

◆ ◆ ◆ 業務知識 3 級 ◆ ◆ ◆

配点 第1問：26点、第2問：10点、第3問：15点、第4問：10点、
第5問：20点、第6問：12点、第7問：7点

第1問 (26点)

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

1. 次の(1)(2)の文は、標準旅行業約款(募集型・受注型)第2条(用語の定義)、第6条(契約の申し込)の要点及び、説明を記したものです。()の中に入る最も適当な語句を後記語群の中から選び、その記号を記入しなさい。

- (1) 募集型企画旅行とは、(①) があらかじめ旅行の目的地や (②)、運送又は宿泊サービスの内容、旅行の対価を定めた旅行に関する (③) を作成し、旅行者を (④) して実施する旅行である。
また、受注型企画旅行は、旅行者からの (⑤) により、旅行の目的地や (②)、運送又は宿泊サービスの内容、旅行の対価を定めた旅行に関する (③) を作成し、不特定多数の旅行者を対象とした (④) を行わない旅行である。
- (2) 旅行者は、電話その他の通信手段により募集型企画旅行契約の予約を行った場合は、予約の時点では (⑥) は成立しておらず、旅行者は旅行業者が予約の (⑦) の旨を通知した後、旅行業者が定める期間内に、申込書と (⑧) を提出しなくてはならない。これをしなかったときは、予約はなかったものとして取り扱われる。

《 語群 》

ア 旅行業 イ 旅行業者 ウ 見積 エ 募集 オ 希望 カ 日程
キ 計画 ク 依頼 ケ 申し出 コ 公正な基準 サ 自己の計算 シ 申込金
ス 旅行費用 セ 契約 ソ 承諾 タ 了解 チ 予約

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

- ① 旅行業法の目的は「消費者保護」を主眼としているため、「国際交流の促進」「旅行業者の利便の増進」などは旅行業法の目的にはなっていない。
- ② 宿泊地で大雨による洪水が発生したので旅行者の生命・身体确保安全確保のため、契約書面には記載のない少し離れた別のホテルに変更した。この場合、旅程保証に基づく変更補償金の支払い不要である。
- ③ 募集型企画旅行の実施にあたって、手配代行者の不注意で旅行者に損害を与えたときは、旅行業者はその損害を賠償しなくてはならない。

- ④ 福岡市内観光をした後、韓国の釜山を1日のみ訪れる東京発着の九州旅行（6日間）で、福岡市内観光中に旅行者が石段で足を踏み外し骨折してしまいました。この場合、海外旅行参加中に生じた事故としての見舞金が、当該旅行者に支払われる。
- ⑤ 募集型企画旅行において、旅行者による契約内容の変更ができる条件の一つに、「旅行者が旅行者全員の承諾を得たとき」がある。
- ⑥ 旅行者があらかじめ明示されていた資格等の参加条件を満たしていないことが旅行中に判明した場合、旅行者はその旅行者との旅行契約を解除することができる。
- ⑦ 旅行の参加に際し、特別な配慮を必要とする旅行者が、旅行契約申込時にその旨を申し出たときは、旅行者はそれに応じなくてはならないが、それにとり費用は旅行者の負担となる。
- ⑧ 台風接近の影響により、復路で利用予定の航空便が欠航となり、翌日の便に変更となりました。この場合、旅行者は帰着日が一日延びたことによる宿泊代等を負担する必要はないが、旅程保証に基づく（旅行終了日の変更）変更補償金は旅行者に支払わなくてはならない。
- ⑨ ゴールデンウィーク中の繁忙期に実施した募集型企画旅行で、契約書面に記載したAホテルが取れず、現地でBホテルに変更となりました。この場合の宿泊ホテル名の変更は旅程保証の対象となり変更補償金の支払いが必要である。

出題の趣旨

○添乗業務（旅行業）に携わる者、携わろうとしている者にとって、契約社会化の進展と旅行参加者の権利意識の一層の顕在化に対応するため、標準旅行業約款のうち「用語の定理」や「旅行業法の目的」「旅程保証制度」と「特別補償制度」について正しい理解をしているか。

解 答

1	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	
	イ	カ	キ	エ	ク	セ	ソ	シ	
2	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
	○	○	○	○	×	×	×	×	×

解 説

○添乗業務を遂行していく上で理解しておかなくてはならないものとして、お客様と旅行者との間の「約束ごと」、すなわち、標準旅行業約款や旅行業法の基本的知識があります。

○1については、標準旅行業約款のうち用語の定義や旅行契約の成立時期について出題したものです。

細かい解説は省略します。各自でそれぞれ該当の条文（第2条、第6条）で確認してください。

○2について

消費者の権利意識の高まり等から、旅行条件やサービスの内容に対するお客様の目は大変厳しくなっていることは皆さんも実際に感じていることと思います。

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

- お客様との間にトラブルが起きたりすると、お客様と添乗員（旅行会社）のどちらの主張が認められるかを考えなくてはなりません。トラブルで自分の主張が認められるようにするには、あらかじめ具体的な決まりやルールはどのようなになっているのかを知り、決まりやルールに従った言動をすることが必要となります。
- 最終的なお客様への対応方や実務的な処理方については旅行会社の指示を仰ぐことになるのですが、当面の対応は皆さん方添乗員が行わなくてはならないと思います。
- この問題では正誤のみを解答すればよいようになっていますが、出題文に述べられている内容が正しいのか、間違っているのかをきちんと理由を含めて理解しておいてほしいと思います。
- 今回のこの問題で満点を取った方は2名。ほとんどの方が7割以上の点数を取っていました。
- 特に不正解が目立ったのは①、③、⑥、⑩でした。
- 今回出題した「旅程保証」「特別補償」に関する問題は添乗中に発生する可能性の高い、いずれも基本的な事例ですのでしっかり理解しておいて頂きたいと思います。
- それぞれ以下の解説を参考にしてください。

- ① 記述内容は正しい内容です。

旅行業法第1条

旅行業法第1条に旅行業法の目的について、次の3つが明記されています。

- 1 取引の公正の維持
- 2 旅行の安全の確保
- 3 旅行者の利便の増進

- ② 記述内容は正しい内容です。

標準旅行業約款第29条第1項(1)の「ト」

変更補償金を支払うべく重要な変更が生じた場合であっても、次に掲げる事由による場合は免責となり、変更補償金の支払いは不要となります。

- ・天災地変、戦乱、暴動、官公署の命令
- ・運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止
- ・当初の運行計画によらない運送サービスの提供
- ・参加旅行者の生命又は身体安全確保のため必要な措置

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

- ③ 記述内容は正しい内容です。

標準旅行業約款第27条第1項

手配を代行させた者に対して、旅行業者が管理・監督を尽くしていたか否かは関係なく、手配代行者の行為については自らの行為として、旅行業者は旅行者に対して損害賠償の責めを負うと明記されています。

上記の通り、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（履行補助者）を使用することは問題ありませんが、その者の行為については自らの行為として責任を

負わなくてはならないということになります。

- ④ 記述内容は正しい内容です。

標準旅行業約款第 2 条第 2 項

上記条文に明記されている通り、「国内旅行」とは、本邦内のみの旅行をいい、「海外旅行」とは、国内旅行以外の旅行をいいます。

従って、本事例の場合の九州旅行は、行程中に韓国の釜山を訪れるということなので、国内旅行ではなく、海外旅行ということになります。

- ⑤ 記述内容は誤っています。

標準旅行業約款第 13 条

上記約款では、旅行業者による契約内容の変更について、以下のとおり定めています。

- ・旅行業者の関与し得ない事由（天災地変等による運送機関の欠航・運休、宿泊機関等の休業等）が生じた場合であること。
- ・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であること。
- ・契約内容の変更についての具体的な因果関係の説明を行うこと。

すなわち、変更事由が旅行業者の関与し得ないものであること、またその結果、契約内容の変更が発生したことを、速やかに、旅行者に説明しなければなりません。但し、この説明は、緊急でやむを得ないときは、変更後に行うことも可能です。

大切なのは、「説明すること」であり、旅行者の「承諾を得る」必要はないということ。

なお、募集型企画旅行では旅行者が契約内容の変更を申し出ることにはできないということは皆さんもご存知のことと思います。

- ⑥ 記述内容は誤っています。

標準旅行業約款第 17 条第 1 項 (1)

標準旅行業約款第 18 条第 1 項

旅行者が、あらかじめ明示された資格等の参加条件を満たしていないことが判明し、旅行業者が当該旅行者との旅行契約を解除できるのは、旅行開始前に限ります。

旅行業者が旅行開始後に旅行者との旅行契約を解除できるのは、標準旅行業約款第 18 条第 1 項の (1) (2) (3) (4) に記載されている通りですので確認しておいてください。

- ⑦ 記述内容は誤っています。

旅行業者が特別な配慮に応じるのは可能な範囲内です。

標準旅行業約款第 5 条第 4 項、第 5 項

旅行参加に際し特別な配慮を必要とする旅行者は、旅行契約の申込時に申し出れば、旅行業者は可能な範囲内で対応することになっています。なお、この特別な措置に要する費用は旅行者の負担となります。

- ⑧ 記述内容は誤っています。

航空便の欠航による旅程の変更は旅程保証では免責となります。

標準旅行業約款第 29 条第 1 項 (1) のホ

標準旅行業約款第 13 条 (契約内容の変更)

航空会社のストライキによる航空便の欠航で帰着日が 1 日延びたことは、旅行業者にとっては

旅程保証制度では免責扱いとなります。従って、旅行者への旅程保証に基づく変更補償金の支払いは不要となります。また、本事例のように旅行業者の関与できない事由により旅行内容を変更（延長による 1 泊）したため旅行の実施に要する費用（延長による 1 泊分の宿泊料等）が増加した場合には、旅行者の負担とすることが認められています。従って、宿泊代等の支払いも旅行者の負担ということになります。

⑨ 記述内容は誤っています。

標準旅行業約款第 30 条第 1 項

契約書面に記載した「A ホテルが取れず」ということは、旅行業者の手配上のミスであり、手配完成義務違反（故意・過失）に該当し、旅程保証は適用されず「損害賠償責任」につながる事項となります。

《参考 1》旅程保証の要点

- 1 旅程保証とは、旅行日程の変更を余儀なくされた場合で、
 - (1) 旅行業者に故意・過失がない
 - (2) 契約書面と確定書面、確定書面と実際の旅行サービスの提供との間に変更が生じた
 - (3) その変更が約款に記載されているところの重要なものである
 - (4) 変更の原因が一定の免責事項に該当していない。しかも、いわゆるオーバーフロー状況ではない場合を除き、すべての企画旅行に対し適用されます。
- 2 旅程保証とは、具体的には「変更補償金」を支払うことです。
- 3 企画旅行業者に故意・過失があった場合に負う「損害賠償責任」とはまったく別のもので、企画旅行業者が営業政策上支払う「見舞金」「解決金」等とも性格を異にするものです。
- 4 「重要な変更」は、「契約書面」や「確定書面」の記載内容との差から生じるため、添乗員は「契約書面（募集パンフレット、募集チラシ等）」「確定書面（最終日程表、旅のしおり等）」への記載内容にも常に気を配り、旅程管理に注意を払う必要があります。
- 5 天災地変等不可抗力（約款第 29 条第 1 項（1）イ～ト）の事由によりお客様に対し明らかに重要な変更が発生した場合には、免責となり旅程保証の対象にはなりません。
但し、いわゆるオーバーブッキング、オーバーフローによる座席、部屋等の不足は、旅行業者に故意・過失のある場合（この場合は旅行業者は債務不履行による損害賠償責任の対象となります）を除いて、原則として原因の如何を問わず旅程保証の対象となります。
- 6 平成 27 年（2015 年）10 月 1 日より、企画旅行契約における旅程保証制度の取り扱いにおいて、個別認可申請による変更補償金の支払い事由の変更がなされていますので、要点を記しておきます。
一定の条件の下に、「グレードアップされた宿泊機関への変更については変更補償金の支払い対象とはしない」とすることができる旅行業約款が、観光庁長官の個別の認可を受けることにより可能となりました。
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しなければなりません。従って、添乗員はどちらの約款の下で添乗業務を行うのかを知っておかなくてはなりません。

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

《参考2》特別補償規程の要点

- 1 支払い責任の要点
 - (1) 企画旅行参加中であること
 - (2) 急激かつ偶然な外来の事故であること
 - (3) 食中毒は含まないこと
- 2 補償金の種類
 - (1) 死亡補償金
 - (2) 後遺障害補償金
 - (3) 入院見舞金
 - (4) 通院見舞金
 - (5) 携帯品損害補償金
- 3 補償金を支払わない場合の要点
 - (1) 病気は対象外であること
 - (2) 他覚症状のないものは対象外であること（むち打ち症、腰痛等）
 - (3) 国内旅行における地震、噴火、津波が原因の場合は対象外であること
- 4 携帯品損害補償の要点
 - (1) 「置き忘れ」「紛失」は対象外であること
 - (2) 「1 個又は 1 対のもの」は、損害額が 10 万円を超える場合でも 10 万円とみなされること
 - (3) 1 企画旅行につき旅行者 1 名に対して 15 万円が限度であること
 - (4) 1 回の事故につき 3000 円を超えない損害には補償金を支払わないこと

第2問 (10 点)

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

- 1 乙女の像、ウミネコの繁殖地、縄文時代の遺跡、日本三大霊場
- 2 ラムサール条約登録地、日本三大巨桜、白虎隊自刃の地、野口英世の生家
- 3 将棋の駒、樹氷、わが国最大のアスピーデ火山、閑かさや岩にしみいる蟬の声
- 4 日本三大松原、金色夜叉の舞台、弥生時代後期の遺跡、徳川家康を祀る
- 5 日本三名山、白米の千枚田、冬の風物詩：雪吊り、波打ち際の砂浜をドライブ
- 6 瀬戸内海最大の島、三名泉・三古湯、日本初の世界文化遺産、但馬の小京都
- 7 山陰の松島、民謡貝殻節、中国地方の最高峰、日本のトライアスロン発祥地
- 8 日本三景、世界文化遺産、西の日光、文学のこみち（林芙美子や志賀直哉等の文学碑）
- 9 壺井栄の小説、源平合戦の舞台、海運守護の神様、オリーブの国内栽培発祥地
- 10 世界自然遺産、太平洋戦争時の特攻基地、鉄砲伝来の地、浦島太郎の竜宮伝説の地

出題の趣旨

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

解 答

番号	1	2	3	4	5
答	青森県	福島県	山形県	静岡県	石川県
番号	6	7	8	9	10
答	兵庫県	鳥取県	広島県	香川県	鹿児島県

解 説

○記載されたそれぞれ4つの特色をもつ都道府県名を漢字で解答する問題です。

「漢字で」と指定していましたが、仮名書きの解答も今回は認めることにしました。

○今回は減点しませんでした。県名が求められているにもかかわらず、県を省略した解答が散見されました。また、県名くらいは漢字で書けるようにしてほしいと思います。

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

○それぞれの県の特徴として挙げている観光地、観光施設等はいずれも募集パンフレット等でよく目にするものばかりを選んでみました。

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

○この問題は皆さんにとってやさしすぎたのではと思っていたのですが、全問正解は3名のみでした。正解率50%以下の方が半数以上で、特に2問以下の正解者は40%近くもいました。

○記載されている個々の特色について、下記に補足説明しておきます。

- 1・乙女の像：十和田湖畔休屋の浜に立つ高村光太郎作で十和田湖のシンボル
 - ・ウミネコの繁殖地：本州と地続きの蕪島（かぶしま）
 - ・縄文時代の遺跡：三内丸山遺跡。青森市にあり縄文時代前・中期の定住生活の跡
 - ・日本三大霊場：下北半島にある恐山（他の2つは滋賀県の比叡山、和歌山の高野山）
- 2・ラムサール条約登録地：ミズバショウで知られる尾瀬
 - ・日本三大巨桜：三春の滝桜（他の2つは山梨県の山高神代桜、岐阜県の淡墨桜）
 - ・白虎隊自刃の地：慶応4年（1868年）の会津戦争で白虎隊士19名が自刃した飯森山
 - ・野口英世の生家：猪苗代湖畔の野口英世記念館
- 3・将棋の駒：天童市。満開の桜の下で行われる人間将棋は最大の呼びものの一つ。
 - ・樹氷：蔵王山。樹氷高原、蔵王温泉
 - ・我が国最大のアスピーデ火山：出羽三山の主峰「月山」
 - ・閑かさや岩にしみいる蟬の声：立石寺。別名山寺。芭蕉がここで詠んだ句
- 4・日本三大松原：三保の松原（他の2つは福井県の気比の松原、佐賀県の虹の松原）
 - ・金色夜叉の舞台：熱海の海岸
 - ・弥生時代後期の遺跡：静岡市にある登呂の遺跡
 - ・徳川家康を祀る：久能山東照宮は全国東照宮発祥の地。権現造り、総漆塗極彩色の社殿は国宝
- 5・日本三名山：石川、福井、岐阜にまたがる白山（他の2つは富士山、富山県の立山）
 - ・白米の千枚田：能登半島の日本海に面した傾斜地を利用した数多くの棚田
 - ・冬の風物詩：雪吊り：金沢城の庭園「兼六園」における冬の唐崎松の雪吊り
 - ・波打ち際の砂浜をドライブ：千里浜海岸。日本で唯一普通の車で走ることができる長さ約8kmの砂浜ドライブウェイ
- 6・瀬戸内海最大の島：淡路島、2位は小豆島、3位は周防大島（山口県）
 - ・三名泉・三古湯：有馬温泉（他の2つは三名泉：下呂、草津。三古湯：白浜、道後）
 - ・日本初の世界文化遺産：姫路城（白鷺城）。1993年の登録
 - ・但馬の小京都：出石。豊岡市にある一地区で時計台の蜃気楼や出石焼が有名な城下町
- 7・山陰の松島：花崗岩の奇岩や白砂青松の浜など多様な景観が広がる浦富海岸
 - ・民謡貝殻節：現在の鳥取港一帯で、ホタテガイ漁の際に唄われた櫓漕ぎ唄
 - ・中国地方の最高峰：伯耆富士の愛称で呼ばれる大山。紅葉の名所としても有名
 - ・日本のトライアスロン発祥地：米子の奥座敷といわれる皆生温泉
- 8・日本三景：安芸の宮島（他の2つは宮城県の松島、京都府の天橋立）

- ・世界文化遺産：原爆ドーム。1996 年の登録
 - ・西の日光：瀬戸内しまなみ海道が通る生口島にある耕三寺
 - ・文学のこみち（林芙美子や志賀直哉等の文学碑）：尾道市にある「千光寺公園」
- 9・壺井栄の小説：小豆島を舞台にした「二十四の瞳」
- ・源平合戦の舞台：高松市街に陸続きで瀬戸内海の景勝地でもある屋島
 - ・開運守護の神様：1368 段の石段と讃岐のこんぴらさんで知られる金刀比羅宮
 - ・オリーブの国内栽培発祥地：小豆島オリーブ産業の起こ（1908 年）。瀬戸内海第二の島の小豆島
- 10・世界自然遺産：洋上のアルプス、縄文杉などで知られる屋久島。1993 年の登録
- ・太平洋戦争時の特攻基地：知覧。南九州市にある一地区で「薩摩の小京都」とも
 - ・鉄砲伝来の地：種子島。ロケット発射基地の宇宙センターでも有名
 - ・浦島太郎の竜宮伝説の地：薩摩半島の南端に位置する岬の長崎鼻

第3問 (15 点)

次の1～10は、いずれも日本の観光地、観光施設等についての説明です。

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

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

- 1 宮古島を代表する観光地で太平洋の黒潮の中に2キロにわたって突き出た半島で、波の浸食によってできた奇岩の数々を見ることができる岬として知られている。この岬の名は？
ア 都井岬 イ 神威岬 ウ 日御碕 エ 東平安名岬
- 2 四国三郎と呼ばれる吉野川が石鎚、剣の両山脈を横切るところに位置する溪谷で、四国を代表する景勝地になっている。この景勝地の名は？
ア 面河溪 イ 寒霞溪 ウ 大歩危・小歩危 エ 厳美溪
- 3 桂川の亀岡市側から京都市左京区までの部分の呼び名で、嵐峡と呼ばれる峡谷を舟下りをしながら急流や兩岸の緑と奇岩怪石の峡谷美を味わうことができる。この川の名は？
ア 富士川 イ 保津川 ウ 広瀬川 エ 長良川
- 4 平成11年12月に世界遺産に登録された聖地日光の表玄関を飾るにふさわしい、朱塗りに映える美しい全長28mのアーチ型の橋で、日本三奇橋の一つともいわれ、国の重要文化財にも指定されている。この橋の名は？
ア 神橋 イ 渡月橋 ウ 眼鏡橋 エ 通潤橋
- 5 青木ヶ原の溶岩流にできた溶岩洞窟で、内部は複雑にいくつかの洞穴がつながりあっていて、中には常時氷のツララや氷筈のできているところもある。国指定の天然記念物になっているこの洞窟の名は？
ア 鳴沢氷穴 イ 玄武洞 ウ 天窓洞 エ 日原鍾乳洞
- 6 唐津城や鏡山から見渡すと、弧を描く砂浜と青く広がる海とともに大パノラマの展望が広がる典型的な白砂青松の景観を見せる海岸線。長さ4.5km、幅500mにわたり約100万本のクロマツが群生し、国の特別名勝でもあり、日本三大松原の一つにも数えられているこの景勝地の名は？
- 7 豊臣秀吉が天下統一のため築城したが、後焼失し、その後改修されて日本最大規模の巨城となっており、5層8階の天守閣の展望台からは市街が一望のもと。別名「錦城」とも呼ばれているこの城の名は？
- 8 旧飛騨国の中心で、三町筋は重要伝統的建造物群保存地区に指定されており、春・秋に行われる絢爛豪華な祭り屋台は日本三大曳山祭りの名に恥じず見る人を驚嘆せしめるに十分。工芸品の一位一刀彫も有名であるこの都市の名は？
- 9 芦ノ湖とともに箱根の代表的な観光地として知られる高原で、特に秋に見せる一面のススキの原は圧巻である。草原からは、古期外輪山（箱根カルデラ）の最高峰・金時山や丸岳、乙

女峠などの秀麗な山々と湿原が調和した見事な風景を見ることができる。この高原の名は？

10. 三陸復興国立公園内の、宮古湾に突き出たところに位置し、石英粗面がむき出しになった奇岩とアカマツの緑、そして青い海との調和が箱庭のような海岸美をつくりだしている。この景勝地の名は？

出題の趣旨

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

解 答

番号	1	2	3	4	5
答	エ	ウ	イ	ア	ア
番号	6	7	8	9	10
答	虹の松原	大阪城	高山市	仙石原高原	浄土ヶ浜

解 説

○観光名所等についての四択及び記述解答の問題です。

○四択問題については、意外なことに正解者がかなり少なかったことに少々驚かされました。

○この問題での全問正解者は1名もいませんでした。

○誤答では、1をイの神威岬、2をイの寒霞溪、4をイの渡月橋、エの通潤橋、5をイの玄武洞、ウの天窓洞としたもの、また、9の仙石原高原、10の浄土ヶ浜の不正解が特に目立ちました。

○それぞれの解答の考え方と一部補足事項を記しておきます。

- 1 エの「東平安名岬（ひがしへんなぎ）」（沖縄県）が正解です。

「宮古島」、「2 キロにわたって突き出た半島」、「波の浸食によってできた奇岩の数々」がヒントになるでしょう。

＊ 宮古島：沖縄本島の南西方およそ 300km、石垣島の東北東およそ 130km の距離にあり、島全体が平坦で低い大地をなし、地層はほとんど隆起サンゴ礁の琉球石灰岩からなっています。日本トライアスロン宮古島大会が国際的規模のイベントとして定着し、プロ野球キャンプ等の開催及び各種スポーツ団体の合宿等、スポーツ、レジャーのメッカとなるべく「スポーツアイランド宮古島」としての基礎固めが着実に浸透しつつあるようです。

ア 都井岬：日南海岸の南端で、野生馬の御崎馬がいることで知られています。

イ 神威岬：積丹半島の先端、沖合に向けて点々と続く岩礁が変化に富んだ海岸美を。

ウ 日御碕：島根半島の最西端で、灯台の高さは日本一といわれています。

- 2 ウの「大歩危・小歩危（おおぼけこぼけ）」（徳島県）が正解です。

「四国三郎」、「吉野川」、「石鎚、剣の両山脈を横切るところ」がヒントになるでしょう。

＊ 大歩危・小歩危：吉野川が結晶片岩を浸食して深い溪谷をつくったもの。支流藤川の合流点から堂床谷上流までの約 2 km が大歩危で、清流は淵、早瀬となって奇岩の間を走って

います。

小歩危駅から白川口までの約 1 km が小歩危で、大歩危に比べ岩の形も柔らかく女性的な感じがします。

ア 面河溪：愛媛県の石鎚山南麓、面河川の上流約 10 km にわたる溪谷で紅葉の名所。

イ 寒霞溪：小豆島の山が浸食された星ヶ城山と四方指山の間にある奇岩・奇峰の名所。

エ 厳美溪：岩手県南部、磐井川の溪谷で浸食岩や奇岩が約 8 km 連なる溪谷。

3 イの「保津川」（京都府）が正解です。

「桂川」、「嵐峡」、「溪谷を舟下り」がヒントになるでしょう。

＊ 京都市西部の桂川中流にある急流地帯。滝、早瀬、淵など変化に富んだ地形が連なり、保津川下りや観光鉄道のトロッコ列車があることなどでも知られています。

ア 富士川：長野県・山梨県及び静岡県を流れる川で、日本三大急流の一つ。

ウ 広瀬川：仙台市内を流れる川で、市民の憩いの場として親しまれている川。

エ 長良川：濃尾平野を貫流し伊勢湾に注ぐ清流として知られ、岐阜市の鵜飼いが有名。

4 アの「神橋」（栃木県）が正解です。

「日光の表玄関」、「朱塗り」、「アーチ型の橋」、「日本三奇橋」がヒントになるでしょう。

＊ 日本三大奇橋：日本の古橋の中でとくに構造的に変わったものとしてあげられてきた岩国（山口県）の錦帯橋、甲斐（山梨県）の猿橋、黒部（富山県）の愛本橋を指していましたが、明治初期に豪雨により流失した愛本橋の代わりに現在、祖谷（いや）（徳島県）のかずら橋、または、栃木県日光市の神橋を入れているのもあります。

イ 渡月橋：桜、紅葉の名所として知られる嵐山を水面に映しながら流れる大堰川。渡月橋は大堰川に架かる橋で、月が渡るさまに似ているところから亀山天皇が渡月橋と命名したと伝わっています。

ウ 眼鏡橋：長崎市の中島川に架かる石造二連アーチ橋。17 世紀の架橋時、琉球王国だった天女橋を除くと、日本初の石造りアーチ橋で、2 連アーチ橋自体と水面に映る橋とが合わさった姿が眼鏡のように見えることが、その名の由来といわれています。

エ 通潤橋：熊本市の東南東へ約 40 km。送水路を埋め込んだ石造りでアーチ式の橋。

5 アの「鳴沢氷穴」（山梨県）が正解です。

「青木ヶ原」、「溶岩洞窟」、「常時氷のツララや氷筈」「国指定の天然記念物」がヒントになるでしょう。

＊ 青木ヶ原樹海：富士の寄生火山の一つ、長尾山が貞観 6 年(864 年)に大噴火したときに流れ出した溶岩地帯。その後の長い年月を経て約 30 km²にも及ぶこの溶岩の原が原生林に変わりました。常緑樹が多く、高台から眺めると樹林がまるで木の海原を思わせることから樹海の名がついたもの。現在も人跡未踏の部分がほとんどで、決められたコースをはずれ、森の中へ入り込むのは危険。通り抜ける道は国道やかつての開拓道路、東海自然歩道のみ。溶岩のつくりだした洞穴が多いのも特徴で、多数の洞穴が確認されており、うち氷穴、風穴、西湖蝙蝠穴は入洞が可能です。

イ 玄武洞：国の天然記念物に指定され、山陰海岸国立公園に含まれ、洞窟におおいかがさる

ような柱状節理の岸壁は迫力満点。JR 山陰本線の亀岡駅と城崎温泉駅の間に洞窟名の駅があります。

ウ 天窓洞：雄大な自然がつくりだした長さ約 150m の海食洞窟。名称は、洞穴内に垂直の穴があり天窓のように開けていることから。伊豆堂ヶ島にある天然記念物。

エ 日原鍾乳洞：東京に残された自然の博物館ともいえるもので、東京都の西部、奥多摩町の北部、多摩川の支流日原川の上流沿岸にある鍾乳洞。秩父古生層の石灰岩が浸食された自然洞窟で関東一の規模。古くは信仰の霊場となっていたため、洞内から江戸時代の古銭が出たことがあるとか。洞内は 8 ヲ所の窟から成り、深さは 800m。280m までが一般に公開されています。都の天然記念物に指定。秩父多摩甲斐国立公園に属しています。

6 「虹の松原」(佐賀県)が正解です。

「唐津城」「クロマツが群生」「日本三大松原」がヒントになるでしょう。

* 日本三大松原：三保の松原(静岡県清水港)、気比の松原(福井県敦賀湾)、虹の松原(佐賀県唐津湾)

7 「大阪城」(大阪府)が正解です。

「豊臣秀吉」「日本最大規模の巨城」「別名 錦城」がヒントになるでしょう。

8 「高山市」(岐阜県)が正解です。

「旧飛騨国」「春・秋に行われる」「日本三大曳山祭り」「一位一刀彫」がヒントになるでしょう。

* 高山祭：春の高山祭(山王祭)は日枝神社の例祭で毎年 4 月 14 日・15 日に開催されます。

また、秋の高山祭(八幡祭)は櫻山八幡宮の例祭で毎年 10 月 9 日・10 日に開催されます。高山祭とはこのふたつを指す総称で、日本三大美祭の一つにも挙げられています。祭の起源は飛騨の領国大名金森氏の時代(1585 年～1692 年)、屋台の起こりは 1718 年頃といわれ、巧みな人形の動きを披露するからくり奉納や、仕掛けが施された戻し車など、匠の技が生きています。高山祭には動く陽明門とも称される「祭屋台」が春には 12 台、秋には 11 台曳き揃えられ、その豪華絢爛な姿を披露してくれます。また、総勢数百名におよぶ祭行列は、鬨鶏楽や袴姿の警固など伝統の衣装を身にまとい、お囃子や雅楽、獅子舞に先導され祭地域をまわります。夜になると各屋台はそれぞれ 100 個にもおよぶ提灯を灯し、艶やかに夜の闇を飾ります。

飛騨人の意気が高まる高山祭。高山の揺るぎない誇りです。(高山市の HP より)

9 「仙石原高原」(神奈川県)が正解です。

「芦ノ湖」「箱根」「ススキの原」がヒントになるでしょう。

* 仙石原高原：仙石原ススキ草原は、銀の穂を風にそよがせ、箱根の秋の風物詩としてすっかりお馴染みとなっているようです。台ヶ岳の北側に位置するおよそ 18 万㎡(東京ドームの約 4 倍)の広大な斜面を覆いつくすススキの穂波は 9 月下旬から 11 月上旬頃までが見頃となり、多くの観光客が訪れています。

10 「浄土ヶ浜」(岩手県)が正解です。

「三陸復興国立公園」「宮古湾」「石英粗面がむき出しになった奇岩とアカマツの緑」がヒントになるでしょう。

* 三陸復興国立公園：東日本大震災からの復興に貢献するために、従来の陸中海岸国立公園が、

2011 年（平成 23 年）に発生した東日本大震災による津波で指定区域が大きな被害を受けたことを受け、震災からの復興および被害の伝承を目的として、2013 年（平成 25 年）に、青森県の種差海岸階上岳県立公園及び八戸市鮫町の 2 地区を編入し現在の名称に改められたもの。その後、2015 年（平成 27 年）に南三陸金華山国定公園を参入し、青森県八戸市から宮城県石巻市まで南北約 220 キロの太平洋沿岸が国立公園に指定されています。宮古市にある「浄土ヶ浜」は、この国立公園を代表する景勝地のひとつ。国の名勝であり、その名は江戸時代、宮古山常安寺の和尚が「さながら極楽浄土のごとし」と感嘆したことからついたとか。

白い浜と透き通る海、海面から突き出して林立する岩々が、荘厳で神秘的な景観をつくりだしていて、遊覧船に乗れば、国の天然記念物のローソク岩、潮吹穴、日出島などを海上から眺めることができ、ウミネコの餌付けを楽しむことができます。

第4問 (10 点)

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

1. 帯広近くに位置し、美肌づくりの湯ともいわれ、世界でも珍しいモール（植物性）温泉として知られている。
2. 八甲田連峰の主峰・大岳の西麓、標高 900m の地にある温泉で、総ヒバ造りの大浴場「ヒバ千人風呂」でも有名。
3. 標高 1200m、夏でも気温が 20 度前後の高所にあり、武田信玄の家臣が見つけたと伝えられている温泉地。乗鞍、上高地、高山などの観光地への交通の便が良い。
4. 榛名山の間近に 350 段以上もある石段がシンボルにもなっていて、その両側に旅館や土産物屋が並ぶ温泉地。
5. 鈴鹿連峰の主峰・御在所岳をバックに山と溪谷に包まれた温泉地で、傷ついた鹿が傷を癒したという伝説から別名「鹿の湯」ともいわれている。
6. 天城峠の北麓、狩野川の谷が狭く深くなってきた辺り、溪流に沿って緑の中に点在する旅館街。伊豆の踊子で知られる天城山中のシンボリック存在の温泉地。
7. 身延山久遠寺を近くに、武田信玄の「隠し湯」としても知られ、山と川の美しい風景の中に湯治湯の風情を残す温泉地。
8. 山陰地方を代表する名湯。ラジウムの含有量は日本一ともいわれており療養効果の高い温泉地として多くの人の人気を得ている。
9. 九州を代表する温泉地。鉄輪温泉をはじめとする 8 ヲ所の温泉があり湧出量は日本一ともいわれている。奇観を呈する自然湧出の源泉を観光名所化した地獄めぐりなどの観光スポットも充実している。
10. 薩摩半島の先端近くに位置し、摺が浜を中心に天然「砂蒸し風呂」で知られる温泉地。足をのばせば池田湖や開聞岳、長崎鼻といった観光ポイントも豊富。

出題の趣旨

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

解 答

番号	1	2	3	4	5
答	十勝川温泉	酸ヶ湯温泉	平湯温泉	伊香保温泉	湯の山温泉
番号	6	7	8	9	10
答	湯ヶ島温泉	下部温泉	玉造温泉	別府温泉	指宿温泉

解 説

- 企画旅行の宿泊地として比較的良好に新聞や募集パンフレットにも載っていることの多い、日本の温泉地の特色・特徴から温泉地名を解答する問題として出題したものです。
- 出題した温泉地や観光地、観光施設は募集パンフレット等に頻繁に載っているものばかりを選んでいます。従って皆さんの中には既にこれらの温泉地や観光地、観光施設のかなりを添乗で訪れたことがあったり、あるいは個人的な旅行等で訪れたりしている方も多いのではと思います。
- 記述式のためか、正解率は例年に比べて非常に悪かった（7割以上正解の方はごく数名）ように思います。3、7を空欄、2を浅虫温泉、3を浅間温泉、4を草津温泉又は鬼怒川温泉、6を湯ヶ島温泉又は修善寺温泉、7を寸又峡温泉、8を皆生温泉又は三朝温泉とした解答が目立ちました。
- 今回も減点はしませんでした。設問は、温泉地名を求めているのですから、試験の答えとしては、「〇〇温泉」というように「温泉」まできちんと書くべきでしょう。
- 漢字で、とは指定していませんが、温泉地（固有名詞）名は漢字で書いてほしいと思います。
- ちなみにこの問題での全問正解者は1名、7割以上の方が3問以下の正解、1問もできなかった方が8名もいました。この問題での平均点は3点以下という結果でした。
- 出題した温泉地は、企画旅行で宿泊地として取り入れられている温泉地のうちのほんの一部でしかありません。募集パンフレット等で頻繁に目にするような温泉地については、それがどこにあるのかを含め、温泉地の特徴等を日頃から頭に入れておくぐらいの研究心があってもプロの添乗員としてはもちろん、添乗員を目指そうとする方たちにとっても当然のことと思うのですが、「行ったことがないから知らない、分からない」というのでは、特にプロの添乗員としてはいかなものかと思います。
- 個々の解説は不要と思いますので省略しますが、それぞれの温泉地のキーポイントのみを記しておきます。
- 1 十勝川温泉 : 植物性の有機物を多く含むモールの湯
 - 2 酸ヶ湯温泉 : 八甲田連峰、総ヒバ造りの大浴場「ヒバ千人風呂」
 - 3 平湯温泉 : 標高1200m、乗鞍、上高地、高山などへの交通の便が良い
 - 4 伊香保温泉 : 榛名山、350段の石段がシンボル
 - 5 湯の山温泉 : 御在所岳をバックに、別名「鹿の湯」
 - 6 湯ヶ島温泉 : 伊豆の踊子で知られる天城山中のシンボリック存在
 - 7 下部温泉 : 身延山、武田信玄の「隠し湯」
 - 8 玉造温泉 : 山陰、ラジウム含有量は日本一
 - 9 別府温泉 : 九州を代表する温泉地、湧出量は日本一、地獄めぐり
 - 10 指宿温泉 : 薩摩半島の先端、池田湖、開聞岳、長崎鼻、砂蒸し風呂

第5問 (20 点)

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

1. 次の①～⑥の地名の読み方を平仮名で記入しなさい。

①納沙布岬 ② 蔵王 ③長瀨 ④三方五湖 ⑤太宰府 ⑥種子島

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

(1) 日本三名山とは、富士山、(①)、立山をいう。

(2) 日本三名瀑とは、栃木県の華嚴の滝、茨城県の(②)、和歌山県的那智の滝をいう。

(3) 伊豆七島とは、大島、利島、新島、神津島、(③)、御蔵島、八丈島をいう。

(4) 自然景観の組み合わせのうち、すべて同一の都道府県内にあるものはどれですか

ア：層雲峡、 入道岬、 羊蹄山、 昭和新山

イ：耶馬溪、 金鱗湖、 城島高原、 高崎山

ウ：榛名湖、 赤城山、 龍王峡、 吹割の滝

エ：寸又峡、 日本平、 河津七滝、 二見ヶ浦

(5) 世界の湖の広さトップ3のうち(⑤)に入る湖の名は？

1位 (⑤)：日本の面積とほぼ同じくらいです。

2位 スペリオル湖：淡水湖では最大の面積です。

3位 ビクトリア湖：アフリカでは最大の湖です。

(6) 世界の島の広さトップ3のうち(⑥)に入る島の名は？

1位 (⑥)：厚い氷に覆われたデンマーク領の島です。

2位 ニューギニア島：南半分はパプア・ニューギニアと呼ばれる熱帯雨林の秘境の国です。

3位 カリマンタン（ボルネオ）島：北部には産油国のブルネイ王国があります。

(7) 世界の川の長さトップ3のうち(⑦)に入る川の名は？

1位 ナイル川：エジプトはナイルの賜物です。

2位 (⑦)：流域面積は世界一です。

3位 長江：源流はチベット高原です。

(8) 世界の国の広さトップ3のうち(⑧)に入る国の名は？

1位 ロシア：世界の陸地面積の1割以上を占めています。

2位 (⑧)：北極圏の多くの島々を含めた広さです。

3位 アメリカ：中国よりわずかに広いようです。

3 次の(1)～(4)の各記述の答えとして最も適当なものを、それぞれの選択肢から1つ選び番号で、(5)については(a) (b)に入る最も適当な語句を記入しなさい。

- (1) 湿った暖かい空気が山を越えて吹き降りることで、風下側では気温が上がる現象で、主に日本海側の各地で高温をもたらす気象現象は？
 ①スコール ②ヒートアイランド
 ③フェーン ④エルニーニョ
- (2) 無用の発言をしたばかりに、自ら災害を招くことを「〇〇も鳴かずに撃たれまいに」と言いますが、〇〇に入るのは？
 ①カモ ②ハト ③ツル ④キジ
- (3) 地球から月までの距離は、地球の赤道の周りを何周したくらいの距離になるでしょうか
 ①10 周 ②50 周 ③100 周 ④150 周
- (4) 次の都市を日本との時差が少ない順に並べるとき、2 番目にくる都市はどこになりますか。
 ①ニューヨーク ②モスクワ ③パリ ④シンガポール
- (5) 昨年（平成 30 年）6 月、約 250 年間続いたキリスト教禁制と独自の信仰の歴史を示す「長崎と天草地方の潜伏（ a ）関連遺産」（長崎県、熊本県）が世界文化遺産として登録決定されました。これにより日本国内の文化遺産は 18 件、自然遺産は 4 件の計 22 件となりました。
 今回登録が決定したこの世界遺産は現存する国内最古のキリスト教会の国宝にもなっている建造物「（ b ）（長崎市）」や禁教期に形成された集落など 12 の資産で構成されています。

出題の趣旨

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

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

解 答

1	①		②		③	
	のさっぷみさき		ざおう		ながとろ	
	④		⑤		⑥	
	みかたごこ		だざいふ		たねがしま	
2	①		②		③	
	白山		袋田の滝		三宅島	
	⑤		⑥		⑦	
	カスピ海		グリーンランド		アマゾン川	
3	(1)	(2)	(3)	(4)	(5) -a	(5) -b
	③	④	①	②	キリシタン	大浦天主堂

解 説

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

1 について

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

○この問題で満点を取った方は 16 名、ほとんどの方が 8 割以上の得点を取っていました。逆に半分以下しか分からなかった方は、ご自身のためにも奮起してほしいと思います。

○個々の概略を下記に記述しておきます。

①納沙布岬：根室半島の先端にある最東端の岬。北方領土、歯舞諸島を間近に望む。

②蔵王：宮城、山形の両県にまたがる火山群・蔵王。

③長瀨：荒川中流の溪谷。秩父赤壁や岩畳などの奇岩怪石を見ながらのライン下りで名高い。

④三方五湖：三方湖、水月湖、菅湖、久々子湖、日向湖の総称で、それぞれの湖は海水、淡水、汽水と水質が異なるため「五色の湖」とも呼ばれています。美しいリアス式海岸が連なる若狭湾で随一の眺望を誇っています。レインボーラインや三方富士といわれる梅丈岳からの眺めは圧巻。

⑤太宰府：全国の天満宮の総社として崇敬を集める学問の神様として名高い天満宮があることで有名。

⑥種子島：種子島（たねがしま）は、「鉄砲伝来の地」であり、島の東南端には、我が国唯一の実用衛星打ち上げ基地「種子島宇宙センター」があります。観光面では、世界の珍しい古式銃を展示している鉄砲館や、犬城（いんじょう）海岸、千座の岩屋、門倉岬等の景勝地があります。また、種子島鉄砲まつり、たねがしまロケットマラソン大会等のイベントや、サーフィン等のマリンスポーツも盛んです。

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

女満別（北海道：めまんべつ）、中標津（北海道：なかしべつ）、美幌峠（北海道：びほろとうげ）、八幡平（岩手県・秋田県：はちまんたい）、奥入瀬（青森県：おいらせ）、薬研温泉（青森県：や

げん・・・)、男鹿半島(秋田県:おが・・・)、角館(秋田県:かくのだて)、秋保温泉(宮城県:あきう・・・)、妻籠宿(長野県:つまごじゅく)、潮来(茨城県:いたこ)、斑鳩(奈良県:いかるが)、太秦(京都府:うずまさ)、間人(京都府:たいざ)、出石(兵庫県:いずし)、厳島神社(広島県:いつくしま・・・)、三朝温泉(鳥取県:みささ・・・)、皆生温泉(鳥取県:かいけ・・・)、宍道湖(島根県:しんじこ)、隠岐(島根県:おき)、小豆島(香川県:しょうどしま)、大歩危(徳島県:おおぼけ)、対馬(長崎県:つしま)、国東半島(大分県:くにさき・・・)、西表島(沖縄県:いりおもてじま)など。

2について

代表的な日本の名数詞についての出題です。

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

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

例：四天王、七福神、五街道、富士五湖、伊豆七島など

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

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

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

○①についてはほぼ全員が正解、②③については正解率 60%前後、④⑥については正解率は 30%前後、⑤については正解率が一番悪く 20%強という結果でした。

○以下にそれぞれ概略を記しておきましたので参考にしてください。

(1) 日本三名山：富士山(山梨県)、白山(石川県)、立山(富山県)

* 富士山：日本の山岳中、群を抜いた高さ(3776m)を誇る富士山は、典型的なコニーデ式火山。いずれの方向から眺めても円錐形の均整のとれた姿は美しく、年間を通して人々の目を楽しませてくれています。平成 25 年に世界文化遺産に登録されました。

* 白山：日本三名山のひとつで、石川県南端、岐阜県との境にある活火山、最高峰は御前峰。山頂近くでは冬季に積雪 10m に達し、北陸地方の中では標高の高い山であるため、他の山では残雪が消えた季節でも「白い山」として遠方からでも一目で判明する山であることから白山の称が生まれたとか。

* 立山：三名山、三霊山といわれ、山岳信仰の山。立山黒部アルペンルートで長野県大町市とつながり、美女平、称名滝、弥陀ヶ原、室堂、みくりが池、大観峰、黒部平、黒部ダムなどが名高い。

(2) 日本三名瀑：華厳の滝(栃木県)、袋田の滝(茨城県)、那智の滝(和歌山県)

* 華厳の滝：中禅寺湖の水が、高さ 97m の岸壁を一気に落下する壮大な滝で、自然がつくりだす雄大さと、華麗な造形美の両方を楽しむことができます。エレベーターで行ける観瀑台から間近で見る滝つぼは迫力満点。瀑音とともに水しぶきが弾ける豪快な姿を見ることができます。

* 袋田の滝：奥久慈溪谷のハイライト的な存在。落差 120m で 4 段になって落ちるところから「四度の滝」とも呼ばれています。冬期の氷瀑は特に人気が高い。

* 那智の滝：熊野灘に注ぐ那智川の上流にある滝。落差 133m は日本有数で、古くから信仰

の対象として崇められ、滝自体が那智山の飛龍神社の御神体とされています。

(3) 伊豆七島：大島、利嶋、新島、神津島、三宅島、御蔵島、八丈島をいいます。

いずれも東京都に属し、全島が富士火山帯属する火山島です。

江戸時代、伊豆諸島の主な有人島が上記七島であったことに由来する名称のようです。

この七島の他に伊豆諸島には青ヶ島、式根島の 2 つの有人島があります。

＊大島：雄大な三原山が噴煙を上げ、春にはツバキが咲き誇る……。自然の大きさ・美しさが体感できる、高速船で東京から 2 時間弱のところにある島です

＊利島：サクユリと 20 万本ものツバキの花に覆われた小さな島。岩礁に囲まれた端正な円錐形の島には、古代からの歴史が今も残っています。

＊新島：サーフィンと「モアイ像」で有名な、独自の文化と歴史が残る島。世界でも珍しい「コーガ石」に覆われ、白い砂浜が美しいマリンスポーツのメッカのようです。

＊神津島：島の北部にそびえ立つ天上山の岸壁と美しい白い砂浜が織りなす絶景。透明な海に囲まれ、島のあちこちに水が湧く「水配り伝説」の島。

＊三宅島：火山が生み出す美しい造形美、そして群れを成す野鳥や熱帯魚。自然の美しさ・厳しさに触れることのできる「バードアイランド」。

＊御蔵島：豊かな水、生い茂る樹木、そして島に周囲にはイルカが泳ぐ……。独特の歴史と文化をもち、人と自然が共存する、東京から最も近い「秘境の島」。

＊八丈島：伝統の織物「黄八丈」や伝統芸能「八丈太鼓」など独特の文化と歴史が残っている島。色鮮やかな亜熱帯の花が咲き誇る南国の楽園。

(4) イの組み合わせは、すべて大分県にありますので、イが正解ということになります。

アは、入道岬は秋田県にあり、他の 3 つは北海道にあります。

ウは、龍王峡は栃木県にあり、他の 3 つは群馬県にあります。

エは、二見ヶ浦は三重県にあり、他の 3 つは静岡県にあります。

(5) ～ (8) は世界に目を向けての出題です。

いずれも小中学校で習ったことのあるものと思いますので、各自で確認してみてください。

3 について

最近、新聞、テレビ等によく出てくる語句及び、一般常識ないしは一般教養的な事項についての出題です。

(1) ③のフェーン（現象）が正解です。

①スコール：突然吹き出す強い風。一般に数分間続き、突然にやむ。継続時間が風の息（瞬間の風速の変動幅）より長い。大気的不安定により起こり、雷鳴、雷光、降雨を伴うこともある。日本では熱帯の驟雨（しゅうう）の意味に使われることが多い。

②ヒートアイランド：都市の気温が周辺の郊外に比べて高くなる現象です。地表面の人工化や人工排熱の増加などが原因となり引き起こされる熱環境問題として注目されています。熱中症などの健康被害や、集中豪雨の増加、生態系への影響などが問題となっています。

④エルニーニョ：太平洋赤道域の日付変更線付近から南米沿岸にかけて海面水温が平年より高くなり、その状態が 1 年程度続く現象です。逆に、同じ海域で海面水温が平年より低い状態が続く現象はラニーニャ現象と呼ばれ、それぞれ数年おきに発生します。ひとたびエルニーニョ現象やラニーニャ現象が発生すると、日本を含め世界中で異常

な天候が起こると考えられています。

(2) ④のキジが正解です。

「キジも鳴かずば撃たれまいに」：不必要な発言によって災いを招いてしまった人を憐れむ日本のことわざ。口語的には「余計な事を言わなきゃ、そんな目に合わなかったのに」といった意味になります。「口は災いのもと」というのと同じような意味です。

(3) ①の10周が正解です。

地球から月までの距離は約 38 万 4 千 km

地球の赤道一周の距離は約 4 万 km

従って、地球から月までの距離は赤道一周の約 10 倍ということになります。

地球から月までの距離については中学の社会、理科の教科書に載っているものです。

(4) ②のモスクワが正解です。

日本とそれぞれの都市との間にどれだけの時間の違いがあるかという問題です。

日本とニューヨークとの時差：日本 GMT+9、ニューヨーク GMT-5、従って 14 時間

日本とモスクワとの時差：日本 GMT+9、モスクワ GMT+3、従って 6 時間

日本とパリとの時差：日本 GMT+9、パリ GMT+1、従って 8 時間

日本とシンガポールとの時差：日本 GMT+9、シンガポール GMT+8、従って 1 時間

日本との時差が少ない順に並べると、シンガポール、モスクワ、パリ、ニューヨークとなり、2 番目にくる都市は②のモスクワということになります。

(5) 世界遺産に関するホットな出題です。

平成 30 年 (2018 年) 6 月、バーレーンの首都マナマで開催された国連教育科学文化機関 (ユネスコ) の第 42 回世界遺産委員会で、「長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産」(長崎、熊本両県) の世界文化遺産への登録が決定されました。江戸時代のキリスト教弾圧のなかで信仰を続けた希少な宗教文化が評価されたようです。

今回の登録で、世界遺産の国内での登録は 6 年連続で 22 件目となりました。

潜伏キリシタン関連遺産は 12 の資産で構成。17～19 世紀にわたりひそかに信仰を守った歴史がテーマで、「始まり」「形成」「維持、拡大」「変容、終わり」の 4 期に区分されています。1637 年の島原の乱で武装蜂起したキリシタンらが立てこもった「原城跡」(長崎県南島原市)、漁具や貝殻を祈りの対象に見立てるなど漁村特有の信仰形態が続いた「天草の崎津集落」(熊本県天草市) などが含まれています。幕末に潜伏キリシタンが神父に信仰を告白した「大浦天主堂」(長崎市) は、現存する国内最古の教会でもあります。

- * 大浦天主堂：日本最初の洋風建築で、1864 年 (元治元年) に創建。1879 年 (明治 12 年) の改築で現在の姿となりました。日本最古の現存教会建築として国宝に指定されています。

○第 5 問全体としては、70%以上の点数を取っている方が 11 名、一方、正解率 30%以下の人も 10 名近くいるなど業務知識 (観光地理) 以外の分野でのレベルの差も大きいと感じさせられました。

第6問 (12 点)

次の1～6の記述のうち、募集型企画旅行における添乗員の言動として、好ましいものには○、好ましくないものには×を解答欄に記入しなさい。なお、6については、設問の指示に基づいて解答欄に記入しなさい。

1. 添乗前の打合せの際は、まず必要なドキュメント類を受取り、募集パンフレット、最終案内書及び添乗指示書に食い違いがないかどうか自分の目で確認しなくてはならない。
2. 団体行動を離れ、ツアーの途中で一部別行動をしたい旨、当日の朝、お客様から口頭で連絡がありました。その時、「もし別行動中に事故に遭ったら」と聞かれたので、お客様には、「別行動中に発生した事故で、お客様に傷害、損害が生じた場合は、旅行会社は責任を負わないことになっています」と回答をした。
3. バスツアーの最終日、あと10分位で解散場所に到着というところで、一組のお客様から「家がすぐそこにあるのでここで降ろして」と申し出がありましたが、予定の解散場所以外での下車は特別な理由（緊急）でない限り下車はできない旨説明しお断りした。
4. お客様の一部から歩き疲れたのでその後の日程表に書かれている観光を省略して、早くホテルに行きたいとの希望がありました。多数決を取った結果、大多数の方が早くホテルに行きたいとのことだったので、観光を省略してホテルへ向かうことにした。
5. お客様への応急処置が必要な場合も考えられるが、投薬は副作用や状況次第では添乗員の責任を問われることにもなりかねないので注意が必要である。従って、添乗員が持参していた薬のお客様への投薬は慎むべきである。
6. 宿泊施設において、夜中に火災報知器が作動した場合の添乗員の行動として、好ましくないものの番号を記入しなさい。
 - ①誤作動かもしれないので、宿泊施設からの指示があるまで、部屋でじっと待つ。
 - ②自らの安全を確保しつつ、速やかにお客様に避難の案内、誘導を行う。
 - ③お客様の部屋に電話を入れ、非常口経由で避難するよう指示をする。
 - ④廊下を通して避難する際は、口に濡れタオルを当て、姿勢を低くして行動するよう案内する。

出題の趣旨

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

解 答

番号	1	2	3	4	5	6
答	○	×	○	×	○	①

解 説

○添乗員の基本動作が身に付いているかを問う問題です。

○その場としての状況によっては判断基準が変わり、これが正解であると決めつけるのは難しいということは出題者として理解していますが、あくまでも、一般的な添乗員の基本動作として理解しているかということで出題したものです。

○半数近くの方が全問正解でした。不正解が多かったものに、2を○、3を×、6を③とした解答が目立ちました。

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

1 添乗員の言動として好ましい（正しい）ものです。

ツアー中の添乗業務に必要な書類（ドキュメント類）を受け取ったら、必ず自分の目で内容を確認し、分からないことがあれば担当者との打ち合わせのときに確認をしておかなくてはなりません。また、ツアーのポイントは何か、どのような内容で企画された旅行商品なのかを募集パンフレット、お客様用最終日程表等で確認するとともに、添乗指示書との間で食い違いがないことも確認しておくことが重要です。

従って、本事例の記述内容は正しいということになります。

2 添乗員の言動として好ましくありません。

別行動を行う場合は、事前に旅行会社（添乗員等）に届け出ていれば、別行動中も企画旅行参加中とみなし、届け出ていないときは企画旅行参加中とはなりません。

特別補償規程には、「届け出て」と記載されていますので、約款上は、口頭でも OK ということになります。しかしながら、ほとんどの旅行業者は、「言った」、「言わなかった」で、もめごとになるのを避けるために、口頭ではなく、書面（離団書）による届け出という方法をとっているようです。

下記の特別補償規程条文により、本事例の記述内容は正しいということになります。

・特別補償規程第2条第2項

この規程において「企画旅行参加中」とは、（以下一部略）ただし、旅行者があらかじめ定められた企画旅行の行程から離脱する場合において、離脱及び復帰の予定日時をあらかじめ当社に届け出ていたときは、離脱の時から復帰の予定の時までの間は「企画旅行参加中」とし、また、旅行者が離脱及び復帰の予定日時をあらかじめ当社に届け出ることなく離脱したとき又は復帰の予定なく離脱したときは、その離脱の時から復帰の時までの間又は離脱した時から後は「企画旅行参加中」とはいたしません。（以下略）

3 添乗員の言動として好ましい（正しい）ものです。

お客様の個人的な要望があった場合、帰路大渋滞に巻き込まれ、いつ最終目的地に到着するか分からないような場合あるいは何か特別な理由（緊急を要するような）がある場合を除き、原則として予定解場所以外での下車はお断りします。団体ツアーのため、できない事情を説明してご理解頂くようにしましょう。

従って、本事例の記述内容は正しいということになります。

4 添乗員の言動として好ましくありません。

お客様から観光地省略の希望（例え過半数を超える、あるいは大多数のお客様からの要望であったとしても）が出た場合でも、特別な理由（天候、事故、ストライキなど）がない限り、日程表に明記してある箇所を省略してはいけません。予定通りに行わなければ契約違反となり、添乗員の故意・過失に基づく債務不履行ということから損害賠償金支払いの対象へと発展する可能性も十分考えられますので注意が必要です。

5 添乗員の言動として好ましい（正しい）ものです。

添乗員は投薬行為をしてはいけません。投薬行為は医師の領域です。

お客様が体調不良を添乗員に知らせてきた場合、添乗員は薬の種類を判断し、決して「この薬は効きますよ」、「この薬を飲みなさい」と薬を与えることをしてはいけません。体調不良の知らせに対しては、まず医師の診察を受けるよう勧めることが大切です。また、自分のために調合された薬にもかかわらず、自分の症状と同じだからといってその薬を飲ませようとする人がいますが、人によって体質（アレルギーなど）が異なることも多く、大きな危険を伴うことに注意しなくてはなりません。

添乗員は、薬を提供しようとしてくれるお客様には丁寧にお礼を述べた上で基本的にはお断りすべきでしょう。

第7問 (7点)

1泊2日のバスツアー（紅葉の名所散策）の出発当日の受付時に、杖をついていて歩行が困難そうに見える一人参加の高齢のお客様がお見えになりました。お話を伺うと、ゆっくりならば長時間でも歩けるとのことですが、添乗引継書や参加者名簿にはこのお客様に対する特別なコメントは何も記載されていません。

このお客様がツアーに参加した場合の対応方について箇条書きにて3つ以上、解答欄に記入下さい。

出題の趣旨

- ハンディキャップ等のお客様に対する対応能力を身に付けているか。
- お客様への安全確保、日程を配慮したお客様への気配り等が的確に行えるか。

解答（例）のポイント

- ①同一行動が基本のため、散策など歩く場所等について、距離、時間など事前に説明しておく。
- ②実際の行程では可能な限りゆとりをもった移動を行うよう配慮する。
- ③他のお客様への協力を場合によってはお願いしておく。
- ④場合によっては観光場所等でグループとは別行動（バス車中での待機など）等も検討する。
- ⑤バスの出入口に近い座席確保、宿泊場所での部屋（ロビー、大浴場、エレベーター等へのアクセスの良い）の位置、昼食場所での椅子席の用意等を行うとともに関係先に協力依頼をするなど可能な限りの配慮を行う。
- ⑥旅行中は可能な限り添乗員と行動を共にするよう配慮をする。
- ⑦企画旅行会社等への報告、状況により協力を仰ぐ等の措置をとる。

解 説

○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よいのかは、どの程度歩けるのか、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一行動して頂くことを心がけます。行程の短縮や別行動等が必要な場合には、一方的に決めるのではなくご本人の意向もよくお聞きして勧めることが大切です。

○考え方としてはほぼ正答に近い内容の解答が多くありましたが、中には出題文をよく読んでいないのではと思われる解答も何件かありました。例えば、出題文には「一人参加の高齢のお客様」と明記されているにもかかわらず、「付き添いの人に・・・」、「お連れの人に・・・」、「同伴の方に・・・」等と記述しているなど。

○車椅子等の利用をお勧めするのは、ご本人がそれを嫌う場合もあるので前もってご意向をお伺いしておく必要があります。

○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「人の世話をしに来たのではない」との苦情が出た例も少なくないので注意が必要です。

○旅行中、添乗員が足の不自由なお客様の介助のために他のお客様に対する旅程管理がおろそかに

なった場合は、添乗員（旅行会社）の管理義務違反と因果関係が認められる損害については他のお客様に対して損害賠償をしなくてはならないことになります。

旅程変更までにはなくても、他のお客様が被った精神的な損害に対しても賠償しなくてはならないことにもなるでしょう。

- そういう状況下にあっても、一般のお客様にも気配りをしつつ、足のややご不自由なお客様にも可能な限り旅行を満喫して頂くよう解答（例）のポイントにあるような配慮が望まれることになります。
- 当面の対応を行うと同時に企画旅行会社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べきでしょう。
- 添乗員は、「障害者や高齢者など社会的に不利益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」ということも理解しておく必要があるでしょう。
- 参考までに、障害者の方々の自立とあらゆる分野の活動への参加を促進することを目的に、障害者基本法が今から 20 年以上も前に成立していることも知って（覚えて）おいて頂きたいと思います。