

◆ ◆ ◆ 実務 国内1・2級 ◆ ◆ ◆

配点 問1：40点、 問2：40点、 問3：40点、 問4：40点、 問5：40点

【日程表】

※国内の添乗実務問題は、下記日程表に従って実施する旅行の中で生じるであろう諸問題について質問しております。しかし、これはそれぞれの現地（都市、観光地等）特有のケースを問うものではなく、あくまでも皆さんが解答する際にイメージしやすくするためのものです。

募集型企画旅行

熟年の旅：北陸新幹線で北陸・奥能登3日間の旅（日程表）

* 10月30日出発31名（バス1台／添乗員1名）

（注）ゴシック文字で表示の箇所は入場観光、下車観光を表します。	
1日目	<p>東京（09：32発）― [北陸新幹線・かがやき・普通車指定席] → 金沢（12：06着）＝ ＝（貸切バス）＝ 金沢市内観光（金沢ひがし茶屋町（加賀百万石の城下町の風情が 残る街並み）、兼六園（日本三名園の一つ）、長町武家屋敷跡など）＝＝＝ ＝＝＝（貸切バス）＝＝＝（16：30頃）加賀温泉郷：山中温泉 （永遠の旅人・松雄芭蕉が愛した）山中温泉泊</p>
2日目	<p>山中温泉（9時頃）・鶴仙峡＝（貸切バス）＝ 千里浜なぎさドライブウェイ（日本 で唯一の砂浜道路）＝ 能登金剛・巖門（日本海の荒波に揉まれた奇岩怪石の海岸）、 白米千枚田（海岸まで続く幾何学的模様の棚田）＝（貸切バス）＝ 禄剛崎灯台 （能登半島最北端）＝（貸切バス）＝＝＝（17時頃）和倉温泉 （七尾湾に浮かぶ能登島を臨むお部屋）和倉温泉泊</p>
3日目	<p>和倉温泉（出発まで自由）（11：30）＝（貸切バス）＝ 氷見漁港場外市場（昼食・ 各自：富山湾の海の幸のお買い物）＝ 国宝瑞龍寺（壮大な伽藍配置で知られる 国宝寺院）＝（貸切バス）＝ 金沢（17：09発）― [北陸新幹線・かがやき・ 普通車指定席] → → 大宮 → 上野 → 東京（19：44着）</p>
ご注意	<ol style="list-style-type: none"> 1. 添乗員は1日目の東京駅出発から3日目の東京駅帰着まで同行いたします。 2. 徒歩観光の箇所が多くなっております。とくに歩きやすい靴・服装でご参加ください。 3. 日程中の出発・到着時刻、観光・休憩時間等については変更になる場合があります。 4. 各旅館のお部屋割り当日の夕方に決定です。なお、ご要望は承っておりません。

旅行企画・実施 TCSAトラベル株式会社

問1（配点：40点）

2日目、出発前にホテルのロビーで待機していると、お客様のAさんが血相を変えて駆け寄ってきました。「現金を盗られた」と興奮しています。

状況を伺うと、「昨夜、自分の部屋の備え付けの金庫に財布や貴重品を入れて、今朝になって金庫を開けたところすべてなくなっていた」とのこと。

Aさんは「部屋の金庫に入れたものが盗難に遭ったのだから、財布に入っていた現金20万円と高級カメラはホテルが弁償すべきだ」と主張しています。

また、「金庫に入れるように指示した添乗員にも責任があるはずだ」とも言っています。確かに、このホテル到着の直前に、「貴重品類はフロントに預けるか部屋にある金庫に入れておくようにしてください」とお客様に案内したのは間違いのないことです。ホテルの責任者は、金庫の中に入れたものが盗難に遭ったことは今まで一度もないと言っています。

第1問（1級、2級共通）（1級：20点、2級：20点）

この場合の対応方を具体的に記述しなさい。

第2問（1級、2級共通）（1級：10点、2級：20点）

お客様が金庫に入れておいたという現金やカメラに対する特別補償制度の適用の有無とその理由を具体的に記述しなさい。

第3問（1級のみ：10点）

「こんな盗難が起こるようなホテルを使う旅行なんて、これ以上続けていられない」ということで、Aさんは離団することになりましたが、「添乗員にも責任があるはずだから、旅行代金の返金はもちろん、帰るための交通費も旅行会社が負担すべきだ」と主張しています。

この場合のAさんへの対応方を理由を含めて具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. 旅館・ホテルでの盗難トラブルに関連する宿泊約款類の知識と対応力かどうか。
2. 特別補償制度の適用の要件と対象になる物品等に関する知識を身に付けているか。
3. 旅行者の都合による旅行契約解除の場合の取扱い方及び、関連する約款の知識は身に付いているか。

解答（例）のポイント**第1問（1、2級共通）（対応方について）**

○この設問では、添乗員としての当面の考えられる対応方の記述を期待しています。

①まずは、Aさんに興奮を鎮め落ち着いて頂き、Aさんの訴えに耳を傾ける。

②Aさんには、バッグなどへの仕舞い忘れ、何処かへの置き忘れ、及び本当に当該ホテルまで携行したのか等について再度、確認してもらう。

③ホテル側には、大浴場等に忘れ物がなかったか、ホテル内に遺失物として届け出がないか等

についてフロント係及びその他従業員等に確認してもらおう。

- ④ Aさんの同室者、同行者がいれば、その人たちの証言などについても聞き取りを行う。
- ⑤ Aさんの意思、ホテル側の意向等にもよるが、①～④項程度までは、添乗員もホテル側ともに関わることになると思われる。
- ⑥ 聞き取りの結果、ホテルにおける盗難が疑われた場合は、ホテル側が主体となって、Aさんと対応してもらおうことになると思われる。
- ⑦ 添乗員は、Aさんの損害や悲嘆のお気持ち等には十分な配慮をするが、Aさんのホテル側への主張・要求を一方向的に支持するような態度は示さない。
- ⑧ Aさんとホテル側の話し合いになった場合は、話し合いが冷静かつ客観的に行われるよう可能な限り配慮する。
添乗員は、状況により、話し合いの場所に同席し、Aさんとホテル側の話し合いを見守る。
- ⑨ 企画旅行会社に状況を報告し、対応上の注意点等の指示があるか確認しておく。
- ⑩ ツアー出発の時間を確認し、出発が遅れるようであればツアー客に状況を説明する。
- ⑪ ツアーの出発は予定時刻又は若干の遅れ等に留め、添乗員はその時点での状況や問題点を把握し、ツアー本体に同行して添乗業務を遂行する。
- ⑫ Aさんについては、予定通りツアーに継続参加するのか、ツアーを離団（一時離団）してホテル側と交渉するのかを決めてもらう。
- ⑬ どちらにしても、企画旅行会社に報告の上、この件のその後の推移を見守る。

第2問（1、2級共通）（特別補償制度適用の有無とその理由）

- この設問では、旅行業約款の特別補償規程に関する知識を踏まえた解答を期待しています。
- 実際の場面では、ホテル側による宿泊約款を基本にした対応がなされると思われませんが、宿泊約款の知識に関する記述は特に求めています。
- 但し、宿泊約款の適用等についての記述があれば、採点時に加点をしています。
- ① 高級カメラについては盗難であることが証明されれば特別補償の対象になる可能性がある。
- ② 但し、現金については、特別補償規程により補償の対象にはならない。

第3問（1級のみ）（Aさんの主張・要求に対する対応方とその理由）

- この設問では、旅行者の解除権、取消料、募集型企画旅行に付随して行う業務及び損害賠償に関する知識を踏まえた解答を期待しています。
- ① Aさんの離団は、「Aさんの都合によるもの」との扱いになると思われ、旅行代金の返金はない。
- ② 旅客の安全確保のための一般的な注意事項を伝えたにすぎない添乗員に責任はなく、帰るための交通費の負担義務も生じない。

解説

第1問

- この問題（配点40点）における平均点：1級19.4点、2級25.8点
 最高点：1級31点、2級35点 最低点：1級10点、2級10点

- ① Aさんには、座ってお茶などを飲んで頂きながら、落ち着いて状況を話してもらうように心がけましょう。
ホテルの責任者とともに、話を聞き、問題点・疑問点等を確認しましょう。
- ② 海外でのパスポートの紛失などのケースでは、本人の勘違いによるバッグなどへの仕舞い忘れが意外に多いものです。
特にご年輩の場合には、何処かへの置き忘れ、ツアーには持参しなかった可能性等について失礼のないように注意しながら再度、確認してもらいましょう。
特に、ツアー初日からの保管状況を思い出してもらい、3日目までのホテルの金庫等にも忘れていないかをトレースしてもらいましょう。
- ③ ホテル側には、遺失物の届け出がないかや施設内の大浴場などに忘れていないかなど、念のため探してもらいます。
- ④ Aさんのツアー同室者、同行者がいれば、その人たちからAさんの当該貴重品とその扱い方について聞き取りをするのもよいでしょう。
- ⑤⑥ ホテルにおける盗難が疑われ、あるいは紛失と思われた場合は、Aさんとの折衝は当該ホテルが主体となると思われるので、ホテル側に任せるのが通常でしょう。
旅行会社の責任は、日程に従って宿泊サービスの提供を受けることができるよう（参考1）旅程を管理すればよいので、この盗難と思われる事件の場合は、企画旅行会社には直接は関係ないものと考えられます。
通常は、ホテルのチェックインを済ませた段階で企画旅行契約は完了しているということになると考えられます。

《参考1》標準旅行業約款第3条（旅行契約の内容）

当社は、募集型企画旅行において、旅行者が当社の定める旅行日程に従って、運送・宿泊機関等の提供する運送・宿泊その他の旅行に関するサービス（以下「旅行サービス」といいます。）の提供を受けることができるように、手配し、旅程を管理することを引き受けます。

本条は、募集型企画旅行における旅行業者の法的地位を説明したもので、自ら運送・宿泊等のサービスを提供するものではない。——すなわち、例えば、航空事故等による損害は旅行業者の責任ではない。——ということを間接的に表しているものです。

旅行業者は、善管注意義務を欠いた結果、旅行者に損害を与えた場合は責任を負うこととなりますが、旅行業者の債務の主たるものは「手配」ですから、その手配を善管注意義務を尽くして行った以上は、それから先の損害、すなわち運送・宿泊機関等の事故による損害については責任外であるということになります。

なお、この第3条でいう「旅程を管理すること」とは、次記（参考2）のとおりです。

《参考2》標準旅行業約款第23条（旅程管理）

当社は、旅行者の安全かつ円滑な旅行の実施を確保することに努力し、旅行者に対し次に掲げる業務を行います。ただし…（以下、省略）…。

- (1) 旅行者が旅行中旅行サービスを受けることができない恐れがあると認められるときは、募集型企画旅行契約に従った旅行サービスの提供を確実に受けられるために必要な措置

を講ずること。

- (2) 前号の措置を講じたにもかかわらず、契約内容を変更せざるを得ないときは、代替サービスの手配を行うこと。この際、旅行日程を変更するときは、変更後の旅行日程が当初の旅行日程の趣旨にかなうものとなるよう努めること、また、旅行サービスの内容を変更するときは、変更後の旅行サービスが当初の旅行サービスと同様のものとなるよう努めること等、契約内容の変更を最小限にとどめるよう努力すること。

- ⑦⑧もちろん、基本的には①～④項程度までは、添乗員もホテル側とともに前向きに関わり、状況の把握を行うことに努めましょう。
- 但し、ホテル側の責任あるいは損害賠償に関する意思も示されていないのに、ホテルが責任を持つべきである等の発言は絶対に行ってはなりません。
- 添乗員（企画旅行会社）は、Aさんの心情には、十分な配慮をしますが、責任の所在についての判断を軽々しく表明することは避けるべきでしょう。
- 状況により、可能であれば、Aさんとホテル側の話し合いの司会役等を客観的な視点で中立的な立場から務めることも考えられます。
- ⑨随時、企画旅行会社に連絡を取り状況を報告するとともに、添乗員（会社代表）としてのスタンスの取り方、対応上の注意点等の指示があるかを確認しましょう。
- ⑩この事件はツアーの出発前に発生したわけですから、①～⑨までが経過していれば、そろそろ出発の時間が迫っている頃でしょう。
- この事件がまだ、混乱状態にあれば、バスの出発を遅らせざるを得ないでしょう。
- 次の行程を確認し、ツアー客に状況を説明した上、出発時間の変更をする必要があります。
- ツアー客の待機は、ホテルの係員などに応援を求め、短い場合はバス車内、長くなるようであればロビー等を確保してもらいます。
- ⑪旅行を日程の通りに進めるため、ツアーの出発は、可能な限り、若干の遅れ等に留めるよう努力しなければなりません。添乗員は、なるべく早い一定の時点でAさんの件の状況や問題点を把握したのち、バスに乗車して出発させ、添乗業務を遂行しましょう。
- ⑫ここで確認すべきことは、Aさんが予定通りツアーを継続するのか、それともツアーを離団（又は一時離団）するのかということです。
- Aさんがツアーを継続した場合は、ツアー中にAさんがホテル側とその後の折衝を行う場合等に、可能であれば支援を行う必要があるでしょう。
- Aさんが離団する場合は、所定の手続き（離団書の提出等）を行うとともに、特別補償（第2問を参照）、旅行代金返金（第3問を参照）等の扱いについて説明しておきます。
- Aさんは混乱している状態とは思いますが、特別補償、旅行代金返金問題等の扱いについては、後日のトラブルになりかねないので、説明はしておくべきでしょう。
- ⑬どちらにしても、企画旅行会社に報告の上、この件のその後のフォローを依頼します。

第2問

- ①Aさんの高級カメラについては、特別補償の対象になる（参考3）可能性があります。
- 但し、警察または警察に代わるべき第三者により、盗難であることが事実と認定される必要がある（参考4）と思われます。

《参考3》特別補償規程第16条（当社の支払責任）

当社は、当社が実施する企画旅行に参加する旅行者が、その企画旅行参加中に生じた偶然的な事故によってその所有の身の回り品（以下「補償対象品」といいます。）に損害を被ったときに、本章の規定により、携帯品損害補償金（以下「損害補償金」といいます。）を支払います。

《参考4》特別補償規程第21条（損害補償金の請求）

第1項：旅行者は、損害補償金の支払いを受けようとするときは、当社に対し、当社所定の損害補償金請求書及び次に掲げる書類を提出しなければなりません。

- (1) 警察署又はこれに代わるべき第三者の事故証明書
- (2) 補償対象品の損害の程度を証明する書類

Aさんの時計がなくなった原因が盗難ではなく、紛失あるいは置き忘れだった場合には、約款（参考5）の規定により補償金は支払われません。また、Aさんの親族による盗難や地震などの天災が原因の場合についても支払われません。

《参考5》特別補償規程第17条（損害補償金を支払わない場合）

第1項：当社は、次の各号に掲げる事由によって生じた損害に対しては、損害補償金を支払いません。

- 1) …（省略）…
- 2) 旅行者と世帯を同じくする親族の故意。ただし、旅行者に損害補償金を受け取らせる目的でなかった場合は、この限りではありません。
- 3～10)、12) …（省略）…
- 11) 補償対象品の置き忘れ又は紛失

第2項：当社は、国内旅行を目的とする企画旅行の場合においては、前項に定めるほか、次の各号に掲げる事由によって生じた損害に対しても、損害補償金を支払いません。

- 1) 地震、噴火又は津波
- 2) 前号の事由に随伴して生じた事故又はこれらに伴う秩序の混乱に基づいて生じた事故

②Aさんの現金（小切手、有価証券などを含む）については、仮に盗難が事実であったとしても、約款の規定（参考6）により特別補償の対象にはなりません。

また、CD、USBなどの記録媒体に記録された情報などについても補償の対象外です。

《参考6》特別補償規程第18条（補償対象品及びその範囲）

第1項：補償対象品は、旅行者が企画旅行参加中に携行するその所有の身の回り品に限ります。

第2項：前項の規定にかかわらず、次の各号に掲げるものは、補償対象品に含まれません。

- (1) 現金、小切手その他有価証券、印紙、切手その他これらに準ずるもの
- (2) クレジットカード、クーポン券、航空券、パスポートその他これらに準ずるもの
- (3) … (省略) … (磁気テープ、磁気ディスク、CD ロム、光ディスク等情報機器《コンピューター及びその端末装置等の周辺機器》で直接処理を行える記録媒体に記録されたものを含みます。)
- (4) ～ (8) (省略)

第3問

- ①問題文に書かれたAさん離団の理由は、設問を素直に読み取りますと、Aさん自らの意思での離団と解釈できます。従って、本人の都合による旅行契約の解除となり、約款(参考7)及び約款の別表1(参考8)により、旅行開始後の解除(取消し料100%)が該当します。Aさんに対する返金は一切ないということになります。
- また、「盗難被害に遭ったから解除せざるを得なかった」という理由をAさんが主張したとしても、この事例では、企画旅行会社は責任を果たしている(第1問の解説の参考1)こと、旅行サービスの受領が不能になってはならないことなどの理由から、約款上は本人都合による解除となるでしょう。

《参考7》標準旅行業約款第16条(旅行者の解除権)

第1項：旅行者は、いつでも別表第1に定める取消料を当社に支払って募集型企画旅行契約を解除することができます。

— 以下省略 —

《参考8》別表第1取消料 標準旅行業約款第16条第1項関係

1 国内旅行に係る取消料(募集型企画旅行契約)

- (1) ホ 旅行開始後の解除又は無連絡不参加の場合…旅行代金の100%以内

取消料が「旅行代金の100%」ということは、旅行代金を一切返金しないということになります。

「旅行開始後」とは、添乗員が出発時の受付を行う場合には、「受付完了時以降」であり、「無連絡不参加」は「添乗員等が受付を締め切ったときまでに解除の連絡のなかったもの」と解釈すればよいでしょう。

但し、Aさんは大金も盗難に遭ったと訴えているので、企画旅行会社としてもAさんに対するお見舞いの意味も考慮し、何らかの営業上の配慮をする可能性もあります。

本来なら、返金はないのですが、取消料などの必要経費を差し引いた残金を返金するなどが考えられるでしょう。

企画旅行会社がどのような営業上の配慮をするのかは、添乗員には分からないので、Aさんへの対応の際にはソフトさを保ちながらも、とりあえずはルールどおりの説明を、企画旅行会社から何らかの指示があれば、それに沿っての説明をすることになるでしょう。

②毎月のように金庫から盗難が発生していたホテルでもない限り、企画旅行会社及び添乗員の注意義務違反はないことになります。

添乗員が、盗難・紛失に関する注意をツアー客に与えるのは、ツアー客の「安全管理の一環」と考えられます。

添乗員の業務は、約款 23 条に掲げる業務（前述の参考 2）のほか約款 25 条（参考 9）に、「付随して当社が必要と認める業務の全部又は一部（付随業務といいます）」と記載されています。

貴重品管理に注意を促すのは、事故防止のための添乗員の業務でもあると思われます。

貴重品類はホテルの部屋の金庫に入れておけば、通常は盗難の恐れは無いと思われますので、そのように案内したからといって添乗員に責任は生じないものと思われます。

従って、損害賠償責任は発生しないと思われるので、旅行代金返金も必要ないでしょう。

但し、このホテルでは部屋の金庫からの盗難が頻発していて、しかもその事実を企画旅行会社（添乗員）が知っていたというような場合には、責任が発生する可能性があります。

また、そもそも貴重品は本人保管が基本で、添乗員が数十名のツアー客の貴重品の管理をすることは不可能なことです。

とくに、貴重品や現金はなるべく目を離さないなどの注意を、その所持者に行ってもらえないでしょう。

《参考 9》標準旅行業約款第 25 条（添乗員等の業務）

第 1 項：当社は、旅行の内容により添乗員その他の者を同行させて第 23 条各号に掲げる業務その他当該募集型企画旅行に付随して当社が必要と認める業務の全部又は一部を行わせることがあります。

第 2 項：添乗員が業務に従事する時間帯は、原則として 8 時～20 時までとします。

なお、TCSA 発行の「派遣添乗員の業務ガイドライン」に、「企画旅行における派遣添乗員の業務」が載っていますので、下記に記載しておきましょう。

《参考 10》派遣添乗員の業務ガイドラインより

企画旅行における派遣添乗員の業務

- 1) 旅程管理業務
- 2) 旅行サービス受領援助業務
- 3) 通関・出入国援助業務
- 4) 旅行団体管理業務
- 5) 旅行客相談業務
- 6) 豊かな旅づくりをする業務
- 7) 派遣添乗員の任務に関する業務
- 8) 旅行会社のための営業促進業務
- 9) 旅行客の安全確保の業務
- 10) 資金管理業務

- 11) 旅行準備業務
- 12) 旅行終了後業務
- 13) その他状況に応じて臨機に行う業務

(ガイド不在時の案内・説明、現地ガイドの通訳、OPの販売、ショッピング案内等)

補 足

○この問題では、ホテルの責任についての解答を求めてはいませんが、添乗員の方々に知って(理解して)おいてほしい事項について記述しておきます。

1. ホテルの責任と損害賠償について

①宿泊約款上は、貴重品をフロント等に預けなかった場合でかつ、宿泊機関に故意や過失がない場合の損害は補償の対象にならない(参考11)となっています。

仮に、金庫が壊れていた等の理由により盗難に遭ったと、警察に認められた場合などは、ホテルの過失も認定される可能性もありそうですが、今回の事例ではホテルの過失は認められず、損害賠償責任は生じないでしょう。

なお、ホテル側の過失が認められた場合は、ホテル側は損害を賠償しますが、その支払いは、ホテルが決めた限度額の範囲内(但し、重大な過失がない場合)となります。

《参考11》モデル宿泊約款第15条(寄託物等の取扱い)

第1項：宿泊客がフロントにお預けになった物品又は現金並びに貴重品について、滅失、毀損等の損害が生じたときは、それが、不可抗力である場合を除き、当ホテルは、その損害を賠償します。ただし、現金及び貴重品については、当ホテルがその種類及び価額の申告を求めた場合であって、宿泊客がそれを行わなかったときは、当ホテルは「A」万円を限度としてその損害を賠償します。

第2項：宿泊客が、当ホテルにお持ち込みになった物品又は現金並びに貴重品であってフロントにお預けにならなかったものについて、当ホテルの故意又は過失により滅失、毀損等の損害が生じたときは、当ホテルは、その損害を賠償します。ただし、宿泊客からあらかじめ種類及び価額の申告のなかったものについては、「B」万円を限度として当ホテルはその損害を賠償します。

*A、Bは各施設で決めますが、3万円から15万円以内程度が多いようです。

②この問題のケースは特にホテル側に故意、過失があるとは思われないのでホテル側に賠償の責任は生じないものと思われま。

通常、旅館・ホテルでは貴重品の扱いに関する約款を見えるところに掲示してあり客室係も貴重品はフロントに預けるよう説明するはずで。

フロントに預けた場合は、基本的にその損害は賠償されますので、「高価な物品や高額現金などの場合は内容を申告してフロントに預けるようにご案内」したほうが無難でしょう。

③特別補償の対象になる場合も、警察の盗難証明が必要(第2問の解説(参考4))となるように、ホテルが盗難保険に加入していたような場合にも、警察の証明が必要になると考えられますが、その辺はホテル側が対応するでしょう。

このような場合は、ツアー客やホテル等との話し合いで警察への被害届を提出して、警察の捜査結果を待つことになる例が多いようです。

2. 損害賠償について

①一般的に、損害賠償が成立するためには、単なる因果関係があるというだけではなく、「相当因果関係がある」ことが求められます。

被ったとされる損害と損害を与えたとされる行動との間に、損害を与えた側に損害賠償責任を負わせるだけの、単なる因果関係ではない、重要な又は密接な因果の関係があると判断（最終的には裁判所が判断します）される必要があります。

因果関係とは、「Aという原因がなければ、Bという結果はなかったであろう」という関係とされています。

②仮に、「盗難に遭ったという結果が、盗難が常態化していたホテルの金庫に預けるように添乗員が指示したことが原因だった」というような場合には、添乗員（企画旅行会社）に損害賠償責任が生ずる可能性がないとは言えないかもしれません。

しかし、この問題の事例の盗難が起きたのが、金庫に預けるようにと言った添乗員の発言が原因（相当因果関係がある）と認定されるようなことにはならないでしょう。

当事者間で解決できない場合は、最終的には、裁判所が判断することになります。

3. 旅行者が当該貴重品に保険を掛けていた場合

Aさんが、当該貴重品に保険を掛けていた場合には、第2問の解説（参考3）の補償金が減額される場合（参考12、13）があります。

《参考12》特別補償規定第22条（保険契約がある場合）

第16条の損害（第2問の解説・参考3）に対して保険金を支払うべき保険契約がある場合は、当社は、当社が支払うべき損害補償金の額を減額することがあります。

例えば、「損害額が25万円で、保険契約が20万円ある場合は、旅行業者は差額の5万円だけ損害補償金を支払います。保険契約が25万円以上ある場合は、損害額が保険契約ですべてカバーされるので旅行業者は損害補償金を支払いません。」ということです。

《参考13》特別補償規定第23条（代位）

当社が損害補償金を支払うべき損害について、旅行者が第三者に対して損害賠償請求権を有する場合には、その損害賠償請求権は、当社が旅行者に支払った損害補償金の額の限度内で当社に移転します。

例えば、バス会社の責で旅行者の手荷物（20万円相当）を紛失した場合、旅行業者は旅行者に15万円の損害補償金を支払います。しかし、本来、旅行者はバス会社に対する20万円の損害賠償請求権を持っています。そこで、旅行業者は旅行者の持つ損害賠償請求権のうち15万円分の請求権を取得して、バス会社から15万円の損害賠償金を受け取ります。代位の結果、旅行者は、バス会社に対して、差額の5万円の損害賠償請求権だけを有することになります。

4. Aさんの帰路の手配と費用について

帰宅などのための航空機やその他必要な手配を、Aさんが希望する場合があると思われます。

Aさんのように自己都合による解除と、旅行会社が解除した旅行者のうち約款第18条第1項(2)(参考14)に該当する旅行者に対しては、企画旅行会社が帰路の手配をする必要は約款上ない(参考15)ことになっています。

しかし、Aさんの心情への配慮、企画旅行会社の営業上の配慮から、一定程度の協力はすることになるでしょう。

Aさんの帰路の交通費は、当然、Aさんの負担(20条の第2項)(参考15)になります。

《参考14》標準旅行業約款第18条第1項(当社の解除権—旅行開始後の解除)

当社は、次に掲げる場合において、旅行開始後であっても、旅行者に理由を説明して、募集型企画旅行契約の一部を解除することがあります。

- (1) 旅行者が病気、必要な介助者の不在その他の事由により旅行の継続に耐えられないとき。
- (2) 旅行者が旅行を安全かつ円滑に実施するための添乗員その他の者による当社の指示への違背、これらの者又は同行する他の旅行者に対する暴行又は脅迫等により団体行動の規律を乱し、旅行の安全かつ円滑な実施を妨げるとき。
- (3) 旅行者が第7条第5号から第7号までのいずれかに該当することが判明したとき。
- (4) 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、官公署の命令その他の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。

企画旅行の参加者は個人でありながら団体としてのメリットを享受するわけですから、一方で「団体行動を取る義務」を負っているわけです。その義務を果たせない旅行者は旅行契約を解除されてもやむを得ないということになります。

《参考15》標準旅行業約款第20条(契約解除後の帰路手配)

第1項：当社は、第18条第1項第1号又は第4号の規定によって、旅行開始後に募集型企画旅行契約を解除したときは、旅行者の求めに応じて、旅行者が当該旅行の出発地に戻るために必要な旅行サービスの手配を引き受けます。

第2項：前項の場合において、出発地に戻るための旅行に要する一切の費用は、旅行者の負担とします。

企画旅行契約を解除した後の帰路手配は、企画旅行の一部ではなく、新たな「手配旅行契約」ですから、帰路手配という新たな手配旅行契約の申し込みに応じるかどうかは本来は自由です。しかし、たった今まで企画旅行のお客様であった旅行者から「帰路手配」を頼まれて引き受けないというのは現実的でなく、約款に「引き受ける」と書かれたわけですが、約款に「引き受けます」と書いた以上は義務と解釈するべきでしょう。

但し、約款18条における(2)(団体行動の規律を乱した者)は除外していますので、引き

受ける義務はありません。

採点の感想

①第1問：対応方について

この設問は、若干不満はありますが、おおむね正しいと思われる解答がなされていたように感じます。

但し、いつものことですが、対応方をランダムに羅列する解答者が多いのが残念です。

もう少し、系統立てて、かつ論理的な構成のもとに記述してほしいと思います。

②第2問：特別補償制度の適用の有無とその理由について

この設問では、現金は補償の対象にならないとの解答が大勢で、特別補償規定については一定の理解はされているようです。

高級カメラは、特別補償金支払いの対象になる可能性はありますが、単に、「対象になる」、「対象にならない」とのみ記述するだけでは高得点に結びつく満足な解答とはいえません。

盗難と結論付けて、特別補償の対象になるとの解答がかなりありました。

問題文中の現時点では、Aさんが盗難に遭ったと主張しているだけで、事実関係がハッキリしていない段階です。もしかしたら、どこかに置き忘れたということもあり得ないわけではないのです。

また、設問でも、その理由の記述を求めているわけですから、特別補償の補償金が支払われるための根拠を記述して頂きたかったと思います。

なお、宿泊約款におけるホテル側の補償と、特別補償規程における旅行業者側の補償とを混同している解答も何件か見受けられました。

③第3問（1級）：Aさんへの旅行代金返金の必要性とその根拠について

この設問に対する解答は、様々な対応に分かれました。

「返金はしない」という意見については、その根拠についての記述が不明確で採点には苦勞させられました。

「一部返金すべき」という意見も多かったのですが、盗難に遭ったAさんにやや同情しての判断と思われ、この設問に対する解答としては説得性に欠ける解答です。

もちろん、先に述べたように（第3問の解説①参照）、企画旅行会社が営業上の配慮から、一部旅行代金の返金をする場合もあるでしょう。

しかし、それはそれとして、約款で定められた旅行者の解除権及びその場合の取消料について記述してもらいたかったと思います。

④第1問の解説（⑤⑥）で触れましたが、旅行契約や旅程管理関係についての基本的な理解が不足しているように感じられます。

企画旅行会社が負う責任の概要（参考16）、旅程管理に関連する旅行業法（参考17）及び、旅行業法施行規則（国土交通省省令）の概要（参考18）を掲載しておきます。

特に、参考16、17については、添乗員にとっても旅程管理業務の基本となる有名で重要な条文ですのでご一読の上、理解を深めて頂きますようお願いいたします。

《参考16》標準旅行業約款 23条、28条、29条に明示された旅行業者の負う3つの責任

①旅程管理責任

変更がつきものの旅行契約で起きる欠航・事故など突発的な事態で旅行が継続できなくなったとき、企画旅行の場合、旅行会社はたとえそれが旅行会社の責任によるものでも、旅程を管理する旅程管理責任があります。(旅行業法第12条の10)。つまり旅行が円滑に続けられるように、代替の措置を含む「必要な措置を講じる」義務があるというものです。そしてその代替措置は「当初の趣旨に適う」ように、変更を「最小限にとどめる」ようにしなければならないとされています(募企第23条、受企第24条)。旅行の続行ばかりでなく、その企画旅行を催行するかどうか、企画旅行会社の責任において判断されることとなります。そして、もし変更や代替措置を講じるために、何らかの費用が発生する場合の費用負担は、事由が旅行会社のせいではないので旅行者負担となります。

②旅程保証責任

急に日程が変わった、予定のホテルに泊まれなくなってしまったなど、変更がつきものの旅行商品には免れないトラブルがあります。これらの変更のうち、理由が手配ミスなど旅行会社の過失によらないもので、約款第29条第1項における別表第2に規定された「重要な変更」に該当するときは、「旅程保証制度」が適用されることとなります。旅程保証制度は、航空会社やホテルのオーバースタッフなど、旅行会社にとって不可抗力によって変更が生じ、その変更が約款の規定する「重要な変更」に該当するときに限られ、一定額の変更補償金を支払うというものです。旅行会社に過失がなくても責任を負うものなので、補償の範囲が限定され、変更補償金の金額も比較的小額となっています。また、航空機の遅延・欠航、災害や暴動など免責事由(下記記載)による場合は変更補償金の支払いは不要ということになります。

上記いずれの場合も旅行者は、旅行の出発前に上記に記載した「重要な変更」を理由に取消料を支払うことなく旅行契約を解除することができます。

なお、変更補償金の合計額が1名につき1000円未満であるときも支払いは不要となります。

(補)免責事由(募企第29条、受企第30条)

- イ 天災地変
- ロ 戦乱
- ハ 暴動
- ニ 官公署の命令
- ホ 運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止(欠航・運休・休業等)
- ヘ 当初の運行計画によらない運送サービスの提供(遅延等)
- ト 参加旅行者の生命又は身体の安全確保のため必要な措置

③特別補償責任

○身体の損害に対して

旅行会社の責任の有無にかかわらず、「企画旅行参加中」に、生命・身体に被った損害について、特別補償規程に基づき死亡補償金、後遺障害補償金、入院見舞金、通院見舞金を支払うというものです。

支払条件は、企画旅行参加中、急激かつ偶然の、外来の事故による傷害であること。従って、病気は対象外。細菌性食中毒や有毒物質の中毒症状は除かれます。

(O-157 やノロウイルスは保険会社によって対応がまちまちなことが多く、国土交通省からもまだ見解が示されていないようです)。特別補償の対象の有無は旅行会社の担当保険会社への確認が必要ということになるでしょう。

これもやはり企画旅行会社の無過失責任ですから、範囲が限定され、補償額は必ずしも十分なものとはなっていません。

○携行品の損害に対して

企画旅行の場合は、旅行会社の責任の有無にかかわらず、企画旅行参加中、盗難を含む偶然の事故により携帯品に損害があったときに特別補償規程に基づき携帯品損害補償金を支払うというものです。

一品につき10万円、旅行者1名につき15万円が限度(3000円未満は支払いなし)で、旅行会社の重過失の場合はこの限度はありません。但し、下記のように補償金が支払われない場合や対象除外品があります。身体補償と異なり、ほかの保険との重複はありません。

- ・ **損害補償金が支払われない場合**：旅行者の置き忘れや紛失、単なる外観の損傷で機能に支障をきたさない損害、補償対象品の流失、旅行者と同世帯親族の故意など。
- ・ **対象除外品**：現金、クレジットカード、航空券、パスポート、コンタクトレンズ、動植物、磁気データなど。

《参考17》旅行業法第12条の10(企画旅行の円滑な実施のための措置)

旅行業者は、企画旅行を実施する場合においては、旅行者に対する運送等サービスの確実な提供、旅行に関する計画の変更を必要とする事由が生じた場合における代替サービスの手配その他の当該企画旅行の円滑な実施を確保するため国土交通省令で定める措置を講じなければならない。

《参考18》旅行業法施行規則第32条(旅程管理のための措置)の概要

企画旅行、とくに募集型企画旅行では旅行業者があらかじめ旅行日程、運送・宿泊その他の旅行サービス内容及び旅行代金の額を定めるわけですから、旅行者の期待に対する責任が重いといえます。従って、企画旅行を実施する旅行業者には、自ら計画した旅行が円滑に実施されるように必要な措置を講じる義務(すなわち、旅程を管理する義務)が課せられています。

旅程管理業務の骨子は、(1)旅行の開始前の必要な予約、(2)チェックイン業務、(3)代替サービスの手配、(4)団体行動に必要な指示、の4つです。

「(2)チェックイン業務」と「(3)代替サービスの手配」については、①国内旅行で、②契約の締結前に旅行業者が行わない旨を説明してあり、かつ、③必要な乗車券類を旅行者に事前に交付してある場合には、旅行業者が行わなくてもよいことになっています。条文そのものを知りたい方は、施行規則32条の原文を参照願います。

問2 (配点：40点)

2日目、今日宿泊のホテルは、ホテル側の都合で当日の昼まで部屋割りは待つて欲しいとのことで、部屋割りをツアー出発前にはもらえませんでした。

やむを得ず、昼食時に電話をしてやっと自分たち団体の部屋割りをもらいました。お客様用に必要な15部屋は提供されましたが、ホテルの図面を見る限りでは、海側の部屋が14部屋で、海とは反対側の部屋が1部屋となっているように見えます。

ホテルの担当者に確認すると、「海側の部屋はオーバースタッフしてしまったので、部屋割りについては上記の通りで了解して欲しい」とのことでした。

今日の宿泊ですから、お客様の部屋割りに時間をかけている余裕はなく、この昼休み中に何とか完了させなければなりません。

第1問 (1級、2級共通：25点)

この状況下における添乗員の対応方を具体的に記述しなさい。

第2問 (15点)

1級：結果として、Bさんご夫婦に海とは反対側の部屋に宿泊してもらおうようお願いしたところ、Bさんは渋々ながらも一旦は了解頂きました。ところが、部屋に入ったBさんご夫婦は「やはり、海が見える部屋が良い。他のホテルでも良いから海が見える部屋に変えて欲しい」と訴えてきました。

この場合の適切と思われる対応方とその理由を具体的に記述しなさい。

2級：結果として、Bさんご夫婦には海とは反対側の部屋に宿泊してもらおうようお願いしたところ、Bさんには渋々ながらも了解して頂きました。

Bさんご夫婦がこの部屋に泊まった場合の旅保保証制度適用の有無とその理由を具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. トラブルが想定される状況下での柔軟で適切な対応方ができるか。
2. 添乗員の本来業務である旅程管理業務の内容を理解し的確に遂行することができるか。
3. 旅程保証の対象となる場合の要件及び解除権等の理解と適切な判断力を身に付けているか。

解答(例)のポイント

第1問 (1、2級共通) (対応方について)

- この設問では、添乗員として当面の考えられる対応方の記述を期待しています。
- ①まずは、「契約書面(パンフレット等)、確定書面(日程表)」に記載された「このホテルに関する旅行条件」を再確認する。
- ②与えられた当該ホテルの部屋割りの「客室の種類、設備、景観、その他の客室の条件」が、

「契約書面（パンフレット等）、確定書面（日程表）」の条件と相違（変更）ないかを精査する。

- ③「確定書面（日程表）」には、「七尾湾に浮かぶ能登島を望むお部屋」と明記されているので、割り当てられた部屋は全て七尾湾に浮かぶ能登島が見える部屋である必要がある。
- ④「海とは反対方向側の部屋が1部屋」割り当てられている（問題文中の表現）ので、その部屋からの眺望（海が見える、海がまったく見えない等）を再確認する。
- ⑤上記④の部屋から能登島が見えなかった場合には、「確定書面（日程表）」に「七尾湾に浮かぶ能登島を望むお部屋（海が見える部屋）」と明記されていることを、ホテルの責任者に伝えて、条件を満たす部屋の提供を強く要請する。
- ⑥海の見えない部屋の景観（山が見えるのか、街並みが見えるのか等）、設備、その他の客室の条件等を念のため確認しておく。
- ⑦必要により、企画旅行会社に報告の上、ホテルとの客室仕入れ条件の確認及び、「海が見える部屋の確保」をホテルへプッシュしてもらうよう依頼する。

（海が見える部屋がどうしても確保できない場合）

- ⑧旅行申込み順に、海が見える部屋から部屋割りをアサインして準備しておく。
- ⑨旅行申込みが一番遅いお客様に対して「海の見えない部屋」をアサインしておく。
- ⑩バス車中で部屋割りカードをお客様に渡す際に、「海の見えない部屋が1部屋ある」、「現在も努力中であるが最終的に取れなかった場合には誠に申し訳ありませんが海の見えない部屋になるお客様がいる」ことを説明する。
- ⑪海の見えない部屋をアサインされたお客様には、バスがホテルに到着後に、ロビーなどで詳細に打ち合わせをさせて頂く旨を案内しておく。
- ⑫海が見える部屋が最終的に確保できなかった場合の対策（代替ホテル、プラスのサービス、部屋のアップグレード、ホテル側も交えた対応等）を考えておく。
- ⑬ホテルのロビー到着後、改めてお詫びと最大限の代替手配の努力をする旨の表明を行い、ホテル側も交えて具体的な相談に入る。
代替サービス受領の確保（添乗員としての本来業務である旅程管理）に全力を尽くすことが重要である。

第2問（1級）（Bさんの主張・要求に対する対応方とその理由）

○この設問では、適切な対応とその対応を取るにあたっての根拠・理由を求めています、理由については何らかの形で触れていれば加点することになっています。

○実際の場面では、ホテル側による宿泊約款を基本にした対応がなされると思われませんが、宿泊約款の知識に関する記述は特に求めています。

但し、宿泊約款の適用等についての記述があれば、採点時に加点をしています。

- ①Bさんご夫妻の希望する「他のホテルで海が見える部屋」を手配する。
- ②手配するにあたっては、企画旅行会社に報告し、必要によりホテル手配を依頼する。
代替ホテルの手配は、当該ホテルの協力も要請する。なお、宿泊代の決定については、企画旅行会社と密接に協議しながら行う。
- ③条件に合致したホテルの手配が完成したら、添乗員はBさんご夫妻をそのホテルへご案内す

る。

- ④添乗員は、新規ホテルの部屋の条件を確認し、Bさんご夫妻が納得しているかを確認する。
- ⑤Bさんご夫妻の納得が得られたら、企画旅行会社、当該ホテルに報告する。
- ⑥Bさんご夫妻に対するお詫びのしるし等の対応方について、企画旅行会社と相談する。
- ⑦Bさんご夫妻のトラブル解決に要した費用の報告と負担箇所について相談する。

(理由)

- ①Bさんご夫妻が他のホテルを希望する場合は、企画旅行会社の「債務不履行」になるので、Bさんご夫妻にはこのホテルの宿泊についての「解除権」が発生するものと思われる。
- ②従って、上記対応方の通り、条件に合致した代替ホテルの手配をするのが適切である。
- ③なお、代替ホテルの宿泊代は、Bさんご夫妻に払い戻されると思われる当該ホテルの宿泊料と同額程度での手配が必要である。

第2問(2級)(旅程保証制度適用の有無とその理由)

- この設問では、企画旅行会社の手配完成債務不履行(後記「補足」参照)ではないかとの捉え方も考えられますが、手配完成債務についての解答は要求していません。
- ①Bさんご夫妻が当該条件相違の部屋に宿泊した場合は、旅程保証の対象となる。
- ②当該客室の景観の変更(海の見える部屋から海の見えない部屋)は約款にある重要事項の変更に該当する。
- ③原因が旅行会社に責任がない場合でも、宿泊機関のオーバースタッフ(オーバーフロー)による場合は免責扱いにならない旨約款に定められている。

解説

- この問題(配点40点)における平均点:1級20.4点、2級23.4点
 最高点:1級28点、2級31点 最低点:1級15点、2級10点

第1問(1、2級共通)

- 旅程管理上で契約相違になり得る問題の的確な把握についての記述がなされているか。
 - 契約書面、確定書面等の契約条件の確認についての記述がなされているか。
 - 問題解決に向けた具体的作業及び、代替案等については検討されているか。
- 以上の3項目を解答にあたっての主要項目と考えています。
- ①旅程管理上、添乗員にとって重要な業務の一つである、「旅行条件どおりのサービスの提供」を心がける必要があります。
 この場合は、「日程表」や「パンフレット」に記載された「旅行条件」が「海の見える部屋」になっているのかを確認します。
 添乗の際には、旅程管理上必要になりますのでパンフレットを携行するようにしましょう。
 - ②与えられた部屋のうち1部屋については「海が見える部屋」という旅行条件とは明らかに異なる景観と思われます。
 海の見える部屋14部屋についても、「客室の種類(和室、洋室、和洋室等)、設備(バス付き、トイレ付き等)、その他の客室の条件(禁煙、階数等)」がパンフレット、日程表の条件と違っていないかを確認します。

- ③日程表には、「七尾湾に浮かぶ能登島を望むお部屋」と明記してあるのですから、そもそも割り当てられるすべての部屋が海に見える部屋でないと問題があることとなります。
- ④「海とは反対方向側の部屋」が1部屋割り当てられているようですが、その部屋からの眺望も再確認しておきましょう。
- 最悪の場合は、その部屋に泊まって頂くことになる可能性がありますので、「海がまったく見えないのか」、「窓から身を乗り出せば見えるのか」あるいは「海が見えないとしても何か興味ある景観があるのか」等を調べておきましょう。
- ⑤海が見えなかった場合は、契約違反となって問題が生じることをホテルの経営者等責任者によく説明して「海に見える部屋の確保」を強く要請することが必要です。
- ⑥通常は、海、湖、川、溪谷、山等いわゆるリゾートに位置しているホテル・旅館等はそれらの景観が望めない部屋は、ビジネス客、低価格客及び添乗員・乗務員用に用意された部屋になっている場合があります。
- 場合によっては、洋室で景観も内装も情緒のない雰囲気のある部屋であったりすることもありますので、そのあたりの確認をしておく必要もあります。
- ただ、景観の違いだけで、部屋の広さや内装などのグレードが高ければ、当該部屋にアサインするお客様を説得することは可能な場合もあります。
- しかし、景観もよくない上に、広さ、内装等も劣るということになれば、この部屋にアサインされたお客様の怒りがますます強くなってしまいます。
- ⑦旅行会社には、原則として旅行条件による部屋の景観、部屋割りの現状、ホテルの事情、交渉の経緯及び、お客様の動向等についてある程度の状況を把握した後に報告します。
- 企画旅行会社としても、「海に見える部屋が取れないんですけど・・・」等と報告されたのでは、ホテルの状況の確認等から対応を始めることとなり初動が遅れることとなります。
- また、企画旅行会社とホテルとの客室仕入れ条件がどうなっているのか（景観の指定があるのか、ないのか）の確認もしておきましょう。
- 契約が「海に見える部屋」となっている場合は、ホテル側の契約違反なので、企画旅行会社からも強力にホテル側にプッシュするように依頼しましょう。

(海に見える部屋がどうしても確保できない場合)

- ⑧部屋割りカードは、宿泊するホテルに到着する数十分前にバスの車中などで配布することが多いようです。この場合も、現時点では上記の方法によりお渡しする予定で部屋割りカードを準備しましょう。
- 部屋割りは、海見える部屋から、旅行申込みの順にアサインしていくのが順当でしょう。ただし、企画旅行会社に独自のルールがある場合は、そのルールに従うこととなります。
- ⑨「海の見えない部屋」は条件相違ですので、海見える部屋を要求するのですが、結果的に不可能な場合も考えられます。
- 一応、「海の見えない部屋」は、旅行申込みが一番遅いお客様に対してアサインしておきます。
- ⑩部屋割りカードを渡す際には、「海の見えない部屋」が1部屋あり、とりあえず「海の見えない部屋になるお客様がいる」ことを説明しておきます。
- この種の情報は、タイミングも判断しながら開示（オープン）するというのが、クレーム、トラブル等への対応の基本です。

その際に、部屋割りのアサインは申込み順にしていることも伝えておきましょう。
申込み順番でのアサインはやむを得ない（納得はできないでしょうが）方法でしょう。
万一、お客様から部屋割りの基準を問われて（お客様から質問もないのに説明する必要はありませんが）ご説明しなければならない状況になった場合等に比較的理解して頂きやすい基準として無難ではないでしょうか（多くの旅行会社もこのようにしているようです）。

- ⑪バスがホテルに到着したら、「海の見えない部屋」にアサインされたお客様を応接室等へ案内します。

あらかじめホテルに連絡の上、応接室などの寛げる場所を用意して、現状、事情等の説明を行います。こうなった原因が、ホテル側にあれば、ホテルの責任者にも同席してもらうのも一つの方法です。

もちろん、この件の対応は企画旅行会社になりますが、その原因がホテルにあるということが、お客様にご理解頂ければ、企画旅行会社への不信感が若干なりとも弱まる可能性もあります。

- ⑫⑬当該お客様には改めてお詫びを行い、必要によってはホテル側も交えて、直ちに具体的な相談に入るのが好ましいでしょう。

お客様の状況や意向によっては、現在の海の見えない部屋の状況などを説明して、最悪の場合はこの部屋に宿泊して頂けるのかどうかを打診します。

最終的に、このホテルでは「海の見える部屋」が確保できなかった場合の対策（以下に記載）を考えておく必要もあるでしょう。

<対策例>

- ・このホテルに我慢して宿泊して頂く方向でお願いします。
- ・その場合には、どのようなプラスアルファのサービスができるのか。
- ・このホテルで部屋のアップグレード（広さ、設備、階数等）は可能なのか。
- ・他のホテルで海の見える部屋の確保が可能なのか。
- ・他のホテルで手配した場合の追加宿泊費用等の負担はどうなるのか。

この場合は、ホテル側も交えて企画旅行会社ともよく相談をして対応することが必要です。
添乗員にとって大切なことは、旅程管理業務（代替サービスの確保＝この場合は海の見える部屋を確保することが該当します）を全力で尽くすこととなります。

第2問（1級）

- ①Bさんご夫妻が他のホテルを希望した場合は、一般的には下記の解除権が発生すると思われるので、Bさんご夫妻の希望する「他のホテルで海の見える部屋」を手配するのが妥当ではないかと思われます。

- ②ただし、解除権の発生については、法令・約款の解釈に議論もあることから、企画旅行会社に現在の状況を的確に報告をして、その判断を確認してください。

企画旅行会社が懇意にしているホテル等で代替手配ができる可能性もあるので、その場合には手配を依頼します。

また、地元としての強みもあると思われるので、当該ホテルの協力も要請すべきでしょう。
なお、宿泊代については、当該ホテルの宿泊解除により払い戻しされるとされる金額との

兼ね合いもあるので、企画旅行会社と密接に協議しながら行くと良いでしょう。

代替ホテルの宿泊料と払い戻し宿泊料との差額は精算（不足すればBさんご夫妻の負担）となる可能性もありますので注意が必要です。

Bさんご夫妻に追加負担を求める場合は、代替ホテルの部屋の景観、グレード、設備等を説明の上、納得して頂く必要があります。

いずれにしても、代替ホテルの部屋は、企画旅行会社、当該ホテル、Bさんご夫妻の三者とは密接に連絡を取り合うよう心がけましょう。

- ③④条件に合致したホテルが取れたら、添乗員は、移動のためのタクシーなどに同乗して、Bさんご夫妻をそのホテルへ送り、ホテルの責任者等へ挨拶するなどしてサービスに遺漏のないように依頼します。

念のため、代替ホテルの部屋までBさんご夫妻に同行し、部屋の景観等の条件を確認します。

Bさんご夫妻の夕食をどうするのか、朝食の場所・内容・取り方、その他翌日の出発時の集合についてなど必要な事柄について打ち合わせをします。

- ⑤⑥Bさんご夫妻が納得したのを確認して、企画旅行会社、当該ホテルに報告し、このほかのBさんご夫妻に対する誠意の表明（お詫びのしるし、追加サービス等の措置）等について相談します。

- ⑦Bさんご夫妻のトラブル解決に要した費用の報告と負担箇所について企画旅行会社と相談します。

翌朝はBさんご夫妻へのあらためてのお詫び、必要により他のお客様に状況を説明します。

（理由）

- ①この場合は、Bさんご夫妻にはこのホテルの宿泊については「解除権」が発生する（企画旅行会社の債務不履行／《参考2》）ものと思われます。

添乗員の皆さんは、下記の旅行業約款《参考1》により理解しておく良いでしょう。

この《参考1》（約款16条）は、旅行開始後のどんな場合にツアー客に解除権が認められているのかを定めたものですが、添乗員が直接、このような状況に遭遇し対応しなくてはならないケースもありますので理解しておいて欲しい条文の一つです。

添乗員の本来業務である旅程管理を進める上で、考慮すべき事項ですので良く理解しておく必要があります。

Bさんご夫妻は、（《参考1》の3）により条件の違う当該ホテルの宿泊を取消料を支払うことなく解除（取消し）することができます。

また、《参考1》の4）により、当該ホテルの宿泊料については払い戻されることとなります。

《参考1》標準旅行業約款第16条（旅行者の解除権）

- 1) 旅行者は、いつでも別表第1に定める取消料を当社に支払って募集型企画旅行契約を解除することができます。（以下省略）
- 2) （省略）
- 3) 旅行者は、旅行開始後において、当該旅行者の責に帰すべき事由によらず契約書面に記

載した旅行サービスを受領することができなくなったとき又は当社がその旨を告げたときは、第1項の規定にかかわらず、取消料を支払うことなく、旅行サービスの当該受領することができなくなった部分の契約を解除することができます。

- 4) 前項の場合において、当社は、旅行代金のうち旅行サービスの当該受領することができなくなった部分に係る金額を旅行者に払い戻します。ただし、前項の場合が当社の責に帰すべき事由によらない場合においては、当該金額から、当該旅行サービスに対して取消料、違約料その他の既に支払い、又はこれから支払わなければならない費用に係る金額を差し引いたものを旅行者に払い戻します。

《参考2》債務不履行（民法）

債務者（この場合は企画旅行会社）がお客様に約束（契約）した債務（この問題では海の見える部屋の確保）を履行しなかったり、履行しても不完全だったりした場合には債務不履行となります。

債務者が債務不履行に陥った場合、債権者（この場合はBさんご夫妻）は契約の解除を求めることができます。

（注：Bさんご夫妻の事例の場合は一概に言えませんが、条件が合致すれば損害賠償の請求も可能になる可能性もあります）

- ②従って、上記（対応方）の通り、Bさんご夫妻が他のホテルでも「海の見える部屋」を希望した場合には、ご希望通り手配するのが適切な対応といえるでしょう。

Bさんご夫妻に伝えるかどうかは別として、契約上（約款上）は、Bさんご夫妻は解除権を行使して、当該ホテルは取り消しするということになります。

- ③Bさんご夫妻に払い戻されると思われる当該ホテルの宿泊料は、通常は仕入れ価格になると思われますので、一般販売価格よりはかなり下回ることが予想されます。

代替ホテルの宿泊代は、追加費用の発生の際のトラブルを避けるため、可能な限り（解除＝取り消しになる）、当該ホテルと同額程度での手配が好ましいことになります。

しかし、実際問題としては、同額程度の宿泊料では手配が難しく、追加料金が必要となる可能性が高いものと思われます。

この追加料金は、約款上はBさんご夫妻の負担になると思われますので、Bさんご夫妻とは注意深く相談をしながら事を進めなければなりません。

なお、このあたりは、企画旅行会社の営業上の判断、当該ホテルの意向（追加費用は企画旅行会社・当該ホテル側で負担等）等も関係してきますので、双方との綿密な協議を行う必要があるでしょう。

第3問（2級）

- ①②旅程保証制度適用の対象となり変更補償金が支払われます。

日程表（確定書面）には、「七尾湾に浮かぶ能登島を望むお部屋」（海の見える部屋）と明記されており、標準旅行業約款第29条の別表2（参考3）にある契約内容の重要な変更のうちの8項「客室の景観の変更」に該当します。

重要事項は9項目ありますが、適切な旅程管理業務を行うために覚えておくと良いでしょう。

この変更補償金及びトラブル処理関連経費は、一旦は企画旅行会社からツアー客に支払われます。

その支払った費用の負担は、ホテルと企画旅行会社の契約がどのようなになっているかによって誰（法人）がするのが決まってきます。

この問題の場合は、ホテル側が「オーバースタッフ…」と言っているところから、契約は海側の部屋の提供が条件になっていたと思われます。

従って、このトラブルの処理に要した費用は全て企画旅行会社からホテル側に請求される（債務不履行又は債務の不完全履行）ものと思われます。

《参考3》別表第2 変更補償金（標準旅行業約款第29条 第1項関係）

変更補償金の支払いが必要となる変更

- 1～7 省略（ここでは記載を省略しますが、添乗員にとって最も重要な事項ですので、各自確認をしておいて下さい）
- 8 契約書面に記載した宿泊機関の客室の種類、設備、景観その他の客室の条件の変更

②免責事項に該当しない（免責の例外）理由について

宿泊機関、レストラン等の休業、航空・JR等の欠航・運休及び遅延、官公署の命令等による交通規制等旅行会社の責任ではない行程の変更やサービス提供ができなかった場合は、通常は免責となります。

しかし、この事例のように運送、宿泊機関のオーバーフロー（過剰予約）が原因と認められる場合は、本来は旅行会社の責任ではないにもかかわらず、免責とはなりません。

下記の《参考4》を参照してください。

《参考4》標準旅行業約款第29条（旅程保証）（条文の要点を記します）

免責となる場合の7項目と免責の例外について

当社は別表第2に掲げる契約内容の重要な変更が生じた場合は、旅行代金に当社が定めた一定率を乗じた額の変更補償金を（旅行終了日の翌日から起算して30日以内に）支払います。

但し、運送・宿泊機関等が当該旅行サービスの提供を行っているにも拘らず、運送・宿泊機関等の座席・部屋その他の諸設備の不足が発生したことによるものを除きます。（注1）

当社の故意又は過失が明らかな場合はこの限りではありません。（注2）

なお、次の（1）に掲げる事由による変更は除きます。（注3）

（1）次に掲げる事由による変更（注4）

- イ 天災地変
- ロ 戦乱
- ハ 暴動
- ニ 官公署の命令
- ホ 運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止（注5）（注6）

- へ 当初の運行計画によらない運送サービスの提供（注7）
- ト 参加旅行者の生命又は身体の安全確保のための必要な措置を取った場合

- （注1） 免責にならないということ。例えば、飛行機が運航されているのに過剰予約のために搭乗できなかつたり、ホテルが営業しているにもかかわらず、部屋が不足して条件の違う部屋に変更になったり、宿泊できないお客様が発生したりなど、いわゆるオーバーブッキング（オーバーフロー）の場合をいいます。
- （注2） 故意・過失があった場合は企画旅行会社の損害賠償責任となります。
- （注3） （1）は免責になるということです。
- （注4） 免責になる場合の7項目。但し、オーバーフローは免責になりません。
- （注5） 飛行機の欠航、JR・バス等の運休、ホテル・レストランなどの休業、観光施設等の休館などをいいます。但し、休業・休館はその施設の全館という意味で、一部のお客様が利用されている場合は休業・休館とはなりません。
- （注6） 博物館・美術館の場合は、入場しようとしたときに施設全体が休館されていれば休業扱いとなります。
- （注7） 飛行機やJRなどの遅延、飛行機などの到着空港の変更などをいいます。

補 足

（1） 旅程保証制度（約款）の理解をもう一度

- ① ホテル（旅館）の部屋の景観（海側＝海が見える→反対側＝海が見えない）が替わった場合は、旅程保証が適用となります。

契約書面（添乗員の場合は確定書面＝最終日程表）に、部屋の景観が海側と記載されていたのが、海側ではなかった場合で、かつ企画旅行会社に故意・過失が認められない場合は旅程保証の対象になり、変更補償金が支払われることとなります。

なお、お客様が海の見えない部屋で納得された場合であっても旅程保証は適用されて変更補償金を支払うこととなります。

また、変更補償金は、お客様からのクレームの申し立てや支払い請求の有無にかかわらず、企画旅行会社は支払わなければなりません。

添乗員は、部屋の条件だけではなく日程表等と実際のサービス条件が違った場合には、企画旅行会社に速やかに報告する必要があるわけです。

なお、企画旅行会社（添乗員含む）に手配漏れや手配ミスなどの過失があった場合は、企画旅行会社の債務不履行（契約したことが実行できなかった）となって損害賠償金を支払う義務が生じます。

旅程保証制度に関して、「業務知識（国内1・2級）：第2問の1」の「補足」の箇所でも分かりやすく、要点をまとめておきましたので、そちらも参考にしてください。

- ② なお、Bさんご夫妻の事例の場合には、このトラブルの処理にかかった経費は、企画旅行会社から当該ホテルに請求することになると思われます。

（2） 添乗員に責任が及ぶ可能性について

企画旅行会社から、当該ホテルはよく条件が変わるから「旅行出発日前に必ず、部屋割りをもらってください」とか、「よく確認して違っていたら報告してください」などと言われている

たにもかかわらず、その指示を理由なく怠った場合は、添乗員の旅程管理の欠如（もあつた）とされる可能性もないとは言えません。

主な原因は旅館のオーバーフローと認められますので、添乗員の責任は小さいでしょうが、添乗員の確認不足などは、本来あってはならないことですので、そのようなことのないよう、基本動作をキチンと遂行するよう心がけましょう。

（3）手配完成債務について

この問題を、「そもそも、ツアー出発前に部屋割りがもらえなかったということは、出発前の時点では契約が不確か（不完全）だったのである」という捉え方をすると、「企画旅行会社の手配完成債務の不履行」が認められるという考え方もできないわけではありません。

企画旅行会社は、約款《参考5》で、旅行者に対して、「旅程を管理すること」と「手配を完全に行うこと」について請け負って（契約をして）います。

従って、このような考え方を取った場合は、企画旅行会社による「手配完成債務」の債務不履行ということになり、損害賠償責任が発生して問題は大きくなる可能性があります。

確かに、この事例では債務不履行も疑えないこともないですが、ホテル側が「当日の昼まで部屋割りは待ってほしい」と言っていることから、今回は手配完成債務には触れないこととしています。

《参考5》標準旅行業約款第3条（旅行契約の内容）

当社は、企画旅行契約において、旅行者が当社の定める旅行日程に従って、運送・宿泊機関等の提供する運送・宿泊その他の旅行に関するサービスの提供を受けることができるように、手配し、旅程を管理することを引き受けます。

採点の感想

①第1問の対応方については概ね妥当と思われる解答が過半数を占めていました。

但し、いつものことですが、対応方をランダムに羅列する解答者が多いのが残念です。

思いつくまま記述されていると思える解答も依然としてあり、手配の手順や考え方等を読み取るのに今回も大変苦労しました。もう少し、系統立てて論理的な構成を行えるよう日頃から努めて頂ければと思います。

②第2問（1級）では、他のホテルの手配をどのように行うのかに終始し、求められている根拠について触れた答案はごく僅かでした。

トラブルの現場において不確かな知識のままに対応したのでは、混乱を招いたり、後日に添乗員の過失が問われたりすることになりかねません。

「他のホテルに変更するのは他のお客様へのサービスと大きく乖離してしまうのでお断りする」との解答もありました。

旅程保証制度をはじめとした旅行業約款については、なお一層の理解力を身に付けて頂きたいところです。

③なお、このBさんご夫妻の事例に限らず、添乗員は本来業務である「旅程管理義務を尽くす」ことが大変大事なのですが、これについて触れた受験者はあまりに少なく、採点者としては大変寂しく感じました。

添乗業務を遂行するには、旅程管理《参考6》を尽くすのが添乗員の本来業務です。

やむを得ず、生じた旅程管理上のトラブルには、まず、契約どおりの条件（サービス）を確保する、即ち、旅程管理を尽くすことが基本になります。

お詫びや手配等の当面の対応に追われ、根本的に大切な事柄を忘れないようにして頂きたいと思います。

《参考6》標準旅行業約款第23条（旅程管理）

当社は、旅行者の安全かつ円滑な旅行の実施を確保することに努力し、旅行者に対し次に掲げる業務を行います。ただし…（省略）…。

1) 旅行者が旅行中旅行サービスを受けることができない恐れがあると認められるときは、企画旅行契約に従った旅行サービスの提供を確実に受けられるために必要な措置を講ずること。

2) 前1) 項の措置を講じたにもかかわらず、契約内容を変更せざるを得ないときは、代替サービスの手配を行うこと。

この際、旅行日程を変更するときは、変更後の旅行日程が当初の旅行日程の趣旨にかなうものとなるよう努めること、また、旅行サービスの内容を変更するときは、変更後の旅行サービスが当初の旅行サービスと同様のものとなるよう努めること等、契約内容の変更を最小限にとどめるよう努力すること。

但し、重要な変更が生じた原因が約款29条の第1項（1）（参考4）に該当する場合は、企画旅行会社は旅程保証責任を負いません。免責ということになります。

④第2問（2級）：「旅程保証の対象になる」との解答が大勢を占めていますので、旅程保証に対する添乗員の方々の理解は徹底しつつあるように感じました。

1～2名でしたが、日程表に記載されている「七尾湾に浮かぶ能登島を望むお部屋」という文言に気づかず、日程表の最下部の注意書きの4「なお、（お部屋の）ご要望は承っておりません」という語句から「海の見える部屋をお客様に保証しているわけではないから、海の見えない部屋になったとしても旅程保証の適用はない」との解答がありました。この場合の「要望」とは、部屋からの景観を意味しているのではなく、階段のそばの部屋とか、エレベーターから離れている部屋とか、誰々さんと隣同士の部屋という意味です。添乗員は日程表には隅々まで目を通すことと、旅程保証が適用される客室の条件の相違についてのさらなる理解をお願いしたいと思います。

問3 (配点：40点)

2日目、この日はホテル出発後日程表によれば能登半島を観光して和倉温泉に宿泊することになっていましたが、白米千枚田の観光が終わったあたりで、かなり疲労を感じられているお客様が多いように見受けられるようになりました。また、半数近くのお客様からは「足も痛くなってきたのでこのまま早くホテルに行って休みたい」との要望もあったので、ドライバーと相談してこの後入場観光するところもないので、残りの観光コースを切り上げてホテルへ向かうことにしました。

ホテル到着後、しばらくして一部のお客様から「日程表に記載の能登半島先端の禄剛崎にはぜひ行ってみたいかつたし、楽しみにしていたのにどうしてカットしてしまったのか」との苦情があがりました。

第1問 (1級、2級共通：25点)

この場合の対応方を理由とともに具体的に記述しなさい。

第2問 (15点)

1級：一部のお客様からは旅程保証制度を適用しての返金を要求されています。

対応方と責任の所在を理由とともに具体的に記述しなさい。

2級：一部のお客様からは旅程保証制度を適用しての返金を要求されています。

対応方を理由とともに具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. 旅程管理者である添乗員としてツアーをまとめる統率力を身に付けているか。
2. 添乗員にとって必要な約款（特に旅程管理業務）の内容についての理解力かどうか。
3. 旅程保証適用条件及び旅行業者の債務不履行についての理解度かどうか。

解答（例）のポイント

第1問（1、2級共通）（対応方とその理由）

- ①該当のお客様にはまず、お客様全員にお伺いをしないで能登半島先端の禄剛崎の観光コースを切り上げたことについて心から謝罪する。
- ②お客様の半数近くの方の疲労の様子を考慮し、禄剛崎へのコースを切り上げたことを説明する。
- ③対応方によっては、これ以降のツアーの運営に少なからず影響が出る可能性があるため、なごやかな雰囲気作りに努め、信頼を失われないようにする。
- ④企画旅行会社に状況の報告を行い、必要に応じて対応方等についての指示を仰ぐ。

第2問（1、2級共通）（返金要求に対する対応方とその理由、責任の所在）

- ①観光コース短縮切り上げは契約違反（旅行会社の債務不履行）となる。添乗員（旅行会社）に過失が認められることから旅程保証による変更補償金の支払い云々は該当しない。
- ②半数近くのご夫婦からの要求だったとはいえ、禄剛崎へのコースを勝手に切り上げてしまったという、添乗員としては考えられない行動により、企画旅行会社の債務不履行となり、企画旅行会社にはお客様が被った損害の賠償をする責任が生じることになる。
- ③責任の所在は添乗員にある。理由は上記②に記載した通り。
- ④返金等の要求については、企画旅行会社が窓口となるので、その旨案内し、安易に支払いの有無、支払い方法、金額についての発言は差し控える。

解説

- この問題（配点 40 点）における平均点：1級 21.0 点、2級 17.9 点
 最高点：1級 31 点、2級 33 点 最低点：1級 10 点、2級 7 点

第1問

- ①②まずはお客様にお詫びをすることが必要です。
 該当のお客様にはまず観光コースを短縮切り上げしたこと、お客様全員にお伺いをしなかったこと、お客様の半数近くの方の疲労の様子を考慮して切り上げたことなど、ご理解・納得いただけるよう説明することも必要なことでしょう。
- ③観光コース切り上げに賛成したお客様と切り上げ反対のお客様との間に亀裂が生じる恐れがあり、ツアー参加のお客様の和やかな雰囲気づくりは困難になる可能性があります。また、能登半島先端の禄剛崎をじっくり観光したかったお客様は、添乗員の観光コース切り上げ措置に反感を持つとともに信頼性が失われ、添乗員の案内や指示に率直に従わず、協力も得にくくなることにもなりかねません。添乗員のリーダーシップが求められるところで、上記のような事態にならないよう配慮しなければなりません。
- ④旅程保証、あるいは契約不履行に該当する可能性がある変更等が生じたと思われる場合は、企画旅行会社へ報告するとともに判断材料となる情報等を提供し、場合によっては指示を受けることとなります。

第2問

- ①この事例のような添乗員がいるとしたら旅程管理者としての資質に欠けていると言わざるを得ません。添乗員自らが責任を持って旅程管理を行うという自覚もない上に、ツアーリーダーとしての主体性を発揮することもできないと思われます。
 募集型企画旅行におけるパンフレットや日程表に記載のある内容を勝手に短縮、省略することは契約違反であり企画旅行会社にとっても大きな問題を抱えることとなります。
- ②半数近くのご夫婦からの要求だったので、観光コースを勝手に短縮してしまったという、添乗員としては考えられない行動により、企画旅行会社の債務不履行となり、お客様が被った損害の賠償をする責任が生じることとなります。
 ドライバーと相談云々、入場観光するところもない云々はまったく関係ありません。
 募集型企画旅行においては、観光箇所の変更が旅行者のたとえ過半数以上の希望であっても、日程表に記載されている内容（予定）のものから添乗員は勝手に変更、切り上げてはいけません。

参加者全員が本当に要望している（その場の雰囲気もあり、本当は反対したかったけれどもあ
 の場では言えなかった等、お客様の本心は分かりません）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名でも反対者がいる（可能性がある）場合は上記の通り損
 害賠償の請求に発展することは避けられないものと思われま

す。1名でも「反対」のお客様がいる（かもしれない）限り、募集型企画旅行では、日程表に記
 載されている内容を変更することは許されないことなのです。

旅程管理上重大な支障をきたす恐れがある場合（参考1）以外は、「気軽に旅程の変更をして
 はならない」ことは言うまでもありません。

《参考1》標準旅行業約款第13条（契約内容の変更）

当社は、（中略）当社の関与し得ない事由が生じた場合において、旅行の安全かつ円滑な実
 施を図るためやむを得ないときは、旅行者にあらかじめ速やかに当該事由が関与し得ない
 ものである理由及び当該事由との因果関係を説明して、旅行日程、旅行サービスの内容そ
 の他の募集型企画旅行契約の内容を変更することがあります。ただし、緊急の場合におい
 て、やむを得ないときは、変更後に説明します。

ここで変更できるという趣旨は、変更しても旅行業者が債務不履行責任を問われないという
 意味で、変更に対しては、旅行者に解除権を付してバランスを取っています（約款第16条
 第2項）。内容の変更によって旅行代金に変更（増減）をきたすことがあります。この場合、
 旅行者が変更に従うのであれば、増額分（運送・宿泊機関のオーバースタックに起因する
 ものは除きます）は旅行者の負担となり、減少分は旅行者に払い戻すこととなります（約款
 第14条第4項）。

本条にいう変更は、あくまでも天災地変などのように旅行業者の関与できない事由が生じた
 場合のことであって、旅行業者（手配代行者を含みます）のミスのため予定通りの旅行がで
 きなくなった場合に、この変更権を行使することはできないことはいまでもありません。

募集型企画旅行契約では、天災地変、その他当社の関与し得ない事由（約款29条第1項に
 記載されている事由）の場合以外は旅行サービスの内容を変更しないとしています。

但し、**受注型**企画旅行契約では、旅行者が契約内容を変更するよう求めることができること
 になっています。

《参考2》標準旅行業約款（受注型企画旅行契約の部）第13条（契約内容の変更）

第1項：旅行者は、当社に対し、旅行日程、旅行サービスの内容その他の受注型企画旅行
 契約の内容を変更するよう求めることができます。この場合において、当社は、
 可能な限り旅行者の求めに応じます。

受注型企画旅行契約は、旅行者の依頼により、旅行業者が旅行に関する計画を作成し実施す
 る旅行のため、旅行者は契約内容の変更を求めることができます。この場合、旅行業者は可
 能な限りこの求めに応じることとなります（新しい予約が確保できないこともあります）。

- ③④債務不履行によるお客様への賠償としての返金等があった場合は、当然添乗員の過失が原因ということで、添乗員派遣会社に損害額の補填を請求することになるでしょう。派遣会社は添乗員の過失の度合い等を勘案して、当該添乗員に請求することになります（本事例の場合は全額添乗員の負担になると考えられます）。

《参考3》債務不履行について

債務不履行：法律用語で、「債務者（旅行会社）」が正当な理由がないのに、契約の内容（ローマの歴史地区の観光）に従った履行（実行）をしないことを言います。

この問題を例に取りますと、「企画旅行実施会社はお客様との間で、日程表等で約束（契約）していた能登半島先端の禄剛崎の観光コースを正当な理由がないのに短縮・切り上げて日程表に記載されている内容どおりの観光実施をしなかった」ということになります。この結果、先にも記述しましたように「債務不履行」が生じて、企画旅行会社はお客様に対して損害賠償の支払いの義務を負うということになります。

《参考4》履行補助者について

履行補助者：添乗員の法的立場です。

履行補助者とは、債務者（企画旅行会社）が債務（企画旅行における旅程管理業務）の履行のために使用する従業員（社員、**添乗員**、ガイド、ランドオペレーター、センディングスタッフ等）のことをいいます。

履行補助者の過失によって債務不履行が生じた場合は、債務者の過失と同一視されます。したがって、履行補助者である添乗員に過失があれば、債務者である旅行会社が責任を負うことになります。

採点の感想

- 添乗員の皆さんは、旅行業約款の条文を一つ一つすべて暗記しておく必要はないと思いますが、「変更補償金の支払いが必要となる変更」の「8項目」を理解しておくとともに、「変更の事由が免責事由に該当するのかもしれないのか」のチェックを行い、企画旅行会社に迅速かつ的確に報告することが重要となっています。
- 旅程保証が適用になる場合、ならない場合の理解がまだ不足している方が多いようです。「旅程保証」は、標準旅行業約款第29条に記載されています。添乗員としては、約款条文の暗記や細かい部分の解釈までは必要ないと思いますが、29条及び別表第2「変更補償金の支払いが必要となる変更」（9項目）については大変重要な箇所ですので、理解を深めておいてほしいと思います。

《参考5》標準旅行業約款第29条について

急に日程が変わった、予定のホテルに泊まれなくなってしまったなど、変更がつきものの旅行商品には免れないトラブルがあります。これらの変更のうち、理由が手配ミスなど旅行会社の過失によらないもので、別表第2「変更補償金」に規定された「重要な変更」に該当するときは、「旅程保証制度」が適用されることになります。

旅程保証制度は、航空会社やホテルのオーバークッキングなど、旅行会社の関与し得ない事由でかつ免責とならない場合で変更が生じ、その変更が約款の規定する「重要な変更」に該当するときに限られ、一定額の変更補償金を支払うというものです。

旅行会社に過失がなくても責任を負うものなので、補償の範囲が限定され、変更補償金の金額も比較的小額となっています。また、航空機の遅延・欠航、災害や暴動など免責事由（下記記載）による場合は変更補償金の支払いは不要ということになります。

上記いずれの場合も旅行者は、旅行の出発前に上記に記載した「重要な変更」を理由に取消料を支払うことなく旅行契約を解除することができます。

なお、変更補償金の合計額が1名につき1000円未満であるときも支払いは不要となります。

免責事由

- イ 天災地変
- ロ 戦乱
- ハ 暴動
- ニ 官公署の命令
- ホ 運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止（欠航・運休・休業等）
- ヘ 当初の運行計画によらない運送サービスの提供（遅延等）
- ト 参加旅行者の生命又は身体确保安全確保のため必要な措置

オーバークッキングは、宿泊・運送機関の原因によるものであり、旅行業者には原則としてなんら責任はありません。しかし募集型企画旅行は旅行業者が自らの名で販売する商品であり、旅行サービス提供機関も自ら選定し、旅程を作成するものです。また、旅行者は募集型企画旅行業者を信頼し期待して購入するものであるため、すべて宿泊・運送機関の責任にしてしまうことはいかかなものであろうかという疑問もあり得ます。以上のような理由からオーバークッキングに起因する契約内容の変更について、一定限度の責任は旅行業者サイドでも負うべきであるとの考え方に起因して、「オーバークッキングは旅程保証の免責要件としない」ということになった背景があるようです。

《参考6》別表第2「変更補償金」に規定された「重要な変更」

- 1 旅行開始日又は旅行終了日の変更
- 2 入場する観光地又は観光施設その他の旅行の目的地の変更
- 3 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
- 4 運送機関の種類又は会社名の変更
- 5 本邦内の旅行開始地たる空港又は旅行終了地たる空港の異なる便への変更
- 6 本邦内と本邦外との間における直行便の乗継便又は経由便への変更
- 7 宿泊機関の種類又は名称の変更（注）
- 8 宿泊機関の客室の種類、設備、景観その他の客室の条件の変更
- 9 上記の変更のうち、ツアータイトル中に記載があった事項の変更

（注：重要）ランクアップされた宿泊機関への変更についての取り扱いについて

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、個別認可申請により宿泊機関の名称の変更に関して変更補償金の支払い事由に変更がなされ

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りました。

宿泊機関の等級は、それぞれ旅行者が独自に定めた基準によります。旅行者は、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。

○損害賠償責任と旅程保証の違いを理解してください。

大多数の方がお客様の半数近くの賛同があっても観光コースの短縮は「してはいけない」と記述していることから、その捉え方については問題ないと思われます。

しかし、結果としてどのような状況がどのような根拠の基で発生してくるのかについては正確な確信が持てていないように感じられます。

要するに、損害賠償責任が生じるのか、旅程保証が適用されるのかについては、明確に記述できていない受験者が圧倒的に多いということです。

なお、今回の試験の「業務知識 国内1・2級：第2問の1」の補足欄に、「旅程保証での変更補償金」「債務不履行での損害賠償」等について、詳しく記載しておきましたので、そちらも参照して頂ければと思います。

○「今このような事態（半数近くの人が観光コースを短縮してホテルに戻りたいと言い出した）になっているのでどうしたらよいか」という観点で、問題文、設問文をよく読まないで解答に取りかかったと思われる受験者が少なからずいました。時間が無いわけではないので、解答に取りかかる前に、問題、設問をよく読んで、出題の趣旨を理解した上で解答して頂くよう重ねてお願いしたいと思います。

○添乗中は皆さんも経験していることと思いますが、予期せぬ緊急事態に遭遇することが数多くあります。その際には沈着冷静に適切な対応を取らなければなりません。

その対応と処理方法もその場の状況により様々であり、マニュアルどおりにはなかなかいかないものです。安全対策やトラブル処理に関しては、状況判断を誤り、それによる対応と処理策が最善でなかった場合には、取り返しのつかない大きな問題へと発展していく可能性が十分に考えられます。

添乗員は、常に「危機管理」を念頭に置いて行動することが求められています。

幅広い情報収集と的確な状況判断力を身に付けるよう日頃からの絶え間ない皆さんの努力を期待してやみません。

問4（配点：40点）

3日目、下車観光の際、添乗員は「財布や貴重品は身に付けてお持ちください。その他のものは車外からは見えないように座席の下に置いてください」とお客様にご案内をしました。昼食及び休憩を終えてバスに戻ると、Cさんが「私のバッグがない」と大騒ぎをしています。周囲を探しましたがCさんのバッグは見当たりません。Cさんはバッグを自分の座席の上に置いてバスを降りたと言っていますが、どうも盗難に遭ったようです。バッグの中には小型のノートパソコンとUSBメモリー、カメラなども入っていたとのこと。Cさんは、「添乗員はこのあたりは治安が悪いとは一言も言わなかった。仕事上の重要なデータも入っているあのメモリーがないと仕事にも差し支え大変だ」と、真っ青になっています。

第1問（1級、2級共通：25点）

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。

第2問（1級：15点）

バッグ盗難に対する責任の所在と補償について、その理由を含めて具体的に記述しなさい。

第2問（2級：15点）

バッグ盗難に対する特別補償制度適用の有無について、その理由を含めて具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. トラブル（盗難等）の発生に際し冷静かつ敏速に対応する能力が身に付いているか。
2. トラブルが起きた場合の責任の所在について冷静な判断力を身に付けているか。
3. 約款の特別補償適用の条件についての理解力はどうか。

解答（例）のポイント

第1問（1、2級共通）（対応方）

- ①再度バス車内を念入りに探す。
- ②他のお客様には被害がなかったかどうか確認して頂くとともに、事情を説明し協力をお願いする。
- ③バスの運転手に、グループが観光のため車を離れている間の行動とバスの施錠の有無等の確認を行う。
- ④状況から盗難と判断した場合、至急警察を呼び、「盗難証明書」の作成を依頼する。
- ⑤お客様にバッグの中身についての確認を行い、なくなったもののリストアップをして頂く。
なお、USBメモリーの中に保存されているデータ類は、補償の対象にならないことを説明し、ご理解頂く。
- ⑥現地のランドオペレーターに連絡、協力と必要なその後のフォローをお願いする。

- ⑦当該のお客様に旅行傷害保険等の加入の有無を確認する。
- ⑧企画旅行会社に状況を報告するとともに指示があれば受ける。

第2問（1級）（盗難に対する責任の所在と補償及びその理由）

- ①添乗員：「財布や貴重品はお持ちください」、「その他のものはバスの外から見えないように座席の下等に置いてください」と、事前にお客様全員に案内していることから責任はないものと思われる。
- ②お客様：添乗員の上記案内にもかかわらず、お客様にとっては貴重品である USB メモリーをバッグに入れたまま、しかもバス車外から見える座席の上に置いておいたために盗難に遭ったと思われる。これは、お客様の過失であり、責任はお客様にあると思われる。
- ③バスの運転手：車内に残っていた、一時的に車外に出る際には施錠していた、など運転手に不注意（過失）がないと判断される場合には責任はないものと思われる。
しかし、車内にいても居眠りをしていたり、施錠せずに車外に出ていたりしていた場合には、運転手、又は運転手を雇用するバス会社に責任があるものと思われる。
- ④バッグ、カメラ、ノートパソコンそのものについては盗難が実証されれば特別補償の適用となるが、中に入っていた USB メモリー等に保存されているデータそのものについては特別補償の適用とはならない。
USB メモリーのデータそのものは、特別補償規定で補償対象品に含まれないものに該当するため。

第2問（2級）（特別補償制度適用の有無とその理由）

- ①バッグ、カメラ、ノートパソコンそのものについては盗難が実証されれば特別補償の適用となるが、中に入っていた USB メモリー等に保存されているデータそのものについては特別補償の適用とはならない。
USB メモリーのデータそのものは、特別補償規程で補償対象品に含まれないものに該当するため。

解説

- この問題（配点40点）における平均点：1級15.3点、2級19.6点
最高点：1級27点、2級33点 最低点：1級10点、2級0点

第1問（1、2級共通）

- 過去にも何回か類似問題が出題されていますが、このことから分かるように、添乗員にとって基本中の基本ともいえる対応方を問う問題です。
- まずバッグの盗難に遭ったと思われるお客様の気持ちを察した態度で接し、気分を害する、又は逆上させるような話し方は当然のこと避けるべきでしょう。
しかし、一方「貴重品はお持ちになって・・・」「その他の荷物は座席の下に・・・」とのご案内をしたことを確認しておくことも必要でしょう。
- ①お客様の勘違いで他の場所に置いてある可能性もあるので、まずバス車内をくまなく探してみる必要があります。
- ②他のお客様に事情を説明して、出発が遅れることなどを含めて理解と協力をお願いすると

もに、他に被害を受けたお客様がいないかどうかの確認をすることも忘れてはいけません。

- ③バスの運転手が鍵をかけずに車から離れた事実がなかったか、いわゆる運転手に故意・過失の有無を確認しておくことも重要です。
- ④警察が来れない場合で、警察に行く時間的余裕がどうしても取れないときは、観光終了後に警察へお客様と同行し、又は現地ランドオペレーターに依頼してスタッフ（通訳）を派遣してもらおうなど、「盗難証明書」取得のお手伝いをするようになるでしょう。

《参考1》特別補償規程第21条（損害補償金の請求）

第1項：旅行者は、損害補償金の支払いを受けようとするときは、当社に対し、当社所定の損害補償金請求書及び次に掲げる書類を提出しなければなりません。

- (1) 警察署又はこれに代わるべき第三者の事故証明書
- (2) 補償対象品の損害の程度を証明する書類

- ⑤盗難に遭ったと思われるバッグの中に、ノートパソコン、USBメモリーの他に、クレジットカード、その他の貴重品がある場合は、それぞれの対応方をしなくてはならないことは言うまでもありません。

添乗員は、約款における特別補償の対象の有無をきちんと理解している場合は別として、不確かな知識のままお客様に対応してはいけません。

- ⑥ツアー本体は、日程に沿って移動となるので、万一、バッグが発見された場合などの連絡等その後のフォローと協力をお願いしておくことも重要でしょう
- ⑦国内旅行（傷害）保険加入の場合は旅行終了後に保険請求の手続きをお客様にして頂くための案内を忘れずにおきましょう。
- ⑧添乗員は企画旅行会社に状況を説明し、必要に応じて指示を仰ぐことになります。

第2問（1級）

- ①「財布や貴重品はお持ちください」「その他のものはバスの外から見えないように座席の下等に置いてください」とお客様には注意喚起をしていることで企画旅行契約に付随する注意義務を果たしているものと考えます。

つまり、旅行会社にとっても「故意・過失により旅行者に損害を与えたときはその損害を賠償する責に任じます」との規定に該当しないことを意味します。

《参考2》標準旅行業約款第27条（当社の責任）

第1項：当社は、募集型企画旅行契約の履行に当たって、当社または当社が手配を代行させた者が故意又は過失により旅行者に損害を与えたときは、その損害を賠償する責に任じます。（以下略）

この項は、旅行者が民法上の「債務不履行」または「不法行為」により旅行者に損害を与えた場合の賠償責任を謳っています。

《参考3》民法用語の解説（故意、過失、債務不履行、不法行為）

故意：自分の行為が相手に損害を与えるであろうことを認識していることをいいます。

「わざと行った行為」、「わざと行わなかった行為」など。

過失：自分の行為が相手に損害を与えるであろうことに気づくべきであるのに、必要な知識を欠いていたり、不注意のため気づかないことをいいます。

「うっかりしてしまった行為」、「うっかりしなかった行為」など。

添乗員が、普通の添乗員なら知っていること、また知っていなければならないことを知らなかったために損害が生じたならば、それも「過失」になります。

債務不履行：債務者（旅行会社）が債務（旅行の契約内容）の本旨に従った履行をしないことで、債権者（旅行参加者）は損害の賠償を請求することができます。

債務不履行責任が成立するためには、債務者側に故意又は過失がなければなりません。

また、債権者側は相手に故意・過失があることを立証する必要があります。

不法行為：故意又は過失によって他人の生命、身体又は財産等に損害を与えた場合、不法行為としてその損害を賠償しなくてはなりません。

不法行為の範囲（こんなことが不法行為に当たります）

- i) 人のものを盗んだり、壊したりした場合：所有権の侵害
- ii) 漁場を荒らしたり、鉱山を勝手に掘った場合：漁業権、鉱業権の侵害
- iii) 高い塀等で隣家に陽を当たらなくした場合：日照権の侵害
- iv) 騒音や悪臭で住んでいられないようにした場合：生活権の侵害
- v) 交通事故等で人に怪我をさせた場合：身体権の侵害
- vi) 人を死亡させた場合：生命権の侵害
- vii) 人の名誉を傷つけた場合：名誉権の侵害
- viii) 人の嫌がることをした場合：プライバシーの侵害

②お客様が添乗員の指示に従わずに、貴重品である USB メモリーが入ったバッグを座席の上に置いておいたために盗難に遭ったと判断されるので、原則的には当該お客様は他の誰に対しても責任追及はできないものと思われます。

つまり、添乗員の注意にもかかわらず、仕事上重要なデータが入っている USB メモリーをバス車内に残して下車したことは明らかにお客様の過失となるわけです。

③添乗員が運転手に車内に残ることを確認したにもかかわらず、一時的に車外に出たり、居眠りをしていた隙、つまり「運転手の不注意」で盗難に遭った場合は、直接の管理を任された運転手、又は運転手を雇用するバス会社の使用者責任が問われることになります。

この場合は、添乗員、又は運転手を履行補助者として使用する旅行業者の責任が問題となるのが過去の例から見ると普通のようなようです。とはいえ、添乗員は運転手が車内に残ることを確認しておけば、それ以上にその責任が認められることは稀であろうと思われます。

《参考4》民法第715条（使用者等の責任）

第1項：ある事業のために他人を使用する者は、被用者がその事業の執行について第三者に加えた損害を賠償する責任を負う。ただし、使用者が被用者の選任及びその事業の監督について相当の注意をしたとき、又は相当の注意をしても損害が生ずべ

きであったときは、この限りではない。

- ④盗難が発生すると、盗難に遭った人は損害を被ります。この損害とは、盗難されたそのものの現在価値で判断されます。特別補償で賄える程度であればその範囲内で損害は解消されます。しかし、特別補償になじまないものも多く、こうした損害については、一般民事において損害賠償の問題となります。もっとも現金や貴重品（本事例の場合は仕事上重要なデータが入っているとす USB メモリー）は旅行者自身でいつも安全なかたちで携帯するなど自己責任で管理すべきでしょう。結果として補償されるのは盗難に遭ったバッグ自体及び、カメラ、USB メモリー本体に対してのみ生じるものと判断してよいと思われ、約款の定めにより1個10万円、1名当たり15万円を限度として賠償すればよいと思われ。

《参考5》特別補償規程第18条（補償対象品及びその範囲）

第1項：補償対象品は、旅行者が企画旅行参加中に携行するその所有の身の回り品に限り
ます。

第2項：前項の規定にかかわらず、次の各号に掲げるものは補償対象品に含まれません。

- (1) 現金、小切手その他有価証券、印紙、切手その他これらに準ずるもの
- (2) クレジットカード、クーポン券、航空券、パスポートその他これらに準ずるもの
- (3) …（省略）…（磁気テープ、磁気ディスク、CD ロム、光ディスク等情報機器《コンピューター及びその端末装置等の周辺機器》で直接処理を行える記録媒体に記録されたものを含みます）。
- (4) ～（8）（省略）

《参考6》特別補償規程第19条（損害額及び損害補償金の支払額）

第1項：（省略）

第2項：補償対象品の1個又は1対についての損害額が10万円を超えるときは、当社は、そのものの損害の額を10万円とみなして前項の規定を適用します。

第3項：当社が支払うべき損害補償金の額は、旅行者1名に対して1企画旅行につき15万円をもって限度とします。ただし、損害額が旅行者1名について1回の事故につき3000円を超えない場合は、当社は、損害補償金を支払いません。

すなわち、次のようになります。

- ・「1個又は1対の物」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。
- ・「1企画旅行」につき1名に対して**15万円が限度**であること。
- ・「1回の事故」につき**3000円**を超えない損害には補償金を支払わないこと。

第2問（2級）

- ①盗難が発生すると、盗難に遭った人は損害を被ります。この損害とは、盗難されたそのものの現在価値で判断されます。特別補償で賄える程度であればその範囲内で損害は解消されます。しかし、特別補償になじまないものも多く、こうした損害については、一般民事におい

て損害賠償の問題となります。もっとも現金や貴重品（本事例の場合は仕事上重要なデータが入っているとす USB メモリー）は旅行者自身でいつも安全な状態で携帯するなど自己責任で管理すべきでしょう。結果として補償されるのは盗難に遭ったバッグ自体及び、カメラ、USB メモリー本体に対してのみ生じるものと判断してよいと思われ、約款の定めにより1個10万円、1名当たり15万円を限度として賠償すればよいと思われ。

補償対象品及びその範囲、損害補償金の支払額について、第2問（1級）の解説の項の

《参考5》特別補償規程第18条（補償対象品及びその範囲）

《参考6》特別補償規程第19条（損害額及び損害補償金の支払額）

に詳しく記しておきましたので、そちらを参照して頂ければと思います。

補足と採点の感想

- ①皆さんの解答を読んでいて感じることは、「自分で対処方を全く考えず(考えたとは思えない)、すぐに担当者に電話して指示を受ける等の解答が非常に少なくなってきており、きちんと的を射た解答が増えてきている」ということ。採点者として心強く感じています。
- ②何百日も添乗している添乗員であるならば実務上は効果的な対応、処理をしているとは思いますが、丁寧に整理した上で解答を書き始めないために、前半と後半で相反する内容、ないしは支離滅裂になってしまった解答が何件か見受けられました。
- ③第2問（1級）「添乗員は注意義務を果たしているので責任はない」、「貴重品を車内に残していったお客が悪い」との趣旨の解答が数多く見受けられましたが、皆さんの感覚は正しいものと思われ。

バスの運転手の責任に触れた解答はごくわずかで、大多数の受験者は問題文からは責任はないものと判断したのだらうと思われ。
- ④第2問（2級）この問題についてはほとんどの解答者が「USB メモリーは貴重品なので身につけておくべきで、車内に残したのはお客様の過失にあたる」と解答していました。

しかしながら、「USB メモリーに記録されたデータについてはお客様にとっていかに重要なものであっても特別補償の対象外である」とした受験者は半数以下であったことは、出題者としては予想外のことでした。
- ⑤下記のような解答が今回も散見されました。どこが誤っているのか、皆さんで考えてみてください。
 - *車内に置いておいた物がなくなったのは、置き引きと同じなので特別補償の対象外である。
 - *添乗員の案内に背いてカバンを座席の上に置いてバスを降車したのは100% Cさんの責任。よって、Cさんの過失が原因なので補償の対象とはならない。
 - *お客様の不注意で起きた侵害に対しては補償されない。
 - *盗難は補償の対象外である。
 - *お客様の自己管理ができていないのだから補償はない。

問5（配点：40点）

3日目、昼食後、今回の日程中の最後の観光目的地である瑞龍寺へ向かう途中、バスの後方に軽ライトバンが追突しました。バスには大きなすりキズが付きましたが、幸いにもお客様は全員怪我もなく無事の様です。バスのドライバーもバスも運行にはまったく問題はないと言っています。

この後、瑞龍寺を経て金沢駅へ向かうところでしたが、警察の現場検証等の事故対応に予想以上に時間がかかってしまい瑞龍寺の観光は、金沢からの新幹線乗車の時間の関係もあって無理となってしまいました。

（参考：氷見～瑞龍寺：約30分、瑞龍寺～金沢駅：約1時間）

一部のお客様は国宝でもある瑞龍寺の観光（拝観）ができないことに大変お怒りになっています。

第1問（1級、2級共通：25点）

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。

第2問（1級、2級共通：15点）

この旅行中に瑞龍寺の観光（拝観）ができなかった場合の旅程保証制度適用の有無とその理由を具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. トラブル発生の際に、お客様の安全確保と日程に予定されている観光等を確実にを行うための必要な措置を、迅速かつ適切に講ずることができるか。
2. 旅程保証が免責となる場合の条件を的確に理解しているか。

解答（例）のポイント

第1問（1、2級共通）（対応方）

- ①お客様の休憩場所及び、トイレ等の確保、水・ジュース類等の手配等の配慮を行う。
- ②バスから下車する場合には、お客様が交通事故に遭わないよう安全確保に注意する。
- ③金沢駅から乗車する新幹線の出発時間の関係もあって瑞龍寺の観光はできなくなったことをお客様に丁寧にご案内する。
- ④企画旅行実施会社へ、バスが追突事故に遭ったことを報告する。
- ⑤警察の現場検証が長引き、瑞龍寺の観光ができなくなったことを報告、場合によってはお客様への案内についての指示を受ける。
- ⑥念のため、お客様に身体の具合が悪くなった方がいらっしゃらないか適時に確認する。
- ⑦企画旅行実施会社へ状況を報告する。

第2問（1、2級共通）（旅程保証制度適用の有無とその理由）

- ①企画旅行実施会社の関与し得ない事由（不可抗力）であり、旅程保証上は免責扱いとなるため、旅程保証は適用されない。
- ②現場検証でバスが止められたのは、警察の指示（官公署の命令）によるためであり、そのためにその後の観光予定に支障が生じたとしても旅程保証上は免責事項になる。
- ③このツアーの行程中に瑞龍寺の観光（拝観）ができなくなった場合は、拝観料を返金（必要経費が生じた場合はその分を差し引いて）することとなる。

解 説

- この問題（配点40点）における平均点：1級20.1点、2級20.3点
 最高点：1級38点、2級33点 最低点：1級7点、2級10点

第1問

- ①現場検証が長引いた場合は、特にトイレの配慮が必要でしょう。
 バスの乗務員とも協力して近隣のコンビニ、自動販売機等での飲み物調達やドライブイン、ガソリンスタンド等のトイレ利用依頼などに努力する必要があります。
- ②買い物、気分転換等でバスから下車するお客様に対しては、バスガイドが乗務している場合にはバスガイドと分担・協力してお客様の誘導を行うなど、交通事故等の防止に努めましょう。不必要なバス下車等はできるだけ避けて頂くようお願いすることも必要ではないでしょうか。
- ③新幹線の乗車・出発時間の関係もあって瑞龍寺の観光はできなくなったことをお客様に丁寧にご案内しなくてはなりません。
 なお、行程変更の説明はお客様全員がそろっている場所で行うことが大切です。
- ④この場所からタクシー等で移動しての観光も検討の余地はありますが、瑞龍寺の観光もあること、費用の負担をどうするか、荷物はどうするのか、お客様や添乗員がその現場を離れることが許されるのか等が不明であることなどから、難しいように思われます。
 仮に、タクシー等を使った場合には、タクシー代等は後日バス会社あるいはトラック会社側に請求することになると思われませんが、当座は、旅行会社又はバス会社が立て替えしておくことになるでしょう。
- ⑤お客様全員が特に怪我もなかったのは不幸中の幸いですが、念のために再度及び、新幹線車中で全員に身体の調子を確認しておくといいでしょう。

この問題の状況設定では、お客様が怪我を負うなどの被害はないと思われませんが、昨今バス事故が頻繁といってもよいほど発生しています。万一、それに類似したケースに遭遇した場合で、身体の変調を訴えるお客様が1名でもいるような場合には、必ず、医師の診察を受けて頂き、それが事故によるものかどうかの診断をしてもらうようにしましょう。それは、お客様の治療（保護）が第一であることは当然のことですが、このような募集型企画旅行に参加中の事故（骨折、捻挫等をイメージしています。いわゆるむち打ち症や持病の腰痛などは対象外になります）によりお客様に入院、通院等の必要が生じた場合には約款第28条（特別補償）が適用され、補償金、見舞金等が支払われる可能性もあるからです。

《参考1》標準旅行業約款第28条（特別補償）第1項

当社は、－（中略）－当社の責任が生ずるか否かを問わず－（中略）－旅行者が募集型企画旅行参加中にその生命、身体又は手荷物の上に被った一定の損害について、あらかじめ定める額の補償金及び見舞金を支払います。

なお、特別補償規程の第8条（入院見舞金の支払い）、第9条（通院見舞金の支払い）、第10条（入院見舞金及び通院見舞金の支払いに関する特則）について、ここでは条文は省略しますが、詳細は約款等のテキストで確認しておいてください。

- ⑥企画旅行会社には状況と瑞龍寺の観光ができなくなったことを報告するとともに、お客様への案内事項等について助言、指示を受けることとなります。

第2問

- ①通常の場合では、入場・観光等ができなかった場合には、旅程保証の対象になるケースが一般的ですが、このケースの場合は「免責」扱いとなり旅程保証の対象外となります。現場検証が終わるまでは警察の指示（官公署の命令）により現場にいなくてはならないという状況であれば、その場を離れて観光に行くことはできない（いわゆる不可抗力）と思われれます。

《参考2》不可抗力とは、

- ・人間の力ではどうにも逆らうことのできない力や事態。
 - ・法律で外部から発生した事実で普通に要求される注意や方法を講じても損害を防止できないもの。このような事態により義務が遂行できなかった場合は、債務不履行や不法行為の責任を免れるとされる。
- 例えば、天災地変（地震・台風など）、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、官公署の命令などを言います。

- ②旅程保証が免責となる事由は、約款29条第1項の（1）の「ニ」に、「官公署の命令」が挙げられていますので、この問題のケースはそれに該当することになります。

《参考3》標準旅行業約款第29条（旅程保証）第1項

当社は、別表第2左欄に掲げる契約内容の重要な変更・・・（省略）・・・当該変更について当社に責任が発生することが明らかである場合には、この限りではありません。

（1）次に掲げる事由による変更

- イ 天災地変
- ロ 戦乱
- ハ 暴動
- ニ **官公署の命令**
- ホ 運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止
- ヘ 当初の運行計画よらない運送サービスの提供
- ト 参加旅行者の生命又は身体の安全確保のため必要な措置

なお、この問題での設問は旅程保証の適用の有無について問われていますので、接触されたバス会社側の過失責任云々及びそれにとまなう補償については直接解答として求めていませんのでここでは触れないことにします。

従って、上記で述べた通り、設問の内容でバス会社側と軽トラック側の過失割合等は、この問題で触れていないこともあって、解答の対象として取り上げないことにしておりますが、解答の記述内容によっては加点の対象としたものが数件あったことを付け加えておきます。

- ③利用しなかった（できなかった）瑞龍寺の拝観料については必要経費を差し引いた金額を返金することになります。

採点の感想

- 日程表に記載された旅行サービス（本事例の場合は瑞龍寺の拝観）が提供できなかった場合はすべて旅程保証の対象となり変更補償金を支払わなくてはならないと思っている添乗員が、解答を見る限りまだまだ多くいるように感じられました。

上記《参考3》（約款29条）に記載されている免責事項についての理解力を今一度深めて頂きたいと思います。

- 添乗中は皆さんも経験していることと思いますが、予期せぬ緊急事態に遭遇することが数多くあります。その際には沈着冷静に適切な対応を取らなければなりません。

その対応と処理方法もその場の状況により様々であり、マニュアルどおりにはなかなかいかないものです。

安全対策やトラブル処理に関しては、状況判断を誤り、それによる対応と処理策が最善でなかった場合には、取り返しのつかない大きな問題へと発展していく可能性が十分に考えられます。

添乗員は、常に「危機管理」を念頭に置いて行動することが求められているのです。

そのためには、様々な場面を想定して、その場の状況の中で「まず優先されるべきことは何か」ということをシミュレーションしておくことがとても大切なことではないかと思います。このように幅広い情報収集と的確な状況判断力を身に付けるよう日頃からの絶え間ない皆さんの努力を期待してやみません。