

◆ ◆ ◆ 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

熟年の旅：北陸新幹線で北陸・奥能登3日間の旅（日程表）

* 10月30日出発31名（バス1台／添乗員1名）

（注）ゴシック文字で表示の箇所は入場観光、下車観光を表します。	
1日目	<p>東京（09：32発）－ [北陸新幹線・はくたか・普通車指定席] → 金沢（12：28着）＝ ＝（貸切バス）＝ 金沢市内観光（金沢ひがし茶屋町（加賀百万石の城下町の風情が残る街並み）、兼六園（日本三名園の一つ）、長町武家屋敷跡など）＝ ＝＝（貸切バス）＝＝（16：30頃）加賀温泉郷：山中温泉 （永遠の旅人・松雄芭蕉が愛した）山中温泉泊</p>
2日目	<p>山中温泉（9時頃）・鶴仙峡＝（貸切バス）＝千里浜なぎさドライブウェイ（日本で唯一の砂浜道路）＝能登金剛・巖門（日本海の荒波に揉まれた奇岩怪石の海岸）、白米千枚田（海岸まで続く幾何学的模様の棚田）＝（貸切バス）＝禄剛崎灯台（能登半島最北端）＝（貸切バス）＝（17時頃）和倉温泉 （七尾湾に浮かぶ能登島を臨むお部屋）和倉温泉泊</p>
3日目	<p>和倉温泉（出発まで自由）（11：30）＝（貸切バス）＝氷見漁港場外市場（昼食・各自：富山湾の海の幸のお買い物）＝国宝瑞龍寺（壮大な伽藍配置で知られる国宝寺院）＝（貸切バス）＝金沢（16：48発）－ [北陸新幹線・かがやき・普通車指定席] → → 大宮 → 上野 → 東京（19：20着）</p>
ご注意	<ol style="list-style-type: none"> 1. 添乗員は1日目の東京駅出発から3日目の東京駅帰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。とくに歩き易い靴・服装でご参加ください。 3. 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。 4. 各旅館のお部屋割りは当日の夕方に決定です。なお、ご要望は承っておりません。

旅行企画・実施 T C S A トラベル株式会社

問1（配点：40点）

1日目、東京駅での受付時、一人参加のご年配のお客様から、「耳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。

話しをすることは可能なのですが耳は殆んど聞こえないということで、添乗員との意思の疎通はメモなどによる筆談になりそうです。

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。

残念ながら添乗員は手話の心得、知識はまったくありません。

第1問（1級、2級共通：20点）

このお客様が旅行参加となっ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。

第2問（1級、2級共通：20点）

このお客様の旅行への参加の是非について、標準旅行業約款も踏まえて具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. ハンディキャップのある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. お客様の安全確保に関する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）

（このお客様が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公平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などについて前もって本人の了解を得ておく。
- ②空港での移動、バス乗降時、入場・下車観光及びトイレ休憩等における集合場所・集合時間などの案内は、口頭ではなく筆談、またはメモ書きにしてお渡しするようにする。
- ③モーニングコールやホテル滞在時の緊急事態発生の際のお客様との連絡方法を確認する。
- ④見学箇所においてはなるべく添乗員の近くにいていただき、ガイドの説明等は簡単にまとめてお伝えするようにする。
- ⑤翌日の案内などはメモ書き等、書面にしてお渡しするようにする。
- ⑥他のお客様へ状況を説明し、ご理解とご協力を仰ぐ。
- ⑦旅行中十分な対応ができないと考えられた場合、介助者の付き添い手配（もちろん費用はお客様の負担）等についてお客様本人と相談・検討する。
- ⑧企画旅行会社等関係先に報告して、状況により協力を仰ぐ等の措置をとる。

第2問（1、2級共通）

（このお客様の旅行参加の是非について）

- ①企画旅行会社に一人参加で耳（聴力）に障害のあるお客様の参加の事実を連絡する。
- ②このお客様のツアー参加の場合の対応の可能性について、添乗員としての所見を述べる。
- ③添乗員の業務遂行への支障度、他のお客様へのサービス、お世話に対する不備・不満度、このお客様への介助及び安全確保等についての所見を述べる。
- ④以上①②③により、企画旅行会社としての対処の方針を求める。
- ⑤約款上、「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ること」と、旅行業者としては、「可能な範囲でこれに応じる」、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る。
- ⑥参加を受け入れる場合、添乗員として十分な対応ができないと考える場合には、現地（旅行先）における介助者や付き添い等の手配を求める。
- ⑦参加を認める決定があり、介助者の手配もできないという場合は、可能な限り努力はするが、この旅行中の本人の安全確保、旅程管理、他のお客様の不満等について十分な対応ができない場合があり得ることについて、企画旅行会社の了解を得る。
- ⑧旅行中一部参加できない可能性もあること、添乗員はこのお客様本人だけにかかりきりにならないので不便をかけることがあり得ること等につき、本人の了解を求める。

解説

- 超高齢社会を迎えて、ますます出題のような事例が増えてくるものと予想されます。
- 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、特に断りがない場合には、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を追って書くべきではないでしょうか。採点にあたっては、その点も考慮させて頂きました。

第1問（1、2級共通）

（このお客様が旅行参加となった場合の旅行中の対応方法）

- 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あるお客様とはいえ、特定のお客様に対する過度な心配り、気配りは公平の原則に反することになります。
- ②③④⑤耳が不自由ということなので、口頭での情報連絡は無理でしょうから、どうしても筆談やメモ書きでのやり取りにならざるを得ないと思われます。手話ができる添乗員であれば、それほど大きな問題にはならないとは思いますが・・・。
- ⑥他のお客様への協力を呼びかけるのは、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」とのクレームが企画旅行会社に寄せられたことも少なくないので注意が必要です。
- ⑦添乗員の業務遂行への支障度、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関して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と思われます。

《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、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。（中略）当該措置に要した費用は旅行者の負担とし、（以下略）。

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。

⑧当面の対応を行うと同時に企画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方々にどのような配慮をしたら良いのかは、そのお客様がどの程度日常生活を営めるのかにも関係してきますが、一人で旅行に参加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買うことにもなりかねません。基本的には全行程で同一行動をしていただくことを心がけたいと思います。

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勧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」ことをよく理解しておく必要があるのではないかと思います。

第2問（1、2級共通）

（このお客様の旅行参加の是非について）

解答（例）のポイントに記述された順は下記で触れている通り、必ずしもこの順でなくては不正解というわけではありません。

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。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場合は減点の対象にもなり得るということになります。

①②③申し出がないまま、健常ではない（本件の場合には聴力に障害のある）お客様が受付に来られた場合、そのお客様が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をよくお聞きすることが大切です。申し出がないということだけで旅行参加をお断りすることは、適当ではないと思います。

《参考2》標準旅行業約款第5条（契約の申込）

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、契約の申し込み時に申し出てください。このとき、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。企画旅行会社への連絡に当たっては、障害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1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、現実問題としてそれ（旅行参加をお断りすること）が困難な場合は、援助がないために行動に支障が生じても、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旅行に参加していただくよう合意することが、適当ではないでしょうか。

とはいいいながら、旅行会社は、旅行に参加するお客様に対して、旅行中の行動についての安全の配慮の問題も避けて通ることはできません。

当然のことながら、その場合は、添乗員は善管注意義務違背を問われたいよう、旅行者の安全確保に努める必要があります。

《参考3》標準旅行業約款第17条（当社の解除権—旅行開始前の解除）

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るとき。

⑤同伴者、介助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害のある参加者が、まったくそうした状況を企画旅行会社が知らないまま集合場所に来られても企画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上記《参考2》のような規定ができたのです。

⑥⑦⑧旅行が困難であることが判明すれば、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、初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、思わぬかたち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。（以下略）

解説

○特別な配慮を要するお客様について 皆さんの中にも経験がある人がかなりいらっしゃ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ました。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」にすることが明示されていることは、上記《参考2》に記されている通りです。

○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ことはできないということを納得していただいた上で参加していただく必要があります。

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おろそ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、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（添乗員は旅程管理業務が本来業務であり、介護人ではないということ）をすることも必要ではないかと思えます。

問2（配点：40点）

2日目、一人参加の女性から「年配の男性客が、許可なく自分の写真を頻繁に撮ったり、必要以上に話しかけてきたり、ホテルでは部屋に押しかけてきたり、夕食の後などにはお茶を誘ってきたりして大変迷惑している」、「何回断っても言うことを聞いてくれないので、不愉快極まりない。こんな客と一緒にこれ以上ツアーを続けたくない。まだツアーの途中だがもう家に帰りたい」と訴えてきました。

第1問（1級、2級共通：20点）

添乗員はどのように対応すべきですか。具体的に記述しなさい。

第2問（1級、2級共通：20点）

添乗員が責任を問われるのはどのような場合だと思いますか。

添乗員が責任を問われる場合とその理由を具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. お客様による迷惑行為に対する添乗員の義務と責任の考え方はどうか。
2. 「つきまとい等」のお客様相互間のトラブルへの具体的対応方はどうか。

解答（例）のポイント

第1問（1、2級共通）

（対応方について）

- ①訴え出た女性のお客様からよく事情を聞き、状況の確認を行う。
- ②問題解決に努力するので旅行を中止して帰京するのは少し待っていただくようお願いする。
- ③必要により、ご本人の意思の確認後に、事実関係についての証言者を探す。

- ④事実関係を把握した上で、添乗員が男性客に対応し、確認する。
- ⑤男性客への確認に当たっては、一方的、感情的にならないよう注意する。
- ⑥男性客の話（主張）も聞いた上で、女性客が迷惑していることを伝える。
- ⑦事実であれば直ちにやめるよう、灰色であっても女性客が迷惑していると訴えているので近づかない、必要以上に話しかけない、写真を撮らないこと等を申し入れる。
- ⑧必要により、企画旅行会社の現地社員等の同席を得て対応する。
- ⑨他のお客様へ不必要にこの件が漏れないよう注意する。
- ⑩女性客のバスの座席や食事等の席割り等を添乗員の近くにする。部屋番号は秘密にするなどして、男性客の行為・様子に気を配るとともに女性客の保護に努める。
- ⑪男性客が、この行為をやめない、あるいはエスカレートする等この問題が解決しない場合は、男性客に対する離団勧告についても検討する。
- ⑫適時に企画旅行会社に連絡・報告して、指示を仰ぎながら対応する。

第2問（1、2級共通）

（添乗員が責任を問われる場合とその理由）

- ①この問題に何の対応もせずに放置しておいて、女性客が旅行を中止して帰京せざるを得なくなった場合、あるいはお客様間で言い争い等によりツアー客の雰囲気が悪化した場合等には、その程度によっては大きなクレームに発展する可能性が大きい。
- ②さらに、それが原因で円滑なツアー運営に支障をきたした場合、もしくは傷害事件等に発展したりしたような場合等は損害賠償責任等にも問われる可能性がある。直接的には、女性のお客様やその他のお客様から添乗員や企画旅行会社が責任を問われる可能性があると思われる。
- ③また、女性客からの訴えを聞いていたにもかかわらず、添乗員が企画旅行会社等に報告もせず、何の行動も起こさなかった場合で上記トラブルが発生した場合には、善管注意義務、就業規則違反等について添乗員の責任が問われる可能性がある。
- ④女性客からの訴えを事実確認もせずに男性客に改善を求めたり、注意をしたりした場合、女性客の訴えが事実でなかった場合には、男性客から逆に名誉毀損等の責任を追及される場合がある。

解説

第1問（1、2級共通）

（対応方）

- ①大変デリケートな問題であるので、特にプライバシー等にも配慮した慎重さと公平さを心がけながら、状況によっては毅然とした対応をとる必要があります。
最悪の場合には訴訟問題に発展する可能性もあるので、企画旅行会社とは密接に連絡をとり合い、法的背景も視野に入れての慎重な対応が必要です。
- ②女性客が訴えてきた時点で旅行を中止して帰京することになった場合は、旅行中止にともなう費用と離団以降の旅行費用の返金等について説明しておく必要があります。仮に、女性客本人が無条件に旅行中止にともなう費用の負担と離団後の旅行費用等の前途放棄等を受け入れたとしても、添乗員に訴えてきたからには何らかの対応を期待していると思われ、一旦は前項の対応をとるのが妥当であると考えられます。

- ③女性客の過剰反応ということもあり得ないことではないので、最初からストーカー行為と決め付けて対応しないよう注意することも必要です。
- ④女性客の主張が正しい場合や疑いが極めて濃厚な場合には、前項の対応方法の⑦を遵守するよう男性客に要求（状況によってはお願い）することになるでしょう。それでも前項⑩の状況となった場合には、男性客の離団措置などの毅然とした対応をとることになると思われませんが、後日に男性客からの訴訟等に発展する場合も考えられますので、具体的な対応方については企画旅行会社と密接に相談し、明確な指示を得て行動することが肝要です。
- ⑤「企画旅行会社に判断を委ねる」という解答がありました。難しい問題ですから、結果としては企画旅行会社の指示を受けての対応にならざるを得ないでしょう。しかし、窓口になるのは添乗員自身ですし、正確な報告をして的確な指示を受けるためにも、ある程度の知識と考え方は身に付けておいていただきたいものです。

第2問（1、2級共通）

（添乗員が責任を問われる場合）

- ①旅程管理等の業務とはかなり異質の誠に厄介なトラブルであり、添乗員としても介入するべきか、介入するとしてもどうアプローチするのか等について大変悩ましい問題と言えます。皆さんの解答の中にも、「お客様同士のことなので、添乗員はタッチするべきではない」というものが何件か見受けられました。しかし、このまま放置したのでは問題が大きくなり、ツアー運営に支障をきたす恐れもあると思われれます。状況を正確に把握しつつ、企画旅行会社と密接に相談しながら適切に対応することが必要です。
- ②添乗員には、企画旅行会社の負うところの基本的な債務・責任の履行補助者として行う業務の一つとして、お客様の保護義務、安全確保義務があります。また、約款（募集型企画旅行）第26条、第24条、第18条第1項(2)の規定により、かなりの権限（解除権）を付与されている以上、規律を乱すお客様に対しては毅然とした対応をとることが求められていると解釈できます。この事例では、以上のことも視野に入れた対応が望まれ、添乗員の義務を果たすべく可能な限りの努力を行うべきだと思われれます。被害女性からの訴えを聞いていたにもかかわらず、何の努力もしないで放置し、その結果として深刻な問題が生じた場合には、この点に関しての責任が問われる可能性は大きいと思われれます。

《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要する状態にあると認めるときは、必要な措置を講ずるときがあります。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。

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2》標準旅行業約款第24条（当社の指示）

旅行者は、旅行開始後旅行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。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ためには 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 なのです。

《参考3》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。

(1) (省略)

(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。

(3) (省略)

すなわち、旅行参加者は、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ということとなります。

- ③また、添乗員には、旅行業法や約款に定められた業務を処理するだけでなく添乗業務に関する専門家としての社会通念上平均的な（これぐらいは払うであろうと思われる）注意をもってツアー管理業務を行わなければならないという、民法にある「善管注意義務」があります。必要箇所はこの件についての報告もせず、何の手も打たずに放置して最悪の結果になった場合には、関係者からこの善管注意義務違反に問われる可能性も少なくないと思われま

《参考4》善管注意義務について

ある行為をするに当たって一定の注意をしなければならない義務。民法上、過失の前提とされ、この義務に違反すると過失と評価されます。

注意義務は、その人が従事する職業、その人の属する地位、その人が置かれている状況に応じて普通に要求される水準の義務と、その人の個別的、具体的能力に応じて要求される水準の義務とに分けられます。前者は、「善良な管理者の注意」、後者は「自己の財産における同一の注意」などと呼ばれたりしています。通常は善良な管理者の注意が要求されており、これを欠くと、過失があるものとして、債務不履行責任、または不法行為責任などが生じることとなります。

従って、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わなくてはならないこととなります。

- ④もちろん、事実関係が曖昧なまま深入りすることは危険です。女性客の言について事実確認を行うことなく、一方的に男性客に対して注意を行うことは避けるべきでしょう。状況の程度とその推移等を見守りながら、添乗員がリーダーシップを発揮して、一人参加の女性客の窮状を解決する努力をできる範囲で真摯に行うべきでしょう。また、この男性客が添乗員の要請（指示）に従わないからといって、実際に企画旅行契約を解除することは難しいことかもしれません。しかし、そのような添乗員の姿勢は、女性客や他のツアーの参加客から好感を得られ、旅

行終了後の苦情申し立てを防いだり軽減したりする結果となることは間違いないことであろう。

- ⑤問題の性質から、プライバシーに配慮しつつ企画旅行会社には密に状況報告を行い、指示を受けながらの対応が必須なのは言うまでもありません。
- ⑥なお、この男性客の行為は、一般的には「ストーカー」とも称されると思われませんが、20年近く前（平成12年）に成立した「ストーカー規制法」によれば、ストーカー行為には至らない「つきまとい等」により近い行為と思われる。ここではストーカー法の解釈までは不必要だと思いますが、出題の趣旨の項では一応、「つきまとい等」を使用することとしました。

補足

○プライバシーの権利

私生活や私事などにおいて、他人から干渉を受けたり、室内を勝手に覗き見されたりすることから保護される権利をいいます。人は誰でも他人に煩わされることなく幸福を追求する権利（憲法13条で認められている権利）があります。この権利を他人から侵害された場合は、「不法行為」として損害賠償を相手に請求することができます。

プライバシーの侵害とは、個人の私生活上のことを、誰からも何人からも公開されない権利を侵害されるということです。家族間や友人間でも知られたくないことや、秘密にしておきたいことは、誰にでもあるのではないのでしょうか。

携帯電話のメールを家族の誰かに勝手に見られたとか、内緒にしていたことが友人に知られたとかは、よくある話です。でもこれだけでは、家族間での民事上の不法行為としての違法性は阻却（退けられる）されますし、友人や他人に知られたくないことを知られてしまい、自分の名誉が大きく侵害されたと言える場合でなければ、不法行為として認められるのは難しいということになります。

○ストーカー規制法

平成12年11月から施行された法律（その後、2013年、2017年に内容の追加等改正）で、「ストーカー行為等の規制等に関する法律（ストーカー規制法）」と呼ばれています。

*この法律の目的

この法律は、ストーカー行為等について必要な規制を行うとともに、ストーカーの被害者に対する援助の措置を定めることによって、個人の身体、自由及び名誉に対する危害の発生を防止し、人々の生活の安全と平穏を助けることを目的としています

*この法律による規制の対象（つきまとい等とストーカー行為）

「ストーカー規制法」では、ある人に対して恋愛感情や好意の感情又はそれが満たされなかったことに対する恨みの感情を充たす目的で、被害者やその家族などに対する以下の8つの行為を「つきまとい等」と規定し、その行為を繰り返し行うことを取り締まることとしています。

よって、単に恋愛感情や憧れの感情などを抱いているだけでは取り締まることはできないということになります。

- (1) つきまとい・待ち伏せ・押しかけ・つきまとい・待ち伏せし、進路に立ちふさがり、住居、勤務先、学校など通常いる場所の付近において見張りをし、みだりにうろつい

たり、または住居等に押しかけることなど。

- (2) 監視していることを告げる行為 その行動を監視していると思わせるような事項を告げ、又はその知り得る状態に置くこと。例えば、「今日は A さんと一緒に銀座で食事をしていましたね」と、口頭・電話や電子メール等で連絡することや、自転車のかごにその旨を記したメモを置いておくなどすることなど。
- (3) 面会・交際の要求。面会・交際その他の義務のないことを行うことを要求すること。例えば、拒否しているにもかかわらず、面会や交際、復縁又は贈り物等を受け取るよう要求することなど。
- (4) 乱暴な言動 著しく粗野又は乱暴な行動をすること。例えば、大声で「バカヤロー」と粗野な言葉を浴びせることや、家の前で車のクラクションを鳴らすことなど。
- (5) 無言電話、連続した電話、ファクシミリ、Eメール、電子メール等の送信電話をかけて何も告げず、又は拒まれたにもかかわらず、連続して、電話をかけ、もしくはファクシミリを用いて送信すること。例えば、無言電話をかけることや、拒否しているにもかかわらず、短時間に何度も電話をかけたり、FAXを送りつけることなど。
- (6) 汚物などの送付 汚物、動物の死体その他著しく不快又は嫌悪の情を催させるような物を自宅や職場等に送付し、又はその知り得る状態に置くこと。
- (7) 名誉を傷つける事項の告知等 その名誉を害する事項を告げ、又はその知り得る状態に置くこと。例えば、中傷したり名誉を傷つけるような内容を告げたり文書等を届けることなど。
- (8) 性的羞恥心の侵害 その性的羞恥心を害する事項を告げもしくはその知り得る状態に置き、又はその性的羞恥心を害する文書、図面その他のものを送付しもしくはその知り得る状態に置くこと。例えば、わいせつな写真などを自宅に送りつけたり、電話や手紙で卑劣な言葉を告げて辱めようとするなど。

* ストーカー行為 同一の者に対し「つきまとい等」を繰り返して行うことを「ストーカー行為」と規定し、罰則を設けています。但し、「つきまとい等」の(1)～(4)までの行為は、身体の安全、住居等の平穏もしくは名誉が害され、又は行動の自由が著しく害される不安を覚えさせるような方法により行われた場合に限りま。

問3（配点：40点）

3日目、昼食後、市場周辺で帰りの新幹線の確認作業等をしていると、バスガイドさんが「お客様はもうお揃いで、バスでお待ちですよ。」と添乗員を呼びに来ました。添乗員は慌てて駆け足で戻り、バスを出発させました。

30分ぐらい走ったところで、「後ろの席の年配のご夫婦がいない。」とお客様から指摘があったので確認したところ、間違いなく年配のご夫婦はバスに乗っていません。

市場に電話をかけて探してもらったところ、該当のご夫婦は自分たちのバスが見つからないので駐車場で途方に暮れているということが分かりました。

第1問（1級、2級：各25点）

1級：この場合のお客様を合流させるための考え得る対応策について具体的に記述しなさい。

2級：この場合のお客様を合流させるための考え得る対応策について、今後の日程に注意しながら具体的に記述しなさい。

第2問（1級、2級：各15点）

1級：お客様を置き去りにしてしまったという事実に対する責任の所在および、発生すると思われる問題とその対応方について、その理由とともに具体的に記述しなさい。

2級：お客様を置き去りにしてしまったという事実に対する添乗員の責任と、費用が発生した場合の負担について、その理由とともに具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. 添乗員の基本動作及び旅程管理業務の基本が身に付いているか。
2. 緊急事態が起きた場合に発生する問題を予測する能力と、責任の所在についての判断力、分析方を身に付けているか。

解答（例）のポイント

第1問（1、2級共通）

（考え得る対応策）

- ①まずは、お客様に電話口に出ていただくなどして、ご夫婦ともに安全であることを確認するとともに、丁重にお詫びをする。直ちに、何らかの対策を取ることで心配をしないでお待ちいただくようお願いする。ご夫婦が携帯電話をお持ちであれば、今後の連絡に使用するため電話番号を聞いてメモするとともに添乗員の携帯番号もお教えしてメモで控えていただく。同時にバス車中のお客様にも報告して、必要により、ご協力いただけるようお願いする。
- ②市場の方に、お客様のケアをお願いするとともに、可能な限り市場の応接室や休憩室で休ませてもらえるよう依頼する。また、市場からお茶菓子などをご提供いただけるようであれば、丁重をお願いする。
- ③瑞龍寺までの所要時間、金沢駅での新幹線の出発時刻、などの次行程の確認を行い、何が一番重要なのかを確認した上で具体的な対策を考える。

- ④新幹線の出発時刻（＝動かすことのできない予定）までに、ツアー本体及びご夫婦のお客様を瑞龍寺にお連れすることを第一として、最悪の場合は金沢駅で合流するための効果的な対策を考える。
- ⑤次に、可能な限り費用のかからない方法はないかを模索する。
- ⑥具体的な対策（下記）を考え、どの案が効果的かを検討して決定する。
- 1) ツアーのバスで市場まで引き返す。
 - 2) 市場または企画旅行会社の現地支店などに協力を依頼して、社用車などで瑞龍寺又は金沢駅での本体との合流地点まで送ってもらう。
 - 3) 定期バス、列車等の利用で間に合わないかを検討する。
 - 4) 市場等にタクシーの手配をしてもらい、お客様に合流点まで来ていただく。
 - 5) 添乗員がバスから降りてタクシーに乗り、市場に引き返す。
 - 6) バス会社の営業所、関連タクシー会社等があれば、送りの手配をしてもらう。
- ⑦新幹線に乗り遅れないために安全確実な⑥項の「4（タクシー利用）」または「2（協力していただける場合）」の対応策が妥当と思われる。
- ⑧ご夫婦と合流できたら、この経緯とご心配をおかけしたことを再度、丁重にお詫びする。
- ⑨企画旅行会社に報告し、当該お客様への付加サービス等の提供の必要性等を相談し、指示を受けた上で対応する。
- ⑩ツアー参加のお客様に対しては、ご夫婦の無事とトラブルの簡単な経緯等をバス車中などで改めて簡単に説明し協力に感謝を表す。 駅に到着するなど一段落したら、協力してもらった市場などに対する報告とお礼を忘れずに行う。

第 2 問

(1 級)

(責任の所在と発生すると思われる問題とその対応方)

(2 級)

(添乗員の責任と費用が発生した場合の負担について)

- ①責任の所在は、添乗員にあると思われる。 責任の所在は、添乗員（人数確認もれ）とバスガイド（人数のカウントミス）とお客様（集合場所や出発時間の失念の可能性）について考えられるが、お客様は論外として、本来業務（旅程管理業務）であるお客様の人数確認をしなかった添乗員に責任があると考えられる。「お揃いです」と言ったバスガイドにも責任の一端は全くないわけでもないと思われるが、最終的な確認は添乗員の重要な本来業務であり、バスガイドへの責任転嫁は許されない。
- ②置き去りにされたご夫婦のお客様からの苦情申し立てが考えられる。
- ③タクシーを利用した場合は、タクシー代金の負担が発生する。
- ④市場などに社用車の協力をしてもらった場合は、ガソリン代等の負担及び謝礼（寸志）などの負担の発生が考えられる。
- ⑤このトラブルの解決に要した費用は、添乗員の負担になると思われる。 バスの出発時には、旅程管理上の最も重要な本来業務（お客様の人数確認）を添乗員は行なわなければならない。

しかも、その本来業務を行う時間的余裕があったにもかかわらず、行わなかった（過失）ために起こったトラブルであり、添乗員に情状の余地はないものと考えられる。

お客様から苦情等があった場合は、企画旅行会社としては謝意を表すための何らかの対応をせざるを得ないものと思われる。市場などに社用車の協力をしてもらった場合は、ガソリン代等の負担及び謝礼（寸志）などの発生が考えられる。

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ご夫婦と直接話をして安全確認するとともに、安心してお待ちいただくよう配慮します。トラブルが発生すると、企画旅行会社への電話など、トラブル処理の対応が先になってしまい、他のお客様への対応を忘れがちになりますので、バス車中で簡単に説明しておきます。場合によっては、バスを引き返すこと等も考えられますので、ご協力いただけるよう事前にお願 しいておきます。

②市場は企画旅行会社とは密接な協力関係にある場合も考えられますので、丁寧にお願 すれば、お店の方も可能な限りの協力をしていただける可能性があるものと思われます。ご夫婦を休憩室などで休ませてもらえれば、落ち着いて迎えを待っていられるでしょう。添乗員としても、ご夫婦の所在が確認できていれば、安心して対策を練ることができます。

③④⑤日程表を見るとわかりますが、新幹線の出発時刻に間に合うように、バスもご夫婦も、金沢駅に到着する必要があります。日程表で瑞龍寺、金沢駅までの所要時間などを見ると、時間的な余裕はあまりないものと思われます。予定の金沢駅での出発時刻までに間に合わせることを前提に、可能な限りトラブル処理費用のかからない方法を考えます。

⑥具体的な対策の主なものとしては下記が考えられるでしょう。

1. ツアーのバスでレストランまで引き返す。

この方法は、バスにご乗車のお客様のご理解を得られにくいとともに、日程表を見る限りは、時間的な余裕がないので瑞龍寺での見学時間等のカット等が必要になったり、金沢駅到着が出発時刻ぎりぎりになる可能性もあり、少なからず危険がともなうと思われます。

2. 市場または企画旅行会社の現地支店などに協力を依頼して、社用車などで、ご夫婦をバスとの合流点または瑞龍寺、金沢駅まで送ってもらう。

この方法は、各関係先から協力が得られさえすれば、ご夫婦も安心できますし、経費も少なくて済みそうです。但し、社用車の利用もさることながら長時間の人的労力の提供も必要なことから、依頼 する際に無理強い絶対にはしないことが必要です。また、この場合は、市場の職員の方などの自家用車の使用も考えられますが、その場合は、万一の交通事故等があった場合の補償等複雑な問題の発生も危惧されます。

3. 定期バス、列車等の利用で間に合わないかを検討する。

時間的に余裕がないこと、ご夫婦に不安を与えることから好ましい選択とは思えません。

4. 市場等にタクシーの手配をしてもらい、お客様に合流地点まで来ていただく。企画旅行会社（添乗員）にタクシー代の負担が発生しますが、土産物店に手配をお願いして、タ

クシーを利用するのが最も妥当な方法と思われます。万一、タクシーの手配が不可能な場合には、上記「2」を選択して努力します。

5. 添乗員がバスから降りてタクシーに乗り、市場に引き返す。

瑞龍寺までの途上（道路上）でタクシーの手配ができるかどうか問題ですが、時間的に不安があること、ツアー本体の旅程管理をどうするかなどの問題が残りますので、あまり、好ましい方法とはいえないでしょう。

6. バス会社の営業所、関連タクシー会社等があれば送りの手配をしてもらおう。最近のバス会社はグループを形成している場合が多くなっているため、関連会社（タクシーなど）が近くにあればその会社に協力を依頼します。

- ⑦この問題が起きた場所は、人里離れた場所ではないことからタクシーの手配も可能と想定されますので、とるべき対応策は⑥項の「4（タクシー利用）」が妥当と思われます。
- ⑧ご夫婦と合流した際の、出迎えの仕方や丁寧なお詫びが、ツアー終了後にもクレームが継続するかどうかの分かれ目になります。お客様のタクシーが到着したら走って出迎える、手荷物を持って誘導するなど誠心誠意の言動を心がけましょう。
- ⑨お客様へのお詫びの印（お土産の贈呈など）を具体的に表すことが必要でしょう。企画旅行会社とよく相談して指示を受けた上で対応します。
- ⑩ご夫婦以外の他のお客様への報告とお礼を忘れないようにしましょう。協力してもらった土産物店などの方々に対する報告（電話または手紙）と御礼（粗品送付など）などもパートナーシップの観点からも大変重要です。

第2問

○1、2 級ほぼ同一設問ですので、まとめて記載します。

- ①責任の所在は、添乗員にあると思われます。

バスガイドも乗客の人数確認はきちんとすべきでしょう。お客様も出発時間を忘れては困りますが、それにしても添乗員が本来業務（旅程管理業務）であるお客様の人数確認をしなかったことは致命的であり、添乗員にすべての責任があると考えられます。

「お揃いです」と言ったバスガイドにも責任が全くないわけでもないのですが、道義的な責任から、バス会社から応分の協力を得られる可能性はあると思われますが、基本的には期待してはいけませんし、金銭の負担を要求するなどは論外と思われます。

- ②お客様と合流した際または旅行終了後に、このご夫婦からの苦情の申し出（場合によっては損害賠償請求）が考えられます。
- ③お客様が合流地点までタクシーを利用した場合には、その代金は数万円かかるものと考えられますが、やむを得ないでしょう。
- ④市場などの社用車で協力をしてもらった場合には、多額の費用負担にはならないでしょうが、ガソリン代、謝礼（寸志）の負担及び礼状などが必要になるでしょう。
- ⑤合流のためのタクシー代等の経費は、派遣会社（添乗員）の負担になると思われます。お客様の人数確認は旅程管理業務（《参考1》）上の重要な添乗員の業務で、基本中の基本です。バスでの移動ですから、バスを出発させてからでも人数確認は可能であったにもかかわらず、30分も走ってから、しかも他のお客様からの指摘で、やっと人数不足に気が付くといった

大失態を犯しています。このトラブルは、添乗員があまりにも不注意（《参考2》）だった（過失）ため起きたと言わざるを得ないでしょう。

また、万一、お客様から苦情や損害賠償（《参考3》）請求等があった場合は、企画旅行会社としては対応せざるを得ず、その結果、さらに経費が発生した場合には、派遣会社（添乗員）に負担の請求があるものと思われま

《参考1》旅程管理業務について

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

（1）旅行業法第12条の10（企画旅行の円滑な実施のための措置）

旅行者は、…（略）…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（下記の施行規則第32条を指しています）で定める措置を講じなければならない。

（2）旅行業法施行規則（省令）第32条（旅程管理のための措置）

旅行業法第12条の10の国土交通省令で定める措置は、次の通りとする。

1）～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、集合場所その他事項に関する指示。

この施行規則第32条では、個人が集まって団体で行動する企画旅行の場合には、添乗員がツアーのリーダーとして、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、常にツアー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、それを怠ってお客様を置き去りのまま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。

《参考2》添乗員の注意義務について

民法で「善良なる管理者の注意義務」について定められており、「善管注意義務」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。

添乗員の場合で考えてみますと、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、バス出発時のお客様の人数確認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（人数確認が必要な場面であるにもかかわらず行わなかった）と認められると「過失があった」ということになります。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となります。

《参考3》損害賠償、損害賠償責任について

損害賠償とは、他人（この場合は置き去りにしてしまったご夫婦）に与えた被害を補填して、被害がなかった状態に戻すことをいいます。損害賠償が発生する場合は「債務不履行」と「不法行為」があります。債務不履行とは、債務（例えば最終日程表では下車観光をすることになっていたのに）を履行しない（何らかの

事情で下車観光しなかった)ことをいいます。不法行為とは、故意・過失により相手（ご夫婦）に損害（ご夫婦には金品の損害はないと思われませんが、精神的損害に対する賠償を請求される可能性がないとは言い切れません）を与えることです。万一、ご夫婦から、精神的損害の賠償が請求されたとしても、多額の金銭の支払いは、特別の理由がない限り必要ないと思われます。しかし、この種の交渉に要する時間や労力は予想以上にかかるのが通例ですので、トラブルは可能な限り旅行中に解決するよう努力することが大切です。企画旅行会社は、この件については、添乗員のミス（過失）が原因であると判断し、所属派遣会社に対して、このトラブルの解決に要した費用の補填を求めてくる（求償）ものと思われます。所属派遣会社は、企画旅行会社に支払った費用について、雇用契約の義務違反、就業規則違反等を勘案した上で、添乗員本人に請求する場合も考えられます。

補足

○不法行為責任、債務不履行責任、旅程保証責任について

企画旅行実施の際に発生するトラブルの対応方を考える際には、この3つの違いを理解していることが必要となります。

問4（配点：40点）

3日目、下車観光の際、添乗員は「財布や貴重品は身に付けてお持ちください。その他のものは車外からは見えないように座席の下に置いてください」とお客様にご案内をしました。昼食及び休憩を終えてバスに戻ると、Cさんが「私のバッグがない」と大騒ぎをしています。周囲を探しましたがCさんのバッグは見当たりません。Cさんはバッグを自分の座席の上に置いてバスを降りたと言っていますが、どうも盗難に遭ったようです。

バッグの中には小型のノートパソコンとUSBメモリー、カメラなども入っていたとのこと。Cさんは、「添乗員はこのあたりは治安が悪いとは一言も言わなかった。仕事上の重要なデータも入っているあのメモリーがないと仕事にも差し支え大変だ」と、真っ青になっています。

第1問（1級、2級共通 1級、2級共通 1級、2級共通：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なさい。

第2問（1級：15点）

バッグ盗難に対する責任の所在と補償について、その理由を含めて具体的に記述しなさい。

第2問（2級：15点）

バッグ盗難に対する特別補償制度適用の有無について、その理由を含めて具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. トラブル（盗難等）の発生に際し、冷静かつ迅速に対応する能力が身に付いているか。
2. トラブルが起きた場合の責任の所在について、冷静な判断力を身に付けているか。
3. 約款の特別補償適用の条件についての理解力かどうか。

解答（例）のポイント

第1問（1、2級共通）

（対応方）

- ①再度、バス車内を念入りに探す。
- ②他のお客様には被害がなかったかどうか確認していただくとともに、事情を説明し、協力をお願いする。
- ③バスの運転手に、グループが観光のため車を離れている間の行動と、バスの施錠の有無等の確認を行う。
- ④状況から盗難と判断した場合、至急警察を呼び、「盗難証明書」の作成を依頼する。
- ⑤お客様にバッグの中身についての確認を行い、なくなったもののリストアップをしていただく。
なお、USB メモリーの中に保存されているデータ類は、補償の対象にならないことを説明し、ご理解いただく。
- ⑥現地のランドオペレーターに連絡し、協力と必要なその後のフォローをお願いする。
- ⑦当該のお客様に旅行傷害保険等の加入の有無を確認する。
- ⑧企画旅行会社に状況を報告するとともに、指示があれば受ける。

第2問（1級）

（盗難に対する責任の所在と補償及びその理由）

- ①添乗員：「財布や貴重品はお持ちください」、「その他のものはバスの外から見えないように座席の下等に置いてください」と、事前にお客様全員に案内していることから責任はないものと思われる。
- ②お客様：添乗員の上記案内にもかかわらず、お客様にとっては貴重品である USB メモリをバッグに入れたまま、しかもバス車外から見える座席の上に置いておいたために盗難に遭ったと思われる。これは、お客様の過失であり、責任はお客様にあると思われる。
- ③バスの運転手：車内に残っていた、一時的に車外に出る際には施錠していたなど、運転手に不注意（過失）がないと判断される場合には責任はないものと思われる。しかし、車内にいても居眠りをしていたり、施錠せずに車外に出ていたりしていた場合には、運転手または運転手を雇用するバス会社に責任があるものと思われる。
- ④バッグ、カメラ、ノートパソコンそのものについては盗難が実証されれば特別補償の適用となるが、中に入っていた USB メモリ等に保存されているデータそのものについては特別補償の適用とはならない。USB メモリのデータそのものは、特別補償規程で補償対象品に含まれないものに該当するため。

第2問（2級）

（特別補償制度適用の有無とその理由）

- ①バッグ、カメラ、ノートパソコンそのものについては盗難が実証されれば特別補償の適用となるが、中に入っていた USB メモリ等に保存されているデータそのものについては特別補償の適用とはならない。USB メモリのデータそのものは、特別補償規程で補償対象品に含まれないものに該当するため。

解説

第1問（1、2級共通）

- 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。
- まずバッグの盗難に遭ったと思われるお客様の気持ちを察した態度で接し、気分を害する、又は逆上させるような話し方は当然ながら避けるべきでしょう。しかし、一方「貴重品はお持ちになって・・・」「その他の荷物は座席の下に・・・」とのご案内をしたことを確認しておくことも必要でしょう。
- ①お客様の勘違いで他の場所に置いてある可能性もあるので、まずバス車内を隈なく探してみる必要があります。
- ②他のお客様に事情を説明して、出発が遅れることなどを含めて理解と協力をお願いするとともに、他に被害を受けたお客様がいないかどうかの確認をすることも忘れてはいけません。
- ③バスの運転手が鍵をかけずに車から離れた事実がなかったか、いわゆる運転手に故意・過失の有無を確認しておくことも重要です。
- ④警察が来れない場合で、警察に行く時間的余裕がないときは、観光終了後に警察へお客様と同行します。その際は現地ランドオペレーターに依頼してスタッフ（通訳）を派遣してもらするなど、「盗難証明書」取得のお手伝いをするようになるでしょう。

《参考1》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）警察署また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

- ⑤盗難に遭ったと思われるバッグの中に、ノートパソコン、USBメモリの他に、クレジットカード、その他の貴重品がある場合は、それぞれの対応方をしなくてはならないことは言うまでもありません。添乗員は、約款における特別補償の対象の有無をきちんと理解している場合は別として、不確かな知識のままお客様に対応してはいけません。
- ⑥ツアー本体は、日程に沿って移動となるので、万一、バッグが発見された場合などの連絡等その後のフォローと協力をお願いしておくことも重要でしょう
- ⑦国内旅行（傷害）保険加入の場合は、旅行終了後に保険請求の手続きをお客様にして頂くためのご案内を忘れずにおきましょう。

⑧添乗員は企画旅行会社に状況を説明し、必要に応じて指示を仰ぐこととなります。

第2問（1級）

①「財布や貴重品はお持ちください」「その他のものはバスの外から見えないように座席の下等に置いてください」とお客様には注意喚起をしていることで企画旅行契約に付随する注意義務を果たしているものと考えます。つまり、旅行会社にとっても「故意・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」との規定に該当しないことを意味します。

《参考2》標準旅行業約款第27条（当社の責任）

第1項：当社は、募集型企画旅行契約の履行に当たって、当社または当社が手配を代行させた者が故意また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）

この項は、旅行業者が民法上の「債務不履行」または「不法行為」により旅行者に損害を与えた場合の賠償責任を謳っています。

《参考3》民法用語の解説（故意、過失、債務不履行、不法行為）

故意：自分の行為が相手に損害を与えるであろうことを認識していることをいいます。「わざと行った行為」、「わざと行わなかった行為」など。

過失：自分の行為が相手に損害を与えるであろうことに気づくべきであるのに、必要な知識を欠いていたり、不注意のため気づかないことをいいます。「うっかりしてしまった行為」、「うっかりしなかった行為」など。添乗員が、普通の添乗員なら知っていること、また知っていなければならないことを知らなかったために損害が生じたならば、それも「過失」になります。

債務不履行：債務者（旅行会社）が債務（旅行の契約内容）の本旨に従った履行をしないことで、債権者（旅行参加者）は損害の賠償を請求することができます。債務不履行責任が成立するためには、債務者側に故意または過失がなければなりません。また、債権者側は相手に故意・過失があることを立証する必要があります。

不法行為：故意または過失によって他人の生命、身体または財産等に損害を与えた場合、不法行為としてその損害を賠償しなくてはなりません。

不法行為の範囲（こんなことが不法行為に当たります）

- i) 人のものを盗んだり、壊したりした場合：所有権の侵害
- ii) 漁場を荒らしたり、鉱山を勝手に掘った場合：漁業権、鉱業権の侵害
- iii) 高い塀等で隣家に陽を当たらなくした場合：日照権の侵害
- iv) 騒音や悪臭で住んでいられないようにした場合：生活権の侵害
- v) 交通事故等で人に怪我をさせた場合：身体権の侵害
- vi) 人を死亡させた場合：生命権の侵害
- vii) 人の名誉を傷つけた場合：名誉権の侵害
- viii) 人の嫌がることをした場合：プライバシーの侵害

- ②お客様が添乗員の指示に従わずに、貴重品である USB メモリが入ったバッグを座席の上に置いておいたために盗難に遭ったと判断されるので、原則的には当該お客様は他の誰に対しても責任追及はできないものと思われます。つまり、添乗員の注意にもかかわらず、仕事上重要なデータが入っている USB メモリをバス車内に残して下車したことは、明らかにお客様の過失となるわけです。
- ③添乗員が運転手に車内に残ることを確認したにもかかわらず、一時的に車外に出たり、居眠りをしていたなど、つまり「運転手の不注意」で盗難に遭った場合は、直接の管理を任された 運転手、又は運転手を雇用するバス会社の使用者責任が問われることとなります。この場合は、添乗員、又は運転手を履行補助者として使用する旅行者の責任が問題となる ことが過去の例から見ると普通のようにです。とはいえ、添乗員は運転手が車内に残ることを 確認しておけば、それ以上にその責任が問われることは稀であろうと思われます。

《参考4》民法第 715 条（使用者等の責任）

第 1 項：あ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。ただし、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。

- ④盗難が発生すると、盗難に遭った人は損害を被ります。この損害とは、盗難されたそのものの現在価値で判断されます。特別補償で賄える程度であれば、その範囲内で損害は解消されます。しかし、特別補償になじまないものも多く、こうした損害については、一般民事において損害賠償の問題となります。しかし現金や貴重品（本事例の場合は仕事上重要なデータが入っていると USB メモリ）は旅行者自身でいつも安全なかたちで携帯するなど自己責任で管理すべきでしょう。結果として補償されるのは盗難に遭ったバッグ自体及びカメラ、USB メモリ本体に対してのみ生じるものと判断してよいと思われ、約款の定めにより 1 個 10 万円、1 名当たり 15 万円を限度として賠償すればよいと思われ。

《参考5》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) … (略) … (磁気テープ、磁気ディスク、CDROM、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)

《参考6》特別補償規程第19条（損害額及び損害補償金の支払額）

第1項：（省略）

第2項：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。

第3項：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。

第2問（2級）

- ①盗難が発生すると、盗難に遭った人は損害を被ります。この損害とは、盗難されたそのものの現在価値で判断されます。特別補償で賄える程度であれば、その範囲内で損害は解消されます。しかし、特別補償になじまないものも多く、こうした損害については、一般民事において損害賠償の問題となります。しかし、現金や貴重品（本事例の場合は仕事上重要なデータが入っているとするUSBメモリ）は旅行者自身でいつも安全なかたちで携帯するなど自己責任で管理すべきでしょう。結果として補償されるのは盗難に遭ったバッグ自体及び、カメラ、USBメモリ本体に対してのみ生じるものと判断してよいと思われ、約款の定めにより1個10万円、1名当たり15万円を限度として賠償すればよいと思われます。

補償対象品及びその範囲、損害補償金の支払額について、

第2問（1級）の解説の項の《参考5》特別補償規程第18条（補償対象品及びその範囲）、《参考6》特別補償規程第19条（損害額及び損害補償金の支払額）に詳しく記しておきましたので、そちらを参照して頂ければと思います。

問5（配点：40点）

3日目、昼食後、今回の日程中の最後の観光目的地である瑞龍寺へ向かう途中、バスの後方に軽ライトバンが追突しました。バスには大きなすりキズが付きましたが、幸いにもお客様は全員怪我もなく無事ようです。バスのドライバーもバスも運行にはまったく問題はないと言っています。

この後、瑞龍寺を経て金沢駅へ向かうところでしたが、警察の現場検証等の事故対応に予想以上に時間がかかってしまい瑞龍寺の観光は、金沢からの新幹線乗車の時間の関係もあって無理となってしまいました。

（参考：氷見～瑞龍寺：約30分、瑞龍寺～金沢駅：約1時間）

一部のお客様は国宝でもある瑞龍寺の観光（拝観）ができないことに大変お怒りになっています。

第1問（1級、2級共通 第1問（1級、2級共通 1級、2級共通：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なさい。

第2問（1級、2級共通 1級、2級共通 1級、2級共通：15点）

この旅行中に瑞龍寺の観光（拝観）ができなかった場合の旅程保証制度適用の有無とそ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. トラブル発生の際に、お客様の安全確保と日程に予定されている観光等を確実にを行うための必要な措置を、迅速かつ適切に講ずることができるか。
2. 旅程保証が免責となる場合の条件を的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）

（対応方）

- ①お客様の休憩場所及びトイレ等の確保、水・ジュース類等の手配等の配慮を行う。
- ②バスから下車する場合には、お客様が交通事故に遭わないよう安全確保に注意する。
- ③金沢駅から乗車する新幹線の出発時刻の関係もあって瑞龍寺の観光はできなくなったことを、お客様に丁寧にご案内する。
- ④企画旅行実施会社へ、バスが追突事故に遭ったことを報告する。
- ⑤警察の現場検証が長引き、瑞龍寺の観光ができなくなったことを報告し、場合によってはお客様への案内についての指示を受ける。
- ⑥念のため、お客様に対して身体の具合が悪くなった方がいらっしゃらないかを確認する。
- ⑦企画旅行実施会社へ状況を報告する。

第2問（1、2級共通）

（旅程保証制度適用の有無とその理由）

- 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、旅程保証は適用されない。
- ②現場検証でバスが止められたのは、警察の指示（官公署の命令）によるところであり、そのためにその後の観光予定に支障が生じたとしても旅程保証上は免責事項になる。
- ③このツアーの行程中に瑞龍寺の観光（拝観）ができなくなった場合は、拝観料を返金（必要経費が生じた場合は、その分を差し引いて）することとなる。

解説

第1問

- ①現場検証が長引いた場合は、特にトイレの配慮が必要でしょう。バスの乗務員とも協力して近隣のコンビニ、自動販売機等での飲み物調達や、ドライブイン、ガソリンスタンド等のトイレ利用依頼などに努力する必要があります。
- ②買い物、気分転換等でバスから下車するお客様に対しては、バスガイドが乗務している場合にはバスガイドと分担・協力してお客様の誘導を行うなど、交通事故等の防止に努めましょう。不必要なバス下車等はできるだけ避けていただくようお願いすることも必要ではないでしょうか。
- ③新幹線の乗車・出発時刻の関係もあって、瑞龍寺の観光はできなくなったことを、お客様に丁寧にご案内しなくてはなりません。なお、行程変更の説明は、お客様全員がそろっている場所で行うことが大切です。
- ④この場所からタクシー等で移動しての観光も検討の余地はありますが、瑞龍寺の観光もあることや、費用の負担をどうするか、荷物はどうするのか、お客様や添乗員がその現場を離れることが許されるのか等が不明であることなどから、難しいように思われます。仮に、タクシー等を使った場合には、タクシー代等は後日バス会社あるいはトラック会社側に請求することになると思われませんが、当座は旅行会社またはバス会社が立て替えておくことになるでしょう。
- ⑤お客様全員が特に怪我もなかったのは不幸中の幸いですが、念のために再度、新幹線車中で全員に身体の調子を確認しておくといいでしょう。

この問題の状況設定では、お客様が怪我を負うなどの被害はないと思われませんが、昨今バス事故が頻繁といってもよいほど発生しています。万一、それに類似したケースに遭遇した場合で、身体の不調を訴えるお客様が1名でもいるような場合には、必ず医師の診察を受けていただき、それが事故によるものかどうかの診断をしてもらうようにしましょう。お客様の治療（保護）が第一であることは当然のことですが、このような募集型企画旅行に参加中の事故（骨折、捻挫等をイメージしています。いわゆるむち打ち症や持病の腰痛などは対象外になります）により、お客様に入院、通院等の必要が生じた場合には約款第28条（特別補償）が適用され、補償金、見舞金等が支払われる可能性もあるからです。

《参考1》標準旅行業約款第28条（特別補償）第1項

当社は、－（略）－当社の責任が生ずるか否かを問わず－（略）－旅行者が募集型企画旅行参加中にその生命、身体又は手荷物に被った一定の損害について、あらかじめ定める額の補償金及び見舞金を支払います。

なお、特別補償規程の第8条（入院見舞金の支払い）、第9条（通院見舞金の支払い）、第10条（入院見舞金及び通院見舞金の支払いに関する特則）について、ここでは条文は省略しますが、詳細は約款等のテキストで確認しておいてください。

- ⑥企画旅行会社に対しては状況と瑞龍寺の観光ができなくなったことを報告するとともに、お客様への案内事項等についての助言、指示を受けることになります。

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。現場検証が終わるまでは警察の指示（官公署の命令）により現場にいないてはなら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）と思われれます。

《参考2》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る。

例えば、天災地変（地震・台風など）、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、官公署の命令などを言います。

- ②旅程保証が免責となる事由は、約款29条第1項の（1）の「ニ」に、「官公署の命令」が挙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3》標準旅行業約款第29条（旅程保証）第1項

当社は、別表第2左欄に掲げる契約内容の重要な変更・・・（略）・・・当該変更について当社に責任が発生することが明らかである場合には、この限りではありません。

（1）次に掲げる事由による変更

- イ 天災地変
- ロ 戦乱
- ハ 暴動
- ニ 官公署の命令
- ホ 運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止
- 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

なお、この設問では旅程保証の適用の有無について問われており、接触されたバス会社側の過

失責任及びそれにとりなう補償については、直接解答として求めていますのでここでは触れないことにします。

従って、上記で述べた通り、設問の内容でバス会社側と軽トラック側の過失割合等は、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数件あったことを付け加えておきます。

- ③利用しなかった（できなかった）瑞龍寺の拝観料については、必要経費を差し引いた金額を返金することになります。