

◆ ◆ ◆ 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・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 マドリッド	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、マドリッドへ 着後、専用バスにてマドリッド市内半日観光へ (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ッド市内のホテルへ 夕食は市内のレストランにて マドリッド市内泊	朝:○ (ホテル) 昼:○ 夕:○
4	マドリッド	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ッド市内のホテルへ 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 マドリッド市内泊	朝:○ (ホテル) 昼:○ 夕:○
5	マドリッド マドリッド 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ッドの空港へ 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	夕:○ (機内)

旅行企画・実施:TCSATラベル株式会社

問1（配点：40点）

3日目、予定通りマドリードの空港に到着しましたが、迎えに来ているはずの日本語ガイドが見当たりません。駐車場の周辺を見回しても自分たちのツアーのバスも来ていないようです。

バス会社やガイド会社に電話をしてみました但連絡がつかなかったり、担当者が不在だったりして状況の把握ができません。

最終的にはバスがガイドを乗せて配車されましたが、空港を出発できたのは1時間以上も遅れてしまいました。その遅れが原因で予定していた「ソフィア王妃芸術センター」への入場観光ができなくなってしまいました

第1問（1級、2級共通：25点）

バス及びガイドが来ていなかったり、見当たらない原因と思われる事柄を3つ以上挙げ、それぞれの対応策を具体的に記述しなさい。

第2問（1級、2級共通：15点）

この事例の場合の旅程保証制度適用の有無とその理由について具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. トラブル〈バス、ガイドが見当たらない〉発生原因を推察する思考力とお客様への説明方法など不測の事態への迅速で的確な対応力を身につけているか。
2. 状況によっては責任の所在、お客様への補償問題などについて考慮しなくてはならないことを理解しているか。
3. 旅程保証制度については実務に即した理解がなされているか。

解答（例）のポイント**第1問（1、2級共通）**

（バス、ガイドが見当たらない原因とその対応策）

① 交通渋滞による到着遅れ

空港に向かっていて短時間で到着する見込みがあるなら、お客様には事情を説明し、トイレ休憩、飲み物のサービス等を行いながら座れる場所で待っていただきます。

② 配車場所相違、配車ミス、配車時刻の相違

空港係員に団体バスの駐車場を確認します。結果としてすぐに配車の見込みが立たない、又は大幅に遅れる等により観光に多大な影響を生ずる恐れがある場合には、タクシー利用等の代替措置の対応を行います。

ガイドとはその後合流できる場所（昼食場所等）を確認し、とりあえずガイドなしで出発す

ることも検討します。

③ 車両故障

バス会社に至急代替バスの手配を要請しますが、上記②と同様、大幅に遅れる等により観光に多大な影響を生ずる恐れがある場合には、とりあえずタクシー利用等の対応を行います。

④ 現地ランドオペレーター又は企画旅行会社の手配ミス

再手配を要請しますが、時間がかかると思われる場合、上記③に準ずる対応を行います。

⑤ ガイド及びバス乗務員のトラブル（急病、寝坊、忘れ等）

短時間で到着する場合は上記の①に沿って対応します。交代ガイド、乗務員の手配等で到着が大幅に遅れる場合は、上記③に準ずる対応を行います。

⑥ いずれの場合も、現地ランドオペレーター、場合によっては企画旅行会社と連絡を取り、必要に応じて指示を仰ぐなどの協力を得ます。

第2問（1、2級共通）

（旅程保証制度適用の有無とその理由）

- 「ソフィア王妃芸術センター」への入場観光ができなかった理由は、基本的には運送機関の遅延に起因するものなので旅程保証上は免責扱いとなります。従って、旅程保証制度の適用はないものと考えられます。但し、遅延の原因が下記の（2）（3）に該当する場合には、それぞれ旅程保証が適用される場合と、旅程保証ではなく損害賠償の責任が発生する場合があります。

なお、4日目または5日目の午前中（自由行動）を利用して「ソフィア王妃芸術センター」への入場観光を実施することも検討してみます。それが可能であれば、旅程保証に関する問題はクリアされることになります。

- （1）上記①が原因で出発が遅れた場合：旅程保証制度は適用されません。

理由：交通渋滞が原因なので、旅程保証は免責となります。

- （2）上記②④⑤が原因で出発が遅れた場合：旅程保証制度は適用されません。

理由：現地ランドオペレーター又は企画旅行会社に「過失あり」と認められる場合は、旅程保証制度の対象外となります（損害賠償の責任が発生します）。

- （3）上記③が原因で出発が遅れた場合：旅程保証制度が適用されます。

理由：車両整備に関し旅行業者側に過失が認められない限り、旅程保証制度の対象となります。

解 説

第1問（1、2級共通）

（バス、ガイドが見当たらない原因とその対応策）

- ① お客様には座れる場所でしばらく待機して頂き、状況の説明とガイド会社、バス会社への現況の確認を取るべく最大限の努力をするとともに、その結果により、どういう対応を取ったらいの確かな判断をしなくてはなりません。

- ②③ タクシー利用等の代替措置を行う場合には、当該バス会社、ランドオペレーター、及び旅行会社とも密接な連絡を取って、利用の承諾を得てから行うようにすることが大切です。

- ②③④⑤お客様を待たせる時間は30分が限度と考えるべきで、さらに1時間を超えるような場合には代替の輸送機関（タクシー等）を用意しなくてはならないと考えるべきでしょう。代替バスは空港にあるシャトルバスをチャーターすることができることもあるので、その可否を確認して利用することを考えておくことも必要なことだと思います。
- ガイドの到着に時間がかかるような場合、ガイドと合流できる観光スポット（今回の事例の場合は時間的にも昼食場所が適当と思われます）まで、添乗員がお客様を案内しなくてはならないこともあります。
- ⑥現地ランドオペレーター、場合によっては企画旅行会社とも連絡を取り、必要に応じて責任の所在や費用負担の確認、お客様への説明内容及び説明方法（場所、時間、同席者等）等について指示を仰ぐなどの協力を得ることが大切です。

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 運行サービス機関の遅延は、標準旅行業約款上旅程保証については免責ということになっています。

《参考1》標準旅行業約款第29条（旅程保証）第1項（1）の免責事由

天災地変 戦乱 暴動 官公署の命令

運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止

当初の運行計画によらない運送サービスの提供・・・（遅延）

旅行参加者の生命又は身体の安全確保のために必要な措置

- ②手配代行者の故意または過失により旅行者に損害を与えたときは、旅行業者にその損害を賠償する責任（使用者責任）が発生しますので、旅程保証としての対応ではなく、損害賠償金の支払いをしなくてはなりません。

《参考2》標準旅行業約款第27条（当社の責任）第1項

当社は、・・・（略）・・・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。（以下省略）。

- ③後日、バス会社の車両整備上における過失が車両故障の原因であったこと、また、そのことを旅行業者側も知っていたなどの故意・過失が認められるような場合には、損害賠償の問題となります。

《参考3》標準旅行業約款第29条第3項

当社が第1項の規定に基づき変更補償金を支払った後に、当該変更について当社に第27条第1項の規定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、旅行者は当該変更に係る変更補償金を当社に返還しなければなりません。（以下省略）

すなわち、変更補償金を支払った後になって、旅行業者又は手配代行者に故意・過失がある

ことが明らかとなったときは、変更補償金の支払いから損害賠償金の支払いに切り替わりますので、旅行者は当然、故意・過失に係る変更補償金を旅行業者に返還しなければなりません。従って、旅行業者は、支払うべき損害賠償金の額から、返還されるべき変更補償金の額を差し引いた残額を支払うことになります。変更補償金と損害賠償金の両方を支払う必要はありません。

- ④日程表に記載されている日時に、観光施設に入場できなくても、その行程中（日時が変わっても）にその観光施設に入場観光ができれば旅程保証制度は適用されないということも、いま一度確認しておいてほしいと思います。

補 足

- ① ガイドが見当たらない場合は、交通渋滞、交通事故、ミート場所相違、ミート時間の相違、手配ミス等が考えられ、バスが見当たらない場合は、交通渋滞、交通事故、手配ミス、配車忘れ、配車場所相違、配車時刻の相違、車両故障、乗務員関連のトラブル（急病、寝坊、忘れ等）等がまず考えられますので、それぞれについて対応策を記述して頂ければよいわけです。

なお、海外の場合、ガイド会社とバス会社は通常別々の会社であることが多いため、両者とも来ていないということは、手配ミスの可能性が高いと予測して、それに沿った対処を検討するといった臨機応変な対応力も身に付けておきたいものです。

- ガイド会社、バス会社、現地手配会社等と連絡を取って最大限の努力をしている等、お客様にできるだけ不安を与えないように現状を説明することが大切です。
- タクシー利用等の代替措置を行う場合は、タクシー代をどこが負担するか等の問題もありますので、当該バス会社、現地ツアーオペレーター及び企画旅行会社等とも密接な連絡を取った上で行うことが大切です。
- ガイド付きの市内観光の予定であっても急遽添乗員がガイドに代わり案内をしなければならないこともありますので、臨機応変に対応できるよう前もって準備をしておくことも必要です。
- 当然のことながら、企画旅行会社に状況を報告し、場合によっては意見具申をしたりしながら指示を仰ぐことも必要です。
- 「主催した旅行会社の指示を待つ」という解答が今回も何件かありましたが、確かに指示を仰ぐことは重要なことではありますが、直接現場で対応しなくてはならない添乗員としては、ある程度の業務知識に基づく判断力、対応力を身に付けておいてほしいと思います。
- 対応にあたっては添乗員が独自に判断するのではなく、必要に応じて企画旅行会社に詳細な報告を行い、指示を受けながら対応していかななくてはならないことはいまでもありません。
- 必要により責任の所在や費用負担の確認、お客様への説明内容、及び説明方法（場所、時間、同席者等）等について企画旅行会社や関係先と連絡を取ることも忘れてはいけません。

《参考4》変更補償金と損害賠償金

標準旅行業約款（企画旅行契約の部）は旅程保証に基づく変更補償金と債務不履行に基づく損害賠償金との扱いに関して、旅行業者にその変更につき債務不履行に基づく損害賠償責任のある疑いのあるときでも、とりあえず変更補償金を支払うことにしています。迅速

なトラブルの解決という観点からの措置ということになります。

そしてその後になって、実はその変更は旅行業者の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、旅行業者は変更補償金の額にはかかわらず、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になります。この場合、実務的には、旅行業者が損害賠償債務を負っていることから、変更補償金返還債務との間で相殺処理を行い、残額の損害賠償金を旅行業者が旅行者に支払うことになります。

問2（配点：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がホテル周辺を散策中、引ったくりに遭い、その際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、治療と痛み止めの処方をしてもらいました。

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（1級、2級共通：25点）

このお客様に対する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）

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。

出題の趣旨

1. 自由時間中に発生した事故等に対し、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法、対処すべき事項についての理解度かどうか。
3. 標準旅行業約款における特別補償制度についての理解度かどうか。

解答（例）のポイント**第1問（1、2級共通）**

（対応方）

- 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を受けたことの警察への届け、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、安心して頂けるよう気配り、心配りを行います。
- ② 海外旅行（傷害）保険への加入又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います。同時に、盗難に遭った携行品のリストアップを行います。
- ③ クレジットカードの無効手続きと再発行のための手続きのサポートを行います。
- 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います。
- 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ります。
- 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します。
- ⑦ 治療後の怪我の経過などに気配りを行い、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します。

- 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います。
- 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します。

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法の記述はここでは求めています。
- カバンの中に入っていた物品の具体的な名称が設問文に明記されています。
- 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りますが、補償については以下のように考えると考えられます。
- 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補償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、1人当たり15万円が限度）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りません。

解 説

第1問（1、2級共通）

（対応方）

- 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法を問う問題です。
- 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、保険金請求は日本への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必要があります。
- ③ 貴重品等における盗難の際の、それぞれの対処方法を身に付けておいてほしいと思います。念のため、クレジットカードについての対処方法を記しておきます。

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います。
- ・最寄りの現地警察で「盗難・紛失証明書」を発行してもらいます。
- ・再発行はカード発行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が多いこともあって、被害届けを受理し、「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1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頂ける方がいればお願いするのも一つの方法です。しかし、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、あくまで当該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）と思われますので、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が考えられますので、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（1、2級共通）

（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、身体については通院日数に応じた通院見舞金を、携帯品については旅行者1名に対して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（当社の支払責任）第1項

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の外来の事故**によって身体に傷害を被ったときに、（以下一部省略）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な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条の規定により、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（損害額及び損害補償金の支払額）第3項

- 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。（以下省略）。

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日以上を通院が条件）（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いふまでもありません。（参考5）

《参考4》特別補償規程第9条（通院見舞金の支払い）第1項（1）

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（補償対象品及びその範囲）第2項

2 前項の規程にかかわらず、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。

解答の中に、特別補償制度の適用の有無を怪我（傷害）又は盗難だけを念頭に置いたと思われるものが何件ありました。設問文には「怪我（傷害）と盗難について」とは敢えて明記していませんでしたが、設問の意味をよく読んだ上での解答を心がけて欲しいものです。

補足と採点の感想

○毎年のように解答の中に、「最善の方法を考えて行動する」「必要と思われるアドバイスをを行う」というのが少なからずあります。最善の方法とは何か、必要と思われるアドバイスは何かを考えて頂くのがこの問題の趣旨ですので、それを具体的（設問にも「具体的に」と明記しています）に記述していない場合には得点に結びつきません。

○盗難による損害は特別補償の対象になりますが、携帯品損害補償金の請求や保険金の請求には原則として「盗難証明書」が必要となります。従って、お客様に同行して警察に被害届けを出して頂くのが添乗員としての対応の基本となります。その点、受験者の大半の方が警察への届け出を対応方法として記述しており、お客様の盗難事故における基本的対応はできていると感じました。

○損害補償金額を、10万円、20万円、30万円とする解答が今回も何件ありました。皆さんの解答を見ていて、特別補償規程についての正確な知識を身に付けていない方がまだまだ多いのかなと痛感しています。

誤った情報をお客様に提供することを避けるためにも、正確な知識を身に付けて頂くようお

願いいたします。

○この問題においても、「自由行動中の事故なので特別補償の対象外である」という解答がかなり見受けられました。

プロの添乗員として業法・約款についての正しい知識、特に「旅程保証における変更補償金と債務不履行による損害賠償金、特別補償規程が適用される条件、企画旅行参加中の意味」については最重要ですので、しっかり身に付けて頂くようお願いしたいと思います。

問3（配点：40点）

5日目、マドリードのレストランでの昼食時、お客様数人と同席で昼食をとっていた際、ほんの1, 2分だし、お客様も見ているからとショルダーバッグを椅子の上においてトイレに行って戻って来たところ、バッグがなくなっていました。

中には、添乗指示書、バウチャー、参加者名簿、クレジットカード、添乗携行金等が入っていました。

第1問（1級、2級共通：20点）

この場合の対応方具体的にかつ手順を追って簡潔に記述しなさい。

第2問（1級、2級共通：20点）

ツアーの円滑な運営にどのような問題が発生すると考えられますか。

発せすると思われるケースを具体的に挙げて、その理由とともに記述しなさい。

出題の趣旨

1. 自らの不注意がもとで発生した緊急事態に冷静かつ迅速に対応することができるか。
2. 慌しい状況下でツアーの円滑な実施のため、迅速に適切な措置をとることができるか。
3. 盗難に遭った貴重品それぞれの適切な対処方法を理解しているか。

解答（例）のポイント**第1問**（1、2級共通）

（対応方）

- ①テーブルの周辺、及びレストランの中等をくまなく探すとともに、落とし物等として届けられていないか、レストランの係員に確認します。
- ②レストランの責任者又は担当者呼び、事件発生を伝えるとともに警察を呼んでもらい、盗難証明書を作成してもらいます。
- ③お客様に盗難に遭った事実を伝え、ご迷惑をかけることをお詫びします。
- ④現地ランドオペレーターに連絡し状況を説明して、協力をお願いします。
- ⑤クレジット会社へ連絡、盗難の報告を行うとともに、必要な手続きを行います。
- ⑥旅行会社へ連絡、添乗指示書、バウチャー、参加者名簿、クレジットカード、添乗携行金が盗難に遭った旨を報告します。
- ⑦添乗指示書、参加者名簿、バウチャー等のコピーを、至急現地ランドオペレーター経由等でFAX送信してもらうよう依頼するとともに、必要な現金等の対応についての指示を仰ぎます。特に参加者名簿の盗難について、お客様への報告の仕方についてのアドバイスを受けます。
- ⑧バウチャーについては現地ランドオペレーターまたは発行元に盗難の事実を報告し、未使用

部分の再発行の依頼をします。またはバウチャーなしでサービスが受けられるよう関係機関に連絡してもらうよう依頼します。

第2問（1、2級共通）

（発生すると思われるケースとその理由）

- ①レストランに警察が到着するまで時間がかかる場合があり、添乗員自身の対応にも時間が取られ、空港への出発が遅れる可能性が生じます。
- ②添乗指示書：現地ランドオペレーター、ガイド、レストラン等との打ち合わせ事項に時間がかかったり、予約等の確認作業に手間取るなど支障をきたすことになります。
- ③バウチャー：旅行会社と関係機関（宿泊、食事、バス等輸送、入場その他）が、予約及びサービス実施内容について相互に確認するためのものなので、盗難・紛失により、予約、サービス実施内容について確認することができなくなり、業務に大なる支障をきたすことになります。
- ④クレジットカード：クレジットカードでの支払いを予定していた場合には、支払いができず、また場合によってはカードを悪用されることも考えられます。
- ⑤参加者名簿：お客様に対する特記事項やオプションツアー等への参加及び入金の有無の確認ができなくなります。
また、参加者名簿の紛失・盗難は、個人情報の流失となり、悪用される可能性もあつて、お客様から添乗員本人のみならず旅行会社への苦情が多発する可能性が生じます。
- ⑥添乗携行金：ポーター、ガイド等へのチップなどの支払いができず、ツアーの運営に支障をきたします。
- ⑦添乗携行金の盗難について、添乗員に過失が認められれば、全額弁済しなくてはならないことになるでしょう。盗難における詳細な報告が必要となります。
- ⑧お客様の添乗員に対する信頼感がなくなり、お客様に対してリーダーシップが取れなくなる可能性が生じます。

解 説

第1問（1、2級共通）

（対応方）

- ①人は他人の犯したミス等については比較的客観的に対処することができるのですが、いざ自分が当事者になると意外に慌てふためいたり、うろたえたりしがちです。
なによりもまず冷静になって、事に当たることが大切です。
- ②パスポートが盗難に遭わなかったのは不幸中の幸いと言ってよいかもしれません。パスポートは常に身に付けているという添乗員の基本姿勢を認識しておくことはもちろん、再度確認してください。
- ③添乗指示書、バウチャー、添乗携行金を紛失したり盗難に遭うと、その後の添乗業務に大なる影響が生じることは想像に難くありません。
- ④結果的に、お客様をはじめ、現地ランドオペレーター、旅行会社、関係協力機関等多くの方たちに余計な手間をかけることになってしまいます。
- ⑤添乗携行金の紛失（盗難）について、このケースの場合、添乗員に過失が認められるので、

全額弁済しなくてはならないことになるでしょう。紛失・盗難における詳細な報告が必要となります。

- ⑥添乗中は、常に気を許すことなく、周囲に注意を向けていることが要求されることになります。一時の気のゆるみが大きな事故につながったことは、過去に何回も見聞きしていることです。後悔することのないように、添乗中は気を張ってプロの添乗員として頑張りたいと思います。
- ⑦貴重品類の盗難・紛失時における対応例についての詳細は、下記を参照してください。

《参考》貴重品類の盗難・紛失時における対応例

○パスポート：パスポートがないとその国から出国できなくなるばかりか、滞在に支障が生ずることにもなりますので、紛失や盗難に遭った場合は、速やかに最寄りの在外公館に必要書類を提出してパスポートの発給を受けます。

- ①現地の所轄の警察署へ行き、紛失・盗難届出受理証明書（ポリスレポート）を取得します。
- ②最寄りの日本大使館・領事館に必要書類を持参の上、本人が出頭し、紛失したパスポートの失効手続きと新規のパスポート発給の手続きをとります。
- ③パスポートが発給されるまでの期間は国によって異なります。本来は発給の申請をするのが好ましいのですが、必要書類が間に合わなかったり、取得に時間がかかることが多く、現地から日本へ直接帰国するような場合は、パスポートに代わる文書「帰国のための渡航書」を取得します。この渡航書はあくまでも帰国のためのものであり、帰国の途中で他の国に入国することはできません。航空便で乗り継ぎ（第3国に入国手続き等がある場合）がある場合は、確認が必要です。

○クレジットカード：早急に当該カード会社に連絡し、カードの無効手続きを行います。当該カード会社の最寄りの支店、サービスオフィス、又は日本の事務所のいずれかに連絡をします。再発行手続きに紛失・盗難証明書は不可欠ではありませんが、所轄の警察署に届け出をしておきましょう。

○トラベラーズチェック：早急に当該発行銀行、又は販売代理店に紛失・盗難の届け出を行い、無効手続きと再発行手続きを行い、所轄の警察署に届け出を行います。現地で再発行を受ける時間がない場合には、紛失・盗難の届け出のみを行い、帰国後払い戻しの手続きをとることもできます。

第2問（1級、2級共通）

（発生すると思われるケースとその理由）

- ①具体的なケースを挙げてとの設問にもかかわらず、個々の具体的な例示をせずに記述した解答が散見されました。設問の意図を注意深く読み取ってほしかったと思います。設問の意図に合わない解答は、それがどんなに立派なものであっても得点には結びつかないことを理解して欲しいと思います。
- ②さすがに、大多数の方が、参加者名簿の重要性（特に個人情報の保護の観点を含む）を記述していました。個人情報の保護に関する考え、重要性も大分理解されているように思われると同時に、今後添乗員が一番気に留め、注意を払わなくてはならないのは、お客様の個人情報

報ではないかと改めて考えさせられる問題だったのではないのでしょうか。

- ③添乗員の皆さんにとって、個人情報の問題は特に注意していただきたい事項の一つでもありますので、下記の「補足」を参考にしてください。
- ④それまでお客様に対して注意をお願いしていたことが、我が身に振りかかってしまったことにより、お客様の添乗員に対する信頼関係が薄れ（無くなり）、旅程管理業務を含めリーダーシップが取れなくなり、このことが今後のツアー運営上に大きな影響を与えることになってしまうと思われます。この点に触れていた解答は数名だったことを付け加えておきます。

補 足

①個人情報に関して

昨今、添乗員による参加者名簿の紛失等、個人情報に関する不祥事が多発しているようです。「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に対して「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、何の気なしに実施していた誕生パーティー（誕生日や年齢をなぜ公表するのか）や、ツアー最終日の解散パーティ等での最年長者（最年長とか年齢をなぜ公表するのか）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。個人情報に関するトラブルも激増しておりますので、正確な知識を身に付けておくようお願いします。

②個人情報とは

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により特定の個人を識別できるものをいいます。

○個人が他人に知られたくない情報ベスト10（総務省の統計調査より）

- ・収入、財産状態、納税額等の情報。
- ・クレジットカード番号等の信用情報。
- ・現住所、電話番号。
- ・学歴、職歴、職種、地位等の情報。
- ・生年月日、出生地。
- ・身体、健康状態。
- ・趣味、嗜好、特技等の情報。
- ・思想に関する情報。
- ・交通違反歴、犯罪歴に関する情報。
- ・メールアドレス。

問4（配点：40点）

5日目、夕食のレストランからホテルに戻って来たところ、ロビーでご夫婦で参加中の高齢のご主人が心臓発作を起こしたらしく、顔色が真っ青になっています。

たまたまお客様として参加していた看護師に診てもらったところ、「狭心症の恐れがある」とのことで、「翌日の観光は徒歩も多く参加は無理ではないか。」とのことです。また、看護師は「狭心症は無理をすると万一のこともあるので注意が必要です。」とも言っています。

お客様本人は、「いつもの軽い発作だからしばらく休めば大丈夫。明日は私達が新婚旅行で来た思い出の地で一番楽しみにしていたところです。なので、何が何でも予定通り参加したい」と言っています。奥様も「今回の旅行が私たちの最後の旅行になるかもしれないので、主人の言うとおりにさせてあげたい」と言っています。

第1問（1、2級共通：20点）

この場合の考えられる対応策を箇条書きし、その理由も併せて具体的に記述しなさい。

第2問（1、2級共通：20点）

このご夫婦が翌日の観光に参加した場合に、発生が予想される問題、およびその問題が生じた時の責任の所在とその根拠、またその場合の特別補償制度適用の有無について、その理由を含め具体的に記述しなさい。

出題の趣旨

1. お客様の病気発生という不測の事態に際し、冷静、迅速かつ適切な対応策を考え、効果的な行動をとることができるか。
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身に付けているか。
3. 特別補償の適用要件及び損害賠償責任等の発生する条件等についての認識度はどうか。

解答（例）のポイント**第1問（1、2級共通）**

（対応策とその理由）

- ①同行の看護師に病状の再確認と今後のお客様への対応について意見を求めます。
- ②看護師のアドバイスの下で、しばらく休養して頂き、持参の薬があれば服用して頂きます。
- ③同行の看護師の「狭心症の恐れ云々」の言もあるので、医師の診察を直ちに受けて頂くよう強く勧めます。医師の手配を行うとともに、病院への搬送方法などホテル等への協力の依頼を行います。
- ④翌日のリスボン市内終日観光は、医師の「明日の観光は中止して静養した方がよい」との診

断結果が出た場合には、その結果を受け入れて頂くようお客様ご夫婦を説得する。翌日になってお客様の症状も回復して、どうしてもお客様ご自身の責任で観光を強行するという場合は、医師の意見を再度求めて再検討を行います。

- ⑤企画旅行会社に連絡し、十分に相談するとともに対応について指示を仰ぎ、ご夫婦の希望を受け入れ、観光に参加する場合には、ご本人自筆の「免責同意書」等を書いて頂くことも考慮します。
- ⑥お客様の観光への続行が客観的に見て難しいと考えられるにもかかわらず参加の続行を主張している、又は旅行会社側からお客様の旅行参加中止を要請するというケースに進む可能性がある場合には、旅行会社に対応方法を相談して指示を仰ぎます。

第2問（1、2級共通）

（発生が予想される問題、問題発生時の責任の所在と根拠、特別補償適用の有無）

- この問題では、添乗員が取るべき当面の対応方法については要求していません。
- ①心臓発作の再発（狭心症）。
- ②症状の程度によっては入院。
- ③病状の回復具合によっては帰国日の延期。
- ④万一の事態（死亡）。
- ⑤観光は無事に終了したとしても、帰宅後等に症状の悪化。
- ⑥他のお客様に対し多大なる迷惑をかけることになります。
- ⑦医師の診察を受けるなどの措置をとった結果、医師から観光参加の OK を得ていた場合は、原則として添乗員（企画旅行会社）が責任を追及されることはないと思われます。
- ⑧医師の診察を受けることを勧めなかった上、お客様の強い希望を受け入れて免責同意書等を受領せずに観光に参加させた場合は、添乗員（企画旅行会社）が責任を追及される可能性が高いのです。
- ⑨特別補償制度は適用されません。特別補償は「偶然かつ外来の事故」が基本であり、本事例の場合のような病気（疾病）は対象外とされています。

解 説

第1問（1、2級共通）

（対応策とその理由）

- ①添乗員は、「お客様の安全を確保する」ということをまず基本に考えなければなりません。本事例の場合は偶然にも、お客様として参加していた看護師の見立ても受けられましたし、この基本に基づいて判断すれば良いでしょう。
- ②ご本人も奥様も大丈夫と言っているようです。しかし、看護師の見立ては、病院における正規の医師の診察ではありませんが、十二分に尊重すべきと思います。
この事例では、翌朝にもう一度話し合いの場を持つことになろうかと思いますが、看護師の診断で「狭心症の恐れがある」「翌日の観光は徒歩も多く無理ではないか」との言葉があるのですから、お客様ご夫婦のご希望は尊重するものの、添乗員としては看護師の言葉を重視して、観光は中止して頂くという判断をすべきでしょう。
- ③旅行中は事故や病気などの発生は当然考えられることですので、旅行のプロである添乗員は、

お客様が怪我や病気に遭遇した際には、的確な対応ができるよう常日頃から心がけておく必要があります。

特に、企画旅行会社や添乗員派遣会社に所属する添乗員に対する教育・研修がきちんと行われているかどうかは、このような緊急事態が生じたときに大変重要になってきます。

万一、添乗員が適切な処置を行うことができなかった場合には、企画旅行会社や添乗員に高額の損害賠償金支払いが命じられる可能性も少なくないと思われます。

添乗員のとるべき措置は最悪の結果にならないよう、お客様の身体的な事故、病気などで、「状況がよくわからない」「判断がつかない」「疑問が残る」「症状がはっきりしない」などの場合には、医師の診察を受けて頂くということが基本になります。

お客様が高齢者である場合にはご本人から申告がなくても、あるいは、本事例の場合のようにお客様の意向が暗に医師の診察は不要とする場合であっても、添乗員はまず医師の診断を勧めるべきでしょう。何か事が起きてしまったからでは、本人が不要と言っていたとしても責任を追及される可能性があります

- ④翌日のリスボン市内終日観光は徒歩区間も多く、又、万一の場合は最悪の事態を招く危険もあると思われます。

また、仮に発作は起きなかったものの足を滑らせたりして怪我をした場合であっても、後日になれば、前日に発作が起きて、かつ看護師の「観光は無理ではないか」という言葉があったにもかかわらず、観光を中止させなかった添乗員の判断や行動について非難される可能性があります。

その場合は、**信義則上**（契約関係にある相手方の信頼を裏切ってはならない）の**安全確保義務**（旅行会社は当然に参加客の安全を確保してくれるはずと信じている）に対する違反を問われる可能性もあります。

《参考1》信義則とは

契約の当事者には、信義誠実の原則（信義則、民法第1条第2項）が働きます。

「信義則」とは、相手が一般に期待している信頼を裏切らないよう、誠実に行動すべしという原則をいいます。

契約締結上の過失（本事例の場合はお客様の安全確保に対する配慮義務の違反・欠如）に基づく責任は、この信義則から当然に導かれる責任（損害賠償責任）として、判例で認められているものです。

《参考2》安全配慮義務（安全確保義務）

この安全配慮義務は、法律で明確に定められているわけではありませんが、民法の基本原則である信義誠実の原則に基づくもの、「信義則」として、一般的に認知されています。

旅行参加客から企画旅行会社が訴えられた裁判においても、安全配慮義務違反で旅行会社に損害賠償の支払いを命じる判決も何件か発生しています。

安全配慮に対する注意義務は、一般的注意義務（抽象的注意義務）と具体的注意義務（安全

確保注意義務)がありますが、私たちは厳密に区別して覚える必要はないでしょう。

一般的注意義務とは、例えばホテルなどが、事故が起きないように施設などを整えて、その施設そのものを安全な状態にしておくというようなことです。

具体的注意義務とは、例えば企画旅行会社(添乗員)などが、起こり得る危険性を十分に認識し注意して、旅行参加者の生命や健康に対する危険を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。

《参考3》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、病気、傷害等により保護を要する状態にあると認めたときは、必要な措置を講ずることがあります。…(以下中略)…当該措置に要した費用は旅行者の負担とし(以下略)。

私たちにとって見過ごすことのできない裁判の判決を参考のために下記に記述しておきます。ホテルで酔った宿泊客がトイレで転び、脳挫傷により死亡した事件の裁判(東京地方裁判所:平成7年9月判決)でホテル側の安全配慮義務違反が認められ、多額の賠償金の支払いが命じられました。

この事件の経過は、ホテルの従業員がトイレで倒れているお客様(Bさん)に「大丈夫ですか」と問いかけたら、「大丈夫」との答えがあったので、酔っているものと判断して救急車を呼ぶことをしませんでした。その結果、救急車を呼ぶのが6時間も遅れ、お客様は搬送された病院で亡くなったというものです。

この判決で重要なのは、「ホテルの従業員が必要と判断した場合には医師の診断を要請する」のではなく、「ホテルの従業員は**医師の診断が必要な状態であると判断すべき状況であった**」と指摘されていることです。

裁判所は、「ホテルは、事故や急病により、医師や医療専門家の診察を要することを予測し、あるいは予想すべき状況にある場合には、明らかな本人の反対の意思(注)が認められない限り、医師の診察の依頼、病院への搬送などを行う義務がある」とホテル側に安全配慮義務のあることを認めています。

(注) ご本人が「救急車を呼んで欲しい」等と具体的に言わなかったとしても、企画旅行会社(添乗員)が救急車を呼ぶか医師に診せるべきであると予想すべき状況(上記事例のBさんのような状況も該当すると思われます)にある場合は、医師の診察を受けるための措置(病院へ連れて行くとか、救急車を呼ぶとか、医師の往診を頼むとか)をする義務があるということです。

この問題は、企画旅行参加中のお客様が、添乗員の目前で、問題に記述されたような状況や上述のホテルの事故の判決に類似の事故に遭遇した場合の対応方法や責任の所在を真剣に考えて頂きたいということで出題したものです。

企画旅行の添乗に従事しているときの添乗員は、まさにこの事例の中のホテルの従業員と同じ立場に置かれているということになります。

旅行中は事故や急病などの発生は当然考えられるのですから、旅行のプロである添乗員は、お客様が怪我や病気に遭遇した際には、的確な対応が素早くできるように日頃から心がけておく必要があります。

特に、企画旅行会社や所属派遣会社による添乗員に対する教育・研修は、このような事態を招かないためにも、大変重要となっています。

万一、添乗員が適切な処置ができなかった場合には、企画旅行会社（添乗員）はこのホテルの事例（このホテルの場合は2,400万円の損害賠償金を支払っています）のように高額な損害賠償金の支払いを命じられる可能性があるわけです。

添乗員の取るべき措置は、このような結果にならないよう、お客様の身体的な事故、病気などで「状況がよくわからない」「判断がつかない」「疑問が残る」「症状がはっきりしない」などの場合には、「医師の診断を受けて頂く」ということが基本といえるでしょう。

- ⑤「同意書、承諾書、一筆（免責同意書という意味）書いてもらった上で観光に参加してもらう」という解答も数件ありましたが、この方法も安易な採用は禁物です。「一切迷惑はかけません」等の書面の提出がお客様からあったとしても、結果として事故が起こった場合には、添乗員や企画旅行会社に全面的に「責任が無い」と言い切れない場合があります。お客様やお客様の親族から訴えられた場合には、添乗員が観光の中止についてどのように説得を行い、どんな努力をしたのかも詳細に検証され、配慮不足や不手際等が認められれば、一定の責任が追及される恐れもあり得るからです。

このように、万一の場合には重大な問題に発展する可能性がありますので、企画旅行会社には逐一詳細な報告を行うなど緊密に連絡を取り合い、法的な背景も視野に入れつつ対応していくことが肝要です。

このケースはご本人の「何が何でも参加する」に加え、奥様まで「最後の海外旅行になるかもしれないので主人の言うとおりにさせてあげたい」と主張しているのですから、正直なところ、対応にはかなり困難が伴うことが予想されます。ご夫婦の念願の観光の中止を強く主張してお客様との間に要らぬ波風をたてるのを躊躇する添乗員も多いかと思われます。

このまま、翌日の観光をして頂いても何事も起きない可能性もあり、無事に終了すれば添乗員は何の苦労もないばかりか企画旅行会社を煩わせることもなく、お客様ご夫婦の希望も叶って八方穏やかに収まるのですから、添乗員としてこの問題を放置したい誘惑に駆られるかもしれません。

しかし、くどいようですが、このまま観光を認め、あるいは黙認してこのお客様に万一のこと（心臓発作の再発、悪化、死亡）があった場合には、前日に発作が起きたことや医師が観光はやめた方が良くと言ったことを知りながら観光させたと、添乗員や企画旅行会社の責任

が追及される可能性も過去の判例を見ても十分あり得ると思われます。

実際に、このケースに似た事例が発生して旅行会社や添乗員が損害賠償等の訴えを起こされ、裁判になったこともあります。

もちろん、対応に当たっては添乗員が独自に判断するのではなく、適時に企画旅行会社に詳細な報告を行い、指示を受けながら行動しなくてはならないことはいうまでもありません。一時的にお客様のご不興を被ることもあるかもしれませんが、それを恐れることなく、企画旅行会社の指示を得ながら冷静・沈着な判断を心がけてお客様の安全確保を徹底するのが、添乗員の使命といえるのではないのでしょうか。

- ⑥こういったケースの場合、前述の《参考3》(約款第26条の保護措置)に加え、第18条(当社の解除権・旅行開始後の解除)を検討することになるかもしれません。もちろんこの場合には慎重な対応が必要ですから、企画旅行会社と十分な相談・検討をして、その指示によることはいうまでもありません。

《参考4》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

当社は、…(中略)…募集型企画旅行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)、(3) 省略

旅行者が病気になったときには、旅行者の方から参加を取りやめるのが通常ですが、無理をしてでも行きたいという場合があります。

しかし、無理をして参加した場合、旅先で病気になるとその本人の不安、苦痛等だけでなく、旅行者者にとって旅程管理業務に支障をきたすとともに、参加された他の旅行者の方々に迷惑となり、不愉快な思いをさせる結果となります。

そのためこの条文において、「旅行者が旅行に耐えられないと、旅行者者が判断したとき、旅行者者の方から参加をお断りする場合がある」と定めています。

この条文を旅行者が誤解して、「自分は今病気になった。ついては、旅行に耐えられないと思うので、旅行者者の方から契約を解除して欲しい(当然、取消料を無料扱いとして欲しい)」という申し出があります。しかし、あくまでこの条文の適用は、旅行者者が判断するもので、旅行者から判断を要求されるものではありません。

第2問(1、2級共通)

(発生が予想される問題、問題発生時の責任の所在と根拠、特別補償適用の有無)

○この問題では、添乗員がとるべき当面の対応方法については要求していません。

- ①急遽、病院の手配
- ②入院手続きの問題(入院先の病院の手配、支払い保証、付き添い人、通訳など)。
- ③帰国日延期に伴う航空券変更、滞在中のケア、離団書、解除権。

④ご遺体の搬送、各種手続き。

⑤日本への帰宅後に、体調の変化、悪化への可能性。

上記いずれの場合も、円滑な旅程管理にも大きな支障をきたし、他のお客様にも大なる迷惑をかけることとなります。添乗員は本体と行動を共にするのが原則ですが、本体を離れなくてはならないことも十二分に考えられます。

また、添乗員一人だけでは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でも考えなくてはならないでしょう。参加のお客様の中に協力して頂ける方がいれば、お願いするのも一つの方法です。

⑥前記第1問の解説③で詳しく説明している通りです。

⑦前記第1問の解説④⑤で詳しく説明している通りです。

⑧特別補償制度は適用されません。本人も言っているように「狭心症に基づくと思われる心臓発作」は疾病（病気）と判断することができ、特別補償制度における補償金支払いのポイントとなっている下記（2）の要件を満たしていないことになります。

（1）企画旅行参加中であること。

（2）急激かつ偶然な外来の事故であること。（すなわち、病気は対象でないこと）

（3）食中毒は対象でないこと。

補 足

①第1問に記載されているような状況に遭遇した場合における添乗員の判断は、お客様の生命をも左右するとともに、その後の企画旅行会社、所属派遣会社、添乗員にとっても大変重要だということになります。

しかも、万一の事態になって、裁判になった場合などは、状況により、添乗員は業務上過失致死罪に問われる可能性もないとはいえないのです。お客様の安全保護については、慎重の上にも慎重を期すよう心がけて頂きたいと思います。

②やはり、原則として医師の診察を受けて頂くことを第一に考えましょう。

過去の出題でも再三注意してまいりましたが、お客様の身に何かあった場合は、必ず医師の診察を受けて頂くよう強くお勧めすることが必要です。

お客様に後々にいたるまで万一のことがないように、また、後日、添乗員自身が安全配慮注意義務や保護義務を怠ったと追及を受けないためにも心がけておきたいものです。

③添乗員は、緊急事態における対応方法は旅程管理の資格取得者であり、旅行者を引率するプロとして当然、一般の人たちよりも高度な細心の配慮をすべき義務があります。添乗員がその義務を怠った場合の責任は重大であり、その意味では一般の人なら単なる「過失」であっても、添乗員に対しては「重大な過失」と認定される可能性もあると思われます。

④お客様には医師の診察を受けて頂くということは、添乗員が責任を問われないようにという意味もありますが、本事例のように、安易に対応したためにお客様が危篤、あるいは死に至るかもしれない事態を招かないように、何よりもお客様を保護する、お客様の安全に配慮するということが重要だからです。

そして、お客様に後々に至るまで万一のことがないように、また後日、添乗員自身が安全配慮義務や保護義務を怠ったと追及を受けないためにも心がけておきたいものです。

《参考5》履行補助者について

履行補助者とは、民法でいうところの「履行者（企画旅行会社）の手足となって履行の補助を行う者」をいいます。履行とは債務を実行することです。

従って、添乗員は、企画旅行会社を代表して旅行者に対する企画旅行契約上の債務や責任を果たす立場にあるといえます。

要するに、添乗員の行ったことは企画旅行会社が行ったことと同一ということになります。

《参考6》使用者責任について

雇用されている者が、その職務を遂行するに際して第三者に損害を与えた場合に、その者を雇用している使用者が負う不法行為法上の損害賠償責任をいいます。

民法第715条（使用者の責任）

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。但し、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。

- 2 使用者に代わって事業を監督する者も、前項の責任を負う。
- 3 前2項の規定は、使用者又は監督者から被用者に対する求償権の行使を妨げない。

使用者責任の発生は、雇用関係があるかないか、報酬の有無及び、社員かアルバイトか等の区別に関係なく、仕事をしていく上で実質的な指揮・命令・監督関係があればよいとされています。

ですから、派遣添乗員の場合は、雇用されているのは所属派遣会社であって、企画旅行会社ではありませんが、添乗業務は企画旅行会社の指揮・命令の下で行われているのですから、添乗員が業務遂行中にお客様等に与えた損害は企画旅行会社に使用者責任が発生します。

さらに、その損害が、添乗員が故意又は重大な過失を犯したことにより生じたものである場合には、添乗員にも損害賠償の負担が求められることは必然的に起こり得ることになります。但し、使用者（企画旅行会社）が実質的な被使用者（添乗員）に求償する場合は、民法の信義則に沿って相当な範囲に制限（多額ではない妥当な金額）されることとなります。

⑤安全配慮義務に関する裁判所の判例をもう一つ挙げておきます。

裁判所は「添乗員は、旅行者が旅行中において事故や急病により医師等の医療専門家の診断を要すると予想し、または、予想すべき状態にある場合には、明らかに本人の反対の意思が認められない限り、医師の診断を依頼するとか、救急車により救急病院への搬送を要請するとか、速やかに旅行者をして医師等の医療専門家の診断を受けさせる措置を講ずべき義務があると解すべきである」としています。「明らかに本人の反対の意思が認められない限り」という部分が重要となります。本人が「医者頼む」と言わなくても、医師の診断を要すると判断すべきときには、医師に診せるように手配する義務があることとなります。

「大丈夫ですか」との問いかけに対し、「大丈夫」との返答があったとしても、反対の意思があったことにはなりません。この点、殊に団体旅行のときなど注意が必要です。その団体内

の他の同行者に任せて添乗員が何もしないと、この義務違反を問われることがあり得ることになるからです。

従って、旅行業者にとっての教訓として、次のように理解しておくことが必要でしょう。添乗員同行の企画旅行のときは、旅行業者は、旅行者の事故や病気のために添乗員が明確に対処できないと高額な損害賠償を支払わなくてはならないことになりかねません。観光中やホテル宿泊中であっても添乗員がいるときは、添乗員が救急車の出動を要請するなど、添乗員の責任は第一義的と考えるべきでしょう。従って、旅行業者、添乗員派遣業者にとっては、日頃の添乗員教育が極めて重要ということになります。

いかなる事態が生じたときでも、どう対処するかマニュアル化することが大切ということになるでしょう。

添乗員が同行しないときには、現地の旅行業者が第一義的な責任を取るようになりますが、その場合でも、企画旅行業者が現地の旅行業者や旅行サービスの提供者の選任・監督責任が残ることを忘れないで欲しいと思います。

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します。
- 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頂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います。
- 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します。
- 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お願いします。
- ⑤ホスピタリティールームの使い方についてお客様と取り決めをしておきます。
- 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します。
- ⑦お客様にホテル集合時間、出発時間の確認を行います。
- 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います。
- 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・情報の提供を徹底します。
- ⑩緊急の場合の連絡方法を確認しておきます。

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）

- ①団体旅行なので、全員同一行動を取ってもらいたい旨をお願いします。
- 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、了承して頂くことを条件に空港で合流するまでの別行動を了解します。
- 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、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、お客様の了解を得ます。
- 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きます。
- 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します。
- 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います。
- 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きます。
- 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します。
- ⑨お客様の安全管理について、くれぐれも徹底して頂くようお願いします。
- 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きます。

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。
- 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頂くためにも、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方が、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いえます。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」にとどめておいた方が無難だと思います。

- ⑨自由行動中は、とに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。

旅行参加客から企画旅行会社が訴えられた裁判においても、安全配慮注意義務違反で旅行会社に損害賠償の支払いを命じる判決も何件か発生しています。

安全配慮に対する注意義務は、一般的注意義務（抽象的注意義務）と具体的注意義務（安全確保注意義務）がありますが、私たちは厳密に区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注意して、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取ること、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、極力同一行動を取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頂くことになります。

《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取る、又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う書面です（書面は、旅行会社により決まった書式が既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になります。

- ⑤お客様との合流場所になりますので、できるだけ分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頂くことに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かと思います。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。