

【令和6年10月27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～9頁
			② 約款(旅行業約款、運送約款及び宿泊約款)	10頁～20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)	10頁～20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6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6年12月12日予定）に当協会ホームページに掲載し、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12.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13.～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. 旅行業者が、旅行者1名に対して1旅行につき支払うべき変更補償金の額が1,000円未満であっても変更補償金を支払う旨を書面に記載し特約を結んだときは、その特約が約款に優先して適用される。
- b. 旅行開始地である横浜港からクルーズ船に乗り、那覇港に寄港して観光後、目的地である台湾の基隆に向かう旅行においては、横浜港出港から那覇港出港までの区間は国内旅行として取り扱われる。
- c. 「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、旅行者があらかじめ承諾したことを受け、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。
- d. 旅行業者は、国内旅行の契約の履行に当たって、手配の全部又は一部を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はできない。

問2. 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. 旅行の参加に際し、旅行者が特別な配慮を必要とする旨を契約の申込時に申し出た場合、旅行業者は可能な範囲内でこれに応じるが、当該申出に基づき、旅行業者が旅行者のために講じた特別な措置に要する費用は、旅行業者の負担となる。
- 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るが、この場合、予約の時点では契約は成立していない。
- c. 旅行業者は、業務上の都合がある場合であっても、契約の締結を拒否することはできない。
- d. 契約は、通信契約の場合を除き、旅行業者が契約の締結を承諾し、旅行者から旅行業者所定の申込書を受理したときに成立する。

問3. 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. 契約書面とは、旅行業者が旅行者との契約の成立後速やかに、当該旅行者に対し交付する旅行日程、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書面である。
- b. 旅行業者は、契約書面において、確定された旅行日程、運送若しくは宿泊機関の名称をすべて記載している場合には、改めて確定書面を交付しなくてもよい。
- c. 確定書面を交付するときにあつては、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、旅行開始日の前日までの旅行業者が契約書面に定める日までに交付しなければならない。
- d. 確定書面を交付した場合には、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、当該確定書面に記載するところに特定される。

問4. 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. 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。
- 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、旅行業者は当該契約内容の変更の際に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. 旅行開始前に、利用予定の運送サービスの提供が中止となったことにより旅行日程を変更したため、旅行の実施に要する費用が増加し旅行代金を増額するときは、旅行業者は、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって15日目に当たる日より前に旅行者にその旨を通知しなければならない。
- d. 旅行業者は、運送・宿泊機関等の利用人員により旅行代金が異なる旨を契約書面に記載した場合において、契約の成立後に旅行業者の責に帰すべき事由によらず当該利用人員が変更になったときは、契約書面に記載したところにより旅行代金の額を変更することがある。

問5. 募集型企画旅行契約における旅行開始前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。(いずれも取消料の支払いを要する期間内の解除とし、旅行者に解除の理由を説明しているものとする。)

- a. 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。
- b. 旅行業者は、1泊2日の国内旅行において、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かったことから契約を解除しようとするときは、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって13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。
- c. 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。
- d. 旅行業者は、旅行者が契約書面に記載する期日までに旅行代金を支払わないときは、当該期日において旅行者が契約を解除したものとし、この場合、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。

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、その責任ある代表者を定めて旅行業者に契約を申し込むことができる。
- b. 旅行業者は、契約責任者と契約を締結する場合において、申込金の支払いを受けることなく契約の締結を承諾することがある。
- c. 契約責任者は、旅行出発日の前日までに、旅行業者に対して、その団体・グループを構成する旅行者の名簿を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、あらかじめ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。
- c. 旅行業者は、すべての旅行に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なければならない。
- d. 添乗員その他の者が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に従事する時間帯は、原則として8時から20時までとする。

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. 旅行業者は、旅行者が運送機関の旅行サービス提供の中止により損害を被ったときは、いかなる場合であっても、その損害を賠償する責任を負わない。
- b. 旅行業者は、旅行者が旅行参加中に、旅行業者の過失により身体に傷害を被ったときは、旅行終了日から起算して2年以内に旅行業者に対して通知があったときに限り、その損害を賠償する責に任じる。
- c. 旅行業者は、契約の履行にあたって、手配代行者が過失により旅行者の手荷物に損害を与えたときは、旅行者に対し手荷物1個につき15万円（旅行業者に故意又は重大な過失がある場合を除く。）を限度として賠償する。
- d. 旅行者は、旅行開始後において、契約書面に記載された旅行サービスを円滑に受領するため、万が一契約書面と異なる旅行サービスが提供されたと認識したときは、旅行地において速やかにその旨を旅行業者、当該旅行業者の手配代行者又は当該旅行サービス提供者に申し出なければならない。

問9. 特別補償及び特別補償規程に関する次の記述のうち、誤っているものはどれか。

- a. 旅行業者は、旅行業者の損害賠償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. 旅行業者の募集型企画旅行参加中の旅行者を対象として、別途の旅行代金を収受して当該旅行業者が実施する募集型企画旅行については、主たる契約の内容の一部として取り扱う。
- c. 旅行業者は、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ることなく離脱した場合であっても、その離脱中に負傷して入院したときは特別補償規程による入院見舞金を支払う。
- d. 旅行業者が損害賠償責任を負うときは、その責任に基づいて支払うべき損害賠償金の額の限度において、旅行業者が支払うべき特別補償規程に基づく補償金は、当該損害賠償金とみなす。

問10. 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
- b. 運送・宿泊機関等が車両であるときは、当該車両の出発時
- c. 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
- d. 運送・宿泊機関等が宿泊機関以外の施設であるときは、当該施設の利用手続終了時

問11. 受注型企画旅行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. 「企画書面」とは、契約の申込みをしようとする旅行者からの依頼の内容に沿って旅行業者が作成した旅行日程、旅行サービスの内容、旅行代金その他の旅行条件に関する企画の内容を記載した書面をいう。
- b. 旅行業者は、企画書面に記載した企画の内容に関し、旅行者から契約の申込みがあっても、業務上の都合があるときは、契約の締結に応じないことがある。
- c. 旅行者が旅行業者に対し契約内容の変更を申し出た場合で、当該変更により旅行の実施に要する費用の増加が生じる場合には、旅行業者は当該増加額及び変更手続に係る取扱料金を旅行者から収受することができる。
- d. 旅行者は、国内旅行において、契約締結後、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって20日目に当たる日より前に自己の都合により契約を解除する場合、契約書面に明示された企画料金に相当する金額の取消料を旅行業者に支払わなければならない。

問12. 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のうち、誤っているものはどれか。

- a. 募集型企画旅行契約においては「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おいては同様の規定はない。
- b. 受注型企画旅行契約においては、旅行者が旅行業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が、募集型企画旅行契約においては同様の規定はない。
- c. 募集型企画旅行契約においては、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ときは、旅行業者は旅行開始前に契約を解除することがあるが、受注型企画旅行契約においては同様の規定はない。
- d. 募集型企画旅行契約においては、旅行者が他の旅行者に迷惑を及ぼし、又は団体旅行の円滑な実施を妨げる恐れがあると認められるときは、旅行業者は旅行開始前に契約を解除することがあるが、受注型企画旅行契約においては同様の規定はない。

問13. 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. 契約書面に記載した本邦内の空港間における航空機が、旅行者により直行便から乗継便に変更されたとき。
- b. 旅行に同行する家族がインフルエンザに罹り、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。
- c. 旅行者が、同行することになっていた介助者の急病によって旅行に参加できなくなり、やむを得ず契約を解除するとき。
- d. 旅行業者が旅行者に対し、契約書面に記載した期日までに、確定書面を交付しなかったとき。

問14. 募集型企画旅行契約における旅行開始後の旅行業者による契約の解除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。(いずれも旅行者に解除の理由を説明しているものとする。)

- a. 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。
- b. 旅行者が添乗員に対する暴行又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、旅行業者が当該旅行者との契約の一部を解除したときは、旅行業者は当該旅行者が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払戻すことを要しない。
- c. 旅行者に同行していた添乗員が病気になり、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ある。
- d. 旅行業者は、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止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は、旅行者の承諾を得なければ、契約の一部を解除することができない。

問15. 募集型企画旅行契約における旅行代金の払戻し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、旅行業者が旅行開始前に契約を解除した場合で、旅行者に対し払い戻すべき金額が生じたときは、旅行業者は、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す。
- b. 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって7日目にあたる日より前に旅行者から契約解除の申出があり、旅行者に払い戻すべき金額があった場合、旅行業者は、契約書面に記載した旅行開始日までに旅行者に対し当該金額を払い戻す。
- c. 旅行開始後において、旅行者の責に帰すべき事由によらず、旅行者が契約書面に記載された旅行サービスを受領することができなくなり、旅行者が当該契約の一部を解除したときは、旅行業者の責任の有無にかかわらず、旅行業者は、旅行代金のうち当該受領することができなくなった旅行サービスの部分に係る金額のすべてを払い戻す。
- d. 旅行開始後において、旅行業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業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、旅行業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す。

問16. 次の記述のうち、変更補償金の支払いが必要となるものをすべて選びなさい。

- a. 契約書面には、A ホテル宿泊と記載されていたが、実際にはA ホテルの過剰予約受付のため、旅行業者が定めた上位ランクのB ホテルに変更となったとき。
- b. 契約書面には、C ホテルのツインルームを利用する旨の記載があったが、旅行業者の誤手配により、実際にはC ホテルのシングルルームに変更となったとき。
- c. 契約書面には、D 旅館又はE 旅館と記載し、確定書面でD 旅館と特定したが、D 旅館の過剰予約受付により、実際にはE 旅館に変更となったとき。
- d. 契約書面には、ツアー・タイトル中に「東京スカイツリーの天望デッキから見る初日の出」と記載されていたが、当日、東京スカイツリーは営業中にもかかわらず悪天候で初日の出を見ることができなかったとき。

問17. 旅程保証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. 確定書面に記載したレストランの過剰予約受付により、旅行開始前に旅行業者が他のレストランに変更したため旅行者が契約を解除した場合、旅行業者は当該旅行者に対して変更補償金を支払わない。
- b. 旅行業者が旅行者に対し変更補償金を支払った後に、当該変更について旅行業者の損害賠償責任が明らかになった場合には、旅行者は当該変更に係る変更補償金を旅行業者に返還しなければならない。
- c. 変更補償金を支払うべき契約内容の変更が生じ、旅行の実施に要する費用が減少した場合で、旅行業者が旅行者に対しその減少額の払戻しをしたときであっても、旅行業者は旅行者に対して変更補償金を支払わなければならない。
- d. 当初の運行計画によらない運送サービスの提供により、契約書面に記載した入場する観光施設に入場できなかった場合、旅行業者は旅行者に対し変更補償金を支払う。

問18. 受注型企画旅行契約に関する次の記述のうち、正しいものをすべて選びなさい。

- a. 企画書面に記載された企画の内容に関し、契約の申込みをしようとする旅行者は、通信契約を締結する場合を除き、必ず旅行業者が別に定める金額の申込金を支払わなければならない。
- b. 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。
- c. 旅行者が、旅行業者に対して契約内容に関し合理的な範囲を超える負担を求めたときは、旅行業者は、旅行者に理由を説明して旅行開始前に契約を解除することがある。
- d. 旅行業者は、著しい経済情勢の変化等により、利用する運送機関について適用を受ける運賃・料金が企画書面の交付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るときは、その増額される金額の範囲内で旅行代金の額を増加することができる。

問19. 手配旅行契約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. 「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運送・宿泊機関等の提供する運送、宿泊その他の旅行に関するサービスの提供を受けることができるように、手配することを引き受ける契約をいう。
- b. 旅行業者が善良な管理者の注意をもって宿泊サービスの手配をしたときは、契約に基づく旅行業者の債務の履行は終了し、宿泊サービス提供機関が満員との事由によって契約を締結できなかった場合であっても、旅行業者がその義務を果たしたときは、旅行者は、旅行業者に対し、旅行業者所定の旅行業務取扱料金を支払わなければならない。
- c. 旅行業者は、旅行者に対し、手配するすべての旅行サービスについて乗車券類、宿泊券その他旅行サービスの提供を受ける権利を表示した書面を交付するときであっても、別途契約書面を交付しなければならない。
- d. 旅行業者は、旅行開始前において、運送・宿泊機関等の運賃・料金の改訂、為替相場の変動その他の事由により旅行代金の変動を生じた場合は、旅行代金を変更することがあるが、この場合において旅行代金の減少は、当該旅行業者に帰属する。

問20. 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、誤っているものをすべて選びなさい。

- a. 渡航手続代行契約は、通信手段による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。
- 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契約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、旅行者から通信手段による申込みを受け付ける場合においては、旅行業者が契約の締結を承諾した時に成立する。
- d. 旅行業者が旅行相談契約に基づき作成した旅行の計画に記載した運送・宿泊機関等については、満員等の事由により、運送・宿泊機関等との間で当該機関が提供する運送、宿泊その他の旅行に関するサービスの提供をする契約を締結できなかったとしても、旅行業者はその責任を負わない。

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. 小児とは、運送開始日時時点で2才の誕生日を迎えているが未だ12才の誕生日を迎えていない人をいう。
- 問22. 旅客又は手荷物の運送は、航空券の最初の搭乗用片により行われる運送の終了日に有効な約款及び会社規則の定めに従う。
- 問23. 会社は、一旅客に対して二つ以上の予約がされており、かつ、搭乗区間が同一で、搭乗日が近接している場合には、会社の判断により、旅客の予約の全部又は一部を取り消すことができる。
- 問24. 会社は、会社の相当なる判断の下に、旅客が感染症であると判断した場合には、旅客の運送を拒否し、又は降機させることができるが、感染症の疑いがある場合には、当該旅客の運送を拒否することはできない。
- 問25. 会社は、受託手荷物を、可能な限りその手荷物を委託した旅客が搭乗する航空機で旅客と同時に運送するが、会社が困難と判断した場合には、受託手荷物を許容積載量に余裕のある他の航空便で運送するか又は他の輸送機関で輸送することがある。

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. 航空券は旅客が有効期間の満了する日までに搭乗しなければ無効となる。
- 問27. 旅客が病気その他の事由で旅行不能となった場合、航空券の有効期間を延長することができるが、この場合において、当該旅客の同伴者が所持する航空券については延長することはできない。
- 問28. 適用運賃及び料金は、会社規則に別段の定めがある場合を除き、航空券の予約時において有効な旅客運賃及び料金とする。

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. 契約責任者が運送契約の成立後に運送申込書に記載された事項を変更しようとするときは、緊急の場合及びバス会社が認める場合を除き、あらかじめ書面によりバス会社の承諾を求めなければならない。

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. ホテル(旅館)は、宿泊客が、特定感染症の患者等であるときは、契約の締結に応じないことがあるが、契約締結後に判明したときは、違約金相当額の補償料を支払わなければ当該宿泊客との契約を解除することができない。