

◆◆◆ 実務 国内2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>= 鷲羽山(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) == 足摺岬(灯台・<small>こんごうふくじ</small>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) = (14:10着) <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分ほど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。
対応上の問題点をその理由とともに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（対応上の問題点をその理由）

○この問題は1級と同一ですが、2級は対応上の問題点とその理由のみ解答するよう求めているのに対し、1級はさらにこの対応方が原因で、今後発生すると思われるクレーム等の内容についても解答を求める設問になっています。参考までに、1級の解答を記述しておきます。

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るので、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。」とあって、裁判所もそれを認めてしまったとしたら、余りにも理不尽な結果となってしまいます。

このような事態に遭遇した場合に、民法にはこの「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」と責任を追及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ないでしょう。

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ていない）があったということになるわけです。

一方、添乗員の注意義務と責任についてはどうなるのでしょうか。

この日程を見て、「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しょう。

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しょう。

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味があったと思われ、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はいけません。

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もありました。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1日目、こんぴら温泉の旅館は、老舗で接客サービスには定評があるようですが、傾斜した広い土地に増築を重ねてきたため、エレベーターは何基かあるものの、部屋の位置によっては長い廊下や階段を利用しなくてはならない場合が多くなっています。

建物は5階建てでフロントは2階、大浴場は1階、展望風呂は5階にあり、各部屋の内装や広さや眺望などはそれぞれ異なっています。

第1問

このような旅館（ホテル）を利用する際の注意点を、重要と思われるものから5項目以上を具体的に記述してください。

出題の趣旨

1. 増築や改築を重ねた老舗旅館等を利用する場合の注意点が理解されているか。
2. 客層や人数構成の違い、施設の状況、客室の条件等を考慮した上での公平で説得性のある部屋割りをを行う能力を身に付けているか。

解答（例）のポイント

第1問（このような旅館（ホテル）を利用する際の注意点）

○施設（旅館）利用上における主な注意点

- ①旅館平面図等の配布により事前に館内の様子を説明しておく。
- ②特に食事場所（朝食、夕食）、大浴場、フロント、売店等の位置、および非常口、貴重品類の自己管理（フロントと預け等）のお願い等。
- ③チェックインの際のスムーズな誘導體制、食事時間や出発時間の案内放送等の際における余裕をもってのご案内。
- ④チェックイン後の部屋回り等において特に食事場所等の再確認を行う。
- ⑤必要により廊下などに矢印表示（食事場所、大浴場等）等の案内張り紙などを行う。

○部屋割りをする上での主な注意点

- ⑥旅行申し込み順番、男女別・人数と部屋の間取り、広さ、眺望（部屋からの眺望）、階数等を勘案しての慎重な部屋割りをを行う。
- ⑦年配、体の不自由な方等は原則としてエレベーターに近いところおよび大浴場、食事場所等に行き易い位置にある部屋を割り当てる。
- ⑧また、特に年配のお客様がいらっしゃる場合には原則として低層階の部屋を部屋を割り当てる。
- ⑨判断に迷うようなケースが生じた場合には、原則として“旅行の申し込みの順番”を優先する。

- ⑩ツアー出発前の準備段階でこの旅館の構造や設備などを過去の添乗報告書および平面図（見取り図）等と比較しながら充分研究しておく。

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（このような旅館（ホテル）を利用する際の注意点）

○施設（旅館）利用上における主な注意点

- ①旅行は“熟年の旅”でもあるので（日程表のタイトル参照）ご年配のお客が多いと想定されます。「旅館の構造、設備等およびそれらを踏まえた利用上の注意点」の説明が事前に必要と思われます。
- ②事前にバス車中でご案内した上、ロビーで通常の場合より十分に時間をとってご案内するとともに、館内平面図などを入手して大浴場や食事場所などをマーキングしてお客様にお渡しするなど万全を期す必要があるでしょう。
- ③エレベーターの利用方、誘導の手順等については事前に旅館側と打ち合わせを行う等によりスムーズなチェックインを心がけます。
- ④ご年配のお客には特に念入りに再度、ご説明しておきましょう。
- ⑤大浴場や食事場所がわかりにくい場合は、旅館と相談の上、廊下やエレベーター内に案内のための矢印等を掲示しておくことも有効で、お客様に安心感を与えることに繋がるでしょう。

○部屋割りをする上での主な注意点

- ⑥お客様の層やグループ構成・人数などにもよりますが、可能な限り上記解答（例）のポイント⑥⑦⑧の各項を考慮した部屋割りをすべきです。
- ⑨万一、お客様から部屋割りに基準を問われて（お客様から質問もないのに瀬湯瞑する必要はありませんが）ご説明しなければならない状況になった場合等に、皮下雨滴理解して頂き易い基準として無難です。

なお、このような場合や座席アサイン等にも迷った場合に備えて日頃から企画旅行会社の方針や考え方を把握しておくように努めることも必要でしょう。

- ⑩添乗業務に重要な事前の下調べは、部屋割りに限ったことではありませんが、このような旅館の場合は特に時間をかけてチェックしておく必要があります。

採点の感想

○この問題の問いかけ（設問）は、「このような旅館を利用する場合の注意点」となっていますが、解答を考えるに当たって考慮すべき主な課題は2つあります。

一つは、旅館到着後の客室への誘導から大浴場、食事場所等お客様が旅館でできるだけ快適に過ごすために必要な施設利用上のインフォメーションです。

二つ目は、このような旅館の部屋割りを作成する場合に、参加者の層やこの旅館の状況を踏まえてどのような配慮をすべきかということです。

問題では、二つ目の「部屋割り」については文言として記述されていませんので一読すると、一つ目の課題だけに解答すればよいように思えます。

しかし、一定数の受験者は的確に二つ目の課題も捉えて、何らかの形で触れた解答をしていました。さすが添乗経験豊富なベテラン揃いの受験者の方々だとうれしく思いました。

○欲を言えば、解答に当たっては上記解答（例）のポイントにあるように「インフォメーション」部分と、「部屋割り」部分とはっきり分けて解りやすく記述して頂きたかったのですが、そのような答案は非常に少なかったのが少し残念でした。

問3

問題	<p>日程表（1ページ）の2日目、あしずり温泉のホテルは静かな環境の高台にあり、太平洋を眼下に180度見渡せることで知られているホテルです。</p> <p>今回ツアーに必要な部屋数は15ルームですが、ホテルからは海が見える部屋が12ルーム、海の見えない部屋が3ルーム提供されています。</p>
第1問	この状況下において部屋割りをする際の注意点を具体的に記述してください。
第2問	<p>TCSAトラベルをよく利用しているというお客様から「あしずりのホテルは海に面しているのよね。部屋からの眺望を楽しみにしているので、海が見える部屋でお願いね」と要望がありました。</p> <p>このお客様に対する返答の仕方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. 格差の明らかな場合の部屋割りの仕方の基本を理解しているか。
2. 添乗業務遂行上の基本である公平・透明性の重要性を認知しているか。

解答（例）のポイント

第1問（部屋割りをする際の注意点）

- ①眺望に格差がある部屋割りをせざるを得ない場合には、企画旅行会社から特別な指示があった場合を除き、可能な限り公平性、透明性を考慮した部屋割りをを行う。
- ②15室すべての部屋を海が見える部屋にするようホテルと交渉はするが、無理な場合で眺望以外には格差がない条件のときは、「旅行の申し込み順、くじ引き」等による部屋割りが考えられる。
- ③部屋の眺望に格差があること、海が見える部屋が3室不足すること等をお客様に説明するとともに部屋割りの方法も明らかにするなどの透明性の確保が重要である。
特に、本事例のように観光地でもある「あしずり」にあるホテルでは太平洋一望の客室は当然のことながら人気が高いはずなので、部屋によっては眺望の格差があることを事前に説明しておくことは必須事項である。

第2問（返答の仕方とその理由）

- ①お客様には、部屋の確保のために、努力することを表明はするが、海の見えない部屋になる可能性もあることを、やんわりと説明する。
- ②一部のお客様に対して、合理性を欠く特例を認めると他のお客様から苦情が出る恐れが強い。

本事例のケースのような場合には、公平性と透明性を配慮して部屋割りを行う必要がある。但し、企画旅行会社から別途、指示があった場合はその指示に従うこととなる。

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（部屋割りをする際の注意点）

①このような場合のルールを特に企画旅行会社が決めていない場合は、上記第1問の①の公平性と透明性を基本にして部屋割りを行えば間違いは少ないでしょう。

公平性と透明性はホテルの部屋割りだけではなく、何か問題が生じた時の対応にも当てはまることですので、添乗員の基本的姿勢として良く認識しておいて欲しいと思います。

②できれば、15室すべてを海の見える部屋に変更できればベストですが、問題文には「この状況下での部屋割りをする際の注意点」となっていますので、この状態で部屋割りをするようになるでしょう。

眺望以外にホテルの階数、部屋の設備（バス付き、バスなし等）、広さ等に格差がないのであれば、バス車中などの参加者全員の前で、部屋割りは「申し込み順に」、あるいは、「くじ引きで」などの説明の上、行うのが簡単でかつ、公平性・透明性が保たれるので良い方法と思われます。

部屋に眺望以外にも格差がある場合、（バリアフリー室、トイレ付き、トイレ無し）には、身体の不自由なお客様はバリアフリー室に、年配のお客様はトイレ付きの部屋にアサインするなど考慮に入れた上での部屋割りに方法を考えることになるでしょう。

いずれにしても、公平性と透明性を意識して部屋割りを行うことが大切です。仮に旅行終了後に一部のお客様からクレームが出たとしても、参加者全員が部屋割りをした方法を知っている（納得している）わけですから、基本的にはこの部屋割りの方法に関しては、他のお客様にもクレームに賛同する人が広がるなどの可能性は低いものと考えられます。

但し、「最初からツアー参加者全員分の海の見える部屋を確保すべきである」とのクレームが出る可能性はありますが、これは旅行会社の企画（仕入れ）上の問題であり、添乗員の部屋割りの問題ではないと言えるでしょう。

③部屋に明らかな格差がある場合には、お客様に何の説明もなしに添乗員だけの判断で部屋割りのアサインをするのはクレームの発生の危険が大きいと思われます。

チェックインの際には、問題が起こらなくても、夕食時、翌日のバス車中やアンケート、旅行終了後に旅行会社への電話、文書等にてクレームが出るという事例は頻繁にあるケースですので注意が必要です。バス車中で問題が起こると他のお客様も同調したり、旅行後のクレーム発生の場合は、忘れた頃にクレーム手紙が来たり、ネットに書き込みされたりと問題が

大きくなりがちです。

しかも、もう済んでしまったことなので現状回復が不可能である上、部屋割り以外の問題（添乗員が不親切であった、言葉遣いや態度が悪かった等）の非難やクレームにも発展してその対応には時間も取られるだけでなく、解決策の提示には苦慮することになりがちです。このような場合には、やはり、お客様に状況を良く説明するとともに、可能な限り公平性と透明性を確保しつつ部屋割りをを行い、少しでもお客様の理解を頂く努力をするのが適切な対応と思われます。

第2問 (返答の仕方とその理由)

①今回のお客様がどの程度TCSAトラベルをご利用頂いているのかは判りませんが、このような場合には無下に「ノー」解答はできないでしょう。

しかし、実際問題としては海の見えない部屋（3室）になる可能性もあるのですから、安易に約束することはできないと思われます。添乗員としては苦渋のご返事とはなりますが、上記第2問の解答（例）のポイントのようなお答えをしておくのが無難であろうと思われます。

②ツアー参加のお客様に説明もせずに、一部のお客様を優遇するのは、問題が生じる可能性が高いので原則として行わないようにしましょう。

例えば、翌日の朝食などのときに、部屋からの海の見え方が良かったこと、減多に見られない景色が見られたとか、お客様同士でご自分の部屋の眺望の素晴らしさなどが話題になる可能性があります。それを疑問に思った他の眺望の悪い部屋に泊まったお客様からバスの中などで添乗員に詰問があったりしますと、添乗員としても答に窮するでしょう。さらにその詰問に同調してクレームを申し出るお客様が増えたりすれば、折角の楽しいはずのツアーが朝から暗い雰囲気になってしまいうでしょう。

その他のお客様にも部屋割りの事情が判明するにつれて、お怒りが波及して混乱を起こしたりしては、添乗員の今までの努力も無に帰すことになり、何よりも楽しめるべき旅行が台無しになり、お客様やTCSAトラベルに多大な迷惑をおかけすることになります。

但し、旅行会社のルールが「ツアーの申し込み順に部屋割りのアサインを行う」「部屋割りはくじ引きでアサインする」などと決まっている場合、あるいは添乗打ち合わせの際に「お客様を優先する」ように指示された場合には、そのルールや指示に従って行うことになるでしょう。

補足と採点の感想

○日程表には、あしずり温泉のホテルは「海に面した部屋をご用意」と明記されているにもかかわらず、問題文には3室は海の見えない部屋が提供されているとなっています。

ホテル側のオーバーブックが原因で3室は海の見える部屋を提供できなかったのか、それとも、旅行会社とホテルとの契約条項に「すべて海の見える部屋を提供する」とはなっていない

いにかかわらず、旅行会社が日程表に海際に建つホテルだということで（勝手に）、「海に面した（海の見える）部屋を用意」と記載したのかは問題文を読む限りは分かりません。前者の場合は、当然のことながら旅程保証が適用され、3室に割り当てられたお客様には変更補償金の支払いが必要となります。

後者の場合は、旅行会社の故意・過失による契約不履行となり、3室に割り当てられたお客様には損害賠償金の支払い対象になるということになります。

- 本事例では、「部屋割り行う上での注意点」「お客様の要望に対する返答の仕方」が求められているのであって、約款上における対応方及び、約款に照らしての責任問題云々についての設問にはなっていません。
- この問題ではそこまでの記述は、求めておりませんでした。 「旅程保証が適用される」「他のホテルで海の見える部屋を確保する」等、約款を意識しているのではと思われるような何らかの記述がなされた解答が2件あったことを付け加えておきます。
- 本来であれば、添乗員は、日程表に「海に面した部屋をご用意」と明記されていることから、全員のお客様にその条件を満たす部屋をホテル側に用意させるという旅程管理を尽くす必要があることは言うまでもありません。
添乗業務を遂行する際には、旅程管理を尽くすのが添乗員の本来業務です。
や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となります。（下記の参考1を参照）
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えます。

《参考1》旅程管理に業務に基づく対応方

- ①「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。
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」に記載された旅行条件が、「海に面した部屋をご用意」となっていることを確認します。
添乗の際には、旅程管理上必要となりますのでパンフレットは必ず携行するようにしましょう。
- 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、確定書面（日程表）」の条件と相違（変更）ないかを精査する。
提供された部屋のうち3室については、「海が見える」という条件とは明らかに違う景観と思われれます。
海の見える12室についても、「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「確定書面（日程表）」には、「海に面した部屋をご用意」と明記してあるので、提供された部屋が全て海に面した（海の見える）部屋である必要がある。
日程表には、「海に面した部屋をご用意」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に面した部屋でないと問題があることとなります。

- ④海の見えない部屋が3ルーム提供されている（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。

「海が見えない部屋が3ルーム」提供さ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ので、「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上記④の部屋からは海が見えなかった場合は、「日程表」に「海に面した部屋をご用意」と明記されていることを、ホテルの責任者に伝えて「海に面した部屋の確保」を強く要請する。

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、「海に面した部屋の確保」を強く要請することが必要です。

- 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。

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お客様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お客様の怒りがますます強くなってしまいます。

- 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「海に面した（海に見える）部屋の確保」をホテルへプッシュするよう依頼する。

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、「海に面した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、初動が遅れることとなります。

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。

（海に面した部屋がどうしても取れない場合）

- ⑧旅行申込み順に、海に見える部屋から部屋割りを行い準備しておく。

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、海の見える部屋から、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）にアサインしていくのが順当でしょう。

⑨旅行申込みが一番遅いお客様から「海の見えない部屋」をアサインしておく。

「海の見えない部屋」は条件相違ですので、海の見える部屋変更するよう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お客様からアサインしておきます。

⑩バス車中で部屋割りカードをお客様に渡す際に、「海の見えない部屋が3ルームある」、「現在も努力中であるがどうしても取れない場合は、海の見えない部屋になるお客様がいる」ことを説明する。

部屋割りカードを渡す際には、「海の見えない部屋」が3ルームあり、とりあえず、「海に面していない部屋になるお客様がいる」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。

申込み順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当該部屋がアサインされたお客様には、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。

バスがホテルへ到着したら、当該部屋にアサインされたお客様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。

ウェルカム・ドリンク等を提供しお客様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、お客様に理解されれば、企画旅行会社への不信感が若干は弱まる可能性があります。

⑫海に面した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。

当該お客様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。

お客様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、この部屋に宿泊して頂けるかどうか打診します。

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。

最終的に、当該ホテルでは、海に面した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頂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＝この場合は海に面した（海に見える）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。

上記に対応方に関して、下記約款類の条項を参考にして頂ければと思います。

約款第29条 旅程保証

約款第29条 第1項関係 別表2 変更補償金

約款第16条 旅行者の解除権

約款第29条約款第3条 旅行契約の内容

約款第23条 旅程管理

民法 債務不履行

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今後の行程に注意しながら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添乗員の責任と費用が発生した場合の負担について、その理由とともに具体的に記述してください。

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）

- この問題は1級と同一ですが、2級では、1級の設問には記述されていない、対応策を考える際のヒント（今後の行程に注意しながら）を付記し、1級との難易度に差をつけて出題しています。
- 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）し協力に感謝を表す。
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（添乗員の責任と費用が発生した場合の負担について）

- この問題は1級と同一ですが、2級では、1級の設問には記述されていない、「添乗員の責任」、および、発生する問題を考える際に「費用の負担」という記述からタクシー利用の推測が可能となるヒントを付記し、1級との難易度に差をつけて出題しています。
- 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を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、丁寧にお願ひすれば、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絶対には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（添乗員の責任と費用が発生した場合の負担について）

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」ということになります。

この注意義務を怠った（人数確認が必要な場面であるにもかかわらず行わなかった）と認

められると「過失があった」ということになります。

過失があり、お客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」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。 (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そうですが、「バスを停車させて待つ」「休憩時間を延長して待つ」という解答もありました。
待ち時間が短時間で済むのであれば、一案かとは思いますが、飛行機に乗り遅れるリスクもありますので空港での合流がスムーズだろうと思われそうです。
- 「責任は添乗員にある」、「タクシー代は添乗員(企画旅行会社)負担」との趣旨の解答が多く見受けられましたが、正しい感覚だと思われそうです。
ガイドさんの責任に触れた解答はごく少数で、大方の受験者は、ガイドさんには責任を問えないという理解をしたのだろうと考えられます。
- 「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

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、この点に関しての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」など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すが、10年程前（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す。ここでは、ストーカー法の解釈までは不必要だと思いますが、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、まま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、函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ません。