

## ◆ ◆ ◆ 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

## ドイツ・ロマンチック街道とスイス・パリ8日間

9月8日(日)出発:25名(内添乗員1名)

\*この日程表は確定書面の内容と同一です。

	都市	時間	交通機関	行程	食事
1	東京(成田) フランクフルト	10:00 15:10	CBA航空 専用バス	空路、ドイツのフランクフルトへ。 着後、専用バスにて古城の町ハイデルベルグへ(約1時間) ハイデルベルグ市内泊	昼:○ (機内) 夕:×
2	ハイデルベルグ ローテンブルグ シュバンガウ	午前 午後	専用バス 専用バス	専用バスにてハイデルベルグ市内観光(ハイデルベルグ城、 アルテ・ブリュッケ、マルクト広場など) 観光後、専用バスにてローテンブルグへ。(約3時間) 着後、ローテンブルグ観光(市庁舎、聖ヤコブ教会、 マルクト広場、ブルク公園など案内) 観光後、ロマンチック街道を経由してシュバンガウへ(約3時間) 夕食はホテルにて(ジャーマンステーキ) シュバンガウ泊	朝:○ (ホテル) 昼:○ 夕:○
3	シュバンガウ インターラーケン	午前 午後 夕刻	専用バス 専用バス	専用バスにて、世界遺産ヴィース教会見学とノイシュバン シュタイン城(入場)観光の後、スイスのインターラーケンへ 着後インターラーケンのホテルへ 夕食はフォンデュ料理(フォークロアディナーショー) インターラーケン市内泊	朝:○ (ホテル) 昼:○ 夕:○
4	インターラーケン ラウターブルンネン ユングフラウヨッホ ベルン ジュネーブ	午前 午後 夕刻	専用バス 登山電車 専用バス	専用バスにてラウターブルンネンへ 着後登山電車を乗り継いで標高3,454mのユングフラウヨッホ 頂上駅へ。展望台にてアイガー、メンヒ、ユングフラウとアレッチ 氷河のパノラマを眺望。帰路グリンデルワルトの町へ立ち寄りまず ラウターブルンネンから専用バスにてベルンへ (旧市街時計塔、バラ公園) 観光後ジュネーブへ 夕食は市内レストランにて(ジュネーブ風ポークフリカッセ) ジュネーブ市内泊	朝:○ (ホテル) 昼:○ 夕:○
5	ジュネーブ パリ	午前 午後	専用バス 新幹線 (TGV) 専用バス	簡単なジュネーブ市内観光(オービーブ公園、花時計等)の後、 フランス新幹線TGV(2等)にて花の都パリへ(約3.5時間) 着後、パリ市内観光(ノートルダム寺院、凱旋門、エッフェル塔 を望むシャイヨー宮、ルーブル美術館(入場)など) 夕食は市内のレストランにて(エスカルゴのフランス料理) パリ市内泊	朝:○ (ホテル) 昼:○ 夕:○
6	パリ	終日		終日、フリータイムです。 オプションツアー:ロワール古城一日観光(昼食付) パリ市内泊	朝:○ (ホテル) 昼:× 夕:×
7	パリ	8:00 11:30	専用バス ABC航空	専用バスにてパリの空港へ 空路、フランクフルト乗り継ぎで帰国の途へ 機内泊	朝:○ (ホテル) 昼:× 夕:○ (機内)
8	東京(成田)	10:00		到着、入国・通関手続後空港にて解散	朝:○ (機内)

旅行企画・実施:TCSAトラベル株式会社

## 問1（配点：40点）

1日目、成田空港での受付時、一人参加のご年配のお客様が杖をついてこられ、「初めての海外旅行だが、目が不自由なので旅行中はよろしくお願ひしたい。」との申し出がありました。まったく見えないということではないようですが、階段などでは1人で上り下りするのは難しいようで、介助者なしでの参加は無理のように思われます。旅行会社からは何も連絡は受けていないうえ、添乗指示書（添乗引継書）や参加者リストにもそのお客様についての特記事項はまったく記されていません。

### 第1問（1級、2級共通：20点）

旅行参加は無理と思われるこのお客様への受付時における対応方を、標準旅行業約款も踏まえて具体的に記述しなさい。

### 第2問（1級、2級共通：20点）

このお客様が旅行に参加すると決定した場合の、旅行中の対応方を日程表も参考にして具体的に記述しなさい。

## 出題の趣旨

1. ハンディキャップ等のお客様への考え方と対応能力は身に付いているか。
2. 日程表の内容を考慮したお客様への気配り等が的確に行えるか。
3. お客様への安全確保に関する標準旅行業約款の内容を理解しているか。

## 解答（例）のポイント

第1問（1、2級共通）（このお客様への対応方）

- ①お客様にこのコースの参加について「介助者の同行なしでの参加はとても無理のようです」と具体的な例を挙げて、添乗員としての意見をお伝えする。
- ②以上の点から、お客様が介助者の同行なしでの旅行参加は無理ではないかという観点で対応する。
- ③日本からの介助者の同行は時間的にも不可能と思われるので、現地滞在中の介助者等のアシスト（場所によっては車椅子等も含む）の確保を提案する。
- ④お客様がこの提案も拒否し、あくまで一人での参加を希望した場合、企画旅行会社に連絡し担当者の指示を仰ぐ。
- ⑤企画旅行会社がこのお客様の参加は無理であると判断した場合、その旨をお客様に伝えるとともに、約款に明記されている旅行開始前の旅行会社側からの契約解除になることも重ねてお伝えし、ご了解を頂く。

## 第2問（1、2級共通）（旅行参加となった場合の旅行中の対応方）

- ①添乗員は参加者全員に平等に対応する必要があるため、旅行中かかりきりになることはできない旨、従ってご不便をかけることもあり得ることを前もって伝え、本人の了解を得ておく。
- ②航空機、バス等については出入り口に近い便利な座席を確保するなどの配慮を行う。
- ③宿泊ホテルについては障がい者用の部屋を確保してもらえよう、又はそれができないときは徒歩区間のできるだけ短いエレベーター等に近い部屋を確保するよう努力する旨伝える。
- ④旅行中、添乗員はできるだけお客様の近くにいるよう配慮を行い、お客様の安全確保に心がける。
- ⑤見学中等はできるだけ手を添えておいてもらうなどお客様本人の協力をお願いするとともに、今回のツアーは日本語ガイドの手配が多くなされているので、ガイド、ドライバーにも協力を依頼する。
- ⑥階段等の上り下りの多いときや、ガイドなしで添乗員のみするときなどで、添乗員としてとても無理だと判断した場合は、お客様の安全確保のためにも車内又はその場でお待ち頂くようお願いする。
- ⑦ホテル滞在時等を含め、緊急事態発生の際の緊急連絡方法を確認する。
- ⑧他のお客様へ状況を説明しご理解とご協力を仰ぐ。
- ⑨旅行中十分な対応ができないと考えられる場合、介助者の付き添い手配（もちろん費用はお客様負担）等についてお客様本人と相談・検討する。
- ⑩現地ランドオペレーター、企画旅行会社等関係先に報告して、状況により協力・援助を仰ぐ等措置をとる。

## 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

- ①具体的な例としては、「徒歩での観光が多いこと」「市内観光では石畳や階段が多く歩行に難がある場所があること」「航空機、バス等乗り物の乗降が多いこと」などが考えられます。
- ②お客様の気分を害さないような言葉遣い、気配りをしながら行うことが大切です。
- ③約款上、「特別な配慮を必要とする旅行者は契約の申し込み時に申し出ること」と、旅行業者としては、「可能な範囲内でこれに応じる」、さらに、「申し出に基づき旅行者のために講じた特別な措置に要する費用は旅行者の負担とする」ことが規定されています。同伴者のサポートがなければ予定する旅行サービスを受けること自体が困難と思われる障がいのある参加者が、全くそうした状況を旅行会社に知らせないまま集合場所に来られても旅行会社としては対処のしようがないということで、事前に申し出てもらいたいとしてこうした規定ができたのです。

《参考1》標準旅行業約款第5条第4項、第5項（契約の申込み）

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

第5項：前項の申し出に基づき、当社が旅行者のために講じた特別な措置に要する費用は、旅行者の負担とします。

- ④申し出がないまま、健常でない（本件の場合には視力に障がいのある）お客様が受付に来られた場合、そのお客様が事前に申し出をしなかった理由、身体的状況、旅行への適応の可能性などよくお聞きすることが大切です。申し出がないことだけで旅行参加のお断りをするのは適当ではないと思います。旅行会社への連絡に当たっては、障がいの状況についての添乗員の所見と、参加しようとするお客様本人の意見、参加を認めたときの対応の可能性についての添乗員の意見などできるだけ正確に述べる必要があります。ただし、一応一人で行動はできるが、介助者の援助が必要であるにもかかわらず、介助者なしで参加したいというときは、申し出がないことを理由に参加をお断りすることが適当だろうと思います。しかしながら、実際問題としてそれが困難な場合は、援助がないために行動に支障が生じて、健常でないお客様がそのような事態が生じることを承知であることを条件に参加して頂くよう合意することが適当ではないでしょうか。
- ⑤企画旅行実施に当たって安全確保債務を負う旅行者としては、客観的にその旅行に耐えられないとみられる旅行者が無理をしてでも参加しようとする際には、その参加を断る必要があることから、旅行開始前はもちろん、開始後でも契約を解除して旅行を中止することが約款上できることになっています。とはいえ、解除ないし拒絶の仕方には注意が必要と思われれます。まずは、旅行が可能になるよう検討と努力が必要でしょう。それでも駄目な場合には、なぜ駄目なのか十分に説明した上で、はじめて契約を解除することになります。ここでの説明責任は非常に重要であると思います。これを軽視すると、思わぬ形で社会的非難を受ける危険性があるということを認識しておく必要があります。

《参考2》標準旅行業約款第17条（当社の解除権—旅行開始前の解除）

当社は、次に掲げる場合において、旅行者に理由を説明して、旅行開始前に募集型企画旅行契約を解除することがあります。

第1項（2）旅行者が病気、必要な介助者の不在その他の事由により、当該旅行に耐えられないと認められるとき。

旅行の参加者は個人でありながら団体としてのメリットを享受するわけですから、一方で「団体行動をとる義務」を負っていることとなります。その義務を果たせない旅行者は契約を解除されてもやむを得ないこととなります。

## 第2問

- ①添乗員は参加者全員に対して公平にサービスを提供しなければ、他のお客様からのクレームにつながることは必至です。ハンディキャップのお客様とはいえ、特定のお客様に対する心配りは公平の原則に反することになります。
- ②～⑤手助けが必要な場合はどのようなときか、そのときにはどうすれば良いのかをお客様に尋ね、可能な範囲内でお客様の希望に沿えられるよう努力することも大切でしょう。
- ⑥本体との別行動等が必要になった場合には、本人の意向を十分お聞きした上で、対応を進め

ることが大切なのはいうまでもありません。

- ⑧他のお客様への協力を呼びかけるのは、ご本人のご意向も伺った上で慎重に行う必要があります。安易な協力の依頼は他のお客様から「人の世話をするためにこの旅行に参加したのではない」とのクレームが出た例も過去にありましたので注意が必要です。
- ⑨添乗員の業務の遂行への支障度、他のお客様へのサービス・お世話の不備・不満等で旅行中の旅程管理など添乗業務に対し十分な対応ができないと考えられる場合は、現況を説明の上、お客様本人と話し合ってみることも必要ではないでしょうか。

《参考3》標準旅行業約款第26条（保護義務）

当社は、旅行中の旅行者が、疾病、障害等により保護を要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はないときは、当該措置に要した費用は旅行者の負担とし、（以下略）。

すなわち、この条文には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4》標準旅行業約款第18条（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、募集型企画旅行契約の一部を解除することがあります。

第1項（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。

- ⑩当面の対応を行うと同時に旅行会社等に報告をして、状況の変化や万一の事態が起こった場合に迅速な対応ができるようにしておくのは当然のことでしょう。ハンディキャップのあるお客様へどのような配慮をしたら良いのかは、どの程度日常生活ができるのかも関係してきますが、一人で旅行に参加しようとするくらいですから、ある程度はご本人も自信があつてのことと考えられます。従って、あまりハンディキャップのことを強調したりするのは却ってお客様のご不興を被ることにもなりかねません。基本的には全行程を同一行動して頂くことを心がけましょう。行程の短縮や別行動等が必要な場合には、こちらサイドで一方向的に決めるのではなくご本人の意向もよくお聞きして進めることが大切です。とはいえ、添乗員は「障害者や高齢者など社会的に不利を受けやすい人々が、社会の中で他の人々と同じように生活し、活動することが社会の本来あるべき姿である」ということをよく理解しておく必要があるのではと思います

## 補足

- 特別な配慮を要するお客様について 皆さんのなかにも経験がある人がかなりおいでになるのではと思いますが、受付場所で車椅子や介助者が必要ではないかと思われるような一人参加のお客様が現れて、添乗員が途方に暮れるなどのケースが今までにも少なからず起きていることも事実です。現行の標準旅行業約款では、「身障者、高齢者のお客様で介助を必要と

する方や車椅子等の器具を使うなど特別な配慮を必要とする方については、契約の申し込み時に旅行会社に申し出る」こととし、「旅行会社は可能な範囲内でこれに応じ」て「特別な措置に要する費用は旅行者の負担」にすることが明記されていることは、上記《参考1》に記したとおりです。

- 介助が必要なお客様について 介助が必要なお客様に対して、添乗員がどこまでお世話（お手伝い）するかという基準は、旅行会社でもまだ明確にされていないように思われます。添乗員は旅程管理が主業務であり、ご参加のお客様に対しては公平なサービスの提供に徹する必要があります。従って、介護の依頼があったとしても、旅程管理業務が最優先であり、特定のお客様にかかりきりでお世話をするのは、できないということを納得して頂いた上で参加して頂く必要があります。もちろん、手が空いているときに添乗員が介助のお手伝いをするのは良いことなのですが、そのために、本来業務である旅程管理業務が疎かになるようなことがあれば、全員のお客様にご迷惑をおかけすることになりかねません。過去にもそういったお客様からの苦情が旅行会社宛に少なからずあったようです。一人参加で介助の依頼が多いお客様の場合などには、旅行会社は何でもかんでも添乗員に押し付けるのではなく、旅行会社もキッパリと参加をお断りするという決断をすることも必要なことではないかと思えます。（前記《参考2》《参考4》参照）

## 問2（配点：40点）

2日目、ハイデルベルグの市内観光の後、バスでローテンブルグへの移動中、ローテンブルグ到着まであと30分ほどのところで、バスが故障してしまいました。

ドライバーは、「シャフトが折れてしまっているのでここでは修理不能で、代替バスを手配しなくてはならないが、どんなに早くても代替のバスが到着するまで数時間はかかりそうだ。」と言っています。

### 第1問（1級、2級共通：25点）

この場合の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（1級、2級共通：15点）

日程上、ローテンブルグの観光を翌日に実施することは不可能と思われれます。

もし、2日目にローテンブルグ観光ができなかった場合の旅程保証制度の適用の有無とその理由を具体的に記述しなさい。

## 出題の趣旨

- 1 トラブル発生時における旅程管理を考慮した迅速・的確な対応能力は身に付いているか。
- 2 旅程保証の適用の有無及び、免責事項に関する理解力を身に付けているか。

## 解答（例）のポイント

### 第1問（対応力）

- この設問は1，2級とも共通になっています。
- ①バス乗務員に故障の程度、修復の可能性、代替バスの手配の必要性などを再度確認する。
- ②適時に現地ランドオペレーターに連絡、状況報告を行うとともに必要な協力・支援を要請し、必要によっては指示を仰ぐ。
- ③修復不可能で代替バスが必要との最終判断の場合には、現地ランドオペレーター（バス乗務員）経由等で、日程表に記載されているローテンブルグ観光を当日中に実施できるよう代替バスの手配を行うよう早急に対処してもらうべく依頼をする。
- ④代替バスの到着にかなりの時間が見込まれることが明らかな場合には、タクシーを利用して分乗し、ローテンブルグへ向かうことも検討する。
- ⑤お客様への状況の見通しの説明、必要によってはバス乗務員からも説明させる。
- ⑥待ち時間における休憩場所、トイレの場所などの配慮及び、お客様の安全確保に万全の対策を行う。バスから下車する場合、お客様が交通事故に遭わないよう安全確保には特に注意する。
- ⑦待ち時間如何によっては、以後の観光箇所のスケジュールをどのようにするか検討し、お客様にも案内をする。
- ⑧観光箇所については、可能な限り入場・下車観光箇所を優先し、1箇所でも多く観光ができるよう旅程管理を行う努力に努める。
- ⑨その後の予定に昼食が手配されているような場合は、到着時間の変更等を含めて連絡し、了解を取る。
- ⑩スケジュールの遅延は避けられないと思われるので、宿泊ホテルへ、到着が遅くなること、夕食時間を変更すること等の連絡を行う。
- ⑪企画旅行実施会社への状況報告、必要により指示を受ける。

### 第2問（旅程保証制度適用の有無とその理由）

- ①企画旅行実施会社の関与し得ない事由（不可抗力）であり、旅程保証上は免責扱いとなるため、旅程保証制度は適用されない。
- ②このケースは、「当初の運行計画によらない運送サービスの提供」（バスの故障）によるものなので、そのためにその後の観光予定等に支障が生じたとしても旅程保証上は免責事項になる。

## 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

- ①⑤まず、落ち着いて乗務員とも協力して正確な情報の収集を行って対策を考えるべきでしょう。お客様にも事情を説明して状況をご理解頂くことも必要となります。添乗員自身が慌てたり、冷静な判断ができなくなるとお客様の不安が増し、添乗員に対して不信感を募らせ、收拾のつかなくなる事態を招いてしまいます。

- ②③現地ランドオペレーターと連絡を取り、手配変更等の場合の協力要請と企画旅行会社へは万一の場合の返金等の措置について明確な指示を受けることも必要となります。
- ④代替バスの到着にかなりの時間を要するような場合には、どちらが総体的に利があるかを検討の上、タクシーを利用することも一つの方法です。この場合、荷物運送の件、タクシー代の件、観光地での案内の件等については事前にクリア（基本的にはバス会社の責任で荷物の運送を行うこと、タクシーの費用はバス会社の負担とするなどの交渉）にしておかなくてはならないことは言うまでもありません。出題者の私見ですが、この場所からタクシー等に分乗して移動しての観光も検討の余地はありますが、少なくとも5～6台のタクシーが必要になること、ホテルへの直行ならまだしも、ローテンプルグでの観光があること等でタクシーでの移動は難しいのではと感じます。
- ⑥待ち時間が長くなる場合は、トイレの配慮は不可欠です。バスの乗務員とも協力し、近隣の店、ドライブイン、ガソリンスタンド等で飲み物の調達やトイレ利用などに努力する必要があります。気分転換等でバスから下車するお客様に対しては、お客様の誘導を行うなど交通事故の防止に努めましょう。不要なバス下車等はできる限り避けて頂くようお願いすることも必要なことではないでしょうか。
- ⑦⑧旅程管理業務は予測できない旅程変更の事態が生じた際に、その変更を最小限にとどめて元の旅程に戻すべく「努力」することを内容とするものですから、一般に平均的な添乗員（旅行業者）に期待されるだけの努力をしていた場合には良い結果が得られなくてもその責任は果たしたことになります。従ってバスの故障というアクシデントがわかった時点で、添乗員は代替の手段としてどのようなことを考え、検討したか。そしてその検討した結果に基づいて行動を移すべく努力をしたか否かがポイントになります。

《参考1》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、旅行者に対し次に行う業務を行います。ただし、当社が旅行者とこれと異なる特約を結んだ場合には、この限りではありません。

- (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おそ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じること。
- (2) 前号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。

本条のポイントは、旅行日程などを変更せざるを得ないときに、当初の趣旨に合致した代替措置を講ずるよう努力することが必要であるということ、ごく当然のことを言っているに過ぎません。

ただ、実際には、急に代替措置が必要になった場合に、理想的なものを手当てするのは難



しい面もあり、あくまでも「努力すること」と理解すればよいと思われます。

- ⑨日程表を見る限り、昼食は何処で手配されているのか（もう済んでいるのかまだなのか）分かりませんが、これから昼食という予定であれば、当然昼食場所に時間の変更、あるいはキャンセルしなくてはならないのか連絡する必要があるでしょう。
- ⑩宿泊ホテルへは、到着時間の目途がついた時点で連絡を入れましょう。特にこの日は日程表を見るとホテルでの夕食も手配されていますので夕食時間の変更等についての連絡も忘れずに行う必要があります。
- ⑪旅行会社には状況とローテンブルグでの観光が時間的に実施できなくなる可能性が高いことについての報告は忘れずにおきましょう。また担当者からの指示を仰ぐことも忘れずに。

## 第2問

- ①通常の場合では、入場・観光等ができなかった場合には、旅程保証の対象になるケースが一般的ですがこのケースの場合は「免責」扱いとなり旅程保証の対象外となります。代替バスが配車されるまでは現場にいないという状況であれば、その場を離れて観光に行くことはできない（いわゆる不可抗力）と思われます。

不可抗力とは、

- ・人間の力ではどうにも逆らうことのできない力や事態。
- ・法律で外部から発生した事実で普通に要求される注意や方法を講じても損害を防止できないもの。このような事態により義務が遂行できなかった場合は、債務不履行や不法行為の責任を免れるとされています。

例えば、天災地変（地震・台風など）、官公署の命令、運送機関などの旅行サービス提供の中止、運送機関の当初の運行計画によらない旅行サービスの提供などをいいます。

- ②旅程保証が免責となる事由は、約款 29 条第 1 項の（～）に、「当初の運行計画によらない運送サービスの提供」があげられていますので、この問題のケースはそれに該当することになります。

《参考2》標準旅行業約款第29条第1項(旅程保証)

(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
- へ 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の必要な措置

この問題での設問は旅程保証の適用の有無について問われていますので、「故障したバス会社側の過失責任云々及びそれにとまなう補償」については直接解答として求めていませんのでここでは触れないことにします。従って、上記で述べたとおり、設問の内容でバス会

社側の過失等この問題で触れていないこともあって、解答の対象として取り上げないことにしておりましたが、解答の記述内容によっては加点の対象としたものが何件かあったことを付け加えておきます。

「バスの故障」という問題は、状況設定は異なりますが過去にも出題されたことがあります。故障の状況、程度によって、いろいろな対応が考えられるでしょうが、添乗員としてはバス乗務員と協力の上、旅程管理上の観点とお客様の安全確保の観点を第一に考慮して、行動しなくてはならないと思います。

なお、利用しなかった（できなかった）観光施設等の入場料金等があれば、下記条文に記載されている通り、必要経費を差し引いた金額をお客様に返金しなくてはなりません。

《参考3》標準旅行業約款第14条第4項

当社は、前条の規定に基づく契約内容の変更により旅行の実施に要する費用（以下中略）の減少又は増加が生じる場合（以下中略）には、当該契約内容の変更の際にその範囲内において旅行代金の額を変更することがあります。

### 問3（配点：40点）

4日目、この日はユングフラウヨッホやベルン市内を観光するコースになっていましたが、しばらく観光を続けていたところ多くのお客様がかなりの疲労を感じられているように見受けられました。

また、半数近くのお客様からは「足も痛くなったので早くホテルに戻って休みたい。」との要望もあったので、現地ガイドと相談して、この後入場観光するところもないので残りの観光コースを短縮・切上げてホテルに戻ることにしました。

ホテル帰着後、一部のお客様から「日程表に記載のとおりベルン市内をゆっくり観光できると楽しみにしていたのに、どうして勝手に短縮してしまったのか。」とのクレームがあがりました。

#### 第1問（1級、2級共通：20点）

この場合の対応方をその理由とともに具体的に記述しなさい。

#### 第2問（各20点）

1級：一部のお客様からは旅程保証制度を適用しての返金を要求されています。

対応方と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。

2級：一部のお客様からは旅程保証制度を適用しての返金を要求されています。

対応方をその理由とともに具体的に記述しなさい。

### 出題の趣旨

1. 旅程管理者である添乗員としてツアーをまとめる統率力を身に付けているか。
2. 添乗員にとって必要な約款（特に旅程管理業務）の内容についての理解力はどうか

3. 旅程保証制度適用条件及び、債務不履行についての理解度はどうか。

### 解答（例）のポイント

第1問（対応方とその理由）

- ①クレームを言ってこられたお客様にはまず、お客様全員にお伺いをしないで歴史地区の観光コースの短縮・切り上げをしたことについて心から謝罪をする。
- ②お客様の半数近くの方の疲労の様子を考慮し、時間短縮したことを説明する。
- ③代わりに観光できる場所を提案する、もしくは代替のサービスを検討する。
- ④対応方によっては、これ以降のツアーの運営に少なからず影響が出る可能性があるため、なごやかな雰囲気づくりと信頼を失われないようにする。
- ⑤企画旅行会社に状況の報告を行い、必要に応じて対応方等についての指示を仰ぐ。

第2問（ほぼ1、2級共通内容なのでまとめて記しておきます）

（返金要求に対する対応方と責任の所在及びその理由）

- ①観光コース短縮は契約違反（旅行会社の債務不履行）となります。添乗員（旅行会社）に過失が認められることから旅程保証による変更補償金の支払い云々は該当しません。
- ②半数近くのご夫妻からの要求だったとはいえ、ベルン市内の観光コースをかってに短縮してしまったという、添乗員としては考えられない行動により、企画旅行会社の債務不履行となり、お客様が被った損害の賠償をする責任が生じることになります。
- ③責任の所在は添乗員にあります。理由は上記②に記載したとおりです。
- ④返金等の要求については、企画旅行会社が窓口となりますので、その旨案内し、安易に支払いの有無、支払い方法、金額についての発言は差し控えます。

### 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

- ①②まずはお客様にお詫びをすることが必要です。該当のお客様にはまず観光コースを短縮したこと、お客様全員にお伺いをしなかったこと、お客様の半数近くの方の疲労の様子を考慮して短縮したことなど、ご理解・納得頂けるよう説明することも必要なことでしょう。とはいえ、半数近くのご夫妻からの要求だったとはいえ、ローマの歴史地区の半日観光コースをかってに短縮してしまったというのは、添乗員としては考えられない行動です。
- ③日程的に厳しい状況ではありますが、代替の観光地の提案もしくは代替サービスができることがあるかを検討します。これにより、第2問のような事態になることを免れることができればと思います。
- ④観光コース短縮に賛成したお客様と短縮反対のお客様との間に亀裂が生じる恐れがあり、ツアー参加のお客様のなごやかな雰囲気づくりは困難になる可能性があります。また、市内の歴史地区をじっくり観光したかったお客様は、添乗員の観光コース短縮措置に反感を持つとともに信頼性が失われ、添乗員のその後のご案内や指示に率直に従わず、協力も得にくくなることにもなりかねません。添乗員のリーダーシップが求められるところで、上記のような事態にならないよう配慮しなければなりません。

- ⑤旅程保証、あるいは契約不履行に該当する可能性がある変更等が生じたと思われる場合は、企画旅行会社へ報告するとともに判断材料となる情報等の提供をするとともに、場合によっては指示を受けることになります。

## 第2問

- ①この事例のような添乗員がいるとしたら旅程管理者としての資質に欠けていると言わざるを得ません。添乗員自らが責任を持って旅程管理を行うという自覚もない上に、ツアーリーダーとしての主体性を発揮することもできないと思われます。パンフレットや日程表に記載のある内容をかかってに短縮、省略することは契約違反であり企画旅行会社にとっても問題を抱えることになります
- ②半数近くのご夫婦からの要求だったので、歴史地区の観光コースをかかってに短縮してしまったという、添乗員としては考えられない行動により、企画旅行会社の債務不履行となり、お客様が被った損害の賠償をする責任が生じることになります。ガイドと相談云々は関係ありません。募集型企画旅行においては、観光箇所の変更が旅行者のたとえ過半数以上の希望であっても、日程表に記載されている内容（予定）のものを添乗員はかかってに変更、切り上げ等をしてはいけません。参加者全員が本当に要望している（その場の雰囲気もあり、本当は反対したかったけれどあの場では言えなかった等、お客様の本心は分かりません）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、一人でも反対者がいる（可能性がある）場合は上記のとおり 損害賠償の請求に発展することは避けられないものと思われます。一人でも「反対」のお客様がいる限り、募集型企画旅行では、日程表に記載されている内容を変更することは許されないことです。旅程管理上重大な支障をきたす恐れがある場合（下記《参考1》）以外は、「気軽に旅程の変更をしてはならない」というまでもありません。

### 《参考1》標準旅行業約款第13条（契約内容の変更）

当社は、（以下略）、当社の関与し得ない事由が生じた場合において、旅行の安全かつ円滑な実施を図るためやむを得ないときは、旅行者にあらかじめ速やかに当該事由が関与し得ないものである理由及び当該事由との因果関係を説明して、旅行日程、旅行サービスの内容その他の募集型企画旅行契約の内容を変更することがあります。ただし、緊急の場合において、やむを得ないときは、変更後に説明します。

**募集型企画旅行契約**では、天災地変、その他旅行者の関与し得ない事由（標準旅行業約款第29条第1項に記載されている事由）の場合以外は旅行サービスの内容を変更しないとしています。

但し、**受注型企画旅行契約**では、旅行者が契約内容を変更するよう求めることができることになっています。

### 《参考2》標準旅行業約款（受注型企画旅行契約の部）第13条（契約内容の変更）

第1項：旅行者は、当社に対し、旅行日程、旅行サービスの内容その他の受注型企画旅行契約の内容を変更するよう求めることができます。この場合において、当社は、可能な限り旅行者の求めに応じます。（以下略）

- ③④債務不履行によるお客様への賠償としての返金等があった場合は、当然添乗員の過失が原因ということで、派遣会社に損害額の補填を請求してくることになります。派遣会社は添乗員の過失の度合い等を勘案して、当該添乗員に請求してくることになります(本事例の場合、賠償としての返金は全額添乗員の負担になると考えられます)。

《参考3》債務不履行について

債務不履行：法律用語で、「債務者（旅行会社）」が正当な理由がないのに、契約の内容（ベルン市内の観光）に従った履行（実行）をしないことをいいます。この問題を例にとりますと、「企画旅行実施会社はお客様との間で、日程表等で約束（契約）していたベルン市内の観光コースを正当な理由がないのに短縮・切り上げて日程表に記載されている内容どおりの観光を実施しなかった」ということになります。この結果、先にも記述しましたように「債務不履行」が生じて、企画旅行会社はお客様に対して損害賠償の支払いの義務を負うということになります。

《参考4》履行補助者について

履行補助者：添乗員の法的立場です。履行補助者とは、債務者（企画旅行会社）が債務（企画旅行における旅程管理業務）の履行のために使用する従業員（社員、添乗員、ガイド、ランドオペレーター、センディングスタッフなど）のことをいいます。履行補助者の過失によって債務不履行が生じた場合は、債務者の過失と同一視されます。従って、履行補助者である添乗員に過失があれば、債務者である旅行会社が責任を負うことになります。

## 問4（配点：40点）

5日目、予定通りパリの駅に到着しましたが、迎えに来ているはずの日本語ガイドが見当たりません。駐車場の周辺を見回しても自分たちのツアーのバスも来ていないようです。バス会社やガイド会社に電話をしてみました但し連絡がつかなかったり、担当者が不在だったり状況の把握ができません。最終的にはバスがガイドを乗せて配車されましたが、駅を出発できたのは1時間以上も遅れてしまいました。その遅れが原因で予定していた「ルーブル美術館」への入場観光ができなくなってしまいました。

### 第1問（1級：25点、2級：20点）

- 1級：バス及びガイドが来ていなかったり、見当たらない原因と思われる事柄を3つ挙げ、それぞれの対応策を具体的に記述しなさい。
- 2級：バス及びガイドが来ていなかったり、見当たらない原因と思われる事柄を2つ挙げ、それぞれの対応策を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）

上記の場合の旅程保証制度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. トラブル（バス、ガイドが見つからない）発生原因を推察する思考力とお客様への説明方など不測の事態への迅速で的確な対応力を身につけているか。
2. 状況によっては責任の所在、お客様への補償問題などについて考慮しなくてはならないことを理解しているか。
3. 旅程保証制度については実務に即した理解がなされているか。

## 解答（例）のポイント

### 第1問（1、2級共通）

（バス、ガイドが見当たらない原因とその対応策）

- ①交通渋滞による到着遅れ 空港に向かっていて短時間で到着する見込みがあるのであれば、お客様には事情を説明し、トイレ休憩、飲み物のサービス等を行いながら座れる場所で待つ頂く。
- ②配車場所相違、配車ミス、配車時刻の相違 空港係員に団体バスの駐車場を確認する。結果としてすぐに配車の見込みが立たない、又は大幅に遅れる等により観光に多大な影響を生ずる恐れがある場合にはタクシー利用等の代替措置の対応を行う。ガイドとはその後合流できる場所（昼食場所等）を確認し、とりあえずガイドなしで出発することも検討する。
- ③車両故障 バス会社に至急代替バスの手配を要請するが、上記②と同様、大幅に遅れる等により観光に多大な影響を生ずる恐れがある場合にはとりあえずタクシー利用等の対応を行う。
- ④現地ランドオペレーター又は企画旅行会社の手配ミス再手配を要請するが、時間がかかると思われる場合、上記③に準ずる対応を行う。
- ⑤ガイド及びバス乗務員のトラブル（急病、寝坊、忘れ等） 短時間で到着する場合は上記の①に沿って対応、交代ガイド、乗務員の手配等で到着が大幅に遅れる場合は上記③に準ずる対応を行う。
- ⑥いずれの場合も、現地ランドオペレーター、場合によっては企画旅行会社と連絡を取り、必要に応じて指示を仰ぐなどの協力を得る。

### 第2問（1、2級共通）

（旅程保証制度適用の有無とその理由）

○「ルーブル美術館」への入場観光ができなかった理由は、基本的には運送機関の遅延に起因するものなので旅程保証上は免責扱いとなる。従って、旅程保証制度の適用はないものと考えられる。但し、遅延の原因が下記の（2）（3）に該当する場合には、旅程保証ではなく、損害賠償の責任が発生する場合がある。なお、6日目（自由行動）を利用して「ルーブル美術館」への入場観光を実施することも検討してみる。それが可能であれば、旅程保証に関する問題はクリアされることになる。

（1）上記①が原因で出発が遅れた場合：旅程保証制度は適用されない。

理由：交通渋滞が原因なので、旅程保証は免責となる。

（2）上記②④⑤が原因で出発が遅れた場合：旅程保証制度は適用されない。

理由：現地ランドオペレーター又は企画旅行会社に「過失あり」と認められる場合は旅程保証制度の対象外となる（損害賠償の責任が発生する）。

(3) 上記③が原因で出発が遅れた場合：旅程保証制度は適用されない。

理由：車両整備に関し旅行業者側に過失が認められない限り、旅程保証制度の対象とはならない（旅行業者側に過失が認められる場合、損害賠償の責任が発生する可能性がある）。

## 解説

### 第1問（1、2級共通）

（バス、ガイドが見当たらない原因とその対応策）

- ①お客様には座れる場所でしばらく待機して頂き、状況の説明とガイド会社、バス会社への現状の確認を取るべく最大限の努力をするとともに、その結果により、どういう対応を取ったらよいか的確な判断をしなくてはなりません。
- ②③タクシー利用等の代替措置を行う場合には、当該バス会社、ランドオペレーター、及び旅行会社とも密接な連絡を取って、利用の承諾を得てから行うようにすることが大切です。
- ②③④⑤お客様を待たせる時間は30分が限度と考えるべきで、さらに1時間を超えるような場合には代替の輸送機関（タクシー等）を用意しなくてはならないと考えるべきでしょう。代替バスは空港にあるシャトルバスをチャーターすることができることもあるので、その可否を確認して利用することを考えておくことも必要なことだと思います。ガイドの到着に時間がかかるような場合、ガイドと合流できる観光スポット（今回の事例の場合は時間的にも昼食場所が適当と思われます）まで、添乗員がお客様を案内しなくてはならないこともあります。
- ⑥現地ランドオペレーター、場合によっては企画旅行会社とも連絡を取り、必要に応じて責任の所在や費用負担の確認、お客様への説明内容及び説明方法（場所、時間、同席者等）等について指示を仰ぐなどの協力を得ることが大切です。

### 第2問（1、2級共通）

（旅程保証制度適用の有無とその理由）

- ①運行サービス機関の遅延は、約款上旅程保証については免責ということになっています。

《参考1》標準旅行業約款第29条（旅程保証）第1項（1）の免責事由

天災地変 戦乱 暴動官公署の命令

運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止

**当初の運行計画によらない運送サービスの提供・・・（遅延）**

旅行参加者の生命又は身体の安全確保のため必要な措置

- ②手配代行者の故意または過失により旅行者に損害を与えたときは旅行業者にその損害を賠償する責任（使用者責任）が発生しますので、旅程保証としての対応ではなく、損害賠償金の支払いをしなくてはならなくなります。

《参考2》標準旅行業約款第27条（当社の責任）第1項 当社は、…（略）…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）。

- ③後日、バス会社の車両整備上における過失が車両故障の原因であったこと、また、そのことを旅行業者側も知っていたなどの故意・過失が認められるような場合には、損害賠償の問題となります。

《参考3》標準旅行業約款第29条第3項

当社が第1項の規定に基づき変更補償金を支払った後に、当該変更について当社に第27条第1項の規定に基づく責任が発生することが明らかになった場合には、旅行者は当該変更に係る変更補償金を当社に返還しなければなりません。（以下略）

すなわち、変更補償金を支払った後になって、旅行業者又は手配代行者に故意・過失があることが明らかとなったときは、変更補償金の支払いから損害賠償金の支払いに切り替わりますので、旅行者は当然、故意・過失にかかる変更補償金を旅行業者に返還しなければなりません。従って、旅行業者は、支払うべき損害賠償金の額から、返還されるべき変更補償金の額を差し引いた残額を支払うこととなります。変更補償金と損害賠償金の両方を支払う必要はありません。

- ④日程表に記載されている日時に、観光施設に入場できなくても、その行程中（日時が変わっても）にその観光施設に入場観光ができれば旅程保証制度は適用されないということも、いま一度確認しておいてほしいと思います。

## 補 足

- ①ガイドが見当たらない場合は、交通渋滞、交通事故、ミート場所相違、ミート時間の相違、手配ミス等が、バスが見当たらない場合は、交通渋滞、交通事故、手配ミス、配車忘れ、配車場所相違、配車時刻の相違、車両故障、乗務員関連のトラブル（急病、寝坊、忘れ等）等がまず考えられますので、それぞれについて対応策を記述して頂ければよいわけです。なお、海外の場合、ガイド会社とバス会社は通常別々の会社であることが多いため、両者とも来ていないということは、手配ミスの可能性が高いと予測して、それに沿った対処を検討するといった臨機応変な対応力も身に付けておきたいものです。

○ガイド会社、バス会社、現地手配会社等と連絡を取って最大限の努力をしている等、お客様にできるだけ不安を与えないように現状を説明することが大切です。

○タクシー利用等の代替措置を行う場合は、タクシー代をどこが負担するか等の問題もありますので、当該バス会社、現地ツアーオペレーター及び企画旅行会社等とも密接な連絡を取った上で行うことが大切です。

○ガイド付きの市内観光の予定であっても急遽添乗員がガイドに代わり案内をしなければならぬこともありますので、臨機応変に対応できるよう前もって準備をしておくことも必要です。



- 当然のことながら、企画旅行会社に状況を報告し、場合によっては意見具申をしたりしながら指示を仰ぐことも必要です。
- 「主催した旅行会社の指示を待つ」という解答が今回も何件かありましたが、確かに指示を仰ぐことは重要なことではありますが、直接現場で対応しなくてはならない添乗員としては、ある程度の業務知識に基づく判断力、対応力を身に付けておいてほしいと思います。
- 対応にあたっては添乗員独自に判断するのではなく、必要に応じて企画旅行会社に詳細な報告を行い、指示を受けながら対応していかなくてはならないことはいまでもありません。
- 必要により責任の所在や費用負担の確認、お客様への説明内容、及び説明方法（場所、時間、同席者等）等について企画旅行会社や関係先と連絡を取ることも忘れてはいけません。

《参考4》変更補償金と損害賠償金 標準旅行業約款（企画旅行契約の部）は旅程保証に基づく変更補償金と債務不履行に基づく損害賠償金との扱いに関して、旅行業者にその変更につき債務不履行に基づく損害賠償責任のある疑いのあるときでも、とりあえず変更補償金を支払うことにしています。迅速なトラブルの解決という観点からの措置ということになります。そしてその後になって、実はその変更は旅行業者の債務不履行に基づくものであることが明らかになったときには、旅行業者は変更補償金の額にはかかわらず、旅行者に生じている損害について賠償の責任を負うこととなります。この場合、実務的には、旅行業者が損害賠償債務を負っていることから、変更補償金返還債務との間で相殺処理を行い、残額の損害賠償金を旅行業者が旅行者に支払うこととなります。

## 問5（配点：40点）

6日目の夕食後、ホテルの自室で荷物の整理をしていたところ、数名のお客様から添乗員の部屋に電話があり、下痢の症状を訴えてこられました。中には重症と思われるお客様も何名かいらっしゃいます。

医者に診せたところ、夕食の海鮮料理で出された海老が原因の食中毒とのことでした。

### 第1問（各20点）

- 1級：この場合の対応方とその理由も併せて具体的に記述しなさい。
- 2級：この場合、どのような対応が必要ですか。特に症状が重と思われるお客様への対応方と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：下痢症状を起こして医者にかかったお客様は数名いらっしゃいましたが、この場合、医者にかかった諸費用の負担はどうなりますか。諸費用の負担についてその根拠とともに具体的に記述しなさい。また、特別補償制度適用の有無とその理由についても簡潔に記述しなさい。
- 2級：食中毒にかかったと思われるお客様に対する特別補償制度適用の有無とその理由について簡潔に記述しなさい。

## 出題の趣旨

1. フリータイム中の食事に起因するお客様の傷害に対しての状況の把握力、判断力、的確な対応力が身に付いているか。
2. このような事態が起きた場合に、発生する問題を予測する能力とその対応方、及び責任の所在についての分析力、判断力は身に付いているか。
3. 特別補償制度適用の有無についての正しい知識が身に付いているか。

## 解答（例）のポイント

### 第1問（1、2級共通）

（対応方及び発生すると思われる問題点とその理由）

○問題文中に「海老が原因の食中毒」とありますので、フリータイム中の食事で食べた海老が原因の食中毒とします。

- ① 他のお客様（特に一緒に食事をした人）にも同様の症状が出ている方がいないか確認する。
- ② 下痢症状を起こしているお客様の人数、医師の診断の結果によっては翌日の日本への帰国の予定となっている日程の変更を検討する。
- ③ お客様が継続してツアーに同行できるかどうか、医師に相談、判断を仰ぐ。
- ④ お客様が残留、又は入院しなくてはならない場合には、お客様の意向に基づき宿泊、食事、通訳等の手配、及び入院中のお世話・看護等を現地ランド手配会社に依頼するとともに協力をお願いする（お連れの方が元気な場合、一緒に残るか検討）。
- ⑤ 企画旅行会社へ、食中毒発生と措置状況を報告し、当該お客様の留守宅への連絡、及び原因の追究を依頼するとともに今後の対応策についての指示を仰ぐ。
- ⑥ 費用に関しては、入院、治療費用、帰宅のための費用等は個人負担であることをお客様に説明し了解して頂く。
- ⑦ 症状を訴えているお客様の海外旅行（傷害）保険の加入の有無と付保条件、又はクレジットカード等の付帯保険加入の有無を確認する。
- ⑧ 保険請求のために必要となる医師の診断書、治療実費の明細書、領収書等を取得できるように取り計らっておく。
- ⑨ 医師、現地ランド手配会社、保険のクレームエージェントなどの協力を得ながら、食中毒発生の原因とされるレストランの責任を追及するとともに、食中毒発生についての公的な診断箇所認定を受けること、該当のお客様に対する入院・宿泊等の費用負担・損害賠償請求を行うことを現地ランド手配会社に依頼する。

### 第2問（1級）

（医者にかかった諸費用の負担とその理由、特別補償制度適用の有無とその理由）

- ① 医者にかかった諸費用は、原則として、お客様自身が負担しなくてはならない。

理由：旅行会社（添乗員）がレストランを選定した場合であっても、その選定に過失が認められなければ選定した結果起こったことに関しては責任を負うことはなく、お客様の自己責任の範疇ということになる。

②特別補償制度は適用されない。

理由：食中毒は特別補償規程の補償金支払いの対象外となっているので、特別補償制度は適用されないということになる。但し、旅行会社（添乗員）に、レストランの選定に関し過失が認められる場合には、旅行会社（添乗員）側に責任が発生し、諸費用の負担のみならず、損害賠償支払いの責任も生じることになる。

## 第2問（2級）

（特別補償制度適用の有無とその理由）

特別補償制度は適用されない。

理由：上記1級の第2問②の項を参照してください。

## 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）

（対応方及び発生すると思われる問題点とその理由）

- ①当日の食事は、日程表を見れば分かる通り夕食はツアーに含まれておらず、お客様各自でなっています。フリータイム時に該当のレストランを利用した他のお客様（特に一緒に食事をした人は要注意）にも同様の症状が出ている方がいないか確認し、まず、医師の診断を仰ぐことが必要です。素人判断をして放置すると症状を悪化させる可能性が十分考えられます。本人が医師の診断は必要ないといっても早めに診てもらうように勧めることが基本となります。
- ②③症状、及び医師の診断結果によっては当該お客様、あるいはツアー全体の日程に変更が生じるかもしれません。それぞれによって当然対処の仕方は変わることになります。
- ④お客様が残留、入院ということになれば、本体の日本への帰国は翌日ですので、当然本体とは離団するということになります。その場合、該当のお客様の帰国便の変更手配、航空券のエンドース、離団書の受理、日本帰国時における入国・通関に関するご案内も忘れてはいけません。
- ⑤企画旅行会社に連絡して状況報告を行い、対応方等について相談し、指示を受けることになります。場合によっては企画旅行会社としての方針、考え方もあるかもしれませんので、現地手配代行会社とも連絡をとってもらい、善後策について検討・確認をしてもらうことも必要かもしれません。「まず旅行会社に連絡をして指示を待つ」という解答がまだまだ後を絶ちません。最終決定は旅行会社が行うにしても、考えられる範囲で少なくともある程度の見通しをつけた上で相談するといった形にもって初めて添乗員の存在価値があるのではないのでしょうか。少なくとも旅行中は旅行会社を代表する添乗員としての気構えを持ち、それに相応しい知識とノウハウの習得に励んで欲しいと思います。
- ⑥お客様が保険等に加入していない場合で、手持ち金額では諸費用の支払いに支障をきたすようなときには、企画旅行会社経由で留守宅に連絡し、留守家族から旅行会社に必要予定金額を送金してもらった上で、入院先である病院に対する支払い保証を行うことになると考えられますので、この点も担当者の指示を受けることになります。

- ⑦⑧お客様が任意保険等に加入している場合は、現地のクレームエージェントに連絡をとり、協力を求めることとなります。特に入院の場合は、支払い関係をクレームエージェントに保証してもらうことも必要となります。さらに病人の日本への緊急移送が必要な場合はクレームエージェントの指示・援助を求めることにもなります。
- ⑨責任の所在、補償についてのお客様への説明には注意が必要です。責任の所在がどこにあって、添乗員はどのように対応し、お客様にどのように案内しなくてはならないかは、きちんと整理した上で対応することが必要です。そのためには、対応方についても旅行会社とは詳細に相談して指示を受けておきましょう。

## 第2問（1級）

（医者にかかった諸費用の負担とその理由、特別補償制度適用の有無とその理由）

- ①標準旅行業約款では、旅行会社は旅行会社自身又はその手配代行者の故意または過失によって旅行者に損害を与えたときは、その損害を賠償しますが、それ以外は責任を負わないことが明記（参考1）されています。従って、お客様にレストランを紹介した場合であっても、過去に何回も食中毒を出したようなこともなく、衛生状態も問題があるとは思えないようなレストランであるならば添乗員が責任を問われることはないということになります。言い換えれば旅行会社（添乗員）自らの過失によるものではないということで、法的には責任を負う必要はないということになるわけです。

### 《参考1》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。（…略…）すなわち、食事そのものはレストランが作って提供しているもので、企画旅行会社は何ら関与もしていませんから、直接に責任の発生する理由はありません。考えられるのは食中毒を出すようなレストランを旅行会社（添乗員）が紹介した場合に、それが過失にあたるかどうかということになります。この場合も、そのレストランが何回も食中毒を出しているレストランであるという事実がなければ過失とはいえないでしょう。逆にそういう事実があれば、その国の法律に基づき営業停止になっているはずで、その国で営業を許可されているレストランを旅行会社が選定している限り、責任を問われるケースはまずないと思われます。従って、添乗員はレストランを手配する際には、その施設が営業許可を受けているか否かを、チェックすることは言うまでもありませんが、過去の事実についてもそのレストランがそうした前歴がないことを現地手配会社、ホテル等に確認しておくことが必要となります。もちろん上記に記載したことは、約款上のことであり、企画旅行の場合、約款の責任条項は別として、旅行商品の品質管理という点、旅行商品に対する信用という点等からも、旅行会社による営業政策上の面から言えば、約款上の責任の有無は別にして、顧客サービスという観点からも積極的な事務処理と後に尾を引かない適切な対応をとることが必要であることは言うまでもありません。医療費等の余分な費用の支払いはもちろん、適当な額の見舞金を贈るくらいの誠意は、良識ある旅行会社としては当然見せていることと思いますし、そうあって欲しいと思います。

- ②特別補償規程には、補償金等の支払い対象となる傷害には細菌性食中毒は含まない旨記載（参考2）されています。

《参考2》特別補償規程第1条第2項（当社の支払責任）

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。上記について、細菌性食物中毒も外部から進入した細菌によるものではありませんが、感染すれば必ず発症するものではなく、その罹患した人の体調等により、発症の有無、程度も左右され、その罹患の因果関係の特定が困難なことから、補償の対象となる傷害から除かれている（三浦弁護士の著書から）と説明されています。基本的には、特別補償規程に記載されている通り、細菌性食物中毒は特別補償の対象外ではありますが、食中毒がすべて細菌性食中毒に該当するものではありません。O-157 やノロウイルスについては、保険会社によっても対応がまちまちという事態が実際問題として起こっているようです。国土交通省からもこれについて正式な見解はまだ出ていないようですので、医師の診断書を基に、加入している保険会社に対応を照会してみる必要があるようです。

第2問（2級）

（特別補償制度適用の有無とその理由）

上記1級の第2問②の解説の項を参照してください。

補足

- ① レストラン紹介と添乗員の責任に関してフリータイム時に、添乗員がお客様にしきりあげた行為によって、お客様が何らかの損害を受けた場合の責任についてはどのように考えたらいいのでしょうか。基本的には、お客様の要望によりご案内したレストランの料理が原因となる食中毒については、そのレストランの責任であり、添乗員が責任を問われることはありません。しかし、そのレストランが以前にも食中毒事件を起こしたことが何回もあるなど衛生状態に問題があることを添乗員が知りながらご案内した場合には責任を問われることがあります。ただ、何回も食中毒を起こしているようなレストランであれば現地の法律に基づき、当然営業停止になっているはずですが、なお、私たちの日常生活と比して衛生状態が不確かと思われるようなレストランをどうしてもご案内しなくてはならない場合は、生ものや生水、氷、サラダなどを取らないように注意をすることが望ましいと思われます。フリータイムのことであっても、添乗員としてはお客様の身体・財産の安全につき十分な配慮を払わなくてはなりません。問題は添乗員が相当な注意を払ったかどうかによります。予想もできないことや添乗員のまったく関与しないことによりお客様が受けた損害について添乗員が責任を問われることは原則としていないのです。本事例の場合、該当のレストランは添乗員がご案内したものであり、問題が起こりそうなレストランだと知っていてご案内した場合には、責任が問われることになるといえそうです。
- ② 海外旅行者と下痢症について 海外旅行者の過半数以上の方が旅行先に到着してから数日以内に下痢症状を起こすといわれているようです。もちろん、旅行する国や地域によって若干

の違いはありますが、旅行先を発展途上国に限った場合には、この数値はさらに高くなって8割近くにもなるともいわれています。それではなぜ下痢が起こるのでしょうか。下痢の原因はいろいろなことが考えられ、一概に結論づけることはできませんが、すべてが病原菌によるものではないことは断言できるようです。海外旅行者の下痢症の原因は大きく分けて...

- 1 旅行の準備などに起因する疲労による体調の変化（低下）によるもの。
- 2 旅行中の不安やストレスなどからくる精神的な胃腸障害によるもの。
- 3 渡航先の飲食物の違いによる一過性の胃腸障害によるもの。
- 4 ウイルスや細菌、寄生虫による病的なもの ...などが考えられます。

このうち1と2は旅行開始前から下痢の症状が始まることも多く、体調の回復やストレスの緩和など、原因を取り除くことにより比較的短時間で改善されます。3の飲食物による下痢は病原体によるものではなく、水質の違いによる場合や食物の違いによるものが多いようです。水については、海外の水はミネラル分が多く含まれている硬質なものが多いために、一過性の下痢を起こしやすいということは皆さんもよく知っていることだと思います。また、油と香辛料も下痢の原因となります。油は未精製のものや保存状態が悪く変質した油などが下痢の原因となります。また、香辛料の取り過ぎも胃腸障害の原因となります。このような下痢の場合、回復あるいは慣れるまでの周期は早い人で3～4日のようですが、遅い人では10日以上下痢が続き帰国後もなかなか治らない人もいます。4の病原体によるものですが、これは海外旅行者の下痢症の約2割強を占めているといわれています。

③食中毒の種類について 食中毒とは飲食物が原因となって起こる急性胃腸炎症状で原因別に分類すると次のようになります。

1 細菌性食中毒：感染型と毒素型の2つのタイプがあります。

- ・感染型：時間の経過に伴って増殖し、一定量以上となった菌の付着した食品を食べることによって引き起こされる。食品中に含まれる菌を煮たり焼いたりして殺菌すれば食中毒を 起こさない。サルモネラ菌、病原性大腸菌、腸炎ビブリオ等。
- ・毒素型：食品中で菌が増殖する際に出す毒素を含んだ食品を食べることによって引き起こされる。菌を煮たり焼いたりしても毒素を分解しない限り、食中毒を引き起こす。O-157、黄色ブドウ球菌、ボツリヌス菌等。

2 自然毒による中毒：植物性と動物性の2つのタイプがあります。

- ・植物性：毒キノコ、青梅、ジャガイモの芽
- ・動物性：ふぐ、毒かます、まひ性毒貝

3 化学物質による中毒

- ・食品添加物による場合：防腐剤、着色剤、人口甘味料
- ・食品の製造・器具の不良による場合：緑青、鉛
- ・農薬等の誤飲による場合：農薬散布、野菜類に付着

(注) 細菌性食中毒は、基本的には、赤痢、腸チフスのような伝染病と違い、人から人には感染しないとされています。旅行中の時差やハードスケジュール、環境の変化によるストレスなどで身体の抵抗力が弱まり、通常では問題にならない量の病原体で病気になることがあります。軽い下痢は、1～2日様子を見ればたいてい治るようですが、激しい下痢、

頻回の下痢、血液が多量に混じっている下痢の場合には、速やかに医師の診察を受けるよう勧めることが重要になります。

#### ④ノロウイルスについて

感染する方も多いノロウイルスについて知識を持ちましょう。

##### 1 感染様式

- ・汚染された海産物を生か、十分に加熱せずに食べた場合
- ・食品取扱者（食品の製造、飲食店などの調理人、家庭で調理する人）が感染した場合、その者を介して汚染した食品を食べた場合
- ・患者の嘔吐やふん便がきちんと処理されず、人から人へ直接感染する場合

2 症状 感染から発病までの潜伏期間は1～2日です。主な症状は「吐き気、嘔吐、腹痛」で熱は比較的軽度です。こうした症状が1～2日続いた後、治癒し後遺症もありません。また、感染しても発症しない場合、軽い風邪のような症状の場合もあります。

3 発症した場合の治療法 このウイルスへの効果のある抗ウイルス剤は現在もまだありません。通常、対症療法が行われます。特に幼児や高齢者については脱水症状を起こしたり体力を消耗させないことから、栄養 と水分補給を十分に行うことが大切です。下痢止めの薬は病気の回復を遅らせることがあるので使用しない方が望ましいでしょう。

##### 4 感染防止策

- ①食品を取り扱う人は温水の流水で石鹸を泡立て、手洗いを励行すること。
- ②嘔吐物の処理、オムツ替え等に際しては直接手に触れず、使い捨ての手袋を使用し処理後も十分な手洗いをすること。
- ③宿泊施設に戻った際は、「温水での石鹸」による手洗いと「うがい」を励行すること。

##### 5 患者の嘔吐物の処理時の注意事項

- ①テーブルや床などに飛び散った汚物は使い捨ての手袋、マスクを着用し、さらに飛び散らないように周囲を含めてペーパータオル等で拭き取る。
- ②拭き取った後、次亜塩素酸ナトリウム（又は塩素系洗剤等）で完全に拭く。
- ③汚物はビニール袋に入れて廃棄処理する。

##### 6 団体における旅行の出発前と旅行中の注意事項

- ・出発前：このウイルスに感染しないよう心がけて頂く。
- ・旅行中：感染、感染拡大の防止
  - ①旅行中の食事の前においては、「温水による手洗い」の呼びかけを行う。
  - ②露店などでの「生ガキなどの二枚貝」を食べることは控えるように呼びかける。また、不衛生だと思われる飲食店での食事についても控えるように呼びかける。
  - ③万一、団員にノロウイルスの症状があった際は、早期に病院での治療を受ける。④ノロウイルスの疑いがあった場合の嘔吐に対する対応は、
    - ・ホテルの場合：ホテルに報告し、完全な処理を行う（現在、多くのホテルで対策用の消毒液が完備されているところが多くなってきているようです。勝手に処理したことでウイルスが残り二次感染した例が多くあります）。

- ・ 乗り物の場合：乗務員に報告し、完全な処理を行う。添乗員はグッズとして使い捨てる手袋やマスク、ビニール袋を念のために持参していくことが望ましいようです