

平成20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20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20年度試験問題の出題の考え方	7
・平成20年度試験問題の概要一覧（国内及び総合）	10
・学科試験以外の評価表	12
・国内及び総合1級二次試験科目の内容	13
・平成20年度試験結果及び年度別申請者数、認定者数	13

II 各科目の出題の趣旨と解答のポイント

〔第一次試験〕

1. 国内1級・国内2級

◇ 平常時	14
◇ 異常時	81
◇ 一般教養	112

2. 総合1級・総合2級

◇ 平常時	151
◇ 異常時	199
◇ 一般教養	226
◇ 英語（総合1級）	227
（総合2級）	243

3. 添乗員の地位と責任（国内・総合各級共通） 253 |

〔第二次試験〕

小論文	271
-----------	-----

III 学科試験の採点について 273 |

平成20年度「添乗員能力資格認定試験」を終えて	278
-------------------------------	-----

〔添付資料〕

巻末資料（日本地図、世界地図）	279
-----------------------	-----

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えます。

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21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20年12月3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、那覇

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）

昨年度から、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、2級は全53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、昨年から読解力を試す問題などを若干減らしています。

リスニング問題の出典は、昨年同様、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日頃の学習や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（例えば、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（例えば、列車座席や部屋割りアサイン等）、問題のビジュアル化（例えば、観光地理）等及び記述解答式形式の維持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旅行・添乗関連知識を踏まえた添乗実務上の総合的対応力を問うこととしています。

なお、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・約款等の業務知識、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添乗員が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、地位と責任については1・2級のレベルの格差を設けることはせず、共通の問題とするとともに、問題をより実戦的に捉えて解答を受験者の能力が適切に推し量れ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ています。

(4) 英語

リスニング（ディクテーションを含む）の問題は、世界各地にわたる広範な旅行歴を持つネイティブ・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）

社団法人日本添乗サービス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、バス座席、ホテル部屋等のアサイン、空港、駅ホーム等での誘導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) 旅行業法及び標準旅行業約款

- ①添乗業務に関連しかつ、添乗員に必要と思われる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なお、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を行なう。

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も検討する。

7) 問題に沿った日程表の作成（添乗実務）

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

従って、日程表は出題する問題の内容やねらいに呼応して作成するものであり、売れ筋コース、人気観光地等を考慮することは望ましいが、日程表を作成してから出題する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知識（JR規則、出入国・検疫規則等）の問題を引き続き重視する。

10) 英語について

会話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級のレベル格差の考え方

別紙「1・2級レベル格差の考え方（表）」を参照

(5) 平常時の問題数の強化について

従来は3問であった平常時の問題数は、17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。

添乗員能力認定試験「1・2級の難易度（レベル格差）の考え方」（英語除く）

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

1、平常時（業務知識）、一般教養の各問題

考慮すべき項目	1級	2級
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なになっているか	複数以上の要因が影響しており、時には複雑に絡み合っておりその分析には困難が伴う場合もある	一つ乃至二つ程度の要因から成り立っており、その解析は比較的容易である
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。

13 平成20年度学科試験問題の概要一覧

①学科試験問題＜国内＞概要

科目	1級・2級（共通）		配点
平常時添乗業務	問題	① 旅行・添乗業務関連知識問題（観光地理・業務知識等）	40
		② 出発当日の受付に参加者の母親がきて取り消しの申し出を受ける。 （設問のポイント：未成年の契約、旅客の取消し、当面の対応、取消し料）	20
		③ 毎月恒例の道路渋滞で観光もホテルへの到着も遅れそうだが。 （設問のポイント：旅程管理、さまざまな状況における旅程保証）	20
		④ ホテルのオーバーブックで旅行条件とは違う条件の部屋がアサインされて。 （設問のポイント：当面の対応方、旅程保証、旅客の解除権）	20
	ねらい	①旅事情・観光地理等の基礎知識及び旅行業法令・約款に関する理解度を問う。 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。 ③旅程管理上の問題、日常的なトラブル及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。	
異常時添乗業務	問題	① バストイレ付きの部屋の条件が、アウトバス・トイレ付きになって。 （設問のポイント：当面の対応方、旅程保証、旅客の責任）	30
		② ホテルの室内金庫でツアー客の現金・貴重品の盗難事件が発生か。 （設問のポイント：特別保証、旅程保証、離団対応、添乗員の責任）	35
		③ 搭乗予定の飛行機が3時間も遅れることになりツアー客の帰宅が心配に。 （設問のポイント：旅行会社の責任、旅程保証、旅客の解除権）	35
	ねらい	①旅行日程に影響の生じた又は生じる恐れのあるトラブルへの適切な対応を問う。 ②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。 ③病人、怪我人及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。	
一般教養	問題	① 都道府県の特徴（説明文中に該当する県名を：選択または記述）	12
		② 用語の説明文中の空欄補充（該当する語句を：記述）	10
		③ 説明文から該当する語句を選択（四択または五択）	18
		④ 日本語の慣用句の知識（本来の意味・本来の言い方を：選択）	10
		⑤ 日本及び海外の世界遺産（説明文から該当世界遺産名を：記述）	20
		⑥ 時事用語の内容説明（1級：3語、2級：2語を6語の中から選択：記述）	30
	ねらい	①添乗員である前に一人前の社会人としての教養が身についているかを問う。 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の理解度を問う。	
地位と責任	問題	① 添乗員が引率したハイキングツアーでツアー客が迷って怪我を負う。 （設問のポイント：添乗員の責任、安全確保、保護義務、予防措置）	100
	ねらい	①添乗員が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ついて理解度を問う。 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及び第三者との関係においてどのような法的な地位が生じるのかについての理解度を問う。	

（注）1・2級で同一テーマの出題がされますが、1級は難易度が高くなっています。

②学科試験問題＜総合＞概要

科目	1級・2級（共通）		配点
平常時添乗業務	問題	① 旅行・添乗業務関連知識問題（業法・約款、観光地理・業務知識等）	40
		② ホテルの部屋からの眺望は樹木が邪魔で気に入った写真が撮れない （設問のポイント：当面の対応方、旅程保証、前日の部屋の条件相違）	20
		③ 観光後の集合時間が過ぎてもご夫婦のお客様が現れない （設問のポイント：当面の対応方、費用負担、添乗員の責任の有無）	20
		④ 機内預けの荷物を他の人が間違っって持って行った（中には貴重品が） （設問のポイント：当面の対応方、費用負担、特別補償適用の有無）	20
	ねらい	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。 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。 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。	
異常時添乗業務	問題	① 心臓発作を起こしたお客様が翌日の観光には参加したいとご夫婦で強く主張して （設問のポイント：考えられる対応策、特別補償、安全確保、添乗員の責任の有無）	30
		② 自由行動中の食事が原因で数名のお客様が食中毒に・・・ （設問のポイント：当面の対応方、安全確保、費用負担、特別補償、離団対応）	35
		③ 乗り継ぎ予定地が悪天候で乗継便に間に合いそうもない （設問のポイント：当面の対応方、旅程管理と旅程保証、費用負担、）	35
	ねらい	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。 ②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。 ③持病の発作、食中毒および悪天候による便の変更等に対する柔軟かつ、的確な対応力を問う。	
一般教養	問題	① 都道府県の特徴（説明文中に該当する県名を：選択または記述）	12
		② 用語の説明文中の空欄補充（該当する語句を：記述）	10
		③ 説明文から該当する語句を選択（四択または五択）	18
		④ 日本語の慣用句の知識（本来の意味・本来の言い方を：選択）	10
		⑤ 日本及び海外の世界遺産（説明文から該当世界遺産名を：記述）	20
		⑥ 時事用語の内容説明（1級：3語、2級：2語を6語の中から選択：記述）	30
	ねらい	①添乗員である前に一人前の社会人としての教養が身についているかを問う。 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。	
地位と責任	問題	① 添乗員が引率したハイキングツアーでツアー客が迷って怪我を負う。 （設問のポイント：添乗員の責任、安全確保、保護義務、予防措置）	100
	ねらい	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。 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。	

（注）1・2級で同一テーマの出題がなされていますが、設問で1級の難易度を高くしています。

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 国内及び総合1級二次試験科目の内容

小論文

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

16 平成20年度の試験結果及び年度別申請者数・認定者数

年 度		総合1級	総合2級	国内1級	国内2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
20年度	申 請	20名	15名	23名	43名	101名
	認 定	7名	9名	10名	19名	45名
計	申 請	488名	513名	320名	534名	1855名
	認 定	204名	279名	130名	303名	916名

Ⅱ. 各科目の出題の趣旨、解答と解説

[第一次試験]

1. 国内1級・国内2級

■ 平常時添乗業務 ■

（配点） 問1：40点、 問2：20点、 問3：20点、 問4：20点

問1

第1問 次の記述のうち、標準旅行業約款（募集型企画旅行契約の部）及び、特別補償規定に照らして正しいものには○を記し、誤っているものには×を記すとともに誤っている理由を簡潔に記入してください。

1. 契約を締結した旅行者は、旅行業者の承諾を得ることにより、配偶者又は親族以外のものであっても、その地位を譲渡することができる。
2. 旅行業者は、旅行者が旅行を安全かつ円滑に実施するための添乗員の指示に違背して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たためにやむを得ず旅行の途中で契約を解除しました。このとき旅行者には一切の旅行代金の払い戻しはなされない。
3. 旅行業者の過失により生じた旅行者の手荷物の損害については、旅行業者は手荷物1個につき15万円を限度として損害賠償を行う責任を負う。
4. 契約書面に記載されている航空便が欠航となり、契約書面に記載された他の航空会社の便に振り替えたところ、当初のビジネスクラスからエコノミークラスで旅行することになりました。この場合、変更補償金の支払いについて便の変更は免責事由となるので旅行業者はビジネスクラスとエコノミークラスの差額の払い戻しを行えば、変更補償金を支払う必要はない。
5. 旅行日程の変更が旅行業者の過失によって生じた場合は、旅行業者は旅行者に対して、所定の変更補償金の支払いに加えて、その変更によって生じた旅行者の損害に対する賠償金を支払わなければならない。

6. やむを得ず旅行業者が契約の内容を変更しようとするときは、変更事由が旅行業者の関与し得ないものである理由および当該事由と変更との因果関係をあらかじめ速やかに（但し、緊急を要する場合は事後に）旅行者に説明し、同意を得なくてはならない。
7. 旅行者から旅行契約の内容を変更したい旨の申し出があった場合、旅行業者は可能な限りこれに応じなければならない。
8. 企画旅行中の事故により死亡した旅行者が、自身で旅行傷害保険に加入していた場合、旅行業者は死亡補償金の支払額を減額することができる。
9. 旅行業者、手配代行者に過失がまったくなく、運送業者の過失により旅行者が企画旅行参加中に損害を被った場合であっても、特別補償金の支払いの対象となる。
10. 旅行者があらかじめ定められた企画旅行の行程から離脱する場合、離脱及び復帰の予定日時を前もって添乗員に届け出ていたときは、その離脱中は企画旅行参加中とはならない。

第2問 次の1～3の各設問に対する答をそれぞれ指示に基づいて解答欄に記入してください。

1. JRの規則に関する次の記述で誤っているものをすべて選び、その番号に×を記入するとともに、それぞれ誤っている理由を簡潔に記入しなさい。

- ① 8人以上が同一行程で旅行する場合、団体として運賃、料金が割引になる。
- ② 特急寝台列車が2時間以上遅れて到着した場合、特急料金の全額が払い戻しされるが、寝台料金は払い戻しの対象にならない。
- ③ 小児の運賃、特急・急行料金、グリーン料金は大人の半額であるが、寝台料金は大人と同額である。
- ④ 大口団体と小口団体の区分は、人数によるものではなく、専用団体列車を利用するかしないかによる。
- ⑤ 団体乗車券を紛失した場合、JRの係員がその事実を認定することができるときは、再度団体旅客運賃・料金を支払って団体乗車券の再交付を請求できる。
- ⑥ 新幹線を利用する普通団体において、団体割引となるのは運賃のみで、特急料金は割引とはならないが、無賃扱いの場合は定められた人数分の料金も無料となる。

2. 次の（ ）に入る最も適切な語句を記入しなさい。

- ① 日本三大祭りとは、大阪天満宮の天神祭、京都八坂神社の（ ）、東京日枝神社の山王祭の三つの祭りを一般的にいう。
- ② 東北三大祭とは、青森のねぶた、秋田の（ ）、仙台の七夕をいう。
- ③ 林羅山が推奨した（ ）、兵庫県の有馬温泉、群馬県の草津温泉は一般に三名泉と呼ばれている。
- ④ 江戸時代に造営された兼六園、後樂園、（ ）は、日本三名園と呼ばれている。

3. 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いずれも漢字で答えてください。

- ① 温泉地の中央に湯の花を彩る湯畑があり、郷土芸能ともいえる「湯もみ」が有名な風情ある温泉街となっています。近くには国際スキー場や熱帯園などの諸施設があり、冬場でも多くの観光客で賑わっています。街外れには湯治に来て亡くなった多数の無縁仏や、明治年間の墓石などもあり効能が広く世間に伝えられていたことがうかがい知れます。

- ②出雲神話の世界の舞台・弓ヶ浜の付け根にあり、松林の中に近代的なホテルや数寄屋造りの和風旅館が点在する浜辺の温泉地。米子の奥座敷とも呼ばれるこの温泉地が位置する弓ヶ浜半島は、「日本の白砂青松」100選にも選定された美しい砂浜で、浜辺からは秀峰大山が一望できます。日本初のトライアスロンが開催された発祥の地でもあり、毎年7月には全日本トライアスロン大会が開かれることでも知られています。
- ③薩摩半島の南端近くに位置する温泉地。古来、「湯豊宿」と表記されるほど豊富な温泉と温暖な気候に恵まれ湯治場として親しまれてきました。特に海岸に自然湧出する温泉で温められた砂の上に横たわって汗を流す天然砂蒸し温泉や干潮時に出現する砂州を歩いて渡ることのできる知林ヶ島は世界的にも貴重な資源として、多くの観光客や地域住民に愛されています。
- ④黒部峡谷の入り口にある富山県屈指の温泉地。黒部の奥地に温泉が湧いていることは江戸時代から知られていましたが、温泉地として成立したのは大正時代末期に黒部川電源開発工事が始まったころで、それまでは加賀藩が一带を「御縮山」として立ち入りを禁じていたようです。一日に3千トンという湧出量をもつその湯は、黒部川を約7キロメートルさかのぼった黒薙温泉を源泉としています。
- ⑤三百年も昔から開かれていた山の温泉宿で、八甲田の主峰大岳の西麓に位置する標高約九百メートルの清涼な高地にあります。風光明媚な山の一軒宿であるここは昔ながらの清純、素朴な風情を残し、屋根裏に営巣し天空を群飛するイワツバメはこの風物詩となっています。ここの売りはなんと言っても一度に千人は入れるという男女混浴の総ヒバ作りの巨大な湯船でしょう。

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 神秘の湖、霧、道東・・・
この湖の名



写真② 桜島が見える
この庭園（島津家の別邸）の名



写真③ この島を一望できる
温泉地（日本有数の古湯）の名



写真④ 日本海の荒波が押し寄せる
北陸屈指の景勝地の名



写真⑤ 梓川にかかるこのつり橋が人気の観光地の名



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、別紙資料（平常時添乗業務問1第4問解答用日本白地図281ページ）の地図上、ア～マ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. 本州の下関と九州の北九州市を隔てる海峡。本州と九州を隔てる水路を大瀬戸といい、彦島と本州を隔てる水路を小瀬戸という。大瀬戸の幅が約600mまで狭まる壇ノ浦一和布刈間は早鞆の瀬戸という。大瀬戸の下関―北九州市門司区の間を一般には何海峡といいますか。
2. 名古屋市にある神社。祭神は、三種の神器の一つである草薙の剣を神体とし、伊勢の神宮につぐ格別に尊いお宮として篤い崇敬を集めているとともに、国家鎮護の神官として特別の取り扱いをも受けている。樹齢千年を超える楠をはじめとする6万坪の境内は、古来「蓬莱島」の名で知られ、大都会の中心にありながら、静寂で四季の装いあふれる市民のオアシスとして親しまれている。この神社の名前は？
3. 新潟県と富山県との境に位置する、崖が連なった約15kmにも及ぶ地帯。断崖を海岸線に沿って進まねばならず、古くから北陸道最大の難所として知られてきました。この地の名称の由来はいくつかの説があるが、一説には、断崖と波が険しく、親は子を、子は親を省みることができないほどに険しい道であることから、とされている。この断崖の名前は何と呼ばれていますか。
4. 青森市の南側にそびえる火山群の総称で日本百名山の一つ。岩木山と同様、本州最北部にある火山。現在の火山活動は穏やかで、周辺は世界でも有数の豪雪地帯となっている。明治後期、青森の歩兵連隊が雪中行軍の演習中に記録的な寒波と吹雪に遭遇し、210名中199名が遭難した雪中行軍遭難の後藤伍長の銅像が、田代平高原に立っている。この山の名前は？
5. 昨年8月、日光国立公園からこの地域を分離、独立し、新たにわが国で29番目の国立公園が20年ぶりに誕生しました。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いるこの地域に、さらに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ました。総面積約3万7千ヘクタールの新しく誕生したこの国立公園の名前は？
6. 828年慈覚大師によって開創された伊達家の菩提寺で、伊達政宗が再建したもの。本堂（国宝）内の孔雀の間は極彩色の彫刻で彩られている。宮城県の大崎に位置し、周辺には五大堂などの寺院、豊臣秀吉の伏見桃山城にあった茶室を伊達家が移設し

た観瀾亭（月見御殿）などがある。

- ①毛越寺 ②中尊寺 ③瑞巖寺 ④立石寺

7. 大雪山に源流を発した石狩川の西岸に高さ150メートルほどの柱状節理の断崖絶壁が20km余りも続いている。その奇岩群のところどころから雪解け水が滝となって落ち景観にいつそうの華をそえている。

- ①龍王峡 ②巖美溪 ③天人峡 ④層雲峡

8. 東の吉野とも呼ばれている長野県にある桜の名所。南アルプスの裾野にあり、春になるとこの地にしか咲かない千五百本のコヒガンザクラが咲き乱れる。淡い赤みを帯びた鮮やかな桜色の花がアルプスの白い峰々とマッチして美しい。

- ①高遠 ②角館 ③三春 ④水戸

9. 海上からの高さでは日本一を誇る灯台のある岬。日本海に沈む夕日の美しさは特に有名。付近一帯は芝生と松林、岩盤続きの荒磯海岸で遊歩道もあり断崖と岩礁の海景が眺められる。また、近くにウミネコの繁殖地として天然記念物に指定されている経島があり、毎年2月～7月ごろは無数のウミネコが群飛して壮観である。出雲大社もすぐ近くにある。

- ①入道岬 ②祿剛崎 ③地球岬 ④日御碕

10. 江戸時代に浅間山が大噴火した際、溶岩が北に向けて10キロメートル以上も押し流され、固まってできた溶岩の芸術といっても過言ではない。火口で鬼が大暴れしこの状態を造った、という当時の人々の噴火の印象が、この名前の由来となっている。ここに立つと噴火の激しさを今に伝える岩海と、豊かな大自然が織りなす景観を味わうことができる。

- ①鬼が城 ②鬼押し出し ③鬼面山 ④鬼の洗濯板

*上記 第1問の出題について、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標準旅行業約款の条文の中で特に添乗員にとって必要不可欠な知識
- ②JRの規則、代表的な名数詞、日本の代表的な温泉地についての知識
- 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と理解力等を身につけているかを問う。

解答のポイント（解答）

第1問	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、後記の解説をごらんください。											
第2問	1	①	②	③	④	⑤	⑥				
		×	○	×	○	×	○				
	* 1級の間違っている箇所とその理由については、後記の解説を参照のこと。										
	2	①	②	③	④						
		祇園祭（ア）	竿灯（イ）	岐阜県下呂温泉（ア）	偕楽園（ウ）						
	3	温泉名	①草津温泉	②皆生温泉	③指宿温泉	④宇奈月温泉	⑤酸ヶ湯温泉				
都道府県名		群馬県	鳥取県	鹿児島県	富山県	青森県					
第3問	①	②	③	④	⑤						
	名称	摩周湖	仙巖園	白浜温泉	東尋坊	上高地					
	県名	北海道	鹿児島県	和歌山県	福井県	長野県					
第4問	1	2	3	4	5						
	名称	関門海峡	熱田神宮	親不知	八甲田山	尾瀬国立公園					
	地図	フ	ナ	ツ	オ	ス					
	6	7	8	9	10						
	番号	③	④	①	④	②					
	地図	キ	ア	チ	マ	タ					

解説

第1問 募集型企画旅行における標準旅行業約款、特別補償規定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、正しい理解を身につけていない受験者が多かったようです。

○この問題は、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記述し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。

○1級は誤りを正す記述解答のせいか、正答率が非常に低くなっています。1級受験者（添乗経験800日以上）であっても、業法・約款の知識には大きな不安があることを示しているものと思われます。

○お客さまとの間でトラブルが起きたりすると、お客さまと旅行会社（添乗員）どちらの主張が認められるかを考えなくてはなりません。

トラブルで自分の主張が認められるようにするには、あらかじめ具体的にルールがどうなっているのかを知り、ルールに従った行為をすることが必要となります。

○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

国内1・2級（平常時）

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あります。

○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。「債務不履行」についての説明を後記の「補足」に記しておきます。

なお、「旅程保証」については、国内・平常時（問3・第2問）の解説に詳しく記載しておりますのでそちらも参考にしてください。

○4、6、7、10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 正しい内容です。

旅行業約款第15条第1項により、契約は当事者間の意思の合致によって成立したものですから、契約の相手方が代わるには、当然、もう一方の相手方の同意が必要ということになります。

従って、旅行者が代わりの参加者を見つけたからといって、旅行者は自動的にそれを承諾しなくてはならないということにはなりません。

《参考》旅行業約款第15条第1項（旅行者の交替）

当社と募集型企画旅行契約を締結した旅行者は、当社の承諾を得て、契約上の地位を第三者に譲り渡すことができます。

2 間違っています。

旅行業約款第18条第3項により、未受領のサービスに対しての取消料、違約料等支払わなくてはならない金額を差し引いて払い戻しを行うことになります。

《参考》旅行業約款第18条第3項（当社の解除権・旅行開始後の解除）

（前項の場合において）、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係る金額から、当該旅行サービスに対して取消料、違約料その他のすでに支払い、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。

3 間違っています。

旅行業約款第27条第3項に、手荷物1個につきではなく、旅行者1名につき15万円を限度とすると明記されています。なお手荷物の場合は「実損額」が前提となつておりますので、旅行者に故意または重大な過失が認められる場合には15万円を超える場合でも実損額を賠償するということになります。

《参考》旅行業約款第27条第3項（当社の責任）

当社は、手荷物について生じた第1項の損害については、同項の規定にかかわらず、損害発生の翌日から起算して、国内旅行にあつては14日以内に、海外旅行にあつては21日以内に当社に対して通知があつたときに限り、旅行者1名につき15万円を限度（当社に故意又は過失がある場合を除きます）として賠償します。

4 正しい内容です。

旅行業約款第29条第1項（1）ホ、及び第14条第3項により、運送機関である航空会社のサービス提供の中止（欠航）で他の航空会社に振り替えた場合は変更補償金の支払い対象とはなりません。またその際、適用運賃・料金が減額される場合にはその減少額だけ旅行代金を減額することになります。

《参考》旅行業約款第29条第1項（1）ホ（旅程保証）

当社は、別表第2左蘭に掲げる契約内容の重要な変更（次の各号に掲げる変更（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は除きます）を除きます）が生じた場合は、旅行代金に同表右蘭に記載する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、当社に第27条第1項に基づく責任が発生することが明らかである場合には、この限りではありません。

（1）次に掲げる事由による変更

- イ 天災地変
- ロ 戦乱
- ハ 暴動
- ニ 官公署の命令
- ホ 運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止
- ヘ 当初の運行計画によらない運送サービスの提供
- ト 参加旅行者の生命又は身体の安全確保のため必要な措置

《参考》旅行業約款第14条第3項（旅行代金の額の変更）

当社は、第1項の定める適用運賃・料金の減額がなされるときは、同項の定めるところにより、その減少額だけ旅行代金を減額します。

5 間違っています。

旅行業約款第29条第3項、及び第27条第1項により、旅行者の故意・過失に起因するときは、損害賠償金を支払うこととなりますが、その場合、変更補償金は支払う必要はなくなります。すなわち、損害賠償金と変更補償金とを重複して支払うことはなく、どちらか大きいほうの金額が限度となります。

《参考》旅行業約款第29条第3項（旅程保証）

当社が、第1項の規定に基づく変更補償金を支払った後に、当該変更について当社に第27条第1項の規定に基づく責任が発生することが明らかになった場合には、旅行者は当該変更に係る変更補償金を当社に返還しなければなりません。この場合、当社は、同項の規定に基づき当社が支払うべき損害賠償金の額と旅行者が返還すべき変更補償金の額とを相殺した残額を支払います。

《参考》旅行業約款第27条第1項（当社の責任）

当社は、募集型企画旅行契約の履行に当たって、当社又は当社が第4条の規定に基づいて手配を代行させた者（以下、手配代行者といいます）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。ただし、損害発生の日から起算して2年以内に当社に対して通知があったときに限ります。

6 間違っています。

旅行業約款第13条により、変更を余儀なくされた場合に、変更せざるを得ない理由が、旅行者の管理し得ないものであることを旅行者にきちんと説明すればよく承諾を得ることは要しないことになっています。

《参考》旅行業約款第13条（契約内容の変更）

当社は、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、当初の運行計画によらない運送サービスの提供その他の当社の関与し得ない自由が生じた場合において、旅行の安全かつ円滑な実施を図るためやむを得ないときは、旅行者にあらかじめ速やかに当該事由が関与し得ないものである理由及び当該事由との因果関係を説明して、旅行日程、旅行サービスの内容その他の募集型企画旅行契約の内容を変更することがあります。ただし、緊急の場合において、やむを得ないときは、変更後に説明します。

7 間違っています。

旅行者からの申し出に基づいて契約内容を変更することができるのは、受注型企画旅行契約（第13条第1項）、手配旅行契約（第12条第1項）の場合のみであって、募集型企画旅行契約では、第13条に記載されているとおり旅行者のみに変更する権限が与えられています。

《参考》旅行業約款・受注型企画旅行契約第13条第1項（契約内容の変更）

旅行者は、当社に対し、旅行日程、旅行サービスの内容その他の受注型企画旅行契約の内容を変更するよう求めることができます。この場合において、当社は、可能な限り旅行者の求めに応じます。

《参考》旅行業約款・手配旅行契約第 12 条第 1 項（契約内容の変更）

旅行者は、当社に対し、旅行日程、旅行サービスの内容その他の手配旅行契約の内容を変更するよう求めることができます。この場合において、当社は、可能な限り旅行者の求めに応じます。

8 間違っています。

特別補償規定第 22 条により、旅行者が任意の旅行（傷害）保険に加入していた場合、その担保額まで損害補償金の支払額を減額することができるのは、携帯品に対する損害補償金の場合のみとなっています。

《参考》特別補償規定第 22 条（携行品損害補償：保険契約がある場合）

第 16 条の損害に対して保険金を支払うべき保険契約がある場合は、当社は、当社が支払うべき損害賠償金の額を減額することがあります。

9 正しい内容です。

旅行業約款第 28 条第 1 項には、旅行者に責任が生ずるか否かを問わず、旅行者が企画旅行参加中にその生命、身体または手荷物の上に被った一定の損害についてはあらかじめ定める額の補償金及び見舞金を支払うことが明記されています。「企画旅行参加中」の定義について後記の「補足」に記しておきます。

《参考》旅行業約款第 28 条第 1 項（特別補償）

当社は、前条第 1 項の規定に基づく当社の責任が生ずるか否かを問わず、別紙特別補償規定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。

10 間違っています。

特別補償規定第 2 条第 2 項により、旅行者が添乗員に離脱及び復帰の予定日時をあらかじめ届け出ているときは、離脱のときから復帰の予定の時までの間（一時離脱中）は企画旅行参加中とみなすことになります。従って、届出のないときは当然のこと、企画旅行参加中とはなりません。

《参考》特別補償規定第 2 条第 2 項（用語の定義）

この規定において、「企画旅行参加中」とは、旅行者が企画旅行に参加する目的をもって・・・（以下一部略）・・・。ただし、旅行者があらかじめ定められた企画旅行の行程から離脱する場合において、離脱及び復帰の予定日時をあらかじめ当社に届け出ているときは、離脱の時から復帰の予定の時までの間は、「企画旅行参加中」とし、また、旅行者が離脱及び復帰の予定日時をあらかじめ当社に届け出ることなく離脱したとき又は復帰の予定なく離脱したときは、その離脱の時から復帰の時までの間

又は離脱した時から後は「企画旅行参加中」とはいたしません。（以下略）

● 補足 ●

○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場合には、「旅程保証」、「債務不履行」の違いを正しく理解していることが必要となります。旅程保証についてはいろいろなところで詳しく記載（国内・平常時（問3・第2問の解説など））されておりますので、ここでは「債務不履行」について少々詳しく記しておきます。

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、契約にある債務を旅行会社の故意・過失によって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になります。

*故意：自分の行為が損害を与えるであろうことを認識していることをいいます。

*過失：注意を怠ること、自分の行為が損害を与えるであろうことを気づくべきであるのに、必要な知識を欠いていたり、不注意のため気づかないことをいいます。なお、注意を著しく怠った場合を「重大な過失」（重過失）といえます。

債務不履行の場合には、債権者は次のような措置をとることができます。

(1) 履行の督促：

期日が過ぎてもなお履行することに意味があるときは履行を督促します。

(2) 代物弁済の請求：

本来の債務の履行に代えて、他の給付をすることを代物弁済といえます。代物弁済が本来の給付に足りないときは何らかの補償を求めることが出来ます。

(3) 損害賠償の請求：

債権者は相手方の債務不履行によって被る損害の賠償を求めることができます。この場合、賠償の対象となるのは損害のどこまでの範囲かという問題がありますが、民法では債務の不履行と「相当因果関係のある範囲の損害」としています。但し、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、債務者に責任が無い場合です。

*民法415条（債務不履行による損害賠償）

債務者がその債務の本旨に従って履行しないときは、債権者は、これによって生じた損害の賠償を請求できる。債務者の責めに帰すべき事由によって履行することが出来なくなったときも、同様とする。

*民法416条（損害賠償の範囲）

- ・債務の不履行に対する損害賠償の請求は、これによって通常生ずべき損害を賠償させることをその目的とする。
- ・特別の事情によって生じた損害であっても、当事者がその事情を予見し、又は予見することが出来たときは、債権者は、その賠償を請求することが出来る。

(4) 契約の解除

債務の不履行が債務者の責に起因するときは、債権者は契約を解除することが出来ます。契約を解除するという事は、「契約がなかったと同じ状態にする。」

ということです。

実際に旅行が開始されてから旅行を継続することが困難となった場合は、その時点で旅行契約を解除することが必要となります。

このような「継続的契約」においてはそれまでに実施した部分は有効に履行されたものとして、未実施の部分を解除することになります。従って、履行された部分についての旅行代金は返金せず、未実施の部分に係る旅行代金を返還することになります。

○「企画旅行参加中」の定義（特別補償規定第2条第2項～第4項）

*添乗員にとって、業務遂行中、特に重要となる「企画旅行参加中」の定義を復習しておきましょう。

*添乗員等が受付を行う場合は、その受付が完了した時から、添乗員等によって解散が告げられた時までを「企画旅行参加中」とみなします。

*旅行者が添乗員等に、離脱及び復帰の予定日時をあらかじめ届け出ているときは、離団のときから復帰の予定の時点までの間（一時離団中）も「企画旅行参加中」とみなします。

*企画旅行日程中で、運送・宿泊機関等のサービスの提供が一切ない日については、あらかじめ補償金等の支払いを行わない旨を契約書面に明示したときは、「企画旅行参加中」とはなりません。

従って、「終日自由行動日」は、通常その日の宿泊が含まれていますので、「企画旅行参加中」となります。

第2問 添乗員にとって知っておかなくてはならないJRの規則、話題によく上る代表的な名数詞、企画旅行の宿泊地としても比較的良好日程表にも載っていることの多い温泉地について出題したものです。

1 JRの規則のうち基本的なものを出題してみました。

○添乗員に最低限必要なJRに関する知識を問う問題でしたが、多くの受験者に知識不足が目立ちました。これは、バス、航空機を利用するツアーがJR利用のツアーに比べて多いせいなのかも知れませんが。

○なお、1級の解答では誤っている箇所の理由が合っていないと得点になりません。

○それぞれ以下に間違っている理由等を記しておきます。

①間違っています。（JR旅客営業規則第111条）

・団体として割引対象となるのは、運賃についてのみであって料金は割引の対象にはなっていません。

②正しい内容です。（JR旅客営業規則第289条）

・特急料金は「スピードの対価」であるため、2時間以上遅れて到着した場合は全額払い戻しされます。

・寝台料金、指定席料金は「設備利用の対価」であるため、遅延を理由とする払い戻しはされません。

・乗車券（運賃）は「運送の対価」であるため、遅延を理由とする払い戻しはされません。

国内1・2級（平常時）

③間違っています。（JR旅客営業規則第73条（5）、74条（1））

- ・特別車両料金（A寝台料金、グリーン料金）、寝台料金、コンパートメント料金は旅客の年齢によって区別はされません。
- ・従って、グリーン料金は大人と同額ということになります。
- ・なお、小児の片道普通旅客運賃、急行料金、座席指定料金は大人の半額（正確には数整理した額）となります。

④正しい内容です。（JR旅客営業規則第44条）

- ・大口団体：行程の全区間又は一部区間を、当該団体だけのために設定した専用臨時列車を利用する場合の団体旅客。
- ・小口団体：大口団体以外の団体であって、当該団体の構成人員によって、A小口団体（31人以上）、B小口団体（8～30人まで）に区分。

⑤間違っています。（JR旅客営業規則第270条）

- ・旅客が団体乗車券を紛失した場合、係員がその事実を認定することができるときは、旅客運賃又は料金を収受しないで、相当の団体乗車券の再交付をすることがあります。
- ・従って、再度団体旅客運賃・料金を支払うことは要しないこととなります。

⑥正しい内容です。（JR旅客営業規則第111条（2））

- ・普通団体、訪日観光団体に対しては、人数により無賃扱いの適用があります。
団体において割引となるのは運賃のみで、料金は割引にはなりません、無賃扱いの場合は、料金も無料となります。
- ・普通団体の場合、31～50人でうち1名、51人以上のときは50人までごとに1人を加えた人員を無賃扱い人員とすることになっています。

2 お客様との話題にしばしば上と思われる代表的な名数詞を取り上げてみました。

○間違い、未記入の多かったものとして、③の下呂温泉が目立ちました。

○今回取り上げたもの以外にも以下のような名数詞は添乗員の業務知識として身につけておいて欲しいと思います。

- ・日本三景（松島、天橋立、宮島）、 ・日本三名山（富士山、白山、立山）
- ・三大鍾乳洞（龍泉洞、秋芳洞、龍河洞）、 ・三大瀑布（華巖滝、袋田滝、那智滝）
- ・京都三大祭（葵祭、祇園祭、時代祭）、 ・三古湯（道後、有馬、南紀白浜）
- ・三大急流（最上川、富士川、球磨川）、 ・三奇矯（錦帯橋、かずら橋、猿橋）
- ・三大松原（三保の松原、気比の松原、虹の松原）
- ・三大河（坂東太郎・利根川、筑紫次郎・筑後川、四国三郎・吉野川）など。

（TCSA基礎教本・資料編より）

○以下に出題した名数詞と選択肢についての概略説明を記しておきます。

①日本三大祭：大阪天満宮の天神祭、京都八坂神社の祇園祭、東京日枝神社の山王祭

- ・**天神祭**：普段は大阪天満宮におられる菅原道真の御神霊に、毎年7月25日、氏子たちがそれぞれの地元をご覧になっていただくという行事のようです。菅原道真の御神霊がお乗りになる神輿はにぎにぎしく荘厳に、かつ威勢よく担ぐのは必須条件となります。

陸上に御出でになるのが約3000人の行列からなる「陸渡御」、その後約100隻の船が水上を渡御する「船渡御（ふなとぎよ）」。

これらの神事を盛り上げ、また御祭神のお出ましを祝う奉納花火。約5000発の花火が夏の大阪の夜を華麗に彩ります。大川に映る篝火や提灯灯り、花火等の華麗な情景から火と水の祭典とも呼ばれているようです。

菅原道真の御神霊は、25日の夜10時に天満宮にお帰りになって天神祭りは終了となります。

- ・ **祇園祭**：その歴史の長いこと、またその豪華さ、祭事が1ヶ月にわたる大規模なものであることで広く知られています。およそ1100年前、疫病退散を祈願、日本全国の国の数の鉾66本をつくらせ、その崇りを沈めるために行ったのが始まりと伝えられています。

祭りのハイライトは17日に行われる32基の山鉾巡行。四条烏丸から川原町通り、御池通りへと豪華絢爛な一大パレードが繰り広げられます。

- ・ **山王祭**：大田道灌公が川越の山王宮を江戸城の守護神として再勧請・鎮祭したのが文明十年（1478年）。江戸城内に入御した御神輿を、三代将軍家光公以来、歴代の将軍が上覧拝礼する「天下祭り」として盛大を極め、江戸三大祭の筆頭として、さらに京都の祇園・大阪の天神祭りとともに、日本三大祭に数えられています。祭りの当日は神社本庁から献幣使が参向し、日枝神社役員・総代・氏子崇敬者多数参列のもと、国家安泰、都民平安を祈願し厳粛盛大に齋行され、神楽「日枝の舞」が奉奏されます。

江戸の町の守護神であった神田明神に対して日枝神社は江戸城そのものの守護を司ったために、幕府の保護が手厚く、祭礼の祭には将軍の名代が派遣されたり、祭祀に必要な調度品の費用や人員が幕府から出される一方で、行列の集合から経路、解散までの順序が厳しく定められていましたが、それでも最盛期には神輿3基、山車60台という大行列であったようです。

- ・ **アの葵祭**：5月15日に行われる下鴨神社と上賀茂神社の例祭である葵祭は、わが国の祭のうち最も優雅で古趣に富んだ祭として知られています。

この祭の特徴は平安時代以来、国家的な行事として行われてきたので、わが国の祭のなかでも数少ない王朝風俗の伝統が残されているというところにあります。葵祭と呼ばれるようになったのは、江戸時代に祭が再興されてのち、当日の内裏宸殿の御簾をはじめ、牛車、勅使、供奉者の衣冠、牛馬にいたるまですべて葵の葉で飾るようになってこの名があると言われています。

- ・ **ウの時代祭**：10月22日 平安神宮の例祭

明治28年平安遷都千百年の記念事業として平安神宮が創建され大祭、建造物、神苑の保存のため始まった京都では比較的新しいお祭り。平安時代から明治維新までの各衣装・風俗を身にまとった総勢約二千人あまりの行列が華やかな時代絵巻を繰り広げながら、京都御所から平安神宮までの約4キロの道のりを3時間あまりかけて練り歩く光景は観光客の目を引きつけずにはられません。

②東北三大祭：青森のねぶた、秋田の竿灯、仙台の七夕

国内1・2級（平常時）

- ・ **青森のねぶた**：日本を代表する火祭りとして毎年国内外から多くの観光客を集めることで知られています。青森の夏の夜を彩り熱く焦がすエネルギッシュな祭りとなっています。夏の夜に浮かび上がるその姿は勇壮かつ幻想的。そして、人形の灯籠の「ねぶた」とともに数万人にもなる踊り跳ねる「跳ね人」が勇壮な太鼓や笛が奏でるねぶた囃子にあわせ、「ラッセラー」のかけ声を発しながら乱舞する様は見る者を圧倒せざるを得ません。
- ・ **秋田の竿灯**：毎年8月5～7日に行われる七夕祭りの行事で、かつては「ねむり流し」ともいわれていました。城下町秋田に始まった祭りといわれ、長い竹竿に40～50もの提灯を九段に分けて吊るした重さ60キロにもおよぶ竿灯を、印バンテン、ももしき、白足袋の若者が太鼓や笛、かけ声に合わせて持ち上げ、手のひら、額、肩、腰などにすえて、手を離しバランスを保ちつつ曲技を競うもので、夜空をいろどり、ゆさゆさ揺れ動くさまは壮観でその美しさは見る人を魅了してやまず、夏の東北へのツアーの目玉ともなっていますので、皆さんの中でもかなりの方が添乗で体験していることと思います。
- ・ **仙台の七夕**：東北三大祭では青森、秋田に続き最後を飾る祭り。前夜祭の花火大会に続き、吹流し、短冊、千羽鶴、巾着、紙衣、くずかご、投網の七つの七夕飾りが中央通、定禅寺通り、一番町通りを中心に行列をなします。最近では200万人を超える観光客で賑わいを見せているといわれています。
- ・ **アの花笠祭り**：毎年8月上旬に山形県山形市で繰り広げられる夏祭り。東北を代表する夏祭りの一つとして全国的に親しまれており、この時期旅行会社も数多く茶一を出しています。上記のねぶた、竿灯、七夕と合わせて東北四大祭と言われることもあります。
華やかに彩られた蔵王大権現の山車を先頭に、「ヤッショ、マカショ」の勇ましいかけ声と花笠太鼓が高らかに真夏の夜に響き渡り、あでやかな衣装に身を包んだ万を超える踊り手の躍動感あふれるダイナミックな踊りと、山形の花である「紅花」をあしらった笠の波がうねり咲き零れます。
- ・ **ウの相馬野馬追**：福島県の相馬地方に古くから伝わる騎馬武者が、壮大な戦国絵巻を再現する、国の重要無形民俗文化財「相馬野馬追(そうまのまおい)」。「相馬野馬追」は、一千有余年前から、福島県南相馬市を中心に受け継がれてきた伝統文化行事です。ことのおこりは承平7年(西暦937年)、相馬御厨(みくりや)の官職にあった相馬氏の始祖「平小次郎将門(たいらのこじろうまさかど)」が、野馬を捕え、馬を神前に奉納したことに由来するといわれています。
相馬地方では、毎年7月23、24、25日の3日間に亘り「相馬野馬追」が行われ、約500余騎の勇壮な騎馬武者が登場し、「世界一の馬の祭典」と評されています。なかでも、先祖伝来の旗差物をなびかせながら風を切って疾走する行事「甲骨競馬」は最大の見所となっているようです。

③三名泉：岐阜県の下呂温泉、兵庫県の有馬温泉、群馬県の草津温泉

徳川家康以下4代将軍に仕えた儒学者・林羅山が攝津・有馬温泉にて作った詩文第三にある「諸州多有温泉、其最著者、撰津有馬、下野之草津、飛驒之湯島（下

呂) 是三処也」に由来しているといわれています。しかし、厳密には室町時代の僧・万里集九がすでにこれらを三名泉と書き残しており、林羅山はこれを追認したにすぎないようです。

- ・**下呂温泉**：飛騨の山々に囲まれた岐阜県屈指の温泉地。天暦年間（947～956）から湯治場として栄え、近年ではその効能に注目して、温泉を利用した療養施設や病院、医療研究所などが設けられています。街の中央にかかる「下呂大橋」の下に開放感抜群の噴泉池があるほか、散策途中で気軽に立ち寄れる足湯やギャラリーもあり、近代的な華やかさとともに、年月を経ても変わらない湯治場の静かな風情が漂っています。
- ・**有馬温泉**：後記3の《参考》の（3）を参照してください。
- ・**草津温泉**：後記3の①を参照してください。
- ・**イの道後温泉**：約3000年の歴史をもつといわれる日本最古の温泉の一つで、『万葉集』や『源氏物語』にも登場しています。急病になった少彦名命がこの湯に入って元気になったという神話も残っています。古来より名湯として知られ、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『坊っちゃん』の舞台になったことでも有名。やわらかい肌ざわりでさらりとした湯は、肌がなめらかになる美肌効果もあり、女性に評判です。
湯上がりには、国の重要文化財の道後温泉本館を中心に延びる温泉街をそぞろ歩く観光客で賑わいを見せています。
- ・**ウの別府温泉**：街のいたる所から立ち上る湯煙がシンボリックな湯の町・別府。源泉数約2800、湧出量1日約10万トンと、日本でも随一の源泉数と湧出量を誇る大温泉地。市内には、別府・鉄輪・明礬・浜脇・観海寺・柴石・堀田・亀川と8カ所の温泉が点在し、別府八湯として親しまれています。また、街のあちらこちらに地元の人々が集う公衆浴場や、昔ながらのレトロな建物が残り、より温泉情緒をかき立てています。

④日本三名園：金沢の兼六園、岡山の後樂園、水戸の偕楽園

優れた景勝をもつ三つの日本庭園の総称。

この三園の選定理由として、いわゆる「雪月花」の、雪に兼六園、月に後樂園、花に偕楽園を対応させたものという説もありますが、いつ頃から三名園という言葉が使われ始めたのかは明確ではありません。いずれも江戸時代に造られた大名庭園が選ばれている点で、日本庭園すべてを選定の際考慮したものとはいえないことも指摘されているようです。

- ・**兼六園**：回遊林泉式庭園として知られており、六つの景観（宏大、幽邃、人力、蒼古、水泉、眺望）が兼ね備わっているということから松平定信公によって兼六園と命名されたといわれています。広い園内に配された灯籠、池、橋と四季の花や樹木が見事な調和を見せて、加賀百万石の栄華を伝える古都金沢の美を象徴する名園となっています。この兼六園の中でも代表的な眺めといえば霞が池に配された脚の部分が二股に分かれた珍しい徽軫燈籠（ことじとうろう）の風情でしょう。琴柱に似た燈籠の脚のデリケートな線と池に写る木々の見事さは訪れる人々を魅

国内1・2級（平常時）

了してやみません。

- ・ **後楽園**：約13万3000平方mの回遊式庭園。藩主・池田綱政が津田永忠に命じて造らせたもので、14年の歳月を費やし、1700年（元禄13）に一応の完成をみた。備前富士と呼ばれる芥子山〔けしごやま〕や操山〔みさおやま〕、岡山城も借景に取り入れており、春は梅や桜、ツツジ、夏は花ショウブやハスが美しい。京都の桂離宮を模したとも言われています。
- ・ **偕楽園**：1842年（天保13）、徳川斉昭によって造園され、民と偕〔とも〕に楽しむ場にしたという願いから偕楽園と名付けられたといわれています。
12.7万平方mの広々とした園内には、100種3000本の梅が植えられ、毎年2月20日～3月31日に行われる梅まつりには、野点〔のだて〕茶会や琴の演奏が楽しめるため多くの来園者で賑わいを見せています。
梅の季節が終わると桜、ツツジ、そして9月には萩が園内を彩ります。
- ・ **アの水前寺公園**：正式には水前寺成趣園（すいぜんじじょうじゅえん）。
熊本県熊本市内にある池泉回遊式庭園、阿蘇の湧水で作られた池を中心にして、東海道五十三次を模したみごとな庭園で、中央の水前寺富士は庭園のシンボルとして親しまれており、国の名勝、史跡に指定されています。
筑山、浮石、松の木が巧みに配され、池のほわりには京都から移築した茶屋「古今伝授の間」があります。
「長寿の水」は石の水盤に流水されていますが、この水盤はもともとは朝鮮の京城城門の柱の礎石であったといい、「袈裟」の銘が残っています。細川忠興公が大いに愛され庭に置き、日夕賞玩されていたという貴重なものといわれています。
- ・ **イの栗林公園**：香川県高松市内、紫雲山東麓にある国指定特別名称の庭園。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かれています。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訪れる人々に見せてくれています。

- 3 企画旅行の宿泊地として比較的良好に日程表にも載っていることの多い温泉地、新聞・テレビ等によく登場する温泉地についての出題です。
- 出題した温泉地は募集パンフレット等に頻りに載っている温泉地ばかりを選んだものです。従って、皆さんの中には、これらの温泉地すべてを添乗で訪れたことのある方も少なくはないのではと思います。
 - 募集パンフレット等に頻りに登場するような温泉地については、何処にあるのか、その温泉地の特徴、周辺の観光スポットなどについては、お客様から質問されたり聞かれたりすることもあるでしょうから、日ごろから注意を向けるようにしていただきたいものです。
 - 正解率は比較的良好に思いますが、⑤の酸ヶ湯温泉の不正解が目立ちました。
 - ②で皆生温泉までは頭に浮かんだのですが、所在地で鳥取県と島根県のどちらか明確に記憶していない受験者がかなりいたようです。

○この問題では、全問正解者も出ている一方、零点に近い受験者もいて、業務知識のレベルの差が大きいことを感じさせられました。

○ここでも、誤字が目立ちました。温泉地名、県名などの固有名詞は漢字で正確に書けるようにして欲しいと思います。

○それぞれの温泉地の考え方と温泉地の概略を補足説明しておきます。

①草津温泉（群馬県）が正解です。

「温泉地の中央に湯の花を彩る湯畑」「湯もみ」がヒントです。

- ・天下の名湯、日本三名泉、温泉番付の東の横綱など、草津温泉につけられた形容詞は少なくありません。草津名物の源泉・湯畑を中心に、昔ながらの木造3階建て旅館から高層のホテルまで百数十軒もの宿が立ち並んでいます。自然湧出量日本一の高温で、湯量豊富な温泉は宿だけではなく、共同浴場や日帰り温泉施設にも利用され、昔ながらの湯もみも見学できる「熱の湯」など存分に温泉三昧を楽しむことができます。

②皆生温泉（鳥取県）が正解です。

「弓ヶ浜の付け根」「米子の奥座敷」「日本のトライアスロン発祥地」の語句がヒントになるでしょう。

- ・白砂青松の美しい海岸が続く弓ヶ浜に沿って、東西1kmに渡って近代的な建物の観光旅館が立ち並ぶ温泉地。明治時代に地元の漁師が海中に湧く湯を発見したのが始まりとかで、伯耆富士・大山の山並みを望む風光明媚な山陰屈指の温泉街として発展しました。

昭和56年（1981）に日本初のトライアスロンが開催された発祥の地でもあり、毎年7月には全日本トライアスロン皆生大会が開かれ、全国から鉄人が集まることで知られています。

③指宿温泉（鹿児島県）が正解です。

「薩摩半島の南端近く」「天然砂蒸し温泉」「知林ヶ島」がヒントです。

- ・薩摩半島の南端近くに位置する指宿。古くから豊富な湯量を誇っている温泉地。現在でも数十カ所の源泉から市内各戸に温泉を配給するパイプが張り巡らされており、一部地域では家の風呂が温泉というから羨ましい限り。趣向を凝らした温泉施設や海を眺める露天風呂などさまざまに満喫できますが、圧巻は何といっても天然砂むし温泉。海岸に自然湧出する温泉で温められた砂の中に横たわって汗を流すもので、美容はもちろん医学的にも効果が実証されているようです。

④宇奈月温泉（富山県）が正解です。

「黒部峡谷の入り口」「富山県屈指の温泉」「黒薙温泉を源泉」の語句がヒントになるでしょう。

- ・黒部峡谷の入口にある北陸屈指の温泉地のひとつ。黒部の奥地に温泉が湧いていることは江戸時代から知られていたようですが、温泉地として成立したのは大正末期のころ。1日に3000トンという湧出量をもつその湯は、黒部川を約7kmさかのぼった黒薙温泉を源泉としています。宇奈月温泉駅の駅前では、温泉噴水が噴き上がり、その豊富な湯量を象徴しています。

⑤酸ヶ湯温泉（青森県）が正解です。

「八甲田山の主峰大岳の西麓」「イワツバメ」「総ヒバ造りの巨大な千人湯舟」の語句がヒントになるでしょう。

- ・貞享元年（1684）、鹿が傷を癒している姿を地元住民が発見したことからはじまると伝わっています。酸度が高いため酸の湯、後になまって酸ヶ湯と呼ばれるようになり、江戸時代から湯治場として賑わうようになったようです。千人風呂で有名な酸ヶ湯温泉が一軒宿で、日帰り入浴も可能。ブナ林に囲まれた緑豊かな立地。大自然と効能あたたかな湯を合わせて楽しめる温泉地として、東北屈指の人気を誇っています。

○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なものかと思います。

《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18年度で247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232、3位は新潟県で150。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、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：周辺の地層から約3000年前の縄文中期の土器類が発見されていることもあって、かなりの歴史をもつとされ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療を始めたこと

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（ときがわ）温泉（pH11.3）

(5) ところで温泉とは？（過去の解説書でも触れていますが）

添乗員の知識として次のことぐらいは知っておくことも大切なことではないでしょうか。

温泉法では、かなり広い意味で次のように定義されています。

「地中から湧出する温水、鉱水及び水蒸気、その他のガス（炭水化物を主成分とする天然ガスを除く）で、温泉源から採取されるときに温度が25℃以上か、硫黄、ナトリウム、カルシウム、ラドンなど温泉法で定められた物質が一種類以上かつ、規定量以上含まれているもの。」

すなわち、温度が25℃以上あれば含まれる成分の有無は関係なく「温泉」の指定を受けることができ、一方、含まれる成分のうち一種類以上が基準を満たしていれば気温以下の冷たい水であっても「温泉」ということになります。

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

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過ぎたようです。全問正解者も何人かいたのは心強いことです。

○②の仙巖園は磯庭園とした解答もありましたが、もちろん正解です。

○④の東尋坊の所在地（正解は福井県）を石川県と誤答した解答が数件見られました。

○⑤河童橋との解答が散見しましたが、出題は観光地の名を求めているのであって、残念ですが誤答となり得点にはなりません。添乗中でも、今何が求められているのを常に心配りしておくことが必要で名ことは言うまでもないことでしょう。

○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しょう。

国内1・2級（平常時）

①摩周湖（北海道、弟子屈町）

透明度41.6mの世界記録（昭和58年の再調査では35.8m）を持つ摩周湖は、7000年ほど前に摩周火山の噴火でできたといわれるカルデラ湖です。摩周ブルーと呼ばれる独特の深みを帯びた青い湖水。そして1年のうち半分以上は霧が立ち込め、その霧の動き一つ一つにも刻々と表情を変える神秘的な姿を見せてくれます。

摩周湖には直接、湖に流れ込む川も流れ出る川也没有。また、夏場でも14℃前後と年間を通して水温が低いため、植物を含めてあらゆる生物が生息しにくい環境にあります。これらの要因から湖水に不純物が発生しにくく、高い透明度を保っているといわれています。

湖の中央には小さく可愛らしいカムイッシュ島が浮かび湖面にアクセントを加えています。

②仙巖園（磯庭園）（鹿児島県鹿児島市）

桜島を築山に、錦江湾を池に見立てた素晴らしい景色と広大な庭園が特徴で国指定名称となっています。17世紀中旬に薩摩藩主・島津氏の別邸跡と庭園。別名磯庭園。園内には、日本に初めて移植された孟宗竹の竹林、反射炉跡などがあり、歴史を感じさせてくれる庭園となっています。

また、江戸末期には、園内の石灯籠にガス管をつないで点火させ灯火として用いたことから、日本のガス灯発祥におけるルーツのひとつとして挙げられる場所にもなっています。

③（南紀）白浜温泉（和歌山県白浜町）

写真の島は、円月島（正式には高島）。臨海湾に浮かぶ南北130m、東西35m、高さ25mほどの無人の小島で、中央部分に円型の海蝕洞がポッカーリ開いていることから、円月島の名がついたといわれています。

南紀白浜のシンボルとして親しまれている円月島夕景の美しさは格別で、白浜を代表する夕景ポイントになっています。

④東尋坊（福井県三国町）

国の天然記念物にも指定されている北陸屈指の景勝地。地名の由来は、乱暴で恨みを買って此处から突き落とされた僧の名前によるとか。

輝石安山岩の柱状節理の巨大な岩柱が約1kmにわたって続き、東尋坊大池、千畳敷、ライオン岩といった深淵や奇岩などが壮大な景観を展開しています。断崖絶壁に日本海の荒波が打ち寄せるさまは、ダイナミックで迫力満点です。

この輝石安山岩の柱状節理は地質学的にも珍しい奇岩で世界にもここ東尋坊を含め数箇所しかないといわれています。

なお、冬には、砕けた波しぶきが白い泡状に凍って宙を舞う波の花を見ることができます。

・東尋坊：地名の由来

時は寿永、民に巨悪の限りを尽くした東尋坊という名の怪力の悪僧。在所の美しい姫君に心を奪われた東尋坊は、恋敵である真柄覚念という僧と激しくいがみ合ったとされる。あるとき、岩場の上で酒宴を催した真柄覚念は、隙を見て東尋坊を断崖

絶壁から突き落とした。天候はにわかには崩れ、雷と暴風雨が四十九日続いたとか。毎年命日に当たる四月五日は、東尋坊の怨霊が大波と化し、岸壁を激しく打ち殴り続けるのだそうです。

⑤上高地（長野県上高地）

清流、梓川に架かる上高地のシンボリック存在の木の吊り橋・河童橋。上高地の数少ない橋として対岸に渡る人々にとって重要なのはもちろん、高い建築物のない上高地では展望台代わりにもなっています。橋に立って上流を望めば、三千メートル級の威容を誇る西穂高岳、奥穂高岳、前穂高岳、明神岳の勇壮な景観が迫り、下流を振り返ればわずかに噴煙をたなびかせる焼岳を望め、橋の下は浅い瀬となっており、梓川の澄んだ流れが音を立てて流れていて、これらの美しさと雄大さの素晴らしい景観を求め、または記念写真を撮る人々でシーズンともなるといつも賑わいを見せています。

・河童橋の由来

昔ここ処に河童が住みそうな深い淵があったため、あるいはまだ橋のなかった時代、衣類を頭に載せて川を渡った人々が河童に似ていたから、などいくつかの説があるようですが、真相は定かたっていないようです。

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。

- 2の「熱田神宮」は、バスツアー等には比較的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。
 - 3の「親不知、」4の「八甲田山」も、不正解あるいは未記入答案が目立ちました。親不知、八甲田山の名称は知っていても問題文のヒントからはその名前が思いつかなかったのでしょうか。
 - 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 **関門海峡**が正解です。
「下関市と北九州市を隔てる海峡」「早鞆の瀬戸」がヒントです。
 - 2 **熱田神宮**が正解です。
「名古屋市」「伊勢の神宮に次ぐ」「蓬莱島」の語句がヒントになるでしょう。
 - 3 **親不知**が正解です。
「新潟県と富山県の境」「北陸道最大の難所」「親は子を、子は親を・・・」の語句がヒントになるでしょう。
 - 4 **八甲田山**が正解です。
「本州最北部にある火山」「雪中行軍」「周辺は世界でも有数の豪雪地帯」がヒントになります。
 - 5 **尾瀬国立公園**が正解です。
「日光国立公園から分離」「ラムサール条約にも登録」「わが国29番目の国立公園」

国内1・2級（平常時）

がヒントです。

- 6 ③の**瑞巖寺**（ずいがんじ：宮城県松島町）が正解です。

臨済宗妙心寺派の寺院。

平安時代に慈覚大師によって開創された伊達家の菩提寺。古くは松島寺とも通称されていたようです。

本堂（国宝）内の孔雀の間は極彩色の彫刻で彩られています。

毎年、11月には芭蕉祭が、また大晦日にの火防鎮護祈禱である「火鈴巡行」と、一般の人も撞ける除夜の鐘が有名です。

境内には、「臥龍梅」と呼ばれる紅白二本の梅の木があり、伊達政宗お手植えの梅の木と伝えられています。

*毛越寺（もうつうじ：岩手県平泉町）：850年、慈覚大師が中尊寺とともに開いた天台宗の別格本山。藤原基衡・秀衡の時代には金銀をちりばめ紫檀、赤木をつぎ、万宝を尽くしたといわれる伽藍や堂塔40、僧坊500が建ち並んでいたといわれています。吾妻鏡に霊場の「莊巖吾朝無双なり」と記され、中尊寺をしのぐ華麗さを誇ったといわれていますが、奥州藤原氏滅亡後、度重なる災禍に遭いすべての建物が消失しましたが、現在大泉が池を中心とする浄土庭園と平安時代の伽藍遺構がほぼ完全な状態で保存されており、国の特別史跡・特別名称の二重の指定を受けています。平成元年、平安様式の新本堂が建立されました。

*中尊寺（ちゅうそんじ：岩手県平泉町）

850年に、慈覚大師によって開かれた天台宗の東北大本山。14世紀に金色堂と経蔵を残して消失してしまいましたが、その後さまざまな堂塔が再建されました。表参道の月見坂の入り口で弁慶の墓と伝えられている五輪塔、中腹の東物見台からの北上川の眺望、さらに鬱蒼と茂る杉木立の中に点在する堂塔、金色堂など多くの観光客の目を楽しませてくれています。

金色堂は、藤原氏4代の廟所、鉄筋コンクリートの覆堂で保護された堂の内外は漆に金粉が押され、柱や須弥壇には金銀珠寶がちりばめられ、藤原4代の遺体のほか、本尊阿弥陀如来を中心に黄金に輝く33体の仏像が安置されています。

*立石寺：（りっしやくじ（やまでら）：山形県山形市）

860年、比叡山延暦寺の別院として慈覚大師によって創建された天台宗の古刹。「閑けさや岩にしみ入る蟬の声」の芭蕉の句で知られているここは皆さんご存知のように山寺の名で親しまれています。古くから奇岩怪石の霊窟として知られており、かつての修行僧たちはこの岩々を駆け巡り、また座禅を組みながら心身を鍛えたといわれています。奥の院までの石段の数は千百余段。険しく荒々しい岩山を登ったあとに、眼前に広がる山寺一帯の光景は見る者の心を飛翔させることでしょう。

- 7 ④の**層雲峡**（そううんきょう：北海道上川町）が正解です。

日本で最も広く、最も原始に近いといわれる山岳公園が大雪山国立公園。

大雪山は、北海道の最高峰、旭岳と黒岳、十勝岳などの総称で、日本アルプスに匹敵する高山環境をもち、原始のままの自然が息づいています。その大雪山系の玄関口にあるのが層雲峡です。24kmに渡り柱状節理の断崖絶壁が続く溪谷。雪溪からは多くの瀧が流れ落ち、周囲の原生林とともに見事な景観を見せています。なかでも、大函・小函、といった奇岩絶壁と銀河・流星などの瀧が層雲峡観光のポイントになっています。

*龍王峡（りゅうおうきょう：：栃木県日光市）

鬼怒川温泉と川治温泉の間にある約3kmにわたり奇岩怪石が続く溪谷。およそ2200万年前の火山噴火による溶岩地帯に出来た溪谷で、長い年月を経て現在のような見事な景観が形づくられたとされています。

*巖美溪（げんびけい：岩手県一関市）

一関市にある磐井川中流にある溪谷。1927年に国の名勝及び天然記念物に指定されています。

栗駒山の噴火によって堆積したデイサイト質凝灰岩が、磐井川の水流によって浸食され、形成されたもの。奇岩、瀑布、深淵とさまざまな表情を見せていますが、特に川底には甌穴の発達が顕著であるとされています。これは巨石の隙間を流れた礫（小石など）が水流のなかで暴れて弧を描き、岩盤を球状に削っていったもので、地質学上にも大変貴重なものとされています。

また、ここでは、ワイヤーロープでつないだ籠を使用して対岸の店まで運んでくれる「空飛ぶだんご」として知られる郭公だんごが名物となっていますが、皆さんの中でもご存知の方も多いのではないのでしょうか。

*天人峡（北海道上川郡）

天津岩、涙岩、七福岩などさまざまな形の忠別川が造った柱状節理の断崖絶壁が続く溪谷。温泉街の奥にある「羽衣の瀧」や「敷島の瀧」が見所となっています。

- ・羽衣の瀧：270mという日本第2の落差を誇る華麗な瀧。直角に切り立った断崖から数段に折れ落下する様が、天女の羽衣のようにみえることから名づけられたようです。
- ・敷島の瀧：羽衣の瀧から徒歩10分、60mの幅をもつこの瀧は、水量豊富な忠別川の断層を落下し飛沫をあげる豪快さで、東洋のナイアガラとも呼ばれています。

8 ①の**高遠**（たかとう：長野県伊那市）が正解です。

高遠町は長野県中部の上伊那郡に属した町でしたが、2006年3月、伊那市と合併し、新伊那市として発足しました。桜の名所として全国的に有名な高遠藩の城下町でありました。

高遠城は南アルプスの裾野にあり、春になるとこの地にしか咲かない1500本のタカトウコヒガンザクラが咲き乱れ、城は赤みを帯びた鮮やかな桜色に包まれます。毎年4月上旬からの観桜シーズンには「高遠城址公園さくら祭り」が催され、全国から多数の花見客が訪れます。皆さんのなかでも添乗で何回も訪れたことのある方も

国内1・2級（平常時）

多いのではないのでしょうか。

*角館（かくのだて：秋田県仙北市）

国選定の重要伝統的建造物群保存地区になっており、現在も藩政時代の地割が踏襲され、道の両側に連なる黒塀の武家屋敷等の建造物が数多く残されていることもあってか、「みちのくの小京都」とも呼ばれています。

また、角館は桜の名所としてもよく知られています。武家地のシダレザクラが「角館シダレザクラ」として国の天然記念物に、檜木内川左岸堤防の約2kmにわたるソメイヨシノの桜並木は「檜木内川堤（サクラ）」として国の名勝にそれぞれ指定されています。

*三春（みはる：福島県田村郡三春町）

福島県のほぼ中央部、阿武隈山地の西裾野に位置。一般的に「梅、桃、桜」の花が一度に咲き三つの春が同時に来るから三春と呼ばれるようになったと言われているようですが、他にもいろいろ説があるようですが、「三春」という地名は、滝桜を初めとして美しい花々で彩られた三春を表すのにぴったりあった美しい名前ではないかと思われます。

三春を代表する滝桜は、三春ダム湖の東岸にあるエドヒガン系の紅枝垂桜で、岐阜県本巣市の薄墨桜、山梨県北杜市の神代桜とともに、日本三大桜の一つとされています。樹齢千年以上、樹高13.5m、枝張りは東西22m、南北18mの巨木で、四方に伸びた太い枝から小さな薄紅の花が無数に咲き、その花が流れ落ちる滝のように咲き匂うことから滝桜と呼ばれています。1922年には、国の天然記念物にも指定され、桜の名所ランキングでは常にトップの評価を得ていて、観桜シーズンには数え切れぬほどの観光バスが行き交い、連日大賑わいを見せています。

*水戸（みと：茨城県水戸市）：

関東地方の北東部、茨城県の中部に位置する都市で、茨城県の県庁所在地。水戸徳川家所縁の地として水戸黄門（水戸光圀）、梅の名園偕楽園で知られ、毎年2月には水戸の梅まつりが、8月には水戸黄門まつりが開催されます。明治時代以降は、納豆の生産と消費が盛んになり水戸納豆として親しまれています。

9 ④の日御碕（ひのみさき：島根県大社町）が正解です。

島根半島のほぼ西端で日本海に面する岬。大山隠岐国立公園に含まれる。

- ・流紋岩から構成される隆起海食台。周辺には柱状節理や洞穴が見られ、海上には小島や岩礁が点在しています。
- ・島根半島西端部の北寄りであって、「西端」ではありません。
- ・日御碕の「大ソテツ」および南方に浮かぶ経島の「経島ウミネコ繁殖地」は、国の天然記念物に指定されています。
- ・岬の上に立つ出雲日御碕燈台は石造りの灯台としては日本一の高さ（43.65m）を誇りまた白亜の姿が美しいこともあって訪れる人々の人気を得ています。

*入道崎（にゅうどうさき：秋田県男鹿市）：男鹿半島最北端、北緯40度に位置し、

日本海を一望する大地の中央に灯台、灯台を背景に北緯40度のモニュメントが建っています。

海岸線には海食された奇岩が連なり、平坦な大地は突然30mもの荒々しい断崖になって海に落ち込んでいるダイナミックな光景が広がっています。

*②禄剛崎（ろくごうざき：石川県狼煙町）：

能登半島の最先端に位置。ここを境に半島は外浦と内浦に分かれます。海上に浮かぶ七ツ島をはじめ、天気の良い日には遠く佐渡島や立山連峰を望めるほか、海からの日の出と海に落ちる日の入りを同じ場所から拝める所でもあります。

半島の突端に立つドーム型の白亜の禄剛崎灯台は、日本海航路の重要な道標として明治16年（1883年）に初点されたもの。

*地球岬（ちきゅうみさき：北海道室蘭市）：

絵鞆（えとも）半島の最南端から太平洋に突き出た岬で、海面から約120mの断崖上にある展望台からの眺めは地球の丸さを実感できる大パノラマが広がりまさに絶景そのもの。天気の良い日には遠く下北半島まで望めることができ、運が良ければ春から秋にかけて回遊するイルカやクジラを楽しむことができます。

また、岬にある灯台は沿岸を航行する船舶の目標として重要な役割を果たしています。

10 ②の鬼押し出し（おにおしだし：群馬県嬬恋村）が正解です。

1783年（天明3年）におきた浅間山の大噴火の際に流れ出た溶岩が堆積したもの。浅間山から短時間に流出した大量の溶岩が火口から水平距離で5.5km、広さ6.8km²、推定体積1.7×10⁸ m³の規模で広がり、末端部では50m以上の厚さに達する塊状溶岩で構成されています。その姿がまるで火口で鬼が大暴れして溶岩を押し出して造ったようだと言われていることから「鬼押し出し」と命名されたと言われています。

*鬼が城（おにがじょう：三重県熊野市）

熊野灘の荒波に削られた大小無数の海食洞が、地震による隆起によって数段上に並び、熊野灘に面して約1km続いています。志摩半島から続くリアス式海岸の最南端で、昭和10年（1935年）に国の天然記念物に指定されましたが、昭和33年に獅子巖と統合されました（名勝および天然記念物「熊野の鬼が城附獅子幻巖」）。

2004年7月にユネスコの世界遺産「紀伊山地の霊場と参詣道」の一部として登録されています。

*鬼面山（きめんざん：長野県伊那山地）

中央アルプスと南アルプスにはさまれた伊那山地のほぼ中央部、伊那山脈の最高峰。夕日があたるとき、山肌が陰陽鬼の顔に見えるところから名づけられたようです。

上記のほか、「鬼面山」と呼ばれる山は、福島県の安達太良連邦の最北に位置する山、福島県岩瀬郡にある山、栃木県那須町にある山など全国にはい

国内1・2級（平常時）

くつかあるようです。

* 鬼の洗濯板（おにのせんたくいた：宮崎県宮崎市青島）

宮崎市の南東部海岸付近にある青島は、日南海岸における一大観光地になっています。

この青島は、周囲を流れる黒潮と沿岸流によって貝殻の破片などが集められ隆起波食台上に堆積することで形成されたといわれています。

砂岩と泥岩が交互に重なった地層からなる山が沈降して海に浸かり、波に侵食された後にわずかに隆起することで隆起波食台と呼ばれる地形が形成されました。そして規則的に重なった地層が緩やかな傾斜をなしているため階段状に侵食され、巨大な洗濯板のように見えることから「鬼の洗濯板」と呼ばれています。

珍しい地形であることから「青島の隆起海床と奇形波食痕」として国の天然記念物に指定されています。

：募集型企画旅行：

「北海道の自然を満喫する旅」（日程表）

出発日 9月27日（土曜） **注）この日程表は確定書面と同一です。**

行 程	
1 日 目	羽田空港 10:40→（ANA853 便）→12:00 函館空港 12:10==ベイエリア自由散策（80分／ 昼食は自由食となります）==元町散策（下車 30分）==トラピスチヌ修道院（下車 30分）==五稜郭公園（下車 40分）==湯の川温泉 <u>宿泊「オーシャンホテル／海側の部屋をご用意」</u> （夕食では、解体したばかりの新鮮なマグロの刺身が召し上がれます。） （夕食後は、函館山夜景鑑賞と夜の元町車窓観光へご案内いたします。）
2 日 目	湯の川 10:00==大沼公園（下車 40分）==長万部（昼食）==有珠山西山火口展望 （下車 15分）==昭和新山（下車 60分）==旭川 <u>宿泊「サミットホテル／バス・トイレ付き」</u>
3 日 目	この日は終日自由行動となります 旭山動物園（自由見学）コース（現地係員が同行します） ホテル 09:30==10:00 旭山動物園（観光・昼食自由）14:00==14:30 ホテル 大雪山旭岳ハイク「日本一早い紅葉」コース（添乗員が同行します） ホテル 07:00==08:00 旭岳ロープウェイ山麓駅≡≡≡姿見駅……第一展望台… …姿見の池……旭岳（2291m）……姿見の池……姿見駅≡≡≡旭岳ロープウェイ 山麓駅 14:00==15:00 ホテル *旭岳は徒歩4時間程度です。必ず、ハイキング用の服装・靴でご参加ください。 <u>宿泊「サミットホテル／バス・トイレ付き」</u>
四 日 目	旭川 10:00==層雲峡・黒岳ロープウェイ（60分）==銀河・流星の滝（20分）== 札幌市内（自由行動）17:00==18:00 新千歳空港 19:25→ANA076 便→21:00 羽田空港
注 意	◆凡例：→ 飛行機、= 貸し切りバス、… 徒歩、≡ ロープウェイ ◆ご注意：3日目の旭岳ハイキングはハイキング用の靴、服装でご参加ください。

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、43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2

日程表（43ページ）の旅行出発当日に空港で受付をしていたところ、若い男女カップル（テンジョウ タロウ20才、リョテイ ハナコ17才／2名一室）のお客さまに年配の女性が同行してきました。

年配の女性はリョテイ ハナコ（女性）さんの母親だそうで、「親の知らないうちに申込みされた。ハナコの旅行は取り消しして欲しい。」と強い口調でおっしゃっています。ハナコさんは、泣きながら「取り消しはしない。どうしても旅行に行きたい」と言っています。

テンジョウ タロウ（男性）さんは、「ハナコさんが取り消しになっても自分だけは旅行に参加する」とのことです。

1級

2級

第1問 年配の女性は間違いなくハナコさんの母親であることが確認されました。母親の申し出（旅行取り消し）が有効か無効かを判断するとともに、判断の理由を具体的に記述してください。

第2問
結果的に、リョテイさんは旅行取り消しとなり、テンジョウさん（男性）のみが旅行に参加することになりました。

この場合に、添乗員がしなければならない作業等について具体的に記述してください。

また、この場合にお客さまに説明すべきこと及び了解を得ておくべきこと等について具体的に記述してください。

第2問
結果的に、リョテイさんは旅行取り消しとなり、テンジョウさん（男性）のみが旅行に参加することになりました。

この場合に、添乗員がしなければならない作業等について具体的に記述してください。

また、この場合に発生すると思われる取消料及び追加料金等について具体的に記述してください。

出題の趣旨

1. 予期しない問題に遭遇した場合でも、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、旅行申込みの成立及び取消料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. 社会常識として必要な、取引、契約関係等の知識を身に付けているかを問う。

解答（例）のポイント

第1問 取り消しが有効か無効かの判断とその理由について

- この問題は1・2級とも同一内容になっています。
 - ハナコさんの旅行の申込みはハナコ（17才）さん本人がしたものとします。
 - なお、この問題では、第1問、第2問ともに、お詫びする等のお客さま対応上の問題については解答を求めてはいません。
- しかし、適正と思われる解答が記述されていた場合は、若干の加点を行います。

- ①母親であることが事実であれば、母親による娘（ハナコさん）の旅行の取り消しは有効と考えられる。
- ②旅行を申し込みしたのは、ハナコさん（17才）と思われるが、未成年者との募集型企画旅行の契約をしても民法の定めにより無効とされる。
- ③両親等の承認の無い未成年の旅行申込みは、そもそも契約自体が無かったこととなる。
- ④航空機利用の場合は、申込みの際等に年齢の記入が必要と思われるが、ハナコさんが年齢（17才）を正直に記入したという前提において、契約は無効となる。

第2問 添乗員がすべき作業等及び発生する取消料、追加料金等

- 2級では、解答すべき事項について、「取消料・追加料金等」と具体的に明示して考える際のヒントを示しています。
- 1級では、解答すべき事項について、「説明すべき及び了解を得ておくべきこと等」と抽象的な指示の仕方なので、解答を考える際に広い範囲を考察する必要があります。要するに2級よりもやや難易度を高めてあるということです。

- ①ハナコさんの旅行取り消しに伴う、航空座席、旅館・ホテル、昼食、その他必要な事項の取消し措置等。
- ②ハナコさんに関する取消料発生の有無及び取消料負担の取り扱いについて確認。
- ③ハナコさんの旅行取り消しに伴い、取り消し料の発生があった場合でも、第1問の③項の理由によりハナコさんには請求できないものと思われる。
- ④タロウさんの変更（旅館・ホテルの一人部屋への変更等）手配等の措置。
- ⑤タロウさんの旅館・ホテル変更に伴う返金又は追加費用発生についての確認と計算。
- ⑥タロウさんの変更に伴う返金又は追加料金発生の場合はタロウさんの事前の了解。
- ⑦企画旅行会社への状況の報告と対応方の確認、必要により提言、指示の受領。
- ⑧タロウさんの変更に伴う返金が発生した場合は返金額の支払い、追加料金が発生した場合は追加料金の収受。
- ⑨ハナコさんに対する、収受済みの旅行費用の返金については、旅行会社の指示による。

解説

第1問 取り消しが有効か無効かの判断とその理由について

○この項は、解答（例）のポイントの各項①②…とは整合していません。

解答（例）のポイント①～④について一括して解説します。

○なお、ハナコさんの旅行はハナコ（17才）さん本人が申込みしたものととして解説します。

タロウさんが、ハナコさんの分も一括して申込みしたということもあり得ますが、その場合は考え方が複雑になること、受験者の解答もハナコさん本人が申込みしたことを前提にしていること等からこの部分については触れないこととします。

解説ポイントは下記の四つになります。

◇母親による取り消しは有効（契約は無効）となります。

◇取り消しがあった場合の契約は最初から無かった（取り消し料の請求はできない）こととなります。

◇旅行会社には收受済旅行費用の返金の義務が生じることとなります。

◇但し、契約の際に未成年者側に詐術（さじゅつ）があった場合は、通常取消し（取り消し料の支払い義務が生じる）の扱いになります。

1. 契約の基本と未成年者との関係

契約とはそもそも当事者間の「合意」であって、「当事者間に法律関係を生じさせるもの」を言います。

基本的には、契約するかしないかは当事者の自由である、すなわち「契約自由の原則」〈参考1〉という考え方になります。

＜参考1＞契約自由の原則

この言葉は良く使われるのですが、意味するところは、「人が結ぶ契約は、公の秩序や法令などに違反しない限り、当事者が自由に締結できる」という「民法上の基本原則」のことをいいます。

実は、民法には直接、この契約（取引）自由の原則を定めた規定は無いのですが、第90条の「公序良俗（こうじょりょうぞく）違反の法律行為の無効」や第91条の「任意規定と異なる意思表示」などがその根拠となっているとされています。

◇契約自由の原則には次の4項目があります。

1) 契約締結の自由

契約をするか、しないかは当事者の自由であるということ。

2) 契約の相手方選択の自由

誰と契約するかは当事者の自由であるということ。

3) 契約内容の自由

どのような内容をどんな条件で契約するかも自由であるということ。

4) 契約方式の自由

書面にするか口頭で済ませるかも自由であるということ。

◇契約自由の原則にも例外があります。

公共料金（郵便・鉄道・電気・水道・ガス等）などの契約締結は強制されており、私達が契約を自由に選ぶことは出来ないようになっています。

契約内容についても、労働契約、保険契約などの契約に際しても制限を受けています。

その他、お客（一般消費者）が旅行会社（事業者）にツアーを申し込む際など、契約に関する知識が大きく違う場合は、旅行会社（事業者）に有利な条件で契約を結んでしまう恐れがあります。

一般消費者が、一方的に不利を被る契約となる可能性があるということです。

そこで、一般消費者が一方的に不利にならないように、消費者保護法が制定され一定の規制がかけられています。

しかし、こうした契約自由の考え方が成り立つのは、契約の当事者の全ての者が、社会的な知識や判断能力を持っているということが前提となっています。

一人前の知識も判断能力も無い人に対しても、この契約自由の原則を適用すると、本人が不利益を被る危険があります。

とくに、未成年者は、社会的経験も未熟でこのような契約自由の原則の下での契約ではさまざまな状況や契約条件を適切に検討することは困難と思われ、著しく不利益を被ることが考えられます。

2. 未成年者の定義

未成年者とは、民法で定められています。

1) 年齢が20才未満

2) 婚姻の経験の無い者

（注：20才未満でも結婚（婚姻）した者は民法上、成年に達したと見なされます。

なお、育った環境、学歴、各種資格、賞罰等は一切考慮されません。

3. 未成年者の保護

小中高校生が、NTTドコモなどで携帯電話の申込み（契約行為）をするには、親のサイン（親権者の同意）が必要なのは良く知られていることです。

国内1・2級（平常時）

民法では、社会的に経験不足で契約などの行為に未熟である未成年者を保護するために、「未成年者と契約を行う者は、未成年者の法定代理人の同意を得ること」と定めています。

この場合の法定代理人とは、親権者（参考2、3）のことを言います。

<参考2> 親権者（しんけんしゃ）

未成年者（満20歳未満の者であって、婚姻をしたことがないもの）に対して親権（下記参照）を行う者をいいます。

民法第4条は、20歳未満の者には、自分だけでは法律行為をする能力が無いと画一的に決め付けて20歳未満の者を制限能力者と定めています。

<参考3> 親権とは

親権とは、未成年の子供が一人前の社会人（20才）に成人するまで、子供の利益のために、子供を監護（かんご／未成年者を保護、監督すること）、教育する権利と義務のことを言います。

民法には以下のように定められています。

民法818条1項：成年に達しない子は、父母の親権に服する。

〃 3項：親権は父母が共同してこれを行う。

但し、父母の一方が行えないときは、他の一方がこれを行う。

親権は法的には、「身上監護権」及び「財産管理権」があります。

1) 身上監護（しんじょうかんご）権

一言で言いますと、子供の身の回りの面倒などの生活全般の世話、教育などを行う権利です。（この他にもありますが詳細は省略します。）

2) 財産管理権

一言で言いますと、子供の財産を子供に代わって管理する権利をいいます。この問題にも関係のある、「子供の取引行為の同意」や「子供の取引行為の代理」などの権利があります。

一般的には、親権者をいわゆる保護者（多くの場合は両親）と考えても良いでしょう。（児童福祉法、学校教育法、少年法などによりますが詳細は省略します。）

4. 未成年者が行った契約の効力

今まで述べてきたように、未熟である未成年者には契約などを行う場合に制限が加えられています。

民法では、親権者の同意の無い未成年者の契約（法律）行為は、契約を取り消すことができる（参考4）と定めています。

この取消しについては契約が最初から無かったもの（5項の参考7、民法121条：取り消しの効果による）、とされます。

言い換えると、契約の全てが白紙に戻されると言っても良いでしょう。

<参考4) 未成年者の法律行為

民法第5条	未成年者が法律行為をする場合には、その法定代理人（親権者のことを言います）の同意を得なければならない。
同 2項	前項の規定に反する法律行為は、取り消すことができる。

つまり、父母などの保護者（法定代理人）などの同意を得ずに未成年者が勝手に自分一人で行った契約は取消すことが可能（参考4）ということです。

また、取り消しは、保護者などとともに未成年者本人も可能（参考5）となっています。

<参考5) 取消権者

民法120条	行為能力の制限によって取り消すことができる行為は、制限行為能力者（せいげんこういのうりょくしゃ＝未成年者など、単独では有効な法律行為をすることができない者のことをいいます）又はその代理人、…（略）…に限り、取り消すことができる。
--------	--

5. 未成年者の契約取り消しの効果

未成年者が行った契約の取り消しがあった場合は、「当該契約は最初から無かったもの（無効）」とされることは4項で述べました。

契約が無かったことになるということは、通常であれば、契約当事者の相互に原状回復の義務が生じる（参考6）こととなります。

品物の売買であれば、企業は収受した代金を返還し消費者は品物を返すこととなります。

<参考6) 不当利得の返還義務

民法703条	法律上の原因なく他人の財産又は労務によって利益を受け、そのために他人に損失を及ぼした者は、その利益の存する限度において、これを返還する義務を負う。
--------	---

但し、未成年者（制限能力行為者）の場合は、下記の参考7（民法121条の2行目の但し書き）により、返還義務の範囲が「現存利益のみで良い」とされています。具体的に言いますと利益が残っていない部分（例えば、使ってしまった部分）に関しては返還する必要が無く、残っている部分だけを返せば良いということなのです。

国内1・2級（平常時）

もちろん、この問題の事例のような場合では発生すると思われる取り消し料についても、未成年者（制限能力行為者）側には支払いの必要が無いということになります。

<参考7> 取り消しの効果

民法121条	取り消された行為は、初めから無効であったものとみなす。 但し、制限行為能力者（この場合は未成年者と考えてください）は、その行為によって現に利益を受けている限度において、返還の義務を負う。
--------	--

要するに、この問題の事例のように、母親（親権者）により取り消された当該未成年者の契約は、そもそも無かったものになってしまうということです。

6. 未成年者の契約が取り消しできない場合

未成年者が、年齢を20才以上であるとウソをついたり、親（親権者）の同意書を代筆（偽造）して契約を行ったような場合は、取り消しはできません（参考8）。

この契約を取り消しする場合には、所定の取り消し料の支払いが必要になります。

<参考8> 制限能力者の詐術（さじゅつ）

民法第21条：制限能力者が行為能力者であることを信じさせるため詐術を用いたときは、その行為を取り消すことができない。
--

第2問 添乗員がすべき作業等及び発生する取消料、追加料金等

○この項は解答（例）のポイントの各項①②…と整合しています。

①ハナコさんの旅行取り消しに伴い、航空座席等の取消し措置が必要となってきます。当然、取り消しすべき項目（例えば、復路の航空座席など）について、取り消し漏れがあった場合は、所定に取り消しすればかからなかった取消料が発生することとなります。

この場合の取消し漏れは、添乗員のミスと捉えられて、余計にかかった取消料部分については、負担を求められる可能性もあります。

日程表等を良く確認して漏れの無いようにすることになります。

②ハナコさんの旅行取消しに伴い、航空座席などの取消料が発生すると思われます。必要となる取消料について確認し、企画旅行会社へ報告します。

③ハナコさんの旅行取り消しに伴い、取り消し料の発生があった場合でも、ハナコさん側に取消料の請求は出来ない（解説・第1問・5項を参照）と思われますが、念のためその旨を企画旅行会社に確認します。

万一、旅行申し込みの際などにハナコさん側が、年齢を20才以上などと嘘をついてい

たような場合（詐術）は、母親はもちろん本人からも旅行の取り消しはできない（解説・第1問・6項を参照）ことになります。

この場合は、所定の取消料の収受が必要になるわけです。

- ④タロウさんが一人で参加するということですから、この変更の場合は、とくにホテル・旅館等の一人部屋の手配が必要になると思われます。

可能な限り、タロウさんの費用負担が増えないように手配する配慮が必要でしょう。

- ⑤タロウさんの旅館・ホテル変更については、差額の返金は無いでしょうが、一人部屋などにするための追加費用発生が考えられます。

この追加費用の負担を誰がするのかの確認が必要ですが、原則的には、タロウさんに請求することになるでしょう。

しかし、ハナコさんが正直に未成年であることを申告していたにも関わらず、旅行会社が申込みを受け付けた（未成年者＝制限行為能力者との契約を取り交わした）などの場合では、旅行会社に責任が生じる可能性もあります。

タロウさんの変更追加費用は、その未成年者との契約の取り消しに関わるもので、追加費用の全額をタロウさんに負担させるのは異論の出る可能性もあります。

この場合の、タロウさんの追加費用の負担については、法的解釈に企画旅行会社の営業的配慮も加えて旅行会社が判断することになると思われます。

軽々しく判断は出来ませんが、企画旅行会社が大部分を負担し、タロウさんにはその一部の負担をお願いするということが考えられます。

- ⑥タロウさんの一人部屋などへの変更については、追加料金が発生する場合はその旨をあらかじめ了解を取って手配する必要があります。

ハナコさんが旅行中止しても、一人でも参加するという意味が、追加費用を想定していない場合もあり得ると考えられます。

前項⑤項の問題とともに、事前の確認が必要となります。

- ⑦企画旅行会社への報告・相談では、今まで述べてきたように契約の問題に関わるので、とくに、対応方（処理方）についての確認が大事になります。

企画旅行会社の担当者は必ずしも、法令に詳しいとは限りませんので、状況により添乗員の皆さんから提言することも必要でしょう。

企画旅行会社の判断、指示事項等については明確にして貰うように注意しましょう。

- ⑧前項⑦とも関連がありますが、タロウさんに対する返金や追加料金の収受が添乗現場（添乗中）で行うような場合には、説明内容、領収書や請求書の発行及び取扱方などについて企画旅行会社と良く打ち合わせをしておくことが必要です。

- ⑨ハナコさんの旅行代金は返金することになりますが、基本的には企画旅行会社からの振込み、店頭等で旅行会社の責任者から返金等によるのが妥当と考えられます。

企画旅行会社によっては、トラブルは旅行中に解決するという考え方を取る向きもあるようですが、旅行中に返金又はタロウさんに返金を託すなどは避けるべきでしょう。

● 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の対応について

添乗員にとっては直接関係することは少ないと思いますが、卒業旅行などでは未成年のお客さまの参加が多くなりますので、注意が必要です。

未成年の旅行申し込みについては、旅行業約款（参考9）でも定められており、多くの旅行会社では旅行条件書に「申し込み条件」の項を設けて注意しています。

＜参考9＞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。

（旅行条件書／例）

1) お申し込み時点で、未成年の方は当社が別途定めた条件に該当する場合を除き親権者の同意書の提出が必要です。

2) 旅行開始時点で、15歳未満の方は小・中学生を対象とした語学研修ツアー等に参加する場合を除き、当該参加者の親権者の同行が必要です。

…（以下略）…

②親権（法定代理人）と任意代理人

親権（しんけん）は、解説で述べたように成年に達しない子を監護、教育し、その財産を管理するため、その父母に与えられた身分上及び財産上の権利義務の総称をいいます。

民法で定められた法定代理人には「親権、未成年後見人、成年後見人」があり、その権限（行使する代理権の範囲）が法律や裁判所の命令で決められます。

法定代理人は、本人が代理権を委任（与える）するかしらないかではなく、法律に基づいて代理権が与えられます。

任意代理人は、本人の任意の意思表示（通常は本人と依頼される代理人とが委任契約を結びます）に基づき得られます（参考10）。

任意代理人との契約は、その代理人に代理権があるのかどうか及び契約する内容がその代理権の範囲に相当しているかなどを確認する必要があります。

代理権が無い代理人と称する者と契約を結んでしまった場合（無権代理）や代理権の範囲外の契約であった場合（表見代理）はその契約が無効になったりしてしまいます。

この問題の事例のような母親（親権者）による旅行の取り消しは、本人（ハナコさん）が未成年でもあり法定代理人ですから取り消しは有効です。

しかし、ハナコさんが成年（20才以上）に達していた場合は、任意代理人では無い、単に母親だからという理由だけでは旅行の取り消しは有効とはなりません。

任意代理人との契約は、旅行当事者などとの通常の契約を行う場合と違って、必要な手続きや確認を行うことが大事になります。

＜参考1.0＞任意代理人、代理人、代理権について

民法では、「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。

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。

③グループ参加の場合の責任者は誰になるのか？

添乗員の方々が時々、困るのがグループで参加の場合の当該グループの意志の掴みただと聞きます。

グループの一人一人にそれぞれの意向を聞いて回るわけにも行かないので、受付の際等あらかじめ誰が代表者なのかを確認しておくといいでしょう。

なお、旅行業約款では契約責任者を下記の通り（参考1.1）としていますので、この条文も参考にしてください。

＜参考1.1＞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問については、大多数の受験者が「親の承諾の無い未成年の旅行契約は不可」という趣旨の解答でした。

未成年者の契約を結ぶためには親（親権者）の承諾が必要との認識はされているようです。

但し、解説の記述にある法定代理人（親権）と任意代理人との区別がついていないなど、母親からの旅行取り消し申し出の有効性や背景の理解は不足していると思われます。

②第2問については、大多数の受験者が、ハナコさんには取消料支払いの義務が生じる、タロウさんには追加料金支払いの義務が生じると記述しています。

ハナコさんには、旅行当日（出発前）の取消料50%が請求されるというものです。解答（例）のポイントの4項、5項に記述したとおり、ハナコさんの旅行契約は無かつ

国内1・2級（平常時）

たものとなるわけですから、契約の無いものに取消料は請求できないことになります。

③問2については、正解者が多く見受けられましたが、この事例が添乗員の方々に一般常識として浸透しているものと感じられます。

前①項の末尾にも記述しましたが、法的背景の正確な理解をもう少し努力願いたいものです。

（注意：文中の法令・約款等に関する記述の大部分はリライトしてあります。
法令の正確な表現及び内容詳細等については当該法令の原文を参照願います。

問3

日程表（43ページ）の1日目、バスで元町からトラピスチヌ修道院へ向かう途中で道路が渋滞でノロノロ運転となっています。バス乗務員に確認すると今日は毎月定例の有名な競馬レースの開催日で必ず、大渋滞が発生するとのこと。このまま予定通りの行程を進めたのでは、旅館への到着が遅れるのは確実だろうとのこと。

1級	2級
<p>第1問 この場合の旅程管理上の対応方を具体的に記述してください。</p>	
<p>第2問 このケースのような道路渋滞が原因で五稜郭公園の観光をカットした場合には、旅程保証制度は適用されますか。 適用されるかされないかを判断し、その理由を具体的に記述してください。</p>	
<p>第3問 このツアーの夕食には解体されたばかりのマグロの刺身が出る予定だったが、新鮮ですがカツオの刺身が出されました。 この場合に、旅程保証制度が適用されるかされないかを判断し、その根拠を約款も踏まえて具体的に記述してください。</p>	<p>第3問 一日目に五稜郭公園の観光をカットしましたが翌日の午前中に問題なく実施できました。 この場合に、旅程保証制度が適用されるかされないかを判断し、その理由を具体的に記述してください。</p>

出題の趣旨

1. 旅程管理業務の内容を理解し、状況に応じて適切な対応を取ることが出来るかを問う。
2. 旅程保証制度が適用される場合の要件を正確に理解されているかを問う。
3. 旅程保証制度適用による補償金の支払いと債務不履行等による損害賠償の違いを理解しているかを問う。

解答（例）のポイント

第1問 旅程管理上の対応方について

○この設問は1・2級とも共通になっています。

解答（例）のポイントの概要

1. 道路渋滞の状況の把握と見通しについての判断についてはどう記述されたか。
2. 翌日の日程表を踏まえた行程変更又は観光箇所のカット等が適切に検討されたか。
3. ツアー客、宿泊箇所及び企画旅行会社への対応を適切に行ったか。

国内1・2級（平常時）

- ①バス乗務員と渋滞の状況、渋滞解消の見込み及びトラピスチヌ修道院への到着時間の見通しなどを相談します。
- ②今後の及び翌日の日程表を良く確認して、余裕時間等の可能性等を検討して善後策を考えます。
- ③「旅館到着の遅れは確実」とのバス乗務員の見通し（問題文の中に記述）から、どの程度の時間の遅れになるのかを推測します。
- ④本日の行程のトラピスチヌ修道院、五稜郭観光のカット（又は翌日に回す）等を検討します。
- ⑤カットした場合に発生する問題（旅程保証、苦情発生等）を考えます。
- ⑥企画旅行会社に観光箇所の変更・カット等について報告・相談・提言します。
- ⑦バス乗務員と相談の結果、五稜郭カット（翌日に観光実施）を決定し、ツアー参加客に事情を説明して了解を得ておきます。
- ⑧旅館への到着予定時間の報告、食事時間の確認と必要により変更依頼等を行います。
- ⑨五稜郭の観光は、翌日の出発（日程表では10時出発）を少し早めて立ち寄ることとし、その予定についてツアー客に説明の上、了解を得ておきます。

第2問 旅程保証適用の有無とその理由について

- この設問は1・2級とも共通になっています。
 - 下記の4項目について触れていたか、その記述が論理的であったかが求められています。
 - 2級については、①～③項目について何らかの形で触れることを期待し、1級については、①～④項目までについて論理的に触れることを期待しています。
- ①当日の五稜郭観光をカットし、このツアー中に五稜郭観光が実施出来なかった場合は、重要事項の変更の場合に該当するので、旅程保証の対象となり変更補償金の支払いが必要になる。
 - ②1日目にカットした五稜郭観光を翌日に実施した場合は、旅程保証の対象外である。（2級の第3問の問題となります。）
 - ③1日目にカットした五稜郭観光が、ツアー中に実施出来なかった場合でも、その理由が、道路の渋滞によるものであれば、免責になり、旅程保証は対象外になる。旅程保証の対象外であっても、旅行費用に含まれた入場料等の返金は必要である。
 - ④前項③のケース（免責で旅程保証対象外）であっても、その道路渋滞が企画旅行会社（添乗員）にとって予測可能であると認められた場合は、旅行会社の過失（善管注意義務違反）となり、損害賠償（旅程保証の変更補償金では無い）責任が生ずる可能性がある。

第3問（2級） 翌日に観光実施した場合の旅程保証について

- ①1日目にカットした五稜郭観光を翌日に実施した場合は、旅程保証の対象外である。（解答(例)のポイント及び解説ともに第2問の項を参照ください。）

第3問（1級） マグロの刺身がカツオになった場合の旅程保証について

○1級受験者に対しては、下記①②項について論理的に触れることを期待しています。

- ①マグロの刺身がカツオになったことは、約款（別表第2）の重要事項の変更には該当しないので、旅程保証の対象外である。
- ②但し、日程表に明記されているので、マグロが出されなかった理由の如何により、企画旅行会社の債務不履行となり、損害賠償責任が生じるものと思われる。

解説**第1問** 旅程管理上の対応方について

○この項は、解答（例）のポイントの各項①②…と整合しています。

○状況の的確な把握と添乗員の本来業務である旅程管理を如何に適切に行うかが問われています。

- ①この渋滞の見通しとトラピスチヌ修道院への到着予定時間については、状況に詳しいと思われるバス乗務員と相談するのが一番の近道でしょう。

可能であれば、電話、無線等によりバス会社の運行係りなどに状況を問い合わせたら、さらに情報が得られるかもしれません。

- ②③④渋滞の状況によっては、行程を変更をせざるを得ないと思われ、カットする観光の検討を行います。

また、カットした観光が翌日に実施可能か等について日程表から読み取ります。

この場合は、次の観光のトラピスチヌ修道院を見学した後、五稜郭（翌日の出発時間は10時なので、出発時間を少し早めれば観光を翌日に回しても観光が可能と思われます）をカットして旅館へ向うのが時間的に都合が良さそうです。

夜は、翌日へ回すことが不可能な函館山夜景と夜の元町観光があるのですから、予定時間に可能な限り近いタイミングで夕飯を終わらせ、少なくとも夜景と夜の観光は本日中に確実に実施しておく必要があります。

また、休館日、入場可能時間なども季節によっては変わってきますので注意が必要です。

<参考>

	五稜郭公園	五稜郭タワー	トラピスチヌ修道院
入場可能時間	9時～17時	8時～19時	8時10分～17時
休館・公開日	—	—	水曜日

（4月中旬から10月中旬のシーズンの場合。冬は短く変更になります。）

- ⑤通常は、五稜郭観光に限らず、日程表（確定書面）に記載された観光等をカットした

国内1・2級（平常時）

場合には、旅程保証制度による補償金の支払いが必要になります。

但し、観光ができなかった理由が、交通渋滞の場合は「免責」となります。

（なお、この場合の旅程保証については、第2問の解説で検討することとします。）

カットする場合は、入場料等の払い戻しの有無、当該観光（この場合は五稜郭）をどの程度のツアー参加客がどの程度、期待していたかについて、後日の苦情発生の可能性を掴むためにも把握しておきます。

- ⑥必要により及び連絡が可能であれば、企画旅行会社へ上記①～⑤についての状況を報告し、旅行会社の担当者の判断を仰ぐこととします。

状況及び必要により、添乗員としての判断を提示するとともに対応方を提言します。

- ⑦バスに同乗のツアー客も、道路渋滞の状況を体感しているわけですから、何らかの解決策を待っていると思われます。

早めに決断を行い、バス乗務員と相談した結果及び渋滞状況に関する判断等を説明して、上記の五稜郭観光のカットを決定したことを告知するとともに了解を得ます。

- ⑧旅館へは、道路渋滞の状況、入り込み予定時間変更の有無の報告及び必要により夕飯・客室等の準備・時間調整の依頼等を行っておきます。

- ⑨翌日の出発時間（10時予定）を前倒し（例えば9時又は9時30分）して、その変更時間をツアー客に徹底しておきます。

道路の渋滞による変更とはいえ、行程の変更と出発時間の前倒しに至ったことをお詫びします。

この事例のような場合は、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（参考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。

また、旅程管理の欠如が原因でこのような変更（この場合は観光のカット）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（添乗員）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ことが考えられます。

（債務不履行の可能性は、2級受験者には第3問で、1級受験者は第2問の解答の際に触れて貰うことを期待しています。）

<参考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 旅程保証制度について

○この項は、解答（例）のポイントの各項①②…と整合しています。

①下記のカッコ内及び下記＜参考3＞の2)の理由から旅程保証の対象になります。

最初に確認しておきたいことは、募集型企画旅行（私達が添乗に従事する機会の多いツアー）での旅程保証の基準になる書面は下記の通りです。

募集型企画旅行の旅程保証の基準となる書面

1. パンフレット等（募集広告）
2. 取引条件説明書（いわゆる条件書等）
3. 契約書面（パンフレットや条件書で代用することが多い）
4. **確定書面（最終日程表）**

最終日程表（確定書面）が交付されている場合は「最終日程表」に記載された内容（旅行サービス）がきちんと提供されるよう、事前確認する等の旅程管理には十分に注意しましょう。

最終日程表が交付されない場合等はパンフレットが契約書面になると思われませんが、最終日程表と同様に旅程管理上の注意が必要になります。

②旅行中（旅行日程の期間中であればいつ実施でも良い）に当該（五稜郭）観光が実施出来れば、旅程保証の対象外となります。

この問題は、下記＜参考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）…に関連する問題です。

午前中の観光予定が午後になったり、1日目に観光する予定が2日目の観光実施になったりなど、「旅行サービスの提供の順序が異なった場合」の取扱がどうなるかということです。

この場合は、上記別表2＜参考3＞の1)～9)のどの項目にも該当しないので、「旅程保証の対象外」となります。

「契約書面」（又は「確定書面」）に記載されている旅行サービスの提供が、当該企画旅行の期間中に行われれば、旅程の管理上生じた当該旅行サービスの提供を受けた「日付」や「順序」の変更については、重要な変更とは考えず補償をしない。このような可能性のある旅行については、極力その旨を「取引条件説明書面」、「契約書面」に記載しておくことが望ましい。

旅行会社の旅行条件書などにも下記のように記載されているのが通例です。

（旅程保証）パンフレットに記載した旅行サービスの提供を受ける順序が変更になった場合でも、旅行中に当該旅行サービスの提供を受けることができた場合には、当社は変更補償金を支払いません。

- ③この場合は、運送機関の遅延（下記の＜参考2＞の1）へ項）により旅程保証の対象外になります。

旅程保証制度の基本的考え方は以下のように理解して良いでしょう。...

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＜参考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＜参考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は負いません」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。

<参考2) 旅行業約款（旅程保証）>

第2.9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）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）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、宿泊できないお客が発生したりなど、いわゆるオーバーブック、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。）

イ、天災地変 ロ、戦乱 ハ、暴動 ニ、官公署の命令

ホ、運送・宿泊機関等のサービス提供の中止（注：飛行機の欠航、JR・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。）

へ、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JR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）

ト、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

第2.9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。

＜参考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：JRのグリーン車利用予定が普通車に、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、JALがANAになった場合などを指す。）
- 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す。）
- 6) 日本国内と国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、A旅館の予定がB旅館に及び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、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、フロアー指定、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る）
- 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：「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に記載した場合を指しています。）

④の場合は、旅行業者（及び添乗員）が善良なる管理者の注意を持って旅行の企画及び旅行の実施を行えば、道路渋滞に遭遇することが避けられた可能性もあります。何故なら、バス乗務員が問題文の中で、「毎月定例の有名な競馬レースの開催日で必ず、大渋滞が発生する」と言っています。

そのような大渋滞が毎月発生しているのであれば、旅行計画のプロである企画旅行会社はツアー企画段階で回避するための措置を講ずるべきである（善管注意義務）とも考えられます。

＜善管注意義務＞

民法の善良なる管理者の注意義務は、職業、地位、能力等において、社会通念上で当然要求されるであろう注意義務です。

例えば、企画旅行会社の場合であれば、「旅行の専門家として、一般的にはこれ位は払うであろうと思われる注意を持って旅行の企画を行わなければならない」ということとなります。

この義務に違反すると過失とみなされ、債務不履行責任が生じることとなります。問題文の有名競馬レースが原因で毎月恒例の大渋滞があるとのことは、旅行会社が注意義務を尽くしていれば当然、気が付いて渋滞を避ける措置を講じていただろうとも思われます。

上述の＜善管注意義務＞にあるように、旅行会社の旅行計画段階、添乗の旅程管理過程等で、大渋滞を避けるための措置（注意義務）を怠ったと認定されると、企画旅行会社（及び添乗員）の過失とされ、損害賠償責任が生ずる可能性があります。

添乗員の注意義務として捉えると、競馬レースが超有名であった場合等は、「添乗員は旅程管理のプロとして、レースによる道路渋滞情報は把握しておくべき」とされる可能性もあります。

或いは、「当日の行程打ち合わせの際に、バス乗務員等から情報収集をしておくべき」とされる可能性も無いとは言えません。

このように、もしも裁判等で、添乗員が注意義務を怠ったと認められた場合は、「過失があった」ということになり、その結果ツアー客に損害が発生した場合には、添乗員にも損害賠償責任（参考6）が生じる可能性があります。

企画旅行会社（この場合は添乗員も）は、企画旅行の円滑な実施のための措置（参考4及び参考5）を講じなければならないと法律で定められています。

添乗員にとっては、とくに「参考5）旅程管理のための措置」が本来業務となるので、良く理解しておく必要があります。

＜参考4）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も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5＞ 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」。添乗員として考えて見ますと、添乗の出発前にも日程の確認・下調べ、必要な手配・予約内容の事前の確認などを行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になります。)

＜参考6＞ 損害賠償

損害賠償とは、他人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（例えば五稜郭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（ツアー客など）に損害を与えることをいいます。

添乗員のミス（過失）が原因で損害を与えた場合は、企画旅行会社は所属派遣会社に対して当該トラブルの解決（賠償金支払い等）に要した費用の補填を求めてくる（求償）場合もあります。

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。

なお、企画旅行会社からの損害賠償金等の添乗員（派遣会社）への請求（求償）は、いくつかの判例をみてもその過失が軽過失（ちょっとしたミス）であれば（始末書の提出位はあるでしょうが）全くされないか、あったとしてもごく一部になるのが通例です。仮に、企画旅行会社からの請求（費用の一部になると思われますが…）に対して所属派遣会社が賠償金等を支払った場合であっても、派遣会社から添乗員へ請求する可能性は少ない（請求がなされるとしてもごく一部になると思われます）と言っていいでしょう。

第3問（2級） 翌日に観光実施した場合の旅程保証について

○解答(例)のポイント及び解説ともに第2問の項を参照ください。

第3問（1級） マグロの刺身がカツオになった場合の旅程保証について

○1級受験者に対しては、下記①②項について論理的に触れることを期待しています。

- ①マグロの刺身がカツオになった、中華料理が和食になったなどの料理の内容については、上記第2問の解説の項<参考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））を見ても、重要事項の変更のどの項目にも該当しません。従って、この件は旅程保証の対象外となります。
- ②但し、日程表にはマグロの刺身と明記されているのでマグロが出されなかったことは、旅程保証では対象外であるが、ことの軽重はともかくも契約違反（債務不履行）になります。
- ツアー客に損害が生じた場合は、企画旅行会社は損害賠償責任<参考7、8）を負うことになります。

<参考7> 債務不履行による損害賠償

民法415条：債務者がその債務の本旨に従った履行をしないときは、債権者は、これによって生じた損害の賠償を請求することができる。

旅行業約款にも下記の通り定められています。

<参考8> 約款の債務不履行責任

第27条（当社の責任）

当社は、企画旅行契約の履行に当たって、当社又は当社が第4条の規定に基づいて手配を代行させたものが故意又は過失により旅行者に損害を与えたときは、その損害を賠償します。

この場合は、ツアー客には実質的な大きな損害は発生しないものと思われませんが、ツ

国内1・2級（平常時）

ア一客の期待を裏切った契約違反である以上は、お土産品の贈呈等何らかのお詫び（補償的意味合い）対応が必要でしょう。

また、この原因（マグロがカツオになったこと）が、ホテル側にあった（旅館側のミス、マグロの仕入れが出来なかった等）場合には、旅行会社がツアー客の損害を賠償（この場合はお土産品等のお詫び）した費用等についてはホテル側に請求することとなります。

なお、このようなことにならないように、添乗員は、事前に料理内容を再確認するなど、添乗員の本来業務である旅程管理業務を適切に行う必要があります。

添乗員が確認を行わなかった又は失念したなどの場合は、過失（ミス）として添乗員にも一端の責任が追求される可能性も無いとはいえません。

添乗員の責任が追求されないとしても、通常、行すべき旅程管理を尽くさなかったということは、当該添乗員の能力が問題になる可能性もあります。

● 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。

解説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。詳細は法令・約款等を確認してください。

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受験者の答案を読んでいると、大部分の方が、不法行為責任、債務不履行責任、旅程保証責任の違いがほとんど理解されていないようです。

昨今は、些細なことであっても、ツアー客から損害賠償請求（必ずしもツアー客が訴訟を起こすという意味ではなく）がなされる事例が頻発しています。

その損害賠償の発生が添乗員に起因していると思われる場合は、企画旅行会社は、支払った損害賠償及び関連経費の全部または一部を添乗員に請求してくることも多くなっています。

補足にも記述しましたが、上記の三つの違いについて、もう少し理解を深めて、添乗員みなさん自身の身を守っていただきたいものです。

（注）「解答と解説」で引用した法令・約款等についてはリライト及び補足してあります。

法令・約款の正確な表現及び内容については当該法令・約款等の原文を参照ください。

問4

日程表（43ページ）の1日目、今日宿泊のホテルは、「予約はOKだが調整中」とかで、部屋割りは出発前には貰えませんでした。やむを得ず、午前のドライブイン休憩の際に電話をして部屋割りを貰いました。

オーシャンホテルは“部屋から海が見える”というのがキャッチフレーズでなかなか人気があるとのことでした。

部屋割りはツアーに必要な15ルームが提供されましたが、旅館の図面を見る限りでは海側の部屋が14ルーム、海とは反対方向側の部屋が1ルームとなっているように見えます。

ホテルの責任者は「海側の部屋はオーバーブックしてしまった」と言っています。

今日の宿泊ですから部屋割りは昼休み中に完了させなければなりません。

1級

2級

第1問 この状況下における添乗員の対応方について具体的に記述してください。

第2問 結果として、Aさんご夫婦に海と反対方向の部屋に宿泊して貰うようお願いしたところ、「誰かが泊まらなければいけないのなら…」と気が進まない様子でしたが、その部屋に入りました。

Aさんご夫婦がこの部屋に泊まった場合には旅程保証制度が適用されますか。適用されるかされないかを判断し、その理由を具体的に記述してください。

第3問

一旦は部屋に入ったAさんご夫婦が、「やはり海が見える部屋が良い。他の旅館で良いから換えてもらいたい」と訴えてきました。この場合の適切な対応方とその根拠を具体的に記述してください。

出題の趣旨

1. トラブルが想定される状況下での柔軟で適切な対応ができるかを問う。
2. 添乗員の本来業務である旅程管理業務の内容を理解し的確に遂行できるかを問う。
3. 旅程保証の対象になる場合の要件及び解除権の理解と適切な判断ができるかを問う。

解答（例）のポイント

第1問 当面の対応方について

○この問題は1・2級が共通となっています。

解答（例）のポイントの主要項目

1. 旅程管理上で契約相違になり得る問題の的確な把握について記述はあるか。
2. 契約書面、確定書面等の契約条件の確認についての記述はあるか。
3. 問題解決に向けた具体的作業及び代替案等については検討されたか。

- ①まずは、「契約書面（パンフレット等）、確定書面（日程表）」に記載された「このホテルに関連する旅行条件」を再確認する。
- ②与えられた当該ホテルの部屋割りの「客室の種類、設備、景観、その他の客室の条件」が「契約書面（パンフレット等）、確定書面（日程表）」の条件と相違（変更）ないかを精査する。
- ③「確定書面（日程表）」には、「海側の部屋をご用意」と明記してあるので、配分された部屋が全て海側の部屋である必要がある。
- ④「海とは反対方向側の部屋が1ルーム」割り当てられている（問題文中の表現）ので、その部屋からの眺望（海の見え方、海が全く見えないのか等）を再確認する。
- ⑤上記④の部屋からは海が見えなかった場合は、「確定書面（日程表）」に「海側の部屋をご用意」と明記されていることを、ホテルの責任者に伝えて「海側の部屋の確保」を強く要請する。
- ⑥海の見えない部屋の景観（山が見えるのか等）、設備、その他の客室の条件等を念のため確認しておく。
- ⑦必要により、企画旅行会社に報告の上、ホテルとの客室仕入れ条件の確認及び「海側の部屋の確保」をホテルへプッシュするよう依頼する。

（海側の部屋がどうしても取れない場合）

- ⑧旅行申込み順に、海側の部屋から部屋割りをアサインして準備しておく。
- ⑨旅行申込みが一番遅いツアー客に対して「海の見えない部屋」をアサインしておく。
- ⑩バス車中で部屋割りカードをツアー客に渡す際に、「海の見えない部屋が1ルームある」、「現在も努力中であるが取れない場合は海と反対方向の部屋になるグループがある」ことを説明する。
- ⑪当該部屋がアサインされたツアー客には、バスがホテルへ到着後に、ロビーなどで詳細に打ち合わせする旨を案内しておく。
- ⑫海側の部屋が最終的に確保出来なかった場合の対策（代替ホテル、プラスサービス、部屋のアップグレード、ホテル側も交えた対応等）を考えておく。
- ⑬ロビー到着後、改めてのお詫びと最大限の代替手配の努力をする旨の表明を行い、ホ

国内1・2級（平常時）

テル側も交えて具体的な相談に入る。

代替サービス受領の確保（添乗員の本来業務である旅程管理）に全力を尽くすことが重要である。

第2問 旅程保証適用の有無について

- この設問は1・2級とも同一内容になっています。
- この設問では、企画旅行会社の手配完成債務不履行（補足を参照）ではないかとの捉え方もあるが、手配完成債務についての解答は要求していません。
- ①Aさんご夫婦が当該条件相違の部屋に宿泊した場合は、旅程保証の対象になる。
- ②当該客室の景観の変更は約款にある重要事項の変更に該当する。
- ③原因が旅行会社に責任が無い場合でも、宿泊機関のオーバーブックによる場合は、免責とはならないと約款で定められている。

第3問（1級） 他の旅館に換える場合の適切な対応方と根拠

- この設問は、適切な対応とその対応を取るに当たっての根拠を求めています。根拠については何らかの形（文言）で触れていれば加点することとしています。

（対応方）

- ①Aさんご夫婦の希望する「他のホテルで海の見える部屋」を手配する。
- ②手配するに当たっては、企画旅行会社に報告し、必要によりホテル手配依頼する。
代替ホテルの手配は、当該ホテル（地元としての）の協力も要請する。
なお、宿泊代の決定については、企画旅行会社と密接に協議しながら行う。
- ③条件に合致したホテルの手配が完成したら、添乗員はAさんご夫妻をそのホテルへ送る。
- ④添乗員は、新規ホテルの部屋の条件を確認し、Aさんご夫婦が納得しているかを確認する。
- ⑤Aさんご夫婦の納得が得られたら、企画旅行会社、当該ホテルに報告する。
- ⑥Aさんご夫婦に対するお詫びの印等の対応方について、企画旅行会社と相談する。
- ⑦Aさんのトラブル解決に要した費用の報告と負担箇所について相談する。

（根拠）

- ①Aさんが他のホテルを希望する場合は、企画旅行会社の「債務不履行」になるので、Aさんご夫婦にはこのホテルの宿泊についての「解除権」が発生するものと思われる。
- ②従って、上記（対応方）のとおり、条件に合致した代替ホテルの手配をするのが適切である。
- ③なお、第3問の解説（根拠）③項関連で、代替ホテルの宿泊代は、Aさんに払い戻されるとされる当該ホテルの宿泊料と同額程度での手配を心がける。

解説

第1問 対応方について

○この問題は1・2級ともに同レベルの解答が期待されています。

○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。

①旅程管理上、添乗員にとって重要な業務の一つである、「旅行契約どおりのサービスの提供」を心がける必要があります。

この場合は、「日程表」や「パンフレット」に記載された「旅行条件」が「海側の部屋をご用意」になっているのかを確認します。

添乗の際には、旅程管理上必要になりますのでパンフレットを携行するようにしてください。

②与えられた部屋割りの1ルームについては、「海が見える」という旅行条件とは明らかに違う景観と思われれます。

海側の部屋の14ルームについても「客室の種類（和室、洋室、和洋室等）、設備（バス付き、トイレ付き等）、その他の客室の条件（禁煙、階数等）」がパンフレット、日程表の条件と違ってないかを確認します。

③日程表には、「海側の部屋をご用意」と明記してあるのですから、そもそも割り当てられる全ての部屋が海側の部屋でないと問題があることとなります。

④「海とは反対方向側の部屋が1ルーム」割り当てられているようですが、その部屋からの眺望も再確認しておきましょう。

最悪の場合は、その部屋に泊まって頂くことになる可能性があるため、「海が全く見えないのか」、「ベランダから乗り出せば見えるのか」あるいは「海が見えないとしても何か興味ある景観があるのか」等を調べておきましょう。

⑤海が見えなかった場合は、契約違反となって問題が生じることを、ホテルの経営者等責任者に良く説明して、「海側の部屋の確保」を強く要請することが必要です。

⑥通常は、ホテル・旅館等の山側（又は景観の無い）の部屋は、ビジネス客、低価格客及び添乗員・乗務員用に用意された部屋になっている場合があります。

場合によっては、洋室で景観も内装も情緒の無い雰囲気のある部屋であったりしますので、その辺りの確認をしておく必要があります。

ただ、景観の違いだけで、部屋の広さや内装などのグレードが高ければ、当該部屋にアサインするツアー客を説得することも可能な場合もあります。

しかし、景観も無い上に、広さ、内装等も劣るということになれば、この部屋にアサインされたツアー客の怒りがますます強くなってしまいます。

⑦旅行会社には、原則として、旅行条件による部屋の景観、部屋割りの現状、ホテルの事情、交渉の経緯及びツアー客の動向等についてある程度の状況を把握した後に報告します。

企画旅行会社としても、「海側の部屋が取れないんですけど…」などと報告をされたのでは、ホテルの状況の確認等から対応をはじめることとなり、初動が遅れることにな

国内1・2級（平常時）

ります。

また、企画旅行会社とホテルとの客室仕入れ条件がどうなっているのか（景観の指定があるのか、ないのか等）の確認もしておきましょう。

契約が「海側の部屋の確保」となっている場合は、ホテル側の契約違反なので、企画旅行会社からも強力にホテル側にプッシュするよう依頼しましょう。

（海側の部屋がどうしても取れない場合）

- ⑧部屋割り票（カード）は、宿泊するホテルに到着する数十分前にバスの車中などで配布することが多いようです。

この場合も、現時点では上記の方法によりお渡しする予定で部屋割りカードを準備しましょう。

部屋割りは、海側の部屋から、ツアー申込み順（企画旅行会社独自のルールがある場合は、そのルールに従います）にアサインしてゆくのが順当でしょう。

- ⑨「海の見えない部屋」は条件相違ですので、海の見える部屋を要求はするのですが、結果的に不可能の場合も考えられます。

一応、「海の見えない部屋」は、旅行申込みが一番遅いツアー客に対してアサインしておきます。

- ⑩部屋割りカードを渡す際には、「海の見えない部屋」が1ルームあり、とりあえず、「海と反対方向の部屋になるグループがある」ことを説明しておきます。

この種の情報は、タイミングも判断しながら開示（オープンに）するというのが、クレーム、トラブル等の対応の基本です。

その際に、部屋割りのアサインは申込み順にしていることも伝えておきましょう。

申込みの順番でのアサインは止むを得ない（納得はできないでしょうが）方法でしょう。

- ⑪バスがホテルへ到着したら、当該部屋にアサインされたツアー客を応接等へ案内します。

あらかじめ、ホテルに連絡の上、応接室などの寛げる場所を用意して、現状、事情等の説明を行います。

ウエルカム・ドリンク等を提供しツアー客にはできるだけリラックスしてもらいましょう。

こうなった原因が、ホテル側にあれば、ホテルの責任者にも同席してもらおうのも一つの方法です。

もちろん、この件の対応は企画旅行会社になりますが、その原因がホテルにあるということが、ツアー客に理解されれば、企画旅行会社への不信感が若干は弱まる可能性もあります。

- ⑫⑬当該ツアー客には改めてお詫びを行い、必要によってはホテル側も交えて、直ちに具体的な相談に入るのが良いでしょう。

ツアー客の状況や意向によっては、現在の海が見えない部屋の状況などを説明して、最悪の場合はこの部屋に宿泊していただけるかどうか打診します。

最終的に、当該ホテルでは、海側の部屋が確保出来なかった場合の対策（下記）を考えておく必要もあるでしょう。

- ・当該ホテルに我慢して宿泊していただく方向でお願いします。
- ・その場合には、どんなプラスアルファのサービスができるのか。
- ・当該ホテルで部屋のアップグレード（階数、広さ、設備等）は可能なのか。
- ・他のホテルで海側の部屋を確保が可能なのか。
- ・他のホテルで手配した場合の追加費用等の負担はどうなるのか。

この場合は、ホテル側も交えて企画旅行会社とも良く相談して対応することが必要です。

添乗員にとって大事なことは、旅程管理義務（代替サービスの確保＝この場合は海側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となります。

第2問 旅程保証適用の有無について

- この問題は1・2級ともに同レベルの解答が期待されています。
- この項の各①②…と解答（例）のポイントの①②…とは整合しています。
- この設問では、企画旅行会社の手配完成債務（事前に条件どおりのホテルが予約されていること）不履行と捉えられる可能性もあるが、今回は手配完成債務（補足参照）についての解答は要求していません。

①②旅程保証の対象となり変更補償金が支払われます。

日程表（確定書面）には、「海の見える部屋をご用意」と明記されており、約款29条の別表2<参考1）にある契約内容の重要な変更のうちの8項「客室の景観の変更」に該当します。

重要事項は9項目ありますが、適切な旅程管理業務を行うために覚えておくとい良いでしょう。

この変更補償金及びトラブル処理関連経費は、一旦は企画旅行会社からツアー客に支払われます。

その支払った費用の負担は、ホテルと企画旅行会社の契約がどのようなになっているかによって誰（法人）がするのかが決まってきます。

この問題の場合は、ホテル側が「オーバーブック…」と言っているところから、契約は海側の部屋の提供が条件になっていたと思われます。

従って、このトラブルの処理に要した費用は全て企画旅行会社からホテル側に請求される（債務不履行又は債務の不完全履行）ものと思われます。

＜参考1＞ 変更補償金（約款）

別表第2 変更補償金（第29条第1項関係）

変更補償金の支払いが必要となる変更
1. 契約書面に記載した旅行開始日又は旅行終了日の変更
2. 契約書面に記載した入場する観光地又は観光施設（レストランを含みます。） その他の旅行の目的地の変更
3. 契約書面に記載した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 （変更後の等級及び設備の料金の合計額が契約書面に記載した等級及び設備 のそれを下回った場合に限りです。）
4. 契約書面に記載した運送機関の種類又は会社名の変更
5. 契約書面に記載した本邦内の旅行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. 契約書面に記載した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. 契約書面に記載した宿泊機関の種類又は名称の変更
8. 契約書面に記載した宿泊機関の客室の種類、設備、景観その他の客室の条件の 変更
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
注) 各項の詳細は平常時の問3の解説を参照してください。

③免責事項に該当しない（免責の例外）理由について

宿泊機関、レストラン等の休業、航空・JR等の欠航・運休及び遅延、官公署の命令等による交通規制等旅行会社の責任ではない行程の変更やサービス提供が出来なかった場合は、通常は免責（参考2）となります。

しかし、この事例のように運送、宿泊機関のオーバーフロー（過剰予約）が原因と認められる場合は、本来は旅行会社の責任ではないにもかかわらず、免責とはなりません。下記の旅行業約款（旅程保証）の第29条1項（注1）を参照してください。

＜参考2＞ 旅程保証（約款第29条）

免責となる場合の7項目と免責の例外
当社は別表第2＜参考1＞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。 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（注1）。 当社の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（注2）。

なお、次の1)に掲げる事由による変更は除きます（注3）。

1) 次に掲げる事由による変更（注4）

- 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5、注6）
- ⑥当初の運行計画によらない運送サービスの提供（注7）
- ⑦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

2) …省略…

（注1：免責にはならないということ。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つたり、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の場合を言う。

（注2：故意・過失があった場合は企画旅行会社の損害賠償責任になる。

（注3：1)項は免責になるということです。

（注4：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。

（注5：飛行機の欠航、JR・バスなどの運休、ホテル・レストランなどの休業などをいう。但し、宿泊機関で一部の客室が利用されている場合は休業とならない。

（注6：博物館・美術館の場合は、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る。

（注7：飛行機やJRなどの遅延、釧路の予定が千歳に変わったなどの到着地の変更などをいう。

第3問（1級） 他の旅館に換える場合の適切な対応方と根拠

- この項の各①②…と解答（例）のポイントの①②…とは整合しています。
- この設問は、1級レベルなので適切な対応を取るに当たっての根拠を求めています、根拠については何らかの形（文言）で触れていれば加点することとしています。

（対応方）

①Aさんが他のホテルを希望した場合は、（一般的には）下記の解除権が発生すると思われ、Aさんご夫婦の希望する「他のホテルで海の見える部屋」を手配するのが妥当と思われ。

②但し、解除権（根拠の①項）の発生については、法令・約款の解釈に議論もあることから、企画旅行会社に現在の状況を的確に報告して、その判断を確認してください。企画旅行会社が懇意にしているホテル等で代替手配が出来る可能性もあるので、その場合には手配を依頼します。

また、地元としての強みもあると思われるので、当該ホテルの協力も要請すべきでしょう。

なお、宿泊代については、当該ホテルの宿泊解除により払い戻しされると思われる金

国内1・2級（平常時）

額（根拠の④項）との兼ね合いもあるので、企画旅行会社と密接に協議しながら行うと良いでしょう。

代替ホテルの宿泊料と払い戻し宿泊料との差額は清算（不足すればAさんの負担）となる可能性もあるので注意が必要です。

Aさんに追加負担を求める場合は、代替ホテルの部屋の景観、グレード、設備等を説明の上、納得してもらう必要があります。

いずれにしても、代替ホテルの手配は、企画旅行会社、当該ホテル、Aさんの三者とは密接に連絡を取り合うよう心がけましょう。

③④⑤⑥

条件に合致したホテルが見つかったら、添乗員は、移動のためのタクシーなどに同乗して、Aさんご夫妻をそのホテルへ送り、ホテルの責任者等へ挨拶するなどしてサービスに遺漏の無いように依頼します。

念のために、代替ホテルの部屋までAさんに同行し、部屋の景観等の条件を確認します。

Aさんご夫婦の夕食・朝食の場所・内容・取り方、夜観光（必要ならバスでピックアップする）、その他翌日の出発時の集合についてなど必要なことについて打ち合わせします。

Aさんご夫婦が納得したのを確認して、企画旅行会社、当該ホテルに報告し、このほかのAさんご夫婦に対する誠意の表明（お詫びの印、追加サービス等の措置）等について相談します。

⑦Aさんのトラブル解決に要した費用の報告と負担箇所について企画旅行会社と相談します。

翌朝はAさんご夫婦へのあらためてのお詫び、必要によりツアー客に状況を説明します。

（根拠）

①この場合は、Aさんご夫婦にはこのホテルの宿泊については「解除権」が発生する（企画旅行会社の債務不履行／参考4）ものと思われます。

添乗員の皆さんは、下記の旅行業約款＜参考3）により理解しておく良いでしょう。

この＜参考3）（約款16条）は、旅行開始後のどんな場合にツアー客に解除権が認められているのかを定めたものですが、添乗員が直接、このような状況に遭遇し対応することになります。

添乗員の本来業務である旅程管理＜参考5）を進める上で、考慮すべき事項ですので良く理解しておく必要があります。

Aさんご夫婦は、＜参考3）の3）により条件の違う当該ホテルの宿泊を取消料を払うことなく解除（取消し）することができます。

また、＜参考3）の4）により、当該ホテルの宿泊料については払い戻されることになります。

＜参考3＞旅行者の解除権（約款第16条）

- 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。
- 2) …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することができなくなったとき又は当社がその旨を告げたときは、第1項の規定にかかわらず、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。
- 4) 前項の場合において、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。ただし、前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、違約料その他の既に支払い、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。

＜参考4＞債務不履行（民法）

債務者（この場合は企画旅行会社）が契約などに基づく債務を自ら履行しないことをいいます。

債務者が債務不履行に陥った場合、債権者（この場合はAさんご夫婦）は契約の解除を求めることができます。

（注：Aさんの事例の場合は一概に言えませんが、条件が合致すれば損害賠償の請求も可能になる可能性もあります。

＜参考5＞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。
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。

国内1・2級（平常時）

- ②従って、上記（対応方）のとおり、Aさんご夫婦が他のホテルでも「海側の部屋」を希望した場合には、ご希望通り手配するのが適切な対応といえるでしょう。
- Aさんに伝えるかどうかは別として、契約上（約款上）は、Aさんは解除権を行使して、当該ホテルは取り消しするということになります。
- ③Aさんに払い戻されると思われる当該ホテルの宿泊料は、通常は仕入れ価格になると思われるので、一般販売価格よりはかなり下回ることが予想されます。
- 代替ホテルの宿泊代は、追加費用の発生の際のトラブルを避けるため、可能な限り、（解除＝取り消しになる）当該ホテルと同額程度での手配が好ましいこととなります。しかし、実際問題としては、同額程度の宿泊料では手配が難しく、追加料金が必要となる可能性が高いものと思われます。
- この追加料金は、約款上はAさんご夫婦の負担になると思われるので、Aさんとは注意深く相談をしながら進めなければなりません。
- なお、この辺りは、企画旅行会社の営業上の判断、当該ホテルの意向（追加費用は企画旅行会社・当該ホテル側で負担等）等も関係してくるので、双方との綿密な協議を行う必要があります。

● 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）の部屋の景観（海側＝海が見える→反対側＝海が見えない）が変更になった場合は、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、部屋の景観が海側と記載されていたのが、海側では無かった場合でかつ、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。

なお、お客さまが海の見えない部屋で納得された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。

添乗員は、部屋の条件だけではなく日程表等と実際のサービス条件が違った場合には、企画旅行会社に速やかに報告する必要があるわけです。

なお、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。

②なお、Aさんの事例の場合には、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) 添乗員に責任が及ぶ可能性について

企画旅行会社から、当該ホテルは良く条件が変わるから「旅行出発日前に必ず、部屋割りを貰ってください」とか、「良く確認して違っていたら報告してください」

などと言われていたにも関わらず、その指示を理由無く怠った場合は、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。

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が、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。

3) 手配完成債務について

この問題を、「そもそも、ツアー出発前に部屋割りが貰えなかったということは、出発前の時点では契約が不確か（不完全）だったのである」という捉え方をすると、「企画旅行会社の手配完成債務の不履行」が認められるという考え方も出来ないわけではありません。

企画旅行会社は、約款<参考6>で、旅行者に対して、「旅程を管理すること」と「手配を完全に行うこと」について請け負って（契約をして）います。

従って、このような考え方を採った場合は、企画旅行会社による「手配完成債務」の債務不履行ということになり、損害賠償責任が発生して問題は大きくなる可能性があります。

確かに、この事例では債務不履行も疑えないことも無いですが、ホテル側が「予約はOK」と言っていることから、今回は手配完成債務には触れないこととしています。

<参考6> 旅行契約の内容（約款3条）

当社は、企画旅行契約において、旅行者が当社の定める旅行日程に従って、運送・宿泊機関等の提供する運送・宿泊その他の旅行に関するサービスの提供を受けることができるように、手配し、旅程を管理することを引き受けます。

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問の対応方については概ね妥当と思われる解答が過半を占めていました。

しかし、思いつくまま記述されており、手配の手順や考え方等を読み取るのに大変苦労しました。

もう少し、論理的思考を行うよう日頃から努めていただきたいと思います。

②「旅程保証の対象になる」との解答が大勢を占めていますので、旅程保証に対する添乗員の方々の理解は徹底しつつあると思われます。

③第3問では、他のホテルの手配をどのように行うのかに終始し、求められている根拠について触れた答案はごく僅かでした。

トラブルの現場において不確かな知識のままに対応したのでは、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。

旅程保証制度を始めとした旅行業約款については、なお一層の理解を期待したいとこ

国内1・2級（平常時）

ろです。

- ④なお、このAさんご夫婦の事例に限らず、添乗員の本来業務である「旅程管理義務を尽くす」ことが大変大事なのですが、これ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。

添乗業務を遂行する際には、旅程管理（参考5）を尽くすのが添乗員の本来業務です。止むを得ず、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（サービス）を確保する、即ち、旅程管理を尽くすことが基本になります。

お詫びや手配等の当面の対応に追われ、根本的に大切な事柄を忘れないようにして頂きたいと思います。

- ⑤補足の3）の「手配完成債務」についてですが、この件については、どんな形にせよ解答で触れられた（記述した）答案が見あたらなかったのは、少し残念な気もします。

（注：文中で引用した法令・約款等についてはリライトおよび補足してあります。

法令・約款の詳細については当該法令・約款の原文を参照願います。

■ 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、43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（43ページ）の2日目、ホテルにチェックインしてロビーで一息ついていると、Bさんご夫婦の部屋（305号室）から電話がかかってきました。

お客さまからは「部屋にお風呂は無いのですか？ トイレは付いているけれど…」とのお問い合わせです。

ホテルの責任者に確認したところ、「305号室に風呂は付いていない。混雑した場合はバス無し（トイレ付き）の部屋も使うということで旅行会社とは了解済みだ」と主張しています。

1級

2級

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
このお申し出について、旅程保証制度が適用されない場合の要件とその理由を約款も踏まえて具体的に記述してください。

第2問
このお申し出について、旅程保証制度が適用される場合の要件とその理由を具体的に記述してください。

第3問
日程表（43ページ）の最終日、羽田に到着してほっとしていたら、別のお客さまからこのサミットホテルについて、「他のお客の部屋にはあった冷蔵庫やアメニティーが私の部屋には無かった。旅程保証制度が適用されるのではないか」とのクレームです。このお客さまへの対応方を、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. トラブルが発生した場合に、迅速・的確な状況の把握と背景・原因の追究ができるか

国内1・2級（異常時）

を問う。

2. トラブル発生の原因を踏まえた適切な判断力及び解決へ向けた対応力を問う。
3. 旅程保証制度の正しい理解に加え、関連する債務不履行、消費者契約及び損害賠償等の知識を身に付けているかを問う。

解答（例）のポイント

第1問 対応方について

○この設問は1・2級とも共通になっています。

- ①まずは、大至急、どのような条件の部屋なのかを、添乗員の目で確認する。
所持していれば携帯又はデジタルカメラで当該問題箇所の写真を取る。
- ②ツアー客の申し出が事実の場合は、とりあえず、陳謝し、代替バス付き部屋の確保に向けて努力する旨説明して、お待ちいただくようお願いする。
- ③ホテルの責任者に「企画旅行会社との契約内容（混雑時はバス無し、トイレ付きの部屋の使用を了解）」について再確認（契約書面があれば、見せて貰う等）する。
同時に、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プッシュする。
他のホテルのバス付の部屋を確保（空き状況）できるかどうかも確認しておいて貰う。
当該及び他ホテルの大浴場、家族風呂、貸切風呂等の規模や数を確認する。
- ④企画旅行会社に、手配契約の内容（③項のホテル側の主張のとおりなのか）を再確認する。
- ⑤ホテル責任者と部屋割りの再確認を行い、305号室以外の部屋の設備条件（バス付き）を再確認してバス無しの部屋が無いかをチェックする。
305号室以外にバス無しの部屋が見つかった場合は前項①～④に準じて対応する。
- ⑥上記⑤の結果、バス無しの部屋数が多かったことなどから、他のホテルのバス付き部屋を多数確保した場合は、他のホテルへの送迎方法（バス等）の手配等が必要になる。
- ⑦企画旅行会社とも相談をして代替ホテルの手配を行う。
代替ホテルも確保が不可能であった場合は、必要によりホテルの責任者にも協力を得て、事情説明を行いつつ、誠意を持って不始末のお詫びを申し上げる。
今回については、貸しきり風呂（ホテルに設備があった場合は）又は大浴場等の利用で我慢して貰うようお願いする。
- ⑧企画旅行会社に報告・相談の上、タイミングを見て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）を説明する。
企画旅行会社の指示等により、お詫びの印（お土産、追加料理・飲み物、次回旅行参加割引券、ギフトウェイ品など）の提供等について説明する。
- ⑨添乗員は、日程表（確定書面）やパンフレットで約束した条件どおりに旅行を実施するよう、旅程管理義務を十分に尽くす（＜参考1＞／解説⑨項に掲載）。

第2問 旅程保証の適用について

○この設問では、2級は旅程保証の対象となる場合の要件を、1級では、旅程保証の対象にならない場合の要件をそれぞれその理由とともに求めています。

1級の設問は、約款に加えて、民法（債務不履行）等の基礎知識も期待しているので、やや難易度が高くなっています。

①旅程保証の対象になる場合の要件と理由（2級）

（要件）

ホテルと企画旅行会社の契約がバス付きとなっているのを前提として、当該ツアー客が当該ホテルのアウトバスの部屋に宿泊した場合又は他のホテルのバス付きの部屋に宿泊した場合。

（理由）

日程表にもバス付きと明示されているので旅程保証の対象となる。

アウトバスになったのは企画旅行会社の責任ではないが、宿泊機関のオーバーフローの場合は、約款29条で免責事項から除外されているので旅程保証の対象になる。

他のホテルに宿泊した場合には、約款の宿泊機関の種類又は名称の変更に該当するので旅程保証の対象となる。

②旅程保証の対象にならない場合の要件と理由（1級）

（要件）

ホテルと企画旅行会社の契約がバス無しでも良いとされていた場合で、バス無しの部屋に宿泊となった場合。

（理由）

旅行会社の債務不履行になると認められ、企画旅行会社に損害賠償責任が発生すると思われる。

企画旅行会社に故意、過失があったと認められるので旅程保証の対象にはならない。

第3問（1級） 羽田に着いてからの苦情の申し出について

○この設問では、ツアー客の話を良く聞く、状況を把握する、丁寧に詫言をするなどの接客上の対応方は重要視していませんが、適切な記述があった場合は加点します。

①アメニティー・冷蔵庫などは、約款にある「変更補償金の支払いが必要になる変更」（重要事項の変更）ではないので旅程保証の対象にはならない。

②旅程保証の対象では無いが、企画旅行会社の営業上の観点からの対応から、お見舞いの意味合い等の何らかの対応がされる可能性がある。

③ツアー客の申告が事実であれば、些細なことかもしれないがホテル側のミスでもあるので、ホテル側からもお詫言やお見舞いの意味合いでの対応がなされるものと思われる。

④約款にある、旅客の責任（条件相違があった場合にはその場で申告する義務がある）を添乗員としても再認識する。

- ⑤上記①～④項を踏まえ、必要があれば企画旅行会社及びホテルなどと相談をしつつ丁寧に対応する。

解説

○解説の下記各①②…と解答（例）のポイントの①②…と整合しています。

第1問 対応方について

- ①②すぐに305号室にお伺いして、どんな条件の部屋なのかを確認するとともに、とりあえずのお詫びを行います。

企画旅行会社への報告に使えるかもしれないので携帯カメラで撮影するのも一つの方法です。

このような場合は、初期対応が大事ですので迅速に面談して、ご迷惑をおかけしたことを陳謝して、善後策を講じるので時間を頂きたい旨お願いします。

急いでいるからといって館内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、可能な限り直接、お会いしてお詫びするよう注意が必要です。

- ③日程表にはバス付きと明記されているので、ツアー客に対する対応としては、企画旅行会社とホテルとの契約の如何に関わらず、バス付きの部屋を提供する必要があります。しかし、ホテルに責任があるのであれば、バス付きの部屋の確保に、ホテル側から最大限の協力が得られる可能性もあります。

また、責任の所在を明確にすることは、企画旅行会社への報告及び必要により305号室のツアー客に説明する材料にもなるでしょう。

ホテルに「混雑時はバス無し、トイレ付きの部屋の使用」を企画旅行会社が了解する旨の契約書があれば少なくとも責任の所在はハッキリするわけです。

同時に、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プッシュします。他のホテルのバス付の部屋を確保（空き状況）できるかどうかを確認しておいて貰いましょう。

当該及び他ホテルの家族風呂、貸切風呂の規模や種類及び予約確保の可能性を確認します。

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。

ホテルに責任があれば、旅程保証の対象になるとともに、ホテル側からの何らかのお詫びの印を提供するかを相談・検討します。

企画旅行会社に責任があれば、旅程保証の対象ではなく、債務不履行となって損害賠償責任が企画旅行会社に生ずることになります。（解説の第2問を参照）

- ④ホテルの契約書では不明の場合は、企画旅行会社に、手配契約の内容（ホテル側の主張のとおりなのか）を再確認する必要があるでしょう。

- ⑤305号室以外にもバス無し等の条件相違の部屋が無いかを確認する必要があるでしょう。

- ⑥万一、305号室以外に条件相違の部屋が見つかった場合には、該当する部屋の代表者には、別室かロビー等に集まって貰い説明するなどの対応を取るようになるでしょう。ツアー客には、改めてのお詫びと最大限の代替手配の努力をしますのでご容赦いただきたい旨を丁重にお願いします。
- ホテル側にもお茶菓子等のサービスをお願いしてみましよう。
- ⑦⑧他のホテルに変更する場合は、企画旅行会社の明確な指示を受けてから手配しましょう。
- 状況に応じてかつ、企画旅行会社の明確な指示を受けて、このトラブルの原因をツアー客に説明します。
- 必要であれば代替手配費用、変更補償金支払い等の説明も行います。
- 他のホテルでもバス付きの確保が出来ない場合は、貸切風呂、大浴場等で我慢して頂くようお願い（説得）します。
- この場合は、旅程保証の変更補償金を支払うことになります。
- ⑨このような状況に遭遇した際に、添乗員にとって大事なことは、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）を企画旅行会社などの協力を得て全力で尽くす（参考1）ことが大切です。
- 添乗員としては全力を尽くせば、結果がどうなったにせよ、義務を尽くしたことになります。

＜参考1＝約款2.3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

○解説の下記各①②…と解答（例）のポイントの①②…と整合しています。

①旅程保証の対象になる場合の要件と理由（2級）

（要件）

要するにホテルの主張が間違っていて、バス無しの部屋の使用を企画旅行会社は認め

国内1・2級（異常時）

ていない（契約書にも記載が無い）場合でかつ、当該ホテルのバス無しの部屋又は他のホテルに宿泊となった場合。

（理由）

この場合には、日程表にもバス付きと明示されており、契約内容の重要な変更（宿泊機関の客室の設備／浴槽の無い部屋への変更）があったので変更補償金を支払う必要が生じます。

また、ホテルの責任者が「混雑した場合は」と言っているので、アウトバスになった原因はオーバーフローしたものとも思われます。

オーバーフローは旅行会社の関与し得ない理由ではあるが、約款29条（旅程保証）のカッコ書きで免責事項から除外されている（参考2）ので、旅程保証の対象になります。

他のホテルに宿泊した場合には、約款の別表7）宿泊機関の種類又は名称の変更（参考3）に該当するので旅程保証の対象となります。

②旅程保証の対象にならない場合の理由について（1級）

（要件）

ホテルの主張どおり、混雑期はアウトバスで良いという契約になっていた場合。

（理由）

この場合は、旅行会社の債務不履行（故意、未必の故意または過失）になると思われるので、旅程保証の対象ではなく、企画旅行会社に損害賠償責任が生ずることとなると思われま

す。約款29条の1項の但し書き（参考2）にあるとおり、旅行会社に故意、過失があった場合には旅程補償の対象にはなりません。

＜参考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。

ただし、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。

（途中省略）

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（注1：免責にはならないということ）ます。

（以降省略）

（注1：例えば、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、オーバーフローの場合は、免責にはならないということです。

第3問（1級） 羽田についてからの苦情申し出について

○解説の下記各①②…と解答（例）のポイントの①②…と整合しています。

①宿泊機関の設備は、旅程保証の対象になっていますが、部屋にあるものならなんでも対象になるわけではありません。

そもそも、旅程保証制度とは、企画旅行において、契約内容（添乗員にとっては、日程表・パンフレットなどに記載された内容）の重要な変更（参考3）があった場合に対象となります。

アメニティー・冷蔵庫などは、通常は日程表には書かれていないでしょうし、今回も記載はありません。

従って、「変更補償金の支払いが必要になる変更」（重要事項の変更）ではないこととなります。

＜参考3＞. 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。
- 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) 日本国内の旅行開始地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。
 （注：ホテルの予定が民宿になったり、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1）、設備（注2）、景観（注3）、その他の条件（注4）
 （注1：種類…和室、洋室、和洋室など）
 （注2：設備…バス付、シャワー、トイレなど）
 （注3：景観…オーシャンビュー、花火が見える、富士山眺望など）
 （注4：その他の客室の条件…喫煙・禁煙、レディスフロアー、階数指定など）
 （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）
- 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。

②旅程保証の対象では無いが、ツアー客からの申告の事実や状況（例えば、付随して何かミスがあったとか、有名ブランドのアメニティーだったとかなど）によっては、企画旅行会社は営業上の観点から、お見舞いとして、何らかの対応をする可能性もあります。

事実関係、状況の把握をしながら企画旅行会社と相談する必要があります。

③ツアー客の申告が事実であれば、ホテル側のミスがあるかもしれないので、ホテル側

国内1・2級（異常時）

に詳細を確認する必要があるでしょう。

ホテル側も宿泊約款等の問題というよりも、営業上の観点から、お詫び又はお見舞いの意を表明するものと思われます。

ホテル側から当該アメニティー、粗品及び謝罪文等の送付などの対応が考えられます。

- ④なお、ツアー客に主張するかどうかはそのときの状況によりますが、約款<参考4>にある、旅客の責任（条件相違があった場合にはその場で申告する義務がある）を添乗員としても認識しておく必要があるでしょう。

あまりに強硬に、過大な要求を主張するツアー客の場合には、この約款の一文を示して応答する必要が生じるかもしれません。

- ⑤上記①～④項を踏まえ、基本的には添乗員とホテルとのレベルで解決の上、企画旅行会社には事後報告事項で済むと思われそうですが、折衝に手こずるようであれば無理はしないで企画旅行会社に任せた方が良いでしょう。

その場合は企画旅行会社及びホテルなどと相談をしつつ慎重に対応してゆきましょう。

<参考4> 旅行者の責任（約款30条）

3. 旅行者は、旅行開始後において、契約書面に記載された旅行サービスを円滑に受領するため、万が一契約書面と異なる旅行サービスが提供されたと認識したときは、旅行地において速やかにその旨を当社、当社の手配代行者又は当該旅行サービス提供者に申し出なければなりません。

● 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、旅程保証の対象となります。

契約書面（パンフレット、最終日程表等）に、部屋の設備がバス付きと記載されていたにも関わらず、付いていなかった場合でかつ、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。

ツアー客が「貸し切り風呂があるから良い」と納得したとしても変更補償金は支払わなければなりません。

また、変更補償金は、ツアー客からの支払い請求が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)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になります。

実際の募集パンフレットなどでは、ツアーのグレード(品質)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。

③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。

④なお、約款30条(旅行者の責任)に関連した法律としては、下記の消費者契約法<参考5)の2項に記載があります。

なお、消費者契約法は、約款に優先して適用されます。

<参考5)>消費者契約法

第三条 事業者は、消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が消費者にとって明確かつ平易なものになるよう配慮するとともに、消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供するよう努めなければならない。

2 消費者は、消費者契約を締結するに際しては、事業者から提供された情報を活用し、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容について理解するよう努めるものとする。

2) 添乗員の旅程管理業務について

添乗員は、企画旅行会社の履行補助者として、旅程管理業務を行うことが主たる業務です。

上述の解説第1問の9<参考1)にもありますが、通常の場合は、「企画旅行契約に従った旅行サービスの提供を受けるための確実な措置」を講ずることが求められています。

そのサービスが受けられない事態が生じた場合は、「代替サービスの手配を行うこと」となっています。

とくに、契約書、確定書面等で約束された旅行サービスが条件どおり提供されているかどうかを確認することは、上記の趣旨からも添乗員の基本業務と言って良いでしょう。

添乗員の確認漏れなどは、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。

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2問の考え方について

受験者の解答は、「対象になる」又は「対象にならない」という端的な記述がほとんどで、理由については記述がない答案が多く見受けられました。

理由が書いてあっても、整理されて書いてあるものは極めて少なく、また、正解率も低いのはたいへん残念な思いです。

旅行商品は契約当事者（企画旅行会社）と実際のサービスの提供者（運輸、宿泊機関など）が異なっている場合が多いので、トラブルが発生すると、その原因は複雑に絡み合っているのが普通で、単純なケースは少ないのが実態です。

トラブルの解決策を考えるに当たっては、その背景となる状況や契約問題にも考察を巡らすことが、的確な問題の把握につながり、適切な対応が出来ることとなります。

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。

旅程保証制度を中心とした約款、関連する法令の、なお一層の理解を望みたいと思います。

②消費者契約法について

第2問（1級）の②「旅程保証の対象にならない場合の理由」については、受験者へ求めた解答は、解答（例）のポイント及び解説に記述した範囲で採点しています。

但し、「ホテルとの契約がバス付きでなくとも良い」とされていた場合には、一概には言えませんが、ツアー客に旅行契約の取消権が発生する可能性も無いとは言いきれません。例えば「このホテルにはバス付きの部屋が存在しないにも関わらずバス付きと謳って販売した」ような場合には、状況にもよりますが、消費者契約法（参考6、7）により当該ツアー客に「取消権」が発生するのはほぼ間違いのないでしょう。

この取消権を行使された場合は、この契約は初めから無効であったこととなりますので、大変大きな問題になるわけです。

しかも、消費者契約法は約款より優先して適用されますので、そういう意味からも、添乗業務に関連する知識として覚えておくと良いでしょう。

＜参考6＞消費者契約法（消費者取消権）

4条1項）で定められていますが、下記の三つを知っておくと良いでしょう。
事業者（企画旅行会社）が、契約（旅行契約）の際に1）～3）のような行為の事実があつて、そのことにより消費者に旅行条件や内容などを誤認させた場合は、消費者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。

消費者が取り消しをできる場合の要件（概要）

1) 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眺望は街中であるのに、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したとき。

但し、海が見える部屋の確保を条件に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）となります。

また、結果として事実と異なっても、契約の時点では正しいことを告げていた場合（手配後に宿泊機関などの責任で発生した変更等）については該当しません。

2) 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：イルカを見るのが目的の場合で、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したとき。

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。

3) 不利益事実の不告知：「利用者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：朝市が有名な観光地への旅行で、正月明けは大多数の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。

なお、以下に消費者契約法の関連条文も掲載しますので参考にしてください。

＜参考7＞ 第二章 消費者契約

第一節 消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し

（消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し）

第四条 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次の各号に掲げる行為をしたことにより当該各号に定める誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

一 重要事項について事実と異なることを告げること。

当該告げられた内容が事実であるとの誤認

二 物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるものに関し、将来におけるその価額、将来において当該消費者が受け取るべき金額その他の将来における変動が不確実な事項につき断定的判断を提供すること。

当該提供された断定的判断の内容が確実であるとの誤認

（ご注意：「解答と解説」で引用した法令・約款等についてはリライト及び補足してあります。法令・約款の詳細については当該法令・約款の原文を参照願います。

問2

日程表（43ページ）の4日目、出発前にロビーで待機していると、お客さまのAさんが血相を変えて駆け寄ってきました。「現金が盗まれた」と興奮しています。状況を伺うと、「昨夜、自分の部屋の備え付け金庫に貴重品や現金を保管して、今朝になって鍵を開けたところ無かった」とのことです。Aさんは、「部屋の金庫に入れて盗難に遭ったのだから、中身の現金50万円と高級時計の代金は旅館が弁償すべきだ」と主張しています。また、「金庫に入れるように指示した添乗員にも責任があるはずだ」とも言っています。たしかに、この宿に到着する直前に、「貴重品はフロントに預けるか部屋の金庫に入れて保管してください」と伝えたのは間違いの無いことです。旅館のご主人は、金庫からの盗難は起きたことが無いと言っています。

1級	2級
----	----

- | | |
|--|--|
| 第1問 この場合の対応方を具体的に記述してください。 | |
| 第2問 お客さまが、金庫に入れておいたという現金や高級時計に対して、特別補償制度の適用の有無とその理由を具体的に記述してください。 | |
| 第3問
結局、Aさんは都合で離団（旅行中止）することになりましたが、「添乗員にも責任がある。旅行代金は返金すべきだ」と主張しています。
この場合の適切と思われる対応方を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. 旅館・ホテルで増加傾向にある盗難トラブルに関連する約款の知識と対応方を問う。
2. 特別補償制度の適用の要件と対象になる物品等に関する知識を身につけているかを問う。
3. 旅行者都合による解除の場合の取扱い方と関連する約款の知識を身につけているかを問う。

解答（例）のポイント

- 第1問** 対応方について
- この設問では、添乗員としての当面の考えられる対応方の記述を期待しています。
 - ①まずは、Aさんに興奮を静め落ち着いてもらい、Aさんの訴えに耳を傾ける。

- ②Aさんには、バッグなどへの仕舞い忘れ、何処かへ置き忘れ及び本当に当該ホテルまで携行したのか等について再度、確認して貰う。
- ③ホテル側には、大浴場等に忘れ物がなかったか、ホテル内に遺失物として届け出がないか等についてフロント係及びその他従業員等に確認して貰う。
- ④Aさんの同室者、同行者がいれば、その人たちの証言などについても聞き取りを行う。
- ⑤Aさんの意志、ホテル側の意向等にもよるが、①～④項程度までは、添乗員もホテル側とともに関わることになると思われる。
- ⑥聞き取りの結果、ホテルにおける盗難が疑われた場合は、ホテル側が主体となって、Aさんと対応して貰うことになると思われる。
- ⑦添乗員は、Aさんの損害や悲嘆のお気持ち等には十分な配慮をするが、Aさんのホテル側への主張・要求を一方的に支持するような態度は示さない。
- ⑧Aさんとホテル側の話し合いになった場合は、話し合いが冷静かつ客観的に行われるよう可能な限り配慮する。
添乗員は、状況により、話し合いの場所に同席し、Aさんとホテル側の話し合いを見守る。
- ⑨企画旅行実施会社に状況を報告し、対応上の注意点等の指示があるか確認しておく。
- ⑩ツアー出発の時間を確認し、出発が遅れるようであればツアー客に状況を説明する。
- ⑪ツアーの出発は予定時刻又は若干の遅れ等に止め、添乗員はその時点での状況や問題点を把握し、ツアー本体に同行して添乗業務を遂行する。
- ⑫Aさんについては、予定通りツアー継続するのか、ツアーを離団（一時離団）してホテル側と交渉するのかを決めてもらう。
- ⑬どちらにしても、企画旅行会社に報告の上、その後のこの件の推移を見守る。

第2問 特別補償制度の適用の有無とその理由について

- この設問では、旅行業約款の特別補償関連知識を踏まえた解答を期待しています。
- 実際の場面では、ホテル側による宿泊約款を基本にした対応がなされると思いますが、宿泊約款の知識に関する記述は求めています。
- 但し、宿泊約款の適用等についての記述があれば、採点の際に加点します。
- ①時計については盗難であることが証明されれば特別補償の対象になる可能性がある。
- ②ただし、現金については、特別補償規定により補償の対象にならない。

第3問（1級） Aさんへの返金の必要性とその根拠について

- この設問では、旅行者の解除権、取消し料、募集型企画旅行に付随して行う業務及び損害賠償を踏まえた解答を期待しています。
- ①Aさんの離団はAさんの都合によるものとの扱いになると思われ、旅行代金の返金は無い。
- ②旅客の安全確保のための一般的な注意事項を伝えたにすぎない添乗員に責任はなく、

返金の義務も生じない。

解説

第1問 対応方について

○この項の①②…は解答（例）のポイントの各項と整合しています。

①Aさんには、座ってお茶などを飲んでいただきながら、落ち着いて状況を話してもらうように心がけましょう。

ホテルの責任者とともに、話を聞き、問題点・疑問点等を確認しましょう。

②海外でのパスポートの行方不明などのケースでは、本人の勘違いによるバッグなどへの仕舞い忘れが意外に多いものです。

とくにご年配の場合には、何処かへの置き忘れ、ツアーには持参しなかった可能性等について失礼の無いように注意しながら再度、確認して貰いましょう。

とくに、ツアー初日からの保管状況を思い出してもらい、3日目までのホテルの金庫になどにも忘れていないかをトレースして貰いましょう。

③ホテル側には、遺失物の届け出が無いことや施設内の大浴場などに忘れていないかなど、念のため探してもらいます。

④Aさんのツアー同室者、同行者がいれば、その人たちからAさんの当該貴重品とその扱い方について聞き取りをするのも良いでしょう。

⑤⑥ホテルにおける盗難が疑われ、あるいは紛失と思われた場合は、Aさんとの折衝は当該ホテルが主体となると思われるので、ホテル側に任せるのが通常でしょう。

旅行会社の責任は、日程に従って宿泊サービスの提供を受けることができるよう<参考1) 旅程を管理すれば良い<参考2) ので、この盗難と思われる事件の場合は、企画旅行会社には直接は関係無いものと考えられます。

通常は、ホテルのチェックインを済ませた段階で企画旅行契約は果たしている<参考1) ということになると考えられます。

<参考1) 旅行契約の内容（約款3条）

第3条 当社は、募集型企画旅行契約において、旅行者が当社の定める旅行日程に従って、運送・宿泊機関等の提供する運送、宿泊その他の旅行に関するサービス（以下「旅行サービス」といいます）の提供を受けることができるように、手配し、旅程を管理することを引き受けます。

なお、約款3条でいう旅程管理とは下記<参考2) のとおりです。

<参考2) 旅程管理（約款23条）

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。…（以降略）…

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うこと。…（以下略）…

⑦⑧もちろん、基本的には①～④項程度までは、添乗員もホテル側とともに前向きに関わり、状況の把握を行うことに努めましょう。

但し、ホテル側の責任あるいは損害賠償に関する意思も示されていないのに、ホテルが責任を持つべきである等の発言は絶対に行ってはなりません。

添乗員（企画旅行会社）は、Aさんの心情には、十分な配慮をしますが、責任の所在についての判断を軽々しく表明することは避けるべきでしょう。

状況により、可能であれば、Aさんとホテル側の話し合いの司会役等を客観的な視点で中立的な立場から務めることも考えられます。

⑨随時に企画旅行会社に連絡を取り状況を報告するとともに添乗員（会社代表）としてのスタンスの取り方、対応上の注意点等の指示があるかを確認しましょう。

⑩この事件はツアーの出発前に発生したわけですから、①～⑨までが経過していれば、そろそろ出発の時間が迫っているころでしょう。

この事件がまだ、混乱状態にあれば、バスの出発を遅らせざるを得ないでしょう。

次の行程を確認し、ツアー客に状況を説明したうえ出発時間の変更をする必要があります。

ツアー客の待機は、ホテルの係り員などに応援を求め、短い場合はバス車内、長くなるようであればロビー等を確保して貰います。

⑪旅行を日程のとおりに進めるため、ツアーの出発は、可能な限り、若干の遅れ等に留めるよう努力しなければなりません。

添乗員は、なるべく早い一定の時点でAさんの件の状況や問題点を把握したのち、バスに乗車して出発させ、添乗業務を遂行しましょう。

⑫ここで確認すべきことは、Aさんが予定通りツアーを継続するのか、それともツアーを離団（又は一時離団）するのかということなのです。

Aさんがツアーを継続した場合は、ツアー中にAさんがホテル側とその後の折衝を行う場合等に、可能であれば支援を行う必要があるでしょう。

Aさんが離団する場合は、所定の手続き（離団書の提出等）を行うとともに、特別補償（第2問を参照）、旅行代金返金（第3問を参照）等の扱いについて説明しておきます。

Aさんは混乱している状態とは思いますが、特別補償、旅行代金返金問題等の扱いについて後日のトラブルになりかねないので、説明はしておくべきでしょう。

⑬どちらにしても、企画旅行会社に報告の上、この件のその後のフォローを依頼します。

第2問 特別保証制度適用の有無とその理由について

- この設問では、旅行業約款に記載された範囲での解答を求めています。
- この項の①②…は解答（例）のポイントの各項と整合しています。

- ①Aさんの時計については、特別補償の対象になる（参考3）可能性があります。
但し、警察または警察に代わるべき第三者により、盗難であることが事実と認定される必要がある（参考4）と思われます。

＜参考3＞ 携帯品損害補償（特別補償規定16条／当社の支払責任）

第16条 当社は、当社が実施する企画旅行に参加する旅行者が、その企画旅行参加中に生じた偶然な事故によってその所有の身の回り品（以下「補償対象品」といいます。）に損害を被ったときに、本章の規定により、携帯品損害補償金（以下「損害補償金」といいます。）を支払います。

＜参考4＞ 損害補償金の請求（特別補償規定21条）

第21条 旅行者は、損害補償金の支払いを受けようとするときは、当社に対し、当社所定の損害補償金請求書及び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

Aさんの時計が無くなった原因が、盗難ではなく紛失したり置き忘れてたりした場合には、約款（参考5）の規定により補償金は支払われません。
また、Aさんの親族による盗難や地震などの天災が原因の場合についても支払われません。

＜参考5＞ 損害補償金を支払わない場合（特別補償規定17条）

第17条 当社は、次の各号に掲げる事由によって生じた損害に対しては、損害補償金を支払いません。

- 1) …（省略）…
- 2) 旅行者と世帯を同じくする親族の故意。ただし、旅行者に損害補償金を受け取らせる目的でなかった場合は、この限りではありません。
- 3～10) 12) …（省略）…

11) 補償対象品の置き忘れ又は紛失

2. 当社は、国内企画旅行の場合においては、次の各号に掲げる事由によって生じた損害に対しても、損害補償金を支払いません。

- 1) 地震、噴火又は津波
- 2) 前号の事由に随伴して生じた事故又はこれらに伴う秩序の混乱に基づいて生じた事故

- ②Aさんの現金（小切手、有価証券などを含む）については、仮に盗難が事実であったとしても、約款の規定（参考6）により特別補償の対象にはなりません。
また、CD-ROMなどやCDに記録された情報などについても補償の対象にはなりません。

＜参考6＞補償対象品及びその範囲（特別補償規定18条）

補償対象品は、旅行者が企画旅行参加中に携行するその所有の身の回り品に限ります。

2. 前項の規定にかかわらず、次の各号に掲げるものは、補償対象品に含まれません。

- 1) 現金、小切手その他の有価証券、印紙、切手その他これらに準ずるもの
- 2) クレジットカード、クーポン券、航空券、パスポートその他これらに準ずるもの
- 3) …（省略）…CD-ROM、光ディスク等情報機器…（省略）…

第3問（1級） Aさんへの返金の必要性とその根拠について

○この項の①②…は解答（例）のポイントの各項と整合しています。

- ①問題文に書かれたAさん離団の理由は、「都合で」としか書かれていませんので、この理由を素直に解釈すると、本人の都合による解除となり、約款（参考7）及び約款の別表1（参考8）により、旅行開始後の解除（取消料100%）が該当します。Aさんに対する返金は一切無いということになります。
また、「盗難被害に遭ったから解除せざるを得なかった」という理由をAさんが主張したとしても、この事例では、企画旅行会社は責任を果たしている（解説の第1問の（参考1））こと、旅行サービスの受領が不能になってはいないことなどの理由から、約款上（参考7）は本人都合による解除となるでしょう。

＜参考7＞旅行者の解除権（約款16条）

第16条 旅行者は、いつでも別表第一に定める取消料を当社に支払って募集型企画旅行契約を解除することができます。

2. 1～4）（省略）

5) 当社の責に帰すべき事由により、契約書面に記載した旅行日程に従った旅行の実施が不可能となったとき。

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することができなくなったとき（…中略…）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。

4. …（略）…

＜参考8＞別表第1取消料（第16条第1項関係）

1. 国内旅行に係る取消料（募集型企画旅行契約）

ホ 旅行開始後の解除又は無連絡不参加の場合…旅行代金の100%以内

（備考：取消料の金額は、契約書面に明示します。）

但し、Aさんは大金も盗難に遭ったと訴えているので、企画旅行会社としてもAさんに対するお見舞いの意味も考慮し、何らかの営業上の配慮をする可能性もあります。本来なら、返金は無いのですが、取消し料などの必要経費を差し引いた残金を返金するなどが考えられるでしょう。

企画旅行会社がどのような営業上の配慮をするのかは、添乗員に分からないので、Aさんへの対応の際にはソフトさを保ちながらもルールどおりの説明をすることになるでしょう。

②毎月のように金庫から盗難が発生していたホテルでもない限り、企画旅行会社及び添乗員の注意義務違反は無いことになります。

添乗員が、盗難・紛失に関する注意をツアー客に与えるのは、ツアー客の「安全管理の一環」であると考えられます。

添乗員の業務は、約款23条に掲げる業務＜参考9＞のほか約款25条＜参考10＞に「付随して当社が必要と認める業務の全部又は一部（付随業務といいます）」と記載されています。

この付随業務は、具体的には、12項目程度に整理されていますが、その中に「盗難、事故等の防止に関する情報提供、指導・案内」があります。

貴重品管理に注意を促すのは、事故防止のための添乗員の業務でもあると思われます。貴重品類はホテルの部屋の金庫に入れておけば、通常は盗難の恐れは無いと思われるので、そのように案内したからといって添乗員に責任は生じないものと思われます。従って、損害賠償責任は発生しないと思われるので、旅行代金返金も必要ないでしょう。

但し、このホテルでは部屋の金庫からの盗難が頻発していて、しかもその事実を企画旅行会社（添乗員を含む）が知っていたというような場合には、責任が発生する可能性があります。

＜参考9＞旅程管理（約款23条）

第23条 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。

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おそ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。

また、そもそも貴重品は本人保管が基本で、添乗員が数十名のツアー客の貴重品の管理をすることは不可能なことです。

とくに、貴重品や現金はなるべく目を離さないなどの注意を、その所持者に行ってもらうしかないでしょう。

<参考10> 添乗員等の業務（約款25条）

1. 当社は、旅行の内容により添乗員その他の者を同行させて第23条各号に掲げる業務その他当該募集型企画旅行に付随して当社が必要と認める業務の一部又は一部を行わせることがあります。
2. 添乗員が業務に従事する時間帯は、原則として8時～20時までとします。

● 補足 ●

○この項の記述は、解答（例）のポイント、解説の各項①…とは整合していません。

1. ホテルの責任と損害賠償について

○この問題では、ホテルの責任についての解答を求めてはいませんが、添乗員の方々に理解して頂きたいと思う程度について触れておきます。

①宿泊約款上（モデル宿泊約款第15条寄託物の取り扱い2項）は、貴重品をフロント等に預け無かった場合でかつ、宿泊機関に故意や過失が無い場合の損害は補償の対象にならない（参考11）となっています。

仮に、金庫が壊れていた等の理由により盗難に遭ったと、警察に認められた場合などは、ホテルの過失も認定される可能性もありそうですが、今回の事例ではホテルの過失は認められず、損害賠償責任は生じないでしょう。

なお、ホテル側の過失が認められた場合は、ホテル側は損害を賠償しますが、その支払いは、ホテルが決めた限度額の範囲内（但し、重大な過失が無い場合）となります。

<参考11) 寄託物等の取扱い（モデル宿泊約款15条）>

第15条 宿泊客がフロントにお預けになった物品又は現金並びに貴重品について、滅失、毀損等の損害が生じたときは、それが、不可抗力である場合を除き、当館は、その損害を賠償します。ただし、現金及び貴重品については、当館がその種類及び価額の明告を求めた場合であって、宿泊客がそれを行わなかったときは、当館は「A」万円を限度としてその損害を賠償します。

2. 宿泊客が、当館内にお持込みになった物品又は現金並びに貴重品であってフロントにお預けにならなかったものについて、当館の故意又は過失により滅失、毀損等の損害が生じたときは、当館は、その損害を賠償します。ただし、宿泊客からあらかじめ種類及び価額の明告のなかったものについては、当館に故意又は重大な過失がある場合を除き、「B」万円を限度として当館はその損害を賠償します。

（注：A、Bは各施設で決めますが、3万円から30万円以内程度が多いようです。

②この問題のケースは特に旅館側に故意、過失があるとは思われないので旅館側に賠償の責任は生じないものと思われま

す。通常、旅館・ホテルでは貴重品の扱いに関する約款を見えるところに掲示してあり客室係りも貴重品はフロントに預けるよう説明するはず

です。フロントに預けた場合は、基本的にその損害は賠償されますので、「高価な物品や高額現金などの場合は内容を申告してフロントに預けるようにご案内」した方が無難

でしょう。③特別補償の対象になる場合も、警察の盗難証明が必要（第2問の解説）となるように、ホテルが盗難保険（旅館賠償責任保険等）に加入していたような場合にも、警察の証明が必要になると考えられますが、その辺はホテル側が対応するでしょう。このような場合は、ツアー客やホテル等との話し合いで警察への被害届けを提出して、警察の捜査結果を待つことになる例が多いよう

2. 損害賠償について

①一般的に、損害賠償が成立するためには、単なる因果関係があるというだけではなく、「相当因果関係がある」ことが求められます。

被ったとされる損害と損害を与えたとされる行動との間に、損害を与えた側に損害賠償責任を負わせるだけの、単なる因果関係ではない、重要な又は密接な因果の関係があると判断（最終的には裁判所が判断します）される必要があります。

因果関係とは、「Aという原因がなければ、Bという結果はなかったであろう」という関係とされています。

②仮に、「盗難に遭ったという結果が、盗難が常態化していたホテルの金庫に預けるように添乗員が指示したことが原因だった」というような場合には、添乗員（企画旅行会社）に損害賠償責任が生ずる可能性が無いとは言えないかもしれません。

しかし、この問題の事例の盗難が起きたのが、金庫に預けるようにと言った添乗員の発言が原因（相当因果関係がある）と認定されるようなことにはならないでしょう。

当事者間で解決できない場合は、最終的には、裁判所が判断することになります。

3. ツアー客が当該貴重品に保険をかけていた場合

Aさんが、当該貴重品に保険を掛けていた場合には、特別補償<参考3>の補償金が減額される場合<参考12、13>があります。

<参考12> 保険契約がある場合（特別補償22条）

第16条（解説の第2問の<参考3>）の損害に対して保険金を支払うべき保険契約がある場合は、当社は、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。

<参考13> 代位（特別補償23条）

第23条（代位） 当社が損害補償金を支払うべき損害について、旅行者が第三者に対して損害賠償請求権を有する場合には、その損害賠償請求権は、当社が旅行者に支払った損害補償金の額の限度内で当社に移転します。

4. Aさんの帰路の手配と費用について

帰宅などのための航空機やその他必要な手配を、Aさんが希望する場合があると思われれます。

Aさんのように自己都合の解除と約款18条の2）で旅行会社が解除したツアー客に対しては、企画旅行会社が手配する約款上の必要は無い<参考14、15>ことになっています。

しかし、Aさんの心情への配慮、企画旅行会社の営業上の配慮から、一定程度の協力はすることになるでしょう。

Aさんの帰路の交通費は、当然、Aさんの負担（20条の2）になります。

<参考14> 契約解除後の帰路手配（約款20条）

第20条 当社は、第18条1項1号又は3号の規定によって、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。

＜参考15＞当社の解除権等-旅行開始後の解除（約款18条）

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、募集型企画旅行契約の一部を解除することがあります。
 - 1) 旅行者が病気、必要な介助者の不在その他の事由により旅行の継続に耐えられないとき。
 - 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（略）による当社の指示への違背、（添乗員）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、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。

採点の感想

○この項は、解答（例）のポイント、解説の各項①②…と整合していません。

1. 第1問：対応方について

この設問は、不満はあるものの、概ね解答はされていたように感じます。

但し、いつものことですが、対応方をランダムに羅列する解答者が多いのが残念です。

もう少し、系統立ててかつ、論理的な構成のもとに記述して欲しいと思います。

2. 第2問：特別補償制度の適用の有無とその理由について

この設問では、現金は保証の対象にならないとの解答が大勢で、特別補償規定については一定の理解はされているようです。

時計は、特別補償金支払いの対象になる可能性はありますが、単に、「対象になる」、「対象にならない」とのみ記述するだけでは満足できる解答とはいえません。

問題文中の現時点では、Aさんが盗難に遭ったと主張しているだけで、事実関係がハッキリしていない段階です。

もしかしたら、何処かに置き忘れたということもあり得ないわけではないのです。

また、設問でも、その理由の記述を求めているわけですから、特別補償の補償金が支払われるための根拠を記述するようお願いしたいと思います。

3. 第3問（1級）：Aさんへの旅行代金返金の必要性和その根拠について

この設問に対する解答は、さまざまな対応に分かれました。

「返金はしない」という意見については、その根拠についての記述が不明確で採点には苦勞させられました。

「一部返金すべき」という意見も多かったのですが、盗難に遭ったAさんにやや同

情しての判断と思われ、この設問に対する解答としては説得性に欠ける解答です。もちろん、先に述べたように（解説の第3問の①項参照）、企画旅行会社が営業上の配慮から、一部旅行代金の返金をする場合もあるでしょう。

しかし、それはそれとして、約款で定められた旅行者の解除権及びその場合の取消し料について記述して貰いたかったと思います。

4. 旅行契約と旅程保証

解説の第1問（⑤⑥項）で触れましたが、旅行契約や旅程保証についての基本的な理解が不足しているように感じられます。

企画旅行会社が負う責任の概要（参考16）、旅程管理に関連する旅行業法（参考17）及び旅行業法施行規則（国土交通省省令／参考18）を掲載しておきます。

とくに、参考16、17の条文は添乗員にとっても旅程管理業務の基本となる有名な条文ですのでご一読をお願いします。

＜参考1.6＞ 旅行業者の負う三つの責任の概要（約款2.3条）

1) 旅程管理責任

旅行が日程どおりに実施されるよう必要な管理を行います。

また、不可抗力などで旅行内容を変更しなければならないときは、可能な限り元の日程に近い内容で代替の手配をします。

2) 旅程保証責任

契約書面に記載された運送機関、宿泊機関等の内容に変更があった場合に補償金を支払う制度です。

3) 特別補償責任

旅行参加中の偶然な事故によってお客様が怪我をした場合に、その程度に応じて死亡補償金、後遺障害補償金、入院見舞金、通院見舞金を、また携帯品に損害があった場合に損害補償金をお支払いする制度です。

＜参考1.7＞ 【旅行業法】（企画旅行の円滑な実施のための措置）

第十二条の十 旅行業者は、企画旅行を実施する場合には、旅行者に対する運送等サービスの確実な提供、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。

＜参考18）【旅行業法施行規則】（旅程管理のための措置）＞

第32条 法第12条の10の国土交通省令で定める措置は次のとおりとする。

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
 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の実施その他の措置（本邦内の旅行であって、契約の締結の前に旅行者にこれらの措置を講じない旨を説明し、かつ、当該旅行に関する計画に定めるサービスの提供を受ける権利を表示した書面を交付した場合を除く。）
 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の実施その他の措置（本邦内の旅行であって、契約の締結の前に旅行者にこれらの措置を講じない旨を説明し、かつ、当該旅行に関する計画に定めるサービスの提供を受ける権利を表示した書面を交付した場合を除く。）
 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
- なお、携帯品損害補償金の支払いが認められた場合の支払い限度額は一個または一対について10万円迄、旅行者1名に対して15万円迄となっています。）

（ご注意：文中で引用した法令・約款等についてはリライト及び補足してあります。

法令・約款の詳細については当該法令・約款の原文を参照願います。

問3

日程表（43ページ）の最終日、新千歳空港でチェックインを済ませたところで、搭乗予定便の出発が悪天候で3時間以上遅れるとの放送がありました。
 飛行機会社に確認したところ3時間以上の遅れは確定とのことでした。
 今回は東京の郊外にお住まいのお客さまが多く「3時間遅れでは、終電に間に合わない
 ので帰れない。何とかして欲しい」との強い要望が出ています。

1級

2級

第1問 一部のお客さまは「旅行会社はお客を安全に帰宅させる責任がある筈。帰宅のためのタクシー代も負担すべき」と主張しています。
 タクシー代負担の必要・不必要を判断して、その理由を具体的に記述してください。

第2問 結局、この日は札幌発の全便が欠航となり、お客さま全員が了解の上、延泊して翌日の早朝便で帰京することになりました。
 ①この場合に、旅程保証制度が適用されるかされないかを判断し、その理由を具体的に記述してください。
 ②この場合の延泊費用、ホテルまでの交通費等の費用負担はどうなりますか。費用負担の考え方について、その理由とともに具体的に記述してください。

第3問
 結局、この日は札幌発の全便が欠航となりました。
 大阪から参加のお客さまが、「東京経由の予定だったが、ここで離団して大阪直行便で帰りたい」と言っています。
 このお客さまが離団する場合の対応方を取消料の取扱も含めて具体的に記述してください。

出題の趣旨

1. 航空機の欠航等の際に旅程管理のための適切な対応を行う能力があるかを問う。
2. 航空約款や旅程保証の免責事項について正しい理解が出来ているかを問う。
3. ツアー参加客に解除権が発生する場合の要件を理解しているかを問う。

解答（例）のポイント

第1問 帰宅のためのタクシー代の負担について

○この設問は、1・2級とも同一の内容になっています。

国内1・2級（異常時）

○この設問では、お詫び、状況の説明及びツアー客の誘導・引率等の接客対応上の解答は要求していません。

- ①航空便の遅延によるものであるため旅行会社には責任は無い。
- ②遅れの原因が悪天候のためということなので、航空会社には責任はない。
- ③帰宅に要する費用（タクシー代等）は全てツアー客の負担になる。
- ④企画旅行会社にも航空会社にも責任は無いが、添乗員はツアー客の立場に立って、ツアー客の帰宅のための支援を行う。
- ⑤成否は別として、帰宅のための費用負担及びリムジンバスの臨時運行等の協力を求めて、航空会社等と交渉する。

第2問 欠航の場合の旅程保証の適用と延泊費用等の負担について

○この設問は、1・2級とも同一の内容になっています。
○この設問では、宿泊ホテルの手配、ツアー客の引率等の対応上の解答は要求していません。

- ①航空便の欠航については、免責であり旅程保証の対象にはならない。
- ②航空便の欠航であり、旅行会社の関与し得ない理由による費用の発生であるため旅行会社には費用負担の責任は無い。
交通費、延泊用ホテル代等の費用はすべてツアー客負担となる。

第3問（1級） 離団があった場合の対応と取消料について

○この設問では、ツアー客への対応方、企画旅行会社への報告・相談等に関連する解答は要求していません。

- ①旅行サービスの提供が受けられなくなったのでツアー客に解除権が発生する。
- ②旅行企画会社は解除部分（札幌－東京）に相当する旅行代金を返金しなければならない。
企画旅行会社に対する取消料の支払いは、原則として不要と思われる。
- ③必要により、当該ツアー客の大阪までの航空便の手配等についてお手伝いする。

解説

第1問 帰宅のためのタクシー代の負担について

○解説の各番号は、解答（例）のポイントの各番号に整合しています。

- ①最終電車等に間に合わないのはお気の毒ではあるが、その原因が航空便の遅延によるものなので旅行会社には責任は無いということになります。
ここでは、下記②項の航空約款も踏まえて旅行業約款（参考1）を見ておきましょう。

当該約款の1項には、企画旅行会社（添乗員、手配代行者等を含む）に故意や過失があった場合に、旅行者が被った損害を賠償すると書いてあります。

但し、2項では、企画旅行会社（添乗員、手配代行者等を含む）が、関与し得ない事由により被った損害は賠償しませんと言っています。

＜参考1＞ 当社の責任（約款27条）

1. 当社は、募集型企画旅行契約の履行に当たって、当社又は当社が第4条の規定に基づいて手配を代行させた者（以下「手配代行者」といいます。）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。
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の当社又は当社の手配代行者の関与し得ない事由により損害を被ったときは、当社は、前項の場合を除き、その損害を賠償する責任を負うものではありません。

なお、遅延の原因が添乗員の出発時間の案内ミス等で、予定の飛行機に乗り遅れたため、ツアー参加者が損害を被った場合は、過失になりますのでその損害（予定外のタクシー代等）を賠償する責任が生じることとなります。

（この場合の旅程保証について）

また、航空機の遅延が理由なので旅程保証＜参考2＞の対象にもなりません。

当初の計画によらない・・・とは、遅延、早発、出発・到着空港の変更、早着等のことを言っています。

＜参考2＞ 約款29条（免責事項）

（1）次に掲げる事由による変更

へ：当初の運行計画によらない運送サービスの提供

②航空便の遅れの理由が悪天候ですから、航空約款43条5項＜参考3＞にも記載の通り航空会社には責任は無いこととなります。

下記の約款5項の六行目で「会社は、これを賠償する責に任じません。」と明確に記していますから、基本的には金額の多寡に関わらず、航空会社はタクシー代等の負担もしないものと思われます。

＜参考3＞ JAL国内旅客運送約款（第43条 会社の責任）

5. 会社は、法令及び官公署の要求、航空保安上の要求（航空機の不法な奪取、管理又は破壊の行為の防止を含みます。）、悪天候、不可抗力、争議行為、騒擾、動乱、戦争、その他の会社のいずれかに生じたやむを得ぬ事由により、予告な

く、航空機の運航時刻の変更、欠航、休航、運航の中止、発着地の変更、緊急着陸、旅客の搭乗制限、手荷物の全部又は一部の取卸しその他の必要な措置をとることがありますが、当該措置をとったことにより生じた損害については（中略）会社は、これを賠償する責に任じません。

この約款でも分かるように、悪天候が理由で羽田空港の予定が成田空港に到着してしまった場合（航空約款43条5項4行目の発着地の変更）でも、航空会社には賠償責任は無いということになります。

③④航空機の遅延や到着空港の変更があった際には、途方にくれているお客さまもおられると思われるので、親身に相談に乗り、可能な限り、帰宅のためのお手伝いをしましょう。

添乗員は自分の能力をフルに発揮して対応しますが、企画旅行会社はツアー催行の責任は果たしていますし、到着空港などで解散を告げた時点でツアーは終了（参考4）していますので、考え方としては、帰宅のためのお手伝いは旅行中の旅程管理業務を遂行しているのではなく、お客様のお手伝いをしているというスタンスでしょう。

<参考4> 約款（特別補償規程第2条4項(1)）

第2項の「サービスの提供を受けることを完了した時」とは、 - 中略 -
(1) 添乗員、当社の使用人又は代理人が解散を告げる場合は、その告げた時
(2) - 以下省略 -

お客さまへの費用負担に関するご説明は、単に「悪天候ですから免責です」と言うのではなく、帰宅のための方法に親身に相談に乗る、航空会社等には費用負担の交渉を行う等のお客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。

第2問 欠航の場合の旅程保証の適用と諸費用の負担について

○解説の各番号は、解答（例）のポイントの各番号に整合しています。

①航空便の欠航については、免責（参考5）であり旅程保証の対象にはなりません。

航空機の場合は欠航、JRなどの場合は、運休や不通の場合は免責となります。

②航空便の欠航であり、旅行会社の関与し得ない理由（解説第1問の①参照）による費用の発生であるので企画旅行会社には費用負担の責任は無い。

従って、交通費、延泊用ホテル代等の費用はすべてお客さま負担となります。

このような場合は、ホテルの手配などは添乗員（企画旅行会社）が行うことになることが多いと思います。

延泊用ホテルまでのチャーターバス代、ホテル代の支払いについては、ツアー客に直

接支払ってもらうことが原則ですが、状況により添乗員（企画旅行会社）が立て替えざるを得ない場合もあります。

そのような場合には、企画旅行会社と密接に相談して、費用の扱いについて明確な指示を受けた上で実施しましょう。

立て替えた追加費用は翌日にツアー客から回収する、支払確約書あるいは借用書等を書いて貰うなどの対応（企画旅行会社の指示による）が発生する可能性があります。

＜参考5＞ 旅程保証の免責（約款30条）

（1）次に掲げる事由による変更

ホ：運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止

第3問 離団があった場合の対応と取消し料について

○解説の各番号は、解答（例）のポイントの各番号に整合しています。

○この設問で求める解答は、解答（例）のポイントの②項程度に止めています。

また、取消し料の実務上の問題（航空券の一部人数取消し、払い戻しの取扱及び払い戻し金額等）に関する記述は求めています。

①旅行の開始後に、何らかの理由で旅行サービス（この場合は札幌－東京間の航空機に搭乗して帰京すること）の提供が受けられなくなった場合は、ツアー客にはその部分について解除＜参考6＞することが出来ます。

但し、ツアー客自身の理由では無いことが条件となっています。

②旅行企画会社は当該解除された部分（この事例の場合は札幌－東京間）に相当する旅行代金をツアー客に返金＜参考6＞しなければなりません。

但し、企画旅行会社が返金する金額は、札幌－東京間のノーマル運賃ではなく、団体航空券（この場合は団体航空券を利用していることとします）の航空代金によります。旅行サービスの受領が出来なくなったのが企画旅行会社の責任ではない場合は、旅行サービス提供機関（この場合の機関は航空会社になります）からの取消し料・違約料等については、当該ツアー客の負担になります。

要するに、航空会社から取消し料等の請求（この事例では、請求は無いとは思いますが）があった場合はツアー客の負担になるということです。

③ツアー客への航空券代見合いの返金額は、ノーマル運賃に比較するとかなり低い金額となりますので説明には注意が必要です。

＜参考6＞旅行者の解除権（約款16条）

第16条 1～2.（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することができなくなったとき又は当社がその旨を告げたときは、（略）取消料を支払うことなく、（略）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。

4. （略）当社は、旅行代金のうち（略）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。

ただし、前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、違約料その他の既に支払い、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。

● 補足 ●

○補足の各番号は、解答（例）のポイント、解説の各番号に整合していません。

①旅行開始後の旅行会社による解除（取り消し）が出来るのは下記＜参考7＞に該当する場合となっています。

旅行開始後の解除が発生した場合は、添乗員が直接対応することになると思われます。適切な対応を行うには、企画旅行会社とは十分に相談するとしても、解除可能な場合の要件についての正しい理解が必要とされています。

＜参考7＞当社の解除権（旅行開始後の解除）

第18条：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、募集型企画旅行契約の一部を解除することがあります。

1) 旅行者が病気、必要な介助者の不在その他の事由により旅行の継続に耐えられないとき。

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、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.（省略）

3. 前項の場合において、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係る金額から、当該旅行サービスに対して取消料、違約料その他の既に支払い、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。

なお、18条（1）及び3）の適用で契約を解除した場合は、企画旅行会社にはツアー客の帰路に関する交通機関等の手配を行う義務が生じることとなります。

採点の感想

○この項の各番号は、解答（例）のポイント、解説、補足の各番号に整合していません。

①第1問（タクシー代負担の要・不要）、第2問（旅程保証制度）については、概ね、妥当な解答が多かったように感じました。

しかし、その理由についての解答の記述という面では、論理的な不備がかなり、見受けられます。

もう少し、約款等の内容や趣旨を正しく理解していただきたいと思います。

②第3問（1級対象）では、手配上の問題（大阪直行便の手配）に終始したり、取消料は必要という解答が意外に多いので困惑しました。

また、このような状況に遭遇した場合のツアー客の解除権に触れたのは、ごく僅かな受験者に止まっています。

添乗員が、この解除権を知らない場合には、不適切な対応をしてしまう恐れもあります。

旅程管理業務を遂行する添乗員にとって、約款の知識は大変、重要であることを理解しておいていただきたいと思います。

（ご注意：文中で引用した法令・約款等についてはリライト及び補足してあります。

法令・約款の詳細については当該法令・約款の原文を参照願います。

■ 一般教養 ■

（配点） 第1問：12点、第2問：10点、第3問：18点、
第4問：10点、第5問：20点、第6問：30点

問1

第1問 次の文章中のA～Fに当てはまる都道府県名を解答欄に漢字で記入してください。

また、別紙資料（一般教養第1問解答用日本地図 280 ページ）の地図上、A～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。

（A）県は黒潮の流れの影響で冬でも暖かく、むかしは米の二期作が盛んに行われていました。また、1年を通じてきゅうり、なす、ピーマンなど野菜が栽培されて大都市に輸送されています。（A）県のとなりの（B）県はみかんの産地として知られています。また、（B）県には多くの島があり、古くから沿岸漁業が行われていました。

（B）県には江戸時代、最大といわれた銅山があり、明治時代にも銅が掘られていましたが、1973年には閉山になりました。

銅山といえば、（C）県の足尾銅山も有名です。この足尾銅山は、明治時代の後半になって、（C）県と、となりの（D）県を中心に、深刻な被害をもたらす公害問題をひき起こしました。

（D）県を通る新幹線は二本あり、そのうちの一本は（E）県の県庁所在地に通じています。

（E）県では高冷地での野菜作りが行われ、そうした野菜は高値で取引されています。またここでは果樹栽培も盛んで、ある果樹の生産量については（E）県が日本第2位で、（F）県が第1位となっています。その（F）県の太平洋岸の近くには原子力燃料のリサイクル施設が建てられています。

*（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、日本の県の特徴・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		A	B	C	D	E	F
	答		高知県	愛媛県	栃木県	群馬県	長野県
記号		ヌ	ネ	キ	カ	コ	イ

解 説

- ・国内の都道府県に関する基本的な問題なので、難なくクリアできると期待していましたが、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の特色について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。
- ・Aの正解「高知県」を、「新潟県」、「和歌山県」と記入（選択）したもの、
Bの正解「愛媛県」を、「和歌山県」、「静岡県」と記入（選択）したもの、
Cの正解「栃木県」を、「群馬県」と記入（選択）したもの、
Dの正解「群馬県」を、「新潟県」、「長野県」、「栃木県」と記入（選択）したもの、
Eの正解「長野県」を、「静岡県」、「山梨県」と記入（選択）したもの、
Fの正解「青森県」を、「岩手県」、「茨城県」と記入（選択）したもの
などが散見されました。
- ・解答に際して、漢字でと指定してあったにもかかわらず、かな書きであったり、さらには誤字が少なくありませんでした。

例えば、勘違いでしょうが高知県を高地県と記入したもの、残念ですが不正解としました

A 「黒潮の影響で冬でも温暖」「米の二期作」「隣の県がみかんの産地」がヒント。
高知平野ではかつて米の二期作が行われていましたが、減反政策などにより現在ではほとんど行われていないようです。

二期作：同じ畑や田に1年に2回同じ作物を栽培し収穫すること。一般的には米についていうことが多いが、ジャガイモ、ブドウ、トウモロコシなど他の作物の場合にも二期作という用語が用いられているようです。

米の二期作については、高知県や宮崎県、鹿児島県、沖縄県など年間を通じて平均気温が16℃以上の温暖な太平洋側の地方で多く見られます。ただ、最近では米の生産量はその需要に対して過剰となっている状況から、それほど盛んに行われなくなってきました。

B 「みかんの産地」「江戸時代に発見され最大の銅山」がヒント。

高知県の隣の愛媛県は平地が少なく、南向きの傾斜地を利用してみかんの栽培が盛んに行われており、2003年度までは全国一の生産量を誇っていましたが、現在では和歌山県について全国第2位の生産量となっています。

ちなみに、平成18年度は、和歌山県が第1位で以下、愛媛県、熊本県、静岡県の順となっています。

国内1・2級（一般教養）

愛媛県にあった銅山とは、新居浜市の山麓部にあった別子銅山のことで、1690年に発見されて以来約280年の間銅を産出し、日本の貿易や近代化に大きく寄与したといわれています。

C 「足尾銅山」「深刻な公害問題」がヒント。

足尾銅山は栃木県西部の足尾町にありました。足尾銅山の鉱毒（廃石、鉱滓、有毒重金属を含む酸性廃水など）は渡良瀬川に流れ込み、渡良瀬川の漁業被害、流域の田畑を荒廃させるなど大きな社会問題となりました。渡良瀬川は渡良瀬溪谷を出ると群馬県に入り、再び栃木県に流れ込んで利根川に合流します。

D 「この県を通る新幹線は二本」「足尾銅山の公害」がヒント。

群馬県の高崎から北へ上越新幹線が、西へ長野新幹線がのびています。

E 「高冷地での野菜作り」「果樹の生産量日本第2位（F県が第1位）」がヒント。

D県を通る二本の新幹線のうち一本はこの県の県庁所在地を通るということ、高冷地での野菜作りとあることなどから、八ヶ岳山麓の野辺山高原や菅平のある長野県が該当するということになります。

F 「原子力燃料のサイクル施設」「果樹の生産量日本第1位」がヒント。

長野県は青森県について全国第2位のりんごの生産県です。

下北半島の太平洋岸に位置する青森県の六ヶ所村には、核燃料サイクル施設などの原子力施設の他、エネルギー関連施設が数多くあります。

*六ヶ所原子燃料サイクル施設の概要：

- ・再処理工場：平成5年4月に着工、平成20年度に本格操業を予定
- ・高レベル放射性廃棄物貯蔵管理センター：再処理の海外委託に伴い返還されるガラス固体化を冷却のために30～50年間一時貯蔵するもので平成7年4月に操業開始
- ・MOX燃料加工施設：再処理工場で回収されたMOX粉末を原料にMOX燃料を加工するもので、平成17年4月の事業許可申請中
- ・ウラン濃縮工場：原子力発電所の燃料となるウランを遠心分離法で濃縮するもので、平成4年3月に操業開始
- ・低レベル放射性廃棄物埋設センター：原子力発電所で発生した低レベル放射性廃棄物を埋設するもので平成4年11月に操業開始

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. リアス式海岸で真珠が盛んに養殖されている本州にある半島は（ a ）半島である。
2. 山形県の（ b ）市で盛んに生産されている伝統工芸品は将棋の駒である。
3. 本州最北端の青森県から本州最西端の山口県まで、陸路で旅行する場合必ず通らなくてはならない県は（ c ）である。
4. フランスのシャンゼリゼ大通りとは、凱旋門から（ d ）広場までの通りをいう。
5. 日本で現在、一番面積が小さい都道府県は（ e ）である。
6. ラムサール条約に日本で最初に登録されたのは、北海道にあるわが国最大の（ f ）湿原である。
7. 日本には現在14ヶ所の世界遺産が登録されているが、日本で最初に世界遺産に登録されたのは、1993年で「法隆寺地域の仏教建造物群」、「白神山地」、「屋久島」と（ g ）の4ヶ所である。
8. イギリスで始まり、多くの国民の寄付を資金に、貴重な自然環境・歴史的環境を持つ土地を買い取って保全しようとする運動を（ h ）という。
9. 湿った空気が山を越えて吹き降りることで風下側では気温が上がる現象で、主に日本海側の各地で高温をもたらす気象現象を（ i ）という。
10. 日本には現在14件の世界遺産があるが、この人類共通の宝物でもある『世界遺産』は、「文化遺産」「自然遺産」「（ j ）」の3つに分類されている。

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）

	a	b	c	d	e
第 2 問	志摩	天童	兵庫県	コンコルド	香川県
	f	g	h	i	j
	釧路	姫路城	ナショナルトラスト	フェーン現象	複合遺産

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、一昨年の解説書（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「志摩」を「紀伊（半島）」「伊勢（半島）」、cの「兵庫県」を「愛知県」「京都府」、gの「姫路城」を「京都」「巖島」「日光」、iの「フェーン現象」を「モンスーン」、jの「複合遺産」を「総合遺産」「合同遺産」「全体遺産」などの記入が目立ちました。
- ・ここでも、固有名詞である県名、都市名のかな書き、誤字、誤記がかなり見受けられました。

a「志摩（半島）」が正解です。

紀伊半島の東端、伊勢湾湾口から熊野灘東部に張り出した半島。半島南東部は中生代の砂岩や泥板岩に覆われた、平坦な隆起海食台地で樹枝状の溺れ谷に浸水した出入りの激しいリアス式海岸をもつ。

- ・リアス式海岸：谷が沈降してできた入り江を、溺れ谷といいます。もともと海岸線に対して垂直方向に伸び、河川により浸食されてできたものが溺れ谷となり、それが連続してのこぎりの歯のようにギザギザに連なっているような地形をリアス式海岸と呼んでいます。
リアス式海岸ののこぎりの歯のように複雑に入り組んだ入り江内は、波が低く水深が深いため、古くから沿岸漁業や養殖などを中心として漁業が営まれてきました。

*日本の代表的なリアス式海岸

三陸海岸、志摩半島、若狭湾周辺や宇和海、日豊海岸、長崎県九十九島など。

*世界の代表的なリアス式海岸

スペイン北西部のガリシア地方、イングランドの南部、フランスのブルターニュ半島、トルコ西部のエーゲ海沿岸、オーストラリアのシドニー周辺、アメリカ西海岸のサンフランシスコ湾や東海岸のチェサピーク湾、朝鮮半島南岸、ボルネオ島北岸、ベトナム～中国に至るトンキン湾西岸など。

《参考》

リアスという言葉は、スペイン北西部のガリシア地方に見られる「出入りの多い湾」に由来しています。出入りが顕著に見られる海岸地形のことを、英語で「rias shoreline」などと表記するようになりました。これらの和訳として「リアス式海岸」と「リアス海岸」が混用され学術的にも表記が統一されないまま今日に至っているようです。

以前は「リアス式海岸」と表記されていましたが、1. 地形の語源や形成について解説する際、「リアス式海岸」の表記では「リアス地方の海岸地形」とあたかも地名のように受け取られる恐れがあるなど、誤解を生じやすいこと、2. 「リアス」が地形の形状そのものを表わしているため、「式」を入れる必要がないこと、などをふまえ最近では「リアス海岸」と表記する学生用教科書も増えてきているようです。

- ・真珠養殖場：真珠養殖漁場の条件としては、海水温が13℃以上ある湾内で、水深の変化に富み、波の穏やかな漁場、潮とおしりが良く、植物プランクトンが豊富にある養成漁場があること、冬期に海水温が10℃を下らない避寒漁場があること、赤潮、台風に備えて避難漁場があることなどが挙げられます。

*日本の主な真珠養殖場

三重県英虞湾、長崎県対馬、愛媛県宇和海、熊本県天草の4県はアコヤガイを母体として全生産量の90%を占めています。

これ以外に、沖縄県石垣島・西表島（クロチョウガイ）、鹿児島県奄美大島（マベ）、長崎県小値賀島（アワビ）など、それぞれ母体として養殖真珠を行っているところもあります。

なお、琵琶湖、霞ヶ浦ではイケチョウガイを母体として、淡水真珠の養殖も行っているようです。

b 「天童（市）」が正解です。

山形県中東部、山形盆地の中央部にある観光都市。将棋の里として知られる温泉町でもあり、西端を最上川が流れ、奥羽山脈をのぞむ。

幕末期に武士の手内職として将棋の駒の製造が始まり、現在は全国の95%以上を生産するほどの特産地となっています。天童将棋駒の歴史を伝える将棋資料館や、4月下旬の桜祭りで行われる人間将棋が観光客の人気を得ています。

扇状地では果樹栽培も盛んで、モモ、サクランボ、リンゴ、西洋ナシのラ・フランスなどは県内でも上位の生産量を誇っています。

市名は、南北朝期に南朝方の北畠天童丸が天童城を築いたことに由来するといわれています。

c 「兵庫県」が正解です。

解説の必要はないでしょう。日本地図を見ていただければ一目瞭然ですね。

d 「コンコルド（広場）」が正解です。

国内1・2級（一般教養）

世界中のメインストリートの代名詞ともなるほど有名なこの通りは、ギリシャ・ローマ神話に由来し、楽園を意味する「エリーゼ」をとってエリーゼの野（シャンゼリゼ）と呼ばれるようになったとか。

凱旋門のあるシャルルドゴール広場からコンコルド広場までのおよそ1.8 km、幅員100mのパリを象徴する大通りで、広々とした歩道にはカフェやレストラン、ショップが建ち並び、一年中昼夜を問わず市民や観光客で賑っています

コンコルド広場は、フランス革命でルイ16世やマリー・アントワネットを処刑した場所で、以前は革命広場と呼ばれていましたが。血生臭さを払拭するためにこの名に変えられたようです。

e 「香川県」が正解です。

1994年までは大阪府が日本一面積の小さい都道府県でしたが、埋め立て（関西国際空港）により大阪府の面積が広がったため大阪府は第2位になり、香川県が第1位ということになりました。

《参考》

日本一面積の大きな県：岩手県

日本一面積の大きな市町村：高山市（香川県、大阪府の面積より広い）

日本一人口の多い都道府県：東京都

日本一人口の多い市：横浜市

日本一人口の少ない都道府県：鳥取県

日本一市の数が多い都道府県：埼玉県（40市）

日本一市の数が少ない都道府県：鳥取県（4市）

日本一島数の多い都道府県：長崎県（971島）

日本最東端の島：南鳥島（東京都小笠原村）、民間人が自由に入れる最東端は納沙布岬（北海道）

日本最西端の島：与那国島（沖縄県与那国）

日本最南端の島：沖ノ鳥島（東京都小笠原村）、有人島では波照間島

日本最北端の島：択捉島（北海道虻村）、施政権が及んでいる最北端は宗谷岬の北にある弁天島（北海道稚内市）

f 「釧路（湿原）」が正解です。

釧路湿原は釧路川とその支流を抱く広大な湿原で、湿原の広さは日本最大といわれています。タンチョウなどの水鳥をはじめ、多くの野生生物の貴重な生息地となっています。

1980年6月に、この湿原の価値が国際的に認められ、釧路湿原は日本で最初のラムサール条約登録湿原となりました。その7年後の1987年に日本で26番目の国立公園として釧路湿原国立公園が指定されました。

*ラムサール条約：

1871年にイランのラムサールで開催された「湿地及び水鳥の保全のための国際会議」において「特に水鳥の生息地として国際的に貴重な湿地に関する条約」が採択されました。この条約は開催地にちなみ「ラムサール条約」と呼ばれています。

この条約は、特に水鳥の生息地等として国際的に重要な湿地及びそこに生息・生育する動植物の保全を促進することを目的とし、各締結国がその領域内にある湿地を1ヶ所以上指定し条約事務局に登録するとともに、湿地及びその動植物、特に水鳥の保全促進のために各締結国がとるべき措置等について規定しています。

2008年3月現在、締結国158カ国、登録湿地数1720ヶ所に及んでいます。

g 「姫路城」が正解です。

日本は1992年（平成4年）世界遺産条約に批准し、翌年の1993年12月、自然遺産として屋久島、白神山地の2件、文化遺産として法隆寺、姫路城の2件の計4件が日本で初めての世界遺産として登録されました。

*屋久島：世界的な動植物の移行帯に位置する湿潤気候下の高山として、植生の垂直分布が顕著に見られ、多様な動植物の生態系が保たれている世界的にも数少ない地域です。年間降水量4,000～10,000mmに達し、年間を通じた雨や霧で、樹齢数千年の屋久杉の巨木群を代表とした特殊な植物相がみられます。

*白神山地：ブナ林は北半球の冷温帯を代表する林です。青森と秋田の両県にまたがる白神山地には、このブナ林が、世界最大の広さで残っています。しかも、中心部は伐採などの人手が全く入っていない原生的な状態のままです。この森では数多くの種類の動物や植物が共に生きており、8,000年以上にわたって世代を繰り返しています。

*法隆寺地域の仏教建造物群：法隆寺には金堂や五重塔をはじめ現存する木造建築で世界最古といわれる建造物が薨を並べています。イカルという鳥の名に由来をもつ斑鳩の地に法隆寺が建立されたのは607年のことで、推古天皇と聖徳太子が用明天皇の病を治すために薬師像を祀る斑鳩寺（現在の法隆寺）の建築を進めたことが始まりとされています。今日広大な敷地内には、19棟の国宝建造物をはじめ、建立以来人々をひきつけてきたいくつもの文化財が存在し、文化史上重要な寺院であることから世界文化遺産に指定されました。

*姫路城：姫路城は、池田輝政により建てられたもので、関が原の戦いの翌年（1601年）から8年の歳月が費やされ5層7階の天守となったものです。

空に向かって建ち並ぶ天守群と白く美しい白壁の広がり、天を舞う白鷺のように見える姫路城は別名白鷺城（はくろじょう）ともいわれています。

この姫路城は安土桃山時代から江戸時代初期にかけての建築技術の粋を極めた傑作といわれ、軍事的・芸術的に最も完成された文化財として、1993年12月、法隆寺とともに日本で初の世界文化遺産に指定されました。

《参考》

1. 日本の世界遺産（2008年12月現在、計14ヶ所）
 - ・法隆寺地域の仏教建造物（1993年登録：文化遺産）
 - ・姫路城（1993年登録：文化遺産）
 - ・白神山地（1993年登録：自然遺産）
 - ・屋久島（1993年登録：自然遺産）
 - ・古都京都の文化財（1994年登録：文化遺産）
 - ・白川郷・五箇山の合掌造り集落（1995年登録：文化遺産）
 - ・広島平和記念碑（原爆ドーム）（1996年登録：文化遺産）
 - ・厳島神社（1996年登録：文化遺産）
 - ・古都奈良の文化財（1998年登録：文化遺産）
 - ・日光の社寺（1999年登録：文化遺産）
 - ・琉球王国のグスク及び関連遺産群（2000年登録：文化遺産）
 - ・紀伊山地の霊場と参詣道（2004年登録：文化遺産）
 - ・知床（2005年登録：文化遺産）
 - ・石見銀山の銀鉱とその文化的景観（2007年登録：文化遺産）

2. 日本の世界遺産の「暫定リスト」記載物件（2008年12月現在、計9ヶ所）
 - ・古代鎌倉の寺院・神社群（1992年登録記載、文化遺産）
 - ・彦根城（1992年登録記載、文化遺産）
 - ・平泉の文化財と遺跡群（2001年登録記載、文化遺産）（注）
 - ・小笠原諸島（2007年登録記載、自然遺産）
 - ・飛鳥＝藤原の宮都とその関連する遺産群（2007年登録記載、文化遺産）
 - ・長崎の教会群とキリスト教徒の関連遺跡群（2007年登録記載、文化遺産）
 - ・富士山（2007年登録記載、文化遺産）
 - ・富岡製糸工場と関連する絹産業遺産群（2007年登録記載、文化遺産）
 - ・国立西洋美術館本館（2007年記載、文化遺産）

「暫定リスト」とは、今後5～10年以内の登録を目指している物件のリストのことで、簡単に言えば「国による公認の世界遺産候補地」ということになります。

（注）平泉の文化財と遺跡群：文化庁は名称を「平泉―浄土思想を記帳とする文化的景観」と改め、世界遺産センターに推薦書を提出しましたが、2008年の世界遺産委員会で「登録延期」と評価されました。日本の推薦物件が登録を見送られた初のケースとなっています。

h 「ナショナルトラスト」が正解です。

ナショナルトラストとは歴史的建造物の保護を目的として英国において設立されたボランティア団体。正式名称は「歴史的な所と自然的景勝地のためのナショナルトラスト」で一般にはナショナルトラストと略されています。本組織による保護活動が著名となったことから、最近では、自然環境・景観・文化財等を守る意識が芽生え、草

の根的になって、市民参加などを通じて、管理団体が所有者となって管理したりするような働きかけを「ナショナルトラスト運動」などと呼ぶこともあります。

英国にある、ザ・ナショナルトラストという環境保全団体は、美しい自然や景観を永久に守るためにその所有者となって管理をしています。ピーターラビットの生みの親ベアトリックス・ポターが、湖水地方の美しい風景を守るために自分で土地を買い取り、ナショナルトラストにその維持管理を委ねたという話をご存知の方も多いのではないかと思います。

日本では、財団法人日本ナショナルトラストという団体が国民的財産である貴重な自然景観やかけがえのない文化財・歴史的環境を保全し、後世に継承していくことを目標に市民参加による保護対象の取得・修復・整備・管理・公開などの保護活動を積極的に行っています。

* 日本における有名なナショナルトラスト運動

- ・ 北海道斜里町における知床100平方メートル運動
- ・ 和歌山県田辺市の天神崎保全市民運動
- ・ (財) トトロのふるさと財団による活動
- ・ 鎌倉風致保存会による活動

i 「フェーン現象」が正解です。

フェーン現象とは、風が山肌にあたり、その風が山越えをして下降気流として降りてくる温かくて乾いた風によってその付近の気温が上がる現象のこと。

フェーン現象という名前は、もともとフェーンというアルプス山中で吹く極地風からきており、この極地風というのがまさに風がアルプスを越えたときに吹く乾いた暖かい風のことということになります。

《参考》ダウンバースト（下降噴流）

ダウンバーストとは局地的・短時間に上空から吹く極端に強い下降気流。

積雲や積乱雲は、通常強い上昇気流によって形成されるということが知られていますが、積乱雲が発生してからある程度の時間がたつと、逆に下降気流が観測されることがあります、この下降気流のうち、地上に災害を起こすほど極端に強いものをダウンバーストと呼んでいます。

ダウンバーストはさまざまな（往々にして深刻な）被害を及ぼすことが多く、特に航空機にとっては深刻で最も注目すべき気象現象となっています。皆さんの中には飛行中に体験したことがある方もおられるのではありませんか。

国内1・2級（一般教養）

j 「複合遺産」が正解です。

世界遺産には「文化遺産」、「自然遺産」、「複合遺産」の三種類があります。

- ・「文化遺産」とは、歴史上、芸術上、研究上重要な建造物・記念碑・遺跡など。
姫路城、法隆寺、アルハンブラ宮殿、アンコールワット、自由の女神など679ヶ所
が登録されています。（2008年7月現在）
- ・「自然遺産とは、保存上、鑑賞上、研究上重要な自然景観や生物棲息地などで、か
つ保護、保存の必要性がある地域など。
白神山地、屋久島、グランドキャニオン、イグアスの滝、ガラパゴス諸島など174
ヶ所が登録されています。（2008年7月現在）
- ・そしてこの両方の定義を満たすものが「複合遺産」です。人間が作り上げた文化と
地球の自然の両方の要素が組み合わされた地域がこれにあたります。
マチュピチュ、エアーズロック、メティオラ、泰山など25ヶ所が登録されていま
す。（2008年7月現在）

複合遺産は自然と文化をともに保護する世界遺産にとって、象徴的な存在と言っ
ても良いでしょう。

第3問 以下の各問ごとに、最も適したものを①～⑤（1～5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. 次のうち、カルスト台地で有名な地域はどれですか。
 ①北海道 ②山陰地方 ③山口県 ④南九州地方
2. オランダのロッテルダムにある世界遺産にも登録されているキンデルダイクといえ
 ば何で知られていますか。
 ①神殿 ②風車 ③庭園 ④遺跡
3. 日本の新幹線は、毎時何キロメートル以上の速さで走行する幹線鉄道のことをい
 うのでしょうか。
 ①100km ②150km ③200km ④250km
4. 次のうち、わが国の天然記念物に指定されていないものはどれでしょう。
 ①ニホンカモシカ ②ヒグマ ③ライチョウ ④イリオモテヤマネコ
5. 本州と四国を結ぶ本四連絡橋は、神戸～鳴門（神戸淡路鳴門自動車道）、児島～坂出
 （瀬戸大橋）と、次の二つの都市を結ぶ瀬戸しまなみ海道の3ルートがありますが、
 この瀬戸しまなみ海道を結ぶ二つの都市は次のどれですか。
 ①呉～新居浜 ②福山～多度津 ③尾道～今治 ④宇野～高松
6. 小説「ダ・ヴィンチ・コード」で話題になったレオナルド・ダ・ヴィンチが描いた
 有名な壁画は次のうちどれですか。
 ①ヴィーナスの誕生 ②快樂の園 ③ゲルニカ
 ④アテネの学堂 ⑤最後の晩餐
7. 平成19年4月に改正された男女雇用機会均等法で新たに禁止された「間接差別」
 にあたるのはどれですか。
 ①募集時に身長や体重の要件を設け、一方の性に実質的に不利に働くようにすること。
 ②女性の定年を男性より若くすること。
 ③職場への配置や昇進面で一方の性を優遇すること。
 ④採用時にあらかじめ男女別の採用枠を決めること。
 ⑤女性だけに「お茶くみ」の練習をさせること。
8. 内臓肥満が原因で、心臓病などの発症リスクが高くなる症状を何といいますか。
 ①高脂血症 ②糖尿病 ③メタボリック症候群
 ④高血圧症 ⑤アンチエイジング

9. ユニバーサルデザインの説明として正しいのはどれですか。
- ①国際的な建築デザイン団体の名前。
 - ②家電製品や自動車などで高齢者や障害者も使いやすいよう工夫したデザインの総称。
 - ③大阪のテーマパーク「ユニバーサル・スタジオ・ジャパン」の運営会社の名前。
 - ④環境に配慮したデザインの総称。
 - ⑤欧州を中心に活躍しているボランティア団体の名前。
10. 次のうち国連について間違っている記述はどれですか。
- ①国連安全保障理事会は常任理事国5カ国と非常任理事国10カ国で構成されている。
 - ②国連安全保障理事会ですべての理事国は拒否権をもつ。
 - ③国連憲章で定める旧敵国条項で「旧敵国」とは、日本、ドイツ、イタリアなどを指す。
 - ④日本は常任理事国に含まれていない。
 - ⑤国連の平和維持活動（PKO）はノーベル平和賞を受賞した。
11. 電気の周波数で、東日本の50ヘルツと西日本の60ヘルツの境になっているのは、おおむね糸魚川とどこを結ぶ線ですか。
- ①利根川 ②相模川 ③富士川 ④長良川 ⑤淀川
12. 湖に張った厚い氷が気温の変化によって収縮と膨張を繰り返してひび割れを起こし氷を盛り上げる「御神渡り」と呼ばれる現象が見られることで知られている湖はどこでしょう。
- ①諏訪湖 ②中禅寺湖 ③洞爺湖 ④琵琶湖 ⑤十和田湖
13. 個人情報保護法の説明で間違っているものはどれですか。
- ①民間事業者や行政機関に個人情報の適切な取り扱いを義務付けている。
 - ②顧客情報に限らず人事情報など社員やアルバイトに関する情報も個人情報にあたる。
 - ③五千件以上の個人情報を事業に利用している業者が対象となっている。
 - ④カーナビなどを買ってそのまま使う一般市民は対象外である。
 - ⑤関連企業には個人データをあらかじめ本人の同意を得ることなく提供することができる。
14. 外国為替市場で円安が進んでいるとき、日本経済や日本に住む人に及ぶ影響として誤っているのはどれですか。
- ①海外旅行者にとって土産品の価格が下がり購入しやすくなる
 - ②外貨預金の価値が上がる。
 - ③貿易黒字が増えやすくなる。
 - ④自動車メーカーなど輸出関連企業の業績がよくなる。

- ⑤海外旅行が割高になる。
15. 通貨の通用限度には、通貨の単位及び貨幣の発行等に関する法律で定められていますが、それによると同一貨幣は1回の取引（買い物等）において、何枚を限度に使用することができることになっていますか。
 ①10枚 ②20枚 ③30枚 ④40枚 ⑤50枚
16. 2007年度における日本の食料自給率（カロリーベース計算）の概算数値は、どれくらいと発表されていますか。
 ①19% ②40% ③70% ④84% ⑤122%
17. 日本の歴史に登場する人物と業績の組み合わせで、明らかに誤っているものはどれですか。
 ①卑弥呼・・・邪馬台国の女王になった。
 ②ザビエル・・・日本にキリスト教を伝えた。
 ③雪舟・・・水墨画を完成させた。
 ④杉田玄白・・・黄熱病を研究した。
 ⑤ペリー・・・日本に開国を求めて来航した。
18. マグロの消費量が世界的に増え、資源の枯渇が懸念され始めています。次のうち最も人気が高く「本マグロ」とも呼ばれているのはどれですか。
 ①メバチマグロ ②キハダマグロ ③カジキマグロ
 ④クロマグロ ⑤ビンナガマグロ

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	9
	③	②	③	②	③	⑤	①	③	②
	10	11	12	13	14	15	16	17	18
	②	③	①	⑤	①	②	②	④	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。

国内1・2級（一般教養）

- ・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。
- ・全体としては出題者の予想どおりで、まずまずの結果といったところでしょう。
- ・逆に正解が少なかったものは、15の通貨の通用限度、16の食料自給率でした。
- ・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「山口県」が正解です。

カルスト地形とは、石灰岩などの水に溶解しやすい岩石で構成された大地が雨水などによって溶食されてできた地形のことをいいます。岩石はごく微量ではありますが水に溶解しますが、その溶解性は岩石の化学構造によって大きく異なります。石灰岩は炭酸カルシウムでできていますが、他の岩石に比べて水に対する溶解性は高くなっています。そこで水流によって削り取られる（浸食）よりも、岩が少しずつ水に溶けて（溶食）特異な地形を形成します。この特徴的な地形をカルスト地形といいます。

*日本国内でカルスト地形が見られる地域

秋吉台（山口県）：特別天然記念物に指定

平尾台（福岡県）：特別天然記念物に指定

四国カルスト（高知県・愛媛県）

帝釈台（岡山県）

仙台平（福島県阿武隈地方）

円錐カルスト（沖縄県）

2. ②の「風車」が正解です。

ロッテルダムの南東袖15km程の川沿いに、18世紀中旬頃灌漑設備用としてつくられた風車群が残っています。風車のある地名をとって「キンデルダイクの風車」として知られています。現在1000基ほど残っている風車のなかでも19基というまとまった数がそろっていて、広々とした湿原にその壮観な姿を映している珍しいスポットなので、観光客から人気を得ているようです。

キンデルダイク一帯の風車保存地区がユネスコの世界遺産に登録されたのは1997年12月のことでした。この地域の風車は、農地に必要な水を入れたり汲み出したりする灌漑用設備として、中世に建造され今日でも活用されています。

3. ③の「200km」が正解です。

全国新幹線鉄道整備法では、新幹線鉄道を「主たる区間を200km毎時以上の速度で走行できる幹線鉄道」と定義しています。

従って、ミニ新幹線と呼ばれている、山形新幹線（福島～新庄）、秋田新幹線（盛岡～秋田）は、あくまで「在来線の路線改良及び標準軌化による新幹線路線への直通化」であるため、上記定義を満たしていず正しくは新幹線ではなく、在来線ということになります。

また、博多南線（博多～博多南）、ガーラ湯沢線（越後湯沢～ガーラ湯沢）は、新

幹線の回送線を旅客扱いするようにしたのですが、距離が短く高速運転を行わないなどといった理由で在来線扱いになっています。しかし、車両や設備は新幹線のものであるため、同線を走る列車は一般の特急列車扱いとされ、乗車の際には特急券が必要となっています。

＊現在営業中の新幹線路線

東海道新幹線（東京駅～新大阪駅）

山陽新幹線（新大阪～博多駅）

東北新幹線（東京駅～八戸駅）

上越新幹線（大宮駅～新潟駅）

北陸新幹線（注）（高崎駅～長野駅）

九州新幹線鹿児島ルート（新八代～鹿児島中央駅）

（注）2008年現在はまだ北陸地方へ達していないため、便宜上「長野新幹線」という愛称がつけられています。

4. ②の「ヒグマ」は天然記念物に指定されていません。

天然記念物とは、動物、植物、地質・鉱物、天然保護区域などで、学術上価値の高いものとして国または地方自治体が指定したものをいいます。また特に重要なものは特別天然記念物に指定されています。

国の天然記念物に指定されたものは、その後荒らされたり、傷つけられたりすることがないように、文化庁長官の許可がなければ、採集したり、樹木を伐採したりできないような規制がかけられています。また、地方自治体によって指定されたものは、条例によって規制され、天然記念物を守ることが定められています。

2008年5月現在、国の天然記念物は982件指定されていますが、このうち75件が特別天然記念物に指定されています。

＊特別天然記念物（75件）

- ・動物（21件）：ライチョウ、ニホンカモシカ、イリオモテヤマネコ、トキ、タンチョウ、コウノトリ、アホウドリ、カンムリワシなど
- ・植物（30件）：阿寒湖のマリモ（北海道）、青島亜熱帯性植物群落（宮崎県）、屋久島のスギ原始林（沖縄県）、大島のサクラ株（東京都）など
- ・地質・鉱物（17件）：秋芳洞・秋吉台（山口県）、鳴沢溶岩樹型（山梨県）、魚津埋没林（富山県）、浅間山溶岩樹型（群馬県）など
- ・天然保護区域（7件）：上高地（長野県）、尾瀬（福島県・群馬県・新潟県）、黒部峡谷附猿飛（富山県）、昭和新山（北海道）など

5. ③の「尾道～今治」が正解です。

本州四国連絡橋は、本州と四国を道路・鉄道で結ぶ端または道路のことをいい、以下の3ルートがあります。

国内1・2級（一般教養）

- ・神戸・鳴門ルート（通称なし、神戸淡路鳴門自動車道）

世界で最も大きい橋といわれている本州と淡路島を結ぶ明石海峡大橋と世界で3本の指に入る渦潮を直下に見下ろせる淡路島と徳島を結ぶ大鳴門橋を通過して約1時間20分で本州と四国を結んでいます。
- ・児島・坂出ルート（通称：瀬戸大橋 瀬戸中央自動車道）

日本で最初に国立公園に指定されて瀬戸内海の優美な多島海の真ん中を通る、道路と鉄道（鉄道はこのルートのみ）の併用ルートです。

3つの吊り橋と2つの斜張橋と1つのトラス橋があり、この6つの長大橋とこれらをつなぐ高架橋を総称して瀬戸大橋と呼んでいます。

橋梁上部構造部分は、上部に4車線の瀬戸中央自動車道が走り、下部にJRが通る2階建ての構造となっています。
- ・尾道・今治ルート（通称：瀬戸内しまなみ海道 西瀬戸自動車道）

広島県尾道市と愛媛県今治市を大小10本の橋がつなぐ、3番目の本四連絡橋として平成11年に全線開通しました。西瀬戸自動車道には新尾道大橋を除くすべての橋に歩行者・自転車・原動機付自転車の専用道路が併設されているのがこのルートの大きな特徴となっています。

6. ⑤の「最後の晚餐」が正解です。

- ・最後の晚餐：レオナルド・ダ・ヴィンチが描いた絵画。キリスト教の聖書に登場するイエス・キリストの最後の日（処刑前夜）の最後の晚餐の情景（キリストが12弟子の中の一人が私を裏切る、と予言したときの情景）を描いたもの。絵はミラノにあるサンタマリア・デッレ・グラツィエ教会とドメニコ会修道院の食堂の壁画として描かれたもので、ほとんどの作品が未完とも言われている彼の作品の中で、数少ない完成した作品の一つとされています。
- ・ヴィーナスの誕生：ルネッサンス期のイタリアの画家ボッティチェリの作品。

この絵はギリシャ神話で語られているとおり、女神ヴィーナスが成熟した大人の女性として、海より誕生し出現した様を描いたものです。

現在、フィレンツェのウフィッツィ美術館が所蔵し、展示しています。
- ・快樂の宴：16世紀初頭、後期ゴシックを代表する画家ヒエロニムス・ボスの作品。

旧約聖書において父なる神が世界を創造する・天地創造の一場面が、左部分の天国にはアダムとイヴによる原罪が、中央部分には淫欲の罪を表すとされる現世が、右部分の地獄には淫欲の罪を犯し肉欲に支配され人間が墮落する様子が描かれているとされています。

マドリッドのプラド美術館に展示されています。
- ・ゲルニカ：パブロ・ピカソがスペイン内戦中に空爆を受けた町ゲルニカを主題に描いた作品。死んだ子を抱きかかえ泣き叫ぶ母親、天に救いを求める人、狂ったようにいなくなると馬、などが戦争の悲惨さを訴えているようです。

マドリッドのソフィア王妃芸術センターに展示されています。
- ・アテネの学堂：盛期ルネッサンス期のラファエロの作品。

プラトン、アリストテレス、ソクラテス、ピタゴラスなど古代ギリシャの偉人・哲学者を一面に集約し、人類の英知を壮大に表現したもので、ミケランジェロのシスティーナ礼拝堂天井画とともに、盛期ルネッサンス古典様式の最高傑作のひとつとしてヴァチカン芸術の中でも屈指の名作とされています。ヴァチカン宮一署名の間に展示されています。

(参考)

- * 「天地創造（ミケランジェロ）」：システィーナ礼拝堂 天井画
旧約聖書の創世記の9場面、「光と闇の分離」「日と月の創造」「海と陸の分離」「アダムの創造」「イヴの創造」「楽園追放」「ノアの献身」「ノアの洪水」「ノアの泥酔」と続く、天地創造から大洪水までを描いたもの。
- * 「最後の審判（ミケランジェロ）」：システィーナ礼拝堂 正祭壇背面壁画：
マタイ福音書などに記されている最後の審判をテーマにした人類終末のドラマ。大きく4つの階層に分かれており、上から、天使たちの群像、キリストを中心とした天国、地獄に引きずり落とされる人々、地獄、が描かれています。
- * システィーナ礼拝堂：ヴァチカン市国 サン・ピエトロ大聖堂に隣接

7. ①の「募集時に身長や体重の要件を設け、・・・」が正解です。
雇用関係において、性別を理由にして、例えば女性を男性より不利に扱うことは直接差別となります。これに対し、外見上は性中立的な基準であっても、その適用の結果、合理的な理由もなくある性の者を他の性の者より不利に扱うことを間接差別といいます。

* 間接差別の定義（東京労働局）

- ①性別以外の事由を要件とする措置であって、
 - ②当該要件を満たす男性及び女性の比率を勘案すると実質的に性別を理由とする差別となる恐れがあると考えられるものを
 - ③合理的な理由がある場合でないときに講ずること。
- ということになります。

* 均等法で禁止される間接差別は、省令で次の3つの措置と定めています。

- ①労働者の募集又は採用にあたって、労働者の身長、体重又は体力を要件とすること。
- ②労働者の募集又は採用にあたって、転居を伴う転勤に応じることができることを要件とすること。
- ③労働者の昇進にあたり、異なる事業場に配置転換（転勤）された経験があることを要件とすること。

8. ③の「メタボリック症候群」が正解です。

メタボリック症候群とは、内臓脂肪型肥満に加えて高脂血症、高血糖、高血圧のうち、2つ以上合併した状態をさします。主な原因は食べ過ぎと運動不足とされ、これにより内臓脂肪がで、代謝に異常が生じることになります。すなわち、これらが複合した状態を「メタボリックシンドローム（症候群）」ということになります。メタボリックは「代謝」を意味し、シンドロームは「症候群」を意味しています。メタボリック症候群の人は、そうでない人に比べ約3倍も心筋梗塞や脳梗塞を発症しやすいと考えられています。

メタボリック症候群の診断基準等については平成18年に厚生労働省が発表していますので興味のある方は一度目を通して見るとよいでしょう。

- *高脂血症：血液中の脂質（脂肪）が異常に多い状態をいいます。血液の中には脂質（脂肪類の総称）として、コレステロール、中性脂肪、リン脂質、脂肪酸などがあります。この中で特に動脈硬化と関連するのはコレステロールと中性脂肪です。どちらも人が生きていくのに必要な成分ですが、増えすぎると体のバランスがくずれ、動脈硬化等を進行させる原因になります。
- *糖尿病：ブドウ糖を燃やすために必要なインスリンが全身で働きにくくなったり、ブドウ糖の量に対してインスリンの量が足りなくなるため、血液に含まれる（ブドウ糖の量が多くなる）状態をいいます。血糖が高くなった結果、尿に糖が含まれるようになるため、古くから糖尿病と呼ばれていますが、病気の本体は高血糖症です。
血糖が高い状態が長く続くと全身の血管の壁に負担がかかりつづけることになります。
腎臓障害、網膜症、白内障、知覚障害、動脈硬化症、脳卒中、心筋梗塞などが合併症として起こる可能性が高いので注意が必要となります。
- *高血圧症：血圧が正常範囲を超えて高く維持されている状態をいいます。高血圧自体の自覚症状は何もないことが多いようですが、心疾患、脳卒中、腎不全などの発症リスクとなる点で臨床的な意義は大きいとされています。
- *アンチエイジング：抗老化、抗加齢のことですが、それは時計の針を止めることではなく、針を少し戻して、その進みを遅らせることにあるとされています、スキンケア医学的治療により外部から皮膚そのものをケアすることや、サプリメントやホルモン補充療法などの内部から全身的に若返りを図る方法、つまり全身的な防止策などが最近脚光を浴びているようです。

9. ②の「家電製品や自動車などで高齢者や障害者も・・・」が正解です。

ユニバーサルデザインとは、ユニバーサル＝普遍的な、全体的な、という言葉が示しているように「すべての人のためのデザイン」を意味し、年齢や障害の有無などにかかわらず、最初からできるだけ多くの人利用可であるようにデザインすることをいいます。

*提唱されているユニバーサルデザインの7つの原則

1. 誰でも使えて手に入れることができる（公平性）
2. 柔軟に使用できる（自由度）
3. 使い方が簡単にわかる（単純性）
4. 使う人に必要な情報が簡単に伝わる（わかりやすさ）
5. 間違えても重大な結果にならない（安全性）
6. 少ない力で効率的に、楽に使える（省体力）
7. 使うときに適当な広さがある（スペースの確保）

＊ユニバーサルデザインの例

- ・ノンステップバス（乗降口が広く、乗り降りに便利）
- ・缶ビールの点字表示（他の缶類との区別）
- ・テレホンカードの切れ込み（挿入方向のチェック）
- ・多機能トイレ（内部を広く、手すり等の設置）
- ・エレベーターとエスカレーターと階段（一箇所にまとめて設置）

（参考）

バリアフリーは、障害者や高齢者など特定の人に対する、特別な対策であり、すべての人々の多様な関係や平等性、見た目の自然さにまで踏み込んだことは、ユニバーサルデザインの重要な要素といえるでしょう。

10. ②の「国連安全保障理事会ですべての理事国は拒否権をもつ」が間違っています。1945年、再び戦争を起こさないようにと国際連合が誕生しました。このため、国際連合は、世界の平和を維持することを、最大の目的としています。本部はニューヨークに置かれ総会、安全保障理事会、経済社会理事会、ユネスコなどのいろいろな専門機関からなっています。安全保障理事会とは、国際連合の主要機関の一つ。安全保障理事会は、国連の中で国際社会の平和と安全の維持について重要な役割と責任をもつとともに最も大きな権限をもっている、事実上の最高意志決定機関となっています。
- ・安全保障理事会は、五大国による常任理事国と国連加盟国の中から総会で選ばれる10カ国の非常任理事国から構成されています。
 - ・非常任理事国の任期は2年。現在はアジア2、アフリカ3、中南米2、西ヨーロッパなど2、東ヨーロッパ1の配分になっています。
 - ・非常任理事国の選出は選挙で行われ、毎年半数を改選し、投票は国連加盟国の無記名投票で行われることになっています。
 - ・意思決定は、9理事国以上の賛成票によります。ただし、重要問題である実質事項の決定においては、常任理事国（五大国）は拒否権を有しています。
 - ・常任理事国（五大国）とは、第二次世界大戦の戦勝国であるアメリカ合衆国、イギリス、中華人民共和国、フランス、ロシアの5カ国をさしています。
 - ・2009年における非常任理事国は下記のとおり。

国内1・2級（一般教養）

クロアチア、コスタリカ、ブルキナファン、ベトナム、リビア（以上任期は今年いっぱい）ウガンダ、オーストリア、トルコ、日本、メキシコ（以上任期は2010年まで）

- ・国際連合平和維持軍は1988年のノーベル平和賞を受賞しました。
- ・現在の国際連合加盟国数は192カ国。（2008年1月1日現在）

11. ③の「富士川」が正解です。

家庭用の電気は、交流といって電気の流れる方向が1秒間に何十回も変化しています。この流れの変わる回数を周波数（ヘルツ）といいます。

日本は静岡県の富士川と新潟県の糸魚川あたりを境にして、東側は50ヘルツ、西側は60ヘルツの電気が送られています。

電気を送る発電機は、明治時代に輸入されました。輸入当初関東にはドイツから50ヘルツの発電機が、関西にはアメリカから60ヘルツの発電機が輸入されたことから、現在も当時の流れをくむ形で2つの周波数が存在しているのです。

ヘルツの違いを確認せずに誤って使用すると、器具を傷めたり性能を低下させるばかりか、火災の原因にもなりかねませんので使用にあたっては注意が必要です。

12. ①の「諏訪湖」が正解です。

「御神渡り（おみわたり）」は、厚い氷が気温の変化によって収縮と膨張を繰り返してひび割れを起こし、氷を盛り上げる現象をいいます。

同様の現象は、北海道の屈斜路湖など、ほかの湖でも見られますが、諏訪湖は最も深い所でも水深が7m程度という浅い湖なので結氷しやすく、また一帯の盆地は、昼夜の温度差が大きいいため、氷の収縮と膨張が起りやすい環境にあると考えられています。

13. ⑤の「関連企業には個人データをあらかじめ本人の同意・・・」が間違っています。

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（5,000人を超える個人情報を取り扱う企業）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。
- ・個人情報の提供先が関連・グループ企業であっても本人の同意は必要である。
- ・顧客情報のみならず、社員・アルバイトの人事、家族情報も個人情報にあたる。
- ・カーナビ、電話帳などを加工せずにそのまま使用する一般人は対象外となる。

14. ①の「海外旅行者にとって土産品の価値が下がり・・・」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110円だったが、1ドル100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。
- ・円安：輸入するときには、今までより高く仕入れることになるので、コストが高くなり収益を圧迫することになります。
 輸出するときには、円が安いために買ってもらいやすくなるため、利益が増大し収益に貢献することになります。
 すなわち、円高（ドル安）だと輸入品が安くなり、逆に円安（ドル高）になると輸入品は高くなるということになります。
 - ・日本の代表的な自動車メーカーでは、1円の円高で約100億円も収益に影響を与えるとわれています。
15. ②の「20枚」が正解です。
 貨幣の通用限度については、通貨の単位及び貨幣の発行等に関する法律第7条に「貨幣は、額面価格の20倍までを限り、法貨として通用する」と定められており、20枚を限度として使用することができます。すなわち、20枚までは貨幣により支払いがなされても；この受け取りを拒否することできないこととされています。
 これは、貨幣の耐久性等の小額取引に適していますが、多量の場合にはその保管、計算等に手数がかかるため、一回の取引（買い物等）で多量に受領すると受領者が不便をこうむり、取引の効率が損なわれる恐れがあるという理由から設けられているとのことようです。
16. ②の「40%」が正解です。
 食料自給率とは、国内で消費される食料のうち、どのくらいが国内産でまかなわれるかをあらわす指標のこと。
 食料の重さは、米、野菜、魚・・・どれをとっても重さが異なります。重さが異なるすべての食料を足し合わせ計算するために、その食料に含まれるカロリーを用いて計算した自給率の値を「カロリーベース総合食料自給率」と呼んでいます。
 日本のカロリーベース総合食料自給率は平成19年度概算値で40%です。

(参考)

主要国の食料自給率（2003年度のデータから）

アメリカ合衆国：128%、 フランス：122%、 ドイツ：84%、
 イギリス：70%、 オーストラリア：237%

国内1・2級（一般教養）

日本は1965年には73%でしたが、その後ほぼ一貫して下がり続け、2007年（平成19年）には40%にまで低下しています。

17. ④の「杉田玄白・・黄熱病を研究した」が誤っています。

杉田玄白：山脇東洋の解剖観察に刺激され、オランダ通詞を通して蘭書の入手に努めた。蘭書の解剖書の正確さに驚嘆し、同志と翻訳を決意、1774年に「解体新書」5巻を公刊し、蘭方医書の本格的翻訳の先駆となりました。

黄熱病を研究したのは、杉田玄白ではなく野口英世です。

18. ④の「クロマグロ」が正解です。

クロマグロは、日本近海を含む太平洋から大西洋、地中海と北半球の海に広く生息していますが、その分布は北半球に限定されているといわれています。マグロの中で最も高緯度（冷たい海）に分布し、業界で「まぐろ」といえば、それは「クロマグロ」のことを指すとも言われ、大きいものは体重400キロ近く、体長3メートル以上にもなるものもあるようです。

第4問 次の1～10のことばは、現在本来の意味とは異なった意味で使われているものが多いようです。1～5については本来の意味を、6～10については本来の言い方をそれぞれA、Bから選んで解答欄に記入してください。

1. さわり（例：話のさわりだけ聞かせる）
A 話などの要点のこと B 話などの最初の部分のこと
2. 煮詰まる（例：3日に及ぶ議論で報告書の内容が煮詰まった）
A （議論が行き詰まり）結論が出せない状態になること
B （意見が出尽くして）結論の出る状態になること
3. 無然（例：無然として彼は立ち去った）
A 失望してぼんやりとしている状態 B 腹を立てている状態
4. 檄を飛ばす（仲間を集めて檄を飛ばす）
A 自分の意見や考えを広く人々に知らせて同意を求めること
B 元気の悪いものに刺激を与えて活気付けること
5. 琴線に触れる（例：心の琴線に触れる）
A 怒りを買ってしまうこと B 感動や共鳴を与えること
6. 「全力で物事に取り組むこと」を
A 心血を傾ける B 心血を注ぐ
7. 「話しかけてもちゃんと答えてくれる余裕がないほど忙しいこと」を
A 取りつく暇もない B 取りつく島もない
8. 「何かがきっかけになって急に物事の本質が分かるようになること」を
A 目からうろこが落ちる B 目からうろこが取れる
9. 「卑劣なやり方で失敗させられること」を
A 足下をすくわれる B 足をすくわれる
10. 「胸のつかえがなくなり、気が晴れること」を
A 溜飲を下げる B 溜飲を晴らす

出題の趣旨

1. 添乗員は、社会人としての教養（一般常識）が身につけていることが大切であるとい

国内1・2級（一般教養）

う考え方から「歴史、地理、社会、時事に関する基本的な事項」については、今後も継続して出題していく方針です。

2. 上記の趣旨に準じて、今年度は言葉の本来の意味、慣用句の本来の言い方について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
	A	B	A	A	B	B	B	A	B	A

解説

- ・出題されていることばは、本来の意味、言い方からは異なった、あるいは誤った使い方をされることの多い「ことば」を中心に、そのことばの正しい使い方を問う問題でしたが、二択制であったためか、相対的に出来は良かったように思われました。
- ・文化庁では、国語施策の参考とするため、平成7年度から毎年「国語に関する世論調査」を実施しています。19年度は「ほかの人の言葉遣いがどの程度気になるか」がテーマの一つにもなっていました。その結果多くの人が言葉の意味を取り間違えていることがわかりました。上記問題は、この文化庁の平成19年度の「世論調査」を中心に出题したものです。
- ・また、文化庁では、慣用句を本来の形からずれた、間違っただけで覚えている人が結構な割合で存在することが調査の結果で明らかになったとしています。
- ・この問題では、9割近くの正解率があったようでしたが、間違いが圧倒的に多かったのは、9の「足下をすくわれる」としたものでした。
- ・私たちが間違っただけの使い方をしていものは改め、日本語として正しい使い方をしていくようにしていきたいと思えます。

以下に出題した慣用句等について補足説明を記しておきます。

1. さわり：「話しのさわりの部分」という表現が良く使われるようですが、この「さわり」というのはどの部分を指すのでしょうか。おそらく多くの人が歌の始まりや歌のどこか一部分だと思っているのではないのでしょうか。ところが、これは正しくはないのです。

「さわり」というのは、もともとは義太夫節のなかで「曲中で一番の聞きどころ、聞かせどころとされている部分」を指していて、それが転じて「歌や話のなかで最も感動的な（印象深い）ところ」「中心となる部分、聞かせどころ」「演劇・映画などの名場面、見どころ」を意味するようになりました。

従って、「さわり」は、「歌や物語の出だしの部分、最初の部分」などではなく、要点、サビの部分の指すこととなります。

文化庁が実施した調査によると、過半数以上の人々が「話の最初の部分」である

と解答したそうです。

2. **煮詰まる**：議論や考えなどが出尽くして、問題点が明瞭に段階になる。議論が十分になされ、結論が出せる状態になることを意味しています。

例：話もだいぶ煮詰まってきたようだから、そろそろ結論を出そう。

最近では、「煮詰まってしまっていい考えが浮かばない」のように、「いき詰まる」の意味で使われることが多くなっているようですが、これは誤用ということになります。

3. **慙然**：「慙然として立ち去る」などとして使われますが、この「慙然」は、本来は、失望・落胆してどうすることも出来ずぼんやりしている様子の意味で、腹を立てている様子を表すものではありません。

この言葉も、文化庁が実施した調査によると、70%以上の人々が「腹を立てている状態」であると答えていたようです。

「慙然たる面持ちで」とした場合、「腹を立てているような顔つき」の意味で使われることが多くなっているようですが、本来は誤用ということになります。

4. **檄を飛ばす**：「檄」というのは、昔の中国で人を呼び集める主旨を記した木札で、「檄を飛ばす」の意味は、自分の主張や考えを広く人々に知らせ同意を求めることです。激励の意味や元気がない者に刺激を与える意味で用いるのは本来の意味からは間違いということになります。

ただ、最近はこの誤用が定着して、がんばれと励ます、激励する文書を送る、という意味でも用いられています。

5. **琴線**：心の奥深くにある、物事に感動・共鳴しやすい感情を琴の糸に例えていった語。「琴線に触れる」で成句となり、琴の糸に少しでも触れれば音が鳴るという意味から、感じやすくちょっとした刺激にも反応する様子。また、心の底から感動して共鳴するという状態。良いもの、素晴らしいものに感銘を受ける意で用いられる。不愉快になる意で用いるのは誤用で、その意味では「気に障る」「癪に障る」などの表現があります。

6. **心血を注ぐ**、が本来の言い方です。

「心血」は「精神と肉体のすべて」という意味を持つ言葉です。「心血を注ぐ」で、心身の力のありったけを尽くす」という意味になります。「注ぐ」には「流れる、流す、降りかかる」という意味にほかに、「一つのことに集中する」という意味もあります。この意味で「注ぐ」が用いられている慣用句には、「意に注ぐ」「目を注ぐ」などがあります。

「心血を傾ける」というのは、おそらく「全力を傾ける」との混同ではないかと思われまます。

7. **取りつく島もない**、が本来の言い方です。

「話し掛けても、ちゃんと答えてくれる余裕がないほど忙しい」という状態を「取りつく島もない」とあなたは覚えていませんか。正しくは「取りつく島もない」です。航海中に遭難したときに寄港できるところで「島」という意味。

「島」は頼りや助けとなるものの喩え。つまり「頼りになるようなところがな

く、どうしようもない」という意味になります。

8. **目からうろこが落ちる**、が本来の言い方です。

何かがかきかけとなって、急に物事の事態が良く見え、理解できるようになる、という意味を表しています。

新約聖書:「直ちに彼の目よりうろこのごときもの落ちて見ることを得」という、キリストの奇跡により盲目の男の目が見えるようになった記述による、とされています。

(参考)

キリスト迫害に加担したサウロは、突然天からの光に照らされ、眼が見えなくなってしまいます。しかし、その後、キリスト啓示を告げにサウロの家にやってきたキリストの弟子によって、元通り見えるようになります。そのときに、サウロの目からうろこのようなもの落ちたとあります。うろこはキリストの真の姿を見抜けない象徴的なものとして表現されていますが、後にサウロは改心し、パウロとしてキリスト教の重要な伝道者となりました。

9. **足をすくわれる**、が本来の言い方です。

こちらの際に付け入って、相手に打ち負かされる。相手の思いがけない手段で失敗させられる、負かされる。の意味。「足下（元）を掬われる」として使うのは誤用。足元というのは立っている所（地面）を指す言葉で、地面を掬うこと出来ません。

10. **溜飲を下げる**、が本来の言い方です。

本来は、胃の具合が悪くて、胸焼けを起こしている状態で、それらの症状が改善され、気分が良くなること。転じて腹に据えかねる事態や、許しがたい相手等に天罰が下るがごとく社会的制裁や、経済的等に困窮していく様を見聞きして日頃の不平・不満・恨が解消した様を、溜飲を下げると言います。「相手を論破して、溜飲を下げる」などといった使い方をします。

「溜飲を晴らす」とするのは誤用ということになります。

第5問 次の1～10の各文は、いずれも日本を含む世界各地の世界遺産について記したものです。それぞれの指示に基づいて該当する世界遺産の名称を解答欄に記入してください。

1. 世界遺産日光の社寺は、東照宮・輪王寺・二荒山神社の歴史的建造物群と周辺の自然環境が一体となって形成されており、日本を代表する文化的景観として国内外の多くの人々にその名を知られています。なかでも東照宮見学のハイライトであるこの門は、すべての面に江戸初期の装飾技術を終結させた彫刻が施されています。極彩色で装飾されている2層の楼門は、一日中見ても見飽きないことから日暮門の異名をもち、また12本の円柱が支えるため十二脚門とも呼ばれています。この門の名前は？
2. 数億年という長い年月をかけたコロラド川の浸食で花崗岩や砂岩、石灰岩などさまざまな地層があらわになった断崖や残丘が複雑に重なり合い、太陽の傾きとともに岩肌は色を変えまさに大自然の芸術ともいえる国立公園。峡谷は北壁と南壁に別れ、峡谷の最大幅は30キロメートル、高低さ1600メートルにも達するといわれるこの国立公園の名前は？
3. 北京にあるこの博物館はかつて紫禁城と呼ばれ、明・清両王朝500年にわたって24人の皇帝の居城だった宮殿。総面積72万平方メートル、部屋数は9千を超えるともいわれている世界最大規模の宮殿建築で、17～18世紀に建てられた主要建造物のほとんどが建設当時の姿をほぼ保っており、王朝時代の栄華を極めた宮殿文化を今に伝えています。1925年より一般に公開されているこの博物院（館）の名前は？
4. 紀元80年に完成した、外観は美しいアーチ型が建ち並ぶ4階建ての円形の闘技場。1階はドーリア式、2階はイオニア式、3階はコリント式と様式の異なるアーチで飾られている。内部では人や猛獣が死闘を繰り返し、古代ローマの人々を熱狂させていたといわれていますが、今では猛獣の檻が置かれていた地下倉庫だけが血生臭い戦いを物語っています。この建物の名前は？
5. 日本に真言密教をもたらした僧空海によって、9世紀初めに開かれた霊場。山上には空海が創建した金剛峯寺をはじめ、今日なお117の寺院が建ち並んだ宗教都市としての景観が残されていて、その文化的景観としての価値が認められ、「吉野・大峯」「熊野三山」とともに三つの霊場とそれを結ぶ参詣道が「紀伊山地の霊場と参詣道」として、ユネスコの世界遺産に登録されています。この金剛峯寺の山号にもなっている霊場（山）の名前は？

6. 赤道からわずか300キロメートル南方にありながら山頂に雪と氷河を頂くアフリカ大陸最高峰のこの山は、現在も火口の内側では有毒ガスや水蒸気が噴出しています。山の中腹はヒースの草原、麓には熱帯雨林と植物相は多彩に分かれ、高度別植物相分類の重要な指標ともなっています。スワヒリ語で「輝く山」の意味をもつこの山の名前は？
7. ノルマンディーの海に広がる砂地に浮かぶ小さな島にそびえ建つ中世の大修道院。要塞や牢獄として使われたこともあったが、現在は修道士たちが神に祈りを捧げる神秘の場となっています。陸との間には現在は1本の橋でつながっていますが、かつては満潮時には島全体が海に囲まれるかたちとなり、多くの巡礼者たちが命を奪われたといわれています。この悲惨な歴史をもつ修道院の名前は？
8. ペルー中南部の砂漠地帯の台地には、コンドルやハチドリ、宇宙飛行士など数十種の動植物の絵、数百本以上の幾何学的文様が描かれた地区があります。これらの地上絵は精巧かつ巨大な図が描かれているため高度な測量技術と数学的知識がかなりあったと思われていますが、その制作方法や目的は現在でもおおきな謎となっているようです。この地上絵のある場所は？
9. 1945年8月6日、人類史上初の原子爆弾が炸裂したのは、広島県産業奨励館の極近くの上空でした。爆風の圧力は凄まじいもので、建物は爆風と熱線を浴びて大破し、天井から火を吹いて全焼。爆風がほとんど垂直に働いたため、本館の中心部は奇跡的に倒壊を免れたものの館内にいた人はすべて即死。ドームの鉄骨部分はむき出しの残骸と化し、いつからともなく市民の間で「〇〇〇〇〇」と呼ばれるようになりました。平成8年には世界文化遺産に登録され、被爆当時の惨状を残すノーモア・ヒロシマの象徴として核兵器の廃絶と恒久平和の大切さを世界に訴えるシンボルとなっています。上記の「〇〇〇〇〇」に入る建物の名前は？
10. もとは貴族の別荘だったものを15世紀中旬武将細川氏が禅宗寺院としたもの。石庭として名高い方丈の前の庭園は、こけら葺きの油土塀に囲まれた75坪ほどの長方形の空間。1木1草たりとも用いることなく、白砂に15個の自然石だけを配するそれは、枯山水の極致を示すものといわれています。砂に置かれた15の石は虎が子を連れて川を渡るように見えることから「虎の子渡し」の庭とも呼ばれているようです。古都京都の文化財として世界遺産にも登録されている17の寺院等建造物のうち、この石庭で知られる寺院の名前は？

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. 日本を含め世界各地にある世界遺産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	陽明門	グランドキャニオン	故宮博物院	コロッセオ	高野山
		6	7	8	9	10
	答	キリマンジャロ (山)	モンサンミッシェル 修道院	ナスカ	原爆ドーム	龍安寺

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を含めた世界各地の世界遺産にもなっている観光地について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世界遺産そのものを目的とした旅行もますます増加しているようです。
- ・日本はもとより、世界各地の代表的な世界遺産については、ぜひ知っておいて欲しいと思います。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話題として登場したり、質問されたりということがあ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良かったように思いますが、国内受験者は海外、総合受験者は国内の知識が弱いという結果でした。間違いあるいは未記入が多かったのは、6の「キリマンジャロ」、8の「ナスカ」といったところでした。
- ・3の「故宮博物院」は、「王宮」、「故宮」、「故宮博物館」との記入も正解としました。
- ・4の「コロッセオ」は、「コロセウム」や英語読みの「コロシウム」もともに正解としました。
- ・6の「キリマンジャロ」は圧倒的に国内受験者の不正解が目立ちました。
- ・1の「陽明門」、5の「高野山」、9の「原爆ドーム」、10の「龍安寺」などのかな書きが目立ちましたが、固有名詞はぜひ漢字で解答していただきたいと思います。
- ・第2問の解説gの《参考》に日本の世界遺産関係について記していますので、併せてお読みいただければと思います。
- ・世界遺産について

世界遺産とは、1972年のユネスコ総会で採決された「世界遺産条約」に基づいて、作成される「世界遺産リスト」に記載された物件のことをいいます。

建造物や遺跡などの「文化遺産」と、自然地域などの「自然遺産」、両方を兼ね備えている「複合遺産」三種類があり、共に人類の遺産として国際協力のもとで保護していくことが求められています。

2008年8月現在で世界遺産リストに記載されているものは878件（文化遺産679件、自然遺産174件、複合遺産25件）となっています。世界遺産リストの作成目的は、地球上にあるすばらしい自然や文化を、国や民族の区別なく、人類共有の財産として国

国内1・2級（一般教養）

際社会の協力のもと保護し守っていかうというところにあります。特に消滅や崩壊の危機に瀕する自然や文化財を守り、未来に受け継ぐというのが最大の目的といえます。

・世界遺産に選ばれる基準

遺産を世界遺産リストに記載するかどうかは、「世界遺産委員会」によって決定されます。この委員会のメンバーは条約締結国（2008年12月現在185カ国）の中から選挙で選ばれた21カ国の代表で構成されています。

世界遺産委員会では専門家による報告を参考に、歴史上、芸術上、鑑賞上、保存上、学術上の観点から、具体的な基準を定めています。

・世界遺産登録基準

世界遺産登録基準は当初、文化遺産基準と自然遺産基準に分けられていましたが、2007年から基準が統一され、新基準（1）～（6）が適用された物件は文化遺産、新基準（7）～（10）が適用された物件は自然遺産、（1）～（6）のうち1つ以上と（7）～（10）のうち1つ以上の基準がそれぞれ適用された物件が複合遺産となっています。

登録基準の内容は以下のとおりです。

- （1）人類の創造的な才能を表現する傑作であるもの。
- （2）ある期間を通じて建築、技術、記念碑、街並み、景観デザインの発展に関し、人類の価値の重要な交流を示しているもの。
- （3）現存するまたは消滅した文化的伝統、または文明の唯一のまたは少なくともまれな証拠を示しているもの。
- （4）人類の歴史上有名な時代を例証する建築様式、建築物件、技術の集積または景観の優れた例といえるもの。
- （5）存続が危ぶまれている、ある文化を代表する伝統的集落または土地利用の際立った例であるもの。
- （6）顕著で普遍的な意義を有する出来事、現存する伝統、思想、信仰または芸術的、文学的作品と、直接にまたは明白に関連するもの。
- （7）ひととき優れた自然美及び美的な重要性をもつ最高の自然現象または地域を含むもの。
- （8）地球の歴史上の主要な段階を示す顕著な見本であるもの。これには、生物の記録、地形の発達における重要な地学的進行過程、重要な地形的特性、自然地理的特性などが含まれる。
- （9）陸上、淡水、沿岸及び海洋生態系と動植物群集の進化と発展において、進行中の重要な生態学的、生物学的プロセスを示す顕著な見本であるもの。
- （10）生物多様性の本来的保存にとって、最も重要かつ意義深い自然生息地を含んでいるもの。優れて普遍的価値を持つ絶滅の恐れのある種の生息地などが含まれます

- ・出題した物件を含む世界遺産について以下に所在場所、登録年、登録基準等を記しておきます。

1. 陽明門：

- ・世界遺産名：日光の社寺
- ・所在場所：栃木県
- ・登録年：1999年
- ・登録範囲：日光山内にある3件の遺産物件（二荒山神社、東照宮、輪王寺）と周囲の自然と社殿が調和して文化的景観を形成している地域。
- ・登録基準：* 人類の創造的資質を表現する傑作であること。（基準1）
（江戸時代初期の装飾技術を終結させたものであること。）
- * 重要な様式の建築物、人類の歴史上重要な発展段階を示す景観の見本であること。（基準4）
（江戸時代初期から中期までに建てられたもので、日本近世の建築様式を代表するものであること。）
- * 普遍的な重要性をもつ出来事、現存の伝統・思想・信仰や芸術的、文化的所産と直接または明白に関連するものであること。（基準6）
（宗教的霊地である日光の山々と建造物群が一体となった貴重な宗教空間であること。）

2. グランドキャニオン国立公園：

- ・世界遺産名：グランドキャニオン国立公園
- ・所在場所：アメリカ合衆国 アリゾナ州
- ・登録年：1979年
- ・登録範囲：コロラド川に沿った東西約450kmの範囲。
- ・登録基準：* ひととき優れた自然美、及び美的要素をもつ自然現象・地域を含むものであること。（基準7）
- * 地球の歴史上の主要な段階を表す顕著な見本であること。（基準8）
- * 生態系や動植物の進化発展に関する生態学的、生物学的プロセスを示す重要な見本であること。（基準9）
- * 学術上、環境保護上価値を有する絶滅の恐れのある野生種のための自然生息地域を含んでいること。（基準10）

3. 故宮博物院（館）：

- ・世界遺産名：北京と瀋陽の故宮
- ・所在場所：中国 北京市・瀋陽市
- ・登録年：1987年
- ・登録範囲：北京の故宮と瀋陽の故宮
- ・登録基準：* 人類の創造的資質を示す傑作であること。（基準1）
- * 時代を超え、建築・技術・都市計画及び景観の発展に大きな影響を与えたものであること。（基準2）
- * 現存するあるいは消滅した文化的伝統・文明に関する独特な証拠を

示すものであること。（基準3）

*重要な様式の建築物、人類の歴史上、重要な発展段階を示す景観の見本であること。（基準4）

4. コロッセオ：

・世界遺産名：ローマの歴史地区

・所在場所：イタリア ローマ市内

・登録年：1980年

・登録範囲：ローマの歴史地区（皇帝アウレリアヌスの治世に建てられた城壁内、及び教皇ウルバヌス8世によって建造された城壁内）。

・登録基準：*人類の創造的資質を示す傑作であること。（基準1）

*時代を超え、建築・技術・都市計画及び景観の発展に大きな影響を与えたものであること。（基準2）

*現存するあるいは消滅した文化的伝統・文明に関する独特な証拠を示すものであること。（基準3）

*重要な様式の建築物、人類の歴史上、重要な発展段階を示す景観の見本であること。（基準4）

*普遍的な重要性をもつ出来事、現存の伝統・思想・信仰や芸術的、文化的所産と直接または明白に関連するものであること。（基準6）

5. 高野山：

・世界遺産名：紀伊山地の霊場と参詣道

・所在場所：三重県、奈良県、和歌山県

・登録年：2004年

・登録範囲：三つの山岳霊場（吉野・大峯、熊野三山、高野山）とそれらを結ぶ参詣道（巡礼路）とその緩衝地帯。

・登録基準：*時代を超え、建築・技術・都市計画及び景観の発展に大きな影響を与えたものであること。（基準2）

（自然崇拝に根ざした日本古来の神道と、百済より伝来した仏教が結びついた神仏習合思想を表すものであること。）

*現存するあるいは消滅した文化的伝統・文明に関する独特な証拠を示すものであること。（基準3）

（日本の宗教文化が1000年以上にわたり発展してきたことを示す貴重な資産であること。）

*重要な様式の建築物、人類の歴史上重要な発展段階を示す景観の見本となっていること。（基準4）

（日本の他の地域の寺社建築に、多大な影響を与えた神社や寺院が数多く建てられた地域であること。）

*普遍的な重要性をもつ出来事、現存の伝統・思想・信仰や芸術的、

文化的所産と直接または明白に関連するものであること。（基準6）
（聖なる山として1200年以上崇められた山、滝、川などの景観が良好に保存されていること。）

6. キリマンジャロ（山）：

- ・世界遺産名：キリマンジャロ国立公園
- ・所在場所：タンザニア キリマンジャロ州
- ・登録年：1987年
- ・登録範囲：タンザニア北東部にある国立公園
- ・登録基準：*ひととき優れた自然美、及び美的要素をもつ自然現象・地域を含むものであること。（基準7）

7. モンサンミッシェル修道院：

- ・世界遺産名：モンサンミッシェル修道院
- ・所在場所：フランス ノルマンディー地方
- ・登録年：1979年
- ・登録範囲：モンサンミッシェル修道院の建造物群と周辺の街並み及び湾岸部
- ・登録基準：*人類の創造的資質を示す傑作であること。（基準1）
*現存するあるいは消滅した文化的伝統・文明に関する独特な証拠を示すものであること。（基準3）
*普遍的な重要性をもつ出来事、現存の伝統・思想・信仰や芸術的、文化的所産と直接または明白に関連するものであること。（基準6）

8. ナスカ：

- ・世界遺産名：ナスカとフマーナ平原の地上絵
- ・所在場所：ペルー イカ州
- ・登録年：1994年
- ・登録範囲：リマから南400km、地上絵の描かれたナスカとイカの間。
- ・登録基準：*人類の創造的資質を示す傑作であること。（基準1）
*現存する、あるいは消滅した文化的伝統・文明に関する独特の証拠を示すものであること。（基準3）
*重要な様式の建築物、人類の歴史上、重要な発展段階を示す景観の見本であること。（基準4）

9. 原爆ドーム：

- ・世界遺産名：広島平和記念碑
- ・所在場所：広島市
- ・登録年：1996年
- ・登録範囲：原爆ドームが建つ核心地域と緩衝地帯である平和記念公園、周囲の河

川区域。

- ・登録基準：* 普遍的な重要性をもつ出来事、現存の伝統・思想・信仰や芸術的、文化的所産と直接または明白に関連するものであること。（基準6）
（人類史上初めて使用された原子爆弾の惨禍を永遠に伝えるものであり、恒久的な世界平和を訴えるモニュメントとなっていること。）

10. 龍安寺：

- ・世界遺産名：古都京都の文化財
- ・所在場所：794年につくられた平安京とその近郊（京都市、宇治市、大津市）
- ・登録年：1994年
- ・登録範囲：京都市、宇治市、大津市に位置する17の遺産物件と緩衝地帯
- ・登録基準：* 時代を超え、建築・技術・都市計画及び景観の発展に大きな影響を与えたものであること。（基準2）
（今なお、日本の伝統文化の中核であること、木造建築でありながら、1200年もの長期にわたり独自の文化を守り続け、遺されていること。）
- * 重要な様式の建築物、人類の歴史上重要な発展段階を示す景観の見本となっていること。（基準4）
（いずれも平安から江戸時代に至る各時代の建築様式や庭園様式、さらには文化的背景を伝えるものとなっていること。）

第6問 次の1～6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. AED
2. サブプライムローン
3. パラダイムシフト
4. 間接差別
5. パンデミック
6. フレックストラベラー制度

* 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

* それぞれ下記に概略を記述しましたが、実際の解答にあたっては、各自ポイントを押さえて記述してください。

(1) AED

AED（自動体外式除細動器）とは、心臓が痙攣し血液を流すポンプ機能を失った状態（心室細動）になった心臓に対して、電極パッドを旨に貼り付け電気ショックを与え心臓の働きを正常なリズムに戻すための医療機器のこと。

2004年7月より医療従事者ではない一般の人でも使用できるようになりました。電極パッドを胸に貼り付けると心電図を解析して電気ショックを与えるべきかを調べ、電気ショックが必要と解析した場合には、機械の指示に従ってスイッチを押すことにより心室細動になった心臓に電気ショックを与えることとなります。なお、このAEDは心臓の動きを自動解析し、心臓が完全に停止した場合（心静止）には作動せず、電気ショックが必要と解析した場合にのみ、電気ショックを流す仕組みになっているようです。

現在では、病院や診療所、救急車、空港、駅、ホテル・旅館、スポーツクラブ、学校などの公共施設や航空機内、鉄道・バスの車内にも広く設置が進められ、消火器などと同様に、万一の事態が発生した際にはその場に居合わせて人が自由に

使えるようにとAEDの普及になっています。

日本では、救急車の到着まで平均6分といわれていますが、心室細動の場合、1分1秒でも早く（心停止3分での死亡率はおおよそ50%）、このAEDを使用して電気ショックを与えることが救命率を高めるためには重要ということになります。

(2) サブプライムローン

アメリカの金融機関が、通常の融資を受けられる人々（プライム層）ではなく、過去に破産したり担保を差し押さえられたりなどした比較的信用力の低い人（サブプライム層）向けに貸し出す住宅ローンのこと。

通常のローンに比べて審査基準はゆるいが、低所得者層を対象としていることから当初数年間の金利は低く設定され、徐々に高くなり最終的には10%を超えるものも少なくないようです。

このサブプライムローンについてはその担保信用保証が以前から問題になっていましたが、アメリカの格付け企業が中古住宅価格の上昇を前提に高い保証を与えて安心感を与えていましたが、2007年夏頃から住宅ローン返済の延滞率が上昇し始め、とうとう住宅バブルがはじけ、翌年の2008年にはこの証券を組み入れて世界中に販売された金融商品の信用保証までも完全に劣化してしまい、アメリカの株価暴落を引き金に世界中の金融機関で信用収縮の連鎖が起こり、百年に一度ともいわれるこの金融恐慌は、現在も沈静化する気配を見せていません。

(3) パラダイムシフト

その時代や分野において当然のことと考えられていた認識（パラダイム）が革命的かつ非連続的に変化（シフト）すること。

パラダイムシフトの例として、まず旧パラダイム（例：天動説）が支配的な時代は、多くの人（科学者）がその前提の下に問題解決（研究）を行い、一定の成果を上げますが、その前提では解決できない例外的な問題（惑星の動きがおかしいなど）が登場してくるようになります。このような問題が累積すると、異端とされる考え方の中に問題解決のために有効なものが現れ、解決事例が増えていくこととなります。そしてある時期に、新パラダイム（地動説）を拠り所にする人（科学者）の数が増えて、それを前提にした問題解決（研究）が多く行われるようになります。以後、以上の動きが繰り返されます。

*近年、ビジネスや経済の分野で多く起こっているパラダイムシフト

- ・年功序列主義から成果主義へ
- ・地域経済からグローバル経済へ

(4) 間接差別

外見上中立的な基準のように見えても、いずれかの性に相当程度の不利益を与え、しかもその基準に職務との関連がないなど、正当性、合理性がないものを言います。男女雇用機会均等法の改正で合理的な理由がない限り間接差別は禁止されることになりましたが、合理的な理由がない限り禁止するものとして、厚生労働省令で次の3つを挙げています。

- ・身長・体重・体力要件：募集・採用にあたり、一定の身長・体重・体力を要件

とすることを指します。

募集に際してその仕事に関して合理的な理由がないのに、身長〇〇cm以上と条件をつけることは、一般的に女性は男性より身長が低いですから、結果的に差別であると判断されます。

- ・転勤要件：総合職の募集・採用にあたり、転居を伴う転勤に応じることができるとを特に必要でないにもかかわらず要件とすることは、禁止されます。
- ・転勤経験要件：労働者の昇進にあたり転勤の経験があることを要件とすることは禁止されます。

採用や昇進の条件に業務に必要な合理的な理由もないのに、転勤できることを条件とすると、一般的に家事・育児を担う女性にとっては不利となってしまいます。それらも当然のこと間接差別ということになります。その基準について職務上の合理的な理由があることを証明できれば差別とはならないことは言うまでもありません。

(5) パンデミック (pandemic)

限られた期間にある感染症が世界的に大流行することを表す言葉。日本語に訳すと「感染爆発」や「汎発流行」が該当するのではないのでしょうか。WHO（世界保健機関）の発表によると、インフルエンザ・パンデミックは、多くの感染者および死亡者を伴うと予想され、世界的な脅威になっています。

歴史的なパンデミックとしては、14世紀にヨーロッパで流行したペスト（黒死病）、19世紀から20世紀にかけて地域を変えながら7回の大流行を起こしたコレラ、1918年から1919年にかけて全世界で4000万人以上の死者をだしたといわれるスペインかぜ（インフルエンザ）などが挙げられます。

パンデミックがいつ発生するかを予測することはできませんが、新型インフルエンザの発生からパンデミックに短期間で推移する可能性は、人口の増加、都市への人口集中化、飛行機などの交通機関の発達等により非常に高くなっているため、パンデミックが起こることを事前に予測して、各地域状況や環境に合わせたパンデミック対策を計画することが重要と思われます。

(6) フレックストラベラー制度

航空会社が、予約を持っているお客の数が座席数を上回り、必要座席が不足した場合、当該便を予約済のお客の中から、航空会社が提示する協力金額および代替交通手段に同意し、自主的に便の変更等について了承するお客を出発空港にて募り、協力いただけるお客に対し、協力金の支払いおよび代替交通手段の提供を行う制度。

(参考)

国内線の場合の協力金の金額（日本航空、全日空）

- ・代替交通手段振替日が当日（出発）の場合：10,000円
- ・代替交通手段振替日が翌日以降（出発）の場合：20,000円

* 出発が翌日以降になり、宿泊手配が必要な場合には、「協力金」に加えて宿泊費および宿泊施設と空港間の交通費も航空会社が負担することになっています。

解説と採点の感想

- ・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（サブプライムローン、間接差別）、および身近な事例（AED）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題しているものです。
- ・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えます。
- ・圧倒的にサブプライムとAEDが、次に間接差別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。
- ・フレックストラベラー制度については、「自由に休暇を取って旅行を楽しむ制度」等の解答に代表されるように理解されていないのを痛感されました。
- ・なお、国内受験者にこの問題に関して白紙提出が多かったのが出題者としては気がかりではありますが・・・。
- ・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〇×、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ひとつになっているものと思われま。

2. 総合1級・総合2級

■ 平常時添乗業務 ■

（配点） 問1：40点、 問2：20点、 問3：20点、 問4：20点

問1

第1問 次の記述のうち、標準旅行業約款（募集型企画旅行契約の部）及び、特別補償規定に照らして正しいものには○を記し、誤っているものには×を記すとともに誤っている理由を簡潔に記入してください。

1. 契約を締結した旅行者は、旅行業者の承諾を得ることにより、配偶者又は親族以外のものであっても、その地位を譲渡することができる。
2. 旅行業者は、旅行者が旅行を安全かつ円滑に実施するための添乗員の指示に違背して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たためにやむを得ず旅行の途中で契約を解除しました。このとき旅行者には一切の旅行代金の払い戻しはなされない。
3. 旅行業者の過失により生じた旅行者の手荷物の損害については、旅行業者は手荷物1個につき15万円を限度として損害賠償を行う責任を負う。
4. 契約書面に記載されている航空便が欠航となり、契約書面に記載された他の航空会社の便に振り替えたところ、当初のビジネスクラスからエコノミークラスで旅行することになりました。この場合、変更補償金の支払いについて便の変更は免責事由となるので旅行業者はビジネスクラスとエコノミークラスの差額の払い戻しを行えば、変更補償金を支払う必要はない。
5. 旅行日程の変更が旅行業者の過失によって生じた場合は、旅行業者は旅行者に対して、所定の変更補償金の支払いに加えて、その変更によって生じた旅行者の損害に対する賠償金を支払わなければならない。
6. やむを得ず旅行業者が契約の内容を変更しようとするときは、変更事由が旅行業者の関与し得ないものである理由および当該事由と変更との因果関係をあらかじめ速やかに（但し、緊急を要する場合は事後に）旅行者に説明し、同意を得なくてはならない。

7. 旅行者から旅行契約の内容を変更したい旨の申し出があった場合、旅行業者は可能な限りこれに応じなければならない。
8. 企画旅行中の事故により死亡した旅行者が、自身で旅行傷害保険に加入していた場合、旅行業者は死亡補償金の支払額を減額することができる。
9. 旅行業者、手配代行者に過失がまったくなく、運送業者の過失により旅行者が企画旅行参加中に損害を被った場合であっても、特別補償金の支払いの対象となる。
10. 旅行者があらかじめ定められた企画旅行の行程から離脱する場合、離脱及び復帰の予定日時を前もって添乗員に届け出ていたときは、その離脱中は企画旅行参加中とはならない。

第2問 次の1～5の各設問に対する答を、それぞれの指示に基づいて解答欄に記入してください。（但し、5については所要時間を算出して解答欄に記入すること）

1. 査証に関する記述①～⑤のうち、誤って述べられているものの番号をすべて選び、その番号に×を記入するとともに、それぞれ誤っている理由を簡潔に記入してください。

- ①査証の有効期間とは、その国に滞在できる期間のことである。
- ②通過査証は、単に航空機乗り継ぎのために途中経由国で発給される査証のことである。
- ③目的地での滞在期間は領事の判断で最終的に決定される。
- ④査証とは、渡航先国の在日大使館・領事館の領事により、渡航者の入国資格があることを証明する「入国許可証」のことである。
- ⑤短期の観光・商用目的で米国に入国する日本人は、一定の条件下で査証が免除される。

2. 次にあげた①～⑩のヨーロッパ諸国について、(ア)～(ウ)の設問に該当する国名をそれぞれすべて選び番号で答えてください。

- ①イギリス ②フランス ③イタリア ④スウェーデン
- ⑤ノルウェー ⑥デンマーク ⑦スイス ⑧アイルランド
- ⑨ハンガリー ⑩ポーランド

(ア) 欧州連合（EU）に加盟していない国：

(イ) シェンゲン協定に加盟していない国：

(ウ) 法定通貨としてのユーロを公式に使用している国：

3. 次の①～⑩の植物の日本への持込に際し、(ア)～(エ)に該当するものをそれぞれすべて選び番号で答えてください。

- ①ハワイから持ち帰ったアンセリウムの鉢植え
- ②ハワイから持ち帰ったパイナップルの生果実
- ③スペインから持ち帰ったコルク
- ④アメリカから持ち帰ったサボテン
- ⑤スペインから持ち帰ったムギワラ
- ⑥ヨーロッパから持ち帰ったスイセンの球根
- ⑦乾燥した香辛料（小売用の容器に密封されているもの）
- ⑧中国から持ち帰ったサクランボ
- ⑨フィリピンから持ち帰ったマンゴーの乾花
- ⑩南米から持ち帰ったランの切り花

- (ア) 輸入禁止品：
- (イ) 検査に合格すれば輸入可のもの：
- (ウ) 検査対象外のもの：
- (エ) ワシントン条約による規制品：

4. 海外旅行（傷害）保険に関する記述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旅行中に虫歯の治療を受けた場合は、疾病特約の対象となる。
- ②レストランにカメラを置き忘れた場合は、携行品特約の対象となる。
- ③ショッピング中に誤って陳列してあった商品を破損させてしまった場合は、賠償責任特約の対象となる。
- ④旅行中病気にかかり、旅行終了日から5日後に医師の治療を開始した場合は、疾病特約の対象となる。
- ⑤妊娠3ヶ月であったが、旅程がハードであったためか、流産してしまった場合は、疾病特約の対象となる。

5. サンパウロ（GMT-3）を23時55分に出発し、成田に翌々日の12時50分に到着する航空機のサンパウロ～成田間の所要時間を求めなさい。

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 昼夜クルーズ船で賑わう
この川の名



写真② リスボン港のシンボリック的存在
この塔の名



写真③ 見所は「悪魔ののど笛」
南米にあるこの滝の名



写真④ 南半球にある
この美しい湾に架かる橋の名



写真⑤ 北米大陸にある荒涼たるこの観光地の名



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、別紙資料（平常時添乗業務問1第4問解答用世界地図282・283ページ）の地図上、ア～フよりそれぞれ1～10に最も関係の深いものを選び、記号で答えてください。

1. 巨大なショッピングセンターやデパート、高級ホテル等が集るシンガポールのメインストリート。なかでもスコッツ通りと交差する一角は最もこの通りで華やかな場所となっている。スコッツ通りを少し北に行けば伝統と格式を誇るあのグッドウッドパークホテルの建物も。

このメインストリートの名前は？

2. スイスの西端、フランスの国境に接する広大な三日月型の湖で、スイスのシンボルのひとつとなっている。湖畔にはジュネーブをはじめローザンヌ、モントルーといった街があり、ジュネーブでは湖面から約140mもの水柱が上がる大噴水が名物となっている。英語名はジュネーブ湖というこの湖を、日本では一般に何湖と呼ばれているか。

3. 11世紀ウイリアム征服王がこの地に要塞を築いて以来続いている、イギリス王室の居城。エリザベス女王も週末はここで過ごすことが多い。公開されている城内には歴代の王侯たちが使用した見事な家具調度品や美術品など見所は多く、ロンドンの西、テムズ川のほとりに位置しこの城を中心に発達した街は歴史ある街の雰囲気を出している。

この城の名前は？

4. ザンビアとジンバブエの国境を流れる大瀑布。北米、南米にある滝とともに「世界三大瀑布」と称されている。サンベジ川の上流で幅約1700メートル、落差は76～105メートルもあり、立ち上がる水しぶきは30キロメートル先からでも見える程である。メイン滝を中心に6つの滝にわかれていてそれぞれにビューポイントが設けられている。

この滝の名前は？

5. マイアミから車で約4時間。島から島へ延々とサンゴ礁の海の上にかかる橋を渡っていくオーバーシーズ・ハイウェイの南の終点。周囲は大西洋、カリブ海、メキシコ湾に接し、アメリカ本土の最南端に位置していて、島内にはサザンモーストポイントの碑が立っている。またここは文豪ヘミングウェイゆかりの地としても有名で、彼が暮らした家も残されている。

フロリダにあるこの都市の名前は？

6. インドネシア国内で唯一、ヒンズー文化が定着しているバリ島は「祭りと民族芸能の島」と呼ばれていますが、なかでもインドの叙事詩「ラーマーヤナ」に題材を求めた合唱舞踏劇は、別名モンキーダンスと呼ばれる最もポピュラーなショーの一つとなっている。

このショーはどれですか。

- ①バロンダンス ②ケチャックダンス ③ワヤンクリ ④レゴンダンス

7. 「カリブ海の黒い真珠」と呼ばれるこの国の玄関口は、高級コーヒーの産地ブルーマウンテンを背にしたキングストンと代表的なビーチリゾートのオチョリオス。いずれも国際空港がある。

- ①キューバ ②バハマ ③プエルトリコ ④ジャマイカ

8. カナダのノースウエスト準州の州都。グレートスレーブ湖の湖畔に位置する鉱業都市で、アンカレッジより北、北緯62度より北に位置するため12月から3月頃までオーロラを見ることができること、日本のテレビドラマ「ラストクリスマス」のロケ地であったことなどで知名度が上がり、日本人観光客が多数訪れる観光地となっている。

- ①イエローナイフ ②ウイスラー ③カルガリー ④エドモントン

9. デンマークでは毎年7月、世界各国の公認サンタクロースによる「国際サンタクロース会議」が開催されている。会議には自宅からサンタクロースの衣装で出向くため、日本のメディアでも大きく報道されたこともある。

日本人の公認サンタクロースも参加しているこの会議が開催される場所は。

- ①レゴ・ランド ②クロンボー城
③バックン遊園地 ④クリスチャンスボー城

10. ローマのカラカラ皇帝（3世紀）がリューマチの治療にたびたび訪れたといわれる世界的に有名な温泉保養地。カラカラ帝にちなんだ温泉プール、カラカラ浴場、ローマ様式のフリードリッヒ浴場等がある。

モーツアルトやワーグナー、トルストイなど多くの芸術家や文筆家も好んで訪れたといわれているこのドイツにある温泉保養地の名前は。

- ①ウイズバーデン ②バーデン・バーデン
③バート・ライデンハル ④バート・エムス

* 第1問の出題について、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問の1の出題について、1級は間違っている番号をすべて選択及び間違っているものにはその理由を記入する問題、2級は正しい番号をすべて選択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標準旅行業約款の条文の中で特に添乗員にとって必要不可欠な知識
 - ②査証、植物検疫、海外旅行保険、飛行所要時間等に関する基礎的知識
 - 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と理解力を身につけているかを問う。

解答のポイント（解答）

第1問	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、後記の解説をごらんください										
第2問	1*	1級：①②③④ 2級：⑤		2	(ア) ⑤ ⑦		(イ) ① ⑧		(ウ) ② ③ ⑧	
	3	(ア) ① ⑤ ⑧		(イ) ② ⑥		(ウ) ③ ⑦ ⑨		(エ) ④ ⑩		4 ③
	5	24時間55分			* 1：1級：誤文の選択訂正、 2級：正答選択					
第3問	名称	① セーヌ川	② ベレンの塔	③ イグアスの滝	④ ハーバーブリッジ	⑤ モニュメントバレー				
	国名	フランス	ポルトガル	ブラジル アルゼンチン	オーストラリア	アメリカ合衆国				
第4問		1	2	3	4	5				
	名称	オーチャード通り	レマン湖	ウインザー城	ヴィクトリアの滝	キーウエスト				
	地図	ス	ノ	ネ	フ	カ				
		6	7	8	9	10				
	番号	②	④	①	③	②				
	地図	セ	キ	ア	ナ	ニ				

解 説

第 1 問 この問題は国内 1 級と共通問題ですので、解答のポイント（解答）及び解説は国内 1 級の問 1 の第 1 問（21～27 ページ）の該当箇所を参照してください。

第 2 問 査証、ヨーロッパ諸国、植物の日本持ち込み、海外旅行（傷害）保険、飛行所要時間を中心に基本的なものを出題したものです。

1. 査証に関する正誤問題です。（1 級は誤っているものを選びその理由を、2 級は正しいものを選ぶ問題です。）

○⑤のみが正しく述べられているものです。2 級では、正しく述べられているものを選択する問題ですので、⑤だけを選択して解答した場合にのみ得点になります。正解のものを含めて 2 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 1，2 級合わせてもゼロでした。

○間違いが多かったのは、③、④の順でした。

○それぞれ以下の解説を参考にしてください。

①間違っています。査証の有効期間とは、査証発給日から何日以内にその国に入国しないと査証が無効になるという期日のこと。

②間違っています。通過査証とは、旅行途中の経由地で短時間滞在する場合、航空機等の乗り継ぎのために滞在する場合、国内を移動する場合などに交付される査証のこと。

③間違っています。滞在期間は、最終的にはその国の入国審査官が決定します。

④間違っています。査証は、入国資格があることを証明するものですが、「入国許可証」ではありません。

入国許可の権限はその国の入国審査官の判断によるので、査証を取得していても入国を拒否される場合もあり得ることになります。

⑤正しい内容です。

2. ヨーロッパ諸国のうち、EU 加盟国、シェンゲン協定加盟国、ユーロを法定通貨としている国についての理解力を問う選択問題です。

○EU について、シェンゲン協定について、法定通貨ユーロについての知識を問う問題でもあります。

○この問題も全問正解者は 1，2 級とも残念ながら皆無でした。

○欧州連合（EU）に加盟していない国：⑤ノルウェー、⑦スイス

○シェンゲン協定に加盟していない国：①イギリス、⑧アイルランド

○法定通貨ユーロの使用国：②フランス、③イタリア、⑧アイルランド

《参考》

* 欧州連合（EU）：

・経済的な統合を中心に発展してきた欧州共同体（EC）を基礎に、経済通貨統合を

進めるとともに、欧州連合条約に従い、共通外交・安全保障政策、警察・刑事司法協力等のより幅広い協力をも目指す政治・経済統合体。

- ・加盟国は、ベルギー、ドイツ、ギリシャ、スペイン、フランス、アイルランド、イギリス、イタリア、ルクセンブルグ、オランダ、オーストリア、ポルトガル、デンマーク、フィンランド、スウェーデン、ポーランド、ハンガリー、チェコ、スロバキア、スロベニア、エストニア、ラトビア、リトアニア、マルタ、キプロス、ブルガリア、ルーマニアの27カ国。（2008年1月現在）
- ・現在、EU加盟希望を表明しているのはトルコ、クロアチア、ウクライナなど。

* シェンゲン協定：

- ・シェンゲン域内における国境の通行自由化（ビザ廃止）を目的とし、域内共通の滞在規定を定めたのが「シェンゲン協定」であり、加盟国内の査証免除滞在は日本人の場合原則として6ヶ月以内90日間となっています。
- ・シェンゲン協定加盟国内では、最初の到着地で入国審査があり、最後の出国地で出国審査が行われます。域内の二国間移動では入出国スタンプを押されることは原則的にはありません。但し、シェンゲン協定に加盟していてもまだ実施していない国があります。
- ・上記のビザと入出国に関するルールはシェンゲン協定実施国に限られていますので注意が必要です。
- ・EU加盟のイギリス、アイルランドはシェンゲン協定に非加盟。
- ・EU未加盟のノルウェー、アイスランドはシェンゲン協定に加盟。
- ・スイス、リヒテンシュタインはEU未加盟ですが、シェンゲン協定に加盟。
- ・ブルガリア、ルーマニア、リヒテンシュタインは協定発効実施が遅れています。
- ・協定加盟国は、オーストリア、フランス、ドイツ、イタリア、ベルギー、オランダ、ルクセンブルグ、スペイン、ポルトガル、ギリシャ、デンマーク、スウェーデン、フィンランド、ノルウェー、アイスランド、ポーランド、ハンガリー、チェコ、スロバキア、スロベニア、エストニア、ラトビア、リトアニア、マルタ、キプロス、ブルガリア、ルーマニア、スイス、リヒテンシュタインの28カ国

* ユーロ導入国

- ・ユーロは、欧州連合27カ国中16カ国が公式に採用している単一通貨。
- ・公式にユーロに参加している国は、オーストリア、ベルギー、キプロス、フィンランド、フランス、ドイツ、ギリシャ、アイルランド、イタリア、ルクセンブルグ、マルタ、オランダ、ポルトガル、スロバキア、スロベニア、スペインの16カ国（2009年1月現在）。

EU加盟国では、イギリス、スウェーデン、デンマークは、2009年現在もユーロを使用せず、自国のイギリス・ポンド、スウェーデン・クローナ、デンマーク・クローネを用いています。

- ・EU加盟国では、イギリス、スウェーデン、デンマークは、2009年1月現在もユーロを使用せず、自国のイギリス・ポンド、スウェーデン・クローナ、デンマーク・クローネを用いています。

3. 日本帰国時における植物の持ち込みに関する問題です。

○この問題は、輸入禁止品、検疫が必要なもの、検疫対象外のもの、ワシントン条約による規制品をそれぞれ選択解答するというものですが、それぞれの区別をきちんと正確に理解している受験者は意外にも皆無という結果でした。

○輸入禁止品は①⑤⑧、検疫が必要なものは②⑥、検疫対象外のものは③⑦⑨、ワシントン条約による規制品は④⑩ですが、この問題もそれぞれ該当するものだけ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、それぞれ上記以外のものを解答したものは残念ながら得点にはなりません。

○特に①のアンセリウムの鉢植え、④のサボテン、⑥のスイセンの球根、⑩のランの切花を間違えた受験者が多かったようです。

○下記にそれぞれの区分理由を記しておきます

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。

②パイナップルの生果実：検査（植物検疫）に合格すれば輸入は可能です。

③コルク：検査（植物検疫）対象外です。

④サボテン：ワシントン条約による規制品となっています。

⑤ムギワラ：輸入禁止品で持ち込み不可です。

⑥スイセンの球根：検査（植物検疫）に合格すれば輸入は可能です。

⑦乾燥した香辛料：検査（植物検疫）対象外です。

⑧サクランボ：東南アジア地区からのものは輸入禁止品となっています。

⑨マンゴーの乾花：検査（植物検疫）対象外です。

⑩ランの切花：ワシントン条約による規制品となっています。

《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虫害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。

総合1・2級（平常時）

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。

なお、保護の必要な程度によって、野生動植物の付属書で、3ランクに分類されています。（条約加盟国：173カ国、2008年7月現在）

ワシントン条約により持込みが規制されているものの代表例ぐらひは常に知識として覚え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。

ラン科植物、サボテン科植物等。

4. 海外旅行（傷害）保険に関する問題です。

○ 旅行者が任意で掛けている保険についての基本的な知識を問うものでしたが、多くの受験者は正解を得ていました。

○ 添乗員として、旅行中（傷害）保険に関わる場面はいくつかあるでしょう。たとえば保険に加入しているお客様が現地で病気になって治療を受けた場合、帰国後に保険金の支払いを受けるために現地で証拠書類等の入手のお手伝いをするのも添乗員の仕事となります。旅行と傷害保険はこのように密接なつながりがありますので、旅行（傷害）保険の内容と重要性を十分理解しておく必要があります。

○ 正解は③のみです。この問題も③を含めて2つ以上選択解答したものは得点になりません。

○間違いで目立ったのは④、②を選択した受験者がかなりいたことでした。

○下記にそれぞれ間違いの理由を記しておきます。

①虫歯治療は疾病特約の対象外です。

②置き忘れは携行品特約の対象外です。

③正しい内容です。

④旅行終了後 7 2 時間以上過ぎてから治療を開始した場合は疾病特約の対象外となります。

⑤妊娠、出産、早産、流産にともなう治療は疾病特約の対象外です。

5. 飛行所要時間を求める問題です。

○海外旅行に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取りたい場合など、日本との時差がどのくらいなのか、またその計算方法及び、航空機の飛行時間（所要時間）の算出方法等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、むしろ海外添乗員としての能力を疑われることになるでしょう。

○航空機の飛行時間（所要時間）の算出方法

A 出発地の現地時間に合わせて計算する。

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。

B 到着地の現地時間に合わせて計算する。

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。

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

の 3 種類があります。この問題を間違えた人、できなかった人は、自分で一番やりやすいと思う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。

○基本的な問題なので正解者多数とっておりましたが、計算間違いもあってか、正解者は 3 割弱という結果でした。

○日本の GMT+9 は、海外添乗員にとっては、常識の範疇でしょうから今回この問題には敢えて明示しませんでした。

○飛行所要時間の計算を上記の C の方法で計算してみましょう。

サンパウロ（GMT-3）23：55 発

成田（GMT+9）12：50 着（翌々日）

サンパウロ 23：55 は、GMT では、 $23:55 + 03:00 = 26:55$

成田 12：50 は、GMT では、 $12:50 - 09:00 = 03:50$

成田到着が翌々日のため、48 時間プラスして

$03:50 + 48:00 = 51:50$

$51:50 - 26:55 = 24:55$

従って、サンパウロ～成田間の飛行所要時間は 24 時間 55 分 となります。

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のかもしれませんが。
- しかしながら、5問とも観光地の名称、所在地（国名）すべて正解した解答者は1、2級合わせて3名のみでしたのは出題者としては意外でしたが。
- ①のセーヌ川はさすがほとんどの受験者が正解でした。
- ②のベレンの塔は最近新聞等の募集広告でよく目にする写真なのでかなりの受験者が正解かと思っていたのですが、正解者は2割弱でした。
- ④のハーバーブリッジをサンフランシスコのゴールデンゲイトブリッジと、⑤のモニュメントバレーをグランドキャニオン、ヨセミテとの解答が散見されました。主要観光地の代表的な風景は頭に入れておく必要があるでしょう。
- 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セーヌ川（フランス・パリ）

ロワール川に次ぐフランス第2の大河・「セーヌ川」。ブルゴーニュ地方の源流から英仏海峡（セーヌ湾）へと注ぐ全長780kmのうち約12kmがパリ市内を流れています。

フランスの首都パリは、この川の中州、シテ島から発展した町と言われています。シテ島の上流に続くサン・ルイ島、チュイルリー公園、コンコルド広場、エッフェル塔、シャイヨ宮、自由の女神像など、セーヌ川及びその河岸は、現在でもパリの観光の中心であり、皆さんもご存知のように。観光船バトームッシュ、バトーパリジャンも定期的に運航されています。なお、この川のシュリ橋～イエナ橋は「パリのセーヌ河岸」として世界文化遺産にも登録されています。

セーヌ川には自動車専用、歩行者専用、鉄道用とさまざまな歴史とスタイルが個性的な36もの橋が架けられていますが、そのうち代表的なものを紹介しましょう。

* ボンヌフ：1606年にできたシテ島と兩岸を結ぶ現存するパリで最も古い石橋。

* ポンテザール：ナポレオン1世が左岸からルーブルに入るために架けさせたといわれている「芸術橋」で鉄製。1804年に完成。現在の橋は1985年に再築されたもので、車が通らない歩道橋。

* コンコルド3世橋：革命直前に工事が始まり取り壊されたバステューの石を使って建設。ルイ16世橋、革命橋と呼ばれていました。

* アレキサンドル3世橋：1900年パリ万博記念に建設。装飾が凝り、彫刻・街灯が素晴らしい華麗な橋。セーヌに架かる橋の中で最も優雅といわれています。

* ミラボー橋：鉄製の橋。「ミラボー橋の下をセーヌは流れ、我等の恋も流れる」で始まるアポリネールの詩を歌ったシャンソンで一躍日本でも知られるようになりました。

②ベレンの塔（ポルトガル）

世界文化遺産に登録されている「ベレンの塔」は、正式には「サン・ヴィセンテの砦」

といわれています。

バスコ・ダ・ガマのインド航路発見の偉業を称えて16世紀に建てられた石造りの塔です。テージョ河の河口にあり、リスボン港に出入りする船を監視する要塞としての役割も果たしていました。そのため内部には砲台や潮の干満を利用した地下牢（水牢）も有しています。「テージョ河の貴婦人」との呼び名もあるとおり外観は白くて美しいマヌエル様式の優美さを誇っており、内部は博物館としても使われ、2階には船の安産を見守るマリア像が建てられています。

③イグアスの滝（ブラジル、アルゼンチン）

南米大陸のアルゼンチンとブラジルの二国にまたがる、世界最大の滝で世界三大瀑布（イグアスの滝、ナイアガラの滝、ヴィクトリアの滝）の一つに数えられています。イグアス川の下流にあり、この滝を含むブラジルのイグアス国立公園とアルゼンチンのイグアス国立公園は、ともにユネスコの世界自然遺産に登録されています。

滝全体の横幅は2700m以上（ナイアガラの滝は1000m、ヴィクトリアの滝は1700m、日本で最も広い滝幅を誇るのは鹿児島県の曾木の滝で210m）にも及び、落差は最大のもので80mもあります。また、滝の数は水量の減った季節で150ほど、水量が増えると300近くにもなるといわれています。

かつて、イグアスの滝を訪れたアメリカのルーズベルト大統領夫人がこの滝を見て、「かわいそうな私のナイアガラよ！」と嘆いたエピソードがあるほど、イグアスの滝の迫力は満点。なかでも「悪魔の喉笛」と呼ばれている観光名所は、酸化鉄が混ざりこんだ赤い水の流れ、濃い青空に舞い上がる真っ白な水煙、そして7色の虹、大きな滝の轟音と飛沫を体感することができ、自然の驚異を目の当たりに感じることが出来るハイライトとなっています。

④ハーバーブリッジ（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）に架かる、南岸のシドニーと北岸の近郊都市を結ぶ（シドニー）ハーバーブリッジは、オペラハウスと並んでシドニーのシンボリック的存在となっています。

1932年開通のこの橋は、約9年の歳月を造られたという歴史ある橋の一つで、地元ではその形から「古い洋服かけ」の愛称で親しまれていると。

橋には歩道も整備されていますので、歩いて渡ってみるのもおすすめですが、橋の頂上目指して登るブリッジ・クライムと呼ばれるユニークなツアーもシドニーに来たらぜひ体験してみたいものの一つではないでしょうか。頂上からは360度の眺望でシドニーの町を見渡す感動が楽しめます。

なお、写真にあるオペラハウスは、2007年、オーストラリアでは17番目の世界文化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モニュメントバレー（アメリカ合衆国）

透き通る青い空と赤茶けた広漠たる荒野のコントラスト。

「アメリカの原風景」「これぞまさに西部」とも言われるモニュメントバレーは、高さが300mにも及び、赤色の砂岩で創られた赤いテーブル岩（メサ）や岩山（ビュート）

の姿はこれまで数え切れないほどに写真や映像に撮影されてきました。

風と雨、そして温度がもつ自然の偉大さが、過去5000万年もの年月をかけて高地の表面を切り取り削ぎ落としてきました。ここはいわゆる谷というよりはむしろ、かつてはこの地域を覆っていた砂岩の残骸が半分崩壊したようになって、荒涼とした中に数百フィートの高さで空に向かってぽつんぽつんと立っているという感じです。

このモニュメントバレーの地は、アメリカ合衆国の国立公園にはなっていません。この地はナバホ・インディアンの居留地であって、ナバホ政府は国立公園になることにより厳しい規制を受けることを好まなかったからです。

このモニュメントバレーを世界的に有名にしたのは、1938年の「駅馬車」にはじまり「黄色いリボン」「荒野の決闘」「アパッチ砦」といった名画の数々がここをロケ地として出来上がったことにあります。近年の映画では「バック・トゥ・ザ・フューチャー」「フォレストガンプ」などでこの地が使われています。

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。

○この問題での全問正解者は1名のみでした。

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かりと覚えておくようにしてほしいと思います。

○2の「レマン湖」、6の「ケチャックダンス」、8の「イエローナイフ」の正解率はいずれも8割以上でした。特に2の「レマン湖」はほとんどの受験者が正解でした。

○観光名所等の名称は正解であっても地図上の位置選択が間違っていたのが多かったのは、3の「ウインザー城」、5の「キーウエスト」、7の「ジャマイカ」、9の「バッキンガム宮殿」のようでした。

なお、3の「ウインザー城」は「バッキンガム宮殿」とした解答も散見されました。

○1の「オーチャード通り」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) 「オーチャード通り」が正解です。

「シンガポールのメインストリート」「スコッツ通り」「グッドウッドパークホテル」がヒントです。

(2) 「レマン湖」が正解です。

「スイスのシンボル」「湖面からの大噴水」「英語名はジュネーブ湖」の語句がヒントになるでしょう。

(3) 「ウインザー城」が正解です。

「イギリス王室の居城」「エリザベス女王も週末は・・・」「ロンドンの西、テムズ川の・・・」などの語句がヒントになるでしょう。

(4) 「イグアスの滝」が正解です。

「世界三大瀑布」「ザンビアとジンバブエの国境」がヒントになります。

- (5) 「キーウエスト」が正解です。

「アメリカ本土の最南端」「周囲は大西洋、カリブ海・・・」「文豪ヘミングウェイゆかりの地」がヒントです。

- (6) ②の「ケチャックダンス」が正解です。

別名モンキーダンスとも呼ばれ、数あるバリダンスの中でも最も有名な踊りです。松明の火を囲んでサロンを巻いただけの半裸の男たちが、円陣を組みあぐらをかき、あるときは猿の軍団になり、あるときは風となって「ケチャケチャ」と力強いかけ声をかけ、野性的で幻想的な「ラーマヤナ物語」の世界が踊りとともに展開されていきます。

(ラーマヤナ物語)

ラーマは、アヨディア王国の王子で王位継承者でした。しかし、父王が継母と継母の生んだ子を王にすると約束していたことを知り、妻のシタと弟のラクサマナを従え王宮を去り、ダンダガ森で暮らしていました。その森で一匹の黄金の鹿に出会ったシタはそれを生捕にして欲しいと願ったので、ラーマに続いてラクサマナがこの鹿を追いました。無防備で一人取り残されたシタは、アレンカ王国の悪の王ラワナに捕らえられ連れ去られてしまいます。ラーマは猿王スグリワを司令官にたて、アレンカ王を攻撃し、最後にはラーマ側の勝利でこの戦いは終わります。

***バロンダンス**：20世紀の中ごろ観賞用にインド叙事詩「マハーバーラタ物語」をアレンジして創作されたものです。善を象徴するバロン（聖獣）と悪を象徴するランダ（魔女）の戦いを描いたもので、善と悪、生と死などのバリ島の人々の宗教観を表現しています。バロンは日本の獅子舞に似ていて、中に2人が入った全長3mにもなるバロンが動き回る姿は迫力満点です。

***ワヤンクリ**：人形を用いた伝統的な影絵芝居、またそれに使われる操り人形のこと。ワヤンは影を、クリは皮を意味し、インドの古代叙事詩「マハーバーラタ」「ラーマヤナ」などが主な演目となっています。今年9月にユネスコの世界無形遺産への登録が事実上確定しているといわれています。

***レゴンダンス**：宮廷レゴンと呼ばれるように、19世紀に創作され宮廷舞踏として発展した美しいダンス。金銀の華麗な衣装を身に纏った女性ダンサーによる優美な舞が特徴となっています。

- (7) ④の「ジャマイカ」が正解です。

中央アメリカ、カリブ海の大アンティル諸島に位置する島国、英国連邦に加盟する立憲君主制国家。首都はキングストン。島は緑豊かな熱帯雨林に覆われた自然豊かな島となっています。島の北海岸はモンテゴ・ベイ、オーチョ・リオスに代表される世界でも指折りのリゾート地が続き、美しい白浜のビーチ沿いにはいくつもの高級リゾートが建ち並んでいます。

***キューバ**：フロリダ半島のすぐ南に浮かぶカリブ海最大の島。日本の本州の半分ほどの面積をもつ島国。首都はハバナ。1953年の革命によりカリブ海初の社会

主義国になっています。南北アメリカ大陸、及びヨーロッパとラテンアメリカを結ぶ要路に位置しているため、「カリブ海に浮かぶ赤い島」と形容されることもあります。

* **バハマ**：フロリダ半島の南東に、飛び石のように連なる大小700余りの島々からなる、英国連邦加盟の立憲君主国。首都はナッソー。

常夏の気候、白砂、サンゴ礁、紺碧の海という自然環境はこの国の貴重な観光資源となっています。

* **プエルトリコ**：カリブ海のほぼ中央に位置し、「豊かな港」の意味をもつアメリカ合衆国の自治領。首都はサンファン。

(8) ①の「イエローナイフ」が正解です。

カナダ・ノースウエスト準州の州都で、グレートスレーブ湖湖畔にある鉱業都市で、オーロラがよく見られることで知られています。町は第一次ゴールドラッシュ以来のオールドタウンと、まだ発展途上のニュータウンとが共存しています。金鉱脈があり、現在もなお採掘が続けられています。

冬期、夜空が晴れていれば、かなりの確立でオーロラを観測できるとされています。

* **ウイスラー**：来年（2010年）に冬季オリンピックがバンクーバーで開催されますが、アルペン等いくつかの種目がここウイスラーで行われるなど北米で最も人気のあるスキーリゾート。

バンクーバーから車で2時間というロケーションだけあって、世界中からスキーヤーやスノーボーダーが集まってくるほど人気の町となっています。

* **カルガリー**：カナディアンロッキーの南の玄関口として知られる都市。

1988年には冬季オリンピックが開催されています。毎年7月に行われるスタンビート（ロデオ大会）祭りの開催地としても知られています。

* **エドモントン**：カナダ・アルバータ州の州都。カナダの州都としてはトロントに続き、第2位の人口規模をもち、文化や行政、教育が盛んな地域となっています。

20世紀初頭はゴールドラッシュで第二次世界大戦後は油田の発見により経済的に潤いのあるカナダ一の経済都市であるとともに、カナディアンロッキーの北の玄関口として知られています。

(9) ③の「バッケン遊園地」が正解です。

「バッケン遊園地」は、デンマークを代表するコペンハーゲン郊外にある公園で、チボリ公園より100年も前に造られ、歴史と北欧最大の規模を誇っています。毎年7月下旬に開催される世界サンタクロース会議のメイン会場となることでも知られ、その時期には試験に合格した世界中の公認サンタクロースが200人以上もこの公園に集まり、クリスマスに関する決め事の会議、パレード、公認試験などが開催されます。

* **レゴ・ランド**：組み立てブロックのレゴ社が開設したレゴのテーマパーク。4500万個余りのブロックを使って作られた、世界の建築物のミニチュアやライド系のアトラクションそろっています。

自社の製品であるレゴブロックを使ってどんなものができるかという可能性

を紹介し、休日を楽しめるようにと企画され、レゴの本社があるデンマークをはじめ、アメリカ、イギリス、ドイツなどに開設されています。

*** クロンボーク**：デンマークの首都コペンハーゲンの北、バルト海に面した海岸線にあり、シェイクスピアの戯曲「ハムレット」の舞台にもなっていることで有名な古城。2000年にはユネスコの世界文化遺産にも登録されています。

ひし形の城館の一角は灯台となっていて、バルト海の要塞だったことは堅牢な城壁と壕、海に向かって並ぶ砲台からもうかがえます。レンガ造りの重厚で風格ある風貌は北欧ルネッサンスの傑作とされています。

*** クリスタンスボーク**：コペンハーゲンの中心部、スロツホルメン島にある宮殿。デンマーク王室、及び政府の迎賓館として使われているほか、国会議事堂、内閣府、最高裁判所などデンマークの三権に関する施設が置かれていることでも知られています。

1167年に築城が開始されて以来、二度の火災により、バロック様式、新古典主義様式、ネオ・バロック様式の3つの建築様式が共存する由緒ある場所となっています。

(10) ②の「バーデンバーデン」が正解です。

ドイツのシュヴァルツヴァルト(黒い森)の北部に位置するヨーロッパ有数の観光、保養都市であり、古代から温泉地として知られています。フロンティエヌの丘陵から湧く温泉はミネラルを含有し、モーツアルト、ブラームス、ワーグナー、トルストイなど多くの芸術家や文筆家が好んでこの地を訪れたといわれています。またこの地は19世紀にはすでにヨーロッパ有数の社交場として注目され、「ヨーロッパの夏の首都」とさえ呼ばれていました。

*** ウィズバーデン**：ドイツ、ヘッセン州の州都。マイン川とライン川の合流点に位置し、河川交通の要衝となっています。古代ローマ帝国の時代より温泉で知られており、観光業も発展しているようです。

郊外のネロ山には、水を動力とした珍しい鉄道であるネロベルク登山鉄道が走っています。

*** パート・ライヘンハル**：ドイツ南東部、オーストリアとの国境近くにある都市。鉱泉に恵まれ、この町はその利用によって発展してきたとも言われています。町は川沿いに立地し、周囲を美しい山々に囲まれていることもあって、19世紀の中頃以降、保養地として知られるようになりました。

*** パート・エムス**：ドイツ西部にある温泉保養都市。ライン河右岸の支流ラーン川の谷にあり、中世には銀と鉛の鉱山で栄え、炭酸塩を主成分とする温泉は17世紀から知られるようになりました。

【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。

募集型企画旅行
熟年の旅・ヨーロッパ魅力の三都市8日間

9月10日(水)出発30名(添乗員1名)

*この日程表は確定書面の内容と同一です。

No	都市	時間	交通機関	行程	食事
1	東京(成田) ロンドン(LHR)	10:50 14:55	ABC航空 72便 専用バス 専用バス	空路、直行便にてイギリスのロンドンへ 着後、専用バスにてロンドン市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにて ロンドン泊	朝:× 昼:○ (機内) 夕:○
2	ロンドン	午前 午後 夕刻	専用バス 専用バス 専用バス 専用バス	専用バスにてロンドン市内半日観光へ (セントポール寺院(入場)、バッキンガム宮殿(下車)、 大英博物館(入場)、ロンドン塔、国会議事堂、など) 専用バスにてウインザー城観光(約3時間)へ (ロンドン郊外にある英国王室の居城を見学します) 観光後、専用バスにてロンドン市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにて ロンドン泊	朝:○ (ホテル) 昼:○ 夕:○
3	ロンドン セントパンクラス パリ・ノール	午前 8:40 12:18 午後 夕刻	専用バス ユーロスター No.9010 専用バス 専用バス 専用バス	専用バスにてロンドン・セント・パンクラス駅へ セント・パンクラス駅よりユーロスター(1等)にて フランスのパリ・ノール駅へ(所要約2時間30分) 着後、市内のレストランにて昼食 昼食後、専用バスにてルーブル美術館観光へ 観光後、専用バスにてパリ市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにて パリ泊	朝:○ 昼:○ 夕:○
4	パリ	午前 午前 午後 夕刻	専用バス 専用バス 専用バス 専用バス	専用バスにてパリ市内半日観光へ (ノートルダム寺院(下車)、モンマルトルの丘(下車)、 シャンゼリゼ通り、凱旋門、エッフェル塔(下車)など) 専用バスにてベルサイユ宮殿観光へ (美しいフランス式庭園と鏡の間など宮殿内部を見学) (ベルサイユ宮殿入場観光予約:14:15) 観光後、専用バスにてパリ市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにて パリ泊	朝:○ (ホテル) 昼:○ 夕:○
5	パリ パリ(CDG) ローマ(FCO)	午前 10:00 12:10 夕刻	専用バス XYZ航空 1011便 専用バス 専用バス	専用バスにて空港へ 空路、イタリアのローマへ 着後、専用バスにてローマ市内半日観光へ (サンピエトロ寺院(入場)、コロッセオ(入場)、 トレビの泉(下車)、真実の口(下車)、など) 観光後、ローマ市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにてカンツォーネ・ディナー ローマ泊	朝:○ (ホテル) 昼:○ 夕:○
6	ローマ	午前 午後	専用バス 専用バス	専用バスにてバチカン博物館観光へ (ミケランジェロの壁画「最後の審判」で有名な システィーナ礼拝堂を中心に観光します。) 観光後、ローマ市内のホテルへ (午後の時間をご自由にお過ごしください。) ローマ泊	朝:○ (ホテル) 昼:× (各自) 夕:× (各自)
7	ローマ ローマ(FCO) ロンドン(LHR) ロンドン(LHR)	午前 10:40 11:40 13:50	専用バス ABC航空 112便 ABC航空 73便	専用バスにて空港へ 空路、ロンドン乗り継ぎで帰国の途へ 機内泊	朝:○ (ホテル) 昼:○ (機内) 夕:○ (機内)
8	東京(成田)	9:10		到着、入国・通関手続後空港にて解散	朝:○ (機内)

* 問2～「異常時添乗業務」問3については、170ページの日程表を参考にして下さい。

問2

日程表（170ページ）の3日目、ホテルにチェックインしてロビーで一息ついていると、一組のお客様からロビーに電話がかかってきました。電話の内容は「パリの部屋からはシャンゼリゼ通りや凱旋門の景色が楽しめます、というので期待していたのに、自分たちの部屋からは、見えることは見えるけれど樹木が邪魔して、是では気に入った写真の一つも撮れない。」という苦情でした。

添乗員がパンフレットを確認すると、「部屋からパリ随一のシャンゼリゼ通りや凱旋門の景観がお楽しみいただけます。」と謳ってあります。

1級	2級
<p>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。</p>	
<p>第2問 この苦情について、旅程保証制度が適用されるか、されないかを判断し、その根拠を約款を踏まえて具体的に記述してください。</p>	
<p>第3問 また、このお客様（女性二人組）は、「ロンドンの自分たちの部屋はシャワーのみでバスタブもついていないうえダブルベッドだったので2日間とも熟睡できなかった。」と苦情を言っています。 このお客様に対する対応方を、約款も踏まえて具体的に記述してください。</p>	<p>第3問 また、このお客様（女性二人組）は、「ロンドンの自分たちの部屋はシャワーのみでバスタブもついていなかったのもゆっくり入浴もできなかった。」と苦情も言っています。 このお客様に対する対応方と理由を具体的に記述してください。</p>

出題の趣旨

1. トラブル発生に際し、迅速・的確な状況の把握及び適切な対応ができるかを問う。
2. 旅程保証制度が適用される場合の要件を正確に理解されているかを問う。
3. 旅行条件に関する事後の申し出に対し適切な対応方及び旅行者の責任に関する基礎知識が身についているかを問う。

解答（例）のポイント

第1問 この場合の対応方について

○この問題は1，2級とも共通になっています。

- ①すぐにお客様の部屋に伺い、ご迷惑をお掛けしたことについてはお詫びしつつ、お客様の言われている内容を詳細にお聞きする。

総合1・2級（平常時）

- ②お客様の話は、途中で言い訳めいた言葉を挟まないで最後までしっかり聴いてあげる。
- ③「樹木が邪魔になって気に入った写真が撮れない。」という意味がどの程度のものなのか、部屋からの眺望について確認をする。
- ④パンフレット・日程表に記載の表現を確認する。
- ⑤ホテルに対し、当該お客さまの部屋からの景観（眺望）について事実関係を確認しておく。
- ⑥ホテルに対し、お客さまの要望（眺望）を満たせる部屋が用意できないか確認する。
今日は無理であるならば、明日の部屋についての交渉を行う。
- ⑦ホテルと部屋割りの再確認を行い、他のお客さまの部屋の条件（部屋からの眺望）についても相違がないか確認を改めて行う。
- ⑧このケースの場合は、まったく見えなかったわけではない（ある程度は見えた）ので、日程表に記載された“旅行条件には違反していない”ことを説明する。
- ⑨お客さまが「樹木が邪魔して、気に入った写真の一つも撮れない。」と感じられたことについては、丁寧にお詫びをする。
- ⑩企画旅行会社にはお客さまの申し立ての内容、客室からの景観（眺望）の事実、ホテルとのやりとり等の報告・相談を行う。
- ⑪必要により、お詫び又はお見舞いの印としてお土産等の提供について企画旅行会社の担当者と検討を行う。

第2問 旅程保証制度の適用について

- この問題は1，2級とも共通になっています。
- ①ホテルの部屋からの景観は、約款上旅程保証の対象となるが、この事例の場合は「見えることは見えた」ということなので、旅程保証制度は適用されない。

第3問 条件相違に対する事後の申し立てについて

- この設問では、1級はシャワーのみとダブルベッドの部屋 2級はシャワーのみの部屋に対する対応方を具体的に求めています。
- 設問に、「このお客さま・・・」とあることから、ロンドンのホテルについて苦情を言ってきたお客さまは、第1問で対応したお客さまと同一の方と判断できます。
- 従って、この設問では、お客さまの話（苦情）をよく聴く、状況を把握する、丁寧にお詫びをするなどの接客上の対応方は重要視していませんが、適切な記述があった場合は加点しています。
- ①バスタブの有無、ツイン・ダブルなどは、約款にある「変更補償金の支払いが必要になる変更」（重要事項の変更）となるので、旅程保証の対象となる。
- ②お客さまの苦情内容が真実であれば、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。
- ③ロンドンの宿泊したホテルに対し電話等により、当該お客さまの宿泊した部屋の条件

（バスタブの有無、ツイン・ダブルの別）について事実関係を再確認する。

- ④ロンドンのホテル滞在中に、条件相違のお申し出を頂ければ対応できた可能性もあったこと（約款上の旅行客の義務について）も必要によってはお客さまにお話をする。
- ⑤企画旅行会社には、お客さまの申し出（苦情）の内容、ホテルの部屋の設備についての事実関係等を報告し、対応方（変更補償金の支払いなど）についての指示を仰ぐ。
- ⑥必要により、お詫び又はお見舞いの印としてなにがしかの提供について企画旅行会社の担当者と相談・検討を行う。

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とりあえず、すぐにお客さまの部屋にお伺い(電話等で済ますことなく)して、姿勢を低くしつつ、“お客さまの言い分を傾聴する”ということに徹すべきです。お客さまによっては“親身に聞いてくれた”という添乗員の態度に満足する場合があります。直ぐにお客さまのところに伺う、直ぐに話を聞く等お客さまの苦情を真剣に受け止めていることを行動で示すべきでしょう。間違っても「部屋から気に入った写真が撮れない。」ことぐらいでというような対応は絶対にしてはいけません。
- ②お客さまの話（苦情）を聞く際には、真剣に聞くという姿勢を示し、途中で話の腰を折るようなことはせず、こちらが主張する際はできるだけ控えめなくらいが良いと思われれます。

《参考－1》苦情の初期対応について

苦情の初期対応は傾聴（ひたすらお客さまの言うことを聴くこと）が基本です。

まずはお客さまの言い分をよく聴き（見えなかった・・・という言葉の意味を具体的に確認する。見えることは見えるけれどという意味はある程度は見えるということ）、本当に言いたいこと（お客さまは損害を受けたか、どうして欲しいと思っているのか、何を要求しているのか等）を掴むことが基本です。

次に関連する事実関係（当該の部屋からはシャンゼリゼ通りや凱旋門は見えるのか見えないのか、どの程度見えるのか、他の部屋との比較ではどうか等）を調べます。

この場合には必要に応じて写真等を使用する方法が、目で確認して真偽を性格に判断できるので好ましいと思われれます。

- ③「樹木が邪魔になって・・・」という部分は苦情の対応上の重要な部分です。企画旅行会社がこの問題にどう対応するかを考える際の判断ポイントにもなりますので、事実関係をしっかり把握しておく必要があります。

部屋に指定又は条件がある場合は、ホテル側の確認だけでなく、添乗員自身がお客さまに確認してみるとか、お客さまの部屋を直接回って自分自身の目で確認するなどが

重要だと思います。

- ④パンフレット・日程表等を確認しますが、その際には文章表現やイラスト・写真にもどのようなものが載っているのか注意を寄せることも大切でしょう。

《参考－2》日程表等に部屋の条件の記載がある場合

このような条件付のときは、添乗員としてもホテルへの事前確認は当然のことですが、当日チェックイン後の部屋周りなどで確認するべきでしょう。

部屋回りをしない場合は、夕食の際にでも何かご不満や不都合はないか等についてさりげなく聞いてみるのも一つの方法ではないでしょうか。

なお、パンフレットに掲載する写真やイラストについては、JATAの作成した「旅行広告作成ガイドライン」で、掲載する“写真やイラストがイメージであることを明示”するよう定めています。

- ⑤ホテルには念のために該当のお客さまの部屋の景観（眺望）について再確認してもらいます。特に樹木による景観への影響等は、お客さまとの話し合いが拗れたときのためにもデジカメによる写真等を撮っておくことも必要になるかもしれません。
- ⑥どうしてもお客さまの要望どおりの部屋が2日間とも都合つかない場合は、我慢して頂くようお願いするしかないでしょう。
- その際は、お客さまのお気持ちを配慮しつつ、少しでもお怒りを和らげるべく添乗員の話し方には十分な注意が必要なことは言うまでもありません。
- ⑦ホテル側と見取り図等を見ながら、お申し出のお客さま以外の部屋で条件（客室からの景観）に相違した部屋があるかないか再確認をおこなうことも必要になるかもしれません。
- ⑧部屋からの景観については旅程保証の対象項目になってはいますが、ある程度見えるのであれば適用にはなりませんので、遺憾の意、恐縮を示しつつ、丁寧に根気よく説明しましょう。

《参考－3》「お詫び」と「遺憾の意」について

何かトラブルがあったときに、事実関係が明確に把握できない初期の状態では、お客さまに対して「お詫び」という言葉を用いずに、「遺憾の意」を表現する方針を採用している旅行会社もあるやに聞いております。

また、公務員の不祥事などがあった時に聞かれる官公庁のTV記者会見を見ていると、この「遺憾」という言い方が結構多いように感じられます。

この「遺憾」とはどういう意味なのかを正確には知らない方もおられると思いますのでここで簡単に触れておきましょう。

広辞苑では、下記のおりとされています。

「遺憾の意」とは、“思い通りにいかず心残り”なこと。“残念、気の毒”という意味とのことです。

「詫びる」とは、“(困惑して過失の許しを求める)”とされています。

「遺憾に思います」とは当社の過失を認めることとなる“お詫び”を表明する必要は（現時点では）ないと考えているという意味に解釈できます。

「申し訳ありません、お詫び申しあげます。」と謝ってしまいますと、旅行会社側に過失があったことを認めることになってしまう場合（損害賠償を行う必要が生じる場合がある）があるので、事実関係がはっきりしないうちは、“遺憾の意”を表すことに止めることにしているものと思われます。

なお、お客さまとのトラブルの際に、よく使われる「申し訳ありません」の言い方は一般的には一種の儀礼的なものとする解釈もありますが、お客さまの側としては、旅行会社が謝った、ミス（過失）を認めた、責任を認めたと解釈して、後日に高額な損害賠償請求を行うなどのトラブルが増加しているのも現実のようです。

昨今の過度とも思える権利意識の横行する世の中では、“お詫び”と“遺憾の意”の使い分けにも注意する必要があるようです。

⑨お詫びまたは遺憾の意を表明することは、お客さまの感情を穏やかにするためには必要なことでしょう。通常のお詫びの言葉（ご迷惑をお掛けして申し訳ありません）程度は良いのですが、このケースの場合は、法的には問題がないことですので、企画旅行会社に責任があるとか、賠償責任を認めるかのような発言はしないように注意しましょう

⑩企画旅行会社への報告については、お客さまの言い分、部屋からの景観の状況など、ある程度の実事関係を把握し整理したうえで行うべきでしょう。

トラブルへの対応では、必要な情報と実事関係を把握して、企画旅行会社が対応策を判断しやすいような報告をしてあげるべきでしょう。

⑪企画旅行会社の方針・考え方、営業上の判断等により、なにがしかの誠意（物品等による）を示す場合も考えられます。

お客さまが、なにがしかのお詫びの形を現すように要求している場合には、その旨を添乗員から企画旅行会社に報告しておく必要があります。

企画旅行会社では、通常は実事関係、お客さまの要求、営業判断等を勘案して解決策が検討されます。この事例程度の景観に対する苦情・不満等の場合には、企画旅行会社側からの遺憾の意（手土産、菓子折り類）程度で済ませる例が多くなっているようです。

第2問 旅程保証制度の適用について

①旅程保証で宿泊機関の客室の景観の変更については、「契約書面（パンフレット）、確定書面（日程表、旅のしおり等）に記載した宿泊機関の客室が自然風景、建築物、祭り・イベントが見える場所に位置している旨を記載しているにもかかわらず、このような状態でない客室を利用した場合をいう。」と定められています。

この問題の場合で考えて見ますと、「日程表に謳っている部屋からの景観は見えるこ

とは見えるが・・・」は、上記でいう景観の変更にはあたらないことになり、従って旅程保証制度は適用されないということになります。

《参考－4》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項本文かっこ書き一号）

*旅行業約款第29条第1項

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
（注：入場とは、入場料の支払いの有無、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。）
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
（注：航空機のビジネスクラスの利用予定がエコノミークラスになったり、新幹線の予定が在来線の特急になったりした場合等を指します。）
4. 運送機関の種類又は会社名の変更
（注：航空機の予定が列車になったり、日本航空の予定が全日空になった場合などを指します。ただし運送機関の会社名が変更になった場合でも、変更後の運送機関の等級又は設備がより高いものへの変更である場合は適用されません。）
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
（注：成田空港発〇〇便が、羽田空港初△△便になった場合などを指します。）
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

（注：ホテルに宿泊の予定がコンドミニアムやペンションになったり、Aホテルの予定がBホテルになったり、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、設備、景観その他の客室の条件の変更

（注：客室の種類：洋室、和室、和洋室の別をいい、さらに洋室の場合には、シングル、ツイン、ダブル、スイート等の別をいいます。

客室の設備：バス、シャワー、トイレ等を言います。

客室の景観：オーシャンビュー、湖が見える、山が見える、など。

その他の客室の条件：喫煙・禁煙ルーム、レディースフロア、階数指定など。ただし、テレビ、冷蔵庫、エアコン、アメニティー等は対象外です。
なお、同一日の宿泊につき複数の項目で変更があった場合は、これらの変更を重複して数えず、1泊につき1件の変更として数えます。）

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

（注：上記1～8の変更のうちツアータイトルに記載されている事項の変更の場合は、旅行者が企画旅行を選択する上での重要な要素として表示されているという意味で、変更補償金を増額して支払うことになります。）

*約款第29条第1項本文かっこ書き一号

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。

第3問 条件相違に対する事後の申し立てについて

①宿泊機関の設備は旅程保証の対象となっています。

上記第2問の解説文中の《参考》*別表2の8を参照してください。

②③お客さまの申告が事実であれば、ホテル側のミスということもあるかもしれないので、ホテル側に詳細を確認する必要があるでしょう。

④お客さまにお話しするかどうかはそのときの状況によるでしょうが、約款にある旅行者の責任について、添乗員としても認識しておく必要があるでしょう。

すなわち、お客さまにも“条件相違等でご不満があった場合には遅滞なくその場で申し出て頂く”等の責任があることをやんわりと説明することも必要ということです。あまりに強硬に過大な要求を主張する旅行者の場合には、この約款の一文（下記に条文の要点を帰しておきます）を示して応答する必要もあるかもしれません。

《参考-5》旅行業約款第30条（旅行者の責任）

- (1) 旅行者が旅行者に対して損害を与えた場合、旅行者はそれを賠償しなくてはならない。
- (2) 旅行者は、旅行者から提供された情報を活用し、旅行者の権利・義務及び旅行契約の内容を理解するよう努めなくてはならない。
- (3) 旅行者は、旅行開始後万一提供されたサービスが契約書面と異なるものであると認識したときは、旅行地において速やかに申し出なくてはならない。

すなわち、

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

要するに、(2)では、「日程表に書いてあったなんて知らなかった」ということはお客さまも言わないようにしてくださいということであり、(3)は、「ベッドがダブルだった」「バスタブがなかった」ならばその場で申し出てください（後になってから言われても困ります）。ということです。

この条文の導入により、その場でアピールしてもらえれば是正できた（又はその可能性がある）はずのものについては、旅行者の責任は回避できるものと解されることとなります。言い換えれば、旅行サービスの内容がおかしいと認識したら、旅行地において速やかにその旨を申し出ることを旅行者に義務付けたもので、この義務に違反した旅行者は債務の履行がなされなかったことによる損害の主張はできないと法的に解されることになるのです。

もちろん、このことをお客さまにストレートに言いますと角が立って、今度は添乗員の言葉遣いや態度が悪い」などと別のクレームが生じる可能性がありますので、丁寧に控えめに申し上げるなどの気配り・配慮も必要となるのでしょうか。

⑤⑥ 1 級、2 級いずれもこのケースの場合、旅程保証の対象となる要素を含んでいますので（企画旅行会社側になんら故意・過失がないという前提で）、企画旅行会社へは、お客さまの申し出の内容、宿泊ホテルの該当の部屋の設備条件などある程度の実態関係を把握し整理したうえで行うべきでしょう。

同時に該当のお客さまへの変更補償金の支払いについてを含め、お詫び・説明の仕方などの指示を仰ぎ、お客さまに対応することが必要となります。

● 補足 ●

○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旅程保証制度について（確認）

1) ホテルの部屋の設備（バス付からバスなし又はシャワーのみなどへ）が替わった場合には旅程保証が適用されます。

最終日程表に部屋の設備がバス付と記載されていたのが、シャワー付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、旅程保証制度の対象となり、変更補償金が支払われることとなります。

ただし、企画旅行会社（現地代理店、添乗員を含む）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となって損害賠償を支払わなくてはならない義務が生じます。

なお、お客さまが納得された場合（バスタブがなくてもシャワーがあれば良いなどご理解いただいたとしても。）であっても旅程保証は適用され変更補償金を支払うこととなります。

また、変更補償金は、お客さまからの苦情申し立てや支払請求の有無にかかわらず、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、トイレの有無を契約書面に記載することが要求されていますが、記載しない場合は「バス・トイレ付」と理解されることになっています。

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、「約款第 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。

②ダブルベッドについて

友人同士でも、ダブルベッドというのは困るものです。特に男性同士では、床に寝た方が良いということになるのではないのでしょうか。兄弟なら良いではないかと考える

旅行会社も見受けられるようですが、仲の良い姉妹ならともかく、一般的には敬遠されることのほうが多いでしょう。

JATAの「旅行広告作成ガイドライン」では、ダブルベッドを割り当てて良いとしている事例は、夫婦、またはハネムーンカップルだけということになっています。それを前提に、ダブルベッドになることが予想されている時には、ガイドラインで「夫婦またはハネムーンカップルでご参加の場合はダブルベッドの部屋になる場合があります。」と表示することを求めています。

いずれにしても、旅行先で、夫婦でもハネムーンカップルでもないのに、ダブルベッドの部屋しか割り当てられない事態はできる限り避けなくてはならないことでしょう。

③浴室のバスタブについて

日本人にとっては、旅先で湯舟に浸かれるか否か、重視する人は多いのではないのでしょうか。年配の人にとっては、シャワーだけで済ますということ、生まれてから一度もないという人も多分多いのでは。年輩者の中には、バスタブがないということは我慢できないという人も多いようです。

JATAの「旅行広告作成ガイドライン」でも、ホテルの洋室にバスタブがなく、シャワーだけのときは、その旨表示することを求めていますし、何も記載がないときは、「バス・シャワー・トイレ付」と認識されるので、注意が必要と明記されています。もちろん、契約書面にも同じ注意が必要なことはいうまでもありません。

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第1問の対応方については、妥当と思われる解答が過半数を占めていましたが、多くの解答者は思いのままに記述しており、考え方を読み取るのに大変苦労したというのが採点者の実感です。論理的な思考の訓練を日ごろから努めていただきたいと感じます。

②第2問の旅程保証制度適用の有無については、「対象になる」「対象にならない」という記述が大半で、理由については記述がまったく書かれていない解答用紙が多く見受けられました。

③理由が記述されていても、内容が正確なものはほとんどいってもよいぐらい少なく、また、正解率もきわめて低い結果で採点者として寂しい限りでした。

④第3問の条件相違に対す事後の申し立てについては、「条件相違等で不満があった場合には遅滞なくその場で申し出て頂く」、あるいは「ロンドン滞在中に申し出を頂いていたら」というような約款でいうお客さまの義務について触れた解答が数件のみであったのは、1級の受験者はもちろんのこと、2級の受験者としても大変寂しいかぎりと感じています。

それどころか、「ヨーロッパのホテルはバスタブ付きの部屋は少ないことを説明する」、

「ヨーロッパは日本と違い入浴する習慣がないのでバスタブは少ないことを理解してもらおう」、「パンフレットやしおり等に特に確約していない場合は、なくても構わない」、「ヨーロッパのホテル事情を説明し、バスタブ、ツインは一般的ではないことを理解してもらおう」、「海外の場合2名1室はダブルベッドの部屋でも構わない」等々、豊富な添乗経験を持つ皆さんの解答としては極めて理解度が不足していると思われる内容の解答が多かったことに少なからず驚かされています。

- ⑤トラブルの解決策を考えるにあたっては、その背景となる状況や契約問題にも考察を巡らす事が、的確な問題の把握につながり、適切な対応ができるということに結びつくのではないのでしょうか。旅程保証制度を中心とした約款、関連法令のよりいっそうの理解を望んでやみません。

問3

日程表（170ページ）の4日目、パリ市内の観光時、エッフェル塔付近での20分の自由時間後、ウインザー城のときも集合時間に遅れた高齢のご夫婦のお客さまが集合時間を10分過ぎたのに現れません。予定ではこの後、ベルサイユに向かい、着後レストランで昼食の予定、昼食後に宮殿内部の見学となっているため時間的余裕はあまりありません。エッフェル塔に着いて、自由行動になった段階で午前中の市内観光のガイドとは別れています。なお、この後、日本語ガイドとはベルサイユ宮殿の入口で14時に合流することになっていて、それまでは添乗員が一人で案内することになっています。

1級	2級
----	----

第1問 この場合の対応方を簡条書きし、その理由を具体的に記述してください。

第2問

20分程待ってもご夫婦のお客さまは見つからないので、バスを出発させました。その後、お客様は見つかったので、添乗員とともにタクシーで昼食場所に向かうことになりました。

この場合、タクシー代約1万円の負担についてはどうなりますか、理由を含めて具体的に記述してください。

第2問

20分程待ってもご夫婦のお客さまは見つからないので、バスを出発させました。その後、お客様は見つかりましたが、お客さまは集合時間を添乗員から聞いていないと言っています。確かに、ガイドが集合時間を案内していたので、添乗員は敢えて時間について案内していませんでした。

取り敢えずタクシーで昼食場所に向かうことになりましたが、この場合、タクシー代の約1万円の負担についてはどうなりますか、理由を含めて具体的に記述してください。

第3問

集合時間に遅れてきたお客さまは、自由時間中に引ったくりに遭いそれが原因で遅れたとのこと。「添乗員が注意するように言ってくれていれば自分も注意していたのに、引ったくりに遭ったのは、ここでバスを降りるときにスリや引ったくりに注意するよう添乗員が言わなかったからで添乗員に責任がある。」と言っています。

添乗員の責任の有無とその理由について具体的に記述してください。

出題の趣旨

1. トラブル発生の緊急時に、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. 約款における旅行者の責任・義務当についての理解度を問う。

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他のお客さまに事情を説明し了解を得て、さらにしばらくお客さまの戻られるのを待つ。
- ②高齢のご夫婦のお客さまということなので、遠方への移動は考えられないので、迷子、あるいは集合時間の勘違いをしているものと考え、お客さまの立ち寄りそうな場所（みやげ物店、通った道筋等）を捜す。
ウインザー城でも集合時間に遅れているということから、時間にはかなり大雑把などころがあるのかもしれませんが。他のお客さまの手前、念には念を入れて事前に注意を促しておくことも必要だったのではないのでしょうか。（反省として）
- ③昼食のレストランに事情を説明し、予約時間に遅れる可能性があることを連絡する。
- ④ぎりぎりに時間までお待ちし、該当のお客さまが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本体は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、トイレ休憩等レストラン到着までのお客さまへの対応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で向かうことへの理解と協力をお願いをし、了解を得る。
- ⑧レストランと再度連絡を取り、添乗員が同行できないため、お客さまのお世話に関して、添乗員が遅れて到着するまでの間、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し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、場合によっては担当者から指示を仰ぐ。
- 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、その前に現地ランドオペレーター、企画旅行会社とその後の対策について十分検討を行う。

第2問 タクシー代の負担について

○2級では設問に添乗員による注意喚起の案内がなかった場合、1級では設問に2級で

触れた部分を明示しないで解答するよう求めています。

- ①（1級）添乗員があらかじめお客さまに集合時間、集合場所について、明確に情報提供していたにもかかわらず、集合時間に遅れた場合はお客さまの100%責任であり、タクシー代は全額当該お客さまの負担となる。
- 一方、添乗員の集合時間、集合場所についての案内の仕方が、お客さまにとって不十分であると、認められた場合は添乗員の過失となり、責任は添乗員にありタクシー代は添乗員の負担となる。
- 本事例の場合、他のお客さまは全員時間通りに集合していることから、前者と判断し、本体に合流するためのタクシー代はお客さまの負担となる。
- ②（2級）集合時間について添乗員はお客さまに対し直接自分の口で案内をせずに、結果的にガイドにまかせてしまったことは、旅行業法、約款で定められている添乗員の旅程管理業務上の義務を果たしていません。さらに、ウインザー城で集合時間に遅れてきた実績をもつこのお客さまに対する注意義務を果たしていたかということから、タクシー代金は、当該お客さまが全額負担するのではなく、添乗員もある程度負担する必要があると思われる。

第3問（1級） 添乗員の責任の有無について

- この設問では添乗員の責任の有無とその理由について求めています。理由については何らかの形で記述されていれば加点することになっています。
- ①基本的に自由時間中のことであり、添乗員も同行していない場合なので、お客さまの自己責任であり、お客さまがバスを降りるとき添乗員がスリ、引ったくりの注意その時を言わなかったとしても、過失責任を問われることはないと思われる。
- ②治安が悪くひったくりや盗難の危険性があることを承知していながら、なんらお客さまに注意をせずに自由行動の案内をした場合には責任を問われる可能性が生じる。

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、必要箇所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他のお客さまの理解と協力（出発が遅れる、昼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20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。ただ、ロンドンのウインザー城でも集合時間に遅れたということで、時間にはかなりルーズなところがあるのかもしれませんが。戻られたら、団体旅行ですので他のお客さまの手前、2度遅れたことに対し注意を促すことも必要でしょう。

- ③お客さまが集合時間に遅れた際、添乗員は他のお客さまを先に出発させることについては、団体行動における旅程管理上問題はないと思われます。

《参考－1》旅行業約款第24条（当社の指示）

旅行者は、旅行開始後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の当社の指示に従わなければなりません。

すなわち、企画旅行とはいえ、不特定多数の参加者からなる団体を安全、円滑に案内していくには添乗員の的確な指示が不可欠であり、同時に参加者もその指示に従ってもらうことが必要なわけです。旅行者のこの規定に対する違背は、約款第18条にある旅行会社の解除権につながります。

《参考－2》旅行業約款第18条第1項（2）（当社の解除権—旅行開始後の解除）

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、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。

参加者は個人でありながら団体としてのメリットを享受するわけですから、一方で「団体行動をとる義務」を負っていることになります。その義務を果たせない旅行者は最終的には契約を解除されてもやむを得ないということになります。

- ③予約時間には間に合わない可能性が高いでしょうから、その旨理由を含めてレストランに連絡をい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。一般的には30分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持たれ、後々の苦情の基になりかねないように思われます。企画旅行会社によっては、「何分までは待つ。」「時間がきたら待たずに出発させても良い。」などという決め事を作っているところもあるようです。
- 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添乗員の同行なしでレストランへ向かうことで不安感を持つお客さまもいらっしゃるのではと思われます。運転手、レストランにはその旨既に連絡しており協力をお願いしてあること、添乗員もできるだけ早く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レストランには添乗員の同行なしでグループが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る連絡を取り、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当該お客さま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考えられますので、万一連絡があったら至急添乗員の方に連絡してもらうことも忘れずを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ょう。
- ⑫1時間ほど（場合によっては30分ぐらいか）待ってもお客さまが現れないときは、単に「迷子」「集合時間・集合場所の勘違い」などではなく、何か事故等に巻き込まれ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となります。

第2問 タクシー代の負担について

- ①該当のお客さまを除いて他のお客さまは全員集合時間に戻ってきているので、特に添乗員の案内云々に問題はなかったと思われます。
団体行動である以上集合時間を守ることは、お客さまの義務といえます。従って、集合時間に遅れてきたお客さまが、本体に合流するために利用したタクシー代金については、当然のことそのお客さまの負担となるものと考えられます。
但し、ウインザー城で遅れてきた実績があるこのお客さまに対して、添乗員は注意義務を払っていたかどうかを、他のお客さまからは問われる可能性はありますので、旅程管理業務については十分認識を高めておいて欲しいと思います。
- ②他のお客さまは全員集合時間までに戻ってきているので、集合時間・場所の案内には問題はなかったように思われます。しかしながら、集合時間について添乗員はお客さまに対し直接自分の口で案内をせずに、結果的にガイドにまかせてしまったことは、旅行業法、約款で定められている添乗員の旅程管理業務上の義務を果たしていないということになるでしょう。さらに、ウインザー城で集合時間に遅れてきた実績をもつこのお客さまに対しどれほど注意義務を果たしたかということも問題となるでしょう。
以上のことからタクシー代金は、当該お客さまが全額負担するのではなく、添乗員もある程度負担する必要があると思われます。
企画旅行会社に報告、担当者と相談・指示を仰ぐことも必要かもしれません。

出題者の私見ですが、タクシー代金については後々のことも考慮して、折半とすることが無難なのではないかと考えます。

集合時間の案内においては、添乗員の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。約款上、責任を云々する問題ではなく、感情問題の域に属するものと考えられます。

後の処理で、非はお客さまにあるのだと本人に無理に認めさせても、もうこの旅行会社は今後使わないと言われてしまえば旅行会社にとってもそれまでで、確かに釈然としない点も存在するのですが・・・。

《参考－3》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、旅行業者が行わなければならない業務であり旅行業法で定められています。

- ・旅行業法第12条10（企画旅行の円滑な実施のための措置）

旅行業者は、企画旅行を実施する場合においては、旅行者に対する運送等サービスの確実な提供、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（下記施行規則32条を意味します）で定める措置を講じなければならない。

- ・旅行業法施行規則第32条（旅程管理のための措置）

法第12条10の国土交通省令で定める措置は、次の通りとする。

（1）（2）（3）省略

（4）旅行に関する計画における2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。

この規則32条では、団体で行動する企画旅行の場合には、添乗員が団体のリーダーとして、引率・行動することが求められていると考えられます。

従って、常に団体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、それを怠って集合時間の徹底がなされなかったり、お客さまを迷子にさせたり、置き去りにしたりしてバスを出発させたりすることは、遭ってはならないことと考えられます。

《参考－4》添乗員の注意義務について

民法では「善良なる管理者の注意」について定められており、「全管注意義務」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。

添乗員について言いますと、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、集合時間、集合場所の徹底、バス出発時のお客さまの人数確認等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と認められると、添乗員に「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はいうまでもありません。

第3問（1級） 添乗員の責任の有無について

- ①このお客さまは、添乗員から危険性の説明が十分なかったことを問題にしていますが、一般に添乗員が説明義務を負うのはその現地特有の危険のある場合等、特に注意をしておかなければ危険にはまる可能性の高い事柄についてです。

小学生でも注意をしなくても判る事柄についてまで、添乗員に説明義務があるとする発想自体は改めるべきと感じる事例ではないでしょうか。

- ②お客さまの安全を確保することは、添乗員の責務として最も重要なことでもあります。また、適切な情報をお客さまに提供することも添乗員の務めでしょう。

自由時間のことであっても、お客さまにご案内するには、常に安全に対して可能な限り注意を払うことが求められます。

人が多く集まる場所などご案内する場合には、ホテルや旅行案内などからの情報収集に力を入れ、危険性についてお客さまに注意することが望めます。

危険性があるのを知りながら、又は、最近引ったくり事件が多発していて、危険性が高いとされている場所を、何の注意もせずお客さまをご案内した場合には、添乗員として責任を問われる可能性が高いと思われます。

- ③設問は添乗員の責任の有無について問われていますので、「引ったくりに遭って云々」とあるお客さまの荷物の補償についてはここでは触れないことにします。引ったくりの結果（手荷物がどうなったのか、中身はなになのか等）がこの問題では触れていないこともあって、この問題では解答の対象として取り上げないことにしていましたが、記述内容によっては加点の対象としたものもあります。

● 補足 ●

○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旅行者が旅行者に直接的に損害を与えることはほとんどないでしょうが、たとえば、迷子になったお客さまを捜すための電話代、タクシー代などの費用を本人に請求することができることが約款には明記されていますので参考までに記しておきます。

*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第1問の対応方については、皆さんも今までに何回もこういう事例に遭っている方が多いとみられ、対応方をかなりきめ細かく具体的に記述されていたようです。
- ②「できるかぎり待つ」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のように対処していくのかという出題の意図理解してくれた受験者は今回もやはり予想以上に少なかったように感じられました。
- ③当該のお客さまの対応等については記述されているのですが、他のお客さまのことに關してもまったく触れていない解答が数多くありました。
- 現場では実際にどのように行動しているのでしょうか。少なからず心配になっているところですよ。
- ④第2問（2級）、第3問（1級）で、次のような内容の解答が多くあり、添乗業務の基本は多くの方が身につけていると感じられました。
- 「添乗員が基本業務を怠ったととられても仕方がない。」、
「集合時間・場所をお客さまに徹底させるのは添乗員の基本業務である。」、
「添乗員の過失割合が出てくる可能性が考えられる。」、
「添乗員自身がお客さまに時間案内をしていないのは考えられない。」
「ガイドが時間案内を言ったとしても、添乗員の業務として二重三重に再度案内確認するべき。」

問4

日程表（170ページ）の5日目、ローマの空港に到着しましたが、Aさんの機内預けのスーツケースが見つかりません。Aさんのものと同型同色のスーツケースがターンテーブルに残されているところをみると、どうも誰かが間違っAさんのスーツケースを持って行ったようです。Aさんのスーツケースの中にはブランド物のバッグ（購入価格50万円）や仕事上にも重要なデータ類が保存されているパソコンのUSBメモリーも入っていたとのことで、かなり困惑しています。

1級	2級
----	----

第1問 この場合の対応方を手順を追って具体的に記述してください。

第2問 日本帰国後、ローマの現地代理店からAさんのスーツケースがローマ市内の他のホテルで発見されたとの連絡がありました。中身についてもAさんの申告どおりで盗難には遭っていないようです。

この場合のAさんに対する特別補償制度適用の有無とその理由を具体的に記述してください。

また、このスーツケースを日本のAさん宅へ送ってもらう場合の送料の負担はどうなりますか、理由も含めて具体的に記述してください。

第3問

最終的にAさんのスーツケースが出てこなかった場合の、Aさんに対する考え得る補償・賠償についてはどうなりますか。

スーツケース中に入っていたというブランド製のバッグやパソコンのUSBメモリーにも考慮のうえ具体的に記述してください。

出題の趣旨

1. 日常的に起こり得るロストバゲージという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ついているかを問う。
2. 特別補償制度適用の要件と対象となる携帯品類に関する正確な知識を身につけているかを問う。

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ローマの空港で直ちにXYZ航空スタッフにロストバゲージの申告を行う。
- ②「LOST & FOUND」にてPIRの作成を行う。

- ③XYZ航空スタッフにAさんのスーツケースの鍵を預けるか、暗証番号を通知しておく。
- ④お客さまの立会いが必要なため、Aさんへの協力の依頼を得て必要な手続きを行う。
- ⑤手続きをしている間の他のお客さまに対する対応（待機場所、トイレ、両替の案内等）についての気配り・配慮を行う。
- ⑥できれば現時点でのスーツケースの状況確認（何処にあるのか、いつ頃届く見込みか）を行う。
- ⑦スーツケース発見後のための、連絡先（日程表、宿泊ホテル等）の通知をしておく。
- ⑧クレーム処理ナンバーと空港連絡先の電話番号を確認しておく。
- ⑨XYZ航空に対し当面必要な日用品購入費用の請求、又はアメニティグッズをもらえるよう交渉する。
- ⑩出迎いのバス会社、ガイド（現地出迎え係員）への事情説明と出発が遅れる旨の連絡を行う。
- ⑪現地ランド手配会社へロストバゲージ発生の連絡をし、協力と必要なその後のフォローを依頼する。
- ⑫企画旅行会社へ報告を行うとともに必要により指示を仰ぐ。

第2問 特別補償適用の有無と送料の負担について

- この設問は1，2級とも共通となっています。
- この設問は読めば分るとおり対応方の記述は求めています。
- ①Aさんに対する特別補償制度は適用されない。
理由：特別補償規定の携帯品損害賠償は、実際に損害を被ったときに適用されるのであって、この事例では紛失したスーツケースが発見され、中身についても盗難にはまったく遭っていないということなので、特別補償適用の対象とはならない。
- ②発見されたスーツケースの日本への送料については、Aさんの負担となる。
理由：航空会社は該当のスーツケースがローマまで到着し、発見もされていることからこれ以上責任はもたない。旅行会社も責任がないうえ特別補償も適用にならない。本来は、Aさんのスーツケースを持って行った人に責任があるが、状況から判断してその人と連絡をとる手段がないとなると、Aさんの損害を賠償できる者はいないということになり、従って、本ケースの場合、Aさんのスーツケースの日本への送料はAさんが自分で負担しなくてはならないということになる。その際、Aさんが、海外旅行（傷害）保険に加入している場合には、その保険で対応することが可能となり得る。

第3問（1級） Aさんに対する補償・賠償について

- この設問も最終的に出てこなかった場合の対応方の記述は求めています。
- ①特別補償規定により、Aさんに対して15万円を限度として携帯品損害補償金が支払われることになる。
- ②ブランド製のバッグ（購入価格50万円）に対する補償：特別補償規定に基づく携帯品損害補償金は10万円となる。

- ③パソコンのUSBメモリーに対する補償：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それが如何に重要で持ち主にとって高価格の価値があるものであっても特別補償規定の補償対象品に含まれないものに該当するため特別補償は適用されない。
- ④航空会社からの補償：航空会社は、預かった手荷物（受託手荷物）の損害額については、自社の国際航空運送約款に基づいて補償を行う。
- ⑤保険会社からの補償：Aさんが海外旅行（傷害）保険に加入している場合は、実損額を立証することにより実損額までの補償が支払われる。（但し、限度は保険金額まで）
- ⑥物の損害に対しては①④⑤の複数の箇所から重複して補償金を受け取ることはできない。

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

- 過去にも何回か類似問題が出題されていますが、このことから分かるように添乗員にとってロストバゲージの対応方は基本中の基本ともいえる問題です。
- 今回の事例では、「誰かが間違っAさんのスーツケースを持って行ったようです。」とありますが、その事実は確定したものではないので取り敢えずロストバゲージとしての対応をとっておかなくてはならないでしょう。

①まず、利用航空会社であるXYZ航空のスタッフ（機内預けの荷物が出てくるバゲージエリア内に必ず一人はいるはずです。）に預けたスーツケースが出てこない旨を早めに伝えることが大切です。

②「PIR」の作成の際、航空券、クレームタグの半券、スーツケースの鍵（又は暗証番号）が必要となります。

さすがに「PIR」という用語は大多数の方が知っているようでしたが、なかには、「PIR」と「PNR」を混同している方も何名か見受けられました。

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

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

③荷物が出てきた場合、持ち主のAさんに代わって航空会社が代理通関を行うこともあるので、スーツケースの鍵は航空会社が預かる場合があります。

④PIRの作成にあたっては、スーツケースの特徴（形、色、素材、メーカー名、中に入っている品物など）を説明しなければなりませんので、Aさんに立ち会ってもらい添乗員は手続きのお手伝いをする必要があります。

⑤待機中の他のお客さまの対応についても忘れてはいけません。

できれば座れる場所で、トイレ、両替所、売店等が近くにあるところがよいでしょう。

⑥その時点でのできるだけ正確な情報を入手するよう心がけるべきでしょう。

⑦自分たちのグループはその後移動することになりますので、こちらの移動先（宿泊ホテル名等）を連絡し、スーツケースが出てきた場合に連絡してもらえるようにしてお

かなくてはなりません。

- ⑧航空会社からの連絡を待つだけでなく、こちら側からも積極的に航空会社へロストバゲージ照会の連絡を入れることも必要でしょう。
- そのためには、相手方の連絡先（日中、夜間とも）、できれば担当者の名前も聞いておきたいところですね。
- ⑨ロストバゲージになってしまった場合、生活必需品を購入した費用は原則として航空会社が負担してくれますが、購入品のレシートは必ず残しておく必要があります。
- なお、航空会社によって条件が細かく定められていますので、1日につきいくら補償されるのか、またどのような物にまで適用されるのか等確認しておくことも必要でしょう。
- ⑩出迎いのバス会社へグループが到着していることと、事情を説明して出発が遅れる旨の連絡をすることも忘れてはいけません。
- ⑪ツアーは日程に沿って移動となるので、万スーツケース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。
- ⑫荷物紛失に関する苦情ができるだけ大きくならないよう、旅行会社の担当者に報告し場合によっては指示を受けることもあるかもしれません。

第2問 特別補償適用の有無と送料の負担について

- ①特別補償規定 第16条に、「身の回り品に損害を被ったときに・・・」と、過去形（被った）にしており、後日紛失した荷物が発見された場合は対象外と規定しています。
- 携帯品補償の対象は手荷物の損害だけです。従って、紛失した荷物が旅行中に何一つ欠けることなく、そのまま戻ってきた場合の、いわゆる「一時紛失」で手荷物の何らの損傷もないとき（精神的損害のみ）については、特別補償規定の対象にはならないこととなります。
- もし、これが旅行会社の故意又は過失による損害であれば、たとえ精神的な損害であろうと、旅行会社は賠償責任を負うこととなります。

《参考－1》旅行会社の支払い責任について

特別補償規定 携帯品損害補償 第16条

当社は、当社が実施する企画旅行に参加する旅行者が、その企画旅行参加中に生じた偶然な事故によってその所有の身の回り品（補償対象品）に損害を被ったときに、本章の規定により、携帯品損害補償金を支払います。

- ②航空会社に預けた荷物ですので、航空会社の責任と考えるのが普通ですが、国際航空運送約款第10条には、本事例のケースでも責任は負わないと規定されています。

《参考－2》航空会社の責任について

国際航空運送約款（日本航空）第10条（手荷物）

(J) 手荷物の受取及び引渡

会社は、手荷物切符及び手荷物合符の所持人がその手荷物の引渡しを受ける正

当な権利者であるかどうかを確認する義務を負いません。会社が正当な権利者かどうかを確認しなかったことに起因する損害については、会社は、一切責任を負いません。

国際線の場合、特に団体の手荷物については、通関があることもあって、一つ一つ手荷物とクレームタグとを照合することはほとんど行なわれていないということは、多くの皆さんも経験していることだと思います。

特別補償の対象外、旅行会社にも責任がない、航空会社にも責任がないとなると、Aさんは海外旅行（傷害）保険に加入していないと全く自己負担となってしまいます。やはり、任意保険の案内は忘れずにやるのが肝要であると理解ができます。旅行者の自己責任の啓発の意味でも、またトラブルの早期解決のためにも任意保険の案内を是非ともお客さまには勧めておきたいものです。

第3問（1級） Aさんに対する補償・賠償について

- ①特別補償規定によりAさんに対しては、実損額に応じた携帯品損害補償金（但し、1人あたり15万円が限度となっていますので、最高で15万円）が支払われることになります。
- ②ブランド製のバッグ（50万円）は、特別補償規定により、10万円とみなされます。

《参考－3》 損害額及び損害補償金の支払額

特別補償規定 携帯品損害補償 第19条第2項、第3項

第2項：補償対象品の1個又は一対についての損害額が10万円を超えるときは、当社は、そのものの損害の額を10万円とみなします。

第3項：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。

- ③パソコンのUSBメモリーは、その人にとって仕事上如何に重要なデータが保存されていたとしても、現金や貴重品と同様に旅行者自身でいつも安全な形で携帯するなど自己責任で管理すべきものではないでしょうか。結果として、補償されるのは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、一人あたり15万円を限度とする上記①の範囲内で補償されるということになります。

《参考－4》 損害対象品及びその範囲

特別補償規定 携帯品損害補償 第18条第2項

次の各号に掲げるものは補償対象品に含まれません。

- (1) 現金、小切手その他の有価証券・・・(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す。

(4)～(8) 以下省略・・・

④ロストバゲージ本来の責任は利用航空会社にあり、航空会社は自社の国際航空運送約款に基づく損害賠償金で補填を行うことになっています。

航空機に積み込む荷物は、お客さまと航空会社間の航空運送約款に基づき、航空会社が運送債務を負担する関係にあります。従って、旅行会社は、お客さまの荷物について航空会社への引渡し手続きを完了（航空会社からクレームタグを受ける）していれば、その時点で荷物の管理責任は航空会社に移ったこととなります。

《参考－5》航空会社の補償と旅行業約款の特別補償との関係

この航空会社の補償と企画旅行会社の特別補償は、別個の補償で、旅行者は両者を受けることができます。ただし、いずれも実際に旅行者が受けた損害の補填を目的としていますので、航空会社の補償で実際に損害が補填されたときには損害がもうなくなっていますので、企画旅行会社の特別補償は受ける余地がないということになります。なお一般に、航空会社の手荷物に対する損害賠償金はそれほど高い金額ではないため、航空会社の賠償金（注）で損害額が補填されることは少なく、すなわち不足分は特別補償規定により携帯品損害補償金から支払われることとなります。その支払額は航空会社からの補償金を15万円から差し引いた金額となります。

航空会社は、それぞれ航空会社ごとに補償に関する約款・内規を設けていて、現場である空港ではその内規に基づいてロストバゲージ等の対処をしているようです。正直なところ、航空会社によってその補償金の限度額はまちまちであり、しかも同一の航空会社であっても空港によっては異なる内規の基準で対応しているのが現実のようです。

(注) モントリオール条約が適用となる運送の場合、航空会社の手荷物責任限度は旅客一人当たり1000SDR、上記以外の運送の場合は受諾手荷物の場合には、会社の責任限度は、1kg当たり17SDRとし、持ち込み手荷物の場合には、会社の責任限度は、旅客一人当たり334SDRと規定しています。

詳しくは後記の補足欄に記しておきましたので、そちらをお読みいただければと思います。

《参考－6》航空会社の責任限度額を超える手荷物の申告及び従価料金について

航空会社は、手荷物の価格が航空会社所定の責任限度額を超える場合、旅客が当該手荷物の種類及び価格を申告し、必要な料金（従価料金）を支払った場合は、それに対応した損害の賠償を行うことになっています。

・国際航空運送約款（日本航空）第10条（手荷物）（1）号

手荷物の価額が所定の責任限度額を超える場合には、旅客は、当該手荷物の価額を

申告することができます。当該申告がなされた場合には、会社は、会社の行う運送に対し、従価料金として超過価額の100米ドル又はその端数につき50米国セントの割合で料金を申し受けます。但し、1旅客の手荷物の申告価額は、2500米ドルを限度とします。」

- ⑤海外渡航者の増加に伴い海外でトラブルに巻き込まれるケースは少なくありません。様々な不測の事態が発生した際に、楽しい旅行が台無しになるばかりか、想像以上の出費を余儀なくされてしまいます。

海外旅行に出かける際には、自分の身を守る意味でも海外旅行（傷害）保険への加入は不可欠なものと考えられます。

但し、保険に加入していればすべて補償の対象になると思われがちですが、基本的に支払いが認められないもの（補償対象外）ケースとして代表的なものぐらいは添乗員としても知っておく必要があるでしょう。

添乗員の個人的判断で、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ません。

お客さまに期待を抱かせるとともに、補償しただけ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ます。

なお、実際はお客さまが置き忘れなどで紛失した携行品を、盗難として扱い保険会社宛の証明書（現認書）を作成するなどお客さまに依頼されて不正に作成した場合は、「詐欺行為」となりますので、注意が必要です。

《参考－7》海外旅行（傷害）保険で補償対象外の携行品の代表的な例

- (1) 置き忘れや紛失。
- (2) 他人からの預かりもの、借りもの。
- (3) 支払いが認められないもの：現金、小切手、株券、クレジットカード、定期券、コンタクトレンズ、義歯、各種書類、危険なスポーツの用具など。

- ⑥物の損害は、生命と異なり、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。従って、損害に対する担保が複数あった場合でも、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ります。

《参考－8》特別補償規定第20条（損害の防止等）第1項～第3号

旅行者は、補償対象品について損害が発生したことを知ったときは、次の事項を履行しなければならない。

- (1) 省略
- (2) 損害の程度、原因となった事故の概要及び旅行者が損害を被った補償対象品についての保険契約の有無を、遅滞なく当社に通知すること。
- (3) 旅行者が他人から損害の賠償を受けることができる場合は、その権利の行使について必要な手続きをとること。

《参考－9》特別補償規定第22条（保険契約がある場合）

保険金を支払うべき保険契約がある場合は、当社は、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。

《参考－10》特別補償規定第23条（代位）

当社が損害補償金を支払うべき損害について、旅行者が第三者に対して損害賠償請求権を有する場合には、その損害賠償請求権は、当社が旅行者に支払った損害補償金の額の限度内で当社に移転します。

● 補足 ●

○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募集型企画旅行契約第27条第3項で、手荷物についての損害については、損害発生の翌日から起算して、海外旅行は21日以内に当社に通知があったときと規定されています。また、航空会社に預けた荷物の損害賠償請求期限は、国際航空運送約款第18条では、「手荷物が毀損があった場合に毀損の発見後直ちに（遅くともその受取日から7日以内に）、延着または紛失・滅失があった場合には手荷物を受け取った日（延着の場合）又は手荷物を受け取ることができたであろう日（紛失又は滅失の場合）から21日以内に（中略）異議を述べなければ、いかなる損害賠償も認められません」と規定されています。（以下略）

②国際航空に関しては、1929年に世界で初めて成立した「国際航空運送についてのある規則の統一に関する条約」（ワルソー条約）がありますが、その後、国際航空事情の変化拡大に伴い、ワルソー条約が再検討され、1955年に「改正ワルソー条約」（ハーグ議定書）が採決されました。しかしながら、署名当時からの経済情勢の変化に対応できていなかったため、近年の国際航空運送をめぐる情勢にあわせて、従来の条約内容を全面的に見直すものとして、モンテリオール条約が1999年に制定され、2003年に発効されました。

ワルソー条約の当事国中にはモンテリオール条約を締結していない国も存在し、そのような国を出発地又は到着地とする運送については引き続きワルソー条約が適用されることになっています。

③モンテリオール条約とは、1999年5月にカナダのモンテリオールで採決され、2003年11月に発効した国際航空運送に関する条約のことです。この条約には世界の主要国のほとんどが加盟しており、わが国も2000年にこの条約に締結しています。

上記にも記したように、それまで航空会社の運送責任を規律する条約としては、1929年に作られたワルソー条約があり、それが航空事故補償の中心的役割を果たしていました。しかし、ワルソー条約は、作られてから70年以上も経っており、その後それを補足する議定書や協定が作られましたが、それらは十分な機能を発揮できず、旅客に対する補償は混乱するばかりでした。それに終止符を打ったのがこのモンテリオール条約ということになるわけです。

手荷物の補償（限度額）に関する二つの条約を比較してみると、

- ・ワルソー条約：1929年制定、最も多くの航空会社が加盟しています。

受諾手荷物の重さ1kgあたり、17SDR(約2900円)

持込手荷物は旅客1名あたり、334SDR(約57000円)

- ・モンテリオール条約：ワルソー条約の補償金額が安すぎるため日本が主導で1999年に制定、2003年に発効。先進国のほとんどがワルソー条約と重複して加盟しています。

出発国と目的国の両方が本条約に加盟していれば、経由国の加盟状況や航空会社の国籍は関係なくこちらが優先されることとなります。

出発地又は目的地のいずれかが未加盟であれば、往復ともワルソー条約が適用されます。

手荷物（受諾・持込合計）で、旅客1名あたり：1000SDR(約170000円)

（米国／米領バージン諸島／プエルトリコ内路線：USD2800）

- (注) SDR: (特別引出権) : 加盟国の既存の準備資産を補完するために、1969年にIMFが創設した国際準備資産で、全世界共通の通過単位を表しています。1SDRは、171,9167円、(平成21年1月時点) (毎年変動します)。

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1問の⑤で、待機中の他のお客さまの対応についてまったく触れていない解答が目立ちました。実際にはそれなりの対応はしているものと思いますが、そんなことは当たり前のことじゃないかと省略することなく、試験の解答としてはきちんと記述する等の丁寧さが欲しかったと思います。

②第2問では、特別補償適用の有無とその理由が問われているのに、「適用あり」あるいは「適用なし」とのみしか解答していない、すなわち理由を記述していないか、不正確で曖昧な記述の受験者が、この問題に限らず非常に目立ちました。

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、しいて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。

③「Aさんのスーツケースを間違えて持って行った人を何とか探し出し、日本への送料を負担させる。」という解答が何件かありましたが、該当の人を探し出すことは実際問題として不可能に近いでしょうし、探し出せたとしても手間隙、費用が掛かり過ぎ現実的では無い様に思われます。本来は前述の内容の解答が正しいとは思われるのですが……。

④第3問では、「ブランド製のバッグやUSBメモリーにも考慮のうえ……」と問われているにもかかわらず、このことにまったく触れていない解答が半数以上ありました。ただし、触れていた受験者の大半は、正確な知識に基づいた記述がなされていたようで心強く感じました。

■ 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（170ページ）の3日目、夕食のレストランからホテルに戻ってきたところ、ロビーで高齢のご夫婦で参加中のご主人が心臓発作を起こしたらしく顔色も真っ青になっています。たまたまお客様として参加していた看護師に診てもらったところ、「狭心症の恐れがある。」とのことで、「翌日の観光は徒歩も多く、無理ではないか。」とのことです。また、看護師は、「狭心症は無理をすると万一のこともあり得るので注意が必要です。」とも言っています。

お客さま本人は「いつもの軽い発作だからしばらく休めば大丈夫、明日の観光は念願のベルサイユ宮殿に行くので何が何でも参加する。」と言っています。奥様も、「今回の旅行が最後の海外旅行になるかもしれないので、主人の言うとおりにさせてあげたい。」と言っています。

1級	2級
----	----

第1問 考えられる対応策を箇条書きし、その理由も具体的に記述してください。

第2問
 添乗員はこのご夫婦に対して、翌日の観光の中止を勧めましたが、いつもの軽い発作だと言っていること、最後の海外旅行になるかもしれないと言っていること、ご夫婦に極めて強い参加意志があることなどで、結果的にこのご夫婦は翌日の観光に参加することになりました。

このご夫婦が翌日の観光に参加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その根拠およびその場合の特別補償制度適用の有無についてその理由を含め具体的に記述してください。

第2問
 いつもの軽い発作だと言っていること、最後の海外旅行になるかもしれないと言っていること、ご夫婦に極めて強い参加意志があることなどから、添乗員はこのご夫婦を翌日の観光に参加させることにしました。

ところがベルサイユ宮殿観光中にご主人の心臓発作が再発し、緊急入院することになりました。

この場合、添乗員の責任の有無と特別補償制度適用の有無についてその理由を含め具体的に記述してください。

出題の趣旨

1. お客さまの病気発生という不測の事態に際し、冷静、迅速かつ適切な対応策を考え、効果的な行動をとることができるかを問う。
2. お客さまに対する保護措置、安全確保について十分な認識をもっているかを問う。
3. 約款の特別補償が適用される場合の要件等に関する知識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 考えられる対応策について

○この設問は1，2級とも共通となっています。

- ①同行の看護師に病状の再確認と今後のお客さまへの対応について意見を求める。
- ②看護師のアドバイスの下で、しばらく休養して頂き、持参の薬があれば服用して頂く。
- ③同行の看護師の「狭心症の恐れ云々」の言もあるので、医師の診察を直ちに受けて頂くよう強く勧める。医師の手配を行うとともに、病院への搬送方法などホテル等への協力の依頼を行う。
- ④翌日の市内観光とベルサイユ宮殿観光は、医師の「明日の観光は中止して静養した方が良い。」との診断結果が出た場合には、その結果を受けいれて頂くようお客さまご夫婦を説得する。翌日になってお客さまの症状も快復して、どうしてもお客さまご自身の責任で観光を強行するという場合は、医師の意見を再度求めて再検討を行う。
- ⑤企画旅行会社に連絡、十分に相談するとともに対応について指示を仰ぎ、ご夫婦の希望を受け入れ、観光に参加する場合には、ご本人自筆の「免責同意書」等を書いて頂くことも考慮する。
- ⑥お客さまの観光への続行が客観的にみて難しいと考えられるにもかかわらず参加の続行を主張している、又は旅行会社側からお客さまの旅行参加中止を要請するというケースに進む可能性がある場合には旅行会社に対処方を相談して指示を仰ぐ。

第2問（1級） 発生が予想される問題、問題が生じたときの責任の所在、特別補償制度適用の有無について

○この問題では、添乗員が取るべき当面の対応方については要求していません。

- ①心臓発作の再発（狭心症）。
- ②症状の程度によっては入院。
- ③病状の回復具合によっては帰国日の延期。
- ④万一の事態（死亡）。
- ⑤観光は無事に終了したとしても、帰宅後等に症状の悪化。
- ⑥医師の診察を受けるなどの措置をとった結果、医師から観光参加のOKを得ていた場合は、原則として添乗員（企画旅行会社）に責任を追及されることはないと思われる。
- ⑦医師の診察を受けることを勧めなかったうえ、お客さまの強い希望を受け入れて観光に参加させた場合は添乗員（企画旅行会社）に責任を追及される可能性が高い。
- ⑧特別補償制度は適用されない。特別補償は、「偶然かつ、外来の事故」が基本であり、本事例の場合のような病気（疾病）は対象外とされている。

第2問（2級） 添乗員の責任の有無と特別補償制度適用の有無について

○この問題では、添乗員が取るべき当面の対応方については要求していません。

①前記第2問（1級）の⑥⑦⑧を参照してください。

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 考えられる対応策について

①添乗員は、「お客さまの安全を確保する」ということをまず基本に考えなければなりません。本事例の場合は偶然にも、お客さまとして参加していた看護師の看たても受けられましたし、この基本に基づいて判断すれば良いでしょう。

②ご本人も奥様も大丈夫と言っているようですが、看護師の看たては、病院における正規の医師の診察ではありませんが、十二分に尊重すべきと思います。

この事例では、翌朝にもう一度話し合いの場を持つことになろうかと思いますが、看護師の診断で「狭心症の恐れがある」「翌日の観光は徒歩も多く無理ではないか」との言葉があるのですから、お客さまご夫婦のご希望は尊重するものの、添乗員としては看護師の言葉を重視して、観光は中止して頂くという判断をするべきでしょう。

③旅行中は事故や病気などの発生は当然考えられることですので、旅行のプロである添乗員は、お客さまが怪我や病気に遭遇した際には、的確な対応ができるよう常日頃から心がけておく必要があります。

特に、企画旅行会社や所属の添乗員派遣会社による添乗員に対する教育・研修がきちんと行われているかどうかはこのような緊急事態が生じたときに大変重要になってきます。

万一、添乗員が適切な処置を行うことができなかつた場合には、企画旅行会社、添乗員は高額の損害賠償金支払いを命じられる可能性があるわけです。

添乗員のとるべき措置は最悪の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。

お客さまが高齢者である場合にはご本人から申告が無くても、あるいは、本事例の場合のようにお客さまの意向が暗に医師の診察は不要とする場合であっても、添乗員はまず医師の診断を勧めるべきでしょう。何かことが起きてしまつてからでは、本人が不要と言っていたとしても責任を追究される可能性があります。

④午前中の市内観光は徒歩区間も多く、またベルサイユへの移動もあつて、万一の場合には最悪の事態を招く危険もあると思われます。

また、仮に発作は起きなかつたものの足を滑らせたりして怪我をした場合であっても、後日になれば、前日に発作が起きてかつ、看護師の「観光は無理ではないか」と言う言葉があつたにもかかわらず、観光を中止させなかつた添乗員の判断や行動について非難される可能性があります。

その場合は、信義則上（契約関係にある相手方の信頼を裏切つてはならない）の安全

確保義務（旅行会社は当然に参加客の安全を確保してくれる筈と信じている）に対する違反を問われる可能性があります。

《参考－1》信義則とは

契約の当事者には、信義誠実の原則（信義則、民法第1条第2項）が働きます。

「信義則」とは、相手が一般に期待している信頼を裏切らないよう、誠実に行動すべしという原則をいいます。契約締結上の過失（本事例の場合はお客様の安全確保に対する配慮義務の違反・欠如）に基づく責任は、この信義則から当然に導かれる責任（損害賠償責任）として、判例で認められているものです。

《参考－2》旅行会社の旅行者に対する保護措置について

旅行中に旅行者が病気や障害等により保護が必要となった場合に、旅行業者として必要な措置をとること、そして、その措置に要した費用は旅行者の負担であることが約款に明記されています。

旅行業約款第26条（保護措置）

当社は、旅行中の旅行者が、疾病、傷害等により保護を必要とする状態にあると認めるときは、必要な措置を講ずることがあります。この場合において、これが当社の責に帰すべき事由によるものでないときは、当該措置に要した費用は旅行者の負担とし、（以下略）・

- ⑤「書面（免責同意書の意？）に書いてもらった上で観光に参加してもらおう。」という解答もかなりありましたが、この方法も安易な採用は禁物です。「一切迷惑はかけません」等の書面の提出がお客さまからあったとしても、結果として事故が起こった場合には、添乗員や企画旅行会社に全面的に「全く責任が無い」と言い切れない場合があります。お客さまやお客さまの親族から訴えられた場合には、添乗員が観光の中止についてどのように説得を行いどんな努力をしたのかも詳細に検証され、配慮不足や不手際等が認められれば一定の責任が追及される恐れもあり得るからです。

このように、万一の場合には重大な問題に発展する可能性がありますので、企画旅行会社には逐一詳細な報告を行うなど緊密に連絡を取り合い法的な背景も視野に入れつつ対応していくことが肝要です。

このケースはご本人の「何が何でも参加する。」に加え、奥様まで「最後の海外旅行になるかもしれないので主人の言うとおりにさせてあげたい。」と主張しているのですから、正直なところ、対応にはかなり困難が伴うことが予想されます。ご夫婦の念願の観光の中止を強く主張してお客さまとの間に要らぬ波風をたてるのを躊躇する添乗員も多いかと思われます。

このまま、翌日の観光をして頂いても何事も起きない可能性もあり、無事に終了すれ

ば添乗員は何の苦労も無いばかりか企画旅行会社を煩わすこともなく、お客さまご夫婦の希望もかなって八方穏やかに治まるのですから添乗員としてこの問題を放置したい誘惑に駆られるかもしれません。

しかし、くどいようですが、このまま観光を認め、あるいは黙認してこのお客さまに万一のこと（心臓発作の再発、悪化、死亡）があった場合には、前日に発作が起きたことや医師が観光はやめた方が良いと言ったことを知りながら観光させたと添乗員や企画旅行会社の責任が追及される可能性もあり得ると思われます。

実際に、このケースに似た事例が発生して旅行会社や添乗員が損害賠償等の訴えを起こされ、裁判になったこともあります。

もちろん、対応に当たっては添乗員が独自に判断するのではなく、適時に企画旅行会社に詳細な報告を行い指示を受けながら行動しなくてはならないことは言うまでもありません。一時的にお客さまからご不興を被ることもあるかもしれませんが、それを恐れることも無く、企画旅行会社の指示を得ながら冷静・沈着な判断を心がけてお客さまの安全確保を徹底するのが添乗員の使命といえるのではないのでしょうか。

- ⑥ こういったケースの場合、前述の約款第26条の保護措置と第18条（当社の解除権・旅行開始後の解除）を検討することになるかもしれません。もちろんこの場合には慎重な対応が必要ですから、旅行会社と十分な相談・検討をして、その指示によることはいうまでもありません。

《参考－3》 旅行業約款第18条（当社の解除権・旅行開始後の解除）

当社は、・・・（省略）・・・募集方企画旅行の一部を解除することがあります。

（1）旅行者が病気、必要な解除者の不在その他の自由により旅行の継続に耐えられないとき。

旅行者が病気になったときには、旅行者のほうから参加を取りやめるのが通常ですが、無理をしてでも行きたいという場合があります。

しかし、無理をして参加した場合、旅先で病気になるとその本人の不安、苦痛等だけでなく、旅行者にとって旅程管理業務に支障をきたすとともに、参加された他の旅行者の方々に迷惑なり不愉快な思いをさせる結果となります。

そのためこの条文において、「旅行者が旅行に耐えられないと、旅行者が判断したとき、旅行者の方から参加をお断りする場合があります。」と定めています。

この条文を旅行者が誤解して、「自分は今病気になった。については旅行に耐えられないと思うので、旅行者の方から契約を解除して欲しい。（当然、取消料を無料扱いとして欲しい）」という申し出があります。しかし、あくまでこの条文の適用は、旅行者が判断するもので、旅行者から判断を要求されるものではありません。

第2問（1級） 発生が予想される問題、問題が生じたときの責任の所在、特別補償制度適用の有無について

- ①急遽病院の手配
- ②入院手続きの問題（入院先の病院の手配、支払い保証、付き添い人、通訳など）
- ③帰国日延期に伴う航空券変更、滞在中のケア、離団書、解除権

《参考－4》航空券の有効期間の延長

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

航空会社が有効期間延長の措置をとることがあるのは、以下の場合です。

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

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

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

- ④万一亡くなられた場合のご遺体の搬送、各種手続き
- ⑤日本帰宅後に、体調の変化、悪化への可能性

上記いずれの場合も、円滑な旅程管理にも大きな支障をきたし、他のお客さまにも大なる迷惑をかけることとなります。添乗員は本体と行動を共にするのが原則ですが、本体を離れなくてはならないことも十二分に考えられます。

また、添乗員一人だけでは手に負えないと判断したときは、協力者を探し役割分担することも考えなくてはならないでしょう。参加のお客さまの中に協力して頂ける方がいればお願いするのも一つの方法です。

- ⑥前記第1問の解説③で詳しく説明している通りです。
- ⑦前記第1問の解説④⑤で詳しく説明している通りです。
- ⑧特別補償制度は適用されません。本人も言っているように狭心症に基づくとと思われる心臓発作は疾病（病気）と判断することができ、特別補償制度における補償金支払いのポイントとなっている下記（2）の要件を満たしていないことになります。
 - （1）企画旅行参加中であること。
 - （2）急激かつ偶然な外来の事故であること。（すなわち、病気は対象でないこと）
 - （3）食中毒は対象でないこと。

第2問（2級） 添乗員の責任の有無と特別補償制度適用の有無について

- ①前記第1問（1級）の解説③④⑤、及び第2問（1級）の解説⑧の箇所を参照してください。

● 補足 ●

○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1問に記載されているような状況に遭遇した場合における添乗員の判断は、お客様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、添乗員にとっても大変重要だということになります。

しかも、万一の事態になって、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無いとはいえません。お客様の安全保護については慎重にも慎重を期すよう心がけて頂きたいと思います。

②やはり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してまいりましたが、お客さまの身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。

お客さまに後々にいた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及を受けないためにも心がけておきたいものです。

③添乗員は、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。添乗員がその義務を怠った場合の責任は重大であり、その意味では一般の人なら単なる「過失」であっても添乗員に対しては「重大な過失」と認定される可能性もあると思われます。

④使用者責任について

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、そのもの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のことを言います。

使用者等の責任（民法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、この限りではない。

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、仕事をしていくうえで実質的な指揮・命令・監督関係があれば良いとされています。

すなわち、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するということになります。

さらに、その損害が添乗員の故意又は重大な過失を犯したことにより生じたものであ

る場合には、添乗員にも損害賠償の負担が求められることは必然的に起こり得ると言うこととなります。

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、民法の信義則に即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。

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、処理をしているとは思いますが、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た解答が何件か見受けられました

②第1問で、旅行会社の解除権にまで触れた解答は皆無でした。添乗員がこの解除権を知らない場合には、不適切な対応をとってしまう可能性もあります。旅程管理業務を遂行する添乗員にとって、約款の知識を身に付けておくことは非常に重要であることを認識しておいて欲しいと思います。

③第2問で、特別補償の適用の有無に関しての解答例の一例として下記に挙げたような記述が目立ったので、正しい理解をして頂きたいため敢えて載せておきます。

- ・入院はすべて特別補償の適用となる。（病気に起因するものは適用外）
- ・旅行会社に持病の告知をしていないので適用外。（病気は告知をしても適用外）
- ・旅行契約が締結されている以上適用される。（病気に起因するものは適用外）
- ・参加を認めたので万一のときは適用される。（病気に起因するものは適用外）
- ・旅行参加中に生じた入院・死亡は適用される。（病気に起因するものは適用外）
- ・旅行中に起こった事故なのですべて適用される。（事故と病気の区別が理解不足）
- ・任意保険に加入していれば特別補償は適用されない。（両者の違い等の認識不足）
- ・旅行に参加する前からある持病については適用されない。（病気が起因：適用外）

上記の記述例で分かるように、添乗員にとって必須の知識である特別補償についての理解度（特別補償が適用される要件の一つ：急激かつ偶然な外来の事故、すなわち病気は対象にならないということ）に正確さが不足しているというか、豊富な経験を持ったベテラン添乗員としては疑問符を付けざるを得ない受験者が残念ながら多いように感じました。

④特別補償の適用の有無と理由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（170ページ）の6日目の夕食後、ローマのホテルの自室で翌日の確認作業をしていたところ、数名のお客様から添乗員の部屋に電話があり、下痢の症状を訴えてこられました。中には症状が重いと思われるお客さまも何名かいらっしゃいます。医者に診せたところ、生カキが原因の食中毒であるとの診断でした。

1級	2級
<p>第1問 この場合の対応方と発生すると思われる問題を箇条書きし、その理由も具体的に記述してください。</p>	<p>第1問 この場合、どのような対応が必要ですか。特に症状が重いと思われるお客さまへの対応方と発生すると思われる問題を箇条書きし、その理由も具体的に記述してください。</p>
<p>第2問 結果的に下痢症状を起こして医者にかかったお客さまが数名いらっしゃいましたが、この場合、医者にかかった諸費用の負担はどうなりますか。諸費用負担についてその根拠とともに具体的に記述してください。 また特別補償制度適用の有無とその理由についても具体的に記述してください。</p>	

出題の趣旨

1. フリータイム中の食事に起因するお客さまの損害に対しての状況の把握力、判断力、的確な対応力が身に付いているかを問う。
2. 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その対応方及び責任の所在についての分析力、判断力を問う。
3. 特別補償制度適用の有無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

- フリータイム時、レストランで食べた生ガキが原因の食中毒とします。
- 2級では、解答すべき事項について、「特に症状が重いと思われるお客さまへの対応」と具体的に明示して考える再のヒントを示しています。
- 1級では、解答すべき事項について、ただ単に「この場合の対応」と抽象的な指示の仕方なので、解答を考える際に広い範囲を検証する必要があります。
すなわち、1級は2級よりもやや難易度を高めてあるということです。

- ①該当のレストランを利用した他のお客さま（特に一緒に食事をした人）にも同様の症状が出ている方がいないか確認する。
- ②下痢症状を起こしているお客さまの人数、医師の診断の結果によっては翌日の日本へ

の帰国の予定となっている日程の変更を検討する。

- ③お客さまが旅行に継続して同行できるかどうか、医師に相談、判断を仰ぐ。
- ④お客さまが残留、又は入院しなくてはならない場合には、お客さまの意向に基づき宿泊、食事、通訳等の手配、および入院中のお世話・看護等を現地ランドオペレーターに依頼するとともに協力を願います。
- ⑤企画旅行会社へ、食中毒発生と措置状況を報告し、当該お客さまの留守宅への連絡、及び原因の追究を依頼するとともに今後の対応策についての支持を仰ぐ。
- ⑥費用に関しては、入院、治療費用、帰宅のための費用等は個人負担であることをお客さまに説明し了解して頂く。
- ⑦症状を訴えているお客さまの海外旅行（傷害）保険の加入の有無と付保条件、又はクレジットカード等の付帯保険加入の有無を確認する。
- ⑧保険請求のために必要となる医師の診断書、治療実費の明細書、領収書等を取得出るように取り計らっておく。
- ⑨医師、現地ランドオペレーター、保険のクレームエージェントなどの協力を得ながら、食中毒発生の原因とされるレストランの責任を追及するとともに、食中毒発生についての公的な診断箇所の認定を受けること、該当のお客さまに対する入院・宿泊等の費用負担・損害賠償請求を行うことを現地ランドオペレーターに依頼する。

第2問 諸費用の負担と特別補償制度適用の有無について

○この設問は1，2級とも共通となっています。

- ①医者にかかった諸費用は、原則として、お客さま自身が負担しなくてはならない。

理由：旅行会社（添乗員）がレストランを選定した場合であっても、その選定に過失が認められなければ選定した結果起こったことに関しては責任を負うことはなく、お客さまの自己責任の範疇ということになります。

- ②特別補償制度は適用されない。

理由：食中毒は特別補償規定の補償金支払いの対象外となっているので、特別補償制度は適用されないということになります。

但し、旅行会社（添乗員）に、レストランを選定に関し過失が認められる場合には、旅行会社（添乗員）側に責任が発生し、諸費用の負担のみならず、損害賠償支払いの責任も生じるということになります。

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

- 2級では、特に症状が重いとされるお客さまへの対応についてと具体的な設問なっていますが、上記解答（例）のポイントを参考にして記述していただければと思います。

- ①当日の夜は、日程表を見れば分かるとお昼食、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。フリータイム時に該当のレストランを利用した他のお客さま（特に一緒に食事をした人は要注意）にも同様の症状が出ている方がいないか確認し、まず、医師の診断を仰ぐことが必要です。
- 素人判断をして放置すると症状を悪化させる可能性が十分考えられます。本人が医師の診断は必要ないといっても早めに診てもらおうように勧めることが基本となります。
- ②③症状、及び医師の診断結果によっては当該お客さま、あるいは団全体の日程に変更が生じるかもしれません。それぞれによって当然対処の仕方は変わることになります。
- ④お客さまが残留、入院ということになれば、本体の日本への帰国は翌日ですので、当然本体とは離団するということになります。該当のお客さまの帰国便の変更手配、航空券のエンドース、離団書の受理、日本帰国時における入国・通関に関するご案内も忘れてはいけません。
- ⑤企画旅行会社に連絡して状況報告を行い、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ので、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。
- ⑥お客さまが保険等に加入していない場合で、手持ち金額では諸費用の支払いに支障をきたすようなお客さまには、企画旅行会社経由留守宅に連絡し、留守家族から旅行会社に必要予定金額を送金してもらった上で、入院先に病院に対する支払保証を行うこととなります。
- ⑦⑧お客さまが保険に加入している場合は、現地のクレームエージェントに連絡をとり、協力を求めることとなります。特に入院の場合は、支払い関係をクレームエージェントに保証してもらうことも必要となります。さらに病人の日本への緊急移送が必要な場合はクレームエージェントの指示・援助を求めることにもなります。
- ⑨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、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おきましょう。

第2問 諸費用の負担と特別補償制度適用の有無について

- ①旅行業約款では、旅行会社は旅行会社自身又はその手配代行者の故意または過失によって旅行者に損害を与えたときは、その損害を賠償しますが、それ以外は責任を負わ

ないことが明記されています。

従って、お客さまにレストランを紹介した場合であっても、過去に度重ねて食中毒を出したようなこともなく、衛生状態も問題があるとは思えないようなレストランであるならば添乗員が責任を問われることはないということになります。

言い換えれば旅行会社 (添乗員) 自らの過失によるものではないということで、法的には責任を負う必要はないということです。

《参考-1》旅行業約款第 27 条 (当社の責任) 第 1 項

当社は、募集型企画旅行契約の履行に当たって、当社または当社が手配を代行させた者が故意又は過失により旅行者に損害を与えたときは、その損害を賠償する責に任じます。(以下略)

すなわち、食事そのものはレストランが作って提供しているもので、企画旅行会社は何ら関与もしていませんから、直接に責任の発生する理由はありません。考えられるのは食中毒を出すようなレストランを旅行会社 (添乗員) が紹介した場合に、それが過失にあたるかどうかということになります。

この場合も、そのレストランが度重ねて何回も中毒を出しているレストランであるという実績がなければ過失とはいえないでしょう。逆にそういう実績があれば、その国の法律に基づき営業停止になっているはずで、その国で営業を許可されているレストランを旅行会社が選定しているかぎり、責任を問われるケースはまずないと思われます。

従って、添乗員はレストランを手配する際には、その施設が営業許可を受けているか否かを、チェックすることは言うまでもありませんが、過去の実績についてもそのレストランがそうした前歴がないことを確認しておくことが必要となります。

もちろん上記に記載したことは、約款上のことであり、企画旅行の場合、約款の責任条項は別として、旅行商品の品質管理という点、旅行商品に対する信用という点等からも、旅行会社による営業政策上の面から言えば、約款上の責任有無は別にして、顧客サービスという観点からも積極的な事務処理と後に尾を引かない適切な対応をとることが必要であることは言うまでもありません。

医療費等の余分な費用の支払いはもちろん、適当な額の見舞金を贈るくらいの誠意は、良識ある旅行会社としては必要ではないでしょうか。

- ②特別補償規定には、補償金等の支払い対象となる傷害には細菌性食中毒は含まない旨記載されています。

《参考-2》特別補償規定第 1 条第 2 項

前項の傷害には、身体外部から有毒ガス又は有毒物質を偶然かつ一時に吸入、吸収又は摂取したときに急激に生ずる中毒症状を含みます。ただし、細菌性食物中毒は含み

ません。

上記について、細菌性食物中毒も外部から進入した細菌によるものではあるが、感染すれば必ず発症するものではなく、その罹患した人の体調等により、発症の有無、程度も左右され、その罹患の因果関係の特定が困難なことから、補償の対象となる傷害から除かれている（三浦弁護士著書から）と説明されています。

基本的には、特別補償規定に記載されている通り、細菌性食物中毒は特別補償の対象外ではありますが、食中毒がすべて細菌性食中毒に該当するものではありません。

0-157やノロウイルスについては、保険会社によっても対応がまちまちなところが実際問題として起こっているようです。国土交通省からもこれについて正確な見解が派手庭内容です。医師の診断書を基に、加入している保険会社に対応を照会してみる必要があるようです。

● 補足 ●

○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（さらに詳しく）

フリータイム時に、添乗員がお客さまにしてさしあげた行為によって、お客さまが何らかの損害を受けた場合の責任についてはどのように考えたら良いのでしょうか。

基本的には、お客さまの要望によりご案内したレストランの料理が原因となる食中毒については、そのレストランの責任であり、添乗員が責任を問われることはありません。しかし、そのレストランが以前にも食中毒事件を起こしたことがあるなど衛生状態に問題があることを添乗員が知りながらご案内した場合には責任を問われる場合があります。

ただ、度重ねて食中毒を起こしているようなレストランであれば現地の法律に基づき、当然営業停止になっているはずです。

なお、私たちの日常生活と比して衛生状態が不確かと思われるようなレストランをどうしてもご案内しなくてはならない場合は、生ものや生水、氷、サラダなどを取らないように注意をすることが望ましいと思われます。

フリータイムのことであっても、添乗員としてはお客さまの身体・財産の安全につき十分な配慮を払わなくてはなりません。問題は添乗員が相当な注意を払ったかどうかによります。予想もできないことや添乗員の全く関与しないことによりお客さまが受けた損害について添乗員が責任を問われることはないのです。

本事例の場合、街頭のレストランは添乗員がご案内したものであったとしても、問題が起こりそうなレストランだと知っていてご案内した場合には、責任が問われると言えそうです。

②生ガキによる食中毒について

最近のカキによる食中毒の多くのケースでは、ノロウイルスという名称が原因として

一般的に使用されているようです。カキ以外の食べ物でもノロウイルスによる食中毒は発生しますが、こうした二枚貝にノロウイルスが多いのは、二枚貝は海中で呼吸する際、プランクトンと一緒に吸い込んだウイルスを中腸腺に濃縮蓄積するためと考えられています。

ノロウイルスに感染すると、下痢や吐き気、嘔吐、激しい腹痛などが起こります。発熱する場合もありますが、高熱にはならないようです。こうした症状が数日続いた後、回復するのが一般的です。ただ、まれに1日10回以上の激しい下痢や高熱を伴う場合があるので油断は禁物です。感染から発症までは1～2日で、感染しても発症しないケースもあります。

感染は、主にウイルスに汚染された飲食物を生の状態、もしくは十分に加熱されていない状態で食べることによって起こる経口感染となっていてされています。そして感染者が調理した料理を食べたり、また感染者の排泄物などから二次感染したりするケースもあります。

ノロウイルスに対して有効な抗ウイルス剤は現在のところ開発されていないため、治療は、脱水症状や体力の消耗を防ぐための水分補給や栄養補給といった対症療法が基本となります。

ノロウイルス感染症は、基本的には死に直結するものではありませんが、高齢者や乳幼児は脱水になりやすいので、嘔吐や下痢を繰り返すケースでは早めに病院で治療を受けることが必要となります。

下痢止めの服用についても注意が必要です。下痢は体内に取り込まれた悪いものを体外に排除しようという体の防衛反応なので、他の感染症の下痢と同様、下痢止め薬の服用は、原因となるウイルスを長く体内にとどめ繁殖させることになり、結果的に症状を悪化させる可能性があります。下痢止めは、悪い菌を体外に出した後に服用するのが原則です。

③海外旅行者と下痢症について

海外旅行者の過半数以上の方が旅行先に到着してから数日以内に下痢症状を起こすといわれているようです。もちろん、旅行する国や地域によって若干の違いはありますが、旅行先を発展途上国に限った場合には、この数値はさらに多くなって8割近くにもなるとも言われています。

それではなぜ下痢が起こるのでしょうか。下痢の原因はいろいろなことが考えられ、一概に結論づけることはできませんが、すべてが病原菌によるものではないことは断言できるようです。

海外旅行者の下痢症の原因は大きく分けて・・・

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

このうち1と2は旅行開始前から下痢の症状が始まることも多く、体調の回復やストレスの緩和などの原因を取り除くことにより比較的短時間で改善されます。

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

また、油と香辛料も下痢の原因となります。油は未精製のものや保存状態が悪く変質した油などが下痢の原因となります。また、香辛料の取り過ぎも胃腸障害の原因になります。このような下痢の場合、回復あるいは慣れるまでの周期は速い人で3～4日のようですが、遅い人では10日以上下痢が続き帰国後もなかなか治らない人もいます。

4の病原体によるものですが、これは海外旅行者の下痢症の約2割強を占めているといわれています。

④食中毒の種類について

食中毒とは飲食物が原因となって起こる急性胃腸炎症状で原因別に分類すると次のようになります。

1. 細菌性食中毒：感染型と毒素型の2つのタイプがあります。
 - ・感染型：時間の経過に伴って増殖し、一定量以上となった菌の付着した食品を食べることによって引き起こす。食品中に含まれる菌を煮たり焼いたりして殺菌すれば食中毒を起こさないサルモネラ菌、病原性大腸菌、腸炎ビブリオなど。
 - ・毒素型：食品中で菌が増殖する際に出す毒素を含んだ食品を食べることによって引き起こす。菌を煮たり焼いたりしても毒素を分解しないかぎり、食中毒を引き起こす。
0-157、黄色ブドウ球菌、ポツリヌス菌など。
2. 自然毒による中毒：植物性と動物性の2つのタイプがあります。
 - ・植物性：毒キノコ、青梅、ばれいしょの芽
 - ・動物性：ふぐ、毒かます、まひ性毒貝
3. 化学物質による中毒
 - ・食品添加物による場合：防腐剤、着色剤、人口甘味料
 - ・食品の製造・器具の不良による場合：緑青、鉛、
 - ・農薬等の誤飲による場合：農薬散布、野菜類に付着

（注）細菌性中毒は、基本的には、赤痢、腸チフスのような伝染病と違い、人から人には感染しないとされています。

旅行中の時差やハードスケジュール、環境の変化によるストレスなどで身体の抵抗力が弱まり、通常では問題にならない良の病原体で病気になることがあります。

軽い下痢は、1～2日様子を見ればたいてい治るようですが、激しい下痢、頻回の下痢、頻回の下痢、血液が多量に混じっている下痢の場合には、速やかに医師の診察を

受けるよう勧めることが重要になります。

⑤ノロウイルスについて

最近話題になっているノロウイルスについて知識をもちましょう。

1. 感染様式：

- ・汚染された貝類を生か十分に過熱せずに食べた場合
- ・食品取扱者（食品の製造、飲食店などの調理人、家庭で調理する人）が感染した場合、その者を介して汚染した食品を食べた場合
- ・患者の嘔吐やふん便がきちんと処理されず、人から人へ直接感染する場合

2. 症状

感染から発病までの潜伏期間は1～2日です。

主な症状は「吐き気、嘔吐、腹痛」熱は比較的軽度です。

こうした症状が1～2日続いた後、治癒し後遺症ありません。また、感染しても発症しない場合、軽い風邪のような症状の場合もあります。

3. 発症した場合の治療法

このウイルスへの効果のある抗ウイルス剤は現在もまだありません。

通常、対症療法が行われます。特に幼児や高齢者については脱水症状を起こしたり体力を消耗させないことから、栄養と水分補給を十分に行うことが大切です。下痢止めの薬は病気の回復を遅らせることがあるので使用しない方が望ましいでしょう。

4. 食中毒の原因として多い生ガキ

このウイルスによる食中毒の原因食品は生ガキか二枚貝、あるいはこれらを使用した食品の献立を含む食事が大半を占めています。

5. 感染防止策

- (1)食品を取り扱う火地は温水の流水で石鹼を泡立て、手洗いを励行すること。
- (2)嘔吐物の処理、オムツ替えなどに際しては直接手に触れず、使い捨ての手袋を使用し処理後も十分な手洗いをする。
- (3)宿泊施設に戻った際は、「温水での石鹼」による手洗いと「うがい」を励行すること。

6. 患者の嘔吐物の処理時の注意事項

- (1) テーブルや床などに飛び散った汚物は使い捨ての手袋、マスクを着用し、さらに飛び散らないように周囲を含めてペーパータオルなどで拭取る。
- (2) 拭取った後、次亜塩素酸ナトリウム（又は塩素系洗剤等）で完全に拭く。
- (3) 汚物はビニール袋に入れて廃棄処理する。

7. 団体における旅行の出発前と旅行中の注意事項

- ・出発前：このウイルスに感染しないよう心がけて頂く。
- ・旅行中：感染、感染拡大の防止

①旅行中の食事の前においては、「温水による手洗い」の呼びかけを行う。

- ②露天などでの「生ガキや二枚貝」を食べることは控えるように呼びかける。また、不衛生だと思われる飲食店での食事についても控えるように呼びかける。
- ③万一、団員にノロウイルスの症状があった際は、早期に病院での治療を受ける。
集団にて発生した場合は最寄の保健所に相談し、感染の拡大を防ぐ方策をすることが重要です。
- ④ノロウイルスの疑いがあった場合の嘔吐に対する対応は、
- ・ホテルの場合：ホテルに報告し、完全な処理を行う。
(現在、多くのホテルで対策用の消毒液が完備されているところが多くなってきているようです。勝手に処理したことでウイルスが残り二次感染した例が多くあります。)
 - ・乗り物の場合：乗務員に報告し、完全な処理を行う。
添乗員はグッズとして使い捨ての手袋やマスク、ビニール袋を念のために持参していくことが望ましいようです。

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トラブル等が生じた際の当面の処置、対応などについては、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は思えない内容の解答多かったことが1・2級双方とも大多数の受験者に言えそうです。
- ②「特別補償が適用となり補償金の支払いが必要となる。」との解答が半分近くありましたが約款の、特別補償規定・補償金の支払い対象となるもの、支払い対象とならないものの条文箇所について今一度目を通して理解を深めておいて欲しいと思います。
- ③お客さまの保険加入の有無についてはほとんどすべての方が記述していました。
- ④「企画旅行会社へ連絡する」等々の記述に全く触れていない答案が目立ちました。連絡するのは当たり前のことなので省略したのでしょうか。これでは解答として大きな減点対象となります。
- ⑤ご案内したレストランが、旅行会社の契約・協力店である場合にはという解答が何件かありましたが、協力点であるかどうかは、責任問題には直接関係はありません。ただ、協力店であれば、旅行会社との契約時にいろいろとチェックを受けてパスしているはずですから通常は問題ないとされるでしょう。

問3

日程表（170ページ）の最終日、ローマの空港に到着したところ、乗り継ぎ予定地であるロンドン空港周辺の突然の悪天候の影響で、ローマ発の登場予定便は大幅に出発が遅れています。このままではロンドン空港での乗り継ぎ予定の便に間に合いそうもありません。

1級	2級
----	----

第1問 この場合の対応方を、手順を追って具体的に記述してください。

第2問 結果として、ロンドンでの乗り継ぎができず宿泊することになった場合、宿泊費等の費用負担はどうなりますか。費用の負担についてその理由も含め具体的に記述してください。

またこの場合、旅程保証制度適用の有無とその理由についても具体的に記述してください。

第3問

同一航空会社によるロンドン～成田の便が6時間後に1便あり、今ならたまたま15席の空席があるとのこと。

念のため他社便を調べたところ、ロンドン～成田の便は今日に限ってはこの15席以外はすべて満席とのこと。

結果として、この15席を利用すると決定した場合、発生すると思われる問題とその対応方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. 予期しない事態に遭遇した場合に、柔軟かつ適切な対応を行いながら必要な交渉、手配、手続きを迅速、的確に行う能力が身に付いているかを問う。
2. 運送機関の遅延の場合の旅程保証適用の有無とその理由を正確に理解しているか、また悪天候等により乗り継ぎ予定便に間に合わなかった場合、航空会社の責任の有無についても正しく理解しているかを問う。
3. 状況をすばやくかつ的確に判断して、適切な対応策をとることができる能力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お客さまの待機場所（ソファ、ベンチ等があり座れる場所）を確保する。
- ②今後の見通しについての最新情報を入手する。
- ③乗り継ぎ可能な代替便（他社便を含めて）への振り替えの交渉を行なう。
- ④ツアー実施の企画旅行会社へ状況の報告を行い、対応方を相談・確認の上、必要に応じ指示を受ける。
- ⑤場合によっては、現地ランドオペレーターと連絡をとり、協力の依頼を行なう。
- ⑥本日中に乗り継ぎできない場合は、その夜の宿泊ホテル（ローマ又はロンドン）、必要な食事、トランスファー等の提供の交渉を行なう。
- ⑦荷物の行方、取り扱い方又は代替便決定の場合の機内預け荷物についての確認を行なう。
- ⑧お客さまへの随時状況報告を行なう。
- ⑨ロンドン～成田の便の確保状況、又は変更手配等の交渉と確認をする。
- ⑩天候が原因のため、航空会社、旅行会社はともに免責事項である旨の説明を行なう。
- ⑪航空会社との交渉は最大限努力するが、交通手段変更により生じる費用増（ホテル宿泊、食事等）は、原則お客さまの負担となる旨のお客さまへの説明を行なう。
- ⑫お客さまへ諸手配の状況と、今後の予定（ローマ泊、またはロンドン泊等を含めて）の説明を行なう。
- ⑬必要ならば、旅程保証の対象とならない（免責事項である）旨の説明をする。
- ⑭同時に、企画旅行会社にはお客さまの留守宅への連絡（帰国日・帰国便変更等）を依頼する。
- ⑮必要に応じお客さまの日本到着後の国内線、列車等の変更手配を依頼する。

第2問 宿泊費等の費用負担と旅程保証適用の有無について

- この設問は1，2級とも共通となっています。
 - ここではロンドン宿泊に際しての対応方についての解答は求めています。
- ①宿泊費等の費用の負担はお客さまが負担しなくてはならない。
理由：ロンドンで宿泊することになったのは、この航空機の遅延が原因で乗り継ぎ便に間に合わなかったことによるが、遅延の原因となった気象条件（悪天候）は航空会社の免責事項に該当する。
 - ②旅程保証制度は適用にならない。
理由：航空機の遅延（本事例ではロンドン空港周辺の悪天候が原因となっている）は、「当初の運行計画によらない運送サービスの提供」にあたり、旅程保証上の免責事項に該当する。

第3問（1級） 15席を利用した場合に発生する問題について

- 本来は他社便を含めて全員同一の便で帰国できるよう、粘り強く交渉に交渉を重ね続けるべきなのですが、設問では6時間後にある便の15席を利用することを決めたとありますので、それに沿って解答を記述することになります。

- ①まず、企画旅行会社の担当者に2グループに分かれて帰国することを再度連絡・確認する。
- ②ロンドンからは、2便に分かれて帰国することに決定した旨、お客さまに伝達・説明する。
- ③この際、2グループ分けの人選について、企画旅行会社の担当者の指示を求めることも検討してみる。
- ④15名の選択方法については、旅行の申し込み順にするとか、抽選で決めるとか、可能な限り公平性、透明性を考慮した方法を選択する。
- ⑤添乗員は後半のグループ（翌日の便で帰国となるグループ）に同行することになることを説明し、了解して頂く。
- ⑥企画旅行会社にお客さまの留守宅への連絡（帰国日、帰国便変更等）を依頼する。
- ⑦後半のグループは延泊に伴う諸費用（宿泊ホテル、食事等）が増加（すなわち旅行費用の変更）となることの説明をするとともに了解をして頂く。
- ⑧添乗員の同行なしで帰国するグループのお客さまには、日本帰国時の入国・通関手続についての案内を行う。
- ⑨企画旅行会社に、添乗員が付かないグループのお客さまに対し、成田空港到着時に迎えを要請し、必要に応じお客さまへねぎらいとケアについての依頼を行う。

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。
- 旅行にはトラブルが付きものです。天災地変や戦乱等、旅行会社が関与し得ない事由によって品質が変わるといった特性を有しており、その意味では極めてリスクの高い商品といえるでしょう。
本事例は、そのようなトラブルが発生した結果、旅行者に損害が発生した場合に、その損害額を誰が負担するのかという危険負担の問題となっています。

第1問 この場合の対応方について

- ①座れる場所はもちろんです、近くにトイレ、売店等があればさらに良いでしょう。
そして、いかにも治安が悪そうなところは避けるべきでしょう。（念のため）
- ②ロンドン空港周辺の天候はその後少しは良くなってきているのか。
ローマ発の自分たちの搭乗予定便は、見込みとして何時ごろ出発できそうなのか。
乗り継ぎ予定のロンドン発成田行きは同一航空会社ということもあり、どのくらい出発を遅らせることが可能なのか。（乗継が出来るのか）
乗り継ぎ可能と思われる当日の成田行きの便（他社便を含めて）は何便あり、それぞれの空席状況はどうなっているか。
日本への乗り継ぎが不可能な場合、ローマ泊、ロンドン泊どちらを選択すべきか。
等々の最新情報の入手に努め自分なりに頭の中で整理をしておきましょう。
- ③天候が原因での遅延のため、航空会社には責任はありません。従って、あくまで協力をお願いするという態度で航空会社のスタッフの方と交渉を続けるということにな

ります。また、振り替え便の交渉にあたっては、約款 23 条にも記載されている、「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変更」する旨の規定を十分守る意味でも、日本帰国時の変更が出来る限り最小限になるよう交渉することが大切です。

《参考－1》旅行業約款第 23 条（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めること。」

すなわち、この条文のポイントとしては、旅行日程などを変更せざるを得ないときに、当初の趣旨に合致した代替措置を講ずるよう努めることが必要ということで、ごく自然のことをいっているに過ぎません。

ただ、実際には、急に代替措置が必要になった場合に、理想的なものを手当てするのはそう簡単なことではなく、あくまでも「努力規定」と理解しておけば良いと思われ

⑧お客さまには出来るだけ不安を最小限にとどめるべく適宜状況の説明をしておきましょう。

⑩航空機の遅延が悪天候によるものですので、国際航空運送約款により航空会社は責任がないこととなります。

また、旅行業約款には、企画旅行会社（添乗員、手配代行者等を含む）に故意・過失があった場合は旅行者が被った損害を賠償すると記載されています。

但し、企画旅行会社（添乗員、手配代行者等を含む）が関与し得ない事由により被った損害については賠償しませんと記載されています。

《参考－2》国際航空運送約款第 11 条（航空機のスケジュール、延着及び取消）

(A) 後記の《参考－6》を参照してください。

(B) (1) 会社は、予告なしに、会社の引き受けた運送につき運送人を変更し又は航空機を変更することがあります。

(2) 会社は、次のいずれかの事由によるときは、予告なしに、航空便又はその後の運送の権利若しくは運送に関わる予約を取り消し、打ち切り、迂回させ、延期させ又は延着させ、また離着陸すべきかどうかを決定することがあります。この場合、会社は、この約款及び会社規則に従って航空券のみ使用部分に対する運賃及び料金を払い戻しますが、その他の一切の責任を負いません。

(a) 会社の管理不能な事実（気象条件、天災地変、ストライキ、暴動、騒擾、出入港停止、戦争、敵対行為、動乱、または国際関係の不安等の不可抗力

を言いますが、これらに限定されるものではありません）で、現実に発生し、発生の恐れがあり若しくは発生が報告されているもの、又はその事実が直接若しくは間接に起因する、延着、要求、条件、事態若しくは要件。

(b) 予測、予期又は予知し得ない事実。

(c) 適用法令等・

(d) 労働力、燃料若しくは設備の不足又は会社その他の労働問題。

(3)・・・(省略)・・・

《参考－3》旅行業約款第27条（旅行会社の責任） 第1項、第2項

後記の《参考－7》を参照してください。

⑩旅行日程を変更する場合、旅行会社は旅行者に「旅行会社に関与できない事由により延泊すること」「結果として旅行代金が多少アップすること」を、事前に説明しなければなりません。この場合、特に旅行者の承諾を要するものではなく、旅行者としては説明内容を受諾するほかはありません。特に団体旅行の場合、承諾しない旅行者が一人でもいると変更の措置がとれず、收拾がつかなくなるので、変更に関して逐一了承を得る必要はないとされています。

《参考－4》旅行業約款第14条（旅行代金の額の変更）第4項

「当社は、前条（第13条）の規定に基づく契約内容の変更により旅行の実施に要する費用の減少又は増加が生じる場合には、当該契約内容の変更の際にその範囲内において旅行代金の額を変更する場合があります。」

この項は、旅行開始後、すなわち、添乗員の皆さんにも関わりのある事柄です。

「前条の規定による費用の増加」とは、本事例のように、最終日の帰着便が悪天候などで飛ばず帰着が1日延び たため1泊分の宿泊費が増加したような場合、旅行者の負担（つまり、旅行代金の変更）とすることをいっています。

《参考－5》旅行業約款第13条（契約内容の変更）

「当社は、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、当初の運行計画によらない運送サービスの提供その他の当社の関与し得ない事由が生じた場合において、旅行の安全かつ円滑な実施を図るためやむを得ないときは、旅行者にあらかじめ速やかに当該事由が関与し得ないものである理由及び当該事由との因果関係を説明して、旅行日程、旅行サービスの内容その他の募集型企画旅行契約の内容を変更することがあります。ただし、緊急の場合において、やむを得ないときは、変更後に説明します。」

この条文で、「変更することがあります。」という意味は、変更しても責任を負いませんということで、いわば、旅行業社が留保した権利の一つです。

旅行は他人が提供する運送・宿泊等のサービスを前提に成り立っているものですから、そのサービスが何らかの事由で提供されない場合は、旅行日程等の変更を余儀なくされてもやむを得ないわけです。

要は、変更せざるを得ない理由が「旅行業者の管理し得ないもの」であることを旅行者にきちんと説明することが肝要となります。

- ・「当初の運行計画によらない運送サービスの提供」とは、運行はされたが「大幅な遅延」となったり、「到着空港の変更」があった場合などをいいます。

⑬ 旅程保証制度は適用になりません。

航空機の遅延（このケースではロンドン空港周辺の悪天候が原因となっている。）は、「当初の運行計画によらない運送サービスの提供」にあたり、旅程保証上の免責事項に該当します。

ローマ又はロンドンで宿泊することになった場合は、この航空機の遅延が原因で乗り継ぎ便に間に合わないからで、旅程保証の対象外、すなわち、旅程保証は適用とならず、変更補償金の支払いは要しないということになります。

⑭ お客さまご自身で自宅（留守宅）等へ連絡を取りたいという方もいらっしゃると思いますので、日本への電話のかけ方等についても必要な方には説明してあげるべきでしょう。

第2問 宿泊費等の費用負担と旅程保証適用の有無について

① ロンドンで宿泊することになったのは、解答のポイントに記載したとおり、ローマ発の航空機がロンドン空港周辺の天候不良で大幅に遅れ、ロンドン発成田行きの乗り継ぎ便に間に合わなかったためです。この結果、お客さまに生じた損害等については、国際運送航空約款で航空会社は責任を一切もたないと記載されています。また、旅行会社も、約款上、免責扱いになっていますので費用負担の責任はなく、宿泊費等の諸費用はお客さまが自己負担しなくてはならないということになります。

《参考－6》国際航空運送約款第11条（A）航空便のスケジュール

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

- ・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。

《参考－7》旅行業約款第27条第1項、第2項（旅行会社の責任）

- 1 当社は、募集型企画旅行の履行に当たって、当社又は当社が手配を代行させたが故意又は過失により旅行者に損害を与えたときは、その損害を賠償する責に任じます。（以下略）
- 2 旅行者が天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等のサービス提供の中止、官公署の命令その他の当社又は当社の手配代行者の関与し得ない自由により損害を被

ったときは、当社は、前項の場合を除き、その損害を賠償する責任を負うものではありません。

お客さま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、帰国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るかもしれませんが、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。

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、航空会社のカウンターに行って事情を説明の上、協力を依頼してみるべきでしょう。

- ②航空機の遅延（本事例ではロンドン空港周辺の悪天候が原因となっている）は、「当初の運行計画によらない運送サービスの提供」（第29条）にあたり、旅程保証上の免責事項に該当します。

《参考－8》

旅行業約款第29条第1項（1）に、次に掲げる事由による変更の場合は、旅程保証の対象としない（免責事項となる）旨記載されています。

（1）次に掲げる事由による変更

- イ 天災地変
- ロ 戦乱
- ハ 暴動
- ニ 官公署の命令
- ホ 運送・宿泊機関等々の旅行サービス提供の中止
- へ 当初の運行計画によらない運送サービスの提供
- ト 参加旅行者の生命又は身体の安全確保のため必要な措置

なお、この第2問のケースで、設問にはありませんが、日本帰国日も1日遅れになるわけです。その場合、募集型企画旅行契約 別表第2の1号「契約書面に記載した旅行開始日又は旅行終了日の変更」に該当することになります。しかし、その変更の理由は、ローマ発ロンドン行きの航空便が天候不良のため出発が遅れ、その日のロンドン発の成田行き便に乗れなかったものですので、免責事由の「当初の運行計画によらない運送サービスの提供」に該当するもので、しかも最終日の出来事ですので、その

後の旅程管理によっても、帰国日を1日ずらさなくてはならなかったのは止むを得なかったもので、航空便の出発遅れと帰国日の1日遅れとの間には因果関係が存在することから、この場合は、旅程保証は適用されず、従って、変更補償金の支払い義務はないこととなります。

お客さまにとっては、ロンドンの宿泊費は自分持ち、日本へは1日遅れと、踏んだり蹴ったりという結論かもしれませんが、まだまだ天候に左右される不安定な乗り物である航空機を利用する以上は旅行に伴うやむを得ざるリスクとして理解して頂くしかないものと思います。

第3問（1級） 15席を利用した場合に発生する問題について

- ① 乗り継ぎができない場合の変更手配等の最終決定をするのは原則として企画旅行会社ということになるでしょうが、添乗員として「どうしましょうか」と担当者に聞くのはプロの添乗員として大いに疑問を感じます。意見具申のためにも対応策を検討しておくことは添乗員の存在感を示すためにも必要かつ重要なことではないでしょうか。担当者とは、解答（例）のポイントの第1問④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くことが大切です。
- ② 「15席空きのある航空機を利用する」、「2つのグループに分けて帰国する」等の旅行日程の変更を余儀なくされる変更について、旅行業者に変更する権限（条件はありますが）が与えられており、旅行者に承諾を得る必要はないとされています。（募集型企画旅行契約 第13条（契約内容の変更）、前記《参考-5》参照のこと）
- ③ 申し込み順、抽選、又はその他の方法にするのか、企画旅行会社に指示を仰ぎ決定するのも後々のクレームを生じさせないための方策の一つではないでしょうか。
- ④ 15名の選択方法にはかなりの注意を払わなくてはならないと思われます。安易に希望者を募ったりして決めると、あとあと大きなクレームが生じることにもなりかねません。（過去にも同様のケースで大きなクレームになった事例もありますので。）
問題が生じてしまったときの対応として、公平性と透明性は非常に大切なことですので、添乗員の基本姿勢として認識し、常に頭に入れておく必要があるでしょう。
- ⑤ 添乗員は当然のことながら、後発（残りのグループ）に同行するため、先発の15名のグループには添乗員なしでの帰国になる旨の了承を取り付ける必要があります。
- ⑥ お客さまも現地からそれぞれ留守家族に連絡はするでしょうが、添乗員は旅行会社からも後手にならないように留守家族宛に成田帰着便が変更になること、又は成田帰着日が1日延着となることの一報を必ずしておいてもらうよう依頼することを忘れてはいけません。
- ⑦ このような場合は、ホテルの手配などは企画旅行会社（添乗員、現地ツアーオペレーターなど）が行なうことになることが多いと思います。延泊用ホテルまでのチャーターバス代、ホテル代などはお客さまが直接支払うことが原則ですが、状況により添乗

員が立て替えざるを得ない場合も考えられます。

そのような場合には、企画旅行会社と密接に相談して費用の扱いについて明確な指示を受けた上で行動に移しましょう。

立て替えた追加費用は出来るだけ早く（翌日中）回収する、支払確約書あるいは借用書を書いて頂くなどの対応（当然のこと企画旅行会社の指示によります）が発生する可能性があります。（前記《参考－4》参照のこと）

- ⑧添乗員なしで帰国することとなるグループのお客さまは、少なからず諸々の不安を感じているはずです。可能な限り成田到着までの間の詳細な案内等を行ない安心して頂けるよう配慮をしなくてはなりません。

● 補足 ●

○ところで、気象条件など航空会社の管理外の事由による場合はともかく、「機材の都合」などで出発が大幅に遅れ、計画外の宿泊を余儀なくされる場合がありますが、そのような場合に、航空会社に旅客の宿泊代を負担する義務があるのでしょうか。

航空会社に明らかな特別の過失（たとえば、パイロットが酒を飲んで常務が出来なくなったなど）があった場合は別として、通常は、安全運転に万全を期している航空会社に旅客の宿泊代を負担しなくてはならない法的責任は存在しません。

ただ、一方で、航空会社も、機材トラブルなどで出発が大幅に遅延するような場合は、あるいは天候が原因で出発が遅れ、乗り継ぎ予定の便に間に合わないといった場合でも、自分の旅客に迷惑をかけることは事実であり、競争場裡にあることもあって、サービスの一環として「宿泊代は提供しましょう」ということになることもあります。つまり、「航空会社は必ずしも法的責任がない場合でも、サービスの一環として事実上負担することがある。」ということもあるようです。

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添乗員の機転と気配り、交渉力が試される問題です。便の振り替え、他社便へのエントースを含め最善策、事前策を考え、それぞれの対応の仕方、身のこなしのあり方、さらに加えれば、設問にもあるように最悪の状態（延泊）も想定し整理して解答して頂ければそれほど難しい問題ではないはずなのですが……。

②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……。

- ③大多数の受験者は、「航空会社、旅行会社ともに天候が原因なので、免責、延泊にかかる宿泊費等はお客さま負担」と解答されており、出題の趣旨2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安心しました。ただ、そのりゆうについては、まったく書かれていなかったり、論理的に問題があるものがかなり見受けられ、プロの添乗員としては、約款等の内容と趣旨を正しく理解して頂きたいと思います。
- ④添乗員の皆さんは、旅行業約款の条文を一つ一つすべて暗記しておく必要はないと思いますが、「変更補償金の支払いが必要となる変更」の「8項目」を理解しておくとともに、「変更の事由が免責事由に該当するのかわからないのか」のチェックを行い、企画旅行会社に迅速かつ的確に報告することが重要となっています。
- ⑤第3問の解答の中に、「全員同一の便で帰国できるよう交渉する。」というのがありました（添乗員の本音でしょうが）が、1，2ありましたが、全員同一の便での席の確保の可能性、いつの日の便が取れるかわからないこと、お客さまの費用負担のこと等を考慮すると、必ずしも最善策とは思えません。それよりも、設問を十分読み取っていない（設問には、「結果として、この15席を利用すると決定した場合」と明記されています。）例が今回もありましたということで敢えてここに紹介しておきます。
- ⑥添乗中は皆さんも経験していることと思いますが、予期せぬ緊急事態に遭遇することが数多くあります。その際には沈着冷静に適切な対応を取らなければなりません。その対応と処理方法もその場の状況により様々であり、マニュアルどおりにはなかなか行かないものです。
- 安全対策やトラブル処理に関しては、状況判断を誤り、それによる対応と処理策が最善でなかった場合には、取り返しのつかない大きな問題へと発展していく可能性が十分に考えられます。
- 添乗員は、常に「危機管理」を念頭において行動することが求められているのです。そのためには、様々な場面を想定して、その場の状況の中で「まず優先されるべきことは何か」ということをシュミレーションしておくことがとても大切なことではないかと思います。
- このように幅広い情報収集と的確な状況判断力を身につけるよう日頃からの絶え間ない皆さんの努力を期待してやみません。

■ 一般教養 ■

（配点） 第1問：12点、第2問：10点、第3問：18点、
第4問：10点、第5問：20点、第6問：30点

*一般教養については国内1級・2級と同一（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国内1級・2級の箇所を参照してください（112～150ページ）

■ 英 語 ■

（総合1級）

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。

なおリスニング問題は、英字新聞社に所属し、豊富な旅行歴を持つ在日アメリカ人が書き下ろし、みずから録音したものです。

※英語試験を実施しての感想（276～277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も結構です。

[SITUATION #1]

A conversation between the tour conductor and a cabin attendant during a flight.

Tour Conductor: Excuse me, you just served dinner to the members of my tour group,

but some of them didn't get the special meals they ordered.
Stewardess: I'm sorry about that. What kind of meals did they request?
TC: Well, this is the first time they have left Japan, and they are still worried about mad-cow disease.
S: I'll see what I can do.
TC: Thank you. And could you get some beer for the people in row 16, seats A to F?
S: O.K. Japanese or imported?
TC: Imported, I think.

Question 1: What kind of meals did the tour request on the plane?

- a. Low-salt meals
- b. Meals with beef
- c. Meals without beef
- d. Meals without vegetables

Question 2: What type of beer don't the passengers want?

- a. Budweiser
- b. Kirin
- c. Coors
- d. Lowenbrau

Dictation: Some of them didn't get the special meals they ordered. (* 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 an immigration officer.

Tour Conductor: These are all members of the Kochi Travel tour from Japan.
Immigration Officer: Please bring them up one at a time and give me their passports. Your tour members are lucky that they come from Japan so I don't have to photograph them and take their fingerprints to make sure they are not on our terrorist watch list.
TC: Do you do that for people from all other countries, even businesspeople who often come to the U.S. and the elderly who are traveling for the first time?
IO: Yes. Japan is introducing the same system for all foreigners. Permanent residents of Japan will have to be photographed and fingerprinted each time they enter the country, too.
TC: Well, my group is entering on the no-visa program because it's only a 10-day sight-seeing trip. I'll get them.

Question 1: What type of people is the government trying to stop from entering the U.S.?

- a. Pederasts
- b. Tourists
- c. Arsonists
- d. Terrorists

Question 2: What type of people will Japan's screening system inspect that the U.S. system does not?

- a. Tourists
- b. Permanent residents
- c. Businesspeople
- d. Elderly people

DICTATION: Japan is introducing the same system.

[SITUATION #3]

A conversation between the tour conductor and a customs official.

Customs Official: Do the members of your group have anything to declare? Any fresh fruit or vegetables? More than 1 liter of alcohol or 200 cigarettes?

Tour Conductor: I don't believe so. We're here on a short trip. Any small amount of alcohol or cigarettes would be for personal use.

CO: Is anyone carrying more than \$10,000 in cash or traveler's checks? Or are they bringing in gifts for anyone.

TC: No. They don't have anything to declare. Here are our customs forms.

CO: All right. Would you open this bag for inspection? What are these?

TC: Just some music for a personal CD player. And these are packets of miso soup mix and some packages of Cup Noodle.

CO: Okay. You can go through.

Question 1: What is prohibited from being brought into the U.S. by travelers?

- a. Candied fruit
- b. Fresh fruit
- c. Dried fruit
- d. Pickled fruit

Question 2: What can be brought into the U.S. without being declared?

- a. Three liters of whiskey
- b. Two cartons of cigarettes

- c. More than \$10,000 in cash or traveler's checks
- d. Personal effects

Dictation: Do the members of your group have anything to declare?

[SITUATION #4]

A conversation between the tour conductor and a night club manager.

Tour Conductor: We are the Kochi Travel tour from Japan. We have a 9:00 dinner reservation for 22 people, including the floor show.

Manager: Yes. Let me show you to your tables.

TC: I hope you have arranged the special menu we requested.

M: Of course, you asked for 6 beef dinners, 9 fish courses, 5 vegetarian meals and two mixed plates.

TC: Excellent. When does the show start?

M: At 9:30. And remember that each member of your group will receive a complimentary glass of champagne during the performance.

TC: Yes, that was in your brochure.

M: There will be a 20% service charge included so you don't have to tip the waiter. The cost of the show is included with the meal.

Question 1: What type of meal did most of the tour members want to eat?

- a. Fish
- b. Vegetarian
- c. Mixed plate
- d. Beef

Question 2: What will be added to the final bill?

- a. Champagne charge
- b. Service charge
- c. Show charge
- d. Brochure charge

Dictation: The cost of the show is included with the meal.

[SITUATION #5]

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

Desk Clerk: Front desk. May I help you?

Tour Conductor: Yes, I'm the tour leader from Kochi Travel, the group that just

checked in. We are having quite a few problems with our rooms. Some of them have not been cleaned yet and the beds haven't been made.

DC: I'm sorry. We'll send someone from housekeeping up right away.

TC: That's not all. The water is dripping from some bathroom sinks and we can't get any hot water. And the toilets don't flush.

DC: I'm sorry again. We'll send a plumber up.

TC: I'm not finished yet. The air conditioning doesn't work and the rooms don't have televisions in them. The lights aren't working either.

DC: Oh, dear. We'll send a maintenance man up

Question 1: What is wrong with some of the rooms?

- a. The TVs don't work
- b. There are no air conditioners
- c. The water is too hot.
- d. The rooms are dirty.

Question 2: What are the only things in the rooms that work?

- a. Toilets
- b. Telephones
- c. Air conditioning
- d. Lights

Dictation: The water is dripping from some bathroom sinks.

[SITUATION #6]

A conversation between the tour conductor and a local young man passing by.

Passerby: Hey, where are you from?

Tour Conductor: We're a group tour from Japan.

P: Really. I love manga and often buy them at a store near my home. I grew up watching Pokemon on local TV.

TC: Have you ever been to Japan?

P: Yes. I lived in Tokyo for two years when my father was transferred there for his work. I went to an international school and learned some Japanese.

TC: What did you like about Japan?

P: Well, I didn't like the J-League very much, but I learned to love J-Pop and used to go to Harajuku to watch young people walking around in all kinds of costumes. I still listen to Japanese music.

TC: Is there any place like Harajuku where you live?

P: I'm afraid not.

Question 1: What part of Japanese pop culture doesn't the young man like?

- a. Comic books
- b. Cartoons
- c. Cosplay
- d. J-League

Question 2: What kind of Japanese pop culture isn't available where he lives?

- a. Cosplay
- b. Comic books
- c. J-Pop
- d. Cartoons

Dictation: I love manga and often buy them.

[SITUATION #7]

A conversation between the tour conductor and a hotel housekeeping manager.

Tour Conductor: My group has a lot of dry cleaning to get done. Can you help us?

Housekeeping Manager: Of course. Shirts cost \$3.00 each and can be returned later the same day, while pants, skirts and blouses cost \$5.00 for same-day service. Dresses cost about \$10 and can be returned the next morning. There is a \$15 charge for suits for next-day service.

TC: That's great. But what about ordinary laundry?

HM: We can do that, too. If you give it to us by noon, we can have it back to you in the evening.

TC: Do you do shoes?

HM: We also offer a shoeshine service for \$10. If you leave a pair of shoes outside your door in the evening, you'll be able to wear them to breakfast.

Question 1: What dry cleaning items can't be finished until the next day?

- a. Blouses
- b. Dresses
- c. Skirts
- d. Shirts

Question 2: What has same-day service?

- a. Shoes

- b. Suits
- c. Shirts
- d. Blouses

Dictation: We can have it back to you in the evening.

[SITUATION #8]

A conversation between the tour conductor and an English-speaking tour member at the end of a tour.

Tour Member: We all want to thank you for making the tour so enjoyable. The fact that so many things went wrong made it even more interesting.

Tour Conductor: Not so many bad things happened.

Tour Member: What do you mean? On the first day, half of the group had to take a different flight and go by way of another city to get to our final destination. The airline didn't prepare the special meals we ordered and then it lost our luggage.

Tour Conductor: But you did get to take a day tour of another city.

Tour Member: Yes. The food was wonderful wherever we went, the museums and churches were interesting and we even got to meet friendly local people.

Tour Conductor: But the hotels.

Tour Member: They were pretty bad. I don't even want to think about them..

Question 1: What was the good thing that happened on the first day of the tour?

- a. The flight took the entire tour straight to its destination
- b. Tour members enjoyed the special meals they ordered
- c. Some tour members got to see another city
- d. None of the luggage was lost

Question 2: What was the main problem with the trip?

- a. Accommodations were poor
- b. Food wasn't delicious
- c. Locals were unfriendly
- d. Cultural sites were disappointing

Dictation: We even got to meet friendly local people.

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	c	Question No.1	a	Question No.1	b
Question No.2	b	Question No.2	b	Question No.2	d
SITUATION #2	正解	SITUATION #5	正解	SITUATION #8	正解
Question No.1	D	Question No.1	d	Question No.1	c
Question No.2	B	Question No.2	b	Question No.2	a
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64.0%、ディクテーションが58.3%でした。昨年のリスニング64.6%、ディクテーション50.8%とあまり代わり映えのしない成績でした。

リスニングでとくに正答率の低かったものを考察してみましょう。SITUATION #3のNo. 1「アメリカへの持込みが禁止されているもの」は100%の人が正しく“Fresh fruit”と答えていたのに対して、No. 2の「申告なしに持ち込めるもの」の正答率が38.9%と低かったのは不思議です。「1リットル以上のアルコール」「200本以上のシガレット」「1万ドル以上の現金またはトラベラーズチェック」の申告が必要であることは、税関職員のことばですぐ分かることです。であれば残る「個人の身の回り品」だけ持ち込めるということが分かったはず。実際は、英語の実力が伴わなくても添乗員の常識からほとんどの人が正解するだろうと予想していたのですが、なぜか低調でした。

正答率が最も低かったのは、SITUATION #7のNo.2（16.7%）。「即日仕上げサービスがあるのは何か？」と言っていますが、通常はもっと時間がかかるものを、特別料金で即日

で仕上げるのが“the same-day service”です。したがって、この会話では“skirts”および“blouses”ということになります。

ディクテーションの採点では、2語までつづり等の軽微な間違いをした人にも1点を与えました。正答率は最高でSITUATION #8 の69.4%と低調でしたが、なかでも低かったのは、SITUATION #1 (50.0%) とSITUATION #5 (25.0%)。SITUATION #1では“didn't get the special meals they ordered”という何でもない文章で、“didn't”、“the”、“they”など文章の構成上欠かせない1語を抜かす人が目立ちました。SITUATION #5では“dripping”「水がポタポタ落ちる」、「sinks」洗面台」の単語が分からなかった人が多かったようです。基礎的な語彙をもう少し充実させることと、正しい文型（構文）の復習をぜひ心掛けてください。また文意をつかむために、職業的常識を働かせることも大切なことです。

問題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 The tour conductor () the accident to the police.
a. explained b. talked c. described d. discussed
- ② A: It's my (). I shouldn't have done that. B: Never mind. These things happen.
a. fault b. blame c. sin d. fate
- ③ People camping outdoors are at the () of the weather.
a. risk b. bottom c. control d. mercy
- ④ A: Are you ready to order? B: We're not () ready.
a. very b. so c. almost d. quite
- ⑤ The biggest problem for travelers to this area is the threat of ().
a. lodging b. mugging c. picking d. dodging
- ⑥ Do not answer your hotel room door without () who it is.
a. sounding b. asking c. verifying d. admitting

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。昨今は、とくにセキュリティ関係の言葉もしっかり覚えておきたい。うまい英語を話せというのではなく、自分の意図することを正しく通じさせるため、プロとして恥ずかしくない程度に状況を正しく判断するためにも、旅行上、職業上必要な語彙はつねに蓄えていくことが大事です。

相手が察してくれて、どうにか理解してくれるのを、自分の英語が「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	c
②	a
③	d
④	d
⑤	b
⑥	c

解説（カッコ内の数字はそれぞれの正答率）

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。語句は、意味やニュアンスを正確に知っておこう。例えば、①で使われている動詞“describe”について、「描写する」という訳語だけを覚えるのではなく、「人や物や事を言葉で描写して説明する」という意味や用例を、辞書できちんと理解しておく、その語句の正しい使い方が分かってきます。

正答率が高かったのは、②（94.4%）だけ。他に50%を越えたのは④（55.6%）だけ。

逆に、低かったのは①（33.3%）、③（5.6%）、⑤（16.7%）、⑥（11.1%）。①は、アクシデントについて警官に話をするという状況で、最も適切なのは“described”「状況を言葉で描写した」という用語。③は「～に翻弄されるがままにいる」という意味の“be at the mercy of ...”が正解。⑤の正解は“mugging”（公共の場で強奪する行為）。“mugger”「路上強盗」と共に覚えておこう。⑥は「ホテルのドア（を叩く相手に）応答しないこと（=声を出さない）」という趣旨から言って、“without asking who it is”「誰ですかと聞くことなしに」より、“without verifying who it is”「誰かを（覗いてみて）確かめることなしに」を選ぶべきであることは明瞭です。

問題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 Until you know a person well, avoid discussing religion, money, politics or other controversial subjects.
- a. of personal nature b. too complicated to talk about
c. too delicate to talk about d. easy to cause a heated argument
- ② As more and more people consider tipping a duty, the quality of the service received has become almost irrelevant.
- a. unrelated b. precious c. mandatory d. deserved
- ③ A visit to the British Museum has hours of eye-catching artifacts from the world's greatest civilizations
- a. jewels b. rare finds from ruins c. objects made by human beings
d. treasure articles
- ④ Insert your ticket and the gate will open. Retrieve your ticket as you walk through.
- a. Get back b. Leave c. Hand d. Get a stamp pressed on
- ⑤ Piazza Romana Restaurant is an Italian family restaurant that features a full menu of authentic Italian dishes.
- a. genuine b. traditional c. regional d. delicious
- ⑥ This mountain creates memories people cherish forever.
- a. reconsider b. keep in mind c. recollect d. keep talking

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	d
②	a
③	c
④	a
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、概略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、⑥（66.7%）だけでした。

①（20.8%）“controversial”「議論を招きがちな」、②（25.0%）“irrelevant”「無関係な」、④（45.8%）“retrieve”「取り戻す」はちょっと難しい単語だったかも知れませんが、③（29.2%）“artifacts”「工芸品」、⑤（8.3%）“authentic”「本物の」の低い正答率は意外でした。

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。

問題4. 慣用的表現の正誤問題（5問、配点@2点）

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

- ① 5歳以下の子供はそこに入れません。

Children 5 or under are not allowed there.

- ② 手伝いが要りますか？ ———— ありがとう、でも自分でやれます。

Do you want some help with them? ———— Thanks, but I can handle myself.

- ③ シングルとダブルのどちらがいいですか？ ———— どちらでもいいです。

Would you prefer a single or a double? ———— I don't care.

- ④ マネージャーとお話できますか？ ———— はい、私が本人です。

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

- ⑤ ジョンにとって幸いなことに、空港には車イス用のランプがあります。

Fortunately for John, there are rumps for wheelchairs in the airport.

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）が大事なのですから、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（61.1%）はもっと正答率が高いものと思っていました。「5歳以下」には5歳も入るのでこう言います。「Children under 5」だったら「5歳未満」。②（61.1%）「なんとか

総合1級（英語）

自分でやってみます」という意味にぴたりなのは、“I can manage myself.”です。manageは自動詞にも他動詞にも使いますので、上記は“manage by myself”「自分自身でなんとかする」と同じで、自動詞としての用例。一方、“handle”は他動詞ですので、“handle it myself”と目的語が必要となります。③（44.4%）は、日本人のやりがちな誤用です。“I don't care.”は「どうだっていいよ」という投げやりな、ちょっと失礼な言い方。“It doesn't matter.”「どちらでも結構ですよ」というべきでしょう。④（50.0%）は正しい言い方。電話が名指しでかかってきて「私です」と言う場合、“Speaking.”1語でもよいのですが、正確に言うとうと“You are speaking to him/her.”です。⑤（11.1%）車椅子でも登っていけるスロープのことをrampと呼びます。バリアフリー時代には知っておきたい単語です。

今回は③がそうですが、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、正しく適切な英語表現を学ぶように心がけましょう。

問題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 () are among the most spectacular waterfalls in the world. The Zambezi River, which is more than 2 km wide at this point, plunges noisily down a series of basalt gorges and raises an iridescent mist that can be seen more than 20 km away.

② (), located about 80 km southwest of the capital, is considered one of the finest examples in all France of the Gothic style of architecture. From a distance it seems to hover in mid-air above waving fields of wheat.

③ () is located in the South Pacific, and is the second-longest coral reef in the world, surrounding Grand Terre, the largest island of this French-governed archipelago.

④ () stands 2,430 m above sea-level, in the middle of a tropical mountain forest, in an extraordinarily beautiful setting. It was probably the most amazing urban creation of the Inca Empire at its height.

- a. Machu Picchu b. Victoria Falls c. Mont Saint Michel d. Teotihuacan
e. The Great Barrier Reef f. Iguazu Falls g. Chartres Cathedral
h. New Caledonia Barrier Reef i. Cuzco

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	b
②	g
③	h
④	a

解説（カッコ内の数字はそれぞれの正答率）

添乗員の常識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。

正答率は①（83.3%）、②（88.9%）はまずまずでした（でも本当は、全員正解を期待していたのですが）。②（55.6%）の正解率は意外でした。「パリから南西へ80kmのところにあるゴシック建築の傑作」という説明をふまえて、選択肢を見てみると、フランス内ではモンサンミッシェルとシャルトル大寺院しかありません。前者はパリから80kmとは到底思えませんが、その点だけでも消去法でシャルトル大寺院と類推できたのでは？ ③（66.7%）も「南太平洋、世界で第2のさんご礁、フランス統治下の島」という説明ですから、オーストラリア大陸にある世界最大のさんご礁グレートバリアリーフと混同するはずもなかったと思います。

問題3の解説にも書きましたが、このような長文を読む際は、自分が分かる語句から分からない語句と全文の意味を熟考し「類推」することが大事です。

添乗員にとっての実用的英語力には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（多読）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ですが、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

総合1級（英語）

ようにすると、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。

■ 英 語 ■

（総合2級）

※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。227～233ページを参照してください。

※英語試験を実施しての感想（276～277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] Some of them didn't get the special meals they ordered.

[SITUATION #2] Japan is introducing the same system.

[SITUATION #3] Do the members of your group have anything to declare?

[SITUATION #4] The cost of the show is included with the meal.

[SITUATION #5] The water is dripping from some bathroom sinks.

[SITUATION #6] I love manga and often buy them.

[SITUATION #7] We have it back to you in the evening.

[SITUATION #8] We even got to meet friendly local people.

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	c	Question No.1	a	Question No.1	b
Question No.2	b	Question No.2	b	Question No.2	d
SITUATION #2	正解	SITUATION #5	正解	SITUATION #8	正解
Question No.1	d	Question No.1	d	Question No.1	c
Question No.2	b	Question No.2	b	Question No.2	a
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。

出題された会話文は、とくに難しい表現が使われているわけではありません。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いて、なかなか文章として理解することができないものです。添乗の現場では、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きとる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46.7%、ディクテーションが48.5%でした。昨年はリスニングが64.0%、ディクテーションが76.2%でした。今年はどちらも低調な成績だったのは残念。リスニングの正解率が下がった理由が分からないのですが、ディクテーションについては、聞き取る語数が昨年はほとんど2語だったのに対して、今年は3語～4語を聞き取る試みをしたためだと思われます。とはいえ、添乗中にありがちな会話ですから、せめて60%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60%以上だったのは、SITUATION #1のNo. 2 (66.7%)、SITUATION #3のNo. 1 (66.7%)、SITUATION #5のNo. 1 (66.7%)、SITUATION #5のNo. 2 (61.9%)、SITUATION #7のNo. 1 (66.7%) だけでした。反対に、全体の正答率を大きく下回ったのは、SITUATION #1のNo. 1 (33.3%)、SITUATION #2のNo. 2 (38.1%)、SITUATION #4のNo. 1 (38.1%)、SITUATION #4のNo. 2 (33.3%)、SITUATION #6のNo. 2 (19.0%)、SITUATION #7のNo. 2 (9.5%) でした。

ディクテーションの採点では、1語だけ間違えた人にも1点を与えました。問題5の単語”sinks”が聞き取れなかった人、問題2（進行形）にintroduce、問題4（受動態）にincludeと、文型を無視した動詞原形を書いた人、問題1、2、4でtheを抜かした人などが目立ちました。

言葉は語句と語句の正しい並べ方、つまり正しい文型（構文）がとても大切です。ほとんどの文型は中学校3年間に学んでいるはずですが、忘れている人、自信のない人は一度中学英語の参考書を復習してみることをぜひお勧めします。正しい文型が分かっていると、聞き取ることも応答することも楽に正しくできるようになります。

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 何時から開いていますか？
 - a. What are your (business) hours?
 - b. What is your open time?
 - c. What time do you open?
- ② 聞き取りテストがありました。
 - a. I had a hearing test.
 - b. I had an aural comprehension test.
 - c. I had a listening test.
- ③ ホテルのフロントで会いましょう。
 - a. I'll meet you at the reception.
 - b. I'll meet you at the reception desk.
 - c. I'll meet you at the front desk.
- ④ 予約をキャンセルしたいんですが。
 - a. Can you cancel the reservations?
 - b. I'd like to cancel the reservations.
 - c. Can I cancel the reservations?
- ⑤ 気にしないで。
 - a. Never mind.
 - b. Don't mind
 - c. Don't worry about it

出題の趣旨

旅行や旅行業務に関連の深い単語をしっかり学習し、理解しているかどうか。

解答

問題 2	正解
①	b
②	a
③	a
④	c
⑤	b

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。間違えた人はよく復習しておきましょう。

- ① (60.0%) b.は”**When** is your **opening** time?”と直す必要があります。でも a、c.の方が一般的な言い方です。
- ② (53.3%) a.の “**hearing**”は「聞こえること」ですから、“a **hearing test**”は「聴力検査」の意味です。一方“**listening**”は「耳をすませて聞き取ること」ですから“a **listening test**”は「聞き取りテスト」の意味です。日本では、後者を「ヒアリングテスト」と言うことがありますが、これは間違いで、「リスニングテスト」というのが正しい。“an **aural comprehension test**”は「聞き取りによる理解度のテスト」という意味です。
- ③ (40.0%) 日本語で言う「(ホテルの) フロント」は、英語ではふつう “**the reception desk**”または“**the front desk**”と言います。単に“**the reception**”と言うと、ネイティブ・スピーカーには「フォーマルな歓迎会」の意味にとられるでしょう。どこかのパーティ会場で会いましょうと言われたように聞こえますので、b.または c.を使うべきでしょう。
- ④ (13.3%) c.は「予約をキャンセルすることの可能性」を聞いているだけですから、頼んでいることにはなりません。
- ⑤ (73.3%) 日本では「気にしないで」の意味でよく「ドンマイ」と言います。これは “**Don't mind.**”をカタカナにしたもののようですが、実はこれは間違った英語です。相手を慰めることば「気にしないで」は、英語では“**Don't mind.**”ではなく “**Never mind.**”です。自分が主語の場合は、“**I don't mind.**”「(わたしは) 気にしないよ」と言いますので、「ドンマイ」はこちらと混同したのかも知れません。このように海外では通用しない日本語的英語（カタカナ英語）がたくさんありますので、充分注意をしてください。

問題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 Don't leave anything (). (忘れ物をしないように。)
- ② We've upgraded your hotel rooms for Maui – to full ocean view. Are you for ()? (本当に!?)
- ③ Mr. Tanaka is not () at the moment. (田中さんは、いまおりません。)
- ④ I took it () in my hotel room all day. (ホテルで一日ゆっくり過ごしました。)
- ⑤ I have () \$20. (ちょうど20ドル持っているよ。)

【①～⑤の語群】

a. easy b. exactly c. available d. behind e. just f. true
g. slow h. real i. present j. home

- ⑥ Let me () you in? (—その場になかった人に—説明しますね。)
- ⑦ I don't () much for coffee. (コーヒーはちょっと苦手です。)
- ⑧ Will that () into your schedule? (ご都合つけていただけますでしょうか。)
- ⑨ It's on me. I (). (ここは私がお支払いします。そうさせてください。)
- ⑩ Please let me (). (—人をかきわけて進むとき—ちょっと通してください。)

【⑥～⑩の語群】

a. fit b. care c. like d. fill e. go f. inform g. pass h. suit
i. insist j. want

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	d
②	h
③	c
④	a
⑤	b
⑥	d
⑦	b
⑧	a
⑨	i
⑩	g

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。

残念ながら予想以上に低調でした。正答率は、①（53.3%）と③（66.7%）を除き、あとはすべて50%以下でした。

②（40.0%）“Are you for real?”は、「言っていることは本当ですか？」という意味の口語的な表現で「マジで？」と言ったニュアンスです。

④（46.7%）の“take it easy”は「気楽にする」の原義から、「くよくよしない」「いらいらしない」「のんびりくつろぐ」などの意味にも使われる便利な表現です。親しい相手だったら、“Bye. Take it easy.”「それじゃまたね」という軽い別れの挨拶にも使えます。

⑤（33.3%）の「ちょうど20ドル」は“exactly \$20”が正解。残りの66.7%の人全員が選んだのが“I have just \$20.”でしたが、こちらは「私が持っているのはたった20ドルだけです」という意味です。

⑥（6.7%）「その人に欠けている情報をあげる」ことを“fill someone in”と言います。「知らない情報を補充してあげる」と言った感じの表現で、「ニューヨークの新名所について教えて」だったら“Fill me in on new tourist spots in New York.”などと言うことができます。それにしても、正答率が低すぎます。他の全員が一人の例外もなく“inform”を選択していたのですが、“inform you on ...”とは言えても、“inform you in”という言い方はありません。

⑦（26.7%）”I don't like much for coffee.”とした人が何と60%もいたが、“like for ...”という言い方はありません。また“I don't like coffee.”は、ストレートに「嫌いだ」と感情を表す言い方で、まるで子供がわがままを言っている感じに聞こえます。大人にふさわしい表現は“I don't care much for coffee.” こう言えば角がたたないでしょう。

⑨（6.7%）も大人としての品位ある言い方が問われるところ。「そうさせてください」と相手を立てながら毅然と言うのなら、“I insist.”しかありません。あまりにも正答率が低

すぎます。40.0%の人が“want”を選んでいましたが、“I want.”という尻切れトンボな言い方はできません。「～を（～することを）欲する」という動詞ですから“want ...”、“want to ...”、“want that ...”と必ずあとに何かが続きます。読んでみて不自然に感じるのが大事ですが、そのためには、日頃から英文に触れて音感をみがいていないといけません。

⑩（46.7%）人ごみの中で、「通してください」と言うならば、“Please let me pass.”が正しい。53.3%の人が選んだ“Please let me go.”は、「私を放して、私を自由にして」という全く違った意味の表現です。

会話で使う言葉の多くはきわめて基本的な語句ですが、正しく覚えていないと、ちょっとした言い間違いから誤解を招いたり、相手に不快な思いをさせたりすることがあります。また海外では通じない日本語的英語もたくさんあります。日頃の学習の中で、近い将来使えそうな表現と使ってはいけない表現とを、選別しながら学んでいくようにしましょう。

問題4. 読解力の問題（5問・配点@2点）

以下は機内でよく聞くアナウンスである。英文の空欄に当てはまる最も適切な語句を記号で選んで解答用紙に記入しなさい。

- We would like to welcome you (①) United flight 890 to Los Angeles.
- We are ready to depart. As a reminder, (②) phones may no longer be used (③) we are parked at the gate of our destination.
- Please make sure that your seat back is in the full (④) position.
- It will be our pleasure to serve you the drink of your (⑤) followed by dinner.

- a. until b. stretch c. preference d. unless e. boarding
f. cellular g. onboard h. handy i. choice j. upright

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	g
②	f
③	a
④	j
⑤	i またはc

解 説 （カッコ内の数字はそれぞれの正答率）

設問にあるように、「最も適切な語句」を選ぶこと。

①（66.7%）”Welcome you onboard (aboard) this flight.”と言えば、「当機によろこそご搭乗いただきまして」という機長などの歓迎の挨拶。②（66.7%）「携帯電話」は“a cellular phone”または略して“a cell phone”という呼び名が最も一般的。③（80.0%）は、当然 “until” を補って「～するまで（携帯電話の使用はお控えください）」という文章になります。

④（46.7%）は、着陸前によく聞く「座席が直立の位置になっているかどうかをお確かめください」というアナウンス。名詞の前だから補うのは形容詞だろうという推測も出来なかったのでしょうか？ 1級にしては残念な正答率でした。

⑤（83.3%）“... of your choice”「お選びの～＝お好みの～」が会話でよく使われる表現ですが、さすがに最もよい正答率でした。これよりやや改まった言い方で、会話で使う頻度は落ちますが、“... of your preference”「よりお好きな～＝お好みの～」もほぼ同じ意味で使われます。

問題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 Carved out by the Colorado River, [ア] is the most spectacular (1) gorge in the world. Located in the state of Arizona, it cuts across [ア] National Park.
- ② It might be called [イ], but its exhibits represent the cultural history of much of the world. With artifacts from dozens of ancient and modern countries, exhibits include the Rosetta Stone, Roman coffins, mummy cases, Leonardo da Vinci's notebook, etc.
- ③ 280 miles southwest of Alice Springs. [ウ], the world's largest (2) monolith and an Aboriginal sacred site is Australia's most famous natural landmark.
- ④ [エ] is the capital city of the Czech Republic and is widely considered one of the most beautiful cities in Europe, crowned with many complimentary names. One of the most frequently used names is “The City of a Hundred Spires.” Indeed, if we look around from one of the look-out spots we can literally see a forest of (3) spires.
- ⑤ An immense mausoleum of white marble, built in Agra between 1631 and 1648 by order of the Mughal emperor Shah Jahan in memory of his favorite wife, [オ] is the jewel of Muslim art in India and one of the universally admired masterpieces of the world's heritage.

A群 [ア] ～ [オ] の文章を読み、説明されている観光スポットあるいは都市の名称を選びなさい。

- a. Budapest b. Taj Mahal c. Meteora d. The British Museum
 e. Prague f. The Louvre g. Grand Canyon h. Cappadocia
 i. Bryce Canyon j. Ayers Rock

B群 (1) ～ (4) の単語の意味をそれぞれの文脈の中でよく考えて、最も適切な訳語と思われるものを選びなさい。

- a. 霊廟 b. 修道院 c. 豪壮な邸宅 d. 眺望 e. 建造物 f. 一枚岩
 g. 尖塔 h. 峡谷

出題の趣旨

英文の観光資料を読み、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]	g
	[イ]	d
	[ウ]	j
	[エ]	e
	[オ]	b
B群	(1)	h
	(2)	f
	(3)	g
	(4)	a

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、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群は世界的な観光スポットの名称を答える問題でしたが、さすがに正答率が高く、[ア] (93.3%)、[イ] (93.3%)、[ウ] (93.3%)、[エ] (80.0%)、[オ] (86.7%) でした。

B群の抜けている語句を補う4問も、(1) (93.3%)、(2) (93.3%)、(3) (53.3%)、(4) (73.3%) で、(3)以外はかなりの高得点でした。それぞれの観光地の特長などをある程度知っている人にとっては、分からない単語も類推して意味を推し量ることができたと思います。比較的低調だった(3)も、展望スポットから見回せば「まるで林のように見えるもの」と言っていますので、「林立する何か」であることから類推すれば、正解が得られたことでしょう。

英語の観光資料は無尽蔵にあります。平易に書かれた資料であれば、大体は理解できるだけの英語力を身につけてください。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. 添乗員の地位と責任

<国内・総合各級共通問題> (配点) 問1: 100点

: 募集型企画旅行:

「北海道の自然を満喫する旅」(日程表)

出発日 9月27日(土曜) **注) この日程表は確定書面と同一です。**

行 程	
1 日 目	羽田空港10:40→(ANA853便)→12:00函館空港12:10==ベイエリア自由散策(80分/ 昼食は自由食となります)==元町散策(下車30分)==トラピスチヌ修道院(下車 30分)==五稜郭公園(下車40分)==湯の川温泉 宿泊「オーシャンホテル/海側の部屋をご用意」 (夕食では、解体したばかりの新鮮なマグロの刺身が召し上がれます。 夕食後は、函館山夜景鑑賞と夜の元町車窓観光へご案内いたします。)
2 日 目	湯の川10:00==大沼公園(下車40分)==長万部(昼食)==有珠山西山火口展望 (下車15分)==昭和新山(下車60分)==旭川 宿泊「サミットホテル/バス・トイレ付き」
3 日 目	この日は終日自由行動となります 旭山動物園(自由見学)コース(現地係員が同行します) ホテル09:30==10:00旭山動物園(観光・昼食自由)14:00==14:30ホテル 大雪山旭岳ハイク「日本一早い紅葉」コース(添乗員が同行します) ホテル07:00==08:00旭岳ロープウェイ山麓駅≡≡≡姿見駅……第一展望台… …姿見の池……旭岳(2291m)……姿見の池……姿見駅≡≡≡旭岳ロープウェイ 山麓駅14:00==15:00ホテル *旭岳は徒歩4時間程度です。必ず、ハイキング用の服装・靴でご参加ください。 宿泊「サミットホテル/バス・トイレ付き」
四 日 目	旭川10:00==層雲峡・黒岳ロープウェイ(60分)==銀河・流星の滝(20分)== 札幌市内(自由行動)17:00==18:00新千歳空港19:25→ANA076便→21:00羽田空港
ご 注 意	◆凡例:→飛行機、=貸し切りバス、…徒歩、≡ ロープウェイ ◆ご注意:3日目の旭岳ハイキングはハイキング用の靴、服装でご参加ください。

旅行企画・実施 TCSAトラベル株式会社

問 1

日程表（253ページ）の3日目、オプションの「日本一早い紅葉“旭岳”ハイク」（参加者15名）に同行です。朝6時現在の天気は気持ちの良い快晴ですが、テレビでの予報では夕方から崩れてところにより雨も降りそうとのことです。

添乗員は旭岳に行くのは初めてで、ロープウェイ山頂（姿見）駅から登り2時間、登りと同じ道を下り1時間半で約4時間弱の行程と聞いてきていますが、高齢の参加者もいるので5時間くらい予定しておけば十分だろうと考えていました。

登り始めると、霧が出てきて気温が下がってきました。1時間半くらい登ったところで雨が降ってきて止みそうも無く、寒さと疲労を訴えるお客さま（10名）は登頂を断念して下山しました。

残りの5名は、「今後は各自で十分に注意する」「折角来たのだし、もう少しだから登頂したい」と主張しますので、添乗員はこの5名とともに登頂の継続を判断しました。

6名（お客さま5名と添乗員）は登山装備の優劣や体力の消耗度合いなどから、自然の流れで添乗員を含む4人の男女と、4人とはかなり離れた後方からついてくる中高年の女性2人というグループ構成となっていました。

添乗員は、3人のお客さまとともに頂上に達しましたが、降り続く雨と数メートル先も見えない濃い霧と寒さのため、登頂もそこそこに姿見駅に下山しました。

しかし、自分達の後方に続いて歩いていた筈の女性2名のお客さまが下山してきません。添乗員は、下山道付近を捜しながら2時間待ちましたが、お二人が戻ってこないで捜索依頼を提出しました。

1 級	2 級
<p>第 1 問 捜索の結果、怪我をして動けなくなっているお二人が発見されましたが、山頂付近で迷った末に転倒して足を骨折したとのことです。</p> <p>この場合、添乗員の責任が問われる可能性があります。どのような点が問題になると思いますか。</p> <p>問題になると思われる添乗員の行動を列挙し、その理由を具体的に記述してください。</p>	
<p>第 2 問 このようなツアーに添乗する場合に、添乗員はどのようなことに注意し、配慮しなければならないと思いますか。</p> <p>注意すべきこと及び配慮すべきことを、登山開始前と登山中に分けて列挙し、その内容を具体的に記述してください。</p>	

出題の趣旨

- ①お客さまに遭難、怪我等が発生した場合には、その事故の発生経緯や添乗員の行動方・対応方如何によっては企画旅行会社のみならず、添乗員にも重大な責任が生ずることを認識しているか。

②ハイキング、登山等が伴うツアーに添乗する際の注意点を理解しているか。

解答（例）のポイント

第1問 責任を問われると思われる添乗員の行動と理由

<行動について>

- ①途中下山したグループ及び遅れて歩く中高年の女性二人に対する適切なケアが欠如した。
- ②ツアー客、とくに、登頂を目指した女性二人の体力消耗度合い及び道に迷う危険性、遭難・事故等を予見できなかった。
- ③離れた女性二人と一緒に行動・同行すべきなのに頂上で待つことも無く下山した。
- ④10名の客が登頂断念した際に、(中止して) ツアー全員で下山を決断すべきであった。
- ⑤雨が降ってきた上、霧も出てきている天候悪化状況の把握不足及びさらなる天候悪化を予見できなかったため危険を招いてしまった。
- ⑥この山の天候の特徴、ハイクの難易度、登山道・気温、所要時間等の下調・情報収集の不足(TVで天気予報を見ただけ)で出発した等の準備不足があった。
- ⑦搜索依頼(企画旅行会社への報告を含む)の遅延があった可能性がある。

<理由について>

- ①企画旅行会社の安全配慮義務について
募集型企画旅行の添乗員にはツアー客に対する安全確保義務(下記解説の項参照)がある。
- ②前項<行動について>の①～⑦項目について、添乗員に課せられた下記の各義務が尽くされていたか、尽くされていないかが問題となり、尽くされていないと認められた場合は義務違反として責任を問われる可能性がある。

- | | |
|---------------|----------------|
| 1. 安全配慮(確保)義務 | :(民法の信義則上の義務等) |
| 2. 保護義務 | :(判例上の保護義務等) |
| 3. 善管注意義務 | :(民法上の注意義務等) |

*各項の具体的内容については補足2項を参照してください。

第2問 注意すべきこと、配慮すべきこと

<登山前>

- ①事前にツアー催行記録のチェック、当該山及びハイクコース状況の十分な調査等。
- ②事前の、ハイクコースの迂回路、天候悪化の際の退避路、避難箇所等の十分な把握。
- ③出発前、歩行開始前及び歩行途中等に天気予報の十分な把握と予測等。
- ④歩行開始前にツアー参加者の健康、装備・服装等の十分な点検等。
- ⑤事前にコース詳細、歩行中の注意点の案内及び悪天候等の場合はコース変更、ハイキ

添乗員の地位と責任

ングの中止もあり得ることをツアー客に徹底する。

⑥救助連絡先の所在箇所・電話番号確認、救急用品・通話可能携帯電話等の準備。

<登山中>

- ①歩行開始後は天候の変動、ツアー客の動向を把握しつつ、必要により歩行速度の調整、小休止の措置、同行動の維持、適切な誘導及び人員点呼等ツアー客の安全確保。
- ②とくに、天候の変化と変化の見通し、歩行コースの状態、ツアー客の体力の消耗度合い及び体力差等の把握をし、それを踏まえての、大休止、コースの変更等必要な措置。
- ③歩行に障害となる天候の悪化、ツアー客の顕著な疲労及び時間的余裕の切迫等が認められる場合には、ツアー客の安全第一に則りハイキングの中止及び下山等の迅速な決定等。
- ④遭難・怪我等の事故の発生が少しでも予測される場合には、ツアー客の安全確保のために十分な注意を払いつつ、ツアー客の統率、支援、援助及び負傷者の手当て等の応急措置。
- ⑤万一、遭難、怪我等が発生した場合及び発生が予想される場合は速やかに救助要請を行うなどの必要な措置。

解 説

○この項は解答（例）のポイントの各項①②…と整合しています。

第1問 責任を問われると思われる添乗員の行動と理由

<行動と理由>

①下山時期、グループ分割の判断ミス及び疲労が予想される女性二人のケア欠如。

途中で登頂断念したグループは添乗員なしで下山したと思われ、添乗員同行の条件に違反する恐れもあります。

また、ツアー客が二組に分かれて行動をとるのは、添乗員無しのグループに問題が起きた場合の企画旅行会社としての対処が出来ないことになり問題があります。

添乗員は状況に応じてリーダーシップを発揮し、ツアー客を統率することが求められています。

ツアー客が登頂断念と登頂継続を主張するグループに分かれた等の場合は、天候、ツアー客の動向、時間的余裕等の状況を踏まえ主体的に判断すべきです。

とくに、グループから離れてしまったツアー客が発生した場合には、一度、先頭ツアー客の歩行を止めて遅れた客を待って合流するのが当然の取るべき行動となります。

②添乗員としての安全管理・保護義務の欠落。

添乗員が同行するという事は、ハイキング道のガイドイング、事故トラブルがあったときの保護等が旅行会社（添乗員）に義務として課せられると考えられます。

また、添乗員にはグループを引率して安全を図る義務もありますので、遅れて歩くお客さまがいればその服装・靴などの装備及び疲労度合い等を確認して登頂する体力が

あるかなどの判断をする必要があります。

問題に記述された悪天候下では装備や体力に少しでも疑問があれば、歩行が遅れがちになった時点で登頂を中断して下山を勧めるべきところです。

③添乗員としての責任感の欠如。

離れた女性二人が結果として登頂を継続する場合には、悪天候下でかつ、濃い霧まで出て来ている状況を踏まえ、当然、他のお客とともに添乗員が同行すべきでしょう。二人が離れてしまっているにも関わらず、添乗員が引率することも無く放置し、加えて、頂上で遅れて登ってくるであろう二人を待つこともしないで下山してしまったのは、添乗員が安全配慮義務を果たしていないと言われても仕方の無い状況でしょう。

④添乗員としての適切な判断の欠如。

天候の悪化と疲労等により10名のツアー客が登頂断念をした際に、この状況を踏まえて登頂は断念してツアー客全員を引率して下山すべきであったと思われます。添乗員（企画旅行会社）には「安全かつ円滑な旅行の実施の確保」の義務があり、かつ、天候などの状況を考慮して「登頂を中止する」権限があると考えられます。従って、この時点でツアーの中止（登頂中止）を決定するのが妥当な判断といえそうです。

⑤⑥添乗員としての心構えの欠如。

事前のハイクコースの下調べ、避難路、避難小屋及び緊急連絡先の確認等もしていないものと思われます。

また天候もTVで天気予報を見ただけのようですから情報収集は著しく不足していたと考えられます。

とくに、山岳地帯の気象条件はその山岳特有の厳しさもあることから、過去のツアーの登頂記録や当該山岳地帯の属する気象庁、山小屋、ネイチャーセンター等からの情報収集は大切です。

また、天候悪化、怪我人の発生等によりツアー継続に何らかの支障が出た際の退避コースのチェック、避難小屋の所在、救助依頼連絡先などのメモも必須でしょう。

そのような情報収集を怠ったため、この山でこの時期に天候が悪化するとどういう状況になるのかを、この添乗員は予測することが出来なかったともいえます。

この事前の下調べについては、添乗員が当然行うべき性格のことと考えられますので、これを怠ったということは裁判等においては注意義務違反と認定される可能性があります。

最悪の場合は添乗員の責任が問われる可能性があるということになります。

⑦添乗員としての緊急時の迅速な対応の欠如。

問題の文面から察する天候は、雨も降りやまず、気温も下がっていると推測され、比較的易しいハイキングコースでも歩行には困難が伴うものと思われます。

風がどの程度吹いていたのかは記述がありませんが、一般的に山岳地域では僅かの風でも体感温度は非常に寒く感じて、歩く者の体力を奪うと言われています。

この事例の場合は、雨が降り始めてから相当な時間が経過していることから、女性二人が相当程度疲労していることは予想されるものと考えられます。

添乗員の地位と責任

そのような点を考慮すると女性二人の下山を登山口付近で2時間も待ったのは時間の浪費であった（判断ミス）といわれる可能性もあります。

もう少し早めの緊急報告及び救助の依頼等を行うべきだったでしょう。

第2問 注意すべきこと、配慮すべきこと

<登山前>

- ①添乗員は、ツアーにアサインされてから出発までに、当該ツアーの添乗業務の遂行に必要な情報を収集する義務があります。

過去の同ツアー催行記録のチェック、当該山岳地域及びハイクコースの状態、所要時間の把握、休憩箇所・時間、必要とする休憩回数等の十分な調査が必要です。

パンフレットにはハイキングと謳っている場合でも、その山がどのような特徴のある山なのか、過去にどのような事故・トラブルが起きているかなどを調べておきましょう。

- ②なんらかの事情で予定のハイクコース歩行の継続が困難になった場合の迂回路、天候悪化の際の退避路、避難箇所（山小屋）、迷った場合の集合箇所・目印等の十分な把握を行う必要があります。

- ③とくに天候については、この山岳地域の天候の特徴、季節による変化、最悪の天候の場合の状況の確認及び出発前、歩行開始前の天気予報の十分な把握と予測等を行っておきます。

TVの天気予報だけでは無く、山岳地域にある気象庁、登山・ネイチャーセンターなどに詳細な天気予報やこの時期の天候の特徴を教わっておきます。

また、現地の登山・ネイチャーセンター、山小屋、ケーブル会社等複数の箇所からこの山に登る際の注意事項等の情報を収集しておくことも大事です。

- ④歩行開始前に、ツアー客全員の健康状態、経験、体力などをチェックします。

とくに、当日の予想される天候、コース、歩行時間等に耐えうる装備（リュック、雨具、防水・防寒具、歩行補助用ストック、非常食等）・服装（トレッキング用シューズ、防寒・防風ヤッケ等）であるかを確認するのはたいへん重要です。

- ⑤事前にツアー客の全員に対して、コースの詳細・注意箇所、歩行の際の注意点、歩行時間・休憩予定及び歩行中の注意点等を説明します。

服装、装備等の点検はハイキング実施の前日かホテルの出発前に行うのが良いでしょう。ホテルなら装備、服装等に不備があれば部屋の荷物から補充することが出来るからです。服装や装備が不備と思われるツアー客があった場合は、ハイキングへの参加を取り消して頂くことも止むを得ない措置となります。

とくに、添乗員の指示に従うこと、ツアー全員での同一行動の厳守と単独行動の禁止は繰り返しお願いしたり、書面にして配布するなどにより徹底すると良いでしょう。さらに、悪天候等の場合は添乗員の判断でコース変更、登頂中止等もあり得ることを説明して了解を得ておきます。

- ⑥万一の救助を依頼する場合などに備えて連絡先をメモしておきます。

絆創膏・包帯などの応急救急用品・通話可能携帯電話等の準備も必要でしょう。

なお、山岳地域の取り決め又は必要により登山カード（計画書）の提出を行います。

<登山中>

- ①歩行開始後は、天候の変化に注意を払いながらツアー客を把握することに神経を集中します。

天候状態、ツアー客の疲労度合いなどにより、歩行速度を遅くするなどの調整、予定外の小休止の措置、離れて歩く客のグループへの復帰と同一行動の維持などの措置を取ります。

このほか適宜の人員点呼等によりツアー客の安全確保に怠りの無いように配慮します。

- ②とくに、天候悪化の兆しや悪化が始まった際には、ツアー客全員の歩行をストップして集合させ、各個人の体力の消耗度合い及び体力差等を確認します。

残された歩行コースの所要時間・状態等も勘案して、大休止を取る又は状況によりコースの変更等必要な措置を取ります。

雨が降り出した、風が強くなった等が認められた場合あるいは予想される場合はツアー客の装備を再点検して防寒・防水服等の着用を指示します。

- ③風雨が強まるなど、歩行に障害となる天候の悪化、ツアー客に顕著な疲労が認められる及び時間的余裕が切迫等の場合には、避難小屋への退避、登山の中止、下山等について迅速・適切な判断を行います。

この場合は、ツアー客の希望は聞くにしても、一部の強硬な主張等に左右されることなく、置かれた状況を客観的に見つめて判断することに専念します。

中止を決定した場合は、ツアー客全員が同一行動を取ることが原則となるので、登山前の⑤項にある事前の説明や協力のお願いが大事になってきます。

- ④雨が降り気温が下がるなどの悪天候下では、道が滑りやすくなる、寒さが増すなどのため、所要歩行時間の大幅な増加も考えられるなどハイキングの続行に困難が予想されます。

疲労の激しいツアー客がいる、雨具や防寒具の不備がある等の場合には、ツアー客の安全確保を第一に考え、ツアー客を適切に誘導・統率する必要があります。

また、疲労の激しい人がいた場合には無理して歩行継続させることなく、介添え、防寒措置、休息場所の確保、温かい飲み物の摂取等を可能な限り行います。

万一、怪我等が発生した場合は手当て等の応急措置を施す必要があります。

- ⑤不幸にも遭難、大きな怪我等が発生した場合には可能な限り速やかに救助要請を行うなど必要な措置を取ります。

極度の疲労の状態にあるツアー客が認められるときは、前項④の措置を取るなどして当該客の体力が消耗することを防ぐのが大事です。

無益な行動はなるべく避けて体力の温存を図りつつ、速やかに救援要請を行います。

● 補足 ●

○この項の番号は解答（例）のポイント、解説とは整合していません。

1. 出題の趣旨について

この問題は、北海道の羊蹄山で登山中のツアー（主催旅行）客が凍死し、添乗員の

添乗員の地位と責任

責任が問われた刑事事件で添乗員が有罪判決を受けた実例を参考にリライトしたものです。

この事例には、添乗員の地位と責任を考えるにあたって重要かつ、さまざまな要素が含まれており、地位と責任の問題として非常に適した事例です。

実際の添乗現場では、このようなシリアスな事例は滅多に起こりませんが、この事例の問題を解く際の考え方は、ツアーの種類や生じた問題の軽重に関わらず、添乗員のみなさんが今後遭遇すると思われる類似の事例の大部分に適応すると思われます。

とくに、お客さまの身体・生命に関わるとと思われるトラブルに遭遇した際には、この解説なども参考にして対応し、添乗員のみなさんが刑事責任を問われることの無いようにして頂きたいと思います。

2. 添乗員が責任を問われる場合について

<解答(例)のポイント：第1問の関連>

解答(例)のポイント及び解説では、受験者の方々に分りやすくするため、「どのような点に注意して解答を書けば良かったのか」に重点を置いて記述したので法的な背景には余り触れないようにしました。

しかし、ある程度は法的背景を知っておいて頂いた方が、より理解も進むでしょうし、類似のトラブルに遭遇した際の参考になると思われますので、以下に概要を記述しておきます。

法的背景は余り難しく受け止める必要はありませんが、考え方の大筋を理解して頂くようお願い致します。

1) 安全確保義務(安全配慮義務)について

この安全確保義務は、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」<参考2)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、安全確保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が何件か発生しています。

裁判所が言う旅行会社(添乗員)が安全確保義務を負うべきであるとする理由は、東京地裁の判決(平成元年6月20日)から下記の4項目に整理することが出来ます。

- (1) 旅行とは何らかの危険が伴うものであること。
- (2) 募集型企画旅行は旅行の内容を旅行会社が決めているため、参加客には危険を避ける行程を自由に選ぶことは出来ないこと。
- (3) 企画旅行会社はその道のプロであり、危険を避けるすべを知っている筈であること。
- (4) 旅行業約款には旅行会社はツアー参加者に対して指示命令権<参考1)、ツアーの解除権などを有すること。

<参考1> 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。

また、募集型企画旅行で添乗員が同行しますなどと記載されていれば、参加客と企画旅行会社との旅行契約上の旅行代金には添乗員がツアー客の引率や安全確保を行うための対価も含まれていると考えられます。

安全確保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。

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ことのことです。

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かつ、注意して、旅行参加者の生命や健康に対する危険を予防・排除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。

なお、「安全確保義務」については、旅行業法・約款でも定められていませんが、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。

同判決で、添乗員の業務に係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、海外での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、ツアー中に危険を回避するための適切で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2> 信義誠実の原則 (しんぎせいじつのげんそく)

民法にある「信義誠実の原則」を略して「信義則」と言います。

民法では、権利の行使や義務を遂行する場合は、双方が相手の信頼を裏切らないよう誠実に行わなければならないと定められています。

例えば、旅行をお申し込み頂く（企画旅行契約を結ぶ）際には、お客さまは企画旅行会社を、企画旅行会社はお客様を「信頼」しているという前提に成り立っています。

契約書（申込書、パンフレットや確定書面など）などに敢えて「あなたの信頼を裏切ることは致しません」というような文言を書くようなことはしない訳です。

仮に、企画旅行会社がお客様を裏切るような行為をした場合に、「契約書（条件書、確定書面など）に（裏切ることはしませんとは）書いて無いのだから（裏切ることがあっても）責任はありません」と言って、裁判所もそれを認めてしまったとしたら、余りにも理不尽な結果となってしまいます。

従って、このような事態が発生した場合に、民法にこの「信義則」の取り決めがありますので、お客さまは、企画旅行会社の行為は「信義誠実の原則に反する」と責任を追及することができるわけなのです。

2) 保護義務について

旅行中に怪我などをされたお客さま等があった場合には、病院に連れて行くなどの必要な措置（保護義務）を迅速に取るべきなのは言うまでも無いと思います。

怪我をしたお客さまのケアに関して争われた裁判（詳細は省略します）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。

この判決を受けて旅行業約款でも規定（参考3）され、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旅行会社の義務としています。

但し、当該怪我や病気の原因が旅行会社に責任の無い場合、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3＞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）。

3) 善管（ぜんかん）注意義務について

民法で定められており、「善良なる管理者の注意義務」と言います。

「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、「添乗業務、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。

一般のお客さまが払うであろう注意義務では無く、添乗業務を職業としている添乗員の大多数が当然払うであろう注意義務ということですので、一般のお客さまよりもかなり高いレベルの注意が要求されることもあります。

この注意義務を怠ったと裁判などで認められると「過失があった」ということになり、状況によっては債務不履行責任が生じて損害賠償責任を問われる可能性があります。

3. 旅行会社の責任について

今回の事例（お客さまに怪我人が発生）では、添乗員の責任に焦点を当てていますので、旅行会社の責任については問うていませんが、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れます。

第一に、添乗員は、企画旅行会社の「履行補助者」＜参照4）となります。

＜参考4＞ 履行補助者（りこうほじょしゃ／添乗員の法的立場です）...

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

履行補助者の過失によって債務不履行が生じた場合は、債務者（企画旅行会社）の過失と信義則上同一視されます。

なお、蛇足ですが、履行補助者とはいわゆる社員（正社員・契約社員等）だけを指しているのではなく従業員等となっています。

従って一日限りのアルバイトを雇ったとしても企画旅行会社が債務の履行のために使用した場合は、履行補助者となります。

上記の＜参考4）に記述の通り、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。

添乗員（履行補助者）に故意・過失があれば債務者（企画旅行会社）が責任を負うことになるわけです。

裁判でも、「債務者（例えば企画旅行会社）が履行補助者（添乗員）の選任および監督について故意または過失がなかったとしても、履行補助者（添乗員）の故意・過失について一切の責任を債務者（企画旅行会社）が負う」との判例も出されています。

このように多くの場合は、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、

添乗員の地位と責任

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になります。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も責任が問われることに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については、ツアーの企画段階にも旅行者の生命、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。

企画旅行会社は旅行コースの企画段階で安全確保義務（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）を尽くしていたかについても、問題になるということです。

例えば、このハイキングコースは添乗員一人で引率させるのではなく、山岳専門ガイドを同行させるべきではなかったかなども問われる可能性があると思われます。

旅行の企画段階で安全確保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。

第三に、とくにハイキングなどの場合はツアー客の傷害事故や急病などの発生は当然考えられるのですから、旅行のプロである企画旅行会社（添乗員）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。

しかし、この事例では、企画旅行会社が、事前（旅行前）に安全確保をどのように行い、事故が発生してからツアー客の安全確保・保護のためにどのような措置を取り、添乗員にどのような指示を行ったか、その対応方は適切だったか等については、問題の焦点を添乗員に当てたいという趣旨から記述してありません。

実際に事例のような傷害事故が発生した際には、これらの企画旅行会社の行為が適切だったか、旅行会社として安全確保義務を尽くしたかが問われることになります。この義務を尽くさなかったと判断されれば旅行会社の責任が認められることになります。

4. 添乗員が有罪となった裁判について

「ツアー添乗員に有罪：羊蹄山で二人凍死は引率が不適切」

＝これは、札幌地方裁判所の判決を報じた新聞の見出しです＝

新聞は、中高年ツアー客のお二人が亡くなったため、旅行会社と添乗員の責任を問う刑事裁判が起こされ、非常に重い刑事罰が決定（平成16年3月17日札幌地裁）し

たことを報じています。

この事故は、登山ツアーで起きた事例ですが、登山ツアーに限らず一般の景観、史跡・遺跡観光等を主としたツアーであっても添乗員がツアー客を引率する際に配慮しなければいけないさまざまな注意点を示唆しています。

少し長文ですが下記に判決要旨(参考5)を掲載します。

添乗業務でツアー客を引率する際に前述の解答(例)のポイント、解説、補足等とともにこの判決から得られる教訓を活かし、ツアー客の安全を確保するとともに、万が一にも添乗員の皆さんが重大な責任を問われることの無いよう心がけて頂きたいと思います。

なお、判決文の1)判決(要旨)部分以外については、読みやすくするため、大幅にリライトしてあります。

詳細を確認したい方は判決の原文を参照して頂くようお願い致します。

<参考5>業務上過失致死被告事件

(札幌地方裁判所 平成14年(わ)第184号 業務上過失致死被告事件)

1) 判決(要旨)

添乗員に対し、業務上過失致死罪(下記参照)により、禁錮2年、執行猶予3年(求刑は禁錮3年)の有罪判決。

主催旅行業者の責任についても言及。

2) 被告人の業務について

登山ツアーの添乗業務は、業務上過失致死罪に言う「業務」にあたる。

添乗員には、ツアー客の生命・身体の危険を防止、安全かつ円滑な旅行の実施を図るべき業務上の注意義務がある。

添乗員には、ツアー客の危険防止等のため、天候状況等を考慮し行程を中止する権限及びツアー客を指示に従わせる権限がある。

3) 被告人の過失について

①注意義務について

羊蹄山(1898m)は独立峰のため気象状況が変化しやすく、…略…。

この様な状況の中、被告(添乗員)はツアー客を引率し登山を開始。

途中、一部のツアー客が疲労のため下山。被害者を含む2名が遅れているにも関わらず、被告はその他の人と共に、頂上へ向かい到着。

この時の状況は低温等の悪天候が続くことが見込まれ、又、濃霧のため視界が悪く、…以下略…被告人と離れたツアー客が山頂に向かえば、この天候では迷ったり、体力消耗したり、寒さ等の悪条件があるので死亡することも予見することができた。

添乗員の地位と責任

被告には、その死亡を回避するため、遅れているツアー客が自集団に合流するのを待って適切な引率を続けることも容易であった筈であるから、被告人には、ツアー客が合流するのを待ち、その安全を図るべき注意義務があった。

②注意義務違反について

被告人は、被害者2人が自集団から遅れているのを熟知しながら、合流するのを待たず出発し、注意義務を怠った。

③因果関係について

被告人の適切な引率を受けられず、状況判断を誤った結果、死亡するという程度の予見があれば（事故発生を）予見（できる）可能性があった。

被告人の過失と被害者の凍死との間に因果関係がある。

④業務上過失致死罪の成立について

上記の事由から業務上過失致死罪（参考6、7）が成立する。

4) 量刑の理由について

被告人は、…略…、遅れがちの被害者を待たず、その結果、凍死させた。

その過失は、軽率の謗（そし）りを免れない。

酷寒の中、人生の終焉を迎えた被害者らの無念は察するに余りある。

再発防止の観点をも併せ考えると、被告人の責任は重大である。

しかし、被告人が一人で添乗せざるを得なかった背景には企画旅行会社の利益優先の体質があり、被告人のみに責任を負わせるのは酷に過ぎる。

判決の概要は以上ですが、この裁判は、登山ツアーの添乗業務に従事した添乗員により引率されたツアー客が凍死等の事故にあった場合の、添乗員個人の法的責任について裁判所の判断が示された初めての事例です。

ツアー参加者への事前の説明不足、山岳ガイドの同行無し、ハイキング資料の不備、添乗員へのレクチャー不足、救急連絡体制・フォロー体制の不備及び添乗員研修等の充実の疑問、事故対応の際の添乗員への適切な指示の有無、派遣会社のアサインの適正・不適正等、企画旅行会社や派遣会社の責任も大きいと感じます。裁判所は、この事件の背景の「利益優先の企業体質」も指摘してはいますが、指摘したのみで企画旅行会社や派遣会社の責任を問うまでには至っていません。

このように刑事事件の裁判になってしまった場合は、当該事件に実際に関わった添乗員やガイドが個人としての責任を問われ、企画旅行会社や派遣会社にまでは責任が及ばないのが実態となっています。

但し、民事の損害賠償では、添乗員・ガイド等だけではなく企画旅行会社が「使用者責任（参考8）」を問われることとなります。

この刑事裁判の後、凍死されたツアー客の遺族から、企画旅行会社と添乗員に対し

総額約1億円余の損害賠償を求める民事訴訟が起こされましたが、当該企画旅行会社が和解金を支払い解決しています。

<参考6> 業務上過失致死傷罪とは

1) 刑法：第211条 【業務上過失致死傷等】

業務上必要な注意を怠り、よって人を死傷させた者は、五年以下の懲役若しくは禁錮又は五十万円以下の罰金に処する。

重大な過失により人を死傷させた者も、同様とする。

2) 刑法：第209条 【過失傷害】

第一項 過失により人を傷害した者は、三十万円以下の罰金又は科料。

第二項 前項の罪は、告訴がなければ公訴を提起することができない。

3) 刑法：第210条 【過失致死】

過失により人を死亡させた者は、五十万円以下の罰金に処する。

なお、<参考6>の1)の業務上過失致死傷罪が、2)3)の一般の過失よりも罪が非常に重くなっているのに注目してください。

この事例のように業務上過失致死傷罪に問われるということは、問われた者にとっては大変、深刻な問題になるということです。

<参考7> 業務上とは何か

業務上過失致死傷罪で言う業務とは、「人が社会生活上の地位に基づいて反復継続して行う行為で、他人の生命身体に危害を加える恐れのあるもの」とされています。これは、通常考えられる業務＝仕事の場合だけではなく、「私的な行為であっても、反復継続して行われ、生命身体に危険を生じる可能性がある、社会生活上の行為」であれば業務上過失致死傷罪という業務に該当します。

また、公私に関わらずかつ、契約関係の有無、収入や利益をとまうか否かを問わないということですから、仕事中の行為は勿論のこと、私用で車を運転している際の事故についても業務上とされます。

また、「上」の意味は、業務を行う過程でとかあるいは業務に起因してというような意味合いで使われます。

<参考8> 使用者責任とは

民法：第715条（使用者等の責任）

1. 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。

但し、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. 前二項の規定は、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。

この上述の民法715条では、事業のために他人を使用する場合は、被用者がその事業を執行する際に第三者に加えた損害を賠償する責任を負う事を定めています。いわゆる「使用者責任」と言われています。

企業などの使用者は被用者＝従業員など使って利潤を上げているのですから被用者＝従業員などが業務遂行中に第三者（ツアー客など）に与えた損害は負担すべきだという考え方です。

使用者責任が成立する場合の要件は次の通りです。

1. 使用者（企業など）がある事業（営業活動など）のために他人を使用すること
使用者と使用される者との間に実質的な指揮監督関係があれば足り、雇用契約が無くても良いということです。
派遣添乗員は雇用主は派遣会社ですが、指揮命令権は旅行会社にあるのですから、この要件に合致することになります。
2. 被用者（使われる者）の行為が事業の執行についてなされたこと
私的な行為については原則として使用者責任は成立しないことになります。
3. 被用者（使われる者）が不法行為を行ったこと
使用者責任とは、被用者が負うべき責任を肩代わりするという性質の責任なので被用者が不法行為責任（参考9）を負っていることが前提となります。
4. 使用者（企業などに）に選任監督上の過失がなかったとはいえないこと
使用者が被用者の選任及び事業の監督について注意をしたとき又は注意をしても損害が発生したときは、使用者は損害賠償責任を負いません。

上記4項では、「選任監督に相当の注意」をしたら責任を免れるとなっていますが、実際の裁判などでは使用者責任を免れた例はほとんど無いのが実態です。

なお、使用者責任が成立して使用者（企画旅行会社など）が被害者（ツアー客など）に対して損害賠償金を支払ったような場合は、使用者（企画旅行会社など）は被用者（添乗員など）に対して求償する（支払いを求める）ことができます。

但し、損害の公平な分担という見地及び信義則上から相当な範囲内に限られると考えられています。

乱暴に言いますと、社会常識で妥当と思われる範囲内の請求ができるということであって、使用者（企画旅行会社など）が支払った賠償金の全額や支払いに関連したその他の費用などについては請求されないのが通常となっています。

＜参考9＞ 不法行為責任とは

民法：第709条（709条以降の条文は省略）

故意又は過失によって他人の権利又は法律上保護される利益を侵害した者は、これによって生じた損害を賠償する責任を負う。

要するに、不法行為とは、故意または過失によって他人の権利や利益を侵害することをいいます。

不法行為により、他の人に損害を生じさせた場合の責任を不法行為責任といいます。不法行為責任が認められれば、被害者に対して損害賠償を支払う義務が発生することになります。

なお、不法行為責任が認められる場合の条件は下記の通りです。

不法行為責任が認められる場合の条件

- ①加害者に故意または過失が認められること
- ②他人の権利や利益を侵害したこと
- ③その行為により損害が生じたこと

5. 旅行業ツアー登山協議会について

この事件が発生して、添乗員が送検されてから間もなく、ツアー登山を実施する旅行業者が集まってツアー登山の安全確保について議論が始まり、時間はかかりましたが「旅行業ツアー登山協議会」が設立されました。

協議会では、「ツアー登山運行ガイドライン」を策定し、ツアー客の安全確保に取り組む姿勢を見せています。（詳細：JATAホームページを参照）

採点の感想

○この項の番号は解答（例）のポイント、解説とは整合していません。

①免責同意書を取るべきとの解答について

「途中で10人のツアー客が下山した時点で、登頂に添乗員は同行せず」「登頂するツアー客には、事故が起きた場合は一切自己責任、旅行会社には一切の損害賠償を請求しない」等の「誓約書」をツアー客に書かせるとの解答がありました。

免責同意書（誓約書・念書・承諾書・請求放棄書等）を取るという解答は、この種の問題の際に良く出されるのですが、消費者契約法により無効となります。

消費者契約法は、事業者の損害賠償責任の全てを免除する条項＜参考10＞は無効と規定しています。

企画旅行会社は当然、事業者該当しますから「一切の責任は負いません」という趣

旨の誓約書等は無効となります。

＜参考10＞ 事業者の損害賠償の責任を免除する条項の無効とは

消費者契約法：第二節 消費者契約の条項の無効（抜粋）

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（故意・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

（以下省略）

②専門の山岳ガイド同行について

「専門ガイドの同行を企画旅行会社に提言する」との解答もありました。

解説や補足でも記述したとおり、旅行会社はツアーの企画段階からツアー客の安全確保に努める義務があるので、この趣旨から考えると山岳ガイド同行の提言は、実現性については疑問が残るというのが正直なところですが、当を得たものといえるでしょう。

専門ガイドを同行させることは、経費上の問題もありますが、企画旅行会社の計画段階での良識ある配慮を期待したいところです。

（ご注意）文中で引用した法令・約款等についてはリライト及び補足してあります。法令・約款の正確な内容については当該法令・約款等の原文を参照ください。

[第二次試験]

■ 小論文 ■

＜総合・国内共通問題＞

添乗員の業務として、旅程管理業務、旅行客の安全管理業務等の他に、“旅行会社のための営業促進業務”も含まれています。しかしながら、近年添乗員の業務範囲からは逸脱していると思われる、過度の車内物品販売業務や、旅行費用そのものの集金業務などが課せられる事例が多く見受けられます。

貴方の考える、適正な営業促進業務とはどのような範囲の業務ですか。箇条書きで記してください。また、その適正と考える理由を述べなさい。

出題の趣旨

- ①添乗員能力資格認定試験 1 級認定者としてふさわしい「重要と思われる添乗員の使命」とは何かを問う。
- ②添乗員の使命を達成するために、添乗経験を通じて考えられる適正な営業促進業務とはどのような範囲の業務とは何かについて問う。
- ③設問の意味をしっかりと理解、把握し、要点を的確に捉えているかを問う。

上記3つが出題の趣旨であるが、1級の受験資格である「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添乗員の皆様が、添乗業務の一つとして「適正な営業促進業務」をどのように理解、解釈するかを確認する上で出題しました。

解 説

今年度のテーマは、添乗経験を通して日頃から考えられる適性な営業促進業務の範囲について問う設問でした。事前にテーマが与えられ、考える時間も十分にあったことから従来のような誤字、脱字は少なく、設問に沿った内容を丁寧に記入している解答がほとんどでしたが、問題に“箇条書き”と条件を明示しているにもかかわらず、箇条書きで記していない方も数名見受けられました。

解答では下記2つの解答が大半でした。

- ①お客さまにまたこの旅行会社を利用したいと思っていただけるよう顧客のリピーター化に努める。
- ②オプションツアー案内、物品販売、集金業務を適正な範囲で行い、旅行会社の収益向上に寄与する。

上記①と②の適正な営業促進業務と考える理由は下記の解答が大半でした。

小論文

- ①添乗員は旅行会社の顔となる部分であり、今回のツアーでお客様が気持ちよく楽しんでもらい、旅行中の顧客満足度を高められれば、そのまま会社の広告塔になり営業促進になるから。
- ②お客様との信頼関係がある程度できた頃、お客様への強要や売上げのノルマが課せられないことを条件に、有益な情報であれば、オプションツアー案内や物品販売の紹介もお客様に喜ばれ、ひいてはお客様の旅行全体に対する満足度も増すだけでなく、旅行会社の大きな収益につながるから。

近年過度の車内物品販売業務や旅行費用そのものの集金業務など、添乗員の業務範囲からは逸脱していると思われる事例も多く見受けられますが、お客様にとって有益な情報で売上げのノルマが課されない状況であれば、オプションツアー案内や物品販売はお客様の満足度を上げるプラスの方向へ導き、適正な営業促進業務へとつながるでしょう。一時期、添乗員としての仕事はお客様の世話係的な面が多かったのですが、現在のお客様にとって相談役、アドバイザーという位置づけになってきたことにより、営業促進業務だけでなく、旅行会社が添乗員に期待することは年々大きくなってきているように感じられます。

全般的に解答の多くからは旅行会社の代表として、営業促進に寄与することには積極的に関与するという姿勢が見られますが、一方本来の添乗業務範囲外の付加業務の強制、特に多数の現金の携行を余儀なくさせられるという状況に関しては、盗難、紛失の危険も多分にあることから、極力避けたいという意見も多数寄せられました。

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は最小限に止める

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）及び一般教養問題における固有名詞（人物名、観光地名等）及び漢字で解答が要求されている等の場合の、誤字、ひらがな等による解答は減点対象とした。

③記述解答式問題への対応

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、本来は、問題の対応方及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（例えば、手配ミスによりトラブルが発生した場合等の際には、お客さまに事実＝手配ミス等を告げる前に先ず、会社に連絡する等）にやや、疑問があったとしても企画旅行会社あるいは派遣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（記述解答式問題）

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のか、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）のポイントの各項を満たし、さらに要求されている解答の範囲と深さを

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）・異常時及び地位と責任等の記述解答式問題については、解答（例）のポイントはいわば模範解答ともいえるべきものですが、問題の状況、設定等のニュアンスの捉え方、企画旅行会社及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」として表現しているものです。

なお、「法令・約款及び判例」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、用語及び表現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。

従いまして法令・約款及び判例等の正確な表現及び内容詳細等については当該法令・約款及び判例の原文を参照願います。

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がある問題、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

①平常時・業務知識および一般教養（4択、穴埋め解答式等）

この科目は着実に得点が挙がってきているように感じました。

「解答と解説」による事前学習の効果および一般教養問題の平易化（時事用語問題等）が影響していると思われま

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、18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	58.3%
問 2	慣用的な表現	6	12	36.1%
問 3	語句の理解	6	18	43.5%
問 4	慣用的な表現	5	10	45.6%
問 5	読解力と語句	4	12	73.6%
合計と平均正答率		45	100	55.5%

2 級	問題内容	問題数	配点	正答率
問 1	リスニング	16	32	46.7%
〃	ディクテーション	8	16	48.5%
問 2	語句の理解	5	10	54.2%
問 3	語句の理解	10	10	36.0%
問 4	読解力	5	10	68.7%
問 5	読解力と語句 A 群	5	10	89.3%
〃	読解力と語句 B 群	4	12	78.3%
合計と平均正答率		53	100	54.2%

平均得点は、1 級 56.2 点、2 級 65.4 点でした。

個々の成績をみると、1 級の最高得点 81 点に対して最低得点 35 点、2 級の最高得点 83 点に対して最低得点 41 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担（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、とくに旅行や観光に関する語彙を増やし、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20年度「添乗員能力資格認定試験」を終えて

今回で13回目となる当試験制度は平成8年に当協会の設立10周年記念事業の一つとして導入したのですが、本年も無事試験を終了致しました。

当協会では、この資格試験に多くの添乗員の方々がチャレンジされ、資格を認定された方が当業界で多数活躍して頂くことで、旅行業界において添乗員の能力認定の重要性に対する認識が高まるとともに、添乗員の社会的地位の向上に資するものと考えています。

本試験の問題につきましては、業界の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）する等の在り来りのペーパーテストに終わることなく、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の工夫を凝らして、一定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頂いており、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。そして、昨今の消費者対応の重要性を見据えて、的確な添乗業務の遂行が行われるように各種法令・約款について、しっかりとした実務的知識が修得されているかどうかを問う問題の作成等に心掛けるようにも努めております。

当協会と致しましては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、より多くの添乗員の方に本試験を受験して頂くための制度の見直しにも努めてまいりますし、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ので、添乗員の方々をはじめ添乗員派遣会社の皆様のなご一層のご協力を頂きますよう、何卒よろしくお願い致します。

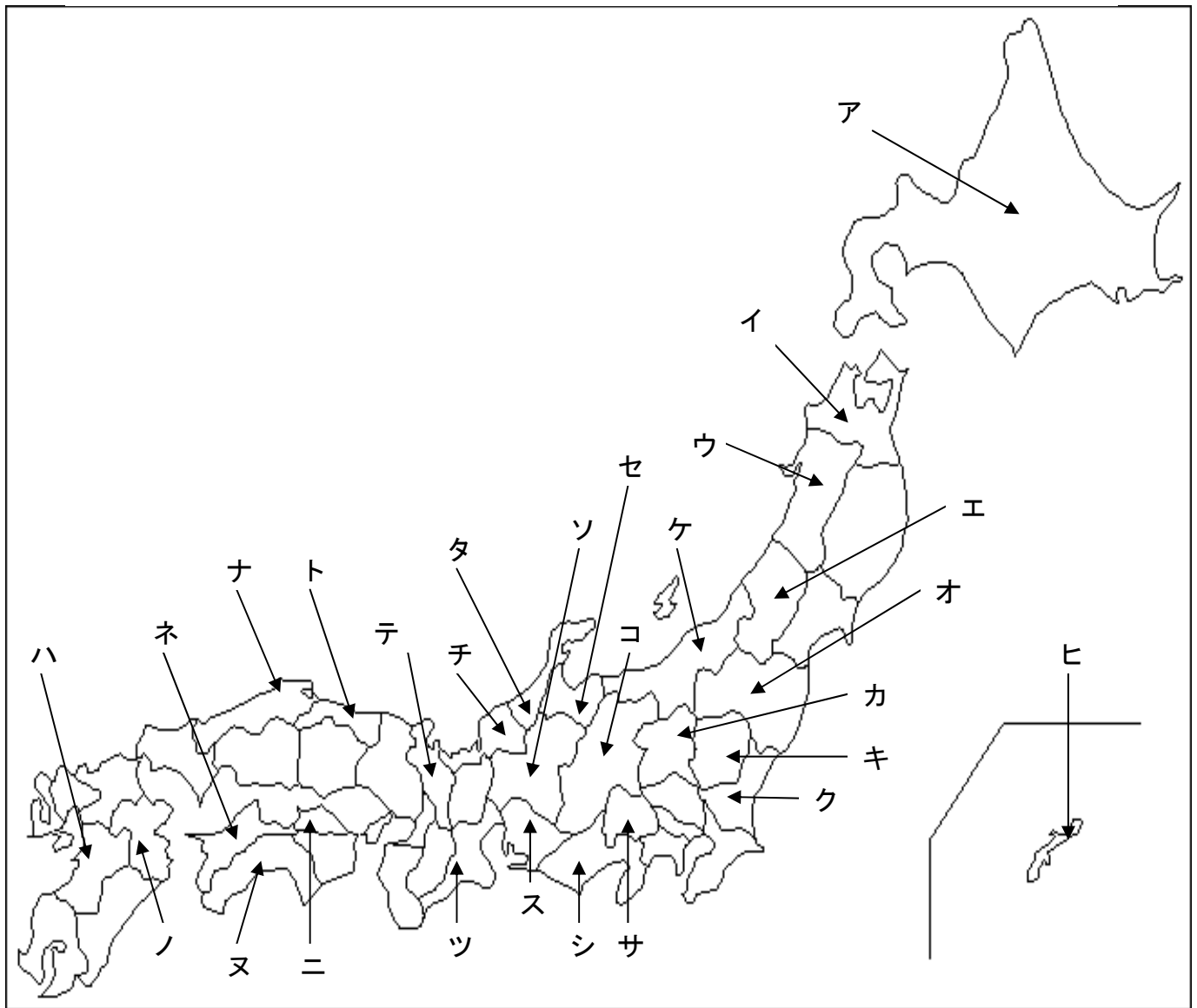
なお、本年につきましても、可否にかかわらず試験終了後の早い段階で学科試験のご本人得点結果と全受験者平均点をご本人に書面で通知して、受験者にご自分のレベルを把握して頂けるようにしておりますので、ご報告いたします。

社団法人 日本添乗サービス協会
添乗員能力資格認定委員会
委員長 倉橋市郎

卷 末 資 料

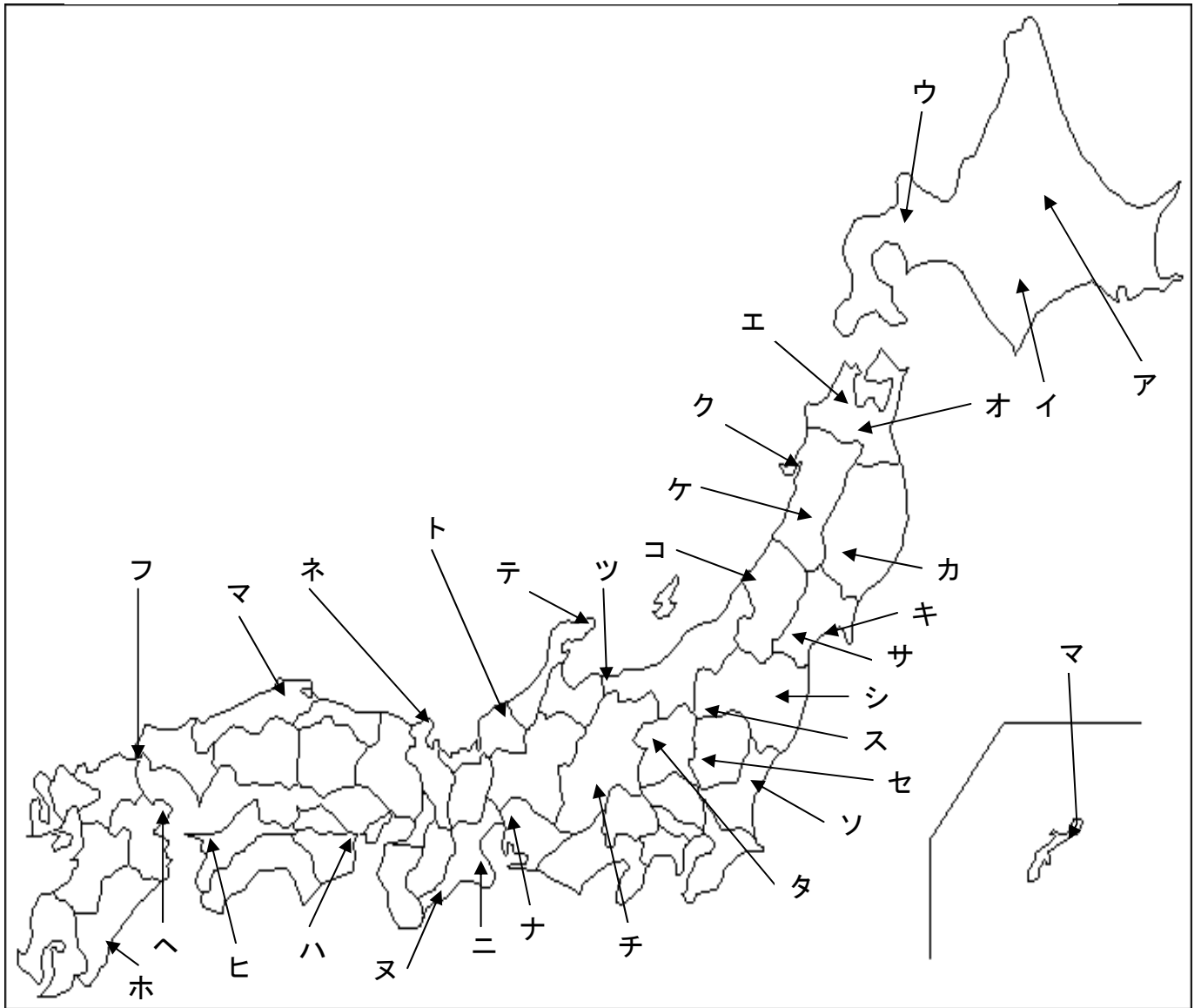
別紙資料「一般教養」第1問解答用 日本地図

*この日本地図は「一般教養」第1問の解答にのみご使用下さい



別紙資料 国内「平常時添乗業務」問1第4問解答用 日本地図

*この日本地図は「平常時添乗業務」問1第4問の解答にのみご使用下さい



別紙資料 総合「平常時添乗業務」問1第4問解答用 世界地図

*この世界地図は「平常時添乗業務」問1第4問の解答にのみご使用下さい





平成20年度添乗員能力資格認定試験（解答と解説）

平成21年 4月 発行

発 行 社団法人 日本添乗サービス協会
〒105-0011 東京都港区芝公園2丁目11番17号
朝井ビル4F
電 話 (03) 3432-6032
ファクシミリ (03) 3431-8698
無断転載を禁ず。
落丁本・乱丁本はお取替えいたします。
