

## ◆ ◆ ◆ 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：20点、第5問：20点、第6問：20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。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 旅行先での移動で利用する列車が大幅に遅延し、当日の予定の一部を翌日に持ち越したため、翌日に観光する予定であったA美術館への入場ができなくなりました。この場合、A美術館への入場ができなくなった事実に対して、旅程保証が適用され変更補償金の支払いが必要となる。
- 2 契約書面では客室に「バルコニー付」と記載されていたが、宿泊した部屋にはバルコニーは付いていませんでした。この場合、「その他の客室の条件の変更」が適用され、旅程保証に基づく変更補償金の支払いが必要となる。
- 3 ここ数日の集中豪雨の影響で、ホテルのロビー及びエレベーターの一部が使用不能となりました。お客様に迷惑がかかるといけないので、ランクが上の別のホテルに変更することにしました。この場合、ホテルのランクが上であっても「宿泊機関の名称の変更」が適用され、旅程保証に基づく変更補償金の支払いが必要となる。
- 4 契約書面では、「レディースフロアの部屋を用意します」と記載されていたが、ホテル側の都合でレディースフロアではない部屋に宿泊することになりました。この場合、「その他の客室の条件の変更」が適用され、旅程保証に基づく変更補償金の支払いが必要となる。
- 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りました。この場合、「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」が適用されるが、旅程保証に基づく変更補償金の支払いは不要である。

- 6 募集型企画旅行に参加している過半数以上のお客様から、市内観光で予定している「A美術館」の見学を「B博物館」に変更して欲しい旨の申し出があったので、添乗員は他のお客様に変更する旨を説明し、「B博物館」を見学することにしました。この場合、「B博物館」への変更は、過半数のお客様の要望に基づく変更ではあるが、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。
- 7 旅行者が行程から一部離脱する場合で、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時は、その離脱中に交通事故に遭い入院した時の入院費用、治療費は、特別補償規定に基づく補償金等の支払い対象となる。
- 8 「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時から、最後の運送・宿泊機関等のサービスを受けることを完了した時までの期間をいう。
- 9 添乗員の重大な過失により旅行者の手荷物に侵害を与えた場合、旅行業者は旅行者1名につき15万円を限度として賠償しなくてはならない。
- 10 受付が必要な募集型企画旅行で、お客様が受付場所において受付の順番待ちをしている間に生じた事故は、約款上は、特別補償規定に基づく補償金等の支払いの対象外となる。

### 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

○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きています。

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方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1名のみ、5問以上間違えた人が20名近くもいました。
- 特に不正解が目立ったのは1、4、5、7、9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。旅程保証ではなく、添乗員の債務不履行による侵害賠償の対象となります。  
国土交通省よりの通達（国総旅振388号 平成12年2月28日）  
旅程保証の適用について  
3. 免責事由について（3）  
「当初の運行計画によらない運送サービスの提供」  
当初の運行計画によらない運送サービスの提供が原因となって発生した運送・宿泊機関等の名称の変更については、目的地到着日に利用予定のものに限って補償を要しない、となっています。すなわち、免責は移動日当日に限られ、翌日にはその効力が及びません。従って目的地到着日当日の観光不可に関しては免責となりますが、翌日観光予定であった美術館の入場が前日のしわ寄せで出来なくなった場合は、以前は旅程保証の対象としていたようですが、現在では旅程保証の対象とはならず、むしろ添乗員の「過失」として扱われています。
- 2 間違っています。バルコニーの有無は旅程保証の対象外です。  
約款第29条第1項 別表第2-8  
旅程保証の対象となる「客室の設備」とは、「バス」「シャワー」「トイレ」をいい、バルコニー、冷蔵庫、家具・調度品、金庫、ドライヤー、テレビ、エアコン等は約款上、旅程保証対象の設備に入らないことになっています。ただし、約束したことを旅行業者が守らなかったという点では、旅程保証云々というよりは旅行業者の債務不履行に対し、お客様から損害賠償を要求される可能性が高いと思われます。
- 3 正しい内容です。  
「一部使用ができない」は、約款第29条第1項（1）の免責事由（ホ）の「運送・宿泊機関等のサービス提供の中止」に該当しません。従って、ランクが上のホテル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いうことになります。  
お客様のことを思ってホテルを変更したことが「旅程保証」の面からみると変更補償金の支払いの対象になってしまうということになります。
- 4 正しい内容です。

## 約款第 29 条第 1 項 別表第 2 - 8

確定書面に記載した宿泊機関の「その他の客室の条件」に該当するものとして、利用する客室の階数指定、禁煙・喫煙ルーム（フロア）、女性専用のフロア等が該当します。

従って、日程表にレディースフロアと記載されていたものが、そうでないフロアの部屋となったのですから、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。

## 5 正しい内容です。

## 約款第 29 条第 1 項（1）の（ホ）、及び、約款第 14 条第 4 項

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にはなりません。従って、変更補償金の支払いは不要ということになります。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）することになります。

6 間違っています。旅程保証の対象ではなく、債務不履行による侵害賠償の対象となります。観光箇所の変更が過半数以上のお客様の要望であっても、日程表に記載されている内容（予定）のものから添乗員はかつてに変更してはいけません。本事例の場合、予定していた A 美術館を B 博物館に変更したことは旅程保証の対象となるように思われるかもしれませんが、当初の日程どおり実施しなかったことは添乗員の過失による債務不履行となり、侵害賠償金支払いの対象となる可能性が大となります。参加者全員が本当に要望しているのであれば、添乗員の過失云々は起こらないかもしれませんが、1 人でも反対者がいる（可能性がある）場合は上記の通り損害賠償の要求は避けられないものと思われま

## 7 間違っています。入院費用、治療費ではなく、入院日数に応じての見舞金が支払われます。

## 特別補償規定第 5 条第 1 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時は、その一時離脱中も「企画旅行参加中」とみなされ、その間に生じた事故によって旅行者が被った損害に対しては特別補償の対象となりますが、入院費用、治療費が特別補償の対象となるのではなく、入院日数に応じての見舞金が支払われることとなります。

## 8 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。

## 特別補償規定第 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。

## 9 間違っています。旅行業者の重大な過失が原因の場合は 15 万円の限度はありません。

## 約款第 27 条第 1 項

旅行者の手荷物に損害を与えた場合、旅行業者に過失があろうとなかろうと旅行者 1 名につき 15 万円を限度として賠償することになっていますが、旅行業者に故意又は重大な過失がある場合は、15 万円を超えた場合でも実損額を賠償することになります。

- 「故意」とは、自分の行為が他人に損害を与えるであろうことを知っていて行為に出ること（すなわち「わざと」）をいいます。
- 「過失」とは、自分の行為が他人に損害を与えるであろうことに気づくべきであるのに、不注意のために気がつかないで行為に出ることをいいます。

10 正しい内容です。

特別補償規定第1条、第2条第2項、第3項（1）

特別補償規定による補償の対象となるのは、

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

の要件を満たしている場合に限定されています。

受付が行われる場合は、受付完了時をもって「企画旅行参加中」とみなされますので、受付順番待ち（受付が完了していない）の間に起こった事故は約款の規定上は補償の対象外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、1、6、）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ずですが、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》特別補償規定の要点

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、損顔額が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、伝統工芸品等）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 セントレア、日本ライン、香嵐溪、桶狭間の戦い、国宝天守、きしめん
- 2 乙女の像、ねぶた祭、イタコの口寄せ、三内丸山遺跡、ウミネコの繁殖地、まぐろ
- 3 瀬戸大橋、大原美術館、日本三名園、い草製品、マスカット、きび団子、
- 4 からっ風、鬼押出し、草津節、だるま市、水沢うどん、ネギ
- 5 有明海、虹ノ松原、吉野ヶ里遺跡、ムツゴロウ、有田焼、嬉野茶
- 6 十二橋めぐり、養老溪谷、成田山、TDR、アクアライン海ほたる、落花生
- 7 かずら橋、うず潮、あわ踊り、土柱、大歩危・小歩危、わかめ
- 8 合掌造り、蜃気楼、アルペンルート、風の盆、チューリップ、ホテルイカ
- 9 世界遺産、桜の名所、高松塚古墳、鹿の角切り、お水取り、柿の葉寿司
- 10 瀧桜、五色沼、白虎隊、大内宿、相馬野馬追い、赤べこ

**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	愛知県	青森県	岡山県	群馬県	佐賀県
番号	6	7	8	9	10
答	千葉県	徳島県	富山県	奈良県	福島県

**解 説**

○記載された6つの特徴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、名産品、伝統工芸品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、7割以上の方が全問正解でした。

○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3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 札幌の奥座敷、豊平川上流の溪谷沿いに開けた温泉地
- 2 八甲田山中腹にある一軒宿、総ヒバ造りの千人風呂で知られる温泉
- 3 東北一のこけしの産地、奥州三名湯の一つとして知られる温泉地
- 4 関東地方にある急坂の石段がシンボルとなっている温泉地
- 5 弘法大師が修行、独鈷（とっこ）の湯がある温泉地
- 6 黒部峡谷探勝の基地として知られる北陸地区にある温泉地
- 7 関西の奥座敷、豊臣秀吉も愛したといわれる温泉地
- 8 山陰地方にあり、ラジウム含有量は世界屈指といわれる温泉地
- 9 日本三古湯の一つ、夏目漱石の小説「坊ちゃん」にも登場する温泉地
- 10 砂蒸し温泉の代表として知られる南九州にある温泉地

**出題の趣旨**

○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	定山溪温泉	酸ヶ湯温泉	鳴子温泉	伊香保温泉	修善寺温泉
番号	6	7	8	9	10
答	宇奈月温泉	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。
- 正解率は例年に比べて比較的良好に思いますが、1の定山溪温泉を登別温泉又は湯の川温、4の伊香保温泉を草津温泉又は万座温泉、5の修善寺温泉を熱海温泉又は伊東温泉とした解答が目立ちました。
- この問題の解答は「漢字で」と指定していますので、仮名書きは減点とさせて頂きました。同様に誤字も減点としました。
- 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、酸ヶ湯温泉、三朝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全体の3割、逆に全問不正解者は3名でした。
- 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いかなものかと思えます。

## 第4問 (20点)

次の1～3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①～⑥の地名等の読み方を平仮名で記入しなさい。

①発荷峠      ②孀恋      ③出石      ④斑鳩      ⑤日御碕      ⑥大歩危

2 次の⑦～⑭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。説明文に最も適当な観光地、観光施設等をそれぞれの選択肢の中から選びその記号を記入しなさい。

⑦岩手県新花巻駅から釜石線で約1時間の岩手県中東部に位置するここは、古民家である南部曲がり家や昔話などで知られるカップ伝説のカップ淵などを見学できることで知られている。

ア 北上市      イ 奥州市      ウ 宮古市      エ 遠野市

⑧宮崎県の青島を囲む独特な地形の海岸は「〇の洗濯板」と呼ばれている。

ア 鬼      イ 波      ウ 岩      エ 熊

⑨あわら温泉からバスで約20分、柱状節理の奇岩からなる景勝地。越前加賀海岸国立公園に属し、国の天然記念物及び、名勝指定を受けている。

ア 巖門      イ 蘇洞門      ウ 東尋坊      エ 玄武洞

⑩伊豆半島の下田街道にある標高約800mのこの峠は、川端康成の小説「伊豆の踊り子」で知られている。

ア 足柄峠      イ 天城峠      ウ 乙女峠      エ 十国峠

⑪東経135度の子午線が通り、日本標準時をきざむ大時計がある「時のまち」は？

ア 明石市      イ 姫路市      ウ 赤穂市      エ 神戸市

⑫1228年慈覚大師によって開創された伊達家の菩提寺で、伊達政宗が再建したもの。本堂(国宝)内の孔雀の間は極彩色の彫刻で彩られている。宮城県の松島に位置し、周辺には五大堂などの寺院、豊臣秀吉の伏見桃山城にあった茶室を伊達家が移設した観瀾亭(月見御殿)などがある。

ア 毛通寺      イ 中尊寺      ウ 瑞巖寺      エ 立石寺

⑬一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す観光客も多く、格好の記念スポットとして人気を得ている。

ア 積丹岬      イ 宗谷岬      ウ 能取岬      エ 納沙布岬

⑭寝覚ノ床は長野県上松町にある国の名勝史跡、天然記念物。J R 中央本線の列車の車窓からも一望できる。花崗岩がこの川の水流によって浸食されてできた自然の地形である。

この川の名は？

ア 長良川      イ 天竜川      ウ 木曾川      エ 庄川

3 次の⑮～⑳の各設問に対する最も適当な答を記入しなさい。ただし、⑮～⑳はそれぞれの選択肢の中から選びその記号を記入しなさい。

⑮世界遺産を登録する「国連の専門機関」を何とといいますか。(カタカナ4文字)

⑯「震度」が土地の揺れの強弱を表すのに対し、震源で放出されるエネルギーの量で、「地震の規模」を表す用語を何とといいますか。(カタカナ7文字)

⑰加盟国は、条約事務局に渡り鳥などの生息地などとして重要性の高い湿地を登録し、その保護が義務づけられている国際環境条約の通称を( )条約という。  
( )に入る語句を記入しなさい。(カタカナ5文字)

⑱モアイ像があるイースター島は次のどこにありますか。

ア 太平洋上      イ 大西洋上      ウ インド洋上      エ 南太平洋上

⑲日本には現在4ヶ所の世界自然遺産登録地がありますが、次のうち世界自然遺産として登録されていないのはどれですか。

ア 知床      イ 小笠原諸島      ウ 屋久島      エ 富士山

⑳自然景観の組み合わせのうち、すべてが同一都道府県内にあるものはどれですか。

ア 層雲峡、入道岬、羊蹄山、洞爺湖  
イ 耶馬溪、姫島、城島高原、高崎山  
ウ 榛名湖、赤城山、龍王峡、鬼押出し  
エ 大王崎、日本平、河津七滝、寸又峡

### 出題の趣旨

○観光地理を中心とした旅行業務に関する業務知識等のうち、

①地名の読み方、

②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を身に付けているか。

## 解 答

1	①	②	③	④	⑤	⑥			
	はっかとうげ	つまごい	いずし	いかるが	ひのみさき	おおぼけ			
2	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭	
	エ	ア	ウ	イ	ア	ウ	イ	ウ	
3	⑮		⑯		⑰		⑱	⑲	⑳
	ユネスコ		マグニチュード		ラムサール		ア(エ)	エ	イ

## 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地名、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。
- 募集パンフレット等に頻繁に登場するような地名、温泉地、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。
- 日本にはJRの駅名、観光地等に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。
- 1については①の発荷峠、②の孀恋、③の出石、④の斑鳩、⑤の日御碕の不正解が目立ちました。
- この問題では8割近く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:はちまんたい)、毛越寺(岩手県:もうつうじ)、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)、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…),隠岐(島根県:おき)、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…),今帰仁(沖縄県:なきじん)など。
- 2については四択問題ではありましたが、正解率は意外に低い結果となりました。特に⑦の遠野市、⑫の瑞巖寺、⑬の宗谷岬、⑭の木曾川について間違いが多かったようです。
- ちなみに、この問題では4割弱の方が満点を取っていました。
- 3については、⑮、⑯、⑰については殆んどの方が正解でしたが、逆に、⑱をイ、⑲をア、ウ、⑳エとしたもの(不正解)が目立ちました。
- なお、⑱のイースター島は、エの南太平洋上に位置すると記載されている書物もあることから、

アの太平洋上、エの南太平洋上、どちらも正解とすることにしました。

○この問題では全問正解者は一人もいませんでした。

○⑮で「イコモス」という解答が何件かありました。

「イコモス」は国際記念物遺跡会議の略称。1965年に発足し遺跡や建造物の保存を目的としています。文化財の保存方法に詳しい専門家と、その団体を構成される世界規模の非政府組織で、ユネスコの世界遺産委員会の諮問機関。各国から推薦された文化遺産に対して、イコモスは調査、評価し、ユネスコの世界遺産委員会に報告（勧告）する役割を担っています。従って、国連の専門機関（設問に明示されています）ではありませんので正解とはなりません。

○間違いが非常に多かった⑱、⑲、⑳については下記の通りです。

⑱イースター島は南米チリの海岸から約 3,700km 太平洋上に浮かぶチリ領の火山島。

林立する巨石像モアイで有名な島。（南太平洋のポリネシア南東端に位置する・・・。）

ということで、上記に記載の通り、アの太平洋上、エの南太平洋上のどちらでも正解とします。

⑲日本の世界自然遺産登録地は下記の通りです。（2014年2月現在）

知床、白神山地、小笠原諸島、屋久島の4箇所

富士山は世界文化遺産（世界自然遺産ではありません）として、2013年6月に日本における13番目の登録地となりました。

⑳同一県内にあるものを選ぶ問題です。（同一県内にないものを探しましょう）

ア 層雲峡（北海道）、入道岬（秋田県）、羊蹄山（北海道）、洞爺湖（北海道）

イ 耶馬溪（大分県）、姫島（大分県）、城島高原（大分県）、高崎山（大分県）

ウ 榛名湖（群馬県）、赤城山（栃木県）、龍王峡（群馬県）、鬼押出し（群馬県）

エ 大王崎（三重県）、日本平（静岡県）、河津七滝（静岡県）、寸又峡（静岡県）

○第4問全体としては、7割近くの方が80%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）のレベルの差が大きいことを感じさせられました。

**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 ツアーの受付はお客様との最初の出会いの場であるため、多少時間がかかっても、旅行中の留意事項や旅館（ホテル）の部屋割り等を含め、伝達すべきことは漏れなくその場で伝えるようにする。
- 2 バスツアーの出発当日、集合時間を過ぎても集合場所に現れないお客様がいる場合、最終的にお客様本人と連絡が取れた時点で、ツアーの出発時刻に間に合わないことが明らかであるときは、お客様が途中での合流を希望したとしても、旅行開始後のツアーキャンセルとして扱うことになる。
- 3 宿泊旅館（ホテル）のチェックインに際しては、お客様のプライバシーを保護するため、旅館（ホテル）に対して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うようにする。
- 4 J R利用のツアーで、再集合の際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、駅員又は列車の乗務員に必ず提示するようお客様へ案内しておかなくてはならない。
- 5 バスでの帰着時、予定解散場所に向かう途中、お客様から家が近いので解散場所の手前で降ろして欲しいと要望があった場合は、バスを安全な場所に停車させ、できるだけお客様の要望に応じてあげるようにするのがよい。
- 6 J R利用のツアーの復路で途中下車を希望されるお客様がいる場合は、添乗員がサインした途中下車証明書をお客様に渡しておかなくてはならない。
- 7 航空機が天候不良で欠航となり翌日の便に変更となった場合、その日の宿泊費用等は原則として、お客様の負担となるため添乗員はその旨をお客様に伝え了解をとっておく必要がある。
- 8 航空機利用の国内添乗において、大人に同伴され、座席を利用しない3歳未満の幼児は、同伴大人一人につき一名は無料となるので、幼児の搭乗券は不要である。
- 9 お客様への応急処置が必要な場合も考えられるが、投薬は副作用や状況次第では添乗員の責任を問われることにもなりかねないので注意が必要である。従って添乗員が持参している薬のお客様への投薬は慎むべきである。

- 10 旅行中に事故が発生した場合、お客様の不安や動揺が広がらないようにするため、事故の状況等について入手した情報・処理対応経過をお客様にも伝え、安心感をもつていただくようにする。

### 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

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、一般的な添乗員の基本動作ということで出題したものです。
- 80%近くの方が全問正解でした。逆に、4、6、8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、ツアーに参加するお客様と初めて顔を合わせる非常に大切な瞬間です。笑顔でお客様を迎え元気に挨拶しましょう。

受付では、まず挨拶をし、参加者名簿でお客様の名前をフルネームで確認し、参加者人数に変更がないかなどいくつかの確認を行っていきます。

限られた時間内で手際よく必要最低限の伝達事項を確実に進めていく必要があります。

従って、コースの詳細、部屋割り表等は、原則として受付時ではなく、ツアー出発後にお客様に伝達すべき事項でしょう。

[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くありません。

出発時刻に間に合わないお客様がいる場合、お客様によってはツアーキャンセルをしないで団体を追いかけて、昼食場所や宿泊地などで合流したいと希望される場合が考えられます。

途中合流される場合は、その後、スムーズにサービスが提供できるようにする必要があります。もちろん、お客様が合流するまでの交通費等は、お客様の都合で途中合流となるわけですから全額お客様の負担となります。

従って、旅行会社が一方的にツアーキャンセルするのは好ましくな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。

宿泊旅館（ホテル）のチェックインに際しては、宿泊者名簿の提出は不可欠なものです。

〔チェックイン時における打ち合わせのポイント〕

- \* 宿泊者名簿（部屋割り表）の提出、宿泊人員の確認
- \* 宿泊料金の確認（個人精算との区分）と精算方法（クーポン、現金等）
- \* 夕食、朝食の内容・場所・時間
- \* 大浴場の場所・入浴可能時間
- \* 夕食時のアトラクション等

4 添乗員の言動として好ましくありません。

JR利用のツアーでお客様にお渡しする座席割りカードは、旅行会社がおお客様の便宜のために作成するものであって、乗車券の代わりとなるものではありません。発車後、早めに車掌に団券を提示し、自分たちグループの検札を済ませておきましょう。

5 添乗員の言動として好ましくありません。

募集型企画旅行においては、何か特別な理由（大渋滞に巻き込まれ、いつ最終目的地に到着する予測がつかないなど）がない限り、予定解散場所以外での下車はできません。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す。

6 添乗員の言動として好ましくありません。

途中下車証明は車掌に車内で作成してもらうものです。原則として下車駅ごとに1枚のみ発行されますので、該当者が複数いる場合はお客様の代表者にこの証明書を渡して、全員まとめて一緒に改札口を通ってもらうよう案内しましょう。

最近では地区によっては、グループごとに、あるいはお客様一人一人に途中下車証明書を発行してもらえるケースもあるようですが・・・。

7 添乗員の言動として好ましい（正しい）ものです。

国内旅客運送約款（日本航空）第43条：会社の責任に以下のように明記されています。

会社（航空会社）は、法令または、官公署の要求、航空保安上の要求（航空機の不法な奪取、管理または破壊の行為の防止を含みます）、悪天候、不可抗力、争議行為、騒擾、動乱、戦争その他の会社のいずれかに生じたやむを得ぬ事由により、予告なく、航空機の運航時間の変更、欠航、休航、運航の中止・・・（以下略）・・・当該措置をとったことにより生じた損害については、（（注）会社に責任がある場合を除き）会社はこれを賠償する責に任じません。従って、本事例は正しいと言うことになります

8 添乗員の言動として好ましくありません。

国内線においては、12歳以上の旅客に同伴された座席を使用しない3歳未満の旅客（幼児）



については、同伴者一人に対し一人に限り無償となります。但し、この幼児についても無料だからといって搭乗券がいらぬのではなく、(幼児用)搭乗券は必要となります。

9 添乗員の言動として好ましい(正しい)ものです。

添乗員は投薬行為をしてはいけません。投薬行為は医師の領域です。

お客様が体調不良を添乗員に知らせてきた場合、添乗員は薬の種類を判断し、決して「この薬は効きますよ」、「この薬を飲みなさい」と薬を与えることをしてはいけません。体調不良の知らせに対しては、まず医師の診断を受けるよう勧めることが大切です。

また、自分のために調合された薬にもかかわらず、自分の症状と同じだからといってその薬を飲ませようとする人がいますが、人によって体質(アレルギーなど)が異なることも多く、大きな危険を伴うことに注意しなくてはなりません。

添乗員は、薬を提供しようとしてくれるお客様には丁寧にお礼を述べた上で基本的にはお断りすべきでしょう。

10 添乗員の言動として好ましい(正しい)ものです。

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)**

募集型企画旅行で初日の夕食は、宿泊旅館の広間において参加者全員による会食でした。食事が進むにつれて、お客様の間で話が大いに盛り上がり、そのうち「もっと相互に親睦を深めたいので、ツアー参加者全員の名簿（住所、氏名、連絡先等）を配って欲しい。」との意見が拍手で指示され、添乗員に参加者名簿をコピーして皆に配るよう要望がありました。

この場合の対応方を3項目以上箇条書きし、それぞれの理由も記述しなさい。

**出題の趣旨**

- 参加者名簿配付希望への対応方と配付の可否をどのように考えているか。
- プライバシーの侵害や個人情報保護と旅行会社（添乗員を含む）の責任との関連についてどのように理解しているか。

**解答（例）のポイント**

- ①プライバシー問題が生じる恐れがあるので配付は出来ない旨を説明する。
- ②旅行会社が旅行の手続きを行う等のために収集したお客様の個人情報には目的以外に使用してはいけないので原則として配付しない。
- ③少し時間をおいて興奮が収まった頃を見計らうとか、会社からの指示がありとか、TPOや言い方を考えて丁寧に説明（お断り）する。
- ④名簿配付を言い出したお客様の対面を損なわないように注意する。
- ⑤必要と思うお客様同士が個別にお互いの同意の上で情報等を交換する、状況により口頭での簡単な自己紹介の場をつくる等の代替案を提示する。
- ⑥主催の旅行会社に適時に連絡して配付しない理由の説明方等について確認する。

**解説**

- ①お客様がどのような事情にあるのかは旅行会社も添乗員も窺い知れないことであるので、名簿は配付しないことを基本にすべきです。  
善意で名簿の配付を提唱したお客様の体面を保ちながら、配付しないことをお客様に納得していただくよう慎重に取り扱う必要があります。
- ②昨今は個人情報漏洩に関するトラブルが新聞等で報道される等、かつてないほどの世間の注目が集まっており、企業にとっても安易なお客様情報の取り扱いには許されない時代を迎えています。名簿の配付は問題文によれば拍手で決まったようですが、そのような場では個々のお客様の本音は表現し難く反映されないのが通常です。名簿の配付に心の中では反対のお客様もいる可能性は十分考えられます。
- ③また、盛り上がっている会食場で「プライバシーの問題ですから駄目です」などといきなり声高に水を注すのも雰囲気壊しますから、通常は気分の高揚が静まったところを見計らって説明するのが妥当な線でしょう。
- ④標準旅行業約款には、お客様の個人情報を洩らさないという守秘義務についての記載はありません。しかし、契約に明記されていなくても社会通念として、「信義上の義務としての守秘義務は当然のこと」と考えられています。

住所・氏名等の交換は気のあったお客様相互間で個々に行うことも十分可能なのでプライバシーの侵害の危険を冒してまで名簿のコピーを配付しなければならない理由はないでしょう。

- ⑤このほか「配付できない」ことの理由は、ツアー中に添乗員とお客様との不毛な議論を避けるため、「会社の規則」としたほうが良い場合もありますので説明方を旅行会社に相談したらよいと思います。
- ⑥お客様の名簿について、無条件に配付しても良いと明言している旅行会社は通常はないと思いますが、今回の問題では「配付しない」という解答を絶対の正解としているわけではなく、受験者の解等とその理由について妥当性、論理の整合性や一貫性があれば前述の「解答(例)のポイント」に合致しなくても得点は与えると考えておりましたが、その種の解答はありませんでした。
- 名簿の配付ごときで一々心配するのは杞憂に過ぎず、実際に問題が起こるのは稀なことでしょう。しかしながら、これに類した問題で実際にクレームや訴訟になったケースもあり、安易な名簿の配付は万一の場合に大きな問題になりかねません。
- 個人情報保護に十分に配慮することを前提にした対応が望まれます。
- ⑦特に最近では、住所、氏名、電話番号、メールアドレスなどの情報も勝手に公開されれば、プライバシー侵害になるという考え方が一般的となっています。本人の同意のない個人情報の第三者への提供などもプライバシーの侵害にあたると考えられていますので注意が必要です。
- ⑧この問題では、半数近くの方が5割以下の得点でした。解答の理由がきちんと論理的に記述されていないことが減点の理由です。また、試験問題に対する解答の記述方に問題があると思われるもの（個人のメモ書風、矢印や線で文と文を結ぶ、枠外に書く、人に見てもらおうという書き方をしていない等）が少なくありませんでした。

#### 《参考1》個人情報とは

個人情報保護法における個人情報とは、個人の「氏名・住所・生年月日・電話番号などやその他の記述により、特定の個人を識別できるもの」とされています。

私達が添乗中にバス、列車等の事故に遭遇した際には当然、被害者の個人情報を公表することになります。

個人情報保護法23条1項2号では、例外になる場合として、「人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき」（は本人の同意を得ずに、個人情報を提供しても良い）と規定されています。

最近、個人情報関連で問題になった主な事例としては、「社員が添乗したツアーの解散後、帰宅途中の電車内に、ツアー参加者名簿の入った鞆を網棚に置き忘れて紛失した。」「添乗中に氏名や旅券番号など約2000人分のお客様の個人情報が入ったノートパソコンを盗まれた。」などが発生しています。

また、「添乗員がツアー終了後にツアー客に対して御礼のハガキを出した」ことがお客様から旅行会社へ個人情報漏洩であるとの苦情となっしまい、派遣会社に対しても旅行会社から厳重な注意があったという事例も出ています。

このように、個人情報の保護については、お客様も旅行会社も場合によっては過剰反応と思われるほど敏感に反応しがちですので、添乗業務を遂行するに当たっては、参考2に記載した「プライバシー」とともに、その取り扱いには細心の注意が必要となっています。

従って、お客様が喜ぶだろうとの思い込みで、何の気なしに実施していたツアー参加者の誕生日パーティやツアー最終日の解散パーティ等での最年長者による挨拶の依頼等もご本人の了解を事前に確実に得た上で実施することが大切になってきます。

#### 《参考2》 プライバシーとは

プライバシー（権）は、「個人的な日常生活や社会行動を他人に興味本位に見られたり干渉されたりすることなく、安心して過ごすことが出来る自由（三省堂・新明解国語辞典による）」となっています。

法的な捉え方は、個人が他人に煩わされずに幸福を追求する権利でプライバシー権と呼ばれ、憲法上の人格権の一つであるとされています。

具体的には、「個人の私生活に関すること」で「世間にはまだ知られていないこと」でかつ、「本人が公開を望まないこと」を言います。

なお、他のツアー参加者、バス乗務員やガイド等に対しても、添乗員は口外しないように注意しなければなりません。