

◆ ◆ ◆ 実務 総合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】

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

募集型企画旅行

熟年の旅・ヨーロッパ魅力の三都市8日間

9月12日(水)出発31名(内添乗員1名)

*この日程表は確定書面の内容と同一です。

No	都市	時間	交通機関	行程 (文字を太字で表示の箇所は下車観光を表します。)	食事
1	東京(成田) ロンドン(LHR)	10:50 14:55	ABC航空 72便 専用バス	空路、直行便にてイギリスのロンドンへ 着後、ロンドン市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにて ロンドン泊	朝：× 昼：○ (機内) 夕：○
2	ロンドン	午前 午後 夕刻	専用バス 専用バス 専用バス	ロンドン市内半日観光(日本語ガイド付)へ (セントポール寺院(入場) 、 バッキンガム宮殿 、 大英博物館(入場) 、ロンドン塔、国会議事堂等) ウインザー城(入場) 観光(約3時間)へ (ロンドン郊外にある英国王室の居城を見学します) 観光後、ロンドン市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにて ロンドン泊	朝：○ 昼：○ 夕：○
3	ロンドン セントパンクラス パリ・ノール	午前 8:31 11:47 午後 夕刻	専用バス ユーロスター No.9010 専用バス 専用バス 専用バス	専用バスにてロンドン・セント・パンクラス駅へ セント・パンクラス駅よりユーロスター(1等)にて フランスのパリ・ノール駅へ 着後、市内のレストランにて昼食 昼食後、 ルーブル美術館(入場) 観光へ 観光後、パリ市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにて パリ泊	朝：○ 昼：○ 夕：○
4	パリ	午前 午後 夕刻	専用バス 専用バス 専用バス	パリ市内半日観光(日本語ガイド付)へ (ノートルダム寺院(入場) 、 モンマルトルの丘 、 シャンゼリゼ通り、凱旋門、 エッフェル塔 など) ヴェルサイユ宮殿 観光(14:30予約済) (美しい庭園と鏡の間など宮殿内部を見学。なお、通常は非公開となっている内部施設を宮殿係員により特別見学します) 観光後、パリ市内のホテルへ (夕食は各自でご自由にお楽しみください。) パリ泊	朝：○ 昼：○ 夕：×
5	パリ パリ(CDG) ローマ(FCO)	午前 10:00 12:10 夕刻	専用バス XYZ航空 1011便 専用バス 専用バス 専用バス	専用バスにて空港へ 空路、イタリアのローマへ 着後、ローマ市内半日観光(日本語ガイド付)へ (コロッセオ(入場) 、 フォロロマーノ(入場) 、 トレビの泉 、 スペイン階段 、 真実の口 など) 観光後、ローマ市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにてカンツォーネ・ディナー ローマ泊	朝：○ 昼：○ 夕：○
6	ローマ	午前 午後	専用バス 専用バス	ヴァチカン市国(日本語ガイド付)観光へ (ミケランジェロの壁画「最後の審判」で有名な システィーナ礼拝堂 、 サンピエトロ寺院 など) 観光後、ローマ市内のレストランへ (昼食後は自由行動となります。) (夕食は各自でご自由にお楽しみください。) ローマ泊	朝：○ 昼：○ 夕：×
7	ローマ ローマ(FCO) ロンドン(LHR) ロンドン(LHR)	午前 10:40 11:40 13:50	専用バス ABC航空 112便 ABC航空 73便	専用バスにて空港へ 空路、ロンドン乗り継ぎで帰国の途へ 機内泊	朝：○ 昼：○ (機内) 夕：○ (機内)
8	東京(成田)	9:10		到着、入国・通関手続終了後空港にて解散	朝：○ (機内)

旅行企画・実施：TCSAトラベル株式会社

問1（配点：40点）

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

第1問（1、2級共通）（1級：20点、2級：20点）

旅行参加は無理と思われるこのお客様への受付時における対応方を、標準旅行業約款も踏まえて具体的に記述しなさい。

第2問（1、2級共通）（1級：20点、2級：20点）

このお客様が旅行に参加すると決定した場合の、旅行中の対応方を日程表も参考にして具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. ハンディキャップ等のお客様への考え方と対応能力は身に付いているか。
2. 日程表の内容を考慮したお客様への気配り等が的確に行えるか。
3. お客様への安全確保に関する標準旅行業約款の内容を理解しているか。

解答（例）のポイント**第1問（1、2級共通）（このお客様への対応方）**

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

第2問（1、2級共通）（旅行参加となった場合の旅行中の対応方）

- ①添乗員は参加者全員に平等に対応する必要があるため、旅行中かかりきりになることはできない旨、従ってご不便をかけることもあり得ることを前もって伝え、本人の了解を得ておく。
- ②航空機、バス等については出入り口に近い便利な座席を確保するなどの配慮を行う。
- ③宿泊ホテルについては障害者用の部屋を確保してもらえよう、又はそれができないときは徒歩区間のできるだけ短いエレベーター等に近い部屋を確保するよう努力する旨伝える。
- ④旅行中、添乗員はできるだけお客様の近くにいるよう配慮を行い、お客様の安全確保に心がける。
- ⑤見学中等はできるだけ手を添えておいてもらうなどお客様本人の協力をお願いするとともに、今回のツアーは日本語ガイドの手配が多くなされているので、ガイド、ドライバーにも協力を依頼する。
- ⑥階段等の上り下りの多いときや、ガイドなしで添乗員のみするときなどで、添乗員としてとても無理だと判断した場合は、お客様の安全確保のためにも車内又はその場でお待ち頂くようお願いする。
- ⑦ホテル滞在時等を含め、緊急事態発生の際の緊急連絡方法を確認する。
- ⑧他のお客様へ状況を説明しご理解とご協力を仰ぐ。
- ⑨旅行中十分な対応ができないと考えられる場合、介助者の付き添い手配（もちろん費用はお客様負担）等についてお客様本人と相談・検討する。
- ⑩現地ランドオペレーター、企画旅行会社等関係先に報告して、状況により協力・援助を仰ぐ等の措置をとる。

解 説

- この問題（配点40点）における平均点：1級29.3点、2級24.3点
 最高点：1級36点、2級40点 最低点：1級25点、2級15点
- 本格的な高齢化社会を迎えて、今後は出題のような事例が増えてくるものと予想されます。
- 以下の各番号①、②、・・・は解答（例）のポイントの番号に整合しています。

第1問

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

《参考1》標準旅行業約款第5条第4項、第5項（契約の申込み）

第4項：募集型企画旅行の参加に際し、特別な配慮を必要とする旅行者は、契約の申込時に申し出てください。当社は可能な範囲内でこれに応じます。

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

- ④申し出がないまま、健常でない（本件の場合には視力に障害のある）お客様が受付に来られた場合、そのお客様が事前に申し出をしなかった理由、身体的状況、旅行への適応の可能性などよくお聞きすることが大切です。申し出がないことだけで旅行参加のお断りをするのは適当ではないと思います。

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

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

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

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

《参考2》標準旅行業約款第17条（当社の解除権—旅行開始前の解除）

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

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

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

第2問

- ①添乗員は参加者全員に対して公平にサービスを提供しなければ、他のお客様からのクレームにつながることは必至です。ハンディキャップのお客様とはいえ、特定のお客様に対する心配りは公平の原則に反することになります。
- ②～⑤手助けが必要な場合はどのようなときか、そのときにはどうすれば良いのかをお客様に

尋ね、可能な範囲内でお客様の希望に沿えられるよう努力することも大切でしょう。

- ⑥本体との別行動等が必要になった場合には、本人の意向を十分お聞きした上で、対応を進めることが大切なのはいうまでもありません。
- ⑧他のお客様への協力を呼びかけるのは、ご本人のご意向も伺った上で慎重に行う必要があります。

安易な協力の依頼は他のお客様から「人の世話をするためにこの旅行に参加したのではない」とのクレームが出た例も過去にありましたので注意が必要です。

- ⑨添乗員の業務の遂行への支障度、他のお客様へのサービス・お世話の不備・不満等で旅行中の旅程管理など添乗業務に対し十分な対応ができないと考えられる場合は、現況を説明の上、お客様本人と話し合ってみることも必要ではないでしょうか。

《参考3》標準旅行業約款第26条（保護義務）

当社は、旅行中の旅行者が、疾病、障害等により保護を要する状態にあると認めるときは、必要な措置を講ずることがあります。この場合において、これが当社の責に帰すべき事由によるものではないときは、当該措置に要した費用は旅行者の負担とし、(以下略)。

すなわち、この条文には旅行中に旅行者が病気や傷害等により保護が必要となった場合に、旅行者として必要な措置をとること、そして、その措置に要した費用は旅行者の負担であることが明記されています。

《参考4》標準旅行業約款第18条（当社の解除権—旅行開始後の解除）

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

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

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

ハンディキャップのあるお客様へどのような配慮をしたら良いのかは、どの程度日常生活ができるのかも関係してきますが、一人で旅行に参加しようとするくらいですから、ある程度はご本人も自信があつてのことと考えられます。

従って、あまりハンディキャップのことを強調したりするのは却ってお客様のご不興を被ることにもなりかねません。基本的には全行程を同行動して頂くことを心がけましょう。行程の短縮や別行動等が必要な場合には、こちらサイドで一方向的に決めるのではなくご本人の意向もよくお聞きして進めることが大切です。

とはいえ、添乗員は「障害者や高齢者など社会的に不利を受けやすい人々が、社会の中で他の人々と同じように生活し、活動することが社会の本来あるべき姿である」ということをよく理解しておく必要があるのではと思います。

補 足

○特別な配慮を要するお客様について

皆さんのなかにも経験がある人がかなりおいでになるのではと思いますが、受付場所で車椅子や介助者が必要ではないかと思われるような一人参加のお客様が現れて、添乗員が途方に暮れるなどのケースが今までにも少なからず起きていることも事実です。

現行の標準旅行業約款では、「身障者、高齢者のお客様で介助を必要とする方や車椅子等の器具を使うなど特別な配慮を必要とする方については、契約の申し込み時に旅行会社に申し出る」こととし、「旅行会社は可能な範囲内でこれに応じ」て「特別な措置に要する費用は旅行者の負担」にすることが明記されていることは、上記《参考1》に記したとおりです。

○介助が必要なお客様について

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

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

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

過去にもそういったお客様からの苦情が旅行会社宛に少なからずあったようです。

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

採点の感想

○「介助者がいない場合は、1人では旅行に参加できない決まりになっている。」という趣旨の解答が、何件かありましたが、お客様に対する安全確保を考えるあまりの記述でしょうが、そのような決まりはなく、第2問の解説の項⑩をお読み頂きたいと思えます。

○第2問について、大多数の方が上記解答例のポイントに記載した①④⑤を解答されており、出題の趣旨に掲げた対応力、気配りについては概ね持ち合わせているように感じ安心しました。

問2（配点：40点）

2日目、ロンドンでの市内観光中、ご夫妻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、怪我をいたしました。

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少なくとも2日間の入院が必要との診断でした。

第1問（1、2級共通）（1級：25点、2級：25点）

この場合の対応方について、手順を追って具体的に5つ（2級は3つ）以上記述しなさい。

第2問（1、2級共通）（1級：15点、2級：15点）

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なさい。

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方と配慮すべき事項を理解しているか。
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正確に理解しているか。

解答（例）のポイント**第1問（1、2級共通）（手順を追っての対応方）**

- ①まず奥様にお見舞いを申し上げる。
- ②病院医師の指示の下、入院手続きのご案内、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）
- ③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。
- ④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。
- ⑤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）
- ⑥パリあるいはローマ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。
- ⑦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。

- ⑧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。
- ⑨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、又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。
- ⑩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把握するため、密に連絡をとる。
- ⑪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。
- ⑫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（1、2級共通）（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制度の適用を受け、入院見舞金、通院見舞金の支払い対象となる。

解 説

- この問題（配点40点）における平均点：1級25.4点、2級24.3点
 最高点：1級35点、2級40点 最低点：1級12点、2級10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

- 過去にも何回か類似問題が出題されていますが、このことから分かるように、添乗員にとって基本中の基本ともいえる対応方を問う問題です。
- ①②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。旅行業者（添乗員）は、信義則上「安全配慮義務」を常に負っていることを忘れてはいけません。

《参考1》標準旅行業約款第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ことが定められているのです。

- ③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。
- ④⑤ご夫妻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。
- ⑥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。
- ⑦⑧添乗員はツアー本体に同行することが基本原則ですので、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、回復帰の際の移動手配等にも気を配る必要があります。
- ⑨⑩当該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とで行動し、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。

- ⑪「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。
- ⑫ツアー同行の他のお客様も心配していると思われるので、ご夫妻で参加の奥様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

- 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》特別補償規程第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、特別補償規程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（下記《参考4》を参照のこと）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、上記記載のとおり「外来の事故」としてしますので、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。(治療費ではありませんので注意してください。)

《参考4》企画旅行参加中について

○特別補償規程第2条に「企画旅行参加中」の定義が細かく規定されています。

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

「企画旅行参加中」の定義の要点は下記のとおりです。

- 受付完了時をもって「サービスの提供を受けることを開始した時」となり、受付完了以前は企画旅行参加中にはなりません。(同条第2項、第3項(1))
- 添乗員が解散を告げた場合は、その告げた時が「サービスの提供を受けることを完了した時」となり、それ以降は企画旅行参加中にはなりません。(同条第4項(1))
- 旅行者が添乗員等に離脱及び復帰の予定日時を予め届け出ている時は一時離団中でも企画旅行参加中とみなします。旅行業者(添乗員)に届け出のない離団は企画旅行参加中とはなりません。(同条第2項)
- 旅行者が離団した後、復帰しない時は離団後は企画旅行参加中とはなりません。(同条第2項)
- 契約書面で、「企画旅行日程中の運送・宿泊機関等のサービスの提供が一切ない日については補償金等の支払いを行わない旨を明示した時」は、企画旅行参加中とはなりません。通常の自由行動日でその日の宿泊が手配されている場合は、「企画旅行参加中」

ということになります。(同条第2項)

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ほしいと思います。

《参考5》特別補償規程における入院見舞金について

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

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

(注) 通院見舞金とは違い、「〇〇日以上入院しなくては」という条件はありません。

また、「通院でも入院でも3日以上ならば、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標準旅行業約款・特別補償規程では、「通院見舞金は3日以上通院した場合に通院日数に応じた通院見舞金を支払う」となっています。消費者保護のさら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、旅行業約款等の内容の理解に努めて頂きたいと思います。

採点の感想

- ただひと言、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な可能性もあるのですが、設問に対する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・気構えを持ち、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も相談をし、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ほしいと願って止みません。
- 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、前半と後半で相反する内容、ないしは支離滅裂になってしまった解答が今回も数件見受けられました。

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

- ①お客様の不注意で起きた事故での入院なので特別補償は適用されない。(類似解答 6名)
- ②3日以内の入院なので旅行会社からの入院見舞金はでない。(類似解答 4名)
- ③お土産さんの店内での怪我なので特別補償は適用されないが、お土産屋さんが補償してくれるはず。(類似解答 2名)
- ④あくまで個人の責任。旅行会社に非はないので特別補償は適用されない。(類似解答 4名)
- ⑤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のみ。(類似解答 3名)

問3（配点：40点）

4日目、ヴェルサイユ宮殿観光では通常は非公開となっている宮殿内部の施設を今回このツアーだけに特別に公開し、しかも宮殿の係員から案内を受けるといううたい文句が日程表にも記載されていて、お客様も大変楽しみにしているようです。

しかし、宮殿に到着してみると、係員が「そんなことは聞いていない」というので、現地手配会社に連絡してみると、手配会社のミスで手配は去れておらず、宮殿側からの見学許可も取れていないということが判明しました。

第1問（1、2級共通）（1級：25点、2級：25点）

この場合の当面の対応方について、具体的に記述しなさい。

第2問（1級：15点、2級：15点）

1級：手配代行会社、企画旅行会社、添乗員の責任の所在と補償について具体的に記述しなさい。

2級：日程表に記載されている宮殿内部の非公開箇所が見学できなかったことに対し、旅程保証制度が適用されるか否か及び、その理由を具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. トラブル発生の際の状況の把握力、判断力、的確な対応力が身に付いているか。
2. 事前確認の重要性の認識とトラブル発生の際の責任の所在についての理解度はどうか。
3. 旅程保証制度適用の条件および損害賠償についての正しい知識が身に付いているか。

解答（例）のポイント**第1問（1、2級共通）（当面の対応方について）**

- ①お客様に「非公開となっている宮殿内部の見学」ができなくなったことの状況説明とお詫びをする。
- ②とりあえず、お客様に宮殿内の通常ルートでの観光ができるようにする。
- ③現地手配代行会社の責任者に責任の所在を確認するとともに、代替の観光を含め、お客様への対応方について、打ち合わせ、検討を行う。
- ④企画旅行会社に状況報告を行い、対応策についての指示を受ける。
- ⑤再度、お客様に現地手配代行会社の責任者同席のもと、事情説明とお詫びをする。
- ⑥必要により、補償を行う旨お客様に説明しますが、説明する内容や金額については企画旅行会社の指示を受けておく。

第2問（1級）（手配代行会社、企画旅行会社、添乗員の責任の所在と補償について）

- ①手配代行会社：宮殿への特別見学に対する手配ミス（重過失）で第一義的に責任が生ずるも

のと考える。

- ②企画旅行会社：手配代行会社（履行補助者）の過失に伴う使用者責任が発生するため責任が生ずるものと考えられる。

従って、企画旅行会社は、債務不履行によりお客様に生じた損害について損害賠償金、慰謝料の支払い義務が生じる。

- ③添乗員：本来業務である確認業務の不徹底さに対しても責任を逃れることはできないものと考えられる。

第2問（2級）（旅程保証制度の適用の有無とその理由）

- 2級では、1級の設問にある責任の所在についての解答は求めていません。また、補償についても旅程保証制度に限定して適用の有無とその理由を記述するよう求められています。

- ①企画旅行会社側には、「過失」が認められるので、旅程保証は適用されない。

企画旅行会社は、債務不履行によりお客様に生じた損害について損害賠償金、慰謝料等の支払いの責任が生じる。

解説

- この問題（配点40点）における平均点：1級25.7点、2級17.8点

最高点：1級40点、2級37点 最低点：1級10点、2級5点

- この問題も過去に何回か出題していますが、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、必要箇所のみ要点を記しておきます。

- 以下の各番号①、②、・・・は解答（例）のポイントの番号に整合しています。

第1問

- ①宮殿に到着してからいきなり「見学不可」と言われたのでは、添乗員もかなり慌てることと思いますが、まずは、事実関係を把握して冷静にかつ迅速に最善の措置をとることが必要です。

まず、丁寧なお詫びと事情説明が必要です。本事例では現地手配代行会社の手配ミスが明確ですので、現地手配代行会社の責任者と一緒に対応したほうが良いと思われます。ただし、主体はあくまで旅行会社であることを忘れてはいけません。

とりあえず、お詫びとこの場を収める方法を考えましょう。

- ②③その間、添乗員は、現地手配代行会社の責任者と対応方（代替案、お詫びの方法等）についての打ち合わせを行うことになります。

このトラブルは、現地手配代行会社の手配忘れ（過失）ということで、旅行会社にとっても日程表にもうたっている「非公開となっている宮殿内部の見学」ができないということは、重大な問題であることを説明し、問題がより大きくなる可能性も危惧されることから、当日のうちに可能な限り手を尽くしておきたい旨協力をお願いしておきましょう。

- ④企画旅行会社に連絡して状況報告を行い、代替措置、対応方等について相談し、指示を受けることになります。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、現地手配代行会社とも連絡を取ってもらい、善後策について検討・確認をしてもらうことも必要かもしれません。

「まず旅行会社に連絡をして指示を待つ」という解答がまだまだ後を絶ちません。

最終決定は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いいのは、添乗員の存在価値があるのではないでしょうか。

少なくとも旅行中は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。

- ⑤添乗員にとって、お客様への事情説明は大変苦慮するところでしょう。その際には、添乗員からのお詫びに加えて、現地手配代行会社の責任者の出席を求め、事情説明とお詫びをしてもらうのが良いと思われます。

上記②③に記載しましたが、対処については後に延ばさず、その日のうちにできる限りの対応をしておくべきと思われます。

例えば、当日の夜は、日程表を見れば分かるとおりに夕食はツアー費用に含まれています。手配代行会社の責任者の同席のもとで飲み物付きでの豪華夕食にランクアップし（費用は現地手配代行会社負担）、お詫びのしるしとしての誠意を見せる、なども考えられます。

もちろん、これでお客様すべてが100%了承するかどうかは分かりませんが、誠意を見せることでお客様の苦情を少しでも和らげられるのではと思います。

なお、現地手配代行会社によるプラスアルファのサービスも大変有効かもしれませんが、真摯に対応しない印象や、添乗員・旅行会社が責任逃れをしているのではないかというような印象をお客様に与えると、問題がさらに拗れる可能性もありますので注意が必要です。

- ⑥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、上記解答（例）のポイントの第1問⑤の時点にも関係してきますが、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。

特に、補償については補償額や補償の方法に関してはお客様への説明事項や内容、タイミング等も重要ですので十分な打ち合わせをしておく必要があります。

その他このトラブルを挽回するための方法についても相談しておくといいでしょう。

第2問（1級）

- ①現地手配代行会社は、問題文にも記載されているとおり宮殿への特別手配を忘れ、このツアーのうたい文句にもなっている、「非公開となっている宮殿内部の特別見学」の許可を取っていないという（重）過失を犯していることから、その責任は大といえるでしょう。
- ②企画旅行会社にとっては、現地手配代行会社は履行補助者に当たりますからその履行補助者である手配代行会社の故意・過失については、旅行会社は自らの故意・過失と同様の責任を負わなければならない（使用者責任）立場になります。すなわち、「わが社は手配上の義務を尽くしているのでわが社の責任ではありません」などという弁解は認められないということになります。

また、企画旅行会社は、出発前に確実に手配されていることを確認した上で、ツアーを催行すべきであって、出発前にそのことが分かっているのに催行するのは大きな問題でしょう。現地手配会社への手配依頼に対してその結果を確認せずに、企画旅行を催行していることは、

最初の段階で旅行会社の故意・過失が問われるものと思われます。
以上のことから、旅行会社も責任を回避することはできないでしょう。

《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。

法律に特別の定めがある場合を除き、債務を履行するに当たって補助者（これを履行補助者といいます）を使用することに問題はありませぬ。ただ、その者の行動については自らの行為として責任を負うこととなります。

添乗員が、ここでいう履行補助者と同一の位置づけになることは皆さんもご理解していることと思います。

《参考2》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、当社又は当社が第4条の規定に基づいて**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）

なお、使用者責任については、民法（715条）にも、被用者がその事業の執行について第三者に与えた損害を、使用者が賠償する責任を負うとされています。

《参考3》民法715条（使用者の責任）

ある事業のために他人を使用する者は、被用者がその事業の執行について第三者に加えた損害を賠償する責任を負う。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。

- 2 使用者に代わって事業を監督する者も、前項の責任を負う。
- 3 前二項の規定は、使用者又は監督者から被用者に対する求償権の行使を妨げない。

③添乗員にとって、パンフレットや日程表に記載された旅行条件の事前確認の徹底は最も重要な本来業務であるにもかかわらず、それを怠ったことがトラブル発生の一因ともなった典型的な事例ではないでしょうか。

特別手配となっているようなものについては、企画旅行会社の担当者との打ち合わせ時に、現地手配代行会社と現地到着時に、あるいは直接宮殿にと、事前確認すべきときはいくらでもあったはずで、それを行ってれば、ここまで問題が大きくなることは避けられたのではと思われます。

確認業務を怠ったということで企画旅行会社からの添乗員に対する責任追及は避けられないと思われます。

- ①旅程補償制度は適用されません。企画旅行会社の債務不履行（特別見学の手配を行っていなかった）という重過失による損害賠償支払いの対象となる事例です。
 現地手配代行会社の手配ミスによるものなので、非公開となっている宮殿内部の特別見学が不可能となった今回の事例は、旅程保証の対象としてではなく、企画旅行会社の債務不履行となり、損害賠償の支払いが必要となる可能性が高くなります。

旅程保証制度適用の条件である「旅行者側に故意・過失（使用者責任を含めて）がないこと」が頭に入っていない方が多いようです。半数以上（24名）の方々が、日程表に記載されている宮殿内部の非公開箇所が見学できなかったため、旅程保証制度が適用されると解答していました。

《参考4》旅程保証による変更補償金、債務不履行による損害賠償金について

*旅程保証による補償金支払い

旅程保証制度とは、旅行者はあらかじめ消費者に対して、契約書面（パンフレット）、確定書面（日程表）で約束した旅程につき、一定の範囲で旅程どおりに旅行サービス提供機関による旅行サービスの提供が受けられることを保証し、万一、受けられないときは、あらかじめ定めた変更補償金の支払いを約束するものです。

言い換えれば、この旅程保証制度には、旅行者に故意又は過失が認められない場合でも、一定の条件はつきますが、補償金を支払おうという制度であるということになります。

*債務不履行による損害賠償金の支払い

その変更等が旅行者の故意・過失に起因する債務不履行に基づくものであることが明らかになったときには、旅行者は旅行者に生じている損害について賠償の責任を負うこととなります。

そして、さらに場合によっては、賠償金だけに留まらずに慰謝料の支払いへと問題が大きくなっていく可能性も考えられます。

採点の感想

- ①トラブル等が生じた際の当面の処置、対応などは、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思われる内容の解答にはほど遠いのが1、2級双方の大多数の受験者にいえそうです。
- ②「旅程保証の対象となり、変更補償金の支払いが必要となる」との解答が大半を占めていましたが、このケースは当初から現地の手配代行会社の手配ミスに加えて、添乗員による確認の不徹底など、旅程管理が明らかに欠如しているわけですから、旅程保証の問題ではなく、旅行会社の（重）過失（債務不履行）により何らかの損害賠償が必要となるでしょう。
- ③「旅程保証の対象で変更補償金の支払い義務がある。又、手配ミスという過失が存在するため、損害賠償の責任もあるので、お客様には変更補償金と損害賠償金の両方を支払わなくてはならない」という解答が今回も数件ありました。旅程保証と損害賠償についてのこういっ

た誤解釈、理解不足は今後の業務遂行上に大きな問題が発生すると危惧しますので、教本等で正しい知識の吸収に努めて頂くことを切望します。

- ④旅程保証の意味、債務不履行との違いを理解できていない受験者が多すぎます。昨今の権利意識の高まる中での業務遂行に大いなる不安を禁じ得ない状況にあると考えざるを得ません。大多数の添乗員の方々が日程表に記載されている事項が実際に受けるサービス内容と異なった場合は、旅行会社側に故意・過失があろうとなかろうと、すべて旅程保証に該当すると考えていると解答からは読み取れます。

旅程管理の遂行に必要不可欠及び、自分自身を守ることにもつなげる法令・約款の理解について学習がかなり不足しているように見受けられますので、正しい理解に努めて頂くようお願いしたいと思います。

- ⑤問題文に「通常は非公開となっている宮殿内部を見学することは不可能になってしまいました。」と、見学に対しての結論が記述されているのですから、「何とか見学できるように努力する」「翌日の午前中においてお願いしてみる」等の解答を数名の受験者が記述していましたが、その部分には触れる必要はなく、その後の対応方が求められているということになります。
- ⑥さすがにこの事例で、「手配代行会社、旅行会社のミスを隠して、何とか別の理由でお客様に説明する」といったような解答がなかったので出題者としてほっとしましたが、情報過多の今の時代に、そんなことをしたら、あるいは主催した旅行会社が添乗員に要求したとしたら、問題はますます大きくなり收拾がつかない事態に追い込まれること間違いなしということも理解しておく必要があります（念のため）。
- ⑦「宮殿内の非公開になっている箇所等を撮ったビデオがあればそれを見せてもらえるよう交渉する。なければ写真集など購入し、お客様に配付し、誠意を見せる」という解答がありました。この添乗員のお客様に対する気配り、心配りは見事なものと感じさせられた解答が今回1件だけでしたが、あったことを付け加えておきます。

問4（配点：40点）

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

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

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

第1問（1、2級共通）（1級：20点、2級：20点）

この場合の対応方をその理由とともに具体的に記述しなさい。

第2問（1級：20点、2級：20点）

1級：一部のお客様からは旅程保証制度を適用しての返金を要求されています。

対応方と責任の所在についてその理由とともに具体的に記述しなさい。

2級：一部のお客様からは旅程保証制度を適用しての返金を要求されています。

対応方をその理由とともに具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

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

解答（例）のポイント**第1問（1、2級共通）（対応方とその理由）**

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

第2問（ほぼ1、2級共通内容なのでまとめて記しておきます）

(返金要求に対する対応方と責任の所在及びその理由)

- ①観光コース短縮は契約違反(旅行会社の債務不履行)となります。添乗員(旅行会社)に過失が認められることから旅程保証による変更補償金の支払い云々は該当しません。
- ②半数近くのご夫妻からの要求だったとはいえ、ローマの歴史地区の半日観光コースをかってに短縮してしまったという、添乗員としては考えられない行動により、企画旅行会社の債務不履行となり、お客様が被った損害の賠償をする責任が生じることになります。
- ③責任の所在は添乗員にあります。理由は上記②に記載したとおりです。
- ④返金等の要求については、企画旅行会社が窓口となりますので、その旨案内し、安易に支払いの有無、支払い方法、金額についての発言は差し控えます。

解 説

○この問題(配点40点)における平均点:1級26.3点、2級20.0点

最高点:1級36点、2級40点 最低点:1級15点、2級5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

①②まずはお客様にお詫びをすることが必要です。

該当のお客様にはまず観光コースを短縮したこと、お客様全員にお伺いをしなかったこと、お客様の半数近くの方の疲労の様子を考慮して短縮したことなど、ご理解・納得頂けるよう説明することも必要なことでしょう。

とはいえ、半数近くのご夫妻からの要求だったとはいえ、ローマの歴史地区の半日観光コースをかってに短縮してしまったというのは、添乗員としては考えられない行動です。

③幸いなことに、翌日の午後は自由行動となっているので、この時間を利用して、希望者には再度旧市街散策観光を提案し、参加して頂くことも可能です。

これにより、第2問のような事態になることを免れることができますが……。

④観光コース短縮に賛成したお客様と短縮反対のお客様との間に亀裂が生じる恐れがあり、ツアー参加のお客様のなごやかな雰囲気づくりは困難になる可能性があります。また、市内の歴史地区をじっくり観光したかったお客様は、添乗員の観光コース短縮措置に反感を持つとともに信頼性が失われ、添乗員のその後のご案内や指示に率直に従わず、協力も得にくくなることにもなりかねません。添乗員のリーダーシップが求められるところで、上記のような事態にならないよう配慮しなければなりません。

⑤旅程保証、あるいは契約不履行に該当する可能性がある変更等が生じたと思われる場合は、企画旅行会社へ報告するとともに判断材料となる情報等の提供をするとともに、場合によっては指示を受けることとなります。

第2問

①この事例のような添乗員がいるとしたら旅程管理者としての資質に欠けていると言わざるを得ません。添乗員自らが責任を持って旅程管理を行うという自覚もない上に、ツアーリーダーとしての主体性を発揮することもできないと思われます。

パンフレットや日程表に記載のある内容をかってに短縮、省略することは契約違反であり企画旅行会社にとっても問題を抱えることとなります。

②半数近くのご夫婦からの要求だったので、歴史地区の観光コースをかってに短縮してしまったという、添乗員としては考えられない行動により、企画旅行会社の債務不履行となり、お客様が被った損害の賠償をする責任が生じることになります。

ガイドと相談云々は関係ありません。

募集型企画旅行においては、観光箇所の変更が旅行者のたとえ過半数以上の希望であっても、日程表に記載されている内容（予定）のものを添乗員はかってに変更、切り上げ等をしてはいけません。

参加者全員が本当に要望している（その場の雰囲気もあり、本当は反対したかったけれどもあつた場ではいえなかった等、お客様の本心は分かりません）のであれば、添乗員の過失云々は起こらないかもしれませんが、一人でも反対者がいる（可能性がある）場合は上記のとおり損害賠償の請求に発展することは避けられないものと思われます。

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

旅程管理上重大な支障をきたす恐れがある場合（下記《参考1》）以外は、「気軽に旅程の変更をしてはならない」ことはいうまでもありません。

《参考1》標準旅行業約款第13条（契約内容の変更）

当社は、（以下略）、当社の関与し得ない事由が生じた場合において、旅行の安全かつ円滑な実施を図るためやむを得ないときは、旅行者にあらかじめ速やかに当該事由が関与し得ないものである理由及び当該事由との因果関係を説明して、旅行日程、旅行サービスの内容その他の募集型企画旅行契約の内容を変更することがあります。ただし、緊急の場合において、やむを得ないときは、変更後に説明します。

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

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

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

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

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

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

《参考3》債務不履行について

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

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

《参考4》履行補助者について

履行補助者：添乗員の法的立場です。

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

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

採点の感想

○添乗員の皆さんは、旅行業約款の条文を一つ一つすべて暗記しておく必要はないと思いますが、「変更補償金の支払いが必要となる変更」の「8項目」を理解しておくとともに、「変更の事由が免責事由に該当するのかもしれないのか」のチェックを行い、企画旅行会社に迅速かつ的確に報告することが重要となっています。

○旅程保証制度が適用になる場合、ならない場合の理解がまだ十分でない方が多いようです。

「旅程保証」は、標準旅行業約款第29条に記載されています。

添乗員としては、約款条文の暗記や細かい部分の解釈までは必要ないと思いますが、第29条及び別表第2「変更補償金の支払いが必要となる変更」（8項目）については大変重要な箇所ですので、理解を深めておいてほしいと思います。

《参考5》標準旅行業約款第29条について

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

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

上記いずれの場合も旅行者は、旅行の出発前に下記に記載した「重要な変更」を理由に

取消料を支払うことなく旅行契約を解除することができます。

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

免責事由

- イ 天災地変 ロ 戦乱 ハ 暴動 ニ 官公署の命令
- ホ 運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止・・・(欠航・運休・休業等)
- ヘ 当初の運行計画によらない運送サービスの提供・・・(遅延等)
- ト 参加旅行者の生命又は身体の安全確保のため必要な措置

《参考6》別表第2「変更補償金」に規定された「重要な変更」

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

注：上記7について

今回の試験において、業務知識問題における第2問の「補足：《参考2》」に上記7に関して標準旅行業約款の一部に変更が生じておりますので、その旨記載しておきましたが、重要事項ですので、ここでも記載しておきます。

（重要）ランクアップされた宿泊機関への変更についての取り扱いについて

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**により**宿泊機関の名称の変更**に関して変更補償金の支払い事由に関して下記のとおり変更がなされています。

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りました。

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明確にしておかなくてはなりません。

○損害賠償責任と旅程保証の違いを理解してください。

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

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

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

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

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

○添乗中は皆さんも経験していることですが、予期せぬ緊急事態に遭遇することが数多くあります。その際には沈着冷静に適切な対応を取らなければなりません。

その対応と処理方法もその場の状況により様々であり、マニュアルどおりにはなかなかいかないものです。安全対策やトラブル処理に関しては、状況判断を誤り、それによる対応と処理策が最善でなかった場合には、取り返しのつかない大きな問題へと発展していく可能性が十分に考えられます。

添乗員は、常に「危機管理」を念頭において行動することが求められています。

幅広い情報収集と的確な状況判断力を身に付けるよう日頃からの絶え間ない皆さんの努力を期待してやみません。

問5（配点：40点）

7日目、ローマの空港に到着したところ、乗継予定地であるロンドンの空港周辺の突然の悪天候の影響でローマ発の搭乗予定便は大幅に出発が遅れています。このままでは、ロンドン空港での乗り継ぎ予定の便に間に合いそうもありません。

第1問（1、2級共通）（1級：20点、2級：20点）

この場合の対応方を、手順を追って具体的に記述しなさい。

第2問（1、2級共通）（1級：20点、2級：20点）

結果としてロンドンでの乗り継ぎができず、ロンドン市内で宿泊することになった場合、宿泊費等の費用負担はどうなりますか。費用の負担についてその理由を含め具体的に記述しなさい。またこの場合、旅程保証制度適用の有無とその理由についても簡潔に記述しなさい。

出題の趣旨

1. 予期しない事態に遭遇した場合に、柔軟かつ適切な対応を行いながら、必要な交渉、手配、手続きを迅速、的確に行う能力が身に付いているか。
2. 運送機関の遅延の場合の旅程保証適用の有無とその理由を正確に理解しているか。
3. 悪天候等により乗り継ぎ予定便に間に合わなかった場合の航空会社の責任の有無について、正しく理解しているか。
4. お客様に対する案内に仕方、及び、心遣い、気配り、が的確に行えるか。

解答（例）のポイント**第1問（1、2級共通）（手順を追っての対応方）**

- ①お客様の待機場所（ソファ、ベンチ等があり座れる場所）を確保する。
- ②今後の見通しについての最新情報を入手する。
- ③乗り継ぎ可能な代替便（他社便を含めて）への振り替えの交渉を行なう。
- ④ツアー実施の企画旅行会社へ状況の報告を行い、対応方を相談・確認の上、必要に応じ指示を受ける。
- ⑤場合によっては、現地手配会社と連絡をとり、協力の依頼を行なう。
- ⑥本日中に乗り継ぎできない場合は、その夜の宿泊ホテル（ローマ又はロンドン）、必要な食事、トランスファー等の提供の交渉を行なう。
- ⑦荷物の行方、取り扱い方、又は代替便決定の場合の機内預け荷物についての確認を行なう。
- ⑧お客様への随時状況報告を行なう。
- ⑨ロンドン～成田の便の確保状況、又は変更手配等の交渉と確認を行う。

- ⑩天候が原因のため、航空会社、旅行会社はともに免責事項である旨の説明を行なう。
- ⑪航空会社との交渉は最大限努力するが、交通手段変更により生じる費用増（ホテル宿泊、食事等）は、原則お客様の負担となる旨のお客様への説明を行なう。
- ⑫お客様へ諸手配の状況と、今後の予定（ローマ泊、又はロンドン泊等を含めて）の説明を行なう。
- ⑬必要ならば、旅程保証の対象とならない（免責事項である）旨の説明をする。
- ⑭同時に、企画旅行会社にはお客様の留守宅への連絡（帰国日・帰国便変更等）を依頼する。
- ⑮上記に加え、必要に応じお客様の日本到着後の国内線、列車等の変更手配を依頼する。

第2問（1、2級共通）（宿泊費等の費用の負担と旅程保証制度適用の有無及びその理由）

○設問にあるとおりで、ロンドン宿泊に際しての対応方についての解答は求めています。

- ①宿泊費等の費用の負担はお客様が負担しなくてはならない。

理由：ロンドンで宿泊することになったのは、この航空機の遅延が原因で乗り継ぎ便に間に合わなかったことによるが、遅延の原因となった悪天候は航空会社の免責事項（気象条件）に該当するため。

- ②旅程保証制度は適用にならない。

理由：航空機の遅延（本事例ではロンドン空港周辺の悪天候が原因となっている）は、「当初の運行計画によらない運送サービスの提供、いわゆる交通機関の遅延」にあたり、旅程保証上の免責事項に該当するため。

解 説

○この問題（配点40点）における平均点：1級27.3点、2級31.4点

最高点：1級37点、2級38点 最低点：1級15点、2級20点

○旅行にはトラブルが付きものです。天災地変や戦乱等、旅行会社が関与し得ない事由によって旅行サービスの内容が変わるといった特性を有しており、その意味では極めてリスクの高い商品といえるでしょう。

本事例は、そのようなトラブルが発生した結果、旅行者に損害が発生した場合に、その損害額を誰が負担するのかという危険負担の問題となっています。

○以下の各番号①、②、・・・は解答（例）のポイントの番号に整合しています。

第1問

- ①座れる場所はもちろんですが、近くにトイレ、売店等があればさらに良いでしょう。

そして、いかにも治安が悪そうなところは避けるべきでしょう。（念のため）

- ②ロンドン空港周辺の天候はその後少しは良くなってきているのか。

ローマ発の自分たちの搭乗予定便は、見込みとして何時ごろ出発できそうなのか。

乗り継ぎ予定のロンドン発成田行きは同一のABC航空会社ということもあり、どのくらい出発を遅らせることが可能なのか。（乗り継ぎができるのか）

乗り継ぎ可能と思われる当日の成田行きの便（他社便を含めて）は何便あり、それぞれの空席状況はどうなっているか。

日本への乗り継ぎが不可能な場合、ローマ泊、ロンドン泊どちらを選択すべきか。

等々の最新情報の入手に努めつつ自分なりに頭の中で整理をしておきましょう。

- ③天候が原因での遅延のため、航空会社には責任はありません。従って、あくまで協力をお願いするという態度で航空会社のスタッフの方と交渉を続けるということになります。また、振替便の交渉にあたっては、標準旅行業約款第23条にも記載されているように、「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に努めること」との規定（《参考1》）を十分守る意味でも、日本帰国時の変更ができる限り最小限になるよう交渉することが大切です。

《参考1》標準旅行業約款第23条（旅程管理）第2項

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なうこと。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めること。

すなわち、この条文のポイントとしては、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努めることが必要ということで、ごく当然のことをい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そう簡単なことではなく、あくまでも「努力規定」と理解しておけば良いと思われます。

- ⑧お客様にはできるだけ不安を最小限にとどめるべく適宜状況の説明をしておきましょう。
- ⑩航空機の遅延が悪天候によるものですので、国際旅客運送約款（《参考2》）により航空会社は基本的には責任がないこととなります。
- また、標準旅行業約款には、企画旅行会社（添乗員、手配代行者等を含む）に故意・過失があった場合は旅行者が被った損害を賠償すると記載（《参考3》）されています。
- 但し、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被った損害については賠償しませんと記載されています。

《参考2》国際旅客運送約款第12条（航空機のスケジュール、遅延及び取消）

(A) 後記の《参考6》を参照してください。

(B) (1) 会社は、予告なしに、会社の引き受けた運送につき運送人を変更し又は航空機を変更することがあります。

(2) 会社は、次のいずれかの事由によるときは、予告なしに、航空便又はその後の運送の権利若しくは運送に関わる予約を取り消し、打ち切り、迂回させ、延期させ又は延着させ、また離着陸すべきかどうかを決定することがあります。この場合、会社は、この約款及び会社規則に従って航空券のみ使用部分に対する運賃及び料金を払い戻しますが、その他の一切の責任を負いません。

(a) 会社の管理不能な事実（**気象条件**、天災地変、ストライキ、暴動、騒擾、出入港停止、戦争、敵対行為、動乱、または国際関係の不安等の不可抗力を言いますが、これらに限定されるものではありません）で、現実に発生し、発

生の恐れがあり若しくは発生が報告されているもの、又はその事実が直接若しくは間接に起因する、延着、要求、条件、事態若しくは要件。

- (b) 予測、予期又は予知し得ない事実。
 - (c) 適用法令等。
 - (d) 労働力、燃料若しくは設備の不足又は会社その他の労働問題。
- (3) . . . (省略) . . .

《参考3》標準旅行業約款第27条（当社の責任）第1項、第2項

後記第2問の解説箇所《参考7》を参照ください。

⑩旅行日程を変更する場合、旅行会社は旅行者に「旅行会社が関与できない事由により延泊すること」「結果として旅行代金が多少アップすること」（《参考4》）を、事前に説明しなければなりません。

この場合、特に旅行者の承諾を要するものではなく、旅行者としては説明内容を受諾するほかはありません。特に団体旅行の場合、承諾しない旅行者が一人でもいると変更の措置がとれず、收拾がつかなくなるので、変更に関して逐一了承を得る必要はないとされています。

《参考4》標準旅行業約款第14条（旅行代金の額の変更）第4項

当社は、前条（第13条）の規定に基づく契約内容の変更により旅行の実施に要する費用（. . . 一部省略 . . .）の減少又は増加が生じる場合（. . . 一部省略 . . .）には、当該契約内容の変更の際にその範囲内において旅行代金の額を変更する場合があります。

この項は、旅行開始後、すなわち、添乗員の皆さんにも関わりのある事柄です。

「前条の規定による費用の増加」（《参考5》）とは、本事例のように、最終日の帰着便が悪天候などで飛ばず帰着が1日延びたため1泊分の宿泊費が増加したような場合、旅行者の負担（つまり、旅行代金の変更）とすることをいっています。

《参考5》標準旅行業約款第13条（契約内容の変更）

当社は、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、当初の運行計画によらない運送サービスの提供その他の当社の関与し得ない事由が生じた場合において、旅行の安全かつ円滑な実施を図るためやむを得ないときは、旅行者にあらかじめ速やかに当該事由が関与し得ないものである理由及び当該事由との因果関係を説明して、旅行日程、旅行サービスの内容その他の募集型企画旅行契約の内容を変更することがあります。ただし、緊急の場合において、やむを得ないときは、変更後に説明します。

この条文で、「変更することがあります。」という意味は、変更しても旅行業者は責任を負いませんということで、いわば、旅行業者が留保した権利の一つです。

旅行は他人が提供する運送・宿泊等のサービスを前提に成り立っているものですから、そのサービスが何らかの事由で提供されない場合は、旅行日程等の変更を余儀なくされてもやむ

を得ないわけです。

要は、変更せざるを得ない理由が「旅行者の管理し得ないもの」であることを旅行者にきちんと説明することが肝要となります。

- ・「当初の運行計画によらない運送サービスの提供」とは、運行はされたが「大幅な遅延」となったり、「到着空港の変更」があった場合などをいいます。

⑬旅程保証制度は適用になりません。

航空機の遅延（このケースではロンドン空港周辺の悪天候が原因となっている）は、「当初の運行計画によらない運送サービスの提供」にあたり、旅程保証上の免責事項に該当します。ローマ又はロンドンで宿泊することになった場合は、この航空機の遅延が原因で乗り継ぎ便に間に合わないからで、旅程保証の対象外、すなわち、旅程保証は適用とならず、変更補償金の支払いは要しないということになります。

⑭お客様ご自身で自宅(留守宅)等へ連絡を取りたいという方もいらっしゃると思いますので、日本への電話のかけ方等についても必要な方には説明してあげるべきでしょう。

第2問

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

②ロンドンで宿泊することになったのは、解答(例)のポイントに記載したとおり、ローマ発の航空機がロンドン空港周辺の天候不良で大幅に遅れ、ロンドン発成田行きの乗り継ぎ便に間に合わなかったためです。この結果、お客様に生じた損害等については、国際旅客運送約款(《参考6》)で航空会社は責任を一切もたないと記載されています。また、旅行会社も、標準旅行業約款上(《参考7》)、免責扱いになっていますので費用負担の責任はなく、宿泊費等の諸費用はお客様が自己負担しなくてはならないということになります。

《参考6》国際旅客運送約款第12条((A)航空便のスケジュール)

会社は、合理的な範囲内で、旅客又は手荷物を旅行日において有効なスケジュールどおりに運送することに最大限努力を払いますが、時刻表その他に表示されている時刻は、予定であって保証されたものではなく、また運送約款の一部を構成するものではありません。運航予定は予告なしに変更されることがあります。会社は、この結果、旅客又はその手荷物¹の他の便への接続に支障が生じても一切責任を負いません。

すなわち、航空会社はスケジュールどおりの運航に最大限努力はするが、次のような制約があるということを規定しているのです。

- ・時刻表等に表記されている運行時間は、予定であり保証されたものではないこと。
- ・運航予定は予告なしに変更されることがあること。

この結果、他の便への接続に支障が生じたとしても会社は一切の責任を負わないこと。

《参考7》標準旅行業約款第27条(当社の責任)第1項、第2項

- 1 当社は、募集型企画旅行の履行に当たって、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)

- 2 旅行者が天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の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。

お客様への費用負担に関する説明は、単に「悪天候が原因ですから航空会社、旅行会社とも免責です」というのではなく、帰国のための方法に親身に相談にのる、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。

あえて言えば、旅行会社も営業上の配慮でお見舞金などの用意をすることもあるかもしれませんが、添乗員は旅行会社との確認を得ないまま、不用意な発言をすることは避けるべきでしょう。

航空会社の中にはそのときの状況によっては、空港係員の権限でお客様のために柔軟な対応をする場合もあるようです。

お客様に期待を持たせてはいけませんが、思わぬ成果が得られたりする場合もないとはいえませんので一応、航空会社のカウンターに行つて事情を説明の上、協力を依頼してみるべきでしょう。

航空機の遅延（本事例ではロンドン空港周辺の悪天候が原因となっている）は、標準旅行業約款第 29 条（《参考 8》）の「当初の運行計画によらない運送サービスの提供」にあたり、旅程保証上の免責事項に該当します。

《参考 8》旅行業約款第 29 条（旅程保証）第 1 項

旅行業約款第 29 条第 1 項（1）に、次に掲げる事由による変更の場合は、旅程保証の対象としない（免責事項となる）旨記載されています。

(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必要な措置

なお、この第 2 問のケースで、設問にはありませんが、日本帰国日も 1 日遅れになるわけでは、その場合、募集型企画旅行契約 別表第 2 の 1 号「契約書面に記載した旅行開始日又は旅行終了日の変更」に該当することになります。しかし、その変更の理由は、ローマ発ロンドン行きの航空便が天候不良のため出発が遅れ、その日のロンドン発の成田行き便に乗れなかったものですので、免責事由の「へ 当初の運行計画によらない運送サービスの提供」に該当するもので、しかも最終日の出来事ですので、その後の旅程管理によっても、帰国日を 1 日ずらさなくてはならなかったのはやむを得なかったもので、航空便の出発遅れと帰国日の 1 日遅れとの間には因果関係が存在することから、この場合は、旅程保証制度は適用され

ず、従って、変更補償金の支払い義務はないということになります。

お客様にとっては、ロンドンの宿泊費は自分持ち、日本へは1日遅れと、踏んだり蹴ったりという結論かもしれませんが、まだまだ天候に左右される不安定な乗り物である航空機を利用する以上は旅行に伴うやむを得ざるリスクとして理解して頂くしかないものと思います。

なお、旅程保証制度に関して、「業務知識」第2問の1「補足」の箇所で、分かりやすく要点をまとめておりますのでそちらも参考にしてください。

補 足

○ところで、気象条件など航空会社の管理外の事由による場合はともかく、「機材の都合」などで出発が大幅に遅れ、計画外の宿泊を余儀なくされる場合がありますが、そのような場合に、航空会社に旅客の宿泊代を負担する義務があるのでしょうか。

航空会社に明らかな特別の過失（例えば、パイロットが酒を飲んで乗務ができなくなったなど）があった場合は別として、通常は、安全運転に万全を期している航空会社に旅客の宿泊代を負担しなくてはならない法的責任は存在しません。

ただ、一方で、航空会社も、機材トラブルなどで出発が大幅に遅延するような場合は、あるいは天候が原因で出発が遅れ、乗り継ぎ予定の便に間に合わないといった場合でも、自分の旅客に迷惑をかけることは事実であり、競争原理が働くこともあって、サービスの一環として「宿泊代は提供しましょう」ということもないとはいえないようです。

つまり、「航空会社は必ずしも法的責任がない場合でも、サービスの一環としてそのときの状況によっては事実上負担することもある」ということのようなのです。

採点の感想

○添乗員の機転と気配り、交渉力が試される問題です。便の振り替え、他社便へのエンドースを含め最善策、次善策を考え、それぞれの対応の仕方、身のこなしのあり方、さらに加えれば、設問にもあるように最悪の状態（延泊）も想定し整理して解答して頂ければそれほど難しい問題ではないはずなのですが・・・。

○問題の内容としては難易度の高い問題ではないと思います。この事例では、基本的には「免責」であり、事後にかかる費用については、お客様の負担となるということではありますが、現実には解説でも触れましたが、航空会社もある程度は柔軟に対応している部分があるようです。そのあたりを整理して解答してほしかったわけで、お客様への説明もやみくもに「費用は出ない」「お客様の負担」ではなく、「基本」の説明をし、納得を得る努力をした上でまず航空会社と交渉にあたるといったような解答を期待していたのですが・・・。

○大多数の受験者は、「航空会社、旅行会社ともに天候が原因なので、免責、延泊にかかる宿泊費等はお客様負担」と解答されており、出題の趣旨 2、3 に掲げた理解力については概ね持ち合わせているように感じ安心しました。ただ、その理由については、まったく書かれていなかったり、論理的に問題があるものがかなり見受けられ、プロの添乗員としては、標準旅行業約款等の内容と趣旨を正しく理解して頂く必要があると思います。

○添乗員の皆さんは、旅行業約款の条文を一つ一つすべて暗記しておく必要はないと思います

が、「変更補償金の支払いが必要となる変更」の「8項目」を理解しておくとともに、「変更の事由が免責事由に該当するのかもしれないのか」のチェックを行い、企画旅行会社に迅速かつ的確に報告することが重要となっています。

- 添乗中は皆さんも経験していることと思いますが、予期せぬ緊急事態に遭遇することが数多くあります。その際には沈着冷静に適切な対応を取らなければなりません。

その対応と処理方法もその場の状況により様々であり、マニュアルどおりにはなかなかいかないものです。

安全対策やトラブル処理に関しては、状況判断を誤り、それによる対応と処理策が最善でなかった場合には、取り返しのつかない大きな問題へと発展していく可能性が十分に考えられます。

添乗員は、常に「危機管理」を念頭において行動することが求められています。

そのためには、様々な場面を想定して、その場の状況の中で「まず優先されるべきことは何か」ということをシュミレーションしておくことがとても大切なことではないかと思えます。

このように幅広い情報収集と的確な状況判断力を身に付けるよう日頃からの絶え間ない皆さんの努力を期待してやみません。