

◆◆◆ 実務 総合2級 ◆◆◆

配点 問1：40点、問2：40点、問3：35点、問4：35点、問5：50点

募集型企画旅行  
熟年の旅・世界遺産の宝庫・イタリア感動の旅8日間

10月18日(日)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) ローマ(ROM)	13:40 19:20	ABC航空 409便 専用バス	空路、直行便にて古代ローマ遺跡の宝庫・ローマへ 着後、専用バスにてローマ市内のホテルへ ローマ泊	昼:○ (機内) 夕:○ (機内)
2	ローマ	終日  夕刻	専用バス  専用バス 専用バス	専用バスにて永遠の都・ローマ市内終日観光へ (コロッセオ(入場)、スペイン広場、真実の口、トレビの 泉、サンピエトロ寺院(入場)、バチカン美術館、及び ミケランジェロの壁画「最後の審判」で有名な システイーナ礼拝堂(入場)も観光します。) 観光後、専用バスにて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:○
3	ローマ ナポリ	午前  夕刻	専用バス  専用バス	専用バスにて古代都市・ポンペイの遺跡観光、及び 世界三大美港の一つ、港町・ナポリの車窓観光 (サンタルチア港、卵城、ヌオヴォ城、王宮など) 観光後、専用バスにてナポリ市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにて ナポリ泊	朝:○ 昼:○  夕:○
4	ナポリ カプリ島 ナポリ	午前  午後	高速船 (船)  専用バス	高速船にてティレニア海に浮かぶ、青い海と白い家が 美しい島、カプリ島へ(天気が良ければ幻想的な青の 光で魅了する「青の洞窟」へもご案内します) 昼食後世界遺産の町・ナポリへ、夕食まで自由行動 夕食は市内のレストランにて ナポリ泊	朝:○ (ホテル)  昼:○ 夕:○
5	ナポリ フィレンツェ	午前  午後  夕刻	専用バス ユーロスター  専用バス  専用バス	専用バスにてナポリ中央駅へ イタリア新幹線ユーロスター・イタリア(1等)にて、 ルネッサンス芸術を育んだ町・フィレンツェへ 着後、花の都・フィレンツェ市内半日観光へ (花の聖母大聖堂(入場)、ミケランジェロ広場、 「美の伝道」ウフィッツィ美術館(入場)など) 観光後、フィレンツェ市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにて フィレンツェ泊	朝:○ (ホテル)  昼:○  夕:○
6	フィレンツェ ヴェネチア	午前  午後  夕刻	専用バス  専用バス  専用バス	専用バスにて水の都・ヴェネチアへ (途中、世界遺産ピサの斜塔とドゥオモを観光します) 世界遺産の町・ヴェネチア市内を徒歩にて半日観光 (ドゥッカレ宮殿(入場)、ヴェネチアングラス工房、 サンマルコ寺院(入場)、サンマルコ広場などを散策) (ロマチックなゴンドラ遊覧も体験していただきます) 観光後、ヴェネチア市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにて ヴェネチア泊	朝:○ (ホテル) 昼:○  夕:○
7	ヴェネチア ミラノ ミラノ(MIL)	午前  夕刻 19:30	専用バス  専用バス ABC航空 418便	専用バスにてファッション・ブランドの発祥地ミラノへ 着後、芸術の都・ミラノ市内観光へ (ミラノ大聖堂(入場)、ヒットリオ・エマヌエーレ2世アーケード、 スカラ座、サンタマリア・デル・グラツィエ教会にて世界遺産 「最後の晩餐」も鑑賞します) 専用バスにて空港へ 空路、直行便にて帰国の途へ 機中泊	朝:○ (ホテル)  昼:○  夕:○ (機内)
8	東京(成田)	15:30		到着、入国・通関手続後空港にて解散	昼:○ (機内)

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（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

問題	<p>旅行出発日当日、成田空港の集合場所で受付の準備をしていたところ、ツアーの参加証を提示してきたお客様がいらっしゃいました。集合時間まではまだ1時間以上もありましたが、添乗員はそのお客様の受付を済ませました。その直後、お客様はトイレに行き、その際階段で転んで足の指を骨折してしまいました。治療を受けてきたお客様はかなり痛そうですが、杖を利用すれば旅行に参加することは可能との医者診断書もあり、本人も是非予定通り参加したいと希望しています。</p>
第1問	<p>このお客様に対する対応方を日程表も参考にして、具体的に記述してください。</p>
第2問	<p>このお客様の場合は集合時間以前に起きた怪我ですが、特別補償の適用の有無とその理由について具体的に記述してください。</p>

### 出題の趣旨

1. お客様の不測の怪我等の緊急時に、冷静、迅速かつ適切な対応ができるか。
2. 約款の特別補償規定に関する基本的な知識については正確に理解しているか。

### 解答（例）のポイント

#### 第1問 対応方について

- ①事故（骨折）に遭ったお客様へ、旅行の継続、中止等の話よりもまずお見舞いを伝える。
- ②お客様自身の意向の再確認（怪我の状態の判断、同行の可能性、参加取りやめ等）を行う。
- ③旅行に参加する場合、団体旅行なので同一行動を基本とすること、散策を主とした徒歩での観光が何箇所かあること、場所によっては時間の制約があることなどをあらかじめ説明し、了解を得ておくこと。
- ④天候の状況、散策場所によってはバス車中にて待機して頂かなくてはならないこともあることを説明しておく。
- ⑤航空機、列車、バス等については、出入り口に近い便利な座席を確保するなどの配慮を行う。
- ⑥宿泊ホテルについては、徒歩区間の短いエレベーター等にできるだけ近い部屋を確保するよう努力する旨伝える。
- ⑦観光場所、レストランでの車椅子の手配等可能な限りの配慮を行うことを伝える。

- ⑧車椅子の手配に関しては一方的ではなく、お客様との十分な相談の上行う。
- ⑨旅行中はできるだけ添乗員は当該お客様の近くにいるよう配慮する。
- ⑩企画旅行会社等への連絡及び指示の要請、状況により協力を仰ぐ等の措置をとる。
- ⑪他の参加者への事情説明と場合によっては丁重に協力をお願いをする。
- ⑫怪我をされたお客様の留守宅への連絡を行う。
- ⑬海外旅行（傷害）保険加入の場合の諸手続き等に関する情報提供及び援助を行う。
- ⑭旅行参加取りやめの場合はその対応を行う。（企画旅行会社、航空会社等の関係先及び、留守宅等への連絡）

## 第2問 特別補償適用の有無とその理由

- ①特別補償は適用される。

集合時間前とはいえ、添乗員による受付を済ませた以降に起きた事故、すなわち企画旅行参加中に起きた事故であるため、特別補償の適用対象となり、この怪我が原因で通院、入院した場合はそれぞれ通院見舞金、または日数に応じた入院見舞金が支払われる。

- ②企画旅行会社へ報告するとともにその指示のもとに、特別補償規定に基づく通院見舞金、さらに必要ならば入院見舞金についてもお客様本人へ説明する。

## 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お見舞いの言葉を忘れないで、機会があればくどくならない程度に何回かお伝えする方が良いでしょう。誠意は相手に伝わらないと意味を成さないものです。
- ②足の指の骨折とはいえ、杖を使えば参加可能との医師の診断書もあり、本人も強く希望しているのであれば、基本的には杖の購入や痛み止め等必要な薬の持参を条件として、ツアーに参加して頂くことを前提とすべきでしょう。
- ③④本体との別行動等が必要な場合には、本人の意向をお聞きした上で進めることが大切です。
- ⑤⑥⑦このような状況下にあっても、一般のお客様にも気配りをしつつ、足に怪我をされたお客様にも可能な限り旅行を満喫して頂くような配慮が望まれることとなります。
- ⑧車椅子等の利用に関しても、親切心から一方的に手配するのではなく、車椅子の利用を嫌う場合もありますので、本人の意向を十分確認した上で行う必要があります。
- ⑨旅行中、添乗員が足に怪我をされた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）の旅程管理義務違反と因果関係が認められる損害について、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可能性があります。
- ⑩当面の対応を行うと同時に企画旅行会社に報告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。
- ⑪他のお客様への協力を呼びかけるのは、ご本人の意向を伺った上で、慎重に行う必要があります。

ます。安易な協力の依頼は他のお客様から「人の世話をしに旅行に参加したのではない」との苦情が出た例も残念ながら少なくないので注意が必要です。

⑫留守宅への連絡は、添乗員が行うのか、企画旅行会社が行うのか⑩の時点で指示を受けておくことも必要でしょう。

⑬お客様が海外旅行（傷害）保険に加入している場合、保険金請求は事後になりますますが手続き上必要になるもの（事故証明書、医師の診断書及び領収証等）は忘れずに受領しておくことが必要です。

この保険は、「保険の契約期間の初日の午前零時以降で、旅行の目的をもって住居を出発したとき」から適用されますので、このお客様が保険に加入していれば所定の保険金が支払われるものと思われます。

⑭出発直前の添乗員としてはあわただしいときですので、あわてず、冷静にかつ迅速に適切な対応をしなくてはなりません。企画旅行会社の助け、協力を得ながらことを進めていきましょう。

## 第2問 特別補償適用の有無とその理由

○この問題の解答を考える際に、特別補償が適用され補償金が支払われる場合の条件を良く理解していないので混乱したと思われる答案が散見されました。常日頃から約款の正しい理解をするよう心がけて、周辺情報に惑わされることのないようにしましょう。

特別補償と海外旅行（傷害）保険とを混同していると思われる答案が目立ちましたので、特別補償規定の概要を下記に復習の意味で記しておきます。

### 《参考1》特別補償制度について

#### \*特別補償制度の趣旨

企画旅行における特別補償制度は、旅行業者が企画旅行参加中のお客様に対して企画旅行契約の内容について、一定の限度まで保証することを約したことにより生じるものです。

従って、特別補償は旅行業者に債務不履行責任があるか否かに関係なく、企画旅行参加中のお客様に生じた生命・身体又は手荷物の損害について旅行業者が特別補償規定に定めるところにより補償することを約したものであるということになります。

#### \*企画旅行参加中の定義

企画旅行参加中とは、旅行者が旅行サービスの提供を受け始めてから受け終わるまでをいいます。添乗員、旅行業者の代理人等が受付を行う場合は、その受付完了時から解散を告げたときまでが参加中ということになります。集合時間をもって企画旅行の参加中が開始されるのではないことに注意してください。

なお、旅行者が添乗員に（旅行業者）に離脱及び復帰の予定日時をあらかじめ届けることなく、企画旅行の行程から離脱する場合は、離脱のときから復帰の予定のときまでの間は「企画旅行参加中」とはならないことになっていますので、合わせて頭に入れておく必要があります。

## \* 補償金等の種類及び支払額

旅行者の損害に対して旅行業者は、故意・過失の有無に関わらず旅行者が企画旅行参加中に「急激かつ偶然な外来の事故によって生命、身体及び手荷物に傷害・損害を被った」とときには、特別補償規定で定めるところにより下記①～⑤の補償金、見舞金などを旅行者に対して支払うことになります。

- ①死亡補償金 : 事故の日から180日以内に死亡したとき  
海外旅行 2500万円 国内旅行 1500万円
- ②後遺障害補償金 : 事故の日から180日以内に後遺障害が生じたとき  
後遺障害の程度により、死亡補償金の3～100%の金額
- ③入院見舞金 : 医師の指示に基づき入院したとき  
入院期間により、2万円～40万円
- ④通院見舞金 : 原則として医師の治療を受けるため3日以上通院したとき  
通院日数に応じ、1万円～10万円
- ⑤携帯品損害補償金 : 旅行者の携行品に損害を被ったとき  
実損害額に応じて、旅行者1人につき15万円を限度  
1個又は1対の物の損害額は10万円を超えても10万円  
1回の事故での損害額が3千円未満の場合は支払われない

上記の詳細、補償金などが支払われない場合等については、旅行業約款、特別補償規定等を参照して、理解を深めておいてください。

## ● 補 足 ●

## ○特別補償と海外旅行（傷害）保険の相違点

両者の相違点のうち特に重要なのは次の点でしょう。

特別補償は上記に記したとおり企画旅行参加中であるのに対し、海外旅行（傷害）保険では、旅行出発日以前に前もって加入している場合は、自宅出発日から自宅帰着日までが補償対象期間であるのに対し、出発日当日集合地で加入した場合は、自宅出発時から集合地までの間は補償期間の対象とはならないこと。

従って、旅行（傷害）保険に加入する際は、集合地である空港や駅等ではなく、旅行出発日以前に加入しておいた方が保険料は同じで自宅から集合地まで補償対象となるので有利ということになるということを理解しておくことも必要と思われます。

## 採点の感想

- 「集合時間の1時間も前に受付はしたけれど、まだ受付完了とは認められない。従って特別補償は適用されない。」という解答がありました。問題の文章には「受付を済ませ（完了）しました」と明記してありますし、約款のどこにも集合時間の1時間前に受付をしてはいけないとの記述はありません。それどころか、特別補償規定の第2条第3項には、添乗員による受付が完了したときから旅程補償適用の対象になることが明記されています。

《参考2》特別補償規定第2条第3項、第4項（企画旅行参加中の定義）

- ・サービスの提供を受けることを開始したとき

添乗員、当社の使用人又は代理人が受付を行う場合は、その受付完了のとき

- ・サービスの提供を受けることを完了したとき

添乗員、当社の使用人又は代理人が解散を告げる場合は、その告げたとき

すなわち、「企画旅行参加中」の定義として、添乗員である皆さんにとっては、「添乗員による受付を完了したときから、添乗員によって解散が告げられたときまで」と理解しておけばよいでしょう。

- 「怪我をしたのは当人の不注意なので特別補償は適用されない。」という解答もありました。誤った解釈あるいは考え違いですので注意しましょう。
- 「怪我をしても歩けるので特別補償は適用されない。」という解答もありました。特別補償の適用は被った怪我が重症か、軽症かとか、入院期間が長期だからとかではなく、「急激かつ偶然の外来の事故」「病気及び食中毒等ではなく事故である」ことが必須ですので改めて再確認して頂くようお願いします。

## 問2

問題	<p>日程表（1ページ）の2日目、下車観光の際、添乗員は「財布や貴重品はお持ちください。その他のものはバスの外から見えないように座席の下等に置いてください」とお客様に案内をしました。</p> <p>観光を終えてバスに戻ったところ、Aさんのセカンドバッグがなくなっています。周囲を探しましたが見当たりません。Aさんはセカンドバッグを座席の上に置いておいたとのことですが、どうも盗難に遭ったようです。</p> <p>セカンドバッグの中には小型のノートパソコンとUSBメモリーが入っていたとのことで、「添乗員はバスを降りるとき、ここは治安が悪いとは言わなかった。仕事上の重要なデータも入っていたパソコンとUSBメモリーがないと大変なことになる」と、真っ青になっています。</p>
第1問	この場合の対応について、手順を追って具体的に記述してください。
第2問	セカンドバッグ盗難に対する特別補償適用の有無について、その理由とともに具体的に記述してください。

## 出題の趣旨

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

## 解答（例）のポイント

**第1問** この場合の対応方について

- ①再度バス車内を念入りに探す。
- ②他のお客様には被害がなかったかどうか確認して頂くとともに、事情を説明し協力をお願いする。
- ③バスの運転手に、グループが観光のため車を離れている間の行動とバスの施錠の有無等の確認を行う。
- ④状況から盗難と判断した場合、至急警察を呼び、「盗難証明書」の作成を依頼する。
- ⑤お客様にセカンドバッグの中身についての確認を行い、なくなったもののリストアップをして頂く。  
なお、パソコン及びUSBメモリーの中に保存されているデータ類は、補償の対象にならないことを説明し、ご理解頂く。
- ⑥現地のランドオペレーターに連絡、協力と必要なその後のフォローをお願いする。

- ⑦当該のお客様に海外旅行（傷害）保険等の加入の有無を確認する。
- ⑧企画旅行会社に状況を報告するとともに指示があれば受ける。

**第2問** 盗難に対する特別補償適用の有無とその理由

- この問題は1級と同一問題ですが、2級では、1級の設問にある責任の所在についての解答は求めています。また、補償についても特別補償に限定して適用の有無とその理由を記述するよう求められています。
- ①セカンドバッグ、ノートパソコンそのものについては特別補償の適用となるが、中に入っていたUSBメモリー等に保存されているデータそのものについては特別補償の適用とはならない。  
USBメモリーのデータそのものは、特別補償規定で補償対象品に含まれないものに該当するため。

**解説**

○下記の各①②…と解答（例）のポイントの①②…とは整合しています。

**第1問** この場合の対応方について

- まずセカンドバッグを盗難に遭ったと思われるお客様の気持ちを察した態度で接し、気分を害する、又は逆上させるような話し方は当然のこと避けるべきでしょう。  
しかし、一方「貴重品はお持ちになって・・・」「その他の荷物は座席の下に・・・」とのご案内をしたことを確認しておくことも必要でしょう。
- ①お客様の勘違いで他の場所に置いてある可能性もあるので、まずバス車内をくまなく探してみる必要があります。
- ②他のお客様に事情を説明して、出発が遅れること等を含めて理解と協力をお願いするとともに、他に被害を受けたお客様がいないかどうかの確認をすることも忘れてはいけません。
- ③バスの運転手が鍵をかけずに車から離れた事実がなかったか、いわゆる運転手に故意・過失の有無を確認しておくことも重要です。
- ④警察が来れない等で警察に行く時間的余裕がどうしても取れないときは、観光終了後に警察へお客様と同行し、又は現地ランドオペレーターに依頼してスタッフ（通訳）を派遣してもらうなど、「盗難証明書」取得のお手伝いをするようになるでしょう。
- ⑤盗難に遭ったと思われるセカンドバッグの中に、ノートパソコン、USBメモリーの外に、クレジットカード、その他の貴重品がある場合は、それぞれの対応方をしなくてはならないことは言うまでもありません。  
添乗員は、約款における特別補償の対象の有無をきちんと理解している場合は別として、不確かな知識のままお客様に対応してはいけません。
- ⑥ツアー本体は、日程に沿って移動となるので、万一、セカンドバッグが発見された場合等の連絡等その後のフォローと協力をお願いしておくことも重要でしょう。
- ⑦海外旅行（傷害）保険加入の場合は帰国後に保険請求の手続きをお客様にして頂くための案内を忘れずにおきましょう。
- ⑧添乗員は企画旅行会社に状況を説明し、必要に応じて指示を仰ぐこととなります。



**第2問** 盗難に対する特別補償適用の有無とその理由

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

参考までに下記に、責任の所在について補足説明しておきましょう。（1級の問題です）

○「財布や貴重品はお持ちください」「その他のものはバスの外から見えなように座席の下等に置いてください」とお客様には注意喚起をしていることで企画旅行契約に付随する注意義務を添乗員は果たしているものと考えます。

つまり、旅行会社にとっても「故意・過失により旅行者に損害を与えたときはその損害を賠償する責に任じます」との規定に該当しないことを意味します。

○お客様が添乗員の指示に従わずに、貴重品であるノートパソコンやUSBメモリーが入ったセカンドバッグを座席の上に置いておいたために盗難に遭ったと判断されるので、原則的には当該お客様は他の誰に対しても責任追及はできないものと思われ。

つまり、添乗員の注意にもかかわらず、仕事上重要なデータが入っているUSBメモリーをバス車内に残して下車したことは明らかにお客様の過失となるわけです。

○添乗員が運転手に車内に残ることを確認したにもかかわらず、一時的に車外に出たり、居眠りをしていた隙、つまり「運転手の不注意」で盗難に遭った場合は、直接の管理を任された運転手、又は運転手を雇用するバス会社の使用者責任が問われることとなります。

しかし、一般的に海外ではバスの運転手やバス会社の責任を追及するのは事実上大変困難であるのが実態となっているようです。

この場合は、添乗員、又は運転手を履行補助者として使用する日本の旅行業者の責任が問題となるのが過去の例からみると普通のようなようです。とは言え、添乗員は運転手が車内に残ることを確認しておけば、それ以上にその責任が認められることは稀であろうと思われ。

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

## 《参考1》補償対象品及びその範囲（特別補償規定第18条第2項）（要点）

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、・（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、CD-ROM、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) 以下略・・・

## 《参考2》損害額及び損害補償金の支払額（特別補償規定第19条第2、3項）（要点）

2. 補償対象品の1個又は1対についての損害額が10万円を超えるときは、そのものの損害の額を10万円とみなします。
3. 支払うべき損害補償金の額は、旅行者1名に対して1企画旅行につき15万円をもって限度とします。・・・（以下略）

## 採点の感想

- 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
- この問題についてはほとんどの解答者が「USBメモリーは貴重品なので身に付けておくべきで、車内に残したのはお客様の過失にあたる」と解答していました。
- しかしながら、「USBメモリーに記録されたデータについてはお客様にとっていかに重要なものであっても特別補償の対象外である」とした受験者は1、2級合わせても半数以下だったことは、出題者としては予想外のことでした。
- 特別補償の適用条件については、かなり知識としてもっているように感じられたのですが・・・。
- ③「添乗員は注意義務を果たしているので責任はない」「貴重品を車内に残していったお客が悪い」との趣旨の解答が数多く見受けられましたが、皆さんの感覚は正しいものと思われます。
- 一方、「盗難は本人の不注意なので、特別補償適用の対象外である」「添乗員の案内を守らなかったのはお客様の過失、従って補償の対象外となる」といった記述も数件見受けられました。
- バスの運転手の責任に触れた解答は極わずかで、大多数の受験者は問題文からは責任はないものと判断したのだろうと思われます。
- ④特別補償の適用の有無とその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、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様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3

問題	<p>日程表（1ページ）の3日目、ホテルでのチェックイン後、部屋に入った1組の中年姉妹のお客様から、「部屋にはベッドが一つしかない。これでは私達は寝ることができないので、ベッドが二つある部屋に至急変えて欲しい」と添乗員に連絡がありました。ホテル側に確認すると、苗字が同じなのでご夫婦と思い、ダブルベッドの部屋を用意したとのこと。また、本日は超満員でツインベッドの部屋はあいにく1部屋も空いていないので何とかその部屋で我慢して欲しいとのことです。</p>
第1問	<p>このお客様に対する当面の対応について具体的に記述してください。</p>
第2問	<p>最終的にツインの部屋が用意できなくて、このご姉妹のお客様は今日だけはと念を押して、このダブルベッドの部屋で泊まることになりました。 お客様はせっかく楽しみにしていた旅行なのに不愉快な思いをさせられたと大変ご立腹の様子です。 この場合、旅程保証の適用はどうなりますか。適用の有無とその理由について具体的に記述してください。</p>

## 出題の趣旨

1. 不測の状況下、旅行条件相違等のトラブルへの適切な対応方と、お客様に対する心遣い、気配り・配慮を臨機応変に行うことができるか。
2. 旅程保証に関する基礎知識が身に付いているか。

## 解答（例）のポイント

## (1) 当面の対応方

- ① 丁寧なお詫びと説明をホテル側のマネージャーを伴って行い、同時にホテル側には条件に合う部屋を提供してもらえよう再度強力に依頼する。
- ② 該当の部屋にエキストラベッドを入れることができないかホテルと交渉する。
- ③ ご夫婦等でダブルベッドの部屋でもよいというお客様がいないか、いればその部屋との交換をお願いする。
- ④ 添乗員の部屋がツインベッドの部屋であれば該当の部屋との交換を提案する。
- ⑤ ダブルベッドの部屋を、シングルルーム2部屋（追加料金なしで）に変更することができないかホテル側に交渉する。
- ⑥ どうしても部屋の都合がつかない場合は、今晚一晩だけ何とか我慢して頂くようお客様にお願いする。
- ⑦ 翌日はこのお客様の部屋は必ずツインベッドの部屋を確保してもらおうべくホテルと交渉する。

⑧お客様のお気持ちを配慮しつつホテル側からのプラスアルファのサービスの提供をもって、少しでもお客様の怒りを和らげると共に、ご了解頂けるよう努力する。

## (2) 旅程保証適用の有無

旅程保証が適用され、変更補償金の支払いが必要となります。

旅行業約款に明記されている、「宿泊機関の客室の種類の変更」にあたりますので、変更補償金の支払いが必要になります。

ここでいう「客室の種類」とは洋室の場合「シングル」「ツイン」「ダブル」「トリプル」「スタンダード」「スイート」等の別をいいます。

## 解説

○解説の各番号①、②、・・・は解答(例)のポイントの各番号に整合しています。

### (1) について

①まず、丁寧なお詫びと事情の説明が必要です。本件の場合、「ホテル側がご夫婦と勘違いして」とあるので、ホテル側のミスであることは明白です。従って事情説明にはホテルのマナーゲークラスの人と一緒に対応した方が良いと思われそうですが、主体はあくまで旅行会社であることを忘れてはいけません。

②③④取り敢えず、お詫びとこの場を収める方法を考えます。条件に合う部屋が何とか確保できないか、何か他の方法で補うことはできないか等お客様のご意向も伺いながらホテルと相談し、最大限の努力を払い条件相違の解消に向けて努めましょう。

②の場合には、お客様のうち一人はエキストラベッド使用となりますので、お客様の了解・納得を得ることが当然必要となります。

⑤ツインベッドの部屋は1部屋も空きがないと言っていますが、シングル部屋については明記されていません。一応あたってみるべきでしょう。空きがあればもちろん追加料金なしで利用できるよう交渉する必要があります。

この場合、お客様は二人とも一人部屋になりますので、納得頂けることが必要なのは言うまでもありません。

⑥ホテルには翌日のこのお客様の部屋をツインベッドルームで確保することを最優先にしてもらうべく交渉し、出来れば確認をとっておくことが大切でしょう。

⑦3日目以降のホテルについては、可能な限りの配慮をすると共に、このお客様についてはもちろんのこと、他のお客様についても同じようなミスが起こらないよう確認を徹底することが必要です。

⑧ホテルからのプラスアルファのサービスの提供も有効な対応策の一つかも知れませんが、お客様のご意向を見極めるなどして慎重に行う必要があります。安易にサービスの提供を申し出ると却ってお客様の気分を害する場合も過去にはあったと聞いています。

真摯に対応しない印象や、旅行会社が責任逃れをしているのではないかというような印象をお客様に与えると、問題がさらに拗れる可能性もあるので注意が必要です。

添乗員やホテル側がいろいろ努力した後にやむをえない代替案の一つとして提示しお客様に

ご検討を頂くというプロセスが大切なのではと思います。真摯に対応しない印象や、旅行会社が責任逃れをしているのではないかというような印象をお客様に与えることは、問題がさらに拗れる可能性もあるので注意が必要です。

## (2) について

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。

旅行業約款 募集型企画旅行契約の部第29条第1項関係の変更補償金の支払いが必要となる変更の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」にあたりますので、変更補償金の支払いが必要になります。

総合1級 問1の解説欄 第2問に記載の「《参考1》約款第29条第1項別表第2（変更補償金の支払いが必要となる変更）」に詳しく述べていますのでを参照してください。

ここでいう「客室の種類」とは洋室の場合「シングル」「ツイン」「ダブル」「トリプル」「スタンダード」「スイート」等の別をいいます。いずれも契約書面への記載が必要となっています。

日本旅行業協会（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ときには、ガイドラインで「夫婦またはハネムーンカップルで参加の場合は、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という事態は最も避けなくてはならないことだと思われます。

### 補足及び採点の感想

○平成17年2月28日付通達（国総旅振第387号）「企画旅行に関する広告表示基準等について」によれば、客室の種類に関して、洋室の場合は、「シングル」、「ダブル」、「ツイン」等の別を表示することになっています。

つまり、「ダブル」と「ツイン」は客室の種類として異なることを表しています。但し、海外のホテルにおいては、ツインベッドの部屋よりダブルベッドの部屋のほうが圧倒的に多いという事情があり、旅行広告・取引条件説明書面ガイドラインでは、夫婦又は、ハネムーンカップルで参加の場合に限り、ダブルベッドの部屋になる場合がある、という記載を許しており、その場合のみ客室の種類が変わってもよいとして、旅程保証規定による変更補償金支払いを免除しています。

従って、本件のように成人女性2人又は、成人男性2人の場合には、ダブルベッドの部屋を割り当てることは許されないことになります。

このような事情を考えると、本件の場合は、旅行契約上、女性2人の場合はツインベッドの

部屋を用意しなくてはなりません。従って、ダブルベッドの部屋にお泊り頂いた場合は旅程保証に基づく変更補償金支払いが必要ということになります。

さらに付け加えますと、旅行会社がこのようなお客様に対して、ツインベッドの部屋を手配しなかったということになりますと、手配債務不履行となり、損害賠償責任が生じることになります。日本人の一般的な感覚では同性同士でダブルベッドを利用することは予測せず、ツインベッドの部屋に2人泊まると思うのが普通ですので、その点を頭に入れておかななくてはなりません。

○かなりの解答者の方が旅程保証等についての知識が身に付いていないと思われます。

皆さんも添乗中などで十二分に感じられていることと思いますが、消費者保護運動の高まりなどにより旅行条件等についてはますますシビアにチェックされる時代になってきています。旅程保証についての最終判断は旅行を企画した旅行会社が行うにしても、今回出題されたレベル程度の知識は、この認定試験の受験資格者である皆さんにとってはなおさら身に付けておかななくてはならぬことのひとつではないかと思われます。

敢えて解答例を2、3紹介しますと、

「ダブルベッドは2人用なのでOK」

「日程表やパンフレットにツインベッドと明示していなければダブルベッドでも免責」

「ベッドタイプは違っていても2人用なのでダブルベッドでもOK」

「ツインベッドと確約していない場合はダブルベッドでもOK」

「欧米のホテルでは定員2名の部屋であればツイン、ダブルどちらでも構わない」

といった具合で、ツインベッド、ダブルベッドの利用に関する理解が不足している添乗員が非常に多いと感じました。上記に記したことを含め、今一度正確な理解を望みます。

## 問4

問題	<p>日程表（1ページ）の5日目、フィレンツェ市内での宿泊ホテルは小さなホテルであったため、お客様は4階の部屋全部と3階の一部の部屋に分かれて宿泊しました。</p> <p>夜中に3階のお客様から「天井から水滴が落ちてくる。雨漏りではないか」との電話がありました。確かに先ほどまでかなりの雨が降っていましたが今は止んでいるようです。</p> <p>電話をしてきたお客様の部屋に行くと、お客様の言うとおりの天井から水滴がポタポタ落ちています。</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	水滴の落ちる原因を想定して列記するとともに、それぞれの対処方を具体的に記述してください。

## 出題の趣旨

1. 原因が不明確なトラブルに対しても、積極的に解決を目指し、お客様の安全と円滑な旅行の実施を確保するために必要な措置を講ずることができるか。
2. 小さなトラブルでも、お客様の立場に立って取り組むとともに、大きなクレームにならないよう細心の注意を払って対応できるか。

## 解答（例）のポイント

## 第1問 対応方について

- ①添乗員一人では対応は難しいと思われるので、至急ホテルのフロントに連絡し、3階の該当の部屋に来てもらい、状況確認・点検をしてもらう。
- ②お客様には深夜に起きた不快さに対しお詫びをするとともに、水漏れの程度によりその部屋での宿泊が難しいと判断される場合は、代替の部屋を用意するようホテルと交渉を行う。
- ③お客様の衣服、その他室内に置かれた持ち物等に被害はないか確認を行う。
- ④満室でその日の代替の部屋が確保できない場合は、水漏れの被害を防ぐべく対処するか、添乗員の部屋と交換するかの方策を検討する。
- ⑤お客様へのお詫びのしるし等（お土産品、ドリンク、フルーツ、その他付加サービス等）についてホテル側と相談する。
- ⑥企画旅行会社へは対処方を含め添乗報告書等により報告を行い、必要により支持を仰ぐ。

## 第2問 原因の想定と対処方について

○水滴の落ちる原因としては次の（1）～（4）の4つが考えられる。

- （1）上の階（4階）の部屋のバスタブ等のオーバーフロー

- (2) 天井裏にある配水管等の老朽化による破損
- (3) 雨漏り
- (4) その他（空調設備、排水管の破損等）
- (1) 上の階の部屋のバスタブ等のオーバーフローが原因と考えられる場合
- ①上の階のお客様に事情を説明し、浴室等を確認してもらおう。又、場合によっては部屋に伺い確認・点検させて頂く。
  - ②オーバーフローが原因の場合、ホテルに事情を説明し、協力して至急対処策を講じるようにする。
  - ③その部屋のお客様の過失が原因である場合には、ホテル側から損害賠償等を請求される可能性が考えられるので、お客様の海外旅行（傷害）保険等への加入の有無等を確認し必要な援助を行う。
  - ④3階の部屋のお客様には状況を説明し、被害の状況等について、階上のお客様との仲介の手助けを行う。
  - ⑤3階の該当のお客様の両隣の部屋についても、被害が出ていないか確認する。
  - ⑥4階のお客様の部屋が水漏れの原因ではなかった場合は、4階のお客様に事情を説明の上、夜中にお騒がせしたことに対しての失礼を丁寧にお詫びする。
- (2) 天井裏にある配水管等の老朽化による破損が原因と考えられる場合
- ①ホテル側の責任を明らかにするとともに、該当の部屋のお客様に対し丁寧にお詫びをして頂く。この場合は、ホテルの客室メンテナンスの不備だと思われるので、ホテル側に代替部屋のグレードアップ、付加サービスの提供を強く要求する。
  - ②ホテルに修理を要求するが、夜中でもあり、すぐに修理が完了することは難しいと思われるので、上記第1問の②③の対応を行う。
  - ③この場合は、この部屋のみでなく、該当の部屋の周辺の部屋も水漏れの可能性が考えられるので、ホテルと協力して対処方を検討する。
- (3) 雨漏りが原因として考えられる場合
- ①可能であるならば、雨漏り箇所の万全の手当て（応急処置を含め）を依頼する。
  - ②前記（2）に記載の対応と同じ。
- (4) その他が原因として考えられる場合
- ①空調機器類の排水管からの漏れ等が原因となっている場合が考えられるが、対応方は前記（2）（3）に記載の対応と同じ。

**解説****第1問** 対応方について

- ①夜中ということでもありますので、被害を訴えているお客様の心情を考慮し、できるだけ早くお客様の部屋へ伺うとともに、ホテルのフロントに連絡をして現状の把握と確認をすることが大切です。
- ②同時に、お客様の衣類、所持品等への被害の有無について確認するのを忘れてはいけません。



**第2問** 原因の想定と対処方について

- ①上記（1）に記述したとおり、お客様の過失が原因の場合には、ホテル側から修理費や使用できない期間の補償等の損害賠償を請求される可能性が考えられます。  
お客様に説明するとともに、海外旅行（傷害）保険加入の有無、クレジットカードの付保条件等の確認をし、必要な援助を行うことになるでしょう。
- ②「4階の部屋が自分たちのお客様の部屋かどうか確認する」という解答が何件かありましたが、出題文を読んでもいただければ、4階の部屋はすべて自分たちのお客様が使用していることがわかるはずです。問題文をよく読み、どのような状況にあって、どのような解答が求められているのか、出題者の意図を読み取って解答にあたるよう心がけて欲しいと思います。
- ③先ほどまでかなり雨が降っていたということから雨漏りが原因の一つとして検討される必要はあるでしょうが、水漏れが最上階の部屋ではないということで、雨漏りが原因である確率は少ないように思われます。
- ④3階のお客様の部屋以外の部屋（少なくとも両隣の部屋）はどうか（水漏れがあるのかないのか、チェックをする必要があるのかないのか）に言及した解答はごくわずかしかなかった。夜中ということもあって他の部屋についてはどのように対応するかということは判断が難しいところですが、何らかの気配りが欲しいところです。
- ⑤いずれにしても、お客様にはその後ゆっくり部屋で寛ぐことができない可能性もありますので、特に該当のお客様には丁寧にかつ真摯な態度で接し、お詫びをし、何とかご満足頂けるよう努力を惜しまない態度を見せることも添乗員の重要な心構えと言えるのではないのでしょうか。
- ⑥ご迷惑をおかけしたお客様には、お詫びと心証を悪くしないためにも何らかの対応（前述のような、お土産品、ドリンク、フルーツ、その他付加サービス等の提供）を検討（もちろん企画旅行会社とも相談が必要ですが）することも必要でしょう。

## 問5

問題	<p>日程表（1ページ）の4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帰国したい」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帰国は少し待っ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、女性客が旅行途中で帰国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になります。
- 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帰国することになった場合は、帰国に関する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帰国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、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せんが、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。

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帰国（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穏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取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」と粗野な言葉を浴びせることや、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、罰則を設けています。