

◆ ◆ ◆ 業務知識 3級 ◆ ◆ ◆

配点 第1問：20点、第2問：20点、第3問：14点、
第4問：10点、第5問：16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）の規定に照らして、旅程保証の対象となり変更補償金の支払いが必要なものには○、変更補償金の支払いの必要がないものには×を解答欄に記入しなさい。なお、いずれの場合も旅行業者、添乗員に過失はないものとします。

1. 東京発着の「グアム・サイパン5日間」の旅行で、グアムからサイパンへの移動便が欠航となり移動日が1日遅れた。
2. 当初予定の出発便が空港管制官のストライキのために欠航となり、1日遅れで旅行が開始された。
3. 出発予定便のA航空のオーバーフローのため、添乗員は当日は空港近くのホテルにお客様と一緒に宿泊。翌日のA航空で出発することとし、A航空との交渉の結果ホテルの宿泊代はA航空の負担となった。
4. 入場する観光地として日程表に記載した「A公園（入場料は無料）」が、「B公園（入場料は有料）」に変更になった。
5. 募集パンフレットに記載された料理写真と実際に提供された料理内容が著しく異なっていた。
6. ホテル～レストラン間の移動につき、日程表では「徒歩にて移動」となっていたが、雨が降り出していたのでバスでレストランに行くことにした。
7. 日程表では、「Aホテル本館」と記載されていたが、実際は「Aホテル新館」に宿泊することになった。
8. 前日の台風の影響で、ホテルの一部が使用不能となった。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した。

9. 契約書面では、「20 階以上の部屋を用意します」と記載されていたが、実際には 15 階の部屋に宿泊させられた。
10. ツアータイトル中に、「皆既日食を見に行く」と記載されていたが、曇天のため皆既日食を見ることはできなかった。

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しようが、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。
- 今回のこの問題は皆さんにとって易しかったものとみえ、半数以上の人々が10問全問正解でした。一方、正解が5問以下の人も10名近くいました。
- 特に不正解が目立ったのは1, 3, 7, 8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 旅程保証は適用されず（対象外、免責）、変更補償金の支払いの必要はありません。
移動日の変更は「旅行開始日又は旅行終了日」の変更には該当しません。また、移動日が1日遅れたことにより「宿泊地、宿泊機関の名称の変更」等が生じていますが、原因である移動便の欠航は、旅行業約款第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」に該当するため、変更補償金の支払いは不要ということになります。
- 2 旅程保証は適用されず（免責）、変更補償金の支払いの必要はありません。
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、これは約款第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」に該当するため、変更補償金の支払いは不要ということになります。
- 3 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。
旅行は既に集合・受付時点でスタートしているため、「旅行開始日」の変更には該当ませんが、運送機関（A航空）のオーバーフローによる「宿泊地」の変更が生じていますので、この部分が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。
- 4 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。
入場する観光施設が「A公園」から「B公園」に変更になっています。「入場する観光地又は観光施設」とは、入場料が有料か無料かは問わないことになっています。従って、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。
- 5 旅程保証は適用されず（対象外）、変更補償金の支払いの必要はありません。
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。
- 6 旅程保証は適用されず（対象外）、変更補償金の支払いの必要はありません。
「徒歩」運送機関ではないので、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4「運送機関の種類の変更」には該当しないため変更補償金の支払いは不要ということになります。
- 7 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。
新館、旧館、本館、別館等については記載の義務はありませんが、契約書面等に「Aホテル本館」と記載した場合は本館部分までを含めた全体を一つの名称として扱うことになっています。従って「Aホテル本館」が「Aホテル新館」へ変更となった本事例は、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。
なお、「Aホテル」とのみ記載の場合は、「本館」→「新館」（逆を含む）への変更があっても、本事項での変更とは考えないことになっています。
- 8 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。
「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。
- 9 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。

客室の階数の変更は、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 8「その他の客室の条件の変更」に該当するため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。

同様に、「禁煙フロアー」、「レディースフロアー」、「コネクティングルーム」等の表示をした場合も旅程保証の対象となりますので注意が必要です。

10 旅程保証は適用されず（対象外）、変更補償金の支払いの必要はありません。

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の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：皆既日食を見に行く）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。

但し、「〇〇で皆既日食を見る」のように具体的な地名〇〇（地域）がツアータイトル上に記載してあり、その当該地が変更になったとすれば、その地名（地域）は「その他の旅行目的地」の変更に該当することからこの点で旅程保証の対象となることになります。」

《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、旅行者に故意・過失のある場合（この場合は旅行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 (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①～⑦は、いずれも日本における、歴史にまつわる地名を記述したものです。それぞれの()に入る最も適当な語句(地名)を記入しなさい。
 - 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のは？
() 湿原(漢字2文字)
 - ②日本最大級の縄文時代遺跡、三内丸山遺跡がある東北の都市の名は？
() 市(漢字2文字)
 - ③関東大震災(1923年)の後に整備された、官庁街の代名詞とは？
() (漢字3文字)
 - ④弥生時代の住居や水田、稲作跡が出土した登呂遺跡がある都市の名は？
() 市(漢字2文字)
 - ⑤豊臣秀吉が天下を統一し1585年に築いた、姫路城、熊本城とともに日本三名城の一つに数えられているお城の名は？
() 城(漢字2文字)
 - ⑥夏目漱石の「坊ちゃん」の舞台。正岡子規の生誕地でもあるこの都市の名は？
() 市(漢字2文字)
 - ⑦1543年に鉄砲が伝来。日本の宇宙ロケット打ち上げの基地のある島の名は？
() 島(漢字2文字)
2. 次の各説明文について、それぞれ該当する国立公園を、下記の選択肢の中から選びその番号を記入しなさい。
 - (1) 昭和9年に日本で初めて指定された3ヶ所の国立公園のうちのひとつ。
大渦、潮流を代表とする内海多島海景観をその特色としている。
 - (2) 昭和47年に指定された国立公園。亜熱帯針葉樹の原生林、マングローブ林とサンゴ礁景観が特徴であり、平成19年に区域が大幅に拡張された。
 - (3) 昭和9年に北海道で指定された2ヶ所の国立公園のうちのひとつ。旭岳を主峰とする火山群や高山植物を特徴とする山岳公園。
 - (4) 昭和30年に指定された東北地方にある国立公園。典型的なリアス式海岸と植物群落を景観の特徴としている。
 - (5) 奥飛騨温泉郷にある新穂高ロープウェイは、日本初の2階建てゴンドラを使用し、標高2200m地点の終点まで行けば、晴天の日には北アルプスの絶景が眺められる。(選択肢)
 - ①阿寒 ②足摺宇和海 ③西表石垣 ④雲仙天草 ⑤中部山岳
 - ⑥知床 ⑦霧島屋久 ⑧瀬戸内海 ⑨吉野熊野 ⑩南アルプス
 - ⑪西海 ⑫支笏洞爺 ⑬陸中海岸 ⑭大雪山 ⑮十和田八幡平

3. 次の①～⑧はそれぞれ日本の世界遺産登録地についての記述です。それぞれの末尾に記した世界遺産登録地名の（ ）に該当する最も適当な地名等を記入しなさい。
- ①東照宮、二荒山神社、輪王寺など徳川幕府の豪華な文化財が残っています。
（ ）の社寺
- ②伝統文化の中心地。平等院、金閣寺、龍安寺、清水寺など17の登録物件があります。
古都（ ）の文化財
- ③戦争の凄惨を世界に伝え、核兵器根絶と恒久的な平和を求めるシンボルとなった建物。
（ ）平和記念碑
- ④進化の過程を示す動植物が生息することから「東洋のガラパゴス」と呼ばれています。
（ ）諸島
- ⑤合掌造りの住居が数多く残り、雪国ならではの景観を生み出しています。
（ ）・五箇山の合掌造り集落
- ⑥当時の社会構造や、この地域独自の宗教観や信仰形態を感じ取ることができます。
（ ）王国のグスク及び関連遺産群
- ⑦銀鉾山町の景観、銀の積出港とそこに至る街道といった鉾山を中心とする登録物件。
（ ）銀山遺跡とその文化的景観
- ⑧吉野・大峯、熊野三山、高野山の3霊場とその参詣道は日本の宗教文化の足跡を残す貴重な遺産となっています。
（ ）山地の霊場と参詣道

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。
○日本の国立公園、世界遺産登録地について、添乗員の業務知識として身に付いているか。

解 答

1	番号	①	②	③	④	⑤
	答	釧路	青森	霞が関	静岡	大阪
	番号	⑥	⑦			
	答	松山	種子			
2	番号	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	答	⑧	③	⑭	⑬	⑤
3	番号	①	②	③	④	⑤
	答	日光	京都	広島	小笠原	白川郷
	番号	⑥	⑦	⑧		
	答	琉球	石見	紀伊		

解説

1について

○出題文にもあるように、歴史にまつわる地名を答えるものです。しかも「漢字で○文字」と文字数も指定していますので仮名書き、文字数オーバーは得点になりません。

○③を永田町、丸の内、⑤を松本、桃山、彦根、安土、⑦を種ヶとした解答が目立ちました。

③の正解者は15人ほど、⑤の正解者は10人のみでした。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。

○特に不正解の多かった③と⑤について若干補足説明をしておきます。

③の霞が関について：東京都千代田区南部の町名であり、日本の行政機関の庁舎が建ち並んでいることで知られています。江戸時代までは大名屋敷が建ち並ぶ地域だったようです。明治時代に大火があり、跡地に外務省や海軍省、有栖川官邸などが置かれたことをきっかけに、関東大震災の後、官庁施設の集積地としての計画的な整備が進められ官庁街になりました。これが転じて「霞が関」という語は「日本の中央官界」の代名詞として使われるようになったといわれています。なお、地下鉄の駅名などのように「霞ヶ関」と表示されているところもあります。

⑤の大阪城について：1585年石山本願所の跡地に、豊臣秀吉が大阪城を築城し豊臣氏の居城、及び、豊臣政権の本拠地となりましたが、大阪夏の陣の豊臣氏滅亡とともに大阪城は焼失しました。徳川政権は豊臣氏築造のものを一部基盤に、豊臣氏の影響力と記憶を払拭するように大阪城を再建したとされています。現在は、昭和初期に復興された天守と幕末期の櫓や門などが現存し、城跡は国の特別史跡に指定されています。

日本三名城は徳川氏の居城であった江戸城は別格として、日本国内において名城とされる城の上位3つを挙げたものですが、どの城を三名城に選ぶかは、下記の通り時代や定義により諸説あることも事実です。設問の場合は、豊臣秀吉が築いたということから大阪城が正解ということになります。

・三大名城：江戸城、名古屋城、大阪城

・設計者による三名城：名古屋城、大阪城、熊本城

江戸時代初期、城づくりの名手と言われた加藤清正、藤堂高虎が普請した城のうち、特に機能美に優れた3つを選んだとする説。この説によれば、池田輝政の手による姫路城は三名城に該当しないということになります。

・江戸時代の天守：名古屋城、姫路城、熊本城

1665年に天守が落雷で焼失していた大阪城を外し、設計者にとらわれず、代わって著名な姫路城を入れたものと考えられています。

・日本の名城百選：大阪城、熊本城、江戸城

2008年に発表された「日本名城百選」のうち「日本名城ベスト10」に選定された上位3位を挙げたもの・

日本名城百選 2008年に小学館が出版した書籍に掲載された城。

1 大阪城、 2 熊本城、 3 江戸城、 4 名古屋城、 5 松山城、 6 彦根城、

7 姫路城、 8 安土城、 9 会津若松城、 10 小田原城

・その他、松本城、名古屋城、大阪城、姫路城、熊本城の中から3つを選んで三名城として
いるものもいくつかあります。

○日本のお城についての豆知識

*現存する古天守 12ヶ所

弘前城（青森県）、 松本城（長野県）、 丸岡城（福井県）、 犬山城（愛知県）
彦根城（滋賀県）、 姫路城（兵庫県）、 備中松山城（岡山県）、 松江城（島根県）、
丸亀城（香川県） 松山城（愛媛県）、 宇和島城（愛媛県）、 高知城（高知県）

*国宝4城

松本城、 犬山城、 彦根城、 姫路城

2について

- 日本の代表的な国立公園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70%強の人が全問正解しているのに対し、5問中3問以上不正解という人が数名という具合に、大きく差が生じた結果になりました。
- 間違いの多かったものとして、(2)を⑦の霧島屋久、(3)を①の阿寒、(5)を⑩の南アルプスとしたものが目立ちました。
- 日本には現在30ヶ所の国立公園があります。出题された箇所以外の国立公園についてもそれぞれの特徴等を各自で学習しておいて欲しいと思います。

3について

- 日本の世界遺産登録地についての問題です。世界遺産登録地は国内旅行のみならず、海外旅行においても企画旅行における人気の高い目的地となっていますので、毎年何らかの形で出題しています。
- この問題では地名に誤字が目立ちました。⑥の琉球を流球あるいは琉宮、⑦の石見を岩見など。
- ③の広島平和記念碑：設問文に「()に地名を記入・・・」とありますので、解答としては「広島」が正解となります。原爆ドームは広島平和記念碑のことですが、本件においては不適切ということになります。
- 日本には平成25年3月現在、世界遺産登録地として、世界自然遺産：4ヶ所、世界文化遺産：12ヶ所の計16ヶ所があります。
- 今回出題したもの以外にも日本の世界遺産登録地には次のものがあります。それぞれの特色等を国立公園同様に各自で学習しておいて欲しいと思います。
 - 白神山地（世界自然遺産）
 - 屋久島（世界自然遺産）
 - 知床（世界自然遺産）
 - 法隆寺地域の仏教建造物（世界文化遺産）
 - 姫路城（世界文化遺産）
 - 厳島神社（世界文化遺産）
 - 古都奈良の文化財（世界文化遺産）
 - 平泉—仏国土を表す建築・庭園・考古学的遺跡群（世界文化遺産）

第3問（14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①～⑦の地名の読みをひらがなで記入しなさい。

①中標津 ②角館 ③馬籠宿 ④間人 ⑤小豆島 ⑥対馬 ⑦西表島

2 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その記号を記入しなさい。

(1) 札幌の奥座敷と呼ばれ、豊平川上流の溪谷沿いにひらけた温泉地。

①定山溪温泉 ②登別温泉 ③湯の川温泉 ④十勝川温泉

(2) 八甲田山中の一軒宿。総ヒバ造りの160畳もの千人風呂がこの温泉の特色。

①浅虫温泉 ②酸ヶ湯温泉 ③十和田湖温泉 ④黄金崎不老不死温泉

(3) 温泉街を流れる川の四季折々の溪谷美、近くの景勝地龍王峡やライン下りが人気。

①草津温泉 ②伊香保温泉 ③鬼怒川温泉 ④水上温泉

(4) 浜名湖最大の温泉地。ロープウェイで大草山展望台まで行くことができる。

①西浦温泉 ②修善寺温泉 ③蓼科温泉 ④館山寺温泉

(5) 有馬、道後とともに日本三古湯のひとつ。太平洋に突きだした海辺に湧いた温泉地。

①指宿温泉 ②鳥羽温泉 ③白浜温泉 ④城崎温泉

(6) 福井県一の温泉。東尋坊、永平寺、越前海岸などの観光基地にもなっている。

①山中温泉 ②あわら温泉 ③和倉温泉 ④宇奈月温泉

(7) 長崎街道の宿場町として栄えた歴史を誇る温泉地。緑茶の産地としても知られる。

①嬉野温泉 ②道後温泉 ③別府温泉 ④雲仙温泉

第4問（10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。

- 1 全体が芝生で覆われており、三つの笠を重ねたようなので三笠山とも呼ばれている。
毎年1月の山焼きには全国から写真愛好家や観光客が集まるこの山の名は？
- 2 青森県と秋田県との県境をなす山地。東アジア最大級といわれるブナの原生林に覆われ、天然記念物のクマゲラが生息。屋久島とともに我が国最初の世界自然遺産登録地。
この山地の名は？
- 3 西日本最大規模を誇る滞在リゾート型のテーマパーク。長崎と縁の深い17～19世紀のオランダの自然と街並みを再現したもの。このテーマパークの名は？
- 4 奥久慈溪谷のハイライト的な存在。滝の長さ120mで「日本三名瀑」のひとつ。
落下する形態から、あるいは、四季それぞれに来て初めて滝の価値がわかる、とのことから四度の滝とも呼ばれている。滝が氷結した冬の景観は特に見もの。この滝の名は？
- 5 岩国の錦川に架かる5連の美しいアーチ型の木橋。1本の釘も使っていない特殊構造で、山梨県の猿橋、徳島県のかずら橋とともに日本三奇橋のひとつ。この橋の名は？
- 6 「北海道のへそ」とも呼ばれ、洒落たセンスでイメージアップした観光都市。ワインやスキー場のほか、北部の美瑛にかけて広大なラベンダー畑が広がる。この都市の名は？
- 7 宮津湾内を北から南に細長く伸びた砂州。白浜には老松7000本が植わった白砂青松の地で、天へ架かる橋を連想させるといわれる「股のぞき」でも有名なこの観光地の名は？
- 8 四国南西部を流れる河川で「日本最後の清流」とも呼ばれている。
護岸工事のない自然を残す貴重な川で、支流を含め川に架かる約50ものユニークな沈下橋も特色のひとつ。この川の名は？
- 9 阿蘇山の溶岩が五ヶ瀬川の浸食によってえぐられたV字谷の溪谷沿いに遊歩道がある。
100m近い断崖絶壁の縫い目から落下する真名井の滝は見事。この峡谷の名は？
- 10 長野市はこのお寺の門前町。全国から宗派の別を超えて参詣者が集まる阿弥陀信仰の霊場。
「牛に引かれて〇〇寺参り」は全国的に知られている。このお寺の名は？

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（第3問）地名の読み方、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（読み方、温泉地）

1	①	②	③	④	⑤		
	なかしべつ	かくのだて	まごめじゆく	たいざ	しょうどしま		
	⑥	⑦					
	つしま	いりおもてじま					
2	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
	①	②	③	④	③	②	①

第4問（観光地、観光施設）

番号	1	2	3	4	5
答	若草山	白神山地	ハウステンボス	袋田の滝	錦帯橋
番号	6	7	8	9	10
答	富良野	天橋立	四万十川	高千穂峡	善光寺

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。
- 募集パンフレット等に頻り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り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。
- 第3問の1については①の中標津、②の角館、④の間人の不正解が目立ちました。特にこの問題で得点が全く取れなかった人（数名いましたが）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）、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、いやだに）、国東半島（大分県：くにさき・・・）、指宿温泉（鹿児島県：いぶすき・・・）、今帰仁（沖縄県：なきじん）など。

○第3問の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（1）の定山溪温泉を登別温泉、あるいは湯の川温泉に、（4）の館山寺温泉を西浦温泉、（5）の白浜温泉を指宿温泉とした解答（不正解）が目立ちました。

○第4問では、4の袋田の滝を華厳の滝、那智の滝、5の錦帯橋を綿帯橋としたもの、また、1の若草山、6の富良野、9高千穂峡が白紙の解答（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以上の人が満点を取っている一方、正解率0～20%の人も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問の2

- ①の「定山溪温泉」が正解です。
「札幌の奥座敷」、「豊平川上流」がヒントになります。
- ②の「酸ヶ湯温泉」が正解です。
「八甲田山中」、「総ヒバ造りの千人風呂」がヒントになります。
- ③の「鬼怒川温泉」が正解です。
「龍王峡」、「ライン下り」がヒントになります。
- ④の「館山寺温泉」が正解です。
「浜名湖畔」、「大草山展望台」がヒントになります。
- ⑤の「白浜温泉」が正解です。
「日本三古湯」、「太平洋に突きだした」がヒントになります。
- ⑥の「あわら温泉」が正解です。
「福井県」、「東尋坊」、「越前海岸」がヒントになります。
- ⑦の「嬉野温泉」が正解です。
「長崎街道の宿場町」、「緑茶の産地」がヒントになります。

第4問

- 「若草山」が正解です。
「全体が芝生」、「三笠山」、「1月の山焼き」がヒントになります。
- 「白神山地」が正解です。
「ブナの原生林」、「世界自然遺産登録地」がヒントになります。
- 「ハウステンボス」が正解です。

- 「西日本最大」、「オランダの自然と街並みがヒントになります。
- 4 「袋田の滝」が正解です。
「奥久慈溪谷」、「日本三名瀑」、「滝が氷結」がヒントになります。
 - 5 「錦帯橋」が正解です。
「岩国」、「五連の木橋」、「日本三奇橋」がヒントになります。
 - 6 「富良野」が正解です。
「北海道のへそ」、「ラベンダー畑」がヒントになります。
 - 7 「天橋立」が正解です。
「宮津湾」、「砂州」、「股のぞき」がヒントになります。
 - 8 「四万十川」が正解です。
「四国南西部」、「日本最後の清流」、「沈下橋」がヒントになります。
 - 9 「高千穂峡」が正解です。
「五ヶ瀬川」、「V字谷の溪谷」、「真名井の滝」がヒントになります。
 - 10 「善光寺」が正解です。
「長野市」、「牛に引かれて〇〇寺参り」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. 病人やけが人が発生した場合、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く必要がある。
2. バスが渋滞に巻き込まれ予定の列車に間に合いそうにないと判断した場合は、最寄りの列車停車駅にバスを着け、列車での移動を考える。
3. お客様の自由時間は添乗員の自由時間でもあるので、お客様の案内よりも添乗員自身の情報収集に時間を割くべきである。
4. 観光時においてバス駐車場から施設の入口（入場券・拝観料売り場）まではバスガイドの方が道をよく知っているので、誘導はすべてバスガイドに任せるのがよい。
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を応えてあげようとするのがよい。
6. 1泊2日のバスツアーにおいて、往路と復路で景色のよい同じ道路を利用するような場合には、1日目と2日目で左右の席を入れ替えるようにすべきである。
7. バスツアーの初日受付時、お客様の最終日程表に記載された集合時刻前でも、早く来られたお客様のために受付を開始しても構わない。
8. 旅館における夕食時（会食）では、席は指定することなくお客様の好きな席に座って頂き、添乗員は最後に空いた席に座るようにする。

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
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。不正解が多かったものは2、6、8で、特に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（病気は除く）に対しては、特別補償規定に基づいて補償金、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。

2 添乗員の言動として好ましい（正しい）ものです。

最終目的地に到着しても、そこから自宅まで帰る手段がなくなってしまうというお客様もおいでのはずですが。その時は、お客様の便宜を図るため予定解散場所以外での下車を考慮し、旅行会社の指示・判断を仰ぎます。一般的に、運行時間に間に合う最寄り駅や、タクシーの拾い易い場所にバスを着けたりします。その際にかかる費用は、お客様に負担になることはあらかじめ説明し、了解してもらっておくことが必要です。

3 添乗員の言動として好ましくありません。

行程中、自由行動が含まれていることがあります。これは、お客様自身に、見たいものを見、行きたい所に自由に行って頂く時間をとっているものです。この時間は、添乗員にとっては自由行動時間ではありませんので、お客様の行動を把握し、状況により適宜対応ができるようにしておくことが大切です。

* 自由行動中の添乗員の役割と留意事項

- ・添乗員の時間はお客様のために使う。
- ・お客様が時間を有意義に過ごせるように事前に下調べをし、観光情報の提供を行う。
- ・お客様個人個人の要望をできるだけ把握し、適切に対応する。
- ・自由行動中の事故を未然に防ぐため、注意事項を徹底する。
- ・緊急時の連絡の取り方を必ず伝えておくとともに添乗員の所在を明らかにしておく。
- ・特定のお客様と行動をともにしない。添乗員が案内する場合は、全員に声をかける。
- ・自由な時間ができたときは、情報収集や添乗日報の作成等の時間に充てる。

4 添乗員の言動として好ましくありません。

観光箇所の駐車場到着後、添乗員は先に下車し施設の入り口まで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なくてはなりません。

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）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。

バスツアーでは、申込み順に前列から割り当てていくのが一般的ですが、グループの構成やお客様の健康状態を考慮し、楽しく旅ができるように配慮しなくてはなりません。旅行日程が2日間以上の場合、多くの旅行会社では、公平に成るようにバス座席全体を日数に応じてブロック分けをし、ブロックごとにローテーションを組んで前後左右に座席を割り当てるなどの方策を取っています。バス進行方向の左右に座席を交代するときは、コース全体を考慮して同じ道路を利用する場合には、違う景観を楽しんでもらうために左右の交替はしない方がよいでしょう。

7 添乗員の言動として好ましい（正しい）ものです。

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。

8 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をした方がよい場合もありますので、早目に会場に行き、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。

第6問（20点）

新幹線を利用しての1泊2日の募集型企画旅行の初日での受付時、3人グループでの申込み済みのお客様から「急に1人増えたので4人にして欲しい。」との申し出がありました。宿泊の旅館の部屋は4人1部屋でよいとのこと。この場合の対応方について手順を追って具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

- ツアー初日の受付時の多忙な状況下における突然の参加人員の増加にも前向きで迅速に対応できるか。
- 必要な追加手配の優先順位の判断と旅行条件等への理解は適切か。

解答（例）のポイント

- ①参加を歓迎するという姿勢を基本に、まず、バス座席のゆとり度合い、JR指定券等の確保などの必要事項の追加手配が可能かどうか確認を行う。
- ②企画旅行会社に、1名参加希望者発生と追加手配の可否の状況を報告し、追加参加の可否の確認及び、旅行費用とその收受方等について指示を受ける。
- ③参加が可の場合は、宿泊、乗り物、昼食等の関係先への追加手配を行う。
- ④追加手配の結果を適時にお客様に報告し、手配内容を理解して頂く。
- ⑤旅行日程概要、注意事項の説明と備品（予備があれば）を手交する。
- ⑥旅行条件や旅行費用について企画旅行会社から別途に指示された場合は、その説明と旅行費用等の收受業務を行う。

解説

- ①このようなケースはともすると面倒くさいと思う気持ちが先に頭に浮かんでしまいがちです。しかし、1人でもお客様が増えれば旅行会社の増収につながり、お客様もせっかく旅行に参加するつもりでおいでになったのですから、歓迎の気持ちをもって臨みたいものです。解答の中に1人のみでしたが、「団体乗車券のため、また、宿泊も最終人員で手配済みのため当日の人員増については受付できないのでお断りする。」というのがありますが、以下の
- ②以降の事項を考慮の上、参加を受ける方向で進めていくべきだと思います。
- ②③まず、JR、バス等の座席等が確保できるのかを確認した上で、企画旅行会社に参加の可否を問い合わせます。問題なく手配が可能のようであれば企画旅行会社も参加OKとなるでしょう。この場合、旅行費用についてはJRは団体割引等の適用は難しいのでノーマルでの購入が考えられ、お仲間の3人のお客様より高額になることが予想されます。従って、金銭に関することは特に入念な説明が大切となります。乗り物の座席の問題と同様に、旅館の客室も1部屋で良いということですが、希望通りになるかは確認するまで不明です。
- ④最大限の努力はするが、緊急なので乗り物の座席がグループと離れる等の可能性もあり得ること、JR指定券が満席で自由席になったり、グリーン車にならざるを得ない等他のお客様

とは旅行条件に加え費用が違ってくる場合も考えられます。その場合は企画旅行または手配旅行のどちらかの形態でこの旅行に参加して頂くのかを企画旅行会社の判断になります。

- ⑤日程表の概略の説明と、デメリット表示事項（場合によっては運休、休業、休館、中止などが考えられる場合）等についても忘れずに説明しましょう。
- ⑥企画旅行会社から指示があった場合は、他のお客様とは旅行条件が異なったり、旅行費用等も割高になる場合があることを分かり易く説明する必要があります。

採点の感想

- 殆んど全員の方が、参加を引き受ける前提での前向きに対応方を記述されていました。やはり添乗員の考え方としてはそうあって欲しいと思います。
- 解答の中に1人のみでしたが、「団体乗車券のため、また、宿泊も最終人員で手配済みのため当日の人員増については受付できないのでお断りする。」というのがありましたが、上記②以降の事項を考慮の上、快く参加を受けるという態度で進めていくべきでしょう。
- 大多数の人は、「ツアーの担当者に連絡する。新幹線の座席の空きを調べる。昼食場所に1名追加の連絡をする。」と解答していましたが、担当者に何をどう連絡するのか、空きを調べた結果どうするのか、に全く触れていないものについては減点対象になります。
- JRは団体乗車券（団体割引が適用されている）であること、該当の1名については個札（割引のない普通乗車券）扱いになる可能性があること、また申込み済みの3人とは席が離れる可能性が大きいこと等に触れた解答者が僅か数名だったことは、出題者として予想外のことだったことを付け加えておきます。