民進党　国土交通・沖縄北方部門会議　追加資料

通訳案内士法及び旅行業法の一部を改正する法律案

観　　光　　庁
平成29年4月

１．通訳案内士法関係

通訳案内士とは

国土交通省 観光庁

〇通訳案内士は、外国人に付き添い、外国語を用いて、有償で、旅行に関する案内を行うための国家資格。

〇通訳案内士でない者は、報酬を得て、通訳案内を業として行ってはならず、通訳案内士またはこれに類似する名称を用いてはならない。

通訳案内士試験

一次試験

（筆記試験）
- 外国語
- 日本地理
- 日本歴史
- 産業、経済、政治及び文化に関する一般常識

二次試験

（口述試験）
- 発音及び発声
- 文法及び語彙
- プレゼンテーション能力
- コミュニケーション能力

※JNTO（(独) 国際観光振興機構）が実施





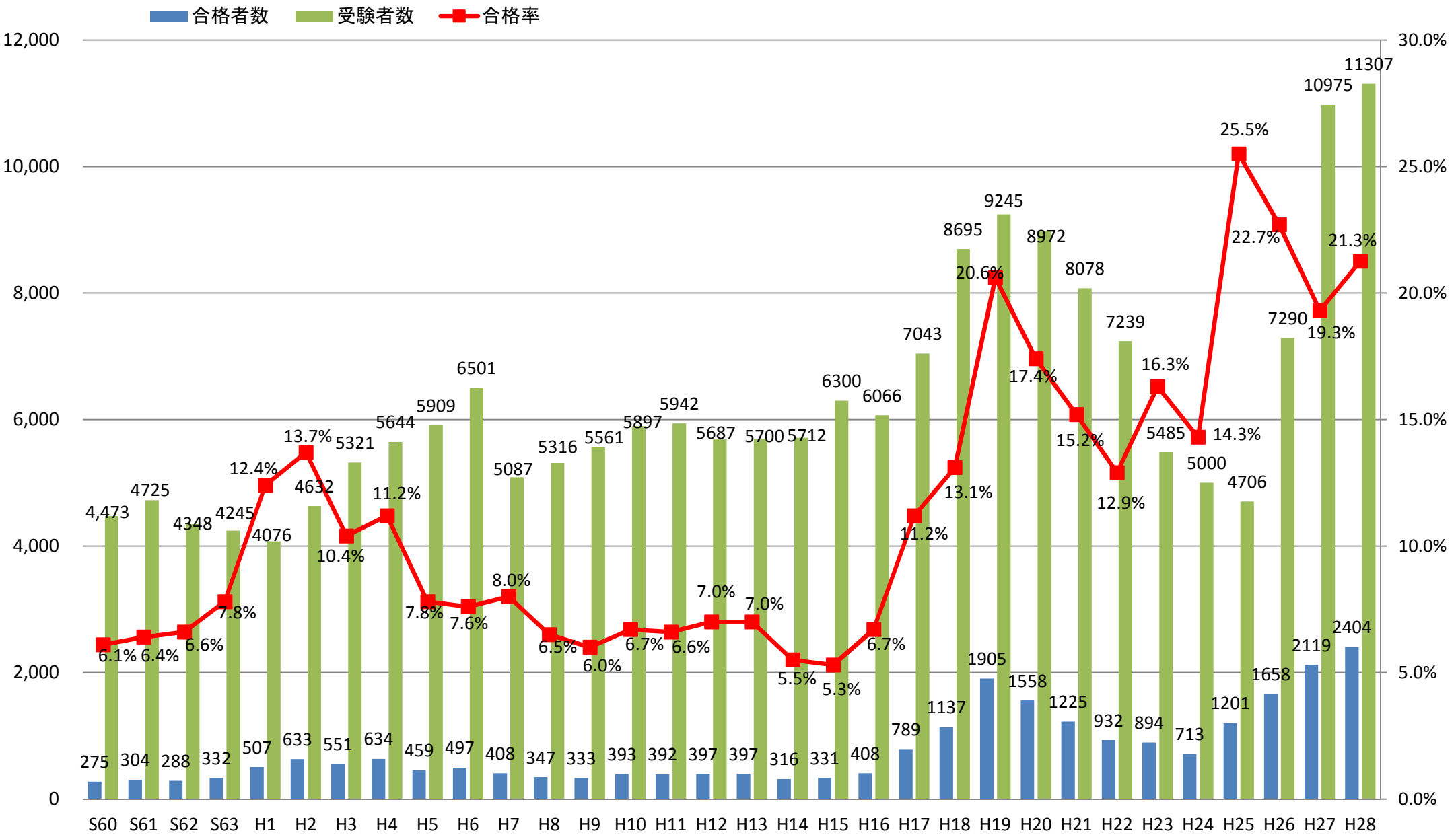
合　格



都道府県が備える登録簿への登録

通訳案内士試験受験者数・合格者数・合格率の推移

国土交通省 観光庁



通訳案内士試験の出願者数拡大に向けた取組

国土交通省 観光庁

出願者数拡大に向けた取組として、「筆記試験 免除対象の拡大」ならびに「準会場制度の導入」を推進

筆記試験 免除対象の拡大

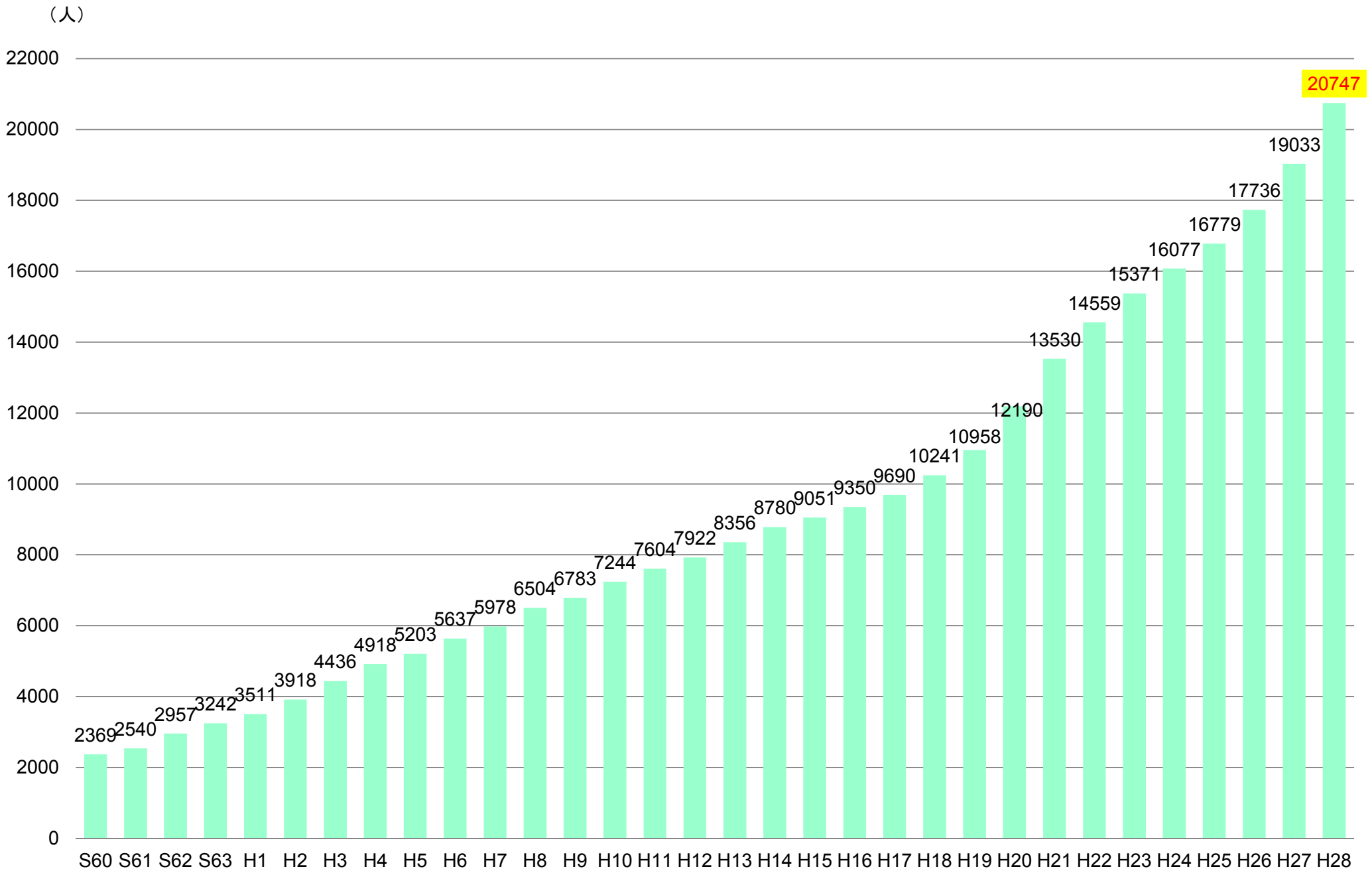
免除科目	２４年度以前	２５年度	２６年度以降
英語	実用英語技能検定1級	実用英語技能検定1級	ＴＯＥＩＣ公開テスト840点以上 ＴＯＥＩＣスピーキングテスト150点以上 ＴＯＥＩＣライティングテスト160点以上
フランス語		実用フランス語技能検定１級	実用フランス語技能検定１級
ドイツ語		ドイツ語技能検定試験１級	ドイツ語技能検定試験１級
中国語		中国語検定試験１級	HSK6級
韓国語		「ハングル」能力検定試験１級	韓国語能力試験6級
日本地理	旅行業務取扱管理者	旅行業務取扱管理者	地理能力検定日本地理1級・2級
日本歴史	歴史能力検定日本史１級・２級	歴史能力検定日本史１級・２級 センター試験日本史B　６０点以上	
一般常識		センター試験現代社会　８０点以上	

準会場制度の導入（平成25年度試験より）

○内部に一定数の受験者がいる学校が、教室等を提供することにより、筆記試験の試験会場となることができる制度。
○学生が普段使用している教室で通訳案内士試験が受験可能。※平成28年度受験者数　128人

【平成28年度　通訳案内士試験準会場】
- 駿台トラベル＆ホテル専門学校（東京都豊島区）
- 東京観光専門学校（東京都新宿区）
- 早稲田文理専門学校（東京都豊島区）
- 神田外語大学（千葉県千葉市）
- ECC国際外語専門学校（大阪府大阪市）
- 国際外語・観光・エアライン専門学校（新潟県新潟市）
- 熊本外語専門学校（熊本県熊本市）
- ケンブリッジ英検近畿試験センター（兵庫県神戸市）

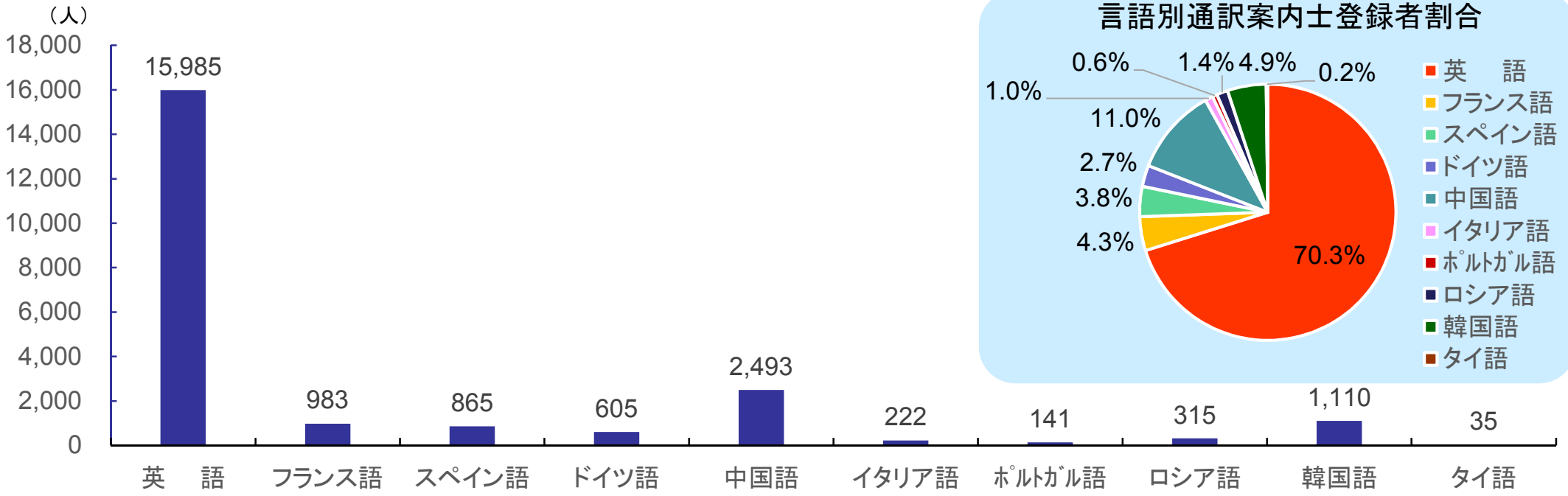
通訳案内士登録者数等の推移



言語別通訳案内士登録者数

国土交通省 観光庁

○言語別では英語に集中する傾向がある。
○背景としては、英語受験者と比較すると、中国語、韓国語、タイ語の受験者の合格率が低いことが要因の一つとなっている。一次試験においては、外国語のほか日本歴史、日本地理、一般常識が試験科目となっており、外国人が受けようとすると難易度が高いとの指摘がある。



（平成29年4月1日現在、通訳案内士22，754人（延））

	英語	フランス語	スペイン語	ドイツ語	中国語	イタリア語	ポルトガル語	ロシア語	韓国語	タイ語	合計
受験者（割合）	8,427（74.5%）	334（3.0%）	253（2.2%）	99（0.9%）	1,476（13.1%）	119（1.1%）	62（0.5%）	111（1.0%）	379（3.4%）	47（0.4%）	11,307
最終合格者	2,006	67	59	31	140	15	10	13	60	3	2,404
合格率	23.8%	20.1%	23.3%	31.3%	9.5%	12.6%	16.1%	11.7%	15.8%	6.4%	21.3%

言語別の通訳案内士1人あたりの訪日外国人旅行者数

国土交通省 観光庁

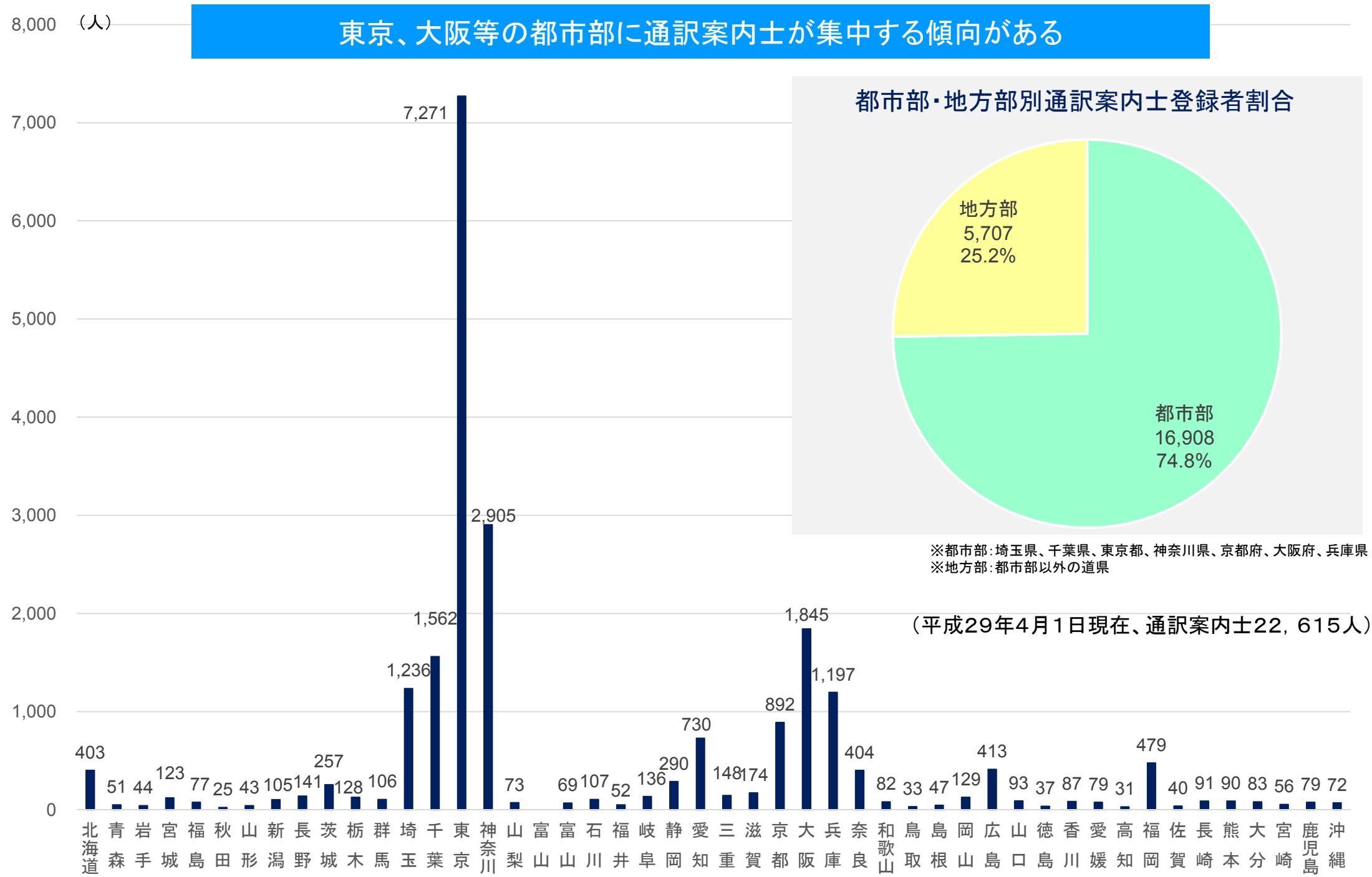
○　言語別の通訳案内士数は英語に偏在しており、特に東南アジアの言語においては、現状の有資格者のみでは訪日外国人旅行者への対応は困難な状況。

	2016年の訪日外国人旅行者数	通訳案内士の登録者数（2017年4月1日時点）	通訳案内士１人あたりの訪日外国人旅行者数
中　国（中国、台湾、香港）	1,238 万人	2,493 人	4,966 人/人
韓　国	509 万人	1,110 人	4,586 人/人
英　語（米国、英国、豪州、カナダ、インド、シンガポール、フィリピン）	309 万人	15,985 人	193 人/人
タイ	90 万人	35 人	25,754 人/人
マレーシア	39 万人	―	―
インドネシア	27 万人	―	―
フランス	25 万人	983 人	258 人/人
ベトナム	23 万人	―	―
ドイツ	18 万人	605 人	303 人/人
イタリア	12 万人	222 人	537 人/人
スペイン	9 万人	865 人	106 人/人
ロシア	5 万人	315 人	174 人/人
その他	98 万人	141 人	6,950 人/人
合　計	**2,404 万人**	**22,754 人**	**1,056人/人**

都道府県別通訳案内士登録者数

国土交通省 観光庁

東京、大阪等の都市部に通訳案内士が集中する傾向がある



都市部・地方部別通訳案内士登録者割合

※都市部：埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、京都府、大阪府、兵庫県
※地方部：都市部以外の道県

（平成29年4月1日現在、通訳案内士22，615人）

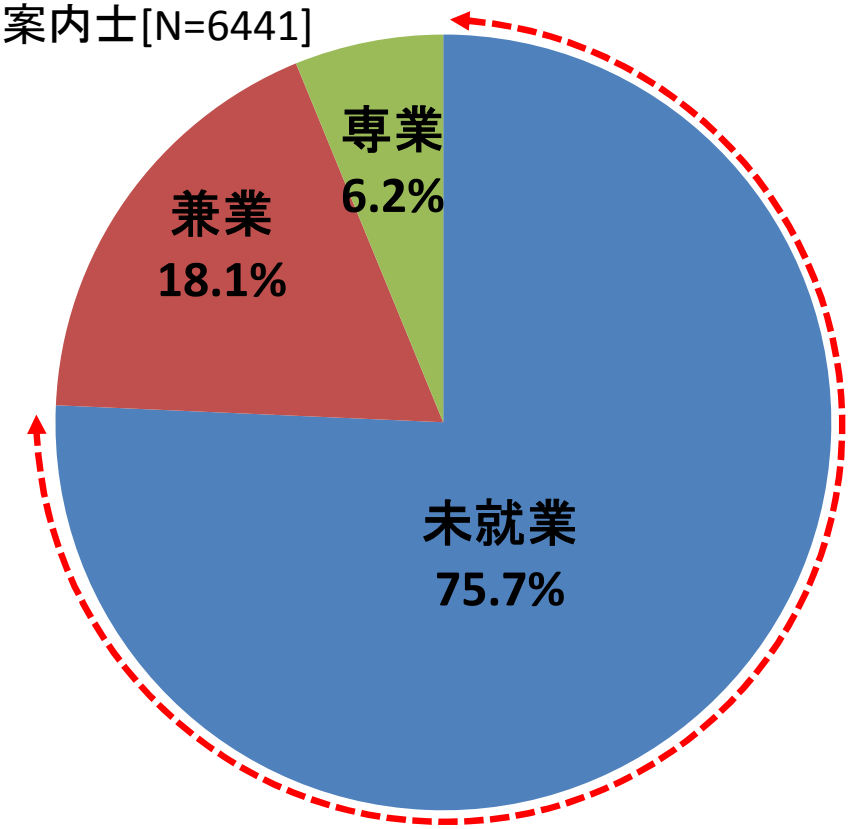
通訳案内士の現況（H25「通訳案内士制度の見直しに係る調査報告書」）

国土交通省 観光庁

○ 通訳案内士の資格取得者の4分の3が、その資格を活かしていない。
○ 資格を活用している場合でも、その多くが兼業で、就業日数や収入割合も決して高いとはいえず、より一層の資格の活用方策が求められる。

資格取得者の活用状況

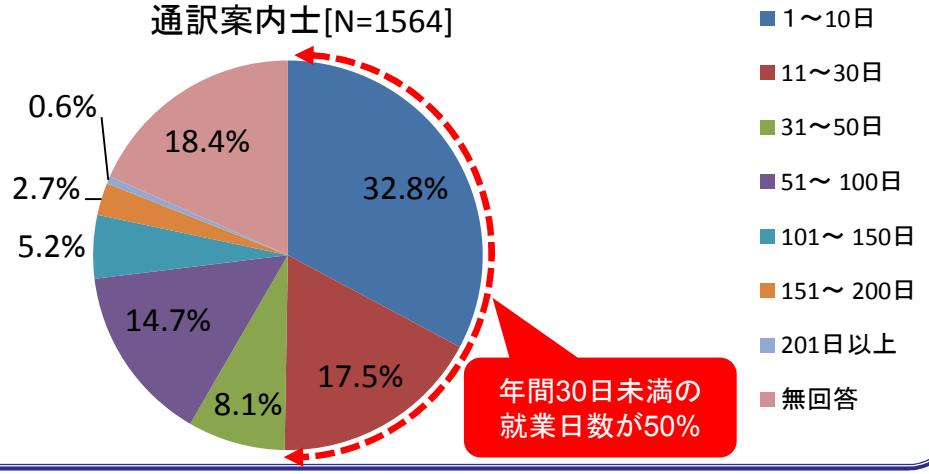
通訳案内士[N=6441]



未就業者のうち約3分の1は、条件さえ合えば、
通訳案内士として就業することを希望

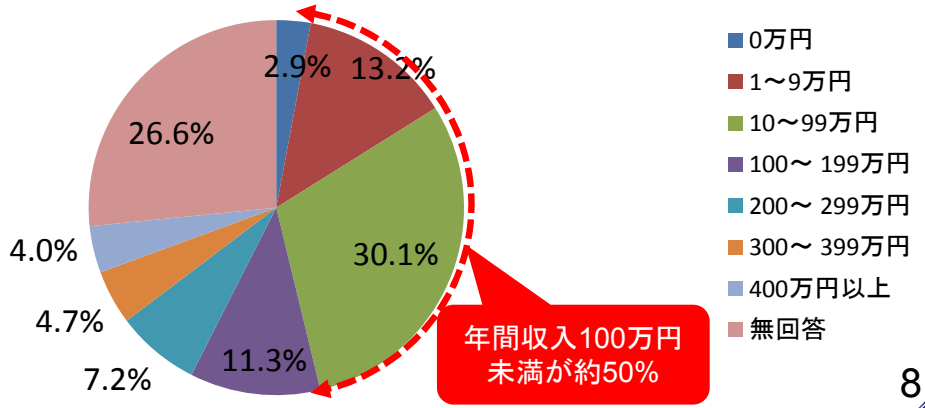
就　業　日　数

通訳案内士[N=1564]



収　入　割　合

通訳案内士[N=1564]



我が国のボランティアガイドの現状について

国土交通省 観光庁

①日本語のガイドを中心とするボランティアガイド組織(※日本観光振興協会が連絡組織を設置)
全国で1,688組織、約44,000名が登録（平成28年1月）
うち、外国語対応を行っている組織は、252組織、約11,930名が登録(平成27年10月)
②外国語のガイドを中心とするボランティアガイド組織（※JNTOが連絡組織を設置）
全国で93組織、約4,350名が登録（平成29年2月）

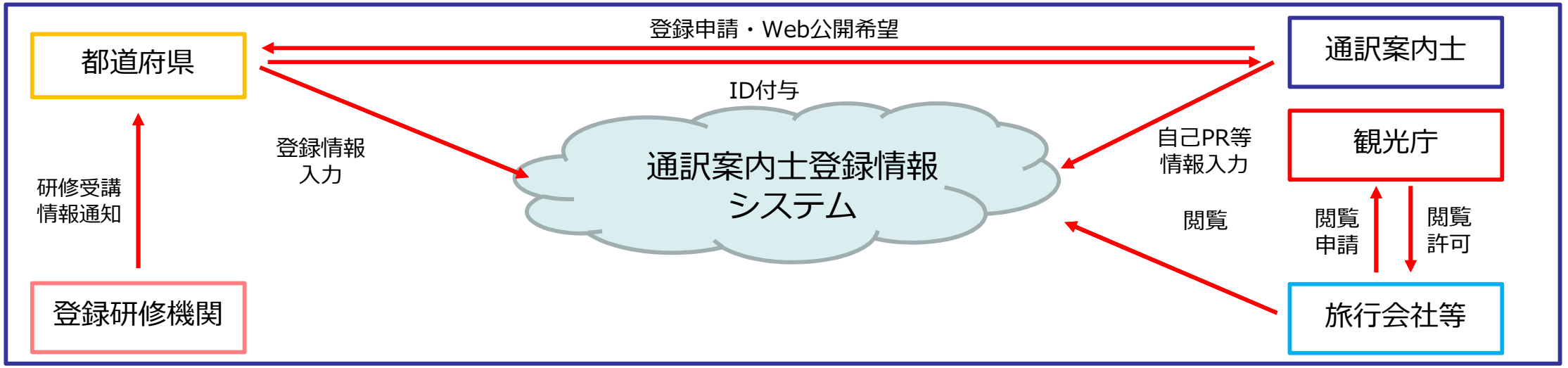
〇我が国全体で約1,800組織、約48,000人がボランティアガイドとして登録
そのうち、外国語対応を行っている組織は約350組織、人数は約16,280人。

業務独占規制廃止後の有償通訳案内の担い手になり得る。
（その他にも留学生や海外勤務経験者など）

通訳案内士登録情報システムの導入について

国土交通省 観光庁

○現在、各都道府県で通訳案内士の登録業務を行っており、管理方法が各々で異なっている上、登録情報の公開についても、一部の地域に留まっていることから、管理方法の統一化・情報公開を促進することを目的として、統一システムの導入を検討。
○また、通訳案内士法改正により、登録された通訳案内士に対し、定期的（3～5年ごと）に認定機関の研修を受けることを義務付けることを予定しているため、通訳案内士登録情報システムにおいて、研修の受講履歴も管理できるよう、制度設計を進めている。





<システム運用スケジュール（予定）>

[2017年]

- ○ **～3月まで**　非公開データベースへの都道府県からの登録情報入力完了
- ○ **4～6月**　公開データベースへの通訳案内士からの情報入力・修正
- ○ **夏頃**　本システムの試験運用

[2018年]

- ○**法改正施行**　改正法案施行と同時に本システムの本格運用

【通訳案内士登録情報システム（旅行業者等向けの検索画面）】

全国通訳案内士の試験範囲と研修

国土交通省 観光庁

○ 通訳案内士には、旅行者の関心事項に対応した幅広い「知識」と顧客満足度を高める「能力（スキル）」の両面が必要とされる。今回の見直しにより、「実務」の部分を試験対象に追加。

通訳案内士に求められる要素

① 通訳案内士に求められる知識

- ✓ 語学、歴史、地理、一般常識など、業務遂行にあたり必要な知識
- ✓ スピーキング・リスニングなど、適切に外国人旅行者と意思疎通が図れる語学力　など



→ 試験で審査

② 実務において求められる知識（例）

- ✓ 交通・食事・宿泊先の対応など、フルアテンドの旅程管理に関する基礎的な知識
- ✓ 体調不良や災害発生時など、緊急対応時に関する知識
- ✓ 通訳案内士法の内容や貸切バスの安全基準など、旅行者の安全確保等に係る国の制度に関する知識



→ 今回の見直しにより新しい試験科目に追加

→ 3～5年に1回の研修の範囲

③ 通訳案内士としてのスキル（ヒューマンスキル）

- ✓ 外国人の要望を引き出し、解決する高いコミュニケーション能力
- ✓ 誠実性、協調性、エンタメ性など、旅行者に対する献身的な対応能力
- ✓ 手配業者・接待側等に対する責任および配慮



④ 顧客獲得・継続のノウハウ（ビジネススキル）

- ✓ 通訳案内士間における仕事の紹介
- ✓ 顧客の満足度向上による他者の紹介（口コミ）
- ✓ Webなど、プロモーションツール利用のノウハウ



→ 通訳案内士が自主的に研鑽を積むべき範囲（国は研修の受講を推奨）

通訳案内士制度の全体像

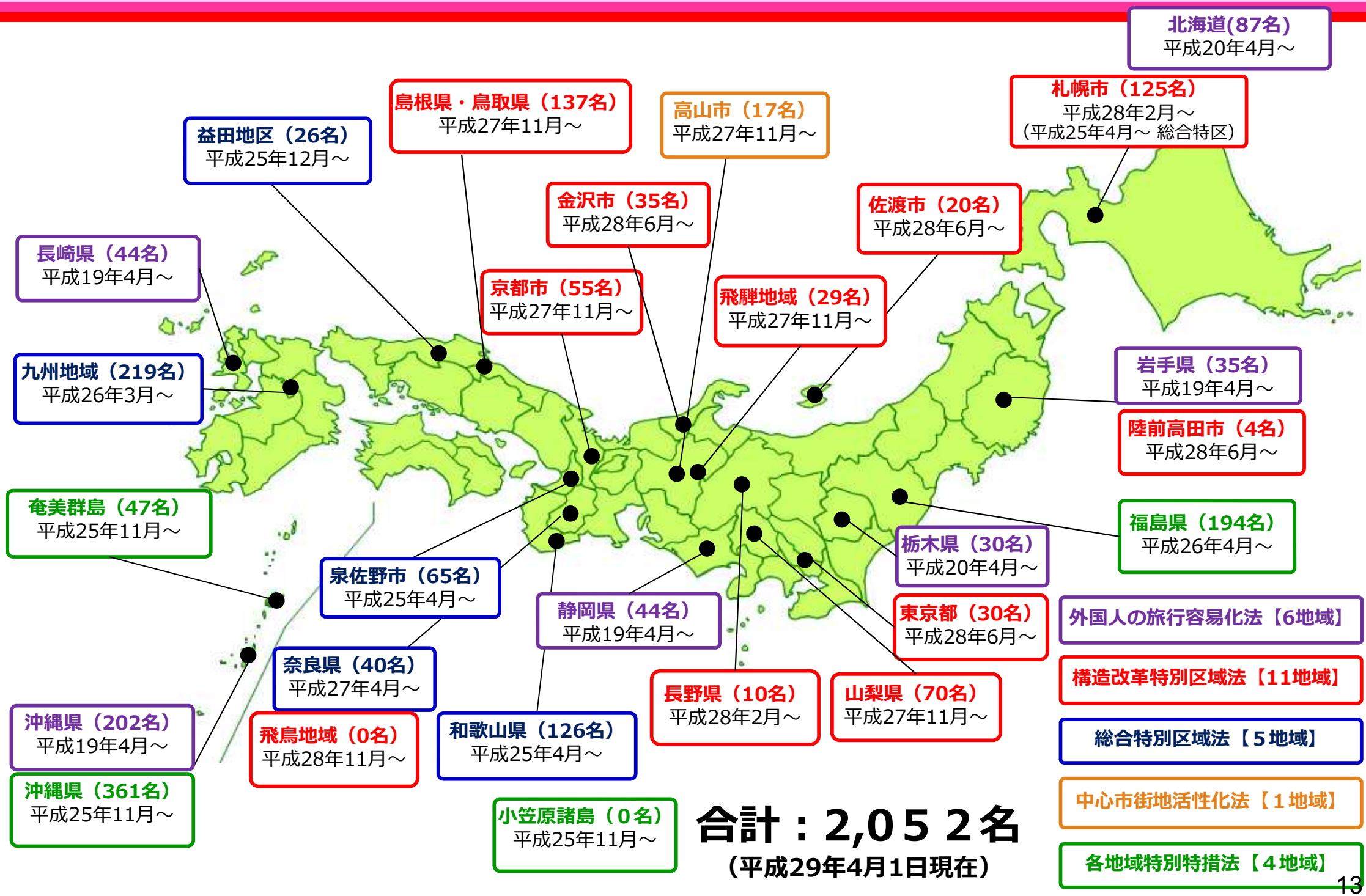
国土交通省 観光庁

通訳案内士不足に対応するため、地方公共団体が独自に行う試験の合格や研修を修了すれば、一定区域内において、有償ガイド行為を可能とする「地域ガイド制度」を導入

	通訳案内士（通訳案内士法）	地域限定通訳案内士（外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律）	地域特例通訳案内士						
			地域特措法				中心市街地活性化法	総合特区法	構造改革特区法
			福島復興再生特措法	沖縄振興特措法	奄美群島振興開発特措法	小笠原諸島振興開発特措法			
役割	高度な語学能力、案内知識を備え、幅広いニーズに対応	一定レベルの語学力、各県内に関する知識を備え、各県の観光振興等に貢献	各地域の個別のニーズに対応するための語学力、知識を備え、簡易な手続きで資格付与						
取得条件	国の試験	都道府県の試験	地方公共団体の研修						
施行日	昭和24年6月15日	平成18年4月1日	平成24年5月31日	平成24年4月1日	平成26年4月1日	平成26年4月1日	平成26年7月3日	平成24年4月1日	平成27年9月1日
対象地域（主体）	全国	外客来訪促進計画を策定した地域（都道府県）	福島県	沖縄県	奄美群島	小笠原村	中心市街地活性化基本計画を策定した地域	総合特別区域計画を策定した地域（都道府県又は市町村）	構造改革特別区域計画を策定した地域（都道府県又は市町村）
言　語	10カ国語	地域の需要に応じた言語	地域の需要に応じた言語						
登録者数（H29.4）	22，615名	442名（6道県） ※現在は沖縄県のみ試験実施	1610名						
			194名	361名	47名	—	17名（1地域）	476名（5地域）	515名（11地域）

地域ガイドの状況（全国一覧）

国土交通省 観光庁



諸外国における通訳案内士制度の概要

国土交通省 観光庁

1．国による統一的な資格制度がない国

【国による資格制度はないが、州等のレベルで資格制度がある】

国名	制　度　概　要	資格取得方法	資格取得の効果
米国	ニューヨーク市、ワシントンDCなど観光客が多い都市のみ実施	ニューヨーク市等が行う試験への合格	地域によって異なるものの、おおむね業務独占。
スペイン イタリア	各県ごとに資格試験を実施	各県が行う試験への合格	・外国人に対するガイドは、業務独占規制あり。 ・資格保有者は全国でガイドが可能。

【国による資格制度はないが、民間の資格制度がある】

国名	制　度　概　要	資格取得方法	資格取得の効果
ドイツ	ドイツ政府観光局等による認定制度（全国統一資格）	地方観光協会が実施する研修を受講	・業務独占ではない。 ・一般ガイド、ワイン、自然などの専門性の高いガイドの認定も実施。 ・サービスレベルの向上を目指し、平成18年に開始。

2．国による資格制度がある国

【地域・施設ガイドのみ】

国名	制　度　概　要	資格取得方法	資格取得の効果
英国	政府が認定するツーリストガイド訓練機関が認定	研修を受講し、試験に合格することでバッジ付与	・業務独占ではない。 ・案内可能な施設ごとにランク制度を導入。 ・・・ブルーバッジ(王室関連施設等の重要施設)、グリーンバッジ(歴史的建造物等)、ホワイトバッジ(その他)。
フランス	大学で専門課程を修め、必要な研修等を受講することでライセンスを付与	大学で専門分野を専攻　　等	・観光法により指定された美術館、博物館等のみ、かつ、団体旅行の場合のみ資格が必要(業務独占)。対象施設以外については、資格不要。 ・平成26年に廃止の議論がなされたが、ガイド団体の反対により存続。

【全国でのガイド制度を実施】

国名	制　度　概　要	資格取得方法	資格取得の効果
中国 韓国 タイ シンガポール	国による試験を実施、または大学で専門課程を修める　　等	国家試験の合格、または専門課程の修了等	・国によって、業務独占及び名称独占。

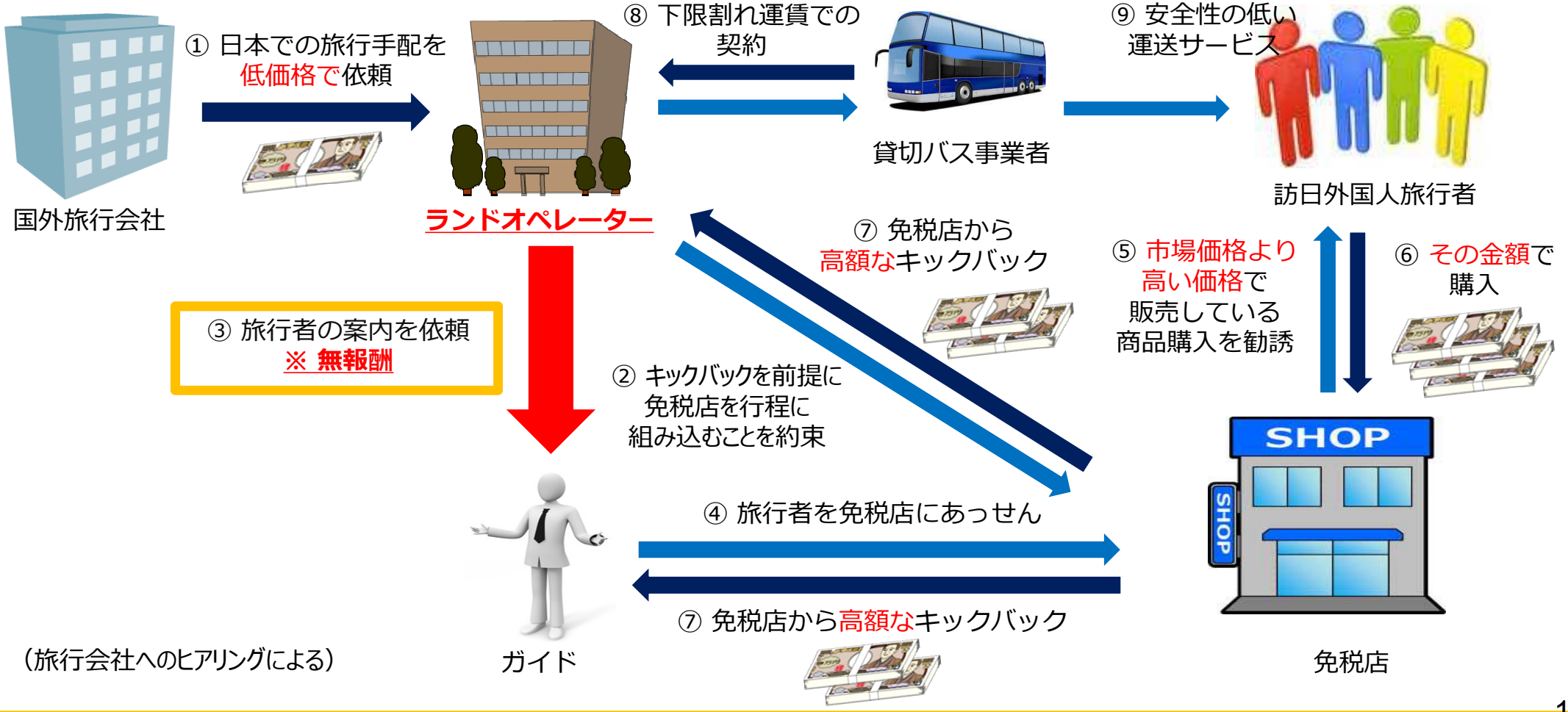
2. 旅行業法関係

訪日旅行における手配構図の例

国土交通省 観光庁

- 訪日旅行の一部にて、キックバックを前提とした土産物屋への連れ回し、高額な商品購入の勧誘等の問題が発生。
- 旅行会社へのヒアリングによると、ランドオペレーターがキックバックを前提として土産物屋を行程に組み込むことを約束し、ガイドにも土産者屋からのキックバックを前提として「無報酬で」案内を依頼していることが判明。
- また、ランドオペレーターが国内運送業者に対する手配を行う際に貸切バスを下限割れ運賃で契約するなどの行為が見られ、旅行の安全性等の観点からも問題が生じている。
- ランドオペレーターの行為に対して、行政が一定の関与ができるよう、登録制等により実態の把握を行うことが必要。

【訪日旅行】キックバックを前提とした免税店等への連れ回し・高額な商品購入の勧誘の構図（例）



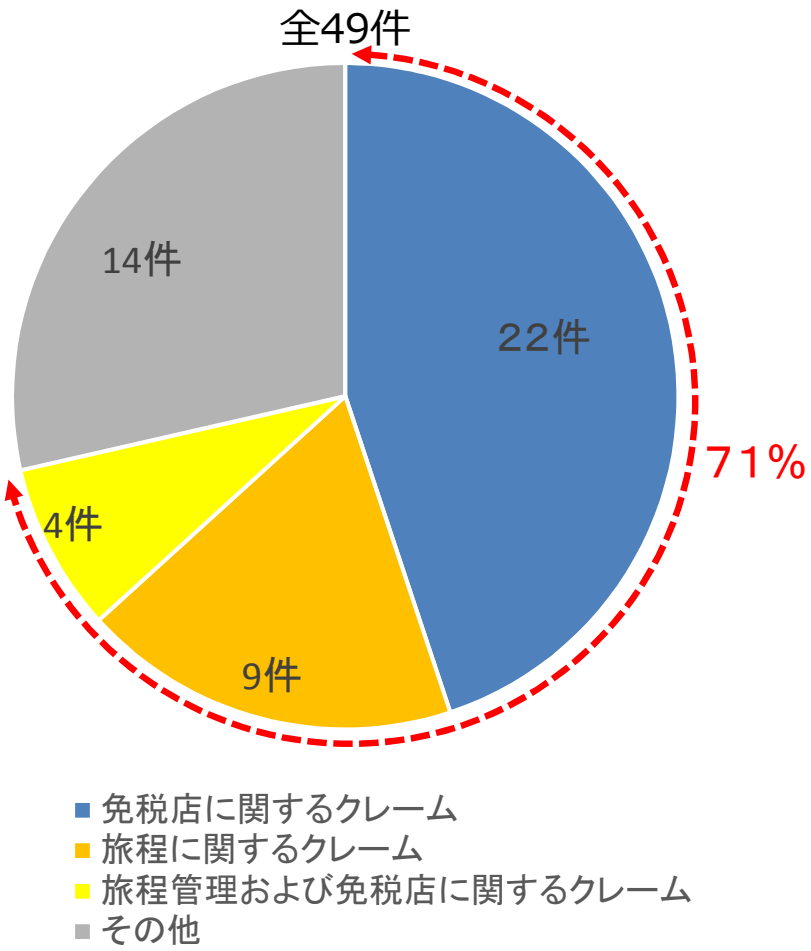
（旅行会社へのヒアリングによる）

ランドオペレーターに関する外国人からの苦情（国交省意見箱）

国土交通省 観光庁

・国交省に寄せられた外国人からの苦情では、免税店等へのクレームが全体の過半数を占めており、その中の多くは不当に高額な商品を購入させられているケースが大半である。

1. 意見箱ボックスへの問い合わせ内容の内訳（平成27年）



2. クレーム一部抜粋

＜免税店関連に関するクレーム一部抜粋＞

・ガイドは、高額の酵素と納豆を勧めました。
帰国後、日本の友人に聞くと、酵素と納豆は日本の日常的な食べ物で、宣伝のような素晴らしい効果がないことが分かりました。

・ガイドは、中国大陸や台湾の観光客向けの免税店に案内し、午前中ずっとそこで買い物させました。車の中では電磁波の危害、酵素など保健食品の効果の宣伝し、みんなもそれを信じるようになりました。
そのせいで私たちは、結局高価な保健食品を大量に購入することになりました。

・免税店にて、非常に熱心に薬を勧められたが、帰国後、調べると偽物ということが判明しました。

＜旅程管理に関するクレーム一部抜粋＞

・コースの変更などを勝手に行い、観光スポットを減らし、ショッピングの場所と時間を増やしたため、十分な観光が叶いませんでした。

＜その他に関するクレーム一部抜粋＞

・宿泊したホテルが不快でした。
・鉄道会社の駅員の対応が悪く、本当に嫌な思いをしました。

軽井沢スキーバス事故の発生直後の国土交通省の対応（バス関係）

国土交通省 観光庁

事故概要

平成28年1月15日(金)午前1時55分頃、長野県軽井沢町の国道18号線碓氷バイパス入山峠付近において、貸切バス（乗員乗客41名）がガードレールを突き破り、道路右側に転落、**乗員乗客15名（乗客13名・乗員２名）が死亡、乗客26名が重軽傷（骨折等の重傷17名・軽傷９名）**を負う重大な事故が発生。

バスは、スキー客を乗せ、東京を出発し、長野県の斑尾高原に向かっていた。

事故発生直後の国土交通省の対応（バス関係）

- 国土交通大臣を本部長とする対策本部を設置（同日5時15分設置，これまで９回開催）
- 公共交通事故被害者支援室（本省常設･臨時に24時間化)に加え，関東･北陸信越運輸局に現地相談窓口を開設（同日7時30分)。搬送先等での窓口の周知。
- バス事業者「(株)イーエスピー」に特別監査を実施（同日12時27分，16日，17日）
- 事業用自動車事故調査委員会へ調査を要請（同日12時）

  自動車局長から日本バス協会に対して安全運行の徹底を指示（同日）
- 石井大臣が現地を視察（翌10時35分）山本副大臣が現地を視察（同日16時20分）
- 街頭監査・緊急監査の実施（21日以降）

＜バス事業者概要＞

- 事業者名：(株)イーエスピー
  （東京都羽村市富士見平）
- 許可年月日：平成26年4月18日
- 保有車両数：12台
- 事故車両：三菱製大型バス
  初度登録年度：平成14年10月

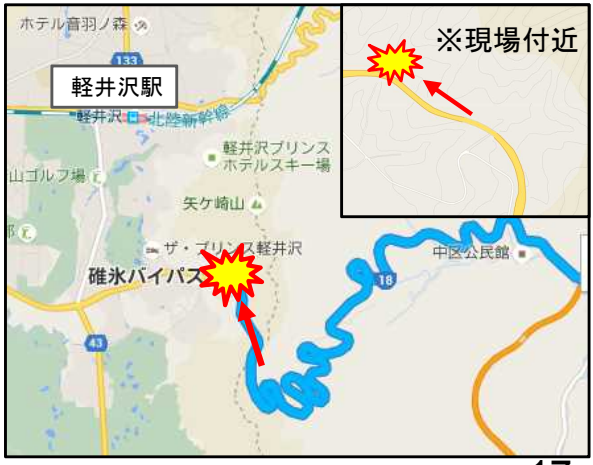
＜特別監査で判明した主な違反＞

- ✓ 始業点呼の未実施
- ✓ 運行指示書の未作成
- ✓ 運転者の健康診断の未受診
- ✓ 運賃の下限割れ　等

●事故車両の損傷状況



●事故直前の運行経路

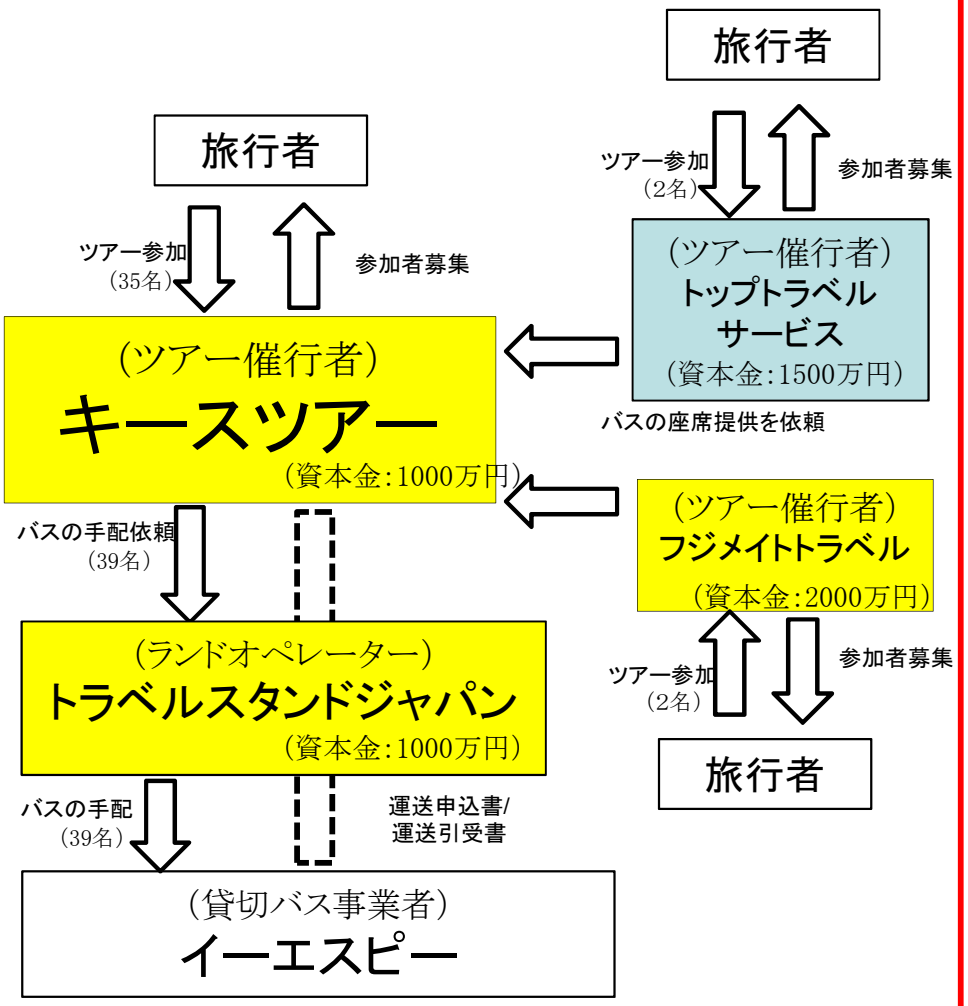


軽井沢スキーバス事故を受けた旅行業者等への対応

国土交通省 観光庁

旅行業者等とバス事業者の契約関係等

（聞取りによる想定）



旅行業者への立入検査等

- キースツアーに対する都の立入検査に同行
- トップトラベルサービスに対して、立入検査を実施
- フジメイトトラベルに対する都の立入検査に同行
- トラベルスタンドジャパンに対する都の立入検査に同行

＜主なチェックポイント＞

① キースツアー及びトラベルスタンドジャパン
→下限割れ運賃関与の有無

② キースツアー、トップトラベルサービス及び
フジメイトトラベル
→貸切バス事業者の安全の確保に関する取組みの
把握の有無

＜旅行業者の種別＞

○ 東京都知事登録業者（東京都が監督・処分権者）
- キースツアー（黄色着色。以下同じ）
- フジメイトトラベル
- トラベルスタンドジャパン

○ 観光庁長官登録業者
- トップトラベルサービス（青色着色）

※処分歴は
いずれもなし

軽井沢スキーバス事故対策検討委員会
安全・安心な貸切バスの運行を実現するための総合的な対策（平成28年6月3日） 概要

平成28年１月15日に発生した軽井沢スキーバス事故を踏まえ、再発防止策について徹底的に検討し、総合的な対策をとりまとめ。

基本思想

今回のような悲惨な事故を二度と起こさないという強い決意のもとに、

○ 国は貸切バスの安全運行に関する遵守事項を強化し、その徹底を図ること。
○ 国は貸切バス事業者のルール違反を早期に是正させるとともに、不適格者を排除すること。
○ バス事業者、旅行業者は安全確保を最優先に据え、両業界等は協力・連携してルール遵守の環境整備を推進すること。

総合的な対策

（1）貸切バス事業者、運行管理者等の遵守事項の強化	①運転者の技量チェックの強化 ②運行管理の強化 ③車両整備の強化 ④事業用設備の強化 ⑤その他、貸切バス事業の適正化のための各種負担の強化
（2）法令違反の早期是正、不適格者の排除等	①違反事項の早期是正と処分の厳格化等 ②許可更新制の導入等による不適格者の排除 ③不適格者の安易な再参入の阻止
（3）監査等の実効性の向上	①国の監査・審査業務の見直し ②事業者団体の自浄作用の強化 ③民間指定機関による適正化事業の活用
（4）旅行業者、利用者等との関係強化	①実質的な下限割れ運賃防止等の取引環境の適正化 ②利用者に対する安全情報の「見える化」 ③ランドオペレーター等に対する規制の在り方の検討
（5）ハード面の安全対策による事故防止の促進	①ガイドラインの策定 ②導入促進に向けた支援等

貸切バス事業の安全性確保を実効性のあるものにするため、これまで規制の対象外であったランドオペレーターに対する規制の在り方について検討