

3 級 業務知識

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、旅程保証の規程及び、特別補償規程に照らし、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。

- 1 旅行者が行程から離脱する場合で、離脱及び復帰の予定日時をあらかじめ添乗員に届け出ていたときは、その離脱中に負傷して入院したときの治療費は特別補償の対象となる。
- 2 契約書面では客室に「バルコニー付」と記載されていたが、宿泊した部屋にはバルコニーは付いていませんでした。この場合、「その他の客室の条件の変更」が適用され、旅程保証に基づく変更補償金の支払いが必要となる。
- 3 ここ数日の集中豪雨の影響で、ホテルのロビー及びエレベーターの一部が使用不能となりました。お客様に迷惑がかかるといけないので、ランクが上の別のホテルに変更することにしました。この場合、ホテルのランクが上であっても「宿泊機関の名称の変更」が適用され、旅程保証に基づく変更補償金の支払いが必要となる。
- 4 募集型企画旅行に参加している過半数以上のお客様から、市内観光で予定している「A 美術館」の見学を「B 博物館」に変更して欲しい旨の申し出があったので、添乗員は他のお客様に変更する旨を説明し、「B 博物館」を見学することにしました。この場合、過半数のお客様の要望に基づく変更ではあるが、旅程保証の対象となり、変更補償金の支払いが必要である。
- 5 旅行者が行程から一部離脱する場合で、離脱及び、復帰の予定日時をあらかじめ添乗員に届け出ていた時は、その離脱中に交通事故に遭い入院した時の入院費用、治療費は、特別補償規定に基づく補償金等の支払い対象となる。
- 6 受付が必要な募集型企画旅行で、お客様が受付場所において受付の順番待ちをしている間に生じた事故は、約款上は、特別補償規定に基づく補償金等の支払いの対象外となる。
- 7 新幹線を利用するツアーで、契約書面に記載した利用予定の列車の座席に不足が生じたため、より高い料金のクラスに変更した場合には、旅程保証の対象とはならず、変更補償金の支払いは不要である。
- 8 国内の企画旅行参加中に発生した地震によって旅行者が傷害を被り、現地の病院に 1 週間入院した。この場合、当該旅行者に対して入院見舞金は支払われない。
- 9 旅行者が企画旅行参加中に被った生命・身体の損害について、旅行者に故意・過失がないときは、特別補償規定に基づく補償金は支払われない。
- 10 夫婦で企画旅行参加中、夫婦の物品をまとめて収納していたスーツケース 1 個が盗難にあった場合、特別補償規定に基づく損害補償金の限度額は 15 万円となっている。

解答

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

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」について正しい理解をしているか。

解 説

○消費者の権利意識の高まりなど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います。旅行中にそ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。

○お客様との間で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なくてはなりません。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ルールはどうなっているのかを知り、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法や実務的な処理方法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方添乗員が行うことが多いと思います。

1 間違っています。

特別補償規程第2条第2項により、本事例の場合は「企画旅行参加中」となり、特別補償の対象となりますが、入院の治療費が特別補償の対象となるのではなく、入院日数に応じて見舞金が支払われることとなります。

2 間違っています。

バルコニーの有無は旅程保証の対象外です。

標準旅行業約款第29条第1項 別表第2の8

旅程保証の対象となる「客室の設備」とは、「バス」「シャワー」「トイレ」を指し、バルコニー、冷蔵庫、家具・調度品、金庫、ドライヤー、テレビ、エアコンなどは約款上、旅程保証対象の設備に入らないことになっています。ただし、約束したことを旅行業者が守らなかったという点では、旅程保証云々というよりは旅行業者の債務不履行に対し、お客様から損害賠償を請求される可能性が高いと思われます。

3 正しい内容です。

「一部使用ができない」は、約款第29条第1項（1）の免責事由（ホ）の「運送・宿泊機関等のサービス提供の中止」に該当しません。従って、ランクが上のホテルへの変更であっても旅程保証の対象となり、変更補償金の支払いが必要ということになります。お客様のためを思ってホテルを変更したことが、「旅程保証」の面から見ると変更補償金の支払いの対象になってしまうということになります。

4 間違っています。

旅程保証の対象ではなく、債務不履行による損害賠償の対象となります。観光箇所の変更が過半数以上のお客様の要望であっても、日程表に記載されている内容（予定）のものから添乗員は勝手に変更してはいけません。本事例の場合、予定していたA美術館をB博物館に変更したことは旅程保証の対象となるように思われるかもしれませんが、当初の日程通り実施しなかったことは添乗員の過失による債務不履行となり、損害賠償金支払いの対象となる可能性が大となります。参加者全員が本当に要望しているのであれば、添乗員の過失云々は起こらないかもしれませんが、1人でも反対者がいる（可能性がある）場合は上記の通り損害賠償の要求は避けられないものと思われます。

5 間違っています。

入院費用、治療費ではなく、入院日数に応じての見舞金が支払われます。

特別補償規程第5条第1項

旅行者が添乗員等に離脱および復帰の予定日時をあらかじめ届け出ているときは、その一時離脱中も「企画旅行参加中」と見なされ、その間に生じた事故によって旅行者が被った損害に対しては特別補償の対象となりますが、入院費用、治療費が特別補償の対象となるのではなく、入院日数に応じての見舞金が支払われることとなります。

6 正しい内容です。

特別補償規程第1条、第2条第2項、第3項（1）

特別補償規程による補償の対象となるのは、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の要件を満たしている場合に限定されています。受付が行われる場合は、受付完了時をもって「企画旅行参加中」と見なされますので、受付順番待ち（受付が完了していない）の間に起こった事故は、約款の規程上は補償の対象外ということになります。

7 正しい内容です。

標準旅行業約款第 29 条第 1 項 別表第 2 の 3

運送機関の等級、設備の変更で、旅程保証の対象となり、変更補償金の支払いが必要となるのは、より低い料金のものへの変更に限られています。変更後の等級および設備のより高い料金のものへの変更については、旅程保証の対象とはならず、変更補償金の支払いは不要ということになります。

8 正しい内容です。

地震が原因の傷害は国内旅行では補償金支払いの対象外です。

特別補償規程第 4 条（1）

国内旅行を目的とする企画旅行の場合、地震、噴火、津波が原因で生じた傷害に対して補償金などは支払われないことになっています。

9 間違っています。

標準旅行業約款第 28 条第 1 項

補償金や見舞金は、旅行業者の責任が生ずるか否かを問わず、特別補償規程で定めるところによって支払われます。旅行業者に故意・過失があり責任が生ずる場合には損害賠償金の支払いということになります。

10 間違っています。

携帯品に対する損害補償金の限度額は、一人につき 15 万円です。

特別補償規程第 19 条第 2 項、第 3 項

ご夫婦の荷物をまとめて収納しているスーツケース 1 個に損害が生じたのですから、ご夫婦 2 名分で 30 万円（15 万円×2 名分）を限度とする損害補償金が支払われることになります。ただし、ご夫婦一人当たり 15 万円を限度という条件は伴いますが。

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. 宿泊旅館（ホテル）のチェックインに際しては、お客様のプライバシーを保護するため、旅館（ホテル）に対して宿泊者名簿は提出しないこととし、お客様への連絡事項はすべて添乗員を通して行ってもらようにする。
2. JR 利用のツアーで、再集合の際に座席割りカードをお客様に配付するが、団体の場合、これが乗車券の代わりとなるので、改札や車内検札の際には、駅員又は列車の乗務員に必ず提示するようお客様へ案内しておかなくてはならない。
3. JR 利用のツアーの復路で途中下車を希望されるお客様がいる場合は、添乗員がサインした途中下車証明書をお客様に渡しておかなくてはならない。
4. お客様への応急処置が必要な場合も考えられるが、投薬は副作用や状況次第では添乗員の責任を問われることにもなりかねないので注意が必要である。従って添乗員が持参している薬のお客様への投薬は慎むべきである。
5. 旅行中に事故が発生した場合、お客様の不安や動揺が広がらないようにするため、事故の状況等について入手した情報・処理対応経過をお客様にも伝え、安心感をもっていただくようにする。
6. ツアーの初日の集合場所での受付は、お客様からのクレームを避けるため、必ずお客様への最終日程表に記載された集合時刻になってから開始するようにしなくてはならない。
7. 人数の確認は常に添乗員が責任をもって行わなければならないので、バス出発時にバスガイドが人数確認を行った場合でも添乗員は再度確認する必要がある。
8. 旅館における夕食（大広間等での会食）の場合、席は指定することなくお客様には好きな席に座って頂き、添乗員は最後に残ったあいた席に座るようにする。
9. 航空機利用のツアーにおいて、現地空港到着後到着ロビーに全員集合したら、添乗員が先導してバスの駐車

場所まで移動し、バスガイドには人数確認をしながら迷子者が出ないように最後尾からついてきてもらうようにする。

10. 添乗前の打ち合わせの際は、まず必要なドキュメント類を受け取り、募集パンフレット、お客様用最終案内書、及び添乗指示書に食い違いがあるかないか、自分の目で確認するべきである。

解答

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

出題の趣旨

○添乗員としての心構えや添乗業務における基本動作を理解しているか。

○添乗業務における各種約款、規則などを理解し、業務遂行に反映させることができるか。

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、これが正解であると決めつけるのは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添乗員の基本動作として理解しているかどうか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。

宿泊旅館（ホテル）のチェックインに際しては、宿泊者名簿の提出は不可欠なものです。

〔チェックイン時における打ち合わせのポイント〕

- *宿泊者名簿（部屋割り表）の提出、宿泊人員の確認
- *宿泊料金の確認（個人精算との区分）と精算方法（クーポン、現金など）
- *夕食、朝食の内容・場所・時間
- *大浴場の場所・入浴可能時間
- *夕食時のアトラクションなど

- 2 添乗員の言動として好ましくありません。

JR利用のツアーでお客様にお渡しする座席割りカードは、旅行会社がお客様の便宜のために作成するものであって、乗車券の代わりとなるものではありません。発車後、早めに車掌に団券を提示し、自分たちグループの検札を済ませておきましょう。

- 3 添乗員の言動として好ましくありません。

途中下車証明は車掌に車内で作成してもらうものです。原則として下車駅ごとに1枚のみ発行されますので、該当者が複数いる場合はお客様の代表者にこの証明書を渡して、全員まとまって一緒に改札口を通ってもらうよう案内しましょう。最近は地区によっては、グループごとに、あるいはお客様1人1人に途中下車証明書を発行してもらえるケースもあるようですが・・・。

- 4 添乗員の言動として好ましい（正しい）ものです。

添乗員は投薬行為をしてはいけません。投薬行為は医師の領域です。お客様が体調不良を添乗員に知らせてきた場合、添乗員は薬の種類を判断し、決して「この薬は効きますよ」、「この薬を飲みなさい」と薬を与えることをしてはいけません。体調不良の知らせに対しては、まず医師の診断を受けるよう勧めることが大切です。また、自分のために調合された薬にもかかわらず、自分の症状と同じだからといってその薬を飲ませようとする人がいますが、人によって体質（アレルギーなど）が異なることも多く、大きな危険を伴うことに注意しなくてはなりません。添乗員は、薬を提供しようとしてくれるお客様には丁寧にお礼を述べた上で基本的にはお断りすべきでしょう。

5 添乗員の言動として好ましい（正しい）ものです。

添乗員自身が慌てたり、冷静な判断ができなくなると、お客様の不安が増し、添乗員に対して不信感を募らせ、収拾のつかなくなる結果を招いてしまいます。処理に当たっては、まずお客様の安全を第一に優先させることを忘れてはいけません。そして入手した情報、処理対応経過をお客様にも伝え、安心感をもっていただくようにしましょう。

6 添乗員の言動として好ましくありません。

受付は、お客様との初めての出会いの場であり、非常に大切な時間です。第一印象で好感を持ってもらえるように服装、身だしなみを整え、笑顔でお客様をお迎えしましょう。添乗員のスタンバイ時間は旅行会社から指示がありますが、一般的にはお客様の集合時刻の40分～1時間くらい前にスタンバイし、受付を開始できるようにします。どんな場合でも添乗員の遅刻は絶対に許されません。集合時刻より早く来られたお客様には、極端に早くする必要はありませんが、集合時刻まで待たせるのではなく、準備が整い次第に受付を開始してあげるのもお客様のためではないでしょうか。

*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。

7 添乗員の言動として好ましい（正しい）ものです。

バス出発前に、お客様が全員揃っているかどうか人数を確認しますが、確認をするときは添乗員自身の目で確認しなくてはなりません。この確認は決して人任せにはしてはいけません。お客様の積み残しは、いくらガイドが点呼を取ったとしても、全面的に添乗員の責任となってしまいます。従って、本事例は正しいということになります。

8 添乗員の言動として好ましくありません。

募集型企画旅行では、特に席を指定することなく、会場にお越しになったお客様から順に座っていただきます。グループごとの席割りをした方がよい場合もありますので、早めに会場に行き、自分の目で確認しておきましょう。会食や宴会に添乗員が同席する場合には、最後に残った席に座るのではなく、（入口に一番近い）末席をあらかじめ取っておくことがポイントです。間違っても上座に座ることがないように気をつけましょう。

9 添乗員の言動として好ましくありません。

全員が揃っていることを確認した後、バスへ移動します。バスガイドに社旗と座席表を渡し、バスの駐車場所まで先導してもらいます。このとき添乗員は最後尾について、迷子者が出ないように注意を怠らない必要があります。

10 添乗員の言動として好ましい（正しい）ものです。

ツアー中の添乗業務に必要な書類（ドキュメント類）を受け取ったら、必ず自分の目で内容を確認しわからないことがあれば担当者との打ち合わせのときに確認をしておかなくてはなりません。また、ツアーのポイントは何か、どのような内容で企画された旅行商品なのかを募集パンフレット、お客様用最終日程表などで確認するとともに、添乗指示書との間で食い違いがないことも確認しておくことが重要です。従って、本事例の記述内容は正しいということになります。

第3問 次の1～2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。

1. 次の（1）（2）の文は、標準旅行業約款（募集型、受注型）第2条（用語の定義）、第5・6条（契約の申込）の要点及び説明を記したものです。（ ）の中に入る最も適当な語句を語群の中から選び、その記号を記入しなさい。

- (1) 募集型企画旅行とは、(①) があらかじめ旅行の目的地や (②)、運送又は (③) の内容、旅行の対価を定めた旅行に関する (④) を作成し、旅行者を (⑤) して実施する旅行である。
また、受注型企画旅行は、旅行者からの (⑥) により、旅行の目的地や (②)、運送又は (③) の内容、旅行の対価を定めた旅行に関する (④) を作成し、(⑦) の旅行者を対象とした (⑤) を行わない旅行である。
- (2) 旅行者は、電話その他の通信手段により募集型企画旅行契約の予約を行った場合は、予約の時点では (⑧) は成立しておらず、旅行者は旅行業者が予約の (⑨) の旨を通知した後、旅行業者が定める期間内に、申込書と (⑩) を提出しなくてはならない。これをしなかったときは、予約はなかったものとして取り扱われる。

【語群】

ア 旅行業	イ 旅行業者	ウ 見積	エ 募集	オ 希望
カ 日程	キ 計画	ク 依頼	ケ 申し出	コ 公正な基準
サ 自己の計算	シ 申込金	ス 旅行費用	セ 契約	ソ 承諾
タ 了解	チ 予約	ツ 宿泊サービス	テ 対価	ト 不特定多数

解答

第3問	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
	イ	カ	ツ	キ	エ	ク	ト	セ	ソ	シ

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、標準旅行業約款（募集型・受注型）のうち「用語の定義」「契約の申込み」について正しい理解をしているか。

解 説

○添乗業務を遂行していく上で理解しておかななくてはならないものとして、お客様と旅行業者との間の「約束ごと」、すなわち、標準旅行業約款や旅行業法の基本的知識があります。
○標準旅行業約款のうち、用語の定義や旅行契約の成立時期について出題したものです。細かい解説は省略します。それぞれ該当の条文（第2条、第6条）で確認してください。

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。

- 人間将棋、花笠まつり、サクランボ、松尾芭蕉の句
- 日本三名泉、日本三古湯、日本の標準時、天空の城
- 小京都、日本三名泉、鵜飼、合掌造りの集落
- 親不知、金山と流刑地、たらい舟、小説雪国
- 源平合戦の舞台、海運守護の神様、二十四の瞳、日本一小さい県
- 日本三大鍾乳洞、浄土庭園、藤原三代栄華の跡、わんこそば
- 初の武家政治の地、赤レンガ倉庫、大涌谷の噴火、寄木細工
- 日本三大松原、金色夜叉の舞台、早咲き桜、弥生時代後期の遺跡
- リアス式海域、柱状節理の断崖、現存する日本最古の天守閣
- 日本三景、世界文化遺産、文学のこみち（林芙美子や志賀直哉等の文学碑）

解答

第4問	1	2	3	4	5
	山形	兵庫	岐阜	新潟	香川
	6	7	8	9	10
	岩手	神奈川	静岡	福井	広島

出題の趣旨

○各都道府県の主な観光地、観光ポイント、名物、名産品、グルメなどについて把握しているかを確認する。

- 1 山形県 天童は将棋駒の産地で、人間が駒となつて行ふ人間将棋が開催されることがあります。花笠まつりは東北三大祭りの一つ。サクランボの産地としても全国的に有名で佐藤錦が主要ブランド。また、山寺には松尾芭蕉の句碑があります。
- 2 兵庫県 三名泉・三古湯は有馬温泉を指し、明石が日本標準時、天空の城は竹田城址。
- 3 岐阜県 小京都は全国にありますが郡上八幡がその一つ。三名泉は下呂温泉、長良川の鵜飼い、白川郷が合掌造りということになります。
- 4 新潟県 親不知は糸魚川の観光スポット。金山と流刑地が先般世界遺産となった佐渡を指し、たらい舟も同じく佐渡。川端康成の小説「雪国」の冒頭が「国境のトンネルを抜けると雪国だった」で、群馬県から新潟県にまたがる清水トンネルを抜けたところを示しています。
- 5 香川県 源平合戦の舞台とは屋島を指し、海運守護の神様は金刀比羅宮、「二十四の瞳」の舞台となったのが小豆島、日本一小さい県が香川です。うどんを入れてしまうと正答率は100%となるでしょう。
- 6 岩手県 龍泉洞は日本三大鍾乳洞の一つ。浄土庭園とは毛越寺を指します。平泉が藤原三代栄華の跡。わんこそばは岩手のグルメとして全国的に有名です。
- 7 神奈川県 初の武家政治の地は鎌倉を指し、赤レンガ倉庫は「横浜みなとみらい」の観光スポット。大涌谷の噴火は箱根ですが、黒たまごが名物。寄木細工は箱根の名産品です。
- 8 静岡県 日本三大松原の一つが三保の松原。金色夜叉の舞台になったのが熱海で海岸沿いに石像があります。早咲き桜は河津桜で、弥生時代後期の遺跡は登呂遺跡を指します。
- 9 福井県 日本の代表的なリアス式海域として若狭湾があります。柱状節理の断崖は東尋坊。曹洞宗大本山とは永平寺
- 10 広島県 日本三景の一つが宮島であり、その宮島は世界文化遺産です。「文学のこみち」（林芙美子や志賀直哉などの文学碑）は千光寺ロープウェイ山頂駅付近にあります。

第5問 以下の文章は2024年に世界遺産に承認された記述です。空欄に適切な語句を語群から選び記号で答えなさい。

インド・ニューデリーで開かれている（ ① ）（国連教育科学文化機関）の世界遺産委員会は2024年7月27日、「佐渡島の金山」（新潟県）を世界文化遺産に登録することを全会一致で決めた。日本の世界遺産の総数は、（ ② ）21件、（ ③ ）5件の計26件になる。

佐渡島の金山は、（ ④ ）と（ ⑤ ）からなる。世界の鉱山で機械化が進む16～19世紀に伝統的な（ ⑥ ）による純度の高い金の生産システムを発展させ、（ ⑦ ）には世界の主要な金生産地になったとされる。

事前審査した諮問機関「国際記念物遺跡会議（ ⑧ ）」は、遺跡に関する補足説明を求める「情報照会」を勧告。委員会では日本側の対応が認められ、一転登録が決まった。

委員国の一つである（ ⑨ ）が懸念を示してきた戦時中の「強制労働被害」をめぐっては、交渉の末、佐渡の施設に、（ ⑩ ）出身者らの過酷な労働環境を説明する展示物を設けることで合意に至った。

【語群】

ア ユニセフ	イ イコモス	ウ アイコス	エ ユネスコ
オ UNWTO	カ 17 世紀	キ 18 世紀	ク 19 世紀
ケ 家内工業	コ 手工業	サ 機械工業	シ 切削技術
ス 中国	セ 韓国	ソ 北朝鮮	タ 朝鮮半島
チ 遼東半島	ツ 濟州島	テ 文化遺産	ト 複合遺産
ナ 自然遺産	ニ 世界遺産	ヌ 戦争遺産	ネ 琴浦金銀山
ノ 相川鶴子金銀山	ハ 宿根木金鉱山	ヒ 真野新町鉱山	フ 西三川砂金山

解答

第5問	①	②	③	④	⑤
	エ	テ	ナ	ノ/フ	フ/ノ
	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
	コ	カ	イ	セ	タ

出題の趣旨

○世界遺産について一定の知識を持っているか。

解説

インド・ニューデリーで開かれていたユネスコ（国連教育科学文化機関）の世界遺産委員会は 2024 年 7 月 27 日、「佐渡島（さど）の金山」（新潟県佐渡市）を世界文化遺産に登録することを全会一致で決めました。日本の世界遺産の総数は、文化遺産 21 件、自然遺産 5 件の計 26 件になります。

佐渡島の金山は、相川鶴子（つるし）金銀山（相川金銀山と鶴子銀山で構成）と西三川（にしみかわ）砂金山からなります。世界の鉱山で機械化が進む 16～19 世紀に伝統的な手工業による純度の高い金の生産システムを発展させ、17 世紀には世界の主要な金生産地になったとされています。

事前審査したユネスコの諮問機関「国際記念物遺跡会議（イコモス）」は、遺跡に関する補足説明を求める「情報照会」を勧告しました。委員会では日本側の対応が認められ、一転、登録が決まりました。委員国の一つである韓国が懸念を示した戦時中の「強制労働被害」をめぐるのは、日韓の交渉の末、佐渡の施設に、朝鮮半島出身者らの過酷な労働環境を説明する展示物を設けることで合意に至りました。

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。

- 1 周囲を武尊山などの山並みが囲み、片品川に沿った斜面に旅館やホテルが立ち並ぶ山の湯。利根川の支流中第一の美しさと称される「片品溪谷」や「吹割の滝」などの豊かな自然が魅力。四季折々の姿を見せるこの温泉を楽しむなら、十二支めぐりがおすすめ。12の自慢の露天風呂めぐりを、期間無期限で楽しめる。また、例年5月から11月中旬にかけては名物の朝市が開かれる。関東一ともいわれる朝市で、浴衣姿の宿泊客がお土産を求める姿も見られる温泉街の風物詩。
- 2 収容人数1000名を超える温泉リゾートホテルから、心温まる家庭的おもてなしの小さな旅館まで約18軒の湯宿が立ち並ぶ温泉郷。開湯は1573年。開湯から450年ほどの歴史を誇ります。数百年の歴史を誇ることに加え、数十にも登る温泉施設がある。この温泉は、雫石町にある多くの宿泊施設を擁する温泉郷。年間で数百万人の人々が訪れる雫石町の中でも多くの観光客が訪れる場所でもあります。温泉のある雫石町も歴史上の有名な人名前が町の資料にいくつも残されているほど、古くからその名前が使用されていました。

- 3 「豊後富士」こと由布岳が浮かび上がる秋の夜明け前。夜が白んでくるにつれて、徐々に霧が晴れてくる。現れてきたのは、一面に広がる田畑風景。幻想的な夜明けが牧歌的な景色へと変わる頃、温泉地にも朝が訪れる。歓楽街はなく、囲炉裏や柱時計といった純和風の老舗旅館が点々と佇む。この温泉は数多くの調査で九州の温泉第1位に選ばれている。日本だけでなく海外からも多くの人が訪れ、湯の坪街道には人があふれ、女性に特に人気が高い。
- 4 幕末、吉田松陰が皮膚病の湯治をした温泉としても有名な温泉。石畳を歩けば、歴史情緒をたっぷり味わえる。古い石垣が並び、天狗の絵を本尊として祀る伝説の「下の湯権現」や、密航を企てた吉田松陰が身を寄せた「村山邸」など歴史を物語る名所が点在。また稲生沢川の「お吉ヶ淵」は、婚約者がいながらも政策のためアメリカの初代駐日総領事ハリスの侍妾にされたお吉が、入水して命を断った場所。
- 5 大雪山国立公園内にあるこの温泉は、年間200万人が訪れるという道北最大の温泉郷。断崖絶壁の峡谷に囲まれた温泉街は、カナダの山岳リゾートを模した欧米風な雰囲気。ホテルや民宿など多くの宿泊施設が立ち並びます。温泉街を見下ろす黒岳ロープウェイや旭山動物園など、周辺観光の拠点としても人気。春に咲き誇る花々や夏の新緑、秋には紅葉、冬には氷結した滝など、四季折々の壮大な峡谷美を堪能できます。
- 6 この温泉は、美しい景観が自慢の温泉地だ。加賀温泉郷の中では最も新しい1653年の開湯。最大約70mの高さまで噴き上げる噴水や、夜になるとライトアップされる浮御堂。源平橋の近くには「首洗池」と「実盛塚」。源平合戦の中でも凄惨を極めた「篠原の戦い」。木曾義仲軍に敗れ、壮絶な最期を遂げた斎藤別当実盛の首を洗ったとされる池と塚が静かに佇む。
- 7 北アルプスに囲まれた奥飛騨温泉郷の中でも、最も奥に位置する大自然の中の温泉地。標高約1000mを超える場所に広がる清しい高原温泉だ。川底から源泉が湧き出る蒲田川の川沿いに温泉街が広がり、まさに“日本のふるさと”といった山里ならではの郷愁誘う風情が漂う。温泉街の奥にはロープウェイの発着駅があり、昔から北アルプス槍ヶ岳・穂高岳の登山基地として親しまれてきた。
- 8 「金刀比羅宮」の門前町として発展したのがこの町。もともと温泉は存在していませんでしたが、1997年の掘削により豊富な源泉が見つかり、温泉地として整備されました。1,368段もの石段が続く参道は、土産物店や飲食店で賑わい、観光客にとっては見逃せないスポットとなっています。この地の温泉には2種類の泉質があり、どちらの泉質も疲労回復に効果的なため、旅の疲れを癒すのに最適です。
- 9 長野県にあるこの温泉は、ノスタルジックな情緒あふれる石畳の温泉地です。温泉郷内の共同浴場数は、大分県の「別府温泉」に次ぐ国内第2位の軒数を誇り、9つの共同浴場の湯めぐりが人気を集めています。この温泉の大きな魅力は、石畳の細い路地の両脇に木造の温泉宿や食事処、土産物屋、昔懐かしい遊び場が軒を連ねるレトロな街並みです。小道を散策しながらめぐる外湯は情緒たっぷり。また、武田信玄にゆかりのある「横湯山温泉寺」やスノーモンキーに出合える「地獄谷野猿公苑」などの観光スポットも見逃せません。
- 10 仙台市街地から車で40分。古くから仙台的奥座敷として称されています。仙台市と山形市を結ぶ48号線に位置し、その由来は歴代仙台藩主のかくし湯と伝えられる。寛政八年（1796年）の開湯以来さまざまな文化人をはじめ多くの人々が訪れ今なお愛され続けている。肌に優しい泉質と豊富なお湯から「美女づくりの湯」とも言われており、露天風呂や岩風呂、立ち湯など各旅館の多彩な湯めぐりが楽しめる。

解答

第6問	1	2	3	4	5
	老神	鶯宿	湯布院	下田蓮台寺	層雲峡
	6	7	8	9	10
	片山津	新穂高	琴平	渋	作並

解説

老神温泉（群馬県）

湯の歴史は古く、その昔、赤城山の神（へび）と日光男体山の神（ムカデ）が戦ったとき、弓で射られた赤城山の神が赤城山麓に矢を突き刺すとたちまち湯が湧いてきたのが始まりとか。赤城山の神がその湯に傷を浸すとたちまち治り、男体山の神を追うことができたことから「追い神」と呼ばれるようになり、それが「老神」になったと伝えられています。周囲を武尊山などの山並みが囲み、片品川に沿った斜面に旅館やホテルが立ち並ぶ山の湯。利根川の支流中第一の美しさと称される「片品溪谷」や「吹割の滝」などの豊かな自然が魅力。四季折々の姿を見せる老神を楽しむなら、十二支めぐりがおすすめ。12 の自慢の露天風呂めぐりを、無期限で楽しめます。また、例年 5 月から 11 月中旬にかけては名物の朝市が開かれます。関東一ともいわれる朝市で、浴衣姿の宿泊客がお土産を求める姿も見られる温泉街の風物詩。

鶯宿温泉（岩手県）

鶯宿温泉の歴史の始まりは天正時代。開湯は、石川県の山賊だった加賀助が傷ついた足を治している鶯（うぐいす）を見つけたことから。地名である鶯宿の由来も、鶯が湯治を行ったという開湯の記録に基づいたものです。また、本格的な温泉地としての開拓は享保時代に行われました。明治初期の段階では 4 軒ほどの施設しかなかったもの、戦後の道路拡張などによって現在の形に至っています。現在でも、数 10 万人の人々が鶯宿温泉に立ち寄っていることから、雫石に根付いた温泉地として愛されているといえるでしょう。収容人数 1,000 名を超える温泉リゾートホテルから、心温まる家庭的おもてなしの小さな旅館まで約 18 軒の湯宿が立ち並ぶ温泉郷。地域には、日本最大級の本格的ガーデニング公園の「フラワー&ガーデン森の風」もあり、春にはカタクリの群生地や野草を楽しみながら鶯の鳴き声を聞くことができます。温泉街中心部には、足湯の併設された「うぐいす湯の里公園」があり、新緑や紅葉などの四季を感じながら、やすらぎのひとときを過ごすことができます。

湯布院温泉（大分県）

湯布院温泉は大分県の中央部に位置する人気温泉地です。標高 1,584m の由布岳をはじめとする豊かな自然、伝統とモダンが絶妙に混ざり合った街並みが特徴です。もともとは小さな宿が 10 数軒建ち並ぶひっそりとした温泉街でしたが、平成になってから観光地として注目されるようになりました。元々、湯布院温泉は別府十湯の一つに数えられていました。しかし、大正時代に行われた区画整理で塚原温泉と湯布院温泉が外され、別府八湯（べっふはっとう）となりました。その後は別府の奥座敷として、湯布院温泉は栄えてきました。すっぽりと町を覆う朝霧に「豊後富士」こと由布岳が浮かび上がる秋の夜明け前。夜が白んでくるにつれて、徐々に霧が晴れてきます。現れてきたのは、一面に広がる田畑風景。幻想的な夜明けが牧歌的な景色へと変わる頃、温泉地にも朝が訪れます。

下田蓮台寺温泉（静岡県）

下田市街から稲生沢川を 3km ほど遡った、静かな山間にある温泉地。下田の奥座敷ともいわれ、稲生沢川やその支流・蓮台寺川に沿って日本情緒豊かな旅館が立ち並びます。温泉が発見されたのは約 1300 年前の奈良時代。高僧・行基が伊豆行脚の途中、蓮台寺で天狗から伝えられたという伝説が残ります。湯量豊富なことが特徴で、下田温泉の湯もここから引湯されているところが多いのです。幕末、吉田松陰が皮膚病の湯治をした温泉としても有名な蓮台寺温泉。石畳の「蓮台寺湯の華小路」を歩けば、歴史情緒をたっぷり味わえます。古い石垣が並び、天狗の絵を本尊として祀る伝説の「下の湯権現」や、密航を企てた吉田松陰が身を寄せた「村山邸」など歴史を物語る名所が点在。また稲生沢川の「お吉ヶ淵」は、婚約者がいながらも国策のためアメリカの初代駐日総領事ハリスの侍妾にされたお吉が、入水して命を断った場所。激動の時代も悲しい歴史も見守ってきた蓮台寺温泉。

層雲峡温泉（北海道）

幕末期に和人として初めて大雪山系を探索した松田市太郎（江戸幕府石狩役場勤務の足軽）や松浦武四郎らによって温泉が発見されました。1900 年（明治 33 年）には塩谷水次郎が温泉を発見して塩谷温泉と名づけられました。1913 年（大正 2 年）には国沢喜右衛門が温泉を発見し、国沢温泉と名づけられました。数軒の温泉

宿が営業し、近代的な温泉地としての開湯は1950年代に入ってからであり、温泉名も層雲峡と変更されました。大雪山国立公園内、黒岳山麓の層雲峡に沿って20軒近いホテルや旅館が立ち並ぶ一大温泉街。道内きつての景勝地として知られる層雲峡は、石狩川上流に沿って約24km続く溪谷。高さ600m以上の断崖絶壁と見事な柱状節理、アイヌ語で「ソウウンベツ（滝の多い川）」の地名通りの「銀河の滝」や「流星の滝」に代表される名瀑など、訪れる者を圧倒する大自然がここにはあります。

片山津温泉（石川県）

石川県南部、加賀市に位置する片山津温泉は柴山潟の湖畔にあります。また、霊峰・白山を望む美しい景観に恵まれ、7色に湖面が変化する柴山潟のほとりに旅館やホテルが広がる温泉地です。年間を通して国内外から多くの観光客が訪れ、賑わいを見せています。片山津温泉の開湯は江戸時代まで遡り、1653年に加賀藩の藩主が柴山潟に狩りに訪れた際に偶然温泉を発見したことから始まります。藩主は温泉地としての開発を手がけるものの、思うように事は進まず、明治に入り本格的な埋め立て工事により温泉地として発展しました。日に7度、湖面の色を変えると伝わる「柴山潟」と霊峰・白山。片山津温泉は、美しい景観が自慢の温泉地。

新穂高温泉（岐阜県）

平湯温泉、福地温泉、新平湯温泉、枳尾温泉、新穂高温泉の5つの温泉地からなる奥飛騨温泉郷。岐阜県の北東部、3,000m級の北アルプス（飛騨山脈）の麓に位置し、中部山岳国立公園・国民保養温泉地として多くの観光客やアルピニストに親しまれています。奥飛騨温泉郷の100を超す源泉からは、平均湯温60℃を超す豊富な温泉が湧き、温泉湧出量は毎分3万7,000ℓと国内第3位の湧出量を誇ります。各温泉利用施設では贅沢な“かけ流し”で温泉を存分に満喫することができます。

北アルプスに囲まれた奥飛騨温泉郷の中でも、最も奥に位置する大自然の中の温泉地。標高約1,000mを超える場所に広がる清しい高原温泉。温泉街の奥には「新穂高ロープウェイ」の発着駅があり、昔から北アルプス槍ヶ岳・穂高岳の登山基地として親しまれてきました。「日本の屋根」とも謳われる北アルプスのパノラマは圧巻。

琴平温泉（香川県）

こんぴらさんへの参拝の歴史は古いのですが、「こんぴら温泉」の歴史は新しく、開湯は平成9年（1997年）になります。長くて険しい石段を往復して疲れた体を癒やしてほしいと、1軒のホテルが源泉を掘り当てたのが始まりで、その後周辺の宿泊施設にも提供されることになりました。平成20年（2008年）には新たな源泉も見つかり、現在では12軒の宿泊施設が温泉を所有しています。「こんぴら温泉」の泉質はナトリウム・カルシウム・塩化物泉ほかで、日本の温泉100選にも選ばれる名泉となっています。

参道口から御本宮まで785段、奥社まで1,368段続く石段。両脇には灯籠や玉垣、お土産屋やうどん屋などが建ち並び、行き交う人々の目を楽しませます。1段ずつ踏みしめて登りきった先に佇むのが、「さぬきのこんぴらさん」こと金刀比羅宮。江戸時代より「こんぴら詣で」と称する参拝客を迎え入れた由緒ある古社です。金刀比羅宮と並んで町の名所に挙げられるのが、日本最古の芝居小屋「旧金毘羅大芝居（金丸座）」。「こんぴら歌舞伎」と呼ばれる舞台が毎年行われ、地元住民はもちろん観光客にも親しまれています。琴平町は“うどん屋発祥の地”としても有名。

渋温泉（長野県）

渋温泉の開湯は古く、およそ1300年前に奈良時代の僧侶が開湯したと伝えられています。その後、戦国時代には有名な武将の隠れ湯として利用されていたこともあるようです。湯治場や草津街道の宿場街としての歴史も長く、その間、土砂災害や火事に幾度も見舞われながら再興を繰り返してきました。現在は、大正から昭和初期の木造建築が残り、レトロな風情を感じさせる温泉街となっています。湯煙立ち上る石畳の温泉街を、浴衣に下駄でそぞろ歩く。そんな昔懐かしい温泉風景を堪能できるのが、ここ渋温泉。各宿に用意されている湯下駄を引っかけて、「厄除巡浴外湯めぐり」へ（宿泊客のみ入浴可）。それぞれ泉質、効能が異なる9つの共同浴場をすべて巡れば、苦（九）労を流し厄除け、不老長寿にご利益があるとか。最後に高薬師へお参りして満願成就。

作並温泉（宮城県）

作並温泉には2つの伝説が残されています。一つは奈良時代、高僧・行基が東北地方行脚の際に、溪流の響きとともに聞こえてきた仏法僧の鳴き声に誘われて森の斜面に降り立ち、湧き立つ白い湯気を発見。その効能と湯浴みの仕方を広く人々に伝えたと言われる説。そしてもう一つが鎌倉時代、源頼朝が藤原氏討伐の際に、傷ついた鷹が温泉につかり元気に飛び立つ姿を見て温泉を確かめたとされる説です。いずれも名湯・作並温泉の発見伝説として、語り伝えられています。その発見後、一部の人だけに秘されてきた作並温泉でしたが、地元の住民・岩松寿隆がこの温泉を開き、世の人々に分かちたいと藩に嘆願。寛政八年（1796年）仙台藩主・伊達斉村公のとき、この願いが叶えられ、道を開きました。さらに谷底に下りる急斜面に階段をつくり、湯壺が完成した時には8年もの歳月が経過。こうして開湯に至った作並温泉は、今なお多くの人々に親しまれています。仙台市街地から車で約30分。秋保温泉とともに、観光客のみならず地元・仙台の人々も通う「仙台の奥座敷」。山形県との県境近くの山あいにて、作並街道をはさんで近代的なホテルから素朴な湯宿までが軒を連ねています。松尾芭蕉の「閑かさや岩にしみ入る蟬の声」で有名な山形県山寺（立石寺）まで、電車で約15分。新緑や紅葉の季節は特に美しい雄大な自然を包み込む静寂に、渓谷のせせらぎが響き渡り、温泉街の入口で出迎える独特の台付きこけしは、江戸時代末期から受け継がれる作並のシンボル。

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。
なお、（ ）内の読み仮名は記入不要です。

1 皆生（温泉）	2 日原（鍾乳洞）	3 国東（半島）	4 神居古潭	5 碓氷（峠）
6 南風原（町）	7 生口島	8 城崎（温泉）	9 安比（高原）	10 象潟

- 2 特産品問題ですが、それぞれの都道府県の特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. めはり寿司
（ア）三重 （イ）和歌山 （ウ）奈良 （エ）広島
2. 将棋の駒
（ア）岩手 （イ）福島 （ウ）宮城 （エ）山形
3. 瓦そば
（ア）山口 （イ）新潟 （ウ）長野 （エ）島根
4. タオル
（ア）香川 （イ）徳島 （ウ）高知 （エ）愛媛
5. チキン南蛮
（ア）福岡 （イ）熊本 （ウ）大分 （エ）宮崎

解答

第7問	1	1	2	3	4	5
		かいけ	につばら	くにさき	かむいこたん	うすい
		鳥取	東京	大分	北海道	群馬
		6	7	8	9	10
		はえばる	いくちじま	きのさき	あっぴ	きさかた
		沖縄	広島	兵庫	岩手	秋田
	2	1	2	3	4	5
		イ	エ	ア	エ	エ

出題の趣旨

- 日本全国には難読といわれる地名（観光地や温泉その他）が数多くあります。添乗員として活動する中で、訪問先の事前チェックは必要であり、ある程度は知っておく必要があると思います。
- 各都道府県の名産品やグルメについても一定の知識を持っていることが添乗員は求められます。

解説

第7問 1

- 1 別名「伯耆富士」と呼ばれる秀峰・大山。ごつごつした岩肌をのぞかせる北側の「大山北壁」に、なめらかな稜線美を見せる南側。4 月頃まで雪をかぶり、秋の紅葉は絶景。見る場所、時間によって様々な表情を見せる大山を背景に広がるのが、皆生（かいけ）温泉です。“日本のなぎさ百選”にも選ばれた総延長約 17 km の弓ヶ浜沿いに大型旅館が立ち並び、中国地方を代表する風光明媚な温泉地。
- 2 江戸時代から知られる全長 800m の鍾乳洞。入り組んだ立体迷路のような空間に立ち並ぶ鍾乳石は神秘的です。関東一の規模を誇る鍾乳洞で、祀られた祠には歴史も感じられます。東京都の天然記念物にも指定されています。
- 3 大分県北東部に位置する半島。大分空港が位置しています。また、半島最高峰の両子山を中心とした一帯は、九州の中でも早くから仏教と神仏習合の文化が栄えた土地として知られ、ここで発展した天台宗の寺院群を「六郷満山」と呼びます。現在でも大堂が国宝に指定されている富貴寺や、八幡の総本宮である宇佐神宮など、多くの寺や神社が点在しています。
- 4 神居古潭（かむいこたん）とはアイヌの言葉で「神の集落」を意味します。石狩川の溪谷があり、自然の厳しさと神秘に満ちた神聖な土地。長い年月をかけて形成された奇岩やおう穴群は、アイヌの伝説にも登場するもので、神秘的で荘厳。
- 5 古くから交通の要衝として知られてきた碓氷峠。江戸時代には、箱根と並んで最も重要な関所とされた碓氷の関があり、その跡地は群馬県指定文化財になっています。
- 6 沖縄県の町としては最も人口が多く、近年人口増加が目立っています。那覇市を含む 6 市町に囲まれており、現在沖縄県では唯一、海に面していない自治体です。
- 7 「しまなみ海道」の通る瀬戸田町生口島（いくちじま）は、日本一の国産レモンの生産地として有名です。外国産レモンが市場で多くみられるようになった時代から、いち早く生産者らが連携し、美味しさと安全面にも気を配ったレモンの栽培に取り組んだことで「瀬戸田レモン」としてのブランドが確立。
- 8 1,300 年の歴史がある古い街並みと新しさが融合。志賀直哉（「城の崎にて」著者）をはじめとする多くの文人墨客に愛されてきた城崎温泉。
- 9 標高 800～900m に位置し、約 2,000 ヘクタールの広大な面積を誇る自然豊かな高原。白樺林や芝地、ブナやダケカンバの原生林が広がり、スキー場の周りにはおしゃれなペンションやホテルが立ち並ぶなど、ヨーロッパの高原リゾートを思わせます。春夏はテニスやゴルフを楽しむことができ、自然の中を行くトレッキングコースも人気です。冬にはスキー場に多くの人が訪れます。雪質が良く、ゴールデンウィークまでの長期間スキーを楽しめるのも魅力。
- 10 秋田県南西端の地名。日本海に面し、かつては八十八瀉、九十九（つくも）島の景観で知られていましたが、文化元年（1804 年）の地震で陸地化しました。鳥海山の登山口。

第7問 2

1 めはりずし (和歌山)

漁業や林業が盛んな県南部地域で、忙しい漁や山仕事の合間に簡単に食べられるお弁当として広まりました。塩で漬けた高菜で大きなおにぎりをくるんだもので、「めはりずし」という名前の由来には、「目を張るように口を開ける」「目を見張るほどに美味しい」という説や、「おにぎりに目張りをするように完全に包みこむから」など様々な説があります。最近では食べやすいように小さく握ったものが主流になっており、ごはんの中に入れる具材も、細かく刻んで醤油などで味付けした軸や芯を混ぜこむこともあれば、カツオ節や梅干し、シラスなどを入れることもあり、多種多様である。時代とともに変化・発展しながら、現在でも若い人にまで受け継がれています。優良県産品「プレミアム和歌山」に登録されている商品もあります。

2 将棋の駒 (山形)

将棋駒の製造が天童で始まったのは、江戸時代末期までさかのぼります。明和4年(1767年)、上野国小幡(現・群馬県甘楽町小幡)から出羽国高畠(現・山形県高畠町)に移封された織田氏は、所領2万石のうち3分の2に近い1万3,000余石は、天童を中心とする村山地方にありました。天保2年(1831年)に高畠から天童に移館し、さらに嘉永元年(1848年)には、高畠にあった所領も所領交換により村山に集中するようになり、実質、天童織田藩が実現しました。しかしながら、凶作が続いたことにより藩の財政が窮乏し、救済策として家臣に将棋駒製作の内職を積極的に奨励しました。「将棋は戦闘を練る競技であるから、武士の面目を傷つける内職ではない」というのがその理由でした。

天童織田藩時代は、木地造りと書きの分業形態で将棋駒を製造していました。主に手工業生産が中心でしたが、明治時代末期から機械化による大量生産が進み昭和初期には、安価で良質な天童将棋駒の供給が可能となりました。しかしながら、昭和40年代に入ると、生産の主体は彫り駒に移り、彫埋、盛上の技術が研究され、製品化されました。現在では、一般財団法人伝統的産業振興協会認定の伝統工芸士が作る盛上駒は、プロ棋士のタイトル戦でも使われています。

3 瓦そば (山口)

山口県を代表するソウルフードで、全国的にも知られている「瓦そば」。熱々の瓦の上に茶そばや錦糸卵、牛肉などをのせて提供する料理で、麺つゆでいただきます。レモンともみじおろしが添えられることが多く、味の変化も楽しめる料理です。「瓦そば」が生まれたのは、昭和36年(1961年)のこと。現在は「瓦そば」の専門店を営むお店が旅館業をしていた当時、「何か川棚温泉に名物を」と考案したといわれます。ヒントになったのは、西南戦争のときに、熊本で薩摩兵が肉や野草を瓦で焼いて食べたという古老から聞いた話。また、川棚温泉では、江戸時代に湯治場として栄えた時に、治安を守るため、特別に“瓦”を庶民が使うことが許されたこともあり、瓦は生活に欠かせないものでした。そして、瓦の上でいろいろなものを焼いて食べたというエピソードもあり、「瓦そば」が生まれたといわれます。

4 タオル (愛媛)

日本には、いくつか有名なタオルの産地があります。愛媛県の今治タオル、大阪府の泉州タオル、三重県のおぼろタオルが日本三大タオル産地として知られています。

同じタオルといっても、産地それぞれには特徴や良さがあります。その中でも、国内生産量の約60%をしめるのが『今治タオル』です。タオルといえば“今治”と連想する方も多いのではないのでしょうか。

ではなぜ、今治がタオルの産地として発展していったのでしょうか。今治は、タオルの生産に適した自然条件であることが大きな理由の一つです。降雨が少なく、晴れた日が多く、かつ水に恵まれた土地であることです。今治市内を流れる川の伏流水や地下水など、極めて不純物が少ない硬度成分の低い、タオルに適した良質の軟水が豊富にあります。この良質な天然の軟水を用いて晒(さら)しを行うことで、繊細でやわらかな風合いになり、生地自体の発色・白度・柔らかさを十分に引き出した製品を作ることができます。

5 チキン南蛮 (宮崎)

延岡市の発祥として知られる「チキン南蛮」。昭和30年代に延岡市内の洋食店で、賄い料理として作られたのが始まりとされます。当時は「鶏から揚げ甘酢漬け」とも呼ばれる料理だったようですが、その後、タル

タルソースをかけ、サラダなどを添える現在のスタイルになり、人気を博すようになりました。昭和40年代には、時折家族で出かける外食のごちそうメニューとして浸透し、やがて学校給食や家庭料理、県内全域で飲食店のメニューとして普通に見られるようになりました。チキン南蛮の「南蛮」とは、もともと戦国時代に来日したポルトガル人や、その文化を表す言葉です。彼らのもたらした食文化の中に「南蛮漬け」があり、これは唐辛子入りの甘酢に食材を漬けて作られるもので、これに鶏肉を用いて料理されたため、「チキン南蛮」と呼ばれるようになったといわれています。

問8 下記は【カスハラとサービス】に関する記述ですが、カッコの中に最も適切な語句を下記語群から選び記号で答えなさい。

2024年10月4日、東京都で全国初となるカスハラ（①）が成立し、2025年4月1日から施行される。カスハラとは「カスタマーハラスメント」の略語で、（②）に対する（③）によるハラスメントのことを指す。理不尽なクレームや暴言などによって（②）が精神や身体に不調をきたし（④）につながってしまうことは、深刻な人手不足と合わさって、近年大きな（⑤）になっている。（⑥）がなく実効性を疑問視する声もあるが、東京都における条例の制定は、こうした問題への対応の第一歩として、評価されるべきものといえる。

日本では、カスハラを生み出しやすい社会的風土が強いことは確かと思える。「お客様は神様です」といった言葉に象徴されるように極端に消費者のニーズを重視する風潮が、現代の日本社会にはある。それが、日本のサービス業に特有の（⑦）を生み出し、（②）を圧迫するカスハラの温床になっているのではないだろうか。

先般、石破茂首相は所信表明演説で、（⑧）の一つとして、（⑨）を通じた地域活性化に意欲を示していた。しかし、観光地として日本の魅力を考える際、こうした（⑦）を、これまで通り、日本固有の「（⑩）」と言って賞賛するだけでは、サービス労働は強化され続け、カスハラもなくならないだろう。

【語群】

ア 地方創生2.0	イ 貿易収支改善	ウ サービス	エ 社会問題
オ 離職	カ 顧客	キ SMS	ク 労働者
ケ 労働問題	コ 組合問題	サ ハラスメント	シ おもてなし
ス 過剰サービス	セ インバウンド観光	ソ 規制条例	タ 罰則規定
チ 防止条例	ツ ツアー	テ インターネット	ト 誹謗中傷

解答

第8問	①	②	③	④	⑤
	チ	ク	カ	オ	エ
	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
	タ	ス	ア	セ	シ

出題の趣旨

○今までこのような経験をされた添乗員は大勢いらっしゃったことと思います。客という立場を強調され、無理難題を強いられた方も多いかと思われます。東京都では2024年に可決され、2025年4月から施行されます。カスハラについて正しく理解していただく趣旨で出題しました。

最近話題にのぼるカスタマーハラスメント。そのカスタマーハラスメント対策は、企業の健全な運営と従業員の働きやすさを確保するために不可欠です。しかし、気を付けなければならないのが「お客様の気持ち」です。

サービスを提供する側の不手際で、お客様からクレームをいただく際に、お客様が感情的に声を荒らげただけで「カスハラ」扱いをしている現場も散見されます。従ってサービス業で働く者としてカスタマーハラスメントを正しく理解し、対応することが求められます。

解説

1. カスタマーハラスメントとは？

カスタマーハラスメント（カスハラ）とは、顧客がサービス提供者に対して不適切な要求や行為を行うことを指します。

代表的なカスハラの事例は以下と通りです。

- i) 暴言や侮辱的な発言：顧客が従業員に対して暴言を吐いたり、侮辱的な言葉を使うことです。例えば、「バカ」「無能」などの言葉を繰り返し使って従業員を責め立てる行為です。
- ii) 繰り返しの過剰な要求：合理的ではない過剰な要求を繰り返すことです。例えば、営業時間外に対応を求めたり、他の顧客に優先して自分の要求を通そうとする行為です。
- iii) 身体的な暴力や威嚇行為：顧客が従業員に対して物を投げつけたり、身体的な接触を伴う威嚇行為を行うことです。これは重大な犯罪行為に該当することがあります。
- iv) 長時間にわたる拘束：顧客が長時間にわたって従業員を拘束し、業務の妨げとなることです。例えば、営業時間外に帰宅を妨げるような行為です。
- v) 不当な苦情やクレームの繰り返し：理不尽な理由で繰り返し苦情やクレームを申し立てる行為です。これは従業員の精神的な負担を増大させる原因となります。

このような行為があった場合は明らかにカスハラとなるので、カスハラとしての対応が必要となります。その対応の手順を次に示します。

2. カスハラ発生時の対応手順

カスハラが発生した場合の具体的な対応手順例は以下の通りです。

ステップ 1：冷静に対応する：まずは、どのような顧客の言動に対しても冷静に対応し、感情的にならないよう心がけます。

ステップ 2：上司に報告する：カスハラの兆候が見られた場合、直ちに上司または管理者に報告します。

ステップ 3：記録を取る：発生日時、場所、顧客の言動、対応内容などを詳細に記録します。

ステップ 4：適切な対応を行う：上司の指示に従い、適切な対応を行います。必要に応じて警察やセキュリティに通報します。

カスハラ対応は、基本クレーム対応時と大きくは変わりませんが、気を付けていただきたいのは、目の前の顧客に対して「カスハラ」と勝手に判断して、毅然とした対決姿勢を見せるような態度は、かえって顧客の気持ちを逆なですることになりかねないので注意が必要です。明らかな言いがかりは別として、こちらの不手際で「お客様に不愉快な想いをさせてしまった」という事実があるならば、お詫びの気持ちをまずは謙虚に示すことが重要です。