

◆ ◆ ◆ 業務知識 3級 ◆ ◆ ◆

配点 第1問：25点、第2問：10点、第3問：15点、第4問：10点、
第5問：20点、第6問：10点、第7問：10点

第1問 (25点)

次の1～2の各設問に対する答えを、それぞれの指示に基づいて解答欄に記入しなさい。

1. 次の(1)、(2)は、それぞれ旅行業法第1条(目的)、標準旅行業約款(募集型企画旅行契約の部)第1条(適用範囲)の要点を記したものです。()の中に入る最も適当な語句をそれぞれ下記語群の中から選び、その記号を記入しなさい。

(1) この法律は、旅行業を営む者について(①)制度を実施し、あわせて旅行業等を営む者の業務の適正な運営を確保するとともに、その組織する(②)の適正な活動を促進することにより、旅行業務に関する(③)の公正の維持、旅行の(④)の確保及び旅行者の(⑤)の増進を図ることを目的とする。

- | | | | |
|--------|-------|-------|-------|
| ① ア 登録 | イ 認可 | ウ 届出 | エ 申請 |
| ② ア 企業 | イ 団体 | ウ 業界 | エ 会社 |
| ③ ア 営業 | イ 協力 | ウ 取引 | エ 手続き |
| ④ ア 快適 | イ 大衆化 | ウ 健全化 | エ 安全 |
| ⑤ ア 安全 | イ 快適さ | ウ 豊かさ | エ 利便 |

(2) 旅行業者が旅行者との間で締結する旅行に関する契約は、この約款の定めるところによるが、この約款に定めのない事項については、(⑥)又は一般に確立された(⑦)による。また、旅行業者が(⑥)に反せず、かつ、(⑧)の不利にならない範囲で(⑨)により特約を結んだときは、その特約が約款条項に優先する。

- | | | | |
|----------|-------|------|------|
| ⑥ ア 通達 | イ 協議 | ウ 告示 | エ 法令 |
| ⑦ ア 法律 | イ 計画 | ウ 慣習 | エ 合意 |
| ⑧ ア 旅行業者 | イ 旅行者 | ウ 団体 | エ 企業 |
| ⑨ ア 書面 | イ 口頭 | ウ 合意 | エ 希望 |

2. 次の記述のうち、標準旅行業約款(募集型企画旅行契約の部)及び、特別補償規程に照らし、それぞれ記述内容が正しいものには○、誤っているものには×を記入しなさい。なお、いずれの場合も特にコメントがない場合は、旅行業者、添乗員に過失はないものとします。

① 旅行の参加に際し、特別な配慮を必要とする旅行者が旅行契約の申込時にその旨を申

し出たときは、旅行業者はそれに応じる必要がある。

- ② 旅行業者は、運送機関が運送サービスを提供しているにもかかわらず、座席の不足が発生したことにより、契約内容を変更したため、旅行の実施に要する費用の増加が生じる場合は、その範囲内において旅行代金の額を増額することができる。
- ③ スキーを目的とする旅行を実施する旅行業者が、旅行開始日の前々日に現地スキー場に最終確認をしたところ、必要な降雪量が不足していることが判明した。この場合、旅行業者は旅行者に説明して、当該旅行契約を解除することができる。
- ④ 旅行参加中に旅行者が盗難により手荷物に損害を被った場合、その盗難が添乗員又は旅行業者の故意又は過失によるものでなければ、旅行業者はその損害の賠償責任を負わない。
- ⑤ 国内企画旅行参加中に地震が発生し、お客様が避難途中で携行品に被った損害は、特別補償規程の定めるところにより、携帯品損害補償金の支払い対象となる。
- ⑥ 旅程保証の変更補償金を支払った後に、当該変更について旅行業者の過失に基づく責任が発生することが明らかになった場合には、旅行業者は当該変更補償金とは別に損害賠償金も支払わなくてはならない。
- ⑦ 宿泊予定都市で大規模な洪水が発生したことによる旅行者の生命又は身体の安全確保のためにとった、契約書面には利用予定ホテルとして記載のなかったホテルへの変更については旅程保証による変更補償金の支払いは不要である。
- ⑧ 航空会社のストライキにより、復路で利用予定の航空便が欠航となり、帰着日が1日延びた場合、旅行業者は旅程保証による変更補償金を支払う必要はない。

出題の趣旨

○添乗業務（旅行業）に携わる者、携わろうとしている者にとって、契約社会化の進展と旅行参加者の権利意識の一層の顕在化に対応するため、旅行業法の目的及び、日常の業務に大きく影響してくると思われる「旅程保証制度」と「特別補償制度」について正しい理解をしているか。

解 答

1	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
	ア	イ	ウ	エ	エ	エ	ウ	イ	ア
2	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	
	×	×	○	○	×	×	○	○	

解 説

○添乗業務を遂行していく上で理解していなければならないものとして「約束ごと」、すなわち、法律等（旅行業法、旅行業約款等）の基本的知識があります。

旅行業法は、旅行業者の行う旅行取引が適正に行われ、旅行者が安全で快適な旅行を実現できるようにするために国が定めたものです。

旅行業約款は、旅行業者と旅行者との間の旅行契約に伴う「契約条件」を定めているものです。すなわち、約款は旅行業者と旅行者が契約を締結したことによって生ずる「権利」と「義務」の内容を規定しているものですから旅程進行上に生じたトラブル等の際に、旅行者にはどのような権利があり、旅行業者にはどこまでの責任があるかを確認する拠り所となるものです。こうした約束ごとをきちんと理解し、添乗の現場での確かな判断のもとに事態に対処できることが大変重要なことであることは言うまでもありません。

○1については、旅行業法の目的、旅行業約款の適用範囲について出題したものです。

旅行業法は、「取引の公正の維持」、「旅行の安全の確保」、「旅行者の利便の増進」という3つの目的を達成するために、登録制度を実施し、旅行業者等の業務の適正な運営を確保するとともに団体の適正な活動を促進することとしています。

旅行業約款は、募集型企画旅行に係る契約条件はこの約款の定めるところによる旨を旅行者にことわっており、募集型企画旅行を申し込む旅行者は、自動的にそれを承諾したものとみなすとしています。

細かい解説は省略します。各自でそれぞれ該当の条文を確認してください。

○2について

消費者の権利意識の高まり等から旅行条件やサービスの内容に対するお客様の目は大変厳しくなってきていることは皆さんも実際に感じているのではありませんか。

旅行中にそのようなトラブルが発生した場合には、添乗員である皆さんは旅行会社を代表する者として対応することになります。その場合には、お客様にご満足頂き旅行が円滑に進むよう誠心誠意努力することは当然の義務ですが、トラブルの処理に当たってはお客様との契約事項に関する法的な知識も当然必要になってきます。

○お客様との間にトラブルが起きたりすると、お客様と添乗員（旅行会社）のどちらの主張が認められるかを考えなくてはなりません。トラブルで自分の主張が認められるようにするには、あらかじめ具体的な決まりやルールはどのようになっているのかを知り、決まりやルールに従った言動・行為をすることが必要となります。

○最終的なお客様への対応方や実務的な処理法については旅行会社の指示を仰ぐことになるのですが、当面の対応は皆さん方添乗員が行うことが多いと思います。

○この問題は正誤のみ解答すればいいようになっていますが、出題文に述べられている内容が正しいのか、間違っているのかをきちんと理由を含めて理解しておいてほしいと思います。

○今回のこの問題で満点を取った方が1名いましたが、ほとんどの方が7割以上の点数を取っていました。

○特に不正解が目立ったのは①、②、⑦でした。

○今回出題した「旅程保証」「特別補償」に関する問題は発生する可能性の高い、いずれも基本的な事例ですのでしっかり理解しておいて頂きたいと思います。

○それぞれ以下の解説を参考にしてください。

① 記述内容は誤っています。特別な配慮に応じるのは可能な範囲内です。

標準旅行業約款第5条第4項

- ・旅行参加に際し特別な配慮を必要とする旅行者は、旅行契約の申込時に申し出れば、旅行業者は可能な範囲内で対応することになっています。なお、この特別な措置に要する費用は旅行者の負担となります。
- ② 記述内容は誤っています。オーバーブッキングによる場合は旅行費用の増額はできません。
標準旅行業約款第14条第4項かっこ書き
- ・費用の増加が、運送・宿泊機関等が当該旅行サービスの提供を行っているにも拘わらず、運送・宿泊機関等の座席、部屋その他の諸設備の不足が発生したことによる場合は料金の増額はできないとしています。
 - ・募集型企画旅行における旅行代金の変更は、原則として次の3つの場合にしかできません。
 - 運送機関の運賃・料金の大幅な変更
 - 天災地変等の不可抗力による契約内容の変更
 - 利用人員の変更
- ③ 正しい内容です。
標準旅行業約款第17条第1項(6)
約款(17条)によれば、旅行開始前に旅行業者が旅行の実施を取りやめることができるのは次の場合です。
- ・旅行者が旅行参加条件を満たさないことが判明したとき。
 - ・旅行者が病気、必要な介助者の不在などで旅行が無理なとき。
 - ・旅行者が団体旅行の円滑な実施を妨げるおそれがあると認められるとき。
 - ・旅行者が合理的な範囲を超える負担を求めたとき。
 - ・最少催行人員に達しなかったとき。
 - ・旅行実施のための条件が成就しないおそれが大きいとき。
 - ・天災地変などで、旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となるおそれが極めて大きいとき。
 - ・通信契約を締結した場合であって、旅行者のクレジットカードが無効になる等、規約に従って決済ができなくなったとき。
 - ・旅行者が反社会的勢力の関係者であると認められるとき。

従って、本事例は、スキーに必要な降雪量が不足していることに起因する旅行契約の解除なので正しいということになります。

- ④ 正しい内容です。
標準旅行業約款第27条第1項
旅行業者側に故意・過失がない場合は損害賠償の対象外です。
旅行業者は、募集型企画旅行契約の履行に当たって、旅行業者又はその手配代行者が故意・過失により旅行者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなくてはなりません。

旅行業者の賠償責任についてのポイント

- ・旅行業者又は手配代行者の故意・過失があること。
- ・故意・過失と損害発生との間に因果関係があること。
- ・旅行業者又は手配代行者が旅行者に与えた損害を賠償する。

- ・手荷物の場合、損害発生の翌日から起算して国内旅行では14日以内、海外旅行では21日以内に通知しなくてはならない。

従って、本事例は、旅行者側に故意・過失がないので、旅行者はその損害の賠償責任を負う必要はないということで、正しいということになります。

- ⑤ 記述内容は誤っています。国内旅行では、地震が原因の損害は補償金支払いの対象外です。特別補償規程第17条第2項(1)
地震や火山の多い日本なので、国内旅行を目的とした企画旅行の場合は、地震・噴火・津波が原因で生じた傷害・損害に対しては補償金等は支払われないことになっています。
- ⑥ 記述内容は誤っています。変更補償金と損害賠償金とを重複して支払うことはありません。標準旅行業約款第29条第3項
変更補償金を支払った後になって、旅行者又は手配代行者に故意・過失があることが明らかになったときは、変更補償金の支払いから損害賠償に切り替わりますので、旅行者は、当該故意・過失にかかる変更補償金を旅行者に返還しなければなりません。従って、旅行者は、支払うべき損害賠償金の額から、返還されるべき変更補償金の額を差し引いた残額を支払うこととなります。
- ⑦ 正しい内容です。
標準旅行業約款第29条第1項(1)の「ト」
変更補償金を支払うべく重要な変更が生じた場合であっても、次に掲げる事由による場合は免責となり、変更補償金の支払いは不要となります。
- ・天災地変、戦乱、暴動、官公署の命令
 - ・運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止
 - ・当初の運行計画によらない運送サービスの提供
 - ・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

従って、本事例は、旅行者の安全確保のためにとったホテルの変更なので、変更補償金の支払いの必要はないということで、正しいということになります。

- ⑧ 正しい内容です。
標準旅行業約款第29条第1項(1)の「ホ」
上記⑦の解説部分で記述している通り、運送機関の旅行サービス提供の中止、すなわち、運送機関の「欠航や運休」は旅程保証の対象外となります。

従って、本事例は、航空便の欠航が原因で帰着日が1日延びたのですから、旅行者は旅程保証による変更補償金を支払う必要はないということになり、正しいということになります。

《参考1》旅程保証の要点

- 1 旅程保証とは、旅行日程の変更を余儀なくされた場合で、
(1) 旅行者に故意・過失がない

- (2) 契約書面と確定書面、確定書面と実際の旅行サービスの提供との間に変更が生じた
- (3) その変更が約款に記載されているところの重要なものである
- (4) 変更の原因が一定の免責事項に該当していない。しかもいわゆるオーバーフロー状況ではない場合

を除きすべての企画旅行に対し適用されます。

- 2 旅程保証とは、具体的には「変更補償金」を支払うことです。
- 3 企画旅行会社に故意・過失があった場合に負う「損害賠償責任」とはまったく別のもので、企画旅行業者が営業政策上支払う「見舞金」「解決金」等とも性格を異にするものです。
- 4 「重要な変更」は、「契約書面」や「確定書面」の記載内容との差から生じるため、添乗員は「契約書面（募集パンフレット、募集チラシ等）」「確定書面（最終日程表、旅のしおり等）」への記載内容にも常に気を配り、旅程管理に注意を払う必要があります。
- 5 天災地変等不可抗力（約款第 29 条第 1 項（1）イ～ト）の事由によりお客様に対し明らかに重要な変更が発生した場合には、免責となり旅程保証の対象にはなりません。但し、いわゆるオーバーブッキング、オーバーフローによる座席、部屋等の不足は、旅行業者に故意・過失のある場合（この場合は旅行業者は債務不履行による損害賠償責任の対象となります）を除いて、原則として原因の如何を問わず旅程保証の対象となります。
- 6 平成 27 年 10 月 1 日より、企画旅行契約における旅程保証制度の取り扱いにおいて、個別認可申請による変更補償金の支払い事由の変更がなされていますので、要点を記しておきます。

一定の条件の下に、「グレードアップされた宿泊機関への変更については変更補償金の支払い対象とはしない」とすることができる旅行業約款が観光庁長官の個別の認可を受けることにより可能となっています。

宿泊機関の等級は、それぞれ旅行業者が独自に定めた基準によります。旅行業者は、自社で宿泊機関の等級別のリストを定めて、これを取引条件説明書面に記載するなどしなければなりません。

なお、旅程保証の対象外であっても、お客様との間に契約違反等が生じている場合は、クレームの対象となり損害賠償金の支払いへと発展することは必至です。これは、今までの説明でご理解頂けるものと思いますが、旅程保証の問題とは別のことということになります。

《参考 2》特別補償規程の要点

- 1 支払い責任のポイント
 - (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
 - (3) 食中毒は含まないこと
- 2 補償金の種類
 - (1) 死亡補償金
 - (2) 後遺障害補償金
 - (3) 入院見舞金
 - (4) 通院見舞金
 - (5) 携帯品損害補償金
- 3 補償金を支払わない場合の要点

- (1) 病気は対象外であること
 - (2) 他覚症状のないものは対象外であること（むち打ち症、腰痛等）
 - (3) 国内旅行における地震、噴火、津波が原因の場合は対象外であること
- 4 携帯品損害補償の要点
- (1) 「置き忘れ」「紛失」は対象外であること
 - (2) 「1個又は1対のもの」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
 - (3) 1企画旅行につき旅行者1名に対して15万円が限度であること
 - (4) 1回の事故につき3000円を超えない損害には補償金を支払わないこと

第2問 (10点)

次の1～10は、いずれも日本の都道府県の特徴（観光地、観光施設等）及び関係のある事項について記述したものです。それぞれに該当する最も適当な都道府県名を漢字で解答欄に記入しなさい。（かな書きは減点の対象とします）

- 1 世界自然遺産、日本最大の湿原、温泉のデパート、日本最初の貿易港の一つ
- 2 杜の都、松尾芭蕉、東北三大祭り、伊達家の菩提寺
- 3 リアス式海域、柱状節理の断崖、日本三大松原、現存する日本最古の天守閣
- 4 世界文化遺産、樹海、日本三奇橋、戦国武将と風林火山
- 5 三猿・眠り猫、三名瀑、日本最古の学校、内陸県
- 6 世界文化遺産、日本最大の湖、国宝の城、柴田勝家と羽柴秀吉
- 7 カルスト台地、海上アルプス、五連のアーチの木橋、平家滅亡の地
- 8 日本三古湯、夏目漱石、闘牛、瀬戸内しまなみ海道
- 9 ドンコ舟、菅原道真、日本三大八幡宮、国宝の金印
- 10 活火山、露天風呂と入湯手形、東海道五十三次を模した庭園、加藤清正

出題の趣旨

○日本の都道府県の特徴（観光地、観光施設等）について社会人としての常識は身に付いているか。

解 答

番号	1	2	3	4	5
答	北海道	宮城県	福井県	山梨県	栃木県
番号	6	7	8	9	10
答	滋賀県	山口県	愛媛県	福岡県	熊本県

解 説

○記載されたそれぞれ4つの特色を持つ都道府県名を漢字で解答する問題です。

「漢字で」と指定していますので、仮名書きの解答、誤字は得点になりません。

○今回は減点しませんでした。県名が求められているのにもかかわらず、県を省略した解答が散見されました。

前にも述べたとおり、解答に際しては、慌てずに設問文をよく読み、勝手に省略して答えを書かないことが大切です。

○出題した観光地、観光施設等はいずれも募集パンフレット等によく目にするものばかりを選んでみました。

皆さんも今までに訪れたり、目にしたり、耳にしたりしたことも少なくないと思います。

○この問題は皆さんにとってやさしすぎたのではとと思っていたのですが、全問正解は2名のみでした。なお、宮城県を宮木県、滋賀県を志賀県、愛媛県を愛暖県と書いた解答が3名もいました（特に滋賀県の「滋」の字が書けない人が何名かいました）。

○記載されている個々の特色について一部下記に補足説明しておきます。

- 1 世界自然遺産：知床：流氷が接岸する北半球における最南端に位置し、海洋生態系と陸上生態系が関係しあう特異な生態系が見られます（2005年に登録）。

日本最大の湿原：釧路湿原：日本最大の湿原でタンチョウヅルなどの生息地でもあり、日本初のラムサール条約登録地です（1980年に登録）。

温泉のデパート：登別温泉：硫黄泉、食塩泉など9種類の泉質をもつことからこの名が。

日本最初の貿易港の一つ：函館港：1859年（安政6年）に横浜港、長崎港とともに日本国内で最初の貿易港として開港されました。

- 2 杜の都：仙台：仙台藩祖伊達政宗の積極的な植林奨励策によって城下町・仙台に植えられた「人工林」「屋敷林」の多さと美しさから、あたかも杜の中に街が出来たかのように見えたため（実際は「街に杜が」育った）、大正時代頃から一般に「杜の都」の異名が定着したとされています。

松尾芭蕉：「松島やああ松島や松島や」。芭蕉が詠んだ句として広く知られているようですが、実際には江戸時代後期に相模国の狂歌師田原坊が作ったものといわれているのが正しいようです。

東北三大祭り：七夕祭り（他の2つは、青森のねぶた祭りと秋田の竿灯祭り）。

伊達家の菩提寺：瑞巖寺：日本三景松島にある臨済宗の寺院。伊達政宗が再興、伊達家の菩提寺として知られています。本堂、庫裡及び廊下は国宝に指定されています。

- 3 リアス式海域：若狭湾：越前岬と丹後半島に囲まれ、三方五湖や蘇洞門が主な観光地。

柱状節理の断崖：東尋坊：周辺は雄島をはじめ越前松島といわれる海岸。

日本三大松原：気比の松原（他の2つは三保の松原、虹の松原）。

現存する日本最古の天守閣：丸岡城（別名霞ヶ城）。柴田勝家の甥、勝豊が築城。

- 4 世界文化遺産：富士山：静岡県にまたがる日本最高峰の活火山。山岳信仰の山として浮世絵などに描かれ、海外に与えた芸術価値から世界遺産に登録（2013年）。

樹海：青木ヶ原樹海：溶岩地帯に樹木が密生した原始林地帯。

日本三奇橋：猿橋（他の2つは、山口県の錦帯橋と徳島県のかずら橋）。

戦国武将と風林火山：甲斐の武田信玄とその軍旗に記されたとされる「疾如風、徐如林、侵掠如火、不動如山」の通称。

- 5 三猿・眠り猫：日光・東照宮内の神厩舎にある三猿の彫刻（重文）は「見ざる、言わざる、聞かざる」で知られています。また眠猫（国宝）は、奥宮への参道の坂下門の手前の東回廊の入り口部分の軒下の正面にある小さな彫り物ですが、左甚五郎の作といわれています。
- 日本三名瀑：華厳の滝（他の2つは袋田の滝、那智の滝）。
- 日本最古の学校：足利学校（足利市）。国の史跡で平安時代もしくは鎌倉時代に創建。
- 内陸県：47都道府県のうち、海岸線を持たない（海に接していない）地域のことで、「海なし県」とも呼ばれています。栃木県、群馬県、埼玉県、山梨県、長野県、岐阜県、奈良県、滋賀県の8県が該当。
- 6 世界文化遺産：古都京都の文化財の一部・延暦寺（1994年に登録）。
- 平安時代初期、最澄により開かれた比叡山にある日本天台宗の総本山。
- 日本最大の湖：琵琶湖：日本最大の淡水湖で、コクチョウ、ヒシクイ等の重要な越冬地となっており、ラムサール条約にも登録されています。
- 国宝の城：松本城。他に、姫路城、彦根城、犬山城、松江城の計5城が国宝。
- 柴田勝家と羽柴秀吉：賤ヶ岳古戦場跡：琵琶湖と余呉湖の間にある景勝地で柴田勝家と羽柴秀吉の二人の武将が雌雄を決した地として知られています。
- 7 カルスト台地：秋吉台：日本最大のカルスト台地（石灰岩の高原）。
- 海上アルプス：青海島：周囲約40kmで、北長門海岸国定公園の中心部にあります。波静かな仙崎湾は湖水のごとく女性的であるのに、反対側は断層、洞穴、石柱など海蝕によって岩肌の色は変化に富み、大自然がかもす奇岩怪石の芸術的光景は全く趣を異にし男性的魅力にあふれ、まさに海上アルプスの名の通りです。
- 五連アーチの木橋：錦帯橋 日本三奇橋の一つ（他の二つは、山梨県の猿橋、徳島県のかずら橋）。組木の技術を生かした木製の橋で、釘を一本も使っていないことでも有名。
- 平家滅亡の地：壇ノ浦古戦場跡：本州と九州を隔てる関門海峡に位置。
- 8 日本三古湯：道後温泉（他の二つは、和歌山県の白浜温泉、兵庫県の有馬温泉で、『日本書紀』、『風土記』に登場することで一般的にこの三つの温泉は三古湯と呼ばれています）。
- 夏目漱石：道後温泉は夏目漱石の小説『坊っちゃん』の舞台として広く知られています。
- 闘牛：宇和島市で、1、4、7、8、10月に催されています。
- 瀬戸内しまなみ海道：本州四国連絡橋ルートの一つで西瀬戸自動車道の愛称。愛媛県今治市から瀬戸内海の因島、大三島を経て、広島県尾道市に至る道路。歩行者、自転車専用道路が併設されていて、島々に住む人々の生活道路としての役割も果たしているようです。
- 9 ドンコ舟：有明海に注ぐ筑後川河口の水郷地帯に位置する柳川、掘割のドンコ舟による川下りで知られています。

菅原道真：太宰府天満宮は菅原道真を祀る天満宮の総本社で「飛梅」が有名。

日本三大八幡宮：管崎宮（他の二つは大分県の宇佐神宮、京都府の石清水八幡宮）。

全国に約4万4000社ある八幡社、宇佐神宮を総本社としています。

国宝の金印：志賀島は、海の中道によってつながる博多湾口にあり、金印「漢委奴国王」が出土した地として知られ、現在は金印公園となっています。

- 10 活火山：阿蘇山：世界一のカルデラ火山で、活動中の中岳の火口や草千里ヶ浜、外輪山の大観峰などが見どころです。なお、昨年（2016年）の10月8日に36年ぶりに爆発的噴火が起り、現在（2017年1月末）入山規制が引かれています。

露天風呂と入湯手形：黒川温泉：阿蘇山の北に位置し、渓谷に沿ってこぢんまりとした和風旅館が建ち並ぶ温泉地。ほとんどの旅館にはそれぞれ趣向をこらした露天風呂があり、旅行者は「入湯手形」を購入することにより、3カ所まで選んで入浴することができるということで、全国屈指の人気温泉地として知られるようになりました。

東海道五十三次を模した庭園：水前寺公園：藩主細川忠利が庭園に改造した池泉回遊式庭園で別名「成趣園」とも呼ばれ、園内に造られた水前寺富士がシンボルとなっています。

加藤清正：熊本城：加藤清正が築城した城で銀杏城とも呼ばれ、日本三名城（他の二つは、諸説により名古屋城、大阪城、松本城、姫路城の中から選ばれています）の一つといわれています。

熊本地震により大きな被害を受けた箇所への復旧に力が注がれていることは皆さんご存じの通りと思います。

第3問 (15点)

次の1～10は、いずれも日本の観光地、観光施設等についての説明です。

それぞれ説明文に該当する最も適切な観光地、観光施設等の名を解答欄に記入しなさい。

但し、1～5についてはそれぞれの語群の中から最も該当するものを一つ選び、その番号を解答欄に記入しなさい。

- 1 宮古市の北方に位置し、三陸復興国立公園を代表する景勝地。「海のアルプス」の異名通り、高さ200メートル近くの切り立った大海食崖が8キロメートルにわたって続いている。この景勝地の名は？
①仏ヶ浦 ②北山崎 ③浄土ヶ浜 ④竜飛崎
- 2 天竜川水系の一部として扱われるこの湖は、冬の氷結した湖面に亀裂が現れる御神渡り（おみわたり）現象が見られ、湖畔には50メートルもの高さまで吹き上がる間欠泉がある。この湖の名は？
①白樺湖 ②中禅寺湖 ③野尻湖 ④諏訪湖
- 3 倉敷美観地区にあり、エル・グレコの「受胎告知」、モネの「睡蓮」などを收藏することで知られ、1930年（昭和5年）に開館したギリシャ神殿風造りの日本初の西洋美術中心の私立美術館。この美術館の名は？
①大原美術館 ②足立美術館 ③久留米市美術館 ④平山郁夫美術館
- 4 「古都奈良の文化財」として世界文化遺産に登録されている寺社に含まれていないものは？
①東大寺 ②春日大社 ③長谷寺 ④唐招提寺
- 5 山陰の小京都といわれるこの地には、森鷗外の旧宅に代表される古い家屋と武家屋敷が遺され、この地で夏に奉納される鷲舞神事は国の重要無形民俗文化財に指定されている。この地とは？
①萩市 ②津和野町 ③米子市 ④松江市
- 6 位置する県の名と同名の山で別名「南部富士」とも呼ばれ、日本百名山にも選定されているコニーデ型の火山の名は？
- 7 アオウミガメの産卵観察やホエールウォッチングなどを楽しむことができる。2011年に世界自然遺産にも登録された国立公園の名は？
- 8 全国10万の神社の本社で、古代から国家最高の神社とされ、最も古い建築様式といわれる神明造りの正殿は荘厳な雰囲気漂わせている。この神社の名は？
- 9 国宝「〇〇城」は、白漆喰総塗籠造りの鮮やかな白の城壁や5層7階の大天守と東、西、乾の小天守が渡櫓で連結された連立式天守が特徴。別名を「白鷺城」と呼ばれ、1993年に

世界文化遺産に登録されている。上記〇〇に入る漢字 2 文字は？

- 10 関東平野北東部に位置する標高 900 メートル弱の独立峰で、8 月には「がままつり」で賑わう。この山の南麓は、研究学園都市として発展を遂げている。この山の名は？

出題の趣旨

- 観光地、観光スポットを中心とした添乗業務に必要と思われる知識（観光地、観光スポット等の名称、特色、所在地など）が身に付いているか。

解 答

番号	1	2	3	4	5
答	②	④	①	③	②
番号	6	7	8	9	10
答	岩手山	小笠原国立公園	伊勢神宮	姫路城	筑波山

解 説

- 観光名所等についての四択及び記述解答の問題です。
 ○四択問題については、意外なことに正解者がかなり少なかったことに少々驚かされました。
 ○この問題での全問正解者は一名もいませんでした。
 ○誤答では、1 を①の仏ヶ浦、③の浄土ヶ浜、2 を②の中禅寺湖、③の野尻湖、3 を②の足立美術館、5 を①の萩市、6 を岩木山、7 を屋久島、8 を厳島神社としたものが目立ちました。逆に、4 の長谷寺、9 の姫路城はほとんどの方が正解でした。
 ○それぞれの解答の考え方と一部補足事項を記しておきます。

- 1 ②の「北山崎」（岩手県）が正解です。

岩手県北東部、三陸復興国立公園（旧陸中海岸国立公園）の景勝地の一つ。下閉伊（しもへい）郡普代（ふだい）村黒崎から田野畑（たのはた）村弁天崎までの約 8 km は、200m に達する海食崖（がい）や洞門、巨岩が続き、「海のアλπス」と称されています。断崖上にはアカマツ林のほかシロバナシャクナゲの群落も見られ、島越（しまのこし）港からは遊覧船も就航し、日本屈指の外洋景観を探勝することができます。

①仏ヶ浦：下北半島を代表する観光名所。古くは仏宇陀（ほとけうた、ほとけうだ）と呼ばれていた通り、約 2 km にわたり海岸線沿いに仏像を思わせる白緑色の奇岩が連なっています。

③浄土ヶ浜：三陸復興国立公園の中心に位置する宮古の代表的な景勝地。鋭くとがった白い流紋岩が林立し、一つ一つ違った表情を見せて海岸を彩ります。松の緑と岩肌の白、海の群青とのコントラストはまさに一見の価値があります。

浄土ヶ浜の地名は、天和年間（1681～1684）に霊鏡竜湖（1727 年没）が、「さながら極楽浄土のごとし」と感嘆したことから名付けられたといわれています。

④竜飛崎：津軽半島の北端に位置し、津軽海峡に面した美しい海岸線をもち青函トンネル 記念館、龍飛ウィンドパーク階段国道 339 号線などがあります。

2 ④の「諏訪湖」(長野県諏訪市)が正解です。

信州一の大きさを誇る諏訪湖。諏訪大社、高島城、美術館など見どころもいっぱいのこの地は、山と湖のある風景で精密機械工業が盛んなこともあり「東洋のスイス」とも称されています。

・御神渡り

冬期に湖面が全面氷結し、氷の厚さが一定に達すると湖面の氷が昼夜の気温差に応じて膨張と収縮を繰り返します。昼間の気温上昇で氷がゆるみ、気温が下降する夜間に氷が成長するため「膨張」し湖面の面積では足りなくなるため、大音響とともに湖面上に氷の亀裂が走り、せりあがる現象をいいます。

・上諏訪温泉の間欠泉

1 回の噴出量 720ℓ、高さ 50m は、日本一の規模を誇る間欠泉です。

現在はポンプで人工的に空気を送り込んで、1 時間に 1 回噴出させているのでちよっぴり物足りなさも感じますが、それでも歓声があちこちから上がります。

①白樺湖：八ヶ岳の国立公園に属する蓼科高原の中にある人造湖。もともとはため池でしたが、開発が進み、春や夏は一面に色とりどりの花が咲き、冬は言わずと知れた有名なスキー場が人気となっています。

②中禅寺湖：奥日光の入り口に位置する日光国立公園の中にある最大の湖。男体山とともにこの地域の観光の中心的存在となっています。

③野尻湖：斑尾山溶岩の堰止湖。西に黒姫山、北西に妙高山があり、湖底からナウマン象の化石が発掘されたことで知られ、付近には小林一茶の旧宅と記念館があります。

3 ①の「大原美術館」(岡山県倉敷市)が正解です。

倉敷紡績の 2 代目社長・大原孫三郎が 1930 年(昭和 5 年)に開館した日本初の西洋近代美術館。画家・児島虎次郎に委嘱して収集した西洋の名画を中心に約 3000 点の作品を収蔵し、常時約 1500 点を展示。17 世紀のエル・グレコや 19 世紀の印象派の名画、現代美術品など、いずれも世界的にも水準の高い絵画が展示されています。

②足立美術館：(島根県安来市)横山大観を中心とする近代日本画と窓枠を額縁に見立て、自然環境を生かした 1 万 3000 千坪の純日本風の庭園は、枯山水庭、白砂青松庭、苔庭、池庭など館内至る所から異なった風情を楽しむことができることで有名です。

③久留米市美術館：(福岡県久留米市)旧石橋美術館：2016 年(平成 28 年)11 月開館

・石橋正二郎名誉市民の想いと前身の石橋美術館の 60 年の歴史と伝統などのすぐれた先達を育んだ久留米市の芸術的土壌を今後も世代を超えて受け継いでいくこと。

・美術館に子どもから高齢者まで幅広い年齢層の人々が集い、美術を通して、様々な出会いや交流が生まれ、豊かな心や創造性が育まれること。

・久留米にゆかりのある作家を中心として、九州全域へ目を向けた美術作品を収集・展示し、郷土の魅力と誇りを将来にわたって伝えていくこと。

などをコンセプトに、市民の協力と支援を得ながら活動することで、市民に「自分たちの美術館」として親しまれる美術館を目指して開館したものです。

④平山郁夫美術館：(広島県尾道市)氏の出身地・生口島瀬戸田町にあり、現代日本を代表す

る日本画家の偉業を紹介する美術館。氏の生い立ちや幼少期の絵画から代表作のシルクロードや晩年の大作のほか、スケッチや下絵等が展示されています。

- 4 ③の「長谷寺」は「古都奈良の文化財」に登録されている寺社に含まれていません。古都奈良の文化財は、
- ・奈良時代の仏教建造物群は、日本と中国、朝鮮半島との密接な文化的交流の歴史を示していること
 - ・登録されている建造物群は、神道や仏教などの日本の宗教的空間の特徴をよく示し、今なお宗教文化が継承されていること
- などが評価され、1998年（平成10年）、世界文化遺産に登録されました。構成資産は、奈良市に点在する次の8資産となっています。東大寺、春日大社、春日山原始林、興福寺、元興寺、薬師寺、唐招提寺、平城宮跡。
- 5 ②の「津和野町」（島根県）が正解です。
「山陰の小京都」、「森鷗外の旧宅」、「鷺舞神事」がヒントになるでしょう。江戸時代、津和野藩の城下町として栄えた町。その殿町通りの武家屋敷や白壁の土塀、その街並みの掘割に鯉が泳ぐ風情から「山陰の小京都」といわれる町で、文豪森鷗外の旧宅や記念館、明治の思想家西周の旧居、津和野城址等が訪れる人の人気を得ています。
- ・鷺舞神事
津和野の弥栄神社に伝わる古典芸能神事で、城下町に響く鐘の音と、優雅な白鷺の舞が見る人を魅了します。国の重要無形民俗文化財に指定されています。
- ①萩市：山口県の阿武川河口にある毛利氏の城下町で、武家屋敷の残る町並みと幕末の吉田松陰、高杉晋作、木戸孝允などの史跡が有名な町。
2015年（平成27年）に世界文化遺産に登録され、その「明治日本の産業革命遺産」の萩エリアとして萩反射炉、萩城下町、松下村塾など5つの資産があります。
- ③米子市：鳥取県の西部に位置する都市。江戸時代初期から商業都市として発展し「山陰の大坂」と呼ばれていたことも。米子の奥座敷とも呼ばれている弓ヶ浜に面した「皆生温泉」は日本におけるトリアスロンの発祥の地として有名。
- ④松江市：島根県の県庁所在地であり、国際文化観光都市の「松江市」は島根県東部に位置。宍道湖や中海が連なり、水景が美しく、また大橋川や堀川は市街を流れ暮らしの中に溶け込んでいることから「水の都」と呼ばれています。
- 6 「岩手山」（岩手県）が正解です。
「県の名と同名」、「南部富士」、「日本百名山」がヒントになるでしょう。日本百名山のひとつ「南部富士」の名で知られる秀峰岩手山は標高 2038m で岩手県の最高峰。有史以来5回の噴火による火山地形は日本でも珍しく、四季折々豊かな表情を見せられます。馬返しからは最もポピュラーな登山コースとして大勢の人々がここを起点として登山を楽しんでいるようです。岩手山の登山は、山頂から望む風景だけでなく、数多くの高山植物が生息し、登山する人々の目を楽しませています。
- 7 「小笠原国立公園」（東京都）が正解です。
「アオウミガメ」、「ホエールウォッチング」、「国立公園」がヒントになるでしょう。

「小笠原国立公園は、日本列島から約 1,000km 南に位置する亜熱帯の島々で構成されています。これらの島々は大陸と陸続きになったことがない『海洋島』であり、独自の進化を遂げた動植物や生態系が広がっていることから、2011 年（平成 23 年）、世界自然遺産に登録されました。景観では、亜熱帯性の海洋島ならではの島しょ景観、枕状溶岩などの独特の海岸地形、国内では数少ない沈水カルスト地形などを望むことができます。また、海域ではザトウクジラやイルカに代表される海棲ほ乳類、アオウミガメ、サンゴ礁や熱帯魚などの生物が多彩な海中景観を構成しています。利用については、日本のエコツーリズムの始まりと言われているホエールウォッチングの自主ルールの制定など、小笠原エコツーリズム協議会を中心に先進的なエコツーリズムがなされています。」（環境省のホームページより）

8 「伊勢神宮」（三重県）が正解です。

「神社の本社」、「国家最高の神社」、「神明造りの正殿」がヒントになるでしょう。

「お伊勢さん」「大神宮さん」と親しく呼ばれる伊勢神宮は、正式には「神宮」といいます。宮には、皇室の御祖先の神と仰ぎ、私たち国民の大御祖神として崇敬を集める天照大神をお祀りする内宮（皇大神宮）と、衣食住を始め産業の守り神である豊受大御神をお祀りする外宮（豊受大神宮）を始め、別宮、摂社、末社、所管舎があります。これらを合わせた 125 の宮社全てをふくめて神宮といえます。

・唯一神明造り

正宮は正殿を中心にして、四重の垣根がめぐらされ、その建築様式は、唯一神明造りと呼ばれます。唯一神明造りは、日本古来の建築様式を伝え、ヒノキの素木を用い、切妻、平入の高床式の穀倉の形式から宮殿形式に発展したものです。屋根は萱葺、柱は掘立など、その姿は簡素にして直線的で、素木の美しさを最も輝かせる建築様式と言えます。

9 「姫路城」（兵庫県姫路市）が正解です。

「5層7階の大天守」、「白鷺城」、「世界文化遺産」がヒントになるでしょう。

「国宝姫路城は 1993 年（平成 5 年）12 月、奈良の法隆寺とともに、日本で初の世界文化遺産となりました。シラサギが羽を広げたような優美な姿から『白鷺城』の愛称で親しまれる姫路城。白漆喰総塗籠造りの鮮やかな白の城壁や 5 層 7 階の大天守と東、西、乾の小天守が渡櫓で連結された連立式天守が特徴です。今、私たちが目にしている姫路城の大天守は、1609 年（慶長 14 年）に建築されたもの。400 年以上が経過した現在でも、その美しい姿を残しています。」（姫路市のホームページより）

10 「筑波山」（茨城県つくば市）が正解です。

「関東平野北東部」、「がままつり」、「研究学園都市」がヒントになるでしょう。

昔から「西の富士、東の筑波」と愛称され、朝夕に山肌の色を変えるところから「紫峰」とも呼ばれている筑波山。男体山と女体山の 2 つの峰を持ち、古くから信仰の山として栄えてきました。山中には珍しい 1,000 種以上の植物が群生しており、植物研究の宝庫でもあり、登山・ハイキングなど年間を通して自然に親しめるのが魅力となっています。

・伝統 筑波山名物「ガマの油売り」口上

サテお立合 手前ここに取りいだしたる筑波山名物ガマの油。

ガマと申してもただのガマとガマが違う、これより北、北は筑波山のふもとは、おんばこと云う露草をくろうて育った四六のガマ、四六五六はどこで見分ける。前足の指が四本、後足の指が六本合せて四六のガマ・・・・・・・・。

- ・研究学園都市

筑波研究学園都市は、東京等の国の試験研究機関等を計画的に移転することにより東京の過密緩和を図るとともに、高水準の研究と教育を行うための拠点的形成することを目的に国家プロジェクトとして建設されました。

つくばからノーベル賞受賞者も生まれるなど、研究機関等の集積を活かした世界的な科学技術拠点都市としての実績を着実に積み重ね、現在では2万人を超える研究者を有する我が国最大のサイエンスシティとなっています。

第4問 (10点)

次の1～10は、いずれも日本の代表的な温泉地を表しています。それぞれに該当する最も適当な温泉地名を解答欄に記入しなさい。

1. 日本でも珍しい植物性の有機物を多く含むモールの湯が湧出する温泉として知られている。肌への刺激が少なく、一般の温泉にくらべ天然保湿成分を多く含むため、湯上りに肌がしっとりツルツル効果を実感する美人の湯としても知られる道内にある温泉地。
2. 温泉の歴史は古く、天平年間に高僧・行基によって発見されたと伝えられている。城下町会津若松市の郊外に位置し、羽黒山の谷間を流れる湯川が造り出した溪谷を挟んでの温泉街で、溪谷にはいくつもの滝があることから瀧の字がつく宿が多くみられる。
3. 単一の湧出口湧出量としては毎分 8400 リットル以上で日本一。また、塩酸を主成分とする強酸性 (pH1.2) の泉質も日本一を誇り、東北最大規模の湯治場としても知られている。
4. 温泉の歴史は新しく、昭和 36 年、ブドウ園に湯が突然湧出して誕生した山梨県内では最大級の規模を誇る温泉地。春の桃の花祭りや夏の鶉飼い祭など一年を通して多彩なイベントが開催されている。周辺には、ブドウや桃などの観光農園、個性的な美術館もあり人気を集めている。
5. 能登半島の七尾湾に突き出した弁天崎にあり、近代的な旅館やホテルが建ち並ぶ北陸地方を代表する温泉地。開湯 1200 年とされる歴史の古い温泉で、傷ついた白鷺が癒しているのを漁師が発見したと伝えられている。
6. 深山の溪谷美の中を SL 列車が走る大井川鉄道を千頭駅で下りて、さらにバスで約 40 分ほど行く秘境の温泉地。大井川の支流を間近にする湯の郷は、緑濃い山々に囲まれ、春の新緑、夏の木漏れ日、秋の紅葉と桃源郷のような美しさに包まれている。スリリングな夢の吊橋や飛龍橋などを含めて溪谷を巡る遊歩道も整備されている。
7. 開湯 800 年の歴史をもつこの温泉地は、川端康成の小説「雪国」の舞台として知られている。新幹線、高速道路ともにアクセスがよく、冬のスキー以外にもトレッキングなど一年を通して楽しめる。
8. 紀伊半島の真ん中、高野山連峰に源を発し、御坊へと注ぐ日高川の上流の溪谷沿いに位置し、木々の香りと川のせせらぎが響く自然豊かな温泉地で日本三大美人の湯として知られている。その昔、修験道の開祖である役行者(えんのぎょうじゃ)が発見し、弘法大師が灘陀龍王の夢のお告げを受けて開いたとされる由緒ある温泉場。

9. 約 3000 年の歴史をもつと伝わる日本最古の温泉の一つ。「万葉集」や「源氏物語」にも登場する。この地が夏目漱石の小説の舞台として登場していることはあまりにも有名。明治 27 年築の大屋根母屋造り木造 3 階建ての姿で温泉街の中心に構える「温泉本館」。ここから 1 日に 3 回打ち鳴らされる「刻太鼓」が今もこの地の時を刻んでいる。
10. 雄大な由布岳の南西に広がる温泉地。全国第 3 位の湧出量を誇っているだけあって、一般家庭でも温泉が使われているほど湯量が豊富といわれている。個性的なギャラリーや美術館などが点在するアートの街として、また近くにある金鱗湖では、秋から初冬にかけて朝霧に包まれた素晴らしい眺めを楽しむことができる。

出題の趣旨

- 募集型企画旅行の日程を見ると必ずといってよいほど温泉地が組み込まれています。日本の有名な温泉地の特色・特徴について十分な知識を身に付けているか。

解 答

番号	1	2	3	4	5
答	十勝川温泉	東山温泉	玉川温泉	石和温泉	和倉温泉
番号	6	7	8	9	10
答	寸又峡温泉	越後湯沢温泉	龍神温泉	道後温泉	由布院温泉

解 説

- 企画旅行の宿泊地として比較的によく新聞や募集パンフレットにも載っていることの多い日本の温泉地の特色・特徴から温泉地名を解答する問題として出題したものです。
- 出題した温泉地や観光地、観光施設は募集パンフレット等に頻繁に載っているものばかりを選んでいます。従って皆さんの中には既にこれらの温泉地や観光地、観光施設のかなりを添乗で訪れたことがあったり、あるいは個人的な旅行等で訪れたりしている方も多いのではと思います。
- 記述式のためか、正解率は例年に比べて非常に悪かった（7割以上正解の方はごく数名）ように思います。1、6を空欄、2を草津温泉、3を酸ヶ湯温泉、5を浅間温泉又は宇奈月温泉、10を別府温泉又は黒川温泉とした解答が目立ちました。
- 今回も減点はしませんでした。設問は、温泉地名を求めているのですから、試験の解答としては、「〇〇温泉」というように「温泉」まできちんと書くべきでしょう。
- 漢字では、玉川温泉、石和温泉、寸又峡温泉、龍神温泉の誤字が目につきました。
- 漢字で、とは指定していませんが、温泉地（固有名詞）名は漢字で書いてほしいと思います。
- ちなみにこの問題での全問正解者は0名、3割以上の方が3問以下の正解、この問題での平均点は4点以下という結果でした。
- 出題した温泉地は企画旅行で宿泊地として取り入れられている温泉地のうちのほんの一部しかありません。募集パンフレット等で頻繁に目にするような温泉地については、それがどこにあるのかを含め、温泉地の特徴等を日頃から頭に入れておくぐらいの研究心があってもプロの

添乗員としてはもちろん、添乗員を目指そうとする方たちにとっても当然のことと思うのですが、「行ったことがないから知らない、分からない」というのでは、特にプロの添乗員としてはいかなものかと思います。

○個々の解説は不要と思いますので省略しますが、それぞれの温泉地のキーポイントのみ記述しておきます。

- 1 十勝川温泉 : 植物性の有機物を多く含むモールの湯、道内にある温泉地
- 2 東山温泉 : 会津若松市の郊外、羽黒山の谷間を流れる湯川、瀧の字がつく宿が多い
- 3 玉川温泉 : 単一の湧出口からの湧出量、強酸性の泉質も日本一、東北最大規模の湯治場
- 4 石和温泉 : ブドウ園に湯が突然湧出、山梨県内、桃の花祭りや夏の鶉飼い祭
- 5 和倉温泉 : 能登半島の七尾湾、傷ついた白鷺が癒していたことから湯を発見
- 6 寸又峡温泉 : SL列車が走る大井川鉄道を千頭駅で下車、夢の吊橋や飛龍橋
- 7 越後湯沢温泉 : 川端康成の小説『雪国』の舞台、冬のスキー以外にもトレッキングも盛ん
- 8 龍神温泉 : 紀伊半島の真ん中、日高川の上流の溪谷沿いに位置、日本三大美人の湯
- 9 道後温泉 : 日本最古の温泉、夏目漱石の小説の舞台、木造3階建ての温泉本館
- 10 由布院温泉 : 由布岳の南西、全国第3位の湧出量、金鱗湖

第5問 (20点)

次の1～3の各設問に対する答えを、それぞれの指示に基づいて解答欄に記入しなさい。

1. 次の①～⑧の地名の読み方を平仮名で記入しなさい。

- | | | | |
|------|------|------|------|
| ①然別湖 | ②毛越寺 | ③強羅 | ④那谷寺 |
| ⑤英虞湾 | ⑥祖谷溪 | ⑦宍道湖 | ⑧今帰仁 |

2. 次の(1)～(6)は一般的に言われている名数詞です。①～⑥に入る最も適当な語句を記入しなさい

- (1) 日本三景とは、宮城県の松島、京都府の(①)、広島県の宮島をいう。
- (2) 日本三名園とは、水戸市の偕楽園、金沢市の(②)、岡山市の後楽園をいう。
- (3) 日本三名泉とは、群馬県の草津温泉、岐阜県の下呂温泉、兵庫県の(③)をいう。
- (4) 日本三大桜の名所とは、青森県の弘前公園、長野県の高遠城址公園、奈良県の(④)をいう。
- (5) 五街道とは、東海道、中山道、(⑤)、奥州街道、甲州街道をいう。
- (6) 富士五湖とは、山中湖、河口湖、西湖、(⑥)、本栖湖をいう。

3. 次の(1)～(6)の各設問の①～⑥に入る最も適当な語句を記入しなさい。

- (1) 本来は国や地方公共団体が行うべき事業を、国や地方公共団体と民間企業との共同出資により、官民共同で行おうとする目的で設立された企業体を「第3 (①)」という。
- (2) 北極や南極に近い地方で夏場、真夜中になっても薄明かりが続いているか、または太陽が沈まない現象を(②)という。
- (3) 世界文化遺産に登録されている岐阜県の白川郷や富山県の五箇山地方にある独特な家の造りを(③)造りという。
- (4) フランスの建築家ル・コルビュジエの設計による7カ国 17 作品(建築)の一つとして、東京上野公園にある国立(④)美術館が今年(2016年)世界文化遺産に登録された。

(5) オリンピックの五輪マークの五輪が意味しているものは (⑤) である。

(6) 「道がつづら折りになって、いよいよ天城峠に近づいたと思う頃、雨足が杉の密林を白く染めながらすさまじい速さで麓から私を追ってきた。」

この書き出しで知られる川端康成の名作の名は (⑥) である。

出題の趣旨

○業務知識として要求される観光地理等以外の分野における社会生活上話題性のある社会現象、用語についての

①地名の読み方 ②名数詞 ③一般教養的な事項などについて、それぞれ十分な知識を身に付けているか。

解 答

1	①	②	③	④		
	しかりべつこ	もうつうじ	ごうら	なたでら		
	⑤	⑥	⑦	⑧		
	あごわん	いやけい (いやだに)	しんじこ	なきじん		
2	①	②	③	④	⑤	⑥
	天橋立	兼六園	有馬温泉	吉野山	日光街道	精進湖
3	①	②	③	④	⑤	⑥
	セクター	白夜	合掌	西洋	(五)大陸	伊豆の踊子

解 説

○読み難い地名の読み方、日本の代表的な名数詞、最近話題になっている語句等についての出題です。

○1について

日本にはJRの駅名、観光地等で読みにくいものがたくさんあります。その中でも旅行パンフレット等に頻繁に出てくるようなものについては、旅行関係に従事する者、従事しようとする者として、是非覚えておいてほしいと思います。お客様に読み方を聞かれて分からない、あるいは間違った読み方をして恥をかいた、などのことがないように。

○この問題で満点を取った方は4名、ほとんどの方が8割以上の得点を取っていました。逆に半分以下しか分からなかった方は、ご自身のためにも奮起してほしいと思います。

○個々の概略を下記に記述しておきます。

①然別湖：大雪山国立公園中唯一の自然湖で、さざ波の美しいことで知られ、もの静かで神秘的な雰囲気が漂う南北に細長いカルデラ湖。

②毛越寺：中尊寺とともに慈覚大師により開山した奥州の名刹。その後、藤原氏により再建さ

れました。建物の多くは火災で焼失してしまいましたが、260年ほど前に再建された常行堂と、極楽浄土を表現した庭園がかつての栄華を伝えています。

- ③強羅：箱根の中心に位置する強羅は、1919年（大正8年）の箱根登山鉄道の開通によって発展した温泉場で、政財界や文人たちの別荘地として栄えました。今も駅周辺には飲食店や土産物店が数多く立ち並び、春になると宮城野の早川沿いの堤に植えられている約120本のソメイヨシノが見頃となります。
- ④那谷寺：前田家が加賀百万石の威信をかけて再興した観音の寺。境内の白い岩山を背にして立つ堂塔と木々の色鮮やかな景観が良い寺院で紅葉の名所としても知られています。
- ⑤英虞湾：志摩半島の南、先志摩半島に抱かれた湾で、賢島やリゾート施設の合歓の里があります。
- ⑥祖谷溪：徳島県の剣山から流れる吉野川の支流・祖谷川の溪谷で、平家の落人集落の地としても知られ、野生のカズラで作られたつり橋のかずら橋は日本三奇橋の一つ。
- ⑦宍道湖：松江市と出雲市にまたがり、島根半島に囲まれたシジミなどの魚介類に富む海跡湖で、湖水に落ちる夕日の美しさで有名。その南岸奥には玉造温泉が控えています。
- ⑧今帰仁：沖縄県北部のやんばると呼ばれる地域に位置し、真っ青な海に架かる全長約2kmもの古宇利大橋や、標高275mの乙羽岳（おっぱだけ）、世界遺産である今帰仁城跡があることで有名です。

○今回出題したものの他に、重要と思われる代表的なものをいくつか挙げておきます。

女満別（北海道：めまんべつ）、中標津（北海道：なかしべつ）、美幌峠（北海道：びほろとうげ）、八幡平（岩手県・秋田県：はちまんたい）、奥入瀬（青森県：おいらせ）、薬研温泉（青森県：やげん・・・）、男鹿半島（秋田県：おが・・・）、秋保温泉（宮城県：あきう・・・）、妻籠宿（長野県：つまごじゅく）、潮来（茨城県：いたこ）、斑鳩（奈良県：いかるが）、太秦（京都府：うずまさ）、間人（京都府：たいざ）、出石（兵庫県：いずし）、厳島神社（広島県：いつくしま・・・）、三朝温泉（鳥取県：みささ・・・）、皆生温泉（鳥取県：かいけ・・・）、隠岐（島根県：おき）、大歩危（徳島県：おおぼけ）、対馬（長崎県：つしま）、国東半島（大分県：くにさき・・・）、指宿（鹿児島県：いぶすき）、西表島（沖縄県：いりおもてじま）など。

○2について

代表的な日本の名数詞についての出題です。

○名数とは、同類のスグレモノをいくつかにまとめ、数字で括ったものをいいます。

口調がよく覚えやすいこともあって、日常生活の中でもごく自然に用いられています。

例：四天王、七福神、五街道、富士五湖、伊豆七島など

○名数は、高名な人物や名著によって紹介されたものもありますが、多くは人々の間から自然発生的に生まれたといわれています。

○観光に関する名数も「日本三景」のように林春斎（江戸時代前期の儒学者。父は林羅山）に紹介されたごく一部を除いて出自ははっきりしていないものもあります。しかし、同じような水準のものを括ることによって、理屈では割り切れない魅力が感じられるのもまた事実なのです。

○観光・旅行分野でも名数は欠かせないばかりでなく、常識的なものが少なくありません。旅行の目的地や訪問地としてしばしば登場するような、代表的な名数（なかには諸説あるものもありますが、ごく一般的に言われているものについて）は覚えておきたいものです。

○①についてはほぼ全員が正解、②③については正解率80%前後、④⑥については正解率は60%

前後、⑤については正解率が一番悪く 50%強という結果でした。

○固有名詞は漢字で正確に書けるようにしてください。下記は目立ったものの例です。

例：兼六園→兼六園、有馬温泉→有馬温泉

○以下にそれぞれ概略を記載しておきましたので参考にしてください。

(1) 日本三景：松島（宮城県）、天橋立（京都府）、宮島（広島県）

儒学者・林春斎が著書『日本国事跡考』に、「丹後天橋立、陸奥松島、安芸厳島、三処を奇観と為す」と書いたのが始まりといわれ、各名勝地の記念碑にも記されています。

*松島：宮城県の松島湾に浮かぶ島々の総称で、青い海、浮かぶ島々は芭蕉も見とれたといわれているようで、瑞巖寺や五大堂、観瀾亭などが観光名所となっています。

*天橋立：天橋立は白い砂浜と約 5000 本の松でできていて、2つの海を分けるようにしてそびえ立つ松の並木が美しい土地でもあり、多くの文化人の作品の中で詠まれてきた場所でもあります。

*宮島：「安芸の宮島」として知られ、広島湾に浮かぶ朱の大鳥居と社殿・厳島神社は、平安時代末期に平清盛によって海上に迫り出す壮麗な社殿などが整えられました。背後には弥山の原始林が息づき、自然と人の営みが調和した優美で厳かな景観が広がっています。満潮になると海に浮かぶように見える社殿は、世界でも珍しいもの。また、海上に浮かぶ朱色が鮮やかな高さ 16m の大鳥居には、潮が引くとそばまで歩いて行くことができます。昨年（2016年）には、世界遺産登録から 20周年を迎えました。

(2) 日本三名園：偕楽園（水戸市）、兼六園（金沢市）、後楽園（岡山市）

三園共に江戸時代の大名庭園であり、いずれも戦略的な性格も有していたとされています。日本三名園という言葉がいつ頃から使われ始めたのかは不明ですが、少なくとも、一般に開放された明治以降と考えられています。この三園の選定理由として、いわゆる雪月花の雪に兼六園、月に後楽園、花に偕楽園を対応させたものであろうとする説があります。

なお、これらの三名園には、日本庭園における他の有力形式である枯山水や露地（茶庭）など、池泉回遊式以外の形式のものは含まれていないことも特徴となっています。

*偕楽園：水戸市に位置する日本庭園。市街地隣接公園としては、ニューヨークのセントラルパークに次いで世界第2位の広さを誇っています。

水戸藩主徳川斉昭は造園に際し、領民と偕（とも）に楽しむ場にしたいとして「偕楽園」と名付けたといわれています。

*兼六園：金沢市の中心部に位置し広さ約 1 万坪。江戸時代を代表する池泉回遊式庭園。国の特別名勝に指定されています。

*後楽園：岡山市の中心部に位置し広さは東京ドームの約 3.5 倍。江戸時代の元禄文化を代表する日本庭園（大名庭園）。国の特別名勝に指定されています。

(3) 日本三名泉：草津温泉（群馬県）、下呂温泉（岐阜県）、有馬温泉（兵庫県）

日本三名泉とは、草津温泉（群馬県）、下呂温泉（岐阜県）、有馬温泉（兵庫）の3つの温泉を指します。室町時代の京都五山相国寺の詩僧・万里集九の詩文集『梅花無尽蔵』に3つの温泉が記載されていることを受けて、江戸時代の儒学者・林羅山が自らの詩文にもこれらの温泉名を残したことに由来しています。

*草津温泉：江戸時代の温泉番付「諸国温泉功能鑑」では、東の大関（大関は当時の最高

位)は“上州草津”、すなわち草津温泉です。温泉街のシンボルとなっているのが「湯畑」。湧き出た湯を7本の木樋に通すことで、100度という高温の源泉を薄めることなく外気によって冷ます仕組みになっています。泉質は炭酸水素塩泉で、強酸性であることも特徴の一つです。

*下呂温泉：飛騨川流域で湧出しており、飛騨川を中心に広がる温泉街は歓楽的な賑わいと、山間の風情の両方が感じられる温泉地です。泉質はアルカリ性単純温泉、すべらかなお湯です。

*有馬温泉：東の大関が草津温泉であるのに対し、西の大関は“撰津有馬”と書かれています。有馬温泉は、療養泉の9つの主成分のうち、7つ（単純性、二酸化炭素泉、炭酸水素塩泉、塩化物泉、硫黄塩泉、含鉄泉、放射能泉）の成分が含まれている混合温泉です。

(4) 日本三大桜の名所：弘前公園（青森県）、高遠城址公園（長野県）、吉野山（奈良県）

*弘前公園：広さ約50ヘクタールの公園で、1600年代初頭に築かれた弘前城の天守閣をはじめ、3つの櫓と5つの城門は重要文化財。春には約3000本の桜が咲き誇り、散った桜の花びらが濠を埋め尽くす、花筏（はないかだ）、ピンクのスープとも呼ばれる絶景はとくに有名です。

*高遠城址公園：高遠城は戦国時代、武田信玄の家臣であった山本勘助が改修した堅城。現在、当時の建物は解体・移築され、かつての敷地内には残っていません。唯一、藩校、進徳館が現存しています。春になるとこの地にしか咲かない1500本のタカトオコヒガンザクラが咲き乱れ、全国から花見客が訪れます。タカトオコヒガンザクラ、その花形は、ややこぶりで赤みを帯び、その可憐さと規模の大きさは「天下第一の桜」と称されるほどで、県の天然記念物の指定を受けています。

*吉野山：吉野山には古来桜が多く、シロヤマザクラを中心に約200種3万本の桜が密集しています。儂げで可憐な山桜が尾根から尾根へ、谷から谷へと山全体を埋め尽くしてゆきます。シロヤマザクラは下・中・上・奥の4カ所に密集しており、「一目に千本見える豪華さ」という意味で「一目千本」ともいわれています。おのおの下千本（しもせんぼん）、中千本（なかせんぼん）、上千本（かみせんぼん）、奥千本（おくせんぼん）と呼ばれており、例年4月初旬から末にかけて、下→中→上→奥千本と、山下から山上へ順に開花してゆくため、長く見頃が楽しめます。

(5) 五街道：東海道、中山道、日光街道、甲州街道、奥州街道

江戸時代の江戸・日本橋を起点とする五つの陸上交通路のこと。徳川家康が1601年に全国支配のために江戸と各地を結ぶ5つの街道を整備しはじめ、四代将軍家綱の代になって基幹街道に定められました。

*東海道：五畿七道の一つで、本州太平洋側の中部を指す行政区分。江戸・日本橋から京都・三条大橋まで（草津宿で中山道と合流する）。日本橋（江戸）から三条大橋（京都）に至る宿駅は、53カ所でいわゆる東海道五十三次です。

*中山道：東海道が本州の東海岸沿いの街道であるのに対し、中山道は中央部山脈の間を貫通する街道。江戸の日本橋から草津宿まで。草津宿で東海道に合流しています。江戸時代初期は中仙道と表記されていましたが、1716年に中山道と改められました。木曾11カ宿を通過するので、木曾路・木曾街道などとも呼ばれています。

*日光街道：江戸・日本橋を起点とし、日光坊中に至る街道。日本橋から宇都宮までの道程は奥州街道と共通。

日光坊中とは下野国都賀郡日光東照宮（現在の栃木県日光市山内）。

*甲州街道：江戸（日本橋）から内藤新宿、八王子、甲府を経て信濃国の下諏訪宿で中山道と合流するまでの経路。

*奥州街道：江戸・日本橋を起点として千住から陸奥・白川（福島県白河市）へと至る街道。下野国宇都宮宿以南の区間は日光街道と共用されており、宇都宮宿伝馬町の追分で日光街道と分岐しています。

(6) 富士五湖：山中湖、河口湖、西湖、精進湖、本栖湖

日本を代表する富士山の北側に点在する五つの湖を富士五湖と呼び、その昔、富士山の噴火で流出した溶岩流が川をせき止めて誕生したといわれています。西湖、精進湖、本栖湖の三湖はかつて一つの湖であったらしく、またそれを三つに分割した溶岩の下で水がたがっているため三湖の水面の高さいつも同じといわれています。

*山中湖（やまなかこ）：富士五湖のうち最大の面積をもつ湖。山中湖の北西にある忍野八海は、富士五湖の生い立ちを知るのによく、昔を残す優れた風景は訪れる人々の人気を得ています。

*河口湖（かわぐちこ）：富士五湖のうち最も古い湖で、湖中に五湖唯一の島をもち、交通の便に恵まれているため、観光施設、宿泊施設も充実していて富士山周辺観光の中心地的存在となっています。

*西湖（さいこ）：原生林に囲まれたひっそりとした湖で、「乙女の湖」という愛称があります。湖の西岸部には太古を思わせる青木ヶ原樹海が広がっていて、藍色の瞳のような湖は神秘的な感じがします。

*精進湖（しょうじこ）：富士五湖のうち最小の湖。富士山の溶岩が流れ出した跡がはっきり見られます。観光地としての歴史は古く、明治時代にすでにホテルが建設され、多くの外国人を迎えていました。

*本栖湖（もとすこ）：日本8位の深さをもち、藍色の水の色が示すように、何となく神秘的で、今もって豊かな自然が残っています。

○3について

最近、新聞、テレビ等によく出てくる語句についての出題です。

○①及び、②については、一般常識問題です。

○③世界遺産に関する出題です。世界遺産に関する事項、特に、日本の登録されている文化遺産、自然遺産についての知識も添乗員として必須事項です。正解者は半数以下でした。

*合掌造り：岐阜県の白川郷、富山県の五箇山の合掌造り集落は、日本有数の豪雪地帯にあり、山間部で暮らす人々の伝統を守り続けています。両方の手のひらを合わせて拝むような急な傾きの茅葺き屋根をもつ合掌造りは、釘を使わずに木材を組み合わせて、雪の重みや強い風に耐えられるように建てられています。豊かな自然に囲まれた合掌造りの集落ののどかな風景は、懐かしさを感じさせる日本の原風景ともいえるでしょう。

○④世界遺産に関するホットな出題です。ほとんどの方が正解でした。

*国立西洋美術館：2016年7月、日本の国立西洋美術館を含む7カ国17作品の世界文化遺産への登録が決定されました。正式名称は「ル・コルビュジエの建築作品 - 近代建築運動

への顕著な貢献」。国境をまたいだ世界遺産としては日本では初登録、大陸をまたいだ世界遺産としては世界で初登録となりました。

鉄筋コンクリートによる床板・柱・階段が建築の主要素であり、近代建築の5原則「ピロティ、屋上庭園、自由な平面、水平連続窓、自由な正面」、人体の寸法と黄金比率から考え出した基準寸法などを提案し、20世紀以降の建築、デザインに多大な影響を与え、数多くの作品（世界で約70作品が現存）を残しています。

○⑤については、オリンピックに関する基本的な事項についての出題でしたが、正解者は一名もいませんでした。旅行関係に従事する者、従事しようとする者として、これは知っておいてほしいと思います。

*オリンピックマーク、いわゆる五輪マークは、単色または五色（左から青・黄・黒・緑・赤）の輪を重ねて連結した形で、ヨーロッパ、南北アメリカ、アフリカ、アジア、オセアニアの五大陸と、その相互の結合、連帯を意味していますが、どの色も特定の大陸を意味したものではありません。オリンピックの創始者である「ピエール・ド・クーベルタン氏」が考案し、1920年にIOC創立20周年記念式典が行われた際に公表されました。

○⑥について、観光地が作品の舞台となっているような文学作品は作者名とともに知っておいてほしいと思います。代表的なものをいくつか挙げておきます。

「風の又三郎」（花巻市：宮沢賢治）、「三四郎」（東大構内：夏目漱石）、「伊豆の踊子」（伊豆湯ヶ野温泉：川端康成）、「雪国」（越後湯沢温泉：川端康成）、「金色夜叉」（熱海市：尾崎紅葉）、「不如帰」（伊香保温泉：徳富蘆花）、「ゼロの焦点」（能登金剛：松本清張）、「羅生門」（京都市：芥川龍之介）、「城崎にて」（城崎温泉：志賀直哉）、「二十四の瞳」（小豆島：壺井栄）、「坊っちゃん」（道後温泉：夏目漱石）

○第5問全体としては、半数近くの方が70%以上の点を取っている一方、正解率30%以下の人も2割以上いるなど業務知識（観光地理）以外の分野でのレベルの差も大きいことを感じさせられました。

第6問 (10点)

次の1～5の記述のうち、募集型企画旅行における添乗員の言動として、好ましいものには○、好ましくないものには×を解答欄に記入しなさい。

1. ツアー受付時の業務について、受付はお客様からのクレームを避けるため、お客様への最終日程表に記載された集合時刻になってから開始しなくてはならない。
2. ツアー中の人数の確認については、添乗員が責任をもって行わなければならないので、バス出発時等にバスガイドが人数確認を行ったとしても、添乗員自身で再度確認する必要がある。
3. 宿泊施設のチェックインに際しては、お客様の個人情報・プライバシーを保護するため宿泊者名簿は提出しないこととし、お客様への連絡事項はすべて添乗員を通して行ってもらうようにすべきである。
4. ツアーの最終日、バスツアーでの帰路に渋滞に巻き込まれ、帰着が深夜になるような場合、帰着予定地以外で交通の便が良い場所にバスを止め、希望者はそこで下車できるように考慮することも必要である。
5. 航空機利用のツアーにおける現地空港到着時の業務について、到着ロビーにお客様が全員集合したら、添乗員が先導してバスの駐車場所まで誘導し、バスガイドにはお客様が迷子にならないように最後尾からついてきてもらうようにする。

出題の趣旨

- 添乗員としての心構えや添乗業務における基本動作を理解しているか。
- 添乗業務に必要な各種約款、規則等を理解し業務遂行に反映させることができるか。

解 答

番号	1	2	3	4	5
答	×	○	×	○	×

解 説

- 添乗員としての基本動作が身に付いているかを問う問題です。
- その場の状況によっては判断基準が変わり、これが正解であると決めつけるのは難しいということは出題者として理解していますが、あくまでも、一般的な添乗員の基本動作として理解しているかということで出題したものです。
- 6名の方が全問正解でした。不正解が多かったものに、3を○、4を×にしたものが目立ちました。

○以下にそれぞれ正誤についての解説を記しておきますので、参考にして頂ければと思います。

1 添乗員の言動として好ましくありません。

集合時刻のかなり前から受付場所にお見えになっているお客様も少なくありません。受付時の混雑をできるだけ避けるためにも、集合時刻の20～15分位前から受付業務を開始できるようにするべきでしょう。あまり早く受付をスタートするのは考えものですが、受付時刻にならないと受付は開始してはならないというのは好ましいとは言えないでしょう。

2 添乗員の言動として好ましい（正しい）ものです。

バスが出発する前に、お客様が全員そろっているかどうか人数の確認をしますが、確認をするときは必ず添乗員自身が目と耳、手のひらで確認をします。この確認は決して人任せにしてはいけません。確認をする際は必ず自分自身の目と耳で添乗業務の鉄則です。従って、本事例の記述内容は正しいということになります。

3 添乗員の言動として好ましくありません。

宿泊者名簿（お客様の名前が記入されている部屋割り表）の提出は必要です。

宿泊施設（ホテル、旅館等）到着後のチェックインに際して、次のような内容について、宿泊担当者と打合せを行うこととなります。

- ・ 宿泊者名簿（部屋割り表）の提出と宿泊人員の確認
- ・ 宿泊料金の確認と精算方法
- ・ 添乗員の支払いとおお客様の個人精算との区分
- ・ 夕食及び朝食の内容・場所・時間
- ・ 大浴場の場所・利用可能時間
- ・ 翌日の出発時刻
- ・ その他特別手配を依頼している場合の確認

4 添乗員の言動として好ましい（正しい）ものです。

お客様の個人的な要望があった場合、帰路大渋滞に巻き込まれ、いつ最終目的地に到着するか分からないような場合など何か特別な理由がない限りは、予定解散場所以外での下車はお断りします。団体ツアーのため、できない事情を説明してご理解頂くようにしましょう。従って、本事例の記述内容は正しいということになります。

5 添乗員の言動として好ましくありません。

空港に到着したら添乗員はお客様より先にロビーへ進み、バスガイドを探すとともに、お客様が集まるのを待ちます。全員がそろっていることを確認後、バスへ移動します。バスガイドに社旗と座席表を渡しバス駐車場まで誘導してもらいます。添乗員は、迷子になるお客様が出ないようにお客様の最後尾で注意を払いながらついて行きましょう。

第7問 (10点)

募集型企画旅行（1泊2日の国内旅行バスツアー）の初日、集合場所での受付時に参加者名簿に載っているお客様が、集合時刻を過ぎたのに現れません。この場合、添乗員はどのように対処したら良いですか。箇条書きで解答欄に記入しなさい。

出題の趣旨

- 集合時におけるノーショウになりかねない状況への対応力は身に付いているか。
- 当該のお客様はもちろん、他のお客様への対応も考慮しているか。

解答のポイント

1. 周囲に呼びかける。
2. 呼び出し放送を入れる。
3. 緊急連絡先にお客様から連絡が入っていないか確認する。
4. お客様の自宅（連絡先）に電話を入れる。
5. すでに集合されているお客様に事情を説明し、しばらく待つ旨の了解を得る。
5. 企画旅行会社に連絡、対処方の確認を行う。
6. 企画旅行会社の指示に基づき必要な対処を行う。

解 説

○集合時刻になっても予約されているお客様が現れないことを、旅行業界ではノーショウ（No - show）といいます。

お客様のノーショウの原因としては大きく分けて次の3つが考えられます。

1. お客様の遅刻。
2. お客様はキャンセルしたのに旅行会社でキャンセルの扱いをしていない。
3. お客様の都合による無連絡の（当日）キャンセル。

①集合時刻になっても現れないお客様がいる場合には、まず、集合場所が分からずに迷っていることが考えられますので、集合場所付近をお客様の名前を呼びながら探してみましょう。なかには、受付を済ませずに椅子に座っていたり、すでにバス等に乗り込んで待っていたりするお客様もいます。またシーズン中は集合場所が混雑して受付が分からずに迷っていたり、同じコースのほかのバスに紛れ込んでいたりすることも考えられます。なお、構内放送が可能であれば呼び出し放送もお願いしてみましょう。

②周辺へ呼びかけても現れない場合は、まず旅行会社（または当日の緊急連絡先）に電話を入れ、キャンセルや遅刻などの連絡が入っていないか確認します。

もし何の連絡も入っていない場合は、参加者の自宅（連絡先）へ電話しますが、参加者名簿にこれらが記載されていない場合（最近では個人情報保護の観点から参加者名簿にこれらを書き載せない場合が多いようです）は、旅行会社の指示を受けることになります。

③参加者の自宅（連絡先）へ電話した結果

- (1) 参加者が在宅の場合

本人にキャンセルかどうかの意思の確認をします。キャンセルの場合は当然キャンセル料がかかりますのでその旨を伝えておきます。

(2) 参加者の家族が応じた場合

本人が自宅を出ているときは、家族に次のことを確認します。

- ①お客様の自宅からの出発時刻、集合場所への交通手段、所要時間。
- ②お客様への連絡手段（携帯電話所持等）の有無。
- ③お客様の特徴（服装、体格、メガネなどの有無）。
- ④団体行動であるので、出発時刻がきたら出発せざるを得ない旨を伝えておく。

自宅連絡後、お客様が現れたら、お客様の自宅に連絡を入れた旨を伝えておきます。できれば、心配しているご家族にお客様から電話連絡をして頂くようにアドバイスすることを忘れないようにしましょう。

(3) 参加者が不在（連絡がつかない）の場合

再度、集合場所付近で名前を呼びながら探します。

- ④ノーショウの発生時は、とりあえずは出発時刻になればツアーを出発させます。但し、遅刻したお客様を予定出発時刻から何分まで待つのか、それとも出発時間が来たら待たずに出発するのは企画旅行会社により異なりますので、当該企画旅行会社の規則に従うことになります。
- ⑤添乗員は、出発前に企画旅行会社の担当者へノーショウの発生を電話で連絡します。これは、お客様から旅行会社へキャンセルの連絡が入っていたり、遅刻されたお客様が団体を追いかけて、昼食場所や宿泊地などで合流される場合が考えられるからです。合流されたりする場合は、その後、スムーズにサービスができるように担当者と密に連絡を取り、対応方法についても指示を受けておきます。なお、お客様が合流するまでの交通費等は、全額お客様の負担となります。
- ⑥お客様のキャンセルが確実であれば、旅行会社にその旨を伝え、各予約先の関係機関に対して減員の連絡を入れるなどの対処が必要となります。
- ⑦ノーショウの原因が判明しないまま出発しなくてはならない場合には、途中で合流することも考えられるので、企画旅行会社とは綿密に連絡を取り合うことが必要となります。

○「企画主催旅行会社に連絡し指示を受ける」とだけの解答が何件かありました。

確かに指示を受けることは大変重要なことでしょう。しかし、最初から最後まで相談し、指示を受けないと何もできないというのでは旅行会社のみならず、お客様からも信用されないでしょう。添乗員として大きな問題があるように感じられます。少なくとも添乗業務中は「自分は旅行会社を代表して業務を遂行しているのだ」という添乗員としての気構えを持ち、日頃から機会を見つけて、それに相応しい業務知識と技術の習得に励んで頂きたいと思います。