

◆◆◆ 実務 国内1級 ◆◆◆

配点 問1：40点、問2：40点、問3：40点、問4：40点、問5：40点

募集型企画旅行
奥入瀬溪流散策とみちのく縦断4日間の旅（日程表）

9月17日（金）出発：30名様（添乗員1名）

*この日程表は確定書面と同一です。

日程	行程	食事
1日目	羽田空港→航空機→青森空港==== <u>ねぶたの里</u> （60分）===== 8:50発 10:10着 （ねぶた体験ショー20分） ==== <u>蔦温泉</u> ・昼食（休憩50分）==== <u>奥入瀬溪</u> ・ <u>白糸の滝</u> ・・・ <u>銚子大滝等</u> （溪流沿いの散策です。バスは回送します） <u>散策</u> （約45分）==== 子の口～～～休屋==== <u>十和田湖畔着</u> （泊） 十和田湖遊覧船（50分） 17:00頃着	× 昼 夕
2日目	<u>十和田湖畔</u> ==== <u>発荷峠展望台</u> （15分）==== <u>鹿角</u> ・昼食（休憩60分）= 9:00発 （十和田湖が一望できます） ===== <u>八幡平頂上</u> （20分）===== <u>田沢湖</u> ・ <u>たつこ姫像</u> （20分）==== ===== <u>田沢湖高原温泉着</u> （泊） 17:00頃着	朝 昼 夕
3日目	<u>田沢湖高原温泉</u> ===== <u>抱き返り溪谷</u> （30分）===== <u>角館にて散策</u> 8:30発 （自由散策及び自由昼食） （90分）===== <u>盛岡手作り村</u> （50分）==== <u>盛岡</u> （泊） 17:00頃着 （夕食はわんこそばのオプションです。）	朝 × ×
4日目	<u>盛岡</u> ===== <u>中尊寺</u> （90分）==== <u>松島</u> ・ <u>松島海岸</u> （昼食）----- <u>瑞巖寺</u> ----- 8:30発 （専属ガイドがご案内します） ----- <u>松島海岸栈橋</u> ～～～ <u>塩釜栈橋</u> ===== <u>仙台駅</u> ——はやて26号—— 松島湾めぐり遊覧船（50分）（バスは回送します） 18:25発 （新幹線指定席利用） —— <u>大宮駅</u> —— <u>上野駅</u> —— <u>東京駅</u> 19:42着 20:02着 20:08着	朝 昼 ×

旅行企画・実施 T C S A トラベル株式会社

____は下車観光、____は入場観光

====は貸切バス、……は徒歩散策、-----は徒歩観光、—— J R、→→飛行機、～～～船

実際の問題は、1ページの日程表に従って実施する旅行の中で生じる可能性のある諸問題について質問致します。

しかし、これはそれぞれの現地（都市、ホテル・旅館、観光地など）特有のケースそのものを問うのではなく、あくまでも皆さんが解答する際にイメージし易くするためのものです。

問 1

問題	<p>日程表（1ページ）の1日目、このツアーの受付は、羽田空港（国内線出発ターミナル）で午前7時50分から開始するとお客様には案内されています。</p> <p>添乗員が、受付開始時刻の50分程前に、受付場所で受付の準備をしていたところ、ご夫婦で参加のお客様がツアーの参加証を提示したので添乗員は受付を済ませました。</p> <p>その直後に奥様がビル構内から出て写真を撮っている途中、石段で転んで怪我をしたため、病院に運ばれてしまいました。病院で付き添っているご主人からの連絡によると、奥様は1週間以上の入院が必要との診断が出たのでそのまま入院になるとのことです。</p>
第1問	この場合の対応方について手順を追って具体的に記述してください。
第2問	入院した奥様に対する特別補償制度の適用の有無とその理由について具体的に記述してください。
第3問	<p>さらに、怪我をした奥様を背負ったことが原因で、ご主人も長年の持病である腰痛が再発してしまい、1ヶ月近くの入院が必要ということになってしまいました。</p> <p>このご主人に対する特別補償制度の適用の有無とその理由について具体的に記述してください。</p>

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を行うことができるか。
2. 間際の旅行参加取消料等に関する正しい知識を身に付けているか。
3. 旅行業約款の特別補償規定に関する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（対応方）

- ①事故（怪我）に遭った奥様へお見舞いを伝える。
- ②電話する又は時間が許すようであれば病院へ駆けつけるかどうか検討する。
- ③ご夫婦の留守宅等へのご主人からの連絡等は済んでいるかチェックする。
- ④旅行中止（奥様のみ、又はご夫婦ともに）については、お客様に確認するとともに取消料

- (約款上は50%適用になると思われますが企画旅行会社の指示による)について案内を行う。
- ⑤旅行中止の場合には、必要な手配(航空座席、昼食等の一部取り消し、)を行う。
- ⑥企画旅行実施会社に事故の概要と当面の対応結果等を報告する。
旅行契約解除の場合の取消料について相談及び意見具申(減免等)を行う。
必要により、企画旅行実施会社が決定した取消料をお客様に通知する。
- ⑦お客様の国内旅行(傷害)保険の加入の有無と付帯条件、又は、クレジットカード等の符逮捕権加入の有無を確認する。
- ⑧保険金請求のために必要となる医師の診断書、入院・治療実費の明細書、領収書を取得しておくよう案内をする。
- ⑨必要により、他のお客様に事故の概要を説明して協力の依頼と今後の事故・トラブルに注意して頂くよう注意喚起する。
- ⑩旅行中又は帰京後にお見舞い(ハガキ又は病院へ訪問等)等を検討する。

第2問 (奥様に対する特別補償制度の適用の有無とその理由)

- ①特別補償制度が適用され入院見舞金が支払われる。
特別補償適用の条件に合致(「企画旅行参加中である」「急激かつ偶然の外来の事故である」「入院が7日以上である」「病気および食中毒等ではなく事故である」)しているので、特別補償の対象となり、入院見舞金が支払われる。
- ②後遺障害と通院見舞金について
事故の当日から180日以内に後遺障害が生じた場合および180日を超えてなお治療の必要がある時には、後遺障害補償金が支払われる。

第3問 (ご主人に対する特別補償制度の適用の有無とその理由)

- ①特別補償制度は適用されない。
腰痛が長年の持病(「急激かつ偶然の外来の事故」ではなく病気である)であったことから、特別補償適用の条件に合致しないので、特別補償の対象にはならない。

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。

第1問 (対応方)

- 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方が良いでしょう。誠意は相手に伝わらないと意味を成さないものです。
仕事の話(旅行中止等)よりもまずはお見舞いの言葉が先ではないでしょうか。
- ②出発当日の受付を控え、無理をする必要はありませんが、病院が近いようでありかつ、時間的にも充分余裕がある場合に限り、ごく短時間のお見舞いに訪問すること検討してみても良いでしょう。
- ③ご家族等への報告・連絡等のご主人が電話することが可能のようですので、事故の第一報は済んでいると思われます。

添乗員からは、ご主人の了解を得てから既にご夫婦の留守宅には連絡が言っていることを確認する意味で電話しておきましょう。

- ④奥様の怪我の程度は不明ですが、1週間以上の入院ということから旅行の参加は無理と思われます。念のためご本人、ご主人に確認をして、航空座席等の一部取り消しを行いましょう。

お客様に取消料のことを説明しておく必要があるでしょう。

「取消料」については、約款上では減免措置を制度として設けていない企画旅行実施会社が殆どですが、営業上の配慮（減免措置等）をする場合が多いのも実態のようです。

このお客様は不運な事故に遭われたという事情ですので、当該企画旅行実施会社も何らかの配慮（減免措置等）を検討するのではないかと思います。

約款上は、当日取り消しすると50%を収受することになり、旅行開始後（集合時間が設定されている場合は集合時間が過ぎた時点から旅行開始後となります）と認定されれば100%が適用されます。

実務的には、収受済み旅行費用から、取消料（場合によっては病院までのタクシー代等事故でかかった経費を旅行会社が負担しているような場合には取消料にプラスします）を差し引いた残額を返金することになるでしょう。

なお、このお客様の「旅行取り消しの確定」は、基本的にはお客様から申し出て頂くようにお願いします。

ご夫婦は楽しみにしていた旅行に行けなくなった上に怪我で入院までされたことでさぞや落胆していることでしょう。最初から旅行取り消しをこちらから決めつけないように注意した方が良いでしょう。

旅行者からの取消し（解除）も約款に定められていますので下記に記載しておきます。

《参考1》旅行業約款第16条（旅行者の解除権）

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

- ⑤緊急時には優先順位を考えて行動することが重要です。

当面は急がなくてはならない変更手配について処理しておきましょう。

旅館等の人数減の連絡は多少遅くなくても良いと思われますので一段落してからの通知でも構わないと思われます。

日程表を見ると、一日目の昼食は葛温泉で手配されていますので、当然人数減の連絡をすることは必要でしょう。

- ⑥タイミングを見て報告し必要なフォローを依頼します。

このお客様の場合は、なんとも不運な事情だと思われますので、取消料については減免の方向で企画旅行実施会社に意見具申をしてはどうでしょうか。

お客様のフォローの仕方（例えば、企画旅行実施会社から直ちにお見舞いに訪問、旅行代金の返金分の持参を兼ねてのお見舞い、返金は銀行振り込みでお見舞いはしない等）は各旅行会社によって異なるでしょう。その会社の方針をよく確認して対応するべきでしょう。

⑦⑧お客様が保険に加入している場合は、保険会社と連絡を取り、必要書類等の確認をお客様に案内するなどの協力を忘れずにしてあげましょう。時間的余裕がなければ、旅行会社の担当者からしてもらおうなど協力を求めることになります。

⑨この事故の件を他のお客様に説明します。

添乗員が血相を変えて慌しく動き回っていれば他のお客様も何かあったのかと気がつくことでしょう。簡単に事故の概要を説明して疑問点を解消して頂きましょう。

その際には、個人情報伏せて話をするよう注意することが必要なことは言うまでもありません。

⑩お見舞い（病院訪問）等のお客様との直接的なコミュニケーションの取り方は、企画旅行実施会社の方針にもよりますので、担当者との相談が必要です。

第2問（奥様に対する特別補償制度の適用の有無とその理由）

①奥様は（ご主人も）添乗員が受付（集合時間前であっても）を済ませており、企画旅行参加中と認められます。約款の特別補償規定の第1条に該当しますので特別補償が適用されます。

《参考2》特別補償規定第1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）旅行者又はその法定相続人に死亡補償金、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。

ポイントは、「企画旅行参加中であること」「急激かつ偶然な外来の事故であること」「病気及び細菌性食中毒等ではないこと」に合致する事故が、特別補償適用の対象となり、補償金、見舞金が支払われることとなります。

②入院見舞金を支払った後で後遺障害補償金を支払うことになった場合は、減額することなく重ねて支払うことになっています。

《参考3》特別補償規定第8条第3項（入院見舞金の支払い）

当社は、旅行者1名について入院見舞金と死亡補償金又は入院見舞金と後遺障害補償金を重ねて支払うべき場合には、その合計額を支払います。

第3問（ご主人に対する特別補償制度の適用の有無とその理由）

①奥様が怪我で1週間以上の入院、ご主人も腰痛で1ヶ月近くの入院とはまるで嘘のような話ですが、試験問題のための一つの事例ですのでご了解願います。

ここでは、前項（奥様の項）で記述しましたように、特別補償制度が適用されるのは、「急激かつ偶然な外来の事故であること」「病気及び細菌性食中毒等ではないこと」が必要であって、ご主人のように病気（腰痛）の場合にはいくら入院や治療が長期に亘っても補償金・

見舞金の支払いは無いということになります。

補足と採点の感想

○取消料について。

このご夫婦はあまりにも運の悪い災難（夫婦お二人とも入院）に遭っているので取消料は企画旅行会社の営業判断により減免される可能性が大きいと思われます。

しかし、規定どおりに請求するという場合もあり得ますので、添乗員は安易に取消料減免の可能性をお客様にお話ししてはいけません。

下記に募集型企画旅行における約款の「国内旅行に係る取消料」を記載しておきます。

《参考4》別表第1（旅行業約款第16条第1項関係）「国内旅行に係る取消料」

1. 国内旅行に係る取消料

（イ～ハは省略）

ニ. 旅行開始当日に解除する場合 : 50%以内

ホ. 旅行開始後の解除又は無連絡不参加の場合 : 100%以内

（注）いずれも以内となっていますが、通常はそのまま50%、100%を適用している旅行会社が殆どようです。

この別表の取消料の料率は最大限ということであり、これを超える料率を旅行会社が決めたとしても無効になります。

○旅行開始とは（約款・別表第一の取消料関連）。

募集型企画旅行の取消料を考える際の、「旅行開始後」という表現の「旅行開始」とはどのように捉えたらよいのでしょうか。

約款には「旅行開始時点」についての記載はありませんが、JATAでは、特別補償規定の「企画旅行参加中」の定義を準用して、「旅行開始時点」とは、「集合時間を設定している場合は集合時間」、「添乗員等が受付を行う場合は、受付を完了した時点」としているようです。

上記のことから、このご夫婦から取消料をいくら収受するかは、企画旅行実施会社がどう考えるかによるわけですが、厳密に捉えますと添乗員が受付を完了しているわけですから、先のJATAの考え方からすると、100%となってしまいます。

しかし、このご夫婦の場合は再三述べている通り余りにもお気の毒な状況であることから、企画旅行実施会社は営業上の判断及びお見舞いの意を表する等により、減免（当日取消しの50%適用あるいは今回に限り旅行費用全額返金等）を行うのが通例と思われます。

○特別補償適用の「対象となる期間」とは。

特別補償の対象となる期間は、特別補償規定の第2条で「企画旅行参加中」と定められてい

ます。「企画旅行参加中」とは、添乗員が同行している場合には、「受付を完了したとき（始期）」から「解散を告げたとき（終期）」までとなります。

この問題の解答を考える際に、特別補償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。常日頃から約款について正しい理解をするよう心がけて、周辺情報に惑わされることのないようにして欲しいと思います。

○企画旅行の終期とは。

添乗員が同行しているときの終期は「解散を告げたとき」となっていますので、空港や駅等で解散した場合は、そこから自宅までの途上については特別補償の対象とはなりません。但し、通常の旅行傷害保険は自宅を出発してから自宅に到着するまでが担保されていますので特別補償との違いをしっかりと理解しておくことが大切です。

○国内旅行（傷害）保険について。

国内旅行保険または国内旅行傷害保険、レジャー保険などと呼ばれています。

国内を旅行中に傷害にあった場合を主としていますが、傷害だけではなく国内旅行中の物品の盗難、賠償責任、救援費用等についての特約もセットすることができます。

この国内旅行（傷害）保険あるいはクレジットカード等の付帯保険に、お客様が加入していることも考えられます。加入しているようであれば、忘れずに手続きをするよう手助けをしておいた方が良いでしょう。

この保険は、「保険の契約期間の初日の午前零時以降で、旅行の目的を持って住居を出発したとき」から適用されますので、この奥様の場合は所定の保険金が支払われるものと思われます。

○採点の感想①（第1問について）

問題文をよく読んでいない（早とちり）と思われる解答が10件近くもありました。

例として、「病院へ行くか行かないかを伺う。」、「怪我の状態を聞き救急車を呼ぶ」、「ご主人に病院まで付き添って行ってもらう」、「空港のクリニックへ取り敢えず行って貰う」などですが、問題文、設問はよく読み、何が問われているのかを頭の中で整理してから解答に取り組んで頂きたいと思います。

○採点の感想②（第2問について）

「決められている受付開始時刻の50分前に受け付けをしてもまだ受付完了とはいえない。従って特別補償は適用されない。」との解答（数件）がありました。

問題の文章には「添乗員は受付を済ませました」と明記してありますし、約款のどこをみても受付開始時刻の50分前に受付をすればいけないとの記述はありません。

従って上記の考え方は誤った解釈（解答）ということになります。

○採点の感想③（第2問について）

「受付場所と怪我をした場所が違うので特別補償は適用されない。」との解答（数件）がありました。

受付をしたのは空港ターミナル内であって、受付したところと異なるターミナルの外で怪我をしたのでは特別補償は適用されないということのようですが、これも誤った解釈と言わざるを得ません。

○採点の感想④（第2問について）

「怪我は本人の不注意が原因なので特別補償は適用されない。」との解答（全体の約2割）がありました。

特別補償規定第3条第1項（1）に「旅行者の**故意**によって生じた損害に対しては補償金は支払われません。」と記載されていますが、過失、不注意は対象外とはどこにも記載されていません。**故意と過失**における適応の有無を再度確認して頂きたいと思います。

○採点の感想⑤（第2問について）

「入院したので、入院費や治療費が支払われる」との解答（数件）がありました。

特別補償規定第8条、第9条で入院見舞金、通院見舞金の支払い金額が明記されていますが、いずれも入院日数、通院日数に対しての見舞金であって、入院費、治療費を支払うというものではありません。勘違いしている方は再度確認して頂きたいと思います。

○採点の感想⑥（第3問について）

「1ヶ月も入院なので特別補償は適用される。」との解答（数件）がありました。

ご主人については、入院期間が長いので「特別補償が適用される」とした解答が数件ありました。特別補償金の支払いには、被った怪我が重症だからとか、入院期間が長期だからとかではなく、上記でも述べておりますとおり、「急激かつ偶然な外来の事故であること」「病気が及び細菌性食中毒等ではないこと」が必要となりますので、あらためて再確認されるようお願いいたします。

問2

問題	<p>日程表の（1ページ）1日目、昼食後、奥入瀬溪流へ向かう途中、バスの後方に軽トラックが接触しました。バスには大きな長いすり傷が付きましたが、お客様は全員怪我も無く無事で、バスのドライバーも運行にはまったく問題はないと言っています。</p> <p>丁度、この後奥入瀬溪流を経て、十和田湖へ向かうところでしたが、警察の現場検証等の事故対応に予想以上の時間がかかって十和田湖の遊覧船に乗るのは無理となってしまいました。</p> <p>一部のお客様が湖上遊覧ができないことに大変お怒りになっています。</p>
第1問	この場合の対応方について手順を追って具体的に記述してください。
第2問	この旅行中に十和田湖の湖上遊覧（遊覧船）が出来なかった場合の旅程保証の適用はどのようになりますか。旅程保証適用の有無とその理由を具体的に記述してください。

出題の趣旨

1. トラブル発生の際に、参加者の安全確保と日程に予定されている観光等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. 旅程保証が免責となる場合の条件を的確に理解しているか。

解答（例）のポイント

第1問（対応方）

- ①お客様の休憩場所及び、トイレ等の確保、水・ジュース類等の手配等の配慮を行う。
- ②バスから下車する場合お客様が交通事故に遭わないよう安全確保に注意する。
- ③十和田湖遊覧船の会社へ翌日朝の便への変更を依頼する。
- ④十和田湖の湖上遊覧は翌日の出発を早めて朝、実施することでお客様にご案内する。
- ⑤企画旅行実施会社へ報告及びバス会社に代替バスの可否、行程の変更等を相談する。
- ⑥念のため、お客様に体の具合が悪い方がいらっしゃらないか適時に確認する。
- ⑦企画旅行実施会社へ状況を報告する。

第2問（旅程保証適用の有無とその理由）

- ①企画旅行実施会社の関与し得ない事由（不可抗力）であり、旅程保証上は免責扱いとなるため、旅程保証は適用されない。
- ②現場検証でバスが止められたのは、警察の指示（官公署の命令）によるためであり、そのためにその後の観光予定に支障が生じたとしても旅程保証上は免責事項になる。

- ③このツアーの行程中に旅程の回復ができずに遊覧船による湖上遊覧ができなくなった場合は遊覧船の料金を返金（必要経費が生じた場合はその分を差し引いて）することとなる。

解説

○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（対応方）

- ①現場検証が長引いた場合は、特にトイレの配慮が必要でしょう。
バスの乗務員とも協力して近隣のコンビニ、自動販売機等での飲み物調達やドライブイン、ガソリンスタンド等のトイレ利用依頼などに努力する必要があります。
- ②買い物、気分転換等でバスから下車するお客様に対しては、バスガイドが乗務している場合にはバスガイドと分担・協力してお客様の誘導を行うなど、交通事故等の防止に努めましょう。不必要なバス下車等はできるだけ避けて頂くようお願いすることも必要ではないでしょうか。
- ③十和田湖の湖上遊覧は、日程表を見ると翌日は行程に若干余裕がある（出発が9時）なので、旅館出発を1時間ほど早め旅館到着を予定より10～20分遅らせれば可能と思われます。十和田湖遊覧船の催行会社には理由を説明して、翌日朝の便への予約変更を依頼するなどの手続きが必要となることは言うまでもありません。
- ④翌日への変更が可能であった場合は、バス乗務員とも行程や時間配分を相談の上、その方法を基本にして、湖上遊覧を翌日朝に変更する予定であることをお客様に説明します。なお、行程変更の説明はお客様全員がそろっている場所で行うことが大切です。

この場所からタクシー等で移動しての観光も検討の余地はありますが、この後奥入瀬溪流の観光もあること、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がその現場を離れることが許されるのか等が不明であることなどから、湖上遊覧は翌日に変更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バス会社あるいはトラック会社側に請求することになると思われますが、当座は、旅行会社又はバス会社が立替しておくことになるでしょう。

- ⑤バス会社へは翌日の行程の変更連絡、傷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。
- ⑥お客様全員が特に怪我もなかったのは不幸中の幸いですが、念のために当日の夕食時や翌日の朝食時に全員に体の調子を再度確認しておくといいでしょう。

この問題の状況設定では、お客様が怪我を負うなどの被害はないと思われませんが、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一人でもいるような場合には、必ず、医師の診察を受けて頂き、それが事故によるものかどうかの診断をしてもらうようにしましょう。

それは、お客様の治療（保護）が第一であることは当然のことですが、このような募集型企

画旅行に参加中の事故（骨折、捻挫等をイメージしています。いわゆるむち打ち症や持病の腰痛などは対象外になります。）によりお客様に入院、通院等の必要が生じた場合には特別補償（約款28条）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》旅行業約款第28条（特別補償）第1項

当社は、－（省略）－当社の責任が生ずるか否かを問わず－（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。

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

⑦旅行会社には状況と十和田湖湖上遊覧の実施日変更等について報告しておきます。

第2問（旅程保証適用の有無とその理由）

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

不可抗力とは、

- ・人間の力ではどうにも逆らうことのできない力や事態。
- ・法律で外部から発生した事実で普通に要求される注意や方法を講じても損害を防止できないもの。このような事態により義務が遂行できなかった場合は、債務不履行や不法行為の責任を免れるとされる。

例えば、天災地変（地震・台風など）、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、官公署の命令などを言います。

②旅程保証が免責となる事由は、約款29条第1項の二に、「官公署の命令」があげられていますので、この問題のケースはそれに該当することになります。

《参考2》旅行業約款第29条（旅程保証）第1項

（1）次に掲げる事由による変更

- イ 天災地変
- ロ 戦乱
- ハ 暴動
- ニ 官公署の命令

- ホ 運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止
- ヘ 当初の運行計画よらない運送サービスの提供
- ト 参加旅行者の生命又は身体の安全確保のための必要な措置

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

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

- ③但し、利用しなかった（できなかった）十和田湖湖上遊覧の遊覧船の乗船料金等については必要経費を差し引いた金額を返金することになります。

● 補 足 ●

- 日程表に記載された旅行サービス（本事例の場合は十和田湖の湖上遊覧）が提供できなかった場合はすべて旅程保証の対象となり変更補償金を支払わなくてはならないと思っている添乗員が、解答を見る限り大変多くいるように感じられました。

上記参考2（約款29条）に記載されている免責事項についての理解力を今一度深めて頂きたいと思います。

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

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

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

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

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

問3

問題	<p>日程表（1ページ）の4日目、中尊寺の観光時、15分程の自由時間後、いつも集合時間に遅れがちの高齢のご夫婦が今回も集合時間を10分過ぎたのに現れません。</p> <p>予定ではこの後、松島へ向かい、着後レストランで昼食の予定、その後松島湾巡りの遊覧船、さらに仙台駅からJRで帰路へとなっているため時間的余裕はあまりありません。</p> <p>なお、この日は、バスガイドは乗務していません。</p>
第1問	<p>この場合の対応方を箇条書きにかつ具体的に記述してください。</p>
第2問	<p>集合時間に遅れてきたお客様は、自由時間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さえくれていれば注意したのに、注意するようになかった添乗員に責任がある」と言っています。</p> <p>添乗員の責任の有無とその理由について具体的に記述してください。</p>

出題の趣旨

1. トラブル発生の際に、迅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・義務についての理解度はどうか。

解答（例）のポイント

第1問（対応方）

- ①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。
- ②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。
- ③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。
- ④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。
- ⑤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。
- ⑥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の理解と協力をお願いをし、了解を得る。

- ⑦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します。
- ⑧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。
- ⑨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。
- ⑩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します。
- ⑪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 (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。
- ①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スリ、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。
- ②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

- 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。
- 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 (対応方)

- ①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。
- ②集合場所に戻られていないのが高齢のご夫婦で、自由時間も15分ほどということもあって、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、このご夫婦はいつも集合時間に遅れがちということで、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。
- ③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。
- ④どのくらい待つかは難しいところです。一般的には30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・不満が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さまから苦情が出ないよう運転手、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。

- ⑤⑥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。
- ⑦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。
- ⑧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。
- ⑨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。
- ⑩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おうことも忘れずにお願いをしておきましょう。

- ⑩ 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を検討、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)

- ① 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。

- ② 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もあります。

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高いと思われます。

- ③ 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（手荷物がどうなったのか、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らない。

- 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。

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、他のお客様のことに関してもまったく触れていない解答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

問題	<p>日程表（1ページ）の4日目の朝、出発前に旅館のロビーで待機していると、お客様のAさんが「財布を盗まれた」と血相を変えて駆け寄ってきました。</p> <p>状況を伺うと、「昨日の夕食前に、自分の部屋にある備え付けの金庫に貴重品や財布を入れて、今朝になって金庫を開けたところなくなっていた」とのこと。</p> <p>Aさんは、「部屋の金庫に入れておいたのがなくなったのだから、財布に入っていた現金50万円とオメガの時計は旅館が弁償してくれるのだろうか」と言っています。</p> <p>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。</p> <p>確かに、この旅館に到着する直前に、「貴重品はフロントに預けるか部屋の金庫に入れて保管してください」と添乗員はお客様に案内しています。</p> <p>旅館の責任者は、「部屋の金庫からの盗難は今まで一度も起きたことがない」と言っています。</p>
第1問	この場合の対応方を具体的に記述してください。
第2問	Aさんは、こんなツアーでこれ以上旅行を続けたくないということで、離団（旅行中止）することになりましたが、「旅館、添乗員双方に責任がある。なくなった現金や時計は当然弁償してもらえるのだろうし、旅行代金も返金すべきだ」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共に具体的に記述してください。

出題の趣旨

1. 旅館、ホテルにおける盗難・トラブルに関連する約款類の知識を身に付けているか、またトラブルに対して適切な対応ができるか。
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. 旅行者都合による旅行契約解除の場合の取扱い方と関連する約款の知識を身に付けているか。

解答（例）のポイント

第1問（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、確認して貰う。
- 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貰う。

- ④ Aさんの同室者、同行者がいれば、その人たちの証言などについても聞き取りを行う。
- ⑤ Aさんの意志、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さんと対応して貰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・要求を一方的に支持するような態度は示さないようにする。
- ⑧ Aさんとホテル側の話し合いになった場合は、話し合いが冷静かつ客観的に行われるよう可能な限り配慮する。
添乗員は、状況により、話し合いの場所に同席し、Aさんとホテル側の話し合いを見守る。
- ⑨ お客様の国内旅行（傷害）保険の加入の有無と付帯条件、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。
- ⑩ 保険金請求のために必要となる警察の盗難証明書等の取得案内・援助などを行う。
- ⑪ 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。
- ⑫ 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。
- ⑬ 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。
- ⑭ Aさんについては、予定通りツアー継続するのか、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。
- ⑮ 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 (対応方及びその根拠)

- この設問では、旅行者の解除権、取消し料、募集型企画旅行に付随して行う業務及び損害賠償を踏まえた解答を期待しています。
- ① Aさんの離団はAさんの都合によるものとの扱いになると思われ、旅行代金の返金は無い。
- 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

○ 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 (対応方)

- ① Aさんには、座ってお茶などを飲んで頂きながら、落ち着いて状況を話してもらうように心がけましょう。
ホテルの責任者とともに、話を聞き、問題点・疑問点等を確認しましょう。
- ② 海外でのパスポートの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。
特に、ご年配のお客様の場合には、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、確認して貰いましょう。

特に、ツアー初日からの保管状況を思い出してもらい、3日目までのホテルの金庫などにも忘れていないかをトレースして貰いましょう。

③ホテル側には、遺失物の届け出がないかや施設内の大浴場などに忘れていないかなど、念のため探してもらいましょう。

④A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（参考2）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果たしている（参考1）ということになると考えられます。

《参考1》旅行業約款第3条（旅行契約の内容）

当社は、募集型企画旅行契約において、旅行者が当社の定める旅行日程に従って、運送・宿泊機関等の提供する運送、宿泊その他の旅行に関するサービス（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。

すなわち本条は、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。言い換えれば、航空事故などによる損害は旅行業者の責任ではない、ということの間接的に表しています。

裁判などで争いになったときは、この条文が大きな意味を持つことになります。

また、旅行業者は「手配する」立場だとしていますので、その手配を善管注意義務を尽くして行った以上は、そこから先の損害（運送・宿泊機関の事故による損害）については責任外であるということになります。

なお、約款3条でいう旅程管理とは下記の通りです。

《参考2》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。…（以降略）…

1. 旅行者が旅行中旅行サービスを受けることができない恐れがあると認められるときは、募集型企画旅行契約に従った旅行サービスの提供を確実に受けられるために必要な措置を講ずること。
2. 前号の措置を講じたにもかかわらず、契約内容を変更せざるを得ないときは、代替サービスの手配を行うこと。…（以下略）…

すなわち、旅行日程などを変更せざるを得なくなったときに、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することになります。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」と理解しておけば良いと思われま

- 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。
- ⑨⑩お客様が保険に加入している場合に、この保険で対応しなくてはならない場合のために、必要書類の確認・諸手続き等の案内を行うなど忘れずにしてあげましょう。
- 時間的に余裕がない場合等は旅行会社の担当者と相談し、担当者からしてもらうなど協力を求めることとなります。
- ⑪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。
- ⑫この事件は朝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、他の旅行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。旅行客の待機は、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貰いましょう。
- ⑬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。
- ⑭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なのです。
- 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、旅行代金返金等の扱いについて説明しておく必要があります。
- 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を避けるためにも説明はしておくべきでしょう。
- ⑮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 (対応方及びその根拠)

①問題文に書かれたAさん離団の理由は、「こんなツアーをこれ以上続けたくない」とのことなどで、本人の都合による解除と解釈できますので、約款16条(参考3)及び約款の別表1(約款第16条第1項関係)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(解説の第1問の参考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(参考3)は本人都合による解除となるでしょう。

《参考3》旅行業約款第16条(旅行者の解除権)

旅行者は、いつでも別表第一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。(省略)

2. 1)～4) (省略)

5) 当社の責に帰すべき事由により、契約書面に記載した旅行日程に従った旅行の実施が不可能となったとき。

3. 旅行者は、旅行開始後において、当該旅行者の責に帰すべき事由によらず契約書面に記載した旅行サービスを受領することができなくなったとき(...中略...)取消料を支払うことなく、旅行サービスの当該受領することができなくなった部分の契約を解除することができます。

4. ... (略) ...

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ルールどおり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」と考えられます。

添乗員の業務は、約款23条に掲げる業務(参考2)のほか約款25条(参考4)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。

この付随業務は、具体的には、12項目程度に整理されていますが、その中に「盗難、事故等の防止に関する情報提供、指導・案内」があります。

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。

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ますので、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。

《参考4》旅行業約款第25条（添乗員等の業務）

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。

2. 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。

● 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おいて頂きたいと思う程度について触れておきます。

○ホテルの責任と損害賠償について

宿泊約款上（モデル宿泊約款第15条寄託物の取り扱い2項）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5）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5》モデル宿泊約款第15条（寄託物等の取扱）

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、当館は、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、当館がその種類及び価額の明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、当館は「A」万円を限度としてその損害を賠償します。

2. 宿泊客が、当館内にお持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、当館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、当館は、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明告のなかったものについては、当館に故意又は重大な過失がある場合を除き、「B」万円を限度として当館はその損害を賠償します。

（注）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。

本事例の場合は、特に旅館側に故意・過失があるとは思われませんので旅館側に賠償の責任はないものと思われま

す。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

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

特別補償の対象になる場合も、警察の盗難証明が必要となるように、ホテルが盗難保険（旅館賠償責任保険等）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、旅行者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

○損害賠償について

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。

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。

○ツアー客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、特別補償の補償金が減額される場合（参考6）があります。

《参考6》特別補償規定第22条（保険契約がある場合）

（特別補償規定）第16条の損害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。

すなわち、旅行者が手荷物について保険契約をしている場合には、その担保額まで損害補償金を減額しますと言うことを意味しています。

○Aさんの帰路の手配と費用について

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

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（第20条の2）になります。

《参考7》旅行業約款第20条（契約解除後の帰路手配）

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。

2. 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ず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はなく、約款に「引き受ける」と書かれているわけですから、約款で「引き受けます」と書いた以上は義務と言うことになります。

但し、第2号（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。

《参考8》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（略）による当社の指示への違背、（添乗員）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。

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。

採点の感想

○第1問（対応方）

この設問には、満足とは行かないまでも概ね正解に近い解答を皆さんされていたように感じました。但し、毎年のことですが、対応方を思いついたまま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、重要度の高いものから記述していくことに注意を払って欲しいと思います。

○第2問（Aさんの旅行代金返金の要求に対する対応方とその根拠）

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（解説の第2問の①項）、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。

○置き忘れ、紛失、盗難とは

置き忘れ：物を置いた場所を忘れる、物を置いたまま持って帰るのを忘れる状態。

（忘れた場所がある程度限定されます。）

紛失：物が見当たらなくなること、なくすこと。

盗難：金銭や品物を盗まれる災難。（加害者が存在します。）

保険会社は、置き忘れ、紛失は当人の過失責任が大きいので、そこまで庇いきれないということで、特別補償、旅行保険では保険金支払いの対象外となっています。

○旅行契約と旅程保証

解説の第1問⑤⑥で触れましたが、旅行契約や旅程保証についての基本的な理解が不足している添乗員諸氏が非常に多いように感じられました。紙面の関係で、ここでは割愛させて頂きましたが、企画旅行会社が負う責任の概要（旅程管理責任、旅程保証責任、特別補償責任）、旅程管理に関連する旅行業法（第12条の10：企画旅行の円滑な実施のための措置）及び旅行業法施行規則（国土交通省令第32条：旅程管理のための措置）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重要な部分ですので、再度ご一読をお願いします。

問5

問題	<p>日程表（1ページ）の1日目、一人参加のAさんは、朝の集合時間に遅れてきた上に観光や出発時間にも常に遅れてくるのですが皆に謝ることは一切しません。また、添乗員が案内・説明しているときもその説明を遮って自分勝手な質問をしたり、昼食や夕食の席ではお酒を飲んでツアーの雰囲気とはかなり場違いのはしゃぎ方をしています。</p> <p>このままではツアーの円滑な運営に支障が出ると思い、夕食後に添乗員がAさんに注意をしたところ、Aさんは反省して「明日からは気をつけます」と言ってくれました。</p> <p>ところがこれまでのAさんの行動に業を煮やしたBさんたち数人のお客様から、「自分勝手に私達は大変迷惑をしている。Aさんを今すぐ離団させて欲しい」「もし、Aさんを離団させないなら、こんな不愉快なツアーは我慢できないので私達が離団する。帰るための費用と旅行代金は全額返してもらいたい」と強硬に主張しています。</p>
第1問	この時点で、Aさんを離団させるか、または離団させないかのどちらが良いかを選択して、選択した理由とその対応方を具体的に記述してください。
第2問	仮に、Aさんを離団させないと決定して、Bさん達が離団することになった場合、Bさん達が主張する旅行費用の返金はどうなりますか。返金の取扱いについて、旅行業約款も踏まえて具体的に記述してください。

出題の趣旨

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

解答（例）のポイント

第1問（選択及び選択理由とその対応方）

- ①この時点では②以降の理由から「Aさんを離団させないことを選択すべき」と思われる。
- ②添乗員には旅程管理業務を適切に遂行するとともに、旅行の円滑な遂行を妨げる参加者に対する旅行契約の解除権があるが、その権利を行使するには、旅行日程に変更をきたすほどの影響ではないこと、事前の警告もしていない段階であること等からいささか早すぎるものと思われる。
- ③Aさんとの契約を解除をするのはまだ少し早いであろうと思われる理由として下記が考えられる。
 - a・まだ旅行の初日であること

- b・他の参加客に迷惑をかけてはいるものの未だ致命的とは思われないこと
- c・添乗員が注意したのはまだ一回だけであると思われること
- d・添乗員の注意に対してAさんが反省していること
- e・Aさんが「明日から気をつけます」と言っていること

- ④ Bさんたちの主張、要望を良く聞いておく。
- ⑤ Aさんには、他のお客様から嚴重な抗議、苦情が来ていることを改めてお伝えして、猛省を促しておく。

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

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

- ⑥ Bさんたちには、添乗員（企画旅行会社）の考え方やAさんとの話し合いの概要（前③項及び⑤項を参照）を伝えて、もう暫く見守って頂くようお願い（説得）する。
- ⑦ Bさん達のお怒りの状況や出方によっては、早めに企画旅行会社に報告して対応方を協議しておくことが必要である。

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

- ⑧ Bさんたちへの対応については、企画旅行会社と相談をしつつ、添乗員が企画旅行会社の代表であるとの意識を持って行う。
- ⑨ ただし、状況が極端に悪化するなどの場合には、企画旅行会社の責任者からBさんたちに直接話をして貰う、又はBさんたちと添乗員との話し合いの席には宿泊地近辺の企画旅行会社の出先の責任者等に同席してもらおう等の対策を検討する。
- ⑩ 話し合いが拗れる、長引くなどの状況により、ツアー参加の他のお客様にも状況の説明を行う。
- ⑪ 2日目以降もAさんの迷惑行為が収まらない場合には、企画旅行会社に報告した上で、Aさんには離団して頂くことになる。

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

第2問 (旅行業約款を踏まえた返金の取扱)

- ① この時点での、Bさんたちの離団は約款に規定されている、お客様の都合での旅行開始後の旅行契約の解除と解釈されるものと思われる。
- ② 離団するのはBさんたちの自由であるが、Aさんを離団させるかどうかを判断するのは、Bさんたちの要望には配慮することはあったとしても、企画旅行会社（添乗員）の権限と責任において行うものである。
- ③ AさんがBさんたちにかけた迷惑はこの問題の文章から見る限りでは、受忍限度を超えているとの判断はまだ出来ないものと考えられる。

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

- ④ Bさんたちが離団する場合は企画旅行会社所定の（約款に定められた）取消料（旅行の前途放棄で返金は無し）をお支払い頂くことになる。

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（選択及び選択理由とその対応方）

- ① Bさんたちはかなり興奮気味になっていると思われますが、問題の文面から見る限りは、Aさんを離団させるのは少し早すぎるでしょう。

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

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

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

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

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

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

《参考1》旅行業法第12条の10（企画旅行の円滑な実施のための措置）

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

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

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

《参考2》旅行業法施行規則第32条（旅程管理のための措置）

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

（注：「旅行開始前の手配・予約の確認」。

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

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

(注：「旅行開始後の旅行サービス受領のための手続き」。

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

- 3) 旅行に関する計画に定めるサービスの内容の変更を必要とする事由が生じた場合における代替サービスの手配及び当該サービスの提供を受けるために必要な手続きの実施その他の措置。

(注：「代替サービスの手配と受領手続き」。

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

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

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

(注：「団体旅行のリーダー的な役割」

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

(注：引用条文等は一部リライト及び補足してあります。)

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

《参考3》旅行業約款第23条(旅程管理)

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

- 1) 旅行者が旅行中旅行サービスを受けることができない恐れがあると認められるときは、募集型企画旅行契約に従った旅行サービスの提供を確実に受けられるために必要な措置を講ずること。
- 2) 前号の措置を講じたにもかかわらず、契約内容を変更せざるを得ないときは、代替サービスの手配を行うこと。この際、旅行日程を変更するときは、変更後の旅行日程が当初の旅行日程の趣旨にかなうものとなるよう努めること、また、旅行サービスの内

容を変更するときは、変更後の旅行サービスが当初の旅行サービスと同様のものとなるよう努めること等、契約内容の変更を最小限にとどめるよう努力すること。

《参考4》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に当社の指示に従わなければなりません。

- ②添乗員（企画旅行会社）には、旅行の円滑な遂行を妨げる参加者に対する旅行の解除権がありますが、この添乗員は（文面で見ると）まだ一回しかAさんを注意していないものと思われるので、もう少し様子を見てから判断することになるでしょう。
- 暴力を振るう行為とかがあった場合には、事前の予告無しの契約解除は当然だろうと思われませんが、この問題のAさんの場合には、事前に十分に注意をした上で、それでも迷惑行為が収まらない場合に解除権を行使するという措置を取るのが妥当と思われます。
- ③契約解除をするのはまだ少し早いと思われる理由として下記が考えられます。
- a・まだ旅行の初日であること
（注：もう半日か一日位はAさんの様子を見る必要があります。）
 - b・他の参加客に迷惑をかけてはいるものの未だ致命的とは思われないこと
（注：遅刻とか場違いなしゃぎ方とのことですが、旅行では少しハイな気分になる方もいるのは事実ですし、現時点では大きな迷惑をかけているわけではないようです。）
 - c・添乗員が注意したのはまだ一回だけであると思われること
（注：問題の文面で見るとは注意が一回ということであり、旅行契約解除という決断をするには、Aさんへの働きかけなどが不足していると思われます。）
 - d・添乗員の注意に対してAさんが反省していること
（注：Aさん本人が反省しているので様子を見る必要があります。）
 - e・Aさんが「明日から気をつけます」と言っていること
（注：気をつけると言っていますので、Aさんの行動が改まることも期待できます。）
- ④⑥話しをお伺いする場を設けて、Bさんたちの主張や要望等を良く聞きながら、前③項について説明して、Aさんの離団については、もう少し様子を見ることにした旨をお伝えします。
- Bさんたちには、Aさんをもう暫く暖かく見守って頂くようお願い（説得）するとともに、Aさんの離団に関する判断は企画旅行会社（添乗員）が約款に基づいて主体的に行うことを理解していただきます。
- ⑤Aさんと添乗員との話し合いの場を設けて、他のお客様からの抗議や苦情が来ていることを伝え、明日からの行動を改めて頂くよう強くお願いします。
- 翌日もAさんの行動が改まらない場合は、離団（旅行契約解除）して頂くことになり、旅行代金の返金は一部になること、帰路の費用もAさん負担になること等を説明しておきます。
- ここでは、旅行初日に取った迷惑行動を改めて頂くよう約束して貰うことも大事です。
- ⑦⑧Bさんたちが添乗員の説得に応じないで、飽くまでもAさんの離団を主張するようであれば、企画旅行会社に相談の上、企画旅行会社の代表として添乗員からBさんたちの要求を明確にお断り（現時点ではAさんの離団という判断はしない）することになるでしょう。

⑨必要により、企画旅行会社の責任者からBさんたちに直接話をして貰ったり、又はBさんたちと添乗員との話し合いの席に宿泊地近辺の企画旅行会社の出先等があればその責任者等に同席してもらう等の対策の可能性も検討します。

ただし、この段階では、BさんたちとAさんを直接に話し合わせることは、双方が感情的になって問題が益々拗れる可能性があるので控えた方が良くと思われます。

⑩話し合いが拗（こじ）れたり長引くなど状況によっては、ツアー参加の他のお客様が不審を抱くことも考えられますが、その際には、状況のご説明を簡単に行うことも検討しましょう。このような状況の場合には、Aさん、Bさんたちの双方の意見、言い分を良く聞くとともに他のお客様の動向にも目配りして行動することが添乗員に求められています。

⑪なお、Aさん又はBさんたちが離団した場合には、宿泊、航空座席等の減員手配が発生しますが、そのような手配上の問題についてまでの解答は求めておりませんので省略します。

このような問題の折衝過程では、問題の焦点がAさんの迷惑行為から添乗員の態度や対応方に移ることが良くありますので、Bさんたちへの対応の際には冷静さと節度とマナーに注意して対応するよう注意したいものです。

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

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

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

第2問 (旅行業約款を踏まえた返金の取扱)

①④Bさんたちには、離団するのは思い止まるようお願いする必要がありますが、添乗員や企画旅行会社の責任者などの言葉も耳に入らないようであれば、結果として離団に至る場合も有り得るでしょう。

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

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

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

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

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

《参考5》旅行業約款第16条第1項（旅行者の解除権）

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

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

《参考6》別表1 取消料（約款第16条第1項関係）

1. 国内旅行に係る取消料

イ、ロ…（省略）…、

ハ、旅行開始の前日に解除する場合…40%以内

ニ、旅行開始当日に解除する場合（ホに掲げる場合を除く）…50%以内

ホ、旅行開始後の解除又は無連絡不参加の場合…100%以内

（注：%は、旅行代金に対する割合で〇〇%以内とありますが、ほとんどの企画旅行会社では上記規定の上限を取消料と定めています。）

②Aさんを離団させるかどうかについては、企画旅行会社（添乗員）の権限と責任（約款第18条）において行いますので、Bさんたちの申し出について考慮はしますが、Bさんたちが決める問題ではないことを丁寧に説明して理解してもらいます。

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

この問題の文章から判断する限りにおいては、企画旅行会社からの契約解除については時期尚早（解答（例）のポイントの③を参照）だと思われます。

《参考7》旅行業約款第18条（当社の解除権—旅行開始後の解除権）

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

- 1) 旅行者が病気、必要な介助者の不在その他の事由により旅行の継続に耐えられないとき。
- 2) 旅行者が旅行を安全かつ円滑に実施するための添乗員その他の者による当社の指示への違背（いはい＝違反）、これらの者又は同行する他の旅行者に対する暴行又は脅迫等により団体行動の規律を乱し、当該旅行の安全かつ円滑な実施を妨げるとき。
- 3) 天災地変、戦乱、暴動、運送、宿泊機関等の旅行サービスの提供の中止、官公署の命令その他の当社の関与し得ない事由が生じた場合であって、旅行の継続が不可能となったとき。

2. ～3.（…省略…）

（注：引用条文は一部リライト及び補足してあります。）

③AさんがBさんたちにかけた迷惑はこの問題の文章から見る限りでは、その程度が社会通念上まだ我慢できるであろうという限界の受忍限度を超えているとの判断はまだ出来ないもの

と考えられます。

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

ましてや旅行代金の全額の返金などには、応じる必要は無いでしょう。

なお、Bさんたちが離団するに当たって、帰路のJR、航空機等の手配については、前記問4で触れている通り、約款上はその義務はありませんが、Bさんたちから要望があった場合は可能な限り協力することが良いでしょう。

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

《参考8》受忍限度について

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

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

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

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

- ④ Bさんたちが離団する場合は、約款に定められた取消料（旅行の前途放棄で返金無し）の適用が原則となりますが、旅行会社の営業上の配慮から、一部旅行代金（宿泊代、食事代、入場料、搭乗・乗船料等のサービスを受領しなかった部分に相当する代金等）については返金する場合もあると考えられます。

なお、翌日（二日目）のオプションが企画旅行会社のツアーに参加することになっている場合には、旅行開始前の取り消しとなる可能性があるため、取り消し手配及び返金（通常は旅行を購入したお店になると思いますが）の取り扱いについては企画旅行会社に相談する必要があります。

● 補 足 ●

○ 添乗員の責任について

解答（例）のポイントや解説では触れませんでした。Bさんたちの訴えを受けたにもかかわらず、添乗員がAさんの問題を放置した結果、観光中止等の日程変更などを余儀なくされた場合には、添乗員の旅程管理義務違反等が問われ、損害賠償の義務を負う可能性もあります。

○ 「受忍限度」について

「人が社会生活をする限りは、騒音などの影響は大なり小なりお互いに迷惑を与えあっている

るのであるからして、合理的な範囲内であればお互いが受忍（我慢）すべきである。騒音を出したからという理由だけで損害賠償や差し止め請求は認められない」とされる民法にある考え方です。

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

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

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

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

採点の感想

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

解除権の行使は企画旅行会社に相談したうえで決めることですが、本事例の場合、「この段階で解除権の適用を決めることではない。残り7日間の旅行日程を参加者全員で楽しむ方法を添乗員は演出すべき。」との解答も見受けられたように、多くの受験者が解除権を出しての離団を肯定していないのは妥当な選択ではないかと思えます。

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

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

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

- Bさんたちの取消料について、「旅行途中キャンセル（離団）となるが、この先の旅行費用は返金される」という趣旨の解答が意外に多く見受けられました。

解説の②に詳述したとおり、企画旅行会社による営業上の配慮による返金は別として、「Bさんたちの自由意志」による「旅行開始後の解除」であり「前途放棄で返金はない」のが基本的捉え方になります。

旅行開始後の取消料（約款）について正しい理解をお願いしたいものです。

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

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