

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 通訳案内士法に定める全国通訳案内士の法定研修（通訳案内研修）の説明について、誤っているものを①～④の中から1つ選びなさい。(2点)

- ① 全国通訳案内士の質の維持・向上のために実施される通訳案内研修を実施する機関は、観光庁長官の登録が必要である。
- ② 通訳案内研修は「旅程の管理等に関する基礎的な科目」および「災害の発生時における適切な対応等危機管理に関する科目」をそれぞれ「おおむね一時間以上」実施することを基準として定めている。
- ③ 通訳案内研修では全国通訳案内士の品位の保持及び資質の向上に資する内容であっても、登録研修機関の独自の判断で、通訳案内士法施行規則に定められた基準以外の内容の研修は実施できない。
- ④ 全国通訳案内士は観光庁研修を受講した者であっても、5年ごとに登録研修機関が実施する通訳案内研修を受講しなければならない。

問2 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るが、下線部の「一定の行為」に該当しない事項を①～④の中から1つ選びなさい。(2点)

- ① 運送（鉄道、バス等）又は宿泊（ホテル、旅館等）の手配
- ② 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
- ③ 食事（レストラン等）、観光（テーマパーク・博物館等）の手配
- ④ 輸出物品販売所（消費税免税店）における物品販売の手配

問3 旅行業法において定められている、旅行業を営む際の「禁止行為」について、特に添乗員や全国通訳案内士として避けるべき行為に該当する事項を①～④の中から1つ選びなさい。(3点)

- ① 募集パンフレットでは宿泊旅館の大浴場は天然温泉であると説明されているが、実際には沸かし湯であることを知りながら、旅行者にはその事実を告げず宿泊した。
- ② 一部の旅行者から、予定には無い酒蔵への立ち寄り希望があったので、催行旅行会社に確認したうえで、全旅行者の了解を取り付け当該酒蔵に立ち寄った。
- ③ 初日に乗船予定であった遊覧船が悪天候により欠航し、乗船料相当額を旅行者に現金で払い戻す必要が生じたので直ちに返金した。
- ④ 宿泊ホテル前は交通量の多い幹線道路で、歩道が狭く乗降時の旅行者の安全性に懸念が生じたので、ホテルから100m離れた駐車場で降りてもらうことにした。

問4 全国通訳案内士が訪日外国人旅行者に同行する場合に、旅行業法に定められた旅程管理業務を行う義務を負わないケースを①～④の中から1つ選びなさい。(2点)

- ① 海外の企業から日本の旅行業者が受注した交通・宿泊を伴う受注型企画旅行において、旅程管理主任者を兼務して同行する場合
- ② 日本の旅行会社による募集型企画旅行において、交通、宿泊を伴わず現地集合・解散の日本文化体験プログラムのみの旅程管理主任者として同行する場合
- ③ 懇意の旅館からの紹介により、宿泊客である個人旅行の訪日外国人旅行者の1週間の通訳案内業務を引き受ける場合
- ④ 日本の旅行会社による海外企業の長期報奨旅行（受注型企画旅行）において、東京都内の1日行程のみ全国通訳案内士兼旅程管理主任者として同行する場合

4

問5 以下のシーンでの対応において、旅程管理主任者の行動として不適切なケースを①～④の中から1つ選びなさい。(2点)

- ① 添乗の前日に旅行サービス手配会社において必要書類および携行金を受け取り、その場で必要となる書類が揃っているか、また、携行金の金額に相違がないか確認した。
- ② 集合時（東海道新幹線乗車3時間前）に不参加者が2名発生したため、きっぷうりばで団体割引乗車券の2名分の座席取り消しを行い、乗車時および降車時に改札証明を受けた。
- ③ 募集型企画旅行を一時離団する旅行者に、離団中の旅行サービスに関わる旅行代金は返金しないこと、離団中は約款に定められた特別補償の対象ではないことを説明した。
- ④ バス移動中にツアー旅行者の1人が酷い車酔いになった。酔い止め薬を携行していたが、携行薬を渡すことは避け、旅行者を薬局に伴い自身で薬を購入してもらった。

5

問6 全国通訳案内士として訪問する観光地の情報収集方法について、最も適切な方法を取っているケースを①～④の中から1つ選びなさい。(2点)

- ① バスの行程及び走行時間を調べるため、信頼性のある地図サービスの経路検索を使用し、さらに国土交通省の道路情報提供システムで通行規制の有無を確認した。
- ② 訪問予定の寺社に収蔵されている国宝、重要文化財に関する情報を調べるために、個人が運営するwebサイト（更新日時や資料出典は明記されていない）の情報を活用した。
- ③ 旅行者へのバス車内での案内事項として、訪問地であるA市の面積や人口、沿革を調べるためにWikipediaを利用した。
- ④ 夕食が自由食となる宿泊地のおすすめ店舗について、2年前に購入したガイドブックから情報を集めた。

6

問7 旅行行程中のトラブルを回避するための対応として不適切なものを①～④の中から1つ選びなさい。(2点)

- ① 旅行開始後に訪問予定地で大規模山林火災が発生したので、催行旅行会社と協議のうえ、旅行会社責任者名の説明資料を用意し、旅行者に旅程変更について説明を行った。
- ② 山岳ツアー等において一人で添乗する場合には、全体の進行のブレーキになることを避けるため、歩く速度が遅い人を列の後方に配置している。
- ③ 旅行行程中は交通、天気、各種注意警報、イベントなどについて最新の情報を収集し、突発的な危機を極力回避することに努めた。

- ④ 訪日外国人旅行者には貴重品管理や、バス車内への持ち込み食品に対する衛生管理、日本特有の交通事情について繰り返し注意を促した。 7

問8 ツアー客の中から迷子が発生してしまった場合の全国通訳案内士の対応として、適切なものを①～④の中から1つ選びなさい。 (3点)

- ① バス集合を旅行者に案内している場合に、バスの運転手と携帯電話番号を交換して、自身が捜しに行く間に迷子になった旅行者が戻ってきた際には、連絡を入れてもらうことを依頼した。
- ② 既に集合している旅行者には事情を説明せずに、15分後に再集合し、それまで自由行動とすることを伝達した。
- ③ 出発国の添乗員が同行しているが、訪問地の事情に不案内な添乗員と対応を協議している時間が無かったので、単独で捜しに出た。
- ④ 旅程管理主任者がグループを離れることを避けるため、迷子になった旅行者の同行者に、付近の地図と自身の携帯電話番号を渡し、探しに行ってもらようよう依頼した。 8

問9 ツアー参加者からのクレームの対処方法として不適切なものを①～④の中から1つ選びなさい。 (3点)

- ① ツアー中に旅行者からのクレームを受けた。一般的にクレーム発生には理由があるので、相手の主張を丁寧に聞くため、チェックイン後に時間を取って内容を伺った。
- ② 宿泊旅館について何人かの旅行者の不満の声を耳にする場面があった。クレームが上がる可能性を考慮して、状況を直ちに催行旅行会社に連絡した。
- ③ 航空機の大幅遅延により到着後の行程を一部変更する必要が生じた。旅行者には変更後の内容の詳細を説明したうえで、変更に関する同意を旅行者全員から受けた。
- ④ 入場予定の博物館が工事のため一部の展示が見学できないことが、到着後に判明した。旅行者からの事前にわからなかったのか？との詰問に対し、事前に把握できたのか、突発的な工事なのか経緯は不明であったが、催行会社に責任があると判断して謝罪した。 9

問10 以下の具体的な危機に対し、全国通訳案内士が取るべき対応として、適切なケースを○、不適切なケースを×とした場合に、正しいものを①～⑥の中から1つ選びなさい。 (3点)

- a. 訪問予定の美術館が臨時休館となったため、催行旅行会社と代替サービスを協議したが、代替サービスが用意できなかったため、入館料相当額を現金で返金した。
- b. 離陸直前にエンジンから発煙があり、直ちに旅行者を避難させ、全員の無事を確認した。その後、代替機が用意され、4時間遅れで出発した。出発空港では慌ただしかったので、到着空港で催行旅行会社に事情を報告した。
- c. 預入荷物の紛失があったため、当該旅行者に対しては紛失に伴う必要な手続きのフォロー、航空会社には見つかった場合の荷物輸送や弁償の対応に関する確認などを行った。
- d. 旅行者より、宿の部屋に置いてあったカメラが無くなったとの申し出を受けたので、状況確認の前に、まず警察署への届け出を行った。

- | | |
|-------------------------|-------------------------|
| ① a-○ b-○ c-○ d-○ | ② a-○ b-× c-○ d-○ |
| ③ a-× b-× c-○ d-○ | ④ a-○ b-○ c-○ d-× |
| ⑤ a-○ b-× c-× d-○ | ⑥ a-○ b-× c-○ d-× |

問11 全国通訳案内士がツアーに同行し災害に遭遇した場合は、ツアー参加者全員の安全性の確保が重要になるが、その際、訪日外国人旅行者の特性に鑑みて留意すべきポイントとして誤った説明を①～④の中から1つ選びなさい。(3点)

- ① 一般的に訪日外国人旅行者は、日本における災害や、災害時の対応に関する知識を持ち合わせていない可能性が高いと考えるべきである。
- ② 訪日外国人旅行者は一般的に日本語能力に制限があるため、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は困難である。
- ③ 海外では医療費や救急搬送費が自己負担であったり、医療行為を受けるかどうかは自己判断にゆだねられる場合があり、トラブルを避けるため救急搬送や医療行為を受ける場合には可能な限り承諾を得る。
- ④ 緊急時はそれぞれの国の文化性に関わりなく依存心が強くなるので、旅程管理主任者が明確な指示を出せば円滑な集団行動が取れる。

11

問12 ケガや急病により訪日外国人旅行者が医療機関を受診する場合に、全国通訳案内士として適切な対応を○、不適切な対応を×とした場合に、①～⑥の中から正しいものを1つ選びなさい。(3点)

- a. 病院に向かう前に以下の携行品を確認する。
海外旅行保険等の保険証/クレジットカード/現金/パスポート/服用中の薬/持病の診断書や処方箋
- b. 受付時に、訪日外国人旅行者であるため現金をあまり持ち合わせていないことを説明し、精算方法について協力を依頼する。
- c. 検査や個別の処置には高額な費用が発生することもあり、それぞれの内容や費用について詳しく説明を受け、一つ一つ丁寧に説明したうえで受けるかどうかを確認する。
- d. 医療スタッフからの説明を通訳する際には、説明者の内容について意識や内容を加減することなく、極力正確に伝えとともに、全国通訳案内士個人としての見解を添える。

- | | |
|-------------------------|-------------------------|
| ① a-○ b-○ c-○ d-○ | ② a-○ b-× c-○ d-○ |
| ③ a-× b-× c-○ d-○ | ④ a-○ b-○ c-○ d-× |
| ⑤ a-○ b-× c-× d-○ | ⑥ a-○ b-× c-○ d-× |

12

問13 通訳案内士法第31条および第32条において(禁止行為)を規定している。以下に示す条文の空欄イ～ホに入る選択肢の組み合わせとして正しいものを①～⑧の中から1つ選びなさい。(4点)

(禁止行為)

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購買その他の(イ)について、販売業者その他の関係者に対し(ロ)すること。
- 二 通訳案内を受けることを(ハ)すること。
- 三 登録証を(ニ)すること。

第三十二条 全国通訳案内士は、前条に規定するもののほか、全国通訳案内士の(ホ)を害するような行為をしてはならない。

- a. 社会的地位 b. 販売 c. 宣伝 d. 強要 e. 他人に貸与
f. 仲介を拒絶 g. 複写 h. あっせん i. 金品を要求 j. 加工
k. 廃棄 l. 妨害 m. 信用又は品位 n. 財産 o. 周知

- ① イ-c ロ-f ハ-l ニ-g ホ-a ② イ-o ロ-l ハ-o ニ-j ホ-n
③ イ-h ロ-i ハ-d ニ-e ホ-m ④ イ-h ロ-f ハ-l ニ-b ホ-a
⑤ イ-o ロ-i ハ-h ニ-e ホ-n ⑥ イ-b ロ-o ハ-c ニ-j ホ-m
⑦ イ-c ロ-a ハ-l ニ-j ホ-m ⑧ イ-h ロ-a ハ-c ニ-g ホ-b

13

問14 全国通訳案内士と旅程管理主任者を兼任して貸切バスによるツアーに同行する場合に、貸切バスの運転について、2024年4月より適用されている「改善基準告示」に抵触するケースを①～④の中から1つ選びなさい。なお、いずれの場合も運転者は1人とする。(3点)

- ① 8時に出発し高速道路を利用して目的地に正午に到着するまでの間に、途中のサービスエリア・パーキングエリアで1時間30分の運転時間ごとに15分間の休憩を2回取った。
② 1泊2日の行程で、初日の休憩時間等を差し引いた運転時間は9時間、2日目の休憩時間等を差し引いた運転時間は8時間であった。
③ 1泊2日の行程で、初日は7時30分に車庫を出発、宿泊地には18時30分に到着し、運転時間は9時間30分だった。2日目は8時に宿泊地を出発し、車庫に19時30分に到着、運転時間は8時間45分だった。
④ 渋滞のため当初は19時であった宿泊地の到着が20時となり、終業は20時30分であったが、翌日は当初の予定通り7時30分始業とし8時に出発した。

14

問15 全国通訳案内士の以下の対応に関する説明について、法令に抵触するおそれのあるケースの組み合わせを①～⑥の中から1つ選びなさい。(3点)

- a. 日本の製薬メーカーが開発し、現在厚生労働省に申請中の薬品について、薬品名と薬効が期待されていることを訪日外国人旅行者に案内した。
b. 土産品店の店員から渡された商品資料に「当店通常販売価格5,000円のところ、本日は2,800円にてご提供」と記載されていたが、同商品が2,800円以外で販売されたことは無かったので、資料の配布を断った。
c. ある食品加工メーカー直営店で「当社独自の製法により…」と説明表示されていた商品があったが、実際には他社も同様の製法による商品があることをツアー参加者に伝達した。
d. 土産品店からある新製品の健康サプリメントについて有償での宣伝を依頼され、立ち寄り直前にバス内で「服用を始めてから体調が良くなったのでお勧めである」との感想をツアー参加者に伝えた。

- ① a・b ② a・c ③ a・d ④ b・c ⑤ b・d ⑥ c・d

15

問16 ムスリムの旅行中の礼拝に関する説明として誤っているものを①～④の中から1つ選びなさい。(2点)

- ① 旅行中でも1日1度は、モスクでの礼拝が必要である。
- ② 礼拝時は清潔な場所を確保するため礼拝用マットを敷くことが一般的である。
- ③ メッカの方向を確認するためのツールとして、キブラコンパスが有効である。
- ④ 礼拝前に手足などを清めるための専用の洗い場（ウドゥ）が無くても、低い位置に蛇口がある手洗い場等で代替できる。

16

問17 食の嗜好に関して、次の説明文として正しいものの組み合わせを①～⑩の中から1つ選びなさい。(3点)

- a. ヴィーガン — 肉、魚介、乳製品、卵、その他動物由来成分を含む食品を食べない人々
- b. ペスカタリアン — 肉類・魚介類・卵は食べないが乳製品は食べる人々
- c. オボ・ベジタリアン — 肉類・魚介類は食べないが乳製品・卵は食べる人々
- d. ラクト・オボ・ベジタリアン — 肉類は食べないが魚介・乳製品・卵は食べる人々
- e. ポロタリアン — 赤身肉(牛、豚、羊などの獣肉)は食べないが白身肉(鳥肉・魚介類)は食べる人々

- ① a・b ② a・c ③ a・d ④ a・e ⑤ b・c
- ⑥ b・d ⑦ b・e ⑧ c・d ⑨ c・e ⑩ d・e

17

問18 2024年3月時点で、消費者庁がアレルギーを引き起こす可能性のある食品として表示義務を課している対象8品目に含まれないものを①～⑧の中から1つ選びなさい。(2点)

- ① かに ② えび ③ そば ④ 卵
- ⑤ 小麦 ⑥ くるみ ⑦ 落花生 ⑧ ゼラチン

18

問19 訪日外国人旅行者の消費傾向や消費額などに関わる統計数値は、全国通訳案内士としての業務にも有効な情報であるが、観光庁が実施する「インバウンド消費動向調査」についての正しい記述を①～④の中から1つ選びなさい。(3点)

- ① 「A1 全国調査」「B1 地域調査」の2つの調査により構成されている。
- ② 国・地域ごとの訪日外国人旅行者の1人あたりの旅行支出額や費目別消費額単価等について知ることができる。
- ③ 本調査の調査対象は日本を出国する訪日外客（トランジット、乗員、1年以上の滞在者等を含む）である。
- ④ 日本の来訪回数、同行者、滞在中の宿泊施設等も把握されているが、プライバシーにかかわる世帯年収や保有資産は調査項目としていない。

19

<通訳案内の実務> マークシート 解答および配点 (2025)

解答番号	解答	配点
1	3	2
2	3	2
3	1	3
4	3	2
5	3	2
6	1	2
7	2	2
8	1	3
9	4	3
10	6	3
11	4	3
12	4	3
13	3	4
14	3	3
15	3	3
16	1	2
17	4	3
18	8	2
19	2	3