

## ◆ ◆ ◆ 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

## 天空の城竹田城跡と有馬・但馬・京都満喫の旅(日程表)

\*10月15日出発31名（バス1台/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	<p>東京（08：40発）— [のぞみ号・普通車指定席] → 新神戸（11：27着）＝（貸切バス）＝</p> <p>＝ 神戸市内（北野異人館街）散策＝六甲山展望台＝六甲山駅＝</p> <p>＝（六甲有馬ロープウェイ）＝有馬温泉駅＝（17：00頃）有馬温泉</p> <p style="text-align: right;">宿泊/有馬ガーデンホテル</p>
2日目	<p>有馬温泉（9時頃）＝（貸切バス）＝竹田城跡（山城の郷にてマイクロバスに乗り換え</p> <p>ての観光）＝出石町（但馬の小京都として名高い城下町）散策＝福知山IC</p> <p>＝＝＝亀岡IC＝（17時頃）湯の花温泉</p> <p style="text-align: right;">宿泊/湯の花温泉 鶴亀庵</p>
3日目	<p>湯の花温泉（9時頃）＝（貸切バス）＝嵐山（渡月橋付近） 徒歩にて観光</p> <p>（自由散策後）＝＝＝嵯峨野周辺＝＝＝京都駅八条口</p> <p>＝京都（18：56発）— [のぞみ号・普通車指定席] → 新横浜 → 東京（21：13着）</p>
ご注意	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 添乗員は1日目の東京駅出発から3日目の東京駅到着まで同行いたします。</li> <li>2. 徒歩観光の箇所が多くなっております。とくに歩きやすい靴・服装でご参加ください。</li> <li>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もあります。</li> <li>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。</li> <li>5. 移動のバスは全区間で専用バス（貸し切りバス）を利用いたします。</li> <li>6. 各旅館・ホテルのお部屋割りは当日の夕方に決定です。なお、ご要望は承っておりません。</li> </ol>

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。この企画旅行会社のツアーには今まであなたは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、およ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****解答（例）のポイント**

## 第1問（1、2級共通）

（1）打ち合わせの日まで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。

（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

- 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
- ③JR 団体乗車券、各種クーポン券類の確認
- ④支払い方法の確認
- 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にも困ることになる。その他、列車、バス等の座席割り、航空機搭乗名簿にも使用し、又、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

初日に使うものであり、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）、船車券（バス、船）、ハイウェークーポン、その他必要なもの。事由は上記①～④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う、旅行会社の支店等にて借用する、自分が立て替えるなど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その他の添乗関係書類、備品、文具類等の携行品等

その他、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

○第1問についての以下の各番号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（1、2級共通）

#### （1）（打ち合わせの日までにしておくべき事項）

①添乗はその旅行会社を代表する者としての立場で添乗するのですから、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等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方がよいでしょう。

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・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レクチャーをしてもらうとよいでしょう。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「どうしたらよいでしょう」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、実際の場合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な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（特に発行済みクーポン）の利用日、人数等記載内容の確認、特にJR団体乗車券については、乗車日時、列車番号、指定席等の予約状況の確認を念入りにおかないと、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：神戸市内散策と六甲山展望台、竹田城跡、出石町散策、丹後半島一周観光、天橋立等。

- 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ェイトを占めており、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月中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、又、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ってはなりません。
- 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、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」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、優先順位の一項目が「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、かつ二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、このツアーの受付は東京駅で新幹線出発時刻の40分前から開始するとお客様にお渡しの最終日程表に記載されています。

添乗員が受け付け準備と下見のため受付場所に集合時刻の1時間半前に到着したところ、参加証を持った親子が受付場所にこられたので、添乗員は受付を済ませることにしました。その直後に、お母様が駅構内を出て向かい側にある郵便局へ歩いて行く途中、石段につまずいて転び怪我をしたため、救急車で病院に搬送されてしまったとのことです。

病院へ付き添って行ったお嬢様からの電話によると、お母様は腰部の骨折のため1週間以上の入院が必要との医師の診断がでたとのことで、そのまま入院になるとのことです。

**第1問**（1級、2級共通：1級15点、2級20点）

この場合の対応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：1級15点、2級20点）

入院することになったお母様に対する特別補償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。

**第3問**（1級：10点）

さらに怪我をしたお母様を背負ったことが原因で、お嬢様も持病である腰痛が再発悪化してしまい、数日間入院しなくてはならなくなりました。入院することになったお嬢様に対する特別補償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. お客様の不測の怪我等の緊急時に、冷静、迅速かつ適切な対応ができるか。
2. 出発間際の旅行参加取消料等に関する正しい知識を身に付けているか。
3. 約款の特別補償規程に関する理解度は正確か。

**解答（例）のポイント****第1問**（1、2級共通）

（対応方について）

- ①事故（骨折）に遭ったお母様及びお嬢様へお見舞いを伝える。
- ②電話をかける又は時間が許すようであれば病院へ駆けつけるかどうかの検討をする。
- ③旅行中止については、お客様に確認するとともに取消料についてご案内する。
- ④旅行中止の場合には、必要な変更手配（昼食場所、JR指定席の一部取消等）を行う。
- ⑤企画旅行会社に事故の概要と当面の対応結果等を報告する。

旅行契約解除の場合の取消料について相談及び意見具申（減免等）を行う。必要により、企画旅行会社が決定した取消料をお客様に通知する。

- ⑥必要により、他のお客様に事故の概要を説明して協力の依頼と今後の事故・トラブルに注意して頂くよう注意喚起を行う。
- ⑦旅行中又は帰京後にお見舞い（はがき又は病院へ訪問等）等を検討する。

## 第2問（1、2級共通）

（お母様に対する特別補償の適用の有無とその理由）

- ①特別補償の入院見舞金が入院日数に応じて支払われる。

特別補償の適用条件（「企画旅行参加中」、「急激かつ偶然の外来の事故」、「入院7日以上」、「病気及び食中毒等ではなく事故である」）に合致しているため、特別補償が適用され入院見舞金が支払われる。

- ②後遺障害補償金について

事故の当日から180日以内に後遺障害が生じた場合、及び180日を超えて治療の必要があるときには、後遺障害補償金が支払われます。

## 第3問（1級のみ）

（お嬢様に対する特別補償の適用の有無とその理由）

- ① 特別補償は適用されない。

腰痛が長年の持病であった（「急激かつ偶然の外来の事故」ではなく病気である）とのことから、特別補償の適用条件に合致しないため、特別補償は適用されない。

## 解 説

○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（1、2級共通）

（対応方について）

- ①お見舞いの言葉を忘れないで、機会があればくどくならない程度に何回もお伝えする方がよいでしょう。誠意は相手に伝わらないと意味を成さないものです。なお、旅行中止等の仕事の話も大切ですが、まずはお見舞いの言葉が先でしょう。
- ②無理をする必要はありませんが、病院が近いようでありかつ、時間的に余裕がある場合には病院へ短時間のお見舞いに行くこともいいと思われます。ご家族への報告・連絡等は、お嬢様が電話で事故の第1報を行っていると思われませんが、念のため、親子の留守宅への連絡等は済んでいるかチェックしましょう。  
添乗員からは、既に親子の留守宅には連絡が入っていることを確認する意味で電話しておきましょう。ただし、お2人の了解を得てから連絡するように注意してください。
- ③お母様は腰部骨折で入院ということですから旅行の参加は無理と思われます。念のためご本人に確認をして、JR新幹線指定席等の一部取消手続きを行いましょう。お客様には取消料のことを企画旅行会社の指示に基づき説明しておく必要があるでしょう。「取消料」については、約款上では減免措置を設けていない企画旅行会社がほとんどですが、営業上の配慮（減免措置



等) をする場合が多いのが実態です。

このお客様は不運な事故に遭われたという事情ですので、当該企画旅行会社（T C S A トラベル）も何らかの配慮を検討すると思われます。約款上は、このお客様は受付を済ませているので旅行開始後ということになり、取消料は100%が適用されるということになります。

なお、このお客様の「旅行取消の確定」は、基本的にはお客様から申し出て頂くようお願いいたします。親子は楽しみにしていた旅行に行けなくなった上に、怪我までされ入院ということできずやがっかりしていることでしょうか。最初から旅行取消をこちらから決めつけないように注意しましょう。

旅行者からの旅行参加の取消（解除）について下記を参考にしてください。

《参考1》標準旅行業約款第16条（旅行者の解除権）

1) 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。（… 略 …）。

2) … 略 …

《参考2》別表第1 標準旅行業約款第16条第1項関係 国内旅行における取消料

旅行開始当日に解除する場合 旅行代金の50%以内

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

（備考2）「旅行開始後」とは、別紙特別補償規程第2条第3項に規定する「サービスの提供を受けることを開始した時」以降をいいます。いずれも「〇〇以内」となっていますが、通常はそのまま50%、100%を適用している会社がほとんどです。この別表の取消料の料率は最大限ということであって、これを超える料率を旅行会社が決めたとしても有効ではありません。すなわち、添乗員等が出発時の受付を行う場合には、「旅行開始後」は「受付完了時以降」であり、「無連絡不参加」は「添乗員等が受付を締め切ったときまでに取消（解除）の連絡のなかったもの」と解すればよいということになります。

④緊急時には優先順位をしっかりと考えて行動することが重要です。

当面は急ぐ変更手配について処理しておきましょう。旅館等への人数減の連絡は多少遅くなくてもよいと思われますので一段落してから通知することとします。日程表には、1日目の昼食のことは記載されていませんが、当然手配されているものとして解答（例）には人数減の連絡をすることを記述しておきました。

⑤タイミングを見て報告し必要なフォローを依頼します。

このお客様の場合は、なんとも不運な事情だと思われますので、取消料については減免の方向で企画旅行会社に意見具申すべきでしょう。お客様へのフォローの仕方（企画旅行会社から直ちにお見舞いに訪問、旅行代金の返金分の持参を兼ねてお見舞い、返金は銀行振り込みでお見舞いはノーアクション等）は各会社によって異なってくるでしょう。その会社の方針をよく確認して対応しましょう。

⑥この事故の件を他のお客様に説明します。

添乗員が血相を変えて慌ただしく動き回っていれば他のお客様も何かあったのかと気がつくことでしょうか。簡単に事故の概要を説明して疑問点を解消して頂きましょう。その際には、個人

情報はできるだけ伏せて話をするよう注意してください。

- ⑦お見舞い（病院訪問）等のお客様との直接的なコミュニケーションの取り方は、企画旅行会社の方針にもよるので、担当者との相談が必要なことは言うまでもありません。

## 第2問（1、2級共通）

（お母様に対する特別補償の適用の有無とその理由）

- ①お母様、お嬢様2人とも集合時間よりも前ですが、添乗員が受付を済ませており（受付完了）企画旅行参加中と認められます。従って、特別補償は適用されるということになります。

《参考3》特別補償規程第2条（用語の定義）

第2条第2項で「企画旅行参加中」の定義が細かく明記されています。条文はここでは省略いたしますが、添乗員同行の企画旅行の場合、要約しますと次のようになります。

- 1 添乗員による受付が完了したときから、添乗員によって解散が告げられたときまでと理解しておけばいいでしょう。
- 2 旅行者が、添乗員に離脱、及び復帰の予定日時をあらかじめ届け出ているときは、一時離団中も企画旅行参加中とみなします。従って、届け出がなされていないときは、企画旅行参加中とはなりません。
- 3 離団した後、復帰しないときは、離団後は参加中とはなりません。
- 4 … 略 …

《参考4》特別補償規程第1条（当社の支払責任）

第1条 当社は、当社が実施する企画旅行に参加する旅行者が、その企画旅行参加中に急激かつ偶然な外来の事故によって身体に傷害を被ったときに、… 略 … 旅行者又はその法定相続人に死亡補償金、後遺障害補償金、入院見舞金及び通院見舞金を支払います。

2 前項の傷害には、身体外部から有毒ガス又は有毒物質を偶然かつ一時に吸入、吸収又は摂取したときに急激に生ずる中毒症状を含みます。ただし、細菌性食物中毒は含みません。

ポイントは、「企画旅行参加中」、「急激かつ偶然の外来の事故」、「病気及び食中毒等ではなく事故であること」に合致する事故が、特別補償の対象となり、補償金が支払われるということです。

- ②入院見舞金を支払った後で後遺障害補償金を支払うことになった場合は、減額することなく重ねて支払うこととなっています。

## 第3問（1級のみ）

（お嬢様に対する特別補償の適用の有無とその理由）

- ①腰部骨折のお母様が1週間以上の入院、お嬢様が腰痛再発で数日間の入院とはまるで嘘のような話ですが、試験問題のための一つの事例としてご理解頂きたいと思います。ここでは、前項（第2問）で記述しましたように、補償金の支払いには、「企画旅行参加中」、「急激かつ偶然の外来の事故」、「病気及び食中毒等ではなく事故であること」が必要であって、お嬢様のように病気の場合にはいくら入院や治療が長期にわたっても特別補償制度に基づく補償金等の支払いはないということになります。

**補 足**

- 国内旅行（傷害）保険、クレジットカードに付保されている保険について、解答（例）のポイントでは触れていませんが、お客様が加入していることも考えられます。加入しているようであれば、忘れずに手続きをするようにアドバイスをしておいた方がよいでしょう。この保険は、「保険の契約期間の初日の午前零時以降で、旅行の目的をもって住居を出発したとき」から適用されますので、このお母様の場合は所定の保険金が支払われるものと思われます。

**問3** (配点：40点)

1日目、夕食までの自由時間に、ツアー参加の女性のお客様がホテル周辺を散策中、オートバイに乗った引ったくりに遭い、その際転倒し腕と肩を強打してしまいました。ホテルに戻ってから添乗員がそのお客様に同行し市内の病院で診察を受けたところ、打撲傷と診断され、治療と痛み止めを処方してもらいました。

お客様は、引ったくられたバッグの中には、クレジットカード、現金8万円程、日程表、デジタルカメラ、化粧品などを入れていて、このバッグは子供たちから誕生日祝いにもらったもので、高価なブランドの品だと言っています。

**第1問** (1級、2級共通：20点)

このお客様に対する対応方を具体的に記述しなさい。

**第2問** (1級：20点)

この場合の特別補償制度適用の有無とその理由を具体的に記述しなさい。

**第2問** (2級：20点)

このお客様の場合は、自由時間中に起きた盗難と怪我ですが、特別補償制度適用はどうなりますか。その理由を含めて具体的に記述しなさい。

**出題の趣旨**

1. 自由時間中に発生したトラブルに対し、迅速に対応する基本動作が身に付いているか。
2. 盗難、怪我等の不測の事態への対応方、対処すべき事項についての理解度はどうか。
3. 旅行業約款における特別補償制度適用、及び損害補償金等についての理解度はどうか。

**解答(例)のポイント**

(対応方)

- ①お客様は、この事件で精神的にもかなりショックを受けていると思われるので、被害に遭った状況をお伺いするとともに、慰めの言葉をかけつつ被害・損害の補填のための警察への被害届け、保険会社への報告などの事後手続き、対処方法などを説明し安心して頂けるよう気配り、心配りを行う。
- ②国内旅行(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し、必要な手続きの支援を行う。同時に盗難に遭った携行品のリストアップを行う。
- ③クレジットカードの停止のための手続きのサポートを行う。
- ④警察官を呼ぶか、お客様に同行して警察署に行き、盗難の報告と被害・盗難の証明書の受領援助を行う。
- ⑤企画旅行会社に事故の報告を行い、必要に応じて指示を仰ぐとともに状況により協力を仰ぐ等の措置をとる。

- ⑥お客様の同意を得た後、留守宅に医師の診断結果を連絡してもらうよう依頼する。
- ⑦治療後の怪我の経過等に心配りを行い、翌日以降の通院の意向等を伺うなどお客様の立場に立った心遣いを忘れないようにする。
- ⑧必要ならば、特別補償規程の通院見舞金、携帯品損害補償金についての情報提供を行う。
- ⑨強奪による盗難事故、怪我であり、犯人が滞在地区付近にいることも考えられるので、他のお客様に事件の概要を説明し、外出の際の注意を促す。

## 第2問（1、2級共通）

（特別補償制度適用の有無とその理由）

- ①本事例は、「企画旅行参加中」に「急激かつ偶然な外来の事故」によって身体に傷害を、携帯品にも損害を被ったケースではあるが、補償については次のようになると考えられる。
- ②怪我（傷害）について、通院日数が3日以上となれば特別補償制度は適用され通院日数に応じた通院見舞金の支払い対象となる。
- ③携帯品については、カメラ、化粧道具、バッグは特別補償制度が適用され、携帯品損害補償金（但し、一人当たり15万円が限度）の支払いの対象となる。
- ④現金、クレジットカードは補償の対象とはならない。

## 解 説

○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（1、2級共通）

（対応方）

- ①まずは、たとえ自由時間中に起きたトラブルとはいえ、バッグを強奪され、かつ怪我まで負わされたお客様のお気持ちを察し、気分を害する又は意気消沈をさせるような話し方は当然避けるべきでしょう。
- ②国内旅行保険等を付保している場合、保険金請求は旅行終了後になりますが、手続き上必要となるもの（事故証明書、医師の診断書、治療実費の明細書、領収書等）は忘れずに受領しておくことが必要です。
- ③貴重品等における盗難の際のそれぞれの対処方を身に付けておいて欲しいと思います。念のため、クレジットカードについての対処方を記しておきます。  
クレジットカード：
  - ・クレジットカード発行会社の緊急連絡先に連絡し、直ちにカードの失効手続き措置をしてもらう。
  - ・最寄りの警察署で「盗難・紛失証明書」を発行してもらう。
  - ・カードの再発行はカード発行会社によって異なりますが、即日発行してもらえる場合もあります。緊急時に備えて、カード番号、カードの有効期限をメモしておくことが大切です。
- ④本事例は置き引き等のような単なる盗難ではなく、被害者が怪我をする強盗に近いものですので泣き寝入りすることなく必ず警察に届けるようにしましょう。
- ⑤添乗員一人だけで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。協力者としては、宿泊ホテル、レストラン、企画旅行会社の現地支店

等が候補になりますが、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が、無理強いすることは厳禁です。協力者には何をどこまでしてもらうのかきちんと明示してお願いすることが大切です。

- ⑥対応に当たっては、あくまで該当のお客様の意思に基づくものとし、添乗員の独断で進めることのないように注意することを忘れてはいけません。
- ⑦ツアーを離団するほどの怪我ではない（問題文から推測して）と思われますので、その後のツアーにおいて、お客様の状況等についての気配りも必要でしょう。
- ⑧第2問を参考にしてください。
- ⑨宿泊地付近で起きた事件と思われるだけに他のお客様にも同様の被害が発生することも考えられますので、できるだけ早く最寄りの警察署に被害を届け、犯人逮捕の要請を行うことも肝心なことではないでしょうか。

## 第2問（1、2級共通）

（特別補償制度適用の有無とその理由）

- ①②③④標準旅行業約款、募集型企画旅行契約、特別補償規程により、旅行者が企画旅行参加中の事故で身体及び携帯品に損害を被った（参考1）（参考3）とき、旅行者1名に対して1企画旅行につき15万円を限度（参考5）として損害補償金を支払うことになっています。本事例における「自由行動中」は、「企画旅行参加中」に含まれますので、特別補償制度の適用を受け、通院見舞金（治療費ではない、又3日以上通院が条件）（参考2）と携帯品損害補償金の支払い対象となります。なお、現金はもちろんのこと、クレジットカードは補償の対象とはならないことは言うまでもありません（参考4）。

解答者の中に、特別補償制度の適用の有無を怪我（傷害）又は盗難だけを念頭に置いたと思われるものが何件かありました。1級の設問文には敢えて「怪我（傷害）と盗難について」とは明示しませんでした。問題、設問の意味をよく読んだ上での解答を心がけて欲しいものです。

《参考1》特別補償規程第1条第1項(当社の支払責任)

当社は、当社が実施する企画旅行に参加する旅行者が、その企画旅行参加中に急激かつ偶然な外来の事故によって身体に傷害を被ったときに、… 略 … 通院見舞金を支払います。

《参考2》特別補償規程第9条第1項（1）（通院見舞金の支払い）

当社は、… 略 … 通院した場合において、その日数が3日以上になったときは当該日数に対し、次の区分に従って通院見舞金を旅行者に支払います。

（1）海外旅行を目的とする企画旅行の場合

省略

（2）国内旅行を目的とする企画旅行の場合

イ 通院日数 90 日以上の傷害を被ったとき 5 万円

ロ 通院日数 7 日以上 90 日未満の傷害を被ったとき 2 万 5 千円

ハ 通院日数 3 日以上 7 日未満の傷害を被ったとき 1 万円

《参考3》特別補償規程第16条(当社の支払責任)

当社は、当社が実施する企画旅行に参加する旅行者が、その企画旅行参加中に生じた偶然の事故によってその所有の身の回り品(補償対象品)に損害を被ったときに、本章の規定により、携帯品損害補償金を支払います。

《参考4》特別補償規程第18条第2項(補償対象品及びその範囲)

2 前項の規定にかかわらず、次の各号に掲げるものは、補償対象品に含まれません。

- (1) 現金、小切手その他の有価証券、印紙、切手その他これらに準ずるもの
- (2) クレジットカード、クーポン券、航空券、パスポートその他これらに準ずるもの
- (3) ～ (8) 省略

《参考5》特別補償規程第19条第3項(損害額及び損害補償金の支払額)

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。… 略 …。

**問4**（配点：40点）

2日目 深夜1時頃、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ベルがけたたましく鳴り出しました。

**第1問**（1級、2級共通：20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：20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身体の不自由な方、年配の方等及び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

○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（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に案内しましょう。
- 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、及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に協力するととも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など）を考慮の上、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（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

- “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の通りまずは

「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ように嚴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よいでしょう。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います。

○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）

3日目、京都駅で新幹線にお客様全員無事乗車しました。お客様への夕食用のお弁当、お茶も配り終わって一息ついたところです。

終着の東京駅では改札口を出たところで流れ解散の予定となっています。

発車してまもなく、ご夫婦で参加のお客様が新横浜駅で途中下車したいと申し出てきました。

**第1問**（1級、2級共通：20点）

**新幹線の車中でやるべきことを優先順位にも配慮して、具体的に記述しなさい。**

**第2問**（1級：20点）

**乗車中の列車が途中、突然の集中豪雨と強風のため、静岡駅に臨時停車したまま立ち往生してしまいました。車掌に尋ねたところ今のところ運行再開の目処は立っていないとのことです。**

**この場合、添乗員として行うべきと思われる事柄を最悪の場合も考慮して簡潔に記述しなさい。**

**第2問**（2級：20点）

**乗車中の列車が途中、突然の集中豪雨と強風のため、静岡駅に臨時停車し、「この状況では運行は危険なので豪雨と強風が治まるまでここで待機します」との社内放送がありました。列車が遅れた場合の JR 団体乗車券の取扱いについて簡潔に記述しなさい。**

**出題の趣旨**

1. 行程最終日の新幹線車中で必要な一連の添乗業務をスムーズに行うことができるか。
2. 付随する業務にも漏れがなくかつ、社会常識上の配慮も行うことができるか。
3. 列車乗車中に起こった緊急時の対応と先を見通した的確な対策が取れるか。

**解答（例）のポイント****第1問**（1、2級共通）

（新幹線車中でやるべきこと）

- ①途中下車するお客様の人数再確認と途中下車証明書の車掌への作成依頼と受領、及び JR の目的駅までの乗車券購入等のアドバイスを行う。
- ②途中下車証明書のお渡しと下車駅ごとに1枚発行の場合等の使用法の説明を行う。
- ③解散の告知と下車（列車降車）以降は特別補償の適用にならないことのご案内を行う。
- ④東京駅での流れ解散の説明、旅行参加の御礼、ご自宅までの電車乗り換え案内等を行う。
- ⑤お弁当、ゴミの回収と邪魔にならないように整理整頓のお願いと手配を行う。
- ⑥その他お客様アンケートの配布と回収等を行う。

## 第2問 (1級)

(添乗員のすべき事柄)

- ①運行状況の情報収集とお客様への適時、適切な伝達、不安の低減を行う。
- ②長時間になる可能性を考えての飲み物、食べ物の手配の検討をする。
- ③空調装置の運転休止、長時間待機の想定等からご高齢のお客様の健康管理への配慮を行う。
- ④お客様の留守宅への連絡、企画旅行会社への状況報告を行い、必要によっては指示を受ける。
- ⑤列車全面運休に備えたバス、宿泊ホテル等の手配可能性の予備調査を行う。

## 第2問 (2級)

(JR団体乗車券の取扱い)

- ①2時間以上到着が遅れた場合、特急券部分が払い戻しとなるので、下車駅で遅延証明を受けておく。

**解 説**

○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 (1、2級共通)

(新幹線車中でやるべきこと)

- ①新横浜駅で途中下車するお客様の人数、及び新横浜駅以外での途中下車希望のお客様がいるかどうかを再確認します。通常は、京都駅での乗車前(駅へ向かうバス車中、駅構内等で)に途中下車のお申し出は集約されているとは思いますが、あの人が降りるのなら私も降りるというようなケースも考えられますので、改めて再確認することが必要と思われます。新横浜駅下車以降のJR駅までの帰宅のお客様には、列車の混雑具合や繁閑等にもよりますが、目的駅までのJR乗車券の販売も車掌が取り扱ってくれる場合がありますので早めに申し出をしてみましょう。
- ②途中下車証明書の使い方の説明と同行者の引き合わせ(顔合わせ)を行います。通常は、下車駅ごとに1枚(下車する人数に関係なく)のみ発行される場合が多いので、代表者を決めて全員一緒に改札口を出て頂くよう周知を行います。
- ③特別補償が適用されないことについては、さりげなくかつ、下車するお客様全員に聞こえるように説明しておきます。ご自宅まで十分に注意してお帰り頂くようご案内します。旅行参加に対する御礼の言葉とともに「ここで解散ということになります」、「下車以降は特別補償は適用になりませんので、くれぐれもご注意の上お帰りください」というような感じで明確にお伝えしましょう。
- ④東京駅までのお客様には、それぞれの座席までお伺いして、参加御礼や必要のご案内をした方がよいでしょう。この辺りで次回のご旅行参加のお願いやご希望があればパンフレットをお送りする手配等も引き受けます。東京駅から都区内用の団体旅客乗車票(団票)(参考1)を使用する場合は、ここ(列車内)でお渡しして東京駅(下車駅)での解散方法(再集合はしない)等を再確認しておきます。

## 《参考1》団体旅客乗車票（団票）について

団体旅客運賃で特定市内駅に到着する団体で、利用区間が中心駅まで201km以上の（東京の山手線内は101km以上200km以内）である場合には、解散後に各自で利用できる同区間内に有効な乗車票を交付することができます。これを団体旅客乗車票（団票）といいます。なお、この団票は列車の車掌からもらうものではなく、旅行会社との打ち合わせ時に団券と一緒に担当者から受領するものです。

## &lt;特定市内駅&gt;

札幌市内の駅 仙台市内の駅 東京23区内の駅／東京山手線内の駅

横浜市内の駅 京都市内の駅 名古屋市内の駅 大阪市内の駅

神戸市内の駅 広島市内の駅 北九州市内の駅 福岡市内の駅

- ⑤お弁当の空き箱も団体の全員の分となるとかなりの嵩（かさ）になると思われます。お弁当の空き箱やゴミの回収も行い可能な限り一般乗客の迷惑にならないよう整理・後片付けに努めましょう。
- ⑥企画旅行会社によってはアンケートの配布と回収作業があります。状況にもよりますが、この旅行の場合は帰路の列車車中が適当ではないかと思われます。

## 第2問（1級）（添乗員のすべき事柄）

- ①②状況により長期戦になる場合も想定しての対応が必要です。
- ③疲労の蓄積や空調が効かなくなる場合等も考えられますので、ご高齢のお客様等には特に気配りを行う、注意を怠らないなどが大切でしょう。
- ④企画旅行会社の担当者と連絡を取る、状況報告を行うなどを怠ってはいけません。当然担当者から何らかの指示があればそれに従うことになります。またお客様の留守宅等への連絡は、お客様が個々に携帯電話等で行っている可能性もありますが、ツアーの実施旅行会社として何ら報告をしないというのはいかがなものでしょうか。添乗員からではなく、旅行会社から状況報告を含めて留守宅に電話等で行うケースも多いようですので、担当者とはよく打ち合わせをすることが必要でしょう。
- ⑤JRが全面運転中止になった場合には、バス等の代替交通手段や宿泊の手配が必要になる可能性があります。いつまで経っても運転再開の目途が立たない場合は、状況を把握しながら最悪のケースを想定した対応も企画旅行会社と検討しておく必要があるでしょう。なお、列車が運休した場合は、旅程保証の対象外（約款：運送機関の「サービス提供の中止」）（参考2）（参考3）となります。

## 《参考2》標準旅行業約款第27条第2項（当社の責任）

旅行者が天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、官公署の命令その他の…略…その損害を賠償する責任を負うものではありません。

## 《参考3》標準旅行業約款第29条（旅程保証）

当社は、別表第2左欄に掲げる契約内容の重要な変更…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（出題者注：欠航や運休のこと）

ヘ 当初の運行計画によらない運送サービスの提供（出題者注：遅延のこと）

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

すなわち、「別表第2」に該当する事項に変更があったときは、旅行業者の関与し得ない事由による場合を除き、旅行業者は、変更補償金を支払うとしておりますので、旅行業者の関与し得ない事由による場合は変更補償金を支払わないということになります。

## 第2問（2級）（JR団体乗車券の取扱い）

①通常、下車駅で遅延証明を受けます。忘れた場合でも払い戻しは可能ですが、手続きで時間がかかったりすることがあります。遅延証明の受領は添乗員の本来業務ですから忘れないようにしましょう。

払い戻しになるのを新幹線は1時間以上遅れた場合とした解答が何件かありましたが、正確に覚えておきたいものです。なお、参考までに付け加えますと、列車の遅れは上記（参考3）の通り、旅程保証の対象外となっています。念のため。

《参考4》JR 旅客営業規則第289条第2項（急行列車等の運行不能・遅延等の場合の取扱い）

2 急行券を所持する旅客は第1号から第3号までの1に該当するときは、その急行券の全額の払い戻しを請求することができる。… 略 …。

(1) … 略 …

(2) … 略 …

(3) 急行列車が到着時刻に2時間以上遅延したとき

○なお、特別補償の対象は、企画旅行参加中（受付を完了してから解散＝添乗員が解散を告知するまで）となりますが、詳細については特別補償規程の第2条（参考5）やその関連項目を参照しておいてください。

《参考5》特別補償規程第2条（用語の定義）

第2条第2項で「企画旅行参加中」の定義が細かく明記されています。条文はここでは省略いたしますが、添乗員同行の企画旅行の場合、要約しますと次のようになります。

- 1 添乗員による受付が完了したときから、添乗員によって解散が告げられたときまでと理解しておけばよいでしょう。
- 2 旅行者が、添乗員に離脱、及び復帰の予定日時をあらかじめ届け出ているときは、一時離団中も企画旅行参加中とみなします。従って、届け出がなされていないときは、企画旅行参加中と

はなりません。

- 3 離団した後、復帰しないときは、離団後は参加中とはなりません。
- 4 契約書面で、「企画旅行日程中の運送・宿泊機関等のサービスの提供が一切ない日については補償金等の支払いを行わない旨を契約書面にて明示したとき」は、企画旅行参加中とはなりません。いわゆる、「中抜き」といわれる形態の旅行を想定したものです。通常の「半日自由行動」、「終日自由行動」は、その日の宿泊が含まれていますので「企画旅行参加中」となります。