

平成19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19年12月

社団法人 日本添乗サービス協会

目 次

はじめに	1
------------	---

I 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19年度試験問題の出題の考え方	7
・平成19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19年度試験結果及び年度別申請者数、認定者数	17

II 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	18
◇ 異常時	51
◇ 一般教養	66
◇ 英語	96
2. 総合2級	112
◇ 平常時	112
◇ 異常時	117
◇ 一般教養	121
◇ 英語	122
3. 国内1級	133
◇ 平常時	133
◇ 異常時	170
◇ 一般教養	196
4. 国内2級	197
◇ 平常時	197
◇ 異常時	198
◇ 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
--------------	-----

III 学科試験の採点について

平成19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います。

また、添乗員派遣会社の幹部の方々には、添乗員のなご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

I. 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20年1月1日現在で算出

（注2）添乗日数：申請期間の末日現在で算出（国内、海外の行先別は問わない。）

認定の申請は所属する正会員・賛助会員を経由して行います。

5 認定の申請料

- (1) 1級：5,000円
- (2) 2級：3,000円

6 試験日

2級及び、1級一次：平成19年12月5日（水）

1級二次：小論文提出

7 試験実施地区

2級及び、1級一次：札幌、東京、名古屋、大阪、福岡、鹿児島

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

小論文のテーマは「添乗員の使命」等。小論文は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

① 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、オーバースタッキングなど）については本科目に含むことにしています。

② 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。

③ 地位と責任

添乗員が添乗業務を行う場合の旅行会社、旅行客、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。

④ 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。

⑤ 英語（総合）

昨年度と同様、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て、リスニングとディクテーションの比率を高くし、1級は全45問中24問（昨年は全50問中24問）、2級は全53問中24問（昨年は全60問中24問）としました。得点に占める割合は、1級、2級とも100点中48点でした。リスニングテープを2度聞き、じっくり答えてもらうために、読解力を試す問題などを昨年より若干減らしました。

リスニング問題の出典は、昨年は旅程管理研修の教材『添乗英語教本』としましたが、本年度は在日アメリカ人（ジャーナリスト）にオリジナルの会話文の作成およびリスニングテープの吹き込みを依頼しました。

1級、2級ともリスニングテープの内容は同じですが、以下の格差をつけました。

- (1) リスニングの質問は、1級は音声のみで、2級は音声と問題文記載の文章の両方で聞き取る。
- (2) ディクテーションは、1級は読まれた文章のほとんどを、2級はその一部をのみを聞き取り、解答用紙に記入する。
- (3) その他の問題については、問題の難易度、語彙で差をつけた。

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した。

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

(2) 一般教養

社会人として共通の比較的身近な、話題性のあるものを選んでいきます。

この科目で主に求めるレベルは新聞の記事の概略程度であり、添乗員としてよりもむしろ社会人の常識として知っていて欲しいと言うことであって、それ以上の専門的あるいは学術的なものを要求しているものではありません。

(3) 添乗員の地位と責任

添乗員が旅行に同行しているのは、旅行に参加したお客様に対して計画通りに確実に旅行を実施することと、参加したお客様の安全を図ることが第一の目的です。そのために添乗員は旅行を実施する上での一定の「地位」があり、旅行会社に対して業務を確実に遂行する「責任」を負っています。この責任を果たすことが具体的にどんなことか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、問題をより実戦的に捉えて解答を考えることができるよう記述式解答とし、得点結果により合否判断を行うこととしました。

(4) 英語

リスニング（ディクテーションを含む）の問題は、世界各地を知るネイティブスピーカーに、添乗員が遭遇しやすい状況をよく説明した上で、自然で分かりやすい英会話を考案してもらいました。

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、旅行と添乗業務に関連の深いテーマ、語彙の文章、知っていて欲しい表現を中心に選びました。

12 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。

①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。

②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

①平成 17 年の業法改正部分の添乗業務に必要な項目について出題を継続する。

②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

①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。

②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

①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。

②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。

4) ビジュアル化

- ①観光地写真の使用等の継続を検討する。
- ②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かが大変重要である。

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

8) 業法・約款を意識した問題

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

9) 添乗員の基本的な業務知識問題

旅行会社やお客様から添乗員のミニマムスタンダードとして要求されている観光地理および旅行関連業務（日本の温泉地、出入国・検疫規則等）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、1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て調整する。

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
①問題自体の難易度	高い	低い
②要求される解答は	記述式	選択・穴埋め式等
③要求される解答数	多い	少ない
④解答を導くヒント	少ない	多い
⑤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）

①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
②問題の生じた原因はどのようになっているか	複数以上の要因が影響しており、時には複雑に絡み合っておりその分析には困難が伴う場合もある	一つ乃至二つ程度の要因から成り立っており。その解析は比較的容易である
③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
④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
⑤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
⑥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。

- ①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。
- ②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19年度「添乗実務（記述式解答）問題」の「能力評価対象項目」一覧表（総合）

問題の概要	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	①集合時間にお客様が現れない	2級		○	◎	○		○	○		○			
	②翌日の日本ガイドが急病で	1級		◎	◎	○	◎				○		○	
	③高価な品物が入ったスーツケースが部屋に届かない	1級		◎	◎	○	◎	◎		○	○		○	○
	④旧市街散策コースを短縮してお客様さまから苦情が・・・	2級		◎	◎		○	○	○		◎			
異常時	①バス車内に置いた貴重品が観光中に盗難に・・・	2級		◎	◎	○		○	○		◎		○	○
	②非公開の宮殿内部見学が手配ミスで入場不可に	1級		◎	◎	○	◎	◎		○	◎		○	○
	③テーブル席での食事がブツェに	2級		◎	◎	○	◎	◎	○		○		○	○
	④帰国便が予定外の空港に到着	1級		◎	◎	○	◎	◎	○		○		○	○
地位責任	はしゃぐお客様さまを離団させるようにせまられる・・・	共通		◎	◎			◎	○	○				
対象項目数計	◎主たる項目			1 2	1 2	3								
	○関連項目		7	1	1	8	7	1 0	5	8	6	7	7	8
	計		7	1 3	1 3	1 1	7	1 0	1 2	8	6	1 3	7	8

(注) 1、能力項目に含む主たる内容

- ① 知識＝観光地理・添乗関連業務知識、 ②法約＝旅行業法・各種約款、その他関連する法令・約款 ③指導＝リーダーシップ、説得力、
- ④企画＝旅行企画・行程変更、付加価値、付加価値、 ⑤表現＝意思疎通、 ⑥社会＝社会性、公序良俗、バランス感覚、マナー
- ⑦積極＝フットワーク、チャレンジ精神、 ⑧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

①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

①能力項目の追加・削除および充実。 ②能力項目の用語の定義と能力内容の明示化。 ③今後の問題作成、研修内容等への反映。

19年度「添乗実務（解答記述式）問題」の「能力評価対象項目」一覧表（国内）

	問題の概要	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	問2：荒天翌日の湿原ハイキングで転倒者が続出	1級	○	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	問3：対客電話で息子さんから取消しを受け付け	1級	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	
	問4：知床五湖めぐり実施に添乗員が太鼓判押す	1級	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	
	問1：お客さまを博物館に置き去りにしてしまう	2級		◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	
異常時	問2：自由行動中に怪我人出る	1級	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	
	問2：シャワー付き部屋に変更	2級	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	
	問3：トイレで転倒したお客さまが数時間後に死亡	2級	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	
地位責任	問1：はしやぐお客さまを離団させるよう迫られる	1・2級 共通		◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	
	対象項目数計	◎主たる項目	2	9	9	4	2	6	4	2	2	2	2	2	2	
		○関連項目	7	3	3	3	3	3	5	2	3	6	1	6	6	
	計	9	12	12	7	5	3	11	6	3	8	1	6	6		

(注) 1、能力項目（語学を除く）を含む主たる内容

- ①知識＝観光地理、添乗関連業務知識、②法約＝旅行業法・各種約款、その他関連する法令・約款、③指導力＝リーダーシップ、説得力、④企画＝旅行企画・行程変更、付加価値、⑤表現＝意思疎通、⑥社会＝社会性、公序良俗、バランス感覚、マナー、⑦積極＝フットワーク、チャレンジ精神、⑧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

①その問題を解決するに当たって重要度の高い能力と思われるものを◎、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

①能力項目の追加・削除および充実。②能力項目の用語の定義と能力内容の明示化。③今後の問題作成、研修内容等への反映。

13 平成19年度学科試験問題の概要一覧

①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	<ol style="list-style-type: none"> 1 業務知識問題（選択・記述） （観光地理、業務知識等の理解） 2 観光後の集合時間になってもお客様が現れない・（緊急時の判断力） 3 高価な品物が入ったスーツケースが部屋に届かない・（特別補償） 4 旧市街散策コースを短縮してお客様より苦情が・（旅程保証の知識） 	<ol style="list-style-type: none"> 1 業務知識問題（選択・記述） （観光地理、業務知識等の理解） 2 翌日予定の日本語ガイドが急病で入院して・（緊急時の対応力） 3 高価な品物が入ったスーツケースが部屋に届かない・（責任の所在） 4 旧市街散策コースを短縮してお客様より苦情が・（旅程保証と賠償） 	<p>40</p> <p>15</p> <p>20</p> <p>25</p> <p>40</p> <p>15</p> <p>20</p> <p>25</p>
	ねらい	<p>①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。</p> <p>②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。</p> <p>③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。</p>		
異常時添乗業務	問題	<ol style="list-style-type: none"> 1 バス車内に置いた貴重品が盗難に （特別補償についての知識） 2 非公開の宮殿内部への入場が手配ミスで不可に（旅程保証の知識） 3 レストランのテーブル席での食事がブッフェに・（約款の理解力） 	<ol style="list-style-type: none"> 1 バス車内に置いた貴重品が盗難に （責任の所在と補償） 2 非公開の宮殿内部への入場が手配ミスで不可に（責任の所在と補償） 3 帰国便が予定外の空港に遅れて到着・（旅程保証の免責の知識） 	<p>30</p> <p>35</p> <p>35</p> <p>30</p> <p>35</p> <p>35</p>
	ねらい	<p>①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。</p> <p>②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。</p> <p>③盗難、手配ミスおよび突然の到着地変更等の発生に対する柔軟かつ、的確な対応力を問う。</p>		
一般教養	問題	<ol style="list-style-type: none"> 1 都道府県の所在地と特徴 （選択・記述） 2 観光地理・観光関連知識（記述） 3 観光関連・一般常識（選択） 4 歴史上の有名な合戦（選択） 5 都道府県の名物料理等（選択） 6 時事用語の内容説明（2問記述） 	<ol style="list-style-type: none"> 1 都道府県の所在地と特徴（記述） 2 観光地理・観光関連知識（記述） 3 観光関連・一般常識（選択） 4 歴史上の有名な合戦（選択） 5 都道府県の名物料理等（記述） 6 時事用語の内容説明（3問記述） 	<p>17</p> <p>10</p> <p>23</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>30</p> <p>17</p> <p>10</p> <p>23</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>30</p>
	ねらい	<p>①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。</p> <p>②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。</p>		
英語	問題	<ol style="list-style-type: none"> 1 リスニング問題（16問） 2 ディクテーション問題（8問） 3 慣用的な表現と作文の問題（6問） 4 語句の問題（6問） 5 慣用的表現の正誤問題（5問） 6 読解力と語句の問題（4問） 	<ol style="list-style-type: none"> 1 リスニング問題（16問） 2 ディクテーション問題（8問） 3 語句の問題（5問） 4 語句の問題（10問） 5 読解力の問題（5問） 6 読解力と語句の問題（9問） 	<p>32</p> <p>16</p> <p>12</p> <p>18</p> <p>10</p> <p>12</p> <p>32</p> <p>16</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>22</p>
	ねらい	<p>①添乗業務を実施する上で必要な会話力を問う。</p> <p>②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問う。</p>		
地位と責任	問題	<ol style="list-style-type: none"> 1 自分勝手な行動をする参加客に対する他の参加客からの離団要求への対応 （旅行会社・添乗員の権限、離団させる場合の判断基準と法的背景等） 		100
	ねらい	<p>①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。</p> <p>②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。</p>		

(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。

②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	<p>① 旅行業務知識問題（選択・記述） （観光地理・業務知識等）</p> <p>② ハイキングコースで転倒者が続出 （状況判断と旅程管理）</p> <p>③ 参加者の息子さんの依頼で取り消し （手配対応と契約解除）</p> <p>④ 添乗員が保証した観光が中止に （消費者契約法と損害賠償）</p>	40 15 20 25	<p>① 旅行業務知識問題（選択・記述） （観光地理・業務知識等）</p> <p>② ハイキングコースで転倒者が続出 （状況判断と旅程管理）</p> <p>③ 参加者の息子さんの依頼で取り消し （手配対応と契約解除）</p> <p>④ 添乗員が保証した観光が中止に （消費者契約法と損害賠償）</p>	40 15 20 25
	ねらい	<p>① 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。</p> <p>② 添乗員としての心構えや添乗業務（旅程管理）の基本動作が身についているかを問う。</p> <p>③ 旅程管理上の問題の発生、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と関連知識を問う。</p>		
異常時添乗業務	<p>① お客さまを観光地に置き忘れ （適切な旅程管理と補償問題の対応）</p> <p>② 条件相違に対する苦情申し立て （トラブルへの対応方と約款の理解）</p> <p>③ 転んで頭を打った参加客が発生 （身体事故への対応と補償問題の理解）</p>	30 35 35	<p>① お客さまを観光地に置き忘れ （適切な旅程管理と補償問題の対応）</p> <p>② 契約外オプション参加で怪我 （対応方と社会常識・約款等の理解）</p> <p>③ 転んで頭を打った参加客が発生 （身体事故への対応と補償問題の理解）</p>	30 35 35
	ねらい	<p>① 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。</p> <p>② お客さまとの及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。</p> <p>③ 病人、怪我人および交通事故等の発生に対する迅速かつ、的確な対応力を問う。</p>		
一般教養	<p>① 都道府県の所在地と特徴 （選択・記述）</p> <p>② 観光地理・観光関連知識（記述）</p> <p>③ 観光関連・一般常識（選択）</p> <p>④ 歴史上の有名な合戦（選択）</p> <p>⑤ 都道府県の名物料理等（選択）</p> <p>⑥ 時事用語の内容説明（2問記述）</p>	17 10 23 10 10 30	<p>① 都道府県の所在地と特徴（記述）</p> <p>② 観光地理・観光関連知識（記述）</p> <p>③ 観光関連・一般常識（選択）</p> <p>④ 歴史上の有名な合戦（選択）</p> <p>⑤ 都道府県の名物料理等（記述）</p> <p>⑥ 時事用語の内容説明（3問記述）</p>	17 10 23 10 10 30
	ねらい	<p>① 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。</p> <p>② 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。</p>		
地位と責任	<p>① 自分勝手な行動をする参加客に対する他の参加客からの離団要求への対応 （旅行会社・添乗員の権限、離団させる場合の判断基準と法的背景等）</p>			100
	ねらい	<p>① 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。</p> <p>② 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。</p>		

（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。

添乗員評価表

会社名	評価を受ける者の氏名	経験年数	通算添乗日数

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

コメント

<記入上の注意>

- ① 経験年数は、月までとし日数は切り捨てる
- ② 添乗日数は事前打合せ及び事後報告日、前後泊を算入しないこと
- ③ 各項目の評価には1～4の数字(4が最高)を入力する
- ④ 本人についてコメントがあれば、コメント欄に記入する

15 総合及び国内1級二次試験科目の内容

①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。

16 平成19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
19年度	申 請	35名	21名	22名	22名	100名
	認 定	23名	11名	13名	17名	64名
計	申 請	468名	498名	297名	491名	1754名
	認 定	197名	270名	120名	284名	871名

[第一次試験]

1. 総合1級

■ 平常時添乗業務 ■

(配点) 問1 : 40点、 問2 : 15点、 問3 : 20点、 問4 : 25点

問1

第1問 次の(1)、(2)の設問に対する答をそれぞれの指示に従って解答欄に記入してください。

(1) 次の1)、2)は募集型企画旅行に関する説明文ですが、()の中に入る最も適切な語句をそれぞれ与えられた下記語群の中から選びその記号を記入してください。

1) 募集型企画旅行とは、旅行業者があらかじめ、旅行の目的地及び(①)、運送または宿泊サービスの内容、旅行の対価を定めた旅行に関する(②)を作成し、旅行者を募集して実施する旅行である。

ア 見積り イ 計画 ウ 提案 エ 斡旋 オ 要請
カ 依頼 キ 公正な基準 ク 日程

2) 旅行者は、電話その他の通信手段により募集型企画旅行契約の予約の申込を行った場合は、予約の時点では(③)は成立しておらず、旅行者は旅行業者が予約の(④)の旨を通知した後、旅行業者が定める期間内に申込書と(⑤)を提出しなければならない。これをしなかったときは、予約はなかったものとして取り扱われる。

ア 申し込み イ 旅行代金 ウ 受付 エ 依頼 オ 取消料
カ 契約書 キ 予約 ク 契約 ケ 承諾 コ 申込金

(2) 次の記述のうち、正しいものには○、間違っているものには間違っている理由を簡潔に記してください。

① 募集型企画旅行契約の締結の順位は、申込金を受理した順位による。

第3問 次の①～⑤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① 駅舎を利用した美術館の名



写真② 正面の壁のみが残っている
天主堂の名



写真③ スペースシャトルが・・・
フロリダ州にある施設の名



写真④ 世界三大美港の一つと
呼ばれている湾の名



写真⑤ コインを投げれば・・・
で知られる観光スポットの名



- ② 旅行者が添乗員の指示に従わないなど、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とき、当該旅行者との旅行契約を解除した場合、旅行業者は当該旅行者が旅行の出発地に戻るための旅行サービスの手配を行うことを断っても差し支えない。
- ③ 旅行業者は、手配代行者が故意・過失により旅行者に損害を与えた場合は、旅行者に対して損害賠償の責めを負わない。
- ④ 天災地変など旅行業者の関与し得ない事由によって、旅行契約を解除した場合において、出発地に戻るための旅行に要する一切の費用は、旅行業者が負担しなければならない。
- ⑤ 旅行者は所定の取消料を支払えば、いつでも企画旅行契約を解除することができる。
- ⑥ 航空会社のストライキにより、復路で利用予定の航空機が欠航し、帰国日が1日伸びた場合、旅行業者は変更補償金を支払わなくてはならない。
- ⑦ ホテルのオーバーブッキングがあったため、やむを得ず契約書面に記載していない同等クラスのホテルに変更したが、旅行者がこれを不服として当該部分の旅行サービスに係る契約（変更されたホテル）を解除した場合、旅行業者は変更補償金を支払わなくてもよい。
- ⑧ 高価な旅行カバンの表面にキズがついた。カバンとしての機能にはまったく支障がないので、特別補償規定に基づく補償金は一切支払われない。
- ⑨ 夫婦で同一行程を旅行中、添乗員の過失（故意・重大な過失を除く）によって夫婦の物品をまとめて収納している手荷物1個に損害を与えたような場合は、損害賠償の限度額は30万円となっている。
- ⑩ 旅程管理業務を手配代行者に代行させる旨を契約書面において明記した場合は、旅行業者は旅程管理責任を免れることができる。

*上記 第1問の(2)の出題について、1級は正誤及び間違っているものにはその理由を記入する問題、2級は正誤のみを解答する問題として出題。

第2問 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) 時差のある国の記述①～⑤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。

- ① ロシアでは東経20度のバルト海沿岸から180度を超えて西経170度のベーリング海峡まで広がっているので時差も大きく11の時間帯に分かれている。
- ② 中国は広大な国土をもっているが香港と大陸との間で1時間の時差があるだけである。
- ③ GMTと各国の時差は必ず1時間単位か30分単位のどちらかである。
- ④ アメリカには東海岸(EST)、中央(CST)、山岳(MST)、太平洋(PST)、アラスカ(AST)の計5つの時間帯がある。
- ⑤ 韓国と日本との時差は年間を通じて同一であり両国の間には時差はない。

(2) 航空便の発着時間と飛行所要時間についての次の①～⑫に入る最も適当な数字を記入してください。

東京(TYO)を2月19日午前6時に出発し、ロンドン(LON)～パリ(PAR)～ニューヨーク(NYC)～サンフランシスコ(SFO)～ホノルル(HNL)～東京という旅程に従って航空便を利用した場合、

- 1) 東京～ロンドン間の所要時間は南回りで27時間かかったとすると、東京～ロンドンの時差は9時間なので、ロンドンには2月(①)日の(②)時に到着する。
- 2) ロンドンで2月20日の午前10時は、パリ時間では同日の午前(③)時である。(PAR+1)
- 3) パリを2月22日の正午に発ち、同日14時5分にニューヨークに到着すれば、所要時間は(④)時間(⑤)分である。(NYC-5)
- 4) ニューヨークから東京の会社へ電話をかける場合、東京時間2月24日午前9時に通話開始とするには、ニューヨーク時間では2月(⑥)日午後(⑦)時にかけるなくてはならない。
- 5) ニューヨークからサンフランシスコに到着して、(⑧)時間時計を戻し、ホノルルに到着して、さらに(⑨)時間時計を戻さなくてはならない。(SFO-8)(HNL-10)
- 6) 東京に2月27日12時30分に到着するためには、所要時間を9時間20分とすると、ホノルルを出発するのは、2月(⑩)日(⑪)時(⑫)分である。

(3) 旅行者が日本入国時に携帯して輸入する次の物品のうち、動・植物検疫が必要なものの番号をすべて選んでください。

- ① アンセリウムの鉢植え(ハワイ産)
- ② バラの切花 (シンガポール産)
- ③ ドリアンの生果実 (タイ産)
- ④ スモークサーモン (アラスカ産)
- ⑤ 高麗人参茶 (韓国産：顆粒)
- ⑥ 冷凍ロブスター (カナダ産)
- ⑦ シープスキンの敷物 (ニュージーランド産)
- ⑧ マンゴのドライフルーツ (マレーシア産)
- ⑨ 水仙の球根 (ヨーロッパ産)
- ⑩ 象牙の置物 (インド産)
- ⑪ マツタケ (カナダ産)
- ⑫ とろけるチーズ (ヨーロッパ産)
- ⑬ ソーセージ (ドイツ産)

(4) 次の1)、2)の各文の空欄に入る最も適当なものをそれぞれの選択肢の中から一つ選びその記号を記入してください。

1) 搭乗手続き時に航空会社に委託した手荷物が、到着時に未着となった場合、到着空港の当該航空会社にその旨を報告して、(①) を提出しておかなくてはならない。

- ア claim tag イ flight coupon ウ voucher
- エ Property Irregularity Report

2) 空港到着時に、団員の受託手荷物の一つが未着になっていることがわかったが、添乗員の取るべき対応策は、(②) である。

- ア 空港で直ちに利用航空会社の遺失物係に手荷物事故報告書を提出すること。
- イ 空港内の手荷物事故を管轄する事務所に届け出ること。
- ウ 通関時に事故の報告を行い、係官から紛失証明書を取得すること。
- エ 関係者以外の団員を不要に拘束しないために、市内のホテルにチェックインした後、最寄の利用航空会社に届け出ること。

第4問 次の説明文の(1)～(5)については該当する国、観光地、観光ポイント等の名前を、(6)～(10)についてはそれぞれ最も適当なものを選びその番号を解答欄に記入してください。

また、巻末資料(平常時添乗業務第4問解答用世界白地図230・231ページ)の地図上、ア～マよりそれぞれ最も関係の深いものを選び、記号で答えてください。

- (1) 島南部のデンパサール市を中心に保養地が多く、特にサーフィン、スキューバダイビングなどのマリンスポーツのメッカのひとつ。また、「神々の島」、「祭りと芸能の島」ともいわれ伝統芸能も必見といわれているこの島の名前は？
- (2) ワイオミング州北西部、ロッキー山脈に位置する世界で最初に指定された国立公園。間欠泉オールドフェイスフルは世界的にも有名なこの国立公園の名前は？
- (3) シベリア南部中央に位置する三日月形の湖。長さ約640km、最大幅約80km、最深地点は湖面から1600m以上もあり世界最深。シベリアの経済、文化の中心地イルクーツクが最寄りの都市であるこの湖の名前は？
- (4) ドイツの考古学者シュリーマンらによって、紀元前3000年からローマ時代までの9つの異なる時代の集落、塔、城壁、門、神殿、祭壇、寺院、劇場、家屋の基礎などが発掘されたトロイの遺跡は世界遺産にも登録されていますが、この遺跡のある国の名前は？
- (5) エクアドルの沖合い約1000kmの赤道直下の太平洋に浮かぶ島々の総称。絶海の孤島であるこの島ではチャールス・ダーウィンの「種の起源」発想の地として知られるように、そこに生存する動植物は大陸と隔絶された独自の進化を続け、学術研究上他に類を見ない貴重な島として重要視されています。絶滅の危機に追いやられている生き物も多く、来島者の人数制限など自然保護にもかなり力を入れているようです。
世界遺産にも登録されているこの島々(諸島)の名前は？
- (6) ナイル川デルタの北に位置するアレクサンドリアは、紀元前332年にエジプトを征服したアレクサンダー大王が建設を命じ、プトレマイオス二世時代に完成されたものです。この都市にあったと伝えられ、古代世界の七不思議の一つといわれているものは？
- ①ピラミッド ②ファロス島の大灯台
③空中庭園 ④アルテミス大神殿

- (7) ビクトリア州の州都で、オーストラリアではシドニーに次ぐ大都市。町はイギリス風の古い街並みが多く、植物園や公園が多い緑に恵まれた美しい公園都市。ペンギンパレードで知られるフィリップ島への玄関口となっている都市は？
 ①ブリスベン ②アデレード ③キャンベラ ④メルボルン
- (8) 1995年1月1日、日付変更線を西にずらして世界で最も早く1日が始まる場所となったライン諸島のミレニアム島（旧名カロリン島）は、南太平洋に位置する島ですがこの島はどの国にありますか？
 ①キリバス ②バヌアツ ③トンガ ④フィジー
- (9) 氷河が削って出来た谷に海水が侵入して生じた湾をフィヨルドと呼んでいます。北欧にあり、世界最大のフィヨルドといわれているものは？
 ①ガイランゲル ②ハダンゲル ③ソグネ ④リーセ
- (10) 11世紀にウィリアム I 世が築いた城砦。以後歴代の王により増改築が繰り返され、一時は国王の居城ともなったことがありました。エリザベス女王の戴冠式に使われた王冠や 530 カラットもある世界最大級のダイヤモンド「偉大なるアフリカの星」が展示されていることでも知られているこの建物の名は？
 ①大英博物館 ②ケンジントン宮殿
 ③ロンドン塔 ④タワーブリッジ

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（旅行参加者）の権利意識の一層の顕在化に対応するために、

- ①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
- ②時差、飛行所要時間、動・植物検疫等に関する知識として必要不可欠なもの
- ③観光地理等を中心とした旅行業務に関する知識として必要不可欠なもの等について十分な知識・理解力を身につけているか。

解答のポイント（解答）

第1問	(1)	1)				2)								
		①		②		③		④		⑤				
		ク		イ		ク		ケ		コ				
	(2)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩			
×		○	×	×	○	×	○	○	○	×				
* 1級の間違っている箇所とその理由については、後記の解説の箇所をごらんください														
第2問	(1)	(2)												
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	
	1、5		20	0	11	8	5	23	7	3	2	26	08	10
	(3)	(4)						注：(2)の①②、(4)の②について解説の項を参照してください。						
①			②											
2、3、9、11、13		エ			ア									
第3問	①	②	③	④	⑤									
	名称	オルセー美術館	セントポール天主堂	ケネディー宇宙センター	シドニー湾	トレビノ泉								
所在地	フランス	中国	アメリカ合衆国	オーストラリア	イタリア									
第4問	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)									
	名称	バリ島	イエローストーン国立公園	バイカル湖	トルコ	ガラパゴス諸島								
	地図	セ	エ	テ	ヌ	オ								
	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)									
	番号	②	④	①	③	③								
	地図	ニ	サ	ク	フ	マ								

解説

第1問 旅行業法、旅行業約款のなかで添乗員として知っておいていただきたい重要な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。

○(2)の問題は、2級は正誤のみですが、1級は間違っている理由を正確に書かれていないと得点になりません。間違っている箇所の理由は下記の解説、条文等を参考にしてください。

○約款の個別の項目（旅程保証等）は知っていても、約款の趣旨および添乗現場での具

体的な適用例については十分理解していない受験者が多いように思われます。

○受験者の大勢は、旅程保証と債務不履行（変更補償金と損害賠償金）の明確な区別ができていないようです。昨今の旅行者の権利意識の高まる中での業務遂行に不安を禁じえない状況であると憂慮せざるを得ない感がします。

○旅程保証と債務不履行の違いを理解していない。すなわち日程表に記載されている事項と異なった場合は全て旅程保証に該当すると思いついでいる受験者が1級、2級問わず非常に多かったように思われるからです。今一度旅程保証で変更補償金を支払う場合と債務不履行で損害賠償金を支払う場合の違いを勉強しておいて欲しいと思います。

○（2）の問題で、①、②、⑨について不正解者がかなり目立ちました。

○それぞれ以下の解説を参考にしてください。

（1）旅行業法における募集型企画旅行の定義と、旅行業約款における旅行契約の成立に関する問題です。

1）旅行業法第2条（1）では、企画旅行（募集型、受注型）契約について、次のように定義しています。

「旅行の目的地及び日程、旅行者が提供を受けることができる運送又は宿泊のサービスの内容並びに旅行者が支払うべき対価に関する事項を定めた旅行に関する計画を、旅行者の募集のためにあらかじめ、・・・（以下省略）。」

すなわち、募集型企画旅行契約とは、

- ①旅行の目的地及び日程、
- ②旅行者が提供を受けることができる運送又は宿泊サービスの内容、
- ③旅行者が支払うべき対価（旅行代金）に関する事項、を定めた旅行に関する計画を、
- ④旅行者の募集のためにあらかじめ作成し、旅行業者が旅行者と締結する契約ということとなります。

2）標準旅行業約款第6条第1項は、旅行者が電話その他の通信手段によって募集型企画旅行契約を申し込む場合の規定で、大変重要な条項となっています。

本条でいう「予約」とは、旅行者が将来「本契約」を成立させる権利を有することを約したもので、本契約とは区別されています。予約を受けた旅行業者は、その旅行者のために席を確保しておかなければなりません。予約期間が長すぎると旅行業者側に過大な負担となるため、約款ではその期間を当社が定める期間内におさえています。ただ、電話その他の通信手段による募集型企画旅行契約の申込があった場合に、旅行業者が必ずこれに応じなければならないということではありません。本契約でない契約（すなわち、あとで取り消されても取消料がもらえない予約の契約）はリスクがあるので応じたくないというのであれば、受諾する必要はないでしょう。

旅行業者が定める期間内に、旅行者から「申込金」の提出がなかった場合は、予約

はなかったものとして処理されることとなります。

当然のことながら、旅行業者は取消料を請求することはできません。

(2) 旅行業約款の条文の中で特に添乗員にとって必要な箇所の理解力を問う問題です。

①間違っています。

- ・旅行業約款第6条第2項により、申込書と申込金の提出があったときは、募集型企画旅行契約成立の順位は、**当該予約の受付の順位**によることとなります。

②正しい内容です。

- ・旅行業約款第20条第1項により、旅行の円滑な実施を妨げた旅行者については帰路の手配を依頼された場合でも応じなくてもよいこととなります。

③間違っています。

- ・旅行業約款第27条第1項に、旅行業者は、募集型企画旅行契約の履行に当たって、旅行業者又はその手配代行者が故意・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ということが明記されています。

「手配代行者」とは、旅行業者が行う手配業務の全部又は一部を旅行業者から任されて行う者のことで、このような代行者を「履行補助者」といい、**使用者（旅行業者）は履行補助者の行為について「使用者責任」を負っています。**

④間違っています。

- ・旅行業約款第20条第2項に、旅行業者が募集型企画旅行契約を旅行途中で解除したときは、出発地に戻るための旅行に要する一切の費用は**旅行者の負担**とする旨明記されています。

⑤正しい内容です。

- ・旅行業約款第16条第1項により、旅行者からはペナルティーである取消料を支払えばどのような場合でも契約を解除することができますが、旅行業者側からの解除についてはある一定の要件以外は解除できないことになっています。
- ・旅行開始前の契約解除で旅行者が取消料を支払う必要がない場合

①契約内容に重要な変更が生じたとき。

②運送機関の適用運賃・料金の増額により旅行代金が増額されたとき。

③天変地変などのため、旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となるおそれが極めて大きいとき。

④旅行業者が第10条第1項の期日までに確定書面を交付しなかったとき。

⑤旅行業者の責任で旅行日程どおりの旅行が不可能となったとき。

- ・旅行開始後の契約解除

○旅行者は、日程変更により旅行サービスを受けられなかった部分に限り契約を解除し、その部分の払い戻しを受けることができます。

⑥間違っています。

- ・旅行業約款第29条第1項第(1)号ホにより、「**運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止**」は**免責事由**となっていますので、中止に伴い生じた旅行開始日または旅行終了日の変更は、旅程保証の対象とはならず、変更補償金の支払い

は要しないこととなります。

⑦正しい内容です。

- ・旅行業約款第29条第1項第(2)号により、募集型企画旅行契約が解除されたときの、解除された部分については、解除により契約は消滅していること、そしてその部分に係る契約内容の変更という観念はないことから、変更補償金の支払い義務はないこととなります。

⑧正しい内容です。

- ・特別補償規定第17条第1項(9)号により、単なる外観の損傷であって、補償対象品の機能に支障をきたさない損害には損害補償金は支払われないこととなります。

⑨正しい内容です。

- ・特別補償規定第19条第3項に、損害補償金の額は、旅行者1名に対して1企画旅行につき15万円をもって限度とする旨記載されており、本件の場合、夫婦2名分の損害賠償金(限度30万円)が支払われることとなります。

⑩間違っています。

- ・旅行業約款第27条第1項に、旅行業者は、募集型企画旅行契約の履行にあたって、旅行業者又はその手配代行者が故意・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ということが明記されています。

旅程管理業務を手配代行者に代行させる旨を契約書面に明示する、しないは関係ありません。

前記③のところで記しとおり、使用者(旅行業者)は履行補助者に対して「**使用者責任**」を負っていますので、履行補助者の行為についても責任を免れることはできません。

第2問 時差および飛行所要時間、動・植物検疫を中心に基本的なものを出题したものです。

(1) 時差のある国についての問題です。

○①と⑤の2つのみが正しく述べられているものです。この2つを解答した場合にのみ得点になります。どちらか1つ、または正解を含めて3つ以上解答したものは得点になりません。

○残念ながら正解者は1名(2級)のみというさびしさでした。

①正しい内容です。

②間違っています。香港を含めて中国全土は同一の時間帯となっています。

③間違っています。たとえば、ネパールはGMT+5.45となっています。

④間違っています。アメリカにはハワイ時間帯(HST)を入れて計6つの時間帯があります。

⑤正しい内容です。

(2) 航空便の発着時間と飛行所要時間についての問題です。

○海外旅行には時差はつきものです。現地到着後、お客様が日本の留守宅や知人に電話をかけたいときや日本と連絡をとりたい場合など、日本との時差がどのくらいなのか、またその計算方法および飛行機の実飛行時間の算出方法等をしっかり把握しておかないと、お客様に速やかな対応ができず、添乗員としての能力を疑われることにもなりかねません。

○この問題も①～⑫全問正解者は1名(2級)のみでした。

○問題文から、東京出発が2月19日ということで欧米地区は夏時間が実施されていないため、通常期で時間計算をしていくということになります。

○①19 ②24:00との解答(すなわち19日の24時)も正解としています。

○航空機の実飛行時間(飛行所要時間)の算出方法

①出発地の現地時間に合わず。

すなわち、到着地の現地時間を出発地の現地時間に戻して計算する方法。

②到着地の現地時間に合わず。

すなわち、出発地の現地時間を到着地の現地時間に戻して計算する方法。

③出発地、到着地それぞれの現地時間をすべてグリニッチ標準時(GMT)に戻して計算する方法。

の3種類があります。この問題や時差の計算がよくわからなかった人は自分なりに一番覚えやすい方法をしっかり頭に入れておくよう勉強しておいてください。

(3) 日本帰国時における動・植物検疫に関する問題です。

○この問題は、**動・植物検疫**が必要なものを選択解答するというものなのですが、輸入禁止品を選択すると勘違いした受験者が散見されました。

○動・植物検疫が必要なものは、②③⑨⑪⑬の5つです。この5つのみをすべて選択解答した場合にのみ得点となります。従って、4つ以下の解答や6つ以上解答したものは残念ながらどちらも得点にはなりません。

○この問題の正解者は皆無でした。特に①を選択した受験者が多かったようです。

①アンセリウムの鉢植え：土付きの植物は**輸入禁止品**で持ち込み不可です。

④スモークサーモン：動物検疫の対象外です。

⑤高麗人参茶：動・植物検疫の対象外です。

⑥冷凍ロブスター：動物検疫の対象外です。

⑦シープスキンの敷物：シープスキン加工品は動物検疫の対象外です。

⑧マンゴのドライフルーツ：加工された乾果は植物検疫の対象外です。

⑩象牙の置物：象牙製品は**ワシントン条約による輸入規制品**で持ち込み不可です。

⑫とろけるチーズ：チーズは動物検疫の対象外です。

《参考》

動・植物検疫、ワシントン条約に関するもので、添乗員として、知っておくべきと思

われる要点を下記にまとめておきます。

○動物検疫：動物の病気の侵入や蔓延を防止するため行われている制度。

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

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

○植物検疫：日本の農産物と緑を外国の病害虫の被害から守るための制度。

日本に植物を持ち込む場合には原則として、すべて植物検疫が必要です。

その植物類は、輸入禁止品と輸入規制品の2つに区分されています。

○輸入禁止品（持ち込むことができないもの）

土、土付きの植物、ほとんどの生果実、果菜類、クルミ（核子を含む）等。

○輸入規制品（検査が必要なもの）

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

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

なお土のついた植物は一切日本に持ち込むことはできません。

*検疫対象外の植物

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

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

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

○ワシントン条約：絶滅の恐れのある動植物を保護するため、それらの動植物の取引を世界的に規制するもの。生きている動植物はもちろんのこと、動植物の生死に関係なくその一部でも使用されていれば対象となるので注意が必要です。ワシントン条約により持込が規制されているものの代表例ぐらひは常に認識しておくことも必要でしょう。

[代表的なもの]：

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

(4) 航空会社への受託手荷物の紛失、及び未着などの事故における対応についての問題です。

①「エ」の「Property Irregularity Report」が正解です。

受託手荷物が紛失などで到着空港に未着になった場合には、当該航空会社にその旨を報告することになりますが、この場合、「Property Irregularity Report」(通称「PIR」)と呼ばれる「手荷物事故報告書」を作成、提出します。

ア:「クレームタグ」は搭乗手続きの際、航空会社に預けた手荷物の引き換えに発行されるもので、紛失の場合にも必要となるものです。

イ:「フライトクーポン」は航空券の一部で、特定の区間を明記した「搭乗用片」のことをいいます。

ウ:「バウチャー」は、宿泊、食事、運送機関などを明記し相手機関に対するサービス内容の依頼兼支払いを保証する証票のことをいいます。

②「ア」の「空港で直ちに利用航空会社の遺失物係に手荷物事故報告書を提出する」が正解です。

受託手荷物の未着などの事故に対しては、到着空港で、利用航空会社の遺失物係に報告を行い、「Property Irregularity Report」(手荷物事故報告書)を作成、提出することになります。なお、一部の空港では手荷物事故を統括する事務所(窓口)を設け、そこに届け出るようになってる場合もあるようですので、「イ」と解答したのもも正解としました。

ウ:税関の係官が紛失証明書を発行することはありません。

エ:手荷物の事故は、空港の担当係に連絡しなくてはなりません。

第3問 昨年引き続き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正解率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出題した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でもかなり目にするものだったせいもあって、皆さんにとっては易しすぎたようですね。

○③をNASAと解答した受験者がかなり見られましたが、正解ではありません。

NASAというのは「アメリカ国立航空宇宙局」のことで、ワシントンDCに本部を置く大統領直属の独立組織となっており、航空、地球観測、宇宙科学、有人活動、宇宙技術の5分野を戦略的事業としています。現在は宇宙ステーション計画、有人飛行(スペースシャトルなど)、惑星探査、などのプロジェクトを行っています。官庁としての事務組織のほか、12のフィールドセンターを擁しており、研究・開発・宇宙船や人工衛星の組立てや打ち上げ・官制などの実務は各センターの任務となっています。さらに、各センターは、事業計画の策定と予算案の立案まで行っていて、独立性はかなり高いものになっているようです。

12のフィールドセンターのうち代表的なものは下記のとおりです。

・ケネディー宇宙センター(フロリダ州ケープカナベラル)

- ・ジョンソン宇宙センター（テキサス州ヒューストン）
- ・マーシャル宇宙飛行センター（アラバマ州ハンツビル）
- ・ステニス宇宙センター（ミシシッピ州エドワーズ空軍基地）

以上のほか、ゴダード宇宙飛行センター、ラングレー研究センターなど。

○④をダーリングハーバーと解答したのも数件ありましたが正解ではありません。

ダーリングハーバーは、オーストラリア連邦シドニー中心部の西部端に位置する地区で、区域としては、チャイナタウンからキングスストリートワープ及びピアメントにかけての Cockle Bay 沿岸に広がっています。

もともと貿易港でそれに関連する倉庫や工場が多く建ち並んでいた地区だったのですが、20年ほど前に大規模な再開発が行われ現在の姿に生まれ変わりました。

現在、多数のレクリエーションやショッピングの施設が集まり、夜景がとともきれいなこの地区は、観光客で賑うシドニーを代表する観光スポットにもなっています。

○参考までに出題の写真にあるそれぞれの観光スポットの概略を記しておきます。

①オルセー美術館（フランス・パリ）

かつてオルレアン鉄道の終着駅だった駅舎をそのまま利用したこの美術館は、ガラス張りの天井と吹き抜けドームの明るい空間をもち、主に19世紀半ばから20世紀初頭の印象派絵画の宝庫として知られています。

ゴッホの「オーヴェル・シュル・オワーズの教会」、ゴーギャンの「タヒチの女たち」、ドガの「青い踊り子たち」、ルノワールの「ムーラン・ド・ラ・ギャレットの舞踏会」、ミレーの「落穂ひろい」、モネの「日傘の女」などの名作が展示されていることで知られています。

②セントポール天主堂（中国・マカオ）

ポルトガル統治下の17世紀初め、マカオは東南アジアの貿易拠点であり、キリスト教イエズス会の活動拠点でもありました。この教会は当時の宣教師によって設計されたもの。徳川幕府に追放されてマカオに渡っていた日本人キリシタンも、浄財を集めるなどして建築に協力したといわれています。

当時は東洋一美しいといわれた教会でしたが、19世紀の天災で焼失してしまいました。今も残るのは教会正面の壁・ファサードのみですが、そこには聖母マリアやザビエル、中国の象徴・牡丹、そして日本の象徴・菊などが彫刻されていて、かつての壮麗さと日本との結びつきを偲ぶことができます。

1999年12月20日にポルトガルより中国に返還され、中華人民共和国マカオ特別行政区となりました。

また、2005年7月にはセナド広場などマカオの8つの広場と写真にあるセントポール天主堂をはじめとする22の歴史的建造物（そのほとんどは1600年代に建てられたヨーロッパ風の建造物です。）が、「マカオ歴史地区」という名前で世界文化遺産に登録されています。

③ケネディー宇宙センター（アメリカ合衆国・フロリダ州）

ケネディー宇宙センターは、1969年に人類初の月面着陸を成し遂げたアポロ11号や、

1981年初めての有人宇宙連絡船スペースシャトルが打ち上げられたところです。現在も宇宙への玄関口として活躍しています。

ここは、1966年から一般公開されており、月探査宇宙船アポロのカプセルや月の石、実際に打ち上げられたシャトルなどが展示されていて、実物大のスペースシャトルのレプリカに乗り込むこともできます。またセンター内には、スペースシャトルの発射台や組み立てを行う施設などをバスで見学したり、アイマックスシアターで宇宙に関する迫力ある映像も楽しむことができます。

④シドニー湾（オーストラリア・シドニー）

オーストラリア大陸南東岸にあるシドニー湾（ポート・ジャクソン湾）に面した、人口約400万人をかかえる港湾都市・シドニーは、メルボルンとともに、オーストラリアの経済・交通・流通・文化の中心で、オセアニアを代表する都市でもあります。

20世紀の建造物の最高傑作ともいわれる独特の形をしたオペラハウスやハーバーブリッジなどの特徴ある風景とダーリングハーバー周辺の夜景が特に美しいこのシドニー湾は、サンフランシスコ、リオデジャネイロとともに世界三大美港の一つとしてとして観光客の訪れが絶えることなく賑わいを見せています。

なお、写真にあるこのオペラハウスは、2007年、オーストラリアでは17番目の世界遺産に認定されました。1973年に完成された新しい建造物であることから「世界で最も若い世界遺産」ともいわれています。

⑤トレビの泉（イタリア・ローマ）

18世紀中旬に教皇クレメンティウス12世の命によって完成したもので、ローマ市内では最大規模を誇る噴水。スペイン広場同様、ローマを代表する観光名所のひとつとしてあまりにも有名で、映画「ローマの休日」の舞台になったことでも知られています。

満々と水をたたえる泉の正面には、トリトーネが引く2頭の海馬、海神ネプチューンの像、四季をつかさどる4人の女神などが彫られており、背後にあるポーリ像の宮殿もこの泉の一部として取り込まれているなど、そのダイナミックな光景には目を見張るものがあります。

また、この泉へ後ろ向きで肩越しからコインを投げ入れると、再びローマへ訪れることができるという言い伝えもあることは、皆さんもご存知のことでしょう。

第4問 観光名所等についての記述式及び四択問題です。なお、この問題は解答（記述、四択）が正解でかつ地図上の位置選択も正解であってはじめて得点になります。

- （2）の「イエローストーン」をヨセミテ、バンフとした答案がかなり見受けられました。特徴・特色がある観光地、観光スポットはやはりその特色なりをしっあり覚えておくようにして欲しいと思います。
- （3）の「バイカル湖」も、不正解あるいは未記入答案が目立ちました。後で聞けば、「ああ、あれだったのか」と名称は出てくるのですが、問題文のヒントからはその名称が思い浮かばなかったようです。
- 記述式解答部分の考え方と四択問題の正解について概略を記しておきます。

- (1) 「バリ島」が正解です。
「デンパサール市」「神々の島」「祭りと芸能の島」がヒントです。
- (2) 「イエローストーン国立公園」が正解です。
「ロッキー山脈」「間欠泉」の語句がヒントになるでしょう。
- (3) 「バイカル湖」が正解です。
「シベリア南部」「三日月形の湖」「世界最深」の語句がヒントになるでしょう。
- (4) 「トルコ」が正解です。
「シュリーマン」「トロイの遺跡」がヒントになります。
- (5) 「ガラパゴス諸島」が正解です。
「エクアドルの沖合い」「絶海の孤島」「種の起源の発想の地」がヒントです。
- (6) ②の「ファロス島の大灯台」が正解です。

紀元前3世紀ごろにエジプトのアレクサンドリア湾岸のファロス島に建造された灯台。アレクサンドリアの大灯台とも呼ばれています。高さ135mから発するその光は60km先からも見えたといわれていますが、14世紀の二度の地震によって全壊したとされています。

- 古代世界の七不思議：古代（古代ギリシャ、古代ローマ時代）における7つの注目すべき建造物のことで、一般的には、紀元前2世紀にビザンチウムのフィロンの書いた「世界の七つの景観」の中で選ばれた、古代の地中海地方に存在していた7つの巨大建造物を指しています。

一般的に挙げられている「古代世界の七不思議」は以下の7つとなっています。

- ・ファロス島の大灯台
- ・ギザの大ピラミッド
- ・バビロンの空中庭園
- ・エフェッソスのアルテミス大神殿
- ・ロードス島の巨像
- ・オリンピアのゼウス像
- ・ハリカルナッソスのマウソロス霊廟

これらのほとんどは地震や破壊などで消滅してしまい、「ギザの大ピラミッド」のみが現存する唯一の建物となっています。

なお、2007年7月、ポルトガルのリスボンで「新・世界七不思議」が世界中から約1億人近くの投票により下記の7つが決定されたニュースはご存知の方も多と思います。

- 万里の長城（中国）
- ペトラ遺跡（ヨルダン）
- リオデジャネイロのキリスト像（ブラジル）
- マチュピチュ遺跡（ペルー）
- チチェンイツアのピラミッド（メキシコ）
- コロシウム（イタリア・ローマ）
- タージマハル（インド）

(7) ④の「メルボルン」が正解です。

メルボルンの東南約 140km に浮かぶ、100 平方 km ほどの小さな島・フィリップ島は、メルボルンから約 2 時間のドライブで行くことができる島で、野生動物（コアラ、アザラシ、オットセイ、ホオジロザメなど）の宝庫としても知られています。この島の観光のハイライトといえば、体長 30cm ほどの世界で最も小さいフェアリー・ペンギンのパレードでしょう。バス海峡面したサマーランド・ビーチでは、毎日日没になるとフェアリー・ペンギンの群れが巣に向かって海からいっせいに上がってきて、陸上の巣にいるペンギンの子供たちにエサの小魚を与える感動的な光景を目にすることが出来ます。

(8) ①の「キリバス」が正解です。

キリバス共和国、通称キリバスは太平洋上に位置するギルバート諸島、フェニックス諸島、そしてライン諸島の一部等を領土とする国家です。1995 年 1 月 1 日に日付変更線をずらして、世界で最も早く日が昇る島となったカロリン島はミレニアムと新世紀の年越しを目論んで、ミレニアム島に改名されました。地球温暖化の影響による海面上昇で、国土の半数以上は水没の危機のあるといわれています。

(9) ③の「ソグネ」が正解です。

フィヨルドとはノルウェー語で「内陸部へ深く入り込んだ湾」という意味のようで、ノルウェーの北海沿岸の海岸線は、複雑に入り組んだ海岸線が続くフィヨルド地帯となっていて、その規模は世界に類のない大きさです。

ガイランゲル、ソグネ、ハダングル、リーセの四大フィヨルドの景観は訪れる人を魅了してやまないでしょう。なかでもソグネフィヨルドは世界最長最深で、全長は 204km、深さは 1308m ともいわれています。

(10) ③の「ロンドン塔」が正解です。

ロンドン塔はイギリスの首都ロンドンを流れるテムズ川の岸边、イースト・エンドに築かれた中世の城塞で、正式には「女王陛下の宮殿にして要塞」と呼ばれるように現在も儀礼的な武器などの保管庫、礼拝所などとして使用されています。またその景観からホワイト・タワーとも呼ばれています。

見所の筆頭はジュエルハウスで、王冠や王の笏など素晴らしい宝玉が展示されています。なかでも世界最大級のカット・ダイヤモンド「偉大なるアフリカの星」は必見。

また、ロンドン塔は数々の悲劇の舞台となってきたことでも有名です。幼いエドワード 5 世とその弟をはじめ、ロンドン塔で命を落とした王族たちは多く、エリザベス 1 世も幽閉されていた時期があったといわれています。

【総合1級・総合2級スケジュール】

平常時（問1を除く）および異常時の問題は、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致します。
 しかし、これはそれぞれの現地（国、都市、観光地など）特有のケースそのものを問うのではなく、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・中欧三都市・世界遺産の旅8日間

9月24日(月)出発:25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) ブダペスト	10:55 17:45	ABC航空 専用バス	空路、ウイーン乗り継ぎでブダペストへ 着後、専用バスにてブダペスト市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにて ブダペスト市内泊	昼・夕:○ (機内) 夕:○
2	ブダペスト	終日 午後 夕刻	専用バス 船 専用バス	世界遺産の街:ブダペスト市内半日観光(日本語ガイド付) (聖イシュトバーン大聖堂(入場)、英雄広場、中央市場、 漁夫の砦、くさり橋、マーチャーシュ教会(入場)など) ドナウ川クルーズ(中世の街並みを船より観光します) 観光後、専用バスにてブダペスト市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにて ブダペスト市内泊	朝:○ (ホテル) 昼:○ 夕:○
3	ブダペスト ウイーン	終日 夕刻	専用バス 専用バス	ドナウイベント地方観光(ガイドなし)、その後ウイーンへ 芸術の街・セントンドレ(マルギット美術館(入場)など) ハンガリー建国の地・エステルゴム(大聖堂(入場)など) 観光後、専用バスにて(約3時間)ウイーンのホテルへ 夕食は市内のレストランにて ウイーン市内泊	朝:○ (ホテル) 昼:○ 夕:○
4	ウイーン	終日 午後 20:00	専用バス 専用バス	世界遺産の街:ウイーン旧市街観光(日本語ガイド付) (リンク街、オペラ座、ベルベデーレ宮殿、 シェーンブルン宮殿(宮殿係員の解説・案内による宮殿 上層階にある通常非公開の室内を特別見学いたします) 昼食後、コンサートへの出発時間まで自由行動 夕食は各自でご自由にお楽しみください シェーンブルン宮殿内ホールのコンサート会場へ ウイーン市内泊	朝:○ (ホテル) 昼:○ 夕:×
5	ウイーン プラハ	終日 夕刻	専用バス 専用バス	中世の街並みを残すチェスキー・クロムロフへ(約4時間) チェスキー・クロムロフ歴史地区観光(ガイドなし) (チェスキー・クロムロフ城(入場)など街並みを散策) 観光後、専用バスにて(約2時間)プラハ市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにて(中世の面影を残す貴族の 別荘でフルコースディナーを優雅にお楽しみください) プラハ市内泊	朝:○ (ホテル) 昼:○ 夕:○
6	プラハ	午前 午後	専用バス 専用バス	世界遺産の街:プラハの旧市街観光(日本語ガイド付) (プラハ城:聖ヴィート大聖堂、黄金の小径、カレル橋、 旧市街広場、旧市庁舎、天文時計など、約3時間の 徒歩観光となりますので歩きやすい服装・靴で) 昼食後、夕食まで自由行動となります 夕食は市内のレストランにてディナーショー プラハ市内泊	朝:○ (ホテル) 昼:○ 夕:○
7	プラハ ウイーン ウイーン	9:00 11:40 12:45 14:05	専用バス ABC航空 ABC航空	専用バスにてプラハの空港へ 空路、ウイーン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)	8:20		到着、入国・通関手続後空港にて解散	朝:○ (機内)

旅行企画・実施:TCSAトラベル株式会社

* 問2～「異常時添乗業務」問3については、36ページの日程表を参考にして下さい。

問2

日程表（36ページ）の第1日目、ブタベストの空港に到着したところ、ガイド会社の責任者が出迎えに来ていて、「明日の市内観光に予定していた日本語ガイドが急病で入院してしまった。今、うちには日本語ガイドは一人いるけれどまだ訓練中なので、会社としては推薦したくない。英語ガイドであれば大変優秀な者をすぐに用意できるのですが。」とのことでした。

自分としてはこの地は初めてであり、また英語ガイドの説明をお客さまに通訳する自信はありません。

第1問 この場合の対応方について、理由を含め具体的に記述してください。

第2問 日本語ガイドが英語ガイドになってしまった場合の旅程保証の適用の有無について、その理由を含めて記述してください。

出題の趣旨

1. 代替手配を要するトラブル発生に際し、迅速・的確な対応力、判断力など問題解決に向けての添乗員としての能力が身についているか。
2. 旅程保証の適用の有無等正確な知識、理解力を所持しているか。

解答（例）のポイント

第1問 この場合の対応方とその理由について

- ①再度、日本語ガイドが手配できないか確認する。
- ②当日は終日観光なので、午前か午後の半日だけでも日本語ガイドの都合がつかないか協力を求めて交渉する。
- ③どうしても不可の場合、訓練中の日本語ガイドを依頼する。
- ④ガイド会社の責任者には、当該ガイドに対して翌日の日程における注意事項などについてできる限り詳細なバックアップを要請する。
- ⑤添乗員としてガイドの補助・手助けができるよう翌日の市内観光についての準備をきめ細かく行なうなど、お客さまからの苦情が出ないように（あるいは最小限に止めるべく）最大限の努力を行う。
- ⑥お客様には、添乗員からの説明とお詫びだけでなく、ガイド会社の責任者からも事情説明とお詫びをしていただく。
- ⑦旅行会社へ報告を行い、対応方を相談の上、必要に応じて指示を受ける。

第2問 英語ガイドになった場合の旅程保証適用の有無とその理由について

- ①旅程保証の適用とはならず、変更補償金支払いの対象とはならない。

- ②日本語ガイドから英語ガイドへの変更は、旅程保証制度における「契約内容の重要な変更」には該当しないため。

解 説

○下記の各①②…と解答（例）のポイントの①②…とは整合しています。

第1問 この場合の対応方とその理由について

- ①対応としては、訓練中の日本語ガイドを依頼するか、英語ガイドを依頼するかのどちらかしかありません。
- ②午後はドナウ川クルーズの予定となっているので、午前中の市内観光だけでも他の日本語ガイドで都合つけてもらえないか交渉してみる必要はあるでしょう。
- ③問題文にも書かれているとおり、添乗員の語学力の面からも英語ガイドを依頼した場合、苦情が出る（大きくなる）ことが予想され、さらに日程表文中の「日本語ガイド付」の文言からは債務不履行（損害賠償）を追及される事態に進展することも考えられます。
- ④当然のことながら、訓練中のガイドに対してのさらなる事前勉強等の要請をしなくてはならないでしょう。
- ⑤市内観光中における観光スポット等の内容を含めた事前チェックなど、添乗員としてもガイド会社からガイドブック等を借りるなどして添乗員としての義務を果たす努力を怠らないようにすることも勿論必要でしょう。
- ⑥お客さまへの説明は苦慮するところでしょうが、添乗員からの説明とお詫びに加えて、ガイド会社の責任者にもお願いして事情説明とお詫びをしてもらうのが良いと思われます。
- 日本語ガイドが突然の入院ということで、お客さまの理解と協力をお願いすることになります。
- なお、この際お客さまに不安感をできる限り与えないようにすることは勿論必要なことですが。
- ⑦後日のトラブルを避けるためにも旅行会社とは、状況報告を行うとともにお客さまへの対応方について指示を受けておきます。

第2問 英語ガイドになった場合の旅程保証適用の有無とその理由について

①②旅程保証制度について

旅程保証制度とは、企画旅行における旅程管理の一層の徹底により、旅行業者が契約書面（募集パンフレットなど）、確定書面（最終日程表など）において約束した旅程について、一定の範囲で旅程どおりに旅行サービス提供機関による旅行サービスの提供が受けられることを保証し、万一、契約内容に重要な変更が生じ当初の旅行サービスの提供が受けられない場合でかつ企画旅行会社に故意・過失が認められない場合に、旅行代金の一定率の変更補償金を支払うことを約束したものです。（約款第29条）「契

約書面の記載内容」と「確定書面の記載内容」との間、「確定書面の記載内容」と「実際に提供された旅行サービス」との間に変更が生じたときはそれぞれの変更につき変更補償金の支払い対象となります。(別表第2)

ただし、重要な変更が生じた原因が次に掲げる7つの事由に該当する場合は旅行会社は免責となります。(約款第29条第1項本文かっこ書及び(1))

この問題の場合で考えて見ますと「日本語ガイドが英語ガイドに変更」は、約款29条(旅程保証)及び「別表2」に記載されている重要事項の変更にはあたらないこととなります。

ただし、「日本語ガイドが英語ガイドに変更」は旅程保証の対象外ですが、日程表(確定書面)にも「日本語ガイド付」と明示(契約)されている事項の変更ということで、英語ガイドへの変更が日本語ガイドの突然の入院という理由であっても、場合によって(添乗員の対応方を含む)は、旅行会社の債務不履行(損害賠償)を追及される事態に進展することも考えられますので、添乗員のお客様に対する対応が重要ということになってきます。

* 旅行業約款第29条(旅程保証)

当社は、別表第2に掲げる契約内容の重要な変更(…省略…)が生じた場合は、旅行代金に一定率を乗じた額以上の変更補償金を旅行終了日の翌日から起算にして30日以内に支払います。ただし、当該変更について当社に責任が発生することが明らかである場合はこの限りではありません。(以下略)

* 別表2

1. 旅行出発日又は旅行終了日の変更
2. 入場する観光地又は観光施設(レストランを含む)その他の旅行の目的地の変更
3. 運送機関の等級又は設備のより低い料金のものへの変更
4. 運送機関の種類又は会社名の変更
5. 本邦内の旅行の開始地たる空港又は旅行終了地たる空港の異なる便への変更
6. 本邦内と本邦外との間における直行便の乗継便又は経由便への変更
7. 宿泊機関の種類又は名称の変更
8. 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
9. 前各号に掲げる変更のうち契約書面のツアータイトル中に記載があった事項の変更

* 約款第29条第1項(1)

1. 天災地変
2. 戦乱
3. 暴動

出発地、旅行の目的地等にこれらの事由が生じて当該旅行の目的地を訪問しえな

い状態をいいます。

4. 官公署の命令

ここにいう「官公署」とは海外旅行の場合には旅行目的地の政府の命令によって、契約内容の変更をせざるを得ない場合もあることから、日本に限らず外国の官公署も含まれることとなります。

5. 運送・宿泊機関等のサービス提供の中止

運送機関のサービス提供の中止：運行（運航）の中止、欠航を意味します。

宿泊機関のサービス提供の中止：休館（一部休館は除く）を意味します。

これらのサービスの提供の中止に伴い生じた変更（旅行開始日、旅行終了日、運送・宿泊機関等の名称の変更）は補償を要しないこととなります。

6. 当初の運行計画によらない運送サービスの提供

当該運送機関の出発及び到着の時刻ならびに到着地の変更をいいます。

これらが原因となって発生した運送・宿泊機関等の名称等の変更については、目的地到着日に利用予定のものに限って補償を要しないこととなります。

7. 旅行参加者の生命又は身体の安全確保のための必要な措置

旅行業者は旅行者に対して、安全確保義務を負っていることからその債務の履行として契約内容を変更したときには前記1～6の事由に該当しない場合にも免責としたものです。

* 債務不履行

契約に基づく義務を果たすことを「債務を履行する」といい、義務をきちんと果たさないことを「債務不履行」といいます。債務不履行の場合には、相手方に損害賠償金を支払わなければならないこととなります。

なお、債務の不履行があっても損害賠償を請求できない場合があります。債務の不履行が不可抗力による場合で、債務者に責任がない場合などがこれにあたります。

採点の感想

○この項の①②…は解答（例）のポイント及び解説の①②…とは整合していません。

①日程表に「日本語ガイド付」と記載されていたからでしょうか、「訓練中であっても日本語ガイドを依頼する。」という解答が大半を占めていたようです。「英語ガイドを依頼する」というのは数名でしたが、どちらにしても、一晩あるので、徹夜してでもお客さまに迷惑がかからないよう、ガイドの代わりができるよう勉強するという涙ぐましい解答が数多く見られました。添乗員の頑張りが目に見えるようで頼もしさを感じました。

②「日程表に日本語ガイド付と記載されているかどうかで判断する」「日程表に日本語ガイド付と記載されていれば」という解答が何件かありましたが、問題をよく読んで目を通して欲しいと思います。日程表の2日目に日本語ガイド付と明記されているわけですし、日程表は飾りで載せているわけではありませんので、記載内容等きちんと読み取って欲しいと思います。

- ③日程表に「日本語ガイド付」と謳っているのに、日本語ガイドが付かないと旅程保証の適用になるとした解答が半数以上ありました。旅程保証制度（特に変更補償金の支払いが免責となる、あるいは旅程保証の対象外となる事由について）の内容については正確な知識を身に付けて頂くようより一層の理解を望んでやみません。
- ④英語ガイドと訓練中の日本語ガイドの両方を依頼するという解答が1, 2ありました。この場合、添乗員の語学力不足を訓練中の日本語ガイドで補おうとの意図でしょうが、ガイド2名を依頼するという事で費用的な問題が生じる可能性があります・・・。

問3

日程表（36ページ）の第3日目、ホテルにチェックインした際、ポーターと共に確認したうえで、バゲッジを彼に託して自分の部屋でこの後の夕食と翌日の日程の確認作業をしていました。30分位経った頃ご夫婦のお客さまから「スーツケースがまだ届かないが」との電話がありました。

ポーターとホテルの責任者に確認したところ、「ポーターが目を離した隙に盗まれたらしい」とのことです。

ご夫婦は、スーツケースを2個も持参していて、その中には高価なドレスや衣装、装飾品等が入っており、合計で数百万円以上はすると言っています。

ご夫婦は盗難に遭った品物の弁償とディナーショーやコンサートでドレス、装飾品等を身につけることが出来ないという悲しみに対する慰謝料も要求しています。

1級	2級
<p>第1問 この場合の対応方を、具体的に手順を追って記述してください。</p>	
<p>第2問 結果的に見つからなかった場合の責任の所在と賠償、補償等についてその根拠と共に具体的に記述してください。</p>	<p>第2問 結果的に見つからなかった場合の特別、補償の適用の有無について、その理由と共に具体的に記述してください。</p>

出題の趣旨

1. トラブル発生の緊急時に、敏速に対応すべく添乗員の基本動作が身についているか。
2. このような事態が起きた場合に発生する問題と責任の所在についての理解度を問う。
3. 特別補償、損害賠償についての理解力を問う。

解答（例）のポイント

第1問 この場合の対応方について

○この設問は1, 2級とも共通となっています。

①再度、ホテルのロビー及びその周辺及び他の部屋に間違っ

ため捜索の依頼を行う。

- ②ホテルの責任者、セキュリティー・マネージャーに状況確認の後、ホテル側の責任（過失）を明確にしておく。
- ③当該のお客様への状況説明（ホテルの責任者、セキュリティー・マネージャー同席）とお詫びを行う。この際必要に応じて、ホテルからの補償及び特別補償、保険等についての説明を行う。
- ④当面必要な身の回り品を入手するため、ホテル側に費用負担等の協力を依頼する。
（ホテルで用意できるもの、ショッピングに必要な車の用意などを含む）
- ⑤お客様に盗難に遭ったと思われるスーツケースに入っていた品物とその価格についてのリストアップをして頂く。
- ⑥⑤のリストに基づき、ホテル側に損害及び慰謝料の請求を行う。
- ⑦現地ランドオペレーターへ連絡を取り協力を依頼する。
- ⑧海外旅行傷害保険への加入又はクレジットカードの保険付保の有無を確認、帰国後の保険手続きに必要なため、現地警察に被害届を出し、盗難証明書を作成してもらう。

第2問 見つからなかった場合の責任の所在と賠償、補償等について

- 2級では、1級の設問にある責任の所在についての解答は求めています。また、補償についても特別補償に限定して適用の有無とその理由を記述するよう求められています。
- ①ホテルのポーターとともに個数を確認した上で、荷物をポーターに託していることから、添乗員には責任は生じず、責任の所在はホテル側（ポーター）にあると思われる。
- ②ホテルは、お客さまの手荷物等におけるホテルの過失による損害に対して、お客さまの損害額に応じて場合によっては慰謝料を加算して補償することになる。
- ③ホテル側の補償がお客さまの損害額に満たないと判断された場合には、旅行会社から特別補償規定に基づく携帯品損害補償（一人当りの限度額15万円）がなされる。

解説

- 下記の各①②…と解答（例）のポイントの①②…とは整合しています。
- 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。細かく解説する必要もないと思いますので、必要か書のみ要点を記しておきます。

第1問 この場合の対応方について

- ①「盗まれた」と断定はされていない点にも注意が必要でしょう。添乗員はグループ全ての部屋へ間違った荷物が届けられていないか確認する必要があります。
グループのお客さま以外の部屋への確認もホテル側にしてもらいましょう。
- ②「ポーターが目を離した隙に盗まれたらしい」と設問に記載されているのですから、基本的にはこの前提での対処方を解答するべきでしょう。

ホテル側（ポーター）の過失を明確にし、お客さまの立場に立って損害賠償、慰謝料合わせて補償を求めることになります。

ホテル滞在中に全てが解決することは難しいと思われるので、後日の交渉に備えるために事実関係を証明する書類を発行してもらっておくと良いでしょう。

- ③お客さまへの説明は苦慮するところでしょうが、添乗員からの丁寧な説明とお詫びに加えて、ホテルの責任者にもお願いして事情説明と丁寧なお詫びをしてもらうのが良いと思われます。
- ④当該お客さまに、滞在中を含め旅行中に不便、不自由をできるだけ感じさせることのないように可能な限りホテルの協力を要請することも必要でしょう。
- ⑤⑥実際の賠償の場合の品物の買収額の査定について
あくまで購入時の値段ではなく「時価」という解釈になります。たとえば洋服類は何回使用したかによってその価値は大幅に下がるのが通例です。したがって、お客様の主張する金額（百万円以上）が購入価格だとすれば、実際の賠償額はこれよりかなり低い金額になる可能性が高いものになります。
- ⑦上記①にも記しましたが、ホテル滞在中に全てが解決することは難しいと思われるので、その後のホテルとの交渉等を含めての対応等のためにも、現地ランドオペレーターの協力が必要となると思われます。
- ⑧必要な場合には、お客様に同行するなど当然のことですが、できる限りお客さまの立場になって対応することが必要です。

第2問 見つからなかった場合の責任の所在と賠償、補償等について

①ホテル側も「ポーターが目を離した隙に盗まれたらしい」と言っていることから、ホテル側の過失である認識していると思われます。

②ホテル側の賠償請求に対する対応

ホテルは、故意・過失によりお客さまの手荷物に盗難等の損害が生じたときは、基本的にはその損害を賠償することになります。

ただし、賠償の限度額等は、個々のホテル（国、地域などによっても異なりますが）により異なって規定されているのが実情です。

すなわち、本事例の場合、スーツケースの中に入っていたというドレスや衣装、装飾品の損害額をお客さまが具体的に立証できる場合は、ホテルはその損害額を補償することとなりますが、立証できない場合には、ホテルが定めた限度額に応じて、損害額が支払われることになります。

ホテル側の管理義務違反は単に「スーツケース本体」に対してのみ生じると判断してよいと思われ、スーツケースの中身にまで管理義務違反は及ばないものと通常は判断されます。スーツケースの中に百万円にも及ぶドレス・衣裳、装飾品等が入っていたということを前以て告知していたという事実関係が認められなければ、ポーターもその事実を認識していたとは思われなからです。

しかし、お客さまの立場に立てば、楽しみにしているディナーショーやコンサートで身に着けようとして用意していた衣装・装飾品等が盗難に遭って身につけることができない

くなったという精神的損害に対しての慰謝料の要求も当然のことでしょう。

しかしながら、高価な装飾品等はいわゆる貴重品なので、その貴重品をスーツケースの中に入れておいたのはお客さまに対して過失を追究される可能性もあります。

***ところで、慰謝料とはどういうものでしょうか。**

慰謝料とは、民法で、違法行為によって受けた精神的な苦痛を和らげ回復するために支払われる金銭のことを意味しています。

「慰謝料」というのは、日常的によく耳にすることばだと思うのですが、じつはこれがまた相手にお金を払わせることなら何でも慰謝料と思い込んでいる方が結構多いようです。実は慰謝料というのは、「精神的損害」に対して支払われる損害賠償金のことをさすのですが、したがって、相手のせいで怪我をした場合、その治療費や休業補償といったものは慰謝料ではないのです。それらは財産的損害であり、慰謝料とは別個のものにあたります。怪我のショックで受けた精神的損害に対して償ってもらうのが慰謝料になるわけです。

精神的損害というのはどうやって計算するのでしょうか。裁判にでもなれば裁判官の自由な判断・評価によることとなります。(実際にはそれまでの判例を参考にすることになるのでしょうが)

裁判にまでしないで、示談ならどうなのかというと、基本的には双方が納得すれば幾らでもかまわないということになります。

③旅行会社による特別補償規定に基づく携帯品損害補償について

*** 損害額及び損害補償金の支払額 (第19条)**

1. 損害賠償金を支払うべき損害の額(損害額)は、その損害が生じた地及び時における補償対象品の価額又は補償対象品を損害発生の直前の状態に復するに必要な修繕費・・・(以下略)・・・。
2. 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、そのものの損害の額を10万円とみなして・・・。
3. 支払うべき損害補償金の額は、旅行者1名に対して1企画旅行につき15万円をもって限度とします。

すなわち、次のことを理解しておくことが添乗員にとって重要なこととなります。

- ・「1個又は1対の物」は損害額が10万円を超える場合でも10万円とみなすこと。
- ・1企画旅行につき1名あたり15万円が限度であること。

*** 損害補償金の請求 (第21条)**

1. 旅行者は、損害補償金の支払いを受けようとするときは、・・・次に掲げる書類を提出しなければなりません。
 - (1) 警察署又はこれらに代わるべき第三者の事故証明書
 - (2) 補償対象品の損害の程度を証明する書類
 - (3) その他当社の要求する書類

- ・「物の損害」は、金銭を以って損害を穴埋めする（損害のなかった状態に戻す）ことができます。したがって、損害に対する担保が複数あったばあいでも、一つの損害に対して重複して補償金を受け取ることはできません。保険契約の有無を報告する義務を規定しているのはこの理由によるものです。
- ・「盗難」による損害は補償金の対象ですが、警察又は第三者の証明書を提出しなければなりません

* 保険契約がある場合（第22条）

保険金を支払うべき保険契約がある場合は、当社が支払うべき損害補償金の額を減額することがあります。

- ・旅行者が手荷物について保険契約をしている場合には、その担保額まで損害補償金を減額することになります。

たとえば、損害額が25万円で、保険契約が20万円ある場合は、旅行業者は差額の5万円だけ損害補償金を支払います。保険契約が25万円以上ある場合は、旅行業者は損害補償金を支払わないことになります。

* 代位（第23条）

条文省略

- ・ 条文内容の例

ホテルの責任で旅行者の手荷物（20万円相当）を紛失した場合、旅行業者は旅行者に15万円の損害賠償金を支払いますが、本来旅行者はホテルに対する20万の損害賠償請求権を持っています。そこで、旅行業者は旅行者の持つ損害賠償請求権のうち15万円分請求権を取得して、ホテルから15万円の損害賠償金を受け取ります。これを「代位」といいます。

代位の結果、旅行者は、ホテルに対して、差額の5万円の損害賠償請求権だけ有することになります。

以上のことから添乗員は個人的な判断で保険の対象となるかどうかについて安易にそして断定的な発言は決してしてはいけないということが理解できると思います。

お客様に期待を抱かせるとともに、補償次第では旅行会社側へ責任転嫁され、賠償請求されることも考えられるからです。

● 補足 ●

- * 手荷物管理におけるホテルの重過失を認めた判例（平成15年最高裁判所第2小法廷）
お客さまの荷物を預かったホテルのベルボーイ（ポーター）が、ホテルのロビーに一時荷物を放置し、その隙に荷物を盗まれてしまったという事案について、「どのような人物がいるかもしれないホテルのロビーで、僅かな時間であろうと、宿泊客から預かった荷物を監視人をおかずに放置するなどしてこれから目を離したりすれば盗難に遭う危険性があることは、ホテルの従業員であればごく僅かの注意をもってたやす

く認識・予見し得ることというべきである。従って、同ボーイの注意義務欠如の著しく、重大な過失と評価すべきものというべきである」と最高裁は判断しました。

すなわち、「ホテルに故意又は重大な過失がある場合に、ホテル約款によりホテルの損害賠償義務の範囲が制限されるのは、著しく公平性を害するものであって、当事者の通常の意味に合致しない。よって、ホテルに故意又は重大な過失がある場合には約款は、適用されないものと解するのが相当である。」とし、ホテル約款における補償の金額を大幅に上回る損害賠償を認めた裁判例があります。

結論的には、消費者契約法に定める債務不履行または不法行為に基づく損害賠償責任の全部または一部を免除する規定は無効とする考え方と同様の解釈をしたものであり、不当条項の一事例として参考になるものといえましょう。

日本ではこういう判例もありますが、これを即海外のホテルに当てはめて賠償云々ということは難かしいかもしれません。しかし、強めに交渉はしてみる必要はあるかもしれません。

採点の感想

- この項の①②…は解答（例）のポイント及び解説の①②…とは整合していません。
- ①「添乗員は全ての荷物がお客さまの部屋に届けられるのを見届ける必要がある。それをしなかったために生じた盗難なので添乗員に責任がある」という解答も散見されましたが、ホテルのポーターとともに個数等の確認をした上でポーターに託しているのですから、添乗員に過失等はないものと考えるのが妥当でしょう。
- ②「ロビーに運ぶまではポーターの責任だが、それ以降の盗難なので添乗員に責任がある」「ホテル内の盗難はホテルは免責」「ポーターは責任をとらない」といった解答が、1, 2ありました。しかし、これらはあくまで、原則論であって、本件の場合は、問題に書かれている状況説明を認識・理解した上で解答にあたって欲し買ったと思いません。
- ③この問題に限らず、今回も設問の意図から外れた、荷物がなくならないための予防策を解答した受験者が散見されました。問題、設問はよく読みましょう。

問 4

日程表（36ページ）の第6日目、この日は世界遺産となっている旧市街を3時間ほど散策観光するコースになっていましたが、1時間ほど経った頃には大多数のお客さまにかなりの疲労を感じられているように見受けられました。

また、半数以上のご夫婦からは「足も痛くなったのでホテルに戻って休みたい」との要求もあり現地ガイドと相談して、この後入場観光するところもないので残りの散策コースを1時間に短縮・変更しました。

観光終了後、一部のお客さまから「日程表に記載のとおり旧市街を3時間かけてゆっくり散策して見て回れると楽しみにしていたのにどうして勝手に短縮してしまったのか」とのクレームがあがりました。

1級	2級
第1問 この場合の対応方をその理由とともに具体的に記述してください。	
第2問 一部のお客さまからは旅程保証制度を適用しての返金を要求されています。対応方と責任の所在をその理由とともに具体的に記述してください。	第2問 一部のお客さまからは旅行費用の返金を要求されています。対応方をその理由とともに具体的に記述してください。

出題の趣旨

1. 添乗員は旅程管理者としてツアーをまとめるという能力を持っているかを問う。
2. 添乗員にとって必要な約款（特に旅程管理業務、旅程保証など）の内容について理解しているかを問う。
3. 旅程保証適用の条件および損害賠償についての理解力を問う。

解答（例）のポイント

第1問 この場合の対応方とその理由について

○この設問は1，2級とも共通となっています。

①該当のお客さまにはまず散策時間を短縮したこと、お客様全員にお伺いをしなかったことについては心から謝ることが必要です。

②お客さまの半数以上の方の疲労の様子を考慮し、時間短縮したことを説明する。

③午後は自由行動になっているので、希望者に再度旧市街散策観光の実施を提案する。

④対応方によっては、これ以降のツアーの運営に少なからず影響が出る可能性があるので、和やかな雰囲気作りと信頼を失われないようにする。

⑤旅行会社に状況の報告を行い、必要に応じて対応方等についての指示をあおぐ。

第2問 返金の要求に対する対応方と責任の所在及びその理由について

- 2級では、1級の設問にある責任の所在についての解答は求められていませんが、責任の所在について何らかの形で記述されている場合には加点の対象としています。
- ①散策コース短縮は契約違反（旅行会社の債務不履行）となります。添乗員（旅行会社）に過失が認められることから旅程保証による変更補償金の支払い云々は該当しません。
 - ②半数以上のご夫婦からの要求だったので、3時間の旧市街散策コースをかってに短縮してしまったという、添乗員としては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になります。
 - ③責任の所在は添乗員にあります。理由は上記②に記載したとおりです。
 - ④返金等の要求については、企画旅行会社が窓口となりますので、その旨案内し、安易に支払いの有無、支払い方法、金額についての発言は差し控える。

解説

○下記の各①②…と解答（例）のポイントの①②…とは整合しています。

第1問 この場合の対応方とその理由について

- ①②まずはお客さまにお詫びをすることが必要です。

該当のお客さまにはまず散策時間を短縮したこと、お客様全員にお伺いをしなかったこと、お客さまの半数以上の方の疲労の様子を考慮して短縮したことなど、ご理解・納得いただけるよう説明することも必要なことでしょう。
- ③幸いなことに、午後は自由行動となっているので、この時間を利用して、希望者には再度旧市街散策観光を提案し、参加していただくことも可能です。

これにより、第2問のような事態になることを免れることができるとは思います。
- ④散策時間短縮に賛成したお客さまと短縮反対のお客さまとの間に亀裂が生じる恐れがあり、ツアー参加のお客さまの和やかな雰囲気づくりは困難になる可能性があるでしょう。また、旧市街をじっくり散策したかったお客さまは、添乗員の散策時間短縮措置に反感を持つとともに信頼性が失われ、添乗員のご案内や指示に率直に従わず、協力も得にくくなることにもなりかねません。添乗員のリーダーシップが求められるところで、上記のような事態にならないよう配慮しなければなりません。
- ⑤旅程保証、あるいは契約不履行に該当する可能性がある変更等が生じたと思われる場合は、企画旅行会社へ報告するとともに判断材料となる情報等の提供をするとともに、場合によっては指示を受けることとなります

第2問 返金の要求に対する対応方と責任の所在及びその理由について

- ①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。添乗員自らが責任を持って旅程管理を行うという自覚もない上に、ツアーリーダーとしての主体性を発揮することもできないと思われます。

パンフレットや日程表に記載のある内容をもって短縮、省略することは契約違反であり企画旅行会社にとっても問題を抱えることとなります。

- ②半数以上のご夫婦からの要求だったので、3時間の旧市街散策コースをかってに短縮してしまったという、添乗員としては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。

ガイドと相談云々は関係ありません。

添乗員は全員に周知できない場合は、予定されていた旅程どおり実施しなければなりません。

一人でも「反対」のお客さまがいる限り、募集方企画旅行では、日程表に記載されている内容を変更することは許されないことです。

旅程管理上重大な支障をきたす恐れがある場合以外は、「気軽に旅程の変更をしてはならない」ことはいまでもありません。

- ③④債務不履行によるお客様への賠償としての返金等があった場合は、当然添乗員の過失が原因ということで、派遣会社に損害額の補填を請求してくることとなります。

派遣会社は添乗員の過失の度合い等を勘案して、当該添乗員に請求してくることとなります。(本事例の場合は全額添乗員の負担になると考えられます)

● 補足 ●

- * **債務不履行**：法律用語で、「債務者（旅行会社）」が正当な理由がないのに、契約の内容に従った履行をしないことをいいます。

この問題を例にとりますと、「企画旅行実施会社はお客さまとの間で、日程表等で約束（契約）していた3時間の旧市街散策コースを正当な理由がないのに実行しなかった」ということとなります。この結果先にも記述しましたように「債務不履行」が生じて、企画旅行会社はお客様に対して損害賠償の支払いの義務を負うということになります。

- * **履行補助者**：添乗員の法的立場です。

履行補助者とは、債務者（企画旅行会社）が債務（企画旅行における旅程管理業務）の履行のために使用する従業員（社員、添乗員、ガイド、ランドオペレーター、センディングスタッフなど、）のことをいいます。

履行補助者の過失によって債務不履行が生じた場合は、債務者の過失と同一視されます。したがって、履行補助者である添乗員に過失があれば、債務者である旅行会社が責任を負うことになるわけです。

採点の感想

○この項の①②…は解答（例）のポイント及び解説の①②…とは整合していません。

- ①旅程保証が適用になる場合、ならない場合の理解がまだ不足している方が多いようです。「旅程保証」は、旅行業約款第29条に記載されています。

添乗員としては、約款条文の暗記や細かい部分の解釈までは必要ないと思いますが、

29条及び別表第2「変更補償金の支払いが必要となる変更」(9項目)については大変重要な箇所ですので、理解を深めておいて欲しいと思います。

②損害賠償責任と旅程保証の違いを理解してください。

大多数の方がお客さまの半数以上の賛同があっても散策時間の短縮は「してはいけない」と記述していることから、その捉え方については問題ないと思われます。

しかし、結果としてどのような状況がどのような根拠の基で発生してくるのかについては正確な確信が持てていないように感じられます。

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受験者が圧倒的に多いということです。

③「今このような事態(半数近くの人が散策を短縮してホテルに戻りたいと言い出した)になっているのでどうしたらよいか」という観点で、問題、設問をよく読まないで解答に取り掛かったと思われる受験者が少なからずいました。時間がないわけではないので、解答に取り掛かる前に、問題、設問をよく読んで、出題の趣旨を理解した上で解答していただくよう重ねてお願いしたいと思います。

■ 異常時添乗業務 ■

(配点) 問1 : 30点、 問2 : 35点、 問3 : 35点、

問1

日程表(36ページ)の第5日目、下車観光で添乗員は、「財布や貴重品はお持ちください」「その他のものはバスの外から見えないように座席の下等に置いてください」とお客さまに案内をしました。

観光を終えてバスに戻るとAさんのセカンドバッグがなくなっています。周囲を探しましたが見当たりません。Aさんはセカンドバッグを座席の上に置いたとのことですが、どうも盗難に遭ったようです。

セカンドバッグの中にはパソコンのUSBメモリーが入っていたと、添乗員は「ここは治安が悪いとは言わなかった」、「仕事上の重要なデータが入っているあのUSBメモリーがないと商売に差し支える」と、真っ青になっています。

1級

2級

第1問 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。

第2問

セカンドバッグ盗難に対する責任の所在と補償について、その理由とともに具体的に記述してください。

第2問

特別補償適用の有無について、その理由とともに具体的に記述してください。

出題の趣旨

1. トラブル発生に際し冷静かつ敏速に対応する能力が身に付いているかを問う。
2. このようなトラブルが起きた場合の責任の所在についての理解度を問う。
3. 約款の特別補償適用の条件等について正確に理解しているかを問う。

解答(例)のポイント

第1問 この場合の対応方について

- この設問は1, 2級とも共通となっています。
- ①再度バス車内を念入りに探す。
- ②他のお客さまには被害がなかったかどうか確認して頂くとともに、事情を説明し協力をお願いします。
- ③バスの運転手に、グループが観光のため車を離れている間の行動とバスの施錠の有無等の確認を行う。
- ④状況から盗難と判断した場合、至急警察を呼び、「盗難証明書」の作成を依頼する。
- ⑤お客さまにセカンドバッグの中身についての確認を行い、なくなったもののリストア

ップをして頂く。

なお、USBメモリーの中に保存されているデータ類は、補償の対象にならないことを説明し、ご理解頂く。

- ⑥現地のランドオペレーターに連絡、協力と必要なその後のフォローをお願いする
- ⑦当該のお客さまに旅行傷害保険等の加入の有無を確認する。
- ⑧企画旅行会社に状況を報告するとともに指示があれば受ける。

第2問 セカンドバッグ盗難に対する責任の所在と補償について

○2級では、1級の設問にある責任の所在についての解答は求めています。また、補償についても特別保証に限定して適用の有無とその理由を記述するよう求められています。

- ①添乗員：「財布や貴重品はお持ちください」「その他のものはバスの外から見えないように座席の下等に置いてください」と、事前にお客さま全員にご案内していることから責任ないものと思われる。
- ②お客さま：添乗員の上記案内にもかかわらず、お客さまにとっては貴重品であるUSBメモリーをセカンドバッグに入れたまま、しかもバス車外から見える座席の上に置いておいたために盗難に遭ったと思われる。これは、お客さまの過失であり、責任はお客さまにあると思われる。
- ③バスの運転手：車内に残っていた。一時的に車外に出る際には施錠していた。など運転手に不注意（過失）がないと判断される場合には責任はないものと思われる。
しかし、車内にいても居眠りをしていたり、施錠せずに車外にでていたりしていた場合には、運転手、又は運転手を雇用するバス会社に責任があるものと思われる。
- ④セカンドバッグについては特別補償の適用となるが、中に入っていたUSBメモリーに保存されているデータそのものについては特別補償の適用とはならない。
USBメモリーのデータそのものは、特別補償規定で補償対象品に含まれないものに該当するため。

解説

○下記の各①②…と解答（例）のポイントの①②…とは整合しています。

第1問 この場合の対応方について

- まずセカンドバッグを盗難に遭ったと思われるお客様の気持ちを察した態度で接し、気分を害する、又は逆上させるような話し方は当然のこと避けるべきでしょう。
しかし、一方「貴重品はお持ちになって……」「その他の荷物は座席の下に……」とのご案内をしたことを確認しておくことも必要でしょう。
- ①お客さまの勘違いで他の場所に置いてある可能性もあるので、まずバス車内をくまなく探してみる必要があります。
- ②他のお客さまに事情を説明して、出発が遅れることなどを含めて理解と協力をお願い

するとともに、他に被害を受けたお客さまがいないかどうかの確認をすることも忘れてはいけません。

- ③バスの運転手が鍵をかけずに車から離れた事実がなかったか、いわゆる運転手に故意・過失の有無を確認しておくことも重要です。
- ④警察が来れないなどで警察に行く時間的余裕がどうしても取れないときは、移動後のプラハ市内の警察へお客様に同行し、又は現地ランドオペレーターに依頼してスタッフ（通訳）を派遣してもらうなど、「盗難証明書」取得のお手伝いをするようになるでしょう。
- ⑤盗難に遭ったと思われるセカンドバッグの中に、USBメモリーの外に、クレジットカード、その他の貴重品がある場合は、それぞれの対応方をしなくてはならないことは言うまでもありません。
添乗員は、約款における特別補償の対象の有無をきちんと理解している場合は別として、不確かな知識のままにお客さまに対応してはいけません。
- ⑥ツアー本体は、日程に沿って移動となるので、万一、セカンドバッグが発見された場合などの連絡等その後のフォローと協力をお願いしておくことも重要でしょう
- ⑦旅行傷害保険加入の場合は帰国後に保険請求の手続きをお客さまにして頂くための案内を忘れずにおきましょう。
- ⑧添乗員は企画旅行会社に状況を説明し、必要に応じて指示を仰ぐこととなります。

第2問 セカンドバッグ盗難に対する責任の所在と補償について

- ①「財布や貴重品はお持ちください」「その他のものはバスの外から見えないように座席の下等に置いてください」とお客様には注意喚起をしていることで企画旅行契約に付随する注意義務を果たしているものと考えます。
つまり、旅行会社にとっても「故意・過失により旅行者に損害を与えたときはその損害を賠償する責に任じます」との規定に該当しないことを意味します。
- ②お客さまが添乗員の指示に従わずに、貴重品である USBメモリーが入ったセカンドバッグを座席の上に置いておいたために盗難に遭ったと判断されるので、原則的には当該お客さまは他の誰に対しても責任追及はできないものと思われます。
つまり、添乗員の注意にもかかわらず、仕事上重要なデータが入っている USBメモリーをバス者に残して下車したことは明らかにお客さまの過失となるわけです。
- ③添乗員が運転手に車内に残ることを確認したにもかかわらず、一時的に車外に出たり、居眠りをしていた隙、つまり「運転手の不注意」で盗難に遭った場合は、直接の管理を任された運転手、又は運転手を雇用するバス会社の使用者責任が問われることとなります。
しかし、一般的に海外ではバスの運転手やバス会社の責任を追及するのは事実上大変困難であるのが実態となっているようです。
この場合は、添乗員、又は運転手を履行補助者として使用する日本の旅行業者の責任が問題となることが過去の例からみると普通のようなようです。とは言え、添乗員は運転手が車内に残ることを確認しておけば、それ以上にその責任が認められることは稀であ

ろうと思われま。

- ④盗難が発生すると、盗難に遭った人は損害を被ります。この損害とは、盗難されたそのものの現在価値で判断されます。特別補償で賄える程度であればその範囲内で損害は解消されます。しかし、特別補償になじまないものも多く、こうした損害については、一般民事において損害賠償の問題となります。もっとも現金や貴重品（本事例の場合は仕事上重要なデータが入っているとす USB メモリー）は旅行者自身でいつも安全なかたちで携帯するなど自己責任で管理すべきでしょう。結果として補償されるのは盗難に遭ったセカンドバッグ自体及び USB メモリー本体に対してのみ生じるものと判断してよいと思われ、約款の定めにより 1 個 10 万円、一人当たり 15 万円を限度として賠償すればよいと思われま。

《参考》

* 賠償対象品及びその範囲（特別補償規定第 18 条第 2 項）

次の各号に掲げるものは損害対象品に含まれま。

- (1) 現金、小切手、・(以下略)・・・・
- (2) クレジットカード、クーポン券・・(以下略)・・
- (3) 磁気テープ、磁気ディスク、シーディーロム、光ディスク等情報機器（コンピューター及びその端末装置等の周辺機器）で直接処理を行える記録媒体に記録されたものを含みま。
- (4) 以下略・・・

* 損害額及び損害補償金の支払額（特別補償規定第 19 条第 2、3 項）

2. 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、そのものの損害の額を 10 万円とみなしま。
3. 支払うべき損害補償金の額は、旅行者 1 名に対して 1 企画旅行につき 15 万円をもって限度としま。・・(以下略)

採点の感想

- この項の①②…は解答（例）のポイント及び解説の①②…とは整合していま。
- ①何百日も添乗している添乗員であるならば実務上は効果的な対応、処理をしていまとは思いますが、丁寧に整理したうえで解答を書き始めないために、前半と後半で相反する内容、ないしは支離滅裂になってしまっ解答が何件か見受けられました
- ②この問題についてはほとんどの解答者が「USB メモリーは貴重品なので身につけておくべきで、車内に残したのはお客さまの過失にあたる」と解答していま。
- しかしながら、「USB メモリーに記録されたデータについてはお客さまにとっていかに重要なものであっても特別補償の対象外である」とした受験者は 1、2 級合わせても 10 名足らずだったことは、出題者としては予想外のことでした。
- 特別補償の適用条件については、かなり知識として持っているように感じられたので

すが・・・。

③「添乗員は注意義務を果たしているので責任はない」「貴重品を車内に残していったお客が悪い」との趣旨の解答が数多く見受けられましたが、皆さんの感覚は正しいものと思われま

す。バスの運転手の責任に触れた解答は極わずかで、大多数の受験者は問題文からは責任はないものと判断したのだらうと思われま

す。④特別補償の適用の有無を問われているのに「適用なし」あるいは、「適用あり」とのみ解答した受験者が、この問題に限らず多かったこと、その理由についての明確な記述がなされていない解答等が目立ちました。

しっかりした知識を持たず不確かな知識のままお客さまに対応していたのでは、かえって混乱を招いたり、あるいは添乗員の過失が問われたりする可能性もありますので、特別補償制度の内容についてはより一層の理解が望まれます。

問 2

日程表（36ページ）の第4日目、シェーンブルン宮殿観光では通常は非公開となっている上層階の一部の宮殿内部を今回このツアーだけに特別に公開し、しかも宮殿の係員から説明を聞けるという謳い文句が、日程表にも記載されていてお客さまも大変期待しているようです。

しかし、宮殿に到着してみると、係員が「そんなことは聞いていないしできない」というので、現地手配代行会社に連絡してみると、手配代行会社のミスで手配はされておらず、宮殿側からの見学許可も取れていないということがわかりました。

結局、通常は非公開となっている宮殿内部を見学することは不可能になってしまいました。

1 級	2 級
-----	-----

第 1 問 この場合の当面の対応について具体的に記述してください。

第 2 問

手配代行会社、企画旅行会社、および添乗員の責任の所在と補償について、具体的に記述してください。

第 2 問

この場合の旅程保証の適用の有無について、その理由とともに具体的に記述してください。

出題の趣旨

1. トラブル発生の際の状況の把握力、判断力、的確な対応力が身に付いているかを問う。
2. 事前確認の重要性の認識とトラブル発生の際の責任の所在についての理解度を問う。
3. 旅程保証適用の条件および損害賠償についての正しい知識が身に付いているかを問う。

解答（例）のポイント

第1問 この場合の対応方について

- この設問は1，2級とも共通となっています。
- ①お客さまに「非公開となっている宮殿内部の見学」ができなくなったことの状況説明とお詫びをする。
- ②とりあえず、お客さまに宮殿内の通常ルートでの観光をして頂く。
- ③現地手配代行会社の責任者に責任の所在を確認するとともに、代替の観光を含め、お客さまへの対応方について、打ち合わせ、検討を行う。
- ④企画旅行会社に状況報告を行い、対応策についての指示を受ける。
- ⑤再度、お客さまに現地手配代行会社の責任者同席のもと、事情説明とお詫びをする。
- ⑥必要により、補償を行う旨お客さまに説明しますが、説明する内容や金額については旅行会社の指示を受けておく。

第2問 手配代行会社、企画旅行会社、添乗員の責任の所在と補償について

- 2級では、1級の設問にある責任の所在についての解答は求めています。また、補償についても旅程保証に限定して適用の有無とその理由を記述するようもとめられています。
- ①手配代行会社：宮殿への特別見学に対する手配ミス（過失）で第一義的に責任が生ずるものと考えられる。
- ②企画旅行会社：手配代行会社（履行補助者）の過失に伴う使用者責任が発生するため責任が生ずるものと考えられる。
- ③添乗員：本来業務である確認業務の不徹底さに対しても責任を逃れることはできないものと考えられる。
- ④企画旅行会社は、債務不履行によりお客さまに生じた損害について損害賠償金、慰謝料の支払の責任が生じる。
企画旅行会社側には、「過失」が認められるので、旅程保証は適用されない。

解説

○下記の各①②…と解答（例）のポイントの①②…とは整合しています。

第1問 この場合の対応方について

- ①宮殿に到着してからいきなり「見学不可」と言われたのでは、添乗員もかなり慌てることと思いますが、まずは、事実関係を把握して冷静にかつ迅速に最善の措置をとることが必要です。
まず、丁寧なお詫びと事情説明が必要です。本事例では現地手配代行会社の手配ミスが明確ですので、現地手配代行会社の責任者と一緒に対応したほうが良いとおもわれます。ただし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。
とりあえず、お詫びとこの場を収める方法を考えましょう。

②③その間、添乗員は、現地手配代行会社の責任者と対応方（代替案、お詫びの方法等）についての打ち合わせを行うこととなります。

このトラブルは、現地手配代行会社の手配忘れ（過失）ということで、旅行会社にとっても日程表にも謳っている「非公開となっている宮殿内部の見学」ができないということは、重大な問題であることを説明し、問題がより大きくなる可能性も危惧されることから、当日のうちに可能な限り手を尽くしておきたい旨協力をお願いしておきましょう。

④企画旅行会社に連絡して状況報告を行い、代替措置、対応方等について相談し、指示を受けることとなります。場合によっては企画旅行会社としての方針、考え方もあるかもしれませんが、現地手配代行会社とも連絡を取ってもらい、善後策について検討・確認をしてもらうことも必要かもしれません。

「まず旅行会社に連絡をして指示を待つ」という解答がまだまだ後を絶ちません。最終決定は旅行会社が行うにしても、考えられる範囲で少なくともある程度の見通しをつけた上で相談するといった形にもっていきはじめて添乗員の存在価値があるのではないのでしょうか。

少なくとも旅行中は旅行会社を代表する添乗員としての気構えを持ちそれに相応しい知識とノウハウの習得に励んで欲しいと思います。

⑤添乗員にとって、お客様への事情説明は大変苦慮するところでしょう。その際には、添乗員からのお詫びに加えて、手配代行会社の責任者の出席を求め、事情説明とお詫びをしてもらうのが良いと思われます。

上記②③に記載しましたが、対処については後の延ばさず、その日のうちにできる限りの対応をしておくべきと思われます。

たとえば、当日の夜は、日程表を見れば分かるとお昼夕食はツアー費用に含まれておらず、お客さま各自でとなっています。手配代行会社の責任者の同席のもとで飲み物付での豪華夕食を振舞う（費用は手配代行会社負担）ことでお詫びのしるしとしての誠意を見せる、なども考えられます。

もちろん、これでお客さますべてが100パーセント了承するかどうかは分かりませんが、誠意を見せることでお客さまの苦情を少しでも和らげられるのではと思います。なお、手配代行会社によるプラスアルファのサービスも大変有効かもしれませんが、真摯に対応しない印象や、添乗員・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さまに与えると、問題がさらに拗れる可能性もありますので注意が必要です。

⑥責任の所在、補償についてのお客さまへの説明には注意が必要です。

責任の所在がどこにあつて、添乗員はどのように対応し、お客さまにどのように案内しなくてはならないかは、上記解答（例）のポイントの第1問⑤の時点にも関係してきますが、きちんと整理した上で対応することが必要です。

そのためには、対応方についても旅行会社とは詳細に相談して指示を受けて起きましよう。とくに、補償については補償額や補償の方法に関してはお客様への説明事項、や内容、タイミング等も重要ですので十分な打ち合わせをしておく必要があります。

その他このトラブルを挽回するための方法についても相談しておく良いでしょう。

第2問 手配代行会社、企画旅行会社、添乗員の責任の所在と補償について

- ①手配代行会社は、問題文にも記載されている通り宮殿への手配を忘れ、このツアーの売り文句にもなっている、「非公開となっている宮殿内部の特別見学」の許可を取っていないという（重）過失を犯していることから、その責任は大といえるでしょう。
- ②企画旅行会社にとっては、手配代行会社は履行補助者にあたりますからその履行補助者である手配代行会社の故意・過失については、旅行会社は自らの故意・過失と同様の責任を負わなければならない（使用者責任）立場になります。すなわち、「わが社は手配上の義務を尽くしているのでわが社の責任ではありません。」などという弁解は認められないということになります。

また、企画旅行会社は、出発前に確実に手配されていることを確認したうえで、ツアーを催行するべきであって、出発前にそのことがわかっていないで催行するのは大きな問題でしょう。現地手配会社への手配依頼に対してその結果を確認せずに、企画旅行を催行していることは、最初の段階で旅行会社の故意・過失が問われるものと思われれます。

以上のことから、旅行会社も責任を回避することはできないでしょう。

* 履行補助者（約款4条）（要約）

旅行会社は、手配の一部又は全部を他の補助者に代行させることがあります。

この補助者を履行補助者といいます。その者の行為については自らの行為として責任を負うこととなります。

* 使用者責任（約款27条第1項）（要約）

旅行会社は、手配代行者（履行補助者）が故意又は過失により旅行者に損害を与えたときは、その損害を賠償する責に任じます。

なお、使用者責任については、民法（715条）にも、被用者が第三者に加えた損害を、使用者が賠償する責任を負うとされています。

- ③添乗員にとって、パンフレットや日程表に記載された旅行条件の事前確認の徹底は最も重要な本来業務であるにもかかわらず、それを怠ったことがトラブル発生の一因ともなった典型的な事例ではないでしょうか。

特別手配となっているようなものについては、企画旅行会社の担当者との打ち合わせ時に、手配代行会社と現地到着時に、あるいは直接宮殿に、と、事前確認すべきときはいくらかもあつたはず。それをしていれば、ここまで問題が大きくなることは避けられたのではと思われれます。

確認業務を怠ったということで旅行会社から添乗員に対する責任追及は避けられなと思われれます。

④債務不履行による損害賠償支払いの対象となる事例です。

手配代行会社の手配ミスによるものなので、非公開となっている宮殿内部の特別見学が不可能となった今回の事例は、旅程保証の対象としてではなく、旅行会社の債務不履行となり、損害賠償の支払いが必要となる可能性が高くなります。

* 旅程保証による補償金支払い

旅行業者はあらかじめ消費者に対して、契約書面（パンフレット）、確定書面（日程表）で約束した旅程につき、一定の範囲で旅程通りに旅行サービス提供機関による旅行サービスの提供が受けられることを保証し、万一、受けられないときは、あらかじめ定めた変更補償金の支払いを約束するものです。

言い換えれば、この旅程保証制度では、旅行業者に故意又は過失が認められない場合でも、一定の条件はつきますが、補償金を支払おうという制度であるということになります。

* 債務不履行による損害賠償金の支払い

その変更が旅行業者の故意・過失に起因する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、旅行業者消費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。

そして、さらに場合によっては、賠償金だけにとどまらずに慰謝料の支払いへと問題が大きくなっていく可能性も考えられます。

採点の感想

○この項の①②…は解答（例）のポイント及び解説の①②…とは整合していません。

①トラブル等が生じた際の当面の処置、対応などは、まずまずの解答が得られていますが、法令・約款を背景にした問題に明確な解答がなされていない、あるいは正しく法令・約款を理解していると思われる内容の解答にはほど遠いのが1・2級双方の大多数の受験者に言えそうです。

②「旅程保証の対象となり、変更補償金の支払いが必要となる。」との解答が大半を占めていましたが、このケースは当初から現地の手配代行会社の手配ミスに加えて、添乗員による確認の不徹底など、旅程管理が明らかに欠如しているわけですから、旅程保証の問題ではなく、旅行会社の過失（債務不履行）により何らかの損害賠償が必要となるでしょう。

③「旅程保証の対象で変更補償金の支払い義務がある。又、手配ミスという過失が存在するため、損害賠償の責任もあるので、お客さまには変更保証金と損害賠償金の両方を支払わなくてはならない」という解答が1・2件ありました。旅程保証と損害賠償についてのこういった誤解釈、理解不足は今後の業務遂行上に大きな問題が発生すると危惧しますので、教本等で正しい知識の吸収に努めて頂くことを切望します。

④旅程保証の意味、債務不履行との違いを理解できていない受験者が多すぎます。昨今

の権利意識の高まる中での業務遂行に大なる不安を禁じ得ない状況にあると考えざるを得ません。

大多数の添乗員の方々が日程表に記載されている事項が実際に受けるサービス内容と異なった場合は、旅行会社側に故意・過失が在ろうと無かろうと、すべて旅程保証に該当すると考えていると解答からは読み取れます。

旅程管理の遂行に必要不可欠、及び自分自身を守ることにもつながる法令・約款の理解について学習がかなり不足しているように見受けられますので、正しい理解に勤めて頂くようお願いしたいと思います。

- ⑤問題文に「通常は非公開となっている宮殿内部を見学することは不可能になってしまいました。」と、見学に対しての結論が記述されているのですから、「何とか見学できるように努力する」「翌日の午前中においてお願いしてみる」等の解答を半数近くの受験者が記述していましたが、その部分には触れる必要は無く、その後の対応方が求められているということになります。
- ⑥さすがにこの事例で、「手配代行会社、旅行会社のミス隠して、何とか別の理由でお客さまに説明する。」といったような解答がなかったので出題者としてほっとしましたが、情報過多の今の時代に、そんなことをしたら、あるいは旅行会社が添乗員に要求したとしたら、問題はますます大きくなり收拾がつかない事態に追い込まれること間違いないということも理解しておく必要があります。(念のため)
- ⑦「宮殿内の非公開になっている箇所等を撮った写真集など購入し、お客さまに配付し、誠意を見せる。」という解答が1件見受けられました。この添乗員のお客様に対する気配り、心配りは見事なものと感じさせられた解答でした。

問3

日程表（36ページ）の第8日目、日本帰国日、突然の空港管制官の時限ストライキのためウイーンの空港出発が大幅に遅れたうえに、成田空港周辺が悪天候だったため、急ぎょ関西空港に着陸となりました。入国手続きを終え添乗員が解散を告げたときは22時過ぎとなっていました。

自宅が東京などにある数組のお客さまから「こんな時間ではどうやって帰ればいいのか。何とかして欲しい」との申し入れがありました。

第1問 この場合の対応方を、具体的に手順を追って記述してください。

第2問 一部のお客さまは「旅行会社にはお客を安全かつ無事に帰宅させる責任があるはずなので、帰宅するまでの費用は旅行会社が負担すべきだ」と主張しています。

成田空港着が関西空港着になった場合の責任の所在と費用が発生した場合の負担について具体的に記述してください。

出題の趣旨

1. 旅程保証および航空約款の免責事項についての理解力を問う。
2. 悪天候等により予定外の空港に着陸した場合の対応方やお客さまへのケアについて、迅速かつ的確な対応力を問う。

解答（例）のポイント

第1問 この場合の対応方について

- ①お申し出のお客さまに対しては、帰宅の方法、大阪でのホテルの手配等の相談に乗ってあげる。
 - (1) 今から東京方面に帰れる交通手段があるかどうか検討する。
 - (2) 翌日の新幹線、航空機等の出発までホテルで待機する。
 - (3) 空港近隣のホテルに宿泊するための手配を行う。
- ②申し出がない関西周辺のお客さまに対しても帰宅の方法等の相談に乗ってあげる。
- ③企画旅行会社に関西空港着及び状況の報告を行ない、指示があれば受ける。

第2問 責任の所在と費用が発生した場合の負担について

- ①関西空港への到着は悪天候のためということなので、航空会社に責任はない。
同様に旅行会社にも責任はなく、旅程保証も免責となる。
したがって、関西空港から自宅までの帰宅に要する費用（交通費、宿泊費、食事代等）はすべてお客さまの負担となる。
- ②上記①で、航空会社に責任はないが、お客さまの立場に立って航空会社に、交通費、宿泊代等の費用負担への協力を求めて交渉する。
- ③旅行会社へ状況の報告を行い、対応方を相談・確認の上、必要なら指示を受ける。

解説

○下記の各①②…と解答（例）のポイントの①②…とは整合しています。

第1問 この場合の対応方について

- ①22時過ぎに関西空港での解散ということで、東京方面のお客さまはもちろん途方にくれているお客さまもおられると思われますので、添乗員は親身になって相談に乗り可能な限り帰宅のためのお手伝いをしてあげるべきでしょう。
どんな方法をとるにしても、必ずお客さまに決めて頂くことが大切で、たとえば「添乗員の指示で宿泊したのだから宿泊代は会社が負担して欲しい」等の要求、クレームが後日に発生しないように注意しましょう。
旅行終了後、何日か経過してから、「(東京までの)交通費は後で旅行会社から支払いますと添乗員から聞いたがどうなっているのか」というような申し出がお客さまからあるのはよく耳にする事例です。添乗員が「交通費は会社と相談します」と言っただけだとしても、お客さまは「旅行会社が支払ってくれる」と自分の都合の良いように

受け取ってしまう事例は枚挙にいとまがありません。

添乗員は自分のもてる力を精一杯発揮して対応しますが、旅行会社はツアー催行の責任は果たしておりますし、添乗員が関西空港で解散を告げた時点でツアーは終了（特別補償規定第2条第4項）していますので、考え方としては、帰宅のためのお手伝いは旅行中の旅程管理業務を遂行しているのではなく、お客さまのお手伝いをしているということになります。

- (1) その日のうちに東京方面に帰れる交通手段（夜行列車、夜行バス等）があればそれを利用するのも良いでしょう。
- (2) 始発は6時前後になると思われませんが空港で待機する方法もあります。
この時間になりますと空港内のシャワー、仮眠室もできないと思われれますので、空港のソファでの待機になると思われれます。ご年配の方にはお勧めしないほうが良いかもしれません。
- (3) お客様が了承すればホテルに泊まるのが一番妥当な選択だと思われれます。
関西空港内あるいは空港からタクシーで10分程度のところに多くのホテルが点在していますので、早くチェックインして体をゆっくり休めることができます。翌日新幹線を利用して東京へ帰るお客さまは、大阪市内あるいは新大阪周辺に宿泊することも考えられます。

* 特別補償規定第2条第4項

「サービスの提供を受けることを完了したとき」とは、次の各項のいずれかの時をいいます。

- (1) 添乗員、当社の使用人又は代理人が解散を告げる場合は、その告げた時
- (2) …以下省略…

- ②東京方面のお客様のみなならず、お申し出のないお客さまに対しても、帰宅の方法など相談してあげるなどの配慮が欲しいところです。
- ③日本到着が大幅に遅れたうえ、関西空港着、関西空港で解散ということで、旅行会社の担当者も添乗員からの連絡を心待ちしているかもしれません。解散時におけるお客さまへの説明方や解散後の帰宅までの交通費等についても何か会社として検討していることがあるかもしれませんから必ず連絡を取るようにしましょう。

第2問 責任の所在と費用が発生した場合の負担について

- ①到着便が関西空港着となったのは、悪天候が原因ですので航空会社には責任が生じないこととなります。

基本的には、航空便の大幅な遅れと成田空港ではなく関西空港着となったのは、出発空港における管制官の時限ストライキと成田空港周辺の悪天候が理由ですので、航空会社には責任はない（国際航空運送約款第6条 第11条）こととなります。

旅行会社の責任も、旅程保証も同様の理由で免責（旅行業約款第29条）になります

ので、旅行解散後の費用は原則としてすべてお客さまの負担となります。

*** 国際航空運送約款第 6 条（経路等の変更、運送不履行及び接続不能）**

（要点）航空会社側に何らかの原因があつて経路等が変更になった場合の取り扱い（但し、第 11 条に定める場合を除く）を規定したもの。

事由としては、

- ・会社による航空便の取消し
- ・合理的な範囲を超えたスケジュールの変更
- ・旅客の到着地、途中降機地に寄航しなかった場合
- ・予約座席の不提供
- ・乗継便への接続不能の場合

以上のような事態になったとき、航空会社は、①他の航空便への運送、②他の運送人或いは他の輸送機関への運送依頼、③払い戻し等の措置を講じることになっている。

*** 国際航空運送約款第 11 条（航空便のスケジュール、到着及び取消）**

（要点）本条の（B）に定める事由の場合は、第 11 条の取り扱いをしないこととなります

（A）スケジュール

会社はスケジュール通りの運航に最大限努力するが、次のような制約があることを規定している。

- ・時刻表等に表記されている運行時間は、予定であり保証されたものではないこと。
- ・運航予定は予告なしに変更されることがあること。

この結果、他便への接続に支障が生じたとしても会社一切の責任を負わないこと。

（B）取消

会社は、下記の事由によるときは、予告なしに、航空便の予約の「取消」、「打ち切り」、「迂回」、「延着」させることがある。この場合、航空券の未使用部分の運賃等を払い戻すだけで、それ以外の責任は一切負わない。

- ・会社の管理不能な事実（天災地変、暴動、戦争、動乱等）の発生、発生予想等。
- ・予測、予期、予知できない事実の発生。
- ・適用法令（官公署の規制、命令、要求、指示）の発動。
- ・労働力、燃料、設備の不足。
- ・労働問題の発生。

*** 旅行業約款第 29 条（旅程保証の免責事項）**

（1）次に掲げる事由による変更

へ 当初の運航計画によらない運送サービスの提供

お客様への費用負担に関する説明は、単に「悪天候が原因ですから航空会社、旅行会社とも免責です」と言うのではなく、帰宅のための方法に親身に相談に乗る、航空会

社等には費用負担の交渉を行う等のお客さまの立場に立った姿勢を示しつつ、ご理解を頂く努力をすることが後日にクレームを持ち越さないための基本となります。あえて言えば、旅行会社も営業上の配慮でお見舞金などの用意をすることもありますが、添乗員は旅行会社との確認を得ないまま、不用意な発言をすることは避けるべきでしょう。

本事例の場合、出発空港を飛び立つ時点ですでに大幅に遅れていることから、添乗員としては、機内で関西空港着とわかった時点でお客さまリストの住所を確認して、空港からの帰宅の可否や帰宅方法を検討するなどの対策を立てておくべきでしょう。そして、帰宅が困難と思われるお客様にはその旨お伝えしておくなどの措置も、お客さまに心の準備をして頂くためには有効かもしれません。

②航空会社の中にはそのときの状況によっては、空港係員の権限で帰宅できないお客さまのために柔軟な対応をする場合も有るようです。

お客さまに期待を持たせてはいけませんが、思わぬ成果が得られたりする場合もないとは言えないので一応、お客さまとともにカウンターに行き事情を説明の上、協力を依頼してみるべきでしょう。

なお、自分たちのグループ以外にも、帰れないで困っている一般のお客さまがいる可能性もありますから、そういう方々とも協力して行ってはと思います。

③旅行会社とは、解答（例）のポイントの第1問③の対応方を詳細に相談・確認して必要な指示を受けておきましょう。特にお客さまへの説明（お客さま負担となる費用等について）の手順、内容やタイミングも重要ですので十分打ち合わせをしておきましょう。

● 補足 ●

わが国の国際航空運送に関する約款は、国際航空運送協会（IATA）が作成している標準約款に準じて定められており、この約款は「ワルソー条約ならびにモントリオール条約」の規定に抵触しないことが必要であり、条約に抵触した約款の規定は無効とされています。

なお、約款の正文は英文となっています。

- ・ワルソー条約：1929年10月ワルソーで署名された「国際航空運送についてのある規則の統一に関する条約」その後3回ほど改正されています。
- ・モントリオール条約：1999年5月モントリオールで締結された「国際航空運送についてのある規則の統一に関する条約」

採点の感想

○この項の①②…は解答（例）のポイント及び解説の①②…とは整合していません。

①問題の内容としては難易度の高い問題ではないと思います。この事例では、基本的に

は「免責」であり、事後にかかる費用については、お客さまの負担となるということではありますが、現実には解説でも触れましたが、航空会社もある程度は柔軟に対応している部分があるようです。そのあたりを整理して解答して欲しかったわけで、お客さまへの説明もやみくもに「費用は出ない」「お客さまの負担」ではなく、「基本」の説明をし、納得を得る努力をしたうえでまず航空会社と交渉にあたるといったような解答を期待していたのですが……。

- ② 大多数の受験者は、「航空会社、旅行会社ともに免責、帰宅にかかる費用はお客さま負担」と解答されており、出題の趣旨1に掲げた理解力については概ね持ち合わせているように感じました。
- ③ 問題文から東京方面のお客さま以外にも帰宅の方法等で困惑しているお客さまもおいでになると思われそうですが、そういう方たちへの配慮を示した解答はほとんどなかったのは少なからず残念に思われました。

■ 一般教養 ■

(配点) 第1問：17点、第2問：10点、第3問：23点、
第4問：10点、第5問：10点、第6問：30点

問1

第1問 次の1～9は日本の県のうち九つを選んだものです。これらの県に関する文章を読み後記の設問(1)、(2)に対する答を解答欄に記入してください。

1. この県の県庁所在地は県のかなり北部に位置していますが、もう一つの中心都市である(a)市は、県のほぼ中央にあります。この都市はかつて城下町で、現在では夏は登山客、冬はスキー客と一年中賑わっています。この県には日本最長の川が流れていますが、この川はこの県内では千曲川と呼ばれています。
2. この県には、世界文化遺産に登録されている集落があります。この県の人口は南部に集中していますが、それは平野が発達していることと、隣の県には人口220万人を超える(b)市があつて、そこに勤める人が多いからのようです。一方(c)地方と呼ばれる北部は山がちで、この県とその東隣の県との間にある(c)山脈はかなり険しい山々となっています。
3. この県はお茶の生産量が全国一です。この県は東西に長く、そのほぼ中央に県庁が置かれていますが、人口が一番多い都市は西部の(d)市となっています。ここは、オートバイや楽器の製造が盛んな都市として知られています。
4. この県は関東地方から東北地方へ向かう新幹線が通っており、この県の北隣の県は東北地方に入ります。この県の西部には、徳川家光の時代に造られた豪華な建物で知られる(e)東照宮や、その西の華嚴の滝などの観光地があります。
5. この県は関東地方からの新幹線が二方向に分かれるところです。この県から出て太平洋まで流れる(f)川は、坂東太郎とも呼ばれ日本で二番目に長く、東京の住民にとっては大変重要な川となっています。
6. この県中部の盆地では扇状地と呼ばれる水はけがよく水田に適さない地形が発達しているため、果樹の栽培が盛んとなっています。また、この県は山に囲まれており、この県の南部には日本一の(g)山がそびえています。
7. この県には大きな湖があり、この湖の八景の一つとして知られる「朝霧・海津大崎の岩礁」の風景は豪快そのものです。この湖から流れる川は、大阪湾に注ぐ河口付

近では（h）川という名前と呼ばれています。この川は近畿地方の住民にとっては大変重要ですが、かつては水がかなり汚れて問題となっていました。

8. この県西部では石灰石が採れるためセメント工業が盛んとなっています。また、高度経済成長期以降、県外から多くの人々が移り住んできて、人口が急増しました。現在は県内に市が40（市町村数は合計70）もあり、市の数は全国一となっています。また、数々の奇岩怪石で知られる溪谷・長瀬は名勝・天然記念物にも指定されています。

9. この県の人口は北部に集中しています。この県は日本の政治の中心となっていたこともあり、現在の県庁所在地付近にはかつての都がありました。今でも県内には古墳や世界遺産に登録されている古い寺院などが数多く残されています。

設問（1） 1～9に該当する県名を漢字で記入してください。

設問（2） a～hに当てはまる地名を漢字で記入してください。

*（1）の出題について、1級は県名を記入、2級は県名を選択肢の中から選ぶ問題として出題

出題の趣旨

1. 添乗員である前に社会人としての教養が身についているかどうか。
2. 上記の趣旨に準じて、日本の県および都市等の特色・特徴について焦点を当ててみました。

解答のポイント（解答）

第 1 問	(1)	1	2	3	4	5
		長野県	岐阜県	静岡県	栃木県	群馬県
		6	7	8	9	
		山梨県	滋賀県	埼玉県	奈良県	
	(2)	a	b	c	d	
		松本	名古屋	飛騨	浜松	
		e	f	g	h	
		日光	利根（川）	富士（山）	淀（川）	

解 説

- 国内地理に関する基本的な問題なので、皆さん難なくクリアできると期待していたのですが、思ったよりも誤答が目につきました。
- 全体的に自分の住んでいる日本国内の県・都市（わが国を代表するような大都市）のことを知らなすぎるという感じを抱かざるを得ない結果に驚かせられたというのが実感です。
- （１）：５の正解の「群馬県」を「茨城県」と記入（選択）したものが目立ちました。
- （２）：aの正解「松本」を「長野」と記入したものが多数ありました。
また、bの正解「名古屋」を「金沢」「富山」「軽井沢」としたものの、cの正解「飛騨」を「アルプス」としたものの、dの正解「浜松」を「静岡」としたものなどが散見されました。

（１）

- 1 日本最長の川（信濃川）の源流の一つである千曲川が流れていることから長野県であることがわかります。
- 2 世界文化遺産に登録されている集落には白川郷（岐阜県）と五箇山（富山県）がありますが、隣の県に人口 220 万人を超える都市（名古屋）があるという点などから岐阜県と判断できます。
- 3 お茶の生産量が全国一であるということから静岡県とわかります。
- 4 「東照宮」「華厳の滝」などの語から栃木県とわかります。
- 5 新幹線が二方向に分かれるという点では、東北新幹線と上越・長野の各新幹線が分かれる大宮（埼玉県）と、上越新幹線と長野新幹線が分かれる高崎（群馬県）が考えられますが、日本で二番目に長い川（利根川）の源流があるという点から、群馬県と判断できます。

《参考》日本の新幹線について

・広がる新幹線網

東海道新幹線につづいて、山陽新幹線は 1972 年に新大阪～岡山間、75 年に岡山～博多間がそれぞれ開業しています。最初は 6 時間 40 分かかった東京～博多間も 97 年からは 5 時間弱で結ばれるようになりました。

82 年には東北新幹線が大宮～盛岡間で、上越新幹線が大宮～新潟間で営業を開始しました。85 年には始発駅が上野になり、さらに 91 年には東京駅まで乗り入れました。

97 年秋には長野新幹線（正式には北陸新幹線、高崎～長野間）が東京～高崎間は上越新幹線を使って営業を開始しています。2002 年 12 月には盛岡～八戸間が開業し、東北新幹線は東京～八戸間を 3 時間弱で結んでいます。

また、03 年 10 月には東海道新幹線品川駅が開業し、山陽新幹線の小郡駅が新山口駅と改名されています。

・ミニ新幹線

ミニ新幹線というのは、レール幅こそ標準軌を採用していますが、東海道新幹線や東

北新幹線と比較して、車両が小さく線路も在来線を利用したものとなっています。在来線の軌道に新幹線の標準軌の車輪をもつ列車を走らせるには、レールをまったく敷設しなおす方法と2本のレールの外側にもう1本レールをつけくわえ、狭軌と標準軌の両方の列車が走れるようにする3線方式とがあります。

1992年福島～山形間でミニ新幹線の山形新幹線が開業し、99年には新庄市まで延伸されました。なお、東京～福島間は在来の東北新幹線に連結して運転されています。また、97年には秋田新幹線が盛岡～秋田間に開通、盛岡～東京間は東北新幹線に連結されています。

・整備新幹線

旧国鉄は経営状態の悪化により1977年から工事を凍結していましたが、87年にこの凍結は解除され、当時の運輸大臣によって優先的に工事を進めることが指定された次の5新幹線のことを整備新幹線と呼ぶことになりました。

札幌～青森

青森～盛岡

高崎～長野～富山～大阪

博多～長崎

博多～鹿児島

現在、整備新幹線として営業しているのは、97年に開業した長野新幹線の高崎～長野間と2002年開業した東北新幹線の盛岡～八戸間、04年に部分開通した九州新幹線の新八代～鹿児島中央となっています。

6 扇状地が発達する県中部の盆地で果樹栽培が盛んであるという点から山梨県であることがわかります。

7 大きな湖がありそこから流れる川が近畿地方の住民にとって大変重要という点から、滋賀県とわかります。大きな湖とはもちろん琵琶湖のことです。

海津大崎：琵琶湖八景の一つとして有名な「朝霧・海津大崎の岩礁」。

天狗の鼻に似た天狗岩や八畳敷きの広さを誇る八畳岩など、紺碧の湖面から突き出る奇岩群と岸壁に生い茂る緑が織り成す風景は豪華そのものです。また湖岸沿い約4キロにわたって約600本の桜並木が続き、その見事なさまは「日本の桜100選」にも挙げられているほどで、奥琵琶湖に春の訪れを告げる代表的な風物詩となっているようです。

8 埼玉県で、西部の秩父地方はセメントの産地として知られています。また、市の数は2007年3月現在40で、全国一となっています。

9 かつて都があったという点から、奈良県と判断できます。奈良県の人口は、奈良盆地のある北部に集中しており、県の南部は紀伊山地で、山がちな地形となっています。

(2)

a 長野県のほぼ中央に位置する松本市は、人口約23万人。かつての城下町から発展した商工業都市で、県庁所在地の長野市（人口約38万人）とともに県の中心となっています。（2007年1月現在）

- b 名古屋市（愛知県）は人口 220 万人（2007 年 2 月現在）。東京、横浜、大阪に次ぐ人口を持つ大都市です。
- c 岐阜県と長野県の県境付近には飛騨山脈があります。北アルプスとも呼ばれるこの山脈には、3000m前後の山々が南北に連なっています。
- d 静岡県の県庁所在地は静岡市（人口約 71 万人）ですが、人口が最も多いのは浜松市（人口約 80 万人）となっています。浜松は楽器やオートバイの生産が盛んなことでも知られています。（2007 年 2 月現在）
- e 徳川家康を奉る日光東照宮は、1634 年～36 年の徳川家光による大改造によってほぼ現在の姿になっています。なお、東照宮を中心とした「日光の社寺」は、1999 年 12 月に世界文化遺産に登録されています。
- f 日本で 2 番目に長い川は利根川で、群馬県の丹後山付近から流れ出し、多くの支流を集めながら関東平野を流れ、太平洋に注いでいます。利根川はまた、わが国最大の流域面積をもつ川としても知られています。
- ・日本の川最長ベスト 3
 1. 信濃川：367km
 2. 利根川：322km
 3. 石狩川：268km
 - ・日本の川流域面積ベスト 3
 1. 利根川：16840 平方 km
 2. 石狩川：14330 平方 km
 3. 信濃川：11900 平方 km
- g 富士山は山梨県と静岡県の県境に位置しています。山梨県側から見れば、県の南部ということになります。
- h 琵琶湖から流れ出る瀬田川は木津川や保津川など多くの支流を集めながら西に流れ、淀川となって大阪湾に注いでいます。
淀川は琵琶湖から流れ出る唯一の河川。瀬田川、宇治川、淀川と名前を変えて大阪湾に流れ込みます。滋賀県、京都府及び大阪府を流れる淀川水系の本流で一級河川。流路延長は約 75km。また、琵琶湖に流入する河川や木津川などを含めた淀川水系全体の支流数は 965 本で日本一多いとされています。ちなみに第 2 位は信濃川（880 本）、第 3 位は利根川（819 本）となっています。

第2問

第2問 次の各文の a～j に当てはまる最も適当な地名、語句を解答欄に記入してください。

1. 南九州に広く分布する火山噴出物の堆積した洪積台地を (a) 台地という。火山灰や浮石などの火山噴出物が数メートルから 150 メートルの厚さで堆積しているといわれている。(カタカナ3文字)
2. 広島湾に浮かぶ世界文化遺産にも登録されている平氏ゆかりの神社を (b) 神社という。(漢字2文字)
3. 16世紀前半から約400年にわたって採掘された銀鉱山。良質の銀を大量に生産することで世界的にも知られ、最盛期の17世紀には世界の銀産出の3分の1を占めていたといわれる。今年の6月、日本で14番目の世界遺産に登録されたこの銀山の名前は (c) 銀山という。(漢字2文字)
4. 世界文化遺産にも登録されている白川郷などに代表される家の構造は (d) 造りと呼ばれている。(漢字2文字)
5. ここ10年間、35℃以上の日が急増したため「夏日」、「真夏日」に加えて、1日の最高気温が35℃以上の日を (e) 日とし、今年4月1日より気象用語として使用開始されている。(漢字2文字)
6. 今年8月、日光国立公園から独立して (f) 国立公園が誕生しました。新たな国立公園誕生は、釧路湿原(北海道)以来、20年ぶりで29ヶ所目。この国立公園は、群馬、福島、栃木、新潟の4件にまたがり、湿原とそれを取り巻く山岳風景が特徴となっている。(漢字2文字)
7. 鉄道会社に多い、国や地方公共団体と民間事業者との共同出資で設立された企業のことを (g) という。
8. 日本庭園等において、水を用いずに砂や石などで表現する庭園様式を (h) という。(漢字3文字)
9. 二酸化炭素排出量の増加などの影響で地球の温度が上昇する環境問題のことを「地球 (i)」という。(漢字3文字)
10. かつて神木として崇められていた屋久杉。屋久島固有の杉のなかで、樹齢1000年以上のものを「屋久杉」と呼んでいますが、その屋久杉の中で現在確認されている最大最古のものは樹高30m、根回り43m、推定樹齢7200年といわれる (j) である。(漢字3文字)

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ついているかどうか。
2. 日頃から新聞、テレビ等のニュースに目を向けているか。

解答のポイント（解答）

第 2 問	a	b	c	d	e
	シラス	巖島	石見	合掌	猛暑
	f	g	h	i	j
	尾瀬	第三セクター	枯山水	温暖化	縄文杉

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、単なる知識にとどまらずい
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
よりはよく出来ていたと感じています。

○世界遺産に関しては、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
解説は省略します。昨年、一昨年 of 解説書（TCSA のホームページにも載せています）
に世界遺産について載せていますのでそれをお読みいただければと思います。

○a の「シラス」を「カルスト」、b の「巖島（神社）」を「宮島」、c の「石見」を「岩
見」「岩美」、d の「合掌」を「合誉」「合挙」「合唱」等、e の「猛暑」を「常夏」「熱
暑」、j の「縄文杉」を「屋久杉」「天然杉」と記入する受験者が目立ちました。

○h の「枯山水」は「枯三水」との誤記に加えて、それぞれ漢字・文字数を指定してあ
ったにもかかわらず、かな書き、誤字、誤記がかなり見受けられました。

a 「シラス」が正解です。

南九州に広く分布する火山噴出物の堆積した洪積台地。シラスは白砂または白州を
意味しているようです。鹿児島県から宮崎県にかけて、火山灰や浮石などの火山噴
出物が数メートルから 150 メートルの厚さで堆積していて、これらは 2 万数千年前
の始良（あいら）カルデラや阿多カルデラが形成された時期の大噴火活動によって
流出したり空中降下したものが堆積したと考えられています。

堆積当時は広大な平原でしたが、風食、水食に弱く、浸食が進んで台地化し、台地
表面は平坦ですが透水性が大きいため台地の端から崩れやすく、10～100m の垂直
に近い崖をもつ深い谷がきざまれています。台地上ではさつまいもなどの畑作が行
われていますが、地下水位が深く養分も乏しいので土地改良したり灌漑施設を整え
ないと耕地としては適さないとされています。

b 「巖島（神社）」が正解です。

海中にそびえ立つ朱塗りの大鳥居とともに、宮島のシンボルとなっている巖島神社
は、平成 8 年に世界文化遺産に登録されました。巖島神社は、そのスケールの雄大
さ、寝殿造りの技の極地を物語る建築美、どこをとっても、国内有数の名社にふさ

わしい威厳と風格に満ちています。社殿の創建は推古天皇のときといわれていますが、もともと島の神霊として信仰され、瀬戸内海交通の発達とともに航海守護神とされたと伝えられています。平安末期には、平清盛の崇敬を受け平氏の氏神のようになりました。

その後の 1168 年には清盛の援助で大規模な修築が行われ、現在のような社容が固まったとされています。

c 「石見」が正解です。

石見銀山は室町時代末期博多の商人「神屋寿禎」によって本格的な開発が始まった鉱山です。およそ 400 年にわたり銀が採掘されました。特に 16 世紀から 17 世紀にかけて栄え、戦国時代の武将が石見銀山をめぐる争い、徳川幕府の時代になってからは直轄領として厳しい管理下におかれました。17 世紀前半には全世界の 3 分の 1 の銀を生産し、町とその周辺には銀山に関わる多くの人々が住み、その数は 20 万人を超えたとも伝えられています。銀山遺跡の中心部には武家、商家、民家、寺社が建ち並び、鉱山町として栄えた江戸時代の雰囲気を残す町並みが残されています。

2007 年 6 月 28 日、ニュージーランドで開催された会合で世界遺産として登録決定。国内の世界遺産としては北海道の知床に続き 14 件目で、文化遺産としては 11 件目、産業遺産としてはもちろん日本国内初の登録となります。

《石見銀山が世界遺産に登録された理由》

- ①世界的に重要な経済・文化交流を生み出したこと。
- ②伝統的技術による銀生産方式を豊富で良好に残していること。
- ③銀の生産から搬出にいたる全体像を不足なく明確に残すこと。

d 「合掌」が正解です。

民家の形式の一つ。積もった雪を自然に落下させるために屋根を急傾斜にしたことから生まれたもので、屋根裏までいれると 4～5 階建て。1, 2 階は住居、3 階以上は物置として利用されることが多い。かやぶき屋根、切妻造りが特色。岐阜県白川村から富山県南砺市にいたる庄川流域に多く見られます。

白川郷・五箇山の合掌造集落は 1995 年、世界文化遺産に登録されました。

e 「猛暑（日）」が正解です。

2007 年 4 月 1 日より使用開始した予報用語。11 年ぶりの用語改正で追加されたうちのひとつ。これまで気象庁で使う暑さを表わす用語には「夏日」「真夏日」「熱帯夜」がありました。

夏日：1 日の最高気温が 25℃以上の日

真夏日：1 日の最高気温が 30℃以上の日

熱帯夜：夜間の最低気温が 25℃以上の日

しかし、1 日の最高気温が 35℃以上の日が 1990 年以降急増しているため、「夏日」と「真夏日」に加えて、1 日の最高気温が 35℃以上の日を「猛暑日」することになったもの。「酷暑日」ともいうようですが、気象庁用語では「猛暑日」といいます。

f 「尾瀬」が正解です。

日光国立公園から尾瀬地域を分離・独立させ、新たに尾瀬国立公園が誕生しました。尾瀬国立公園は、尾瀬ヶ原、尾瀬沼など以前からの公園区域に加え、北側に連なり貴重な自然が維持されている会津駒ヶ岳地域と田代山・帝釈山地域が編入され、総面積4万ヘクタール弱となります。

尾瀬地域は、水鳥の保護を目的としたラムサール条約にも登録されており、年間30万人以上の人々が訪れています。

一方、日光地域と那須甲子・塩原地域は引き続き日光国立公園として存続しています。

g 「第三セクター」が正解です。

第三セクターとは、国や地方公共団体が経営する公企業を第一セクター、民間企業が経営する私企業を第二セクターとし、それらとは異なる第三の方式による法人という意味になります。

日本においては、国または地方公共団体が民間企業と共同出資によって設立した法人を指すことが多く、当初は旧国鉄およびJR各社の赤字ローカル路線を引き受ける事業主体としての第三セクター鉄道が有名でしたが、それ以外にも「民間活力の活用」というスローガンのもと、地域振興などを目的とした第三セクター会社が政策的に各地に設立されています。

第三セクター方式による鉄道会社の例としては次のようなものがあります。

- ・東北地区：三陸鉄道
- ・関東地区：ゆりかもめ、つくばエクスプレス、りんかい線
- ・中部地区：長良川鉄道
- ・近畿地区：信楽高原鐵道
- ・四国地区：土佐くろしお鉄道
- ・九州地区：北九州モノレール
- ・沖縄地区：沖縄都市モノレール

h 「枯山水」が正解です。

池や鑑水などの水を用いずに、石や砂などにより山水の風景を表現する庭園様式。白砂や小石を敷いて水面に見立てることが多く、橋が架かっていればその下は水を意味していることとなります。室町時代の禅宗寺院で特に用いられ発達し独立した庭園として造られるようになったもの。日本庭園は水を得られる場所に築くものでありましたが、枯山水様式の登場で必ずしも水を使わなくても造園が可能になりました。

西芳寺や大徳寺の庭などが有名です。特に竜安寺の石庭は草木を用いず、塀に囲まれた庭に白砂と15個の石組みのみで表現した特異なものとして知られています。

I 「温暖化」が正解です。

大気中の二酸化炭素、メタン、などの「温室効果ガス」は、太陽光により暖まった地表から放出される赤外線を吸収し、再び放射することにより地表と大気を温めて熱を宇宙空間に逃しにくくしています。

しかし、近年の人間活動によって、この温室効果ガスが大量に大気中に排出される

ようになり、その結果、大気中の温室効果ガスの濃度が高まり地表面付近の気温が徐々に上昇してきています。この現象を「地球温暖化」といいます。温室効果ガスのうち地球温暖化に与える影響の最も大きなものは、石油や石炭などの化石燃料の燃焼により発生する二酸化炭素です。温室効果ガスがこのまま増え続けると 100 年後には平均気温が約 2℃ 上昇し、海面が 50cm 上昇すると予測されています。

j 「縄文杉」が正解です。

日本での杉の南限は屋久島です。その南限で一般に樹齢が 300 年程といわれている杉が、2000～3000 年もの長寿の杉になるのは、年間 4000～10000mm もの多雨に恵まれている屋久島の特殊な自然環境と、屋久杉の樹脂の特性に起因しているといわれています。というのは、この樹脂には防腐・抗菌・防虫効果があり、そのため屋久杉は長い年月の間不朽せずに生き続けられるといわれているからです。現在は根元の保護のために半径 10m 以内は立入禁止になっているようです。

第3問

第3問 以下の各問ごとに、最も適したものを①～⑤（1～7については①～④）の中から1つ選び、その番号を解答欄に記入してください。

1. ダイヤモンドなどの宝石の重さの単位「カラット」とは、もともと何のことでしょう。
①金塊 ②木靴 ③豆 ④硬貨
2. 今年（平成19年）の暦で、5月3日（木）は憲法記念日、5月5日（土）はこどもの日、それでは5月4日（金）は何の日だったでしょうか。
①国民の休日 ②昭和の日 ③みどりの日 ④GWの日
3. ここは、比叡山、高野山とともに日本三大霊山と呼ばれています。連華八葉と呼ばれる山々が連なる極楽浄土のイメージと荒涼とした賽の河原の風景が混在するこの地で、7月の大祭と10月の秋詣にはイタコが多数集まり、独特の旋律で死者の霊をこの世に呼び戻す口寄せが行われています。
①早池峰山 ②恐山 ③鳥海山 ④羽黒山
4. 今年の夏、日本列島は高気圧に覆われ2つの都市で、40.9℃という国内観測史上の最高気温を記録しました。これは1933年山形市で記録された40.8℃の過去最高記録を74年ぶりに更新したもので、2つの都市のうち一つは岐阜県多治見市ですが、もう一つはどこでしたか。
①山梨県甲府市 ②愛知県名古屋市 ③埼玉県熊谷市 ④愛媛県宇和島市
5. 平成の市町村大合併により、日本で唯一、県の面積よりも広く日本一広大な市となったのはどこですか。
①高山市（岐阜県） ②浜松市（静岡県） ③静岡市（静岡県） ④堺市（大阪府）
6. 日本では冬季に典型的に現れる気圧配置がありますが、それは次のどれですか。
①南高北低 ②東高西低 ③北高南低 ④西高東低
7. 小豆島には世界一といわれているものがありますが、それは次のうちどれですか。
①世界一短い橋 ②世界一小さい山 ③世界一狭い海峡 ④世界一短い川
8. 「未必の故意」の説明として最も適当なものはどれですか。
①周到な計画を立て人を殺害した。
②濁流に飲み込まれる子供を助けられなかった。
③けんか相手が転んで頭を打ち死亡した。

- ④泥酔した人を雪山に放置し凍死させた。
⑤竹刀で殴りかかってきた相手をナイフで刺殺した。
9. 医療現場で使われる「インフォームド・コンセント」で正しいのはどれですか。
- ①医師が患者に病名や今後の治療法などを告げること。
②医師が新しい治療法を行う際に患者に十分な説明を行うこと。
③患者が治療について十分な説明を受けた上で同意すること。
④患者が診断や治療法について別の医師の意見を求めること。
⑤患者が医師に治療法を一任する同意書
10. 太陽を取り巻く惑星のなかでも、比較的捜査活動が相次いで行われている火星についての説明で誤っているものはどれですか。
- ①太陽系で地球の外側を回っている。
②地球よりも大きい。
③ほぼ2年に1度地球に接近する。
④火星に人類が降りたことは無い。
⑤火星にも大気がある。
11. 気象や暦に関する用語と説明の組み合わせのうち正しいのはどれですか。
- ①熱帯夜：最低気温が摂氏 30 度を下回らない夜。
②時 雨：春先に降るみぞれ混じりの冷たい雨。
③夏 至：一年のうちで昼の時間が最も長い日で7月 10 日頃。
④ヤマセ：東日本の太平洋側で冬に吹く強い北西風。
⑤冬 日：一日の最低気温が摂氏 0 度未満だった日。
12. 1 ドル=120 円だった為替レートがその後円高になることの説明として誤っているのはどれですか。
- ①1 ドル=100 円になる。
②輸出企業の採算が悪化しやすい。
③海外旅行先で 100 ドルの商品を買う場合、円に換算した出費が 12,000 円より少なくなる。
④12,000 円で外貨預金をする際に、ドル建ての預金額が 100 ドルより少なくなる。
⑤100 ドルの外貨預金を円に戻す際、円での受取額は 12,000 円より少なくなる。
13. 個人情報保護法について誤っている記述はどれですか。
- ①違反すると罰金の対象になる場合もある。
②アンケートなどで個人情報を収集する際には利用目的を明示する。
③個人の了解があれば、第三者に情報提供してもよい。

- ④平成 17 年 4 月に完全施行され、民間事業者も対象になった。
⑤紙文書で管理されている情報は対象外である。
14. わが国で導入される予定の裁判員制度を巡る記述で誤っているのはどれですか。
- ①裁判員は選挙人名簿から無作為抽出で選ばれる。
②裁判員候補に選ばれたら拒否することは一切出来ない。
③平成 21 年の導入を目指している。
④内閣府が一昨年 4 月に公表した世論調査では 7 割が参加したくないと答えた。
⑤裁判員は重大な事件で有罪か無罪の評決をし、量刑も議論することになる。
15. 主要国首脳会議（サミット）に関する記述で正しいのはどれですか。
- ①現在の正式参加国は日本、米国、フランス、英国、ドイツ、イタリア、カナダ、ロシア、中国の 9 カ国である。
②サミット開催を最初に提唱したのは英国である。
③過去日本で 4 回行われたサミットすべて東京で開催された。
④サミットの議題は経済問題のみで、政治問題は討議しない慣例になっている。
⑤2008 年のサミットは日本の北海道・洞爺湖町で開催されることに決まっている。
16. 敬語の使い方が正しいのはどれですか。
- ①何かお聞きしたいことはございますか。
②弊社から渡辺という者が参りますので、お目にかかっただけませんか。
③会議の資料はあちらでいただいでください。
④それでは明日お伺いください。
⑤お客様がおいでになりました。
17. 数年前から「ホテイチ」という言葉を耳にするようになりましたが、この「ホテイチ」の説明で正しいのはどれですか。
- ①接客サービスや施設が一番良いホテルの総称。
②ホテルの市場規模を指す業界用語。
③ホテルの一階にある総采・パンなどの食品売り場のこと。
④火照った肌をイチジクで冷やす健康法。
⑤ホテルで一番眺めの良い場所を指す若者用語。
18. 「二つ返事」の意味で正しいのは次のうちどれですか。
- ①賛成とも反対ともとれる意思表示をすること。
②即座に承諾すること。
③二度目の質問に対して返事をする事。
④二人が同時に答えること。

⑤気の乗らない返事をする事。

19. 次回のオリンピック、夏季 2008 年、冬季 2010 年大会の開催都市の組み合わせで正しいのはどれですか。

- ①ロンドン—バンクーバー
- ②東京—ザルツブルグ
- ③北京—バンクーバー
- ④ロンドン—ソチ
- ⑤北京—ザルツブルグ

20. いわゆる「団塊の世代」について、誤った記述はどれですか。

- ①一般には 1947 年～1949 年生まれの世代を指す。
- ②作家の堺屋太一氏が命名者である。
- ③子供に当たる「団塊ジュニア」とは消費行動が似ているといわれている。
- ④「団塊ジュニア」が生まれたのは第 3 次ベビーブームに当たる。
- ⑤市場規模は大きい、こだわりが強く手ごわい消費者と見なされている。

21. 昭和 23 年に制定された温泉法では、「温泉」とは地中から温水、鉱水、及び水蒸気その他のガスが湧出する際の温度がある温度以上あれば無条件で温泉と定められていますが、その温度とは次のうちどれですか。

- ① 25℃ ② 30℃ ③ 35℃ ④ 40℃ ⑤ 45℃

22. カビの発生で保存方法が問題になり、国宝の壁画を搬出し修復することになった国の特別史跡の古墳はどれですか。

- ①石舞台古墳 ②キトラ古墳 ③応神天皇陵 ④藤ノ木古墳 ⑤高松塚古墳

23. 年令の若い順に並んでいるのはどれですか。

- ①古希—傘寿—喜寿—米寿 ②喜寿—傘寿—茶寿—卒寿
- ③茶寿—米寿—卒寿—白寿 ④傘寿—米寿—卒寿—茶寿
- ⑤喜寿—古希—米寿—白寿

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）が身についているかどうか。
- 2. 日頃から新聞、テレビ等のニュースに目を向けているか。

解答のポイント（解答）

第 3 問	1	2	3	4	5	6	7	8
	③	③	②	③	①	④	③	④
	9	10	11	12	13	14	15	16
	③	②	⑤	④	⑤	②	⑤	⑤
	17	18	19	20	21	22	23	
	③	②	③	④	①	⑤	④	

解 説

- 現在わが国で最も話題性のある社会現象、言葉を中心に出题したものです。
- 添乗中にお客様との間で話題に出ることも少なくないと思われるものを選んでみました。
- 以下にそれぞれの語句について簡単に補足説明をしておきます。

1. ③の「豆」が正解です。

カラットとはダイヤモンドなどの宝石の質量を表わす単位のことです。現在は、1カラット＝200 ミリグラム（0.2 グラム）と規定されています。語源はアラビア語の *quirrat*（ディゴ）か、ギリシャ語の *keration*（イナゴマメ）だといわれています。これらの実はどれもほぼ同じ重さと考えられ、宝石の重さを表わすのに「ディゴまたはイナゴマメ何粒分の重さか」で表わしていたといえます。

1907年のメートル条約の会議で1カラット＝200 ミリグラムと定められました。

2. ③の「みどりの日」が正解です。

昭和60年の祝日法の改正により、国民の祝日に挟まれた平日は休日となりました。さらにその後の祝日法の改正により2007年（平成19年）より4月29日は「昭和の日」、5月4日は「みどりの日」と改められました。

国民の祝日に関しては過去にも何回か出題していますが、正解率はあまり芳しくなかったようです。国民の祝日は必要に応じて法改正されることや年度によって日にちが異なるものも半数近くあるので（成人の日、敬老の日など）、祝日の名前、月日など毎年確認しておくといよいでしょう。

なお、今年度（平成20年）の国民の祝祭日は下記のとおりです。

- 元日 : 1月 1日
- 成人の日 : 1月14日（1月の第2月曜日）
- 建国記念の日 : 2月11日
- 春分の日 : 3月20日（春分日）
- 昭和の日 : 4月29日
- 憲法記念日 : 5月 3日
- みどりの日 : 5月 4日（日曜日）
- こどもの日 : 5月 5日（月曜日）

振替休日 : 5月 6日 (*)
海の日 : 7月 21日 (7月の第3月曜日)
敬老の日 : 9月 15日 (9月の第3月曜日)
秋分の日 : 9月 23日 (秋分日)
体育の日 : 10月 13日 (10月の第2月曜日)
文化の日 : 11月 3日
勤労感謝の日 : 11月 23日 (日曜日)
振替休日 : 11月 24日 (*)
天皇誕生日 : 12月 23日

*振替休日：国民の祝日が日曜日である場合、その直後の「国民の祝日でない日」が休日となる制度。

2005年の祝日法改正(2007年施行)により、祝日が日曜日である場合は、その直後の「国民の祝日でない日」を休日とすることになりました(振替先が月曜日固定ではなくなったこととなります)。その月曜日以外の振替休日は初の適用予定日が2008年5月6日されています。

2008年は「みどりの日(5月4日)」が日曜日となり、翌5日(月)は「こどもの日」でやはり祝日であることから、「みどりの日」の振替分は6日の火曜日ということになったわけです。

3. ②の「恐山」が正解です。

下北半島の中央に聳える霊峰として、9世紀半ば慈覚大師円仁が地蔵尊を建立したのが始まりとされており、地蔵信仰を背景に死者への供養の場として広く知られています。恐山大祭や恐山秋詣りにはイタコがテントを張って軒を連ねている場所(イタコマチ)には、イタコの口寄せを聞くために多くの人々が集まり、並ぶようです。

- 早池峰山(はやちねさん)：岩手県にある山。北上山地の最高峰で標高1917m。山頂には早池峰神社があり、神仏習合の時代から山岳信仰のが盛んな場所でありました。麓の集落で伝承される刀を手に勇壮に踊る早池峰神楽は国内のみならず海外にもその存在が知られています。
- 鳥海山(ちょうかいさん)：山形県と秋田県に跨る活火山。山頂付近は万年雪が存在すること、氷河の痕跡として特徴的なカール地形が存在することから、かつて氷河が形成されていたという説もあります。日本百名山にも数えられ、古くから山岳信仰の対象でもありました。
- 羽黒山(はぐろさん)：月山(がっさん)、湯殿山(ゆどのさん)と合わせて出羽三山といわれ、古くから修行する山として知られた霊峰。羽黒山の山頂には大きな三神合祭殿があります。東北地方最古で平将門が建てたと伝えられている五重塔(国宝)。(ただし今の塔は、約600年前に建てられたものだとされています。)頂上までの参道は2500段近くもの石段が続き、両側の見事な杉並木は特別天然記念物に指定されています。

4. ③の「埼玉県熊谷市」が正解です。

気象庁によると、この日多治見市と熊谷市のほかに、最高気温が40℃以上だったのは、越谷市（埼玉県）40.4℃、館林（群馬県）40.3℃、美濃市（岐阜県）40.0℃。最高記録を更新した両市は、ともに熱せられやすい内陸部にあり、熊谷市など関東地方の内陸部は北西からの風が山を越えて暖まって届くフェーン現象も大きく影響した可能性があるとしています。

5. ①の「高山市（岐阜県）」が正解です。

現在の高山市は、2005年（平成17年）2月1日に、旧高山市を中心として周辺の9町村を編入合併して誕生しました。この合併により、日本一面積の広い市であった静岡市、日本一面積の広い町であった足寄町（あしよろちょう：北海道十勝支庁）、日本一面積の広い村であった留別村（るべつむら：北海道根室支庁）を抜き、日本で最も広い市町村となりました。また香川県と大阪府より広く、島嶼部を除いた東京都ともほぼ同じ面積となります。県の面積よりも広い市町村は全国で唯一この高山市のみとなっています。

6. ④の「西高東低」が正解です。

日本の冬は、日本の東海上に発達した低気圧、大陸上に優勢な高気圧があり、このとき、大陸から吹き出す冷たく乾燥した空気は日本海上で水蒸気の補給を受け、日本海側の地域に降雪をもたらす。太平洋岸側には晴天が比較的によく出現することになります。

7. ③の「世界一狭い海峡」が正解です。

小豆島本島（湊崎）と前島（土庄）の間を流れる全長2.5kmの土湊（どぶち）海峡。一番狭いところは幅が9.93mしかなく、川のように見えますが、平成8年1月に世界で一番狭い海峡として認定を受けました。海峡上に架かっている橋は全部で3つ。海峡幅が一番狭い永代橋のほかどの橋を渡っても海峡を制覇したことになります。海峡横断者には土庄町役場が横断証明書（有料）を発行しているようです。

8. ④の「泥酔した人を雪山に放置し凍死させた」が正解です。

実害の発生を積極的に希望ないしは意図するものではないが、自分の行為により結果として実害が発生してもかまわないという行為者の心理状態を言います。

- ・確信：そうなるに違いないと、自らの予測や判断を信じている思考。
- ・故意：思わしくない結果に終わることを承知の上で何かをする場合。
- ・過失：するつもりも無く、そうなるとの予測もまったく無かったのに、思わしくない結果に終わってしまうときの思考。
- ・確信犯：政治上、宗教上の自らの信念に基づき、正しい行為と信じて行う犯罪。
- ・未必の故意：思わしくない結果を事前に予測しておきながらも、なお、その行為に及んでしまうときの思考。

9. ③の「患者が治療について十分な説明を受けた上で同意すること」が正解です。

インフォームド・コンセントは、「正しい情報を得た上での合意」を意味する概念。特に、医療行為や治験などの患者や被験者が、治療や臨床試験／治験の内容についてよく説明を受け理解した上で（informed）方針に合意する（consent）ことをいいます。

10. ②の「地球よりも大きい」が誤っています。
火星は地球のすぐ外側、木星の内側に軌道をもつ赤い星です。太陽のまわりを約 700 日かけてひとまわりします。大きさは赤道直径約 6800km（地球の約半分）、主に二酸化炭素からなる大気があることが火星探査機などの観測で確認されています。
11. ⑤の「冬日：一日の最低気温が摂氏 0 度未満だった日」が正解です。
- ・熱帯夜：最低気温が 25℃以上の日。
 - ・時 雨：晩秋から初冬にかけて、降ったりやんだりする雨や雪のこと。
 - ・夏 至：一年のうちで昼の時間が最も長い日で6月22日頃
 - ・ヤマセ：6月～8月に北海道や東北、関東で吹く北東の冷たい風のこと。この風は三陸沖の親潮の上を吹いてくるので、冷たく湿った風となって上陸、冷たい霧となって長期間漂うため日射が遮られて冷害をもたらす原因となっています。
12. ④の「12,000 円で外貨預金をする際に、ドル建ての預金額が 100 ドルより少なくなる」が誤っています。
国際市場において、日本の通貨である円の相対的価値が何らかの意味で基準とみなされる水準よりも高い状態を「円高」、逆に低い水準であるとき「円安」といいます。
すなわち、今まで 1 ドル 120 円だったが、1 ドル 115 円になった場合には、円高になります。つまり、円の価値が高くなったため、より小額の「円」で 1 ドルと交換できるようになるというわけです。
- ・円高：輸入するときには、今までより安く仕入れることができるので、コストが削減できます。
輸出するときには、円が高いために買ってもらうにくくなるため、利益が減少します。
13. ⑤の「紙文書で管理されている情報は対象外である」が誤っています。
個人情報保護法は、平成 15 年 5 月公布、平成 17 年 4 月施行された法律で、個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護することが目的で制定されました。この法の対象となる事業者が遵守すべき内容は以下のとおりとなっています。
- ・個人情報を入手するときには、使用目的を本人へはっきりと示す。
 - ・この目的から外れた利用は本人の同意を必要とする。
 - ・個人情報は漏洩しないよう厳重に管理し監督する
 - ・個人情報は本人から開示の要求があったときにはこれに応じなければならない。
 - ・その際、情報が事実と異なるときには訂正や削除に応じなければならない。
 - ・個人情報を第三者へ開示するときには、本人の同意を必要とする。
14. ②の「裁判員候補に選ばれたら拒否することは一切出来ない」が誤っています。
日本の裁判員制度は、公選選挙人名簿登録者から無作為に選ばれた裁判員が裁判官と共に裁判を行う制度で、国民の司法参加により市民がもつ日常感覚や常識といったものを裁判に反映すること、裁判時間を短縮すること等を目的とし、2009 年（平成 21 年）5 月から開始される予定となっています。

裁判員制度が適用される事件は地方裁判所で行われえる刑事裁判のうち傷害致死、殺人事件などで審理に参加して証拠の取り調べを行い、有罪か無罪かの判断と、有罪の場合の量刑の判断を行うこととなります。

選ばれた裁判員候補者は、欠格事由、禁止事由、不適格事由、辞退事由など正当な理由が認められた場合以外は拒否することはできないことになっています。

15. ⑤の「2008年のサミットは日本の北海道・洞爺湖町で開催されることに決まっている」が正解です。

①：現在の正式参加国は、アメリカ、イギリス、イタリア、カナダ、ドイツ、フランス、ロシア 日本以外の8カ国。(中国は参加していません)

②：サミット開催を最初に提唱したのはフランスのジスカール・デスタン大統領。1975年11月、フランスのランブイエに、カナダ、ロシアを除く6カ国の首脳が集まって第一回目の首脳会議が開催されました。

③：過去日本でのサミットは4回、東京以外の地方開催は、2000年の九州・沖縄サミットがあります。

④：サミットは、国際的な経済的、政治的課題について討議する会議です。

16. ⑤の「お客様がおいでになりました」が正解です。

尊敬語：相手に敬意を表わすことば。

「お名前をおっしゃってください」「お荷物はおいくつですか」

丁寧語：直接相手に対して敬意を表したり、自分の品位を保つため使うことば。

「こちらが申込書でございます」

謙譲語：自分や自分の動作をへりくだって表現することで間接的に相手に対する敬意を表わすことば。

「パスポートを拝見させていただきます」

「ことばは人格を表す」といわれています。お客様に話をするときには、きれいな日本語を正しく話せるようにしてください。

また、添乗中の人間関係を円滑にするためには敬語が不可欠です。敬語を自然体で使えるようにして欲しいと思います。

- ・おいでになる：「来る」の尊敬語、相手の動作に尊敬語を用いているので正しい。
- ・お聞きしたい：「する」の謙譲語、相手の動作には用いない。
- ・お目にかかる：「会う」の謙譲語、相手が渡辺社員にへりくだることになる。
- ・いただいて：「もらう」の謙譲語なので、相手の動作には用いない。
- ・お伺い：「来る」の謙譲語なので、相手の動作には用いない。

17. ③の「ホテルの一階にある総菜・パンなどの食品売り場のこと」が正解です。

有名ホテルが、ホテルメイドのお惣菜販売に力を入れています。ホテル内の1階で、シェフなどがお惣菜を販売、これがホテイチです。デパ地下を意識し、より高級・高品質なものを求める層をターゲットに平成14年頃から出現し始めたもの。

18. ②の「即座に承諾すること」が正解です。

二つ返事とは頼まれ事に対してためらうことなく承諾する返事のこと、当事者(頼む人と承諾する人)が第三者に説明するときには使い、当事者同士の会話で、「私

は二つ返事で OK します。」といったような使い方はしません。また、二つ返事は承諾された場合など肯定的な場合に使われるので、「二つ返事で断られた。」といった使い方もあまりみられません。

二つ返事の「ふたつ」とは、「二つ目、次」という意味で使われていたことによるといわれています。すなわち、お願い（頼まれ事）の次にきたのが質問やためらいではなく承諾の返事ということで、二つ返事＝即承諾する返事＝ためらうことなく承諾する返事ということから使われるようになりました。

- ・二つ返事とまではいかないものの、最終的には快く引き受けていただきました。
- ・もともと興味があったので、二つ返事でやらせてもらいました。

19. ③の「北京—バンクーバー」が正解です。

夏季オリンピックの第1回は1896年にアテネ（ギリシャ）で、冬季オリンピックの第1回は1924年シャモニー・モンブラン（フランス）で開催されました。当初、夏季オリンピックと冬季オリンピックは同年に開催されていましたが、1994年のリレハンメル大会から2年おきに夏季大会と冬季大会を交互に開催するようになりました。次のオリンピックの開催都市は、2008年（今年）北京（中国）で夏季大会、2010年バンクーバー（カナダ）で冬季大会が開催されることは大多数の方がご存知だったようです。ちなみに2012年の夏季大会はロンドン（イギリス）、2014年の冬季大会はソチ（ロシア）で開催されることが既に決まっています。

20. ④の「団塊ジュニアが生まれたのは第3次ベビーブームに当たる」が間違いです。

団塊（だんかい）の世代とは、第二次世界大戦直後の日本において1947年から1949年頃にかけての第一次ベビーブームで生まれた世代のことをいいます。国内の総人口に占めるボリュームの大きさから、経済界からも動向が注目されています。また、彼らの子の世代は「団塊ジュニア」と呼ばれ、ともにこだわりが比較的強く、消費行動も似ているといわれています。

もともとは作家の堺屋太一氏の小説「団塊の世代」から名づけられことば。

21. ①の「25℃」が正解です。

日本では、昭和23年に制定された温泉法により、「温泉」とは「地中から湧出する温水、鉱水及び水蒸気その他のガス（炭化水素を主成分とする天然ガスは除く）で、地中から湧出の際の温度が25℃以上あるものは無条件で温泉ということになります。また25℃未満であっても定められた物質が一つ以上それぞれ定められた条件（含有量）を満たせば温泉ということになります。

《参考》温泉の種類

- ・単 純 温 泉：無色透明、無味無臭、刺激が少なく入りやすい。
岩手県花巻温泉、長野県鹿教湯温泉、岐阜県下呂温泉など。
- ・二 酸 化 炭 素 泉：清涼感があり酸味がする。気泡が肌につき全身をさわやかにする。
山形県泡の湯温泉、群馬県碓氷部温泉、大分県宝泉寺温泉など。
- ・炭 酸 水 素 塩 泉：カルシウム系：無味透明で石鹸が効きにくい。
ナトリウム系：無色無臭で肌が滑らかになる。

- 長野県小谷温泉、和歌山県白浜温泉、佐賀県嬉野温泉など。
- ・塩化物泉：しょっぱくてべとつくが、よく温まる。
北海道定山溪温泉、静岡県熱海温泉、石川県片山津温泉など。
- ・硫酸塩泉：無色透明で苦い。石鹼が効きにくい。
群馬県法師温泉、静岡県湯ヶ野温泉、石川県山中温泉など。
- ・含鉄泉：鉄分が多く参加するので、浴室の周囲は茶褐色になりやすい。
福島県岳温泉、群馬県伊香保温泉、兵庫県有馬温泉など。
- ・含アルミニウム泉：肌がすべすべになる。石鹼が効きにくい。
北海道恵山温泉、群馬県万座温泉、鹿児島県林田温泉など。
- ・硫黄泉：卵が腐ったような臭いで白濁の湯。石鹼が効きにくい。銀や銅が変色。
北海道登別温泉、栃木県日光湯元温泉、長崎県雲仙温泉など。
- ・酸性泉：酸味があり肌に刺激がある。殺菌力が強い。石鹼が効きにくい。
青森県酸ヶ湯温泉、秋田県玉川温泉、群馬県草津温泉など。
- ・放射能泉：いわゆる放射能とは違い人体に害はない。よく温まる。
宮城県遠刈田温泉、山梨県増富温泉、鳥取県三朝温泉など。

22. ⑤の「高松塚古墳」が正解です。

高松塚古墳は、奈良県明日香村に位置する古墳。7世紀末から8世紀初頭にかけて築造された古墳で1972年に極彩色の女子群像などが描かれている壁画が発見されたことで一躍注目されました。その後、明らかになったカビの発生と劣化が進む国宝の壁画を外に出して修理・保存するため、遺跡である石室を解体するという世界でも例の無い作業が2006年に開始されました。2007年6月には、「飛鳥美人」などが描かれた石など計12枚の壁石の移動が終了、10年かけて保存修理が行われ、修理完成後は元の古墳へ戻される予定となっています。

- ・石舞台古墳：奈良県明日香村にある7世紀初頭の古墳。曾我馬子の墓と推定されていますが、まだ特定する決め手はないようです。
- ・キトラ古墳：奈良県明日香村にある7世紀末ごろの壁画古墳。古墳の天井に描かれている天文図は東アジア最古の現存例であり、青龍、白虎、玄武、朱雀の四神がすべて現存している例は国内初といわれています。四神の下に人身獣首の十二支像も描かれており、歴史的、学術的にも価値の高いものとされています。
- ・応神天皇陵：15代応神天皇（仁徳天皇の父）の陵。幅60m～80mの濠をもつ巨大古墳で面積では仁徳陵について全国第2位ですが、体積では日本最大といわれています。
- ・藤ノ木古墳：奈良県法隆寺近く位置する円墳。6世紀後半の埋葬儀礼を解明するうえにおいて貴重な資料を提供したばかりでなく、当時の文化の国際性をも示すきわめて重要な古墳といわれています。

23. ④の「傘寿—米寿—卒寿—茶寿」が正解です。

長寿のお祝い（賀寿祝い）は、室町時代の頃からあったようです。賀寿の中でも一番知られているのは還暦のお祝いでしょう。他にも長寿のお祝いは年齢によって下記のようにさまざまなものがあります。

- ・還暦（数え 61 歳）：「十干」「十二支」の組合せで暦を数えると、干支は 60 年で一巡し、数えで 61 歳になると生まれ年と同じ干支に還るということから、還暦といわれるようになったといわれています。
 - ・古希（70 歳）：中国の詩人杜甫の詩「曲江」にある「人生七十古来稀也」からついた名称です。
 - ・喜寿（77 歳）：「喜」の字を草書で書くと「七十七」と読めることから、こう呼ばれるようになりました。また喜寿は「喜の字の祝い」ともいわれているようです。
 - ・傘寿（80 歳）：「傘」の略字が「八十」と読めることからこう呼ばれています。
 - ・米寿（88 歳）：「米」という字が「八十八」と分解できることからこうこのように呼ばれています。
 - ・卒寿（90 歳）：「卒」の略字は「卒」となり、「九十」と読めることから、この名がつけられました。
 - ・白寿（99 歳）：「百」の字から一をとると「白」になり、あと一歳で百歳になることからこう呼ばれています。
- 一般に百歳以上のお祝いは「百賀」を用い、百一歳は「百一賀の祝い」というようになっているようですが、なかでも次のように呼ばれているものもあります。
- ・茶寿（108 歳）：「茶」という字を分解すると、「廿」と「八十八」となり、すなわち、 $20+88=108$ から。
 - ・皇寿（111 歳）：「皇」は「白」と「王」に分解でき、「白」は 99、「王」は十と二で 12、すなわち、 $99+12=111$ から。
 - ・珍寿（112 歳以上）：112 際を超えるのはとても珍しいので、「珍寿」ともいわれています。

第4問

第4問 次の1～7はいずれも日本における歴史上有名な戦（合戦）です。A欄には戦いの名称、B欄には戦いに関係のある人物名、C欄には戦いに関係のある語句、D欄には戦いが行われた場所がある現在の都道府県名が記されています。それぞれ(①)～(⑩)に当てはまる最も適当なものを下記の語群の中から選び、その記号を解答欄に記入してください。

	A (戦の名称)	B (人物名)	C (語句)	D (都道府県名)
1.	(①)	武田信玄・上杉謙信	(⑤)	長野県
2.	長篠の戦	織田信長・武田勝頼	(⑥)	愛知県
3.	(②)	徳川家康・石田三成	(⑦)	岐阜県
4.	鳥羽伏見の戦い	徳川慶喜・大久保利通	(⑧)	(⑩)
5.	屋島の戦い	源義経・平宗盛	(⑨)	香川県
6.	(③)	織田信長・明智光秀	三日天下	(⑩)
7.	(④)	織田信長・今川義元	敦盛の舞	愛知県

(語群)

ア 桶狭間の戦い	イ 関が原の戦い	ウ 川中島の戦い
エ 本能寺の変	オ 壇ノ浦の戦い	カ 応仁の乱
キ 白虎隊	ク 扇の的	ケ 新撰組
ク 敵に塩を送る	コ 敵に塩を送る	
サ 天下分け目の戦い	シ 天王山	ス 鉄砲隊
セ 福島県		
ソ 京都府	タ 山口県	チ 大阪府
ツ 三重県		

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）が身につけているかどうか。
2. 上記の趣旨に準じて、今年度は日本の歴史上有名な戦い（合戦）に焦点を当ててみました。

解答のポイント（解答）

第4問	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
	ウ	イ	エ	ア	コ	ス	サ	ケ	ク	ソ

解 説

- 出題されている合戦、古戦場等は小・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ものばかりのほうです。
 - ここに出題されているものは、テレビのドラマ等で舞台になったものも多く、従って添乗中にお客様との会話の中にもしばしば出てくるのではないかと思います。
 - 全体的には出題者が想定していたよりはよく出来ていたと感じました。
- 以下に出題した各合戦についての補足説明を記しておきます。

- (1) 川中島の戦い：戦国時代に甲斐の武田信玄と越後の上杉謙信との間で、北信濃の支配権を巡って行われた数次の戦い。いずれの戦いも千曲川と犀川が合流する中州である川中島で行われたことから川中島の戦いと総称されています。
今川・北条両氏の「塩留め」による武田領内の領民の苦しみをみて、義を重んじる上杉謙信は越後から信濃へ塩を送り武田氏とその領民を助けたといわれています。このことから、敵対関係にある相手でも、相手が苦しい立場にあるときには助けてあげることを「敵に塩を送る」というようになりました。
- (2) 長篠の戦い：1575年に行われた、織田信長・徳川家康連合軍と武田勝頼軍の合戦。
武田軍の天下無敵といわれた騎馬軍団による波状攻撃に対し、織田・徳川連合軍は三千挺もの鉄砲隊の一斉射撃で迎え撃ち、武田軍は壊滅的な打撃を受けて敗退しました。この戦いを機に、戦国期の戦闘形態は騎馬による個人戦から鉄砲隊を組織した集団戦法へと移行していったとされています。
- (3) 関が原の戦い：豊臣秀吉の死後、徳川家康を中心とする派と石田光成を中心とする派の間の戦い。この戦いで勝利した家康は政権を完全に掌握し、徳川氏の覇権を確立することになります。
日本全国のほとんどの大名を徳川派と豊臣派に二分したことと、戦い後に情勢が徳川氏に完全に傾いたことから「天下分け目の戦い」とも呼ばれています。
- (4) 鳥羽伏見の戦い：1868年、旧幕府勢力の一扫を図る薩摩藩・長州藩を中心とする新政府軍とこれに対抗する会津藩・桑名藩を主力とする旧幕府軍が、京都南方の鳥羽と伏見でついに武力衝突を起しました。旧幕府軍は兵力で新政府軍に勝っていましたが、その装備は旧式のものも多く、新型の洋式銃で武装した新政府軍に思わぬ苦戦を強いられ、さらに、官軍であることを示す「錦の御旗」が新政府軍に掲げられると、旧幕府軍のほとんどが戦意を喪失、土方歳三率いる新撰組も力及ばず敗走。この戦いは新政府軍の勝利に終わりました。
- (5) 屋島の戦い：一の谷の戦いに敗れ屋島に逃れた平氏に対し、1185年、義経は頼朝から出陣の命を受け、ここ屋島で奇襲攻撃をかけ平家を打ち破りました。敗れた平家

は西の壇ノ浦へと落ち延びていきます。

那須与一が平家の女官の前で見事扇を打ち落とした話や、義経の八艘跳びの話がこのときに生まれています。

(6) 本能寺の変：1582年、織田信長の重臣明智光秀が謀反を起こし、京都の本能寺にいる主君織田信長を攻め、自刃させた事件。この後光秀は、秀吉との山崎の戦いに敗れ、京都で政務を執ったのがわずか11日間と短かったため「三日天下」と呼ばれています。

(7) 桶狭間の戦い：大軍を引き連れて尾張に侵攻した駿河の今川義元に対し、尾張の織田信長は10分の1程ともいわれる軍勢で本陣を急襲し、今川義元を討ち取って今川軍を敗走させた歴史上最も華々しい逆転劇といわれた非常に有名な戦い。今川氏はこの戦いを契機に没落し、織田氏はこれ以降畿内制覇に向かって急成長していったことで、戦国時代の重要な転機となりました。

桶狭間に出陣するにあたり幸若舞いの「敦盛」を信長自ら謡い舞ったことはあまりにも有名なで、信長の登場する小説や時代劇にもしばしば登場しています。

第5問

第5問 次の(1)～(10)は、いずれも日本の都道府県を代表する食べ物(名産品、特産品、名物・郷土料理等)を記載したものです。

それぞれ(1)～(10)はどこを代表するものでしょうか。

最も適当な都道府県名を漢字で解答欄に記入してください。

また、巻末資料(一般教養第5問解答用日本白地図228ページ)の地図上、ア～ヒよりそれぞれ該当する都道府県を選び、記号で答えてください。

- | | |
|------------------------|-----|
| (1) 祭りずし、ママカリ、吉備団子 | () |
| (2) ほうとう、ぶどう、ワイン | () |
| (3) チャンプルー、泡盛、ちんすこう | () |
| (4) 湯豆腐、八つ橋、いもぼう | () |
| (5) 石狩鍋、三平汁、ルイベ、 | () |
| (6) もんじゃ焼き、深川めし、雷おこし | () |
| (7) 皿うどん、ちゃんぽん、卓袱料理 | () |
| (8) 鱒のすし、ホタルイカ、昆布ヰめ | () |
| (9) 皿鉢料理、かつお節 | () |
| (10) きりたんぼ、しょつつる鍋、ハタハタ | () |

* 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の中から選ぶ問題として出題

出題の趣旨

1. 添乗員である前に社会人としての教養が身についているかどうか。
2. 日本の有名な郷土料理、特産品等についての知識を問う。

解答のポイント（解答）

第 5 問		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	答	岡山県	山梨県	沖縄県	京都府	北海道
	記号	ツ	ケ	ヒ	タ	ア
		(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
	答	東京都	長崎県	富山県	高知県	秋田県
	記号	ク	ノ	コ	ナ	ウ

解 説

- 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名物、名産品、郷土料理などの食べ物に焦点を当ててみました。
- パッケージツアーの特色の一つとしてその土地の郷土料理を楽しんでもらうことを目的とした旅行もますます増加しているようです。
- 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、お客様から質問されたり、添乗先が国内・海外に関わらずお客様との会話の中にしばしば出てくるのではないかと思います。そのとき正確に返答ができる、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でしょう。
- 全体的には正解率はよかったように思います。ただし、都道府県の位置関係を地図上で正しく認識できていない人が少なくなかったのには驚かせられました。
- 以下に出題した郷土料理のいくつかについて補足説明を記しておきます。

(1) 岡山県

- ・祭りずし：各種海の幸と野菜等を使い、錦糸卵を散らした色鮮やかな寿司。

(2) 山梨県

- ・ほうとう：平打ちのうどんをかぼちゃなど野菜とともに味噌仕立ての汁で煮込んだ麺料理の一種。武田信玄の陣中食に起源をもつとする説もあります。

(3) 沖縄県

- ・チャンプルー：野菜や豆腐などを炒めた沖縄の郷土料理。「ゴーヤチャンプルー」「ソーミンチャンプルー」のように主な材料の名を冠して呼ばれることが多い。

(4) 京都府

- ・いもぼう：京料理として名高い、京都市の伝統料理。
海老芋と棒鱈を炊き合わせたもの。海老芋は里芋の一種、唐芋を九州から京都に持ち込んだのが始まり、棒鱈は真鱈を干したもの。

(5) 北海道

- ・石狩鍋：土鍋に味噌又は醤油仕立ての昆布だしをつくり、ぶつ切りのサケを野菜、焼豆腐、こんにゃくなどとともに煮たもの。
- ・三平汁：サケ、タラ、ニシンなどを大根ジャガイモなどの野菜と一緒に塩味で煮た、いわば塩汁（しょつつる）。酒粕を使うのが特徴。

(6) 東京都

- ・深川めし：丼に盛ったご飯の上にアサリとねぎを味噌で煮込んでかけたもの。
江戸時代にアサリ漁が盛んであった頃、隅田川河口の深川辺りで忙しい漁の合間に漁師が生み出したものとか。
忠七めし（埼玉）、さよりめし（岐阜）、かやくめし（大阪）、うずめめし（島根）とともに日本五大銘飯の一つとして知られているようです。

(7) 長崎県

- ・卓袱料理：大皿に盛られた料理を、円卓を囲み味わう料理のこと。和食、洋食、中国料理の要素が互いに交じり合っていることから、和華蘭料理（わからんりょうり）とも評されているとか。

(8) 富山県

- ・鱒のすし：昔ながらの竹の曲げものの器に、緑の笹の葉に包まれた美しい薄紅色の鱒の切身が色鮮やかな富山を代表する郷土料理。

(9) 高知県

- ・皿鉢料理：九谷焼や伊万里焼の大皿に、タイ、かつお、貝の刺身、組み物（煮物、焼き物、揚げ物）、寿司（さばの姿寿司や魚の押し寿司等）を盛りつけた宴会料理。

(10) 秋田県

- ・しょつつる鍋：しょつつる（塩汁）とは、秋田名物のハタハタを塩漬けにして1年以上かけて作った塩汁のこと。この塩汁を薄めて魚や野菜を煮たものがしょつつる鍋。

第6問

第6問 次の(1)～(7)はいずれも最近の新聞・テレビ等によく出てくる言葉です。この中から3つを選び、それぞれの言葉の内容について(50～70文字程度)記述してください。

- (1) 官製談合
- (2) アカウンタビリティ
- (3) 円キャリートレード
- (4) カーボンオフセット
- (5) ジェネリック医薬品
- (6) エンゼルプラン
- (7) ツバル

* 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. 添乗員は、社会人としての教養（一般常識）を身につけていることが大切であるという考え方から「歴史、地理、社会および時事に関する基本的な時候」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、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(例)のポイント

(1) 官製談合

国や地方自治体による公共事業の発注時に行われる競争入札において、公務員が談合に関与して、官庁と業者が一緒になって落札者と落札価格を事前に決めてしまうなどの不公平な形で落札業者が決まる仕組みのこと。

入札したいを出来レースにしてしまうことになり、本来、競争原理で落札者を決め、より効果的な支出をするための入札制度の意味がなくなってしまうことや談合による官と民の癒着が大きな問題となっています。

(2) アカウンタビリティ (Accountability)

日本語の訳は「説明責任」で、政府・企業・団体などの社会に影響力を及ぼす組織で権限を行使する者が、株主や従業員といった直接的関係を持つ者だけでなく、消費者・地域住民など、間接的関わりを持つすべての人・組織にその行動や権限行使の予告、内容、結果等の報告をする必要があるとする考えをいいます。

行政機関や企業の倫理としてここ数年大きく浮上してきたことばです。

(3) 円キャリートレード

低金利の円で投資資金を調達し、それを外資に換えて高い収益が期待できるものに投資する手法のことをいいます。ここ1～2年、円キャリートレードで調達した資金の多くが商品市場へと向けられ、原油や金などの商品相場が大きく押し上げられることになっているようです。

この円キャリートレードが行われる条件としては、日本の低金利状態が長期間続くという見方が出来ることに加え、将来的に為替相場が円安に揺れる可能性が高いという見方ができることも必要になります。というのは、円キャリートレードは、円を外貨に換える時点の為替相場とその外貨を再び円に換える時点の為替相場との為替差益を狙う取引だからです。

(4) カーボンオフセット (Carbon Offset)

日常生活による二酸化炭素の排出を相殺するために、自ら排出した二酸化炭素の量を何らかの方法で計算し、その結果に応じて二酸化炭素の吸収に寄与する環境保護事業（植林、森林保護、代替エネルギーの開発や利用など）に対して、相応分の寄付などを行う仕組みをいいます。

2005年にイギリスの航空会社が、航空機を利用することで発生する二酸化炭素を植林で相殺しようと、搭乗者たちに植林への募金を呼びかけたことから、他の航空会社にも広がりを見せています。

(5) ジェネリック医薬品

「新薬」として最初に発売された薬は特許に守られ、開発したメーカーが独占的にその薬を製造販売することができます。ところが、20～25年の特許期間が切れると、他のメーカーも同じ成分、同じ高価の薬を製造できるようになります。これが「ジェネリック医薬品」で、その価格は新薬の2～8割に設定されています。

日本におけるジェネリック医薬品のシェアは20%前後で、欧米の50～70%と比較するとその普及率はかなり低いものとなっています。しかし、ここ数年、国の方針としてジェネリック医薬品の使用促進が掲げられ、国立病院や大学病院などで採用が相次ぐようになり、また患者側の希望によってもジェネリック医薬品の利用ができるなど状況は大きく変わってきています。

「ジェネリック (generic)」とは、「一般的な」「普及した」という意味。欧米では商品名ではなく、薬の有効成分である一般名（ジェネリックネーム）で処方することから「ジェネリック医薬品」と呼ばれています。

(6) エンゼルプラン

国がつくった「子育て支援のための総合計画」のこと。

もっと安心して子供を生み育てることのできる環境をつくり出すために、国が平成6年に発表した計画で、重点目標として、①子育てと仕事の両立支援の推進、②家庭での子育て支援、③子育てのための住宅と生活環境の整備、④ゆとりある教育の実現と健全保育の推進、⑤子育て費用の軽減、などが挙げられています。

(7) ツバル

人口が1万人、英国女王を元首とする立憲君主国。平均海拔は2メートルで、サンゴ礁に土が堆積した九つの島からなっています。潮位が高くなる時期には海水が浸

食し各地で浸水の被害も。最近では飲料水用の地下水にも海水が入り込み、地面にしみ出した塩分で農作物に大きな被害が出ているなど問題は深刻化しています。地球温暖化の影響も少なくないようで、地球規模での対策も要望されています。

解説

- 時事用語の説明について、今年度の出題が新聞、テレビにおいて特に大きな問題になった事例（官製談合、円キャリーレートなど）、および身近な事例（ジェネリック医薬品、エンゼルプランなど）であったためか、大多数の受験者が概ね適切な記述をしていたように見受けられました。
- 毎年のように解説の部分で記載していますが、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つているものです。
- 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ありません。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。
- 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おります。皆さんもご存知のとおり、国内、海外を問わず最近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つています。
- 官製談合、ジェネリック医薬品、ツバルを選択した受験者が多く、各用語のイメージは概ね理解されているように感じられました。
- 一方、少数ではありますが、円キャリートレード、アカウントビリティー等も選択されていますが、これらの経済用語の理解はかなり不足しているものと感じられた。
- 官製談合：不正行為、官と民の癒着などの概要は理解されているようでした。
- ジェネリック医薬品：安い薬であるとのイメージが理解されているように感じられました。
- ツバル：概ね正しい理解がされているようでした。
- エンゼルプラン：出来ちゃった婚との解釈（理解）も散見され、一定の選択はされたものの意外にも理解不足というか誤解釈している受験者も見受けられました。
- 過去の試験においてほとんど○×、4択で過ごしてきたこと、パソコン、携帯電話の普及などで日常生活において文字を書く習慣がますます薄れているものと思われる。
- 記述に際して全体的に、仮名書き、誤字、当て字が相変わらず多く見られました。これは、過去の試験においてほとんど○×、4択で過ごしてきたこと、パソコン、携帯電話の普及などで日常生活において文字を書く習慣がますます薄れてきていることが大きな理由の一つになっているものと思われる。

■ 英 語 ■

平成 17 年度から、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ています。

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。

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のすべてあるいは大部分を聞き取っ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中の重要語句のみ聞き取り記入することが求められ、その他の語句は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 SITUATION では、海外添乗中に遭遇しがちな状況で日本人添乗員 (女性) と現地の関係者 (男性) が英語で話をしています。それぞれの SITUATION で、会話に続いて、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。問題用紙にメモを取りながら聞いてみましょう。会話 → 質問 → ディクテーション (2 度読み上げます) の順に、SITUATION #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 SITUATION #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。一回目の聞き取りで解答が記入できて、訂正の必要がないと思う方は、問題 2 以降に進んでいただいて結構です。

[SITUATION #1]

A conversation between the tour conductor and an airline counter clerk at the airport.

Counter Clerk: Yes, may I help you?

Tour Conductor: Hello, I'm the tour leader from Kochi Travel. My group would like to check in. We're flying to Stockholm, before going to London and Madrid.

CC: Do you have their passports and tickets.

TC: Yes, here they are.

CC: I'm afraid there is a problem. The flight has been overbooked and we can not

seat your entire group. Some can take this flight, but the rest will have to go via Moscow, although if they are willing to wait a few hours, they can go by way of Oslo or Amsterdam.

TC: But we can't split up the group. Some are old, and there are many families traveling together.

CC: I'm sorry, but all of the seats are taken.

Question No. 1: What is the first stop on the tour's itinerary?

- a. London
- b. Stockholm
- c. Madrid
- d. Oslo

Question No. 2: What city can some group members travel via to get to their destination right away?

- a. Amsterdam
- b. Madrid
- c. Moscow
- d. London

Dictation: But we can't split up the group. (* 下線部はあらかじめ解答用紙に記載されていた語句です。それ以外の語句のみ記入することを求めています。以下の問題も同様です。)

[SITUATION #2]

A conversation between the tour conductor and a desk clerk at a hotel.

Desk Clerk: Welcome to the Excelsior Hotel

TC: Thank you. We are the Kochi Tour from Japan with 22 people. We would like to check in, please.

DC: Ah, yes. We have set aside 11 twin rooms for you.

TC: 11 twin rooms? But we reserved eight twins and six singles.

DC: I'm sorry, there must have been a mistake. All our singles are booked.

TC: But there are three single men and three single women, including myself. We can't make an unmarried man and woman share a room, and as the tour conductor I can't share a room with a customer.

DC: I'm sorry, but there's nothing we can do.

Question No. 1: How many people have to stay in twin rooms?

- a. 11
- b. 16
- c. 8
- d. 22

Question No. 2: How many single people are in the group?

- a. 6
- b. 22
- c. 11
- d. 14

Dictation: We can't make an unmarried man and woman share a room.

[SITUATION #3]

A scene at a hospital emergency room.

Nurse: May I help you?

TC: Yes. My name is Yamashita. I'm the leader of a tour from Japan. Two of our tour members are ill and need to see a doctor.

N: What seems to be the matter with them?

TC: One has a stomachache and has felt uncomfortable all day. The other feels nauseous.

Question No. 1: What is the matter with the first tour member?

- a. Pain in her knees
- b. Pain in her stomach
- c. Pain in her appendix
- d. She is about to give birth

Question No. 2: What is the matter with the second tour member?

- a. He feels dizzy.
- b. He has a cold.
- c. He has a backache.
- d. He feels like vomiting.

Dictation: Two of our tour members are ill and need to see a doctor.

[SITUATION #4]

A conversation at a police station.

Desk Sergeant: Can I help you?

TC: Yes. I'm leading a tour from Japan and two of our members found some of their things missing when they returned to the hotel this afternoon.

DS: What was taken?

TC: One is missing a tie clip and some souvenirs he bought a few days ago, and the other can't find some jewelry and her extra traveler's checks.

DS: Anything else?

TC: Oh, yes. He can't seem to find his iPod, while she is missing her video camera.

DS: Are they insured?

TC: Some of the things are, and she can call American Express to get new traveler's checks. But they are very upset because some of the things had sentimental value. The jewelry has been in her family for several generations, and the tie clip was given to him by his company for 20 years of service to the firm. He can buy new souvenirs, but she can't afford to buy a new video camera.

Question No. 1: What was taken from the man's room?

- a. Souvenirs and a video camera
- b. Jewelry and an iPod
- c. An iPod and souvenirs
- d. Traveler's checks and a tie clip

Question No. 2: Which of the items can be replaced easily?

- a. Tie pin
- b. Jewelry
- c. Video camera
- d. Souvenirs

Dictation: Some of the things had sentimental value.

[SITUATION #5]

A telephone conversation with the manager of a restaurant.

Manager: Le Bistro. Can I help you?

TC: Yes, I would like to make a reservation for lunch this afternoon for my tour group. We're staying at the hotel just across the street from you.

M: Of course. How many in your party?

TC: There are 22 of us all together, but five want to eat at the hotel restaurant, which is famous for its Italian food. So I would like to make a reservation for 17.

M: Certainly. Is there anything special you would like us to arrange?

TC: Yes. Five in the group are vegetarians so they'll have the vegetable medley, six want fish so they'll have the flounder special, four are meat eaters so they'll have the sirloin steak and two will have the salad plate.

M: All right. We start to serve lunch at 12:00 p.m. We'll be expecting you.

Question No. 1: Where do five members of the tour want to eat lunch?

- a. At an Italian restaurant downtown
- b. At a restaurant in the hotel
- c. At Le Bistro
- d. At a restaurant across the street from the hotel

Question No. 2: What type of fish did the tour conductor order?

- a. salmon
- b. tuna
- c. flounder
- d. sardine

Dictation: Is there anything special you want us to arrange?

[SITUATION #6]

A conversation between the tour conductor and the tour bus driver.

TC: Hello, John. Are you ready to take us out today. The schedule is very full.

Bus Driver: Ready whenever you are. Where are we going?

TC: First, we're off to see the Empire State Building, and then we head to the United Nations. Following that, we're going to pass by St. Patrick's Cathedral, Fifth Avenue, the Guggenheim and the Metropolitan Museum, Then, it's off to Chinatown for a late lunch, and to a famous cafe in Greenwich Village, followed by a bagel store on the lower East Side where we can buy some deli food for tomorrow's picnic.

Question No. 1: Where is the tour going right after the Empire State Building?

- a. Guggenheim Museum
- b. Fifth Avenue

- c. St. Patrick's Cathedral
- d. United Nations

Question No. 2: What type of food will the tour have for lunch?

- a. Chinese
- b. Italian
- c. Deli
- d. New York-style

Dictation: We can buy some deli food for tomorrow's picnic.

[SITUATION #7]

A conversation between a female tour conductor (TC1) and a male tour conductor (TC2).

TC 1: How is your tour going so far?

TC 2: It's been a disaster. Things started to go wrong from the very beginning.

TC 1: What happened?

TC 2: When we got to the airport, we found out that our flight was overbooked, and I had to split the group in half, with 11 coming here on a direct flight to Stockholm as scheduled and the rest flying via Moscow.

TC 1: What a headache!

TC 2: Then the airline lost the luggage of everyone who flew via Moscow. They received some money for each day the luggage was missing.

TC 1: That must have been awful.

Question No. 1: How many people are in the group Tour Conductor 2 was leading?

- a. 10
- b. 15
- c. 22
- d. 26

Question No. 2: Why did some tour group members receive compensation from the airline?

- a. The airline forced them to take another flight to their destination.
- b. The airline lost their bag.
- c. The airline hotel did not honor their room reservations.
- d. They became ill because of the airline's inconvenience?

Dictation: Things started to go wrong from the very beginning.

[SITUATION #8]

A conversation between the tour conductor and the owner of a souvenir shop.

TC: We are thinking about bringing our tour group to your store tomorrow for some shopping. They are interested in buying souvenirs for people back home as well as for themselves.

Owner: We'd be glad to help.

TC: I've heard that many of the brand-name goods sold in the city are fakes.

O: Yes, that's true. But everything in this store is genuine.

TC: Can we get a group discount.

O: You can on the less expensive items, but not on the things on the second floor.

Question No. 1: What is the tour conductor afraid of?

- a. Buying genuine goods.
- b. Buying fake goods.
- c. Buying authentic goods.
- d. Buying bona fide goods.

Question No. 2: What items can the tour members receive a group discount on?

- a. Some items that are on sale on the second floor
- b. Local handicrafts
- c. Fake items
- d. Cheap items

Dictation: They are interested in buying souvenirs for people back home.

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 (以下は、リスニングの正解、ディクテーションは問題文を参照)

問題 1					
SITUATION #1	正解	SITUATION #4	正解	SITUATION #7	正解
Question No.1	b	Question No.1	c	Question No.1	c
Question No.2	c	Question No.2	d	Question No.2	b
SITUATION #2	正解	SITUATION #5	正解	SITUATION #8	正解
Question No.1	d	Question No.1	b	Question No.1	b
Question No.2	a	Question No.2	c	Question No.2	d
SITUATION #3	正解	SITUATION #6	正解		
Question No.1	b	Question No.1	d		
Question No.2	d	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ありません。

英語はすべて現地ガイド任せにしてしまう添乗員ではなく、現地の人たちと親しく話したり、積極的に交渉をしたりするために、会話力をつける努力をしましょう。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。また旅行と添乗業務に関連の深い語句や言い回しを覚えていくことと、正しい文型(=構文)を学ぶことによって、聞き取り理解する力がさらに増してきます。

全体の正答率はリスニングが 64.6%、ディクテーションが 50.8%でした。昨年のリスニング 82.1%、ディクテーション 62.1%と比べると、かなり正答率が下がったこととなりますが、昨年は『添乗英語教本』からの出題で、1度ならず学習したはずの会話文だったための好成績だったのでしょう。今回はオリジナルの会話文でしたので、添乗の現場でのリスニングの実力が試されたこととなります。その意味では、残念ながら低い正答率でした。

SITUATION #3 の No. 2 の正答率が 29.2%と低かったのは、“nauseous”「吐き気を催させる=vomiting」の意味が分からなかったためでしょうか？ 身体の不調や病気の表現は大事ですから、きちんと学んでおきましょう。

その他の文章では難しい言葉はなかったでしょうから、SITUATION #2 の No. 1 (正答率 25.0%) と SITUATION #8 の No. 2 (12.5%) の低調ぶりは意外でした。

ディクテーションの採点では、軽微な間違いの人にも 1 点を与えました。正答率は最高で SITUATION #3 の 66.7%と低調でしたが、なかでも低かったのは、SITUATION #1 (45.8%) と SITUATION #2 (20.8%)。SITUATION #5 の“you want us to arrange”の“us”を抜かした人が多かったですが、“us”のあるなしで誰が手配をするのが違ってしまいます。文意を正しく理解して解答して欲しかった。

問2. 慣用的な表現と作文の問題 (6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。

- ① Please take care when opening overhead lockers () a heavy item falls out and causes injury.
a. in fact b. in case c. to be sure d. for the reason
- ② This tour is operated in English () otherwise stated.
a. unless b. if c. whenever d. whether
- ③ Consider removing anything that could be considered as (), or may arouse suspicion at a security screening checkpoint.
a. breakable b. important c. counterfeit d. threatening
- ④ Check in procedures are simple and quick. With e-ticket you can use check in at ba.com or an airport check in kiosk, where ().
a. you are b. appropriate c. available d. you go
- ⑤ Make sure to get () for the medicine you buy because our insurance will pay for it.
a. a receipt b. an invoice c. a payment d. a bill
- ⑥ It is true of course that you need to declare goods that exceed the duty-free ().
a. permission b. maximum c. allowance d. limits

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、プロとして恥ずかしくない程度の表現力はつけて欲しいもの。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
①	b
②	a
③	d
④	c
⑤	a
⑥	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、① (79.2%) と⑤ (83.3%)。逆に、低かったのは② (45.8%)、③ (37.5%)、④ (33.3%) の3問。②は、“unless otherwise stated”「別の記述がない限り」というよく使われる表現です。③は“security screening checkpoint”が空港などのセキュリティチェックのことだと分かれば、「危険物を除去する」という文意がつかめたはずで

問3. 語句の問題（6問、配点@3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。

- ① Nowhere is this more true than in Napa Valley and Sonoma County, America's most prominent wine regions.
- a. outstanding b. promoted c. productive d. long-established
- ② Miss Lin works for IBM. What a coincidence! I work in a computer company, too.
- a. events or circumstances occurring together by chance
b. something important happening unexpectedly
c. something marvelous caused by a supernatural power
d. something proving of mutual benefit
- ③ Click Here for comprehensive travel information for all 390 National Park Service areas in America.
- a. reliable b. wide-ranging c. useful d. detailed
- ④ Combining supreme comfort, modern conveniences and impeccable service, this property in San Francisco welcomes you for an unforgettable vacation.
- a. exceptional b. excellent c. incomparable d. faultless
- ⑤ The whole ambience of the restaurant has changed.
- a. furnishings b. atmosphere c. menu d. reputation
- ⑥ This site has the remains of monuments such as the Roman city of Aquincum and the Gothic castle of Buda, which have had a substantial influence on the architecture of various periods.
- a. important b. undoubtedly c. considerable d. continuing

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
①	a
②	a
③	b
④	d
⑤	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%分かる必要はありませんが、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、② (58.3%) と⑤ (62.5%) だけでした。① (20.8%) “prominent” 「突出した、卓越した」の同義語“outstanding”、⑥ (37.5%) “substantial” 「十分な、たっぷりした」の同義語“considerable”が分からなかった人が多かったのは残念ですが、③ (4.17%) “comprehensive” 「包括的な、広範囲な」の同義語 “wide-ranging”の正解者が少なかったことも意外でした。

④の “impeccable service” 「申し分のないサービス」は、ちょっと難しかったのでしょうか、なんと正解者なしという結果だったのには驚きました。

これらの語句は、会話にはあまり出てこないでしょうが、観光パンフレットや観光施設の説明などによく使われるものです。現地で入手する資料などに目を通したりする際に、知らなかった語句を積極的に覚えるようにしてみましょう。

問 4. 慣用的表現の正誤問題（5問、配点@2点）

以下の日本文につき、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。

- ① 冷房が効きすぎているんですが。 — I'm afraid the air-conditioner is too strong.
- ② ドアチェーンをかけておいてください。 — Please fasten the door chain.
- ③ ちょうど 100 ドルになります。 — The total comes to just \$100.
- ④ （体質的に酒を）飲めないんです。 — I can't handle alcohol.
- ⑤ 責任者は誰ですか？ — Who is the responsible person?

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
①	×
②	○
③	×
④	○
⑤	×

解説

（カッコ内の数字はそれぞれの正答率）

会話的表現の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、必ず文章ごと覚えておきましょう。全体に低調でした。

①の（16.7%）は意外。「強い・弱い」は機械ではなく、「空調」の効き具合のことですから、“air-conditioning”と言うのが正しい。②（25.0%）の“fasten”は「(物と物を、物と場所を) しっかり固定する」という意味で、「シートベルトを留める」にも「ドアチェーンをかける」にも使います。③（37.5%）の文章は「合計額はたったの 100 ドルです」という意味。“just”は、日本人が間違えやすいことばのひとつ。「たったの～、～だけ（しかない）」という意味で使われることが多く、“I have just \$200.”「200 ドルしかもっていません」のように使われます。「ちょうど 100 ドル」という意味なら、“exactly \$100”と言うと

よいでしょう。⑤ (50.0%) はちょっと難しかったかも知れませんが、“responsible”には「責任がある」と「責任感のある、信頼できる」の両方の意味があり、“the responsible person”はネイティブ・スピーカーの耳には「責任感のある人」というように聞こえます。「その場の責任者は誰？」であれば、“Who’s in charge?”がごく一般的な言い方です。

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 (4問、配点@3点)

以下の英文は、観光ガイドから引用したものである。(1)～(4)に当てはまる最も適切な語句を、それぞれ選択肢 a～j から1つ選んで解答欄に記入しなさい。

① Once the capital of Prussia and leading cultural center of the 1920s, today the new capital of Germany is characterized by its dazzling modernity and breathtaking architecture. Berlin is reinventing itself once again. Few cities have been shaped to such an (1) by history and undergone as much major transformation as Berlin.

② Stargazing from Mauna Kea. A jacket, beach mat, and binoculars are all you need to see every star and planet in this ultra-clean atmosphere, where the (2) is so high that 11 nations have set up telescopes (two of them the biggest in the world) to probe deep space.

③ Florence gave (3) to the Renaissance and changed the way we see the world. For centuries it has captured the imagination of travelers, who have come seeking rooms with views and phenomenal art.

④ Coffee is a huge part of Seattle's cultural (4). Although Starbucks has enough local fans to support quite a few branches within the city, it's not about the 'bucks at all.

- a. effect b. background c. start d. extent e. identity f. attraction
g. sky h. birth i. visibility j. influence

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
①	d
②	i
③	h
④	e

解説

(カッコ内の数字はそれぞれの正答率)

添乗員の常識も働かせて考えてみよう。英語を使えるということは、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(1)(4.2%)は、古くて新しいドイツの首都ベルリンの説明ですが、“Few cities have been shaped to such an (1) by history...”の「ベルリンのように…歴史に形作られた都市はほとんどない」という大意をつかめば、“to such an extent”「それほどまでに」という(受験英語でもおなじみの)熟語が思い浮かぶと思います。

②(16.7%)は思いがけなくもかなり低い正解率でした。ハワイ・ハワイ島のマウナケアといえば、日本を始め、世界各国の研究機関が天文台を設置しているところ。その最大の理由は、“ultra-clean atmosphere”「極めてきれいな空気」。この知識をふまえて読んでみよう。“the (2) is so high”は、何が高いというのか? 当然ながら“visibility”(目に見える程度、鮮明に見える度合い)でしょう。④(20.8%)は花のフローレンス(フィレンツェ)についての文章。この都市がルネッサンス発祥の地であることは常識といってよい。であれば、選択肢の中から“birth”(誕生)を選ぶしかないでしょう。

④(25.0%)のシアトルは、スターバックス、タリーズなど、いくつもの人気コーヒー店チェーンの故郷。「シアトル=コーヒー」という図式が思い浮かぶほど。ということから、選択肢の言葉を1つ1つ検討してみると、“identity”(個性、独自性)が最もしっくりくることが分かります。

添乗員にとって実用度の高い英語力には2つあるでしょう。1つは聞き・話す会話力ですが、もう1つは英文資料や表示された英文を読み、正しく理解する読解力です。オンラインで得る情報もこの中に含まれます。後者は、話し言葉と違い、文章が長く、語彙が多岐に亘る傾向があるため、とっつきにくく、難しく感じるものです。英語に慣れるために、できるだけ多くの英文に触れること(乱読)も大事ですが、それと同時に一見難しそうな英文を、辞書を引きながらじっくり読んでみる(熟読)も大切です。

海外の旅行中には、聞き・話す英語以上に、読む英語に出会うことが多いはず。とくに英文の熟読は旅先で練習するわけにはいきませんので、日頃から意識して学習しておくことをお勧めします。

繰り返しますが、英文を読むに当って、日頃蓄えた常識、添乗員知識などを総動員して考えることがとても大事です。また1つ1つの語句にとらわれず、文章全体の大意をつかむと、思わぬ勘違いをしないで済ませることができます。インターネット時代になり、ますます英語が世界語としての地歩を高めています。少しずつでも英文に親しんでいくと、英語の“感覚”が養われてきます。逆に、英語に自信がある人でも、英語から離れているとその感覚がにぶくなってしまいます。役立つ英語力を、つねにみがき続けていくようにしましょう。

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(36ページ)

■ 平常時添乗業務 ■

(配点) 問1: 40点、 問2: 15点、 問3: 20点、 問4: 25点

問1

*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。

(18~35ページ)

問2

日程表(36ページ)の第3日目、今日は終日ガイドが同行しないため添乗員が観光のご案内をすることになっています。

マルギット美術館観光後、周辺での買い物などのため30分ほど自由時間をとり、各自目の前の駐車場に停めてあるバスに集合していただくよう案内をしました。

ところが、高齢のご夫婦が集合時間になっても集合場所であるバスに現れません。周辺を見回してみましたが見当たりません。予定ではこの後、バスで約1時間ほどかかるエステルゴムへ向かいそこで昼食(レストランの予約時間は迫っています)をとる予定となっています。

第1問 この場合の対応方について具体的に記述してください。

第2問 上記のようなトラブルが起きないようにするため、貴方が日頃気をつけている防止策を具体的に記述してください。

出題の趣旨

1. 緊急時における臨機応変の対応能力が身に付いているかを問う。
2. 上記のようなトラブル発生防止のために日頃どのような注意をしているかを問う。

解答(例)のポイント

第1問 この場合の対応方について

- ①他のお客さまに事情を説明し了解を得て、しばらく待機しお客さまの戻られるのを待つ。

- ②高齢のご夫婦のお客様ということなので、遠方への移動は考えられないでしょう。
迷子、あるいは集合時間の勘違いをしているものと考え、お客様が立ち寄りそうな場所（通った道筋、土産物店等）を捜す。
- ③昼食のレストランに事情を説明し、予約時間に遅れることを連絡する。
- ④ぎりぎりの時間までお待ちし、現れなければ添乗員はその場に残り、グループ本体をレストランへ向けて出発させることを検討する。
- ⑤現地ランドオペレーターと連絡を取り、状況説明を行い昼食レストランでの本体のグループのケアをして頂くよう依頼する。
- ⑥添乗員なしで出発するため、バスの運転手に協力（レストランへの案内、トイレ休憩等必要事項について）を依頼する。
- ⑦本体のお客さまには状況とこれからの予定を説明し、昼食のレストランへ添乗員なし向かう事の理解と協力をお願いをし、了解を得る。
- ⑧レストランへと再度連絡をとり、添乗員が同行できないため、お客さまのお世話に関して全面的なバックアップをお願いする。
- ⑨運転手とは、頻繁に連絡を取り、状況報告を行う。
- ⑩緊急連絡先としての現地ランドオペレーターにお客さまから連絡が入るかも知れない旨伝えておくとともにその後の協力を合わせてお願いする。
- ⑪企画旅行会社にも状況報告を行い、場合によっては指示を仰ぐ。
- ⑫最終的にお客さまと連絡が取れない場合、添乗員はツアー継続のため、グループ本体に合流するが、その前にランドオペレーター、企画旅行会社とその後の対策等について十分検討を行う。

第2問 トラブル防止のための貴方の防止策について

- ①集合時間は解散前に、繰り返し何度もご案内する。
- ②お客さまの時計と添乗員の時計に時差が無いようにしておく。
- ③一人でも集合時間に遅れると出発できない旨を最初に念を押しておき、時間厳守の協力をお願いする。
- ④集合時間、集合場所等についてお客さまにメモを取って頂く。
- ⑤集合場所の目印としては、動かない建物や看板などとし、案内をする。
- ⑥集合場所がバス下車場所と異なる場合は、あらかじめお客さまに地図を配布し、分かりやすい場所で一旦集合してから全員でバスに向かう。
- ⑦その後の行動予定を説明し、自分たちのバスの特徴（車体の色、会社名、バスナンバー、運転手の名前など）を覚えて頂く。
- ⑧迷子になったときのために、緊急連絡先（現地ランドオペレーター）の電話番号をメモしておいて頂く。
- ⑨添乗員が携帯電話を所持しているときは、万一のときのためにその電話番号をお客さまに伝えメモしておいて頂く。
- ⑩万一集合場所が分からなくなった場合には、あちらこちらに動かず、解散場所に戻りそこでお待ち頂く。

- ⑪自由行動に不安があるお客さまには添乗員と行動をともにして頂くか、できるだけ添乗員の近くにいるようにお願いします。

解 説

下記の①②…と解答(例)のポイントの①②…とは整合しています。

第1問 この場合の対応方について

- ①他のお客さまの理解と協力(出発が遅れる、中所食の時間が遅くなる等)をまずお願いしておきましょう。
- ②集合場所に戻られていないのが高齢のご夫婦で、自由時間が30分ということもあって、そう遠方に行かれているとは思えません。やはり買い物か、集合時間を勘違いされている可能性が高いと思ってよいでしょう。
- ③予約時間には間に合わないでしょうから、その旨理由を含めてレストランに連絡を入れることを忘れないようにしましょう。
- ④「どのくらい待つか」は難しいところですが、一般的には長くても30分くらいが限度ではないでしょうか。それ以上になると他のお客さまからの不平、不満も大きくなってしまい、添乗員のリーダーシップに疑問がもたれ、のちのち大きな苦情の基になりかねないように思われます。

原則は、添乗員はグループ本体と一緒に行動するべきですが、本事例の場合は、当該お客さまが高齢のご夫婦ということ、移動先が昼食のレストランへ直行ということもあって、添乗員はその場に残って後からタクシー等で追いかけてレストランで合流するという方法が良いように思われます。

もちろん、本体は添乗員なしでレストランへ向かうわけですから、その間できるだけ本体のお客さまから苦情が出ないよう運転手、レストランに協力を仰ぎ、あるいは現地ランドオペレーターにも協力を依頼するなどの配慮が必要になります。

- ⑤現地ランドオペレーターに状況説明を行い、昼食レストランでのケアのためのスタッフ等の派遣をお願いしてみましょう。
- ⑥⑦添乗員なしでレストランへ向かうとこのことで不安感を持つお客さまいらっしゃると思われます。運転手、レストランにはその旨既に連絡してあり協力をお願いしてあること、添乗員もできるだけ早く本体を追いかけるなどお客さまに安心して頂けるようご案内することが大切です。
- ⑧添乗員の同行なしでグループがレストランに到着することを連絡するとともに、お客さまから苦情が出ないように心遣い、気配り等の配慮をお願いしておきましょう。
- ⑨本体と合流するまでの間、運転手とは可能な限り連絡を取り、お客さまの状況についての報告を取り合うなど、お客さまに対する心遣いを怠らないことが重要です。
- ⑩当該お客様からは緊急連絡先としての現地ランドオペレーターに電話が入ることもあり得ますので、万一連絡があったら至急添乗員の方に連絡してもらうようお願いしておきましょう。
- ⑪企画旅行会社にも忘れずに状況報告を行い、必要に応じて指示を受けるようにしまし

よう。

⑫ 1時間待ってもお客さまが現れないようなときは、単に「迷子」、「集合時間・集合場所の勘違い」などではなく、何か事故等に遭っている可能性を考える必要があるかもしれません。

現地ランドオペレーター、企画旅行会社とその後の対策を検討、お願いし、添乗員は本体と合流すべく、タクシー等でレストランへ向かうことになります。

第2問 トラブル防止のための貴方の防止策について

○この設問について、解答（例）のポイントに記述した内容に対するそれぞれのコメントは省略させていただきます。

○添乗員はお客さま全員を無事に旅行させ、つれて帰るのが最重要任務と言っても過言ではないでしょう。そのためには集合についての添乗員のお客さまに対する配慮と技術について、プロとして完璧であるための努力が望まれます。

○「集合に遅れる」「迷子が発生する」といった事例が生じた場合、旅行業約款上の責任を云々する問題ではなく、どちらかと言えば感情問題の域に属することだと思われまます。後の処理でお客さまの非を本人に認めさせたとしても、もうこの旅行会社は二度と利用しないと言われてしまえば、結果として旅行会社はイメージを悪くするだけで、何のメリットもないというあたり、添乗員のみならず、旅行会社としても釈然としない部分が少なくないことも事実なのですが・・・。

● 補足 ●

旅行者が旅行者に直接的に損害を与えることは滅多にないでしょうが、たとえば、迷子になったお客様を捜すための電話代、タクシー代などの費用を当人に請求することができるのが下記の通り約款に記されています。

*旅行業約款第30条第1項（旅行者の責任）

旅行者の故意又は過失により旅行会社が損害を被ったときは、当該旅行者は、損害を賠償しなければならない。

採点の感想

○この項の①②…は解答（例）のポイント及び解説の①②…とは整合していません。

①添乗員の皆さんは今までにこういう事例には何回も遭っている方が多いとみられ、予防策はかなりきめ細かく記述されていました。

解散する前に、この後重要なスケジュールがあることなどの状況を考慮に入れ、全員にくどいほど集合時間、集合場所について徹底を図ることしかないように思われます。したがって自由行動をする場合、「もし集合時間までに戻らない場合には、待たずに出発してしまうので、一人で次の目的地までタクシー等を利用して来ていただきます」くらいに注意喚起をして全員に徹底する必要があるのではと、極論ではありますが出

題者として感じているところです。

②「できる限り待つ」とのみの記述で、その後、添乗員として本体の移動を含めてどう対処していくのかという出題の意図を理解して解答してくれた受験者は予想以上に少なかったように感じます。

③他のお客さまのことにしてもまったく触れていない解答がかなりありました。

実際にはそれ相応の対応をして頂いているものと信じてはいますが・・・。

問 3

*問 3 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。

(41～46 ページ)

問 4

*問 4 については総合 1 級と共通問題ですので、問題・出題の趣旨・解答（例）のポイント及び解説は総合 1 級のものを参照してください。

(47～50 ページ)

■ 異常時添乗業務 ■

(配点) 問1 : 30点、 問2 : 35点、 問3 : 35点、

問1

*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。

(51～55ページ)

問2

*問2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。

(55～60ページ)

問3

日程表(36ページ)の第5日目、この日の夕食はこの地域の有名レストランとなっています。パンフレットには「中世の貴族の別荘だった趣のあるレストランで、通常はbuffetスタイルですが、今回は特別にテーブル席でのフルコースの食事を優雅に楽しめます」と記載され、そこに掲載されている館の外観とテーブルに載った豪華な料理の写真にお客さまも大変楽しみにかつ期待をしているようです。

ところが、レストランに着いたところ、「突然で申し訳けないが本日は従業員不足でテーブルでのサービス提供が出来ない。buffetスタイルになるが料理の内容は同じで変わらない」と言われました。

第1問 この場合の対応方を具体的にかつ、手順を追って記述してください。

第2問 最終的に、buffetスタイルでの食事になってしまいましたが、この場合の旅
程保証の変更補償金の支払いの要・不要、およびその根拠を具体的に記述して
ください。

出題の趣旨

1. 突然に発生するトラブルへの適切な対応力が身に付いているかを問う。
2. 旅程保証の変更補償金の支払いが必要となる要件を正確に理解しているかを問う。
3. 消費者契約法と損害賠償についての基本的な知識が身に付いているかを問う。

解答（例）のポイント

第1問 この場合の対応方について

- ①責任者に面会の上、旅行会社にとっては重大な問題であるので、予定されていたテーブル席でのフルコースの食事提供の可否確認と状況の的確な把握を改めて行う。
- ②上記による食事提供が不可能ということであれば、テーブル席でのフルコースの食事提供ができないこと、その理由、料理のメニュー内容は変わらないこと、その他（返金等については検討中等）等をお客さまに説明とお詫びをする。
- ③レストランには、料理の内容の質の充実、別室で自分たちのグループだけのbuffet形式にする、飲み物などの付加サービスを行う等を可能な限り依頼する。
- ④お客さまには、一箇所に集って頂いた上で、添乗員からの説明とお詫びだけではなく、レストランの責任者からも事情説明とお詫びをしてもらう。
- ⑤会社への報告を行い、説明及びお詫びのスタンスやトーンの確認、返金額等の検討、返金事務のタイミング、付加サービス等についての対応方を相談の上指示を受ける。基本的には、テーブル席でのフルコースとbuffet形式の食事とで料金差がある場合はその差額を返金することになる。

第2問 旅程保証の変更補償金の支払いの要・不要とその根拠について

- ①テーブル席でのフルコースの食事からbuffet形式の食事への変更については、旅程保証の「変更補償金の支払いが必要となる変更」に該当しないので対象外である。
- ②ただし、確定書面（最終日程表）にも記載されているテーブル席でのフルコースの食事が提供できないのは、消費者契約法にある「契約内容の重要な変更」にあたるので、お客さまに損害が発生すれば旅行会社には賠償の責任が生じることになる。
お客さまには、新たに用意されたbuffet形式の食事については「食べない（サービスの提供を受けない、取消をする）」という権利（約款に定められている解除権）も発生する。

解説

○下記の各①②…と解答（例）のポイントの①②…とは整合しています

第1問 この場合の対応方について

- ①レストランに到着してから言われたのでは慌てると思いますが、時間的に迫っていることですので連絡の遅さをレストラン側に追求しても問題は解決しないわけですから、まずは事実関係を把握して冷静に、迅速に最善の措置をとるのが先決となります。
レストラン側の人手不足という理由とはいえ、このトラブルは旅行会社にとって大変重要なこととなりますので、できれば責任者（オーナー等）に会って、ことの重要性を説明し、万難を排して予定通りテーブル席での料理の提供に努力して頂くようお願いすべきでしょう。
- ②テーブル席での料理の提供がどうしても不可能ということであれば、お客さまへの説

明とお詫びを早めに行うことに決めましょう。レストランに対しては、料理の内容のグレードアップや付加サービスをして貰うよう強くお願いします。

③buffet形式であったとしても、他のお客さまとは別室・別席にする、年配の方の多いツアーなので座席に配慮する、サーブ係を配置する、飲み物等の付加サービス等についてレストラン側と相談します。

④お客さまへの説明は苦慮するところでしょう。とくに参加人数が多い場合にはレストラン側のお客さまが一堂に会して集れる場所を確保してキッチンと全員に徹底する方法を考えましょう。

その際には、添乗員からの説明とお詫びに加えて、レストラン側からも責任者等の出席をお願いして事情説明とお詫びをしてもらうのが良いと思われます。

⑤旅行会社とは、上記解答（例）のポイントの第1問⑤に記載した対応方を詳細に相談して指示を受けておきます。

とくに返金の有無、返金額や返金の方法に関しては、お客さまへの説明の手順・内容やタイミングも重要ですので、十分打ち合わせをしておきましょう。

その他このトラブルを挽回するための方法についても相談しておく良いでしょう。

第2問

①今回の、テーブル席でのフルコースの食事からbuffet形式の食事への変更は、旅程保証（旅行業約款第29条）の別表2「変更補償金の支払いが必要となる変更」に該当しないので対象外になります。しかし、次の②に掲げる問題が生じる可能性があります。

*約款第29条（旅程保証） 別表第2「変更補償金の支払いが必要となる変更」

変更補償金の支払いが必要となる変更として9項目の変更が記載されていますが、ここではその9項目の記載は省略しますが、条文の理解度に不安のある方は、約款の該当箇所を精読しておいて欲しいと思います。

②パンフレットに掲載された料理形式の変更は、契約内容の重要事項の変更にあたりますので、債務の不完全履行（契約は一応履行されたが、履行された内容は契約どおりのものではなく不完全なものであった）になります。

*契約内容の重要事項

重要事項とは、消費者契約法（第4条4号）で、条文は省略しますが、「消費者が契約を締結するか否かの判別に通常、影響を及ぼすべきもの」と定められています。

条文を要約しますと、「一般的な消費者が契約をするかしないかの判断をする際に、その判断を左右すると客観的に考えられるような重要な契約の内容」ということになるでしょう。

従って、お客さまに損害が発生すれば旅行会社に損害賠償責任が発生します。

また、この場合は契約した旅行サービスの提供が不可能になったわけですから、お客さまには旅行の解除権（約款第16条）が発生します。

このレストランの周辺に食事のできるレストランがあるかどうかは、問題の記述内容からでは分かりませんので、現実的かどうかは疑問のあるところですが、お客さまはこのレストランのbuffet形式の料理を食べずに近くのレストランで食事をしても良いということになります。（勿論この場合、旅行会社への取消料は不要ですが、レストランの取消料が発生する場合はお客さまの負担となります）

なお、旅行会社のレストラン選定に問題がある場合（たとえば、従業員不足が慢性的で、常態的に出題されたような事例が頻繁に発生していることを知りながらそういうレストランを手配したなど）は、旅行会社の故意・過失が認められ、旅行会社の責に帰す事由によることとなり、発生する取消料等を旅行者の負担とすることは出来ません。

*約款第16条（旅行者の解除権）第3項

旅行者は、旅行開始後において、…（省略）… 契約書面に記載した旅行サービスを受領することができなくなったとき…（省略）…取消料を支払うことなく、旅行サービスの当該受領することができなくなった部分の契約を解除することができます。

なお、本事例のケースでの実際の対応については、損害賠償の必要があるかどうかは状況によりますので極めて微妙ですが、一般的に考えた場合は、旅行会社の営業上の配慮もあるでしょうから、料理提供形式の差額の返金+アルファ（お土産等の手交）による解決策の提示が旅行会社とレストランにより検討されるものと思われます。但し、その提案でお客さまが納得するかどうかは、別問題ということになります。

採点の感想

- この項の①②…は解答（例）のポイント及び解説の①②…とは整合していません。
- ①第2問の解答の半数近くが「旅程保証に該当し、変更補償金の支払いが必要」というものでした。
- 確かに日程表にも記載されているのですから、大きな旅行内容の変更であることは間違いありませんが、約款29条の別表第2に記載されている各項目には該当しませんので、旅程保証の対象とはならないということになります。
- 旅程保証の適用条件に関する条項は添乗員にとってかなり重要なところですので、TCSAの教本等で、十分理解を深めておいて欲しいと思います。
- ②「buffet形式への変更はレストラン側の都合によるものだから、旅程保証の対象外である。」、という解答も散見されました。どのような変更の場合、旅程保証の対象外ないしは免責になるのかを、上記①と同様に正確な知識・理解力を身につけて頂くことを切望します。

■ 一般教養 ■

(配点) 第1問 : 17点、第2問 : 10点、第3問 : 23点、
第4問 : 10点、第5問 : 10点、第6問 : 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(66～95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。xxx～xxx 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、平成17年度から、リスニングとディクテーションの比重を増やしています。

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。

1級は質問文をすべて聞き取る必要があったのに対して、2級はあらかじめ問題用紙に質問文が記載されていたので、それだけ解答しやすくなっていました。

■ 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）

[SITUATION #1] But we can't split up the group.

[SITUATION #2] We can't make an unmarried man and woman share a room.

[SITUATION #3] Two of our tour members are ill and need to see a doctor.

[SITUATION #4] Some of the things had sentimental value.

[SITUATION #5] Is there anything special you want us to arrange?

[SITUATION #6] We can buy some deli food for tomorrow's picnic.

[SITUATION #7] Things started to go wrong from the very beginning.

[SITUATION #8] They are interested in buying souvenirs for people back home.

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 (以下は、リスニングの正解、ディクテーションは問題文を参照)

問題 1					
SITUATION #1	正解	SITUATION #4	正解	SITUATION #7	正解
Question No.1	b	Question No.1	c	Question No.1	c
Question No.2	c	Question No.2	d	Question No.2	b
SITUATION #2	正解	SITUATION #5	正解	SITUATION #8	正解
Question No.1	d	Question No.1	b	Question No.1	b
Question No.2	a	Question No.2	c	Question No.2	d
SITUATION #3	正解	SITUATION #6	正解		
Question No.1	b	Question No.1	d		
Question No.2	d	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。添乗の実際の場合では、話す以上に相手の言っていることを正しく聞き取り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 64.0%、ディクテーションが 76.2%でした。昨年はリスニングが 81.7%、ディクテーションが 50.8%でした。リスニングの正答率が下がったのは、昨年がすでに学習済みであったはずの『添乗英語読本』からの出題であったのに対して、今回はオリジナルの会話文だったためだと思われます。昨年と比べて少々正答率が下がったのは致し方ないかも知れませんが、質問文が明示されていたわけですから、75%以上の正答率が欲しかったところです。

ディクテーションの成績が上がったのは、昨年より書き取る語句の量が少な目だったおかげと思われますので、こちらも今回の成績で満足するわけにはいきません。今回の出題形式でしたら、85%以上の正答率が欲しかったところです。

リスニングで正答率が 75%以上だったのは、SITUATION #1 の No. 1 (76.2%)、SITUATION #2 の No. 2 (100%)、SITUATION #3 の No. 1 (95.2%)、SITUATION #5 の No. 1 (81.0%)、SITUATION #6 の No. 1 (95.2%)、SITUATION #7 の No. 2 (81.0%)、SITUATION #8 の No. 1 (81.0%) でした。反対に、全体の正答率を大きく下回ったのは、SITUATION #2 の No. 1 (23.8%)、SITUATION #3 の No. 2 (42.9%)、SITUATION #8 の No. 2 (0%) でした。

SITUATION #8 の No. 2 が正解者なしだったのは驚きです。「団体割引を得られる商品
は何か」を聞いていますが、店主の最後のせりふ“You can (get a group discount) on the
less expensive items.”の下線部「安めの品物=cheap items」から正解が得られたはずです。

ディクテーションの採点では、軽微な間違いの人にも1点を与えました。欠けている語
句を補う形だったため、比較的よくできましたが、SITUATION #1 の“split”、SITUATION
#4 の“sentimental”、SITUATION #7 の“go wrong”などが正しく書けない人がかなりいま
した。#7 では“go long”と答えた人も2人いましたが、どういう意味なのか考えてみたの
でしょうか？

問題 2. 語句の問題 (5問、配点@2点)

下線の語句の使い方として間違っているものを、記号で選んで解答用紙に記入しなさい。

- ① a. Flight 005 bound for Tokyo is now boarding at Gate 6.
b. Chances are, I'll be able to make a trip aboard.
c. This is Captain Nelson welcoming you aboard flight AA170 bound for Los Angeles.
- ② a. What is your claim? - 'The chef' s menu doesn't have vegetable dishes.
b. Claim your baggage immediately upon arrival.
c. Claims must be made within three days of an accident.
- ③ a. Will you recommend a reasonable Japanese restaurant near here?
b. The restaurant serves great food and the prices are quite reasonable.
c. His statement sounds reasonable.
- ④ a. Be careful not to miss the train.
b. I missed the way and found myself in a different town.
c. I missed you at the party yesterday.
- ⑤ a. For the emergency services dial 911,
b. Is the service included?
c. The airline gave us a service dinner at the hotel.

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と学習し、理解しているかどうか。

解答

問題 2	正解
①	b
②	a
③	a
④	b
⑤	c

解説 (カッコ内の数字はそれぞれの正答率)

いずれも基礎的な言葉ばかりですが、意味や似た言葉との使い分けを間違えている人が多かったようです。よく復習しておきましょう。

- ① (52.4%) “board”は「(飛行機、船、列車など)に乗り込む」という動詞、“aboard”は「(飛行機、船、列車など)に乗って」という意味の副詞または前置詞ですから、aとcはいずれも正しい。bは「外国旅行をする」と言っているようですが、その意味であれば“aboard”ではなく、“abroad”「(とくに海を越えて)外国に(へ)」を使わないといけません。
- ② (38.1%) bの“claim”「(自分の物として)請求する」、cの“claims”「(自分の権利としての)請求」はいずれも正しい使い方。aの場合は、「相手の落ち度や自分の不利益に対する)不平、文句、苦情」だから、“complaint”を使うのが正しい。
- ③ (28.6%) “reasonable”は「道理をわきまえた、正当な」という意味です。bは「(その品物として)もっともな値段、あまり高くない値段」という意味だから、正しい使い方。cも「もっともな申し立て」で正しい。aは直訳すると「道理にあった日本料理店」。まるで「まっとうな商売をしている店」と言っているみたいに聞こえるので、完全な誤用です。
- ④ (28.6%) a.「乗り遅れる」、c.「(いないので、会えないので)さびしく思う」は正しい使い方。b.“miss”を「間違える」という意味の動詞として使うことはまずありません。“mistook the way”または“took (went) the wrong way”と言うべきでしょう。
- ⑤ (28.6%) aの“emergency services”「緊急の活動(業務)」とbの“service=service charge”「サービス料」は正しい使い方。cは、「航空会社はそのホテルでサービス・ディナーを提供してくれた」と言っているようですが、英語の“service”には「無料または格安の特別提供(品)」という意味は全くないので、“a complimentary dinner”と言うべきです。本来の意味とは違う、紛らわしい日本語英語が結構たくさんあります！ 要注意です。

問3. 語句の問題（10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、記号で選んで解答用紙に記入しなさい。

- ① I want to () English this year. (今年は英語に挑戦したい。)
- ② Why don't you () them on? (試着してみてもいいか?)
- ③ Be sure not to () anything behind? (何も忘れないようにしてね。)
- ④ Please () up at the gate 16 by twelve o'clock. (12時までに16番ゲートにお越しください。)
- ⑤ Please () on a minute. (電話を切らずにちょっとお待ちください。)

【①～⑤の語群】

- a. show b. come c. get d. hold e. work hard at f. leave
g. forget h. challenge i. try j. keep

- ⑥ May I order wine () the glass? (ワインをグラスでください。)
- ⑦ Next () line, please. (次の方、どうぞ。)
- ⑧ Leave it () me. (私に任せなさい。)
- ⑨ I don't care much () coffee. (コーヒーは苦手なんです。)
- ⑩ We are meeting () the evening of the day after tomorrow. (明後日の晩に会うことになっています。)

【⑥～⑩の語群】

- a. of b. to c. at d. for e. by f. in g. over h. on i. with

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
①	e
②	i
③	f
④	a
⑤	d
⑥	e
⑦	f
⑧	b
⑨	d
⑩	h

解説 (カッコ内の数字はそれぞれの正答率)

日常会話でよく使う表現を取り上げました。やさしい単語を使って表現するのは慣れないと難しいものです。よく練習しておきましょう。

正答率が高かったのは、② (95.2%) の“try them on”、③ (71.4%) の“leave anything behind”、④ (85.7%) の“show up”、⑤ (95.2%) の“hold on”の4問。残り6問は、残念ながら不本意な正答率でした。

① (19.0%) の「挑戦する」は、日本人が間違えやすいことばです。“challenge”をすぐ使ってしまう人がいますが、動詞としての“challenge”は「(人に) 勝負や喧嘩を申し込む」という意味には使っても、「(困難な事物に) 立ち向かう」という使い方はしません。本来の意味は「正当性を疑う」「～に異議を申し立てる」ですので、“challenge English”では「英語に文句を言う」みたいに聞こえます。選択肢の中では“work hard at”が正解となります。

⑥ (28.6%) “by the glass” (“by the bottle”) 「グラス (瓶) 単位で」、⑦ (19.0%) “Next in line.” 「次の方」、⑧ (33.3%) “leave it to...” 「～に任せる」、⑨ (28.6%) “care for...” 「～を好む」は覚えておきたい表現です。⑩ (14.3%) 単に“in the evening” 「夕方に」というのと違って、特定の日の「朝、夕方」などを指す場合は、“on the morning of the 5th” 「5日の朝に」のように前置詞は“on”を使います。

問4. 読解力の問題（5問・配点@2点）

以下の英文の空欄に当てはまる最も適切な前置詞または接続詞を、記号で選んで解答用紙に記入しなさい。

If it is needed, an oxygen mask will drop (①) the compartment (②) your seat. To start the flow of oxygen, pull the mask (③) you and ensure the hose is fully extended. Place the mask (④) your nose and mouth. Secure your mask (⑤) helping someone who may need your assistance.

- a. above b. to c. with d. from e. at f. toward g. before
h. over i. after j. in

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
①	d
②	a
③	f
④	h
⑤	g

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、「最も適切な前置詞または接続詞」を選ぶこと。英文は酸素マスクの着用法についての機内放送です。言っていることはすべて添乗員の常識的な知識の範囲ですから、それぞれの動作を連想しながら考えていきましょう。

正答率は予想を下回りました。① (66.7%) ② (47.6%) は、酸素マスクが“compartment”「頭上の物入れ」から「座席の上部に」落ちてくるというイメージから、“from”と“above”が思い浮かぶでしょう。③ (47.6%) はマスクを「自分の方に引き寄せる」わけですから、“pull the mask toward you”という表現が最適なものとなります。

④ (42.9%) で、マスクで鼻と口を「おおう」という動作を思い描きながら“over”を選び、⑤ (57.1%) で、「自分のマスクを確保する」と「他の人の手助けをする」の優先順序を考えれば“before”を選ぶことはそれほど難しくなかっただろうと思います。

「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意外に多いようですが、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、また英語の資料に込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、ぜひ一度集中的に学んでみることをお勧めします。

問5. 読解力と語句の問題 (A群5問・配点@2点、B群4問、配点@3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群とB群の空欄に当てはまる語句を、記号で選んで解答用紙に記入しなさい。

- ① [ア] has seemingly once again become the latest "It" city of the world. While it lacks the classical Chinese monuments of Beijing, its colonial [i] gives it a character all its own. This museum of East meets West on Chinese soil is also China's capital of commerce, industry, and finance.
- ② Situated just north of the equator at the tip of Malaysia, [イ] is a booming city-state, [ii] the main Island and 58 smaller islands within its territory.
- ③ There are two official languages spoken in [ウ]: Catalan, generally spoken in all of Catalonia, and Castilian Spanish. This once rather rundown industrial center has completely been transformed by hosting the Olympic Games in 1992.
- ④ The term "melting pot" is used to [iii] many American cities and towns. This is indeed true for [エ], one of the few truly international cities in the United States. Rows of elegant houses, the famous cable cars, clusters of ethnic neighborhoods, and the colorful waterfront all add to the distinctive international flavor of the city.
- ⑤ [オ] sits on the [iv] of Bosphorus, where Europe and Asia meet. Once the capital of both the Byzantine and Ottoman Empires, the city is home to landmarks of astounding beauty such as Topkapi Palace, the Blue Mosque and the Grand Bazaar.

A群 [ア] ~ [オ] のそれぞれに当てはまる都市名を選びなさい。

- a. Shanghai b. Hong Kong c. Barcelona d. San Francisco e. Istanbul
f. Cairo g. Madrid h. New Orleans i. Kuala Lumpur j. Singapore

B群 [i] ~ [iv]: それぞれに当てはまる最も適切な語句を選びなさい。

- a. comprising b. peninsula c. composing d. legacy e. describe
f. strait g. refer h. bay i. monument

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]	a
	[イ]	j
	[ウ]	c
	[エ]	d
	[オ]	e
B群	i	d
	ii	a
	iii	e
	iv	f

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、添乗員の常識的知識も働かせて、どの観光地のことを理解し、文章全体の意味も考えてみよう。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しっかりと学んで、ふんだんにある英語情報を自分に役立つ情報にしてください。

A群は都市名を答える問題でしたが、さすがに正答率が高く、[ア](62.5%)、[ウ](79.2%)、[エ](75.0%)、[オ](83.3%)でしたが、なぜか[イ]のみ(29.2%)と低調でした。「マレーシアの先っちょ、赤道のすぐ北に位置」する「都市国家」と言えば、シンガポール以外には考えられないのでは？ クアラルンプールは、マレーシアの中央部にあり、赤道のすぐ北に位置するとはいえませんし、もちろん都市国家ではありません。

B群の抜けている語句を補う4問も、きわめて低い正解率でした。[i](14.3%)が「中国の商業、産業、財政の中心地」である上海のことを言っていることが分かった人は、かつて列強の支配化にあったこの都市の歴史を思い浮かべ、“its colonial”「その植民地時代の」の後に続く言葉を推測して欲しい。推測しながら、選択肢の単語を吟味していくと“legacy”(遺産)が最適であることが分かったはず。この単語の意味が分からなかったとしても、当てはまりそうもない他の単語を消去していくと、この単語だけが残されたことでしょう。

[ii](0%)は、正解者ゼロという残念な結果になりました。「都市国家であり、本島と

58 の小さい島」に続く文章を推測すると、「～で成り立っている」という意味の言葉であることが分かるでしょう。(この「推測する」という努力は大切です!) 選択肢 c.は、“composing of...”と、必ず“of”を伴う言葉であるので、同義語の“comprising”が正解となります。

[iii] (42.9%) も、文章全体の意味から、抜けている個所を推測しよう。「“るつぼ”という言葉は、アメリカの都市を～するのに使われている」ということですが、例え“るつぼ”の意味が分からなかったとしても、抜けているのは動詞であることは明らかであるので、正解は e か g.ということになります。g.の方は“refer to ...”「～のことを言う」は必ず“to”を伴う動詞だから、“describe”「(言葉で) ～の特徴を描写する」が正解となります。旅先の事故や盗難で、紛失した荷物や犯人の特徴を説明する際には、“describe the lost suitcase”「なくしたスーツケースの特徴を説明する」というようにこの“describe”が使われます。

[iv] (9.52%) 多くの人が海外旅行中に出会うはずの“strait”「海峡」という一語を知らなかったのでしょうか? 添乗員の常識の範囲でも、「ボスポラス～」と言えば、“peninsula”「半島」でも、“bay”「湾」でもなく、「海峡」であることが分かったはずです。

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。また、英語の都市案内などに出てくる基本的な単語は、少しずつでも覚えていくようにしましょう。

日頃から、英文資料に接して読むことに慣れていると、いざというときに文意をつかむことが楽にできるようになり、プラスアルファの現地情報が得られますので、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読み直してみてください。

3. 国内1級

■ 平常時添乗業務 ■

(配点) 問1: 40点、 問2: 15点、 問3: 20点、 問4: 25点

問1

第1問 次の(1)、(2)の設問に対する答をそれぞれの指示に従って解答欄に記入してください。

(1) 次の1)、2)は募集型企画旅行に関する説明文ですが、()の中に入る最も適切な語句をそれぞれ与えられた下記語群の中から選びその記号を記入してください。

1) 募集型企画旅行とは、旅行業者があらかじめ、旅行の目的地及び(①)、運送または宿泊サービスの内容、旅行の対価を定めた旅行に関する(②)を作成し、旅行者を募集して実施する旅行である。

ア 見積り イ 計画 ウ 提案 エ 斡旋 オ 要請
カ 依頼 キ 公正な基準 ク 日程

2) 旅行者は、電話その他の通信手段により募集型企画旅行契約の予約の申込を行った場合は、予約の時点では(③)は成立しておらず、旅行者は旅行業者が予約の(④)の旨を通知した後、旅行業者が定める期間内に申込書と(⑤)を提出しなければならない。これをしなかったときは、予約はなかったものとして取り扱われる。

ア 申し込み イ 旅行代金 ウ 受付 エ 依頼 オ 取消料
カ 契約書 キ 予約 ク 契約 ケ 承諾 コ 申込金

(2) 次の記述のうち、正しいものには○、間違っているものには間違っている理由を簡潔に記してください。

① 募集型企画旅行契約の締結の順位は、申込金を受理した順位による。

② 旅行者が添乗員の指示に従わないなど、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とき、当該旅行者との旅行契約を解除した場合、旅行業者は当該旅行者が旅行の出発地に戻るための旅行サービスの手配を行う

ことを断っても差し支えない。

- ③ 旅行業者は、手配代行者が故意・過失により旅行者に損害を与えた場合は、旅行者に対して損害賠償の責めを負わない。
- ④ 天災地変など旅行業者の関与し得ない事由によって、旅行契約を解除した場合において、出発地に戻るための旅行に要する一切の費用は、旅行業者が負担しなければならない。
- ⑤ 旅行者は所定の取消料を支払えば、いつでも企画旅行契約を解除することができる。
- ⑥ 航空会社のストライキにより、復路で利用予定の航空機が欠航し、帰国日が1日伸びた場合、旅行業者は変更補償金を支払わなくてはならない。
- ⑦ ホテルのオーバーブッキングがあったため、やむを得ず契約書面に記載していない同等クラスのホテルに変更したが、旅行者がこれを不服として当該部分の旅行サービスに係る契約（変更されたホテル）を解除した場合、旅行業者は変更補償金を支払わなくてもよい。
- ⑧ 高価な旅行カバンの表面にキズがついた。カバンとしての機能にはまったく支障がないので、特別補償規定に基づく補償金は一切支払われない。
- ⑨ 夫婦で同一行程を旅行中、添乗員の過失（故意・重大な過失を除く）によって夫婦の物品をまとめて収納している手荷物1個に損害を与えたような場合は、損害賠償の限度額は30万円となっている。
- ⑩ 旅程管理業務を手配代行者に代行させる旨を契約書面において明記した場合は、旅行業者は旅程管理責任を免れることができる。

第2問 次の文はいずれも日本の有名な温泉地を説明したものです。それぞれの温泉名とその温泉のある都道府県名を解答欄に記入してください。

- (1) 六甲山と愛宕山の麓に湯煙を上げる温泉。その歴史は長く、「日本書紀」に欽明天皇がこの地を訪れたと記述され、奈良時代には行基がこの温泉を使って疾病治療を始めたとも伝えられています。また、この温泉は、下呂温泉、草津温泉とともに日本三名泉の一つに挙げられています。
- (2) 屈斜路湖の東、摩周湖の西に位置する温泉。今も活動を続ける硫黄山を泉源とし、源泉の多さと豊富な湯量を誇っています。マイナス 20℃を超えると、空気中の水分が凍って氷晶となることによって生じるダイヤモンドダスト現象が観測できることでも知られています。
- (3) 人気温泉地として毎年由布院温泉と共に上位にランクされ、年間 100 万人もの観光客が訪れるといわれている九州に位置する温泉。源泉温度が高いため露天風呂向きで、各館がこぞって趣向を凝らした露天風呂を備えています。入湯手形を購入すればいろいろな旅館の露天風呂を楽しめるのもこの温泉地の人気の理由の一つとなっています。
- (4) 1200 年ほど前、傷ついた一羽のシラサギが波間で沐浴しているのを見て海底から温泉が湧き出しているのが発見されたというのがこの温泉の開湯の由来となっているようです。能登半島にあるこの温泉街の中心部には温泉の発見の伝説に因んで、シラサギのブロンズ像、「涌浦の湯壺」、「涌浦の炎」などがあります。
- (5) 鳴子温泉、秋保温泉とともに奥州三名湯の一つとして知られています。開湯は古く、日本武尊もこの湯に浸かったと伝えられているほど東北屈指の歴史を誇っています。ここには9つの共同浴場があり、そのなかでも、鯖湖湯はこの温泉発祥の湯といわれ、「奥の細道」で知られる松尾芭蕉もここに立ち寄ったといわれています。

第3問 次の①～⑤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① J R山陰線にある鉄橋の名



写真② 今も噴煙をあげている九州にある山の名



写真③ 舞台で知られる建物の名



写真④ 市内のランドマーク的存在となっている建物の名



写真⑤ たつこ像で知られる湖の名



第4問 次の説明文の(1)～(5)については該当する観光地、観光ポイントの名を、(6)～(10)についてはそれぞれ最も適当なものを選びその番号を解答欄に記入してください。

また、巻末資料(平常時添乗業務第4問解答用日本白地図229ページ)の地図上、ア～ホより最も関係の深いものを選び、記号で答えてください。

- (1) 牡鹿半島の突端から海上約1 km、周囲約10 平方 km の小さな島。島全体が黄金山神社の神域となっていて、3年続けてお参りするとお金に一生不自由しないといわれているようです。頂上から裾野まで広葉樹と針葉樹の混交林に覆われ豊かな自然を今にとどめているこの島(山)の名前は？
- (2) 阿蘇山の火山活動で噴出した溶岩を、五ヶ瀬川が浸食してつくった渓谷。高さ100mもの断崖が7 km にわたって続いています。
一番の見所は真名井の滝周辺で、17 m の高さの岩肌を滝となって清流が勢いよく落ちる様子は壮観です。遊歩道からの眺めもさることながら、ボートに乗って迫力ある景観を楽しめるのも人気がある理由のようです。この渓谷の名は？
- (3) 秋田県の仙北地方に伝わる小正月の伝統行事。またその際作られる雪洞のことで、横手市で行われているものが特に全国的に知られているようです。横手市で行われるこの行事は、約400年の歴史があり、この地方が水不足に悩まされていた時に、水ごいの祈願として雪のほこらを作って水神を祭ったのが始まりとされています。この伝統行事の名は？
- (4) わが国最大級の鍾乳洞。総延長約10 kmのうち、約1 kmが公開されています。数億年前に誕生したサンゴ礁が地殻変動によって陸地化、地下で石灰化したサンゴ礁が長い年月の間に地下水などによって溶けて洞窟となったものといわれています。洞内には多量の地下水が流れており、溶食作用は現在も進行中のこの西日本に位置する鍾乳洞の名は？
- (5) 北海道にあるこの町を代表する景観で、全長1140 m、幅20～40 m。この町の歴史をテーマにしたレリーフやモニュメントが立てられ、御影石が敷き詰められた運河沿いの道を散策することができます。今でこそ観光名所のひとつとなっていますが、もともとは1923年にハシケと呼ばれる小型船が港に停泊している本船から貨物を運び往來するために造られたもので、この町の商業の発展に大きく貢献してきた運河といえます。この運河で知られる都市の名は？
- (6) 紫雲山東麓にある国指定特別名勝の庭園。広大な園内は、池泉回遊式大名庭園の南庭と近代的に改修された北庭に分れています。南庭は松平家5代、100余年の

歳月を費やして完成。紫雲山を借景に6つの池と13の築山で構成されており、松や泉、石組みを巧みに配し、四季折々に風情ある表情を見せてくれるこの公園の名は？

- ①水前寺公園 ②玉藻公園 ③後樂園 ④栗林公園

(7)新潟県の市街地の外れにあるある人造湖。毎年10月頃から1月頃にかけて6000羽ほどのハクチョウや数万羽のカモ類が飛来、越冬することで知られています。ここでは餌付けをしているため、カモ類も人間に対してあまり警戒心がなく間近で鳥たちの形態を観察することが出来ます。

- ①奥只見湖 ②瓢湖 ③加茂湖 ④野尻湖

(8)比叡山全域を境内とする寺院で天台宗の総本山。東塔、西塔、横川の3塔を中心に約200余りの堂塔が点在しています。785年伝教大師最澄が小堂を建て一乗止観院と称したのが始まり。国宝・重文も多数所蔵し、日本仏教の代表的な生地として、1994年に世界文化遺産にも登録されたこの建物の名は？

- ①三井寺 ②多賀大社 ③金剛峰寺 ④延暦寺

(9)東シナ海に突き出すこの岬は、高さ20mの琉球石灰岩の断崖と、その上に広がる芝生の公園でこの県きっての名勝。遊歩道を進んでいくと、この岬のシンボルとなっている象の鼻を連想させる隆起サンゴが現れます。ここから見るエメラルドグリーンの美しい海と抜けるような青い空はここを訪れる人々を魅了して止みません。この岬の名は？

- ①万座毛 ②残波岬 ③真栄田岬 ④辺戸岬

(10)荒川が約4kmにわたって作り出した渓谷で、入口に当たる天神森から上流の仙娥滝までが最も美しいとされており、春は桜、夏は深緑、秋は紅葉と関東では屈指の景勝地となっています。渓谷の中ほどに位置する能泉までトテ馬車に乗り、そこから遊歩道の散策を楽しむのが一般的な観光コースとなっています。天狗岩、鎧岩などと愛称がつく奇岩が多く、なかでも約180mもの高さを誇る巨岩の覚円峰はここでの一二を競う見所となっています。この渓谷の名は？

- ①天竜峡 ②恵那峡 ③昇仙峡 ④寸又峡

*上記 第1問の(2)の出題について、1級は正誤及び間違っているものにはその理由を記入する問題、2級は正誤のみを解答する問題として出題。

出題の趣旨

旅行業界からも強く求められている契約社会化の進展と消費者（旅行参加者）の権利意識の一層の顕在化に対応するために

- ①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

- ②日本の温泉地の特色・特徴について
- ③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知識・理解力を身につけているか。

解答のポイント（解答）

第 1 問	(1)	1)				2)										
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩					
	(2)	ク	イ	ク	ケ	コ	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
		×	○	×	×	○	×	○	○	○	○	×				
* 1級の間違っている箇所とその理由については、後記の解説の箇所をごらんください。																
第 2 問		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)										
	温泉名	有馬温泉	川湯温泉	黒川温泉	和倉温泉	飯坂温泉										
	所在地	兵庫県	北海道	熊本県	石川県	福島県										
第 3 問		①	②	③	④	⑤										
	名称	余部鉄橋	桜島	清水寺	札幌時計台	田沢湖										
	所在地	兵庫県	鹿児島県	京都府	北海道	秋田県										
第 4 問		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)										
	名称	金華山	高千穂峡	かまくら	秋芳洞	小樽市										
	地図	キ	ハ	ケ	ヌ	ウ										
		(6)	(7)	(8)	(9)	(10)										
	番号	④	②	④	①	③										
	地図	ト	コ	チ	ヘ	ス										

解説

第1問 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級の間1の第1問（25～28ページ）の該当箇所を参照してください。

第2問 企画旅行の宿泊地としても比較的良好に日程表にも載っていることの多い日本の温泉地の特色・特徴について出題したものです。

- 正解率は比較的良好に思いますが、(5)の飯坂温泉の不正解が目立ちました。
- 出題した温泉地のほかにも、宿泊地として取り入れられている温泉地は数多くあります。募集パンフレットによく載っているような温泉地については、どこにあるのかを含め、温泉地の特徴等日頃から頭に入れておくぐらいの研究心があっても良いのではないのでしょうか。「行ったことがないから知らない、わからない」というのでは、プロの添

乗員としてはいかがなものかと思えます。

《参考》日本の温泉地の豆知識

(1) 温泉地が日本一多い都道府県は？

温泉地が日本一多い都道府県は、北海道。環境庁のデータによれば、平成 17 年度で 251 とされています。温泉地とは宿泊設備を備えている温泉場のことで、2 位は長野県で 239、3 位は青森県で 147。一方、温泉地の少ないベスト 3 は、1 位沖縄県で 4、2 位が鳥取県で 15、3 位が埼玉県で 17 ということのようにです。

(2) 日本一湧出量が多い温泉地は？

日本一湧出量が多い温泉地は大分県の別府で、2 位も大分県の由布院といわれています。湧出量とは、1 分間に源泉から採取できる湯量のことで、自然に湧き出る量、掘削した量、ポンプなどで汲み上げている量の全てを合計したものを示しています。ちなみに自然湧出量が一番多いのは、群馬県の草津温泉のようです。

(3) 日本で最も古い温泉は？

いろいろと諸説がありますが、日本最古の温泉といわれているのは、一般的に日本三古湯として紹介されている、愛媛県の道後温泉、兵庫県の有馬温泉、和歌山県の白浜温泉を指すことが多いようです。これは、風土記、日本書紀といった書物にこの 3 つの温泉地が登場しているからです。

- ・道後温泉：約 3000 年の歴史をもつと伝わる日本最古の温泉の一つで、古来より名湯として知られています。聖徳太子、一遍上人、小林一茶など多くの歴史上の人物が訪れたほか、夏目漱石の小説「坊ちゃん」の舞台になったことでも有名です。
- ・有馬温泉：阪神の奥座敷、六甲山と愛宕山の麓に湯煙を上げる温泉。その歴史は古く、「日本書紀に」に舒明天皇がこの地を訪れたと記述され、奈良時代には行基がこの温泉を使って疾病治癒を始めたと伝えられています。また豊臣秀吉をはじめ、時の権力者や著名人が数多く訪れていることでも有名です。
温泉の泉質を決める代表的な成分のうち、硫黄泉、酸性泉以外の成分がほとんど含まれている珍しい湯質をもっている温泉地として知られています。
- ・白浜温泉：斉明天皇や天智天皇をはじめ多くの官人が行幸したといわれる歴史ある名湯。太平洋に突き出した半島先端の海辺に湧いた湯は万葉の時代から人々に親しまれ、1300 年余りもの伝統を誇っています。
現在はリゾート気分満載のレジャー温泉地として毎年 300 万人以上の観光客がこの地を訪れているようです。

(4) ・高所日本一にある温泉：富山県みくりが池温泉 (2430m)

- ・酸性泉日本一の温泉：秋田県玉川温泉 (PH1.2)
- ・アルカリ性泉日本一の温泉：埼玉県都幾川温泉 (PH11.1)

第3問 昨年に引き続き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正解率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出題した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でもかなり目にするものだったせいもあって、皆さんにとっては易しすぎたようですね。
- ①の余部鉄橋の所在地（正解は兵庫県）を鳥取県と誤答した解答がかなり見られました。なお、余部鉄橋は、餘部橋梁でももちろん正解です。
- 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。

①余部鉄橋（餘部橋梁）

JR 山陰本線の鎧駅と餘部駅間に架かる朱色の鉄橋で、1912年（明治45年）の完成。大小11基の橋脚が国道をまたぐように並んでいます。その独特な構造と鮮やかな朱色、また周囲の情景とも相まって、山陰地方を訪れる観光客に人気が高く絶好の撮影ポイントにもなっています。

1986年の痛ましい列車転落事故以来、風の強い冬季は多くの列車が運休を余儀なくされてきましたが、定時運行確保のため隣接地にコンクリート橋へ架け替えることになり、昨年春より建設工事が始まりました。新橋は現鉄橋の南側7メートルに平行し建設、現鉄橋と同規模の高さ約40メートル、長さ約310メートル、風速30メートルまで運行可能な設計で2010年の秋には完成の予定とのことです。

②桜島

鹿児島市の対岸に位置し、今も噴煙を上げる標高1100メートル余りの海上火山。コニーデ型の複式火山で、1914年の大噴火で大隈半島と陸続きになりました。島内には噴火を物語る史跡が点在し、なかでも火山灰や軽石に埋もれてしまった高さ3メートルの埋没鳥居は上部1メートル部分だけを残し、その噴火の威力を感じさせています。写真は、鹿児島市内の仙巖園（磯庭園）（島津家の別荘で桜島を築山、錦江湾を池に見立てた雄大な庭園）から桜島を望んだものです。

③清水寺

清水の舞台は余りにも有名です。坂上田村麻呂が798年長岡京の旧紫宸殿を移築して堂宇を建造したものとされています。断崖に立つ舞台造りの本堂（国宝）は徳川家光が再建したもので、優美な寝殿造りが踏襲されています。139本の柱が支える舞台からは京都市を一望できます。石段下には3筋の水が流れる音羽の滝があり、飲めば長寿、健康、学問にご利益があるといわれています。

④札幌時計台

北海道大学の前身である旧札幌農学校の演武場として、1878年に建築されたもの。1881年、塔の四面にポストン・ハワード社製の振り子式時計が設置されました。

1世紀以上も時を刻み続けた時計は、毎正時に済んだ鐘の音色を響かせて札幌市民に時を告げています。札幌の町のランドマーク的存在でもあり、この地を訪れる観光客にとって代表的な撮影ポイントの一つとなっています。

⑤田沢湖

秋田県の中東部に位置する田沢湖は、最大深度 423m 余で日本で最も深い（二位は支笏湖、三位は十和田湖）湖であります。（世界で最も深い湖はバイカル湖）

湖面標高は 250m 余であるため、最深部の湖底は海面下 170 m 余ということになります。この深さのため真冬でも湖面は凍りつくことはないようです。そして、深い湖水に差し込んだ太陽光は水深に応じて湖水を明るい翡翠色から濃い藍色にまで彩るといわれています。

・写真に見られる田沢湖の象徴ともなっている辰子像についての伝説。

田沢湖がまだ田沢潟と呼ばれていた頃、院内に稀にみる美しい娘、辰子がいました。辰子はその美しさと若さを永久に保ちたいと、大蔵観音に日夜願をかけていました。あるとき、「北に湧く泉の水を飲めば願いはかなう」とのお告げあり、お告げどおり泉の水を飲むと、辰子は大きな竜となり田沢湖の湖底深く沈んでいき、田沢湖の主となったといわれています。

第4問 観光名所等についての記述式及び四択問題です。なお、この問題は解答（記述、四択）が正解でかつ地図上の位置選択も正解であってはじめて得点になります。

- （1）の「金華山」は、バスツアー等には組み込まれにくい観光地であるためか、未記入答案がかなり見受けられました。
- （6）の「栗林公園」も、不正解あるいは未記入答案が目立ちました。栗林公園の名称は知っていても問題文のヒントからは見当がつかなかったようでした。
- なお全般的に今年度も記述において、仮名混じり文、誤字、当て字がかなり見受けられました。
- 記述式解答部分の考え方と四択問題の正解以外の選択肢について概略を補足説明しておきます。

（1）金華山（宮城県石巻市）が正解です。

「牡鹿半島の突端にある小さな島」「島全体が黄金山神社」がヒントです。

（2）高千穂峡（宮崎県高千穂町）が正解です。

「阿蘇山」「五ヶ瀬川が浸食してつくった峡谷」「真名井の滝」「ボート」の語句がヒントになるでしょう。

（3）かまくら（秋田県横手市）が正解です。

「秋田県の仙北地方」「小正月の伝統行事」「雪洞」「横手市で行われる行事」の語句がヒントになるでしょう。

（4）秋芳洞（山口県秋芳町）が正解です。

「わが国最大の鍾乳洞」「西日本に位置する」がヒントになります。

（5）小樽市（北海道）が正解です。

「北海道」「運河沿いの道」「運河で知られる都市」がヒントです。

（6）④の栗林公園（香川県高松市）が正解です。

①水前寺公園（熊本県熊本市）：正式には水前寺成趣園（じょうじゅえん）。

東海道五十三次を模した風景が広がる池泉回遊式庭園。中央の水前寺富士は庭園

のシンボルになっています。

- ②玉藻公園（香川県高松市）：桃山～江戸時代に生駒家、松平家が居城とした高松城（玉藻城）跡に整備されて公園。三方の堀に海水を引き入れ、城の守りと水運を兼ねた全国でも珍しい水城です。往時の面影を伝える着見櫓（つきみやぐら）、良櫓（うしとらやぐら）、海水の導入口や内苑御庭、被雲閣、陳列館など見所は数多くあります。
- ③後樂園：水戸の偕樂園、金沢の兼六園とともに日本三名園の一つ。14年の歳月を費やし1700年に完成した林泉回遊式庭園。備前富士と呼ばれる芥子山（けしごやま）や操山、岡山城も借景に取り入れられていて、庭園全体としては桂離宮を模したともいわれているようです。

(7) ②の瓢湖（ひょうこ：新潟県阿賀野市）が正解です。

- ①奥只見湖（新潟県魚沼市）：只見川をせき止めて造られた人造湖。水力発電の貯水量は6億立方メートルを誇る奥只見ダムでも知られています。紅葉シーズンには湖畔が深紅に染まることでここを訪れる観光客の目を楽しませてくれます。
- ③加茂湖（新潟県佐渡市）：県内で一番大きな加茂湖は古くから歌に詠まれるなど風光明媚で、湖面には佐渡の霊峰金北山を映し、養殖カキのいかだが浮かぶなど独特の雰囲気醸し出しています。かつては「越の湖」「こしのみずうみ」と呼ばれた淡水湖でしたが、明治時代後半に舟運のため両津港との間に水路が完成し、海水を含んだ塩湖となっています。
- ④野尻湖（長野県信濃町）：溶岩流でせき止められてできた野尻湖は、湖岸線が複雑で芙蓉の葉に形が似ているため、芙蓉湖とも呼ばれているようです。大正時代に外国人に見出された避暑地とあって、南西岸には国際村や別荘などが広がり国際色豊かな雰囲気をもつ湖となっています。

(8) ④の延暦寺（滋賀県大津市）が正解です。

- ①三井寺（園城寺）（滋賀県大津市）：1300年以上の歴史をもつ湖国を代表する名刹。正式には長等山園城寺と呼ばれ、当寺を建立したと伝えられる大友与多王は大友皇子の皇子にあたります。度重なる戦火見舞われ焼失しましたが、徳川家康や豊臣秀吉の正室・北政所などによって復興されました。本尊弥勒菩薩像を安置する金堂（国宝）をはじめ仁王門、三重塔、釈迦堂など見所は数多くあります。
- ②多賀大社（滋賀県犬上郡）：長寿と縁結び、厄除けの神様として古くから信仰を集めている社で、伊勢神宮の祭神、「イザナギノミコト」と「イザナミノミコト」を祭っています。境内には、延命のご利益があるといわれる寿命石や安土桃山時代に造られた名勝奥書院庭園があります。
- ③金剛峰寺（和歌山県高野町）：和歌山県の高野山にある真言宗総本山の寺院。京都の東寺とともに、弘法大師空海が宗教活動の拠点とした寺であり、真言密教の聖地、弘法大師信仰の山として、現在も多くの参詣者を集めています。2004年に高野山やかつての表参道である高野山町石道などが世界遺産「紀伊山地の霊場と参詣道」の一部として登録されました。

(9) ①の万座毛（沖縄県恩納村）が正解です。

②残波岬（ざんぱみさき：沖縄県中東郡）：高さ 30～40m におよぶ隆起サンゴ礁の絶壁が 2 km にわたって続く景勝地。かつては航海の難所だったといわれるだけあって周辺の海は波が高く、岸壁にあたって砕け散る白い波しぶきは豪快そのものです。岬の手前には、残波岬憩いの広場が整備されていて、岬のランドマーク残波大獅子が訪れる人々を迎えてくれます。

③真栄田岬（まえだみさい：沖縄県国頭郡）：隆起サンゴの岩礁でできた断崖切り立つ景勝地。ダイビングや釣りのスポットとしても人気が高いようです。先端の展望台からは西に残波岬、北東に万座毛などが見渡せます。断崖の東側には海岸へ下りていく階段があり、間近かで見る隆起した岩礁と透き通った海とが織り成す景観は何とも言えません。

④辺戸岬（へどみさき：沖縄県国頭郡）：沖縄本島最北端の岬で、隆起サンゴの断崖がそそり立つ景勝地。先端付近には本土復帰を訴えた海上集会を記念して建てられた祖国復帰闘争の碑があります。

(10) ③の昇仙峡（山梨県甲府市）が正解です。

①天竜峡（長野県飯田市）：天竜奥三河国定公園にある景勝地。暴れ天竜の異名をもつ天竜川の流れによって、浸食・襲磨された花崗岩の奇岩、怪石が聳え立つ大自然が造り出した溪谷で、国の名勝に指定されています。

四季折々に変化する自然・景観と、スリルを楽しむ手漕ぎ舟の舟下りで溪谷の眺めを満喫するのも楽しみの一つとなっています。

②恵那峡（岐阜県恵那市）：恵那峡は、約 80 年前に日本初の発電用ダムとして木曾川をせき止めて造られた大井ダムにより造り出された人工の景勝地。

春には桜、秋には紅葉を楽しむこともでき、また両岸には風化によって造り出された奇岩・怪石が立ち並び季節ごとに変化する背景と相まって観光客の目を楽しませてくれています。

④寸又峡（静岡県川根本町）：大井川と寸又川の合流地点から上流約 20km にかけて、深く切り込んだ谷が続き、いくつもの滝が落ちています。寸又ダムに渡された夢のつり橋や展望台までは、寸又峡の温泉街から遊歩道・寸又プロムナードを歩いて約 30 分の道のりです。

＜募集型企画旅行＞

熟年の旅「道東の自然を巡る」(日程表)

注)この日程表は確定書面と同一です。

	行 程
一 日 目	羽田空港 8:55→ (ANA741 便) →10:30 たんちょう釧路空港 10:45==11:45 釧路湿原・塘路湖(とうろこ) /湖畔レストラン(昼食) 12:45…(湿原ハイキング徒歩約2時間 /展望台・三角点・シラルトロ湖) …塘路湖 15:00=(70分)=16:10 阿寒湖・棧橋 16:30～(観光船・最終便/まりも見物) ~17:30 阿寒湖・棧橋…旅館 宿泊「阿寒湖ピルカホテル」
二 日 目	阿寒湖:(午前:自由行動又はオプション参加) 出発 12時30分(厳守して下さい) 阿寒湖 12:30==摩周湖(下車20分)==開陽台(下車15分)==野付半島(トドワラ・馬車観光60分)==17:30 標津(しべつ) 宿泊「ラムサールホテル/バス・トイレ付き」
三 日 目	標津 8:00==羅臼==知床峠(下車20分/国後島遠望)==10:00 知床五湖入り口…(知床五湖散策2時間コース) …知床五湖入り口==ウトロ(昼食) 14:00=オシン・コシンの滝==小清水原生花園(下車45分)=17:00 網走 宿泊「網走レイク・ビューホテル」
四 日 目	旅館 8:45=9:00 博物館網走監獄(下車60分) 10:00=(50k/70分)=11:10 道の駅サロマ湖(休憩20分) 11:30=(40k/50分)=12:20 オホーツク紋別空港(昼食・各自事由) 13:30→ANA846 便→15:20 羽田空港
ご 案 内 ・ ご 注 意	◆凡例: → 飛行機、= 貸し切りバス、… 徒歩、～ 船、 ◆ご注意 1 日目の釧路湿原ハイキングはハイキング用の靴、服装でご参加ください。 2 日目の阿寒湖でのオプション・コースは下記の通りです。 ・伝統楽器の製作体験(製作と演奏の練習もあります/所要2時間)、 ・白湯山ハイキング(ハイキングシューズでご参加ください/歩行3時間)、 ・阿寒湖畔散策(スニーカー程度で参加可能です/歩行1.5時間) 3 日目の知床五湖はハイキングシューズ又はスニーカーでご参加ください。

旅行企画・実施 TCSA トラベル株式会社

平常時(問1を除く)および異常時の問題は、上表の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致します。

しかし、これはそれぞれの現地(国、都市、観光地など)特有のケースそのものを問うのではなく、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。

問 2

日程表（145ページ）の1日目、昨夜は近年稀な豪雨と強風だったのですが、今日は雨も止みお客様も楽しみにしている湿原ハイキングコース（通常は徒歩2時間強）の入り口に到着しました。丁度通りかかった地元の人にコースの状況を聞くと、「昨日の雨風で倒木や木道の冠水、破損があって道は荒れているが、何とか通行は出来ると思うよ。」とのことです。

それなら良いだろうと添乗員が判断し、お客さまを引率してコースに入ったところ、確かに道は荒れていて最初のチェックポイントには予定の倍の40分（通常は20分の徒歩行程）かかりましたが無事に到着しました。

しかし、そこから少し進んだところでスニーカーなどの軽装のお客さまが、泥や滑る木道に足を取られたりして転倒者が続出しています。

この先の道は今までの道の状態よりもさらに荒れていることが予想されます。

1 級

2 級

第 1 問 この状況下での対応方をその考え方とともに具体的に記述してください。

第 2 問

このままハイキングを続行した場合に発生が予想される問題およびその問題が生じたときの責任の所在と根拠について具体的に記述してください。

第 2 問

このままハイキングを続行した場合に発生が予想される問題について具体的に記述してください。

出題の趣旨

1. 旅行日程中のポイントやとくに注意すべき観光、徒歩コースなどの状態を把握する能力を問う。
2. 行程がスムーズに進まない場合における、中止も含めた行程変更等の検討プロセスや判断力は身に付いているかを問う。
3. 常にお客さまの安全配慮を最優先にして対応することの重要性を理解しているかを問う。

解答（例）のポイント

第 1 問 この状況下での対応方について

○この設問は1・2級とも共通になっています。

①転倒者が続出した時点で、お客さまにはその場で全員に集合してもらい、待機をしていただく。

②お客さまの正確な人数・氏名を確認する。

③地図（徒歩用）等により現在地の再確認および日程表、添乗引継ぎ（指示）書等によ

りこの先の徒歩行程、次行程を確認する。

- ④このまま進んだ場合にはどのくらいの時間がかかるのかを想定する。
- ⑤（電話が可能であれば）ハイキングコースの情報を改めて収集する。
- ⑥お客さまの転倒・疲労状況等の確認を行う。
- ⑦ハイキング続行の問題点を考え可否を判断する。
- ⑧ハイキングは中止して引き返すと決め、お客さまに説明して理解していただく。
次項第2問の「転倒者の続出」「この先の道も荒れが予想される」「所要時間の大幅な狂い」「次行程（観光船）への影響の予見」「怪我人の発生等の恐れ」等の理由をご説明する。
- ⑨企画旅行会社へ状況を報告し、対応方を相談するとともに指示を受ける。
- ⑩お客様への再度の説明、次行程の再確認等を行う。

第2問 ハイキングを続行した場合に予想される問題と責任・根拠について

- 2級では、1級に求められている、責任と根拠についての解答は要求されていませんが、責任と根拠についても何らかの形で記述されていれば加点の対象となります。
- ①転倒者がさらに増えて、場合によっては怪我人の発生も考えられる。
- ②怪我人が発生した場合には、怪我人の治療の遅れによる病状の悪化も想定される。
- ③怪我人が発生した場合には、足場の悪い状況下での怪我人の搬送・ケアに手間取り、さらに行程の遅れも懸念される。
- ④次行程の阿寒湖観光船に乗り遅れる可能性が高い。
翌日の観光にも余裕は無いため観光中止等の日程に影響を与える可能性がある。
- ⑤ツアー客のハイキング装備の良し悪し、体力の有無等によりグループの統率、管理が困難になる可能性がある。
- ⑥上記①～⑤のような状況が発生した場合は、お客さまの「安全確保義務違反」及び「保護義務違反」等の観点から、企画旅行会社及び添乗員の責任が追及される可能性がある。
- ⑦添乗員及び企画旅行会社の過失が認められた場合には、企画旅行会社には損害賠償責任が生じることとなる。
企画旅行会社が被害者に支払った損害賠償及びこのトラブル解決に要した費用の負担を添乗員所属派遣会社に求償することも考えられる。

解説

○解説の①②…は解答（例）のポイントの番号①②…に整合しています。

第1問 この状況下での対応方について

- ①お客さま各自で倒木、木の切り株等などの腰を下ろせる場所を探して座って待ってもらようにしましょう。
屋外でのお客さまの誘導は、大きな声で明確に伝えることが大切です。一番先頭を歩いている人を確認して、後続の人たちをストップさせます。

できればツアー客の全員が添乗員から一目で見渡せる場所に待機して貰います。

- ②最初に、お客さま全員が確実に今この場所に揃っているのかを、添乗員自身が確認することが必須事項になります。

まだ、出発初日でもあり、添乗員もお客さまの把握が不確かな状態と思われます。お客さま相互のコミュニケーションも深まっていない状態でしょうから、お互いの顔も良くは覚えていないと思われます。

従って、添乗員自らがお客さまの顔を見ながら一人一人確認する必要があります。

ここでツアー客の人数を確認しておかないと引き返すにしても進むにしても、途中で万一にも迷子や行方不明者が出た場合には不明になった場所や時期（時間）がハッキリしないことになり、搜索する際の支障になりかねません。

人数が多い時などは参加者名簿などを読み上げるなどして厳格にチェックします。

この時点で人数が不足していた場合には、まずは不明のお客さまの人数と氏名を確認した上で探すことが最優先になります。

この解説では、問題の場合はハイキングコースを歩き始めてまだ20分であることから不明のお客さまは居なかった（全員の無事が確認できた）こととして進めます。

- ③まず、明確な現在地・所在地が今後の対策を考える際の基本になりますので再確認します。

万が一にも、現在地やハイキング道を間違えたまま、その後の退避行動等を取った場合は、ツアー参加者全員が道に迷うなどの大きなトラブルを招く可能性もあります。地図や添乗引継ぎ（指示）書を読み直して現在地を再確認するとともにハイキングコースの状況の再確認を行います。

目的地までの高低差、道幅、道の状況、通常所要時間、最大所要時間、想定所要時間、次行程の内容などを改めて確認します。

- ④最初のチェックポイントで、通常所要時間の倍の時間がかかっているのでも、このままハイキングを続行した場合は4時間強かかるものと思われます。

- ⑤携帯電話が通じるようであれば、釧路湿原のビジターセンター、塘路（とうろ）湖のレストラン等にこの先のコースの状態を改めて確認します。

- ⑥とくに転倒されたお客さまの人数、年齢、靴等の装備、疲労度合い、転倒の回数等をチェックして、今後のハイキング続行の場合の問題点を考えます。

転倒しなかったお客さまについても、どのくらいの体力が残っているのかを確かめます。

- ⑦このハイキングは中止して出発地点に引き返すということにすべきでしょう。

このまま、進めば転倒者はさらに増加したり、あるいは二度三度と転んだりする人も出たりして場合によっては怪我人の発生も考えられます。

ハイキングの終了時間も日程表の予定時間を大幅に遅れることも予見されます。

さらに、時間の大幅な遅れは、次行程の阿寒湖の観光船（しかも最終便であることが日程表には記載されています）に乗船の予定が不可能になり、翌日の日程（午前中はオプション）にも余裕は無いことから、残念ですがハイキングを中止することが、お客さまを保護するとともに日程への影響を最小限に止めるための最善策ということになりそうです。

⑧「ハイキングは現在のその場で中止して引き返す」と決めてお客さまに説明します。お客さまの安全を第一に、上記⑥⑦を中心に現在の状況と判断した理由を、キッパリとした態度でお客さまに説明して了解を得ます。

中止はお客さま全員に納得してもらう必要がありますので、煮え切らない態度で説明したりすると一部のお客さまから続行したいという希望も出る可能性があります。

不安なお客さまには引き返してもらい、元気な人だけは続行させるということも考えられますが、このような状況下でツアーを分割した場合には、添乗員はどちらに同行するのか、旅程管理やお客さまの安全確保が確実にできるか、さらなる状況変化（天候急変、怪我人等の発生など）への対応の不安等の理由から好ましくない選択と思われる。

以上の理由からやはり全員に引き返してもらうという判断になるでしょう。

⑨企画旅行会社の担当者に中止とその理由を説明して指示があれば受けます。

必要に応じて、お客さまへの説明の仕方、今後の飲み物の提供、お土産の贈呈等の付加サービス、返金の取り扱い等について相談を行います。

⑩ハイキングコース上での説明では不徹底の場合もあることから、落ち着いたところ（湖畔レストラン又はバス車中）においてもう一度、説明を行い、中止の理由（お客さまの安全確保、円滑な旅行実施の確保等）を説明して理解を得ておきます。

次行程の観光船の確認等も行います。

必要に応じて、上記⑨の付加サービス及び返金等の考え方、見解等について説明します。ハイキングの中止（債務不履行）に対するお客さまからの損害賠償請求（注1）または旅程保証制度（注2）の適用の要求がなされる可能性もないとは言えませんが、この場合のハイキング中止は、前日の「近年稀な豪雨と強風」が原因と考えられるので「免責」になると考えてよいでしょう。

なお、怪我人などが発生した場合には、転倒者が続出するほどハイキングコースが荒れていたこと等に対する、企画旅行会社及び添乗員によるコースの事前調査・確認の不徹底、ハイキング当日のコースの状態の情報収集不足等も認められる可能性があると思われますので、怪我人が発生したことに対する責任の一端を負わざるを得ないことになる場合もあると思われます（後述の第2問の項を参照）。

***注1）損害賠償請求と不法行為・債務不履行**

ハイキングの実施は企画旅行会社がお客さまに履行を約束した債務となります。

その債務（ハイキングの実施）が履行されなかったのですから、債務不履行（この問題の場合は途中まで行ったので債務の不完全履行とも言えます）になります。

但し、お客さまが損害賠償を請求するためには、企画旅行会社の不法行為責任または債務不履行責任が認められる必要があります。

また、不法行為責任または債務不履行責任はいずれも当事者または債務者に故意又は過失があった場合に認められます。

これらは民法に定められていますが、下記（参考1、2）に記述されている内容の概要程度については一般常識とも言えますので覚えておいて頂きたいと思えます。

《参考1》 不法行為とは（民法）

企画旅行会社が故意（損害を与えるであろうことを知りながら）または過失（損害を与えるであろうことを知るべきであったのに不注意で気が付かなかった）によりツアー参加者の権利を侵害し損害を発生させる行為です。

企画旅行会社の不法行為が認められれば、その損害を賠償する責任が生じます。

《参考2》 債務不履行とは

債務者（＝企画旅行会社）がお客さまに約束（契約）した債務（この問題ではハイキングの実施）を履行しなかったり、履行しても不完全（債務の不完全履行）だったりした場合には債務不履行となります。

《参考3》 旅行業約款（当社の責任）

第27条

当社は、募集型企画旅行契約（パッケージツアー）の履行に当たって、当社（乗員を含む）又は手配代行者が故意又は過失により旅行者に損害を与えた時は、その損害を賠償する責任を負います。

第27条の2

天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等のサービスの中止（運休や休館）、官公署の命令（外務省の渡航禁止や警察の指示など）その他当社の関与し得ない事由の場合は賠償の責任を負いません。

（注：引用条文は一部リライトおよび補足してあります。）

*注2）旅程保証制度について

旅程保証とは、企画旅行においてパンフレットなどの契約書面（添乗員の場合には確定書面＝最終日程表。確定書面を手交しない場合はパンフレットになる場合が多い）に記載された内容と実際のツアーの内容との間に重要とされる事項の変更があった場合に、旅行会社の故意または過失の有無に関わらず一定の条件の範囲内ではありますが決められた変更補償金を支払うという制度です。

損害賠償については、上記の（注1）で述べたように、本来は企画旅行会社に責任（故意又は過失）があることが前提となっています。

しかし、この旅程保証制度では、企画旅行会社に故意または過失が認められない場合でも一定の条件は付けますが補償金を支払おうという制度です。

《参考4》 旅行業約款（旅程保証）

第29条

当社は別表第二に掲げる契約内容の重要な変更が生じた場合には、変更補償金を支払

います。

但し、故意又は過失が明らかな場合はこの限りではありません。

また、免責（注1の参考の3）になる場合は下記の通りです。

①天災地変、②戦乱、③暴動、④官公署の命令、⑤運送・宿泊機関のサービス提供の中止（運休、休業など）、⑥当初の運行計画によらない運送サービスの提供（遅延など）、旅行客の生命又は身体の安全確保のための必要な措置をとった場合。

《参考5》旅行業約款（旅程保証）別表二

（変更補償金の支払いが必要となる変更）

- ①旅行開始日又は旅行終了日の変更。
- ②入場する観光地又は観光施設（レストラン含む）その他の旅行の目的地の変更。
- ③運送機関の等級及び設備のより低い料金のものへの変更。
- ④運輸機関の種類又は会社名の変更。
- ⑤日本国内の旅行出発空港又は旅行終了空港の異なる便への変更。
- ⑥日本国内と国外（海外）との間における直行便の乗り継ぎ便又は経由便への変更。
- ⑦宿泊機関の種類又は名称の変更。
- ⑧宿泊機関の客室の種類（和室、洋室など）、設備（バス付など）、景観（オーシャンビュー）その他の客室の条件（ツイン、シングルなど）。
- ⑨前各号（①～⑧）の変更のうちツアーのタイトルに記載のあった事項の変更の場合は変更補償金をプラスして支払う。

（注：引用条文は一部リライトおよび補足してあります。）

第2問 ハイキングを続行した場合に予想される問題と責任・根拠について

○1級では、予想される問題に加えて、その問題が生じた場合の責任の所在と根拠を記述するよう要求されています。

一方、2級では、予想される問題を具体的に示すことまでで良いとなっていますが、何らかの形で責任の所在と根拠について触れていれば加点の対象とされます。

①転倒者が続出しているということは、ツアー（日程表）のタイトルにもあるように「熟年」の方々が参加者なのですから、疲労が積み重なってくるとともに今後はさらに転倒者が増える可能性もあると思われます。

転倒者がさらに増えれば怪我人の発生などの不測の事態も考えられ、そのような事態になれば、到着時間の遅れに加えて、怪我人の治療、保護等に追われるなど、さらなる混乱を招く恐れがあります。

②③ハイキングコースのような場所では携帯電話の範囲外の場合も多く、怪我人が発生すれば、近隣に病院は無いのが通常でしょうから、当該怪我人に医師の治療を受けさせるまでには時間がかかるものと思われます。

例えば、足の骨折などの場合は、自力での歩行が困難となり、病院への移送も困難を極め、到達するまでにはかなりの時間を要することになるでしょう。

治療の遅れは、骨折の状態によっては症状が悪化することも想定されます。

- ④ハイキングコースは歩行二時間強ということなので、通常の状態であれば次行程の観光船にも十分に間に合うと思われます。

しかし、20分歩いたところですので既に予定の倍の時間がかかっていることから、このままハイキングを続行した場合には、観光船（最終便）に間に合わないのは明らかだと思われます。

- ⑤ハイキングを続行した場合には、体力や靴などの装備の差からツアー客がバラバラになってまとまりがつかなくなってしまう、迷子の発生も考えられます。

ハイキングの装備については、パンフレットへの記載方、旅行申し込み受付や対客電話の際のご案内の仕方などについて（充分では無かったのではないかということ）問題になる場合がありますが、ここで触れるのは省略します。

- ⑥上記①～⑤のような事態（事故）が発生し、当該お客さまが損害を蒙った場合には、企画旅行会社および添乗員の責任が追及される可能性があります。

万一、怪我人が発生したり、次行程の船に乗り遅れて観光が出来なかったというような事態が発生した場合には、お客さまから損害賠償請求がなされて、添乗員（＝企画旅行会社）の不法行為（過失）が後述の理由（注3）から認められ、企画旅行会社に損害賠償責任が生じる可能性があるものと思われます。

なお、お客さまが怪我に遭遇された場合については、特別補償（注4）が適用される可能性もあると考えられます。

***注3）添乗員の過失が認められると思われる理由について**

添乗員（企画旅行会社）には、「旅行者の安全確保義務（参考6）」があり、また、その業務の遂行に当たっては「善良なる管理者の注意（参考7）」をもって行わなければならないと認められます。

今回のハイキングの実施に際しても、旅行会社はお客さまが危険に遭遇しないような措置を講じる必要があるということになります。

この問題の添乗員は、前日に近来稀な豪雨があったにもかかわらず、通りかかった地元の人「何とか通行できると思うよ」という不確かな情報を取っただけです。

さらに地元の人「倒木や冠水もある」とも聞いているのですから、もう少し正確な情報を確認すべきだったと思われます。

しかも、僅か20分進んだところで、転倒者が続出していたこと、参加者は熟年（日程表のツアータイトルに熟年の旅と記載されています）であることなどから、歩行の続行は困難であろうこと及び場合によっては怪我人が発生するであろうことは、お客さまの安全を第一に配慮して考えれば想定できたものと考えられます。

そのような状況下にあったにもかかわらず、ハイキングを続行して、怪我人が出た場合には、「添乗員が必要とされる注意（安全配慮）義務を尽くさなかったことが事故（怪我人が出た）の原因になったと認定されて、添乗員の責任が問われる」可能性があると思われます。

添乗員の責任が問われた事例は、登山ツアーで凍死者が出た裁判（添乗員が引率する企画旅行中に、羊蹄山の山頂付近でツアー参加客が道に迷って凍死した遭難事故）の判決（札幌地裁平成16年3月17日）で、「添乗員は、安全かつ円滑な旅行の実施の確保の義務があり」、そのため「天候等を考慮して行程を中止する権限がある」としています。さらに「添乗員は・(略)・安全を図るべき業務上の注意義務があるにも関わらず、これを怠り・(略)・凍死させた」としています。

結局、添乗員には、ツアー客の「安全を図るべき注意義務」があったにもかかわらず、「注意義務を怠った」のは明白であるとのことで「有罪（執行猶予付きの懲役刑）」に処せられてしまいました。

このように、ハイキングツアーなどでは、一步間違えると重大な事故に結びつく場合があるのでくれぐれも注意したいところです。

《参考6》旅行者の安全確保義務について

「安全確保義務」については、旅行業法・約款で定められているわけではないのですが、旅行会社の責任が追及された裁判の判決で「旅行契約に付随する義務である」と明確に示されてきています。

添乗員に関する旅行開始後の留意点については、危険（伝染病、洪水等の自然災害、土砂崩れなど）の発生が予想されるときは、その危険を除去する手段を講じたり、旅行者にその旨を知らせて、危険に対処する機会を与えるなどの合理的措置を採ることが求められています。

とくに、海外におけるバス事故の際の判決では、下記の3点について示されています。

- ①著しく磨耗したタイヤなどは使用させないなどの措置を講じる。
- ②ドライバーが酔っている場合にはバスの運転を止めさせる。
- ③台風や豪雨など、一見して危険とわかる天候のときは、旅程変更を行う。

要するに添乗員（旅行会社）には危険を回避するための具体的な行動が求められているということでしょう。

《参考7》善良なる管理者の注意について

民法で定められており、良く「善管（ぜんかん）注意義務」とも言われます。

「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、添乗員の場合で考えてみると、「旅程管理のプロとして一般的にこれ位ははらうであろうと思われる注意を持って添乗業務を行わなければならない」ということになります。

この注意義務を怠ったと認められると「過失があった」ということになります。

*注4）特別補償責任、特別補償規程について

特別補償責任とは、企画旅行会社に責任があるかどうかに関わらず、企画旅行参加者が旅行中に急激かつ偶然な事故により、生命、身体又は手荷物（携帯品）に被った損害に対して、補償金、見舞金などを（特別補償規定に基づいて）支払うというもので

す。

なお、問題の事例で怪我をされたお客さまが発生した場合には、通院見舞い金（3日以上通院の場合）、入院見舞金（入院した場合）の支払い発生が想定されます。

約款 28条（特別補償）

当社は・（省略）・当社の責任が生ずるか否かを問わず、特別補償規程で定めるところにより、旅行者が募集型企画旅行参加中にその生命、身体又は手荷物の上に被った一定の損害について、あらかじめ定める額の補償金及び見舞金を支払います。

以下2～4項は（省略）

● 補足 ●

○この項以降の①②…は解答のポイント及び解説の①②…には整合していません。

①旅行会社の責任について（解説の第2問の関連）

今回の問題のケース（ハイキングを続行してお客さまに怪我人が発生した場合）では、直接的には、添乗員に全責任があるようにも受け取れるかもしれませんが、以下の理由から企画旅行会社にも責任が問われるものと思われます。

第一に、添乗員の法的位置付けは、企画旅行会社の「履行補助者」となります。

履行補助者とは民法でいうところの「履行者（企画旅行会社）の手足となって履行の補助を行う者」を言います。履行とは債務を実行することです。

従って、添乗員は、企画旅行会社を代表して旅行者に対する企画旅行契約上の債務や責任を果たす立場にあるといえます。

要するに添乗員の行ったことは、企画旅行会社が行ったことと同一ということですから、添乗員の過失によって、お客さまに損害を与えた場合には、第一義的には、履行者である企画旅行会社はその賠償の義務を負うこととなります。

但し、履行するに当たって添乗員に、重大な過失が認められた場合には、添乗員自身に対して責任を問われることとなりますので注意が必要です。

第二に、旅行者の安全確保義務（参考6参照）については、旅行開始前にも旅行者の生命、身体、財産等の安全を確保するため、事前の十分な調査・検討が必要とされています。

旅行の企画段階での安全確保義務（例えば、ハイキングコースには過去に事故が無かったか、事故があったとしたら防止策は考えられていたかなど）が尽くされていたかについても、問題になるということです。

旅行の企画段階で安全義務が尽くされていなかったということが認められた場合には、企画旅行会社の責任が問われることとなります。

②保護義務について（解説の第2問の関連）

旅行中に怪我などをされたお客さまがあった場合には、言うまでも無いと思いますが、病院に連れて行くなどの必要な措置（保護義務）を迅速に取ることが大事です。

10年位前の裁判（詳細は省略します）で、怪我をしたお客さまのケアに関して争われた裁判で、「病院に連れて行くなどの一定の保護義務がある」との企画旅行会社の責

任を問う判決があり、多額の損害賠償金の支払いが命じられています。

約款では下記の通り規定（参考8）されており、旅行中に怪我や病気などになったお客さまを病院に連れて行くことを義務としています。

但し、その費用についてはお客さまの負担になることも明記しています。

《参考8》約款第6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。

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、・・・（以下略）。

採点の感想

○この項の①②…は解答のポイント及び解説の①②…には整合していません。

①大多数の受験者が、ハイキングは続行しないで中止するべきである、との理解がなされているようですが、中止が妥当な判断と思われます。

しかし、中止にせよ続行にせよ、その法的背景の理解は不足しているように感じました。

②この状況下での対応では、無理をせずに引き返すとの解答が多かったですが、妥当な判断であろうと思われます。

一部にお客さまの意見を聞いて判断するとの解答がありましたが、決定はあくまでも添乗員（企画旅行会社）が主体的に判断すべきでしょう。

③行けるところまで行く、行ける（元気な）人だけを行かせる等は、添乗員のツアー管理上の問題から余り好ましいことではないでしょう。

④発生が予想される問題と責任では、怪我人・迷子が出る、船に乗り遅れるという解答が大多数でした。

2級受験者からも、旅程管理責任が問われるとの解答が散見されています。

⑤「ハイキングの続行が危険であることを説明して、お客さまに納得して頂いた上で先へ進む」という解答がありましたが、説明したからといって、不測の事態が起こってしまった場合には、企画旅行会社（添乗員）の責任が免れるわけではありませぬので、この判断は適当とは言えないでしょう。

⑥「旅程保証の補償金を支払うことになる」との解答も散見されましたが、解説（とくに解説第1問の⑩）にあるように、旅程保証の適用の条件、損害賠償、不法行為等を理解して頂きたいと思います。

⑦「企画旅行会社に報告しないでハイキングを続行すると、怪我人が出たり船に乗り遅れたり等が全て添乗員の責任になる」との解答もありましたが、この件についても解説を良く読んで正しい理解をして頂きたいと思います。

問3

日程表（145ページ）の旅行出発前日に対客電話をしたところ、電話に出た参加者Aさんの息子さんが、「父は心臓に持病があり、心配なので取り消して欲しい。」とのことでした。

Aさんの飛行機や宿泊はその日のうちに取り消しを済ませました。

出発当日、空港で受付をしていると取り消しになったはずのAさんが現れて、「そんな話は聞いていない。旅行を申し込んだのは私だ。取り消した覚えは無い。」と激しくお怒りになっています。

1級	2級
<p>第1問</p> <p>取り消しを申し出た息子さんは間違いなくAさんの長男であることが確認されました。</p> <p>Aさんの旅行の取り消しが有効か、無効かを判断して、判断の結果とその根拠及び発生する費用の負担について具体的に記述してください。</p>	<p>第1問</p> <p>取り消しを申し出た息子さんは間違いなくAさんの長男であることが確認されました。</p> <p>Aさんの旅行の取り消しが有効か、無効かを判断して、判断の結果とその理由について、具体的に記述してください。</p>
<p>第2問 結果として、Aさんは旅行に参加することになりました。</p> <p>そ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。</p>	

出題の趣旨

1. ゴーショウ等の予期しないお客さまがあった場合でも、柔軟かつ適切な対応を行いながら必要な手配、手続き等を迅速、的確に行う能力が身に付いているかを問う。
2. 旅行契約取り消しの有効性等添乗員に必要な旅行関連知識は身に付いているかを問う。
3. 取引、契約関係等に関する社会常識を身に付けているかを問う。

解答（例）のポイント

第1問 取り消しの有効、無効とその根拠及び費用の負担について

○2級では、費用の負担についての解答は求めていませんが、負担の考え方について何らかの形で触れていれば、加点の対象となります。

- ①Aさんご本人の承諾が無い場合の、息子さんによる取り消しは無効と考えられる。
- ②お申し込み頂いたのもAさんご本人であることから、代理人の指名などが無い限りは、取り消しの場合もAさんご本人のお申し出が必要となる。
- ③例え、息子さん（長男）であるからといって、旅行会社との契約（旅行のお申し込み）をご本人（Aさん）の承諾の無いまま解除（取り消し）することはできない。

- ④Aさんに無断で取り消しを申し出た息子さんにも問題はありますが、取り消しをする権利のない人からの取り消しを受け付けてしまった添乗員（企画旅行会社）に責任がある。
- ⑤この件でかかった費用については、企画旅行会社の負担になるものと思われる。
- ⑥この問題の処理に要した費用の負担は、添乗員のミス（過失）による取り消しと判断され、所属派遣会社に対して一部費用負担の請求がなされる可能性が高い。
- ⑦状況に応じて、企画旅行会社は、Aさんに対するお見舞い等、何らかのお詫び及び誠意を示す必要が生ずる可能性があると思われる。
お見舞い等の費用についても、所属派遣会社に対する負担請求がされる可能性がある。
- ⑧所属派遣会社が旅行会社に支払った費用（前項⑥⑦）の一部については、派遣会社は当該添乗員に請求する場合がある。
- ⑨なお、息子さんが、Aさんの心臓病に関する診断書（旅行には耐えられない旨）を添えて旅行取り消しの申し出（書面によることが望ましい）をした場合には、企画旅行会社は取り消しを受理する場合もある。

第2問 Aさんが参加する場合の対応方について

- この設問は1・2級とも共通になっています。
- ①まずは、お詫びしてお怒りを静めて頂くことを心がけた対応を行う。
- ②行き違いのお詫びと息子さんから取り消しの申し出があったこと等についての事情の説明を行う。
- ③参加して頂くために必要な飛行機の座席や宿泊の手配を迅速・的確・漏れなく行う。
- ④念のためAさんの心臓の持病についてお伺いし、特別な配慮の要・不要を確認する。
- ⑤企画旅行会社に、状況を報告して指示があれば受ける。

解説

第1問 取り消しの有効、無効と費用の負担について

- この項の①②…は解答（例）のポイントの①②…に整合しています。
- ①Aさん本人が承諾していない場合は、親子であっても、代理権が授与されない限りは、取り消しは無効であると解釈するのが妥当と思われます。
但し、Aさんが未成年（熟年ツアーに未成年が申し込むとは思えませんが）または判断能力が無い（認知症等）などの場合の取り消しは、有効と解釈される場合があります。
- ②旅行契約は当事者（Aさんご本人と旅行会社）の間で結ばれたものであり、Aさんに上記①のような問題が無い限り、その解除（取り消し）を行う権利は他の人にはありません。
- ③代理権は、本人の任意の意思表示に基づき得られます（任意代理人（注1））が、この場合は、ご本人は「そんなことは聞いていない」と言っていますので、息子さんはご本人（お父さん）から代理権を得てはいないものと思われます。

代理権の無い者からの申し出により取り消したことは、その申し出をされた方がご本人（Aさん）の息子さんであったとしても、この場合は全くの他人からの申し出（取り消し）を受理してしまったと同じという扱いになります。

***注1）任意代理人、代理人、代理権について**

「任意代理人とは、本人の信任を受けた者」、「代理人とは、本人に代わって意思決定をし、代理行為をする者」、「代理権は、本人の事前の同意があれば、本人に代わって法律行為を行うことができる権利」…となっています（民法）。

但し、代理権を有していない人が他人の代理人として行った契約（今回の場合で言えば取り消しの申し出）は、本人がそのことについて追認すれば、その効力を生ずる（取り消しは成立する）こととなります。

④取り消しを受け付けたのは、旅行のプロ（旅行契約の解除についても当然熟知しているであろう）添乗員であり、その日のうちに飛行機や宿泊の取り消し処理もしていることから、この責任は添乗員にあるものと思われます。

但し、苦情及び争いごとになったような場合のお客さまとの対応は、企画旅行会社が行うこととなります。

要するにお客様との折衝の窓口は企画旅行会社になりますが、添乗員の責任も問われるということです。

⑤この場合は添乗員の過失と認められて、このトラブルの処理にかかった経費の一部については、企画旅行会社から所属派遣会社（添乗員）に求償されて、所属派遣会社（添乗員）の負担になる可能性もあると思われます。

⑥⑦⑧この件の処理等でかかった費用及びお客さまへの粗品等の贈呈等が発生した場合には、お客さまへの支払いは旅行会社からなされますが、その一部について、所属派遣会社に対して請求があるものと思われます。

所属派遣会社は、当該添乗員の過失の度合い、雇用契約の義務違反、就業規則に対する違反等の有無と程度を勘案し、企画旅行会社に支払った費用の一部について、添乗員本人に負担するよう請求する可能性があります。

⑨なお、Aさんが旅行には耐えられない病状であるなどの「診断書」等を添えて、息子さんから取り消し要請があった場合には、企画旅行会社は、Aさんの旅行申し込みを取り消し（解除）する場合があります（注2）。

この取り消しお申し出の場合は、書面にして提出して頂くのが好ましいと思われます。なお、取り消しする場合は、その理由（診断書及び息子さんから申し出があったことなど）をAさんにご説明する必要があります。

***注2）旅行会社の解除権について（当社の解除権—旅行開始前の解除）**

第17条

当社は次に掲げる場合において、旅行者に理由を説明して、旅行開始前に契約を解除することができます。

- 1) (省略)
- 2) 旅行者が病気、必要な介助者の不在その他の事由により、当該旅行に耐えられないと認められるとき。
- 3) ～8) (省略)

なお、旅行開始後の旅行会社による解除（取り消し）は下記の通りとなっています。

第18条

当社は次に掲げる場合において、旅行開始後であっても旅行者に理由を説明して、旅行契約の一部を解除することがあります。

- 1) 旅行者が病気、必要な介助者の不在その他の事由により旅行の継続に耐えられないとき。
- 2) 旅行者が旅行を安全かつ円滑に実施するための添乗員その他のものによる当社の指示への違背（いはい＝違反すること）、これらの者又は同行する他の旅行者に対する暴行又は脅迫等により団体行動の規律を乱し、当該旅行の安全かつ円滑な実施を妨げるとき。
- 3) 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービスの提供の中止、官公署の命令その他の当社の関与し得ない事由が生じた場合であって、旅行の継続が不可能となったとき。

第2問 Aさんが参加する場合の対応方について

- ①参加をするのであれば、添乗員には、AIRの手配等のやらなくてはいけないことがありますので、まずは、不手際をお詫びしてお怒りを静めて頂くことを心がけます。
- ②息子さんから取り消しの申し出があったこと等について事情の説明を行います。この説明は可能な限り簡単に済ませることが肝要です。
取り消しを受け付けた事情については、状況により旅行中（又は後日）にお話しすることとして、添乗員側の言い訳をしたり、Aさんご本人の家庭の事情を詮索するような言動は避けるように心がけます。
- ③参加して頂くということですから、まずは、そのために必要な飛行機の座席や宿泊の確保を優先することになります。
出来る限り迅速に手配を完了させてお客さまに安心して頂くことが、この時点では一番大事なこととなります。
このような状況に遭遇した場合には、ともするとクレーム対応と捉えて、お客さまへの事情説明を優先しがちですが、②項でも述べたように、事情説明は旅行中にでも時間を見て出来るのですから、必要不可欠なことを迅速に行うのが大切です。
なお、航空券は新規購入になる可能性が高いと思われませんが、この場合は金額の多寡よりもまずは、座席の確保が最優先されるべきでしょう。
- ④心臓の持病については余り根掘り葉掘り訊く必要はありませんが、とくにハイキングなどの歩行には問題ないのかについてはキチンと確認したいところです。
また、何か配慮が必要なのか、飲んでる薬や飲む間隔、かかりつけの病院などをそ

れとなくお伺いし、把握しておくとい良いでしょう。

添乗中に通常可能な配慮をすることだけで済めば問題ないのですが、特別な配慮の必要があることが判明した場合及び旅行の参加に健康上の不安が認められた場合には、その内容を確認した上で企画旅行会社に報告し、旅行参加の是非についても検討（解説の第1問の⑨項を参照）することになります。

- ⑤この問題は、お客さまの意向や状況に応じて、企画旅行会社は、Aさんに対して何らかの誠意を示すことになると思われます。

とくに問題は旅行中に解決する方が好ましいと思われ、Aさんへのお土産及び旅行中の私的な飲み物等の負担等の措置も考えられます。

添乗員は企画旅行会社と良く相談しながらそれらの対応をしてゆくことになるでしょう。

● 補足 ●

○この項以降の①②…は解答のポイント及び解説の①②…には整合していません。

- ①旅行のお申し込みが未成年だった場合は？

卒業旅行などの場合は、未成年のお客さまの参加もあると思いますが、その場合には、注意が必要です。

* 旅行業約款（お申し込み条件）

- 1) 未成年の方のみのご旅行の場合、保護者（法定代理人）の同意書が必要です。

- ②多人数の場合の責任者は誰になるのか？

* 旅行業約款（契約責任者）

- 1) 当社は、団体・グループを構成するお客様の代表者（「契約責任者」）から旅行のお申し込みがあった場合、契約の締結及び解除等に関する一切の代理権を契約責任者が有しているものとみなして当該契約に関する取引等を契約責任者との間で行います。

採点の感想

○この項の①②…は解答のポイント及び解説の①②…には整合していません。

- ①問3については正解者が多く、添乗員の方々の社会常識の高さが伺えます。

ほとんどの解答者が、息子さんからの取り消しは無効であると解答しています。

- ②しかし、この問題の対応にかかった費用の負担については意見が分かれています。

一つは、企画旅行会社（添乗員を含む）が負担するというもので、大多数の受験者の解答ですが、妥当だと考えられます。

二つ目は、少数の解答ですがAさんの息子さんに費用負担の責任があるというものです。

確かに、息子さんがAさんの承諾を得ないで取り消しを申し出た結果、企画旅行会社に迷惑をかけているので、息子さんにも何らかの責任はあるとは思われます。

しかし、旅行の契約に関しては、取り消しを受け付けた添乗員（企画旅行会社）はその道のプロであるわけですから、息子さんから取り消しの申し出があった時点で、Aさんご本人から又はAさんの明確な承諾を取ってから改めて申し出て頂くよう、ご案内するのが当然のこととなります。

従って、この場合の責任の大半は添乗員（企画旅行会社）にあるということになります。

問4

日程表（145ページ）のツアーに添乗することになりましたが、この地域には5～6年前に一度、添乗経験があり問題も無かったので引継ぎも簡単に済ませました。

出発日の2日前、対客電話をした際に、Aさんから、「知床五湖のハイキングは中止になることは無いですよ」「知床五湖のハイキングが目的なので中止になるようなら旅行を取り消したい」とのお申し出がありました。

豪雨や積雪で閉鎖になる場合があるとは聞いていましたが、ハイキング予定日前後は天気予報も快晴が続くとされていたので、知床五湖ハイキングコースの中止は考えられませんでした。

曖昧な言い方をするとお客さまがすぐにでも“取り消しする”と言いきそうな雰囲気でしたので「全く問題ありません。大丈夫ですよ」とお答えしました。

日程表の3日目、知床五湖ハイキングコース入り口に到着しましたが、数頭のヒグマが出没してコースは閉鎖（歩行禁止）されているとのことでした。

1級	2級
----	----

第1問 この対客電話の際の対応方の是非と考え方を具体的に記述してください。

第2問

知床五湖ハイキングが実施できなかった場合は、Aさんから旅行代金の返金を求められます。

返金の取り扱い（要・不要）と責任の所在を、その根拠とともに具体的に記述してください。

第2問

知床五湖ハイキングが実施できなかった場合は、Aさんから旅行代金の返金を求められます。

返金の取り扱い（要・不要）と責任の所在について具体的に記述してください。

出題の趣旨

1. 対客電話およびお客さまと対応する際の注意すべき点を理解しているかを問う。
2. 添乗業務に関わる旅行契約に関連する業務知識を身に付けているかを問う。
3. 添乗に従事する際には、日程表にある観光地の下調べ、運送機関の状況その他円滑な旅行の実施を確保するために必要な準備の重要性を理解しているかを問う。

解答（例）のポイント

第1問 対客電話の際の対応方の是非について

○この設問は1・2級とも共通となっています。

- ①ハイキングの実施等自然環境や天候に左右される観光の場合には「全く問題ありません。大丈夫です」などと、お客さまに対し当該観光（ハイキング）が絶対確実に実施されるかのような断定的な言い方はしてはならない。

- ②自分がその観光地の情報、事情等に疎い（良く知らない）場合には、お客さまの要望、主張等を良く訊いてから一旦、電話を切り、現地や添乗員の先輩等に直近の状況を確認した上で、改めてお客さまに電話して説明すべきである。
- ③予期しない事態の発生により中止の場合もあり得ることを丁寧にご説明して、お客さまの了承を得た上で参加して頂くべきである。
- ④知床五湖ハイキングが止むを得ない理由で中止もあり得ることを、お客さまが納得しない場合は、企画旅行会社に報告の上、対応すべきである。
- ⑤その場でお客さまが取り消しを申し出る結果になったとしても、知床五湖ハイキングの中止があり得ることを、勇気を持って明確に説明すべきである。

第2問 返金の取り扱いと責任の所在、根拠について

- 2級では、1級の設問にある根拠についての解答は求めていませんが、根拠についても何らかの形で記述されていれば加点の対象になります。
- ①本来は、企画旅行会社の関与し得ない事由（熊の出没によるコースの閉鎖）でのハイキング中止であるので、「免責」となり返金の必要は無いと思われる。
- ②但し、お客さまからの「知床五湖のハイキングは中止になることは無いですよ」「ハイキングが目的なので中止になるようなら旅行を取り消したい」などの申し出に対して、添乗員が「全く問題ありません。大丈夫です」とお客さまに対し当該観光（ハイキング）が確実に実施されるかのような断定的な言い方をしているため、旅行代金の返金、お詫び料、慰謝料、損害賠償等名目は別として何らかの支払いが必要になるものと思われる。
- ③企画旅行会社は添乗員のミス（過失）と判断して、所属派遣会社に対してこのトラブルの解決に要した費用の負担を求めてくる可能性が高いと思われる。
所属派遣会社は、企画旅行会社に支払った費用について、その一部又は全額を添乗員に請求する場合も考えられる。

解説

- 解説の①②…は、解答（例）のポイントの①②…に整合しています。

第1問 対客電話の際の対応方の是非について

- ①最近の知床五湖のハイキング（散策）コースについては、ヒグマの出没により閉鎖されることも多く発生しているようです。
お客さまから、ハイキング実施の強い保証要求があったとしても絶対に実施するとは言えない（保証出来ない）旨を正直にかつ、毅然とご説明するべきでしょう。
- ②添乗員は全ての観光地の事情を熟知しているわけではないのですし、自然は予測できないことですから、分からないことは、即答しないで現地へ電話する等により調査、確認してから、改めてご返事するという方法もあったと思われます。
- ③知床五湖のハイキングコースは人気もあり、楽しみにしているお客さまも多く、中に

は五湖のハイキングを旅行の目的にしている場合もあると思われます。

それだからこそ、誤解のないように曖昧な言い方をすることなく、事実をありのままにお伝えした上で、参加、不参加についてはお客さまの判断に委ねることが正しい対応方です。

例えば、旅行中にお土産などの購入について添乗員に相談してくるお客さまも多いと思いますが、とくに、高額商品の場合などには、お勧めのポイントについてアドバイスはするとしても、

購入するかしないかの決断はお客さまに委ねることを心がけましょう。

- ④丁寧にかつ、充分にご説明しても、お客さまに納得して頂けない場合には、無理に説得しようとししないで、企画旅行会社に相談すべきでしょう。

可能であれば、企画旅行会社の担当者からお客さまに直接説明して貰うのが良いでしょう。

苦情処理や話し合いが拗（こじ）れた場合には、人や場所を変えて対応するのは大変有効とされています。

そもそも、ハイキングが実施されるかどうかは、旅行実施前の旅行申し込み（契約）の問題ですから、添乗員が関わるというよりは企画旅行会社で解決すべき問題です。また、このお申し出への対応方は、お客さまが旅行をお申し込みした際の企画旅行会社の受付担当係員（通販、店舗等）が、このハイキング実施の件についてどのように説明したのかなども密接に関係してくるので、早めに引き継ぐのが妥当だと思われます。

- ⑤お客さまが、その場（対客電話中）で旅行の「取り消し」を申し出られたとしても、臆することなく受け止める心構えが必要でしょう。

また、このようなお客さまとの話し合いの場合の大事なポイントは、「お客さまとは言い争いはしない」ということです。

言い争いをしてしまうとお客さまからのクレームの焦点がハイキングの件から、添乗員の態度が悪いということに転換してくることが非常に多いからです。

そのためには、このような場合でも適切な対応ができるように、日頃から好ましい敬語や言葉遣いなどの接客マナーを身に付けておくことが大切になります。

第2問 返金の取り扱いと責任の所在、根拠について

- ①ハイキングが中止になったのは、熊の出没によるコースの閉鎖が理由ですから、通常の場合は、企画旅行会社の関与し得ない事由ということが認められ、「免責」となり返金の必要は無いと思われます。（注1）

***注1）旅行業者の責任（旅行業約款）**

第27条

当社は企画旅行契約の履行に当たって、当社・・・(略)・・・が故意又は過失により旅行者に損害を与えたときは、その損害を賠償する責に任じます。

第27条の2

旅行者が天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、官公署の命令その他当社・・・(略)・・・の関与し得ない事由により被害を被ったときは、・・・(略)・・・その損害を賠償する責任を負うものではありません。

この27条は、企画旅行会社が正当な理由も無く契約を守らなかった場合は、お客さまが被った損害は賠償する（当たり前ですが）ということです。

念のため、要約しますと、27条では、企画旅行の履行に当たって、企画旅行会社が参加のお客さまに約束（契約）した観光などさまざまな事柄が、中止になったり、内容が違ったりした場合には、損害賠償を支払う、ということになります。

但し、27条の2では、それが、天災地変、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止（飛行機の欠航、旅館の休業など）、官公署の命令（外務省による退去勧告、伝染病発生に伴う隔離、警察による交通規制など）、その他の企画旅行会社が関与し得ない理由（道路の交通渋滞とか熊の出没によるハイクコースの閉鎖など）の場合は支払いはしない、ということを行っています。

なお、この27条は、企画旅行会社の債務不履行責任のことを指しています。

債務不履行責任とは、企画旅行会社（添乗員）が、企画旅行契約上の債務の履行を怠ったり、不完全だったため、お客さまに損害が発生して、その原因が企画旅行会社（添乗員）の故意・過失であった場合に、損害賠償をしなければならない義務があるということです。

②但し、この問題の事例では、お客さまの申し出（ハイキングが中止なら旅行取り消したい）に対して、添乗員が「全く問題ありません。大丈夫です」とハイキングが確実に実施されるかのような断定的な言い方をしています。

最近の知床五湖のハイキングコースは季節にもよりますがヒグマの出没により、たびたび閉鎖されているのが実情です。

ハイクコースが閉鎖されると、バス駐車場から木道を数分歩いた先端の小広場から近辺の眺望が楽しめるだけであり、到底、知床五湖ハイキングとは言えない状態となってしまいます。

このような状況については、企画旅行会社（添乗員）は、旅行のプロとして当然、知っているべきことであり、万一、知らなかったとしても、お客さまから質問のあった時点で、何らかの方法で調べて的確な回答をすべきです。

これらの状況を勘案しますと、添乗員の発言は、詐欺とまでは言い切れないでしょうが、消費者契約法（注2）にある「断定的判断の提供」と解される可能性があり、そのように解された場合は、お客さまには旅行契約を取り消す権利が生ずることになります。

この問題の場合は、すでに旅行途中ですので、具体的な解決策についてはお客さまの要求を良くお聞きして検討することになると思われませんが、お詫び程度（菓子折り、飲み物提供、お土産贈呈等）で済ませるのは難しいかもしれません。

何らかの名目での相当額の金銭の支払いが必要となる可能性があると考えられます。なお、法的には、例えば、旅行代金の全額返金又は全額+アルファの返金が必要という訳では必ずしも無い（不当利得の法理）のですが、このような場合には、お客さまから旅行代金の全額返金や知床五湖ハイキングへの再旅行の提供などの要求がなされることが多くなっていますので、折衝は難航するのが常となっています。

*注2）消費者契約法（断定的判断の提供に関連して）

4条1項）で定められていますが、下記の三つを知っておいて頂きたいと思います。事業者（企画旅行会社）が、契約（旅行契約）の際に下記 a b c のような行為の事実があつて、そのことによりお客さまに旅行の条件や内容などを誤認させた場合は、お客さまには取り消しする権利が生じる（取消権）という法律です。なお、消費者契約法は約款より優先して適用されます。

a.不実告知

「重要な事項について事実とは異なることを告げたとき。」

（例）実際の宿泊施設は海岸から遠くて眺望は街中であるにも関わらず、海も見える眺望の良い旅館であるかのような言い方をして契約を勧めたとき。

但し、海が見える部屋の確保を条件に旅行契約をしたにも関わらず、実際は海が見えない部屋だった場合には、不実告知ではなく、債務不履行（＝約束したことが履行されなかった）ということになります。

但し、事実と異なった結果になつても、契約の時点では正しいことを告げていた場合（企画旅行会社の手配後に宿泊機関などの責任で発生した変更など）については該当しません。

b.断定的判断の提供

「確実でないことを、確実であると誤解させるような決め付けた言い方をしたとき。」

（例）イルカウォッチングが目的のツアーで、時々、イルカが出てこない時があるにも関わらず、常に見ることが出来るような情報提供をするなど。

このような場合には、パンフレットに「見学できないこともある」旨を記載しておくことが、要求されています。

c.不利益事実の不告知

「お客さまにとって不利益になる恐れがある事実を、故意に告げなかったとき。」

（例）朝市で有名な観光地への旅行で、お正月明けの時期は、朝市のほとんどのお店が閉店しているのが通常であるのに、その事実を告げなかったときなど。

③添乗員がお客様に対して、ハイキング実施の保証をした（「問題ありません。大丈夫です。」の発言）ことは、企画旅行会社には独断で行ったということになります。

この件は、添乗員が添乗前に当然すべきこと（下調べ、情報収集等）をしていれば、あるいはお客さまからの問い合わせに対して折り返しの電話にして対応すれば何の間

題も起きなかったものと思われます。

知床五湖のハイキングコースの現況は、添乗実施報告書等を読んだり、電話やインターネット等で現地情報をチェックしたりすればすぐに分かることです。

従って、企画旅行会社はこの件については、添乗員のミス（過失）が原因であると判断し、所属派遣会社に対してこのトラブルの解決に要した費用の応分の補填（負担）を求めてくる（求償）ものと思われます。

所属派遣会社は、企画旅行会社に支払った費用について、雇用契約の義務違反、就業規則違反等を勘案した上で、添乗員本人に請求する場合も考えられます。

● 補足 ●

○この項以降の①②…は解答のポイント及び解説の①②…には整合していません。

①添乗員への賠償請求の傾向について（解説第2問の③関連）

添乗員が過失を犯したため、企画旅行会社や所属派遣会社から損害賠償請求があったとの話をよく耳にします。

この問題のケースの場合にも、添乗員の責任は免れそうもなく、トラブル解決に要した費用については、一定の負担をせざるを得ない状況でしょう。

しかし、一般的にトラブルが生じた原因が、添乗員の過失（故意ではないこと）なのか、企画旅行会社の手配上の問題なのか、あるいはその両方が複合的に作用したのかがハッキリしない場合も多いと思いますが、そのようなケースでも添乗員（所属派遣会社）に解決に要した費用の支払い請求が行われている例があるようです。

仮に添乗員に過失があると認められたとしても、その過失がトラブル発生の直接原因ではなかったり、軽過失（ちょっとした不注意や注意義務違反などをいいます）である場合には、企画旅行会社からの解決費用負担の請求は行われず又は費用の一部に止まるのが通常です。

ところが、お客さまへの旅行代金返金、損害賠償支払相当額やお土産代などのトラブル解決に要した直接的な費用だけではなく、処理に要した通信料、担当者の旅費・交通費など解決に要した費用の全てを、企画旅行会社から請求されたという話を漏れ聞かれています。

トラブルの発生した状況や添乗員の過失の度合いにより、どの程度の金額が妥当なのかは判断が分かりますので一概には言えませんが、企画旅行会社からの添乗員に対する支払い請求額がやや、過大過ぎるような気もしています。

企画旅行会社と派遣会社との力関係も作用しているのですが、出来る限り添乗員の負担を軽減するため、企画旅行会社には適正な額の請求を願うとともに派遣会社側の丁寧にかつ、粘り強い折衝を期待したいものです。

②「多分大丈夫でしょう」などの言い方について（解説第1問の③④⑤関連）

お客さまから何か質問を受けた場合に、我々添乗員が良く使う言葉ですが、この問題の例のような場合もあるので注意が必要です。

お客さまからの質問であっても、条件が付いている（ハイキングが出来ない場合は取り消ししたい）場合は慎重に答える事が大事です。

「大丈夫でしょう」の前に「多分」などの言葉を添えたとしても、このような曖昧な言い方は後日にトラブル（添乗員が大丈夫と言った、保証してくれた、などとお客さまから主張をされる）の種となります。

また、一部のベテラン添乗員は後輩を指導する際に、「初めての観光地の添乗では、初めてということをお客さまには知られないように」と指導していると聞きますが、このことの是非はともかくとして、このような指導の意味するところは、業務に関する都合の悪いことは隠すとか、曖昧にするとかという姿勢を取るのが良いということでは無いと信じたいものです。

今回の応答の際のような場合には、正直に「分かりませんのでお調べしてからご返事いたします」と正直にお伝えすべきだったでしょう。

③添乗員の立場と姿勢について（解説第1問の関連）

この問題の事例の場合は、対客電話の添乗員の話し方で「取り消し」が発生してしまうと、企画旅行会社の担当者から怒られるのではと心配して、不確かなことを断定的に言ってしまったのでは無いか、という現役ベテラン添乗員の見方もありました。某企画旅行会社では、対客電話の際にお客さまの都合で取り消しが発生した際に「言い方が悪い」と添乗員を責めたと聞いたことがあります。

事の真偽を確かめた訳ではありませんので、一概に企画旅行会社の横暴と決め付けることは出来ませんが、その会社の日頃の添乗員への対応を見てみると、全くあり得ないこととは言えない感じも受けます。

しかし、今まで述べてきましたように、中止になったり、観光できない可能性がある場合には「大丈夫です」とは言ってはいけません。

今回の問題例のように、結果的には添乗員の責任が問われ、トラブルの解決に要した費用の負担を強いられることになるからです。

④添乗業務の際には注意義務を尽くそう（解説第1問、解説第2問の②関連）

民法で「善良なる管理者の注意」について、定められており、良く「善管注意義務」とも呼ばれています。

これは、「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」について言っているのですが、添乗員の場合で考えてみますと、「添乗員として、旅程管理のプロとして一般的にこれ位は払うであろうと思われる注意を持って添乗業務を行わなければならない」ということになります。

この注意義務を怠ったと認められると「過失があった」ということになります。

この問題の場合も、添乗・旅程管理のプロとして、当然払うべき注意義務として、自分が添乗するコースの下調べや情報の収集等については、事前に充分しておかなければならないと解釈される可能性もあると思われます。

とくに、中でも、観光のハイライトの一つでもある知床五湖のハイキングコースの状況の把握は、添乗員が当然、注意をもって行う大事な業務の一つであると考えられます。

旅行業法や約款だけではなく、消費者契約法や社会一般の常識（民法）などの知識の習得に日頃から努めて頂きたいと思います。

採点の感想

○この項の①②…は解答のポイント及び解説の①②…には整合していません。

①第1問の対客電話についてはほとんどの受験者の解答が「観光実施の確約はしてははいけない」という趣旨の記述で一致しています。

添乗員の方々の認識はほぼ、統一されているようです。

②第2問の解答はさまざまに分かれましたが代表的なものは下記の四つです。

一つは、返金は不要(熊の出没は不可抗力、天災地変など)という趣旨のものですが、このことに関する考え方は解説2)を参照してください。

二つは、旅程保証の適用がなされ、一定額が支払われるというものですが、解説2)②のとおり、消費者契約法で理解することが妥当と思われる。

旅程保証とは、企画旅行においてパンフレットなどの契約書面(添乗員にとっては最終日程表などの確定書面。確定書面が交付されない場合はパンフレットになる例が多い)に掲載された内容と実際のツアーの内容との間に重要とされる事項の変更があった場合に、企画旅行会社の故意または過失の有無に関わらず一定の条件の範囲内ではありますが決められた変更補償金を支払うという制度です。

企画旅行会社に故意または過失が認められない場合でも、補償金を支払うということが特徴(無過失責任)なのです。

この問題の場合の、添乗員(企画旅行会社)の安易な「大丈夫です」という発言は、過失があったと考えられると思われますので、お客さまに損害が発生した場合は、旅程保証では無く、損害賠償支払いの義務を負うことになります。

三つは、知床五湖ハイキングで入場料があった場合は、(添乗員に過失があったので?)入場料金相当額を返金するという解答です。

この解答は、その(返金しなければいけない)根拠が明確に書かれていない答案が多かったため判断はしかねますが、恐らくは、添乗員の「大丈夫です」発言を過失と捉えているものと考えられます。

もう少し、明確に表現していただければ加点できたものと思われます。

四つは、何となく、理由は良く分からないが、返金の必要がありそうだ…という解答です。

まあ、間違っていないので、一定の配点はしましたが、とくに1級受験者の方々でこのような解答では、採点者としても不満が残ります。

③第2問についての解答で、明確ではありませんが、添乗員個人に責任が及ぶとの指摘も見受けられました。

解説にも記述したとおり、残念ですが、そのような結果になる可能性もあると思われます。

添乗員は、一步間違えますと、法的に厳しい責任が問われることもありますので、自分が添乗業務を行う際の法的な背景をもう少し理解しておいて頂きたいと思います。

■ 異常時添乗業務 ■

(配点) 問1 : 30点、問2 : 35点、問3 : 35点)

平常時(問1を除く)および異常時の問題は、145ページの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致します。
しかし、これはそれぞれの現地(国、都市、観光地など)特有のケースそのものを問うのではなく、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。

問1

日程表(145ページ)の4日目、網走市内の博物館網走監獄でバス出発時間ギリギリまで清算に手間取っていると、バスガイドさんが「お客さまはもうお揃いですよ」と添乗員を呼びに来ましたので慌てて駆け足で戻り、バスを出発させました。
30分位走ったところで、「隣の席の年配のご夫婦がいない」とお客さまから指摘があったため確認したところ、博物館網走監獄に置いてきてしまったようです。
博物館網走監獄の事務所に電話をかけて探してもらおうと、お客さまは自分達のバスが見つからないので駐車場で途方に暮れていたということです。

1級	2級
<p>第1問 お客さまを合流させるための考え得る対応策について具体的に記述してください。</p>	<p>第1問 お客さまを合流させるための考え得る対応策について、今後の日程に注意しながら、具体的に記述してください。</p>
<p>第2問 お客さまを置き去りにしてしまったという事実に対する責任の所在および発生すると思われる問題と対応方について、その理由とともに具体的に記述してください。</p>	<p>第2問 お客さまを置き去りにしてしまったという事実に対する添乗員の責任と費用が発生した場合の負担について、その理由とともに具体的に記述してください。</p>

出題の趣旨

1. 添乗員の基本動作及び旅程管理業務の基本が身に付いているかについて問う。
2. このような事態が起きた場合に発生する問題を予測する能力と責任の所在についての分析力、判断力を問う。

解答（例）のポイント

第1問 お客さまを合流させるための考え得る対応策について

- 2級では、1級の設問には記述されていない、対応策を考える際のヒント（「今後の日程を注意しながら」）を付記して1級との難易度を調整してあります。
- ①まずは、お客さまに電話口に出て頂くなどして、ご夫婦ともに安全であることを確認するとともに、丁重にお詫びをする。
- 直ちに、何らかの対策を取るので心配をしないでお待ち頂くようお願いする。
- ご夫婦が携帯電話をお持ちであれば、今後の連絡に使用するため電話番号を聞いてメモするとともに添乗員の携帯番号もお教えしてメモで控えて頂く。
- 同時にバス車中のお客さまにも報告して、必要により、ご協力頂けるようお願いする。
- ②博物館網走監獄の事務所の方に、お客さまのケアをお願いするとともに、可能な限り事務所の応接室や休憩室で休ませて貰えるよう依頼する。
- また、事務所から茶菓子などをご提供頂けるようであれば、丁重をお願いする。
- ③飛行機の出発時間、飛行場までの所要時間などの次行程の確認を行い、何が一番重要なのかを確認した上で具体的な対策を考える。
- ④飛行機の出発時間（＝動かすことの出来ない予定）までに、ツアー本隊及びご夫婦のお客さまを空港にお連れすることを第一として、そのための効果的な対策を考える。
- ⑤次に、可能な限り費用のかからない方法が無いかを模索する。
- ⑥具体的な対策（下記）を考え、どの案が効果的かを検討して決定する。
- 一、ツアーのバスで博物館網走監獄まで引き返す。
 - 二、博物館又は企画旅行会社の網走支店又は付近の協定土産店などに協力を依頼して、社用車などで、空港又はバスとの合流点などまで送って貰う。
 - 三、定期バス、鉄道等の利用で間に合わないか検討する。
 - 四、博物館等にタクシーの手配をして貰い、お客さまに合流点まで来て頂く。
 - 五、添乗員がバスから降りてタクシーに乗り博物館に引き返す。
 - 六、バス会社の営業所、関連タクシー会社等があれば送りの手配をして貰う。
- ⑦飛行機に乗り遅れ無いために安全確実な⑥項の「四（タクシー利用）」又は「二（協力して頂ける場合）」の対応策が妥当と思われる。
- ⑧ご夫婦と合流できたら、ことの経緯とご心配をおかけしたことを再度、丁重にお詫びする。
- ⑨企画旅行会社に報告し、当該お客さまへの付加サービス等の提供の必要性等を相談し、指示を受けた上で対応する。
- ⑩ツアー参加のお客さまに対しては、ご夫婦の無事とトラブルの簡単な経緯等をバス車中などで改めて説明（1～2分の短時間で良いと思われる）し協力に感謝を表する。空港に到着するなど一段落したら、協力してもらった博物館などに対する報告とお礼を行う。

第2問 責任の所在及び発生する問題とその理由について

○2級では、1級の設問には記述の無い、発生する問題を考える際のヒント（「費用の負担」という記述からタクシーの利用の推測が可能）を付記して1級との難易度を調整してあります。

- ①置き去りにされたご夫婦のお客さまからの苦情申し出が考えられる。
- ②タクシーを利用した場合は、タクシー代金の負担が発生する。
- ③博物館などの社用車の協力をしてもらった場合は、ガソリン代等の負担及び謝礼（寸志）などの負担の発生が考えられる。
- ④責任の所在は、添乗員にあると思われる。

責任の所在は、添乗員（人数確認漏れ）とバスガイド（人数のカウントミス）とお客さま（集合場所や出発時間の失念の可能性）について考えられるが、お客さまは論外として、本来業務（旅程管理業務）であるお客さまの人数確認をしなかった添乗員に責任があると考えられる。

「お揃いです」と言ったバスガイドにも責任の一端は全く無い訳でもないと思われるが、最終的な確認は添乗員の重要な本来業務であり、バスガイドへの責任転嫁は許されない。

- ⑤このトラブルの解決に要した費用は添乗員の負担になると思われる。

バスの出発時には、旅程管理上の最も重要な本来業務（お客さまの人数確認）を添乗員は行なわなければならない。

しかも、その本来業務を行う時間的余裕もあったにも関わらず、行わなかった（過失）ために起こったトラブルであり、添乗員に情状の余地は認められないものと考えられる。

お客さまから苦情等があった場合は、企画旅行会社としては謝意を表すための何らかの対応をせざるを得ないものと思われる。

解説

○解説の①②…は解答（例）のポイントの番号①②…に整合しています。

第1問 お客さまを合流させるための考え得る対応策について

- ①ご夫婦と直接話をして安全確認するとともに安心してお待ち頂くよう配慮します。

トラブルが発生すると、企画旅行会社への電話など、トラブル処理の対応が先になってしまい、他のお客さまへの対応を忘れがちになりますので、バス車中で簡単に説明しておきます。

場合によっては、バスを引き返すこと等も考えられますので、ご協力頂けるよう事前にお問い合わせしておきます。

- ②博物館網走監獄は企画旅行会社とは密接な協力関係にある場合も考えられるので、丁寧にお問い合わせすれば、事務所の方も可能な限りの協力をして頂ける可能性があるものと思われます。

ご夫婦を休憩室などで休ませて貰えれば、落ち着いて迎えを待っていただけるでしょう。添乗員としても、ご夫婦の所在が確認出来ていれば、安心して対策を練ることが出来ます。

③④⑤日程表を見ると分かりますが、飛行機の出発時刻に間に合うように、バスもご夫婦も、空港に到着する必要があります。

日程表で空港までの所要時間などをみると、時間的な余裕は余り無いものと思われます。

予定の飛行機に間に合わせることを前提に、可能な限りトラブル処理費用のかからない方法を考えます。

⑥具体的な対策の主なものは下記が考えられるでしょう。

一、ツアーのバスで博物館網走監獄まで引き返す。

この方法は、バスにご乗車のお客さまのご理解を得られにくいとともに、日程表から見る限りは、時間的な余裕が少ないので休憩時間、お土産購入等時間のカット等が必要になったり空港到着が出発時刻ぎりぎりになる可能性もあり、危険と思われる。

二、博物館又は企画旅行会社の網走支店又は付近の協定土産店などに協力を依頼して、社用車などで、ご夫婦をバスとの合流点又は空港まで送って貰う。

この方法は、各関係先から協力が得られさえすれば、ご夫婦も安心できるし、経費も少なく済みます。

但し、社用車の利用もさることながら長時間の人的労力の提供も必要なことから、依頼する際に無理強い絶対にはしないことが必要です。

また、この場合は、博物館の職員の方などの自家用車の使用も考えられますが、その場合は、万一の交通事故等があった場合の補償等複雑な問題の発生も危惧されます。

三、定期バス、鉄道等の利用で間に合わないか検討する。

時間的に余裕が無いこと、ご夫婦に不安を与えるなどのことから好ましくないでしょう。

四、博物館等にタクシーの手配をして貰い、お客さまに合流点まで来て頂く。

企画旅行会社（添乗員）にタクシー代の負担が発生しますが、博物館の事務所に手配をお願いして、タクシーを利用するのが最も妥当な方法と思われます。

万一、タクシーの手配が不能の場合には、上記「二」を選択して努力します。

五、添乗員がバスから降りてタクシーに乗り博物館に引き返す。

紋別空港までの途上(道路上)でタクシーの手配が出来るかどうか問題ですが、時間的な余裕に不安があること、ツアー本体の旅程管理(空港チェックインなど)をどうするかなどの問題が残りますので、余り、好ましくない方法でしょう。

六、バス会社の営業所、関連タクシー会社等があれば送りの手配をして貰います。

最近のバス会社はグループを形成している場合が多くなっているので、関連会社(タクシーなど)が網走近辺にあればその会社に協力を依頼します。

- ⑦この問題が起きた場所は、網走市内であることからタクシーの手配も可能と想定されますので、取るべき対応策は⑥項の「四（タクシー利用）」が妥当と思われます。
- ⑧ご夫婦と合流した際の、出迎えの仕方や丁寧なお詫びが、ツアー終了後にもクレームが継続するかどうかの分かれ目になります。
- お客さまのタクシーが到着したら走って出迎える、手荷物を持って誘導するなどとともに誠心誠意のお詫びを心がけましょう。
- ⑨お客さまへのお詫びの印（お土産の贈呈など）を具体的にあらわすことが必要でしょう。
- 企画旅行会社と良く相談して指示を受けた上で対応します。
- ⑩ご夫婦以外の他のお客さまへの報告とお礼を忘れないようにしましょう。
- 協力してもらった博物館などの方々に対する報告（電話又は手紙）と御礼（粗品送付など）などもパートナーシップの観点からも大変重要です。

第2問 責任の所在及び発生する問題とその理由について

- ①お客さまと合流した際又は旅行終了後に、このご夫婦からの苦情の申し出（場合によっては損害賠償請求）が考えられます。
- ②お客さまが空港までタクシーを利用した場合には、その代金は数万円かかるものと考えられますが止むを得ないでしょう。
- ③博物館などの社用車の協力をしてもらった場合には、多額の費用負担にはならないでしょうが、ガソリン代、謝礼（寸志）の負担及び礼状などが必要になるでしょう。
- ④責任の所在は、添乗員にあると思われます。
- バスガイドも乗客の人数確認はキチンとすべきでしょう、お客さまも出発時間を忘れては困りますが、それにしても添乗員が本来業務（旅程管理業務）であるお客さまの人数確認をしなかったことは致命的であり、添乗員に全ての責任があると考えられます。
- 「お揃いです」と言ったバスガイドにも責任が全く無い訳でもないので、道義的な責任からバス会社から応分の協力を得られる可能性はあると思われますが、基本的には期待してはいけませんし、金銭の負担を要求するなどは論外と思われます。
- ⑤合流のためのタクシー代等の経費は派遣会社（添乗員）の負担になると思われます。
- お客さまの人数確認は旅程管理業務（注1）上の重要な添乗員の業務で、基本中の基本です。
- バスでの移動ですから、バスを出発させてからでも、人数確認は可能であったにも関わらず、30分も走ってから、しかも他のお客さまからの指摘で、やっと人数不足に気が付くといった大失態を添乗員は犯しています。
- このトラブルは、添乗員が余りにも不注意（注2）だった（過失）ため起きたと言わざるを得ないでしょう。
- また、万一、お客さまから苦情や損害賠償（注3）請求等があった場合は、企画旅行会社としては対応せざるを得ず、その結果、さらに経費が発生した場合には、派遣会社（添乗員）に負担の請求があるものと思われます。

***注1) 旅程管理業務について**

旅程管理業務は企画旅行を円滑に実施するため、旅行者（企画旅行会社）が行わなければならない業務であり、法律（旅行業法）で定められています。

旅行業法12条の10（企画旅行の円滑な実施のための措置）

旅行者は、…（省略）…当該企画旅行の円滑な実施を確保するため国土交通省令（下記の施行規則32条を指しています）で定める措置を講じなければならない。

旅行業法施行規則（省令）32条（旅程管理のための措置）

法第12条の10の国土交通省令で定める措置は、次の通りとする。

- 1)～3) …（省略）
- 4) 旅行に関する計画における二人以上の旅行者が同一の日程により行動することを要する区間における円滑な旅行の実施を確保するために必要な集合時刻、集合場所その他事項に関する指示。

この規則32条では、個人が集まって団体出行動する企画旅行の場合には、添乗員がツアーのリーダーとして、引率、行動することが求められていると考えられます。従いまして、常にツアーのお客さまの動向を掌握することは添乗員にとって最も重要な業務の一つであり、それを怠ってお客さまを置き去りのままバスを出発させたりすることは、あってはならないことと考えられます。

***注2) 添乗員の注意義務について**

民法で「善良なる管理者の注意」について定められており、「善管注意義務」とも呼ばれています。

これは、「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」について言っています。

添乗員の場合で考えてみますと、添乗員は「旅程管理のプロとして、旅程管理業務の基本中の基本である、バス出発時のお客さまの人数確認は当然、行うべきである」ということになります。

この注意義務を怠った（人数確認が必要な場面であるにもかかわらず行わなかった）と認められると「過失があった」ということになります。

過失があり、お客さまに損害が発生した場合には、損害賠償責任が生じることとなります。

***注3) 損害賠償、損害賠償責任**

損害賠償とは、他人（この問題の場合は置き去りにしてしまったご夫婦）に与えた被害を補填して、被害がなかった状態に戻すことをいいます。

損害賠償が発生する場合は「債務不履行」と「不法行為」があります。

債務不履行とは、債務（例えば博物館網走監獄の見学をする契約があったのに）を履

行しない（何らかの事情で見学しなかった）ことをいいます。

不法行為とは、故意・過失により相手（ご夫婦）に損害（ご夫婦には金品の損害は無いと思われませんが、精神的損害に対する賠償を請求される可能性が無いとは言い切れません）を与えることです。

万一、ご夫婦から、精神的損害の賠償が請求されたとしても、多額の金銭の支払いは、特別の理由が無い限り必要ないと思われま

す。しかし、この種の交渉に要する時間や労力は予想以上にかかるのが通例ですので、トラブルは可能な限り旅行中に解決するよう努力することが大事です。

企画旅行会社はこの件については、添乗員のミス（過失）が原因であると判断し、所属派遣会社に対してこのトラブルの解決に要した費用の補填を求めてくる（求償）ものと思われま

す。所属派遣会社は、企画旅行会社に支払った費用について、雇用契約の義務違反、就業規則違反等を勘案した上で、添乗員本人に請求する場合も考えられます。

● 補足 ●

○この項以降の①②…は解答（例）のポイント及び解説の①②…とは整合していません。

①不法行為責任、債務不履行責任、旅程保証責任について

企画旅行実施の際に発生するトラブルの対応方を考える際には、この三つの違いを理解していることが必要となります。

能力認定試験の採点をしていて感じるのは、受験者の大多数の方々は、この用語の意味や違いが分かっていないということです。

この紙面は限られているため、詳細は割愛しますが、下記に簡単に整理しておきますので、ご参考ください。

*** 不法行為責任、債務不履行責任、旅程保証責任の主な特徴**

	不法行為責任	債務不履行責任	旅程保証責任
責任	損害賠償支払い	損害賠償支払い	補償金支払い
お客さまと旅行会社の契約関係	無し	あり	あり
故意過失	故意又は過失あり	故意又は過失あり	無し
法律	民法	民法	旅行業約款
備考	故意・過失により他の人に損害を与えた場合に生じる責任。 添乗員が水と誤ってペットボトルの洗剤製品を飲ませたためお客さまの喉が炎症を起こし入院した（実例です）ような場合など。	契約にある債務を旅行会社の故意・過失により履行しなかった場合に生じる責任。 確定書面（最終日程表）に記載された下車観光などを添乗員が忘れたため下車をせず、車窓観光にしたような場合など。	オーバースタッフなどで、契約書面（添乗員の場合は最終日程表などの確定書面）に記載された利用運送機関、宿泊機関等に変更があった場合に補償金を支払う制度。 旅行会社に過失が無くても補償金を支払うことが特徴です。

（注）大まかな違いを理解するための区分けですので、詳細は別途、確認してください。

採点の感想

- この項の①②…は解答（例）のポイント及び解説の①②…とは整合していません。
- ①ご夫婦との合流については、その理由に多少の違いはあっても「飛行機に間に合うようにタクシーを利用して空港で合流する」という趣旨の解答が目立ちました。
最終的には飛行機に乗り遅れないことを目標とすべきなのは自明の理でしょう。
「タクシーを利用する」とだけで合流地点等が記述されない漠然とした解答もありましたが、このような答案では加点ができません。
この問題では、具体的に記述するよう指示されているのですから、答案には、想定される合流場所（空港又は途中のドライブイン等）も記述して頂きたいと思います。
基本的には、空港での合流が妥当だろうと思われそうですが、「バスを停車させて待つ」「休憩時間を延長して待つ」という解答もありました。
待ち時間が短時間で済むのであれば、一案かとは思いますが、飛行機に乗り遅れるリスクもありますので空港での合流がスムーズだろうと思われそうです。
- ②「責任は添乗員にある」、「タクシー代は添乗員（企画旅行会社）負担」との趣旨の解答が多く見受けられましたが、正しい感覚だと思われそうです。
ガイドさんの責任に触れた解答はごく少数で、大方の受験者は、ガイドさんには責任を問えないという理解をしたのだろうと考えられます。
- ③「添乗員の責任は大きい」とだけ記述した解答も散見されましたが、どのような問

題が発生して、その問題に対してどんな責任を具体的に負うことになるのかが答案に記述されていないのでは、残念ですが加点ができません。

大多数の受験者が、概ね、正確な捉え方をしているように感じましたが、やはり法的背景の理解が不足しているようなので、今後の添乗員の方々の研鑽を望みたいと思います。

- ④なお、特別補償や旅程保証に触れていた受験者もありましたが、この場合は関係ありませんので、特別補償や旅程保証の特徴や適用要件をもう一度、確認して置いてください。

問2

日程表（145ページ）の2日目、今日の午前中は自由行動となっています。お客さまは企画旅行会社パンフレットに記載のオプションにご参加ですが、Aさんご夫婦だけは現地のBカヌークラブ（企画旅行会社とは契約外）に申し込みしたとのことです。

Aさんご夫婦はBカヌー・クラブの迎いの車で出かけましたが、暫くするとカヌーが転覆してご主人が手首を骨折したとの連絡が入りました。

事故現場に急いで駆けつけたところ、怪我をしたご主人はかなり痛そうです。

Bカヌー・クラブの責任者は「うちの指導員のミスだが、事故の場合の補償はしていない」、「Aさんからは免責同意書にサインを貰っている」と言っています。

1級

第1問 この場合の対応方をその考え方とともに具体的に記述してください。

第2問 この場合の責任の所在と考え得る補償および賠償問題について、その根拠とともに具体的に記述してください。

出題の趣旨

1. お客さまが事故等に遭遇した場合など、緊急時の的確な対応についての能力を問う。
2. 事故やトラブルの際に、原因の追究と責任の所在等について解明する能力を問う。
3. 事故やトラブルの際の補償および賠償問題等に関する基礎知識が身に付いているかを問う。

解答（例）のポイント

第1問 対応方とその考え方について

- ①まずは、Aさん（ご主人）の怪我の状態（症状）を確認する。
- ②救急車を呼ぶ、車を手配するなどにより、近隣の病院に搬送して治療を受けていただく。
- ③状況を見て、病院への搬送その他の治療に伴う経費については、原則として全てお客さまの負担になることを説明して了解を得ておく。
- ④Aさんが怪我をした際の状況についての情報を集める。
Aさん本人、奥さま及びBカヌークラブの指導員、責任者等から事情（必要により詳細な状況や事実について）を聴取する。
- ⑤Aさんの治療の状況又は治療した結果がどのような症状なのかを確認して、今後の旅行の継続の可否について判断する。
必要があれば、旅行継続の是非についての医師の診断を聞いて判断材料にする。
Aさんが旅行の継続に耐えうるかどうかについては、行程を参考にしながらAさんとも協議の上添乗員（企画旅行会社）が判断する。
添乗員（企画旅行会社）側からAさんに離団（契約の解除）をお勧めする場合は、旅

行代金の返金（一部返金）の問題もあるので企画旅行会社と十分に相談したうえ指示を受ける。

- ⑥ Aさん自身（奥さまを交えて）に旅行の継続についての意志を確認する。

Aさんの都合で、離団を希望する場合は、離団する際の返金の取り扱い（原則として前途権利放棄で返金はない。）等についてご説明する。

Aさんの離団が決定した場合には、Aさん又はご夫婦の離団に伴う宿泊、飛行機の座席、昼食等の取り消し手配を行う。

- ⑦ 企画旅行会社に、現況（Aさんが怪我をした際の状況と怪我の症状及び離団又は旅行継続等）について報告を行う。

必要により、特別保証の補償金支払いの可能性について企画旅行会社の判断を得ること。

必要により、特別保証の補償金支払いの可能性についてお客さまにご説明する。

- ⑧ Aさんご夫婦が旅行を継続する場合は、怪我の症状に応じて可能な限りの配慮を行う。

- ⑨ 必要により、Aさんから許可を得た上で、他のお客さまに対して簡単に状況説明を行う。

- ⑩ 必要により及びAさんから求められた場合には、BカヌークラブとAさんとの話し合いの席に同席して、アドバイスをを行う。

但し、アドバイスは添乗員自身が確実に理解していることに限定して行い、推測や憶測などによる発言はしてはならない。

万一、Aさんが治療のため入院するなどに至った場合には、可能な限り、入院に関してお手伝いすること。

第2問 責任の所在と考え得る補償及び賠償問題とその根拠について

- ① Aさんの骨折については、契約関係に無いBカヌークラブをAさんが自ら予約して参加したものであり、企画旅行会社はなんら関与していないのであるから責任は無いものと思われる。

ただし、企画旅行参加中の事故であるので、特別補償の見舞金が支払われる可能性がある。

- ② Aさんの骨折については、「指導員のミスと」の発言もあることから、免責同意書の有無にかかわらず、Bカヌークラブ（指導員を含む）に責任があるものと思われる。従って、Bカヌークラブには、Aさんに対する損害賠償責任が生じるものと思われる。ただし、具体的な内容については、BカヌークラブとAさんとの話し合いによるので、添乗員は憶測等による安易な発言はつしまなければならない。

- ③ Aさんが国内旅行傷害保険に加入していた場合は、保険金が支払われる可能性があるが、その判断は保険会社が行う。

- ④ 「免責同意書」については、公序良俗に反する（民法90条）及び消費者の権利を不当に制限する条項（消費者契約法）として無効となる可能性が高いと考えられる。

解説

○解説の下記各①②…と解答(例)のポイントの①②…とは整合しています。

第1問 対応方とその考え方について

①奥さまの無事とAさんの怪我の程度を把握して、治療、救急車等の必要性を判断します。

②骨折又は骨折が疑われるのであれば、病院に搬送するなど、治療を受けていただくよう強くお勧めします。

この場合は、Bカヌークラブが責任を持って応急手当、病院への搬送、医師の診察への援助等を行うべきですが、「保障はしていない」「免責同意書を貰っている」等のやや無責任とも受け取れる発言があるので、Bカヌークラブの協力も求めながら添乗員が主体的にお客さまの保護を行うことも考え、行動します。

添乗員はお客さまが怪我などに遭った場合には保護責任があるので、万一、お客さまが治療に消極的であったとしても医師の治療を受けることを強くお勧めします。

③経費に関することは、お伝えするタイミングが難しいところですが、ここでハッキリしておかないと、経費負担を誰がするのかなどについて後日のトラブルの原因になります。

過去には救急車の手配が出来ないので添乗員がタクシーを依頼して立替えていたところ、後日の経費清算の際に、お客さまが支払いを拒否したという事例もありますので注意が必要です。

とくに、タクシーは比較的手配しやすいので依頼しがちですが、長距離の移動の際には、事前にタクシー代金もお伝えした上で手配することが必要でしょう。

原則として…としたのは、近距離のタクシー代等については企画旅行会社で負担するケースもあるので、常に全ての経費がお客さまの負担になるということでも無いためです。

④基本的には、企画旅行会社への報告に必要な程度の簡単な情報収集が良いと思います。但し、必要(BカヌークラブとAさんの間での話し合いに同席する場合等のため等)により、詳細な怪我をした際の状況、事実関係を聞いておく方が良いでしょう。

⑤Aさんがこれ以降のツアーの継続が可能なのか、離団をお勧めすべきなのか等について、検討します。

Aさんの症状が重くて旅行に耐えられないと考えられる場合は、Aさんが旅行の継続を希望したとしても、残念ながら、離団をお勧めしなければならない(約款18条の1)を参照)場合もあると思われます。

この問題のAさんは手首の骨折ということですから、旅行の継続は可能とも思われますが、足などの骨折の場合には、旅行継続は通常は困難な場合が多いと思われます。なお、企画旅行会社から契約の解除(離団)をする場合の、旅行代金の返金については、一部返金(約款18条を参照)になると思われます。

なお、Aさんの都合で離団する場合は、下記約款16条1項が適用されます。⑥項を参照して下さい。

*** 約款第 16 条 (旅行者の解除権)**

1. 旅行者は、いつでも別表第 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。通信契約を解除する場合には (…以下省略…)

(注:お客さまは、取消料を支払えばいつでも旅行を取り消しできるということです。)

2. 旅行開始前 (…省略…)
3. 旅行者は、旅行開始後において、当該旅行者の責に帰すべき事由によらず契約書面に記載した旅行サービスを受領できなくなったとき又は当社がその旨を告げたときは、(…省略…) 取消料を支払うことなく、旅行サービスの当該受領することの出来なくなった部分の契約を解除できます。

(注:お客さまに責任が無い場合で、旅行サービスが受けられなくなったときは、その部分についての取り消しができるということです。要するに旅行開始後は、旅行途中の取消料の無い解除 (取り消し) は認めず、旅行サービスが受けられなくなった部分についてのみ取り消しができるということです。)

4. 3 項の場合において、当社は、旅行代金のうち旅行サービスの当該受領することができなくなった部分に係る金額を旅行者に払い戻します。

(注: 3 項の場合、企画旅行会社は、取り消しに相当する部分についての旅行代金を返金する必要があります。)

ただし、3 項の場合が当社の責に帰すべき事由によらない場合においては、当該金額から、当該旅行サービスに対して取消料、違約料その他既に支払い、又はこれから支払わなければならない費用に係る金額を差し引いたものを旅行者に払い戻します。

(注: 旅行サービスの当該受領することの出来なくなった理由が、企画旅行会社の責任では無い場合は、取消料・違約料などはお客さま負担にできます。返金予定額から取消料・違約料相当額を差し引いてお返しします。)

*** 約款第 18 条 (当社の解除権 - 旅行開始後の解除)**

1. 当社は、次に掲げる場合において、旅行開始後であっても、旅行者に理由を説明して、企画旅行契約の一部を解除することがあります。

- 1) 旅行者が病気、必要な介助者の不在その他の事由により旅行の継続に耐えられないとき。

(注: 問題の A さんの場合はこの 1) 項に該当するかどうかを検討課題になります。)

- 2) 旅行者が旅行を安全かつ円滑に実施するための添乗員その他の者による当社の指示への違背

(いはい=違反)、これらの者又は同行する他の旅行者に対する暴行又は脅迫等により団体行動の規律を乱し、当該旅行の安全かつ円滑な実施を妨げるとき。

- 3) 天災地変、戦乱、暴動、運送、宿泊機関等の旅行サービスの提供の中止、官公

署の命令その他の当社の関与し得ない事由が生じた場合であって、旅行の継続が不可能となったとき。

2. 当社が前項の規定に基づいて企画旅行契約を解除したときは、当社と旅行者との間の契約関係は、将来に向かってのみ消滅します。この場合において旅行者が既に提供を受けた旅行サービスに関する当社の債務については弁済がなされたものとしします。
3. 前項の規定において、当社は、旅行代金のうち旅行者がいまだその提供を受けていない旅行サービスに係る部分にかかる金額から、当該旅行サービスに対して取消料、違約料その他既に支払い、又はこれから支払わなければならない費用に係る金額を差し引いたものを旅行者に払い戻しします。

(注：收受した旅行代金から提供済みの旅行代金＋解除以降の日程の取消料・違約料を引いた金額を返金すると言っています。

図解すると下記の通りとなります。

$$\boxed{\text{收受済み旅行費用}} - \boxed{\text{既に消化済み旅行代金＋解除以降の取消料など}} = \boxed{\text{返金額}}$$

(注：引用条文は一部ライト及び補足してあります。)

⑥ Aさん（ご夫婦）が、これ以降の旅行の取り消し（途中離団、旅行開始後の解除）を希望する場合は、原則として旅行代金の返金はない（下記の約款16条及び16条の別表1を参照）ことをご説明しておきます。

ただし、このようなやや同情すべき事情にある場合には、企画旅行会社の営業上の配慮により、旅行代金を一部返金する場合もあるので担当者とは良く相談することが必要です。

Aさんの離団が決定した場合には、Aさん又はご夫婦の離団に伴う宿泊、飛行機の座席、昼食等の取り消し手配を行う。

必要により又はお客さまからの求めがあった場合には、約款等で定められているわけではないのですが、帰路の必要な旅行サービスの手配（注：下記の20条を参考。JRや飛行機代等の費用はお客さま負担となります）について協力することとします。

*** 約款第16条（旅行者の解除権）…**

1. 旅行者は、いつでも別表第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。通信契約を解除する場合には…（以下省略）…。

(注：お客さまは、取消料を支払えばいつでも旅行を取り消しできるということです。)

*** 別表1 取消料（第16条第1項の関連）**

1. 国内旅行に係る取消料

- イ、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって20日目（日帰り旅行にあっては10日目）に当たる日以降に解除する場合（ロからホまでに掲げる場合を除く）…20%以内
- ロ、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって7日目に当たる日以降に解除する場合（ハからホまでに掲げる場合を除く）…30%以内
- ハ、旅行開始の前日に解除する場合…40%以内
- ニ、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不参加の場合…100%以内

（注：％＝は旅行代金に対する割合です。又それぞれの項で〇〇%以内とありますが、ほとんどの企画旅行会社では上記の規定の上限を取消料と定めています。）

（注：貸切り船利用の募集型企画旅行の場合は、当該船舶に係る取消料の規定によります。）

取消料の例示（某企画旅行会社パンフレットに掲載）

取り消し日	旅行開始日の前日から起算してさかのぼって		旅行開始日の前日	当日（旅行開始前）	旅行開始後及び無連絡不参加
	20日～8日前	7日～2日前			
取り消し料率	20%	30%	40%	50%	100%

- ・旅行条件書の抜粋：「旅行開始後」にお客さまの都合で途中契約解除又は一時離脱された場合には、お客さまの権利放棄とみなし、一切の払い戻しをいたしません。

*** 約款第20条（契約解除後の帰路手配）**

1. 当社は、第18条第1項第1号（注：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）又は第3号（注：天災地変など旅行業者の管理できない事由により旅行の継続が不可能になったとき）の規定によって旅行開始後に募集型企画旅行契約を解除したときは、旅行者の求めに応じて、旅行者が当該旅行の出発地に戻るために必要な旅行サービスの手配を引き受けません。
2. 前1項の場合において、出発地に戻るための旅行に要する一切の費用は、旅行者の負担とします。

⑦企画旅行会社に、現況について報告、特別保証の補償金支払いについての判断の確認及び必要があればその他の指示を受けます。

必要があれば、特別保証の補償金支払いの可能性（解説の第2問を参照）についてAさんにご説明します。

⑧⑨Aさんが旅行を継続する場合は、怪我の症状による旅行への支障（手荷物の扱い、箸は使えるか、乗り物及び徒歩観光等に支障は無いかなど）の程度に応じて可能な限り

の配慮を行います。

とくに、他のお客さまに対して簡単に事情をご説明して、場合によっては皆さまにご協力をお願いします。

なお、皆さんにご説明する際は、Aさんから許可を得た上で、できるだけ簡単に行いましょう。

⑩必要により及びAさんから求められた場合には、BカヌークラブとAさんとの話し合いの席に同席して、必要なアドバイスを行うことも検討します。

但し、そのような席に同席する場合は、Bカヌークラブは企画旅行会社との契約関係が無いので、交渉（話し合い）の窓口はAさんであること及びアドバイスは添乗員自身が確実に理解していることに限定して行い、推測や憶測などによる発言はしてはならないなどの注意が必要です。

第2問 責任の所在と考え得る補償及び賠償問題とその根拠について

①Aさんは企画旅行会社とは契約関係に無い、Bカヌークラブのツアーに自ら予約して参加して骨折したということなので、企画旅行会社の責任は生じないでしょう。ただし、企画旅行参加中の事故なので、特別補償の見舞金が支払われる可能性があります。

特別補償制度とは、旅行会社に責任が有る無しに関わらず、企画旅行参加中のお客さまが生命、身体又は携帯品の上に被った損害について補償金や見舞金を支払うものです。

Aさんの（身体障害の場合）場合に、特別補償が適用されるかどうかを考える場合の基本的な要件は三つになります。

- i. Aさんが「企画旅行の参加中」であること。
- ii. 「急激かつ偶然な事故」によるものであること。
- iii. 「身体に傷害を被った」ときであること。

* 約款28条（特別補償）

1. 当社は前項第一条の規定に基づく当社の責任が生ずるか否かを問わず、別紙特別補償規程で定めるところにより、旅行者が企画旅行参加中にその生命、身体又は手荷物に被った一定の損害について、あらかじめ定める額の補償金及び見舞金を支払います。

2～4項…（省略）…

企画旅行参加中とは「添乗員が受付を完了してから解散を告げた時」までとなっています。

	企画旅行の始期	企画旅行の終期	備考
受付・解散の告知を行う場合 (添乗員同行の場合)	受付を完了した時	解散を告知した時	旅行日程に含まれるフリータイム（自由行動）時間中も企画旅行参加中となる。

ツアー最終の空港に到着して添乗員が解散を告げた後、それ以降の帰宅途中の電車やタクシーなどで事故に遭われた場合には、お客さま各自の負担で加入する国内傷害保険とは違って特別補償の対象にはなりませんので注意しましょう。

なお、支払われない場合（本人の無免許・酒酔い運転・ケンカ、病気、むちうち症又は腰痛、危険なスポーツ、法令違反など）もありますので、詳細は規程本文を参照してください。

補償金の種類と金額（国内／概略）

補償金等の種類	補償金等の支払額	補償金等の種類	補償金等の支払額
死亡補償金	1500万円（国内）	後遺障害補償金	死亡補償金額の3～100%
入院見舞金	7日未満 2万円 7日以上 5万円～20万円	通院見舞金	3日以上 7日未満 1万円 7日以上～2.5万円から 5万円
携帯品	損害に応じて 15万円上限	（なお、治療実費は補償対象にはならない。）	

② Aさんの骨折については、「指導員のミスと」の発言もあることから、Bカヌークラブ（指導員を含む）に責任があるものと思われます。

従って、Bカヌークラブには「過失」があるものと思われ、Aさんに対する損害賠償責任が生じる可能性があるでしょう。

ただし、Aさんが骨折するに至った事故の状況やクラブ側の安全配慮義務がどの程度尽くされていたのか、指導員の過失の程度等がはっきりしませんので、補償問題についてはBカヌークラブとAさんとの話し合いによることとなります。

話し合いがつかなければ、裁判等の場で解決することになるでしょう。

添乗員は、一般論や憶測等による安易な発言はしないように注意しましょう。

なお、AさんがBカヌークラブに損害賠償を請求した場合には、Bカヌークラブの故意、過失によりAさんに損害を与えたということが認められれば損害賠償支払いの義務が発生します。

③ Aさんが旅行傷害保険に加入していた場合は、保険金が支払われる可能性があります。その判断は保険会社が行いますので、保険会社に申し出るようお勧めしましょう。

* 国内旅行傷害保険（保険が支払われる場合）

基本契約は、日本国内において旅行の目的をもって住居を出発してから住居に帰着するまでのさまざまな偶然な事故により、被保険者（保険の補償を受けられる方）が怪我をされた場合などに保険金が支払われます。

なお、特約で、賠償責任、携行品、救援者費用なども付けることができます。
国内旅行傷害保険は、海外旅行と違って病気の場合は支払われませんので注意が必要です。

詳しい内容については保険会社の約款などを参照してください。

国内旅行に参加するお客さまは、旅行障害保険に加入する例が少ないのですが、万一に備えるために機会を捉えて加入をお勧めしておきましょう。

- ④「免責同意（書）」とは、「万一、事故が起きても、自己責任とし、Bカヌークラブには一切の責任を追求しません。損害賠償責任も追及いたしません」、「事故が起きた場合はBカヌークラブには一切迷惑をかけないことを誓約します」などと書いた書類（誓約書）にお客さまのサインをしてもらうことです。

このような「免責同意書」については、スポーツ・ツアーに参加する際にサインさせられている例が多いようですが、公序良俗に反する（民法90条）及び消費者の権利を不当に制限する条項（消費者契約法第8条）として無効となる可能性が高いと考えられます。

実際に、登山、カヌー及びスキューバダイビングなどの事故の際に起こされた裁判では、「免責同意書は無効」とされる判決が続出しています。

以下に、民法第90条（公序良俗違反）と消費者契約法第8条（損害賠償責任を免除する条項の無効）の条文を掲載しておきますので参考にしてください。

* 民法第90条（公序良俗違反）

公序良俗に反する目的の法律行為は無効とする。

* 消費者契約法第8条（事業者の損害賠償の責任を免除する条項の無効）

第八条 次に掲げる消費者契約の条項は無効とする。

- 一、事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項
- 二、事業者の債務不履行（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除する条項
- 三、消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する民法の規定による責任の全部を免除する条項
- 四、…（以降省略）…

● 補足 ●

○この項以降の各①②…と解答（例）のポイント及び解説の①②…とは整合していません。

①免責同意書（誓約書）について

企画旅行会社が免責同意書を取るということは無いだろうとは思いますが、観光地な

どの地域で企画されているスポーツ体験ツアーなどに参加する際には良く見受けられる光景です。

今回の能力認定試験問題（平常時間2）のハイキングツアーで、道が荒れていて怪我をする恐れがある場合に、「危険であることを説明して、お客さまに一筆書いて頂いてからハイクを続行すれば、怪我などが発生しても添乗員の責任は問われない」という解答がありました。

ここに述べられた免責同意書（誓約書）の有効性（上述第2問の④）を考えれば、添乗員の責任が問われないとは言えないことが理解出来ると思います。

一般常識としても理解しておいて頂きたいと思います。

採点の感想

○この項の各①②…と解答（例）のポイント及び解説の①②…とは整合していません。

①大多数の受験者が、「病院へ搬送する」、「治療を受けていただく」等について記述していますので、お客さまの保護（添乗員は保護義務を尽くす必要がある）という観点からの当面の対応については概ね認識が一致しているものと思われます。

ただし、1級受験資格を有するベテランの方々ですから、企画旅行会社の解除権にまでは言及しなくても良いですが、Aさんの治療後の病状の確認や旅行継続の可否の確認等についても触れてもらいたいと感じました。

②責任については、契約外のカヌークラブの参加中に起きた事故なので「企画旅行会社には責任無し」との解答が大勢で、この事に関しては妥当な解答と思われます。

しかし、設問では「考え得る補償及び賠償問題とその根拠」を問われているのですから、カヌークラブの責任についても触れることを期待しており、解答が「企画旅行会社には責任無し」だけではおおいに不満が残ります。

損害賠償、旅行傷害保険についてはともかくとして、少なくとも、特別補償適用の可能性については触れていただかないと高得点は得られません。

③免責同意（書）については、その効力に疑問を呈した受験者はごく僅かでしたが、能力認定試験1級を受験するような添乗員の方々には、このような一般常識的な知識にも興味を持ってもらいたいと思います。

問3

日程表（145ページ）の3日目、昼食の後の休憩時間に、「Aさんがトイレで転倒して頭を打った。声をかけても返事をしない。」と他のお客さまから通報がありました。

急いで駆けつけて「救急車を呼びましょうか」と声をかけたところ、Aさんが、弱々しい声で「大丈夫、大丈夫」と言って立ち上がりましたが、少し呂律（ロレツ）が回らず、足元もふらついています。

同行者のBさんは「Aは酒を飲んでいたので…。少しバスで寝れば治るだろう。」と言っています。

添乗員も、Aさんは酔っているのだろうと思い、バス乗務員に相談してAさんを後方の席に毛布を掛けて寝かせました。

バスが宿に着いたのでAさんを起こそうとしたところ、意識不明のようです。

慌てて救急車を呼びましたが、搬送された病院で亡くなってしまいました。

1級	2級
第1問 この場合の考え得る責任の所在について、その根拠とともに具体的に記述してください。	第1問 この場合の添乗員の責任について、その理由とともに具体的に記述してください。
第2問 Aさんの死亡原因は、転倒した際の脳挫傷とのことですが、この場合は、どんな補償が考えられますか。 考え得る補償について、その理由とともに具体的に記述してください。	

出題の趣旨

1. 添乗中は、お客さまの安全確保に注意を払い、万一、お客さまが事故等に遭遇した際は、病院へ搬送するなどの保護を最優先すべきであることを十分に理解しているかを問う。
2. 万一の人身事故発生の際の、責任の所在についての考え方を身に付けているかを問う。
3. 特別補償の適用要件及び損害賠償義務等の発生する条件等について認識しているかを問う。

解答（例）のポイント

○第1問については、2級では添乗員に限定して責任とその理由について、1級では添乗員も含めた考え得る責任の所在とその根拠を記述するよう求められています。

従って、1級では、Aさんの同行者Bさん、お客さまを寝かせるのを手伝ったバス乗務員、事故の起きた食事箇所等についても一応は考慮したうえで、責任とその根拠の記述が要求されていることになります。

○1級は、2級に比較して、検討しなければいけない範囲がより広く深くなっており、難易度も高くなっています。

なお、この問題では、添乗員が取るべき当面の対応方等についての解答（例えば、暫く動かさないで様子を見る、救急車を呼んで病院へ搬送するなど）は要求していません。

第1問 考え得る責任の所在とその根拠

①添乗員については、Aさんは、一時は「声をかけても返事をしない」とのことだったので、様子を慎重にもう少し注意深く観察して、病院に連れてゆくなどの措置を取らなかったことは問題であると思われる。

即ち、安全配慮義務（次項の解説を参照）及び旅行業約款にも定められている保護義務（約款26条）を尽くさなかったと認められ、責任が追及される可能性もあると思われる。

②同行者のBさんについては、Aさんがお酒を飲んでいたので、判断したのではないかと思われ、とくに他意はないものと考えられる。

その言い方も強く主張したり、添乗員に指示したのもと思えないので、Bさんに責任を追及するのは難しいものと思われる。

③バス乗務員については、問題にはバス乗務員に相談してとあるが、この相談はAさんを医者に連れて行くべきか行かなくて良いのかなどという相談ではなく、後ろの座席に寝かせること及びバスに備え付けの毛布を借りること等であったものと思われる。また、バスに乗務中の急停車等による事故があったわけでも無いので、バス乗務員には責任を問えないものと考えられる。

④食事箇所（ウトロ）については、問題にはお店の従業員が関わった形跡も無いので、責任は問われないものと思われる。

第2問 考え得る補償とその理由

①企画旅行参加中の急激かつ偶然な外来の事故に遭われて死亡したので、「特別補償」の適用が考えられ、補償金の支払い義務が生じる可能性がある。

但し、企画旅行会社（添乗員）に故意・過失があった場合は不法行為となり、旅行会社（添乗員）には損害賠償の責任が発生する可能性がある。

②Aさんのご遺族等から訴えられた場合には、添乗員の、Aさんを病院に連れて行かなかったこと等の過失（安全確保義務及び保護義務）が問われて、企画旅行会社（添乗員）に「損害賠償」の支払い義務が発生することも考えられる。

なお、損害賠償金と特別補償制度の死亡補償金は重複して支払う必要は無いとされている。

③Aさんが、旅行傷害保険をかけていた場合には、保険支払いの可否は保険会社が判断するので、保険会社に申し出て頂くようご案内する。

解説

○解説の各①②…と解答（例）のポイントの①②…とは整合しています。

第1問 考え得る責任の所在とその根拠

①Aさんを病院に連れて行かなかったこともさることながら、バス走行中に、後方に寝ていたAさんの様子を注意するということも無く、ホテルに着いてから初めてAさんの異常に気が付いた（この間に数時間経過していたものと思われます）ということは、企画旅行会社に課されている「安全配慮注意義務」及び「保護義務」を怠ったと認められる可能性があると思われます。

仮に裁判になった場合ですが、過去の裁判の判例を参考に考えてみますと、添乗員の「安全確保注意義務違反」と認定され、高額の損害賠償責任が生じる可能性もあり得るでしょう。

* 安全配慮義務（安全確保義務）

この安全配慮義務は、法律で明確に定められているわけではありませんが、民法の基本原則である信義誠実の原則に基づくもの、「信義則」として一般的に認知されています。

旅行参加客から企画旅行会社が訴えられた裁判においても、安全配慮注意義務違反で旅行会社に損害賠償の支払いを命じる判決も何件か発生しています。

安全配慮に対する注意義務には、一般的注意義務（抽象的注意義務）と具体的注意義務（安全確保注意義務）がありますが、私たちは、厳密に区分けして覚える必要は無いでしょう。

一般的注意義務（抽象的注意義務）とは、例えば、ホテルなどが、事故が起きないように施設などを整えて、その施設そのものを安全な状態にしておくというようなことです。

安全確保注意義務（具体的注意義務）とは、例えば、企画旅行会社（添乗員）などが起こりうる危険性を十分に認識し注意して、旅行参加者の生命や健康に対する危険を保護するように配慮しなければならないということになります。

私たちにとって、見過ごすことの出来ない裁判の判決（下記）を見てみたいと思います。

ホテルで酔った宿泊客がトイレで転び、脳挫傷により死亡した事件の裁判（東京地方裁判所／平成7年9月27日判決）で、ホテル側の安全配慮義務違反が認められ、多額の賠償金の支払いが命じられました。

この事件の経過は、ホテルの従業員がトイレで倒れているお客さまに「大丈夫ですか」と問いかけたら「大丈夫」との答えがあったので、酔っているものと判断して救急車を呼ばなかった。

その結果、救急車を呼ぶのが6時間も遅れ、搬送された病院で亡くなったというもの

です。

この判決で重要なのは、「ホテルの従業員が必要と判断した場合には医師の診察を要請する」のではなく、「ホテルの従業員は医師の診察が必要な状態であると判断すべき状況であった」と指摘されていることです。

裁判所は、「ホテルは、事故や急病により、医師や医療専門家の診察を要することを予測し、あるいは予想すべき状況にある場合には、明らかな本人の反対の意思（*参考1）が認められない限り、医師の診察の依頼、病院への搬送などを行う義務がある」とホテル側に安全配慮注意義務のあることを認めています。

《参考1》

ご本人が「救急車を呼んで欲しい」などと具体的に言わなかったとしても、企画旅行会社（添乗員）が救急車を呼ぶか医者に見せるべきであると予想すべき状況（問題の事例のAさんのような状況も該当すると思われます）にある場合は、医者の診察を受けるための措置（病院へ連れてゆくとか、救急車を呼ぶとか、医師の往診を頼むとか）をする義務があるということです。

この問題の出題趣旨は、企画旅行参加中のお客さまが、添乗員の目前で、問題に記述されたような状況やホテルの事故の判決に類似の事故に遭遇した場合の対応方や責任の所在を考えて頂きたいということです。

企画旅行の添乗に従事しているときの添乗員は、まさにこの事例の中のホテル従業員と同じ立場に置かれているということです。

旅行中は事故や急病などの発生は当然考えられるのですから、旅行のプロである添乗員（企画旅行会社）は、お客さまが怪我や病気に遭遇した際には、的確な対応が出来るように日頃から心がけておく必要があります。

とくに、企画旅行会社や所属派遣会社による添乗員に対する教育・研修は、このような事態を招かないために、大変重要になってきます。

万一、添乗員が適切な処置ができなかった場合には、企画旅行会社（添乗員）はこのホテルの事例のように高額な損害賠償金支払いを命じられる可能性があるわけです。

添乗員の取るべき措置は、このような結果にならないよう、お客さまの身体的な事故、病気などで、「状況が良く分からない」、「判断がつかない」、「疑問が残る」、「症状がはっきりしない」などの場合には、「医師の診察を受けて頂く」ということが基本になります。

- ②Bさんの発言（酒を飲んだ）については、添乗員の判断を誤らせたと思えられないこともないと思いますが、とくに悪気があった訳でもなく、Aさんが酒を飲んで居たの

は事実でしょうし、酒を飲んでいたとは言ったが酔っているとまでは言っていないようです。

また、添乗員が救急車を呼ぶことについて、Bさんが強く否定あるいは拒絶したというわけでもなく、Bさんが責任を問われることは無いものと思われま

す。添乗員は医師でもないBさんの言葉を安易に盲目的に信じて行動したと（主張するとすれば）すれば、お客さまの安全配慮義務、保護義務を負っている旅程管理のプロとして、余りに軽率であったと言わざるを得ないと思われま

す。Bさんに道義的責任（法的に認められない、強制されない責任）があるかないかについては、ご本人がどう感じるかということになりますので、これ以上の言及は避けたいと思います。

- ③バスの乗務員はバスの運行上の安全について責任を持つものであり、添乗員が病院に連れて行かないと判断し、バス後方に寝かせること等については、詳しい情報も与えられていないものと考えられるので、バス乗務員に責任を問うことは出来ないものと思われま

す。なお、Aさんが酒に酔って勝手に転んだために起きた事故であるから、「Aさんに責任はある」という解答もありましたが、Aさんが転んだこと自体はそうであっても、その後の添乗員の対応については、①に記述したとおり添乗員の責任が問われることになる可能性があります。

- ④食事箇所の責任については、「問われないものと思われる」としましたが、Aさんの転んだ原因が、店のトイレの床が破損していたのに修理を怠っていたなどの場合には、店側の責任も問われる可能性も考えられます。

第2問 考え得る補償とその理由

- ①特別補償制度は、旅行会社に責任が有る無しに関わらず、企画旅行参加中のお客さまが生命、身体又は携帯品の上に被った損害について補償や見舞金を支払うものです。特別補償規程は、旅行業者に補償金や見舞金（入院、通院）の支払いの義務が発生するのは以下の要件が揃ったときと定めています。

亡くなられた時は、1500万円（国内の場合）が支払われます。

- i. 旅行者が「企画旅行の参加中」であること。
- ii. 「急激かつ偶然な事故」によるものであること。
- iii. 「身体に傷害を被った」ときであること。

企画旅行参加中とは「添乗員が受付を完了してから解散を告げた時」までとなります。

従って、ツアー最終の空港に到着して添乗員が解散を告げた後、それ以降の帰宅途中の電車やタクシーなどで事故に遭われた場合には、お客さま各自の負担で加入する国内傷害保険とは違って特別補償の対象にはなりませんので注意しましょう。

なお、支払われない場合（本人の無免許・酒酔い運転・ケンカ、病気、むちうち症又

は腰痛、危険なスポーツ、法令違反など) もありますので、詳細は規程を確認してください。

②損害賠償は、企画旅行会社(添乗員)の故意、過失によりお客さまに損害を与えた場合に支払いの義務が発生します。

例えば、観光地で道路横断を誘導する際に、反対側から車が来るのを全く見ないで、添乗員が渡るよう指示したため、指示に従ったお客さまが車にはねられて死亡したような場合は、添乗員の過失が認められると思われ、損害賠償の支払いが必要となります。

この場合の損害賠償と補償金支払いの関係は、下記のようになります。

例 i : 損害賠償金が1000万円支払われたときには特別補償の死亡補償金が500万円支払われます。合計1500万円となります。

例 ii : 損害賠償金が2000万円になったときは特別補償の死亡補償金は0=ゼロ円となります。合計2000万円となります。

③旅行傷害保険(国内)について

国内で保険に加入するお客さまは少ないのですが、万一に備えるために機会があったら加入をお勧めしたいものです。

<国内旅行傷害保険が支払われる場合>

基本契約は、日本国内において旅行の目的をもって住居を出発してから住居に帰着するまで(注1)のさまざまな偶然な事故により、被保険者(保険の補償を受けられる方)が怪我をされた場合などに保険金が支払われます。

なお、特約で、賠償責任、携行品、救援者費用なども付けることができます。

国内旅行傷害保険は、海外旅行と違って病気の場合は支払いがされませんので注意が必要です。

詳しい内容については保険会社の約款などを参照してください。

なお、特別補償制度では「企画旅行参加中」とは「受付の終了から解散の通知まで」と表現されており、旅行傷害保険の適用条件とは異なっているので注意が必要です。

● 補足 ●

○補足以降の各①②…と解答(例)のポイント及び解説の①②…とは整合していません。

①責任の所在について

(この項については、異常時・問1の解説も参照してください。)

添乗員に第一義的責任があり、他の人には責任は無いものと思われま

す。添乗員はこのような緊急事態における対応方は旅程管理の資格取得者であり、旅行者を引率するプロとして当然、一般の人達よりも高度な細心の配慮を持って注意すべき義務があります。

添乗員(企画旅行会社)がその義務を怠った責任は重大であり、その意味では単なる

「過失」ではなく「重大な過失」と認定される可能性もあると思われ、かつ、早めに病院に搬送すれば一命を取り留めたであろうということになりますと、その場合の賠償額は気の遠くなるような金額になることも予想されます。

②損害賠償金の負担箇所（者）について

第一義的には、企画旅行会社の履行補助者（平常時・問2の補足を参照）である添乗員の過失は使用者（下記参照）である企画旅行会社が対応することになりますが、添乗員の重大な過失と認定された場合には、企画旅行会社から所属の派遣会社（添乗員）に対しても応分の負担を求められることが予想されます。

《参考》使用者責任

雇用されている者が、その職務を執行するに際して第三者に損害を与えた場合に、その者を雇用している使用者が負う不法行為法上の損害賠償責任。（大辞林：三省堂）

（使用者等の責任）民法第715条

ある事業のために他人を使用する者は、被用者がその事業の執行について第三者に加えた損害を賠償する責任を負う。ただし、使用者が被用者の選任及びその事業の監督について相当の注意をしたとき、又は相当の注意をしても損害が生ずべきであったときは、この限りでない。

2 使用者に代わって事業を監督する者も、前項の責任を負う。

3 前2項の規定は、使用者又は監督者から被用者に対する求償権の行使を妨げない。

使用者責任の発生は、雇用関係があるかないか、報酬の有無及び社員か、アルバイトか等の区別に関係なく、仕事をして上で実質的な指揮・命令・監督関係があれば良いとされています。

ですから、添乗員の場合は雇用されているのは所属派遣会社であって、企画旅行会社ではないのですが、添乗業務は企画旅行会社の指揮・命令の下で行なわれているのですから、添乗員が業務遂行中にお客さま等に与えた損害は企画旅行会社に使用者責任が発生します。

しかし、添乗員が故意又は重大な過失を犯した場合などには、添乗員にも損害賠償の負担が求められることもある（3項）ということです。

ただし、使用者（企画旅行会社）が実質的な被用者（添乗員）に求償する場合は、民法の信義則に則って相当な範囲に制限（多額ではない妥当な金額）されることとなります。

いずれにしても、このような状況に遭遇した場合における添乗員の判断は、お客さまの生命をも左右するとともに、その後の企画旅行会社、所属派遣会社、添乗員にとっても、たいへん重要だということになります。

しかも、裁判になった場合などは、状況により、添乗員は業務上過失致死罪に問われる可能性もないとは言えません。

いくつかの登山ツアーでは執行猶予付ではありますが、かなり重い量刑が言い渡された例もありますのでお客さまの保護については慎重を期すよう心がけてください。
なお、このホテルの事例（判決）では高額な損害賠償金（24百万円）が支払われています。

③このような状況に遭遇した場合は、添乗員本人による、あるいは他のお客さまによる付和雷同的な意見や素人判断で行動することは非常に危険です。

お客さまには医師の診察を受けてもらうということは、添乗員が責任を問われないようにという意味もありますが、この事例のように、安易に対応したためにお客さまが亡くなるという最悪の事態を招かない、何よりもお客さまを保護する、お客さまの安全に配慮するということが重要だからです。

④原則として医師の診察を受けて頂くことを第一に考えましょう。

過去の出題でも再三注意をしていますが、お客さまの身体に何かあった場合は、必ず、医師の診察を受けて頂くよう強くお勧めすることが必要です。

お客さまに後々に至るまで万一のことが無いように、また、後日、添乗員自身が安全配慮注意義務や保護義務を怠ったと追求を受けないためにも心がけておきたいものです。

以上、何回も繰り返してくいようですが、改めて注意喚起をしておきます。

採点の感想

○この項の各①②…と解答（例）のポイント及び解説の①②…とは整合していません。

①責任と根拠について、「最初は呼んでも返事が無く、意識が戻ってもロレツが回わず、足元が覚束（おぼつか）ないのであれば、病院へ搬送すべき」で「それをしなかった添乗員は責任を問われる（恐れが有る）」との趣旨の解答も見受けられました。

少数の受験者ですが、的確な判断能力を身に付けていると思われ、心強く感じました。

②偶然の事故での死亡が原因で特別補償が適用されるとの解答が多く見受けられました。

特別補償の適用条件については、かなりの受験者が一定の理解をしているようです。

但し、このAさんの場合には、損害賠償の請求に発展する可能性もありますので、その旨の記述が欲しいところです。

■ 一般教養 ■

（配点）第1問：17点、第2問：10点、第3問：23点、
第4問：10点、第5問：10点、第6問：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（66～95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(145ページ)

■ 平常時添乗業務 ■

(配点) 問1:40点、 問2:15点、 問3:20点、 問4:25点

*問1～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。

(133～169ページ)

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(145ページ)

■ 異常時添乗業務 ■

(配点) 問1:30点、 問2:35点、 問3:35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。

(170~178ページ)

問2

日程表(145ページ)の2日目、ラムサールホテルは温泉ではありませんが、当ツアーが利用する部屋はバス・トイレ付きであると、日程表や添乗引継ぎ書(添乗指示書)に記載されていたので、「お部屋でゆっくりお風呂に入ってください」とお客さまにご案内して部屋割りカードをお渡ししました。

ホテルにチェックイン後、お客さまを部屋にご案内し終わってロビーで一息ついていると、一組のお客さまから電話がありました。

「部屋にはトイレはあるが、風呂はシャワーだけで浴槽(バスタブ)が付いていない。大浴場に入りたいので、何階にあるのか教えて欲しい。」とのこと。

フロントに聞いたところ、「今日は満室でバス無し(シャワーのみ)の部屋も使うことになってしまった。ホテルには大浴場はありません」とのこと。

第1問 この場合の対応について、具体的に記述してください。

第2問 旅程保証適用の有無について約款も踏まえて具体的に記述してください。

出題の趣旨

1. トラブル発生の際の状況把握力、判断力及び迅速・的確な対応力などの問題解決能力を問う。
2. 旅程保証制度の正しい理解と添乗する際の注意点が身に付いているかを問う。

解答(例)のポイント

第1問 対応方について

- ①まずは、お客さまの部屋に伺って事情をご説明して陳謝し、代替バス付き部屋の確保、他ホテルの浴場利用など可能な限りの対応策を考える旨をご説明して、お待ちいただくようお願いする。
- ②ホテル側に対してもう一度、バス付の部屋が手配できないかを再確認する。

他のホテルの大浴場、公共浴場、民間温泉施設等の利用が可能かどうかをホテルと相談・検討・手配を行う。

一応、他のホテルのバス付の部屋を確保できるかどうかも確認しておく。

③ホテルには改めて手配条件（契約内容）が部屋にバス付であることを再確認する。

ホテル側の「満室でバス無し（シャワーのみ）の部屋も使うことになってしまった。」ということについて、その経緯と詳細を再確認する。

④ホテルと部屋割りの再確認を行い、申し出お客さま以外の部屋のバス付き、バス無しの確認を改めて行う。

⑤バス無しのお客さまの部屋に対しては、前項①～④に準じて対応する。

⑥バス無しの部屋数が多かった場合は、代替のバス付きの部屋の確保又は入浴手配箇所、送迎方法等の拡大が必要になる。

該当する部屋のお客さまにはロビーに集まっていただいてご説明するなどの対応を取る。

⑦お客さまには、改めてのお詫びと最大限の代替手配の努力をすることでご容赦いただきたい旨を丁重に願います。

⑧なお、代替バス付きの部屋の確保及び入浴の代替手配が不可能であった場合は、ホテルの責任者にも協力を得て、事情説明を行いつつ、ただひたすら不始末のお詫びを申し上げます。

今回については、シャワーにて我慢していただくようお願いする。

⑨必要により、企画旅行会社に報告・相談の上、旅程保証制度による変更補償金が支払われる旨（第2問の解答のポイント及び解説を参照）及びお詫びの印（お土産、追加料理・飲み物、次回旅行参加割引券、ギブアウェイ品など）の提供等についてお客さまに説明する。

⑩添乗員はお客さまに約束した条件どおりに旅行を実施するよう旅程管理義務を充分に尽くす（注1／解説⑩項に掲載）ことが必要である。

第2問 旅程保証の適用について

①旅程保証の変更補償金が支払われる。

日程表にもバスつきと明示されており、契約内容の重要な、宿泊機関の客室の設備の変更（浴槽の無いシャワー付に変更）があったので変更補償金を支払う必要が生じる。

②免責事項に該当しない理由について

いわゆる宿泊機関のオーバーフローが原因と認められる。

下記の旅行業約款（旅程保証）の第29条1項及び（注2）を参照。

第29条1項

当社は…（省略）…。

但し、運送・宿泊機関等が当該旅行サービスの提供を行っているにもかかわらず、運送・宿泊機関等の座席・部屋その他の諸設備の不足が発生したことによるものを除きます。

解説

○解説の下記各①②…と解答（例）のポイントの①②…とは整合しています。

第1問 対応方について

①とりあえずは、すぐにお客さまの部屋にお伺いして、どんな状況の部屋なのかを確認するとともに、事情および対応策等の説明を行います。

このような場合は、まずは迅速に面談してお詫びとご説明が大変大事になります。

気が付かなかったことを陳謝して、ご連絡いただいたことに感謝申し上げます。

急いでいるからといって電話などで簡単に済ませようとする、却って拗れたりするので、可能な限りお客さまにお会いしてお詫びするよう注意が必要です。

②無駄かもしれませんが、バス付きの部屋の確保についてホテルに再確認しておきます。

近隣の温泉・公衆浴場、他ホテルの大浴場、民間温泉・入浴・サウナ施設等の入浴手配を行い、浴場までの送迎の方法、入浴料金の支払い方法を旅館と検討します。

どうしてもバス付の部屋に限るというお客さまがあった場合に備えて、近隣のホテルでバス付の部屋の空き状況や宿泊料金を調べておきます。

但し、他のホテルに変更する場合は、企画旅行会社の指示を受けてから手配しましょう。

ここでは、旅程管理義務（代替サービスの確保＝この場合はバス付きの部屋を確保することが該当します）を全力で尽くすことが添乗員の行うべきこととなります。

③ホテルと企画旅行会社の契約内容がバス付の部屋の手配であることを確認します。

日程表にはバス付と明確に記載されているので、企画旅行会社はお客様に対してはバス付の部屋を確保（契約の履行）しなければなりません。

ホテルと企画旅行会社の契約がどうなっているのかによって、代替措置、苦情対応等の費用負担を誰がするのが決まってきます。

この問題の場合は、ホテル側が「満室で…」との発言をしているところから、契約はバス付きになっていた（ホテル側のミス）と思われます。

但し、万一、企画旅行会社とホテルとの契約がシャワー付（バス無し）となっていた場合には、このトラブルの処理に要した費用は全て企画旅行会社が負担することになります。

④ホテル側と見取り図等を見ながら、申し出たお客さま以外の部屋がバス付であるのか、バス無しなのかを再確認します。

バス無しの部屋が何部屋あるのかをチェックしますが、バス無しの部屋数が多い場合には、対策の規模が変わってくるので急いで行います。

⑤⑥バス無しの部屋が多い場合は、かなり混乱する可能性もあるので、ホテルの責任者に加えてスタッフ数名にも可能な限り協力してもらって、お客さまへの説明、他ホテルの入浴への誘導などのお世話に当たるよう心がけます。

⑦ご説明とお詫びは、聞いていないというお客さまが出ないようにいろいろな場面、場所で何回も行い、言うことが大事です。

⑧代替浴場の手配が不能であった場合には、本日はシャワーで我慢していただくしか

いので、ご説明とお詫びに徹することになります。

午前中のオプションでハイキングや散策に行かれたお客さまもいると思いますが、そのようなお客さまはとくに、ゆっくりと湯船に就いて疲れを取りたかったと思われるので、心からのお詫びをしましょう。

- ⑨ご説明は人数の少ないときは各部屋に伺って、人数が多い場合はロビー・広間等にお集まりいただいて行います。

このような場合の対応には何よりも心からの誠意とスピードが大切です。

網走（翌日の宿泊地）のホテルの大浴場の事情（大きさ、温泉かどうか、眺めなど）を再確認した上で、翌日のバス車内等でお客さまにご説明するとともに不始末の挽回を図ります。

翌日以降のバス車中や観光の際に、全てのお客さまと出来るだけお話しして、昨日の不始末のお詫びをしながら、苦情が旅行後に持ち越さないように気を配ります。

旅程保証の変更補償金の支払いについては、企画旅行会社に確認した上で、必要により、支払いの有無についてのみお話しすることになるでしょう。

支払い金額については、お客さまの想像する金額との乖離も考えられますので、その場では可能な限り説明しない方が良いと思われませんが、その辺りは企画旅行会社の指示に従います。

また、お詫びの印については各企画旅行会社によって考え方が異なるので、お客さまのお怒りの程度なども勘案しつつ、添乗員としての意見を具申して、指示を受けることとなります。

- ⑩この場合、添乗員は「旅程管理義務を十分に尽くす」ことが大変重要になります。

旅程管理業務については、約款23条（注1）に定められていますが、添乗員にとっての本来業務ですので、この内容を良く理解しておいてください。

なお、この問題のような事例（バス付がシャワーのみになった）が発生した場合には、2）の下線（点線）の部分（バス付の部屋の確保に努めること）が重要となってきます。

また、旅程管理の欠如が原因でこのような変更が生じたことが明白な場合は、旅程保証の変更補償金ではなく、企画旅行会社の債務不履行による損害賠償金の支払い義務が生じて、その金額も変更補償金をかなり上回る事が考えられます。

***注1）約款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、旅行者に対し次に掲げる業務を行います。ただし…（省略）…。

- 1) 旅行者が旅行中旅行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、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1) 項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うこと。

この際、旅行日程を変更するときは、変更後の旅行日程が当初の旅行日程の趣旨

にかなうものとなるよう努めること、また、旅行サービスの内容を変更するときは、変更後の旅行サービスが当初の旅行サービスと同様のものとなるよう努めることなど、契約内容の変更を最小限にとどめるよう努力すること。

第2問 旅程保証の適用について

①②旅程保証制度について

旅程保証制度とは、企画旅行において、①契約内容（添乗員にとっては、確定書面＝最終日程表に記載された内容。日程表を交付せずにパンフレットを日程表とする場合にはパンフレットに記載の内容）の重要な変更（注3）があった場合に、②企画旅行会社に故意・過失が無い場合でも、③一定の条件の範囲内ではありますが決められた変更補償金を支払うことを約束した制度です。

但し、重要な変更が生じた原因が約款29条の1項（注2）に該当する場合は、企画旅行会社は旅程保証責任を負いません。免責ということです。

また、重要事項の変更の原因が、運送・宿泊機関等のオーバーフローによる場合は、企画旅行会社の免責理由とはなりません。旅程保証の対象になります。

旅程保証では、免責になる場合の項で（約款27条 当社の責任の2項では記述されている）「当社又は当社の手配代行者の関与し得ない事由による場合は損害の賠償の責任を負いません」という記述はありません。

損害賠償については、企画旅行会社に責任（故意又は過失）があることが前提となっているのに対して、この旅程保証制度は、企画旅行会社に故意または過失が認められない場合でも一定の条件は付けますが補償金を支払うということが特徴です。

*注2）旅行業約款（旅程保証）

第29条1項

当社は別表第2に掲げる契約内容の重要な変更が生じた場合は、旅行代金に一定率を乗じた額以上の変更補償金を（30日以内に）支払います。

当社の故意又は過失が明らかな場合は（企画旅行会社の損害賠償責任になるので）この限りではありません。

なお、次の1）に掲げる事由による変更は除き（注：免責になるということです。）ます。

但し、運送・宿泊機関等が当該旅行サービスの提供を行っているにもかかわらず、運送・宿泊機関等の座席・部屋その他の諸設備の不足が発生したことによるものを除き（注：免責にはならないということです）ます。

（注：例えば、飛行機が運航されているのに過剰予約のために搭乗できなかったり、ホテルが営業しているにも関わらず、部屋が不足して条件の違う部屋に変更になったり、宿泊できないお客さまが発生したりなど、いわゆるオーバーブック、オーバ

オーバーフローの場合は、免責にならないということです。)

1) 次に掲げる事由による変更

(注：免責になる場合の7項目。但しオーバーフローは免責にならない。)

①天災地変

②戦乱

③暴動

④官公署の命令

⑤運送・宿泊機関等のサービス提供の中止

(注：飛行機の欠航、J R・バスなどの運休、ホテル・レストランなどの休業などをいいます。ただし、宿泊機関で一部の客室が利用されている場合には休業とはなりません。)

(注：博物館・美術館の場合は、ツアー客が入場しようとしたときに施設全体が休館されていれば休業の扱いになります。)

⑥当初の運行計画によらない運送サービスの提供

(注：飛行機やJ Rなどの遅延、釧路空港の予定が千歳に変わったなどの到着地の変更など)

⑦旅行者の生命又は身体の安全確保のための必要な措置をとった場合

2) … (省略) …

第29条2項

当社が支払うべき変更補償金の額は、旅行者1名に対して1企画旅行につき15%以上の当社が定める率を乗じた額をもって限度とします。

但し、変更補償金が千円未満になる場合は支払いません。

第29条3項 … (省略) …

*注3) 旅行業約款(旅程保証)別表2(変更補償金の支払いが必要となる変更)

1) 旅行開始日又は旅行終了日の変更。

2) 入場する観光地又は観光施設(レストラン含む)その他の旅行の目的地の変更。

(注：入場とは、入場料支払いの有無、下車の有無等の観光手段は問わず、目的が達せられたかどうかという観点から捉えます。)

(注：トイレストップや食事のためのドライブインなどへの立ち寄りや乗換駅などは、旅行目的地とは区別されます。)

3) 運送機関の等級及び設備のより低い料金のものへの変更。

(注：J Rのグリーン車利用予定が普通車になったり、新幹線予定が普通特急になったりした場合などを指します。)

4) 運輸機関の種類又は会社名の変更。

(注：飛行機の予定が列車になったり、J A Lの予定がA N Aになった場合などを指します。)

- 5) 日本国内の旅行開始地空港又は旅行終了空港の異なる便への変更。
(注：帰路は羽田空港に到着予定が、成田空港に到着した場合などを指します。)
- 6) 日本国内と国外(海外)との間における直行便の乗り継ぎ便又は経由便への変更。
- 7) 宿泊機関の種類又は名称の変更。
(注：ホテルに宿泊の予定が民宿になってしまったり、A旅館の予定がB旅館になったり及びCホテル新館の予定がCホテル本館になったような場合を指します。)
- 8) 宿泊機関の客室の種類(注：和室、洋室、和洋室など。洋室の場合は、ツイン、ダブル、シングル、スイートなど)、設備(注：バス付、シャワー、トイレなど)、景観(注：オーシャンビュー、花火が見える、富士山眺望など)その他の客室の条件(注：喫煙・禁煙ルーム、レディスフロアー、フロア階数指定、コネクティングルームなど)。
(注：ただし、テレビ、冷蔵庫、エアコン、アメニティーなどは対象外となります)
- 9) 前各号(①～⑧)の変更のうちツアーのタイトルに記載のあった事項の変更の場合は変更補償金をプラスして支払う。
(注：「和倉温泉加賀屋に泊まる」、「グリーン車で行く」などとパンフレットなどとうたった場合を指しています。)

(注：約款引用条文等はリライトおよび補足してあります。)

● 補足 ●

○この項以降の①②…は解答のポイント及び解説の①②…には整合していません。

1) 旅程保証制度(約款)の理解をもう一度

①ホテル(旅館)の部屋の設備(バス付きがバス無しやシャワーのみ等へ)が替わった場合は、旅程保証が適用となります。

契約書面(添乗員の場合は確定書面=最終日程表)に、部屋の設備がバス付きと記載されていたのが、シャワー付きだけであった場合でかつ、企画旅行会社に故意・過失が認められない場合は旅程保証の対象になり、変更補償金が支払われることとなります。

但し、旅行会社(添乗員含む)に手配漏れや手配ミスなどの過失があった場合は、旅行会社の債務不履行(契約したことが実行できなかった)となって損害賠償を支払う義務が生じます。

なお、お客さまが納得された(シャワーがあるから良いなどご理解いただいたとしても)場合であっても旅程保証は適用されて変更補償金を支払うこととなります。また、変更補償金は、お客さまからのクレーム申し立てや支払い請求の有る無しにかかわらず、企画旅行会社は支払わなければなりません。

②ホテルの洋室の場合は、バス付き、バス無し、シャワー付き、トイレ付きなどについては、募集パンフレットなどの契約書面にこれらの「有り・無し」を記載することが求められています。

バスの「有り・無し」を記載しなくても良いのですが、記載しない場合、「有る」と理解されることとなります。

日本旅館、和室の場合は、バス付き、バス無しなどの表示は求められていません（記載するよう求められていないのです）が、パンフレットや確定書面（日程表）などの契約書面に記載した場合は旅程保証の対象となります。

実際のツアーのパンフレットでは、ツアーのグレードの高さを示すためや旅行費用にも反映されていますので、バス付きの場合は、必ず、記載されているのが実態でしょう。

なお、この②項の件は約款には記載が無く、「募集広告・パンフレット類作成ガイドライン（JATA）」に書かれています。

しかし、私達添乗員にとっては、余り細かいルールまでは必要ないと思いますので、解説に書かれた概要程度をしっかりと理解しておけば良いでしょう。

- ③シングルからスイートなどへの、明らかに良い条件に変更になった場合は、補償の対象にはなりません。
- ④変更補償金の具体的な額の算出については、「約款29条の別表2」に記載されていますので旅行業約款の本文を参照してください。
- ⑤なお、この事例の場合には、このトラブルの処理にかかった経費は、企画旅行会社から当該ホテルに請求することになると思われます。

- 2) このようなトラブルが生じた場合の対応は、「迅速」、「公平」でかつお客さま等への「的確なご説明」が大事です。

何よりも、迅速に、申し出たお客さまから事情をお伺いする、不公平にならない対応方を考える、曖昧な説明をしないことなどを心がけましょう。

- 3) 添乗員に責任が及ぶ可能性について

企画旅行会社から「事前に良く確認してください」と言われていたり、通常は事前にホテル宛に電話等によりバス付きの有無を確認すべきこととされていたのに確認を怠った場合は、添乗員の旅程管理の欠如（もあった）とされる可能性も無いとは言えません。

また、添乗員の事前の確認（電話等でホテルから部屋割りを貰う、あるいは部屋割りを連絡する際の注意不足や過去の添乗報告書にバス無しの事例が発生していたのを見過ごしたりした場合など）の不足などがあった場合などは添乗員にも責任の一端について追求される可能性も考えられますが、主な原因は旅館のオーバーフローと認められますので、その責任は小さいでしょう。

しかし、添乗員の確認不足などは、本来あってはならないことですので、そのようなことの無いよう、基本動作をキチンと遂行するよう心がけましょう。

- 4) このトラブル処理に要した費用の負担について

この問題の場合は、ホテルの手違い（オーバーフロー）により起こった問題であるので、責任はホテル側にあります。

今まで述べてきたように、お客さまに対しては旅程保証で補償することになるでしょうが、ホテル側には債務不履行（民法）又は債務の不完全履行による、企画旅行

会社に対する損害賠償責任が生じることになります。

採点の感想

○この項の①②…は解答のポイント及び解説の①②…には整合していません。

①「シャワーが付いているので、バス（風呂）は無くても旅程保証は適用されない」、「バス・トイレ付きのバスとは、入浴設備のことで、シャワーという入浴施設があるから適用無し」などの解答がありましたが、洋室であれ和室であれ、バス付きと謳（うた）った場合はバスタブ（浴槽）が付いているものと理解されます。

②「適用無し」という解答が意外に多かったこと、「適用あり」と解答した受験者の方々も、その理由について明確に記述した答案はごく少数でした。

トラブルの現場において不確かな知識のままで対応したのでは、混乱を招いたり、後日に添乗員の過失が問われたりすることになりかねません。

旅程保証制度の内容については、なお一層の理解を望みたいと思います。

③なお、解答（例）のポイント及び解説の⑩にある「旅程管理義務を尽くす」ことについて触れた受験者は余りに少なく、採点者としては大変残念に感じました。

添乗員が旅行を実施してゆく際に生じた、旅程管理上のトラブルには、まず、契約どおりの条件を確保するなど＝旅程管理を尽くすということが大事になります。

当面の対応に追われて、基本的なことを忘れないようにして頂きたいと思います。

*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。（189～196ページ）

■ 一般教養 ■

（配点）第1問：17点、第2問：10点、第3問：23点、
第4問：10点、第5問：10点、第6問：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（66～95ページ）

5. 添乗員の地位と責任

＜総合・国内共通問題＞ （配点）問1：100点

＜募集型企画旅行＞

熟年の旅「道東の自然を巡る」(日程表)

注)この日程表は確定書面と同一です。

	行 程
一 日 目	羽田空港 8:55→ (ANA741 便) →10:30 たんちょう釧路空港 10:45＝11:45 釧路湿原・塘路湖 (とうろこ) /湖畔レストラン (昼食) 12:45… (湿原ハイキング徒歩約2時間 /展望台・三角点・シラルトロ湖) …塘路湖 15:00＝ (70分) ＝16:10 阿寒湖・栈橋 16:30～ (観光船・最終便/まりも見物) ～17:30 阿寒湖・栈橋…旅館 <div style="text-align: right;">宿泊「阿寒湖ピルカホテル」</div>
二 日 目	阿寒湖：(午前：自由行動又はオプション参加) 出発 12時30分 (厳守して下さい) 阿寒湖 12:30＝摩周湖 (下車 20分) ＝開陽台 (下車 15分) ＝野付半島 (トドワラ・馬車観光 60分) ＝17:30 標津 (しべつ) <div style="text-align: right;">宿泊「ラムサールホテル/バス・トイレ付き」</div>
三 日 目	標津 8:00＝羅臼＝知床峠 (下車 20分/国後島遠望) ＝10:00 知床五湖入り口… (知床五湖散策 2時間コース) …知床五湖入り口＝ウトロ (昼食) 14:00＝オシン・コシンの滝＝小清水原生花園 (下車 45分) ＝17:00 網走 <div style="text-align: right;">宿泊「網走レイク・ビューホテル」</div>
四 日 目	旅館 8:45＝9:00 博物館網走監獄 (下車 60分) 10:00＝ (50k/70分) ＝11:10 道の駅サロマ湖 (休憩 20分) 11:30＝ (40k/50分) ＝12:20 オホーツク紋別空港 (昼食・各自事由) 13:30→ANA846 便→15:20 羽田空港
ご 案 内 ・ ご 注 意	<ul style="list-style-type: none"> ◆凡例：→ 飛行機、＝ 貸し切りバス、… 徒歩、～ 船、 ◆ご注意 <ul style="list-style-type: none"> 1 日目の釧路湿原ハイキングはハイキング用の靴、服装でご参加ください。 2 日目の阿寒湖でのオプション・コースは下記の通りです。 <ul style="list-style-type: none"> ・伝統楽器の製作体験 (製作と演奏の練習もあります/所要2時間)、 ・白湯山ハイキング (ハイキングシューズでご参加ください/歩行3時間)、 ・阿寒湖畔散策 (スニーカー程度で参加可能です/歩行1.5時間) 3 日目の知床五湖はハイキングシューズ又はスニーカーでご参加ください。

旅行企画・実施 TCSAトラベル株式会社

問 1

日程表（207ページ）の一日目、一人参加のAさんは、朝の集合時間に遅れてきた上に観光や出発時間にも常に少し遅刻をしてくるのですが謝ることはしません。また、ガイドが説明しているのを遮って自分勝手な質問をしたり、昼食や夕食（会食）の席ではお酒を飲んでツアーの雰囲気とはかなり、場違いのはしゃぎ方をしています。

このままではツアーの円滑な運営に支障が出ると思い、夕食後に添乗員が注意をしたところ、Aさんも反省して「明日からは気をつけます」と言ってくれました。

ところがこれまでのAさんの行動に業を煮やしたBさんたち数人のお客さまから、「迷惑なのでAさんを今晚にでも離団させて欲しい」「Aさんを離団させないなら私達が離団する。帰るための費用と旅行代金は全額返金してもらおう。」と強硬に主張しています。

第1問 この時点で、Aさんを離団させるか、または離団させないかのどちらかを選択して、選択した理由とその対応方を具体的に記述してください。

第2問 仮に、Aさんを離団させないと決定してBさん達が離団することになった場合、Bさん達が主張する旅行費用の返金はどうなりますか。返金の取り扱いについて、旅行業約款も踏まえ具体的に記述してください。

出題の趣旨

1. 添乗員の立場（企画旅行会社の代表である）、責任（旅程管理等）および権限（解除権等）等を意識した添乗業務を行なっているかを問う。
3. 添乗業務を行なう際に必要な、旅行業法、旅行業約款等の正確な理解をしているかを問う。

解答（例）のポイント

第1問 Aさんの離団の可否とその理由について

- ①この時点では②以降の理由から「Aさんを離団させないことを選択すべき」と思われる。
- ②添乗員（企画旅行会社）には、旅程管理業務を適切に遂行する（解説の①の注5などを参照）とともに、旅行の円滑な遂行を妨げる参加者に対する旅行契約の解除権（解説第2問の②参照）があるがその権利を行使するには、旅行日程に変更を来すほどの影響ではないこと、事前の警告もしていない段階であること等からいささか時期が早すぎるものと思われる。
- ③契約解除をするのはまだ少し早いであろうと思われる理由は下記が考えられる。
 - a・まだ旅行の初日であること
 - b・他の参加客に迷惑をかけてはいるものの未だ致命的とは思われないこと
 - c・添乗員が注意したのはまだ一回だけであると思われること
 - d・添乗員の注意に対してAさんが反省していること

e・Aさんが「明日から気をつけます」と言っていること

④Bさん達の主張、要望等を良く聞いておく。

⑤Aさんには、他のお客さまから嚴重な抗議、苦情が来ていることを改めてお伝えして、猛省を促しておく。

今後も他のお客さまに迷惑をかけ続ける行動が改まらない場合は、旅行の途中であっても離団（旅行契約解除）していただくことになる場合もあることを良く説明する。離団になると旅行代金の返金は、旅行サービスを受けていない部分のみになること、帰路の費用もAさん負担になること等を説明して、初日に取った迷惑行動は、明日以降は必ず、改めて頂くよう約束して貰う。

⑥Bさん達には、添乗員（企画旅行会社）の考え方やAさんとの話し合いの概要（前③項及び⑤項を参照）を伝えて、もう暫く見守って頂くようお願い（説得）する。

⑦Bさん達のお怒りの状況や出方によっては、早めに企画旅行会社に報告して対応方を協議しておく必要がある。

Bさん達が添乗員の説得に応じないで強く抗議を続けるなど、状況によっては、添乗員（企画旅行会社）としては、現時点では旅行解除する段階では無いと判断していることを表明する。

⑧Bさん達への対応については、企画旅行会社と相談をしつつ、添乗員が企画旅行会社の代表であるとの意識を持って行なう。

⑨ただし、状況が極端に悪化するなどの場合には、企画旅行会社の責任者からBさん達に直接話をして貰う、又はBさん達と添乗員との話し合いの席には宿泊地近辺の企画旅行会社の出先の責任者等に同席してもらう等の対策を検討する。

⑩話し合いが拗れる、長引くなどの状況により、ツアー参加の他のお客さまにも状況のご説明を行う。

⑪2日目以降もAさんの迷惑行為が収まらない場合には、企画旅行会社に報告した上で、Aさんには離団して頂くことになる。

Bさん達との折衝に当たっては、言葉遣い等には十分に注意して、問題の焦点が添乗員の態度等に転換しないように注意する。

第2問 Bさん達が離団する場合の旅行代金等の返金の（約款も踏まえた）取り扱いについて

①この時点での、Bさん達の離団は約款に規定された、お客さま（Bさん達）の都合での旅行開始後の旅行契約の解除（注1）と解釈されるものと思われる。

②離団するのはBさん達の自由であるが、Aさんを離団させるかどうかを判断するのは、Bさん達の要望には配慮することはあったとしても、企画旅行会（添乗員）の権限と責任において行う（注2）のである。

③AさんがBさん達にかけた迷惑はこの問題の文章から見る限りでは、受忍限度（注3）を超えているとの判断はまだ出来ないものと考えられる。

Aさんの離団を企画旅行会社が決定しないからと言って、Bさん達の旅行取消料を免除する理由は無いらしい、ましてや旅行代金の全額の返金などは考えられないことである。

- ④ Bさん達が離団する場合は企画旅行会社所定の（約款に定められた）取消料（旅行の前途放棄で返金は無し）をお支払い頂く事になる（注1）。

解 説

○解説の各①②…と解答（例）のポイントの①②…とは整合しています。

第1問 Aさんの離団の可否とその理由について

① Bさん達がややエキセントリックになっていると思われそうですが、問題の文面から見る限りは、Aさんを離団させるのは少し早すぎるでしょう。

Bさん達のお怒りはやや常軌を逸しているように感じられますが、Aさんの迷惑行動に加えて、添乗員のAさんに対する注意が遅れたことも影響している可能性があります。

このような場面では、添乗員は早い段階でAさんに注意をしている様子を、それとなく他のお客さまにも分かっていたいただくことが必要です。

添乗員がAさんに対して何もしていないのではないかとと思われると、迷惑と感じている他のお客さまにはストレスが溜まってしまうこととなります。

ただし、Aさんを注意する際には可能な限り、Aさんの恥にならないように工夫しましょう。

なお、この問題では、添乗員が旅行業法（施行規則32条）に定められた団体の円滑な旅行の実施を確保するために必要なリーダーシップ的役割（注5）を果たすのが、やや遅れた嫌いもあると思われしますので、実際の添乗業務を進める際には、もう少し早めにアクションを起こすよう注意したいものです。

また、約款の24条（下記を参照）では企画旅行参加中のお客さまは、添乗員の指示に従うことが求められています。

*注5）旅行業法（企画旅行の円滑な実施のための措置）

第12条の10 旅行業者は、企画旅行を実施する場合においては、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令で定める措置を講じなければならない。

上記中の国土交通省令で定める措置とは下記の施行規則第32条（旅程管理のための措置）に規定する4項目を指しています。

この4項目が添乗員にとっての法で定められた旅程管理業務ということになります。

*参考）施行規則第32条（旅程管理のための措置）

- 1) 旅行に関する計画に定めるサービスの旅行者への確実な提供を確保するために旅行の開始前に必要な予約その他の措置。

(注：「旅行開始前の手配・予約の確認」。

添乗員は添乗出発前にも日程の確認・下調べ、必要とされる手配・予約内容の事前の確認などを行なわなければならないということです。)

- 2) 旅行地において旅行に関する計画に定めるサービスの提供を受けるために必要な手続きの実施その他の措置。

(注：「旅行開始後の旅行サービス受領のための手続き」。

飛行機の搭乗手続き、ホテルや旅館のチェックインなど、予定通りに旅行サービスを確実に受け取ることが出来るように行なう手続きなどを指しています。)

- 3) 旅行に関する計画に定めるサービスの内容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及び当該サービスの提供を受けるために必要な手続きの実施その他の措置

(注：「代替サービスの手配と受領手続き」。

天候の悪化や運輸機関の運休等により、止むを得ない理由で旅行内容の変更を余儀なくされた事態になった場合に、代替サービスの手配などをしなければならないということです。

添乗員は、企画旅行会社の応援を得ながら、予め予定された旅行内容に出来る限り近い内容で旅行サービスが受けられるように、最大限の努力をすることになります、

添乗員の存在意義が問われる場面であるといえます。)

- 4) 旅行に関する計画における二人以上の旅行者が同一の日程により行動することを要する区間における円滑な旅行の実施を確保するために必要な集合時刻、集合場所その他の事項に関する指示

(注：「団体旅行のリーダー的な役割」

個人が参加する企画旅行では、集合時間や集合場所のほか、旅行を円滑に実施するための指示を行うなど、団体行動をする際のリーダー的な役割を添乗員が果たすこととなります。)

(注：引用条文等の一部リライト及び補足してあります。)

なお、3) 項の代替サービスについては、約款の23条(旅程管理)でより具体的に規定(下記を参照)されています。

* 約款第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、旅行者に対し次に掲げる業務を行ないます。ただし、…(省略)…。

- 1) 旅行者が旅行中旅行サービスを受けることができ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、旅行日程を変更するときは、変更後の

旅行日程が当初の旅行日程の趣旨にかなうものとなるよう努めること、また、旅行サービスの内容を変更するときは、変更後の旅行サービスが当初の旅行サービスと同様のものとなるよう努めること等、契約内容の変更を最小限にとどめるよう努力すること。

* 約款第24条（当社の指示）

旅行者は、旅行開始後旅行終了までの間において、団体で行動するときは、旅行を安全かつ円滑に実施するために当社の指示に従わなければなりません。

②添乗員（企画旅行会社）には、旅行の円滑な遂行を妨げる参加者に対する旅行の解除権（注2）がありますが、この添乗員は（文面で見ると）まだ一回しかAさんを注意していないものと思われるので、もう少し様子を見てから判断することになるでしょう。

暴力を振るう行為とかがあった場合には、事前の予告無しの契約解除もあるだろうと思われませんが、この問題のAさんの場合には、事前に十分に注意をした上で、それでも迷惑行為が収まらない場合に解除権を行使するという措置を取るのが妥当と思われれます。

③契約解除をするのはまだ少し早いであろうと思われる理由は下記が考えられます。

a・まだ旅行の初日であること

（注：もう半日か一日位はAさんの様子を見るが必要と思われます。）

b・他の参加客に迷惑をかけてはいるものの未だ致命的とは思われないこと

（注：遅刻とか場違いなはしゃぎ方とのことですが、旅行では少しハイな気分になる方もいるのは事実ですし、現時点では大きな迷惑をかけているわけではないようです。）

c・添乗員が注意したのはまだ一回だけであると思われること

（注：問題の文面で見るとまだ注意が一回ということであり、旅行契約契約解除という大きな決断をするには、Aさんへの働きかけなどが不足していると思われる。）

d・添乗員の注意に対してAさんが反省していること

（注：Aさん本人が反省しているので様子を見る必要があります。）

e・Aさんが「明日から気をつけます」と言っていること

（注：気をつけると言っていますので、Aさんの行動が改まることも期待できます。）

④⑥話しをお伺いする場を設けて、Bさん達の主張や要望等を良く聞きながら、前③項について説明して、Aさんの離団については、もう少し様子を見ることにした旨をお伝えます。

Bさん達には、Aさんをもう暫く暖かく見守って頂くようお願い（説得）するとともに、Aさんの離団に関する判断は企画旅行会社（添乗員）が約款（注2）に基づいて主体的に行なうことを理解していただきます。

⑤ Aさんと添乗員との話し合いの場を設けて、他のお客さまからの抗議や苦情が来ていることを伝え、明日からの行動を改めて頂くよう強くお願いします。

翌日もAさんの行動が改まらない場合は、離団（旅行契約解除）して頂くことになり、旅行代金の返金は一部になること、帰路の費用もAさん負担になること等を説明しておきます。

ここでは、旅行初日に取った迷惑行動を改めて頂くよう約束して貰うことも大事です。

⑦⑧ Bさん達が添乗員の説得に応じないで、飽くまでもAさんの離団を主張するようであれば、企画旅行会社に相談の上、企画旅行会社の代表として添乗員からBさん達の要求を明確にお断り（現時点ではAさんの離団という判断はしない）することになるでしょう。

⑨ 必要により、企画旅行会社の責任者からBさん達に直接話をして貰ったり、又はBさん達と添乗員との話し合いの席に宿泊地近辺の企画旅行会社の出先の責任者等に同席してもらう等の対策の可能性も検討します。

ただし、この段階では、Bさん達とAさんを直接に話し合わせることは、双方が感情的になって問題がますます拗れる可能性があるので控えた方が良いと思われま

⑩ 話し合いが拗（こじ）れたり長引くなど状況によっては、ツアー参加の他のお客さまが不審を抱くことも考えられますが、その際には、状況のご説明を簡単に行うことも検討しましょう。

このような状況の場合には、Aさん、Bさん達の双方の意見、言い分を良く聞くとともに他のお客さまの動向にも目配りして行動することが添乗員に求められています。

⑪ なお、Aさん又はBさん達が離団した場合には、宿泊、航空座席等の減員手配が発生しますが、そのような手配上の問題についてまでの解答は求めておりませんので省略します。

このような問題の折衝過程では、問題の焦点がAさんの迷惑行為から添乗員の態度や対応方に移ることが良くありますので、Bさん達への対応の際には冷静さと節度とマナーに注意して対応するよう注意したいものです。

また、この問題の対応については、企画旅行会社と密接に協議することになるでしょうが、お客さまの状況を詳細に把握できるのは添乗員なので、企画旅行会社の正確な判断を助けるため、問題の対応方についても意見具申をすることが必要となります。

このような問題に対応する際に、逃げ腰になったり曖昧な言動や態度に終始していると、却って問題が拗れたり大きくなったりするものです。

日頃から、一般常識や旅行関連業務知識の研鑽に励み、添乗員は企画旅行会社の代表であるとの自覚と自信を持って取り組みたいものです。

第2問 Bさん達が離団する場合の旅行代金等の返金の（約款も踏まえた）取り扱いについて

①④ Bさん達には、離団するのは思い止まるようお願いする必要がありますが、添乗員や企画旅行会社の責任者などの言葉も耳に入らないようであれば、結果として離団

に至る場合も有り得るでしょう。

その際には、企画旅行会社と良く相談して、後日にトラブルを持ち越さないように、とくに取消料については詳細に説明する必要があります。

Bさん達のケースは、自己都合による旅行開始後の契約解除と解釈され、約款第16条（旅行者の解除権）の1項、別表1のホの項に該当するので取消料は100%となり、旅行代金の払い戻しは一切無いということになります。

条文を示すかどうかは別として、Bさん達には旅行条件書等も手交されている筈であることも含め、約款で定められていることを説明することが必要かもしれません。

約款16条（注1）は、旅行者は「1. 所定の取消料を払えば、いつでも契約を解除できる」こと、「3. 旅行開始後は予定通りの旅行サービスを受けられなくなった部分については、解除することが出来る」ことが定められています。

Bさん達の場合には、「3項」には該当しませんので、「1項」のケースに従って、所定の取消料を見ますと、旅行後の解除は100%ということですから、返金は無いということになります。

***注1）約款第16条（旅行者の解除権）**

1. 旅行者は、いつでも別表第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。通信契約を解除する場合には（…以下省略…）。

（注：お客さまは、取消料を支払えばいつでも旅行を取り消しできるということです。）

2. 旅行開始前（…省略…）
3. 旅行者は、旅行開始後において、当該旅行者の責に帰すべき事由によらず契約書面に記載した旅行サービスを受領できなくなったとき又は当社がその旨を告げたときは、（…省略…）取消料を支払うことなく、旅行サービスの当該受領することの出来なくなった部分の契約を解除できます。

（注：お客さまに責任が無い場合で、旅行サービスが受けられなくなったときは、その部分については取消料無しで解除（取り消し）ができます。旅行サービスが受けられる状況の場合は、お客さまには旅行開始後の旅行途中の取消料の無い解除（取り消し）は認められていないということです。）

4. 3項の場合において、当社は、旅行代金のうち旅行サービスの当該受領することができなくなった部分に係る金額を旅行者に払い戻します。

（注：3項の場合、企画旅行会社は、取り消しに相当する部分についての旅行代金を返金する必要があります。）

ただし、3項の場合が当社の責に帰すべき事由によらない場合においては、当該金額から、当該旅行サービスに対して取消料、違約料その他既に支払い、又はこれから支払わなければならない費用に係る金額を差し引いたものを旅行者に払います。

（注：旅行サービスを受領することの出来なくなった理由が、企画旅行会社の責

任では無い場合は、取消料・違約料などはお客さま負担にできます。
返金予定額から取消料・違約料相当額を差し引いてお返しします。

***別表1 取消料（第16条第1項の関連）**

1. 国内旅行に係る取消料

- イ、ロ…（省略）…、
- ハ、旅行開始の前日に解除する場合…40%以内
- ニ、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不参加の場合…100%以内

（注：％＝は旅行代金に対する割合で〇〇％以内とありますが、ほとんどの企画旅行会社では上記規定の上限を取消料と定めています。）

取消料の表示例（某企画旅行会社パンフレットに掲載）

取り消し日	旅行開始日の前日から 起算してさかのぼって		旅行開始日 の前日	当日 (旅行開始前)	旅行開始後及び 無連絡不参加
	20日～8日前	7日～2日前			
取り消し料率	20%	30%	40%	50%	100%

・旅行条件書抜粋：「旅行開始後」にお客さまの都合で途中契約解除又は一時離脱された場合には、お客さまの権利放棄とみなし、一切の払い戻しをいたしません。

②Aさんを離団させるかどうかについては、企画旅行会社（添乗員）の権限と責任において行います（注2）ので、Bさん達の申し出について考慮はしますが、Bさん達が決める問題ではないことを丁寧に説明して理解してもらいます。

問題のAさんの場合は、下記の約款第18条（当社の解除権－旅行開始後の解除）の2）項に該当するかどうかを検討課題になります。

この問題の文章から判断する限りにおいては、企画旅行会社からの契約解除については時期尚早（解答（例）のポイントの③を参照）だと思われます。

***注2）約款第18条（当社の解除権－旅行開始後の解除）**

1. 当社は、次に掲げる場合において、旅行開始後であっても、旅行者に理由を説明して、企画旅行契約の一部を解除することがあります。
 - 1) 旅行者が病気、必要な介助者の不在その他の事由により旅行の継続に耐えられないとき。
 - 2) 旅行者が旅行を安全かつ円滑に実施するための添乗員その他の者による当社の指示への違背（いはい＝違反）、これらの者又は同行する他の旅行者に対する暴

行又は脅迫等により団体行動の規律を乱し、当該旅行の安全かつ円滑な実施を妨げるとき。

- 3) 天災地変、戦乱、暴動、運送、宿泊機関等の旅行サービスの提供の中止、官公署の命令その他の当社の関与し得ない事由が生じた場合であって、旅行の継続が不可能となったとき。

2. ～ 3. (…省略…)

(注：引用条文は一部リライト及び補足してあります。)

③ AさんがBさん達にかけた迷惑はこの問題の文章から見る限りでは、その程度が社会通念上まだ我慢できるであろうという限界の受忍限度(注3)を超えているとの判断はまだ出来ないものと考えられます。

また、Aさんの離団を企画旅行会社が決定しないからと言って、自由意志によって離団(旅行契約の途中解除)するBさん達の旅行取消料を免除する理由も無いと思われる。

ましてや旅行代金の全額の返金などには、応じる必要は無いでしょう。

なお、Bさん達が離団するに当たって、帰路のJR、航空機等の手配については、約款上(注4)はその義務はありませんが、Bさん達から要望があった場合は可能な限り協力することが良いでしょう。

なお、Bさん達は、旅行代金返金に加えて帰路の費用(交通費)の負担までも要求しているのは、民法でも規定されている不当利得に当たるとも思われますので論外と言えるでしょう。

***注3) 受忍限度(じゅにんげんど)**

「被害の程度が、社会通念上我慢できるとされる限度。この限度内では損害賠償や差し止めの請求が成立しないとされるため、公害に関する訴訟などにおいて問題となる。」(大辞林)

受忍限度とは、民法にある言葉ですが、一言で言いますと「人と人が生活(例えば一緒に団体旅行出行動をともにする)してゆく場では多少のことはお互いに我慢すべき部分もある」でしょうという考え方です。

この受忍限度の範囲内であると損害賠償請求などが出来ないということになります。法律で「受忍限度とはココまでである」という明確な規定はありませんが、Aさんの現時点での行為はこの受忍限度はまだ超えていないであろうと思われるわけです。

***注4) 約款第20条(契約解除後の帰路手配)**

1. 当社は、第18条第1項第1号(注：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)又は第3号(注：天災地変など旅行業者の管理できない事由により旅行の継続が不可能になったとき)の規定によ

って旅行開始後に募集型企画旅行契約を解除したときは、旅行者の求めに応じて、旅行者が当該旅行の出発地に戻るために必要な旅行サービスの手配を引き受けま
す。

2. 前1項の場合において、出発地に戻るための旅行に要する一切の費用は、旅行者
の負担とします。

④Bさん達が離団する場合は、約款に定められた取消料（旅行の前途放棄で返金は無し）
の適用が原則となりますが、旅行会社の営業上の配慮から、一部旅行代金（宿泊代、
食事代、入場料、搭乗・乗船料等のサービスを受領しなかった部分に相当する代金等）
については返金する場合もあると考えられます。

なお、翌日（二日目）のオプションが企画旅行会社のツアーに参加することになって
いる場合には、旅行開始前の取り消しとなる可能性があるので、取り消し手配及び返
金（通常は旅行を購入したお店になると思います）の取り扱いについては企画旅行
会社に相談する必要があります。

● 補足 ●

①添乗員の責任について

解答（例）のポイントや解説では触れませんでした。Bさん達の訴えを受けたにも
かかわらず、添乗員がAさんの問題を放置した結果、観光中止等の日程変更などを余
儀なくされた場合には、添乗員の旅程管理義務違反等が問われ、損害賠償の義務を負
う可能性もあります。

②「受忍限度」について

「人が社会生活をする限りは、騒音などの影響は大なり小なりお互いに迷惑を与えあ
っているのであるからして、合理的な範囲内であればお互いが受忍（我慢）すべきで
ある。騒音を出したからという理由だけで損害賠償や差し止め請求は認められない」
とされる民法にある考え方です。

普通の生活をして行く上での当然の約束事が一般社会にはあり、これを法律の上でも
規定しているということになります。

添乗員の皆さんには、民法の条文がどうなっているとかではなく、基本となるのは「多
少のことはお互いに我慢しましょう」という考え方が法律の趣旨になっているという
ことを理解して頂きたいと思います。

どういう状態が受忍限度を超えるのかという基準は明確には示されていませんので、
その判断は迷惑を与える側と与えられた側の価値基準が違いますので困難ですが、と
りあえずは一般的な常識で判断することにならざるを得ないでしょう。

また、受忍限度を超えているかどうかは迷惑を被っている側が証明しなければなりま
せんし、万一、裁判になって仮に賠償などの請求が認められたとしても、その額は低
いことが多くなっているのが実態です。

採点の感想

①Bさん達の取消料について、「旅行途中キャンセル（離団）となるが、この先の旅行費用は返金される」という趣旨の解答が意外に多く見受けられました。

解説の②に詳述したとおり、企画旅行会社による営業上の配慮による返金は別として、「Bさん達の自由意志」による「旅行開始後の解除」であり「前途放棄で返金はない」のが基本的捉え方になります。

旅行開始後の取消料（約款）について正しい理解をお願いしたいものです。

②受忍限度という言葉を使つてのAさんの迷惑行動を説明した解答もありましたが、幅広い知識で問題を考える際のポイントを良く理解されていると感心しました。

受忍限度という言葉や民法の条文を覚える必要は無いと思いますが、参加するお客さまの間でなにかと揉め事が起こりやすい団体旅行の旅管理を仕事とするする添乗員としては、補足の②で説明した程度の法律上の考え方は一般常識として理解しておきたいものです。

[第二次試験]

■ 小論文 ■

<総合・国内共通問題>

最近協会がパッケージツアー参加客に対して実施した「ツアーコンダクターに関するアンケート調査」において、国内・海外旅行共に7割強の方がTCが同行するツアーを積極的に選ぶと答えました。

その理由として最も多い回答が「いろいろな手続を代わりにやってくれるから」でした。その他「自分たちだけでは複数の観光地を効率的に回れないから」「突発的なトラブルに遭遇しても円滑に進むようにコーディネートしてくれるから」「分からないことを何でも聞けるから」などが上位を占め、「他の旅行客との関係づくりの潤滑油になってくれるから」「TCがいた方が良い思い出が作れるから」などの答えは少数でした。

この回答結果を参考に、貴方の今までの添乗経験を通して、旅行にTCが同行する意義（有用性）について考え方を記してください。

今回TCSAが旅行参加客に対して実施した「ツアーコンダクターに関するお客様アンケート」は、厚生労働省及び雇用・能力開発機構からの委託事業である「添乗サービス産業雇用高度化推進事業」の一環として大手旅行会社5社の協力を得て、昨年9月に実施したものです。

有効回答数は、ツアーコンダクター同行の国内旅行が547通、海外旅行が1083通でした。

TC同行パッケージツアー参加客対象の調査であることから、必然的に「同行ツアーを積極的に選ぶ」との回答が多いことは充分予測されましたが、国内、海外共に7割強のほぼ同率でした。

積極的に選ぶ、との回答のうち、国内と海外で大きく順位が異なったのは、「体調を崩したとき頼りになるから」の理由で、言葉の不安が無い国内旅行では下位に位置づけられているのに比し、海外旅行で特に高年齢の参加者からは比較的高位の理由に挙げられていました。

今回これ等のアンケート結果を設問として設定した趣旨は、国内・総合の受験資格である「添乗経験5年・通算日数800日以上」というベテランの域に達しているツアーコンダクターの人達が、添乗業務の一つである「豊かな旅づくり」を行う上で必要とされる「他の旅行客との関係づくりの潤滑油になってくれるから」や「TCがいた方が良い思い出を作れるから」などの回答が国内、海外共に選択理由として最下位に近い位置づけであったことをどのように理解、解釈するかを確認することでした。

小論文の論点の多くは、今回のアンケート結果において選択の上位を占めた幾つかの理由は、添乗業務の根幹である旅程管理、参加客の安全管理を完全に遂行した結果として「安全で楽しい旅行が実現できて、無事に家に帰る」ことが基本理念が根底であることから選択されるのは当然である、としながらも、それらの理由はいくまで実務的な業務上の理由から来るもので、極端に言うとも海外旅行においては現地係員でも可能なことであり、旅行中寝食を共にするツアーコンダクターにしか出来得ない意識的なこと、即ちお客様個々のニーズの把握及び適確な対応、時宜を得た演出力、TC自身のエンターテインメント性、リーダーシップなどプラスアルファの要素が思いのほか求められていないことに対する意外性、失望感なども見受けられました。

更に下位に位置づけられた付加価値的な選択理由が今後上位を占めるようになった時に初めて「ツアーの黒子役」から「旅の総合演出家」としての転換が図られ、ツアーコンダクターの地位の向上につながるのでは、との意見が散見されました。

又、国内・海外を問わずお客様自身が旅行に関する各種の情報の取得が容易になった今日、全てツアーコンダクター任せというお客様が減少し、かつてのお世話係の役目から現在は相談役、アドバイザーという位置づけになってきたことによりお客様のTCに期待する役割も大きく変貌してきた、と指摘する意見も多く見られました。

しかしながら、旅行参加客の情報保有量は格段に増したものの、突発的な非常時や、お客様自身の健康面での不安が生じた場合等には、旅慣れたお客様であってもツアーコンダクターを頼りにする傾向が多く、本来そうあるべき平穏無事なツアーではTCの存在感が発揮しにくい、という逆説的な意見も見られました。

又、ツアーコンダクター同行の意義として、お客様が認識する有用性と同時に、旅行を主催する旅行会社側から見た意義を挙げる人達も何人かいました。

即ち、営業的観点からの販売促進役、現地情報の適確な伝達による次期企画、造成への貢献、トラブル発生時の迅速な処理等の他に現地における顧客からの何らかのクレームに対して未然の防止、発生後の現地における処理等の効用を挙げる声も多くありました。

全ての小論文に共通して感じられることは、昨今のツアーコンダクターの労働環境の悪化や処遇の低さなどが社会問題化しつつある現状においても、添乗という業務にこよなく愛着を感じ、ツアーコンダクターという職業に誇りとやり甲斐を感じている優秀な人達が多く存在する、ということが確認できました。

最後に協会が旅行業者団体との協議の場で常々具申している趣旨と同様に、「ツアーコンダクターの同行に関して、旅行会社や参加されるお客様が本当に有用性を見出すならば、ある程度の添乗サービスに対しては一定の対価がかかることをお客様に知って貰うことを幅広く啓蒙し、旅行商品の代価に含めることを消費者に認識させる必要がある」という意見があったことを記します。

Ⅲ. 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

①誤字、ひらがな多用等があっても減点しない

好ましくはないが、社会常識を推し量るための科目として一般教養があること、国語力のテストではないこと等から減点要素とはしない。

②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。

③解答記述式問題への対応

解答文全体から総合的に解答者の意を汲み取り加点することとした。

平常時・異常時添乗実務、地位と責任は解答を記述式で求めており、本来、問題の対応方および考え方等を論理的に体系立てて（あるいは重要度合いを考慮した上で実際の添乗業務の際の手順にしたがって）簡潔かつ十分に記述すべきである。

しかし、答案の多くが思いついたまま記述されているため、全体の文章から（こういうことを言いたいのであろうと読み取る努力を行い）判断することとした。

④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）

①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。

②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。

③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）ポイントの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。

④解答（例）のポイントを超える答案への対処

妥当と思われるものは積極的に加点した。

解答（例）のポイントの各項目を満たしさらに出題者の想定を上回るプラスアルファ的な記述があった場合には（加点主義なので）積算上は満点を超えることにな

るが、満点に止めることとした。

(注) 記述解答式問題での「解答(例)のポイント」について

「解答のポイント」とは、上述のようにこのポイントに記述された項目についてはしっかりと触れて解答して貰いたいという項目であるとともに採点の基準にもなるものです。平常時の業務知識や一般教養問題（一部を除く）等では正解のある問題を出題していますので、この部分は「解答のポイント」と表示して正解を示しています。

しかし、平常時（添乗実務）・異常時および地位と責任等の記述解答式問題については、この部分はいわば模範解答ともいうべきものですが、問題の状況、設定等のニュアンスの捉え方および所属派遣会社のルール等によっては若干、解答が変わってくる可能性もあり、その解答は不正解とまでは断定できないものがあると想定されます。

誤解を恐れずに言いますと、特別委員会（問題作成委員会）では、記述解答式問題には「絶対的な正解は無い」と認識しています。

出題者としては、慎重に精査して「解答のポイント」を書いておりますが、上述の理由から記述解答式問題については、出題者が示した解答以外の解答も妥当性が認められれば受け入れるという意志を「解答(例)のポイント」と表現しているものです。

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

①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。

②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。

③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。

①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。

②一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。

③見直しの励行

上記①②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。

①平常時・業務知識および一般教養（4択・5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。

②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。

問題の問いかけ方（課題を理解しやすく表現する等）の改善および「解答と解説」による事前学習の効果等と考えられます。

2) 個別科目の感想

①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。

②英語

例年同様、旅行および旅行業に関連の深い英文を選択して出題しました。一般的な英語の試験での問題文と比べると、現役の添乗員にとってはとっつきやす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、あまり高い正答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	64.6%
〃	ディクテーション	8	16	50.8%
問2	慣用的な表現	6	12	56.9%
問3	語句の理解	6	18	30.6%
問4	慣用的な表現	5	10	37.5%
問5	読解力と語句	4	12	16.7%
合計と平均正答率		45	100	49.3%

2級	問題内容	問題数	配点	正答率
問1	リスニング	16	32	64.0%
〃	ディクテーション	8	16	76.2%
問2	語句の理解	5	10	35.2%
問3	語句の理解	10	10	49.0%
問4	読解力	5	10	52.4%
問5	読解力と語句A群	5	10	75.2%
〃	読解力と語句B群	4	12	16.7%
合計と平均正答率		53	100	56.7%

平均得点は、1級46.9点、2級55.9点でした。

個々の成績をみると、1級の最高得点77点に対して最低得点32点、2級の最高得点74点に対して最低得点37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。平均得点以上だった人も、これで満足せずにさらに実用度の高い（役立つ）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、添乗員が実際に英語で聞いたり、話したりしなければならないという機会が少なくなっているのかも知れません。しかし、海外の現場で添乗員みずから英語のコミュニケ

ーションを図ることができれば、ツアーの運営をより円滑にしたり、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」という言い方をよく耳にします。そう言っている人は、どうも「通じる」という点で誤解しているようです。自分の英語が相手に「通じている」のではなく、相手がこちらの意を汲み、状況を考慮して、親切に「察してくれている」のに、「通じている」と錯覚したり、自分の力を過信したりしていることが多いようです。添乗員が接する＜必要最低限の範囲にいる外国人＞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しゃべっても、相手の努力や慣れのおかげで理解してもらっているのに過ぎないのです。

うまい英語を話せといっているわけではありません。せめて自分の仕事に関連の深いことがらについて、あまり恥ずかしくないレベルの英語を話し、誤解なく理解され、また自分も相手の言っていることをほぼ正しく理解できるだけの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請け合いです。せっかく、人と人とのコミュニケーションという大切な仕事をになっているのですから、みずから避けることをしない限り、英語を聞いたり、話したりする機会はたくさんあるはずです。業務のため、お客様のため、そして自分自身のために、今後もぜひがんばってください。

添乗員にとって、相手の言うことを正しく聞き取り、こちらの言いたいことを正しくまた適切に表現するという会話力はもちろん必要です。しかし、添乗の現場では、表示・標識、展示物、パンフレットなどの英語をきちんと理解し、自分の行動やお客様の案内に役立たせるということも極めて大事です。機内や空港でのアナウンスなども、厳密な意味では会話ではなく、むしろ書き言葉に近い表現になります。

実用英語として、聞く・話す力の必要性が盛んに言われていますが、読む力の必要性も忘れてはいけません。読んで理解するための勉強は、にわか仕立てではどうても無理です。日頃から英文に接する機会を増やして、英語らしい言い方に慣れ、語彙を増やし、あなたの英語の「感覚」をみがいていくことを心掛けてください。インターネットの旅行関連の英語サイトも、格好の教材となります。ときどき覗いてみて、楽しみながら学習することをぜひお勧めします。

平成19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12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。

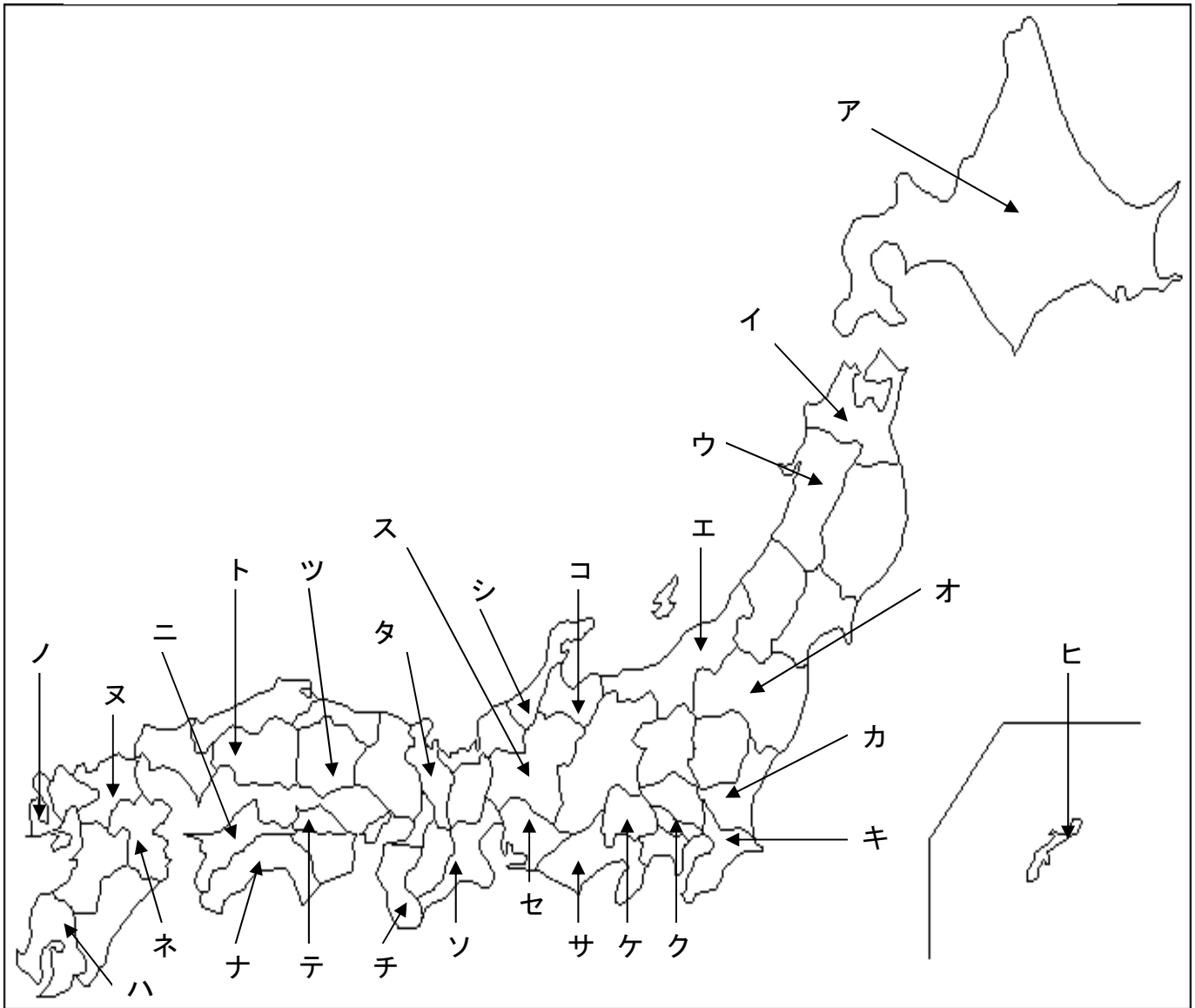
このように、協会といたしましても適切で実態に即した問題作りに引き続き傾注するとともに、本試験の認知度を高めるようPRをして行きたいと考えておりますが、添乗員の方々をはじめ添乗員派遣会社の皆様のなお一層のご協力を頂きますようなにとぞ、よろしくお願い致します。

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

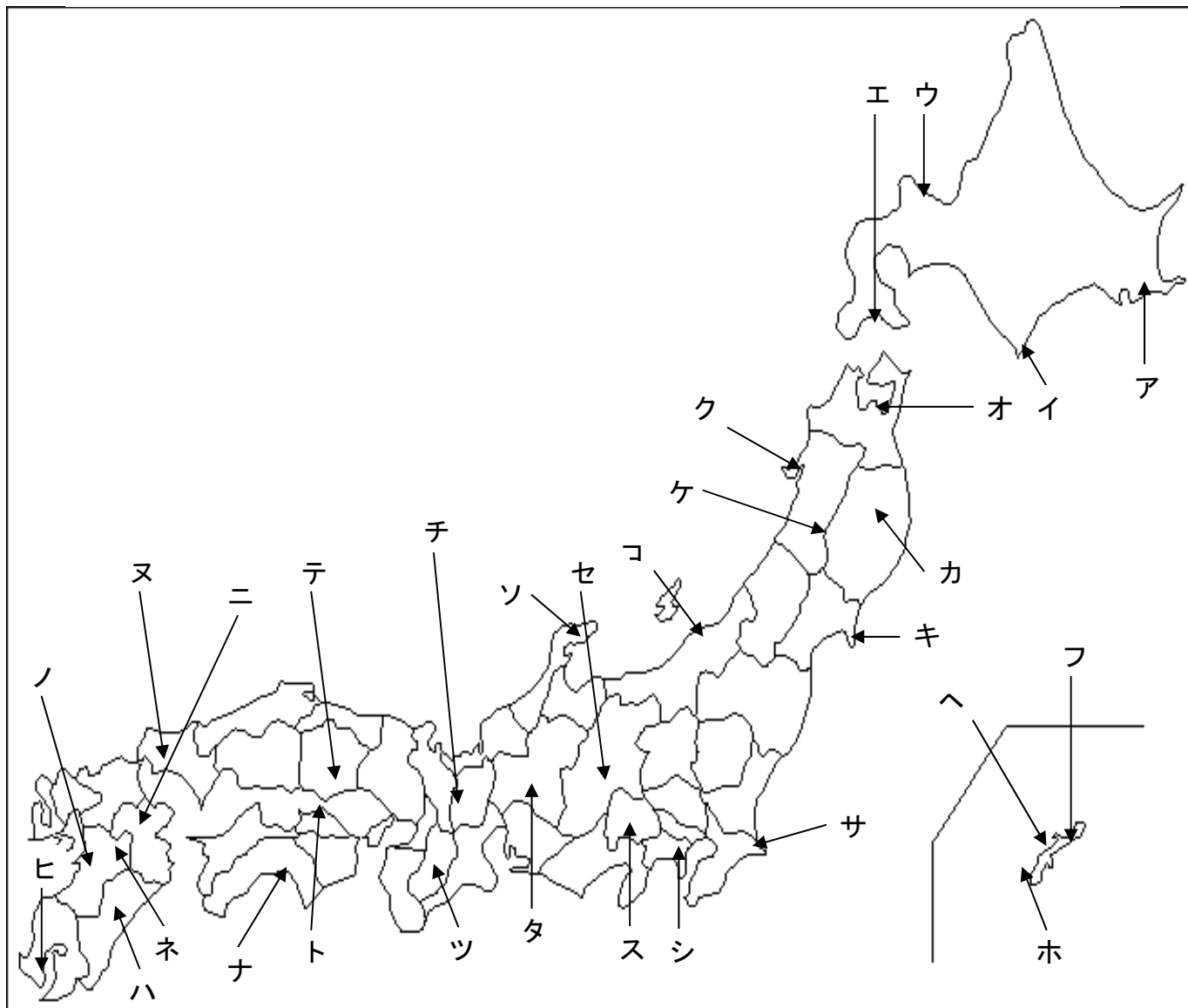
資料「一般教養」解答用 日本白地図

*この日本地図は「一般教養」第5問の解答にのみご使用下さい



資料「平常時添乗業務」 解答用 日本白地図

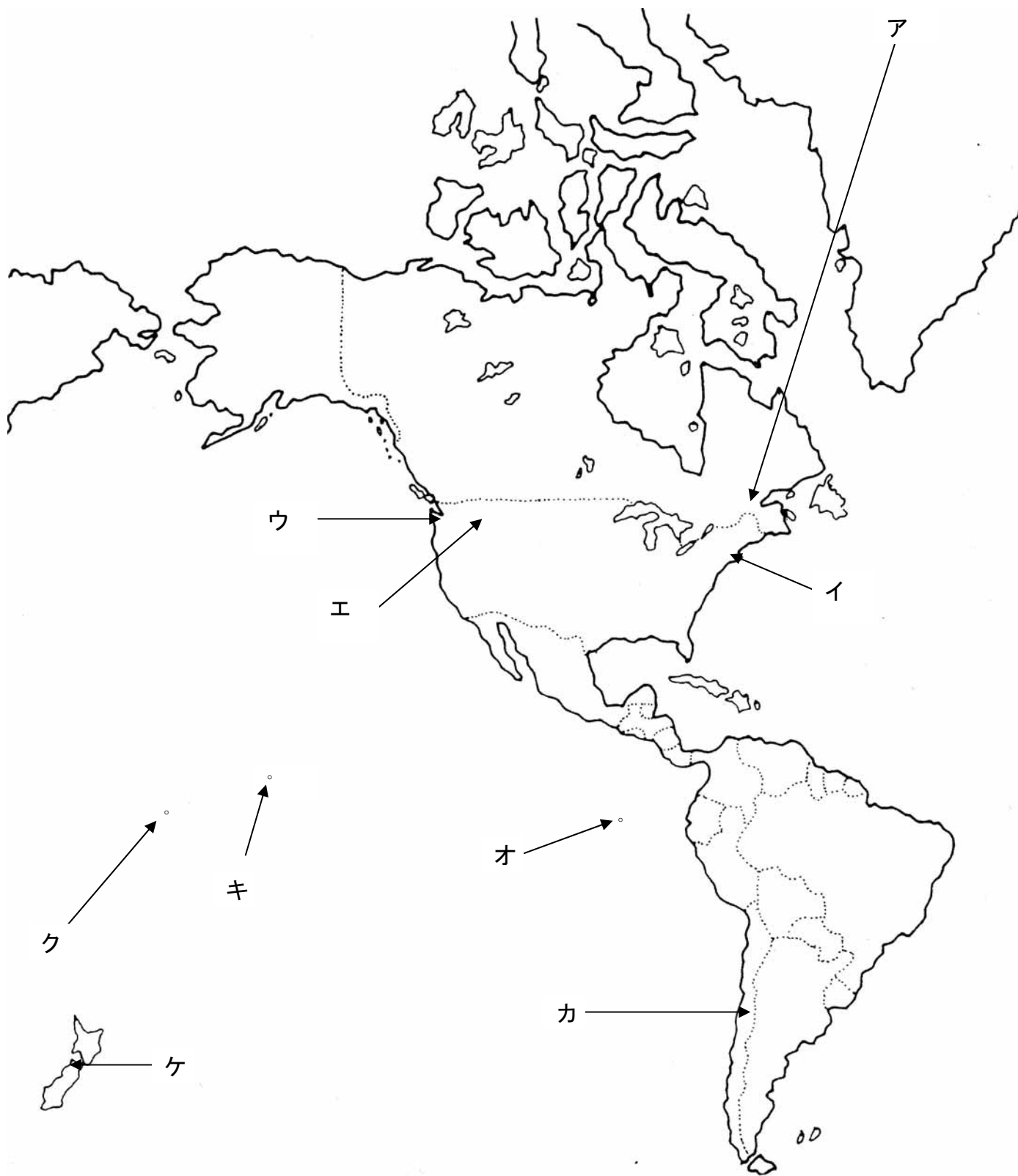
* この日本地図は「平常時添乗業務」第4問の解答にのみご使用下さい



資料「平常時添乗業務」解答用 世界白地図

*この世界地図は「平常時添乗業務」第4問の解答にのみご使用下さい





平成19年度添乗員能力資格認定試験（解答と解説）

平成20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
印刷・製本 日本印刷株式会社
無断転載を禁ず。
落丁本・乱丁本はお取替えいたします。
