

◆ ◆ ◆ 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あります。

募集型企画旅行
ご夫婦の旅：人気の名湯・優雅な山陰の旅(日程表)

*10月28日（日）出発：30名（+添乗員1名） *この日程表は確定書面と同一です。

(注) 太字文字で表示の箇所は下車観光を表します。	
1日目 (10月 28日)	羽田空港 (10:15 発) — [全日空 653 便] → 岡山空港 (11:30 着) == (貸切バス) == == 蒜山高原 (昼食) == 鍵掛峠 == == 玉造温泉 (16:30 頃着) *西の軽井沢 *紅葉の名所 *出雲風土記にも登場の名湯 玉造温泉宿泊 *夕食時に 400 年の歴史をもつ出雲神楽鑑賞 *夕食：日本海豪華海鮮会席
2日目 (10月 29日)	玉造温泉 (9 時頃) = (貸切バス) == 石見銀山 (町並み散策) == == (昼食) == == *世界遺産 (徒歩：約 2 km) *名物・田舎料理 == == 出雲大社 == == == == 皆生温泉 (17:00 頃着) *神楽殿で正式参拝 *海から湧き出る珍しい「塩湯」温泉 *お部屋から日本海の景観をお楽しみ頂けます 皆生温泉宿泊 *夕食：料理長の実演による松葉ガニのカニ尽くし会席
3日目 (10月 30日)	皆生温泉 (9 時頃) = (貸切バス) = 境港・水木しげるロード == == 松江 == == == == *妖怪の世界を自由散策 *堀川遊覧船で城下町巡り = 松江市内 (昼食) == == == 足立美術館 == == == == 三朝温泉 (16:30 頃着) *各自でご自由に *横山大観の名画と庭園鑑賞 *世界に誇るラジウム温泉 三朝温泉宿泊 *夕食：白いかと鳥取和牛の会席
4日目 (10月 31日)	三朝温泉 (08:30 頃) = (貸切バス) = 白兔海岸 == 鳥取砂丘 == == == (昼食) == == == *日本一の大砂丘 *レストランにて = 後樂園・岡山城 = 岡山駅 (17:16 発) — [新幹線のぞみ・グリーン車指定席] → 東京駅 (21:33 着) *日本三名園の一つ *夕食：お弁当 (岡山名物の祭すし)
ご注意	1. 添乗員は1日目の羽田空港出発から4日目の東京駅帰着まで同行いたします。 2. 徒歩観光の箇所が多くなっております。歩きやすい靴・服装でご参加ください。 3. 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ことがあります。 4. 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）

2日目、出発前にホテルのロビーで待機していると、お客様のAさんが血相を変えて駆け寄ってきました。「お金を盗られた」と興奮しています。

状況を伺うと、「昨夜、部屋の金庫に財布と貴重品を入れて、今朝金庫を開けたところなくなっていた。」とのこと。

Aさんは「部屋の金庫に入れたものが盗難に遭ったのだから、財布に入っていた現金30万円とカメラはホテルが弁償すべきだ」と主張しています。

また、「金庫に入れるように指示した添乗員にも責任があるはずだ」とも言っています。ホテル到着前に、「貴重品類はフロントに預けるか、部屋の金庫に入れるようにしてください。」と添乗員が案内したのは間違いありません。

ホテルの責任者は、金庫からの盗難は今まで起きたことがないと言っています。

第1問（1級、2級共通）（1級：20点、2級：25点）

この場合の対応方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：15点）

お客様が金庫に入れておいたという現金やカメラに対する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。

第3問（1級のみ：10点）

「盗難が起るようなホテルを使うツアーなんて、これ以上続けていられない。」ということで、Aさんは、離団することになりましたが、「添乗員にも責任があるはずだから、旅行代金は全額返金して欲しい。」と主張しています。

この場合の適切と思われる対応方をその根拠とともに具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. 旅館・ホテルでの盗難、トラブルに関連する宿泊約款類の知識と対応力かどうか。
2. 特別補償制度の適用の要件と対象になる物品等に関する知識を身に付けているか。
3. 旅行者の都合による旅行契約解除の場合の取扱い方及び、関連する約款の知識は身に付けているか。

解答（例）のポイント**第1問（1、2級共通）（対応方について）**

○この設問では、添乗員としての当面の考えられる対応方の記述を期待しています。

- ①Aさんに興奮を鎮め落ち着いて頂き、Aさんの訴えに耳を傾ける。
- ②Aさんには、バッグなどへの仕舞い忘れ、何処かへの置き忘れ及び、本当にこのホテルまで携行したのか等について再度、確認してもらう。
- ③ホテル側には、大浴場等に忘れ物がなかったか、ホテル内に遺失物として届け出がないか等

についてフロント係及びその他従業員等に確認してもらおう。

- ④Aさんの同室者、同行者がいれば、その人たちの証言などについても聞き取りを行う。
- ⑤Aさんの意思、ホテル側の意向等にもよるが、①～④項程度までは、添乗員もホテル側ともに関わることになると思われる。
- ⑥聞き取りの結果、ホテルにおける盗難の可能性が高い場合は、ホテル側が主体となって、Aさんと対応してもらおうことになると思われる。
- ⑦添乗員は、Aさんの損害や悲嘆のお気持ち等には十分な配慮をするが、Aさんのホテル側への主張・要求を一方向的に支持するような態度は示さないようにする。
- ⑧Aさんとホテル側の話し合いになった場合は、話し合いが冷静かつ客観的に行われるよう可能な限り配慮する。
添乗員は、状況により、話し合いの場所に同席し、Aさんとホテル側の話し合いを見守る。
- ⑨企画旅行会社に状況を報告し、対応上の注意点等の指示があるか確認しておく。
- ⑩ツアー出発の時間を確認し、出発が遅れるようであればツアー客に状況を説明する。
- ⑪ツアーの出発は予定時刻又は若干の遅れ等に留め、添乗員はその時点での状況や問題点を把握し、ツアー本体に同行して添乗業務を遂行する。
- ⑫Aさんについては、予定通りツアーに継続参加するのか、ツアーを離団（一時離団）してホテル側と交渉するのかを決めてもらう。
- ⑬どちらにしても、企画旅行会社に報告の上、この件のその後の推移を見守る。

第2問（1、2級共通）（特別補償制度適用の有無とその理由）

- 実際の場面では、ホテル側による宿泊約款を基本にした対応がなされると思われますが、宿泊約款の知識に関する記述は特に求めていません。ただし、宿泊約款の適用等についての記述があれば、採点時に加点をしています。
- ①カメラについては警察署等の証明書により盗難であることが証明されれば、特別補償の対象になる可能性がある。
- ②但し、現金については、特別補償規程により補償の対象にはならない。

第3問（1級のみ）（Aさんの主張・要求に対する対応方とその理由）

- この設問では、旅行者の解除権、取消料、募集型企画旅行に付随して行う業務及び損害賠償に関する知識を踏まえた解答を期待しています。
- ①Aさんの離団は、「Aさんの都合によるもの」との扱いになると思われ、旅行代金の返金はない。
- ②旅行客の安全確保のための一般的な注意事項を伝えたにすぎない添乗員に責任はなく、帰るための交通費の負担義務も生じない。

解説

- この問題（配点40点）における平均点：1級24.3点、2級24.3点
最高点：1級35点、2級40点 最低点：1級17点、2級5点

第1問

- ①Aさんには、座ってお茶などを飲んで頂きながら、落ち着いて状況を話してもらおうように心

がけましょう。

ホテルの責任者とともに、話を聞き、問題点・疑問点等を確認しましょう。

- ②海外でのパスポートの紛失などのケースでは、本人の勘違いによるバッグなどへの仕舞い忘れが意外に多いものです。

特にご年配の場合には、何処かへの置き忘れ、ツアーには持参しなかった可能性等について失礼のないように注意しながら再度、確認してもらいましょう。

特に、ツアー初日からの保管状況を思い出してもらい、2日目までのホテルの金庫等にも忘れていないかを順を追って再確認してもらいましょう。

- ③ホテル側には、遺失物の届け出がないか、施設内の大浴場などに忘れられていないかなど、念のため確認してもらいます。
- ④Aさんのツアー同室者、同行者がいれば、その人たちからAさんの当該貴重品とその扱い方について聞き取りをするのもよいでしょう。

- ⑤⑥ホテルにおける盗難が疑われ、あるいは紛失と思われた場合は、Aさんとの折衝は当該ホテルが主体となると思われますので、ホテル側に任せるのが通常でしょう。

旅行会社の責任は、日程に従って宿泊サービスの提供を受けることができるよう（《参考1》）旅程を管理すればよいので、この盗難と思われる事件の場合は、企画旅行会社には直接は関係ないものと考えられます。

通常は、ホテルのチェックインを済ませた段階で企画旅行契約は完了しているということになると考えられます。

《参考1》標準旅行業約款第3条（旅行契約の内容）

当社は、募集型企画旅行において、旅行者が当社の定める旅行日程に従って、運送・宿泊機関等の提供する運送・宿泊その他の旅行に関するサービス（以下「旅行サービス」といいます。）の提供を受けることができるように、手配し、旅程を管理することを引き受けます。

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

旅行業者は、善管注意義務を欠いた結果、旅行者に損害を与えた場合は責任を負うこととなりますが、旅行業者の債務の主たるものは「手配」ですから、その手配を善管注意義務を尽くして行った以上は、それから先の損害、すなわち運送・宿泊機関等の事故による損害については責任外であるということになります。

なお、この第3条でいう「旅程を管理すること」とは、次記（《参考2》）のとおりです。

《参考2》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…（以下、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留めるよう努力すること。

⑦⑧もちろん、基本的には①～④項程度までは、添乗員もホテル側とともに前向きに関わり、状況の把握を行うことに努めましょう。

但し、ホテル側の責任あるいは損害賠償に関する意思も示されていない段階で、ホテルが責任を持つべきである等の発言は絶対に行ってはなりません。

添乗員（企画旅行会社）は、Aさんの心情には、十分な配慮をしますが、責任の所在についての判断を軽々しく表明することは避けるべきでしょう。

状況により、可能であれば、Aさんとホテル側の話し合いの司会役等を客観的な視点で中立的な立場から務めることも考えられます。

⑨随時に、企画旅行会社に連絡を取り状況を報告するとともに、添乗員（会社代表）としてのスタンスの取り方、対応上の注意点等の指示があるかを確認しましょう。

⑩この事件はツアーの出発前に発生したわけですから、①～⑨までが経過していれば、そろそろ出発の時間が迫っている頃でしょう。

この事件がまだ、混乱状態にあれば、バスの出発を遅らせざるを得ないでしょう。

次の行程を確認し、ツアー客に状況を説明した上、出発時間の変更をする必要があります。

ツアー客の待機は、ホテルの係り員などに応援を求め、短い場合はバス車内、長くなるようであればロビー等を確保してもらいます。

⑪旅行を日程どおりに進めるため、ツアーの出発は、可能な限り、若干の遅れ等に留めるよう努力しなければなりません。添乗員は、なるべく早い一定の時点でAさんの件の状況や問題点を把握したのち、バスに乗車して出発させ、添乗業務を遂行しましょう。

⑫ここで確認すべきことは、Aさんが予定通りツアーを継続するのか、それともツアーを離団（又は一時離団）するのかということです。

Aさんがツアーを継続した場合は、ツアー中にAさんがホテル側とその後の折衝を行う場合等に、可能であれば支援を行う必要があるでしょう。

Aさんが離団する場合は、所定の手続き（離団書の提出等）を行うとともに、特別補償（第2問を参照）、旅行代金返金（第3問を参照）等の扱いについて説明しておきます。

Aさんは混乱している状態とは思いますが、特別補償、旅行代金返金問題等の扱いについては後日のトラブルになりかねないので、説明はしておくべきでしょう。

⑬どちらにしても、企画旅行会社に報告の上、この件のその後のフォローを依頼します。

第2問

①Aさんのカメラについては、特別補償の対象になる（《参考3》）可能性があります。

但し、警察又は警察に代わるべき第三者により、盗難であることが事実と認定される必要がある（後記《参考4》）と思われます。

《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（以下「補償対象品」といいます。）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（以下「損害補償金」といいます。）を支払います。

《参考4》特別補償規程第21条（損害補償金の請求）

第1項：旅行者は、損害補償金の支払いを受けようとするときは、当社に対し、当社所定の損害補償金請求書及び次に掲げる書類を提出しなければなりません。

- (1) 警察署又はこれに代わるべき第三者の事故証明書
- (2) 補償対象品の損害の程度を証明する書類

Aさんのカメラがなくなった原因が盗難ではなく、紛失あるいは置き忘れだった場合には、約款《参考5》の規定により補償金は支払われません。また、Aさんの親族による盗難や地震などの天災が原因の場合についても支払われません。

《参考5》特別補償規程第17条（損害補償金を支払わない場合）

第1項：当社は、次の各号に掲げる事由によって生じた損害に対しては、損害補償金を支払いません。

- 1) …（省略）…
- 2) 旅行者と世帯を同じくする親族の故意。ただし、旅行者に損害補償金を受け取らせる目的でなかった場合は、この限りではありません。
- 3～10)、12) …（省略）…
- 11) 補償対象品の置き忘れ又は紛失

第2項：当社は、国内旅行を目的とする企画旅行の場合においては、前項に定めるほか、次の各号に掲げる事由によって生じた損害に対しても、損害補償金を支払いません。

- 1) 地震、噴火又は津波
- 2) 前号の事由に随伴して生じた事故又はこれらに伴う秩序の混乱に基づいて生じた事故

②Aさんの現金（小切手、有価証券などを含む）については、仮に盗難が事実であったとしても、約款《参考6》の規定により特別補償の対象にはなりません。

また、CD-ROM、USBなどの記録媒体に記録された情報などについても補償の対象外です。

《参考6》特別補償規程第18条（補償対象品及びその範囲）

第1項：補償対象品は、旅行者が企画旅行参加中に携行するその所有の身の回り品に限ります。

第2項：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) ……(省略) ……(磁気テープ、磁気ディスク、CD-ROM、光ディスク等情報機器《コンピューター及びその端末装置等の周辺機器》で直接処理を行える記録媒体に記録されたものを含みます。)
- (4) ～ (8) (省略)

第3問

①問題文に書かれたAさんの離団の理由は、設問を素直に読み取ると、Aさん自らの意思での離団と解釈できます。従って、本人の都合による旅行契約の解除となり、約款(《参考7》)及び約款の別表1《参考8》により、旅行開始後の解除(取消料100%)が該当します。Aさんに対する返金は一切ないということになります。

また、「盗難被害に遭ったから解除せざるを得なかった」という理由をAさんが主張したとしても、この事例では、企画旅行会社は責任を果たしている(第1問の解説の《参考1》)こと、旅行サービスの受領が不能になってはいないことなどの理由から、約款上は本人都合による解除となるでしょう。

《参考7》標準旅行業約款第16条(旅行者の解除権)

第1項：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 —

《参考8》別表第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(募集型企画旅行契約)

(1) ホ 旅行開始後の解除又は無連絡不参加の場合…旅行代金の100%以内

取消料が「旅行代金の100%」ということは、旅行代金を一切返金しないということになります。

「旅行開始後」とは、添乗員が出発時の受付を行う場合には、「受付完了時以降」であり、「無連絡不参加」は「添乗員等が受付を締め切ったときまでに解除の連絡のなかったもの」と解釈すればよいでしょう。

但し、Aさんは大金も盗難に遭ったと訴えているので、企画旅行会社としてもAさんに対するお見舞いの意味も考慮し、何らかの営業上の配慮をする可能性もあります。

本来なら、返金はないのですが、取消料などの必要経費を差し引いた残金を返金するなどが考えられるでしょう。

企画旅行会社がどのような営業上の配慮をするのかは、添乗員には分からないので、Aさんへの対応の際にはソフトさを保ちながらも、とりあえずはルールどおりの説明を、企画旅行会社から何らかの指示があれば、それに沿っての説明をすることになるでしょう。

②毎月のように金庫から盗難が発生していたホテルでもない限り、企画旅行会社及び添乗員の

注意義務違反はないことになります。

添乗員が、盗難・紛失に関する注意をツアー客に与えるのは、ツアー客の「安全管理の一環」であると考えられます。

添乗員の業務は、標準旅行業約款第23条に掲げる業務（前述の《参考2》）のほか同約款第25条《参考9》に、「付随して当社が必要と認める業務の全部又は一部（付随業務といいます）」と記載されています。

貴重品管理に注意を促すのは、事故防止のための添乗員の業務でもあると思われます。

貴重品類はホテルの部屋の金庫に入れておけば、通常は盗難の恐れはないと思われますので、そのように案内したからといって添乗員に責任は生じないものと思われます。

従って、損害賠償責任は発生しないと思われますので、旅行代金返金も必要ないでしょう。

但し、このホテルでは部屋の金庫からの盗難が頻発していて、しかもその事実を企画旅行会社（添乗員）が知っていたというような場合には、責任が発生する可能性があります。

また、そもそも貴重品は本人保管が基本で、添乗員が数十名のツアー客の貴重品の管理をすることは不可能なことです。

特に、貴重品や現金はなるべく目を離さないなどの注意を、その所持者に行ってもらわないでしょう。

《参考9》標準旅行業約款第25条（添乗員等の業務）

第1項：当社は、旅行の内容により添乗員その他の者を同行させて第23条各号に掲げる業務その他当該募集型企画旅行に付随して当社が必要と認める業務の全部又は一部を行わせることがあります。

第2項：添乗員が業務に従事する時間帯は、原則として8時～20時までとします。

なお、TCSA発行の『派遣添乗員の業務ガイドライン』に、「企画旅行における派遣添乗員の業務」が載っていますので、下記に記載しておきましょう。

《参考10》派遣添乗員の業務ガイドラインより

企画旅行における派遣添乗員の業務

- 1) 旅程管理業務
- 2) 旅行サービス受領援助業務
- 3) 通関・出入国援助業務
- 4) 旅行団体管理業務
- 5) 旅行客相談業務
- 6) 豊かな旅づくりをする業務
- 7) 派遣添乗員の任務に関する業務
- 8) 旅行会社のための営業促進業務
- 9) 旅行客の安全確保の業務
- 10) 資金管理業務
- 11) 旅行準備業務

- 12) 旅行終了後業務
 13) その他状況に応じて臨機にを行う業務
 (ガイド不在時の案内・説明、現地ガイドの通訳、OPの販売、ショッピング案内等)

補 足

○この問題では、ホテルの責任についての解答を求めてはいませんが、添乗員の方々に知って(理解して)おいてほしい事項について記述しておきます。

1. ホテルの責任と損害賠償について

①宿泊約款上は、貴重品をフロント等に預けなかった場合でかつ、宿泊機関に故意や過失がない場合の損害は補償の対象にならない(《参考1 1》)となっています。

仮に、金庫が壊れていた等の理由により盗難に遭ったと、警察に認められた場合などは、ホテルの過失も認定される可能性もありそうですが、今回の事例ではホテルの過失は認められず、損害賠償責任は生じないでしょう。

なお、ホテル側の過失が認められた場合は、ホテル側は損害を賠償しますが、その支払いは、ホテルが決めた限度額の範囲内(但し、重大な過失がない場合)となります。

《参考1 1》モデル宿泊約款第15条(寄託物等の取扱い)

第1項：宿泊客がフロントにお預けになった物品又は現金並びに貴重品について、滅失、毀損等の損害が生じたときは、それが、不可抗力である場合を除き、当ホテルは、その損害を賠償します。ただし、現金及び貴重品については、当ホテルがその種類及び価額の明告を求めた場合であって、宿泊客がそれを行わなかったときは、当ホテルは「 」万円を限度としてその損害を賠償します。

第2項：宿泊客が、当ホテルにお持ち込みになった物品又は現金並びに貴重品であってフロントにお預けにならなかったものについて、当ホテルの故意又は過失により滅失、毀損等の損害が生じたときは、当ホテルは、その損害を賠償します。ただし、宿泊客からあらかじめ種類及び価額の明告のなかったものについては、「 」万円を限度として当ホテルはその損害を賠償します。

*上記「 」は各施設で決めますが、3万円から15万円以内程度が多いようです。

②この問題のケースは特にホテル側に故意、過失があるとは思われないのでホテル側に賠償の責任は生じないものと思われま。

通常、旅館・ホテルでは貴重品の扱いに関する宿泊約款を見えるところに掲示してあり客室係も貴重品はフロントに預けるよう説明するはずで。

フロントに預けた場合は、基本的にその損害は賠償されますので、「高価な物品や高額現金などの場合は内容を申告してフロントに預けるようにご案内」したほうが無難でしょう。

③特別補償の対象になる場合も、警察の盗難証明が必要(第2問の解説《参考4》)となるように、ホテルが盗難保険に加入していたような場合にも、警察の証明が必要になると考えられますが、その点についてはホテル側が対応するでしょう。

このような場合は、ツアー客やホテル等との話し合いで警察への被害届を提出して、警察の捜査結果を待つことになる例が多いようです。

2. 損害賠償について

- ①一般的に、損害賠償が成立するためには、単なる因果関係があるというだけではなく、「相当因果関係がある」ことが求められます。

被ったとされる損害と損害を与えたとされる行動との間に、損害を与えた側に損害賠償責任を負わせるだけの、単なる因果関係ではない、重要な又は密接な因果の関係があると判断（最終的には裁判所が判断します）される必要があります。

因果関係とは、「A いう原因がなければ、B という結果はなかったであろう」という関係とされています。

- ②仮に、「盗難に遭ったという結果が、盗難が常態化していたホテルの金庫に預けるように添乗員が指示したことが原因だった」というような場合には、添乗員（企画旅行会社）に損害賠償責任が生ずる可能性がないとはいえないかもしれません。

しかし、この問題の事例の盗難が起きたのが、金庫に預けるようにと言った添乗員の発言が原因（相当因果関係がある）と認定されるようなことにはならないでしょう。

当事者間で解決できない場合は、最終的には、裁判所が判断することになります。

3. 旅行者が当該貴重品に保険を掛けていた場合

A さんが、当該貴重品に保険を掛けていた場合には、第2問の解説《参考3》の補償金が減額される場合（《参考12、13》）があります。

《参考12》特別補償規程第22条（保険契約がある場合）

第16条の損害（第2問の解説《参考3》）に対して保険金を支払うべき保険契約がある場合は、当社は、当社が支払うべき損害補償金の額を減額することがあります。

例えば、「損害額が25万円で、保険契約が20万円ある場合は、旅行業者は差額の5万円だけ損害補償金を支払います。保険契約が25万円以上ある場合は、損害額が保険契約ですべてカバーされるので旅行業者は損害補償金を支払いません。」ということです。

《参考13》特別補償規程第23条（代位）

当社が損害補償金を支払うべき損害について、旅行者が第三者に対して損害賠償請求権を有する場合には、その損害賠償請求権は、当社が旅行者に支払った損害補償金の額の限度内で当社に移転します。

例えば、バス会社の責任で旅行者の手荷物（20万円相当）を紛失した場合、旅行業者は旅行者に15万円の損害補償金を支払います。しかし、本来、旅行者はバス会社に対する20万円の損害賠償請求権を持っています。そこで、旅行業者は旅行者の持つ損害賠償請求権のうち15万円分の請求権を取得して、バス会社から15万円の損害賠償金を受け取ります。代位の結果、旅行者は、バス会社に対して、差額の5万円の損害賠償請求権だけを有することになります。

4. Aさんの帰路の手配と費用について

帰宅などのための航空機やその他必要な手配を、Aさんが希望する場合があると思われます。

Aさんのように自己都合による解除と、旅行会社が解除した旅行者のうち約款第18条第1項の(2)（《参考14》）に該当する旅行者に対しては、企画旅行会社が帰路の手配をする必要は約款上ない（《参考15》）ことになっています。

しかし、Aさんの心情への配慮、企画旅行会社の営業上の配慮から、一定程度の協力はすることになるでしょう。

Aさんの帰路の交通費は、約款上は当然、Aさんの負担ということになります。

《参考14》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）

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。

- (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、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) 旅行者が第7条第5号から第7号までのいずれかに該当することが判明したとき。
- (4) 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。

企画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「団体行動を取る義務」を負っているわけです。その義務を果たせない旅行者は旅行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。

《参考15》標準旅行業約款第20条（契約解除後の帰路手配）

第1項：当社は、第18条第1項第1号又は第4号の規定によって、旅行開始後に募集型企画旅行契約を解除したときは、旅行者の求めに応じて、旅行者が当該旅行の出発地に戻るために必要な旅行サービスの手配を引き受けます。

第2項：前項の場合において、出発地に戻るための旅行に要する一切の費用は、旅行者の負担とします。

企画旅行契約を解除した後の帰路手配は、企画旅行の一部ではなく、新たな「手配旅行契約」ですから、帰路手配という新たな手配旅行契約の申し込みに応じるかどうかは本来は自由です。

しかし、たった今まで企画旅行のお客様であった旅行者から「帰路手配」を頼まれて引き受けないというのは現実的でなく、約款に「引き受ける」と書かれたわけですが、約款に「引き受けます」と書いた以上は義務と解釈するべきでしょう。

但し、約款第18条における(2)（団体行動の規律を乱した者）は除外していますので、引

き受ける義務はありません。

採点の感想

①第1問：対応方について

この設問は、若干不満はありますが、おおむね正しいと思われる解答がなされていたように感じます。

但し、いつものことですが、対応方をランダムに羅列する解答者が多いのが残念です。

もう少し、系統立てて、かつ論理的な構成のもとに記述してほしいと思います。

②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、現金は補償の対象にならないとの解答が大勢で、特別補償規程については一定の理解はされているようです。

カメラは、特別補償金支払いの対象になる可能性はありますが、単に、「対象になる」、「対象にならない」とのみ記述するだけでは高得点に結びつく満足な解答とはいえません。

盗難と結論付けて、特別補償の対象になるとの解答がかなりありました。

問題文中の現時点では、Aさんが盗難に遭ったと主張しているだけで、事実関係がハッキリしていない段階です。もしかしたら、どこかに置き忘れたということもあり得ないわけではないのです。

また、設問でも、その理由の記述を求めているわけですから、特別補償の補償金が支払われるための根拠を記述して頂きたかったと思います。

なお、宿泊約款におけるホテル側の補償と、特別補償規程における旅行業者側の補償とを混同している解答も何件か見受けられました。

③第3問（1級のみ）：Aさんの主張・要求に対する対応方とその理由

この設問に対する解答は、様々な対応に分かれました。

「返金はしない」という意見については、その根拠についての記述が不明確で採点には苦勞させられました。

「一部返金すべき」という意見も多かったのですが、盗難に遭ったAさんにやや同情しての判断と思われ、この設問に対する解答としては説得性に欠ける解答です。

もちろん、先に述べたように（第3問の解説①参照）、企画旅行会社が営業上の配慮から、一部旅行代金の返金をする場合もあるでしょう。

しかし、それはそれとして、約款で定められた旅行者の解除権及びその場合の取消料について記述してもらいたかったと思います。

④第1問の解説（⑤⑥）で触れましたが、旅行契約や旅程管理関係についての基本的な理解が不足しているように感じられます。

企画旅行会社が負う責任の概要（《参考16》）、旅程管理に関連する旅行業法（《参考17》）及び、旅行業法施行規則（国土交通省省令）の概要（《参考18》）を掲載しておきます。

特に、《参考16、17》については、添乗員にとっても旅程管理業務の基本となる有名で重要な条文ですのでご一読の上、理解を深めて頂きますようお願いいたします。

《参考16》標準旅行業約款第23条、28条、29条に明示された旅行業者の負う3つの責任

①旅程管理責任

変更がつきものの旅行契約で起きる欠航・事故など突発的な事態で旅行が継続できなくなったり、企画旅行の場合、旅行会社はたとえそれが旅行会社の責任によるものでも、旅程を管理する旅程管理責任があります。(旅行業法第12条の10)。つまり旅行が円滑に続けられるように、代替の措置を含む「必要な措置を講じる」義務があるというものです。そしてその代替措置は「当初の趣旨にかなう」ように、変更を「最小限に留める」ようにしなければならないとされています(募企第23条、受企第24条)。旅行の続行ばかりでなく、その企画旅行を催行するかどうか、企画旅行会社の責任において判断されることとなります。そして、もし変更や代替措置を講じるために、何らかの費用が発生する場合の費用負担は、事由が旅行会社のせいではないので旅行者負担となります。

②旅程保証責任

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、約款第29条第1項における別表第2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スタッフなど、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、補償の範囲が限定され、変更補償金の金額も比較的小額となっています。また、航空機や列車の遅延・欠航・運休、災害や暴動など免責事由(後記記載)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、旅行の出発前に上記に記載した「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名につき1000円未満であるときも支払いは不要となります。

(補) 免責事由 (募企第29条、受企第30条)

- 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确保安全確保のため必要な措置

③特別補償責任

○身体への損害に対して

旅行会社の責任の有無にかかわらず、「企画旅行参加中」に、生命・身体に被った損害について、特別補償規程に基づき死亡補償金、後遺障害補償金、入院見舞金、通院見舞金を支払うというものです。

支払条件は、企画旅行参加中、急激かつ偶然の、外来の事故による傷害であること。従って、病気は対象外。細菌性食中毒や有毒物質の中毒症状は除かれます。

(O-157 やノロウイルスは保険会社によって対応がまちまちなことが多く、国土交通省からもまだはっきりとした見解が示されていないようです)。特別補償の対象の有無は旅行会社の担当保険会社への確認が必要ということになるでしょう。これもやはり企画旅行会社の無過失責任ですから、範囲が限定され、補償額は必ずしも十分なものとはなっていません。

○携行品の損害に対して

企画旅行の場合は、旅行会社の責任の有無にかかわらず、企画旅行参加中、盗難を含む偶然の事故により携帯品に損害があったときに特別補償規程に基づき携帯品損害補償金を支払うというものです。

一品につき 10 万円、旅行者一名につき 15 万円が限度（3000 円未満は支払いなし）で、旅行会社の重過失の場合はこの限度はありません。但し、下記のように補償金が支払われない場合や対象除外品があります。身体補償と異なり、他の保険との重複はありません。

- ・ **損害補償金が支払われない場合**：旅行者の置き忘れや紛失、単なる外観の損傷で機能に支障をきたさない損害、補償対象品の流失、旅行者と同世帯親族の故意など。
- ・ **対象除外品**：現金、クレジットカード、航空券、パスポート、コンタクトレンズ、動植物、磁気データなど。

《参考 1 7》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。

《参考 1 8》旅行業法施行規則第 32 条（旅程管理のための措置）の概要

企画旅行、特に募集型企画旅行では旅行業者があらかじめ旅行日程、運送・宿泊その他の旅行サービス内容及び旅行代金の額を定めるわけですから、旅行者の期待に対する責任が重いといえます。従って、企画旅行を実施する旅行業者には、自ら計画した旅行が円滑に実施されるように必要な措置を講じる義務（すなわち、旅程を管理する義務）が課せられています。

旅程管理業務の骨子は、(1) 旅行の開始前の必要な予約、(2) チェックイン業務、(3) 代替サービスの手配、(4) 団体行動に必要な指示、の 4 つです。

「(2) チェックイン業務」と「(3) 代替サービスの手配」については、①国内旅行で、②契約の締結前に旅行業者が行わない旨を説明してあり、かつ、③必要な乗車券類を旅行者に事前に交付してある場合には、旅行業者が行わなくてもよいことになっています。

条文そのものを知りたい方は、施行規則第 32 条の原文を参照してください。

問2 (配点：40点)

2日目、今日宿泊のホテルは、ホテル側の都合で当日の昼まで部屋割りは待つて欲しいとのことで、部屋割りをツアー出発前にはもらえませんでした。

やむを得ず、昼食時に電話をしてやっと自分たち団体の部屋割りをもらいました。

お客様用に必要な15部屋は提供されましたが、ホテルの図面を見る限りでは、海側の部屋が14部屋で、海とは反対側の部屋が1部屋となっているように見えます。

ホテルの担当者に確認すると、「海側の部屋はオーバースタックしてしまったので、部屋割りについては上記の通りで了解して欲しい」とのことでした。

今日の宿泊ですから、お客様の部屋割りに時間をかけている余裕はなく、この昼休み中に何とか完了させなければなりません。

第1問 (1級、2級共通) (1級：20点、2級：25点)

この状況下における添乗員の対応方を具体的に記述しなさい。

第2問 (1級：20点、2級：15点)

1級：結果として、Bさんご夫婦に海とは反対側の部屋に宿泊してもらうようお願いしたところ、Bさんには渋々ながらも一旦はご了解頂きました。ところが、部屋に入ったBさんご夫婦は「やはり、海が見える部屋が良い。他のホテルでも良いから海が見える部屋に変えて欲しい」と訴えてきました。

この場合の適切と思われる対応方とその理由を具体的に記述しなさい。

2級：結果として、Bさんご夫婦には海とは反対側の部屋に宿泊してもらうようお願いしたところ、Bさんには渋々ながらもご了解頂きました。

Bさんご夫婦がこの部屋に泊まった場合の旅程保証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. トラブルが想定される状況下での柔軟で適切な対応方ができるか。
2. 添乗員の本来業務である旅程管理業務の内容を理解し的確に遂行することができるか。
3. 旅程保証の対象となる場合の要件及び解除権等の理解と適切な判断力を身に付けているか。

解答(例)のポイント**第1問** (1、2級共通) (対応方について)

○この設問では、添乗員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まずは、「契約書面(パンフレット等)、確定書面(日程表)」に記載された「このホテルに関する旅行条件」を再確認する。
- ②与えられた当該ホテルの部屋割りの「客室の種類、設備、景観、その他の客室の条件」が、

「契約書面（パンフレット等）、確定書面（日程表）」の条件と相違（変更）ないかを精査する。

- ③「確定書面（日程表）」には、「お部屋から日本海の景観をお楽しみ頂けます」と明記されているので、割り当てられた部屋はすべて日本海の景観を望める部屋である必要がある。
- ④「海とは反対方向側の部屋が1部屋」割り当てられている（問題文中の表現）ので、その部屋からの眺望（海が見える、海がまったく見えない等）を再確認する。
- ⑤上記④の部屋から日本海が見えなかった場合には、「確定書面（日程表）」に「お部屋から日本海の景観をお楽しみ頂けます（海の見える部屋）」と明記されていることを、ホテルの責任者に伝えて、条件を満たす部屋の提供を強く要請する。
- ⑥海の見えない部屋の景観（山が見えるのか、街並みが見えるのか等）、設備、その他の客室の条件等を念のため確認しておく。
- ⑦必要により、企画旅行会社に報告の上、ホテルとの客室仕入れ条件の確認及び、「海の見える部屋の確保」をホテルへプッシュしてもらうよう依頼する。

（海の見える部屋がどうしても確保できない場合）

- ⑧旅行申込み順に、海の見える部屋から部屋割りをアサインして準備しておく。
- ⑨旅行申込みが一番遅いお客様に対して「海の見えない部屋」をアサインしておく。
- ⑩バス車中で部屋割りカードをお客様に渡す際に、「海の見えない部屋が1部屋ある」、「現在も努力中であるが最終的に取れなかった場合には誠に申し訳ありませんが、海の見えない部屋になるお客様がいる」ことを説明する。
- ⑪海の見えない部屋をアサインされたお客様には、バスがホテルに到着後に、ロビーなどで詳細に打ち合わせをさせて頂く旨を案内しておく。
- ⑫海の見える部屋が最終的に確保できなかった場合の対策（代替ホテル、プラスのサービス、部屋のアップグレード、ホテル側も交えた対応等）を考慮しておく。
- ⑬ホテルのロビー到着後、改めてお詫びと最大限の代替手配の努力をする旨の表明を行い、ホテル側も交えて具体的な相談に入る。
代替サービス受領の確保（添乗員としての本来業務である旅程管理）に全力を尽くすことが重要である。

第2問（1級）（Bさんの主張・要求に対する対応方とその理由）

○この設問では、適切な対応とその対応を取るにあたっての根拠・理由を求めています、理由については何らかの形で触れていれば加点することになっています。

○実際の場面では、ホテル側による宿泊約款を基本にした対応がなされると思われませんが、宿泊約款の知識に関する記述は特に求めています。

但し、宿泊約款の適用等についての記述があれば、採点時に加点をしています。

- ①Bさんご夫妻の希望する「他のホテルで海の見える部屋」を手配する。
- ②手配するにあたっては、企画旅行会社に報告し、必要によりホテル手配を依頼する。
代替ホテルの手配は、当該ホテルの協力も要請する。なお、宿泊代の決定については、企画旅行会社と密接に協議しながら行う。
- ③条件に合致したホテルの手配が完成したら、添乗員はBさんご夫妻をそのホテルへご案内す

る。

- ④添乗員は、新規ホテルの部屋の条件を確認し、Bさんご夫妻が納得しているかを確認する。
- ⑤Bさんご夫妻の納得が得られたら、企画旅行会社、当該ホテルに報告する。
- ⑥Bさんご夫妻に対するお詫びのしるし等の対応方について、企画旅行会社と相談する。
- ⑦Bさんご夫妻のトラブル解決に要した費用の報告と負担箇所について相談する。

(理由)

- ①Bさんご夫妻が他のホテルを希望する場合は、企画旅行会社の「債務不履行」になるので、Bさんご夫妻にはこのホテルの宿泊についての「解除権」が発生するものと思われる。
- ②従って、上記対応方のおり、条件に合致した代替ホテルの手配をするのが適切である。
- ③なお、代替ホテルの宿泊代は、Bさんご夫妻に払い戻されるとと思われる当該ホテルの宿泊料と同額程度での手配が必要である。

第2問 (2級) (旅程保証制度適用の有無とその理由)

- この設問では、企画旅行会社の手配完成債務不履行(後記「補足」参照)ではないかとの捉え方も考えられますが、手配完成債務についての解答は要求していません。
- ①Bさんご夫妻が当該条件相違の部屋に宿泊した場合は、旅程保証の対象となる。
- ②当該客室の景観の変更(海の見える部屋から海の見えない部屋)は約款にある重要事項の変更に該当する。
- ③原因が旅行会社に責任がない場合でも、宿泊機関のオーバースタッフ(オーバーフロー)による場合は免責扱いにならない旨標準旅行業約款に定められている。

解説

- この問題(配点40点)における平均点:1級24.4点、2級24.3点
 最高点:1級36点、2級40点 最低点:1級16点、2級5点

第1問 (1、2級共通)

- 旅程管理上で契約相違になり得る問題の的確な把握についての記述がなされているか。
 - 契約書面、確定書面等の契約条件の確認についての記述がなされているか。
 - 問題解決に向けた具体的作業及び、代替案等については検討されているか。
- 以上の3項目を解答にあたっての主要項目と考えています。
- ①旅程管理上、添乗員にとって重要な業務の一つである、「旅行条件どおりのサービスの提供」を心がける必要があります。
- この場合は、「日程表」や「パンフレット」に記載された「旅行条件」が「海の見える部屋」になっているのかを確認します。
- 添乗の際には、旅程管理上必要になりますのでパンフレットを携行するようにしましょう。
- ②与えられた部屋のうち1部屋については「海が見える部屋」という旅行条件とは明らかに異なる景観と思われます。
- 海の見える部屋14部屋についても、「客室の種類(和室、洋室、和洋室等)、設備(バス付き、トイレ付き等)、その他の客室の条件(禁煙、階数等)」がパンフレット、日程表の条件と違っていないかを確認します。

- ③日程表には、「お部屋から日本海の景観をお楽しみ頂けます」と明記してあるのですから、そもそも割り当てられるすべての部屋が海の見える部屋でないと問題があることになります。
- ④「海とは反対方向側の部屋」が1部屋割り当てられているようですが、その部屋からの眺望も再確認しておきましょう。
- 最悪の場合は、その部屋に泊まって頂くことになる可能性がありますので、「海がまったく見えないのか」、「窓から身を乗り出せば見えるのか」あるいは「海が見えないとしても何か興味ある景観があるのか」等を調べておきましょう。
- ⑤海が見えなかった場合は、契約違反となって問題が生じることをホテルの経営者等責任者によく説明して「海の見える部屋の確保」を強く要請することが必要です。
- ⑥通常は、海、湖、川、溪谷、山等いわゆるリゾートに位置しているホテル・旅館等はそれらの景観が望めない部屋は、ビジネス客、低価格客及び添乗員・乗務員用に用意された部屋になっている場合があります。
- 場合によっては、洋室で景観も内装も情緒のない雰囲気のある部屋であったりすることもありますので、そのあたりの確認をしておく必要もあります。
- ただ、景観の違いだけで、部屋の広さや内装などのグレードが高ければ、当該部屋にアサインするお客様を説得することは可能な場合もあります。
- しかし、景観もよくない上に、広さ、内装等も劣るということになれば、この部屋にアサインされたお客様の怒りがますます強くなってしまいます。
- ⑦旅行会社には、原則として旅行条件による部屋の景観、部屋割りの現状、ホテルの事情、交渉の経緯及び、お客様の動向等についてある程度の状況を把握した後に報告します。
- 企画旅行会社としても、「海の見える部屋が取れないんですけど・・・」等と報告されたのでは、ホテルの状況の確認等から対応を始めることとなり初動が遅れることになります。
- また、企画旅行会社とホテルとの客室仕入れ条件がどうなっているのか（景観の指定があるのか、ないのか）の確認もしておきましょう。
- 契約が「海の見える部屋」となっている場合は、ホテル側の契約違反なので、企画旅行会社からも強力にホテル側にプッシュするように依頼しましょう。

(海の見える部屋がどうしても確保できない場合)

- ⑧部屋割りカードは、宿泊するホテルに到着する10～20分前にバスの車中などで配布することが多いようです。この場合も、現時点では上記の方法によりお渡しする予定で部屋割りカードを準備しましょう。
- 部屋割りは、海の見える部屋から、旅行申込みの順にアサインしていくのが順当でしょう。ただし、企画旅行会社に独自のルールがある場合は、そのルールに従うことになります。
- ⑨「海の見えない部屋」は条件相違ですので、海の見える部屋を要求するのですが、結果的に不可能な場合も考えられます。
- 一応、「海の見えない部屋」は、旅行申込みが一番遅いお客様に対してアサインしておきます。
- ⑩部屋割りカードを渡す際には、「海の見えない部屋」が1部屋あり、とりあえず「海の見えない部屋になるお客様がいる」ことを説明しておきます。
- この種の情報は、タイミングも判断しながら開示（オープン）するというのが、クレーム、トラブル等への対応の基本です。

その際に、部屋割りのアサインは申込み順にしていることも伝えておきましょう。
申込み順番でのアサインはやむを得ない（納得はできないでしょうが）方法でしょう。
万一、お客様から部屋割りの基準を問われて（お客様から質問もないのに説明する必要はありませんが）ご説明しなければならない状況になった場合等に比較的理解して頂きやすい基準として無難ではないでしょうか（多くの旅行会社もこのようにしているようです）。

- ⑪バスがホテルに到着したら、「海の見えない部屋」にアサインされたお客様を応接室等へ案内します。

あらかじめホテルに連絡の上、応接室などのくつろげる場所を用意して、現状、事情等の説明を行います。こうなった原因が、ホテル側にあれば、ホテルの責任者にも同席してもらうのも一つの方法です。

もちろん、この件の対応は企画旅行会社になりますが、その原因がホテルにあるということが、お客様にご理解頂ければ、企画旅行会社への不信感が若干なりとも弱まる可能性もあります。

- ⑫⑬当該お客様には改めてお詫びを行い、必要によってはホテル側も交えて、直ちに具体的な相談に入るのが好ましいでしょう。

お客様の状況や意向によっては、現在の海の見えない部屋の状況などを説明して、最悪の場合はこの部屋に宿泊して頂けるのかどうかを打診します。

最終的に、このホテルでは「海の見える部屋」が確保できなかった場合の対策（以下に記載）を考えておく必要もあるでしょう。

<対策例>

- ・このホテルに我慢して宿泊して頂く方向でお願いします。
- ・その場合には、どのようなプラスアルファのサービスができるのか。
- ・このホテルで部屋のアップグレード（広さ、設備、階数等）は可能なのか。
- ・他のホテルで海の見える部屋の確保が可能なのか。
- ・他のホテルで手配した場合の追加宿泊費用等の負担はどうなるのか。

この場合は、ホテル側も交えて企画旅行会社ともよく相談をして対応することが必要です。
添乗員にとって大切なことは、旅程管理業務（代替サービスの確保＝この場合は海の見える部屋を確保することが該当します）を全力で尽くすこととなります。

第2問（1級）

- ①Bさんご夫妻が他のホテルを希望した場合は、一般的には下記の解除権（《参考1》）が発生すると思われますので、Bさんご夫妻の希望する「他のホテルで海の見える部屋」を手配するのが妥当ではないかと思われます。

- ②ただし、解除権の発生については、法令・約款の解釈に議論もあることから、企画旅行会社に現在の状況を的確に報告をして、その判断を確認してください。

企画旅行会社が懇意にしているホテル等で代替手配ができる可能性もあるので、その場合には手配を依頼します。

また、地元としての強みもあると思われるので、当該ホテルの協力も要請すべきでしょう。
なお、宿泊代については、当該ホテルの宿泊解除により払い戻しされると思われる金額との

兼ね合いもあるので、企画旅行会社と密接に協議しながら行うとよいでしょう。

代替ホテルの宿泊料と払い戻し宿泊料との差額は精算（不足すればBさんご夫妻の負担）となる可能性もありますので注意が必要です。

Bさんご夫妻に追加負担を求める場合は、代替ホテルの部屋の景観、グレード、設備等を説明の上、納得して頂く必要があります。

いずれにしても、代替ホテルの部屋は、企画旅行会社、当該ホテル、Bさんご夫妻の三者とは密接に連絡を取り合うよう心がけましょう。

- ③④条件に合致したホテルが取れたら、添乗員は、移動のためのタクシーなどに同乗して、Bさんご夫妻をそのホテルへ送り、ホテルの責任者等へ挨拶するなどしてサービスに遺漏のないように依頼します。

念のため、代替ホテルの部屋までBさんご夫妻に同行し、部屋の景観等の条件を確認します。

Bさんご夫妻の夕食をどうするのか、朝食の場所・内容・取り方、その他翌日の出発時の集合についてなど必要な事柄について打ち合わせをします。

- ⑤⑥Bさんご夫妻が納得したのを確認して、企画旅行会社、当該ホテルに報告し、この他のBさんご夫妻に対する誠意の表明（お詫びのしるし、追加サービス等の措置）等について相談します。

- ⑦Bさんご夫妻のトラブル解決に要した費用の報告と負担箇所について企画旅行会社と相談します。

翌朝はBさんご夫妻への改めてのお詫び、必要により他のお客様に状況を説明します。

（理由）

- ①この場合は、Bさんご夫妻にはこのホテルの宿泊については「解除権」が発生する（企画旅行会社の債務不履行／《参考2》）ものと思われます。

添乗員の皆さんは、下記の標準旅行業約款《参考1》により理解しておくといよいでしょう。

この《参考1》（約款第16条）は、旅行開始後のどんな場合にツアー客に解除権が認められているのかを定めたものですが、添乗員が直接、このような状況に遭遇し対応しなくてはならないケースもありますので理解しておいてほしい条文の一つです。

添乗員の本来業務である旅程管理を進める上で、考慮すべき事項ですのでよく理解しておく必要があります。

Bさんご夫妻は、（《参考1》の3）により条件の違う当該ホテルの宿泊を取消料を支払うことなく解除（取り消し）することができます。

また、（《参考1》の4）により、当該ホテルの宿泊料については払い戻しされることとなります。

《参考1》標準旅行業約款第16条（旅行者の解除権）

- 1) 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）
- 2) （省略）
- 3) 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、第1項の規定にかかわらず、取消料を支払うことなく、旅行サービスの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。

- 4) 前項の場合において、当社は、旅行代金のうち旅行サービスの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、違約料その他のすでに支払い、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。

《参考2》債務不履行（民法）

債務者（この場合は企画旅行会社）がお客様に約束（契約）した債務（この問題では海の見える部屋の確保）を履行しなかったり、履行しても不完全だった場合には債務不履行となります。

債務者が債務不履行に陥った場合、債権者（この場合はBさんご夫妻）は契約の解除を求めることができます。

（注：Bさんご夫妻の事例の場合は一概にいえませんが、条件が合致すれば損害賠償の請求も可能になる可能性もあります）

- ②従って、上記（対応方）のとおり、Bさんご夫妻が他のホテルでも「海の見える部屋」を希望した場合には、ご希望通り手配するのが適切な対応といえるでしょう。

Bさんご夫妻に伝えるかどうかは別として、契約上（約款上）は、Bさんご夫妻は解除権を行使して、当該ホテルは取り消しするということとなります。

- ③Bさんご夫妻に払い戻されられると思われる当該ホテルの宿泊料は、通常は仕入れ価格になると思われますので、一般販売価格よりはかなり下回ることが予想されます。

代替ホテルの宿泊代は、追加費用の発生の際のトラブルを避けるため、可能な限り（解除＝取り消しになる）、当該ホテルと同額程度での手配が好ましいこととなります。

しかし、実際問題としては、同額程度の宿泊料では手配が難しく、追加料金が必要となる可能性が高いものと思われます。

この追加料金は、約款上はBさんご夫妻の負担になると思われますので、Bさんご夫妻とは注意深く相談をしながら事を進めなければなりません。

なお、このあたりは、企画旅行会社の営業上の判断、当該ホテルの意向（追加費用は企画旅行会社・当該ホテル側で負担等）等も関係してきますので、双方との綿密な協議を行う必要があるでしょう。

第2問（2級）

- ①②旅程保証制度適用の対象となり変更補償金が支払われます。

日程表（確定書面）には、「お部屋から日本海の景観をお楽しみ頂きます（海の見える部屋）」と明記されており、標準旅行業約款第29条の別表2（《参考3》）にある契約内容の重要な変更のうちの第8項「客室の景観の変更」に該当します。

重要事項は8項目ありますが、適切な旅程管理業務を行うために覚えておくといでしょう。

この変更補償金及びトラブル処理関連経費は、一旦は企画旅行会社からツアー客に支払われます。

その支払った費用の負担は、ホテルと企画旅行会社の契約がどのようなになっているかによって誰（法人）がするのが決まってきます。

この問題の場合は、ホテル側が「オーバースタッフ…」と言っているところから、契約は海側の部屋の提供が条件になっていたと思われます。

従って、このトラブルの処理に要した費用はすべて企画旅行会社からホテル側に請求される（債務不履行又は債務の不完全履行）ものと思われます。

《参考3》別表第2 変更補償金（標準旅行業約款第29条 第1項関係）

変更補償金の支払いが必要となる変更

1～7 省略（ここでは記載を省略しますが、添乗員にとって最も重要な事項ですので、各自確認をしておいてください）

8 契約書面に記載した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

③免責事項に該当しない（免責の例外）理由について

宿泊機関、レストラン等の休業、航空・JR等の欠航・運休及び遅延、官公署の命令等による交通規制等旅行会社の責任ではない行程の変更やサービス提供ができなかった場合は、通常は免責となります。

しかし、この事例のように運送、宿泊機関のオーバーフロー（過剰予約）が原因と認められる場合は、本来は旅行会社の責任ではないにもかかわらず、免責とはなりません。

下記の《参考4》を参照してください。

《参考4》標準旅行業約款第29条（旅程保証）（条文の要点）

免責となる場合の7項目と免責の例外について

当社は別表第2に掲げる契約内容の重要な変更が生じた場合は、旅行代金に当社が定めた一定率を乗じた額の変更補償金を（旅行終了日の翌日から起算して30日以内に）支払います。

但し、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かかわらず、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ものを除きます。（注1）

1) 当社の故意又は過失が明らかな場合はこの限りではありません。（注2）

なお、次の（1）に掲げる事由による変更は除きます。（注3）

（1）次に掲げる事由による変更（注4）

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（注5）（注6）

- へ 当初の運行計画によらない運送サービスの提供（注7）
- ト 参加旅行客の生命又は身体の安全確保のための必要な措置を取った場合

- (注1) 免責にならないということ。例えば、飛行機が運航されているのに過剰予約のために搭乗できなかつたり、ホテルが営業しているにもかかわらず、部屋が不足して条件の違う部屋に変更になったり、宿泊できないお客様が発生したりなど、いわゆるオーバーブッキング（オーバーフロー）の場合をいいます。
- (注2) 故意・過失があった場合は企画旅行会社の損害賠償責任となります。
- (注3) (1) は免責になるということです。
- (注4) 免責になる場合の7項目。但し、オーバーフローは免責になりません。
- (注5) 飛行機の欠航、JR・バス等の運休、ホテル・レストランなどの休業、観光施設等の休館などをいいます。但し、休業・休館はその施設の全館という意味で、一部のお客様が利用されている場合は休業・休館とはなりません。
- (注6) 博物館・美術館の場合は、入場しようとしたときに施設全体が休館されていれば休業扱いとなります。
- (注7) 飛行機やJRなどの遅延、飛行機などの到着空港の変更などをいいます。

補 足

(1) 旅程保証制度（約款）の理解をもう一度

- ①ホテル（旅館）の部屋の景観（海側＝海が見える→反対側＝海が見えない）が変わった場合は、旅程保証が適用となります。

契約書面（添乗員の場合は確定書面＝最終日程表）に、部屋の景観が海側と記載されていたのが、海側ではなかった場合で、かつ企画旅行会社に故意・過失が認められない場合は旅程保証の対象になり、変更補償金が支払われることとなります。

なお、お客様が海の見えない部屋で納得された場合であっても旅程保証は適用されて変更補償金を支払うこととなります。

また、変更補償金は、お客様からのクレームの申し立てや支払い請求の有無にかかわらず、企画旅行会社は支払わなければなりません。

添乗員は、部屋の条件だけではなく日程表等と実際のサービス条件が違った場合には、企画旅行会社に速やかに報告する必要があるわけです。

なお、企画旅行会社（添乗員含む）に手配もれや手配ミスなどの過失があった場合は、企画旅行会社の債務不履行（契約したことが実行できなかった）となって損害賠償金を支払う義務が生じます。

旅程保証制度に関して、「業務知識 国内1・2級：第2問の1」の「補足」の箇所でも分かりやすく、要点をまとめておきましたので、そちらも参考にしてください。

- ②なお、Bさんご夫妻の事例の場合には、このトラブルの処理にかかった経費は、企画旅行会社から当該ホテルに請求することになると思われます。

(2) 添乗員に責任が及ぶ可能性について

企画旅行会社から、当該ホテルはよく条件が変わるから「旅行出発日前に必ず、部屋割りをもらってください」とか、「よく確認して違っていたら報告してください」などと言われている

たにもかかわらず、その指示を理由なく怠った場合は、添乗員の旅程管理の欠如（もあった）とされる可能性もないとはいえません。

主な原因は旅館のオーバーフローと認められますので、添乗員の責任は小さいでしょうが、添乗員の確認不足などは、本来あってはならないことですので、そのようなことのないよう、基本動作をキチンと遂行するよう心がけましょう。

（3）手配完成債務について

この問題を、「そもそも、ツアー出発前に部屋割りがもらえなかったということは、出発前の時点では契約が不確か（不完全）だったのである」という捉え方をすると、「企画旅行会社の手配完成債務の不履行」が認められるという考え方もできないわけではありません。

企画旅行会社は、約款《参考5》で、旅行者に対して、「旅程を管理すること」と「手配を完全に行うこと」について請け負って（契約をして）います。

従って、このような考え方を取った場合は、企画旅行会社による「手配完成債務」の債務不履行ということになり、損害賠償責任が発生して問題は大きくなる可能性があります。

確かに、この事例では債務不履行も疑えないこともないですが、ホテル側が「当日の昼まで部屋割りは待ってほしい」と言っていることから、今回は手配完成債務には触れないこととしています。

《参考5》標準旅行業約款第3条（旅行契約の内容）

当社は、企画旅行契約において、旅行者が当社の定める旅行日程に従って、運送・宿泊機関等の提供する運送・宿泊その他の旅行に関するサービスの提供を受けることができるように、手配し、旅程を管理することを引き受けます。

採点の感想

①第1問の対応方については概ね妥当と思われる解答が過半数を占めていました。

但し、いつものことですが、対応方をランダムに羅列する解答者が多いのが残念です。

思いつくまま記述されていると思える解答も依然としてあり、手配の手順や考え方等を読み取るのに今回も大変苦労しました。もう少し、系統立てて論理的な構成を行えるよう日頃から努めて頂ければと思います。

②第2問（1級）では、他のホテルの手配をどのように行うのかに終始し、求められている根拠について触れた答案はごくわずかでした。

トラブルの現場において不確かな知識のみで対応したのでは、混乱を招いたり、後日に添乗員の過失が問われたりすることになりかねません。

「他のホテルに変更するのは他のお客様へのサービスと大きく乖離してしまうのでお断りする」との解答もありました。

旅程保証制度をはじめとし標準旅行業約款については、なお一層の理解力を身に付けて頂きたいところです。

③なお、このBさんご夫妻の事例に限らず、添乗員は本来業務である「旅程管理義務を尽くす」ことが大変大事なのですが、これについて触れた受験者はあまりに少なく、採点者としては大変寂しく感じました。

添乗業務を遂行するには、旅程管理《参考6》を尽くすのが添乗員の本来業務です。

やむを得ず、生じた旅程管理上のトラブルには、まず、契約どおりの条件（サービス）を確保する、即ち、旅程管理を尽くすことが基本になります。

お詫びや手配等の当面の対応に追われ、根本的に大切な事柄を忘れないようにして頂きたいと思います。

《参考6》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、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1) 項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留めるよう努力すること。

但し、重要な変更が生じた原因が約款第29条の第1項(1)（《参考4》）に該当する場合は、企画旅行会社は旅程保証責任を負いません。免責ということになります。

④第2問（2級）：「旅程保証の対象になる」との解答が大勢を占めていますので、旅程保証に対する添乗員の方々の理解は徹底しつつあるように感じました。

とはいえ、次のような解答もいくつか見受けられましたので参考までに記しておきます。

もちろん解答（記述）内容は正しくありません。

- ・ホテルのオーバークッキングは旅程保証の対象外。
- ・お客様が了解していれば旅程保証の対象外。
- ・部屋からの景観は旅程保証の対象外。
- ・日本海が見える部屋とはなっていない（日程表を見ていない？）ので旅程保証の対象外。

問3（配点：40点）

3日目、この日の昼食は各自で自由ということになっていました。

前日の夜に、何人かのお客様から「明日の昼食は、せっかく松江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上、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きました。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、昼食で口にされた貝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

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貝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、留守家族と連絡を取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、及び原因の究明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

○この問題（配点40点）における平均点：1級22.1点、2級20.2点

最高点：1級33点、2級33点 最低点：1級5点、2級0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

①当日の食事は、日程表を見れば分かるとお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はじ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お客様が保険等に加入していない場合で、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、企画旅行会社経由で留守宅に連絡し、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となります。

⑦⑧お客様が保険に加入している場合は、保険会社に連絡を取り、協力を求めることとなります。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)

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」こととなります。

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》）の故意又は過失（後記《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（後記《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となります。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となります。

《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、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、直接責任が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限り、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い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いえば、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い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とおり、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、医師の診断書をもと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）

- 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きません。よから、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究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も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究に関しては、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

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基本的にはありません。

本事例の場合、該当のレストランは問題が起りそうなレストランだと知っていて、添乗員がご案内した場合には、責任が問われるということになるでしょう。

③特別補償について(復習です)

添乗員の側から積極的に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、気を付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限り、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てい治るようですが、激しい下痢、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ように、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。

(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きているようです。勝手に処理したことでウイルスが残り2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いえます。なお、すぐに下痢止めなどを服用するのは、ウイルスを体内に留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、皆さんの解答を読んでい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今年も何件か見受けられました。

問4（配点：40点）

4日目、昼食後、レストランで帰りの新幹線の確認作業等をしていると、バスガイドさんが「お客様はもうお揃いで、バスでお待ちですよ。」と添乗員を呼びに来ました。添乗員は慌てて駆け足で戻り、バスを出発させました。

30分ぐらい走ったところで、「後ろの席の年配のご夫婦がいない。」とお客様から指摘があったので確認したところ、間違いなく年配のご夫婦はバスに乗っていません。

レストランに電話をかけて探してもらったところ、該当のご夫婦は自分たちのバスが見つからないので駐車場で途方に暮れているということが分かりました。

第1問（1級、2級：各25点）

- 1級：この場合のお客様を合流させるための考え得る対応策について具体的に記述しなさい。
- 2級：この場合のお客様を合流させるための考え得る対応策について、今後の日程に注意しながら具体的に記述しなさい。

第2問（1級、2級：各15点）

- 1級：お客様を置き去りにしてしまったという事実に対する責任の所在および、発生すると思われる問題とその対応方について、その理由とともに具体的に記述しなさい。
- 2級：お客様を置き去りにしてしまったという事実に対する添乗員の責任と、費用が発生した場合の負担について、その理由とともに具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. 添乗員の基本動作及び、旅程管理業務の基本が身に付いているか。
2. 緊急事態が起きた場合に発生する問題を予測する能力と責任の所在についての判断力、分析方を身に付けているか。

解答（例）のポイント**第1問**（1、2級共通）（考え得る対応策）

- ①まずは、お客様に電話口に出て頂くなどして、ご夫婦ともに安全であることを確認するとともに、丁重にお詫びをする。
- 直ちに、何らかの対策を取るので心配をしないでお待ち頂くようお願いする。
- ご夫婦が携帯電話をお持ちであれば、今後の連絡に使用するため電話番号を聞いてメモするとともに添乗員の携帯番号もお教えしてメモで控えて頂く。
- 同時にバス車中のお客様にも報告して、必要により、ご協力頂けるようお願いする。
- ②レストランの方に、お客様のケアをお願いするとともに、可能な限りレストランの応接室や

休憩室で休ませてもらえるよう依頼する。

また、レストランからお茶菓子などをご提供頂けるようであれば、丁重に願います。

- ③後樂園・岡山城までの所要時間、岡山駅での新幹線の出発時間、などの次行程の確認を行い、何が一番重要なのかを確認した上で具体的な対策を考える。
- ④新幹線の出発時間（＝動かすことのできない予定）までに、ツアー本体及びご夫婦のお客様を後樂園・岡山城にお連れすることを第一として、最悪の場合は岡山駅で合流するための効果的な対策を考える。
- ⑤次に、可能な限り費用のかからない方法はないかを模索する。
- ⑥具体的な対策（下記）を考え、どの案が効果的かを検討して決定する。
 - 1) ツアーのバスでレストランまで引き返す。
 - 2) レストラン又は企画旅行会社の現地支店などに協力を依頼して、社用車などで後樂園・岡山城又は岡山駅での本体との合流点まで送ってもらう。
 - 3) 定期バス、列車等の利用で間に合わないか検討する。
 - 4) レストラン等にタクシーの手配をしてもらい、お客様に合流点まで来て頂く。
 - 5) 添乗員がバスから降りてタクシーに乗りレストランに引き返す。
 - 6) バス会社の営業所、関連タクシー会社等があれば送りの手配をしてもらう。
- ⑦新幹線に乗り遅れないために安全確実な⑥項の「4（タクシー利用）」又は「2（協力して頂ける場合）」の対応策が妥当と思われる。
- ⑧ご夫婦と合流できたら、この経緯とご心配をおかけしたことを再度、丁重にお詫びする。
- ⑨企画旅行会社に報告し、当該お客様への付加サービス等の提供の必要性等を相談し、指示を受けた上で対応する。
- ⑩ツアー参加のお客様に対しては、ご夫婦の無事とトラブルの簡単な経緯等をバス車中などで改めて簡単に説明し協力を感謝を表す。
駅に到着するなど一段落したら、協力してもらったレストランなどに対する報告とお礼を忘れずに行う。

第2問（1級）（責任の所在と発生すると思われる問題とその対応方）

（2級）（添乗員の責任と費用が発生した場合の負担について）

- ①責任の所在は、添乗員にあると思われる。
責任の所在は、添乗員（人数確認もれ）とバスガイド（人数のカウントミス）とお客様（集合場所や出発時間の失念の可能性）について考えられるが、お客様は論外として、本来業務（旅程管理業務）であるお客様の人数確認をしなかった添乗員に責任があると考えられる。
「お揃いです」と言ったバスガイドにも責任の一端は全くない訳でもないと思われるが、最終的な確認は添乗員の重要な本来業務であり、バスガイドへの責任転嫁は許されない。
- ②置き去りにされたご夫婦のお客様からの苦情申し立てが考えられる。
- ③タクシーを利用した場合は、タクシー代金の負担が発生する。
- ④レストランなどに社用車の協力をしてもらった場合は、ガソリン代等の負担及び謝礼（寸志）などの負担の発生が考えられる。
- ⑤このトラブルの解決に要した費用は添乗員の負担になると思われる。
バスの出発時には、旅程管理上の最も重要な本来業務（お客様の人数確認）を添乗員は行な

わなければならない。

しかも、その本来業務を行う時間的余裕もあったにも関わらず、行わなかった（過失）ために起こったトラブルであり、添乗員に情状の余地は認められないものと考えられる。

お客様から苦情等があった場合は、企画旅行会社としては謝意を表すための何らかの対応をせざるを得ないものと思われる。レストランなどに社用車の協力をしてもらった場合は、ガソリン代等の負担及び謝礼（寸志）などの負担の発生が考えられる。

解 説

○この問題（配点 40 点）における平均点：1 級 21.5 点、2 級 25.5 点

最高点：1 級 32 点、2 級 35 点 最低点：1 級 17 点、2 級 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。

第 1 問

①ご夫婦と直接話をして安全確認するとともに安心してお待ち頂くよう配慮します。

トラブルが発生すると、企画旅行会社への電話など、トラブル処理の対応が先になってしまい、他のお客様への対応を忘れがちになりますので、バス車中で簡単に説明しておきます。場合によっては、バスを引き返すこと等も考えられますので、ご協力頂けるよう事前にお願ひしておきます。

②レストランは企画旅行会社とは密接な協力関係にある場合も考えられますので、丁寧にお願ひすれば、お店の方も可能な限りの協力をして頂ける可能性があるものと思われます。

ご夫婦を休憩室などで休ませてもらえれば、落ち着いて迎えを待っていられるでしょう。添乗員としても、ご夫婦の所在が確認できていれば、安心して対策を練ることが出来ます。

③④⑤日程表を見ると分かりますが、新幹線の出発時刻に間に合うように、バスもご夫婦も、岡山駅に到着する必要があります。

日程表で後樂園・岡山城、岡山駅までの所要時間などをみると、時間的な余裕はあまりないものと思われます。

予定の岡山駅での出発時間までに間に合わせることを前提に、可能な限りトラブル処理費用のかからない方法を考えます。

⑥具体的な対策の主なものは下記が考えられるでしょう。

1. ツアーのバスでレストランまで引き返す。

この方法は、バスにご乗車のお客様のご理解を得られにくいとともに、日程表を見る限りは、時間的な余裕が少ないので後樂園・岡山城での見学時間等のカット等が必要になったり岡山駅到着が出発時刻ぎりぎりになる可能性もあり、少なからず危険がともなうと思われます。

2. レストラン又は企画旅行会社の現地支店などに協力を依頼して、社用車などで、ご夫婦をバスとの合流点又は後樂園・岡山城、岡山駅まで送ってもらう。

この方法は、各関係先から協力が得られさえすれば、ご夫婦も安心できますし、経費も少なくて済みそうです。

但し、社用車の利用もさることながら長時間の人的労力の提供も必要なことから、依頼する際に無理強い絶対にはしないことが必要です。

また、この場合は、レストランの職員の方などの自家用車の使用も考えられますが、そ

の場合は、万一の交通事故等があった場合の補償等複雑な問題の発生も危惧されます。

3. 定期バス、列車等の利用で間に合わないか検討する。
時間的に余裕がないこと、ご夫婦に不安を与えるなどのことから好ましい選択とは思えません。
4. レストラン等にタクシーの手配をしてもらい、お客様に合流点まで来て頂く。
企画旅行会社（添乗員）にタクシー代の負担が発生しますが、お土産物店に手配をお願いして、タクシーを利用するのが最も妥当な方法と思われます。
万一、タクシーの手配が不可能な場合には、上記「2」を選択して努力します。
5. 添乗員がバスから降りてタクシーに乗りレストランに引き返す。
後樂園・岡山城までの途上（道路上）でタクシーの手配ができるかどうか問題ですが、時間的な余裕に不安があること、ツアー本体の旅程管理をどうするかなどの問題が残りますので、あまり、好ましい方法とはいえないでしょう。
6. バス会社の営業所、関連タクシー会社等があれば送りの手配をしてもらう。
最近のバス会社はグループを形成している場合が多くなっているため、関連会社（タクシーなど）が近くにあればその会社に協力を依頼します。

- ⑦この問題が起きた場所は、人里離れた場所ではないことからタクシーの手配も可能と想定されますので、取るべき対応策は⑥項の「4（タクシー利用）」が妥当と思われます。
- ⑧ご夫婦と合流した際の、出迎えの仕方や丁寧なお詫びが、ツアー終了後にもクレームが継続するかどうかの分かれ目になります。
お客様のタクシーが到着したら走って出迎える、手荷物を持って誘導するなど誠心誠意の言動を心がけましょう。
- ⑨お客様へのお詫びの印（お土産の贈呈など）を具体的に表すことが必要でしょう。
企画旅行会社とよく相談して指示を受けた上で対応します。
- ⑩ご夫婦以外の他のお客様への報告とお礼を忘れないようにしましょう。
協力してもらったお土産店などの方々に対する報告（電話又は手紙）と御礼（粗品送付など）などもパートナーシップの観点からも大変重要です。

第2問

- 1、2級ほぼ同一設問ですので、まとめて記載します。
- ①責任の所在は、添乗員にあると思われます。
バスガイドも乗客の人数確認はキチンとすべきでしょう。お客様も出発時間を忘れては困りますが、それにしても添乗員が本来業務（旅程管理業務）であるお客様の人数確認をしなかったことは致命的であり、添乗員にすべての責任があると考えられます。
「お揃いです」と言ったバスガイドにも責任が全くない訳でもないため、道義的な責任からバス会社から応分の協力を得られる可能性はあると思われますが、基本的には期待してはいけませんし、金銭の負担を要求するなどは論外と思われます。
 - ②お客様と合流した際又は旅行終了後に、このご夫婦からの苦情の申し出（場合によっては損害賠償請求）が考えられます。
 - ③お客様が合流地点までタクシーを利用した場合には、その代金は数万円かかるものと考えら

れますがやむを得ないでしょう。

④レストランなどの社用車で協力をしてもらった場合には、多額の費用負担にはならないでしょうが、ガソリン代、謝礼（寸志）の負担及び礼状などが必要になるでしょう。

⑤合流のためのタクシー代等の経費は派遣会社（添乗員）の負担になると思われます。

お客様の人数確認は旅程管理業務（《参考1》）上の重要な添乗員の業務で、基本中の基本です。

バスでの移動ですから、バスを出発させてからでも、人数確認は可能であったにも関わらず、30分も走ってから、しかも他のお客様からの指摘で、やっと人数不足に気が付くといった大失態を添乗員は犯しています。

このトラブルは、添乗員があまりにも不注意（《参考2》）だった（過失）ため起きたといわざるを得ないでしょう。

また、万一、お客様から苦情や損害賠償（《参考3》）請求等があった場合は、企画旅行会社としては対応せざるを得ず、その結果、さらに経費が発生した場合には、派遣会社（添乗員）に負担の請求があるものと思われます。

《参考1》旅程管理業務について

旅程管理業務は企画旅行を円滑に実施するため、旅行業者（企画旅行会社）が行わなければならない業務であり、法律（旅行業法）で定められています。

（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、…（省略）…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（下記の施行規則第32条を指しています）で定める措置を講じなければならない。

（2）旅行業法施行規則（省令）第32条（旅程管理のための措置）

旅行業法第12条の10の国土交通省令で定める措置は、次の通りとする。

1）～3）…（省略）

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、集合場所その他事項に関する指示。

この施行規則第32条では、個人が集まって団体で行動する企画旅行の場合には、添乗員がツアーのリーダーとして、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、常にツアー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、それを怠ってお客様を置き去りのまま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。

《参考2》添乗員の注意義務について

民法で「善良なる管理者の注意義務」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」

についていっています。

添乗員の場合で考えてみますと、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、バス出発時のお客様の人数確認は当然、行うべきである」ということとなります。

この注意義務を怠った（人数確認が必要な場面であるにもかかわらず行わなかった）と認められると「過失があった」ということとなります。

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となります。

《参考3》損害賠償、損害賠償責任について

損害賠償とは、他人（この問題の場合は置き去りにしてしまったご夫婦）に与えた被害を補填して、被害がなかった状態に戻すことをいいます。

損害賠償が発生する場合は「債務不履行」と「不法行為」があります。

債務不履行とは、債務（例えば最終日程表では下車観光をすることになっていたのに）を履行しない（何らかの事情で下車観光しなかった）ことをいいます。

不法行為とは、故意・過失により相手（ご夫婦）に損害（ご夫婦には金品の損害はないと思われませんが、精神的損害に対する賠償を請求される可能性がないとは言いきれません）を与えることです。

万一、ご夫婦から、精神的損害の賠償が請求されたとしても、多額の金銭の支払いは、特別の理由がない限り必要ないと思われれます。

しかし、この種の交渉に要する時間や労力は予想以上にかかるのが通例ですので、トラブルは可能な限り旅行中に解決するよう努力することが大切です。

企画旅行会社はこの件については、添乗員のミス（過失）が原因であると判断し、所属派遣会社に対してこのトラブルの解決に要した費用の補填を求めてくる（求償）ものと思われれます。

所属派遣会社は、企画旅行会社に支払った費用について、雇用契約の義務違反、就業規則違反等を勘案した上で、添乗員本人に請求する場合も考えられます。

補 足

○不法行為責任、債務不履行責任、旅程保証責任について

企画旅行実施の際に発生するトラブルの対応方を考える際には、この3つの違いを理解していることが必要となります。

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

この紙面は限られていることと「業務知識」の第1問及び、第2問の1の解説の項で詳しく触れていますので、詳細は割愛しますが、下記に復習の意味で再度要点を簡単に整理しておきますので、参考にしてください。

《参考4》不法行為責任、債務不履行責任、旅程保証責任の主な特徴

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

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

採点の感想

ご夫婦との合流については、その理由に多少の違いはあっても「新幹線に間に合うようにタクシーを利用して岡山駅で合流する」という趣旨の解答が目立ちました。

最終的には新幹線に乗り遅れないことを目標とすべきなのは自明の理でしょう。

「タクシーを利用する」とだけで合流地点等が記述されない漠然とした解答もありましたが、このような答案では加点ができません。

この問題では、具体的に記述するよう指示されているのですから、答案には、想定される合流場所(後樂園・岡山城、岡山駅又は途中のドライブイン等)も記述して頂きたいと思いません。

基本的には、岡山駅での合流が妥当だろうと思われませんが、「バスを停車させて待つ」「休憩時間を延長して待つ」という解答もありました。

待ち時間が短時間で済むのであれば、一案かとは思いますが、新幹線に乗り遅れるリスクもありますので岡山駅での合流がスムーズだろうと思われれます。

○「責任は添乗員にある」、「タクシー代は添乗員(企画旅行会社)負担」との趣旨の解答が多く見受けられましたが、正しい感覚だと思われれます。

バスガイドさんの責任に触れた解答はごく少人数で、大方の受験者は、バスガイドさんには責任を問えないという理解をしたのだろうと考えられれます。

○「添乗員の責任は大きい」「こんな添乗員は実際にいるはずがない」とだけ記述した解答も

散見されましたが、どのような問題が発生して、その問題に対してどんな責任を具体的に負うことになるのかが答案に記述されていないのでは、残念ですが加点ができません。大多数の受験者が、概ね、正確な捉え方をしているように感じましたが、やはり法的背景の理解が不足しているようなので、今後の添乗員の方々の研鑽を望みたいと思います。

問5 (配点：40点)

岡山駅で新幹線にお客様全員無事乗車しました。お客様への夕食用のお弁当、お茶も配り終わって一息ついたところです。

到着の東京駅では改札口を出た所で解散の予定となっています。

乗車して間もなく、2組のお客様が新横浜駅で途中下車したいと申し出てきました。

第1問 (1級、2級共通) (1級、2級：各20点)

新幹線の車中ですべきことを優先順位にも考慮して、具体的に記述しなさい。

第2問 (1級、2級共通) (1級、2級：各20点)

乗車中の列車が途中、突然の集中豪雨と強風のため、豊橋駅に臨時停車し、「この状況での運行は危険なのでしばらくここで待機します」との車内放送がありました。

添乗員が車掌に尋ねたところ、今のところ運行再開の目途はたっていないとのこと。

この場合、添乗員として行うべきと思われる事柄を最悪の場合も考慮して簡潔に記述しなさい。

出題の趣旨

1. 行程最終日の新幹線車中で必要な一連の添乗業務をスムーズに行うことができるか。
2. 付随する業務にも漏れがなくかつ、社会常識上の配慮も行うことができるか。
3. 列車乗車中に起こった緊急時の対応と先を見通した的確な対策が取れるか。

解答(例)のポイント

第1問 (1、2級共通) (新幹線の車中ですべきこと)

- ①お客様は全員指定された席に着席しているかの確認を行う。
- ②途中下車するお客様の人数再確認と、途中下車証明書の車掌への作成依頼と受領、及び JR 目的駅までの乗車券購入等のアドバイスを行う。
- ③途中下車証明書のお渡しと、下車駅ごとに1枚発行の場合にはその使用法の説明を行う。
- ④解散の告知と下車(列車降車)以降は特別補償の適用にならないことのご案内を行う。
- ⑤東京駅での流れ解散の説明、旅行参加の御礼、ご自宅までの電車乗り換え案内等を行う。
- ⑥お弁当の空き箱、ゴミの回収と邪魔にならないように整理後片付けのお願いと手配を行う。
- ⑦その他お客様アンケートの配布と回収等を行う。

第2問 (1、2級共通) (添乗員として行うべきと思われる事柄)

- ①運行状況の情報収集とお客様への適時、適切な伝達、不安感の低減を行う。
- ②長時間になる可能性を考えての飲み物、食べ物の駅の売店等での購入又は手配の検討を行う。
- ③空調装置の運転休止、長時間待機の想定等からご高齢のお客様の健康管理への配慮を行う。

- ④お客様の留守宅への連絡、企画旅行会社への状況報告を行い、必要によっては指示を受ける。
- ⑤列車全面運休に備えたバス、宿泊ホテル等の手配可能性の予備調査を行う。

解 説

- この問題（配点 40 点）における平均点：1 級 22.9 点、2 級 20.5 点
 最高点：1 級 34 点、2 級 36 点 最低点：1 級 15 点、2 級 4 点

第 1 問

- ①本事例では、「お弁当も配り終わって一息ついた……」とありますので、お客様の席についての問題はないと思われませんが、添乗員の車中で最初に行うべき業務として座席の確認については記述してほしいと思います。
- ②新横浜駅で途中下車するお客様の人数、及び新横浜駅以外での途中下車希望のお客様がいるかどうかを再確認します。通常は、岡山駅での乗車前（駅へ向かうバス車中、駅構内等で）に途中下車のお申し出は集約されているとは思いますが、あの方が降りるのなら私も降りるというようなケースも考えられますので、改めて再確認することが必要と思われまます。
 新横浜駅下車以降の JR 駅までの帰宅のお客様には、列車の混雑具合や繁閑等にもよりますが、目的駅までの JR 乗車券の販売も車掌が取り扱ってくれる場合がありますので早めに申し出をしてみましょう。
- ③途中下車証明書の使い方の説明を行います。最近では、一人 1 枚発行されることが多いようですが、下車駅ごとに 1 枚（下車する人数に関係なく）のみ発行される場合もありますので、その場合には代表者を決めて同行者の引き合わせ（顔合わせ）を行い全員一緒に改札口を出て頂くよう周知を行います。
- ④特別補償が適用されないことについては、さりげなくかつ、下車するお客様全員に聞こえるように説明しておきます。ご自宅まで十分に注意してお帰り頂くようご案内します。
 旅行参加に対する御礼の言葉とともに「ここで解散ということになります」「下車以降は特別補償は適用になりませんのでくれぐれもご注意の上お帰りください」というような感じで明確にお伝えしましょう。
- ⑤東京駅までのお客様には、それぞれの座席までお伺いして、参加御礼や必要なご案内をしたほうがよいでしょう。この辺りで次回のご旅行参加のお願いやご希望があればパンフレットをお送りする手配等も引き受けます。
 東京駅から都区内用の団体旅客乗車票（団票）（《参考 1》）を使用する場合は、ここ（列車内）でお渡しして東京駅（下車駅）での解散方法（再集合はしない）等を再確認しておきます。

《参考 1》団体旅客乗車票（団票）について

団体旅客運賃で特定市内駅に到着する団体で、利用区間が中心駅まで 201km 以上（東京の山手線内は 101km 以上 200km 以内）である場合には、解散後に各自で利用できる同区間内に有効な乗車票を交付することができます。これを団体旅客乗車票（団票）といいます。

なお、この団票は列車の車掌からもらうものではなく、旅行会社との打ち合わせ時に団券と一緒に担当者から受領するものです。

< 特定市内駅 >

札幌市内の駅	仙台市内の駅	東京 23 区内の駅／東京山手線内の駅	
横浜市内の駅	京都市内の駅	名古屋市内の駅	大阪市内の駅
神戸市内の駅	広島市内の駅	北九州市内の駅	福岡市内の駅

- ⑥お弁当の空き箱も団体の全員の分となるとかなりの嵩（かさ）になると思われます。お弁当の空き箱やゴミの回収も行い可能な限り一般乗客の迷惑にならないよう整理・後片付けに努めましょう。
- ⑦企画旅行会社によってはアンケートの配布と回収作業があります。状況にもよりますが、この旅行の場合は帰路の列車車中が適当ではないかと思われます。

第2問

- ①②状況により長期戦になる場合も想定しての対応が必要です。
- ③疲労の蓄積や空調が効かなくなる場合なども考えられますので、ご高齢のお客様等には特に気配りを行う、注意を怠らないなどが大切でしょう。
- ④企画旅行会社の担当者と連絡を取る、状況報告を行う等を怠ってはいけません。当然担当者から何らかの指示があればそれに従うことになります。
- またお客様の留守宅等への連絡は、お客様が個々に携帯電話等で行っている可能性もありますが、ツアーの実施旅行会社として何ら報告をしないというのはいかがなものでしょうか。添乗員からではなく、旅行会社から状況報告を含めて留守宅に電話等で行うケースも多いようですので、担当者とはよく打ち合わせをすることが必要でしょう。
- ⑤JR が全面運転中止になった場合には、バス等の代替交通手段や宿泊の手配が必要になる可能性があります。いつまで経っても運転再開の目途が立たない場合は、状況を把握しながら最悪のケースを想定した対応も企画旅行会社と検討しておく必要があるでしょう。
- なお、列車が運休した場合は、旅程保証の対象外（約款：運送機関の「サービス提供の中止」）（《参考2》、《参考3》）となります。

《参考2》標準旅行業約款第27条第2項（当社の責任）

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・・・（省略）・・・その損害を賠償する責任を負うものではありません。

《参考3》標準旅行業約款第29条（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（解説者注：欠航や運休のこと）**
- ヘ **当初の運行計画によらない運送サービスの提供（解説者注：遅延のこと）**

ト 参加旅行者の生命又は身体の安全確保のため必要な措置

すなわち、「別表第2」に該当する事項に変更があったときは、旅行業者の関与し得ない事由による場合を除き、旅行業者は、変更補償金を支払うとしていますので、旅行業者の関与し得ない事由による場合は変更補償金を支払わないということになります。

採点の感想

○第1問の問題では、帰路の新幹線車中における一連の添乗業務を記述して頂くことが目的ですが、社会常識やマナーも忘れないようにしたいものです。旅行会社には、ツアー客が騒がしかったとかゴミが散らかし放題だったとか、マナーに関する苦情が一般乗客から寄せられています。

通常の添乗業務を的確に遂行するとともに、一般乗客に迷惑をかけない等の社会常識（マナー）への配慮も忘れないようにして頂きたいと思います。

ちなみに、ゴミの回収等に触れた解答者は全体の2割にも達しませんでした。

○弁当の積み込みや配布の仕方について記述した解答が何件かありましたが、問題文には「お弁当の配布も終わって一息ついた・・・」と明記されており、この解答では、加点のしようがありません。解答を考えるにあたっては、いろいろな箇所ですべてはありますが、まず、「問題をよく読む」ことから始めて頂くことを切にお願いします。

○また、問題の問いかけでは、「優先順位にも配慮して」と記述されており、要求される解答は途中下車の取り扱いだけではないことを示唆しています。途中下車の手続きだけに終始した解答がかなりありましたがそれだけでは不足しています。

途中下車証明書（作成依頼と受領、使用法の説明）に加えて、団体乗車票、参加御礼挨拶、電車乗り換え案内、弁当やゴミの回収と整理、特別補償適用、及びアンケート等に触れた解答を期待していたのですが、残念ながら、実際の現場では行っているのようですが出題者が望むような記述解答は半数にも至りませんでした。

○なお、特別補償の対象は、企画旅行参加中（受付を完了してから解散＝添乗員が解散を告知するまで）となりますが、詳細については特別補償規程の第2条（《参考4》）やその関連項目を参照しておいてください。

《参考4》特別補償規程第2条（用語の定義）

第2条第2項で「企画旅行参加中」の定義が細かく明記されています。条文はここでは省略いたしますが、添乗員同行の企画旅行の場合、要約しますと次のようになります。

- 1 添乗員による**受付が完了した時から**、添乗員によって**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。
- 2 旅行者が、添乗員に、離脱、及び復帰の予定日時をあらかじめ届け出ているときは、一時離団中も企画旅行参加中とみなします。
従って、届け出がなされていないときは、企画旅行参加中とはなりません。
- 3 離団した後、復帰しないときは、離団後は参加中とはなりません。
- 4 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契約書面に明示したとき」は、企画旅行参加中とはなりません。

いわゆる、「中抜き」といわれる形態の旅行を想定したものです。

通常の「半日自由行動」、「終日自由行動」は、その日の宿泊が含まれていますので「企画旅行参加中」となります。

- 大多数の解答者は上記の解説に沿った記述をしていました。皆さんの解答で概ね問題はないのですが、実際の場合の手順や優先順位を考慮した上で簡潔に記述して頂ければなおよかったと思われます。