

◆ ◆ ◆ 業務知識 3級 ◆ ◆ ◆

配点 第1問：20点、第2問：25点、第3問：7点、
第4問：8点、第5問：20点、第6問：20点

第1問（20点）

募集型企画旅行参加中に生じた次の事項について、標準旅行業約款（募集型企画旅行契約の部）における旅程保証の規定又は、特別補償規定に照らし、それぞれ記述内容が正しいものには○、誤っているものには×を解答欄に記入しなさい。

1. 旅行者が行程から離脱する場合で、離脱及び復帰の予定日時をあらかじめ添乗員に届け出ていたときは、その離脱中に負傷して入院したときの治療費は特別補償の対象となる。
2. 旅行者が、添乗員が解散を告げた後に、交通事故により傷害を被り入院した場合、旅行業者は特別補償に基づく入院見舞金を支払う義務はない。
3. 変更補償金を支払った後に、当該変更について旅行業者の過失に基づく責任が発生することが明らかになった場合には、旅行業者は当該変更補償金に加え、損害賠償金も支払わなければならない。
4. 契約内容の重要な変更が生じたことを旅行開始日の受付前に旅行者に通知した場合、変更補償金の算出にあたり旅行代金に乗ずる率は、旅行開始後のものが適用される。
5. 契約書面には、利用列車の等級を「グリーン車」と記載していたが、当該列車が車両故障により運休となったため、後続列車の普通車への変更となった。
この場合、変更補償金の支払いは必要である。
6. 契約書面には、ツアータイトル中に「東京タワーの展望台から初日の出を拝む」と記載されていたが、曇り空のため初日の出を見ることはできなかった。
この場合、変更補償金の支払いは必要である。
7. 「企画旅行参加中」とは、旅行者が企画旅行に参加する目的をもって自宅を出発したときから、最後の運送・宿泊機関等のサービスの提供を受けることを完了したときまでの期間をいう。

8. 旅程管理業務を手配代行者に代行させる旨を契約書面に明記したとしても、旅行業者は旅程管理責任を免れることはできない。
9. 高価なブランド物の旅行バッグの表面に疵が付いてしまっても、バッグとしての機能にはまったく支障がない場合には、特別補償規定に基づく補償金は支払われない。
10. 夫婦で旅行参加中、添乗員の過失（故意・重大な過失を除く）によって夫婦の物品をまとめて収納しているスーツケース1個に損害を与えたような場合は、損害補償金の限度額は15万円となっている。

出題の趣旨

- 添乗業務に携わる者にとって、契約社会化の進展と旅行参加者の権利意識の一層の顕在化に対応するため、特に日常の業務に大きく影響してくると思われる「旅程保証」について正しい理解をしているか。

解 答

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

解 説

- 消費者の権利意識の高まり等から旅行条件やサービスの内容に対するお客様の目が大変厳しくなっています。
- 旅行中にそのようなトラブルが発生した場合には添乗員である皆さんが旅行会社を代表する者として対応することになります。その場合にはお客様にご満足頂き旅行が円滑に進むよう誠心誠意努力することは当然の義務ですが、トラブルの処理に当たってはお客様との契約事項に関する法的な知識も当然必要になってきます。
- お客様との間でトラブルが起きたりすると、お客様と添乗員（旅行会社）どちらの主張が認められるかを考えなくてはなりません。トラブルで自分の主張が認められるようにするには、あらかじめ具体的なルールはどうなっているのかを知り、ルールに従った言動・行為をすることが必要となります。
- 最終的なお客様への対応方や実務的な処理方については旅行会社の指示を仰ぐことになるのですが、当面の対応は皆さんが添乗員が行うことが多いと思います。
- この問題は正誤のみ解答すればよいようになっていますが、出題文に述べられている内容が正しいのか、間違っているのかをきちんと理由を含めて理解しておいて欲しいと思います。
- この問題で10問すべて正解できた人は皆無、9問正解者もわずか10%ほどでした
- 特に不正解が目立ったのは1、5、10でした。
- 今回出題した「旅程保証」に関する問題は発生する可能性の高いいずれも基本的な事例ですの

でしっかり理解しておいて頂きたいと思います。

○それぞれ以下の解説を参考にしてください。

- 1 間違っています。
特別補償規定第2条第2項により、本事例の場合は「企画旅行参加中」となり、特別補償の対象となりますが、入院の**治療費**が特別補償の対象となるのではなく、入院日数に応じて**見舞金**が支払われることとなります。
- 2 正しい内容です。
特別補償規定第2条第4項(1)により、添乗員が解散を告げたとき以降は[企画旅行参加中]とはならないので、特別補償の対象外となり入院見舞金の支払い義務はないこととなります。
- 3 間違っています。
旅行業約款第29条第3項により、変更補償金と損害賠償金とを重複して支払うことはありません。変更補償金を支払った後になって、旅行者又は手配代行者に故意・過失があることが明らかになったときは、変更補償金の支払いから損害賠償に切り替わることとなります。一般的には、損害賠償金の方が変更補償金より額が多いと思われるので、旅行者は損害賠償金と変更補償金の差額を支払うこととなります。
- 4 正しい内容です。
旅行業約款第30条第1項関係 別表第2の(注1)により、「**旅行開始前**」とは、当該変更について旅行開始日の前日までに旅行者に通知した場合をいい、「**旅行開始後**」とは、当該変更について旅行開始当日以降に旅行者に通知した場合をいいます
- 5 間違っています。
旅行業約款第29条第1項(1)(ホ)、及び第14条第3項により、運送機関である利用列車のサービス提供の中止(運休)で他の列車に振り替えた場合は、変更補償金の支払い対象とはなりません。従って、変更補償金の支払いは不要ということとなります。またその際、適用運賃・料金が減額される場合(グリーン車から普通車)には、その減少額だけ旅行代金を減額(お客様に返済)することとなります。
- 6 間違っています。
別表第2(変更補償金の支払いが必要となる変更)の(1)～(8)までの項目について、本事例のツアータイトルに記載がある事項(東京タワーの展望台から初日の出を拝む)は、旅程保証の対象外ということとなります。従って、変更補償金の支払いは不要ということとなります。
- 7 間違っています。
特別補償規定第2条第2, 3, 4項により、「企画旅行参加中」とは、添乗員が同行する場合には、旅行者が自宅を出たときからではなく、添乗員による受付が完了した時から、添乗員によって解散が告げられた時までを言います。
添乗員が同行しない場合は、サービスの提供を受けることを開始した時から、サービスの提供を受けることを完了した時までとなっています。詳しくは、約款の該当箇所をお読み頂きたいと思います。
- 8 正しい内容です。
旅行業約款第27条第1項により、旅行者は、募集型企画旅行契約の履行にあたって、旅

行業者又はその手配代行者が故意・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ということが明記されています。

旅程管理業務を手配代行者に代行させる旨を契約書面に明示する、しないは関係ありません。使用者である旅行業者は履行補助者に対して「**使用者責任**」を負っていますので、履行補助者の行為についても責任を免れることできないということになります。

9 正しい内容です。

特別補償規定第 17 条第 1 項（9）により、単なる外観の損傷であって補償対象品の機能に支障をきたさない損害に対しては、損害補償金は支払われないこととなります。

10 間違っています。

特別補償規定第 19 条第 2 項、第 3 項により、損害補償金の支払額は損傷対象品の 1 個又は 1 対について 10 万円が限度、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なります。本件の場合、損害を受けたスーツケース（スーツケースの中身を含めて）は 1 個ですが、夫婦 2 名分で損害補償金は 30 万円（夫婦各人 15 万円）が限度 となります。なお、設問の解釈として、スーツケースそのものに損傷（取っ手が取れた、疵がついたなど）を受けたとした場合には、損害補償金は 10 万円が限度 となります。従って、どちらの場合も本事例は間違っているということになります。

《参考 1》旅程保証の要点

- 1 旅程保証とは、旅行日程の変更を余儀なくされた場合で、
 - (1) 旅行業者に故意・過失がない
 - (2) 契約書面と確定書面、確定書面と実際の旅行サービスの提供との間に変更が生じた
 - (3) その変更が約款に記載されているところの重要なものである
 - (4) 変更の原因が一定の免責事項に該当していない。しかもいわゆるオーバーフロー状況ではない場合を除き
すべての企画旅行に対し適用されます。
- 2 旅程保証とは、具体的には「変更補償金」を支払うことです。
- 3 企画旅行会社に故意・過失があった場合に負う「損害賠償責任」とはまったく別のもので、企画旅行業者が営業政策上支払う「見舞金」「解決金」等とも性格を異にするものです。
- 4 「重要な変更」は、「契約書面」や「確定書面」の記載内容との左から生じるため、添乗員は「契約書面（募集パンフレット、募集チラシ等）」「確定書面（最終日程表、旅のしおり等）」への記載内容にも常に気を配り、旅程管理に注意を払う必要があります。
- 5 天災地変等不可抗力（約款第 29 条第 1 項（1）イ～ト）の事由によりお客様に明らかに重要な変更が発生した場合には、旅程保証の対象にはなりません。
但し、いわゆるオーバーブッキング、オーバーフローによる座席、部屋等の不足は、旅行業者に故意・過失のある場合（この場合は旅行業者は債務不履行による損害賠償責任の対象となります）を除いて、原則として原因の如何を問わず旅程保証の対象となります。

なお、旅程保証の対象外であっても、お客様との間に契約違反等が生じている場合は、クレームの対象となり損害賠償金の支払いへと発展することは必至ですが、これは、今までの説明でご理解頂けるものと思いますが、旅程保証の問題とは別のことということになります。

第2問 (25 点)

次の1～4の各設問に対する答を、それぞれの指示に基づいて解答欄に記入しなさい。

1. 昨年3月に開業の新青森駅を出発し、今年開業した鹿児島中央駅まで、東北新幹線、東海道・山陽新幹線、九州新幹線を利用した場合、各新幹線がそれぞれ通る（駅があるという意味ではありません）①～⑩に入る都道府県名を記入しなさい。(10)

青森県→(①) → 宮城県 → 福島県 → (②) → (③) → (④)
 → 東京都 → (⑤) → 静岡県 → 愛知県 → (⑥) → (⑦) → 京都府
 → 大阪府 → (⑧) → 岡山県 → 広島県 → (⑨) → 福岡県 → 佐賀県 →
 (⑩) → 鹿児島県

2. 次のことわざ等で、⑪～⑮に入る地名等を記入しなさい。(5)

- (1) 江戸の仇を(⑪)で討つ。
 (2) 牛に引かれて(⑫)詣り。
 (3) (⑬)を見ずして結構というなかれ。
 (4) (⑭)の神の縁結び。
 (5) (⑮)は一日にして成らず。

3. 次の各地名の読み方を記入しなさい。(5)

⑯然別湖 ⑰四万十川 ⑱八幡平 ⑲宍道湖 ⑳大宰府

4. 次に挙げた名物料理(ア～オ)で知られる都道府県名を記入しなさい。(5)

ア 卓袱料理 イ ほうとう鍋 ウ しょつつる鍋
 エ 皿鉢料理 オ 祭り(バラ)寿司

出題の趣旨

- 添乗員である前に社会人としての教養(一般常識)が身に付いているか。
 ○日本の都道府県名、ことわざ、読みにくい地名、日本の郷土料理等について、添乗員の業務知識として身に付いているか。

解 答

第 2 問	1	①	②	③	④	⑤
		岩手県	栃木県	茨城県	埼玉県	神奈川県
		⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
		岐阜県	滋賀県	兵庫県	山口県	熊本県

第 2 問	2	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮
		長崎	善光寺	日光	出雲	ローマ
	3	⑯	⑰	⑱	⑲	⑳
		しかりべつこ	しまんとがわ	はちまんたい	しんじこ	だざいふ
	4	ア	イ	ウ	エ	オ
		長崎県	山梨県	秋田県	高知県	岡山県

解 説

1について

- 出題文にもあるように、駅がある都道府県名を答えるものではありません。それぞれの新幹線がどこの都道府県を通っているかという問題です。地図で今一度確認しておいてください。
- ③を群馬県、⑥を三重県とした解答が目立ちました。地図で確認にて頂ければ分かるとおり、東北新幹線は群馬県を、東海道新幹線は三重県を通過していません。ちなみにこの問題の全問正解者は一人もいませんでした。
- 参考までに各新幹線の通る都道府県は下記の通りです
 - ・東北新幹線：青森県、岩手県、宮城県、福島県、栃木県、茨城県、埼玉県、東京都
 - ・東海道新幹線：東京都、神奈川県、静岡県、愛知県、岐阜県、滋賀県、京都府、大阪府
 - ・山陽新幹線：大阪府、兵庫県、岡山県、広島県、山口県、福岡県
 - ・九州新幹線：福岡県、佐賀県、熊本県、鹿児島県

2について

- 地名の入ったことわざのうち一般的に良く知られているものを出题したものです。
- この問題は40%強の人が全問正解しているのに対し、30%以上の人が5問中4問以上不正解、あるいは白紙解答という具合に、大きく差が生じた結果になりました。
- それぞれの意味（一般的に通用している）等を補足説明しておきます。
 - (1) 江戸で恨みを受けた相手を長崎で敵討ちをする、ということから、意外な所で、あるいは筋違いで仕返しをする、という意味。
 - (2) 善光寺（長野市にあるお寺）の近くに住んでいた老婆が、さらしていた布を、隣家の牛が角に引っ掛けて走って行くのを追って行くうちに、善光寺に達し、日頃は不信心であったが、それが縁で信仰するようになったという話から、本心からではなく他のものに誘われてたまたま善いことをするという意味。
 - (3) 日光の東照宮の建築の美しさこそは「けっこう」という言葉に値する。
《類句》ナポリをみてから死ね
 - (4) 結婚は出雲の神様が決められることなので、人間の自由意志によってどうにもなるものではない、という意味。
 - (5) 偉大なローマ帝国は、長期にわたる努力と歴史の結果建設されたもので、すべて大きな事業は長い年月を必要とする、ということから、物事は一朝にしては成らないという意味。
- 今回出題したものの他に次のようなものもあります。

- ・江戸の八百八町、大阪の八百八橋
- ・すべての道はローマに通ず
- ・敵は本能寺にあり
- ・その手は桑名の焼きハマグリ
- ・清水の舞台から飛び降りる
- ・人間至る処青山あり

3について

- 日本にはJRの駅名、観光地等に読みにくいものたくさんあります。その中でも旅行パンフレット等に頻繁に出てくるようなものについては、旅行関係に従事する者として、是非覚えておいて欲しいと思います。お客様に間違った読み方をして恥をかかないように。
- この問題の全問正解者は40%強でした。
- 今回出題したものの他に、重要と思われる代表的なものをいくつか挙げておきます。
中標津（北海道：なかしべつ）、毛越寺（岩手県：もうつうじ）、角館（秋田県：かくのたて）、秋保温泉（宮城県：あきう・・・）、鬼怒川（栃木県：きぬがわ）、妻籠宿（長野県：つまごじゅく）、英虞湾（三重県：英虞湾）、太秦（京都府：うずまさ）、間人（京都府：たいざ）、厳島神社（広島県：いつくしま・・・）、三朝温泉（鳥取県：みささ・・・）、皆生温泉（鳥取県：かいけ・・・）、大歩危・小歩危（徳島県：おおぼけ・こぼけ）、祖谷溪（徳島県：いやけい）、小豆島（香川県：しょうどしま）、国東半島（大分県：くにさき・・・）、指宿温泉（鹿児島県：いぶすき・・・）、西表島（沖縄県：いりおもてじま）

4について

- 募集ツアーの特色の一つとしてその土地の郷土料理、名物料理楽しんでもらうことを目的とした旅行もますます増加しているようです。
- 日本各地の代表的な郷土料理については、是非知っておいて欲しいと思います。添乗中お客様から質問されたり、添乗先が国内、海外にかかわらず、お客様との会話の中にしばしば登場するのではないかと思います。そのとき正確に返答できる、できないとでは、お客様の添乗員を見る目も大きく変わってくるでしょう。
- この問題も40%強の人が全問正解しているのに対し、20%強の人が0点と大きく差が生じた結果となりました。
- ここに出題した郷土料理については業務知識と言うよりもむしろ一般常識として覚えておいて欲しいと思います。
以下に出題した郷土料理について補足説明をしておきます。
ア しっぽく料理と読みます。大皿に盛られた料理を、円卓を囲み味わう料理のこと。和食、中国料理。洋食が互いに交じり合っていることから、和華蘭料理（わからんりょうり）とも評されているようです。
イ 平太うどんをかぼちゃや他の野菜と一緒に味噌仕立ての汁で煮込んだ料理。戦国の武将武田信玄が戦の陣中食として用いたことに起源をもつとする説もあるようです。
ウ しょつつる（塩汁）とは、秋田名物のハタハタを塩漬けにして1年以上かけて作った塩汁のこと。この塩汁を薄めて自身の魚や豆腐、野菜類煮込んだ鍋料理。

- エ さわら料理と読みます。九谷焼や伊万里焼の大皿に、タイ、カツオ、貝の刺身、煮物、焼き物、揚げ物、寿司を盛り付けた宴会料理。
- オ 各種海の幸と野菜等を使い、錦糸玉子を散らした色鮮やかな寿司

第3問（7点）

次の1～7はいずれもある温泉地についての説明です。説明文に該当するものをそれぞれの選択肢の中から選び解答欄に記号で記入しなさい。

- 1 旧泉質名による分類では11種類にもものぼる温泉が湧出し、「温泉のデパート」とも呼ばれている。今なお盛んに熱湯を噴出する地獄谷や大湯沼など表情豊かな自然に囲まれる一方、硫黄の匂いが立ち込める温泉街・極楽通りには、昔ながらのほのぼのとした風情が漂い、鬼のモニュメントが湯客を迎える。
①層雲峡温泉 ②登別温泉 ③定山溪温泉 ④洞爺湖温泉
- 2 名物の源泉・湯畑を中心に、昔ながらの木造3階建て旅館から高層のホテルまでが立ち並ぶ。自然湧出量日本一の高温の温泉で、「源泉かけ流しの天然温泉」を宣言している。湯畑そばの「熱の湯」で定時に行われる「湯もみと踊りショー」も、この名物となっている。西の河原公園にある巨大な「西の河原露天風呂」も日帰り入浴施設として人気だ。
①草津温泉 ②水上温泉 ③塩原温泉 ④白骨温泉
- 3 黒部峡谷の入り口にある北陸屈指の温泉地。1日に3000tという湧出量をもつその湯は、黒部川を約7kmさかのぼった黒薙温泉を源流とする。温泉駅の駅前では60℃前後の温泉噴水が吹き上がり、その豊富な湯量を象徴している。黒部川に面して露天風呂をもつ宿も多く、黒部峡谷鉄道を利用しての黒部峡谷の入り口にも便利で観光客の人気を得ている。
①氷見温泉 ②和倉温泉 ③庄川温泉 ④宇奈月温泉
- 4 飛騨の山々に囲まれた岐阜県屈指の温泉地。江戸時代の儒学者、林羅山により天下の三名泉の一つに挙げられた。古くから湯治場として栄え、近年ではその効能に注目して、温泉を利用した療養施設や病院などが設けられている。
①平湯温泉 ②西浦温泉 ③白骨温泉 ④下呂温泉
- 5 南紀を代表する温泉で、紀伊半島の南東に位置する。この地は、紀の松島と呼ばれる絶景の海岸美が眺められ、熊野灘の荒波に削られた奇岩が点在している。温泉は海岸付近の至る場所で湧出し、多くの宿が自家泉源を備えているのも特徴だ。ホテル浦島の「忘帰洞」、ホテル中の島の「紀州潮聞之湯」、船で海上の露天風呂に向かう「らくだの湯」など名物風呂も多い。
①南紀白浜温泉 ②城崎温泉 ③洲本温泉 ④紀伊勝浦温泉
- 6 宍道湖湖畔から2kmほど玉湯川を遡った場所に湧き出る温泉。大国主命とともに国造りをした少彦名命が見いだしたと伝えられ、『出雲国風土記』にも「ひとたび濯げば形容（かたち）端正（きらぎら）しく…」と、効能が記されている歴史ある温泉地でもある。周辺は古くからメノウの産地としても知られている。
①皆生温泉 ②三朝温泉 ③玉造温泉 ④湯郷温泉

7 島原半島の中央にある普賢岳、国見岳、妙見岳など8つの山々に囲まれて、標高700mの高地に位置する。明治時代には外国人の避暑地として賑わい、シーボルトは著書の中で当時の様子をヨーロッパに紹介したという。温泉街の中心部にある「地獄」では30余りの噴気孔群がもくもくと噴煙を上げている。また、昭和9年(1934)に日本で初めて国立公園に指定されたことでも有名である。

- ①雲仙温泉 ②嬉野温泉 ③黒川温泉 ④由布院温泉

第4問 (8点)

次の1～8は、いずれも観光地、観光施設等についての説明です。

説明文に該当するものをそれぞれの選択肢の中から選び解答欄に記号で記入しなさい。

1 一般人が行くことのできる範囲における日本最北端の地に位置するため、「日本最北端の地」と記された石碑が建てられており、サハリンの島影を遠望することができる。北極星の一稜をモチーフにして、中央部に北を表す「N」の文字が施された三角錐の日本最北端の地碑を目指しての観光客も多く、格好の記念スポットとして人気を得ている。

- ①積丹岬 ②野取岬 ③宗谷岬 ④納沙布岬

2 太平洋に突き出る半島の先端の岬で国立公園にも指定されている。付近にはこれより低緯度にも小島が存在し、四国本島としても実際には僅かに最南端ではないが、一般には四国最南端の地として認識されている。

この岬の突端には白い灯台を中心に自然遊歩道や展台があり、四国三十八番札所の金剛福寺がある。

- ①佐田岬 ②鳴門岬 ③足摺岬 ④室戸岬

3 本三名園の一つでニューヨークのセントラルパークとともに世界最大級の都市公園。1842年(天保13年)、徳川齊昭によって造園され、民と偕(とも)に楽しむ場にしたという願いから名付けられた。広々とした園内には、100種3000本の梅が植えられ、毎年2月20日～3月31日に行われる梅祭には、野点(のだて)の茶会や琴の演奏が楽しめる。

- ①偕楽園 ②兼六園 ③後楽園 ④栗林公園

4 筑後地方の主要都市の一つ。市内を掘割が縦横に流れることから水の都と呼ばれている。その魅力に浸れるのが、どんこ舟でのお堀巡りだ。四季折々にハッピー姿の船頭さんの唄や説明を聞きながら、水門や橋をくぐるお堀巡りは訪れる人々に水郷巡りの楽しさを満喫させてくれる。

- ①柳川市 ②大牟田市 ③福岡市 ④久留米市

5 大晦日の伝統行事「なまはげ」で知られるこの半島には、南東部の海岸を中心に断崖が続き、半島の付け根には八郎潟がある。半島の中央部にそびえる標高 355m の寒風山の展望台からは、半島全域や遠くは鳥海山が眺望できることもあり、半島最北端の入道崎からは日本海を一望することもできる。

- ①津軽半島 ②男鹿半島 ③下北半島 ④牡鹿半島

6 穂高連峰と霞沢岳に挟まれ、清流梓川の流れる景勝地。標高約 1500 メートルの地にあり、日本のアルピニズム発祥の地でもある。梓川にかかる河童橋、大正池などが見どころとなっている。

- ①志賀高原 ②霧が峰高原 ③美ヶ原高原 ④上高地

7 平成 5 年にわが国で初めて世界遺産に登録されたこの地は、日本列島の植生変化を標高に沿って観察でき、推定樹齢 7,000 年以上といわれる縄文杉が有名である。

- ①紀伊山地の霊場と参詣道 ③屋久島
③琉球王国のグスク及び関連遺産群 ④白神山地

8 二十四の瞳の舞台となった小豆島にある風光明媚な溪谷で、紅葉の名所としても知られ、瀬戸内海国立公園に属する景勝地として名高い。

火山活動により堆積した岩石などが、度重なる地殻変動により水や風に浸食されて現在の奇岩や岩壁が形成されたとされ、日本書紀にも記述が見られる景勝地である。

- ①寒霞溪 ②祖谷溪 ③耶馬溪 ④面河溪

出題の趣旨

○観光地理を中心とした旅行業務に関する知識等のうち、

- ①（第 3 問）日本の有名な温泉地の特色、特徴について
②（第 4 問）日本の有名な観光地、観光施設の特色・特徴について
それぞれ十分な知識と理解力を身に付けているか。

解 答

第 3 問（温泉地）

番 号	1	2	3	4	5	6	7
答	②	①	④	④	④	③	①

第 4 問（観光地、観光施設）

番 号	1	2	3	4	5	6	7	8
答	③	③	①	①	②	④	③	①

解説

- 企画旅行の宿泊地や訪問地として比較的良好に日程表に載っていたり、新聞、テレビ等にもよく登場する温泉地、観光地、観光施設についての出題です。
- 出題した温泉地や観光地、観光施設は募集パンフレット等に頻繁に載ってるものばかりを選んだものです。従って皆さんの中には既にこれらの温泉地や観光地、観光施設のかなりを添乗で訪れたことがあったり、あるいは個人的な旅行等で訪れたりしている方も多いのではと思います。
- 募集パンフレット等に頻繁に登場するような温泉地や観光地、観光施設については、お客様からも、そこが何処にあるのか、どんな所なのか、特徴・特色は何なのか、など質問されたり、聞かれたりすることもあるでしょうから、日頃から注意を向ける習慣を身に付けるようにして頂きたいと思います。
- 四択問題であったためか、第3問については正解率は比較的良好に思いますが、第4問については、正解者と不正解者の差が大きく見受けられました。
- 第3問では、1の登別温泉を定山溪温泉に、2の草津温泉を白骨温泉に、6の玉造温泉を三朝温泉又は皆生温泉とした解答（不正解）が目立ちました。
- 第4問では、1の宗谷岬を積丹岬又は納沙布岬に、2の足摺岬を室戸岬に、6の上高地を美ヶ原高原又は志賀高原に、8の寒霞溪を耶馬溪又は祖谷溪に、とした解答（不正解）が目立ったようです。
- この問題では、第3問、第4問ともそれぞれ半数近くの方が満点を取っている一方、正解率20～30%の人かなりいるなど業務知識（観光地理）のレベルの差が大きいことを感じさせられました。
- 出題したそれぞれの温泉地、観光地、観光施設の考え方を参考までに記しておきます。

第3問

- 1 ②の「登別温泉」が正解です。
「温泉のデパート」、「地獄谷」、「大湯沼」、「鬼のモニュメント」がヒントになります。
- 2 ①の「草津温泉」が正解です。
「源泉・湯畑」、「自然湧出量日本一」「湯もみと踊りショー」がヒントになります。
- 3 ④の「宇奈月温泉」が正解です。
「黒部峡谷の入口」、「黒薙温泉を源泉」、「黒部峡谷鉄道」がヒントになります。
- 4 ④の「下呂温泉」が正解です。
「飛騨の山々に囲まれた岐阜県屈指」、「三名泉の一つ」がヒントになります。
- 5 ④の「紀伊勝浦温泉」が正解です。
「南紀を代表、「紀の松島」、「ホテル浦島の忘帰洞」がヒントになります。
- 6 ③の「玉造温泉」が正解です。
「宍道湖畔から2km」、「出雲風土記」、「メノウの産地」がヒントになります。
- 7 ①の「雲仙温泉」が正解です。
「島原半島」、「外国人の避暑地、「日本で初めての国立公園」がヒントになります。

第4問

- 1 ③の「宗谷岬」が正解です。
「日本最北の地」、「サハリンの島影を遠望」がヒントになります。
- 2 ③の「足摺岬」が正解です。
「四国最南端の地」、「四国三十八番札所の金剛福寺」がヒントになります。
- 3 ①の「偕楽園」が正解です。
「日本三名園」、「100種3000本の梅」、「徳川斉昭」がヒントになります。
- 4 ①の「柳川市」が正解です。
「筑後地方」、「水の都」、「水郷巡り」がヒントになります。
- 5 ②の「男鹿半島」が正解です。
「なまはげ」、「八郎潟」、「寒風山」、「入道岬」がヒントになります。
- 6 ④の「上高地」が正解です。
「清流梓川」、「日本のアルピニズム発祥の地」、「河童橋」がヒントになります。
- 7 ③の「屋久島」が正解です。
「わが国で初めて世界遺産」、「縄文杉」がヒントになります。
- 8 ①の「寒霞溪」が正解です。
「小豆島」、「二十四の瞳の舞台」、「紅葉の名所」がヒントになります。

第5問（20点）

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

1. 添乗前の打ち合わせの際、手配が未処理であったり、不明な点がある場合、手配担当者を確認するのではなく、自分自身で直接手配先へ確認の電話を入れるようにする。
2. 旅館における夕食時の宴会費は手数料の対象とならないので、業務用クーポンを使用することにした。
3. 発行済みクーポンの場合、出発当日に人員減があったときは、現地にて減員分の払い戻しを受けるか、又は不参加証明書もしくは不乗証明書を発行してもらい、これを持ち帰るようにする。
4. 人数の確認は常に添乗員が責任を持って行わなければならないが、バス出発時にバスガイドが人数確認を行った場合には、添乗員は再度確認する必要はない。
5. バスツアーの添乗では観光個所において、添乗員は入場の手続きが必要な場合はまずこれを行うが、その後の誘導・案内はバスガイド又は当該施設の案内人に任せ、添乗員は運転手とともにバスにて待機しなくてはならない。
6. バスツアーにおいて、帰路のルート付近に住むお客様からの希望がある場合、極力希望に沿うよう途中でバスを止めて下車させてあげるようにするべきである。
7. 航空機利用のツアーにおいて、機内では添乗員は行動しやすいように、グループの最前列か最後列の窓側の席を確保するようにする。
8. JRの改札証明は乗車駅と下車駅の両方において、駅の改札係員により改札口を通過した人数の証明を受けなくてはならない。
9. JR利用のツアーにおいて、復路に途中駅での下車を希望するお客様がいる場合には、車掌にその旨申し出て、途中下車証明書を作成してもらい、お客様の代表者に渡しておくようにする。
10. 旅行中に事故が発生した場合、お客様の間には不安や動揺が広がらないようにするため、事故の状況等は極力話さないようにし、お客様にもその旨協力を求める。

出題の趣旨

- 添乗員としての心構えや添乗業務における基本動作を理解しているか。
- 添乗業務における各種約款、規則等を理解し業務遂行に反映させることができているか。

解 答

第5問	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	×	○	○	×	×	×	×	○	○	×

解 説

- 添乗員の基本動作が身に付いているかを問う問題です。
- その場の状況によっては判断基準が変わり、これが正解であると決め付けるのは難しいということは出題者として理解していますが、あくまでも、一般的な基本動作ということで出題したものです。
- 全問正解者は20%弱でした。不正解が目立ったのは2, 8, 9などでした。
- 以下にそれぞれの解説を記しておきますので、参考にして頂ければと思います。

- 1 添乗員の言動として好ましくありません。
打ち合わせの段階で手配が未処理であったり、わからない点をそのままにして出発してしまうと、ツアーが開始されてからの負担が大変大きくなりますので、十分に担当者と事前に確認を済ませておく必要があります。なお、手配が未処理であった場合には、自分勝手に直接手配をしたりせずに、担当者の指示を受けてから行うようにします。
- 2 添乗員の言動として好ましい（正しい）ものです。
業務用クーポンとは、旅館、ホテル、レストランなどにおける手数料の対象とならない（旅行会社に収益をもたらさないもの）ものの支払いに使用するクーポンのことを言います。
- 3 添乗員の言動として好ましい（正しい）ものです。
発行済みクーポンとは、ツアー出発前に金額、人員などの必要事項を既に旅行会社が記入しているクーポン券のことを言います。現地で人員の増減があった場合の取り扱い方については出題文に書かれている通りですが、企画旅行会社の担当者と事前に確認しておくことが大切です。募集型企画旅行で使用されるのは、通常は殆どがこの形のクーポンのようです。
- 4 添乗員の言動として好ましくありません。
バス出発前に、お客様が全員そろっているかどうか人数を確認しますが、確認をするときは添乗員自身の目で確認しなくてははいけません。この確認は決して人任せにははいけません。お客様の積み残しは、いくらガイドが点呼を取ったとしても、全面的に添乗員の責任となってしまいます。
- 5 添乗員の言動として好ましくありません。

観光個所到着後、添乗員は先にご下車しお客様を誘導します。入場料の支払いがあるところでは、誘導はバスガイドに依頼し、添乗員はクーポン券などで支払いを済ませます。また、添乗員は確認業務など特別な理由がない限り、お客様と一緒に行動します。

- 6 添乗員の言動として好ましくありません。
募集型企画旅行においては、何か特別な理由がない限り予定解散場所以外の場所での下車できません。団体ツアーのため、できない事情を説明してご理解頂くようにしましょう。
- 7 添乗員の言動として好ましくありません。
添乗員の席は、原則として全員が見渡せるグループの最後列の通路側や、所用の折に動きやすいグループの最前列の通路側の席が良いと思われまます。
- 8 添乗員の言動として好ましい（正しい）ものです。
改札証明は、乗車駅と下車駅の両方で駅係員の証明を受けなくてはならないので注意が必要です。なお、改札証明と出札証明の違いはしっかり理解しておきましょう。
- 9 添乗員の言動として好ましい（正しい）ものです。
団体の解散駅まで乗車せず、途中下車するお客様がいる場合は、担当車掌に「途中下車証明書」の作成を早めに依頼しておくことが大切です。通常は下車駅ごとに1枚発行されますので途中下車するお客様の代表者に渡しておきます。
この証明書は、添乗員が車掌に依頼するもので、お客様が個々に依頼するものではありません。
- 10 添乗員の言動として好ましくありません。
添乗員自身が慌てたり、冷静な判断ができなくなると、お客様の不安が増し、添乗員に対して不信感を募らせ、收拾のつかなくなる結果を招いてしまいます。処理に当たっては、まずお客様の安全を第一に優先させることを忘れてはいけません。そして入手した情報、処理対応経過をお客様にも伝え、安心感をもって頂くようにしましょう。

第6問（20点）

募集型企画旅行に添乗中、日程表では河口湖畔での宿泊はバス付きで湖側の部屋と記載されていましたが、旅館のミスで一組のお客様は湖側ですがバスなしの部屋、もう一組のお客様はバス付ですが湖と反対側の湖の見えない部屋となってしまいました。旅館側は該当の二組の部屋のお客様には飲み物やお土産のサービスをしてお詫びするといっています。この場合の二組のお客様それぞれへの対応方を旅程保証も考慮して簡潔にかつ具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

- 旅行条件相違等のトラブル発生に際しての適切な対応方の基本が身に付いているか。
- 旅程保証等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該当の二組のお客様へ丁寧なお詫びと説明を旅館側の責任者を伴って行き、同時に旅館側には条件に合う部屋を提供してもらえるよう強力に依頼する。
- ②どうしても部屋の都合がつかない場合は、お客様に我慢して頂くようお願いする。
- ③お客様の気持ちを配慮しつつ旅館が申し出ているサービスを提供して少しでもお怒りを和らげる努力を行う。
- ④適時に企画旅行会社に事の顛末と現況の報告を行い必要により対応策の指示を受ける。
- ⑤二組のお客様のいずれのケースも部屋の設備、景観の変更であるため旅程保証の対象となると思われるので、その旨お客様に説明するが、説明する時期や補償金額等については企画旅行会社の指示を仰ぐ。
- ⑥お客様へは公平に接することを基本とするが、どちらかと言えば、河口湖は湖の景観が有名であることから、「湖の見えない部屋」になったお客様の対応により一層の注意を払うようにする。

解説

- ①②まず、丁寧なお詫びと事情の説明が必要です。本事例は旅館のミスが明確なので（問題文に旅館のミスでと明示されています）旅館の責任者と一緒に対応した方が良いと思われますが、あくまでも主体は旅行会社であることを忘れないことが大切です。
取りあえず、お詫びとこの場を収める方法を考えましょう。条件に合う部屋がなんとかないか、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って旅館側や企画旅行会社等と相談しながら最大限の努力を払い条件相違の解消に努めましょう。
- ③旅館が申し出ているプラスアルファのサービスも有効かもしれませんが、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があるため注意が必要です。
- ④企画旅行会社とは密に連絡を取り、状況を報告するとともに、添乗員としてのスタンスの取り方等について指示を受けましょう。

⑤このケースはいずれも旅程保証の対象になります。

旅行業約款第29条第1項:別表第2の変更補償金の支払いが必要となる変更の「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となります。

特に旅程保証や解決に関するお客様との折衝や旅館との交渉方についてはタイミングよく企画旅行会社に相談し指示を仰ぎながらすすめましょう。

⑥添乗業務の実務でも難しいところだと思います。お客様への対応は「公平」が大原則ですからどちらのお客様に偏っての対応は避けなくてはならないこととなります。

しかし、河口湖という観光地は何といても湖の景観が魅力です。そのようなロケーションで、契約書面に湖が見える部屋と謳っているながら、湖が見えない部屋という条件相違は致命的とも言ってもよいミスでお客様の落胆は計り知れないものがあります。

このような難しい状況であっても、湖の見えない部屋になってしまったお客様へは特に、丁寧に誠心誠意の対応をして頂きたいと思ひ敢えて記述したものです。

補 足

○「旅館からのサービス」の提供は、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ては却ってお客様の気分を害する場合があります。添乗員や旅館側がいろいろ努力した後にやむを得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ないかと思います。

○2組のお客様はこの宿泊部分を契約解除して、条件に合う他のホテル(旅館)を手配するという対応も当然考えられますが、3級の問題としてはそこまで解答として要求することはしていません。もちろんその点まで記入して頂いた解答にはそれなりの点数を加点させて頂きました。

採点の感想

○「部屋の料金の差額を返せばよい」という解答がありました。結果的には旅程保証で金銭を返すことになるかもしれませんが、しかし、添乗員としてはお客様にご満足頂くために最大限の努力をするのが本来の業務ですので、最後の最後まで真摯に努力をすべきでしょう。

○「バスなしは旅程保証に該当しない」という解答がありました。JATA作成のガイドラインを見ますと、「旅館の和室の場合はバス付云々は表示しなくてもよい。部屋にバスが付いていないからといって旅程保証の対象にはならない。但し、和室でもバス付と明記した場合は、バスなしになった際には旅程保証の対象となり、変更補償金の支払いが必要となる。」とあります。

本事例の問題文には、「宿泊はバス付きで」と明記されていますので、バス付が条件になり、当然のことながら、旅館には大浴場があるからと言う理由では免責扱いにはなりません。