

業務知識 3 級

配点 第1問：20点、第2問：10点、第3問：10点、第4問：10点、
第5問：15点、第6問：20点、第7問：15点

第1問 (20 点)

次の記述のうち、標準旅行業約款(募集型企画旅行契約の部)における、旅程保証の規定及び、特別補償規程に照らし、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。なお、いずれの場合も特にコメントがない場合は、旅行者、添乗員に過失はないものとします。

1. 旅行日程の変更が旅行者の過失によって生じた場合は、旅行者は旅行者に対して、所定の変更補償金に加えて、その変更によって生じた旅行者の損害に対する賠償金を支払わなくてはならない。
2. 募集パンフレットに記載した宿泊地における A ホテルの客室が不足したため、A ホテルよりはるかにランクが上の B ホテルに変更となった場合でも、旅程保証の対象となり変更補償金の支払いが必要である
3. 新幹線を利用するツアーで、契約書面に記載した利用予定の列車の座席に不足が生じたため、より高い料金のクラスに変更した場合には、旅程保証の対象とはならず、変更補償金の支払いは不要である。
4. 募集パンフレットに記載された夕食時の料理の写真と実際にツアーで提供された料理内容が著しく異なっていた場合は、旅程保証に基づく変更補償金の支払いが必要である。
5. 添乗員が同行する企画旅行における「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、添乗員によって解散が告げられた時までをいう。
6. 契約書面にはツアータイトル中に「スカイツリ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ができなかった。この場合、旅程保証の対象となり変更補償金の支払いが必要である。
7. 当初予定の出発便が空港管制官のストライキの為に欠航となり、1日遅れで旅行が開始された場合、「旅行開始日の変更」に該当する為、旅程保証の対象となり変更補償金の支払いが必要である。

8. 国内の企画旅行参加中に発生した地震によって旅行者が傷害を被り、現地の病院に1週間入院した。この場合、当該旅行者に対して入院見舞金は支払われない。
9. 旅行者が企画旅行参加中に被った生命・身体の損害について、旅行業者に故意・過失がないときは、特別補償規程に基づく補償金は支払われない。
10. 夫婦で企画旅行参加中、夫婦の物品をまとめて収納していたスーツケース1個が盗難にあった場合、特別補償規定に基づく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」と「特別補償」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

出題文中では特別補償規定と記していましたが、特別補償規程と表示を修正します。

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は大変厳しくなっています。

旅行中にこ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。

お客様との間に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決まりやルールがどうなっているのかを知り、決まりや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法については旅行会社の指示を仰ぐことになるので、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い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。

今回のこの問題で満点を取った方はわずか5名でしたが、大多数の方が8問以上正解を得ていました。

特に不正解が目立ったのは2、3、8でした。

今回出題した「旅程保証」「特別補償」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。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。
約款第 29 条第 3 項
変更補償金を支払った後になって、旅行業者に故意・過失があることが明らかとなったときは、変更補償金の支払いから損害賠償金に切り替わります。旅行者は変更補償金を旅行業者に返還しなければなりません。従って、旅行業者は、支払うべき損害賠償金の額から、返還されるべき変更補償金の額を差し引いた残額を支払うということになります。

- 2 正しい内容です。
約款第 29 条第 1 項 別表第 2 - 7
宿泊機関の種類又は名称の変更は、たとえランクの高いと思われるものへの変更であっても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。
宿泊施設のランクは、その個々の宿泊施設が持つ建物自体の設備、立地条件、景観、機能性、格式、安全性、知名度、付帯サービス等につき、各旅行業者が独自の判断・基準により決められているものであり、必ずしも旅行業者間でその統一性はありません。また、その判断基準は比較的容易なハード面によるものではなく、どちらかといえば当該旅行業者個々の主観によるものであることが強いこともあります。
さらに、旅程保証で目指すことの一つに、契約書面や確定書面に記載した限り記載した内容についてはより一層の確実な手配を行い、万難を排し、変更の発生を防止することにあります。従って、旅行サービスの中で極めて重要度の高いと思われる宿泊施設の名称に限っては、たとえ、一般的にグレードが高いと見なされる宿泊施設への変更となっても、契約書面、確定書面で保証したことが結果的に守れなかったことに対する約束違反として、旅程保証の対象として取り扱うことになっています。

- 3 正しい内容です。
約款第 29 条第 1 項 別表第 2 - 3 及び(注 4)
運送機関の等級、設備の変更で、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のはより低い料金のものへの変更に限られています。変更後の等級及び設備のより高い料金のものへの変更については旅程保証の対象とはならず、変更補償金の支払いは不要ということになります。

- 4 間違っています。料理内容の違いは旅程保証の対象外です。
約款第 29 条第 1 項 別表第 2 - 8
料理内容の違いは約款 29 条第 1 項関係別表第 2 (変更補償金の支払いが必要となる変更)のいずれにも該当せず、旅程保証の対象外となります。但し、料理内容が著しく異なっていたということは、お客様からのクレームの対象となり、旅行会社は債務不履行を問われ、損害賠償金支払いへと発展する可能性があります。

- 5 間違っています。企画旅行参加中は自宅を出発した時からではありません。
特別補償規程第 2 条第 2、3、4 項

「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時からではなく、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いいます。添乗員が同行しない場合は、旅行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。

- 6 間違っています。天候が原因で「見える」、「見えない」は旅程保証の対象外です。
約款 29 条第 1 項関係別表第 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、ツアータイトルに記載がある事項ごとにおおの一件とするのであって、本事例のツアータイトルに記載がある事項(自然現象:初日の出を拝む)は、上記(1)~(8)いずれにも該当せず、従って、旅程保証の対象外ということになり変更補償金の支払いは不要ということになります。
- 7 間違っています。運送機関の旅行サービス提供の中止は旅程保証の免責事項です。
約款第 29 条第 1 項
旅行の開始が 1 日遅れたのは出発便の欠航が原因であり、約款により、「運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止(本事例の場合は利用予定便が欠航したこと)は免責事由となっていますので、欠航に伴い生じた旅行開始日の変更は(本事例の場合は旅行開始日が 1 日遅れたこと)旅程保証の対象とはならず、旅行業者は変更補償金を支払う必要はないということになります。
- 8 正しい内容です。地震が原因の傷害は国内旅行では補償金支払いの対象外です。
特別補償規程第 4 条(1)
国内旅行を目的とする企画旅行の場合、地震、噴火、津波が原因で生じた傷害に対しては補償金等は支払われないことになっています。
- 9 間違っています。
約款第 28 条第 1 項
補償金や見舞金は、旅行業者の責任が生ずるか否かを問わず、特別補償規程で定めるところによって支払われます。旅行業者に故意・過失があり責任が生ずる場合には損害賠償金の支払いということになります。
- 10 間違っています。携帯品に対する損害補償金の限度額は一人につき 15 万円です。
特別補償規程第 19 条第 2 項、第 3 項
ご夫婦の荷物をまとめて収納しているスーツケース 1 個に損害が生じたのですから、ご夫婦 2 名分で 30 万円(15 万円×2 名分)を限度とする損害補償金が支払われることになります。ただし、ご夫婦各人一人当たり 15 万円を限度という条件は伴いますが。

《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」の記載内容との差から生じるため、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対し明らかに重要な変更が発生した場合には、免責となり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(上記の出題文では、4)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。

《参考2》特別補償規程の要点

- 1 支払い責任のポイント
 - (1) 企画旅行参加中であること
 - (2) 急激かつ偶然な外来の事故であること
 - (3) 食中毒は含まないこと
- 2 補償金の種類
 - (1) 死亡補償金
 - (2) 後遺障害補償金
 - (3) 入院見舞金
 - (4) 通院見舞金
 - (5) 携帯品損害補償金
- 3 補償金を支払わない場合の要点
 - (1) 病気は対象外であること
 - (2) 他覚症状のないものは対象外であること(むち打ち症、腰痛等)
 - (3) 国内旅行における地震、噴火、津波が原因の場合は対象外であること
- 4 携帯品損害補償の要点
 - (1) 「置き忘れ」「紛失」は対象外であること
 - (2) 「1個又は1対のもの」は、損害額が10万円を超える場合でも10万円とみなされること
 - (3) 1企画旅行につき旅行者1名につき15万円が限度であること
 - (4) 1回の事故につき3千円を超えない損害には補償金を支払わないこと

第2問(10点)

次の1～10は、いずれも日本の都道府県の特徴(観光地、観光施設、名産品等)について記述したものです。それぞれに該当する最も適当な都道府県名を漢字で解答欄に記入しなさい。(かな書きは減点の対象とします)

- 1 日本三大急流、人間将棋、花笠まつり、サクランボ、松尾芭蕉の句
- 2 日本三名泉、日本三古湯、日本初の世界遺産、日本の標準時、天空の城
- 3 青の洞門、山なみハイウェイ、八幡宮の総本宮、地獄めぐり、石仏群
- 4 小江戸、鉄道博物館、横穴古墳群、夏の猛暑日本一・二、奇岩怪石と舟下り
- 5 小京都、日本三名泉、鶴飼、二階建てロープウェイ、合掌造りの集落
- 6 日本三名瀑、ご神体は滝自体、天然記念物橋杭岩、くじら博物館、瀬八丁
- 7 オオハクチョウの渡来地、親不知、金山と流刑地、たらい舟、小説雪国
- 8 銀鉞採掘地跡、足立美術館、山陰に唯一現存する城、大注蓮縄、高さ日本一の灯台
- 9 ため池、源平合戦の舞台、海運守護の神様、二十四の瞳、日本一小さい県
- 10 日本三名山、日本三名園、歌舞伎「勧進帳」、百万石まつり、渚ドライブウェイ

出題の趣旨

日本の都道府県の特徴(観光地、名産品等)について社会人としての常識は身に付いているか。

解 答

番号	1	2	3	4	5
答	山形県	兵庫県	大分県	埼玉県	岐阜県
番号	6	7	8	9	10
答	和歌山県	新潟県	島根県	香川県	石川県

解 説

記載された5つの特色をもつ都道府県名を漢字で解答する問題です。

漢字でと指定していますので、仮名書きの解答、誤字は得点になりません。

今回は減点しませんでした。県名が求められているのにも拘らず、県を省略した解答がこの問題でも散見されました。

前にも述べたとおり、解答に際しては、慌てずに設問文をよく読み、勝手に省略して答を書かないことが大切です。

出題した観光地、観光施設、名産等はいずれも募集パンフレット等でよく目にするものばかりを選んでみました。

皆さんも今までに訪れたり、目にしたり、食したりしたことも少なくないと思います。

さすがにこの問題は皆さんにとって易しすぎたようで、3割近くの方が全問正解でした。

記載されている個々の特色について一部下記に補足説明しておきます。

- 1 日本三大急流：最上川（富士川、球磨川）
人間将棋：天童市
花笠まつり：山形市で 8 月に開催
松尾芭蕉の句：山寺・閑かさや岩にしみ入るせみの聲
- 2 日本三名泉：有馬温泉（草津温泉、下呂温泉）
日本三古湯：有馬温泉（白浜温泉、道後温泉）
日本初の世界遺産：姫路城（1993 年に白神山地、屋久島、法隆寺とともに登録）
日本の標準時：明石市（東経 135 度）
天空の城：竹田城
- 3 青の洞門：耶馬溪
八幡宮の総本宮：宇佐神宮
地獄めぐり：別府温泉
石仏群：臼杵石仏群
- 4 小江戸：蔵造りの商家町・川越市
横穴古墳群：吉見百穴
奇岩怪石と舟下り：長瀬のライン下り
- 5 小京都：高山市
日本三名泉：下呂温泉（有馬温泉、草津温泉）
二階建てロープウェイ：新穂高温泉近郊
合掌造りの集落：白川郷
- 6 日本三名瀑：那智の滝（華厳の滝、袋田の滝）
ご神体は滝自身：那智山の飛瀧（ひろう）神社のご神体・那智の滝
- 7 オオハクチョウの渡来地：瓢湖（ひょうこ）
金山と流刑地：佐渡島
たらい舟：佐渡島南端の小木海岸で観光用にも運行
小説雪国：川端康成、越後湯沢温泉が小説の舞台
- 8 銀鋳採掘地跡：石見銀山遺跡
山陰に唯一現存する城：松江城
大注連縄：出雲大社
高さ日本一の灯台：日御碕灯台（高さ 43.65m、海面から灯塔の頭上までは 63.30m）
- 9 ため池：弘法大師修築の満濃池
源平合戦の舞台：屋島
海運守護の神様：金刀比羅宮（こんぴらさん）
二十四の瞳：小豆島
- 10 日本三名山：白山（富士山、立山）
日本三名園：兼六園（偕楽園、後樂園）
歌舞伎「勧進帳」：弁慶と義経で知られる安宅の関
百万石まつり：金沢市で 6 月に開催
渚ドライブウェイ：千里浜海岸

第3問(10点)

次の1～10は、いずれも日本の観光地、観光施設等についての説明です。1～5については説明文に該当する最も適当なものをそれぞれの選択肢の中から選びその番号を、6～10についてはそれぞれ説明文に該当する最も適当な観光地、観光施設名を解答欄に記入しなさい。

- 1 九州にある日本三大松原の一つ。弧を描く砂浜と青く広がる海とともに典型的な白砂青松の景観を見せる国内を代表する景勝地で、長さ約5km、幅約1kmにわたって弧状に約100万本ともいわれているクロマツの林が続いている。
虹の松原 九十九里浜 三保の松原 気比の松原
- 2 南アルプスの裾野、アルプスの山々の景観にも恵まれ、澄み切った空気と豊かな自然の中の城址公園内には、県の天然記念物・淡紅色で小ぶりの約1500本ものコヒガンザクラの樹林があり、桜の名所として全国的に有名である。
高山 三春 高遠 小諸
- 3 薩摩を代表する武家町で「薩摩の小京都」といわれている。江戸時代の庭園が残る武家屋敷群や太平洋戦争末期の特攻基地跡には特攻平和会館が建てられ、二度と戦争の悲劇が繰り返されぬよう戦争の悲惨さ、平和、命の尊さを私達に教えてくれている。また、特産のお茶も全国に出荷され人気ブランドになっている。
枕崎市 八女市 指宿市 知覧町
- 4 井伊35万石の居城で、破壊、消失を免れた数少ない城の一つ。別称「金亀城」。天守が国宝指定されている四城の一つ。城内には、大名庭園「玄宮園」や国の名勝「楽々園」がある。また堀沿いを中心に1200本余の桜が植えられ桜の名所としても知られている。
松本城 彦根城 姫路城 犬山城
- 5 青森市の郊外にあり日本最大級の縄文集落遺跡・竪穴住居跡。縄文時代前・中期のおおよそ1500年間続いた集落跡の多様な遺構、遺物からわが国の縄文時代の常識を覆すことになった貴重な遺跡・大型掘立柱建物が再現されている。
亀ヶ岡遺跡 吉野ヶ里遺跡 岩宿遺跡 三内丸山遺跡
- 6 しばしば霧が発生し、なかなかその姿を見せないことから神秘の湖といわれ、かつては世界第1位の透明度を誇ったこともある湖。環境保全のため湖岸の周遊は不可能で、3ヶ所の展望台から見下ろすだけ。この湖の名は？
- 7 山口の秋芳洞や岩手の龍泉洞とともに日本三大鍾乳洞の一つ。総延長は4kmほどの主洞があり、石柱、石筍など変化に富んだ鍾乳石が見られる。また、弥生時代に洞内に居住した痕跡が残るものとして貴重な存在でもある。この鍾乳洞の名は？

- 8 奥久慈溪谷のハイライト的な存在。高さ 120mで「日本三名瀑」の一つといわれ、冬は「氷瀑」と呼ばれる、滝が凍結する現象が発生することがある。落下する形態から「四度の滝」とも呼ばれている。この滝の名は？
- 9 瀬戸内海で淡路島に次いで大きな島。横に向いた牛が西を見ているような特徴的な形で海岸線は変化に富み、ロープウェイから見る寒霞渓や世界一狭い土淵海峡などもあり見所満載。日本初のオリーブ栽培の発祥地としても有名なこの島の名は？
- 10 穂高連峰や焼岳、霞沢岳などの峰々に囲まれ、北アルプス登山の拠点。「芥川龍之介」の小説「河童」の舞台として知られ、大正池から河童橋、さらには明神池に至る片道約1時間余の散策コースが人気の観光地。この観光地の名は？

出題の趣旨

観光地、観光スポットを中心とした添乗業務に必要なと思われる知識（観光地、観光スポット等の名称、特色、所在地など）が身に付いているか。

解 答

番号	1	2	3	4	5
答					
番号	6	7	8	9	10
答	摩周湖	龍河洞	袋田の滝	小豆島	上高地

解 説

観光名所等についての四択及び記述解答の問題です。

四択問題については8割近くの方が正解でした。

この問題での全問正解者は6名でした。

誤答が多かったものに、6を阿寒湖、8を吹割の滝又は華厳の滝、10を遠野とした誤答が目立ちました。逆に、9の小豆島は殆どの方が正解でした。

それぞれの解答の考え方と一部補足事項を記しておきます。

- 1 の「虹の松原」(にじのまつばら)(佐賀県唐津市)が正解です。
 「日本三大松原」、「弧を描く砂浜」、「白砂青松」、「クロマツ林」がヒントになるでしょう。
 *日本三大松原(三保の松原、気比の松原、虹の松原)
 ・三保の松原(静岡県静岡市清水区)羽衣伝説で有名な松原。白砂青松にそそり立つ富士山を眺めに多くの方が訪れています。2013年富士山が世界文化遺産に登録された際三保の松原も構成資産として登録されています。
 ・気比の松原(福井県敦賀市)敦賀湾の奥に面する部分のうち西側半分を占め、アカマツ

が80%以上を占める松原。

気比の松原の代わりに天橋立(京都府宮津市)が含まれる場合もあります。

・虹の松原(佐賀県唐津市)出題文に記載していますので省略します。

- 2 の「高遠」(たかとう)(長野県伊那市)が正解です。
「南アルプスの裾野」,「城址公園」,「コヒガンザクラ」がヒントになるでしょう。
 - 3 の「知覧町」(ちらんちょう)(鹿児島県知覧町)が正解です。
「薩摩の小京都」,「特攻基地跡」,「武家屋敷群」,「特産のお茶」がヒントになるでしょう。
 - 4 の「彦根城」(ひこねじょう)(滋賀県彦根市)が正解です。
「井伊35万石の居城」,「金亀城」,「天守が国宝」,「桜の名所」がヒントになるでしょう。
 - 5 の「三内丸山遺跡」(さんないまるやまいせき)(青森県青森市)が正解です。
「青森市郊外」,「日本最大級の縄文集落遺跡」,「縄文時代の常識を覆す」がヒントになるでしょう。
 - 6 「摩周湖」(ましゅうこ)(北海道)が正解です。
「霧」,「神秘の湖」,「かつては世界第1位の透明度」がヒントになるでしょう。
 - 7 「龍河洞」(りゅうがどう)(高知市香美市)が正解です。
「日本三大鍾乳洞」,「石柱、石筍」,「弥生時代の痕跡」がヒントになるでしょう。
 - 8 「袋田の滝」(ふくろだのたき)(茨城県久慈郡)が正解です。
「奥久慈溪谷」,「日本三名瀑」,「氷瀑」,「四度の滝」がヒントになるでしょう。
- *日本三名(大)瀑布(華厳の滝、袋田の滝、那智の滝)は覚えていますか。
- ・華厳の滝：中禅寺湖の流出口にあり高さ97mの落差で流れ落ち、岩壁からは伏流水が流れ出し12の小滝となって滝全体を包み込むような特異な景観を作り出している。
 - ・那智の滝：熊野灘に注ぐ那智川の上流にかかる滝。落差133mは日本有数で、古くから信仰の対象として崇られ滝自体がご神体となっている。
 - ・袋田の滝：出題文に記載していますので省略します。
- 9 「小豆島」(しょうどしま)(香川県小豆郡)が正解です。
「瀬戸内海」,「寒霞渓」,「土渕海峡」,「オリーブの栽培」がヒントになるでしょう。
 - 10 「上高地」(上高地)(長野県西部飛騨山脈の南部)が正解です。
「北アルプス登山の拠点」,「小説河童」,「大正池」,「明神池」がヒントになるでしょう。

第4問(10点)

次の1～10は、いずれも日本の代表的な温泉地を表しています。それぞれに該当する最も適当な温泉地名を解答欄に記入しなさい。

- 1 湯量が豊富で余った湯が町を流れる川に注ぐほどだというのでこの名がつけられたといわれる温泉で、阿寒周遊コース(阿寒湖、美幌峠等)の拠点ともなっている。
- 2 秋田・岩手の県境にまたがる八幡平の秋田側に位置し、日本一の強酸性温泉として知られている。また、一ヶ所からの湧出量でも日本一を誇っている。
- 3 日光国立公園内にあり、壇ノ浦の戦いで敗れた平家の落人集落から発展した落人伝説の残る温泉地。囲炉裏端で夕食を取れる宿や露天風呂が自慢の宿も多い。
- 4 志賀高原の南東山麓にある、日本三名泉の一つに数えられる高原の温泉で、名物の源泉・湯畑そばの「熱の湯」で行われる「湯もみショー」はこの名物となっている。
- 5 飛騨山脈の麓に位置する山峡の温泉地。松本市に位置し、石灰層を貫いて湧き出る湯は乳白色の湯として全国的に知られている。
- 6 鈴鹿山系随一の美しさを誇る御在所岳の東麓に湧き出る温泉地。三重県で数少ない温泉の一つ。紅葉期にはロープウェイで御在所岳山頂への観光客も多い。
- 7 山陰地方を代表する温泉で、弓ヶ浜の海岸線に位置する。隠岐諸島や美保関なども眺望でき、日本トリアスロン発祥の地、米子の奥座敷としても知られている。
- 8 山陽路にはあまり温泉街は存在しないが、県庁所在地の中心街に湧出する山陽路随一の温泉街である。萩・津和野という有名な観光地の宿泊拠点にもなっている
- 9 長崎街道の宿場町として栄え、温泉名に由来する清流に沿って60件ほどの旅館が連なる。お茶の産地としても知られ、また温泉湯豆腐でのもてなしも有名である。
- 10 九州随一の人気を誇る温泉。田の原川の渓谷に沿いに並ぶほとんどの旅館に露天風呂があり、「入湯手形」を購入することにより、3ヶ所まで自由に入浴を楽しむことができるシステムを取り入れたことにより特に女性からの人気を得ている。

出題の趣旨

募集型企画旅行の日程を見ると必ずと言ってもよいほど温泉地が組み込まれています。日本の有名な温泉地の特色・特徴について十分な知識を身に付けているか。

解 答

番号	1	2	3	4	5
答	川湯温泉	玉川温泉	湯西川温泉	草津温泉	白骨温泉
番号	6	7	8	9	10
答	湯の山温泉	皆生温泉	湯田温泉	嬉野温泉	黒川温泉

解 説

企画旅行の宿泊地として比較的良好に新聞や募集パンフレットにも載っていることの多い日本の温泉地の特色・特徴から温泉地名を解答する問題として出題したものです。

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りに載っているものばかりを選んだものです。従って皆さんの中には既にこれらの温泉地や観光地、観光施設のかなりを添乗で訪れたことがあったり、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

正解率は例年に比べて非常に悪かったように思います。1を登別温泉又は十勝川温泉、2を酸ヶ湯温泉又は浅虫温泉、3を鬼怒川温泉又は塩原温泉、4を万座温泉又は伊香保温泉、7を三朝温泉又は玉造温泉、10を由布院温泉又は別府温泉とした解答が目立ちました。

今回は減点しませんでした。設問は、温泉地名を求めているのですから、試験の解答としては、「温泉」というように「温泉」まできちんと書くべきでしょう。

漢字では、玉川温泉、皆生温泉、嬉野温泉の誤字が目につきました。

ちなみにこの問題での全問正解者は0名、逆に全問不正解者は3名、この問題での平均点は5点以下という結果でした。

出題した温泉地の他にも、企画旅行で宿泊地として取り入れられている温泉地は数多くあります。募集パンフレット等で頻りに目にするような温泉地については、それがどこにあるのかを含め、温泉地の特徴等を日頃から頭に入れておくぐらいの研究心があってもプロの添乗員としては当然のこと、添乗員を目指そうとする方たちにとっても当然のことと思うのですが、「行ったことがないから知らない、わからない」というのでは、特にプロの添乗員としてはいかなものかと思えます。

個々の解説は不要と思いますので省略します。各自で確認しておいてください。

第5問(15点)

次の1～2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 次の～の地名等の読み方を平仮名で記入しなさい。

女満別 鬼怒川 今帰仁 隠岐 薬研温泉
栗林公園 那谷寺

2 次の～の文中の()に入る最も適当な語句を記入しなさい。但し、～はそれぞれの選択肢の中から選びその記号を記入すること。

昨年(2014年6月)、「(ア)と絹産業遺産群」の世界遺産への登録が決定しました。日本の近代の「産業遺産」が登録されたのは初めて。「(イ)」に続き2年連続の登録決定で、日本の世界遺産登録は18件となりました。

世界遺産は、その内容によって以下の3種類に大別されている。

- ・顕著な普遍的価値をもつ建造物や遺跡などの(ウ)遺産
- ・顕著な普遍的価値をもつ地形や生物多様性、景観などを備える地域などの自然遺産
- ・上記の両方について顕著な普遍的価値を兼ね備えた(エ)遺産

日本一島の多い都道府県は()である。

a 鹿児島県 b 北海道 c 島根県 d 沖縄県 e 長崎県

「東方見聞録」にて日本を「黄金の国ジパング」として紹介した人は()である。

a マルコ・ポーロ b フランシスコ・ザビエル
c ヴァスコ・ダ・ガマ d クリストファー・コロンブス
e フェルディナンド・マゼラン

来年度(平成28年度)から新設される予定の祝祭日は「()の日」である。

a 湖 b 高原 c 山 d 川 e 海

わが国の「観光立国」の推進体制を強化するために、平成20年(2008年)に設立された「観光庁」は()の外局である。

a 外務省 b 文部科学省 c 経済産業省 d 国土交通省 e 総務省

出題の趣旨

業務知識として要求される観光地理等以外の分野における社会生活上話題性のある社会現象、用語についての地名の読み方 日本の世界遺産登録地に関連する事項 一般教養的な事項などについて、それぞれ十分な知識を身に付けているか。

解 答

1	めまんべつ	きぬがわ	なきじん	おき	やげんおんせん	りつりんこうえん	なたでら	
2	ア	イ	ウ	エ	e	a	c	d
	富岡製糸場	富士山	文化	複合				

解 説

日本にはJRの駅名、観光地等で読みにくいものがたくさんあります。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、従事しようとする者として、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ためにも。

1については の女満別、 の今帰仁、 の薬研温泉、 の那谷寺の不正解が目立ちました。この問題では2割以上の方が満点を取っていましたが逆に半分以下の得点しか取れなかった人(10名弱いましたが)は、ご自身のためにも奮起して欲しいと思います。

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。

然別湖(北海道:しかりべつこ)、八幡平(岩手県・秋田県:はちまんたい)、角館(秋田県:かくのだて)、毛越寺(岩手県:もうつうじ)、秋保温泉(宮城県:あきう…),妻籠宿(長野県:つまごじゅく)、英虞湾(三重県:あごわん)、太秦(京都府:うずまさ)、出石(兵庫県:いずし)、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…),宍道湖(島根県:しんじこ)、祖谷溪(徳島県:いやけい、いやだに)、国東半島(大分県:くにさき…),対馬(長崎県:つしま)、指宿(鹿児島県:いぶすき)など。

2の について、日本の世界遺産登録地のうち最近登録されたものについてと世界遺産に関する基礎的な事項についての出題でしたが、正解率は意外に低い結果となりました。

アは「富岡製糸場」が正解なのですが、「富岡製紙場」との解答が大変目立ちました。

2の については、殆どの方が正解でしたが、逆に、「沖縄県」を選択(不正解)した人が目立ちました。長崎県は大小971の島があり日本一島の多い県となっています。

《参考1》島について

*島の定義:

海洋法に関する国際連合条約によれば、

自然に形成された陸地

水に囲まれていること

満潮時に水没しないこと

の3つの条件を満たすものを「島」と定義しているようです。従って、人工島は国際的には「島」として認められないこととなります。

なお、海上保安庁では、満潮時に海岸線の延長距離が100m以上の陸地と定義しています。

*日本で島が多い都道府県ベスト5

1 長崎県 : 971 島

2 鹿児島県 : 605 島

- 3 北海道 : 508 島 (北方領土を含む)
- 4 島根県 : 369 島
- 5 沖縄県 : 362 島

2の については、殆どの方が正解でした。

東方見聞録にて日本を「黄金の国ジパング」と紹介したのはマルコ・ポーロです。

マルコ・ポーロ(1254年~1324年): ヴェネチア共和国の商人、旅行家。

実際にはマルコ・ポーロは日本に訪れた経験はなく、中国で聞いたうわさ話として収録されたものようです。

黄金の国とは平泉の中尊寺金色堂、貿易の支払いで日本は金を用いていたこと、日本での金の産出などのうわさをもとに使った表現と考えられています。

- ・ザビエル: 日本に初めてキリスト教を伝えたスペイン、バスクの宣教師
- ・ヴァスコ・ダ・ガマ: ヨーロッパからインドへの航路を発見したといわれているポルトガルの航海者
- ・コロンブス: 一般的にアメリカ大陸を発見したといわれるイタリアの探検家。東方見聞録の愛読者だったとも言われています。
- ・マゼラン: ポルトガルの航海者。彼自身は航海途中で戦死したが、彼が率いる艦隊が人類初の世界一周を成し遂げました。

2の については、多くの方が知っているようでした。

国民の祝日に関する法律の一部を改正する法律が平成 26 年 5 月 30 日に公布され、「国民の祝日」として新たに「山の日」が設けられることになりました。この改正は平成 28 年 1 月 1 日より施行され、国民の祝日の年間日数は 16 日となります。

* 山の日: 8 月 11 日 (平成 28 年より): 山に親しむ機会を得て山の恩恵に感謝する

2の については、正解率 100% と思っていましたが予想は外れました。旅行関係に従事する者、従事しようとする者として、これは知っておいて欲しいと思います。

観光庁は、観光地や観光振興に寄与する人材の育成、観光による地域振興、国際会議の誘致など観光行政を司る国土交通省の外局です。

* 外局: 政府の行政組織における 1 府 11 省のそれぞれの府省に、大臣、官房及び局(部)がその下に課または室が設けられていますが、外局はこの府と同程度の業務を受け持ちながらその業務が特殊性・専門性を帯びているため、ある程度独立した機関として設置されているものです。(例) 国家公安委員会、国税庁、金融庁、消防庁、気象庁、中小企業庁、公正取引委員会、海上保安庁など。

《参考 2》観光庁について

* 観光庁: 平成 20 年 10 月 1 日にわが国の観光立国の推進体制を強化するために設立されました。観光庁は

- 1 諸外国に対して、観光庁が我が国政府を代表し、対外的な発信力を強化します。
- 2 観光庁長官のリーダーシップにより、縦割りを廃し、政府をあげての取り組みを強化します。
- 3 観光庁は地域・国民の皆様に対し、観光に対するワンストップ的な窓口となります。

なお、観光庁は国土交通省の外局です。(観光庁の H/P より)

第5問全体としては、7割近くの人が70%以上の点を取っている一方、正解率40%以下の人
も何名かいるなど業務知識(観光地理)以外の分野でのレベルの差も大きいことを感じさせら
れました。

第6問(20点)

次の1～10の記述のうち、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 ツアーの初日の集合場所での受付は、お客様からのクレームを避けるため、必ずお客様への最終日程表に記載された集合時刻になってから開始するようにしなくてはならない。
- 2 人数の確認は常に添乗員が責任をもって行わなければならないので、バス出発時にバスガイドが人数確認を行った場合でも添乗員は再度確認する必要がある。
- 3 お客様の一部から歩き疲れたのでこの後の日程表に記載されている観光を省略して欲しいという希望が出ました。多数決をとり省略したいとの希望者が過半数を超える場合には省略しても構わない。
- 4 宿泊施設に関するお客様への案内事項(夕食・朝食の時間・場所、大浴場の場所、売店の営業時間、翌日の出発時刻及び行程など)は、宿泊施設到着後、お客様から質問が出ないようできるだけ詳しく時間をかけて宿泊施設のロビー等で説明しておく必要がある。
- 5 旅館における夕食(大広間等での会食)の場合、席は指定することなくお客様には好きな席に座って頂き、添乗員は最後に残ったあいた席に座るようにする。
- 6 航空機利用のツアーにおいて、現地空港到着後到着ロビーに全員集合したら、添乗員が先導してバスの駐車場所まで移動し、バスガイドには人数確認をしながら迷子者がでないよう最後尾からついてきてもらうようにする。
- 7 JR指定席利用のツアーで、ツアー出発当日の受付時に人員の減少が生じた場合、往路、復路とも改札証明を受けることになる。
- 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 病人やけが人が発生した場合(旅行会社に責任がある場合を除く)、治療に関わる費用は原則としてすべてお客様本人の負担となるため、その旨をきちんとお客様に伝えておかななくてはならない。
- 10 団体行動を離れ、ツアーの途中で一部別行動をとるお客様からは、別行動中も企画旅行参加中とみなし特別補償の対象となるための、「離団書」を受理しておく必要がある。

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るか。

解 答

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

解 説

添乗員の基本動作が身に付いているかを問う問題です。

その場の状況によっては判断基準が変わり、これが正解であると決めつ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、一般的な添乗員の基本動作として理解しているかということで出題したものです。

2名の方が全問正解でした。不正解が多かったものに、4、7を に、10を×にした人がかなり見受けられました。

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。

受付は、お客様との初めての出会いの場であり、非常に大切な時間です。第一印象で好感を持ってもらえるように服装、身だしなみを整え、笑顔でお客様をお迎えしましょう。

添乗員のスタンバイ時間は旅行会社から指示がありますが、一般的にはお客様の集合時刻の40分～1時間くらい前にスタンバイし、受付を開始できるようにします。どんな場合でも添乗員の遅刻は絶対に許されません。

集合時刻より早く来られたお客様には、極端に早くする必要はありませんが、集合時刻まで待たせるのではなく、準備が整い次第受付を開始してあげるのもお客様のためではないでしょうか。

* 受付のポイント

- ・ 受付開始の呼びかけ（会社名、ツアー名など）
- ・ お客様からツアー参加証の受け取りまたは提示依頼
- ・ 参加者名簿でお客様の名前（フルネーム）と人数の確認
- ・ 参加章（ツアーバッジ）のお渡し
- ・ バス乗車のご案内、座席表の確認
- ・ 再集合する場合は、再集合の場所と時刻を伝えて解散する

2 添乗員の言動として好ましい（正しい）ものです。

バス出発前に、お客様が全員揃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。従って、本事例は正しいということになります

3 添乗員の言動として好ましくありません。

お客様から観光地省略の希望(例え過半数を超えるようなことがあっても)が出た場合でも、特別な理由(天候、事故、ストライキなど)がない限り、日程表に明記してある箇所を省略してはいけません。予定通りに行わなければ契約違反となり、添乗員の故意・過失に基づく債務不履行ということから損害賠償金支払いの対象へと発展する可能性も十分考えられますので注意が必要です。

4 添乗員の言動として好ましくありません。

宿泊施設到着 10 分前頃になったら、部屋割りカードを配り、到着してからの流れ、鍵の受け渡し方法、夕食の場所と時間、大浴場の場所と利用可能時間その他、必要事項の案内をします。到着後は、ロビー等で長々と説明することなく、出来るだけ早く部屋に入って頂くために、必要な案内は可能な限り到着前にバスの中で行っておきましょう。

5 添乗員の言動として好ましくありません。

募集型企画旅行では、特に席を指定することなく、会場にお越しになったお客様から順にお座りいただきます。グループごとの席割りをした方がよい場合もありますので、早めに会場に行き、自分の目で確認しておきましょう。

会食や宴会に添乗員が同席する場合には、最後に残った席に座るのではなく、(入口に一番近い)末席をあらかじめ取っておくことがポイントです。間違っても上座に座ることがないように気をつけましょう。

6 添乗員の言動として好ましくありません。

全員が揃っていることを確認した後、バスへ移動します。バスガイドに社旗と座席表を渡し、バスの駐車場所まで先導してもらいます。このとき添乗員は最後尾について迷子者が出ないように注意を怠らない必要があります。

7 添乗員の言動として好ましくありません。

出発当日の受付で不参加等による人員現象が生じた場合の減員処理については、往路は実乗者人員を告げ、駅係員による「改札証明」を受けることとなりますが、復路については改札証明ではなく、「出札証明」を受けることにより復路の列車の指定席の返席手続きをしなくてはなりません。なお、出札証明と改札証明の違いは理解していますか。

《参考1》出札証明と改札証明の違い

	出札証明	改札証明
いつ証明をもらうか	列車出発の2時間前までに処理	改札通過時に処理
どこに申し出るか	みどりの窓口	乗車駅、下車駅両方の改札口
どのような処理をするのか	出札証明欄に不乗人員を記入 指定席座席等を返却	改札証明欄に乗車人員を記入 指定席類の払い戻しはない
払い戻しされるのは	運賃・料金(指定席类等) 規定の手数料支払いは必要	運賃と自由席料金 規定の手数料支払いは必要

* 新幹線と在来線の乗り換えがある場合は、区間ごとに「改札証明」が必要

- 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。利用列車の全区間で証明が必要ですので、1カ所でも証明印をもらい損なうと払い戻しを受けることができなくなりますので注意が必要です。ということで、本事例は正しいということになります。

- 9 添乗員の言動として好ましい(正しい)ものです。

企画旅行参加中に生じたお客様の怪我(病気は特別補償の対象外)に対しては、特別補償規程に基づいて補償金、見舞金が支払われることが多いのですが、治療にかかわる費用はお客様の負担となるケースが多いため、「会社で負担します」などの不注意な発言はしないようにする必要があります。ということで、本事例は正しいということになります。

- 10 添乗員の言動として好ましい(正しい)ものです。

「離団書」とは、団体行動を離れてツアーの途中で一部別行動をとる、または途中から完全にツアーから離れてしまうお客様に対して署名してもらう書面(旅行会社によって書式は異なります)です。

一部別行動の場合は、「企画旅行参加中」とみなされ特別補償の対象となるため、離脱予定日時及び場所と、復帰予定日時及び場所を離団書により確認しておきます。

途中から完全に離れてしまう場合は、特別補償の対象とならなくなるため、離脱後はお客様個人の責任のもとに行動し何かが発生しても旅行会社の責任ではないという主旨をお客様に確認しておくことが大切です。ということで、本事例は正しいということになります。

第7問 (15点)

昼食後、日程表に記載されている奥入瀬渓流での散策場所に到着してみると、急に雨が降り出してだんだん雨足は強くなりそうです。この天候を見て、どうしても歩きたいというお客様と中止して早く宿へ入りたいというお客様とに意見が分かれ、お客様同士が言い争いを始めました。添乗員として、この場合どのように対処したらよいか具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

天候等の変化による行程変化の是非の判断は的確にできるか。
 お客様の意見や要望が分かれたときの取りまとめ能力はあるか。
 行程変更に関する約款上の基本知識を身に付けているか。

解答(例)のポイント

双方のお客様のご意見を伺いとりあえず、静粛にして頂く。
 念のため、ガイド、乗務員等とともに散策路の状態を確認する。
 お客様全員に対し、当初から散策は予定に入っていること、会社として約款上も散策を実施しなくてはならないことを説明する。
 散策中止希望のお客様の意思を確認しバス車内にて待機して頂く。
 添乗員は散策する方のお客様に同行し、散策中の安全管理に気を配る。
 雨具、服装等の確認と雨中の歩行上の注意を散策する方のお客様に提供する。
 バス車内に残ったお客様の旅館(ホテル)への早めのチェックインを検討する。
 必要に応じて主催の企画旅行会社へ報告・相談し、指示を仰ぐ。
 お客様間にしこりを残さないように注意する。

解 説

意見が分かれていることもあり念のため散策路の安全確認を行うことが、中止したいとしているお客様に対する説得性としてもよいと思われます。
 散策路が冠水して歩けないとか土砂崩れ等で危険とかの状況でない限り、日程表に記されている散策を中止すれば、旅行会社側の債務不履行による損害賠償金の支払いが生じる可能性があります。本件の事例では、まだ雨が降り出してきた段階なので散策路は中止されるまでの状況に至っていないものと思われます。散策は会社として日程表の記載通り実施することをきちんと全員に説明しこれ以上の混乱を招かないようにする必要があります。
 後日にトラブルのないようお客様のご意思(散策中止か続行)を確認しておきます。
 散策をしたくないというお客様まで無理に散策をして頂く必要はないので、「散策をしない」ということをご意思を確認した上で、バスに残って頂く方が後々に問題を残さないでしょう。バスが散策時間内に戻ってくることが十分に可能であるならば、バス車中に残ったお客様を宿泊先までお送りして早めにチェックインして頂く(但し宿泊施設側の了解が必要なことはいうまでもありませんが)ということも考えられます。
 主催の企画旅行会社には、事後報告でもよいと思いますが、問題が拗れたり集中豪雨になったりした場合は当然指示を仰ぐこととなります。
 散策可能な状況での中止は、旅行業約款第18条第1項(4)に記載の「天災地変、戦乱、

暴動・・・(以下一部省略)・・・当社の関与し得ない事由が生じた場合であって、旅行の継続が不可能となったとき」に反することになります。

もちろん、お客様の安全確保は最優先事項ですから散策路の状況を把握して、中止することが適当であると判断されれば、躊躇なく中止すべきであり、そのような行動を出題者として否定するものではありません。