

【令和4年10月23日】

総合旅行業務取扱管理者試験問題用紙

第1時 限 目	受 験 区 分 (受験番号の頭の アルファベット)	試 験 時 間	受 験 科 目	問 題 用 紙
	A、B、C、D	11:00～12:20 (80分)	① 旅行業法令(旅行業法及びこれに基づく命令)	1頁～8頁
			② 約款(旅行業約款、運送約款及び宿泊約款)	9頁～19頁
E、F、G、H	11:00～11:40 (40分)	② 約款(旅行業約款、運送約款及び宿泊約款)	9頁～19頁	

※※ 注 意 ※※

1. 開始の合図があるまで、問題用紙は開かないでください。
2.

<p>受験区分が A、B、C、D の受験者は、①旅行業法令と②約款を解答してください。 受験区分が E、F、G、H の受験者は、②約款を解答してください。</p>
--
3. 解答用紙の解答欄は、左側が①旅行業法令、右側が②約款となります。
4. 解答は問題の指示に従い、解答用紙の解答欄にマークしてください。
5. 頁の欠落や印刷の不鮮明なものがありましたら、着席したまま手を挙げてください。
問題の内容に関する質問にはお答えできません。
6. 試験問題の配点は、問題用紙及び解答用紙に明示しています。
7. 受験区分が A、B、C、E、G、H の受験者は、第2時限を13時30分より開始しますので、13時10分までに受験教室に戻ってください。
8. 出題の根拠となる法令・規則に関しては、令和4年8月1日現在施行、有効なものとしします。
9. 本年度の合格基準については、試験結果発表時（令和4年12月13日予定）に受験者に郵送で通知します。なお、受験者個人の解答状況及び得点等に関してはお答えできません。
10. 試験不合格者のうち、試験科目「国内旅行実務」「海外旅行実務」のそれぞれの科目の合格基準に達した人は、翌年度の試験に限り、合格基準に達した科目の受験を免除します。試験結果通知の際、試験不合格を通知するとともに、当該科目の合否についても通知をします。

② 旅行業約款、運送約款及び宿泊約款

第1問 標準旅行業約款に関する以下の問1.～問16.の各設問について、該当するものをそれぞれの選択肢から一つ選び、問17.～問20.の各設問について、該当するものをそれぞれの選択肢からすべて選び、解答用紙にマークしなさい。(配点 4点×20)

問1. 募集型企画旅行契約に関する次の記述のうち、正しいものはどれか。

- a. 旅行開始地である横浜港からクルーズ船に乗り、神戸港に寄港して神戸市内を観光後、目的地であるケアンズに向かい、旅行終了地である横浜港で下船する旅行については、横浜港出港から神戸港出港までの区間は国内旅行として取り扱う。
- b. 旅行業者は、電話、郵便、ファクシミリ、インターネットその他の通信手段による契約の予約を受け付けた場合において、旅行者が旅行業者の定める期間内に申込金を提出しない場合又は会員番号等を通知しない場合は、予約がなかったものとして取り扱う。
- c. 旅行業者は、海外旅行の契約の履行においてのみ、手配の全部又は一部を本邦内又は本邦外の他の旅行業者、手配を業として行う者その他の補助者に代行させることがある。
- d. 「通信契約」とは、旅行代金等に係る債権又は債務を、提携会社のカード会員規約に従って決済することについて、あらかじめ旅行者の承諾を受け、旅行業者が提携会社のカード会員たる旅行者との間で締結するすべての契約をいう。

問2. 募集型企画旅行契約における契約書面及び確定書面に関する次の記述のうち、誤っているものはどれか。

- a. 旅行業者は、契約の成立後速やかに、旅行者に、旅行日程、旅行サービスの内容、旅行代金その他の旅行条件及び旅行業者の責任に関する事項を記載した契約書面を交付する。
- b. 確定書面を交付した場合であっても、旅行業者が契約により手配し旅程を管理する義務を負う旅行サービスの範囲は、契約書面に記載するところによる。
- c. 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって7日目に当たる日以降に契約の申込みがなされた場合で、確定書面の交付が必要なときは、旅行業者は、契約書面交付後、旅行開始日までの当該契約書面に定める日までに、確定書面を交付する。
- d. 手配状況の確認を希望する旅行者から問い合わせがあったときは、確定書面の交付前であっても、旅行業者は迅速かつ適切にこれに回答する。

問3. 募集型企画旅行契約における契約の変更に関する次の記述のうち、正しいものはどれか。

- a. 利用する運送機関について適用を受ける運賃・料金の減額がなされたときは、それが通常想定される程度を大幅に超えるものでない場合であっても、旅行業者は、その減少額だけ旅行代金を減額しなければならない。
- b. 確定書面に利用航空会社として記載した A 航空の過剰予約受付により、座席の不足が発生したため契約内容を変更して B 航空を利用した結果、旅行の実施に要する費用が増加した場合、旅行業者は、その増加した範囲内で旅行代金を増額することができる。
- c. A 市から B 市への移動の際、利用予定の交通機関が運休となり、旅行の安全かつ円滑な実施を図るためやむを得ず A 市で宿泊することになった場合、当該宿泊にかかる費用は旅行者の負担とすることができる。
- d. 旅行業者は、旅行業者の関与し得ない事由が生じた場合で、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、契約内容を変更することがあるが、必ず旅行者にあらかじめ速やかに当該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の因果関係を説明しなければならない。

問4. 募集型企画旅行契約における旅行開始前の旅行業者による契約の解除等に関する次の記述のうち、正しいものはどれか。(いずれも取消料の支払いを要する期間内の解除とし、旅行者に理由を説明しているものとする。)

- a. 旅行開始日がピーク時の海外旅行において、旅行者の数が契約書面に記載した最少催行人員に達しないため旅行業者が契約を解除するときは、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 33 日目に当たる日より前に、旅行を中止する旨を旅行者に通知しなければならない。
- b. 通信契約を締結した旅行者の有するクレジットカードが無効になり、旅行代金の決済ができなくなったため旅行業者が契約を解除したときは、旅行者は、旅行業者に対し、取消料に相当する額の違約料を支払わなければならない。
- c. 旅行者が、威力を用いて旅行業者の信用を毀損する行為を行ったため旅行業者が契約を解除したときは、旅行者は、旅行業者に対し、取消料に相当する額の違約料を支払わなければならない。
- d. 花見を目的とした国内日帰り旅行において、開花が遅れているという理由で旅行業者が契約を解除するときは、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 3 日目に当たる日より前に、旅行を中止する旨を旅行者に通知しなければならない。

問5. 募集型企画旅行契約における旅行開始後の旅行者による契約の解除に関する次の記述のうち、正しいものはどれか。(いずれも旅行者に理由を説明しているものとする。)

- a. 旅行者に同行していた添乗員が病気になり、添乗業務の遂行が不可能になったときは、旅行業者は契約の一部を解除することができる。
- b. 旅行者が暴力団員であることが判明し、旅行業者が契約の一部を解除したときは、旅行業者は、旅行代金のうち旅行者がいまだ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を旅行者に払い戻すことを要しない。
- c. 旅行者が病気になり、旅行の継続に耐えられないため、旅行業者が契約の一部を解除したときは、旅行業者は、旅行者に対し所定の取消料を請求することができる。
- d. 旅行の目的地で暴動が発生したことにより旅行の継続が不可能となり、旅行業者が契約の一部を解除したときは、旅行業者と旅行者との間の契約関係は、将来に向かってのみ消滅する。

問6. 募集型企画旅行契約における団体・グループ契約に関する次の記述のうち、正しいものはどれか。

- a. 同じ行程を同時に旅行する複数の旅行者は、必ず責任ある代表者を定めて旅行を申し込まなければならない。
- b. 旅行業者は、特約を結んだ場合を除き、旅行者が契約責任者を定めた場合であっても、旅行業務に関する取引は各構成者との間で行わなければならない。
- c. 契約責任者は、旅行業者が定める日までに、構成者の名簿を旅行業者に提出しなければならない。
- d. 旅行業者は、契約責任者が団体・グループに同行しない場合、旅行開始後においては、旅行業者が選任した構成者を契約責任者とみなす。

問7. 募集型企画旅行契約における旅程管理に関する次の記述のうち、誤っているものはどれか。

- a. 旅行業者は、旅行者が旅行中旅行サービスを受けることができないおそれがあると認められるときは、契約に従った旅行サービスの提供を確実に受けられるために必要な措置を講じなければならない。
- b. 旅行業者は、旅行の内容により添乗員その他の者を同行させ、旅程管理業務その他当該旅行に付随して旅行業者が必要と認める業務の全部又は一部を行わせることがある。
- c. 旅行者は、旅行開始後旅行終了までの間において、団体で行動するときは、旅行を安全かつ円滑に実施するための旅行業者の指示に従わなければならない。
- d. 旅行業者は、旅程管理の措置として行う代替サービスの手配の対象が宿泊機関の場合には、常に当初の宿泊機関の等級を上回るものを手配しなければならない。

問8. 募集型企画旅行契約における責任に関する次の記述のうち、正しいものはどれか。

- a. 旅行者は、契約を締結するに際しては、旅行業者から提供された情報を活用し、旅行者の権利義務その他の契約の内容について理解するよう努めなければならない。
- b. 手配代行者の過失（重大な過失がある場合を除く。）により旅行者1名がその手荷物2個に損害を被った場合、旅行業者は、手荷物1個につき15万円、合計30万円を限度として賠償しなければならない。
- c. 旅行業者は、旅行参加中の旅行者が自由行動中に被った損害については、いかなる場合も、その損害を賠償する責に任じない。
- d. 旅行業者の過失により、旅行参加中に旅行者に損害（手荷物について生じた損害を除く。）を与えたときは、損害発生の日から起算して1年以内に旅行業者に対し通知があったときに限り、その損害を賠償する責に任ずる。

問9. 特別補償規程における「企画旅行日程に定める最初の運送・宿泊機関等のサービスの提供を受けることを開始した時」に関する次の記述のうち、誤っているものはどれか。（添乗員、旅行業者の使用人又は代理人によって受付が行われない場合とする。）

- a. 運送・宿泊機関等が鉄道であるときは、改札の終了時又は改札のないときは当該列車乗車時
- b. 運送・宿泊機関等が船舶であるときは、乗船手続の完了時
- c. 運送・宿泊機関等が航空機であるときは、乗客のみが入場できる飛行場構内における手荷物の検査等の完了時
- d. 運送・宿泊機関以外の施設であるときは、当該施設への入場時

問10. 海外企画旅行参加中の旅行者が、事故により身体に傷害を被り、その直接の結果として、5日間の入院の後、2日間通院した場合、特別補償規程により旅行業者が旅行者に支払うべき次の見舞金の額のうち、正しいものはどれか。

<見舞金の額>

入院日数・通院日数	入院見舞金	通院見舞金
7日未満（但し、通院は3日以上）	4万円	2万円
7日以上 90日未満	10万円	5万円

- a. 4万円
- b. 5万円
- c. 6万円
- d. 10万円

問11. 旅程保証に関する次の記述のうち、正しいものはどれか。

- a. 変更補償金の支払いの対象となる契約内容の重要な変更は、契約書面の記載内容と確定書面の記載内容との間に生じた変更であり、確定書面の記載内容と実際に提供された旅行サービスの内容との間に生じた変更は支払いの対象とならない。
- b. 旅行業者は、変更補償金を支払うべき契約内容の重要な変更が生じた場合は、当該変更について旅行業者の損害賠償責任が生ずるか否かを問わず、旅行終了日の翌日から起算して30日以内に変更補償金を支払う。
- c. 旅行業者は、変更補償金の額について、旅行者1名に対して1企画旅行につき、旅行代金に15%未満の旅行業者が定める率を乗じた額をもって限度とする。
- d. 変更補償金の算出に当たっては、変更補償金の支払いが必要となる変更について、旅行業者が旅行開始日の前日までに旅行者に通知した場合を「旅行開始前」、旅行開始日当日以降に旅行者に通知した場合を「旅行開始後」として、一件あたりの率を適用する。

問12. 次の記述のうち、変更補償金の支払いが必要となるものはどれか。

- a. 確定書面には、A レストランの『四川料理』と記載したが、当日A レストランの『広東料理』に変更となったとき。
- b. 確定書面には、『B 航空のエコノミークラス利用』と記載したが、B 航空の過剰予約受付により、『C 航空のビジネスクラス利用』に変更となったとき。
- c. 確定書面には、『D ホテルのスタンダードルーム』宿泊と記載したが、D ホテルの過剰予約受付により、旅行業者の定めた上位クラスの『E ホテルのスイートルーム』に変更となったとき。
- d. 確定書面には、利用列車の等級を『グリーン車指定席』と記載したが、当該列車が運休となり、また、後続列車のグリーン車が満席であったため、後続列車の『普通車指定席』に変更となったとき。

問13. 受注型企画旅行契約に関する次の記述のうち、正しいものはどれか。

- a. 企画書面に記載された企画の内容に関し、旅行業者に通信契約の申込みをしようとする旅行者は、会員番号その他の事項を旅行業者に通知しなければならない。
- b. 旅行者は、旅行業者に対し、旅行日程、旅行サービスの内容その他の契約の内容を変更するよう求めることができるが、この場合、旅行者は旅行業者に所定の変更手続料金を支払わなければならない。
- c. 旅行業者は、契約責任者の求めによって添乗サービスを提供するときは、旅行代金とは別に所定の添乗サービス料を請求することができる。
- d. 海外旅行で利用予定のホテルの宿泊料金が、契約を締結した時点の料金に比べて、通常想定される程度を大幅に超えて増額されたときは、旅行業者は所定の期日までにその旨を旅行者に通知して旅行代金の額を増加することができる。

問14. 募集型企画旅行契約と受注型企画旅行契約の相違点に関する次の記述から、正しいものだけをすべて選んでいるものはどれか。

- (ア) 受注型企画旅行契約においては、旅行者が旅行者に対し契約の内容を変更するよう求めることができる規定があるが、募集型企画旅行契約には同様の規定はない。
- (イ) 募集型企画旅行契約には「電話等による予約」の規定があるが、受注型企画旅行契約には同様の規定はない。
- (ウ) 旅行者が旅行開始後、疾病、傷害等により保護を要する状態にあると認められたときは、募集型企画旅行契約においては旅行者の判断により、受注型企画旅行契約においては契約責任者の判断により、必要な措置を講ずることがある。

- a. (ア) (イ) b. (ア) (ウ) c. (イ) (ウ) d. (ア) (イ) (ウ)

問15. 次の手配旅行契約において、旅行者が(1)及び(2)のそれぞれの状況で契約を解除した場合に、旅行者が当該旅行者に払い戻すべき金額の組合せのうち、正しいものはどれか。(旅行代金はいずれも全額収受済とする。)

・旅行サービスに係る運送・宿泊機関等に支払う費用	140,000円
・旅行業務取扱料金(変更手数料金及び取消手数料金を除く。)	10,000円
・取消手数料金	10,000円
・旅行者がすでに提供を受けた旅行サービスの対価	60,000円
・旅行者がいまだ提供を受けていない旅行サービスに係る 運送・宿泊機関等に支払う取消料・違約料	30,000円

- (1) 旅行者の責に帰すべき事由により、旅行者が旅行開始後に契約を解除した場合
(旅行者に対する損害賠償の請求は考慮しないものとする。)
- (2) 旅行者の都合で、旅行者が旅行開始後に契約を解除した場合

(1)の場合の払戻し額 (2)の場合の払戻し額

- | | | |
|----|---------|---------|
| a. | 90,000円 | 50,000円 |
| b. | 90,000円 | 40,000円 |
| c. | 80,000円 | 50,000円 |
| d. | 80,000円 | 40,000円 |

問16. 渡航手続代行契約及び旅行相談契約に関する次の記述のうち、誤っているものはどれか。

- a. 旅行業者は、渡航手続代行契約により、実際に旅行者が関係国への出入国が許可されることを保証するものではなく、旅行業者の責に帰すべき事由によらず、関係国への出入国が許可されなかったとしても、その責任を負わない。
- b. 旅行業者が渡航手続代行契約を締結する旅行者は、当該旅行業者と募集型企画旅行契約、受注型企画旅行契約若しくは手配旅行契約を締結した旅行者又は当該旅行業者が受託している他の旅行業者の募集型企画旅行について当該旅行業者が代理して契約を締結した旅行者とする。
- c. 旅行相談契約は、電話、郵便、ファクシミリ、インターネットその他の通信手段により契約の申込みを受け付ける場合を除き、旅行業者が契約の締結を承諾し、申込金を受理した時に成立する。
- d. 旅行業者は、旅行者の相談内容が公序良俗に反するものであるときは、旅行相談契約の締結に応じないことがある。

問17. 次の記述のうち、旅行者が旅行開始前に募集型企画旅行契約を解除するに当たって、取消料の支払いを要するものをすべて選びなさい。(いずれも取消料の支払いを要する期間内の解除とする。)

- a. 旅行者の同行家族がインフルエンザになり、他の旅行者への感染を防ぐためやむを得ず旅行者及び同行家族が契約の解除を申し出たとき。
- b. 旅行者が旅行の開始地である空港へ行くために利用した交通機関が大幅に遅延したことにより、搭乗予定便の出発時刻に間に合わないことが判明したとき。
- c. 利用する運送機関の適用運賃・料金が、著しい経済情勢の変化等により、旅行の募集の際に明示した時点において有効なものとして公示されている適用運賃・料金に比べて、通常想定される程度を大幅に超えて増額されたため、旅行者により旅行代金が増額されたとき。
- d. 契約書面に記載された本邦内の A 空港と B 空港との間における航空機が旅行者により直行便から経由便に変更されたとき。

問18. 募集型企画旅行契約における旅行代金の払戻し及び契約解除後の帰路手配に関する次の記述のうち、誤っているものをすべて選びなさい。(いずれも通信契約でない場合とし、旅行代金は全額収受済とする。)

- a. 旅行開始後において、旅行者の関与し得ない事由が生じたため、旅行の安全かつ円滑な実施を図るためやむを得ず旅行者が契約内容を変更し、旅行日数を短縮したことにより旅行代金が減額された場合、旅行者は当該短縮された旅行終了日の翌日から起算して 30 日以内に当該減額分を旅行者に対し払い戻さなければならない。
- b. 旅行者の数が契約書面に記載した最少催行人員に達しなかったため、旅行者が旅行開始前に契約を解除した場合で、旅行者に払い戻すべき金額が生じたときは、旅行者は、解除の翌日から起算して 7 日以内に旅行者に対し当該金額を払い戻さなければならない。
- c. 旅行者が暴行または脅迫等により団体行動の規律を乱し、旅行の安全かつ円滑な実施を妨げたため、旅行者が旅行開始後に契約の一部を解除したときは、旅行者は、旅行者から旅行の出発地に戻るために必要な旅行サービスの手配を求められた場合であっても、これを引き受けることを要しない。
- d. 旅行者が病気になり旅行の継続に耐えられないため、旅行者が旅行開始後に契約の一部を解除したときは、旅行者が出発地に戻るための旅行手配に要する費用は、旅行者が負担しなければならない。

問19. 特別補償及び特別補償規程に関する次の記述のうち、誤っているものをすべて選びなさい。

- a. 旅行業者は、旅行業者又は手配代行者に故意又は過失があった場合に限り、旅行者が企画旅行参加中にその生命、身体又は手荷物の上に被った一定の損害について、あらかじめ定める額の補償金及び見舞金を支払う。
- b. 旅行者があらかじめ定められた企画旅行の行程から離脱する場合において、離脱及び復帰の予定日時をあらかじめ旅行業者に届け出ていたときは、旅行業者は、当該旅行者がその離脱中に事故により負傷して入院したときに要した治療費及び入院諸費用を支払わなければならない。
- c. 旅行業者は、入院見舞金を支払った後に、後遺障害補償金を支払うこととなったときは、支払うべき後遺障害補償金の金額から既に支払った入院見舞金を控除した残額を旅行者に対して支払う。
- d. 海外企画旅行に参加した旅行者が、添乗員から解散を告げられた後、空港から自宅までの帰宅途中で遭遇した交通事故により死亡した場合、旅行業者は死亡補償金を支払わない。

問20. 手配旅行契約に関する次の記述のうち、正しいものをすべて選びなさい。

- a. 旅行業者が善良な管理者の注意をもって旅行サービスの手配をしたときは、満員のため運送・宿泊機関等との間で旅行サービスの提供をする契約を締結できなかった場合であっても、旅行者は旅行業者に対し、所定の旅行業務取扱料金を支払わなければならない。
- b. 手配旅行契約とは、旅行業者が旅行者の委託により、旅行者のために代理、媒介又は取次をすること等により旅行者が旅行サービスの提供を受けることができるように、手配し、旅程を管理することを引き受ける契約をいう。
- c. 旅行業者は、精算旅行代金が旅行代金として既に収受した金額に満たないときは、旅行者にその差額を払い戻すが、旅行者は、精算旅行代金が旅行代金として既に支払った金額を超えるときでも、旅行業者に対し既に支払った旅行代金との差額を支払うことを要しない。
- d. 旅行業者は、契約責任者からの求めにより、団体・グループに添乗員を同行させることがあるが、添乗員が行う添乗サービスの内容は、原則として、あらかじめ定められた旅行日程上、団体・グループ行動を行うために必要な業務となる。

第2問 日本航空の国際運送約款に関する問21.～問25.について、その内容が正しいものにはa.を、誤っているものにはb.を選び、解答用紙にマークしなさい。 (配点 2点×5)

問21. 航空券の有効期間は、適用される運賃規則に別段の定めのある場合を除き、運送が開始された場合には運送終了予定日から1年間である。

問22. 旅客が旅行中に死亡した場合、会社は、正当な死亡証明書の提出を条件として、その旅客に同行している人の航空券について、死亡の日から45日を限度として、有効期間を延長することがある。

問23. 会社は、旅客が機内で喫煙した場合、電子たばこによる場合を除き、会社の相当なる判断の下に、旅客を降機させることができる。

問24. 時刻表その他に表示されている航空機の時刻は、予定であって保証されたものではなく、また運送契約の一部を構成するものではない。

問25. 会社は、紛失航空券の場合を除き、旅客用片又は旅客控及びすべての未使用搭乗用片を含む航空券が提出された場合に限り、払戻を行う。

第3問 日本航空の国内旅客運送約款に関する問26.～問28.について、その内容が正しいものにはa.を、誤っているものにはb.を選び、解答用紙にマークしなさい。 (配点 2点×3)

問26. 旅客は、機内の特定の座席を予め指定できる場合があるが、会社は、機材変更その他運航上やむを得ない理由で、事前の通告なしに座席の指定を変更することがある。

問27. 会社は、旅客が8歳未満の小児で付添人のない場合、当該旅客の搭乗を拒絶することができる。

問28. 会社が、旅客に同伴される愛玩動物について、受託手荷物として運送を引き受けた場合、当該愛玩動物は無料手荷物許容量に含まれる。

第4問 一般貸切旅客自動車運送事業標準運送約款に関する問29.について、その内容が正しい場合には a. を、誤っている場合には b. を選び、解答用紙にマークしなさい。(配点 2点×1)

問29. バス会社は、天災その他当該バス会社の責に帰することができない事由により輸送の安全の確保のため一時的に運行中止その他の措置をしたときは、これによって旅客が受けた損害を賠償する責に任じない。

第5問 モデル宿泊約款に関する問30.について、その内容が正しい場合には a. を、誤っている場合には b. を選び、解答用紙にマークしなさい。(配点 2点×1)

問30. 宿泊客がホテル(旅館)の駐車場を利用する場合、宿泊者がホテル(旅館)に車両のキーを寄託した場合に限り、ホテル(旅館)が車両の管理責任を負う。