの景観(眺望)について事実関係を再確認します。

この場合は、お客さまも“見えなかった”のではなく、「良く見えなかった=見えた」と言っているのですから、程度の差はあるとしても“見えたという理解”になるものと思われま

再度、面談して、お客様が“良く見えなかった”と感じられたことについては、丁寧に
お詫び（または、遺憾の意を示す）をします。

このケースの場合は、全く見えなかったわけではない（ある程度は見えた）ので、日程
表に記載された“旅行条件には違反していない”ことをご説明します。

コンピラ参拝ホテルに滞在中にお申し出頂ければ対応が出来た可能性もあったことも
お話しします。

今後も、旅行中に何かご不満や不都合等があった場合はその場で申告して頂くようお願い
いたします。

企画旅行実施会社にはお客様の申し立ての内容、コンピラ参拝ホテルの景観（眺望）
の事実等および折衝の状況を随時に報告・相談します。

必要によりお詫びまたはお見舞いの印としてお土産等の提供について企画旅行実施会
社の担当者と検討します。

（旅程保証について）

旅館の部屋からの景観は、旅程保証の対象となりますが、この事例の場合は「ある程度
は見えた」ということなので「旅程保証は適用されません」。

解説

以下の各番号、
、
、
・・・は解答（例）のポイントの番号に整合しています。

（具体的対応方について）

この場面では、まずはお客様に相对（電話等ではなく）して姿勢を低くしつつ“言
い分を傾聴する”ということに徹すべきです。お客様によっては“親身に聞いてく
れた”という添乗員のその行為に満足する場合があります。

この問題文ではどのような状況でお客様からクレームがあったのかは記述されていま
せんが、いずれにしても直ぐに話しを聞く、直ぐにお客様のところに伺う等お客さ
まのお話を真剣に受け止めていることを行動で示すべきです。

間違っても、「一日目の部屋からの眺めなんてもう済んだことじゃあないか」というよ
うな対応は絶対にしてはいけません。

「木々が邪魔になって良く見えなかった」という部分はクレームの対応上の重要な部分
ですし、企画旅行会社がこの問題にどう対応するか（
項に関連）を考える際の判断ポ
イントにもなりますので、事実関係をしっかりと把握しておく必要があります。

「良く見えなかった」という部分は、多分に主観的なものだと思いますので、その場

で判断しかねると思われます。一度、調査する旨をお伝えして後刻に改めて説明することが妥当な方法でしょう。

また、時間を置くことでお客様が冷静になる可能性もありますし、添乗員としても調査する時間を獲得するとともに考える暇も出来ることとなります。

パンフレット・日程表（確定書面）等を確認しますが、その際には文章やイラスト・写真による表現（例えば、讃岐富士が見えるという表現か、讃岐富士が窓の正面に見えると書いてあるのか等）等にも注意をします。

昨今では少なくなったと思いますが、特に料理に対する「パンフレットと違う」というクレームが散見されます。パンフレットに出ている写真はイメージとして掲載している場合がありますので、実際に出る料理が掲載されているのか否か等の確認が必要になります。

旅館には念のためにお客さまの宿泊した部屋の景観（眺望）について再確認して貰います。

特に、木々の状況についてチェックして貰います。状況（お客様との話し合いが拗れた等）によりデジカメによる写真等を送付（送信）して貰うことになるかもしれません。

タイミングを選ぶ必要がありますが、お詫びまたは遺憾の意を表明することはお客さまの感情を穏やかにするために必要でしょう。

この場面では、通常のお詫びの言葉（ご迷惑をお掛けして申し訳ございません）程度は良いのですが、この事例は、法的には問題の無いことですので、企画旅行会社に賠償責任があるとか、賠償責任を認めるかのような発言をしないように注意しましょう。

部屋からの景観（眺望）については旅程保証の対象項目になってはいますが、ある程度、見えたのであれば適用にはなりませんので、遺憾の意、恐縮を示しつつ、丁寧に根気良く説明しましょう。

この部分は（下記約款30条の（3）を踏まえて）お客様にも“ご不満があった場合には遅滞無くその場で申し出ていただく”等の責任があることをやんわりとご説明すると言うことです。

*約款の30条（旅行者の責任）では、下記の通り定められています。

- （1）旅行者が旅行業者に対して損害を与えた場合、旅行者はそれを賠償しなければならない。
- （2）旅行者は、旅行業者から提供された情報を活用し、旅行者の権利・義務及び旅行契約の内容を理解するよう努めなければならない。
- （3）旅行者は、旅行開始後万一提供されたサービスが契約書面と異なるものである

と認識したときは、旅行地において速やかに申し出なければならない。

要するに(2)では、“パンフレットに書いてあったなんて知らなかった”ということはお客さまも言わないようにしてくださいということであり、(3)は、“讃岐富士が見えなかったのならその場で申し出てください(3日経ってから言われても困ります)”と仰うことです。

勿論、このことをお客さまにストレートに言いますと角が立って、今度は“添乗員の言葉遣いや態度が悪い”などと別のクレームになりますから、丁寧に控えめに申し上げることになるでしょう。

企画旅行実施会社への報告については、お客さまの言い分、景観の状況など、ある程度の事実関係を把握し整理したうえで行うべきでしょう。

「お客様が苦情を言っています」とだけ報告されても、判断のしようが無いからです。この試験を受験される方々は、2級で添乗経験400日以上、1級で800日以上かつ、会社から優秀であると推薦されているのですから、トラブルへの対応では、必要な情報と事実関係を把握して、企画旅行会社が対応策を判断しやすいような報告をすべきでしょう。

企画旅行実施会社の方針・考え方、営業上の判断等により、なにがしかの誠意(金銭、物品等による)を示す場合も考えられます。

お客さまが、なにがしかのお詫びの形を現すように(言葉には出さなくても)要求している場合には、その旨を添乗員から企画旅行実施会社に()項で)報告(あるいは意見具申)する必要があります。

企画旅行実施会社では、通常は、事実関係、お客さまの要求、営業判断等を勘案して解決策が検討されます。この事例の程度の景観に対する苦情・ご不満等の場合には、企画旅行実施会社側からの遺憾の意(土産品、菓子折り類)程度で済ませる例が多くなっています。

(旅程保証について)

旅程保証で景観については、下記の通り定められています。

約款29条(旅程保証)の別表第二(変更補償金)変更補償金の支払いが必要となる変更の場合の第八項、「契約書面に記載した宿泊期間の客室の種類、設備又は景観の変更」と記載されています。

しかし、 に記述のように「ある程度見えたのであれば“景観の変更”とまでは言えない」ので適用にはならないとされています。

補足および採点の感想

各番号、
、
、
・・・は解答（例）のポイントと解説の番号に整合しています。
苦情の初期対応は傾聴（ひたすらお客さまのお話を聴くこと）が基本です。
まずはお客様の言い分を良く聴き（見えなかった...という言葉の意味を具体的に確認する。良くは～の「は」はある程度は見えたとしたことか）、本当に言いたいこと（お客様は損害を受けたか、どうして欲しいと思っているか、何を要求しているのか等）を掴むことが基本です。

次に関連する事実関係（当該の部屋からは讃岐富士は見えるのか見えないのか、どの程度見えるのか、他の部屋との比較ではどうか等）を調査します。
この場合には必要により書面、写真等を使用する方法が目で確認して真偽が正確に判断できるので好ましいでしょう。

お客さまの言い分に基づき、旅館への調査を行います。
当該部屋の見取り図（FAX）、写真（眺望）等の取得（デジカメ）などビジュアルなものがあればその方が良いでしょう。
調査するのに時間がかかるようであればお客さまに対して途中経過を報告し、更に時間を頂きたい旨お願いします。

日程表（確定書面）等に部屋の条件の記載がある場合について
このような条件付のときは、添乗員としても旅館への事前確認は当然のことですが、当日チェックイン後の部屋回りなどで確認すべきでしょう。
部屋回りをしない場合は、夕食や朝食あるいは出発の際に何かご不満や不都合は無かったか等についてさりげなく聞いてみるのも一つの方法です。
なお、パンフレットに掲載する写真やイラストについては、JATAの作成した「旅行広告作成ガイドライン」で、掲載する“写真やイラストがイメージであることを明示”するよう定めています。

「お詫び」と「遺憾の意」について
何かトラブルがあった時に、事実関係が明確に把握できない初期の状態では、お客さまに対して「お詫び」という言葉を使わずに「遺憾の意」を表現する方針を採っている企画旅行会社もあると聞きます。
また、公務員の不祥事などがあった時に開かれる官公庁のTV記者会見を見ていると、“まことに遺憾”という言い方が多いように感じます。
この「遺憾」とはどういう意味なのかを正確には知らない方もいると思いますのでここで簡単に触れておきたいと思います。

広辞苑では、下記の通りとされています。

「遺憾の意」とは、“思い通りにいかず心残り”なこと。“残念。気の毒”という意味と
のことです。

「詫びる」とは、“(困惑を示して)過失の許しを求める”とされています。

「遺憾に思います(具体的な言い方としては、お気の毒です、たいへんでしたね、ご迷惑をお掛けしまして等...と言葉を濁す等)」とは当社のミス(過失の許しを求める)を
認めることとなる“お詫び”を表明する必要は(現時点では)無いと考えていると言う
意味に解釈できます。

「申し訳ありません。お詫び申し上げます(私どものミスです)」と謝ってしまします
と、企画旅行実施会社側に過失があったことを認める(損害賠償する必要が生じる場合
がある)ことになってしまう場合があります。

したがって、事実関係がハッキリしないうちは、“遺憾の意”を表わすことに止めるこ
とにしているものと思われれます。

なお、お客さまとのトラブルの際に良く使われるフレーズの「まことに申し訳ありませ
ん」の言い方は、ミス(過失)を全面的に認めたと言うことではなく一般的、儀礼的な
ものだとする解釈もあります。

したがって、絶対に「申し訳ありません」といってはいけないなどは、一概には言え
ませんが、お客さま側としては、企画旅行実施会社が謝った、ミスを認めた、責任を認
めたと解釈して、後日に高額な損害賠償請求を行なうなどのトラブルが増加しているの
も現実です。

昨今の過度とも思える権利意識の横行する世知辛い世の中では、“お詫び”と“遺憾の
意”の使い分けにも注意をする必要がありそうです。

「お客さまの責任」について

一昨年から、前掲(解説の)の約款30条が設けられましたので、契約書面を渡して
あるのに“知らなかった”とか旅行終了後の数日経ってから”部屋の条件が違っていた
“などのお客さまからのやや身勝手とも思われるクレームの申し立てが減少してくる
ことが期待されています。

しかし、一方では、何か不都合やクレームがあった場合はその場でどんどん申し立てて
くださいということでもありますから、旅行中に申し立てられる問題(クレームやトラ
ブルとともにその解決)は添乗員の肩にかかってくることにならざるを得ないものとも
思われれます。

○採点の感想・・旅程保証適用との解答もありました。

約款では、部屋の景観の変更は旅程保証が適用されるため、適用という解答も多かつ

たものと推測されます。レストランの変更は旅程保証の適用になりますが、料理内容の変更は含まれないなど、旅程保証の内容を改めて良く理解しておくことが必要でしょう。

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(186～193ページ)

一般教養

(配点)問1:8点、問2:10点、問3:10点、問4:10点、問5:10点、問6:22点、問7:30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(70～94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 : 40点、問2 : 60点

問1 お客さまから「旅行業約款とはどのようなものですか」と質問がありました。
お客さまと旅行会社との関係を中心に、具体的に記述(説明)してください。

出題趣旨

契約社会化の進展に伴い、添乗業務を遂行する上で、重要性の増した旅行業約款に関する十分な知識を身につけているか。

解答(例)のポイント

約款とはどういうものか。

「お客さまと旅行会社が結ぶ、契約の内容が予め定められている契約条項」と言ったら良いでしょうか。

「旅行業約款」は、旅行会社とお客さまとの間で、旅行をすることにより発生するさまざまな「契約上の問題を定めたいわば私的な契約」を言います。

また、この約款があることによって、「旅行会社が不特定多数のお客さまと大量に反復して企画旅行などの取引をする場合に、予め契約の内容を定型化した契約書を作成しておくことによって、取引が迅速化、円滑化するとともに、一定の安全性も確保することを可能」としているものです。

なお、約款には、契約の締結・変更・解除、旅程管理、責任(旅程保証・特別補償含む)などについて予め定め、明らかにされています。

お客さまは、この約款(標準旅行業約款)の内容を承認するという前提の下に旅行を申し込みし、旅行会社と旅行契約を結ぶことになります。

もしも、このような約款がなかったとしたら、旅行をお申し込みになるお客さまとの取引はどのようになるでしょうか。

例えば、お客さまがパッケージツアー（募集型企画旅行）にお申し込みされるその度ごと（お申し込み一件ごと）に、旅行契約の内容をお客さまと一項目ずつ協議して個別（お客さまごとに契約の内容が変わる）に取り決めてゆくのでは、膨大な時間がかかるばかりか、契約内容に漏れが生じる恐れもでてきます。

約款が無い場合には、お客さまごとの個別の契約書作成となりますから、旅行会社の窓口は大混雑になり、電話も通じない状態になって、結果的にお客さまに大きなご迷惑をお掛けすることになりそうです。

又、契約内容に漏れがあっては、旅行会社としても信用の失墜を招くとともに、「言った、言わない、聞いてない」等、お客さまとの争いも絶えない状態となる可能性もあり、このような状況に陥るのはお客さまにとっても旅行会社としても好ましいことではないと思います。

これでは、旅行会社での旅行の販売は不可能になることも予想されます。

「標準旅行業約款」

旅行業者が定めた約款は旅行業約款といいますが、法令の遵守、公平性の確保等を主な目的にして、モデル的に国土交通大臣が定めて公示した約款を「標準旅行業約款」と言います。

約款は旅行会社が作成しますので、ややもするとお客さまに不利になることも想定されますので、国土交通省は、旅行会社が「旅行業約款」を定める場合には、「国土交通大臣の認可」を受けなければならないこととしました。

ただし、認可についての実際は、国土交通大臣（実務的にはJATAなどが参加）が（法令の遵守、公正性の確保、行政手続の簡素化などを目的として）約款の「モデルを作成」して、旅行会社がこのモデルを自社の約款として採用した場合には、認可を受けたものと見なしています。

このモデル約款を「標準旅行業約款」と呼び、旅行会社の大半がこの標準旅行業約款を「自社の旅行業約款」として採り入れています。

「標準旅行業約款」はお客さまが著しく不利にならないようにしたものとと言えます。

標準旅行業約款の各部

添乗員として関わるのは、主に「募集型企画旅行契約（特別補償規程）の部」で、た

まには「受注型企画旅行契約（特別補償規程）の部」があるかもしれません。
昨今の契約社会化が急速に進展する中で、添乗中のトラブルも多く発生しており、その対応には約款を十分に理解した上で臨むことが大切であることから、「募集型企画旅行契約（特別補償規程）の部」については、その内容を熟知しておくことが必要でしょう。

* 5種類の各部 + 1種類の規定があります。

- ・ 募集型企画旅行契約（特別補償規程）の部
- ・ 受注型企画旅行契約（特別補償規程）の部
- ・ 手配旅行契約の部
- ・ 渡航手続き代行契約の部
- ・ 旅行相談契約の部

* 旅行関連の約款

国内航空運送約款、海外航空運送約款、モデル宿泊約款、
一般貸切旅客自動車運送標準運送約款、フェリー標準運送約款等があります。

約款の法的効果とお客さまへの説明義務について

上記で「お客さまは、この約款（標準旅行業約款）の内容を承認するという前提の下に旅行を申し込みし、旅行会社と旅行契約を結ぶことになる」と記述しました。従いまして、お客さまがこの約款の内容を詳しく理解していなかったとしても、有効な契約として場合によっては法的拘束を受けることになります。

そこで、旅行会社は、以下のとおりお客さまに約款（旅行契約の内容）を十分に説明するよう、旅行業法により義務付けられています。

- 1) 旅行会社のお店の目立つところに、自社の「旅行業約款（通常は の標準旅行業約款）」を掲示したり、閲覧できたりするようにしておく。
- 2) 旅行の受付をする際に、取引条件の説明を行い、「条件書（正式には、取引条件説明書）」を交付するとともに、企画旅行約款の主な箇所（契約内容の変更・解除／取り消し、責任・免責、損害賠償、特別補償、旅程保証等）については契約成立の前にお客さまに説明すること。
- 3) お客さまと契約を締結したときには、企画旅行契約の主要箇所などを記載した書面（契約書面）を交付すること。

このように、企画旅行実施会社ではお客さまに契約内容の説明を尽くす努力をしていますので、数年前まで多発していた、旅行中に、「聞いていない」とか、「知らなかった」というお客様からのクレームは少なくなっている傾向が見受けられます。

この件に関しては、一昨年の約款改正で、約款30条（旅行者の責任）の2項が起こされ、お客さまにも「旅行会社から提供された情報を活用して、契約の内容を理解するよう努める」ことが義務化されています。

約款と添乗員について

これまでいろいろ記述してきましたが、一言で言いますと「約款はお客さまと旅行会社との契約書」ですから、添乗員はこの約款について、その内容を十分に理解しておかなくては「旅程管理業務」もスムーズに行なえないばかりか、トラブルが発生したときに約款（契約）を踏まえた適切な対応も出来ないことになりかねません。

添乗員の皆さんが、約款（契約）を良く理解しないまま、良かれと思って採った方法や行動が約款（契約）と違って（契約違反）しまい、高額の賠償金を支払う羽目に陥ったり、極端な事例かもしれませんが、裁判になって添乗員の責任が問われたりという悲劇が起こる可能性もあるわけです。

募集型企画旅行を添乗する機会の多い方は、「募集型企画旅行契約（特別補償規程）の部」を熟読しておきましょう。

受注方企画旅行の添乗もする方は、「受注型企画旅行契約（特別補償規程）の部」にも目を通しておく必要があります。

併せて、実際に添乗業務に従事する際には、企画旅行実施会社がお客さまにお渡ししたパンフレットや条件書などの内容も記憶に留めておきましょう。とくに、日程表（確定書面）に記載された内容（下車・入場観光など）等については、不可抗力の無い限り、観光をスキップしたりしないように注意をお願いしておきます。

解説

（解答（例）のポイントをご参考下さい。）

補足と採点の感想

採点の感想・「契約書である」との答案が多く見られました。

やや、曖昧な表現も含めると、「約款はお客さまとの契約書」との趣旨で記述した答案は比較的多く見受けられました。添乗員の方々にも約款は契約書であるという認識が高まっているものと思われます。

設問が注文しているように、お客さまとの契約の中で添乗員の業務に直接的に関係し

ている、旅程管理業務の内容や企画旅行実施会社の義務と責任等について何らかの形で具体的に触れて頂ければ、高得点が取れたと思われます。

問2 お客様から、「添乗員さんはT C S A トラベルの社員なのですか」、「添乗中の仕事については何か決められたものがあるのですか」等の質問がありました。

添乗業務に従事している際の添乗員の身分や立場および遂行すべき業務等について、お客様との関係を中心に具体的に記述（説明）してください。

出題趣旨

- 1、添乗員の身分や立場を自覚し、誇りを持って業務に取り組んでいるか。
- 2、添乗員が責任を持って遂行すべき主たる業務について理解はされているか。

解答（例）のポイント

派遣添乗員の添乗業務中は企画旅行実施会社の代表者とお客さまという関係になります。

（添乗員の身分や立場について）

派遣添乗員は派遣された旅行会社の指揮命令を受けます。

派遣添乗員は、「雇用関係は派遣元（所属派遣会社）との間に存在」し、「指揮命令関係は派遣先（旅行会社）との間に存在」します。

下記の労働者派遣法で定められています。

* 労働者派遣法（用語の意義）

第2条 この法律において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

1、労働者派遣

自己の雇用する労働者を、当該雇用関係の下に、かつ、他人の指揮命令を受けて、当該他人のために労働に従事させることをいい、…（以下省略）

別の面から見てみますと、「(直接の)報酬は所属派遣会社から」受け取り、「添乗業務の命令・指示は派遣された旅行会社から」受けるということですが、皆さんは日常のルーティーンになっていることでしょう。

添乗員の法的位置づけは「履行補助者」となります。

履行補助者(りこうほじょしゃ)とは、民法で用いられる用語で「履行者の手足となって履行の補助を行なう者」をいいます。

履行(りこう)とは、債務を実行することを言います。

言い換えますと、「債務者(企画旅行実施会社)が債務(旅行契約に基づく債務、例えば旅程管理業務)を履行するために使用する、従業員・社員、派遣添乗員、ランドオペレーター、センディングスタッフなどを履行補助者と言う」ということになるわけです。

企画旅行実施会社の従業員(社員)が添乗業務を行なった場合は、その社員は添乗業務(例えば旅程管理業務)という債務を履行する履行補助者ということになります。このように、履行補助者という立場では、その会社の従業員も派遣添乗員等も同等ということになるわけです。

従いまして、添乗業務中に派遣添乗員(履行補助者)が行なった業務、行為は社員が行なったことと同一ですから、派遣添乗員が故意又は過失によりお客さま等に損害を与えたときは、使用者である企画旅行実施会社に損害賠償の責任が生ずることとなります。

旅程管理主任者の資格について

1) 資格の必要性和資格が必要な場合

この資格は、日本経済の高度成長に伴って、企画旅行(バックツアー)の販売が飛躍的な伸張を示す中で旅行会社の手配内容などに対する苦情の増大とともに、同行する添乗員への疑問や苦情の発生が目だってきたため、その対策として、添乗員の資質の向上を目指したものであったといえるでしょう。

この資格が必要な場合を簡単に言いますと、企画旅行に同行して、旅程管理業務を行なうもののうちの主任の者には、旅程管理主任者の資格が必要で、旅行業法に定められています。複数の添乗員が同行する場合は、その中のいわゆるチーフ添乗員が資格者であることが必要です。

2) 手配旅行(手配旅行契約)の場合

手配旅行に同行する場合も添乗員と呼んでいる例が多いと思いますが、手配旅行(手配旅行契約)は旅行者の意志が旅行に直接的に反映されるので、旅行会社には旅行

契約上の旅程管理債務（下記に記述）はありません。

手配旅行は、旅行者から委託（依頼）されて、「手配を行なうことを引き受ける」という契約です。依頼された宿泊施設や座席を必ず、確保しますと約束するものではありません。

手配旅行に添乗の際には、旅程の変更等が生じた場合でも、旅行者（お客さま）の代表者の指示を受けて手配することになります。添乗員から代替案等を提案して手配する場合は、旅行者（代表者）の了解を得ることが必須事項になります。

（派遣添乗員の業務について）

派遣添乗員の業務は企画旅行実施会社の債務を履行することです。

派遣添乗員は、企画旅行実施会社が旅行契約に基づいて、旅行参加者に対して「企画旅行契約上の債務＊」を、企画旅行実施会社の指揮命令（＊）の下で、履行（実行）する責務を負っています。

＊「指揮命令」

指揮監督と言うこともありますが、「どの仕事を、どのようにするのかなどを具体的に指示すること」であると言えるでしょう。

「＊企画旅行契約上の債務」とはなんでしょうか。

簡単に言いますと、「手配完成債務」「旅程管理債務」「安全確保義務、保護義務」となりますが、直接に添乗員に関係するものは下記の事項になります。

「旅程管理業務」について

旅行業法（施行規則第32条（旅程管理のための措置））で規定されている内容を下記に要約しましたが、とくに、2）～4）が添乗に従事する添乗員にとって最も重要な遂行すべき業務の一つであるとともに法律上の重要な債務です。

- 1）旅行開始前の必要な手配・予約をおこなうこと。
旅行開始前ですから企画旅行実施会社が行なう業務となります。
- 2）旅行開始後の旅行サービスの提供を受けるための手続きをおこなうこと。
予約がキチンとされているか等の確認や飛行機・ホテルのチェックイン業務を添乗員が行ってお客さまがスムーズにサービスを受領できるようにするという意味になります。
- 3）旅行内容の変更が余儀なくされた場合に代替サービスの手配をおこなうこと。
何か予定外の事態が発生して計画された行程を変更しなければいけないよう場合に

適切な代替サービスの手配を行い、当初の行程どおりに旅行を進めるよう、最大限の努力をするということになります。

4) 団体行動する上で必要なリーダーシップをとること。

団体行動をする上で必須である集合場所、出発時間等の案内や指示等をお客さまにおこなうことです。

この2)～4)項の内容は添乗業務のメインとなるものですので、シッカリと認識しておいて頂きたいと思います。

以下にこの根拠となる旅行業法の有名な条文を掲載しておきます。

* 旅行業法第12条の10 (企画旅行の円滑な実施のための措置)

「旅行業者は、企画旅行を実施する場合には、旅行者に対する運送サービス等の確実な提供、旅行に関する計画の変更を必要とする事由が生じた場合における代替サービスの手配その他の当該企画旅行の円滑な実施を確保するため国土交通省で定める措置(*)を講じなければならない。」

* 国土交通省の定める措置*とは。

施行規則第32条(旅程管理のための措置)に4項目が規定されていますが、上記の1)の(1)～(4)の内容(要約)となります。

「安全確保義務」について

この安全確保義務は約款には規定されていませんが、旅行者の死亡事故があった際に企画旅行実施会社が責任を問われた裁判の判決で「旅行契約に付随する義務である」とされています。

旅行開始前に措置する安全確保もありますが、添乗員にとっては旅行開始後にどうするのかに深い関係があることとなります。

例えば、ツアー実施中(旅行開始後)に、洪水などの自然災害、土砂崩れなどの発生が予想されるときは、適切な措置を講ずる(当然のことですが)必要があるとされています。

有名な事例では、海外でのバス事故の裁判で、添乗員には「磨耗したタイヤなどのバスは使用させない」「酔った運転士がいたら運転を止めさせる」など「事故防止のための具体的な行動」が求められるとされています。

「保護義務」について

10年位前の裁判ですが、記念撮影の台から落ちて怪我をしたお客さまのケアに関し

て、「病院に連れて行くなどの一定の保護義務が企画旅行実施会社にある」との企画旅行実施会社の責任を問う判決がありました。

お客さまが怪我をした場面に遭遇したら、通常の添乗員なら病院に連れて行くのが当たり前だと思いますので、この事例が何故、裁判にまでなったのかはわかりませんが、裁判所からは明確に「保護義務がある」との判決が出ており旅行会社に多額の損害賠償を命じています。

約款では下記のとおり規定されています。

* 約款第 26 条（保護義務）

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状態にあると認めるときは、必要な措置を講ずることがあります。この場合において、これが当社の責に帰すべき事由によるものでないときは、当該措置に要した費用は旅行者の負担とし、...（以降は省略）

添乗員の果たすべき役割について

企画旅行実施会社が旅行契約上で負う債務のうち、添乗員に直接関係のある「旅程管理債務」「安全確保義務」「保護義務」の概要については、前項の で述べましたが、具体的な仕事の内容はどのようなものなのでしょうか。

このことについては、TCSAのテキスト（旅行業法令と約款）の 22 ページに「添乗員の役割」として、大変解り易くかつ整理された記述があります。

本稿 と重複する部分もありますが、添乗員にとってとても重要な内容ですので以下にテキストの大意（一部リライトしました）を転載しておきます。

添乗員の役割（TCSA テキストから転載）

1) 旅程管理業務

(1) 企画旅行では、旅行計画に従って旅行を実施することが最も重要です。

添乗員は、企画旅行実施会社が手配した列車、宿泊、レストランなどからサービスが確実に受けられるよう、予約の再確認を行いません。

(2) 旅行者（お客さま）が旅行サービスを確実に受領するための手続きを行いません。

空港やホテルでのチェックインを行い、手配どおりに座席あるいは部屋が提供されているか、問題はないか等を確認します。

同時に、飛行機であれば、搭乗・降機する際の注意点等の案内、ホテルであれば朝夕食の時間と会場のご案内等を行いません。

提供された座席や部屋に問題があれば、修正、変更等の申し入れを行います。

(3) やむを得ず、旅行内容の変更をしなければならないこともあります。

天候不良などで飛行機が欠航するとか、予約のミスで予定の宿泊施設に泊まれないとかなどの事態に際しては、当初の趣旨、目的に沿うような「代替の旅行サービス」が受けられるように新たな手配を行ないます。

(4) 企画旅行では、団体で行動することが予定されています。

円滑に旅行を実施してゆくためには、団体としてまとまった行動を取るようになります。団体の構成員（お客さま）の全員が一緒に行動しているかを常に確認するとともにお客さま相互の融和に努めなければなりません。

添乗員として、団体を上手く統率することは大変重要なこととなります。

2) 旅行者の安全確保

(1) 旅行目的地の安全性などは、国内旅行では、気象予報による注意報等の確認、現地の宿泊施設や運輸機関等への道路状況、運行状況等の情報収集等で把握することになるでしょう。その際に、旅行のプロとして可能な限りの注意を払って判断すれば（注意義務を尽くせば）それ以上の責任は生じません。

(2) 添乗員は、旅行実施中のその場その場で最新の情報を収集し、旅行者（お客さま）の安全確保に注意を払います。

3) 通関・入出国手続きなどの援助

(省略)

4) 旅行者の相談に応ずること

お客様からの質問や相談に応ずるほか、ホテルの設備の利用方法などについては、不慣れなお客さまに対する説明をおこない、自由時間の過ごし方、あるいはお勧めのお土産品のアドバイスなども広義の添乗業務となります。

5) 豊かな旅作りに貢献する

(1) お客さまの満足感や喜びは、添乗員のやりがいにも繋がるものです。

添乗員の業務として、旅行の確実な実施と並び、お客さまが旅行を楽しみ、満足感を持つことができるような配慮をすることも大切です。

(2) 旅の演出家的な役割もあるでしょう。

お客さま相互の交流を深め、和やかで楽しい旅の雰囲気を作るよう配慮することは、添乗員同行でこそ可能で、旅行の付加価値を高めることにもなります。

6) 旅行会社のための営業増進

(1) オプションツアーの販売や契約の土産物店への案内も業務となります。

とくに、1) 旅程管理、2) 旅行者の安全確保の項は大切ですので、しっかりと頭の中に止めておいて頂きたいと思います。

(以上 TCSA テキストから転載ノ一部リライト)

派遣添乗員は企画旅行実施会社の代表者です。

添乗中は一人で業務を行なうことが多く、状況に応じて企画旅行実施会社を代表してお客さまに対応することになります。

お客さまとの対応上や行程の変更等の場合には、対応の内容について企画旅行実施会社に相談したか指示を受けたか否か等に関わらず、お客さまや関係機関等は派遣添乗員を企画旅行実施会社の代表者として捉えることになります。

上記（身分や立場）の 項の履行補助者の項で述べたように、派遣添乗員等（履行補助者）がお客さまに損害を与えたときは、企画旅行実施会社に損害賠償の責任が生ずることとなります。

その代わりという訳ではありませんが、添乗員自身ではなく、明らかに手配担当者等のミスで起きたトラブルについても、自分がミスを犯したときと同様に全力で解決に取り組むとともに、苦情の初期対応、お詫び等についても企画旅行実施会社を代表するものとして対応することが必要です。

「派遣添乗員と旅行に参加者の関係」は、「企画旅行実施会社の代表者とお客さまという関係」になります。

このことを良く自覚して添乗業務に取り組んで頂きたいと思います。

解説

（解答（例）のポイントを参照下さい）

補足と採点の感想

（添乗員の身分や立場について）

採点の感想・・・やや、戸惑いがあったように感じました。

設問では、「添乗員の身分や立場」について問うているのですが、問題の本文に「TCSA旅行の社員ですか」という文言があるため、「添乗専門社員です」とか「添乗を専門にしています」というような解答が見受けられました。

しかし、お客様からのこのような問いかけへの答え方としては一つの表現の仕方だろうと思われまます。

採点の感想・・・法的な立場の理解がやや不足しているようです。

漠然と解っている受験者は多いようですが、法的な立場（履行補助者）の具体的な理解が不足している方もあるように感じました。

お客さまには、履行補助者などと説明する必要はないのですが、本来は企画旅行実施会社の社員と同等の責任を負っている立場にあることを認識して、誇りを持って業務に従

事していただきたいと思います。

雇用と指揮命令の分離についても明確な理解は不足しているように感じます。

(派遣添乗員の業務について)

採点の感想・・・旅程管理業務を記述する受験者が多かったようです。

半数以上の受験者の方々が、何らかの形で、添乗員の仕事は旅程管理業務であるとの認識を持っているようです。

旅程管理業務の内容の大筋を整理して論理的に説明した答案も散見されて心強く感じましたが、全般的には旅程管理業務という言葉は知っていても、その具体的な内容についての理解は不足しているようです。

旅程管理は添乗業務のメインとなる業務ですので、キチンと整理して、できれば法的な背景も含めて理解しておいて頂きたいと思います。

なお、この設問については、TCSAテキスト「旅行業法令と約款」をもう一度、読み返して確実な理解をしておくようお願いしたいと思います。

第二次試験

小論文

<総合・国内各級共通問題>

最近国内、海外を問わず旅行の大衆化と顧客の多様化により一部団体旅行の規律を守らず和を乱す旅行者も散見されます。集合時間の常習遅刻、酔った上での暴言、女性参加客へのセクハラ言動、など目に余る行為が著しい旅行参加客に対してあなたはどのようにして対応していますか。上記 ~ それぞれについて対応策を箇条書きで記入してください。

今回の小論文のテーマである、添乗中に旅行参加客が引き起こす迷惑事例への対応方については、3つのケース共に比較的起こり得る事例であり、添乗員能力資格認定試験の1級を受験する一定レベル以上の経験を積んだツアーコンダクターであれば国内外を問わず経験したことがあると思われること、及び事前にテーマを提示して充分熟考を重ねる時間的余裕もあったことから、対応として不適當と思われる記述は見当たりませんでした。

どのケースにおいても迷惑をかけた当事者への対応と共に、被害を受けた人及び他の旅行参加客への的確なフォローを怠ると団体旅行としての融和が崩れることの問題点を指摘している。ツアーコンダクターとして参加した全てのお客様に満足感を持っていただいて旅行を終了することの大切さを身をもって感じていることから生じるものと思われます。

第1のケースの「集合時間の常習遅刻」はどの形態の旅行でも最も多く見られる事例であろう。共通して挙げていることは、ツアー全体の約束事、守ってもらうべきこととして最初の集合時に徹底して時間厳守の注意を促すこと（最初の集合に遅れた客はその後常習者となる場合が多い、との指摘もありました）、次に旅行中常習化してきた当該客には初めはやんわりと、以降は自身が遅れることにより他のお客様の貴重な時間をロスしてしまうことを諭し直接注意するが、他の客の面前ではなく別途個別に厳守を促す配慮も行っています。

又、解決方法として、集合時間と出発時間を同じくする、常習者には少し早めの集合時間を案内する、メモに集合時間、場所を書いて事前に渡す、旅行者自身の時計を確認する、遅刻をしてしまう事由を確認する、常習者には同行する、などの工夫と対応策が挙げられていました。更に待たされた他のお客様に本人から一言謝ってもらうことで、ややもするとトゲトゲしくなる空気を和らげる必要がある、との意見も多く見られました。

なお、団の空気を和らげる方法として時計のせいにする、自分の案内ミスにしてユーモアを交えて注意を促す、という意見もありました。

最後に何度注意しても聞き分けの無い客には、お待ちしないこともあり得るとの契約解

除（離団）も視野に入れて断固たる手段をとることも場合によってはやむを得ない、との記述も散見されました。

第 2 のケースの「酔った上での暴言」についてはその状況が発生した時の対応として、当事者の席の移動や、水を飲ませて酔いをさませる、等がありましたが、注意をしても泥酔者には効き目が無いことが多いと思われることからあくまでも応急措置であって、対応策のほとんどは酔いがさめた後の措置となっていました。又、当面の対応としてバス内で起こった場合は降車させ、タクシー等で別に次の下車場所へ向かわせたり、宿泊場所まで直行させることによって冷却時間を置くなどの対応もありました。

発生時に注意する際もツアーコンダクターだけではなく、乗務員やホテルスタッフなど第三者に立ち会ってもらい細心の注意が事後のために必要との意見もありました。

当事者の酔いがさめてからの対応としては、前日の状況や暴言内容（メモや録音を取るとの意見もあった）を当人に告げ、いかに他の人に迷惑をかけたかを知らしめる必要があると共に、二度と繰り返さないことを約束してもらう、目に余る時には旅行会社に相談した上で離団の勧告を行う、などの最終的な対応の記述もありました。

又、誰にでも出来ることではないが、旅行中のマナーマニュアルを自身で作成し、団体旅行における規律集を最初の集合時に渡して約束をしてもらう、との意見もありました。

第 3 のケースの「セクハラ言動」は、現在協会の正会員会社に所属しているツアーコンダクターの約 8 割弱が女性であり、日本人の国民性、旅の恥はかき捨ての甘えから長年抱えている解決課題であるが、やった行為自体を加害者がセクハラと認識していないことに根本的な問題がある場合が多いようです。

設問テーマは旅行客が同じ団体の他の女性旅行客に対してのセクハラ行為であり、必ずしも多い事例ではないかもしれないが、添乗員に対するセクハラ行為と置き換えることも考えられます。

ツアーコンダクターは必ずしもその現場に居合わせるとは限らないので、何かあったら小さなことでもツアーコンダクターの耳に届くように団員に先ずお願いをすることが必要でしょう。そのためにはお客様とのコミュニケーションを図り、参加客の不審な言動に加害者、被害者を問わず注意を払うことも必要なことです。

更に実際にそのような言動が為されて報告があった場合、加害者、被害者双方に事実関係を確認すると共に、居合わせた第三者の意見を聞いた後、事実であるならば加害者にその行為は犯罪であることを告げ厳禁を依頼する。その後は加害者、被害者両人が同席をしないように配慮する、全体の雰囲気壊さないよう心がける、などの意見がありました。

又、セクハラ言動は場合によって後日裁判沙汰になることもあり得ることから、早い段階で旅行会社に相談して解除権の行使も含めて離団を勧告することも対応策としては必要との意見が多くありました。

1～3のいずれのケースでもツアーコンダクターとして状況に即した迅速かつ緩急ある対応が望まれます。

しかしながら発生した事例の対応のみに振り回されて団体全体の行動を束縛したりしては本末転倒の面もあります。

又、全ての処理を現場におけるツアーコンダクターの対応に頼る傾向のある現状を鑑みると、旅行会社自体が顧客管理を徹底し、事前に判明している常習者などには問題が起きる前に何らかの行動をとることも求めていきたいと思っています。

なお、いずれの場合も当該客が故意又は悪意を持っているような場合は旅行会社に充分に相談の後、旅行業法に定められている解除権の行使も視野に入れるべきではないでしょうか。

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1,000日～3,000日を超えるベテランが大半でしたので、ほとんどの受験者が面接官の質問に的確に回答していました。

添乗業務を長く続けているということそのものが評価に値するものであり、面接を行って非常に優秀な方が多かった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るべきである。

しかし、答案の多くが思いついたまま記述されているため、全体の文章から（こういうことを言いたいのであろうと読み取る努力を行い）判断することとした。

会社の指導と思われる解答への対応

記述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か、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、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シッカリ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。

なお、「解答と解説」の解説部分の「法令・約款」等に関連する記述については、平易を旨とするため、個別の用語の法的な定義等には余りこだわらないでリライトしている場合もありますのでご承知おき願いたいと思います。

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、という受身の解答は皆無に近くなっていますので、問題へ取り組み姿勢の向上が顕著になりつつあると思われます。

平常時・業務知識および一般教養(4択、穴埋め解答式等)

この科目は着実に得点が挙がってきているように感じました。

「解答と解説」による事前学習の効果および一般教養問題の平易化(時事用語問題等)が影響していると思われます。

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、相変わらず多く見受けられました。
- ・地位と責任等の問題で、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、一昨年度あたり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、一般教養、地位と責任

解答と解説の各問題の項の「採点の感想」をご参照下さい。

英語

例年同様、旅行または旅行業に関連の深い英文ばかりを出題しました。一般の英語試験の出題文と比べると、旅行用語には慣れているはずの現役添乗員にとっては実用度が高く理解しやすい文章だったと思いますが、出題者の期待に反して、あまり高い正解率ではありませんでした。今回の出題構成と正答率は、以下の通りです。

1級	問題内容	問題数	配点	正答率
問1	リスニング	16	32	82.1%
"	ディクテーション	8	16	62.1%
問2	慣用的な表現	8	16	60.7%
問3	語句の理解	7	14	37.8%
問4	慣用的な表現	5	10	52.9%
問5	読解力と語句	3	6	26.2%
問6	読解力と語句	3	6	47.6%
合計		50	100	60.9%

2級	問題内容	問題数	配点	正答率
問1	リスニング	16	32	81.7%
〃	ディクテーション	8	16	50.8%
問2	語句の理解	10	10	72.0%
問3	語句の理解	5	5	52.0%
問4	慣用的な表現	10	20	68.0%
問5	読解力と語句A群	3	6	91.1%
〃	読解力と語句B群	3	6	77.8%
〃	読解力と語句C群	5	5	34.7%
合計		60	100	60.9%

平均得点は、1級 60.9 点、2級 69.5 点でした。

これらはもちろん、受験者全員の平均得点ですが、1級の最高得点 81 点に対して最低得点 47 点、2級の最高得点 93 点に対して最低得点 48 点と、いずれも大差がついています。同じ現役添乗員であっても、英語力の差がかなりあることを物語っています。今回平均得点を下回った人は、この機会にぜひ自分の英語力を伸ばすための学習を再スタートさせてください。平均得点以上の人も、これで満足せずにさらに実用度の高い英語力を自分のものにするため、日々英語に接し、英語の感覚をみがいてください。

全体的にみて、リスニング、語彙力、読解力、会話力のいずれの分野でも力不足が目立ちました。近年の手配網の充実や日本語を話す現地ガイドの増加などで、添乗員が実地に英語を聞き、話す機会が少なくなっているのかも知れません。しかし、海外の現場で添乗員みずから英語のエデュケーションを図ることができれば、ツアーの運営を円滑にしたり、的確な情報収集を行ったり、現地の人たちとツアー客との温かい交流を演出したりするなど、プラス効果はいろいろあるはずです。国際語としてますます重要度をましている英語を、ぜひ業務に実践的に役立たせるため、もう少し自分の力のレベルアップに努めてください。

「添乗員の英語は通じさえすればよい」ということをよく耳にします。そう言っている人は、どうも「通じる」という点で誤解しているようです。自分の英語が相手に「通じている」のではなく、相手がこちらの意を汲み、状況を考えて、親切に「察してくれている」のに、「通じている」と錯覚していることが多いようです。添乗員が接する必要最低限の外国人が旅行業のサービス提供者にほぼ限られているため、たとえ舌足らずでおかしな日本人英語で話しても相手の慣れや努力のおかげで理解してもらえているのに過ぎないのです。

うまい英語を話せといっているわけではありません。せめて自分の仕事に関連の深いことごとについて、誤解なく理解され、あまり恥ずかしくないレベルの英語を話し、相手の言っていることをほぼ正しく理解する力をつけてほしいのです。そうすることによって、なお一層余裕を持ってさまざまな人たちと接することができるようになり、添乗業務がさらに楽しくなることは請け合いです。せつかく、人と人とのコミュニケーションという大切な仕事になっているのですから、みずから避けることをしない限り、英語を聞き、話すべき機会はたくさんあるはずです。自分自身のため、業務のため、そしてお客様のために、今後もぜひがんばってください。

平成18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し、今回で11回目となる試験も無事に終了いたしました。

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な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、一昨年より、合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

※この時刻表は、「平常時添乗業務」問1の3の(4)にのみご使用下さい。

EXPLANATION OF SIGNS 時刻表にあらわれる記号の読み方

TRANSPORT SERVICES 列車の編成、車両の種類など

Through service (1st and 2nd class seats)		1等車と2等車の直通車両(座席車)があることを示す。日本のJRの列車は、普通車とグリーン車に分けられるが、グリーン車はヨーロッパの1等車、普通車は2等車に相当する。ユーロスター、タリス、AVEなどの高速列車のなかには、別の呼称、クラス分けを行っているものもある
Second class only	2	2等車のみ
Sleeping car, Sleeper		寝台車。ヨーロッパの寝台車は、各コンパートメント内に洗面台と鏡が備え付けられていて、設備、サービスともに申し分ない。それだけに料金の方は少々高く、ホテルに泊まるほうが安いこともある(P.39参照)
Couchette car		クシエット。日本の通常のB寝台車だと思えばよい。ただしカーテンはない。コンパートメント内には2段または3段のベッドが、それぞれ2列ずつ備え付けられている(P.39参照)
Restaurant car	×	食堂車。または座席での食事サービス(おもに1等)
Snacks and drinks available	☒	ビュッフェまたはカフェテリア車両を連結。あるいは車内販売がある
Bus or coach service		バスまたはコーチ(長距離バス)の便
Shipping service		船の便
Airport	+	空港

DAYS OF RUNNING 運転日 (イギリスは記号の見方が異なるので、イギリスのページを参照のこと)

Mondays to Saturdays except holidays	×	日祭日を除く毎日 ※	※ 祝祭日についてはP.2参照
Mondays to Fridays except holidays	Ⓐ	祭日を除く月～金曜 ※	
Daily except Saturdays	Ⓑ	土曜を除く毎日	
Saturdays, Sundays and holidays	Ⓒ	土日祭日のみ ※	
Sundays and holidays	†	日祭日のみ ※	
Mondays, Tuesdays Wednesdays, Thursdays Fridays, Saturdays Sundays	①② ③④ ⑤⑥ ⑦	①～⑦の数字は曜日を示している。①月曜 ②火曜 ③水曜 ④木曜 ⑤金曜 ⑥土曜 ⑦日曜	
Mondays to Thursdays	①～④	月～木曜	

OTHER SYMBOLS その他の記号

Reservation compulsory		予約が必要。ただし、イタリアやスペインの長距離列車、急行、特急などのなかには、このマークがなくても予約が必要な列車がある
Frontier station		国境駅
Train does not stop		列車が停車しない、または他のルートを経由することを示す
Separates two trains in the same column between which no connection is possible	—	この線で上記の列車が終わっている。以下に記されている列車と区別するための記号
Train number (bold figures above train times)	IC 29	列車番号。時刻表のアクマ、列車の種類が置かれた欄に太字で示されている
Vice versa	v.v.	逆方向の便も同じ
See footnotes (listed by train number)		脚注があることを示す記号。脚注には、車両編成、区間、その他注意事項が置かれている ◆の場合は列車番号で脚注が挙げられている
Continued in later column	→	右の列へ続く
Continued from earlier column	←	左の列から続く

●駅のピクトグラムをおぼえよう (※デザインは国により多少異なる場合がある)

案内所	切符窓口	荷物預かり	コインロッカー	遺失物扱い所	両替所	入口	出口	電話
ミーティング ポイント	女性トイレ	男性トイレ	郵便局	レストラン	ビュッフェ	バス乗り場	船乗り場	トラム乗り場

MADRID - CARTAGENA, ALACANT and VALÈNCIA

Table with columns for km, Hotel, and various train routes (Alaris, Alta, Arco) and their respective times.

Table with columns for Alaris, Alta, and Hotel, showing detailed train schedules and times between various stations.

SPAIN

VALÈNCIA, ALACANT and CARTAGENA - MADRID

Table with columns for various train routes (Alta, Alaris, Arco) and their respective times for the Valencia, Alicante, and Cartagena to Madrid route.

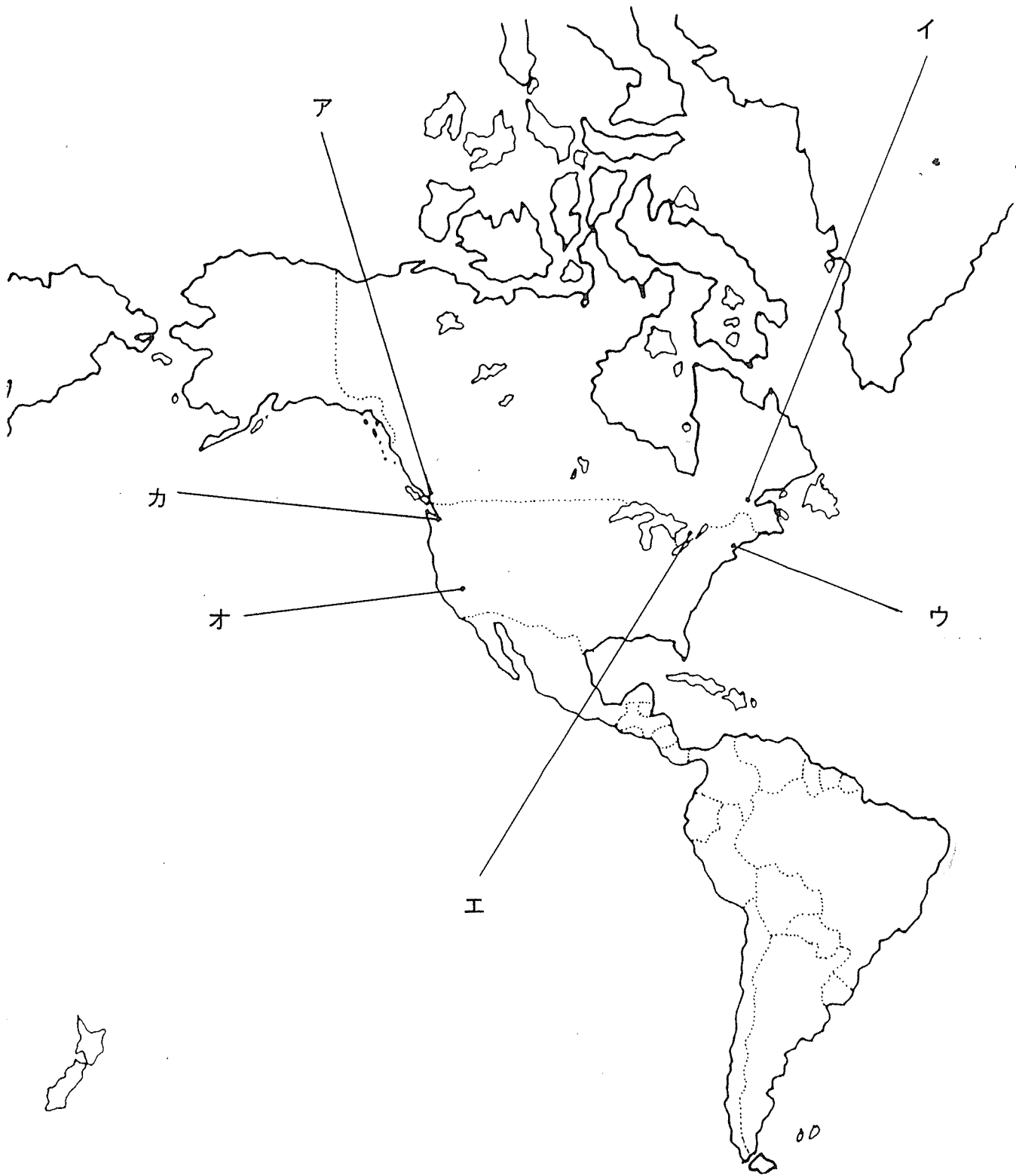
- List of codes and abbreviations: A - Gijón - Alacant and v.v., B - Daily until Sept. 30, C - A Coruña and Pontevedra - Alacant, D - Alacant - A Coruña and Pontevedra, F - GARCÍA LORCA - Badajoz - Barcelona, M - Málaga and Sevilla - Alcázar - Barcelona, O - Almería - Alcázar - Barcelona, P - Madrid - Castelló and v.v., G - GARCÍA LORCA - Barcelona - Badajoz, H - Barcelona - Alcázar - Málaga and Sevilla, I - Barcelona - Alcázar - Almería, J - Granada and Málaga - Alcázar - Barcelona and v.v., K - Santander - Alacant and v.v., Q - Daily until Oct. 6; then, R - (daily July 23 - Sept. 8), a - (daily July 28 - Sept. 3), b - Not, c - only, d - only, e - only, n - only, v - only, z - Not, * - Train 8049 on, † - See also Table 671.

Δ - Cercanías (suburban) line C1: Valencia - Gandia and v.v. 2nd class. Journey time: 54-60 minutes. From València Nord: 0608, 0638 and every 30 minutes until 1838; then 1853, 1908, 1923, 1938, 1953, 2028, 2038, 2108, 2138, 2208, 2238. From Gandia: 0603, 0618, 0633, 0648, 0703, 0718, 0733, 0748, 0818, 0833, 0848, 0918 and every 30 minutes until 2048; then 2115, 2148, 2218. 0648, 0748 and hourly until 2048, then 2218.

別紙資料「平常時添乗業務」解答用 世界地図

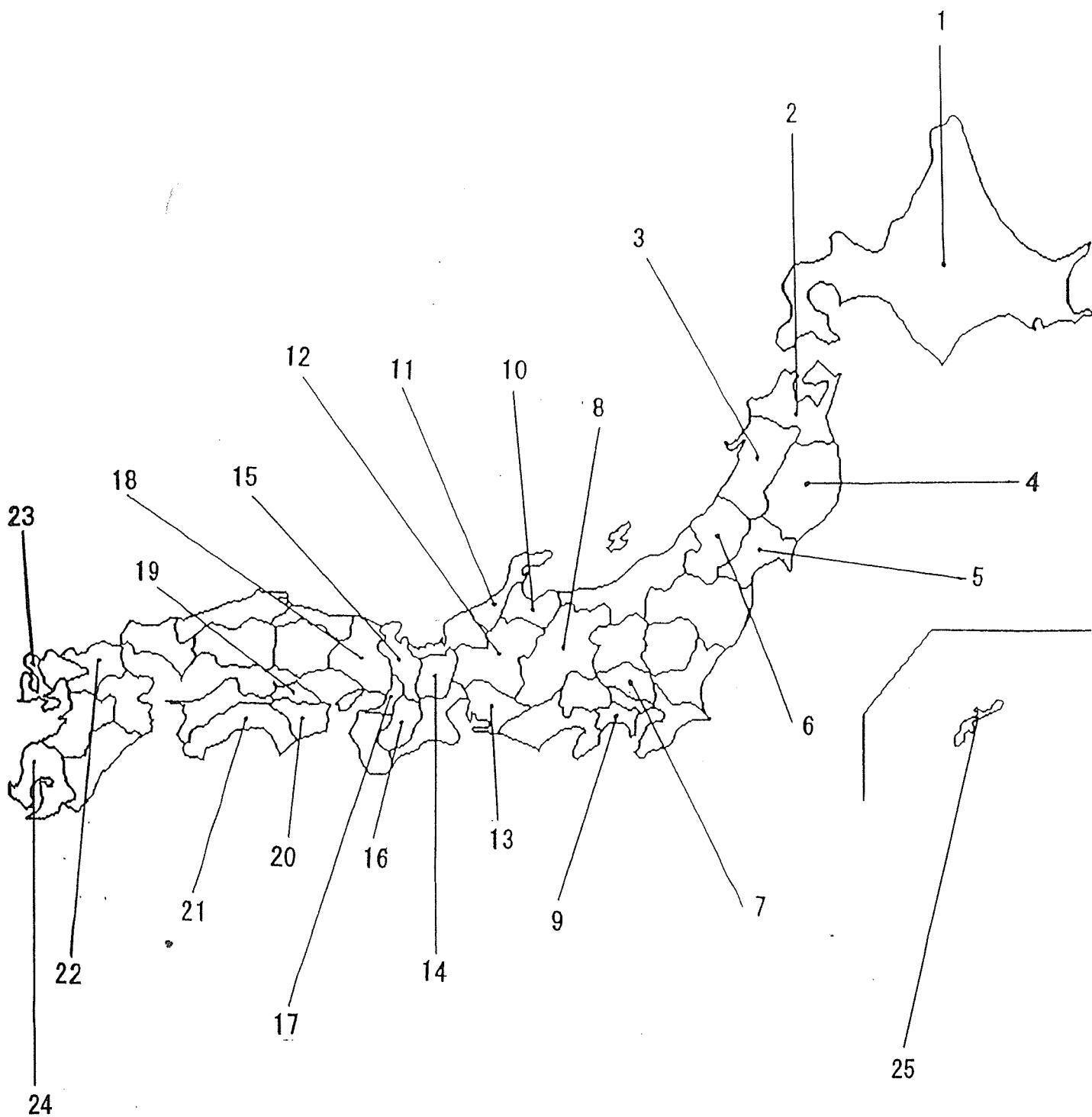
※この世界地図は、「平常時添乗業務」問1の5の解答にのみご使用下さい。





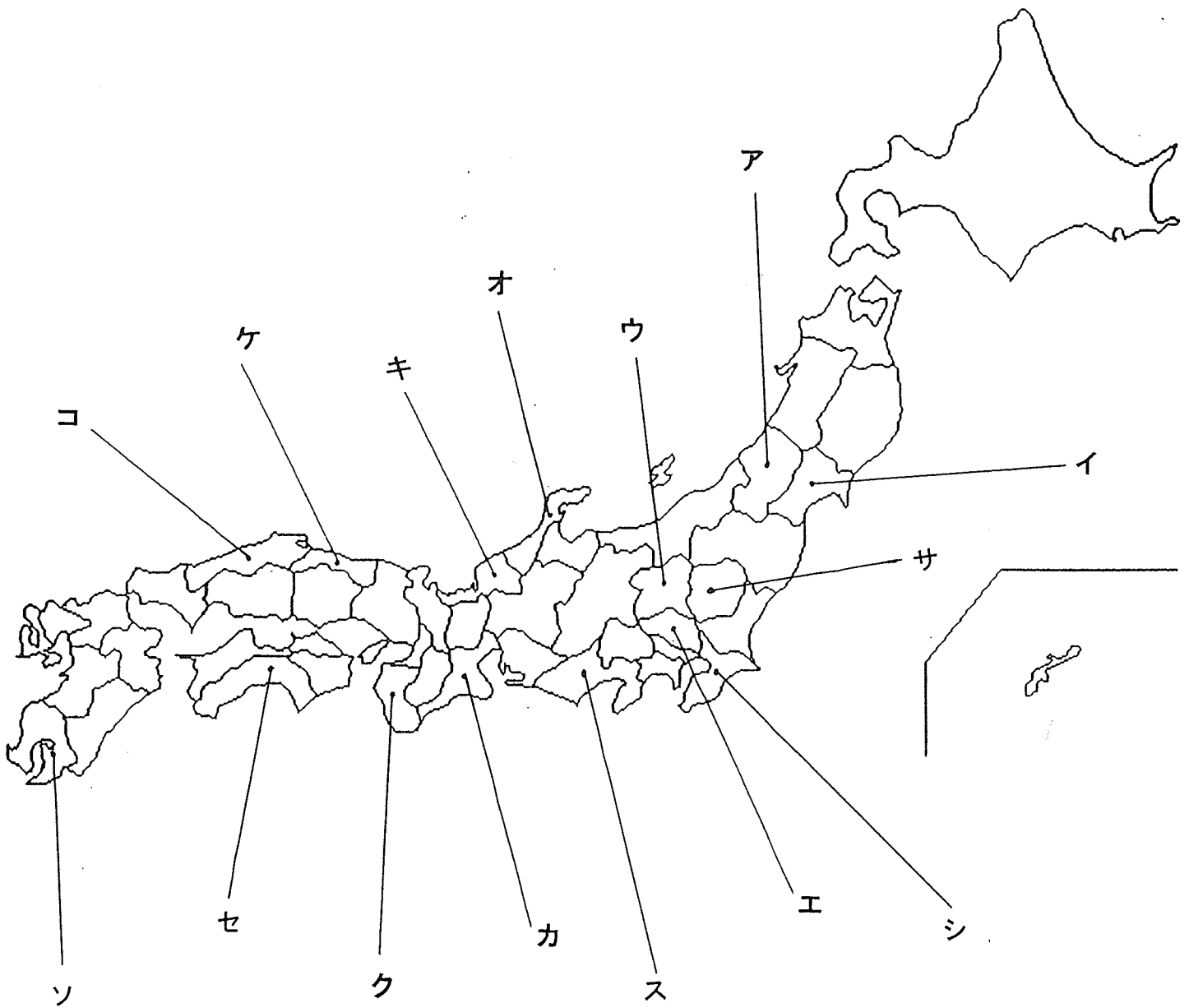
別紙資料「一般教養」解答用 日本地図

※この日本地図は、「一般教養」問4の解答にのみご使用下さい。



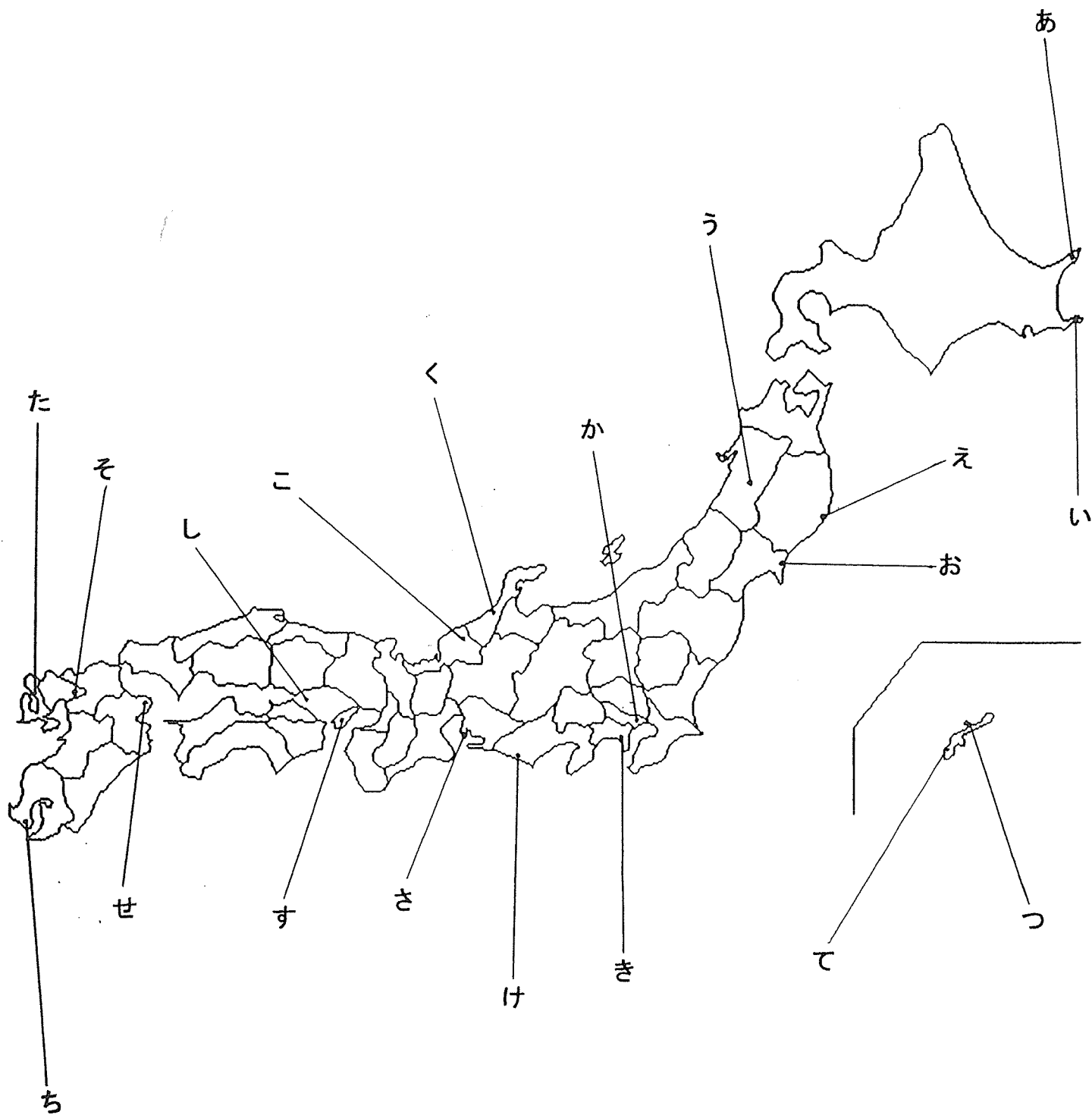
別紙資料「平常時添乗業務」解答用 日本地図

※この日本地図は、「平常時添乗業務」問1の3の解答にのみご使用下さい。



別紙資料「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の5の解答にのみご使用下さい。



新幹線のご案内

■車内販売営業会社■

(東海道・山陽新幹線) 東京—新大阪間 ジェイアール東海パッセンジャーズ(JRCP)
 新大阪—博多間 ジェイアール西日本フードサービスネット(FSN)
 (東北・山形・秋田・上越・長野新幹線) 日本レストランエンタプライズ(NRE)

■東海道・山陽新幹線からの乗り換え標準時分■

東京=東北・山形・秋田・上越・長野新幹線…8分
 山手線・京浜東北線・東海道本線…10分
 中央本線・総武本線・横須賀線…15分
 京葉線…20分
 上野発在来線
 (東北本線・高崎線・常磐線)…40分
 新宿発中央本線…50分
 品川=総武本線・横須賀線…8分
 山手線・京浜東北線・東海道本線…10分
 新宿発中央本線…45分
 京浜急行電鉄…12分
 新横浜=横浜線…5分
 (東神奈川駅まで電車で9分)
 (横浜駅まで電車で12分)
 横浜市営地下鉄…10分
 小田原=東海道本線・小田急電鉄・
 伊豆箱根鉄道・箱根登山鉄道…10分
 熱海=東海道本線・伊東線…5分
 三島=東海道本線…5分
 伊豆箱根鉄道…10分
 新富士=連絡バス(富士駅まで6分)
 静岡=東海道本線…4分
 掛川=東海道本線…4分
 天竜浜名湖鉄道…5分
 浜松=東海道本線…4分

豊橋=東海道本線…5分
 飯田線・名古屋鉄道…7分
 三河安城=東海道本線…7分
 名古屋=関西本線…6分
 東海道本線・中央本線…7分
 名古屋臨海高速鉄道(あおなみ線)…8分
 名古屋鉄道・近畿日本鉄道…15分
 名古屋市地下鉄(桜通線)…10分・東山線…15分
 中部国際空港線(JRバス)…7分
 岐阜羽島=名古屋鉄道…10分
 連絡バス(大垣駅まで26分)
 米原=東海道本線・北陸本線…7分
 京都=東海道本線・普通電車(各駅停車)・
 湖西線・奈良線・山陰本線・
 関西空港・白浜・新宮方面・
 近畿日本鉄道・京都市地下鉄…10分
 新大阪=東海道本線・普通電車(各駅停車)・
 関西空港・白浜・新宮方面…10分
 大阪市地下鉄…17分
 大阪発列車…30分
 天王寺発列車…60分
 東海道・山陽新幹線の相互の
 乗り換え…5分(下車した同じホーム
 での乗り換えの場合を除く)
 新神戸=神戸市地下鉄…10分
 連絡バス(三ノ宮駅まで14分)

西明石=山陽本線…7分
 姫路=山陽本線…8分 播但線・姫新線…9分
 山陽電気鉄道…15分
 相生=山陽本線・赤穂線…7分
 岡山=山陽本線・赤穂線・津山線・吉備線・伯備線…8分
 (やくも号は7分)
 瀬戸大橋線・宇野線…7分
 (マリライナーを除く普通列車は9分)
 新倉敷=山陽本線…6分
 福山=山陽本線・福塩線…7分
 新尾道=連絡バス(尾道駅まで15分)
 三原=山陽本線・呉線…5分 三原港…20分
 東広島=連絡バス(西条駅まで18分)
 広島=山陽本線・芸備線・呉線・可部線…7分
 広島線(JRバス)…15分 広島港…40分
 新岩国=錦川鉄道(御庄駅)…10分
 連絡バス(岩国駅まで30分)
 徳山=山陽本線・岩徳線…5分
 新山口=山陽本線・宇部線…6分 山口線…7分
 防長線(JRバス)…14分
 厚狭=山陽本線…5分 美祿線…5分
 新下関=山陽本線…6分(下関駅まで電車で9分)
 小倉=鹿兒島本線・日豊本線・日田彦山線…7分
 博多=鹿兒島本線…7分
 福岡市地下鉄・筑肥線(地下鉄乗り入れ)…13分

■九州新幹線からの乗り換え標準時分■

新八代=リレーつばめ号…3分
 鹿兒島本線…8分

新水俣=肥薩おれんじ鉄道…7分
 出水=肥薩おれんじ鉄道…7分

川内=鹿兒島本線・肥薩おれんじ鉄道…7分
 鹿兒島中央=鹿兒島本線・日豊本線・指宿枕崎線…7分

■東北・山形・秋田新幹線からの乗り換え標準時分■

東京=東海道・山陽新幹線…8分
 東海道・山陽新幹線からの
 乗り換え標準時分(上段)の東京を
 ご覧ください。
 上野=山手線・京浜東北線・東北本線・
 高崎線・常磐線…17分
 東京メトロ…22分
 東海道・山陽新幹線…45分
 東京発在来線(東海道本線・中央本線・
 総武本線・横須賀線)…45分
 大宮=上越・長野新幹線…5分
 東北本線・高崎線・京浜東北線・
 埼京線・川越線…10分
 東武鉄道…15分

小山=東北本線・水戸線・両毛線…9分
 宇都宮=東北本線・日光線…8分
 那須塩原=東北本線…8分
 塩原線(JRバス)…8分
 新白河=東北本線…6分
 白根線(JRバス)…9分
 郡山=東北本線・磐越西線・磐越東線…7分
 水郡線…8分
 福島=東北本線・奥羽本線…8分
 福島交通(電車)・阿武隈急行…12分
 白石蔵王=連絡バス(白石駅まで6分)
 仙台=東北本線・常磐線・仙山線…8分
 仙石線…10分 仙台市地下鉄…10分
 古川=陸羽東線…7分

くりこま高原=連絡バス(石越駅まで22分)
 一ノ関=東北本線・大船渡線…6分
 水沢江刺=連絡バス(水沢駅まで14分)
 北上=東北本線・北上線…6分
 新花巻=釜石線…7分
 盛岡=東北本線・山田線・田沢湖線…7分
 IGRいわて銀河鉄道…8分
 JRバス高速便…13分
 いわて沼宮内=IGRいわて銀河鉄道…6分
 二戸=IGRいわて銀河鉄道…5分
 八戸=東北本線・八戸線・青い森鉄道…7分
 山形=奥羽本線・仙山線・左沢線…5分
 新庄=奥羽本線・陸羽西線・陸羽東線…5分
 秋田=奥羽本線・羽越本線・男鹿線…5分

■上越・長野新幹線からの乗り換え標準時分■

東京=東海道・山陽新幹線…8分
 東海道・山陽新幹線からの
 乗り換え標準時分(上段)の東京を
 ご覧ください。
 上野=東東北・山形・秋田新幹線からの
 乗り換え標準時分(上段)の上野を
 ご覧ください。
 大宮=東北・山形・秋田新幹線…5分
 東東北・山形・秋田新幹線からの
 乗り換え標準時分(上段)の大宮を
 ご覧ください。
 熊谷=高崎線…8分 秩父鉄道…10分
 本庄早稲田=連絡バス(本庄駅まで6分)

高崎=高崎線・上越線・信越本線・両毛線・
 八高線…8分 上信電鉄…10分
 上越新幹線と長野新幹線の相互の
 乗り換え…5分
 上毛高原=連絡バス(沼田駅まで22分)
 (水上駅まで25分)
 越後湯沢=上越線・北越急行…8分
 (普通列車の乗り換え…6分)
 浦佐=上越線…6分
 長岡=上越線…6分 信越本線…8分
 (信越本線普通列車の乗り換え…6分)
 燕三条=弥彦線…6分

新潟=越後線…6分
 信越本線・白新線・羽越本線…8分
 (普通列車の乗り換え…6分)
 佐渡汽船…45分
 安中榛名=連絡バス(磯部駅まで25分)
 軽井沢=しなの鉄道…6分
 碓氷線(JRバス)…6分
 佐久平=小海線…7分
 上田=しなの鉄道…7分
 上田電鉄(電車)…7分
 長野=信越本線・中央本線(篠ノ井線)・飯山線・
 しなの鉄道…7分 長野電鉄…9分

《案内》東海道・山陽新幹線で特に編成記事のない列車は(印)を連結しています。

東海道・山陽新幹線

◆運転日にご注意ください。

列車番号	6179A	9179A	9309A	537A	9209A	407A	19A	921A	463A	569A	121A	83A	369A	9213A	21A	3181A	9311A	589A	9215A	409A	727A	659A	23A
列車種別	のぞみ	のぞみ	のぞみ	こだま	のぞみ	ひかり	のぞみ	のぞみ	ひかり	こだま	のぞみ	のぞみ	ひかり	のぞみ	のぞみ	のぞみ	のぞみ	こだま	のぞみ	ひかり	こだま	こだま	のぞみ
運転日	179	179	309	537	209	407	19	21	463	569	121	83	369	213	21	181	311	539	215	409	727	659	23
時刻	956	956	956	953	960	943	946	1000	966	1020	1006	1013	1036	1046	1050	1026	1026	1040	1060	1045			1063
乗車	1179	1179	11309	1001	1001	1001	1001	1027	1027	1033	1033	1033	1036	1046	1050	1053	1053	1068	1108	1108			1113
降車	1001	1013	1013	1004	1014	1014	1020	1027	1030	1034	1036	1036	1046	1050	1050	1101	1101	1104	1114	1114			1120
東品新小	1013			1016	1020	1020	1032		1046	1034	1046	1046	1050	1050	1110	1113	1113	1116	1120	1120			1132
静掛浜				1057	1047	1044	1032		1106	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
掛浜				1047	1044	1044	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
三河				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
安城				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
三河				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
名				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
米				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
大				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
新				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
大				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
新				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
大				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
新				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
大				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
新				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
大				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
新				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
大				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
新				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
大				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
新				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
大				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
新				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
大				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
新				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
大				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
新				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
大				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
新				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
大				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
新				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
大				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
新				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
大				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
新				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
大				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
新				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
大				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
新				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
大				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
新				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
大				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
新				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
大				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
新				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
大				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
新				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
大				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
新				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1110	1117	1120	1120			1132
大				1110	1110	1110	1032		1114	1034	1110	1110											

《ご注意》新宿駅三線橋架替工事に伴い、4月15日初電から終電まで、横浜 新宿 大宮方面の列車(湘南新宿ライン)は大崎(一部品川発着)で横浜方面へ折返し運転となります。

下り

東海道本線(東京・熱海)・伊東線・伊豆急行(その3)

《ご案内》(踊り子)の伊豆急行線内のグリーン料金は500円(均一)です。

Main train schedule table with columns for train number, station name, departure time, and arrival time. Includes notes on special services and cancellations.

東京-ジャンバラヤ弁当(780円) 半すきやき風弁当(各680円) 鳥めし弁当(780円) すこやか弁当(800円) 深川めし(830円) S.P.F.ナチュラルポークかつ丼(850円) 釜めし弁当(880円) 鮎めし(各790円) 鮎めし(各790円) 鮎めし(各790円)

東海道本線(東京-熱海)・伊東線・(伊豆急行) (その3)

Table with multiple columns for train numbers, names, departure times, and arrival times. Includes sections for '前掲の掲載頁' (Previous page), '始発' (Start), '到着' (Arrival), and '次の掲載頁' (Next page).

伊豆急行線内の特急料金(円)も欄内(均一)です。グリーン車または普通車自由席をご利用の場合は欄内(均一)も欄内(均一)です。

《ご案内》 特急(スーパービュー踊り子)の伊豆急行線内のグリーン料金は750円(均一)です。 特急(スーパービュー踊り子)の特急料金は944ページをご覧ください。 《ご案内》伊豆急行線内のグリーン個室料金は一室1,500円です(但し、伊豆急行線内のみはご利用になれません)。

平成18年度添乗員能力資格認定試験（解答と解説）

平成19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。
