

◆ ◆ ◆ 実務 国内1・2級 ◆ ◆ ◆

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

【日程表】

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

集型企画旅行

優雅な山陰の旅・三大温泉地を訪ねて(日程表)

*10月30日(火) 出発：24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30日)	羽田空港(09:40発) — [全日空653便] → 岡山空港(10:55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31日)	玉造温泉(9時頃) = (貸切バス) == 石見银山(町並み散策) == (昼食) == *世界遺産(徒歩：約2km) *名物・田舎料理 == 出雲大社 == 皆生温泉(16:30頃着) *神楽殿で正式参拝 *海から湧き出る珍しい「塩湯」温泉 海の見えるお部屋です *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 (11月01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) *郷土料理 *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 (11月02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(17:40発) — [新幹線のぞみ・グリーン車指定席] → 東京駅(21:03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）

あなたは派遣会社の添乗員です。10日後に、日程表（1ページ）のツアーに添乗することが決まりました。今まであなたは、この企画旅行会社のツアーには一度も添乗したことがなく、その上このコース（地域）への添乗も初めてです。

第1問（1級、2級共通：20点）

企画旅行会社の担当者との打ち合わせの日までにしておくべき事項、および打ち合わせの際に注意すべきポイント、確認しておくべき事項等について具体的に記述しなさい。

第2問（1級、2級共通：20点）

担当者との打ち合わせ時に受領すべき書類、及びクーポン券類について重要度の高いと思われる順に5項目以上箇条書きしその理由も簡潔に記述しなさい。

出題の趣旨

1. 添乗を行う際の事前準備、特に初めての企画旅行会社のツアーに添乗する際の注意点を理解しているか。と同時に慣れから注意力が散漫になっていないか。
2. 添乗先が初めての場合、担当者との打ち合わせで特に必要なことを把握しているか。
3. 担当者との打ち合わせ時における確認すべき基本的事項について理解しているか。
4. 添乗業務に関連する書類等の意味や優先順位等を把握しているか。

解答（例）のポイント

第1問（1、2級共通）

（打ち合わせの日迄にしておくべき事項）

- ①TCSA トラベル株式会社の会社概要、旅行企画の特徴及び、添乗予定コースの研究等。
- ②TCSA トラベル株式会社の客層、添乗ルール、及び添乗打ち合わせ方法等の把握。

（打ち合わせの際に注意すべきポイント、確認しておくべき事項）

- ①最終日程表と手配内容の確認
- ②手配依頼先、緊急連絡先の確認
- ③団体航空券、JR 団体乗車券、各種クーポン券類の確認
- ④支払方法の確認
- ⑤オプションについての確認
- ⑥参加者名簿及びお客様についての特別な留意事項の確認
- ⑦観光地における代替案についての確認
- ⑧最終日程表に記載されている特別手配事項についての確認
- ⑨別行動者、途中離団者の有無及び扱い方についての確認

- ⑩未手配、未回答事項についての確認
- ⑪その他、昼食、夕食のメニューについて、入場・下車・車窓観光について、自由散策について、ショッピング・団体記念写真の指定店について等

第2問（1、2級共通）

（担当者との打ち合わせ時に受領すべき書類及び、クーポン券類）

①添乗指示書（手配書、添乗員用日程表等）

この指示書の記載内容には、企画旅行会社が添乗員に求めている事柄が網羅されている。旅館の宿泊条件、部屋数、食事内容、運送機関の手配状況、特別手配の内容、その他旅程管理に必要な情報が記載されているので重要である。

②参加者名簿

お客様の参加人数の確認とお客様個別メッセージ（お客様の希望内容や注意点）等の把握に重要である。

お客様の人数やグループ分け等を把握できないと、通常は出発当日の受付台帳として使用するため受付時の作業に困難をきたすことになる。

その他、列車、バス等の座席割り、航空機搭乗者名簿にも使用し、また、場合によっては緊急連絡先も不明では事故・病気の際にも対応が遅れる恐れもあり、この参加者名簿がないと最終的には旅行の円滑な遂行にも支障をきたすこととなる。

なお、昨今個人情報漏洩問題が社会問題になっていることもあり、名簿等の記載内容、取り扱いには十分な注意が必要なことは言うまでもない。

③JR 団体乗車券

最終日に使うものであるが、この券がないと予定の JR 新幹線への乗車に困難が伴う。

万一にも当該団体の確認等に手間取って乗車できなかった場合は、旅行日程に重大な影響が出る。一定の手続きを経て再発行も可能ではあるが、何とか乗車できたとしても乗車間際に混乱したのではお客様からの信頼が失われて、それ以降のお客様との信頼関係や旅程管理の円滑な遂行に支障が出る可能性がある。

④クーポン券類

宿泊券、観光券（入場、昼食）、団体航空券、船車券（バス等）、有料道路用クーポン、その他必要なもの。事由は上記①～③に準ずる。

⑤添乗金（携行金、現金等）

駐車料金、乗務員関係諸経費及びその他の支払いに必要である。

受け取るのを忘れた場合、行程中のどこかの銀行に送金してもらい、旅行会社の支店等にて借用する、自分が立て替える等の措置も可能であるが、そのための手配・受領等に要する手間や添乗員自身の信用失墜等は金銭問題であるがゆえに影響は小さくない。

⑥お客様最終日程表、募集パンフレット等

最終の日程表、パンフレット等と手配内容の照合、チェックは必須である。

お客様の旅行参加条件を示すものでもあり、実際の行程や手配内容が違っていた場合には旅行条件の相違となり企画旅行会社の信用を失墜するとともに、変更補償金ないしは債務不履行に基づく損害賠償金の支払いが生ずる可能性もある。

⑦備品類（参加者バッジ、部屋割り表、バス座席表、その他）

備品類はないままあるいはメモ用紙等による代用品にて対応上は問題がないように思われるが、お客様には、添乗員が忘れたか、あるいは手抜きをしたということが明らかになるので信用を失墜する。

なお、お客様が迷子になって参加者バッジを配布していなかったために発見が遅れるようなことがあった場合には、添乗員の責任も問われる可能性がある。

⑧そのほかの添乗関係書類、備品、文具類等の携行品等

そのほか、送客確認書、添乗報告用紙、ホテル・旅館部屋割りカード、ツアー受付ポスター、旗などを挙げると実に様々なものがあるが、省略する。

解 説

○この問題（配点 40 点）における平均点：1 級 27.9 点、 2 級 25.0 点

最高点：1 級 40 点、2 級 40 点 最低点：1 級 15 点、2 級 15 点（他に白紙解答 1 名）

第 1 問（1、2 級共通）

（1）（打ち合わせの日迄にしておくべき事項）

①添乗員はその旅行会社を代表する者としての立場で添乗業務を行うのですから、その会社の商品名、会社の規模、社長名、組織、支店網、ツアーの特徴及び、業界での位置関係等を把握しておく必要があります。

特に商品（ブランド）名やツアー企画の特徴は添乗の際の必須事項となりますので、ツアーの募集パンフレット、新聞広告、旅行条件書、確定書面等で、ツアーの売りとなるものや対象となるお客様の層などをよく読み込んでおくことが大切です。

会社概要を調べるには、所属派遣会社の資料などによるほかインターネットの活用も有効でしょう。関連するグループ会社の名称や営業方針なども見ておきましょう。

添乗予定コースの事前下調べは、通常以上に入念に行っておいたほうが良いでしょう。

②添乗予定の TCSA トラベル株式会社（1 ページ目の日程表の下段に会社名が記載されています）のツアーに参加されているお客様はどのような客層（リピーター、年齢層等）が多いのか、どんな方法（店舗か通販か等）での申し込みが多いのかなどの特徴を把握しておきます。添乗の際のルール（例えば、土産店への立ち寄り、心づけ・チップ等の支払い方、車内販売の方法、座席割り・部屋割りの基本、離団書、トラブルの対応方法・報告の仕方、その他）等の理解が不足していると添乗中に立ち往生してしまうことにもなりかねません。

特に、添乗指示書等に記載されていない暗黙のルールにも大切なものがある場合も多いでしょうから、過去の添乗レポートやアンケート等を熟読した上、所属の派遣会社やできればこの旅行会社の添乗経験のある先輩添乗員からの情報入手をしておく良いでしょう。

担当者との打ち合わせ時には確認すべきことを事前に想定しておくとともに、打ち合わせの際のルール（添乗金、交通費等の受領の方法、打ち合わせの前に備品等は TCSA トラベル株式会社の事務所内の所定の場所から自分でピックアップしておく場合もあります）も事前に確認しておくべきでしょう。TCSA トラベル株式会社に行ってから担当者に「どうしたら良いでしょう」などと聞いては、添乗以前の問題で、添乗員として失格と思われる可能性もあります。

(2) (打ち合わせの際に注意すべきポイント、確認しておくべき事項)

- 企画旅行会社、及び添乗先が共に初めてという前提での打ち合わせ時における確認事項を具体的に記述解答することが求められていますが、上記解答(例)のポイントに記載された項目以外は不正解というものではありません。
- 解答は、設問文には記載されていませんが、試験で解答を書くということから、常識的に考えてもある程度重要度の高いと思われる事項から順に書くべきではないでしょうか。採点にあたっては、その点を考慮させて頂きました。
- 担当者との打ち合わせを行うとき、事前にツアー内容を把握しておかないと確認すべきポイントがずれたり、手配内容の確認に漏れが発生する可能性があります。手渡されたものはすべて自分で目を通して、疑問点があれば必ず質問をするなどしてクリアにしておきましょう。
- 現場で起こり得る可能性のある状況を頭の中で描き、「こんな場合はどうするのか」と、細かいところまで聞きただしておきましょう。打ち合わせをあやふやにして、十分な確認をせずに担当者からも明確な指示を受けておかないまま出発してしまうと、実際の場で一番困るのは添乗員自身であることは、皆さんも体験済みではありませんか。
- ①お客様に渡されている最終日程表(旅のしおり)、募集パンフレット等と比べて手配内容(ホテル、食事、交通機関、観光スポット等)に変更がある場合、その理由、及びお客様への案内はどのようになっているかを確認しておくとともに、お客様に納得のゆく説明ができるようにしておく必要があります。
- ②緊急時等の対応のため、旅行を構成している運送機関、宿泊機関、食事、観光等の手配方法、手配先の名称、所在地住所、電話番号、緊急連絡電話番号(企画旅行会社の担当者の自宅・携帯電話、及び各手配先の担当者名)を明記したリスト等を受け取っておくことは、添乗員として旅程管理の円滑な遂行上、必要かつ重要なことでしょう。
- ③クーポン券類(特に団体航空券やJR団体乗車券などの発行済みクーポン)の利用日時、利用区間、便名、列車番号、指定席等の予約状況、人数等記載内容の確認を念入りにしておかないと、添乗先でツアーの進行上大きな支障をきたす恐れもあります。なお、クーポン券類の手交に際しての注意事項、券面変更の方法についても確認しておく必要があるでしょう。
- ④ツアー運営に必要な諸経費(現金で支払う入場料、チップ・心づけ等)について、お客様が支払うもの、添乗員が直接支払うもの及びその際の支払い額の基準等の確認をしておくことも重要です。添乗員にとって一番大切なことは金銭問題に絡む事柄で、お客様、担当者、支払い先等から信用を失うことのないようにすることです。
- ⑤日程表を見ると、オプションツアーはないように思われますが、バス車中での物品販売が考えられます。その場合、種類、料金の精算方法、既申込者のリストなど現地でもめごとが生じないように前もって確認しておく必要があります。
- ⑥高齢者や障害をお持ちの方、車椅子や杖を常用されている方など特別な配慮を必要とされる方の特別手配の有無、及び有りの場合、その手配状況の確認はお客様との信頼関係や旅行の円滑な遂行上大切となります。また、お客様の特記事項(要望内容や注意点)等の有無についても必ず確認しておきましょう。
- ⑦天候等の関係で、観光地において予定している今回のツアーのハイライトでもあるものが見られなかったり、入場できなかったり、乗れなかったり、行けなかったりした場合の代替案についての確認は旅程管理上からも重要なことと思われます。特に今回のツアーについては

添乗先が初めてであるということからも、担当者から十分な情報入手に心がけましょう。

例：石見銀山（町並み散策）、出雲大社（正式参拝）、水木しげるロード、松江市内、足立美術館、鳥取砂丘、後樂園、岡山城等。

- ⑧お客様にとって、ツアータイトルに記載のある事項はツアー参加の大きなウエイトを占めており、当然のことながら最大関心事の一つでもあるでしょう。上記⑦でも述べていますが、さらに宿泊旅館での客室からの眺望や各地展望台からの眺望、場合によっては、10月下旬のツアーということから紅葉状況なども添乗員がしっかり把握しておかないと、それらが添乗員に直接責任がない、あるいは天候上、気象上のこととはいえ、添乗員に対する信頼感が薄らぐことに、ひいてはツアー遂行上好ましくない方向に進む可能性が考えられます。
- ⑨途中で一部別行動をとる人、途中でツアーから完全に離脱してしまう人がいる場合、どこで合流し、どこで離団するのか、また、それに必要な手配状況はどのようになっているのかを確認しておかないと、ツアーの円滑な遂行に支障をきたす恐れがあります。
- ⑩手配依頼がまだ済んでいなかったり、手配の回答がまだ来ていないものがある場合は、万が一「NO」との結果が出た場合の対策を含めて担当者の指示を受けておこなうべきではありません。
- ⑪細かく挙げると、昼食、夕食のメニューについて、入場・下車・車窓観光について、自由散策について、ショッピング・団体記念写真の指定店について等様々な事項が考えられますが詳細は省略します。

第2問（1、2級共通）

（担当者との打ち合わせ時に受領すべき書類、及びクーポン券類）

- 重要度の高い順から5項目以上を挙げ、その理由を簡潔に記述することが要求されていますが、1ページにある行程表を参考にすることもポイントです。

上記の解答（例）のポイントに記述された順番は下記で触れている通り、必ずしもこの順番でなくては不正解というわけではありません。

- 設問の投げかけ方がクーポン券類とありますので、ただ単にクーポンと記すのではなく、団体航空券、JR 団体乗車券、宿泊券、観光券というように具体的な名称を挙げるのが望ましいと思います。

重要度の理由を記述しないで、単に「クーポン＝昼食などの支払い、入場料金支払い」とだけ書いたのでは重要度の説明としては不足です。

- ツアーを主催している企画旅行会社により打ち合わせ方法、添乗業務のシステム、及び乗車券・クーポン券類の種類や名称、様式、取り扱い方が異なっていると思われるので、優先順位とその理由の正当性は採点にあたって一概に決めつけることはしていません。

従って順位と順位をつけた理由の考え方や妥当性、説得性等を判断して採点しています。

例えば、優先順位が一番目が「添乗指示書」ではなく「JR 団体乗車券」を挙げてあっても、その理由の記述内容に妥当性や説得性があり、かつ2番目以降の項目との整合性があれば正解とし、減点はしていません。

一方、解答（例）のポイントの優先順と同一の解答を記述してあっても、その理由に妥当性や説得性を欠いていたりした場合は減点の対象にもなり得るということになります。

問2（配点：40点）

1日目、羽田空港での受付時、一人参加のご年配のお客様から、「耳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。

話しをすることは可能なのですが耳は殆んど聞こえないということで、添乗員との意思の疎通はメモなどによる筆談になりそうです。

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。

残念ながら添乗員は手話の心得、知識はまったくありません。

第1問（1級、2級共通：20点）

このお客様が旅行参加となっ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。

第2問（1級、2級共通：20点）

このお客様の旅行への参加の是非について、旅行業約款も踏まえて具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

- 1 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 お客様の安全確保に関する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）

（このお客様が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公平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、したがって、ご不便をかけることもあり得ることなどについて前もって本人の了解を得ておく。
- ②空港での移動、バス乗降時、入場・下車観光及び、トイレ休憩等における集合場所・集合時間などの案内は、口頭ではなく筆談、またはメモ書きにしてお渡しするようにする。
- ③モーニングコールやホテル滞在時の緊急事態発生の際のお客様との連絡方法を確認する。
- ④見学箇所においてはなるべく添乗員の近くにおいて頂き、ガイドの説明等は簡単にまとめてお伝えするようにする。
- ⑤翌日の案内などはメモ書き等、書面にしてお渡しするようにする。
- ⑥他のお客様へ状況を説明し、ご理解とご協力を仰ぐ。

- ⑦旅行中十分な対応ができないと考えられた場合、介助者の付き添い手配（もちろん費用はお客様の負担）等についてお客様本人と相談・検討する。
- ⑧企画旅行会社等関係先に報告して、状況により協力を仰ぐ等の措置をとる。

第2問（1、2級共通）

（このお客様の旅行参加の是非について）

- ①企画旅行会社に一人参加で耳（聴力）に障害のあるお客様の参加の事実を連絡する。
- ②このお客様のツアー参加の場合の対応の可能性について、添乗員としての所見を述べる。
- ③添乗員の業務遂行への支障度、他のお客様へのサービス、お世話に対する不備・不満度、このお客様への介助及び安全確保等についての所見を述べる。
- ④以上①②③により、企画旅行会社としての対処の方針を求める。
- ⑤約款上、「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る。
- ⑥参加を受け入れる場合、添乗員として十分な対応ができないと考える場合には、現地（旅行先）における介助者や付き添い等の手配を求める。
- ⑦参加を認める決定があり、介助者の手配もできないという場合は、可能な限り努力はするが、この旅行中の本人の安全確保、旅程管理、他のお客様の不满等について十分な対応ができない場合があり得ることについて、企画旅行会社の了解を得る。
- ⑧旅行中一部参加できない可能性もあること、添乗員はこのお客様本人だけにかかりきりにならないので不便をかけることがあり得ること等につき、本人の了解を求める。

解 説

- この問題（配点40点）における平均点：1級20.8点、2級19.6点
 最高点：1級30点、2級37点 最低点：1級10点、2級5点（他に白紙解答1名）
- 高齢化社会を迎えて、ますます出題のような事例が増えてくるものと予想されます。
- 解答は、設問文には記載されていませんが、試験で解答を書くということから、特にことわりがない場合には、常識的に考えてもある程度重要度の高いと思われる事項から順を追って書くべきではないでしょうか。採点にあたっては、その点も考慮させていただきました。

第1問（1、2級共通）

（このお客様が旅行参加となった場合の旅行中の対応方法）

- 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過度な心配り、気配りは公平の原則に反することになります。
- ②③④⑤耳が不自由ということなので、口頭での情報連絡は無理でしょうから、どうしても、筆談、メモ書きでのやり取りにならざるを得ないと思われます。
 手話ができる添乗員であれば、それほど大きな問題にはならないとは思いますが・・・。
- ⑥他のお客様への協力を呼びかけるのは、本人のご意向も伺ったうえ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」とのクレームが企画旅行会社に寄せられたことも少なくないとのことですので注意が必要です。

- ⑦添乗員の業務遂行への支障度、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て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と思われれます。

《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、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。（以下一部略）当該措置に要した費用は旅行者の負担とし、（以下略）。

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旅行者の負担であることが明記されています。

- ⑧当面の対応を行うと同時に企画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方々へどのような配慮をしたら良いのかは、そのお客様がどの程度日常生活ができるのかに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。基本的には全行程で同一行動をして頂くことを心がけたいと思います。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勧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。」をよく理解しておく必要があるのではと思います。

第2問（1、2級共通）

（このお客様の旅行参加の是非について）

- 解答（例）のポイントに記述された順は下記で触れている通り、必ずしもこの順でなくては不正解というわけではありません。順位と順位をつけた理由の考え方と妥当性、説得性等を判断して採点しています。

一方、解答（例）のポイントの優先順と同一の解答を記述してあつても、その理由に妥当性や説得性を欠いていたりした場合は減点の対象にもなり得るということになります。

- ①②③申し出がないまま、健常ではない（本件の場合は聴力に障害をもつ）お客様が受付に來られた場合、そのお客様が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をよくお聞きすることが大切です。申し出がないということだけで旅行参加をお断りすることは、適当ではないと思います。

《参考2》標準旅行業約款第5条（契約の申込）

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、契約の申し込み時に申し出てください。このとき、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。

企画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1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、現実問題としてそれが（旅行参加をお断りすること）困難な場合は、援助がないために行動に支障が生じて、健全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旅行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。

とはいいいながら、旅行会社は、旅行に参加するお客様に対して、旅行中の行動についての安全の配慮の問題も避けて通ることはできません。当然のことながら、その場合は、添乗員は善管注意義務違背を問われないよう、旅行者の安全確保に努める必要があります。

《参考3》標準旅行業約款第17条（当社の解除権—旅行開始前の解除）

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るとき。

⑤同伴者、介助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をもつ参加者が、まったくそうした状況を企画旅行会社が知らないまま集合場所に来られても企画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上記《参考2》のような規定ができたのです。

⑥⑦⑧旅行が困難であることが判明すれば、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、思わぬかたち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。（以下略）

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おりました。

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」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」にすることが明示されていることは、上記《参考2》に記載されているとおりです。

○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いただく必要があります。

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おろそ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、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（添乗員は旅程管理業務が本来業務であり、介護人ではないということ）をすることも必要ではないかと思えます。

採点の感想

○第1問で「参加が可能であれば・・・」「参加されるかどうか確認をして・・・」との書き出しで解答の記述をされていた方が何人かおりましたが、設問には、「参加となった場合の・・・」と明記されています。

○第2問でも、設問には、「このお客様の旅行への参加・・・」となっているのに、一般論を記述した解答が数件ありました。

○「介助者がいないのでは、他のお客様にも迷惑がかかるので参加をお断りする」という解答も1、2級合わせて20件以上もありましたが、上記第2問の解説に述べた事項をお読み頂き、対応方を検討して頂ければと思います。

問3（配点：40点）

2日目、一人参加の女性から「年配の男性客が、許可なく自分の写真を頻繁に撮ったり、必要以上に話しかけてきたり、ホテルでは部屋に押しかけてきたり、夕食の後などにはお茶を誘ってきたりして大変迷惑している」、「何回断っても言うことを聞いてくれないので、不愉快極まりない。こんな客と一緒にこれ以上ツアーを続けたくない。まだツアーの途中だがもう家に帰りたい」と訴えてきました。

第1問（1級、2級共通：20点）

添乗員はどのように対応すべきですか。具体的に記述しなさい。

第2問（1級、2級共通：20点）

添乗員が責任を問われるのはどのような場合だと思いますか。

添乗員が責任を問われる場合とその理由を具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. お客様による迷惑行為に対する添乗員の義務と責任の考え方はどうか。
2. 「つきまとい等」のお客様相互間のトラブルへの具体的対応方はどうか。

解答（例）のポイント

第1問（1、2級共通）

（対応方について）

- ①訴え出た女性のお客様から良く事情を聞き、状況の確認を行う。
- ②問題解決に努力するので旅行を中止して帰京するのは少し待つて頂くようお願いする。
- ③必要により、ご本人の意思の確認後に事実関係についての証言者を探す。
- ④事実関係を把握した上で、添乗員が男性客に対応し確認する。
- ⑤男性客への確認に当たっては、一方的、感情的にならないよう注意する。
- ⑥男性客の話（主張）も聞いた上で、女性客が迷惑していることを伝える。
- ⑦事実であれば直ちにやめるよう、灰色であっても女性客が迷惑していると訴えているので近づかない、必要以上に話しかけない、写真を撮らないこと等を申し入れる。
- ⑧必要により企画旅行会社の現地社員等の同席を得て対応する。
- ⑨他のお客様へ不必要にこの件が漏れないよう注意する。
- ⑩女性客のバスの座席や食事等の席割り等を添乗員の近くにする、部屋番号は秘密にするなどして、男性客の行為・様子に気を配るとともに女性客の保護に努める。
- ⑪男性客が、この行為をやめない、あるいはエスカレートする等この問題が解決しない場合は、男性客に対する離団勧告についても検討する。
- ⑫適時に企画旅行会社に連絡・報告して、指示を仰ぎながら対応する。

第2問 (1、2級共通)

(添乗員が責任を問われる場合とその理由)

- ①この問題に何の対応もせずに放置しておいて、女性客が旅行を中止して帰京せざるを得なくなった場合、あるいはお客様間で言い争い等によりツアー客の雰囲気が最悪になった場合等には、その程度によっては大きなクレームに発生する可能性は大きい。
- ②さらに、それが原因で円滑なツアー運営に支障をきたした場合、もしくは傷害事件等に発展したりしたような場合等は損害賠償責任等にも問われる可能性がある。直接的には、女性のお客様やその他のお客様から添乗員や企画旅行会社が責任を問われる可能性があると思われる。
- ③また、女性客からの訴えを聞いていたにもかかわらず、添乗員が企画旅行会社等に報告もせず、何の行動も起こさなかった場合で上記トラブルが発生した場合には、善管注意義務、就業規則違反等について添乗員の責任が問われる可能性がある。
- ④女性客からの訴えを事実確認もせずに男性客に改善を求めたり、注意をしたりした場合、女性客の訴えが事実でなかった場合には、男性客から逆に名誉棄損等の責任を追及される場合がある。

解 説

- この問題 (配点 40 点) における平均点 : 1 級 27.8 点、 2 級 23.8 点
 最高点 : 1 級 36 点、2 級 35 点 最低点 : 1 級 20 点、2 級 8 点 (他に白紙解答 1 名)

第1問 (1、2級共通)

(対応方)

- ①大変デリケートな問題であるので、特にプライバシー等にも配慮した慎重と公平を心がけながら、状況によっては毅然とした対応をとる必要があります。
 最悪の場合には、訴訟問題に発展する可能性もあるので企画旅行会社とは密接に連絡を取り合い、法的背景も視野に入れての慎重な対応が必要です。
- ②女性客が訴えてきた時点で旅行を中止して帰京することになった場合は、旅行中止にともなう費用と離団以降の旅行費用の返金等について説明しておく必要があります。
 仮に、女性客本人が無条件に旅行中止にともなう費用の負担と離団後の旅行費用等の前途放棄等を受け入れたとしても、添乗員に訴えてきたからには何らかの対応を期待していると思われ、一旦は前項の対応を取るのが妥当であると考えられます。
- ③女性客の過剰反応ということもあり得ないことではないので、最初からストーカー行為と決め付けて対応しないよう注意をすることも必要です。
- ④女性客の主張が正しい場合や疑いが極めて濃厚な場合には、前項の対応方法の⑦を遵守するよう男性客に要求 (状況によってはお願い) することになるでしょう。
 それでも前項⑩の状況となった場合には、男性客の離団措置などの毅然とした対応を取ることになると思われませんが、後日に男性客からの訴訟等に発展する場合も考えられますので、具体的な対応方については企画旅行会社と密接に相談し、明確な指示を得て行動することが肝要です。
- ⑤「企画旅行会社に判断を委ねる」という解答がありました。難しい問題ですから結果として

は企画旅行会社の指示を受けての対応にならざるを得ないでしょう。しかし、窓口になるのは添乗員自身ですし、正確な報告をして的確な指示を受けるためにも、ある程度の知識と考え方は身に付けておいて頂きたいものです。

- ⑥また、「女性の訴えが事実なら、それとなく、笑い話のようにして男性客に話をする」との解答もありました。男性客の態度によっては、そのようなソフトな対応が効果的かもしれませんが、このケースの場合は問題の解決には結びつくとは思えません。

添乗員は会社を代表する者としてソフトな対応を基本としつつも、言うべきことは毅然とした態度で伝えるべきでしょう。

第2問（1、2級共通）

（添乗員が責任を問われる場合）

- ①旅程管理等の業務とはかなり異質の誠に厄介なトラブルであり、添乗員としても介入すべきか、介入するとしてもどうアプローチするのか等について大変悩ましい問題といえます。皆さんの解答の中にも、「お客様同士のことなので添乗員はタッチするべきではない」というものが何件か見受けられました。

しかし、このまま放置したのでは、問題が大きくなりツアー運営に支障をきたす恐れもあると思われます。状況を正確に把握しつつ企画旅行会社と密接に相談しながら適切に対応することが必要です。

- ②添乗員には、企画旅行会社の負うところの基本的な債務・責任の履行補助者として行う業務の一つとして、お客様の保護義務、安全確保義務があります。

また、約款（募集型企画旅行）第26条、第24条、第18条第1項（2）の規定によりかなりの権限（解除権）を付与されている以上、規律を乱すお客様に対しては毅然とした対応を取ることが求められていると解釈できます。

この事例では、以上のことも視野に入れた対応が望まれ、添乗員の義務を果たすべく可能な限りの努力を行うべきと思われます。被害女性からの訴えを聞いていたにもかかわらず、何の努力もしないで放置し、その結果として深刻な問題が生じた場合には、この点に関しての責任が問われる可能性は大きいと思われます。

《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要する状態にあると認めるときは、必要な措置を講ずるときがあります。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。

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、旅行業者として必要な措置を取ること、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2》標準旅行業約款第24条（当社の指示）

旅行者は、旅行開始後旅行終了までの間において、団体で行動するときは、旅行を安全

かつ円滑に実施するための当社の指示に従わなければなりません。

企画旅行とはいえ、不特定多数の参加者からなる団体を安全、円滑に案内していくためには添乗員の的確な指示が不可欠であり、同時に、参加者もその指示に従ってもらうことが必要なわけです。

《参考3》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。

(1) (省略)

(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) (省略)

すなわち、旅行参加者は、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ということになります。

③また、添乗員には、旅行業法や約款に定められた業務を処理するだけでなく添乗業務に関する専門家としての社会通念上平均的な（これぐらいは払うであろうと思われる）注意をもってツアー管理業務を行わなければならないという、民法にある「善管注意義務」があります。

必要箇所はこの件についての報告もせず何の手も打たずに放置して最悪の結果になった場合には、関係者からこの善管注意義務違反に問われる可能性も少なくないと思われます。

《参考4》善管注意義務について

ある行為をするに当たって一定の注意をしなければならない義務。民法上、過失の前提とされ、この義務に違反すると過失と評価されます。注意義務は、その人が従事する職業、その人の属する地位、その人が置かれている状況に応じて普通に要求される水準の義務と、その人の個別的、具体的能力に応じて要求される水準の義務とに分けられます。前者は、「善良な管理者の注意」、後者は「自己の財産における同一の注意」などと呼ばれたりしています。通常は善良な管理者の注意が要求されており、これを欠くと、過失があるものとして、債務不履行責任、又は不法行為責任などの効果が生じることとなります。

従って、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わなくてはならないこととなります。

④もちろん、事実関係が曖昧なまま深入りすることは危険です。女性客の言について事実確認

を行うことなく、一方的に男性客に対して注意を行うことは避けるべきでしょう。状況の程度とその推移等を見守りながら、添乗員がリーダーシップを発揮して一人参加の女性客の窮状を解決する努力は出来る範囲で真摯に行うべきでしょう。

また、この男性客が添乗員の要請（指示）に従わないからといって、実際に企画旅行契約を解除することは難しいことかもしれません。しかし、そのような添乗員の姿勢は女性客や他のツアーの参加客から好感を得られ、旅行終了後の苦情申し立てを防いだり軽減したりする結果となることは間違いないことでしょう。

- ⑤問題の性質から、プライバシーを配慮しつつ企画旅行会社には蜜に状況報告を行い指示を受けながらの対応が必須なのはいまでもありません。
- ⑥なお、この男性客の行為は、一般的には「ストーカー」とも称されると思われますが、20年近く前（平成12年）に成立した「ストーカー規制法」によれば、ストーカー行為には至らない「つきまとい等」により近い行為と思われます。ここでは、ストーカー法の解釈までは不必要だと思いますが、出題の趣旨の項では一応、「つきまとい等」を使用することとしました。

補 足

○プライバシーの権利

私生活や私事などにおいて、他人から干渉を受けたり、室内を勝手に覗き見されたりすることから保護される権利をいいます。

人は誰でも、他人に煩わされることなく幸福を追求する権利（憲法13条で認められている権利）があります。この権利を他人から侵害された場合は、「不法行為」として損害賠償を相手に請求することができます。

プライバシーの侵害とは、個人の私生活上のことを、誰からも何人からも公開されない権利を侵害されるということです。

家族間や友人間でも知られたくないことや、秘密にしておきたいことは、まま誰でもあるのではないのでしょうか。携帯電話のメールを家族の誰かに勝手に見られたとか、内緒にしていたことが友人に知られたとかはよくある話です。でもこれだけでは、家族間での民事上の不法行為としての違法性は阻却（退けられる）されますし、友人や他人に知られたくないことを知られてしまい、自分の名誉が大きく侵害されたといえる場合でなければ、不法行為として認められるのは難しいということになります。

○ストーカー規制法

平成12年11月から施行された法律（その後、2013年、2017年に内容の追加等改正）で、「ストーカー行為等の規制等に関する法律（ストーカー規制法）」と呼ばれています。

*この法律の目的

この法律は、ストーカー行為等について必要な規制を行うとともに、ストーカーの被害者に対する援助の措置を定めることによって、個人の身体、自由及び名誉に対する危害の発生を防止し、人々の生活の安全と平穏を助けることを目的としています。

*この法律による規制の対象（つきまとい等とストーカー行為）

「ストーカー規制法」では、ある人に対して恋愛感情や好意の感情又はそれが満たされなかったことに対する恨みの感情を充たす目的で、被害者やその家族などに対する以下の8

つの行為を「つきまとい等」と規定し、その行為を繰り返す行いを取り締まることとされています。よって、単に恋愛感情や憧れの感情などを抱いているだけでは取り締まることは出来ないということになります。

(1) つきまとい・待ち伏せ・押しかけ

つきまとい・待ち伏せし、進路に立ちふさがり、住居、勤務先、学校など通常いる場所の付近において見張りをし、みだりにうろついたり、又は住居等に押しかけることなど。

(2) 監視していることを告げる行為

その行動を監視していると思わせるような事項を告げ、又はその知り得る状態に置くこと。例えば、「今日はAさんと一緒に銀座で食事をしていましたね」と、口頭・電話や電子メール等で連絡することや、自転車のかごにその旨を記したメモを置いておくなどすることなど。

(3) 面会・交際の要求

面会・交際その他の義務のないことを行うことを要求すること。例えば、拒否しているにもかかわらず、面会や交際、復縁又は贈り物等を受け取るよう要求することなど。

(4) 乱暴な言動

著しく粗野又は乱暴な行動をすること。例えば、大声で「バカヤロー」と粗野な言葉を浴びせることや、家の前で車のクラクションを鳴らすことなど。

(5) 無言電話、連続した電話、ファクシミリ、Eメール、電子メール等の送信

電話をかけて何も告げず、又は拒まれたにもかかわらず、連続して、電話をかけ、もしくはファクシミリを用いて送信すること。例えば、無言電話をかけることや、拒否しているにもかかわらず、短時間に何度も電話をかけたり、FAXを送りつけることなど。

(6) 汚物などの送付

汚物、動物の死体その他著しく不快又は嫌悪の情を催させるような物を自宅や職場等に送付し、又はその知り得る状態に置くこと。

(7) 名誉を傷つける事項の告知等

その名誉を害する事項を告げ、又はその知り得る状態に置くこと。例えば、中傷したり名誉を傷つけるような内容を告げたり文書等を届けることなど。

(8) 性的羞恥心の侵害

その性的羞恥心を害する事項を告げもしくはその知り得る状態に置き、又はその性的羞恥心を害する文書、図面その他のものを送付しもしくはその知り得る状態に置くこと。例えば、わいせつな写真などを自宅に送りつけたり、電話や手紙で卑劣な言葉を告げて辱めようとするなど。

*ストーカー行為

同一の者に対し「つきまとい等」を繰り返して行いを「ストーカー行為」と規定し、罰則を設けています。

但し、「つきまとい等」の(1)～(4)までの行為は、身体の安全、住居等の平穏もしくは名誉が害され、又は行動の自由が著しく害される不安を覚えさせるような方法により行われた場合に限りです。

問4（配点：40点）

3日目、夜の12時も過ぎた頃、翌日の行程確認も終了したので就寝しようとしていたところ、ホテルの廊下の火災報知機のカンがけたたましく鳴り出しました。

第1問（1級、2級共通：25点）

この場合の、添乗員がとるべき基本動作を、重要と思われることから、5項目以上具体的に記述しなさい。

第2問（1級、2級共通：15点）

万一の火災の場合を想定して、事前にお客様にご案内しておくべきと思われる事項を具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. 宿泊施設等における火災などの非常時の際に、添乗員として行動すべき基本動作が身に付いているか。
2. 宿泊施設等における万一の火災に備えて、お客様の安全確保に配慮した事前のご案内は的確にできるか。

解答（例）のポイント**第1問**（1、2級共通）

（添乗員がとるべき基本動作）

- ①お客様の安全確保を第一に行動する。
- ②大声で周囲のお客様に情報の提供を行い、避難するようご案内する。
- ③周囲の状況、非常放送内容、従業員の動き等を確認して真偽や火元等を把握する。
火災の場合及び火災を実際に確認できない場合でも、お客様に対して直ちに避難するよう訴え誘導も行う。
- ④お体の不自由な方、年配の方や火元に近いお客様の誘導を優先する。
- ⑤ホテルの防火責任者、従業員等の指示に従い、あるいは協力、状況により分担して避難誘導等を行う。
- ⑥避難に際しては、「落ち着く」「荷物は貴重品のみ」「着替えはしない」「濡れタオルを携帯」「エレベーターは使わず避難階段の利用」「姿勢は低く」の原則を案内する。
- ⑦避難後は分かりやすい安全な場所に必ず再集合するようお客様にご案内する。
- ⑧添乗業務にとって重要な書類（特にお客様名簿）等を携帯して避難する。
- ⑨ツアー客全員の安否確認と、行方不明等があった場合の消防署等への捜索依頼を行う。
- ⑩怪我等の場合のケアと入院した場合の症状、病院名等の把握を行う。
- ⑪企画旅行会社に、お客様の安否、火災の規模等の状況報告及び支援の要請、今後のツアー続行についての相談を行い、指示を受ける。

- ⑫お客様留守宅への連絡等のための支援、当面の必要物品等のリスト作成等を行う。
- ⑬必要により、火災原因、ホテルの対応状況等の情報収集を行う。
- ⑭火災報知器の誤作動であった場合は、宿泊施設の責任者からキッチンと説明をしてもらう。

第2問（1、2級共通）

（事前に案内しておくべきと思われる事項）

- ①上記解答（例）ポイントの⑥及び下記事項についてご案内し、確認事項はご自身の目で確かめて頂くこと。
- ②自分の部屋の階数や位置、非常口、避難経路、非常用（懐中）電灯の確認をして頂くこと。
- ③就寝の際は、貴重品等の非常時持ち出し品、メガネ、杖等は身近に置いて頂くこと。
- ④非常の際はお客様自らの判断で（誘導があればそれに従って）避難すること。
- ⑤避難後は安全な場所に待機して、添乗員の安否確認を待つ、又は無事の申告をして頂くこと。

解 説

○この問題（配点40点）における平均点：1級26.9点、2級24.5点
 最高点：1級36点、2級33点 最低点：1級15点、2級5点（他に白紙解答1名）

第1問（1、2級共通）

（添乗員がとるべき基本動作）

- ①②どんな場合にも「お客様の安全確保」が最優先になります。
 火災の規模、停電等の状況や時間的余裕の有無にもよりますが、お客様避難の案内、誘導等を可能な限り行うことを心がけます。
 但し、気がついたときには既に火の回りが速くてお客様への避難誘導等の行動が不可能であるばかりか自分の身も危険と判断される場合には、まずは自らの安全を確保しつつ速やかに避難して頂くよう案内すべきでしょう。
- ③従来、火災報知器は誤作動が多かったことから、年配のお客様の中にはすぐに避難をしない傾向も見受けられるようです。
 しかし、火災が本当であった場合には避難の遅れは有毒ガスの吸引等取り返しのつかない事態を招く恐れもあり、直ちに避難して頂くことを原則としましょう。
 火災報知器が誤作動であった場合でも、今後のためにも非常口の再確認等をするようお願いしておきましょう。
- ④⑤そのときの状況にもよりますが、可能な限り配慮すべきでしょう。
 ホテル等宿泊施設では消防法の規定により防火管理者等の役割分担も決め、火災の際の訓練も定期的の実施しているはずですので、基本的には従業員の指示、誘導により避難することになります。
- ⑥お客様が手荷物等に気を取られたりして避難が遅れないようにご案内します。
 また、避難は徒歩が原則でエレベーター等は使用しないようご案内しましょう。
- ⑦⑧⑨⑩火災にせよ、火災報知器の誤作動にせよお客様の安否確認は添乗員の最も重要な業務の一つです。可能な限り名簿等を持ち出して、逐次、手際よく人数チェックを行い消防署、

企画旅行会社、および関係先に報告しなくてはなりません。

また、たとえ忘れ物があった場合でも、消防署等の許可があるまではホテルに戻らないように案内します。

- ⑪このような事故の報告には、正確であることが最も重要になります。常に確認事項の内容、報告の際の相手氏名等のメモを取って事実関係の正確を期すとともに、報告事項の失念やダブリ報告等のミスを防止します。

なお、企画旅行会社や所属派遣会社等から随時の報告要請や連絡・指示等がきたのでは、その対応に追われてツアー客のケアができなくなります。

一定の時間を決めて定期的な報告を行うことも検討します。

- ⑫安否確認等が一段落したら、お客様の留守宅等への連絡のサポートを行います。必要があれば当面の必要な身の回り品等のリストを作って関係先と協力すると共に、お客様の利便を図ります。

- ⑬企画旅行会社等からの要請があればということですが、この辺りは消防署等（場合によっては警察署）が判断することですから安易に断定したりしてはいけません。

- ⑭誤作動だった場合は、夜中でもあるので、TPO（説明とお詫びは翌日の朝食時に行う等）を考慮のうえホテル側にはしかるべき対応を求めます。

後日のお詫び等の必要性等については別途、企画旅行会社が判断するでしょうが、必要により火災時の状況等を報告することになります。

第2問（1、2級共通）

（事前に案内しておくべきと思われる事項）

- ①解答（例）のポイントは第1問の基本動作及び解説の⑥を参照してください。

- ②非常口の説明はホテルのボーイ又は従業員も行いますが、人から聞いた話はイザというときに忘れがちです。必ず、ご自身でもチェックされるようご案内しましょう。

特に、ご自身の部屋が何階にあるのかのチェックも重要です。

《参考1》安全配慮義務（安全確保義務）

この安全配慮義務は、法律で明確に定められているわけではありませんが、民法の基本原則である信義誠実の原則に基づくもの、「信義則」として、一般的に認知されています。旅行参加客から企画旅行会社が訴えられた裁判においても、安全配慮注意義務違反で旅行会社に損害賠償の支払いを命じる判決も何件か発生しています。

安全配慮に対する注意義務は、一般的注意義務（抽象的注意義務）と具体的注意義務（安全確保注意義務）がありますが、私たちは、厳密に区分けして覚える必要はないでしょう。一般的注意義務とは、例えば、ホテルなどが、事故が起きないように施設などを整えて、その施設そのものを安全な状態にしておくというようなことです。

具体的注意義務とは、例えば、企画旅行会社（添乗員）などが、起こりうる危険性を十分に認識し注意して、旅行参加者の生命や健康に対する危険を保護するように配慮しなければならないということになります。

- ③貴重品は、ホテルのフロントに預ける方法もご案内しましょう。避難の際に貴重品に気を取られて逃げ遅れるというリスクも小さくなります。
- ④非常の際に、ホテル従業員や添乗員が常に避難誘導できる状態にあるとは限りませんので、お客様にご自身で判断して頂くことも必要です。
- ⑤お客様の安否確認は、このような非常時の場合における大変重要な業務となります。迅速に正確な確認をするように心がけなくてはなりません。
避難後は安全な又は消防隊員等から指示された場合に集合して頂き、添乗員からの安否確認を待つ又は自ら申告して頂くようお願いしておきます。

補足と採点の感想

- “火災報知器の誤作動”と決めつけての解答が数件ありましたが、解説の③のとおりまずは「避難する」ことを基本にすべきでしょう。
添乗員が「火災発生か、火災報知器の誤作動か」等の確認に手間取ったために避難が遅れては大変なことになりかねません。万一、そのことが原因となってお客様が被災されたような場合には、添乗員の責任が問われる可能性も生じてきます。
- ホテルの火災報知器は確かに誤作動もあるようです。しかし、ホテルの火災は近隣のボヤ等も含めると現実に年に数回発生し、時には宿泊客が亡くなった事例も出ています。決して“誤作動だろう”という思い込みのまま行動しないということがないように厳重に注意したいものです。
- 火災ではなかった（火災報知器の誤作動）場合でも、できる限りお客様の部屋まで行って無事の確認をする方が良いでしょう。添乗員の顔を見てホッとすると、安心するお客様も多いはずです。
また、ベルが鳴ったので慌てて避難して怪我をされたりしたお客様がいないとも限りませんので特にお一人参加のお客様の部屋は必ずチェックしたいものです。
- “企画旅行会社への報告を最優先”するという解答も見受けられました。それももちろん、大変重要なことですので可能な限り早めに報告すべきですが、まずは「お客様の安全確保（避難）と安否確認」を迅速・的確に行うべきであるのは明白です。
- 自分（添乗員）自身の安全も十分に考え、敢えて無謀な危険を冒す必要はありませんが、添乗員には、お客様の安全を確保する義務があることは改めて認識しておいて頂きたいと思えます。
- なお、添乗員としては、このような万一の場合も想定して避難経路の下調べや部屋回りの際に点検等を行うべきであることは当然のことといえるでしょう。

問5（配点：40点）

4日目、昼食後、今回の日程中の最後の観光目的地である後樂園、岡山城へ向かう途中、信号待ちをしているバスに軽ライトバンが追突しました。激しい衝撃を受けバスには大きなへこみとすりキズが付きましたが、幸いにもお客様は全員怪我もなく無事ようです。バスのドライバーも「バスも運行には多分影響はないでしょう」と言っています。

この後、後樂園、岡山城を経て岡山駅へ向かうところでしたが、警察の現場検証等の事故対応に予想以上の時間がかかってしまい、岡山城の入城観光は、岡山駅からの新幹線乗車の時間の関係もあって無理となってしまいました。

一部のお客様は岡山城の観光（入城）ができないことに大変お怒りになっています。

第1問（1級、2級共通：25点）

この場合の対応方について、手順を追って具体的に記述しなさい。

第2問（1級、2級共通：20点）

この旅行中に岡山城の観光（入城）ができなかった場合の旅程保証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. トラブル発生の際に、お客様の安全確保と日程に予定されている観光等を確実にを行うための必要な措置を、迅速かつ適切に講ずることができるか。
2. 旅程保証が免責となる場合の条件を的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）

（対応方）

- ①お客様の休憩場所及び、トイレ等の確保、水・ジュース類等の手配等の配慮を行う。
- ②バスから下車する場合には、お客様が交通事故に遭わないよう安全確保に注意する。
- ③岡山駅から乗車する新幹線の出発時間の関係もあって岡山城の観光はできなくなったことを、お客様に丁寧にご案内する。
- ④企画旅行実施会社へ、バスが追突事故に遭ったことを報告する。
- ⑤警察の現場検証が長引き、岡山城の観光ができなくなったことを報告、場合によってはお客様への案内についての指示を受ける。
- ⑥ドライバーは「運行には影響ない」と言っているが、代車の交渉を検討する。
- ⑦念のため、お客様に身体の具合が悪くなった方がいらっしゃらないか適時に確認する。
- ⑧企画旅行実施会社へ状況を報告する。

第2問（1、2級共通）

（旅程保証制度適用の有無とその理由）

- ①企画旅行実施会社の関与し得ない事由（不可抗力）であり、旅程保証上は免責扱いとなるため、旅程保証は適用されない。
- ②現場検証でバスが止められたのは、警察の指示（官公署の命令）によるためであり、そのためにその後の観光予定に支障が生じたとしても旅程保証上は免責事項になる。
- ③このツアーの行程中に岡山城の観光（入城）ができなくなった場合は、入城料を返金（必要経費が生じた場合はその分を差し引いて）することとなる。

解 説

○この問題（配点40点）における平均点：1級24.2点、2級21.3点

最高点：1級34点、2級40点 最低点：1級8点、2級4点（他に白紙解答1名）

第1問（1、2級共通）

（対応方）

- ①現場検証が長引いた場合は、特にトイレの配慮が必要でしょう。
バスの乗務員とも協力して近隣のコンビニ、自動販売機等での飲み物調達やドライブイン、ガソリンスタンド等のトイレ利用依頼などに努力する必要があります。
- ②買い物、気分転換等でバスから下車するお客様に対しては、バスガイドが乗務している場合にはバスガイドと分担・協力してお客様の誘導を行うなど、交通事故等の防止に努めましょう。不必要なバス下車等はできるだけ避けて頂くようお願いすることも必要ではないでしょうか。
- ③新幹線の乗車・出発時間の関係もあって岡山城の入城観光はできなくなったことを、お客様に丁寧にご案内しなくてはなりません。
なお、行程変更の説明はお客様全員が揃っている場所で行うことが大切です。
- ④この場所からタクシー等で移動しての観光も検討の余地はありますが、岡山城の観光もあること、費用の負担をどうするか、荷物はどうするのか、お客様や添乗員がその現場を離れることが許されるのか等が不明であることなどから、難しいように思われます。
仮に、タクシー等を使った場合には、タクシー代等は後日バス会社あるいはトラック会社側に請求することになると思われそうですが、当座は、旅行会社又はバス会社が立て替えておくことになるでしょう。
- ⑥追突されたバスで旅行を継続するのは……との感情を抱くお客様もいるでしょうから、時間的なことも考慮しながら代替バスの交渉も検討してみることは必要でしょう。
- ⑦お客様全員が特に怪我もなかったのは不幸中の幸いですが、念のために再度、新幹線車中で全員に身体の調子を確認しておくといいでしょう。

この問題の状況設定では、お客様が怪我を負うなどの被害はないと思われそうですが、昨今バス事故が頻繁といってもよいほど発生しています。万一、それに類似したケースに遭遇した場合で、身体の変調を訴えるお客様が1名でもいるような場合には、必ず、医師の診察を受け

て頂き、それが事故によるものかどうかの診断をしてもらうようにしましょう。

それは、お客様の治療（保護）が第一であることは当然のことですが、このような募集型企画旅行に参加中の事故（骨折、捻挫等をイメージしています。いわゆるむち打ち症や持病の腰痛などは対象外になります）によりお客様に入院、通院等の必要が生じた場合には約款第28条（特別補償）が適用され、補償金、見舞金等が支払われる可能性もあるからです。

《参考1》標準旅行業約款第28条（特別補償）第1項

当社は、－（中略）－当社の責任が生ずるか否かを問わず－（中略）－旅行者が募集型企画旅行参加中にその生命、身体又は手荷物の上に被った一定の損害について、あらかじめ定める額の補償金及び見舞金を支払います。

なお、特別補償規程の第8条（入院見舞金の支払い）、第9条（通院見舞金の支払い）、第10条（入院見舞金及び通院見舞金の支払いに関する特則）について、ここでは条文は省略しますが、詳細は約款等のテキストで確認しておいてください。

⑧企画旅行会社には状況と岡山城の入城観光ができなくなったことを報告するとともに、お客様への案内事項等について助言、指示を受けることになります。

第2問（1、2級共通）

（旅程保証制度適用の有無とその理由）

①通常の場合では、入場・観光等ができなかった場合には、旅程保証の対象になるケースが一般的ですが、このケースの場合は「免責」扱いとなり旅程保証の対象外となります。現場検証が終わるまでは警察の指示（官公署の命令）により現場にいなくてはならないという状況であれば、その場を離れて観光に行くことはできない（いわゆる不可抗力）と思われる。

《参考2》不可抗力とは

- ・人間の力ではどうにも逆らうことのできない力や事態。
 - ・法律で外部から発生した事実で普通に要求される注意や方法を講じても損害を防止できないもの。このような事態により義務が遂行できなかった場合は、債務不履行や不法行為の責任を免れるとされる。
- 例えば、天災地変（地震・台風など）、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、官公署の命令などを言います。

②旅程保証が免責となる事由は、約款29条第1項の（1）の「二」に、「官公署の命令」があげられていますので、この問題のケースはそれに該当することになります。

《参考3》標準旅行業約款第29条（旅程保証）第1項

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

(1) 次に掲げる事由による変更

- イ 天災地変
- ロ 戦乱
- ハ 暴動
- ニ **官公署の命令**
- ホ 運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止
- ヘ 当初の運行計画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、この問題での設問は旅程保証の適用の有無について問われていますので、追突されたバス会社側の過失責任の有無云々及びそれにともなう補償については直接解答として求めていませんので、ここでは触れないことにします。

従って、上記で述べた通り、設問の内容でバス会社側と軽トラック側の過失割合等は、この問題で触れていないこともあって、解答の対象として取り上げないことにしておりますが、解答の記述内容によっては加点の対象としたものが数件あったことを付け加えておきます。

- ③利用しなかった（できなかった）岡山城の入城料金については、必要経費を差し引いた金額を返金することになります。

採点の感想

- 日程表に記載された旅行サービス（本事例の場合は瑞龍寺の拝観）が提供できなかった場合はすべて旅程保証の対象となり変更補償金を支払わなくてはならないと思っている添乗員が、解答を見る限りまだまだ多くいるように感じられました。

上記《参考3》（約款29条）に記載されている免責事項についての理解力を、いま一度深めて頂きたいと思います。

- 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」を念頭に置いて行動することが求められているのです。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」ということをシミュ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。