

◆ ◆ ◆ 実務 総合1・2級 ◆ ◆ ◆

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

【日程表】

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

| 募集型企画旅行 | | | | | |
|---|------------------------------|------------------------|--|--|-------------------------------------|
| ご夫婦の旅:自然を満喫 ゆったりカナダ8日間 | | | | | |
| *10月5日(金)出発 24名+添乗員1名 | | | *この日程表は確定書面と同一です。 | | |
| 都市 | 時間 | 交通機関 | 行程 | | 食事 |
| 1 東京(羽田発) トロント ナイアガラ | 17:30 16:35 18:30 | ABC航空 専用バス | 空路、カナダのトロントへ — 国際線日付変更線通過 — 着後、専用バスにてホテルへ ナイアガラ泊 (ナイアガラのホテルは滝の見えるお部屋です) | | 夕:○ (機内) |
| 2 ナイアガラ | 終日 | 専用バス | 専用バスにてナイアガラの滝&ナイアガラオンザレイク観光(約8時間) ナイアガラクルーズ、テーブルロック、花時計、ワールプール、ナイアガラオンザレイク村散策(約60分) ワイナリーでアイスワインの試飲もお楽しみ頂けます ナイアガラ泊 (ナイアガラのホテルは滝の見えるお部屋です) | | 朝:○ (ホテル) 昼:○ 夕:○ (ホテル) |
| 3 ナイアガラ アルゴンキン州立公園 | 終日 | 専用バス | 専用バスにてアルゴンキン州立公園へ アルゴンキン州立公園観光(約9時間) ハンツビル観光の後、アルゴンキン・ビジターセンターにて公園の自然史レクチャーやロッジ周辺の森歩きへご案内 アルゴンキン州立公園内ロッジ泊 | | 朝:○ (ホテル) 昼:○ 夕:○ (ロッジ) |
| 4 アルゴンキン州立公園 | 終日 | 徒歩 | アルゴンキン州立公園内にて紅葉ハイキングとカヌーにご案内(約9時間) 夕食後、「オオカミの遠吠え鑑賞会」開催 アルゴンキン州立公園内ロッジ泊 | | 朝:○ (ロッジ) 昼:○ 夕:○ (ロッジ) |
| 5 アルゴンキン州立公園 トロント モントリオール | 午前 17:00 18:00 | ABC航空 | 午前中フリータイム(昼食は自由食) 専用バスにてトロント空港へ(約4時間) 空路、モントリオールへ(約1時間) 着後、ホテルへ モントリオール市内泊 | | 朝:○ (ロッジ) 昼:× 夕:○ (ホテル) |
| 6 モントリオール ローレンシャン高原 | 朝 昼 | 専用バス | 専用バスにてローレンシャン高原へ ゴンドラで山頂へ、雄大なパノラマ景観をお楽しみください。 昼食後、自由散策(約2時間) 夕食は地元で人気のフレンチレストランにて ローレンシャン高原泊 | | 朝:○ (ホテル) 昼:○ 夕:○ |
| 7 ローレンシャン高原 モントリオール トロント トロント | 朝 11:00 12:15 14:05 | 専用バス ABC航空 ABC航空 | 専用バスにてモントリオールの空港へ(1.5時間) 空路、トロント空港にて乗り継ぎ帰国の途へ — 国際線日付変更線通過 — 機内泊 | | 朝:○ (ホテル) 昼・夕:○ (機内) |
| 8 東京(成田) | 15:50 | | 到着、入国・通関手続後、空港にて解散 | | 昼:○ (機内) |

旅行企画・実施: TCSAトラベル株式会社

問1（配点：40点）

日程表の1日目、ホテルにチェックインした際、ポーターと共にバゲッジの個数等を確認したうえで、バゲッジを彼に託して自分の部屋でこの後の夕食と翌日の日程の確認作業をしていました。15分経った頃ご夫婦のお客様から「スーツケースがまだ届かないが」との電話がありました。ポーターとホテルの責任者に確認したところ、「ポーターが一寸目を離した隙に盗まれたらしい」とのことです。

ご夫婦は、スーツケースを2個も持参していて、その中には今回の旅行中に結婚記念日を迎えるのでそのための高価な衣装類や、ネックレス等の装飾品も入っており、合計でかなりの金額になると言っています。

ご夫婦は盗難に遭った品物の弁償と楽しみにしていた記念日の夕食時等に着たり身に着けたりすることが出来ないという悲しみに対する慰謝料も要求しています。

第1問（1、2級共通：25点）

この場合の対応方を、具体的に手順を追って記述しなさい。

第2問（各15点）

1級：結果的にスーツケースが見つからなかった場合の責任の所在と賠償、補償等について、その根拠とともに具体的に記述しなさい。

2級：結果的にスーツケースが見つからなかった場合の特別補償制度適用の有無について、その理由とともに具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. トラブル発生の緊急時に、敏速に対応すべく添乗員の基本動作が身に付いているか。
2. このような事態が起きた場合に発生する問題と責任の所在についての理解度はどうか。
3. 特別補償、損害賠償についての理解度はどうか。

解答（例）のポイント

第1問（1、2級共通）

- この設問は1、2級とも共通になっています。
- ①再度、ホテルのロビー及びその周辺及び他の部屋に間違っ て届けられていないか念のためホテルに対して捜索の依頼を行う。
- ②ホテルの責任者、セキュリティー・マネージャーに状況確認の後、ホテル側の責任（過失）を明確にしておく。
- ③当該のお客様への状況説明（ホテルの責任者、セキュリティー・マネージャー同席）とお詫びを行う。この際必要に応じて、ホテルからの補償及び特別補償、保険等についての説明を行う。
- ④当面必要な身の回り品を入手するため、ホテル側に費用負担等の協力を依頼する（ホテルで用

意できるもの、ショッピングに必要な車の用意等を含む)。

- ⑤お客様に盗難に遭ったと思われるスーツケースに入っていた品物とその価格についてのリストアップをして頂く。
- ⑥⑤のリストに基づき、ホテル側に損害及び慰謝料の請求を行う。
- ⑦現地ランドオペレーターへ連絡を取り協力を依頼する。
- ⑧海外旅行傷害保険への加入又はクレジットカードの保険付保の有無を確認、帰国後の保険手続きに必要なため、現地警察に被害届を出し、盗難証明書を作成してもらう。

第2問（配点15点）（見つからなかった場合の責任の所在と賠償、補償等について）

- 2級では、1級の設問にある責任の所在についての解答は求めています。また、補償についても特別補償に限定して適用の有無とその理由を記述するよう求められています。
- ①ホテルのポーターとともに個数を確認した上で、荷物をポーターに託していることから、添乗員には責任は生じず、責任の所在はホテル側（ポーター）にあると思われる。
- ②ホテルは、お客様の手荷物等におけるホテルの過失による損害に対して、お客様の損害額に応じて場合によっては慰謝料を加算して補償することになる。
- ③ホテル側の補償がお客様の損害額に満たないと判断された場合には、旅行会社から特別補償規程に基づく携帯品損害補償（一人当たりの限度額15万円）がなされる。

解説

○この問題（配点40点）における平均点、最高点、最低点

1級：平均点：30.3点、最高点：40点、最低点：15点

2級：平均点：24.4点、最高点：35点、最低点：15点

○過去にも何回か類似問題が出題されていますが、このことから分かるように添乗員にとって基本中の基本ともいえる対応方を問う問題です。細かく解説する必要もないと思いますので、必要箇所のみ要点を記しておきます。

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

第1問（対応方について）

- ①「盗まれた」と断定はされていない点にも注意が必要でしょう。添乗員はグループすべての部屋へ間違った荷物が届けられていないか確認する必要があります。グループのお客様以外の部屋への確認もホテル側にしてもらう必要があります。
- ②「ポーターが目を離した隙に盗まれたらしい」と設問に記載されているのですから、基本的にはこの前提での対処方を解答するべきでしょう。ホテル側（ポーター）の過失を明確にし、お客様の立場に立って損害賠償、慰謝料合わせて補償を求めることとなります。ホテル滞在中にすべてが解決することは難しいと思われるので、後日の交渉に備えるために事実関係を証明する書類を発行してもらっておくとよいでしょう。
- ③お客様への説明は苦慮するところでしょうが、添乗員からの丁寧な説明とお詫びに加えて、ホテルの責任者にもお願いして事情説明と丁寧なお詫びをしてもらうのがよいと思われます。
- ④当該お客様に、滞在中を含め旅行中に不便、不自由をできるだけ感じさせることのないように可能な限りホテル側に協力を要請することも必要でしょう。

- ⑤⑥実際の賠償の場合の品物の賠償額の査定についてあくまで購入時の値段ではなく「時価」という解釈になります。例えば洋服類は何回使用したかによってその価値は大幅に下がるのが通例です。従って、お客様の主張する金額（かなりの高額になる）が購入価格だとすれば、実際の賠償額はこれよりかなり低い金額になる可能性が高いものになります。
- ⑦上記①にも記しましたが、ホテル滞在中にすべてが解決することは難しいと思われるので、その後のホテルとの交渉等を含めての対応等のためにも、現地ランドオペレーターの協力が必要となると考えられます。
- ⑧必要な場合には、お客様に同行するなど当然のことですが、できる限りお客様の立場になって対応することが必要です。

第2問（見つからなかった場合の責任の所在と賠償、補償等について）

- ①ホテル側も「ポーターが目を離した隙に盗まれたらしい」と言っていることから、ホテル側の過失であることを認識していると思われる。
- ②ホテル側の賠償請求に対する対応ホテルは、故意・過失によりお客様の手荷物に盗難等の損害が生じたときは、基本的にはその損害を賠償することになります。ただし、賠償の限度額等は、個々のホテル（国、地域などによっても異なりますが）により異なって規定されているのが実情です。すなわち、本事例の場合、スーツケースの中に入っていたというドレスや衣装、装飾品の損害額をお客様が具体的に立証できる場合は、ホテルはその損害額を補償することとなりますが、立証できない場合には、ホテルが定めた限度額に応じて、損害額が支払われることとなります。ホテル側の管理義務違反は単に「スーツケース本体」に対してのみ生じると判断してよいと思われ、スーツケースの中身にまで管理義務違反は及ばないものと通常は判断されます。スーツケースの中に高額な金額になるドレス・衣装、装飾品等が入っていたということをもっと告知していたという事実関係が認められなければ、ポーターもその事実を認識していたとは思えないからです。しかし、お客様の立場に立てば、楽しみにしているディナーショーやコンサートで身に着けようと用意していた衣装・装飾品等が盗難に遭って身に着けることができなくなったという精神的損害に対しての慰謝料の要求も当然のことでしょう。しかしながら、高価な装飾品等はいわゆる貴重品なので、その貴重品をスーツケースの中に入れておいたのはお客様に対して過失を追究される可能性もあります。ところで、慰謝料とはどのようなものなのでしょうか。

《参考1》慰謝料とは慰謝料とは、民法で、不法行為等によって受けた精神的な苦痛を和らげ回復するために支払われる金銭のことを意味しています。「慰謝料」というのは、日常的によく耳にすることばだと思っただけですが、じつはこれがまた相手にお金を払わせることなら何でも慰謝料と思っ込んでいの方が結構多いようです。実は慰謝料というのは、「精神的損害」に対して支払われる損害賠償金のことを指すのです。従って、相手のせいで怪我をした場合、その治療費や休業補償といったものは慰謝料ではないのです。それらは財産的損害であり、慰謝料とは別個のものにあたります。怪我のショックで受けた精神的損害に対して償ってもらうのが慰謝料になるわけですね。精神的損害というのはどうやって計算するのでしょうか。裁判にでもなれば裁判官の自由な判

断・評価によることとなります（実際にはそれまでの判例を参考にすることになるのですが）。

裁判にまでしないで、示談ならどうなのかというと、基本的には双方が納得すれば幾らでもかまわないということになります。

③旅行会社による特別補償規程に基づく携帯品損害補償については、下記《参考2》のように記載されています。

《参考2》特別補償規程第19条（損害額及び損害補償金の支払額）

1. 損害補償金を支払うべき損害の額（損害額）は、その損害が生じた地及び時における補償対象品の価額又は補償対象品を損害発生直前の状態に復するに必要な修繕費及び次条第3項の費用の合計額のいずれか低い方の金額を基準として定めることとします。
2. 補償対象品の1個又は1対についての損害額が10万円超えるときは、そのものの損害の額を10万円とみなして前項の規定を適用します。
3. 支払うべき損害補償金の額は、旅行者1名に対して1企画旅行につき15万円をもって限度とします・・・（以下略）・・・。

すなわち、次のことを理解しておくことが添乗員にとって重要なこととなります。

- ・「1個又は1対の物」は損害額が10万円を超える場合でも10万円とみなすこと。
- ・1企画旅行につき1名当たり15万円が限度であること。

《参考3》特別補償規程第21条第1項（損害補償金の請求）

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) 警察署又はこれら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
- (3) その他当社の要求する書類

「物の損害」は、金銭を以て損害を穴埋めする（損害のなかった状態に戻す）ことができます。従って、損害に対する担保が複数あった場合でも、一つの損害に対して重複して補償金を受け取ることはできません。保険契約の有無を報告する義務を規定しているのはこの理由によるものです。「盗難」による損害は補償金の対象ですが、警察又は第三者の証明書を提出しなければなりません。

《参考4》特別補償規程第22条（保険契約がある場合）

保険金を支払うべき保険契約がある場合は、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。

上記の条文の意味は、「旅行者が手荷物について保険契約をしている場合には、その担保額まで損害補償金を減額します」ということです。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、旅行業者は損害補償金を支払わないことになります。

《参考5》特別補償規程第23条（代位）

条文は省略します。

下記は、条文内容についての説明の一例です。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15万円の損害賠償金を支払いますが、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。これを「代位」といいます。

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有することになります。

以上のことから添乗員は個人的な判断で保険の対象となるかどうかについて安易に、そして断定的な発言は決してしてはいけないということが理解できると思います。お客様に期待を抱かせるとともに、補償次第では旅行会社側へ責任転嫁され、賠償請求されることも考えられるからです。

補足

○手荷物管理におけるホテルの重過失を認めた判例（平成15年最高裁判所第2小法廷）

お客様の荷物を預かったホテルのベルボーイ（ポーター）が、ホテルのロビーに一時荷物を放置し、その隙に荷物を盗まれてしまったという事案について、「どのような人物がいるかもしれないホテルのロビーで、僅かな時間であろうと、宿泊客から預かった荷物を監視人を置かず放置するなどしてこれから目を離したりすれば盗難に遭う危険性があることは、ホテルの従業員であればごく僅かの注意をもってたやすく認識・予見し得ることというべきである。従って、同ボーイの注意義務欠如は著しく、重大な過失と評価すべきものというべきである」と最高裁は判断しました。

すなわち、「ホテルに故意又は重大な過失がある場合に、ホテル約款によりホテルの損害賠償義務の範囲が制限されるのは、著しく公平性を害するものであって、当事者の通常の意味に合致しない。よって、ホテルに故意又は重大な過失がある場合には約款は、適用されないものと解するのが相当である。」とし、ホテル約款における補償の金額を大幅に上回る損害賠償を認めた裁判例があります。

判決では、ホテル約款は、債務不履行だけではなく不法行為（ベルボーイが預かった荷物をロビーに放置し、荷物から目を離すという預かった荷物に対する注意義務を怠った行為）の場合も含む全損害についての特則を定めたものであると認定した上で、ホテル側の故意又は重大な過失によって生じた損害についてまで、ホテルの責任額に制限を設けるのは、きわめて不合理なものであると判断し、「ホテルの故意又は重大な過失によって生じた損害に係る部分は、公序良俗に反するものとして無効のものと解するのが相当」としました。

言い換えれば、消費者契約法に定める債務不履行または不法行為に基づく損害賠償責任の全部

又は一部を免除する規定は無効とする考え方と同様の解釈をしたものであり、不当条項の一事例として参考になるものといえましょう。

日本ではこういう判例もありますが、これを即海外のホテルに当てはめて賠償云々ということは難しいかもしれません。しかし、強めに交渉はしてみる必要はあるでしょう。

採点の感想

- ①「添乗員はすべての荷物がお客様の部屋に届けられるのを見届けなかったため添乗員に責任がある」という解答もありました。しかし、ホテルのポーターとともに個数等の確認をした上でポーターに託しているのですから、添乗員に過失等はないものと考えるのが妥当でしょう。
- ②「ロビーに運ぶまではポーターの責任だが、それ以降の盗難なので添乗員に責任がある」、「ホテル内の盗難はホテルは免責」、「ポーターは責任をとらない」といった解答もありました。しかし、これらはあくまで原則論であって、本件の場合、問題に書かれている状況説明を認識・理解した上で解答にあたってほしかったと思います。
- ③この問題に限らず、今回も設問の意図から外れた、荷物がなくならないための予防策を解答した受験者がいました。問題、設問はよく読みましょう。
- ④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、マニュアル通りにはなかなかいかないものです。安全対策やトラブル処理に関しては、状況判断を誤り、それによる対応と処理策が最善でなかった場合には、取り返しのつかない大きな問題へと発展していく可能性が十分に考えられます。添乗員は、常に「危機管理」を念頭において行動することが求められているのです。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います。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皆さんの絶え間ない努力を期待してやみません

問2（配点：40点）

日程表の2日目、Aさんご夫妻は、朝の集合時間に遅れてきたうえに観光中の出発時間にも常に遅れて来るのですが、皆に謝ることは一切しません。また、添乗員が案内・説明しているときもその説明を遮って自分勝手な質問をしたり、昼食や夕食の席ではお酒を飲んでツアーの雰囲気とはかなり場違いのはしゃぎ方をしています。

このままではツアーの円滑な実施に支障が出ると思い、夕食後に添乗員がAさんに注意をしたところ、Aさんは反省して「明日からは気を付けます」といってくれました。

ところが、これまでのAさん達の行動に業を煮やしたBさん達数人のお客様から、「自分勝手に私達は大変迷惑をしている。Aさん達を今すぐ離団させて欲しい」「もし、Aさん達を離団させないなら、こんな不愉快なツアーは我慢できないので私達が離団する。帰るための費用と旅行代金は全額返してもらいたい」と強硬に主張しています。

第1問（1級、2級共通：25点）

この時点で、Aさんご夫妻を離団させるか。または離団させないかのどちらが良いかを選択して、選択した理由とその対応方を具体的に記述しなさい。

第2問（1級、2級共通：15点）

仮に、Aさんご夫妻を離団させないと決定して、Bさん達が離団することになった場合、Bさん達が主張する旅行費用の返金等はどうなりますか。返金の取り扱いについて、標準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. 添乗員の立場（企画旅行会社の代表である）、責任（旅程管理等）および権限（解除権等）等を意識した添乗業務を日頃から行っているか。
2. 添乗業務遂行に際し、添乗員にとって特に必要な旅行業法、標準旅行業約款等についての理解度はどうか。

解答（例）のポイント

第1問（1、2級共通）（選択及び選択理由とその対応方について）

- ①この時点では②以降の理由から「Aさんを離団させないことを選択するべき」と思われる。
- ②添乗員には旅程管理業務を適切に遂行するとともに、旅行の円滑な遂行を妨げる参加者に対する旅行契約の解除権があるが、その権利を行使するには、旅行行程に変更をきたすほどの影響ではないこと、事前の警告もしていない段階であること等からいささか早すぎるものと思われる。
- ③Aさんとの旅行契約を解除するのはまだ少し早いであろうと思われる理由として下記が考えられる。
 - i まだ旅行の初日であること。

- ii 他の参加者に迷惑をかけてはいるものの、まだ致命的なものとは思われないこと。
 - iii 添乗員が注意したのは問題文から判断してまだ1回だけであると思われること。
 - iv 添乗員の注意に対してAさんが「明日からは気をつけます」と反省していること。
- ④Bさん達の主張、要望をよく聞いておく。
 - ⑤Aさんには、他のお客様から嚴重な抗議、苦情がきていることをあらためてお伝えして、猛省を促しておく。今後も他のお客様に迷惑をかけ続ける言動が改まらない場合は、旅行の途中であっても離団（旅行契約の解除）して頂くことになる場合もあることをはっきりと説明しておく。離団になると旅行代金の返金は旅行サービスを受けていない部分のみになること、帰路の費用もAさんの負担になること等を説明して、初日にとった迷惑行動は、明日以降は必ず、改めて頂くよう約束してもらう。
 - ⑥Bさん達には、添乗員（企画旅行会社）の考え方やAさんとの話し合いの概要（前③項及び⑤項を参照）を伝えて、もう暫く見守って頂くようお願い（説得）する。
 - ⑦Bさん達のお怒りの状況や出方によっては、早めに企画旅行会社に報告して対応方を協議しておくことも必要と思われる。Bさん達が添乗員の説得に応じないで強く抗議を続けるなどの際には、添乗員（企画旅行会社）としては、現時点では旅行解除する段階ではないと判断していることを表明する。
 - ⑧Bさん達への対応については、企画旅行会社と相談しつつ、添乗員は企画旅行会社の代表であるとの意識を持って行う。
 - ⑨ただし、状況が極端に悪化するなどの場合には、企画旅行会社の責任者からBさん達に直接話をしてもらう。又はBさん達と添乗員との話し合いの席に、宿泊地近辺に企画旅行会社の支店、あるいは現地代理店等がある場合にはその責任者等に同席してもらう等の対策を検討する。
 - ⑩話し合いが拗（こじ）れる、長引くなどの状況によっては、旅行参加の他のお客様にも状況の説明を行う。
 - ⑪翌日以降もAさんの迷惑行動が収まらない場合には、企画旅行会社に報告した上で、Aさんには離団して頂くことになる。
 - ⑫Bさん達との折衝に当たっては、言葉遣い等には十分注意して、問題の焦点が添乗員の言動等に転換されることがないように十分注意をする。

第2問（1、2級共通）（旅行業約款を踏まえた返金の取り扱いについて）

- ①この時点での、Bさん達の離団は標準旅行業約款に規定されている、「お客様の都合での旅行開始後の旅行契約の解除」と解釈されるものと思われる。
- ②離団するのはBさん達の自由であるが、Aさんを離団させるかどうかを判断するのは、Bさん達の要望には配慮することはあったとしても、企画旅行会社（添乗員）の権限と責任において行うものである。
- ③AさんがBさん達を含む他のお客様にかけた迷惑は、この問題の文章を見る限り受忍限度を超えているとの判断はまだできないものと考えられる。Aさんの離団を企画旅行会社が決定しないからといって、Bさん達の旅行取消料を免除する理由はないし、ましてや旅行代金の全額の返金などは考えられないことである。
- ④Bさん達が離団する場合には、企画旅行会社所定の（約款に定められた）取消料（旅行の前

途放棄で返金はなし）をお支払い頂くことになる。

解説

○この問題（配点40点）における平均点、最高点、最低点

1級：平均点27.3点、最高点40点、最低点15点

2級：平均点23.0点、最高点35点、最低点5点

○なお、この問2の問題は、国内・総合共通問題として出題しています。

○以下の各番号①、②、・・・は解答（例）のポイントの番号に整合しています。

第1問（選択及び選択理由とその対応方について）

①Bさん達はかなり興奮気味になっていると思われますが、問題の文面から見る限りは、Aさんを離団させるのは少し早すぎるでしょう。Bさん達のお怒りはやや常軌を逸しているように感じられますが、Aさんの迷惑行動に加えて、添乗員のAさんに対する注意が遅れたことも影響している可能性があります。このような場面では、添乗員は早い段階でAさんに注意をしている様子を、それとなく他のお客様にも分かって頂くことが必要です。添乗員がAさんに対して何もしていないのではないかとと思われると、迷惑と感じている他のお客様にもストレスが溜まってしまうこととなります。ただし、Aさんを注意する際には可能な限り、Aさんの恥にならないように工夫しましょう。

なお、この問題では、添乗員が旅行業法（施行規則32条）（下記《参考2》）に定められた団体の円滑な旅行の実施を確保するために必要なリーダーシップ的役割を果たすのが、やや遅れた嫌いもあると思われますので、実際の添乗業務を進める際には、もう少し早めにアクションを起こすよう注意したいものです。また、約款の第24条（下記《参考4》）では企画旅行参加中のお客様は、添乗員の指示に従うことが求められています。

《参考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、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。

上記中の国土交通省令で定める措置とは、下記の施行規則第32条（下記《参考2》）に規定する4項目を指しています。この4項目が添乗員にとっての法で定められた旅程管理業務ということになります。

《参考2》旅行業法施行規則第32条（旅程管理のための措置）

1）旅行に関する計画に定めるサービスの旅行者への確実な提供を確保するために旅行の開始前に必要な予約その他の措置。（注：旅行開始前の手配・予約の確認）

添乗員は添乗出発前にも日程の確認・下調べ、必要な手配・予約内容の事前の確認などを行わなければならないということです。

2）旅行地において旅行に関する計画に定めるサービスの提供を受けるために必要な手

続きの実施その他の措置。

（注：旅行開始後の旅行サービス受領のための手続き）

飛行機の搭乗手続き、ホテルや旅館のチェックインなど、予定通りに旅行サービスを確実に受け取ることができるように行う手続きなどを指しています。

- 3) 旅行に関する計画に定めるサービスの内容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及び当該サービスの提供を受けるために必要な手続きの実施その他の措置。

（注：代替サービスの手配と受領手続き）

天候の悪化や運輸機関の運休等により、止むを得ない理由で旅行内容の変更を余儀なくされた事態になった場合に、代替サービスの手配などをしなければならないということです。添乗員は、企画旅行会社の応援を得ながら、予定された旅行内容にできる限り近い内容で旅行サービスが受けられるように、最大限の努力をすることになります。添乗員の存在意義が問われる場面であるといえます。

- 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、集合場所その他の事項に関する指示。

（注：団体旅行のリーダー的な役割）

個人が参加する企画旅行では、集合時間や集合場所のほか、旅行を円滑に実施するための指示を行うなど、団体行動をする際のリーダー的役割を添乗員が果たすこととなります。

（注：引用条文等是一部リライト及び補足してあります）

なお、3) 項の代替サービスについては、約款の23条（下記《参考3》）で、より具体的に規定されています。

《参考3》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、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) 前記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とどめるよう努力すること。

《参考4》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、団体を行動するとき

は、旅行を安全かつ円滑に実施するために当社の指示に従わなければなりません。

②添乗員（企画旅行会社）には、旅行の円滑な遂行を妨げる参加者に対する旅行の解除権がありますが、この添乗員は、問題文を見る限り、まだ1回しかAさんに注意していないものと思われるので、もう少し様子を見てから判断することになるでしょう。暴力を振るう行為とかがあった場合には、事前の予告無しでの旅行契約解除は当然だろうと思われるが、この問題のAさんの場合には、事前に十分に注意をした上で、それでも迷惑行為が収まらない場合に解除権を行使するという措置を取るのが妥当と思われます。

③契約解除をするのはまだ少し早いと思われる理由として下記が考えられます。

i まだ旅行の初日であること（注：もう半日か1日位はAさんの様子を見るが必要と思われます）

ii 他の参加客に迷惑をかけてはいるものの、まだ致命的とは思われないこと（注：遅刻とか場違いなはしゃぎ方とのことですが、旅行では少しハイな気分になる方もいるのは事実ですし、現時点では大きな迷惑をかけているわけではないようです）

iii 添乗員が注意したのはまだ1回だけであると思われること（注：問題の文面で見るとはまだ注意が1回ということであり、旅行契約解除という決断をするには、Aさんへの働きかけなどが不足していると思われます）

iv 添乗員の注意に対してAさんが反省していること（注：Aさん本人が反省しているので様子を見る必要があります）

Aさんが「明日から気をつけます」と言っていること（注：気をつけると言っていますので、Aさんの行動が改まることも期待できます）

④⑤話をお伺いする場を設けて、Bさん達の主張や要望等をよく聞きながら、前③項について説明して、Aさんの離団については、もう少し様子を見ることにした旨をお伝えします。Bさん達には、Aさんをもう暫く温かく見守って頂くようお願い（説得）するとともに、Aさんの離団に関する判断は企画旅行会社（添乗員）が旅行業約款に基づいて主体的に行うことを理解して頂きます。

⑥Aさんと添乗員との話し合いの場を設けて、他のお客様からの抗議や苦情が来ていることを伝え、明日からの行動を改めて頂くよう強くお願いします。翌日もAさんの行動が改まらない場合は、離団（旅行契約解除）して頂くことになり、旅行代金の返金はごく一部になること、帰路の費用もAさんの負担になること等を説明しておきます。ここでは、旅行初日にとった迷惑行動を改めて頂くよう約束してもらうことが大事です。

⑦⑧Bさん達が添乗員の説得に応じないで、あくまでもAさんの離団を主張するようであれば、企画旅行会社に相談の上、企画旅行会社の代表として添乗員からBさん達の要求を明確にお断り（現時点ではAさんの離団という判断はしない）することになるでしょう。

⑨必要により、企画旅行会社の責任者からBさん達に直接話をしてもらったり、又はBさん達と添乗員との話し合いの席に宿泊地近辺の企画旅行会社の支店等があればその責任者等に同席してもらうなどの対策の可能性も検討します。

ただし、この段階では、Bさん達とAさんを直接に話し合わせることは、双方が感情的になって問題が益々拗れる可能性があるので控えた方がよいと思われます。

⑩話し合いが拗れたり長引くなど状況によっては、ツアー参加の他のお客様が不審を抱くことも考えられますが、その際には、状況のご説明を簡単に行うことも検討しましょう。このような状況の場合には、Aさん、Bさん達の双方の意見、言い分をよく聞くとともに他のお客様の動向にも目配りして行動することが添乗員に求められています。

⑪なお、Aさん又はBさん達が離団した場合には、宿泊、航空座席等の減員手配が発生しますが、そのような手配上の問題についてまでの解答は求めておりませんので省略します。このような問題の折衝過程では、問題の焦点がAさんの迷惑行為から添乗員の態度や対応方に移ることがよくありますので、Bさん達への対応の際には冷静さと節度とマナーに注意して対応するよう心がけたいものです。

また、この問題の対応については、企画旅行会社と密接に協議することになるでしょうが、お客様の状況を詳細に把握できるのは添乗員なので、企画旅行会社の正確な判断を助けるため、問題の対応方についても意見具申をすることが必要となります。このような問題に対応する際に、逃げ腰になったり曖昧な言動や態度に終始していると、かえって問題が拗れたり大きくなったりするものです。

日頃から、一般常識や旅行関連業務知識の研鑽に励み、添乗員は企画旅行会社の代表であるとの自覚と自信を持って取り組んでほしいと思います。

第2問（旅行業約款を踏まえた返金の取り扱いについて）

①Bさん達には、離団するのは思い止まるようお願いする必要がありますが、添乗員や企画旅行会社の責任者などの言葉も耳に入らないようであれば、結果として離団に至る場合もあり得るでしょう。

その際には、企画旅行会社とよく相談して、後日にトラブルを持ち越さないように、とくに取消料については詳細に説明する必要があります。

Bさん達のケースは、自己都合による旅行開始後の契約解除と解釈され、約款第16条（旅行者の解除権）の1項、別表1のホの項に該当するので取消料は100%となり、旅行代金の払い戻しは一切ないということになります。

条文を示すかどうかは別として、Bさん達には旅行条件書等も手交されているはずであることも含め、約款で定められていることを説明することが必要かもしれません。

約款16条（下記《参考5》）は、旅行者は「1. 所定の取消料を払えば、いつでも契約を解除できる」こと、「3. 旅行開始後は予定通りの旅行サービスを受けられなくなった部分については、解除することができる」ことが定められています。

Bさん達の場合には、「3項」には該当しませんので、「1項」のケースに従って、所定の取消料を見ますと、旅行後の解除は100%（下記《参考5》、《参考6》）ということですから、返金はないということになります。

《参考5》標準旅行業約款第16条第1項（旅行者の解除権）

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…）。（注：お客様は、取消料を支払えばいつでも旅行を取り消しできるということです）

《参考6》別表第1取消料（標準旅行業約款第16条第1項関係）

2. 海外旅行に係る取消料

イ、ロ...（省略）...、

ハ、旅行開始日の前々日以降に解除する場合..... 旅行代金の50%以内

ニ、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

（注：％＝は旅行代金に対する割合で〇〇%以内とありますが、ほとんどの企画旅行会社では上記規定の上限を取消料と定めています）

②Aさんを離団させるかどうかについては、企画旅行会社（添乗員）の権限と責任（約款第18条）（下記《参考7》）において行いますので、Bさん達の申し出について考慮はしますが、Bさん達が決める問題ではないことを丁寧に説明して理解してもらいます。問題のAさんの場合は、下記の約款第18条（当社の解除権—旅行開始後の解除）第1項の2）に該当するかどうかを検討課題になります。

この問題の文章から判断する限りにおいては、企画旅行会社からの契約解除については時期尚早（解答（例）のポイントの③を参照）だと思われます。

《参考7》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）

1. 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、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（いはい＝違反）、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の提供の中止、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。

（注：引用条文は一部リライト及び補足してあります）

③AさんがBさん達にかけた迷惑はこの問題の文章から見る限りでは、その程度が社会通念上まだ我慢できるであろうという限界の受忍限度（下記《参考8》）を超えているとの判断はまだできないものと考えられます。

また、Aさんの離団を企画旅行会社が決定しないからといって、自由意思によって離団（旅行契約の途中解除）するBさん達の旅行取消料を免除する理由もないと思われます。ましてや旅行代金の全額の返金などには、応じる必要はないでしょう。

なお、Bさん達が離団するにあたって、帰路の航空機等の手配については、約款上はその義務はありませんが、Bさん達から要望があった場合は可能な限り協力することがよいでしょう。

なお、Bさん達は、旅行代金返金に加えて帰路の費用（交通費）の負担までも要求しているのは、民法でも規定されている不当利得に当たるとも思われますので論外と言えるでしょう。

《参考8》受忍限度について

「被害の程度が、社会通念上我慢できるとされる限度。この限度内では損害賠償や差し止めの請求が成立しないとされるため、公害に関する訴訟などにおいて問題となる」（『大辞林』）

受忍限度とは、民法にある言葉ですが、一言で言いますと「人と人が生活（例えば一緒に団体旅行で行動をともにする）してゆく場では多少のことはお互いに我慢すべき部分もある」でしょうという考え方です。

この受忍限度の範囲内であると認められる場合には、損害賠償請求などができないということになります。

法律には「受忍限度とはココまでである」という明確な規定はありませんが、Aさんの現時点での行為はこの受忍限度はまだ超えていないであろうと思われます。

- ④ Bさん達が離団する場合は、約款に定められた取消料（旅行の前途放棄で返金はなし）の適用が原則となりますが、企画旅行会社の営業上の配慮から、一部旅行代金（宿泊代、食事代、入場料、搭乗・乗船料等のサービスを受領しなかった部分に相当する代金等）については返金する場合もあると考えられます。取り消し手配及び返金の取り扱いについては企画旅行会社に相談する必要があります。

補足

○添乗員の責任について

解答（例）のポイントや解説では触れませんでしたでしたが、Bさん達の訴えを受けたにもかかわらず、添乗員がAさんの迷惑行動等を放置した結果、観光中止等の日程変更などを余儀なくされた場合には、添乗員の旅程管理義務違反等が問われ、損害賠償の義務を負う可能性があります。

○「受忍限度」について

「人が社会生活をする限りは、騒音などの影響は大なり小なりお互いに迷惑を与えあっているからして、合理的な範囲内であればお互いが受忍（我慢）すべきである。騒音を出したからという理由だけで損害賠償や差し止め請求は認められない」とされる民法にある考え方です。

普通の生活をしていく上での当然の約束事が一般社会にはあり、これを法律の上でも規定しているということになります。

添乗員の皆さんには、民法の条文がどうなっているとかではなく、基本となるのは「多少のことはお互いに我慢しましょう」という考え方が法律の趣旨になっているということを理解して頂きたいと思います。

どういう状態が受忍限度を超えるのかという基準は明確には示されていないので、その判断は迷惑を与える側と与えられた側の価値基準が違いますので困難ですが、とりあえずは一般的な常識で判断することにならざるを得ないでしょう。

また、受忍限度を超えているかどうかは迷惑を被っている側が証明しなければなりませんし、万一、裁判になって仮に賠償などの請求が認められたとしても、その額は低いことが通例となっているのが実態です。

採点の感想

- 解除権に該当する具体的な行動をする旅行者がいた場合には、本人に注意を促し、場合によっては旅行契約を解除する旨、事前の催告をした上でそれでも改善が見られない場合のみ解除権は行使すべきでしょう。解除権を行使すべきといった解答も多少見受けられましたが、ほとんどの受験者が解除権を出しての離団を肯定していないのは妥当な選択ではないかと思います。
- Bさん達の取消料について、「旅行途中キャンセル（離団）となるが、この先の旅行費用は返金される」という趣旨の解答が意外に多く見受けられました。解説の第2問②に詳述した通り、企画旅行会社による営業上の配慮による返金は別として、「Bさん達の自由意思」による「旅行開始後の解除」であり「前途放棄で返金はない」のが基本的な捉え方になります。旅行開始後の取消料（約款）について正しい理解をお願いしたいものです。

問3（配点：40点）

日程表の1日目、この日の宿泊地ナイアガラのホテルに到着してチェックインしたところ、ホテル側のオーバーブッキングでお客様の部屋が2ルーム不足していることが分かりました。

2組のお客様にはロビーでお待ち頂きながら、代替ホテルを手配してもらいましたが、この日は大変混雑していて車で5分以上もかかるホテルしか空いていないとのことでした。仕方なくそのホテルに決定しましたが、そのホテルは宿泊予定のホテルよりグレードの高い5つ星で有名人などの利用も多いことで有名とのことでした。しかも、部屋は2部屋とも特別室を確保したのでお客様には充分満足して頂けるはずとホテルのマネージャーは言っています。念のため自分たちのホテルリストを確認すると、確かにランクは1ランク上のホテルで間違いのないようです。

第1問（1、2級共通 25点）

この場合の2組のお客様に対する対応方を、日程表も参考にして具体的に記述しなさい。

第2問（各15点）

1級：この2組のお客様に対する旅程保証の適用の有無とその理由について、①標準旅行業約款、②平成27年10月より実施されている個別認可申請による旅程保証約款に分けてそれぞれ具体的に記述しなさい。

2級：平成27年10月以降、個別認可申請による旅程保証約款が適用・実施されています。その個別認可による旅程保証約款を踏まえて、この2組のお客様に対する旅程保証の適用の有無とその理由について具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. 不測の事態への迅速かつ的確な対応力と交渉力を身に付けているか。
2. お客様に対し、気遣い、心遣い等の配慮を十分行っているか。
3. 旅程保証制度（特に個別認可申請による旅程保証約款）についての理解はどうか。

解答（例）のポイント

第1問（配点25点）（2組のお客様に対する対応方）

- この設問は1、2級とも共通になっています。
- ①お客様へチェックインに時間がかかったこと、2組のお客様が別のホテルへ宿泊しなくてはならなくなった事情を説明・お詫びし、理解と協力を求める。
- ②代替ホテルについての説明（ランク、部屋のタイプ等）を行う。
- ③2組のお客様の選定方法については、公平な方法（旅行の申し込み順、くじ等）で、決めさせて頂いた旨を説明し了解を求める。
- ④ランドオペレーター、旅行会社へ状況報告を行うとともに、必要に応じて協力及び対応策について指示を求める。また、お詫び等のしるし（ドリンク、フルーツ、お土産等）について旅行会社、ホテルと相談する。

- ⑤ 2組のお客様には、ご不便をおかけすること、ご協力頂いたことに対し、再度丁重にお詫びをするとともに感謝の意を伝える。
- ⑥ 2組のお客様には必要により旅程保証制度について説明する。ただし、説明する時期、補償金額の有無については旅行会社の指示を仰ぐようにする。
- ⑦ 2組のお客様の代替ホテル滞在中の本体への合流及びホテルへの帰着に関しての移動方法等について確認を行う。
- ⑧ 他のお客様のチェックインを行い、必要により夕食の時間等の調整と確認を行う。
- ⑨ 2組のお客様（バゲージを含む）とともに代替ホテルまで同行し、チェックインを行う。
- ⑩ 2組のお客様に今晚の食事及び翌日の朝食、ホテル滞在中のご案内と注意事項の確認を行う。
- ⑪ 翌日（4日目）の観光の出発におけるホテルでの集合場所、集合時間等、必要連絡事項（服装、持ち物等）を案内し、お客様から要望があれば助言等を行う。
- ⑫ 4日目のホテルチェックアウト及びバゲージダウンについて時間、方法等の案内を行う。
- ⑬ スーツケース等の移動方法についてお客様と相談する。
- ⑭ 4日目の出発に際し、最終的にお客様全員が集結した時点で、2組のお客様には代替ホテルに宿泊となったこと、他のお客様にもご迷惑をかけたことに対し再度お詫びをし、併せてご理解、ご協力頂いたことに感謝の意を伝える。

第2問（配点15点）（旅程保証適用の有無とその理由）

- 1級は、標準旅行業約款と個別認可申請による旅程保証約款に分けて解答を、2級は個別認可申請による旅程保証約款のみについて解答を求めています。
- ① 標準旅行業約款における場合：旅程保証は適用される。理由：宿泊ホテルの名称が（予定のホテルよりもグレードの高いホテルになった場合でも）変更になったのは、「確定書面（契約書面）に記載した宿泊機関の種類または名称の変更」に該当するため。
- ② 個別認可申請による旅程保証約款の場合：一定の条件のもとに、「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っている。従って、その場合（宿泊予定のホテルよりグレードが高い5つ星のホテルでしかも特別室への変更）は、旅程保証の適用とはならない。

解説

- この問題（配点40点）における平均点、最高点、最低点
 - 1級：平均点27.2点、最高点35点、最低点22点
 - 2級：平均点20.9点、最高点35点、最低点5点
- 以下の各番号①、②、・・・は解答（例）のポイントの番号に整合しています。

第1問（2組のお客様に対する対応方）

- ① オーバーブックのトラブル対処でチェックイン業務に時間がかかったことに対し、丁重にお詫びと説明をホテル側の責任者を伴って行き、同時にホテル側との代替ホテルについての交渉経過、結果の説明を行うこととなります。どうしてもこのホテルで部屋の都合がつかず、

2組のお客様にはホテルが用意した代替ホテルに2泊とも宿泊して頂かなくてはならないことを伝えなくてはなりません

- ②代替ホテルはこのホテルに比してグレードが高い5つ星クラスのホテルであること、今回用意した部屋は2つとも特別室の部屋なのでお客様には必ず満足頂けるとここのホテルの責任者が言っていることなどを説明してもよいでしょう。なお、代替ホテルはここから車で約5分ほど離れていること、添乗員はこちらのホテルに泊まるので代替ホテルには泊まれないこと、従って、若干のご不便をかけることは避けられないこと等も併せて説明しておくべきでしょう。
- ③2組のお客様の選定に際しては、公平な方法（旅行の申し込み順、くじ、ジャンケン等）で行うことが大切です。もちろんお客様の中から自発的に手を挙げる方がいる場合は、その方をお願いすることも選択肢の一つでしょう。
- ④旅行会社等の指示を仰ぐことも必要ですが、現場での解決を目指して添乗員が最大限の努力をしてほしい内容のトラブルのように思います。ホテル側からの何らかのサービス（ドリンク、フルーツ、お土産等）の提供はかなり有効だとは思われますが、その一方、曖昧に解決しようとしているのではないかとの誤解を招く恐れもありますので、あくまでもお客様の意向を尊重しつつ実施することが大切でしょう。また、お客様との契約は旅行会社なのでから、ホテル側のミスだからといって、旅行会社には全く責任はありませんというような態度は絶対にとらないようにしなければなりません。
- ⑤代替ホテルに泊まることになったお客様（自発的に手を挙げた、あるいはクジ等で決まった）に対し、丁重にお詫び申し上げるとともに、ご協力とご理解（頂けないかもしれませんが）に対し深く感謝の意を伝えておきましょう。
- ⑥2組のお客様にはオーバーブックによる宿泊ホテルの変更であるので旅程保証の対象となるのかならないのかを必要により説明するわけですが、説明する時期、補償金額については旅行会社の指示を仰ぐようにします。補償金支払いの発生が考えられる場合は、添乗員の判断での曖昧な返事は絶対にしないようにしましょう。また、原因が旅行会社や関係機関にある場合は、丁重にお詫びをしましょう。その際、言い訳や弁解がましい発言は極力慎むようにしましょう。
- ⑦代替ホテルに宿泊するお客様の、夕食のレストラン、市内観光等の出発・帰着時の移動等について、お客様の利便さも考慮して行き違いないように詳細な打ち合わせを行わなくてはなりません。
- ⑧2つのホテルに分宿ということで、夕食の時間等必要があれば調整しなくてはならないことも考えられます。
- ⑨2組のお客様のチェックインを行うとともに、部屋等の条件に相違がないことを確認します。
- ⑩2組のお客様には添乗員がこのホテルに滞在・宿泊しないことで、少なからず不安感を抱いていることも予想されます。少しでもお客様の不安を取り除いてあげるべく心遣い、気遣い等の配慮がほしいところです。モーニングコール、朝食の場所・時間・食事の形態、ホテルの出発時刻、貴重品類の管理、緊急連絡先の電話番号等についてのご案内を忘れないように。
- ⑪～⑬2組のお客様のスーツケース等の移動方法、個人会計の精算、貴重品類の自己管理の徹底等の案内を行わなくてはなりません、特に重要と思われる事項については口頭だけでなく書面にしてお渡しするようにすれば、ミス、行き違いも少なくなると思います。

- ⑭ 2組のお客様と他のお客様は再びこの時点から全員そろっての同一行動でスタートするわけですので、一言、添乗員がお客様全員にご迷惑をおかけしたことのお詫びとご協力・ご理解頂いたことに対して感謝の意を示すことは、お客様の感情を穏やかにするためにも必要でしょう。

第2問（旅程保証適用の有無とその理由）

- ここでは個別認可申請による旅程保証約款について、どの程度理解しているかを主眼としています。
- ① 旅行業者が標準旅行業約款を用いている場合は、宿泊機関の名称変更に対しては、原則旅程保証の対象となり、変更補償金の支払いが必要となります。
- ② 旅行業者が個別認可申請による旅程保証約款を受けていれば、2015年（平成27年）10月1日以降に旅行契約を締結する企画旅行については、一定の条件の下でグレードアップされた宿泊機関への変更については旅程保証の対象とはならず、変更補償金を支払う必要はないということになります。

《参考1》個別認可申請による旅程保証約款について

旅程保証約款の個別認可を受ければ、2015年（平成27年）10月1日以降に旅行契約を締結する企画旅行については、一定の条件の下で変更補償金を支払わなくてもよいことになりました。

つまり、募集型及び受注型企画旅行で、宿泊機関の名称がいわゆるオーバーブックの原因により変更された場合、変更後の宿泊機関が契約書面（最終日程表）に記載した宿泊機関より高い等級のものであったときには、変更補償金の支払い対象とはしないことができます。

この場合に、宿泊機関の等級は旅行業者が定めた基準によることになりましたので、自社でいわゆる「ホテルリスト」（発行日記載が必要）を定めて、これをあらかじめ取引条件書面及び契約書面に記載しておく必要があります。

また、この旅程保証約款で対象とする「変更」は、グレードアップされた宿泊機関の「名称変更」のみです。グレードアップされたホテルへの名称変更により、同時に客室の種類、設備、景観その他の客室条件の変更が生じた場合に、この部分については変更補償金の支払い対象となることには変わりませんので注意が必要です。グレードアップされたホテルへの変更だから、客室条件等は異なってもよいかというそうはいかないということです。

補足

- ホテルを手配するのは旅行会社ですが、過失のない旅行会社には責任はなく（約款第27条）、本題の場合は宿泊サービスの履行責任のあるホテル側の債務の不完全履行に当たります。解決に要した費用等はホテルが負担するのが妥当と思われます。

《参考2》標準旅行業約款第27条第1項（当社の責任）

当社は、募集型企画旅行契約の履行に当たって、当社又は当社が第4条の規定に基づいて手配を代行させた者（手配代行者）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）

本条は、旅行業者が民法上の「債務不履行」あるいは「不法行為」により旅行者に損害を与えた場合の賠償責任をうたっています。

《参考3》債務不履行と不法行為

債務不履行：契約に基づく義務を果たすことを「債務を履行する」といい、義務をキチンと果たさないことを「債務不履行」といいます。

債務不履行の場合には、相手方に損害賠償金を支払わなければならないこととなります。

不法行為：故意又は過失によって他人の生命、身体又は財産等に損害を与えることを「不法行為」といい、その損害を賠償する義務を負わなくてはなりません。

故意（わざと）：自分の行為が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。

過失（誤って）：注意を怠ること。自分の行為が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り、不注意のために気づかないことをいいます。

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旅行者に損害を生じさせてしまったならば、それも「過失」になります。

いずれの場合も、損害の賠償を求めるには、損害を受けた方から損害を受けた事実（債務不履行、故意、過失）を立証しなければなりません。

添乗員が添乗業務中に不注意で旅行者に損害を負わせた場合、旅行業者の「旅行者に対する安全確保義務違反」として旅行業者の債務不履行の問題になりますが、同時に、添乗員個人の不法行為責任が問われることもあります。

トラブルが起きたときでも、お客様にご満足頂けるようあらゆる努力を惜しまないのが添乗員の重要な心構えでしょうから、責任の所在はともかく、お客様の立場に立って誠心誠意問題の解決に取り組む気構えを常に持ってほしいと思います。

《参考4》約款第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）

契約書面に記載した宿泊機関の「種類または名称の変更、客室の種類、設備、景観、その他の客室の条件の変更」とは次のことをいいます。

* 宿泊機関の種類：ホテル、旅館、コンドミニアム、民宿、ペンションなどの別をいいます。

* 宿泊機関の名称：契約書面に本館、新館の別を表示した場合は、本館、新館の違いも1件の変更となります。

- * 客室の種類：洋室、和室、和洋室の別をいい、洋室の場合にはシングル、ツイン、ダブル、トリプル、スタンダード、スイート等の別をいいます。
- * 客室の設備：少なくとも、バス、シャワー、トイレをいいます。契約書面に記載がない場合はこれらが付いているものと認識されます。
- * 客室の景観：部屋から海が見える、部屋から山が見える等、部屋から〇〇が見える等の表示をした場合をいいます。
- * その他の客室の条件：階数指定、禁煙フロア、レディースフロア、コネクティングルーム等契約書面に条件を記載した場合に適用されます。

なお JATA が作成している「取引条件説明書面ガイドライン（平成 17 年 12 月発行）」には、客室の景観について次のように留意点が記載されていますので参考にしてください。

- * オーシャンフロント：海辺に位置し正面に海を眺めることができる客室をいう。
- * オーシャンビュー（その他〇〇が見える）：対象物である海又は〇〇が客室の内側の窓側（ベランダは含まない）から視界のかなりの部分を占め、その景観を特色付けている場合をいう。
- * ダブルベッドルーム：夫婦・ハネムーンで参加する場合にホテル側からダブルベッドを指定されることがあります。その場合は、「ツイン*」と記載して、脚注等で「*夫婦・ハネムーンでご参加の場合は、ダブルベッドの部屋になることがあります」という表現を日程表等に前もって記載しておかなければなりません。

○ここで旅程保証制度について復習しておきましょう。旅程保証制度とは、企画旅行における旅程管理の一層の徹底により、旅行業者が契約書面（募集パンフレット等）、確定書面（最終日程表等）において約束した旅程について、一定の範囲で旅程通りに旅行サービス提供機関による旅行サービスの提供が受けられることを保証し、万一、契約内容に重要な変更が生じ当初の旅行サービスの提供が受けられない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に、旅行代金の一定率の変更補償金を支払うことを約束したものです。（下記（1）参照）

「契約書面の記載内容」と「確定書面の記載内容」との間、「確定書面の記載内容」と「実際に提供された旅行サービス」との間に変更が生じたときはそれぞれの変更につき変更補償金の支払い対象となります。（下記（2）参照）

ただし、重要な変更が生じた原因が次に掲げる7つの事由に該当する場合は旅行会社は免責となります。（下記（3）参照）

（1）標準旅行業約款第 29 条第 1 項

当社は、別表第 2 に掲げる契約内容の重要な変更（…省略…）が生じた場合は、旅行代金に一定率を乗じた額以上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。ただし、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はこの限りではありません。（以下略）

（2）別表第 2

1. 旅行出発日又は旅行終了日の変更
 2. 入場する観光地又は観光施設（レストランを含む）その他の旅行の目的地の変更
 （注：入場とは、入場料の支払いの有無、下車の有無等の観光手段は問わず、目的が達せられたかどうかという観点から捉えます）
 3. 運送機関の等級又は設備のより低い料金のものへの変更
 （注：航空機のビジネスクラスの利用予定がエコノミークラスになったり、新幹線の予定が在来線の特急になったりした場合等を指します）
 4. 運送機関の種類又は会社名の変更
 （注：航空機の予定が列車になったり、日本航空の予定が全日空になった場合などを指します。ただし運送機関の会社名が変更になった場合でも、変更後の運送機関の等級又は設備がより高いものへの変更である場合は適用されません）
 5. 本邦内の旅行の開始地たる空港又は旅行終了地たる空港の異なる便への変更
 （注：成田空港発〇〇便が、羽田空港初△△便になった場合などを指します）
 6. 本邦内と本邦外との間における直行便の乗継便又は経由便への変更
 7. 宿泊機関の種類又は名称の変更（注：上記《参考1》記載の場合は対象外です）
 （注：ホテルに宿泊の予定がコンドミニアムやペンションになったり、Aホテルの予定がBホテルになったり、Cホテル新館の予定がCホテル本館になったような場合を指します）
 8. 宿泊機関の客室の種類、設備、景観その他の客室の条件の変更
 （注：客室の種類：洋室、和室、和洋室の別をいい、さらに洋室の場合には、シングル、ツイン、ダブル、スイート等の別をいいます。
 客室の設備：バス、シャワー、トイレ等をいいます。
 客室の景観：オーシャンビュー、湖が見える、山が見える、など。
 その他の客室の条件：喫煙・禁煙ルーム、レディースフロア、階数指定など。
 ただし、テレビ、冷蔵庫、エアコン、アメニティー等は対象外です。なお、同一日の宿泊につき複数の項目で変更があった場合は、これらの変更を重複して数えず、1泊につき1件の変更として数えます）
 9. 前各号に掲げる変更のうち契約書面のツアー・タイトル中に記載があった事項の変更
 （注：上記1～8の変更のうちツアー・タイトルに記載されている事項の変更の場合は、旅行者が企画旅行を選択する上での重要な要素として表示されているという意味で、変更補償金を増額して支払うこととなります）
- (3) 標準旅行業約款第29条第1項本文かっこ書(1)（免責となる場合）
1. 天災地変
 2. 戦乱
 3. 暴動

出発地、旅行の目的地等にこれらの事由が生じて当該旅行の目的地を訪問しえない状態をいいます。

4. 官公署の命令

ここにいう「官公署」とは海外旅行の場合には旅行目的地の政府の命令によって、契約内容の変更をせざるを得ない場合もあることから、日本に限らず外国の官公署も含まれることとなります。

5. 運送・宿泊機関等のサービス提供の中止

運送機関の旅行サービス提供の中止：運行（運航）の中止、欠航を意味します。

宿泊機関等の旅行サービス提供の中止：休館・休業（除一部休館）を意味します。

これらの旅行サービスの提供の中止に伴い生じた変更（旅行開始日、旅行終了日、運送・宿泊機関等の名称の変更）は補償を要しないこととなります。

6. 当初の運行計画によらない運送サービスの提供

当該運送機関の出発及び到着の時刻ならびに到着地の変更をいいます。これらが原因となって発生した運送・宿泊機関等の名称等の変更については、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こととなります。

7. 旅行参加者の生命又は身体の安全確保のための必要な措置

旅行業者は旅行者に対して、安全確保義務を負っていることからその債務の履行として契約内容を変更したときには前記1～6の事由に該当しない場合にも免責としたものです。

採点の感想

- ①比較的、個別認可申請による旅程保証約款について理解している方も多く見受けられました。
- ②しかしながら、旅程保証についての正しい知識が身に付いていないと思われる解答が相変わらず今回も目立ちました。
- ③「旅程保証で返金になる場合は、ホテルのミスなので、支払いはホテルが行う」という解答が今回もありました。旅程保証はお客様と旅行会社との契約問題なので、相手機関（ホテル）に支払いを求めるのは間違いです。仮に旅行中に現金でお支払いする場合でも、お客様から旅行会社宛の領収書が必要となります。旅行会社の担当者によく相談してその指示を受けてから行動に移すようにしてください。
- ④添乗員の皆さんは、旅行業約款の条文を一つ一つすべて暗記しておく必要はないと思いますが、「変更補償金の支払いが必要となる変更」の「8項目」を理解しておくとともに、「変更の事由が免責事由に該当するのかわからないのか」のチェックを行い、企画旅行会社に迅速かつ的確に報告することが重要となっています。
- ⑤添乗中は皆さんも経験していることと思いますが、予期せぬ事態に遭遇することが数多くあると思います。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、マニュアル通りにはなかなかいかないものですが、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ので、日頃から約款を中心としての各種決まり事等に対する理解力を身に付けるようにしていただきたいと願っています。

問4（配点：40点）

日程表の5日目、夕食後、ロビーでご夫婦で参加中の高齢のご主人が心臓発作を起こしたらしく、顔色が真っ青になっています。たまたまお客様として参加していた看護師に診てもらったところ、「狭心症の恐れがある」とのこと、「翌日の観光は徒歩も多く参加は無理ではないか。」とのことです。また、看護師は「狭心症は無理をすると万一のこともあり得るので注意が必要です」とも言っています。

お客様本人は、「いつもの軽い発作だからしばらく休めば大丈夫。明日は今回のツアーで一番楽しみにしていた念願のローレンシャン高原の観光なので、何が何でも予定通り参加したい。」と言っています。奥様も「今回の旅行が私達の最後の海外旅行になるかも知れないので、主人の言うとおりにさせてあげたい。」と言っています。

第1問（1、2級共通：20点）

この場合の考えられる対応策を箇条書きし、その理由も併せて具体的に記述しなさい。

第2問（各20点）

1級：このご夫婦が翌日の観光に参加した場合に、①発生が予想される問題、およびその問題が生じた時の責任の所在とその根拠、また②その場合の特別補償制度適用の有無についてその理由とともに具体的に記述しなさい。

2級：ご夫婦に強い参加意志があることから、添乗員はこのご夫婦を翌日の観光に参加させることにしました。ところが、翌日の観光に参加中に、ご主人の心臓発作が再発し緊急入院することになりました。この場合、①添乗員の責任の有無と、②特別補償制度適用の有無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. お客様の病気発生という不測の事態に際し、冷静、迅速かつ適切な対応策を考え、効果的な行動をとることができるか。
2. お客様に対する保護措置、安全確保について十分な認識を身に付けているか。
3. 特別補償の適用要件及び損害賠償責任等の発生する条件等についての認識度はどうか。

解答（例）のポイント

第1問（1、2級共通：20点）（この場合の対応策とその理由）

○この設問は1、2級とも共通となっています。

①同行の看護師に病状の再確認と今後のお客様への対応について意見を求める。

②看護師のアドバイスの下で、しばらく休養して頂き、持参の薬があれば服用して頂く。

③同行の看護師の「狭心症の恐れ云々」の言もあるので、医師の診察を直ちに受けて頂くよう強く勧める。医師の手配を行うとともに、病院への搬送方法などホテル等への協力の依頼を行う。

- ④翌日のローレンシャン高原観光は、医師の「明日の観光は中止して静養した方がいい」との診断結果が出た場合には、その結果を受け入れて頂くようお客様ご夫婦を説得する。翌日になってお客様の症状も快復して、どうしてもお客様ご自身の責任で観光を強行するという場合は、医師の意見を再度求めて再検討を行う。
- ⑤企画旅行会社に連絡、十分に相談するとともに対応について指示を仰ぎ、ご夫婦の希望を受け入れ、観光に参加する場合には、ご本人自筆の「免責同意書」等を書いて頂くことも考慮する。
- ⑥お客様の観光への続行が客観的に見て難しいと考えられるにもかかわらず参加の続行を主張している、又は旅行会社側からお客様の旅行参加中止を要請するというケースに進む可能性がある場合には旅行会社に対応方を相談して指示を仰ぐ。

第2問（各20点）

1級（発生が予想される問題とその場合の責任の所在、特別補償制度適用の有無とその理由）

- この問題では、添乗員がとるべき当面の対応方については要求していません。
- ①心臓発作の再発（狭心症）。
- ②症状の程度によっては入院。
- ③病状の回復具合によっては帰国日の延期。
- ④万一の事態（死亡）。
- ⑤観光は無事に終了したとしても、帰宅後等に症状の悪化。
- ⑥医師の診察を受けるなどの措置をとった結果、医師から観光参加のOKを得ていた場合は、原則として添乗員（企画旅行会社）に責任を追及されることはないと思われる。
- ⑦医師の診察を受けることを勧めなかった上、お客様の強い希望を受け入れて観光に参加させた場合は添乗員（企画旅行会社）が責任を追及される可能性が高い。
- ⑧特別補償制度は適用されない。特別補償は、「偶然かつ、外来の事故」が基本であり、本事例の場合のような病気（疾病）は対象外とされている。

2級（添乗員の責任の有無と特別補償制度適用の有無とその理由）

- この問題では、添乗員がとるべき当面の対応方については要求していません。
- ①前記第2問（1級）の⑥⑦⑧を参照してください。

解説

○この問題（配点40点）における平均点、最高点、最低点

1級：平均点27.0点、最高点40点、最低点15点

2級：平均点22.8点、最高点40点、最低点5点

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

第1問（この場合の対応策とその理由）

- ①添乗員は、「お客様の安全を確保する」ということをまず基本に考えなければなりません。本事例の場合は偶然にも、お客様として参加していた看護師の看たても受けられましたし、この基本に基づいて判断すればよいと思われます。

②ご本人も奥様も大丈夫と言っているようですが、看護師の見たては、病院における正規の医師の診察ではありませんが、十二分に尊重すべきと思います。

この事例では、翌朝にもう一度話し合いの場を持つことになろうかと思いますが、看護師の診断で「狭心症の恐れがある」、「翌日の（ローレンシャン高原）観光は徒歩も多く無理ではないか」との言葉があるのですから、お客様ご夫婦のご希望は尊重するものの、添乗員としては看護師の言葉を重視して、観光は中止して頂くという判断をするべきでしょう。

③旅行中は事故や病気などの発生は当然考えられることですので、旅行のプロである添乗員は、お客様が怪我や病気に遭遇した際には、的確な対応ができるよう常日頃から心がけておく必要があります。特に、企画旅行会社や所属の添乗員派遣会社による添乗員に対する教育・研修がきちんと行われているかどうかはこのような緊急事態が生じたときに大変重要になってきます。万一、添乗員が適切な処置を行うことができなかつた場合には、企画旅行会社、添乗員は高額の損害賠償金支払いを命じられる可能性があるわけです。

添乗員のとるべき措置は最悪の結果にならないよう、お客様の身体的な事故、病気などで、「状況がよく分からない」、「判断がつかない」、「疑問が残る」、「症状がはっきりしない」などの場合には、医師の診察を受けて頂くということが基本になります。

お客様が高齢者である場合にはご本人から申告がなくても、あるいは、本事例の場合のようにお客様の意向が暗に医師の診察は不要とする場合であっても、添乗員はまず医師の診断を勧めるべきでしょう。何か事が起きてしまってからでは、本人が不要と言っていたとしても責任を追及される可能性があります。

④ローレンシャン高原観光は徒歩区間も多く、万一の場合は最悪の事態を招く危険もあると思われまふ。また、仮に発作は起きなかつたものの足を滑らせたりして怪我をした場合であっても、後日になれば、前日に発作が起きてかつ、看護師の「観光は無理ではないか」という言葉があつたにもかかわらず、観光を中止させなかつた添乗員の判断や行動について非難される可能性があります。

その場合は、信義則上（信義誠実の原則：契約関係にある相手方の信頼を裏切つてはならない）（下記《参考1》）の安全配慮義務（旅行会社は当然に参加客の安全を確保してくれるはずと信じている）（下記《参考2》）に対する違反を問われる可能性があります。

《参考1》民法第1条第2項（基本原則）信義則について

2 権利の行使及び履行は信義に従い誠実に行わなければならない。

本項は、民法の基本原則のうち、「信義誠実の原則」（信義則）について規定しています。自分の権利を行使したり主張する場合や、義務を果たさなくてはいけない場合は、信義に従つて誠実に行わなくてはなりません。本条により、契約や取引などにおいては、他人を裏切ることなく、誠実に権利を主張し、義務を果たすように行動しなくてはいい

ません。もっとも、このような考え方は、わざわざ法律に規定されるまでもなく、当然の考え方であるといえますが。

《参考2》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、私達は、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。

なお、標準旅行業約款第26条（下記《参考3》）によれば、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。

《参考3》標準旅行業約款第26条（保護措置）

当社は、旅行中の旅行者が、疾病、傷害等により保護を必要とする状態にあると認めるときは、必要な措置を講ずることがあります。この場合において、これが当社の責に帰すべき事由によるものでないときは、当該措置に要した費用は旅行者の負担とし、旅行者は当該費用を当社が指定する期日までに当社の指定する方法で支払わなければなりません。

すなわち、旅行中に旅行者が病気等により保護が必要となった場合に、旅行業者（添乗員）として必要な措置をとらなくてはならないこと、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約款にも明記されているのです。

私達にとって見過ごすことのできない裁判の判決を参考のために下記に記述しておきます。ホテルで酔った宿泊客がトイレで転び、脳挫傷により死亡した事件の裁判（東京地方裁判所：平成7年9月判決）でホテル側の安全配慮義務違反が認められ、多額の賠償金の支払いが命じられました。

この事件の経過は、ホテルの従業員がトイレで倒れているお客様に「大丈夫ですか」と問いかけたら、「大丈夫」との答えがあったので、酔っているものと判断して救急車を呼ぶことをしませんでした。その結果、救急車を呼ぶのが6時間も遅れ、お客様は搬送された病院で亡くなったというものです。

この判決で、重要なのは、「ホテルの従業員が必要と判断した場合には医師の診断を要請する」のではなく、「ホテルの従業員は医師の診断が必要な状態であると判断すべき状況であった」と指摘されていることです。

裁判所は、「ホテルは、事故や急病により、医師や医療専門家の診察を要することを予測し、あるいは予想すべき状況にある場合には、明らかな本人の反対の意思（注）が認められない限り、医師の診察の依頼、病院への搬送などを行う義務がある」とホテル側に安全配慮注意義務のあることを認めています。

（注）ご本人が「救急車を呼んでほしい」などと具体的に言わなかったとしても、企画旅行会社（添乗員）が救急車を呼ぶか医者に診せるべきであると予想すべき状況（本事例の高齢のご夫妻のご主人のような状況も該当すると思われます）にある場合は、医師の診察を受けるための措置（病院へ連れて行くとか、救急車を呼ぶとか、医師の往診を頼むとか）をする義務があるということです。

この問題は、企画旅行参加中のお客様が、添乗員の目前で、問題に記述されたような状況や上述のホテルの事故の判決に類似の事故に遭遇した場合の対応方や責任の所在を真剣に考えて頂きたいということで過去に出題した問題を再度出題したものです。

企画旅行の添乗に従事しているときの添乗員は、まさにこの事例の中のホテルの従業員と同じ立場に置かれているということになります。旅行中は事故や急病などの発生は当然考えられるのですから、旅行のプロである添乗員は、お客様が怪我や病気に遭遇した際には、的確な対応が素早くできるように日頃から心がけておく必要があります。

特に、企画旅行会社や所属派遣会社による添乗員に対する教育・研修は、このような事態を招かないためにも、大変重要となっています。万一、添乗員が適切な処置ができなかった場合には、企画旅行会社（添乗員）はこのホテルの事例（このホテルの場合は2400万円の損害賠償金を支払っています）のように高額な損害賠償金の支払いを命じられる可能性があるわけです。

添乗員のとるべき措置は、このような結果にならないよう、お客様の身体的な事故、病気などで、「状況がよく分からない」、「判断がつかない」、「疑問が残る」、「症状がはっきりしない」などの場合には、「医師の診断を受けて頂く」ということが基本といえるでしょう。

- ⑤「書面（免責同意書の意？）に書いてもらった上で観光に参加してもらおう」という解答もかなりありましたが、この方法も安易な採用は禁物です。「一切迷惑はかけません」等の書面の提出がお客様からあったとしても、結果として事故が起こった場合には、添乗員や企画旅行会社に全面的に「全く責任がない」と言い切れない場合があります。お客様やお客様の親族から訴えられた場合には、添乗員が観光の中止についてどのように説得を行いどんな努力をしたのかも詳細に検証され、配慮不足や不手際等が認められれば一定の責任が追及される恐れもあり得るからです。このように、万一の場合には重大な問題に発展する可能性がありますので、企画旅行会社には逐一詳細な報告を行うなど緊密に連絡を取り合い法的な背景も視野に入れつつ対

応していくことが肝要です。このケースはご本人の「何が何でも参加する」に加え、奥様まで「最後の海外旅行になるかもしれないので主人の言う通りにさせてあげたい」と主張しているのですから、正直なところ、対応にはかなり困難が伴うことが予想されます。ご夫婦の念願の観光の中止を強く主張してお客様との間に要らぬ波風をたてるのを躊躇する添乗員も多いかと思われま

せん。このまま、翌日の観光をして頂いても何事も起きない可能性もあり、無事に終了すれば添乗員は何の苦労もないばかりか企画旅行会社を煩わすこともなく、お客様ご夫婦の希望もかなって八方穏やかに収まるのですから添乗員としてこの問題を放置したい誘惑に駆られるかもしれません。

しかし、くどいようですが、このまま観光を認め、あるいは黙認してこのお客様に万一のこと（心臓発作の再発、悪化、死亡）があった場合には、前日に発作が起きたことや医師が観光はやめた方がよいと言ったことを知りながら観光させたと添乗員や企画旅行会社の責任が追及される可能性もあり得ると思われま

せん。もちろん、対応に当たっては添乗員が独自に判断するのではなく、適時に企画旅行会社に詳細な報告を行い指示を受けながら行動しなくてはならないことは言うまでもありません。一時的にお客様からご不興を被ることもあるかもしれませんが、それを恐れることもなく、企画旅行会社の指示を得ながら冷静・沈着な判断を心がけてお客様の安全確保を徹底するのが添乗員の使命といえるのではないのでしょうか。

⑥こういったケースの場合、前述の約款第26条の保護措置と第18条（当社の解除権・旅行開始後の解除）（下記参考4）を検討することになるかもしれません。もちろんこの場合には慎重な対応が必要ですから、企画旅行会社と十分な相談・検討をして、その指示によることは言うまでもありません。

《参考4》標準旅行業約款第18条第1項（1）（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、必要な解除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。

旅行者が病気になったときには、旅行者の方から参加を取りやめるのが通常ですが、無理をしてでも旅行を継続したいと言う旅行者もいます。しかし、無理をして参加した場合、旅先で病気になるとその本人の不安、苦痛等だけでなく、旅行者にとって旅程管理業務に支障をきたすとともに、参加された他の旅行者の方々に迷惑なり不愉快な思いをさせる結果となります。そのためこの条文において、「旅行者が旅行に耐えられないと、旅行者が判断したとき、旅行者の方から参加をお断りする場合がある。」と定めています。

この条文を旅行者が誤解して、「自分は今病気になった。ついては旅行に耐えられない

と思うので、旅行業者の方から契約を解除してほしい（当然、取消料を無料扱いとしてほしい）」という申し出をする旅行者がときどきいます。しかし、あくまでこの条文の適用は、旅行業者が判断するもので、旅行者から判断を要求されるものではありません。

第2問

1級（発生が予想される問題とその場合の責任の所在、特別補償制度適用の有無とその理由）

- ①急遽病院の手配
- ②入院手続きの問題（入院先の病院の手配、支払い保証、付添人、通訳など）
- ③帰国日延期に伴う航空券変更、滞在中のケア、離団書、解除権

《参考5》航空券の有効期間の延長について

国際航空運送約款（日本航空）第3条（C）に記載されている「航空券の有効期間の延長」について、下記の通り要点をまとめておきます。

航空会社が有効期間延長の措置をとることがあるのは、以下の場合です。

- ・航空会社の責任による場合
- ・旅行開始後の旅客の病気等による場合
- ・旅客が旅行中に死亡した場合

なお、病気等のため航空券の有効期間を延長する場合は、医師の正当な診断書を提出する必要があります。

当該旅客に同行している近親者の航空券についても有効期間を同様に延長することがあります。

- ④ご遺体の搬送、各種手続き
- ⑤日本帰宅後に、体調の変化、悪化への可能性

上記いずれの場合も、円滑な旅程管理にも大きな支障をきたし、他のお客様にも大なる迷惑をかけることとなります。添乗員は本体と行動を共にするのが原則ですが、本体を離れなくてはならないことも十二分に考えられます。

また、添乗員一人だけでは手に負えないと判断したときは、協力者を探し役割分担することも考えなくてはならないでしょう。参加のお客様の中に協力して頂ける方がいればお願いするのも一つの方法です。

⑥前記第2問の解説⑥で詳しく説明している通りです。

⑦前記第2問の解説⑦で詳しく説明している通りです。

⑧特別補償制度は適用されません。本人も言っているように狭心症に基づくと思われる心臓発作は疾病（病気）と判断することができ、特別補償制度における補償金支払いのポイントとなっている下記（2）の要件を満たしていないことになります。

- （1）企画旅行参加中であること。
- （2）急激かつ偶然的な外来の事故であること（すなわち、病気は対象でないこと）。
- （3）食中毒は対象でないこと。

第2問

2級（添乗員の責任の有無と特別補償制度適用の有無とその理由）

①前記第1問（1級）の解説③④⑤、及び第2問（1級）の解説⑧の箇所を参照してください。

補足

- ①第1問に記載されているような状況に遭遇した場合における添乗員の判断は、お客様の生命をも左右するとともに、その後の企画旅行会社、所属派遣会社、添乗員にとっても大変重要だということになります。しかも、万一の事態になって、裁判になった場合などは、状況により、添乗員は業務上過失致死罪に問われる可能性もないとはいえません。お客様の安全保護については慎重にも慎重を期すよう心がけて頂きたいと思います。
- ②やはり原則として医師の診察を受けて頂くことを第一に考えましょう。過去の出題でも再三注意してまいりましたが、お客様の身に何かあった場合は、必ず医師の診察を受けて頂くよう強くお勧めすることが必要です。お客様に後々にいたるまで万一のことがないように、また、後日、添乗員自身が安全配慮注意義務や保護義務を怠ったと追及を受けないためにも心がけておきたいものです。
- ③添乗員は、緊急事態における対応方は旅程管理の資格取得者であり、旅行者を引率するプロとして当然、一般の人達よりも高度な細心の配慮を持って注意すべき義務があります。添乗員がその義務を怠った場合の責任は重大であり、その意味では一般の人なら単なる「過失」であっても添乗員に対しては「重大な過失」と認定される可能性もあると思われます。
- ④使用者責任について雇用されている者が、その職務を執行するに際して第三者に損害を与えた場合に、その者を雇用している使用者が負う不法行為法上の損害賠償責任のことをいいます。

《参考6》民法第715条（使用者等の責任）

- 1 ある事業のために他人を使用する者は、被用者がその事業執行について第三者に加えた損害を賠償する責任を負う。ただし、使用者が被用者の選任及びその事業の監督について相当の注意をしたとき、又は相当の注意をしても損害が生ずべきであったときは、この限りではない。
- 2 使用者に代わって事業を監督する者も、前項の責任を負う。
- 3 前2項の規定は、使用者又は監督者から被用者に対する求償権の行使を妨げない。

分かりやすく言えば、雇用されている者が、その職務を遂行するに際して第三者に損害を与えた場合に、その者を雇用している使用者が不法行為法上の損害賠償責任を負うということです。

使用者責任の発生は、雇用関係があるかないか、報酬の有無及び社員か、アルバイトか等の区別に関係なく、仕事をしていく上で実質的な指揮・命令・監督関係があればよいとされています。すなわち、添乗員の場合は雇用されているのは所属派遣会社であって、企画旅行会社ではないのですが、添乗業務は企画旅行会社の指揮・命令の下

で行われているのですから、添乗員が業務遂行中にお客様等に与えた損害は企画旅行会社に使用者責任が発生するということになります。さらに、その損害が添乗員の故意又は重大な過失を犯したことにより生じたものである場合には、添乗員にも損害賠償の負担が求められることは必然的に起こり得るということになります。ただし、使用者（企画旅行会社）が実質的な被用者（添乗員）に求償する場合は、民法の信義則に即って相当な範囲に制限（多額ではない妥当な金額）されることとなります。

採点の感想

- ①ベテランの添乗員であるならば実務上は効果的な対応、処理をしているとは思いますが、丁寧に整理した上で解答を書き始めないために、前半と後半で相反する内容、ないしは支離滅裂になってしまった解答が今回も何件か見受けられました
- ②第2問で、特別補償の適用の有無に関しての解答例の一例として下記に挙げたような記述が目立ったので、正しい理解をして頂きたいため敢えて載せておきます。
- ・入院はすべて特別補償の適用となる（病気に起因するものは適用外）。
 - ・旅行契約が締結されている以上適用される（病気に起因するものは適用外）。
 - ・参加を認めたので万一のときは適用される（病気に起因するものは適用外）。
 - ・旅行参加中に生じた入院・死亡は適用される（病気に起因するものは適用外）。
 - ・旅行中に起こった事故なのですべて適用される（事故と病気の区別が理解不足）。
 - ・任意保険に加入していれば特別補償は適用されない（両者の違い等の認識不足）。
 - ・旅行に参加する前からある持病については適用されない（病気が起因：適用外）。
- ③上記の記述例で分かるように、添乗員にとって必須の知識である特別補償についての理解度（特別補償が適用される要件の一つ：急激かつ偶然な外来の事故、すなわち病気は対象にならないということ）に正確さが不足しているというか、豊富な経験を持ったベテラン添乗員としては疑問符を付けざるを得ない受験者が残念ながら多いように感じました。
- ④特別補償の適用の有無と理由を問われているのに「適用なし」、あるいは「適用あり」とのみ解答した受験者が、この問題に限らず見られたことと、その理由についての明確な記述がなされていない解答等が目立ちました。しっかりした知識を持たず不確かな知識のままお客様に対応していたのでは、かえって混乱を招いたり、あるいは添乗員の過失が問われたりする可能性もありますので、自分の身を守るためにも、特別補償制度の内容については正しい理解力を身に付けて頂きたいと思います。

問5（配点：40点）

日程表の6日目、ローレンシャン高原観光の際、添乗員は、「財布や貴重品は身に付けてお持ちください。」「その他のものはバスの外から見えないように座席の下等に置いてください。」とお客様にご案内をしました。

観光を終えてバスに戻ると、Aさんが「私のバッグがない。」と大騒ぎをしています。

周囲を探しましたがAさんのバッグは見当りません。Aさんはバッグを自分の座席の上に置いてバスを降りたとのことですが、どうも盗難に遭ったようです。

バッグの中には、小型のノートパソコンとUSBメモリーが入っていたとのこと。

Aさんは、「添乗員はこの辺りは治安が悪いとは言わなかった、仕事上の重要なデータも入っているあのメモリーがないと仕事にも差し支える」と、真っ青になっています。

第1問（1、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（各15点）

1級：バッグ盗難に対する責任の所在と補償について、その理由とともに具体的に記述しなさい。

2級：バッグ盗難に対する特別補償制度適用の有無について、その理由とともに具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. トラブルの発生に際し、冷静かつ敏速に対応する能力が身に付いているか。
2. トラブルが起きた場合の責任の所在について冷静な判断力を身に付けているか。
3. 標準旅行業約款の特別補償制度適用の要件等についての理解度はどうか。

解答（例）のポイント

第1問（1、2級共通：25点）（この場合の手順を追っての対応方）

- この設問は1、2級とも共通となっています。
- ①再度バス車内を念入りに探す。
- ②他のお客様には被害がなかったかどうか確認して頂くとともに、事情を説明し協力をお願いする。
- ③バスの運転手に、グループが観光のため車を離れている間の行動とバスの施錠の有無等の確認を行う。
- ④状況から盗難と判断した場合、至急警察を呼び、「盗難証明書」の作成を依頼する。
- ⑤お客様にバッグの中身についての確認を行い、なくなったもののリストアップをして頂く。
なお、USBメモリーの中に保存されているデータ類は、補償の対象にならないことを説明し、ご理解頂く。
- ⑥現地のランドオペレーターに連絡、協力と必要なその後のフォローをお願いする

- ⑦当該のお客様に旅行傷害保険等の加入の有無を確認する。
- ⑧企画旅行会社に状況を報告するとともに指示があれば受ける。

第2問（各15点）

○この問題では、添乗員がとるべき当面の対応方については要求していません。

1級（盗難に対する責任の所在と補償について）

- 設問は、単に「責任」、「補償」とある通り、添乗員の責任、特別補償と限定していないことに注意が必要です。
- ①添乗員：「財布や貴重品はお持ちください」、「その他のものはバスの外から見えないように座席の下などに置いてください」と、事前にお客様全員に案内していることから責任はないものと思われる。
- ②お客様：添乗員の上記案内にもかかわらず、お客様にとっては貴重品であるUSBメモリーをバッグに入れたまま、しかもバス車外から見える座席の上に置いておいたために盗難に遭ったと思われる。これは、お客様の過失であり、責任はお客様にあると思われる。
- ③バスの運転手：車内に残っていた、一時的に車外に出る際には施錠していた等、運転手に不注意（過失）がないと判断される場合には責任はないものと思われる。しかし、車内においても居眠りをしていたり、施錠せずに車外に出ていたりしていた場合には、運転手、又は運転手を雇用するバス会社に責任があるものと思われる。
- ④バッグ、ノートパソコンそのものについては盗難が実証されれば特別補償の適用となるが、中に入っていたUSBメモリー等に保存されているデータそのものについては特別補償の適用とはならない。USBメモリーのデータそのものは、特別補償規程で補償対象品に含まれないものに該当するため。
- ⑤海外旅行（傷害）保険、盗難等の保険が付保されているクレジットカード類に加入していれば補償の対象となる。

第2問

2級（特別補償制度適用の有無とその理由）

- ①バッグ、ノートパソコンそのものについては盗難が実証されれば特別補償の適用となるが、中に入っていたUSBメモリー等に保存されているデータそのものについては特別補償の適用とはならない。USBメモリーのデータそのものは、特別補償規定で補償対象品に含まれないものに該当するため。

解説

○この問題（配点40点）における平均点、最高点、最低点

1級：平均点25.1点、最高点40点、最低点11点

2級：平均点22.5点、最高点40点、最低点3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（この場合の手順を追っての対応方）

○過去にも何回か類似問題が出題されていますが、このことから分かるように、添乗員にとって基本中の基本ともいえる対応方を問う問題です。

- まずバッグを盗難に遭ったと思われるお客様の気持ちを察した態度で接し、気分を害する、又は逆上させるような話し方は当然のこと避けるべきでしょう。しかし、一方「貴重品はお持ちになって・・・」、「その他の荷物は座席の下に・・・」とのご案内をしたことを確認しておくことも必要でしょう。
- ①お客様の勘違いで他の場所に置いてある可能性もあるので、まずバス車内をくまなく探してみる必要があります。
 - ②他のお客様に事情を説明して、出発が遅れることなどを含めて理解と協力をお願いするとともに、他に被害を受けたお客様がいないかどうかの確認をすることも忘れてはいけません。
 - ③バスの運転手が鍵をかけずに車から離れた事実がなかったか、いわゆる運転手に故意・過失の有無を確認しておくことも重要です。
 - ④警察が来られない場合で、警察に行く時間的余裕がどうしてもとれないときは、観光終了後に警察へお客様と同行し、又は現地ランドオペレーターに依頼してスタッフ（通訳）を派遣してもらうなど、「盗難証明書」取得のお手伝いをするようになるでしょう。

《参考1》特別補償規程第21条第1項（損害補償金の請求）

- 1 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
 - （3）その他当社の要求する書類
- ⑤盗難に遭ったと思われるバッグの中に、ノートパソコン、USBメモリーのほかに、クレジットカード、その他の貴重品がある場合は、それぞれの対応方をしなくてはならないことはいうまでもありません。添乗員は、標準旅行業約款における特別補償の対象の有無をきちんと理解している場合は別として、不確かな知識のままお客様に対応してはいけません。
- ⑥ツアー本体は、日程に沿って移動となるので、万一、バッグが発見された場合などの連絡等その後のフォローと協力をお願いしておくことも重要でしょう
- ⑦海外旅行（傷害）保険加入の場合は帰国後に保険請求の手続きをお客様にして頂くための案内を忘れずにおきましょう。
- ⑧添乗員は企画旅行会社に状況を説明し、必要に応じて指示を仰ぐことになります。

第2問

○この問題では、1、2級とも添乗員がとるべき当面の対応方については要求していません。

1級（盗難に対する責任の所在と補償について）

- ①「財布や貴重品はお持ちください」、「その他のものはバスの外から見えないように座席の下等に置いてください」とお客様には注意喚起をしていることで企画旅行契約に付随する注意義務を果たしているものと考えます。つまり、旅行会社にとっても「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する責に任じます」との規程に該当しないことを意味します。

《参考2》標準旅行業約款第27条第1項（当社の責任）

当社は、募集型企画旅行契約の履行に当たって、当社又は当社が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）

この項は、旅行者が民法上の「債務不履行」または「不法行為」により旅行者に損害を与えた場合の賠償責任をうたっています。民法上の「債務不履行」、「不法行為」等の語句については、前記問3の《参考3》を参照ください。

②お客様が添乗員の指示に従わずに、貴重品であるUSBメモリーが入ったバッグを座席の上に置いておいたために盗難に遭ったと判断されるので、原則的には当該お客様は他の誰に対しても責任追及はできないものと思われます。つまり、添乗員の注意にもかかわらず、仕事上重要なデータが入っているUSBメモリーをバス車内に残して下車したことは明らかにお客様の過失となるわけです。

③添乗員が運転手に車内に残ることを確認したにもかかわらず、一時的に車外に出たり、居眠りをしていた隙、つまり「運転手の不注意」で盗難に遭った場合は、直接の管理を任された運転手、又は運転手を雇用するバス会社の使用者責任が問われることとなります。しかし、一般的に海外ではバスの運転手やバス会社の責任を追及するのは事実上大変困難であるのが実態となっているようです。この場合は、添乗員、又は運転手を履行補助者として使用する日本の旅行者の責任が問題となることが過去の例から見ると普通のようなようです。とはいえ、添乗員は運転手が車内に残ることを確認しておけば、それ以上にその責任が認められることは稀であろうと思われます。

④盗難が発生すると、盗難に遭った人は損害を被ります。この損害とは、盗難されたそのものの現在価値で判断されます。特別補償で賄える程度であればその範囲内で損害は解消されます。しかし、特別補償になじまないものも多く、こうした損害については、一般民事において損害賠償の問題となります。もっとも現金や貴重品（本事例の場合は仕事上重要なデータが入っているとされるUSBメモリー）は旅行者自身でいつも安全なかたちで携帯するなど自己責任で管理すべきでしょう。結果として補償されるのは盗難に遭ったバッグ自体及びUSBメモリー本体に対してのみ生じるものと判断してよいと思われ、約款の定め（下記《参考3》、《参考4》）により1個10万円、一人当たり15万円を限度として賠償すればよいと思われれます。

《参考3》特別補償規程第18条（補償対象品及びその範囲）

- 1 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。
- 2 前項の規定にかかわらず、次の各号に掲げるものは、補償対象品に含みません。
 - (3) 稿本、設計図、図案、帳簿その他これに準ずるもの（磁気テープ、磁器ディスク

ク、シー・ディー・ロム、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。）（1）、（2）、（4）～（8）は省略します。

すなわち、本事例でのUSBメモリーに記録されているデータそのものに関しては、所有者にとってはどんなに重要で価値があるものであっても、特別補償対象品には含まれないということになります。

《参考4》特別補償規程第19条（損害額及び損害補償金の支払額）

- 1 省略
- 2 補償対象品の1個又は1対についての損害額が10万円を超えるときは、当社は、そのものの損害の額を10万円とみなして前項の規定を適用します。
- 3 当社が支払うべき損害補償金の額は、旅行者1名に対して1企画旅行につき15万円をもって限度とします。ただし、損害額が旅行者1名について1回の事故につき3000円を超えない場合は、当社は、損害補償金を支払いません。

すなわち、次のようになります。

- ・「1個又は1対の物」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。
- ・「1企画旅行」につき1名に対して15万円が限度であること。
- ・「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

⑤海外旅行（傷害）保険に加入していたり、海外旅行保険付帯のクレジットカード類を所持している場合には、それぞれの規定に基づく補償を受けることができます。

2級（特別補償制度適用の有無とその理由）

- ①前記第2問（1級）の解説④の箇所を参照してください。

採点の感想

- ①特に1級の方はきちんと理解をした上で解答しているように見受けられました。
- ②過去に同様の問題を出題した際は、USBメモリーに記録されているデータそのものについても特別補償対象品に含まれると解答した方が半数ほどいましたが、今回はデータそのものは特別補償対象品に含まれないと解答した方が多くいました。