

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 「通訳案内士法及び旅行業法の一部を改正する法律」(平成29年法律第50号)の施行により、通訳案内士に関わる資格や業務内容、義務などが部分的に変更されることとなった。この点に関する説明として正しい選択肢の組み合わせはどれか。①～⑧の中から一つ選びなさい。(4点)

- a 通訳案内士制度において、従来のような業務独占が廃止されたことで、誰もがいかなる規制も受けることなく、無資格で有償ガイドのサービスを提供できるようになった。
- b この法改正により、全国通訳案内士と地域通訳案内士という名称の資格が生まれ、前者は日本全般の、後者は地域固有の歴史・地理・文化・慣習等の知識を有する者として、前者が後者よりも高品質のサービスを提供することでより高額の対価を得るように制度化された。
- c この法改正のねらいは、訪日外国人旅行者に対して全国通訳案内士および地域通訳案内士による質の高いガイドとしてのサービスを提供する環境を整えるとともに、ガイドが憧れの職業になるように制度を整えることにあった。(P2右)
- d 名称の独占は存続することになり、その結果、有資格者以外の者は「通訳ガイド」や「日本ガイド」等のような類似の名称を使用できなくなった一方で、「トップガイド」や「認定ガイド」等のような民間に近いタイプの名称は自由に使用できることになった。
- e この法改正の結果、全国通訳案内士および地域通訳案内士に求められる資格取得の条件が部分的に変更になるとともに、業務内容も拡大し、旅程業務の全般に関わる役割についても遂行すべき業務内容として位置づけられるようになった。
- f この法改正以前に通訳案内士の資格を取得した者は、法改正により資格を喪失せず、全国通訳案内士の有資格者と見なされる一方で、一定期間ごとに登録研修機関が実施する通訳案内研修、外国語や通訳案内実務の講習受講など、必要な知識と能力の向上に努める義務がある。(PP4右～5左)
- g この法改正によって講習受講などの新たな義務が生じたことから、全国通訳案内士がその規定に違反した場合には、その登録の取り消し、または全国通訳案内士の名称使用について一定期間の停止を都道府県知事から命じられることがある。(P5右)
- h この法改正の結果、有資格者以外の者が全国通訳案内士および地域通訳案内士の名称を使用できなくなるとともに、もし名称の停止を求められたにも関わらず名称の使用停止期間中にその使用を継続した場合には、30万円以下の罰金に処されることになった。(P3右)

- ① a・c・e・g ② a・d・f・g ③ b・d・f・h ④ b・d・e・f
 ⑤ c・d・e・f ⑥ c・f・g・h ⑦ d・e・f・g ⑧ e・f・g・h

問2 改正通訳案内士法（平成30年1月4日施行）により、全国通訳案内士および地域通訳案内士は、業務やサービスの質を担保するためにも一定の義務が伴うことになった。この点に関す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 登録研修機関での研修の受講義務に違反した場合、全国通訳案内士はその登録の取り消しや名称の使用停止を命じられることがある。 (P5右下)
- ② 全国通訳案内士は、観光庁が実施する通訳案内の実務に関する研修のほか、5～7年ごとに登録研修機関での研修を受講する必要がある。
- ③ 全国通訳案内士は、観光庁が実施する通訳案内の実務に関する研修のほか、3～5年ごとに資格を更新するため、資格試験を受ける必要がある。
- ④ 登録研修機関の許可は、日本政府観光局が行い、その認定については内閣府が権限を有する。

問3 旅行業法では、旅行業者等が旅行業を営む際の禁止行為を定めている。この禁止行為に該当しないものとして、正しい選択肢の組み合わせはどれか。①～⑥の中から一つ選びなさい。 (4点)

- a 旅行プランの一部に変更が生じた事を理由にお客様より旅行契約キャンセルの申し出があったが、自社の決算時期に重なることから、当座の経済的事情に鑑み、お客様への払い戻しを遅らせた。
 - b 旅行プランに重要な変更が見込まれることから、お客様に対してツアー催行情報の変更について事前に告知し、その結果、旅行の申込みに至らなかった。 (P10左下)
 - c ツアーで訪れた旅行地において、お客様に求められたことから、お客様のニーズに応えるため高級ブランド品を模した商品の販売店舗にご案内した。
 - d ツアーで訪れた旅行先において、お客様を土産物店にご案内し、土産物店が希望する特定の物品の購入をお客様に強制し、販売完了後に次の旅行先に移動した。
 - e ツアーで訪れた旅行先において、お客様に求められたことから、土産物店にご案内し、一定時間が過ぎたことを確認して次の旅行先に移動した。 (P11左)
- ① a・c ② a・d ③ a・e ④ b・c ⑤ b・d ⑥ b・e

問4 ツアー行程中の危機やトラブルの事前防止のために、全国通訳案内士が取るべき対処法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 歩行距離が長い山岳ツアーなどの場合、遅れがちな人にはツアー行程の全体に影響が出ないように、別の合流地点を指示して先に行って待機して頂くよう促す。
- ② 交通渋滞などで運行スケジュールに遅延が発生した場合でも、契約上の観点から、ツアー行程上予定された見せたい観光スポットは原則すべて回らなければならない。
- ③ ツアー客の中に体力や知識が突出して高い人がいた場合、ガイドはその人と信頼関係を築き、そのツアー客に合わせて全体を進行するよう努める。
- ④ 運行スケジュールを詰め込みすぎると一つのトラブルが全体の遅延を伴うため、可能な限り余裕をもってスケジュールを組むことが重要である。 (P54右)

問5 全国通訳案内士の役割として、旅行行程における危機管理に対して、事前調査における情報収集が重要である。その際、現地の気温を推定するうえで、下記の知識が参考になる。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。①～④の中から一つ選びなさい。(3点)

緯度と高度を組み合わせると、平均気温を推定できる。高度が100メートル上がると、気温は (a) 度下がる。また、緯度が1度上がると、平均気温が (b) 度下がる。したがって富士山頂と北海道の大雪山山頂の気温は、同じくらいと推定できる。(P52左～右)

- ① a 0.6 b 1.0 ② a 1.0 b 1.5
 ③ a 1.0 b 1.8 ④ a 1.5 b 2.0

問6 ツアー行程における突発的事態への対応は重要であり、置かれた状況での最善策とともに適切なクレーム対応が求められる。クレーム発生に際して、全国通訳案内士が取るべき対策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 クレームの発生には合理的理由が多いことから、まずはお詫びを表明し、手遅れになる前に過失を認めてあらかじめ一定の賠償を行うよう心がける。
- ② クレームが出そうな場合は、お客様よりも先回りして旅行会社等のエージェントに連絡し、トラブルの発生を報告しておく。(P58左)
- ③ クレームの発生時には、相手の主張を十分に聞く姿勢が必要であり、常にスケジュールの進行よりも優先してお客様の話を聞く必要がある。
- ④ クレーム発生時は、ツアー行程の遅れが生じないように、まずは自ら問題解決に努め、証明書類や記録の記載はできるだけ後回しにしたほうがよい。

問7 地震発生時には、多くの外国人旅行者がパニックに陥る懸念があることから、初動対応が重要になる。この点に関して、全国通訳案内士が取るべき対応として適切な選択肢の組み合わせはどれか。①～⑥の中から一つ選びなさい。(3点)

- a 災害発生を確認したら、直ちに現場から離れ、ツアー中のお客様のために逃げ道を確保する。
- b 災害が起きたら直ちに、全員に届く大きな声で「大丈夫、落ち着いて!」と声をかける。(P61右)
- c 身の安全を確保するために、まずドアや窓を閉めて落下物が建物内に入らないようにする。
- d 身の安全を確保するために、姿勢を低くし、机やベッドなど頑丈な家具の下にもぐり込む。(P61右)
- e 極力早めに現場から退避するため、エレベーターやエスカレーターへお客様を誘導する。
- f 揺れが落ち着いたら、現在何が起きているかという状況説明を行い、全員に情報を共有する。(P62左)
- g 冷静な危険回避を心がけ、できるだけ早めに施設・建物の屋外に出ようお客様を促す。
- h できるだけ早い段階で一度、エージェントに連絡して現状報告と安否確認の情報を伝達する。(P62左)
- ① a・b・d・g ② b・c・e・g ③ a・d・f・h
 ④ c・d・f・g ⑤ b・d・f・h ⑥ a・c・e・g

問 8 ツアー行程中における交通事故、急な病気への対応を行う際に、全国通訳案内士が取るべき対応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 事態が手遅れになることで添乗員や旅行会社の責任を問われぬよう、自らの判断で率先して直ちに応急処置を行うことが必要である。(P64左)
- ② 腹痛・下痢・嘔吐などの症状が複数のお客様に発生した場合、食中毒が疑われるため直ちに鎮痛剤や整腸剤など必要な投薬を行う必要がある。
- ③ グループ内のお客様が怪我や病気の場合、グループ本体が極力当初の予定どおりツアー行程を実現できるよう努める必要がある。
- ④ 治療代については旅行会社で負担するケースが多いことから、早めに見積もりをお客様に伝えることが重要である。

8

問 9 ツアー行程中に訪日外国人旅行者が交通事故や急な病気・疾病に見舞われることがある。その際、全国通訳案内士と一緒に診察室に付き添い、医療スタッフと患者の橋渡しとして医療通訳を担当することがある。その場合に注意すべき事項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 話者の話に何も付け加えず、省略もせず、通訳である自らの判断や意見は言わないよう心がける。(P69左)
- ② 文化的な違いによる誤解を軽減すべく、不足情報を補い知識や解釈を付け加えることが重要である。
- ③ 円滑なコミュニケーションを心がけ、発話されない相手の心根や真意を汲むことが重要である。
- ④ 医療の基礎的知識を日々学ぶことで、適宜、自ら医療用語に言い換えて伝える工夫が求められる。

9

問 10 全国通訳案内士の業務には、人々の暮らしや歴史・文化など広義の観光資源を解説することが含まれるため、書籍・写真・DVD など著作権に関わる事項がしばしば含まれる。著作権について説明したものと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 著作権には原則として、著作物の創作時点から著作者の死後 50 年間の保護期間があり、その期間が過ぎれば誰でも利用できる。
- ② 著作権の保護期間であっても、一定の条件下では、許諾を得ることなく著作物を自由に使用できる場合がある。(P73左)
- ③ 全国通訳案内士の場合にも著作権の法令順守(コンプライアンス)は徹底されるべきだが、業務の性格上やむを得ず必要な場合も多々あることから、状況に応じて利用制限は緩和されるケースもある。
- ④ 著作権者から許諾を得ずに著作物を利用した場合は、著作権侵害となる。刑罰規定は、1年以下の懲役と 100 万円以下の罰金のいずれか、又はその両方が課される。法人の場合も 3000 万円以下の罰金刑が課される。

10

問 11 全国通訳案内士の業務には、お客様の移動を支える運送行為や宿泊場所の提供など、広義の運送事業や宿泊事業との関係性を想定できる。これに関連す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 全国通訳案内士に限らず、道路運送法に基づく許可などを持たない者が、自家用車を使用して有償で送迎行為を行うことは、災害など緊急事態の場合であっても、禁止されている。
- ② 全国通訳案内士が通訳案内業務を有償で行いつつ、自家用車を用いた運送行為については金銭を受け取らずに無償で行った場合、営利事業ではないことから違法行為には該当しない。
- ③ 全国通訳案内士がお客様を自動車で案内する場合には、道路運送法に基づく許可を受けた事業者が経営するバスやタクシー等を利用する必要がある。(P75左)
- ④ 公共の福祉の確保を目的としたやむを得ない場合においては、国土交通大臣の許可を受けることなく、地域・期間を限定して自家用車により有償の送迎行為を行うことは許容される。

問 12 貸切バスは、近年の重大事故の発生等を受け、法整備が進んでいる。貸切バスのコンプライアンス事項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 運転手の休息期間（前日の終業から翌日の始業まで）は、原則として継続 8 時間以上必要である。(P76左)
- ② 1 日の運転時間は、2 日（48 時間）平均で 12 時間が限度である。
- ③ 運転者の連続運転時間は、6 時間が限度であり、運転開始後 6 時間以内に運転を中断して 30 分以上の休憩等を確保しなければならない。
- ④ 1 日の拘束時間と休憩時間は、10 時間以内が基本であり、延長する場合でも 14 時間が限度である。ただし 13 時間を超える回数は 1 週間につき 2 回までである。

問 13 次の記述のうち、イスラム教徒の食習慣に関する説明として最も適切なものはどれか（宗派や嗜好・行動の個人差があることを前提とし、あくまで一般的傾向に関する記述である）。①～④の中から一つ選びなさい。(3 点)

- ① アルコールが料理に含まれないことは重要であるが、料理酒やみりん、デザートに香り付けに用いられる酒類（リキュール等）は容認されている。
- ② 豚肉が料理に含まれないことは重要である一方、料理や菓子に用いられる豚成分のラードやブイヨン、ゼラチン、ポークエキスなどは容認されている。
- ③ 魚介類は一般に穢（けが）れているとされ、うなぎ・イカ・タコ等を食することも宗教上の教義で禁じられている。
- ④ イスラム暦 9 月に 1 か月の断食期間があり、期間中は通常、夜明けから夜になるまで一切の飲食が禁止されるが、夜明け前と夜の 2 回の食事は行われる。(P88左)

問 14 次の記述のうち、イスラム教徒の礼拝および生活習慣に関する説明として最も適切なものはどれか
 (宗派や嗜好・行動の個人差があることを前提とし、あくまで一般的傾向に関する記述である)。
 ①～④の中から一つ選びなさい。 (3点)

- ① イスラム教徒にとって礼拝とは、神によって決められた大切な行動として、毎日行う最も基本的な義務であるため、いかなる場合にも1日5回の礼拝を行う。
- ② イスラム教徒は、原則としてサウジアラビアのメッカの方角に向かって礼拝を行うが、旅行中や病気・妊娠時などは例外的に異なる方角でも許容されている。
- ③ イスラム教におけるモスクや大きな礼拝堂では、通常は入口が男女別々であり、**基本的には男女は別々に礼拝を行うこと**になっている。(P91左)
- ④ イスラム教の礼拝では、祈りの前に洗い場(ウドゥー)で身体を清めることが重要であり、ホテルの部屋での礼拝でもバスルームのシャワーでは不十分である。 14

問 15 次の記述のうち、ベジタリアンに関す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 **インドでは、ベジタリアンが人口の半数近くを占め、ベジタリアンとノンベジタリアンが共存するため、レストランの注文時にはそのいずれであるか質問される。**(P102右)
- ② ベジタリアンには多種多様な種類が存在するため、お客様対応には注意を要するが、肉類全般および乳・乳製品全般を食べないという点においては共通している。
- ③ 和食は一般に野菜料理が多く、ベジタリアンに対応できる料理であることから、世界各国からの多種多様なベジタリアンに対してつねに十分な対応が可能である。
- ④ ベジタリアンは一般に、肉類全般および乳・乳製品全般を食べないものの、魚介類については制限がないため、自由に食することができる。 15

問 16 次の記述のうち、食物アレルギーに関す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 食物アレルギーとは、特定の食物を食べた際に、体を守る免疫のシステムが感知・作動しないことにより、アレルギー症状が起きることである。
- ② 食物アレルギーの症状としては、アナフィラキシー、消化器症状、呼吸器症状、多臓器不全症状という大きく4つが存在する。
- ③ 訪日外国人の受入れに際して、特にピーナッツや小麦のアレルギーに注意が必要であり、欧米では食物アレルギーのアナフィラキシーで死亡する事例の大半は小麦アレルギーによる。
- ④ **食物アレルギーのアナフィラキシーは、ぐったりする、血圧が低下する、意識障害を起こすなど非常に危険な症状であり、早急に病院搬送または救急車を呼ぶなどの対応が必要である。** 16
 (P104右)