

◆ ◆ ◆ 実務 総合1・2級 ◆ ◆ ◆

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

募集型企画旅行					
熟年の旅・スペイン・ポルトガル8日間(日程表)					
10月20日(火)出発:31名(内添乗員1名)					
No	都市	時間	交通機関	行程	食事
1	東京(成田) バルセロナ	12:45 21:20	ABC航空 DEF航空 4263便	空路、アムステルダム乗り継ぎでバルセロナへ 着後、専用バスにてバルセロナ(近郊)のホテルへ バルセロナ(近郊)泊	昼・夕:○ (機内)
2	バルセロナ	終日 夕刻	専用バス	専用バスにてバルセロナ市内終日観光へ (聖家族教会(入場)、カタルーニャ音楽堂(入場)、 グエル公園(下車)、モンジュイックの丘(下車)など) 観光後、専用バスにてバルセロナ(近郊)のホテルへ ホテル着後自由行動(夕食は各自で) バルセロナ(近郊)泊	朝:○ (ホテル) 昼:○ 夕:×
3	バルセロナ バルセロナ マドリード	9:00 10:45 11:55 午後 夕刻	専用バス DEF航空 1045便 専用バス 専用バス	専用バスにてバルセロナの空港へ 空路、マドリードへ 着後、専用バスにてマドリード市内半日観光へ (ブラド美術館(入場)、スペイン広場(下車)、 王宮(入場)、ソフィア王妃芸術センター(入場)など) 観光後、専用バスにてマドリード市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにて マドリード市内泊	朝:○ (ホテル) 昼:○ 夕:○
4	マドリード	終日 夕刻	専用バス 専用バス	専用バスにて中世の都市トレド旧市街観光へ (カテドラル(入場)、サント・トメ教会(入場)、 エル・グレコの家など徒歩にて観光) 観光後、専用バスにてマドリード市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにてフラメンコ・ディナーショー マドリード市内泊	朝:○ (ホテル) 昼:○ 夕:○
5	マドリード マドリード リスボン	14:00 16:05 16:20	専用バス DEF航空 3102便	出発時間まで自由行動(昼食は各自で) (お買い物などご自由にお過ごし下さい) 専用バスにてマドリードの空港へ 空路、ポルトガルのリスボンへ 着後、専用バスにてリスボン(近郊)のホテルへ リスボン(近郊)泊	朝:○ (ホテル) 昼:× 夕:×
6	リスボン	終日 夕刻	専用バス 専用バス	専用バスにてリスボン市内終日観光へ (ジェロニモス修道院(入場)、ベレンの塔(下車)、 発見のモニュメント(下車)、シントラ王宮(入場)、 ヨーロッパ大陸最西端の地・ロカ岬へなど) 観光後、専用バスにてリスボン(近郊)のホテルへ 夕食は市内のレストランにて リスボン(近郊)泊	朝:○ (ホテル) 昼:○ 夕:○
7	リスボン アムステルダム アムステルダム	13:00 15:30 19:20 21:15	専用バス XYZ航空 660便 ABC航空 412便	出発時間まで自由行動(昼食は各自で) 専用バスにてリスボンの空港へ 空路、アムステルダム乗り継ぎで帰国の途へ 機内泊	朝:○ (ホテル) 昼:× 夕:○ (機内)
8	東京(成田)	15:30		到着、入国・通関手続後空港にて解散	朝・昼:○ (機内)

旅行企画・実施:TCSAトラベル株式会社

問1（配点：40点）

旅行出発日当日、成田空港の集合場所で受付の準備をしていたところ、ツアーの参加証を持ったお客様がお見えになりました。集合受付時間まではまだ1時間以上もありましたが、添乗員はそのお客様の受付を済ませることにしました。その直後、お客様はトイレに行き、その際階段で足を滑らせ転び足の指を骨折してしまいました。空港内のクリニックで治療を受けてきたお客様はかなり痛そうですが、杖を利用すれば旅行に参加することは可能との医師の診断書もあり、本人も予定通り是非旅行に参加したいと言っています。

第1問（1級、2級共通：25点）

このお客様に対する対応方を日程表も参考にして、具体的に記述しなさい。

第2問（15点）

1級：この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具体的に記述しなさい。

2級：このお客様の場合は集合時間前に起きた怪我ですが、特別補償制度適用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 お客様の不測の怪我等の緊急時に、冷静、迅速かつ適切な対応ができるか。
- 2 約款の特別補償規程に関する基本的な知識については正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）（対応力）

- ①事故（骨折）に遭ったお客様へ、旅行の継続、中止等の話よりもまずお見舞いを伝える。
- ②お客様自身の意向の再確認（怪我の状態の判断、同行の可能性、参加取りやめ等）を行う。
- ③旅行に参加する場合、団体旅行なので同一行動を基本とすること、散策を主とした徒歩での観光が何カ所かあること、場所によっては時間の制約があることなどをあらかじめ説明し、了解を得ておくこと。
- ④天候の状況、散策場所によってはバス車中にて待機して頂かなくてはならないこともあることを説明し、了解を得ておくこと。
- ⑤航空機、列車、バス等については、出入り口に近い便利な座席を確保するなどの配慮を行う。
- ⑥宿泊ホテルについては、徒歩区間の短いエレベーター等にできるだけ近い部屋を確保するよう努力する旨伝える。
- ⑦観光場所、レストランでの車椅子の手配等可能な限りの配慮を行うことを伝える。

- ⑧車椅子の手配に関しては一方的ではなく、お客様との十分な相談の上行う。
- ⑨旅行中はできるだけ添乗員は当該お客様の近くにいるよう配慮を行う。
- ⑩企画旅行会社等への連絡及び指示の要請、状況により協力を仰ぐ等の措置を取る。
- ⑪他の参加者への事情説明と場合によっては丁重に協力をお願いをする。
- ⑫怪我をされたお客様の留守宅への連絡を行う。
- ⑬海外旅行（傷害）保険加入の場合の諸手続き等に関する情報提供及び援助を行う。
- ⑭旅行参加取りやめの場合はその対応を行う（企画旅行会社、航空会社等の関係先及び、留守宅等への連絡）。

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特別補償制度は適用される。

集合時間前とはいえ、添乗員による受付を済ませた以降に起きた事故、すなわち企画旅行参加中に起きた事故であるので、特別補償の適用対象となり、この怪我が原因で通院、入院した場合はそれぞれ通院見舞金、または日数に応じた入院見舞金が支払われる。

- ②企画旅行会社へ報告するとともにその指示のもとに、特別補償規程に基づく通院見舞金、さらに必要ならば入院見舞金についてもお客様本人へ説明する。

解説

○この問題（配点40点）における平均点：1級29.7点、2級24.3点
 最高点：1級35点、2級31点 最低点：1級18点、2級15点

第1問

- 設問文には単に「対応方を・・・」としか書かれていませんが、「何でもよいから書けばよい」というものではありません。試験で解答を書くということは、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書くべきでしょう。採点にあたってはその点も考慮させていただきました。
- ①お見舞いの言葉を忘れないで、機会があればくどくならない程度に何回もお伝えするほうが良いでしょう。誠意は相手に伝わらないと意味をなさないものです。
- ②足の指の骨折とはいえ、杖を使えば参加可能との医師の診断書もあり、本人も強く希望しているのであれば、基本的には杖の購入や痛み止め等必要な薬の持参を条件としてツアーに参加して頂くことを前提とすべきでしょう。
- ③④本体との別行動等が必要な場合には、本人の意向をお聞きした上で進めることが大切です。
- ⑤⑥⑦このような状況下にあっても、一般のお客様にも気配りをしつつ、足に怪我をされたお客様にも可能な限り旅行を満喫して頂くような配慮が望まれることとなります。
- ⑧車椅子等の利用に関しても、親切心から一方的に手配するのではなく、人によっては車椅子の利用を嫌う場合もありますので、本人の意向を十分確認した上で行う必要があります。
- ⑨旅行中、添乗員が足に怪我をされたお客様の介助のために他のお客様に対する旅程管理がおろそかになった場合は、添乗員（旅行会社）の旅程管理義務（下記の参考1の旅行業法、参考2の標準旅行業約款）違反と因果関係が認められる損害について、他のお客様に対して損害賠償をしなくてはならないこととなります。旅程変更までにはならなくても他のお客様が被った精神的な損害に対しても賠償しなくてはならないことにもなる可能性があります。

《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（旅行業法施行規則第32条（旅程管理のための措置）ここでは省略します）で定める措置を講じなければならない。

企画旅行、特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の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。これは、企画旅行固有の責任概念であり、手配旅行に旅程管理の義務はありません。

旅程管理義務の骨子は、

- （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。

《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、当社が旅行者とこれと異なる特約を結んだ場合には、この限りではありません。

- （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。

⑩当面の対応を行うと同時に企画旅行会社に報告して状況の変化や万一の事態が起こった場合に迅速な対応ができるようにしておくべきでしょう。

⑪他のお客様への協力を呼びかけるのは、ご本人の意向を伺った上で慎重に行う必要があります。安易な協力の依頼は他のお客様から「人の世話をするために旅行に参加したのではない」との苦情が出た例も残念ながら少なくないので注意が必要です。

⑫留守宅への連絡は、添乗員が行うのか、企画旅行会社が行うのか⑩の時点で指示を受けてお

くことも必要でしょう。

- ⑬お客様が海外旅行（傷害）保険に加入している場合、保険金請求は事後になりますが手続き上必要になるもの（事故証明書、医師の診断書及び領収証等）は忘れずに受領しておくことが必要です。

この保険は、「保険の契約期間の初日の午前零時以降で、旅行の目的をもって住居を出発したとき」から適用されますので、このお客様が保険に加入していれば所定の保険金が支払われるものと思われます。

- ⑭出発直前の添乗員としてはあわただしいときですので、あわてず、冷静にかつ迅速に適切な対応をしなくてはなりません。企画旅行会社の助け、協力を得ながら事を進めていきましょう。

第2問

- この問題の解答を考える際に、特別補償が適用され補償金が支払われる場合の条件をよく理解していないので混乱したと思われる答案が散見されました。常日頃から約款を正しく理解するように心がけて、周辺情報に惑わされることのないようにしましょう。

特別補償と海外旅行（傷害）保険とを混同していると思われる解答が目立ちましたので、特別補償規程の概要を下記に復習の意味で記しておきます。

《参考3》特別補償制度について

*特別補償制度の趣旨

企画旅行における特別補償制度は、旅行業者が企画旅行参加中のお客様に対して企画旅行契約の内容について、一定の限度まで補償することを約したことにより生じるものです。従って、特別補償は旅行業者に債務不履行責任があるか否かに関係なく、企画旅行参加中のお客様に生じた生命・身体又は手荷物の損害について旅行業者が特別補償規程に定めるところにより補償することを約したものであるということになります。

*企画旅行参加中の定義

企画旅行参加中とは、旅行者が旅行サービスの提供を受け始めてから受け終わるまでをいいます。添乗員、旅行業者の代理人等が受付を行う場合は、その受付完了時から解散を告げたときまでが参加中ということになります。集合時間をもって企画旅行の参加中が開始されるのではないことに注意してください。

なお、旅行者が添乗員（旅行業者）に離脱及び復帰の予定日時をあらかじめ届けることなく、企画旅行の行程から離脱する場合は、離脱のときから復帰の予定のときまでの間は「企画旅行参加中」とはならないことになっていますので併せて頭に入れておく必要があります。

*補償金等の種類及び支払額

旅行者の損害に対して旅行業者は、故意・過失の有無にかかわらず旅行者が企画旅行参加中に「急激かつ偶然な外来の事故によって生命、身体及び手荷物に傷害・損害を被った」ときには、特別補償規程で定めるところにより下記①～⑤の補償金、見舞金などを旅行者に対して支払うこととなります。

- ①死亡補償金 ：事故の日から180日以内に死亡したとき

- 海外旅行：2500万円 国内旅行：1500万円
- ②後遺障害補償金：事故の日から180日以内に後遺障害が生じたとき
後遺障害の程度により、死亡補償金の3～100%の金額
- ③入院見舞金：医師の指示に基づき入院したとき、入院期間により、
国内旅行：2万円～20万円、 海外旅行：4万円～40万円
- ④通院見舞金：原則として医師の治療を受けるため3日以上通院したとき
通院日数に応じ、
国内旅行：1万円～5万円、 海外旅行：2万円～10万円
- ⑤携帯品損害補償金：旅行者の携行品に損害を被ったとき
実損害額に応じて、旅行者1人につき15万円を限度
1個又は1対の物の損害額は10万円を超えても10万円
1回の事故での損害額が3000円未満の場合は支払われない

上記の詳細について及び、補償金などが支払われない場合等については、旅行業約款、特別補償規程などを参照して、理解を深めておいてください。

補 足

○特別補償と海外旅行（傷害）保険の相違点

両者の相違点のうち特に重要なのは次の点でしょう。

特別補償は上記に記した通り企画旅行参加中であるのに対し、海外旅行（傷害）保険では、旅行出発日以前に前もって加入している場合は、自宅出発日から自宅帰着日までが補償対象期間であるのに対し、出発日当日集合地で加入した場合は自宅出発時から集合地までの間は補償期間の対象とはならないこと。

従って、旅行（傷害）保険に加入する際は、集合地である空港や駅等ではなく、旅行出発日以前に加入しておいたほうが保険料は同じで自宅から集合地まで補償対象となるので有利になるということを理解しておくことも必要と思われます。

採点の感想

- 「集合時間の1時間も前に受け付けはしたけれど、まだ受付完了とは認められない。従って特別補償は適用されない」という解答がありました。問題の文章には「受付を済ませる（完了）ことにしました」と明記してありますし、約款のどこにも集合時間の1時間前に受付をしてはいけないとの記述はありません。それどころか、特別補償規程の第2条第3項には、添乗員による受付が完了したときから特別補償適用の対象になることが明記されています。

《参考4》特別補償規程第2条第3項、第4項（企画旅行参加中の定義）

- ・サービスの提供を受けることを開始したとき
添乗員、当社の使用人又は代理人が受付を行う場合は、その受付完了のとき
 - ・サービスの提供を受けることを完了したとき
添乗員、当社の使用人又は代理人が解散を告げる場合は、その告げたとき
- すなわち、「企画旅行参加中」の定義として、添乗員である皆さんにとっては、「添乗員によ

る受付を完了したときから、添乗員によって解散が告げられたときまで」と理解しておけばよいでしょう。

- 「怪我をしたのは当人の不注意なので特別補償は適用されない」、「家を出てからの怪我なので特別補償は適用される」という解答も数件ありました。誤った理解あるいは考え違いですので注意しましょう。
- 「怪我をしても歩けるので特別補償は適用されない」という解答もありました。特別補償の適用は被った怪我が重症か、軽症かとか、入院期間が長期だからとかではなく、「急激かつ偶然な外来の事故」、「病気及び食中毒等ではなく事故である」、「身体に傷害を被った」ことが必須ですので改めて再確認して頂くようお願いします。

問2 (配点：40点)

1日目、バルセロナの空港に到着しましたが、お客様のAさんご夫妻の機内預けのスーツケースが1個出てきませんでした。

第1問 (1級、2級共通) (1級：20点、2級：25点)

この場合の対応方を手順を追って具体的に記述しなさい。

第2問 (1級：10点、2級：15点)

1級：最終的にスーツケースが出てこなかった場合の旅行業約款における特別補償について具体的に記述しなさい。

2級：Aさんご夫妻のスーツケースの中には、ブランド物のバッグ（購入価格20万円）やコート（購入価格15万円）などが入っていたとのこと。

最終的にこのスーツケースが出てこなかった場合の特別補償制度の適用についてはどうなりますか、理由を含めて具体的に記述しなさい。

第3問 (1級のみ：10点)

日本帰国後、スペインの現地代理店からAさんのスーツケースがバルセロナの他のホテルで見つかったとの連絡がありました。中身についてはAさんの申告どおりで盗難には遭っていないようです。このスーツケースをAさんの自宅へ送ってもらう場合の送料の負担はどうなりますか。理由を含めて具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. 日常的に起こり得るロストバゲージに対する手続き等の基本を理解しているか。
2. 特別補償の適用条件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) (対応方)**

- ①空港のDEF航空のスタッフにロストバゲージの申告を行う。
- ②「LOST & FOUND」にてPIRの作成を行う。
- ③DEF航空のスタッフにスーツケースの鍵を預けるか、暗証番号を通知しておく。
- ④お客様の立会いが必要のためAさんご夫妻への協力の依頼と手続きを行う。
- ⑤手続きをしている間の、他のお客様への対応（待機場所、トイレ、売店、両替等の案内等）を行うなどの気配りを忘れないようにする。
- ⑥現時点でのスーツケースの状況確認（どこにあるのか、いつ届くのか等）を行う。

- ⑦スーツケース発見後のための、連絡先の通知（日程表、宿泊ホテル等）を行う。
- ⑧クレーム処理ナンバーと空港での連絡先、担当者の電話番号を確認しておく。
- ⑨DEF 航空スタッフに当面必要な日用品の購入費用の請求、またはアメニティグッズを貰えるよう交渉する。
- ⑩出迎えのバス会社、現地出迎え係員への事情説明と出発が遅れる旨の連絡を行う。
- ⑪現地のランド手配会社へロストバゲージ発生の連絡をし、場合により協力の依頼を行う。
- ⑫企画旅行会社への報告を行うとともに必要により指示を仰ぐ。

第2問（1級、2級共通）（特別補償制度適用の有無とその理由）

- 解答にあたって、設問文を読めば分かる通り対応方の記述はここでは求めていません。
- 2級については、カバンの中に入っていた物品の具体的な名前が明記されています。
- ①企画旅行参加中に生じた偶然の事故による携行品の損害なので、特別補償制度は適用される。
- ②特別補償規程により、旅行者1名に対して実損額に応じて15万円を限度として損害補償金を支払うことになる。
- ③（1級）Aさんご夫妻には、ご主人、奥様それぞれに対して1名15万円を限度としての実損額に応じた損害補償金が支払われることになる（自動的に2名分計30万円の補償金とはならない）。
- ④（2級）ブランド物のバッグとコートの方ともご主人か奥様のどちらかのものである場合は、1個10万円、1名当たり15万円が限度であるため、計15万円を限度に補償金をご主人か奥様のどちらかの持ち主に対して支払われる。
上記2つの物品の持ち主でない方に対しては、その他の物品の実損額に応じて15万円を限度として補償金が支払われる。
- ⑤（2級）上記以外、すなわち、バッグとコートがそれぞれがご主人のもの、奥様のものである場合は、ご主人、奥様それぞれに、1個10万円、1名当たり15万円の限度が適用されるため、ご主人に1個分10万円+その他の物品で計15万円、奥様も1個分10万円+その他の物品で計15万円、2人合わせて計30万円を限度としての補償金が支払われることになる。

第3問（1級のみ）（スーツケース送料の負担とその理由）

- 解答にあたって、設問文を読めば分かる通り対応方の記述はここでは求めていません。
- ①発見されたスーツケースの日本への送料については、Aさんの負担となる。
理由：航空会社は該当のスーツケースがバルセロナまで到着し、発見もされていることからこれ以上責任は持たない。旅行会社も責任がないうえ特別補償も適用にならない。
本来は、Aさんのスーツケースが他のホテルで発見されたということからAさんのスーツケースを持って行った人に責任があるが、状況から判断してその人と連絡を取る手段がないとなると、Aさんの損害を賠償できる者はいないということになり、従って、本ケースの場合、Aさんのスーツケースの日本への送料はAさんが自分で負担しなくてはならないということになる。その際、Aさんが、海外旅行（傷害）保険に加入している場合には、その保険で対応することが可能となり得る。

解説

- この問題（配点 40 点）における平均点：1 級 28.1 点、2 級 22.3 点
 最高点：1 級 38 点、2 級 30 点 最低点：1 級 15 点、2 級 15 点

第1問

○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。

解答（例）のポイントに記載した通りですので、細かく解説する必要もないと思いますので、重要な箇所のみ要点を記しておきます。

①まず、利用航空会社の係員（機内預けの荷物が出てくるバゲージエリア内には必ず1名はいるはずです）に預けた荷物が出てこない旨を早めに伝えることが大切です。

②「PIR」の作成の際、航空券、クレームタグの半券、スーツケースの鍵が必要です。

さすがに「PIR」という用語はほとんどの方が知っているようでしたが、今回も「PIR」と「PNR」を混同している方が何名か見受けられました。

「PIR」：Property Irregularity Report（手荷物事故報告書）

「PNR」：Passenger Name Record（乗客フライト予約記録）

③荷物が出てきた場合、持ち主のAさんご夫妻に代わって航空会社が代理通関を行うこともあるので、スーツケースの鍵は航空会社が預かる場合があります。

④PIRの作成にあたっては、スーツケースの特徴（形、色、素材、メーカー名、内容物など）を説明しなければなりませんので、Aさんご夫妻に立ち会ってもらい添乗員は手続きのお手伝いをする必要があります。

⑤待機中の他のお客様の対応についてまったく触れていない解答が目立ちました。

実際にはそれなりの対応はしているものと思いますが、試験の解答としては省略せずにきちんと書く等の丁寧さが欲しかったと思います。

⑥その時点でのできるだけ正確な情報を入手するよう心がけるべきでしょう。

⑦団体はその後移動することになりますので、こちらの移動先（宿泊ホテル名等）を連絡し、スーツケースが出てきた場合に連絡してもらえるようにしておかなくてはなりません。

⑧航空会社からの連絡を待つだけでなく、こちら側から積極的に航空会社へロストバゲージ照会の連絡を入れることも必要でしょう。そのためには相手方の連絡先（日中のみならず夜間の連絡先）、できれば担当者の名前も聞いておきたいですね。

⑨ロストバゲージになってしまった場合、生活必需品を購入した費用は原則として航空会社が負担してくれますが、購入品のレシートは必ず残しておくことが必要です。

なお、航空会社によって条件が細かく定められていますので、1日につきいくら補償されるのか、またどのようなものに適用されるのか等確認しておくことも必要でしょう。

⑩出迎えるバス会社にグループが到着していることと出発が遅れる旨の連絡をすることは必要なことでしょう。

⑪「現地のランド手配会社へ連絡してツアーに影響が出ないように協力を依頼する」という解答がありましたが、現地のランド手配会社に何を期待し、どういうことを協力してほしいのか、またツアーへの影響を避けるため現地のランド手配会社はどういうことをすればよいのか等、触れていないために解答者の意図していることがよく分かりません。はっきり分かりやすく具体的に記述してほしかったと思います。

- ⑫荷物紛失に関するクレームができるだけ大きくならないよう、企画旅行会社の担当者に報告し、場合によっては指示を受ける必要があるかもしれません。

第2問

- ①特別補償規程には下記《参考1》のように規定されています。

損害を受けたスーツケースは1個ですが、ご夫婦共有のものであることで、ご夫婦2名分で損害補償金は30万円が限度となります。但し、1名につき15万円、1個につき10万円を限度とするという制約はそのままついていますので、解答(例)のポイントに記載したように、バッグとコートのそれぞれがご夫婦のどちらのものであるかによって補償額が決定されることになります。

《参考1》特別補償規程第19条(損害額及び損害補償金の支払額)第2項、第3項

- 1 省略
- 2 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。
- 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。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。

航空会社に預けた荷物ですので、航空会社の責任と考えるのが普通ですが、国際航空運送約款第11条(後記参考4)には、本事例のケースでも責任は負わないと規定されています。

- ②ロストバゲージは本来の責任は利用航空会社にあり、航空会社は国際航空運送約款に基づく損害賠償金で補填を行うことになっています。

この航空会社の補填と企画旅行会社の特別補償は、別個の補償で、旅行者は両者を受けることができます。ただし、いずれも実際に旅行者が受けた損害の補填を目的としていますので、航空会社の補填で実際に損害が補填されたときには損害がなくなっているのですから、企画旅行会社の特別補償は受ける余地がないことになります。

なお、一般的に航空会社の手荷物に対する損害賠償金はそれほど高い金額ではないため、航空会社の賠償金で損害額が補填されることが多く、不足分は特別補償規程により携帯品損害補償金から支払われることになります。すなわち、その支払額は航空会社からの補償金を15万円から差し引いた金額になります。

なお、航空会社は、手荷物の価格が航空会社所定の責任限度額を超える場合、旅客が当該手荷物の種類及び価格を申告し、必要な料金(従価料金)を支払った場合は、それに対応した

損害の賠償（これにももちろん限度はありますが）を行うことになっています。

《参考2》航空会社の従価料金について

国際航空運送約款（日本航空）第18条（運送人の責任）

(B)（責任の限度）(4)－(C)

手荷物の責任限度額は、旅客が事前により高い価額を申告し、かつ、第11条(H)項に従って従価料金を支払った場合は適用されません。この場合、会社の責任は、当該高額申告価額を限度とします。いかなる場合にも会社の責任は、旅客が受けた実損額を超えることはありません。損害賠償請求にあたっては、旅客が損害額を証明しなければなりません。

これに関して、参考になると思われる判例を記しておきます。

毛皮商人が時価300万円の毛皮のコートを普通の荷物として運送委託した事例について、金300万円の毛皮のコートは高価品にあたり、運送委託の際に荷物が毛皮のコートであり、金額が300万円相当であることを運送業者に申告しない限り、その荷物が運送途中で紛失し、金300万円相当の損害を受けたとしても、運送人に対してその損害賠償を請求することはできない。

第3問

○（下記の参考3、参考4参照）特別補償の対象外、旅行会社にも責任がない、航空会社にも責任がないとなると、Aさんは海外旅行（傷害）保険に加入していないと全く自己負担となってしまいます。

やはり、任意保険の案内は忘れずにすることが肝要であると理解ができます。旅行者の自己責任の啓発の意味でも、またトラブルの早期解決のためにも任意保険の案内を是非ともお客様には勧めておきたいものです。

《参考3》特別補償規程第16条（当社の支払責任）

特別補償規程第16条に、「身の回り品に損害を被ったときに・・・」と、過去形（被った）で記載されており、後日紛失した荷物が発見された場合は対象外であると規定しています。携帯品補償の対象は手荷物の損害だけです。従って、紛失した荷物が旅行中に何一つ欠けることなく、そのまま戻ってきた場合の、いわゆる「一時紛失」で、手荷物に何らの損傷もないとき（精神的損害のみ）については、特別補償規程の対象にはならないことになります。もし、これが旅行会社の故意又は過失による損害であれば、たとえ精神的な損害であろうと、旅行会社は賠償責任を負うことになります。

《参考4》航空会社の責任について

国際航空運送約款（日本航空）第11条（手荷物）

(J)－(2) 手荷物の受取及び引渡

会社は、手荷物切符及び手荷物合符の所持人がその手荷物の引渡しを受ける正当な権利者

であるかどうかを確認する義務を負いません。会社が正当な権利者かどうかを確認しなかったことに起因する損害については、会社は、一切責任を負いません。

国際線の場合、特に団体の手荷物については、通関があることもあって、一つ一つ手荷物とクレームタグとを照合することはほとんど行われていないということは、多くの皆さんも経験していることだと思います。

採点の感想

- 損害補償金額を、10万円、20万円、30万円といった解答が今回も何件かありました。皆さんの解答を見ていて、特別補償規程についての正確な知識を身に付けていない方がまだまだ多いのかなと痛感しています。
誤った情報をお客様に提供することを避けるためにも、正しい、正確な知識を身に付けて頂くようお願いいたします。
- 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)、直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」ということで採点者として心強く感じています。
- 第2問(2級)の解答として、次のような記述がありましたが、いずれも、特別補償の適用の有無についての正確な理解がなされていない、あるいは間違った解釈をしているものと思われまます。上記に記した通り正確な知識の習得に心がけてほしいと思います。
 - ・高価なブランド物のバッグはスーツケースに入れてはいけないので、特別補償の対象とはならない。
 - ・航空会社の責任なので特別補償は適用されない。
 - ・運輸機関の過失が原因のため旅行業者としては免責となり特別補償の対象とはならない。
 - ・紛失・盗難は適用されないため特別補償は適用されない。
- 第3問(1級)「航空会社のロスバゲなので航空会社の責任。費用は航空会社が負担する」という、航空会社の責任と決めつけた解答が目立ちました(第3問の解説を参照してください)。

問3（配点：40点）

3日目、予定通りマドリードの空港に到着しましたが、迎えに来ているはずの日本語ガイドが見当たりません。駐車場の周辺を見回しても自分たちのツアーのバスも来ていないようです。

バス会社やガイド会社に電話をしてみました但連絡がつかなかったり、担当者が不在だったりして状況の把握ができません。

最終的にはバスがガイドを乗せて配車されましたが、空港を出発できたのは1時間以上も遅れてしまいました。その遅れが原因で予定していた「ソフィア王妃芸術センター」への入場観光ができなくなってしまいました。

第1問（1級、2級共通：25点）

バス及びガイドが来ていなかったり、見当たらない原因と思われる事柄を3つ以上挙げ、それぞれの対応策を具体的に記述しなさい。

第2問（1級、2級共通：15点）

1級：この事例の場合の旅程保証制度適用の有無とその理由について具体的に記述しなさい。

2級：この事例では「ソフィア王妃芸術センター」への入場観光ができなくなってしまいました但、この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（バス、ガイドが見つからない）発生原因を推察する思考力とお客様への説明方など不測の事態への迅速で的確な対応力を身につけているか。
2. 状況によっては責任の所在、お客様への補償問題などについて考慮しなくてはならないことを理解しているか。
3. 旅程保証制度については実務に即した理解がなされているか。

解答（例）のポイント

第1問（1、2級共通）（バス、ガイドが見当たらない原因）

①交通渋滞による到着遅れ

空港に向かっていて短時間で到着する見込みがあるのであれば、お客様には事情を説明し、トイレ休憩、飲み物のサービス等を行いながら座れる場所で待つて頂く。

②ミート（配車）場所相違、ミート（配車）ミス、ミート（配車）時刻の相違

空港係員に団体バスの駐車場を確認する。結果としてすぐに配車の見込みが立たない、又は大幅に遅れる等により観光に多大な影響を生ずる恐れがある場合にはタクシー利用等の代替措置の対応を行う。

ガイドとはその後合流できる場所（昼食場所等）を確認し、とりあえずガイドなしで出発することも検討する。

③車両故障

バス会社に至急代替バスの手配を要請するが、上記②と同様大幅に遅れる等により観光に多大な影響を生ずる恐れがある場合にはとりあえずタクシー利用等の対応を行う。

④現地ランドオペレーター又は企画旅行会社の手配ミス

再手配を要請するが、時間がかかると思われる場合、上記③に準ずる対応を行う。

⑤ガイド及びバス乗務員のトラブル（急病、寝坊、忘れ等）

短時間で到着する場合は上記の①に沿って対応、交代ガイド、乗務員の手配等で到着が大幅に遅れる場合は上記③に準ずる対応を行う。

⑥いずれの場合も、現地ランドオペレーター、場合によっては企画旅行会社と連絡を取り必要に応じて、指示を仰ぐなどの協力を得る。

第2問（1、2級共通）（旅程保証制度適用の有無とその理由）

○「ソフィア王妃芸術センターへの入場観光ができなかった理由は、基本的には運送機関の遅延に起因するものなので旅程保証上は免責扱いとなる。従って、旅程保証制度の適用はないものと考えられる。但し、遅延の原因が下記の（2）（3）に該当する場合には、それぞれ旅程保証が適用される場合と、旅程保証ではなく、損害賠償の責任が発生する場合がある。

（1）上記①が原因で出発が遅れた場合：旅程保証制度は適用されない。

理由：交通渋滞が原因なので、旅程保証は免責となる。

（2）上記②④⑤が原因で出発が遅れた場合：旅程保証制度は適用されない。

理由：現地ランドオペレーター又は企画旅行会社に「過失あり」と認められる場合は旅程保証制度の対象外となる（損害賠償の責任が発生する）。

（3）上記③が原因で出発が遅れた場合：旅程保証制度が適用される。

理由：車両整備に関し旅行業者側に過失が認められない限り、旅程保証制度の対象となる。

解 説

○この問題（配点40点）における平均点：1級27.4点、2級21.3点

最高点：1級35点、2級30点 最低点：1級15点、2級15点

第1問

①お客様には座れる場所でしばらく待機して頂き、状況の説明とガイド会社、バス会社への現状の確認を取るべく最大限の努力をするとともに、その結果により、どういう対応を取ったらいかに的確な判断をしなくてはなりません。

②③タクシー利用等の代替措置を行う場合には、当該バス会社、ランドオペレーター、及び旅行会社とも密接な連絡を取って、利用の承諾を得てから行うようにすることが大切です。

②③④⑤お客様を待たせる時間は30分が限度と考えるべきで、さらに1時間を超えるような

場合には代替の輸送機関（タクシー等）を用意しなくてはならないと考えるべきでしょう。代替バスは空港にあるシャトルバスをチャーターすることができることもあるので、その可否を確認して利用することを考えておくことも必要なことだと思います。

ガイドの到着に時間がかかるような場合、ガイドと合流できる観光スポット（今回の事例の場合は時間的にも昼食場所が適当と思われます）まで、添乗員がお客様を案内しなくてはならないこともあります。

- ⑥現地ランドオペレーター、場合によっては企画旅行会社とも連絡を取り、必要に応じて責任の所在や費用負担の確認、お客様への説明内容及び説明方法（場所、時間、同席者等）等について指示を仰ぐなどの協力を得ることが大切です。

第2問

- ①運行サービス機関の遅延は約款上旅程保証については免責ということになっています。

《参考1》標準旅行業約款第29条第1項（1）の免責事由

天災地変 戦乱 暴動 官公署の命令

運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止

当初の運行計画によらない運送サービスの提供・・・(遅延)

旅行参加者の生命又は身体の安全確保のため必要な措置

- ②手配代行者の故意または過失により旅行者に損害を与えたときは旅行者にその損害を賠償する責任（使用者責任）が発生しますので、旅程保証としての対応ではなく、損害賠償金の支払いをしなくてはならなくなります。

《参考2》標準旅行業約款第27条第1項

当社は、・・・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）。

- ③後日、バス会社の車両整備上における過失が車両故障の原因であったこと、また、そのことを旅行者側も知っていたなどの故意・過失が認められるような場合には、損害賠償の問題となります。

《参考3》標準旅行業約款第29条第3項

当社が第1項の規定に基づき変更補償金を支払った後に、当該変更について当社に第27条第1項の規定に基づく責任が発生することが明らかになった場合には、旅行者は当該変更に係る変更補償金を当社に返還しなければなりません。（以下略）

すなわち、変更補償金を支払った後になって、旅行者又は手配代行者に故意・過失があることが明らかとなったときは、変更補償金の支払いから損害賠償に切り替わりますので、旅行者は当然、故意・過失にかかる変更補償金を旅行者に返還しなければなりません。従って、旅行者は、支払うべき損害賠償金の額から、返還されるべき変更補償金の額を差し引

いた残額を支払うことになります。

補 足

- ①原因がガイドの場合は、交通渋滞、交通事故、ミーティング場所相違、ミーティング時間の相違、手配ミス等が、原因がバスの場合は、交通渋滞、交通事故、手配ミス、配車忘れ、配車場所相違、配車時刻の相違、車両故障、乗務員関連のトラブル（急病、寝坊、忘れ等）等がまず考えられますので、それぞれについて対応策を記述して頂ければよいわけです。
- なお、海外の場合、ガイド会社とバス会社は通常別々の会社であることが多いため、両者とも来ていないということは、手配ミスの可能性が高いと予測してそれに沿った対処を検討するといった臨機応変な対応力も身に付けておきたいものです。
- ガイド会社、バス会社、現地手配会社等と連絡を取って最大限の努力をしている等、お客様にできるだけ不安を与えないように現状を説明することが大切です。
- タクシー利用等の代替措置を行う場合は、タクシー代をどこが負担するか等の問題もありますので、当該バス会社、現地ツアーオペレーター及び企画旅行会社等とも密接な連絡を取った上で行うことが大切でしょう。
- ガイド付きの市内観光の予定であっても急遽添乗員がガイドに代わり案内をしなければならぬこともありますので、臨機応変に対応できるよう前もって準備をしておくことも必要です。
- 当然のことながら、企画旅行会社に状況を報告し、場合によっては意見具申をしたりしながら指示を仰ぐことも必要です。
- 「主催した旅行会社の指示を待つ」という解答が今回も何件かありましたが、確かに指示を仰ぐことは重要なことではありますが、直接現場で対応しなくてはならない添乗員としては、ある程度の業務知識に基づく判断力、対応力を身に付けておいてほしいと思います。
- 対応にあたっては添乗員独自に判断するのではなく、必要に応じて企画旅行会社に詳細な報告を行い指示を受けながら対応していかなくてはならないことはいまでもありません。
- 必要により責任の所在や費用負担の確認、お客様への説明内容、及び説明方法（場所、時間、同席者等）等について企画旅行会社や関係先と連絡を取ることも忘れてはいけません。

《参考4》変更補償金と損害賠償金

標準旅行業約款（企画旅行契約の部）は旅程保証に基づく変更補償金と債務不履行に基づく損害賠償金との扱いに関して、旅行業者にその変更につき債務不履行に基づく損害賠償責任のある疑いのあるときでも、とりあえず変更補償金を支払うことにしています。迅速なトラブルの解決という観点からの措置ということになります。

そしてその後になって、実はその変更は旅行業者の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、旅行業者は変更補償金の額にはかかわらず、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になります。この場合、実務的には、旅行業者が損害賠償債務を負っていることから、変更補償金返還債務との間で相殺処理を行い、残額の損害賠償金を旅行業者が旅行者に支払うことになります。

採点の感想

- 皆さんの解答を読んでいますと、旅程保証と損害賠償の区別をきちんと理解している人が少ないように感じられます。旅程保証制度と損害賠償責任については、もっとしっかり勉強して頂きたいと思わざるを得ません。なお、今回の認定試験での「業務知識 第2問の1の補足」で、旅程保証制度と損害賠償責任について詳しく解説しておきましたのでそちらを参考にして頂ければと思います。
- 「主催した旅行会社の指示を待つ」という解答が今回も何件かありましたが、確かに指示を仰ぐことは重要なことではありますが、直接現場で対応しなくてはならない添乗員としては、ある程度の業務知識に基づく判断力、対応力を身に付けておいてほしいと思います。
- 対応にあたっては添乗員独自に判断するのではなく、必要に応じて企画旅行会社に詳細な報告を行い指示を受けながら対応していかなくてはならないことはいまでもありません。
- 必要により責任の所在や費用負担の確認、お客様への説明内容、及び説明方法（場所、時間、同席者等）等について企画旅行会社や関係先と連絡を取ることも忘れてはいけません。

問4 (配点：40点)

5日目、ホテルのチェックインが終わり、お客様がそれぞれ自分の部屋へと向かわれた後、ロビーで一息ついていると、お客様のBさん夫妻から添乗員宛に電話がかかってきました。電話の内容は、「ホテルの部屋からは窓の外一面に広がるテージョ川の景色が楽しめます、と、いうので楽しみにしていたのに、私たちの部屋からは建物が邪魔をしていたり、樹木が邪魔をしていたりで良く見えないのだけど、これでは気に入った写真の一枚も撮れない」という苦情でした。

添乗員がパンフレットを確認すると、「部屋からはテージョ川の雄大な景観をお楽しみできます。」と書かれていました。

第1問 (1、2級共通 1級：20点、2級：25点)

この場合の対応方について具体的に記述しなさい。

第2問 (1、2級共通 1級：10点、2級：15点)

この苦情について、旅程保証制度適用の有無を判断し、その根拠を旅行業約款を踏まえて具体的に記述しなさい。

第3問 (1級のみ：10点)

また、Bさんは、「昨日のマドリードのホテルでも自分たちの部屋はシャワーのみで、バスタブがついていないうえ、ダブルベッドだったので、2日間とも熟睡することができなかった」、との苦情も言っています。

このBさんに対する対応方を約款を踏まえて具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. トラブル発生に際し、迅速、的確な状況の把握及び適切な対応ができるか。
2. 旅程保証制度が適用される場合の要件を正確に理解しているか。
3. 旅行条件に対する事後の申し出に対し適切な対応方及び、旅行者の責任に関する基礎知識が身についているか。

解答(例)のポイント**第1問** (1、2級共通) (対応方)

- ①すぐにお客様の部屋に伺い、ご迷惑をお掛けしたことについてはお詫びしつつ、お客様の言われている内容を詳細にお聞きする。
- ②お客様の話は、途中で言い訳めいた言葉を挟まないで最後までしっかり聞いてあげる。
- ③「建物や樹木が邪魔になって気に入った写真が撮れない」という意味がどの程度のものなのか、部屋からの眺望について確認をする。

- ④パンフレット・日程表に記載の表現を確認する。
- ⑤ホテルに対し、当該お客様の部屋からの景観（眺望）について事実関係を確認しておく。
- ⑥ホテルに対し、お客様の要望（眺望）を満たせる部屋が用意できないか確認する。
今日は無理であるならば、明日の部屋についての交渉を行う。
- ⑦ホテルと部屋割りの再確認を行い、他のお客様の部屋の条件（部屋からの眺望）についても相違がないか確認を改めて行う。
- ⑧このケースの場合は、よくは見えない＝まったく見えなかったわけではない（ある程度は見えた）ので、パンフレットに記載された“旅行条件には違反していない”ことを説明する。
- ⑨お客様が「建物や樹木が邪魔をして、気に入った写真の一つも撮れない」と感じられたことについては、丁寧にお詫びをする。
- ⑩企画旅行会社にはお客様の申し立ての内容、客室からの景観（眺望）の事実、ホテルとのやりとり等の報告・相談を行い、場合によっては指示を仰ぐ。
- ⑪必要により、お詫び又はお見舞いのしるしとしてお土産等の提供について企画旅行会社の担当者と検討を行う。

第2問（1、2級共通）（旅程保証制度適用の有無とその根拠）

- ①ホテルの部屋からの景観は約款上旅程保証制度適用の対象となるが、この事例の場合は「よくは見えない＝見えることは見えた」ということなので、旅程保証制度は適用されない。

第3問（1級のみ）（条件相違に対する事後の申し立てについての対応方）

- この設問では、第1問で対応したお客様からの苦情ということから、お客様の苦情をよく聞く、状況を把握する、丁寧にお詫びをするなどの接客上の対応方は重要視していませんが、適切な記述があった場合には、加点しています。
- ①バスタブの有無、ツイン・ダブルなどは、約款にある「変更補償金の支払いが必要になる変更」（重要事項の変更）となるので、条件相違があれば旅程保証の対象となる。
- ②お客様の苦情内容が真実であれば、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。
- ③マドリードで宿泊したホテルに対し電話等により、当該お客様の宿泊した部屋の条件（バスタブの有無、ツイン・ダブルの別）について事実関係を再確認する。
- ④マドリードのホテル滞在中に、条件相違のお申し出を頂ければ対応できた可能性もあったこと（約款上の旅行者の義務について）も必要によってはお客様にお話をする。
- ⑤企画旅行会社には、お客様の申し出（苦情）の内容、ホテルの部屋の設備についての事実関係等を報告し、対応方（変更補償金の支払いなど）についての指示を仰ぐ。
- ⑥必要により、お詫び又はお見舞いのしるしとしてなにがしかの提供について企画旅行会社の担当者と相談・検討を行う。

解説

- この問題（配点40点）における平均点：1級25.9点、2級27.0点
 最高点：1級36点、2級33点 最低点：1級5点、2級17点

第1問

- ①とりあえず、すぐにお客様の部屋にお伺い（電話等で済ますことなく）して、姿勢を低くし

つつ、“お客様の言い分を傾聴する”ということに徹すべきです。お客様によっては“親身に聞いてくれた”という添乗員の態度に満足する場合があります。すぐにお客様のところに伺う、すぐに話を聞く等お客様の苦情を真剣に受け止めていることを行動で示すべきでしょう。間違っても「部屋から気に入った写真が撮れない」ことぐらいで、というような対応は絶対にしてはいけません。

- ②お客様の話（苦情）を聞く際には、真剣に聞くという姿勢を示し、途中で話の腰を折るようなことはせず、こちらが主張する際はできるだけ控えめなくらいが良いと思われます。

《参考1》苦情の初期対応について

苦情の初期対応は傾聴（ひたすらお客様の言うことを聞くこと）が基本です。

まずはお客様の言い分をよく聞き（見えなかった・・・という言葉の意味を具体的に確認する。「見えることは見えるけれど」の意味はある程度は見えるということ）、本当に言いたいこと（お客様は損害を受けたか、どうしてほしいと思っているのか、何を要求しているのか等）を掴むことが基本です。

次に関連する事実関係（当該の部屋からはテージョ川は見えるのか見えないのか、どの程度見えるのか、他の部屋との比較ではどうか等）を調べます。

この場合には必要に応じて写真等を使用する方法が、目で確認して真偽を正確に判断できるので好ましいと思われます。

- ③「建物や樹木が邪魔になって・・・」という部分は苦情の対応上の重要な部分です。企画旅行会社がこの問題にどう対応するかを考える際の判断ポイントにもなりますので、事実関係をしっかり把握しておく必要があります。

部屋に指定又は条件がある場合は、ホテル側の確認だけでなく、添乗員自身がお客様に確認してみるとか、お客様の部屋を直接回って自分自身の目で確認するなどが重要だと思います。

- ④パンフレット・日程表等を確認しますが、その際には文章表現やイラスト・写真にもどのようなものが載っているのか注意することも大切でしょう。

《参考2》パンフレットや日程表に部屋の条件等の記載が載っている場合

このような条件付きのときは、添乗員としてもホテルへの事前確認は当然のことですが、当日チェックイン後の部屋回りなどで確認するべきでしょう。

部屋回りをしない場合は、夕食の際にでも何かご不満や不都合はないか等についてさりげなく聞いてみるのも一つの方法ではないでしょうか。

なお、パンフレットに掲載する写真やイラストについては、JATAの作成した「旅行広告作成ガイドライン」（平成17年12月発行）で、掲載する“写真やイラストがイメージであることを明示”するよう定めています。

- ⑤ホテルには念のために該当のお客様の部屋の景観（眺望）について再確認してもらいます。特に建物や樹木による景観への影響等は、お客様との話し合いが拗れたときのためにもデジカメによる写真等を撮っておくことも必要になるかもしれません。

- ⑥どうしてもお客様の要望どおりの部屋が2日間（日程表によればリスボンに2泊することになっています）とも都合つかない場合は、我慢して頂くようお願いするしかないでしょう。その際は、お客様のお気持ちを配慮しつつ、少しでもお怒りを和らげるべく添乗員の話方には十分な注意が必要なことは言うまでもありません。
- ⑦ホテル側と見取り図等を見ながら、お申し出のお客様以外の部屋で条件（客室からの景観）に相違した部屋があるかないか再確認を行うことも必要になるかもしれません。
- ⑧部屋からの景観については旅程保証の対象項目になってはいますが、ある程度見えるのであれば適用にはなりませんので、遺憾の意、恐縮を示しつつ、丁寧に根気よく説明しましょう。

《参考3》「お詫び」と「遺憾の意」について

何かトラブルがあったときに、事実関係が明確に把握できない初期の状態では、お客様に対して「お詫び」という言葉を用いずに、「遺憾の意」を表現する方針を採用している旅行会社もあるやに聞いております。

また、公務員の不祥事などがあったときに聞かれる官公庁のTV記者会見を見ていると、この「遺憾」という言い方が結構多いように感じられます。

この「遺憾」とはどのような意味なのかを正確には知らない方もおられると思いますので、ここで簡単に触れておきましょう。

「広辞苑」では、「遺憾」「詫びる」について下記の通り記載されています。

「遺憾」とは、“思い通りにいかず心残り”なこと。“残念、気の毒”という意味。

「詫びる」とは、“困惑して過失の許しを求める”という意味。

すなわち、「遺憾に思います」とは当社の過失を認めることとなる“お詫び”を表明する必要は（現時点では）ないと考えているという意味に解釈できます。

「申し訳ありません、お詫び申し上げます」と謝ってしまいますと、旅行会社側に過失があったことを認めることになってしまう場合（損害賠償を行う必要が生じる場合）があるので、事実関係ははっきりしないうちは、“遺憾の意”を表すことに止めることにしているものと思われます。

なお、お客様とのトラブルの際に、よく使われる「申し訳ありません」の言い方は一般的には一種の儀礼的なものとする解釈もありますが、お客様の側としては、「旅行会社が謝った、ミス（過失）を認めた、責任を認めた」と解釈して、後日に高額な損害賠償請求を行うなどのトラブルのケースが増加しているのも現実のようです。

昨今の過度とも思える権利意識の横行する世の中では、“お詫び”と“遺憾の意”の使い分けにも注意する必要があるようです。

- ⑨お詫びまたは遺憾の意を表明することは、お客様の感情を穏やかにするためには必要なことでしょう。通常のお詫びの言葉（ご迷惑をお掛けして申し訳ありません）程度は良いのですが、このケースの場合は、法的には問題がないことですので、企画旅行会社に責任があるとか、賠償責任を認めるかのような発言はしないように注意しましょう。
- ⑩企画旅行会社への報告については、お客様の言い分、部屋からの景観の状況など、ある程度

の事実関係を把握し整理した上で行うべきでしょう。

トラブルへの対応では、必要な情報と事実関係を把握して、企画旅行会社が対応策を判断しやすいような報告をしてあげるべきと思います。

- ①企画旅行会社の方針・考え方、営業上の判断等により、なにがしかの誠意（物品等による）を示す場合も考えられます。

お客様が、なにがしかのお詫びの形を表すように要求している場合には、その旨を添乗員から企画旅行会社に報告しておく必要があります。

企画旅行会社では、通常は事実関係、お客様の要求、営業判断等を勘案して解決策が検討されます。この事例程度の景観に対する苦情・不満等の場合には、企画旅行会社側からの遺憾の意（手土産、菓子折り類）程度で済ませる例が多くなっているようです。

第2問

- ①旅程保証制度は適用されない。

旅程保証で宿泊機関の客室の景観の変更については、「契約書面（パンフレット）、確定書面（日程表、旅のしおり等）に記載した宿泊機関の客室が自然風景、建築物、祭り・イベントが見える場所に位置している旨を記載しているにもかかわらず、このような状態でない客室を利用した場合をいう」と定められています。

本事例の場合で考えてみますと、「パンフレットに記載されている部屋からの景観は、樹木が邪魔をしてよくは見えない・・・」は、上記で言う景観の変更にはあたらないことになり、従って旅程保証制度は適用されないということになります。

第3問

- ①宿泊機関の客室の設備は旅程保証の対象となっています。

後記補足の旅程保証制度についてのうち（2）別表第2の8を参照してください。

- ②③お客様の申告が事実であれば、ホテル側のミスということもあるかもしれないので、ホテル側に詳細を確認する必要があるでしょう。

- ④お客様にお話しするかどうかはそのときの状況によるでしょうが、約款にある旅行者の責任について、添乗員としても認識しておく必要があるでしょう。

すなわち、お客様にも“条件相違等でご不満があった場合には遅滞なくその場で申し出て頂く”等の責任があることをやんわりと説明することも必要ということです。

あまりに強硬に過大な要求を主張する旅行者の場合には、この約款の一文（下記に条文の要点を記しておきます）を示して応答する必要もあるかもしれません。

《参考4》旅行業約款第30条（旅行者の責任）

- （1）旅行者が旅行業者に対して損害を与えた場合、旅行者はそれを賠償しなくてはならない。
- （2）旅行者は、旅行業者から提供された情報を活用し、旅行者の権利・義務及び旅行契約の内容を理解するよう努めなくてはならない。
- （3）旅行者は、旅行開始後万一提供されたサービスが契約書面、確定書面と異なるものであると認識したときは、旅行地において速やかに申し出なくてはならない。

標準旅行業約款第30条で旅行業者の責任を謳っているのに対し、本条では旅行者が旅行業者に対して損害賠償責任を負う場合のあることを謳っています。

すなわち、

- 1) 旅行者は旅行契約の内容についての理解に努める義務があるということ。
- 2) 苦情を申し出る際には適切な時期に申し出る義務を旅行者に課したということ。
ということになります。

要するに、(2)では、「日程表に書いてあったなんて知らなかった」ということはお客様も言わないようにしてくださいということであり、(3)は、「ベッドがダブルだった」「バスタブがなかった」ならばその場で申し出てください（後になってから言われても困りません）ということです。

この条文の導入により、その場でアピールしてもらえれば是正できた（又はその可能性がある）はずのものについては、旅行業者の責任は回避できるものと解されることとなります。言い換えれば、旅行サービスの内容がおかしいと認識したら、旅行地において速やかにその旨を申し出ることを旅行者に義務付けたもので、この義務に違反した旅行者は債務の履行がなされなかったことによる損害の主張はできないと法的に解されることになるのです。

もちろん、このことをお客様にストレートに言いますと角が立って、今度は「添乗員の言葉遣いや態度が悪い」などと別のクレームが生じる可能性がありますので、丁寧に控えめに申し上げるなどの気配り・配慮も必要となるのでしょうか。

- ⑤⑥このケースの場合、旅程保証の対象となる要素を含んでいますので（企画旅行会社側になんら故意・過失がないという前提で）、企画旅行会社へは、お客様の申し出の内容、宿泊ホテルの該当の部屋の設備条件などある程度の実事関係を把握し整理した上で行うべきでしょう。同時に該当のお客様への変更補償金の支払いについてを含め、お詫び・説明の仕方などの指示を仰ぎ、お客様に対応することが必要となります。

補 足

○旅程保証制度について（復習の意味で記しておきます）

旅程保証制度とは、企画旅行において、

- 1) 契約内容（添乗員にとっては契約書面（募集パンフレット等）、確定書面（最終日程表等）に記載された内容に重要な変更があった場合に、
- 2) 企画旅行会社に故意・過失がない場合でも、
- 3) 一定の条件の範囲内ではあるが、決められた変更補償金を支払うことを約束した制度です（下記（1）参照）。

すなわち、「契約書面の記載内容」と「確定書面の記載内容」との間、「確定書面の記載内容」と「実際に提供された旅行サービス」との間に変更が生じたときはそれぞれの変更に

つき変更補償金の支払い対象となります。(下記(2)参照)

ただし、重要な変更が生じた原因が次に掲げる7つの事由に該当する場合は旅行会社は免責となります。(下記(3)参照)

損害賠償については、企画旅行会社に責任(故意又は過失)があることが前提となっているのに対し、この旅程保証制度では、企画旅行会社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けますが、補償金を支払うということが特徴となっています。

(1) 標準旅行業約款第29条第1項

当社は、別表第2に掲げる契約内容の重要な変更(省略)が生じた場合は、旅行代金に一定率を乗じた額以上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。ただし、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。(以下略)

(2) 別表第2

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(レストランを含む)その他の旅行の目的地の変更

(注:入場とは、入場料の支払いの有無、下車の有無等の観光手段は問わず、目的が達せられたかどうかという観点から捉えます)

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

(注:航空機のビジネスクラスの利用予定がエコノミークラスになったり、新幹線の予定が在来線の特急になったりした場合等を指します)

4. 運送機関の種類又は会社名の変更

(注:航空機の予定が列車になったり、日本航空の予定が全日空になった場合などを指します。ただし運送機関の会社名が変更になった場合でも、変更後の運送機関の等級又は設備がより高いものへの変更である場合は適用されません)

5. 本邦内の旅行の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

(注:成田空港発〇〇便が、羽田空港発△△便になった場合などを指します)

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:ホテルに宿泊の予定がコンドミニアムやペンションになったり、Aホテルの予定がBホテルになったり、Cホテル新館の予定がCホテル本館になったような場合を指します)

なお、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り扱いについて、**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、注意が必要です。要点は、下記の通りです。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、それぞれ旅行業者が独自に定めた基準によります。旅行業者は、自社で宿泊機関の等級別リストを定め、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。

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

(注：客室の種類：洋室、和室、和洋室の別をいい、さらに洋室の場合には、シングル、ツイン、ダブル、スイート等の別をいいます。

客室の設備：バス、シャワー、トイレ等をいいます。

客室の景観：オーシャンビュー、湖が見える、山が見える、など。

その他の客室の条件：喫煙・禁煙ルーム、レディースフロア、階数指定など。但し、テレビ、冷蔵庫、エアコン、アメニティ等は対象外です。

なお、同一日の宿泊につき複数の項目で変更があった場合は、これらの変更を重複して数えず、1泊につき1件の変更として数えます)

9. 前各号に掲げる変更のうち契約書面のツアータイトル中に記載があった事項の変更

(注：上記1～8の変更のうちツアータイトルに記載されている事項の変更の場合は、旅行者が企画旅行を選択する上での重要な要素として表示されているという意味で、変更補償金を増額して支払うことになります)

(3) 標準旅行業約款第29条第1項(1)(免責となる場合)

1. 天災地変
2. 戦乱
3. 暴動

出発地、旅行の目的地等にこれらの事由が生じて当該旅行の目的地を訪問し得ない状態をいいます。

4. 官公署の命令

ここにいう「官公署」とは海外旅行の場合には旅行目的地の政府の命令によって、契約内容の変更をせざるを得ない場合もあることから、日本に限らず外国の官公署も含まれることになります。

5. 運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止

運送機関の旅行サービス提供の中止：運行（運航）の中止、欠航を意味します。

宿泊機関等の旅行サービス提供の中止：休館・休業（除一部休館）を意味します。

これらの旅行サービス提供の中止に伴い生じた変更（旅行開始日、旅行終了日、運送・宿泊機関等の名称の変更）は補償を要しないことになります。

6. 当初の運行計画によらない運送サービスの提供

当該運送機関の出発及び到着の時刻ならびに到着地の変更をいいます。

これらが原因となって発生した運送・宿泊機関等の名称等の変更については、目的地到着日に利用予定のものに限って補償を要しないことになります。

7. 旅行参加者の生命又は身体の安全確保のための必要な措置

旅行業者は旅行者に対して、安全確保義務を負っていることからその債務の履行として契約内容を変更したときには前記1～6の事由に該当しない場合にも免責としたものです。

○旅程保証制度における客室について（確認）

- 1) ホテルの部屋の設備（バス付きからバスなし又はシャワーのみなどへ）が替わった場合には旅程保証が適用されます。

最終日程表に部屋の設備がバス付きと記載されていたのが、シャワー付きだけであった場合で、かつ企画旅行会社に故意・過失が認められない場合は、旅程保証制度の対象となり、変更補償金が支払われることとなります。

企画旅行会社（現地代理店、添乗員を含む）に手配漏れや手配ミスなどの過失があった場合は、旅行会社の債務不履行となって損害賠償を支払わなくてはならない義務が生じます。なお、お客様が納得された場合（「バスタブがなくてもシャワーがあれば良い」などにご理解いただいたとしても）であっても旅程保証は適用され変更補償金を支払うことになりません。

また、変更補償金は、お客様からの苦情申し立てや支払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。

- 2) ホテルの洋室の場合は、バス、トイレの有無を契約書面に記載することが要求されていますが、記載しない場合は「バス・トイレ付き」と理解されることになっています。
- 3) シングルからスイートなどへの、明らかに良い条件に変更になった場合は、補償の対象にはなりません。
- 4) 変更補償金の具体的な額の算出については、ここでは省略しますが、「約款第29条の別表2」に記載されていますので旅行業約款の本文を参照してください。

○ダブルベッドについて

友人同士でも、ダブルベッドというのは困るものです。特に男性同士では、床に寝たほうが良いということになるのではないのでしょうか。兄弟なら良いではないかと考える旅行会社も見受けられるようですが、仲の良い姉妹ならともかく、一般的には敬遠されることのほうが多いでしょう。

JATA・ANTA発行の「旅行広告・取引条件説明書面ガイドライン」（平成17年12月発行）では、ダブルベッドを割り当てて良いとしている事例は、夫婦、またはハネムーンカップルだけということになっています。それを前提に、ダブルベッドになることが予想されているときには、ガイドラインで「夫婦またはハネムーンでご参加の場合はダブルベッドの部屋になる場合があります」と表示することを求めています。

いずれにしても、旅行先で、夫婦でもハネムーンカップルでもないのに、ダブルベッドの部屋しか割り当てられない事態はできる限り避けなくてはならないことでしょう。

○浴室のバスタブについて

日本人にとっては、旅行先で湯舟に浸かれるか否かを重視する人は多いのではないのでしょうか。年輩の人にとっては、シャワーだけで済ますということは、生まれてから一度もないという年輩の人でも多分多いのでは。年輩者の中には、バスタブがないということは我慢できないという人も多いようです。

上記のガイドラインでも、ホテルの洋室にバスタブがなく、シャワーだけのときは、その旨を表示することを求めていますし、何も記載がないときは、「バス・シャワー・トイレ付き」と認識されるので、注意が必要と明記されています。

もちろん、契約書面にも同じ注意が必要なことはいうまでもありません。

○不法行為責任、債務不履行責任、旅程保証責任について

企画旅行実施の際に発生するトラブルの対応方を考える際には、この3つの違いを理解していることが必要となります。

採点をしていて感じるのは、受験者の大多数の方々は、この用語の意味や違いを理解できていないということです。

下記に復習の意味で再度要点を簡単に整理しておきますので、参考にしてください。

	不法行為責任	債務不履行責任	旅程保証責任
責任	損害賠償金の支払い	損害賠償金の支払い	変更補償金の支払い
お客様と旅行会社の契約関係	なし	あり	あり
故意・過失	あり	あり	なし
関係法律	民法	民法	旅行業法・旅行業約款
備考	故意・過失により他の人に損害を与えた場合に生じる責任。 (例) 添乗員が水と誤ってペットボトルの洗剤製品を飲ませたためお客様の喉が炎症を起こし入院したような場合(実例です) など。	契約にある債務を旅行会社の故意・過失により履行しなかった場合に生じる責任。 (例) 最終日程表に記載された下車観光などを添乗員が忘れたため下車をせず、車窓観光にしたような場合など。	オーバードッキングなどで、契約書面、最終日程表などの確定書面に記載された利用運送機関、宿泊機関等に変更があった場合に補償金を支払う制度。 旅行会社に過失がなくても補償金を支払うことが特徴。

(注) 大まかな違いを理解するための区分けですので、詳細は法令、約款等で確認してください。

採点の感想

- ①第1問の対応方については、妥当と思われる解答が過半数を占めていましたが、多くの解答者は思いっくままに記述しており、考え方を読み取るのに大変苦労したというのが採点者の実感です。論理的な思考の訓練を日ごろから努めていただきたいと感じます。
- ②第2問の旅程保証制度適用の有無については、「対象になる」「対象にならない」という記述が大半で、理由については記述がまったく書かれていない解答用紙も見受けられました。
- ③第2問の設問に対して、「旅程保証の対象になる」との解答が過半数を占めていました。

- ・景観の変更に当たるので旅程保証は適用される。
- ・約款では、部屋のカテゴリーやグレードの違いの変更のみ旅程保証の適用としている。
- ・パンフレットに書かれていても日程表に記載がないので旅程保証の対象外となる。

といった解答例が目立ちました。

- ④第2問の解説にも触れている通り部屋からの景観がまったく条件相違であれば、旅程保証の適用となりますが、問題文にも記載されている通り「よくは見えない」ということから「まったく見えない」とは言えず、すなわち、条件相違とはならず旅程保証の適用にはならないということになります。
- ⑤第3問（1級）。問題文はよく読んでほしいと思います。お客様の苦情は、昨日宿泊したマドリッドのホテルの部屋についてです。今日これから泊まる部屋についてではありません。早とちりか勘違いか、「お客様と一緒にすぐに部屋に行って・・・」と記述された解答が2、3件ありました。
- ⑥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」を理解しておくことは必要で、「変更の事由が免責事由に該当するのかわからないのか」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。
- ⑦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が、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ので、日頃から約款を中心としての各種決まり事等に対する理解力を身に付けるようにして頂きたいと願っています。

問5（配点：40点）

7日目、この日のホテル出発時間は13時で、それまでは自由行動（昼食は各自）となっていますが、ホテルのチェックアウトタイムは10時となっています。お客様はこの時間を利用して、ホテル周辺の散策、観光、ショッピング、食事と今回の旅行の最後のひとときを思い思い予定を考えて楽しみにしているようです。

第1問（1級、2級共通：20点）

このような場合のお客様への対応方を具体的に記述しなさい。

第2問（1級、2級共通：20点）

一部のお客様は、自由行動の後、直接空港に行き、空港で合流したいといっています。この場合、どのように対応したら良いか具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. お客様の立場になっての心遣い・配慮を行うことができるか。
2. お客様が途中（一部）離団の場合の対応と諸手続きは的確に行えるか。

解答（例）のポイント

第1問（1、2級共通）（対応方）

- ①ホテルに事情を説明し、チェックアウトの時間の延長を交渉する。
- ②延長ができない場合には、10時までに各自チェックアウトをして頂くようお客様に案内するとともに、バゲージダウンの確認を行う。
- ③延長が不可の場合、ホテルと交渉し、できれば2部屋をホテル出発時間まで（無料で）利用できるよう確保する。
- ④提供を受けた部屋（ホスピタリティールーム）には、万一を考え貴重品類は置かないようお客様に願います。
- ⑤ホスピタリティールームの使用方についてお客様と取り決めをしておく。
- ⑥お客様の機内預け用の荷物をホテルのバゲージルームにホテル出発まで保管してもらうよう依頼する。
- ⑦お客様にホテル集合時間、出発時間の確認を行う。
- ⑧お客様に必要と思われる、ショッピング、昼食等の情報の提供を行う。
- ⑨自由行動中におけるお客様への安全管理に関する注意事項・情報の提供を徹底する。
- ⑩緊急の場合の連絡方法を確認しておく。

第2問（1、2級共通）（空港での合流希望のお客様への対応方）

- ①団体旅行なので、全員同一行動を取ってもらいたい旨をお願いする。
- ②それでもどうしてもというお客様には、以下③～⑨を確認、了承して頂くことを条件に空港で合流するまでの別行動を了解する。
- ③離団に伴う離団書の記入等の措置と離団中の費用は自己負担、事故等の場合は自己責任であること等の十分な説明を行い、お客様の了解を得る。
- ④空港までの交通手段、添乗員との連絡方法を確認するとともに、空港までの費用は自己負担であると同時にその部分の旅行代金の返金はないことなどを説明しておく。
- ⑤空港での合流場所の確認及び、合流時間の厳守の確認をする。
- ⑥機内預けの荷物は本体と一緒に空港まで運ぶのか、お客様が自分で運ぶのか確認を行う。
- ⑦緊急連絡先として、現地ランドオペレーター、または添乗員の携帯電話番号等を伝えておく。
- ⑧万一のため、空港まで別行動するお客様に本人の航空券をお渡しすることを検討する。
- ⑨お客様の安全管理についてくれぐれも徹底して頂くようお願いする。
- ⑩念のため、ランドオペレーターには事情を説明し、万一のときの協力をお願いしておく。

解 説

- この問題（配点 40 点）における平均点：1 級 22.5 点、2 級 22.5 点
 最高点：1 級 33 点、2 級 28 点 最低点：1 級 18 点、2 級 20 点

第 1 問

- ①ホテルのチェックアウトタイムは 10 時となっていますが、部屋は 10 時までしか使用できないとはされていないので、事情を説明して使用時間の延長（ホテル出発時間まで）を交渉してみる価値はあると思います。延長がどうしても不可の場合には、②の対応を取ることになります。
- ③僅かな時間とはいえ出発前の自由行動ということで、お客様に身軽で安心してお楽しみ頂くためにも、自由行動中お客様の不要の荷物類を一時保管しておいたり、場合によってはお客様の休養のための部屋として確保しておきたいものです。
 なお、この部屋は手荷物の保管と洗面や着替え等にも使用しますので、できれば男女別に 2 部屋使用できるよう確保することをお願いするとよいでしょう。
- ④この部屋はグループで共用する部屋ですので、貴重品類を部屋に残して外出しないよう案内することと、鍵や荷物の管理には十分注意が必要となります。
- ⑤ホスピタリティールームはお客様の共用とはなりますが、部屋への出入りは自由とするのか、定時のみとするのかをお客様との間で約束事として決めておいたほうが、後でもめごとが起きないように思われます。
- ⑥お客様のスーツケース等機内預け用の荷物はホテルのバゲージルームにホテルを出発する時間まで保管しておいてもらうよう依頼することになります。
 添乗員は、お客様から荷物の個数の報告を受け、全体の個数についての把握を行うとともにホテルのポーターと個数の確認を行うことを忘れてはいけません。
- ⑦お客様にホテル集合時間、出発時間の確認をくどいようですが行っておく必要があります。
- ⑧自由行動はお客様が自由に過ごす時間です。出発前から自由時間を利用して、ショッピングや観光、食事とお客様それぞれにプランを思い描いていることでしょう。それぞれのお客様が自由時間を期待通りに、また有意義に過ごせるようアドバイスをし、役立つ情報を提供す

ることが添乗員の役割であるといえます。ショッピングセンターや観光スポット、昼食場所等へのアクセス、所要時間、料金等、お客様が欲している情報をできるだけ提供するのもお客様の信頼を得る一つの方法となります。

ただし、あくまで「一番良い」、「一番安い」、「一番おいしい」というような言い方は避け、「ジャストインフォメーション」にとどめておいたほうが無難だと思います。

- ⑨自由行動中はとかくいろいろなことが起こりやすいときでもあります。添乗員の目の届かない、直接的には管理できないところでの行動となりますので、お客様が安全に過ごせるよう、治安状況について十分理解してもらえるように、その半面、必要以上に怖がらせることのないよう事前の安全対策について案内をしっかりと行うことが重要です。

治安に関しては添乗員からの案内だけでなく、現地のガイドやアシスタント、ホテルのスタッフ等から助言をしてもらうことも必要でしょう。

《参考1》安全配慮義務（安全確保義務）

この安全配慮義務は、法律で明確に定められているわけではありませんが、民法の基本原則である信義誠実の原則に基づくもの、「信義則」として、一般的に認知されています。

旅行参加客から企画旅行会社が訴えられた裁判においても、安全配慮注意義務違反で旅行会社に損害賠償の支払いを命じる判決も何件か発生しています。

安全配慮に対する注意義務は、一般的注意義務（抽象的注意義務）と具体的注意義務（安全確保注意義務）がありますが、私たちは、厳密に区分けして覚える必要はないでしょう。

一般的注意義務とは、例えば、ホテルなどが、事故が起きないように施設などを整えて、その施設そのものを安全な状態にしておくというようなことです。

具体的注意義務とは、例えば、企画旅行会社（添乗員）などが、起こりうる危険性を十分に認識し注意して、旅行参加者の生命や健康に対する危険を保護するように配慮しなければならないということになります。

なお、標準旅行業約款第26条（保護措置）によれば、旅行中に旅行者が病気や傷害等により保護が必要となった場合に、旅行業者として必要な措置を取ること、そして、その措置に要した費用は旅行者の負担であることが明記されています。

- ⑩添乗員の所在を明確にしておき、万一お客様に事故等が発生した場合は、迅速に対応できるようにしておかなければなりません。お客様には、ホテルカードやツアーの日程表（滞在ホテルの所在地、電話番号、現地での連絡先としてのランドオペレーター名等が明記されています）を必ず携帯するように徹底しておきたいものです。

第2問

- ①②募集型企画旅行は、基本的には団体行動・同一行動が原則ですので、別行動中に不測の事故等が生じるのを少しでも防ぐため、極力同一行動を取るようお客様に協力をお願いしましょう。
- ③お客様には④～⑨の各項目について十分説明し納得して頂くことが大切です。必要により離団書（旅行会社の指定されたルールによる）に署名して提出して頂くこととなります。

《参考2》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取る、又は途中から完全にツアーを離れてしまうお客様に対して署名してもらう書面です（書面は旅行会社により決まった書式が既に用意されているところもあります）。

一部別行動の場合は、その間も「企画旅行参加中」とみなされ特別補償の対象となるため、離脱後はお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ます。

出発前に別行動が明らかであれば既におお客様より書面を受理している場合もありますが、現地で発生した場合には添乗員が現地でおお客様に記入してもらうことになります。

- ⑤お客様との合流場所になりますので、できるだけ分かりやすく迷うことのない場所を選ぶ必要があります。
- ⑥お客様の荷物を本体と一緒に空港まで移動する場合には、第1問の⑤と同様となります。
- ⑧お客様が合流時刻に遅れた場合でも、グループは予定通りの便で出発すること、従って、お客様は個人でリスボン空港でチェックインして頂くこととなりますので航空券をお渡しし、チェックインの案内をしておくかどうかの検討も必要かと思えます。航空券を所持していることでお客様が安心して却って不用心になる可能性も考えられますので判断は難しいところですが。
- ⑩別行動のお客様に不測の事故（空港でのミスミート、予定便への乗り遅れ等）が生じた場合の協力を依頼しておくことも必要なことでしょう。

採点の感想

- 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今回も何件か見受けられました。
- 第2問で、ほとんどの方が、「離団書を書いてもらう」、「同意書、一筆（免責同意書の意？）等を書いてもらった上で別行動を了解する」という意味の解答を記していました。考え方は正しいと思えます。

但し、この方法も安易な採用は禁物と思われれます。「一切迷惑はかけません」等の書面の提出がおお客様からあったとしても、結果として事故が起こり、万一の場合には、添乗員や企画旅行会社に「全面的に責任がない」と言い切れない場合があるからです。お客様やおお客様の親族から訴えられた場合には、別行動希望者に対して添乗員がどのように説得を行い、どんな努力をしたのかも詳細に検証され、配慮不足や不手際等が認められれば一定の責任を追及される恐れもあり得ますので、添乗員は十分注意することが必要と思われれます。