

◆ ◆ ◆ 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

熟年の旅・中欧4カ国古都めぐりの旅8日間

9月22日(月)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。

No	都市	時間	交通機関	行程	食事
1	東京(成田) ブダペスト	10:55 17:45	ABC航空 専用バス	空路、ウィーン乗り継ぎでブダペストへ 着後、専用バスにてブダペスト市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにて ブダペスト市内泊	昼・夕:○ (機内) 夕:○
2	ブダペスト	終日 午後 夕刻	専用バス 船 専用バス	世界遺産の街:ブダペスト市内半日観光(日本語ガイド付) (聖イシュトバーン大聖堂(入場)、英雄広場、中央市場、 漁夫の砦、くさり橋、マーチャーシュ教会(入場)など) ドナウ川クルーズ(中世の街並みを船より観光します) 観光後、専用バスにてブダペスト市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにて ブダペスト市内泊	朝:○ (ホテル) 昼:○ 夕:○
3	ブダペスト ウィーン	終日 夕刻	専用バス 専用バス	ドナウイベント地方観光(ガイドなし)、その後ウィーンへ 芸術の街・セントドレ(マルギット美術館(入場)など) ハンガリー建国の地・エステルゴム(大聖堂(入場)など) 観光後、専用バスにて(約3時間)ウィーンのホテルへ 夕食は市内のレストランにて ウィーン市内泊	朝:○ (ホテル) 昼:○ 夕:○
4	ウィーン	終日 午後	専用バス 専用バス	世界遺産の街:ウィーン旧市街観光(日本語ガイド付) (リンク街、オペラ座、ベルベデーレ宮殿、 シェーンブルン宮殿(宮殿係員の解説・案内による宮殿 上層階にある通常非公開の室内を特別見学いたします) 昼食後、夕食まで自由行動 夕食は市内のレストランにて ウィーン市内泊	朝:○ (ホテル) 昼:○ 夕:○
5	ウィーン ブラハ	終日 夕刻	専用バス 専用バス	中世の街並みを残すチェスキー・クロムロフへ(約4時間) チェスキー・クロムロフ歴史地区観光(ガイドなし) (チェスキー・クロムロフ城(入場)など街並みを散策) 観光後、専用バスにて(約2時間)ブラハ市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにて(中世の面影を残す貴族の 別荘でフルコースディナーを優雅にお楽しみください) ブラハ市内泊	朝:○ (ホテル) 昼:○ 夕:○
6	ブラハ	午前 午後	専用バス	世界遺産の街:ブラハの旧市街観光(日本語ガイド付) (ブラハ城、聖ヴィート大聖堂、黄金の小径、カレル橋、 旧市街広場、旧市庁舎、天文時計など、約3時間の 徒歩観光となりますので歩きやすい服装・靴で) 昼食後、自由行動となります 夕食は各自でご自由にお楽しみください ブラハ市内泊	朝:○ (ホテル) 昼:○ 夕:×
7	ブラハ ウィーン ウィーン	9:00 11:40 12:45 14:05	専用バス ABC航空 ABC航空	専用バスにてブラハの空港へ 空路、ウィーン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)	8:20		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）

日程表の1日目、ホテルにチェックインした際、ポーターと共にバゲッジの個数等を確認した上で、バゲッジを彼に託して自分の部屋でこの後の夕食と翌日の日程の確認作業をしていました。15分経った頃ご夫婦のお客様から「スーツケースがまだ届かない」との電話がありました。ポーターとホテルの責任者に確認したところ、「ポーターが一寸目を離した隙に盗まれたらしい」とのことです。

ご夫婦は、スーツケースを2個持参していて、その中には今回の旅行中に結婚記念日を迎えるのでそのための高価な衣装類やネックレス等の装飾品も入っており、合計でかなりの金額になると言っています。

ご夫婦は盗難に遭った品物の弁償と楽しみにしていた記念日の夕食時等に着たり身に着けたりすることが出来ないという悲しみに対する慰謝料も要求しています。

第1問（1、2級共通：25点）

この場合の対応方を、具体的に手順を追って記述しなさい。

第2問（各15点）

1級：結果的にスーツケースが見つからなかった場合の責任の所在と賠償、補償等について、その根拠とともに具体的に記述しなさい。

2級：結果的にスーツケースが見つからなかった場合の特別補償制度適用の有無について、その理由とともに具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. トラブル発生の緊急時に、敏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理解度はどうか。
3. 特別補償、損害賠償についての理解度はどうか。

解答（例）のポイント

第1問（1、2級共通）

- この設問は1、2級とも共通になっています。
- ①再度、ホテルのロビー及びその周辺、さらに他の部屋に間違っって届けられていないか、念のためホテルに対して捜索の依頼を行う。
 - ②ホテルの責任者、セキュリティー・マネージャーに状況確認の後、ホテル側の責任（過失）を明確にしておく。
 - ③当該のお客様への状況説明（ホテルの責任者、セキュリティー・マネージャー同席）とお詫びを行う。この際、必要に応じてホテルからの補償及び特別補償、保険等についての説明を行う。
 - ④当面必要な身の回り品を入手するため、ホテル側に費用負担等の協力を依頼する（ホテルで用意できるもの、ショッピングに必要な車の用意等を含む）。

- ⑤お客様に盗難に遭ったと思われるスーツケースに入っていた品物とその価格について、リストアップをしていただく。
- ⑥⑤のリストに基づき、ホテル側に損害及び慰謝料の請求を行う。
- ⑦現地ランドオペレーターへ連絡を取り、協力を依頼する。
- ⑧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、帰国後の保険手続きに必要なため、現地警察に被害届を出し、盗難証明書を作成してもらう。

第2問（配点15点）（見つからなかった場合の責任の所在と賠償、補償等について）

- 2級では、1級の設問にある責任の所在についての解答は求めています。また、補償についても特別補償に限定して適用の有無とその理由を記述するよう求めています。
- ①ホテルのポーターとともに個数を確認した上で、荷物をポーターに託していることから、添乗員には責任は生じず、責任の所在はホテル側（ポーター）にあると思われます。
- ②ホテルは、お客様の手荷物等におけるホテルの過失による損害に対して、お客様の損害額に応じて場合によっては慰謝料を加算して補償することになります。
- ③ホテル側の補償がお客様の損害額に満たないと判断された場合には、旅行会社から特別補償規程に基づく携帯品損害補償（一人当たりの限度額15万円）がなされる。

解説

○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。

○以下の各番号①、②、・・・は、解答（例）のポイントの番号に整合しています。

第1問（対応方について）

- ①「盗まれた」と断定はされていない点にも注意が必要でしょう。添乗員は、グループすべての部屋へ間違った荷物が届けられていないか確認する必要があります。グループのお客様以外の部屋への確認も、ホテル側にしてもらう必要があります。
- ②「ポーターが目を離した隙に盗まれたらしい」と設問に記載されているのですから、基本的にはこの前提での対処方を解答するべきでしょう。ホテル側（ポーター）の過失を明確にし、お客様の立場に立って損害賠償、慰謝料を合わせて補償を求めることになります。ホテル滞在中にすべてが解決することは難しいと思われるので、後日の交渉に備えるために事実関係を証明する書類を発行してもらっておくとよいでしょう。
- ③お客様への説明は苦慮するところでしょうが、添乗員からの丁寧な説明とお詫びに加えて、ホテルの責任者にもお願いして事情説明と丁寧なお詫びをしてもらうのがよいと思われます。
- ④当該お客様に、滞在中を含め旅行中に不便、不自由をできるだけ感じさせることのないように可能な限りホテル側に協力を要請することも必要でしょう。
- ⑤⑥実際の賠償の場合の品物の賠償額の査定について、あくまで購入時の価格ではなく「時価」という解釈になります。例えば洋服類は、何回使用したかによってその価値は大幅に下がるのが通例です。従って、お客様の主張する金額（かなりの高額になる）が購入価格だとすれば、実際の賠償額はこれよりかなり低い金額になる可能性が高いものになります。

- ⑦上記①にも記しましたが、ホテル滞在中にすべてが解決することは難しいと思われるので、その後のホテルとの交渉等を含めての対応等のためにも、現地ランドオペレーターの協力が必要となると思われます。
- ⑧必要な場合には、お客様に同行するなど当然のことですが、できる限りお客様の立場になって対応することが必要です。

第2問（見つからなかった場合の責任の所在と賠償、補償等について）

- ①ホテル側も「ポーターが目を離した際に盗まれたらしい」と言っていることから、ホテル側の過失であることを認識していると思われます。
- ②ホテル側の賠償請求に対する対応は、故意・過失によりお客様の手荷物に盗難等の損害が生じたときは、基本的にはその損害を賠償することになります。ただし、賠償の限度額等は、個々のホテル（国、地域などによっても異なりますが）により異なって規定されているのが実情です。すなわち、本事例の場合、スーツケースの中に入っていたというドレスや衣装、装飾品の損害額をお客様が具体的に立証できる場合は、ホテルはその損害額を補償することとなりますが、立証できない場合には、ホテルが定めた限度額に応じて、損害額が支払われることとなります。ホテル側の管理義務違反は単に「スーツケース本体」に対してのみ生じると判断してよいと思われ、スーツケースの中身にまで管理義務違反は及ばないものと通常は判断されます。スーツケースの中に高価なドレス・衣装、装飾品等が入っていたということをもっと告知していたという事実関係が認められなければ、ポーターもその事実を認識していたとは思われなからです。しかし、お客様の立場に立てば、楽しみにしているディナーショーやコンサートで身に着けようと用意していた衣装・装飾品等が盗難に遭って身に着けることができなくなったという精神的損害に対する慰謝料の要求も当然のことでしょう。しかしながら、高価な装飾品等はいわゆる貴重品なので、その貴重品をスーツケースの中に入れておいたのはお客様側の過失を追及される可能性もあります。ところで、慰謝料とはどのようなものでしょうか。

《参考1》慰謝料とは、民法で、不法行為等によって受けた精神的な苦痛を和らげ回復するために支払われる金銭のことを意味しています。「慰謝料」というのは、日常的によく耳にする言葉だと思のですが、これがまた相手にお金を払わせることなら何でも慰謝料と思いついておられる方が結構多いようです。実は慰謝料というのは、「精神的損害」に対して支払われる損害賠償金のことを指すのです。従って、相手のせいで怪我をした場合、その治療費や休業補償といったものは慰謝料ではないのです。それらは財産的損害であり、慰謝料とは別個のものにあたります。怪我のショックで受けた精神的損害に対して償ってもらおうのが、慰謝料になるわけです。精神的損害というのは、どうやって計算するのでしょうか。裁判にでもなれば、裁判官の自由な判断・評価によることとなります（実際にはそれまでの判例を参考にすることになるのでしょうが）。

裁判にまで至らないで、示談ならどうなのかというと、基本的には双方が納得すれば幾らでもかまわないということになります。

③旅行会社による特別補償規程に基づく携帯品損害補償については、下記《参考2》のように記載されています。

《参考2》特別補償規程第19条（損害額及び損害補償金の支払額）

1. 損害補償金を支払うべき損害の額（損害額）は、その損害が生じた地及び時における補償対象品の価額又は補償対象品を損害発生の直前の状態に復するに必要な修繕費及び次条第3項の費用の合計額のいずれか低い方の金額を基準として定めることとします。
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、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. 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・・・（以下略）・・・。

すなわち、次のことを理解しておくことが添乗員にとって重要なこととなります。

- ・「1個又は1対の物」は、損害額が10万円を超える場合でも10万円とみなすこと。
- ・1企画旅行につき1名当たり15万円が限度であること。

《参考3》特別補償規程第21条第1項（損害補償金の請求）

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) 警察署又はこれら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
- (3) その他当社の要求する書類

「物の損害」は、金銭を以て損害を穴埋めする（損害のなかった状態に戻す）ことができます。従って、損害に対する担保が複数あった場合でも、一つの損害に対して重複して補償金を受け取ることはできません。保険契約の有無を報告する義務を規定しているのはこの理由によるものです。「盗難」による損害は補償金の対象ですが、警察署又は第三者の証明書を提出しなければなりません。

《参考4》特別補償規程第22条（保険契約がある場合）

保険金を支払うべき保険契約がある場合は、当社が支払うべき損害補償金の額を減額することがあります。

上記の条文の意味は、「旅行者が手荷物について保険契約をしている場合には、その担保額まで損害補償金を減額します」ということです。例えば、損害額が25万円、保険契約が20万円ある場合は、旅行業者は差額の5万円だけ損害補償金を支払います。保険契約が25万円以上ある場合は、旅行業者は損害補償金を支払わないこととなります。

《参考5》特別補償規程第23条（代位）

条文は省略します。

下記は、条文内容についての説明の一例です。

バス会社の責任で旅行者の手荷物（20万円相当）を紛失した場合、旅行業者は旅行者に15万円の損害賠償金を支払いますが、本来旅行者はバス会社に対する20万円の損害賠償請求権を持っています。そこで、旅行業者は旅行者の持つ損害賠償請求権のうち15万円分の請求権を取得して、バス会社から15万円の損害賠償金を受け取ります。これを「代位」といいます。

代位の結果、旅行者は、バス会社に対して、差額の5万円の損害賠償請求権だけ有することになります。

以上のことから添乗員は個人的な判断で保険の対象となるかどうかについて安易に、そして断定的な発言は決してしてはいけないということが理解できると思います。お客様に期待を抱かせるとともに、補償次第では旅行会社側へ責任転嫁され、賠償請求されることも考えられるからです。

補足

○手荷物管理におけるホテルの重過失を認めた判例（平成15年最高裁判所第2小法廷）

お客様の荷物を預かったホテルのベルボーイ（ポーター）が、ホテルのロビーに一時荷物を放置し、その隙に荷物を盗まれてしまったという事案について、「どのような人物がいるかもしれないホテルのロビーで、僅かな時間であろうと、宿泊客から預かった荷物を監視人を置かず放置するなどしてこれから目を離したりすれば盗難に遭う危険性があることは、ホテルの従業員であればごく僅かの注意をもってたやすく認識・予見し得ることというべきである。従って、同ボーイの注意義務欠如は著しく、重大な過失と評価すべきものというべきである」と最高裁は判断しました。

すなわち、「ホテルに故意又は重大な過失がある場合に、ホテル約款によりホテルの損害賠償義務の範囲が制限されるのは、著しく公平性を害するものであって、当事者の通常の意味に合致しない。よって、ホテルに故意又は重大な過失がある場合には、約款は適用されないものと解するのが相当である。」とし、ホテル約款における補償の金額を大幅に上回る損害賠償を認めた裁判例があります。

判決では、ホテル約款は、債務不履行だけではなく不法行為（ベルボーイが預かった荷物をロビーに放置し、荷物から目を離すという預かった荷物に対する注意義務を怠った行為）の場合も含む全損害についての特則を定めたものであると認定した上で、ホテル側の故意又は重大な過失によって生じた損害についてまで、ホテルの責任額に制限を設けるのは、きわめて不合理なものであると判断し、「ホテルの故意又は重大な過失によって生じた損害に係る部分は、公序良俗に反するものとして無効のものと解するのが相当」としました。

言い換えれば、消費者契約法に定める債務不履行または不法行為に基づく損害賠償責任の全部又は一部を免除する規定は無効とする考え方と同様の解釈をしたものであり、不当条項の一事例として参考になるものといえましょう。

日本ではこういう判例もありますが、これを即海外のホテルに当てはめて賠償云々ということは難しいかもしれません。しかし、強めに交渉してみる必要はあるでしょう。

問2（配点：40点）

2日目、一人参加のAさんは、朝の集合時間に遅れてきた上に観光中にも時間を守らなかったりするのですが皆に謝ることなど一切しません。また、添乗員が案内・説明しているときも説明を遮って自分勝手な質問をしたり、昼食や夕食の席ではお酒をかなり飲んでツアーの雰囲気とはかなり場違いのはしゃぎ方をしています。

このままではツアーの円滑な運営に支障が出ると思い、夕食後に添乗員はAさんに注意をしたところ、Aさんは反省して「明日からは気をつけます」と言ってくれました。

ところが、これまでのAさんの言動に業を煮やしたBさんたち数人のお客様から、「自分勝手に私たちは大変迷惑している。Aさんを今すぐ離団させて欲しい」「もし、Aさんを離団させないなら、こんな不愉快なツアーは我慢できないので私たちが離団する。その場合、帰るための費用と旅行代金は全額返してもらいたい」と強行に主張しています。

第1問（1級、2級共通）（25点）

この時点で、Aさんを離団させるか、または離団させないかのどちらが良いかを選択し、選択した理由とその対応方を具体的に記述しなさい。

第2問（1級、2級共通）（15点）

仮に、Aさんを離団させないと決定して、Bさんたちが離団することになった場合、Bさんたちが主張する旅行費用の返金はどうなりますか。返金の取り扱いについて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. 添乗員の立場（企画旅行会社の代表である）、責任（旅程管理等）、及び権限（解除権等）等を意識した添乗業務を日頃から行っているか。
2. 添乗業務遂行に際し、添乗員にとって特に必要な旅行業法、旅行業約款等についての理解度はどうか。

解答（例）のポイント

第1問（1級、2級共通）

（選択及び選択理由とその対応方）

- ①この時点では②以降の理由から「Aさんを離団させないことを選択すべき」と思われる。
- ②添乗員には旅程管理業務を適切に遂行するとともに、旅行の円滑な遂行を妨げる参加者に対する旅行契約の解除権があるが、その権利を行使するには、旅行日程に変更をきたすほどの影響ではないこと、事前の警告もしていない段階であること等から、いささか早すぎるものと思われる。
- ③Aさんとの契約を解除するのはまだ少し早いであろうと思われる理由は下記が考えられる。

- ・まだ旅行の2日目であること。
 - ・他の参加客に迷惑をかけてはいるものの、未だ致命的とは思われないこと。
 - ・添乗員が注意したのはまだ1回だけであると思われること。
 - ・添乗員の注意に対してAさんが反省していること。
 - ・Aさんが「明日からは気をつけます」と言っていること。
- ④ Bさんたちの主張、要望をよく聞いておく。
- ⑤ Aさんには、他のお客様から嚴重な抗議、苦情が来ていることを改めてお伝えして、猛省を促しておく。
- 今後も他のお客様に迷惑をかけ続ける行動が改まらない場合は、旅行の途中であっても離団（旅行契約解除）していただくことになる場合もあることをよく説明する。
- 離団になると旅行代金の返金は、旅行サービスを受けていない部分のみになること、帰路の費用もAさん負担になること等を説明して、今までに取った迷惑行動は、明日以降は必ず改めていただくよう約束してもらう。
- ⑥ Bさんたちには、添乗員（企画旅行会社）の考え方やAさんとの話し合いの概要（前③項及び⑤項を参照）を伝えて、もうしばらく見守っていただくようお願い（説得）する。
- ⑦ Bさんたちのお怒りの状況や出方によっては、早めに企画旅行会社に報告して対応方を協議しておくことが必要である。
- Bさんたちが添乗員の説得に応じないで強く抗議を続けるなどの状況によっては、添乗員（企画旅行会社）としては、現時点では旅行解除する段階ではないと判断していることを表明する。
- ⑧ Bさんたちへの対応については、企画旅行会社と相談をしつつ、添乗員が企画旅行会社の代表であるとの意識を持って行う。
- ⑨ 但し、状況が極端に悪化するなどの場合には、企画旅行会社の責任者からBさんたちに直接話をしてもらう、又はBさんたちと添乗員との話し合いの席には、宿泊地近辺の企画旅行会社の出先の責任者等に同席してもらう等の対策を検討する。
- ⑩ 話し合いが拗（こじ）れる、長引くなどの状況により、ツアー参加の他のお客様にも状況の説明を行う。
- ⑪ 3日目以降もAさんの迷惑行為が収まらない場合には、企画旅行会社に報告した上で、Aさんには離団していただくことになる。
- Bさんたちとの折衝に当たっては、言葉遣い等には十分に注意して、問題の焦点が添乗員の態度等に転換しないように十分注意をする。

第2問（1級、2級共通）

（旅行業約款を踏まえた返金の取扱い）

- ① この時点でのBさんたちの離団は、約款に規定されている「お客様の都合での旅行開始後の旅行契約の解除」と解釈されるものと思われる。
- ② 離団するのはBさんたちの自由であるが、Aさんを離団させるかどうかを判断するのは、Bさんたちの要望には配慮することはあったとしても、企画旅行会社（添乗員）の権限と責任において行うものである。
- ③ AさんがBさんたちにかけた迷惑は、この問題の文章から見る限りでは、受忍限度を超えて

いるとの判断はまだできないものと考えられる。

Aさんの離団を企画旅行会社が決定しないからといって、Bさんたちの旅行取消料を免除する理由はないし、ましてや旅行代金の全額の返金などは考えられないことである。

- ④ Bさんたちが離団する場合は、企画旅行会社所定の（約款に定められた）取消料（旅行の前途放棄で返金はなし）をお支払いいただくことになる。

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（選択及び選択理由とその対応方）

- ① Bさんたちはかなり興奮気味になっていると思われませんが、問題の文面から見る限りは、Aさんを離団させるのは少し早すぎるでしょう。

Bさんたちのお怒りはやや常軌を逸しているように感じられますが、Aさんの迷惑行動に加えて、添乗員のAさんに対する注意が遅れたことも影響している可能性があります。

このような場面では、添乗員は早い段階でAさんに注意をしている様子を、それとなく他のお客様にもわかっていただくことが必要です。

添乗員がAさんに対して何もしていないのではないかと思われると、迷惑と感じている他のお客様にはストレスが溜まってしまうこととなります。

ただし、Aさんを注意する際には可能な限り、Aさんの恥にならないように工夫しましょう。

なお、この問題では、添乗員が旅行業法（施行規則32条）に定められた団体の円滑な旅行の実施を確保するために必要なリーダー的役割を果たすのが、やや遅れた嫌いもあると思われれますので、実際の添乗業務を進める際には、もう少し早めにアクションを起こすよう注意したいものです。

また、約款の第24条（下記、参考4）では企画旅行参加中のお客様は、添乗員の指示に従うことが求められています。

《参考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**国土交通省令で定める措置**を講じなければならない。

上記中の国土交通省令で定める措置とは、下記の施行規則第32条に規定する4項目を指しています。

この4項目が添乗員にとっての法で定められた旅程管理業務ということになります。

《参考2》旅行業法施行規則第32条（旅程管理のための措置）

- 1) 旅行に関する計画に定めるサービスの旅行者への確実な提供を確保するために旅行の開始前に必要な予約その他の措置。

（注：「旅行開始前の手配・予約の確認」。

添乗員は添乗出発前にも日程の確認・下調べ、必要な手配・予約内容の事前の確認

認などを行わなければならないということです)

- 2) 旅行地において旅行に関する計画に定めるサービスの提供を受けるために必要な手続きの実施その他の措置。

(注：「旅行開始後の旅行サービス受領のための手続き」。

飛行機の搭乗手続き、ホテルや旅館のチェックインなど、予定通りに旅行サービスを確実に受け取ることができるように行う手続きなどを指しています)

- 3) 旅行に関する計画に定めるサービスの内容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及び当該サービスの提供を受けるために必要な手続きの実施その他の措置。

(注：「代替サービスの手配と受領手続き」。

天候の悪化や運送機関の運休等により、やむを得ない理由で旅行内容の変更を余儀なくされた事態になった場合に、代替サービスの手配などをしなければならないということです。

添乗員は、企画旅行会社の応援を得ながら、予定された旅行内容にできる限り近い内容で旅行サービスが受けられるように、最大限の努力をすることになります。添乗員の存在意義が問われる場面であるといえます)

- 4) 旅行に関する計画における二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。

(注：「団体旅行のリーダー的な役割」。

個人が参加する企画旅行では、集合時刻や集合場所のほか、旅行を円滑に実施するための指示を行うなど、団体行動をする際のリーダー的な役割を添乗員が果たすこととなります)

(注：引用条文等是一部リライト及び補足しています)

なお、3) 項の代替サービスについては、約款の 23 条（旅程管理）でより具体的に規定されています。

《参考3》標準旅行業約款第 23 条（旅程管理）

当社は、旅行者の安全かつ円滑な旅行の実施を確保することに努力し、旅行者に対し次に掲げる業務を行います。ただし、…（省略）…。

- 1) 旅行者が旅行中旅行サービスを受けることができない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。

《参考4》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。

②添乗員（企画旅行会社）には、旅行の円滑な遂行を妨げる参加者に対する旅行の解除権がありますが、この添乗員は（文面で見ると）まだ1回しかAさんに注意していないものと思われるので、もう少し様子を見てから判断することになるでしょう。暴力を振るう行為などがあった場合には、事前の予告なしの契約解除は当然だろうと思われそうですが、この問題のAさんの場合には、事前に十分に注意をした上で、それでも迷惑行為が収まらない場合に解除権を行使するという措置を取るのが妥当と思われます。

③契約解除をするのはまだ少し早いと思われる理由として下記が考えられます。

- ・まだ旅行の2日目であること

（注：もう半日か1日くらいはAさんの様子を見るが必要と思われます）

- ・他の参加客に迷惑をかけてはいるものの、未だ致命的とは思われないこと。

（注：遅刻とか場違いなはしゃぎ方とのことですが、旅行では少しハイな気分になる方もいるのは事実ですし、現時点では大きな迷惑をかけているわけではないようです）

- ・添乗員が注意したのはまだ1回だけであると思われること。

（注：問題の文面で見るとまだ注意が1回ということであり、旅行契約解除という決断をするには、Aさんへの働きかけなどが不足していると思われます）

- ・添乗員の注意に対してAさんが反省していること。

（注：Aさん本人が反省しているので様子を見る必要があります）

- ・Aさんが「明日からは気をつけます」と言っていること

（注：「気をつける」と言っていますので、Aさんの行動が改まることも期待できます）

④⑥話をお伺いする場を設けて、Bさんたちの主張や要望等をよく聞きながら、前③項について説明して、Aさんの離団については、もう少し様子を見ることにした旨をお伝えします。

Bさんたちには、Aさんをもう少ししばらく温かく見守っていただくようお願い（説得）するとともに、Aさんの離団に関する判断は企画旅行会社（添乗員）が約款に基づいて主体的に行うことを理解していただきます。

⑤Aさんと添乗員との話し合いの場を設けて、他のお客様からの抗議や苦情がきていることを伝え、明日からの行動を改めていただくよう強くお願いします。

翌日もAさんの行動が改まらない場合は、離団（旅行契約解除）していただくことになり、旅行代金の返金は一部になること、帰路の費用もAさん負担になること等を説明しておきます。

ここでは、旅行初日、2日目に取った迷惑行動を改めていただくよう約束してもらうことも大事です。

⑦⑧ Bさんたちが添乗員の説得に応じないで、あくまでもAさんの離団を主張するようであれば、企画旅行会社に相談の上、企画旅行会社の代表として添乗員からBさんたちの要求を明確にお断り（現時点ではAさんの離団という判断はしない）することになるでしょう。

⑨ 必要により、企画旅行会社の責任者からBさんたちに直接話をしてもらい、又はBさんたちと添乗員との話し合いの席に、宿泊地近辺の企画旅行会社の出先等があればその責任者等に同席してもらい等の対策の可能性も検討します。

ただし、この段階では、BさんたちとAさんを直接に話し合わせることは、双方が感情的になって問題がますます拗（こじ）れる可能性があるので控えた方がいいと思われます。

⑩ 話し合いが拗（こじ）れたり長引くなど状況によっては、ツアー参加の他のお客様が不信を抱くことも考えられますが、その際には、状況のご説明を簡単に行うことも検討しましょう。

このような状況の場合には、Aさん、Bさんたちの双方の意見、言い分をよく聞くとともに、他のお客様の動向にも目配りして行動することが添乗員に求められています。

⑪ なお、Aさん又はBさんたちが離団した場合には、宿泊、航空座席等の減員手配が発生しますが、そのような手配上の問題についてまでの解答は求めておりませんので省略します。このような問題の折衝過程では、問題の焦点がAさんの迷惑行為から添乗員の態度や対応方に移ることがよくありますので、Bさんたちへの対応の際には冷静さと節度とマナーに注意して対応するよう注意したいものです。

また、この問題の対応については、企画旅行会社と密接に協議することになるでしょうが、お客様の状況を詳細に把握できるのは添乗員なので、企画旅行会社の正確な判断を助けるため、問題の対応方についても意見具申をすることが必要となります。

このような問題に対応する際に、逃げ腰になったり曖昧な言動や態度に終始していると、かえって問題が拗れたり大きくなったりするものです。

日頃から、一般常識や旅行関連業務知識の研鑽に励み、添乗員は企画旅行会社の代表であるとの自覚と自信を持って取り組んで欲しいと思います。

第2問（旅行業約款を踏まえた返金の取扱い）

①④ Bさんたちには、離団するのは思いとどまるようお願いする必要がありますが、添乗員や企画旅行会社の責任者などの言葉も耳に入らないようであれば、結果として離団に至る場合もあり得るでしょう。

その際には、企画旅行会社とよく相談して、後日にトラブルを持ち越さないように、特に取消料については詳細に説明する必要があります。

Bさんたちのケースは、自己都合による旅行開始後の契約解除と解釈され、約款第16条（旅行者の解除権）の1項、別表第1のホの項に該当するので取消料は100%となり、旅行代金の払い戻しは一切無いということになります。

条文を示すかどうかは別として、Bさんたちには旅行条件書等も手交されているはずであることも含め、約款で定められていることを説明することが必要かもしれません。

約款第16条は、旅行者は「1. 所定の取消料を払えば、いつでも契約を解除できる」こと、「3. 旅行開始後は予定通りの旅行サービスを受けられなくなった部分については、解除することができる」ことが定められています。

Bさんたちの場合には、「3項」には該当しませんので、「1項」のケースに従って、所定の取消料を見ますと、旅行後の解除は100%ということですから、返金はないということになります。

《参考5》標準旅行業約款第16条第1項（旅行者の解除権）

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…）。

（注：お客様は、取消料を支払えばいつでも旅行を取り消しできるということです）

《参考6》別表1 取消料（約款第16条第1項関係）

2 海外旅行に係る取消料

（1）本邦出国時又は帰国時に航空券を利用する募集型企画旅行契約

イ、…（省略）…

ロ、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって30日目に当たる日以降に解除する場合………旅行代金の20%以内

ハ、旅行開始日の前々日以降に解除する場合………旅行代金の50%以内

ニ、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

（注：旅行代金に対する割合で〇〇%以内とありますが、ほとんどの企画旅行会社では上記規定の上限を取消料と定めています）

②Aさんを離団させるかどうかについては、企画旅行会社（添乗員）の権限と責任（約款第18条）において行いますので、Bさんたちの申し出について考慮はしますが、Bさんたちが決める問題ではないことを丁寧に説明して理解してもらいます。

問題のAさんの場合は、下記の約款第18条（当社の解除権—旅行開始後の解除）の2項に該当するかどうかを検討課題になります。

この問題の文章から判断する限りにおいては、企画旅行会社からの契約解除については時期尚早（解答（例）のポイントの③を参照）だと思われます。

《参考7》標準旅行業約款第18条（当社の解除権—旅行開始後の解除）

1 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) 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。

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（いはい＝違反）、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)

- 4) 天災地変、戦乱、暴動、運送、宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、官公署の命令その他の当社の関与し得ない事由が生じた場合であって、旅行の継続が不可能となったとき。

2～3 （…省略…）

（注：引用条文は一部リライト及び補足しています）

- ③ AさんがBさんたちにかけての迷惑はこの問題の文章から見る限りでは、その程度が社会通念上まだ我慢できるであろうという限界の受忍限度を超えているとの判断はまだできないものと考えられます。

また、Aさんの離団を企画旅行会社が決定しないからといって、自由意志によって離団（旅行契約の途中解除）するBさんたちの旅行取消料を免除する理由もないと思われます。

ましてや旅行代金の全額の返金などには、応じる必要はないでしょう。

なお、Bさんたちが離団するに当たって、帰路のJR、航空機等の手配については、前記①で触れている通り、約款上はその義務はありませんが、Bさんたちから要望があった場合は可能な限り協力するのが良いでしょう。

なお、Bさんたちは、旅行代金返金に加えて帰路の費用（交通費）の負担までも要求しているのは、民法でも規定されている不当利得に当たるとも思われますので論外と言えるでしょう。

《参考8》受忍限度について

「被害の程度が、社会通念上我慢できるとされる限度。この限度内では損害賠償や差し止めの請求が成立しないとされるため、公害に関する訴訟などにおいて問題となる」（大辞林）

受忍限度とは、民法にある言葉ですが、一言で言いますと「人と人が生活（例えば一緒に団体旅行で行動をともにする）してゆく場では多少のことはお互いに我慢すべき部分もあるでしょう」という考え方です。

この受忍限度の範囲内であると損害賠償請求などが出来ないということになります。

法律で「受忍限度とはココまでである」という明確な規定はありませんが、Aさんの現時点での行為は、この受忍限度をまだ超えていないであろうと思われるわけです。

- ④ Bさんたちが離団する場合は、約款に定められた取消料（旅行の前途放棄で返金はなし）の適用が原則となりますが、旅行会社の営業上の配慮から、一部旅行代金（宿泊代、食事代、入場料、搭乗・乗船料等のサービスを受領しなかった部分に相当する代金等）については返金する場合もあると考えられます。

補足

○添乗員の責任について

解答（例）のポイントや解説では触れませんでした。Bさんたちの訴えを受けたにもかかわらず、添乗員がAさんの問題を放置した結果、観光中止等の日程変更などを余儀なくされ

た場合には、添乗員が旅程管理義務違反等に問われ、損害賠償の義務を負う可能性もあります。

○「受忍限度」について

「人が社会生活をする限りは、騒音などの影響は大なり小なりお互いに迷惑を与えあっているものであるからして、合理的な範囲内であればお互いが受忍（我慢）すべきである。騒音を出したからという理由だけで損害賠償や差し止め請求は認められない」とされる民法にある考え方です。

普通の生活をしていく上での当然の約束事が一般社会にはあり、これを法律の上でも規定しているということになります。

添乗員の皆さんには、民法の条文がどうなっているかではなく、基本となるのは「多少のことはお互いに我慢しましょう」という考え方が法律の趣旨になっているということを理解していただきたいと思います。

どういう状態が受忍限度を超えるのかという基準は明確には示されていませんので、その判断は迷惑を与える側と与えられた側の価値基準が違いますので困難ですが、とりあえずは一般的な常識で判断することにならざるを得ないでしょう。

また、受忍限度を超えているかどうかは迷惑を被っている側が証明しなければなりませんし、万一、裁判になって仮に賠償などの請求が認められたとしても、その額は低いことが多くなっているのが実態です。

問3（配点：40点）

4日目、シェーンブルン宮殿観光では通常は非公開となっている上層階の宮殿内部を今回このツアーだけに特別に公開し、しかも宮殿の係員から説明と案内を受けるという謳い文句が日程表にも記載されていて、お客様も大変楽しみにしているようです。

しかし、宮殿に到着してみると、係員が「そんなことは聞いていないし、できないこと」というので、現地手配代行会社に連絡してみると、手配代行会社のミスで手配はされておらず、宮殿側からの見学許可も取れていないということが判明しました。

結局、通常は非公開となっている箇所を見学することができませんでした。

第1問（1級、2級共通）（20点）

この場合の当面の対応について具体的に記述しなさい。

第2問（20点）

1級：手配代行者、企画旅行会社および、添乗員の責任の所在と補償について具体的に記述しなさい。

2級：日程表に記載されている宮殿内部の非公開箇所が見学できなかったことに対して、旅程保証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. トラブル発生の際の状況の把握力、判断力、的確な対応力が身に付いているか。
2. 事前確認の重要性の認識とトラブル発生の際の責任の所在についての理解度はどうか。
3. 旅程保証適用の条件、及び損害賠償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級、2級共通）

（この場合の対応方について）

- ①お客様に「非公開となっている宮殿内部の見学」ができなくなったことの状況説明とお詫びをする。
- ②とりあえず、お客様に宮殿内の通常ルートでの観光をしていただく。
- ③現地手配代行会社の責任者に責任の所在を確認するとともに、代替の観光を含め、お客様への対応方について、打ち合わせ、検討を行う。
- ④企画旅行会社に状況報告を行い、対応策についての指示を受ける。
- ⑤再度、お客様に現地手配代行会社の責任者同席のもと、事情説明とお詫びをする。
- ⑥必要により、補償を行う旨をお客様に説明するが、説明する内容や金額については企画旅行会社の指示を受けておく。

第2問（1級）

（手配代行会社、企画旅行会社、添乗員の責任の所在と補償について）

- 2級では、1級の設問にある責任の所在についての解答は求めていません。また、補償についても旅程保証に限定して適用の有無とその理由を記述するよう求めています。
- ①手配代行会社：宮殿への特別見学に対する手配ミス（過失）で第一義的に責任が生ずるものとする。
- ②企画旅行会社：手配代行会社（履行補助者）の過失に伴う使用者責任が発生するため責任が生ずるものと考えられる。
- ③添乗員：本来業務である確認業務の不徹底さに対しても責任を逃れることはできないものと考えられる。

第2問（2級）

（旅程保証の適用の有無について）

- 2級では、1級の設問にある責任の所在についての解答は求めていません。また、補償についても旅程保証に限定して適用の有無とその理由を記述するよう求めています。
- ①企画旅行会社側には「過失」が認められるので、旅程保証は適用されない。企画旅行会社は、債務不履行によりお客様に生じた損害について損害賠償金、慰謝料等の支払いの責任が生じる。

解 説

○下記の各①②…と解答（例）のポイントの①②…とは整合しています。

第1問（この場合の対応方について）

- ①宮殿に到着してからいきなり「見学不可」と言われたのでは、添乗員もかなり慌てることと思いますが、まずは事実関係を把握して冷静にかつ迅速に最善の措置をとることが必要です。まず、丁寧なお詫びと事情説明が必要です。本事例では現地手配代行会社の手配ミスが明確ですので、現地手配代行会社の責任者と一緒に対応した方が良いと思われます。ただし、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。とりあえず、お詫びとこの場を収める方法を考えましょう。
- ②③その間、添乗員は、現地手配代行会社の責任者と対応方（代替案、お詫びの方法等）についての打ち合わせを行うこととなります。
- このトラブルは、現地手配代行会社の手配忘れ（過失）ということで、旅行会社にとっても、日程表にも謳っている「非公開となっている宮殿内部の見学」ができないということは重大な問題であることを説明し、問題がより大きくなる可能性も危惧されることから、当日のうち可能な限り手を尽くしておきたい旨、協力をお願いしておきましょう。
- ④企画旅行会社に連絡して状況報告を行い、代替措置、対応方等について相談し、指示を受けることとなります。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取ってもらい、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いったらいいと思います。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。

- ⑤添乗員にとって、お客様への事情説明は大変苦慮するところでしょう。その際には、添乗員からのお詫びに加えて、手配代行会社の責任者の出席を求め、事情説明とお詫びをしてもらうのが良いと思われます。

上記②③に記載しましたが、対処については後に延ばさず、その日のうちにできる限りの対応をしておくべきと思われます。

例えば、当日の夜は、日程表を見ればわかるとおり夕食はツアー費用に含まれています。手配代行会社の責任者の同席のもとで飲み物付きでの豪華夕食にランクアップし（費用は手配代行会社が負担）、お詫びのしるしとしての誠意を見せる、なども考えられます。

もちろん、これでお客様すべてが100%了承するかどうかはわかりませんが、誠意を見せることでお客様の苦情を少しでも和らげられるのではと思います。

なお、手配代行会社によるプラスアルファのサービスも大変有効かもしれませんが、真摯に対応しない印象や、添乗員・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、問題がさらに拗れる可能性もありますので注意が必要です。

- ⑥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、上記解答（例）のポイントの第1問⑤の時点にも関係してきますが、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。

特に、補償については補償額や補償の方法に関してはお客様への説明事項や内容、タイミング等も重要ですので、十分な打ち合わせをしておく必要があります。

その他、このトラブルを挽回するための方法についても相談しておくといいでしょう。

第2問（1級）（手配代行会社、企画旅行会社、添乗員の責任の所在と補償について）

- ①手配代行会社は、問題文にも記載されている通り、宮殿への特別手配を忘れ、このツアーの売り文句にもなっている「非公開となっている宮殿内部の特別見学」の許可を取っていないという（重）過失を犯していることから、その責任は大といえるでしょう。

- ②企画旅行会社にとっては、手配代行会社は履行補助者にあたりますから、その履行補助者である手配代行会社の故意・過失については、旅行会社は自らの故意・過失と同様の責任を負わなければならない（使用者責任）立場になります。すなわち、「わが社は手配上の義務を尽くしているのに、わが社の責任ではありません」などという弁解は認められないということになります。

また、企画旅行会社は、出発前に確実に手配されていることを確認した上で、ツアーを催行すべきであって、出発前にそのことがわかっていないで催行するのは大きな問題でしょう。現地手配会社への手配依頼に対してその結果を確認せずに、企画旅行を催行していることは、最初の段階で旅行会社の故意・過失が問われるものと思われます。

以上のことから、旅行会社も責任を回避することはできないでしょう。

《参考1》標準旅行業約款第4条（手配代行者）

当社は、募集型企画旅行契約の履行に当たって、手配の全部又は一部を本邦内又は本邦外の他の旅行者、手配を業として行う者その他の補助者に代行させることがあります。

法律に特別の定めがある場合を除き、債務を履行するに当たって補助者（これを履行補助者といいます）を使用することに問題はありません。ただ、その者の行動については自らの行為として責任を負うこととなります。

添乗員が、ここでいう履行補助者と同一の位置づけになることは皆さんも理解していることと思います。

《参考2》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、当社又は当社が第4条の規定に基づいて**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）

なお、使用者責任については、民法（715条）にも、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、使用者が賠償する責任を負うとされています。

- ③添乗員にとって、パンフレットや日程表に記載された旅行条件の事前確認の徹底は最も重要な本来業務であるにもかかわらず、それを怠ったことがトラブル発生の一因ともなった典型的な事例ではないでしょうか。

特別手配となっているようなものについては、企画旅行会社の担当者との打ち合わせ時に、手配代行会社と現地到着時に、あるいは直接宮殿にと、事前確認すべきときはいくらでもあったはずで、それをしていれば、ここまで問題が大きくなることは避けられたのではと思われれます。

確認業務を怠ったということで企画旅行会社からの添乗員に対する責任追及は避けられないと思われれます。

第2問（2級）（旅程保証の適用の有無について）

- ①旅程保証は適用されません。企画旅行会社の債務不履行（特別見学の手配を行っていなかった）という重過失による損害賠償支払いの対象となる事例です。

手配代行会社の手配ミスによるものなので、非公開となっている宮殿内部の特別見学が不可能となった今回の事例は、旅程保証の対象としてではなく、企画旅行会社の債務不履行となり、損害賠償の支払いが必要となる可能性が高くなります。

《参考3》旅程保証による変更補償金、債務不履行による損害賠償金

*旅程保証による補償金支払い

旅程保証制度とは、旅行者はあらかじめ消費者に対して、契約書面（パンフレット）、

確定書面（日程表）で約束した旅程につき、一定の範囲で旅程通りに旅行サービス提供機関による旅行サービスの提供が受けられることを保証し、万一、受けられないときは、あらかじめ定めた変更補償金の支払いを約束するものです。

言い換えれば、この旅程保証制度は、旅行者に故意又は過失が認められない場合でも、一定の条件はつきますが、補償金を支払おうという制度であるということになります。

***債務不履行による損害賠償金の支払い**

その変更が旅行者の故意・過失に起因する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、旅行者は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。

そして、場合によっては、賠償金だけにとどまらずに慰謝料の支払いへと問題が大きくなっていく可能性も考えられます。

問4（40点）

4日目、夕食までの自由時間に、ツアー参加の女性のお客様ホテル周辺を散策中、引ったくりに遭い、その際に転倒し腕と肩を強打してしまいました。ホテルに戻ってから添乗員がそのお客様に同行し市内の病院で診察を受けたところ、打撲傷と診断され、治療と痛み止めを処方してもらいました。

お客様は、引ったくりに盗られたバッグの中にはクレジットカード、現金10万円程、日程表、カメラ化粧道具などを入れていて、かつバッグは子供たちから還暦祝いにもらったもので、高価なブランドの品だと言っています。

第1問（20点）

1級：このお客様に対する対応方を具体的に記述しなさい。

2級：このお客様の盗難と怪我に対する対応方を具体的に記述しなさい。

第2問（20点）

1級：この場合の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。

2級：このお客様の場合は、自由時間中に起きた盗難と怪我ですが、特別補償制度適用はどうなりますかその理由を含めて。具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. 自由時間中に発生した事故に対し、迅速に対応する基本動作が身に付いているか。
2. 盗難・怪我等の不測の事態への対応方、対処すべき事項についての理解度はどうか。
3. 旅行業約款における特別補償、損害賠償等についての理解度はどうか。

解答（例）のポイント

第1問（1級、2級共通。但し、2級は「盗難と怪我に対する」とのヒントを明記）

（対応方）

- ①お客様は、この事件で精神的にもかなりショックを受けていると思われるので、被害に遭った状況をお伺いするとともに、慰めの言葉をかけつつ被害の補填のための警察への被害届、保険会社への報告などの事後手続き、対処方法などを説明し、安心していただけるよう気配り、心配りを行う。
- ②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、必要な手続きの支援を行う。同時に盗難に遭った携行品のリストアップを行う。
- ③クレジットカードの停止と再発行のための手続きのサポートを行う。
- ④警察官を呼ぶか、お客様に同行して警察署に行き、盗難の報告と被害・盗難の証明書の受領援助を行う。
- ⑤ランドオペレーター、企画旅行会社に事故の報告を行い、必要に応じて指示を仰ぐとともに

状況により協力を仰ぐ等の措置をとる。

- ⑥お客様の同意を得た後、留守宅に医師の診断結果を連絡してもらうよう依頼する。
- ⑦治療後の怪我の経過などに心配りを行い、翌日以降の通院の意向等を伺うなど、お客様の立場に立った心遣いを忘れないようにする。
- ⑧必要ならば、特別補償規程の通院見舞金、携帯品損害補償金についての情報提供を行う。
- ⑨強奪による盗難事故、怪我であり、犯人が滞在地区付近にいることも考えられるので、他のお客様に事件の概要を説明し、外出の際の注意を促す。

第2問（1級、2級共通。但し、2級は「盗難と怪我に対する」とのヒントを明記）

（特別補償制度適用の有無とその理由）

- ①本事例は、「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、携帯品にも損害を被ったケースではあるが、補償については次のようになると考えられる。
- ②怪我（傷害）について、通院日数が3日以上に及ぶ場合には特別補償制度が適用となり、通院日数に応じた通院見舞金の支払い対象となる。
- ③携帯品については、カメラ、財布、化粧道具、バッグは特別補償制度適用となり、携帯品損害補償金（但し、一人当たり15万円が限度）の支払いの対象となる。
- ④現金、クレジットカードは補償の対象とはならない。

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まずは、たとえ自由時間中に起きたトラブルとはいえ、バッグを強奪され、かつ怪我まで負わされたお客様のお気持ちを察し、気分を害する又は意気消沈させるような話し方は当然避けるべきでしょう。
- ②海外旅行（傷害）保険等を付保している場合、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。
- ③貴重品等における盗難の際のそれぞれの対処方を身に付けておいて欲しいと思います。念のため、クレジットカードについての対処方を記しておきます。

クレジットカード：

- ・クレジットカード発行会社の緊急連絡先に連絡し、直ちにカードの失効手続き措置をしてもらう。
- ・最寄りの現地警察で「盗難・紛失証明書」を発行してもらう。
- ・再発行はカード会社によって異なりますが、即日発行してもらえる場合もあります。緊急時に備えて、カード番号、カードの有効期限をメモしておくことが大切です。

- ④外国人観光客のトラブル・事故に対する各国警察の対応は様々ですが、一般的に外国人観光客の場合、犯人を捕まえても被害者は帰国、別の国への移動などで、証拠集めや裁判の遂行に支障をきたすなど困難（やりにくい）が多いこともあって、被害届を受理し、「盗難証明」

「事故証明」を発行するだけで、犯人逮捕にまで向かわない国も少なくないのが実情のようです。但し、本事例は置き引きなどのような単なる盗難ではなく、被害者が怪我をする強盗に近いものですので、泣き寝入りすることなく必ず警察に届けるようにしましょう。

- ⑤添乗員一人だけで手に負えないと判断したときは、協力者を探し役割分担することも考えなくてはならないでしょう。協力者としては、バスのドライバー、現地ランドオペレーターなどが候補になりますが、参加のお客様の中に協力していただける方がいればお願いするのも一つの方法ですが、無理強いすることは厳禁です。協力者には何をどこまでしてもらうのかをきちんと明示してお願いすることが大切です。
- ⑥対応に当たっては、あくまで該当のお客様の意思に基づくものとし、添乗員の独断で進めることのないように注意することを忘れてはいけません。
- ⑦ツアーを離団するほどの怪我ではない（問題文から推測して）と思われるので、その後のツアーにおいて、お客様の状況等についての気配りも必要でしょう。
- ⑧（第2問を参考にしてください）
- ⑨宿泊地付近で起きた事件と思われるだけに他のお客様にも同様の被害が発生することも考えられますので、できるだけ早く最寄りの警察署に被害を届け、犯人逮捕の要請を行うことも肝心なことではないでしょうか。

第2問（特別補償制度適用の有無とその理由）

- ①②③④標準旅行業約款、募集型企画旅行契約、特別補償規程により、旅行者が企画旅行参加中の事故で身体及び携帯品に損害を被った《参考1》《参考2》とき、旅行者1名に対して1企画旅行につき15万円を限度《参考3》として損害補償金を支払うことになっています。

《参考1》特別補償規程第1条第1項(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、（以下、一部略）通院見舞金を支払います。

《参考2》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の事故によってその所有の身の回り品（補償対象品）に損害を被ったときに本章の規定により、携帯品損害補償金を支払います。

《参考3》特別補償規程第19条第3項(損害額及び損害補償金の支払額)

- 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。（以下略）

本事例における「自由行動中」は、特別補償規程第2条第2項（ここでは条文の記載は省略します）に明記されている通り「企画旅行参加中」に含まれますので、特別補償制度の適用を受け、通院見舞金（治療費ではありません。又3日以上通院が条件）《参考4》と携帯品

損害補償金の支払い対象となります。なお、クレジットカードは補償の対象とはならないことは言うまでもありません。《参考5》

《参考4》特別補償規程第9条第1項(通院見舞金の支払い)

当社は、・・・(以下一部略)・・・通院した場合において、**その日数が3日以上になったときは**当該日数に対し、次の区分に従って通院見舞金を旅行者に支払います。

(1) 海外旅行を目的とする企画旅行の場合

イ 通院日数 90 日以上の傷害を被ったとき	10 万円
ロ 通院日数 7 日以上 90 日未満の傷害を被ったとき	5 万円
ハ 通院日数 3 日以上 7 日未満の傷害を被ったとき	2 万円

《参考5》特別補償規程第18条第2項(補償対象品及びその範囲)

2 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**その他の有価証券、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) ～ (8) (省略)

問5（配点：40点）

6日目の夕食後、ホテルの自室で翌日の帰国便等の確認作業をしていたところ、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。中には症状が重いと思われるお客様も何名かいらっしゃるようです。

医者に診せたところ牡蠣が原因の食中毒であるとのことでした。

第1問（20点）

- 1級：この場合の対応方と発生すると思われる問題点を列挙し、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。特に症状が重いと思われるお客様への対応方と発生すると思われる問題点を列挙し、その理由も併せて具体的に記述しなさい。

第2問（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。
- 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「牡蠣が原因の食中毒」とありますので、フリータイム中の食事で食べた牡蠣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願います。
- 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、及び原因の追求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、了解していただく。
- 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迫るとともに、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、選定した結果として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、日程表を見ればわかるとおり夕食はツアーに含まれておらず、お客様各自でとなっています。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言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、指示を受けることとなります。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取ってもらい、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いきはじめて添乗員の存在価値があるのではないでしょうか。

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となります。
- 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。（以下略）

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えますし、そうあって欲しいと思えます。

- 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が記載《参考2》されています。

《参考2》特別補償規程第1条第2項（当社の支払い責任）

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、細菌性食中毒は含みません。

上記について、細菌性食中毒も外部から進入した細菌によるものではありますが、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てさし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良いのでしょうか。

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。

なお、私たちの日常生活に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注意をすることが望ましいと思われまます。

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言えそうです。

②生牡蠣による食中毒について

一般的には生牡蠣が原因の食中毒がかなり多く発生しているようです。

牡蠣による食中毒の多くのケースでは、ノロウイルスという名称が原因として一般的に使用されているようです。牡蠣以外の食べ物でもノロウイルスによる食中毒は発生しますが、こうした二枚貝にノロウイルスが多いのは、二枚貝は海中で呼吸する際、プランクトンと一緒に吸い込んだウイルスを中腸腺に濃縮蓄積するためと考えられています。

ノロウイルスに感染すると、下痢や吐き気、嘔吐、激しい腹痛などが起こります。発熱する場合もありますが、高熱にはならないようです。こうした症状が数日続いた後、回復するのが一般的です。ただ、まれに1日10回以上の激しい下痢や高熱を伴う場合があるので油断は禁物です。感染から発症までは半日～2日で、感染しても発症しないケースもあります。感染は、主にウイルスに汚染された飲食物を生の状態、もしくは十分に加熱されていない状

態で食べることによって起こる経口感染とされています。そして感染者が調理した料理を食べたり、また感染者の排泄物などから二次感染したりするケースもあります。

ノロウイルスに対して有効な抗ウイルス剤は現在のところ開発されていないため、治療は、脱水症状や体力の消耗を防ぐための水分補給や栄養補給といった対症療法が基本となります。ノロウイルス感染症は、基本的には死に直結するものではありませんが、高齢者や乳幼児は脱水症状になりやすいので、嘔吐や下痢を繰り返すケースでは早めに病院で治療を受けることが必要となります。

下痢止めの服用についても注意が必要です。下痢は体内に取り込まれた悪いものを体外に排除しようという体の防衛反応なので、他の感染症の下痢と同様、下痢止め薬の服用は、原因となるウイルスを長く体内にとどめ繁殖させることになり、結果的に症状を悪化させる可能性があります。下痢止めは、悪い菌を体外に出した後に服用するのが原則です。

③海外旅行者と下痢症状について

海外旅行者の過半数の人が、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割近くにもなると言われています。

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状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状の約2割強を占めているといわれています。

④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、腸炎ビブリオなど。
 - ・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、ボツリヌス菌など。
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、着色料、人工甘味料
 - ・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。

⑤ノロウイルスについて

最近話題になっているノロウイルスについて知識を持ちましょう。

1. 感染様式
 - ・汚染された貝類を生または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。
 - ・患者の嘔吐や糞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薬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防いだり、体力を消耗させないために、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. 食中毒の原因として多い生牡蠣

このウイルスによる食中毒の原因食品は生牡蠣などの二枚貝、あるいはこれらを使用した献立を含む食事が大半を占めています。

5. 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、オムツ替えなどに際しては直接手を触れず、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。

6. 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などで拭き取る。
- (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。

7. 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いただく。
- ・ 旅行中：感染、感染拡大の防止
 - ① 旅行中の食事の前は、「温水による手洗い」の呼びかけを行う。
 - ② 露店などでの「生牡蠣などの二枚貝」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る際は、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への対応は、
 - ・ 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の手袋やマスク、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。