

国内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 高価なリ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

第1問	○×	左欄に×をつけた場合の誤っている理由
	1 ○	
	2 ×	一切ないは誤り。未受領のサービス提供に対しての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しての取消料、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）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ことになります。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 各種の規則・約款についての①～⑤の記述で、正しく述べられているものには○、間違っているものには×を記入しなさい（いずれの場合もサービス提供機関に故意・過失はないものとします）。

- 1 JR の団体乗車券は、乗車駅を出発する時刻の 2 時間前迄であれば、1 回に限って手数料 330 円で区間変更、指定券変更又は乗車列車の変更をすることができる。2 回目以降の変更については手数料が倍額の 660 円となる。
- 2 航空会社（JAL、ANA の場合）が受託手荷物を破損した場合の損害に関する通知は、損害に遭った旅客がその手荷物を受けとった日から 3 日以内に当該航空会社に行わなくてはならないと定められている。
- 3 宿泊客がフロントに預けた現金および貴重品について、ホテル（旅館）がその種類および価額の明告を求めた場合に旅行客がそれを行わなかったときには、ホテル（旅館）はその損害を賠償する責任はない。
- 4 モデル宿泊約款によれば、旅館（ホテル）が契約した客室を提供できない場合で、他の宿泊施設を斡旋できないときは、旅館（ホテル）は契約金相当額の補償料を宿泊予約客に支払うが、客室が提供できないことについての当該旅館（ホテル）の責めに帰すべき事由がないときは補償料を支払わない。
- 5 JR の自由席のみを利用する団体の場合、人員減に対して出札証明を受ける必要はなく、前日までに減員があった場合でも改札証明を受ければよい。

3 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人の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涼しい高原温泉だ。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。

4 下記の郷土料理をそれぞれ名物としている都道府県はどこか？都道府県名を漢字で記入しなさい。

- 1 タレカツ丼：ごはんの上に揚げたての薄めのとんかつを甘辛い醤油だれにくぐらせたカツをのせた丼のこと。卵とじでない。ごはんとかつをみのシンプルな料理で、1 つの丼にカツが 2 枚以上のっているのが特徴である。
- 2 鮎ずし：フナを丸ごと漬け込み、発酵中に産生する乳酸で骨が軟らかくなり、骨まで食べることができる。また増えた乳酸菌による整腸作用もあり、栄養価も高い。
- 3 水炊き：鶏肉を骨ごと煮こんだスープの中に、季節によってお好みの野菜を加えてポン酢で食べる鍋料理で、日本に波及したとされている。中国風の鶏肉の淡塩煮がコンソメなどの西洋スープと融合し、さらに日本料理の要素も組み合わせてできた料理が「若鶏の水炊き」である。
- 4 めはり寿司：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」などさまざまな説がある。
- 5 あんこう鍋：あんこうは、その珍妙な見た目とは裏腹に、品の良い味で「食べられない部分がない」と言わ

れるほど無駄のない魚である。スープの味付けによって、さっぱりした味わい（醤油味）も、濃厚な味わい（どぶ汁：溶けたあん肝スープ）も楽しむことができる。コラーゲンが多く、栄養の豊富な食材としても注目を集めている。

解答

第2問	1	①	②	③	④	⑤
		×	○	×	○	○
		⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
		○	○	×	×	○
	2	①	②	③	④	⑤
		×	×	×	○	○
	3	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
	4	①	②	③	④	⑤
		新潟	滋賀	福岡	和歌山	茨城

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。
- JR 規則をはじめ関連する約款や規則について一定の知識を持っているかを確認する。
- また、3 については国内の主要温泉についての知識を問う。

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ん。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が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、旅行業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、旅行業者は、募集型企画旅行契約の履行に当たり、旅行業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、旅行業者が行う手配業務の全部または一部を旅行業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（旅行業者）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

① 間違っています

(JR旅客営業規則第253条(団体乗車券変更))。団体乗車券を所持する旅客は、使用開始後に、あらかじめ係員に申し出て、その承諾を受け、1回に限って、区間変更、指定券変更又は乗車列車の変更をすることができる。ただし、これらの変更は、輸送上の支障がない場合に限り取り扱い、また、指定券に関する 変更については、原

団体乗車券に表示された列車等が乗車駅を出発する時刻の2時間前までに申し出があった場合に限り取り扱う。ということで、区間変更、指定券変更又は乗車列車の変更は、1回に限り可能で、しかも手数料は不要ということになります。従って、本事例は「手数料が有料となっている」部分が間違っているということになります。

② 間違っています。

(国内旅客運送約款第48条：手荷物に係る賠償請求期間)。下記約款は、日本航空の場合。他の航空会社も基本的には同一内容です。第2項：受託手荷物その他の会社が保管を受託した旅客の物の損害に関する通知は、受け取った手荷物又は物については、その受取りの日から7日以内、引き渡しがない場合は、受け取る筈であった日から21日以内に、それぞれ文書により通知しなければなりません。従って、本事例に記載されている「3日以内」の部分が間違っているということになります。

③ 間違っています。

ホテル(旅館)のフロントが預かった物品、貴重品等の取扱いについて、「モデル宿泊約款第15条」には、次のように記載されています。

モデル宿泊約款第15条第1項 宿泊客がフロントにお預けになった物品又は現金並びに貴重品について、滅失、毀損等の損害が生じたときは、それが、不可抗力である場合を除き、当ホテルは、その損害を賠償します。ただし、現金及び貴重品については、当ホテル(旅館)がその種類及び価額の明告を求めた場合であって、宿泊客がそれを行わなかったときは、当ホテル(旅館)は、(注)万円を限度としてその損害を賠償します。

(注) ホテル(旅館)ごとに、及び数年ごとに補償額の適正数値を記載することになっています。一般的に15万円としているところが多いようです。

従って、本事例の場合、宿泊約款で定めた一定額の金額までは賠償することになりますので、「その損害を賠償する責任はない」という部分が間違っているということになります。なお、宿泊客がホテル(旅館)のフロントに預けなかった物品又は貴重品の損害については、ホテル(旅館)は、ホテル(旅館)の故意、又は過失が原因の場合にのみその損害を賠償するとなっていますので、故意又は過失が証明されない限り損害の責は負わないということになります。民法によれば故意又は過失の証明は損害を受けた者(宿泊者)がしなくてはならないことになっています。フロントに預けなかった物品、貴重品等についての取扱いについて、下記を参考にしてください。

《参考》モデル宿泊約款第15条第2項 宿泊客が、当ホテル(館)にお持込になった物品又は現金並びに貴重品であってフロントにお預けにならなかったものについて、当ホテル(館)の故意又は過失により滅失、毀損等の損害が生じたときは、当ホテル(旅館)は、その損害を賠償します。ただし、宿泊客からあらかじめ種類及び価額の明告のなかったものについては(注)万円を限度として当ホテル(旅館)はその損害を賠償します。

(注) ホテル(旅館)ごとに、及び数年毎に補償額の適正数値を記載することになっています。

④ 正しい内容です。

(モデル宿泊約款第14条第2項：契約した客室の提供ができないときの取扱い) 旅館(ホテル)は他の宿泊施設のあつ旋ができないときは、違約金相当額の補償料を宿泊客に支払い、その補償料は損害賠償額に充当します。ただし、客室が提供できないことについて、当旅館(ホテル)の責すべき事由がないときは、補償料を支払いません、と宿泊約款に記載されていますので、本事例の記述内容は正しいということになります。

⑤ 正しい内容です。

(JR旅客営業規則第273条第2項) 出札証明を受けることによって、払い戻しが可能なのは、運賃と料金(特急料金、グリーン料金、寝台料金、座席指定席料金等)です。従って、自由席利用の場合は、出札証明は不要ということになります。従って、本事例は正しいということになります。但し、出札証明は1度の手続きで済みますが、改札証明は改札口通過時すべての箇所で行う必要があります。JRを利用するツアーの添乗員にとって、「出札証明」、「改札証明」についての業務知識は最重要事項の一つですので、正しい理解の取得をお願いいたします。

第2問 3

○以下の通り、それぞれの温泉の概要を説明します。

老神温泉(群馬県)

湯の歴史は古く、その昔、赤城山の神（ヘビ）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、心温まる家庭の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（べっぷはっとう）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。道内きっ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、栃尾温泉、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々しい高原温泉。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される説。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、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、溪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2問 4

「タレかつ丼」は、ごはんの上に、揚げたての薄めのとんかつを甘辛い醤油だれにくぐらせたカツをのせた丼のこと。卵とじでない。ごはんとカツのみのシンプルな料理で、1つの丼にカツが2枚以上のっているのが特徴です。薄めの衣で、一般的なかつ丼のカツよりも薄い豚肉が使われています。江戸時代から北前船で栄えた新潟の港町には、飲食店や歓楽街が軒を連ね、今なお風情が残る「古町」と呼ばれるエリアがあります。洋食文化も早くから花開き、西洋料理店が西堀の屋台に並んでいました。そこに店を構えていた老舗が発祥の店として知られています。「タレかつ丼」が誕生したのは昭和初期。当時、モダンな料理だったカツレツを大胆にも醤油だれにくぐらせてごはんの上にのせて提供したのが始まりだといわれています。瞬く間に人気となり、「タレかつ丼」が新潟市内に浸透していきました。老舗で修業した弟子たちが店を開き、今や「新潟のかつ丼スタイル」として定着しました。特に新潟市のご当地グルメ、市民のソウルフードとして今も親しまれています。

「なれずし」は、古来のすしの一つで、塩漬けた魚と米を漬け込み発酵させたものです。発酵が進むにつれて「馴れる、熟れる」ことから「なれずし」と呼ばれています。なれずしは魚を長期保存するための加工方法で、腐敗しやすい魚を発酵させて通年で食べることができるようになり、優れた保存法です。滋賀県ではフナを始め、ウグイ、ハス、モロコ、アユ、ハイ、ビワマス、コイ、ドジョウなどがなれずしにされます。「ふなずし」はその代表格で、五穀豊穡を祈る神社の祭礼に神饌として奉納されることが多いようです。「ふなずし」は琵琶湖でとれる子持ちのニゴロブナを使用することが多い。フナを丸ごと漬け込み、発酵中に産生する乳酸で骨が軟らかくなり、骨まで食べることができる。また増えた乳酸菌による整腸作用もあり、栄養価も高い。滋賀県では古くから腹痛や体調不良の際は、菓の代わりに「ふなずし」を食す習慣がある。このように古くから親しまれてきた「なれずし」は、平成10年（1998年）に滋賀県の無形民俗文化財の「滋賀の食文化財」として選択されています。

「水炊き」は、福岡県を代表する郷土料理の一つです。鶏肉を骨ごと煮こんだスープの中に、季節によって好みの野菜を加えてポン酢で食べる鍋料理で、元々は外国船が長崎に寄港した際に広まり、後に福岡に波及したとされています。中国風の鶏肉の淡塩煮が長崎で盛んになり、コンソメなどの西洋スープと融合し、さらに日本料理の要素も組み合わせてできた福岡独自の料理が「若鶏の水炊き」です。

この料理は、寒い冬だけではなく、早生キャベツが旬を迎える春や、博多祇園山笠の祭りのある夏など、通年を通して食すことができます。なお、博多祇園山笠の直会（なおりい）と呼ばれる祭祀の最後に参加者一同で神酒と神饌を食する行事では、必ず「若鶏の水炊き」が食されます。重い山笠を引く男衆たちは、体力をつけるため「鶏肉」を食していたからではないかと伝えられています。

「めはりずし」は漁業や林業が盛んな和歌山県南部地域で、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、多種多様です。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。

「あんこう鍋」は東北と関東の境目である北関東の茨城県で誕生し、昔から食べ継がれてきました。ぺたんと潰れた体と大きく裂けた口に鋭い歯、ヌメヌメとした皮など、一見恐ろしい「あんこう」ですが、見た目とは裏腹に「捨てるところがほとんどない」といわれるほど、美味しくヘルシーな魚です。あんこうは低脂肪・高タンパクのコラーゲンがたっぷりと含まれたみずみずしい身や、濃厚な味わいで海のフォアグラと呼ばれる「あん肝」を堪能できる、栄養豊富な食材です。あんこうは北関東の茨城沖が有名ですが、実は茨城県以外に日本海側や山口県下関市でも水揚げされている魚です。

第3問 以下の①～⑤の写真を見てその名称（建造物・自然・景観等）と都道府県名を記入しなさい。



- ① 弥生時代の遺跡で、約700年続いたとされる長い時期の遺構・遺物が発見されている。
- ② 1991年5月に特別史跡に指定された。



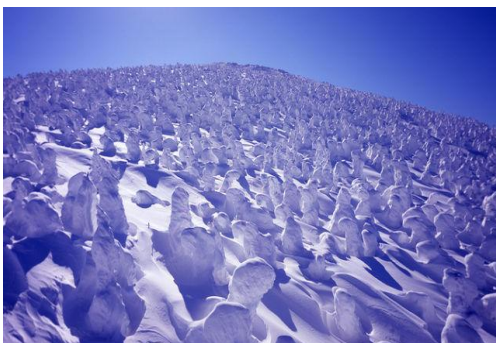
- ① 世界最高ランクの透明度を誇るカルデラ湖。
- ② 濃い霧が発生することの多い湖。
- ③ 周囲20km、最大水深212m。



- ① 2016年の大地震で崩壊したが、現在修復中。
- ② 大小の天守閣をはじめ、49の櫓、18の櫓門、29の城門を備えた平山城。
- ③ 加藤清正が築城したといわれている。



- ① 毎年ゴールデンウィークに合わせて除雪し、目的地へのルートを開通。
- ② 積雪の多い年には高さが20mにも及びます。



- ① この地域特有の現象で、針葉樹であるアオモリトドマツに氷と雪が張り付いてできたもの。世界的にとっても珍しい自然現象。
- ② スキー場としても有名な場所。

解答

第3問		①	②	③	④	⑤
	名称	吉野ヶ里	摩周湖	熊本城	雪の大谷	樹氷(蔵王)
	都道府県	佐賀	北海道	熊本城	富山	山形/宮城

解説

出題の趣旨

○日本国内の主要な観光地を認識しているかを問う。

吉野ヶ里

紀元前5世紀から紀元後3世紀までの弥生時代は、日本で稲作の文化が始まり、定住文化が根付いた日本文化の原点ともいえる時代です。弥生時代の遺跡の中でも吉野ヶ里遺跡は、佐賀県神埼郡の旧神埼町・旧三田川町・旧東脊振村の3つの町村にまたがった我が国最大の遺跡で、弥生時代における「クニ」の中心的な集落の全貌や、弥生時代700年間の移り変わりを知ることができ、日本の古代の歴史を解き明かす上で極めて貴重な資料や情報が集まっています。これらは日本の様子を記した最古の記録である魏志倭人伝に出てくる「邪馬台国」の時代を彷彿とさせるもので、国の特別史跡にも指定されています。また、有柄銅剣やガラス製管玉等の出土品は国の重要文化財に指定されるなど、高い学術的価値を有するものです。吉野ヶ里遺跡は、脊振山地南麓から平野部へ延びた帯状の段丘に位置しています。佐賀平野東部には段丘が多く見られ、そのいずれにも遺跡が多く立地していることが古くから知られていました。

摩周湖

アイヌ語で「カムイトー」（神の湖）と呼ばれ、神秘の場所として崇められてきた摩周湖。周囲約20km、最大水深は212mにもなり、世界最高ランクの透明度を誇るカルデラ湖です。その世界規模の透明な湖面に映し出される深い青色は「摩周ブルー」と呼ばれ、空の色が移りこんで生まれる摩周湖だからこその風景。風のない日は、よりいっそうその青さに磨きがかかります。湖の周りは150～350mものカルデラの壁に囲まれ、注ぎ込む川もないのになぜか水位が変わらないという不思議な湖でもあります。湖面に近づくことはできませんが、「摩周第一展望台」「摩周第三展望台」「裏摩周展望台」の3つの展望台から、青色の湖とそこに浮かぶカムイシュ島、湖の脇にそびえるカムイヌプリ（摩周岳）を眺めることができます。

熊本城

熊本城は大小の天守閣をはじめ、49の櫓、18の櫓門、29の城門を備えた平山城。安土桃山時代から江戸時代初期にかけ、藤堂高虎や馬場信房とともに、“土木の神様”“築城の名手”などと呼ばれた加藤清正によって築城されました。建造物として見応えがあるのは、「宇土櫓（うとやぐら）」と「本丸御殿」、そして大小の「天守閣」。日本三名城の一つ。別名銀杏城とも呼ばれ、名将加藤清正によって慶長6年（1601年）から約7年の歳月をかけて築城されました。周囲5.3km、総面積98haに及ぶ広大な城郭で、石垣や自然の地形を利用した独特の築城技術が生かされています。明治10年の西南の役では50日余も籠城し、難攻不落の城として真価を発揮しましたが、太平洋戦争直前の火災で天守・本丸御殿一帯が焼失。現在の天守閣は昭和35年に再建されたものです。春には山桜、肥後桜、ソメイヨシノの3種類・約800本の桜が咲き誇ります。

※2016年の熊本地震から復旧工事が進む熊本城。現在は「熊本城特別公開」として天守閣内部が公開されています。

雪の大谷

標高2,450mの立山室堂平は、世界でも有数の豪雪地帯。中でも室堂付近にある「大谷」は、吹きだまりになっているため特に積雪が多く、その深さは20mを超えることもあります。この「大谷」を通る道路を除雪してできる、高さ20mにも迫る巨大な雪の壁が「雪の大谷」です。

蔵王の樹氷

樹氷は限られた地域にしか見られない、全国的にも珍しいもの。「蔵王の樹氷」は、霧状になった氷点下の水滴（過冷却水滴）を含んだ季節風が、オオシラビソ（アオモリトドマツ）の木々にぶつかり瞬間的に凍り付くことで大きく成長していきます。独特な形状で大きく成長した樹氷群は、自然がつくり出すアートのようにもあり、愛嬌あるモンスターのようでもあります。山形と宮城をまたぐ「蔵王」は、それぞれ山形蔵王、宮城蔵王と呼ばれ、どちらでも樹氷を見ることができます。山形蔵王は、麓に蔵王温泉街、そして蔵王温泉スキー場を有する東北最大級のスノーリゾートエリア。宮城蔵王は、エメラルドグリーンに輝く「御釜」があることでも知られており、手つかずの大自然の中で樹氷を楽しむことができます。山形蔵王のようにロープウェイなどがいないため、完全予約制の雪上車からゆっくりと鑑賞します。

問題

第4問 次の説明文についてはそれぞれ該当する観光地、観光ポイントの名を（2級：番号を選択し）解答欄に記入してください。また、別紙資料（業務知識第4問解答用日本地図9ページ）の地図上、ア～ミよりそれぞれ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。

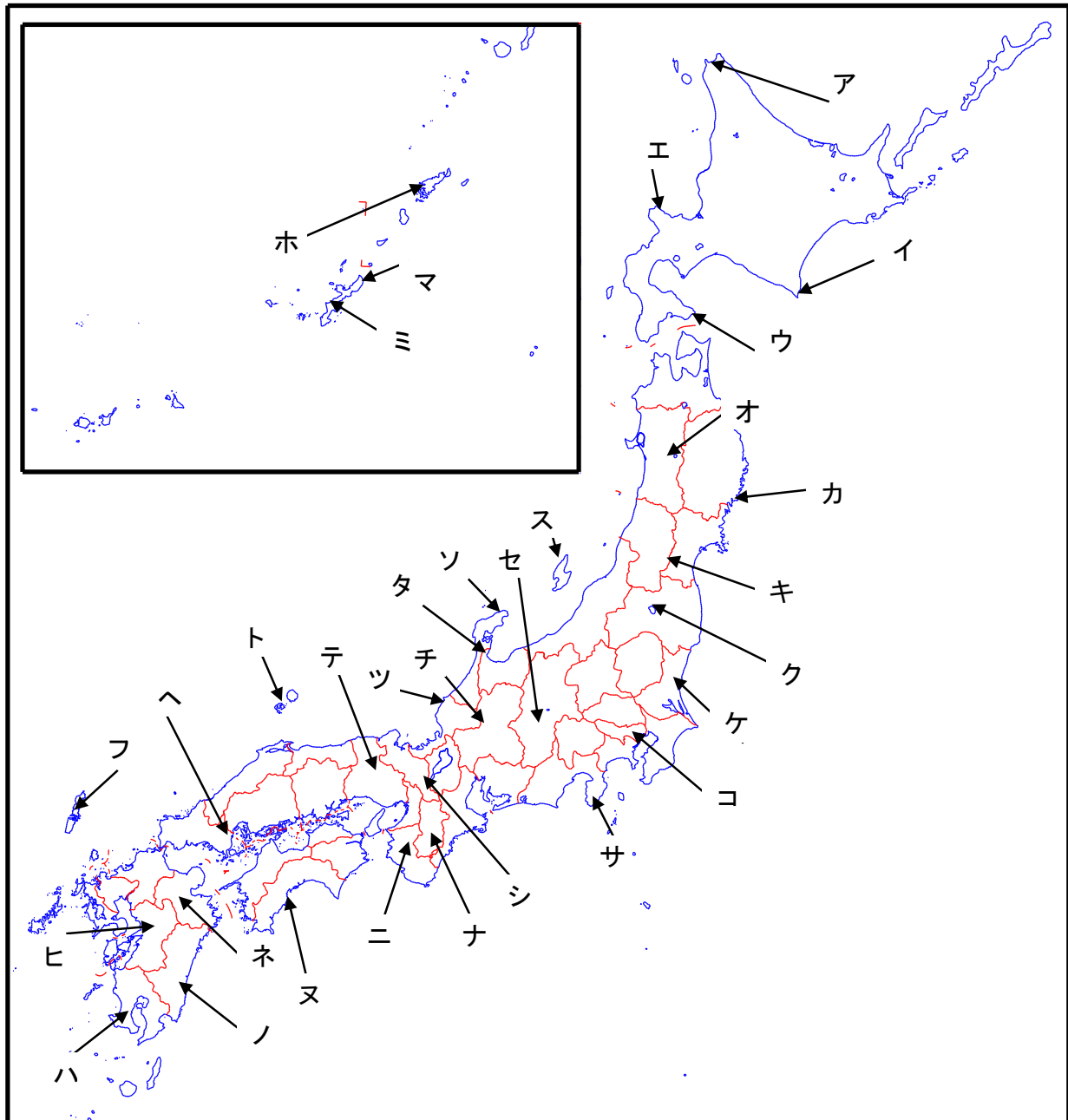
- 世界遺産に登録された紀伊山地の霊場と参詣道は、3県にまたがり、吉野・大峯、熊野三山とここの、三つの霊場とそれらを結ぶ参詣道からなっています。この山の名称は？
（2級：①生駒山 ②比叡山 ③高野山 ④信貴山）
- 日高山脈の南端部に位置する岬。太平洋に向かって沖合7kmまで岩礁が連なり、岬の周囲は高さ60mに及ぶ断崖となっている。3段に及ぶ海岸段丘が発達し、眺望も開けていて日高山脈の国立公園の中核を成す観光地にもなっている。この岬の名は？（2級：①宗谷岬 ②襟裳岬 ③神威岬 ④納沙布岬）
- 九州の水の都を代表する観光スポット。江戸初期、初代藩主細川忠利が築いた「お茶屋」が始まりで、三代綱利のときに「成趣園」と命名。豊富な阿蘇伏流水が湧出して作った池を中心にした桃山式回遊庭園で、東海道五十三次の景勝を模して造園されたといわれるこの庭園の通称名は？
（2級：①仙巖園 ②玉里邸庭園 ③御花 ④水前寺公園）
- 日米和親条約が締結された後、箱館とともに開港され、日本最初の米国総領事が置かれた町。この町の名称は？（2級：①浦賀 ②下田 ③神奈川 ④戸田）
- 黒塀の武家屋敷や古い商家が江戸時代の面影を残す一方、「みちのくの小京都」とも呼ばれ、山桜の皮を切って貼り合わせて作る桜皮細工の生産の中心でもあるこの都市の名は？
（2級：①弘前市 ②角館市 ③盛岡市 ④秋田市）
- 東の吉野とも呼ばれている桜の名所。南アルプスの裾野にあり、春になると千五百本のコヒガンザクラが咲き乱れ、アルプスの白い峰々とマッチして美しいこの桜の名所とは。（2級：①高遠②角館③三春④実相寺）
- 金沢の兼六園、岡山の後楽園とともに日本三名園の一つに数えられている。江戸時代に水戸藩第9代藩主徳川斉昭公により領民の休養の場所として開園されたもので、伝統を受け継ぎ、今なおここは日本三名園のうち唯一入園無料となっている。この日本庭園の名は？（2級：①偕楽園 ②栗林公園 ③六義園 ④仙巖園）
- 山城遺跡として全国でも稀な遺構。虎が臥せているように見えることから「虎臥城」ともいわれている。秋から冬にかけてのよく晴れた早朝に朝霧が発生することがあり、「天空の城」「日本のマチュピチュ」とも呼ばれ見る者の心を惹きつけている。この但馬にある城の名は？
（2級：①高遠城址 ②松山城 ③越前大野城 ④竹田城址）
- 徳川幕府における京都の拠点となったこの建物は、旧桂宮御殿を移した本丸と豪壮な二の丸御殿からなり、特に、二の丸御殿の絢爛豪華な建築と障壁画は目を見張るもの。幕末の15代将軍慶喜が大政奉還を行った

ことでも知られているこの建物の名は？（2級：①京都御所 ②二条城 ③仙洞御所 ④修学院離宮）

- 10 島根半島の沖合の洋上に浮かぶここは、流刑の島としても知られ、後鳥羽上皇、後醍醐天皇とときの帝を 2 人も迎えた離島はもちろんここだけ。この島（諸島）の名は？
（2級：①軍艦島 ②隠岐の島 ③沖ノ島 ④佐渡島）

別紙資料「業務知識」第4問解答用 日本地図

* この日本地図は「業務知識」第4問の解答にのみご使用下さい



解答

国内1級

第4問		1	2	3	4	5
	名称	高野山	襟裳岬	水前寺公園	下田	角館
	地図記号	ニ	イ	ヒ	サ	オ
		6	7	8	9	10
	名称	高遠	偕楽園	竹田城址	二条城	隠岐の島
	地図記号	セ	ケ	テ	シ	ト

国内2級

第4問		1	2	3	4	5
	番号	③	②	④	②	②
	地図記号	ニ	イ	ヒ	サ	オ
		6	7	8	9	10
	番号	①	①	④	②	②
	地図記号	セ	ケ	テ	シ	ト

解説

出題の趣旨

○日本国内の主な観光地・観光ポイントについての知識と、その所在地について把握できているかを確認する。

解説

- 「高野山」が正解です。「紀伊山地の霊場」「吉野・大峯、熊野三山とここ」がヒントになるでしょう。
- 「襟裳岬」(北海道：日高山脈の最南端)が正解です。「日高山脈の南端部」「3 段に及ぶ海岸段丘」「日高山脈国定公園の中核」「森進一」がヒントになるでしょう。
- 水前寺公園(熊本県)が正解です。「九州の水の都」「細川忠利」「東海道五十三次」がヒントになるでしょう。
- 「下田」が正解です。小学校でも習った「日米和親条約」や「米国総領事」がヒントになるでしょう。
- 「角館町」(かくののだてまち)が正解です。「黒塀の武家屋敷」「みちのくの小京都」「桜皮細工」がヒントになるでしょう。
 ＊日本の各地にある「〇〇小京都」(日本全国で30ヵ所)も知識として覚えておくと、添乗の際、きっと役に立つことがあるでしょう。いくつか例を挙げておきます。みちのくの小京都(角館町：秋田県)、越中の小京都(城端地区：富山県)、但馬の小京都(出石町：兵庫県)、播磨の小京都(龍野町：兵庫県)、安芸の小京都(竹原市：広島県)、伊予の小京都(大州市：愛媛県)、土佐の小京都(中村地区：高知県)、山陰の小京都(津和野町：島根県)、薩摩の小京都(知覧町：鹿児島県)など。
- 「高遠」(たかとう)が正解です。「東の吉野」「桜の名所」「南アルプスの裾野」「コヒガンザクラ」がヒントになるでしょう。
 ＊日本の三大桜の名所 弘前公園(青森県弘前市)：ソメイヨシノ 約2600本、高遠城址公園(長野県伊那市)タカトウコヒガンザクラ 約1,500本、吉野山(奈良県吉野郡)シロヤマザクラ 約30,000本
- 「偕楽園」(茨城県水戸市)が正解です。「日本三名園」「水戸藩」がヒントになるでしょう。
 ＊日本三名園 偕楽園(茨城県水戸市)、兼六園(石川県金沢市)、後楽園(岡山県岡山市)
- 「竹田城」(兵庫県朝来市)が正解です。「山城遺跡」「虎臥城」「天空の城」「但馬にある城」がヒントになるでしょう。

- 9 「二条城」(京都府京都市)が正解です。「徳川幕府」「本丸と豪壮な二の丸御殿」「大政奉還」がヒントになるでしょう。
- 10 「隠岐(諸)島」(島根県)が正解です。「島根半島の沖合い」「流刑の島」「後鳥羽上皇、後醍醐天皇」がヒントになるでしょう。

問題

問5 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記入しなさい。
(2級：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】(2級)

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

国内1級

第5問	①	②	③	④
	ユネスコ	文化遺産	自然遺産	相川鶴子金銀山
	⑤	⑥	⑦	⑧
	西三川砂金山	手工業	17世紀	イコモス
	⑨	⑩		
	韓国	朝鮮半島		

国内2級

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

解説

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」をめぐっては、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。

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

第6問	1	2	3	4	5
	エ	イ	ア	エ	イ
	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』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。

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。