【令和2年10月11日】
総合旅行業務取扱管理者試験問題用紙

	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
第1時限目	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～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）	10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. 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。
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2年8月1日現在施行、有効なものとします。
9. 本年度の合格基準については、試験結果発表時（令和2年11月20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。

① 旅行業法及びこれに基づく命令

第１問　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 25.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×25）

問1.　次の記述から、「法第１条（目的）」に定められているものだけをすべて選んでいるものはどれか。

（ア）　旅行業等を営む者が組織する団体の適正な活動の促進

（イ）　旅行業務に関する取引の公正の維持

（ウ）　旅行業等を営む者の利便の増進

（エ）　旅行業等を営む者の業務の適正な運営の確保

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

問2.　次の記述のうち、旅行業又は旅行業者代理業の登録の拒否事由に該当しないものはどれか。

a. 法人であって、その役員のうちに申請前５年以内に道路交通法に違反して、罰金の刑に処せられた者があるもの

b. 暴力団員等がその事業活動を支配する者

c. 精神の機能の障害により旅行業又は旅行業者代理業を適正に遂行するに当たって必要な認知、判断及び意思疎通を適切に行うことができない者

d. 旅行業者代理業を営もうとする者であって、その代理する旅行業を営む者が２以上であるもの

問3.　営業保証金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）　旅行業者代理業者は、所属旅行業者を通じて、当該所属旅行業者の主たる営業所の最寄りの供託所に、営業保証金を供託しなければならない。

（イ）　営業保証金の額は、国土交通省令で定める場合を除き、前事業年度における旅行業務に関する旅行者との取引額に応じ、登録業務範囲の別ごとに定められている。

（ウ）　旅行業者は、営業保証金の供託をした旨を登録行政庁に届出をした後でなければ、その事業を開始してはならない。

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

問4.　旅行業務取扱管理者に関する次の記述のうち、誤っているものはどれか。

a. 複数の営業所を通じて１人の旅行業務取扱管理者を選任することができるのは、地域限定旅行業者又は地域限定旅行業者を所属旅行業者とする旅行業者代理業者であって、国土交通省令で定める要件を満たす場合に限られる。

b. 本邦内の旅行のみについて旅行業務を取り扱う営業所においては、必ず、総合旅行業務取扱管理者試験又は国内旅行業務取扱管理者試験に合格した者で、法第６条第１項第１号から第６号までのいずれにも該当しない者を旅行業務取扱管理者として選任しなければならない。

c. 旅行業者等は、その営業所の旅行業務取扱管理者として選任した者の全てが欠けるに至ったときは、新たに旅行業務取扱管理者を選任するまでの間は、その営業所において旅行業務に関する契約を締結してはならない。

d. 旅行業者等は、旅行業務取扱管理者について、５年ごとに、旅行業務に関する法令、旅程管理その他の旅行業務取扱管理者の職務に関し必要な知識及び能力の向上を図るため、旅行業協会が実施する研修を受けさせなければならない。

問5.　次の記述のうち、旅行業務取扱管理者が管理及び監督しなければならない職務として定められていないものはどれか。

a. 法第 12 条の 5 の規定による書面の交付に関する事項

b. 法第 12 条の 7 及び法第 12 条の 8 の規定による広告に関する事項

c. 法第 12 条の 9 の規定による標識の掲示に関する事項

d. 旅行に関する苦情の処理に関する事項

問6.　旅行業務の取扱いの料金（企画旅行に係るものを除く。）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）　旅行業者は、旅行業務の取扱いの料金をその営業所において、旅行者に見やすいように掲示しなければならない。

（イ）　旅行業者代理業者は、自ら旅行業務の取扱いの料金を定めて、その営業所において旅行者に見やすいように掲示しなければならない。

（ウ）　旅行業務の取扱いの料金は、契約の種類及び内容に応じて定率、定額その他の方法により定められ、旅行者にとって明確なものでなければならない。

（エ）　旅行業者は、事業の開始前に、旅行業務の取扱いの料金を定め、登録行政庁に届け出なければならない。

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

問7.　旅行業約款に関する次の記述から、誤っているものだけをすべて選んでいるものはどれか。

（ア）　登録行政庁が旅行業約款を認可するときの基準の一つとして、旅行業者の正当な利益を害するおそれがないものであることが定められている。

（イ）　旅行業者が現に認可を受けている旅行業約款について、契約の解除に関する事項を変更する場合は、登録行政庁の認可を受ける必要はない。

（ウ）　旅行業者代理業者は、所属旅行業者の旅行業約款をその営業所において、旅行者に見やすいように掲示し、又は旅行者が閲覧することができるように備え置かなければならない。

（エ）　旅行業者が、標準旅行業約款と同一の旅行業約款を定めたときは、その旅行業約款については、登録行政庁の認可を受けたものとみなされる。

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

問8.　取引条件の説明、及び取引条件の説明をする際に交付する国土交通省令・内閣府令で定める事項を記載した書面に関する次の記述のうち、正しいものはどれか。

a. 旅行業者等は、対価と引換えに旅行に関する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場合でも、旅行者に対し取引条件の説明書面を交付しなければならない。

b. 旅行業者は、旅行に関する相談に応ずる行為に係る旅行業務について契約を締結しようとするときは、取引条件の説明をしなければならない。

c. 旅行業者等は、書面に代えて、当該書面に記載すべき事項を国土交通省令・内閣府令で定める情報通信の技術を利用する方法により提供するときは、あらかじめ旅行者の承諾を得ることを要しない。

d. 旅行業者等は、旅程管理業務を行う者が同行しない場合にあっては、旅行地における企画者との連絡方法を記載した書面を交付しなければならない。

問9.　外務員に関する次の記述のうち、誤っているものはどれか。

a. 外務員とは、勧誘員、販売員、外交員その他いかなる名称を有する者であるかを問わず、旅行業者等の役員又は使用人のうち、その営業所以外の場所でその旅行業者等のために旅行業務について取引を行う者をいう。

b. 外務員は、旅行者から請求があったときに限り、国土交通省令で定める様式による外務員の証明書を提示しなければならない。

c. 旅行業者等は、外務員の証明書を携帯させた者でなければ、外務員としての業務に従事させてはならない。

d. 外務員は、旅行者が悪意であったときを除き、その所属する旅行業者等に代わって、旅行者との旅行業務に関する取引についての一切の裁判外の行為を行う権限を有するものとみなされる。

問10. 企画旅行の円滑な実施のための措置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、企画旅行を実施する場合においては、当該旅行の円滑な実施を確保するため国土交通省令で定める措置を講じなければならない。

b. 旅行業者は、旅行に関する計画に定めるサービスの旅行者への確実な提供を確保するために旅行開始前に必要な予約その他の措置を講じなければならない。

c. 旅行業者は、本邦内の旅行であって、契約の締結前に旅行者に旅程管理のための措置を講じない旨を説明し、かつ、当該旅行に関する計画に定めるサービスの提供を受ける権利を表示した書面を交付した場合は、当該サービスの内容の変更を必要とする事由が生じた場合における代替サービスの手配及び当該サービスの提供を受けるために必要な手続きの実施その他の措置を講じることを要しない。

d. 旅行業者は、本邦外の旅行についても、当該旅行に関する計画に定めるサービスの提供を受ける権利を表示した書面を交付した場合は、旅行地において旅行に関する計画に定めるサービスの内容の変更を必要とする事由が生じた場合における代替サービスの手配及び当該サービスの提供を受けるために必要な手続きの実施その他の措置を講じることを要しない。

問11. 受託契約に関する次の記述のうち、正しいものはどれか。

a. 受託契約においては、委託旅行業者を代理して契約を締結することができる受託旅行業者又はその受託旅行業者代理業者の営業所を定めておかなければならない。

b. 旅行業者代理業者は、その所属旅行業者の承諾を得れば、他の旅行業者と直接受託契約を締結することができる。

c. 旅行業者は、他の旅行業者が実施する企画旅行を取り扱う際には、当該他の旅行業者の旅行業者代理業の登録を受けた上で、受託契約を締結しなければならない。

d. 地域限定旅行業者は、第１種旅行業者を委託旅行業者とする受託契約を締結することはできない。

問12. 次の記述のうち、登録行政庁が旅行業者等に命ずることができる措置（業務改善命令）として定められていないものはどれか。

a. 旅行業務の取扱いの料金又は企画旅行に関し旅行者から収受する対価を変更すること。

b. 旅行業務取扱管理者を解任すること。

c. 旅程管理のための措置を確実に実施すること。

d. 旅行業協会の保証社員になること。

問13. 旅行サービス手配業に関する次の記述のうち、正しいものはどれか。

a. 地域限定旅行業者は、旅行サービス手配業の登録を受けてなくても、旅行サービス手配業務を取り扱うことができる。

b. 旅行サービス手配業者は、国土交通省令で定める要件を満たす場合、複数の営業所を通じて１人の旅行サービス手配業務取扱管理者を選任することができる。

c. 旅行サービス手配業務取扱管理者が管理及び監督すべき職務として、旅行に関する計画の作成に関する事項が定められている。

d. 旅行サービス手配業者は、旅行サービス手配業務を他人に委託する場合においては、他の旅行サービス手配業者のみに委託しなければならない。

問14. 次の記述から、旅行業協会が適正かつ確実に実施しなければならない業務として定められているものだけをすべて選んでいるものはどれか。

（ア） 旅行業務又は旅行サービス手配業務の適切な運営を確保するための旅行業者等又は旅行サービス手配業者に対する指導

（イ） 旅行業務に関し社員である旅行業者との取引で運送等サービスを提供した者に対しその取引によって生じた債権に関し弁済をする業務

（ウ） 旅行者及び旅行に関するサービスを提供する者からの旅行業者等又は旅行サービス手配業者の取り扱った旅行業務又は旅行サービス手配業務に対する苦情の解決

（エ） 訪日外国人旅行者の増加のための諸施策の推進

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

問15. 旅行業協会が行う苦情の解決に関する次の記述のうち、正しいものはどれか。

a. 旅行業協会は、苦情の解決について申出があったときは、必ず文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めなければならない。

b. 旅行業協会は、旅行業務又は旅行サービス手配業務に関する苦情についての解決の申出、当該苦情に係る事情及びその解決の結果について、社員及び社員以外の旅行業者等に周知させなければならない。

c. 旅行業者等又は旅行サービス手配業者は、旅行業協会から苦情の解決について、文書若しくは口頭による説明、又は資料の提出の求めがあったときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならない。

d. 旅行業協会は、社員以外の旅行業者等が取り扱った旅行業務に関する苦情について、旅行に関するサービスを提供する者から、解決の申出があったときは、その相談に応じなければならない。

問16. 弁済業務保証金に関する次の記述のうち、誤っているものはどれか。

a. 旅行業協会が供託している弁済業務保証金から弁済を受ける権利を実行しようとする旅行者は、その債権について旅行業協会の認証を受けなければならない。

b. 旅行業協会に加入しようとする旅行業者は、その加入しようとする日までに、弁済業務規約で定める額の弁済業務保証金分担金を旅行業協会の最寄りの供託所に供託しなければならない。

c. 保証社員又は当該保証社員を所属旅行業者とする旅行業者代理業者と旅行業務に関し取引をした旅行者は、その取引によって生じた債権に関し、旅行業協会が供託している弁済業務保証金から弁済を受ける権利を有する。

d. 旅行業協会から還付充当金を納付するよう通知を受けた保証社員は、その通知を受けた日から7日以内に、その通知された額の還付充当金を旅行業協会に納付しないときは、旅行業協会の社員の地位を失う。

問17. 報酬を得て、次の行為を事業として行う場合、旅行業の登録を受けなければならないものをすべて選びなさい。

a. 宿泊事業者が、インターネットを利用して予約を受け付け、自ら経営する旅館の宿泊サービスを提供する行為

b. 留学をあっせんする事業者が、留学希望者の依頼を受けて、国際線の航空券及びホテルを手配する行為

c. タクシー会社が、自社のタクシーを使用して、昼食付きの日帰りツアーを実施する行為

d. 結婚式場が、提携している旅行業者の募集パンフレットを配布し、旅行の申込みを受け付け、申込金を収受する行為

問18. 旅行業又は旅行業者代理業の登録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. 旅行業の登録の有効期間は、登録の日から起算して5年である。

b. 旅行業者代理業者が、第3種旅行業への変更登録をしようとするときは、主たる営業所の所在地を管轄する都道府県知事に申請をしなければならない。

c. 第1種旅行業者の営業所において、選任されている旅行業務取扱管理者に変更があったときは、その旨を観光庁長官に届け出なければならない。

d. 地域限定旅行業の登録を申請する者が、100万円以上の基準資産額を有しない場合は、登録を拒否される。

問19. 旅行業務に関し契約を締結したときに交付する書面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. 旅行業者等は、国土交通省令で定める場合を除き、旅行業務に関し取引をする者（旅行者を除く。）と旅行業務に関し契約を締結したときに遅滞なく交付する書面には、当該契約に係る旅行業務を取り扱う営業所の名称及び所在地を記載しなければならない。

b. 旅行業者等は、企画旅行契約を締結した場合で、旅程管理業務を行う者が同行しないときは、旅行地における企画者との連絡方法を書面に記載しなければならない。

c. 企画者以外の者が企画者を代理して旅行者と企画旅行契約を締結した場合は、その旨並びに当該代理人の氏名又は名称及び住所並びに登録番号を書面に記載しなければならない。

d. 旅行に関する相談に応ずる行為に係る旅行業務について旅行者と契約を締結したときは、旅行業者の氏名又は名称及び住所並びに登録番号を書面に記載しなければならない。

問20. 次の記述のうち、企画旅行に参加する旅行者を募集するための広告の表示事項として定められているものをすべて選びなさい。

a. 旅行者が旅行業者等に支払うべき対価に関する事項

b. 旅程管理業務を行う者の同行の有無

c. 旅行中の損害の補償に関する事項

d. 旅行の目的地及び日程に関する事項

問21. 次の記述のうち、旅行業務について広告するときに誇大表示をしてはならない事項として定められているものをすべて選びなさい。

a. 感染症の発生の状況その他の旅行地における衛生に関する事項

b. 旅行業者等の業務の範囲、資力又は信用に関する事項

c. 旅行者に対する損害の補償に関する事項

d. 旅行地の景観、環境その他の状況に関する事項

問22. 旅行業者等がしてはならない行為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. 旅行業者等が、運送サービス（専ら企画旅行の実施のために提供されるものに限る。）を提供する者に対し、輸送の安全の確保を不当に阻害する行為は、禁止行為に該当する。

b. 旅行業者等は、旅行業務に関し取引した者に対し、いかなる理由があっても、その取引によって生じた債務の履行を遅延する行為をしてはならない。

c. 旅行業者等は、登録行政庁に届け出ていれば、その名義を他人に旅行業又は旅行業者代理業のために利用させることができる。

d. 旅行業者等は、旅行者に対し、旅行地において施行されている法令に違反する行為を行うことをあっせんし、又はその行為を行うことに関し便宜を供与することは、禁止行為に該当する。

問23. 旅行業者代理業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. 旅行業者代理業の登録の有効期間は、登録の日から起算して５年である。

b. 旅行業者代理業者は、旅行業務に関し取引をしようとするときは、所属旅行業者の氏名又は名称及び旅行業者代理業者である旨を取引の相手方に明示しなければならない。

c. 所属旅行業者は、いかなる場合も旅行業者代理業者が旅行業務につき旅行者に加えた損害を賠償する責めに任ずる。

d. 旅行業者代理業者は、その行う営業が旅行業であると誤認させ、又は所属旅行業者を誤認させるような表示、広告その他の行為をしてはならない。

問24. 次の記述のうち、登録の取消しの事由に該当するものをすべて選びなさい。

a. 旅行業者等が、下請代金支払遅延等防止法若しくは同法に基づく命令又はこれらに基づく処分に違反したとき。

b. 旅行業者等が、引き続き１年以上事業を行っていないと認められるとき。

c. 旅行業者等の役員が、公職選挙法に違反して罰金の刑に処せられたとき。

d. 旅行業者等が、不正の手段により新規登録を受けたとき。

問25. 雑則及び罰則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. 観光庁長官は、法令違反行為を行った者に意見を述べる機会を与えなくても、当該法令違反行為を行った者の氏名を一般に公表することができる。

b. 観光庁長官は、法令に基づき必要かつ適当であると認めるときは、旅行業法又は旅行業法に基づく命令に違反する行為を行った者の氏名又は名称を、必ずインターネットにより一般に公表しなければならない。

c. 登録行政庁の行う登録を受けず旅行業又は旅行業者代理業を営んだ者は、１年以下の懲役若しくは100万円以下の罰金に処し、又はこれを併科する。

d. 観光庁長官の行う登録を受けず旅行サービス手配業を営んだ者又は不正の手段により旅行サービス手配業の登録を受けた者については、その行為者を罰するほか、その法人又は人に対しても、罰金刑を科する。