

## 第22回 添乗員業務に 資格は要るのか？

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

いきなりの質問になります。添乗員業務を行うのに資格は要るのでしょうか？

答は「YESでもあり、NOでもある」・・・と言ってしまうと、これでは禪問答になってしまいますので、もう少し詳しく説明したいと思います。

### 「添乗員」という用語に定義はありません

まず、「添乗員」という用語の定義ですが、実は旅行业法や施行規則のどこを探しても添乗員という単語は見あたりません(通達や標準旅行业約款には記述があります)が定義付けはされていません。法令に規定がないのですから「添乗員がやらなければならないこと」、つまり添乗員業務にも決まりはありません。ですので、例えば「当社では、宴会を盛り上げるための係員を添乗員と呼びます」としても、旅行业法的には(とりあえず)問題はないと言えます。それならば添乗員は誰がやっても良いのか、特に資格は要らないのか、となると、それはそうなのですが、ここで話は終わりません。

### 「旅程管理業務」を行う「主任者」は資格が必要で

一方で、企画旅行を実施する場合においては、旅行者は「旅程管理業務」を行わなければなりません(旅行业法第12条の10)。

旅程管理業務とは、これは簡単に言うと(一部国内旅行の場合に例外がありますが)、旅行が計画通りに実施されるようにさまざまな手続きをしたり、万が一のトラブルに対処して計画を変更したり、団体行動の際に必要な集合確認をする等の業務のことです。この旅程管理業務を行うための具体的な手法については特に定めはありませんが、例えば団体旅行の場合には、旅行者の係員が「添乗員」としてツアーに同行して行う(旅程管理をする)のが多いのではないかと思います。この場合の「添乗員」に初めて資格が必要となってくるのです。

旅行业法では「旅行者に同行して旅程管理業務を行う者のうち主任の者」には、資格が必要だと定めています(旅行业法第12条の11第1項)。

つまり「添乗員」でも「ツアーコンダクター」でも、その名称はさておき、「旅行者に同行して旅程管理業務をする」ならば資格が必要だというわけです。逆読みると、同行はするけれど、宴会を盛り上げたり、お客様の荷物運びのお手伝いをするだけで、法令で定める旅程管理業務をしない添乗員ならば資格は不要という解釈になるのです。

それでは、添乗員が旅程管理業務をしない場合は、

代わりに誰がやるのでしょうか。通達では「旅行地の旅行者へ委託すること、常時連絡可能な窓口を設けること等の他の方法」によって措置できるのならば、それでも支障はないとされています(旅行业法施行要領第13・1)。

つまり、現地事務所が行っても良いし、情報通信機器を駆使するなどして本社からの「遠隔管理」でも(それが本当に可能なだと立証できるならば)構わないのです。しかしながら、法律的な解釈がどうあれ、社会通念上は「添乗員」旅程管理をする者ではないかと思われれます。やはりパンフレット等において「添乗員」と表示する場合は、有資格者の「旅程管理業務を行う者」をアサインした方が良いのではないのでしょうか。消費者の誤認を招くような表示がされている場合は、景品表示法上の問題を指摘される恐れもありますので注意してください。

また、旅程管理業務を複数の添乗員で行う場合は、その統括管理者となる「主任の者」でなければ資格は不要です。例えば、修学旅行で添乗員がバス2台に分乗するとして、1号車には有資格者である「主任の者」が乗って、2号車にはいわゆる「サブ添」が付くとします。この「主任の者」の指示に従って「サブ添」が旅程管理をするのならば、必ずしも資格は必要ではありません。

なお、旅程管理業務については本誌2012年第4回でも解説していますので、そちらも併せてご確認ください。(中島)