

## ◆ ◆ ◆ 実務 国内1・2級 ◆ ◆ ◆

配点 問1 : 30点、 問2 : 40点、 問3 : 40点、 問4 : 40点、 問5 : 50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。

## 募集型企画旅行

## ご夫婦の旅：新幹線グリーン車で行く山陽・山陰の旅(日程表)

\* 9月25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。

(注) 太字文字で表示の箇所は下車観光を表します。

1日目 (9月25日)	東京駅(8:51発) — [新幹線のぞみ・グリーン車指定席] → 岡山駅(12:13着) == (貸切バス) == == 倉敷美観地区 (たっぷり2時間滞在) === 大山温泉(17:30頃着) * 伝統的な建物が作り出す町並みやモダンな風景 * 温泉高原リゾートホテル 大山温泉宿泊 * 夕食：かに会席料理
2日目 (9月26日)	大山温泉(9時頃) == (貸切バス) == 足立美術館 ===== 出雲大社(3時間滞在) ===== * 世界に誇る名画・名園鑑賞 * 自由昼食 ===== 三次ワイナリー ===== 広島市内ホテル(18:30頃着) * 自社農園による多くのワインを製造 * 瀬戸内海に面したリゾートホテル * お部屋から瀬戸内海の景観をお楽しみ頂けます 広島市内ホテル宿泊 * 夕食：瀬戸内海の地産地消によるコース料理
3日目 (9月27日)	ホテル(9時頃) = (貸切バス・フェリー) = 安芸の宮島・厳島神社(3時間滞在) = (フェリー) * 日本三景、世界遺産をたっぷり散策 * 自由昼食 == 宮島口 — 広島駅(15:22発) — [新幹線のぞみ・グリーン車指定席] → 東京駅(19:15着) * 夕食：お弁当(岡山名物の祭すし)
ご注意	1. 添乗員は1日目の東京駅出発から3日目の東京駅到着まで同行いたします。 2. 徒歩観光の箇所が多くなっております。歩きやすい靴・服装でご参加ください。 3. 天候等により、徒歩を含む観光コースについては変更もしくは中止することがあります。 4. 日程中の出発・到着時刻、観光・休憩時間等については変更になる場合があります。

旅行企画・実施 TCSAトラベル株式会社

## 問1（配点：30点）

あなたは派遣会社の添乗員です。1週間後に、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（地区）への添乗も初めてです。

### 第1問（1、2級共通：15点）

担当者との打ち合わせの日迄にしておくべき事項、及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（各15点）

**1級：**担当者との打ち合わせ時に受領すべき書類、及びクーポン券類について重要度の高いと思われる順に5項目以降箇条書きし、その理由も簡潔に記述しなさい。

**2級：**担当者との打ち合わせ時に受領すべき書類、及びクーポン券類について重要度の高いと思われる順に3項目以降箇条書きし、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。
2. 添乗先が初めての場合、担当者との打ち合わせで特に必要なことを把握しているか。
3. 担当者との打ち合わせ時における確認すべき基本的事項について理解しているか。
4. 添乗業務に関連する書類等の意味や優先順位等を把握しているか。

### 解答（例）のポイント

#### 第1問（1、2級共通）

（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、バス等の座席割りにも使用し、また、場合によっては緊急連絡先も不明では事故・病気の際にも対応が遅れる恐れもあり、この参加者名簿がないと最終的には旅行の円滑な遂行にも支障をきたすこととなる。なお、昨今個人情報の漏洩問題が社会問題になっていることもあり、名簿等の記載内容、取り扱いには十分な注意が必要なのは言うまでもない。

### 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）、ハイウエーカーポン、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い、旅行会社の支店等にて借用する、自分が立て替える等の措置も可能であるが、そのための手配・受領等に要する手間や添乗員自身の信用失墜等は金銭問題であるがゆえに影響は小さくない。

### ⑥お客様最終日程表、募集パンフレット等

最終の日程表、パンフレット等と手配内容の照合、チェックは必須である。お客様の旅行参加条件を示すものでもあり、実際の行程や手配内容が違っていた場合には旅行条件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などによるほかインターネットの活用も有効でしょう。関連するグループ会社の名称や営業方針なども見ておきましょう。

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

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眼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かただしておきましょう。打ち合わせをあやふやにして、十分な確認をせずに担当者からも明確な指示を受けておかないまま出発してしまうと、実際の場で一番困るのは添乗員自身であることは、皆さんも体験済みではありませんか。

- ①お客様に渡されている最終日程表（旅のしおり）、募集パンフレット等と比べて手配内容（ホテル、食事、交通機関、観光スポット等）に変更がある場合、その理由、及びお客様への案内はどのよう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。

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

## 第2問（1、2級共通）

（担当者との打ち合わせ時に受領すべき書類、及びクーポン券類）

- 重要度の高い順から5項目以上を挙げ、その理由を簡潔に記述することが要求されていますが、1ページにある行程表を参考にすることもポイントです。上記の解答（例）のポイントに記述された順番は下記で触れている通り、必ずしもこの順番でなくては不正解というわけではありません。
- 設問の投げかけ方がクーポン券類とありますので、ただ単にクーポンと記すのではなく、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。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、取り扱い方が異なっていると思われますので、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と妥当性、説得性等を判断して採点しています。例えば、優先順位の一つ目が「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）

2日目、今日宿泊のホテルは「予約はOKだが部屋割りは調整中なので宿泊当日の午前中まで待つて欲しい」とのことで、部屋割りを出発前には貰えませんでした。

やむを得ず、午前中の足立美術館観光の際に電話をして部屋割りを貰いました。部屋割りはツアーに必要な12部屋提供されましたが、ホテルの図面を見る限りでは、海側の部屋が11部屋で、海とは反対方向側の部屋が1部屋となっているように見えます。

ホテルの担当者は、「海側の部屋はオーバーブックしてしまったので、上記の部屋割りで了解して欲しい」と言っています。

今日の宿泊ですから部屋割りは昼休み中に完了させなければなりません。

### 第1問（1、2級共通：25点）

この状況下における添乗員の対応方を具体的に記述しなさい。

### 第2問（各15点）

**1級：**結果として、Aさんご夫婦に海とは反対方向側の部屋に宿泊してもらうようお願いしたところ、Aさんにはしづしづながらも一旦は了解して頂きました。ところが、部屋に入ったAさんご夫婦は、「やはり、海が見える部屋が良い。他のホテルでも良いから海の見える部屋に変えて欲しい」と訴えてきました。この場合の適切と思われる対応方とその理由を具体的に記述しなさい。

**2級：**結果として、Aさんご夫婦に海とは反対方向側の部屋に宿泊してもらうようお願いしたところ、Aさんはしづしづながらも了解して頂きました。

Aさんご夫婦がこの部屋に泊まった場合の旅程保証制度の適用の有無とそのように判断した理由を具体的に記述しなさい。

### 出題の趣旨

1. トラブルが想定される状況下での柔軟で適切な対応方ができるか。
2. 添乗員の本来業務である旅程管理業務の内容を理解し的確に遂行することができるか。
3. 旅程保証の対象となる場合の要件及び解除権等の理解と適切な判断力を身に付けているか。

### 解答（例）のポイント

第1問（当面の対応方について）

- ①まずは、「契約書面（パンフレット等）、確定書面（日程表）」に記載された「このホテルに関する旅行条件」を再確認する。
- ②与えられた当該ホテルの部屋割りの「客室の種類、設備、景観、その他の客室の条件」が、「契約書面（パンフレット等）、確定書面（日程表）」の条件と相違（変更）ないかを精査する。
- ③「確定書面（日程表）」には、「海が見える部屋、瀬戸内海の景観をお楽しみ頂けます」と明

記しているの、割り当てられた部屋は全て海が見える部屋である必要がある。

- ④「海とは反対方向側の部屋が1部屋」割り当てられている（問題文中の表現）ので、その部屋からの眺望（海が見える、海がまったく見えない等）を再確認する。
- ⑤上記④の部屋から海が見えなかった場合には、「確定書面（日程表）」に「海が見える部屋、瀬戸内海の景観をお楽しみ頂きます」と明記されていることを、ホテルの責任者に伝えて、「海が見える部屋の確保」を強く要請する。
- ⑥海の見えない部屋の景観（山が見えるのか、街並みが見えるのか等）、設備、その他の客室の条件等を念のため確認しておく。
- ⑦必要により、企画旅行会社に報告の上、ホテルとの客室仕入れ条件の確認及び、「海が見える部屋の確保」をホテルへプッシュしてもらうよう依頼する。

（海が見える部屋がどうしても確保できない場合）

- ⑧旅行申込順に、海が見える部屋から部屋割りをアサインして準備しておく。
- ⑨旅行申込が一番遅いお客様に対して「海の見えない部屋」をアサインしておく。
- ⑩バス車中で部屋割りカードをお客様に渡す際に、「海の見えない部屋が1部屋ある」、「現在も努力中であるが最終的に取れなかった場合には誠に申し訳ありませんが海の見えない部屋になるお客様がいる」ことを説明する。
- ⑪海の見えない部屋をアサインされたお客様には、バスがホテルに到着後に、ロビーなどで詳細に打ち合わせをさせて頂く旨を案内しておく
- ⑫海が見える部屋が最終的に確保できなかった場合の対策（代替ホテル、プラスのサービス、部屋のアップグレード、ホテル側も交えた対応等）を考えておく。
- ⑬ホテルのロビー到着後、改めてお詫びと最大限の代替手配の努力をする旨の表明を行い、ホテル側も交えて具体的な相談に入る。代替サービス受領の確保（添乗員としての本来業務である旅程管理）に全力を尽くすことが重要である。

## 第2問 1級（他のホテルに替える場合の適切な対応方とその理由）

（対応方）

- ①Aさんご夫婦の希望する「他のホテルで海が見える部屋」を手配する。
- ②手配するに当たっては、企画旅行会社に報告し、必要によりホテル手配を依頼する。代替ホテルの手配は、当該ホテルの協力も要請する。なお、宿泊代の決定については、企画旅行会社と密接に協議しながら行う。
- ③条件に合致したホテルの手配が完成したら、添乗員はAさんご夫婦をそのホテルへ送る。
- ④添乗員は、新規ホテルの部屋の条件を確認し、Aさんご夫婦が納得しているかを確認する。
- ⑤Aさんご夫婦の納得が得られたら、企画旅行会社、当該ホテルに報告する。
- ⑥Aさんご夫婦に対するお詫びのしるし等の対応方について、企画旅行会社と相談する。
- ⑦Aさんご夫婦のトラブル解決に要した費用の報告と負担箇所について相談する。

（理由）

- ①Aさんご夫婦が他のホテルを希望する場合は、企画旅行会社の「債務不履行」になるの



で、Aさんご夫婦にはこのホテルの宿泊についての「解除権」が発生するものと思われる。

- ②従って、上記対応方の通り、条件に合致した代替ホテルの手配をするのが適切である。
- ③なお、代替ホテルの宿泊代は、Aさんご夫婦に払い戻されるとされると思われる当該ホテルの宿泊料と同額程度での手配が必要である。

#### 第2問 2級（旅程保証制度の適用の有無とその理由）

- ①Aさんご夫婦が当該条件相違の部屋に宿泊した場合は、旅程保証の対象となる。
- ②当該客室の景観の変更は約款にある重要な変更該当する。
- ③原因が旅行会社に責任がない場合でも、宿泊機関のオーバーブックによる場合は、免責とはならないと約款で定められている。

### 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（対応方について）

- 旅程管理上で契約相違になり得る問題の的確な把握についての記述がなされているか。
  - 契約書面、確定書面等の契約条件の確認についての記述がなされているか。
  - 問題解決に向けた具体的作業及び、代替案等については検討されているか。
- 以上の3項目を解答にあたっての主要項目と考えています。

（当面の対応方について）

- ①旅程管理上添乗員にとって重要な業務の一つである、「旅行条件通りのサービスの提供」を心がける必要があります。この場合は、「日程表」や「パンフレット」に記載された「旅行条件」が「海が見える部屋」になっているのかを確認します。添乗の際には、旅程管理上必要になりますのでパンフレットを携行するようにしましょう。
- ②与えられた部屋のうち1部屋については「海が見える部屋」という旅行条件とは明らかに異なる景観と思われます。海が見える部屋12部屋についても、「客室の種類（和室、洋室、和洋室等）、設備（バス付き、トイレ付き等）、その他の客室の条件（禁煙、階数等）」がパンフレット、日程表の条件と違っていないかを確認します。
- ③日程表には、「海が見える部屋、お部屋から瀬戸内海の景観をお楽しみ頂けます」と明記してあるのですから、そもそも割り当てられるすべての部屋が海が見える部屋でないと問題があることになります。
- ④「海とは反対方向側の部屋」が1部屋割り当てられているようですが、その部屋からの眺望も再確認しておきましょう。最悪の場合は、その部屋に泊まって頂くことになる可能性がありますので、「海がまったく見えないのか」、「窓から身を乗り出せば見えるのか」あるいは「海が見えないとしても何か興味ある景観があるのか」等を調べておきましょう。
- ⑤海が見えなかった場合は、契約違反となって問題が生じることをホテルの経営者等責任者によく説明して「海が見える部屋の確保」を強く要請することが必要です。
- ⑥通常は、海、湖、川、溪谷、山等いわゆるリゾートに位置しているホテル・旅館等はそ

これらの景観が望めない部屋は、ビジネス客、低価格客及び添乗員・乗務員用に用意された部屋になっている場合があります。場合によっては、洋室で景観も内装も情緒の無い雰囲気のある部屋であったりすることもありますので、そのあたりの確認をしておく必要もあります。ただ、景観の違いだけで、部屋の広さや内装などのグレードが高ければ、当該部屋にアサインするお客様を説得することは可能な場合もあります。しかし、景観も無い上に、広さ、内装等も劣るということになれば、この部屋にアサインされたお客様の怒りがますます強くなってしまいます。

- ⑦旅行会社には、原則として旅行条件による部屋の景観、部屋割りの現状、ホテルの事情、交渉の経緯及び、お客様の動向等についてある程度の状況を把握した後に報告します。企画旅行会社としても、「海が見える部屋がとれないんですけど・・・」等と報告されたのでは、ホテルの状況の確認等から対応を始めることとなり初動が遅れることとなります。また、企画旅行会社とホテルとの客室仕入れ条件がどうなっているのか（景観の指定があるのか、ないのか）の確認もしておきましょう。契約が「海が見える部屋」となっている場合は、ホテル側の契約違反なので、企画旅行会社からも強力にホテル側にプッシュするように依頼しましょう。

（海が見える部屋がどうしても確保できない場合）

- ⑧部屋割りカードは、宿泊するホテルに到着する数十分前にバスの車中などで配布することが多いようです。この場合も、現時点では上記の方法によりお渡しする予定で部屋割りカードを準備しましょう。部屋割りは、海が見える部屋から、旅行申込みの順にアサインしてゆくのが順当でしょう。ただし、企画旅行会社に独自のルールがある場合は、そのルールに従うこととなります。
- ⑨「海が見えない部屋」は条件相違ですので、海が見える部屋を要求するのですが、結果的に不可能な場合も考えられます。一応、「海が見えない部屋」は、旅行申込みが一番遅いお客様に対してアサインしておきます。
- ⑩部屋割りカードを渡す際には、「海が見えない部屋」が1部屋あり、とりあえず「海が見えない部屋になるお客様がいる」ことを説明しておきます。この種の情報は、タイミングも判断しながら開示（オープン）するというのが、クレーム、トラブル等の対応の基本です。その際に、部屋割りのアサインは申込み順にしていることも伝えておきましょう。申込み順番でのアサインはやむを得ない（納得はできないでしょうが）方法でしょう。万一、お客様から部屋割りの基準を問われて（お客様から質問もないのに説明する必要はありませんが）ご説明しなければならない状況になった場合等に比較的理解して頂きやすい基準として無難ではないでしょうか。
- ⑪バスがホテルに到着したら、「海が見えない部屋」にアサインされたお客様を応接室等へ案内します。あらかじめホテルに連絡の上、応接室等の寛げる場所を用意して、現状、事情等の説明を行います。こうなった原因が、ホテル側であれば、ホテルの責任者にも同席してもらうのも一つの方法です。もちろん、この件の対応は企画旅行会社になりますが、その原因がホテルにあるということが、お客様にご理解頂ければ、企画旅行会社への不信感が若干なりとも弱まる可能性もあります。
- ⑫⑬当該お客様には改めてお詫びを行い、必要によってはホテル側も交えて、直ちに具体

的な相談に入るのが好ましいでしょう。お客様の状況や意向によっては、現在の海の見えない部屋の状況等を説明して、最悪の場合はこの部屋に宿泊して頂けるのかどうかを打診します。最終的に、このホテルでは「海の見える部屋」が確保できなかった場合の対策（以下に記載）を考えておく必要もあるでしょう。

<対策例>

- ・このホテルに我慢して宿泊して頂く方向でお願いする。
- ・その場合には、どのようなプラスアルファのサービスができるのか。
- ・このホテルで部屋のアップグレード（広さ、設備、階数等）は可能なのか。
- ・他のホテルで海の見える部屋の確保が可能なのか。
- ・他のホテルで手配した場合の追加宿泊費用等の負担はどうなるのか。

この場合は、ホテル側も交えて企画旅行会社ともよく相談をして対応することが必要です。添乗員にとって大切なことは、旅程管理業務（代替サービスの確保＝この場合は海の見える部屋を確保することが該当します）を全力で尽くすこととなります。

第2問（他のホテルに替える場合の適切な対応方とその理由）

○この問題は適切な対応とその対応をとるにあたっての理由を求めています、理由については何らかの形（文言）で触れていれば加点することとしています。

（対応方）

- ①Aさんご夫婦が他のホテルを希望した場合は、一般的には下記の解除権が発生すると思われれますので、Aさんご夫婦の希望する「他のホテルで海の見える部屋」を手配するのが妥当ではないかと思われれます。
- ②ただし、解除権の発生については、法令・約款の解釈に議論もあることから、企画旅行会社に現在の状況を的確に報告をして、その判断を確認してください。企画旅行会社が懇意にしているホテル等で代替手配ができる可能性もあるので、その場合には手配を依頼します。また、地元としての強みもあると思われるので、当該ホテルの協力も要請すべきでしょう。なお、宿泊代については、当該ホテルの宿泊解除により払い戻しされると思われる金額との兼ね合いもあるので、企画旅行会社と密接に協議しながら行うとよいでしょう。代替ホテルの宿泊料と払い戻し宿泊料との差額は精算（不足すればAさんご夫婦の負担）となる可能性もありますので注意が必要です。Aさんご夫婦に追加負担を求める場合は、代替ホテルの部屋の景観、グレード、設備等を説明の上、納得して頂く必要があります。いずれにしても、代替ホテルの部屋は、企画旅行会社、当該ホテル、Aさんご夫婦の三者とは密接に連絡を取り合うよう心がけましょう。
- ③④条件に合致したホテルがとれたら、添乗員は、移動のためのタクシー等に同乗して、Aさんご夫婦をそのホテルへ送り、ホテルの責任者等へ挨拶するなどしてサービスに遺漏のないように依頼します。念のため、代替ホテルの部屋までAさんご夫婦に同行し、部屋の景観等の条件を確認します。Aさんご夫婦の夕食（日程表では料理長の実演による松葉ガニのカニ尽くし会席）をどうするのか、朝食の場所・内容・とり方、その他翌日の出発時の集合について等必要な事柄について打ち合わせをします。

- ⑤⑥ Aさんご夫婦が納得したのを確認して、企画旅行会社、当該ホテルに報告し、その他の Aさんご夫婦に対する誠意の表明（お詫びのしるし、追加サービス等の措置）等について相談します。
- ⑦ Aさんご夫婦のトラブル解決に要した費用の報告と負担箇所について企画旅行会社と相談します。翌朝はAさんご夫婦へのあらためてのお詫び、必要により他のお客様に状況を説明します。

（理由）

- ①この場合は、Aさんご夫婦にはこのホテルの宿泊については「解除権」が発生する（企画旅行会社の債務不履行／《参考2》）ものと思われます。添乗員の皆さんは、下記の旅行業約款《参考1》により理解しておくといでしょう。この《参考1》（約款16条）は、旅行開始後のどんな場合にツアー客に解除権が認められているのかを定めたものですが、添乗員が直接、このような状況に遭遇し対応しなくてはならないケースもありますので理解しておいてほしい条文の一つです。添乗員の本来業務である旅程管理を進める上で、考慮すべき事項ですのでよく理解しておく必要があります。

Aさんご夫婦は、（《参考1》の3）により条件の違う当該ホテルの宿泊の取消料を支払うことなく解除（取り消し）することができます。また、《参考1》の4）により、当該ホテルの宿泊料については払い戻されることになります。

《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。（以下省略）
- 2) ...省略...
- 3) 旅行者は、旅行開始後において、当該旅行者の責に帰すべき事由によらず契約書面に記載した旅行サービスを受領することができなくなったとき又は当社がその旨を告げたときは、第1項の規定にかかわらず、取消料を支払うことなく、旅行サービスの当該受領することができなくなった部分の契約を解除することができます。
- 4) 前項の場合において、当社は、旅行代金のうち旅行サービスの当該受領することができなくなった部分に係る金額を旅行者に払い戻します。ただし、前項の場合が当社の責に帰すべき事由によらない場合においては、当該金額から、当該旅行サービスに対して取消料、違約料その他の既に支払い、又はこれから支払わなければならない費用に係る金額を差し引いたものを旅行者に払い戻します。

《参考2》債務不履行（民法）

債務者（この場合は企画旅行会社）がお客様に約束（契約）した債務（この問題では海の見える部屋の確保）を履行しなかったり、履行しても不完全だったりした場合には債務不履行となります。債務者が債務不履行に陥った場

合、債権者（この場合はAさんご夫婦）は契約の解除を求めることができます。

（注：Aさんご夫婦の事例の場合は一概に言えませんが、条件が合致すれば損害賠償の請求も可能になる可能性もあります。）

- ②従って、上記（対応方）の通り、Aさんご夫婦が他のホテルでも「海が見える部屋」を希望した場合には、ご希望通り手配するのが適切な対応といえるでしょう。Aさんご夫婦に伝えるかどうかは別として、契約上（約款上）は、Aさんご夫婦は解除権を行使して、当該ホテルは取り消しにするということになります。
- ③Aさんご夫婦に払い戻されると思われる当該ホテルの宿泊料は、通常は仕入れ価格になると考えられますので、一般販売価格よりはかなり下回ることが予想されます。代替ホテルの宿泊代は、追加費用の発生の際のトラブルを避けるため、可能な限り（解除＝取り消しになる）、当該ホテルと同額程度での手配が好ましいこととなります。しかし、実際問題としては、同額程度の宿泊料では手配が難しく、追加料金が必要となる可能性が高いものと思われます。この追加料金は、約款上はAさんご夫婦の負担になると考えられますので、Aさんご夫婦とは注意深く相談をしながら進めなければなりません。なお、この辺りは、企画旅行会社の営業上の判断、当該ホテルの意向（追加費用は企画旅行会社・当該ホテル側で負担等）等も関係してきますので、双方との綿密な協議を行う必要があります。

## 補足

○この項の①、②、…は、解答例のポイント解説の①②…とは整合していません。

### 1) 旅程保証制度（約款）の理解をもう一度

①ホテル（旅館）の部屋の景観（海側＝海が見える→反対側＝海が見えない）が替わった場合は、旅程保証が適用となります。契約書面（添乗員の場合は確定書面＝最終日程表）に、部屋の景観が海側と記載されていたのが、海側ではなかった場合かつ、企画旅行会社に故意・過失が認められない場合は旅程保証の対象になり、変更補償金が支払われることとなります。なお、お客様が海の見えない部屋で納得された場合であっても旅程保証は適用されて変更補償金を支払うこととなります。また、変更補償金は、お客様からのクレーム申し立てや支払い請求の有無にかかわらず、企画旅行会社は支払わなければなりません。添乗員は、部屋の条件だけではなく日程表等と実際のサービス条件が違った場合には、企画旅行会社に速やかに報告する必要があるわけです。なお、企画旅行会社（添乗員含む）に手配漏れや手配ミスなどの過失があった場合は、企画旅行会社の債務不履行（契約したことが実行できなかった）となって損害賠償を支払う義務が生じます。旅程保証制度に関して、「業務知識：第2問の1「補足」の箇所」で分かりやすく、要点をまとめておりますのでそちらも参考にしてください。

②なお、Aさんご夫妻の事例の場合には、このトラブルの処理にかかった経費は、企画旅行会社から当該ホテルに請求することになると考えられます。

### 2) 添乗員に責任が及ぶ可能性について

企画旅行会社から、当該ホテルはよく条件が変わるから「旅行出発日前に必ず、部屋

割りを貰ってください」とか、「よく確認して違っていたら報告してください」などと言われていたにもかかわらず、その指示を理由なく怠った場合は、添乗員の旅程管理の欠如（もあった）とされる可能性もないとは言えません。主な原因は旅館のオーバーフローと認められますので、その責任は小さいでしょうが、添乗員の確認不足などは、本来あってはならないことですので、そのようなことの無いよう、基本動作をキチンと遂行するよう心がけましょう。

### 3) 手配完成債務について

この問題を、「そもそも、ツアー出発前に部屋割りが貰えなかったということは、出発前の時点では契約が不確か（不完全）だったのである」という捉え方をすると、「企画旅行会社の手配完成債務の不履行」が認められるという考え方もできないわけではありません。企画旅行会社は、約款《参考3》で、旅行者に対して、「旅程を管理すること」と「手配を完全に行うこと」について請け負って（契約をして）います。従って、このような考え方を採った場合は、企画旅行会社による「手配完成債務」の債務不履行ということになり、損害賠償責任が発生して問題は大きくなる可能性があります。確かに、この事例では債務不履行も疑えないこともないですが、ホテル側が「予約はOK」と言っていることから、今回は手配完成債務には触れないこととしています。

#### 《参考3》標準旅行業約款第3条（旅行契約の内容）

当社は、企画旅行契約において、旅行者が当社の定める旅行日程に従って、運送・宿泊機関等の提供する運送・宿泊その他の旅行に関するサービスの提供を受けることができるように、手配し、旅程を管理することを引き受けます。

## 採点の感想

- この項の①、②、...は、解答例のポイント解説の①②...とは整合していません。
- ①第1問の対応方については概ね妥当と思われる解答が過半数を占めていました。しかし、思いつくまま記述されている解答も依然としてあり、もう少し、論理的思考を行うよう日頃から努めて頂きたいと思います。
- ②第2問では、他のホテルの手配をどのように行うのかに終始し、求められている根拠について触れた答案は少なかったです。トラブルの現場において不確かな知識のままで対応したのでは、混乱を招いたり、後日に添乗員の過失が問われたりすることになりかねません。旅程保証制度をはじめとした旅行業約款については、なお一層の理解力を身に付けて頂きたいところです。
- ③なお、このAさんご夫婦の事例に限らず、添乗員の本来業務である「旅程管理義務を尽くす」ことが大変大事なのですが、これについて触れた受験者は余りに少なく、採点者としては大変残念に感じました。添乗業務を遂行する際には、旅程管理《参考4》を尽くすのが添乗員の本来業務です。止むを得ず、生じた旅程管理上のトラブルには、まず、契約通りの条件（サービス）を確保する、即ち、旅程管理を尽くすことが基本になります。お詫びや手配等の当面の対応に追われ、根本的に大切な事柄を忘れないようにして頂きたいと思います。

## 《参考4》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、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) 上記1)項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など、契約内容の変更を最小限にとどめるよう努力すること。

但し、重要な変更が生じた原因が約款29条の第1項（1）《参考5》に該当する場合は、企画旅行会社は旅程保証責任を負いません。免責ということになります。

## 《参考5》標準旅行業約款第29条（旅程保証）

当社は、別表第2左蘭に掲げる契約内容の重要な変更（解説者注：問3の《参考1》参照）…（省略）…当該変更について当社に責任が発生することが明らかである場合にはこの限りではありません。

## （1）次に掲げる事由による変更

- イ 天災地変
- ロ 戦乱
- ハ 暴動
- ニ 官公署の命令
- ホ 運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止
- ヘ 当初の運行計画によらない運送サービスの提供
- ト 参加旅行者の生命又は身体の安全確保のため必要な措置

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いますので、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。

### 問3（配点：40点）

2日目、ホテルに到着して宿泊担当者と打ち合わせをしたところ、日程表にも記載されている瀬戸内海の地産地消によるコース料理の予定を、バイキングに変更させて欲しいとのこと。理由は、予定していた食材が仕入れられなかったとのこと。

#### 第1問（1，2級共通：20点）

この場合の対応方を具体的にかつ手順を追って記述しなさい。

#### 第2問（1，2級共通：20点）

予定の料理が変更になった場合の旅程保証制度適用の有無とその理由・根拠について記述しなさい。

#### 出題の趣旨

1. 突然に発生する手配上のトラブルへの適切な対応方が身に付いているか。
2. 旅程保証の変更補償金の支払いが必要となる変更項目を理解しているか。

#### 解答（例）のポイント

##### 第1問（対応方）

- ①企画旅行会社としては重大な問題であるので、責任者に面会の上、予定されていた地産地消のコース料理を含む料理提供の可否確認と状況の的確な把握を改めて行う。
- ②どうしても不可能ということであれば、代替料理、その他（返金額等は検討中）等をお客様に説明とお詫びをする。ホテルには代替料理の内容を充実する（カニ料理は当然提供される等）、別室で自分たちグループだけのバイキングにする、付加サービスを行う等を可能な限り依頼する。
- ③お客様には、一箇所に集まって頂いた上で、添乗員からの説明とお詫びだけでなく、ホテルの責任者からも事情説明とお詫びをして貰う。
- ④企画旅行会社の担当者への報告を行い、対応方（説明及びお詫びのスタンスやトーンの確認、返金額等の検討、返金事務のタイミング、付加サービス等）を相談の上指示を受ける。基本的には、バイキングとコース料理との差額は返金することになる。

##### 第2問（旅程保証制度適用の有無とその理由・根拠）

- ①料理内容の変更については、旅程保証の「変更補償金を支払う変更項目にはない」ので対象外である。
- ②但し、募集パンフレット、日程表にも掲載された「瀬戸内海の地産地消によるコース料理」を提供できないのは、消費者契約法にある「契約内容の重要な変更」になるので、お客様に損害が発生すれば企画旅行会社には賠償の責任が生じてくる。  
お客様には、新たに用意されたバイキングについては「食べない（この食事の部分の契約を取り消す）」という権利（約款に定められている解除権）も発生する。



## 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（対応方）

- ①ホテルに到着してから言われたのでは慌てると思いますが、時間も迫っていることでし連絡の遅さをホテル側に追及しても問題は解決しないのですから、まずは事実関係を把握して冷静・迅速に最善の措置をとるのが先決です。このトラブルは旅行会社にとって大変重要なことですので、できれば最高責任者（オーナー等）に会って、この重要性を説明し、何とか予定料理の提供に努力して頂くようお願いするべきでしょう。
- ②どうやってプッシュしても不可能ということであれば、お客様へのご説明とお詫びを早めに行うことに決めましょう。ホテルに対しては、代替料理の内容（カニ料理が含まれている等）のグレードアップや付加サービスをして貰うよう強くお願いします。

バイキングであったとしても、他のお客様とは別室・別席にする、座席を確保する、サブ係を置く、臨時お楽しみ抽選会（ビンゴ等）実施等の工夫した内容をホテル側と相談します。

- ③お客様への説明は苦慮するところでしょう。とくに参加人数が多い場合には個別に部屋を回って説明するのは非効率で夕食の時間に間に合わない可能性もあります。できればレストラン等のお客様が一堂に会して集まれる場所を確保してキッチンと全員に徹底する方法を考えましょう。その際には、添乗員からの説明とお詫びに加えて、ホテル側からも責任者等の出席をお願いして事情説明とお詫びをして貰うのがいいと思われま。
- ④企画旅行会社とは、解答（例）のポイントの第1問の④の対応方を詳細に相談して指示を受けておきます。とくに返金の有無、返金額や返金方法についてはお客様への説明の手順、内容やタイミングも重要ですので、十分打ち合わせをしておきます。その他この不始末を挽回するための方法（翌々は帰京で時間も少ないので早急な判断が必須となります）についても相談をします。

### 第2問（旅程保証制度適用の有無とその理由・根拠）

- ①食事内容の変更は、旅程保証（約款29条）の別表2「変更補償金の支払いが必要となる変更」《参考1》に該当しないので旅程保証の対象外ということになります。しかし、次の②の問題が生ずることとなります。

#### 《参考1》標準旅行業約款第29条（旅程保証） 別表第2

「変更補償金の支払いが必要となる変更」として約款に記載されている事項は次の通りです。

- 1 契約書面に記載した旅行開始日又は旅行終了日の変更
- 2 契約書面に記載した入場する観光地又は観光施設（レストランを含みます）その他の旅行の目的地の変更
- 3 契約書面に記載した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（変更後の等級及び設備の料金の合計額が契約書面に記載した等級及び設備のそれを下回った場合に限りま）

- 4 契約書面に記載した運送機関の種類又は会社名の変更
  - 5 契約書面に記載した本邦内の旅行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
  - 6 契約書面に記載した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 契約書面に記載した宿泊機関の種類又は名称の変更
  - 8 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
  - 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
- ②パンフレットに掲載された料理内容の変更は、契約内容の重要事項の変更（参考2）に当たりますので、債務の不完全履行（＝契約は履行したがその内容が不完全だった）になります。

《参考2》消費者契約法第4条（契約内容の重要事項）

消費者契約法（条文は省略します）で消費者が契約を締結するか否かの判断に通常、影響を及ぼすもの」と定められています。条文を要約しますと、「一般的な消費者が契約をするかしないかの判断をする際に、その判断を左右すると客観的に考えられるような重要な契約の内容」ということになるでしょう。従って、お客様に損害が発生すれば旅行会社には損害賠償責任が発生します。また、この場合は契約した旅行サービスの提供が不可能になったわけですから、お客様には旅行の解除権《参考3》が発生します。

《参考3》標準旅行業約款第16条（旅行者の解除権）

- 1（省略）
- 2（省略）
- 3 旅行者は、旅行開始後において、...（省略）... 取消料を支払うことなく旅行サービスの当該受領することができなくなった部分の契約を解除することができる。
- 4（省略）

このホテルの周辺に食事のできるレストラン等があるのかどうかは、問題の記述内容からでは分かりませんので、現実的かどうかは疑問ですが、お客様はホテルから出される代替料理（バイキング）を食べないで（例えば近くのレストラン等で食事をして）良い（取消料なしで取り消しが可能）ということになります。仮に、瀬戸内海の地産地消のコース料理が旅行のタイトルとしてパンフレットに印刷されてあった場合でも（参考1）により、旅程保証の対象ではなく、消費者契約法で言うところの「契約内容の重要事項の変更」に該当することになります。なお、このケースの実際の対応については、損害賠償の必要があるかどうかは状況によりますので微妙ですが、一般的に考えた場合は、料理の差額の返金＋アルファ（＝お土産等の手交）による解決策の提示が企画旅行会社とホテルにより検討されるものと思われま

但し、その提案でツアー参加のお客様が納得するかどうかは、別問題となります

## 問4（配点：40点）

3日目、広島駅で新幹線に無事乗車しました。お客様への夕食用のお弁当の配布も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。

乗車して直ぐに、2組のお客様が新横浜駅で途中下車したいと申し出てきています。

### 第1問（1、2級共通：20点）

新幹線の車内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（各20点）

**1級：乗車中の列車が途中、集中豪雨と強風のため岐阜羽島駅に臨時停車したまま立ち往生してしまいました。車掌に聞いたところ、今のところ運航再開の目途はたっていないとのことです。**

この場合、添乗員のすべき事柄を最悪の場合も考慮して簡潔に記述しなさい。

**2級：乗車中の列車が途中、集中豪雨と強風のため岐阜羽島駅に臨時停車し、「この状況での運航は危険なので豪雨と強風の治まるまでここで待機します」との車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（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 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方の説明を行う。
- ③解散の告知と下車（列車降車）後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列車前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 団体乗車券の取り扱いについて）

- 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（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、岡山駅での乗車前（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るます。新横浜駅以遠の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、参加御礼や必要なご案内をしたほうがよいでしょう。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（東京山手線内は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貰うものではなく、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。

<特定市内駅>

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（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など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、注意を絶やさないことが大切でしょう。
- ④企画旅行会社の担当者との連絡をとる、状況報告を行う等は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となります。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かなもののでしょうか。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を行うケースも多いようですので、担当者との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つかない場合は、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・・・（省略）・・・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左蘭に掲げる契約内容の重要な変更（解説者注：問3の《参考1》参照）・・・（省略）・・・当該変更について当社に責任が発生することが明らかである場合にはこの限りではありません。

#### （1）次に掲げる事由による変更

イ～ニ 省略

ホ 運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止

へ～ト 省略

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いますので、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。

## 採点の感想

○第1問の問題では、帰路の新幹線車中における一連の添乗業務を記述して頂くことが目的ですが、社会常識やマナーも忘れないようにしたいものです。旅行会社には、ツアー客が騒がしかったとかゴミが散らかし放題だったとか、マナーに関する苦情が一般乗客から寄せられています。通常の添乗業務を的確に遂行するとともに、一般乗客に迷惑をかけない等の社会常識（マナー）への配慮も忘れないようにして頂きたいと思います。

ちなみに、ゴミの回収等に触れた解答者は全体の4割ほどでした。

○また、問題の問いかけでは、「優先順位にも配慮して」と記述されており、要求される解答は途中下車の取り扱いだけではなくことを示唆しています。途中下車の手続きだけに終始した解答がかなりありましたが、それだけでは不足しています。途中下車証明書（作成依頼と受領、使用方の説明）に加えて、団体乗車票、参加御礼挨拶、電車乗り換え案内、弁当やゴミの回収と整理、特別補償適用及び、アンケート等に触れた解答を期待していたのですが、残念ながら、実際の現場では行っているのかもしれませんが出題者が望むような記述解答は半数にも至りませんでした。

○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定の第2条《参考4》やその関連項目を参照しておいてください。

### 《参考4》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無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。

○大多数の解答者は上記の解説に沿った記述をしていました。皆さんの解答で概ね問題はないのですが、実際の場合の手順や優先順位を考慮した上で簡潔に記述して頂ければなおよかったと思われます。

## 問5（配点：50点）

2日目、足立美術館観光を終え、お客様の集合を待っていると、「Bさんがトイレで転倒して頭を打ったようだ。声をかけても返事をしない」と他のお客様から通報がありました。急いで駆けつけて、「救急車を呼びましょうか」と声をかけたところ、Bさんは弱々しい声で「大丈夫、大丈夫」と言って立ち上がりましたが、少し呂律が回らず、足元もふらついています。一緒に参加していたお友達のお友達のCさんは「Bは酒を飲んでいたので…。少しバスの中で横になっていれば治るんじゃないの」と言っています。添乗員も、Bさんは酔っているのだらうと思い、バスの乗務員に相談してBさんを後方の席に毛布を掛けて寝かせました。バスがホテルに着いたのでBさんを起こそうとしたところ、どうも意識がないようです。慌てて救急車を呼び病院に連れて行ったところ、転倒した際の脳挫傷が原因とのことで緊急入院・危篤状態となっています。

### 第1問（1級、2級共通：30点）

この場合の考え得る責任の所在について、その理由とともに具体的に記述しなさい。

### 第2問（1級、2級共通：20点）

Bさんの入院・危篤状態となっているB原因は転倒した際の脳挫傷とのことですが、この場合、Bさんへの補償はどのように考えられますか。

考え得る補償について、その理由とともに具体的に記述しなさい。

### 出題の趣旨

1. お客様の安全確保に注意を払い、お客様が事故等に遭遇した際には、病院へ搬送し医師の診断を仰ぐなどの保護を最優先すべきであることを理解しているか。
2. 万一の人身事故発生の際の責任の所在についての考え方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義務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（考え得る責任の所在について）

- ここでは、添乗員を含めての考え得る責任の所在とその理由を記述するように求められています。従って、Bさんのお友達Cさん、Bさんを寝かせるのを手伝ったバスの乗務員、事故の起きたトイレの設置箇所（足立美術館）等についても一応は考慮した上で、責任とその理由の記述が要求されていることとなります。
- なお、この問題では添乗員がとるべき当面の対応方等についての解答は（例えば、しばらく動かさないで様子を見る、救急車を呼んで病院へ搬送する等）は、設問文を読めば分かるように要求していません。
- ①添乗員については、Bさんは、一時は「声をかけても返事をしない」とのことだったので、様子を慎重にもう少し注意深く観察して、病院に連れて行くなどの措置をとらなかったこと

は問題であると思われる。すなわち、安全配慮義務及び、旅行業約款にも定められている保護義務を尽くさなかったと認められ、責任を追究される可能性があると思われる。

- ②お友達のCさんについては、Bさんがお酒を飲んでいたので判断したのではないかと思われ、特に他意はないものと考えられる。その言い方も強く主張したり、添乗員に指示したものともしえないので、Cさんに責任を追究するのは難しいものと思われる。
- ③バス乗務員については、問題文中には「バス乗務員に相談して」とあるが、この相談はBさんを病院に連れて行くべきか、行かなくてもよいのかなどという相談ではなく、バス後方の座席に寝かせること及び、バスに備え付けの毛布を借りること等であったものと思われる。また、バス乗務中の急停車等による事故があったわけでもないため、バス乗務員には責任を問えないものと考えられる。
- ④トイレの設置箇所(足立美術館)については、問題には美術館のスタッフ関わった形跡もないので、責任は問われないものと思われる。

## 第2問 (考え得る補償とその理由)

- ①企画旅行参加中の急激かつ偶然な外来の事故に遭われての入院なので、「特別補償」の適用が考えられ補償金の支払い義務が生じる可能性がある。但し、企画旅行会社(添乗員)に故意・過失があった場合は不法行為となり、旅行会社(添乗員)には損害賠償の責任が発生する可能性がある。
- ②Bさんの家族等から訴えられた場合には、添乗員の、Bさんを病院へすぐに連れて行かなかったこと等の過失(安全確保義務及び保護義務)が問われ、企画旅行会社(添乗員)に「損害賠償」の支払い義務が発生することが考えられる。
- ③Bさんが、旅行傷害保険等をかけていた場合には、保険支払いの可否は保険会社が判断するので、保険会社に申し出て頂くようご案内する。

## 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 (考え得る責任の所在について)

- ①Bさんを病院に直ぐに連れて行かなかったこともさることながら、バス走行中に、後方に寝かせていたBさんの様子を注意するという事もなく、ホテルに着いてから初めてBさん異常に気づいたということは、企画旅行会社に課せられている「安全配慮注意義務」(参考1)及び、「保護義務(約款第26条)」《参考2》を怠ったと認められる可能性が大であると思われます。仮に、裁判になった場合ですが、過去の裁判の判例を参考に考えますと、添乗員の「安全確保注意義務違反」と認定され、高額な損害賠償責任が生じる可能性もあり得るでしょう。

《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、私達は、厳密に区別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、起こり得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。

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に下記に記述しておきましょう。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」等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Bさん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。

#### 《参考2》旅行業約款第26条（保護措置）

当社は、旅行中の旅行者が、病気、傷害等により保護を要する状態にあると認めたときは、必要な措置を講ずることがあります。・・・（以下略）・・・

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

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。

- ②Cさんの発言「酒を飲んでいて」については、添乗員の判断を誤らせたと捉えられないこともないと思えますが、特に悪気があったわけでもなく、Bさんが酒を飲んでいてのは事実でしょうし、酒を飲んでいてと言ったが酔っているとまでは言っていないようです。また、添乗員が救急車を呼ぶことについて、Cさんが強く否定あるいは拒絶したというわけでもなく、Cさんが責任を問われることはないものと思われまます。添乗員は医師でもないCさんの言葉を安易に盲目的に信じて行動したとすれば、お客様の安全配慮義務、保護義務を負っている旅程管理のプロとして、余りにも軽率であったと言わざるを得ないと思われまます。Cさんに道義的責任があるかないかについては、ご本人がどのように感じるかということになりますので、これ以上の言及は避けたいと思われまます。
- ③バスの乗務員はバスの運行上の安全について責任をもつものであり、添乗員が病院に連れて行かないと判断し、バス後方の座席に寝かせること等については、詳しい情報も与えられていないものと考えられるので、バス乗務員に責任を問うことはできないものと思われまます。なお、Bさんが酒に酔って勝手に転倒したために起きた事故であるから、「Bさんに責任はある」という解答も少なからずありましたが、Bさんが転倒したこと自体はそうであっても、その後の添乗員の対応については、①に記述した通り添乗員の責任が問われることになる可能性があります。
- ④トイレの設置箇所（足立美術館）の責任については、「問われないものと思われる」としましたが、Bさんの転倒した原因が、トイレの床が破損していたのに修理を怠っていたなどの場合には設置箇所側の責任も問われる可能性は考えられまます。

## 第2問（考え得る補償とその理由）

①特別補償制度は、旅行会社に責任が有る無しにかかわらず、企画旅行参加中のお客様が生命、身体又は携行品の上に被った損害について補償や見舞金を支払うものです。特別補償規程は、旅行業者に補償金や見舞金（入院、通院）の支払いの義務が発生するのは以下の要件が揃ったときと定めています。

- ・旅行者が「企画旅行参加中」であること。
- ・「急激かつ偶然な外来の事故」によるものであること。
- ・「身体に傷害を被った」ときであること。「企画旅行参加中」の意味については、問4の《参考4》に詳しく記述しておりますのでそちらを参照してください。ツアー最終の駅に到着して添乗員が解散を告げた後、それ以降の帰宅途中の電車やタクシーなどで事故に遭われた場合には、お客様各自の負担で加入する国内旅行（傷害）保険とは

違って特別補償の対象とはなりませんので注意が必要です。また、支払われない場合（本人の無免許・酒酔い運転、ケンカ、病気、むち打ち症又は腰痛、危険なスポーツ、法令違反など）もありますので、詳細は規程を確認してください。

②損害賠償は、企画旅行会社（添乗員）の故意・過失によりお客様に損害を与えた場合に支払いの義務が発生します。例えば、観光地で道路横断を誘導する際に、反対側から車が来るのをまったく見ないで、添乗員が渡るよう指示したため、指示に従ったお客様が車にはねられたような場合は、添乗員の過失が認められると思われ、損害賠償の支払いが必要となります。

③旅行（傷害）保険について

国内旅行では保険に加入するお客様は非常に少ないように思われますが、万一に備えるために機会があったら加入をお勧めしたいものです。

・＜国内旅行（傷害）保険が支払われる場合＞

基本契約は日本国内において旅行の目的をもって住居を出発してから住居に帰着するまでの様々な偶然の事故により、被保険者（保険の補償を受けられる方）が怪我をされた場合などに保険金が支払われます。なお、特約で、賠償責任、携行品、救援者費用などもつけることができます。国内旅行傷害保険は、海外旅行と違って病気の場合は原則として支払いがなされませんので、この点も注意が必要です。

詳しい内容については、加入している保険会社の約款などを参照してください。

なお、特別補償制度では「企画旅行参加中」とは「受付の完了から解散の通知まで」と表現されており、旅行傷害保険の適用条件（住居出発から住居帰着まで）とは異なっていますので注意が必要です。

## 補足

### ○責任の所在について

添乗員に第一義的責任があり、他の人には責任はないものと思われます。

添乗員はこのような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、一般の人たちよりも高度な細心の配慮をもって注意すべき義務があります。

添乗員（企画旅行会社）がその義務を怠った責任は重大であり、その意味では単なる「過失」ではなく「重大な過失」と認定される可能性もあると思われ、かつ、早めに病院へ搬送すれば重大な事態にはならなかったであろうということになります。その場合の賠償額はかなりの金額になることも予想されます。

### ○損害賠償金の負担について

第一義的には、企画旅行会社の履行補助者《参考3》である添乗員の過失は使用者《参考4》である企画旅行会社が対応することになりますが、添乗員の重大な過失と認定された場合には、企画旅行会社から所属の派遣会社（添乗員）に対しても応分の負担を求められることが予想されます。

## 《参考3》履行補助者について

履行補助者とは、民法でいうところの「履行者（企画旅行会社）の手足となって履行の補助を行う者」をいいます。履行とは債務を実行することです。従って、添乗員は、企画旅行会社を代表して旅行者に対する企画旅行契約上の債務や責任を果たす立場にあるといえます。要するに添乗員の行ったことは、企画旅行会社が行ったことと同一ということになります。

## 《参考4》使用者責任について

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、そのもの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をいいます。

## 民法第715条（使用者の責任）

有る事業のために他人を使用する者は、被用者がその事業の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。但し、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。

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。

ですから、派遣添乗員の場合は、雇用されているのは所属派遣会社であって、企画旅行会社ではありませんが、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します。しかし、添乗員が故意又は重大な過失を犯した場合などには、添乗員にも損害賠償の負担が求められることもあるということになります（同条第3項）。いずれにしても、この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。

いくつかの登山ツアーでは執行猶予ではありますが、かなり重い量刑が言い渡された例もありますので、お客様の保護については慎重を期すよう心がけて欲しいと思います。

- このような状況に遭遇した場合は、添乗員本人による、あるいは他のお客様による付和雷同的な意見や素人判断で行動することは非常に危険です。お客様には医師の診察を受けて頂くということは、添乗員が責任を問われないようにという意味もありますが、本事例のように、安易に対応したためにお客様が危篤、あるいは死に至るかもしれない事態を招かない、何よりもお客様を保護する、お客様の安全に配慮するという

ことが重要だからです。

- 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をしていますが、お客様の身体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。お客様に後々に至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。