

2023 年度 3 級 ≪ 業務知識解説 ≫

第1問 次の記述のうち、標準旅行業約款(募集型企画旅行契約の部)における、旅程保証の規定及び、特別補償規定に照らし、それぞれ記述内容が正しいものには○、誤っているものには×を解答欄に記入しなさい。なお、いずれの場合も特にコメントがない場合は、旅行者、添乗員に過失はないものとします

1. 旅行先での移動で利用する列車が大幅に遅延し、当日の予定の一部を翌日に持ち越したため、翌日に観光する予定であった A 美術館への入場ができなくなりました。この場合、A 美術館への入場ができなくなった事実に対して、旅程保証が適用され変更補償金の支払いが必要となる。
2. 旅行者が、添乗員が解散を告げた後に、交通事故により傷害を被り入院した場合、旅行者は特別補償に基づく入院見舞金を支払う義務はない。
3. 変更補償金を支払った後に、当該変更について旅行者の過失に基づく責任が発生することが明らかになった場合には、旅行者は当該変更補償金に加え、損害賠償金も支払わなければならない。
4. 契約内容の重要な変更が生じたことを旅行開始日の受付前に旅行者に通知した場合、変更補償金の算出にあたり旅行代金に乗ずる率は、旅行開始後のものが適用される。
5. 契約書面には、利用列車の等級を「グリーン車」と記載していたが、当該列車が車両故障により運休となったため、後続列車の普通車への変更となった。この場合、変更補償金の支払いは必要である。
6. 契約書面には、ツアータイトル中に「東京タワーの展望台から初日の出を拝む」と記載されていたが、曇り空のため初日の出を見ることはできなかった。この場合、変更補償金の支払いは必要である。
7. 「企画旅行参加中」とは、旅行者が企画旅行に参加する目的をもって自宅を出発したときから最後の運送・宿泊機関等のサービスの提供を受けることを完了したときまでの期間をいう。
8. 旅程管理業務を手配代行者に代行させる旨を契約書面に明記したとしても、旅行者は旅程管理責任を免れることはできない。
9. 高価なブランド物の旅行バッグの表面に疵が付いてしまっても、バッグとしての機能にはまったく支障がない場合には、特別補償規定に基づく補償金は支払われない。
10. 夫婦で旅行参加中、添乗員の過失(故意・重大な過失を除く)によって夫婦の物品をまとめて収納しているスーツケース1個に損害を与えたような場合は、損害補償金の限度額は15万円となっている。

出題の趣旨

○添乗業務に携わる者にとって、契約社会化の進展と旅行参加者の権利意識の一層の顕在化に対応するため、特に日常の業務に大きく影響してくると思われる「旅程保証」と「特別補償」について正しい理解をしているか。

解答

第1問	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	×	○	×	○	×	×	×	○	○	×

解説

○消費者の権利意識の高まり等から旅行条件やサービスの内容に対するお客様の目が大変厳しくなってきています。旅行中にこのようなトラブルが発生した場合には、添乗員である皆さんが旅行会社を代表する者として対応することになります。その場合には、お客様にご満足いただき旅行が円滑に進むよう誠心誠意努力することは当然の義務ですが、トラブルの処理に当たってはお客様との契約事項に関する法的な知識も当然必要になってきます。

○お客様との間にトラブルが起きたりすると、お客様と添乗員(旅行会社)どちらの主張が認められるかを考えるてはなりません。トラブルで自分の主張が認められるようにするには、あらかじめ具体的な決まりやルールはどうなっているのかを知り、決まりやルールに従った言動・行為をすることが必要となります。

○最終的なお客様への対応方や実務的な処理方については旅行会社の指示を仰ぐことになるのですが、当面

の対応は皆さんが添乗員が行うことが多いと思います。

○この問題は正誤のみ解答すればいいようになっていますが、出題文に述べられている内容が正しいのか、間違っているのかをきちんと理由を含めて理解しておいて欲しいと思います。

1 間違っています。旅程保証ではなく、添乗員の債務不履行による損害賠償の対象となります。国土交通省よりの通達（国総旅振388号平成12年2月28日）旅程保証の適用について

3. 免責事由について（3）

「当初の運行計画によらない運送サービスの提供」

当初の運行計画によらない運送サービスの提供が原因となって発生した運送・宿泊機関等の名称の変更については、目的地到着日に利用予定のものに限って補償を要しない、となっています。すなわち、免責は移動日当日に限られ、翌日にはその効力が及びません。従って、目的地到着日当日の観光不可に関しては免責となりますが、翌日観光予定であった美術館の入場が前日のしわ寄せでできなくなった場合は、以前は旅程保証の対象としていたようですが、現在では旅程保証の対象とはならず、むしろ添乗員の「過失」として扱われています。

2 正しい内容です。

特別補償規程第2条第4項（1）により、添乗員が解散を告げたとき以降は[企画旅行参加中]とはならないので、特別補償の対象外となり、入院見舞金の支払い義務はないことになります。

3 間違っています。

旅行業約款第29条第3項により、変更補償金と損害賠償金とを重複して支払うことはありません。変更補償金を支払った後になって、旅行者又は手配代行者に故意・過失があることが明らかになったときは、変更補償金の支払いから損害賠償金に切り替わることになります。一般的には、損害賠償金の方が変更補償金より額が多いと思われまので、旅行者は損害賠償金と変更補償金の差額を支払うことになります。

4 正しい内容です。

旅行業約款第30条第1項関係別表第2の（注1）により、「旅行開始前」とは、当該変更について旅行開始日の前日までに旅行者に通知した場合をいい、「旅行開始後」とは、当該変更について旅行開始当日以降に旅行者に通知した場合をいいます

5 間違っています。

旅行業約款第29条第1項（1）（ホ）、及び第14条第3項により、運送機関である利用列車のサービス提供の中止（運休）で他の列車に振り替えた場合は、変更補償金の支払い対象とはなりません。従って、変更補償金の支払いは不要ということになります。またその際、適用運賃・料金が減額される場合（グリーン車から普通車）には、その減少額だけ旅行代金を減額（お客様に返済）することになります。

6 間違っています。

別表第2（変更補償金の支払いが必要となる変更）の（1）～（8）までの項目について、本事例のツアータイトルに記載がある事項（東京タワーの展望台から初日の出を拝む）は、旅程保証の対象外ということになります。従って、変更補償金の支払いは不要ということになります。

7 間違っています。

特別補償規程第2条第2、3、4項により、「企画旅行参加中」とは、添乗員が同行する場合には、旅行者が自宅を出たときからではなく、添乗員による受付が完了した時から、添乗員によって解散が告げられた時までを言います。添乗員が同行しない場合は、サービスの提供を受けることを開始した時から、サービスの提供を受けることを完了した時までとなっています。詳しくは、約款の該当箇所をお読みいただきたいと思います。

8 正しい内容です。

旅行業約款第27条第1項により、旅行者は、募集型企画旅行契約の履行にあたって、旅行者又はその手配

代行者が故意・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ということが明記されています。旅程管理業務を手配代行者に代行させる旨を契約書面に明示する、しないは関係ありません。使用者である旅行業者は履行補助者に対して「使用者責任」を負っていますので、履行補助者の行為についても責任を免れることはできないということになります。

9 正しい内容です。

特別補償規程第17条第1項(9)により、単なる外観の損傷であって損傷対象品の機能に支障をきたさない損害に対しては、損害補償金は支払われないこととなります。

10 間違っています。

特別補償規程第19条第2項、第3項により、損害補償金の支払額は損傷対象品の1個又は1対について10万円が限度、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なります。本件の場合、損害を受けたスーツケース(スーツケースの中身を含めて)は1個ですが、夫婦2名分で損害補償金は30万円(夫婦各人15万円)が限度となります。なお、設問の解釈として、スーツケースそのものに損傷(取っ手が取れた、疵がついたなど)を受けたとした場合には、損害補償金は10万円が限度となります。従って、どちらの場合も本事例は間違っているということになります。

《参考》旅程保証の要点

1 旅程保証とは、旅行日程の変更を余儀なくされた場合で、

- (1) 旅行業者に故意・過失がない。
- (2) 契約書面と確定書面、確定書面と実際の旅行サービスの提供との間に変更が生じた。
- (3) その変更が約款に記載されているところの重要なものである。
- (4) 変更の原因が一定の免責事項に該当していない。しかもいわゆるオーバーフロー状況ではない場合を除き、すべての企画旅行に対し適用されます。

2 旅程保証とは、具体的には「変更補償金」を支払うことです。

3 企画旅行会社に故意・過失があった場合に負う「損害賠償責任」とはまったく別のもので、企画旅行業者が営業政策上支払う「見舞金」「解決金」等とも性格を異にするものです。

4 「重要な変更」は、「契約書面」や「確定書面」の記載内容との差から生じるため、添乗員は「契約書面(募集パンフレット、募集チラシ等)」「確定書面(最終日程表、旅のしおり等)」への記載内容にも常に気を配り、旅程管理に注意を払う必要があります。

5 天災地変等不可抗力(約款第29条第1項(1)イ～ト)の事由によりお客様に明らかに重要な変更が発生した場合には、旅程保証の対象にはなりません。ただし、いわゆるオーバーブッキング、オーバーフローによる座席、部屋等の不足は、旅行業者に故意・過失のある場合(この場合は、旅行業者は債務不履行による損害賠償責任の対象となります)を除いて、原則として原因の如何を問わず旅程保証の対象となります。なお、旅程保証の対象外であっても、お客様との間に契約違反等が生じている場合は、クレームの対象となり、損害賠償金の支払いへと発展することは必至ですが、これは今までの説明でご理解いただけるものと思いますが、旅程保証の問題とは別のことということになります。

第2問 次の1～10の記述のうち、募集型企画旅行における添乗員の言動・行動として、好ましいものには○、好ましくないものには×を解答欄に記入しなさい。

1. バスの席割について、足の悪いお客様がいる場合は、スムーズに乗降でき、他のお客様にも迷惑がかからないよう最後列の席を割り当てべきである。
2. 団体記念写真を撮る場合、観光中はお客様がバラバラになりがちなので、観光終了後に撮影するようにしたほうが良い。
3. お客様の一部から歩き疲れたのでこの後の日程表に明記されている観光を省略してはという希望が出たときは、多数決をとり省略したいとの希望者が過半数を超える場合には省略しても構わない。
4. ツアーの受付はお客様との最初の出会いの場であるため、多少時間がかかっても、旅行中の留意事項や旅館（ホテル）の部屋割り等も含め、伝達すべき事項は漏れなくその場で伝えるようにする。
5. 宿泊施設に関するお客様への案内事項（夕食・朝食の時間・場所、大浴場の場所、売店の営業時間、翌日の出発時刻及び行程など）は、宿泊施設到着後、お客様から質問が出ないようできるだけ詳しく時間をかけて宿泊施設のロビー等で説明しておく必要がある。
6. 航空機が天候不良により欠航となる場合、処理対応に係る費用は原則として、お客様の負担となるため添乗員はその旨を伝え了解を取っておく必要がある。
7. 航空機利用の国内ツアーで、グループで団体航空券を使用している場合、搭乗手続き（チェックイン）の際には団体航空券のみを提出し人数分の搭乗券をもらわなくてはならない。
8. 団体行動を離れ、ツアーの途中で一部別行動をとるお客様からは、別行動中も企画旅行参加中とみなし特別補償の対象となるための、「離団書」を受理する必要がある。
9. お客様の自由時間は添乗員の自由時間でもあるので、お客様の案内よりも添乗員自身の情報収集に時間を割くべきである。
10. 観光時においてバス駐車場から施設の入口（入場券・拝観料売り場）まではバスガイドの方が道をよく知っているため、誘導はすべてバスガイドに任せるのがよい。

出題の趣旨

- 添乗員としての心構えや添乗業務の基本動作を理解しているか。
- 添乗業務に関する各種約款、規則等を理解し、業務遂行に反映させることができているか。

解答

第2問	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×

解説

- 添乗員の基本動作が身に付いているかを問う問題です。
- その場の状況によっては判断基準が変わり、これが正解と決めるのはなかなか難しいということは出題者として理解していますが、あくまでも一般的な基本動作ということで出題したものです。

1 添乗員の言動として好ましくありません。

席割が必要なものは、バス、列車、飛行機などですが、グループの構成やお客様の状態を考慮しながら公平に割り振りをしなくてはなりません。バスツアーでは、旅行会社から特別な指示がない限り、申し込み順に前列から割り当てていくのが一般的ですが、特に注意すべきことは、グループがバラバラにならないように配慮することが必要です。また、足の悪い方などがある場合は、前列の乗降車しやすい席を割り当てるなどの配慮も当然必要なことでしょう。

2 添乗員の言動として好ましくありません。

団体記念写真を撮る場合には、観光前または観光中に撮影します。これは、観光後に撮影となると、お客様の集まりが悪く撮影が遅れがちになってしまうためです。

3 添乗員の言動として好ましくありません。

お客様から観光地省略の希望（たとえ過半数を超えるようなことがあっても）が出た場合でも、特別な理由（天候、事故、ストライキなど）がない限り、日程表に明記してある箇所を省略してはいけません。予定通りに行わなければ契約違反となり、債務不履行による損害賠償金の支払いの対象となる可能性も十分考えられますので注意が必要です。

4 添乗員の言動として好ましくありません。

受付は、ツアーに参加するお客様と初めて顔を合わせる非常に大切な瞬間です。笑顔でお客様を迎え、元気に挨拶しましょう。受付では、まず挨拶をし、参加者名簿でお客様の名前をフルネームで確認し、参加者人数に変更がないかなどいくつかの確認を行っていきます。限られた時間内で手際よく必要最低限の伝達事項を確実に進めていく必要があります。従って、コースの詳細、部屋割り表等は、原則として受付時ではなく、ツアー出発後にお客様に伝達すべき事項でしょう。

〔受付のポイント〕

- *受付開始の呼びかけ（会社名、ツアー名など）。
- *お客様からツアー参加証の受け取り、または提示依頼。
- *参加者名簿でお客様の名前（フルネーム）と人数の確認。
- *参加章（ツアーバッジ）のお渡し。
- *バス乗車のご案内、座席表の確認。
- *再集合する場合は、再集合の場所と時刻を伝えて解散する。

5 添乗員の言動として好ましくありません。

宿泊施設到着 10 分前頃になったら、部屋割りカードを配り、到着してからの流れ、鍵の受け渡し方法、夕食の場所と時間、大浴場の場所と利用可能時間その他必要事項の案内をします。到着後は、ロビー等で長々と説明することなく、できるだけ早く部屋に入っていただくために、必要な案内は可能な限り到着前にバスの中で行っておきましょう。

6 添乗員の言動として好ましい（正しい）ものです。

国内旅客運送約款（日本航空）第 43 条：会社の責任に以下のように明記されています。会社（航空会社）は、法令または官公署の要求、航空保安上の要求（航空機の不法な奪取管理または破壊の行為の防止を含みます）、悪天候、不可抗力、争議行為、騒擾、動乱、戦争その他の会社のいずれかに生じたやむを得ぬ事由により、予告なく、航空機の運航時間の変更、欠航、休航、運航の中止・・・（以下略）・・・当該措置をとったことにより生じた損害については、（（注）会社に責任がある場合を除き）会社はこれを賠償する責に任じません。従って、本事例は正しいということになります。

7 添乗員の言動として好ましくありません。

航空会社の団体チェックインカウンターにおける搭乗手続きの際には、団体航空券と参加者名簿（ネームリスト）を提出して、人数分の搭乗券を受け取ります。

8 添乗員の言動として好ましい（正しい）ものです。

「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から離れてしまうお客様に対して署名してもらった書面（旅行会社によって書式は異なります）です。一部別行動の場合は、「企画旅行参加中」とみなされ、特別補償の対象となるため、離脱予定日時及び場所と、復帰予定日時及び場所を離団書により確認しておきます。

途中から完全に離れてしまう場合は、特別補償の対象とならなくなるため、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主旨をお客様に確認しておくことが大切です。ということで、本事例は正しいということになります。

9 添乗員の言動として好ましくありません。

行程中、自由行動が含まれていることがあります。これは、お客様自身に、見たいものを見、行きたい所に自由に行っていただく時間をとっているものです。この時間は、添乗員にとっては自由行動時間ではありませんので、お客様の行動を把握し、状況により適宜対応ができるようにしておくことが大切です。

＊ 自由行動中の添乗員の役割と留意事項

- ・ 添乗員の時間はお客様のために使う。
- ・ お客様が時間を有意義に過ごせるように事前に下調べをし、観光情報の提供を行う。
- ・ お客様個人個人の要望をできるだけ把握し、適切に対応する。
- ・ 自由行動中の事故を未然に防ぐため、注意事項を徹底する。
- ・ 緊急時の連絡の取り方を必ず伝えておくとともに添乗員の所在を明らかにしておく。
- ・ 特定のお客様と行動をともにしない。添乗員が案内する場合は、全員に声をかける。
- ・ 自由な時間ができたときは、情報収集や添乗日報の作成等の時間に充てる。

10 添乗員の言動として好ましくありません。

観光箇所の駐車場到着後、添乗員は先に下車し、施設の入り口までお客様を誘導します。入場料の支払いがあるところでは、誘導はバスガイドに依頼し、添乗員はクーポン券などで支払いを済ませます。また、添乗員は確認業務など特別な理由がない限りお客様と一緒に行動しなくてはなりません。

第3問 次の各設問に対する答えを、それぞれの指示に基づいて解答欄に記入しなさい。

次の(1)、(2)は、それぞれ旅行業法第1条(目的)、標準旅行業約款(募集型企画旅行契約の部)第1条(適用範囲)の要点を記したものです。()の中に入る最も適当な語句をそれぞれ下記語群の中から選び、その記号を記入しなさい。

(1) この法律は、旅行業を営む者について(①)制度を実施し、あわせて旅行業等を営む者の業務の適正な運営を確保するとともに、その組織する(②)の適正な活動を促進することにより、旅行業務に関する(③)の公正の維持、旅行の(④)の確保及び旅行者の(⑤)の増進を図ることを目的とする。

- ① ア 登録 イ 認可 ウ 届出 エ 申請
 ② ア 企業 イ 団体 ウ 業界 エ 会社
 ③ ア 営業 イ 協力 ウ 取引 エ 手続き
 ④ ア 快適 イ 大衆化 ウ 健全化 エ 安全
 ⑤ ア 安全 イ 快適さ ウ 豊かさ エ 利便

(2) 旅行業者が旅行者との間で締結する旅行に関する契約は、この約款の定めるところによるがこの約款に定めのない事項については、(⑥)又は一般に確立された(⑦)による。また、旅行業者が(⑥)に反せず、かつ、(⑧)の不利にならない範囲で(⑨)により特約を結んだときは、その特約が(⑩)に優先する。

- ⑥ ア 通達 イ 協議 ウ 告示 エ 法令
 ⑦ ア 法律 イ 計画 ウ 慣習 エ 合意
 ⑧ ア 旅行業者 イ 旅行者 ウ 団体 エ 企業
 ⑨ ア 書面 イ 口頭 ウ 合意 エ 希望
 ⑩ ア 特別条項 イ 特約条項 ウ 約款条項 エ 標準条項

出題の趣旨

○添乗業務

旅行業に携わる者、携わろうとしている者にとって、契約社会化の進展と旅行参加者の権利意識の一層の顕在化に対応するため、旅行業法の目的及び旅行業約款の内容について正しい理解をしているか。

解答

第3問	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
	ア	イ	ウ	エ	エ	エ	ウ	イ	ア	ウ

解説

○添乗業務を遂行していく上で理解していなければならないものとして「約束ごと」、すなわち、法律等(旅行業法、旅行業約款等)の基本的知識があります。旅行業法は、旅行業者の行う旅行取引が適正に行われ、旅行者が安全で快適な旅行を実現できるようにするために国が定めたものです。

旅行業約款は、旅行業者と旅行者との間の旅行契約に伴う「契約条件」を定めているものです。すなわち、約款は旅行業者と旅行者が契約を締結したことによって生ずる「権利」と「義務」の内容を規定しているものですから、旅程進行上に生じたトラブル等の際に、旅行者にはどのような権利があり、旅行業者にはどこまでの責任があるかを確認する拠り所となるものです。こうした約束ごとをきちんと理解し、添乗の現場での確かな判断のもとに事態に対処できることが大変重要であるのは言うまでもありません。

旅行業法は、「取引の公正の維持」、「旅行の安全の確保」、「旅行者の利便の増進」という3つの目的を達成する

ために、登録制度を実施し、旅行業者等の業務の適正な運営を確保するとともに団体の適正な活動を促進することとしています。

旅行業約款は、募集型企画旅行に係る契約条件はこの約款の定めるところによる旨を旅行者にことわっており、募集型企画旅行を申し込む旅行者は、自動的にそれを承諾したものとみなすとしています。

細かい解説は省略します。各自でそれぞれ該当の条文を確認してください。

第4問 次の1～10 は、いずれも日本の都道府県の特徴(観光地、観光施設等)について記述したものです。それぞれに該当する最も適当な都道府県名を漢字で解答欄に記入しなさい。

1. 東照宮、龍王峡、餃子、あじかがフラワーパーク
2. 清里高原、武田信玄、昇仙峡、ワイン
3. 興福寺、平城京、柿の葉寿司、吉野桜
4. はりまや橋、ひろめ市場、桂浜、皿鉢料理
5. 軍艦島、大浦天主堂、グラバー園、卓袱料理
6. 吉野ヶ里、有明海、虹ノ松原、ムツゴロウ
7. 後樂園、大原美術館、桃太郎、吉備団子
8. 徳川園、手羽先、熱田神宮、岡崎城
9. 兼六園、ひがし茶屋街、那谷寺、朝市
10. 奥入瀬溪谷、大間のマグロ、八甲田山、ねふた

出題の趣旨

○日本の都道府県の特徴(観光地、名産品等)について社会人としての常識は身に付いているか。

解答

第4問	1	2	3	4	5
	栃木	山梨	奈良	高知	長崎
	6	7	8	9	10
	佐賀	岡山	愛知	石川	青森

解説

○正直なところ、サービス問題として満点が取れる問題だと思っていましたが、17名中10名しか満点がとれていませんでした。いずれも、必ずキーとなるものを入れたつもりですが、残念です。1、7、10については全員正解でしたが、一番正解率が低かったのが6の佐賀県で53%でした。

○全国にまたがっているのが、地域によりあまり行くことがないところもあると思いますが、行ったことがなくとも、かなり有名なところなので満点が取れなかった方は必ず確認していただくようお願いいたします。

○それぞれの問題でキーとなるところは以下の通りだと思います。

- 1 東照宮だけですと、静岡にもありますので龍王峡や「あじかが」という地名で栃木が確定となります。宇都宮の餃子も有名ですが、浜松や宮崎も有名なので、これだけでは栃木と断定することはできません。
- 2 武田信玄や昇仙峡で山梨を確定づけられると思います。かつて清里高原は人気のある避暑地ではありましたが、最近は人気は落ちているように思われます。
- 3 いずれも奈良を確定づけるものと思われま。
- 4 はりまや橋や桂浜が特に有名で、坂本龍馬の像があるのが桂浜です。また、グルメ番組などでも「ひろめ市

場」が取り上げられることもあり、最近注目されているところです。

- 5 軍艦島は世界遺産としても有名であり、いずれも長崎を代表するところだと思います。
- 6 吉野ヶ里遺跡は弥生時代の遺跡で、発掘されてからまだ40年未満の新しい観光スポットです。さらに有明海とムツゴロウで佐賀を確定できると思うのですが。
- 7 後樂園は日本3大名園なのでわかりやすいと思いますが、倉敷の大原美術館も全国的に有名です。
- 8 昨年大河ドラマが徳川家康だったので聞き覚えのある所ではないかと思いますが。岡崎城や熱田神宮は地名からでもわかりやすいですし、手羽先といえば名古屋です。
- 9 兼六園も日本3大名園の一つですし、ひがし茶屋街といえば金沢の観光スポットです。朝市は輪島の朝市を示したのですが、2024年1月の火災で焼失したことは残念です。
- 10 全員正解していますが、奥入瀬・大間で確定だと思います。

第5問 次の文章は日本の世界遺産に関する記述です。①～⑩に入る適切な語句を漢字で回答欄に記入しなさい。

各国は、国際的な観点から価値があると考える自国の遺産を推薦し、諮問機関による学術的な審査を経て21か国で構成される（ ① ）において価値や保存管理体制が認められれば登録が決定されます。2023年10月現在、世界遺産は文化遺産933件、自然遺産227件、（ ② ）39件を含む1,199件に上り、そのうち日本からは文化遺産20件、自然遺産5件の計25件の世界遺産が登録されています。

その中で、自然遺産として1993年12月に初めて登録されたのが青森県と秋田県にまたがる（ ③ ）と樹齢7000歳の縄文杉で有名な（ ④ ）です。また、2005年7月には流水が育む豊かな海洋生態系と原始性の高い陸生生態系の相互関係に特徴があり、シマフクロウ等世界的希少種やサケ科魚類、海棲哺乳類等、重要な生息地を有する（ ⑤ ）が登録されました。また、2011年6月には太平洋に浮かぶ楽園で、島の魅力あふれる自然体験を満喫できる（ ⑥ ）から約千キロ南にある大小約30の島々からなる（ ⑦ ）が登録されました。一番新しい自然遺産は2021年7月に登録された（ ⑧ ）、（ ⑨ ）、沖縄島北部及び（ ⑩ ）で豊かな生態系が広がる亜熱帯の島々で、多種多様な生物に出会うことができます。

出題の趣旨

○日本における世界遺産について一定の知識を身につけているか。

解答

第5問	①	②	③	④	⑤
	世界遺産委員会	複合遺産	白神山地	屋久島	知床
	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
	東京	小笠原諸島	(奄美大島)	(徳之島)	西表島

※⑧⑨については順序はどちらでも可

解説

- 毎年、世界遺産に関する出題していますが、過去問題を見ていただいた方はかなりできたのではと思います。最近新たに認定されたものはないので、出題内容も似ていると思われます。しかし、残念ながら出来は良くありませんでした。世界中の世界遺産となると膨大なので著名なものを覚える程度で十分だと思いますが、日本国内のものは限られていますので、しっかりと覚えておく必要があります。
- 最近認定された世界遺産は特に広範囲な地域にわたっているものもあるので、正確に把握しておきましょう。

第6問 次の1～10は、いずれも日本の代表的な温泉地を表しています。それぞれに該当する最も適当な温泉地名を漢字で解答欄に記入しなさい。

- 北海道川上郡にある温泉である。温泉街のなかを高温の温泉川が流れている。高温の湯が流れる温泉川の源流である湯元を中心に、20軒余りのホテル・旅館・土産物店・飲食店等が温泉街を形成している。町中に湯の川が流れ、湯けむりと硫黄の香りが漂う情緒深い温泉街である。
- 秋田県仙北市、十和田八幡平国立公園内の山麓に点在する温泉の総称、温泉郷である。標高600～800メートル付近に温泉郷が広がっている。「鶴の湯温泉」から最奥の「黒湯温泉」の六軒の一軒宿、および「休暇村温泉郷」の計7つの宿で構成されている。
- 茨城県久慈郡にある温泉。久慈川沿いにホテル、旅館が点在している。温泉街から少し外れた国道118号沿いの道の駅でも温泉に入浴可能。日帰り温泉施設の「森林の温泉」などでは、近隣で取れるリンゴを浮かべたリンゴ風呂が楽しめ、この温泉地の名物でもある。近くには日本三名瀑の袋田の滝がある。
- 静岡県の伊豆半島西岸、賀茂郡西伊豆町にある温泉。トンボロ現象が見られる三四郎島など、特徴的な海岸の景色が売りである観光温泉地。2020年現在も11軒営業しているほか、西伊豆町町営の源泉を引き湯した民宿施設なども点在する。浸食による切り立った崖が特徴的である。
- 長野県松本市安曇にある温泉である。北アルプス・乗鞍岳の山麓（標高1400メートルほど）の中部山岳国立公園区域内にあり、国民保養温泉地にも指定されている飛騨山脈（北アルプス）の、乗鞍岳、十石岳、霞沢岳の麓に位置する山峡にあり、近くには、上高地や乗鞍高原がある。
- 石川県加賀市にある温泉。加賀温泉郷に含まれる。和倉温泉、山中温泉、片山津温泉と並ぶ石川県有数の温泉である。北陸3県で最大級の温泉街のひとつである。江戸時代は、「総湯」と呼ばれる共同浴場を中心として町が作られていた。「総湯」の周囲に温泉宿が立ち並び、湯治客は「総湯」に通ったり、ときには自然の中を散策しながら長逗留していた。「総湯」を中心とした周囲の街並みを「湯の曲輪」（ゆのがわ）といい、北陸特有の呼び方となっている。
- 和歌山県田辺市にある温泉。美肌効果の高い泉質で日本三美人の湯のひとつに数えられる。日高川に沿って旅館が並び、各旅館の露天風呂から溪流を眺める事ができる。江戸時代には紀州徳川家初代藩主の徳川頼宣が御殿を設けて浴室を整備。1999年10月には上御殿の建物が国の登録有形文化財に登録された。
- 山口県北部にある温泉地。山口県を代表する温泉（防長四湯）の一つである。音信川（おとずれがわ）沿いに温泉街が広がり、山口市の湯田温泉と並び、山口県を訪れる団体観光客の主要な宿泊地ともなっている。中でも大谷山荘は、日本温泉遺産を守る会により温泉遺産（源泉かけ流し風呂）に認定されている。
- 熊本県にある温泉。球磨川上流部に温泉街が広がる。旅館や共同浴場が数多く存在する。市内にある温泉の共同浴場は5ヵ所で、飲泉可能な施設もある。開湯時期は不明であるが、近隣に平安時代の大同元年（806年）に創建されて、熊本県に現存する文化財として唯一の国宝に指定されている青井阿蘇神社がある。1492年に相良為統が入湯した記録が残る。最初に開かれた温泉は球磨川と万江川の合流地点付近である。
- 佐賀県にある温泉街である。温泉水を利用した化粧水も製造されている。楼門は、新館と共に国の重要文化財に指定されており、温泉街のシンボルである。両者とも1914年（大正3年）4月12日に完成祝賀会が開かれた辰野金吾の設計によるものである。

出題の趣旨

○募集型企画旅行の日程を見ると必ずといってよいほど温泉地が組み込まれています。日本の有名な温泉地の特色・特徴について十分な知識を身に付けているか。

解答

第6問	1	2	3	4	5
	川湯	乳頭温泉郷	大子	堂ヶ島	白骨
	6	7	8	9	10
	山代	龍神	長門湯本	人吉	武雄

解説

- 企画旅行の宿泊地として比較的良好に新聞や募集パンフレットにも載っていることが多い日本の温泉地の特色・特徴から温泉地名を解答する問題として出題したものです。
- 出題した温泉地や観光地、観光施設は募集パンフレット等に頻りに載っているものばかりとは言えませんが、皆さんの中にはすでにこれらの温泉地や観光地、観光施設のかなりを添乗で、あるいは個人的な旅行等で訪れている方も多いのではと思います。
- 全国の温泉を対象として出題していますので、地域によっては馴染みのない温泉もあるかもしれませんが、特別レアなところは一つもありません。毎年、観光経済新聞が主催して、業界人によるランキング「にっぽんの温泉100選」を行っています。出題している10問中7～8ヶ所はこの100選に入っています。
- 今回初めて知った温泉は、パンフレットやwebなどで確認しておいてください。

第7問 次の1・2の問いに答えなさい。

1 次の地名の読み仮名およびその都道府県名を記入しなさい。

- | | | | | |
|--------|-------|--------|-------|---------|
| 1. 霧多布 | 2. 薬研 | 3. 潮来 | 4. 鶴沼 | 5. 丸子 |
| 6. 太秦 | 7. 美作 | 8. 祖谷溪 | 9. 飫肥 | 10. 西表島 |

2 名産品問題ですが、それぞれの都道府県の名産品を列記していますので、該当する都道府県名を(ア)～(エ)の中から選び解答欄に記号を記入しなさい。

- | | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 1. てっちり | (ア)静岡 | (イ)大阪 | (ウ)福岡 | (エ)山口 |
| 2. べったら漬 | (ア)東京 | (イ)京都 | (ウ)青森 | (エ)長野 |
| 3. 三輪そうめん | (ア)愛媛 | (イ)徳島 | (ウ)兵庫 | (エ)奈良 |
| 4. からすみ | (ア)長崎 | (イ)大分 | (ウ)高知 | (エ)徳島 |
| 5. ひとめぼれ | (ア)新潟 | (イ)宮城 | (ウ)山形 | (エ)秋田 |

出題の趣旨

- 添乗員として、難読と言われている地名をどの程度知っているかを問うこととしました。
- 併せて、各都道府県の名産品について、どの程度の知識を有しているかの確認。

解答

第7問	1	1	2	3	4	5
		きりたっぷ	やげん	いたこ	くげぬま	まりこ
		北海道	青森	茨城	神奈川	静岡
		6	7	8	9	10
		うずまさ	みまさか	いやけい	おび	いりおもてじま
		京都	岡山	徳島	宮崎	沖縄
第7問	2	1	2	3	4	5
		イ	ア	エ	ア	イ

解説

- 難読地名と言われているところを全国からピックアップして出題しました。6～7割程度は解答できると思っていましたが、残念ながら正解率は36%と低調でした。いずれも観光地や有名な地名なので、もう少しできるのではと期待していました。
- 正解率が高かったのは、10の西表島で88%。次は、1の霧多布、8の祖谷溪、6の太秦の順でしたが、6の丸子

は正解者が一人もいませんでした。

- 正解者が一人もいなかった丸子ですが、ここは東海道の宿場町で、ここにある「丁子屋」というお店は、慶長年間に創業した五十三次の絵にも出ている有名なとろろ汁のお店です。
- 温泉名や地名で、わからないあるいは知らないというところが出てきたら、すぐに調べて覚えるように心がけてください。
- 全国各地の名産品ですが、これも正解率が低く 20%と低調でした。特に、1、2については正解者が一人もいませんでした。1の「てっちり」はふぐちりのことで、大阪ではふぐ刺しを「てっさ」と言います。この呼び方の由来はここでは説明しませんが、興味ある方はwebなどで調べてください。2の「べったら漬」は東京発祥の漬物で、米麴を使ったやや甘めの漬物です。日本橋の宝田恵比寿神社では江戸時代から続く伝統行事「べったら市」が秋の風物詩として毎年開催され、べったら漬を販売する屋台が20店ほど並んで賑わっています。
- 一番解答に迷うと思ったのが、5の「ひとめぼれ」です。現在はいろいろなところで作られていますが、宮城県で開発された品種です。

問題

第8問 最近、新聞やテレビ、ネット等によく目にする時事用語についての問題です。

以下に示す用語についての解説文の空欄に適切と思われる言葉を解答欄に記入しなさい。

AI 社会の課題

AI（①）の研究は1950年代から続いており、1950年代後半～60年代の第1次、80年代の第2次、そして2000年代から現在に続く第3次のAIブームに至る歴史があります。第3次AIブームでは、大量のデータから知識を習得する機械学習の実用化、さらに情報を多層化して学習を重ねていくことで細かな処理や複雑な判断ができるようになる「ディープラーニング」の研究が進められてきました。ディープラーニングにより、従来では（②）が難しかった言語や画像、音声もAIが学習できるようになりました。定型業務の代替、データ分析による需要予測・生産予測・株価予測等の自動化、監視システム、画像診断等AIの技術は様々な分野で活用が広がっています。一方で、AIの危険性について警告が出され、問題点も議論されるようになりました。各分野で（②）が進み蓄積された情報をもとに言語や画像の処理精度が向上する中で、クローズアップされているのが（③）などに代表される（④）です。（④）とは文章や画像、音声、プログラムコードなどの各種（⑤）を膨大なデータをもとに生成できるAIです。（③）は米国の（⑥）が2022年に公開した高度なAI技術を搭載したチャットボットの一種で、高精度な文章が作成できることで注目を集め、急速に広がりました。しかし、23年3月、（⑦）の情報保護当局は（③）の個人情報の収集が同国の（⑧）に違反する疑いがあるとして利用を一時的に禁止すると発表し、各国にも規制強化検討の動きが広がりました。23年4月に開催された（⑨）デジタル・技術大臣会合ではAIの安全性と信頼性の構築に向けて国際的な技術の（⑩）を進めることを盛り込んだ閣僚声明が採択されることになりました。

出題の趣旨

○旅行とは直接的には関係はありませんが、世の中で注目されている事柄については一定の情報を持っていないといけないと思っています。2023年の旬な話題となったAIについて問うこととしました。

解答

第7問	①	人工知能	⑥	OpenAI社
	②	デジタル化	⑦	イタリア
	③	ChatGPT	⑧	個人情報保護法
	④	生成AI	⑨	G7
	⑤	コンテンツ	⑩	標準化

解説

○最近、自宅で新聞をとっていない方が多くなったとよく耳にします。新聞を取っていないくても、ネットやテレビで様々な情報を入手することができます。2023年はAIの進化が注目されたので、これを一般常識の一つとして出題することにしました。ただし、選択式ではなく記述式にしましたので決して安易な問題とは言えません。

○総合1級から3級まですべて共通で出題しましたが、結果を見る限り、正解率は全体では12%となり、関心の低さを感じました。一番正解率の高かったのは①の人工知能で38%、次は⑧の個人情報保護法で、⑦と⑩は正解者がゼロでした。

○問題文の中には、ヒントというか解答もほぼあったと思われる問題、特に④については文章をよく読むと気づかれると思います。

○③については25%の正解率でしたが、ChatGDTやChatGTP、ChatGDPなどの誤答もあり、何となく聞いたことがある方は多かったのではと思います。

○⑥の解答は「Open AI社」という企業名ではありますが、この会社のCEOであるサム・アルトマンが岸田首相と面会したことがニュースで報じられていました。