

## 通訳案内士法改正に伴う研修（観光庁研修）

### 集合研修 効果測定テスト（15 分間）

#### 問題用紙

##### <解答に当たっての注意事項>

- ・係員が「試験を始めてください」と言うまで、中身を見ないでください。
- ・問題は全部で 20 問あります。
- ・解答は、別紙の解答用紙に記入してください。
- ・全て二択式なので、解答欄に「○」又は「×」をご記入ください。  
※「○」又は「×」以外の記号が書かれている場合は、無効となります。
- ・消しゴムで消えない筆記用具でご記入ください（フリクションボールペン不可）。  
※記入を間違えた場合は、二重線で訂正してください。
- ・途中退出はできません。試験が終わるまで着席したままお待ちください。
- ・終了後に解答解説を配布し、自己採点を行って頂きます。
- ・最後に解答用紙を回収いたしますので、結果を記録しておきたい方は、問題用紙に転記してください。

## 通訳案内士法改正に伴う研修（観光庁研修）

### ■効果測定テスト 解答解説

| 番号 | 問 題                                                                                                     | 解答 | 解 説                                                           | テキスト<br>対応 |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------|------------|
| 1  | 改正通訳案内士法により、通訳案内士の業務独占規制が廃止された。改正法施行後は、名称独占規制のみが存続することとなった。                                             | ○  |                                                               | p.3        |
| 2  | 全国通訳案内士は、二年以上三年以内において国土交通省令で定める期間ごとに、登録研修機関が実施する通訳案内に関する研修を受けなければならない。                                  | ×  | 「三年以上五年以内」の誤り。<br>なお、通訳案内士法施行規則第二十五条により、「五年」と定められている。         | p.5        |
| 3  | 手配旅行とは、旅行者の依頼により旅行業者が計画を作成して実施する旅行である。                                                                  | ×  | 受注型企画旅行のこと。                                                   | p.7        |
| 4  | 旅行業者等が旅行者に対し、全国通訳案内士又は地域通訳案内士の同行の有無について、書面に記載して説明した場合は、契約締結時に交付する書面への、全国通訳案内士又は地域通訳案内士の同行の有無の記載は、不要である。 | ×  | 説明時、契約時ともに書面への記載が必要である。                                       | p.9        |
| 5  | FIT とは、Foreign Independent Tour の略で、個人又は家族等による少人数の外国旅行のことである。                                           | ○  |                                                               | p.19       |
| 6  | ある観光地をガイドする際に、設立、中興、現在等に関連する人物の名前や年号（和暦）等は極めて重要な情報であり、お客様の興味の有無に関わらず、全ての情報を正確に伝える必要がある。                 | ×  | 歴史上の人物の名前などは、最初はできるだけ避け、必要な場合には、相手の理解度を確かめながら小出しにしていくことが望ましい。 | p.26       |
| 7  | 事前に旅行会社等から受領し、未使用となったクーポンは、他人に使用されると危険なので、旅行終了後、責任を持って自宅で必ず廃棄する。                                        | ×  | 未使用や持ち帰りのクーポン券は、精算書とともに旅行会社等に提出する。                            | p.28       |

| 番号 | 問 題                                                                                                           | 解答 | 解 説                                                                                                                                                                                                                                                                                 | テキスト<br>対応 |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 8  | お客様の国籍、年齢、宗教等について確認したければ、エージェント等に相談するとよい。ただし、必要以上に情報収集しようとする、依頼者のプライバシーの干渉になることもあるため注意が必要である。                 | ○  |                                                                                                                                                                                                                                                                                     | p.52       |
| 9  | お客様の最大限の満足を実現するために、バス等のスケジュールは、常にベストのスピード、最短の集合時間を前提に計画し、お客様に知らせておく必要がある。そして、事故渋滞等のトラブルが発生した場合は、事後的に対応すべきである。 | ×  | スケジュール自体が非常にタイトな場合、何かトラブルが起きると、全体に決定的な遅延が発生する。その防止策は、スケジュールにスラック(余裕・たるみ)を作っておくことである。そして、こうした余裕は、お客様に言わず、目標達成が確実となるまで、自分で管理しておく。                                                                                                                                                     | p.55       |
| 10 | 「ホテルの部屋が汚い」、「飲食店の料理がまずい」、「観光スポットの景色が良くない」等、お客様からのクレームが発生した場合はどのような状況でも、まずは「すみません」、「ごめんなさい」と謝り、お客様の理解を得る。      | ×  | 賠償責任、保険金請求が発生する可能性がある場合は、「すみません」、「ごめんなさい」、「悪かったです」、「失敗しました」等ガイドの一存で適当な返事をしてはいけない。その場しのぎの発言は、過失を認め、問題を更に大きくする恐れがある。                                                                                                                                                                  | p.59       |
| 11 | 全国通訳案内士は、お客様が事故で怪我をしたときは、まずは自ら率先して応急手当を行い、119 番の連絡等は旅行会社に依頼して対応してもらう。                                         | ×  | 緊急事態が発生したら全国通訳案内士は、直ちに対応することが必要である。<br>①全国通訳案内士としては、119 番への通報、医師・看護師等医療関係者、外国人旅行者の親族・友人等関係者への協力依頼等、語学を活かした対応を最優先に行動する。<br>②飛行機や鉄道、バス等の車内においても、急病人・怪我人等が発生した場合、居合わせた外国人医療従事者等の通訳としての対応も時によっては、必要である。<br>③周囲に医療関係者や外国人旅行者の親族・友人等がいない状況において、全国通訳案内士自らが救急救命措置を行うことも想定されるが、①と②の前提が優先される。 | p.66       |

| 番号 | 問 題                                                                                                                                                                                                     | 解答 | 解 説                                                                                                                                                                          | テキスト<br>対応 |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 12 | NHK 等の放送や、自治体等からの避難情報の入手はむろん必要であるが、これだけで常に最適な行動を取れると限らない。広域的に警戒警報が出ても、特定地域では、それ以上の危険が潜んでいる場合があるためである。最終的には、その場の状況ごとに判断することが大切である。                                                                       | ○  |                                                                                                                                                                              | p.65       |
| 13 | K 寺院の国宝館は平安時代から鎌倉時代にかけて作成された仏像を展示しているが、館内ではマイクを使った説明は禁止されている。そこで全国通訳案内士の Aさんは、昨年発売された写真集に掲載されている仏像の写真を複写して資料を作成し、お客様に配布して事前説明を行った。なお、写真集の著作権者から使用の許諾は得ていない。この行為は適切である。                                  | ×  | 写真集には著作権が発生しているため、その利用にあたっては、原則、著作者の許諾が必要である。<br>この問題のケースは、上記の例外として定められている「許諾を得ずとも自由に使える場合」にも該当しないため、著作権侵害となる。                                                               | p.76       |
| 14 | 全国通訳案内士の Aさんは、資格取得後、初めて通訳案内の仕事を得た。全国通訳案内士の料金としては少額だが、コース中に設定されたドラッグストアの売り上げの 5%をコミッションとしてもらえることになっている。そこで、ある化粧品について、ランドオペレーターから渡されたセリフのとおり、「日本で有名な医師が薦めているものです」と言って説明した。結果、Aさんは多くのコミッションを得た。この行為は適切である。 | ×  | 薬機法は、医薬品等について誇大広告や承認前の医薬品、医療機器及び再生医療等製品の広告を禁止する他、「医薬品等適正広告基準」という通達で医薬品等に関する広告の禁止・制限事項を定めている。このなかで、医薬品、医薬部外品、化粧品、医療機器又は再生医療等製品について、医療関係者が効能、効果又は性能を保証・推薦している等の表現を行うことを禁止している。 | p.79       |
| 15 | 全ての精進料理は、ベジタリアン向けの食事として問題なく提供することができる。                                                                                                                                                                  | ×  | 精進料理には鰹出汁が使われている場合があるので注意。そのような場合は昆布や野菜など植物性の出汁を代用する、                                                                                                                        | p.101      |
| 16 | ハラールとは、イスラム教で「禁じられた」「違法な」という意味を持つ。                                                                                                                                                                      | ×  | 「ハラール」とは、アラビア語で「許可された」「容認された」「合法的」という意味である。例えば、「ハラールフード」といった場合、それは「イスラム教の教義にのっとって食べることが許可された食事」という意味になる。<br>イスラム教で「禁じられた」「違法な」という意味を持つのは、ハラムである。                             | p.90       |

| 番号 | 問 題                                                                                                  | 解答 | 解 説                                                                                                          | テキスト<br>対応 |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 17 | イスラム教の教義により禁止されており、特に注意が必要な食材として、豚、アルコール、血液、宗教上の適切な処理が施されていない肉がある。                                   | ○  |                                                                                                              | p.91       |
| 18 | 礼拝は日の出前・正午ごろ・日没前・日没直後・夜の1日5回、定刻に、サウジアラビアのメッカにあるカアバ神殿に向かって行うことが定められている。この礼拝の時間と回数は、いかなることがあっても変更できない。 | ×  | 礼拝の時間は太陽の動きに従うため、季節や場所によって変化する。また、旅行中は回数を減らしたり、省略したりすることもできるとされ、病気や妊娠している場合なども、それらの状態が終わるまで延期することができるとされている。 | p.93       |
| 19 | ユダヤ教では、牛肉（教義にしたがって適切に処理されたもの）を食べながらアルコールを飲むことは、禁忌とされていない。                                            | ○  |                                                                                                              | p.98       |
| 20 | 2016年「訪日外国人消費動向調査」によれば、中国からの訪日客が「今回実施したこと」の第1位は「ショッピング」、第2位は「繁華街の街歩き」であり、「日本食を食べること」は第3位であった。        | ×  | 「日本食を食べること」は、国を問わず第1位であり、中国からの訪日客も同様である。                                                                     | p.117      |

## ■自己採点の目安

| 正答数            | 通訳案内の実務についての理解度              |
|----------------|------------------------------|
| 18問以上          | 極めて良く理解している。                 |
| 17問以下<br>16問以上 | 良く理解している。                    |
| 15問以下<br>14問以上 | 全国通訳案内士としては、最低限の知識を有している。    |
| 13問以下<br>12問以上 | 再度、勉強する必要がある。                |
| 11問以下          | 全国通訳案内士として、丁寧かつ幅広く勉強する必要がある。 |