

◆ ◆ ◆ 実務 国内1級 ◆ ◆ ◆

配点 第1問：35点、第2問：35点、第3問：50点、第4問：40点、第5問：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あります。

**募集型企画旅行**  
**熟年の旅：南九州の名湯・見どころめぐり(日程表)**

\* 10月4日（木）出発36名（バス1台／添乗員1名） \*この日程表は確定書面の内容と同一です。

	(注) 文字を太字で表示の箇所は下車観光を表します。
1 日 目	羽田空港（07:10 発）－ [航空機] → 鹿児島空港（09:00 着）鹿児島空港 ＝（貸切バス）＝ ＝鹿児島市内観光 [城山・南州墓地・仙巖園・尚古集成館]（昼食）＝ 池田湖 ＝＝ *城山 20分、墓地 20分、仙巖園・尚古集成館／昼食及び入場観光 120分 *休憩 20分 ＝＝ <b>長崎鼻の絶景</b> ＝＝＝指宿温泉（16時頃着） *徒歩観光 30分 <span style="float: right;">指宿ビューホテル泊</span>
2 日 目	指宿温泉（9時頃発）＝（貸切バス）＝ <b>知覧特攻平和会館</b> ＝＝＝ <b>知覧武家屋敷</b> ＝＝ *入場観光 60分 *徒歩入場観光 40分 ＝＝ 鹿児島港～（フェリー）～ 桜島港＝（昼食各自）＝＝ <b>有村溶岩展望所</b> ＝ *休憩 60分 *休憩 15分 ＝＝ <b>霧島神宮</b> ＝＝＝霧島温泉（16時頃着） *徒歩観光 40分 <span style="float: right;">霧島雲上ホテル泊</span>
3 日 目	霧島温泉（9時頃発）＝（貸切バス）＝＝ <b>えびの高原</b> ＝＝＝ <b>飫肥・飫肥城址</b> （昼食）＝ *展望台徒歩観光 40分 *徒歩入場観光・昼食含む 100分 ＝＝ <b>鶴戸神宮</b> ＝＝ 堀切峠 ＝＝ <b>青島</b> ＝＝ 青島温泉（16:30頃着） *徒歩観光 60分 *徒歩観光 60分 <span style="float: right;">青島オーシャンホテル泊</span>
4 日 目	青島温泉（9時頃発）＝（貸切バス）＝＝＝ <b>基石の里</b> ＝＝＝＝ <b>天岩戸神社</b> ＝＝＝ *休憩 20分 *観光 20分 ＝＝ <b>高千穂峡</b> （昼食）＝＝＝＝ <b>白川水源</b> ＝＝＝＝ <b>俵山峠</b> （阿蘇五岳） <b>展望所</b> ＝＝ *徒歩観光・昼食含む 120分 *入場観光 30分 *休憩 20分 ＝熊本空港（17:50頃着）熊本空港（18:50発）－ [航空機] → 羽田空港（20:25着） （参考）バス所要時間 青島温泉～高千穂峡：約4時間、 高千穂峡～白川水源：約1時間 白川水源～俵山峠：約30分、 俵山峠～熊本空港：約30分
ご 注 意	1. 徒歩観光の箇所が多くなっております。とくに歩き易い靴・服装でご参加ください。 2. 天候等により徒歩を含む観光コースについては変更もしくは中止することもあります。 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。

\*旅行企画・実施：TCSA トラベル株式会社

## 問 1 (配点 : 35 点)

1 日目、羽田空港での受付時、一人参加のご年配のお客様から、「耳が不自由なので旅行中はよろしく願いたい。」との申し出がありました。  
話しをすることは可能なのですが耳は殆んど聞こえないということで、添乗員との意思の疎通はメモなどによる筆談になりそうです。  
旅行会社からは何も連絡は受けていないうえ、添乗指示書（添乗引継書）や参加者リストにもそのお客様についての特記事項はまったく記されていません。  
もちろん添乗員は手話の心得、知識はまったくありません。

### 第 1 問

**このお客様が旅行参加となった場合の旅行中の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

**このお客様の旅行への参加の是非について、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 ハンディキャップ等のお客様への考え方と対応能力は身に付いているか。
- 2 日程表の内容を考慮したお客様への気配り等が的確に行えるか。
- 3 お客様の安全確保に関する約款の内容を理解しているか。

## 解答（例）のポイント

第 1 問（配点 20 点）（このお客様が旅行参加となった場合の旅行中の対応方）

- ①添乗員は参加者全員に公平に対応する必要があるため、旅行中かかりきりになることはできない旨、したがって、ご不便をかけることもありえることなどについて前以って本人の了解を得ておく。
- ②空港での移動、バス乗降時、入場・下車観光及び、トイレ休憩等における集合場所・集合時間などの案内は、口頭ではなく筆談、またはメモ書きにしてお渡しするようにする。
- ③モーニングコールやホテル滞在時の緊急事態発生の際のお客様との連絡方法を確認する。
- ④見学箇所においてはなるべく添乗員の近くにおいて頂き、ガイドの説明等は簡単にまとめてお伝えするようにする。
- ⑤翌日の案内などはメモ書き等書面にしてお渡しするようにする。
- ⑥他のお客様へ状況を説明し、ご理解とご協力を仰ぐ。
- ⑦旅行中十分な対応ができないと考えられた場合、介助者の付き添い手配（もちろん費用はお客様の負担）等についてお客様本人と相談・検討する。
- ⑧企画旅行会社等関係先に報告して、状況により協力を仰ぐ等の措置をとる。

第2問（配点15点）（このお客様の旅行参加の是非について）

- ①企画旅行会社に一人参加で耳（聴力）に障害のあるお客様の参加の事実を連絡する。
- ②このお客様のツアー参加の場合の対応の可能性について、添乗員としての所見を述べる。
- ③添乗員の業務遂行への支障度、他のお客様へのサービス、お世話に対する不備・不満度、このお客様への介助及び安全確保等についての所見を述べる。
- ④以上①②③により、企画旅行会社としての対処の方針を求める。
- ⑤約款上、「特別な配慮を必要とする旅行者は契約の申込時に申し出ること」と、旅行業者としては、「可能な範囲内でこれに応じる」、さらに、「申し出に基づき旅行者のために講じた特別な措置に要する費用は旅行者の負担とする」ことが規定されている。
- ⑥参加を受け入れる場合、添乗員として十分な対応ができないと考える場合には、現地（旅行先）における介助者や付き添い等の手配を求める。
- ⑦参加を認める決定があり、介助者の手配もできないという場合は、可能な限り努力はするが、この旅行中の本人の安全確保、旅程管理、他のお客様の不満等について十分な対応ができない場合がありうることについて、企画旅行会社の了解を得る。
- ⑧旅行中一部参加できない可能性もあること、添乗員はこのお客様本人だけにかかりきりにならないので不便をかけることがありえること等につき本人に了解を求める。

**解 説**

○高齢化社会を迎えて、ますます出題のような事例が増えてくるものと予想されます。

○以下の各番号①、②、・・・は解答（例）のポイントの番号に整合しています。

第1問

- 解答は、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、特にことわりがない場合には、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、又は順を追って手書きす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。
- ①添乗員は参加者全員に対して公平にサービスを提供しなければ、他のお客様からのクレームにつながることは必至です。ハンディキャップのお客様とはいえ、特定のお客様に対する過度な心配り、気配りは公平の原則に反することになります。
  - ②③④⑤耳が不自由ということなので、口頭での情報連絡は無理でしょうから、どうしても、筆談、メモ書きでのやり取りにならざるを得ないと思われます。  
手話ができる添乗員であれば、それほど大きな問題にはならないとは思いますが・・・。
  - ⑥他のお客様への協力を呼びかけるのは、本人のご意向も伺ったうえ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この旅行に参加したのではない。」とのクレームが企画旅行会社に寄せられたこともあるとのことですので注意が必要です。
  - ⑦添乗員の業務遂行への支障度、他のお客様へのサービス・お世話の不備・不満等で旅行中の旅程管理など添乗業務に対して十分な対応ができないと考えられる場合は、現況を説明の上、お客様本人と話し合ってみることも必要と思われます。

《参考1》標準旅行業約款第26条（保護措置）

当社は、旅行中の旅行者が、疾病、障害等により保護を要する状態にあると認めるときは、必要な措置を講ずることがあります。(以下一部略) 当該措置に要した費用は旅行者の負担とし、(以下略)。

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とること、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。

⑧当面の対応を行うと同時に企画旅行会社等に報告をして、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のは当然のことでしょう。

ハンディキャップのある方々へどのような配慮をしたら良いのかは、そのお客様がどの程度日常生活ができるのも関係してきますが、一人で旅行に参加するくらいですから、ある程度はご本人も自信があつてのことと考えられます。

従って、余りハンディキャップのことを強調したりするのは却ってお客様のご不興を被ることにもなりかねません。基本的には全行程を同一行動して頂くことを心がけたいと思います。行程の短縮や別行動等が必要な場合には、こちらサイドで一方向的に決めるのではなく、ご本人の意向もよくお聞きして進めることが大切です。

とかいえ、添乗員は「障害者や高齢者など社会的に不利を受けやすい人々が、社会の中で他の人々と同じように生活し、活動することが社会の本来あるべき姿である。」をよく理解しておく必要があるのではと思います。

## 第2問

○上記の解答(例)のポイントに記述された順番は下記で触れている通り、必ずしこの順番でなくては不正解というわけではありません。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。

一方、解答(例)のポイントの優先順と同一の解答を記述してあつても、その理由に妥当性や説得性を欠いていたりした場合は減点の対象にもなり得るということになります。

①②③申し出がないまま、健常ではない(本件の場合は聴力に障害をもつ)お客様が受付にこられた場合、そのお客様の申し出をしなかった理由、身体的状況、旅行への適応の可能性などよくお聞きすることが大切です。申し出がないことだけで旅行参加のお断りをするのは適当ではないと思います。

### 《参考2》標準旅行業約款第5条(契約の申込)

第4項：募集型企画旅行の参加に際し、特別な配慮を必要とする旅行者は、契約の申込時に申し出てください。このとき、当社は可能な範囲内でこれに応じます。

第5項：前項の申し出に基づき、当社が旅行者のために講じた特別な措置に要する費用は旅行者の負担とします。

企画旅行会社への連絡に当たっては、障害の状況についての添乗員の所見と、参加しようとするお客様本人の意見、参加を認めたとときの対応の可能性についての添乗員の意見などできるだけ正確に述べる必要があります。

ただし、一応1人で行動はできるが、介助者の援助が必要であるにも拘らず、介助者なしで参加したいというときは、申し出がないことを理由に参加をお断りすることが適当だろうと思います。しかしながら、現実問題としてそれが（旅行参加をお断りすること）困難な場合は、援助がないために行動に支障が生じて、健全でないお客様がそのような事態が生じることを承知であることを条件に旅行に参加して頂くよう合意することが適当ではないでしょうか。

とはいいながら、旅行会社は、旅行に参加するお客様に対して、旅行中の行動についての安全の配慮の問題も避けて通ることはできません。当然のことながら、その場合は、添乗員は善管注意義務違反を問われないよう、旅行者の安全確保に努める必要があります。

#### 《参考3》標準旅行業約款第17条（当社の解除権—旅行開始前の解除）

第1項（2）：旅行者が病気、必要な介助者の不在その他の事由により、当該旅行に耐えられないと認めるとき。

⑤同伴者、介助者のサポートがなければ予定する旅行サービスを受けること自体が困難と思われる障害をもつ参加者が、まったくそうした状況を企画旅行会社が知らないまま集合場所にこられても企画旅行会社としては対処のしようがないということで、事前に申し出てもらいたいとして上記《参考2》のような規定ができたのです。

⑥⑦⑧旅行が困難であることが判明すれば、旅行開始前はもちろん、開始後でも契約を解除して旅行を中止することが約款上できることになっています。とはいえ、解除ないし拒絶の仕方には注意が必要と思われます。

まずは、旅行が可能になるよう検討と努力が必要でしょう。それでも駄目な場合には、なぜ駄目なのか十分に説明した上で、はじめて契約を解除することになります。ここでの説明責任は非常に重要であると思います。これを軽視すると、思わぬ形で社会的非難を受ける危険性があるということを認識しておく必要があります。

#### 《参考4》標準旅行業約款第18条（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。

第1項（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。（以下略）

## 補 足

○特別な配慮を要するお客様について

皆さんのなかにも経験がある人がかなりおいでになるのではと思いますが、受付場所で車椅子や介助者が必要ではないかと思われるような一人参加のお客様が現れて、添乗員が途方に暮れるなどのケースが今までも少なからず起きておりました。

現行の標準旅行業約款では、「身障者、高齢者のお客様で介助を必要とする方や車椅子等の器具を使うなど特別な配慮を必要とする方については、契約の申し込み時に旅行会社に申し出

る」こととし、「旅行会社は可能な範囲内でこれに応じて」で「特別な措置に要する費用は旅行者の負担」にすることが明示されていることは、上記《参考2》で記したとおりです。

○介助が必要なお客様について

介助が必要なお客様に対して、添乗員がどこまでお世話（お手伝い）するかという基準は、旅行会社でもまだ明確にされていないように思われます。

添乗員は旅程管理が主業務であり、ご参加のお客様に対しては公平なサービスの提供に徹する必要があります。従って、介護の依頼があったとしても、旅程管理業務が最優先であり、特定のお客様にかかりきりでお世話をするのは、できないということを納得して頂いた上で参加していただく必要があります。

もちろん、手が空いているときに添乗員が介助のお手伝いをするのは良いことなのですが、そのために、本来業務である旅程管理業務が疎かになるようなことがあれば、全員のお客様にご迷惑をおかけすることになりかねません。

過去にもそういったお客様からの苦情が旅行会社宛に少なからずあったようです。

一人参加で介助の依頼が多いお客様の場合などには、何でもかんでも添乗員に押し付けるのではなく、旅行会社もキッパリと参加をお断りするという決断をすることも必要ではないかと思えます。

### 採点の感想

○第1問で、「参加が可能であれば・・・」「参加されるかどうか確認をして・・・」との書き出しで解答の記述をされていた方が何人かおりましたが、設問には、「参加となった場合の・・・」と明記されています。

○第2問でも、設問には、「このお客様の旅行への参加・・・」となっているのに、一般論を記述した解答が数件ありました。

○介助者がいないのでは、他のお客様にも迷惑がかかるので参加をお断りする。という解答も1，2級合わせて10件近くもありましたが、上記第2問の解説に述べた事項をお読み頂き、対応方を検討して頂ければと思えます。

## 問2（配点：40点）

2日目、鹿児島市内で信号待ちをしていた自分たちのバスにトラックが追突しました。バスの後部には大きなへこみとすりキズが付きましたが、お客様は全員怪我もなく無事で、バスの運転手も「運行にはまったく支障は無い。」と言っています。

丁度、池田湖、長崎鼻の観光に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の時間がかかってしまい、これから池田湖、長崎鼻の観光を行うことは無理とになってしまいました。

### 第1問

この場合の対応方を具体的にかつ、手順を追って記述しなさい。

### 第2問

この旅行中に池田湖・長崎鼻観光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 トラブル発生時には、参加者の安全確保と日程に予定された観光を確実に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 旅程保証制度の知識、特に免責に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（配点20点）（対応方【手順を追って】）

- ①お客様の休憩場所、トイレ等の確保、水・ジュース類の手配等の配慮を行う。
- ②バスから下車する場合は、お客様が交通事故等に遭遇しないよう安全確保に注意する。
- ③長崎鼻観光は翌日（2日目）の出発を早めて実施することでお客様に提案する。
- ④旅行会社へ報告およびバス会社とは代替バスの可否、行程の変更等を相談する。
- ⑤念のため、体の調子の悪い方がいらっしゃるかどうか適時に確認する。
- ⑥旅行会社へ状況を報告する。

第2問（配点15点）（旅程保証制度適用の有無とその理由）

旅程保証制度は適用されない。

- ①旅行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でありかつ、損害賠償責任も発生しない。
- 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、そのために観光に行けなかった場合は、旅程保証上の免責事項になる。
- ③このツアーの行程中に旅程の回復が出来ずに入場等が出来なくなった場合は入場料金を返金

する。

## 解 説

○以下の各番号①、②、・・・は解答（例）のポイントの番号に整合しています。

### 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カフェ、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します。
- 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分担して誘導するなどにより交通事故等を防止しましょう。
- ③長崎鼻観光は、日程表を見ると翌日は行程に余裕がある（出発9時、到着16時）ので、旅館出発を早めて到着を遅らせれば約2時間程度の余裕が捻出できると思われます。バス乗務員とも行程や時間配分を相談の上、その方法を基本に長崎鼻観光の予定であることを説明します。

行程変更の説明はお客様全員がいる場所で行うことが大切です。

この場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、費用の負担をどうするか、お客様や添乗員はともかくもバスガイドもその現場を離れることが許されるのか等が不明確ですので、翌日に観光する方法が良さそうです。

仮にタクシー等を使った場合には、タクシー代等は後日にトラック側に請求することになると思われますが、当座は、旅行会社またはバス会社が立替しておくことになるでしょう。

- ④バス会社へは翌日の行程の連絡、傷のついたバスでは縁起を担ぐお客様もいると思われるので代替バスの手配等を行ったほうが良さそうです。

- ⑤お客様全員がとくに怪我もなかったのは不幸中の幸いですが、念のために当日の夕食時、翌日の朝食時等に全員に体の調子を再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考えられない（無い）と思いますが、万一、これに類似したケースに遭遇した場合で、体の変調を訴えるお客様があった場合には、必ず、医師の診察を受けていただき、それが事故によるものかどうかの診断をして貰うようにします。

それは、お客様の治療が第一であるとともに、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。いわゆるムチウチ症や腰痛などは対象外になります）によりお客様が入院、通院等の場合には特別補償が適用され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、一省略— 当社の責任が生ずるか否かを問わず、一省略— 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。

#### 《参考2》特別補償規定第1条（当社の支払い責任）

第1項：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、 —省略—  
— 死亡補償金、後遺障害補償金、入院見舞金及び通院見舞金を支払います。

補償金として生命・身体に関するものが規定されていますが、第16条で携帯品損害補償金が規定されています。従って、補償金等の種類は全部で5種類ということになります。

⑥旅行会社には状況と長崎鼻観光の方針を報告しておきます。

## 第2問

①通常の場合では、入場・観光等が出来なかった場合には、旅程保証の対象になりますがこのケースの場合は「免責」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）により現場にいることになるという状況であれば、観光に行くことは出来ない（いわゆる不可抗力）と思われます。

\*不可抗力とは「天災地変（地震・台風・大雪など）運送・宿泊機関などの旅行サービス提供の中止・官公署の命令など」を、いいます。

②旅程保証が免責になる事由は、約款29条に、天災地変、運休、休業、遅延等とともに、「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まさにそれに該当します。

### 《参考3》標準旅行業約款第29条（旅程保証）

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— 。

（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 当初の運行計画に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

すなわち、別表第2（ここでは省略します）に記載されている事項に該当するときは、旅行業者の関与し得ない事由による場合を除き、旅行業者は、変更補償金を支払うとしていますが、旅行業者の関与し得ない事由による場合は変更補償金を支払わないということになります。

勿論バス会社にも（停車中に接触された交通事故ですからバス運転手の過失は無いと思われるので）責任は無いこととなります。

③但し、入場しなかった入場料等があった場合には、その該当する入場料金相当額については返金することとなります。

## 補 足

○旅程保証制度（約款）の理解をもう一度

旅程保証制度に関して、「業務知識：第2問の1「補足」の箇所ですく詳しくかつ分かり易く、要点をまとめておりますのでそちらも参考になしてください。

## 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。

しかし、思いつくまま記述されている解答も依然としてあり、考え方等を読み取るのに大変苦勞しました。もう少し、論理的思考を行うよう日頃から努めて頂きたいと思ひます。

○第2問では、理由について誤った理解、正確さが乏しい解答が数多くありました。

旅程保証制度を始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はす。

○相変わらず、問題文をよく読まないで解答を書いている受験者が1割以上もいました。

第1問で、「トラックに停まってもらい、警察と救急車を呼ぶ。」「警察へ連絡して現場検証をしてもらおう。」「怪我のひどい人を病院へ連れて行く。」等々。問題文、設問文はしっかり読みましよう。そこには解答のヒントが記述されていることもありますから。

○添乗員の本来業務である「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余りに少なく、採点者としては大変残念に感じました。

添乗業務を遂行する際には、旅程管理《参考4》を尽くすのが添乗員の本来業務です。

止むを得ず、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ひます。

### 《参考4》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出来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など、契約内容の変更を最小限にとどめるよう努力すること。

旅行日程などを変更せざるを得ないときに、当初の趣旨に合致した代替措置を講ずるよう努力することが必要ということで、ごく当然のことをいっているに過ぎません。

ただ、実際には急に代替措置が必要になった場合に、理想的なものを手当てするのは難しい面もあり、あくまでも「努力規定」と理解すればよいでしょう。

但し、重要な変更が生じた原因が上記《参考3》約款29条の第1項(1))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。

### 問3 (配点: 50点)

2日目、今日の昼食は各自で自由にということになっています。

前日の夜に、何人かのお客様から「明日の桜島での昼食は、せっかく鹿児島まで来たのだからどこか美味しい郷土料理が食べられる所を教えて欲しい。」との希望があったので、ホテルのフロントとも相談の上、その地域で比較的評判のよい店（レストラン）を紹介すると共に予約をしてあげました。

ところが、昼食をとった日の夕刻頃からこのお客様（複数）が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います。

医者に診せたところ、生の鶏肉が原因の食中毒であるとの診断でした。

#### 第1問

この場合の対応方と発生すると思われる問題を箇条書きし、その理由も具体的に記述しなさい。

#### 第2問

結果的に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。諸費用負担についてその根拠とともに具体的に記述しなさい。また、本事例での特別補償制度適用の有無とその理由についても具体的に記述しなさい。

#### 第3問

お客様は、「レストランを予約した添乗員にも責任があるのではないか。」と言っていますが、添乗員の責任について、その根拠となる考え方とともに具体的に記述しなさい。

### 出題の趣旨

- 1 自由行動日等にレストラン等を紹介、案内、手配する場合の注意点は身に付いているか。
- 2 添乗員が紹介したレストランでの食事に起因するお客様の損害に対して、状況の把握力、判断力、的確な対応力が身に付いているか。
- 3 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、判断力が身に付いているか。
- 4 特別補償制度適用の有無についての正しい知識と理解力が身に付いているか。
- 5 添乗中の添乗員の立場と損害賠償責任が生じる場合について正しい理解をしているか。

### 解答(例)のポイント

第1問 (配点 20点) (対応方、発生すると思われる問題とその理由)

- 添乗員が紹介したレストランで食べた生の鶏肉が原因の食中毒とします。

- 1級では、解答すべき事項について、ただ単に「この場合の対応方」とやや抽象的な問いかけなので、解答を考える際に広い範囲を検証する必要があります。
- 2級では、解答すべき事項について、「特に症状が重いと思われるお客様への対応方」と具体的に明示して考える際のヒントを示しています。
- ①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）にも同様の症状が出ている方がいないか確認する。
- ②食中毒、下痢症状を起こしているお客様の人数の確認、医師の診断の結果によっては当該のお客様はツアーを中断して翌日東京へ戻るべく日程の変更を検討する。
- ③お客様が旅行に継続して同行できるかどうか、医師に相談、判断を仰ぐ。
- ④お客様が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、入院中のお世話・看護及び、付き添いの方の宿泊、食事等の手配等を企画旅行会社、又は、留守家族と連絡をとり依頼するとともに協力をお願いすることを検討する。
- ⑤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、及び原因の追究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。
- ⑥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。
- ⑦症状を訴えているお客様の国内旅行（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。
- ⑧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。
- ⑨医師、企画旅行会社、保険会社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の認定を受けること、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企画旅行会社に依頼する。

第2問（配点10点）（医者にかかった諸費用の負担及び特別補償制度適用の有無とその理由）

- この設問は1，2級とも共通となっています。
- ①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：企画旅行会社（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。
- ②特別補償制度は適用されない。  
理由：食中毒は特別補償規定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、企画旅行会社（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、企画旅行会社（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3問（配点20点）（添乗員の責任について）

- ①派遣添乗員は、企画旅行会社の指揮命令を受けて（履行補助者）、添乗業務に従事している。

- ②従って、派遣添乗員の過失等により旅行者に損害が生じた場合は、企画旅行会社はその損害を賠償する責任がある。
- ③該当のレストランは、お客様の要望に従って情報を提供したと解釈できる。
- ④ホテルと相談してその地域で評判の良い店を選ぶ等の必要な注意は払っていると思われる。
- ⑤レストランを紹介したことと、お客様の下痢症状、食中毒については、因果関係は認められない。
- ⑥従って、食中毒になったお客様にはお気の毒ではあるが、添乗員に責任は生じない。

## 解 説

- 以下の各番号①、②、・・・は解答（例）のポイントの番号に整合しています。
- 2級では、特に症状が重いとされるお客様への対応についてと具体的な設問になっていますが、上記解答（例）のポイントを参考にして記述して頂ければと思います。

### 第1問

- ①当日の食事は、日程表を見れば分かるとお昼食は旅行費用に含まれておらず、お客様各自でとなっています。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。
- ②③症状、及び医師の診断結果によっては当該お客様、あるいは団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。
- ④お客様が残留、入院ということになれば、当然本体とは離団するということになります。該当のお客様の変更手配、航空券のエンドース、離団書の受理等に関するご案内も忘れてはいけません。
- ⑤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、指示を受けることになります。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、連絡を密にとり、善後策について検討・確認をすることも必要かもしれません。  
「まず企画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。  
最終決定は企画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きはじ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企画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。
- ⑥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お客様には、企画旅行会社経由留守宅に連絡し、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、入院先の病院に対する支払保証を行うこととなります。
- ⑦⑧お客様が保険に加入している場合は、保険会社に連絡をとり、協力を求めることとなります。特に入院の場合は、支払い関係を保険会社に保証してもらうことも必要となります。さらに病人の緊急移送が必要な場合は保険会社の指示・援助を求めることにもなります。
- ⑨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旅行業約款では、企画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、過去に度重ねて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。

言い換えれば企画旅行会社（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です。

### 《参考1》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）

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、そのレストランが度重ねて何回も中毒を出しているレストランであるという実績がなければ過失とはいえないでしょう。逆にそういう実績があれば、その地区の保健所の立ち入り検査等を受け営業停止になっているはずで、その地区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かぎり、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紹介、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、過去の実績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必要ではないでしょうか。

- ②特別補償規定には、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されています。

《参考2》特別補償規定第1条（当社の支払い責任）

第2項：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るが、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と説明されています。

基本的には、特別補償規定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。

○-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なところ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確な見解が出ていないようです。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3問

①履行補助者（添乗員の立場）とは

派遣添乗員は企画旅行会社に雇用された社員ではありませんが、添乗業務中は企画旅行会社の指揮命令を受けて添乗という仕事を行うこととなります。

企画旅行会社の旅行者への債務である添乗業務を旅行会社の指示を受けながら行う、法律では「履行補助者（債務者が自ら履行する際に自己の手足として使用する者）」と呼ばれています。

《参考3》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。

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、すでに述べたとおりです。要するに、派遣添乗員が添乗業務中に行った行為は、旅行会社自らが行った行為と同じということになります。

法律に特別の定めがある場合を除き、旅行会社は債務を履行するに当たって履行補助者を使用することに問題はありません。ただ、そのものの行為については旅行会社自らの行為として責任を負うこととなります。

《参考4》民法第715条（使用者の責任）

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。

## ②損害賠償について

派遣添乗員の立場は上記に記述の通りですから、添乗員に故意・過失があった場合には旅行会社は、不法行為責任によりお客様が被った損害を賠償しなくてはなりません。

このことは、上記に記述した「旅行業約款 27条」《参考1》に明記されているとおりです。

### 《参考5》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）

- ①人のものを盗んだり、壊したりした場合：所有権の侵害
- ②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
- ③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
- ④騒音や悪臭で住んでいられないようにした場合：生活圏の侵害
- ⑤交通事故等で人に怪我をさせた場合：身体権の侵害
- ⑥人を死亡させた場合：生命権の侵害
- ⑦人の名誉を傷つけた場合：名誉権の侵害
- ⑧人の嫌がることをした場合：プライバシーの侵害

但し、企画旅行会社が損害賠償を支払った場合で、その原因となった行為を行った添乗員に故意又は過失があった場合には、企画旅行会社は添乗員が所属する添乗員派遣会社に損害額の補填を求める（求償）場合があります。

また、添乗員派遣会社は企画旅行会社に支払った補填金額を雇用契約の義務違反、終業規則

違反等により添乗員本人に請求（求償）する場合があります。

しかし、派遣添乗員の過失（故意ではない）ではあっても、その過失が軽過失（ほんのちょっとした不注意や注意義務違反などをいいます）である場合には、企画旅行会社からの損害賠償の請求はされないこともあります。

### ③添乗員の行為と注意義務について

この事例では、レストランの予約を代行しています、昼食が手配されていない日でもあり、レストラン手配の手数料を収受してわけでもなく、基本的には添乗員はお客様の要望に従ってレストランの情報を提供しただけと解釈できると思われまます。

しかも、ホテルに相談するなどして、ホテルも認めている、その地域でも評判の良い店（評判が良いのですから食中毒などを起こしていないであろうことが推察できます。）を紹介していますので、必要な注意義務を果たしていると認められます。

また、その地域で評判の良いレストランを紹介することが通常、食中毒を起こすことに結びつくことは考えられませんので、お客様の食中毒とレストランの紹介という関係には「因果関係がない」といえます。

因果関係がないということは、損害賠償は発生しないということになります。

なお、「添乗員にはお客様の安全を図るべき業務上の注意義務がある」と裁判の判例で確定されており、事故が起きた際の多くの場合には、「添乗員は必要とされる注意義務を尽くしたのか」が問題になっているようです。「注意義務を尽くさなかったことが事故の原因となった」と認められれば、当然、添乗員の責任が問われる。」こととなります。

従って、添乗員の皆さんは、「安全かつ円滑な旅行の実施の確保」のために、常に最新の「注意」を払いながら業務を遂行してゆく姿勢が非可決となっています。

### ④特別補償について

添乗員の側から説明する必要はないと思いますが、お客様から質問等があった場合には概要について説明しておくが良いでしょう。

特別補償（身体傷害）は、上記問2の《参考1》《参考2》で述べている通り、旅行会社の責任が生ずるか否かを問わず、

（1）企画旅行（募集型、受注型）参加中に、

（2）急激かつ偶然で外来のものであること、

により生命、身体に被った損害に対して支払うことが約束されており、消費者保護を目的とした特筆すべき規定といえます。

死亡、後遺障害の場合には補償金が、入院、通院（3日以上の場合）の場合には見舞金が支払われます。

但し、自由行動日（無手配日：旅行サービスの提供を一切受けない日、中抜き日）に起きた事故については支払われぬとする旅行会社が殆んどです。

#### 《参考6》特別補償規定第2条（用語の定義）

第2項：（要点）旅行業者が一切の運送・宿泊機関等の旅行サービスを提供しない日（無手配日）がある場合で、当該日に生じた事故によって旅行者が被った損害に対し特別補償による補償金及び見舞金の支払いが行われない旨を契約書面に明示したときは、当該日は、「企画旅行参加中」とはしないとなっています。

なお、周遊型の添乗員同行ツアーなどでは、自由行動日でも宿泊の手配はされているのが通例ですが、このような場合は無手配日ではなく、「企画旅行参加中」となります。

時々、ホテルのロビーなどで、添乗員の方が、「今日の自由行動日は特別補償が適用されないので注意してください。」などとお客様に説明しているのを耳にしますが、気をつけて頂きたいと思います。

また、細菌性食物中毒等は対象から除かれていますので、覚えておいてください。

#### ⑤実際の対応策について

この問題（第3問）は、添乗員の責任について焦点を当てていることから、お客様との実際の対応についての解答は求めています。対応の基本的なスタンスと解決の方向性だけ簡単に触れておきます。

実際の対応では、「私に責任はありません。」と杓子定規に突っぱねるわけにもいかないでしょうから、先ずはお客様の主張を根気よく傾聴することが重要でしょう。できれば、お客様の気分が少し落ち着いたところを見計らって、添乗員に責任がないことを根気よく説明しつつ、体調不良のため観光が不自由になったお客様に可能な限りの配慮を示すと共に、丁寧な対応を心がけます。

企画旅行会社と相談して、何かお客様の信頼とご満足の回復を図るための方法（まだ旅行中であれば旅行中の解決を目指して）を検討すると良いと思われます。

なお、早い段階に、お客様の矛先を変えてレストランの責任を追求したいという場合は、レストランへ申し入れをするとともに、お客様の症状と発病日時、食べた料理とその日時等を申告することになるでしょう。

同時に所管の保健所へも連絡が必要になると思いますが、食中毒等の判定や責任の有無は、通常は医師や保健所等が判断することですので、調査には多少の時間もかかると思われます。

また、お客様も場合によっては再度、病院へ出向いたり、かつ保健所等への出頭なども必要となる場合があり、かなりの時間と手間がかかるのが一般的です。

お客様によるレストランの責任追及に関しては、お客様が主体であり、添乗員はツアーの旅程管理を蔑ろにしてまで関わる必要はないのではと思われます。可能な範囲でお客様のお手伝いをするというスタンスで臨むことになるでしょう。

## 補 足

### ①さらに詳しくレストランの紹介における添乗員の責任について

フリータイム時などに、添乗員がお客様にしつこく勧めた行為によって、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場合があります。

ただ、度重ねて食中毒を起こしているようなレストランであればその土地の法律等に基づき、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に若干問題がある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、また過度に食し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全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ったとしても、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、責任が問われると言えそうです。

### ②食中毒の原因に多い生ガキについて

本事例は生の鶏肉による食中毒という設定で出題したのですが、一般的に食中毒の原因として多く見られるものに、「生ガキ」があります。

最近の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1～2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症状になりやすいので、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。

### ③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す。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す。菌を煮たり焼いたりしても毒素を分解しないかぎり、食中毒を引き起こす。

0-157、黄色ブドウ球菌、ポツリヌス菌など。

#### 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、ばれいしょの芽
- ・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良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、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。

### ④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もちましょう。

#### 1. 感染様式：

- ・汚染された貝類を生か十分に過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」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か二枚貝、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) 食品を取り扱う火地は温水の流水で石鹼を泡立て、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、「温水での石鹼」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取る。

(2) 拭取った後、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

①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。

②露天などでの「生ガキや二枚貝」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。

③万一、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。

集団にて発生した場合は最寄の保健所に相談し、感染の拡大を防ぐ方策をすることが重要です。

④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

- ①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、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は思えない内容の解答多かったことが1・2級双方とも大多数の受験者に言えそうです。
- ②「特別補償が適用となり補償金の支払いが必要となる。」との解答が半分近くありましたが約款の、特別補償規定により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（特別補償規定第1条、第3条、第4条、第5条、）について今一度目を通して理解を深めておいて欲しいと思います。
- ③お客様の保険加入の有無については半数近くの方が記述していました。
- ④「企画旅行会社へ連絡する」等々の記述に全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は大きな減点対象となります。
- ⑤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。

#### 問4 (配点：40点)

3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無くなっていた。」とのこと。  
Aさんは、「部屋の金庫に入れた物が盗難に遭ったのだから、財布に入っていた現金30万円と高級時計はホテルが弁償すべきだ。」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保管してください。」と添乗員が案内したのは間違いのないことです。  
ホテルの責任者は、金庫からの盗難は今まで起きたことがないと言っています。

##### 第1問

この場合の対応方を具体的に記述しなさい。

##### 第2問

お客様が金庫に入れておいたと言う現金や高級時計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

「こんな盗難が起こるようなホテルを使うツアーなんて、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、旅行代金は返金すべきだ。」と主張しています。  
この場合の適切と思われる対応方をその根拠とともに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 (配点20点) (対応方)

- 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さんに興奮を静め落ち着いて頂き、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う。
- ④A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。
- ⑤A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。
- ⑧A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をしておく。
- 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。
- ⑫A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、その後のこの件の推移を見守る。

## 第2問（配点10点）（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定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すが、宿泊約款の知識に関する記述は求めています。
- 但し、宿泊約款の適用等についての記述があれば、採点時に加点をします。
- ①時計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ただし、現金については、特別補償規定により補償の対象にはならない。

## 第3問（配点10点）（適切と思われ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。
- ①A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、旅行代金の返金は無い。
- 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、返金の義務も生じない。

## 解説

### 第1問

- 以下の各番号①、②、・・・は解答（例）のポイントの番号に整合しています。

① Aさんには、座ってお茶などを飲んでいただきながら、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行方不明などのケースでは、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。

とくにご年配の場合には、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無いように注意しながら再度、確認してもらいましょう。

とくに、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になど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、遺失物の届け出が無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良いでしょう。

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）

旅程を管理すれば良いので、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無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…（省略）…。

(1) 旅行者が旅行中旅行サービスを受けることが出来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など、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随時に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ころでしょう。
- 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うえ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、ホテルの係り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旅行を日程のとおりに進めるため、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

○以下の各番号①、②、・・・は解答（例）のポイントの番号に整合しています。

- ①Aさんの時計については、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》特別補償規定第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》特別補償規定第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さんの時計が無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》特別補償規定第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》特別補償規定第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) ー (省略) ー (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

○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無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い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。

ー 以下省略 ー

#### 《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、返金は無いのですが、取消し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、取り敢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、それにそ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無いことになります。

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」であると考えられます。

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) 旅行者の安全確保の業務
- 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を行う業務

(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)おいて欲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無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、重大な過失が無い場合)となります。

#### 《参考11》モデル宿泊約款第15条(寄託物の取扱い)

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30万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り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ご案内」した方が無難でしょう。

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けを提出して、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無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かけていた場合

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1 2、1 3）があります。

### 《参考1 2》特別補償規定第2 2条（保険契約がある場合）

第1 6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。

たとえば、「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1 3》特別補償規定第2 3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。

たとえば、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被用について

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解除した旅行客のうち約款第18条の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無い(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もの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) 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「団体行動をとる義務」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1項1号又は3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、概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欲しいと思います。

### 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。

時計は、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、何処かに置き忘れたということもあり得ないわけでは無いのです。

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するようお願いし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、特別補償規定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和その根拠について

この設問に対する解答は、さまざま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し料について記述して貰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。

とくに、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》約款23条、28条、29条に明示された旅行業者の負う3つの責任の概要

### 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12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23、受企24)

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クックなど、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、補償の範囲が限度され、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一人につき千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29、受企30)

- 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、特別補償規定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で、国土交通省からもまだ見解が示されていません。) 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定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、旅行者一人につき 15 万円が限度(3 千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。ただし、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**：旅行者のおき忘れや紛失、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 1 7》旅行業法第 1 2 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 1 8》旅行業法施行規則第 3 2 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)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捨てる場合には、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 3 2 条の原文を参照願います。

## 問5 (配点：40点)

3日目、高千穂峡の土産物店で帰りの便の確認作業等をしていると、バスガイドさんが「お客様はもうお揃いで、バスでお待ちですよ。」と添乗員を呼びに来ました。添乗員は慌てて駆け足で戻り、バスを出発させました。

30分ぐらい走ったところで、「後の席の年配のご夫婦がいない。」とお客様から指摘があったので確認したところ、間違いなく年配のご夫婦はバスに乗っていません。土産物店に電話をかけて探してもらったところ、該当のご夫婦は自分たちのバスが見つからないので駐車場で途方に暮れているということが分かりました。

### 第1問

この場合のお客様を合流させるための考え得る対応策について具体的に記述しなさい。

### 第2問

お客様を置き去りにしてしまったという事実に対する責任の所在および、発生すると思われる問題とその対応方について、その理由とともに具体的に記述しなさい。

## 出題の趣旨

1. 添乗員の基本動作及び旅程管理業務の基本が身に付いているか。
2. 緊急事態が起きた場合に発生する問題を予測する能力と責任の所在についての判断力、分析力を身に付けているか。

## 解答(例)のポイント

第1問 (配点20点) (考え得る対応策)

- ①まずは、お客様に電話口に出て頂くなどして、ご夫婦ともに安全であることを確認するとともに、丁重にお詫びをする。  
直ちに、何らかの対策を取ることで心配をしないでお待ち頂くようお願いする。  
ご夫婦が携帯電話をお持ちであれば、今後の連絡に使用するため電話番号を聞いてメモするとともに添乗員の携帯番号もお教えしてメモで控えて頂く。  
同時にバス車中のお客様にも報告して、必要により、ご協力頂けるようお願いする。
- ②お土産物店の方に、お客様のケアをお願いするとともに、可能な限りお店の応接室や休憩室で休ませて貰えるよう依頼する。  
また、お店から茶菓子などをご提供頂けるようであれば、丁重をお願いする。
- ③飛行機の出発時間、熊本空港までの所要時間などの次行程の確認を行い、何が一番重要なのかを確認した上で具体的な対策を考える。
- ④飛行機の出発時間(＝動かすことの出来ない予定)までに、ツアー本体及びご夫婦のお客様を空港にお連れすることを第一として、そのための効果的な対策を考える。
- ⑤次に、可能な限り費用のかからない方法が無いかを模索する。

- ⑥具体的な対策（下記）を考え、どの案が効果的かを検討して決定する。
- 1) ツアーのバスでお土産物店まで引き返す。
  - 2) 土産物店又は企画旅行会社の現地支店などに協力を依頼して、社用車などで空港又は本体のバスとの合流点などまで送ってもらう。
  - 3) 定期バス、列車等の利用で間に合わないか検討する。
  - 4) お土産物店等にタクシーの手配をしてもらい、お客様に合流点まで来て頂く。
  - 5) 添乗員がバスから降りてタクシーに乗りお土産物店に引き返す。
  - 6) バス会社の営業所、関連タクシー会社等があれば送りの手配をもらう。
- ⑦飛行機に乗り遅れないために安全確実な⑥項の「4（タクシー利用）」又は「2（協力して頂ける場合）」の対応策が妥当と思われる。
- ⑧ご夫婦と合流できたら、ことの経緯とご心配をおかけしたことを再度、丁重にお詫びする。
- ⑨企画旅行会社に報告し、当該お客様への付加サービス等の提供の必要性等を相談し、指示を受けた上で対応する。
- ⑩ツアー参加のお客様に対しては、ご夫婦の無事とトラブルの簡単な経緯等をバス車中などであらためて簡単に説明し協力を感謝を表す。
- 空港に到着するなど一段落したら、協力してもらったお土産物店などに対する報告とお礼を忘れずに行う。

第2問（配点 20 点）（責任の所在、発生すると思われる問題とその対応方とその理由）

- ①責任の所在は、添乗員にあると思われる。
- 責任の所在は、添乗員（人数確認漏れ）とバスガイド（人数のカウントミス）とお客様（集合場所や出発時間の失念の可能性）について考えられるが、お客様は論外として、本来業務（旅程管理業務）であるお客様の人数確認をしなかった添乗員に責任があると考えられる。「お揃いです」と言ったバスガイドにも責任の一端は全く無い訳でもないと思われるが、最終的な確認は添乗員の重要な本来業務であり、バスガイドへの責任転嫁は許されない。
- ②置き去りにされたご夫婦のお客様からの苦情申し立てが考えられる。
- ③タクシーを利用した場合は、タクシー代金の負担が発生する。
- ④お土産物店などの社用車の協力をしてもらった場合は、ガソリン代等の負担及び謝礼（寸志）などの負担の発生が考えられる。
- ⑤このトラブルの解決に要した費用は添乗員の負担になると思われる。
- バスの出発時には、旅程管理上の最も重要な本来業務（お客様の人数確認）を添乗員は行わなければならない。
- しかも、その本来業務を行う時間的余裕もあったにも関わらず、行わなかった（過失）ために起こったトラブルであり、添乗員に情状の余地は認められないものと考えられる。
- お客様から苦情等があった場合は、企画旅行会社としては謝意を表すための何らかの対応をせざるを得ないものと思われる。お土産物店などの社用車の協力をしてもらった場合は、ガソリン代等の負担及び謝礼（寸志）などの負担の発生が考えられる。
- ⑤このトラブルの解決に要した費用は添乗員の負担になると思われる。
- バスの出発時には、旅程管理上の最も重要な本来業務（お客様の人数確認）を添乗員は行わなければならない。

しかも、その本来業務を行う時間的余裕もあったにも関わらず、行わなかった（過失）ために起こったトラブルであり、添乗員に情状の余地は認められないものと考えられる。

お客様から苦情等があった場合は、企画旅行会社としては謝意を表すための何らかの対応をせざるを得ないものと思われる。お土産物店などの社用車の協力をしてもらった場合は、ガソリン代等の負担及び謝礼（寸志）などの負担の発生が考えられる。

- ⑤このトラブルの解決に要した費用は添乗員の負担になると思われる。

バスの出発時には、旅程管理上の最も重要な本来業務（お客様の人数確認）を添乗員は行わなければならない。

しかも、その本来業務を行う時間的余裕もあったにも関わらず、行わなかった（過失）ために起こったトラブルであり、添乗員に情状の余地は認められないものと考えられる。

お客様から苦情等があった場合は、企画旅行会社としては謝意を表すための何らかの対応をせざるを得ないものと思われる。

## 解 説

○以下の各番号①、②、・・・は解答（例）のポイントの番号に整合しています。

### 第1問（考え得る対応策）

- ①ご夫婦と直接話をして安全確認するとともに安心してお待ち頂くよう配慮します。

トラブルが発生すると、企画旅行会社への電話など、トラブル処理の対応が先になってしまい、

他のお客様への対応を忘れがちになりますので、バス車中で簡単に説明しておきます。

場合によっては、バスを引き返すこと等も考えられますので、ご協力頂けるよう事前にお願ひしておきます。

- ②お土産物店は企画旅行会社とは密接な協力関係にある場合も考えられますので、丁寧にお願ひすれば、お店の方も可能な限りの協力をして頂ける可能性があるものと思われます。

ご夫婦を休憩室などで休ませてもらえれば、落ち着いて迎えを待っていられるでしょう。

添乗員としても、ご夫婦の所在が確認出来ていれば、安心して対策を練ることが出来ます。

- ③④⑤日程表を見ると分かりますが、飛行機の出発時刻に間に合うように、バスもご夫婦も、空港に到着する必要があります。

日程表で空港までの所要時間などをみると、時間的な余裕は余り無いものと思われます。

予定の飛行機の出発時間までに間に合わせることを前提に、可能な限りトラブル処理費用のかからない方法を考えます。お土産店は企画旅行会社とは密接な協力関係にある場合も考えられるので、丁寧にお願ひすれば、お土産物店の方も可能な限りの協力をして頂ける可能性があるものと思われます。

ご夫婦を休憩室などで休ませてもらえれば、落ち着いて迎えを待っていられるでしょう。

添乗員としても、ご夫婦の所在が確認出来ていれば、安心して対策を練ることが出来ます。

- ⑥具体的な対策の主なものは下記が考えられるでしょう。

1. ツアーのバスで土産物店まで引き返す。

この方法は、バスにご乗車のお客様のご理解を得られにくいとともに、日程表を見る限りは、時間的な余裕が少ないので休憩時間、お土産品購入等時間のカット等が必要になったり空港到着が出発時刻ぎりぎりになる可能性もあり、少なからず危険がともなうと

思われます。

2. お土産物店又は企画旅行会社の現地支店などに協力を依頼して、社用車などで、ご夫婦をバスとの合流点又は空港まで送ってもらう。  
この方法は、各関係先から協力が得られさえすれば、ご夫婦も安心できますし、経費も少なくて済みそうです。  
但し、社用車の利用もさることながら長時間の人的労力の提供も必要なことから、依頼する際に無理強い絶対にはしないことが必要です。  
また、この場合は、お土産店の職員の方などの自家用車の使用も考えられますが、その場合は、万一の交通事故等があった場合の補償等複雑な問題の発生も危惧されます。
3. 定期バス、列車等の利用で間に合わないか検討する。  
時間的に余裕が無いこと、ご夫婦に不安を与えるなどのことから好ましい選択とは思えません。
4. お土産物店等にタクシーの手配をしてもらい、お客様に合流点まで来て頂く。  
企画旅行会社（添乗員）にタクシー代の負担が発生しますが、お土産物店に手配をお願いして、タクシーを利用するのが最も妥当な方法と思われます。  
万一、タクシーの手配が不能の場合には、上記「2」を選択して努力します。
5. 添乗員がバスから降りてタクシーに乗りお土産物店に引き返す。  
熊本空港までの途上（道路上）でタクシーの手配が出来るかどうか問題ですが、時間的な余裕に不安があること、ツアー本体の旅程管理（空港チェックインなど）をどうするかなどの問題が残りますので、あまり、好ましくない方法でしょう。
6. バス会社の営業所、関連タクシー会社等があれば送りの手配をしてもらう。  
最近のバス会社はグループを形成している場合が多くなっているため、関連会社（タクシーなど）が高千穂峡近辺にあればその会社に協力を依頼します。

- ⑦この問題が起きた場所は、観光地の高千穂峡であることからタクシーの手配も可能と想定されますので、取るべき対応策は⑥項の「4（タクシー利用）」が妥当と思われます。
- ⑧ご夫婦と合流した際の、出迎えの仕方や丁寧なお詫びが、ツアー終了後にもクレームが継続するかどうかの分かれ目になります。  
お客様のタクシーが到着したら走って出迎える、手荷物を持って誘導するなど誠心誠意のお詫びを心がけましょう。
- ⑨お客様へのお詫びの印（お土産の贈呈など）を具体的に表すことが必要でしょう。  
企画旅行会社と良く相談して指示を受けた上で対応します。
- ⑩ご夫婦以外の他のお客様への報告とお礼を忘れないようにしましょう。  
協力してもらったお土産店などの方々に対する報告（電話又は手紙）と御礼（粗品送付など）などもパートナーシップの観点からも大変重要です。

## 第2問（責任の所在および発生が予想される問題と対応方について）

- ①責任の所在は、添乗員にあると思われます。  
バスガイドも乗客の人数確認はキチンとすべきでしょう。お客様も出発時間を忘れては困りますが、それにしても添乗員が本来業務（旅程管理業務）であるお客様の人数確認をしな

ったことは致命的であり、添乗員に全ての責任があると考えられます。

「お揃いです」と言ったバスガイドにも責任が全く無い訳でもないので、道義的な責任からバス会社から応分の協力を得られる可能性はあると思われませんが、基本的には期待してはいけませんし、金銭の負担を要求するなどは論外と思われま

- ②お客様と合流した際又は旅行終了後に、このご夫婦からの苦情の申し出（場合によっては損害賠償請求）が考えられます。
- ③お客様が空港までタクシーを利用した場合には、その代金は数万円かかるものと考えられますが止むを得ないでしょう。
- ④お土産店などの社用車の協力をしてもらった場合には、多額の費用負担にはならないでしょうが、ガソリン代、謝礼（寸志）の負担及び礼状などが必要になるでしょう。
- ⑤合流のためのタクシー代等の経費は派遣会社（添乗員）の負担になると思われま

お客様は人数確認は旅程管理業務（参考1）上の重要な添乗員の業務で、基本中の基本です。バスでの移動ですから、バスを出発させてからでも、人数確認は可能であったにも関わらず、30分も走ってから、しかも他のお客様からの指摘で、やっと人数不足に気が付くといった大失態を添乗員は犯しています。

このトラブルは、添乗員が余りにも不注意（参考2）だった（過失）ため起きたと言わざるを得ないでしょう。

また、万一、お客様から苦情や損害賠償（参考3）請求等があった場合は、企画旅行会社としては対応せざるを得ず、その結果、さらに経費が発生した場合には、派遣会社（添乗員）に負担の請求があるものと思われま

#### 《参考1》旅程管理業務について

旅程管理業務は企画旅行を円滑に実施するため、旅行業者（企画旅行会社）が行わなければならない業務であり、法律（旅行業法）で定められています。

##### （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、…（省略）…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（下記の施行規則32条を指しています）で定める措置を講じなければならない。

##### （2）旅行業法施行規則（省令）第32条（旅程管理のための措置）

旅行業法第12条の10の国土交通省令で定める措置は、次の通りとする。

1）～3）…（省略）

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、集合場所その他事項に関する指示。

この規則32条では、個人が集まって団体出行動する企画旅行の場合には、添乗員がツアーのリーダーとして、引率、行動することが求められていると考えられます。

従って、常にツアーのお客様の動向を掌握することは添乗員にとって最も重要な業務の一つであり、それを怠ってお客様を置き去りのままバスを出発させたりすることは、あって

はならないことと考えられます。

#### 《参考2》添乗員の注意義務について

民法で「善良なる管理者の注意義務」について定められており、「善管注意義務」とも呼ばれています。

これは、「職業、地位、能力等において、社会通念上、当然要求されるであろう注意義務」について言っています。

添乗員の場合で考えてみますと、添乗員は「旅程管理のプロとして、旅程管理業務の基本中の基本である、バス出発時のお客様の人数確認は当然、行うべきである」ということとなります。

この注意義務を怠った（人数確認が必要な場面であるにもかかわらず行わなかった）と認められると「過失があった」ということとなります。

過失があり、お客様に損害が発生した場合には、損害賠償責任が生じることとなります。

#### 《参考3》損害賠償、損害賠償責任について

損害賠償とは、他人（この問題の場合は置き去りにしてしまったご夫婦）に与えた被害を補填して、被害がなかった状態に戻すことをいいます。

損害賠償が発生する場合は「債務不履行」と「不法行為」があります。

債務不履行とは、債務（例えば最終日程表では下車観光をすることになっていたのに）を履行しない（何らかの事情で下車観光しなかった）ことをいいます。

不法行為とは、故意・過失により相手（ご夫婦）に損害（ご夫婦には金品の損害は無いと思われませんが、精神的損害に対する賠償を請求される可能性が無いとは言い切れません）を与えることです。

万一、ご夫婦から、精神的損害の賠償が請求されたとしても、多額の金銭の支払いは、特別の理由が無い限り必要ないと思われれます。

しかし、この種の交渉に要する時間や労力は予想以上にかかるのが通例ですので、トラブルは可能な限り旅行中に解決するよう努力することが大事です。

企画旅行会社はこの件については、添乗員のミス（過失）が原因であると判断し、所属派遣会社に対してこのトラブルの解決に要した費用の補填を求めてくる（求償）ものと思われれます。

所属派遣会社は、企画旅行会社に支払った費用について、雇用契約の義務違反、就業規則違反等を勘案した上で、添乗員本人に請求する場合も考えられます。

## 補 足

### ○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、この三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。

この紙面は限られていることと「業務知識」の第1問及び、第2問の1の解説の項で詳しく触れていますので、詳細は割愛しますが、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。

《参考4》 不法行為責任、債務不履行責任、旅程保証責任の主な特徴

	不法行為責任	債務不履行責任	旅程保証責任
責任	損害賠償の支払い	損害賠償の支払い	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(実例です)ような場合など。	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) 確定書面(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。	オーバースタッフなどで、契約書面(添乗員の場合は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。 旅行会社に過失が無くても補償金を支払うことが特徴です。

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

### 採点の感想

○ご夫婦との合流については、その理由に多少の違いはあっても「飛行機に間に合うようにタクシーを利用して空港で合流する」という趣旨の解答が目立ちました。

最終的には飛行機に乗り遅れないことを目標とすべきなのは自明の理でしょう。

「タクシーを利用する」とだけで合流地点等が記述されない漠然とした解答もありましたが、このような答案では加点ができません。

この問題では、具体的に記述するよう指示されているのですから、答案には、想定される合流場所(空港又は途中のドライブイン等)も記述して頂きたいと思えます。

基本的には、空港での合流が妥当だろうと思われそうですが、「バスを停車させて待つ」「休憩時間を延長して待つ」という解答もありました。

待ち時間が短時間で済むのであれば、一案かとは思いますが、飛行機に乗り遅れるリスクも

ありますので空港での合流がスムーズだろうと思われま

- 「責任は添乗員にある」、「タクシー代は添乗員（企画旅行会社）負担」との趣旨の解答が多く見受けられましたが、正しい感覚だと思われま

ガイドさんの責任に触れた解答はごく少人数で、大方の受験者は、ガイドさんには責任を問えないという理解をしたのだらうと考えられま

- 「添乗員の責任は大きい」とだけ記述した解答も散見されましたが、どのような問題が発生して、その問題に対してどんな責任を具体的に負うことになるのかが答案に記述されていないのでは、残念ですが加点ができません。

大多数の受験者が、概ね、正確な捉え方をしているように感じましたが、やはり法的背景の理解が不足しているようなので、今後の添乗員の方々の研鑽を望みたいと思いま