

総合1・2級 業務知識

問題

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）及び特別補償規程に照らして、正しいものには○、誤っているものには×を記入し、誤っている理由を簡潔に記入しなさい。

- 1 特別補償規程により補償金が支払われるのは急激かつ偶然の外来の事故による障害の場合であって、その原因が旅行者の病気等による場合は補償の対象とはならない。
- 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の指示に従わず、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たために、旅行業者はやむを得ず、当該旅行者との旅行契約を旅行の途中で解除した。この場合、旅行者への旅行代金の払い戻しは一切ない。
- 3 旅行者が旅行開始日に、運輸機関の遅延により集合時刻に間に合わないことが判明。このため、この旅行者が旅行開始前に旅行契約の解除を申し出た場合、取消料の支払いは不要となる。
- 4 旅行開始後に旅行者が病気になり、旅行の継続に耐えられないと判断したときは、旅行業者はその旅行者との旅行契約を解除することができるが、この場合、当該旅行者が出発地に戻るために要する一切の費用は旅行者の負担となる。
- 5 高価なりモワのスーツケースの表面に大きなキズが付いてしまった。この場合、スーツケースとしての機能に支障がない場合は、特別補償規程に基づく補償金を支払う必要はない。
- 6 やむを得ず旅行業者が契約の内容を変更しようとするときは、変更事由が旅行業者の関与し得ないものである理由及び、当該事由と変更との因果関係をあらかじめ速やかに（但し、緊急を要する場合は事後に）旅行者に説明する必要があるが、旅行者の同意を得る必要はない。
- 7 企画旅行参加中に酒に酔った旅行者がレンタカーを運転して起こした事故により、同じ旅行に参加していた他の旅行者が傷害を被った場合、酒酔い運転が傷害の起因ではあるが、傷害を受けた当該他の旅行者には特別補償規程による補償金等は支払われる。
- 8 企画旅行契約の申込時に特別な配慮（車椅子の用意等）を必要とする旨、申し出があったときは、旅行業者は可能な範囲内でこれに応じなければならないが、特別な措置に要する費用は、事前に申し出があった場合に限り旅行業者の負担となる。
- 9 高校生のみを対象として募集した旅行に応募した旅行者が、旅行初日の夕食時に行われた自己紹介の場で、実は大学生であることが判明した場合、旅行業者は当該旅行者に理由を説明してその旅行者との旅行契約を解除することができる。
- 10 スマホをホテルに置き忘れたお客様が、戻って探したが、誰かに盗られてしまったらしく見つからなかった。この場合、このお客様に対しては特別補償規程に基づく携帯品損害補償金が支払われる。

解答

	○×	左欄に×をつけた場合の誤っている理由	
第1問	1	○	
	2	×	一切ないは誤り。未受領のサービス提供に対する取消料等を差し引いて返金が必要
	3	×	旅行者の解除権には該当しないので取消料は必要となる
	4	○	
	5	○	
	6	○	
	7	○	
	8	×	特別な措置に要する費用は事前に申し出があった場合でも旅行者負担
	9	×	旅行開始後に旅行契約を解除できる要件（約款に記載の4項目）に該当しないため
	10	×	特別補償規程の中で置き忘れ、紛失は窓外保証金の対象外

解説

第1問

出題の趣旨

○募集型企画旅行における標準旅行業約款、特別補償規程の中で、添乗員として知っておいていただきたい重要な事項についての理解度を問う問題でしたが、正しい理解力を身に付けている受験者は今年度も相変わらず非常に少なかったようです。

○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）の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、その主張に認められるための根拠がなくてはなりません。そしてそのためには、あらかじめ具体的にルール（業法、約款など）がどうなっているのかを知り、ルールに従った行為をすることが必要となります。

○それぞれ以下の解説（正誤の理由）を参考にしていただきたいと思います。

解説

1 正しい内容です。

（特別補償規程第1条第1項）

特別補償規程により損害補償金が支払われるのは、次の要件を満たしている場合です。

- ・「企画旅行参加中」であること。
- ・「急激かつ偶然な外来の事故」であること。
- ・食中毒は対象でないこと。

すなわち、損害補償金の支払い対象となるのは、「急激かつ偶然な」「外来の」事故ですから、例えば、心臓疾患のある旅行者が心臓麻痺を起こして死亡したような場合は、補償金支払いの対象にはならないということになります。

2 間違っています。

標準旅行業約款に、未受領のサービス提供に対するの取消料、違約料など支払わなくてはならない金額を差し引いて払い戻しを行うことになっています。従って、旅行者への旅行代金の払い戻しは一切ないという部分は間違いということになります。

《参考》標準旅行業約款第18条第3項（当社の解除権－旅行開始後の解除）

この場合において、当社は、旅行代金のうち旅行者がいまだにその提供を受けていない旅行サービスに係る金額から、当該旅行サービスに対して取消料、違約料その他の既に支払い、またはこれから支払わなければならない費用に係る金額を差し引いたものを旅行者に払い戻します。

3 間違っています。

旅行者が、旅行開始前に取消料を支払うことなく契約を解除することができる事項・5項目が標準旅行業約款第16条に明記されています。交通機関の大幅な遅延とはいえ、集合時刻に間に合わないことを理由に旅行契約を解除した場合（5項目のいずれにも該当しない）は、取消料の支払いは当然必要ということになります。

《参考》標準旅行業約款第16条第2項（旅行者の解除権）

旅行者は、次に掲げる場合において、この規定にかかわらず、旅行開始前に取消料を支払うことなく募集型企画旅行契約を解除することができます。

- （1）当社によって契約内容が変更されたとき。ただし、その変更が別表第2左欄に掲げるもの、その他の重要なものであるときに限ります。
- （2）第14条第1項の規定に基づいて旅行代金が増額されたとき。
- （3）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事由が生じた場合において、（… 略 …）。
- （4）当社が旅行者に対し、第10条第1項の期日までに、確定書面を交付しなかったとき。
- （5）当社の責に帰すべき事由により、確定書面に記載した旅行日程に従った旅行の実施が不可能となったとき。

4 正しい内容です。

旅行参加者は個人でありながら団体としてのメリットを享受するわけですが、一方で「団体行動をとる義務」を

負っているのですから、その義務を果たせない旅行者（本事例の場合、病気で旅行の継続に耐えられない）は契約を解除されてもやむを得ないこととなります。

《参考》標準旅行業約款第18条第1項（当社の解除権—旅行開始後の解除）を参照してください。

契約が解除されますと、それ以降は債権・債務が消滅するわけですから、旅行者は自らの費用負担で出発地に戻るようになります。ということで、本事例は正しいということになります。

旅行者も解除する時点までの旅行サービスはすでに享受したわけですから、サービスを受けた部分の対価について払い戻しは主張できないこととなりますが、解除によって受けられなくなった旅行サービスについては手数料などを引いた差額は払い戻しの対象となります。

《参考》標準旅行業約款第18条第2項、第3項（当社の解除権—旅行開始後の解除）

第2項では、当社がこの規定に基づいて募集型企画旅行契約を解除したときは、当社と旅行者との間の契約関係は、将来に向かってのみ消滅します。（以下、省略）。

第3項前段の場合において、当社は、旅行代金のうち旅行者がいまだにその提供を受けていない旅行サービスに係る部分に係る金額から、当該旅行サービスに対して取消料、違約料その他のすでに支払い、またはこれから支払わなければならない費用に係る金額を差し引いたものを旅行者に払い戻します。

5 正しい内容です。

特別補償規程では、携行品の損害に対して、単なる外観の損傷であって、補償対象品の機能に支障をきたさない損害には損害補償金は支払われないとされています。

《参考》特別補償規程第17条第1項（損害補償金を支払わない場合） 当社は、次の各号に掲げる事由によって生じた損害に対しては、損害補償金を支払いません。

(1)～(8) (省略) (9) 単なる外観の損傷であって補償対象品の機能に支障をきたさない損害。(10) (以下省略)。

6 正しい内容です。

天災地変など旅行業者の関与できない事由により、旅行の安全かつ円滑な実施を図るためにやむを得ないときは、旅行者にあらかじめ速やかにその事由が関与し得ないものである理由を説明して、契約内容を変更することができます。緊急やむを得ないときは、変更措置を講じた後に説明してもよいとされています。いずれにしても旅行者の承諾（同意）を得る必要はないということになります。

《参考》標準旅行業約款第13条（契約内容の変更）

当社は、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、当初の運行計画によらない運送サービスの提供その他の当社の関与し得ない事由が生じた場合において、旅行の安全かつ円滑な実施を図るためやむを得ないときは、旅行者にあらかじめ速やかに当該事由が関与し得ないものである理由及び当該事由との因果関係を説明して、旅行日程、旅行サービスの内容その他の募集型企画旅行契約の内容を変更することがあります。ただし、緊急の場合において、やむを得ないときは、変更後に説明します。

7 正しい内容です。

酒酔い運転をした本人には当然のことながら損害補償金は支払われませんが、運転した人以外の者が被った傷害については原則として損害補償金は支払われることとなります。

《参考》特別補償規程第3条第1項(4)（損害補償金を支払わない場合）

旅行者が法令に定められた運転資格を持たないで、または酒に酔って正常な運転ができない恐れがある状態で自動車又は原動機付自転車を運転している間に生じた事故。ただし、当該旅行者以外の者が被った傷害については、この限りではありません。

8 間違っています。

旅行の参加に際し、特別な配慮を必要とする旅行者に対しては可能な範囲で対応することにはしていますが、特別な措置に要する費用は事前に申し出があった場合でも旅行者の負担となります。従って本事例は間違っているということになります。

《参考》標準旅行業約款第5条（契約の申込）

第4項：特別な配慮を必要とする旅行者は、契約の申込時に申し出てください。このとき、当社は可能な範囲内でこれに応じます。

第5項：前項の申し出に基づき、当社が旅行者のために講じた特別な措置に要する費用は、旅行者の負担とします。

9 間違っています。

旅行業者が、旅行開始後に旅行契約を解除できる場合として、約款に明記されている4つの事由に該当しませんので、解除することはできないということになります。従って、本事例は間違っているということになります。

《参考》標準旅行業約款第18条第1項（当社の解除権—旅行開始後の解除）

当社は、次に掲げる場合において、旅行開始後であっても、旅行者に理由を説明して、募集型企画旅行契約の一部を解除することがあります。

(1) 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、これらの者または同行する他の旅行者に対する暴行または脅迫など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) 旅行者が第7条第5項までのいずれかに該当することが判明したとき。

(4) 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関など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。

(注) 旅行開始前であれば、「旅行者が、当社があらかじめ明示した性別、年齢、資格、技能その他の参加旅行者の条件を満たしていないことが判明した場合」に該当した場合、旅行契約を解除することができます。（標準旅行業約款第17条第1項（1））

10 間違っています。

特別補償規程には、補償対象品の置き忘れ、または紛失は損害補償金を支払わない旨が明記されています。

《参考》特別補償規程第17条第1項（11）（損害補償金を支払わない場合）

当社は、次の各号に掲げる事由によって生じた損害に対しては、損害補償金を支払いません。

(11) 損害対象品の置き忘れ、または紛失。（1）～（10）、（12）は省略。

問題

第2問 次の1～3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 募集型企画旅行における旅程保証について、正しく述べられているものには○、誤っているものには×を記入しなさい。
- 1 ホテルの名称変更の場合は、一般的にその地域でグレードが高いといわれるホテルへの変更に対しては、旅程保証の対象として取り扱わないことになっている。
 - 2 ホテル～レストランの移動につき、契約書面では「専用車にて移動」となっていたが、天気が良かったので、散歩がてら徒歩で行くことにした。この場合、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。
 - 3 航空会社のストライキにより復路で利用予定の航空機が欠航となり、旅行終了日が1日延びた場合、変更補償金の支払いが必要である。
 - 4 旅行業者が、旅行開始当日の集合時刻前に変更補償金を支払うべき変更がある旨を旅行参加者に通知した場合は、旅行開始後の通知として取り扱われる。
 - 5 福岡を目的地とする千歳発の企画旅行において、契約書面に記載した往復の航空便の経由予定地が羽田空港から伊丹空港になった。この場合、変更補償金の支払いの対象とはならない。
 - 6 最終日程表に記載した旅行開始日、旅行終了日の両方とも変更になった場合、変更補償金の支払いは変更件数2件として取り扱われる。
 - 7 宿泊予定都市で大規模な水害が発生したことによる旅行者の生命の安全確保のためにとった、契約書面に利用ホテルと未記載のホテルへの変更は、旅程保証の対象外となり変更補償金の支払いは不要である。
 - 8 バス運転手が地理不案内のため道に迷い、予定の観光日程を消化できず「入場する観光施設」への訪問ができなくなった。この場合、変更補償金の支払いが必要となる。
 - 9 契約内容に重要な変更が生じた場合で、当該変更が手配代行者の過失であることが明らかであるときは、旅程

保証の対象となり旅行業者は変更補償金を支払う必要がある。

- 10 最終日程表には、市内レストランにて「和食（懐石料理）」と記載されていたが、当日同じレストランではあるが「鍋料理」に変更となった場合、旅程保証の対象としては取り扱わない。

2 時差に関する次の①～③の設問に答え、解答欄に記入しなさい。

- ① 東京が12月1日午後6時のときのローマ（GMT+1）での現地時刻は何月何日の何時 何分ですか。
② シドニー（GMT+10）で新年（1月1日午前0時）を迎えました。このとき日本では 何月何日の何時何分ですか。
③ 東京で7月1日午前8時のときニューヨーク（GMT-5）で行われている大リーグの 生中継を見ました。このときテレビ画面に出ているニューヨークの時間は何月何日の何 時何分ですか。

3 日本人旅行者の日本出入国時の手続きや海外に関わりのある記述です。次の①～⑨のうち、正しく述べられているものには○、誤っているものには×を記入しなさい。

- ① ヨーロッパ内をイギリス→イタリア→スイス→フランスの順で旅行し日本へ帰る場合、すべての市中免税取扱店で購入した品物についての税金の払い戻し手続きはフランス とスイス出国の際に行うことになっている。
② 簡易税率とは関税と内国消費税を合わせた税率をいい、旅行者が外国で購入（買ったも のも含む）した物品についての通関手続きを簡略化するために設けられた税率をいう。
③ 牛や豚などの指定検疫物を原料とするハム、ソーセージ、ベーコンなどは動物検疫の対 象となるが、スモークサーモン等の海産物やバター、チーズ等の乳製品は検疫の対象で はないため動物検疫を受けずに日本国内に持ち込むことができる。
④ 知的所有権を侵害する偽ブランド品の輸入は原則として禁止されているが、偽物とは知 らずに日本に持ち帰った場合には持ち込むことが許されている。
⑤ 持ち出し通貨の申告に関して、日本出国の際、100万円を超える日本の通貨（円）の現 金を所持していなければ、所定の書式による税関への申告は不要である。
⑥ 海外から植物を持ち込む場合、対象外とされているものを除き、原則としてすべて植物 検疫を受けなくてはならない。それらの植物類は、国内に持ち込むことができない「輸 入禁止品」、検査を受けて合格すれば持ち込むことができる「輸入検査品」の二つに区分されている。「土」は輸入検査品としての代表的なものの一つである。
⑦ 別送品がある場合、携帯品と別送品を合わせて免税範囲内であるか否かにかかわらず、「携帯品・別送品申告書」を2通税関に提出しなくてはならない。
⑧ ワシントン条約とは、絶滅が予想される野生動植物保護の目的で締結された条約で、生 きている動植物はもちろんこと、規制されている動植物の生死に関係なく、皮革、骨、 角、牙などその一部でも使用されていれば規制の対象となる。
⑨ シェンゲン協定は、EU加盟国相互間で出入国手続きの簡素化を目的として、締結され ているが、以前EU加盟国であったイギリスはこの協定に不参加、EUには未加盟であるノルウェーはこの協定に参加している。

解答

第2問	1	①	②	③	④	⑤
		×	○	×	○	○
		⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
		○	○	×	×	○
	2	①	②	③		
		12月1日午前10時00分	12月31日午後22時00分	6月30日午後7時00分		
	3	①	②	③	④	⑤
		○	○	○	×	×
		⑥	⑦	⑧	⑨	
		×	○	○	○	

解説

出題の趣旨

- 標準旅行業約款における旅程保証について、添乗員にとって不可欠な知識を身に付けているか。
- 時差・帰国時における通関を中心とした旅行業務（添乗業務）に必須の知識などについて身に付けているか。

解説

第2問 1

1 間違っています。

（標準旅行業約款第29条第1項関係 別表第2—7）

宿泊施設のランクは、その個々の宿泊施設が持つ建物自体の設備、立地条件、景観、機能性、格式、安全性、知名度、付帯サービスなどにつき、各旅行会社が独自の判断・基準により決められているものであり、必ずしも旅行会社間でその統一性はありませぬ。また、その判断基準は比較的容易なハード面によるものではなく、どちらかといえば当該旅行会社個々の主観によるものであることが多いこともあります。さらに、旅程保証で目指すことの一つに、契約書面や確定書面に記載した内容についてはより一層の確実な手配を行い、万難を排し、変更の発生を防止することにあります。従って、旅行サービスの中で極めて重要度が高いと思われる宿泊施設の名称に限っては、たとえ一般的にグレードが高いと見なされる宿泊施設への変更となっても、契約書面、確定書面で保証したことが結果的に守れなかったことに対する約束違反として、旅程保証の対象として取り扱うことになっています。

2 正しい内容です。

「バスにて移動」を「徒歩にて移動」に変更した場合は、標準旅行業約款第29条第1項関係別表第2-4に記載されている「運送機関の種類の変更（消滅）」に該当するため、変更補償金の支払いが必要ということになります。

3 間違っています。

（標準旅行業約款第29条第1項（1-ホ））

運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、すなわち、本事例での「航空機の欠航」は免責事由となっていますので、欠航に伴い生じた旅行終了日の変更は、旅程保証の対象とはならず、変更補償金の支払いは要さないということになります。

4 正しい内容です。

（標準旅行業約款第29条第1項関係別表第2—注1）

「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。従って、本事例は正しいということになります。

5 正しい内容です。

(標準旅行業約款第29条第1項関係・別表第2を参照してください)

経由地の変更は旅程保証の対象外であるため変更補償金の支払いの必要は生じません。ただし、契約書面に記載した航空便の予約が取れず、本邦内の旅行開始地たる出発空港または旅行終了地たる帰着空港が別の空港となる便への変更の場合は旅程保証の対象となり、変更補償金が必要となります。

6 正しい内容です。

(標準旅行業約款第29条第1項関係 別表第2-1)

旅行開始日や旅行終了日に変更になった場合は、それぞれを変更1件と数えるので、旅行開始日と旅行終了日の両方に変更になった場合は2件の変更として扱います。従って、本事例は正しい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(1)ト) 旅程保証の対象となり変更補償金の支払い対象となりうる変更が生じた場合でも、その原因が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である場合には免責となり、変更補償金の支払いは要しないこととなります。従って、本事例は正しいということになります。

8 間違っています。

(標準旅行業約款第29条第1項(1)へ)

本事例の「予定の観光日程を消化できず、入場する観光施設への訪問ができなくなった」事由は、バス乗務員の地理不案内による大幅な遅れが原因で、これは、旅程保証における免責事項の一つである「当初の運行計画によらない運送サービスの提供」に該当しています。従って、変更補償金の支払いは要さないということになります。ただし、お客様からのクレームは必至でしょう。

9 間違っています。

(標準旅行業約款第27条第1項)

本事例は、旅程保証の対象となり変更補償金を支払うのではなく、旅行者側の過失に基づく損害賠償金の支払いが必要となるケースです。約款には、旅行者は、募集型企画旅行契約の履行に当たり、旅行者の手配代行者が故意 または過失により旅行者に損害を与えたときは、その損害を補償するということが明記されています。「手配代行者」とは、旅行者が行う手配業務の全部または一部を旅行者から任されて行う者(添乗員も当然含まれます)のことで、このような代行者を「履行補助者」といい、使用者(旅行者)は履行補助者の行為について「使用者責任」を負っていることとなります。

10 正しい内容です。

「郷土料理」から「中華料理」へのメニュー(料理内容)の変更は、旅程保証(標準旅行業約款第29条)の別表2「変更補償金の支払いが必要となる変更」に該当しないので対象外となります。

第2問 2

○時差に関する計算問題です。

○海外旅行には時差がつきものです。現地到着後、お客様が日本の留守宅や知人に電話をかけたいときや日本と連絡をとりたい場合など、日本との時差がどのくらいなのか、またその計算方法などをしっかり把握しておかないと、お客様に速やかな対応ができず、添乗員としての能力を疑われることにもなりかねません。

○①ローマは夏時間実施期間外ですが、②シドニー、③ニューヨークに関しては夏時間が採用されていることに気づけなかった(忘れていた)方がかなりいるようでした。アメリカ、ヨーロッパの多くの国々は夏季(3月末～10月末)、オーストラリア、ブラジルなどでは10月上・中旬～4月上旬に夏時間を採用していることは添乗員として常識の範疇に入るのではないのでしょうか。ということで、「夏時間実施中」との文言を出題文中に入れませんでした。そのことに気づいた解答は残念ながらやはり少ないようでした。

○同様に、日本のGMT+9も業務知識として当然知っているべき事柄ということで、敢えて設問文には明記しませんでした。念のため。

○正解は次の通りです。

①東京 12月1日 午後6時00分。

東京(+9)とローマ(+1)との時差は $9 - (+1) = 8$ で、8時間(東京が進んでいる)、すなわちローマは8時間遅れているということになります。この時期、ローマは夏時間を採用していません(通常は、10月中旬～2月中旬が夏時間実施期間)ので、ローマの現地時刻は東京より8時間前(遅い)、すなわち、12月1日午前10時00分ということになります。

②シドニー(+10)は、この時期は夏時間を採用していますので、1時間早まることになり(+11)となります。従って、東京(+9)との時差は $11 - (+9) = 2$ で、2時間(シドニーが進んでいる)、すなわち東京は2時間遅れているということで12月31日午後22時00分ということになります。

③東京 7月1日 午前8時00分

ニューヨーク(GMT-5)はこの時期は夏時間を採用していますので、1時間早まることになり(GMT-4)となります。従って、東京(+9)とニューヨーク(-4)の時差は、 $9 - (-4) = 13$ で、13時間(東京が進んでいる)、すなわちニューヨークは13時間遅れているということになりますので、7月1日08:00から13時間もどした、6月30日午後7時00分ということになります。

第2問 3

○日本人の出国時、帰国時における通関、旅券などに関して基本的な事項を出題したものです。添乗員にとって知っておいてほしいものを選んでみました。

○それぞれの解説(正誤の理由)を下記に記しておきます。

① 正しい内容です。

イギリス、イタリア、フランスはEU加盟国のため、3カ国の免税手続きは最終国のフランス出国の際に空港で行い、EU加盟国ではないスイスの免税手続きはスイス出国の際に行います。ただし、フランスから日本への帰国便が直行便ではなく、EU諸国で乗り換えを行う場合には、乗り換え空港の税関で行うこともあります。

② 正しい内容です。

免税枠を超える品物を持ち込む場合には税金が課せられますが、旅具通関における課税については、一部の物品を除いて関税と消費税などの内国消費税を合わせた税率である簡易税率が適用されます。簡易税率は定額のものや定率のものがあります。なお、課税する際は実際に買った価格すなわち海外市価ではなく、通常の卸取引の場合における輸入価格である課税価格(通常の海外市価の6割程度)に対して税金を課すこととされています。

《参考》旅具通関について

旅行者が個人的に使用する身の回り品、土産および業務上必要な職業用具については、一般商業貿易貨物の輸入関税手続きとは異なり、簡易な通関手続きを行うことになっています。この手続きを旅具通関といいます。別送品も旅具通関の対象となっています。

③ 正しい内容です。

動物検疫は、動物の病気の侵入や蔓延を防止するため、世界各国で行われている検疫制度で、一般的な旅行者の場合は肉製品が主な対象となります。海外からの肉製品(牛肉、ビーフジャーキー、ソーセージ、ハムなど)の持込みは厳しく規制されていますが、政府機関が発行する「検査証明書」があれば、日本へ持ち帰ることができます。これらについては、日本到着の際に動物検疫カウンターで検査を受け、検査済みのスタンプを押してもらうことにより持ち込むことができます。その他、スモークサーモンなどの海産物、バター・チーズなどの乳製品は検疫の対象外となっています。

*ヨーロッパの空港免税店などでも、ハム、ソーセージ、ベーコンなどがよく販売されていますが、証明書が添付されていないものが多いため、ほとんど持込み不可のようです。

*アメリカおよびカナダの牛肉製品、アジアおよびヨーロッパ各国の肉製品については、牛海綿状脳症、鳥インフルエンザ、口蹄疫などの発生地域として日本への持込みはできません。従って、現在のところ、ほとんどの肉製品はお土産として日本に持ち帰ることはできないと考えた方がよいようです。

④ 間違っています。

関税法その他の法令により、下記のように日本への持込みが禁止されている品物があります。これに違反すると処罰されたり、または当該物品の没収、廃棄もしくは積戻しを命令されることがあります。輸入禁止品は理由を

問わず持ち込むことはできません。また、偽ブランド商品についても知らなかったからといっても持ち込むことはできないということになります。

《参考》輸入禁止品について

- ・あへん、コカイン、ヘロインなどの麻薬、大麻、あへん吸引具、覚せい剤、向精神薬。
- ・拳銃などの銃砲及びこれらの銃砲弾、及び拳銃の部品。
- ・通貨または証券の偽造品、変造品、模造品（ニセ金貨など）。
- ・公安または風俗を害すべき書籍、図画、彫刻物、その他の物品（わいせつ雑誌、わいせつビデオ、わいせつCD-ROMなど）などの知的財産権を侵害する物品。
- ・偽ブランド商品、コピー商品。
- ・家畜伝染病予防法」で定める特定の動物とその動物を原料とする製品と「植物防疫法」により輸入が禁止されている植物とその包装物など。

⑤ 間違っています。

持ち出し通貨の申告について、出国の際（入国の場合も同じ）に、日本円か外貨にかかわらず、下記のを100万円相当額を超えて持ち出す場合には、所定の書式による税関への申告が必要となります。

*現金（外国通貨を含む）、小切手（旅行小切手を含む）、約束手形、有価証券。従って、日本の通貨で100万円を超えなければという部分が誤っているということになります。

⑥ 間違っています。

植物検疫は、日本の農作物と緑を外国から侵入する病害虫から守るための制度です。日本に植物を持ち込む場合には、対象外とされているものを除き、すべて植物検疫が必要です。それらの植物類は、日本に持ち込めない「輸入禁止品」と、検査して合格すれば持ち込むことのできる「輸入検査品」の2つに区分されています。

*土および土のついた植物は一切日本に持ち込むことはできません。（輸入禁止品の代表例）

⑦ 正しい内容です。

海外で購入した品物などを帰国の際に携帯品として持ち帰るものとは別に、旅行先から国際郵便や国際宅配便などを利用して送ったものを「別送品」と呼んでいます。外国から別送品を送る場合は、必ず外装、税関申告書、送り状などに「別送品」と明確に表示し、帰国者本人を受取人にしなければなりません。別送品は入国の日から6ヵ月以内に輸入しなければならず、6ヵ月を過ぎると通常の貿易と同様の輸入手続きが必要となります。別送品がある場合には、「携帯品・別送品申告書」を2通作成して税関に提出します。1通は税関が回収し、もう1通は税関の確認印を押して返却されますので、後日別送品が届くまで保管しておきます。そうすることにより、別送品も旅具通関の対象となります。なお、別送申告は、入国時にしか行うことはできませんので、入国時に申告を怠った場合は通常の輸入手続きが必要ということになります。

⑧ 正しい内容です。

ワシントン条約とは、「絶滅のおそれのある野生動植物の種の国際取引に関する条約」で、現在絶滅のおそれがある、または将来絶滅が予想される野生動植物を保護する目的で、1975年にアメリカのワシントンで締結された条約。生きている動植物はもちろんのこと、規制されている動物の皮革を使用したバッグ、動物の骨・牙を利用した置物、動植物のエキスが含まれている漢方薬など、動物の生死に関係なく、その一部でも使用されていれば対象となります。

⑨ 正しい内容です。

シェンゲン協定とは、EU統合に伴う国境規制廃止により調印された協定で、協定に加入している国々を一つの地域（国内と同様）として取り扱う協定。EUとは、European Unionの略で、欧州連合のこと。経済的な統合を中心に発展してきた欧州共同体（EC）を基礎に、欧州連合条約に従い、経済通貨統合を進めるとともに、共通の外交安全保障政策、司法・内務協力などのより幅広い協力をも目指す政治・経済統合体です。本部はベルギーのブリュッセルに置かれ、現在（2024年）29カ国が加盟しています。29カ国のうちシェンゲン協定に未加盟なのはアイスランド、リヒテンシュタイン、ノルウェー、スイスの4カ国。

問題

第3問 以下の①～⑤の写真を見てその名称（建造物・自然・景観・都市名等）と国名を記入しなさい。



- ① 南半球の大都市で嘗て首都であった都市。
- ② ビクトリア調の建物が数多く残っている。
- ③ 夏季オリンピックが開催されたこともある。



- ① 1983年、世界遺産に登録された。
- ② 15世紀のインカ帝国の遺跡
- ③ 日本人にも人気の観光スポット



- ① この国の有名な観光スポット。
- ② 頭はライオン、体は・・・?
- ③ この国の公用語は中国語、英語、マレー語など多彩。



- ① 西暦79年、ベスビオス火山の噴火によって埋もれた都市の遺跡。
- ② ここを舞台にした映画が数多く作られた。
- ③ 2024年から、遺跡の保護等を目的として、観光客の受け入れを1日2万人までとした。



- ① 砂岩でできた古典主義様式の門。
- ② この門は市街戦で損傷し一時は廃墟となった。
- ③ 1989年のある出来事を契機に改修が行われ、現在の観光スポットとなった。

解答

		①	②	③	④	⑤
第3問	名称	メルボルン	マチュピチュ	マーライオン	ポンペイ遺跡	ブランデンブルグ門
	国名	オーストラリア	ペルー	シンガポール	イタリア	ドイツ

解説

出題の趣旨

○旅行会社の募集パンフレット、新聞・テレビなどで頻繁に目にする観光地、観光スポットなどのビジュアルな面に対しても業務知識として身に付けているか。

解説

1 メルボルン

メルボルンは、ヴィクトリア州の州都で、シドニーに次ぐオーストラリア第2の都市です。古いヨーロッパ風の建築が残るクラシカルな街並みと、オープンな雰囲気。都会でありながら、「ガーデンシティ」と呼ばれるほど緑が多いところです。近代的で忙しい大都市のイメージのシドニーと比べると、歴史的な建物や文化が残り、落ち着いた住みやすい印象を持たれています。ヴィクトリア朝時代の建築物がロンドンに次いで多く残っている都市でもあります。メルボルンは世界的な学術都市でもあり、多くの留学生を受け入れています。

2022年、アメリカのシンクタンクが公表したビジネス・人材・文化・政治などを対象とした総合的な世界都市ランキングにおいて、世界第8位の都市と評価されており、オーストラリアではシドニー（17位）を抑えて首位となっています。

2 マチュ・ピチュ

マチュ・ピチュは、ペルーのウルバンバ谷にある、15世紀のインカ帝国の遺跡で、標高は約2,430mのアンデス山脈に属する山の尾根にある都市遺跡です。またマチュ・ピチュは、インカ帝国の首都であったクスコから南西約80kmの場所にあります。マチュ・ピチュは、山上の絶壁に建てられており、山の下から存在を確認できないため「天空都市」「失われた都市」とも呼ばれています。1983年には複合遺産として、世界遺産へ登録されました。マチュ・ピチュは、15世紀半ばにインカ帝国の王族のための宮殿として建設され、その後、スペイン人による征服後に放棄されたと考えられています。その後、1911年にアメリカの考古学者ハイラム・ビンガムによって偶然発見されました。ビンガムは、マチュ・ピチュについての書籍や論文を発表しています。またマチュ・ピチュを建設したアンデス文明の人々は、文字を持たなかったため、この遺跡が造られた理由、首都であるクスコとの関係性など、明らかになっていない部分もあります。

3 マーライオン

マーライオンの名称は、「マーメイド（人魚）」と「ライオン」を組み合わせた造語です。この特異なデザインは、シンガポール政府観光局のシンボルとして1964年に考案されました。しかし、マーライオンの起源については、実際のライオンの存在とは異なる伝説があります。伝説によれば、11世紀にシンガポールを訪れた人々が海岸にライオンの姿を見たと言われていますが、実際には当時のシンガポールに野生のライオンは存在せず、おそらくは虎であったとされています。口から水を吐き出すマーライオン像は、高さ8.6m、重さ70トン。この像は元々はシンガポール川の河口にありました。シンガポールの彫刻家リム・ナン・センによって作られましたが、1997年にエスプラネード・ブリッジが完成すると、ウォーターフロントから像をはっきり見ることができなくなったため、フラトン・ホテルの目の前に位置し、マリーナベイを一望できるマーライオン公園に移設され、現在に至っています。

4 ポンペイ遺跡

ナポリ近郊に位置するポンペイ。西暦79年のヴェスヴィオ山の噴火によって、一瞬にして火山灰に飲み込まれ、18世紀に発掘されるまで姿を消してしまった悲劇の古代都市です。壁画やモザイク画がとても良い状態で残っており、高い水準の文化や生活様式を備えた裕福な商業都市であったことがうかがえます。西暦79年このヴェスヴ

イオ山が大噴火。天高く噴煙が上がる、いわゆるプリニー式噴火であったとされます。この噴火の影響により、ポンペイはエルコラーノなど周辺の町とともに埋没してしまいました。ポンペイでは人口1万人のうち2,000人ほどが亡くなったといわれています。噴火当日午前から火山灰や軽石が降り注ぎ、翌朝に高温の火砕流と火砕サージが到達し、街は厚い火山噴出物の層に閉じ込められました。しかしこうした火山由来の堆積物が乾燥剤のような役割を果たし、そのために、当時の文化的な遺物が多く残ったのです。

5 ブランデンブルク門

ドイツの首都ベルリンのシンボルとされている門。高さは26m、幅は65.5m、奥行きは11mで、砂岩でできています。かつてのベルリンは都城都市で、城壁がめぐらされ、18の城門がありましたが、ブランデンブルク門はその一つで、1868年に城壁と城門は取り壊されましたが、唯一例外として残りました。この門の名称は、かつてプロイセンの首都が置かれていたブランデンブルクに通じる道に門があったことによるものです。この城門は、プロイセン王フリードリヒ・ヴィルヘルム2世の命により、建築家カール・ゴットハルト・ラングハンスが古代ギリシア風の城門として設計し、1788年から3年間かけて建設しました。アテネのアクロポリスの入り口にあったプロピュライアの門をモデルにしている、門の上には「クアドリガ」と呼ばれる4頭立ての馬車に乗った勝利の女神、ビクトリアの彫刻があります。東西ドイツに分かれ、ベルリンも東と西に分割されていた時代には、ブランデンブルク門は東ベルリンの西の境界にあり、それ以上先に進めない行き止まりとなっていました。東西ドイツの統一で、門としての役割を果たせるようになりました。このため、ブランデンブルク門は東西ドイツ統一の象徴といわれています。

問題

第4問 次の説明文の1～10についてそれぞれ該当する観光地、観光ポイントの名（2級：番号）を解答欄に記入してください。また、別紙資料（業務知識第4問解答用世界地図 7・8 ページ）の地図上、ア～メよりそれぞれ1～10に最も関係の深いものを選び、記号で答えてください。

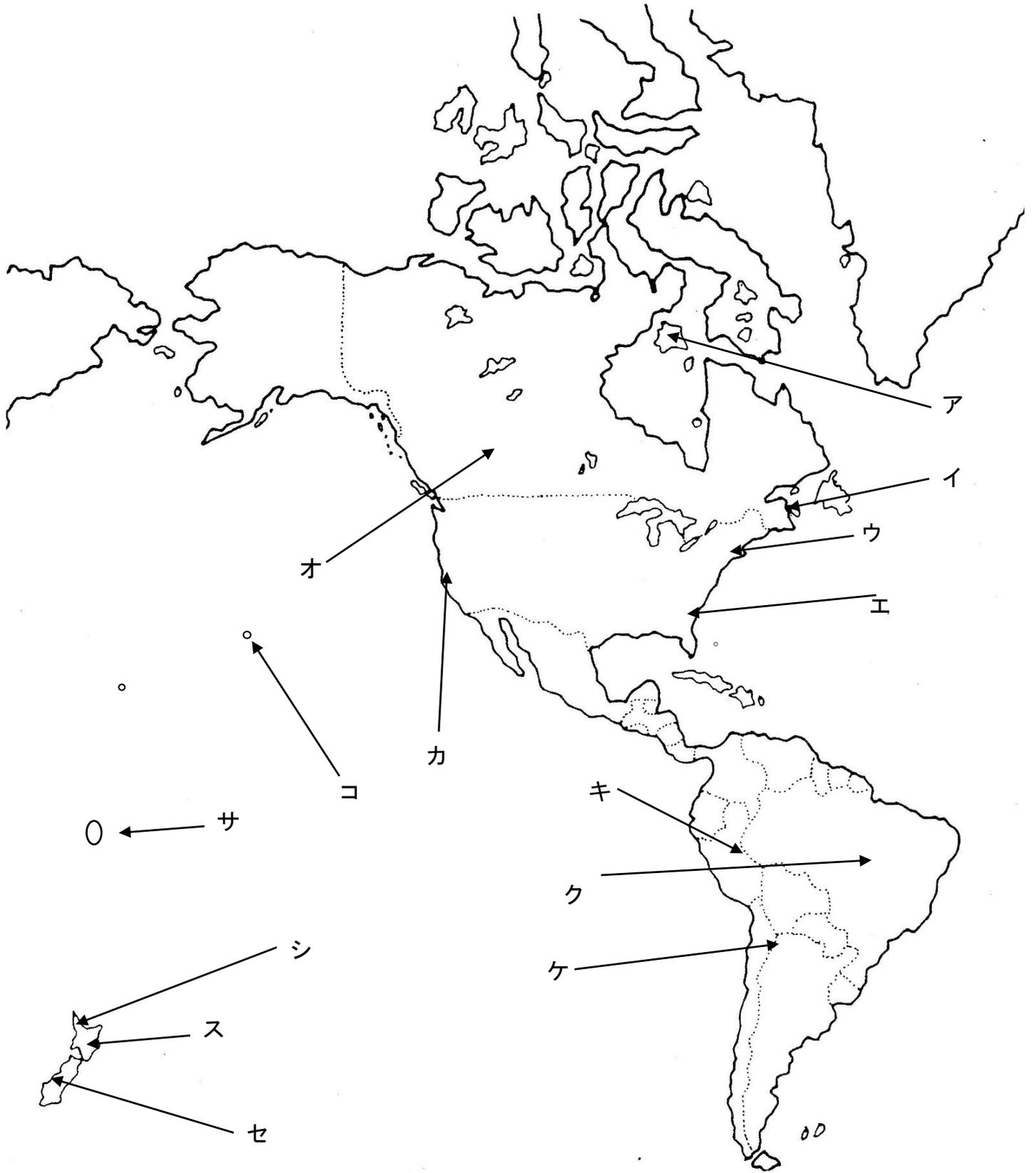
- 1 黄金のマスクで有名な古代エジプト第18代王朝のツタンカーメン王の墓は、ナイル川西岸の地で1922年に発掘されたものです。このナイル川西岸の地とは？（2級：①メンフィス②アスワン③ギザ④王家の谷）
- 2 ニューヨークの超高層ビルの中に位置するこの公園は、南北4km、東西0.8km、面積3.4km²を占めるアメリカ国内でも最大規模の都市公園。園内には湖、動物園、野外音楽堂、広い芝生や森などがあり、まさにマンハッタンの人々のオアシスとなっている。このニューヨークを代表するランドマーク的存在の一つとなっている公園の名前は？
（2級：①ワシントンスクエアパーク②バッテリーパーク③セントラルパーク④マジソンスクエアパーク）
- 3 エメラルドグリーンの穏やかな海、波の少ない浅瀬となっているこの湾は、サンゴ礁が広がる海洋保護区となっている。ホノルル市が全面的に保護している海岸なので、ここでは、日焼け止めは落とす、サンゴを傷つけない、ごみは持ち帰る、禁煙といったマナーを守ることは必要。日本人観光客にも人気の高いこの湾の名前は？（2級：①ハナウマベイ ②タートルベイ ③カネオヘ湾 ④パールハーバー）
- 4 この地名の由来はかつてこの地にチベット集落が9つあったからと言われています。秘境と呼ばれるこの地は、渓谷に沿って大小100以上の湖が点在しており、周りに広がる木々の緑や澄んだ湖から見える鮮やかな藻の絨毯が湖面の光に反射して輝きを放っています。稀有な「水の風景」であるこの地への道は2017年の大地震により閉ざされていましたが、現在は開け、かつての輝きを取り戻し変わらぬ美しさを訪れた人々に見せてくれているこの地の名前は？（2級：①九龍 ②九寨溝 ③九份 ④九泉）
- 5 この国は、インド洋上の約120の島々からなる島国で、美しい自然に恵まれたおしゃれなビーチリゾートとして「インド洋最後の楽園」として注目されている。また、イギリスのウィリアム王子とキャサリン妃が新婚旅行に出かけたことでも知られている。世界一小さな首都ともいわれるビクトリアのあるマヘ島の北100kmには、鳥たちの天国として知られるバードアイランドがある。この島国の名は？
（2級：①モーリシャス ②モーリタニア ③モルディブ ④セイシェル）
- 6 イタリアのフィレンツェにあって、ダ・ヴィンチの「受胎告知」、ボッティチェリの「春ープリマベラ」と「ヴィーナスの誕生」などルネッサンスの至宝を集めた美の殿堂は？
（2級：①サンマルコ美術館 ②アカデミア美術館 ③ドゥオモ ④ウフィツィ美術館）
- 7 クロアチア最南部に位置する観光都市。オレンジ色の瓦屋根と紺碧のアドリア海のコントラストが美しい旧市街は、その景観美から「アドリア海の真珠」とも謳われている。この都市の名は？
（2級：①ベオグラード ②ザグレブ ③サラエボ ④ドブロブニク）
- 8 マサイ語で「大きな穴」の意。総面積約6500平方kmのこの地域には、直径約17kmの火口跡があり、クレーター内では多くの野生動物が生息している。クレーターから約50kmのところには200万年前の初期人類の人骨が発見されたオールドバイ渓谷がある。この場所の名は？
（2級：①オカピ野生動物保護区②セレンゲティ国立公園③ンゴロンゴロ自然保護区④アンボセリ国立公園）
- 9 オーストラリア大陸に横たわる世界最大級の「一枚岩」といわれるエアーズロックの西方約30kmに位置するこの場所は巨大な36個の砂岩が高さ約500mのドーム状に連なる奇岩群。岩の間を風が吹き抜けるため「風の谷」と呼ばれている散策コースが人気となっている。この場所とは？
（2級：①ブルーマウンテン ②マウントオルガ ③ウエーブロック ④ピナクルズ）

- 10 かつて「東洋のパリ」と称されたサイゴンは現在のこの都市で、フランス風の都市計画に従って造られた美しい街並みがサイゴン川デルタに広がる大都市である。この都市とは？
(2級：①ハノイ ②フエ ③ホーチミン ④ダナン)

別紙資料「業務知識」第4問解答用 世界地図

*この世界地図は「業務知識」第4問の解答にのみご使用下さい





解答

総合1級

第4問		1	2	3	4	5
	名称	王家の谷	セントラルパーク	ハナウマベイ	九寨溝	セイシェル(諸島)
	地図記号	ハ	ウ	コ	ナ	ノ
		6	7	8	9	10
	名称	ウフィツイ美術館	ドブロニク	ンコロコロ自然保護区	マウントオルガ	ホーチミン
地図記号	フ	マ	ネ	テ	チ	

総合2級

第4問		1	2	3	4	5
	番号	4	3	1	2	4
	地図記号	ハ	ウ	コ	ナ	ノ
		6	7	8	9	10
	番号	4	4	3	2	3
地図記号	フ	マ	ネ	テ	チ	

解説

出題の趣旨

○海外の主な観光地などについての知識とおよその所在地について理解・周知しているか。

解説

1 「王家の谷」が正解です。

エジプト、テーベ(現ルクソール)のナイル川西岸にある岩山の谷にある岩窟墓群のこと。古代エジプトの新王国時代の王たちの墓が集中していることからこの名があり、24の王墓を含む64の墓が発見されています。長い歴史の中で王家の谷にある墓の多くも盗掘を受けましたが、1922年に発掘されたツタンカーメン王の墓は唯一未盗掘で、副葬品の財宝が完全な形で発見されたことで世界的に知られています。

2 「セントラルパーク」が正解です。

「アメリカ国内でも最大規模の都市公園」「ニューヨークを代表するランドマークの一つ」がヒントになるでしょう。マンハッタンの人々のオアシスにもなっている世界的にも有名な公園。公園内にはいくつかの湖、アイススケートリンク、各種スポーツ用芝生のエリア、自然保護区、そしてそれらを結ぶ遊歩道などがあります。公園内は自動車での通行が禁止されており、週末はジョギングする人々、サイクリングやインラインスケートを楽しむ人々で賑わっています。公園の東側中央にはメトロポリタン美術館、西には道をはさんでアメリカ自然史博物館などもあり、この公園はマンハッタン島の都会的景色・喧騒の中のオアシスとしての働きを見事に果たしているようです。

3 「ハナウマベイ」が正解です。

「サンゴ礁が広がる海洋保護区」「ホノルル市が全面的に保護」「日本人観光客にも人気の高い」がヒントになるでしょう。ハワイを訪れる人の多くが訪れる代表的な観光スポット。ワイキキから車で約30分、ハワイ語で「湾曲した湾」を意味するハナウマ湾は、噴火によってできたカルデラの外輪山の片側が沈降して見事な入江となったものです。湾内にはサンゴ礁が広がり、カラフルな熱帯魚がすぐ近くまで寄ってくる最高のシュノーケルポイント。魚介類保護地区に指定されており、美しいビーチと海を守るために、サンゴを傷つけない、魚に余計な餌を与えず、ゴミは持ち帰り、サンオイルはシャワーで流してから海に入るといった基本的なことは海外からの観光客も例外なく守ることが義務付けられています。

4 九寨溝が正解です。

九寨溝(きゅうさいこう)は、四川省の省都である成都の北400kmに位置する秘境です。4,000mを越す深山と原始林を背景に、宝石のような大小100余りの澄み切った湖沼と溪流、瀑布が延べ50kmにもわたって連なっています。森にはパンダなどが棲み、「神話の世界」ともいわれる景勝の地です。湖の透明度は約30mで、底に沈んでいる木まで一片の曇りもなく見える美しさ。1970年代に森林伐採の労働者によって偶然発見され、今や中国では有名な観光地となっています。1992年にユネスコの世界自然遺産に登録されました。

5 「セイシェル」が正解です。

「インド洋最後の楽園」、「世界一小さな首都」、「ウィリアム王子とキャサリン妃が新婚旅行」「マヘ島」「バードアイランド」がヒントになるでしょう。

6 「ウフィツィ美術館」が正解です。

「フィレンツェ」「ダ・ヴィンチの受胎告知」がヒントです。メディチ家のコレクションから始まり、ルネッサンス時代の作品を中心としたイタリアの代表的な美術館。代表的な作品としては、ボッティチェリの「ヴィーナスの誕生」「春」、ダ・ヴィンチの「受胎告知」、ミケランジェロの「聖家族」、ジョットの「聖母子」、ラファエロの「自画像」などがあります。

7 「ドブロブニク」が正解です。

「クロアチア」「オレンジ色の瓦屋根」「旧市街」「アドリア海の真珠」がヒントになるでしょう。アドリア海に面した城塞都市で、中欧屈指の海浜保養地。ビザンチン帝国、ベネチア、ハンガリー、オスマン帝国と宗主国を変えてきましたが、独自の共和国体制を維持し、15～16世紀には地中海の海上交易で繁栄、富を背景に、町には聖堂や宮殿が立ち並びました。オレンジ色の瓦屋根と白壁が陽光に輝く中世の町は「アドリア海の真珠」とも謳われ、某有名アニメ映画の舞台にもなったといわれています。20世紀末の内戦で町は壊滅状態に陥りましたが、1995年以降、市民たちが再建に着手し、建築には破壊前と同じ材料が使用され、壁の彫刻も忠実に修復されるなど、かつての輝きを取り戻しつつあるといわれています。城壁に囲まれた旧市街と城壁外の歴史地区の一部が、1979年に世界文化遺産として登録されました。

8 「ンゴロンゴロ自然保護区」が正解です。

「マサイ語で大きな穴」「クレーター内では・・・」「初期人類の人骨」「オルドバイ溪谷」がヒントになるでしょう。タンザニア北部にあるこの自然保護区は、火山の噴火によって誕生した直径10数kmのクレーターを中心に広がる動物の楽園となっています。世界の動物園とも称され、絶滅危惧種を含めた約25,000頭の動物が生息し、その周辺でマサイ族が遊牧を営むこの場所は、人間と動物が共存する、東アフリカ唯一の場所ともなっています。20世紀半ばに、クレーター内のオルドバイ溪谷で先史人類の化石が多数発見されたため、この溪谷は人類の進化の過程を示す証拠であるとの価値が2010年に世界遺産委員会で認められ、複合遺産として登録されました。

9 「マウントオルガ」が正解です。

「オーストラリア大陸の中心」「エアーズロックの西方30kmほど」「巨大な36個の砂岩」「風の谷」がヒントになるでしょう。

10 「ホーチミン」が正解です。

「東洋のパリ」「サイゴンは現在の・・・」「サイゴン川デルタに広がる大都市」がヒントになるでしょう。ベトナム最大の都市。旧名はサイゴン、現地では今なお(中心部に関して)「サイゴン」という表現(サイゴン駅、サイゴン港、サイゴン川など)が様々な場面で使われており、都市名としても「ホーチミン」よりも通じるようです。ベトナムがフランスの占領下にあった時代から発展してきた町で、「東洋のパリ」とも呼ばれるとても美しい街並みが魅力の人気観光地となっています。少し足を延ばせば、南部では果樹園や田園、水上マーケットなど南国らしい開放的な光景に出合え、また、東部には手付かずの自然が残るビーチリゾートも点在しています。

問題

第5問 以下は世界遺産に関する記述です。空欄に適切な語句（2級：語群から選び記号）を記入しなさい。

2024年時点での世界遺産条約国は195か国・世界遺産総数は1223件・(①)は952件・(②)は231件・(③)は40件・(④)は56件・登録を抹消された世界遺産は3件あります。世界遺産登録数を国別ランキングで見ると、BEST5に入っている国はヨーロッパ4か国、アジアが1か国です。

世界遺産数ナンバー1は(⑤)で、(①)54件、(②)6件の計60件となっており、第2位はアジアの(⑥)で合計59件、第3位は(⑦)の54件となっています。日本は全体の11位となっており、2024年に登録された「(⑧)」を含め(①)が(⑨)件、(②)が(⑩)件の計(⑪)件となりました。

ちなみに、日本で最初に世界遺産として登録されたのは1993年で4件あり、(②)として東北地方の(⑫)と九州地方の(⑬)、(①)として近畿地方の(⑭)と同じく(⑮)地域の仏教建造物です。

【語群】(総合2級)

ア 中国	イ インド	ウ イギリス	エ スペイン	オ フランス
カ ドイツ	キ イタリア	ク 4	ケ 5	コ 6
サ 20	シ 21	ス 22	セ 24	ソ 25
タ 26	チ 戦争遺産	ツ 自然遺産	テ 複合遺産	ト 危機遺産
ナ 文化遺産	ニ 佐渡山金山	ヌ 白神山地	ネ 興福寺	ノ 東大寺
ハ 屋久島	ヒ 知床	フ 中尊寺	ヘ 法隆寺	ホ 姫路城

解答

第5問	①	②	③	④	⑤
	文化遺産	自然遺産	複合遺産	危機遺産	イタリア
	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
	中国	ドイツ	佐渡山の金山	21	5
	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮
	6	白神山地	屋久島	姫路城	法隆寺地域

総合2級

第5問	①	②	③	④	⑤
	ナ	ツ	テ	ト	キ
	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
	ア	カ	ニ	シ	ケ
	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮
	タ	ヌ	ハ	ホ	ヘ

解説

出題の趣旨

〇ツアーの中で国内外を問わずディステーションの目玉となっているのが世界遺産です。世界遺産の情報には敏感となり、添乗員として常にある程度の知識は必要であると思います。そこで、最も新しい世界遺産、あるいは最初の世界遺産を出題しました。

世界遺産についての解説

2024年7月24日～7月31日、第46回世界遺産委員会がインドのニューデリーで開催されました。本委員会では、日本から申請されていた「佐渡島の金山」(新潟県佐渡市)が、世界遺産リストへの「記載」が決定したほか、合

計24件（文化遺産19件、自然遺産4件、複合遺産1件）が新たに世界遺産リストへ登録され、総数は1,223件（文化遺産：952件、自然遺産：231件、複合遺産：40件）となりました。

また、世界遺産としての価値が危機的な状況にある「危機にさらされている世界遺産リスト（危機遺産リスト）」に登録されていた「ニオコロコバ国立公園」（セネガル共和国）は、密漁や違法な採掘などにより、生態系が脅かされる状態にありましたが、監視システムの充実などにより、危機的な状況を脱したとして危機遺産リストから解除されました。

世界遺産条約は1972年にユネスコで採択され、2023年10月現在195か国が締結しています。日本も1992年にこの条約を締結し、文化遺産及び自然遺産を人類全体のための世界の遺産として損傷、破壊などの脅威から保護し、保存することが重要であると考え、国際的な協力・援助体制の構築に貢献してきました。

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カ国で構成される世界遺産委員会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。

インド・ニューデリーで開かれたユネスコ（国連教育科学文化機関）の世界遺産委員会は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件になりました。

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てきた戦時中の「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。

ちなみに、日本で初めて世界遺産に登録されたのは平成5年（1993年）で、文化遺産として法隆寺地域の仏教建造物（奈良県）、姫路城（兵庫県）の2つ、また自然遺産として屋久島（鹿児島県）と白神山地（青森県・秋田県）となっています。

問題

第6問 下記は2024年における時事に関する設問です。それぞれ、適切と思われる記号を解答欄に記入しなさい。

1 原子力規制委員会が2023年12月27日に運転禁止命令を解除した原発は？

(ア) 志賀原発	(イ) 敦賀原発	(ウ) 高浜原発	(エ) 柏崎刈羽原発
----------	----------	----------	------------

2 2024年1月時点で日本で働く外国人労働者の国籍で最も多いのは？

(ア) 中国	(イ) ベトナム	(ウ) インドネシア	(エ) フィリピン
--------	----------	------------	-----------

3 2024年熊本に半導体工場を建設した台湾の半導体メーカー（ファウンドリ）は？

(ア) TSMC	(イ) NVIDIA	(ウ) GlobalFoundries	(エ) UMC
----------	------------	---------------------	---------

4 2024年に32か国目のNATO（北大西洋条約機構）加盟国となった国は？

(ア) ノルウェー	(イ) フィンランド	(ウ) ハンガリー	(エ) スウェーデン
-----------	------------	-----------	------------

5 2024年7月から山梨県側で導入された富士山の通行料は？

(ア) 1000円	(イ) 2000円	(ウ) 3000円	(エ) 5000円
-----------	-----------	-----------	-----------

6 東京からの北陸新幹線の駅の並びで正しいものは？

(ア) 長野→富山→金沢→福井→敦賀	(イ) 長野→富山→福井→金沢→敦賀
(ウ) 長野→金沢→富山→福井→敦賀	(エ) 長野→福井→富山→金沢→敦賀

7 2024年に全面開業したジブリパークがある都道府県は？

(ア) 千葉県	(イ) 愛知県	(ウ) 長崎県	(エ) 埼玉県
---------	---------	---------	---------

8 富嶽三十六景（葛飾北斎）には全部で何点の作品がある？

(ア) 32	(イ) 44	(ウ) 46	(エ) 53
--------	--------	--------	--------

9 2024年4月8日から一部地域で始まった一般ドライバーが自家用車を使って有料で乗客を運ぶサービスは？

(ア) カーシェア	(イ) ライドシェア	(ウ) シェアタクシー	(エ) カーライド
-----------	------------	-------------	-----------

10 2024年に単月として過去最多となった3月の訪日外国人で最も多い国・地域は？

(ア) 中国	(イ) 韓国	(ウ) 台湾	(エ) 香港
--------	--------	--------	--------

11 2024年5月17日に成立した改正道路交通法で自転車の交通違反が反則金となるのは何歳以上から？

(ア) 12歳以上	(イ) 14歳以上	(ウ) 16歳以上	(エ) 18歳以上
-----------	-----------	-----------	-----------

12 2024年6月2日に行われた大統領選で初の女性大統領が誕生した国は？

(ア) メキシコ	(イ) コロンビア	(ウ) ウルグアイ	(エ) エクアドル
----------	-----------	-----------	-----------

13 マイクロソフトを抜いて2024年6月18日に時価総額で世界1位となった企業は？

(ア) テスラ	(イ) エヌビディア	(ウ) アマゾン・ドット・コム	(エ) グーグル
---------	------------	-----------------	----------

14 最高裁判所が2024年8月30日に国内での「X（旧ツイッター）」のサービス停止を命じた国は？

(ア) ブラジル	(イ) エクアドル	(ウ) シンガポール	(エ) アイルランド
----------	-----------	------------	------------

15 2024年度のノーベル平和賞を受賞した団体は？

(ア) 原水禁（原水爆禁止日本国民会議）	(イ) 日本原水協（原水爆禁止日本協議会）
(ウ) 日本被団協（日本原水爆被害者団体協議会）	(エ) 広島県被団協（広島県緑水爆被害者団体協議会）

解答

	1	2	3	4	5
	エ	イ	ア	エ	イ
第6問	6	7	8	9	10
	ア	イ	ウ	イ	イ
	11	12	13	14	15
	ウ	ア	イ	ア	ウ

解説

出題の趣旨

- 日頃からニュースや新たな情報を収集し、添乗員としての仕事に生かしているか。
また、旅行にかかわらず、政治・経済・文化その他の情報に敏感であるかを確認したい。

解説

1 原子力規制委員会が2023年12月27日に運転禁止命令を解除した原発は？

東京電力は、再稼働を目指す新潟県にある柏崎刈羽原子力発電所について、先行する7号機に続き6号機でも2024年6月に原子炉に核燃料を入れる方針を正式に発表しました。6号機の再稼働に向けた具体的な工程が明らかに

なるのは初めてです。柏崎刈羽原発6号機と7号機は2016年、再稼働の前提となる原子力規制委員会の審査に合格し、このうち先行する7号機では2023年4月に原子炉に核燃料が入れられ、これまでに設備面の準備としては最終段階となる検査が完了しています。

解答は(エ) 柏崎刈羽原発。

2 2024年1月時点で日本で働く外国人労働者の国籍で最も多いのは？

現在、我が国で就労している外国人労働者の国籍を見ると、多い順から、ベトナム、中国、フィリピン、ネパール、ブラジルとなっており、全体の半数近くを東南アジア国籍の労働者が占めています。また、在留資格別では、「専門的・技術的分野の在留資格(特定技能以外)」が最も多く、次いで「技能実習」「永住者」「留学」「身分に基づく在留(永住者以外)」となっている。

解答は(イ) ベトナム。

3 2024年熊本に半導体工場を建設した台湾の半導体メーカー(ファウンドリ)は？

半導体の受託生産で世界最大手、台湾のTSMCが熊本県に建設した日本で初めての工場が完成し、2024年2月24日に開所式が行われました。会社は先端半導体を生産する第2工場の建設も決めていて、政府は総額で最大1兆2,000億円余りを補助します。

解答は(ア) TSMC。

4 2024年に32ヵ国目のNATO(北大西洋条約機構)加盟国となった国は？

スウェーデン政府は2024年3月7日、NATOに加盟したことを発表。スウェーデンは、クルド分離主義組織「クルディスタン労働者党(PKK)」に対する姿勢への対立から、トルコ、ハンガリーと、2ヵ国での承認手続きが遅れていました。トルコが1月23日、ハンガリーが2月26日に議会での承認を終え、申請から約2年経っての加盟となった。これによりNATO加盟国は32ヵ国となりました。

解答は(エ) スウェーデン。

5 2024年7月から山梨県側で導入された富士山の通行料は？

2024年夏から、山梨県側からの富士山への入山には、通行料として2,000円を徴収することになりました。理由は、「登山道の整備」「混雑緩和」「レスキューの充実」のためとのこと。

入山料の支払いは、オンライン決済で事前予約が可能のほか、1日あたりの登山者数の上限を超えない場合は現地でも決済することもできます。一方、静岡県側では、2024年の登山シーズンは入山料を徴収しませんが、両県とも入山者に対して富士山保全協力金(富士山の環境保全や登山者の安全対策等を図るための協力金)1,000円の善意をお願いしているのは変わりません。

解答は(イ) 2000円。

6 東京からの北陸新幹線の駅の並びで正しいものは？

北陸新幹線の東京～敦賀間の経路は以下の通りとなっています。

東京→上野→大宮→熊谷→(略)→長野→(略)→糸魚川→(略)→富山→新高岡→金沢→小松→加賀温泉→芦原温泉→福井→越前たけふ→敦賀。

解答は(ア) 長野→富山→金沢→福井→敦賀

7 2024年に全面開業したジブリパークがある都道府県は？

スタジオジブリ作品の世界を表現した公園施設「ジブリパーク」が愛・地球博記念公園(モリコロパーク)内に誕生しました。「ジブリパーク」は5つのエリアから構成され、2022年11月に「ジブリの大倉庫」「青春の丘」「どんどこ森」、2023年11月に「もののけの里」、2024年3月に「魔女の谷」が開園しました。森や道を自分の足で歩いて、スタジオジブリ作品の世界を体感できます。

解答は(イ) 愛知県。

8 富嶽三十六景(葛飾北斎)には全部で何点の作品がある？

『富嶽三十六景』(ふがくさんじゅうろっけい)は、葛飾北斎による富士図版画集です。1831～34年(天保2～5年)板行。全46図。柳亭種彦『正本製(しょうほんじたて)』(1831年(天保2年)、永寿堂)の巻末広告によれ

ば、当初は「三十六景」の揃物の予定でしたが、売れ行き好調のためさらに十点の追加になりました。追加された10点は「裏不二」と呼ばれています。

解答は(ウ)46。

9 2024年4月8日から一部地域で始まった一般ドライバーが自家用車を使って有料で乗客を運ぶサービスは？
ライドシェアとは、一般ドライバーが自家用車で乗客を有償で運ぶサービスです。

タクシー不足を解消するため、2024年4月から東京などの一部地域ではタクシー事業者が運営主体となり、一般のドライバーが自家用車を使って有料で人を運ぶ「日本版ライドシェア(自家用車活用事業)」のサービスが開始されました。

解答は(イ)ライドシェア。

10 2024年に単月として過去最多となった3月の訪日外国人で最も多い国・地域は？

最多が韓国で66万3,100人(2019年比13.2%増)。続いて台湾が48万4,400人(同20.4%増)、中国が45万2,400人(同34.6%減)、アメリカが29万100人(同64.3%増)、香港が23万1,400人(同35.0%増)でした。最新のデータ(2024年9月)では1位韓国65万6,700人、2位中国65万2,300人、3位台湾47万600人、4位アメリカ19万1,900人となっています。

解答は(イ)韓国。

11 2024年5月17日に成立した改正道路交通法で自転車の交通違反が反則金となるのは何歳以上から？

今般の改正道路交通法においては、ながらスマホの罰則強化などに加え、自転車の交通違反に対して反則金を納付させる、いわゆる「青切符」による取締りの導入が規定されました。この青切符による取締りは16歳以上を対象とし、113種類の違反行為を適用範囲としています。特に信号無視や一時停止無視、携帯電話を使用しながらの運転等、重大な事故につながる可能性のある違反行為に対しては、重点的に取り締まることになっています。

解答は(ウ)16歳以上。

12 2024年6月2日に行われた大統領選で初の女性大統領が誕生した国は？

2024年6月のメキシコ大統領選挙で当選したクラウディア・シェインバウム氏の就任式が10月1日、首都メキシコシティで行われ、同国で初めての女性大統領が誕生しました。シェインバウム氏は、2024年6月に行われたメキシコ大統領選挙に与党の左派政党「国家再生運動」から立候補し、野党の候補に大差をつけて当選しました。10月1日、首都メキシコシティで行われた就任式でシェインバウム氏は「私は母であり、祖母であり、科学者であり、信心深い女性であり、きょうからは民意によりメキシコ大統領となった」と演説しました。

解答は(ア)メキシコ。

13 マイクロソフトを抜いて2024年6月18日に時価総額で世界1位となった企業は？

2024年6月18日のニューヨーク株式市場でアメリカの半導体大手、エヌビディアの株価が上昇し、企業の価値を示す時価総額が3兆3,300億ドル余りとなり、IT大手のマイクロソフトを抜いて初めて世界1位となりました。エヌビディアは生成AI向けの半導体を手がけていて、AI需要の拡大への期待が背景にあります。なお、2024年11月末時点では、1位アップル、2位エヌビディア、3位マイクロソフトの順となっています。解答は(イ)エヌビディア。

14 最高裁判所が2024年8月30日に国内での「X(旧ツイッター)」のサービス停止を命じた国は？

ブラジル連邦共和国最高裁判所は8月30日、米実業家イーロン・マスク氏がオーナーを務めるX(旧ツイッター)に関し、ブラジルでのサービス停止を命じました。同裁判所が命令した一部利用者のアカウント凍結に応じなかったため、マスク氏が「検閲」として拒否した騒動は、異例の事態に発展しました。なお、2024年10月8日ブラジルの最高裁判所は、米富豪イーロン・マスク氏が所有するソーシャルメディア「X」(旧ツイッター)について、国内でのサービス停止措置を解除すると発表しました。アレクサンドル・デ・モラエス判事はこの日、Xが多額の罰金を支払い、誤った情報を拡散したとされるアカウントを凍結したのを受け、サービスの「即時復帰」を承認しました。

解答は(ア)ブラジル。

15 2024年度のノーベル平和賞を受賞した団体は？

2024年10月11日、ノルウェー・ノーベル財団は、日本原水爆被害者団体協議会（略称：日本被団協）に2024年のノーベル平和賞を授与すると発表しました。「世界の核兵器廃絶実現に向けた努力と、核兵器が二度と使われてはならないことを本人たちの証言を通して示したこと」を評価しての授賞としています。

解答は（ウ）日本被団協（日本原水爆被害者団体協議会）。

問題

第7問 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記入しなさい。

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原因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。

解答

第7問	①	防止条例	⑥	罰則規定
	②	労働者	⑦	過剰サービス
	③	顧客	⑧	地方創生2.0
	④	離職	⑨	インバウンド観光
	⑤	社会問題	⑩	おもてなし

解説

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。