

◆ ◆ ◆ 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。

募集型企画旅行

奥入瀬溪流散策とみちのく縦断4日間の旅（日程表）

9月20日出発30名様（+添乗員1名）

*この日程表は確定書面と同一です。

日 程	行 程	食 事
1 日 目	羽田空港→航空機→青森空港==== <u>ねぶたの里</u> （60分）==== 8:50 発 10:10 着 （ねぶた体験ショー20分） ==== <u>蔦温泉・昼食</u> （休憩50分）==== <u>奥入瀬溪・白糸の滝・・銚子大滝等</u> （溪流沿いの散策です。バスは回送します） <u>散策</u> （約45分）==== 子の口〜〜〜休屋==== <u>十和田湖畔着</u> （泊） 十和田湖遊覧船（50分） 17:00 頃着	× 昼 夕
2 日 目	<u>十和田湖畔</u> ==== <u>登荷峠展望台</u> （15分）==== <u>鹿角・昼食</u> （休憩60分）= 9:00 発 （十和田湖が一望できます） ==== <u>八幡平頂上</u> （20分）===== <u>田沢湖・たつこ姫像</u> （20分）==== ===== <u>田沢湖高原温泉着</u> （泊） 17:00 頃着	朝 昼 夕
3 日 目	<u>田沢湖高原温泉</u> ===== <u>抱き返り溪谷</u> （30分）===== <u>角館にて散策</u> 8:30 発 （自由散策及び自由昼食） （90分）===== <u>盛岡手作り村</u> （50分）==== <u>盛岡</u> （泊） 17:00 頃着 （夕食はわんこそばのオプションです。）	朝 × ×
4 日 目	<u>盛岡</u> ===== <u>中尊寺</u> （90分）==== <u>松島・松島海岸</u> （昼食）----- <u>瑞巖寺</u> ----- 8:30 発 （専属ガイドがご案内します） ----- <u>松島海岸</u> ===== <u>塩釜</u> ===== <u>仙台駅</u> ----- <u>はやぶさ112号</u> ----- <u>松島湾めぐり遊覧船</u> （50分）（バスは回送します） 18:22 発 （新幹線指定席利用） ----- <u>上野駅</u> ----- <u>東京駅</u> 19:50 着 19:56 着	朝 昼 ×

旅行企画・実施：TCSA トラベル株式会社

_____は下車観光、_____は入場観光、====貸切バス、・・・徒歩散策、

——JR、→→飛行機、〜〜〜船

問1（配点：40点）

日程表（1ページ）の1日目、このツアーの受付は、羽田空港（国内線出発ターミナル）で午前7時50分から開始するとお客様には案内されています。

添乗員が受付開始時刻の50分程前に、受付場所で受付の準備をしていたところ、ご夫婦で参加のお客様がツアーの参加証を提示したので、添乗員は受付を済ませました。

その直後に奥様がビル構内から出て写真を撮っている途中、石段で転んで怪我をしたため、病院に運ばれてしまいました。病院で付き添っているご主人からの連絡によると、奥様は1週間以上の入院が必要との診断が出たので、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20点・2級25点）

この場合の対応方について手順を追って具体的に記述してください。

第2問（1級、2級共通：1級10点・2級15点）

入院した奥様に対する特別補償制度の適用の有無とその理由について具体的に記述してください。

第3問（1級のみ：10点）

さらに、怪我をした奥様を背負ったことが原因で、ご主人も長年の持病である腰痛が再発してしまい、1ヶ月近くの入院が必要ということになってしまいました。

このご主人に対する特別補償制度の適用の有無とその理由について具体的に記述してください

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を行うことができるか。
2. 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. 旅行業約款の特別補償規定に関する知識については正確に理解しているか。

解答（例）のポイント

第1問（対応方）

- ①事故（怪我）に遭った奥様へお見舞いを伝える。
- ②電話す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検討する。
- ③ご夫婦の留守宅等へのご主人からの連絡等は済んでいるかチェックする。
- ④旅行中止（奥様のみ、又はご夫婦ともに）については、お客様に確認するとともに取消料（約款上は50%適用になると思われるが、企画旅行会社の指示による）について案内を行う。
- ⑤旅行中止の場合には、必要な手配（航空座席、昼食等の一部取り消し）を行う。
- ⑥企画旅行実施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、企画旅行実施会社が決定した取消料をお客様に通知する。
- ⑦お客様の国内旅行（傷害）保険の加入の有無と付帯条件、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保険金請求のために必要となる医師の診断書、入院・治療実費の明細書、領収書を取得しておくよう案内をする。
- ⑨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する。
- ⑩旅行中又は帰京後にお見舞い（ハガキ又は病院へ訪問等）等を検討する。

第2問（奥様に対する特別補償制度の適用の有無とその理由）

- ①特別補償制度が適用され入院見舞金が支払われる。特別補償適用の条件に合致（「企画旅行参加中である」「急激かつ偶然の外来の事故である」「入院が7日以上である」「病気および食中毒等ではなく事故である」）しているので、特別補償の対象となり、入院見舞金が支払われる。
- ②後遺障害と通院見舞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および180日を超えてなお治療の必要がある時には、後遺障害補償金が支払われる。

第3問（ご主人に対する特別補償制度の適用の有無とその理由）

- ①特別補償制度は適用されない。
腰痛が長年の持病（「急激かつ偶然の外来の事故」ではなく病気である）であったことから、特別補償適用の条件に合致しないので、特別補償の対象にはならない。

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（対応方）

- 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良いでしょう。誠意は相手に伝わらないと意味を成さないものです。仕事の話（旅行中止等）よりもまずはお見舞いの言葉が先ではないでしょうか。
- ②出発当日の受付を控え、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、時間的にも充分余裕がある場合に限り、ごく短時間のお見舞いに訪問することを検討してみてください。
- ③ご家族等への報告・連絡等のご主人が電話することが可能のようですので、事故の第一報は済んでいると思われます。
添乗員からは、ご主人の了解を得てから既にご夫婦の留守宅には連絡がいつていることを確認する意味で電話しておきましょう。
- ④奥様の怪我の程度は不明ですが、1週間以上の入院ということから旅行の参加は無理と思われます。念のためご本人、ご主人に確認をして、航空座席等の一部取り消しを行いましょ
う。
お客様に取消料のことを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制度として設けていない企画旅行実施会社が殆どですが、営業上の配慮（減免措置等）をする場合が多いのも実態のようです。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、当該企画旅行実施会社も何らかの配慮（減免措置等）を検討するのではないかと思います。約款上は、当日取り消しすると50%を収受することになり、旅行開始後（集合時間が設定されている場合は集合時間が過ぎた時点から旅行開始後となります）と認定されれば100%が適用されます。実務的には、収受済み旅行費用から、取消料（場合によっては病院までのタクシー代等事故でかかった経費を旅行会社が負担しているような場合には取消料にプラスします）を差し引いた残額を返金することになるでしょう。

なお、このお客様の「旅行取り消しの確定」は、基本的にはお客様から申し出て頂くようにお願いします。ご夫婦は楽しみにしていた旅行に行けなくなった上に怪我で入院までされたことでさぞや落胆していることでしょう。

最初から旅行取り消しをこちらから決めつけないように注意した方が良いように思われます。

⑤緊急時には優先順位を考えて行動することが重要です。当面は急がなくてはならない変更手配について処理しておきましょう。旅館等の人数減の連絡は多少遅くなくても良いと思われまますので一段落してからの通知でも構わないと思われまます。日程表を見ると、一日目の昼食は葛温泉で手配されていますので、当然人数減の連絡をすることは必要でしょう。

⑥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ますので、取消料については減免の方向で企画旅行実施会社に意見具申をしてはどうでしょうか

お客様のフォローの仕方（例えば、企画旅行実施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のお見舞い、返金は銀行振り込みでお見舞いはしない等）は各旅行会社によって異なるでしょう。その会社の方針をよく確認して対応するべきでしょう。

⑦⑧お客様が保険に加入している場合は、保険会社と連絡を取り、必要書類等の確認をお客様に案内するなどの協力を忘れずにしてあげましょう。時間的余裕がなければ、旅行会社の担当者からしてもらおうなど協力を求めることになります。

⑨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。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、個人情報伏せて話をするよう注意することが必要なことは言うまでもありません。

⑩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、企画旅行実施会社の方針にもよりますので、担当者との相談が必要です。

第2問（奥様に対する特別補償制度の適用の有無とその理由）

①奥様は（ご主人も）添乗員が受付（集合時間前であっても）を済ませており、企画旅行参加中と認められます。約款の特別補償規程の第1条に該当しますので特別補償が適用されます。

《参考1》特別補償規程第1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、（省略）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。ポイントは、「企画旅行参加中であること」「急激かつ偶然な外来の事故であること」「病気及び細菌性食中毒等ではないこと」に合致する事故が、特別補償

適用の対象となり、補償金、見舞金が支払われることとなります。

- 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になっています。

《参考2》特別補償規程第8条第3項（入院見舞金の支払い） 当社は、旅行者1名について入院見舞金と死亡補償金又は入院見舞金と後遺障害補償金を重ねて支払うべき場合には、その合計額を支払います。

第3問（ご主人に対する特別補償制度の適用の有無とその理由）

①奥様が怪我で1週間以上の入院、ご主人も腰痛で1ヶ月近く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ですのでご了解願います。

ここでは、前項（奥様の項）で記述しましたように、特別補償制度が適用されるのは、「急激かつ偶然な外来の事故であること」「病気及び細菌性食中毒等ではないこと」が必要であって、ご主人のように病気（腰痛）の場合にはいくら入院や治療が長期に亘っても補償金・見舞金の支払いは無いということになります。

問2（配点：40点）

1 日目 夜中の12時頃、翌日の準備もすべて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」、「濡れたタオルを携帯」、「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行う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に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厳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良いでしょう。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が。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。
- 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えます。
- 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3（配点：40点）

2日目、ホテルでのチェックイン後、部屋に入った一組の中年姉妹のお客様から、「部屋にはベッドが一つしかない。これでは私達は寝ることができないので、ベッドが二つある部屋に至急変更して欲しい。」と添乗員に連絡がありました。

ホテル側に確認すると、ご夫婦と勘違いしてダブルベッドの部屋を用意したとのこと。

また、本日は満員でツインベッドの部屋は生憎一部屋も空いていないので、何とかその部屋で我慢して欲しいとのことでした。

第1問（1級、2級共通：25点）

このお客様に対する当面の対応について、具体的に記述しなさい。

第2問（1級、2級共通：15点）

最終的にツインベッドの部屋が用意できなくて、このご姉妹のお客様はしつしつダブルベッドの部屋で泊まることになりました。

お客様は、「楽しみにしていた旅行なのに、初日からケチがついた。」と大変不愉快そうでご立腹の様子です。

この場合、旅程保証制度の適用はどうなりますか。適用の有無とその理由について具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. 不測の状況下、旅行条件相違等のトラブルへの適切な対応方と、お客様に対する心遣い、気配り等の配慮を臨機応変に行うことができるか。
2. 旅程保証制度に関する基礎知識を的確に理解しているか。

解答（例）のポイント

第1問

（当面の対応方）

○この設問は1，2級とも共通になっています。

- ①丁寧なお詫びと説明をホテル側のマネージャーを伴って行い、同時にホテル側には条件に合う部屋を提供してもらえるよう再度強力に依頼する。
- ②該当の部屋にエキストラベッドを入れることができないかホテルと交渉する。
- ③ご夫婦等でダブルベッドの部屋でもよいというお客様がいないか、いればその部屋との交換をお願いする。
- ④添乗員の部屋がツインベッドの部屋であれば該当の部屋との交換を提案する。
- ⑤ダブルベッドの部屋を、シングルルーム2部屋（追加料金なしで）に変更することができないかホテル側に交渉する。

- ⑥どうしても部屋の都合がつかない場合は、今晚一晩だけ何とか我慢して頂くようお客様にお願いする。
- ⑦このお客様の翌日の部屋については何らかの配慮を行うよう気配りをする
- ⑧お客様のお気持ちを配慮しつつホテル側からのプラスアルファのサービスの提供をもって少しでもお客様の怒りを和らげると共にご了解いただけるよう努力する。

第2問

（旅程保証制度適用の有無とその理由）

○この設問は1，2級とも共通になっています。

旅程保証制度は適用され、変更補償金の支払いが必要となります。旅行業約款に明記されている、「宿泊機関の客室の種類の変更」（具体的には、ツインベッドの部屋がダブルベッドの部屋になったこと）にあたりますので、変更補償金の支払いが必要になります。ここでいう「客室の種類」とは、洋室の場合、「シングル」、「ツイン」、「ダブル」、「トリプル」、「スタンダード」、「スイート」等の別をいいます。

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

（当面の対応）

- ①まず、丁寧なお詫びと事情の説明が必要です。本件の場合、「ホテル側がご夫婦と勘違いして」、とあるので、ホテル側のミスであることは明白です。従って事情説明にはホテルのマネージャークラスの人と一緒に対応した方が良いと思われませんが、主体はあくまで旅行会社であることを忘れてはいけません。
- ②③④取り敢えず、お詫びとこの場を収める方法を考えます。条件に合う部屋が何とか確保できないか、何か他の方法で補うことはできないか等お客様のご意向も伺いながらホテルと相談し、最大限の努力を払い条件相違の解消に向けて努めましょう。②の場合には、お客様のうち一人はエキストラベッド使用となりますので、お客様の了解・納得を得ることが当然必要となります。
- ⑤ツインベッドの部屋は1部屋も空きがないと言っていますが、シングルの部屋については明記されていません。一応あたってみるべきでしょう。空きがあればもちろん追加料金なしで利用できるよう交渉する必要があります。この場合、お客様は二人とも一人部屋になりますので、納得していただけることが必要なのは言うまでもありません。
- ⑥部屋の都合がどうしてもつかない場合には、ホテル側と相談の上、プラスアルファを提示するなどして何とか我慢していただくようお願いをする。どうしても納得していただけない場合には、他のホテルで条件に合う部屋を確保するという方法もありますが・・・。
- ⑦3日目以降のホテルについては、可能な限りの配慮をすると共に、このお客様についてはもちろんのこと、他のお客様についても同じようなミスが起こらないよう確認を徹底することが必要です。

⑧ホテルからのプラスアルファのサービスの提供も有効な対応策の一つかも知れませんが、お客様のご意向を見極めるなどして慎重に行う必要があります。安易にサービスの提供を申し出るとかえってお客様の気分を害する場合も過去にはあったと聞いています。真摯に対応しない印象や、旅行会社が責任逃れをしているのではないかというような印象をお客様に与えると、問題がさらにこじれる可能性もあるので注意が必要です。添乗員やホテル側がいろいろ努力した後にやむをえない代替案の一つとして提示しお客様にご検討を頂くというプロセスが大切なのではと思います。

第2問

（旅程保証制度適用の有無とその理由）

旅程保証の対象となり、変更補償金の支払いが必要となります。

標準旅行業約款 募集型企画旅行契約の部 第29条第1項関係の変更補償金の支払いが必要となる変更の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」にあたりますので、変更補償金の支払いが必要になります。ここでいう「客室の種類」とは洋室の場合「シングル」、「ツイン」、「ダブル」、「トリプル」、「スタンダード」、「スイート」等の別をいいます。いずれも契約書面への記載が必要となっています。

《参考1》約款第29条第1項別表第2（変更補償金の支払いが必要となる変更） 契約書面に記載した宿泊機関の「種類または名称の変更」、「客室の種類、設備、景観その他の客室の条件の変更」とは次のことをいいます。

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

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

* 客室の種類：洋室、和室、和洋室の別をいい、洋室の場合にはシングル、ツイン、ダブル、トリプル、スタンダード、スイート等の別をいいます。

* 客室の設備：少なくとも、バス、シャワー、トイレをいいます。契約書面に記載がない場合はこれらが付いているものと認識されます。

* 客室の景観：部屋から海が見える、部屋から山が見える、部屋から〇〇が見える等の表示をした場合をいいます。

* その他の客室の条件：階数指定、禁煙フロア、レディースフロア等契約書面、確定書面に条件を記載した場合に適用されます。したがって、客室の種類の変更では、上記の種類別に就いて契約書面に記載した種類の客室とは別の種類の客室を利用した場合をいうこととなります。但し、「スタンダード」から「スイート」へのように明らかに好条件の種類への客室への変更は原則として、補償の対象とはならないこととなります。本事例の場合は、宿泊機関であるホテルの客室がツインベッドの部屋からダブルベッドの部屋で変更になったわけですから、客室の種類に変更という部分で旅程保証が適用されて変更補償金の支払いの対象となるということになります。日本旅行業協会（JATA）の「旅行広告作成ガイドライン」では、ダブルベッドを割り当てて良いとしている事例は、夫婦またはハネムーンカップルだけということになっています。それを前提にダブルベッドになることが予想されているときには、ガイド

ラインで「夫婦またはハネムーンカップルで参加の場合は、ダブルベッドの部屋になる場合があります」と表示することを求めています。

いずれにしても、旅行先で、夫婦でもハネムーンカップルでもないのに、ダブルベッドの部屋しか割り当てられないという事態は最も避けなくてはならないことだと思われます

補 足

○旅程保証制度（約款）の理解をもう一度各自で確認してください。

○平成 17 年 2 月 28 日付国土交通省通達「旅程保証の適用について」によれば、客室の種類に関して、洋室の場合は、「シングル」、「ダブル」、「ツイン」等の別を表示することになっています。

つまり、「ダブル」と「ツイン」は客室の種類として異なることを表しています。但し、海外のホテルにおいては、ツインベッドの部屋よりダブルベッドの部屋の方が圧倒的に多いという事情があり、旅行広告・取引条件説明書面ガイドラインでは、夫婦または、ハネムーンカップルで参加の場合に限り、「ダブルベッドの部屋になる場合がある」という記載を許しており、その場合のみ客室の種類が変わってもよいとして、旅程保証規定による変更補償金支払いを免除しています。

従って、本事例のように成人女性 2 人または、成人男性 2 人の場合には、ダブルベッドの部屋を割り当てることは許されないこととなります。このような事情を考えると、本件の場合には、旅行契約上、女性 2 人の場合はツインベッドの部屋を用意しなくてはなりません。従って、ダブルベッドの部屋にお泊まりいただいた場合は旅程保証に基づく変更補償金の支払いが必要ということになります。さらに付け加えますと、旅行業者がこのようなお客様（ご夫婦、ハネムーンカップル以外のお客様）に対して、ツインベッドの部屋を手配しなかった（確保できなかった）ということになりますと、手配における債務不履行となり、侵害賠償責任が生じることになります。日本人の一般的な感覚では同性同士でダブルベッドを利用することは予測せず、ツインベッドの部屋に泊まると思うのが普通ですので、その点を添乗員は頭に入れておく必要があると思います

問4（配点：40点）

2日目、この日はホテル出発後、日程表によれば、発荷峠・八幡平・田沢湖を観光して田沢湖高原温泉に宿泊することになっていましたが、昼食が終わったところで、かなり疲労を感じられているお客様が多いように見受けられるようになりました。また、半数近くのお客様からは「足も痛くなってきたし、寒くなってきたのでこのまま早くホテルに行って休みたい」との要望もあったので、ドライバー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切り上げてホテルへ向かうことにしました。

ホテル到着後、しばらくして一部のお客様から「日程表に記載の八幡平にはぜひ行って見たかったし、楽しみにしていたのにどうしてカットしてしまったのか」との苦情があがりました。

第1問（1級、2級共通：25点）

この場合の対応方を理由とともに具体的に記述しなさい。

第2問（各15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を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かどうか。
3. 旅程保証適用条件及び旅行業者の債務不履行についての理解度かどうか。

解答（例）のポイント

第1問（1、2級共通）

（対応方とその理由）

- ①該当のお客様にはまず、お客様全員にお伺いをしないで八幡平と田沢湖の観光コースを切り上げたことについて心から謝罪する。
- ②お客様の半数近くの方の疲労の様子を考慮し、観光コースを切り上げたことを説明する。
- ③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に努め、信頼を失われないようにする。
- ④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（1、2級共通）

（返金要求に対する対応方とその理由、責任の所在）

- ①観光コース短縮切り上げは契約違反（旅行会社の債務不履行）となる。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ない。

- ②半数近くのご夫婦からの要求だったとはいえ、観光コースを勝手に切り上げてしまったという、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、企画旅行会社には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る。
- ③責任の所在は添乗員にある。理由は上記②に記載した通り。
- ④返金等の要求については、企画旅行会社が窓口となるので、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

- ①②まずはおお客様にお詫びをすることが必要です。該当のおお客様にはまず観光コースを短縮切り上げたこと、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切り上げたことなど、ご理解・納得いただけるよう説明することも必要なことでしょう。
- ③観光コース切り上げに賛成したお客様と切り上げ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和やかな雰囲気づくりは困難になる可能性があるでしょう。また、八幡平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切り上げ措置に反感を持つとともに信頼性が失われ、添乗員の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。
- ④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を提供し、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。募集型企画旅行におけるパンフレットや日程表に記載のある内容を勝手に短縮、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大きな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、観光コースを勝手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。
- ドライバーと相談云々、入場観光するところもない云々はまったく関係ありません。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）のものから添乗員は勝手に変更、切り上げしてはいけません。

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も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、1名でも反対者がいる（可能性がある）場合は上記の通り損害賠償

の請求に発展することは避けられないものと思われます。1名でも「反対」のお客様がいる（かもしれない）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なのです。旅程管理上重大な支障をきたす恐れがある場合（参考1）以外は、「気軽に旅程の変更をしてはならない」ことは言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、（中略）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。

ここで変更できるという趣旨は、変更しても旅行者が債務不履行責任を問われないという意味で、変更に対しては、旅行者に解除権を付してバランスを取っています（約款第16条第2項）。内容の変更によって旅行代金に変更（増減）をきたすことがあります。この場合、旅行者が変更に従うのであれば、増額分（運送・宿泊機関のオーバースタッキングに起因するものは除きます）は旅行者の負担となり、減少分は旅行者に払い戻すこととなります（約款第14条第4項）。本条にいう変更は、あくまでも天災地変などのように旅行者の関与できない事由が生じた場合のことであって、旅行者（手配代行者を含みます）のミスのため予定通りの旅行ができなくなった場合に、この変更権を行使することはできないことは言うまでもありません。募集型企画旅行契約では、天災地変、その他当社の関与し得ない事由（約款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。受注型企画旅行契約は、旅行者の依頼により、旅行者が旅行に関する計画を作成し実施する旅行のため、旅行者は契約内容の変更を求めることができます。この場合、旅行者は可能な限りこの求めに応じることとなります（新しい予約が確保できないこともあります）。

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、添乗員派遣会社に損害額の補填を請求することになるでしょう。派遣会社は添乗員の過失の度合い等を勘案して、当該添乗員に請求することになります（本事例の場合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（ローマの歴史地区の観光）に従った履行（実行）をしないことをいいます。この問題を例に取りますと、「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）していた観光コースを正当な理由がないのに短縮・切り上げして 日程表に記載されている内容どおりの観光実施をしなかった」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等）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。したがって、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。

○損害賠償責任と旅程保証の違いを理解してください。

大多数の方がお客様の半数近くの賛同があっても観光コースの短縮は「してはいけない」と記述していることから、その捉え方については問題ないと思われます。しかし、結果としてどのような状況がどのような根拠の基で発生してくるのかについては正確な確信が持てていないように感じられます。要するに、損害賠償責任が生じるのか、旅程保証が適用されるのかについては、明確に記述できていない受験者が圧倒的に多いということです。

○「今このような事態（半数近くの人が観光コースを短縮してホテルに戻りたいと言い出した）になっているのでどうしたらよいか」という観点で、問題文、設問文をよく読まないで解答に取りかかったと思われる受験者が少なからずいました。時間がないわけではないので、解答に取りかかる前に、問題、設問をよく読んで、出題の趣旨を理解した上で解答して頂くよう重ねてお願いしたいと思います。

○添乗中は皆さんも経験していることですが、予期せぬ緊急事態に遭遇することが数多くあります。その際には沈着冷静に適切な対応を取らなければなりません。その対応と処理方法もその場の状況により様々であり、マニュアルどおりにはなかなかいかないものです。安全対策やトラブル処理に関しては、状況判断を誤り、それによる対応と処理策が最善でなかった場合には、取り返しのつかない大きな問題へと発展していく可能性が十分に考えられます。添乗員は、常に「危機管理」を念頭に置いて行動することが求められています。幅広い情報収集と的確な状況判断力を身に付けるよう日頃からの絶え間ない皆さんの努力を期待してやみません。

問5（配点：40点）

3日目、出発前にホテルのロビーで待機していると、お客様のAさんが血相を変えて駆け寄ってきました。「現金を盗られた。」と興奮しています。

状況を伺うと、「昨夜、自分の部屋の備え付け金庫に財布や貴重品を入れて、今朝になって金庫を開けたところ無くなっていた。」とのこと。

Aさんは、「部屋の金庫に入れた物が盗難に遭ったのだから、財布に入っていた現金30万円と高級時計はホテルが弁償すべきだ。」主張しています。

また、「金庫に入れるように指示した添乗員にも責任があるはずだ。」とも言っています。確かに、このホテル到着の直前に、「貴重品類はフロントに預けるか、部屋にある金庫に入れて保管してください。」と添乗員が案内したのは間違いのないことです。

ホテルの責任者は、金庫からの盗難は今まで起きたことがないと言っています。

第1問（1級、2級共通：1級20点・2級25点）

この場合の対応方を具体的に記述しなさい。

第2問（1級、2級共通：1級10点・2級15点）

お客様が金庫に入れておいたと言う現金や高級時計に対する特別補償制度の適用の有無とその理由を具体的に記述しなさい。

第3問（1級のみ出題：10点）

「こんな盗難が起こるようなホテルを使うツアーなんて、これ以上続けていられない。」ということで、Aさんは、離団することになりましたが、「添乗員にも責任があるはずだから、旅行代金は返金すべきだ。」と主張しています。この場合の適切と思われる対応方をその根拠とともに具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. 旅館・ホテルでの盗難トラブルに関連する宿泊約款類の知識と対応力かどうか。
2. 特別補償制度の適用の要件と対象になる物品等に関する知識を身に付けているか。
3. 旅行者の都合による旅行契約解除の場合の取扱い方及び、関連する約款の知識は身に付いているか。

解答（例）のポイント

第1問

（対応方）

○この設問では、添乗員としての当面の考えられる対応方の記述を期待しています。

①まずは、Aさんに興奮を静め落ち着いて頂き、Aさんの訴えに耳を傾ける。

- ② Aさんには、バッグなどへの仕舞い忘れ、何処かへ置き忘れ及び本当に当該ホテルまで携行したのか等について再度、確認してもらう。
- ③ ホテル側には、大浴場等に忘れ物がなかったか、ホテル内に遺失物として届け出がないか等についてフロント係及びその他従業員等に確認してもらう。
- ④ Aさんの同室者、同行者がいれば、その人たちの証言などについても聞き取りを行う。
- ⑤ Aさんの意思、ホテル側の意向等にもよるが、①～④項程度までは、添乗員もホテル側ともに関わることになると思われる。
- ⑥ 聞き取りの結果、ホテルにおける盗難が疑われた場合は、ホテル側が主体となって、Aさんと対応してもらうことになると思われる。
- ⑦ 添乗員は、Aさんの損害や悲嘆のお気持ち等には十分な配慮をするが、Aさんのホテル側への主張・要求を一方向的に支持するような態度は示さない。
- ⑧ Aさんとホテル側の話し合いになった場合は、話し合いが冷静かつ客観的に行われるよう可能な限り配慮する。添乗員は、状況により、話し合いの場所に同席し、Aさんとホテル側の話し合いを見守る。
- ⑨ 企画旅行会社に状況を報告し、対応上の注意点等の指示があるか確認をしておく。
- ⑩ ツアー出発の時間を確認し、出発が遅れるようであればツアー客に状況を説明する。
- ⑪ ツアーの出発は予定時刻又は若干の遅れ等に留め、添乗員はその時点での状況や問題点を把握し、ツアー本体に同行して添乗業務を遂行する。
- ⑫ Aさんについては、予定通りツアーに継続参加するのか、ツアーを離団（一時離団）してホテル側と交渉するのかを決めてもらう。
- ⑬ どちらにしても、企画旅行会社に報告の上、その後のこの件の推移を見守る。

第2問

（特別補償制度適用の有無とその理由）

- この設問では、旅行業約款の特別補償規程に関する知識を踏まえた解答を期待しています。
- 実際の場面では、ホテル側による宿泊約款を基本にした対応がなされると思われますが、宿泊約款の知識に関する記述は求めています。但し、宿泊約款の適用等についての記述があれば、採点時に加点をします。

- ① 時計については盗難であることが証明されれば特別補償の対象になる可能性がある。
- ② ただし、現金については、特別補償規程により補償の対象にはならない。

第3問（1級のみ出題）

（適切と思われる対応方とその理由）

- この設問では、旅行者の解除権、取消料、募集型企画旅行に付随して行う業務及び損害賠償に関する知識を踏まえた解答を期待しています。
- ① Aさんの離団はAさんの都合によるものとの扱いになると思われ、旅行代金の返金はない。
- ② 旅客の安全確保のための一般的な注意事項を伝えたにすぎない添乗員に責任はなく、返金の義務も生じない

解 説

第1問（対応方）

○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。

- ①Aさんには、座ってお茶などを飲んでいただきながら、落ち着いて状況を話してもらうように心がけましょう。ホテルの責任者とともに、話を聞き、問題点・疑問点等を確認しましょう。
- ②海外でのパスポートの行方不明などのケースでは、本人の勘違いによるバッグなどへの仕舞い忘れが意外に多いものです。とくにご年配の場合には、何処かへの置き忘れ、ツアーには持参しなかった可能性等について失礼の無いように注意しながら再度、確認してもらいましょう。とくに、ツアー初日からの保管状況を思い出してもらい、3日目までのホテルの金庫などにも忘れていないかをトレースしてもらいましょう。
- ③ホテル側には、遺失物の届け出が無いかや施設内の大浴場などに忘れていないかなど、念のため探してもらいます。
- ④Aさんのツアー同室者、同行者がいれば、その人たちからAさんの当該貴重品とその扱い方について聞き取りをするのも良いでしょう。
- ⑤⑥ホテルにおける盗難が疑われ、あるいは紛失と思われた場合は、Aさんとの折衝は当該ホテルが主体となると思われるので、ホテル側に任せるのが通常でしょう。旅行会社の責任は、日程に従って宿泊サービスの提供を受けることができるよう（参考1）旅程を管理すれば良いので、この盗難と思われる事件の場合は、企画旅行会社には直接は関係無いものと考えられます。通常は、ホテルのチェックインを済ませた段階で企画旅行契約は完了しているということになると考えられます。

《参考1》標準旅行業約款第3条（旅行契約の内容）当社は、募集型企画旅行において、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（以下「旅行サービス」といいます。）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。

本条は、募集型企画旅行における旅行業者の法的地位を説明したもので、自ら運送・宿泊等のサービスを提供するものではない——すなわち、例えば、航空事故等による損害は旅行業者の責任ではない。——ということを間接的に表しているものです。旅行業者は、善管注意義務を欠いた結果旅行者に損害を与えた場合は責任を負うこととなりますが、旅行業者の債務の主たるものは「手配」ですから、その手配を善管注意義務を尽くして行った以上は、それから先の損害、すなわち運送・宿泊機関等の事故による損害については責任外であるということになります。なお、この第3条でいう「旅程を管理すること」とは、次記（参考2）のとおりです。

《参考2》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出来ない恐れがあると認められるときは、

募集型企画旅行契約に従った旅行サービスの提供を確実に受けられるために必要な措置を講ずること。

- (2) 前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。

- ⑦⑧もちろん、基本的には①～④項程度までは、添乗員もホテル側とともに前向きに関わり、状況の把握を行うことに努めましょう。但し、ホテル側の責任あるいは損害賠償に関する意思も示されていないのに、ホテルが責任を持つべきである等の発言は絶対に行ってはなりません。添乗員（企画旅行会社）は、Aさんの心情には、十分な配慮をしますが、責任の所在についての判断を軽々しく表明することは避けるべきでしょう。状況により、可能であれば、Aさんとホテル側の話し合いの司会役等を客観的な視点で中立的な立場から務めることも考えられます。
- ⑨随時に企画旅行会社に連絡を取り状況を報告するとともに添乗員（会社代表）としてのスタンスの取り方、対応上の注意点等の指示があるかを確認しましょう。
- ⑩この事件はツアーの出発前に発生したわけですから、①～⑨までが経過していれば、そろそろ出発の時間が迫っているころでしょう。この事件がまだ、混乱状態にあれば、バスの出発を遅らせざるを得ないでしょう。次の行程を確認し、ツアー客に状況を説明したうえ出発時間の変更をする必要があります。ツアー客の待機は、ホテルの係員などに応援を求め、短い場合はバス車内、長くなるようであればロビー等を確保してもらいます。
- ⑪旅行を日程のとおりに進めるため、ツアーの出発は、可能な限り、若干の遅れ等に留めるよう努力しなければなりません。添乗員は、なるべく早い一定の時点でAさんの件の状況や問題点を把握したのち、バスに乗車して出発させ、添乗業務を遂行しましょう。
- ⑫ここで確認すべきことは、Aさんが予定通りツアーを継続するのか、それともツアーを離団（又は一時離団）するのかということです。Aさんがツアーを継続した場合は、ツアー中にAさんがホテル側とその後の折衝を行う場合等に、可能であれば支援を行う必要があるでしょう。Aさんが離団する場合は、所定の手続き（離団書の提出等）を行うとともに、特別補償（第2問を参照）、旅行代金返金（第3問を参照）等の扱いについて説明しておきます。Aさんは混乱している状態とは思いますが、特別補償、旅行代金返金問題等の扱いについて後日のトラブルになりかねないので、説明はしておくべきでしょう。
- ⑬どちらにしても、企画旅行会社に報告の上、この件のその後のフォローを依頼します。

第2問（特別補償制度の適用の有無とその理由）

○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。

- ①Aさんの時計については、特別補償の対象になる（参考3）可能性があります。但し、警察または警察に代わるべき第三者により、盗難であることが事実と認定される必要がある（参考4）と思われます。

《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な事故によってその所有の身の回り品（以下「補償対象品」といいます。）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（以下「損害補償金」といいます。）を支払います。

《参考4》特別補償規程第21条（損害補償金の請求） 第1項：旅行者は、損害補償金の支払いを受けようとするときは、当社に対し、当社所定の損害補償金請求書及び次に掲げる書類を提出しなければなりません。

(1) 警察署又はこれに代わるべき第三者の事故証明書

(2) 補償対象品の損害の程度を証明する書類 Aさんの時計が無くなった原因が盗難ではなく、紛失あるいは置き忘れだった場合には、約款（参考5）の規定により補償金は支払われません。また、Aさんの親族による盗難や地震などの天災が原因の場合についても支払われません。

《参考5》特別補償規程第17条（損害補償金を支払わない場合）

第1項：当社は、次の各号に掲げる事由によって生じた損害に対しては、損害補償金を支払いません。 1) ...（省略）... 2) 旅行者と世帯を同じくする親族の故意。ただし、旅行者に損害補償金を受け取らせる目的でなかった場合は、この限りではありません。 3～10), 12) ...（省略）... 11) 補償対象品の置き忘れ又は紛失

第2項：当社は、国内旅行を目的とする企画旅行の場合においては、前項に定めるほか、次の各号に掲げる事由によって生じた損害に対しても、損害補償金を支払いません。

1) 地震、噴火又は津波

2) 前号の事由に随伴して生じた事故又はこれらに伴う秩序の混乱に基づいて生じた事

②Aさんの現金（小切手、有価証券などを含む）については、仮に盗難が事実であったとしても、約款の規定（参考6）により特別補償の対象にはなりません。また、CD、USBなどの記録媒体に記録された情報などについても補償の対象外です。

《参考6》特別補償規程第18条（補償対象品及びその範囲）

第1項：補償対象品は、旅行者が企画旅行参加中に携行するその所有の身の回り品に限ります。

第2項：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) -（省略）-（磁気テープ、磁気ディスク、CD-ROM、光ディスク等情報機器《コンピューター及びその端末装置等の周辺機器》で直接処理を行える記録媒体に記録されたものを含みます。）

(4) ～ (8) 省略

第3問（適切と思われる対応方とその根拠）

○この設問では、旅行者の解除権、取消料、募集型企画旅行に付随して行う業務及び損害賠償に関する知識を踏まえた解答を期待しています。

①問題文に書かれたAさん離団の理由は、設問を素直に読み取りますと、Aさん自らの意思での離団と解釈できます。従って、本人の都合による旅行契約の解除となり、約款（参考7）及び約款の別表1（参考8）により、旅行開始後の解除（取消し料100%）が該当します。Aさんに対する返金は一切無いということになります。また、「盗難被害に遭ったから解除せざるを得なかった」という理由をAさんが主張したとしても、この事例では、企画旅行会社は責任を果たしている（第1問の解説の参考1）こと、旅行サービスの受領が不能になってはならないことなどの理由から、約款上は本人都合による解除となるでしょう。

《参考7》標準旅行業約款第16条（旅行者の解除権）

第1項：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 —

《参考8》別表第1取消料 標準旅行業約款第16条第1項関係 1 国内旅行に係る取消料（募集型企画旅行契約）

(1) ホ 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%以内取消料が「旅行代金の100%」ということは、旅行代金を一切返金しないということになります。「旅行開始後」とは、添乗員が出発時の受付を行う場合には、「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解除の連絡のなかったもの」と解釈すれば良いでしょう。但し、Aさんは大金も盗難に遭ったと訴えているので、企画旅行会社としてもAさんに対するお見舞いの意味も考慮し、何らかの営業上の配慮をする可能性もあります。本来なら、返金は無いのですが、取消料などの必要経費を差し引いた残金を返金するなどが考えられるでしょう。企画旅行会社がどのような営業上の配慮をするのかは、添乗員に分からないので、Aさんへの対応の際にはソフトさを保ちながらも、取り敢えずはルールどおりの説明を、企画旅行会社から何らかの指示があれば、それにそっての説明をすることになるでしょう。

②毎月のように金庫から盗難が発生していたホテルでもない限り、企画旅行会社及び添乗員の注意義務違反は無いこととなります。添乗員が、盗難・紛失に関する注意をツアー客に与えるのは、ツアー客の「安全管理の一環」と考えられます。添乗員の業務は、約款23条に掲げる業務（前述の参考2）のほか約款25条（参考9）に、「付随して当社が必要と認める業務の全部又は一部（付随業務といいます）」と記載されています。貴重品管理に注意を促すのは、事故防止のための添乗員の業務でもあり得ると思われます。貴重品類はホテルの部屋の金庫に入れておけば、通常は盗難の恐れは無いと思われますので、そのように案内したからといって添乗員に責任は生じないものと思われます。従って、損害賠償責任は発生しないと思われるので、旅行代金返金も必要ないでしょう。但し、このホテルでは部屋の金庫からの盗難が頻発していて、しかもその事実を企画旅行会社（添乗員）が知っていたというような場合には、責任が発生する可能性があります。また、そもそも

貴重品は本人保管が基本で、添乗員が数十名のツアー客の貴重品の管理をすることは不可能なことです。とくに、貴重品や現金はなるべく目を離さないなどの注意を、その所持者に行ってもらわなければならないでしょう。

《参考9》標準旅行業約款第25条（添乗員の業務）

第1項：当社は、旅行の内容により添乗員その他の者を同行させて第23条各号に掲げる業務その他当該募集型企画旅行に付随して当社が必要と認める業務の全部又は一部を行わせることがあります。

第2項：添乗員が業務に従事する時間帯は、原則として8時～20時までとします。なお、TCSA発行の「派遣添乗員の業務ガイドライン」に、「企画旅行における派遣添乗員の業務」が載っていますので、下記に記載しておきましょう。

《参考10》派遣添乗員の業務ガイドラインより「企画旅行における派遣添乗員の業務」

- 1) 旅程管理業務
- 2) 旅行サービス受領援助業務
- 3) 通関・出入国援助業務
- 4) 旅行団体管理業務
- 5) 旅行客相談業務
- 6) 豊かな旅づくりをする業務
- 7) 派遣添乗員の任務に関する業務
- 8) 旅行会社のための営業促進業務
- 9) 旅行客の安全確保の業務
- 10) 資金管理業務
- 11) 旅行準備業務
- 12) 旅行終了後業務
- 13) その他状況に応じて臨機に行う業務（ガイド不在時の案内・説明、現地ガイドの通訳、OPの販売、ショッピング案内等）