

実務 総合2級

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

【日程表】

総合の添乗実務問題は、下記日程表に従って実施する旅行の中で生じるであろう諸問題について質問しております。しかし、これはそれぞれの現地（都市、観光地等）特有のケースを問うものではなく、あくまでも皆さんが解答する際にイメージしやすくするためのものであります。

募集型企画旅行 ドイツ・ロマンチック街道とスイス・パリ8日間

9月8日(日)出発：25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。

	都市	時間	交通機関	行程	食事
1	東京(成田) フランクフルト	10:00 15:10	CBA航空 専用バス	空路、ドイツのフランクフルトへ。 着後、専用バスにて古城の町ハイデルベルグへ(約1時間)	昼： (機内) 夕：×
ハイデルベルグ市内泊					
2	ハイデルベルグ ローテンブルグ シュバンガウ	午前 午後	専用バス 専用バス	専用バスにてハイデルベルグ市内観光(ハイデルベルグ城、アルテ・ブリュッケ、マルクト広場など) 観光後、専用バスにてローテンブルグへ。(約3時間) 着後、ローテンブルグ観光(市庁舎、聖ヤコブ教会、マルクト広場、ブルク公園など案内) 観光後、ロマンチック街道を經由してシュバンガウへ(約3時間) 夕食はホテルにて(ジャーマンステーキ)	朝： (ホテル) 昼： 夕：
シュバンガウ泊					
3	シュバンガウ インターラーケン	午前 午後 夕刻	専用バス 専用バス	専用バスにて、世界遺産ヴィース教会見学とノイシュバンシュタイン城(入場)観光の後、スイスのインターラーケンへ 着後インターラーケンのホテルへ 夕食はフォンデュ料理(フォークロアディナーショー)	朝： (ホテル) 昼： 夕：
インターラーケン市内泊					
4	インターラーケン ラウターブルンネン ユングフラウヨッホ ベルン ジュネーブ	午前 午後 夕刻	専用バス 登山電車 専用バス	専用バスにてラウターブルンネンへ 着後登山電車を乗り継いで標高3,454mのユングフラウヨッホ頂上駅へ。展望台にてアイガー、メンヒ、ユングフラウとアレッチ 氷河のパノラマを眺望。帰路グリンデルワルトの町へ立ち寄りまずラウターブルンネンから専用バスにてベルンへ(旧市街時計塔、バラ公園) 観光後ジュネーブへ 夕食は市内レストランにて(ジュネーブ風ポークフリカッセ)	朝： (ホテル) 昼： 夕：
ジュネーブ市内泊					
5	ジュネーブ パリ	午前 午後	専用バス 新幹線(TGV) 専用バス	簡単なジュネーブ市内観光(オービーブ公園、花時計等)の後、フランス新幹線TGV(2等)にて花都パリへ(約3.5時間) 着後、パリ市内観光(ノートルダム寺院、凱旋門、エッフェル塔を望むシャイヨー宮、ルーブル美術館(入場)など) 夕食は市内のレストランにて(エスカルゴのフランス料理)	朝： (ホテル) 昼： 夕：
パリ市内泊					
6	パリ	終日		終日、フリータイムです。 オプションツアー：ロワール古城一日観光(昼食付)	朝： (ホテル) 昼：× 夕：×
パリ市内泊					
7	パリ	8:00 11:30	専用バス ABC航空	専用バスにてパリの空港へ 空路、フランクフルト乗り継ぎで帰国の途へ	朝： (ホテル) 昼：× 夕： (機内)
機内泊					
8	東京(成田)	10:00		到着、入国・通関手続後空港にて解散	朝： (機内)

旅行企画・実施：TCSAトラベル株式会社

問1 (配点: 40点)

2日目、ハイデルベルグの市内観光の後、バスでローテンブルグへの移動中、ローテンブルグ到着まであと30分ほどのところで、バスが故障してしまいました。

ドライバーは、「シャフトが折れてしまっているのでここでは修理不能で、代替バスを手配しなくてはならないが、どんなに早くても代替のバスが到着するまで数時間はかかりそうだ。」とっています。

第1問

この場合の対応方を日程表も参考にして具体的に記述しなさい。

第2問

翌日はノイシュバンシュタイン城とヴィース教会の入場観光が予定されていますので、ローテンブルグ観光を翌日に実施することは行程上難しい状況です。

その場合の旅程保証制度の適用の有無とその理由を具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

- 1 トラブル発生時における旅程管理を考慮した迅速・的確な対応能力は身に付いているか。
- 2 旅程保証の適用の有無及び、免責事項に関する理解力を身に付けているか。

解答(例)のポイント**第1問(配点25点)(対応力)**

この設問は1, 2級とも共通になっています。

設問文には単に「対応方を・・・」としか書かれていませんが、「何でもよいから書けばよい」というものではありません。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書くべきでしょう。採点にあたってはその点を考慮させていただきます。

バス乗務員に故障の程度、修復の可能性、代替バスの手配の必要性などを再度確認する。適時に現地ランドオペレーターに連絡、状況報告を行うとともに必要な協力・支援を要請し、必要によっては指示を仰ぐ。

修復不可能で代替バスが必要との最終判断の場合には、現地ランドオペレーター(バス乗務員)経路等で、日程表に記載されているローテンブルグ観光を当日中に実施できるよう代替バスの手配を行うよう早急に対処してもらうべく依頼をする。

代替バスの到着にかなりの時間が見込まれることが明らかな場合には、タクシーを利用して分乗し、ローテンブルグへ向かうことも検討する。

お客様への状況の見通しの説明、必要によってはバス乗務員からも説明させる。

待ち時間における休憩場所、トイレの場所などの配慮及び、お客様の安全確保に万全の対策を行う。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は特に注意する。待ち時間如何によっては、以後の観光個所のスケジュールをどのようにするか検討し、お客

様にも案内をする。

観光箇所については、可能な限り入場・下車観光個所を優先し、1箇所でも多く観光ができるよう旅程管理を行う努力に努める。

その後の予定に昼食が手配されているような場合は、到着時間の変更等を含めて連絡し、了解を取る。

スケジュールの遅延は避けられないと思われるので、宿泊ホテルへ、到着が遅くなること、夕食時間を変更すること等の連絡を行う。

企画旅行実施会社への状況報告、必要により指示を受ける。

第2問(配点15点)(旅程保証制度適用の有無とその理由)

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、旅程保証制度は適用されない。

このケースは、「当初の運行計画によらない運送サービスの提供」(バスの故障)によるものなので、そのためにその後の観光予定等に支障が生じたとしても旅程保証上は免責事項になる。

解説

この問題(配点40点)における平均点:1級25.2点、2級22.2点

最高点:1級40点、2級35点、最低点:1級10点、2級10点

以下の各番号、…は、解答(例)のポイントの番号に整合しています。

第1問

まず、落ち着いて乗務員とも協力して正確な情報の収集を行って対策を考えるべきでしょう。お客様にも事情を説明して状況をご理解頂くことも必要となります。

添乗員自身が慌てたり、冷静な判断ができなくなるとお客様の不安が増し、添乗員に対して不信感を募らせ、収拾のつかなくなる事態を招いてしまいます。

現地ランドオペレーターと連絡を取り、手配変更等の場合の協力要請と企画旅行会社へは万一の場合の返金等の措置について明確な指示を受けることも必要となります。

代替バスの到着にかなりの時間を要するような場合には、どちらが総体的に利があるかを検討の上、タクシーを利用することも一つの方法です。この場合、荷物運送の件、タクシー代の件、観光地での案内の件等については事前にクリア(基本的にはバス会社の責任で荷物の運送を行うこと、タクシーの費用はバス会社の負担とするなどの交渉)にしておかなくてはならないことは言うまでもありません。

出題者の私見ですが、この場所からタクシー等に分乗して移動しての観光も検討の余地はありますが、少なくとも5~6台のタクシーが必要になること、ホテルへの直行ならまだしも、ローテンブルグでの観光があること等でタクシーでの移動は難しいのではと感じます。

待ち時間が長くなる場合は、トイレの配慮は不可欠です。バスの乗務員とも協力し、近隣の店、ドライブイン、ガソリンスタンド等で飲み物の調達やトイレ利用などに努力する必要があります。

気分転換等でバスから下車するお客様に対しては、お客様の誘導を行うなど交通事故の防止に努めましょう。不要なバス下車等はできる限り避けて頂くようお願いすることも必要なこ

とではないでしょうか。

旅程管理業務は予測できない旅程変更の事態が生じた際に、その変更を最小限にとどめて元の旅程に戻すべく「努力」することを内容とするものですから、一般に平均的な添乗員(旅行業者)に期待されるだけの努力をしていた場合には良い結果が得られなくてもその責任は果たしたことになります。従ってバスの故障というアクシデントがわかった時点で、添乗員は代替の手段としてどのようなことを考え、検討したか。そしてその検討した結果に基づいて行動を移すべく努力をしたか否かがポイントになります。

《参考1》標準旅行業約款第23条(旅程管理)

当社は、旅行者の安全かつ円滑な旅行の実施を確保することに努力し、旅行者に対し次に掲げる業務を行います。ただし、当社が旅行者とこれと異なる特約を結んだ場合には、この限りではありません。

- (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おそ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じること。
- (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。

本条のポイントは、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に努力することが必要であるということ、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難しい面もあり、あくまでも「努力すること」と理解すればよいと思われます。

日程表を見る限り、昼食は何処で手配されているのか(もう済んでいるのかまだなのか)分かりませんが、これから昼食という予定であれば、当然昼食場所に時間の変更、あるいはキャンセルしなくてはならないのか連絡する必要があるでしょう。

宿泊ホテルへは、到着時間の目途がついた時点で連絡を入れましょう。

特にこの日は日程表を見るとホテルでの夕食も手配されていますので夕食時間の変更等についての連絡も忘れずに行うことが必要です。

旅行会社には状況とローテンブルグでの観光が時間的に実施できなくなる可能性が高いことについての報告は忘れずにおきましょう。また担当者からの指示を仰ぐことも忘れずに。

第2問

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。

代替バスが配車されるまでは現場にいないとはならないという状況であれば、その場を離れ

で観光に行くことはできない(いわゆる不可抗力)と思われます。

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ています。

例えば、天災地変(地震・台風など)、官公署の命令、運送機関などの旅行サービス提供の中止、運送機関の当初の運行計画によらない旅行サービスの提供などを言います。

旅程保証が免責となる事由は、約款 29 条第 1 項の(へ)に、「当初の運行計画によらない運送サービスの提供」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》標準旅行業約款第 29 条第 1 項(旅程保証)

(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
- 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の安全確保のための必要な措置

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、「故障し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の過失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何件かあったことを付け加えておきます。

「バスの故障」という問題は、状況設定は異なりますが過去にも出題されたことがあります。故障の状況、程度によって、いろいろな対応が考えられるでしょうが、添乗員としてはバス乗務員と協力の上、旅程管理上の観点とお客様の安全確保の観点を第一に考慮して、行動しなくてはならないと思います。

なお、利用しなかった(できなかった)観光施設等の入場料金等があれば、下記条文に記載されている通り、必要経費を差し引いた金額をお客様に返金しなくてはなりません。

《参考3》標準旅行業約款第14条第4項

当社は、前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(以下中略)の減少又は増加が生じる場合(以下中略)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ことがあります。

補足及び採点の感想

日程表に記載されている旅行サービス(本事例の場合はローテンブルグでの観光)が実施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考えている添乗員が、解答を読む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正しい理解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付けるよう日頃からの皆さんの絶え間ない努力を期待してやみません。

「様子を見て判断する」という解答が散見されましたが、これでは出題に対する解答にはなりません。どういう状況のときにどういう判断に基づいてどのような対策を取り、どのような方法でその後の行程を進めていくのかを具体的に記述して頂くことがこの出題の趣旨ですので、出題の趣旨をキチンと把握して頂きたかったと思えます。

「最善の方法を考える」という解答が今回も何件かありました。まさにそれを質問しているわけですので、その最善の方法とは何かを具体的に解答して頂かなくてはなりません。

「旅程保証が適用される」との解答が半数近くありましたが、出題のケースではバスの故障という不測の事態が原因ですので、旅程保証上は免責扱いとなります。但し、入場観光をカットした場合には通常その相当量(必要な手数料等を差し引いて)の返金の必要性は生じますので知識としてしっかり身に付けておいて欲しいと思えます。(上記《参考3》を参照のこと)

「バスの故障はバス会社の整備上に問題があるので、そのようなバス会社を使用している旅行会社に過失が認められるので旅程保証が適用される」との趣旨の解答も何件か見受けられました。

旅程保証が適用されるのはあくまで旅行会社に過失が認められない場合であって、過失が認められる場合には旅程保証ではなく、損害賠償責任を負うこととなりますのでその違いもしっかり認識しておくべきでしょう。

参考までに、旅行会社の過失が認められる場合の例として、そのバス会社は、バスの故障等を頻繁に起こすことを旅行会社が知っているにもかかわらず、バス会社に対してなんら改善策を求めずに、そのバス会社を敢えて使用し続けていた場合などが挙げられるでしょう。また、車両の車検規定などが我が国と異なる国外でバス会社の車両整備、安全管理まで立ち入った責任追及は「旅行業者の管理し得ないもの」として難しいのが現実であると思われます。運送機関の選定についても旅行業者が企画旅行実施に当たり安全な運送サービス機関を選定すべき注意義務は「原則として、旅行先の国における法令上資格ある運送機関と運転手を手配し、かつ法令上運行の認められた運送手段を選定することで足りる」との裁判所の判例が示されています。

下記（参考4）に旅行業者の法的地位について記載されている約款3条とその解説を載せておきますので参考にしてください。

《参考4》標準旅行業約款第3条(旅行契約の内容)

当社は、募集型企画旅行契約において、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の提供を受けることができるように、手配し、旅程を管理することを引き受けます。

本条は、募集型企画旅行における旅行業者の法的地位を説明したもので、自ら運送・宿泊等のサービスを提供するものではない。……すなわち、例えば航空事故などによる損害は旅行業者の責任ではない。……ということを間接的に表しています。

従って、旅行業者は、**善良なる管理者の注意義務**（善管注意義務）を欠いた結果、旅行者に損害を与えた場合は、責任を負うこととなりますが、旅行業者の債務の主たるものは「旅行サービスの手配」ですから、その手配を善管注意義務を尽くして行った以上は、運送・宿泊機関等の事故による損害については責任外であるということになります。

但し、善管注意義務の延長線上には、「旅行者の安全確保義務」があります。旅行の企画において、旅行サービス提供機関の選択において、あるいは企画旅行参加中の旅行者の行動についての安全配慮を図ることにおいて旅行業者に過失があったため旅行者の生命・身体に損害が生じた場合は重い責を負うこととなります。仮に、旅行業者がこれら旅行サービス提供機関の選択において瑕疵があった場合（国の許可や資格を得ていない機関や、かねて事故ばかり起こして問題になっている運送機関や宿泊機関等を選択したなど）は、旅行業者の善管注意義務違背（旅行者の安全確保違背）として、旅行者の生命・身体・財産上の損害について、責任を負わなくてはならない場合があるということです。

問2 (配点: 40点)

4日目、夕食後、ご夫婦で参加のお客様の奥様がホテルの周りを散策中に石段で転倒し、大怪我をいたしました。知らせを聞いた添乗員が、お客様と一緒に病院に行って診察を受けたところ、腰部を骨折しており、手術の最少なくとも10日ぐらいは入院が必要との診断でした。

第1問

この場合に必要な対応方を手順を追って、具体的に記述しなさい。

第2問

特別補償制度適用の有無とその理由を具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. 入院（離団者）するお客様が出た場合の対応方と配慮すべき事柄を理解しているか。
2. 特別補償が適用される条件の理解及び、またその適用の有無の判断が的確にできるか。

解答（例）のポイント**第1問（配点25点）（対応方）**

この設問は1、2級とも共通になっています。

お客様に入院の確認を行ない、入院先の病院を決定する。

ご主人の意向（奥様に付き添っての残留の有無）を確認する。

ご主人の付き添い残留の有無にかかわらず、現地ランドオペレーターに連絡し、協力を依頼する。

入院滞在中のお客様の意向（通訳の要・不要、ご主人の宿泊ホテル延長等）の確認を行う。

お客様の要望により入院中のお世話等を現地ランドオペレーターに依頼する。

お客様の意向に基づく必要な（宿泊ホテル、食事、手荷物等）手配を依頼する。

帰国便の変更手続き、又は場合によって、再発券処理を行う。

費用に関して、入院・治療費用は個人負担であることを説明し、了解を得る。

併せて、追加必要料金（宿泊ホテル、食事、通訳等）のお客様負担・支払いの確認を行う。

海外旅行（傷害）保険等加入の場合の保険会社等への連絡等の援助を行う。

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、領収書等の受領に対する援助を行う。

ツアー実施の旅行会社へ連絡し、当該お客様の留守家族への連絡依頼を行う。

お客様から離団書を作成して頂き受領する。

お客様へ帰国のための航空券等をお渡りする。

帰国に関する通関（スイス出国、日本入国等）のご案内をする。

他のお客様に事情を説明し、協力の依頼と心配をおかけしたことのお詫びをする。

第2問(配点15点)(特別補償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、「特別補償制度適用の有無と…」と記載されているとおり、解答用紙には、「特別補償制度適用の有無と…」とあるべきところを、「特別保証制度適用の有無…」と、間違っただけ記載されたままになっていました。

殆どの方は、設問文の「特別補償制度適用の有無と…」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。

この設問は1, 2級とも共通になっています。

特別補償制度は適用される。

本事例におけるお客様の怪我、入院は、企画旅行参加中に生じたもので、「企画旅行参加中の事故」ということになり、特別補償制度の適用を受け、入院日数に応じた入院見舞金(入院費用ではない)の支払い対象となる。

解 説

この問題(配点40点)における平均点: 1級27.9点、2級25.4点

最高点: 1級35点、2級33点、最低点: 8点、2級15点

以下の各番号、…は、解答(例)のポイントの番号に整合しています。

第1問

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。

旅行中に旅行者が病気や傷害等により保護が必要となった場合に、旅行業者として必要な措置をとること、そしてその措置に要した費用は旅行者の負担であることが約款第26条に明記されています。すなわち、保護措置をとることが旅行業者の義務であると同時に、「権限」でもあること、その保護措置に要する費用についても、旅行者本人の承諾がなくても当然に旅行者の負担とすることができるように定められています。

旅行業者(添乗員)は、信義則上「安全配慮義務」を常に負っていることを忘れてはいけません。

《参考1》標準旅行業約款(募集型企画旅行)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必要と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ないときは、当該措置に要した費用は旅行者の負担とし、旅行者は当該費用を当社が指定する期日までに当社の指定する方法で支払わなければなりません。

該当のご夫妻がお二人とも残留する場合を含めて、帰国便の変更手配及び手続き、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。

《参考2》国際旅客運送約款（日本航空）第3条（C）航空券有効期間の延長

国際航空運送約款（日本航空）：第3条（C）に記載されている「航空券の有効期間の延長」について以下の通り要点をまとめておきました。

航空会社が、有効期間延長の措置をとることがあるのは、以下の場合です。

- ・ 航空会社の責任による場合
- ・ 旅行開始後の旅客の病気等による場合
- ・ 旅客が旅行中に死亡した場合

なお、病気等のため航空券の有効期間を延長する場合は医師の正当な診断書を提出する必要があります。

当該旅客に同行している近親者の航空券についても有効期間を同様に延長することができます。

お客様の保険加入の有無等については、かなりの方が記述していましたが、その後何をどうするのか、対処方まで記述して欲しかったと思います。

上記解答（例）のポイント の「離団書」について

該当のお客様は、「離団書」受領時以降は、ツアー本体から完全に離脱することになり特別補償の対象とはなくなるため、離団後はお客様個人のもとに行動し、何かが発生しても旅行会社の責任ではないという主旨をお客様に確認して頂く必要があります。「離団書」はそのために作成して頂く書類です。

ただひとつ、「現地ランドオペレーターに対応を依頼し、添乗員は本体とともに他のお客様と一緒に帰国する」という解答としてはかなり乱暴と思われるものが2～3みられました。結果的にはそうなるのですが、問題の解答としては大きな疑問符をつけざるを得ません。トラブルの対応方について、本事例においても「旅行会社の担当者にまず相談する」という解答が数多くありました。旅行会社に報告、相談することは確かに重要なことではありますが、最初から最後まで相談しないと何も対応できないという姿勢ではお客様から信用されませんし、プロの添乗員として問題があると思わざるを得ません。少なくとも旅行中は会社を代表する添乗員としての心構え・気構えをもち、それにふさわしい知識と技術の習得に励んで欲しいと思います。

一方、「ツアー実施の旅行会社へ報告する」等の記述がない解答もかなりありました。

旅行会社への連絡は当然のことということで省略したのですが、解答としては大きな減点対象となってしまいます。

以前もかなり見られましたが、「最善のアドバイスをする」という解答がありました。

その最善が何かを質問しているわけですので、その具体例を挙げて記述していただかなくては、得点に結びつきません。

ツアー同行の他のお客様も心配していると思われるので、全くそのことに触れないのも不自然でしょう。簡単に状況説明をしておくことも必要なことではないでしょうか。

第2問

特別補償規定により旅行者に入院見舞金が支払われるのは、旅行者が

・「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です。

すなわち、病気は対象でないことと、細菌性食物中毒も対象からはずされていることに注意してください。

上記条件を満たした場合、海外旅行においては、4万円～40万円の範囲で入院見舞金が支払われることとなります。（治療費が支払われるものではありません。）

《参考3》企画旅行参加中について

特別補償規定第2条に「企画旅行参加中」の定義が細かく規定されています。

添乗員としては「添乗員等による受付が完了した時から、添乗員等によって解散が告げられた時まで」と理解しておけばよいでしょう。

「企画旅行参加中」の定義の要点としては下記の通りです。

受付完了時をもって「サービスの提供を受けることを開始した時」となり受付完了以前は企画旅行の参加中にはなりません。（同条第2項、第3項（1））

添乗員が解散を告げた場合は、その告げた時が「サービスの提供を受けることを完了した時」となり、それ以降は企画旅行の参加中にはなりません。（同条第4項（1））

旅行者が添乗員等に離脱及び復帰の予定日時を予め届け出ている時は一時離団中でも参加中とみなしますが、旅行者（添乗員を含む）に届出のない離団は企画旅行参加中とはなりません。（同条第2項）

旅行者が離団した後、復帰しない時は離団後は参加中とはなりません。（同条第2項）
 契約書面で、「企画旅行日程中の運送・宿泊機関等のサービスの提供が一切ない日については補償金等の支払いを行わない旨を明示したとき」は、企画旅行参加中とはなりません。通常の自由行動日でその日の宿泊が含まれている場合は、「参加中」ということとなります。（同条第2項）

《参考4》特別補償規定における入院見舞金について

特別補償規定第8条第1項に入院見舞金について詳しく記載されていますが、必要なときに確認すれば足りることですから、添乗員として金額など覚える必要はないと思いますが、念のため海外旅行を目的とする企画旅行の場合を記しておきます。

イ 入院日数 180 日以上 のとき	40 万円
ロ 入院日数 90 日以上 180 日未満 のとき	20 万円
ハ 入院日数 7 日以上 90 日未満 のとき	10 万円
ニ 入院日数 7 日未満 のとき	4 万円

* 通院見舞金とは違い、「何日以上入院しなくては」という条件はありません。

「自由行動中の事故なので特別補償の対象外である」との解答が少なからずありました。プロの添乗員として業法・約款については正確な知識を身に付けるよう今一度確認をして欲しいと思います。

採点の感想

下記にいくつか誤った解答記載例を記しておきます。何処が誤っているのか各自で確認してみてください。

お客様の不注意で起きた事故での入院なので特別補償は適用されない。(類似解答5名)

3日以上入院なので入院見舞金が旅行会社からでる。(類似解答6名)

夕食後、ご自身で行った行動の結果については特別補償は適用されない。(類似解答4名)

問3 (配点: 40点)

3日目、パリのレストランでの昼食時、お客様数人と同席で昼食をとっていた際、ほんの1、2分だし、お客様も見ているからとショルダーバッグを椅子の上においてトイレに行き、戻って来たところ、バッグがなくなっていました。

中には、添乗指示書、バウチャー、参加者名簿、クレジットカード、添乗携行金等が入っていました。

第1問

この場合の対応方具体的にかつ手順を追って簡潔に記述しなさい。

第2問

ツアーの円滑な運営にどのような問題が発生すると考えられますか。

発生すると思われるケースを具体的に挙げて、その理由とともに記述しなさい。

出題の趣旨

1. 自らの不注意がもとで発生した緊急事態に冷静かつ敏速に対応することができるか。
2. 慌しい状況下でツアーの円滑な実施のため、迅速に適切な措置をとることができるか。
3. 盗難にあった貴重品それぞれの適切な対処方法を理解しているか。

解答(例)のポイント**第1問(配点20点)(対応方)**

この設問は1、2級とも共通になっています。

テーブルの周辺、及びレストランの中等をくまなく探すとともに、落とし物等として届けられていないか、レストラン、ホテルのフロントに確認する。

レストランの責任者又は担当者呼び、事件発生を伝えるとともに警察を呼んでもらい、盗難証明書を作成してもらう。

お客様に盗難に遭った事実を伝え、ご迷惑をかけることをお詫びする。

現地ランドオペレーターに連絡し状況を説明して、協力をお願いする。

クレジット会社へ連絡、盗難の報告を行うとともに、無効手続きを行う。

旅行会社へ連絡、添乗指示書、バウチャー、参加者名簿、クレジットカード、添乗携行金が盗難に遭った旨報告する。

添乗指示書、参加者名簿、バウチャー等コピーを、至急現地ランドオペレーター経由等でFAXしてもらうよう依頼するとともに、必要な現金等の対応についての指示を仰ぐ。特に参加者名簿の盗難について、お客様への報告の仕方についてのアドバイスを受ける。

バウチャーについては現地ランドオペレーターまたは発行箇所に盗難の事実を報告し、未使用部分の再発行の依頼をする。又はバウチャーなしでサービスが受けられるよう関係機関に連絡してもらうよう依頼する。

午前中の市内観光はガイドのみで行ってもらうようガイドに依頼し、添乗員が何処で合流で

きるのかを含めて、必要な打ち合わせを行う。

午前中の市内観光はガイドのみで実施することをお客様に伝え、お詫びをする。

お客様へはまめに連絡をとるなど、極力迷惑がかからないように努める。

第2問(配点20点)(発生すると思われるケースとその理由)

この設問は1、2級とも共通になっています。

レストランに警察が到着するまで時間がかかる場合があり、添乗員自身の対応にも時間が取られ、午前の市内観光の出発が遅れる可能性が生じる。

添乗指示書：現地ランドオペレーター、ガイド、レストラン等との打ち合わせ事項に時間がかかったり、予約等の確認作業に手間取るなど支障をきたすことになる。

バウチャー：旅行会社と関係機関(宿泊、食事、バス等輸送、入場その他)が、予約及びサービス実施内容について相互に確認するためのものなので、盗難・紛失により、予約、サービス実施内容について確認することができなくなり、業務に大なる支障をきたすことになる。

クレジットカード：クレジットカードでの支払いを予定していた場合には、支払いができず、また場合によっては、カードを悪用されることも考えられる。

参加者名簿：お客様に対する特記事項やオプションツアー等への参加及び入金の有無の確認ができなくなる。

又、参加者名簿の紛失・盗難は、個人情報の流失となり、悪用される可能性もあって、お客様から添乗員本人のみならず、旅行会社への苦情が多発する可能性が生じる。

添乗携行金：ポーター、ガイド等へのチップなどの支払いができず、ツアーの運営に支障をきたす。

添乗携行金の紛失(盗難)について、添乗員に過失が認められれば、全額弁済しなくてはならないことになるでしょう。紛失・盗難における詳細な報告が必要となります。

お客様の添乗員に対する信頼感がなくなり、お客様に対してリーダーシップが取れなくなる可能性が生じる。

解説

この問題(配点40点)における平均点：1級26.4点、2級26.1点

最高点：1級37点、2級30点、最低点：1級15点、2級23点

第1問

人は他の人の犯したミス等については比較的客観的に対処することが出来るのですが、いざ自分が当事者になると意外に慌てふためいたり、うろたえたりしがちです。なによりもまず冷静になって事に当たることが大切です。

パスポートが盗難に遭わなかったのは不幸中の幸いと言ってよいかもしれませんが。パスポートは常に身につけているという添乗員の基本姿勢を認識しておく必要を再度確認しておいてください。

添乗指示書、バウチャー、添乗携行金を紛失したり盗難に遭うと、その後の添乗業務に大なる影響が生じることは、想像に難くありません。

結果的に、お客様を始め、現地ランドオペレーター、旅行会社、関係協力機関等多くの方たちに余計な手間をかけることになってしまいます。

添乗携行金の紛失（盗難）について、このケースの場合、添乗員に過失が認められるので、全額弁済しなくてはならないことになるでしょう。紛失・盗難における詳細な報告が必要となります。

添乗中は、常に気を許すことなく、周囲に注意を向けていることが要求されることとなります。一時の気のゆるみが大きな事故につながったことは過去に何回も見聞きしていることです。後になって後悔することのないように、添乗中は気を張ってプロの添乗員として頑張っ
て欲しいと思います。

貴重品類の盗難・紛失時における対応例についての詳細は下記を参照してください。

《参考1》貴重品類の盗難・紛失時における対応例

パスポート：パスポートがないとその国から出国できなくなるばかりか、滞在に支障が生ずることにもなりますので紛失や盗難にあった場合は、速やかに最寄りの在外公館に必要書類を提出してパスポートの発給を受けます。

現地の所轄の警察署へ行き、紛失・盗難届出受理証明書（ポリスレポート）を取得します。

最寄りの日本大使館・領事館に必要書類を持参の上、本人が出頭し、紛失したパスポートの失効手続きと新規のパスポート発給の手続きをとります。

パスポートが発給されるまでの期間は国によって異なります。本来は発給の申請をするのが好ましいのですが、必要書類が間に合わなかったり、取得に時間がかかることが多く、現地から日本へ直接帰国するような場合は、パスポートに代わる文書「帰国のための渡航書」を取得します。この渡航書はあくまでも帰国のためのものであり、帰国の途中で他の国に入国することはできません。航空便で乗り継ぎ（第3国に入国手続き等がある場合）がある場合は、確認が必要です。

クレジットカード：早急に当該カード会社に連絡し、カードの無効手続きを行う。

当該カード会社の最寄りの支店、サービスオフィス、又は日本の事務所のいずれかに連絡をします。再発行手続きに紛失・盗難証明書は不可欠ではありませんが、所轄の警察署に届け出をしておきましょう。

トラベラーズチェック：早急に当該発行銀行、又は販売代理店に紛失・盗難の届け出を行い無効手続きと再発行手続きを行い、所轄の警察署に届け出を行います。

現地で再発行を受ける時間がない場合には、紛失・盗難の届け出のみを行い、帰国後払い戻しの手続きをとることもできます。

第2問

具体的なケースをあげて、との設問にもかかわらず、個々の具体的な例示をしないで、記述した解答が散見しました。設問の意図を注意深く読み取ってほしかったと思います。設問の意図に合わない解答は、それがどんなに立派なものであっても得点には結びつかないことを理解して欲しいと思います。

さすがに、大多数の方が、参加者名簿の重要性（特に個人情報の保護の観点を含め）を記述していました。個人情報の保護に関する考え、重要性も大分理解されているように思われると同時に、今後添乗員が一番気にとめ、注意を払わなくてはならないのは、お客様の個人情報

報ではないかと改めて考えさせられる問題だったのではないのでしょうか。

添乗員の皆さんにとって、個人情報の問題は特に注意していただきたい事項の一つでもありますので下記の「補足」を参考にしてください。

それまでお客様に対して、注意をお願いしていたことが、我が身に振りかかってしまったことにより、お客様の添乗員に対する信頼関係が薄れ（無くなり）、旅程管理業務を含めリーダーシップがとれなくなり、このことが今後のツアー運営上に大きな影響を与えることになってしまうと思われます。この点を触れていた解答はわずか数名だったことを付け加えておきます。

補 足

個人情報に関して

昨今、添乗員による参加者名簿の紛失等、個人情報に関する不祥事が多発しているようです。

「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ってしまう、派遣会社に対しても旅行会社から厳重な注意があったという事例も発生しています。

このように、個人情報については、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。

従って、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ー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。個人情報に関するトラブルも激増しておりますので、正確な知識を身に付けておくようお願いします。

個人情報とは

個人情報とは、生存する個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述により特定の個人を識別できるものをいいます。

個人が他人に知られたくない情報ベスト10（総務省の調査統計より）

- ・収入、財産状態、納税額等の情報
- ・クレジットカード番号等の信用情報
- ・現住所、電話番号
- ・学歴、職歴、職種、地位等の情報
- ・生年月日、出生地
- ・身体、健康状態
- ・趣味、嗜好、特技等の情報
- ・思想に関する情報
- ・交通違反歴、犯罪歴
- ・メールアドレス

問4 (40点)

5日目、ホテルのチェックインが終わり、お客様がそれぞれ自分の部屋へと向かわれた後、ロビーで一息ついていると、お客様から添乗員宛に電話がかかってきました。電話の内容は、「パリのホテルの部屋からはシャンゼリゼ通りや凱旋門の景色が楽しめます、というので楽しみにしていたのに、この部屋からは樹木が邪魔をしてよく見えない。これでは気に入った写真の一枚も撮れない。」という苦情でした。

添乗員がパンフレットを確認すると、「部屋からパリ随一のシャンゼリゼ通りや凱旋門の景色をお楽しみください。」と書かれていました。

第1問

この場合の対応方について具体的に記述しなさい。

第2問

この苦情について、旅程保証制度の適用の有無を判断し、その根拠を旅行業約款を踏まえて具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. トラブル発生に際し、迅速、的確な状況の把握及び適切な対応ができるか。
2. 旅程保証制度が適用される場合の要件を正確に理解しているか。

解答(例)のポイント**第1問(配点25点)(対応方)**

この設問は1, 2級とも共通となっています。

すぐにお客様の部屋に伺い、ご迷惑をお掛けしたことについてはお詫びしつつ、お客様の言われている内容を詳細にお聞きする。

お客様の話は、途中で言い訳めいた言葉を挟まないで最後までしっかり聴いてあげる。

「樹木が邪魔になって気に入った写真が撮れない。」という意味がどの程度のものなのか、部屋からの眺望について確認をする。

パンフレット・日程表に記載の表現を確認する。

ホテルに対し、当該お客様の部屋からの景観(眺望)について事実関係を確認しておく。

ホテルに対し、お客様の要望(眺望)を満たせる部屋が用意できないか確認する。今日は無理であるならば、明日の部屋についての交渉を行う。

ホテルと部屋割りの再確認を行い、他のお客様の部屋の条件(部屋からの眺望)についても相違がないか確認を改めて行う。

このケースの場合は、よくは見えない=まったく見えなかったわけではない(ある程度は見えた)ので、日程表に記載された“旅行条件には違反していない”ことを説明する。

お客様が「樹木が邪魔して、気に入った写真の一つも撮れない。」と感じられたことについては、丁寧にお詫びをする。

企画旅行会社にはお客様の申し立ての内容、客室からの景観（眺望）の事実、ホテルとのやりとり等の報告・相談を行う。

必要により、お詫び又はお見舞いの印としてお土産等の提供について企画旅行会社の担当者と検討を行う。

第2問（配点15点）（旅程保証制度適用の有無とその理由）

この設問は1、2級とも共通となっています。

ホテルの部屋からの景観は約款上旅程保証制度適用の対象となるが、この事例の場合は「よくは見えない＝見えることは見えた」ということなので、旅程保証制度は適用されない。

解説

この問題（配点40点）における平均点：1級21.6点、2級19.6点

最高点：1級35点、2級33点、最低点：1級10点、2級14点

以下の各番号、
、
、
…は、解答（例）のポイントの番号に整合しています。

第1問（対応方）

とりあえず、すぐにお客様の部屋にお伺い（電話等で済ますことなく）して、姿勢を低くしつつ、「お客様の言い分を傾聴する」ということに徹すべきです。お客様によっては「親身に聞いてくれた」という添乗員の態度に満足する場合があります。直ぐにお客様のところに伺う、直ぐに話を聞く等お客様の苦情を真剣に受け止めていることを行動で示すべきでしょう。間違っても「部屋から気に入った写真が撮れない。」ことぐらいでというような対応は絶対にしてはいけません。

お客様の話（苦情）を聞く際には、真剣に聞くという姿勢を示し、途中で話の腰を折るようなことはせず、こちらが主張する際はできるだけ控えめなぐらいが良いと思われます。

《参考1》苦情の初期対応について

苦情の初期対応は傾聴（ひたすらお客様の言うことを聴くこと）が基本です。

まずはお客様の言い分をよく聴き（見えなかった…と言う言葉の意味を具体的に確認する。「見えることは見えるけれど」の意味はある程度は見えるということ）、本当に言いたいこと（お客様は損害を受けたか、どうして欲しいと思っているのか、何を要求しているのか等）を掴むことが基本です。

次に関連する事実関係（当該の部屋からはシャンゼリゼ通りや凱旋門は見えるのか見えないのか、どの程度見えるのか、他の部屋との比較ではどうか等）を調べます。

この場合には必要に応じて写真等を使用する方法が、目で確認して真偽を正確に判断できるので好ましいと思われます。

「樹木が邪魔になって…」と言う部分は苦情の対応上の重要な部分です。企画旅行会社がこの問題にどう対応するかを考える際の判断ポイントにもなりますので、事実関係をしっかり把握しておく必要があります。

部屋に指定又は条件がある場合は、ホテル側の確認だけでなく、添乗員自身がお客様に確認

してみるとか、お客様の部屋を直接回って自分自身の目で確認するなど重要だと思います。パンフレット・日程表等を確認しますが、その際には文章表現やイラスト・写真にもどのようなものが載っているのかが注意することも大切でしょう。

《参考2》日程表に部屋の条件等の記載が載っている場合

このような条件付のときは、添乗員としてもホテルへの事前確認は当然のことですが、当日チェックイン後の部屋周りなどで確認するべきでしょう。

部屋回りをしない場合は、夕食の際にでも何かご不満や不都合はないか等についてさりげなく聞いてみるのも一つの方法ではないでしょうか。

なお、パンフレットに掲載する写真やイラストについては、JATA の作成した「旅行広告作成ガイドライン」で、掲載する“写真やイラストがイメージであることを明示”するよう定めています。

ホテルには念のために該当のお客様の部屋の景観（眺望）について再確認してもらいます。特に樹木による景観への影響等は、お客様との話し合いが拗れたときのためにもデジカメによる写真等を撮っておくことも必要になるかもしれません。

どうしてもお客様の要望どおりの部屋が2日間（日程表によればパりに2泊することになっています）とも都合がつかない場合は、我慢して頂くようお願いするしかないでしょう。その際は、お客様のお気持ちを配慮しつつ、少しでもお怒りを和らげるべく添乗員の話し方には十分な注意が必要なのは言うまでもありません。

ホテル側と見取り図等を見ながら、お申し出のお客様以外の部屋で条件（客室からの景観）に相違した部屋があるかないか再確認をおこなうことも必要になるかもしれません。

部屋からの景観については旅程保証の対象項目になってはいますが、ある程度見えるのであれば適用にはなりませんので、遺憾の意、恐縮を示しつつ、丁寧に根気よく説明しましょう。

《参考3》「お詫び」と「遺憾の意」について

何かトラブルがあったときに、事実関係が明確に把握できない初期の状態では、お客様に対して「お詫び」という言葉を用いずに、「遺憾の意」を表現する方針を採用している旅行会社もあるやに聞いております。

また、公務員の不祥事などがあった時に聞かれる官公庁のTV記者会見を見ていると、この「遺憾」という言い方が結構多いように感じられます。

この「遺憾」とはどういう意味なのかを正確には知らない方もおられると思いますのでここで簡単に触れておきましょう。

広辞苑では、「遺憾の意」「詫びる」について下記の通り記載されています。

「遺憾の意」とは、“思い通りにいかず心残り”なこと。“残念、気の毒”という意味。

「詫びる」とは、“困惑して過失の許しを求める”という意味。

すなわち、「遺憾に思います」とは当社の過失を認めることとなる“お詫び”を表明する必要は（現時点では）ないと考えているという意味に解釈できます。

「申し訳ありません、お詫び申しあげます。」と謝ってしまいますと、旅行会社側に過失があったことを認めることになってしまう場合（損害賠償を行う必要が生じる場合があ

る)があるので、事実関係がはっきりしないうちは、“遺憾の意”を表すことに止めることにしているものと思われます。

なお、お客様とのトラブルの際に、よく使われる「申し訳ありません」の言い方は一般的には一種の儀礼的なものとする解釈もありますが、お客様の側としては、「旅行会社が謝った、ミス(過失)を認めた、責任を認めた」と解釈して、後日に高額な損害賠償請求を行うなどのトラブルのケースが増加しているのも現実のようです。

昨今の過度とも思える権利意識の横行する世の中では、“お詫び”と“遺憾の意”の使い分けにも注意する必要があるようです。

お詫びまたは遺憾の意を表明することは、お客様の感情を穏やかにするためには必要なことでしょう。通常のお詫びの言葉(ご迷惑をお掛けして申し訳ありません)程度は良いのですが、このケースの場合は、法的には問題がないことですので、企画旅行会社に責任があるとか、賠償責任を認めるかのような発言はしないように注意しましょう。

企画旅行会社への報告については、お客様の言い分、部屋からの景観の状況など、ある程度の実事関係を把握し整理したうえで行うべきでしょう。

トラブルへの対応では、必要な情報と事実関係を把握して、企画旅行会社が対応策を判断しやすいような報告をしてあげるべきと思います。

企画旅行会社の方針・考え方、営業上の判断等により、なにがしかの誠意(物品等による)を示す場合も考えられます。

お客様が、なにがしかのお詫びの形を現すように要求している場合には、その旨を添乗員から企画旅行会社に報告しておく必要があります。

企画旅行会社では、通常は事実関係、お客様の要求、営業判断等を勘案して解決策が検討されます。この事例程度の景観に対する苦情・不満等の場合には、企画旅行会社側からの遺憾の意(手土産、菓子折り類)程度で済ませる例が多くなっているようです。

第2問(旅程保証制度適用の有無とその理由)

旅程保証制度は適用されない。

旅程保証で宿泊機関の客室の景観の変更については、「契約書面(パンフレット)、確定書面(日程表、旅のしおり等)に記載した宿泊機関の客室が自然風景、建築物、祭り・イベントが見える場所に位置している旨を記載しているにもかかわらず、このような状態でない客室を利用した場合をいう。」と定められています。

本事例の場合で考えてみますと、「日程表に記載されている部屋からの景観は、樹木が邪魔をしてよくは見えない・・・」は、上記でいう景観の変更にはあたらないことになり、従って、旅程保証制度は適用されないということになります。

復習の意味で下記に要点をまとめておきます。

《参考4》旅程保証制度について

旅程保証制度とは、企画旅行における旅程管理の一層の徹底により、旅行業者が契約書

面（募集パンフレットなど）確定書面（最終日程表など）において約束した旅程について、一定の範囲で旅程どおりに旅行サービス提供機関による旅行サービスの提供が受けられることを保証し、万一、契約内容に重要な変更が生じ当初の旅行サービスの提供が受けられない場合でかつ企画旅行会社に故意・過失が認められない場合に、旅行代金の一定率の変更補償金を支払うことを約束したものです。（下記（1）参照）

「契約書面の記載内容」と「確定書面の記載内容」との間、「確定書面の記載内容」と「実際に提供された旅行サービス」との間に変更が生じたときはそれぞれの変更につき変更補償金の支払い対象となります。（下記（2）参照）

ただし、重要な変更が生じた原因が次に掲げる7つの事由に該当する場合は旅行会社は免責となります。（下記（3）参照）

（1）標準旅行業約款第29条第1項

当社は、別表第2に掲げる契約内容の重要な変更（…省略…）が生じた場合は、旅行代金に一定率を乗じた額以上の変更補償金を旅行終了日の翌日から起算にして30日以内に支払います。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はこの限りではありません。（以下略）

（2）別表第2

1．旅行出発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（レストランを含む）その他の旅行の目的地の変更

（注：入場とは、入場料の支払いの有無、下車の有無等の観光手段は問わず、目的が達せられたかどうかという観点から捉えます。）

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

（注：航空機のビジネスクラスの利用予定がエコノミークラスになったり、新幹線の予定が在来線の特急になったりした場合等を指します。）

4．運送機関の種類又は会社名の変更

（注：航空機の予定が列車になったり、日本航空の予定が全日空になった場合などを指します。ただし運送機関の会社名が変更になった場合でも、変更後の運送機関の等級又は設備がより高いものへの変更である場合は適用されません。）

5．本邦内の旅行の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

（注：成田空港発 便が、羽田空港初 便になった場合などを指します。）

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

（注：ホテルに宿泊の予定がコンドミニウムやペンションになったり、Aホテルの予定がBホテルになったり、Cホテル新館の予定がCホテル本館になったような場合を指します。）

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

（注：客室の種類：洋室、和室、和洋室の別をいい、さらに洋室の場合には、シングル、ツイン、ダブル、スイート等の別をいいます。

客室の設備：バス、シャワー、トイレ等を言います。

客室の景観：オーシャンビュー、湖が見える、山が見える、など。

その他の客室の条件：喫煙・禁煙ルーム、レディースフロア、階数指定など。ただし、テレビ、冷蔵庫、エアコン、アメニティー等は対象外です。

なお、同一日の宿泊につき複数の項目で変更があった場合は、これらの変更を重複して数えず、1泊につき1件の変更として数えます。

9. 前各号に掲げる変更のうち契約書面のツアータイトル中に記載があった事項の変更
(注:上記1~8の変更のうちツアータイトルに記載されている事項の変更の場合は、旅行者が企画旅行を選択する上での重要な要素として表示されているという意味で、変更補償金を増額して支払うこととなります。)

(3) 標準旅行業約款第29条第1項本文かっこ書(1)(免責となる場合)

1. 天災地変
2. 戦乱
3. 暴動

出発地、旅行の目的地等にこれらの事由が生じて当該旅行の目的地を訪問しえない状態をいいます。

4. 官公署の命令

ここにいう「官公署」とは海外旅行の場合には旅行目的地の政府の命令によって、契約内容の変更をせざるを得ない場合もあることから、日本に限らず外国の官公署も含まれることとなります。

5. 運送・宿泊機関等のサービス提供の中止

運送機関の旅行サービス提供の中止：運行（運航）の中止、欠航を意味します。

宿泊機関等の旅行サービス提供の中止：休館・休業（除一部休館）を意味します。

これらの旅行サービスの提供の中止に伴い生じた変更（旅行開始日、旅行終了日、運送・宿泊機関等の名称の変更）は補償を要しないこととなります。

6. 当初の運行計画によらない運送サービスの提供

当該運送機関の出発及び到着の時刻ならびに到着地の変更をいいます。

これらが原因となって発生した運送・宿泊機関等の名称等の変更については、目的地到着日に利用予定のものに限って補償を要しないこととなります。

7. 旅行参加者の生命又は身体の安全確保のための必要な措置

旅行業者は旅行者に対して、安全確保義務を負っていることからその債務の履行として契約内容を変更したときには前記1~6の事由に該当しない場合にも免責としたものです。

不法行為責任、債務不履行責任、旅程保証責任について

企画旅行実施の際に発生するトラブルの対応方を考える際には、この三つの違いを理解していることが必要となります。

採点をしていて感じるのは、受験者の大多数の方々は、この用語の意味や違いを理解できていないということです。

下記に復習の意味で再度要点を簡単に整理しておきますので、参考にしてください。

《参考5》不法行為責任、債務不履行責任、旅程保証責任の主な特徴

	不法行為責任	債務不履行責任	旅程保証責任
責任	損害賠償金の支払い	損害賠償金の支払い	変更補償金の支払い
お客様と旅行会社の契約関係	なし	あり	あり
故意・過失	あり	あり	なし
関係法律	民法	民法	旅行業法・旅行業約款
備考	故意・過失により他の人に損害を与えた場合に生じる責任。 (例)添乗員が水と誤ってペットボトルの洗剤製品を飲ませたためお客様の喉が炎症を起こし入院した(実例です)ような場合など。	契約にある債務を旅行会社の故意・過失により履行しなかった場合に生じる責任。 (例)確定書面(最終日程表)に記載された下車観光などを添乗員が忘れたため下車をせず、車窓観光にしたような場合など。	オーバースタッフなどで、契約書面、最終日程表などの確定書面に記載された利用運送機関、宿泊機関等に変更があった場合に補償金を支払う制度。 旅行会社に過失が無くても補償金を支払うことが特徴です。

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

補 足

旅程保証制度について(確認)

1) ホテルの部屋の設備(バス付からバスなし又はシャワーのみなどへ)が替わった場合には旅程保証が適用されます。

最終日程表に部屋の設備がバス付と記載されていたのが、シャワー付だけであった場合で、かつ企画旅行会社に故意・過失が認められない場合は、旅程保証制度の対象となり、変更補償金が支払われることになります。

企画旅行会社(現地代理店、添乗員を含む)に手配漏れや手配ミスなどの過失があった場合は、旅行会社の債務不履行となって損害賠償を支払わなくてはならない義務が生じます。なお、お客様が納得された場合(バスタブがなくてもシャワーがあれば良いなどご理解いただいたとしても。)であっても旅程保証は適用され変更補償金を支払うことになります。また、変更補償金は、お客様からの苦情申し立てや支払請求の有無にかかわらず、企画旅行会社は支払わなければなりません。

2) ホテルの洋室の場合は、バス、トイレの有無を契約書面に記載することが要求されていますが、記載しない場合は「バス・トイレ付」と理解されることになっています。

3) シングルからスイートなどへの、明らかに良い条件に変更になった場合は、補償の対象

にはなりません。

- 4) 変更補償金の具体的な額の算出については、ここでは省略しますが、「約款第29条の別表2」に記載されていますので旅行業約款の本文を参照してください。

ダブルベッドについて

友人同士でも、ダブルベッドというのは困るものです。特に男性同士では、床に寝た方が良いということになるのではないのでしょうか。兄弟なら良いではないかと考える旅行会社も見受けられるようですが、仲の良い姉妹ならともかく、一般的には敬遠されることのほうが多いでしょう。

JATAの「旅行広告作成ガイドライン」では、ダブルベッドを割り当てて良いとしている事例は、夫婦、またはハネムーンカップルだけということになっています。それを前提に、ダブルベッドになることが予想されている時には、ガイドラインで「夫婦またはハネムーンカップルでご参加の場合はダブルベッドの部屋になる場合があります。」と表示することを求めています。

いずれにしても、旅行先で、夫婦でもハネムーンカップルでもないのに、ダブルベッドの部屋しか割り当てられない事態はできる限り避けなくてはならないことでしょう。

浴室のバスタブについて

日本人にとっては、旅先で湯舟に浸かれるか否か、重視する人は多いのではないのでしょうか。年配の人にとっては、シャワーだけで済ますということ、生まれてから一度もないという人も多分多いのでは。年輩者の中には、バスタブがないということは我慢できないという人も多いようです。

JATAの「旅行広告作成ガイドライン」でも、ホテルの洋室にバスタブがなく、シャワーだけのときは、その旨表示することを求めていますし、何も記載がないときは、「バス・シャワー・トイレ付」と認識されるので、注意が必要と明記されています。

もちろん、契約書面にも同じ注意が必要なことはいうまでもありません。

採点の感想

第1問の対応方については、妥当と思われる解答が過半数を占めていましたが、多くの解答者は思いのままに記述しており、考え方を読み取るのに大変苦労したというのが採点者の実感です。論理的な思考の訓練を日ごろから努めていただきたいと感じます。

第2問の旅程保証制度適用の有無については、「対象になる」「対象にならない」という記述が大半で、理由については記述がまったく書かれていない解答用紙が多く見受けられました。理由が記述されていても、内容が正確なものはほとんどといってもよいぐらい少なく、また、正解率もきわめて低い結果で採点者として寂しい限りでした。

第2問の設問に対して、「旅程保証の対象になる」との解答が過半数を占めていました。

- ・景観の変更に当たるので旅程保証は適用される。
- ・約款では、部屋のカテゴリーやグレードの違いの変更のみ旅程保証の適用としている。
- ・パンフレットに書かれていても確定書面に記載がないので旅程保証の対象外となる、といった解答例が非常に目立ちました。

第2問の解説にも触れている通り部屋からの景観がまったく条件相違であれば、旅程保証の適用となりますが、問題文にも記載されている通り「よくは見えない」ということから「まったく見えない」とは言えず、すなわち、条件相違とはならず旅程保証の適用にはならないということになります。

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が、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ので、日頃から約款を中心としての各種決まり事等に対する理解力を身に付けるようにしていただきたいと願っています。

問5 (40点)

5日目、夕食のレストランからホテルに戻って来たところ、ロビーでご夫婦で参加中の高齢のご主人が心臓発作を起こしたらしく、顔色が真っ青になっています。
たまたまお客様として参加していた看護師に診てもらったところ、「狭心症の恐れがある」とのことで、「翌日の観光は徒歩も多く参加は無理ではないか。」とのことです。
また、看護師は「狭心症は無理をすると万一のこともあり得るので注意が必要です。」とも言っています。

第1問

この場合の考えられる対応策を箇条書きし、その理由も併せて具体的に記述しなさい。

第2問

ご夫婦に強い参加意志があることから、添乗員はこのご夫婦を翌日の観光に参加させることにしました。

ところが、翌日の観光に参加中に、ご主人の心臓発作が再発し、緊急入院することになりました。この場合、添乗員の責任の有無と特別補償制度適用の有無について、その理由を含め具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. お客様の病気発生という不測の事態に際し、冷静、迅速かつ適切な対応策を考え、効果的な行動をとることができるか。
2. お客様に対する保護措置、安全確保について十分な認識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責任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(配点20点)(対応策とその理由)

この設問は1、2級とも共通となっています。

同行の看護師に病状の再確認と今後のお客様への対応について意見を求める。

看護師のアドバイスの下で、しばらく休養して頂き、持参の薬があれば服用して頂く。

同行の看護師の「狭心症の恐れ云々」の言もあるので、医師の診察を直ちに受けて頂くよう強く勧める。医師の手配を行うとともに、病院への搬送方法などホテル等への協力の依頼を行う。

翌日のロワール古城一日観光は、医師の「明日の観光は中止して静養した方が良い。」との診断結果が出た場合には、その結果を受け入れて頂くようお客様ご夫婦を説得する。翌日になってお客様の症状も快復して、どうしてもお客様ご自身の責任で観光を強行するという場合は、医師の意見を再度求めて再検討を行う。

企画旅行会社に連絡、十分に相談するとともに対応について指示を仰ぎ、ご夫婦の希望を受け入れ、観光に参加する場合には、ご本人自筆の「免責同意書」等を書いて頂くことも考慮

する。

お客様の観光への続行が客観的にみて難しいと考えられるにもかかわらず参加の続行を主張している、又は旅行会社側からお客様の旅行参加中止を要請するというケースに進む可能性がある場合には旅行会社に対応方を相談して指示を仰ぐ。

第2問(20点)(添乗員の責任の有無と特別補償制度適用の有無)

この問題では、添乗員が取るべき当面の対応方については要求していません。

医師の診察を受けるなどの措置をとった結果、医師から観光参加のOKを得ていた場合は、原則として添乗員(企画旅行会社)に責任を追究されることはないと思われる。

医師の診察を受けることを勧めなかったうえ、お客様の強い希望を受け入れて観光に参加させた場合は添乗員(企画旅行会社)に責任を追究される可能性が高い。

特別補償制度は適用されない。特別補償は、「偶然かつ、外来の事故」が基本であり、本事例の場合のような病気(疾病)は対象外とされている。

解説

この問題(配点40点)における平均点:1級23.7点、2級27.6点

最高点:1級35点、2級35点、最低点:1級15点、2級18点

以下の各番号、、、は、解答(例)のポイントの番号に整合しています。

第1問

添乗員は、「お客様の安全を確保する」ということをまず基本に考えなければなりません。本事例の場合は偶然にも、お客様として参加していた看護師の看たても受けられましたし、この基本に基づいて判断すれば良いでしょう。

ご本人も奥様も大丈夫と言っているようですが、看護師の看たては、病院における正規の医師の診察ではありませんが、十二分に尊重すべきと思います。

この事例では、翌朝にもう一度話し合いの場を持つことになろうかと思いますが、看護師の診断で「狭心症の恐れがある」「翌日の観光は徒歩も多く無理ではないか」との言葉があるので、お客様ご夫婦のご希望は尊重するものの、添乗員としては看護師の言葉を重視して、観光は中止して頂くという判断をするべきでしょう。

旅行中は事故や病気などの発生は当然考えられることですので、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、的確な対応ができるよう常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の添乗員派遣会社による添乗員に対する教育・研修がきちんと行われているかどうかはこのような緊急事態が生じたときに大変重要になってきます。

万一、添乗員が適切な処置を行うことができなかった場合には、企画旅行会社、添乗員は高額の損害賠償金支払いを命じられる可能性があるわけです。

添乗員のとるべき措置は最悪の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、医師の診察を受けて頂くということが基本になります。

お客様が高齢者である場合にはご本人から申告が無くても、あるいは、本事例の場合のようにお客様の意向が暗に医師の診察は不要とする場合であっても、添乗員はまず医師の診断を勧めるべきでしょう。何かことが起きてしまったからでは、本人が不要と言っていたとしても責任を追及される可能性があります

翌日のロワール古城一日観光は徒歩区間も多く、又パリ市内の中心地から遠く離れた地域への終日観光ということもあって、万一の場合は最悪の事態を招く危険もあると思われます。また、仮に発作は起きなかったものの足を滑らせたりして怪我をした場合であっても、後日になれば、前日に発作が起きてかつ、看護師の「観光は無理ではないか」と言う言葉があったにもかかわらず、観光を中止させなかった添乗員の判断や行動について非難される可能性があります。

その場合は、**信義則上**（契約関係にある相手方の信頼を裏切ってはならない）の**安全確保義務**（旅行会社は当然に参加客の安全を確保してくれる筈と信じている）に対する違反を問われる可能性もあります。

《参考1》信義則とは

契約の当事者には、信義誠実の原則（信義則、民法第1条第2項）が働きます。

「信義則」とは、相手が一般に期待している信頼を裏切らないよう、誠実に行動すべしという原則をいいます。

契約締結上の過失（本事例の場合はお客様の安全確保に対する配慮義務の違反・欠如）に基づく責任は、この信義則から当然に導かれる責任（損害賠償責任）として、判例で認められているものです。

《参考2》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、厳密に区分けして覚える必要はないでしょう。

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。

なお、標準旅行業約款第26条によれば、旅行中に旅行者が病気や傷害等により保護が必要となった場合に、旅行業者として必要な措置をとること、そして、その措置に要した費用は旅行者の負担であることが明記されています。

《参考3》標準旅行業約款第26条（保護措置）

当社は、旅行中の旅行者が、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。…（以下中略）…当該措置の要した費用は旅行者の負担とし（以下略）。

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のために下記に記述しておきます。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。

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

害賠償金の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。

「同意書、承諾書、一筆（免責同意書の意？）書いてもらった上で観光に参加してもらえば添乗員に責任は及ばない。」という解答も数件ありましたが、この方法も安易な採用は禁物です。「一切迷惑はかけません」等の書面の提出がお客様からあったとしても、結果として事故が起こった場合には、添乗員や企画旅行会社に全面的に「全く責任が無い」と言い切れない場合があります。お客様やお客様の親族から訴えられた場合には、添乗員が観光の中止についてどのように説得を行いどんな努力をしたのかも詳細に検証され、配慮不足や不手際等が認められれば一定の責任が追及される恐れもあり得るからです。

このように、万一の場合には重大な問題に発展する可能性がありますので、企画旅行会社には逐一詳細な報告を行うなど緊密に連絡を取り合い法的な背景も視野に入れつつ対応していくことが肝要です。

このケースはご本人の「何が何でも参加する。」に加え、奥様まで「最後の海外旅行になるかもしれないので主人の言うとおりにさせてあげたい。」と主張しているのですから、正直なところ、対応にはかなり困難が伴うことが予想されます。ご夫婦の念願の観光の中止を強く主張してお客様との間に要らぬ波風をたてるのを躊躇する添乗員も多いかと思われます。

このまま、翌日の観光をして頂いても何事も起きない可能性もあり、無事に終了すれば添乗員は何の苦労も無いばかりか企画旅行会社を煩わすこともなく、お客様ご夫婦の希望もかなって八方穏やかに治まるのですから添乗員としてこの問題を放置したい誘惑に駆られるかもしれません。

しかし、くどいようですが、このまま観光を認め、あるいは黙認してこのお客様に万一のこと（心臓発作の再発、悪化、死亡）があった場合には、前日に発作が起きたことや医師が観光はやめた方が良いと言ったことを知りながら観光させたと添乗員や企画旅行会社の責任が追及される可能性もあり得ると思われます。

実際に、このケースに似た事例が発生して旅行会社や添乗員が損害賠償等の訴えを起こされ、裁判になったこともあります。

もちろん、対応に当たっては添乗員が独自に判断するのではなく、適時に企画旅行会社に詳細な報告を行い指示を受けながら行動しなくてはならないことは言うまでもありません。

一時的にお客様からご不興を被ることもあるかもしれませんが、それを恐れることも無く、企画旅行会社の指示を得ながら冷静・沈着な判断を心がけてお客様の安全確保を徹底するのが添乗員の使命といえるのではないのでしょうか。

こういったケースの場合、前述の《参考3》(約款第26条の保護措置)に加え、第18条(当社の解除権・旅行開始後の解除)を検討することになるかもしれませんが、もちろんこの場合には慎重な対応が必要ですから、旅行会社と十分な相談・検討をして、その指示によることはいうまでもありません。

《参考4》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、…(中略)…募集方企画旅行の一部を解除することがあります。

(1) 旅行者が病気、必要な解除者の不在その他の自由により旅行の継続に耐えられないとき。

(2)(3) 省略

旅行者が病気になったときには、旅行者のほうから参加を取りやめるのが通常ですが、無理をしてでも行きたいという場合があります。

しかし、無理をして参加した場合、旅先で病気になるとその本人の不安、苦痛等だけでなく、旅行者にとって旅程管理業務に支障をきたすとともに、参加された他の旅行者の方々に迷惑となり不愉快な思いをさせる結果となります。

そのためこの条文において、「旅行者が旅行に耐えられないと、旅行者が判断したとき、旅行者の方から参加をお断りする場合がある。」と定めています。

この条文を旅行者が誤解して、「自分は今病気になった。ついでには旅行に耐えられないと思うので、旅行者の方から契約を解除して欲しい。(当然、取消料を無料扱いとして欲しい)」という申し出があります。しかし、あくまでこの条文の適用は、旅行者が判断するもので、旅行者から判断を要求されるものではありません。

第2問

この問題では、添乗員がとるべき当面の対応方については要求していません。

上記第1問の解説 で解説している通りです。

上記第1問に解説 で解説している通りです。

特別補償制度は適用されません。本人も言っているように狭心症に基づくと思われる心臓発作は疾病(病気)と判断することができ、特別補償制度における補償金支払いのポイントとなっている下記(2)の要件を満たしていないことになります。

(1) 企画旅行参加中であること。

(2) 急激かつ偶然な外来の事故であること。(すなわち、病気は対象でないこと)

(3) 食中毒は対象でないこと。

補 足

第1問に記載されている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。

しかも、万一の事態になって、裁判になった場合などは、状況により、添乗員は業務上過失

致死罪に問われる可能性も無いとはいえません。お客様の安全保護については慎重にも慎重を期すよう心がけて頂きたいと思います。

やはり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してまいりましたが、お客様の身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。

お客様に後々にいた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注意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。

添乗員は、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、一般の人達よりも高度な細心の配慮を持って注意すべき義務があります。添乗員がその義務を怠った場合の責任は重大であり、その意味では一般の人なら単なる「過失」であっても添乗員に対しては「重大な過失」と認定される可能性もあると思われます。

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まいという意図もありますが、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ことが重要だからです。

そして、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。

《参考5》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6》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）

ある事業のために他人を使用する者は、被用者がその事業の執行について第三者に加えた損害を賠償する責任を負う。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。さらに、その損害が添乗員が故意又は重大な過失を犯したことにより生じたものである場合には、添乗員にも損害賠償の負担が求められることは必然的に起こりえるということになります。但し、使用者（企画旅行会社）が実質的な被使用者（添乗員）に求償する場合は、民法の信義則にそって相当な範囲に制限（多額ではない妥当な金額）されることとなります。

採点の感想

何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も見受けられました。

第1問で、旅行会社の解除権（上記《参考4》）にまで触れた解答は皆無でした。添乗員がこの解除権を知らない場合には、不適切な対応をとってしまう可能性もあります。旅程管理業務を遂行する添乗員にとって、約款の知識を身に付けておくことは非常に重要であることを認識しておいて欲しいと思います。

第2問で、特別補償の適用の有無に関しての解答例の一例として下記に挙げたような記述が目立ったので、正しい理解をして頂きたいため敢えて載せておきます。

- ・入院はすべて特別補償の適用となる。（病気に起因するものは適用外）
- ・入院は適用だが、既往症の場合は適用外。（既往症の有無ではなく病気は適用外）
- ・旅行契約が締結されている以上適用される。（病気に起因するものは適用外）
- ・参加を認めたので万一のときは適用される。（病気に起因するものは適用外）
- ・企画旅行参加中に生じた入院・死亡は適用される。（病気に起因するものは適用外）
- ・旅行中に起こった事故なのですべて適用される。（事故と病気の区別の理解不足）
- ・任意保険に加入していれば特別補償は適用されない。（両者の違い等の認識不足）
- ・旅行に参加する前からある持病については適用されない。（病気に起因するものは適用外）
- ・3日以上入院であれば適用される。（病気に起因するものは適用外、入院と通院の混同）

上記の記述例で分かるように、添乗員にとって必須の知識である特別補償についての正しい理解（特別補償が適用される要件の一つ：急激かつ偶然な外来の事故、すなわち病気は対象にならないということ）がなされていない、豊富な経験を持ったベテラン添乗員としては疑問符を付けざるを得ない添乗員が残念ながら少なくないように感じました。

特別補償の適用の有無と理由を問われているのに「適用なし」あるいは、「適用あり」とのみ解答した受験者が、この問題に限らず多かったことと、その理由についての明確な記述がなされていない解答等が目立ちました。

しっかりした知識を持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。