

＜「通訳案内士制度のあり方に関する検討会」から「ガイドライン」への流れ＞

【1】通訳案内士制度のあり方に関する検討会

●平成28年10月

試験制度のあり方(今後の対応)

通訳案内士の質の維持・向上の観点から、通訳案内士の現場で求められる知識等を問う方向で試験自体を見直すべき(例:訪日外国人旅行者の生活習慣や価値観、ニーズ、**旅程管理**、災害時対応等)。

●平成29年3月

試験制度のあり方(中間取りまとめを受けた対応と今後の方針)

改正法案において、試験科目に「1. 外国語、2. 日本地理、3. 日本歴史、4. 産業、経済、政治及び文化に関する一般常識」の現行4項目に加え、「**通訳案内士の実務に関する項目**」を追加することで、**旅程**の管理に関する基礎的な項目や外国人ごとの生活文化への対応、災害発生時等における適切な対応などについて、試験において問うように法律上明記すべきである。

その際、日本地理、日本歴史、一般常識、通訳案内士実務の各項目については、**出題範囲をリスト化すること等によりできる限り明確にし、内容が重複しないよう留意するとともに、それぞれの科目の配点のバランスについても考慮するようにすべきである。**

【2】試験で問うべき内容

(1)実務において求められる知識

①**旅程管理の基礎知識**

交通、食事、宿泊先の対応など、フルアテンドの**旅程管理**に関する基礎知識

②**危機、災害時対応に関する基礎知識**

体調不良や災害発生時など、緊急対応時に関する知識

(2)関係法令に関する知識

通訳案内の実務に関する関係法令の知識について、例えば以下の法令が考えられる。

【関係法令】

・通訳案内士法

・旅行業法

・医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律(旧薬事法)

・道路運送法(貸切バスの安全基準)

【3】旅程管理の基礎知識

旅程管理に関する知識について、**一般社団法人日本旅行業協会**では以下の内容で研修を実施している。

旅程管理業務に関する科目(基礎・国内旅程管理業務関係)

①国内旅行管理業務に関する知識

・旅程管理業務を行う者の責務と役割

・旅行開始前及び旅行終了後の業務に関する知識

・集合時刻及び集合場所の設定及び指示に関する知識

・旅行者の移動の円滑化に関する知識

・旅行に関する保険の手続きに関する実務処理能力その他本邦内の規格旅行に係る旅程管理業務に関する実務処理の能力

②国内旅行に係る事故処理・対応

本邦内における安全対策及び事故発生時の対応に関する実務処理能力

③バリアフリー旅行に関する知識 ④1及び2の修了テスト

【4】危機、災害時対応に関する基礎知識

危機、災害時対応に関する研修について、例えば以下の内容が考えられる。

①SAFETYTIPS(スマホアプリ)

自然災害の多い日本において訪日外国人旅行者が安心して旅行できるよう、平成26年10月から観光庁が提供を開始した外国人旅行者向け災害時情報提供アプリ。対応言語は5言語(英語・中国語(簡体字/繁体字)

・韓国語・日本語で国内における緊急地震速報及び津波警報、気象特別警報、噴火速報をプッシュ型で通知できる他、周囲の状況に照らした避難行動を示した避難フローチャートや周りの人から情報を取るためのコミュニケーションカード、災害時に必要な情報を収集できるリンク集等を提供。

②AEDの使用方法等の救急救命措置

③インバウンド向け旅行保険

④外国語対応可能な病院

【5】通訳案内士法

第五条 全国通訳案内士試験は、全国通訳案内士として必要な知識及び能力を有するかどうかを判定することを目的とする試験とする。

(試験の方法及び内容)

第六条 全国通訳案内士試験は、筆記及び口述の方法により行う。

2 筆記試験は、次に掲げる科目について行う。

一 外国語

二 日本地理

三 日本歴史

四 産業、経済、政治及び文化に関する一般常識

五 **通訳案内の実務**

3 口述試験は、筆記試験に合格した者につき、通訳案内の実務について行う。

【6】ガイドライン

(1)ガイドラインの最初の(2)試験方法に記載

「全国通訳案内士が通訳案内を行うに当たって、

(1)必要となる関係法令(通訳案内士法、旅行業法)に関する知識(→第1章)

(2)旅程管理の実務に関する知識(→第2章)

(3)訪日外国人旅行者の国別・文化別の特徴等に関する知識(→第6章、第7章)

(4)災害発生時等における応急的な医療対応に関する知識(→第4章)

(5)危機管理に関する知識(→第3章)

について、基礎的な内容について問うものとする。」

※上記の「第○章」は、「観光庁研修テキスト」の章を示す。

「観光庁研修テキスト」(受験対策版)(112ページ)

<http://www.hello.ac/jitumu.112.pdf>

(2)ガイドラインの「通訳案内の実務」の試験方法に記載

「通訳案内の現場において求められる基礎的な知識(例えば、旅行業法や通訳案内士法等の業務と密接に関係する法令に関する基本的な内容や実際に通訳案内業務に就くにあたっての訪日外国人旅行者の旅程の管理に関する基礎的な内容等)を問うものとする。」

<何が出題されるのか>

上記を勘案すると、下記の5項目について出題されると考えられる。(4点×5=20点)

- (1)関係法令(通訳案内士法、旅行業法)に関する知識(4問4点)
- (2)旅程管理の実務に関する知識(4問4点)
- (3)訪日外国人旅行者の国別・文化別の特徴等に関する知識(4問4点)
- (4)災害発生時等における応急的な医療対応に関する知識(4問4点)
- (5)危機管理に関する知識(4問4点)

(1)関係法令(通訳案内士法、旅行業法)に関する問題

●予想問題(1)(通訳案内士法の改正)

通訳案内士制度は、訪日外国人旅行者の(「言語の壁」)を解消するとともに、快適かつ有意義な滞在を支援することにより、訪日外国人旅行者に対する満足度の高い旅行の提供に貢献してきた。近年、訪日外国人人数が急激に増加している一方で、これに対応する通訳案内士の絶対数の不足に加え、大都市部への偏在や有資格者(資格言語)の英語への偏りもあり、通訳案内士制度は、多様化する訪日外国人旅行者のニーズに十分に対応できていない状況にあった。こうした状況をうけ、政府の(「規制改革会議」)の中でも、通訳案内士制度のあり方についての審議が行われた。規制改革会議の答申を受け、「規制改革実施計画」(平成28年6月2日閣議決定)においては、「訪日外国人旅行者の増加とニーズの多様化に対応するため、通訳案内士の(業務独占規制)を廃止し、(名称独占)のみ存続する」と盛り込まれた。このような環境の中、(平成30年1月4日)、通訳案内士法を改正し、大きな見直しを図りました。通訳案内士の名称は(「全国通訳案内士」)と変更され、試験に合格して登録された方のみが付与される資格として改めて位置づけられることとなりました。

●予想問題(2)(全国通訳案内士と地域通訳案内士)

改正法施行後の通訳案内士法(以下、「改正通訳案内士法」という。)では、改正前の通訳案内士法(以下、「旧通訳案内士法」という。)に基づく通訳案内士の名称が(「全国通訳案内士」)に変更となった。同時に、特定の地域で活動する通訳案内士については、これまで(「沖縄振興開発特別措置法」)、(「中心市街地の活性化に関する法律」)、(「構造改革特別区域法」)等の法律で規定されてきたが、新たに(「地域通訳案内士」)として定められた。これにより、(地域通訳案内士)についても、(通訳案内士法)に規定された(有資格者)として位置づけられることとなった。

●予想問題(3)(「通訳案内の実務」が筆記試験に追加)

また、今回の改正により、全国通訳案内士試験の筆記試験において、新たに(「通訳案内の実務」)に関する筆記試験科目が追加されるとともに、全国通訳案内士に対して(定期的な研修)(登録研修機関が行う研修)の受講を義務づけることにより、(全国通訳案内士)の資格を継続して得るためには、(高いガイド能力)の維持・向上が求められることとなります。さらに、今回の改正までに通訳案内士試験に合格し、(全国通訳案内士)として登録されている方については、別途、(観光庁)が実施する本研修を受講することにより、(「通訳案内の実務」)に関する知識を確認することとなります。この研修では、通訳案内の現場に必要な(「旅程管理や関係法令に関する基本的な知識」)や(「訪日外国人旅行者の国別・文化別の特徴」)、(「危機管理・災害発生時における適切な対応等に関する基礎的な知識」)の習得を内容としております。

●予想問題(4)(旅行業法の目的)

旅行業法は、(旅行業等)を営む者について(登録制度)を実施し、あわせて(旅行業等)を営む者の業務の適正な運営を確保するとともに、(旅行業協会)の適正な活動を促進することにより、(旅行業務に関する

取引)の(公正の維持)、(旅行の安全の確保)及び(旅行者の利便の増進)を図ることを目的としています。

●予想問題(5)(旅行業及び旅行業者代理業)

旅行業法においては、(報酬)を得て一定の行為を行う事業を営もうとする者は、(観光庁長官)又は(都道府県知事)による(旅行業)又は(旅行業者代理業)の(登録)を受けなければならないとされています(旅行業法第2条及び第3条)。

●予想問題(6)(旅行サービス手配業)

旅行業法においては、(報酬)を得て、(旅行業)を営む者のため、一定の行為(注2)を行う事業を営もうとする者は、(都道府県知事)による(旅行サービス手配業)の(登録)を受けなければならないとされています(旅行業法第2条及び第23条)。

注2:以下の事項が該当します。

- ・(運送(鉄道、バス等))又は(宿泊(ホテル、旅館等))の手配
- ・(全国通訳案内士)又は(地域通訳案内士)以外の者による有償による(通訳案内)の手配
- ・(輸出物品販売所(消費税免税店))における(物品販売)の手配

●予想問題(7)(旅行業務取扱管理者制度)

旅行業法においては、(旅行業者等)には、(営業所)ごとに、一人以上の(「旅行業務取扱管理者」)を選任し、(取引条件の明確性)、(旅行に関するサービスの提供の確実性)その他(取引の公正、旅行の安全)及び(旅行者の利便の増進を確保するために必要な事項)の管理・監督に関する事務を行わせることが義務付けられています(旅行業法第11条の2)。

●予想問題(8)(旅行業務取扱管理者)

(旅行業務取扱管理者)として選任できる者は、旅行業者等の(営業所の扱う業務の範囲)により、(必要な資格)を有する者が異なります。

<海外旅行を取り扱う営業所>

- ①(総合)旅行業務取扱管理者試験に合格した者

<国内の旅行だけを取り扱う営業所>

- ①(総合)旅行業務取扱管理者試験に合格した者
- ②(国内)旅行業務取扱管理者試験に合格した者

<国内の旅行のうち営業所の所在する市町村及び隣接市町村の範囲内に限られる旅行だけを取り扱う営業所>

- ①(総合)旅行業務取扱管理者試験に合格した者
- ②(国内)旅行業務取扱管理者試験に合格した者
- ③(地域限定)旅行業務取扱管理者試験に合格した者

●予想問題(9)(旅行業務取扱管理者の職務)

旅行業務取扱管理者は、次の(9業務)についての(管理・監督)に関する業務を行う。以下の職務全てを自身が行なわなくても良いが(「取引条件の説明」)及び(「書面の交付」)の際に旅行者から依頼があった場合は、旅行業務取扱管理者が(最終的)な説明をしなければならない。

- ①旅行者に対して(取引条件)を説明する
- ②旅行者に対して(適切な書面)を交付する
- ③適切な(広告)を実施する
- ④旅行に関する(苦情を処理)する
- ⑤(料金)の掲示
- ⑥旅行に関する(計画)の作成
- ⑦旅行業約款の(掲示及び据え置き)
- ⑧(旅程管理)措置
- ⑨契約内容に関する(明確な記録)または(関係書類の保管)

●予想問題(10) (旅程管理主任者(ツアーコンダクター))

(「旅程管理主任者」)とは、旅行業者が企画・実施する(「企画旅行」)に同行し、本旅行が安全かつ円滑に実施されるよう、(旅程管理業務)を遂行し、また、旅行の安全を確保するための(「安全確保義務」)の履行を行う者のうち、主任の者のことをいう。

契約規則第十三条により、旅行業者は、企画旅行の(広告)において、(旅程管理業務を行う者(添乗員))の同行の有無を表示しなければならない。旅程管理業務を行う者が同行しない場合、旅行地の旅行業者に委託したり、常時連絡可能な窓口を設けたりすることにより(旅程管理業務)を実施しなければならない。

添乗員を同行させない場合で、上記の措置を取らない限り、企画旅行においては当然に(添乗員)が同行することになる。この場合、(添乗員)のうち主任の者には、(旅程管理主任者)の資格が必要である。

旅程管理主任者の資格は、(旅程管理研修の課程)を修了し、一定の(実務経験)に従事した者に与えられる。そして、当該旅程管理主任者は、企画旅行を実施する旅行業者や日本添乗サービス協会から交付された(「旅程管理主任者証」)を携帯することとなっている。

なお、(国内旅程管理研修)の課程を修了した者は、(「国内旅行」)に(国内旅程管理主任者)として添乗することができ、(総合旅程管理研修)の課程を修了した者は、国内旅行に加え、(海外旅行)にも(総合旅程管理主任者)として添乗することができる。

(観光庁研修テキスト P.11～12)

●予想問題(11) (旅行サービス手配業(ランドオペレーター))

旅行業法の改正により、平成 30 年 1 月 4 日以降に日本国内においてランドオペレーター業務(※)を行うには、(都道府県知事)の(「旅行サービス手配業」の登録)が必要になります。

(1)「ランドオペレーター業務」とは、報酬を得て、旅行業者(外国の旅行業者を含む)の依頼を受けて行う、以下のような行為です。

- ・(運送(鉄道、バス等))又は(宿泊(ホテル、旅館等)の手配)
- ・全国通訳案内士及び地域通訳案内士以外の(有償によるガイドの手配)
- ・免税店における(物品販売の手配)
- ・営業所ごとに(旅行サービス手配業務取扱管理者の選任)
- ・(契約締結時の書面の交付)など

(2)旅行サービス手配業者の禁止行為

- ・(不実告知)、(債務履行の遅延)、(他の法令に違反する行為のあつせん)等
- (例)道路運送法に基づく下限割れ運賃による運送の提供に関与すること、旅行者に土産品等物品の購入を強要すること

(4)無登録業者に対する罰則

- ・登録を受けずに(旅行サービス手配業)を営んだ者には、(1 年以下の懲役)若しくは(100 万円以下の罰金)又は(その両方)が科されます。



(2) 旅程管理の実務に関する問題

● 予想問題(12) (旅程管理とは)

旅行会社は「(企画旅行)を行う場合は(企画旅行)を円滑に実施するために国土交通省令で定められた措置を講じる」ことが義務付けられている。この措置のことを「(旅程管理)」といい、具体的には以下の通りである。

- ① 旅行開始前に(必要な手配の完成)
- ② 航空機の搭乗手続きやホテル等の手配に係る再確認等により、旅行者が旅行サービスの提供を確実に受けることができるための(手続きや措置)
- ③ 旅行サービスの内容を変更せざるを得ない事態が発生した際の(代替手配等)
- ④ 円滑な旅程の実施のためにお客様がグループとして行動する際の(各種指示)

● 予想問題(13) (「旅程管理のための措置」は誰が行うのか)

「旅程管理のための措置」は「必ずしも(添乗員)が全て行う必要はなく、旅行地の(旅行サービス手配業者(ランドオペレーター等))へ委託すること、常時連絡可能な窓口を設けること等その他の方法によって必要な措置を講ずることが可能であれば、これらの方法によって支障はない。」と定められています。

つまり、旅行業者は、この措置を(ランドオペレーター等)に任せることはできるものの(旅行業者)自身の責任において行わねばなりません。

● 予想問題(14) (全国通訳案内士に必要とされる二つの旅程管理)

① 「狭義の旅程管理」

旅行業法や施行規則に規定された(旅程管理主任者の行う旅程管理)のことをいう。

② 「広義の旅程管理」

通訳案内士法に規定する「通訳案内」を行うに当たって、交通機関、宿泊施設等との調整や訪日外国人旅行者の来日中のサポート等、(広い意味での旅程管理)のことをいう。

● 予想問題(15) (全国通訳案内士に必要とされる旅程管理)

通訳案内士法によれば、「全国通訳案内士(地域通訳案内士)は、報酬を得て、通訳案内を行うことを業とする」とされている。

すなわち、全国通訳案内士は、(訪日外国人旅行者)の旅行に付き添って、(交通機関)などを利用して、(観光施設、宿泊施設、食事施設等の案内)を行う場合は、訪日外国人旅行者の(旅程)についても配慮すべきであり、この点において、下記のような(広義の旅程管理)を実施すべきである。

① 手配旅行

旅行者からの依頼で、旅行業者が、航空券や新幹線の乗車券や特急券、あるいはホテルや旅館、民宿、全国通訳案内士などの手配を行う旅行形態を(手配旅行)という。手配旅行の場合、旅行業者には、手配を完成したり旅程管理を行ったりする法律・約款上の義務はない。

しかし、日本の事情に疎い訪日外国人旅行者がお客様の場合、この手配旅行に同行した全国通訳案内士は、(新幹線の乗車券や特急券、あるいはホテル等)について、実際的な対応が必要になる。

また、この場合、企画旅行ではないので、同行する全国通訳案内士に旅程管理主任者の資格は求められないが、実務上、(広義の旅程管理)の対応が求められることになる。

② 旅行サービス手配業者(ランドオペレーター)からの依頼

外国の旅行会社等が交通、宿泊、観光施設、全国通訳案内士等の手配等を、日本で活動する(旅行サービス手配業者(ランドオペレーター))に委託するケースが多い。

この場合、日本の旅行業法における企画旅行、手配旅行のいずれにあたるか、必ずしも明らかでない場合がある。なぜなら、外国で参加者を募集する場合にあっては、日本の法律ではなく、外国の法律が適用されるためである。

③アクティビティ

宿泊や輸送サービスの手配を伴わず、旅行の行程がいわゆる「ウォーキングツアー」や「茶道、料理等の体験」に限られる場合は、当該旅行の手配者は旅行業の登録を要しない。

したがって、全国通訳案内士がこうした活動に従事する場合、「**狭義の旅程管理**」を行う必要はない。しかし、日本の事情に精通していない訪日外国人旅行者の団体が行動する場合等、旅行者の安全管理や、解散・集合に関する指示、日本の道路状況についての注意等の業務が生ずるため、この場合も、全国通訳案内士は、「**広義の旅程管理**」の実施を求められる。

④個人旅行(FIT)

宿泊しているホテルや旅館のスタッフの紹介により、個人旅行で日本を訪れる訪日外国人旅行者から、通訳案内業務を依頼されることがある。

また、インターネット上に掲載された全国通訳案内士の情報等を基に、直接、訪日外国人旅行者や当該旅行者の日本での受入れ先企業等から、依頼されることもある。

旅行業者を介さないため、「**狭義の旅程管理**」を求められることはないが、これらの場合も、全国通訳案内士には「**広義の旅程管理**」業務が発生する。

(3)訪日外国人旅行者の国別・文化別の特徴等に関する問題

●予想問題(16) (訪日外国人旅行者<国別ベスト10>) (2017年)

国名(来訪者数)(対前年伸率)

- (1)(**中国**)(736万人)(15.4%)
- (2)(**韓国**)(714万人)(40.3%)
- (3)(**台湾**)(456万人)(9.5%)
- (4)(**香港**)(223万人)(21.3%)
- (5)(**米国**)(137万人)(10.6%)
- (6)タイ(99万人)(9.5%)
- (7)オーストラリア(50万人)(11.2%)
- (8)マレーシア(44万人)(11.5%)
- (9)フィリピン(42万人)(21.9%)
- (10)シンガポール(40万人)(11.7%)

●予想問題(17) (来訪目的)

訪日外国人の主な来訪目的では「**観光・レジャー**」が全体の(74.9%)を占める。一方、「**業務(展示会・見本市/国際会議/企業ミーティング/研修/その他ビジネス)**」は全体の(16.2%)を占める

●予想問題(18) (外国人ごとの国別・文化別対応の必要性)

わが国では現在、観光立国の実現に向けて、「**ビジット・ジャパン・キャンペーン**」をはじめとする外国人旅行者の誘致に官民一体となって取り組んできた。こうした中で、訪日外国人旅行者数は、平成23年の(約622万人)に比較して平成29年は(約2,869万人)と、(4倍)以上に増加した。

これに伴い、訪日外国人旅行者の「**国籍**」、「**文化**」等の多様化により、訪日外国人旅行者の(**興味や訪問地等、旅行ニーズ**)も多様化してきている。全国通訳案内士、地域通訳案内士の有資格者はもちろん、通訳案内業務を行う者にとっては、こうした新しい動向を踏まえ、訪日外国人旅行者ごとの(**生活文化**)に対応していくことが重要となる。

なお、(**宗教、文化、国籍**)などの内容は多様であって、一つの宗教をとっても多くの(**宗派や教義**)等が存在するので、お客様ごとに十分な確認をすることが求められる。

(4)災害発生時等における応急的な医療対応に関する問題

●予想問題(19) (災害発生時における対応の基本)

災害発生時における全国通訳案内士の対応の基本は、何よりもまず、ツアー参加者全員の(生命)を守り、(安全)を確保するように努めることである。

その際、お客様が(外国人)であるため、以下の点に留意する必要がある。

- ①さまざまな地域からの旅行者で構成され、(災害の経験や知識)についてばらつきがある。
- ②日本で発生する(災害の基本的知識)や(避難行動)について、日本人が通常持っている知識を持ちあわせていないことを前提に対応を考える必要がある。
- ③(土地鑑)がないため、いざというときの避難などの行動が円滑に進まない。
- ④(日本語能力)に制限(日本語では話を十分には理解できない、日本語を話すことができない等々)のある場合が多い。そのため、災害時の(最新情報)の入手や日本語による(コミュニケーション)が困難となる。
- ⑤文化の違いから(集団行動)にも慣れ親しんでいない場合があり、災害時の行動において周囲との(トラブル)に発展する可能性がある。

●予想問題(20) (災害発生時における対応の基本)

外国人旅行者に(傷病者)が発生した場合は、(応急手当)をする。手に負えないほどひどいものや治療が必要なものは(医療救護所)等が開設されていたり、(近隣医療施設)が開いているかどうかを確認し、(傷病者を搬送・随行)する。この時、決して無理をせず、手に負えないと思ったら、すぐに(119番)に通報し、(救急車)の出動要請をすることも大切である。

(宿泊先)などで起きた場合は、(宿泊先)スタッフに相談するが、引率の全国通訳案内士が他にいればその人に事情を説明し、自分のチームの様子を観察してもらうよう依頼するのもよい。

(5)危機管理に関する問題

●予想問題(21) (訪日外国人による旅行における危機管理)

日本人の国内旅行と比較して、訪日外国人による旅行においては、以下のような危険が内在している。

- ①台風のさなかに行動中、強い風に飛ばされた物体の衝突による(怪我、死亡)
- ②スキー、山岳ウォーク等における(吹雪)、予想外の積雪等による(遭難、自動車の立ち往生)
- ③摂氏 35 度を超える猛暑のなかでの行動による(熱中症)などの障害
- ④(地震、火山、津波)等の被害
- ⑤豪雨、強風、台風などの影響による(輸送機関の欠便、欠航)とそれに伴うツアーの(遅延、延泊)

以上