

◆◆◆ 業務知識 3級 ◆◆◆

配点 第1問：30点、第2問：10点、第3問：10点、第4問：10点、
第5問：10点、第6問：16点、第7問：14点

第1問

旅行業法、標準旅行業約款（募集型企画旅行契約の部）、モデル宿泊約款、JR営業規則、個人情報等の規定に照らし、1～10については正しく述べられているものには○、間違っているものには×を解答欄に記述してください。また11～15については旅程保証の対象となり、変更補償金の支払いが必要となるものには○を、そうでないものには×を解答欄に記述してください。

1. 旅行業者は契約の内容を変更せざるを得ない場合で、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の内容が当初の旅行サービスの内容を上回るものになるよう努めなくてはならない。
2. 旅行者が予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事前に添乗員に届け出ていたときは、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」となる。
3. 旅行者が添乗員の指示に従わないなど、団体行動の規律を乱し、旅行の安全かつ円滑な実施を妨げるとき、当該旅行者との旅行契約を解除した場合において、旅行の出発地に戻るための旅行サービスの手配は断っても差し支えない。
4. 受付が必要な企画旅行で、受付場所において受付の順番待ちをしているお客さまに起こった事故は特別補償規定による補償の対象となる。
5. 旅行業者が旅行開始日の当日の受付前に変更補償金を支払うべき重要な変更がある旨をお客様に通知した場合は、旅行開始前の通知として取り扱われる。
6. 添乗員の重大な過失により旅行者の手荷物に損害を与えた場合、旅行業者は旅行者1名につき15万円を限度として賠償しなくてはならない
7. JRの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、団体旅客運賃・料金を再度支払うことなく団体乗車券の再交付を請求できる。

8. 国内航空機の機内持込手荷物について、下記の物は搭乗後降機するまですべて使用が禁止されている。

CDプレーヤー、 電子手帳、 携帯電話、 デジタルカメラ

9. ホテル（旅館）のフロントに預けなかった宿泊客の貴重品の損害については、ホテル（旅館）は、ホテル（旅館）に故意又は過失がある場合を除き一切責任を負わない。

10. 個人情報とは、生存する個人に関する情報で、その情報だけでは個人を識別できないものは、個人情報に該当しない。

*** 以下の11～15については、旅程保証の対象となり、変更補償金の支払いが必要となるものには○、そうでないものには×を解答欄に記入してください。**

11. 旅行先での移動で利用する列車が大幅に遅延し、当日の予定の一部を翌日に持ち越したため、翌日に観光予定であった美術館への入場が出来なくなった場合。

12. 現地手配代理店のチェックミスにより、休館日に当たる日に美術館への入場観光を組み入れていたため当該美術館に入場することが出来なかった場合。

13. 最終日程表（確定書面）には市内レストランで「和食」と記載されていたが、当日同じレストランではあるが「中華料理」に変更となった場合。

14. 美術館に到着したら既に多くの人々が入館の順番を待っており、並んで待っていたのでは、次の予定をこなすことができないと判断し、大多数のお客さまの了解のもと美術館への入場をカットした場合。

15. 最終日程表（確定書面）には、「富士山が見える部屋に宿泊」と記載されていたが、深い霧のため滞在中全く富士山を見ることが出来なかった場合。

出題の趣旨

旅行業界から強く求められている契約社会化の進展と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（募集型企画旅行契約の部）

②モデル宿泊約款

③国内旅客運送約款、JR旅客営業規則

④個人情報

等について、特に添乗員にとって必要不可欠な知識や理解力を身に付けているか。

解答のポイント（解答）

番号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
答	×	○	○	×	×	×	○	×	○	×	○	×	×	×	×

解説

- 「出題の趣旨」の項で触れていますが、募集型企画旅行における標準旅行業約款、特別補償規定、各種約款等のなかで添乗員として知っておいて頂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、正しい理解を身に付けていない受験者が多かったようです。
- この問題は正誤のみ解答すればよいようになっていますが、出題文に述べられている内容が正しいのか、間違っているのかをきちんと理由を含めて理解しておいて欲しいと思います。
- お客様との間でトラブルが起きたりすると、お客様と添乗員（旅行会社）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、あらかじめ具体的なルールは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。
- 約款類の個々の言葉（旅程保証、変更保証金、企画旅行参加中等）は知っていても、約款の趣旨および添乗現場での具体的な適用例については十分理解できていないと思われる受験者が多いように思われます。
- 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受験者が多いようです。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理解を深めておいて欲しいと思います。
- 6、11～14について特に不正解者が目立ちました。
- それぞれ以下の解説を参考にしてください。

1. 間違っています。

約款第23条第1項（2）

旅程変更を余儀なくされた場合の「努力義務」が謳われており、やむを得ず旅行日程を変更するときは、代替手配の内容が当初の趣旨に沿うもので、かつ、当初のレベルを下回らないよう努力すること。と明記されています。

2. 正しい内容です。

特別補償規定第2条第2項

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、一時離団中も「企画旅行参加中」とみなされます。

3. 正しい内容です。

約款第18条第1項（2）、約款第20条第1項

約款第20条第1項で、帰路の手配を引き受けますとありますが、約款第18条第1項（2）す

なわち、(旅行者が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者)は除外していますので、引き受ける義務はないものとなります。

4. 間違っています。

特別補償規定第2条第3項(1)

特別補償規定による補償の対象となるのは、下記の要件が必要です。

- ①「企画旅行の参加中」であること
- ②「急激かつ偶然な外来の事故」(病気は対象外)であること
- ③食中毒は対象でないこと

添乗員が受付を行う場合は、受付完了時以降が企画旅行参加中となるので、順番待ちをしている間に起こった事故は、企画旅行参加中とはなりません。従って補償の対象とはならないこととなります。

「企画旅行参加中」とはどういう場合を言うのかは、添乗員にとっても重要な業務知識の一つでもありますので、正確な理解を身に付けて頂かなくてはならないことは言うまでもありません。

5. 間違っています。

別表第2 変更補償金(約款第29条第1項関係)

(注1)「旅行開始前」とは、当該変更について旅行開始日の前日までに旅行者に通知した場合をいい、「旅行開始後」とは、当該変更について旅行開始当日以降に旅行者に通知した場合をいいます。

6. 間違っています。

約款第27条第1項

旅行者(添乗員)に重大な過失がある場合は、15万円の限度にかかわらず、実損額を賠償することとなります。

7. 正しい内容です。

JR旅客営業規則第270条

但し、再交付の請求をしたときにおいて、当該乗車券類について既にその旅客運賃・料金の払い戻しをしている場合を除く、という条件はあります。

8. 間違っています。

携帯電話のみは国内**旅客**運送約款で常時使用不可と決められています。

9. 正しい内容です。

モデル宿泊約款第15条第2項

「フロントに預けなかった宿泊客の貴重品について、ホテル(旅館)側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、ホテル(旅館)は、その損害を賠償します。」と明記

されています。

10. 間違っています。

個人情報に当たるのは生存している人の情報です。

既に死亡している人の情報は当たらないわけですが、それでも残された遺族を本人とする個人情報に当たる場合も考えられます。個人情報を取り扱う際には、生存者も死亡者も合わせて守るスタンスに立つべきでしょう。

また、個人情報に当たるのは、人目で特定の個人が識別できるものばかりではありません。個人情報保護法では、「他の情報と容易に照合が出来、それによって特定の個人を識別できる情報」も個人情報とされているからです。

例えば、顧客コードそのものは個人情報ではありませんが、顧客名簿と突合せが容易であれば特定の個人が識別できるため、個人情報に当たります。

11. ○：旅程保証の対象となり、変更補償金の支払いが必要となります。

国土交通省よりの通達（国総旅振388号 平成12年2月28日）

旅程保証の適用について

3. 免責事由について（3）

「当初の運行計画によらない運送サービスの提供」

当初の運行計画によらない運送サービスの提供が原因となって発生した運送・宿泊機関等の名称の変更については、目的地到着日に利用予定のものに限り補償を要しない、となっています。

すなわち、免責は移動日当日に限られ、翌日にはその効力が及びません。従って翌日に観光予定であった美術館の入場が前日のしわ寄せで出来なくなった場合は、旅程保証の適用となりますので添乗員としては注意が必要です。

12. ×：変更補償金ではなく、損害賠償金支払いの対象となります。

現地手配代理店のチェックミスは旅行会社の過失：損害賠償金支払いの対象となります。

13. ×：旅程保証の対象外です。

旅程保証の対象外：同一レストランでのメニュー（「和食」から「中華」）の変更は、変更補償金を支払わなくてはならないいわゆる重要な変更には該当せず、旅程保証の対象外です。但し、クレームにはなる可能性は高いでしょう。

14. ×：変更補償金ではなく、損害賠償金支払いの対象となります。

たとえ、大多数のお客様の要望、あるいは了解事項であっても、日程表に記載されている入場観光を添乗員がカットすることは、原則として添乗員の過失・すなわち契約不履行となります。

添乗員の契約不履行：損害賠償金支払いの対象となります。

15. × : 旅程保証の対象外です。

天候の影響で見えないのは旅程保証の対象外です。

国土交通省よりの通達（国総旅振388号 平成12年2月28日）

旅程保証の適用について

2. 支払い事由について（8）

旅程保証の支払い事由となる「契約内容の重要な変更」の解釈について旅程保証でいうところの「客室の景観の変更」とは、当該客室が自然風景、建造物、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います。従って、天候等で見えなくても旅程保証の対象とはならないことになります。

第2問

次の①～⑩に入る最も適当な語句を解答欄に記入してください。

1. 東北三大祭とは、青森の（ ① ）、（ ② ）の竿灯、仙台の（ ③ ）をいう。
2. 京都三大祭とは、上賀茂神社・下鴨神社の葵祭、平安神宮の（ ④ ）、（ ⑤ ）の祇園祭をいう。
3. 日本三景とは、宮城県の松島、（ ⑥ ）の天橋立、広島県の（ ⑦ ）をいう。
4. 日本三大河とは、利根川（坂東太郎）、筑後川（筑紫次郎）と（ ⑧ ）（四国三郎）をいう。
5. 日本三大鍾乳洞とは、岩手県の龍泉洞、山口県の（ ⑨ ）、高知県の龍河洞をいう。
6. 日本三名瀑とは、茨城県の袋田の滝、栃木県の（ ⑩ ）、和歌山県的那智の滝をいう。

出題の趣旨

1. 添乗員である前に社会人としての教養が身に付いているか。
2. 日本の代表的な名数詞について、添乗員の業務知識（旅行の目的地、訪問地等）として身に付けているか。

解答のポイント（解答）

番号	①	②	③	④	⑤
答	ねぶた	秋田	七夕	時代祭	八坂神社
番号	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
答	京都府	宮島（厳島）	吉野川	秋芳洞	華厳の滝

解説

○名数とは同類のスグレモノをいくつかにとりまとめ、数字で括ったものをいいます。口調がよく覚えやすいこともあって、日常生活の中でもごく自然に用いられています。

例、四天王、七不思議。

- 名数は、高名な人物や名著によって紹介されたものもありますが、多くは人々の間から自然発生的に生まれたといわれています。
- 観光に関する名数も「日本三景」のように林春斎（江戸時代前期の儒学者。父は林羅山）に紹介された、ごく一部を除いて出自ははっきりしていないものもあります。
- しかし、同じような水準のものを括ることによって、理屈では割り切れない魅力が感じられることもまた事実なのです。
- 観光・旅行分野でも名数は欠かせないばかりでなく、常識的なものが少なくありません。旅行の目的地や訪問地としてしばしば登場するような、代表的な名数はすべて覚えておきたいものです。
- ①②③⑥⑦については正解率80%以上、④⑤については正解率60%前後、⑧⑨⑩については正解率は50%前後という結果でした。
- 固有名詞は漢字で正確に書けるようにしてください。下記は目立ったものの例です。
- 例：京都府→京都県、秋芳洞→秋吉洞、華厳の滝→毛厳の滝
- 以下にそれぞれ概略を記載しておきましたので参考にしてください。

1. 東北三大祭：ねぶた、竿灯、七夕

ねぶた（青森）：青森県を代表する夏祭「ねぶた」は、夏の眠気を追い払う行事、つまりねむた流しの意。青森市では「ねぶた」とよぶが、弘前地方は「ねぶた」と濁らない。

竿灯（かんとう）（秋田）：巨大な竹竿全体を稲穂に、連なる多くの提灯を米俵に見立て、お囃子に合わせて額、腰、肩にのせ妙技を競う夏祭。

七夕（たなばた）（仙台）：合計3000本ともいわれる飾り付けがなされ、街中が七夕一色になり、200万人以上の人々が訪れるといわれています。

仙台七夕では7種類の七夕飾りが飾られます。

- ・短冊：学問や書の上達を願う。
- ・紙衣：病や災いの身代わり、裁縫の上達を願う。
- ・折鶴：長寿を願う。
- ・巾着：富貴と貯蓄、商売繁盛を願う。
- ・投網：豊漁を願う。
- ・くすかご：清潔と儉約を願う。
- ・吹き流し：織姫の織り糸を象徴する。

*上記の三大祭に、山形の花笠まつりを加えて東北四大祭りと呼ばれることもあります。

2. 京都三大祭：葵祭、時代祭、祇園祭

葵祭：5月に行われる上賀茂・下鴨両神社の例祭。

王朝風の優雅な行列が市内を巡行します。

祇園祭：7月の約1ヶ月間にわたる八坂神社の夏祭。巨大な山車がお囃子を奏でながら都大路を巡行する山鉦巡行がハイライト。

時代祭：10月に平安遷都を記念して開催される平安神宮の例祭。

呼び物は京都の風俗・文物の変遷を追って見る時代風俗行列。

3. 日本三景：松島、天橋立、宮島

松島（宮城県）：松島湾内外にある大小260余りの諸島。東西南北4箇所の展望地からの眺めは四大観と呼ばれ、緑の松が織り成す色彩のコントラストと広い海に浮かぶ小さな島々がつくりだす造形美が絶妙なバランスで保たれ、どの方向から見てもその美しさは変わらないといわれています。

天橋立（京都府）：宮津湾と内海の阿蘇海を南北に幅20m～170m、全長約3.6kmの細長い砂嘴（さし）のことで、白い砂浜には約8000本の松林が生え、東側には白い砂浜が広がっています。

人が逆さになって見ると天に架かる橋のように見えることからこの名がついたといわれています。北側の傘松公園から見る「股のぞき」で見るのが名称の由来でもあり、美しいとされています。

宮島（広島県）：厳島、安芸の宮島でももちろん正解です。

広島湾の西に浮かぶ長さ約9km、幅約6kmのほぼ長方形の宮島（厳島）は、島そのものがご神体とされ、人の出入りが制限されてきました。そのため、南西日本を代表する植物が多く残されていますが、景勝地としての中心は海上に浮かぶ朱の大鳥居と社殿で知られる厳島神社でしょう。

1996年に世界遺産に登録されていることはご存知のとおりです。

4. 日本三大河：利根川（坂東太郎）、筑後川（筑紫次郎）、吉野川（四国三郎）。

本州、九州、四国の3地域で古来より最大最大の川と呼ばれ親しまれてきた上記3つの川ですが、単に長さや流域面積の順というわけではないようです。

利根川（坂東太郎）：信濃川に次いで日本第2位の長さを誇る川。

流域面積は関東平野全域に広がっていて日本最大といわれています。

古くから「暴れ川」として知られ、度重なる氾濫と幾度もの流路変更が記録されおり、現在に至るまでさまざまな河川の改良の試みがなされてきました。

現在、マスコミ等で建設中止、続行問題で大きな話題となっている八ツ場ダムもこの利根川水系の吾妻川に位置するものです。

筑後川（筑紫次郎）：阿蘇山を水源として九州地方北部を東から西へ流れ有明海に注ぐ川で九州地方最大の河川。

下流部の佐賀平野周辺における流域では、大化の改新以降連綿と続いた有明海の干拓による人工的な陸地形成も進められ現在の形となっています。

吉野川（四国三郎）：高知県および徳島県を流れる川で、四万十川に次いで四国第2の長さを誇り、流域面積では四万十川の約1.5倍。四万十川と並ぶ清流としても広く知られています。

四国山地を横切る箇所は日本における先行谷の代表例でもあり、大歩危・小歩危と呼ばれる景勝地でもあります。

*上記3河川は、日本三大暴れ川の異名をも兼ね備えているようです。

5. 日本三大鍾乳洞：龍泉洞、秋芳洞、龍河洞。

龍泉洞（岩手県）：わが国有数の大鍾乳洞で、洞窟の奥からは清水が湧出。ドラゴンブルーの地底湖は神秘的な美しさを見せるとともに、世界有数の透明度を誇っていることでも知られています。

秋芳洞（山口県）：秋吉台の地下に開けた鍾乳洞。総延長10kmにおよぶ巨大なもので、洞口に瀧があることから、古くから「瀧穴」と呼ばれ、また鍾乳石や石筍、石柱などがよく発達し、世界有数の景観と規模を誇るといわれています。

龍河洞（高知県）：高知市の東部にある総延長4km程の鍾乳洞。洞内より数十点の弥生時代の痕跡が発見され、特に弥生式土器と地面がくっついたまま鍾乳石化したのが見られ、「神の壺」と命名されこのシンボリックな存在となっています。

6. 日本三名瀑：袋田の滝、華厳の滝、那智の滝

袋田の滝（茨城県）：奥久慈溪谷のシンボリックな存在。高さ120m、幅73m、冬は滝が凍結することでも有名。落下する滝の形態から「四度の滝」とも呼ばれています。

華厳の滝（栃木県）：中禅寺湖の流出口にあり、高さ97mを滝が一気に流れ落ちる様は壮観。観光客用のエレベーターで降りた観瀑台からは滝壺を間近かに見ることができます。

那智の滝（和歌山県）：熊野灘に注ぐ那智川の上流にかかる滝。落差133mは日本有数で、古くから信仰の対象として崇められ、滝自体がご神体となっています。

2004年、紀伊山地の霊場と参詣道としてこの那智の滝を含む地域がユネスコの世界遺産に登録されました。

第3問

次の1～10はいずれもある温泉地についての説明です。それぞれ説明文に当てはまる温泉地を選び解答欄に記号で記入してください。

1. 道内屈指の歴史を誇る古湯。温泉に浸かりながら眺めるイカ釣り船の漁火は、6～12月の函館の風物詩でもある。
①湯の川温泉 ②登別温泉 ③定山溪温泉 ④十勝川温泉
2. 秋保、鳴子とともに奥州三名湯の一つ。日本武尊が湯治したともいわれ、また、奥の細道を旅する芭蕉も立ち寄ったことでも知られている。
①花巻温泉 ②飯坂温泉 ③鳴子温泉 ④東山温泉
3. 松本の奥座敷。西にアルプス、南は松本市外を望む台地上にある。美ヶ原高原に向かう途中には美鈴湖がある。
①別所温泉 ②上諏訪温泉 ③浅間温泉 ④白骨温泉
4. 傷を癒すシラサギによって開湯したと伝えられる能登最大規模の温泉地。目前の能登島とは長さ1050mの能登島大橋で結ばれている。
①輪島温泉 ②館山寺温泉 ③宇奈月温泉 ④和倉温泉
5. 万葉集や古今和歌集にも詠まれたという古き時代から人気の高い日本有数の温泉地。榛名湖、榛名山などの観光地も近く、急坂の石段はこの温泉街のシンボルとなっている。
①水上温泉 ②鬼怒川温泉 ③伊香保温泉 ④湯西川温泉
6. 弘法大師が湯を噴出させたと伝えられる伊豆最古級温泉。開湯の歴史を伝える独鈷の湯（とっこのゆ）が有名。
①稲取温泉 ②修善寺温泉 ③下田温泉 ④土肥温泉
7. 京阪神の奥座敷。六甲山と愛宕山の麓に湯煙を上げる温泉。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。
①有馬温泉 ②城崎温泉 ③湯ノ山温泉 ④川湯温泉
8. 白砂青松の美しい海岸が続く弓ヶ浜沿いに湯が湧く温泉地。米子の奥座敷とも呼ばれ、また日本初のトリアスロンが開催された発祥の地でもある。
①三朝温泉 ②皆生温泉 ③玉造温泉 ④湯郷温泉

9. 夏目漱石の「坊ちゃん」で知られる四国の名湯。約3千年の歴史をもつ日本最古の温泉の一つで、木造3階建の共同浴場はこの温泉地のシンボル。
- ①湯田温泉 ②武雄温泉 ③道後温泉 ④嬉野温泉
10. 九重山の西麓の山間にあり、こじんまりとした温泉。源泉が高温のため露天風呂向きで、各旅館がこぞって趣向を凝らした露天風呂を楽しめる湯めぐり手形で人気を得ている。
- ①別府温泉 ②杖立温泉 ③由布院温泉 ④黒川温泉

第4問

次の1～10は、いずれも観光地、観光施設等についての説明です。説明文に該当するものをそれぞれの選択肢の中から選び、解答欄に記号で記入してください。

1. かつてはパンケトー、ペンケトーとともに一つの湖だったが約6000年前に起こった火山の大噴火により現在の3湖に分かれたといわれている。特別天然記念物マリモが棲む湖として道内屈指の人気観光地。
- ①洞爺湖 ②屈斜路湖 ③阿寒湖 ④摩周湖
2. 四国第一の川で太平洋に注ぐ日本最後の清流として知られている。増水時には水に沈む50程の沈下橋が独特の景観を作り出している。
- ①吉野川 ②四万十川 ③祖谷川 ④面河川
3. 東の吉野とも呼ばれる長野県の山裾の静かな城下町にある桜の名所。春には1500本もの淡いピンクのコヒガンザクラが満開となり、城の石垣やアルプスの白い峰峰とマッチして美しい。
- ①高遠 ②角館 ③三春 ④高田
4. 1450年細川勝元が創建した臨濟宗の古刹で世界遺産に登録され、白砂に大小15の石を配した枯山水の石庭は、日本を代表する名園である。
- ①仁和寺 ②西芳寺 ③天龍寺 ④龍安寺
5. この地で亡くなった菅原道真公を祭る神社。道真公が学問に秀でていたことから学問の神様として崇敬を集め、今も大勢の受験生が参拝する。
- ①湯島天神 ②太宰府天満宮 ③住吉大社 ④北野天満宮

6. 芦原温泉からバスで約20分、柱状節理の奇岩からなる景勝地。越前加賀国定公園に属し、国の天然記念物及び名勝指定を受けている。
- ①巖門 ②蘇洞門 ③玄武洞 ④東尋坊
7. 十和田湖畔休屋の北の静かな浜辺にたたずむ、やさしい微笑を浮かべた二人の裸婦像。十和田湖のシンボルともなっている高村光太郎作のこの像の名前は？
- ①千恵子像 ②子の口像 ③乙女の像 ④辰子像
8. 釘をまったく使わずに139本の柱を組み合わせた豪壮な舞台からは京都市が一望できる。古都京都の文化財の一部としてユネスコの世界文化遺産に登録されている。
- ①鞍馬寺 ②清水寺 ③南禅寺 ④三十三間堂
9. 「見ざる、言わざる、聞かざる」の三猿の彫刻で有名なお社。建物は驚くほどの極彩色の細密な彫刻、金箔が惜しみなく使われており、江戸初期の技術の粋が凝縮されている。
- ①日光東照宮 ②箱根神社 ③鹿島神宮 ④鶴岡八幡宮
10. 世界遺産に登録された紀伊山地の霊場と参詣道は、三重県、奈良県と和歌山県にまたがり、吉野・大峯、熊野三山とここの三つの霊場とそれらを結ぶ参詣道からなっている。
- ①生駒山 ②比叡山 ③高野山 ④信貴山

出題の趣旨

観光地理を中心とした旅行業務に関する知識等のうち、

- ①（第3問）日本の有名な温泉地の特色、特徴について、
 ②（第4問）日本の有名な観光地、観光施設の特色、特徴について、
 十分な知識と理解力等を身に付けているか。

解答のポイント（解答）

（第3問）

番号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
答	①	②	③	④	③	②	①	②	③	④

（第4問）

番号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
答	③	②	①	④	②	④	③	②	①	③

解説

- 企画旅行の宿泊地や訪問地として比較的良好に日程表に載っていたり、新聞、テレビ等にもよく登場する温泉地、観光地、観光施設についての出題です。
- 出題した温泉地や観光地、観光施設は募集パンフレット等に頻繁に載っているものばかりを選んだものです。従って皆さんの中には既にこれらの温泉地や観光地、観光施設のかなりを添乗で訪れたことのある方も多いのではと思います。
- 募集パンフレット等に頻繁に登場するような温泉地や観光地、観光施設については、お客様からも、そこが何処にあるのか、どんな所なのか、特徴・特色は何なのか、など質問されたり、聞かれたりすることもあるでしょうから、日頃から注意を向ける習慣を身に付けるようにして頂きたいと思います。
- 四択問題であったためか、第3問については正解率は比較的良好であったように思いますが、第4問については、正解者と不正解者の差が大きく見受けられました。
- 第3問では、2の飯坂温泉を鳴子温泉に、5の伊香保温泉を鬼怒川温泉に、10の黒川温泉を別府温泉、由布院温泉にとした解答（不正解）が目立ちました。
- 第4問では、1の阿寒湖を摩周湖に、5の大宰府天満宮を北野天満宮に、8の竜安寺を西芳寺にとした解答（不正解）が目立ったようです。
- この問題では、第3問4名、第4問18名と全問正解者がいる一方、零点に近い受験者もいるなど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。
- それぞれの温泉地、観光地、観光施設の考え方を参考までに記しておきます。

第3問

1. ①の湯の川温泉が正解です。
「イカ釣り舟の漁火」、「函館の風物詩」がヒントになります。
2. ②の飯坂温泉が正解です。
「奥州3名湯の一つ」、「芭蕉」がヒントになります。
3. ③浅間温泉が正解です。
「松本の奥座敷」、「美ヶ原高原」、「美鈴湖」がヒントになります。
4. ④和倉温泉が正解です。
「能登最大規模」、「能登島大橋」がヒントになります。
5. ③伊香保温泉が正解です。
「榛名湖」、「榛名山」、「急坂の石段が温泉街のシンボル」がヒントになります。
6. ②修善寺温泉が正解です。
「弘法大師」、「伊豆最古級温泉」、「独鈷の湯」がヒントになります。
7. ①有馬温泉が正解です。
「京阪神の奥座敷」、「六甲山と愛宕山」がヒントになります。
8. ②皆生温泉が正解です。
「白砂青松の弓ヶ浜」、「米子の奥座敷」、「トライアスロンが開催」がヒントになります。
9. ③道後温泉が正解です。

- 「坊ちゃん」、「四国の名湯」、「木造3階建の共同浴場がシンボル」がヒントになります。
10. ④黒川温泉が正解です。
「九重山の西麓」、「露天風呂」、「湯めぐり手形」がヒントになります。

第4問

1. ③阿寒湖が正解です。
「特別天然記念物マリモ」、「道内屈指の人気観光地」がヒントになります。
2. ②四万十川が正解です。
「日本最後の清流」、「沈下橋」がヒントになります。
3. ①高遠が正解です。
「東の吉野」、「コヒガンザクラ」、「アルプス」がヒントになります。
4. ④龍安寺が正解です。
「白砂に大小15の石」、「枯山水の石庭」がヒントになります。
5. ②太宰府天満宮が正解です。
「この地で亡くなった菅原道真」、「大勢の受験生が参拝」がヒントになります。
6. ④東尋坊が正解です。
「芦原温泉」、「柱状節理の奇岩」がヒントになります。
7. ③乙女の像が正解です。
「十和田湖畔」、「二人の裸婦像」がヒントになります。
8. ②清水寺が正解です。
「豪壮な舞台」、「世界文化遺産」「古都京都の文化財」がヒントになります。
9. ①日光東照宮が正解です。
「見ざる、言わざる、聞かざるの三猿」、「江戸初期の技術の粋」がヒントになります。
10. ③高野山が正解です。
「紀伊山地の霊場と参詣道」、「吉野・大峯、熊野三山とここの三つの霊場」がヒントになります。

第5問

次の①～⑩に入る最も適当な語句、数字を後記選択肢の中から選び、その記号を解答欄に記入してください。

1. 温泉法で定められている温泉とは、「地中から湧出する温水、鉱水及び水蒸気」であって、地中から湧出する際の温度が（ ① ）℃以上であるか、あるいはそれ未満であっても硫黄、ラドンなど定められた物質が（ ② ）種類以上規定の含有量を満たしているものをいう。
2. 世界遺産には、建築物や遺跡などの人類が創りだした（ ③ ）遺産、大自然の景観や貴重な生態系などを有する（ ④ ）遺産、この両方の価値を兼ね備えている（ ⑤ ）遺産の3つに分類されている。現在（2009年）わが国の世界遺産登録件数は、14カ所で、そのうち（ ④ ）遺産に該当するものは（ ⑥ ）カ所、⑤遺産に該当するものはゼロとなっている。
3. 1971年イランのカスピ海沿岸の町で湿地及び水鳥の保全のための国際会議が開かれ、地球規模で自然資源の保全を目的とした最初の条約が採択されました。この条約は一般には会議の開かれた都市の名前にちなんで（ ⑦ ）条約と呼ばれている。日本は1980年にこの条約に加入、（ ⑧ ）湿原が我が国最初の登録地となりました。
4. 次期オリンピックの開催地(都市)は、2010年の冬季大会はカナダの（ ⑨ ）、2012年の夏季大会はイギリスの（ ⑩ ）である。

〔選択肢〕

- | | | | | |
|----------|-----------|----------|---------|---------|
| ア. 1 | イ. 2 | ウ. 3 | エ. 15 | オ. 25 |
| カ. 35 | キ. 文化 | ク. 自然 | ケ. 天然 | コ. 総合 |
| サ. 複合 | シ. 有形 | ス. 無形 | セ. 釧路 | ソ. 尾瀬ヶ原 |
| タ. ベルサイユ | チ. ワシントン | ツ. ラムサール | | |
| テ. カルガリー | ト. バンクーバー | ナ. バンプ | | |
| ニ. エジンバラ | ヌ. ロンドン | ネ. パリ | ノ. ウイーン | |

出題の趣旨

1. 添乗員である前に社会人としての教養（一般常識）が身に付いているか。
2. 日ごろから新聞、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）

番号	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
答	オ	ア	キ	ク	サ	ウ	ツ	セ	ト	ヌ

解説

1. 募集型企画旅行では、客層が比較的高齢者層になっていることから、皆さんも添乗で温泉地を訪れないことは少ないのではないのでしょうか。

温泉そのものについての出題です。知識として知っておくと業務遂行上大いに役立つのではないのでしょうか。

○我が国においては、温泉は「温泉法」により下記の通り定義されています。

「地中から湧出する温水、鉱水及び水蒸気その他のガス（炭化水素を主成分とする天然ガスを除く）で、別表に掲げる温度または物質を有するものをいう。」

別表では、

①温泉源から採取されるときに温度が**摂氏25度以上**のもの

②下表に掲げる物質のうち**いずれか一つが基準値を上回るもの**と定義されています。

別表はここでは省略しますが、バリウムイオン、鉄イオン、水素イオン、硫黄、フッ素イオン、ヨウ素イオン、ラドン、ラジウム塩など約20種類の物質とその基準なる含有量が記載されています。

2. 世界遺産についての出題です。

企画旅行会社の募集ツアーなどでも近年は国内外を問わず、訪問地として世界遺産に登録されている箇所がかなり脚光を浴びているとともに、人気を呼んでいるようです。

世界遺産に関することも、添乗員として知っておく必要が高いものの一つと思われます。

○世界遺産に関しては、書籍、テレビ等から情報を得ることが比較的容易であること、TCSPAを含めていろいろな場所で研修会や勉強会等が行われていること、旅行の目的地として人気が高いこと、などで皆さんもかなりの知識を身に付けて頂いているようです。

○世界遺産とは、1972年ユネスコ総会で採択された「世界の文化遺産及び自然遺産の保護に関する条約」（世界遺産条約）に基づいて世界遺産リストに登録された遺跡や景観そして自然など、人類が共有すべき「顕著な普遍的価値」をもつ不動産を指します。

○世界遺産はその内容によって以下の三種類に大別されています。

①**文化遺産**：顕著な普遍的価値をもつ建築物や遺跡など。

②**自然遺産**：顕著な普遍的価値をもつ地形や生物、景観などをもつ地域。

③**複合遺産**：文化と自然の両方について、顕著な普遍的価値を兼ね備えるもの。

○日本は、先進国では最後の1992年に世界遺産条約を批准し、同年の9月に125番目の加盟国となりました。2009年現在の条約締結国は186カ国になっています。

○日本の世界遺産登録件数（2010年2月現在）は、14件で下記のとおりです。

①文化遺産（11ヶ所）

- ・法隆寺地域の仏教建造物
- ・姫路城
- ・古都京都の文化財
- ・白川郷・五箇山の合掌造り集落
- ・原爆ドーム
- ・厳島神社
- ・古都奈良の文化財
- ・日光の社寺
- ・琉球王国のグスク及び関連遺産群
- ・紀伊山地の霊場と参詣道
- ・石見銀山遺跡とその文化的景観

②自然遺産（3ヶ所）

- ・屋久島
- ・白神山地
- ・知床

③複合遺産（なし）

3. ラムサール条約に関する出題です。

ラムサール条約に関することも、添乗員として知っておく必要が高いものと思われます。登録地のすべてを覚える必要はないと思いますが、代表的なものぐらいのいくつかは知っておくべきでしょう。

○ラムサール条約とは、「特に水鳥の生息地として国際的に重要な湿地に関する条約」のこと。

「ラムサール」とは、**イランにある「ラムサール」という町の名前**です。この町で1971年に「水鳥と湿地に関する国際会議」が開催され、この条約が取り決められたため、町の名前をとってこう呼ばれています。

○ラムサール条約の正式名称は、「特に水鳥の生息地として国際的に重要な湿地に関する条約」となっていますが、現在では水鳥だけではなく、絶滅の恐れのある動植物が生育・生息していたり、その地域を代表とする湿地などの幅広い機能を保全するための条約に変化してきているようです。

○2009年2月現在の締結国は158カ国、登録件数は1832ヶ所。

○日本は、1980年にラムサール条約に入り、**釧路湿原が最初の登録湿地**になりました。

日本の条約登録湿地数：37ヶ所

日本の主な登録湿地：釧路湿原、クッチャロ湖、ウトナイ湖、阿寒湖、霧多布湿原、瓢湖、びわ湖、三方五湖、尾瀬、奥日光の湿地など。

4. 次期オリンピックの開催地に関する出題です。

4年に一度開催されるオリンピック。旅行会社もこの時期オリンピック観戦をパックにした

ツアーを企画していますので、皆さんのなかでバンクーバー、ロンドンへ添乗で行く人も多いのではないのでしょうか。

- 近代オリンピックはフランスのクーベルタン男爵の提唱により、1896年夏季オリンピック第1回大会が古代ギリシャのオリンピアの祭典をヒントにして、オリンピックの発祥地アテネ（ギリシャ）で行われました。
- 夏季オリンピックの第1回大会は1896年にアテネで、冬季オリンピックの第1回大会は1924年シャモニー・モンブラン（フランス）で開催されましたが、1994年のリレハンメル大会から2年おきに夏季大会と冬季大会を交叉に開催するようになりました。
- 次回のオリンピックの開催都市は、**2010年バンクーバー（カナダ）**で冬季大会、**2012年ロンドン（イギリス）**で夏季大会が開催されることは大多数の方がご存知だったようです。
- 日本がオリンピックに初めて参加したのは1912年の第5回ストックホルム大会（スウェーデン）です。
- 日本人で初めて金メダリストになったのは、
男子：鶴田義行（200m. 平泳ぎ）、1928年第9回アムステルダム大会
織田幹雄（三段跳び）、1928年第9回アムステルダム大会
女子：前畑秀子（200m. 平泳ぎ）、1936年第11回ベルリン大会
冬季オリンピックでは、笠谷幸雄（スキージャンプ70m. 級）が1972年の第11回札幌大会で初の金メダルを受賞しました。
- 開催が決定されている次回以降のオリンピック開催地
夏季大会
2012年：ロンドン（イギリス）
2016年：リオデジャネイロ（ブラジル）
冬季大会
2010年：バンクーバー（カナダ）
2014年：ソチ（ロシア）

第6問

募集型企画旅行における添乗員の言動として、好ましいものには○、好ましくないものには×を解答欄に記入してください。

1. 観光途中で大多数のお客様から、この後の観光（入場観光施設）をカットして早くホテル（旅館）に行きたい旨の希望が出た場合でも、特別な理由（天候、事故、ストライキ等）がない限り日程表に記載されている箇所は省略すべきではない。
2. 宿泊施設に関するお客様への案内事項（夕食・朝食の時間・場所、翌日の出発時刻及び行程、大浴場の場所、売店の営業時間等）は、宿泊施設到着後、お客様から質問が出ないよう出来るだけ詳しく時間をかけて宿泊施設のロビーで説明しておかなくてはならない。
3. 観光施設で、バス駐車場から施設の入り口（入場料・拝観料売場）まで離れている場合には、バスガイドの方が道順など良く知っているはずなので、お客さまの誘導についてはすべてバスガイドに任せるほうが良い。
4. お客様から旅行者への賠償責任あるいは保険会社への保険金請求に関する質問があった場合、添乗員はその場で出来る限り自分の判断で回答するようにすべきである。
5. JR営業規則によれば、人員変更を証明するための改札証明は乗車駅と下車駅の両方で駅係員の証明を受けなくてはならない。
6. JR利用でツアーの復路で途中下車されるお客様がいる場合は、添乗員がサインした途中下車証明書をお客様に渡しておかなくてはならない。
7. バスツアーの出発当日、受付時刻が過ぎても何の連絡もなく受付場所にお見えにならないお客様がいる場合、まず最初に旅行会社に電話を入れて、お客様からの連絡が入っていないかを確認しなくてはならない。
8. 航空機利用の国内添乗において、大人に同伴され、座席を使用しない3歳未満の幼児は、同伴大人一人につき一名は無料となるが、搭乗券は必要となるため団体チェックインカウンターにて、同伴者の搭乗券を提示して幼児用搭乗券を作成してもらう必要がある。

出題の趣旨

1. 添乗員としての心構えや添乗業務の基本動作を理解しているか。
2. 添乗業務に関する各種約款、規則類を理解し、業務遂行に反映させることができているか。

解答のポイント（解答）

番号	1	2	3	4	5	6	7	8
答	○	×	×	×	○	×	×	○

解説

- 添乗員の基本動作が身に付いているかを問う問題です。
- その場の状況によっては判断基準が変わり、これが正解と決めるのはなかなか難しいということとは理解していますが、あくまでも一般的な基本動作ということで出題したものです。
- 全問正解者は14名のみ。不正解が多かったのは、1、2、7の3件でした。
- 以下にそれぞれの解説を記しておきますので、不安の方はお読み頂ければと思います。

1. (○) 添乗員の言動として好ましい（正しい）ものです。
上記で観光箇所を省略した場合は、旅程保証の対象ではなく、一部のお客様から訴えられた場合は、添乗員の過失（債務不履行）が認められ損害賠償の対象となりますので注意が必要です。
2. (×) 添乗員の言動として好ましい（正しい）ものではありません。
ホテルのロビーで長々と説明することなく、出来るだけ早く部屋に入って頂くために、必要な案内は可能な限り到着前にバスの中で行っておきましょう。
3. (×) 添乗員の言動として好ましい（正しい）ものではありません。
到着後は添乗員がまず下車し、お客様を誘導するようにしましょう。
入場料の支払いがある箇所では、誘導はバスガイドに依頼し、添乗員はクーポン券などで支払いを済ませることになります。
4. (×) 添乗員の言動として好ましい（正しい）ものではありません。
賠償責任、保険金請求の発生が考えられる場合は、添乗員の判断で（勝手に又は生半可な知識で）お客様に返事（回答）をしないようにしましょう。
5. (○) 添乗員の言動として好ましい（正しい）ものです。
改札証明は、乗車駅と下車駅の両方で駅係員の証明を受けなくてはならないので、注

意が必要です。

なお、出札証明と改札証明の違いはしっかり理解しておきましょう。

6. (×) 添乗員の言動として好ましい（正しい）ものではありません。
途中下車証明は車掌に車内で作成してもらうものです。原則として下車駅ごとに1枚のみ発行されますので、該当者が複数いる場合はお客様の代表者にこの証明書を渡し、全員まとまって一緒に改札口を通ってもらうよう案内しましょう。
最近では地区によっては、グループ単位、あるいはお客様一人一人に途中下車証明書を発行もらえるケースもあるようですが・・・。
7. (×) 添乗員の言動として好ましい（正しい）ものではありません。
まず、集合場所付近をお客様の名前を呼びながら捜してみましよう。
集合場所が混雑していて受付が分からず迷っていたりしているお客様も結構います。
周辺へ呼びかけても見つからない場合は、旅行会社に電話を入れお客様から連絡が入っていないか確認してみましよう。
8. (○) 添乗員の言動として好ましい（正しい）ものです。
国内線においては、12歳以上の旅客に同伴された座席を使用しない3歳未満の旅客（幼児）については、同伴者一人に対し一人に限り無償となります。
但し、この幼児についても搭乗券は必要となります。

第7問

1泊2日のバスツアー（紅葉名所散策と名湯を訪ねて）の出発当日の受付時に、少し歩行困難とのことで杖をつけておられる一人参加の高齢のお客様がお見えになりました。お話を伺うとゆっくりならば長時間でも歩けるとのことですが、添乗引継書や参加者名簿にはこのお客さまに対する特別なコメントは何も記載されていません。
このお客様への対応方について、箇条書きにて3つ以上記述してください。

出題の趣旨

- ハンディキャップ等のお客様に対する対応能力を身に付けているか。
- お客様への安全確保、日程を配慮したお客様への気配り等が的確に行えるか。

解答（例）のポイント

- ①同一行動を基本とするが、散策など歩く場所等について、距離、時間など事前に説明しておく。
- ②実際の行程では可能な限りゆとりをもった移動を行うよう配慮する。
- ③他のお客様への協力を場合によってはお願いしておく。
- ④場合によっては観光場所等でグループとは別行動（バス車中での待機など）等も検討する。
- ⑤バスの出入口に近い座席確保、宿泊場所での部屋（ロビー、大浴場、エレベーター等へのアクセスの良い）の位置、昼食場所での椅子席の用意等を行うとともに関係先に協力依頼をするなど可能な限りの配慮を行う。
- ⑥旅行中は可能な限り添乗員と行動を共にするよう配慮をする。
- ⑦企画旅行会社等への報告、状況により協力を仰ぐ等の措置をとる。

解説

- ハンディキャップのあるお客様へどのような配慮をしたらよいかは、どの程度歩けるのか、日常生活ができるのかも関係してきますが、一人で旅行に参加するくらいですから、ある程度はご本人も自信があつてのことと考えられます。
- 従って、あまりハンディキャップのことを強調したりするのは却ってお客様のご不興を被ることにもなりかねません。
基本的には全行程を同一行動して頂くことを心がけます。行程の短縮や別行動等が必要な場合には、一方的に決めるのではなくご本人の意向もよくお聞きして進めることが大切です。
- 考え方としてはほぼ正答に近い内容の解答が多くありましたが、中には出題文をよく読んでいないのではと思われる解答も何件かありました。例えば、出題文には「一人参加の高齢のお客様」と明記されているにもかかわらず、「付き添いの人に・・・」、「お連れの人に・・・」、「同伴の方に・・・」等記述しているなど。

- 車椅子等の利用をお勧めするのは、ご本人がそれを嫌う場合もあるので前もってご意向をお伺いしておく必要があります。
- 他のお客様への協力を呼びかけるのは、ご本人のご意向も伺った上で慎重に行う必要があります。安易な協力の依頼は、他のお客様から「人の世話をしに来たのではない」との苦情が出た例も少なくないので注意が必要です。
- 旅行中、添乗員が足の不自由なお客様の介助のために他のお客様に対する旅程管理がおろそかになった場合は、添乗員（旅行会社）の管理義務違反と因果関係が認められる損害については、他のお客様に対して損害賠償をしなくてはならないこととなります。
旅程変更までにはならなくても他のお客様が被った精神的な損害に対しても賠償しなくてはならないことにもなるでしょう。
- そういう状況下にあっても、一般のお客様にも気配りをしつつ、足のややご不自由なお客様にも可能な限り旅行を満喫して頂くよう解答（例）のポイントにあるような配慮が望まれることとなります。
- 当面の対応を行うと同時に企画旅行会社に報告をして状況の変化や万一の事態が起こった場合に迅速な対応ができるようにしておくべきでしょう。
- 添乗員は、「障害者や高齢者など社会的に不利を受けやすい人々が、社会の中で他の人々と同じように生活し、活動することが社会の本来あるべき姿である」ということも理解しておく必要があるでしょう。
- 参考までに、障害者の方々の自立とあらゆる分野の活動への参加を促進することを目的に、障害者基本法が今から15年以上も前に成立していることも知って（覚えて）おいて頂きたいと思えます。