

◆ ◆ ◆ 実務 総合1・2級 ◆ ◆ ◆

配点 第1問：35点、第2問：35点、第3問：50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

熟年の旅・スペイン・ポルトガル8日間(日程表)

10月20日(火)出発:31名(内添乗員1名)

No	都市	時間	交通機関	行程	食事
1	東京(成田) バルセロナ	12:45 21:20	ABC航空 DEF航空 4263便	空路、アムステルダム乗り継ぎでバルセロナへ 着後、専用バスにてバルセロナ(近郊)のホテルへ バルセロナ(近郊)泊	昼・夕：○ (機内)
2	バルセロナ	終日 夕刻	専用バス	専用バスにてバルセロナ市内終日観光へ (聖家族教会(入場)、カタルーニャ音楽堂(入場)、 グエル公園(下車)、モンジュイックの丘(下車)など) 観光後、専用バスにてバルセロナ(近郊)のホテルへ ホテル着後自由行動(夕食は各自で) バルセロナ(近郊)泊	朝：○ (ホテル) 昼：○ 夕：×
3	バルセロナ バルセロナ マドリード	9:00 10:45 11:55 午後 夕刻	専用バス DEF航空 1045便 専用バス 専用バス	専用バスにてバルセロナの空港へ 空路、マドリードへ 着後、専用バスにてマドリード市内半日観光へ (プラド美術館(入場)、スペイン広場(下車)、 王宮(入場)、ソフィア王妃芸術センター(入場)など) 観光後、専用バスにてマドリード市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにて マドリード市内泊	朝：○ (ホテル) 昼：○ 夕：○
4	マドリード	終日 夕刻	専用バス 専用バス	専用バスにて中世の都市トレド旧市街観光へ (カテドラル(入場)、サント・トメ教会(入場)、 エル・グレコの家など徒歩にて観光) 観光後、専用バスにてマドリード市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにてフラメンコ・ディナーショー マドリード市内泊	朝：○ (ホテル) 昼：○ 夕：○
5	マドリード マドリード リスボン	14:00 16:05 16:20	専用バス DEF航空 3102便	出発時間まで自由行動(昼食は各自で) (お買い物などご自由にお過ごし下さい) 専用バスにてマドリードの空港へ 空路、ポルトガルのリスボンへ 着後、専用バスにてリスボン(近郊)のホテルへ リスボン(近郊)泊	朝：○ (ホテル) 昼：×
6	リスボン	終日 夕刻	専用バス 専用バス	専用バスにてリスボン市内終日観光へ (ジェロニモス修道院(入場)、ベレンの塔(下車)、 発見のモニュメント(下車)、シントラ王宮(入場)、 ヨーロッパ大陸最西端の地・ロカ岬へなど) 観光後、専用バスにてリスボン(近郊)のホテルへ 夕食は市内のレストランにて リスボン(近郊)泊	朝：○ (ホテル) 昼：○ 夕：○
7	リスボン リスボン アムステルダム アムステルダム	13:00 15:30 19:20 21:15	専用バス XYZ航空 660便 ABC航空 412便	出発時間まで自由行動(昼食は各自で) 専用バスにてリスボンの空港へ 空路、アムステルダム乗り継ぎで帰国の途へ 機内泊	朝：○ (ホテル) 昼：×
8	東京(成田)	15:30		到着、入国・通関手続後空港にて解散	朝・昼：○ (機内)

問1（配点：35点）

あなたは派遣会社の添乗員で、2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。

これを企画している旅行会社のツアーに今まであなたは添乗したことがなく、またこの地域への添乗も初めてです。

第1問（1級、2級共通：20点）

このツアーを企画した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：15点）

ツアーが終了後、実施した旅行会社には添乗携行金の精算と添乗報告等をしなくてはなりません。その際、旅行会社に返却、および提出すべきものについて、重要度の高いと思われる順に7項目（2級は5項目）以上を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、自己判断ではなく正しく理解しているか。
4. 添乗終了後業務の基本的な知識が身に付いているか。
5. 添乗業務に関連する書類等の意味や軽重、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と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
- ③バウチャー、航空券等の確認
- ④支払い方法の確認
- ⑤オプションツアーについての確認

- 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、昼食と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）

（旅行会社に返却及び提出すべきもの）

- ①添乗携行金（添乗金）精算書（領収書添付）と残金・・・添乗携行金は旅行会社から預かったお金。残金は最優先で返却する必要がある。
- ②添乗報告書・・・旅程、観光箇所、ホテル、レストラン、ガイド等についての生の現地情報を知ることができ、ツアーを企画する旅行会社にとっては重要なものである。
- ③回収したアンケート・・・ツアーに関する率直な意見をいただくために、旅行会社がお客様に記入をお願いしているものである。
- ④参加者名簿（ルーミングリスト等）・・・個人情報保護に関する法律の遵守のためにも重要である。
- ⑤事故報告書・・・旅行中の事故やお客様からのクレームについての詳細（解決済み／未解決）。旅行会社としての対客対応、対関係機関（契約先等）対応の判断基準の一つとなるもの。
- ⑥オプションツアー、土産物店、団体記念写真撮影等の報告書・・・旅行会社にとっては収益確保の意味からも重要である。
- ⑦バウチャー類控え片及び未使用バウチャー・・・旅行中に使用したもの、未使用のものとの区分により、旅行費用の原価計算における資料の一つとなるもの。
- ⑧収集資料・・・現地でしか入手できない貴重な資料類は今後のツアー企画上重要なものである。
- ⑨未使用備品類・・・参加者バッジ、ネームタグ等未使用備品類の返納。
- ⑩その他携帯電話、備品関係書類、備品類、文具類等携行品の返納。

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）

（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等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が有効でしょう。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いいでしょう。

- 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等の特徴を把握しておきます。添乗の際の ルール（例えば、土産物店への立ち寄り、心づけ・チップ等の支払い方法、座席割り・ルーミングの基本、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あり、添乗員として失格だ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と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解答することが求められています。上記の解答(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。
- 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 程度重要度が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 もその点を考慮させていただきました。
- 担当者との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 がズレ、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し、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、レストラン、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、お客様に納得のい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、現地手配会社の名称、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バウチャー類の記載内容の確認、利用日や人数等記載内容の確認をはじめ、特に航空券については、パスポートに記載されている氏名とスペル等に相違がないか、搭乗日時、便名、搭乗区間等の確認を念入りにおこなないと、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、バウチャー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、現地手配会社が支払うもの、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あり、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、オプションツアーもいくつか設定されています。オプションツアーの種類、催行方法、料金の精算方法、既申込者のリスト、現地での申込み受付の可否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高齢者や障害のある方、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、そして有りの場合に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の十分な情報入手を心がけましょう。
- ⑧お客様にとって、ツアータイトルに記載のある事項や日程表にはっきりと謳っていること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、さらに宿泊ホテルでの客室からの眺望やレストランでのメニュー、あるいは今回の事例でいえば各地旧市街での散策観光などを添乗員がしっかり把握していないと、それらが添乗員に直接責任がない、あるいはサービス提供機関の問題、気象上の影響であっても、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、どこで離脱するのか、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なくてはなりません。
- ⑪細かく挙げると、昼食や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）

（旅行会社に返却及び提出すべきもの）

○添乗業務は添乗にアサインされたときから始まり、精算及び報告業務が終了したときまでをい

います。実際の旅行が終了しても、添乗業務は終了したことはありません。

- 添乗という仕事は、ツアーを企画した企画旅行会社にとってはツアー中の添乗員の仕事を直接見ることはできず、間接的にしか伝わってこないものです。一つのツアーの添乗に出でどのような報告と情報をもたらすか、また、精算においてはショッピングやオプションツアーでの収益の状況など、精算と報告業務は添乗員の評価に大きな影響を与えるものの一つにもなっています。
- 解答にあたっては、解答（例）のポイントの①②③④⑤の記入は最低限必要でしょう。あとの項目は、そのときの状況によって変わってくると思われませんが、精算・報告時にはきちんと対応していただきたいと思います。
- 大多数の解答は上記の解説に沿った記述をしていました。添乗業務の基本中の基本ということもありますが、さすがに皆さんの解答でおおむね問題はないように思われます。
- 上記の解答（例）のポイントに記述された順位は、必ずしもこうでなければ不正解ということではありません。ツアーを実施した企画旅行会社によっては、精算・報告方法や添乗業務のシステム、バウチャー類の種類・名称・様式・取扱い方等が異なっているでしょうから、優先順位とその理由の正当性は一方的に決めつけるようなことはしていません。すなわち、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。
- 従って、項目のみの記述でその理由が記述されていないものや、理由に妥当性や説得性を欠いていたりするもの等については、大きく減点の対象とさせていただきました。

①添乗携行金（添乗金）精算書（領収書添付）と残金

ツアー中の支出及び収入のすべてに関して、精算を行います。支出に関しては領収証の発行が受けられるものは必ず受け取り、領収証の発行ができないチップや電話代等はこまめにメモして忘れないようにしておき、精算書とともに提出しなくてはなりません。旅行会社により精算方法や精算書の書式が異なりますので、精算方法に間違いがないように出発前に確認しておくようにしましょう。

②添乗報告書

ツアーを進める上で行程に無理はなかったか、使用したホテルやレストランはお客様の満足を得られるものであったか、現地手配会社やガイドの対応はよかったか等、詳しく報告しましょう。添乗報告書は、あくまで企画旅行会社への報告書であり、自分の日記でもメモ帳でもありません。誰が見ても、誰が読んでもわかりやすく、また意味のあるものでなくてはなりません。実際のツアーの現状を知っているのは添乗員自身ですので、気がついた点、お客様からの声などを含めて漏れなく記入しておきましょう。また、お客様はどんなことに喜んでいたか、逆に満足しなかったのはどんなところだったのか等、次に添乗する添乗員にとっても、次のツアーを企画する企画旅行会社にとっても大変重要ですので、それらのことを意識して作成するようにならしていただきたいと思います。

*旅程について、*観光について、*ホテルについて、*レストランについて、*指定店について、*現地代理店について、*ガイドについて、*出入国に関する諸手続きについて、*その他。

手配内容に変更が生じたことにより、払い戻しや追加支払いが必要なものは必ず担当者に報告しておかなければなりません。例えば、

- ・ホテルやレストランの人数変更で、バウチャー記載の人員を訂正した場合。
- ・乗り物等で不乗証明をもらった場合。
- ・ホテルで使用部屋数を変更した場合。
- ・レストランでメニュー内容をグレードアップした場合など。

③回収したアンケート

ツアーを構成している一つひとつの要素を評価する手段ですが、お客様のツアーに対する思いや、添乗員に対する思いが表れるものでもあります。ツアーに関する評価ももちろん大切ですが、それ以外のコメント欄に書かれている言葉から、お客様の貴重な意見を汲み取り、次のステップに生かすことも大切でしょう。

④参加者名簿（ルーミングリスト等）

旅行業界における個人情報漏洩事故が後を絶ちません。参加者名簿、参加者リスト等の個人情報類を持ち歩く添乗員は、それらの盗難・紛失に対し注意に注意を重ねるべきです。個人情報保護法は事業者としての旅行会社が遵守すべき義務を定めたものであり、添乗員一人の責任問題では終わりません。添乗中は旅行参加者の個人情報保管には細心の注意を払うとともに、お客様から要請があっても当該本人の同意なしには開示するようなことは厳に慎むべきです。参加者名簿の参加者への配布などは、旅行会社の指示がある場合を除き、原則として絶対に行ってはなりません。旅行終了後は、派遣先である旅行会社または所属する派遣会社の指示に従い、返却もしくは破棄等適切な処理を行うようにしてください。なお、お客様から回収したアンケートにもお客様の住所、氏名等が記入されており、これも個人情報に該当しますので、取扱いには当然のことながら十分な注意が必要となることは言うまでもありません。

⑤事故報告書

旅行中の事故やお客様からのクレームなど、すでに解決していることでも、必ず旅行会社へ報告しておきましょう。現地で解決済みで、何の問題もなく無事に終了・帰国したのだから、報告の必要はないなどと勝手に判断してはいけません。何か問題が発生している場合には、的確な報告を行うとともに、状況報告の詳細を提出できるようあらかじめ用意しておくことが必要です。大きな問題となった場合には、旅行会社が添乗員の報告を基にお客様に釈明や謝罪をしたりすることもあります。旅行会社から提出を指示されてから作製することのないようにしましょう。

補足

○上記④で触れている個人情報保護法について、以下に要点をまとめておきます。

「個人情報保護法」とは、2005年（平成17年）4月に施行された法律で、個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利・利益を保護することが目的で制定されたものです。第2条には次のように記されています。

この法律において「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む）をいう。

この法の対象となる事業者（5,000人を超える個人情報を取り扱う企業）が遵守すべき内容

は、以下の通りとなっています。

- ・ 個人情報を入手するときには、使用目的を本人へはっきりと示す。
- ・ この目的から外れた利用は、本人の同意を必要とする
- ・ 個人情報は漏洩しないよう厳重に管理し、監督する。
- ・ 個人情報は本人から開示の要求があったときには、これに応じなければならない。
- ・ その際、情報が事実と異なるときには訂正や削除に応じなければならない。
- ・ 個人情報を第三者へ開示するときには、本人の同意を必要とする。
- ・ 個人情報の提供先が関連・グループ企業であっても、本人の同意は必要である。
- ・ 顧客情報のみならず、社員・アルバイトの人事、家族構成も個人情報にあたる。

○ 私たちが添乗中にバス、列車等の事故に遭遇した際には当然、被害者の個人情報を公表することになります。個人情報保護法第 23 条第 1 項 2 号では、「人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき」は、本人の同意を得ずに、個人情報を第三者に提供してもよい・・・と規定されています。

○ 「添乗員がツアー解散後、帰宅途中の電車内に、ツアーの参加者名簿の入った鞆を網棚に置き忘れて紛失した」、「添乗中に氏名や旅券番号など、お客様の個人情報が入ったノートパソコンを盗まれた」、「ツアーの参加者名簿を不要書類と一緒に捨てた」などの事例が後を絶たずに発生しています。また、「添乗員がツアー終了後に、参加したお客様に御礼のはがきを出した」ことが、お客様から旅行会社への個人情報漏洩であるとの苦情となってしまう、派遣会社に対しても旅行会社から厳重な注意があったという事例も発生しています。このように個人情報の保護については、お客様も旅行会社も場合によっては過剰反応と思われるほど敏感に反応しがちですので、添乗業務を遂行するに当たっては、細心の注意が必要となっています。従って、お客様が喜ぶだろうとの思いで、何気なしに実施していた誕生パーティーや、ツアー最終日の解散パーティー等での最年長者による挨拶の依頼等も、ご本人の了解を事前に確実に得た上で実施することが大切となってきます。

問2（配点：35点）

1日目、バルセロナの空港に到着しましたが、お客様のAさんご夫妻の機内預けのスーツケースが1個出てきませんでした。

第1問（1級、2級共通）（1級：15点、2級：20点）

この場合の対応方を手順を追って具体的に記述しなさい。

第2問（1級：10点、2級：15点）

1級：最終的にスーツケースが出てこなかった場合の旅行業約款における特別補償について具体的に記述しなさい。

2級：Aさんご夫妻のスーツケースの中には、ブランド物のバッグ（購入価格20万円）やコート（購入価格15万円）などが入っていたとのこと。

最終的にこのスーツケースが出てこなかった場合の特別補償制度の適用についてはどうなりますか、理由を含めて具体的に記述しなさい。

第3問（1級のみ：10点）

日本帰国後、スペインの現地代理店からAさんのスーツケースがバルセロナの他のホテルで発見されたとの連絡がありました。中身についてはAさんの申告どおりで盗難には遭っていないようです。このスーツケースをAさんの自宅へ送ってもらう場合の送料の負担はどうなりますか。理由を含めて具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. 日常的に起こり得るロストバゲージに関する手続き等の基本を理解しているか。
2. 特別補償の適用条件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）

- ①空港のDEF 航空のスタッフにロストバゲージの申告を行う。
- ②「LOST & FOUND」にてPIRの作成を行う。
- ③DEF 航空のスタッフにスーツケースの鍵を預けるか、暗証番号を通知しておく。
- ④お客様の立会いが必要なため、Aさんご夫妻への協力の依頼と手続きを行う。
- ⑤手続きをしている間の、他のお客様への対応（待機場所、トイレ、売店、両替等の案内等）を行うなどの気配りを忘れないようにする。
- ⑥現時点でのスーツケースの状況確認（どこにあるのか、いつ届くのか等）を行う。
- ⑦スーツケース発見後のための連絡先の通知（日程表、宿泊ホテル等）を行う。
- ⑧クレーム処理ナンバーと空港での連絡先、担当者の電話番号を確認しておく。
- ⑨DEF 航空スタッフに当面必要な日用品の購入費用の請求、またはアメニティグッズをもらえ

るよう交渉する。

- ⑩出迎へのバス会社、現地出迎え係員への事情説明と、出発が遅れる旨の連絡を行う。
- ⑪現地のランド手配会社へロストバゲージ発生の連絡をし、場合により協力の依頼を行う。
- ⑫企画旅行会社への報告を行うとともに必要により指示を仰ぐ。

第2問（1、2級共通）

（特別補償制度適用の有無とその理由）

- 解答にあたって、設問文を読めばわかる通り、対応方の記述はここでは求めています。
- 2級については、カバンの中に入っていた物品の具体的な名前が明記されています。
 - ①企画旅行参加中に生じた偶然の事故による携行品の損害なので、特別補償制度は適用される。
 - ②特別補償規程により、旅行者1名に対して実損額に応じて15万円を限度として損害補償金を支払うことになる。
 - ③（1級）Aさんご夫妻には、ご主人、奥様それぞれに対して1名15万円を限度としての実損額に応じた損害補償金が支払われることになる（自動的に2名分の計30万円の補償金とはならない）。
 - ④（2級）ブランド物のバッグとコートの方ともにご主人か奥様のどちらかのものである場合は、1個10万円、1名当たり15万円が限度であるため、計15万円を限度に補償金をご主人か奥様のどちらかの持ち主に対して支払われる。
上記2つの物品の持ち主でない方に対しては、その他の物品の実損額に応じて15万円を限度として補償金が支払われる。
 - ⑤（2級）上記以外、すなわち、バッグとコートがそれぞれご主人のもの、奥様のものである場合は、ご主人、奥様それぞれに1個10万円、1名当たり15万円の限度が適用されるため、ご主人に1個分10万円+その他の物品で計15万円、奥様も1個分10万円+その他の物品で計15万円、2人合わせて計30万円を限度としての補償金が支払われることになる。

第3問（1級のみ）（スーツケース送料の負担とその理由）

○解答にあたって、設問文を読めば分かる通り、対応方の記述はここでは求めています。

- ①発見されたスーツケースの日本への送料については、Aさんの負担となる。

理由:航空会社は当該のスーツケースがバルセロナまで到着し、発見もされていることから、これ以上の責任は持たない。旅行会社も責任がない上に特別補償も適用にならない。本来は、Aさんのスーツケースが他のホテルで発見されたということからAさんのスーツケースを持って行った人に責任があるが、状況から判断してその人と連絡をとる手段がないとなると、Aさんの損害を賠償できる者はいないということになる。従って、本ケースの場合、Aさんのスーツケースの日本への送料はAさんが自分で負担しなくてはならないということになる。その際、Aさんが、海外旅行（傷害）保険に加入している場合には、その保険で対応することが可能となる。

解説

第1問

○過去にも何回か類似問題が出題されていますが、このことからわかるように、添乗員にとって基本中の基本ともいえる対応方を問う問題です。解答（例）のポイントに記載した通りですので、細かく解説する必要もないと思いますが、重要な箇所のみ要点を記しておきます。

①まず、利用航空会社の係員（機内預けの荷物が出てくるバゲージエリア内に必ず1名はいるはずです）に、預けた荷物が出てこない旨を早めに伝えることが大切です。

②「PIR」作成の際、航空券、クレームタグの半券、スーツケースの鍵が必要です。さすがに「PIR」という用語はほとんどの方が知っているようでしたが、今回も「PIR」と「PNR」を混同している方が何名か見受けられました。

「PIR」：Property Irregularity Report（手荷物事故報告書）

「PNR」：Passenger Name Record（乗客フライト予約記録）

③荷物が出てきた場合、持ち主のAさんご夫妻に代わって航空会社が代理通関を行うこともあるので、スーツケースの鍵は航空会社が預かる場合があります。

④PIRの作成にあたっては、スーツケースの特徴（形、色、素材、メーカー名、内容物など）を説明しなければなりませんので、Aさんご夫妻に立ち会ってもらい、添乗員は手続きのお手伝いをする必要があります。

⑤待機中の他のお客様の対応について、全く触れていない解答が目立ちました。実際にはそれなりの対応はしているものと思いますが、試験の解答としては省略せずにきちんと書く丁寧さが欲しかったと思います。

⑥その時点でのできるだけ正確な情報を入手するよう心がけるべきでしょう。

⑦団体はその後移動することになりますので、こちらの移動先（宿泊ホテル名等）を連絡し、スーツケースが出てきた場合に連絡してもらえるようにしておかなくてはなりません。

⑧航空会社からの連絡を待つだけでなく、こちら側から積極的に航空会社へロストバゲージ照会の連絡を入れることも必要でしょう。そのためには相手方の連絡先（日中のみならず夜間の連絡先）、できれば担当者の名前も聞いておきたいですね。

⑨ロストバゲージになってしまった場合、生活必需品を購入した費用は原則として航空会社が負担してくれますが、購入品のレシートは必ず残しておくことが必要です。なお、航空会社によって条件が細かく定められていますので、1日に付きいくら補償されるのか、またどのようなものに適用されるのか等確認しておくことも必要でしょう。

⑩出迎へのバス会社に、グループが到着していることと出発が遅れる旨の連絡をすることが必要でしょう。

⑪「現地のランド手配会社へ連絡して、ツアーに影響が出ないように協力を依頼する」という解答がありましたが、現地のランド手配会社に何を期待し、どういうことを協力してほしいのか、またツアーへの影響を避けるため現地のランド手配会社はどういうことをすればよいのか等に触れていないため、解答者の意図していることがよく分かりません。はっきり分かりやすく具体的に記述してほしかったと思います。

⑫荷物紛失に関するクレームができるだけ大きくならないよう、企画旅行会社の担当者に報告し、場合によっては指示を受ける必要があるかもしれません。

第2問

- ①特別補償規程には下記《参考1》のように規定されています。損害を受けたスーツケースは1個ですが、ご夫婦共有のものであることで、ご夫婦2名分で損害補償金は30万円が限度となります。ただし、1名につき15万円、1個につき10万円を限度とするという制約はそのまま付いていますので、解答（例）のポイントに記載したように、バッグとコートのそれぞれがご夫婦のどちらのものであるかによって補償額が決定されることとなります。

《参考1》特別補償規程第19条（損害額及び損害補償金の支払額）第2項、第3項

1（省略）

2 補償対象品の1個又は1対についての損害額が10万円を超えるときは、当社は、そのものの損害の額を10万円とみなして前項の規定を適用します。

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。ただし、損害額が旅行者1名について1回の事故につき3000円を超えない場合は、当社は、損害補償金を支払いません。すなわち、次のようになります。

- ・「1個又は1対の物」は、損害額が10万円を超える場合でも10万円とみなされること。
- ・「1企画旅行」につき1名に対して15万円が限度であること。
- ・「1回の事故」につき3000円を超えない損害には補償金を支払わないこと。

航空会社に預けた荷物ですので、航空会社の責任と考えるのが普通ですが、国際航空運送約款第11条（後記参考4）には、本事例のケースでも責任を負わないと規定されています。

- ②ロストバゲージは本来の責任は利用航空会社にあり、航空会社は国際航空運送約款に基づく損害賠償金で補填を行うことになっています。この航空会社の補填と企画旅行会社の特別補償は、別個の補償で、旅行者は両者を受けることができます。ただし、いずれも実際に旅行者が受けた損害の補填を目的としていますので、航空会社の補填で実際に損害が補填されたときには損害がなくなっているのですから、企画旅行会社の特別補償は受ける余地がないこととなります。なお、一般的に航空会社の手荷物に対する損害賠償金はそれほど高い金額ではないため、航空会社の賠償金で損害額が補填されることが多く、不足分は特別補償規程により携帯品損害補償金から支払われることとなります。すなわち、その支払額は航空会社からの補償金を15万円から差し引いた金額となります。なお、航空会社は、手荷物の価格が航空会社所定の責任限度額を超える場合、旅客が当該手荷物の種類及び価格を申告し、必要な料金（従価料金）を支払った場合は、それに対応した損害の賠償（これにももちろん限度はありますが）を行うことになっています。

《参考2》航空会社の従価料金について

国際航空運送約款（日本航空）第18条（運送人の責任）

(B)（責任の限度）(4)－(C)

手荷物の責任限度額は、旅客が事前により高い価額を申告し、かつ、第11条(H)項に従って従価料金を支払った場合は適用されません。この場合、会社の責任は、当該高額の申告価額を限度とします。いかなる場合にも会社の責任は、旅客が受けた実損額を超えることはありません。損害賠償請求にあたっては、旅客が損害額を証明しなければなりません。

ん。

これに関して、参考になると思われる判例を記しておきます。

毛皮商人が、時価 300 万円の毛皮のコートを普通の荷物として運送委託した事例について、金 300 万円の毛皮のコートは高価品にあたり、運送委託の際に荷物が毛皮のコートであり、金額が 300 万円相当であることを運送業者に申告しない限り、その荷物が運送途中で紛失し、金 300 万円相当の損害を受けたとしても、運送人に対してその損害賠償を請求することはできない。

第3問

- （下記の参考3、参考4参照）特別補償の対象外、旅行会社にも責任がない、航空会社にも責任がないとなると、Aさんは海外旅行（傷害）保険に加入していないと全く自己負担となってしまいます。やはり、任意保険の案内は忘れずにすることが肝要であると理解できます。旅行者の自己責任の啓発の意味でも、またトラブルの早期解決のためにも任意保険の案内を是非ともお客様には勧めておきたいものです。

《参考3》特別補償規程第16条（当社の支払責任）

特別補償規程第16条に、「身の回り品に損害を被ったときに・・・」と、過去形（被った）で記載されており、後日紛失した荷物が発見された場合は対象外であると規定しています。携帯品補償の対象は、手荷物の損害だけです。

従って、紛失した荷物が旅行中に何一つ欠けることなく、そのまま戻ってきた場合の、いわゆる「一時紛失」で、手荷物に何らの損傷もないとき（精神的損害のみ）については、特別補償規程の対象にはならないこととなります。

もし、これが旅行会社の故意又は過失による損害であれば、たとえ精神的な損害であろうと、旅行会社は賠償責任を負うこととなります。

《参考4》航空会社の責任について

国際航空運送約款（日本航空）第11条（手荷物）

（J）－（2）

手荷物の受取及び引渡 会社は、手荷物切符及び手荷物合符の所持人がその手荷物の引渡しを受ける正当な権利者であるかどうかを確認する義務を負いません。会社が正当な権利者かどうかを確認しなかつたことに起因する損害については、会社は一切責任を負いません。国際線の場合、特に団体の手荷物については、通関があることもあって、一つひとつ手荷物とクレームタグとを照合することはほとんど行われていないということは、多くの皆さんも経験していることだと思います。

問3（配点：50点）

3日目、マドリード市内観光の途中で20分の自由時間の際、前日のバルセロナ観光時にも集合時間に遅れがちであった高齢のご夫婦のお客様が集合時間を10分過ぎたのにお見えになりません。予定ではこの後、マドリード市内で昼食。昼食後にプラド美術館や王宮・ソフィア王妃芸術センター等、複数の入場観光を控えているため、時間的余裕はあまりありません。

ガイドとは自由時間になった段階で別れています。なお、日本語ガイドとはプラド美術館の入口で14時00分に合流することになっていて、それまでは添乗員が1人で案内することになっています。

第1問

この場合の対応方を、その理由も含めて具体的に記述しなさい。

第2問

さらに、10分ほど待ってもご夫婦のお客様は見当らないので、添乗員はバスを出発させました。その後、お客様は見つかったので、添乗員とともにタクシーで昼食場所に向かうことになりました。この場合、タクシー代40ユーロがかかりましたが、その負担についてはどうなりますか。理由を含めて具体的に記述しなさい。

（2級については、「ガイドが集合時間を案内していたので、お客様の言うとおりの添乗員は敢えて集合時間について案内していませんでした」の記載有）

第3問

集合時間に遅れてきたお客様は、自由時間中に引ったくりに遭いそれが原因で遅れたとのこと。「添乗員が注意するように言ってくれていれば自分も注意していたのに。引ったくりに遭ったのは、バスを降りるときにスリや引ったくりに注意するよう添乗員が言わなかったからで添乗員に責任がある。」と言っています。

添乗員の責任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. トラブル発生の緊急時に、迅速に対応すべく添乗員の基本動作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と、責任の所在についての判断力はどうか。
3. 約款における旅行者の責任・義務については、どのように理解しているか。

解答（例）のポイント

第1問（配点25点）

（対応方とその理由）

- ①他のお客様に事情を説明し了解を得て、さらにしばらくお客様の戻られるのを待つ。
- ②高齢のご夫婦のお客様ということなので、遠方への移動は考えられないので、迷子、あるいは集合時間の勘違いをしているものと考え、お客様の立ち寄りそうな場所（土産物店、通った

道筋等)を捜す。

- ③マドリード市内の昼食のレストランに事情を説明し、予約時間に遅れる可能性があることを連絡する。
- ④ぎりぎりに時間までお待ちし、当該のお客様が現れなければ添乗員はその場に残り、グループ本体をレストランへ向けて出発させることを検討する。
- ⑤現地ランドオペレーターと連絡を取り、状況説明を行い、昼食レストランでの本体のグループのケアをしていただくよう依頼する。
- ⑥本体は添乗員なしで出発するため、バスの運転手に協力（レストランへの案内、トイレ休憩等レストラン到着までのお客様への対応等必要事項について）を依頼する。
- ⑦本体のお客様には状況とこれからの予定を説明し、昼食のレストランへ添乗員なしで向かうことの理解と協力をお願いをし、了解を得る。
- ⑧レストランと再度連絡をとり、添乗員が同行できないため、お世話に関して、添乗員が遅れて到着するまでの間、全面的なバックアップをお願いする。
- ⑨運転手とは頻繁に連絡をとり、状況報告を行う。
- ⑩緊急連絡先としての現地ランドオペレーターにお客様から連絡が入るかもしれない旨伝えておくとともに、その後の協力を併せてお願いする。
- ⑪企画旅行会社にも状況報告を行い、場合によっては担当者から指示を仰ぐ。
- ⑫最終的にお客様と連絡がとれない場合、添乗員はツアー継続のため、グループ本体に合流するが、その前に現地ランドオペレーター、企画旅行会社とその後の対策について十分検討を行う。

第2問（配点 15 点）

（タクシー代の負担とその理由）

- ①添乗員があらかじめお客様に集合時間、集合場所について、明確に情報提供していたにもかかわらず、集合時間に遅れた場合はお客様の 100%責任であり、タクシー代は全額当該お客様の負担となる。一方、添乗員の集合時間、集合場所についての案内の仕方が、お客様にとって不十分であると認められた場合は添乗員の過失となり、責任は添乗員にあり、タクシー代は添乗員の負担となる。本事例の場合、他のお客様は全員時間通りに集合していることから、前者と判断し、本体に合流するためのタクシー代はお客様の負担となる。

第3問（配点 10 点）

（添乗員の責任の有無とその理由）

- この設問では添乗員の責任の有無とその理由について解答を求めています。理由については何らかの形で記述されていれば加点することにしました。
- ①基本的に自由時間中のことであり、添乗員も同行していない場合なので、お客さまの自己責任であり、お客様がバスを降りるとき添乗員がスリ、引ったくりの注意をそのときに言わなかったとしても、過失責任を問われることはないと思われる。
 - ②治安が悪く、ひったくりや盗難の危険性があることを承知していながら、なんらお客様に注意をせずに自由行動の案内をした場合には責任を問われる可能性が生じる。

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。
- 過去にも何回か類似問題が出題されていますが、このことからわかるように添乗員にとって基本中の基本ともいえる対応方を問う問題です。細かく解説する必要もないと思いますので、必要箇所のみ要点を記しておきます。

第1問

- ①他のお客様の理解と協力（出発が遅れる、昼食の時間が遅くなる等）をまずお願いしておきましょう。
- ②集合場所に戻られていないのが高齢のご夫婦で、自由時間 20 分ということもあって、そう遠方に行かれているとは思えません。やはり買い物か、集合時間を勘違いされている可能性が高いと思ってよいでしょう。ただ、前日のロンドンでの観光時でも集合時間に遅れがちであったということで、時間にはかなりルーズなところがあるのかもしれませんが。戻られたら、団体旅行ですので他のお客様の手前、2度遅れたことに対し注意を促すことも必要でしょう。

《参考1》標準旅行業約款第24条（当社の指示）

旅行者は、旅行開始から終了までの間において、団体で行動するときは、旅行を安全かつ円滑に実施するための当社の指示に従わなければなりません。すなわち、企画旅行とはいえ、不特定多数の参加者からなる団体を安全、円滑に案内していくには添乗員の的確な指示が不可欠であり、同時に参加者にもその指示に従ってもらうことが必要なわけです。旅行者のこの規定に対する違背は、約款第18条にある旅行会社の解除権につながります。

《参考2》標準旅行業約款第18条（当社の解除権—旅行開始後の解除）

第1項（2）：旅行者が旅行を安全かつ円滑に実施するための添乗員その他の者による当社の指示への違背、これらの者又は同行する他の旅行者に対する暴行又は脅迫等により団体行動の規律を乱し、当該旅行の安全かつ円滑な実施を妨げるとき。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、最終的には契約を解除されてもやむを得ないということになります。

- ③予約時間には間に合わない可能性が高いでしょうから、その旨、理由を含めてレストランに連絡を入れることを忘れないようにしましょう。
- ④どのくらい待つかは難しいところです。一般的には15分が限度ではないでしょうか。それ以上になると他のお客様からの不平・不満も大きくなってしまい、添乗員のリーダーシップに疑問が持たれ、後々の苦情の元になりかねないように思われます。企画旅行会社によっては、「何分までは待つ」「時間がきたら待たずに出発させても良い」などという決め事を作っているところもあるようです。原則は、添乗員はグループ本体と一緒に行動するべきですが、本事例の場合は、当該お客様が高齢のご夫婦ということ、移動先がこのあと昼食レストランへ直行ということもあって、添乗員はその場に残って、後からタクシー等で追いかけてレストランで合流するという方法が良いように思われます。お客様が集合時間に遅れた際、添乗員は他のお客様

を先に出発させることについては、団体行動における旅程管理上問題はないと思われます。もちろん、本体は添乗員なしでレストランへ向かうわけですから、その間できるだけ本体のお客様から苦情が出ないよう運転手、レストランに協力を仰ぎ、あるいは、現地ランドオペレーターにも協力を依頼するなどの配慮が必要になります。

- ⑤現地ランドオペレーターに状況説明を行い、昼食レストランでのケアのためのスタッフ等の派遣をお願いしてみましょう。
- ⑥⑦添乗員の同行なしでレストランへ向かうことで不安感を持つお客様もおられるのではと思われます。運転手、レストランにはその旨既に連絡してあり協力をお願いしてあること、添乗員もできるだけ早く追いかけるなどお客様に安心していただけるようご案内することが大切です。
- ⑧レストランには添乗員の同行なしでグループが到着することを連絡するとともに、お客様から苦情が出ないように心遣い、気配り等の配慮をお願いしておきましょう。
- ⑨本体と合流するまでの間、運転手とは可能な限り連絡をとり、お客様の状況についての報告を取り合うなど、お客様に対する心遣いを怠らないことが重要です。
- ⑩当該お客様からは緊急連絡先としての現地ランドオペレーターに電話が入ることも考えられますので、万一連絡があったら至急添乗員の方に連絡してもらうことも忘れずにお願いしておきましょう。
- ⑪企画旅行会社にも忘れずに状況報告を行い、必要に応じて指示を受けるようにしましょう。
- ⑫1時間ほど（場合によっては30分ぐらい）待ってもお客様が現れないときは、単に「迷子」「集合時間・集合場所の勘違い」などではなく、何か事故等に巻き込まれている可能性を考える必要があるかもしれません。現地ランドオペレーター、企画旅行会社とその後の対策を検討、お願いし、添乗員は本体と合流すべく、タクシー等でレストランへ向かうこととなります。

第2問

- ①当該のお客様を除いて他のお客様は全員集合時間に戻ってきているので、特に添乗員の案内云々に問題はなかったと思われます。団体行動である以上集合時間を守ることは、お客様の義務といえます。従って、集合時間に遅れてきたお客様が、本体に合流するために利用したタクシー代金については、当然のことながら、そのお客様の負担となるものと考えられます。但し、ロンドンの観光時に遅れてきた実績があるこのお客様に対して、添乗員は注意義務を払っていたかどうかを他のお客様からは問われる可能性がありますので、旅程管理業務については十分認識を高めておいて欲しいと思います。

《参考3》旅程管理業務について（旅行業法第12条10、旅行業法施行規則第32条）

旅程管理業務は企画旅行を円滑に実施するため、旅行業者が行わなければならない業務であり、旅行業法で定められています。

・旅行業法第12条10（企画旅行の円滑な実施のための措置）

旅行業者は、企画旅行を実施する場合においては、旅行者に対する運送等サービスの確実な提供、旅行に関する計画の変更を必要とする事由が生じた場合における代替サービスの手配

その他の当該企画旅行の円滑な実施を確保するため、国土交通省令（下記施行規則第32条を意味します）で定める措置を講じなければならない。

・旅行業法施行規則第32条（旅程管理のための措置）

法第12条10の国土交通省令で定める措置は、次の通りとする。

（1）（2）（3）（省略）

（4）旅行に関する計画における2人以上の旅行者が同一の日程により行動することを要する区間における円滑な旅行の実施を確保するために必要な集合時刻、集合場所その他の事項に関する指示。

この規則第32条では、団体で行動する企画旅行の場合には、添乗員が団体のリーダーとして、引率・行動することが求められていると考えられます。

従って、常に団体のお客様の動向を掌握することは、添乗員にとって最も重要な業務の一つであり、それを怠って集合時間の徹底がなされなかったり、お客様を迷子にさせたり、置き去りにしたりしてバスを出発させたりすることは、あってはならないことと考えられます。

②他のお客様は全員集合時間までに戻ってきているので、集合時間・場所の案内には問題はなかったように思われます。しかしながら、集合時間について添乗員はお客様に対し直接自分の口で案内をせずに、結果的にガイドに任せてしまったことは、旅行業法、約款で定められている添乗員の旅程管理業務上の義務を果たしていないということになるでしょう。さらに、バルセロナで集合時間に遅れてきた実績をもつこのお客様に対し、どれほど注意義務を果たしたかということも問題となるでしょう。

《参考4》添乗員の注意義務について

民法では「善良なる管理者の注意義務」について定められており、「全管注意義務」とも呼ばれています。これは、「職業、地位、能力等において、社会通念上、当然要求されるであろう注意義務」について定めています。添乗員については、添乗員は「旅程管理のプロとして旅程管理業務の基本中の基本である集合時間、集合場所の徹底、バス出発時のお客様の人数確認等は当然行うべきである」ということになります。この注意義務を怠ったと認められると、添乗員に「過失があった」ということとなります。過失があり、お客様に損害が発生した場合には、損害賠償責任が生じることは言うまでもありません。

以上のことからタクシー代金は、当該お客様が全額負担するのではなく、添乗員もある程度負担する必要があると思われます。

企画旅行会社に報告し、担当者と相談して指示を仰ぐことも必要かもしれません。出題者の私見ですが、タクシー代金については後々のことも考慮して、折半とすることが無難なのではないかと考えます。集合時間の案内においては、添乗員の配慮と技術について、プロとして完璧であるための努力が望まれます。約款上、責任を云々する問題ではなく、感情問題の域に属するものと考えられます。後の処理で、非はお客様にあるのだと本人に無理に認めさせても、もうこの旅行会社は今後使わないと言われてしまえば旅行会社にとってもそれまでで、確かに釈然としない点も存在するのですが・・・。

第3問

- ①このお客様は、添乗員から危険性の説明が十分なかったことを問題にしていますが、一般に添乗員が説明義務を負うのは、その現地特有の危険のある場合等、特に注意をしておかなければ危険に遭遇する可能性の高い事柄についてです。小学生でも注意をしなくても判る事柄についてまで、添乗員に説明義務があるとする発想自体は改めるべきだと感じる事例ではないでしょうか。
- ②お客様の安全を確保することは、添乗員の責務として最も重要なことであります。また、適切な情報をお客様に提供することも添乗員の務めでしょう。自由時間のことであっても、お客様にご案内するには、常に安全に対して可能な限り注意を払うことが求められます。人が多く集まるところなどご案内する場合には、ホテルや旅行案内などからの情報収集に力を入れ、危険性についてお客様に注意することが望まれます。危険性があるのを知りながら、又は最近引ったくり事件が多発していて、危険性が高いとされている場所を、何の注意もせずお客様をご案内した場合には、添乗員として責任を問われる可能性が高いと思われます。
- ③設問は添乗員の責任の有無について問われていますので、「引ったくりに遭って云々」とあるお客様の荷物の補償については、ここでは触れないことにします。引ったくりの結果（手荷物はどうなったのか、中身は何なのか等）について触れていないこともあって、この問題では解答の対象として取り上げないことにしていましたが、記述内容によっては加点の対象としたものもあります。

補足

- ①旅行者が旅行者に直接的に損害を与えることはほとんどないでしょうが、例えば、迷子になったお客様を捜すための電話代、タクシー代などの費用を当人に請求することができることが約款には明記されていますので参考までに記しておきます。

《参考5》標準旅行業約款第30条（旅行者の責任）

第1項：旅行者の故意又は過失により当社が損害を被ったときは、当該旅行者は、損害を賠償しなければなりません。

問4（配点：40点）

4日目、トレド旧市街観光中、ご夫妻で参加の奥様がお土産店で買い物をしているときに、店舗内の階段で転倒し、怪我をいたしました。

添乗員がお客様に同行して病院に行ったところ、手首の骨折と顔面の打撲擦過傷で少なくとも2日間の入院が必要との診断でした。

第1問（1、2級共通）（1級：25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5つ（2級は3つ）以上記述しなさい。

第2問（1、2級共通）（1級：15点、2級：15点）

この場合の怪我は個人の責任ですが、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。

出題の趣旨

1. お客様の怪我等の緊急時に、冷静、迅速かつ適切な対応方と配慮すべき事項を理解しているか。
2. お客様に対する保護措置、安全確保について十分な認識をもっているか。
3. 特別補償制度が適用される場合の要件等に関する知識について正確に理解しているか。

解答（例）のポイント

第1問（1、2級共通）（手順を追っての対応方）

- ①まず奥様にお見舞いを申し上げる。
- ②病院医師の指示の下、入院手続きのご案内、代行などサポートする。（入院、治療費用はお客様の個人負担であることを説明の上、了解を得る）
- ③海外旅行（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、必要な手続き及び医療費の請求方法、必要書類（診断書、治療実費の明細書、領収書等）の受領に対する援助を行う。
- ④ご主人が、奥様に付き添って留まるかどうかの意向を確認する。
- ⑤入院により一時離団となるので、バスからの旅行手荷物の移動など、その説明、承諾を得る。（同意書を受領しておく）
- ⑥マドリッドあるいはリスボンで再度合流する場合を想定し、合流の場所、方法をお客様と確認しておく。
- ⑦ご主人を含め、お二人が残る場合、お客様と確認の上ランドオペレーターに対応（アシスタントの通訳、ご主人の宿泊、後の団復帰の際の移動手配等）を依頼する。
- ⑧別途追加の料金（宿泊ホテル、食事、通訳等）のお客様負担、支払方法の確認を行う。
- ⑨全面的に離団・帰国を希望する場合は、離団書を作成の上、帰国便の変更手続き、又は再発券処理を行う。同時に、空港への移動に伴う諸手配と日本帰国時における入国・通関に関するご案内を行う。

- ⑩添乗員は団に同行するので、離団後の緊急連絡先を伝えるとともに、添乗員からもお客様の状況を把握するため、密に連絡をとる。
- ⑪入院するほどの怪我なので企画旅行会社に報告し、留守宅にも連絡するべきかお客様と相談する。
- ⑫他のお客様に事情を説明し、協力の依頼と心配をおかけしたことをお詫びする。

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本事例の場合、特別補償制度は適用される。
- ②本事例における「土産物店での買い物中」は、「企画旅行参加中における急激かつ偶然の外来の事故」に該当すると思われるので特別補償制度の適用を受け、入院見舞金、通院見舞金の支払い対象となる。

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

- 過去にも何回か類似問題が出題されていますが、このことから分かるように、添乗員にとって基本中の基本ともいえる対応方を問う問題です。
- ①②旅行中のお客様の怪我や病気は、かなり頻度が高い事項だと思われます。旅行中のお客様が病気や傷害等により保護が必要となった場合に、旅行業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お客様の負担であることが約款（《参考1》）に明記されています。旅行業者（添乗員）は、信義則上「安全配慮義務」を常に負っていることを忘れてはいけません。

《参考1》標準旅行業約款第26条（保護措置）

当社は、旅行中の旅行者が、疾病、傷害等により保護を必要と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ないときは、当該措置に要した費用は旅行者の負担とし、旅行者は当該費用を当社が指定する期日までに当社の指定する方法で支払わなければなりません。

すなわち、保護措置をとることが旅行業者の義務であると同時に「権限」でもあること。そして、その保護措置に要する費用についても、本人の承諾がなくてもお客様の負担とすることができるということが定められているのです。

- ③お客様の旅行保険加入の有無等については、かなりの方が記述していました。保険金請求は日本帰国後になりますが、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、領収書など）は忘れずに受領しておくことが必要です。

- ④⑤ご夫妻の奥様が入院という事態に、ご主人一人だけが旅行を続けるということは常識として考えられませんが、念のためご主人には、団を離れて奥様に付き添っていただけるかどうかの意向を確認しておきましょう。
- ⑥ツアー本体は移動していますので、合流する際は、観光スポットや駅などは移動交通機関の遅延等での行き違いも考えられますので、昼食場所、あるいは宿泊予定ホテルでの合流が妥当ではないかと思われます。合流場所までの移動交通手段の説明をし、到着時のアシストをランドオペレーターに依頼することも必要でしょう。
- ⑦⑧添乗員はツアー本体に同行することが基本原則ですので、ご夫妻のその後については、基本的にはランドオペレーターに全面的に協力を仰ぐことになるでしょう。言葉の問題を含め、ご夫妻滞在中のお世話、団復帰の際の移動手配等にも気を配る必要があります。
- ⑨⑩当該のご夫妻がお二人とも残留・離団する場合を含めて、帰国便の変更手配が必要となります。企画旅行会社を通して、利用航空会社とエンドースの交渉を依頼することも必要になるかもしれません。また、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。

「離団書」：離団書受領時以降は、ツアー本体から完全に離脱することになり、特別補償の対象とはならなくなるため、離団後はお客様個人で行動し、何かが発生しても旅行会社の責任ではないという趣旨をお客様に確認していただく必要があります。離団書はそのために作成していただく書類です。

《参考2》航空券の有効期間の延長

国際航空運送約款（日本航空）第4条（C）に記載されている「航空券の有効期間の延長」について、以下に要点を記しておきます。

航空会社が有効期間延長の措置をとることがあるのは、以下の場合となっています。

- ・航空会社の責任による場合
- ・旅行開始後の旅客の病気等による場合
- ・旅客が旅行中に死亡した場合

なお、病気等のために航空券の有効期間を延長する場合は、医師等の正当な診断書を提出する必要があります。当該旅客に同行している近親者の航空券についても、原則として有効期間を同様に延長することがあります。

- ⑪「ツアー実施の企画旅行会社へ報告する」との記述がない解答もかなり見受けられました。お客様が入院するような怪我を負われているのですから、旅行会社への連絡は当然のこととして省略したのでしょうか、解答としては大きな減点対象となってしまいます。
- ⑫ツアー同行の他のお客様も心配していると思われるので、ご夫妻で参加の奥様が怪我されたことに触れないのも不自然でしょう。簡単に状況、怪我の程度等を説明しておくことも必要なことではないでしょうか。

第2問

- ①②「特別補償制度適用の有無」については、「ツアー中に起きた事故だから」「企画旅行参加中のため」との解答が多く、また、その理由として「入院の必要のある重症だから」「観光中の事故だから」など、なぜ特別補償制度が適用されるのかに、具体的事由を述べた受験者が少なか

ったのは期待はずれで、「急激な偶然の外来の事故に相当」との約款の条文だけを丸暗記したかのような解答も散見されるなど、特別補償制度の趣旨、適用条件をきちんと正確に把握していないと思われる解答が多くありました。

《参考3》特別補償規程第1条第1項(当社の支払い責任)

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...)

旅行者また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。

すなわち、特別補償規程により旅行者に入院見舞金が支払われるのは、旅行者が

- ・企画旅行参加中（下記《参考4》を参照のこと）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です。

なお、上記の通り「外来の事故」としていただきますので、病気は対象でないこと、細菌性食物中毒も対象から外されていることに注意してください。上記条件を満たした場合、海外旅行においては、4万円～40万円の範囲で、入院日数に応じた入院見舞金が支払われることになります。（治療費ではありませんので注意してください）

《参考4》企画旅行参加中について

- 特別補償規程第2条に「企画旅行参加中」の定義が細かく規定されています。添乗員としては、「添乗員等による受付が完了した時から、添乗員等によって解散が告げられた時まで」と理解しておけばよいでしょう。「企画旅行参加中」の定義の要点は下記の通りです。
- 受付完了時をもって「サービスの提供を受けることを開始した時」となり、受付完了以前は企画旅行参加中にはなりません。（同条第2項、第3項(1)）
- 添乗員が解散を告げた場合は、その告げた時が「サービスの提供を受けることを完了した時」となり、それ以降は企画旅行参加中にはなりません。（同条第4項(1)）
- 旅行者が添乗員等に離脱及び復帰の予定日時をあらかじめ届け出ている時は、一時離団中でも企画旅行参加中とみなします。旅行者（添乗員）に届け出のない離団は企画旅行参加中とはなりません。（同条第2項）
- 旅行者が離団した後、復帰しないときは離団後は企画旅行参加中とはなりません。（同条第2項）
- 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明示した時」は、企画旅行参加中とはなりません。通常の自由行動日でその日の宿泊が手配されている場合は、「企画旅行参加中」ということになります。（同条第2項）

特別補償責任は、旅行者に企画旅行契約に基づく債務不履行責任があるか否かに関係なく、企画旅行参加中に旅行者に生じた一定の損害について旅行者が補償することを約束したものです。従って、「旅行会社に責任はないので、通常支払う義務はないが、お客様の気持ちを察してお見舞金という形で出す」といった旅行会社の判断基準に注目した解答も

ありましたが、本事例は特別補償適用の有無と理由を求めていることから、再度、入院見舞金適用の要件をしっかりと把握しておいてほしいと思います。

《参考5》特別補償規程における入院見舞金について

特別補償規程第8条第1項に入院見舞金について詳しく記載されていますが、必要なときに確認すれば足りることですから、添乗員として金額など覚える必要はないと思いますが、念のため海外旅行を目的とする企画旅行の場合を記しておきます。

イ 入院日数 180 日以上 のとき 40 万円

ロ 入院日数 90 日以上 180 日未満 のとき 20 万円

ハ 入院日数 7 日以上 90 日未満 のとき 10 万円

ニ 入院日数 7 日未満 のとき 4 万円

(注) 通院見舞金とは違い、「〇〇日以上入院しなくては」という条件はありません。

また、「通院でも入院でも3日以上ならば、特別補償は適用される」との解答もありましたが、2005年（平成17年）から施行されている現行の標準旅行業約款・特別補償規程では、「通院見舞金は3日以上通院した場合に通院日数に応じた通院見舞金を支払う」となっています。消費者保護のさらなる高まりなどで旅行業法等が改正されるケースも考えられますので、常に最新の旅行業法、標準旅行業約款等の内容の理解に努めていただきたいと思います。

問5（配点：40点）

7日目、この日のホテル出発時間は13時で、それまでは自由行動（昼食は各自）となっていますが、ホテルのチェックアウトタイムは10時となっています。

お客様はこの時間を利用して、ホテル周辺の散策、観光、ショッピング、食事と今回の旅行の最後のひとときを思い思い予定を考えて楽しみにしているようです。

第1問（1、2級共通：20点）

このような場合のお客様への対応方を具体的に記述しなさい。

第2問（1、2級共通：20点）

一部のお客様は、自由行動の後、直接空港に行き、空港で合流したいと言っています。この場合、

どのように対応したら良いか具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. お客様の立場になっての心遣い・配慮を行うことができるか。
2. お客様が途中（一部）離団の場合の対応と諸手続きは的確に行えるか。

解答（例）のポイント

第1問（1、2級共通）

（対応方）

- ①ホテルに事情を説明し、チェックアウトの時間の延長を交渉する。
- ②延長ができない場合には、10時までに各自チェックアウトをしていただくようお客様に案内するとともに、バゲージダウンの確認を行う。
- ③延長が不可の場合、ホテルと交渉し、できれば2部屋をホテル出発時間まで（無料で）利用できるよう確保する。
- ④提供を受けた部屋（ホスピタリティールーム）には、万一を考え貴重品類は置かないようお客様に願います。
- ⑤ホスピタリティールームの使用方法についてお客様と取り決めをしておく。
- ⑥お客様の機内預け用の荷物をホテルのバゲージルームに、ホテル出発まで保管してもらうよう依頼する。
- ⑦お客様にホテル集合時間、出発時間の確認を行う。
- ⑧お客様に必要と思われるショッピング、昼食等の情報の提供を行う。
- ⑨自由行動中におけるお客様への安全管理に関する注意事項、情報の提供を徹底する。
- ⑩緊急の場合の連絡方法を確認しておく。

第2問（1、2級共通）

（空港での合流希望のお客様への対応方）

- ①団体旅行なので、全員同一行動をとってもらいたい旨をお願いする。
- ②それでもどうしてもというお客様には、以下③～⑨を確認、了承していただくことを条件に空港で合流するまでの別行動を了解する。
- ③離団に伴う離団書の記入等の措置と、離団中の費用は自己負担であり、事故等の場合は自己責任であること等の十分な説明を行い、お客様の了解を得る。
- ④空港までの交通手段、添乗員との連絡方法を確認するとともに、空港までの費用は自己負担であると同時に、その部分の旅行代金の返金はないことなどを説明しておく。
- ⑤空港での合流場所の確認及び合流時間の厳守の確認をする。
- ⑥機内預けの荷物は本体と一緒に空港まで運ぶのか、お客様が自分で運ぶのか確認を行う。
- ⑦緊急連絡先として、現地ランドオペレーター、または添乗員の携帯電話番号等を伝えておく。
- ⑧万一のため、空港まで別行動するお客様に本人の航空券をお渡しすることを検討する。
- ⑨お客様の安全管理について、くれぐれも徹底していただくようお願いする。
- ⑩念のため、ランドオペレーターには事情を説明し、万一のときの協力をお願いしておく。

解説

第1問（1、2級共通）

（対応方）

- ①ホテルのチェックアウトタイムは10時となっていますが、部屋は10時までしか使用できないとはされていないので、事情を説明して使用時間の延長（ホテル出発時間まで）を交渉して

みる価値はあると思います。延長がどうしても不可の場合には、②の対応をとることになります。

- ③僅かな時間とはいえ出発前の自由行動ということで、お客様に身軽で安心してお楽しみいただくためにも、自由行動中にお客様の不要の荷物類を一時保管しておいたり、場合によってはお客様の休養のための部屋として確保しておきたいものです。なお、この部屋は手荷物の保管と洗面や着替え等にも使用しますので、できれば男女別に2部屋使用できるよう確保することをお願いするとよいでしょう。
- ④この部屋はグループで共用する部屋ですので、貴重品類を部屋に残して外出しないよう案内することと、鍵や荷物の管理には十分注意が必要となります。
- ⑤ホスピタリティールームはおお客様の共用とはなりますが、部屋への出入りは自由とするのか、定時のみとするのかをお客様との間で約束事として決めておいたほうが、後でもめごとが起きないように思われます。
- ⑥お客様のスーツケース等機内預け用の荷物は、ホテルのバゲージルームにホテルを出発する時間まで保管しておいてもらうよう依頼することになります。添乗員は、お客様から荷物の個数の報告を受け、全体の個数についての把握を行うとともに、ホテルのポーターと個数の確認を行うことを忘れてはいけません。
- ⑦お客様にホテル集合時間、出発時間の確認を（くどいようですが）行っておく必要があります。
- ⑧自由行動はおお客様が自由に過ごす時間です。出発前から自由時間を利用して、ショッピングや観光、食事とおお客様それぞれにプランを思い描いていることでしょう。それぞれのおお客様が自由時間を期待通りに、また有意義に過ごせるようアドバイスをし、役立つ情報を提供することが添乗員の役割であると言えます。ショッピングセンターや観光スポット、昼食場所等へのアクセス、所要時間、料金等、お客様が欲している情報をできるだけ提供するのも、お客様の信頼を得る一つの方法となります。ただし、あくまで「一番良い」、「一番安い」、「一番おいしい」というような言い方は避け、「ジャストインフォメーション」にとどめておいたほうが無難だと思います。
- ⑨自由行動中は、とかくいろいろなことが起こりやすいときでもあります。添乗員の目の届かない、直接的には管理できないところでの行動となりますので、お客様が安全に過ごせるよう、治安状況について十分理解してもらえるように、その半面、必要以上に怖がらせることのないよう事前の安全対策について案内をしっかりと行うことが重要です。治安に関しては添乗員からの案内だけでなく、現地のガイドやアシスタント、ホテルのスタッフ等から助言をしてもらうことも必要でしょう。

《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。

旅行参加者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、起こり得る危険性を十分に認識して、旅行参加者の生命や健康に対する危険を回避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。

なお、標準旅行業約款第26条（保護措置）によれば、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、旅行業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。

- ⑩添乗員の所在を明確にしておき、万一お客様に事故等が発生した場合は、迅速に対応できるようにしておかなければなりません。お客様には、ホテルカードやツアーの日程表（滞在ホテルの所在地、電話番号、現地での連絡先としてのランドオペレーター名等が明記されています）を必ず携帯するように徹底しておきたいものです。

第2問（1、2級共通）

（空港での合流希望のお客様への対応方）

- ①②募集型企画旅行は、基本的には団体行動・同一行動が原則ですので、別行動中に不測の事故等が生じるのを少しでも防ぐため、極力同一行動をとるようお客様に協力をお願いしましょう。
- ③お客様には④～⑨の各項目について十分説明し、納得して頂くことが大切です。必要により離団書（旅行会社の指定されたルールによる）に署名して提出していただくこととなります。

《参考2》離団書とは

団体行動を離れてツアーの途中で一部別行動をとる、または途中から完全にツアーを離れてしまうお客様に対して署名してもらった書面です（書面は、旅行会社により決まった書式がすでに用意されているところもあります）。

一部別行動の場合は、その間も「企画旅行参加中」とみなされ、特別補償の対象となるため、離脱後はお客様個人の責任のもとに行動し、何かが発生しても旅行会社の責任ではないという趣旨をお客様に確認します。出発前に別行動が明らかであれば既にお客様より書面を受理している場合もありますが、現地で発生した場合には添乗員が現地でお客様に記入してもらうこととなります。

- ⑤お客様との合流場所になりますので、できるだけわかりやすく迷うことのない場所を選ぶ必要があります。
- ⑥お客様の荷物を本体と一緒に空港まで移動させる場合には、第1問の⑤と同様となります。
- ⑧お客様が合流時刻に遅れた場合でも、グループは予定通りの便で出発します。従って、お客様は個人でリスボン空港でチェックインしていただくこととなりますので航空券をお渡しし、チェックインの案内をしておくかどうかの検討も必要だと思います。航空券を所持していることでお客様が安心してかえって不用心になる可能性も考えられますので、判断は難しいところですが。
- ⑩別行動のお客様に不測の事故（空港でのミスミート、予定便への乗り遅れ等）が生じた場合の協力を依頼しておくことも、必要なことでしょう。