

## 2021 年度 3級《業務知識解説》

(第1問：25点、第2問：10点、第3問：10点、第4問10点、第5問：20点、第6問：10点、第7問：15点)

## 問題

## 第1問

1 次の記述のうち、標準旅行業約款（募集型企画旅行契約の部）における、旅程保証の規定及び、特別補償規定に照らし、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×を解答欄に記入しなさい。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 旅行者が添乗員の指示に従わないなど、団体行動の規律を乱し、旅行の安全かつ円滑な実施を妨げるとき、当該旅行者との旅行契約を解除した場合において、旅行の出発地に戻るための旅行サービスの手配は断っても差し支えない。
- ② 旅行業者が旅行開始日の当日の受付前に変更補償金を支払うべき重要な変更がある旨をお客様に通知した場合は、旅行開始前の通知として取り扱われる。
- ③ 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、変更補償金の支払いは必要である。
- ④ 募集型企画旅行に参加している過半数以上のお客様から、市内観光で予定している「A 美術館」の見学を「B 博物館」に変更して欲しい旨の申し出があったので、添乗員は他のお客様に変更する旨を説明し、「B 博物館」を見学することにしました。この場合、「B 博物館」への変更は、過半数のお客様の要望に基づく変更ではあるが、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。
- ⑤ 「企画旅行参加中」とは、旅行者が企画旅行に参加する目的をもって自宅を出発した時から、最後の運送・宿泊機関等のサービスを受けることを完了した時までの期間をいう。
- ⑥ 当初予定の出発便が空港管制官のストライキの為に欠航となり、1日遅れで旅行が開始された場合、「旅行開始日の変更」に該当する為、旅程保証の対象となり変更補償金の支払いが必要となる。
- ⑦ 電話等の通信手段を使った旅行契約の申し込みは「予約」であり、「本契約」にするには旅行業者の定める期間内に申込書と申込金を提出（または会員番号を通知）する必要がある。
- ⑧ 新幹線のグリーン車で行くことになっていた旅行で、JRの過剰予約のため、同じ新幹線の普通車指定席の利用となりました。この場合、旅程保証に基づく変更補償金とグリーン車から普通車指定席となった料金の減少額を合わせて旅行者に支払わなくてはならない。
- ⑨ 旅行業者は、運送機関が運送サービスを提供しているにもかかわらず、座席の不足が発生したことにより、契約内容を変更したため、旅行の実施に要する費用の増加が生じる場合は、その範囲内において旅行代金の額を増額することができる。
- ⑩ 自由行動中に「○○にてショッピング」というようにお店の固有名詞が契約書面に記載されていた場合、当該店舗は「入場する観光施設」として取り扱うことになっている。

2 企画旅行実施の際に求められる「旅程管理業務」について、以下の文章の空欄に適切な語句を選択肢から選び、その記号を解答欄に記入しなさい。尚、選択肢は2・3共通となります。

「企画旅行」を円滑に実施するために旅行業者が行わなければならない（①）のことを「旅程管理業務」といいます。そして、具体的な「旅程管理業務」とは何かについては、旅行業法施行規則および（②）の中で定められています。更に、円滑な実施を確保するため（③）で定める措置が4つ示されています。

（1）（④）の手配・予約の確認

手配・予約業務は、通常、旅行業者の手配担当者が専門的にいき、これらの業務を添乗員が直接行うことは少ないものと考えますが、添乗員としても、行程や手配・予約状況の確認等を必ず行った上で出発することが重要です。

（2）（⑤）の旅行サービス（⑥）の手続き

旅行者が提供を受ける予定の全ての旅行サービスを確実に受けられるようにする手続きをいいますが、具体的には航空機の搭乗手続き、宿泊機関の予約の再確認、ホテルや旅館のチェックイン等を添乗員がいれば添乗員が、いなければ旅行業者や旅行サービス手配業者が行うことをいいます。

（3）予定通り旅行が出来なくなった場合の（⑦）の手配と（⑧）の手続き

旅行手配が確実に行われていても、天候など旅行業者の関与し得ない事由によって、やむを得ず契約内容を変更しなければならない事態の発生が十分予測されます。そのような際に旅行業者には（⑦）の手配や受領の手続きが求められています。

（4）団体行動の（⑨）的役割

添乗員同行の「企画旅行」においては、添乗員自らが団体の統率者として、集合時刻や集合場所の指示の他、旅行を円滑に実施するために必要な指示を行うことが求められています。

3 添乗員と禁止行為について以下の文書の空欄に適切な語句を選択肢から選び、その記号を解答欄に記入しなさい。

旅行業法では、旅行業者等が旅行業を営んでいくうえで、「行ってはならない行為」について、「禁止行為」として規定しています。このうち、添乗員として特に注意を要する禁止行為を記載します。

（1）旅行業務に関し取引をするものに対し、その取引に関する重要な事項について、（⑩）に事実を告げず、または不実のことを告げる行為。

例えば、（⑪）の対象となる重要な（⑫）の変更の発生について、添乗員は知っていたにもかかわらず、故意に旅行者に告げない場合など。

（2）旅行業務に関し取引をしたものに対しその取引によって生じた債務の履行を不当に（⑬）する行為。例えば、旅行者に対する払戻し等を、正当な理由なく意図的に（⑬）させることなど。

（3）旅行者に対し、旅行地において施行されている法令に違反する行為を行うことを（⑭）し、又はその行為を行うことに関し（⑮）を供与すること。

例えば、旅行地において禁止されている麻薬、盗品やブランド品のコピー商品等を販売する店舗に添乗員が（⑭）したり、店舗の所在地を教えることをしたりすること。

（4）旅行者に対し、旅行地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ことを（⑯）し、又はその提供を受けることに関し（⑰）を供与すること。

例えば、国内において「白ナンバーのバス」を利用する行為とかがこれに該当します。

（5）旅行者の保護に欠け、又は旅行業の信用を失墜させるものとして国土交通省令で定める行為。これについてはかなり幅が広く、一例をあげると、添乗員が土産物の販売額が一定の金額に達するまでバスを出発させない等、旅行者の（⑱）を奪うなど、旅行者の意思に反して特定の商品やサービスを購入せざるを得ないような状況に置く行為などです。

## &lt;選択肢&gt;

ア 旅行業法	イ 労働基準法	ウ 標準旅行業約款	エ 宿泊約款	オ 航空約款
カ 観光庁規則	キ 観光庁令	ク 国土交通省令	ケ 定例業務	コ 旅行業務
サ 法定業務	シ 利権	ス 解除権	セ 選択権	ソ 旅行契約
タ あっせん	チ 便宜	ツ 利便性	テ 廃棄	ト 遅延
ナ 優先	ニ 過失	ヌ 故意	ネ 旅行サービス	ノ 代替サービス
ハ アシスタント	ヒ リーダー	フ サプライヤー	ヘ 約束	ホ 契約内容
マ 受領	ミ 了解	ム 確認	メ 旅程保証	モ 旅行開始前
ヤ 旅行中	ユ 旅行開始後	ヨ 旅行終了後		

## 解答

第1問	1	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
	2	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧		
		⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮			
3											

## 解説

## 第1問 解説

■添乗業務を遂行していく上で理解しておかなくてはならないものとして、お客様と旅行者との間の「約束ごと」、すなわち、標準旅行業約款や旅行業法の基本的知識があります。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、場合によっては事象が大きくなってしまいうこともあり得ます。そのためにも、是非旅行に関わる法令を身につけてください。

1

①正しい内容です。

約款第18条第1項(2)、約款第20条第1項

約款第20条第1項で、帰路の手配を引き受けますとありますが、約款第18条第1項(2)すなわち、(旅行者が団体行動の規律を乱し、旅行の安全かつ円滑な実施を妨げる者)は除外していますので、引き受ける義務はないものとなります。

②間違っています。

別表第2 変更補償金(約款第29条第1項関係)

(注1)「旅行開始前」とは、当該変更について旅行開始日の前日までに旅行者に通知した場合をいい、「旅行開始後」とは、当該変更について旅行開始当日以降に旅行者に通知した場合をいいます。

③間違っています。

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、本事例のツアータイトルに記載がある事項（東京タワーの展望台から初日の出を拝む）は、旅程保証の対象外ということになります。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。

④間違っています。

旅程保証の対象ではなく、債務不履行による侵害賠償の対象となります。観光箇所の変更が過半数以上のお客様の要望であっても、日程表に記載されている内容（予定）のものから添乗員はかつてに変更してはいけません。本事例の場合、予定していたA美術館をB博物館に変更したことは旅程保証の対象となるように思われるかもしれませんが、当初の日程どおり実施しなかったことは添乗員の過失による債務不履行となり、侵害賠償金支払いの対象となる可能性が大となります。参加者全員が本当に要望しているのであれば、添乗員の過失云々は起こらないかもしれませんが、1人でも反対者がいる（可能性がある）場合は上記の通り損害賠償の要求は避けられないものと思われま

⑤間違っています。

企画旅行参加中は自宅を出発した時からではありません。特別補償規定第2条第2、3、4項

「企画旅行参加中」とは、添乗員が同行する場合には、旅行者が自宅を出た時からではなく、添乗員による受付が完了した時から添乗員によって解散が告げられた時までをいいます。添乗員が同行しない場合は、旅行サービスの提供を受けることを開始した時からサービスの提供を受けることを完了した時までとなっています。詳しくは約款の該当箇所をお読み頂きたいと思えます。

⑥間違っています。

運送機関の旅行サービス提供の中止は旅程保証の免責事項です。約款第29条第1項

旅行の開始が1日遅れたのは出発便の欠航が原因であり、約款により、「運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止（本事例の場合は利用予定便が欠航したこと）」は免責事由となっていますので、欠航に伴い生じた旅行開始日の変更は（本事例の場合は旅行開始日が1日遅れたこと）旅程保証の対象とはならず、旅行業者は変更補償金を支払う必要はないということになります。

⑦正しい内容です。

標準旅行業約款第6条第1、2、3項、同第8条第1、2項

・募集型企画旅行契約は、旅行業者が「契約締結の承諾」をし、旅行者からの「申込金」を受理したときに成立します。

・電話、郵便、ファクシミリその他の通信手段による募集型企画旅行契約の予約がなされたときは、旅行会社の承諾により予約は成立していますが、それだけでは申込金の提出がないわけですので、本契約は成立していないことになります。

⑧正しい内容です。

標準旅行業約款第29条第1項関係（別表第2変更補償金第3号）、標準旅行業約款第14条第3項

・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は変更補償金の支払いが必要です。

- ・適用運賃、料金が減額されたときは、旅行業者は旅行代金をその分だけ減額しなければなりません。

⑨間違っています。オーバーブッキングによる場合は旅行費用の増額はできません。

標準旅行業約款第14条第4項かっこ書き

- ・費用の増加が、運送・宿泊機関等が当該旅行サービスの提供を行っているにもかかわらず、運送・宿泊機関等の座席、部屋その他の諸設備の不足が発生したことによる場合は料金の増額はできないとしています。
- ・募集型企画旅行における旅行代金の変更は、原則として次の3つの場合にしかできません。
  - 運送機関の運賃・料金の大幅な変更
  - 天災地変等の不可抗力による契約内容の変更
  - 利用人員の変更

⑩間違っています。

別表第2の2標準旅行業約款第29条第1項関係

単にショッピングのみを目的とする場合は、観光施設とは見なさないことになっています。

2 標準旅行業約款のうち旅行業者の債務の一つでもある旅程管理について出題したものです。募集型企画旅行は旅行業者が作成し、これを広告し、募集したものです。従って、旅行業者が責任をもって、計画通りの旅行を円滑に実施するようにしなければなりません。旅行途中で予期せぬ出来事のため、この旅行計画を変更せざるを得ないことも発生することがあります。その場合、どのように旅行業者が対応するかが、大切なこととなります。これらの旅行業者の対応すべき義務を総称して「旅程管理」といいます。当協会が発行するテキスト「添乗員のための旅行業法令と各種約款」（2018年8月1日発行）の26ページに[11 添乗員と禁止行為]から出題しました。

- (1) 旅行業務に関し取引をするものに対し、その取引に関する重要な事項について、(故意)に事実を告げず、または不実のことを告げる行為。例えば、(旅程保証)の対象となる重要な(契約内容)の変更の発生について、添乗員は知っていたにもかかわらず、故意に旅行者に告げない場合など。
- (2) 旅行業務に関し取引をしたものに対しその取引によって生じた債務の履行を不当に(遅延)する行為。例えば、旅行者に対する払戻し等を、正当な理由なく意図的に(遅延)させることなど。
- (3) 旅行者に対し、旅行地において施行されている法令に違反する行為を行うことを(あつせん)し、又はその行為を行うことに関し(便宜)を供与すること。例えば、旅行地において禁止されている麻薬、盗品やブランド品のコピー商品等を販売する店舗に添乗員が(あつせん)したり、店舗の所在地を教えることをしたりすること。
- (4) 旅行者に対し、旅行地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ことを(あつせん)し、又はその提供を受けることに関し(便宜)を供与すること。例えば、国内において「白ナンバーのバス」を利用する行為とかがこれに該当します。
- (5) 旅行者の保護に欠け、又は旅行業の信用を失墜させるものとして国土交通省令で定める行為。これについてはかなり幅が広く、一例をあげると、添乗員が土産物の販売額が一定の金額に達するまでバスを出発させない等、旅行者の(選択権)を奪うなど、旅行者の意思に反して特定の商品やサービスを購入せざるを得ないような状況に置く行為などです。

## 問題

第2問 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。

1. 瀬戸大橋、大原美術館、日本三名園、い草製品、マスカット、きび団子
2. 合掌造り、蜃気楼、アルペンルート、風の盆、チューリップ、ホタルイカ
3. 日本三名瀑、ご神体は滝自体、天然記念物橋杭岩、くじら博物館、瀬八丁
4. コヒガンザクラの名所、国宝指定の城、小林一茶の旧宅、古戦場、河童橋
5. 隣接県最少の県、平和祈念像、軍艦島、木造洋風建築、島の数日本一
6. 世界自然遺産、日本最大の湿原、温泉のデパート、日本最初の貿易港の一つ
7. 三猿・眠り猫、三名瀑、日本最古の学校、内陸県
8. 活火山、露天風呂と入湯手形、東海道五十三次を模した庭園、加藤清正
9. 世界自然遺産、日本一の強酸性泉、日本一深い湖、みちのくの小京都、東北三大祭
10. 天然記念物の土層の群立、日本三奇橋、平家の落人集落、渦潮、四国三郎

## 解答

第2問	1	2	3	4	5
	岡山	富山	和歌山	長野	長崎
	6	7	8	9	10
	北海道	栃木	熊本	秋田	徳島

## 解説

### 第2問 解説

■主要な観光地、名産品等から都道府県名を問う問題です。

一つの言葉では判断できないところもありますが、必ず決定的な言葉が入っているので、決して難しい問題とはいえませんし、どちらかといえばサービス問題として出題しました。

旅行業界で働く上で、都道府県名を漢字で書くことは当然のことと思います。

- 1 岡山県：倉敷にある大原美術館、桃太郎のきび団子、畳の材料となるい草がヒント
- 2 富山県：合掌造りの五箇山、アルペンルートは長野～富山、おわら風の盆、いずれもヒント
- 3 和歌山県：日本三名瀑の一つである那智の滝、くじら博物館は太地町にあります
- 4 長野県：松本城は国宝にもなっていますが、上高地の河童橋が有名です
- 5 長崎県：世界遺産にもなった軍艦島、島の数日本一が大きなヒント
- 6 北海道：世界自然遺産の知床、日本最大の釧路湿原、温泉のデパートと言われる登別
- 7 栃木県：日光東照宮の三猿・眠り猫、足利学校は日本最古の学校といわれています
- 8 熊本県：最近噴火した阿蘇山、加藤清正といえば
- 9 秋田県：田沢湖は日本一深い湖として、みちのくの小京都と言われるのは角館
- 10 徳島県：鳴門の渦潮といえば徳島。日本三大奇橋のかずら橋が徳島にあります

## 問題

**第3問** 次の文章は日本の世界遺産に関する記述です。空欄に適切な語句を解答欄に記入しなさい。

尚、①～③は数字を記入、④～⑩については、語句を漢字にて記入しなさい。

ユネスコの世界遺産条約を1992年に締結した日本ですが、未来に亘って残すべきと認定された日本国内の世界遺産は、2021年7月の新登録を含め、現時点で文化遺産（①）か所、自然遺産（②）か所の計（③）か所にのぼります。

日本における最初の世界文化遺産は1993年に登録された兵庫県の（④）と奈良県の（⑤）地域の仏教建造物でした。また、世界自然遺産は同年に登録された青森・秋田にまたがる（⑥）と鹿児島県の（⑦）でした。

よく勘違いをされる方が見受けられますが、2013年に登録された日本を代表する（⑧）は自然遺産ではなく文化遺産です。また、2021年に登録された「奄美大島、徳之島、沖縄島北部および（⑨）」（鹿児島・沖縄）は10年ぶりの自然遺産となり、同年登録の「北海道・北東北の（⑩）」は北海道初の文化遺産となっています。

## 解答

第3問	①	②	③	④	⑤
	20	5	25	姫路城	法隆寺
	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
	白神山地	屋久島	富士山	西表島	縄文遺跡群

## 解説

### 第3問 解説

■最新の日本における世界遺産を問題にしました。記述式なので正確な情報を持っていないと回答できない問題です。結果としては、正答率は低く、残念な結果となりました。

募集型企画旅行では、世界遺産を訪れるツアーは多く、国内の世界遺産には注目していただきたいと思います。

日本における最新の世界遺産数は25か所で、文化遺産20、自然遺産5というわかりやすい数字です。また、自然遺産は少ないので、是非覚えていただきたいと思います。

また、よく勘違いされるのが富士山です。今回の問題にしましたが、自然のものでも文化遺産となっているものもあるので要注意です。また、単独ではなく、いくつかの件にまたがっているものやエリアとして指定されているところも多くありますので、正確な知識を持ちましょう。

## 問題

**第4問 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それぞれア～エの中から選び、その記号を解答欄に記入しなさい。**

1 この温泉は登別温泉、定山溪温泉とともに北海道三大温泉郷のひとつに数えられる名湯である。その中では唯一海岸沿いに立地しており、市街地外縁部の住宅街、学生街と一体となった温泉街となっている。函館市電が温泉街北側を走行しているほか、函館空港（車で5分）や北海道新幹線新函館北斗駅方面からのシャトルバスも運行されている。

ア 朝里川温泉      イ 長万部温泉      ウ 洞爺湖温泉      エ 湯の川温泉

2 この温泉は、越後名山弥彦山の東山麓にある風光明媚な温泉地である。

霊雁湯の名もあつたこの温泉の発見は古く、古文書によると戦国の慶長期以前と見られている。江戸時代より、越後一の宮弥彦神社の参拝者の精進落としの遊里として栄えた由緒ある伝統に彩られています。

ア 月岡温泉      イ 岩室温泉      ウ 越後湯沢温泉      エ 松之山温泉

3 この温泉は青森県青森市南部にある八甲田山系の火山起源の温泉。湯は強い酸性を示し、pHは2.0を切る。元の温泉名は鹿湯。八甲田山中の一軒宿で登山帰りに立ち寄る客も多いが、豊富な湯量と各種効能から温泉目的の宿泊客がシーズン期には多数訪れることもあり、宿の規模は大きい。

名物は総ヒバ造りの「ヒバ千人風呂」。体育館のような巨大な建物で、大きな浴槽2つ（「熱の湯」「四分六分の湯」と打たせ湯（湯滝）がある。

ア 乳頭温泉      イ 玉川温泉      ウ 酸ヶ湯温泉      エ 浅虫温泉

4 この温泉は、山形県尾花沢市にある温泉で、NHK連続テレビ小説『おしん』の舞台となったことで一躍脚光を浴び、全国的にその名を知られることになった。開湯は慶長から寛永に、かつてこの地に栄えた野辺沢銀山の鉱夫が発見したことによる。銀山は足利幕府時代の康正年間（15世紀）に開かれ、江戸時代の寛永期（17世紀前半）には人口20万から30万を数えるほど栄えたが、正保元年（17世紀中期）から銀採掘が衰退していき、替わって温泉湯治が盛んになっていった。

ア 銀山温泉      イ 上ノ山温泉      ウ 蔵王温泉      エ 天童温泉

5 この温泉は、熊本県阿蘇郡南小国町にある温泉である。阿蘇山の北に位置し、南小国温泉郷の一つを構成する。広義の阿蘇温泉郷に含む場合もある。全国屈指の人気温泉地として知られ、2009年版ミシュラン・グリーンガイド・ジャポンで、温泉地としては異例の二つ星で掲載された。

ア 湯布院温泉      イ 人吉温泉      ウ 垂玉地獄温泉      エ 黒川温泉

6 この温泉は、日本の群馬県吾妻郡中之条町に所在する温泉である。三国山脈に発して南進する吾妻川の支流の上流域に位置する。湯宿は永禄6年に初めて設けられた。宮城県の寝々温泉、大分県の湯平温泉と共に、胃腸病に効く「日本三大胃腸病の名湯」と呼ばれてきた。

ア 伊香保温泉      イ 四万温泉      ウ 草津温泉      エ 法師温泉



7 この温泉は和歌山県西牟婁郡にある温泉である。かつては熱海温泉、別府温泉と並んで「日本三大温泉」と言われていた。温泉として非常に歴史が古く、日本三古湯のひとつに数えられ、古い文献では牟婁の湯と呼ばれていた。海岸沿いに温泉施設、宿泊施設が広がっており、周辺には多くの観光地もあるリゾートとなっている。

ア 南紀勝浦温泉      イ 紀州温泉      ウ 串本温泉      エ 南紀白浜温泉

8 この温泉は、青森県西津軽郡深浦町舳作にある温泉。海辺の岩場にある露天風呂が有名である。日本海に沈む夕日の写真が雑誌などで紹介されることが多い。

ア 黄金崎不老ふ死温泉      イ 夏湯温泉      ウ 青荷温泉      エ 大鱒温泉

9 この温泉は、石川県小松市にある温泉。山代、山中、片山津とともに加賀温泉郷の一つに数えられる。一時ギネスブックに記載されていた「世界一古い宿泊施設 法師」も一般に知られ、同温泉の知名度を上げている。近くには北陸有数の名刹、那谷寺があることでも知られる。

ア 和倉温泉      イ 粟津温泉      ウ 宇奈月温泉      エ 輪島温泉

10 この温泉は佐賀県にある温泉。武雄温泉と並び県を代表する温泉である。「日本三大美肌の湯」、の名称で商標登録されている。商店街中心部の足湯広場には、「シーボルトの足湯」があり、無料で利用できる。近くには1924年（大正13年）にドイツ人の設計で造られた公衆浴場「古湯」があった。

美肌の湯とも呼称されるこの温泉は、飲用にも適しており、中でも温泉を使って炊いているという温泉湯豆腐は名物である。

ア 原鶴温泉      イ 佐賀大和温泉      ウ 星野温泉      エ 嬉野温泉

## 解答

第4問	1	2	3	4	5
	エ	イ	ウ	ア	エ
	6	7	8	9	10
	イ	エ	ア	イ	エ

## 解説

### 第4問 解説

■過去から必ず出題している温泉地の問題です。基本的に、ある程度有名な温泉地を出題しており、また記述式ではなく選択式なので正解率はかなり高かったようです。但し、最近は秘湯等がテレビの旅番組に出るケースも多く、今後は知名度の低い温泉も幅広く勉強しておく必要があります。

■温泉場では外湯もあるところがあり、温泉手形などを購入し外湯巡りなるものを希望するお客様もいらっしゃいますので、この辺りも覚えておく必要があるでしょう。また、露天風呂や源泉かけ流しとか、温泉について知識を持ったお客様もおりますので、勉強が必要だと思います。

- 1 エの湯の川温泉が正解  
北海道の函館がヒントになります
- 2 イの岩室温泉が正解  
弥彦山・弥彦神社にほど近い温泉で鉄分の多いことで有名です
- 3 ウの酸ヶ湯（すかゆ）温泉が正解  
青森県、そしてヒバ千人風呂が有名です
- 4 アの銀山温泉が正解  
文書の中にヒントが出ていますが、昔ながらの温泉旅館が川沿いにあり、特に冬の景色は情緒のあるものとして有名です
- 5 エの黒川温泉が正解  
大分県の湯布院温泉とともに九州では人気のある温泉です。木を輪切りにした入浴手形を購入すれば、3か所の旅館の風呂を回ることができる。露天風呂自慢の宿が多い。
- 6 イの四万温泉が正解  
四万川上流の三方を山に囲まれた溪流沿いの温泉で滝が見事。伊香保、草津とともに上毛三名湯に数えられる。
- 7 エの南紀白浜温泉が正解  
日本3古湯の一つで気候の穏やかな地区で水のきれいな白良浜海水浴場も知られています
- 8 アの黄金崎不老ふ死温泉が正解  
一軒宿の「不老ふ死温泉」が存在する。海辺の岩場にある露天風呂が有名で、日本海に沈む夕日の写真が雑誌などで紹介されることが多い温泉です
- 9 イの栗津温泉が正解
- 10 エの嬉野温泉が正解  
嬉野温泉は佐賀県嬉野市嬉野町にある温泉。武雄温泉と並び県を代表する温泉である。「日本三大美肌の湯・嬉野温泉」、「佐賀・嬉野温泉」の名称で嬉野市により商標登録されている。

## 問題

第5問 次の1・2の問いに答えなさい。

1 次の地名の読み仮名およびその都道府県名を記入しなさい。

- ① 糠平温泉
- ② 四万十川
- ③ 多武峰
- ④ 奥入瀬溪谷
- ⑤ 五浦温泉

2 グルメ問題ですが、最近はB級グルメも注目されています。それぞれの都道府県の名物を列記していますので、それぞれの名物で有名な都道府県名を漢字で記入しなさい。

- ① あんかけスパゲッティ、小倉トースト、きしめん、台湾ラーメン、手羽先唐揚げ、天むす、どて煮、味噌カツ、味噌煮込みうどん など
- ② みつせ鶏、三瀬そば、どぶ漬け唐揚げ、からつバーガー、呼子のイカ、嬉野茶 など
- ③ 前沢牛、じゃじゃ麺、冷麺、わんこそば、キラキラ丼、久慈まめぶ汁 など
- ④ しらす丼、サンマーメン、みさきまぐろ、よこすか海軍カレー、かまぼこ など
- ⑤ 鰹のタタキ、鰹めし、鰹の酒盗、皿鉢料理、アイスクリン、清水サバ、どろめ、など
- ⑥ 近江牛、近江牛コロッケ、焼鯖そうめん、ひこね丼、糸切餅、鮎ずし など
- ⑦ おやき、野沢菜、わさび丼、小布施の栗、信州サーモン、ソースかつ丼 など
- ⑧ 貝焼き味噌、リンゴ、つゆ焼きそば、大間マグロ、せんべい汁 など
- ⑨ とり天、だんご汁、地獄蒸しプリン、日田ラーメン、日田焼きそば、中津からあげなど
- ⑩ 高野豆腐、有田みかん、紀州南高梅、かつお茶漬、くじら料理、めはり寿司 など

## 解答

第5問	1	①	②	③	
		ぬかびらおんせん・北海道	しまんとがわ・高知	とうのみね・奈良	
	④	⑤			
	おいらせけいこく・青森	いつらおんせん・茨城			
2	①	②	③	④	⑤
	愛知	佐賀	岩手	神奈川	高知
	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
	滋賀	長野	青森	大分	和歌山

## 解説

### 第5問 解説

■読み方の問題も必ず出題していますが、今回は北海道・四国・近畿・東北・関東から出題しました。温泉も読み方が単純ではないところがあります。読み方が間違っているだけでお客様からの信用が失墜することがありますので、特に観光地や温泉の読み方には注意が必要です。

■各都道府県の名物といわれるものを列挙し、都道府県名を求める問題です。この問題は食べ物の中に地名が入っているものもあり、サービス問題となっています。

1 ①ぬかびらおんせん と読みます。

大雪山国立公園に位置し、アクセスは帯広からとなります。

②しまんとがわ と読みます

かなり有名な川なので正解は多かったのですが、残念ながら県名の誤りが多かったように思えます。

③とうのみね と読みます

奈良県の山奥になりますが、談山神社が有名な観光スポットです

④おいらせけいこく と読みます

これも比較的有名な青森県の景勝地で、特に紅葉のシーズンが絶景です。

⑤いつうらおんせん と読みます

いずらという読み方もあり、これも正解とします。福島県に近い県境にあり、太平洋に面した温泉です。

2

① 愛知県 いずれも名古屋ならではのグルメなのでおわかりでしょう

② 佐賀県 呼子や嬉野は佐賀の地名です。いかの活きづくりは有名です

③ 岩手県 わんこそばや盛岡冷麺は全国的に知られているグルメ

④ 神奈川県 三崎や横須賀も神奈川の地名。サンマーメンは神奈川のみ

⑤ 高知県 カツオのたたきや皿鉢料理が名物

⑥ 滋賀県 近江や彦根は地名であり、琵琶湖の鮎ずしはあまりにも有名

⑦ 長野県 小布施は地名で栗の産地、おやきといえば長野

⑧ 青森県 大間はマグロで有名な町、リンゴは青森を代表する果物

⑨ 大分県 日田、中津は地名で、特に中津はから揚げで全国区。また、とり天も有名

⑩ 和歌山県 有田は地名で和歌山県はみかんの産地、併せて太地のくじらも有名

## 問題

**第6問 次の1～10の記述のうち、募集型企画旅行における添乗員の言動・行動として、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. 観光施設で、バス駐車場から施設の入り口（入場料・拝観料売場）まで離れている場合には、バスガイドの方が道順など良く知っているはずなので、お客さまの誘導についてはすべてバスガイドに任せるほうが良い。
2. 航空機利用の国内添乗において、大人に同伴され、座席を使用しない3歳未満の幼児は、同伴大人一人につき一名は無料となるが、搭乗券は必要となるため団体チェックインカウンターにて、同伴者の搭乗券を提示して幼児用搭乗券を作成してもらう必要がある。
3. お客様の一部から歩き疲れたのでこの後の日程表に明記されている観光を省略してはという希望が出たときは、多数決をとり省略したいとの希望者が過半数を超える場合には省略しても構わない。
4. 団体行動を離れ、ツアーの途中で一部別行動をとるお客様からは、別行動中も企画旅行参加中とみなし特別補償の対象となるための、「離団書」を受理する必要がある。
5. バスでの帰着時、予定解散場所に向かう途中、お客様から家が近いので解散場所の手前で降ろして欲しいと要望があった場合は、バスを安全な場所に停車させ、できるだけお客様の要望を応えてあげるようにするのがよい。
6. ツアーの初日の集合場所での受付は、お客様からのクレームを避けるため、必ずお客様への最終日程表に記載された集合時刻になってから開始するようにしなくてはならない。
7. JR 指定席利用のツアーで、ツアー出発当日の受付時に人員の減少が生じた場合、往路、復路とも改札証明を受けることになる。
8. 宿泊施設のチェックインに際して、お客様のプライバシーを保護するため、宿泊施設には宿泊者名簿は提出しないこととし、お客様への連絡事項はすべて添乗員を通して行ってもらうように宿泊施設の担当者に依頼する。
9. ツアー中の人数の確認については、添乗員が責任をもって行わなければならないので、バス出発時等にバスガイドが人数確認を行ったとしても、添乗員自身で再度確認する必要がある。
10. 航空機利用のツアーにおける現地空港到着時の業務について、到着ロビーにお客様が全員集合したら、添乗員が先導してバスの駐車場まで誘導し、バスガイドにはお客様が迷子にならないように最後尾からついてきてもらうようにする。

## 解答

第6問	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	×	○	×	○	×	×	×	×	○	×

## 解説

### 第6問 解説

■添乗員としての初歩的・基本的な問題です。添乗員のちょっとした言動や行動が大きなクレームに繋がることもあり、正確な知識を持って対応することが必要です。様々なケースにおける言動や行動を問題にしましたので、確実に覚えるようにお願いします。

1 (×) 添乗員の言動として好ましいものではありません。

到着後は添乗員がまず下車し、お客様を誘導するようにしましょう。入場料の支払いがある個所では、誘導はバスガイドに依頼し、添乗員はクーポン券などで支払いを済ませることになります

2 (○) 添乗員の言動として好ましいものです。

国内線においては、12歳以上の旅客に同伴された座席を使用しない3歳未満の旅客（幼児）については、同伴者一人に対し一人に限り無償となります。但し、この幼児についても搭乗券は必要となります

3 (×) 添乗員の言動として好ましくありません。

お客様から観光地省略の希望（たとえ過半数を超えるようなことがあっても）が出た場合でも、特別な理由（天候、事故、ストライキなど）がない限り、日程表に明記してある個所を省略してはいけません。予定通りに行わなければ契約違反となり、債務不履行による損害賠償金の支払いの対象となる可能性も充分考えられますので注意が必要です

4 (○) 添乗員の言動として好ましいものと思われまます。

「離団書」とは、団体行動を離れてツアーの途中で一部別行動をとる、または途中から完全にツアーから離れてしまうお客様に対して署名してもらう書面（旅行会社によって書式は異なります）です。一部別行動の場合は、「企画旅行参加中」とみなされ特別補償の対象となるため、離脱予定日時及び場所と、復帰予定日時及び場所を離団書により確認しておきます

5 (×) 添乗員の言動として好ましくありません。

募集型企画旅行においては、何か特別な理由（大渋滞に巻き込まれいつ最終目的地に到着する予測がつかないなど）がないかぎり予定解散場所以外での下車はできません。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す

6 (×) 添乗員の言動として好ましくありません。

受付は、お客様との初めての出会いの場であり、非常に大切な時間です。第一印象で好感を持ってもらえるように服装、身だしなみを整え、笑顔でお客様をお迎えしましょう。添乗員のスタンバイ時間は旅行会社から指示がありますが、一般的にはお客様の集合時刻の40分～1時間くらい前にスタンバイし、受付を開始できるようにします。どんな場合でも添乗員の遅刻は絶対に許されません。集合時刻より早く来られたお客様には、極端に早くする必要はありませんが、集合時刻まで待たせるのではなく、準備が整い次第受付を開始してあげるのもお客様のためではないでしょうか。

7 (×) 添乗員の言動として好ましくありません。

出発当日の受付で不参加等による人員現象が生じた場合の減員処理については、往路は実乗者人員を告げ、駅係員による「改札証明」を受けることとなりますが、復路については改札証明ではなく、「出札証明」を受けることにより復路の列車の指定席の返席手続きをしなくてはなりません。

8 (×) 添乗員の言動として好ましくありません。宿泊者名簿（部屋割り表）の提出は必要です。

宿泊施設（ホテル、旅館等）到着後のチェックインに際して、次のような内容について、宿泊担当者と打合せを行うこととなります。

- ・宿泊者名簿（部屋割り表）の提出と宿泊人員の確認
- ・添乗員の支払いとおお客様の個人精算との区分
- ・大浴場の場所・利用可能時間
- ・その他特別手配を依頼している場合の確認
- ・宿泊料金の確認と精算方法
- ・夕食及び朝食の内容・場所・時間
- ・翌日の出発時刻

9 (○) 添乗員の言動として好ましいものです。

バスが発着する前に、お客様が全員そろっているかどうか人数の確認をしますが、確認をするときは必ず添乗員自身が目と耳で確認をします。この確認は決して人任せにはしてはいけません。確認をする際は必ず自分自身の目と耳が添乗業務の鉄則です。従って、本事例の記述内容は正しいということになります。

10 (×) 添乗員の言動として好ましくありません。

空港に到着したら添乗員はお客様より先にロビーへ進み、バスガイドを探すとともに、お客様が集まるのを待ちます。全員がそろっていることを確認後、バスへ移動します。バスガイドに社旗と座席表を渡しバス駐車場まで誘導してもらいます。添乗員は、迷子になるお客様が出ないようにお客様の最後尾で注意を払いながらついて行きましょう。

**第7問は共通問題のため省略いたします。**