【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。

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 17.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 18.～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. 旅行業者が法令に反せず、かつ、旅行者の不利にならない範囲で口頭により特約を結んだときは、その特約が約款に優先する。

b. 国内の地方都市を旅行開始地として海外を周遊し、当該地方都市に戻ってくる旅行は、旅行開始地からのすべてが「海外旅行」となる。

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、契約において、旅行者が旅行業者の定める旅行日程に従って、旅行サービスの提供を受けることができるように、手配することのみを引き受ける。

問2.　募集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. 旅行業者に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、旅行業者所定の申込書に所定の事項を記入の上、旅行業者が別に定める金額の申込金とともに、旅行業者に提出しなければならない。

b. 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、旅行者のために講じた特別な措置に要する費用を負担しなければならない。

c. 旅行業者が契約の予約を受け付け、旅行業者が予約の承諾の旨を通知した後、旅行業者が定める期間内に、旅行者から申込書と申込金の提出があったとき又は会員番号等の通知があったときの契約の締結の順位は、当該予約の受付の順位による。

d. 旅行業者は、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た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には、予約がなかったものとして取り扱う。

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、正しいものはどれか。

a. 確定書面は、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。

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、確定書面の交付を要しない。

c. 旅行業者が確定書面を交付した場合であっても、契約により旅行業者が手配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。

d. 契約書面とは、旅行業者が旅行者と契約を締結しようとするときに、当該旅行者に対し交付するものである。

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、旅行業者は契約内容を変更することがあるが、その場合は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. 航空会社が運送サービスの提供を行っているにもかかわらず、当該航空会社の座席の不足が発生したことにより他の航空会社へ変更となった結果、旅行の実施に要する費用の増加が生じたときは、旅行業者は、旅行代金を増額することができる。

c. 旅行業者と契約を締結した旅行者は、旅行業者の承諾を得て、契約上の地位を第三者に譲り渡すことができ、その場合、当該第三者は、旅行契約に関する一切の権利及び義務を承継するものとする。

d. 旅行開始前に、著しい経済情勢の変化等により、利用する宿泊機関について適用を受ける料金が通常想定される程度を大幅に超えて増額されるときは、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通知し、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5.　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、当該期日の翌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。

b. 旅行業者は、旅行者があらかじめ旅行業者の明示した参加旅行者の条件を満たしていないことが判明したときは契約を解除することがあり、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。

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. 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。

問6.　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. 旅行者が病気によ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の取消料、違約料その他の既に支払い又はこれから支払わなければならない費用は、旅行者の負担となる。

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、当該旅行者からの帰路の手配の求めに応じて、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引き受けなければならない。

c. 旅行の目的地が台風による被害を受け、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、旅行者が既に提供を受けた旅行サービスに関する旅行業者の債務については、有効な弁済がなされたものとする。

d. 運送サービスの提供の中止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7.　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、誤っているものはどれか。

a. 手配代行者の過失（重大な過失がある場合を除く。）により旅行者の手荷物に損害を与えた場合、旅行業者は、手荷物１個につき 15 万円を限度として賠償しなければならない。

b. 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。

c. 旅行者は、契約の締結に際しては、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。

d. 旅行業者が契約の履行に当たり、故意又は過失により旅行者に損害（手荷物について生じた損害を除く。）を与えた場合、損害発生の翌日から起算して２年以内に旅行者が旅行業者に対して通知をしたときに限り、旅行業者はその損害を賠償する責任を負う。

問8.　特別補償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、旅行業者の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。

（イ）　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補償金は、当該損害賠償金とみなす。

（ウ）　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、個別の旅行契約が成立しているため、それぞれの旅行契約について特別補償の義務が生じる。

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

問9.　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、４日間の入院の後、３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.　５万円　　b.　６万円　　c.　９万円　　d.　10 万円

問10. 特別補償規程における最後の運送・宿泊機関等の「サービスの提供を受けることを完了した時」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解散の告知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からの退場時

b. 運送・宿泊機関等が鉄道であるときは、改札終了時又は改札のないときは当該列車降車時

c. 運送・宿泊機関等が車両であるときは、当該車両の到着時

d. 運送・宿泊機関等が博物館であるときは、当該施設からの退場時

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. 確定書面に記載した利用予定の宿泊機関が、台風で客室の一部が損害を受け使用できなくなり客室に不足が生じたため、他の宿泊機関に変更した場合、旅行業者は変更補償金を支払う必要がない。

b. 旅行業者は、旅程保証の対象となる契約内容の重要な変更が旅行終了日の 2 日前に生じた場合は、当該変更が生じた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. 旅行業者が旅行者に変更補償金を支払った後に、当該契約内容の重要な変更について旅行業者の過失が明らかになった場合は、旅行業者は変更補償金に加えて損害賠償金を支払う。

d. 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 20 % を乗じた額をその限度額とすることができる。

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. 確定書面に記載した A レストランの和食が、当日 A レストランの中華料理に変更となったとき。

b. 確定書面に記載した B 旅館の露天風呂付き和室が、宿泊機関の過剰予約のため B 旅館の部屋風呂付きの洋室に変更となったとき。

c. 契約書面に、「カナダ・イエローナイフでオーロラ観賞」と記載されていたが、天候不良でオーロラが見られなかったとき。

d. 利用した航空便が天候不良により遅延し目的地到着が遅れ夕食が機内で提供されたため、確定書面に記載した三つ星レストランでの夕食が提供されなかったとき。

問13. 受注型企画旅行契約に関する次の記述のうち、誤っているものはどれか。

a. 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。

b. 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旅行者の都合により契約の解除の申出があった場合の取消料は、企画書面及び契約書面に記載した企画料金に相当する金額である。

c. 旅行者が契約内容について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が増加したときは、旅行業者は当該増加額及び変更手続に係る取扱料金を収受することができる。

d. 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。

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、旅行者が契約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、旅行者が契約内容の変更を求めることができる規定はない。

（イ） 旅行業者は、募集型企画旅行契約において旅行内容により添乗員を同行させ当該旅行業者が必要と認める業務を行わせることがあるが、受注型企画旅行契約においては、契約責任者の求めにより添乗員を同行させるため、旅行代金とは別に添乗サービスに係る所定の旅行業務取扱料金を収受することができる。

（ウ） 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。

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

問15. 手配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. 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。

b. 旅行業者は、旅行開始前において、運送・宿泊機関等の運賃・料金の改訂や為替相場の変動により旅行代金の変動が生じた場合は、当該旅行代金を変更することがある。

c. 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であっても、旅行業者は旅行者にその差額を払い戻さない。

d. 旅行業者は、国内旅行契約の履行に当たって、手配の全部又は一部を他の旅行業者、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はできない。

問16. 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、旅行業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	160,000 円
・旅行業務取扱料金（変更手続料金及び取消手続料金を除く。）	10,000 円
・取消手続料金	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	80,000 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	40,000 円

（1） 旅行業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（旅行業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.	80,000 円	40,000 円
b.	80,000 円	30,000 円
c.	90,000 円	40,000 円
d.	90,000 円	30,000 円

問17. 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、情報通信の技術を利用する場合を除き、渡航手続代行契約の成立後速やかに、旅行者に、当該契約により引き受けた代行業務の内容、渡航手続代行料金の額、その収受の方法、旅行業者の責任その他必要な事項を記載した書面を交付しなければならない。

b. 渡航手続代行契約は、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。

c. 旅行業者が、旅行相談契約の履行に当たって、故意又は過失により旅行者に損害を与えたときは、損害発生の翌日から起算して 6 月以内に旅行者から旅行業者に対して通知があったときに限り、損害賠償の責任を負う。

d. 旅行業者が、旅行者から申込書の提出を受けることなく電話による旅行相談契約の申込みを受け付けた場合において、契約は、旅行業者が契約の締結を承諾した時に成立する。

問18. 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. 旅行者が旅行の開始地である空港へ向かうために利用した交通機関が大幅に遅れたことにより、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。

b. 国内旅行において、契約書面に記載されたA航空の直行便が過剰予約による座席不足のため、同じA航空の経由便に変更されたとき。

c. 旅行業者が手配を依頼した手配代行者の過失により、契約書面に記載された宿泊機関での宿泊が不可能となったとき。

d. 旅行の目的地において暴動が発生し、旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となるおそれが極めて大きいとき。

問19. 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. 宿泊機関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で、利用人員の変更によって旅行代金が減額になるときは、旅行業者はその減額分を、契約書面に記載した旅行終了日の翌日から起算して7日以内に払い戻さなければならない。

b. 国内日帰り旅行において、旅行開始前に、旅行者の都合により契約が解除された場合で、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日以内に旅行者に当該金額を払い戻さなければならない。

c. 旅行日程を短縮して帰国したため旅行の実施に要する費用が減額となった場合は、旅行業者は、帰国した日の翌日から起算して30日以内にその減額分を払い戻さなければならない。

問20. 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、正しいものをすべて選びなさい。

a. 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。

b. 旅行業者は、旅行者と特約を結んだ場合を除き、契約内容を変更せざるを得ないときは、代替サービスの手配を行うが、旅行日程を変更するときは、変更後の日程が当初の旅行日程の趣旨にかなうものとなるよう努めなければならない。

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て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. 旅行業者は、旅行中の旅行者が、疾病、傷害等により保護を要する状態にあると認めたときは、必要な措置を講ずることがあるが、これが旅行業者の責に帰すべき事由によるものでないときは、当該措置に要した費用は旅行者の負担となる。

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. 小児とは、予約時点で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、航空券の発行日に有効な約款及び航空会社の規則が適用される。

問23. 航空会社は、一旅客に対して二つ以上の予約がされており、かつ、搭乗日が同一で、搭乗区間が異なる場合、当該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. 旅客が乗務員の業務の遂行を妨げ、又は、その指示に従わない場合、航空会社は、当該旅客の運送を拒否し、又は、降機させることができるが、当該行為者を拘束することはできない。

問25. 同一の航空便で旅行する２人以上の旅客が同一地点まで同時に航空会社に手荷物の運送を委託する場合には、航空会社は、申出により個数について各人の無料手荷物許容量を合算し、当該同行旅客全員を一体としてその許容量とすることができる。

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. 旅客が病気その他の事由で旅行不能となった場合は、航空券の有効期間を延長することができ、この場合は、当該旅客の同伴者が所持する航空券についても同様に期間の延長をすることができる。

問27. 航空会社は、旅客が感染症又は感染症の疑いがある場合、当該旅客の搭乗を拒絶し、又は降機させることができる。

問28. 航空会社は、旅客の死亡又は負傷その他の身体の障害の場合に発生する損害については、その損害の原因となった事故又は事件が航空機内で生じ又は乗降のための作業中に生じたものであるときは賠償の責に任じるが、航空会社及びその使用人がその損害を防止するため必要な措置をとったこと又はその措置をとることができなかったことを証明したときは、この限りではない。

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、乗車券の券面に記載した配車日時に所定の配車をした場合において、出発時刻から 30 分を経過しても旅客が乗車についての意思表示をしないときには、天災その他やむを得ない事由による場合を除き、当該車両について当該運送契約に係る運送の全部が終了したものとみなす。

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、宿泊客がチェックアウトしたのち、宿泊客の手荷物又は携帯品がホテル（旅館）に置き忘れられていた場合において、所有者が判明しないときは、発見日を含め７日間保管し、その後最寄りの警察署に届け出る。