

◆ ◆ ◆ 業務知識 3級 ◆ ◆ ◆

配点 第1問：20点、第2問：10点、第3問：20点、第4問：10点、
第5問：16点、第6問：14点、第7問：10点

第1問（20点）

次の記述のうち、旅行業法、標準旅行業約款（募集型企画旅行契約の部）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 電話等の通信手段を使った旅行契約の申し込みは「予約」であり、「本契約」にするには旅行者の定める期間内に申込書と申込金を提出（または会員番号を通知）する必要がある。
- 2 旅行者と旅行申込者との間で、法令に反せず、かつ、旅行者の不利にならない範囲で電話により特約を結んだとき、特約の内容は約款の内容に優先する。
- 3 東京発着で九州一周7日間の旅行のうち、最後の1泊2日を韓国釜山を観光する日程となっている旅行は、国内旅行ではなく、全行程を海外旅行として取り扱うことになっている。
- 4 旅行者が旅行の参加条件を満たしていないことが旅行中に判明したときは、旅行者はその旅行者との旅行契約を解除することができる。
- 5 新幹線のグリーン車で行くことになっていた旅行で、JRの過剰予約のため、同じ新幹線の普通車指定席の利用となりました。この場合、旅程保証に基づく変更補償金とグリーン車から普通車指定席となった料金の減少額を合わせて旅行者に支払わなくてはならない。
- 6 確定書面で宿泊予定のホテルについて、「20階以上でツインルーム、オーシャンビュー」に2泊となっていたが、当該ホテルの過剰予約のため、「3階の和室で風呂なし、海の見えない部屋」に2泊とも変更となってしまいました。この場合、客室の条件相違が3件生じているので、変更補償金は1泊につき3件の変更として取り扱う。
- 7 A市でXホテルに宿泊予定であったが、食中毒が発生し、Xホテルの営業が停止（全館）となったため、契約書面に記載のないYホテルに変更となりました。この場合、宿泊機関のサービスの提供の中止に該当するため旅程保証の対象とはならない。
- 8 国内旅行、海外旅行ともに火山の噴火による事故に随伴して生じた旅行者の傷害、損害に対しては、補償金等は支払われないことになっている。

- 9 旅行者が企画旅行の行程から離脱する場合、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場合は、その離脱中も企画旅行参加中として扱う。
- 10 旅行業者等は、旅行者に対し、旅行地において施行されている法令に違反するサービスの提供を受ける行為を行なうことについてあつせん、及び便宜の供与をしてはならないが、添乗員や手配代行者がこれを行なうことは禁止されていない。

出題の趣旨

○添乗業務に携わる者、携わろうとしている者にとって、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「旅程保証制度」と「特別補償制度」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は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は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すが、当面の対応は皆さんがた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ほしいと思います。

○今回のこの問題で満点を取った方が1名いましたが、7割以上の点数を取った方は受験者の半数もいませんでした。

○特に不正解が目立ったのは2、4、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 正しい内容です。

標準旅行業約款第6条第1、2、3項、同第8条第1、2項

- ・募集型企画旅行契約は、旅行業者が「契約締結の承諾」をし、旅行者からの「申込金」を受理したときに成立します。
 - ・電話、郵便、ファクシミリその他の通信手段による募集型企画旅行契約の予約がなされたときは、旅行会社の承諾により予約は成立していますが、それだけでは申込金の提出がないわけですので、本契約は成立していないことになります。
- なお、通信契約（お客様が旅行代金の支払いにクレジットカードを利用される契約の申し込みの場合の契約）の場合の契約成立時期は、郵便、電話による場合は、お客様の申し込みを承諾する通知を発したとき、また、電子メール、ファクシミリによる場合は、お客様にその通知が到達したときとされています。

2 間違っています。特約は「書面」によることを要します。

標準旅行業約款第1条第2項

特約が結ばれた場合、その特約が優先します。特約は、

- ・書面で結ばれていること。
- ・法令に反しないこと。
- ・旅行者に不利にならない範囲であること。

以上の3点を満たしていることが必要です。

3 正しい内容です。

標準旅行業約款第2条第2項

約款によれば、「国内旅行」とは、本邦内のみの旅行、すなわち、出発地から帰着地までの全行程が、わが国の領土主権の及ぶ範囲内の旅行をいい、それ以外の旅行は「海外旅行」に区分けされています。

4 間違っています。本事例のケースで旅行契約を解除できるのは旅行開始前のみです。

標準旅行業約款第18条第1項

旅行開始後であって、旅行業者が募集型企画旅行契約を解除できるのは、次の4点のみです。

- ・旅行者が、病気、必要な介助者の不在などのため旅行を継続できなくなったとき。
- ・旅行者が、旅行の安全かつ円滑な実施を妨げるとき。
- ・旅行者が、暴力団などいわゆる「反社会的勢力」の関係者であることが判明したとき。
- ・天災地変、戦乱、暴動などのため、旅行の継続が不可能となったとき。

5 正しい内容です。

標準旅行業約款第29条第1項関係（別表第2 変更補償金 第3号）

標準旅行業約款第14条第3項

- ・運送機関の等級又は設備のより低い料金のものへの変更は変更補償金の支払いが必要です。
- ・適用運賃、料金が減額されたときは、旅行業者は旅行代金をその分だけ減額しなければなりません。

6 間違っています。客室の種類、設備、景観、条件については、重複しても1件と数えます。

標準旅行業約款第29条第1項関係（別表第2 変更補償金 第8号）

「客室の種類」、「客室の設備」、「客室の景観」、「その他の客室の条件」について、同一日の宿泊につき複数の項目で変更があった場合は、これらの変更を重複して数えず、1泊につき1件の変更として数えることになっています。

7 正しい内容です。

標準旅行業約款第29条第1項〈1〉の「ホ」

「別表第2」に該当する事項に変更があったとき、「ホ」に規定するような「旅行サービス提供の中止」、すなわち、「休業」「休館」の場合は、旅行業者は免責となり、旅程保証の対象とはなりません。

8 間違っています。国内旅行では、火山の噴火、地震が原因の傷害・損害は補償金支払いの対象外となります。

特別補償規程第4条（1）

地震や火山の多い日本なので、国内旅行を目的とした企画旅行の場合は、地震、噴火、津波が原因で生じた傷害・損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 正しい内容です。

特別補償規程第2条第2項

旅行者が、添乗員等に離脱及び復帰の予定日時をあらかじめ届け出ているときは、離団中も「企画旅行参加中」とみなすことになっています。なお、届け出ても復帰しない場合は、離脱のときから後は企画旅行参加中とはなりません。

10 間違っています。旅行業法にいう禁止行為は添乗員も守らなくてはなりません。

旅行業法第13条第3項（1）（2）

旅行業者及びその従業者は、本条に掲げられた行為を行うことが禁止されています。

本条に記載されている、「代理人、使用人その他の従業者」には、従業員や添乗員、ランドオペレーター（現地代理店）やガイドも含まれることは言うまでもありません。

《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、いわゆるオーバースタッフ、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。

- 6 平成 27 年 10 月 1 日より、企画旅行契約における旅程保証制度の取扱いにおいて、個別認可申請による変更補償金の支払い事由の変更がなされていますので、要点を記しておきます。

一定の条件の下に、「グレードアップされた宿泊機関への変更については変更補償金の支払い対象とはしない」とすることができる旅行業約款が観光庁長官の個別の認可を受けることにより可能となっています。

宿泊機関の等級は、それぞれ旅行業者が独自に定めた基準によります。旅行業者は、自社で宿泊機関の等級別のリストを定めて、これを取引条件説明書面に記載するなどしなければなりません。

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。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 日本三大鍾乳洞、海のアλπス、浄土庭園、藤原三代栄華の跡、わんこそば
- 2 日本三名瀑、日本最古の学校、平家の落人集落、三猿・眠猫、江戸時代の街並み
- 3 初の武家政治の地、赤レンガ倉庫、大涌谷の噴火、源氏の守護神、寄木細工
- 4 コヒガンサクラの名所、国宝指定の城、小林一茶の旧宅、古戦場、河童橋
- 5 日本三大松原、金色夜叉の舞台、早咲き桜、汽水湖、弥生時代後期の遺跡
- 6 世界文化遺産、松尾芭蕉の生家、夫婦岩、20年に一度の式年遷宮、赤福
- 7 人工島と国際空港、世界最大の陸墓、U S J、桜並木の通り抜け、豊臣秀吉
- 8 白ウサギ伝説、リアス式海岸、日本トライアスロン発祥地、砂丘、民謡貝殻節
- 9 日本三大鍾乳洞、月の名所、清流と沈下橋、石灰岩地形の高原、皿鉢料理
- 10 隣接県最少の県、平和祈念像、軍艦島、木造洋風建築、島の数日本一

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	岩手県	栃木県	神奈川県	長野県	静岡県
番号	6	7	8	9	10
答	三重県	大阪府	鳥取県	高知県	長崎県

解 説

○記載されたそれぞれ5つの特色を持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かかわらず、県を省略した解答がこの問題でも散見されました。また、7は大阪府が正解です。大阪県ではありません（一、二、大阪県との解答がありましたので）。

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、名産品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。

○この問題は皆さんにとって易しすぎたのではと思っていたのですが、全問正解は1名のみでした。なお、鳥取県を取鳥県と書いた解答が3名もいました。

○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 日本三大鍾乳洞：龍泉洞（他の2つは秋芳洞、龍河洞）。

海のアλπス：北山崎（高さ200m前後の断崖絶壁が続く陸中海岸北部の断崖絶壁）。

浄土庭園：平泉町の毛越寺（もうつ（う）じ）。国の特別史跡、特別名勝。

藤原三代栄華の跡：平泉町の中尊寺、金色堂。

わんこそば：岩手県（盛岡、花巻）に伝わる「そば」の一つ。提供する店にもよりますが、熱いそばつゆをくぐらせた一口大のそばを客のお椀に入れ、それを食べ終わるたびに、給仕がそのお椀に次々とそばを入れ続け、それを客が満腹になりふたを閉めるまで続けるというスタイルが基本となっているようです。

2 日本三名瀑：華嚴の滝（他の2つは袋田の滝、那智の滝）。

日本最古の学校：足利学校（足利市）。国の史跡で平安時代もしくは鎌倉時代に創建。

平家の落人集落：湯西川温泉。平家の落人伝説と落人時代の習慣が未だ残る、日光国立公園内にある秘境の温泉地。

三猿・眠猫：日光・東照宮内の神厩舎にある三猿の彫刻（重文）は「見ざる、言わざる、聞かざる」で知られています。また眠猫（国宝）は、奥宮への参道の坂下門の手前の東回廊の入り口部分の軒下の正面にある小さな彫り物ですが、左甚五郎の作といわれています。

江戸時代の街並み：日光江戸村。元禄から享保年間を中心に再現したテーマパーク。広大な敷地には、街道、宿場、商家街、忍者の里、武家屋敷など実物さながらの街並みが再現されています。

3 初の武家政治の地：鎌倉幕府の成立（1185年）、以前は1192年とされていましたが・・・。

赤レンガ倉庫：横浜港にある歴史的建築物。

大涌谷の噴火：箱根の神山北斜面にある谷で、噴気孔群があり亜硫酸ガスを含む水蒸気を常時噴出していて、火山活動の様子がみられる観光地。強羅温泉などの泉源にもなっています。現在は、火山活動中のため周辺地区は立ち入り禁止となっています。

源氏の守護神：鶴岡八幡宮（鎌倉市）。武家源氏、鎌倉武士の守護神。鎌倉初代将軍源頼朝ゆかりの神社として全国の八幡社の中では知名度が高く、近年では三大八幡宮（大分の宇佐神宮・京都の岩清水八幡宮に「福岡の宮崎宮」またはこの「鶴岡八幡宮」のどちらかの三社）の一社に入っているようです。

寄木細工：寄木細工（よせぎざいく）は、様々な種類の木材を組み合わせ、それぞれの色合いの違いを利用して模様を描く木工技術です。日本においては神奈川県箱根町の伝統工芸品として有名であり、200年ほどの歴史を持つといわれています。

4 コヒガンザクラの名所：中央アルプスを望む高遠城址公園。

国宝指定の城：松本城。他に、姫路城、彦根城、犬山城、松江城の計5城が国宝。

小林一茶の旧宅：一茶（江戸時代後期の俳人）が中風のために65歳で亡くなるまでの半年近くを過ごした土蔵。信濃町にあり、国指定史跡に指定されています。

古戦場：千曲川と犀川（さいかわ）の合流点にある川中島（上杉謙信・武田信玄）。

河童橋：上高地のシンボル。梓川に架かる木製の吊橋で、この橋から望む穂高岳、焼岳などの山々の景観は絶景で人気の的となっています。

5 日本三大松原：三保の松原（他の2つは気比の松原、虹の松原）。

金色夜叉の舞台：「金色夜叉」は、熱海市を舞台とした尾崎紅葉の代表作。

早咲き桜：伊豆半島東岸の河津町。早春の2月に満開となる早咲きの桜「河津桜」で知られています。

汽水湖：うなぎで知られる浜名湖。

弥生時代後期の遺跡：登呂遺跡。弥生時代の集落址水田遺跡で、当時の農村の生活を総合的・具体的に示す貴重なものとされています。

6 世界文化遺産：紀伊山地の霊場と参詣道（2004年に登録）。

松尾芭蕉の生家：伊賀市。松尾芭蕉が29歳まで過ごしたといわれています。

夫婦岩：伊勢志摩国立公園内に位置し、古くは「お伊勢さん（伊勢神宮）」のお膝元として栄えていました。国の名勝に指定されており、2つの岩が仲良く寄り添った「夫婦岩」が有名です。

20年に一度の式年遷宮：全国10万の神社の本宗・伊勢神宮（2013年に式年遷宮実施）。

赤福：三重県伊勢市の和菓子屋赤福の和菓子商品。餅菓子であり、いわゆるあんころ餅の一種。餅を漉し餡でくるんだもので、漉し餡には3つの筋が付き、五十鈴川の川の流れを表しているといわれています。

7 人工島と国際空港：大阪湾沖の人工島に造られた関西国際空港。

世界最大の陵墓：堺市の大仙陵古墳（以前は仁徳天皇陵古墳と呼ばれていました）。

桜並木の通り抜け：毎年4月中旬頃の桜の開花時に、造幣局構内旧淀川沿いの全長560mの通路が一般花見客のために1週間ほど開放されています。

USJ：ユニバーサルスタジオジャパン。ハリウッドの超大作映画をテーマにした、子供から大人まで楽しめるエンターテインメントを集めたテーマパーク。

豊臣秀吉：大坂城は豊臣秀吉が3年かかって築いた城。

8 白ウサギ伝説：因幡の白兎の伝説「古事記」で知られる白兎神社。

リアス式海岸：山陰の松島。洞窟や海食崖が見られる浦富海岸。

日本トリアスロン発祥地：米子の奥座敷・皆生（かいけ）温泉。

砂丘：鳥取砂丘。日本最大規模の砂丘で、ここで栽培される二十世紀ナシは全国一の生産量を誇っています。

民謡貝殻節：県を代表する民謡で、浜村温泉地方でホタテ貝漁のときに唄われる櫓漕ぎ唄。

9 日本三大鍾乳洞：龍河洞（他の2つは秋芳洞、龍泉洞）。

月の名所：桂浜（坂本龍馬の銅像）。高知市の浦戸湾口にある小石の多い浜で、五色石を産するところでも知られています。

清流と沈下橋：四国第二の川で、数多くの沈下橋が風物詩となっている四万十川。

石灰岩地形の高原：四国カルスト：愛媛県にまたがる広大な高原で中心は天狗高原。

皿鉢料理：生物（なまもの）と呼ぶ刺身やたたき、組み物と呼ぶ鮓（すし）、煮物、焼き物などを大皿に盛り合わせたもので高知県の代表的な郷土料理。

10 隣接県最少の県：長崎県の陸上における隣接県は佐賀県の1県のみ。

参考までに、一番多いのは長野県で隣接県は8県です。

なお、陸上での隣接県はゼロという考え方では、北海道と沖縄県の2カ所ということになりますが、今回は考えないことにします。

平和祈念像：長崎市の原爆落下中心地公園北側、小高い丘の平和公園にある原爆の悲惨さを伝え、世界平和への願いを込めてつくられた重さ30トンの青銅像。

軍艦島：長崎市にある端島（はしま）。明治時代から昭和時代にかけては海底炭鉱によって栄えたが、1974（昭和49）年の閉山にともなって島民が島を離れてからは、無人島となっているようです。島と建物の外観が当時の海軍の戦艦に似ているところから軍艦島（ぐんかんじま）の通称で知られるようになったとか。

2015（平成27）年、軍艦島を構成遺産に含む「明治日本の産業革命遺産 製鉄・製鋼、造船、石炭産業」が世界文化遺産に登録されました。

木造洋風建築：グラバー邸。幕末に来日した英国商人トーマス・グラバーが1863（文久3）年、長崎南山手に完成させた邸宅。日本人大工の手による日本最初の洋風住宅。上記の軍艦島と一緒に、2015（平成27）年、世界文化遺産に登録されました。

島の数日本一：島の数が多い都道府県ベスト3は以下の通りです。

長崎県（971）、鹿児島県（605）、北海道（508）

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。

それぞれ説明文に該当する最も適当な観光地、観光施設等の名を解答欄に記入しなさい。

但し、1～5についてはそれぞれの語群の中から最も該当するものを一つ選びその番号を解答欄に記入しなさい。

- 1 湿地の保護を目的としたラムサール条約に日本で最初に登録された湿原の名は？
①尾瀬 ②谷津干潟 ③釧路湿原 ④霧多布湿原
- 2 波打ち際まで階段のように続く狭い田んぼ、白米千枚田で知られる半島の名は？
①能登半島 ②丹後半島 ③積丹半島 ④渥美半島
- 3 遠く丸みを帯びた水平線上に伊豆の島々が望める伊豆半島最南端の岬の名は？
①真鶴岬 ②犬吠埼 ③御前崎 ④石廊崎
- 4 日本最古の歴史書といわれている「古事記」伝説で、日本で最初に生まれたとされている島の名は？
①女木島 ②隠岐島 ③小豆島 ④淡路島
- 5 全国に現存する12天守の一つで、天守の平面規模では2番目、高さでは3番目、古さでは5番目。昭和10年に国宝に指定され、昭和25年に文化財保護法の制定により重要文化財と改称されたが、昨年（平成27年）7月、国宝に再指定された。破風の形が千鳥が羽を広げた姿に似ていることから千鳥城とも呼ばれている。
この城の名は？
①熊本城 ②松江城 ③彦根城 ④松本城
- 6 合掌造りが保存され、五箇山とともに世界遺産に登録されている地域の名は？
- 7 数少ない海の国立公園で、リアス式海岸と呼ばれる複雑に入り組んだ海岸線を構成しており、一年を通じて気候は温暖である。英虞湾を中心に真珠の養殖が有名なこの国立公園の名は？
- 8 十和田湖のシンボルともいえる湖畔の休屋に建っている高村光太郎作の像の名は？
- 9 日光のいろは坂を上りつめるとこの湖があります。この湖の名は？
- 10 昔は島でしたが、1914年の噴火で大隅半島と陸続きになったこの島の名は？

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	③	①	④	④	②
番号	6	7	8	9	10
答	白川郷	伊勢志摩国立公園	乙女の像	中禅寺湖	桜島

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、意外なことに不正解者がかなり多かったことは少々驚かされました。

○この問題での全問正解者は1名もいませんでした。

○誤答では、2を②の丹後半島、3を①の真鶴岬、③の御前崎、4を②の隠岐島、5を③の彦根城、④の松本城、7を鳥羽国立公園、9を猪苗代湖としたものが多くありました。逆に、6の白川郷、9の中禅寺湖、10の桜島はほとん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 ③の「釧路湿原」（くしろしづげん）（北海道）が正解です。

釧路湿原（釧路平野）：日本最大の湿原でタンチョウヅルなどの生息地でもあり、日本初のラムサール条約登録地です。

- 2 ①の「能登半島」（のとはんとう）（石川県）が正解です。

伝統的な農村文化が2011（平成23）年、「能登の里山里海」として世界農業遺産に日本で初めて認定されています。

白米（しろよね）千枚田（輪島市）：傾斜地にある数多くの棚田で観光名所となっています。

- 3 ④の「石廊崎」（いろうざき）（静岡県）が正解です。

相模湾と駿河湾を分ける伊豆半島、その最南端の石廊崎は伊豆七島の大島や利島の眺望地として知られています。

犬吠埼：「埼」という字が最後につく岬は珍しいものです。これは、埼という地名が土偏の成り立ちのごとく、草木が生えない荒地が突き出している地形を表すからです。一方、「崎」は山がそのまま海に迫り上がった地形を指し、石偏の「碕」は、石がごろごろしている海岸が突き出た地形を表す、といわれています。

「埼」……犬吠埼（千葉県）、日ノ御埼（和歌山県）

「崎」……石廊崎（静岡県）、御前崎（静岡県）、竜飛崎（青森県）

「碕」……日御碕（島根県）

- 4 ④の「淡路島」（あわじしま）（兵庫県）が正解です。

日本列島の国生みの神話では、淡路島は（いざなぎのみこと）・（いざなみのみこと）が日本列島中、最初に創造した島であるという。『古事記』では淡道之穂之狭別島（あわじのほのさわけのしま）と書かれ、『日本書紀』では、淡路洲と書かれています。

- 5 ④の「松江城」（まつえじょう）（島根県松江市）が正解です。

松江城：全国に現存する 12 天守のひとつで、山陰に唯一現存する城。別名千鳥城。城を囲む堀川の遊覧船や北堀沿いの美観地区に指定されている塩見縄手が観光名所となっています。昨年（平成 27 年 7 月）国宝に再指定されました。

- 6 「白川郷」（しらかわごう）（岐阜県）が正解です。

富山県の五箇山とともに世界文化遺産に指定されている荻町合掌造り民家集落である秘境。

- 7 「伊勢志摩国立公園」（いせしまこくりつこうえん）（三重県）が正解です。

「海の国立公園」、「リアス式海岸」、「英虞湾」、「真珠の養殖」がヒントになるでしょう。

- 8 「乙女の像」（おとめのぞう）（青森県十和田湖畔休屋）が正解です。

「十和田湖」、「休屋」、「高村光太郎」がヒントになるでしょう。

- 9 「中禅寺湖」（ちゅうぜんじこ）（栃木県日光市）が正解です。

奥日光の入り口に位置し、周囲約 25km、最大水深約 160m。およそ 2 万年前に男体山の噴火による溶岩で溪谷がせき止められ、原形ができたといわれています。穏やかな気候のため、明治から昭和初期にかけては外国人の避暑地として賑わっていたようです。男体山のふもとに広がるのどかな湖畔は四季折々の表情を楽しめますが、特に初夏のツツジ、秋の紅葉が見事です。

- 10 「桜島」（さくらじま）（鹿児島県鹿児島市）が正解です。

鹿児島県の鹿児島湾（錦江湾）にある東西約 12km、南北約 10km、周囲約 55km、面積約 77km²の火山。かつては文字通り島でしたが、1914（大正 3）年の噴火により大隅半島と陸続きとなりました。

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. 温泉のデパートとも呼ばれ、地獄谷やくま牧場でも有名な北海道の温泉地。
2. 名取川の溪谷、磊々（らいらい）峡付近にある仙台の奥座敷で知られる温泉地。
3. 榛名山を間近かに、350段以上もある石段がシンボルとなっている温泉地。
4. 黒部峡谷探勝の玄関口、上流の黒薙温泉から引き湯した黒部川沿いの温泉地。
5. 伊豆半島で最も歴史のある桂川沿いの温泉。弘法大師が修行、独鈷の湯で有名。
6. 浜名湖畔最大の温泉地。ロープウェイで上った対岸の大草山からの眺望は見事。
7. 六甲山地北側の紅葉谷の麓の山峡にある温泉地。三名泉・三古湯の一つ。
8. 鳥取県の三徳川に面し、世界屈指のラジウム含有量を誇る温泉地。
9. 夏目漱石の「坊ちゃん」の舞台として有名な温泉地。三古湯の一つ。
10. 薩摩半島の摺ガ浜を中心に、砂蒸しで知られる温泉地。

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	登別温泉	秋保温泉	伊香保温泉	宇奈月温泉	修善寺温泉
番号	6	7	8	9	10
答	舘山寺温泉	有馬温泉	三朝温泉	道後温泉	指宿温泉

解 説

○企画旅行の宿泊地として比較的良好よく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。
- 記述式のためか、正解率は例年に比べて非常に悪かった（8割以上正解の方はごく数名）ように思います。1を定山溪温泉又は空欄、2を飯坂温泉又は東山温泉、3を草津温泉又は塩原温泉、4を和倉温泉、5を湯ヶ島温泉、8を皆生温泉又は玉造温泉、10を雲仙温泉又は黒川温泉とした解答が目立ちました。
- 今回も減点はしませんでした。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、秋保温泉、修善寺温泉、館山寺温泉、三朝温泉の誤字が目につきました。
- 漢字で、とは指定していませんが、温泉地（固有名詞）名は漢字で書いてほしいと思います。
- ちなみにこの問題での全問正解者は0名、逆に3割以上の方が3問以下の正解、この問題での平均点は4点以下という結果でした。
- 出題した温泉地は企画旅行で宿泊地として取り入れられている温泉地のうちのほんの一部でしかありません。募集パンフレット等で頻繁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もちろん、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、分からない」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います。
- 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（16点）

次の1～2の各設問に対する答えを、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①～⑧の地名の読み方を平仮名で記入しなさい。

- | | | | |
|------|-------|-----|------|
| ①能取湖 | ②角館 | ③潮来 | ④親不知 |
| ⑤賢島 | ⑥松下村塾 | ⑦対馬 | ⑧西表島 |

2. 次の①～⑥の各設問の（イ）～（チ）に入る最も適当な語句を記入しなさい。

①今年（2016年8月）、ブラジルのリオデジャネイロで夏季オリンピックが開催されますが、それ以降、開催が予定されている都市名を記入しなさい。

2018年2月 : 冬季オリンピックの開催予定都市名：（ イ ）

2020年7～8月：夏季オリンピックの開催予定都市名：（ ロ ）

2022年2月 : 冬季オリンピックの開催予定都市名：（ ハ ）

②昨年（2015年）7月、幕末から明治にかけての岩手県から鹿児島県にかけて点在する重工業施設を中心とした20余施設が世界遺産として登録されました。

国内で19番目となるこの世界遺産の登録名称について、次の（ ）には入る最も適当な語句は？（漢字4文字）

登録名称：明治日本の（ ニ ）遺産 - 製鉄・鉄鋼、造船、石炭産業

③宮崎県から鹿児島県にかけて広がる火山灰質が堆積した台地の呼び名は？

（カタカナ3文字）：（ ホ ）台地

④静岡県駿河湾から四国・九州近辺の沖まで延びている深い海底（約4000m）の溝の呼び名は？（5文字）：（ ヘ ）

⑤昨年（2015年）、アラスカ州にある北米大陸最高峰のマッキンリー山（6168m）の名称が、先住民の言葉で「偉大なるもの」の意味をもつ呼び名（ ト ）に改称された。

（ ）に入る語句は？（カタカナ3文字）

⑥「木曾路はすべて山の中である。あるところは岨（そば）づたいに行く崖の道であり、あるところは数十間の深さに臨む木曾川の岸であり、あるところは山の尾をめぐる谷の入口である。」

この書き出しで知られる島崎藤村の名作の名は？（4文字）：（ チ ）

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

①地名の読み方 ②日本の世界遺産登録地に関連する事項 ③一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	①	②	③	④
	のとり（り）こ	かくのだて	いたこ	おやしらず
	⑤	⑥	⑦	⑧
	かしこじま	しょうかそんじゅく	つしま	いりおもてじま
2	イ	ロ	ハ	ニ
	平昌（ピョンチャ ン）	東京	北京	産業革命
	ホ	ヘ	ト	チ
	シラス台地	南海トラフ	デナリ	夜明け前

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、是非覚えておいてほしいと思います。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

○①の能取湖（網走市役所に確認したところ、看板は「のとりこ」と記載されているが、「のとりこ」「のとりこ」のどちらも間違いではないとのことでした）、③の潮来、⑥の松下村塾、⑦の対馬の不正解が目立ちました。

○この問題の正解率は非常に悪く、満点を取った方は1名のみでした。半分以上しか分からなかった人（受験者の半数近くいましたが）は、ご自身のためにも奮起してほしいと思います。

①能取湖：北海道網走市にある湖。湖畔にはアッケシソウ（サンゴ草）の群生地があり、毎年9月頃になると一面が赤色で埋め尽くされることで知られています。

②角館：秋田県にある、「みちのくの小京都」といわれる城下町で、武家屋敷沿いの枝垂桜、檜内川の桜並木が美しい町。

③潮来：霞ヶ浦と北浦、常陸利根川に囲まれた水郷地帯で、あやめ園とサッパ舟で運河にかかる十二橋めぐりをする舟下りが有名な町。

④親不知：新潟県南西部にある海岸景勝地。飛騨山脈が日本海に落ち込む断崖絶壁の地で、波が寄せるときは岩窟に身を隠さなければ通れないほどの陰所を比喩的に言ったもの。

⑤賢島：三重県の英虞湾に浮かぶ最大の島。本州との間は10m未満。近鉄志摩線が本州から島内に入り込み、島中央部には終点賢島駅があり、奥志摩観光の拠点となっています。

⑥松下村塾：山口県の萩出身の幕末の思想家・吉田松陰が、松下村塾を開いて尊王論を説き、高杉晋作や伊藤博文など維新の指導者を育成した場所。

⑦対馬：九州と韓国との対馬海峡に浮かぶ長崎県に属する島。面積は日本第10位。韓国の釜山ま

で約 50km。巖原 (いづはら) は宗氏の城下町。

⑧西表島：沖縄県下では本島に次ぐ 2 番目に大きな島で、浦内川や仲間川のジャングルクルーズと沖合いの由布島が名所。浦内川にあるマリウドウの滝やカンビレーの滝も観光名所。

○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)、美幌峠 (北海道：びほろとうげ)、八幡平 (岩手県・秋田県：はちまんたい)、奥入瀬 (青森県：おいらせ)、毛越寺 (岩手県：もうつうじ)、男鹿半島 (秋田県：おが・・・)、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)、間人 (京都府：たいざ)、出石 (兵庫県：いずし)、巖島神社 (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・・・)、指宿 (鹿児島県：いぶすき)、今帰仁 (沖縄県：なきじん) など。

2 について、

○①は、今年以降北京で開催予定までのオリンピック開催都市を問う出題でしたが、イの平昌 (ピョンチャン) の正解者がほとんどいませんでした。スポーツの祭典オリンピックに関する事項は、添乗員としてやはり知っておくべきでしょう。

○② (二) については、世界遺産に関するホットな出題です。世界遺産に関する事項、特に、日本の登録されている文化遺産、自然遺産についての知識も必須事項です。

○③ (ホ) については、正解者は半数以下でした。

シラス台地：鹿児島県と宮崎県にわたって広く分布するシラスからなる火山台地。シラスは酸性の強い土壌で、雨水がしみやすいので、農業には極めて不適とされ、開発が遅れていました。しかし、笠野原や南薩台地では、畑地かんがいをも目的とした開発事業が進められ、特に笠野原では、以前からサツマイモ栽培だけでなく、飼料作物、茶、ラッカセイなどの工芸作物、花木、野菜などの栽培や畜産も行われるようになっていきます。

○④ (へ) についてもほとんどの方が不正解でした。

南海トラフ：東海地方から紀伊半島、四国にかけての南方の沖合約 100km の海底にある全長 700km の溝状の地形。フィリピン海プレートが日本列島の下に沈み込んでいる場所に相当する。過去に起こった大地震、安政東海地震 (1854 年)、東南海地震 (1944 年)、南海道地震 (1946 年) はこの南海トラフの沈み込みに関係したものであり、将来発生が予想されている東海地震もこの沈み込みによって起こると考えられています。

○⑤ (ト) については、ホットなニュースの一つでしたが、正解者は 1 名もいませんでした。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ほしいと思います。

デナル：アメリカ合衆国アラスカ州にある山。北アメリカ最高峰である。標高は約 6200m。ながらくマッキンリー山と呼称されていましたが、2015 年 8 月 31 日よりアメリカ合衆国連邦政府は「デナリ」を正式な呼称とすることを告示しました。

○⑥ (チ) について、観光地が作品の舞台となっているような文学作品は作者名とともに知っておいてほしいと思います。代表的なものをいくつか挙げておきます。

「風の又三郎」(花巻市：宮沢賢治)、「三四郎」(東大構内：夏目漱石)、「伊豆の踊り子」(伊豆湯ヶ野温泉：川端康成)、「雪国」(越後湯沢温泉：川端康成)、「金色夜叉」(熱海市：尾崎紅葉)、「不如帰」(伊香保温泉：徳富蘆花)、「ゼロの焦点」(能登金剛：松本清張)、「羅生門」(京都市：芥川龍之介)、「

「城崎にて」（城崎温泉：志賀直哉）、「二十四の瞳」（小豆島：壺井栄）、「坊っちゃん」（道後温泉：夏目漱石）

○第5問全体としては、半数近くの方が70%以上の点を取っている一方、正解率40%以下の人も2割以上いるなど業務知識（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（14点）

次の1～7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. 添乗前の打ち合わせの際は、まず必要なドキュメント類を受け取り、募集パンフレット、お客様用最終案内書、及び添乗指示書に食い違いがあるかないか、自分の目で確認すべきである。
2. ツアー出発当日、集合時刻を過ぎても集合場所に現れないお客様がいる場合、お客様本人と連絡が取れた時点で、出発時刻に間に合わないことが明らかであるときは、すべて当日キャンセルとして扱わなくてはならない。
3. 宿泊施設のチェックインに際して、お客様のプライバシーを保護するため、宿泊施設には宿泊者名簿は提出しないこととし、お客様への連絡事項はすべて添乗員を通して行ってもらいように宿泊施設の担当者に依頼する。
4. バスツアー最終日において、帰路のルート近くに住むお客様から「家が近いので途中で降ろして欲しい」と申し出があっても特別な理由（緊急）がない限り、予定の解散場所以外での下車はできない旨を説明し、ご理解頂くようにする。
5. JRを利用するツアーで、列車乗車時前に座席割りカードをお客様に配付するが、団体の場合これが乗車券の代わりとなるので、改札や車内検札の際には、駅員や車掌に必ず提示するよう案内しておかなくてはならない。
6. JRを利用するツアーで、復路の途中駅での下車を希望するお客様がいる場合には、車掌にその旨連絡をするとともに添乗員は途中下車証明書を作成し、お客様に渡す必要がある。
7. 旅行中に事故が発生した場合、お客様の間に不安や動揺が広がらないよう、事故の状況等はできるだけ話さないようにするべきである。

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
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事で出題したものです。

○3名の方が全問正解でした。不正解が多かったものに、5、6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い（正しい）ものです。

ツアー中の添乗業務に必要な書類（ドキュメント類）を受け取ったら、必ず自分の目で内容を確認し分からないことがあれば担当者との打ち合わせのときに確認をしておかなくてはなりません。また、ツアーのポイントは何か、どのような内容で企画された旅行商品なのかを募集パンフレット、お客様用最終日程表等で確認するとともに、添乗指示書との間で食い違いがないことも確認しておくことが重要です。

従って、本事例の記述内容は正しいということになります。

2 添乗員の言動として好ましくありません。キャンセルするかどうかはお客様の判断です。

お客様本人と連絡が取れた時点で、ツアーをキャンセルするかどうかの意思の確認が必要です。当日キャンセルの場合には旅行開始後の取扱いとなるため、取消料は約款上100%となる旨伝えておきます。お客様によってはツアーをキャンセルしないで、お客様が団体を追いかけ、昼食場所や観光施設、宿泊場所等で合流を希望される場合も少なくありません。なおこの場合、お客様が合流するまでの交通費は、全額お客様の負担となることも伝えておく必要があります。

3 添乗員の言動として好ましくありません。宿泊者名簿（部屋割り表）の提出は必要です。

宿泊施設（ホテル、旅館等）到着後のチェックインに際して、次のような内容について、宿泊担当者と打合せを行うことになります。

- ・ 宿泊者名簿（部屋割り表）の提出と宿泊人員の確認
- ・ 宿泊料金の確認と精算方法
- ・ 添乗員の支払いとお客様の個人精算との区分
- ・ 夕食及び朝食の内容・場所・時間
- ・ 大浴場の場所・利用可能時間
- ・ 翌日の出発時刻
- ・ その他特別手配を依頼している場合の確認

4 添乗員の言動として好ましい（正しい）ものです。

お客様の個人的な要望があった場合、帰路大渋滞に巻き込まれ、いつ最終目的地に到着するか分からないような場合に何か特別な理由がない限りは、予定解散場所以外での下車はお断りします。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。従って、本事例の記述内容は正しいということになります。

- 5 添乗員の言動として好ましくありません。座席割りカードは乗車券の代わりにはなりません。

J Rの団体の切符は、旅客全員分が運賃と料金の両方を取りまとめ、1枚で発行されます。（これを団体乗車券：団券）といいます。従って、お客様一人ひとりのための切符はありません。座席割りカードはあくまでも座席番号の確認のために旅行会社が作成して、お客様に渡すものなので、このカードを使って改札を通ったり、車内検札の際に、車掌に提示するものではありません。

添乗員は列車発車後、早めに車掌に団券を提示し、検札を済ませるようにします。座席で待っていても検札に来ますが、お客様のところに先に行ったり、添乗員が席をはずしている間に来ってしまうこともありますので、予め団体席の枠を伝えておき、車掌がお客様のところに個別に検札に行くことがないようにお願いしておきましょう。

- 6 添乗員の言動として好ましくありません。「途中下車証明書」は車掌が作成するものです。

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には、下車間際ではなく早めに、担当車掌に「途中下車証明書」の作成を依頼し、途中下車するお客様の代表者に渡します。この証明書は下車駅毎に、原則1枚のみ発行されますので、下車するお客様全員一緒に改札口を通して頂くよう案内しておく必要があります。

- 7 添乗員の言動として好ましくありません。状況対応経過の報告によりお客様に安心感を。

事故発生時における処理対応の基本姿勢は次の通りです。

- ・沈着冷静に現状を把握し、善後策を考える。
- ・状況により、関係機関にすみやかに連絡を取り指示を仰ぐとともに、必要に応じて協力を依頼する。
- ・お客様の立場を優先し、原因究明より早めの処理を優先させる。
- ・入手した情報、処理対応経過をお客様にも伝え、安心感を持って頂くようにする。
- ・賠償責任、保険金請求の発生が考えられる場合は、添乗員の判断で曖昧な返事をしない。
- ・原因が旅行会社側にある場合、丁重にお詫びをし、言い訳や弁解がましい発言は慎む。
- ・旅程を変更せざるを得ない場合は、お客様に対して事情説明を行い、それについての理解を得るようにする。
- ・事後処理に必要な証明書類、手続きがあれば忘れないようにする。

第7問（10点）

今回の1泊2日のバスツアーのバスガイドは、新人で不慣れ、その上お客様に対する言葉遣いも乱暴で、お客様からも不満がかなり出始めています。バス会社にガイドの交代を電話で交渉しましたが、代替ガイドの都合がつかないので何とかそのままお願いしたいとのことでした。

この場合、どのように対処をしたら良いと思いますか。理由を含めて簡潔に記述しなさい。

出題の趣旨

- 添乗員の義務と責任の考え方をどのように理解しているか。
- お客様の不満が大きくならないよう、添乗員はどのように対応したらよいか。

解答のポイント

- ①まずお客様に不快な思いをさせてしまっていることに対しお詫びをする。
- ②バス会社に事情を説明し、今一度代わりのガイドの交渉を行う。
- ③代替ガイドの都合がどうしてもつかない場合は、ガイドに対し少なくとも言葉遣いだけでも気をつけるように注意を促す。
- ④新人のため不慣れなのは直しようがないので、添乗員が要点を補足案内するなど積極的に関与する。
- ⑤お客様へはお詫びとしてお土産、飲み物等のサービスを提供する。
- ⑥場合によっては、主催の企画旅行会社の担当者に報告を行い指示を仰ぐ。

解 説

- ①代替ガイドの都合がつかないからといって、この問題に何の対処もしないで放置しておいて、お客様の不満が爆発しツアーの雰囲気が最悪になった場合には、クレームの発生、さらには、それが原因で円滑な旅行運営に支障をきたし、損害賠償責任等にも問われる可能性がありますので適切な対応が必要です。
- ②ガイドに注意を促す場合には、ガイド自身が反省し気持ちを改めることができるように注意の仕方に気をつけるなど気配りすることも大切です。
- ③添乗員が関与することで少しでもその場の雰囲気を和らげる努力も必要でしょう。
- ④お客様の不満が大きくならないよう、バス会社にお土産や飲み物サービスの無料提供を交渉することも当然必要なことであると思います。
- ⑤「主催旅行会社に連絡し指示を受ける」とだけの解答が何件かありました。
確かに指示を受けることは大変重要なことでしょう。しかし、最初から最後まで相談し、指示を受けないと何もできないというのでは旅行会社のみならず、お客様からも信用されないでしょう。添乗員として大きな問題があるように感じられます。少なくとも添乗業務中は「自分は旅行会社を代表して業務を遂行しているのだ」という添乗員としての気構えを持ち、日頃から機会を見つけて、それに相応しい業務知識と技術の習得に励んで頂きたい