【令和３年10月24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～ 8頁
			② 約款（旅行業約款、運送約款及び宿泊約款）	9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）	9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. 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3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3年12月14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14.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15.～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.　報酬を得て、次の行為を事業として行う場合、旅行業又は旅行業者代理業の登録を要しないものはどれか。

a. 語学留学をあっせんする会社が、留学希望者の依頼を受けて現地までの航空券及びホテルを手配する行為

b. 宿泊事業者が、自ら提供する宿泊サービスと他人の経営するゴルフ場のゴルフプレーをセットにした宿泊プランを販売する行為

c. 結婚式場が、旅行業者が実施する企画旅行の募集パンフレットを配布し、旅行の申込みの受付及び旅行代金を収受する行為

d. 観光協会が、旅行者からの依頼を受け宿泊の手配を行い、当該宿泊施設から手数料を受け取る行為

問2.　旅行業又は旅行業者代理業の登録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）　旅行業者代理業者が、所属旅行業者を変更しようとする場合は、新たな旅行業者を所属旅行業者として、主たる営業所の所在地を管轄する都道府県知事が行う新規登録を受けなければならない。

（イ）　第２種旅行業者が、登録業務範囲を地域限定旅行業に変更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が行う変更登録を受けなければならない。

（ウ）　法人である第１種旅行業者の代表者の氏名に変更があったときは、観光庁長官が行う変更登録を受けなければならない。

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

問3.　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. 申請前５年以内に旅行業務又は旅行サービス手配業務に関し不正な行為をした者

b. 法人であって、その役員のうちに申請前５年以内に旅行業法に違反して、罰金の刑に処せられた者があるもの

c. 破産手続開始の決定を受けて復権を得ない者

d. 営業所ごとに法の規定による旅程管理業務を行う主任の者を確実に選任すると認められない者

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. 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すべての旅行業務を取り扱ってはならない。

b. 旅行業者等は、旅行業務を取り扱う者が１人である営業所についても、旅行業務取扱管理者を選任しなければならない。

c. 本邦外の旅行業務を取り扱う営業所にあっては、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で、総合旅行業務取扱管理者試験に合格した者を選任しなければならない。

d. 旅行業者等は、旅行業務取扱管理者について、苦情の解決に関する講習を受講させること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の措置を講ずるよう努めなければならない。

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４の規定による取引条件の説明に関する事項

b. 旅行に関する苦情の処理に関する事項

c. 法第 12 条の規定による料金の掲示に関する事項

d. 旅行業の有効期間の更新の登録の申請及び登録事項の変更の届出に関する事項

問6.　旅行業約款に関する次の記述のうち、正しいものはどれか。

a. 他の旅行業者を代理して企画旅行（参加する旅行者の募集をすることにより実施するものに限る。）契約を締結することができる旅行業者等は、その営業所において、当該他の旅行業者の旅行業約款を旅行者に見やすいように掲示し、又は旅行者が閲覧できるように備え置かなければならない。

b. 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、旅行業者の適正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。

c. 旅行業者が現に認可を受けている旅行業約款について、旅行中の損害の補償に関する事項を変更しようとするときは、登録行政庁の認可を受けることを要しない。

d. 旅行業者代理業者は、その営業所において、自ら定めた旅行業約款を旅行者に見やすいように掲示し、又は旅行者が閲覧できるように備え置かなければならない。

問7.　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、誤っているものはどれか。

a. 旅行業者等は、企画旅行（参加する旅行者の募集をすることにより実施するものに限る。）の参加者数があらかじめ企画者が定める人員数を下回った場合に、当該企画旅行を実施しないこととするときは、その旨及び当該人員数を説明しなければならない。

b. 旅行業者等は、書面の交付に代えて、旅行者の承諾を得て、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ことができる。

c. 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、旅行者に取引条件の説明をしなければならない。

d. 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、書面を交付しなければならない。

問8.　旅行業務に関し契約を締結したとき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、誤っているものはどれか。

a. 旅行業者代理業者が所属旅行業者を代理して手配旅行契約を締結したときは、その旨並びに当該旅行業者代理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。

b. 旅行業者等は、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は、国土交通省令で定める場合を除き、当該契約に係る旅行業務取扱管理者の氏名を書面に記載しなければならない。

c. 旅行業者等は、旅行者と企画旅行契約を締結した場合であって、当該旅行に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。

d. 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旅行者と契約を締結したときは、遅滞なく、書面を交付しなければならない。

問9.　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ないものはどれか。

a. 企画者の氏名又は名称及び住所並びに登録番号

b. 旅行者が提供を受けることができる運送、宿泊又は食事のサービスの内容に関する事項

c. 旅行者が提供を受けることができるサービスに、専ら企画旅行実施のために提供される運送サービスが含まれる場合にあっては、当該運送サービスの内容を勘案して、旅行者が取得することが望ましい輸送の安全に関する情報

d. 法第 12 条の 5 に規定する書面の交付を行う旨

問10. 誇大広告の禁止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） 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は、誇大表示をしてはならない事項として定められている。

（イ） 旅行業者等は、企画旅行の広告についてのみ、著しく事実に相違する表示をし、又は実際のものよりも著しく優良であり、若しくは有利であると人を誤認させるような表示をしてはならない。

（ウ） 旅行業者等の業務の範囲、資力又は信用に関する事項は、誇大表示をしてはならない事項として定められていない。

（エ） 旅行地の景観、環境その他の状況に関する事項は、誇大表示をしてはならない事項として定められている。

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

問11. 「法第 13 条（禁止行為）」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） 旅行業者等が、宿泊のサービスを提供する者（旅館業法第 3 条の 2 第 1 項に規定する営業者を除く。）と取引を行う際に、当該者が住宅宿泊事業法第 3 条第 1 項の届出をした者であるかどうかの確認を怠る行為は、禁止行為に該当する。

（イ） 旅行業者等が旅行者に対し、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する旨の広告をしても、便宜を供与しなければ禁止行為には該当しない。

（ウ） 旅行業者等は、旅行業務に関し取引をする者に対し、その取引に関する重要な事項について、故意に事実を告げず、又は不実のことを告げる行為をしてはならない。

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

問12. 次の記述のうち、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ないものはどれか。

a. 旅行業務及び旅行サービス手配業務に関する取引の公正の確保又は旅行業、旅行業者代理業及び旅行サービス手配業の健全な発達を図るための調査、研究及び広報

b. 旅行業務又は旅行サービス手配業務の取扱いに従事する者に対する研修

c. 旅行業務に関し社員である旅行業者を所属旅行業者とする旅行業者代理業者と取引をした旅行者に対し、その取引によって生じた債権に関し弁済をする業務

d. 旅行業者の取り扱った旅行業務に関する旅行者からの苦情の解決のための当該旅行業者の営業所への立入調査

問13. 旅行業協会が行う苦情の解決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。

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、社員に周知させなければならない。

c. 社員は、旅行業協会から苦情の解決について、必要な資料の提出を求められたときは、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、旅行者から旅行業者等が取り扱った旅行業務に関する苦情の解決について申出があったときは、当該旅行業者等に対し、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。

問14. 弁済業務保証金に関する次の記述のうち、正しいものはどれか。

a. 保証社員は、毎事業年度終了後においてその弁済業務保証金分担金の額が増加することとなるときはその終了の日の翌日から100日以内に、その増加することとなる額の弁済業務保証金分担金を旅行業協会に納付しなければならない。

b. 旅行業協会は、旅行業者から納付された弁済業務保証金分担金を、その旅行業者の主たる営業所の最寄りの供託所に供託しなければならない。

c. 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、その債権について登録行政庁の認証を受けなければならない。

d. 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取引をした旅行者が、その取引によって生じた債権に関し弁済を受けることができるのは、当該保証社員が旅行業協会に納付している弁済業務保証金分担金の額の範囲内までである。

問15. 次の記述のうち、「法第１条（目的）」に定められていないものをすべて選びなさい。

a. 旅行業等を営む者の適正な利潤の確保

b. 旅行業務に関する取引の公正の維持

c. 旅行業等を営む者が組織する団体の国際交流の促進

d. 旅行者の利便の増進

問16. 登録業務範囲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. 第１種旅行業者は、すべての旅行業務を取り扱うことができる。

b. 第２種旅行業者は、本邦外の企画旅行（参加する旅行者の募集をすることにより実施するものに限る。以下、この問において同じ。）を実施することはできない。

c. 第３種旅行業者は、本邦外の企画旅行は実施できないが、一の企画旅行ごとに一の拠点区域内において実施される企画旅行は実施できる。

d. 地域限定旅行業者は、他の旅行業者が実施する本邦外の企画旅行について、当該他の旅行業者を代理して企画旅行契約を締結することができる。

問17. 旅行業務の取扱いの料金（企画旅行に係るものを除く。）に関する次の記述のうち、正しいものをすべて選びなさい。

a. 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。

b. 旅行業者代理業者は、その営業所において、所属旅行業者が定めた旅行業務の取扱いの料金を旅行者に見やすいように掲示しなければならない。

c. 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、登録行政庁の認可を受けなければならない。

d. 旅行業者は、旅行業務の取扱いの料金の額を変更したときは、遅滞なく登録行政庁にその旨を届け出なければならない。

問18. 次の記述のうち、旅行業約款に記載しなければ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. 旅行業務の取扱いの料金その他の旅行者との取引に係る金銭の収受に関する事項

b. 旅行中の損害の補償に関する事項

c. 契約の変更及び解除に関する事項

d. 責任及び免責に関する事項

問19. 次の記述のうち、企画旅行契約の締結に当たって、取引条件の説明をする際に交付する書面に記載すべき事項として、国土交通省令・内閣府令で定められているものをすべて選びなさい。

a. 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

b. 当該契約に係る旅行業務取扱管理者の氏名及び旅行者の依頼があれば当該旅行業務取扱管理者が最終的には説明を行う旨

c. 旅行業務の取扱いの料金に関する事項

d. 企画者の氏名又は名称及び住所並びに登録番号

問20. 外務員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、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。

b. 旅行業者代理業者の外務員の証明書は、国土交通省令で定められた様式によって、その所属旅行業者が発行しなければならない。

c. 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一切の裁判外の行為を行う権限を有するものとみなす。

d. 外務員は、その業務を行うときは、旅行者から請求があったときに限り、外務員の証明書を提示しなければならない。

問21. 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、正しいものをすべて選びなさい。

a. 旅行業者は、本邦外の旅行について、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は、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の実施その他の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おける２人以上の旅行者が同一の日程により行動することを要する区間における円滑な旅行の実施を確保するために必要な集合時刻、集合場所その他の事項に関する指示をしなければならない。

c. 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の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。

d. 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、旅行地において旅行に関する計画に定めるサービスの提供を受けるための必要な手続の実施その他の措置を講じることを要しない。

問22. 受託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. 旅行業者は、他の旅行業者が実施する企画旅行（参加する旅行者の募集をすることにより実施するものに限る。）について、受託契約を締結したときは、旅行業者代理業の登録を受けなくても、委託旅行業者を代理して企画旅行契約を締結できる。

b. 地域限定旅行業者は、第１種旅行業者の受託旅行業者となることはできない。

c. 委託旅行業者及び受託旅行業者は、受託契約において、委託旅行業者を代理して企画旅行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。

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

問23. 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るものをすべて選びなさい。

a. 旅行業約款を変更すること。

b. 旅行者に生じた損害を賠償するために必要な金額を担保することができる保険契約を締結すること。

c. 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。

d. 旅行業務取扱管理者を解任すること。

問24. 登録の取消し等に関する次の記述のうち、登録の取消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、登録を受けてから６月以内に事業を開始していないと認められるとき。

b. 旅行業者等が、不正の手段により変更登録を受けたとき。

c. 旅行業者等が、旅行業法若しくは旅行業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。

d. 旅行業者等の役員が、道路交通法に違反して罰金の刑に処せられたとき。

問25. 旅行サービス手配業に関する次の記述のうち、正しいものをすべて選びなさい。

a. 旅行サービス手配業者は、営業所ごとに、１人以上の旅行サービス手配業務取扱管理者を選任しなければならない。

b. 旅行サービス手配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。

c. 旅行サービス手配業者は、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を行ってはならない。

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又は旅行業者に委託しなければならない。