

◆◆◆ 業務知識 3級 ◆◆◆

配点 第1問：24点、第2問：20点、第3問：10点、第4問：10点、
第5問：16点、第6問：20点

第1問

企画旅行参加中に生じた次の変更について、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に照らし、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ものには○、旅程保証の対象外、あるいは免責扱いとなるものには×を解答欄に記入してください。

1. E航空の予定便が機材修理のため出発時間が大幅に遅れ、その後の行程に影響があるのでF航空に変更して出発した。
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. パンフレット記載の料理写真と実際に提供された料理内容が著しく違っていた。
4. 契約書面では、客室に「冷蔵庫あり」と記載されていたが、宿泊した部屋には冷蔵庫は付いていなかった。
5. 最終日程表では「Aホテル本館」と記載されていたが、ホテル側の過剰予約が原因で、実際はグレードアップの「Aホテル新館」に宿泊した。
6. オペラ観劇のためにA劇場という観光施設が設定されていましたが、A劇場の座席のオーバーブックにより、当初予定していたS席から眺めの悪いB席に変更となってしまった。
7. 前日の台風の影響で、ホテルの客室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、契約書面には記載のない1ランク上のホテルに変更した。
8. ホテル～レストラン間の移動は、日程表では「徒歩にて移動」となっていたが、雨がぱらついてきたので急遽「バスでの移動」に変更した。

9. ツアー申し込み時、乗り物酔いしやすいのでバスの座席を前にして欲しいと要求、旅行申し込み窓口で「OK」と言われていたにもかかわらず、後方の席だったので酔ってしまい、「入場する観光施設」にも入れないなど観光が満足にできなかったと訴えています。
10. ツアータイトル中に「ローマまで直行便で行く」と記載されていたが、航空会社の過剰予約のため同一航空会社の乗継便利用に変更となった。
11. 入場する観光施設として日程表に記載された「A公園（入場料は無料）」が「B公園（入場料有料）」に変更となった。
12. 日程表で「10階以上の部屋を用意します」と記載されていたが、実際にはホテル側の都合で7階の部屋に宿泊することになった。

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」についての理解力を身に付けているか。

解答のポイント（解答）

番号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
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、ルールに従った行為・言動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、12問中10問以上正解できた人はわずか10%未満でした。
- 4、5、6、7、12について特に不正解者が目立ちました。
- 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礎的な事例ですのでしっかりと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. (×) 免責扱いとなります。(約款第29条第1項(1)一へ)
利用航空会社変更の理由である運送機関の遅延は、「当初の運航計画によらない運送サービスの提供」に該当するため免責となります。
2. (×) 免責扱いとなります。(約款第29条第1項(1)一ホ)
運送機関の欠航、不通、運転中止は「運送機関等の旅行サービスの提供の中止」に該当するため免責となります。
3. (×) 旅程保証の対象外です。
料理内容の違いは旅程保証の対象外です。
但し、約束したこと(パンフレットへの記載内容)と異なった料理内容の提供は契約違反(債務不履行)として、クレームの対象となることは必至でしょう。
4. (×) 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、冷蔵庫、家具、調度品、ドライヤー、金庫、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。
5. (○) 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。
(約款第29条第1項 別表第2-7)
新館、本館、別館部分の記載を含めた全体をホテル名と考えるため、この場合は、たとえ変更の結果、グレードアップになったとし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。
なお、「Aホテル」とのみ記載した場合は、新館、本館、別館、旧館等の変更は旅程保証の対象とはなりません。
6. (×) 旅程保証の対象外です。(約款第29条第1項 別表第2-8)
観光施設の座席の等級変更(景観の変更)は旅程保証の対象外です。
但し、S席から眺めの悪いB席への変更は上記3の場合と同様、クレームの対象(契約不履行)となることは必至でしょう。
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。
(約款第29条第1項 別表第2-7)
「一部休業」は「宿泊機関のサービス提供の中止」に含まれないため、免責事由から除かれ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。
お客様のことを思って1ランク上のホテルへの変更とはいえ、ホテルを変更したことが、「旅程保証」の面からみると、変更補償金支払いの対象となってしまうことに注意を払う必要があります。

8. (×) 旅程保証の対象外です。(約款第29条第1項 別表第2-4)
「徒歩」は運送機関と見なされないため、「運送機関の種類の変更」に該当しないので、旅程保証の対象外となります。
なお、この逆に、「バスにて移動」を「徒歩にて移動」に変更した場合は、「運送機関の種類の変更(消滅)」に該当するため変更補償金支払いの対象となります。
9. (×) 旅程保証の対象外です。(約款第29条第1項 別表第2-3)
バスの座席の位置は旅程保証で言う等級、設備の変更に該当しません。
但し、本事例は「約束したことを守らなかった」という意味で、上記3、6の場合と同様にクレームの対象(契約不履行)となることは必至でしょう。
10. (○) 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。
(約款第29条第1項 別表第2-6)
海外旅行での出発便又は帰国便が確定書面で直行便となっていたものが、「乗継便」、「経由便」に変更になった場合は、契約上重要な変更該当し、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。
11. (○) 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。
(約款第29条第1項 別表第2-2)
「入場する観光地又は観光施設」とは、入場料が必要か否かは問いません。日程表(確定書面)に記載したA公園をB公園に変更したのですから、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。
12. (○) 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。
(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、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10階以上と記載されていたものが、7階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。

《参考1》旅程保証の考え方・要点

- 旅程保証とは、旅行日程の変更を余儀なくされた場合で、
 - 旅行業者に明らかに故意又は過失がない
 - 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に差が生じた
 - 当該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
 - その原因が、一定の免責事項に該当しないこと。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。
- 旅程保証とは、具体的には「変更補償金」を支払うことです。
- 企画旅行会社に故意・過失があった場合負う「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」とも性格を異にするものです。
- 「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（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）の原因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、これまでの説明でご理解頂けたものと思いますが、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

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てください。

1. 次の名数詞（一般的に言われているもの）①～⑥に入る最も適当な語句を記入してください。

- 日本三名園とは、水戸市の偕楽園、金沢市の（ ① ）、岡山市の後楽園をいう。
- 日本三名山とは、富士山（山梨・静岡両県）、白山（石川・岐阜両県）、（ ② ）（富山県）をいう。
- 日本の三奇橋とは、山口県の（ ③ ）、徳島県のかずら橋、山梨県の猿橋をいう。
- 三古湯とは、和歌山県の白浜温泉、兵庫県の（ ④ ）、愛媛県の道後温泉をいう。
- 日本の三大湖とは、滋賀県にある琵琶湖、茨城県にある（ ⑤ ）、北海道にある（ ⑥ ）をいう。

2. 次の⑦～⑪はいずれも日本の都道府県のうち海に面していない県です。それぞれに該当する県名を下記の選択肢の中から選び、その記号を記入してください。

- （ ⑦ ） 県：大阪府、和歌山県、三重県、京都府と接しています。
- （ ⑧ ） 県：京都府、三重県、岐阜県、福井県と接しています。
- （ ⑨ ） 県：東京都、埼玉県、長野県、静岡県、神奈川県と接しています。
- （ ⑩ ） 県：愛知県、長野県、富山県、石川県、福井県、滋賀県、三重県と接しています。
- （ ⑪ ） 県：埼玉県、群馬県、新潟県、富山県、岐阜県、愛知県、静岡県、山梨県と接しています。

〔選択肢〕

- ア. 福島 イ. 山形 ウ. 埼玉 エ. 群馬 オ. 栃木 カ. 千葉
キ. 長野 ク. 山梨 ケ. 岐阜 コ. 滋賀 サ. 奈良 シ. 和歌山

3. 次の⑫～⑮に該当するものの名前を、下記選択肢の名から選びその番号を記入してください。

- （ ⑫ ）：湖の広さ世界一。日本の面積とほぼ同じくらいです。
- （ ⑬ ）：島の大きさ世界一。厚い氷に覆われたデンマーク領の島です。
- （ ⑭ ）：川の長さ世界一。エジプトは「〇〇〇の賜物」と言われています。
- （ ⑮ ）：世界最高峰の山。チベット名は「チョモランマ」です。

〔選択肢〕

- ア. マダガスカル島 イ. ナイル川 ウ. マナスル エ. アマゾン川
オ. ミシシッピー川 カ. バイカル湖 キ. ライン川 ク. エベレスト
ケ. カスピ海 コ. モンブラン サ. グリーンランド シ. キリマンジャロ

4. 次の(1)～(5)はいずれも日本の世界遺産登録地とその概略についてのものです。それぞれ⑩～⑳に入る最も適当な語句を下記選択肢の中から選びその記号を記入してください。

(1) 古都 (⑩) の文化財

伝統文化の中心地。平等院、龍安寺、西芳寺など17の建造物が日本古来の文化を如実にあらわしており文化財の宝庫となっています。

(2) (⑪)

核兵器の惨禍を如実に伝えるとともに、半世紀以上にわたって核兵器廃絶と恒久的な世界平和を訴えるシンボルとなっている建物です。

(3) (⑫) の霊場と参詣道

東アジア内での文化的交流と宗教的発展を示すものであり、日本独自の神仏習合思想をよくあらわす文化的景観を形成しています。

(4) (⑬)

海洋生態系と陸上生態系が相互に関係し合う、特異な複合生態系を生み出しています。また、流氷が漂着する海岸としては北半球で最南端に位置しています。

(5) (⑭) と五箇山の合掌造り集落

合掌造りの住居が数多く残り、日本の雪国の農村の民家として規模、構造ともに独特な特徴をもち、見事な景観を生み出しています。

[選択肢]

- | | | | | |
|---------|------------|---------|--------|----------|
| ア. 奈良 | イ. 京都 | ウ. 日光 | エ. 平泉 | オ. 紀伊山地 |
| カ. 白神山地 | キ. 知床 | ク. 厳島神社 | ケ. 屋久島 | コ. 原爆ドーム |
| サ. 白川郷 | シ. 長崎平和祈念像 | | | |

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。
- 日本の代表的な名数詞、内陸県、世界一、日本の世界遺産について、添乗員の業務知識として身に付けているか。

解答のポイント（解答）

1	番号	①	②	③	④	⑤	⑥
	答	兼六園	立山	錦帯橋	有馬温泉	霞ヶ浦	サロマ湖
2	番号	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	
	答	サ	コ	ク	ケ	キ	
3	番号	⑫	⑬	⑭	⑮		
	答	ケ	サ	イ	ク		
4	番号	⑯	⑰	⑱	⑲	⑳	
	答	イ	コ	オ	キ	サ	

解説

1について

- 名数とは、同類のスグレモノをいくつかにとりまとめ、数字で括ったものをいいます。
口調がよく覚えやすいこともあって、日常生活の中でもごく自然に用いられています。
例：四天王、七福神、富士五湖など
- 名数は、高名な人物や名著によって紹介されたものもありますが、多くは人々の間から自然発生的に生まれたといわれています。
- 観光に関する名数も「日本三景」のように林春斎（江戸時代前期の儒学者。父は林羅山）に紹介されたごく一部を除いて出自ははっきりしていないものもあります。
しかし、同じような水準のものを括ることによって、理屈では割り切れない魅力が感じられることもまた事実なのです。
- 観光・旅行分野でも名数は欠かせないばかりでなく、常識的なものが少なくありません。旅行の目的地や訪問地としてしばしば登場するような、代表的な名数（中には諸説あるものもありますが、ごく一般的に言われているものについて）は覚えておきたいものです。
- ①④については正解率80%前後、②⑤については正解率70%前後、③については正解率は60%前後、⑥については正解率が一番悪く20%強という結果でした。
- 固有名詞は漢字で正確に書けるようにしてください。下記は目立ったものの例です。
例：兼六園→兼六園、錦帯橋→金対橋、綿帯橋、有馬温泉→有間温泉
- 以下にそれぞれ概略を記載しておきましたので参考にしてください。

(1) 日本三名園：偕楽園（水戸市）、兼六園（金沢市）、後楽園（岡山市）

三園共に江戸時代の大名庭園であり、いずれも戦略的な性格も有していたとされています。日本三名園という言葉がいつ頃から使われ始めたのかは不明ですが、少なくとも、一般に開放された明治以降と考えられています。この三園の選定理由として、いわゆる雪月花の雪に兼六園、月に後楽園、花に偕楽園を対応させたものであろうとする説があります。

なお、これらの三名園には、日本庭園における他の有力形式である枯山水や露地（茶庭）など、池泉回遊式以外の形式のものは含まれていないことも特徴となっています。

- *偕楽園：水戸市に位置する日本庭園。市街地隣接公園としては、ニューヨークのセントラルパークに次いで世界第2位の広さを誇っています。
水戸藩主徳川斉昭は造園に際し、領民と偕（とも）に楽しむ場にしたとして「偕楽園」と名付けたといわれています。
- *兼六園：金沢市の中心部に位置し広さ約1万坪。江戸時代を代表する池泉回遊式庭園。国の特別名勝に指定されています。
- *後楽園：岡山市の中心部に位置し広さは東京ドームの約3.5倍。江戸時代の元禄文化を代表する日本庭園（大名庭園）。国の特別名勝に指定されています。

(2) 日本三名山：富士山（山梨・静岡両県）、白山（石川・岐阜両県）、立山（富山県）

万葉集にこの三山が詠まれていたことで、いつしかこう呼ばれるようになったというのが一般的な説とされています。

また、この三山は日本三霊山とも言われ、近年、登拝者だけでなく一般の登山者も増加したため、三名山の呼び名になったという説も聞かれます。どちらにせよ、三名山が人々にその麗姿を讃えられ、また、その信仰を集めた山であることは間違いない真実でしょう。

- *富士山：標高3776mで、日本最高峰というだけでなく、日本を代表する美しい風景の一つでもあります。約1万1千年前の古富士の大噴火によって現在の新富士が形成され、一番最近の噴火は宝永4年（1707年）の大噴火と言われています。

「田子の浦にうちいでて見れば真白にぞ富士の高嶺に雪は降りける」

これは万葉集に納められている山部赤人の短歌で、他にも新古今和集、竹取物語など富士山の名前が見られる作品は数多くあります。

- *白山：石川県と岐阜県にまたがる標高2702mの山。白山信仰の対象で山頂には白山比咩神社の奥宮があります。

登山道がよく整備されていて小学生からお年寄りまで登れる山として、夏には大勢の登山客で賑わう人気の山となっています。

「み雪降る越の大山ゆきすぎていづれの日にか我が里を見む」と万葉集に詠われているように、冠雪を頂いたその姿の美しさは古今人々を惹きつけてやみません。

- *立山：富山県南東部にある飛騨山脈の山。最高峰の大汝山（3015m）、主峰の雄山（3003m）、富士の折立（2999m）の三峰からなっています。

古来より立山信仰の対象で山頂には雄山神社の峰本社があります。

文献に最初に登場したのは万葉集で、大伴家持が「立山に降り置ける雪を常夏に見れどもあかず神からならし」と詠み、その美しさを讃えています。

現在では、室堂まで乗り物で手軽に行くことがき、山岳観光ルートとして多

くの観光客が訪れる我が国有数の人気観光地となっています。

(3) 日本三奇橋：錦帯橋（山口県）、かずら橋（徳島県）、猿橋（山梨県）

上記の3橋を日本三奇橋とっています。かずら橋の代わりに栃木県日光市の神橋又は長野県上松市の木曾の棧を三奇橋とする説もありますが、前記3つを三奇橋と言うのがごく一般的のようですので、ここでも錦帯橋、かずら橋、猿橋の3つを三奇橋として扱うことにします。

* 錦帯橋：山口県岩国市の錦川に架橋された木造のアーチ橋で名勝にも指定されています。5連のアーチからなるこの橋は、全長193.3m、幅員5.0mで、継ぎ手や仕口といった組木の技術によっています。中国杭州の西湖にある「錦帯橋」をモデルにして1673年に架橋されたといわれています。なお、現在の橋は「平成の架け替え」で平成16年に完成したものです。

* かずら橋：平家が屋島の戦いに敗れて、この地に逃げ込んだとき、源氏の追っ手が迫ってもすぐに切り落とせるように葛を使って架設したとの説もありますが定かではないようです。

西祖谷のかずら橋は長さ45m、幅2m、谷からの高さ14m、現在も3年に一度架け替えが行われており、重要有形民俗文化財にも指定されています。人一人渡っても揺れ、床面も「さな木」と呼ばれる丸太や割木を荒く編んだだけであり、隙間から勢いよく流れる川が見えて、それが又この橋の人気の一つでもあるようです。

* 猿橋：川面から31mもの高さがあり、橋脚が立てられないため両岸から4層にせり出したはね木を設け、それを支点として木の桁を掛け渡しています。奈良時代に、猿がフジヅルを伝わって対岸に渡る姿をヒントに架橋されたといわれていますが創建の正確な時期は不明のようです。現在の橋は1984年に架け替えられたもので、江戸時代の猿橋の姿を再現したものとされています。

(4) 日本三古湯：白浜温泉（和歌山県）、有馬温泉（兵庫県）、道後温泉（愛媛県）

上記3温泉は、風土記、古事記（712年）、日本書紀（720年）に登場していることから日本三古湯といわれています。

なお白浜、道後の代わりに下呂、別府等を入れる説もあるようです。

この日本三古湯に似ていますが、日本三名泉というのがあります。

* 日本三名泉：江戸時代の儒学者「林羅山」は詩文集の中で、『我が国は諸州に温泉を多く有す。その最も著しいものは、摂津の有馬、上州の草津、飛騨の湯島（下呂）、この三か所なり』と謳っています。そこで、有馬温泉、草津温泉、下呂温泉は日本三名泉と呼ばれています。

(5) 日本三大湖：琵琶湖（滋賀県）、霞ヶ浦（茨城県）、サロマ湖（北海道）

* 琵琶湖：日本一の面積を誇る。ラムサール条約登録湿地。

滋賀県の面積の6分の1を占め、流れ出る川は瀬田川、宇治川、淀川と名前

を変えて大阪湾（瀬戸内海）へ至ります。また流入する川は、鴨川、姉川、野洲川など10余川となっています。

- ・琵琶湖八景：昭和25年（1950年）、琵琶湖とその周辺が琵琶湖国定公園に指定されたのを機に、琵琶湖の雄大さと変化に富んだ風景を広く紹介するため選定されました。
 - ・月明 彦根の古城（月明かりに浮かび上がる壮麗な彦根城）
 - ・涼風 雄松崎の白汀（近江舞子の雄松崎の白い砂州に爽やかな風が吹く情景）
 - ・新雪 賤ヶ岳の大観（新雪降り積もる賤ヶ岳の雄大な眺め）
 - ・煙雨 比叡の樹林（煙雨に煙る比叡山の森の情景）
 - ・深緑 竹生島の沈影（琵琶湖に濃い影を落とす、緑豊かな竹生島）
 - ・夕陽 瀬田・石山の清流（夕日に映える瀬田の唐橋と石山寺そして瀬田川の流れ）
 - ・暁霧 海津大崎の岩礁（霧が立ち上がる暁どき、湖面に屹立する雄大な海津大崎の岩礁）
 - ・春色 安土・八幡の水郷（春を迎えた安土および、近江八景の水郷の、のどかな情景）

*霞ヶ浦：茨城県、千葉県両県に広がる日本第2の面積をもつ湖。もともとは「浦」という名前のように海の入江に由来し、砂州や河川堆積物によって出口を閉ざされたラグーンといえます。そのため、時期や場所によって塩分濃度に違いはあるものの、かつての湖水には塩分が混じり汽水となっていました。1950年代から1960年代には下流の河川改修の影響で海水が遡上し、近年では最も汽水化が進んだ時期でありました。

1964年に治水と塩害防止を目的として竣工した常陸川水門を利用することで淡水化が進行し、現在はほぼ淡水湖と変わらない状況にあるようです。

*サロマ湖：網走国定公園に含まれる日本で3番目に大きい湖。湖は東西に長く、湖岸線を見る限り、一つの大きな湖盆に見えますが湖底地形を見る南岸東寄りから突き出たキムネアップ岬付近に浅い部分があり、これにより東西に二つの湖盆に分けることができるとされています。

2について

○いわゆる、内陸県についての出題です。日本には海のないいわゆる内陸県として、栃木県、群馬県、埼玉県、長野県、山梨県、岐阜県、滋賀県、奈良県の計8県があります。それぞれの位置関係を確認しておいてください。

3について

○湖、島、川、山のそれぞれ世界一についての出題です。

○世界地理に関する内容のものですが、常識として知っておくべきではないでしょうか。

○陸地には大小さまざまな湖沼があり、点在する多くの湖沼の一部には水源地として利用され

たり、人や物の交通、流通路として重要な役割を果たしているものが多くあります。また、山地、高原、峡谷などに位置する湖沼は、風光明媚な景観を呈し、主要観光地やレクリエーションの中心地となっているものも少なくありません。

○海洋や湖沼に浮かぶ島々の規模は、一つの島で一国をなすもの（スリランカ、アイスランド、キューバ、ニュージーランドなど）、小島の集合体で一国をなすもの（カリブ海諸国、太平洋島嶼諸国など）、カプリ島やセントーサ島のような沖合いの小島、さらに、内陸地の湖に点在する小島など、まことに多種多様です。いずれにしても、それぞれの規模に応じた景観を呈し、特に小規模な島々では観光地となっているところが少なくありません。

また、習慣的に、オーストラリアより大きい陸地を大陸と呼び、グリーンランドより小さい陸地を島と呼んでいるようです。

○太古から、河川と人間社会とは切っても切れない関係にあります。数千年前に繁栄した世界の四大文明、ナイル文明、メソポタミア文明、インダス文明、黄河文明は、すべて河川流域に沿って発祥したものです。今日でも数多くの大小の都市が河川に臨んで発展し、特に平地を流れる長大河川（黄河、長江、メコン川、ドナウ川、ライン川、ナイル川、セントローレンス川、ミシシッピー川、アマゾン川など）は水源、物流、水上交通路として広く世界的に利用されています。また、流域の多くの地域は風光明媚な景観を呈し、重要な観光資源ともなっています。

○地球上の陸地面積と海洋面積との割合は3：7で、陸地面積は海洋の面積の半分以下にすぎません。北半球を中心とした半球は陸地の密度が高いため「陸半球」、逆に南半球は「水半球」呼ばれています。

○地球上にある標高8000mを超える山は14ありますが、それらの山々は全てヒマラヤ山脈及びカラコルム山脈にあります。代表的なものを挙げておきましょう。

- ・ 1位：エベレスト（8848m）（中国・チベット、ネパール）（ヒマラヤ山脈）
- ・ 2位：K2（8611m）（中国、パキスタン）（カラコルム山脈）
- ・ 3位：カンチェンジュンガ（8586m）（インド、ネパール）（ヒマラヤ山脈）
- ・ 7位：ダウラギリ（8167m）（ネパール）（ヒマラヤ山脈）
- ・ 8位：マナスル（8163m）（ネパール）（ヒマラヤ山脈）
- ・ 10位：アンナプルナ（8091m）（ネパール）（ヒマラヤ山脈）

《参考1》トップスリー

(1) 湖の広さトップ3

カスピ海：中央アジアと東ヨーロッパの境界にある塩湖。多くのチョウザメが生息し、その卵は世界三大珍味・キャビアとして加工されています。

*世界三大珍味：キャビア、フォアグラ、トリュフの三品を世界三大珍味といいます。

キャビア：チョウザメの卵で、ベルーガ、オシエトラ、ゼヴルーガの三種類があります。

フォアグラ：ガチョウや鴨の肝臓を人工的に肥大させたものを言います。ハンガリー、イスラエル、フランスなどが主な産地で、とうもろこしをた

くさん食べさせて運動をさせず、肝臓を肥大させて作ったものです。

トリュフ：「黒いダイヤモンド」とも呼ばれ、樫の木の根元の土中にできるきのこの一種です。火が通ると黒くなり、大きくて真っ黒で、固くしまった香りの強いのが最高級品といわれています。

スペリオール湖：北アメリカにある五大湖のひとつ。淡水湖としては世界最大の面積をもっています。

ビクトリア湖：ケニア、ウガンダ、タンザニアに囲まれたアフリカ大陸最大の湖です。

(2) 島の大きさ（広さ）トップ3

グリーンランド：北極海と北大西洋の間にある世界最大の島。大部分が北極海に属し、全島の約80%が氷床、氷河、万年雪に覆われています。居住区は氷のない島の西海岸に集中しています。

ニューギニア島：西半分はインドネシア、東半分はパプア・ニューギニアと呼ばれる秘境の国。面積は日本の約2倍です。

カリマンタン（ボルネオ）島：インドネシア、マレーシア、ブルネイと世界で最も多くの国の領地がある島です。

(3) 長い川トップ3

ナイル川：アフリカ大陸東北部を流れ地中海に注ぐ世界最大の河川。その肥沃な流域は世界四大文明のひとつであるエジプト文明を育み、古代ギリシャの歴史家ヘロドトスは「エジプトはナイルの賜物」という言葉を「歴史」に記しています。

アマゾン川：南米大陸のブラジルとその周辺の熱帯雨林地帯を流れ大西洋に注ぐ河川。流域面積では世界一とされています。

長江：チベット高原を水源地域として、東シナ海へと注ぐ河川。

日本では「揚子江」の名で知られています。

中国では「河」と言えば黄河、「江」と言えば長江を指すようです。

(4) 高い山トップ3

エベレスト（8848m）：ヒマラヤ山脈（中国、（チベット）、ネパール）

K2：（8611m）：カラコルム山脈（中国、パキスタン）

カンチェンジュンガ（8586m）：ヒマラヤ山脈（インド、ネパール）

《参考2》六大陸の最高峰の山

アジア：エベレスト（8848m）

ヒマラヤ山脈にある世界最高峰の山。チベット語のチョモランマは「大地の母神」という意味だそうで、1953年に英国登山隊に参加したヒラリーとシェルパのテンジンが初登頂に成功しました。

ヨーロッパ：モンブラン（4808m）

フランスとイタリアの国境付近に位置するヨーロッパアルプスの最高峰。フランス語で「モン」は「山」、「ブラン」は「白」を意味し、「白い山」の意味とか。

（注）エルブルス（5642m）ヨーロッパとアジアの境目・コーカサスに位置するこの山をヨーロッパ最高峰とする説もあるようです。

アフリカ：キリマンジャロ（5895m）

アフリカ大陸・タンザニア北部にある山。赤道付近に位置しているにもかかわらず、年間を通して氷雪を見ることができます。

北アメリカ：マッキンリー（6194m）

アラスカにある北米大陸最高峰の山。現地語で「デナリ」。

1980年に山を含む周辺に「デナリ国立公園」が設置され、以降、山はマッキンリー、国立公園はデナリと呼び分けている感があるようです。

南アメリカ：アコンカグア（6960m）

アンデス山脈にあり、アルゼンチンとチリの国境付近に位置する南米大陸最高峰の山です。

オセアニア：プンチャック・ジャヤ（5030m）

ニューギニア島（インドネシア・パプア州）にある山で、オセアニアの最高峰でもあります。

4について

- 日本の世界遺産についての出題です。
- 企画旅行会社の募集ツアーなどでも近年は国内外を問わず、訪問地として世界遺産に登録されている箇所がかなり脚光を浴びているとともに、人気を呼んでいるようです。世界遺産に関することも、添乗員として知っておく必要が高いものの一つと思われます。
- 世界遺産に関しては、書籍、テレビ等から情報を得ることが比較的容易であること、TCSAを含めていろいろな場所で研修会や勉強会等が行われていること、旅行の目的地として人気が高いこと、などで皆さんもかなりの知識を身に付けて頂いているようです。
- 参考までに、受験者の約半数近くの方がこの問題で全問正解をしていました。
- 世界遺産とは、1972年ユネスコ総会で採択された「世界の文化遺産及び自然遺産の保護に関する条約」（世界遺産条約）に基づいて世界遺産リストに登録された遺跡や景観そして自然など、人類が共有すべき「顕著な普遍的価値」をもつ不動産を指します。
- 世界遺産はその内容によって以下の三種類に大別されています。
- ①**文化遺産**：顕著な普遍的価値をもつ建築物や遺跡など。
- ②**自然遺産**：顕著な普遍的価値をもつ地形や生物、景観などをもつ地域。
- ③**複合遺産**：文化と自然の両方について、顕著な普遍的価値を兼ね備えるもの。
- 日本は、先進国では最後の1992年に世界遺産条約を批准し、同年の9月に125番目の加盟国となりました。2009年現在の条約締結国は186カ国になっています。
- 日本の世界遺産登録件数（2010年2月現在）は、14件で下記のとおりです。

①文化遺産（11カ所）

- ・法隆寺地域の仏教建造物
- ・姫路城
- ・古都京都の文化財
- ・白川郷・五箇山の合掌造り集落
- ・原爆ドーム
- ・厳島神社
- ・古都奈良の文化財
- ・日光の社寺
- ・琉球王国のグスク及び関連遺産群
- ・紀伊山地の霊場と参詣道
- ・石見銀山遺跡とその文化的景観

②自然遺産（3カ所）

- ・屋久島
- ・白神山地
- ・知床

③複合遺産（なし）

《参考3》日本の世界遺産（出題された世界遺産について）

○**古都京都の文化財**：京都府京都市・宇治市、滋賀県大津市に存在する下記の17の寺院等の総称。1994年にユネスコの世界遺産（文化遺産）に登録されました。上賀茂（かみがも）神社、下鴨（しもがも）神社、教王護国寺（東寺）、清水寺、延暦寺、醍醐寺、仁和寺、平等院、宇治上神社、高山寺、西芳寺（苔寺）、天龍寺、鹿苑寺（金閣寺）、慈照寺（銀閣寺）、龍安寺、本願寺（西本願寺）、二条城。

なお、参考までに、京都御所、桂離宮、知恩院、嵯峨嵐山などは現在登録されていません。

○**原爆ドーム（広島平和記念碑）**：原爆ドームの名で知られる広島平和記念碑は、広島市に投下された原子爆弾の惨禍を今に伝える記念碑です。二度と同じような悲劇が起こらないようにとの戒めや願いを込めて、1996年にユネスコの世界遺産（文化遺産）に登録されました。

○**紀伊山地の霊場と参詣道**：和歌山県・奈良県・三重県にまたがる3つの霊場（吉野・大峯、熊野三山、高野山の3霊場）とその参詣道。

2004年にユネスコの世界遺産（文化遺産）に登録されました。

- ・吉野・大峯：吉野山、金峯山寺（きんぷせんじ）、大峰山寺、吉野水分（みくまり）神社、吉水神社、金峯神社。
- ・熊野三山：熊野本宮大社、熊野速玉大社、熊野那智大社、那智大滝、青岸渡寺、補陀洛山（ふだらくさん）寺、那智原始林。
- ・高野山：金剛峰寺（こんごうぶじ）、丹生都比売（にうつひめ）神社、慈尊院、丹生官省符（にうかんしょうふ）神社。

・参詣道として、大峯奥駈道、熊野参詣道、高野山町石道。

○知床：北海道の東端にあるオホーツク海に面した知床半島とその沿岸海域が登録の対象となっており、2005年にユネスコの世界遺産（自然遺産）に登録されました。

○白川郷と五箇山の合掌造り集落：飛騨地方の白川郷（岐阜県大野郡白川村）と五箇山（富山県南砺市）にある合掌造りの集落で、1995年にユネスコの世界遺産（文化遺産）として登録されました。

第3問

次の1～10はいずれもある温泉地についての説明です。それぞれ説明文に当てはまる温泉地を選び解答欄に記号で記入してください。

1. モール温泉という世界でも珍しい植物成分を含んだ温泉で肌触りが柔らかいので知られています。

①層雲峡温泉 ②登別温泉 ③定山溪温泉 ④十勝川温泉
2. 秋保、飯坂とともに奥州三名湯の一つ。東北一とも言われているこけしの産地として知られています。

①花巻温泉 ②天童温泉 ③鳴子温泉 ④東山温泉
3. 壇ノ浦の戦いで破れた平家の落人集落から発展し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く、訪れる宿泊客を楽しませているようです。

①湯西川温泉 ②川治温泉 ③塩原温泉 ④白骨温泉
4. 伊豆半島入口に位置する日本屈指の大温泉地。現在は長い歴史を踏まえつつ、全国有数のスパリゾートとして知られるようになりました。海岸の国道沿いには「金色夜叉」で有名な「お宮の松」があります。

①伊東温泉 ②熱海温泉 ③網代温泉 ④伊豆山温泉
5. 天城峠の上り口、溪流沿いに湧く温泉地。「伊豆の踊り子」の川端康成をはじめ、井上靖、若山牧水ら文人に愛された温泉地です。

①修善寺温泉 ②湯ヶ島温泉 ③伊豆長岡温泉 ④下田温泉
6. 福井県屈指の温泉地。明治期に発見され、関西の奥座敷として文人墨客をはじめ数多くの著名人、文化人に愛されてきました。東尋坊、永平寺、越前海岸などの観光基地でもあります。

①あわら温泉 ②片山津温泉 ③山中温泉 ④和倉温泉

7. 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ようです。
- ①長島温泉 ②雄琴温泉 ③鳥羽温泉 ④湯の山温泉
8. 約1300年前から人々に愛され続けてきた歴史ある温泉地。志賀直哉、島崎藤村も好んだといわれる文豪ゆかりの温泉地でもあります。外湯と呼ばれる7つの共同浴場巡りが伝統を継いでいます。
- ①川湯温泉 ②有馬温泉 ③城崎温泉 ④湯村温泉
9. 世界屈指のラジウム泉で有名な人気の温泉地。河原にある名物の露天風呂のほか足湯など温泉三昧が楽しめます。
- ①三朝温泉 ②皆生温泉 ③玉造温泉 ④湯郷温泉
10. 海岸に自然湧出する温泉で温められた砂の中に浴衣姿で横になり、頭だけ出して砂をかぶる「砂蒸し」は圧巻。美容はもちろん医学的にも効果は実証されているようです。
- ①別府温泉 ②指宿温泉 ③桜島温泉 ④黒川温泉

第4問

次の1～10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てください。

1. 「北海道のヘソ」と呼ばれ、テレビドラマ「北の国から」で一躍有名になった観光都市。ワインやスキー場のほか北部の美瑛にかけての広大なラベンダー畑が旅情をかきたてます。
- ①旭川市 ②帯広市 ③夕張市 ④富良野市
2. 下北半島北部にある火山群の総称で、立ち込める硫黄臭と荒涼とした風景はまさに異空間。山全体が死者の霊が集まる信仰の拠り所とされ、霊を呼び出すというイタコの「口寄せ」が現在も行われています。
- ①岩木山 ②恐山 ③八甲田山 ④天都山
3. 松尾芭蕉の「五月雨の降り残してや……」という俳句でも有名なこの寺は、宝形造りの屋根をもつ阿弥陀堂で、須弥壇には奥州藤原氏三代の遺骸が安置されています。
- ①中尊寺金色堂 ②立石寺 ③毛越寺 ④瑞鳳寺

4. 寝覚ノ床は長野県上松町にある国の名勝史跡、天然記念物に指定されています。JR中央線の列車の車窓からも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を一望できます。この川の名は？
- ①長良川 ②天竜川 ③木曾川 ④庄川
5. 奈良県斑鳩町にある日本最古の木造建築物。「柿食へば鐘が鳴るなり○○○」と正岡子規によって詠まれたことで知られるこの寺の名は？
- ①興福寺 ②東大寺 ③法隆寺 ④秋篠寺
6. 島根県の西のはずれに位置し、「山陰の小京都」と呼ばれる古い城下町の街並みが特徴となっています。国指定重要無形芸術文化財でもある古典芸能の鷺舞や明治期の文豪森鷗外の生地としても知られています。
- ①津和野町 ②浜田市 ③益田市 ④萩市
7. 瀬戸内しまなみ海道の本州側の起点であるこの町は、志賀直哉や林芙美子などの文学作品ともゆかりの深い町として知られ、名刹千光寺からの眺望はまさに絶景で訪れる人々を感動させてくれます。
- ①倉敷市 ②福山市 ③岡山市 ④尾道市
8. 高知市の東部にあり、1億8千万年もの歳月が造り出した「日本三大鍾乳洞」の一つ。総延長4km、3本の主洞があり石柱、石筍など変化に富んだ鍾乳石の自然の造形美が楽しめます。
- ①玄武洞 ②龍河洞 ③秋芳洞 ④阿波の土柱
9. 江戸時代に麓集落として栄えた町。現在も当時の武家屋敷の一部を保存し、古風な街並みは「薩摩の小京都」とも呼ばれ、一帯は国の重要伝統的建造物群保存地区に指定されています。特攻平和会館があることでも知られているこの町の名は？
- ①垂水市 ②鹿屋市 ③都城市 ④知覧町
10. 日南海岸の最南端に突き出た岬。御岬馬と呼ばれる野生馬の生息地としても有名。標高255mの断崖の上には灯台が立ち大隈半島まで遠望できることやソテツやバナナの自生地であることでも知られています。
- ①堀切岬 ②潮岬 ③都井岬 ④佐多岬

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、十分な知識と理解力を身に付けているか。

解答のポイント（解答）

第3問（温泉地）

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

第4問（観光地、観光施設）

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

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であったように思いますが、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の十勝川温泉を登別温泉に、3の湯西川温泉を白骨温泉に、9の三朝温泉を皆生温泉又は玉造温泉とした解答（不正解）が目立ちました。
- 第4問では、4の木曾川を天竜川に、6の津和野町を萩市に、7の尾道市を岡山市に、10の都井岬を潮岬とした解答（不正解）が目立ったようです。
- この問題では、第3問で1名、第4問で4名と全問正解者がいる一方、正解率20～30%の受験者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と感じさせられました。
- 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 ④十勝川温泉が正解です。
「モール温泉」がヒントになります。
- 2 ③鳴子温泉が正解です。

- 「奥州三名湯」、「こけしの産地」がヒントになります。
- 3 ①湯西川温泉が正解です。
「平家の落人伝説」、「囲炉裏端での夕食」がヒントになります。
- 4 ②熱海温泉が正解です。
「伊豆半島入口」、「金色夜叉」、「お宮の松」がヒントになります。
- 5 ②湯ヶ島温泉が正解です。
「天城峠の入口」、「川端康成」、「伊豆の踊り子」がヒントになります。
- 6 ①あわら温泉が正解です。
「福井県」、「東尋坊」、「永平寺」、「越前海岸」がヒントになります。
- 7 ④湯ノ山温泉が正解です。
「御在所岳」、「ロープウェイで山頂へ」がヒントになります。
- 8 ③城崎温泉が正解です。
「歴史ある温泉地」、「外湯」、「7つの共同浴場」がヒントになります。
- 9 ①三朝温泉が正解です。
「ラジウム温泉」、「河原の露天風呂」がヒントになります。
- 10 ②指宿温泉が正解です。
「砂蒸し」、「海岸に自然湧出する温泉」がヒントになります。

第4問

- 1 ④富良野市が正解です。
「北海道のへそ」、「北の国から」、「ラベンダー」がヒントになります。
- 2 ②恐山が正解です。
「下北半島北部」、「イタコの口寄せ」がヒントになります。
- 3 ①中尊寺金色堂が正解です。
「五月雨の・・・」、「藤原氏三代の遺骸が安置」がヒントになります。
- 4 ③木曾川が正解です。
「寝覚ノ床」、「JR中央線」がヒントになります。
- 5 ③法隆寺が正解です。
「柿食へば・・・」、「日本最古の木造建築」がヒントになります。
- 6 ①津和野町が正解です。
「山陰の小京都」、「鷺舞」、「森鷗外の生地」がヒントになります。
- 7 ④尾道市が正解です。
「しまなみ海道」、「本州側の起点」、「千光寺」がヒントになります。
- 8 ②龍河洞が正解です。
「高知市の東部」、「日本三大鍾乳洞」がヒントになります。
- 9 ④知覧町が正解です。
「薩摩の小京都」、「特攻平和会館」がヒントになります。
- 10 ③都井岬が正解です。
「日南海岸」、「御岬馬」、「ソテツの自生地」がヒントになります。

第5問

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×を解答欄に記入してください。

1. バスの席割について、足の悪いお客様がいる場合は、スムーズに乗降でき、他のお客様にも迷惑がかからないよう最後列の席を割り当てるべきである。
2. 団体記念写真を撮る場合、観光中はお客様がバラバラになりがちなので、観光終了後に撮影するようにしたほうが良い。
3. お客様の一部から歩き疲れたのでこの後の日程表に明記されている観光を省略してほしいという希望が出たときは、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. 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）の部屋割り等も含め、伝達すべき事項は漏れなくその場で伝えるようにする。
5. 応急処置が必要な場合もあるが、投薬は副作用や状況しだい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十分な注意が必要である。従って添乗員が持参している薬のお客様への投薬は原則として避けるべきである。
6. 航空機が天候不良により欠航となる場合、処理対応に係る費用は原則として、お客様の負担となるため添乗員はその旨を伝え了解を取っておく必要がある。
7. 航空機利用の国内ツアーで、グループで団体航空券を使用している場合、搭乗手続き（チェックイン）の際には団体航空券のみを提出し人数分の搭乗券をもらわなくてはならない。
8. 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」を受理する必要がある。

出題の趣旨

- 1 添乗員としての心構えや添乗業務の基本動作を理解しているか。
- 2 添乗業務に関する各種約款、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。

解答のポイント（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、これが正解と決めるのはなかなか難しいということ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名弱でした。不正解が目立ったのは⑥⑦⑧の3件でした。
- 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。

席割が必要なものは、バス、列車、飛行機などですが、グループの構成やお客様の状態を考慮しながら公平に割り振りをしなくてははいけません。バスツアーでは、旅行会社から特別な指示がない限り、申し込み順に前列から割り当てていくのが一般的ですが、特に注意すべきことは、グループがバラバラにならないように配慮することが必要です。又、足の悪い方などがある場合は、前列の乗降車しやすい席を割り当てるなどの配慮も当然必要なことでしょう。

2 (×) 添乗員の言動として好ましくありません。

団体記念写真を撮る場合には、観光前または観光中に撮影します。これは、観光後に撮影となると、お客様の集まりが悪く撮影が遅れがちになってしまうためです。

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個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、債務不履行による損害賠償金の支払いの対象となる可能性も充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。

受付は、ツアーに参加するお客様との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。

〔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

- 5 (○) 添乗員の言動として好ましいものと思われま

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絶対にしてはいけません。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るべきでしょう。

- 6 (○) 添乗員の言動として好ましいものと思われま

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。

- 7 (×) 添乗員の言動として好ましくありません。

航空会社の団体チェックインカウンターにおける搭乗手続きの際には、団体航空券と参加者名簿（ネームリスト）を提出して、人数分の搭乗券を受け取ります。

- 8 (○) 添乗員の言動として好ましいものと思われま

「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趣旨をお客様に確認しておきます。

第6問

記述式問題

募集型企画旅行において、徒歩にて午後の散策観光の途中、急に雨が降り出し、しかも雨足は強くなりそうな気配となってきました。

この天候を見て、「このまま散策観光を続けたいというお客様」と「観光を中止して早く旅館に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っています。

この場合の対応方について、簡潔に記述してください。

出題の趣旨

- ①天候等の変化による行程変更の是非等の判断、安全で円滑な旅行の実施を確保することは添乗員の業務であることをしっかり認識しているか。
- ②お客様の意見や要望が分かれたときのツアーを取りまとめるためのリーダーシップを発揮することができるか。
- ③行程変更に関する約款上の基本知識（旅程管理、旅程保証等）を身に付けているか。

解答（例）のポイント

- ①双方のお客様のお話を伺い取り敢えず静粛にして頂く。
- ②念のためガイド、バス乗務員等（同行の場合）とともに散策路の状態を確認する。
- ③お客様全員に対し、当初から散策観光は日程に入っていること、会社としては約款上散策観光を実施しなくてはならないことを説明する。
- ④添乗員は散策する方のお客様に同行（安全管理）する。
- ⑤散策中止希望のお客様の意思を確認しバス車内に待機して頂く。
- ⑥雨具、服装等の点検確認と雨中の歩行上の注意を散策する方のお客様に徹底する。
- ⑦バス車内に残ったお客様の旅館への早めのチェックインを検討する。
- ⑧必要に応じて企画旅行会社へ報告・相談し指示を受ける。
- ⑨お客様にしこりを残さないように注意をする。

解説

- この項は解答（例）のポイントの各項①②・・・と整合しています。
- ①お客様間の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言っているお客様に対する説得性もあって良いと思われます。
 - ②③散策路が冠水して歩けないとか土砂崩れ等で危険があるとかの状況でない限り、散策観光を中止すれば、旅程保証ではなく、債務不履行による損害賠償金の支払いが生じることとなりま

す。

このケースでは、まだ雨が降り出してきた段階なので散策路は中止するまでの状況に至ってはいないものと思われます。

散策観光は会社として実施することをキチンと説明してこれ以上の混乱を招かないようにする必要があります。

- ④添乗員は、日程表に記載された当初のスケジュール通りに散策するお客様に同行し、お客様の安全管理に配慮するということになります。
- ⑤後日にトラブルの無いようお客様の意思を確認しておきます。
- ⑦散策観光を中止したいというお客様まで無理して散策して頂く必要はないので、「散策中止」の意思を確認したうえ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。また、バスが散策時間内に戻ってくるのが十分に可能であるならば、車中の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ということも考えられます。
- ⑧企画旅行会社には事後報告でも良いと思いますが、問題がこじれたり、集中豪雨になったりした場合には当然、指示を仰ぐことが必要となります。
- ⑨散策続行派と散策中止派との間に亀裂が生じる可能性があり、ツアーの和やかな雰囲気作りは困難になる可能性がありますので、添乗員の話し方、説明には注意が必要です。

● 補 足 ●

- 本事例のケースで、散策観光を中止した場合は債務不履行の対象となり、損害賠償金の支払いの可能性が発生しますので注意が必要です。
例えば、過半数のお客様が散策観光中止に賛成したとしても、募集型企画旅行である以上、お一人でも日程表に記載あるとおりに散策観光を続けたいという方がいる限り添乗員は勝手に中止をしてはいけません。
- 散策可能な状態での中止は、「旅行業約款・募集型企画旅行契約の部第29条第1項の契約内容の重要な変更」には当たらず、従って別表2「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入場する観光地又は観光施設（レストランを含む）その他の旅行の目的地の変更」に該当しないことになります。
- 添乗員の旅程管理の不備に対する苦情、散策を中止した（企画旅行会社の債務不履行）ことへの損害賠償等の請求がお客様から起こされることも考えられるとともに、その場合には、企画旅行会社からも添乗員に対してその賠償に対する請求が来ることも必至です。
- このように本事例は、旅程保証の変更補償金の支払いではなく、債務不履行で損害賠償（最悪の場合には、旅行費用相当額返金、散策観光目的の再旅行、慰謝料等）が請求される可能性も大きいと言えます。
- 旅程保証での変更補償金の支払いと債務不履行での損害賠償金支払いについては、「業務知識・国内1級・2級」の解説の部分で詳しく記述しておきましたので参考にして頂ければと思います。
- 「中止しても天候悪化が原因だから問題はない」という解答も散見されましたが、この解釈は若干無理があるのではないかと思います。
募集型企画旅行契約（当社の責任）第27条第2項、（旅程保証）第29条第1項で、「天災地変、

旅行参加者の生命又は身体の安全確保のための措置」の場合は該当しないことが記載されていますが、上記解説①②でも述べたようにこのケースの場合は、雨が降り始めたところですから散策路の状況はまだ中止するまでには至っていないものと思われます。

- 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が適当と判断されれば、躊躇なく中止すべきであり、そのような行動を否定するものでは決してないことを付け加えておきます。