

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。

問 1 次の記述のうち、通訳案内業務に関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 全国通訳案内士の資格を有しない者は、無償の場合に限り通訳案内業務を行うことができる。
- ② 全国通訳案内士は、観光庁長官の登録を受けた者（登録研修機関）が実施する通訳案内に関する研修を受講しなければならない。また、外国語や通訳案内実務に関して、必要な知識及び能力の向上に努めなければならない。
- ③ 全国通訳案内士でない者は、全国通訳案内士の名称を用いることができないため、他の類似の名称を使用する必要がある。
- ④ 全国通訳案内士の資格のない者が有償で通訳案内業務を行う場合には、5 年毎に観光庁長官の登録を受けた者（登録研修機関）が実施する通訳案内に関する研修を受講しなければならない。

問 2 次の記述のうち、旅行サービス手配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。

(2 点)

- ① 既に旅行業の登録のある旅行業者は、旅行サービス手配業務にあたる行為を行う場合でも、重複して旅行サービス手配業の登録を受ける必要はない。
- ② 旅行サービス手配業務とは、旅行者の依頼を受けて、運送等サービス又は運送等関連サービスの手配を行う行為をいう。
- ③ 報酬を得て、旅行業者のため、全国通訳案内士及び地域通訳案内士を手配する場合は、旅行サービス手配業の登録が必要である。
- ④ 報酬を得て、旅行業者のため、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を手配する場合は、旅行サービス手配業の登録は不要である。

問 3 旅行業法第十二条の五について、空欄 a、b 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)

旅行業者等は、旅行者と企画旅行契約、手配旅行契約その他旅行業務に関し契約を締結したときは、国土交通省令・内閣府令で定める場合を除き、遅滞なく、旅行者に対し、当該提供すべき旅行に関するサービスの内容、旅行者が旅行業者等に支払うべき対価に関する事項、旅行業務取扱管理者の 、全国通訳案内士若しくは地域通訳案内士の その他の国土交通省令・内閣府令で定める事項を記載した書面又は当該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しなければならない。

- ① a 同行の有無 b 氏名
- ② a 同行の有無 b 同行の有無
- ③ a 氏名 b 同行の有無
- ④ a 氏名 b 氏名

問 4 旅行業法第十二条の十について、空欄 a、b 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)

旅行業者は、企画旅行を実施する場合においては、旅行者に対する 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企画旅行の円滑な実施を確保するため で定める措置を講じなければならない。

- ① a 予約 b 旅行業法 ② a 運送 b 旅行業法
 ③ a 予約 b 旅行業法施行令 ④ a 運送 b 旅行業法施行令
 ⑤ a 予約 b 国土交通省令 ⑥ a 運送 b 国土交通省令

問 5 次の旅程管理主任者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。(2 点)

- ① 国内旅行業務取扱管理者に合格した者は国内旅程管理研修の修了者とみなされ、一定の実務経験を積むことで旅程管理主任者として認められる。
 ② 募集型企画旅行において必ずしも旅程管理業務を行う者を同行させる必要はなく、同行させない場合は募集広告時に旅程管理業務を行う者が同行しない旨を明記する。
 ③ 募集型企画旅行において全国通訳案内士を旅程管理業務の主任者とする場合には、その旨を募集広告に明記する必要がある。
 ④ 国内旅程管理主任者の資格を得るためには、所定の旅程管理研修の課程を修了するとともに、研修を修了した日の前後 3 年以内に 2 回以上の実務経験を積む必要がある。

問 6 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。(2 点)

- ① 外国の旅行業者が実施する企画旅行で添乗を行う場合には、旅行業法に基づく旅程管理業務と通訳案内士法に基づく通訳案内を合わせた旅程管理業務を行わなければならない。
 ② 全国通訳案内士による通訳案内の範囲が宿泊や輸送サービスの手配を伴わない「茶道体験等の体験」に限られる場合は、通訳案内士法に基づく旅程管理業務を行う必要はない。
 ③ 全国通訳案内士が手配旅行の添乗を行う場合、旅程管理主任者の資格を取得する必要はない。
 ④ 全国通訳案内士が訪日外国人旅行者から直接添乗業務を依頼された場合は、旅行業法に基づく旅程管理業務を行う必要がある。

問 7 次の各用語の説明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)

- ① FOC とは、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をいう。
 ② CIQ とは、入国者に対し必要な予防接種を行っているか等をチェックすることをいう。
 ③ FIT とは、特定の興味や目的に絞ったツアーのことをいう。
 ④ IIT とは、包括旅行だがガイドは観光地での見物等のスポットのみ同行することをいう。

問 8 次のクーポンの減員処理に関する記述について、空欄 a、b、c 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。(3 点)

クーポンの減員処理は、以下のいずれかの方法で行う。

- を受け取り裏書きする
- を受け取る
- を受け取り、クーポン券を持ち帰る

クーポンは一度発行すると人数訂正はできないので、減員処理が必要となる。
 なお、上記いずれの場合も、精算時に手配会社に提出する。

- | | | |
|------------|----------|----------|
| ① a 不参加証明書 | b 現金 | c 請求書 |
| ② a 不参加証明書 | b 請求書 | c 現金 |
| ③ a 請求書 | b 現金 | c 不参加証明書 |
| ④ a 請求書 | b 不参加証明書 | c 現金 |
| ⑤ a 現金 | b 請求書 | c 不参加証明書 |
| ⑥ a 現金 | b 不参加証明書 | c 請求書 |

問 9 次の記述のうち、JR の訪日観光団体の割引制度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 訪日観光団体の割引は同行する全国通訳案内士・地域通訳案内士には適用されない。
- ② 訪日観光団体の割引が適用されるのは訪日観光客が 8 人以上の団体の場合である。
- ③ 訪日観光団体の割引率は、通年で運賃・特急券等の料金の 15%引きである。
- ④ 訪日観光団体が 31 名以上 50 名までの場合、1 名の運賃・特急券等の料金が無賃扱いとなる。

問 10 次の記述は、行程中の危機管理について述べたものである。説明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 災害・工事等による道路事情や自然災害の影響等で、当初の予定が実施できない場合は、同行する全国通訳案内士から旅行者に対し、旅行会社が責任を持って説明することを告げるなどして、説明責任の所在を明らかにしておくことがトラブル防止に繋がる。
- ② 悪天候等による運輸機関の運休や観光施設の休館など、不測の事態の際に旅行業者との連絡を待たず全国通訳案内士自身が判断できるよう、日ごろから代替案を準備しておかなければならない。
- ③ 全国通訳案内士が観光施設等を案内する場合は、混雑等でスケジュールが遅延することがあることを旅行者にあらかじめ伝え、スケジュールが遅延したとしても、施設全体を観光することを心掛ける。
- ④ 山岳ツアーや寺社参拝等で歩行距離が長いツアーにおいて、旅行者本人から継続が難しいと申し出があった場合は、復路の合流地点に単独で移動し待機するよう案内をする。

問 11 次の記述は、行程中に旅行者が迷子となった際の対応について記述したものである。同行する全国通訳案内士がとるべき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 旅行者が迷子となった場合、全国通訳案内士はグループ全体を統率するため、必ず集合場所に待機しなければならない、グループの同行者等に迷子となった旅行者を探してもらうようにする。
- ② 旅行者が迷子になりどうしてもグループに合流できない場合には、旅行者自身でタクシーなどを利用して宿泊先のホテルに戻り、そのうえで全国通訳案内士や添乗員等に電話を入れてもらうよう、あらかじめ旅行者に案内しておく。
- ③ 既に集合している旅行者に対して、迷子が出たことを説明し、迷子となった旅行者が合流できるまでの間、自由に観光してもらうようにする。
- ④ 迷子の旅行者を探したが見つけれない場合は、ツアーの遅延を避けるため全国通訳案内士の判断で捜索を警察に依頼し、全国通訳案内士は他の旅行者とツアーを再開させなければならない。

問 12 次の記述は、行程中に宿泊施設内で地震に遭遇した場合の対応について記述したものである。同行する全国通訳案内士がとるべき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 建物から避難する場合は、迅速に移動するためエレベーターやエスカレーターを使うよう案内する。
- ② 大規模災害の場合には電話回線がつながりにくくなるので、旅行者への連絡は急がず周囲が落ち着くまで待つて行うようにする。
- ③ 建物が安全だと判断できる場合でも、念のためできるだけ早く玄関前などの屋外に出よう誘導する。
- ④ 旅行者に対し、窓・背の高い家具から離れ、机・テーブルなど頑丈な家具の下に潜り込む等、身の安全の確保を呼び掛ける。

問 13 次の記述は、行程中の交通事故、急な病気などへの対応について記述したものである。同行する全国通訳案内士がとるべき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 グループ内で死亡者が出た場合は、その状況に応じて旅行者、警察、消防、医療機関等に速やかに連絡をし、指示を受けながら現場対応を行う。
- ② 腹痛、下痢、嘔吐等の症状が複数の旅行者に発生した場合は、食中毒の可能性はあるが、食中毒であると判断できるまでは宿泊施設で安静にさせ様子を見る。
- ③ グループ内でけが人や病人が発生した場合、全国通訳案内士は救急車の手配や病院への搬送は行うが、いかなる場合も解熱や止血等の応急手当は行わない。
- ④ 旅行者が治療代を持ちあわせていない場合は、ツアーを円滑に進めるため医療機関から旅行者宛ての請求書を発行してもらい、旅行者において立て替えたうえで、その後、旅行者から旅行者に対して請求する。

問 14 次の文は救命処置に関する早期対応の重要性に関して「カーラーの救命曲線」を基に記述したものである。空欄 a、b に当てはまる時間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)

緊急時の傷病が、重度のものであれば生命にかかわる場合もある。特に生命にかかわるような重症の場合は、1 分 1 秒を争うことがある。したがって、緊急事態発生時には、直ちに対応できることが非常に大切である。例えば心臓停止の場合、心臓停止後 3 分放置されるとその傷病者の 50% は死亡するとされ、また呼吸停止の場合は、呼吸停止後 でその傷病者の 50% は死亡するとされ、多量出血の場合は、多量出血後 でその傷病者の 50% は死亡するとされている。これらのことから明らかなように、上記のような緊急事態の発生後、対応が早ければ早いほど傷病者の生命が助かる可能性が上がる。したがって、緊急事態発生後は直ちに応急処置が必要になるのである。

- ① a 5 分 b 10 分 ② a 5 分 b 30 分 ③ a 10 分 b 5 分
 ④ a 10 分 b 30 分 ⑤ a 30 分 b 5 分 ⑥ a 30 分 b 10 分

問 15 次の文章は不当景品類及び不当表示防止法（以下「景品表示法」という。）に関して記述したものである。記述内容が正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。なお、景品表示法の条文番号には誤りはない。(2 点)

- ① 景品表示法は、事業者が消費者に対して提供する商品・サービスに関する広告その他の表示を規制するものであるが、全国通訳案内士が商品・サービスを提供する事業者と一体となって同法第 5 条の「不当な表示」を行った場合は、全国通訳案内士も同法に基づく規制の対象となる可能性がある。
- ② 景品表示法における「表示」とは、新聞広告・パンフレット・チラシ・商品パッケージ等の印刷物、テレビコマーシャル・インターネット広告等の映像をいい、口頭による説明は含まれない。
- ③ 科学的根拠がないにもかかわらず、「対象サプリを摂取するだけで運動などをしなくても痩身効果がある」との内容の広告を行った場合、かかる広告による表示は、景品表示法第 5 条の有利誤認表示として不当な表示に該当する。
- ④ ある商品について、「通常価格〇〇円のところ、今だけ△△円」と表示し、あたかも期間限定の安売りをしているかのように表示しながら、実際には、その商品を「通常価格」とされる〇〇円により販売した実績がないような場合は、かかる表示は、景品表示法第 5 条の優良誤認表示として不当な表示に該当する。

問 16 次の記述のうち、イスラム教徒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 イスラム教徒は、宗教が生活の土台となっており、食事の規制事項があるため、口に入れる食材に対して非常に気を遣う。豚肉を使った料理など「禁じられた料理」のことをハラフードという。
- ② イスラム教徒にとって礼拝は毎日行う最も基本的な義務の一つである。日の出前・正午ごろ・日没前・夜の 1 日 4 回、メッカの方角に向かって、クルアーンによって定められた方法で礼拝を行う。
- ③ イスラム教では、左より右を優先するという思想がある。多くのイスラム教徒は、人との握手、物の受け渡しでは右手を使う。そのため、対応する際にも同じように右手を使うことが好まれる。なお、家族、親戚以外の異性との握手などの接触は避けるように定められている。
- ④ イスラム教徒は世界人口の約 1/4 を占めており、世界各地に居住している。特に中東諸国は国民の大多数がイスラム教徒であり、世界におけるイスラム教徒の人数では中東諸国が多数を占める。

問 17 次の説明は、ベジタリアンについて説明したものである。空欄 a、b 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。(3 点)

ベジタリアンは多種多様な種類が存在するため、「ベジタリアン」という呼称だけで単に肉・魚などの動物性食品を食べない人と判断することはできない。例えば欧米のベジタリアンの大半を占める は肉類・魚介類は食べないが、植物性食品のほか牛乳やチーズなどの乳製品や卵は食べる。また は動物に苦しみを与える事への嫌悪から、一切の動物性食品（肉類・魚介類・乳製品・卵など）のほか蜂蜜も食べず、動物製品（皮製品・シルク・ウールなど）を身に付けたりしない。

- ① a ラクト・ベジタリアン b オリエンタル・ベジタリアン
- ② a ラクト・ベジタリアン b ビーガン
- ③ a ポヨ・ベジタリアン b オリエンタル・ベジタリアン
- ④ a ポヨ・ベジタリアン b ビーガン
- ⑤ a ラクト・オボ・ベジタリアン b オリエンタル・ベジタリアン
- ⑥ a ラクト・オボ・ベジタリアン b ビーガン

問 18 次の説明は、ヒンドゥー教の食習慣について説明したものである。正しいものはどれか、①～⑤の中から一つ選びなさい。(3 点)

- ① 多人数で食べ物を分かち合う風習があるため、日本食の中でも鍋料理などが好まれる。
- ② 多くのヒンドゥー教徒は肉類を食べないので、魚介類を使った酢の物、寿司などの日本食が人気である。
- ③ 牛は不浄な動物とみなされ、基本的に食べることはない。
- ④ ブイヨン、ゼラチン、肉エキスには鶏・牛・豚などが使われているため使用できず、鰹節などで出汁を取る必要がある。
- ⑤ ヒンドゥー教徒にもノンベジタリアンがいるが、食べることのできる肉の種類は鶏肉、羊肉、ヤギ肉に限定される。

問 19 次の説明は、観光庁が実施した「訪日外国人消費動向調査（全国調査）」の平成 30 年年間値から、訪日外国人旅行者全体の観光行動について述べたものである。空欄 a、b 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)

訪日外国人旅行者が「今回実施したこと」として挙げた項目のうち、最も実施率が高かったのは であり、 は「次回したいこと」として挙げられた項目の中でも最も選択率が高く、訪日外国人旅行者の観光行動として人気が高いことがわかる。「今回実施したこと」として次に実施率が高かったのはショッピングであり、これについては、「次回したいこと」としても高い人気を示している。また については「今回実施したこと」としての実施率は高いとは言えないが、「次回したいこと」としての選択率は に次いで高く、今後訪日外国人旅行者の観光消費につながることを期待される。

- ① a 自然・景勝地観光 b 繁華街の街歩き ② a 日本食を食べること b 繁華街の街歩き
- ③ a 自然・景勝地観光 b 温泉入浴 ④ a 日本食を食べること b 温泉入浴
- ⑤ a 自然・景勝地観光 b 旅館に宿泊 ⑥ a 日本食を食べること b 旅館に宿泊

問 20 次の説明は、観光庁が実施した「訪日外国人消費動向調査（全国調査）」の平成 30 年年間値から、ある国籍の訪日外国人旅行者の特徴について、欧米豪の調査対象国の中で比較し説明したものである。説明に該当する国籍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)

- ・ 1 人当たりの旅行支出が最も高い。
- ・ 来日時の温泉入浴の実施率が最も高い。
- ・ 来日時の観光行動についてはアウトドアの志向が強く、特にスキー・スノーボードの実施率は突出している。

- ① アメリカ ② イギリス ③ オーストラリア ④ ドイツ