

◆ ◆ ◆ 実務 総合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

【総合1級・総合2級スケジュール】

※海外の添乗実務問題は、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す。

募集型企画旅行
熟年ご夫婦の旅:錦秋のカナダハイライト8日間

* 10月2日(日)出発:24名(+添乗員1名)

* この日程表は確定書面と同一です。

	都市	時間	交通機関	行程	食事
1	東京(成田) カルガリー バンフ	16:00 10:40	ABC航空 専用バス	空路、カナダのカルガリーへ。国際日付変更線通過..... 着後、専用バスにてカナディアンロッキー:バンフへ(約2時間) 夕食はレストランにて名物サーモン バンフ市内泊	夕:朝:○ (機内) 昼:○ 夕:○
2	バンフ	終日	専用バス	専用バスにてカナディアンロッキー観光(約10時間・ガイド付) レイクルーズ、コロンビア大氷原(雪上車、氷河上散策)、 ボウレイク、バーミリオンレイク(黄葉の名所)など 観光後、ホテルへ 夕食はレストランにてアルバータビーフ バンフ市内泊	朝:○ (ホテル) 昼:○ 夕:○
3	バンフ カルガリー トロント ナイアガラ	10:00 15:40 夕刻	専用バス ABC航空 専用バス	専用バスにて、カルガリー空港へ(約2時間) 空路、トロントへ 着後、専用バスにてナイアガラのホテルへ(約1.5時間) 夕食は展望レストランにて ナイアガラ泊 (ナイアガラのホテルは滝の見えるお部屋です)	朝:○ (ホテル) 昼:○ 夕:○
4	ナイアガラ トロント モントリオール ケベック	午前 15:00 16:10	船 専用バス ABC航空 専用バス	ナイアガラの大自然観光 遊覧船「霧の乙女号」にて滝つぼ近くまで行きます。 昼食後、専用バスにてトロント空港へ 空路、モントリオールへ 着後、専用バスにてケベックへ(約2.5時間) 夕食は市内レストランにて ケベック市内泊	朝:○ (ホテル) 昼:○ 夕:○
5	ケベック ローレンシャン高原	午前 午後	徒歩 専用バス	世界遺産の街ケベックの旧市街を徒歩にて観光(約2.5時間) (サンルイ門、州議事堂、ノートルダム大聖堂、プラスロワイヤル、 戦場公園、プチ・シャンプランなど 昼食後、メープル街道ドライブ:ローレンシャン高原へ(約4時間) 夕食はホテルにて ローレンシャン高原泊	朝:○ (ホテル) 昼:○ 夕:○
6	ローレンシャン高原	終日		終日、フリータイムです。(昼食は各自自由にお取りください) カナダ有数の紅葉の名所で高原散策をお楽しみください。 《オプションツアー》 ①ローレンシャン高原遊覧飛行、②サーブル湖遊覧クルーズ、 ③ゴンドラと紅葉散策 夕食はホテルにて仔牛料理 ローレンシャン高原泊	朝:○ (ホテル) 昼:X 夕:○
7	ローレンシャン高原 モントリオール トロント トロント	朝 11:00 12:15 14:05	専用バス ABC航空 ABC航空	専用バスにてモントリオールの空港へ(約1.5時間) 空路、トロント空港にて乗り継ぎ帰国の途へ国際日付変更線通過..... 機内泊	朝:○ (ホテル) 昼・夕:○ (機内)
8	東京(成田)	15:50		到着、入国・通関手続後空港にて解散	昼:○ (機内)

旅行企画・実施:TCSAトラベル株式会社

問 1 (配点 : 30 点)

あなたは派遣会社の添乗員です。2週間後に、日程表（1 ページ）のツアーに添乗することが決まりました。

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

第 1 問 (15 点)

担当者との打ち合わせの日迄にしておくべき事項、及び打ち合わせの際に注意すべきポイント、確認しておくべき事項等について具体的に記述しなさい。

第 2 問 (15 点)

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

出題の趣旨

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

解答（例）のポイント

第 1 問

(1) (打ち合わせの日迄にしておくべき事項)

- ①TCSA トラベル株式会社の会社概要、旅行企画の特徴及び、添乗予定コースの研究等。
- ②TCSA トラベル株式会社の客層、添乗ルール及び、添乗打ち合わせ方法等の把握。

(2) (打ち合わせの際に注意すべきポイント、確認しておくべき事項)

- ①最終日程表と手配内容の確認
- ②手配依頼先、緊急連絡先の確認
- ③バウチャー、航空券等の確認
- ④支払方法の確認
- ⑤オプションツアーについての確認
- ⑥参加者名簿及びお客様についての特別な留意事項の確認
- ⑦観光地における代替案についての確認

- ⑧最終日程表に記載されている特別手配事項についての確認
- ⑨別行動者、途中離団者の有無及び扱い方についての確認
- ⑩未手配、未回答事項についての確認
- ⑪その他、昼食、夕食のメニューについて、入場・下車・車窓観光について、自由散策について、ショッピング・団体記念写真の指定店について等

第2問（旅行会社に返却及び、提出すべきもの）

- ①添乗携行金（添乗金）精算書（領収書添付）と残金
添乗携行金は旅行会社から預かったお金。残金は最優先で返却する必要がある。
- ②添乗報告書
旅程、観光箇所、ホテル、レストラン、ガイド等についての生の現地情報を知ることができツアーを企画する旅行会社にとっては重要なものである。
- ③回収したアンケート
ツアーに関する率直な意見を頂くために旅行会社がお客様に記入をお願いしているものである。
- ④参加者名簿（ルーミングリスト等）
個人情報保護に関する法律の遵守のためにも重要である。
- ⑤事故報告書
旅行中の事故やお客様からのクレームについての詳細（解決済み、未解決）
旅行会社としての対客対応、対関係機関（契約先等）対応の判断基準の一つとなるもの。
- ⑥オプションツアー、土産品店、団体記念写真撮影等の報告書
旅行会社にとっては収益確保の意味からも重要である。
- ⑦バウチャー類控え片及び、未使用バウチャー
旅行中に使用したもの、未使用のものとの区分により旅行費用の原価計算における資料の一つとなるもの。
- ⑧収集資料
現地でしか入手できない貴重な資料類は今後のツアー企画上重要なものである。
- ⑨未使用備品類
参加者バッジ、ネームタグ等未使用備品類の返納。
- ⑩その他備品関係書類、備品、文具類等携行品の返納。

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）（打ち合わせの日迄にしておくべき事項）

- ①添乗はその旅行会社を代表する者としての立場で添乗するのですから、その会社の商品名、会社の規模、社長名、組織、支店網、ツアーの特徴及び、業界での位置関係等を把握しておく必要があります。

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

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

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

- ②添乗予定の TCSA トラベル株式会社（1 ページ目の日程表の下段に会社名が記載されています）のツアーに参加されているお客様はどのような客層（リピーター、年齢層等）が多いのか、どんな方法（店舗か通販か等）での申込みが多いのかなどの特徴を把握しておきます。添乗の際のルール（例えば、土産店への立ち寄り、心づけ・チップ等の支払い方、座席割・ルーミングの基本、離団書、トラブルの対応方・報告の仕方、その他）等の理解が不足していると添乗中に立ち往生してしまうことにもなりかねません。

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

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

（2）（打ち合わせの際に注意すべきポイント、確認しておくべき事項）

- ①企画旅行会社及び、添乗先が共に初めてという前提での打ち合わせ時における確認事項を具体的に記述解答することが求められていますが、上記解答（例）のポイントに記載された項目以外は不正解というものではありません。
- 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、常識的に考えてもある程度重要度の高いと思われる事項から順に書くべきではないでしょうか。採点にあたってはその点を考慮させて頂きました。
- 担当者や打ち合わせを行うとき、事前にツアー内容を把握しておかないと確認すべきポイントがずれたり、手配内容の確認に漏れが発生する可能性があります。手渡されたものはすべて自分で眼を通して疑問点があれば必ず質問をクリアにしておきましょう。
- 現場で起こり得る可能性のある状況を頭の中で描き、「こんな場合はどうするのか」と、細かいところまで聞きただしておきましょう。打ち合わせをあやふやにして、十分な確認をせずに担当者からも明確な指示を受けておかないまま出発してしまうと、実際の場で一番困るのは添乗員自身であることは、皆さんも体験済みではありませんか。
- ①お客様に渡されている最終日程表（旅のしおり）、募集パンフレット等と比べて手配内容（ホテル、レストラン、交通機関、観光スポット等）に変更がある場合、その理由及び、お客様への案内はどのようになっているか、を確認しておくとともに、お客様に納得のゆく説明ができるようにしておく必要があります。
- ②緊急時等の対応のため、旅行を構成している運送機関、宿泊機関、食事、観光等の手配方法、現地手配会社の名称、所在地住所、電話番号、緊急連絡電話番号（企画旅行会社の担当者の自宅・携帯電話及び、各手配先の担当者名）を明記したリスト等を受け取っておくことは、

添乗員として旅程管理の円滑な遂行上必要かつ重要なことでしょう。

- ③バウチャー類の記載内容の確認、利用日、人数等記載内容の確認、特に航空券については、パスポートに記載されている氏名とスペル等に相違が無いが、搭乗日時、便名、搭乗区間等の確認を念入りにしておかないと、添乗先でツアーの進行上大きな支障をきたす恐れもあります。なお、バウチャー類の手交に際しての注意事項、券面変更の方法についても確認しておく必要があるでしょう。
- ④ツアー運営に必要な諸経費（現金で支払う入場料、チップ・心づけ等）について、お客様が支払うもの、現地手配会社が支払うもの、添乗員が直接支払うもの及びその際の支払額の基準等の確認をしておくことも重要です。添乗員にとって一番大切なことは金銭問題に絡む事柄で、お客様、担当者、支払い先等から信用を失うことのないようにすることです。
- ⑤日程表を見ると、オプションツアーもいくつか設定されています。オプションツアーの種類、催行方法、料金の精算方法、既申込者のリスト、現地での申し込み受付の可否など現地でもめごとが生じないように前もって確認しておく必要があります。
- ⑥高齢者や障害をおもちの方、車椅子や杖を常用されている方など特別な配慮を必要とされる方の特別手配の有無及び、有りの場合その手配状況の確認はお客様との信頼関係や旅行の円滑な遂行上大切となります。また、お客様の特記事項（要望内容や注意点）等の有無についても必ず確認しておきましょう。
- ⑦天候等の関係で、観光地において予定している今回のツアーのハイライトでもあるものが見られなかったり、入場できなかったり、乗れなかったり、行けなかったりした場合の代替案についての確認は旅程管理上からも重要なことと思われまます。特に今回のツアーについては添乗先が初めてであるということからも担当者から十分な情報入手に心がけましょう。
例：コロンビア大氷原、ナイアガラでの遊覧船・霧の乙女号、ケベック旧市街の散策など。
- ⑧お客様にとって、ツアータイトルに記載のある事項はツアー参加の大きなウエイトを占めており、当然のことながら最大関心事の一つでもあるでしょう。上記⑦でも述べていますが、さらに宿泊ホテルでの客室からの眺望やローレンシャン高原での紅葉状況など添乗員がしっかり把握していないことは、それらが添乗員に直接責任がない、あるいは天候上、気象上のこととはいえ、添乗員に対する信頼感が薄らぐことに、強いてはツアー遂行上好ましくない方向に進む可能性が考えられます。
- ⑨途中で一部別行動をとる人、途中でツアーから完全に離脱してしまう人がいる場合、どこで合流し、どこで離団するのか、また、それに必要な手配状況はどのようになっているのかを確認しておかないと、ツアーの円滑な遂行に支障をきたす恐れがあります。
- ⑩手配依頼がまだ済んでいなかったり、手配の回答がまだ来ていないものがある場合は、万が一「NO」との結果が出た場合の対策を含めて担当者の指示を受けておこななくてはなりません。
- ⑪細かく挙げると、昼食、夕食のメニューについて、入場・下車・車窓観光について、自由散策について、ショッピング・団体記念写真について等様々な事項が考えられますが詳細は省略します。

第2問（旅行会社に返却、及び提出すべきもの）

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

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

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

○解答にあたっては解答（例）のポイントの①②③④⑤の記入は最低限必要でしょう。

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

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

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

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

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

①添乗携行金（添乗金）精算書（領収書添付）と残金

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

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

②添乗報告書

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

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

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

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

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

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

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

③回収したアンケート

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

④参加者名簿（ルーミングリスト等）

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

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

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

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

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

⑤事故報告書

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

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

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

⑥～⑩の解答（例）のポイントで記載されていますので、ここでの解説は省略します。

補 足

○上記④で触れている、個人情報保護法について以下に要点をまとめておきます。

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

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

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

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

○私達が添乗中にバス、列車等の事故に遭遇した際には当然、被害者の個人情報を公表することになります。個人情報保護法第 23 条第 1 項 2 号では、「人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であつて、本人の同意を得ることが困難であるとき」は、本人の同意を得ずに、個人情報を第三者に提供してもよい、と規定されています。

○「添乗員がツアー解散後、帰宅途中の電車内に、ツアーの参加者名簿の入った鞆を網棚に置き忘れて紛失した。」、「添乗中に氏名や旅券番号などお客様の個人情報が入ったノートパソコンを盗まれた。」、「ツアーの参加者名簿を不用書類と一緒に捨てた。」などの事例が、後を絶たず発生しています。

また、「添乗員がツアー終了後に参加したお客様に御礼のはがきを出した」ことがお客様から旅行会社へ個人情報漏洩であるとの苦情となつてしまい、派遣会社に対しても旅行会社から厳重な注意があつたという事例も発生しています。

このように、個人情報の保護については、お客様も旅行会社も場合によっては過剰反応と思われるほど敏感に反応しがちですので、添乗業務を遂行するに当たっては、細心の注意が必要となっています。

従つて、お客様が喜ぶだろうとの思いで、何の気なしに実施していた誕生パーティーや、ツアー最終日の最年長者の解散パーティ等での最年長者による挨拶の依頼等もご本人の了解を事前に確実に得た上で実施することが大切となってきます。

問2 (配点: 40点)

3日目、トロントの空港に到着しましたが、お客さまのAご夫妻の機内預けのスーツケース1個が出てきませんでした。

第1問 (25点)

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なさい。

第2問 (15点)

Aさんご夫妻のスーツケースの中には、バンフで購入したブランド物のバック（購入価格30万円）と腕時計（購入価格30万円）各1個も入っていたとのことです。

最終的にスーツケースが出てこなかった場合、このバッグと腕時計に対する特別補償制度の適用について、具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. 日常的に起こるロストバゲージに対する手続き等の基本を理解しているか。
2. 特別補償の適用条件についての正しい知識が身に付いているか。

解答(例)のポイント

第1問 (対応方)

- ①空港のABC航空のスタッフにロストバゲージの申告。
- ② {LOST & FOUND} にてPIRの作成。
- ③スーツケースの鍵の預け、又は暗証番号の通知・
- ④お客様の立会いが必要のためAご夫妻への協力の依頼と手続きの完了。
- ⑤手続きをしている間の、他のお客様への対応（待機場所、トイレ、売店、両替等の案内）。
- ⑥現時点でのスーツケースの状況確認（どこにあるのか、いつ届くのか等）。
- ⑦スーツケース発見後のための、連絡先の通知（日程表、宿泊ホテル等）。
- ⑧クレーム処理ナンバーと空港連絡先、担当者の電話番号の受領。
- ⑨ABC航空に当面必要な日用品の購入費用の請求、またはアメニティグッズを貰えるよう交渉。
- ⑩出迎えのバス会社、現地出迎え係員への事情説明と出発が遅れる旨の連絡。
- ⑪現地のランド手配会社へ連絡、場合により協力の依頼。
- ⑫企画旅行会社への報告。

第2問 (バッグと腕時計に対する特別補償制度の適用について)

- 特別補償制度は適用され、下記により補償額が支払われることになる。
- ①バッグと腕時計の両方ともご夫妻のご主人か、奥様のどちらかのものである場合は、1個10万円、1人あたり15万円が限度であるため、計15万円を限度に補償金が支払われる。

- ②上記以外、すなわち、バッグと腕時計それぞれがご主人のもの、奥様のものである場合は、ご主人、奥様それぞれに、1個10万円、1人あたり15万円の限度が適用されるため、ご主人に1個分10万円、奥様に1個分10万円、計20万円を限度として補償金が支払われる。

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（対応方）

- 過去にも何回か類似問題が出題されていますが、このことから分かるように、添乗員にとって基本中の基本ともいえる対応方を問う問題です。
- 解答（例）のポイントに記載したとおりですので、細かく解説する必要もないと思いますので、重要な箇所のみ要点を記しておきます。
- ①まず、利用航空会社の係員（機内預けの荷物が出てくるバゲージエリア内には必ず一人はいるはずです）に預けた荷物が出てこない旨を早めに伝えることが大切です。
- ②「PIR」の作成の際、航空券、クレームタグの半券、スーツケースの鍵が必要です。さすがに「PIR」という用語はほとんどの方が知っているようでしたが、今回も「PIR」と「PNR」を混同している方が何名か見受けられました。
- 「PIR」：Property Irregularity Report（手荷物事故報告書）
「PNR」：Passenger Name Record（乗客フライト予約記録）
- ③荷物が出てきた場合、持ち主のAご夫妻に代わって航空会社が代理通関を行うこともあるので、スーツケースの鍵は航空会社が預かる場合があります。
- ④PIRの作成にあたっては、スーツケースの特徴（形、色、素材、メーカー名、内容物など）を説明しなければなりませんので、Aご夫妻に立ち会ってもらい添乗員は手続きのお手伝いをする必要があります。
- ⑤待機中の他のお客様の対応についてまったく触れていない解答が目立ちました。実際にはそれなりの対応はしているものと思いますが、試験の解答としては省略せずにきちんと書く等の丁寧さが欲しかったと思います。
- ⑥その時点でのできるだけ正確な情報を入手するよう心がけるべきでしょう。
- ⑦団体はその後移動することになりますので、こちらの移動先（宿泊ホテル名等）を連絡し、スーツケースが出てきた場合に連絡してもらえるようにしておかなくてはなりません。
- ⑧航空会社空からの連絡を待つだけでなく、こちら側から積極的に航空会社へロストバゲージ照会の連絡を入れることも必要でしょう。そのためには相手方の連絡先（日中のみならず夜間の連絡先）、できれば担当者の名前も聞いておきたいですね。
- ⑨ロストバゲージになってしまった場合、生活必需品を購入した費用は原則として航空会社が負担してくれますが、購入品のレシートは必ず残しておくことが必要です。
- なお、航空会社によって条件が細かく定められていますので、1日につきいくら補償されるのか、またどのようなものに適用されるのか等確認しておくことも必要でしょう。
- ⑩出迎へのバス会社にグループが到着していることと出発が遅れる旨の連絡をすることは必要なことでしょう。
- ⑪「現地のランド手配会社へ連絡してツアーに影響が出ないように協力を依頼する」という解答がありましたが、現地のランド手配会社に何を期待し、どういうことを協力して欲しいのか、またツアーへの影響を避けるため現地のランド手配会社はどういうことをすればよいのか

か等、触れていないために解答者の意図していることがよくわかりません。はっきりわかりやすく具体的に記述して欲しかったと思います。

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

第2問（バッグと腕時計に対する特別補償制度の適用について）

○特別補償規定には下記《参考1》のように規定されています。

損害を受けたスーツケースは1個ですが、ご夫婦共有のものであることで、ご夫婦2名分で損害補償金は30万円が限度となります。但し、一名につき15万円、1個につき10万円を限度とするという制約はそのままついていますので、解答（例）のポイントに記載したように、バッグと腕時計のそれぞれがご夫婦のどちらのものであるかによって補償額が決定されることとなります。

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

- 1 省略
- 2 補償対象品の1個又は1対についての損害額が10万円を超えるときは、当社は、そのものの損害の額を10万円とみなして前項の規定を適用します。
- 3 当社が支払うべき損害補償金の額は、旅行者1名に対して1企画旅行につき15万円をもって限度とします。ただし、損害額が旅行者1名について1回の事故につき3千円を超えない場合は、当社は、損害補償金を支払いません。

すなわち、次のようになります。

- ・「1個又は1対の物」は、損害額が**10万円を超える場合でも10万円**とみなされること。
- ・「1企画旅行」につき1名に対して**15万円が限度**であること。
- ・「1回の事故」につき**3千円**を超えない損害には補償金を支払わないこと。

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

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

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

なお、航空会社は、手荷物の価格が航空会社所定の責任限度額を超える場合、旅客が当該手荷物の種類および価格を申告し、必要な料金（従価料金）を支払った場合は、それに対応した損害の賠償（これにももちろん限度はありますが）を行うことになっています。

これに関して、参考になると思われる判例を記しておきます。

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

採点の感想

- 損害補償金額を、10 万円、20 万円、30 万円といった解答が少なからずありました。皆さんの解答を見ていて、特別補償規定についての正確な知識を身に付けていない方がまだまだ多いのかなと痛感しています。
誤った情報をお客様に提供することを避けるためにも、正しい、正確な知識を身に付けて頂くようお願いいたします。
- 皆さんの解答を読んでいて感じることは、「自分で対処方を全く考えず(考えたとは思えない)、直ぐに担当者に電話して指示を受ける等の解答が非常に少なくなってきており、きちんと的を得た解答が増えてきている。」ということ。採点者として心強く感じています。
- 第 2 問の解答として、次のような記述がありましたが、いずれも、特別補償の適用の有無についての正確な理解がなされていない、あるいは間違った解釈をしているものと思われます。
 - ・高価な腕時計はスーツケースに入れてはいけないので、補償の対象とはならない。
 - ・航空会社の責任なので特別補償は適用されない。
 - ・空輸によるサービス低下なので特別補償は適用されない。
 - ・運輸機関の過失のため旅行業者としては特別補償は免責となる。
 - ・紛失・盗難は適用されないため特別補償は適用されない・

問3 (配点：40点)

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

医者に診せたところ生魚が原因の食中毒であるとのことでした。

第1問 (20点)

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

第2問 (20点)

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

また、特別補償制度適用の有無とその理由についても簡潔に記述しなさい。

出題の趣旨

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

解答（例）のポイント

第1問（対応方及び発生すると思われる問題点とその理由）

- 問題文中に「生魚が原因の食中毒」とありますので、フリータイム中の食事で食べた生魚が原因の食中毒とします。
- ①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下痢症状を起こしているお客様の人数、医師の診断の結果によっては翌日の日本への帰国の予定となっている日程の変更を検討する。
- ③お客様が継続してツアーに同行できるかどうか、医師に相談、判断を仰ぐ。
- ④お客様が残留、又は入院しなくてはならない場合には、お客様の意向に基づき宿泊、食事、通訳等の手配、および入院中のお世話・看護等を現地ランド手配会社に依頼するとともに協力を願います。
- 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海外旅行（傷害）保険の加入の有無と付保条件、又はクレジットカード等の付帯保険加入の有無を確認する。
- 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、現地ラン手配会社、保険のクレームエージェントなどの協力を得ながら、食中毒発生の原因とされるレストランの責任を追及するとともに、食中毒発生についての公的な診断箇所認定を受けること、該当のお客様に対する入院・宿泊等の費用負担・損害賠償請求を行うことを現地ランド手配会社に依頼する。

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

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

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（対応方及び発生すると思われる問題点とその理由）

- ①当日の食事は、日程表を見れば分かるとおり昼食はツアーに含まれておらず、お客様各自でとなっています。フリータイム時に該当のレストランを利用した他のお客様（特に一緒に食事をした人は要注意）にも同様の症状が出ている方がいないか確認し、まず、医師の診断を仰ぐことが必要です。
素人判断をして放置すると症状を悪化させる可能性が十分考えられます。本人が医師の診断は必要ないといっても早めに診てもらうように勧めることが基本となります。
なお、当日の夕食は、ホテルでの仔牛料理となっていますので、生魚は提供されていないものと考えても良いでしょう。
- ②③症状、及び医師の診断結果によっては当該お客様、あるいはツアー全体の日程に変更が生じるかもしれません。それぞれによって当然対処の仕方は変わることになります。
- ④お客様が残留、入院ということになれば、本体の日本への帰国は翌日ですので、当然本体とは離団するということになります。その場合、該当のお客様の帰国便の変更手配、航空券のエンドース、離団書の受理、日本帰国時における入国・通関に関するご案内も忘れてはいけません。
- 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が、現地手配代行会社とも連絡を取ってもらい、善後策について検討・確認をしてもらうことも必要かもしれません。

「まず旅行会社に連絡をして指示を待つ」という解答がまだまだ後を絶ちません。

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

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

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、入院先である病院に対する支払保証を行うことになると考えられますので、この点も担当者の指示を受けることになります。

⑦⑧お客様が任意保険等に加入している場合は、現地のクレームエージェントに連絡をとり、協力を求めることになります。特に入院の場合は、支払い関係をクレームエージェントに保証してもらうことも必要となります。さらに病人の日本への緊急移送が必要な場合はクレームエージェントの指示・援助を求めることにもなります。

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（医者にかかった諸費用の負担とその根拠、特別補償制度適用の有無とその理由）

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

従って、お客様にレストランを紹介した場合であっても、過去に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。

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

《参考1》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

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、その国の法律に基づき営業停止になっているはずで、その国で営業を許可されているレストランを旅行会社が選定しているかぎり、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現地手配会社、ホテル等に確認しておくことが必要となります。

もちろん上記に記載したことは、約款上のことであり、企画旅行の場合、約款の責任条項は別として、旅行商品の品質管理という点、旅行商品に対する信用という点等からも、旅行会社による営業政策上の面から言えば、約款上の責任有無は別にして、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(参考2)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りませんが、感染すれば必ず発症するものではなく、その罹患した人の体調等により、発症の有無、程度も左右され、その罹患の因果関係の特定が困難なことから、補償の対象となる傷害から除かれている(三浦弁護士著書から)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はまだ出ていないようですので、医師の診断書を基に、加入している保険会社に対応を照会してみる必要があるようです。

補 足

- ①レストラン紹介と添乗員の責任に関して

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

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

しかし、そのレストランが以前にも食中毒事件を起こしたことが何回もあるなど衛生状態に問題があることを添乗員が知りながらご案内した場合には責任を問われる場合があります。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現地の法律に基づき、当然営業停止になっているはずです。

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

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原則としてないのです。

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

②生ガキによる食中毒について

本事例は生魚が原因の食中毒のケースでしたが、一般的には生カキが原因の食中毒が多いようです。

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

ノロウイルスに感染すると、下痢や吐き気、嘔吐、激しい腹痛などが起こります。発熱する場合もありますが、高熱にはならないようです。こうした症状が数日続いた後、回復するのが一般的です。ただ、まれに1日10回以上の激しい下痢や高熱を伴う場合があるので油断は禁物です。感染から発症までは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なつてされています。そして感染者が調理した料理を食べたり、また感染者の排泄物などから二次感染したりするケースもあります。

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

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

③海外旅行者と下痢症について

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

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

海外旅行者の下痢症の原因は大きく分けて・・・・・・・・

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

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

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

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

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

④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。
O-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。

旅行中の時差やハードスケジュール、環境の変化によるストレスなどで身体の抵抗力が弱まり、通常では問題にならない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。

⑤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露店などでの「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。
 - 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きているようです。勝手に処理したことでウイルスが残り二次感染した例が多くあります。)
 - ・ 乗り物の場合：乗務員に報告し、完全な処理を行う。
添乗員はグッズとして使い捨ての手袋やマスク、ビニール袋を念のために持参していくことが望ましいようです。

採点の感想

- 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、約款を背景にした問題に明確な解答がなされていない、あるいは正しく約款を理解しているとは思えない内容の解答多かったことが多く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・補償金の支払い対象となるもの、支払い対象とならないものの条文箇所について今一度目を通して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ほとんどすべて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 (40点)

7日目、モンリオールの空港に到着したところ、乗り継ぎ予定地であるトロント空港周辺の突然の悪天候の影響で、モンリオール発の搭乗予定便は大幅に出発が遅れています。このままではトロント空港での乗り継ぎ予定の便に間に合いそうもありません。

第1問 (20点)

この場合の対応方を、手順を追って具体的に記述しなさい。

第2問 (20点)

結果として、トロントでの乗り継ぎができず、トロント市内で宿泊することになった場合、宿泊費等の費用負担はどうなりますか。費用の負担についてその理由を含め具体的に記述しなさい。

また、この場合、旅程保証制度適用の有無とその理由についても簡潔に記述しなさい。

出題の趣旨

1. 予期しない事態に遭遇した場合に、柔軟かつ適切な対応を行いながら、必要な交渉、手配、手続きを迅速、的確に行う能力が身に付いているか。
2. 運送機関の遅延の場合の旅程保証適用の有無とその理由を正確に理解しているか。
3. 悪天候等により乗り継ぎ予定便に間に合わなかった場合の航空会社の責任の有無について、正しく理解しているか。

解答(例)のポイント

第1問 (対応方)

- ①お客様の待機場所（ソファ、ベンチ等があり座れる場所）を確保する。
- ②今後の見通しについての最新情報を入手する。
- ③乗り継ぎ可能な代替便（他社便を含めて）への振り替えの交渉を行なう。
- ④ツアー実施の企画旅行会社へ状況の報告を行い、対応方を相談・確認の上、必要に応じ指示を受ける。
- ⑤場合によっては、現地ランド手配会社と連絡をとり、協力の依頼を行なう。
- ⑥本日中に乗り継ぎできない場合は、その夜の宿泊ホテル（モンリオール又はトロント）、必要な食事、トランスファー等の提供の交渉を行なう。
- ⑦荷物の行方、取り扱い方又は代替便決定の場合の機内預け荷物についての確認を行なう。
- ⑧お客様への随時状況報告を行なう。
- ⑨トロント～成田の便の確保状況、又は変更手配等の交渉と確認を行う。
- ⑩天候が原因のため、航空会社、旅行会社はともに免責事項である旨の説明を行なう。
- ⑪航空会社との交渉は最大限努力するが、交通手段変更により生じる費用増（ホテル宿泊、食事等）は、原則お客様の負担となる旨のお客様への説明を行なう。

- ⑫お客様へ諸手配の状況と、今後の予定（モンリオール泊、またはトロント泊等を含めて）の説明を行なう。
- ⑬必要ならば、旅程保証の対象とならない（免責事項である）旨の説明をする。
- ⑭同時に、企画旅行会社にはお客様の留守宅への連絡（帰国日・帰国便変更等）を依頼する。
- ⑮上記に加え、必要に応じお客様の日本到着後の国内線、列車等の変更手配を依頼する。

第2問（宿泊費等の費用負担とその理由、旅程保証制度適用の有無とその理由）

○設問にあるとおりで、トロント宿泊に際しての対応方についての解答は求めています。

- ①宿泊費等の費用の負担はお客様が負担しなくてはならない。

理由：トロントで宿泊することになったのは、この航空機の遅延が原因で乗り継ぎ便に間に合わなかったことによるが、遅延の原因となった悪天候は航空会社の免責事項（気象条件）に該当する。

- ②旅程保証制度は適用にならない。

理由：航空機の遅延（本事例ではトロント空港周辺の悪天候が原因となっている）は、「当初の運行計画によらない運送サービスの提供」にあたり、旅程保証上の免責事項に該当する。

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。

○旅行にはトラブルが付きものです。天災地変や戦乱等、旅行会社が関与し得ない事由によって旅行サービスの内容が変わるといった特性を有しており、その意味では極めてリスクの高い商品といえるでしょう。

本事例は、そのようなトラブルが発生した結果、旅行者に損害が発生した場合に、その損害額を誰が負担するのかという危険負担の問題となっています。

第1問（対応方）

- ①座れる場所はもちろんです、近くにトイレ、売店等があればさらに良いでしょう。

そして、いかにも治安が悪そうなところは避けるべきでしょう。（念のため）

- ②トロント空港周辺の天候はその後少しは良くなってきているのか。

モンリオール発の自分たちの搭乗予定便は、見込みとして何時ごろ出発できそうなのか。

乗り継ぎ予定のトロント発成田行きは同一のABC航空会社ということもあり、どのくらい出発を遅らせることが可能なのか。（乗継が出来るのか）

乗り継ぎ可能と思われる当日の成田行きの便（他社便を含めて）は何便あり、それぞれの空席状況はどうなっているか。

日本への乗り継ぎが不可能な場合、モンリオール泊、トロント泊どちらを選択すべきか。

等々の最新情報の入手に努め自分なりに頭の中で整理をしておきましょう。

- ③天候が原因での遅延のため、航空会社には責任はありません。従って、あくまで協力をお願いするという態度で航空会社のスタッフの方と交渉を続けるということになります。また、振替便の交渉にあたっては、約款23条にも記載されているように、「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に努めること」との規定（参考1）を十分守る意味でも、日本帰国時の変更が出来る限り最小限になるよう交

渉することが大切です。

《参考1》旅行業約款第23条（旅程管理）第2項

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なうこと。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めること。

すなわち、この条文のポイントとしては、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めることが必要ということで、ごく当然のことを言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そう簡単なことではなく、あくまでも「努力規定」と理解しておけば良いと思われます。

⑧お客様には出来るだけ不安を最小限にとどめるべく適宜状況の説明をしておきましょう。

⑩航空機の遅延が悪天候によるものですので、国際旅客運送約款（参考2）により航空会社は責任がないこととなります。

また、旅行業約款には、企画旅行会社（添乗員、手配代行者等を含む）に故意・過失があった場合は旅行者が被った損害を賠償すると記載（参考3）されています。

但し、企画旅行会社（添乗員、手配代行者等を含む）が関与し得ない事由により被った損害については賠償しませんと記載されています。

《参考2》国際旅客運送約款第12条（航空機のスケジュール、遅延及び取消）

(A) 後記の《参考6》を参照してください。

(B) (1) 会社は、予告なしに、会社の引き受けた運送につき運送人を変更し又は航空機を変更することがあります。

(2) 会社は、次のいずれかの事由によるときは、予告なしに、航空便又はその後の運送の権利若しくは運送に関わる予約を取り消し、打ち切り、迂回させ、延期させ又は延着させ、また離着陸すべきかどうかを決定することがあります。この場合、会社は、この約款及び会社規則に従って航空券のみ使用部分に対する運賃及び料金を払い戻しますが、その他の一切の責任を負いません。

(a) 会社の管理不能な事実（**気象条件**、天災地変、ストライキ、暴動、騒擾、出入港停止、戦争、敵対行為、動乱、または国際関係の不安等の不可抗力を言いますが、これらに限定されるものではありません）で、現実に発生し、発生の恐れがあり若しくは発生が報告されているもの、又はその事実が直接若しくは間接に起因する、延着、要求、条件、事態若しくは要件。

(b) 予測、予期又は予知し得ない事実。

(c) 適用法令等・

(d) 労働力、燃料若しくは設備の不足又は会社その他の労働問題。

(3)・・・(省略)・・・

《参考3》旅行業約款第27条（当社の責任）第1項、第2項

第2問の解説箇所《参考7》を参照ください。

- ①旅行日程を変更する場合、旅行会社は旅行者に「旅行会社が関与できない事由により延泊すること」「結果として旅行代金が多少アップすること」（参考4）を、事前に説明しなければなりません。

この場合、特に旅行者の承諾を要するものではなく、旅行者としては説明内容を受諾するほかはありません。特に団体旅行の場合、承諾しない旅行者が一人でもいると変更の措置がとれず、收拾がつかなくなるので、変更に関して逐一了承を得る必要はないとされています。

《参考4》旅行業約款第14条（旅行代金の額の変更）第4項

「当社は、前条（第13条）の規定に基づく契約内容の変更により旅行の実施に要する費用（・・・カッコ内省略・・・）の減少又は増加が生じる場合（・・・カッコ内省略・・・）には、当該契約内容の変更の際にその範囲内において旅行代金の額を変更する場合があります。」

この項は、旅行開始後、すなわち、添乗員の皆さんにも関わりのある事柄です。

「前条の規定による費用の増加」（参考5）とは、本事例のように、最終日の帰着便が悪天候などで飛ばず帰着が1日延びたため1泊分の宿泊費が増加したような場合、旅行者の負担（つまり、旅行代金の変更）とすることをいっています。

《参考5》旅行業約款第13条（契約内容の変更）

「当社は、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、当初の運行計画によらない運送サービスの提供その他の当社の関与し得ない事由が生じた場合において、旅行の安全かつ円滑な実施を図るためやむを得ないときは、旅行者にあらかじめ速やかに当該事由が関与し得ないものである理由及び当該事由との因果関係を説明して、旅行日程、旅行サービスの内容その他の募集型企画旅行契約の内容を変更することがあります。ただし、緊急の場合において、やむを得ないときは、変更後に説明します。」

この条文で、「変更することがあります。」という意味は、変更しても責任を負いませんということで、いわば、旅行業社が留保した権利の一つです。

旅行は他人が提供する運送・宿泊等のサービスを前提に成り立っているものですから、そのサービスが何らかの事由で提供されない場合は、旅行日程等の変更を余儀なくされてもやむを得ないわけです。

要は、変更せざるを得ない理由が「旅行業者の管理し得ないもの」であることを旅行者にきちんと説明することが肝要となります。

- ・「当初の運行計画によらない運送サービスの提供」とは、運行はされたが「大幅な遅延」となったり、「到着空港の変更」があった場合などをいいます。

⑬旅程保証制度は適用になりません。

航空機の遅延（このケースではトロント空港周辺の悪天候が原因となっている。）は、「当初の運行計画によらない運送サービスの提供」にあたり、旅程保証上の免責事項に該当します。モントリオール又はトロントで宿泊することになった場合は、この航空機の遅延が原因で乗り継ぎ便に間に合わないからで、旅程保証の対象外、すなわち、旅程保証は適用とならず、変更補償金の支払いは要しないということになります。

⑭お客様ご自身で自宅(留守宅)等へ連絡を取りたいという方もいらっしゃると思いますので、日本への電話のかけ方等についても必要な方には説明してあげるべきでしょう。

第2問（宿泊費等の費用負担とその理由、旅程保証制度適用の有無とその理由）

○まず、設問文と解答用紙に誤植がありましたことお詫びをさせていただきます。

問題用紙の設問文には、「**旅程保証**制度適用の有無と・・・」と記載されているとおり、解答用紙にも、「**旅程保証**制度適用の有無と・・・」とあるべきところを、「**特別補償**制度適用の有無・・・」と、間違えて記載されたままになっていました。

殆んどの方は、設問文の「**旅程保証**制度適用の有無と・・・」と解釈して解答して頂いていましたが、それ以外の解答につきましても採点にあたっては、解答者の不利にならないよう考慮しながら採点させて頂きました。

①トロントで宿泊することになったのは、解答（例）のポイントに記載したとおり、モントリオール発の航空機がトロント空港周辺の天候不良で大幅に遅れ、トロント発成田行きの乗り継ぎ便に間に合わなかったためです。この結果、お客様に生じた損害等については、国際旅客運送約款（参考6）で航空会社は責任を一切もたないと記載されています。また、旅行会社も、約款上（参考7）、免責扱いになっていますので費用負担の責任はなく、宿泊費等の諸費用はお客様が自己負担しなくてはならないということになります。

《参考6》国際旅客運送約款第12条（A）航空便のスケジュール

会社は、合理的な範囲内で、旅客又は手荷物を旅行日において有効なスケジュール通りに運送することに最大限努力を払いますが、時刻表その他に表示されている時刻は、予定であって保証されたものではなく、また運送約款の一部を構成するものではありません。運航予定は予告無しに変更されることがあります。会社は、この結果、旅客又はその手荷物の他の便への接続に支障が生じても一切責任を負いません。

すなわち、航空会社はスケジュールどおりの運航に最大限努力はするが、次のような制約があるということを規定しているのです。

- ・時刻表等に表記されている運行時間は、予定であり保証されたものではないこと。
- ・運航予定は予告なしに変更されることがあること。

この結果、他の便への接続に支障が生じたとしても会社一切の責任を負わないこと。

《参考7》旅行業約款第27条（当社の責任）第1項、第2項

- 1 当社は、募集型企画旅行の履行に当たって、当社又は当社が手配を代行させた者が故意又は過失により旅行者に損害を与えたときは、その損害を賠償する責に任

じます。(以下略)

- 2 旅行者が天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等のサービス提供の中止、官公署の命令その他の当社又は当社の手配代行者の関与し得ない自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。

お客様への費用負担に関する説明は、単に「悪天候が原因ですから航空会社、旅行会社とも免責です」と言うのではなく、帰国のための方法に親身に相談に乗る、航空会社等には費用負担の交渉を行う等のお客様の立場に立った姿勢を示しつつ、ご理解を頂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。

あえて言えば、旅行会社も営業上の配慮でお見舞金などの用意をすることもあるかもしれませんが、添乗員は旅行会社との確認を得ないまま、不用意な発言をすることは避けるべきでしょう。

航空会社の中にはそのときの状況によっては、空港係員の権限でお客様のために柔軟な対応をする場合も有るようです。

お客様に期待を持たせてはいけませんが、思わぬ成果が得られたりする場合もないとは言えませんので一応、航空会社のカウンターに行き事情を説明の上、協力を依頼してみるべきでしょう。

- ②航空機の遅延（本事例ではトロント空港周辺の悪天候が原因となっている）は、約款第29条（参考8）の「当初の運行計画によらない運送サービスの提供」にあたり、旅程保証上の免責事項に該当します。

《参考8》旅行業約款第29条（旅程保証）第1項

旅行業約款第29条第1項（1）に、次に掲げる事由による変更の場合は、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。

（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・宿泊機関等々の旅行サービス提供の中止
- へ **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のため必要な措置

なお、この第2問のケースで、設問にはありませんが、日本帰国日も1日遅れになるわけです。その場合、募集型企画旅行契約 別表第2の1号「契約書面に記載した旅行開始日又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、モントリオール発トロント行きの航空便が天候不良のため出発が遅れ、その日のトロント発の成田行き便

に乘れなかったものですので、免責事由の「当初の運行計画によらない運送サービスの提供」に該当するもので、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、帰国日を1日ずらさなくてはならなかったのは止むを得なかったもので、航空便の出発遅れと帰国日の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、旅程保証は適用されず、従って、変更補償金の支払い義務はないこととなります。

お客様にとっては、トロントの宿泊費は自分持ち、日本へは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頂くしかないものと思います。

なお、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、分かり易く要点をまとめて降りますのでそちらも参考にしてください。

補 足

○ところで、気象条件など航空会社の管理外の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は、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あります。

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、3に掲げた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。

問5

5日目、昼食後、お客様の集合を待っていると、「Bさんがトイレで転倒して頭を打ったようだ。声をかけても返事をしない」と他のお客様から通報がありました。急いで駆けつけて、「救急車を呼びましょうか」と声をかけたところ、Bさんは弱々しい声で「大丈夫、大丈夫」と言って立ち上がりましたが、少し呂律が回らず、足元もふらついています。

一緒に参加していたお友達のCさんは「Bは酒を飲んでいたので…。少しバスの中で横になっていれば治るんじゃないの」と言っています。

添乗員も、Bさんは酔っているのだらうと思い、バスの乗務員に相談してBさんを後方の席に毛布を掛けて寝かせました。

バスがホテルに着いたのでBさんを起こそうとしたところ、どうも意識がないようです。慌てて救急車を呼び病院に連れて行ったところ、転倒した際の脳挫傷が原因とのことで緊急入院・危篤状態となっています。

第1問（30点）

この場合の考え得る責任の所在について、その理由とともに具体的に記述しなさい。

第2問（20点）

Bさんの入院の原因は転倒した際の脳挫傷とのことですが、この場合、Bさんへの補償はどのように考えられますか。

考え得る補償について、その理由とともに具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. お客様の安全確保に注意を払い、事故等に遭遇した際には、病院へ搬送し医師の診断を仰ぐなどの保護を最優先すべきであることを理解しているか。
2. 万一の人身事故発生の際の責任の所在についての考え方を身に付けているか。
3. 特別補償の適用要件及び損害賠償義務等の発生する条件等についての認識度はどうか。

解答（例）のポイント

第1問（考え得る責任の所在とその理由）

○ここでは、添乗員を含めての考え得る責任の所在とその理由を記述するように求められています。

従って、Bさんのお友達Cさん、Bさんを寝かせるのを手伝ったバスの乗務員、事故の起きたトイレの設置箇所（レストラン）等についても一応は考慮した上で、責任とその理由の記述が要求されていることとなります。

○なお、この問題では添乗員が取るべき当面の対応方等についての解答は（例えば、しばらく動かさないで様子を見る、救急車を呼んで病院へ搬送する等）は、設問文を読めば分かるように要求していません。

- ①添乗員については、Bさんは、一時は「声をかけても返事をしない」とのことだったので、様子を慎重にもう少し注意深く観察して、病院に連れて行くなどの措置を取らなかったことは問題であると思われる。
- すなわち、安全配慮義務及び、旅行業約款にも定められている保護義務を尽くさなかったと認められ、責任を追求される可能性があると思われる。
- ②お友達のCさんについては、Bさんがお酒を飲んでいたので判断したのではないかと考えられ、特に他意はないものと考えられる。
- その言い方も強く主張したり、添乗員に指示したのもと思えないので、Cさんに責任を追究するのは難しいものと思われる。
- ③バス乗務員については、問題文中には「バス乗務員に相談して」とあるが、この相談はBさんを病院に連れて行くべきか行かなくても良いのかなどという相談ではなく、バス後方の座席に寝かせること及び、バスに備え付けの毛布を借りること等であったものと思われる。
- また、バス乗務中の急停車等による事故があったわけでもないので、バス乗務員には責任を問えないものと考えられる。
- ④トイレの設置箇所（レストラン）については、問題にはレストランのスタッフ関わった形跡も無いので、責任は問われないものと思われる。
- 問題文には、はっきりとレストランのトイレとは記述されていませんが、「昼食後、お客様の集合を待って・・・」とありますので、レストランのトイレと推測できるでしょう。

第2問（考え得る補償とその理由）

- ①企画旅行参加中の急激かつ偶然な外来の事故に遭われての入院なので、「特別補償」の適用が考えられ補償金の支払い義務が生じる可能性がある。
- 但し、企画旅行会社（添乗員）に故意・過失があった場合は不法行為となり、旅行会社（添乗員）には損害賠償の責任が発生する可能性がある。
- ②Bさんの家族等から訴えられた場合には、添乗員の、Bさんを病院へ直ぐに連れて行かなかったこと等の過失（安全確保義務及び保護義務）が問われ、企画旅行会社（添乗員）に「損害賠償」の支払い義務が発生することが考えられる。
- ③Bさんが、旅行傷害保険等をかけていた場合には、保険支払いの可否は保険会社が判断するので、保険会社に申し出て頂くようご案内する。

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（考え得る責任の所在について）

- ①Bさんを病院に直ぐに連れて行かなかったこともさることながら、バス走行中に、後方に寝かせていたBさんの様子を注意するという事もなく、ホテルに着いてから初めてBさん異常に気づいたということは、企画旅行会社に課せられている「安全配慮注意義務」（参考1）及び、「保護義務（約款第26条）」（参考2）を怠ったと認められる可能性が大であると思われます。
- 仮に、裁判になった場合ですが、過去の裁判の判例を参考に考えますと、添乗員の「安全確保注意義務違反」と認定され、高額の損害賠償責任が生じる可能性もあり得るでしょう。

《参考1》安全配慮義務（安全確保義務）

この安全配慮義務は、法律で明確に定められているわけではありませんが、民法の基本原則である信義誠実の原則に基づくもの、「信義則」として、一般的に認知されています。旅行参加客から企画旅行会社が訴えられた裁判においても、安全配慮注意義務違反で旅行会社に損害賠償の支払いを命じる判決も何件か発生しています。

安全配慮に対する注意義務は、一般的注意義務（抽象的注意義務）と具体的注意義務（安全確保注意義務）がありますが、私達は、厳密に区分けしておぼえる必要は無いでしょう。一般的注意義務とは、例えば、ホテルなどが、事故が起きないように施設などを整えて、その施設そのものを安全な状態にしておくというようなことです。具体的注意義務とは、例えば、企画旅行会社（添乗員）などが、起こりうる危険性を十分に認識し注意して、旅行参加者の生命や健康に対する危険を保護するように配慮しなければならないということになります。

私達にとって見過ごすことのできない裁判の判決を参考に下記に記述しておきましょう。ホテルで酔った宿泊客がトイレで転び、脳挫傷により死亡した事件の裁判（東京地方裁判所：平成7年9月判決）でホテル側の安全配慮義務違反が認められ、多額の賠償金の支払いが命じられました。

この事件の経過は、ホテルの従業員がトイレで倒れているお客様に「大丈夫ですか」と問いかけたら、「大丈夫」との答があったので、酔っているものと判断して救急車を呼ぶことをしませんでした。その結果、救急車を呼ぶのが6時間も遅れ、お客様は搬送された病院で亡くなったというものです。

この判決で、重要なのは、「ホテルの従業員が必要と判断した場合には医師の診断を要請する」のではなく、「ホテルの従業員は**医師の診断が必要な状態であると判断すべき状況であった**」と指摘されていることです。

裁判所は、「ホテルは、事故や急病により、医師や医療専門家の診察を要することを予測し、あるいは予想すべき状況にある場合には、明らかな本人の反対の意思（注）が認められない限り、医師の診察の依頼、病院への搬送などを行う義務がある」とホテル側に安全配慮注意義務のあることを認めています。

（注）ご本人が「救急車を呼んで欲しい」等と具体的に言わなかったとしても、企画旅行会社（添乗員）が救急車を呼ぶか医者に診せるべきであると予想すべき状況（本事例のBさんのような状況も該当すると思われます）にある場合は、医師の診察を受けるための措置（病院へ連れて行くとか、救急車を呼ぶとか、医師の往診を頼むとか）をする義務があるということです。

《参考2》旅行業約款第26条（保護措置）

当社は、旅行中の旅行者が、病気、傷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。・・・（以下略）・・・

この問題は、企画旅行参加中のお客様が、添乗員の目前で、問題に記述されたような状況や上述のホテルの事故の判決に類似の事故に遭遇した場合の対応方や責任の所在を真剣に考えて頂きたいということで出題したものです。

企画旅行の添乗に従事しているときの添乗員は、まさにこの事例の中のホテルの従業員と同じ立場に置かれているということになります。

旅行中は事故や急病などの発生は当然考えられるのですから、旅行のプロである添乗員は、お客様が怪我や病気に遭遇した際には、的確な対応が素早くできるように日頃から心がけておく必要があります。

特に、企画旅行会社や所属派遣会社による添乗員に対する教育・研修は、このような事態を招かないためにも、大変重要となっています。

万一、添乗員が適切な処置ができなかった場合には、企画旅行会社（添乗員）はこのホテルの事例（このホテルの場合は 2400 万円の損害賠償金を支払っています）のように高額な損害賠償金支払いを命じられる可能性があるわけです。

添乗員の取るべき措置は、このような結果にならないよう、お客様の身体的な事故、病気などで、「状況が良く分からない」、「判断がつかない」「疑問が残る」、「症状がはっきりしない」などの場合には、「医師の診断を受けて頂く」ということが基本といえるでしょう。

②Cさんの発言「酒を飲んでいて」については、添乗員の判断を誤らせたと捉えられないこともないと思えますが、特に悪気があったわけでもなく、Bさんが酒を飲んでいてのは事実でしょうし、酒を飲んでいてとは言ったが酔っているとまでは言っていないようです。

また、添乗員が救急車を呼ぶことについて、Cさんが強く否定あるいは拒絶したというわけでもなく、Cさんが責任を問われることは無いものと思われま

す。添乗員は医師でもないCさんの言葉を安易に盲目的に信じて行動したとすれば、お客様の安全配慮義務、保護義務を負っている旅程管理のプロとして、余りにも軽率であったと言わざるを得ないと思われま

す。Cさんに道義的責任があるかないかについては、ご本人がどのように感じるかということになりますので、これ以上の言及は避けたいと思います。

③バスの乗務員はバスの運行上の安全について責任をもつものであり、添乗員が病院に連れて行かないと判断し、バス後方の座席に寝かせること等については、詳しい情報も与えられていないものと考えられるので、バス乗務員に責任を問うことはできないものと思われま

す。なお、Bさんが酒に酔って勝手に転倒したために起きた事故であるから、「Bさんに責任はある」という解答も少なからずありましたが、Bさんが転倒したこと自体はそうであっても、その後の添乗員の対応については、①に記述したとおり添乗員の責任が問われることになる可能性があります。

④トイレの設置箇所（レストラン）の責任については、「問われないものと思われる」としましたが、Bさんの転倒した原因が、トイレの床が破損していたのに修理を怠っていたなどの場合には設置箇所側の責任も問われる可能性は考えられます。

第2問（考え得る補償とその理由）

①特別補償制度は、旅行会社に責任が有る無しに関わらず、企画旅行参加中のお客様が生命、身体又は携行品の上に被った損害について補償や見舞金を支払うものです。

特別補償規定は、旅行業者に補償金や見舞金（入院、通院）の支払いの義務が発生するのは以下の要件が揃ったときと定めています。

- ・旅行者が「企画旅行参加中」であること。
- ・「急激かつ偶然な外来の事故」によるものであること。
- ・「身体に傷害を被った」ときであること。

「企画旅行参加中」の意味については、2級の問2の第2問の解説《参考1》に詳しく記述しておりますのでそちらを参照願います。

ツアー最終の駅に到着して添乗員が解散を告げた後、それ以降の帰宅途中の電車やタクシーなどで事故に遭われた場合には、お客様各自の負担で加入する国内旅行（傷害）保険とは違って特別補償の対象とはなりませんので注意が必要です。

また、支払われない場合（本人の無免許・酒酔い運転、ケンカ、病気、むち打ち症又は腰痛、危険なスポーツ、法令違反など）もありますので、詳細は規定を確認してください。

②損害賠償は、企画旅行会社（添乗員）の故意・過失によりお客様に損害を与えた場合に支払いの義務が発生します。

例えば、観光地で道路横断を誘導する際に、反対側から車が来るのをまったく見ないで、添乗員が渡るよう指示したため、指示に従ったお客様が車にはねられたような場合は、添乗員の過失が認められると思われ、損害賠償の支払いが必要となります。

③旅行（傷害）保険について

海外旅行では最近保険に加入するお客様は非常に少ないように思われますが、万一に備えるために機会があったら加入をお勧めしたいものです。

・＜海外旅行（傷害）保険が支払われる場合＞

基本契約は旅行の目的をもって住居を出発してから住居に帰着するまでの様々な偶然の事故により、被保険者（保険の補償を受けられる方）が怪我をされた場合などに保険金が支払われます。

なお、特約で、賠償責任、携行品、救援者費用などもつけることができます。

詳しい内容については、加入している保険会社の約款などを参照してください。

なお、特別補償制度では「企画旅行参加中」とは「受付の完了から解散の通知まで」と表現されており、旅行傷害保険の適用条件（住居出発から住居帰着まで）とは異なっていますので注意が必要です。

補 足

○責任の所在について

添乗員に第一義的責任があり、他の人には責任は無いものと思われます。

添乗員はこのような緊急事態における対応方は旅程管理の資格取得者であり、旅行者を引率

するプロとして当然、一般の人たちよりも高度な細心の配慮をもって注意すべき義務があります。

添乗員（企画旅行会社）がその義務を怠った責任は重大であり、その意味では単なる「過失」ではなく「重大な過失」と認定される可能性も有ると思われ、かつ、早めに病院へ搬送すれば重大な事態にはならなかったであろうということになりますと、その場合の賠償額はかなりの金額になることも予想されます。

○損害賠償金の負担について

第一義的には、企画旅行会社の履行補助者（参考3）である添乗員の過失は使用者（参考4）である企画旅行会社が対応することになりますが、添乗員の重大な過失と認定された場合には、企画旅行会社から所属の派遣会社（添乗員）に対しても応分の負担を求められることが予想されます。

《参考3》履行補助者について

履行補助者とは、民法でいうところの「履行者（企画旅行会社）の手足となって履行の補助を行う者」を言います。履行とは債務を実行することです。

従って、添乗員は、企画旅行会社を代表して旅行者に対する企画旅行契約上の債務や責任を果たす立場にあるといえます。

要するに添乗員の行ったことは、企画旅行会社が行ったことと同一ということになります。

《参考4》使用者責任について

雇用されている者が、その職務を遂行するに際して第三者に損害を与えた場合に、そのものを雇用している使用者が負う不法行為法上の損害賠償責任をいいます。

民法第715条（使用者の責任）

有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。但し、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 使用者に代わって事業を監督する者も、前項の責任を負う。

3 前2項の規定は、使用者又は監督者から被用者に対する求償権の行使を妨げない。

使用者責任の発生は、雇用関係があるかないか、報酬の有無及び、社員かアルバイトか等の区別に関係なく、仕事をしていく上で実質的な指揮・命令・監督関係があれば良いとされています。

ですから、派遣添乗員の場合は、雇用されているのは所属派遣会社であって、企画旅行会社ではありませんが、添乗業務は企画旅行会社の指揮・命令の下で行われているのですから、添乗員が業務遂行中にお客様等に与えた損害は企画旅行会社に使用者責任が発生します。

しかし、添乗員が故意又は重大な過失を犯した場合などには、添乗員にも損害賠償の負担が求められることもあるということになります。（同条第3項）

いずれにしても、このような状況に遭遇した場合における添乗員の判断は、お客様の生命をも左右するとともに、その後の企画旅行会社、所属派遣会社、添乗員にとっても大変重要だということになります。

いくつかの登山ツアーでは執行猶予ではありますが、かなり重い量刑が言い渡された例もありますので、お客様の保護については慎重を期すよう心がけて欲しいと思います。

○このような状況に遭遇した場合は、添乗員本人による、あるいは他のお客様による付和雷同的な意見や素人判断で行動することは非常に危険です。

お客様には医師の診察を受けて頂くということは、添乗員が責任を問われないようにという意味もありますが、本事例のように、安易に対応したためにお客様が危篤、あるいは死に至るかもしれない事態を招かない、何よりもお客様を保護する、お客様の安全に配慮するということが重要だからです。

○原則として医師の診察を受けて頂くことを第一に考えましょう。

過去の出題でも再三注意をしていますが、お客様の身体に何かあった場合は、必ず、医師の診察を受けて頂くよう強くお勧めすることが必要です。

お客様に後々に至るまで万一のことが無いように、また、後日添乗員自身が安全配慮義務や保護義務を怠ったと追及を受けないためにも心がけておきたいものです。