

◆ ◆ ◆ 実務 総合2級 ◆ ◆ ◆

配点 第1問：35点、第2問：35点、第3問：50点、第4問：40点、第5問：40点

【日程表】

※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

熟年の旅・ヨーロッパ魅力の三都市8日間

9月12日(水) 出発31名(内添乗員1名)

\*この日程表は確定書面の内容と同一です。

No	都市	時間	交通機関	行程 (文字を太字で表示の箇所は下車観光を表します。)	食事
1	東京(成田) ロンドン(LHR)	10:50 14:55	ABC航空 72便 専用バス 専用バス	空路、直行便にてイギリスのロンドンへ 着後、ロンドン市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにて ロンドン泊	朝：× 昼：○ (機内) 夕：○
2	ロンドン	午前 午後 夕刻	専用バス 専用バス 専用バス 専用バス	ロンドン市内半日観光(日本語ガイド付)へ (セントポール寺院(入場)、バッキンガム宮殿、 大英博物館(入場)、ロンドン塔、国会議事堂等) ウインザー城(入場)観光(約3時間)へ (ロンドン郊外にある英国王室の居城を見学します) 観光後、ロンドン市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにて ロンドン泊	朝：○ 昼：○ 夕：○
3	ロンドン セントパンクラス パリ・ノール	午前 8:40 12:18	専用バス ユーロスター No.9010 専用バス 専用バス 専用バス 専用バス	専用バスにてロンドン・セント・パンクラス駅へ セント・パンクラス駅よりユーロスター(1等)にて フランスのパリ・ノール駅へ(所要約2時間30分) 着後、市内のレストランにて昼食 昼食後、ルーブル美術館(入場)観光へ 観光後、パリ市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにて パリ泊	朝：○ 昼：○ 夕：○
4	パリ	午前 午前 午後 夕刻	専用バス 専用バス 専用バス 専用バス	パリ市内半日観光(日本語ガイド付)へ (ノートルダム寺院(入場)、モンマルトルの丘、 シャンゼリゼ通り、凱旋門、エッフェル塔など) ベルサイユ宮殿(入場)観光(ガイドなし)へ (美しいフランス式庭園と鏡の間等宮殿内部を見学) (ベルサイユ宮殿入場観光：14:30予約済) 観光後、パリ市内のホテルへ (夕食は各自でご自由にお楽しみください。) パリ泊	朝：○ 昼：○ 夕：×
5	パリ パリ(CDG) ローマ(FCO)	午前 10:00 12:10	専用バス XYZ航空 1011便 専用バス 専用バス 専用バス	専用バスにて空港へ 空路、イタリアのローマへ 着後、ローマ市内半日観光(日本語ガイド付)へ (コロッセオ(入場)、フォロロマーノ(入場) トレビの泉、スペイン階段、真実の口など) 観光後、ローマ市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにてカンツォーネ・ディナー ローマ泊	朝：○ 昼：○ 夕：○
6	ローマ	午前 午後	専用バス 専用バス	ヴァチカン市国(日本語ガイド付)観光へ (ミケランジェロの壁画「最後の審判」で有名な システィーナ礼拝堂、サンピエトロ寺院など) 観光後、ローマ市内のレストランへ (昼食後は自由行動となります。) (夕食は各自でご自由にお楽しみください。) ローマ泊	朝：○ 昼：○ 夕：×
7	ローマ ローマ(FCO) ロンドン(LHR) ロンドン(LHR)	午前 10:40 11:40 13:50	専用バス ABC航空 112便 ABC航空 73便	専用バスにて空港へ 空路、ロンドン乗り継ぎで帰国の途へ 機内泊	朝：○ 昼：○ (機内) 夕：○ (機内)
8	東京(成田)	9:10		到着、入国・通関手続終了後空港にて解散	朝：○ (機内)

旅行企画・実施：TCSAトラベル株式会社

## 問 1 (配点 : 35 点)

1 日目、成田空港での受付時、一人参加のご年配のお客様が杖をついてこられ、「初めての海外旅行だが、目が不自由なので旅行中はよろしくお願ひしたい。」との申し出がありました。まったく見えないということではないようですが、階段などでは1人で上り下りするのは難しいようです。従って、介助者なしでの参加は無理のように思われます。旅行会社からは何も連絡は受けていないうえ、添乗指示書(添乗引継書)や参加者リストにもそのお客様についての特記事項はまったく記されていません。

### 第 1 問

**この場合、旅行参加は無理と思われるこのお客様への対応方を、旅行業約款も踏まえて具体的に記述しなさい。**

### 第 2 問

**このお客様が旅行参加となった場合の、旅行中の対応方を日程表も参考にして具体的に記述しなさい。**

## 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. お客様への安全確保に関する約款の内容を理解しているか。

## 解答(例)のポイント

第 1 問 (配点 20 点) (このお客様への対応方)

- ①お客様にこのコースの参加について「介助者の同行なしでの参加はとても無理のようです」と具体的な例を挙げて、添乗員としての意見をお伝えする。
- ②以上の点から、お客様が介助者の同行なしでの旅行参加は無理ではないかという観点で対応する。
- ③日本からの介助者の同行は時間的にも不可能と思われるので、現地滞在中の介助者等のアシスト(場所によっては車椅子等も含む)の確保を提案する。
- ④お客様がこの提案も拒否し、あくまで一人での参加を希望した場合、企画旅行会社に連絡し担当者の指示を仰ぐ。
- ⑤企画旅行会社がこのお客様の参加は無理であると判断した場合、その旨をお客様に伝えるとともに、約款に明記されている旅行開始前の旅行会社側からの契約解除になることも重ねてお伝えし、ご了解を頂く。

第 2 問 (配点 15 点) (旅行参加となった場合の旅行中の対応方)

- ①添乗員は参加者全員に平等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を前もって伝え、本人の了解を得ておく。
- ②航空機、バス等については出入り口に近い便利な座席を確保するなどの配慮を行う。
  - ③宿泊ホテルについては障害者用の部屋を確保してもらえよう、またはそれができないときは徒歩区間のできるだけ短いエレベーター等に近い部屋を確保するよう努力する旨伝える。
  - ④旅行中、添乗員はできるだけお客様の近くにいるよう配慮を行い、お客様の安全確保に心掛ける。
  - ⑤見学中等はできるだけ手を添えておいてもらうなどお客様本人の協力をお願いするとともに、ガイド、ドライバーにも協力を依頼する。
  - ⑥階段等の上り下りの多いときや、ガイドなしで添乗員のみするときなどで、添乗員としてとても無理だと判断した場合は、お客様の安全確保のためにも車内またはその場でお待ち頂くようお願いする。
  - ⑦ホテル滞在時等を含め、緊急事態発生の際の緊急連絡方法を確認する。
  - ⑧他のお客様へ状況を説明しご理解とご協力を仰ぐ。
  - ⑨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負担）等についてお客様本人と相談・検討する。
  - ⑩現地ランドオペレーター、企画旅行会社等関係先に報告して、状況により協力・援助を仰ぐ等の措置をとる。

## 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。
- 本格的な高齢化社会を迎えて、今後は出題のような事例が増えてくるものと予想されます。

### 第1問

- ①具体的な例としては、「徒歩での観光が多いこと」「市内観光では石畳や階段が多く歩行に難がある場所があること」「航空機、バス等乗り物の乗降が多いこと」などが考えられます。
- ②お客様の気分を害さないような言葉遣い、気配りをしながら行うことが大切です。
- ③約款上、「特別な配慮を必要とする旅行者は契約の申し込み時に申し出ること」と、旅行者者としては、「可能な範囲内でこれに応じる」、さらに、「申し出に基づき旅行者のために講じた特別な措置に要する費用は旅行者の負担とする」ことが規定されています。  
同伴者のサポートがなければ予定する旅行サービスを受けること自体が困難と思われる障害をもつ参加者が、全くそうした状況を旅行会社に知らせないまま集合場所に来られても旅行会社としては対処のしようがないということで、事前に申し出てもらいたいとしてこうした規定ができたのです。

#### 《参考1》標準旅行業約款第5条（契約の申込み）

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。当社は可能な範囲内でこれに応じます。

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

- ④申し出がないまま、健常でない（本件の場合は視力に障害をもつ）お客様が受付にこられた

場合、そのお客様の事前に申し出をしなかった理由、身体的状況、旅行への適応の可能性などよくお聞きすることが大切です。申し出がないことだけで旅行参加のお断りをするのは適当ではないと思います。

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

ただし、一応一人で行動はできるが、介助者の援助が必要であるにもかかわらず、介助者なしで参加したいというときは、申し出がないことを理由に参加をお断りすることが適当だろうと思います。

しかしながら、実際問題としてそれが困難な場合は、援助がないために行動に支障が生じて、健常でないお客様がそのような事態が生じることを承知であることを条件に参加していただくよう合意することが適当ではないでしょうか。

- ⑤企画旅行実施にあたって安全確保債務を負う旅行者としては、客観的にその旅行に耐えられないとみられる旅行者が無理をしてでも参加しようとする際には、その参加を断る必要があることから、旅行開始前はもちろん、開始後でも契約を解除して旅行を中止することが約款上できることになっています。とはいえ、解除ないし拒絶の仕方には注意が必要と思われれます。まずは、旅行が可能になるよう検討と努力が必要でしょう。それでもだめな場合には、なぜ駄目なのか十分に説明した上で、はじめて契約を解除することになります。ここでの説明責任は非常に重要であると思います。これを軽視すると、思わぬ形で社会的非難を受ける危険性があるということを認識しておく必要があります。

#### 《参考2》標準旅行業約款第17条（当社の解除権—旅行開始前の解除）

当社は、次に掲げる場合において、旅行者に理由を説明して、旅行開始前に募集型企画旅行契約を解除することがあります。

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

旅行の参加者は個人でありながら団体としてのメリットを享受するわけですから、一方で「団体行動をとる義務」を負っていることとなります。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こととなります。

## 第2問

- ①添乗員は参加者全員に対して公平にサービスを提供しなければ、他のお客様からのクレームにつながることは必至です。ハンディキャップのお客様とはいえ、特定のお客様に対する心配りは公平の原則に反することになります。
- ②～⑤手助けが必要な場合はどのようなときか、そのときにはどうすれば良いのかをお客様に尋ね、可能な範囲内でお客様の希望に添えられるよう努力することも大切でしょう。
- ⑥本体との別行動等が必要になった場合には、本人の意向を十分お聞きした上で、対応を進めることが大切なのは言うまでもありません。
- ⑧他のお客様への協力を呼びかけるのは、ご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」とのクレームが出た例もありますので注意が必要です。

- ⑨添乗員の業務の遂行への支障度、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ではないでしょうか。

#### 《参考3》標準旅行業約款第26条（保護義務）

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。この場合において、これが当社の責に帰すべき事由によるものではないときは、当該措置に要した費用は旅行者の負担とし、(以下略)。

すなわち、この条文には旅行中に旅行者が病気や傷害等により保護が必要となった場合に、旅行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。

#### 《参考4》標準旅行業約款第18条（当社の解除権—旅行開始後の解除）

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

第1項（1）旅行者が病気、必要な介助者の不在その他の事由により、旅行の継続に耐えられないとき。

- ⑩当面の対応を行うと同時に旅行会社等に報告をして、状況の変化や万一の事態が起こった場合に迅速な対応ができるようにしておくのは当然のことでしょう。

ハンディキャップのある方々へどのような配慮をしたら良いのかは、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。

従って、あまりハンディキャップのことを強調したりするのは却ってお客様のご不興を被ることにもなりかねません。基本的には全行程を同一行動していただくことを心がけましょう。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。

## 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」て「特別な措置に要する費用は旅行者の負担」にすることが明記されていることは、上記《参考1》に記したとおりです。

#### ○介助が必要なお客様について

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

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

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

過去にもそういったお客様からの苦情が旅行会社宛に少なからずあったようです。

一人参加で介助の依頼が多いお客様の場合などには、何でもかんでも添乗員に押し付けるのではなく、旅行会社もキッパリと参加をお断りするという決断をすることも必要ではないかと思います。（前記《参考2》《参考4》参照）

#### 採点の感想

- 「介助者がいない場合は、1人では旅行に参加できない決まりになっている。」という趣旨の解答が、何件かありましたが、お客様に対する安全確保を考えるあまりの記述でしょうが、そのような決まりはなく、第2問の解説の項⑩をお読み頂きたいと思います。
- 第2問について、大多数の方が上記解答例のポイントに記載した①④⑤を解答されており、出題の趣旨に掲げた対応力、気配り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。

## 問2 (配点：35点)

2日目、車観光の際、添乗員は、「財布や貴重品は身に付けてお持ちください。」「その他のものはバスの外から見えないように座席の下等に置いてください。」とお客様にご案内をしました。

観光を終えてバスに戻ると、Aさんが「私のバッグがない。」と大騒ぎをしています。

周囲を探しましたがAさんのバッグは見当りません。Aさんはバッグを自分の座席の上に置いてバスを降りたとのことですが、どうも盗難に遭ったようです。

バッグの中には、小型のノートパソコンとUSBメモリーが入っていたとのこと。

Aさんは、「添乗員はこの辺りは治安が悪いとは言わなかった。」「仕事上の重要なデータも入っているあのメモリーがないと仕事にも差し支える。」と、真っ青になっています。

### 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なさい。

### 第2問

バッグ盗難に対する特別補償制度適用の有無について、その理由とともに具体的に記述しなさい。

## 出題の趣旨

1. トラブルの発生に際し冷静かつ敏速に対応する能力が身に付いているか。
2. トラブルが起きた場合の責任の所在について冷静な判断力を身に付けているか。
3. 約款の特別補償適用の条件についての理解力はどうか。

## 解答(例)のポイント

第1問 (配点20点) (対応方【手順を追って】)

- ①再度バス車内を念入りに探す。
- ②他のお客様には被害がなかったかどうか確認して頂くとともに、事情を説明し協力をお願いする。
- ③バスの運転手に、グループが観光のため車を離れている間の行動とバスの施錠の有無等の確認を行う。
- ④状況から盗難と判断した場合、至急警察を呼び、「盗難証明書」の作成を依頼する。
- ⑤お客様にバッグの中身についての確認を行い、なくなったもののリストアップをして頂く。  
なお、USBメモリーの中に保存されているデータ類は、補償の対象にならないことを説明し、ご理解頂く。
- ⑥現地のランドオペレーターに連絡、協力と必要なその後のフォローをお願いする

- ⑦当該のお客様に旅行傷害保険等の加入の有無を確認する。
- ⑧企画旅行会社に状況を報告するとともに指示があれば受ける。

## 第2問（配点15点）（特別補償制度適用の有無その理由）

- ①バッグ、ノートパソコンそのものについては盗難が実証されれば特別補償の適用となるが、中に入っていたUSBメモリー等に保存されているデータそのものについては特別補償の適用とはならない。  
USBメモリーのデータそのものは、特別補償規定で補償対象品に含まれないものに該当するため。

## 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

- 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。
- まずバッグを盗難に遭ったと思われるお客様の気持ちを察した態度で接し、気分を害する、又は逆上させるような話し方は当然のこと避けるべきでしょう。  
しかし、一方「貴重品はお持ちになって・・・」「その他の荷物は座席の下に・・・」とのご案内をしたことを確認しておくことも必要でしょう。
- ①お客様の勘違いで他の場所に置いてある可能性もあるので、まずバス車内をくまなく探してみる必要があります。
- ②他のお客様に事情を説明して、出発が遅れることなどを含めて理解と協力をお願いするとともに、他に被害を受けたお客様がいないかどうかの確認をすることも忘れてはいけません。
- ③バスの運転手が鍵をかけずに車から離れた事実がなかったか、いわゆる運転手に故意・過失の有無を確認しておくことも重要です。
- ④警察が来れない場合で、警察に行く時間的余裕がどうしても取れないときは、観光終了後に警察へお客様と同行し、又は現地ランドオペレーターに依頼してスタッフ（通訳）を派遣してもらおうなど、「盗難証明書」取得のお手伝いをするようになるでしょう。

### 《参考1》特別補償規定第21条（損害補償金の請求）

第1項：旅行者は、損害補償金の支払いを受けようとするときは、当社に対し、当社所定の損害補償金請求書及び次に掲げる書類を提出しなければなりません。

- (1) 警察署又はこれに代わるべき第三者の事故証明書
- (2) 補償対象品の損害の程度を証明する書類

- ⑤盗難に遭ったと思われるバッグの中に、ノートパソコン、USBメモリーの外に、クレジットカード、その他の貴重品がある場合は、それぞれの対応方をしなくてはならないことは言うまでもありません。

添乗員は、約款における特別補償の対象の有無をきちんと理解している場合は別として、不確かな知識のままお客様に対応してはいけません。



- ⑥ツアー本体は、日程に沿って移動となるので、万一、バッグが発見された場合などの連絡等その後のフォローと協力をお願いしておくことも重要でしょう
- ⑦海外旅行（傷害）保険加入の場合は帰国後に保険請求の手続きをお客様にして頂くための案内を忘れずにおきましょう。
- ⑧添乗員は企画旅行会社に状況を説明し、必要に応じて指示を仰ぐことになります。

## 第2問

- ①盗難が発生すると、盗難に遭った人は損害を被ります。この損害とは、盗難されたそのものの現在価値で判断されます。特別補償で賄える程度であればその範囲内で損害は解消されません。しかし、特別補償になじまないものも多く、こうした損害については、一般民事において損害賠償の問題となります。もっとも現金や貴重品（本事例の場合は仕事上重要なデータが入っていると**USBメモリー**）は旅行者自身でいついつも安全なかたちで携帯するなど自己責任で管理すべきでしょう。結果として補償されるのは盗難に遭ったバッグ自体及び**USBメモリー**本体に対してのみ生じるものと判断してよいと思われ、約款の定めにより1個10万円、一人当たり15万円を限度として賠償すればよいと思われま

### 《参考2》特別補償規定第18条（補償対象品及びその範囲）

第1項：補償対象品は、旅行者が企画旅行参加中に携行するその所有の身の回り品に限ります。

第2項：前項の規定にかかわらず、次の各号に掲げるものは、補償対象品に含まれません。

- (1) 現金、小切手その他有価証券、印紙、切手その他これらに準ずるもの
- (2) クレジットカード、クーポン券、航空券、パスポートその他これらに準ずるもの
- (3) ー（省略）ー（磁気テープ、磁気ディスク、**CD** ロム、光ディスク等情報機器《コンピューター及びその端末装置等の周辺機器》で直接処理を行える記録媒体に記録されたものを含みます。）
- (4) ～ (8) 省略

### 《参考3》特別補償規定第19条（損害額及び損害補償金の支払額）

第1項：省略

第2項：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。

第3項：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。

### 採点の感想

- ①皆さんの解答を読んでいると感じることは、「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、きちんとの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。
- ②何百日も添乗している添乗員であるならば実務上は効果的な対応、処理をしているとは思いますが、丁寧に整理したうえで解答を書き始めないために、前半と後半で相反する内容、ないしは支離滅裂になってしまった解答が何件か見受けられました。
- ③第 2 問では、特別補償適用の有無を問われているのに、「適用なし」あるいは「適用あり」とのみの解答で、理由が書かれていないもの、ないしは、その理由について明確な記述がなされていない解答が目立ちました。

しっかりした知識をもたず不確かな知識のままお客様に対応していたのでは、かえって混乱を招いたり、あるいは添乗員の過失が問われたりする可能性もありますので、特別補償制度の内容についてはより一層の理解が望まれます。
- ④この問題についてはほとんどの解答者が「USB メモリーは貴重品なので身につけておくべきで、車内に残したのはお客様の過失にあたる」と解答していました。

しかしながら、「USB メモリーに記録されたデータについてはお客様にとっていかに重要なものであっても特別補償の対象外である」とした受験者は 1, 2 級合わせても半数以下であったことは、出題者としては予想外のことでした。
- ④
- ⑤下記のような解答が散見されました。どこが誤っているのか、皆さんで考えてみてください。
  - ・添乗員の案内に背いてカバンを座席の上に置いてバスを降車したのは 100% A さんの責任。よって、A さんの過失が原因なので補償の対象とはならない。
  - ・盗難は補償の対象外である。
  - ・お客様の不注意で起きた侵害に対しては補償されない。
  - ・お客様の自己管理ができていないのだから補償はない。

### 問3 (配点: 50点)

3日目、パリ市内の観光時、エッフェル塔付近での20分の自由時間後、前日のロンドン観光時にも集合時間に遅れがちであった高齢のご夫婦のお客様が集合時間を10分過ぎたのにお見えになりません。予定ではこの後、ベルサイユに向かい、着後レストランで昼食の予定、昼食後に宮殿内部の見学となっているため時間的余裕はあまりありません。エッフェル塔に着いて、自由行動になった段階で市内観光のガイドとは別れています。なお、この後、日本語ガイドとはベルサイユ宮殿の入口で14時15分に合流することになっていて、それまでは添乗員が1人で案内することになっています。

#### 第1問

この場合の対応方を、その理由も含めて具体的に記述しなさい。

#### 第2問

さらに、10分ほど待ってもご夫婦のお客様は見当らないので、添乗員はバスを出発させました。その後、お客様は見つかりましたが、お客様は集合時間を添乗員から聞いていないと言っています。

ガイドが集合時間を案内していたので、お客様の言うとおりに添乗員は敢えて集合時間について案内しませんでした。

取り敢えずタクシーで昼食場所に向かうことになりましたが、この場合、タクシー代60~70ユーロの負担についてはどうなりますか。

理由を含めて具体的に記述しなさい。

#### 第3問

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。

「添乗員が注意するように言ってくれていれば自分も注意していたのに。引ったくりに遭ったのは、バスを降りるときにすりや引ったくりに注意するよう添乗員が言わなかったからで添乗員に責任がある。」と言っています。

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なさい。

### 出題の趣旨

1. トラブル発生の緊急時に、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判断力はどうか。
3. 約款における旅行者の責任・義務についてはどのように理解しているか。

### 解答(例)のポイント

### 第1問（配点 25 点）（対応方とその理由）

- 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、あるいは集合時間の勘違いをしているものと考え、お客様の立ち寄りそうな場所（みやげ物店、通った道筋等）を捜す。
- の昼食のレストランに事情を説明し、予約時間に遅れる可能性があることを連絡する。
- ④ぎりぎりに時間までお待ちし、該当のお客様が現れなければ添乗員はその場に残り、グループ本体をレストランへ向けて出発させることを検討する。
  - ⑤現地ランドオペレーターと連絡を取り、状況説明を行い昼食レストランでの本体のグループのケアをして頂くよう依頼する。
  - ⑥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。
  - ⑦本体のお客様には状況とこれからの予定を説明し、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。
  - ⑧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。
  - ⑨運転手とは頻繁に連絡を取り状況報告を行う。
  - ⑩緊急連絡先としての現地ランドオペレーターに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、その後の協力を合わせてお願いする。
  - ⑪企画旅行会社にも状況報告を行い、場合によっては担当者から指示を仰ぐ。
  - ⑫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、その前に現地ランドオペレーター、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）（タクシー代の負担とその理由）

- 解答の際のヒントとして、「添乗員による集合時間の案内がなかった」という文言が設問に付記されています。
- ①集合時間について添乗員はお客様に対し、直接自分の口で案内せずに、結果的にガイドに任せてしまったことは、旅行業法、約款で定められている添乗員の旅程管理業務上の義務を果たしておらず、さらに、ロンドンでの観光時にも集合時間に遅れがちだったという実績をもつこのお客様に対する注意義務を果たしていたかということから、タクシー代金は、当該お客様が全額負担するのではなく、添乗員もある程度負担する必要があると思われる。

### 第3問（配点 10 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解答を求めています、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しました。
- ①基本的に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、お客さまの自己責任であり、お客様がバスを降りるとき添乗員がスリ、引ったくりの注意その時を言わなかったとしても、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。

○過去にも何回か類似問題が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、必要箇所のみ要点を記しておきます。

### 第1問

- 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 20 分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よいでしょう。ただ、前日のロンドンでの観光時でも集合時間に遅れがちであったということで、時間にはかなりルーズなところがあるのかもしれませんが。戻られたら、団体旅行ですので他のお客様の手前、2度遅れたことに対し注意を促すことも必要でしょう。

#### 《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（当社の解除権—旅行開始後の解除）

第1項（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、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」を負っていることとなります。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。

- 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、移動先がこのあと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、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。

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ないと思われます。

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運転手、レストランに協力を仰ぎ、あるいは、現地ランドオペレーターにも協力を依頼するなどの配慮が必要になります。

- ⑤現地ランドオペレーターに状況説明を行い、昼食レストランでのケアのためのスタッフ等の派遣をお願いしてみましょう。
- ⑥⑦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おられ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。
- ⑧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。
- ⑨本体と合流するまでの間、運転手とは可能な限る連絡を取り、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。
- ⑩当該お客様からは緊急連絡先としての現地ランドオペレーター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。
- ⑪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。
- ⑫1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。

現地ランドオペレーター、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

- ①該当のお客様を除いて他のお客様は全員集合時間に戻ってきているので、特に添乗員の案内云々に問題はなかったと思われます。

団体行動である以上集合時間を守ることは、お客様の義務といえます。従って、集合時間に遅れてきたお客様が、本体に合流するために利用したタクシー代金については、お客様の負担となるものと考えられます。

但し、ロンドンの観光時に遅れてきた実績があるこのお客様に対して、添乗員は注意義務を払っていたかどうかを、他のお客様からは問われる可能性はありますので、旅程管理業務については十分認識を高めておいて欲しいと思います。

### 《参考3》旅程管理業務について（旅行業法第12条10、旅行業法施行規則第32条）

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

#### ・旅行業法第12条10（企画旅行の円滑な実施のための措置）

旅行業者は、企画旅行を実施する場合においては、旅行者に対する運送等サービスの確実な提供、旅行に関する計画の変更を必要とする事由が生じた場合における代替サービスの手配その他の当該企画旅行の円滑な実施を確保するため国土交通省令（下記施行規則32条を意味します）で定める措置を講じなければならない。

#### ・旅行業法施行規則第32条（旅程管理のための措置）

法第12条10の国土交通省令で定める措置は、次の通りとする。

（1）（2）（3）省略

（4）旅行に関する計画における2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。

この規則32条では、団体で行動する企画旅行の場合には、添乗員が団体のリーダーとして、引率・行動することが求められていると考えられます。

従って、常に団体のお客様の動向を掌握することは添乗員にとって最も重要な業務の一つであり、それを怠って集合時間の徹底がなされなかったり、お客様を迷子にさせたり、置き去りにしたりしてバスを出発させたりすることは、遭ってはならないことと考えられます。

他のお客様は全員集合時間までに戻ってきているので、集合時間・場所の案内には問題はなかったように思われます。しかしながら、集合時間について添乗員はお客様に対し直接自分の口で案内をせず、結果的にガイドにまかせてしまったことは、旅行業法、約款で定められている添乗員の旅程管理業務上の義務を果たしていないということになるでしょう。さらに、ロンドンで集合時間に遅れてきた実績をもつこのお客様に対しどれほど注意義務を果たしたかということも問題となるでしょう。

### 《参考4》添乗員の注意義務について

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

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

添乗員について言いますと、添乗員は「旅程管理のプロとして旅程管理業務の基本中の基本である、集合時間、集合場所の徹底、バス出発時のお客様の人数確認等は当然行うべきである。」ということになります。

この注意義務を怠ったと認められると、添乗員に「過失があった」ということとなります。過失があり、お客様に損害が発生した場合には、損害賠償責任が生じることはいう

までもありません。

以上のことからタクシー代金は、当該お客様が全額負担するのではなく、添乗員もある程度負担する必要があると思われます。

企画旅行会社に報告、担当者と相談・指示を仰ぐことも必要かもしれません。

出題者の私見ですが、タクシー代金については後々のことも考慮して、折半とすることが無難なのではないかと考えます。

集合時間の案内においては、添乗員の配慮と技術について、プロとして完璧であるための努力が望まれます。約款上、責任を云々する問題ではなく、感情問題の域に属するものと考えられます。

後の処理で、非はお客様にあるのだと本人に無理に認めさせても、もうこの旅行会社は今後使わないと言われてしまえば旅行会社にとってもそれまでで、確かに釈然としない点も存在するのですが・・・。

### 第3問

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。

人が多く集まるところ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（手荷物はどうなったのか、中身はなになのか等）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

①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約款には明記されていますので参考までに記しておきます。



《参考5》旅行業約款第30条（旅行者の責任）

第1項：旅行者の故意又は過失により当社が損害を被ったときは、当該旅行者は、損害を賠償しなければなりません。

**採点の感想**

- ①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を経験している方が多いとみられ、対応方をかなりきめ細かく具体的に記述されていたようです。
- ②「できるかぎり待つ」「お客様が戻ってくるのを待つ」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。
- ③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。
- ④問3の設問に対し、次のような内容の解答が多くあり、添乗業務の基本は多くの方が身につけていると感じられました。  
「添乗員が基本業務を怠ったととられても仕方がない。」、  
「集合時間・場所をお客様に徹底させるのは添乗員の基本業務である。」、  
「添乗員の過失割合が出てくる可能性が考えられる。」、  
「自由時間のスタート前に添乗員がお客様に注意の案内をしないなんて信じられない。」

#### 問4 (配点: 40点)

5日目、この日は世界遺産にもなっているローマの歴史地区を観光するコースになっていましたが、しばらく観光を続けていたところ多くのお客様がかなりの疲労を感じられているように見受けられました。

また、半数近くのお客様からは「足も痛くなったので早くホテルに戻って休みたい。」との要望もあったので、現地ガイドと相談して、この後入場観光するところもないので残りの観光コースを短縮・切上げてホテルに戻ることになりました。

ホテル帰着後、一部のお客様から「日程表に記載のとおりローマ市内をゆっくり観光できると楽しみにしていたのに、どうしてかってに短縮してしまったのか。」とのクレームがあがりました。

##### 第1問

**この場合の対応方をその理由とともに具体的に記述しなさい。**

##### 第2問

**一部のお客様からは旅程保証制度を適用しての返金を要求されています。対応方と責任の所在をその理由とともに具体的に記述しなさい。**

#### 出題の趣旨

1. 旅程管理者である添乗員としてツアーをまとめる統率力を身に付けているか。
2. 添乗員にとって必要な約款（特に旅程管理業務）の内容についての理解力かどうか
3. 旅程保証適用条件及び債務不履行についての理解度かどうか。

#### 解答(例)のポイント

第1問 (配点 20点) (対応方とその理由)

- ①該当のお客様にはまず、お客様全員にお伺いをしないで歴史地区の観光コースの短縮・切り上げをしたことについて心から謝罪することが必要です。
- ②お客様の半数近くの方の疲労の様子を考慮し、時間短縮したことを説明する。
- ③翌日の午後は自由行動になっているので、希望者に再度旧市街散策観光の実施を提案する。
- ④対応方によっては、これ以降のツアーの運営に少なからず影響が出る可能性があるため、なごやかな雰囲気作りと信頼を失われないようにする。
- ⑤企画旅行会社に状況の報告を行い、必要に応じて対応方等についての指示をあおぐ。

第2問 (配点 20点) (返金要求に対する対応方とその理由)

- ①観光コース短縮は契約違反（旅行会社の債務不履行）となります。添乗員（旅行会社）に

過失が認められることから旅程保証による変更補償金の支払い云々は該当しません。

- ②半数近くのご夫婦からの要求だったとはいえ、ローマの歴史地区の半日観光コースをかってに短縮してしまったという、添乗員としては考えられない行動により、企画旅行会社の債務不履行となり、お客様が被った損害の賠償をする責任が生じることになります。
- ③責任の所在は添乗員にあります。理由は上記②に記載したとおりです。
- ④返金等の要求については、企画旅行会社が窓口となりますので、その旨案内し、安易に支払いの有無、支払い方法、金額についての発言は差し控える。

## 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

- ①②まずはお客様にお詫びをすることが必要です。  
該当のお客様にはまず観光コースを短縮したこと、お客様全員にお伺いをしなかったこと、お客様の半数近くの方の疲労の様子を考慮して短縮したことなど、ご理解・納得いただけるよう説明することも必要なことでしょう。
- ③幸いなことに、翌日の午後は自由行動となっているので、この時間を利用して、希望者には再度旧市街散策観光を提案し、参加していただくことも可能です。  
これにより、第2問のような事態になることを免れることができるとは思いますが・・・。
- ④観光コース短縮に賛成したお客様と短縮反対のお客様との間に亀裂が生じる恐れがあり、ツアー参加のお客様の和やかな雰囲気づくりは困難になる可能性があるでしょう。また、市内の歴史地区をじっくり観光したかったお客様は、添乗員の観光コース短縮措置に反感を持つとともに信頼性が失われ、添乗員のご案内や指示に率直に従わず、協力も得にくくなることにもなりかねません。添乗員のリーダーシップが求められるところで、上記のような事態にならないよう配慮しなければなりません。
- ⑤旅程保証、あるいは契約不履行に該当する可能性がある変更等が生じたと思われる場合は、企画旅行会社へ報告するとともに判断材料となる情報等の提供をするとともに、場合によっては指示を受けることになります。

### 第2問

- ①この事例のような添乗員がいるとしたら旅程管理者としての資質に欠けていると言わざるを得ません。添乗員自らが責任を持って旅程管理を行うという自覚もない上に、ツアーリーダーとしての主体性を発揮することもできないと思われれます。  
パンフレットや日程表に記載のある内容をかってに短縮、省略することは契約違反であり企画旅行会社にとっても問題を抱えることになります。
- ②半数近くのご夫婦からの要求だったので、歴史地区の観光コースをかってに短縮してしまったという、添乗員としては考えられない行動により、企画旅行会社の債務不履行となり、お客様が被った損害の賠償をする責任が生じることになります。  
ガイドと相談云々は関係ありません。  
募集型企画旅行においては、観光箇所の変更が旅行者のたとえ過半数以上の希望であっても、日程表に記載されている内容（予定）のものから添乗員は勝手に変更、切り上げしてはいけ

ません。

参加者全員が本当に要望している（その場の雰囲気もあり、本当は反対しなかったけれども場ではいえなかった等、お客様の本心は分かりません）のであれば、添乗員の過失云々は起こらないかもしれませんが、1人でも反対者がいる（可能性がある）場合は上記の通り損害賠償の請求に発展することは避けられないものと思われま

す。一人でも「反対」のお客様がいる限り、募集型企画旅行では、日程表に記載されている内容を変更することは許されないことです。

旅程管理上重大な支障をきたす恐れがある場合以外は、「気軽に旅程の変更をしてはならない」ことは言うまでもありません。

#### 《参考1》標準旅行業約款第13条（契約内容の変更）

当社は、（以下略）、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。

**募集型**企画旅行契約では、天災地変、その他当社の関与し得ない事由（約款29条第1項に記載されている事由。）の場合以外は旅行サービスの内容を変更しないとしています。

但し、**受注型**企画旅行契約では、旅行者が契約内容を変更するよう求めることができることになっています。

#### 《参考2》標準旅行業約款（受注型企画旅行契約の部）第13条（契約内容の変更）

第1項：旅行者は、当社に対し、旅行日程、旅行サービスの内容その他の受注型企画旅行契約の内容を変更するよう求めることができます。この場合において、当社は、可能な限り旅行者の求めに応じます。（以下略）

③④債務不履行によるお客様への賠償としての返金等があった場合は、当然添乗員の過失が原因ということで、派遣会社に損害額の補填を請求してくることになります。

派遣会社は添乗員の過失の度合い等を勘案して、当該添乗員に請求してくることになります。（本事例の場合は全額添乗員の負担になると考えられます）

#### 《参考3》債務不履行について

債務不履行：法律用語で、「債務者（旅行会社）」が正当な理由がないのに、契約の内容（ローマの歴史地区の観光）に従った履行（実行）をしないことをいいます。

この問題を例にとりますと、「企画旅行実施会社はお客様との間で、日程表等で約束（契約）していたローマの歴史地区の観光コースを正当な理由がないのに短縮・切り上げして日程表に記載されている内容どおりの観光実施をしなかった」ということになります。この結果先にも記述しましたように「債務不履行」が生じて、企画旅行会社はお客様に対して損害賠償の支払いの義務を負うということになります。

#### 《参考4》 履行補助者について

**履行補助者**：添乗員の法的立場です。

履行補助者とは、債務者（企画旅行会社）が債務（企画旅行における旅程管理業務）の履行のために使用する従業員（社員、**添乗員**、ガイド、ランドオペレーター、センディングスタッフなど、）のことをいいます。

履行補助者の過失によって債務不履行が生じた場合は、債務者の過失と同一視されます。したがって、履行補助者である添乗員に過失があれば、債務者である旅行会社が責任を負うことになります。

#### 採点の感想

○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。

○旅程保証が適用になる場合、ならない場合の理解がまだ不足している方が多いようです。

「旅程保証」は、旅行業約款第29条に記載されています。

添乗員としては、約款条文の暗記や細かい部分の解釈までは必要ないと思いますが、29条及び別表第2「変更補償金の支払いが必要となる変更」（9項目）については大変重要な箇所ですので、理解を深めておいて欲しいと思います。

#### 《参考5》 標準旅行業約款第29条について

急に日程が変わった、予定のホテルに泊まれなくなってしまったなど、変更がつきものの旅行商品には免れないトラブルがあります。これらの変更のうち、理由が手配ミスなど旅行会社の過失によらないもので、別表第2「変更補償金」に規定された「重要な変更」に該当するときは、「旅程保証制度」が適用されることになります。

旅程保証制度は、航空会社やホテルのオーバーブックなど、旅行会社にとって不可抗力によって変更が生じ、その変更が約款の規定する「重要な変更」に該当するときに限られ、一定額の変更補償金を支払うというものです。旅行会社に過失がなくても責任を負うものなので、補償の範囲が限度され、変更補償金の金額も比較的小額となっています。また、航空機の遅延・欠航、災害や暴動など免責事由（下記記載）による場合は変更補償金の支払いは不要ということになります。

上記いずれの場合も旅行者は、旅行の出発前に上記に記載した「重要な変更」を理由に取消料を支払うことなく旅行契約を解除することができます。

なお、変更補償金の合計額が一人につき千円未満であるときも支払いは不要となります。

#### 免責事由

- イ 天災地変、      ロ 戦乱、      ハ 暴動、      ニ 官公署の命令
- ホ 運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止・・・（欠航・運休・休業等）
- ヘ 当初の運行計画によらない運送サービスの提供・・・（遅延等）

ト 参加旅行者の生命又は身体の安全確保のため必要な措置

《参考6》別表第2「変更補償金」に規定された「重要な変更」

- 1 旅行開始日又は旅行終了日の変更
- 2 入場する観光地又は観光施設その他の旅行の目的地の変更
- 3 運送機関の等級又は設備のより低い料金のものへの変更
- 4 運送機関の種類又は会社名の変更
- 5 本邦内の旅行開始地たる空港又は旅行終了地たる空港の異なる便への変更
- 6 本邦内と本邦外との間における直行便の乗継便又は経由便への変更
- 7 宿泊機関の種類又は名称の変更
- 8 宿泊機関の客室の種類、設備、景観その他の客室の条件の変更
- 9 上記の変更のうち、ツアータイトル中に記載があった事項の変更

○損害賠償責任と旅程保証の違いを理解してください。

大多数の方がお客様の半数近くの賛同があっても観光コースの短縮は「してはいけない」と記述していることから、その捉え方については問題ないと思われま

す。しかし、結果としてどのような状況がどのような根拠の基で発生してくるのかについては正確な確信が持てていないように感じられます。

要するに、損害賠償責任が生じるのか、旅程保証が適用されるのかについては、明確に記述できていない受験者が圧倒的に多いということです。

なお、今回の試験の「業務知識 総合1・2級、第2問の1」の補足欄に、「旅程保証での変更補償金」「債務不履行での損害賠償」とうについて、詳しく記載しておきましたので、そちらも参照して頂ければと思います。

○「今このような事態（半数近くの人が観光コースを短縮してホテルに戻りたいと言い出した）になっているのでどうしたらよいか」という観点で、問題、設問をよく読まないで解答に取りかかったと思われる受験者が少なからずいました。時間がないわけではないので、解答に取りかかる前に、問題、設問をよく読んで、出題の趣旨を理解した上で解答して頂くよう重ねてお願いしたいと思います。

○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ます。

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 (配点: 40点)

今回の添乗に際しては、ツアーの航空便に関する PNR 等の資料は旅行会社の都合で日本出発日当日に成田空港でしかもお客様の受付開始時刻 2 時間前に受け取りました。

5 日目の夜にローマ～成田の帰国便の確認をしていたところ、2 組のお客様（ご夫婦 4 名）だけは予定より 1 日遅れの 19 日になっていることに気づきました。

驚いて ABC 航空に確認したところ、この 2 組のご夫婦 4 名の分は本体とは 1 日遅れの 19 日で予約されていることが確認されました。

いろいろ手を尽くしましたが、18 日の日本への便は他社を含めてすべて満席で、最終的にはこの 2 組のご夫婦は 1 日遅れの 19 日の便で帰国することになりました。

### 第 1 問

この場合の対応方を具体的にかつ手順を追って記述しなさい。

### 第 2 問

この場合のトラブルの責任の所在と解決のためにかかる費用の負担について、その理由も含めて具体的に記述しなさい。

## 出題の趣旨

1. 予期せぬトラブルに遭遇した場合にも、素早くかつ的確に判断して適切な対応策とることができるか。
2. お客様に対する案内に仕方、及び、心遣い、気配り、が的確に行えるか。
3. トラブル対応の際の、責任の所在及び責任の取り方に対する考え方は身に付いているか。

## 解答(例)のポイント

第 1 問 (配点 20 点) (対応方【手順を追って】)

- ①まず第一に、お客様に大変なご迷惑をおかけすることに対し心からお詫びを申し上げる。
- ②トラブルが発生したことで、お客様の動揺や不安がより大きくならないように、旅行会社の指示に基づき事情をよく説明し、滞在中はランドオペレーターに責任をもってできる限りのお世話をさせるなどで、お客様のご理解・ご了解・ご協力をお願いする。  
他のお客様にも 2 組のご夫婦が別行動となる事情を説明して理解と協力を求める。
- ③現地ランドオペレーターに、2 組のお客様が 1 日遅れで空港を出発するまでの必要な追加手配（トランスファー、宿泊ホテル、食事、アシスタント等）を依頼する。  
特に滞在中のお客様に対するフォローにはランドオペレーターに事情を詳しく説明の上、最善を尽くしてもらおうよう強くお願いする。
- ④添乗員はどちらに同行するのか企画旅行会社に指示を仰ぎ、本体に同行する場合には、該当

の2組のお客様には（乗り継ぎ、出入国等）必要な情報を連絡しておく。

- ⑤18日は終日フリーになるので、その日の過ごし方についてお客様の意向を伺い、必要に応じてランドオペレーターに手配依頼すると共にお客様の滞在中のお世話等の協力を重ねて要請する。
- ⑥旅行会社に2組のお客様の留守家族へ1日延着となる旨の連絡を依頼する。

## 第2問（配点20点）（責任の所在と費用負担について及びその理由）

- ①旅行会社と航空会社の間で予約上のミス（過失）があったものと思われ、旅行会社に責任の所在があると思われる。航空便に関するPNR等は航空会社からの「予約便 OK」の回答をもって発券されるものであり、航空会社の確認によれば、2組のお客様は翌日の同便に予約がなされていたにもかかわらず、航空便の手配担当者が航空会社からの「予約便 OK」の月日・便名の確認をせずに（あるいは見過ごして）、グループ全員の航空便を当初予定の同一便（実際は2組のお客様は予定帰国便の翌日の同一便で予約されていた）と勘違いしたため。
- ②添乗員は5日目の夜まで帰国便の確認をしなかったことに対する責任を追及される。
- ③お客様には何も過失がないので責任は全くなく、従って費用の負担をすることはしない。
- ④旅行会社に過失が認められることは否めないもので、解決にかかる費用（上記第1問の③⑤に記載した費用等）は原則として100%旅行会社が負担することになる。
- ⑤前述の費用の他、2組のお客様からは、旅行会社の債務不履行による損害賠償を要求される可能性が大であることも考慮しておかなくてはならない。
- ⑥上記②の理由から添乗員（及び所属の添乗員派遣会社）も一部（旅行会社と添乗員派遣会社との間で相談の上）の費用負担はすべきものと思われる。

## 解 説

○以下の各番号①、②、・・・は解答（例）のポイントの番号に整合しています。

### 第1問

- ①ツアー中は添乗員が唯一の会社の代表者です。トラブルが明らかに会社の責任に帰すると判断される場合には、率直にお客様にお詫びをしましょう。  
ただし、具体的な補償については個人的な見解での発言は慎み、会社の指示を確認しながら対応することが大切です。
- ②冷静沈着になることが何よりも大切です。添乗員が冷静さを失ってはトラブル処理のための対応と手順がスムーズにいきません。  
いつの時点で決定したということは明記されていませんが、「最終的に翌日の便での帰国が決定した」出題文に記載されていますので、前提として、お客様、旅行会社、添乗員3者相互の相談・検討の結果の結論で、お客様にも1日延着を何とか納得して頂き、旅行会社からもその旨の正式決定がなされたものと判断して解答にあたるべきでしょう。
- ③2組のお客様の利用便が翌日の便への変更に伴い、スケジュールに変更が生じているので現地ランドオペレーターに、翌日空港出発までの間に必要と考えられるものの追加手配を依頼する。  
このお客様の1日延泊により生じる諸費用の負担は、お客様には全く責任のないことに起因しているため、お客様に負担を要求することはできないことは当然のことになります。



また、お客様の個人的費用など、どこまで負担するのかについては旅行会社と綿密に相談する必要があります。

④企画旅行会社の指示により、添乗員が本体に同行することになった場合には、該当のお客様には以下のような必要な情報を連絡しておく。

- ・ローマ滞在中の緊急連絡先（ランドオペレーター等）
- ・ローマの空港での搭乗手続き、出国手続きについて
- ・ロンドンの空港での乗り継ぎについて
- ・日本帰国時の入国・通関手続きについて

2組のお客様に同行する場合には、添乗員自身の航空便の予約変更及び必要な追加手配を行うと共に、添乗員はローマの空港で本体のお客様の航空会社及び出国に関する諸手続きを行ったうえ、本体を送り出すこととなります。

その場合には、ロンドンの空港での乗り継ぎ、日本帰国時の入国・通関手続きに関する情報を案内しておく必要があります。

⑤18日が全くフリーになってしまうのも、③に記したのと同様、お客様に起因することではありません。お客様の過ごし方について何らかの助言を行うなどの心遣い・配慮も必要なことではないでしょうか。

⑥お客様も現地からそれぞれの留守家族宛に連絡はするでしょうが、添乗員は旅行会社からも後手にならないよう各留守家族宛に1日延着となることとお詫びの一報を必ずしておいてもらうよう依頼することを忘れてはいけません。

## 第2問

①解答（例）のポイントに記載したとおりで解説は不要と思いますので省略します。

②航空便に関するPNR等の資料を受け取ってから出発までに予約便のチェックをする時間がなかったとはいえ、機内を含めできるだけ早くチェックをしておくべきで、5日目の夜まで確認をしなかったことに対する添乗員の責任は当然追及されることになるでしょう。

④⑤企画旅行会社が過失（本件の場合、予約便の確認ミス）を認めて、その損害についてもお客様との間で意見の一致を見ている場合には、旅程保証（参考1）に基づく変更補償金の支払いではなく、お客様に生じている損害について、債務不履行（参考2）に基づく慰謝料等の損害賠償の責任を負うこととなります。

### 《参考1》標準旅行業約款第29条（旅程保証）

第1項：当社は、別表第2左欄に掲げる契約内容の重要な変更—（以下略）—が生じた場合は、旅行代金に同表右欄に記載する率を乗じた額以上の変更補償金を（一部略）支払います。

ただし、当該変更について当社に責任が発生することが明らかである場合には、この限りではありません。

本条でいう契約内容の重要な変更については、前記問4の《参考6》に記載しておきましたのでそちらを参照願います。

なお、契約内容の重要な変更該当する事項を、本事例に当てはめて見ますと、日本帰国日

(旅行終了日) が1日遅くなるという変更を意味していることとなります。

#### 《参考2》標準旅行業約款第27条 (当社の責任)

第1項：当社は、募集型企画旅行契約の履行に当たって、当社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)

上記27条は、旅行業者が民法上の「債務不履行」あるいは「不法行為」により旅行者に損害を与えた場合の賠償責任をうたっているものです。

#### 《参考3》民法用語の解説 (故意、過失、債務不履行、不法行為)

故意：自分の行為が相手に損害を与えるであろうことを認識していることをいいます。  
「わざと行った行為」、「わざと行わなかった行為」など。

過失：自分の行為が相手に損害を与えるであろうことに気づくべきであるのに、必要な知識を欠いていたり、不注意のため気づかないことをいいます。  
「うっかりしてしまった行為」、「うっかりしなかった行為」など。  
添乗員が、普通の添乗員なら知っていること、また知っていなければならないことを知らなかったために損害が生じたならば、それも「過失」になります。

債務不履行：債務者(旅行会社)が債務(旅行の契約内容)の本旨に従った履行をしないことで、債権者(旅行参加者)は損害の賠償を請求することができます。  
債務不履行責任が成立するためには、債務者側に故意又は過失がなければなりません。また、債権者側は相手に故意・過失があることを立証する必要があります。

不法行為：故意又は過失によって他人の生命、身体又は財産等に損害を与えた場合、不法行為としてその損害を賠償しなくてはなりません。

不法行為の範囲 (こんなことが不法行為に当たります)

- ①人のものを盗んだり、壊したりした場合：所有権の侵害
- ②漁場を荒らしたり、鉱山を勝手に掘った場合：漁業権、鉱業権の侵害
- ③高い塀等で隣家に陽を当たらなくした場合：日照権の侵害
- ④騒音や悪臭で住んでいられないようにした場合：生活圏の侵害
- ⑤交通事故等で人に怪我をさせた場合：身体権の侵害
- ⑥人を死亡させた場合：生命権の侵害
- ⑦人の名誉を傷つけた場合：名誉権の侵害
- ⑧人の嫌がることをした場合：プライバシーの侵害

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

- ⑥上記②に記載したとおり、旅行会社からは、添乗員が帰国便の確認業務をしなかった（するのが遅かった）ことに対して、添乗員の注意義務（参考4）違反として、費用の一部負担を要求してくることになるでしょう。費用負担については、旅行会社と所属の添乗員派遣会社との間で負担割合を決めることになります。当解説書作成者の私見ですが、添乗員を含めた派遣会社側の負担は多くても、3割位ではないかと思っています。

#### 《参考4》添乗員の注意義務について

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

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

添乗員の場合で考えてみますと、添乗員は「旅程管理のプロとして、旅程管理業務の基本中の基本である、帰国時の予約便の確認業務（搭乗日時、便名等）は当然、行うべきである」ということになります。

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

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

## 補 足

- お客様から苦情の発生と損害賠償支払いの要求が想定されます。
- 一日遅れの便で帰国となった2組のご夫婦からは、苦情が出る可能性が高く、旅行会社も結果的には損害賠償（場合によっては慰謝料）を支払わなくてはならないでしょう。そして、この場合、旅行会社は、添乗員の過失責任の度合いを勘案して、添乗員または、所属の派遣会社に損害額の補填を請求してくるでしょう。
- 本件の「帰国便の予約確認をするのが遅すぎた」ことは、明らかに添乗員の過失（旅程管理業務を尽くしていない）であり、結果的には添乗員もある程度の責任を負うことになる可能性は高いということになるでしょう。
- 「主催した企画旅行会社に相談して指示を受ける」とだけの解答が今回も何件かありました。確かに指示を受けることは大変重要なことには相違ありません。しかしながら、最初から最後まで相談し、指示を待っている、あるいは指示を受けないと何もできないというのではお客様からも信用されないのではないのでしょうか。プロの添乗員としては少なからず問題があるように感じます。少なくとも添乗業務中は旅行会社を代表する添乗員としての気構えをもち、日頃から機会を見つけて、それに相応しい心遣い、気配り、対応策の習得に励んで頂きたいと思います。
- 出題文には、「翌日の便で帰国する」との結論が記載されていますので、それを前提とした対応方を記述するべきで、お客様全員が予定通りの同一の便または予定日の他社便での帰国に固執しての解答が目立ちました。
- 相変わらず問題の趣旨（出題文には「最終的にはこの2組のご夫婦は一日遅れの19日の便で帰国することになりました。」と明記されています）をしっかりと理解しないで解答にあた

る方が多いようです。

○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。