

◆◆◆ 実務 総合2級 ◆◆◆

配点 問1：40点、問2：40点、問3：40点、問4：40点、問5：40点

募集型企画旅行

ドイツ・ロマンチック街道とスイス・パリ8日間

9月19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) ハイデルベルグ市内泊	昼:○ (機内) 夕:×
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 シュバンガウ泊	朝:○ (ホテル) 昼:○ 夕:○
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(約5時間) 着後、インターラーケンのホテルへ 夕食は民族音楽のフォークロアディナーショーでフォンデュ料理 インターラーケン市内泊	朝:○ (ホテル) 昼:○ 夕:○
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、登山電車にて標高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す 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 ジュネーブ市内泊	朝:○ (ホテル) 昼:○ 夕:○
5	ジュネーブ パリ	午前 午後	専用バス TGV 専用バス	専用バスにて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)にて花の都パリへ(約3.5時間) 着後、専用バスにてパリ市内観光(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) 昼食は名物エスカルゴのフランス料理 パリ市内泊	朝:○ (ホテル) 昼:○ 夕:×
6	パリ	終日		フリータイム O. Pツアー:ロワール古城一日観光 パリ市内泊	朝:○ (ホテル) 昼:× 夕:×
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 機内泊	朝:○ (ホテル) 昼:× 夕:○ (機内)
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

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

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

問 1

問題	<p>日程表（1ページ）の2日目の午前中、ハイデルベルグ市内観光の後、貸し切りバスで、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。</p> <p>運転手はシャフトが折れてしまったので修理不能で代替バスを手配しなくてはならないが、オーストリア・ザルツブルグのバス会社のため、どんなに早くても代替バス到着まで4～5時間はかかると言っています。</p>
第1問	この場合の対応方を、日程表を参考にして具体的に3つ以上記述してください。
第2問	翌日は、ノイシュバンシュタイン城と世界遺産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日程上難しい状況です。その場合の旅程保証適用の有無とその理由を具体的に記述してください。

出題の趣旨

1. トラブル発生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かどうか。

解答（例）のポイント

第1問 （対応方）

- 設問文には「3つ以上」とありますが、「何でも良いから3つ以上書けばよい」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頂きました。
- ①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。
 - ②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。
 - ③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）経由等で、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おうべく依頼をする。

- ④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。
- ⑤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。
- ⑥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。
- ⑦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。
- ⑧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に努める。
- ⑨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。
- ⑩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。
- ⑪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 (旅程保証適用の有無とその理由)

- ①企画旅行実施会社の関与し得ない事由（不可抗力）であり、旅程保証上は免責扱いとなるため、旅程保証は適用されない。
- ②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）によるものですから、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

○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)

- ①⑤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、收拾のつかなくなる事態を招いてしまいます。
- ②③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。
- ④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。

- ⑥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。

- ⑦⑧⑨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》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。

- ⑩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。

- ⑪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報告を忘れずに行っておきましょう。また担当者からの指示を仰ぐことも忘れずに。

第2問 (旅程保証適用の有無とその理由)

①通常の場合では、入場・観光等ができなかった場合には、旅程保証の対象になるケースが一般的ですがこのケースの場合は「免責」扱いとなり旅程保証の対象外となります。

代替バスが配車されるまでは現場にいないてはならないという状況であれば、その場を離れて観光に行くことはできない(いわゆる不可抗力)と思われます。

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る。

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。

②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》旅行業約款第29条(旅程保証)第1項

(1)次に掲げる事由による変更

イ 天災地変

ロ 戦乱

ハ 暴動

ニ 官公署の命令

ホ 運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止

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

なお、この問題での設問は旅程保証の適用の有無について問われていますので、「故障したバス会社側の過失責任云々及びそれに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。

なお、「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必要経費を差し引いた金額をお客様に返金することになります。

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るのです。
そのためには、様々な場面を想定して、その場の状況の中で「まず優先されるべきことは何か」ということをシミュレーションしておくことがとても大切なことではないかと思えます。
このように幅広い情報収集と的確な状況判断力を身につけるよう日頃からの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」との解答が大多数でしたが、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。
- 「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3）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3》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歩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反（旅行者の安全確保違反）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

問題	<p>日程表（1ページ）の2日目、ローテンブルグ市内観光中、ご夫婦で参加の奥様がお土産店で買い物をしているときに、店舗内の階段で転倒し、怪我を負ってしまいました。添乗員がお客様に同行して病院に行ったところ、手首の骨折と顔面の打撲擦過傷で最低2日間の入院が必要との診断でした。</p>
第1問	<p>この場合の対応について、手順を追って具体的に3つ以上記述してください。</p>
第2問	<p>この場合の怪我は個人の責任ですが、特別補償制度適用の有無とその理由を具体的に記述してください。</p>

出題の趣旨

1. お客様の怪我等の緊急時に、冷静、迅速かつ適切な対応を行うことができるか。
2. 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もっているか。
3. 特別補償制度が適用される場合の要件等に関する知識については正確に理解しているか。

解答（例）のポイント

第1問（対応方）

- 設問文には「3つ以上」とありますが、「何でも良いから3つ以上書けばよい」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した。
- ①病院医師の指示の下、入院手続きをご案内、代行などサポートする。（入院、治療費用はお客様の個人負担であることを説明の上、了解を得る。）
 - ②海外旅行（傷害）保険への加入、又はクレジットカードの保険付保の有無を確認し、必要な手続き及び、医療費の請求方法、必要書類（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。
 - ③ご主人が、奥様に付き添って留まるかどうかの意向を確認する。
 - ④入院により一時離団となるので、バスから旅行手荷物の移動など、その説明、承諾を得る。
（同意書を受領しておく）
 - ⑤ジュネーブ、パリなどで再度合流する場合を想定し、合流の場所、方法をお客様と確認しておく。
 - ⑥ご主人を含め、お二人が残る場合、ランドオペレーターに対応（アシスタントの通訳、ご主人の宿泊、後の回復帰の際の移動手配等）をお客様と確認の上依頼する。
 - ⑦別途追加の料金（宿泊ホテル、食事、通訳等）のお客様負担、支払方法の確認を行う。

- ⑧全面的に離団帰国を希望する場合は、離団書を作成の上、帰国便の変更手続き、または再発券処理を行う。同時に、空港への移動に伴う諸手配と日本帰国時における入国・通関に関するご案内を行う。
- ⑨添乗員は団に同行するので、離団後の緊急連絡先を伝えるとともに、添乗員からもお客様の状況を把握するため、密に連絡をとる。
- ⑩入院するほどの怪我なので企画旅行会社に報告し、留守宅にも連絡するべきかお客様と相談する。
- ⑪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をお詫びする。

第2問 (特別補償制度適用の有無とその理由)

- ①本事例の場合、特別補償制度は適用される。
- ②本事例における「土産店での買い物中」は、「企画旅行参加中における急激かつ偶然の外来の事故」に該当すると思われるので特別補償の適用を受け、入院見舞金の支払い対象となる。

解説

○以下の各番号①、②、・・・は解答(例)のポイントの番号に整合しています。

第1問 (対応方)

- ①旅行中のお客様の怪我や病気はかなり頻度が高い事項だと思われます。旅行中のお客様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お客様の負担であることが約款(参考1)に明記されています。

《参考1》旅行業約款第26条(保護措置)

当社は、旅行中の旅行者が、疾病、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。

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。そして、その保護措置に要する費用についても、本人の承諾がなくてもお客様の負担とすることができるということが定められているのです。

- ②お客様の旅行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。保険金請求は日本帰国後になりますが、手続き上必要となるもの(事故証明書、医師の診断書、治療実費の明細書、領収書など)は忘れずに受領しておくことが必要です。
- ③④ご夫婦の奥様が入院という事態に、ご主人一人だけが旅行を続けるということは、常識として考えられませんが、念のためご主人には、団を離れて奥様に付き添って頂けるかどうかの意向を確認しておきましょう。
- ⑤ツアー本体は移動していますので、合流する際は、観光スポットや駅などは移動交通機関の

遅延等での行き違いも考えられますので、昼食場所、あるいは宿泊予定ホテルでの合流が妥当ではないかと思われます。合流場所までの移動交通手段の説明をし、到着時のアシストをランドオペレーターに依頼することも必要でしょう。

- ⑥⑦添乗員はツアー本体に同行しますので、ご夫妻のその後については、基本的にはランドオペレーターに全面的に協力を仰ぐことになるでしょう。言葉の問題を含めご夫妻滞在中のお世話、団復帰の際の移動手配等にも気を配る必要があります。
- ⑧該当のご夫妻がお二人とも残留・離団する場合を含めて、帰国便の変更手配が必要となります。企画旅行会社を通して、利用航空会社とエンドースの交渉を依頼することも必要になるかも知れません。また、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。

「離団書」：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ので行動し、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。

《参考2》航空券の有効期間の延長

国際航空運送約款（日本航空）第4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、以下に要点を記しておきます。

航空会社が、有効期間延長の措置をとることがあるのは、以下の場合となっています。

- ・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、病気等のために航空券の有効期間を延長する場合は、医師等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原則として、有効期間を同様に延長することがあります。

- ⑩「ツアー実施の企画旅行会社へ報告する」との記述がない解答もかなり見受けられました。お客様が入院するような怪我を負われているのですから旅行会社への連絡は当然のこととして省略したのでしょうか、解答としては大きな減点対象となってしまいます。
- ⑪ツアー同行の他のお客様も心配していると思われますので、参加者の方が怪我されたことを触れないのも不自然でしょう。簡単に状況、怪我の程度等を説明しておくことも必要なことではないでしょうか。

第2問 （特別補償制度適用の有無とその理由）

- ①②「特別補償制度適用の有無」については、「ツアー中に起きた事故だから」「企画旅行参加中のため」との解答が多く、また、その理由として「入院の必要のある重症だから」「観光中の事故だから」など、なぜ特別補償制度が適用されるかの、具体的事由を述べた受験者

が少なかったのは期待はずれで、「急激な偶然の外来の事故に相当」との約款の条文だけを丸暗記したかの解答も散見されるなど、特別補償制度の主旨、適用条件をきちんと正確に把握していないと思われる解答が多くありました。

《参考3》特別補償規定第1条第1項（当社の支払い責任）

当社は、当社が実施する企画旅行に参加する旅行者が、その**企画旅行参加中に急激かつ偶然な外来の事故**によって身体に傷害を被ったときに、（略）旅行者またはその法定相続人に死亡補償金、後遺障害補償金、入院見舞金及び通院見舞金を支払います。

すなわち、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。

なお、病気は対象でないこと、細菌性食物中毒も対象から外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、入院日数に応じた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。念のため）

「あくまで個人の責任であり、旅行会社に非はないので補償は適用されない」「適用はない。本人が加入している保険によってまかなわれる」などの解答もありました。

特別補償責任は、旅行者に企画旅行契約に基づく債務不履行責任があるか否かに関係なく、企画旅行参加中に旅行者に生じた一定の損害について旅行者が補償することを約束したものです。

従って、「旅行会社に責任はないので、通常支払う義務はないが、お客様の気持ちを察してお見舞金という形で出す」といった旅行会社の責任があるかどうかを判断基準にした解答もありましたが、本事例は特別補償適用の有無と理由を求めていることから、再度、入院見舞金適用の要件をしっかりと把握しておいて欲しいと思います。

添乗員としては、必要なときに確認すれば足りることですから、何日入院なら見舞金はいくらというような細かいところまで覚える必要はないでしょう。

また、「通院でなく入院であるので、特別補償は適用される」との解答もありましたが、2005年（平成17年）から施行されている現旅行業約款・特別補償規定では、「通院が3日以上となった場合には通院見舞金を支払う」となっています。

消費者保護の更なる高まりなどで旅行業法等が改正されるケースも考えられますので、常に最新の旅行業法、旅行業約款等の理解に努めて頂きたいと思います。

補足及び採点の感想

- 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

と一緒に行動し帰国するというかなり解答としては乱暴と思われるものが何件か見受けられました。結果的にはそのようになる可能性もあるのですが、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。

- プロの添乗員としてまず現場での主体的な対応策、解決策を第一とした解答が多かったのは、少なくとも旅行中は会社を代表とする添乗員としての心構え・気構えをもち、それに相応しい知識と技術の習得に励んで頂いている証左と思われます。
- 一方、事故の対応について、今回も「企画旅行会社の担当者にまず相談をし、指示を受ける」という100%受身的な解答も数多くありました。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も信頼されませんし、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（添乗中）は会社を代表する添乗員としての心構え・気構えを持ち、それに相応しい知識と技術の習得に励んで欲しいと願って止みません。

問3

問題	<p>日程表（1ページ）の4日目、スイス・ユングフラウヨッホ観光で、熟年ご夫婦で参加の奥様が早く氷河を見たいと頂上駅から急ぎ足で歩き始め、その後展望台手前で激しい頭痛を訴えられました。</p> <p>標高3000メートル以上の高地なので、添乗員は、高山病と判断し、直ぐ登山電車で下山するよう勧めましたが、そのお客様は、氷河観光が楽しみでこのツアーに参加したのだし、天気も良く眺望も素晴らしいので、このまま観光を続けたいと言っています。</p>
第1問	このお客様の頭痛の訴えに対する対応方を具体的に3つ以上記述してください。
第2問	他にも2～3名のお客様が息切れ感を訴えています。未だ氷河観光を終了していないので、全員で日程表通りスケジュールを継続するか、予定を変更し、すぐに下山すべきかを判断し、対処方を具体的に記述してください。また、その場合、旅程保証適用の有無とその理由を具体的に記述してください。

出題の趣旨

1. 病人発生の場合の病気の措置方とツアー全体への配慮が身に付いているか。
2. 旅程保証に関する知識及び、保護措置、安全確保についての認識はどうか。
3. 増加傾向にある高山（登山、ハイキング等）へのツアーに対する基本的な知識と対処方は身に付いているか。

解答（例）のポイント

第1問（対応方）

- 設問文には「3つ以上」とありますが、「何でも良いから3つ以上書けばよい」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した。
- ①急に激しい頭痛を訴えられた症状から中度の急性高山病（体内の酸素欠乏状況による不調症状）と考えられ、身体をできるだけ動かさないようにして休んで頂く。
 - ②万が一、頭痛の原因が高山病以外の場合も想定して、診療所等医療機関で診断を受けて頂くよう案内する。
 - ③高山病のとりあえずの対処として深呼吸、休憩場所等での酸素吸入の装置を探すとともに、スポーツドリンクなどによる十分な水分補給を与える。
 - ④高地順応には多少時間がかかるが、低地への移動が一番効果的なので、症状により直ちに下山することを勧める。

- ⑤下山の場合の手配をランドオペレーター、登山鉄道、バスで待っているドライバーと連携し、移動するお客様の援助を依頼する。
- ⑥他のお客様へ再度高山病予防のご注意と、同様の症状の方には休息と早めの下山をご案内する。
- ⑦現地ランドオペレーター、企画旅行会社に対応（済みの事項）を含め報告し、必要に応じて指示を仰ぐとともに状況により協力を仰ぐ等の措置をとる。

第2問 （日程どおりスケジュールを継続するかどうか及び旅程保証適用の有無とその理由）

- ①高山病は侮れないが、他のお客様は2～3人の息切れ感にとどまっているようなので、ツアーとしては氷河観光を継続し完了させることを第一とする。
早めの下山を希望するお客様への登山電車など別手配も考慮する。
- ②この場合、氷河観光ができなくても、体調不良に陥ったお客様の個人的事由となるので、旅程保証は適用されない。
- ③体調不良者が続出して、全員が下山しなくてはならない事態になった場合は、お客様の安全確保・保護のためにとった措置として約款上免責扱いとなり旅程保証は適用されない。

解説

○世界の有名観光地を訪れる企画旅行にはトレッキングや登山だけでなく、標高3000m以上の高地を訪れたり、交通機関が高地を通過する観光地（南米クスコ、ラサ、ヨーロッパ・アルプス、ネパール・ヒマラヤなど）も多くあります。高山病に対する基本的な知識、対処方を習得しておくことも大切なことと思われまます。

第1問 （対応方）

○高山病（低酸素血症）を、よくあることと軽く考えている方と、非常に怖い症状であると認識している方とで解答の内容も非常に異なっていました。「激しい頭痛を訴えられ」と問題にあるように、症状としては、他の2～3名のお客様の軽い頭痛や呼吸の息切れ感等の初期症状ではなく、中度の急性高山病と考えられ、横になって休む程度で症状が回復するかは疑問です。診療所での酸素吸入の処置や早急下山させて対処することが、旅行業者に課せられている「旅行者の生命、身体の安全を図るべき安全確保義務」からも旅行者の安全第一を判断基準とするべきでしょう。

解答の中に、「何より、お客様の健康と安全を考え下山するよう説得、理解頂くよう努力します」という記述がありましたが、これこそ添乗員の基本的な考え方ではないでしょうか。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」等疑問が残るなどの場合には、医師の診察を受けて頂くということも基本になります。

お客様の高山病症状の対処の順番として

- 1) お客様の症状の把握（軽、中、重など）を行う。
- 2) その場にて直ぐできる緊急の対処を行う。

3) 低地への下山等の対処を行う。

などが考えられます。

第2問 (日程どおりスケジュールを継続するかどうか及び旅程保証適用の有無とその理由)

- ①高山病と思われるお客様には、緊急の対処、手当てと下山を勧めますが、それ以外の他のツアー参加者にはツアーを継続実施します。症状が出て下山し氷河観光ができなくなったとしても旅程保証の対象とはなりません。
- ②病気などお客様の個人的な事由での行程変更の場合は、その変更の生じた原因が約款29条に明記されている7つの免責事項の内一つ「参加者旅行者の生命または身体の安全確保のための必要な措置」(参考1)にあたり、旅行業者は旅行者に対して、安全確保・保護義務を負っていることからその債務の履行者として旅行サービス提供の契約内容を変更したときは免責(参考2)となります。

《参考1》旅行業約款第26条(保護措置)

当社は、旅行中の旅行者が、疾病、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ときがあります。(以下略)

本条は、旅行中に旅行者が病気や傷害等により保護が必要になった場合に、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2》旅行業約款第29条第1項(旅程保証)に明記されている7つの免責事項

- 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必要な措置**

すなわち、上記7項目の事由による変更(但し、オーバーフロー状況である場合は除く)は旅程保証上で免責扱いになるということになります。

- ③ただし、一部のお客様に高山病の症状が出たからといって全員が氷河観光を中止して下山した場合には、旅行会社の債務不履行となり、損害賠償を請求される可能性があります。従って、ツアー全体のスケジュールは旅行日程どおりに履行することが基本となります。

● 補 足 ●

○高山病とは

高山では空気が地上と比べて薄いため、概ね2500m以上の高山に登り酸欠状態に陥った場合に、様々な症状が現れます。主な症状として、頭痛、吐き気、めまい、手足のむくみ、睡眠障害、運動失調などがあります。低酸素状態において数時間で発症し、一般には1日から数日で自然消滅することが多いようです。しかし、重症の場合は高地脳浮腫や高地肺水腫を起

こし死に至る場合もあります。

急性高山病：新しい高度に到達した際に起こる症状で、頭痛及び次の症状のうち少なくとも一つをとともないます。消化器症状（食欲不振、吐き気、嘔吐）、倦怠感又は虚脱感、めまい又は朦朧感、睡眠障害。2500m以上の高度に急激に登高すると25%の人に上記症状が3つ以上現れ、3500mの高度ではほとんどの人が上記症状を経験し、そのうち10%の人は重症化するとされています。飛行機で高地にある空港や都市に降り立った場合にも発症することがあるといわれています。

○高山病の予防対策

3500m級以上の高所登山においては高山病を回避することが登頂成功に必須となります。登りは徐々に酸素濃度が低下するので、ゆっくり歩行して高度に順応させないと高山病にかかりやすく、下山時は空気中の酸素濃度が上昇するので高山病症状が自然に緩和していきます。高山病のかかりやすさと年齢はあまり関係がないといわれています。むしろ、登山に不慣れた未経験者や若者のほうが、体力に任せてハイペースで登ってしまうことがあり、高山病にかかりやすいという報告もあります。高山病は、血中酸素濃度不足が主な原因ですから、運動による酸素消費量より、呼吸による酸素供給量が継続的に上回れば、高山病を殆ど回避することができます。従って、以下の点に留意することが重要となります。

1. 高所順応を行う：例えば、3000m級の山であれば、標高2000m付近で少し留まることで、高所順応が行えます。
2. ゆっくり登る：早く登ると運動量が多いために酸素消費が激しく、酸素供給量を上回るので、高山病にかかりやすくなります。酸素摂取能力が極めて高い人であれば、早く登っても酸素供給が追いつきますが、酸素摂取能力が標準的な人がハイペースで登ると、たとえ体力・脚力が十分にあっても高山病となる可能性が高くなります。
3. 常に深呼吸する：息を限界まで吐いてから、息を十分に吸うことで、深呼吸が行えます。これにより、酸素供給量が増えます。登りでは酸素消費が激しいので、常に深呼吸していないと、すぐに血中酸素濃度が落ちていきます。
4. 十分に水分補給する：体内が水分不足になると、血液の粘度が上がり、血液内での酸素の運搬が円滑に行われなくなるため、スポーツドリンクなどで水分補給を1時間に1回は行うことが必要です。
5. 高所ではなるべく寝ない：睡眠中は呼吸回数が減り、また、狭い場所で大勢の人が寝ると酸素不足で高山病になりやすくなります。
6. 体を締め付けない：ズボンのベルトや、ザックの腰ベルトは、きつく締め付けないほうが、深呼吸を妨げません。

採点の感想

- 添乗中にお客様が高山病の症状が出たことを体験している受験者も多かったと見え、具体的な対処方を記していた方が数多く見受けられました。
- 「高山病は想定内なので添乗員は事前説明を必ず行う」という解答がありました。先の目的地に応じ起こる可能性のある事態について旅行のプロである添乗員はあらかじめ予見してお

き、事前説明や万一お客様が病気や怪我に遭遇した際には、的確な対応ができるよう常日頃から心がけておく必要もあるでしょう。

- 「万が一別の病気であることも考え、山頂の医務室の援助を依頼する」や「高山病以外の痛みかもしれないのでできるだけ早く下山することを強く勧める」という解答もありました。まったくその通りで、添乗員やお客様自身だけで簡単に判断するのではなく、医師、医療専門家の判断を仰ぐなど、多面的に症状を踏まえた対応を意識しておくことも大切なことであると思います。

問 4

問題	<p>日程表（1ページ）の5日目、パリ市内観光が終了し、夕食までの自由時間中に、ツアー参加者の女性のお客様が、道路を横断中にひったくりに遭い、その際転倒し腕と肩を強打してしまいました。</p> <p>ホテルに戻ってから添乗員が市内の病院に同行し診察を受けたところ、打撲傷と診断され、治療と痛み止めを処方してもらいました。</p> <p>お客様は、盗られたバッグの中には、クレジットカード、トラベラーズチェック、現金10万円相当の入った財布、最終日程表、小型デジタルカメラ、化粧道具などを入れていて、且つバッグはブランド品で20万円もしたものと言っています。</p>
第1問	このお客様の盗難と怪我に対する対応方を、具体的に3つ以上記述してください。
第2問	このお客様の場合は、自由時間中に起きた盗難と怪我ですが、特別補償制度適用の有無とその理由を具体的に記述してください。

出題の趣旨

1. 自由時間中に発生したトラブル、事故に対し、迅速に対応する基本動作が身に付いているか。
2. 盗難・怪我等の不測の事態への対応方、対処すべき事項についての理解度はどうか。
3. 旅行業約款における特別補償、損害賠償等についての理解度はどうか。

解答（例）のポイント

第1問 （対応方）

- 設問文には「3つ以上」とありますが、「何でも良いから3つ以上書けばよい」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頂きました。
- ①お客様は、この事件で精神的にもかなりショックを受けていると思われるので、被害にあった状況をお伺いするとともに、慰めの言葉をかけつつ被害の補填のための警察への被害届け、保険会社への報告などの事後手続き、対処方法などを説明し安心して頂けるよう気配り、心配りを行う。
- ②海外旅行（傷害）保険への加入又は、クレジットカードの保険付保の有無を確認し、必要な手続きの支援を行う。同時に盗難に遭った携行品のリストアップを行う。
- ③クレジットカードの停止とトラベラーズチェックの再発行のための手続きのサポートを行う。
- ④警察官を呼ぶか、お客様に同行して警察署に行き、盗難の報告と被害・盗難の証明書の受領援助を行う。

- ⑤ランドオペレーター、企画旅行会社に事故の報告を行い、必要に応じて指示を仰ぐとともに状況により協力を仰ぐ等の措置をとる。
- ⑥お客様の同意を得た後、留守宅に医師の診断結果を連絡してもらうよう依頼する。
- ⑦治療後の怪我の経過などに気配りを行い、翌日以降の通院の意向等を伺うなどお客様の立場に立った心遣いを忘れないようにする。
- ⑧必要ならば、特別補償規定の通院見舞金、携帯品損害補償金についての情報提供を行う。
- ⑨強奪による盗難事故、怪我であり、犯人が滞在地区付近にいることも考えられるので、他のお客様に事件の概要を説明し、外出の際の注意を促す。

第2問 (特別補償制度適用の有無とその理由)

- ①本事例は、「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、携帯品にも損害を被ったケースではあるが補償については次のようになると考えられる。
- ②怪我（傷害）について、通院日数が3日以上とならなければ特別補償制度は適用とならず通院補償金の支払い対象とはならない。
- ③携帯品については、デジタルカメラ、財布、化粧道具、バッグは特別補償制度適用となり、携帯品損害補償金（但し、一人当たり15万円が限度）の支払いの対象となる。
- ④現金、クレジットカード、トラベラーズチェックは補償の対象とはならない。

解説

○以下の各番号①、②、・・・は解答（例）のポイントの番号に整合しています。

第1問 (対応方)

- ①まずは、たとえ自由時間中に起きたトラブルとはいえ、バッグを強奪され、且つ怪我まで負わされたお客様のお気持ちを察し、気分を害する又は意気消沈を増長するような話し方は当然避けるべきでしょう。
- ②海外旅行保険等を付保している場合、保険金請求は日本帰国後になりますが、手続き上必要となるもの（事故証明書、医師の診断書、治療実費の明細書、領収書など）は忘れずに受領しておくことが必要です。
- ③貴重品等における盗難の際のそれぞれの対処方を身に付けておいて欲しいと思います。念のため、クレジットカード、トラベラーズチェックについての対処方を記しておきます。

クレジットカード：

- ・クレジットカード発行会社の緊急連絡先に連絡し、直ちにカードの失効手続き措置をしてもらう。
- ・最寄りの現地警察で「盗難・紛失証明書」を発行してもらう。
- ・再発行はカード発行会社によって異なりますが、即日発行してもらえる場合もあります。緊急時に備えて、カード番号、カードの有効期限をメモしておくことが大切です。

トラベラーズチェック：

- ・最寄りの現地警察で「盗難・紛失証明書」を発行してもらう。

- ・トラベラーズチェック発行の緊急連絡先に直ちに連絡し、無効手続きを行う。
- ・その際、盗難（紛失）に遭ったトラベラーズチェックの金種、番号、購入場所、購入年月日を伝える。
- ・払戻し請求書に必要事項を記入する。
- ・本人確認のための証明書（パスポートなど）をつけて提出する。

トラベラーズチェックの場合、盗難（紛失）に遭ったトラベラーズチェックにホルダーサイン（購入時にしておくサイン）がしてあり、カウンターサイン（使用時にするサイン）がしていない場合にのみ再発行が可能です。2ヶ所ともサインがしてあるもの、又は2ヶ所とも未サインの場合は再発行は不可能となりますので注意が必要です。

- ④外国人観光客のトラブル・事故に対する各国警察の対応は様々ですが、一般的に外国人観光客の場合、犯人を捕まえても被害者は帰国、別の国への移動などで、証拠集めや裁判の遂行に支障をきたすなど困難（やりにくい）が多いこともあって、被害届けを受理し、「盗難証明」「事故証明」を発行するだけで、犯人逮捕にまで向かわない国も少なくないのが実情のようです。但し、本事例は置き引きなどのような単なる盗難ではなく、被害者が怪我をする強盗に近いものですので泣き寝入りすることなく必ず警察に届けるようにしましょう。
- ⑤添乗員一人だけで手に負えないと判断したときは、協力者を探し役割分担することも考えなくてはならないでしょう。協力者としては、バスのドライバー、現地ランドオペレーターなどが候補になりますが、参加のお客様の中に協力して頂ける方がいればお願いするのも一つの方法ですが、無理強いすることは厳禁です。協力者には何をどこまでしてもらおうのかきちんと明示してお願いすることが大切です。
- ⑥対応に当たっては、あくまで該当のお客様の意思に基づくものとし、添乗員の独断で進めることのないように注意することを忘れてはいけません。
- ⑦ツアーを離団するほどの怪我ではない（問題文から推測して）と思われますので、その後のツアーにおいて、お客様の状況等についての気配りも必要でしょう。
- ⑧第2問を参考にしてください。
- ⑨宿泊地付近で起きた事件と思われるだけに他のお客様にも同様の被害が発生することも考えられますので、できるだけ早く最寄りの警察署に被害を届け、犯人逮捕の要請を行うことも肝心なことではないでしょうか。

第2問 （特別補償制度適用の有無とその理由）

- ①②③④標準旅行業約款、募集型企画旅行契約、特別補償規定により、旅行者が企画旅行参加中の事故で身体及び携帯品に損害を被った（参考1）（参考3）とき、旅行者1名に対して1企画旅行につき15万円を限度（参考5）として損害補償金を支払うことになっています。本事例における「自由行動中」は、「企画旅行参加中」に含まれますので、特別補償制度の適用を受け、通院見舞金（治療費ではない又3日以上を通院が条件）（参考2）と携帯品損害補償金の支払い対象となります。なお、クレジットカード、トラベラーズチェックは補償の対象とはならないことは言うまでもありません。（参考4）

解答者の中に、特別補償制度の適用の有無を怪我（傷害）又は盗難だけを念頭に置いたと思われるものが何件ありました。1級の設問文には敢えて「怪我（傷害）と盗難について」

とは明示しませんでした。問題、設問の意味をよく読んで上での解答を心がけて欲しいものです。

《参考1》特別補償規定第1条第1項（当社の支払責任）

当社は、当社が実施する企画旅行に参加する旅行者が、その**企画旅行参加中に急激かつ偶然な外来の事故**によって身体に傷害を被ったときに、（以下一部略）通院見舞金を支払います。

《参考2》特別補償規定第9条第1項（1）（通院見舞金の支払い）

当社は、・・・（以下一部略）・・・通院した場合において、**その日数が3日以上になったときは**当該日数に対し、次の区分に従って通院見舞金を旅行者に支払います。

（1）海外旅行を目的とする企画旅行の場合

イ 通院日数90日以上	の傷害を被ったとき	10万円
ロ 通院日数7日以上	90日未満の傷害を被ったとき	5万円
ハ 通院日数3日以上	7日未満の傷害を被ったとき	2万円

《参考3》特別補償規定第16条（当社の支払責任）

当社は、当社が実施する企画旅行に参加する旅行者が、その企画旅行参加中偶然の事故によってその所有の身の回り品（補償対象品）に損害を被ったときに**携帯品損害補償金**を支払います。

《参考4》特別補償規定第18条第2項（補償対象品及びその範囲）

2 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、小切手その他の有価証券、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）～（8）省略

《参考5》特別補償規定第19条第3項（損害額及び損害補償金の支払額）

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企画旅行についてき15万円をもって限度**とします。（以下略）。

補足と採点の感想

○毎年のように解答の中に、「最善の方法を考えて行動する」「必要と思われるアドバイスを行う」というのが少なからずあります。最善の方法とは何か、必要と思われるアドバイスは何かを考えて頂くのがこの問題の趣旨ですので、それを具体的（設問にも具体的に明記しています）に記述していない場合には得点に結びつきません。

○盗難による損害は特別補償の対象になりますが、携帯品損害補償金の請求や保険金の請求には原則として「盗難証明書」が必要となります。従って、お客様に同行して警察に被害届け

を出して頂くのが添乗員としての対応の基本となりますが、その点、受験者の大半の方が警察への届け出を対応方として記述しており、お客様の盗難事故における基本対応はできていると感じました。

- この問題においても、「自由行動中の事故なので特別補償の対象外である」という解答が何件か見受けられました。

プロの添乗員として業法・約款についての正しい知識を身に付けて頂くようお願いしたいと思います。

問5

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

出題の趣旨

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

解答（例）のポイント

第1問 （選択及び選択理由とその対応方）

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

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

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

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

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

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

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

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

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

第2問 （旅行業約款を踏まえた返金の取扱）

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

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

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

解説

○以下の各番号①、②、・・・は解答（例）のポイントの番号に整合しています。

第1問（選択及び選択理由とその対応方）

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

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

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

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

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

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

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

《参考1》旅行業法第12条の10（企画旅行の円滑な実施のための措置）

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

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

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

《参考2》旅行業法施行規則第32条（旅程管理のための措置）

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

（注：「旅行開始前の手配・予約の確認」。

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

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

(注：「旅行開始後の旅行サービス受領のための手続き」。

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

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

(注：「代替サービスの手配と受領手続き」。

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

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

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

(注：「団体旅行のリーダー的な役割」。

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

(注：引用条文等は一部リライト及び補足してあります。)

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

《参考3》旅行業約款第23条(旅程管理)

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

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

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

《参考4》旅行業約款第24条（当社の指示）

旅行者は、旅行開始後旅行終了までの間において、団体で行動するときは、旅行を安全かつ円滑に実施するために当社の指示に従わなければなりません。

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

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

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

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

⑪なお、Aさん又はBさんたちが離団した場合には、宿泊、航空座席等の減員手配が発生しますが、そのような手配上の問題についてまでの解答は求めておりませんので省略します。このような問題の折衝過程では、問題の焦点がAさんの迷惑行為から添乗員の態度や対応方に移ることが良くありますので、Bさんたちへの対応の際には冷静さと節度とマナーに注意して対応するよう注意したいものです。

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

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

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

第2問 (旅行業約款を踏まえた返金の取扱)

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

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

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

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

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

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

《参考5》旅行業約款第16条第1項（旅行者の解除権）

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

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

《参考6》別表1 取消料（約款第16条第1項関係）

1. 国内旅行に係る取消料

イ、ロ…（省略）…、

ハ、旅行開始の前日に解除する場合…40%以内

ニ、旅行開始当日に解除する場合（ホに掲げる場合を除く）…50%以内

ホ、旅行開始後の解除又は無連絡不参加の場合…100%以内

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

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

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

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

《参考7》旅行業約款第18条（当社の解除権—旅行開始後の解除権）

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

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

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

3) 天災地変、戦乱、暴動、運送、宿泊機関等の旅行サービスの提供の中止、官公署の命令その他の当社の関与し得ない事由が生じた場合であって、旅行の継続が不可能となったとき。

2. ～3.（…省略…）

（注：引用条文は一部リライト及び補足してあります。）

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

と考えられます。

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

ましてや旅行代金の全額の返金などには、応じる必要は無いでしょう。

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

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

《参考8》受忍限度について

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

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

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

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

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

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

● 補 足 ●

○ 添乗員の責任について

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

○「受忍限度」について

「人が社会生活をする限りは、騒音などの影響は大なり小なりお互いに迷惑を与えあっているのであるからして、合理的な範囲内であればお互いが受忍（我慢）すべきである。騒音を出したからという理由だけで損害賠償や差し止め請求は認められない」とされる民法にある考え方です。

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

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

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

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

採点の感想

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

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

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

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

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

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

解説の②に詳述したとおり、企画旅行会社による営業上の配慮による返金は別として、「B

さんたちの自由意志」による「旅行開始後の解除」であり「前途放棄で返金はない」のが基本的捉え方になります。

旅行開始後の取消料（約款）について正しい理解をお願いしたいものです。

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

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