

◆ ◆ ◆ 実務 国内1・2級 ◆ ◆ ◆

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

【日程表】

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

募集型企画旅行

熟年の旅：南九州の名湯・見どころめぐり(日程表)

* 10月20日(木) 出発36名(バス1台/添乗員1名) * この日程表は確定書面の内容と同一です。

	(注) 文字を太字で表示の箇所は下車観光を表します。
1 日 目	羽田空港(07:10発)―[航空機]→鹿児島空港(09:00着)鹿児島空港＝(貸切バス)＝ ＝鹿児島市内観光[城山・南州墓地・仙巖園・尚古集成館](昼食)＝池田湖＝ *城山20分、墓地20分、仙巖園・尚古集成館/昼食及び入場観光120分 *休憩20分 ＝＝＝長崎鼻の絶景＝＝＝指宿温泉(16時頃着) *徒歩観光30分 指宿オーシャンホテル泊
2 日 目	指宿温泉(9時頃発)＝(貸切バス)＝知覧武家屋敷＝＝知覧特攻平和会館＝ *徒歩入場観光40分 *入場観光60分 ＝＝鹿児島港～(フェリー)～桜島港＝(昼食各自)＝有村溶岩展望所＝ *乗船時間15分 *休憩60分 *休憩15分 ＝＝霧島神宮＝＝＝霧島温泉(16:30頃着) *徒歩観光40分 霧島天空ホテル泊 (参考)バス所要時間 指宿温泉～知覧：約1時間 知覧～鹿児島港：約1時間 鹿児島港～霧島神宮：約1時間30分 霧島神宮～霧島温泉：約30分
3 日 目	霧島温泉(9時頃発)＝(貸切バス)＝えびの高原＝＝＝飫肥・飫肥城址(昼食)＝ *展望台徒歩観光40分 *徒歩入場観光・昼食含む100分 ＝＝鶴戸神宮＝＝堀切峠＝＝青島＝＝青島温泉(16:30頃着) *徒歩観光60分 *徒歩観光60分 青島シーサイドホテル泊
4 日 目	青島温泉(9時頃発)＝(貸切バス)＝はまぐり碁石の里＝＝天岩戸神社＝ *休憩20分 *観光20分 ＝＝高千穂峡(昼食)＝＝＝白川水源＝＝＝俵山峠(阿蘇五岳)展望所＝ *徒歩観光・昼食含む120分 *入場観光30分 *休憩20分 ＝熊本空港(18:30頃着)熊本空港(20:15発)―[航空機]→羽田空港(22:00着) *空港にて夕食各自
ご注意	1. 徒歩での観光箇所が多くなっております。歩き易い靴・服装でご参加ください。 2. 天候等により徒歩を含む観光コースについては変更もしくは中止する場合があります。 3. 日程中の出発・到着時刻、観光・休憩時間等については変更になる場合があります。

* 旅行企画・実施 TCSAトラベル株式会社

問1（配点：40点）

日程表の1日目、Aさんご夫妻は、朝の集合時間に遅れてきたうえに市内観光中の出発時間にも常に遅れて来るのですが、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。

このままではツアーの円滑な実施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「明日からは気を付けます」といってくれました。ところが、これまでのAさん達の行動に業を煮やしたBさん達数人のお客様から、「自分勝手に私達は大変迷惑をしている。Aさん達を今すぐ離団させて欲しい」「もし、Aさん達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。

第1問（1級、2級共通：25点）

この時点で、Aさんご夫妻を離団させるか。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なさい。

第2問（1級、2級共通：15点）

仮に、Aさんご夫妻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等はどうなりますか。返金の取り扱いについて、標準旅行業約款も踏まえて具体的に記述しなさい。

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、標準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（1、2級共通）（選択及び選択理由とその対応方について）

- 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、旅行行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さんとの旅行契約を解除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。
 - i まだ旅行の初日であること。
 - ii 他の参加者に迷惑をかけてはいるものの、まだ致命的なものとは思われないこと。
 - iii 添乗員が注意したのは問題文から判断してまだ1回だけであると思われること。

iv 添乗員の注意に対して A さんが「明日からは気をつけます」と反省していること。

④B さん達の主張、要望をよく聞いておく。

⑤A さんには、他のお客様から嚴重な抗議、苦情がきていることをあらためてお伝えして、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言動が改まらない場合は、旅行の途中であっても離団（旅行契約の解除）して頂くことになる場合もあることをはっきりと説明しておく。

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 さんの負担になること等を説明して、初日にとった迷惑行動は、明日以降は必ず、改めて頂くよう約束してもらう。

⑥B さん達には、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。

⑦B 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も必要と思われる。

B さん達が添乗員の説得に応じないで強く抗議を続けるなどの際には、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ないと判断していることを表明する。

⑧B さん達への対応については、企画旅行会社と相談しつつ、添乗員は企画旅行会社の代表であるとの意識を持つて行う。

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 さん達に直接話をしてもらう。又は B さん達と添乗員との話し合いの席に、宿泊地近辺に企画旅行会社の支店等がある場合には、そこの責任者等に同席してもら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っては、旅行参加の他のお客様にも状況の説明を行う。

⑪翌日以降も A さんの迷惑行動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。

⑫B さん達との折衝に当たっては、言葉遣い等には十分注意して、問題の焦点が添乗員の言動等に転換されることがないように十分注意をする。

第2問（1、2級共通）（旅行業約款を踏まえた返金の取り扱いについて）

①この時点での、B さん達の離団は標準旅行業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 さん達の自由であるが、A さんを離団させるかどうかを判断するのは、B さん達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。

③A さんが B さん達を含む他のお客様にかけた迷惑は、この問題の文章を見る限り受忍限度を超えているとの判断はまだでき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いって、B さん達の旅行取消料を免除する理由はないし、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。

④B さん達が離団する場合には、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なし）をお支払い頂くことになる。

解 説

○この問題（配点 40 点）における平均点、最高点、最低点

1級：平均点	26.2点	最高点	30点	最低点	23点
2級：平均点	24.3点	最高点	30点	最低点	15点

○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について）

①Bさん達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さん達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頂くことが必要です。

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と思われると、迷惑と感じている他のお客様にも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）（下記《参考2》）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ますので、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、約款の第24条（下記《参考4》）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等サービスの確実な提供、旅行に関する計画の変更を必要とする事由が生じた場合における代替サービスの手配その他の当該企画旅行の円滑な実施を確保するため国土交通省令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（下記《参考2》）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でき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でき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（下記《参考3》）で、より具体的に規定されています。

《参考3》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、…（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》標準旅行業約款第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、問題文を見る限り、まだ1回しかAさんに注意していないものと思われますので、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、事前の予告無しでの旅行契約解除は当然だろうと思われますが、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。

- i まだ旅行の初日であること

（注：もう半日か1日位はAさんの様子を見るが必要と思われます）

- ii 他の参加客に迷惑をかけてはいるものの、まだ致命的とは思われないこと

（注：遅刻とか場違いなは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）

- iii 添乗員が注意したのはまだ1回だけであると思われること

（注：問題の文面で見える限りはまだ注意が1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）

- iv 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）

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話をお伺いする場を設けて、Bさん達の主張や要望等をよく聞きながら、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ます。

Bさん達には、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）が旅行業約款に基づいて主体的に行うことを理解して頂きます。

- 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、旅行代金の返金はごく一部になること、帰路の費用もAさんの負担になること等を説明しておきます。

ここでは、旅行初日にとった迷惑行動を改めて頂くよう約束してもらうことが大事です。

- ⑦⑧Bさん達が添乗員の説得に応じないで、あくまでも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さん達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さん達に直接話をしてもらったり、又はBさん達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支店等があればその責任者等に同席してもらうなどの対策の可能性も検討します。

ただし、この段階では、Bさん達と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よいと思われます。

- 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さん達の双方の意見、言い分をよ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さん達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よくありますので、Bさん達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心がけたいものです。

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、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ほしいと思います。

第2問（旅行業約款を踏まえた返金の取り扱いについて）

- ①Bさん達には、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あり得るでしょう。

その際には、企画旅行会社とよく相談して、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さん達のケースは、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な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はずであることも含め、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（下記《参考5》）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、解除することができる」ことが定められています。

Bさん達の場合には、「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%（下記《参考5》、《参考6》）ということですから、返金はないということになります。

《参考5》標準旅行業約款第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（標準旅行業約款第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）（下記《参考7》）において行いますので、Bさん達の申し出について考慮はしますが、Bさん達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）第1項の2）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》標準旅行業約款第18条（第1項）（当社の解除権—旅行開始後の解除）

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さん達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（下記《参考8》）を超えているとの判断はまだでき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、自由意思によって離団（旅行契約の途中解除）するBさん達の旅行取消料を免除する理由もないと思われます。

ましてや旅行代金の全額の返金などには、応じる必要はないでしょう。

なお、Bさん達が離団するにあたって、帰路の航空機等の手配については、約款上はその義務はありませんが、Bさん達から要望があった場合は可能な限り協力することがよいでしょう。

なお、Bさん達は、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思わ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で行動をともにする）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認められる場合には、損害賠償請求などができないということになります。

法律には「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さん達が離団する場合は、約款に定められた取消料（旅行の前途放棄で返金はなし）の適用が原則となりますが、企画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。取り消し手配及び返金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さん達の訴えを受けたにもかかわらず、添乗員がAさんの迷惑行動等を放置した結果、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ないので、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上でそれでも改善が見られない場合のみ解除権は行使すべきです。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上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3日間の旅行日程に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、ほとんど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います。

- 「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るので離団させる」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業務の一つです。

参加されるお客様の間に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さん達には理解を求め離団を思いとどまっていただくことが肝要と思われます。

- Bさん達の取消料について、「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に詳述した通り、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さん達の自由意思」による「旅行開始後の解除」であり「前途放棄で返金はない」のが基本的な捉え方になります。

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つての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よ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ないと思いますが、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管理を仕事とする添乗員としては、補足の項で説明した程度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。

問2（配点：40点）

日程表の1日目、夕食後の自由時間に、ツアー参加の女性のお客様がホテル周辺を買い物を兼ねて散策中、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。ホテルに戻ってから添乗員がそのお客様に同行し近くの医院で診察を受けたところ、骨には異常がなく打撲傷と診断され、治療と痛み止めを処方してもらいました。

お客様は、ひったくりに遭いそのとき盗られたバッグの中には、クレジットカード、現金10万円ほど、日程表、カメラ、化粧道具を入れていて、かつバッグは子供達から還暦祝いにも貰ったもので、高価なブランドの品だと言っています。

第1問（各25点）

1級：このお客様に対する対応方を具体的に記述しなさい。

2級：このお客様の盗難と怪我に対する対応方を具体的に記述しなさい。

第2問（各15点）

1級：この場合の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。

2級：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、特別補償制度適用はどうなりますか。その理由を含めて具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. 自由時間中に発生したトラブルに対し、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. 標準旅行業約款における特別補償制度適用の有無及び、損害補償金等についての理解度はどうか。

解答（例）のポイント

○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（対応方について）

○この設問では、1級は単に対応方、2級は盗難と怪我に対する対応方として、当面の考えられる対応方の記述を期待しています。

- 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、被害に遭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・損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国内旅行（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心配りを行い、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、特別補償規程の通院見舞金、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）

- この設問では、1級は単に特別補償制度適用の有無とその理由、2級は盗難と怪我に対する特別補償制度適用の有無とその理由として、難易度に差をつけています。
- 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日以上となれば特別補償制度は適用され通院日数に応じた通院見舞金の支払い対象となる。
- ③携帯品については、カメラ、化粧道具、バッグは特別補償制度が適用され、携帯品損害補償金（但し、1人当たり15万円が限度）の支払いの対象となる。
- ④現金、クレジットカードは補償の対象とはならない。

解 説

- この問題（配点40点）における平均点、最高点、最低点

1級：平均点	25.2点	最高点	40点	最低点	17点
2級：平均点	27.4点	最高点	38点	最低点	10点

第1問（対応方について）

- 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、か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させるような話し方は当然避けるべきでしょう。
- ②国内旅行保険等を付保している場合、保険金請求は旅行終了後になりますが、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ほしいと思います。念のため、クレジットカード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。
- ・最寄りの警察署で「盗難・紛失証明書」を発行してもらう。
- ・カードの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があります。

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。

- ④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。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、宿泊ホテル、レストラン、企画旅行会社の現地支店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。ただし、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ありますので、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、特別補償規程により、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、現金はもちろんのこと、クレジットカード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2級でも数件ありました。1級の設問文には敢えて「怪我（傷害）と盗難について」とは明示しなかったからでしょうか、1級で、怪我と盗難双方に関して特別補償制度の適用の有無に触れた方はわずか2名のみでした。問題、設問の意味をよく読んで上での解答を心がけてほしいものです。

《参考1》特別補償規程第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》特別補償規程第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

（省略）

- （2）国内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

5 万円

ロ 通院日数7日以上90日未満の傷害を被ったとき	2万5000円
ハ 通院日数3日以上7日未満の傷害を被ったとき	1万円

《参考3》特別補償規程第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に生じた偶然な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、本章の規定により、携帯品損害補償金を支払います。

《参考4》特別補償規程第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》特別補償規程第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企画旅行につき15万円をもって限度**とします。（以下略）。

採点の感想

- 大多数の方は、「企画旅行参加中」の意味を理解しているようでした。従って、本事例は特別補償制度が適用されるとの解答を導き出していましたが、1級、2級ともにそれぞれ数名の方が、「自由行動中の事故は特別補償の対象にはならない」と解答していました。正確な理解力を身に付けておいてほしいと思います。
- 第2問の解説でも触れておきましたが、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かありました。
- 1級の設問文には敢えて「怪我（傷害）と盗難について」とは明示しなかったために、怪我についての特別補償制度の適用の有無にまったく触れていない解答が数件もありました。
- くどいようですが、問題、設問の意味をよく読んだ上での解答を心がけてほしいものです。

問3（配点：40点）

日程表の2日目、知覧特攻平和会館での観光を終え出発時間になったのでバスを発車しようとしたら一組の高齢のご夫婦がまだお見えになっていないことがわかりました。このご夫婦は昨日も鹿児島市内での観光や長崎鼻での集合時間に遅れがちだったお客様です。予定では、日程表のとおりこのあと鹿児島港から桜島へと向かいそこで昼食の予定、その後、本日の宿泊地である霧島温泉へと行程は詰まっています。なお、この日はバスガイドは乗務していません。

第1問（1級、2級共通：25点）

この場合の対応方を箇条書きにかつ具体的に記述しなさい。

第2問（各15点）

1級：集合時間に10分ほど遅れてきたお客様は、観光中にひったくりに遭い、それが原因で、遅れたとのこと。「添乗員がバスを降りるときひったくりに注意をするよう言ってくれば、私も注意していたのに、注意するよう言わなかった添乗員に責任がある」と言っています。

添乗員の責任の有無について理由を含めて具体的に記述しなさい。

2級：さらに10分ほど待っても、このご夫婦のお客様はお見えにならないので、添乗員はその場に残りバスを出発させました。その後、お客様が見つかったので、添乗員はお客様と共に急遽タクシーでバスを追いかけて鹿児島港に向かうことになりました。この場合、タクシー代の負担についてはどうなりますか。理由を含めて具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. トラブル発生の緊急時に、敏速に対応すべく添乗員の基本動作が身に付いているか。
2. このような事態が起きた場合に発生する問題と責任の所在についての理解度はどうか。
3. 標準旅行業約款における旅行者の責任についての理解度はどうか。旅程管理者である添乗員としてツアーをまとめる統率力を身に付けているか。

解答（例）のポイント

第1問（配点25点）（対応方とその理由）

○この設問は1、2級とも共通となっています。

①他のお客様に事情を説明し了解を得て、さらにしばらくお客様の戻られるのを待つ。

②高齢のご夫婦のお客様ということなので、遠方への移動は考えられないので、迷子、あるいは集合時間・場所を勘違いをしているものと考え、お客様が立ち寄りそうな場所（みやげ物店、通った道筋等）を捜す。

③昼食は各自となっているが、お客様の依頼によりレストランを予約しているお客様がいる場合には、レストランに事情を説明し、予定時間に遅れる可能性があることを連絡する。

④ギリギリの時間までお待ちし、該当のお客様が戻らなければ添乗員はその場に残り、グル

ープ本体を桜島での昼食場所へ向けて出発させることを検討する。

- ⑤本体は添乗員なしで出発するため、バスの運転手に協力（フェリー乗船手続き、トイレ休憩等桜島の昼食場所到着までのお客様への対応等必要事項について）を依頼する。
- ⑥運転手には、桜島での昼食は「お客様各自で」となっていること、従って、桜島でバスを停めた場所等について、お客様に丁寧に説明してお客様が迷わないよう依頼する。
- ⑦本体のお客様には状況とこれからの予定を報告し、昼食の場所である桜島へ添乗員なしで向かうことの理解と協力をお願いをし、了解を得る。
- ⑧運転手とは携帯電話等を利用し頻繁に連絡を取り状況報告を行う。
- ⑨企画旅行会社に状況報告を行い、場合によっては担当者から指示を仰ぐ。
- ⑩企画旅行会社には緊急連絡先ということでお客様から連絡が入るかもしれない旨伝えておくとともに、その後の協力を併せてお願いする。
- ⑪最終的にお客様と連絡が取れない場合、添乗員はツアー継続のため、グループ本体に合流するが、その前に企画旅行会社とその後の対策について十分検討を行う。

第2問（1級：配点15点）（添乗員の責任の有無とその理由）

- この設問では添乗員の責任の有無とその理由について求めています。理由については何らかの形で記述されていれば加点することになっています。
- ①基本的には自由時間中のことであり、添乗員も同行していない場合なので、お客様の自己責任であり、お客様がバスを降りるとき添乗員がスリ、ひったくりの注意をそのときに言わなかったとしても、添乗員の過失責任を問われることはないと思われる。
- ②治安が悪くひったくりや盗難の危険性があることを承知していながら、何らお客様に注意をせずに自由行動の案内をした場合には添乗員の責任を問われる可能性が生じる。

第2問（2級：配点15点）（タクシー代の負担についてとその理由）

- ①添乗員があらかじめお客様に集合時刻、集合場所について明確に情報提供していたにもかかわらず、お客様が集合時間に遅れた場合はお客様の100%責任でありタクシー代は全額当該お客様の負担となります。
- 一方、添乗員の集合時間、集合場所についての案内の仕方が、お客様にとって不十分であると認められた場合は添乗員の過失となり、責任は添乗員にありタクシー代は添乗員の負担となります。
- 本事例の場合、他のお客様は全員時間通りに集合している（問題文からはそのように解釈できるので）ことから、前者と判断し、本体に合流するまでのタクシー代は基本的にはお客様の負担となります。
- ②但し、問題文から集合時間に遅れがちであるという実績を持つこのお客様に対する注意義務を添乗員が果たしていたかどうかということから、タクシー代は当該お客様が全額負担するのではなく、添乗員もある程度負担する必要があると思われます。

解 説

○この問題（配点40点）における平均点、最高点、最低点

1級：平均点 25.6点 最高点 35点 最低点 20点

2級：平均点 24.6点 最高点 30点 最低点 18点

○以下の各番号①、②、…は、解答（例）のポイントの番号に整合しています。

○過去にもこの種の類似問題は何回か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。細かく解説する必要もないと思いますので、必要（重要）箇所のみ要点を記しておきます。

第1問（対応方とその理由）

- ①他のお客様の理解と協力（出発が遅れる、昼食の時間が遅くなる等）をまずお願いしておきましょう。
- ②集合場所に返られていないのが高齢のご夫婦で、知覧特攻平和会館での観光後の集合時間ということもあって、時間的にもそう遠方に行かれているとは思えません。やはり買い物か、集合時間を勘違いされている可能性が高いと思ってもよいでしょう。ただ、このご夫婦は昨日も集合時間に遅れがちだったということで、時間にはかなりルーズなところがあるのかもしれません。
戻られたら、団体旅行ですので他のお客様の手前、今回も遅れたことに対し注意を促すことも必要でしょう。
- ③昼食の予約時間（予約しているお客様がいる場合）には間に合わない可能性が高いでしょうから、その旨、理由を含めてレストランに連絡をいれることを忘れないようにしましょう。
- ④どのくらい待つかは難しいところです。一般的には10分～15分が限度ではないでしょうか。それ以上になると他のお客様からの不平・不満も大きくなってしまい、添乗員のリーダーシップに疑問が持たれ、後々の苦情の基になりかねないように思われます。
企画旅行会社によっては、「何分までは待つ」「時間がきたら待たずに出発させてもよい」などという決め事を作っているところもあるようです。
原則は、添乗員はグループ本体と一緒に行動するべきですが、本事例の場合は、当該お客様が高齢のご夫婦ということ、移動先が昼食場所である桜島へ直行ということもあって、添乗員はその場に残ってお客様が戻るのを待ち、後からタクシー等で追いかけて桜島で合流するという方法がよいように思われます。
もちろん、本体は添乗員なしで桜島へ向かうわけですから、その間できるだけ本体のお客様から苦情が出ないよう運転手に協力を仰ぎ、場合によっては企画旅行会社に協力・支援を依頼するなどの配慮が必要になります。

お客様が集合時間に遅れた際、添乗員は他のお客様を先に出発させることについては、団体行動における旅程管理上問題は生じないと思われます。

《参考1》標準旅行業約款第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の当社の指示に従わなければなりません。

すなわち、企画旅行とはいえ、不特定多数の参加者からなる団体を安全、円滑に案内していくには添乗員の的確な指示が不可欠であり、同時に参加者もその指示に従ってもらうことが必要なわけです。旅行者のこの規定に対する違背は、約款第18条にある旅行会社の解除権につながります。

《参考2》標準旅行業約款第18条 第1項(2)(当社の解除権—旅行開始後の解除)

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

参加者は個人でありながら団体としてのメリットを享受するわけですから、一方で「団体行動をとる義務」を負っていることになります。その義務を果たせない旅行者は最終的には契約を解除されてもやむを得ないということになります。

- ⑤添乗員の同行なしで桜島へ向かうことで不安感を持つお客様もいらっしゃるのではと思われます。運転手にはその旨すでに連絡してあり協力をお願いしてあること、添乗員もできるだけ早く追いかけて昼食場所である桜島で合流するなどお客様に安心して頂けるようご案内することが大切です。
- ⑥⑦本体は添乗員なしで昼食場所となる桜島へ向かうことから、又、この日の昼食は「各自で」となっていることとお客様がそれぞれ昼食をとっている間、バスをどこに停めておくのか、その駐車場所についてお客様に徹底しておくなど運転手に十分お願いし、お客様に不安、苦情が生じないようにしておくことが大切です。
- ⑧本体と合流するまでの間、運転手とは可能な限り連絡を取り、お客様の状況についての報告を取り合うなど、お客様に対する心遣いを怠らないことが重要です。
- ⑨企画旅行会社にも忘れずに状況報告を行い、必要に応じて指示を受けるようにしましょう。
- ⑩当該お客様からは緊急連絡先としての企画旅行会社に電話が入ることも考えられますので、万一連絡があったら至急添乗員の方に連絡してもらうことも忘れずにお願いをしておきましょう。
- ⑪1時間ほど(場合によっては30分ぐらいか)待ってもお客様が現れないときは、単に「迷子」「集合時間・集合場所の勘違い」などではなく、何か事故等に巻き込まれている可能性を考える必要があるかもしれません。
企画旅行会社とその後の対策の検討をお願いし、添乗員は本体と合流すべく、タクシー等で桜島へ向かうことになります。

第2問(1級)(添乗員の責任の有無とその理由)

- ①このお客様は、添乗員から危険性の説明が十分なかったことを問題にしていますが、一般に添乗員が説明義務を負うのは、その現地特有の危険のある場合等、特に注意をしておかなければ危険にはまる可能性の高い事柄についてです。
小学生でも注意をしなくても分かる事柄についてまで、添乗員に説明義務があるとする発想自体は改めるべきと感じる事例ではないでしょうか。
- ②お客様の安全を確保することは、添乗員の責務として最も重要なことであります。
また、適切な情報をお客様に提供することも添乗員の務めでしょう。
自由時間のことであっても、お客様にご案内する際には、常に安全に対して可能な限り注意を払うことが求められます。
人が多く集まるところなどをご案内する場合には、ホテルや旅行案内などからの情報収集に力を入れ、危険性についてお客様に注意することが望まれます。
危険性があるのを知りながら、又は、最近ひたくり事件が多発していて、危険性が高い

とされている場所を、何の注意もせずお客様をご案内した場合には、添乗員として責任を問われる可能性が高いと思われます。

- ③設問は添乗員の責任の有無について問われていますので、「ひったくりに遭って云々」とあるお客様の荷物の補償等についてはここでは触れないことにします。ひったくりの結果(手荷物がどうなったのか、中身は何なのか等)がこの問題では触れていないこともあって、この問題では解答の対象として取り上げないことにしていましたが、記述内容によっては加点の対象としたものもあります。

第2問(2級)(タクシー代の負担についてとその理由)

- ①該当のお客様を除いて他のお客様は全員集合時間に戻ってきているので、特に添乗員の案内云々に問題はなかったと思われます。
- 団体行動である以上集合時間を守るということはおお客様の義務といえます。従って、集合時間に遅れてきたお客様が、本体に合流するために利用したタクシー代金については、原則としてそのお客様の負担となるものと考えられます。
- ②但し、いつも集合時間に遅れがちという実績のあるこのお客様に対して、添乗員は注意義務(上記《参考1》)を尽くしていたかどうかを、他のお客様からは問われる可能性がありますので、旅程管理業務については十分認識を高めておいてほしいと思います。

《参考3》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)の国土交通省令で定める措置とは次の通りとする。

旅行業法施行規則第32条(旅程管理のための措置)

(1)(2)(3)省略

(4)旅行に関する計画における2人以上の旅行者が同一の日程により行動することを要する区間における円滑な旅行の実施を確保するために必要な集合時刻、集合場所その他の事項に関する指示。

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

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

さらにいえば、このお客様に対する注意義務をどれだけ添乗員は果たしていたかということで、タクシー代金は当該お客様が全額負担するのではなく、添乗員もある程度負担する必要があると思われます。

《参考4》添乗員の注意義務について

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

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

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

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

企画旅行会社に報告、担当者と相談・指示を仰ぐことも必要かもしれません。出題者の私見ですが、タクシー代金については後々のことも考慮して、折半することが無難なのではないかと考えます。

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

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

補 足

- 旅行者が旅行者に直接的に損害を与えることはほとんどないでしょうが、例えば、迷子になったお客様を捜すための電話代、タクシー代などの費用を当人に請求することができることが下記の通り約款に明記されています。

《参考5》標準旅行業約款第30条 第1項（旅行者の責任）

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

- 最近では国内の各地でいろいろと物騒な事件等が起こっていますが、日本はまだまだ世界でも有数と言ってもよいほどの「安全国」です。そのために警戒心も薄く、「自分だけは絶対に大丈夫」という意識のお客様が多いのも皆さんが日頃経験している通りです。何よりも「自分の身は自分で守る」という自覚を持って頂けるような案内の仕方を添乗員は是非してほしいと思います。
- 自由行動中はもちろんのこと、旅行中はとにかくいろいろなことが起こりやすいものです。添乗員の目の届かない、直接的には管理できないところでの行動となりますので、事前の安全対策、トラブル防止についての案内をしっかりと行うことが大切です。その半面、お客様を必要以上に怖がらせることなく自由時間を満喫できるように心がけましょう。治安に関しては添乗員からの案内だけでなく、現地のガイドやレストラン、みやげ物店、旅館・ホテルのスタッフ等からも助言をしてもらうことも必要でしょう。

採点の感想

- 第1問の対応方については、皆さんも今までに何回もこういう事例に遭っている方が多い

と見られ、対応方をかなり具体的に記述されていた解答が多かったように感じています。特に、本事例では、昼食はお客様各自（日程表にその旨記載）でとなっていますので、本体のお客様に対する対応をバスの運転手にどのように依頼（お願い）しておくのかにも触れてほしかったと思います（この点に触れた解答はごくわずかでしたので）。

- 「できるかぎり待つ」とのみの記述で、その後添乗員として本体の移動を含めてどのように対処していくのかという出題の意図を理解してくれた受験者は今回もやはり予想以上に少なかったように感じられました。
- 当該のお客様の対応等については記述されているのですが、他のお客様のことに関してはまったく触れていない解答（どのように案内しているのか等々）が数多くありました。現場では実際にどのように行動しているのでしょうか。少なからず心配になっているところでは。
- 第2問（1級）の解答で、添乗業務の基本をしっかりと認識していると感じた記述例です。
 - ・いつも遅れがちのお客様に対する添乗員の気配り・注意不足。
 - ・集合時間、集合場所をお客様に徹底させるのは添乗員の基本業務。
 - ・添乗員に責任がないというのは考えられない、過失割合が出てくる可能性が高い。

問4（配点：40点）

日程表の2日目、この日の昼食は各自で自由にということになっています。

前日の夜に、何人かのお客様から「明日の昼食は、せっかく鹿児島まで来たのだからどこか美味しい郷土料理が食べられる所を教えて欲しい」との要望があったので、ホテルのフロントとも相談のうえ、その地域で比較的評判の良い店（レストラン）を紹介するとともに予約をしてあげました。ところが、昼食をとった日の夕刻頃からこのお客様（複数）が下痢の症状を訴えました。なかには症状が重いと思われるお客様も何名かいらっしゃるようです。医者に診せたところ、夕食（注：解答（例）のポイントの項参照）で口にした鶏肉が原因の食中毒らしいとの診断でした。

第1問（1級、2級共通：20点）

この場合の対応方と発生すると思われる問題を箇条書きし、その理由も具体的に記述しなさい。

第2問（1級：20点）

①お客様は、「レストランを予約した添乗員にも責任があるのではないか」と言っています。が添乗員の責任について、その根拠となる考え方とともに具体的に記述しなさい。

②また本事例での特別補償制度適用の有無とその理由についても具体的に記述しなさい。

第2問（2級：20点）

①結果的に下痢症状を起こして医者にかかったお客様は数名でしたが、この場合、医者にかかった諸費用の負担はどうなりますか。諸費用負担についてその根拠とともに具体的に記述しなさい。

②また本事例での特別補償制度適用の有無とその理由についても具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. 自由行動日等にレストラン等を紹介、案内、手配する場合の注意点を身に付けているか。
2. 添乗員が紹介したレストランでの食事に起因するお客様の損害に対して、状況の把握力、判断力、的確な対応力が身に付いているか。
3. このような事態が起きた場合に、発生する問題を予測する能力とその対応方及び責任の所在についての分析力、判断力が身に付いているか。
4. 特別補償制度適用の有無についての正しい知識と理解力が身に付いているか。
5. 添乗中の添乗員の立場と損害賠償責任が生じる場合について正しい理解をしているか。

解答（例）のポイント

○まず最初に受験者の皆さんにお詫びしなくてはなりません。

問題文中の最終行、本来は「昼食で口にした」とするべきところ、誤植及び校正ミスにより、「夕食で口にした」という記述になっていて、問題文全体からするとつじつまが合わない

い内容になってしまいました。従って、正しい解答ができないということで、この問4については採点から除外することにいたしました。

なお、解答に当たってはほとんどの方が「昼食」と解釈して記述して頂いていたようですが、解答に四苦八苦された受験者の皆さんには大変申し訳ありませんでした。

○以下、解答例のポイント、解説等につきましては、問題文を「昼食で口にした」と訂正のうえで、行うことにいたしました

第1問（1、2級共通）（対応方と発生すると思われる問題とその理由）

○昼食時に添乗員が紹介したレストランで食べた鶏肉が原因の食中毒とします。

○解答すべき事項について、ただ単に「この場合の対応方」とやや抽象的な問いかけなので、解答を考える際に広い範囲を検証する必要があります。

①当該のレストランを利用した他のお客様（特に一緒に食事をした人）にも同様の症状が出ている方がいないか確認する。

②食中毒、下痢症状を起こしているお客様の人数の確認、医師の診断の結果によっては当該のお客様はツアーを中断して翌日東京へ戻るべく日程の変更を検討しておく。

③お客様が旅行に継続して同行できるかどうか、医師に相談、判断を仰ぐ。

④お客様が入院しなくてはならない場合には、お客様の意向に基づき、入院中のお世話・看護及び、付き添いの方の宿泊、食事等の手配等を企画旅行会社、又は、留守家族と連絡をとり依頼するとともに協力をお願いすることも検討する。

⑤企画旅行会社へ、食中毒発生と措置状況を報告し、当該お客様の留守宅への連絡、及び原因の追究を依頼するとともに今後の対応策についての指示を仰ぐ。

⑥費用に関しては、入院、治療費用、帰宅のための費用等は個人負担であることをお客様に説明し了解して頂く。

⑦下痢症状を訴えているお客様の国内旅行（傷害）保険の加入の有無と付保条件、又はクレジットカード等の付帯保険加入の有無を確認する。

⑧保険請求のために必要となる医師の診断書、治療実費の明細書、領収書等を取得できるように取り計らっておく。

⑨医師、企画旅行会社、保険会社などの協力を得ながら、食中毒発生の原因とされるレストランの責任を追及するとともに、食中毒発生についての公的な診断箇所の認定を受けること、該当のお客様に対する入院・宿泊等の費用負担・損害賠償請求を行うことを企画旅行会社に依頼する。

第2問（1級）（添乗員の責任について及びその根拠、特別補償制度適用の有無とその理由）

①派遣添乗員は、企画旅行会社の指揮命令を受けて（履行補助者）、添乗業務に従事している。

②従って、派遣添乗員の過失等により旅行者に損害が生じた場合は、企画旅行会社はその損害を賠償する責任がある。

③当該のレストランは、お客様の要望に従って情報を提供したと解釈できる。

④ホテルと相談してその地域で評判の良い店を選ぶ等の必要な注意は払っていると思われる。

⑤レストランを紹介したことと、お客様の下痢症状、食中毒については、因果関係は認められない。

⑥従って、食中毒になったお客様にはお気の毒ではあるが、添乗員に責任は生じない。

⑦特別補償制度は適用されない。

理由：食中毒は特別補償規程の補償金支払いの対象外となっているので、特別補償制度は

適用されないということになる。

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

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

①医者にかかった諸費用は、原則として、お客様自身が負担しなくてはならない。

理由：企画旅行会社（添乗員）がレストランを選定した場合であっても、その選定に過失が認められなければ選定した結果起こったことに関しては責任を負うことはなく、お客様の自己責任の範疇ということになる。

②特別補償制度は適用されない。

理由：食中毒は特別補償規程の補償金支払いの対象外となっているので、特別補償制度は適用されないということになる。

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

解 説

○以下の各番号①、②、・・・は解答（例）のポイントの番号に整合しています。

第1問（対応方と発生すると思われる問題とその理由）

①当日の食事は、日程表を見れば分かる通り昼食は旅行費用に含まれておらず、お客様各自でとなっています。当該のレストランを利用した他のお客様（一緒に食事をした人は特に注意が必要です）にも同様の症状が出ている方がいないか確認し、まず、医師の診断を仰ぐことが必要です。

素人判断をして放置すると症状を悪化させる可能性が十分考えられます。本人が医師の診断は必要ないと言っても早めに診てもらうように勧めることが基本となります。

②③症状、及び医師の診断結果によっては当該お客様、あるいは団全体の日程に変更が生じるかもしれません。それぞれによって当然対処の仕方は変わることになります。

④お客様が残留、入院ということになれば、当然本体とは離団するということになります。当該のお客様の変更手配、航空券のエンドース、離団書の受理等に関するご案内も忘れてはいけません。

⑤企画旅行会社に連絡して状況報告を行い、対応方等について相談し、指示を受けることとなります。場合によっては企画旅行会社としての方針、考え方もあるかもしれませんので、連絡を密にとり、善後策について検討・確認をすることも必要かもしれません。

「まず企画旅行会社に連絡をして指示を待つ」という解答がまだ後を絶ちません。

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

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

⑥お客様が保険等に参加していない場合で、手持ち金額では諸費用の支払いに支障をきたす

ようなお客様には、企画旅行会社経由留守宅に連絡し、留守家族から旅行会社に必要予定金額を送金してもらった上で、入院先の病院に対する支払い保証を行うことになります。

- ⑦⑧お客様が保険に加入している場合は、保険会社に連絡をとり、協力を求めることになります。特に入院の場合は、支払い関係を保険会社に保証してもらうことも必要となります。さらに病人の緊急移送が必要な場合は保険会社の指示・援助を求めることにもなります。

- ⑨責任の所在、補償についてのお客様への説明には注意が必要です。

責任の所在がどこにあって、添乗員はどのように対応し、お客様にどのように案内しなくてはならないかは、きちんと整理した上で対応することが必要です。

そのためには、対応方についても旅行会社とは詳細に相談して指示を受けておきましょう。

第2問（1級）（添乗員の責任について、及びその根拠、特別補償制度適用の有無とその理由）

- ①この事例では、添乗員はレストランの予約を代行しています。昼食が手配されていない日でもあり、レストラン手配の手数料を収受したわけでもなく、基本的には添乗員はお客様の要望に従ってレストランの情報を提供しただけと解釈できると思われます。

しかも、ホテルに相談するなどして、ホテルも認めている、その地域でも評判の良い店（評判が良いのですから食中毒などを起こしていないであろうことが推察できます）を紹介していますので、必要な注意義務を果たしていると認められます。

また、その地域で評判の良いレストランを紹介することが通常、食中毒を起こすことに結びつくことは考えられませんので、お客様の食中毒とレストランの紹介という関係には「因果関係がない」といえます。

因果関係がないということは、損害賠償は発生しないということになります。

なお、「添乗員にはお客様の安全を図るべき業務上の注意義務がある」と裁判の判例で確定されており、事故が起きた際の多くの場合には、「添乗員は必要とされる注意義務を尽くしたのか」が問題になっているようです。「注意義務を尽くさなかったことが事故の原因となった」と認められれば、当然、「添乗員の責任が問われる」ことになります。

従って、添乗員の皆さんは、「安全かつ円滑な旅行の実施の確保」のために、常に最新の「注意」を払いながら業務を遂行してゆく姿勢が不可欠となっています。

- ②旅行業約款では、企画旅行会社は旅行会社自身又はその手配代行者（下記《参考1》）の故意または過失（下記《参考4》）によって旅行者に損害を与えたときは、その損害を賠償しますが、それ以外は責任を負わないことが明記（下記《参考3》）されています。

《参考1》標準旅行業約款第4条（手配代行者）

当社は、募集型企画旅行契約の履行に当たって、手配の全部又は一部を本邦内又は本邦外の他の旅行業者、手配を業として行う者その他の補助者に代行させることがあります。

派遣添乗員は、企画旅行会社に雇用された社員ではありませんが、添乗業務中は企画旅行会社の指揮命令を受けて添乗という仕事を行うことになります。企画旅行会社の旅行者への債務である添乗業務を旅行会社の指示を受けながら行う、法律では「履行補助者」と呼

ばれています。従って、履行補助者である派遣添乗員が添乗業務中に行った行為は、旅行会社自らが行った行為と同じということになります（下記《参考2》）。
法律に特別の定めがある場合を除き、旅行会社は債務を履行するに当たって履行補助者を使用することに問題はありません。ただ、その者の行為については旅行会社自らの行為として責任を負うことになります。

《参考2》民法第715条 第1項（使用者等の責任）

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。ただし、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。

従って、添乗員がお客様にレストランを紹介した場合であっても、過去に度重ねて食中毒を出したようなこともなく、衛生状態も問題があるとは思えないようなレストランであるならば添乗員が責任を問われることはないということになります。
言い換えれば企画旅行会社（添乗員）自らの過失によるものではないということで、法的には責任を負う必要はないということです。

《参考3》標準旅行業約款第27条 第1項（当社の責任）

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

《参考4》民法用語の解説（故意、過失、債務不履行）

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

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

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

すなわち、食事そのものはレストランが作って提供しているもので、企画旅行会社は何ら関与もしていませんから、直接に責任の発生する理由はありません。考えられるのは食中毒を出すようなレストランを旅行会社（添乗員）が紹介した場合に、それが過失にあたる

かどうかということになります。

この場合も、そのレストランが度重ねて何回も中毒を出しているレストランであるという実績がなければ過失とはいえないでしょう。逆にそういう実績があれば、その地区の保健所の立ち入り検査等を受け営業停止になっているはずで、その地区で営業を許可されているレストランを旅行会社が選定しているかぎり、責任を問われるケースはまずないと思われます。

従って、添乗員はレストランを紹介、手配する際には、その施設が営業許可を受けているか否かを、チェックすることは言うまでもありませんが、過去の実績についてもそのレストランがそうした前歴がないことを確認しておくことが必要となります。

もちろん上記に記載したことは、約款上のことであり、企画旅行の場合、約款の責任条項は別として、旅行商品の品質管理という点、旅行商品に対する信用という点等からも、旅行会社による営業政策上の面から言えば、約款上の責任有無は別にして、顧客サービスという観点からも積極的な事務処理と後に尾を引かない適切な対応をとることが必要であることは言うまでもありません。

医療費等の余分な費用の支払いはもちろん、適当な額の見舞金を贈るくらいの誠意は、良識ある旅行会社としては必要ではないでしょうか。

- ③特別補償規程（下記《参考5》）には、補償金等の支払い対象となる傷害には細菌性食中毒は含まない旨が記載されています。

《参考5》特別補償規程第1条 第2項（当社の支払責任）

前項の傷害には、身体外部から有毒ガス又は有毒物質を偶然かつ一時に吸入、吸収又は摂取したときに急激に生ずる中毒症状を含みます。ただし、細菌性食物中毒は含みません。

上記について、細菌性食物中毒も外部から侵入した細菌によるものではありますが、感染すれば必ず発症するものではなく、その罹患した人の体調等により、発症の有無、程度も左右され、その罹患の因果関係の特定が困難なことから、補償の対象となる傷害から除かれていると説明されています。

基本的には、特別補償規程に記載されている通り、細菌性食物中毒は特別補償の対象外ではありますが、食中毒がすべて細菌性食中毒に該当するものではありません。

O-157やノロウイルスについては、保険会社によっても対応が異なっていることが実際問題として起こっているようです。国土交通省からもこれについて正確な見解が出ていないようなので、医師の診断書を基に加入している保険会社に対応を照会してみる必要があるようです。

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

- ①上記第2問（1級）の解説に記載した記述内容を確認ください。責任がないということは、発生した費用等についても支払い義務はないということになります。

補 足

- ①第2問（1級）は、添乗員の責任について焦点を当てていることから、お客様との実際の対応についての解答は求めています。対応の基本的なスタンスと解決の方向性だけ簡単に触れておきます。

実際の対応では、「私に責任はありません」と杓子定規に突っぱねるわけにもいかないでしょうから、まずはお客様の主張を根気よく傾聴することが重要でしょう。できれば、お客様の気分が少し落ち着いたところを見計らって、添乗員に責任がないことを根気よく説明しつつ、体調不良のため観光が不自由になったお客様に可能な限りの配慮を示すとともに、丁寧な対応を心がけます。

企画旅行会社と相談して、何かお客様の信頼とご満足の回復を図るための方法（まだ旅行中であれば旅行中の解決を目指して）を検討するとよいと思われます。

なお、早い段階に、お客様の矛先を変えてレストランの責任を追及したいという場合は、レストランへ申し入れをするとともに、お客様の症状と発病日時、食べた料理とその日時等を申告することになるでしょう。

同時に所管の保健所へも連絡が必要になると思いますが、食中毒等の判定や責任の有無は、通常は医師や保健所等が判断することですので、調査には多少の時間がかかると思われます。

また、お客様も場合によっては再度、病院へ出向いたり、かつ保健所等への出頭なども必要となる場合があります。かなりの時間と手間がかかるのが一般的です。

お客様によるレストランの責任追及に関しては、お客様が主体であり、添乗員はツアーの旅程管理を蔑ろにしてまで関わる必要はないのではと思われます。可能な範囲でお客様のお手伝いをするというスタンスで臨むことになるでしょう。

- ②さらに詳しくレストランの紹介における添乗員の責任について

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

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

しかし、そのレストランが以前にも食中毒事件を起こしたことがあるなど衛生状態に問題があることを添乗員が知りながらご案内した場合には責任を問われる場合があります。

ただ、度重ねて食中毒を起こしているようなレストランであればその土地の法律等に基づき、当然営業停止になっているはずですが。

なお、私たちの日常生活と比して衛生状態に若干問題があると思われるようなレストランをどうしてもご案内しなくてはならない場合は、生ものや生水、氷、サラダなどを取らないように、また過度に食しないように注意をすることが望ましいと思われます。

フリータイムのことであっても、添乗員としてはお客様の身体・財産の安全につき十分な配慮を払わなくてはなりません。問題は添乗員が相当な注意を払ったかどうかによります。予想もできないことや添乗員の全く関与しないことによりお客様が受けた損害について添乗員が責任を問われることはないのです。

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

- ③特別補償について（復習です）

添乗員の側から説明する必要はないと思いますが、お客様から質問等があった場合には概

要について説明しておくといよいでしょう。

特別補償（身体傷害）は、旅行会社の責任が生ずるか否かを問わず、

（１）企画旅行（募集型、受注型）参加中に、

（２）急激かつ偶然で外来のものであること、

により生命、身体に被った損害に対して支払うことが約束されており、消費者保護を目的とした特筆すべき規定といえます。

死亡、後遺障害の場合には補償金が、入院、通院（３日以上の場合）の場合には見舞金が支払われます。

但し、自由行動日（無手配日：旅行サービスの提供を一切受けない日、中抜き日）に起きた事故については支払われないとする旅行会社がほとんどです。

《参考６》特別補償規程第２条 第２項（用語の定義）

（要点）旅行業者が一切の運送・宿泊機関等の旅行サービスを提供しない日（無手配日）がある場合で、当該日に生じた事故によって旅行者が被った損害に対し特別補償による補償金及び見舞金の支払いが行われない旨を契約書面に明示したときは、当該日は、「企画旅行参加中」とはしないとなっています。

なお、周遊型の添乗員同行ツアーなどでは、自由行動日でも宿泊の手配はされているのが通例ですが、このような場合は無手配日ではなく、「企画旅行参加中」となります。

時々、ホテルのロビーなどで、添乗員の方が、「今日の自由行動日は特別補償が適用されないので注意してください」などとお客様に説明しているのを耳にしますが、気をつけて頂きたいと思います。

また、細菌性食物中毒等は対象から除かれていますので、覚えておいてください。

④食中毒の種類について

食中毒とは飲食物が原因となって起こる急性胃腸炎症状で原因別に分類すると次のようになります。

１．細菌性食中毒：感染型と毒素型の２つのタイプがあります。

- ・感染型：時間の経過に伴って増殖し、一定量以上となった菌の付着した食品を食べることによって引き起こす。食品中に含まれる菌を煮たり焼いたりして殺菌すれば食中毒を起こさないサルモネラ菌、病原性大腸菌、腸炎ビブリオなど。
- ・毒素型：食品中で菌が増殖する際に出す毒素を含んだ食品を食べることによって引き起こす。菌を煮たり焼いたりしても毒素を分解しないかぎり、食中毒を引き起こす。O-157、黄色ブドウ球菌、ボツリヌス菌など。

２．自然毒による中毒：植物性と動物性の２つのタイプがあります。

- ・植物性：毒キノコ、青梅、ばれいしょの芽
- ・動物性：ふぐ、毒かます、まひ性毒貝

３．化学物質による中毒

- ・食品添加物による場合：防腐剤、着色剤、人工甘味料
- ・食品の製造・器具の不良による場合：緑青、鉛
- ・農薬等の誤飲による場合：農薬散布、野菜類に付着

(注) 細菌性中毒は、基本的には、赤痢、腸チフスのような伝染病と違い、人から人には感染しないとされています。

旅行中のハードスケジュール、環境の変化によるストレスなどで身体の抵抗力が弱まり、通常では問題にならない量の病原体で病気になることがあります。

軽い下痢は、1～2日様子を見ればたいい治るようですが、激しい下痢、頻回の下痢、頻回の下痢、血液が多量に混じっている下痢の場合には、速やかに医師の診察を受けるよう勧めることが重要になります。

⑤ ノロウイルスについて

最近話題になっているノロウイルスについて知識をもちましょう。

1. 感染様式

- ・汚染された貝類を生か十分に過熱せずに食べた場合
- ・食品取扱者（食品の製造、飲食店などの調理人、家庭で調理する人）が感染した場合、その者を介して汚染した食品を食べた場合
- ・患者の嘔吐やふん便がきちんと処理されず、人から人へ直接感染する場合

2. 症状

感染から発病までの潜伏期間は1～2日です。

主な症状は「吐き気、嘔吐、腹痛」、熱は比較的軽度です。

こうした症状が1～2日続いた後、治癒し後遺症ありません。また、感染しても発症しない場合、軽い風邪のような症状の場合もあります。

3. 発症した場合の治療法

このウイルスへの効果のある抗ウイルス剤は現在もまだ見つかっていないようです。

通常、対症療法が行われます。特に幼児や高齢者については脱水症状を起こしたり体力を消耗させないことから、栄養と水分補給を十分に行うことが大切です。

下痢止めの薬は病気の回復を遅らせることがあるので使用しない方が望ましいでしょう。

4. 食中毒の原因として多い生ガキ

このウイルスによる食中毒の原因食品は生ガキか二枚貝、あるいはこれらを使用した食品の献立を含む食事が大半を占めています。

5. 感染防止策

- (1) 食品を取り扱う人は温水の流水で石鹸を泡立て、手洗いを励行すること。
- (2) 嘔吐物の処理、オムツ替えなどに際しては直接手に触れず、使い捨ての手袋を使用し処理後も十分な手洗いをする。
- (3) 宿泊施設に戻った際は、「温水での石鹸」による手洗いと「うがい」を励行すること。

6. 団体における旅行の出発前と旅行中の注意事項

- ・出発前：このウイルスに感染しないよう心がけて頂く。
- ・旅行中：感染、感染拡大の防止。
 - (1) 旅行中の食事の前においては、「温水による手洗い」の呼びかけを行う。
 - (2) 露店などでの「生ガキや二枚貝」を食べることは控えるように呼びかける。また、不衛生だと思われる飲食店での食事についても控えるように呼びかける。

(3) 万一、団員にノロウイルスの症状がある際は、早期に病院での治療を受ける。
集団にて発生した場合は最寄りの保健所に相談し、感染の拡大を防ぐ方策を実行することが重要です。

(4) ノロウイルスの疑いがあった場合の嘔吐に対する対応は、

- ・ホテルの場合：ホテルに報告し、完全な処理を行う。

現在、多くのホテルで対策用の消毒液が完備されているところが多くなっているようです。勝手に処理したことでウイルスが残り二次感染した例が多くあります。

- ・乗り物の場合：乗務員に報告し、完全な処理を行う。

添乗員はグッズとして使い捨ての手袋やマスク、ビニール袋を念のために持参していくことが望ましいようです。

⑥冬の食中毒に注意を（「トラベルジャーナル」2016年12月19-26日号 掲載記事より）

食中毒というと、温度と湿度が高い梅雨の時期や夏に発症するイメージが高いかもしれませんが、冬も注意しなくてはなりません。夏の食中毒の原因がサルモネラやカンピロバクター、病原性大腸炎菌 O-157 などの細菌性であるのに対し、冬によく発生するのはウイルス性食中毒です。そして、その大多数がノロウイルスを原因としています。

ノロウイルスは、手などを介して口に入るか、汚染された食品を食べることで感染します。カキによる感染はよく知られているところでしょう。このウイルスは、乾燥すると空中に漂うため、感染者の排泄物や嘔吐物などから2次感染することも少なくありません。

感染から発症までは24～48時間。発症すると、下痢、吐き気、激しい腹痛のほか発熱も見られますが、高熱にはなりません。抗ウイルス薬はまだ開発されていないため、治療は下痢で失われた水分や電解質の補給を主とする対症治療となりますが、通常1～2日で徐々に回復します。感染しても症状が出ないケースもあり、O-157などによる食中毒に比べれば軽症と言えます。なお、すぐに下痢止めなどを服用するのは、ウイルスを体内にとどめることになるので避けてください。

ノロウイルスは、感染力が強く、少ない量でも感染が広がります。旅行中、同行者が発症した場合、タオルの共有はやめ、飛沫感染を防ぐためにマスクを活用しましょう。トイレの後、食事前などは必ず石鹸と流水で手を洗ってください。石鹸自体にノロウイルスを死滅させる効果はありませんが、手の汚れを落とすことで、ウイルスを手から除去しやすくします。指輪や時計は外す、十分に泡立てた石鹸で爪と指の間を手首まで丁寧に洗ってください。ノロウイルスはアルコール消毒は効きませんが、塩素系漂白剤は有効です。

旅行中は、睡眠不足などで、気づかぬうちに体の抵抗力が落ちているものです。通常では問題にならないレベルのウイルスでも発症する可能性があるため、原則として生ものは避け、よく火の通ったものを食べるようにしましょう。

採点の感想

- ①この問題については、冒頭で採点しない旨記述しましたが、皆さんの解答を読んでみて次のように感じました。
- ②トラブル等が生じた際の当面の処置、対応などについては、まずまずの解答が得られていますが、法令・約款を背景にした問題に明確な解答がなされていない、あるいは正しく法令・約款を理解しているとは思えない内容の解答が1・2級双方で数件見受けられました。
- ③「特別補償が適用となり補償金の支払いが必要となる」との解答がかなり見受けられまし

たが標準旅行業約款の、特別補償規程により補償金の支払い対象となるもの、支払い対象とならないものの条文箇所「第1条（当社の支払い責任）、第3条（補償金を支払わない場合—その1）、第4条（補償金を支払わない場合—その2）、第5条（補償金を支払わない場合—その3、その4）、第16条（当社の支払い責任）、第17条（損害補償金を支払わない場合—その1、その2）、第18条（補償対象品及びその範囲）」については今一度よく目を通して理解を深めておいてほしいと思います。

- ④お客様の保険加入の有無については半数近くの方が記述されていたようです。
- ⑤「企画旅行会社へ連絡する」等々の記述に全く触れていない解答も目立ちました。連絡するのは当たり前のことなので省略したのでしょうか。これでは解答としては大きな減点対象となります。
- ⑥「ご案内したレストランが、旅行会社の契約・協力店である場合には」という解答が何件かありましたが、協力店であるかどうかは、責任問題には直接関係はありません。ただ、協力店であれば、旅行会社との契約時にいろいろとチェックを受けてパスしているはずですから通常は問題ないとされるでしょう。
- ⑦自分で対処方を全く考えず（考えたとは思えない）、すぐに担当者に電話して指示を受ける等の解答が非常に少なくなっており、きちんと的を射た解答が増えてきているということは、採点者として心強く感じています。
- ⑧何百日、何千日と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、丁寧に整理した上で解答を書き始めないために、前半と後半とで内容が矛盾していたり相反する内容、ないしは記述内容が支離滅裂になっている解答が何件か見受けられました。

問5（配点：40点）

日程表の最終日、熊本空港でチェックインを済ませ、空港内レストランで夕食をとっていたところ、搭乗予定便の出発が突然の悪天候で2時間以上遅れるとの連絡がありました。航空会社に確認をしたところ2時間以上の遅れはほぼ確定のようです。今回は東京の郊外にお住まいのお客様が多く、「2時間以上も遅れるのでは終電に間に合わないので帰れない。何とかして欲しい」との強い要望がお客様から出ています。

第1問（1級、2級共通：20点）

一部のお客様は「旅行会社は私達を安全に帰宅させる責任があるはず。帰宅のためのタクシー代は旅行会社が負担すべきだ」と主張しています。タクシー代負担の必要・不必要を判断して、その理由を具体的に記述しなさい。

第2問（1級、2級共通：1級：10点、2級20点）

結局、この日は熊本発の便はすべて欠航となったため、お客様全員の了解のもと、熊本市内のホテルに泊まり翌日の早朝便で東京に戻ることにになりました。

①この場合、旅程保証制度適用の有無とその理由について具体的に記述しなさい。

②この場合、宿泊費用、ホテル～空港間の交通費等の費用負担はどうなりますか。

費用負担の考え方について、その理由とともに具体的に記述しなさい。

第3問（1級のみ：10点）

お客様のCさんご夫妻が、「東京便が欠航なら、広島にいる娘夫婦のところに行くことにするので、ここで離団して新幹線で広島に行き、その後東京に戻ることにしたい」と言っています。このお客様が離団する場合の対応方を標準旅行業約款における取消料の取り扱い方も含めて具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. 航空機の欠航等の際に旅程管理のための適切な対応を行う能力があるか。
2. 航空約款や旅程保証の免責事項について正しい理解ができているか。
3. ツアー参加客に解除権が発生する場合の要件を理解しているか。

解答（例）のポイント

第1問（1、2級共通）（帰宅のためのタクシー代負担についてとその理由）

○この設問では、お詫び、状況の説明及びツアー客の誘導・引率等の接客対応上の解答は設問で求めている通り要求していません。

①航空便の遅延によるものであるため旅行会社に責任はない。

②遅れの原因は悪天候のためということなので、航空会社には責任はない。

③帰宅に要する費用（タクシー代等）はすべてツアー客の負担になる。

④企画旅行会社にも航空会社にも責任はないが、添乗員はお客様の立場に立って帰宅のための支援を行う。

- ⑤成否は別として、帰宅のための費用負担及びリムジンバスの臨時運行等の協力を求めて、航空会社等と交渉する。

第2問（1、2級共通）（旅程保証制度適用の有無とその理由、発生する諸費用の負担について）

○この設問では、宿泊ホテルの手配、お客様の引率等の対応上の解答は要求していません。

①航空便の欠航については、免責であり旅程保証制度適用の対象にはならない。

②航空便の欠航であり、旅行会社の関与し得ない理由による費用の発生であるので旅行会社には費用負担の責任はない。

交通費、延泊用ホテル代等の費用はすべてお客様の負担となる。

第3問（1級のみ）（離団要望のお客様への対応方について）

○この設問では、企画旅行会社への報告・相談等に関連する解答は要求していません。

①旅行サービスの提供が受けられなくなったので当該お客様（Cさんご夫妻）には解除権が発生する。

②企画旅行会社は解除部分（熊本ー東京）に相当する旅行代金を返金しなければならない。
企画旅行会社に対する取消料の支払いは、原則として不要と思われる。

③必要により、Cさんご夫妻の広島経由東京までの帰路の手配等についてお手伝いする。

解 説

○この問題（配点40点）における平均点、最高点、最低点

1級：平均点 30.3点 最高点 35点 最低点 22点

2級：平均点 36.6点 最高点 38点 最低点 35点

○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（帰宅のためのタクシー代負担についてとその理由）

○この設問で求める解答は、解答（例）のポイントの③項程度までとしています。

また、取消料の実務上の問題（航空券の一部人数取消し、払い戻しの取り扱い及び払い戻し金額等）に関する記述は求めています。

①最終電車等に間に合わないのはお気の毒ではありますが、その原因が航空便の遅延によるものなので旅行会社には責任はないということになります。

ここで、下記②項の航空約款（下記《参考3》）も踏まえて標準旅行業約款（下記《参考1》）を見ておきましょう。

当該約款の第1項には、企画旅行会社（添乗員、手配代行者等を含む）に故意や過失があった場合に、企画旅行会社は旅行者が被った損害を賠償すると記載されています。

但し、第2項では、企画旅行会社（添乗員、手配代行者等を含む）が、関与し得ない事由により旅行者が被った損害は賠償しませんと言っています。

《参考1》標準旅行業約款第27条 第1項、第2項（当社の責任）

1：当社は、募集型企画旅行契約の履行に当たって、当社又は当社が手配を代行させた者（以下「手配代行者」といいます）が故意又は過失により旅行者に損害を与えたときは、その損害を賠償する責に任じます。

2：旅行者が天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、

官公署の命令その他の当社又は当社の手配代行者の関与し得ない事由により損害を被ったときは、当社は、前項の場合を除き、その損害を賠償する責任を負うものではありません。

なお、遅延の原因が添乗員の出発時間の案内ミス等で、予定の飛行機に乗り遅れたため、ツアー参加者が損害を被った場合は、添乗員（企画旅行会社）の過失になりますのでその損害（予定外のタクシー代等）を賠償する責任が生じることとなります。

②航空便の遅れの理由が悪天候ですから、国内旅客運送約款 43 条 5 項（下記《参考 2》）にも記載の通り航空会社には責任はないことになります。

下記の約款 5 項の 6 行目で「会社は、これを賠償する責に任じません。」と明確に記していますから、基本的には金額の多寡にかかわらず、航空会社はタクシー代等の負担もしないものと思われます。

《参考 2》国内旅客運送約款第 43 条 第 5 項（会社の責任）（日本航空の約款例）

会社は、法令及び官公署の要求、航空保安上の要求（航空機の不法な奪取、管理又は破壊の行為の防止を含みます。）、悪天候、不可抗力、争議行為、騒擾、動乱、戦争、その他の会社のいずれかに生じたやむを得ぬ事由により、予告なく、航空機の運航時刻の変更、欠航、休航、運航の中止、発着地の変更、緊急着陸、旅客の搭乗制限、手荷物の全部又は一部の取卸しその他の必要な措置をとることがありますが、当該措置をとったことにより生じた損害については（中略）会社は、これを賠償する責に任じません。

この約款でも分かるように、悪天候が理由で羽田空港の予定が成田空港に到着してしまった場合（航空約款 43 条 5 項 4 行目の発着地の変更）でも、航空会社には賠償責任はないということになります。

③④航空機の遅延や到着空港の変更があった際には、途方に暮れているお客様もおられると思われるので、親身に相談に乗り、可能な限り、帰宅のためのお手伝いをしましょう。添乗員は自分の能力をフルに発揮して対応しますが、企画旅行会社はツアー催行の責任は果たしていますし、到着空港などで解散を告げた時点でツアーは終了（下記《参考 3》）していますので、考え方としては、帰宅のためのお手伝いは旅行中の旅程管理業務を遂行しているのではなく、お客様のお手伝いをしているというスタンスでしょう。

《参考 3》特別補償規程第 2 条 第 4 項（1）（用語の定義）

第 2 項の「サービスの提供を受けることを完了した時」とは、次の各号のいずれかの時をいいます。

- （1）添乗員、当社の使用人又は代理人が解散を告げる場合は、その告げた時
- （2）以下省略

お客様への費用負担に関するご案内（説明）は、単に「悪天候ですから免責です」と言うのではなく、帰宅のための方法に親身に相談に乗る、航空会社等には費用負担の交渉を行う等のお客様の立場に立った姿勢を示しつつ、ご理解を頂く努力をすることが後日にクレームを持ち越さないための基本となります。

第2問（旅程保証制度適用の有無とその理由、発生する諸費用の負担について）

- ①航空便の欠航については、免責（下記《参考4》）であり旅程保証の対象にはなりません。
航空機の場合は欠航、JRなどの場合は運休や不通の場合は免責となります。

《参考4》標準旅行業約款第29条 第1項（旅程保証）

当社は、別表第2左欄に掲げる契約内容の重要な変更…（省略）…当該変更について当社に責任が発生することが明らかである場合には、この限りではありません。

（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
- ヘ 当初の運行計画によらない運送サービスの提供
- ト 参加旅行者の生命又は身体确保安全確保のため必要な措置

すなわち、変更の事由が上記イ～トによるものである場合には免責となり、旅程保証制度は適用されないということになります。

- ②航空便の欠航であり、旅行会社の関与し得ない理由（解説第1問の①参照）による費用の発生であるので企画旅行会社には費用負担の責任はありません。

従って、交通費、延泊用ホテル代等の費用はすべてお客様負担となります。

このような場合は、ホテルの手配などは添乗員（企画旅行会社）が行うことになることが多いと思います。

延泊用ホテルまでのチャーターバス代、ホテル代の支払いについては、お客様に直接支払ってもらうことが原則ですが、状況により添乗員（企画旅行会社）が立て替えざるを得ない場合もあります。

そのような場合には、企画旅行会社と密接に相談して、費用の支払い方について明確な指示を受けた上で実施しましょう。

立て替えた追加費用は翌日に当該旅行者から回収する、支払確約書あるいは借用書等を書いてもらうなどの対応（企画旅行会社の指示による）が発生する可能性があります。

第3問（離団要望のお客様への対応方について）

- この設問で求める解答は、解答（例）のポイントの②項程度までとしています。

また、取消料の実務上の問題（航空券の一部人数取消し、払い戻しの取り扱い及び払い戻し金額等）に関する記述は求めています。

- ①旅行の開始後に、何らかの理由で旅行サービス（この場合は熊本ー東京間の航空機に搭乗して帰京すること）の提供が受けられなくなった場合は、当該お客様はその部分について解除（下記《参考5》）することができます。

但し、お客様自身の理由ではないことが条件となっています。

- ②企画旅行会社は当該解除された部分（この事例の場合は熊本ー東京間）に相当する旅行代

金を当該お客様（C ご夫妻）に返金（下記《参考6》）しなければなりません。

但し、企画旅行会社が返金する金額は、熊本―東京間のノーマル運賃ではなく、団体航空券（この場合は団体航空券を利用していることとします）の航空代金によります。

旅行サービスの受領ができなくなったのが企画旅行会社の責任ではない場合は、旅行サービス提供機関（この場合の機関は航空会社になります）からの取消料・違約料等については、当該お客様の負担になります。

要するに、航空会社から取消料等の請求（この事例では、請求はないとは思いますが）があった場合は当該お客様（C ご夫妻）の負担になるということになります。

- ③当該お客様への航空券代見合いの返金額は、ノーマル運賃に比較するとかなり低い金額となりますので説明には注意が必要です。

《参考5》標準旅行業約款第16条 第3項（旅行者の解除権）

旅行者は、旅行開始後において、当該旅行者の責に帰すべき事由によらず契約書面に記載した旅行サービスを受領することができなくなったとき又は当社がその旨を告げたときは、（略）取消料を支払うことなく、（略）当該受領することができなくなった部分の契約を解除することができます。

《参考6》標準旅行業約款第16条 第4項（旅行者の解除権）

前項の場合において、当社は、旅行代金のうち（略）当該受領することができなくなった部分に係る金額を旅行者に払い戻します。ただし、前項の場合が当社の責に帰すべき事由によらない場合においては、当該金額から、当該旅行サービスに対して取消料、違約料その他の既に支払い、又はこれから支払わなければならない費用に係る金額を差し引いたものを旅行者に払い戻します。

旅行サービスが受領できなくなったのが旅行業者の責に帰すべき事由によるときは、当然ながら、発生する取消料等を旅行者の負担とすることはできません。

採点の感想

- ①第1問（タクシー代負担の要・不要）、第2問（旅程保証制度）については、概ね、妥当な解答が多かったように感じました。

しかし、その理由についての解答の記述という面では、論理的な不備がかなり見受けられます。もう少し、約款等の内容や趣旨を正しく理解して頂きたいと思います。

- ②第3問（1級対象）では、手配上の問題に終始したり、取消料は必要という解答が意外に多かったのには困惑しました。

また、このような状況に遭遇した場合の旅行客の解除権に触れたのは、ごく僅かな受験者に止まっています。

添乗員が、この解除権を知らない場合には、不適切な対応をしてしまう恐れもあります。旅程管理業務を遂行する添乗員にとって、約款の知識は大変重要であることを理解しておいて頂きたいと思います。