

通訳案内の実務－1 (解答番号 ～)

2020 年度

各問題に対する解答はマークシートの解答欄にマークすること。例えば と表示のある問題に対して④と解答する場合は、マークシート の解答欄の④にマークすること。

※各問題において引用する法令の条文の中で使用される促音及び拗音は、いずれも小さな文字により表記するものとします(「っ」「ゃ」「ゅ」「ょ」のこと)。

1 通訳案内士制度に関する各問いについて、それぞれ答えなさい。

(1) 次の記述のうち、通訳案内に関する記述として正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(3点)

- ① 通訳案内を行う者は、全国通訳案内士又は地域通訳案内士の資格を有していなくても、「トップガイド」「ハイレベルガイド」「スペシャルガイド」の名称を使用することができる。
- ② 有償で通訳案内を行う者は、必ず観光庁が実施する「通訳案内の実務に関する研修」を受講しなければならない。
- ③ 全国通訳案内士でない者は、全国通訳案内士又はこれに類似する名称を用いてはならない。
- ④ 全国通訳案内士又は地域通訳案内士の資格を有しない者は、有償で通訳案内を行うことはできない。

(2) 2018年以降に実施された全国通訳案内士試験に合格し、かつ都道府県知事から全国通訳案内士の登録を受けた者が受講を義務付けられている研修・講習の組み合わせで正しいものはどれか、①～⑤の中から一つ選びなさい。(2点)

- ① 登録研修機関が実施する通訳案内研修、観光庁が実施する通訳案内の実務に関する研修、都道府県が実施する外国語に関する講習
- ② 登録研修機関が実施する通訳案内研修
- ③ 登録研修機関が実施する通訳案内研修、都道府県が実施する外国語に関する講習
- ④ 観光庁が実施する通訳案内の実務に関する研修、都道府県が実施する外国語に関する講習
- ⑤ 登録研修機関が実施する通訳案内研修、観光庁が実施する通訳案内の実務に関する研修

- 2 旅行業法第十三条第3項に関連して、次の実施行為は該当条文の何号に該当する行為か、①～④の中から正しいものを一つ選びなさい。(2点)

実施行為：旅行地において禁止されている麻薬の購入を希望する旅行者に、麻薬を取り扱う店舗の所在地を教えたり、店舗に案内する行為

旅行業法第十三条第3項

旅行者等又はその代理人、使用人その他の従業者は、その取り扱う旅行業務に関連して次に掲げる行為を行ってはならない。

- ① 第一号 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つせんし、又はその行為を行うことに関し便宜を供与すること。
- ② 第二号 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サービスの提供を受けることをあつせんし、又はその提供を受けることに関し便宜を供与すること。
- ③ 第三号 前二号のあつせん又は便宜の供与を行う旨の広告をし、又はこれに類する広告をすること。
- ④ 第四号 前三号に掲げるもののほか、旅行者の保護に欠け、又は旅行業の信用を失墜させるものとして国土交通省令で定める行為

- 3 旅行業法に基づく旅程管理に関する各問いについて、それぞれ答えなさい。

- (1) 旅行業法第十二条の十について、空欄（ア）に当てはまる語句として正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(2点)

旅行者は、(ア) 旅行を実施する場合においては、旅行者に対する運送等サービスの確実な提供、旅行に関する計画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その他の当該(ア) 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。

- ① 受注型企画 ② 手配 ③ 企画 ④ 募集型企画

- (2) 旅行業法施行規則第三十二条について、空欄（ア）に当てはまる語句として正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(2点)

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に必要な(ア)の実施その他の措置（本邦内の旅行であつて、契約の締結の前に旅行者にこれら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を除く。）

- ① 手配 ② 変更 ③ 手続 ④ 予約

4 旅程管理の実務に関する各問いについて、それぞれ答えなさい。

(1) 次の記述のうち、旅程管理に関する記述として正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(3点)

- ① 広義の旅程管理とは、通訳案内を行うに当たって訪日外国人旅行者の旅行が円滑に実施されるよう、交通機関、宿泊施設、食事施設等の調整や案内等、訪日外国人旅行者のサポートを行うことを言う。
- ② 全国通訳案内士が手配旅行の添乗を行う場合には、旅程管理主任者の資格が必要となる。
- ③ 全国通訳案内士は、旅行業法に基づく旅程管理業務（狭義の旅程管理）と通訳案内士法に基づく通訳案内に付随する旅程管理（広義の旅程管理）を合わせた旅程管理業務を行わなければならない。
- ④ 訪日外国人旅行者から通訳案内を直接依頼された場合においても、狭義及び広義の旅程管理業務は実施する義務が発生する。

(2) 次の各用語の説明として正しい記述はどれか、それぞれ①～⑧の中から一つ選びなさい。

(各2点×3=6点)

- (ア) SIT ⇒ ①
- (イ) SIC ⇒ ⑧
- (ウ) FAM ⇒ ⑥

- ① 特定の興味や目的に絞ったツアーのこと
- ② 企業等が優良取引先や優秀社員などを招待する報奨旅行のこと
- ③ 国際会議、見本市、企業の大会等のこと
- ④ 個人旅行、個人客のこと
- ⑤ 添乗員、全国通訳案内士が全行程同行する包括旅行のこと
- ⑥ 地方自治体等が顧客誘致のため旅行業者等を招待する旅行のこと
- ⑦ クルーズ船の寄港地発着ツアーのこと
- ⑧ 乗り合いの観光ツアーや定期観光バスツアーのこと

- (3) 次の J R 団体乗車券 (団券) の減員処理に関する記述について、空欄 (ア) (イ) (ウ) に当てはまる語句の組み合わせとして正しいものはどれか、①~⑥の中から一つ選びなさい。 (2点)

減員証明のうち出札証明を受ける場合は、列車の出発 (ア) 前までに (イ) で J R 団体乗車券 (団券) の出札証明欄に (ウ) を記入してもらう。手数料を除き運賃、料金が払い戻しされる。

- | | | | |
|---|-------------|--------------|------------|
| ① | (ア) : 2 時間 | (イ) : 改札口 | (ウ) : 乗車人数 |
| ② | (ア) : 改札通過時 | (イ) : みどりの窓口 | (ウ) : 不乗人数 |
| ③ | (ア) : 2 時間 | (イ) : 改札口 | (ウ) : 不乗人数 |
| ④ | (ア) : 改札通過時 | (イ) : 改札口 | (ウ) : 乗車人数 |
| ⑤ | (ア) : 2 時間 | (イ) : みどりの窓口 | (ウ) : 不乗人数 |
| ⑥ | (ア) : 改札通過時 | (イ) : みどりの窓口 | (ウ) : 乗車人数 |

10

- (4) 次の添乗業務の報告・精算に関する記述について、空欄 (ア) (イ) に当てはまる語句の組み合わせとして正しいものはどれか、①~④の中から一つ選びなさい。 (2点)

添乗業務は、報告と精算を終えて終了する。精算にあたっては必要な (ア) や受領書等が揃っているか確認する。特に (ア) については、宛名、(イ)、金額、明細に不備がないか確認する。

- | | | |
|---|-----------|-----------|
| ① | (ア) : 領収書 | (イ) : 受領印 |
| ② | (ア) : 精算書 | (イ) : 日付 |
| ③ | (ア) : 領収書 | (イ) : 日付 |
| ④ | (ア) : 精算書 | (イ) : 受領印 |

11

- 5 クレームへの適切な対処方法に関する記述として正しいものはどれか、①~④の中から一つ選びなさい。 (3点)

- ① トラブルの処理に必要な証明書類の入手、関係手続を怠らないようにする。また、トラブル発生時はどんな場合でも、時間や状況、経過について詳細に記録しておくようにする。
- ② 関係機関等の手違いによりトラブルが発生し、それについてお客様から通訳案内士に損害賠償等の要求があったときは、ひとまず謝罪をし、自身の過失を認める。
- ③ 旅行中のクレームについては、クレームの内容を問わず、まずは現場だけで解決できるようトラブルの処理に専念する。ただし、現場だけでは解決できなかった場合は旅行会社等エージェントに報告する。
- ④ 個人からのクレームについては、個別に対応するとグループ全体のスケジュールに支障が出るので、現場では受け付けず、旅程終了後に旅行会社等に申し出るように案内する。

12

6 災害発生時等における適切な対応に関する各問いについて、それぞれ答えなさい。

- (1) 空欄 (ア) (イ) に当てはまる語句の組み合わせとして正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。 (2点)

災害発生時等における外国人旅行者への対応については、以下の点に留意する必要がある。

- ・日本で発生する災害の基本的知識や (ア) 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。
- ・文化の違いから (イ) 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。

- ① (ア) : 救命行動 (イ) : 単独行動
- ② (ア) : 避難行動 (イ) : 集団行動
- ③ (ア) : 避難行動 (イ) : 単独行動
- ④ (ア) : 救命行動 (イ) : 集団行動

13

- (2) 空欄 (ア) (イ) に当てはまる語句の組み合わせとして正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。 (2点)

急病・怪我等の緊急事態が発生したら直ちに対応が必要である。全国通訳案内士としては、119 番への通報、医師・看護師等医療関係者、お客様の親族・友人等への協力依頼等、(ア) を最優先に行動する。なお、周囲に医療関係者や外国人旅行者の親族・友人等がいない状況で正常な呼吸がみられない等の場合は、全国通訳案内士自らが (イ) を行うことも想定される。

- ① (ア) : 医療知識に基づいた対応 (イ) : 医療機関への搬送措置
- ② (ア) : 語学を活かした対応 (イ) : 医療診断措置
- ③ (ア) : 医療知識に基づいた対応 (イ) : 救急救命措置
- ④ (ア) : 語学を活かした対応 (イ) : 救急救命措置

14

(3) 次の記述のうち、外国人旅行者を医療施設等に案内する際の対応として正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(3点)

- ① 検査を受ける場合は内容や費用などについて医療関係者から詳しい説明を受け、正確・忠実に通訳するとともに、一つ一つ患者に確認しながらどれを受けるか患者に決めてもらう。
- ② 医療スタッフ・患者の通訳をする際には、話者の話をくみ取り自分の経験も交えて、通訳案内士としての意見を伝える。
- ③ 旅行中の外国人は多額の現金を所持していないことも多く、また医療施設ではクレジットカードが使えないところもあるので、会社からの預り金で立替払いをしておく。
- ④ 医療通訳は、全国通訳案内士の資格のみでは対応できない特別なスキルを必要とするため、いかなる場合でも通訳を引き受けることはしない。

15

7 コンプライアンスに関する各問いについて、それぞれ答えなさい。

(1) 空欄 (ア) (イ) (ウ) に当てはまる語句の組み合わせとして正しいものはどれか、①～⑥の中から一つ選びなさい。(2点)

通訳案内士法

第三十一条 全国通訳案内士は、次に掲げる行為をしてはならない。

- 一 通訳案内を受ける者のためにする物品の (ア) その他のあつせんについて、販売業者その他の関係者に対し金品を (イ) すること。
- 二 通訳案内を受けることを強要すること。
- 三 (ウ) を他人に貸与すること。

- ① (ア) : 販売 (イ) : 戻し入れ (ウ) : 登録証
- ② (ア) : 購買 (イ) : 戻し入れ (ウ) : 顧客リスト
- ③ (ア) : 販売 (イ) : 要求 (ウ) : 登録証
- ④ (ア) : 購買 (イ) : 要求 (ウ) : 登録証
- ⑤ (ア) : 販売 (イ) : 戻し入れ (ウ) : 顧客リスト
- ⑥ (ア) : 購買 (イ) : 要求 (ウ) : 顧客リスト

16

(2) 次の著作物の利用方法の中で、著作者の許諾なく使用した場合でも著作権に違反しないものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(3点)

- ① 市販のガイドブックの地図のみを複写し、顧客の案内誘導用として使用した。
- ② 大正時代に死亡している作詞家が創作した童謡の歌詞を、顧客向けの案内書面に掲載した。
- ③ お客様が撮影した写真の中に独創的なアングルで表現された風景写真があったので、顧客向けのホームページに掲載した。
- ④ お客様 (小学生) が書かれた旅行記を、旅行パンフレットに掲載した。

17

(3) 次の記述のうち、旅客自動車運送事業に関する記述として正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(3点)

- ① 有償で自家用車による旅客運送を行うことは原則禁止だが、通訳案内を有償で行う場合に、通訳案内料以外の対価を得ることなく、通訳案内に付随して、自家用車により旅行者を運送することは禁止されていない。
- ② 渋滞等により貸切バスの運行ルートの変更が必要となった場合は、運転者に法定の上限運転時間を超えて運転させることが認められる。
- ③ 貸切バス運転者の連続運転時間は2時間が限度であり、2時間経過直後に休憩等を確保しなければならない。
- ④ 貸切バスの実車距離が原則 500km を超える場合又は1日の運転時間が運行指示書上、原則9時間を超える場合、交替運転者の配置が必要となる。

18

(4) 不当な表示の禁止について定めた不当景品類及び不当表示防止法第五条第二号に関し、空欄 (ア) (イ) に当てはまる語句の組み合わせとして正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(2点)

商品又は役務の (ア) その他の取引条件について、実際のもの又は当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも取引の相手方に著しく (イ) であると一般消費者に誤認される表示であって、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるもの

- ① (ア) : 価格 (イ) : 有利
- ② (ア) : 品質 (イ) : 優良
- ③ (ア) : 価格 (イ) : 優良
- ④ (ア) : 品質 (イ) : 有利

19

8 宗教上の注意点、食事制限の知識に関する各問いについて、それぞれ答えなさい。

(1) 空欄 (ア) (イ) に当てはまる語句の組み合わせとして正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(2点)

2017 年の世界の主な宗教人口はキリスト教が最も多く、次いで二番目が (ア)、三番目が (イ) となっている。

- ① (ア) : 仏教 (イ) : ヒンドゥー教
- ② (ア) : 仏教 (イ) : イスラム教
- ③ (ア) : イスラム教 (イ) : 仏教
- ④ (ア) : イスラム教 (イ) : ヒンドゥー教

20

- (2) 次の説明は、ある宗教の食習慣について説明したものである。この説明に該当する宗教はどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(2点)

牛は神聖な動物として崇拜され、牛を食べることは禁忌とされる。また、豚は不浄な動物とみなされ基本的に食べることはない。食べることができる肉の種類は、鶏肉、羊肉、ヤギ肉に限定される。また、社会的地位の高い人ほど肉食を避ける傾向が強く、一般的に乳製品を多量に摂取する傾向にある。

- ① 仏教
- ② ヒンドゥー教
- ③ キリシト教
- ④ イスラム教

- (3) 次の説明は、ベジタリアンのうちビーガンについて説明したものである。説明の中で正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(2点)

- ① ビーガンは、牛などの動物は食べないが、鶏肉と魚介類は食べる部分的な菜食主義者をいう。
- ② ビーガンは、植物性食品だけを食べ、一切の動物性食品（肉類・魚介類・乳製品・卵など）のほか、蜂蜜も食べない。
- ③ ビーガンは、植物性食品と牛乳やチーズなどの乳製品のほか卵も食べる。欧米人のベジタリアンに多い。
- ④ ビーガンは、植物性食品と魚介類を食べる食事法で、ペスコ・ベジタリアンとも呼ばれる。