

◆ ◆ ◆ 業務知識 3級 ◆ ◆ ◆

配点 第1問：25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：8点

第1問 (25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5条(契約の申込み)、第8条(契約の成立時期)の条文です。()の中に入る最も適切な語句を下記語群の中から選び、その記号を記入しなさい。尚、条文の意味が通じるものであっても、条文に記載の通りの語句を正解とします。

- (1) 第5条 当社に募集型企画旅行契約の申込みをしようとする旅行者は、当社所定の(①) (以下「(①)」といいます。)に所定の事項を記入の上、当社が別に定める金額の(②)とともに、当社に提出しなければなりません。
- 2 当社に(③)の申し込みをしようとする旅行者は、前項の規定にかかわらず、申し込みをしようとする募集型企画旅行の(④)、(⑤)、会員番号その他の事項(以下次条において「会員番号」といいます。)を当社に(⑥)しなければなりません。
- 3 第1項の申込金は、(⑦)又は(⑧)若しくは(⑨)の一部として取り扱います。
- 4 募集型企画旅行の参加に際し、(⑩)を必要とする旅行者は、(⑪)に申し出てください。このとき、当社は(⑫)でこれに応じます。
- 5 前項の申し出に基づき、当社が旅行者のために講じた(⑬)に要する費用は、(⑭)の負担とします。

(2) 第8条 募集型企画旅行契約は、当社が契約の締結を承諾し、第5条第1項の(②)を受理したときに(⑮)するものとします。

- 2 (③)は、前項の規定にかかわらず、当社が契約の締結を承諾する旨の(⑥)を発したときに成立するものとします。ただし、当該契約において電子承諾(⑥)を発する場合は、当該(⑥)が旅行者に到達したときに(⑮)するものとします。

《 語群 》

| | | | | |
|-------|-------|---------|--------|---------|
| ア 前受金 | イ 預り金 | ウ 申込金 | エ 旅行代金 | オ 違約料 |
| カ 契約書 | キ 申込書 | ク 旅行条件書 | ケ 取消料 | コ 旅行業約款 |

| | | | | |
|---------------|---------|---------|---------|-------------|
| サ 介護 | シ 補助 | ス 同行者 | セ 当事者 | ソ 旅行者 |
| タ 旅行開始日 | チ 成立 | ツ 承諾 | テ 旅行終了日 | ト 報告 |
| ナ 通知 | ニ 告知 | ヌ 旅行契約 | ネ 電子契約 | ノ 通信契約 |
| ハ 可能な範囲内 応 | ヒ 特別な配慮 | フ 特別な措置 | ヘ 特別な処遇 | ホ 特別な対 応 |
| マ 契約の申込時 約 | ミ 旅行相談時 | ム 名称 | メ 決定 | モ ネット契 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、旅行者、添乗員に過失はないものとします。

- ① 旅行者が、添乗員が解散を告げた後に、帰宅途中で交通事故に遭い怪我をして入院した場合、旅行業者は特別補償に基づく入院見舞金を支払う義務はない。
- ② 契約書面には、利用列車の等級を「グリーン車」と記載していたが、当該列車が車両故障により運休となったため、後続列車の普通車への変更となった。この場合、変更補償金の支払いは必要である。
- ③ 旅行先での移動で利用する列車が大幅に遅延し、当日の予定の一部を翌日に持ち越したため、翌日に観光する予定であった A 博物館への入場ができなくなりました。この場合、A 博物館への入場ができなくなった事実に対して、旅程保証が適用され変更補償金の支払いが必要となる。
- ④ 受付が必要な募集型企画旅行で、お客様が受付場所で受付の順番待ちをしている間に生じた事故は、約款上は、特別補償規定に基づく補償金等の支払いの対象外となる。
- ⑤ 契約書面にはツアータイトル中に「東京タワーの展望台から初日の出を拝む」と記載されていたが、曇り空のため初日の出を見ることはできなかった。この場合、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。
- ⑥ 国内の企画旅行参加中に発生した災害によって旅行者が傷害を被り、現地の病院に1週間入院した。この場合、当該旅行者に対して入院見舞金は支払われない。
- ⑦ 旅行業者と旅行申込者との間で、法令に反せず、かつ、旅行者の不利にならない範囲で電話により特約を結んだとき、特約の内容は約款の内容に優先する。

- ⑧ 旅行業者等は、旅行者に対し、旅行先において施行されている法令に違反するサービスの提供を受ける行為を行なうことについてあつせん、及び便宜の供与をしてはならないが、添乗員や手配代行者がこれを行なうことは禁止されていない。
- ⑨ 旅行参加中に旅行者が盗難により手荷物に損害を被った場合、その盗難が添乗員又は旅行業者の故意又は過失によるものでなければ、旅行業者はその損害の賠償責任を負わない。
- ⑩ 宿泊予定都市で大規模な地震が発生したことによる旅行者の生命又は身体の安全確保のためにとつた、契約書面には利用予定ホテルとして記載のなかったホテルへの変更については旅程保証による変更補償金の支払いは不要である。

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 | ⑨ | ⑩ |
| | キ | ウ | ノ | ム | タ | ナ | エ | ケ | オ | ヒ |
| | ⑪ | ⑫ | ⑬ | ⑭ | ⑮ | | | | | |
| | マ | ハ | フ | ソ | チ | | | | | |
| 2 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ | ⑧ | ⑨ | ⑩ |
| | ○ | × | × | ○ | × | ○ | × | × | ○ | ○ |

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、お客様と旅行業者との間の「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。

お客様と旅行会社との契約内容等について、一定の知識を持っていないと現地で発生した事柄やトラブルに対応することができず、場合によっては事柄が大きくなってしまふこともあり得ます。そのためにも、是非旅行に関わる法令を身に付けてください。

1 契約の申込み並びに契約の成立について

(1) 第5条 当社に募集型企画旅行契約の申込みをしようとする旅行者は、当社所定の申込書（以下「申込書」といいます。）に所定の事項を記入の上、当社が別に定める金額の申込金とともに、当社に提出しなければなりません。

2 当社に通信契約の申込みをしようとする旅行者は、前項の規定にかかわらず、申込みをし

ようとする募集型企画旅行の名称、旅行開始日、会員番号その他の事項（以下、次条において「会員番号」といいます。）を当社に通知しなければなりません。

3 第1項の申込金は、旅行代金又は取消料若しくは違約料の一部として取り扱います。

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

5 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。

(2) 第8条 募集型企画旅行契約は、当社が契約の締結を承諾し、第5条第1項の申込金を受理したときに成立するものとします。

2 通信契約は、前項の規定にかかわらず、当社が契約の締結を承諾する旨の通知を発したときに成立するものとします。ただし、当該契約において電子承諾通知を発する場合は、当該通知が旅行者に到達したときに成立するものとします。

2 旅行業法、標準旅行業約款及び特別補償規程について

○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が大変厳しくなっています。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が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。

○お客様との間でトラブルが起きたりすると、お客様と添乗員（旅行会社）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ルールはどうなっているのかを知り、ルールに従った言動・行為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しようが、当面の対応は皆さんがた添乗員が行うことが多いと思います。

① ○正しい 特別補償規程第2条第4項(1)により、添乗員が解散を告げたとき以降は[企画旅行参加中]とはならないので、特別補償の対象外となり入院見舞金の支払い義務はないこととなります。

② ×誤り 標準旅行業約款第29条第1項(1)(ホ)、及び第14条第3項により、運送機関である利用列車のサービス提供の中止(運休)で他の列車に振り替えた場合は、変更補償金の支払い対象とはなりません。従って、変更補償金の支払いは不要ということになります。またその際、適用運賃・料金が減額される場合(グリーン車から普通車)には、その減少額だけ旅行代金を減額(お客様に返済)することになります。

③ ×誤り 旅程保証ではなく、添乗員の債務不履行による侵害賠償の対象となります。

国土交通省よりの通達(国総旅振388号平成12年2月28日)

旅程保証の適用について

3. 免責事由について(3)「当初の運行計画によらない運送サービスの提供」

当初の運行計画によらない運送サービスの提供が原因となって発生した運送・宿泊機関等の名称の変更については、目的地到着日に利用予定のものに限って補償を要しない、となっています。すなわち、免責は移動日当日に限られ、翌日にはその効力が及びません。従って目的地到着日当日の観光不可に関しては免責となりますが、翌日観光予定であった美術館の入場が前日のしわ寄せでできなくなった場合は、以前は旅程保証の対象としていたようですが、現在では旅程保証の対象とはならず、むしろ添乗員の「過失」として扱われています。

④ ○正しい 特別補償規程第1条、第2条第2項、第3項(1)

特別補償規程による補償の対象となるのは、

- 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

の要件を満たしている場合に限定されています。受付が行われる場合は、受付完了時をもって「企画旅行参加中」とみなされますので、受付順番待ち(受付が完了していない)の間に起こった事故は約款の規定上は補償の対象外ということになります。

⑤ ×誤り 天候が原因で「見える」、「見えない」は旅程保証の対象外です。

約款 29 条第 1 項関係別表第 2 (変更補償金の支払いが必要となる変更) の (1) ~ (8) までの項目について、ツアータイトルに記載がある事項ごとにおおの一件とするので、本事例のツアータイトルに記載がある事項(自然現象: 初日の出を拝む) は、上記 (1) ~ (8) いずれにも該当せず、従って、旅程保証の対象外ということになり変更補償金の支払いは不要ということになります。

⑥ ○正しい 地震が原因の傷害は国内旅行では補償金支払いの対象外です。

特別補償規程第 4 条 (1)

国内旅行を目的とする企画旅行の場合、地震、噴火、津波が原因で生じた傷害に対しては補償金等は支払われないことになっています。

⑦ ×誤り 特約は「書面」によることを要します。

標準旅行業約款第 1 条第 2 項

特約が結ばれた場合、その特約が優先します。特約は、

- ・書面で結ばれていること
- ・法令に反しないこと
- ・旅行者に不利にならない範囲であること

以上の 3 点を満たしていることが必要です。

⑧ ×誤り 旅行業法にいう禁止行為は添乗員も守らなくてはなりません。

旅行業法第 13 条第 3 項 (1) (2)

旅行者及びその従業者は、本条に掲げられた行為を行うことが禁止されています。

本条に記載されている、「代理人、使用人その他の従業者」には、従業員や添乗員、ランドオペレーター(現地代理店)やガイドも含まれることは言うまでもありません。

⑨ ○正しい 標準旅行業約款第 27 条第 1 項

旅行業者側に故意・過失がない場合は損害賠償の対象外です。旅行業者は、募集型企画旅行契約の履行に当たって、旅行業者又はその手配代行者が故意・過失により旅行者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなくてはなりません。旅行業者の賠償責任についてのポイント。

- ・旅行業者又は手配代行者の故意・過失があること
- ・故意・過失と損害発生との間に因果関係があること
- ・旅行業者又は手配代行者が旅行者に与えた損害を賠償する
- ・手荷物の場合、損害発生の翌日から起算して国内旅行では 14 日以内、海外旅行では 21 日以内に通知しなくてはならない

従って、本事例は、旅行業者側に故意・過失がないので、旅行業者はその損害の賠償責任を負う必要はないということで、正しいということになります。

⑩ ○正しい 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の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は必要ないということで、正しいということになります。

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. 日本三名園、白壁土蔵の蔵屋敷街、桃太郎伝説、美作三湯、日本最初の西洋近代美術館
2. 日本三大松原、弥生時代の集落遺跡、日本の陶磁器発祥の地、三大稲荷、朝鮮出兵の基地
3. カルスト台地、海上アルプス、五連アーチの木橋、平家滅亡の地、松下村塾
4. ドンコ舟、菅原道真、日本三大八幡宮、国宝の金印、キャナルシティ
5. 日本三名瀑、日本最古の学校、平家の落人集落、三猿・眠猫、小江戸の一つ
6. 日本三大鍾乳洞、月の名所、清流と沈下橋、石灰岩地形の高原、皿鉢料理
7. 小江戸、鉄道博物館、横穴古墳群、盆栽村、奇岩怪石と舟下り
8. 日本三名山、日本三名園、歌舞伎「勸進帳」、百万石まつり、渚ドライブウェイ
9. かずら橋、うず潮、阿波踊り、大歩危・小歩危、土柱
10. 瀧桜、五色沼、白虎隊、大内宿、相馬野馬追

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 | 岡山県 | 佐賀県 | 山口県 | 福岡県 | 栃木県 |
| 番号 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 答 | 高知県 | 埼玉県 | 石川県 | 徳島県 | 福島県 |

解 説

○記載されたそれぞれ5つの特色を持つ都道府県名を漢字で解答する問題です。

1 岡山県

- ・日本三名園：後楽園（岡山市）（他の 2 つは、偕楽園（水戸市）、兼六園（金沢市））
- ・白壁土蔵の蔵屋敷街：倉敷市美観地区
- ・桃太郎伝説：桃太郎伝説で知られている山陽道屈指の大社、吉備津神社
- ・美作三湯：湯郷温泉、湯原温泉、奥津温泉
- ・日本最初の西洋近代美術館：大原美術館（倉敷市）

2 佐賀県

- ・日本三大松原：虹の松原（他の 2 つは、静岡県の上保の松原、福井県の気比の松原）
- ・弥生時代の集落遺跡：吉野ヶ里遺跡
- ・日本の陶磁器発祥の地：有田町（日本の伝統工芸品有田焼の産地）
- ・三大稲荷：祐徳稲荷（他の 2 つは、伏見稲荷（京都府）、豊川稲荷（愛知県））
- ・朝鮮出兵の基地：名護屋城跡（豊臣秀吉の朝鮮侵略 文禄・慶長の役に際して出兵拠点として築かれた城、国の特別史跡）

3 山口県

- ・カルスト台地：秋吉台。日本最大のカルスト台地（石灰岩の高原）
- ・海上アルプス：青海島。周囲約 40 km で、北長門海岸国定公園の中心部にあります。波静かな仙崎湾は湖水のごとく女性的であるのに、反対側は断層、洞穴、石柱など海蝕によって岩肌の色は変化に富み、大自然がかもす奇岩怪石の芸術的光景はまったく趣を異にし男性的魅力にあふれ、まさに海上アルプスの名の通りです。
- ・五連アーチの木橋：錦帯橋。日本三奇橋の一つ（他の 2 つは、山梨県の猿橋、徳島県のかずら橋）。組木の技術を生かした木製の橋で、釘を一本も使っていないことでも有名。
- ・平家滅亡の地：壇ノ浦古戦場跡。本州と九州を隔てる関門海峡に位置。
- ・松下村塾：江戸時代末期（幕末）に、長州萩城下の松本村（現在の山口県萩市）に存在した私塾。

4 福岡県

- ・ドンコ舟：有明海に注ぐ筑後川河口の水郷地帯に位置する柳川、掘割のドンコ舟による川下りで知られています。
- ・菅原道真：太宰府天満宮は菅原道真を祀る天満宮の総本社で「飛梅」が有名。
- ・日本三大八幡宮：筥崎宮（他の 2 つは、大分県の宇佐神宮、京都府の石清水八幡宮）。全国に約 44 万社ある八幡社、宇佐神宮を総本社としています。
- ・国宝の金印：志賀島は、海の中道によってつながる博多湾口にあり、金印「漢委奴国王」が出土した地として知られ、現在は金印公園となっています。
- ・キャナルシティ：福岡市博多区にある複合商業施設で平成 8 年（1996 年）4 月 20 日に開業した。

5 栃木県

- ・日本三大名瀑：華厳の滝（他の 2 つは、袋田の滝、那智の滝）
- ・日本最古の学校：足利学校（足利市）。国の史跡で平安時代もしくは鎌倉時代に創建。
- ・平家の落人集落：湯西川温泉。平家の落人伝説と落人時代の習慣がいまだ残る、日光国立公園内にある秘境の温泉地。
- ・三猿・眠猫：日光・東照宮内の神厩舎にある三猿の彫刻（重文）は「見ざる、言わざる、聞かざる」で知られています。また眠猫（国宝）は、奥宮への参道の坂下門の手前の東回廊の入り口部分の軒下の正面にある小さな彫り物ですが、左甚五郎の作といわれています。
- ・小江戸：栃木市市街地には蔵造りの家屋が並ぶ街並みが保存されていることから小江戸、小京都、関東の倉敷などと呼ばれ、観光地としての人気も高い。

6 高知県

- ・日本三大鍾乳洞：龍河洞（他の 2 つは秋芳洞、龍泉洞）
- ・月の名所：桂浜（坂本龍馬の銅像）。高知市の浦戸湾口にある小石の多い浜で、五色石を産することでも知られています。
- ・清流と沈下橋：四国第二の川で、数多くの沈下橋が風物詩となっている四万十川。
- ・石灰岩地形の高原：四国カルスト。愛媛県にまたがる広大な高原で中心は天狗高原。
- ・皿鉢料理：生物（なまもの）と呼ぶ刺し身やたたき、組み物と呼ぶ鮓（すし）、煮物、焼き物などを大皿に盛り合わせたもので高知県の代表的な郷土料理。

7 埼玉県

- ・小江戸：「江戸のように栄えた町」、「江戸時代を感じさせる町」といった意味合いで使われる、都市の比喩的な表現。代表例としては、佐原（千葉県香取市佐原）、川越（埼玉県川越市）、栃木宿（栃木県栃木市）が挙げられる。
- ・鉄道博物館：東日本旅客鉄道（JR 東日本）の創立 20 周年記念事業のメインプロジェクトとして、2007 年 10 月 14 日の鉄道の日が開館した。公益財団法人東日本鉄道文化財団が運営している。
- ・横穴古墳群：吉見百穴
- ・盆栽村：埼玉県さいたま市北区盆栽町（ぼんさいちょう）にある、盆栽業者が集団移住して形成された地区。単に盆栽村と表記されることもある。
- ・奇岩怪石と舟下り：長瀬のライン下り

8 石川県

- ・日本三名山：白山（他の 2 つは、富士山、立山）
- ・日本三名園：兼六園（他の 2 つは、偕楽園、後樂園）
- ・歌舞伎「勧進帳」：弁慶と義経で知られる安宅の関
- ・百万石まつり：加賀藩の祖、前田利家が、天正 11 年（1583 年）6 月 14 日、金沢城に入城したことになんだもので、入城の行列を再現した百万石行列をはじめ、薪能、茶会などのイベントが、6 月上旬の土曜日（2007 年からは第 1 土曜日）を中心とした 3 日間に行われる。
- ・渚ドライブウェイ：石川県羽咋郡宝達志水町今浜から同県羽咋市千里浜町に至る砂浜の延長約

8km の観光道路であり、千里浜と今浜の一部と出浜の各海水浴場も兼ねている。

9 徳島県

- ・かずら橋：徳島県三好市の奥祖谷地区を流れる祖谷川に架かるかずら橋である。四国八十八景・四国のみずべ八十八カ所選定。
- ・うず潮：海流の作る渦。潮の干満の差が激しく、狭い海峡で発生する、海水が渦を巻きながら激しく流れる現象で、鳴門の渦潮は鳴門海峡で発生する渦潮現象として有名。
- ・阿波踊り：阿波国（現・徳島県）を発祥とする盆踊り。
- ・大歩危・小歩危：吉野川西岸の徳島県三好市の歩危茶屋付近から高知県長岡郡の一部までと、その対岸となる徳島県三好市の一部を指す溪谷の総称でもある。
- ・土柱：礫や砂からなる段丘礫層（土柱礫層）が風雨により浸食され柱状になったもの。土柱が生成される条件としては直立した崖をつくる礫層があることや、頂部に浸食抵抗性のある地層があることである。悪地地形の一種である。「世界三大土柱」として、ティロル地方（イタリア）・ロッキー山脈（アメリカ）・徳島（「阿波の土柱」）が挙げられることがあるが根拠は不明である。

10 福島県

- ・瀧桜：日本五大桜または三大巨桜の一つとして知られる。2012年時点で推定樹齢1000年超、樹高12m、根回り11m、幹周り9.5m、枝張り東西22m・南北18m。三春町の滝地区に所在すること、毎年4月中・下旬に四方に広げた枝から薄紅の花が流れ落ちる滝のように咲き匂うことから、この名がある。
- ・五色沼：磐梯山の北側、裏磐梯と呼ばれる地域にある大小30余りの小湖沼群のこと。緑・赤・青など、様々な色の沼が点在し、磐梯朝日国立公園に指定されている。
- ・白虎隊：会津戦争に際して会津藩が組織した、16歳から17歳の武家の男子によって構成された部隊である。中には志願して生年月日を改め15歳で出陣した者もいたほか、幼少組として13歳の少年も加わっていた。
- ・大内宿：福島県南会津郡下郷町大字大内にある、江戸時代における会津西街道（別称：下野街道）の「半農半宿」の宿場の呼称。明治期の鉄道開通に伴って宿場としての地位を失ったが、茅葺屋根の民家が街道沿いに立ち並ぶ同集落の通称、あるいは観光地名として現在も受け継がれている。
- ・相馬野馬追：馬を追う野馬懸、南相馬市原町区に所在する雲雀ヶ原祭場地において行われる甲冑競馬と神旗争奪戦、街を騎馬武者が行進する行列などの神事から成る。これらの神事に関しては1952年、国の重要無形民俗文化財に指定されている。

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. この地で亡くなった菅原道真公を祭る神社。道真公が学問に秀でていたことから学問の神様として崇敬を集め、今も大勢の受験生が参拝する。
① 湯島天神 ② 太宰府天満宮 ③ 神田明神 ④ 北野天満宮
- 2 寝覚ノ床は長野県上松町にある国の名勝史跡、天然記念物に指定されています。JR 中央線の列車の車窓からも花崗岩がこの川の水流によって浸食されてできた自然の地形を一望できます。この川の名は？
① 長良川 ② 天竜川 ③ 木曾川 ④ 信濃川
- 3 大晦日の伝統行事「なまはげ」で知られるこの半島には、南東部の海岸を中心に断崖が続き、半島の付け根には八郎瀨がある。半島の中央部にそびえる標高 355m の寒風山の展望台からは、半島全域や遠くは鳥海山が眺望できることもあり、半島最北端の入道崎からは日本海を一望することもできる。
① 津軽半島 ② 男鹿半島 ③ 下北半島 ④ 牡鹿半島
- 4 九州にある日本三大松原の一つ。弧を描く砂浜と青く広がる海とともに典型的な白砂青松の景観を見せる国内を代表する景勝地で、長さ約 5 km、幅約 1 km にわたって弧状に約 100 万本ともいわれているクロマツの林が続いている。
① 虹の松原 ② 舞子の松原 ③ 三保の松原 ④ 気比の松原
- 5 全国に現存する 12 天守の一つで、天守の平面規模では 2 番目、高さでは 3 番目、古さでは 5 番目。昭和 10 年に国宝に指定され、昭和 25 年に文化財保護法の制定により重要文化財と改称されたが、昨年（平成 27 年）7 月、国宝に再指定された。破風の形が、千鳥が羽を広げた姿に似ていることから千鳥城とも呼ばれている。
この城の名は？
① 熊本城 ② 松江城 ③ 彦根城 ④ 島原城
- 6 江戸時代に麓集落として栄えた町。現在も当時の武家屋敷の一部を保存し、古風な街並みは「薩摩の小京都」とも呼ばれ、一帯は国の重要伝統的建造物群保存地区に指定されています。第二次大戦中、特攻の基地となったことやお茶の産地としても知られているこの町の名は？
- 7 宮津湾内を北から南に細長く伸びた砂州。白浜には老松 7000 本が植わった白砂青松の地

で、天へ架かる橋を連想させるといわれる「股のぞき」でも有名なこの観光地の名は？

- 8 しばしば霧が発生し、なかなかその姿を見せないことから神秘の湖といわれ、かつては世界第 1 位の透明度を誇ったこともある湖。環境保全のため湖岸の周遊は不可能で、3ヶ所の展望台から見下ろすだけ。この湖の名は？
- 9 穂高連峰や焼岳、霞沢岳などの峰々に囲まれ、北アルプス登山の拠点。大正池から河童橋、さらには明神池に至る片道約 1 時間余の散策コースが人気の観光地。この観光地の名は？
- 10 岩国の錦川に架かる 5 連の美しいアーチ型の木橋。1 本の釘も使っていない特殊構造で、山梨県の猿橋、徳島県のかずら橋とともに日本三奇橋のひとつ。この橋の名は？

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なと思われる知識（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 | ② | ③ | ② | ① | ② |
| 番号 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 答 | 知覧 | 天橋立 | 摩周湖 | 上高地 | 錦帯橋 |

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。
- 企画旅行の宿泊地や訪問地として比較的良好に日程表に載っていたり、新聞、テレビ等にもよく登場する温泉地、観光地、観光施設についての出題です。
- 募集パンフレット等に頻繁に登場するような温泉地や観光地、観光施設については、お客様からも、そこがどこにあるのか、どんな所なのか、特徴・特色は何なのか、など質問されたり、聞かれたりすることもあるでしょうから、日頃から注意を向ける習慣を身に付けるようにして頂きたいと思えます。

1 ②太宰府天満宮

「この地で亡くなった菅原道真」、「大勢の受験生が参拝」がヒント。

2 ③木曾川

「寝覚の床」、「JR 中央線」がヒント。

3 ②男鹿半島

「なまはげ」、「八郎潟」、「寒風山」、「入道崎」がヒント。

4 ①虹の松原

「日本三大松原」、「弧を描く砂浜」、「白砂青松」、「クロマツ林」がヒント。

5 ②松江城

「国宝」、「千鳥城」がヒント。全国に現存する 12 天守の一つで、山陰に唯一現存する城。別名千鳥城。2015 年、国宝に指定されました。

6 知覧

「薩摩の小京都」、「特攻の基地」がヒント。

7 天橋立

「宮津湾」、「砂州」、「股のぞき」がヒント。

8 摩周湖

「霧」、「神秘の湖」、「かつては世界第 1 位の透明度」がヒント。

9 上高地

「北アルプス登山の拠点」、「小説河童」、「大正池」、「明神池」がヒント。

10 錦帯橋

「岩国」、「五連の木橋」、「日本三奇橋」がヒント。

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. 日光国立公園内にあり、壇ノ浦の戦いで敗れた平家の落人集落から発展した落人伝説の残る温泉地。囲炉裏端で夕食を取れる宿や露天風呂が自慢の宿も多い。
2. 山陰地方を代表する温泉で、弓ヶ浜の海岸線に位置する。隠岐諸島や美保関なども眺望でき、日本トリアスロン発祥の地、米子の奥座敷としても知られている。
3. 九州随一の人気を誇る温泉。田の原川の溪谷沿いに並ぶほとんどの旅館に露天風呂があり、「入湯手形」を購入することにより、3ヶ所まで自由に入浴を楽しむことができるシステムを取り入れたことにより特に女性からの人気を得ている。
4. 伊豆半島で最も歴史のある桂川沿いの温泉。弘法大師が修行、独鈷の湯で有名。
5. 単一の湧出口湧出量としては毎分 8400 リットル以上で日本一。また、塩酸を主成分とする強酸性 (pH1.2) の泉質も日本一を誇り、東北最大規模の湯治場としても知られている。
6. 開湯 800 年の歴史をもつこの温泉地は、川端康成の小説「雪国」の舞台として知られている。新幹線、高速道路ともにアクセスがよく、冬のスキー以外にもトレッキングなど一年を通して楽しめる。
7. 約 3000 年の歴史をもつと伝わる日本最古の温泉の一つ。「万葉集」や「源氏物語」にも登場する。この地が夏目漱石の小説の舞台として登場していることはあまりにも有名。明治 27 年築の大屋根母屋造り木造 3 階建ての姿で温泉街の中心に構える「温泉本館」。ここから 1 日に 3 回打ち鳴らされる「刻太鼓」が今もこの地の時を刻んでいる。
8. 富士山の西側、山と川の美しい風景の中に湯治湯の風情を残す温泉。武田信玄公直筆の温泉許可証が残る歴史ある温泉郷で、信玄公の隠し湯ともいわれており、井伏鱒二や若山牧水など幾多の文人たちも訪れている。
9. 「札幌の奥座敷」と呼ばれる温泉地で、豊平川上流に位置し、最上流の豊平峡ダムは紅葉の名所でもある。この温泉名はここを発見した僧の名前に由来している。
10. 名取川の溪谷、磊々（らいらい）峡付近にある仙台の奥座敷で知られる温泉地。

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も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 | 湯西川 | 皆生 | 黒川 | 修善寺 | 玉川 |
| 番号 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 答 | 越後湯沢 | 道後 | 下部 | 定山溪 | 秋保 |

解 説

- 企画旅行の宿泊地として比較的良好な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、観光施設等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。

1 湯西川温泉

日光国立公園、平家の落人集落がヒント。

湯西川の先祖は平忠実（平忠房が改名したといわれている）が落ち延びたとされ、平家の落人伝説の残る集落で知られている。温泉の発祥は天正元年（1537年）で400余年の歴史があり、平家の落人の子孫が発見したと伝わっている。追討から逃れ、身を潜める山村生活を営み生きるため、この地では今もなお端午の節句に鯉のぼりを揚げない、たき火をしない（煙を立てない）、鶏を飼わないなど独自の風習が残っている。

2 皆生温泉

山陰地方、日本トリアスロン、米子の奥座敷がヒント。

米子市街の北東部に高層ホテル・旅館が立ち並び温泉中心街を形成している。白砂の美しい弓ヶ浜沿いにあり、夏季には海水浴場となる。湯上がりの散策に好まれる温泉街は、東には美保湾越しに大山がよく見えて「日本の朝日100選」に選定されているほか、「日本の渚100選」、「日本の白砂青松100選」、「都市景観100選」にも選定されている。昭和56年（1981年）には日本で最初のトリアスロン競技（全日本トリアスロン皆生大会）が開催され、その発祥の地として毎年大会を開催している。

3 黒川温泉

田の原川、入湯手形がヒント。

田の原川の溪谷の両側に24軒のこぢんまりとした和風旅館が立ち並ぶ。温泉街としては川の流れに沿って、東西に延伸しつつある。溪谷にある温泉地であることから収容人数は少なく、旅館組合の主導で歡樂的要素や派手な看板を廃して統一的な町並みを形成する方策を採っているため、

落ち着いた雰囲気を見せる。

ほとんどの旅館に露天風呂があり、旅行者は「入湯手形」を購入することにより、3カ所まで選んで入浴することができる。杉の木を利用した「手形」は温泉街の中心に位置する旅館組合の事務所兼案内所で入手できる。

4 修善寺温泉

伊豆半島、桂川、弘法大師、独鈷の湯がヒント。

温泉街の中心に修善寺川（通称：桂川）が流れ、河岸には温泉宿や飲食店が立ち並ぶ。川中の四阿（あずまや）には、同温泉地のシンボリック存在の独鈷（とっこ）の湯がある。至近には地名の由来となった修禅寺があり、多くの観光客が訪れる。この寺では毎年8月に秋季弘法大師大祭が催され、屋台や打ち上げ花火が催される。また、遊歩道が整備され「竹林の小径」などが人気のスポットとなっている。温泉街付近には源氏に関する史跡が多く、鎌倉幕府第2代将軍、源頼家の墓や、頼家の冥福を祈って母である北条政子が建てた指月殿などが残る。

5 玉川温泉

東北最大規模の湯治場、強酸性の泉質がヒント。

「大噴（おおぶけ）」と呼ばれる湧出口から、塩酸を主成分とする pH1.2（日本で一番 pH の数値が低い）の強酸性泉が毎分約 9000 リットル湧出する。単一の湧出口からの湧出量としては日本一を誇る。大噴の下流側には湯の花を採取する樋が設置されている。

6 越後湯沢温泉

スキー場、川端康成『雪国』がヒント。

新潟県南魚沼郡湯沢町（旧国越後国）にある温泉。川端康成の名作『雪国』の舞台になった温泉町である。単に湯沢温泉と呼ばれることもある。

7 道後温泉

日本最古の温泉、夏目漱石『坊っちゃん』、「温泉本館」がヒント。

愛媛県松山市（旧国伊予国）に湧出する温泉である。日本三古湯の一つといわれる。その存在は古代から知られ、万葉集巻一にも見える。なおかつてはこの周辺が温泉郡（湯郡）と呼ばれていたが、これはこの温泉にちなむ地名である。夏目漱石の小説『坊っちゃん』にも描かれ、愛媛県の代表的な観光地となっている。

8 下部温泉

富士山西部、信玄の隠し湯、文人がヒント。

江戸時代に湯治場となり、身延山久遠寺参詣者も利用した。戦国時代には武田信玄の隠し湯であるとする付会伝説が加わり、近代には富士身延鉄道（身延線）の開通により浴客は急増した。昭和31年（1956年）6月15日、国民保養温泉地に指定。旧源泉は鉱泉分析法指針に基づく「低温泉」に指定されているほどのぬる湯であり、旧源泉を使用している多くの温泉宿では源泉そのままの湯と加温した湯の2種類の浴槽を用意している。

9 定山溪温泉

札幌の奥座敷、豊平川がヒント。

札幌市南区にある温泉地。温泉街は豊平川と白井川に削られてできた河岸と国道 230 号沿いであり、わずかな平地に市街地を形成している。見返り坂下の湯の滝には露天風呂に浸かっている河童の像があるほか、温泉街の至る所にメルヘンかっぱ像を設置している。月見橋は美泉定山が温泉が湧き出ているのを発見した場所であり、橋の近くにある定山の生誕 200 年を記念した定山源泉公園には足湯や手湯、温泉卵をつくることができるおんたまの湯を設置している。

10 秋保温泉

名取川、磊々峡、仙台の奥座敷がヒント。

宮城県仙台市太白区秋保町湯元（旧国陸奥国、明治以降は陸前国）に位置する温泉である。仙台都心からも近いとため、宿泊のみならず、日帰り入浴にも利用されている。同じ宮城県の鳴子温泉、福島県の飯坂温泉とともに奥州三名湯の一つとして数えられる。また古くは「名取の御湯」と呼ばれ、兵庫県の有馬温泉や愛媛県の道後温泉と並んで「日本三名湯」の一つに数えられた。

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①～⑤の地名の読み方を平仮名で記入しなさい。

- ①読谷村 ②占冠 ③土肥 ④太地 ⑤秋保

2. 次のア～クに入る最も適当な語句を記入しなさい。

日本三大〇〇や、三名〇等、よく聞かれる言葉ですが、一般的に使われているものの、必ずしも絶対的なものではありません。ほぼ、固定化されているものもあれば、諸説様々なものも存在します。

例えば、日本三景や日本三庭園、三大名瀑などは概ね固定化されていますが、お城や温泉、桜などはいくつかの説があります。以下に示すものは、一説ではあるものの、一般的に浸透しているものです。ヒントとなる都道府県名を入れて解答を明確にしております。また、一般常識としての三大〇〇についても出題しておりますので解答を記入してください。

- ① 日本三大鍾乳洞と言われているのは、山口県の(ア)、高知県の龍河洞と岩手県の龍河洞である。
- ② 日本三大巨桜と言われているのは、福島県の(イ)、岐阜県の淡墨桜と山梨県の神代桜である。
- ③ 日本三大稲荷神社と言われているのは、京都の(ウ)、愛知県の豊川稲荷と佐賀県の祐徳稲荷である。
- ④ 日本三大湖と言われているのは、滋賀県の琵琶湖、千葉・茨城県の霞ヶ浦と北海道の(エ)である。
- ⑤ 歴史上、三大随筆と言われているのは、枕草子、方丈記と(オ)である。
- ⑥ 江戸三大改革とは、享保の改革、寛政の改革と(カ)である。
- ⑦ 徳川御三家とは、尾張家、水戸家と(キ)である。
- ⑧ 江戸時代の三大俳人とは、松尾芭蕉、与謝蕪村と(ク)である。

3. 次の①～⑦は世界の雑学ランキングです。いずれも、ベスト3を上げておりますので、空欄に入る国名または名称(ケ～ソ)を解答欄に記入してください。

① 世界遺産の多い国BEST3 (外務省 2018)

| | 国名 | 登録件数 |
|----|---------|------|
| 1位 | (ケ) | 54件 |
| 2位 | 中華人民共和国 | 53件 |
| 3位 | スペイン | 47件 |

② 人口の多い国BEST3 (外務省 2017)

| | 国名 | 人口(人) |
|----|---------|----------|
| 1位 | 中華人民共和国 | 13億8639万 |
| 2位 | (コ) | 13億3918万 |
| 3位 | アメリカ合衆国 | 3億2571万 |

③ 世界の長い川BEST3 (外務省 2018)

| | 国名 | 長さ(km) |
|----|-------|--------|
| 1位 | ナイル川 | 6,695 |
| 2位 | アマゾン川 | 6,516 |
| 3位 | (サ) | 6,380 |

④ 面積の小さい国BEST3 (外務省 2014)

| | 国名 | 面積(km ²) |
|----|------|-----------------------|
| 1位 | バチカン | 0.44 km ² |
| 2位 | (シ) | 2.00 km ² |
| 3位 | ナウル | 21.00 km ² |

⑤ 平均寿命の長い国BEST3 (外務省 2016)

| | 国名 | 年齢 |
|----|------|-------|
| 1位 | (ス) | 84.2歳 |
| 2位 | スイス | 83.3歳 |
| 3位 | スペイン | 83.1歳 |

⑥ 消費税(付加価値税)の税率の高い国(外務省 2017)

| | 国名 | 税率 |
|----|--------------------------|-----|
| 1位 | (セ) | 27% |
| 2位 | クロアチア、スウェーデン、デンマーク、ノルウェー | 25% |

⑦ 羊の頭数の多い国（外務省 2016）

| | 国名 | 生産量（頭数） |
|----|---------|-------------|
| 1位 | 中華人民共和国 | 1億6206万2703 |
| 2位 | （ソ） | 6754万3092 |
| 3位 | インド | 6301万6181 |

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 | |
| | よみたんそん | しむかつぶ | とい | |
| | ④ | ⑤ | | |
| | たいじ | あきう | | |
| 2 | ア | イ | ウ | エ |
| | 秋芳洞 | 三春滝桜 | 伏見稲荷 | サロマ湖 |
| | オ | カ | キ | ク |

| | | | | |
|---|------|-------|---------|---------|
| | 徒然草 | 天保の改革 | 紀伊家 | 小林一茶 |
| 3 | ア | イ | ウ | エ |
| | イタリア | インド | 揚子江（長江） | モナコ（公国） |
| | オ | カ | キ | |
| | 日本 | ハンガリー | オーストラリア | |

解 説

○読み難い地名の読み方、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。

○今回の読み仮名の問題ですが、特別変わった地名ではなく、よく目にする地名と思われます。読み方を間違えてしまうことでその添乗員のレベルを判断されることもありますので、よく行くエリアの地名などは特に間違えないように注意してください。

1 地名の読み方

- ① よみたんそん：沖縄の地名。沖縄の地名は事前に勉強しておかないと正確に読めない地名がたくさんあります。例えば城をぐすくといい、中城はなかぐすくと読みます。また、アメリカンビレッジのある北谷はちゃたと読みます。このように、日本ではありますが、漢字の読み方がまったく異なりますので、是非事前に勉強しておいてください。
- ② しむかっぷ：沖縄と同様に読み方が分かりにくいのが北海道の地名です。元々、アイヌ語の名前がそのまま使われている地名がたくさんあります。有名なトマムリゾートのあるところがこの占冠です。
- ③ とい：西伊豆にある温泉が土肥温泉で、この地区は土肥といいます。関東エリアでは知られている温泉なので、是非覚えておいてください。
- ④ たいじ：和歌山県の鯨で有名な地区です。江戸時代から捕鯨基地として知られており、鯨の博物館もあります。テレビのドラマになったことがあるので是非覚えておいてください。
- ⑤ あきう：東北の仙台郊外にある温泉です。同じく仙台郊外にある作並温泉と並び、歴史のある温泉として有名です。

2 日本における三大〇〇とは

日本国内には三大〇〇といわれているものが多々あります。ものにより、いくつかの説があるものもあり、今回の出題は一般的に浸透しているものとして解答を求めています。ヒントとして県名なども示しておりますので、これを参考に答えていただきました。

- ① 秋芳洞（あきよしどう）：山口県美祢市東部、秋吉台の地下 100～200m にある鍾乳洞で、約

1km の観光路をもって公開されている。鍾乳洞としては日本最大規模。2016 年 7 月からの山口大学洞穴研究会と秋吉台カルスト洞窟学術調査隊の測量調査によって総延長は 1 万 300m に及び、現在日本第 3 位にランクされている

- ② 三春滝桜（みはるたきざくら）：福島県田村郡三春町大字滝字桜久保に所在する、樹齢推定 1000 年超のベニシダレザクラ（紅枝垂桜）の巨木。国の天然記念物。三春の滝桜、また単に滝桜とも呼ばれる。
- ③ 伏見稲荷（ふしみいなり）：京都府京都市伏見区にある神社。旧称は稲荷神社。式内社（名神大社）、二十二社（上七社）の一社。稲荷山の麓に本殿があり、稲荷山全体を神域とする。全国に約 3 万社あるといわれる稲荷神社の総本社である。
- ④ サロマ湖（サロマこ）：北海道オホーツク海岸の北見市常呂町、紋別郡湧別町にまたがる湖。面積は約 152 km²で、北海道内で最も大きな湖であり、琵琶湖、霞ヶ浦に次いで日本で 3 番目に大きく、汽水湖では日本最大である。
- ⑤ 徒然草（つれづれぐさ）：吉田兼好（兼好法師、兼好、卜部兼好）が書いたとされる随筆。清少納言『枕草子』、鴨長明『方丈記』とならび日本三大随筆の一つと評価されている。
- ⑥ 天保の改革（てんぽうのかいかく）：江戸時代の天保年間（1830～1843 年）に行われた、幕政や諸藩の改革の総称である。享保の改革、寛政の改革と並んで、江戸時代の三大改革の一つに数えられる。貨幣経済の発達に伴って逼迫した幕府財政の再興を目的とした。
- ⑦ 紀伊家（きいけ）：江戸時代に紀伊国・伊勢国を治めた徳川氏の一支系で、徳川御三家の一つ。紀伊徳川家、紀伊中納言家ともいい、単に紀州家、紀伊家ともいう。また、初代頼宣が常陸国に封じられて常陸介に叙任された故事にちなみ、紀伊国へ移封された後も、頼宣の子孫は代々常陸介に叙任された。このため、徳川常陸介家（とくがわひたちのすけけ）という。
- ⑧ 小林一茶（こばやし いっさ）：日本の俳人。本名は小林弥太郎、一茶とは俳号である。信濃国柏原で中農の子として生まれた。15 歳のときに奉公のために江戸へ出て、やがて俳諧と出会い、「一茶調」と呼ばれる独自の俳風を確立して松尾芭蕉、与謝蕪村と並ぶ江戸時代を代表する俳諧師の一人となった

3 何でもランキング

世界の様々な事柄に関する雑学ではありますが、お客様と話をする際のネタにもなるような比較的よく耳にするランキングを問題にしました。

- ① イタリア：2018 年におけるデータでは 54 件で 1 位となっていますが、その後増加し 2019 年時点では 55 カ所。但し、2 位の中国が 2019 年に 2 カ所増えたため、2019 年ではイタリアと中国が同数の 55 カ所で 1 位となっています。

- ② インド：以前と言っても相当前の話で、私が学校の授業で習った時、中国の人口は約7億人、これに対してインドは4億人というのを記憶しています。それが、中国の一人っ子政策等を経て、現在はインドが中国に迫る勢いで増加してきました。いずれは中国を抜くのではといわれています。
- ③ 揚子江(長江)：中国には大河が2つあり、もう一つが黄河です。
- ④ モナコ公国：カジノで有名なモンテカルロがあるのがこのモナコ公国です。また、市街の一般道がF1レースのモナコグランプリで使用されているのもよく知られています。
- ⑤ 日本：TVのニュース等でもよく出ていますが、特に女性の平均寿命が87歳代、男性が81歳代となっており、女性が牽引しています。なお、現在は中国に含まれますが、香港が実は平均寿命が世界一であることを知っていますか。
- ⑥ ハンガリー：税金が高い代わりに社会福祉も一番といわれているのが北欧ですが、消費税率の一番高い国はハンガリーであることはあまり知られていません。
- ⑦ オーストラリア：イメージとして、モンゴルやニュージーランドかなというところがありますが、ニュージーランドは第7位、モンゴルに至ってはベスト10にも入っていません、ちなみに4位はイランです。

今回は7項目について、ランキングの穴埋め問題を出しましたが、ランキングというのは話題にもなりますし、興味のある方はいろいろと調べてみたら面白いと思います。お客様との会話も弾むのでは…。

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。

1. 応急処置が必要な場合もあるが、投薬は副作用や状況しだい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十分な注意が必要である。従って添乗員が持参している薬のお客様への投薬は原則として避けるべきである。
2. 添乗前の打ち合わせの際、手配が未処理であったり、不明な点がある場合、手配担当者に確認するのではなく、自分自身で直接手配先へ確認の電話を入れるようにする。
3. バスが渋滞に巻き込まれ予定の列車に間に合いそうにないと判断した場合は、最寄りの列車停車駅にバスを着け、列車での移動を考える。
4. JR利用のツアーで、再集合の際に座席割りカードをお客様に配付するが、団体の場合、これが乗車券の代わりとなるので、改札や車内検札の際には、駅員又は列車の乗務員に必ず提示するようお客様へ案内しておかなくてはならない。
5. 宿泊施設に関するお客様への案内事項（夕食・朝食の時間・場所、大浴場の場所、売店の営業時間、翌日の出発時刻及び行程など）は、宿泊施設到着後、お客様から質問が出ないようできるだけ詳しく時間をかけて宿泊施設のロビー等で説明しておく必要がある。
6. バスツアー最終日において、帰路のルート付近に住むお客様から「家が近いので途中で降ろして欲しい」と申し出があっても特別な理由（緊急）がない限り、予定の解散場所以外での下車はできない旨を説明し、ご理解頂くようにする。

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 | ○ | × | ○ | × | × | ○ |

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。

1 ○ 添乗員の言動として好ましいものと思われます。

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絶対にしてはいけません。体調不良の知らせに対しては、まず医師の診断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るべきでしょう。

2 × 添乗員の言動として好ましくありません。

打ち合わせの段階で手配が未処理であったり、分からない点をそのままにして出発してしまうと、ツアーが開始されてからの負担が大変大きくなりますので、十分に担当者と事前に確認を済ませておく必要があります。なお、手配が未処理であった場合には、自分勝手に直接手配をしたりせずに、担当者の指示を受けてから行うようにします。

3 ○ 添乗員の言動として好ましい（正しい）ものです。

最終目的地に到着しても、そこから自宅まで帰る手段がなくなってしまうというお客様もおおいではずです。そのときは、お客様の便宜を図るため予定解散場所以外での下車を考慮し、旅行会社の指示・判断を仰ぎます。一般的に、運行時間に間に合う最寄り駅や、タクシーの拾いやすい場所にバスを着けたりします。その際にかかる費用は、お客様に負担になることはあらかじめ説明し、了解してもらっておくことが必要です。

4 × 添乗員の言動として好ましくありません。

JR利用のツアーでお客様にお渡しする座席割りカードは、旅行会社がおお客様の便宜のために作成するものであって、乗車券の代わりとなるものではありません。発車後、早めに車掌に団券を提示し、自分たちグループの検札を済ませておきましょう。

5 × 添乗員の言動として好ましくありません。

宿泊施設到着 10 分前頃になったら、部屋割りカードを配り、到着してからの流れ、鍵の受け渡し方法、夕食の場所と時間、大浴場の場所と利用可能時間その他、必要事項の案内をします。到着後は、ロビー等で長々と説明することなく、できるだけ早く部屋に入って頂くために、必要な案内は可能な限り到着前にバスの中で行っておきましょう。

6 ○ 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に何か特別な理由がない限りは、予定解散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。

第7問 (8点)

北海道道南 2泊3日の募集型企画旅行に添乗中、日程表では洞爺湖畔での宿泊はバス付で湖側の部屋と記載されていました。しかしながら、ホテル側のオーバーブックでどうしても1組のお客様のみバス付ではあるものの、湖と反対側の部屋になってしまいました。ホテル側からは、飲み物やフルーツのサービスをしてお詫びするとのことですが、この場合のお客様への対応方について、旅程保証も考慮して具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

- 旅行条件相違等のトラブル発生に際しての適切な対応方の基本が身に付いているか。
- 旅程保証等に関する基礎知識が身に付いているか。

解答(例)のポイント

- ①お客様に丁寧なお詫びと姓津名をホテルの責任者を伴って行き、併せてホテル側に条件の合う部屋を提供してもらえよう再度依頼する。
- ②どうしても、提供できない場合にはお客様に我慢していただくようお願いする。
- ③適時に企画旅行会社に事の顛末と現況の報告を行い必要により対応策の指示を受ける。
- ④景観の変更であるため旅程保証の対象となると思われるので、その旨お客様に説明するが、説明する時期や保証金額等については企画旅行会社の指示を仰ぐ。

※2点×4項目で8点満点

第7問 解説

- ① まず、丁寧なお詫びと事情の説明が必要です。本事例は旅館のミスが明確なので(問題文に旅館のミスだと明示されています)旅館の責任者と一緒に対応した方がいいと思われませんが、あくまでも主体は旅行会社であることを忘れないことが大切です。取りあえず、お詫びとこの場を収める方法を考えましょう。条件に合う部屋がなんとかないか、何か他の方法で補うことはできないかなどお客様のご意向も伺って旅館側や企画旅行会社等と相談しながら最大限の努力を払い、条件相違の解消に努めましょう。
- ② いくらやりくりを考えても、物理的に不可能な場合もあり得るので、最悪の場合を想定してお客様に我慢していただくこともお願いすべきと思われます。
- ③ 企画旅行会社とは密に連絡を取り、状況を報告するとともに、添乗員としてのスタンスの取り方等について指示を受けましょう。
- ④ このケースはいずれも旅程保証の対象になります。
標準旅行業約款第29条第1項:別表第2の変更補償金の支払いが必要となる変更の「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」にあたりますので、変更補償金の支払いが必要となります。特に旅程保証や解決に関するお客様との折衝や旅館との交渉方についてはタイミングよく企画旅行会社に相談し指示を仰ぎながらすすめましょう。

- 洞爺湖という観光地は何ととっても湖の景観が魅力です。そのようなロケーションで、契約書面に湖が見える部屋と謳っていながら、湖が見えない部屋という条件相違は致命的といってよいミスでお客様の落胆は計り知れないものがあります。このような難しい状況であっても、湖の見えない部屋になってしまったお客様へは特に、丁寧で誠心誠意の対応をして頂きたいと思い、敢えて記述したものです。
- 「旅館からのサービス」の提供は、お客様のご意向を見極めるなどして慎重に行う必要があります。安易にサービスの提供を申し出てはかえってお客様の気分を害する場合があります。添乗員や旅館側がいろいろ努力した後にやむを得ない代替案の一つとして提示し、お客様にご検討を頂くというプロセスが大切なのではないかと思います。