

業務独占のあり方について

観 光 庁
平成28年3月24日

<通訳案内士法第1条>

この法律は、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、外国人観光旅客に対する接遇の向上を図り、もつて国際観光の振興に寄与することを目的とする。

訪日外国人旅行者の旅の満足度が最大化されるよう、「我が国の伝統、文化、歴史、自然等の意義や価値について適切かつ魅力あふれる説明・解説を行う」ことが通訳案内士の役割ではないか。

留意点 1

通訳案内士の経済的安定は、それ自体を否定すべきものではないが、制度の内容を決定する絶対的なものではない。

あくまで反射的効果、二次的目的に位置付けられるべきもの。

留意点 2

通訳案内士が提供するサービスは顧客である外国人旅行者の関心が前提であり、求められる内容、レベル、拘束時間、支払うことが出来る報酬は千差万別。

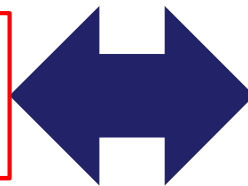
通訳案内士制度のあり方を議論する際には、フルアテンドを中心とした現行のサービス内容を前提にすることは不適切。

業務独占についての論点①(対象業務)

外国人旅行者が増加し、そのニーズも多様化する中、資格取得者のみに通訳ガイドを限定することが適切か。

<意見の相違>

- ラーメン等の食べ歩き、スポーツ観戦、山登り等の案内において、頼めるガイドがない。



- 有資格者の4分の3がその資格を活用しておらず、この通訳案内士を、まずは活用すべき。通訳案内士の数は不足していない。

- ↓
- そもそもこれらのニーズへの対応は通訳案内士の資格が必要な業務又は資格取得を求めべき業務なのか。

- ↓
- 有資格者の4分の3がその資格を活用していない理由は、経済的な理由以外のものもあるのではないか。
 - また、有資格者は食べ歩き等の案内をしようと思っている又は出来るのか。

個人観光客を中心とする多種、多様な興味・関心の全てに対し、試験のみで資格を付与する現行の通訳案内士制度で対応しようとすることに無理があるのではないか。
(業務独占を維持する、しない以前の問題)

通訳案内士が行うべき業務を、より具体化すべき。

業務独占についての論点②(品質確保)

通訳案内士制度が果たしてきた品質確保の機能を引き続き維持するためには、どのような措置が必要か。

<意見の相違>

- ・ マatchingサイト等の口コミにより、質の悪いサービスは市場から淘汰される。品質確保のためには、名称独占で充分である。

- 仮に、そのような口コミがあったとして、外国人旅行者のどれ位の割合の人が、それを参考にガイドを選ぶのか。
- ホテルや観光地と違い場所や名前も自由に変更されるガイドについて、ネガティブな情報の有効性は存在するのか。
- そもそも質の低いサービスに遭う旅行者は口コミや資格の有無をチェックをしない人ではないか。
- 日本語での意思疎通が困難な外国人旅行者は、いわば“社会的弱者”であり、信頼できる者が案内すべきではないか。

- ・ 中国人団体旅行を中心とするいわゆる“ぼったくりツアー”が横行しているのは、無資格ガイドが原因であり、更なる状況の悪化を招くようなことはすべきではない。

- “ぼったくりツアー”が横行しているとして、その根本原因はそのような旅行商品を企画・販売する旅行会社、ランドオペレーターにあるのではないか。
- またクルーズ等の団体ツアーで旅行者に同行し、添乗している者は通訳案内士の資格を必要とする業務をしているのか。

品質確保は、資格付与のあり方、取り締まりの実効性も含めた制度全体で確保すべき。
(業務独占、名称独占の二者択一の問題ではない)

業務独占以外の方法で、通訳案内士の品質を確保できるか。その際に必要な規制は何か。

業務独占についての論点③(地理的・言語的偏在)

外国人旅行者が通訳ガイドを依頼したい時に確実に確保できるようにするためには、現行制度のままで良いのか。

<意見の相違>

下記のような状況において、業務独占を課すのはナンセンスである。

- 地方部においては、通訳案内士を頼もうとしても、そもそも資格取得者がいない。
- 外国人旅行者の多くは中国・韓国・台湾からであるが、これらの言語の資格取得者がいない。



- 地方部又は中国語・韓国語の通訳案内士が少ないのは、経済的に自立するだけの需要がないから。
- 行政が無資格者の取締りを強化すれば、資格取得者は増える。

- 上記を理由に、質を問わず誰でも通訳ガイドができるようにすべきというのは、論理に飛躍があるのではないか。
(一定の品質は必要)

- 地方部において、需要や経済的自立性だけをベースに、個人の選択・判断により資格取得を期待するのは限界があるのではないか。
- 無資格者の取締りや中国語・韓国語の資格取得者の増加のためには、旅行業者等の協力が必要ではないか。

地域的・言語的偏在の問題は、業務独占を維持する又は廃止するのいずれにしても解決が困難な課題ではないか。

地域の観光振興に取り組む地方自治体や旅行商品を販売・企画する民間事業者の役割を制度の中に組み込むべき。

新たな通訳案内士制度について(議論の叩き台)

対象業務

- 現行の法第2条で規定されている通訳案内士の業務「旅行に関する案内」の範囲をより具体的に明記してはどうか。

(日本の伝統、歴史、文化等を体現する施設において、その解説等を行うこと)

- 個人の旅行者へのサービス提供は、そのニーズが千差万別であり、かつ、可能な限り本人の自由な選択に委ねるべきとの観点から、業務独占の対象外としてはどうか。

品質確保

- 通訳案内士の名称独占は引き続き存置し、利用者等の品質確保に対するニーズに対応してはどうか。
- 試験のみならず資格取得後の研修や更新制の導入により、名称規制の前提となる一定レベルの品質を維持してはどうか。
- 試験については、レベルに応じた段階別の資格付与してはどうか。
- 旅行業者に加え、ランドオペレーターについても規制対象とし、実態把握と指導・監督できるようにしてはどうか。

地理的・言語的偏在

- 地域ガイド制度は引き続き存続・拡大することとし、地方自治体が地元のニーズに沿った通訳案内士サービスを確保できるようにしてはどうか。
- 資格取得を個人の意思に委ねるだけでなく、旅行会社・ランドオペレーターが、その手配する者に資格取得を促すような制度としてはどうか。

<さらなる議論>

団体旅行の通訳案内については、旅行者が特定のガイドを選択できないことから、一定の品質確保に関する制度的担保が個人旅行以上に求められる。しかしながら、団体旅行の商品の品質確保は、本来旅行業者またはランドオペレーターの責任。

また、通訳案内士の確実な手配、取り締まり等の観点からは、通訳案内士個人だけではなく、旅行業者やランドオペレーターも規制対象とした方が、制度の実効性を確保することができる。

団体旅行については、韓国等の諸外国の制度を参考にしつつ、有資格者が通訳案内をする制度とすべきではないか。