

実務 総合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】

総合の添乗実務問題は、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あります。

募集型企画旅行 熟年の旅・中欧4カ国古都めぐりの旅8日間

9月22日(月)出発:25名(内添乗員1名)

*この日程表は確定書面の内容と同一です。

No	都市	時間	交通機関	行程	食事
1	東京(成田)	10:55	ABC航空	空路、ウィーン乗り継ぎでブダペストへ	昼・夕: (機内)
	ブダペスト	17:45	専用バス	着後、専用バスにてブダペスト市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにて ブダペスト市内泊	夕:
2	ブダペスト	終日	専用バス	世界遺産の街:ブダペスト市内半日観光(日本語ガイド付) (聖イシュトバーン大聖堂(入場)、英雄広場、中央市場、 漁夫の砦、くさり橋、マーチャーシュ教会(入場)など)	朝: (ホテル)
		午後 夕刻	船 専用バス	ドナウ川クルーズ(中世の街並みを船より観光します) 観光後、専用バスにてブダペスト市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにて ブダペスト市内泊	昼: 夕:
3	ブダペスト	終日 夕刻	専用バス	ドナウバント地方観光(ガイドなし)、その後ウィーンへ 芸術の街・センテンドレ(マルギット美術館(入場)など) ハンガリー建国の地・エステルゴム(大聖堂(入場)など) 観光後、専用バスにて(約3時間)ウィーンのホテルへ 夕食は市内のレストランにて ウィーン市内泊	朝: (ホテル)
	専用バス		夕:		
4	ウィーン	終日 午後	専用バス	世界遺産の街:ウィーン旧市街観光(日本語ガイド付) (リンク街、オペラ座、ヘルベデーレ宮殿、 シェーンブルン宮殿(宮殿係員の解説・案内による宮殿 上層階にある通常非公開の室内を特別見学いたします)) 昼食後、夕食まで自由行動 夕食は市内のレストランにて ウィーン市内泊	朝: (ホテル)
5	ウィーン	終日	専用バス	中世の街並みを残すチェスキー・クロムロフへ(約4時間) チェスキー・クロムロフ歴史地区観光(ガイドなし) (チェスキー・クロムロフ城(入場)など街並みを散策) 観光後、専用バスにて(約2時間)ブラハ市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにて(中世の面影を残す貴族の 別荘でフルコースディナーを優雅にお楽しみください) ブラハ市内泊	朝: (ホテル)
	ブラハ	夕刻	専用バス		
6	ブラハ	午前	専用バス	世界遺産の街:ブラハの旧市街観光(日本語ガイド付) (ブラハ城、聖ヴィート大聖堂、黄金の小径、カレル橋、 旧市街広場、旧市庁舎、天文時計など、約3時間の 徒歩観光となりますので歩きやすい服装・靴で) 昼食後、自由行動となります 夕食は各自でご自由にお楽しみください ブラハ市内泊	朝: (ホテル)
		午後	専用バス		
7	ブラハ	9:00	専用バス	専用バスにてブラハの空港へ 空路、ウィーン乗り継ぎで帰国の途へ 機内泊	朝: (ホテル)
	ブラハ	11:40	ABC航空		
	ウィーン	12:45	ABC航空		
	ウィーン	14:05	ABC航空		
8	東京(成田)	8:20		到着、入国・通関手続後空港にて解散	朝: (機内)

旅行企画・実施:TCSAトラベル株式会社

問1 (配点: 40点)

あなたは派遣会社の添乗員です。3週間後に、日程表(1ページ)のツアーに添乗することが決まりました。

この企画旅行会社のツアーには今まであなたは添乗したことがなく、その上このコース(地域)への添乗も初めてです。

第1問(1級, 2級共通)(20点)

企画旅行会社の担当者との打ち合わせの日までにしておくべき事項、および打ち合わせの際に注意すべきポイント、確認しておくべき事項等について具体的に記述しなさい。

第2問(1級, 2級共通)(20点)

ツアーが終了した後に、実施した旅行会社には添乗携行金の精算と添乗報告等をしなくてはなりません。その際、旅行会社に返却、および提出すべきものについて、重要度の高いと思われる順に7項目(2級は5項目)以上優先順位をつけた理由とともに簡潔に記述しなさい。

出題の趣旨

1. 添乗を行う際の事前準備、特に初めての企画旅行会社のツアーに添乗する際の注意点を理解しているか。と同時に慣れから注意力が散漫になっていないか。
2. 添乗先が初めての場合、担当者との打ち合わせで特に必要なことを把握しているか。
3. 担当者との打ち合わせ時における確認すべき基本的事項について、自己判断ではなく正しく理解しているか。
4. 添乗終了後業務の基本的な知識が身に付いているか。
5. 添乗業務に関連する書類等の意味や軽重、優先順位等を把握しているか。

解答(例)のポイント**第1問(1、2級共通)****(1)(打ち合わせの日までにしておくべき事項)**

TCSA トラベル株式会社の会社概要、旅行企画の特徴、及び添乗予定コースの研究等。
TCSA トラベル株式会社の客層、添乗ルール、及び添乗打ち合わせ方法等の把握。

(2)(打ち合わせの際に注意すべきポイント、確認しておくべき事項)

最終日程表と手配内容の確認
手配依頼先、緊急連絡先の確認
バウチャー、航空券等の確認

支払方法の確認

オプションツアーについての確認

参加者名簿及びお客様についての特別な留意事項の確認

観光地における代替案についての確認

最終日程表に記載されている特別手配事項についての確認

別行動者、途中離団者の有無及び扱い方についての確認

未手配、未回答事項についての確認

その他、昼食、夕食のメニューについて、入場・下車・車窓観光について、自由散策について、ショッピング・団体記念写真の指定店について等

第2問(1、2級共通、但し、1級：7項目以上、2級：5項目以上)

(旅行会社に返却、及び提出すべきもの)

添乗携行金(添乗金)精算書(領収書添付)と残金

添乗携行金は旅行会社から預かったお金。残金は最優先で返却する必要がある。

添乗報告書

旅程、観光箇所、ホテル、レストラン、ガイド等についての生の現地情報を知ることができ、ツアーを企画する旅行会社にとっては重要なものである。

回収したアンケート

ツアーに関する率直な意見を頂くために旅行会社がお客様に記入をお願いしているものである。

参加者名簿(ルーミングリスト等)

個人情報保護に関する法律の遵守のためにも重要である。

事故報告書

旅行中の事故やお客様からのクレームについての詳細(解決済み、未解決)

旅行会社としての対客対応、対関係機関(契約先等)対応の判断基準の一つとなるもの。

オプションツアー、土産品店、団体記念写真撮影等の報告書

旅行会社にとっては収益確保の意味からも重要である。

バウチャー類控え片、及び未使用バウチャー

旅行中に使用したもの、未使用のもの区分により旅行費用の原価計算における資料の一つとなるもの。

収集資料

現地でしか入手できない貴重な資料類は今後のツアー企画上重要なものである。

未使用備品類

参加者バッジ、ネームタグ等未使用備品類の返納。

その他携帯電話、備品関係書類、備品類、文具類等携行品の返納

解説

以下の各番号、
、
、
・・・は解答(例)のポイントの番号に整合しています。

第1問

(1)(打ち合わせの日迄にしておくべき事項)

添乗はその旅行会社を代表する者としての立場で添乗するのですから、その会社の商品名、会社の規模、社長名、組織、支店網、ツアーの特徴、及び業界での位置関係等を把握しておく必要があります。

特に商品(ブランド)名やツアー企画の特徴は添乗の際の必須事項となりますので、ツアーの募集パンフレット、新聞広告、旅行条件書、確定書面等で、ツアーの売りとなるものや対象となるお客様の層などをよく読み込んでおくことが大切です。

会社概要を調べるには、所属派遣会社の資料などによるほかインターネットの活用が有効でしょう。関連するグループ会社の名称や営業方針なども見ておきましょう。

添乗予定コースの事前下調べは通常以上に入念に行っておいたほうが良いでしょう。

添乗予定のTCSAトラベル株式会社(1ページ目の日程表の下段に会社名が記載されています)のツアーに参加されているお客様はどのような客層(リピーター、年齢層等)が多いのか、どんな方法(店舗か通販か等)での申込みが多いのかなどの特徴を把握しておきます。添乗の際のルール(例えば、土産店への立ち寄り、心づけ・チップ等の支払い法、座席割り・ルーミングの基本、離団書、トラブルの対応方・報告の仕方、その他)等の理解が不足していると添乗中に立ち往生してしまうことにもなりかねません。

特に、添乗指示書等に記載されていない暗黙のルールにも大切なものがある場合も多いでしょうから、過去の添乗レポートやアンケート等を熟読した上、所属の派遣会社やできればこの旅行会社の添乗経験のある先輩添乗員からレクチャーをしてもらうと良いでしょう。

担当者との打ち合わせ時には確認すべきことを事前に想定しておくとともに、打ち合わせの際のルール(添乗金、交通費等の受領の方法、打ち合わせの前に備品等はTCSAトラベル株式会社の事務所内の所定の場所から自分でピックアップしておく場合もあります)も事前に確認しておくべきでしょう。TCSAトラベル株式会社に行ってから担当者に「どうしたら良いでしょう」などと聞いては、添乗以前の問題で添乗員として失格と思われる可能性があります。

(2)(打ち合わせの際に注意すべきポイント、確認しておくべき事項)

企画旅行会社、及び添乗先が共に初めてという前提での打ち合わせ時における確認事項を具体的に記述解答することが求められていますが、上記解答(例)のポイントに記載された項目以外は不正解というものではありません。

設問文には記載されていませんが、試験で解答を書くということから、常識的に考えてもある程度重要度の高いと思われる事項から順に書くべきではないでしょうか。

採点にあたってはその点を考慮させて頂きました。

担当者との打ち合わせを行うとき、事前にツアー内容を把握しておかないと確認すべきポイントがずれ、手配内容の確認に漏れが発生する可能性があります。手渡されたものはすべて自分で眼を通して疑問点があれば必ず質問をし、クリアにしておきましょう。

現場で起こり得る可能性のある状況を頭の中で描き、「こんな場合はどうするのか」と、細かいところまで聞きただしておきましょう。打ち合わせをあやふやにして、十分な確認をせずに担当者からも明確な指示を受けておかないまま出発してしまうと、実際の場で一番困るのは添乗員自身であることは、皆さんも体験済みではありませんか。

お客様に渡されている最終日程表(旅のしおり)、募集パンフレット等と比べて手配内容(ホテル、レストラン、交通機関、観光スポット等)に変更がある場合、その理由、及びお客様への案内はどのようになっているかを確認しておくとともに、お客様に納得のいく説明ができるようにしておく必要があります。

緊急時等の対応のため、旅行を構成している運送機関、宿泊機関、食事、観光等の手配方法、現地手配会社の名称、所在地住所、電話番号、緊急連絡電話番号(企画旅行会社の担当者の自宅・携帯電話、及び各手配先の担当者名)を明記したリスト等を受け取っておくことは、添乗員として旅程管理の円滑な遂行上必要かつ重要なことでしょう。

バウチャー類の記載内容の確認、利用日、人数等記載内容の確認、特に航空券については、パスポートに記載されている氏名とスペル等に相違がないか、搭乗日時、便名、搭乗区間等の確認を念入りにしておかないと、添乗先でツアーの進行上大きな支障をきたす恐れもあります。なお、バウチャー類の手交に際しての注意事項、券面変更の方法についても確認しておく必要があるでしょう。

ツアー運営に必要な諸経費(現金で支払う入場料、チップ・心づけ等)について、お客様が支払うもの、現地手配会社が支払うもの、添乗員が直接支払うもの、及びその際の支払額の基準等の確認をしておくことも重要です。添乗員にとって一番大切なことは金銭問題に絡む事柄で、お客様、担当者、支払い先等から信用を失うことのないようにすることです。

日程表を見ると、オプションツアーもいくつか設定されています。オプションツアーの種類、催行方法、料金の精算方法、既申込者のリスト、現地での申込み受付の可否など現地でもめごとが生じないように前もって確認しておく必要があります。

高齢者や障害をお持ちの方、車椅子や杖を常用されている方など特別な配慮を必要とされる方の特別手配の有無、及び有りの場合にその手配状況の確認はお客様との信頼関係や旅行の円滑な遂行上大切となります。また、お客様の特記事項(要望内容や注意点)等の有無についても必ず確認しておきましょう。

天候等の関係で、観光地において予定している今回のツアーのハイライトでもあるものが見られなかったり、入場できなかったり、乗れなかったり、行けなかったりした場合の代替案についての確認は旅程管理上からも重要なことと思われます。特に今回のツアーについては添乗先が初めてであるということからも担当者から十分な情報入手に心がけましょう。

例：ドナウ川クルーズ、シェーンブルン宮殿での特別見学、世界遺産でもあるブダペスト・ウイーン・プラハ等の旧市街散策観光等。

お客様にとって、ツアータイトルに記載のある事項や日程表にはっきりと謳っていることはツアー参加の大きなウエイトを占めており、当然のことながら最大関心事の一つでもあるでしょう。上記でも述べていますが、さらに宿泊ホテルでの客室からの眺望やレストランでのメニュー、あるいは今回の事例で言えば各地旧市街での散策観光などを添乗員がしっかり把握していないと、それらが添乗員に直接責任がない、あるいはサービス提供機関の問題、

天候上、気象上の影響であっても、添乗員に対する信頼感が薄らぐことに、ひいてはツアー遂行上好ましくない方向に進む可能性が考えられます。

途中で一部別行動をとる人、途中でツアーから完全に離脱してしまう人がいる場合、どこで合流し、どこで離団するのか、また、それに必要な手配状況はどのようになっているのかを確認しておかないと、ツアーの円滑な遂行に支障をきたす恐れがあります。

手配依頼がまだ済んでいなかったり、手配の回答がまだ来ていないものがある場合は、万が一「NO」との結果が出た場合の対策を含めて担当者の指示を受けておかななくてはなりません。

細かく挙げると、昼食、夕食のメニューについて、入場・下車・車窓観光について、自由散策について、ショッピング・団体記念写真について等様々な事項が考えられますが詳細は省略します。

第2問（旅行会社に返却、及び提出すべきもの）

添乗業務は添乗にアサインされたときから始まり、精算及び、報告業務が終了したときまでをいいます。実際の旅行が終了しても、添乗業務は終了したことにはなりません。

添乗という仕事は、ツアーを企画した企画旅行会社にとってはツアー中の添乗員の仕事を直接見ることはできず、間接的にしか伝わってこないものです。

一つのツアーの添乗に出てどのような報告と情報をもたらすか、また、精算においてはショッピングやオプションツアーでの収益の状況など、精算と報告業務は添乗員の評価に大きな影響を与えるものの一つにもなっています。

解答にあたっては解答（例）のポイントの の記入は最低限必要でしょう。

あとの項目は、そのときの状況によって変わってくると思われませんが、精算・報告時にはきちんと対応して頂きたいと思います。

大多数の解答は上記の解説に沿った記述をしていました。添乗業務の基本中の基本ということもありますが、さすがに皆さんの解答でおおむね問題はないように思われます。

上記の解答（例）のポイントに記述された順位は、必ずしもこうでなければ不正解ということではありません。

ツアーを実施した企画旅行会社によっては、精算・報告方法や添乗業務のシステム、パウチャー類の種類・名称・様式・取扱い方等が異なっているでしょうから、優先順位とその理由の正当性は一方的に決めつけるようなことはしておりません。すなわち、順位と順位をつけた理由の考え方と妥当性、説得性等を判断して採点しています。

従って、項目のみの記述でその理由が記述されていないものや、理由に妥当性や説得性を欠いていたりするもの等については、大きく減点の対象とさせて頂きました。

添乗携行金（添乗金）精算書（領収書添付）と残金

ツアー中の支出、及び収入の全てに関して、精算を行います。支出に関しては領収証の発行が受けられるものは必ず受け取り、領収証の発行ができないチップや電話代などはこまめにメモして忘れないようにしておき、精算書とともに提出しなくてはなりません。

旅行会社により精算方法や精算書の書式が異なりますので、精算方法に間違いがないように出発前に確認しておくようにしましょう。

添乗報告書

ツアーを進める上で行程に無理はなかったか、使用したホテル、レストランはお客様の満足を得られるものであったか、現地手配会社やガイドの対応は良かったか、など詳しく報告しましょう。

添乗報告書は、あくまで企画旅行会社への報告書であり、自分の日記でもメモ帳でもありません。誰が見ても、誰が読んでも分かりやすく、また意味のあるものでなくてはなりません。実際のツアーの現状を知っているのは添乗員自身ですので、気がついた点、お客様からの声などを含めて漏れなく記入しておきましょう。

また、お客様はどんなことに喜んでいたか、逆に満足しなかったのはどんなところだったのかなど、次に添乗する添乗員にとっても、次のツアーを企画する企画旅行会社にとっても大変重要ですので、それらのことを意識して作成するようにして頂きたいと思います。

上記でも述べておりますが、添乗報告書は旅行会社により種類や様式が異なっているのが通常ですが、報告の要領は大体次のようになっているのではないのでしょうか。

* 旅程について、 * 観光について、 * ホテルについて、 * レストランについて、
* 指定店について、 * 現地代理店について、 * ガイドについて、 * 出入国に関する
諸手続きについて、 * その他

手配内容に変更が生じたことにより払い戻しや追加支払いが必要なものは必ず担当者に報告しておかなければなりません。例えば、

- ・ホテルやレストランの人数変更でパウチャー記載の人員を訂正した場合
- ・乗り物等で不乗証明をもらった場合
- ・ホテルで使用部屋数を変更した場合
- ・レストランでメニュー内容をグレードアップ等した場合など

回収したアンケート

ツアーを構成している一つ一つの要素を評価する手段ですが、お客様のツアーに対する思いや、添乗員に対する思いが表れるものでもあります。ツアーに関する評価ももちろん大切ですが、それ以外のコメント欄に書かれている言葉からお客様の貴重な意見を読み取り、次のステップにすることも大切でしょう。

参加者名簿（ルーミングリスト等）

旅行業界における個人情報漏洩事故が後を絶ちません。参加者名簿、参加者リスト等の個人情報類を持ち歩く添乗員は、それらの盗難・紛失に対し注意に注意を重ねても過ぎることはありません。個人情報保護法は事業者としての旅行会社が遵守すべき義務を定めたものであり、添乗員一個人の責任問題では終わりません。

添乗中は旅行参加者の個人情報保管には細心の注意を払うとともに、お客様から要請があっても当該本人の同意なしには開示するようなことは厳に慎むこと。参加者名簿の参加者への配布などは、旅行会社の指示がある場合を除き、原則として絶対に行ってはなりません。

旅行終了後は、派遣先である旅行会社又は所属する派遣会社の指示に従い、返却もしくは破棄等適切な処理を行うようにしてください。

なお、お客様から回収したアンケートにもお客様の住所、氏名等が記入されており、これも個人情報に該当しますので取扱いには当然のことながら十分な注意が必要となることはいうまでもありません。

顧客名簿についてまったく触れていない解答が3割近くありました。今一度参加者名簿の扱いについて認識を深めて頂きたいと思います。

事故報告書

旅行中の事故やお客様からのクレームなど、既に解決していることでも、必ず旅行会社へ報告しておきましょう。現地で解決済みで何の問題もなく無事に終了・帰国したのだから報告の必要はないなどと勝手に判断してはいけません。何か問題が発生している場合には、的確な報告を行うとともに、状況報告の詳細を提出できるようあらかじめ用意しておくことが必要です。

大きな問題となった場合には、旅行会社が添乗員の報告を基にお客様に釈明や謝罪をしたりすることもあります。

旅行会社から添乗員に提出を指示されてから作製することのないようにしましょう。

～ の解答(例)のポイントで記載されていますので、ここでの解説は省略します。

補 足

上記 で触れている、個人情報保護法について以下に要点をまとめておきます。

「個人情報保護法」とは、平成17年4月に施行された法律で、個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護することが目的で制定されたもので、条文の第2条には、次のように記されています。

この法律において「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの(他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む)をいう。

この法の対象となる事業者(5000人を超える個人情報を取り扱う企業)が遵守すべき内容は以下の通りとなっています。

- ・ 個人情報を入手するときには、使用目的を本人へはっきりと示す。
- ・ この目的から外れた利用は本人の同意を必要とする。
- ・ 個人情報は漏洩しないよう厳重に管理し監督する。
- ・ 個人情報は本人から開示の要求があつたときにはこれに応じなければならない。
- ・ その際、情報が事実と異なるときには訂正や削除に応じなければならない。
- ・ 個人情報を第三者へ開示するときには、本人の同意を必要とする。
- ・ 個人情報の提供先が関連・グループ企業であっても本人の同意は必要である。
- ・ 顧客情報のみならず、社員・アルバイトの人事、家族構成も個人情報にあたる。
- ・ カーナビ、電話帳などを加工せずにそのまま使用する一般人は対象外となる。

私たちが添乗中にバス、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。個人情報保護法第23条第1項2号では、「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つて、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、個人情報を第三者に提供してもよい、と規定されています。

「添乗員がツアー解散後、帰宅途中の電車内に、ツアーの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お客様の個人情報が入ったノートパソコンを盗まれた」、「ツアーの参加者名簿を不要書類と一緒に捨てた」などの事例が、後を絶たず発生しています。

また、「添乗員がツアー終了後に参加したお客様に御礼のはがきを出した」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てしまう、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発生しています。

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、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で、何の気なしに実施していた誕生パーティーや、ツアー最終日の解散パーティー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となってきます。

問2 (配点: 40点)

2日目、一人参加のAさんは、朝の集合時間に遅れてきた上に観光中にも時間を守らなかったりするのですが皆に謝ることなど一切しません。また、添乗員が案内・説明しているときも説明を遮って自分勝手な質問をしたり、昼食や夕食の席ではお酒をかなり飲んでツアーの雰囲気とはかなり場違いのはしゃぎ方をしています。

このままではツアーの円滑な運営に支障が出ると思い、夕食後に添乗員はAさんに注意をしたところ、Aさんは反省して「明日からは気をつけます」と言ってくれました。

ところが、これまでのAさんの言動に業を煮やしたBさんたち数人のお客様から、「自分勝手に私たちは大変迷惑している。Aさんを今すぐ離団させて欲しい」「もし、Aさんを離団させないなら、こんな不愉快なツアーは我慢できないので私たちが離団する。その場合、帰るための費用と旅行代金は全額返してもらいたい」と強行に主張しています。

第1問 (1級, 2級共通)(25点)

この時点で、Aさんを離団させるか、または離団させないかのどちらが良いかを選択し、選択した理由とその対応方を具体的に記述しなさい。

第2問 (1級, 2級共通)(15点)

仮に、Aさんを離団させないと決定して、Bさんたちが離団することになった場合、Bさんたちが主張する旅行費用の返金はどうなりますか。返金の取り扱いについて旅行業約款も踏まえて、具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. 添乗員の立場(企画旅行会社の代表である) 責任(旅程管理等) 及び権限(解除権等)等を意識した添乗業務を日頃から行っているか。
2. 添乗業務遂行に際し、添乗員にとって特に必要な旅行業法、旅行業約款等についての理解度はどうか。

解答(例)のポイント**第1問 (1級, 2級共通)**

(選択及び選択理由とその対応方)

この時点では以降の理由から「Aさんを離団させないことを選択すべき」と思われる。

添乗員には旅程管理業務を適切に遂行するとともに、旅行の円滑な遂行を妨げる参加者に対する旅行契約の解除権があるが、その権利を行使するには、旅行日程に変更をきたすほどの影響ではないこと、事前の警告もしていない段階であること等からいささか早すぎるものと思われる。

Aさんとの契約を解除するのはまだ少し早いであろうと思われる理由として下記が考えられ

る。

- ・まだ旅行の2日目であること
- ・他の参加客に迷惑をかけてはいるものの未だ致命的とは思われないこと
- ・添乗員が注意したのはまだ1回だけであると思われること
- ・添乗員の注意に対してAさんが反省していること
- ・Aさんが「明日からは気をつけます」と言っていること

Bさんたちの主張、要望をよく聞いておく。

Aさんには、他のお客様から厳重な抗議、苦情が来ていることを改めてお伝えして、猛省を促しておく。

今後も他のお客様に迷惑をかけ続ける行動が改まらない場合は、旅行の途中であっても離団（旅行契約解除）して頂くことになる場合もあることをよく説明する。

離団になると旅行代金の返金は、旅行サービスを受けていない部分のみになること、帰路の費用もAさん負担になること等を説明して、今までに取った迷惑行動は、明日以降は必ず、改めて頂くよう約束してもらう。

Bさんたちには、添乗員（企画旅行会社）の考え方やAさんとの話し合いの概要（前項及び項を参照）を伝えて、もう暫く見守って頂くようお願い（説得）する。

Bさんたちのお怒りの状況や出方によっては、早めに企画旅行会社に報告して対応方を協議しておくことが必要である。

Bさんたちが添乗員の説得に応じないで強く抗議を続けるなど、状況によっては、添乗員（企画旅行会社）としては、現時点では旅行解除する段階ではないと判断していることを表明する。

Bさんたちへの対応については、企画旅行会社と相談をしつつ、添乗員が企画旅行会社の代表であるとの意識を持って行う。

但し、状況が極端に悪化するなどの場合には、企画旅行会社の責任者からBさんたちに直接話をしてもらう、又はBさんたちと添乗員との話し合いの席には宿泊地近辺の企画旅行会社の出先の責任者等に同席してもらう等の対策を検討する。

話し合いが拗（こじ）れる、長引くなどの状況により、ツアー参加の他のお客様にも状況の説明を行う。

3日目以降もAさんの迷惑行為が収まらない場合には、企画旅行会社に報告した上で、Aさんには離団して頂くことになる。

Bさんたちとの折衝に当たっては、言葉遣い等には十分に注意して、問題の焦点が添乗員の態度等に転換しないように十分注意をする。

第2問（1級、2級共通）

（旅行業約款を踏まえた返金の取扱い）

この時点での、Bさんたちの離団は約款に規定されている、「お客様の都合での旅行開始後の旅行契約の解除」と解釈されるものと思われる。

離団するのはBさんたちの自由であるが、Aさんを離団させるかどうかを判断するのは、Bさんたちの要望には配慮することはあったとしても、企画旅行会社（添乗員）の権限と責任において行うものである。

AさんがBさんたちにかけての迷惑はこの問題の文章から見る限りでは、受忍限度を超えているとの判断はまだ出来ないものと考えられる。

Aさんの離団を企画旅行会社が決定しないからといって、Bさんたちの旅行取消料を免除する理由はないし、ましてや旅行代金の全額の返金などは考えられないことである。

Bさんたちが離団する場合は企画旅行会社所定の（約款に定められた）取消料（旅行の前途放棄で返金はなし）をお支払い頂くことになる。

解説

以下の各番号、
、
、
・・・は解答（例）のポイントの番号に整合しています。

第1問（選択及び選択理由とその対応方）

Bさんたちはかなり興奮気味になっていると思われますが、問題の文面から見る限りは、Aさんを離団させるのは少し早すぎるでしょう。

Bさんたちのお怒りはやや常軌を逸しているように感じられますが、Aさんの迷惑行動に加えて、添乗員のAさんに対する注意が遅れたことも影響している可能性があります。

このような場面では、添乗員は早い段階でAさんに注意をしている様子を、それとなく他のお客様にも分かって頂くことが必要です。

添乗員がAさんに対して何もしていないのではないかとと思われると、迷惑と感じている他のお客様にはストレスが溜まってしまうこととなります。

ただし、Aさんを注意する際には可能な限り、Aさんの恥にならないように工夫しましょう。

なお、この問題では、添乗員が旅行業法（施行規則32条）に定められた団体の円滑な旅行の実施を確保するために必要なリーダーシップ的役割を果たすのが、やや遅れた嫌いもあると思われますので、実際の添乗業務を進める際には、もう少し早めにアクションを起こすよう注意したいものです。

また、約款の24条（下記参考4）では企画旅行参加中のお客様は、添乗員の指示に従うことが求められています。

《参考1》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。

上記中の国土交通省令で定める措置とは、下記の施行規則第32条に規定する4項目を指しています。

この4項目が添乗員にとっての法で定められた旅程管理業務ということになります。

《参考2》旅行業法施行規則第32条（旅程管理のための措置）

- 1）旅行に関する計画に定めるサービスの旅行者への確実な提供を確保するために旅行の開始前に必要な予約その他の措置。

（注：「旅行開始前の手配・予約の確認」。

添乗員は添乗出発前にも日程の確認・下調べ、必要な手配・予約内容の事前の確認などを行わなければならないということです)

- 2) 旅行地において旅行に関する計画に定めるサービスの提供を受けるために必要な手続きの実施その他の措置。

(注:「旅行開始後の旅行サービス受領のための手続き」)

飛行機の搭乗手続き、ホテルや旅館のチェックインなど、予定通りに旅行サービスを確実に受け取ることが出来るように行う手続きなどを指しています)

- 3) 旅行に関する計画に定めるサービスの内容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及び当該サービスの提供を受けるために必要な手続きの実施その他の措置。

(注:「代替サービスの手配と受領手続き」)

天候の悪化や運送機関の運休等により、やむを得ない理由で旅行内容の変更を余儀なくされた事態になった場合に、代替サービスの手配などをしなければならないということです。

添乗員は、企画旅行会社の応援を得ながら、予定された旅行内容に出来る限り近い内容で旅行サービスが受けられるように、最大限の努力をすることになります。添乗員の存在意義が問われる場面であるといえます)

- 4) 旅行に関する計画における二人以上の旅行者が同一の日程により行動することを要する区間における円滑な旅行の実施を確保するために必要な集合時刻、集合場所その他の事項に関する指示。

(注:「団体旅行のリーダー的な役割」)

個人が参加する企画旅行では、集合時間や集合場所のほか、旅行を円滑に実施するための指示を行うなど、団体行動をする際のリーダー的役割を添乗員が果たすことになります)

(注:引用条文等是一部リライト及び補足しております)

なお、3)項の代替サービスについては、約款の23条(旅程管理)でより具体的に規定されています。

《参考3》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おそ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。

《参考4》標準旅行業約款第24条（当社の指示）

旅行者は、旅行開始後旅行終了までの間において、団体で行動するときは、旅行を安全かつ円滑に実施するための**当社の指示**に従わなければなりません。

添乗員（企画旅行会社）には、旅行の円滑な遂行を妨げる参加者に対する旅行の解除権がありますが、この添乗員は（文面で見ると）まだ1回しかAさんに注意していないものと思われるので、もう少し様子を見てから判断することになるでしょう。

暴力を振るう行為とかがあった場合には、事前の予告なしの契約解除は当然だろうと思われませんが、この問題のAさんの場合には、事前に十分に注意をした上で、それでも迷惑行為が収まらない場合に解除権を行使するという措置を取るのが妥当と思われます。

契約解除をするのはまだ少し早いと思われる理由として下記が考えられます。

- ・まだ旅行の2日目であること

（注：もう半日か一日くらいはAさんの様子を見る必要があります）

- ・他の参加客に迷惑をかけてはいるものの未だ致命的とは思われないこと

（注：遅刻とか場違いなはしゃぎ方とのことですが、旅行では少しハイな気分になる方もいるのは事実ですし、現時点では大きな迷惑をかけているわけではないようです）

- ・添乗員が注意したのはまだ1回だけであると思われること

（注：問題の文面で見ると注意が1回ということであり、旅行契約解除という決断をするには、Aさんへの働きかけなどが不足していると思われます）

- ・添乗員の注意に対してAさんが反省していること

（注：Aさん本人が反省しているので様子を見る必要があります）

- ・Aさんが「明日からは気をつけます」と言っていること

（注：気をつけると言っていますので、Aさんの行動が改まることも期待できます）

話をお伺いする場を設けて、Bさんたちの主張や要望等をよく聞きながら、前項について説明して、Aさんの離団については、もう少し様子を見ることにした旨をお伝えします。

Bさんたちには、Aさんをもうしばらく温かく見守って頂くようお願い（説得）するとともに、Aさんの離団に関する判断は企画旅行会社（添乗員）が約款に基づいて主体的に行うことを理解して頂きます。

Aさんと添乗員との話し合いの場を設けて、他のお客様からの抗議や苦情がきていることを伝え、明日からの行動を改めて頂くよう強くお願いします。

翌日もAさんの行動が改まらない場合は、離団（旅行契約解除）して頂くことになり、旅行代金の返金は一部になること、帰路の費用もAさん負担になること等を説明しておきます。

ここでは、旅行初日、2日目に取った迷惑行動を改めて頂くよう約束してもらうことも大

事です。

Bさんたちが添乗員の説得に応じないで、あくまでもAさんの離団を主張するようであれば、企画旅行会社に相談の上、企画旅行会社の代表として添乗員からBさんたちの要求を明確にお断り(現時点ではAさんの離団という判断はしない)することになるでしょう。必要により、企画旅行会社の責任者からBさんたちに直接話をしてもらい、又はBさんたちと添乗員との話し合いの席に宿泊地近辺の企画旅行会社の出先等があればその責任者等に同席してもらい等の対策の可能性も検討します。

ただし、この段階では、BさんたちとAさんを直接に話し合わせることは、双方が感情的になって問題が益々拗(こじ)れる可能性があるので控えた方がいいと思われます。話し合いが拗(こじ)れたり長引くなど状況によっては、ツアー参加の他のお客様が不信を抱くことも考えられますが、その際には、状況のご説明を簡単に行うことも検討しましょう。

このような状況の場合には、Aさん、Bさんたちの双方の意見、言い分をよく聞くとともに他のお客様の動向にも目配りして行動することが添乗員に求められています。

なお、Aさん又はBさんたちが離団した場合には、宿泊、航空座席等の減員手配が発生しますが、そのような手配上の問題についてまでの解答は求めておりませんので省略します。このような問題の折衝過程では、問題の焦点がAさんの迷惑行為から添乗員の態度や対応方に移ることがよくありますので、Bさんたちへの対応の際には冷静さと節度とマナーに注意して対応するよう注意したいものです。

また、この問題の対応については、企画旅行会社と密接に協議することになるでしょうが、お客様の状況を詳細に把握できるのは添乗員なので、企画旅行会社の正確な判断を助けるため、問題の対応方についても意見具申をすることが必要となります。

このような問題に対応する際に、逃げ腰になったり曖昧な言動や態度に終始していると、かえって問題が拗れたり大きくなったりするものです。

日頃から、一般常識や旅行関連業務知識の研鑽に励み、添乗員は企画旅行会社の代表であるとの自覚と自信を持って取り組んで欲しいと思います。

第2問(旅行業約款を踏まえた返金の取扱い)

Bさんたちには、離団するのは思いとどまるようお願いする必要がありますが、添乗員や企画旅行会社の責任者などの言葉も耳に入らないようであれば、結果として離団に至る場合もあり得るでしょう。

その際には、企画旅行会社と良く相談して、後日にトラブルを持ち越さないように、特に取消料については詳細に説明する必要があります。

Bさんたちのケースは、自己都合による旅行開始後の契約解除と解釈され、約款第16条(旅行者の解除権)の1項、別表1のホの項に該当するので取消料は100%となり、旅行代金の払い戻しは一切無いということになります。

条文を示すかどうかは別として、Bさんたちには旅行条件書等も手交されているはずであることも含め、約款で定められていることを説明することが必要かもしれません。

約款16条は、旅行者は「1.所定の取消料を払えば、いつでも契約を解除できる」こと、「3.旅行開始後は予定通りの旅行サービスを受けられなくなった部分については、解除

することが出来る」ことが定められています。

Bさんたちの場合には、「3項」には該当しませんので、「1項」のケースに従って、所定の取消料を見ますと、旅行後の解除は100%ということですから、返金はないということになります。

《参考5》標準旅行業約款第16条第1項（旅行者の解除権）

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…）

（注：お客様は、取消料を支払えばいつでも旅行を取り消しできるということです）

《参考6》別表1 取消料（約款第16条第1項関係）

2 海外旅行に係る取消料

（1）本邦出国時又は帰国時に航空券を利用する募集型企画旅行契約

イ、…（省略）…

ロ、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって30日目に当たる日以降に解除する場合……………旅行代金の20%以内

ハ、旅行開始日の前々日以降に解除する場合……………旅行代金の50%以内

ニ、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

（注：旅行代金に対する割合で %以内とありますが、ほとんどの企画旅行会社では上記規定の上限を取消料と定めています）

Aさんを離団させるかどうかについては、企画旅行会社（添乗員）の権限と責任（約款第18条）において行いますので、Bさんたちの申し出について考慮はしますが、Bさんたちが決める問題ではないことを丁寧に説明して理解してもらいます。

問題のAさんの場合は、下記の約款第18条（当社の解除権 - 旅行開始後の解除）の2）項に該当するかどうかを検討課題になります。

この問題の文章から判断する限りにおいては、企画旅行会社からの契約解除については時期尚早（解答（例）のポイントの を参照）だと思われます。

《参考7》標準旅行業約款第18条（当社の解除権 旅行開始後の解除）

1 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（いはい=違反）、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、当該旅行の安全かつ円滑な実施を妨げるとき。

3) 省略

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。

2～3 (...省略...)

(注：引用条文は一部リライト及び補足してあります)

AさんがBさんたちにかけた迷惑はこの問題の文章から見る限りでは、その程度が社会通念上まだ我慢できるであろうという限界の受忍限度を超えているとの判断はまだ出来ないものと考えられます。

また、Aさんの離団を企画旅行会社が決定しないからといって、自由意志によって離団(旅行契約の途中解除)するBさんたちの旅行取消料を免除する理由もないと思われます。

ましてや旅行代金の全額の返金などには、応じる必要はないでしょう。

なお、Bさんたちが離団するに当たって、帰路のJR、航空機等の手配については、前記で触れている通り、約款上はその義務はありませんが、Bさんたちから要望があった場合は可能な限り協力するのが良いでしょう。

なお、Bさんたちは、旅行代金返金に加えて帰路の費用(交通費)の負担までも要求しているのは、民法でも規定されている不当利得に当たるとも思われますので論外と言えるでしょう。

《参考8》受忍限度について

「被害の程度が、社会通念上我慢できるとされる限度。この限度内では損害賠償や差し止めの請求が成立しないとされるため、公害に関する訴訟などにおいて問題となる」

(大辞林)

受忍限度とは、民法にある言葉ですが、一言で言いますと「人と人が生活(例えば一緒に団体旅行で行動をともにする)してゆく場では多少のことはお互いに我慢すべき部分もある」でしょうという考え方です。

この受忍限度の範囲内であると損害賠償請求などが出来ないということになります。

法律で「受忍限度とはココまでである」という明確な規定はありませんが、Aさんの現時点での行為はこの受忍限度をまだ超えていないであろうと思われるわけです。

Bさんたちが離団する場合は、約款に定められた取消料(旅行の前途放棄で返金はなし)の適用が原則となりますが、旅行会社の営業上の配慮から、一部旅行代金(宿泊代、食事代、入場料、搭乗・乗船料等のサービスを受領しなかった部分に相当する代金等)については返金する場合もあると考えられます。

補 足

添乗員の責任について

解答(例)のポイントや解説では触れませんでした。Bさんたちの訴えを受けたにもかかわらず

ならず、添乗員がAさんの問題を放置した結果、観光中止等の日程変更などを余儀なくされた場合には、添乗員が旅程管理義務違反等に問われ、損害賠償の義務を負う可能性もあります。

「受忍限度」について

「人が社会生活をする限りは、騒音などの影響は大なり小なりお互いに迷惑を与えあっているのであるからして、合理的な範囲内であればお互いが受忍（我慢）すべきである。騒音を出したからという理由だけで損害賠償や差し止め請求は認められない」とされる民法にある考え方です。

普通の生活をして行く上での当然の約束事が一般社会にはあり、これを法律の上でも規定しているということになります。

添乗員の皆さんには、民法の条文がどうなっているとかではなく、基本となるのは「多少のことはお互いに我慢しましょう」という考え方が法律の趣旨になっているということを理解して頂きたいと思います。

どういう状態が受忍限度を超えるのかという基準は明確には示されていませんので、その判断は迷惑を与える側と与えられた側の価値基準が違いますので困難ですが、とりあえずは一般的な常識で判断することにならざるを得ないでしょう。

また、受忍限度を超えているかどうかは迷惑を被っている側が証明しなければなりませんし、万一、裁判になって仮に賠償などの請求が認められたとしても、その額は低いことが多いのが実態です。

採点の感想

解除権に該当する具体的な行動をする旅行者がいた場合には、本人に注意を促し、場合によっては旅行契約を解除する旨事前の催告をしたうえで、それでも改善が見られない場合のみ解除権は行使すべきでしょう。サッカーの試合で反則を犯した選手にレフリーがイエローカードを提示するのに匹敵するでしょう。

解除権の行使は企画旅行会社に相談したうえで決めることですが、本事例の場合、「この段階で解除権の適用を決めることではない。残り6日間の旅行日程を参加者全員で楽しむ方法を考え演出するのがプロの添乗員である」との素晴らしい解答も見受けられたように、多くの受験者が解除権を発令しての離団を肯定していないのは妥当な選択ではないかと思えます。

「今後Aさんと一緒にツアーを進めていくのは困難に思われます」との解答もありましたが、Aさんを粘り強く説得し、態度を改めてもらう努力が第一で、添乗員として少々あきらめが早いのではと感じられます。

添乗員として、参加者が相互に融和するよう努めなくてはならないこと、団体をうまく統率していくことはきわめて重要な業務の一つです。

参加されるお客様の間にとってお互いの理解を求め調整することが添乗員（ツアーリーダー、ツアーコンダクター、ツアーディレクター）としての重要な役割だといえます。まず、Aさんには他のお客様全員に対して謝罪をして頂くこと、Bさんたちには理解を求め離団を思いとどまって頂くことが肝要と思われます。

Bさんたちの取消料について、「旅行途中キャンセル（離団）となるが、この先の旅行費用

は返金される」という趣旨の解答が意外に多く見受けられました。

解説の に詳述したとおり、企画旅行会社による営業上の配慮による返金は別として、「Bさんたちの自由意志」による「旅行開始後の解除」であり「前途放棄で返金はない」のが基本的捉え方になります。

旅行開始後の取消料（約款）について正しい理解をお願いしたいものです。

受忍限度という言葉を使つてのAさんの迷惑行動を説明した解答も何件かありましたが、幅広い知識で問題を考える際のポイントをよく理解されていると感心しました。

受忍限度という言葉や民法の条文を覚える必要はないと思いますが、参加するお客様同士でなにかと揉め事が起こりやすい団体旅行の旅程管理を仕事とする添乗員としては、補足の項で説明した程度の法律上の考え方は一般常識として理解しておきたいものです。

問3 (配点: 40点)

4日目、シェーンブルン宮殿観光では通常は非公開となっている上層階の宮殿内部を今回このツアーだけに特別に公開し、しかも宮殿の係員から説明と案内を受けるという謳い文句が日程表にも記載されていて、お客様も大変楽しみにしているようです。

しかし、宮殿に到着してみると、係員が「そんなことは聞いていないし、できないこと」というので、現地手配代行会社に連絡してみると、手配代行会社のミスで手配はされておらず、宮殿側からの見学許可も取れていないということが判明しました。

結局、通常は非公開となっている箇所を見学することができませんでした。

第1問 (1級, 2級共通) (20点)

この場合の当面の対応について具体的に記述しなさい。

第2問 (20点)

1級:手配代行者、企画旅行会社および、添乗員の責任の所在と補償について具体的に記述しなさい。

2級:日程表に記載されている宮殿内部の非公開箇所が見学できなかったことに対して、旅程保証の有無とその理由について具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. トラブル発生の際の状況の把握力、判断力、的確な対応力が身に付いているか。
2. 事前確認の重要性の認識とトラブル発生の際の責任の所在についての理解度はどうか。
3. 旅程保証適用の条件、及び損害賠償についての正しい知識が身に付いているか。

解答(例)のポイント**第1問 (1級、2級共通)**

(この場合の対応方について)

お客様に「非公開となっている宮殿内部の見学」ができなくなったことの状況説明とお詫びをする。

とりあえず、お客様に宮殿内の通常ルートでの観光をして頂く。

現地手配代行会社の責任者に責任の所在を確認するとともに、代替の観光を含め、お客様への対応方について、打ち合わせ、検討を行う。

企画旅行会社に状況報告を行い、対応策についての指示を受ける。

再度、お客様に現地手配代行会社の責任者同席のもと、事情説明とお詫びをする。

必要により、補償を行う旨お客様に説明しますが、説明する内容や金額については企画旅行会社の指示を受けておく。

第2問(1級)

(手配代行会社、企画旅行会社、添乗員の責任の所在と補償について)

2級では、1級の設問にある責任の所在についての解答は求めていません。また、補償についても旅程保証に限定して適用の有無とその理由を記述するよう求められています。

手配代行会社：宮殿への特別見学に対する手配ミス(過失)で第一義的に責任が生ずるものとする。

企画旅行会社：手配代行会社(履行補助者)の過失に伴う使用者責任が発生するため責任が生ずるものと考えられる。

添乗員：本来業務である確認業務の不徹底さに対しても責任を逃れることはできないものと考えられる。

第2問(2級)

(旅程保証の適用の有無について)

2級では、1級の設問にある責任の所在についての解答は求めていません。また、補償についても旅程保証に限定して適用の有無とその理由を記述するよう求められています。

企画旅行会社側には、「過失」が認められるので、旅程保証は適用されない。企画旅行会社は、債務不履行によりお客様に生じた損害について損害賠償金、慰謝料等の支払いの責任が生じる。

解 説

下記の各 ...と解答(例)のポイントの ...とは整合しています。

第1問(この場合の対応方について)

宮殿に到着してからいきなり「見学不可」と言われたのでは、添乗員もかなり慌てることと思いますが、まずは、事実関係を把握して冷静にかつ迅速に最善の措置をとることが必要です。

まず、丁寧なお詫びと事情説明が必要です。本事例では現地手配代行会社の手配ミスが明確ですので、現地手配代行会社の責任者と一緒に対応したほうが良いと思われます。ただし主体はあくまで旅行会社であることを忘れてはいけません。

とりあえず、お詫びとこの場を収める方法を考えましょう。

その間、添乗員は、現地手配代行会社の責任者と対応方(代替案、お詫びの方法等)についての打ち合わせを行うことになります。

このトラブルは、現地手配代行会社の手配忘れ(過失)ということで、旅行会社にとっても日程表にも謳っている「非公開となっている宮殿内部の見学」ができないということは、重大な問題であることを説明し、問題がより大きくなる可能性も危惧されることから、当日のうちに可能な限り手を尽くしておきたい旨協力をお願いしておきましょう。

企画旅行会社に連絡して状況報告を行い、代替措置、対応方等について相談し、指示を受けることとなります。場合によっては企画旅行会社としての方針、考え方もあるかもしれませんので、現地手配代行会社とも連絡を取ってもらい、善後策について検討・確認をしてもらうことも必要かもしれません。

「まず旅行会社に連絡をして指示を待つ」という解答がまだまだ後を絶ちません。

最終決定は旅行会社が行うにしても、考えられる範囲で少なくともある程度の見通しをつけた上で相談するといった形をもっていってはじめて添乗員の存在価値があるのではないでしょうか。

少なくとも旅行中は旅行会社を代表する添乗員としての気構えを持ちそれに相応しい知識とノウハウの習得に励んで欲しいと思います。

添乗員にとって、お客様への事情説明は大変苦慮するところでしょう。その際には、添乗員からのお詫びに加えて、手配代行会社の責任者の出席を求め、事情説明とお詫びをしてもらうのが良いと思われます。

上記 に記載しましたが、対処については後に延ばさず、その日のうちにできる限りの対応をしておくべきと思われます。

例えば、当日の夜は、日程表を見れば分かるとおり夕食はツアー費用に含まれております。手配代行会社の責任者の同席のもとで飲み物付きでの豪華夕食にランクアップし（費用は手配代行会社負担）、お詫びのしるしとしての誠意を見せる、なども考えられます。

もちろん、これでお客様すべてが100%了承するかどうかは分かりませんが、誠意を見せることでお客様の苦情を少しでも和らげられるのではと思います。

なお、手配代行会社によるプラスアルファのサービスも大変有効かもしれませんが、真摯に対応しない印象や、添乗員・旅行会社が責任逃れをしているのではないかというような印象をお客様に与えると、問題がさらに拗れる可能性もありますので注意が必要です。

責任の所在、補償についてのお客様への説明には注意が必要です。

責任の所在がどこにあって、添乗員はどのように対応し、お客様にどのように案内しなくてはならないかは、上記解答（例）のポイントの第1問 の時点にも関係してきますが、きちんと整理した上で対応することが必要です。

そのためには、対応方についても旅行会社とは詳細に相談して指示を受けておきましょう。

特に、補償については補償額や補償の方法に関してはお客様への説明事項や内容、タイミング等も重要ですので十分な打ち合わせをしておく必要があります。

その他このトラブルを挽回するための方法についても相談しておくといいでしょう。

第2問（1級）（手配代行会社、企画旅行会社、添乗員の責任の所在と補償について）

手配代行会社は、問題文にも記載されている通り宮殿への特別手配を忘れ、このツアーの売り文句にもなっている、「非公開となっている宮殿内部の特別見学」の許可を取っていないという（重）過失を犯していることから、その責任は大といえるでしょう。

企画旅行会社にとっては、手配代行会社は履行補助者にあたりますからその履行補助者である手配代行会社の故意・過失については、旅行会社は自らの故意・過失と同様の責任を負わなければならない（使用者責任）立場になります。すなわち、「わが社は手配上の義務を尽くしているのでわが社の責任ではありません」などという弁解は認められないということになります。

また、企画旅行会社は、出発前に確実に手配されていることを確認したうえで、ツアーを催行すべきであって、出発前にそのことが分かっていないで催行するのは大きな問題でしょう。現地手配会社への手配依頼に対してその結果を確認せずに、企画旅行を催行しているこ

とは、最初の段階で旅行会社の故意・過失が問われるものと思われます。
以上のことから、旅行会社も責任を回避することはできないでしょう。

《参考1》標準旅行業約款第4条（手配代行者）

当社は、募集型企画旅行契約の履行に当たって、手配の全部又は一部を本邦内又は本邦外の他の旅行者、手配を業として行う者その他の補助者に代行させることがあります。ります。

法律に特別の定めがある場合を除き、債務を履行するに当たって補助者（これを履行補助者といいます）を使用することに問題はありませぬ。ただ、その者の行動については自らの行為として責任を負うこととなります。

添乗員が、ここでいう履行補助者と同一の位置づけになることは皆さんもご理解していることと思います

《参考2》標準旅行業約款第27条第1項（当社の責任）

当社は、募集型企画旅行契約の履行に当たって、当社又は当社が第4条の規定に基づいて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）

なお、使用者責任については、民法（715条）にも、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、使用者が賠償する責任を負うとされています。

添乗員にとって、パンフレットや日程表に記載された旅行条件の事前確認の徹底は最も重要な本来業務であるにもかかわらず、それを怠ったことがトラブル発生の一因ともなった典型的な事例ではないでしょうか。

特別手配となっているようなものについては、企画旅行会社の担当者との打ち合わせ時に、手配代行会社と現地到着時に、あるいは直接宮殿にと、事前確認すべきときはいくらかもあつたはずで、それをしていれば、ここまで問題が大きくなることは避けられたのではと思われまふ。

確認業務を怠つたということで企画旅行会社からの添乗員に対する責任追及は避けられないと思われまふ。

第2問（2級）（旅程保証の適用の有無について）

旅程補償は適用されまふ。企画旅行会社の債務不履行（特別見学の手配を行ってまふ）という重過失による損害賠償支払いの対象となる事例で、

手配代行会社の手配ミスによるものなので、非公開となっている宮殿内部の特別見学が不可能となつた今回の事例は、旅程保証の対象としてではなく、企画旅行会社の債務不履行となり、損害賠償の支払いが必要となる可能性が高くなります。

《参考3》旅程保証による変更補償金、債務不履行による損害賠償金

* 旅程保証による補償金支払い

旅程保証制度とは、旅行業者はあらかじめ消費者に対して、契約書面（パンフレット）確定書面（日程表）で約束した旅程につき、一定の範囲で旅程通りに旅行サービス提供機関による旅行サービスの提供が受けられることを保証し、万一、受けられないときは、あらかじめ定めた変更補償金の支払いを約束するものです。

言い換えれば、この旅程保証制度は、旅行業者に故意又は過失が認められない場合でも、一定の条件はつきますが、補償金を支払おうという制度であるということになります。

* 債務不履行による損害賠償金の支払い

その変更が旅行業者の故意・過失に起因する債務不履行に基づくものであることが明らかになったときには、旅行業者は旅行者に生じている損害について賠償の責任を負うこととなります。

そして、さらに場合によっては、賠償金だけにとどまらずに慰謝料の支払いへと問題が大きくなっていく可能性も考えられます。

採点の感想

トラブル等が生じた際の当面の処置、対応などは、まずまずの解答が得られていますが、法令・約款を背景にした問題に明確な解答がなされていない、あるいは正しく法令・約款を理解していると思われる内容の解答にはほど遠いのが1・2級双方の大多数の受験者に言えそうです。

「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」との解答が大半を占めていましたが、このケースは当初から現地の手配代行会社の手配ミスに加えて、添乗員による確認の不徹底など、旅程管理が明らかに欠如しているわけですから、旅程保証の問題ではなく、旅行会社の過失（債務不履行）により何らかの損害賠償が必要となるでしょう。

「旅程保証の対象で変更補償金の支払い義務がある。又、手配ミスという過失が存在するため、損害賠償の責任もあるので、お客様には変更補償金と損害賠償金の両方を支払わなくてはならない」という解答が今回も数件ありました。旅程保証と損害賠償についてのこういった誤解釈、理解不足は今後の業務遂行上に大きな問題が発生すると危惧しますので、教本等で正しい知識の吸収に努めて頂くことを切望します。

旅程保証の意味、債務不履行との違いを理解できていない受験者が多すぎます。昨今の権利意識の高まる中での業務遂行に大いなる不安を禁じ得ない状況にあると考えざるを得ません。大多数の添乗員の方々が日程表に記載されている事項が実際に受けるサービス内容と異なった場合は、旅行会社側に故意・過失があろうとなかろうと、すべて旅程保証に該当すると考えていると解答からは読み取れます。

旅程管理の遂行に必要不可欠、及び自分自身を守ることにもつながる法令・約款の理解について学習がかなり不足しているように見受けられますので、正しい理解に努めて頂くようお願いしたいと思います。

問題文に「通常は非公開となっている宮殿内部を見学することは不可能になってしまいました」と、見学に対しての結論が記述されているのですから、「何とか見学できるように努力する」「翌日の午前中においてお願いしてみる」等の解答を数名の受験者が記述していましたが、その

部分には触れる必要はなく、その後の対応方が求められているということになります。さすがにこの事例で、「手配代行会社、旅行会社のミスを隠して、何とか別の理由でお客様に説明する」といったような解答がなかったので出題者としてほっとしましたが、情報過多の今の時代に、そんなことをしたら、あるいは主催した旅行会社が添乗員に要求したとしたら、問題はますます大きくなり収拾がつかない事態に追い込まれること間違いなしということも理解しておく必要があります（念のため）。

「宮殿内の非公開になっている箇所等を撮ったビデオがあればそれを見せてもらえるよう交渉する。なければ写真集など購入し、お客様に配付し、誠意を見せる」という解答がありました。この添乗員のお客様に対する気配り、心配りは見事なものと感じさせられた解答が1件だけでしたが、あったことを付け加えておきます。

問4 (40点)

4日目、夕食までの自由時間に、ツアー参加の女性のお客様ホテル周辺を散策中、引ったくりに遭い、その際に転倒し腕と肩を強打してしまいました。ホテルに戻ってから添乗員がそのお客様に同行し市内の病院で診察を受けたところ、打撲傷と診断され、治療と痛み止めを処方してもらいました。

お客様は、引ったくりに盗られたバッグの中にはクレジットカード、現金10万円程、日程表、カメラ化粧道具などを入れていて、かつバッグは子供たちから還暦祝いにもらったもので、高価なブランドの品だと言っています。

第1問 (20点)

1級：このお客様に対する対応方を具体的に記述しなさい。

2級：このお客様の盗難と怪我に対する対応方を具体的に記述しなさい。

第2問 (20点)

1級：この場合の特別補償制度適用の有無とその理由を具体的に記述しなさい。

2級：このお客様の場合は、自由時間中に起きた盗難と怪我ですが、特別補償制度適用はどうなりますかその理由を含めて。具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. 自由時間中に発生した事故に対し、迅速に対応する基本動作が身に付いているか。
2. 盗難・怪我等の不測の事態への対応方、対処すべき事項についての理解度はどうか。
3. 旅行業約款における特別補償、損害賠償等についての理解度はどうか。

解答(例)のポイント

第1問(1級、2級共通。但し、2級は「盗難と怪我に対する」とのヒントを明記)

(対応方)

お客様は、この事件で精神的にもかなりショックを受けていると思われるので、被害に遭った状況をお伺いするとともに、慰めの言葉をかけつつ被害の補填のための警察への被害届け、保険会社への報告などの事後手続き、対処方法などを説明し安心して頂けるよう気配り、心配りを行う。

海外旅行(傷害)保険への加入又は、クレジットカードの保険付保の有無を確認し、必要な手続きの支援を行う。同時に盗難に遭った携行品のリストアップを行う。

クレジットカードの停止と再発行のための手続きのサポートを行う。

警察官を呼ぶか、お客様に同行して警察署に行き、盗難の報告と被害・盗難の証明書の受領援助を行う。

ランドオペレーター、企画旅行会社に事故の報告を行い、必要に応じて指示を仰ぐとともに状況により協力を仰ぐ等の措置をとる。

お客様の同意を得た後、留守宅に医師の診断結果を連絡してもらうよう依頼する。
治療後の怪我の経過などに気配りを行い、翌日以降の通院の意向等を伺うなどお客様の立場に立った心遣いを忘れないようにする。
必要ならば、特別補償規程の通院見舞金、携帯品損害補償金についての情報提供を行う。
強奪による盗難事故、怪我であり、犯人が滞在地区付近にいることも考えられるので、他のお客様に事件の概要を説明し、外出の際の注意を促す。

第2問(1級、2級共通、但し、2級は「盗難と怪我に対する」とのヒントを明記)
(特別補償制度適用の有無とその理由)

本事例は、「企画旅行参加中」に「急激かつ偶然な外来の事故」によって身体に傷害を、携帯品にも損害を被ったケースではあるが補償については次のようになると考えられる。
怪我(傷害)について、通院日数が3日以上におよぶ場合には特別補償制度が適用となり通院日数に応じた通院補償金の支払い対象となる。
携帯品については、カメラ、財布、化粧道具、バッグは特別補償制度適用となり、携帯品損害補償金(但し、一人当たり15万円が限度)の支払いの対象となる。
現金、クレジットカードは補償の対象とはならない。

解説

以下の各番号、
、
、
・・・は解答(例)のポイントの番号に整合しています。

第1問(対応方)

まずは、たとえ自由時間中に起きたトラブルとはいえ、バッグを強奪され、且つ怪我まで負わされたお客様のお気持ちを察し、気分を害する又は意気消沈をさせるような話し方は当然避けるべきでしょう。

海外旅行(傷害)保険等を付保している場合、保険金請求は日本帰国後になりますが、手続き上必要となるもの(事故証明書、医師の診断書、治療実費の明細書、領収書など)は忘れずに受領しておくことが必要です。

貴重品等における盗難の際のそれぞれの対処方を身に付けておいて欲しいと思います。念のため、クレジットカードについての対処方を記しておきます。

クレジットカード:

- ・クレジットカード発行会社の緊急連絡先に連絡し、直ちにカードの失効手続き措置をしてもらう。
- ・最寄りの現地警察で「盗難・紛失証明書」を発行してもらう。
- ・再発行はカード発行会社によって異なりますが、即日発行してもらえる場合もあります。緊急時に備えて、カード番号、カードの有効期限をメモしておくことが大切です。

外国人観光客のトラブル・事故に対する各国警察の対応は様々ですが、一般的に外国人観光客の場合、犯人を捕まえても被害者は帰国、別の国への移動などで、証拠集めや裁判の遂行に支障をきたすなど困難(やりにくい)が多いこともあって、被害届けを受理し、「盗難証明」「事故証明」を発行するだけで、犯人逮捕にまで向かわない国も少なくないのが実情のよう

です。但し、本事例は置き引きなどのような単なる盗難ではなく、被害者が怪我をする強盗に近いものですので泣き寝入りすることなく必ず警察に届けるようにしましょう。

添乗員一人だけで手に負えないと判断したときは、協力者を探し役割分担することも考えなくてはならないでしょう。協力者としては、バスのドライバー、現地ランドオペレーターなどが候補になりますが、参加のお客様の中に協力して頂ける方がいればお願いするののも一つの方法ですが、無理強いすることは厳禁です。協力者には何をどこまでしてもらおうのかをきちんと明示してお願いすることが大切です。

対応に当たっては、あくまで該当のお客様の意思に基づくものとし、添乗員の独断で進めることのないように注意することを忘れてはいけません。

ツアーを離団するほどの怪我ではない（問題文から推測して）と思われるので、その後のツアーにおいて、お客様の状況等についての気配りも必要でしょう。

第2問を参考にしてください。

宿泊地付近で起きた事件と思われるだけに他のお客様にも同様の被害が発生することも考えられますので、できるだけ早く最寄りの警察署に被害を届け、犯人逮捕の要請を行うことも肝心なことではないでしょうか。

第2問（特別補償制度適用の有無とその理由）

標準旅行業約款、募集型企画旅行契約、特別補償規程により、旅行者が企画旅行参加中の事故で身体及び携帯品に損害を被った（参考1）（参考2）とき、旅行者1名に対して1企画旅行につき15万円を限度（参考3）として損害補償金を支払うことになっています。

《参考1》特別補償規程第1条第1項(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**企画旅行参加中に急激かつ偶然な外来の事故**によって身体に傷害を被ったときに、（以下一部略）通院見舞金を支払います。

《参考2》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の事故によってその所有の身の回り品（補償対象品）に損害を被ったときに本章の規定により、携帯品損害補償金を支払います。

《参考3》特別補償規程第19条第3項(損害額及び損害補償金の支払額)

3 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。（以下略）

本事例における「自由行動中」は、特別補償規程第2条第2項（ここでは条文の記載は省略します）に明記されている通り「企画旅行参加中」に含まれますので、特別補償制度の適用を受け、通院見舞金（治療費ではありません。又3日以上通院が条件）（参考4）と携帯品損害補償金の支払い対象となります。なお、クレジットカードは補償の対象とはならないこ

とは言うまでもありません。(参考5)

《参考4》特別補償規程第9条第1項(通院見舞金の支払い)

当社は、・・・(以下一部略)・・・通院した場合において、**その日数が3日以上になつたときは**当該日数に対し、次の区分に従って通院見舞金を旅行者に支払います。

(1) 海外旅行を目的とする企画旅行の場合

イ 通院日数 90 日以上 の 傷害を被ったとき	10 万円
ロ 通院日数 7 日以上 90 日未満 の 傷害を被ったとき	5 万円
ハ 通院日数 3 日以上 7 日未満 の 傷害を被ったとき	2 万円

《参考5》特別補償規程第18条第2項(補償対象品及びその範囲)

2 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**その他の有価証券、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)～(8) 省略

解答者の中に、特別補償制度の適用の有無を怪我(傷害)又は盗難だけを念頭に置いたと思われるものが何件ありました。1級の設問文には「怪我(傷害)と盗難について」とは取って明示しませんでした。問題、設問の意味をよく読んだ上での解答を心がけて欲しいものです。

補足と採点の感想

毎年のように解答の中に、「最善の方法を考えて行動する」「必要と思われるアドバイスを行う」というのが少なからずあります。最善の方法とは何か、必要と思われるアドバイスは何かを考えて頂くのがこの問題の趣旨ですので、それを具体的(設問にも「具体的に」と明記しています)に記述していない場合には得点に結びつきません。

盗難による損害は特別補償の対象になりますが、携帯品損害補償金の請求や保険金の請求には原則として「盗難証明書」が必要となります。従って、お客様に同行して警察に被害届けを出して頂くのが添乗員としての対応の基本となりますが、その点、受験者の大半の方が警察への届け出を対応方として記述しており、お客様の盗難事故における基本対応はできていると感じました。

この問題においても、「自由行動中の事故なので特別補償の対象外である」という解答が何件も見受けられました。

プロの添乗員として業法・約款についての正しい知識、特に「旅程保証における変更補償金と債務不履行による損害賠償金、特別補償規程が適用される条件、企画旅行参加中の意味」については最重要ですのでしっかり身に付けて頂くようお願いしたいと思います。

問5 (配点: 40点)

6日目の夕食後、ホテルの自室で翌日の帰国便等の確認作業をしていたところ、数名のお客様から添乗員の部屋に電話があり、下痢の症状を訴えてこられました。中には症状が重いと思われるお客様も何名かいらっしゃるようです。

医者に診せたところ牡蠣が原因の食中毒であるとのことでした。

第1問 (20点)

1級: この場合の対応方と発生すると思われる問題点を列挙し、その理由も併せて具体的に記述しなさい。

2級: この場合どのような対応が必要ですか。特に症状が重いと思われるお客様への対応方と発生すると思われる問題点を列挙し、その理由も併せて具体的に記述しなさい。

第2問 (20点)

1級: 下痢症状を起こして医者にかかったお客様は数名いらっしゃいましたが、この場合、医者にかかった諸費用の負担はどうなりますか。諸費用の負担についてその根拠とともに具体的に記述しなさい。

2級: 食中毒にかかったと思われるお客様に対する特別補償制度適用の有無とその理由について簡潔に記述しなさい。

出題の趣旨

1. フリータイム中の食事に起因するお客様の傷害に対しての状況の把握力、判断力、的確な対応力が身に付いているか。
2. このような事態が起きた場合に、発生する問題を予測する能力とその対応方、及び責任の所在についての分析力、判断力は身に付いているか。
3. 特別補償制度適用の有無についての正しい知識が身に付いているか。

解答(例)のポイント**第1問 (1、2級共通)**

(対応方及び発生すると思われる問題点とその理由)

問題文中に「牡蠣が原因の食中毒」とありますので、フリータイム中の食事で食べた牡蠣が原因の食中毒とします。

他のお客様(特に一緒に食事をした人)にも同様の症状が出ている方がいないか確認する。

下痢症状を起こしているお客様の人数、医師の診断の結果によっては翌日の日本への帰国の予定となっている日程の変更を検討する。

お客様が継続してツアーに同行できるかどうか、医師に相談、判断を仰ぐ。

お客様が残留、又は入院しなくてはならない場合には、お客様の意向に基づき宿泊、食事、

通訳等の手配、及び入院中のお世話・看護等を現地ランド手配会社に依頼するとともに協力をお願いする。

企画旅行会社へ、食中毒発生と措置状況を報告し、当該お客様の留守宅への連絡、及び原因の追求を依頼するとともに今後の対応策についての指示を仰ぐ。

費用に関しては、入院、治療費用、帰宅のための費用等は個人負担であることをお客様に説明し了解して頂く。

症状を訴えているお客様の海外旅行（傷害）保険の加入の有無と付保条件、又はクレジットカード等の付帯保険加入の有無を確認する。

保険請求のために必要となる医師の診断書、治療実費の明細書、領収書等を取得出来るように取り計らっておく。

医師、現地ランド手配会社、保険のクレームエージェントなどの協力を得ながら、食中毒発生の原因とされるレストランの責任を追及するとともに、食中毒発生についての公的な診断箇所認定を受けること、該当のお客様に対する入院・宿泊等の費用負担・損害賠償請求を行うことを現地ランド手配会社に依頼する。

第2問（1級）

（医者にかかった諸費用の負担とその理由、特別補償制度適用の有無とその理由）

医者にかかった諸費用は、原則として、お客様自身が負担しなくてはならない。

理由：旅行会社（添乗員）がレストランを選定した場合であっても、その選定に過失が認められなければ選定した結果起こったことに関しては責任を負うことはなく、お客様の自己責任の範疇ということになる。

特別補償制度は適用されない。

理由：食中毒は特別補償規程の補償金支払いの対象外となっているので、特別補償制度は適用されないということになる。

但し、旅行会社（添乗員）に、レストランの選定に関し過失が認められる場合には、旅行会社（添乗員）側に責任が発生し、諸費用の負担のみならず、損害賠償支払いの責任も生じることになる。

第2問（2級）

（特別補償制度適用の有無とその理由）

特別補償制度は適用されない。

理由：上記1級の第2問 の項を参照してください。

解説

以下の各番号、
、
、
・・・は解答（例）のポイントの番号に整合しています。

第1問（1、2級共通）（対応方及び発生すると思われる問題点とその理由）

当日の食事は、日程表を見れば分かるとおり夕食はツアーに含まれておらず、お客様各自となっています。フリータイム時に該当のレストランを利用した他のお客様（特に一緒に食事をした人は要注意）にも同様の症状が出ている方がいないか確認し、まず、医師の診断を仰ぐことが必要です。

素人判断をして放置すると症状を悪化させる可能性が十分考えられます。本人が医師の診断は必要ないといっても早めに診てもらうように勧めることが基本となります。

症状、及び医師の診断結果によっては当該お客様、あるいはツアー全体の日程に変更が生じるかもしれません。それぞれによって当然対処の仕方は変わることになります。

お客様が残留、入院ということになれば、本体の日本への帰国は翌日ですので、当然本体とは離団するということになります。その場合、該当のお客様の帰国便の変更手配、航空券のエンドース、離団書の受理、日本帰国時における入国・通関に関するご案内も忘れてはいけません。

企画旅行会社に連絡して状況報告を行い、対応方等について相談し、指示を受けることとなります。場合によっては企画旅行会社としての方針、考え方もあるかもしれませんので、現地手配代行会社とも連絡を取ってもらい、善後策について検討・確認をしてもらうことも必要かもしれません。

「まず旅行会社に連絡をして指示を待つ」という解答がまだまだ後を絶ちません。

最終決定は旅行会社が行うにしても、考えられる範囲で少なくともある程度の見通しをつけた上で相談するといった形にもっていったら始めて添乗員の存在価値があるのではないのでしょうか。

少なくとも旅行中は旅行会社を代表する添乗員としての気構えを持ちそれに相応しい知識とノウハウの習得に励んで欲しいと思います。

お客様が保険等に加入していない場合で、手持ち金額では諸費用の支払いに支障をきたすようなときには、企画旅行会社経由で留守宅に連絡し、留守家族から旅行会社に必要予定金額を送金してもらった上で、入院先である病院に対する支払保証を行うことになると考えられますので、この点も担当者の指示を受けることとなります。

お客様が任意保険等に加入している場合は、現地のクレームエージェントに連絡をとり、協力を求めることとなります。特に入院の場合は、支払い関係をクレームエージェントに保証してもらうことも必要となります。さらに病人の日本への緊急移送が必要な場合はクレームエージェントの指示・援助を求めることにもなります。

責任の所在、補償についてのお客様への説明には注意が必要です。

責任の所在がどこにあって、添乗員はどのように対応し、お客様にどのように案内しなくてはならないかは、きちんと整理した上で対応することが必要です。

そのためには、対応方についても旅行会社とは詳細に相談して指示を受けておきましょう。

第2問(1級)(医者にかかった諸費用の負担とその理由、特別補償制度適用の有無とその理由)

標準旅行業約款では、旅行会社は旅行会社自身又はその手配代行者の故意または過失によって旅行者に損害を与えたときは、その損害を賠償しますが、それ以外は責任を負わないことが明記(参考1)されています。

従って、お客様にレストランを紹介した場合であっても、過去に何回も食中毒を出したようなこともなく、衛生状態も問題があるとは思えないようなレストランであるならば添乗員が責任を問われることはないということになります。

言い換えれば旅行会社(添乗員)自らの過失によるものではないということで、法的には責任を負う必要はないということになるわけです。

《参考1》標準旅行業約款第27条第1項（当社の責任）

当社は、募集型企画旅行契約の履行に当たって、当社又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）

すなわち、食事そのものはレストランが作って提供しているもので、企画旅行会社は何ら関与もしていませんから、直接に責任の発生する理由はありません。考えられるのは食中毒を出すようなレストランを旅行会社（添乗員）が紹介した場合に、それが過失にあたるかどうかということになります。

この場合も、そのレストランが何回も食中毒を出しているレストランであるという事実がなければ過失とはいえないでしょう。逆にそういう事実があれば、その国の法律に基づき営業停止になっているはずで、その国で営業を許可されているレストランを旅行会社が選定している限り、責任を問われるケースはまずないと思われま

す。従って、添乗員はレストランを手配する際には、その施設が営業許可を受けているか否かを、チェックすることは言うまでもありませんが、過去の事実についてもそのレストランがそうした前歴がないことを現地手配会社、ホテル等に確認しておくことが必要となります。

もちろん上記に記載したことは、約款上のことであり、企画旅行の場合、約款の責任条項は別として、旅行商品の品質管理という点、旅行商品に対する信用という点等からも、旅行会社による営業政策上の面から言えば、約款上の責任の有無は別にして、顧客サービスという観点からも積極的な事務処理と後に尾を引かない適切な対応をとることが必要であることは言うまでもありません。

医療費等の余分な費用の支払いはもちろん、適当な額の見舞金を贈るくらいの誠意は、良識ある旅行会社としては当然見せていることと思えますし、そうあって欲しいと思います。

特別補償規程には、補償金等の支払い対象となる傷害には細菌性食中毒は含まない旨記載（参考2）されています。

《参考2》特別補償規程第1条第2項（当社の支払い責任）

前項の傷害には、身体外部から有毒ガス又は有毒物質を偶然かつ一時に吸入、吸収又は摂取したときに急激に生ずる中毒症状を含みます。ただし、細菌性食物中毒は含みません。

上記について、細菌性食物中毒も外部から進入した細菌によるものではありませんが、感染すれば必ず発症するものではなく、その罹患した人の体調等により、発症の有無、程度も左右され、その罹患の因果関係の特定が困難なことから、補償の対象となる傷害から除かれている（三浦弁護士の著書から）と説明されています。

基本的には、特別補償規程に記載されている通り、細菌性食物中毒は特別補償の対象外ではありますが、食中毒がすべて細菌性食中毒に該当するものではありません。

O-157 やノロウイルスについては、保険会社によっても対応がまちまちという事態が実際問題として起こっているようです。

国土交通省からもこれについて正式な見解はまだ出ていないようですので、医師の診断書を基に、加入している保険会社に対応を照会してみる必要があるようです。

第2問(2級)(特別補償制度適用の有無とその理由)

上記1級の第2問の解説の項を参照してください。

補 足

レストラン紹介と添乗員の責任に関して

フリータイム時に、添乗員がお客様にしてさしあげた行為によって、お客様が何らかの損害を受けた場合の責任についてはどのように考えたら良いのでしょうか。

基本的には、お客様の要望によりご案内したレストランの料理が原因となる食中毒については、そのレストランの責任であり、添乗員が責任を問われることはありません。

しかし、そのレストランが以前にも食中毒事件を起こしたことが何回もあるなど衛生状態に問題があることを添乗員が知りながらご案内した場合には責任を問われることがあります。

ただ、何回も食中毒を起こしているようなレストランであれば現地の法律に基づき、当然営業停止になっているはずです。

なお、私たちの日常生活と比して衛生状態が不確かと思われるようなレストランをどうしてもご案内しなくてはならない場合は、生ものや生水、氷、サラダなどを取らないように注意をすることが望ましいと思われます。

フリータイムのことであっても、添乗員としてはお客様の身体・財産の安全につき十分な配慮を払わなくてはなりません。問題は添乗員が相当な注意を払ったかどうかによります。

予想もできないことや添乗員のまったく関与しないことによりお客様が受けた損害について添乗員が責任を問われることは原則としてないのです。

本事例の場合、該当のレストランは添乗員がご案内したものであり、問題が起こりそうなレストランだと知っていてご案内した場合には、責任が問われることになると言えそうです。

生ガキによる食中毒について

一般的には生ガキが原因の食中毒がかなり多く発生しているようです。

カキによる食中毒の多くのケースでは、ノロウイルスという名称が原因として一般的に使用されているようです。カキ以外の食べ物でもノロウイルスによる食中毒は発生しますが、こうした二枚貝にノロウイルスが多いのは、二枚貝は海中で呼吸する際、プランクトンと一緒に吸い込んだウイルスを中腸腺に濃縮蓄積するためと考えられています。

ノロウイルスに感染すると、下痢や吐き気、嘔吐、激しい腹痛などが起こります。発熱する場合もありますが、高熱にはならないようです。こうした症状が数日続いた後、回復するのが一般的です。ただ、まれに1日10回以上の激しい下痢や高熱を伴う場合があるので油断は禁物です。感染から発症までは半日～2日で、感染しても発症しないケースもあります。感染は、主にウイルスに汚染された飲食物を生の状態、もしくは十分に加熱されていない状態で食べることによって起こる経口感染とされています。そして感染者が調理した料理を食

べたり、また感染者の排泄物などから二次感染したりするケースもあります。

ノロウイルスに対して有効な抗ウイルス剤は現在のところ開発されていないため、治療は、脱水症状や体力の消耗を防ぐための水分補給や栄養補給といった対症療法が基本となります。ノロウイルス感染症は、基本的には死に直結するものではありませんが、高齢者や乳幼児は脱水になりやすいので、嘔吐や下痢を繰り返すケースでは早めに病院で治療を受けることが必要となります。

下痢止めの服用についても注意が必要です。下痢は体内に取り込まれた悪いものを体外に排除しようという体の防衛反応なので、他の感染症の下痢と同様、下痢止め薬の服用は、原因となるウイルスを長く体内にとどめ繁殖させることになり、結果的に症状を悪化させる可能性があります。下痢止めは、悪い菌を体外に出した後に服用するのが原則です。

海外旅行者と下痢症について

海外旅行者の過半数以上の方が旅行先に到着してから数日以内に下痢症状を起こすといわれているようです。もちろん、旅行する国や地域によって若干の違いはありますが、旅行先を発展途上国に限った場合には、この数値はさらに高くなって8割近くにもなるとも言われています。

それではなぜ下痢が起こるのでしょうか。下痢の原因はいろいろなことが考えられ、一概に結論づけることはできませんが、すべてが病原菌によるものではないことは断言できるようです。

海外旅行者の下痢症の原因は大きく分けて・・・

- 1．旅行の準備などに起因する疲労による体調の変化（低下）によるもの。
- 2．旅行中の不安やストレスなどからくる精神的な胃腸障害によるもの。
- 3．渡航先の飲食物の違いによる一過性の胃腸障害によるもの。
- 4．ウイルスや細菌、寄生虫による病的なもの。

・・・などが考えられます。

このうち1と2は旅行開始前から下痢の症状が始まることも多く、体調の回復やストレスの緩和など、原因を取り除くことにより比較的短時間で改善されます。

3の飲食物による下痢は病原体によるものではなく、水質の違いによる場合や食物の違いによるものが多いようです。水については、海外の水はミネラル分が多く含まれている硬質なものが多いために、一過性の下痢を起こしやすいということは皆さんも良く知っていることだと思います。

また、油と香辛料も下痢の原因となります。油は未精製のものや保存状態が悪く変質した油などが下痢の原因となります。また、香辛料の取り過ぎも胃腸障害の原因となります。このような下痢の場合、回復あるいは慣れるまでの周期は早い人で3～4日のようですが、遅い人では10日以上下痢が続き帰国後もなかなか治らない人もいます。

4の病原体によるものですが、これは海外旅行者の下痢症の約2割強を占めているといわれています。

食中毒の種類について

食中毒とは飲食物が原因となって起こる急性胃腸炎症状で原因別に分類すると次のようにな

ります。

1. 細菌性食中毒：感染型と毒素型の2つのタイプがあります。
 - ・感染型：時間の経過に伴って増殖し、一定量以上となった菌の付着した食品を食べることによって引き起こされる。食品中に含まれる菌を煮たり焼いたりして殺菌すれば食中毒を起こさない。
サルモネラ菌、病原性大腸菌、腸炎ビブリオなど。
 - ・毒素型：食品中で菌が増殖する際に出す毒素を含んだ食品を食べることによって引き起こされる。菌を煮たり焼いたりしても毒素を分解しない限り、食中毒を引き起こす。
0-157、黄色ブドウ球菌、ボツリヌス菌など。
2. 自然毒による中毒：植物性と動物性の2つのタイプがあります。
 - ・植物性：毒キノコ、青梅、ジャガイモの芽
 - ・動物性：ふぐ、毒かます、まひ性毒貝
3. 化学物質による中毒
 - ・食品添加物による場合：防腐剤、着色剤、人口甘味料
 - ・食品の製造・器具の不良による場合：緑青、鉛
 - ・農薬等の誤飲による場合：農薬散布、野菜類に付着

(注) 細菌性中毒は、基本的には、赤痢、腸チフスのような伝染病と違い、人から人には感染しないとされています。

旅行中の時差やハードスケジュール、環境の変化によるストレスなどで身体の抵抗力が弱まり、通常では問題にならない量の病原体で病気になることがあります。

軽い下痢は、1～2日様子を見ればたいてい治るようですが、激しい下痢、頻回の下痢、血液が多量に混じっている下痢の場合には、速やかに医師の診察を受けるよう勧めることが重要になります。

ノロウイルスについて

最近話題になっているノロウイルスについて知識を持ちましょう。

1. 感染様式：
 - ・汚染された貝類を生か十分に加熱せずに食べた場合
 - ・食品取扱者(食品の製造、飲食店などの調理人、家庭で調理する人)が感染した場合、その者を介して汚染した食品を食べた場合
 - ・患者の嘔吐やふん便がきちんと処理されず、人から人へ直接感染する場合
2. 症状

感染から発病までの潜伏期間は1～2日です。

主な症状は「吐き気、嘔吐、腹痛」で熱は比較的軽度です。

こうした症状が1～2日続いた後、治癒し後遺症もありません。また、感染しても発症しない場合、軽い風邪のような症状の場合もあります。
3. 発症した場合の治療法

このウイルスへの効果のある抗ウイルス剤は現在もまだありません。

通常、対症療法が行われます。特に幼児や高齢者については脱水症状を起こしたり体力を消耗させないことから、栄養と水分補給を十分に行うことが大切です。

下痢止めの薬は病気の回復を遅らせることがあるので使用しない方が望ましいでしょう。

4. 食中毒の原因として多い生ガキ

このウイルスによる食中毒の原因食品は生ガキなどの二枚貝、あるいはこれらを使用した食品の献立を含む食事が大半を占めています。

5. 感染防止策

- (1) 食品を取り扱う人は温水の流水で石鹸を泡立て、手洗いを励行すること。
- (2) 嘔吐物の処理、オムツ替えなどに際しては直接手に触れず、使い捨ての手袋を使用し処理後も十分な手洗いをする。
- (3) 宿泊施設に戻った際は、「温水での石鹸」による手洗いと「うがい」を励行すること。

6. 患者の嘔吐物の処理時の注意事項

- (1) テーブルや床などに飛び散った汚物は使い捨ての手袋、マスクを着用し、さらに飛び散らないように周囲を含めてペーパータオルなどで拭き取る。
- (2) 拭き取った後、次亜塩素酸ナトリウム（又は塩素系洗剤等）で完全に拭く。
- (3) 汚物はビニール袋に入れて廃棄処理する。

7. 団体における旅行の出発前と旅行中の注意事項

- ・出発前：このウイルスに感染しないよう心がけて頂く。
- ・旅行中：感染、感染拡大の防止

旅行中の食事の前においては、「温水による手洗い」の呼びかけを行う。

露店などでの「生ガキなどの二枚貝」を食べることは控えるように呼びかける。

また、不衛生だと思われる飲食店での食事についても控えるように呼びかける。

万一、団員にノロウイルスの症状があった際は、早期に病院での治療を受ける。

ノロウイルスの疑いがあった場合の嘔吐に対する対応は、

- ・ホテルの場合：ホテルに報告し、完全な処理を行う。

(現在、多くのホテルで対策用の消毒液が完備されているところが多くなってきているようです。勝手に処理したことでウイルスが残り二次感染した例が多くあります)

- ・乗り物の場合：乗務員に報告し、完全な処理を行う。

添乗員はグッズとして使い捨ての手袋やマスク、ビニール袋を念のために持参していくことが望ましいようです。

採点の感想

トラブル等が生じた際の当面の処置、対応などについては、まずまずの解答が得られていますが、約款を背景にした問題に明確な解答がなされていない、あるいは正しく約款を理解しているとは思えない内容の解答が多かったことが多くの受験者に言えそうです。

「特別補償が適用となり補償金の支払いが必要となる」との解答が2割ほどありましたが、約款の特別補償規程・補償金の支払い対象となるもの、支払い対象とならないものの条文箇所について今一度目を通して正しい理解を深めておいて欲しいと思います。

お客様の保険加入の有無については半数以上の方が記述していました。

「企画旅行会社へ連絡する」等々の記述にまったく触れていない答案が目立ちました。連絡するのは当たり前のことなので省略したのでしょうか。これでは解答として大きな減点対象となります。

ご案内したレストランが、旅行会社の契約・協力店である場合にはという解答が何件かありましたが、協力店であるかどうかは、責任問題には直接関係はありません。ただ、協力店であれば、旅行会社との契約時にいろいろとチェックを受けてパスしているはずですから通常は問題ないとされるでしょう。