

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 **通訳案内士法第一条**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、①～⑤の中から一つ選びなさい。(3点)

第一条 この法律は、全国通訳案内士及び地域通訳案内士の制度を定め、その業務の適正な実施を確保することにより、 に対する を図り、もつて の振興に寄与することを目的とする。

- ① a 外国人観光旅客 b 接遇の向上 c 国際観光 (P2右)(2019年①②③類題)
- ② a 外国人旅行者 b 旅程の管理 c 国際交流
- ③ a 外国人観光旅客 b 旅程の管理 c 国際交流
- ④ a 外国人旅行者 b 接遇の向上 c 国際交流
- ⑤ a 外国人観光旅客 b 旅程の管理 c 国際観光

問2 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 全国通訳案内士または地域通訳案内士の資格を有しない者は、通訳案内研修を受講した場合に限り有償で通訳案内業務を行うことができる。
- ② 全国通訳案内士は、物品の販売業者から委託を受けて、顧客(通訳案内を受ける者)に対して物品の購入をあっせんした場合、販売業者に報酬を請求することができる。
- ③ 全国通訳案内士は、業務を行う前に顧客(通訳案内を受ける者)に対し、**登録証を提示**しなければならない。(2019年⑥と同じ問題)
- ④ 全国通訳案内士または地域通訳案内士は、5年毎に通訳案内研修および外国語に関する講習を受講することが義務付けられている。

問3 次の記述は**旅行業法第二条**にある旅行契約について述べたものである。a、b、c に記述した契約内容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。(3点)

- a 旅行の目的地及び日程、旅行者が提供を受けることができる運送又は宿泊のサービス(以下「運送等サービス」という。)の内容並びに旅行者が支払うべき対価に関する事項を定めた旅行に関する計画を、旅行者の募集のためにあらかじめ、又は旅行者からの依頼により作成するとともに、当該計画に定める運送等サービスを旅行者に確実に提供するために必要と見込まれる運送等サービスの提供に係る契約を、自己の計算において、運送等サービスを提供する者との間で締結する行為
- b 旅行者のため、運送等サービスの提供を受けることについて、代理して契約を締結し、媒介をし、又は取次ぎをする行為
- c 運送等サービスを提供する者のため、旅行者に対する運送等サービスの提供について、代理して契約を締結し、又は媒介をする行為

- ① a 手配旅行契約 b 手配旅行契約 c 手配旅行契約
- ② a 企画旅行契約 b 企画旅行契約 c 企画旅行契約
- ③ a 手配旅行契約 b 企画旅行契約 c 企画旅行契約
- ④ a 企画旅行契約 b 手配旅行契約 c 手配旅行契約

問4 旅行業法第十二条の四で明示されている旅行者等が旅行者に説明しなければならない取引条件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。(P9右～P10左) (3点)

- a 旅行業務取扱管理者の同行の有無
- b 同行する全国通訳案内士もしくは地域通訳案内士の氏名
- c 旅行者が旅行者等に支払うべき対価に関する事項
- d 旅行者が提供を受けることができる旅行に関するサービスの内容

① aとb ② aとc ③ aとd ④ bとc ⑤ bとd ⑥ cとd

問5 旅行業法第十三条に規定される旅行者等の「禁止行為」に該当する行為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)

- a 企画旅行において、旅行者が貸切バス事業者に対し、出発日の直前に一方的に行程変更を通知し、貸切バス事業者に輸送の安全確保のための準備時間を与えず、安全確保を阻害する行為 (P11左)
- b 旅行者が宿泊業者に対し、旅行者の責に帰すべき事由によらず宿泊代金の支払を遅らせる行為
- c 旅行者が企画旅行の募集広告に掲示した旅行者の提携土産物店に旅行者を案内する行為
- d 旅行者が白ナンバー(自家用)のバスを使用して国内企画旅行を募集・実施する行為 (P10右)

① aとb ② aとc ③ aとd ④ bとc ⑤ bとd ⑥ cとd

問6 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。(3点)

- ① 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、研修を修了した日から1年以内に必ず1回以上の実務経験を積む必要がある。
- ② 受注型企画旅行においては必ずしも旅程管理業務を行う者を同行させる必要はないが、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、その旨を契約締結時の書面に明記する必要がある。
- ③ 募集型企画旅行においては必ず旅程管理業務を行う者を同行させなければならない。また、募集広告に旅程管理業務を行う者の氏名を明記する。
- ④ 企画旅行において、旅程管理主任者は、二人以上の旅行者が同一の日程により行動する場合には集合時刻、集合場所などを指示しなければならない。(P13左)

問7 空欄 a、b に該当する用語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)

- とは、乗り合い・混載の観光ツアーや定期観光バスのことをいう。(P20右) (2020年⑧と同じ)
- とは、スポーツ観戦や芸術探訪など特別な目的を持ったツアーをいう。(P19右) (2020年⑦と同じ)

① a SIC b ICT ② a ICT b SIT ③ a SIT b FAM
 ④ a FAM b SIC ⑤ a SIC b SIT ⑥ a ICT b FAM

問8 **ジャパン・レール・パス**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 利用できる外国人は、外国から「短期滞在」の入国資格により観光目的で日本を訪れる外国人旅行者に限られており、「研修」「興行」「再入国」等の資格で入国した場合は利用できない。(P37右/P38左)
- ② 日本国の旅券及び「在留期間が連続して10年以上であることを確認できる書類で、在外公館で取得したもの等」を有する日本人も利用することができるが、購入は日本国内の窓口に限られる。
- ③ 外国人旅行者が利用する場合は、現地出発前に購入する必要があるが、日本国内では購入できない。
- ④ J Rグループ全線の新幹線、特急列車、急行列車、快速列車、普通列車を利用できるが、新幹線のうち「のぞみ」号・「みずほ」号を利用する場合には、追加料金が必要である。

問9 **行程中のトラブル**に対する全国通訳案内士による対処として適切なものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(3点)

- ① トレッキングツアーなどでお客様の体力・経験に差がある場合、ペースに乱れが生じるため弱者のサポートを優先し、経験豊富なお客様には、地図などを準備し、お客様自身で先に目的地に行ってもらおう。
- ② 歩行距離が長い、高低差が大きいなどのウォーキングコースで、お客様が疲れて歩き続けるのが無理だと申し出ており、また、そのお客様に合わせて動くとも行程に著しい遅延が生じることが見込まれる場合であって、往復路が同じでその場所が危険ではないと判断できるときは、**その場所を動かさない**という条件で待っていていただく。(P55右)
- ③ 航空機での荷物紛失が発生した場合、航空会社窓口でお客様の紛失手続きをサポートするほか、お客様の申出がなくとも荷物が届くまでの間に必要となる物品の購入費用を立て替え、後日旅行会社経由で航空会社に請求する。
- ④ 遊覧船の欠航等、予定された旅行サービスが提供できなくなり、また代替サービスの提供も不可能な場合は、お客様への返金が必要になるが、旅行者に対する返金手続きは必ず旅行会社が行うものであるため、いかなる場合であっても、行程中に全国通訳案内士からは返金を行わない。

問10 **行程中に災害が発生した場合**の全国通訳案内士による対処として適切なものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(3点)

- ① 大雨等の自然災害が発生した場合、旅程をそのまま続行するか変更・中止するかについて、いかなる場合であっても、旅行会社の判断を待つことなく、その場の状況から臨機応変に自ら判断して旅程管理を行う。
- ② 建物内で地震に遭遇した場合、火災が発生する危険があるので、エレベーターを利用してすみやかに地上階に降りるよう案内する。
- ③ 大規模災害時は、有線の固定電話や公衆電話が災害対応に切り替わり不通となり、またポケット通信回線も不通になることが多いので、携帯電話での通話を活用する。
- ④ 地震や土砂災害等の非常事態に際しては、すべてを他者の判断に任せるのではなく、**客観的な情報をできるだけ収集し、科学的な思考方法から最善の避難行動を自ら決定する**。(P63右)

問11 急病・怪我等が発生した場合の全国通訳案内士による対処として適切なものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(3点)

- ① 急病・怪我等が発生した場合、応急手当の実施も必要だが、医療関係者への連絡・協力依頼など、語学力を生かした対応が最優先事項になる。(P64右)(2021年⑬類題)(2020年⑭に同じ問題、類題)
- ② 怪我等で多量出血した場合、そのまま1時間放置されると約50%の確率で死亡するとされているため、1時間以内に救命措置を行わなければならない。
- ③ 医療関係者へ通訳を行う場合、全国通訳案内士が経験・知識を基に自己の見解を含めて、症状や経緯などを詳しく説明しなければならない。
- ④ 救急隊や医療関係者に状況を説明する際、「事故や具合が悪くなった状況」「実施した応急手当の内容」は伝えるが、傷病者の障害の有無・信仰する宗教等を伝えることはしない。

問12 行程中のお客様の医療費に関する全国通訳案内士による対処として適切なものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(3点)

- ① お客様が行程中に病気や怪我をした場合、医療費は必ずその全額が旅行会社の負担となるため、「旅行会社が負担する」旨を案内する。
- ② 日本到着後に加入できる訪日外国人向け旅行保険が売り出されており、同保険に加入すれば日本の医療施設を安心して使えることなどをお客様に案内する。(P67右)
- ③ お客様が海外で旅行保険に加入していれば、日本国内の医療費についても必ず保険の対象となるため、医療施設を受診する際には、海外で加入してきた旅行保険を提示するよう案内する。
- ④ 日本ではすべての医療施設でクレジットカード決済が可能であるため、医療機関を利用する時にはクレジットカードを持参しておけば問題ない旨を案内する。

問13 次の著作物の利用方法のうち、著作権者の許諾なく使用して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。(2点)

- ① 今年発表された日本の最新曲の歌詞を平仮名とローマ字で印刷し、お客様に配布した。
- ② 夏目漱石の小説「坊ちゃん」の一節を、お客様向けの観光先案内書面に掲載した。(P73左)
- ③ 自ら家電量販店で購入した今年公開された日本映画のDVDをお客様のためにバスでの移動中に車内で放映した。
- ④ 観光協会が無料で配布している街案内パンフレットに掲載されている観光協会のオリジナルの地図を、観光協会が作成した地図であることを明示することなくお客様の案内誘導用の資料に掲載した。

問14 全国通訳案内士による**医薬品等の口頭での説明**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 医薬品等の広告規制はチラシ等の書面やテレビコマーシャルによるものが対象であり、特定医薬品の推奨を口頭で説明する場合は対象とならない。
- ② 医薬品等の効能効果等又は安全性について、**具体的な効能効果等又は安全性を示して、それが確実にあると保証をするような表現をしてはならない。**(P78左)(2019年⑮類題)(2018年⑬類題)
- ③ 薬事承認申請中の医薬品等について口頭で説明する場合は、薬事承認申請中であることを明らかにして行わなければならない。
- ④ 医薬品等を外国人旅行者等に紹介する場合、安全性等を担保するため医薬学会や医師などの推薦書面を渡さなければならない。

14

問15 **景品表示法**で禁止されている不当な表示に抵触しない事例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。(2019年度⑯類題)(2020⑲類題)(2点)

- a 別途、矯正装置の費用が必要であるにもかかわらず、初診料や検査診断料に当たる「〇〇円」だけを支払えば、歯列矯正のサービスをすべて利用できるかのような表示。
- b **A社で販売する袋菓子の内容量が、他社(B社)の同種商品の内容量よりも実際に3割分多かったことを理由に行われた、A社による「B社商品より3割増」とのB社名を明示した比較表示。**(P79左)
- c 当該表示の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料は特段ないが、食事制限をすることなく痩身効果があると謳ったダイエット食品の表示。
- d 松阪牛ではない国産牛肉を使い、あたかも松阪牛を材料としているように表記した料理メニューの表示。

- ① aのみ ② bのみ ③ cのみ ④ dのみ ⑤ aとd ⑥ bとc

15

問16 **宗教**について述べた次の記述のうち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：イスラム教徒はムスリムと呼ばれ、特にアジア・北アフリカ・中東諸国に多い。食事の規制事項があり、教義により避けるべき食材が決められている。肉類では鶏肉、羊肉は食べることができるが、豚肉・牛肉は食べることができず注意が必要である。
- ② キリスト教：キリスト教ではすべての分派で基本的に食に関する禁止事項は無いが、復活祭直前の「灰の水曜日」と「聖金曜日」には各分派とも「肉」「魚」「卵」「乳製品」を避けた料理が一般的である。

↓ (P99左～P99右)

- ③ ヒンドゥー教：ヒンドゥー教徒は、**穢れに対する意識が非常に強く、他者の穢れと接触することを強く避ける。したがって、自分の皿によそわれたものは、不浄を感染させないように決して他人に取り分けてはいけない。**また、鍋料理など一つの鍋や皿を複数の人でつつき合っ食べる料理は拒絶される。
- ④ ユダヤ教：ユダヤ教徒にとって礼拝は神によって決められた大切な行動であり、毎日行う最も基本的な義務の一つである。礼拝は日の出前・正午ごろ・日没前・日没直後・夜の一日5回、メッカの方角に向けて行う。

16

問17 次の記述はある宗教について述べたものである。該当する宗教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。(P94右～P95左) (3点)

この宗教の信仰者には、現代社会に合わせて食事の自由を認めて生活する改革派に属する人たちもいるが、多くは宗教が生活の土台となっており、食生活についてはカジュアルと呼ばれる食事の規則が存在し、食べてよいものと食べてはいけないものが区別されている。食べてよい食品はコーシャフードと呼ばれ、欧米などの諸外国ではスーパーマーケットでコーシャマークの付いた食品が売られている。食べてはいけない食材には豚・血液・乳製品と肉料理の組み合わせなどがあり注意が必要である。また年6回の断食日が存在し、飲食が禁じられている。

- ① イスラム教 ② ジャイナ教 ③ ヒンドゥー教 ④ ユダヤ教

17

問18 次の記述は食品表示基準で特定原材料として表示が義務付けられた食品について述べたものである。空欄に当てはまる食品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。

(P105左) (2018年⑩類題)

(2点)

食物アレルギーをもつ消費者の健康危害の発生を防止する観点から、過去の健康危害等の程度、頻度を考慮し、7品目の特定原材料を定め、容器包装された加工食品について当該特定原材料を含む旨の表示を義務付けている。該当する原材料等は「卵、乳、小麦、えび、かに」の5品目及び [] の2品目があげられる。特にこの2品は食物アレルギーの症状が重篤になる恐れがあり注意が必要である。

- ① 落花生、くるみ ② 落花生、やまいも ③ やまいも、くるみ
④ そば、やまいも ⑤ そば、落花生 ⑥ そば、くるみ

18