

◆◆◆ 実務 国内1級 ◆◆◆

配点 問1：40点、問2：35点、問3：35点、問4：40点、問5：50点

募集型企画旅行

熟年の旅：四国の名所・名湯とうず潮・しまなみ海道(日程表)

11月09日(月) 出発：30名(バス1台/添乗員1名)

*この日程表は確定書面と同一です。

(注)ゴシック文字で表示の箇所は下車観光を表します。	
1日目	<p>東京(08:30発)―[新幹線のぞみ・普通車指定席]→(11:56着)岡山== (貸切バス) ==</p> <p>== 鷺羽山(80分) == 瀬戸大橋 == 鳴門公園(40分) == (18時頃着) こんぴら温泉郷</p> <p>*昼食・観光 *渦の道からのうず潮鑑賞</p> <p style="text-align: right;">宿泊/コンピラ参拝ホテル/讃岐富士の見える部屋をご用意</p>
2日目	<p>こんぴら温泉郷(8時頃)・・・<small>ことひらくらう</small>金刀比羅宮(観光90分) = (貸切バス) = 善通寺IC = (高速道) =</p> <p>*専門ガイドがご案内します。</p> <p>= 高知IC = 高知市内(昼食) = 桂浜・坂本龍馬像(15分) = 高知城本丸(60分) =</p> <p>*料亭で皿鉢料理</p> <p>=== 須崎東・窪川・中村 === (17:30頃着) あしずり温泉郷</p> <p style="text-align: right;">宿泊/足摺望洋ホテル/海に面した部屋をご用意</p>
3日目	<p>あしずり温泉郷(8時頃) == (貸切バス) == <small>こんごうふくじ</small>足摺岬(灯台・金剛福寺) =====</p> <p>(徒歩観光60分)</p> <p>= 足摺黒潮市場 === <small>しまんとがわ</small>奥四万十川船下り(乗船観光60分) === 宇和島・真珠会館(30分)</p> <p>(休憩20分) *昼食は船中になります。</p> <p>=== (16:30頃着) 道後温泉</p> <p style="text-align: right;">宿泊/道後 Springs ホテル</p>
4日目	<p>(朝食9時/朝食後は14時まで自由行動/昼食各自/温泉街散策、道後温泉本館入浴等)</p> <p>道後温泉(14時) = (貸切バス) = <small>いしてじ</small>石手寺(14:40発) = (14:50着) 松山城</p> <p>*拝観(30分) *ロープウェイと徒歩(60分)</p> <p>(15:50発) = (16:00着) 伊予かすり会館(16:30発) == <しまなみ海道> ==</p> <p>*休憩・ショッピング(30分) *晴れば瀬戸内海の島々が一望できます。</p> <p>(松山～今治～尾道～広島空港：約3時間)</p> <p>= (19:30頃着) 広島空港(20:45発)―[全日空・普通席]→(22:00着) 羽田空港</p>
ご注意	<p>1. 添乗員は1日目の東京駅出発から4日目の羽田空港到着まで同行いたします。</p> <p>2. 徒歩観光の箇所が多くなっております。とくに歩きやすい靴・服装でご参加ください。</p> <p>3. 天候等により、徒歩を含む観光コースについては変更もしくは中止することもあります。</p> <p>4. 日程中の出発・到着時刻、観光・休憩時間等については変更になる場合があります。</p> <p>5. 移動のバスは全区間で専用バス(貸し切りバス)を利用いたします。</p> <p>6. 各旅館・ホテルのお部屋割りは当日の夕方に決定します。なお、ご要望は承っておりません。</p>

旅行企画・実施 TCSAトラベル株式会社

実務の問題は、1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（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

問題

日程表（1ページ）の1日目、鳴門公園に着いたのは16時過ぎで若干肌寒く感じられる状況ではありましたが、日没にはまだ1時間弱程あり、海面は太陽の光が反射してまだ充分明るい状態でした。

『渦の道（注）』を進んで展望室まで来ましたが、はっきりしたうず潮は見られませんでした。係員によると潮の関係で10分程待てば大きなうず潮が見られるとのことでした。

そのとき、グループで参加の年配のお客さまから、「少し寒いし早く旅館に行って温泉にでも入りましょうよ」と提案されたため、添乗員がお客様の賛否を取ったところ過半数を超える賛同があったのでうず潮観光を切り上げて旅館に向かいました。

*『渦の道』：大鳴門橋に設置された遊歩道で約500m先のガラス張りの展望室まで海上遊歩道が楽しめます。展望室は床もガラス張りで激流のうず潮を見ることができます。

第1問

この添乗員のとった対応には問題があると思われます。
対応上の問題点とその理由、および、この対応方が原因で、今後発生すると思われるトラブル、クレーム等の内容について具体的に記述してください。

第2問

この時期は日没が17時頃ということです。（上記問題文二行目）
2日目以降の日程を検討の上、修正したほうがよいと思う行程とその対応策を具体的に記述してください。

出題の趣旨

1. 添乗員の主たる業務は、「安全で円滑な旅行の実施を確保すること」であることをしっかりと認識しているか。
2. 添乗員は旅程の管理者であるという観点から、ツアーをまとめるためのリーダーシップを発揮することができるか。
3. 添乗員にとって必要な約款（特に、旅程管理義務、旅程保証等）の内容について理解しているか。

解答（例）のポイント

第1問（対応の問題点とクレームの可能性）

①賛否をとって決めるのは問題があります。

一部のお客様の提案（うず潮見物の切り上げ）に呼応して、添乗員がお客様の賛否を取ったことは好ましくないことです。

そもそも、うず潮観光はツアーのサブタイトルにもなっている重要な観光目的地で、楽しみにしていたお客様も多いはずですから、天災地変等といった余程の理由がない限り決められている行程を中止（切り上げ）してはいけません。

また、このツアーは個人のお客様が参加する募集型企画旅行であって、一部のお客様の要望によって日程を変更することは許されません。

②勝手に観光の中止はしてはいけません。

賛否をとった結果、過半数を超えるお客様が賛成したとはいえ、「うず潮観光を切り上げて」旅館へ向かったのは言語道断の行動です。たとえ、過半数以上のお客様が賛成したとしても、募集型企画旅行である以上は、お一人でも「うず潮観光をする」という方がいる限り、日程表に書かれている観光を中止してはいけません。

③クレームは必至で賠償請求発生の可能性があります。

添乗員の旅程管理の不備に対する苦情、うず潮観光ができなかった（企画旅行会社の債務不履行）ことへの損害賠償等の請求がお客様からあると思われます。

これは、旅程保証の変更補償金の支払いではなく、債務不履行で損害賠償（最悪の場合には旅行費用相当額の返金、うず潮観光目的の再旅行、慰謝料等）が請求される可能性はあるでしょう。

この件は、「一部のお客様の提案に迎合して賛否をとった」、「賛成多数だったのでうず潮観光を中止した」という、添乗員の考えられない行動により、企画旅行会社は債務不履行となり、お客様が被った損害の賠償をする責任が生じることとなります。

④これ以降のツアーの運営に影響が出る可能性が高い。

うず潮を見たかったお客様と観光を切り上げに賛成したお客様との間に亀裂が生じる恐れが大で、ツアーの和やかな雰囲気作りは困難になる可能性があるでしょう。

また、うず潮を見たかったお客様は、添乗員の観光切り上げ措置に反感を持つとともに信頼性は失われ、添乗員の案内や指示に率直に従わず、協力も得にくくなることにもなるでしょう。

第2問（修正すべきと思われる行程とその対応策）

①17時（日没）以降になることが間違いないと思われる「しまなみ海道」の観光の見直しが必要です。

問題には日没が17時頃であるとの記述があり、それ以降の時間に観光する場合（しまなみ海道）は暗くなっているということになりますので、基本的には観光の時間を早めることが必要と思われます。

②松山（道後温泉）出発を少なくとも1時間は早めるべきでしょう。

松山（道後温泉）出発が14時となっていますが、特に支障のあるお客様がいないことを確認して13時頃の出発に変更すべきでしょう。そうすれば、しまなみ海道は16時過ぎの観光になりますから、「瀬戸内海の島々が一望できます」との日程表（確定書面）の記載も生きてくるでしょう。

また、自由行動の時間が不足するというお客様があった場合には、朝食の時間を9時（日程表に記載）から8時などに早めて時間の確保を図ることも可能でしょう。

特に、旅行の最後を飾るはずの「しまなみ海道」が日没で暗くて何も見えなかったというのでは、お客様の後味も良くないでしょう。見えなかった場合は、悪くすると、前述したとおりにクレームとして挙がってくる可能性もあります。

日没前の明るいうちにしまなみ海道で、瀬戸内海の島々を見ながら広島空港へ向かい、もし、時間に余裕があるようであれば、しまなみ海道でゆっくり休憩を取るとか、土産物等の買い物に当てる等が適当ではないかと思われます。

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（対応の問題点とクレームの可能性）

①②うず潮観光の切り上げは契約違反（債務不履行）になってしまいます。

この事例のような添乗員がいるとすれば（この問題は、場所は違いますが過去に何件か実際にあり、クレームにもなった事例をアレンジしたものです）旅程管理者としての資質に欠けていると言わざるを得ません。自らが責任を持って旅程管理を行うという自覚もないうえに、ツアーリーダーとしての主体性を発揮するつもりもないものと思われます。このような状態では、残念ですが添乗員はいてもいなくてもよいということにもなりかねません。

係員の話では後10分程でうず潮が始まるだろうとのことですから、早く旅館に行こうと提案したお客様を始め、うず潮観光が不必要なお客様はバス車中で待機して頂く等添乗員は提案すべきだったでしょう。

日程表（確定書面）やパンフレットに記載のある観光を理由もなく切り上げることは「契約違反」であり、企画旅行会社にとって重大な問題を抱えることとなります。

③うず潮観光をしたかったお客様から損害賠償請求を起こされる可能性が高いでしょう。

うず潮観光を切り上げた際の状況がどうであったかは書いてありませんが、いずれにしても、添乗員としてはお客様に観光目的（うず潮）を達成（見る）してあげなくては仕事をしたことにはならないでしょう。一人でも見るというお客様がいる限り、見ないうちに切り上げることは許されないことです。

企画旅行会社（添乗員）はお客様から契約違反（債務不履行）として糾弾されることになり、損害賠償の責任を負うこととなります。

《参考1》約款27条（当社の責任）

当社は、企画旅行契約の履行に当たって、・・・（省略）・・・故意又は過失により旅行者に

損害を与えたときは、その損害を賠償する責に任じます。

要するに、企画旅行会社(添乗員)が故意又は過失によって企画旅行契約にある債務(例えば、うず潮観光)を履行しなかったり、履行しても不完全だったりしたため、お客様に損害が発生した場合は、その損害を賠償する責任が生じるということです。

このような企画旅行会社の責任を「債務不履行責任」といい、損害賠償義務を負わなくてはならないこととなります。

《参考2》債務不履行について

債務不履行とは法律用語(民法)で、「債務者(例えば企画旅行会社)」が正当な理由がないのに、契約の内容(うず潮観光を行う約束だったのにそれ)に従った履行(実行)をしないことをいいます。

この問題の場合を例にとりますと、「企画旅行会社はお客様との間で、日程表(確定書面)等で契約(約束)していた“うず潮観光”を正当な理由(例えば、台風で観光が無理とか)もないのに実行しなかった」ということとなります。

この結果、先にも記述したように「債務不履行責任」が生じて、企画旅行会社はお客様に対し損害賠償の義務を負うこととなります。

企画旅行会社の責任について、この事例の添乗員の行動は余りにも無知で信じられませんが、添乗員は「履行補助者」の立場でありますので当然のことながら企画旅行会社の責任にもなります。

《参考3》履行補助者について

履行補助者とは、債務者(例えば企画旅行会社)が債務(例えば旅程管理業務など)の履行のために使用する従業員等(社員、添乗員、ガイド、センディング・スタッフ、ランドオペレータ等)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。

《参考4》信義則：信義誠実の原則について

民法にある(信義誠実の原則)を略して「信義則」といいます。

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、旅行を申し込み頂く(企画旅行契約を締結する)際には、通常は、お客様は企画旅行会社を、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ので、契約書(お客様は旅行申込書などに、企画旅行会社はパンフレットや確定書面などに)などに敢えて「あなたの信頼を裏切ることはいたしません」というような文言を書くようなことはしないわけです。

しかし、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（裏切ることとはしませんとは）書いていないのだから（裏切ることがあっても）責任はありません。」と書いて、裁判所もそれを認めてしまったとしたら、余りにも理不尽な結果となってしまいます。

このような事態に遭遇した場合に、民法にはこの「信義則」の取り決めがありますので、お客様は、企画旅行会社の行為は「信義誠実の原則に反する」と責任を追究することができるということになります。

このように、契約書には書いていないのですが、履行補助者（添乗員等）に過失があれば債務者である企画旅行会社が責任を負うこととなります。

裁判でも、「債務者（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又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。

この問題の事例では、円滑な旅行を推進するための、添乗員による旅程管理の努力が尽くされているとはいえない状況と思われ、うず潮観光を切り上げたことについて添乗員の故意又は過失が認められるものと思われ、企画旅行会社にとっては言い訳のできない大きな問題を抱えることとなります。

実際に、お客様から損害賠償が請求された場合は、一概には言えませんが、旅行代金の返金およびお詫び料（慰謝料）等の支払いが生じるものと思われ、

また、このような失態が新聞、テレビなどのマスコミに取り上げられた場合には、企画旅行会社にとって信用失墜という大きなダメージを受けることになるでしょう。

④省略します。

第2問（修正すべきと思われる行程とその対応策）

①日没前にしまなみ海道の観光をするように行程を修正する必要があると思われ、

この時期の瀬戸内海地域の日没は、大体17時頃ようです。暗くなっても橋のライトアップが見られる場合もありますが、なによりも、日程表（確定書面）には「瀬戸内海の島々が一望・・・」と記載されているのですから、暗くて島々を見ることができなかった場合は、お客様から契約違反と捉えられる可能性もあります。

②松山（道後温泉）の出発を早めるのが妥当と思われ、

お客様に、瀬戸内海の雄大な景色を見せて差し上げるとともに、契約違反と受け取られないようにするには、松山（道後温泉）の出発時間を早めるのが妥当な措置でしょう。

日没の問題は、景色を見る観光とともに、観光施設の冬の閉館時間、乗り物の最終時間などにも気を配る必要があります。

「しまなみ海道は真っ暗で楽しみにしていた瀬戸内海の島々は何にも見えなかった」と、お

お客様から訴えられた場合は、この問題の文章を読む限りでは、企画旅行会社の契約違反（債務不履行）となり、損害賠償の責任が生じることは間違いありません。

旅行のプロともあろう者（企画旅行会社）が、日没で景色が見えないような日程を作成するとは、けしからん＝注意義務違反（プロなら当然注意して行程を計画すべきなのに出来ない）があったということになるわけです。

一方、添乗員の注意義務と責任についてはどうなるのでしょうか。

この日程を見て、「しまなみ海道」の観光は日没で、タイトルにも記載されている「瀬戸内海を一望・・・」というキャッチフレーズに支障が出るであろうことは、プロの添乗員としての注意を払っていれば発見できることなのではないでしょうか。

また、出発時間を早める等の具体的な対応策を考え、実行に移すことも同様の注意を払っていれば措置できることなのではないでしょうか。

添乗員が注意義務を果たしたかどうかは、この点（「しまなみ海道」の観光）についての判断がポイントになると思われます。

実際には、様々な要素を総合的に勘案して判断されますので、一概には言えませんが、この程度のトラブルの発見と対応措置の実施は添乗員本来の通常の業務であると思われ、この点に気が付かなかった場合は、注意義務を尽くさなかったと認められる可能性が大きいと思われます。

なぜならば、添乗員には「安全かつ、円滑な旅行の実施の確保の義務」があり、そのために「天候、日没等を考慮して日程を変更する権限がある」と思われるからです。

このように、日没による観光不能については、第一義的な責任は、もともと日没になってしまう行程を作った企画旅行会社にありそうです。

しかし、旅行中に添乗員が注意を払っていれば、気が付いて出発時間を早めるなどの措置が講じられ、それにより支障なく観光が可能だったと判断されるとも思われます。そうすると、添乗員にも一端の責任があるということになりそうです。

《参考5》善管注意義務（民法の善良なる管理者の注意義務）

「職業、地位、能力等において、社会通念上、当然要求されるであろう注意義務」であり、添乗員という職業の場合でいえば、「旅行の専門家、旅程管理のプロとして一般的にこれぐらいは払うであろうと思われる注意をもって添乗業務を行わなければならない」ということとなります。

この注意義務に違反すると過失とされ、債務不履行責任が生じることとなります。

● 補 足 ●

○旅程管理業務の重要性を再確認しましょう。

この問題は単純に旅程保証が適用されるか否か等を問う問題ではなく、旅程管理を行うに当たって、過去の実例をヒントに、添乗員の疑問ある行動に焦点を当ててみたものです。プロとしての添乗員の適切な旅程管理のあるべき姿の一端を追って問題にしてみました。

この事例のような、“賛否をとっての観光の切り上げ”は論外としても、添乗員の旅程管理（特に、安全確保、保護義務を含む）に関わる行動は一步誤ると添乗員も大きな責任を負うことになる可能性があります。

数年前に、ある登山ツアーでお客様が凍死された際の添乗員は注意義務違反、安全確保義務を尽くさなかったと認定され、裁判で有罪判決を宣告されています。

添乗員の皆さんは、改めて旅程管理のプロとしての心構えを見直すとともに旅程管理業務（特に、安全確保、保護義務）等の内容について再確認して頂きたいと思います。

○安易な観光切り上げ（中止）は損害賠償請求を招きます。

問題にある、うず潮観光のための「渦の道」は、瀬戸大橋に取り付けられた海の上の遊歩道ですからこの季節（日程表に記載されている11月）はかなり寒い場合があります。早く温泉に入りたいお客様の気持ちも分からないではありませんが、うず潮の観光はツアーのタイトルにもなっているお客様との契約事項（日程表・確定書面にも明記）で、最も重要な観光の一つです。

うず潮観光の切り上げは明確な契約違反（法的には「債務不履行」となりお客様への損害賠償が発生することになります）になってしまうので多少の寒さ等があっても観光を中止してはいけません。

また一部のお客様の提案に過半数のお客様がうず潮観光のカットに賛成したとしても、残りの手を挙げなかったお客様は観光したいという意思があったと思われ、添乗員の勝手な判断は許されないこととなります。そもそも、中止の意見が出たからといってそのまま賛否をとるような問題ではないことを理解しないとイケません。

旅館に到着するのが遅くなってしまうと訴えるお客様からのプレッシャーがあったとしても、係員も「あと10分程待てば」と言っているのですから、うず潮が始まるまで待つべきでしょう。

○苦情の発生と損害賠償支払いが想定されます。

くどいようですが、この事例は、“うず潮”を見たかったお客様から苦情が出る可能性が高く、その場合は、苦情を受けた企画旅行会社では言い訳の出来ない厳しい対応に迫られ、一定額の損害賠償（場合によっては慰謝料も）を支払わなくてはならないことになるということです。

企画旅行会社は、添乗員の過失責任の度合いを勘案して所属の派遣会社に損害額の補填を請求することでしょう。派遣会社は添乗員の過失の度合い、日頃の会社への貢献度等を勘案して当該添乗員に一定額又は全額を請求してくるでしょう。

この件（うず潮観光を切り上げて宿泊旅館へ向かった）に関しては、添乗員の明らかな「過失」（旅程管理を尽くしていない）であり、お客様との対応窓口は企画旅行会社ですが、結果的には添乗員が責任を負わなくてはならない可能性が非常に高いと思われます。

採点の感想

○記述に不足感ある答案が散見されました。

対応方の問題点については、多くの方が「賛否をとってうず潮観光を切り上げた」ことを挙げていますので、基本部分では問題の所在が解明できているものと思われます。ただし、苦情・クレームについては、「苦情・クレームが挙がる」とのみ書いたのでは試験問題の解答としては不足しています。

特に、1級クラスの解答としては、どのような内容（債務不履行なのか旅程保証なのか等）でどのような対応（損害賠償、慰謝料、変更補償金等）になると予想されるのかも記述して頂きたかったし、そのように期待もしていたのですが・・・。

併せて、企画旅行会社の責任だけではなく、この添乗員の責任についても考え方を示して頂ければさらに高い得点を得ることができたのにと感じています。

○損害賠償責任と旅程保証の違いを理解しましょう。

大多数の受験者が多数決での観光の切り上げは「いけない」と記述していますので、その捉え方部分については正しい感覚だと思われます。

しかし、その結果として具体的にどのような状況がどんな根拠の基に発生してくるのかについては曖昧に終始していたのは残念でした。

要するに、損害賠償責任が生じるのか、旅程保証が適用されるのかについては、根拠に基づいた明確な記述が出来ていない答案がほとんどでした。

損害賠償責任と旅程保証制度については、かなり真剣に勉強して頂く必要があると感じざるを得ません。

○問題および日程表の読み込み不足が目立ちます。

「翌日の朝にうず潮観光を行う」と記述した答案も何件ありました。翌朝実施するとすれば、金刀比羅宮参拝の前になるでしょうから、実際問題としては時間的にも無理であろうと思われます。

その上、うず潮は見られる時間が潮の関係で決まっていますので、丁度都合の良いように翌日の早朝にうず潮が見られるかは疑問があります。このことは、問題文や日程表をよく読めば判るのではと思います。

○問題文に「2日目以降の日程を検討・・・」と明記されているにもかかわらず、1日目の鳴門到着を早めればうず潮を見ることができるといった内容の答案も数件見られました。これも問題文をじっくり読まなかった結果なのではないでしょうか。

○日没前の観光に修正する件は意外に不出来でした。

「しまなみ海道の観光のために松山（道後温泉）の出発を早める」との措置は正解者が半数以下であったのは予想外でした。受験者の皆さんの添乗経験から見て、このような添乗員としての基本的能力は身に付けているはずとと思っていましたが、予想が外れてしまったようで残念でした。

なお、修正が必要なのは4日目のしまなみ海道の観光を日没前に行えるようにすることで、2日目、3日目の行程には修正する必要はないような日程にしてあります。

問2

問題	日程表（1ページ）の2日目、夜の12時頃に就寝しようとしていたところ、ホテルの廊下の火災報知器のベルがけたたましく鳴り出しました。
第1問	添乗員がとるべき基本動作を、重要と思われることから、5項目以上列挙して、その内容を具体的に記述してください。
第2問	万一の火災の場合を想定して、事前にお客様にご案内しておくべきと思われる事項を具体的に記述してください。

出題の趣旨

1. 宿泊施設等において火災などの非常時の際に、添乗員として行動すべき基本動作が身に付いているか。
2. 宿泊施設等における万一の火災等に備えて、お客様の安全確保に配慮した事前のご案内は的確にできるか。

解答（例）のポイント

第1問（添乗員が取るべき基本動作）

- ①お客様の安全確保を第一に行動する。
- ②大声で周囲のお客様に情報の提供を行い非難するようご案内する。
- ③周囲の状況、非常放送内容、従業員の動き等を確認して真偽や火元等を把握する。
火災の場合及び火災を実際に確認できない場合でも、お客様に対して直ちに避難するよう訴え誘導も行う。
- ④お体の不自由な方、年配の方等及び火元に近いお客様の誘導を優先する。
- ⑤ホテルの防火責任者、従業員等の指示に従い、あるいは協力、状況により分担して避難誘導等を行う。
- ⑥避難に際しては、「落ち着く」「荷物は貴重品のみ」「着替えはしない」「濡れタオルを携帯」「エレベーターは使わず避難階段の利用」「姿勢は低く」の原則を案内する。
- ⑦避難後はわかりやすい安全な場所に必ず再集合するようお客様にご案内する。
- ⑧添乗業務にとって重要な書類（特にお客様名簿）等を携帯して避難する。
- ⑨ツアー客全員の安否確認と行方不明等があった場合の消防隊への捜索依頼を行う。
- ⑩ケガ等の場合のケアと入院した場合の症状、病院名等の把握を行う。
- ⑪企画旅行会社に、お客様の安否、火災の規模等の状況報告及び支援の要請、今後のツアー続行についての相談を行い、指示を受ける。
- ⑫お客様留守宅への連絡等のための支援、当面の必要物品等のリスト作成等を行う。
- ⑬必要により、火災原因、ホテルの対応状況等の情報収集を行う。

⑭火災報知器の誤作動であった場合は宿泊施設の責任者からキチンと説明をしてもらう。

第2問 (事前にご案内しておくべきと思われる事項)

- ①上記解答(例)ポイントの⑥及び下記事項についてご案内し、確認事項はご自身の目で確かめて頂くこと。
- ②自分の部屋の階数や位置、非常口、避難経路、非常用(懐中)電灯の確認をして頂くこと。
- ③就寝の際は、貴重品等の非常時持ち出し品、メガネ、杖等は身近に置いて頂くこと。
- ④非常の際はお客様自らの判断で(誘導があればそれに従って)避難すること。
- ⑤避難後は安全な場所に待機して添乗員の安否確認を待つ又は無事の申告をして頂くこと。

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 (添乗員がとるべき基本動作)

- ①②どんな場合にも「お客様の安全確保」が最優先になります。
火災の規模、停電等の状況や時間的余裕の有無にもよりますが、お客様避難の案内、誘導等を可能な限り行うことを心がけます。
但し、気が付いたときには既に火の回りが速くてお客様への避難誘導等の行動が不可能であるばかりか自分の身も危険と判断される場合には、先ずは自らの安全を確保しつつ速やかに避難して頂くよう案内すべきでしょう。
- ③従来、火災報知器は誤作動が多かったことから、年配のお客様の中にはすぐに避難をしない傾向も見受けられるようです。
しかし、火災が本当であった場合には避難の遅れは有毒ガスの吸引等とり返しのつかない事態を招く恐れもあり、直ちに避難して頂くことを原則としましょう。
火災報知器が誤作動であった場合でも、今後のためにも非常口の再確認等をするようお願いしておきましょう。
- ④⑤そのときの状況にもよりますが、可能な限り配慮すべきでしょう。
ホテル等宿泊施設では消防法の規定により防火管理者等の役割分担も決め、火災の際の訓練も定期的実施しているはずですので基本的には従業員の指示、誘導により避難する事になります。
- ⑥お客様が手荷物等に気をとられたりして避難が遅れないようにご案内します。
また、避難は徒歩が原則でエレベーター等は使用しないように案内しましょう。
- ⑦⑧⑨⑩火災にせよ、火災報知器の誤作動にせよお客様の安否確認は添乗員の最も重要な業務の一つです。可能な限り名簿等を持ち出して、逐次、手際よく人数チェックを行い消防署、企画旅行会社および、関係先に報告しなくてはなりません。
また、たとえ忘れ物があった場合でも、消防署等の許可があるまではホテルに戻らないように案内します。
- ⑪このような事故の報告には、正確であることが最も重要になります。常に確認事項の内容、報告の際の相手氏名等のメモを取って事実関係の正確を期すとともに報告事項の失念やダブ

リ報告等のミスを防止します。

なお、企画旅行会社や所属派遣会社等から随時の報告要請や連絡・支持などがきたのでは、その対応に追われてツアー客のケアができなくなります。

一定の時間を決めて定期的な報告を行うことも検討します。

⑫安否確認等が一段落したらお客様の留守宅等への連絡のサポートを行います。必要があれば当面の必要な身の回り品等のリストを作って関係先に協力すると共にお客様の利便を図ります。

⑬企画旅行会社等からの要請があればということですが、この辺りは消防署等（場合によっては警察署）が判断することですから安易に断定したりしてはいけません。

⑭誤作動だった場合は、夜中でもあるので、TPO（説明とお詫びは翌日の朝食時に行なう等）を考慮のうえホテル側にはしかるべき対応を求めます。

後日のお詫び等の必要性等については別途、企画旅行会社が判断するでしょうが、必要により火災時の状況等を報告することになります。

第2問（事前にご案内しておくべきと思われる事項）

①解答（例）のポイント第1問の基本動作及び解説の⑥を参照してください。

②非常口の説明はホテルのボーイ又は従業員も行ないませんが、人から聞いた話はイザというときに忘れがちです。必ず、ご自身でもチェックされるようご案内します。

特に、ご自身の部屋が何階にあるのかのチェックも重要です。

③貴重品はホテルのフロントに預ける方法もご案内しましょう。避難の際に貴重品に気を取られて逃げ遅れるというリスクも小さくなります。

④非常の際に、ホテル従業員や添乗員が常に避難誘導できる状態にあるとは限りませんので、お客様にご自身で判断して頂くことも必要です。

⑤お客様の安否確認は、このような非常時の場合における大変重要な業務となります。迅速に正確な確認をするように心がけなくてはなりません。

避難後は安全な又は消防隊員等から指示された場合に集合して頂き、添乗員からの安否確認を待つ又は自ら申告して頂くようお願いしておきます。

補足と採点の感想

○“火災報知器の誤作動”と決め付けての解答が数件ありましたが、解説の③のとおりまずは「避難する」ことを基本にすべきでしょう。

添乗員が「火災発生か、火災報知器の誤作動か」等の確認に手間取ったために避難が遅れては大変なことになりかねません。万一、そのことが原因となってお客様が被災されたような場合には添乗員の責任が問われる可能性も生じてきます。

○ホテルの火災報知器は確かに誤作動もあるようです。しかし、ホテルの火災は近隣のボヤ等も含めると現実に年に数回発生し、時には宿泊客が亡くなった事例も出ています。決して“誤作動だろう”という思い込みのまま行動しないように厳重に注意したいものです。

○火災ではなかった（火災報知器の誤作動）場合でもできる限りお客様の部屋まで行って無事

の確認をする方が良いでしょう。添乗員の顔を見てホットする、安心するお客様も多いはず
です。

また、ベルが鳴ったので慌てて避難して怪我をされたりしたお客様がいないとも限りません
ので特にお一人参加のお客様の部屋は必ずチェックしたいものです。

- “企画旅行会社への報告を最優先”する解答も見受けられました。それももちろん、大変重
要なことです。可能な限り早めに報告すべきですが、まずは「お客様の安全確保（避難）
と安否確認」を迅速・的確に行うべきであるのは明白です。
- 自分（添乗員）自身の安全も十分に考え、敢えて無謀な危険を冒す必要はありませんが、添
乗員には、お客様の安全を確保する義務があることは改めて認識しておいて頂きたいと思
います。
- なお、添乗員としては、このような万一の場合も想定して避難経路の下調べや部屋周りの際
に点検等を行なうべきであることは当然のことと言えるでしょう。

問3

問題	<p>日程表（1ページ）の3日目、午後遅く急に降り出した雨の中をホテルに到着したら、一部の部屋で雨漏りがしているとの報告がホテルの支配人からありました。部屋に行くと、窓側の壁やトイレの壁に雨水による染みができており、ごく僅かですが今も染み出ているようです。</p> <p>しかし、見栄えは悪いものの使用には差し支えないということで、「今日は満室で大体の部屋は確保できない。何とか納得してそれらの部屋をそのまま使って頂くようお願いしたい」と支配人も困りきっている様子です。なお、この雨漏りは今日の夕方になって気がついたとのことでした。</p>
第1問	この場合の対応方を具体的にかつ、手順を追って記述してください。
第2問	この部屋を利用したお客様に対する旅程保証の適用の有無とその理由を具体的に記述してください。

出題の趣旨

1. 一見小さいと思われるトラブルにも慎重な対応と適切な措置により大きなクレームに発展するのを防ぐことができるか。
2. 旅程保証が適用される場合の条件の理解と適用の有無の判断が的確にできるか。

解答（例）のポイント

第1問（対応方について）

- ①雨漏りが該当する部屋のお客様にはロビーに残って頂き、その他のお客様はそのままチェックインして貰う。
- ②ロビーにて、該当のお客様の部屋が雨漏りしていることを入室前に添乗員から説明した後、支配人から判明した経緯や状況詳細の説明とお詫びをして貰う。
- ③添乗員は、お客様の前で、他の旅館でも良いから代替の同等以上の部屋は確保が出来無いか等について支配人に交渉を行ってみる。
仮に、近隣の他の旅館に部屋が確保できるようであれば、当該部屋との比較等も行った上で、お客様の意思を確認し、お客様が希望すれば移動して頂く。
- ④該当する部屋にお客様、支配人等と同道して、雨漏り箇所やその程度等および応急措置等を確認する。
- ⑤今日は満室で代替の部屋の確保が出来ないので、ご不満はあるとは思いますがなんとか該当の部屋でご納得してお休み頂くようお願いする。

- ⑥一段落した後も時々、部屋にお伺いして雨漏りの様子をフォローする。
 旅館に対しても雨漏り箇所の万全の手当て（応急措置や染み出た雨水を拭き取るとか）や責任者によるケアを依頼する。
- ⑦企画旅行会社へ報告するとともに、お客様へのお詫びのしるし等（お土産品等）について企画旅行会社および旅館側と相談する。

第2問（旅程保証の適用の有無とその理由）

- ①予定の旅館に宿泊した場合は、旅程保証（約款29条）別表2（変更補償金）の「変更補償金の支払いが必要となる変更」に該当しない。
 旅行会社の責任ではなく（27条）、旅館側の責任である。
- ②但し、旅館側が客室使用不可と判断して、自館が満室のため他の旅館を手配して宿泊して頂いた場合は、旅程保証に該当する。

解説

○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（対応方について）

- ①部屋割りの配布はバスの中で済んでいるでしょうから、雨漏りに該当しないお客様は通常にチェックインして頂くのが無難でしょう。

お客様全員をロビーに足止めして状況を説明し、改めて部屋割りをし直すなどの方法は、「お客様皆さんは早く部屋で休息したい」、「人数も多いだけになかなかまとまり難い」、「時間がかかったり混乱を招いたりする恐れもある」等から得策では無いでしょう。皆さんご年配（熟年の旅）ですし、30名ものお疲れのお客様のイライラは増してまとまるべき問題もまとまらないでしょう。

- ②該当する部屋のお客様だけロビーに残って頂けば人数も少ないので丁寧に詳細を説明することが出来ますし、相談も充分できるでしょう。

支配人からもお詫びとともに状況を十分に説明してもらうのが肝心です。お客様をいきなり、雨漏りする部屋にチェックインさせては、驚きも相俟ってお怒りも倍増することになりかねません。

とくに添乗員が雨漏りを知った時期については、旅館に到着してからであり、部屋割りをした時点では知らなかったことを明確に説明します。

- ③問題の文面からは、代替の部屋の確保はできないようなニュアンスが見て取れますし、その折衝は既に済んでいることと思いますが、解答（例）ポイントの③項は、改めてお客様の目の前で支配人に交渉することによって、添乗員や企画旅行会社の姿勢（お客様の立場に立つ

て考える)を認めて頂くという意味もあります。

ここでは、添乗員の部屋とのチェンジ等については当然、既に検討済みという解釈になります。

できればこの旅館に宿泊して頂くのが添乗員にとってはお客様の把握もしやすいのですが、仮に他の旅館に部屋が確保できて、お客様が希望するのであれば移動して頂くのも良いでしょう。

- ④お客様が利用する部屋の状況はやはり事前に説明しておいたほうが良いでしょう。
雨漏りが判明していないならともかく、添乗員も旅館側も既に知っているのですから、信義上の問題からも部屋に入る前に説明すべきでしょう。

- ⑤問題の記述によりますと、「窓側の壁やトイレの壁に雨水による染み」という事ですので、旅館側の言うように部屋の使用には差し支えないものとも思われますが、お客様は気分的にスッキリしないでしょう。

このケースの場合は、代替の部屋が確保できないことを前提に考えますと、お客様のお気持ちに充分、配慮しながら、できればこの部屋で我慢して頂くよう丁寧にお願ひするということになるでしょう。

- ⑥お客様は、当該の部屋で納得した場合でも、割り切れない気分である筈です。電話およびお部屋への訪問等により、適時に雨漏りの状況をフォローしましょう。
特に旅館側の責任者が部屋に伺っての改めてのお詫びは必須でしょう。

- ⑦お詫びのしるしとしてお土産品等を差し上げるのが適切な対応と思われます。
また、この場合は旅館の客室メンテナンス不良だと思われますから、解決に要した費用は旅館側で負担して頂くことで良いでしょう。
企画旅行会社に状況の報告を行い、必要により指示を仰ぎます。

第2問 (旅程保証の適用の有無とその理由)

- ①計画通りの旅館に宿泊した場合は、旅程保証の対象外となります。

考え方としては、お客様には部屋を提供しています(計画通りの旅館に宿泊)ので、企画旅行会社としての債務(旅程管理債務)はチェックインをした段階で履行されていると解釈されますので、旅程保証は発生しないこととなります。

また、この問題のケースは、約款29条(旅程保証)の変更補償金の支払いが必要となる客室の条件の変更にも該当しません。

《参考1》旅程管理債務

旅程管理業務は、旅行業法12条の10（企画旅行の円滑な実施のための措置）および旅行業法施行規則32条（旅程管理のための措置）で、骨子としては、

- ①旅行開始前の確実な予約手配
- ②サービス受領のための措置（チェックイン業務）
- ③変更が必要な場合の代替サービスの手配
- ④団体行動に必要な指示

の4つとされています。

詳細はT C S Aテキスト「旅行業法令と約款」のP42を参照ください。

《参考2》変更補償金／変更補償金の支払いが必要となる変更

約款29条（旅程保証）別表2の八には、「契約書面に記載した宿泊機関の客室の種類、設備、景観その他の客室条件の変更」・・・となっています。

従って、宿泊施設の場合は、和室・洋室間の変更、シングル・ツイン・ダブル・スイートルーム間の変更、眺望などの変更、その他禁煙フローアールや女性専用室からの変更などが該当することになります。

詳細はT C S Aテキスト「旅行業法令と約款」のP81を参照ください。

また、旅館の手配をするのは旅行会社ですが、過失の無い旅行会社には責任は無く（約款27条*）、この場合は、宿泊サービスの履行責任のある旅館側の債務の不完全履行に当たります。

解決に要した費用等は旅館側が負担するのが妥当と思われます。

《参考3》約款27条（当社の責任）

当社は、募集型企画旅行契約の履行に当たって、当社又は当社が - 省略 -
手配を代行させた者（手配代行者）が故意又は過失により旅行者に損害を与えたときは、その損害を賠償する責に任じます。 - 以下省略 -

この他、企画旅行会社が責任を問われる場合に、手配した旅館の選定が適切であったか（注意義務）どうかがあります。

例えば、この旅館では雨漏りが常態化しており、それによる苦情が頻発していて、それを企画旅行会社が知っていたにもかかわらず手配した場合には、企画旅行会社にも故意・過失が認められ、責任が生ずることとなります。

この場合は、お客様に損害が発生すれば企画旅行会社が損害の賠償を行う必要が出てくるわけです。

以上、ここでは旅程保証の適否についての考え方を述べましたが、この考え方をストレートにお客さまに対して説明（主張）して良いかどうかは別問題ですので注意願います。

「免責である」との解答も散見されましたが、この程度の雨漏りでは、免責（約款29条*のイの天災地変）には該当しませんので、改めて約款29条の理解をしておきましょう。

《参考4》約款29条（1）次に掲げる事由による変更

イ 天災地変

ロ～ト （省略）

詳細はT C S Aテキスト「旅行業法令と約款」のP75を参照ください。

すなわち、上記に規定するような旅行業者の関与し得ない事由による場合を除き、旅行業者は、変更補償金を支払うとしています。

受験者の解答は、計画通りの旅館に宿泊したとしても「旅程保証に該当する」という記述が想像以上に多く見受けられました。

その理由として、

- ・ 予期していない不測の事態だから
- ・ 雨漏りしている部屋だから
- ・ 旅館側の問題なので旅行会社には過失責任が生じない

などの解答が目立ちました。

「旅程保証」という言葉は知っていても、その基本的な要件について正確な知識を身に付けている受験者は少なかったということです。

お客様にはゆっくりお部屋で寛いで頂けない可能性もあり誠に申し訳ないことです。該当のお客様には、丁寧に真摯な態度でお詫びするとともに、少なくとも解答（例）のポイントの第1問の⑤⑥⑦項で記述された対応は十分に考慮すべきでしょう。

いずれにしても、法的なことは別問題として、お客様にご満足頂くようあらゆる努力を惜しまないのが添乗員の重要な心構えでしょうから、責任の所在はともかくもお客様の立場に立って誠心誠意問題の解決に取り組むべきでしょう。

- ②チェックイン前に旅館側が率先してこの客室を使用不可の状態であると判断し、自館が満室のため他の旅館を手配してこのお客様を代替旅館に宿泊させるような場合は、旅程保証の対象となり、変更補償金の支払いが必要になります。

この場合は、考え方として、旅行サービス提供以前の変更となるため、オーバーブッキング扱いとなり、旅程保証に該当（第29条別表2の七）します。

本事例の場合、問題の文面からは、他の旅館への代替は不可能というニュアンスが感じられるようで、この②の解答を記述した受験者は殆んどありませんでした。

《参考5》約款29条第1項 別表2（変更補償金）

変更補償金の支払いが必要になる変更

七 契約書面に記載した宿泊期間の種類又は名称の変更

詳細はTCSAテキスト「旅行業法令と約款」のP81を参照ください。

宿泊機関の種類とは、「ホテル」「旅館」「コンドミニアム」「民宿」「ペンション」などの別を言います。契約書面等に「〇〇旅館新館」とか「〇〇旅館本館」と表示した場合は、新館・本館の違いも1件の変更となります。

この②の場合も、法的な解釈などは別問題として、添乗員はお客様に満足して頂くために最大限の努力をすることになるでしょう。

具体的な対応方については営業上の配慮もありますので、TCSA旅行会社と良く相談してその指示を受けて行動することになるでしょう。

なお、旅館が全館休業したような場合には免責（約款29条（1）のホ）になります。

《参考6》約款29条第1項（旅程保証）

当社は、別表第2左欄に掲げる契約内容の重要な変更（次の各号に掲げる変更（-省略-）を除きます）が生じた場合は、-省略- 変更補償金を-省略- 支払います。

第1項（1）のホ 運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止

宿泊機関等の旅行サービス提供の中止とは、「全館休業」を意味し、一部営業を行っている場合は除かれます。

問 4

問題	<p>日程表（1ページ）の4日目、松山市内の伊予かすり会館でバス出発時間ギリギリまで精算に手間取っていると、バスガイドさんが「お客様はもうお揃いですよ」と添乗員を呼びに来たので慌てて駆け足で戻りバスを出発させました。</p> <p>30分くらい走ったところで、「隣の席の年配のご夫婦がいない」とお客様から指摘があったため慌てて確認したところ、伊予かすり会館に置いてきてしまったようです。</p> <p>かすり会館に電話をかけて探してもらおうと、お客様は自分たちのバスが見つからないので駐車場で途方に暮れていたということです。</p>
第1問	伊予かすり会館に置いてきたお客様を合流させるための考え得る対応策について具体的に記述してください。
第2問	お客様を置き去りにしてしまったという事実に対する責任の所在および、発生すると思われる問題と対応方について、その理由とともに具体的に記述してください。

出題の趣旨

1. 添乗員の基本動作及び旅程管理業務の基本が身に付いているか。
2. このような事態が起きた場合に発生する問題を予測する能力と責任の所在についての判断力、分析力は身に備わっているか。

解答（例）のポイント

第1問（考え得る対応策について）

- ①まずは、お客様に電話口に出て頂くなどして、ご夫婦ともに安全であることを確認するとともに、丁重にお詫びをする。
直ちに、何らかの対策を取ることで心配をしないでお待ち頂くようお願いする。
ご夫婦が携帯電話をお持ちであれば、今後の連絡に使用するため電話番号を聞いてメモするとともに添乗員の携帯番号もお教えしてメモで控えて頂く。
同時にバス車中のお客様にも報告して、必要により、ご協力頂けるようお願いする。
- ②伊予かすり会館の事務所の方に、お客様のケアをお願いするとともに、可能な限り事務所の応接室や休憩室で休ませて貰えるよう依頼する。
また、事務所から茶菓子等をご提供頂けるようであれば、丁重をお願いする。
- ③飛行機の出発時間、広島空港までの所要時間等の次行程の確認を行い、何が一番重要なのかを確認した上で具体的な対策を考える。
- ④飛行機の出発時間（＝動かすことの出来ない予定）までに、ツアー本体及びご夫婦のお客様を空港にお連れすることを第一として、そのための効果的な対策を考える。

- ⑤次に、可能な限り費用のかからない方法が無いかを模索する。
- ⑥具体的な対策（下記）を考え、どの案が効果的かを検討して決定する。
- 一、ツアーのバスで伊予かすり会館まで引き返す。
 - 二、かすり会館又は企画旅行会社の松山支店又は付近の協定土産店などに協力を依頼して、社用車などで空港又は本体のバスとの合流点などまで送って貰う。
 - 三、定期バス、列車等の利用で間に合わないか検討する。
 - 四、かすり会館等にタクシーの手配をして貰い、お客様に合流点まで来て頂く。
 - 五、添乗員がバスから降りてタクシーに乗りかすり会館に引き返す。
 - 六、バス会社の営業所、関連タクシー会社等があれば送りの手配をして貰う。
- ⑦飛行機に乗り遅れないために安全確実な⑥項の「四（タクシー利用）」又は「二（協力して頂ける場合）」の対応策が妥当と思われる。
- ⑧ご夫婦と合流できたら、ことの経緯とご心配をおかけしたことを再度、丁重にお詫びする。
- ⑨企画旅行会社に報告し、当該お客様への付加サービス等の提供の必要性等を相談し、指示を受けた上で対応する。
- ⑩ツアー参加のお客様に対しては、ご夫婦の無事とトラブルの簡単な経緯等をバス車中などで改めて説明（1～2分の短時間で良いと思われる）し協力を感謝を表す。
- 空港に到着するなど一段落したら、協力して貰ったかすり会館などに対する報告とお礼を忘れずに行う。

第2問（責任の所在および発生が予想される問題と対応方について）

- ①責任の所在は、添乗員にあると思われる。
- 責任の所在は、添乗員（人数確認漏れ）とバスガイド（人数のカウントミス）とお客様（集合場所や出発時間の失念の可能性）について考えられるが、お客様は論外として、本来業務（旅程管理業務）であるお客様の人数確認をしなかった添乗員に責任があると考えられる。
- 「お揃いです」と言ったバスガイドにも責任の一端は全く無い訳でもないと思われるが、最終的な確認は添乗員の重要な本来業務であり、バスガイドへの責任転嫁は許されない。
- ②置き去りにされたご夫婦のお客様からの苦情申し立てが考えられる。
- ③タクシーを利用した場合は、タクシー代金の負担が発生する。
- ④かすり会館などの社用車の協力をしてもらった場合は、ガソリン代等の負担及び謝礼（寸志）などの負担の発生が考えられる。
- ⑤このトラブルの解決に要した費用は添乗員の負担になると思われる。
- バスの出発時には、旅程管理上の最も重要な本来業務（お客様の人数確認）を添乗員は行わなければならない。
- しかも、その本来業務を行う時間的余裕もあったにも拘わらず、行わなかった（過失）ために起こったトラブルであり、添乗員に情状酌量の余地は認められないものと考えられる。
- お客様から苦情等があった場合は、企画旅行会社としては謝意を表すための何らかの対応をせざるを得ないものと思われる。

解説

○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 (考え得る対応策について)

- ①ご夫婦と直接話をして安全確認するとともに安心してお待ち頂くよう配慮します。
 トラブルが発生すると、企画旅行会社への電話など、トラブル処理の対応が先になってしまい、他のお客様への対応を忘れがちになりますので、バス車中で簡単に説明しておきます。
 場合によっては、バスを引き返すこと等も考えられますので、ご協力頂けるよう事前にお願
 いしておきます。
- ②伊予かすり会館は企画旅行会社とは密接な協力関係にある場合も考えられるので、丁寧にお
 願いすれば、事務所の方も可能な限りの協力をして頂ける可能性があるものと思われます。
 ご夫婦を休憩室などで休ませて貰えれば、落ち着いて迎えを待っていられるでしょう。
 添乗員としても、ご夫婦の所在が確認出来ていれば、安心して対策を練ることが出来ます。
- ③④⑤日程表を見ると分かりますが、飛行機の出発時刻に間に合うように、バスもご夫婦も、
 空港に到着する必要があります。
 日程表で空港までの所要時間などをみると、時間的な余裕は余り無いものと思われます。
 予定の飛行機の出発時間までに間に合わせることを前提に、可能な限りトラブル処理費用の
 かからない方法を考えます。
- ⑥具体的な対策の主なものは下記が考えられるでしょう。
- 一、ツアーのバスで伊予かすり会館まで引き返す。
 この方法は、バスにご乗車のお客様のご理解を得られにくいとともに、日程表を見る限
 りは、時間的な余裕が少ないので休憩時間、お土産品購入等時間のカット等が必要にな
 ったり空港到着が出発時刻ギリギリになる可能性もあり、少なからず危険がともなうと
 思われます。
- 二、かすり会館又は企画旅行会社の松山支店又は付近の協定土産店などに協力を依頼して、
 社用車などで、ご夫婦をバスとの合流点又は空港まで送って貰う。
 この方法は、各関係先から協力が得られさえすれば、ご夫婦も安心できますし、経費も
 少なく済みます。
 但し、社用車の利用もさることながら長時間の人的労力の提供も必要なことから、依頼
 する際に無理強いを絶対にしないことが必要です。
 また、この場合は、かすり会館の職員の方などの自家用車の使用も考えられますが、そ
 の場合は、万一の交通事故等があった場合の補償等複雑な問題の発生も危惧されます。
- 三、定期バス、列車等の利用で間に合わないか検討する。
 時間的に余裕が無いこと、ご夫婦に不安を与えるなどのことから好ましい選択とは思え
 ません。
- 四、かすり会館等にタクシーの手配をして貰い、お客様に合流点まで来て頂く。
 企画旅行会社(添乗員)にタクシー代の負担が発生しますが、かすり会館の事務所に手
 配をお願いして、タクシーを利用するのが最も妥当な方法と思われます。
 万一、タクシーの手配が不能の場合には、上記「二」を選択して努力します。

五、添乗員がバスから降りてタクシーに乗り博物館に引き返す。

広島空港までの途上（道路上）でタクシーの手配が出来るかどうか問題ですが、時間的な余裕に不安があること、ツアー本体の旅程管理（空港チェックインなど）をどうするかなどの問題が残りますので、あまり、好ましくない方法でしょう。

六、バス会社の営業所、関連タクシー会社等があれば送りの手配をして貰う。

最近のバス会社はグループを形成している場合が多くなっているため、関連会社（タクシーなど）が松山市内近辺にあればその会社に協力を依頼します。

⑦この問題が起きた場所は、松山市内であることからタクシーの手配も可能と想定されますので、取るべき対応策は⑥項の「四（タクシー利用）」が妥当と思われます。

⑧ご夫婦と合流した際の、出迎えの仕方や丁寧なお詫びが、ツアー終了後にもクレームが継続するかどうかの分かれ目になります。

お客様のタクシーが到着したら走って出迎える、手荷物を持って誘導するなどとともに誠心誠意のお詫びを心がけましょう。

⑨お客様へのお詫びの印（お土産の贈呈など）を具体的にあらわすことが必要でしょう。

企画旅行会社と良く相談して指示を受けた上で対応します。

⑩ご夫婦以外の他のお客様への報告とお礼を忘れないようにしましょう。

協力してもらった博物館などの方々に対する報告（電話又は手紙）と御礼（粗品送付など）などもパートナーシップの観点からも大変重要です。

第2問（責任の所在および発生が予想される問題と対応方について）

①責任の所在は、添乗員にあると思われます。

バスガイドも乗客の人数確認はキチンとすべきでしょう。お客様も出発時間を忘れては困りますが、それにしても添乗員が本来業務（旅程管理業務）であるお客様の人数確認をしなかったことは致命的であり、添乗員に全ての責任があると考えられます。

「お揃いです」と言ったバスガイドにも責任が全く無い訳でもないため、道義的な責任からバス会社から応分の協力を得られる可能性はあると思われますが、基本的には期待してはいけませんし、金銭の負担を要求するなどは論外と思われます。

②お客様と合流した際又は旅行終了後に、このご夫婦からの苦情の申し出（場合によっては損害賠償請求）が考えられます。

③お客様が空港までタクシーを利用した場合には、その代金は数万円かかるものと考えられますが止むを得ないでしょう。

④博物館などの社用車の協力をしてもらった場合には、多額の費用負担にはならないでしょうが、ガソリン代、謝礼（寸志）の負担及び礼状などが必要になるでしょう。

⑤合流のためのタクシー代等の経費は派遣会社（添乗員）の負担になると思われます。

お客様の人数確認は旅程管理業務（注1）上の重要な添乗員の業務で、基本中の基本です。バスでの移動ですから、バスを出発させてからでも、人数確認は可能であったにも関わらず、30分も走ってから、しかも他のお客様からの指摘で、やっと人数不足に気が付くといった大失態を添乗員は犯しています。

このトラブルは、添乗員が余りにも不注意（注2）だった（過失）ため起きたと言わざるを

得ないでしょう。

また、万一、お客様から苦情や損害賠償（注3）請求等があった場合は、企画旅行会社としては対応せざるを得ず、その結果、さらに経費が発生した場合には、派遣会社（添乗員）に負担の請求があるものと思われます。

《参考1》旅程管理業務について（注1）

旅程管理業務は企画旅行を円滑に実施するため、旅行者（企画旅行会社）が行わなければならない業務であり、法律（旅行業法）で定められています。

..(1) 旅行業法12条の10（企画旅行の円滑な実施のための措置）..

旅行者は、…（省略）…当該企画旅行の円滑な実施を確保するため国土交通省令（下記の施行規則32条を指しています）で定める措置を講じなければならない。

..(2) 旅行業法施行規則（省令）32条（旅程管理のための措置）..

旅行業法第12条の10の国土交通省令で定める措置は、次の通りとする。

1）～3）…（省略）

4）旅行に関する計画における二人以上の旅行者が同一の日程により行動することを要する区間における円滑な旅行の実施を確保するために必要な集合時刻、集合場所その他事項に関する指示。

この規則32条では、個人が集まって団体出行動する企画旅行の場合には、添乗員がツアーのリーダーとして、引率、行動することが求められていると考えられます。

従って、常にツアーのお客様の動向を掌握することは添乗員にとって最も重要な業務の一つであり、それを怠ってお客様を置き去りのままバスを出発させたりすることは、あってはならないことと考えられます。

《参考2》添乗員の注意義務について（注2）

民法で「善良なる管理者の注意」について定められており、「善管注意義務」とも呼ばれています。

これは、「職業、地位、能力等において、社会通念上、当然要求されるであろう注意義務」について言っています。

添乗員の場合で考えてみますと、添乗員は「旅程管理のプロとして、旅程管理業務の基本中の基本である、バス出発時のお客様の人数確認は当然、行うべきである」ということとなります。

この注意義務を怠った（人数確認が必要な場面であるにもかかわらず行わなかった）と認められると「過失があった」ということとなります。

過失があり、お客様に損害が発生した場合には、損害賠償責任が生じることとなります。

《参考3》損害賠償、損害賠償責任（注3）

損害賠償とは、他人（この問題の場合は置き去りにしてしまったご夫婦）に与えた被害を

補填して、被害がなかった状態に戻すことをいいます。

損害賠償が発生する場合は「債務不履行」と「不法行為」があります。

債務不履行とは、債務（例えばしまなみ海道の観光をする契約があったのに）を履行しない（何らかの事情で観光しなかった）ことをいいます。

不法行為とは、故意・過失により相手（ご夫婦）に損害（ご夫婦には金品の損害は無いと思われませんが、精神的損害に対する賠償を請求される可能性が無いとは言い切れません）を与えることです。

万一、ご夫婦から、精神的損害の賠償が請求されたとしても、多額の金銭の支払いは、特別の理由が無い限り必要ないと思われれます。

しかし、この種の交渉に要する時間や労力は予想以上にかかるのが通例ですので、トラブルは可能な限り旅行中に解決するよう努力することが大事です。

企画旅行会社はこの件については、添乗員のミス（過失）が原因であると判断し、所属派遣会社に対してこのトラブルの解決に要した費用の補填を求めてくる（求償）ものと思われれます。

所属派遣会社は、企画旅行会社に支払った費用について、雇用契約の義務違反、就業規則違反等を勘案した上で、添乗員本人に請求する場合も考えられます。

● 補 足 ●

○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。

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を理解できていないということです。

この紙面は限られていることと「業務知識」の第1問の解説の項で詳しく触れていますので、詳細は割愛しますが、次ページに復習の意味で再度要点を簡単に整理しておきますので、参考にしてください。

*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	損害賠償の支払い	損害賠償の支払い	変更補償金の支払い
お客さまと旅行会社の契約関係	なし	あり	あり
故意過失	あり	あり	なし
関係法律	民法	民法	旅行業法・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。 (例) 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様の喉が炎症を起し入院した(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。 (例) 確定書面(最終日程表)に記載された下車観光などを添乗員が忘れたため下車をせず、車窓観光にしたような場合など。	オーバースタッフなどで、契約書面(添乗員の場合は最終日程表などの確定書面)に記載された利用運送機関、宿泊機関等に変更があった場合に補償金を支払う制度。旅行会社に過失が無くても補償金を支払うことが特徴です。

(注) 大まかな違いを理解するための区分けですので、詳細は別途、確認してください。

採点の感想

- ご夫婦との合流については、その理由に多少の違いはあっても「飛行機に間に合うようにタクシーを利用して空港で合流する」という趣旨の解答が目立ちました。
最終的には飛行機に乗り遅れないことを目標とすべきなのは自明の理でしょう。
「タクシーを利用する」とだけで合流地点等が記述されない漠然とした解答もありましたが、このような答案では加点ができません。
この問題では、具体的に記述するよう指示されているのですから、答案には、想定される合流場所(空港又は途中のドライブイン等)も記述して頂きたいと思えます。
基本的には、空港での合流が妥当だろうと思われませんが、「バスを停車させて待つ」「休憩時間を延長して待つ」という解答もありました。
待ち時間が短時間で済むのであれば、一案かとは思いますが、飛行機に乗り遅れるリスクもありますので空港での合流がスムーズだろうと思われれます。
- 「責任は添乗員にある」、「タクシー代は添乗員(企画旅行会社)負担」との趣旨の解答が多く見受けられましたが、正しい感覚だと思われれます。
ガイドさんの責任に触れた解答はごく少数で、大方の受験者は、ガイドさんには責任を問えないという理解をしたのだろうと考えられれます。
- 「添乗員の責任は大きい」とだけ記述した解答も散見されましたが、どのような問題が発生して、その問題に対してどんな責任を具体的に負うことになるのかが答案に記述されていな

いのでは、残念ですが加点ができません。

大多数の受験者が、概ね、正確な捉え方をしているように感じましたが、やはり法的背景の理解が不足しているようなので、今後の添乗員の方々の研鑽を望みたいと思います。

○なお、特別補償や旅程保証に触れていた受験者もありましたが、この場合は関係ありませんので、特別補償や旅程保証の特徴や適用要件をもう一度、確認して置いてください。

問5

問題	<p>日程表（1ページ）の2日目、一人参加の女性から「年配の男性客が、許可なく自分の写真を頻繁に撮ったり、必要以上に話しかけてきたり、ホテルでは部屋に押しかけてきたり、自由時間のときはお茶を誘って来たりして大変迷惑している」、「何回断っても言うことを聞いてくれないので、不愉快極まりない。こんな客と一緒にこれ以上ツアーを続けたくない。まだツアーの途中だがもう家に帰りたい」と訴えてきました。</p>
第1問	<p>添乗員はどのように対応すべきですか。具体的に記述してください。</p>
第2問	<p>添乗員が責任を問われるのはどのような場合だと思いますか。 添乗員が責任を問われる場合とその理由を具体的に記述してください。</p>

出題の趣旨

1. お客様による迷惑行為に対する添乗員の義務と責任の考え方を問う。
2. 「つきまとい等」のお客様相互間のトラブルへの具体的対応方を問う。

解答（例）のポイント

第1問（対応方について）

- ①訴え出た女性のお客様から良く事情を聞き状況の確認を行う。
- ②問題解決に努力するので旅行を中止して帰京するのは少し待つて頂くようお願いする。
- ③必要により、ご本人の意思の確認後に事実関係についての証言者を探す。
- ④事実関係を把握した上で、添乗員が男性客に対応し確認する。
- ⑤男性客への確認に当たっては、一方的、感情的にならないよう注意する。
- ⑥男性客の話（主張）も聞いた上で、女性客が迷惑していることを伝える。
- ⑦事実であれば直ちに止めるよう、灰色の状態であっても女性客が迷惑していると訴えているので近づかない、必要以上に話しかけない、写真を撮らないこと等を申し入れる。
- ⑧必要により企画旅行会社の現地社員等の同席を得て対応する。
- ⑨他のお客様へ不必要にこの件が漏れないよう注意する。
- ⑩女性客のバスの座席や食事等の席割等を添乗員の近くにする、部屋番号は秘密にするなどして、男性客の行為・様子に気を配るとともに女性客の保護に努める。
- ⑪男性客が、この行為をやめない、あるいはエスカレートする等この問題が解決しない場合は、男性客に対する離団勧告についても検討する。
- ⑫適時に企画旅行会社に連絡・報告して指示を仰ぎながら対応する。

第2問 (添乗員が責任を問われる場合)

- ①この問題に何の対応もせず放置しておいて、女性客が旅行を中止して帰京せざるを得なくなった場合、あるいはお客様間での言い争い等によりツアー客の雰囲気最悪になった場合等、その程度によっては大きなクレームに発生する可能性は大きいこととなります。
- ②さらに、それが原因で円滑なツアー運営に支障をきたした場合、もしくは傷害事件等に発展したりしたような場合等は損害賠償責任等にも問われる可能性がある。直接的には、女性のお客様やその他のお客様から添乗員や企画旅行会社が責任を問われる可能性があると思われる。
- ③また、女性客からの訴えを聞いていたにもかかわらず、添乗員が企画旅行会社等に報告もせず、何の行動も起こさなかった場合で上記トラブルが発生した場合には、善管注意義務、就業規則違反等について添乗員の責任が問われる可能性がある。

解説**第1問** (対応方について)

- ①大変デリケートな問題であるので特にプライバシー等にも配慮した慎重と公平を心がけながら状況によっては毅然とした対応をとる必要があります。
最悪の場合には、訴訟問題に発展する可能性もあるので企画旅行会社とは密接に連絡を取り合い法的背景も視野に入れての慎重な対応が必要です。
- ②女性客が訴えてきた時点で旅行を中止して帰京することになった場合は、旅行中止にともなう費用と離団以降の旅行費用の返金等について説明しておく必要があります。
仮に、女性客本人が無条件に旅行中止にともなう費用の負担と離団後の旅行費用等の前途放棄等を受け入れたとしても、添乗員に訴えてきたからには何らかの対応を期待していると思われる、一旦は前項の対応をとるのが妥当であると考えられます。
- ③女性客の過剰反応と言うこともあり得ないことではないので、最初からストーカー行為と決め付けて対応しないよう注意をすることも必要です。
- ④女性客の主張が正しい場合や疑いが極めて濃厚な場合には、前項対応方の⑦を遵守するよう男性客に要求（状況によってはお願い）することになるでしょう。
それでも前項⑩の状況となった場合には、男性客の離団措置などの毅然とした対応をとることになると思われますが、後日に男性客からの訴訟等に発展する場合も考えられますので、具体的な対応方については企画旅行会社と密接に相談し明確な指示を得て行動することが肝要です。
- ⑤「企画旅行会社に判断を委ねる」という解答がありました。難しい問題ですから結果としては企画旅行会社の指示を受けての対応にならざるを得ないでしょう。しかし、窓口になるのは添乗員自身ですし、正確な報告をすれば的確な指示を受けるためにも、一定程度の知識と考え方は身に付けておいて頂きたいものです。
- ⑥また、「女性の訴えが事実なら、それとなく、笑い話のようにして男性客に話をする」との解答もありました。男性客の態度によっては、そのようなソフトな対応が効果的かもしれませんが、このケースの場合は問題の解決には結びつくとは思えません。

添乗員は会社を代表する者としてソフトな対応を基本としつつも言うべきことは毅然とした態度で伝えるべきでしょう。

第2問 (添乗員が責任を問われる場合)

①旅程管理等の業務とはかなり異質の誠に厄介なトラブルであり、添乗員としても介入するべきか、介入するとしてもどうアプローチするのか等について大変悩ましい問題といえます。皆さんの解答の中にも、「お客様同士のことなので添乗員はタッチするべきではない」というものが何件か見受けられました。

しかし、このまま放置したのでは、問題が大きくなりツアー運営に支障をきたす恐れもあると思われます。状況を正確に把握しつつ企画旅行会社と密接に相談しながら適切に対応することが必要です。

②添乗員には、企画旅行会社の負うところの基本的な債務・責任の履行補助者として行う業務の一つとして、お客様の保護義務、安全確保義務があります。

また、約款（募集型企画旅行）第26条、第24条、第18条第1項（2）の規定によりかなりの権限（解除権）を付与されている以上、規律を乱すお客様に対しては毅然とした対応をとることが求められていると解釈できます。

この事例では、以上のことも視野に入れた対応が望まれ、添乗員の義務を果たすべく可能な限りの努力を行うべきと思われます。被害女性からの訴えを聞いていたにもかかわらず、何の努力もしないで放置し、その結果として深刻な問題が生じた場合には、この点に関する責任が問われる可能性は大きいと思われます。

《参考1》約款（募集型企画旅行）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要する状態にあると認めるときは、必要な措置を講ずるときがあります。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、旅行者は当該費用を当社が指定する期日までに当社の指定する方法で支払わなければなりません。

旅行中に旅行者が病気や傷害等により保護が必要となった場合に、旅行業者として必要な措置をとること、そして、その措置に要した費用は旅行者の負担であることが明記されています。

《参考2》約款（募集型企画旅行）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の当社の指示に従わなければなりません。

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ため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不可欠です。

《参考3》約款（募集型企画旅行）第18条（当社の旅行開始後の解除権）

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）（省略）
- （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）（省略）

すなわち、旅行参加者は、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」を負っていることとなります。その義務を果たせない旅行者は契約を解除されてもやむを得ないということになります。

- ③また、添乗員には、旅行業法や約款に定められた業務を処理するだけでなく添乗業務に関する専門家としての社会通念上平均的な（これぐらいは払うであろうと思われる）注意をもってツアー管理業務を行わなければならない「善管注意義務」が民法にあります。必要箇所はこの件についての報告もせず何の手も打たずに放置して最悪の結果になった場合には、関係者からこの善管注意義務違反に問われる可能性も少なくないと思われます。

《参考4》善管注意義務について

ある行為をするに当たって一定の注意をしなければならない義務。民法上、過失の前提とされ、この義務に違反すると過失と評価されます。注意義務は、その人が従事する職業、その人の属する地位、その人が置かれている状況に応じて普通に要求される水準の義務と、その人の個別的、具体的能力に応じて要求される水準の義務とに分けられます。

前者は、「善良な管理者の注意」、後者は「自己の財産における同一の注意」等と呼ばれたりしています。通常は善良な管理者の注意が要求されており、これを欠くと、過失があるものとして、債務不履行責任、又は不法行為責任などの効果が生じることとなります。債務不履行責任、又は不法行為責任については、問4の補足欄（25ページ）を参照してください。

従って、旅行業者は、善管注意義務を欠いた結果旅行者に損害を与えた場合は責任を負わなくてはならないこととなります。

- ④もちろん、事実関係が曖昧なまま深入りすることは危険です。状況の程度とその推移等を見守りながら、添乗員がリーダーシップを発揮して一人参加の女性客の窮状を解決する努力は出来る範囲で真摯に行うべきでしょう。
- また、この男性客が添乗員の要請（指示）に従わないからといって実際に企画旅行契約を解除することは難しいことかもしれません。しかし、そのような添乗員の姿勢は女性客や他のツアーの参加客から好感を得られ旅行終了後の苦情申し立てを防いだり軽減したりする結果

となることは間違いないことでしょう。

- ⑤問題の性質からプライバシーを配慮しつつ企画旅行会社には蜜に状況報告を行い指示を受けながらの対応が必須なのは言うまでもありません。
- ⑥なお、この男性客の行為は、一般的には「ストーカー」とも称されると思われませんが、10年前（平成12年）に成立した「ストーカー規制法」によれば、ストーカー行為には至らない「つきまとい等」により近い行為と思われまふ。ここでは、ストーカー法の解釈までは不必要だと思ひますが、出題の趣旨の項では一応、「つきまとい等」を使用することとしました。

● 補 足 ●

○プライバシーの権利

私生活や私事などにおいて、他人から干渉を受けたり、室内を勝手に覗き見されたりすることから保護される権利をいいます。

人は誰でも、他人に煩わされることなく幸福を追求する権利（憲法13条で認められている権利）があります。この権利を他人から侵害された場合は、「不法行為」として損害賠償を相手に請求することができます。

プライバシーの侵害とは、個人の私生活上のことを、誰からも何人からも公開されない権利を侵害されるということです。

家族間や友人間でも知られたくないことや、秘密にしておきたいことは、まふ誰でもあるのではないのでしょうか。携帯電話のメールを家族の誰かに勝手に見られたとか、内緒にしていたことが友人に知られたとかはよくある話です。でもこれだけでは、家族間での民事上の不法行為としての違法性は祖却（退けられる）されますし、友人や他人に知られたくないことを知られてしまい、自分の名誉が大きく侵害されたといえる場合でなければ不法行為として認められるのは難しいということになります。

○ストーカー規制法

平成12年11月から施行された法律で、「ストーカー行為等の規制等に関する法律（ストーカー規制法）」と呼ばれています。

*この法律の目的

この法律は、ストーカー行為等について必要な規制を行うとともに、ストーカーの被害者に対する援助の措置を定めることによって、個人の身体、自由及び名誉に対する危害の発生を防止し、人々の生活の安全と平穩を助けることを目的としています。

*この法律による規制の対象（つきまとい等とストーカー行為）

「ストーカー規制法」では、ある人に対して恋愛感情や好意の感情又はそれが満たされなかったことに対する恨みの感情を充たす目的で、被害者やその家族などに対する以下の8つの行為を「つきまとい等」と規定し、その行為を繰り返し行うことを取り締まることとしています。よって、単に恋愛感情や憧れの感情などを抱いているだけでは取り締まることは出来ないということになります。

(1) つきまとい・待ち伏せ・押しかけ

つきまとい・待ち伏せし、進路に立ちふさがり、住居、勤務先、学校など通常いる場所の付近において見張りをし、又は住居等に押しかけることなど。

(2) 監視していることを告げる行為

その行動を監視していると思わせるような事項を告げ、又はその知り得る状態に置くこと。例えば、「今日はAさんと一緒に銀座で食事をしていましたね」と、口頭・電話や電子メール等で連絡することや、自転車のかごにその旨を記したメモを置いておくなどすることなど。

(3) 面会・交際の要求

面会・交際その他の義務のないことを行うことを要求すること。例えば、拒否しているにもかかわらず、面会や交際、復縁又は贈り物等を受けとるよう要求すること等。

(4) 乱暴な言動

著しく粗野又は乱暴な行動をすること。例えば、大声で「バカヤロー」と粗野な言葉浴びせることや、家の前で車のクラクションを鳴らすこと等。

(5) 無言電話、連続した電話、ファクシミリ、Eメール

電話をかけて何も告げず、又は拒まれたにもかかわらず、連続して電話をかけ若しくはファクシミリやEメールを用いて送信すること。例えば、無言電話をかけることや、拒否しているにもかかわらず、短時間に何度も電話をかけたり、FAXやEメールを送りつけることなど。

(6) 汚物などの送付

汚物、動物の死体その他著しく不快又は嫌悪の情を催させるような物を自宅や職場等に送付し、又はその知り得る状態に置くこと。

(7) 名誉を傷つける

その名誉を害する事項を告げ、又はその知り得る状態に置くこと。例えば、中傷したり名誉を傷つけるような内容を告げたり文書等を届けることなど。

(8) 性的羞恥心の侵害

その性的羞恥心を害する事項を告げ若しくはその知り得る状態に置き、又はその性的羞恥心を害する文書、図面その他のものを送付し若しくはその知り得る状態に置くこと。例えば、わいせつな写真などを自宅に送りつけたり、電話や手紙で卑劣な言葉を告げて辱めようとするなど。

* ストーカー行為

同一の者に対し「つきまとい等」を繰り返して行うことを「ストーカー行為」と規定し、罰則を設けています。

但し、「つきまとい等」の(1)～(4)までの行為は、身体の安全、住居等の平穏若しくは名誉が害され、又は行動の自由が著しく害される不安を覚えさせるような方法により行われた場合に限りです。