

実務 国内1級

配点 第1問：30点、第2問：40点、第3問：40点、第4問：40点、第5問：50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：四国の名湯と、しまなみ海道(日程表)

* 10月15日出発：30名（バス1台/添乗員1名） * この日程表は確定書面と同一です。

(注) 太字で表示の箇所は下車観光を表します。	
1日目	東京（08：30 発） [新幹線のぞみ・普通車指定席] （11：56 着）岡山 =（貸切バス）= = 後樂園・岡山城（120分） = 鷲羽山（20分） = 瀬戸大橋 = こんぴら温泉郷（17時頃着） * 昼食・入園・入城観光 * 瀬戸内海の展望 <div style="border: 1px solid black; display: inline-block; padding: 2px;">宿泊：コンピラオリエントホテル（讃岐富士の見える洋室）</div>
2日目	こんぴら温泉郷（8時）… 金刀比羅宮（観光90分） =（貸切バス）=（高速道路経由）= * 専門ガイドによるご案内 = = 桂浜・坂本龍馬像（15分） = = 高知市内（昼食） = = = 高知城（60分） = = = = * 料亭で皿鉢料理 * 入城観光 = = = 須崎東・窪川・中村 = = = あしずり温泉郷（17:30頃着） <div style="border: 1px solid black; display: inline-block; padding: 2px;">宿泊：足摺オーシャンホテル（海の見える部屋）</div>
3日目	あしずり温泉郷（8時30分）= =（貸切バス）= = 足摺岬（灯台・金剛福寺） = = = = （徒歩観光60分） = 足摺黒潮市場 = = 四万十川船下り（乗船観光60分） = = 宇和島・真珠会館 = = = （休憩20分） * 船中にて昼食 （休憩30分） = = = 道後温泉（17時頃着） <div style="border: 1px solid black; display: inline-block; padding: 2px;">宿泊：道後セントラルホテル</div>
4日目	（朝食8時/朝食後は13時まで自由/昼食各自/温泉街、子規記念館、道後温泉本館入浴等） 道後温泉（13時）=（貸切バス）= 石手寺（30分） = 松山城本丸（70分） = = = * 入場観光 * ロープウェイ利用・入城観光 = 伊予かすり会館（30分） （16:00発）= = = = <しまなみ海道> = = = = * 休憩・ショッピング * 瀬戸内海の島々が一望できます。 （松山～今治～尾道～広島空港：約3時間） =（19:00頃着、夕食各自）広島空港（20:45発）- [全日空・普通席]- 羽田空港（22:00着）
ご注意	1. 徒歩観光の箇所が多くなっております。とくに歩きやすい靴・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があります。 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: 30点)

1日目、東京駅での受付時、一人参加のお客様が少し歩行困難の様子で、杖をついてお見えになりました。お伺いすると「ゆっくりならば長時間でも何とか歩くことができる。」とのこと。添乗引継書や参加者名簿にはこのお客様についてのコメントは何も書かれていません。

第1問

このお客様への対応方を日程表も参考にし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30点)(対応方)**

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、従って、ご不便をかけることもありえること等について前以って本人の了解を得ておく。

同一行動を基本とするため、JRの乗降、後樂園、金刀比羅宮、高知城、松山城等歩く場所が多いこと、船下りや帰りの航空機の時間には制約があること等を説明しておく。

駅での移動、バス乗降時、入場・下車観光及び、空港での移動等に際して可能な限りゆとりを持った移動をするように配慮する。

金刀比羅宮の観光にはご本人とも相談の上、専属ガイド(費用はお客様の負担)の用意、場合によってはグループとは別行動とする等も検討する。

雨天の場合、長時間歩く等の見学、観光場所の状況によっては、ホテルや休憩店等での待機またはバスにて移動等の措置を考慮する。

可能であれば、バス、JR、飛行機等では、乗り降りに便利な出入口に近い座席確保、宿泊箇所ではエレベーターや大浴場へのアクセスの良いところ、食事場所での椅子席の用意等を行うとともに関係先に協力依頼をして可能な限り配慮等を行う。

JR、飛行機の乗降の際における車椅子手配等の要・不要は、お客様とも十分相談の上行う。他のお客様へ状況を説明し、ご理解とご協力を仰ぐ。

旅行中十分な対応ができないと考えられる場合、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・検討を行う。

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。

解説

この問題（配点 30 点）における平均点：1 級 23.2 点、2 級 22.0 点

最高点：1 級 30 点、2 級 30 点、最低点：1 級 15 点、2 級 10 点

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。

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か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。

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場合には、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いただきました。

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。

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。

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。

とはいえ、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。

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。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、介助者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。

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。

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に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」、「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のですが……。

《参考2》標準旅行業約款第5条第4項、第5項（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4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。

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、旅行会社でもまだまだ明確な基準を設け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すること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事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、介助者を用意できないのであれば、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。

問2 (配点: 40点)

2日目、ホテルでのチェックイン後、部屋に入った一組の中年姉妹のお客様から、「部屋にはベッドが一つしかない。これでは私達は寝ることができないので、ベッドが二つある部屋に至急変更して欲しい。」と添乗員に連絡がありました。

ホテル側に確認すると、ご夫婦と勘違いしてダブルベッドの部屋を用意したとのこと。また、本日は満員でツインベッドの部屋は生憎一部屋も空いていないので、何とかその部屋で我慢して欲しいとのことです。

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

最終的にツインベッドの部屋が用意できなくて、このご姉妹のお客様はしぶしぶダブルベッドの部屋で泊まることになりました。

お客様は、「楽しみにしていた旅行なのに、初日からケチがついた。」と大変不愉快そうでご立腹の様子です。

この場合、旅程保証制度の適用はどうなりますか。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 不測の状況下、旅行条件相違等のトラブルへの適切な対応方と、お客様に対する心遣い、気配り等の配慮を臨機応変に行うことができるか。
- 2 旅程保証制度に関する基礎知識を的確に理解しているか。

解答(例)のポイント

第1問(配点25点)(当面の対応方)

この設問は1, 2級とも共通になっています。

丁寧なお詫びと説明をホテル側のマネージャーを伴って行い、同時にホテル側には条件に合う部屋を提供してもらえるよう再度強力に依頼する。

該当の部屋にエキストラベッドを入れることができないかホテルと交渉する。

ご夫婦等でダブルベッドの部屋でもよいというお客様がいないか、いればその部屋との交換をお願いする。

添乗員の部屋がツインベッドの部屋であれば該当の部屋との交換を提案する。

ダブルベッドの部屋を、シングルルーム2部屋(追加料金なしで)に変更することができないかホテル側に交渉する。

どうしても部屋の都合がつかない場合は、今晚一晩だけ何とか我慢して頂くようお客様にお願いする。

このお客様の翌日の部屋については何らかの配慮を行うよう気配りをする。

お客様のお気持ちを配慮しつつホテル側からのプラスアルファのサービスの提供をもって少しでもお客様の怒りを和らげると共にご理解いただけるよう努力する。

第2問(配点15点)(旅程保証制度適用の有無とその理由)

この設問は1, 2級とも共通になっています。

旅程保証制度は適用され、変更補償金の支払いが必要となります。

旅行業約款に明記されている、「宿泊機関の客室の種類の変更」(具体的には、ツインベッドの部屋がダブルベッドの部屋になったこと)にあたりますので、変更補償金の支払いが必要になります。

ここでいう「客室の種類」とは、洋室の場合、「シングル」「ツイン」「ダブル」「トリプル」「スタンダード」「スイート」等の別をいいます。

解説

この問題(配点40点)における平均点: 1級26.7点、2級24.2点

最高点: 1級40点、2級40点、最低点: 1級0点、2級10点

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

まず、丁寧なお詫びと事情の説明が必要です。本件の場合、「ホテル側がご夫婦と勘違いして」とあるので、ホテル側のミスであることは明白です。従って事情説明にはホテルのマネージャークラスの人と一緒に対応した方が良いと思われませんが、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。

取り敢えず、お詫びとこの場を収める方法を考えます。条件に合う部屋が何とか確保できないか、何か他の方法で補うことはできないか等お客様のご意向も伺いながらホテルと相談し、最大限の努力を払い条件相違の解消に向けて努めましょう。

の場合には、お客様のうち一人はエキストラベッド使用となりますので、お客様の了解・納得を得ることが当然必要となります。

ツインベッドの部屋は1部屋も空きがないと言っていますが、シングルの部屋については明記されていません。一応あたってみるべきでしょう。空きがあればもちろん追加料金なしで利用できるよう交渉する必要があります。

この場合、お客様は二人とも一人部屋になりますので、納得いただけることが必要なのはいうまでもありません。

部屋の都合がどうしてもつかない場合には、ホテル側と相談の上、プラスアルファを提示するなどして何とか我慢していただくようお願いをする。どうしても納得していただけない場合には、他のホテルで条件に合う部屋を確保するという方法もありますが…。

3日目以降のホテルについては、可能な限りの配慮をすると共に、このお客様についてはもちろんのこと、他のお客様についても同じようなミスが起こらないよう確認を徹底することが必要です。

ホテルからのプラスアルファのサービスの提供も有効な対応策の一つかも知れませんが、お客様のご意向を見極めるなどして慎重に行う必要があります。安易にサービスの提供を申

し出ると却ってお客様の気分を害する場合も過去にはあったと聞いています。
 真摯に対応しない印象や、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るので注意が必要です。
 添乗員やホテル側がいろいろ努力した後にやむをえない代替案の一つとして提示しお客様にご検討を頂くというプロセスが大切なのではと思います。

第2問

旅程保証の対象となり、変更補償金の支払いが必要となります。

標準旅行業約款 募集型企画旅行契約の部 第29条第1項関係の変更補償金の支払いが必要となる変更の8「契約書面に記載した宿泊機関の**客室の種類**、設備、景観その他の客室の条件の変更」にあたりますので、変更補償金の支払いが必要になります。

ここでいう「客室の種類」とは洋室の場合「シングル」「ツイン」「ダブル」「トリプル」「スタンダード」「スイート」等の別をいいます。いずれも契約書面への記載が必要となっています。

《参考1》約款第29条第1項別表第2（変更補償金の支払いが必要となる変更）

契約書面に記載した宿泊機関の「種類または名称の変更」、「客室の種類、設備、景観その他の客室の条件の変更」とは次のことをいいます。

- * 宿泊機関の種類：ホテル、旅館、コンドミニアム、民宿、ペンションなどの別をいいます。
- * 宿泊機関の名称：契約書面に本館、新館の別を表示した場合は、本館、新館の違いも1件の変更となります。
- * 客室の種類：洋室、和室、和洋室の別をいい、洋室の場合にはシングル、ツイン、ダブル、トリプル、スタンダード、スイート等の別をいいます。
- * 客室の設備：少なくとも、バス、シャワー、トイレをいいます。契約書面に記載がない場合はこれらが付いているものと認識されます。
- * 客室の景観：部屋から海が見える、部屋から山が見える、部屋から が見える等の表示をした場合をいいます。
- * その他の客室の条件：階数指定、禁煙フロア、レディスフロア等契約書面、確定書面に条件を記載した場合に適用されます。

したがって、客室の種類の変更では、上記の種類別に就き契約書面に記載した種類の客室とは別の種類の客室を利用した場合をいうこととなります。

但し、「スタンダード」から「スイート」のように明らかに好条件の種類への客室への変更は原則として、補償の対象とはならないこととなります。

本事例の場合は、宿泊機関であるホテルの客室がツインベッドの部屋からダブルベッドの部屋で変更になった訳ですから、客室の種類に変更という部分で旅程保証が適用されて変更補償金の支払いの対象となるということとなります。

日本旅行業協会（JATA）の「旅行広告作成ガイドライン」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カップルで参加の場合は、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という事態は最も避けなくてはならないことだと思われます。

補 足

旅程保証制度（約款）の理解をもう一度各自で確認してください。

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いただければと思います。

平成17年2月28日付国土交通省通達「旅程保証の適用について」によれば、客室の種類に関して、洋室の場合は、「シングル」、「ダブル」、「ツイン」等の別を表示することになっています。つまり、「ダブル」と「ツイン」は客室の種類として異なることを表しています。但し、海外のホテルにおいては、ツインベッドの部屋よりダブルベッドの部屋の方が圧倒的に多いという事情があり、旅行広告・取引条件説明書面ガイドラインでは、**夫婦または、ハネムーンカップル**で参加の場合に限り、「**ダブルベッドの部屋になる場合がある**」という記載を許しており、その場合のみ客室の種類が変わってもよいとして、旅程保証規定による変更補償金支払いを免除しています。

従って、本事例のように成人女性2人または、成人男性2人の場合には、ダブルベッドの部屋を割り当てることは許されないこととなります。

このような事情を考えると、本件の場合は、旅行契約上、女性2人の場合はツインベッドの部屋を用意しなくてはなりません。従って、ダブルベッドの部屋にお泊まりいただいた場合は旅程保証に基づく変更補償金の支払いが必要ということになります。

さらに付け加えますと、旅行業者がこのようなお客様（ご夫婦、ハネムーンカップル以外のお客様）に対して、ツインベッドの部屋を手配しなかった（確保できなかった）ということになりますと、手配における債務不履行となり、侵害賠償責任が生じることになります。

日本人の一般的な感覚では同性同士でダブルベッドを利用することは予測せず、ツインベッドの部屋に泊まると思うのが普通ですので、その点を添乗員は頭に入れておく必要があると思います。

採点の感想

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労しました。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います。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。旅程保証制度をはじめとした旅行業約款については、なお一層の理解力を身に付けて頂きたいところです。かなりの解答者の方が旅程保証についての知識が身につけていない、あるいは誤った理解をしていると思われます。皆さんも添乗中などで十二分に感じられていることと思いますが、消費者保護運動の高まりなどにより旅行条件等についてはますますシビアにチェックされる時代になってきています。旅程保証についての最終判断は企画した旅行会社が行うにしても、今回出題したレベル程度の知識は、この認定試験の受験資格を持つ皆さんにとってはなおさら身につけておかななくてはならないことのひとつではないかと思われます。

敢えて、解答例をいくつか紹介しますと、

- 「ダブルベッドは2人用なので構わない」
- 「日程表やパンフにツインベッドと明示していなければ問題ない」
- 「2人が泊まれる部屋であればOK」
- 「ツインベッドと確約していなければダブルベッドでもOK」
- 「1人1ベッドと書いてないので旅程保証は適用されない」
- 「ホテルに責任があるので、旅程保証は適用されない」
- 「定員2名の部屋であればツイン、ダブルどちらでもOK」

といった具合で、ツインベッド、ダブルベッドの利用に関する理解が不足している添乗員がかなり多いと感じました。上記に記したことを含め、今一度正確な理解を望みます。

問3 (配点: 50点)

2日目、金刀比羅宮での観光を終え、出発しようとしたが、一組の高齢のご夫婦が集合時間が過ぎたのにまだお見えになっていません。このご夫婦は昨日も後樂園、鷲羽山での集合時間に遅れがちだったお客様です。

予定では、日程表の通りこのあと高知へ向かい、そこで昼食の予定、その後本日の宿泊地であるあしずり温泉へと行程は詰まっています。

なお、この日はバスガイドは乗務していません。

(参考): バス所要時間: 金刀比羅宮～高知市内 : 1時間30分
高知市内～あしずり温泉: 3時間30分

第1問

この場合の対応方を簡条書きにかつ具体的に記述しなさい。

第2問

集合時間に遅れてきたお客様は、観光中に引ったくりに遭い、それが原因で遅れたとのこと。「添乗員が引ったくりに注意するようバスを降りるときに言ってくれば、私も注意していたのに、注意するよう言わなかった添乗員に責任がある。」とっています。

添乗員の責任の有無について理由を含めて具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

- 1 トラブル発生時の緊急時に、敏速に対応すべく添乗員の基本動作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と責任の所在についての理解度はどうか。
- 3 旅行業約款における旅行者の責任についての理解度はどうか。

解答(例)のポイント

第1問(配点25点)(対応方とその理由)

この設問は1, 2級とも共通となっています。

他のお客様に事情を説明し了解を得て、さらにしばらくお客様の戻られるのを待つ。

高齢のご夫婦のお客様ということなので、遠方への移動は考えられないので、迷子、あるいは集合時間、場所の勘違いをしているものと考え、お客様が立ち寄りそうな場所(みやげ物店、通った道筋等)を捜す。

昼食のレストランに事情を説明し、予定時間に遅れる可能性があることを連絡する。

ギリギリの時間までお待ちし、該当のお客様が戻らなければ添乗員はその場に残り、グループ本体を松島のレストランへ向けて出発させることを検討する。

本体は添乗員なしで出発するため、バスの運転手に協力(レストランへの案内、トイレ休憩等レストラン到着までのお客様への対応等必要事項について)を依頼する。

本体のお客様には状況とこれからの予定を報告し、昼食のレストランへ添乗員なしで向かうことへの理解と協力をお願いをし、了解を得る。

レストランと再度連絡を取り、添乗員が同行できないため、お客様のお世話に関して、添乗員が遅れて到着するまでの間、全面的なバックアップをお願いする。

運転手とは携帯電話等を利用し頻繁に連絡を取り状況報告を行う。

企画旅行会社に状況報告を行い、場合によっては担当者から指示を仰ぐ。

企画旅行会社には緊急連絡先ということでお客様から連絡が入るかもしれない旨伝えておくとともに、その後の協力を併せてお願いする。

最終的にお客様と連絡が取れない場合、添乗員はツアー継続のため、グループ本体に合流するが、その前に企画旅行会社とその後の対策について十分検討を行う。

第2問(配点15点)(添乗員の責任の有無とその理由)

この設問では添乗員の責任の有無とその理由について求めています。理由については何らかの形で記述されていれば加点することになっています。

基本的には自由時間中のことであり、添乗員も同行していない場合なので、お客様の自己責任であり、お客様がバスを降りるとき添乗員がすり、引ったくりの注意をその時に言わなかったとしても、添乗員の過失責任を問われることはないと思われる。

治安が悪くひったくりや盗難の危険性があることを承知していながら、なんらお客様に注意をせずに自由行動の案内をした場合には添乗員の責任を問われる可能性が生じる。

解説

この問題(配点40点)における平均点：1級26.0点、2級22.8点

最高点：1級38点、2級30点、最低点：1級13点、2級10点

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。

過去にもこの種の類似問題は何回か出題されていますが、このことからわ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。細かく解説する必要もないと思いますので、必要(重要)箇所のみ要点を記しておきます。

第1問

他のお客様の理解と協力(出発が遅れる、昼食の時間が遅くなる等)をまずお願いしておきましょう。

集合場所に居られていないのが高齢のご夫婦で、金刀比羅宮での観光後の集合時間ということもあって、時間的にもそう遠方に行かれているとは思えません。やはり買い物か、集合時間を勘違いされている可能性が高いと思っても良いでしょう。ただ、このご夫婦は昨日も集合時間に遅れがちだったということで、時間にはかなりルーズなところがあるのかもしれない。

戻られたら、団体旅行ですので他のお客様の手前、今回も遅れたことに対し注意を促すことも必要でしょう。

昼食の予約時間には間に合わない可能性が高いでしょうから、その旨理由を含めてレストランに連絡をいれることを忘れないようにしましょう。

どのくらい待つかは難しいところです。一般的には10分~15分が限度ではないでしょうか。それ以上になると他のお客様からの不平・不満も大きくなってしまい、添乗員のリーダーシ

ップに疑問が持たれ、後々の苦情の基になりかねないように思われます。

企画旅行会社によっては、「何分までは待つ。」「時間がきたら待たずに出発させても良い。」などという決め事を作っているところもあるようです。

原則は、添乗員はグループ本体と一緒に行動するべきですが、本事例の場合は、当該お客様が高齢のご夫婦ということ、移動先が昼食レストランへ直行ということもあって、添乗員はその場に残ってお客様が戻るのを待ち、後からタクシー等で追いかけてレストランで合流するという方法が良いように思われます。

もちろん、本体は添乗員なしでレストランへ向かうわけですから、その間できるだけ本体のお客様から苦情が出ないように運転手、レストランに協力を仰ぎ、場合によっては企画旅行会社に協力・支援などを依頼するなどの配慮が必要になります。

お客様が集合時間に遅れた際、添乗員は他のお客様を先に出発させることについては、団体行動における旅程管理上問題は生じないと思われます。

《参考1》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。

すなわち、企画旅行とはいえ、不特定多数の参加者からなる団体を安全、円滑に案内していくには添乗員の的確な指示が不可欠であり、同時に参加者もその指示に従ってもらうことが必要なわけです。旅行者のこの規定に対する違背は、約款第18条にある旅行会社の解除権につながります。

《参考2》旅行業約款第18条第1項(2)(当社の解除権 旅行開始後の解除)

旅行者が旅行を安全かつ円滑に実施するための添乗員その他の者による当社の指示への違背、これらの者又は同行する他の旅行者に対する暴行又は脅迫等により団体行動の規律を乱し、当該旅行の安全かつ円滑な実施を妨げるとき。

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」を負っていることになります。その義務を果たせない旅行者は最終的には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。

添乗員の同行なしでレストランへ向かうことで不安感を持つお客様もいらっしゃるのではと思われます。運転手、レストランにはその旨既に連絡してあり協力をお願いしてあること、添乗員もできるだけ早く追いかけてレストランで合流するなどお客様に安心して頂けるようご案内することが大切です。

レストランには添乗員の同行なしでグループが到着することを連絡するとともに、お客様から苦情が出ないように心遣い、気配り等の配慮をお願いしておきましょう。

本体と合流するまでの間、運転手とは可能な限り連絡を取り、お客様の状況についての報告を取り合うなど、お客様に対する心遣いを怠らないことが重要です。

企画旅行会社にも忘れずに状況報告を行い、必要に応じて指示を受けるようにしましょう。当該お客様からは緊急連絡先としての企画旅行会社に電話が入ることも考えられますので、万一連絡があったら至急添乗員の方に連絡してもらうことも忘れずにお願いをしておきましょう。

1時間ほど（場合によっては30分ぐらいか）待ってもお客様が現れないときは、単に「迷子」「集合時間・集合場所の勘違い」などではなく、何か事故等に巻き込まれている可能性を考える必要があるかもしれません。

企画旅行会社とその後の対策の検討をお願いし、添乗員は本体と合流すべく、タクシー等でレストランへ向かうことになります。

第2問（添乗員の責任の有無とその理由）

このお客様は、添乗員から危険性の説明が十分なかったことを問題にしていますが、一般に添乗員が説明義務を負うのは、その現地特有の危険のある場合等、特に注意をしておかなければ危険にはまる可能性の高い事柄についてです。

小学生でも注意をしなくても判る事柄についてまで、添乗員に説明義務があるとする発想自体は改めるべきと感じる事例ではないでしょうか。

お客様の安全を確保することは、添乗員の責務として最も重要なことであります。

また、適切な情報をお客様に提供することも添乗員の務めでしょう。

自由時間のことであっても、お客様にご案内する際には、常に安全に対して可能な限り注意を払うことが求められます。

人が多く集まる場所などご案内する場合には、ホテルや旅行案内などからの情報収集に力を入れ、危険性についてお客様に注意することが望まれます。

危険性があるのを知りながら、又は、最近引ったくり事件が多発していて、危険性が高いとされている場所を、何の注意もせずお客様をご案内した場合には、添乗員として責任を問われる可能性が大きいと思われまます。

設問は添乗員の責任の有無について問われていますので、「引ったくりに遭って云々」とあるお客様の荷物の補償等についてはここでは触れないことにします。引ったくりの結果（手荷物はどうなったのか、中身は何なのか等）がこの問題では触れていないこともあって、この問題では解答の対象として取り上げないことにしていましたが、記述内容によっては加点の対象としたものもあります。

補 足

旅行者が旅行者に直接的に損害を与えることはほとんどないでしょうが、たとえば、迷子になったお客様を捜すための電話代、タクシー代などの費用を当人に請求することができることが下記の通り約款に明記されています。

《参考3》旅行業約款第30条第1項（旅行者の責任）

旅行者の故意又は過失により旅行会社が損害を被ったときは、当該旅行者は、損害賠償しなければなりません。

最近では国内の各地でいろいろと物騒な事件等が起こっていますが、日本はまだまだ世界でも有数と言っても良いほどの「安全国」です。そのために警戒心も薄く、「自分だけは絶対に大丈夫」という意識のお客様も多いのも皆さんが日頃経験している通りです。何よりも「自分の身は自分で守る」と言う自覚を持って頂けるような案内の仕方を添乗員は是非して欲しいと思います。

自由行動中はもちろんのこと、旅行中はとかくいろいろなことが起こりやすいものです。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、事前の安全対策、トラブル防止についての案内をしっかりと行うことが大切です。その反面お客様を必要以上に怖がらせることなく自由時間を満喫できるように心がけましょう。

治安に関しては添乗員からの案内だけでなく、現地のガイドやレストラン、みやげ物店、旅館・ホテルのスタッフ等からも助言をしてもらうことも必要でしょう。

本事例と関連して、自由行動中にお客様に紹介したレストランで食中毒になった場合の添乗員の責任について触れておきます。

フリータイム時などに、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。

ただ、添乗員がご案内したレストランであったとしても、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、責任が問われるのは当然と言えます。

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。

下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	<p>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。</p> <p>(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。</p>	<p>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。</p> <p>(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。</p>	<p>オーバースタッフなどで、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。</p> <p>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。</p>

(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

第1問の対応方については、皆さんも今までに何回もこういう事例に遭っている方が多いと見られ、対応方をかなりきめ細かく具体的に記述されていた解答が多かったように感じています。

「できるかぎり待つ」とのみの記述で、その後添乗員として本体の移動を含めてどのように対処していくのかという出題の意図を理解してくれた受験者は今回もやはり予想以上に少なかったように感じられました。

当該のお客様の対応等については記述されているのですが、他のお客様のことはまったく触れていない解答(どのように案内しているのか等々)が数多くありました。

現場では実際にどのように行動しているのでしょうか。少なからず心配になっているところ です。

問4 (配点: 40点)

3日目、あしずり温泉のホテルは静かな環境の高台にあり、部屋からは眼下に太平洋を180度見渡せることで知られているホテルです。今回のツアーに必要な部屋数は、16部屋ですが、ホテルからは海が見える部屋は13部屋、海の見えない部屋が3部屋提供されています。

第1問

この状況下において部屋割りをする際の注意点を具体的に記述しなさい。

第2問

TCSAトラベルをよく利用しているというお客様から「あしずりのホテルは海に面しているのよね。今回の旅行は、このホテルの部屋からの眺望を一番楽しみにしているので、よろしくね。」と言われました。

このお客様に対する返答の仕方とその理由を具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. 格差の明らかな場合の部屋割りの仕方の基本を理解しているか。
2. 添乗業務遂行上の基本である公平・透明性の重要性を認知しているか。

解答(例)のポイント**第1問(配点25点)(部屋割りをする際の注意点)**

この設問は1, 2級とも共通になっています。

眺望に格差がある部屋割りをせざるを得ない場合には、企画旅行会社から特別な指示があった場合を除き、可能な限り公平性、透明性を考慮した部屋割りを行う。

16室すべての部屋を海が見える部屋にするようホテルと交渉はするが、無理な場合で眺望以外には格差がない条件のときは、「旅行の申し込み順、くじ引き」等による部屋割りが考えられる。

部屋の眺望に格差があること、海が見える部屋が3室不足すること等をお客様に説明するとともに部屋割りの方法も明らかにするなどの透明性の確保が重要である。

特に、本事例のように観光地でもある「あしずり」にあるホテルでは太平洋一望の客室は当然のことながら人気が高いはずなので、部屋によっては眺望の格差があることを事前に説明しておくことは必須事項である。

第2問(配点15点)(返答の仕方とその理由)

この設問は1, 2級とも共通になっています。

お客様には、海が見える部屋の確保のために努力することを表明はするが、海の見えない部屋になる可能性もあることを、やんわりと説明する。

一部のお客様に対して、合理性を欠く特例を認めると他のお客様から苦情が出る恐れが強い。

本事例のケースのような場合には、公平性と透明性を配慮して部屋割りを行う必要がある。但し、企画旅行会社から別途、指示があった場合はその指示に従うこととなる。

解説

この問題（配点 40 点）における平均点：1 級 31.3 点、2 級 27.8 点

最高点：1 級 38 点、2 級 37 点、最低点：1 級 25 点、2 級 0 点（白紙）

第1問

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。

このような場合のルールを特に企画旅行会社が決めていない場合は、上記第1問の
の公平性と透明性を基本にして部屋割りを行えば間違いは少ないでしょう。

公平性と透明性はホテルの部屋割りだけではなく、何か問題が生じた時の対応にも当てはまることですので、添乗員の基本的姿勢として良く認識しておいて欲しいと思います。

できれば、16室すべてを海の見える部屋に変更できればベストですが、問題文には「この状況下での部屋割りをする際の注意点」となっていますので、この状態で部屋割りをすることになるでしょう。

眺望以外にホテルの階数、部屋の設備（バス付き、バスなし等）、広さ等に格差がないのであれば、バス車中などの参加者全員の前で、部屋割りは「申し込み順に」、あるいは、「くじ引き」などの説明の上行うのが簡単でかつ、公平性・透明性が保たれるので良い方法とされます。

部屋に眺望以外にも格差がある場合、（バリアフリー室、トイレ付き、トイレ無し）には、身体の不自由なお客様はバリアフリー室に、年配のお客様はトイレ付きの部屋にアサインするなど考慮に入れた上での部屋割りの方法を考えることになるでしょう。

いずれにしても、公平性と透明性を意識して部屋割りを行うことが大切です。仮に旅行終了後に一部のお客様からクレームが出たとしても、参加者全員が部屋割りをした方法を知っている（納得している）わけですから、基本的にはこの部屋割りの方法に関しては他のお客様にもクレームに賛同する人が広がるなどの可能性は低いものと考えられます。

但し、「最初からツアー参加者全員分の海の見える部屋を確保すべきである」とのクレームが出る可能性はありますが、これは旅行会社の企画（仕入れ）上の問題であり、添乗員の部屋割りの問題ではないと言えるでしょう。

部屋に明らかな格差がある場合には、お客様に何の説明もなしに添乗員だけの判断で部屋割りのアサインをするのはクレームの発生の危険が大きいと思われます。

チェックインの際には、問題が起こらなくても、夕食時、翌日のバス車中やアンケート、旅行終了後に旅行会社への電話、文書等にてクレームが出るという事例は頻繁にあるケースですので注意が必要です。バス車中で問題が起こると他のお客様も同調したり、旅行後のクレーム発生の場合は、忘れた頃にクレーム手紙が来たり、ネットに書き込みされたりと問題が

大きくなりがちです。

しかも、もう済んでしまったことなので現状回復が不可能である上、部屋割り以外の問題(添乗員が不親切であった、言葉遣いや態度が悪かった等)の非難やクレームにも発展してその対応には時間も取られるだけでなく、解決策の提示には苦慮することになりがちです。

このような場合には、やはり、お客様に状況を良く説明するとともに、可能な限り公平性と透明性を確保しつつ部屋割りをを行い、少しでもお客様の理解を頂く努力をするのが適切な対応と思われまます。

第2問

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。

今回のお客様がどの程度TCSAトラベルをご利用頂いているのかは判りませんが、このような場合には無下に「ノー」解答はできないでしょう。

しかし、実際問題としては海の見えない部屋(3室)になる可能性もあるので、安易に約束することはできないと思われまます。添乗員としては苦渋のご返事をせざるを得ないこととなりますが、上記第2問の解答(例)のポイントのようなお答えをしておくのが無難であろうと思われまます。

ツアー参加のお客様に説明もせず、一部のお客様を優遇するのは、問題が生じる可能性が高いので原則として行わないようにしましょう。

例えば、翌日の朝食などのときに、部屋からの海の眺めが良かったこと、滅多に見られない景色が見られたとか、お客様同士でご自分の部屋の眺望の素晴らしさなどが話題になる可能性があります。それを疑問に思った他の眺望の悪い部屋に泊まったお客様からバスの中などで添乗員に詰問があったりしますと、添乗員としても答に窮するでしょう。さらにその詰問に同調してクレームを申し出るお客様が増えたりすれば、折角の楽しいはずのツアーが朝から暗い雰囲気になってしまいうでしょう。

その他のお客様にも部屋割りの事情が判明するにつれて、お怒りが波及して混乱を起こしたりしては、添乗員の今までの努力も無に帰すこととなりますし、何よりも楽しめるべき旅行が台無しになり、お客様やTCSAトラベルに多大な迷惑をおかけすることとなります。

当然のことですが、旅行会社のルールが「ツアーの申し込み順に部屋割りの割付を行う」「部屋割りはくじ引きでアサインする」などと決まっている場合、あるいは添乗打ち合わせの際に「お客様を優先する」ように指示された場合には、そのルールや指示に従って行うことになるでしょう。

補 足

日程表には、あしずり温泉のホテルは「海の見える部屋」と明記されているにもかかわらず、問題文には3室は「の見えない部屋」提供されているとなっています。

ホテル側のオーバーブックが原因で3室は海の見える部屋を提供できなかったのか、それとも、旅行会社とホテルとの契約条項に「すべて海の見える部屋を提供する」とはなっていないにもかかわらず、旅行会社が日程表に海際に建つホテルだということで(勝手に)「海に

面した（海が見える）部屋を用意」と記載したのかは問題文を読む限りは分かりません。前者の場合は、当然のことながら旅程保証が適用され、3室に割り当てられたお客様には変更補償金の支払いが必要となります。

後者の場合は、旅行会社の故意・過失による契約不履行となり、3室に割り当てられたお客様には損害賠償金の支払い対象になるということになります。

本事例では、「部屋割りをする際の注意点」「お客様の（要望に対する）返答の仕方」が求められているのであって、約款上における対応方及び、約款に照らしての責任問題云々についての設問にはなっていません。

この問題ではそこまでの記述は、求めておりませんでした。が、「旅程保証が適用される」「他のホテルで海が見える部屋を確保する」等、約款を意識しているのではと思われるような何らかの記述がなされた解答が数件あったことを付け加えておきます。

本来であれば、添乗員は、日程表に{海に面した部屋をご用意}と明記されていることから、全員のお客様にその条件を満たす部屋をホテル側に用意させるという旅程管理を尽くす必要があることは言うまでもありません。

添乗業務を遂行する際には、旅程管理を尽くすのが添乗員の本来業務です。

やむを得ず生じた旅程管理上のトラブルには、まず、契約どおりの条件（サービス）を確保する、即ち、旅程管理を尽くすことが基本となります。（下記の《参考1》を参照）

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

《参考1》旅程管理の業務に基づく対応方

「確定書面（日程表）」に記載された「このホテルに関連する旅行条件」を再確認する。旅程管理上、添乗員にとって重要な業務の一つである「旅行契約どおりのサービスの提供」を心がける必要があります。

この場合は、「日程表」に記載された旅行条件が、「海に面した部屋をご用意」となっていることを確認します。

添乗の際には、旅程管理上必要となりますのでパンフレットは必ず携行するようにしましょう。

与えられた当該ホテルの部屋割りの「客室の種類、設備、景観、その他の客室の条件」が、確定書面（日程表）」の条件と相違（変更）ないかを精査しましょう。

提供された部屋のうち3室については、「海が見える」という条件とは明らかに違う景観とされます。

海が見える13室についても、「客室の種類（和室、洋室、和洋室等）設備（バス付き、トイレ付き等）その他の客室の条件（禁煙、階数等）」がパンフレット、日程表の条件と違ってないかを確認します。

「確定書面（日程表）」には、「海が見える部屋」と明記してあるので、提供された部屋が全て海が見える部屋である必要があります。

日程表には、「海が見える部屋」と明記してあるのですから、そもそも割り当てられる全ての部屋が海が見える部屋でないと問題があることとなります。

海の見えない部屋が3ルーム提供されている（問題文中の表現）ので、その部屋からの

眺望（海の見え方、海が全く見えないのか等）を再確認しておきます。

「海が見えない部屋が3部屋」提供されているようですが、その部屋からの眺望も再確認しておきましょう。

最悪の場合は、その部屋に泊まって頂くことになる可能性があるので、「海が全く見えないのか」、「ベランダから乗り出せば見えるのか」あるいは「海が見えないとしても何か興味ある景観があるのか」等を調べておきましょう。

上記の部屋からは海が見えなかった場合は、「日程表」に「海の見える部屋」と明記されていることを、ホテルの責任者に伝えて「海の見える部屋の確保」を強く要請する。

海が見えなかった場合は、契約違反となって問題が生じることを、ホテルの経営者等責任者に良く説明して、「海の見える部屋の確保」を強く要請することが必要です。

海の見えない部屋の景観（山が見えるのか等）設備、その他の客室の条件等を念のため確認しておきましょう。

通常は、ホテル・旅館等の山側（又は景観の無い）の部屋は、ビジネス客、低価格客及び添乗員・乗務員用に用意された部屋になっている場合があります。

場合によっては、洋室で景観も内装も情緒の無い雰囲気のある部屋であったりしますので、その辺りの確認をしておく必要があります。

ただ、景観の違いだけで、部屋の広さや内装などのグレードが高ければ、当該部屋にアサインするお客様を説得することも可能な場合もあります。

しかし、景観も無い上に、広さ、内装等も劣るということになれば、この部屋にアサインされたお客様の怒りがますます強くなってしまいます。

必要により、企画旅行会社に報告の上、ホテルとの客室仕入れ条件の確認及び「海に面した（海の見える）部屋の確保」をホテルへプッシュするよう依頼します。

旅行会社には、原則として、旅行条件による部屋の景観、部屋割りの現状、ホテルの事情、交渉の経緯及びツアー客の動向等についてある程度の状況を把握した後に報告します。

企画旅行会社としても、「海の見える部屋が取れないんですけど...」などと報告をされたのでは、ホテルの状況の確認等から対応をはじめることとなり、初動が遅れることとなります。

また、企画旅行会社とホテルとの客室仕入れ条件がどうなっているのか（景観の指定があるのか、ないのか等）の確認もしておきましょう。

契約が「海側の部屋の確保」となっている場合は、ホテル側の契約違反なので、企画旅行会社からも強力にホテル側にプッシュするよう依頼しましょう。

(海に面した部屋がどうしても取れない場合)

旅行申込み順に、海の見える部屋から部屋割りを行い準備しておきます。

部屋割り票（カード）は、宿泊するホテルに到着する数十分前にバスの車中などで配布することが多いようです。

この場合も、現時点では上記の方法によりお渡しする予定で部屋割りカードを準備しましょう。

部屋割りは、海の見える部屋から、ツアー申込み順（企画旅行会社独自のルールがある

場合は、そのルールに従います)にアサインしていくのが順当でしょう。

旅行申込みが一番遅いお客様から「海の見えない部屋」をアサインしておきます。

「海の見えない部屋」は条件相違ですので、海の見える部屋変更するよう要求はするのですが、結果的に不可能の場合も考えられます。

一応、「海の見えない部屋」は、旅行申込みが一番遅いお客様からアサインしておきます。

バス車中で部屋割りカードをお客様に渡す際に、「海の見えない部屋が3ルームのある」、「現在も努力中であるがどうしても取れない場合は海の見えない部屋になるお客様がいる」ことを説明しておきます。

この種の情報は、タイミングも判断しながら開示(オープンに)するというのが、クレーム、トラブル等の対応の基本です。

その際に、部屋割りのアサインは申込み順にしていることも伝えておきましょう。

申込み順でのアサインは止むを得ない(納得はできないでしょうが)方法でしょう。

当該部屋がアサインされたお客様には、バスがホテルへ到着後に、ロビーなどで詳細に打ち合わせする旨を案内しておきます。

バスがホテルへ到着したら、当該部屋にアサインされたお客様を応接等へ案内します。

あらかじめ、ホテルに連絡の上、応接室などの寛げる場所を用意して、現状、事情等の説明を行います。

ウエルカム・ドリンク等を提供しお客様にはできるだけリラックスしてもらいましょう。

こうなった原因が、ホテル側にあれば、ホテルの責任者にも同席してもらおうのも一つの方法です。

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

海に面した部屋が最終的に確保出来なかった場合の対策(代替ホテル、プラスサービス、部屋のアップグレード、ホテル側も交えた対応等)を考えておく。

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

お客様の状況や意向によっては、現在の海が見えない部屋の状況などを説明して、この部屋に宿泊していただけるかどうか打診します。

ロビー到着後、改めてのお詫びと最大限の代替手配の努力をする旨の表明を行い、ホテル側も交えて具体的な相談に入る。

代替サービス受領の確保(添乗員の本来業務である旅程管理)に全力を尽くすことが重要です。

最終的に、当該ホテルでは、海に面した部屋が確保出来なかった場合の対策(下記)を考えておく必要もあるでしょう。

- * 当該ホテルに我慢して宿泊して頂く方向で願います。
- * その場合には、どんなプラスアルファのサービスができるのか。
- * 当該ホテルで部屋のアップグレード(階数、広さ、設備等)は可能なのか。
- * 他のホテルで海側の部屋を確保が可能なのか。
- * 他のホテルで手配した場合の追加費用等の負担はどうなるのか。

この場合は、ホテル側も交えて企画旅行会社とも良く相談して対応することが必要です。
添乗員にとって大事なことは、旅程管理義務（代替サービスの確保＝この場合は海に面した(海の見える)部屋を確保することが該当します)を全力で尽くすことになります。

上記の対応方に関して、下記約款類の条項を参考にして頂ければと思います。

- 約款第29条 旅程保証
- 約款第29条 第1項関係 別表2 変更補償金
- 約款第16条 旅行者の解除権
- 約款第3条 旅行契約の内容
- 約款第23条 旅程管理
- 民法415条 債務不履行による損害賠償

問5 (配点: 50点)

4日目、広島空港でチェックインを済ませたところで、搭乗予定便の出発が悪天候で、2時間以上遅れるとの案内放送がありました。

航空会社に確認したところ、2時間以上の遅れは確定とのことでした。

今回は、東京の郊外にお住まいのお客様も多く、「2時間以上の遅れでは終電に間に合わないのでは何とかして欲しい。」との強い要望が半数以上のお客様からでています。

第1問

一部のお客様は、「旅行会社は我々を安全に帰宅させる責任があるはず。帰宅のためのタクシー代を負担すべきだ。」と主張しています。

この場合の対応について、旅行会社がタクシー代を負担すべきかどうかを判断するとともに、その理由を含めて具体的に記述しなさい。

第2問

結果的に、この日は搭乗予定便を含め、以降の広島空港発の便はすべて欠航となり、お客様全員は広島市内のホテルに宿泊し、翌日の早朝便で帰京することになりました。

この場合、広島市内での宿泊費用、ホテル・空港間の交通費等の費用負担はどうなりますか。費用負担の考え方について、その理由を含め具体的に記述しなさい。

第3問

上記の通り、翌日帰京となった場合において、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. 航空機の欠航等の際に旅程管理のための適切な対応を行う能力を身に付けているか。
2. 航空約款や旅程保証の免責事項について正しく理解しているか。

解答(例)のポイント

第1問(配点20点)(対応方、タクシー代を負担すべきかどうかの判断とその理由)

この設問は、1, 2級とも共通となっています。

この設問では、お詫び、状況の説明及びツアー客の誘導・引率等の接客対応上の解答は要求していません。

帰宅に要する費用(タクシー代等)は全てお客様が負担しなくてはならない。

航空便の遅延によるものであるため旅行会社には責任はない。

遅れの原因が悪天候のためということなので、航空会社には責任はない。

企画旅行会社にも航空会社にも責任は無いが、添乗員はツアー客の立場に立って、ツアー客の帰宅のための支援を行う。

成否は別として、帰宅のための費用負担及びリムジンバスの臨時運行等の協力を求めて、航

空会社等と交渉する。

第2問(配点15点)(費用負担の考え方とその理由)

この設問は、1, 2級とも共通となっています。

設問にあるとおりで、広島での宿泊に際しての対応方についての解答は求めています。

宿泊費、ホテル・空港間の交通費等の費用の負担はお客様が負担しなくてはならない。

広島で宿泊することになったのは、航空機の欠航であり、欠航の原因となった悪天候は航空会社の免責事項に該当する。

広島での宿泊費等は、航空便の欠航という旅行会社の関与し得ない理由による費用の発生であるので旅行会社には費用負担の責任はない。

第3問(配点15点)(旅程保証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。

旅程保証制度の適用にはならない。

旅行終了日が1日延びているが(悪天候で航空機欠航、翌日帰京)これは「運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止」にあたり、旅程保証上の免責事項に該当する。

解説

この問題(配点50点)における平均点: 1級43.8点、2級40.6点

最高点: 1級50点、2級50点、最低点: 1級35点、2級0点(白紙)

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

お客様への費用負担に関する説明は、単に「悪天候が原因ですので航空会社、旅行会社ともに免責です」と言うのではなく、帰宅のための方法に親身に相談に乗るなど、お客様の立場に立った姿勢を示しつつ、ご理解いただく努力をすることが後日にクレームを持ち越さないための基本となります。

最終電車に間に合わないのは大変お気の毒ではありますが、その原因が悪天候による航空便の遅延によるものなので、旅行会社には責任が無いということになります。

《参考1》標準旅行業約款第27条第2項(当社の責任)

旅行者が**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または当社の手配代行者の関与し得ない事由により損害を被ったときは、当社は、前項の場合を除き、**その損害を賠償する責任を負うものではありません。**

前項には、旅行会社、(添乗員、手配代行客を含む)に故意・過失があった場合には、旅行者が被った損害を賠償すると記載されています。

なお、遅延の原因が添乗員の出発時間の案内ミス等で、予定の飛行機に乗り遅れたため、お客様が損害を被った場合は、添乗員の過失になりますので、その損害(予定外のタクシー代

等)を賠償する責任が生じることとなります。

航空便の遅延の理由が悪天候ですから、航空約款第43条にも記載されている通り航空会社には責任はないこととなります。下記の約款第5項の最後の部分で「会社はこれを賠償する責に任じません」と明確に記していますから、基本的には金額の多寡に関らず、航空会社はタクシー代等の負担はしないものと思われます。

《参考2》国内旅客運送約款(日本航空)第43条第5項(会社の責任)

会社は、法令及び官公署の要求、航空保安上の要求(航空機の不法な奪取、管理または破壊の行為の防止を含みます)、**悪天候**、不可抗力、争議行為、騒擾、動乱、戦争、その他の会社のいずれかに生じたやむを得ない事由により、予告なく、航空機の運航時刻の変更、欠航、休航、運航の中止、発着地の変更、緊急着陸、旅客の搭乗制限、手荷物の全部または一部の取卸その他の必要な措置をとることがありますが、当該措置をとったことにより生じた損害については(中略) **会社はこれを賠償する責に任じません。**

この約款でも分かるように、たとえば、悪天候が理由で羽田空港の予定が成田空港着になった場合(発着地の変更)でも、航空会社には賠償責任はないということになります。航空機の遅延や到着空港に変更があった場合には、途方に暮れているお客様もおられると思われまので、親身に相談に乗り、可能な限り、帰宅のためのお手伝いをしましょう。添乗員は自分の能力をフルに発揮して対応しますが、旅行会社はツアー催行の責任は果たしていますし、到着空港などで解散を告げた時点でツアーは終了(下記《参考3》)していますので、考え方としては、帰宅のためのお手伝いは旅行中の旅程管理業務を遂行しているのではなく、お客様のお手伝いをしているというスタンスになるでしょう。

《参考3》特別補償規定第2条第4項(用語の定義)

第2項の「サービスの提供を受けることを完了した時」とは、…中略…

- (1) 添乗員、当社の使用人または代理人が解散を告げた場合は、その告げた時
- (2) …以下略…

第2問

航空便の欠航については、上記《参考1》、《参考2》により免責事項であり、それによって発生する費用負担の責任は航空会社、旅行会社にはないということになります。

従って、宿泊費、ホテル・空港間の交通費等の費用はお客様が負担しなくてはなりません。このような場合は、ホテルの手配などは添乗員(旅行会社)が行うことが多いと思います。ホテルまでのバス代、ホテル宿泊代の支払いについては、お客様に直接支払ってもらうことが原則ですが、旅行会社とも相談の上、状況により添乗員(旅行会社)が立て替えるを得ない場合もあります。

そのような場合には、旅行会社とより密接な打ち合わせを行い、費用の扱いについて明確な指示を受けた上で実施しましょう。

立て替えた追加費用は、最終的に回収できないと言えないように、翌日にお客様から

回収する、支払い確約書あるいは借用書等を書いていただくなどの対応（旅行会社の指示による）が発生する可能性があります。

第3問

航空便の欠航については、免責（《参考4》）であり、旅程保証の対象にはなりません。

航空機の場合は欠航、JRなど鉄道の場合は運休や不通の場合は免責となります。

旅程保証の免責事項については、約款29条第1項(1)に、次に掲げる事由による変更は、旅程保証の対象としない（免責事項となる）旨記載されています。

《参考4》標準旅行業約款第25条第1項(1)(旅程保証)

(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确保安全確保のため必要な措置

旅行終了日が1日遅れになるわけですが、この場合、募集型企画力契約第29条第1項関係別表第2の1号「契約書面に記載した旅行開始日または旅行終了日の変更」に該当することになります。しかし、その変更の理由は、悪天候のため航空便が欠航となったものですので、免責事由：上記ホの「運送・宿泊機関等のサービス提供の中止」に該当します。しかも最終日の出来事ですので、その後の旅程管理によっても、帰京日を1日延ばさなくてはならなかったのはやむを得なかったもので、「航空便の欠航」と「旅行終了日の1日遅れ」との間には因果関係が存在することから、この場合は、旅程保証制度は適用されないということになります。

お客様にとっては、広島での宿泊費は自分もち、帰京は1日遅れと踏んだり蹴ったりという結論かもしれませんが、まだまだ天候に左右される不安定な乗り物である航空機を利用する以上は旅行に伴うやむを得ざるリスクとして理解していただくしかないものと思います。

補足

ところで、気象条件など航空会社の関与できない事由による場合はともかく、「機材の都合」などで出発が大幅に遅れ、計画外の宿泊を余儀なくされる場合がありますが、そのような場合に、航空会社に旅客の宿泊代を負担する義務があるのでしょうか。

航空会社に明らかな特別の過失（たとえば、パイロットが酒を飲んで乗務が出来なくなったなど）があった場合は別として、通常は、安全運転に万全を期している航空会社に旅客の宿泊代を負担しなくてはならない法的責任は存在しません。

ただ、一方で、航空会社も、機材トラブルなどで出発が大幅に遅延するような場合、あるいは天候が原因で出発が遅れ、乗り継ぎ予定の便に間に合わないといった場合でも、自分の旅

客に迷惑をかけることは事実であり、競争原理にあることもあって、サービスの一環として「宿泊代は提供しましょう」ということになることもごくまれではありますがあるようです。つまり、「航空会社は、必ずしも法的責任がない場合でも、サービスの一環としてそのときの状況によっては事実上負担することもある。」ということのようです。

採点の感想

添乗員の機転と気配り、交渉力が試される問題です。便の振り替え、他社便へのエンドースを含め最善策、次善策を考え、それぞれの対応の仕方、身のこなしのあり方、さらに加えれば、設問にもあるように最悪の状態（延泊）も想定し整理して解答して頂ければそれほど難しい問題ではないはずなのですが…。

問題の内容としては難易度の高い問題ではないと思います。この事例では、基本的には「免責」であり、事後にかかる費用については、お客様の負担となるということではありますが、現実には解説でも触れましたが、航空会社もある程度は柔軟に対応している部分があるようです。そのあたりを整理して解答して欲しかったわけで、お客様への説明もやみくもに「費用は出ない」「お客様の負担」ではなく、「基本」の説明をし、納得を得る努力をしたうえでまず航空会社と交渉にあたるといったような解答を期待していたのですが…。

大多数の受験者は、「航空会社、旅行会社ともに天候が原因なので、免責、延泊にかかる宿泊費等はお客様負担」と解答されており、出題の趣旨2に掲げた免責事項の理解力については概ね持ち合わせているように感じ安心しました。ただ、その理由については、まったく書かれていなかったり、論理的に問題があるものがかかり見受けられ、プロの添乗員としては、約款等の内容と趣旨を正しく理解して頂く必要があると思います。

添乗員の皆さんは、旅行業約款の条文を一つ一つすべて暗記しておく必要はないと思いますが、「変更補償金の支払いが必要となる変更」の「8項目」を理解しておくとともに、「変更の事由が免責事由に該当するのかわからないのか」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。

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

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

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

添乗員は、常に「危機管理」を念頭において行動することが求められています。

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