

2023年度全国通訳案内士試験

第1次筆記試験

＜通訳案内の実務＞の傾向と対策

＜たたき台＞

本書は、＜たたき台＞ですので、何か間違いなど、お気づきの点があれば、至急お知らせください。→ info@hello.ac

ハロー通訳アカデミー

植山源一郎

●2023 年度<ガイドライン> (2022 年度と同じ)

<試験全体について>

通訳案内の実務についての筆記試験は、全国通訳案内士が通訳案内を行うに当たって必要となる関係法令に関する知識や旅程管理の実務に関する知識、訪日外国人旅行者の国別・文化別の特徴等に関する知識、災害発生時等における応急的な医療対応や危機管理に関する知識について、基礎的な内容について問うものとする。

(1)試験方法

- ・試験は、通訳案内の現場において求められる基礎的な知識(例えば、旅行業法や通訳案内士法等の業務と密接に係る法令に関する基本的な内容や実際に通訳案内業務に就くにあたっての訪日外国人旅行者の旅程の管理に関する基礎的な内容等)を問うものとする。
- ・本科目については、原則として、「観光庁研修テキスト」を試験範囲とする。
- ・試験の方法は、多肢選択式(マークシート方式)とする。
- ・試験時間は、20分とする。
- ・試験の満点は、50点とする。
- ・問題の数は、20問程度とする。

(2)合否判定

- ・合否判定は、原則として 30点(60%)を合格基準点として行う。
- ・実際の平均点が、合格基準点から著しく乖離した科目については、当該科目の試験委員と試験実施事務局から構成される検討会を開催する。その結果、必要があると判断された場合には、合格基準の事後的な調整を行う。この調整は、平均点の乖離度及び得点分布を考慮して行う。
(受験者からのレポートを総合的に分析すると、2018年度、2019年度、2020年度、2021年度、2022年度の合格基準点は、すべて、30点であったと思われる)

●そもそも、「合格基準点」とは何か？

通訳案内士試験は、1949年から73年の歴史を持つ国家試験だが、長年に渡り、「難問、奇問、珍問の通訳案内士試験」の異名を誇ってきた。

下記は、その件で、私が「AERA」(2015年12月1日)から取材を受けた記事である。

- ・問題がニッチすぎる？難問奇問珍問の国家資格「通訳案内士」

マスコミに叩かれるようになって初めて、観光庁も重い腰を上げ、「ガイドライン」→「合格基準点」の設定、改正を重ねてきたが、その際、<合格基準点＝出題者が、その科目の平均点となるように作成する基準点>ということが大前提となってきた。つまり、平均点を取れば、合格ということである。

●「一般常識」が「一般常識」と「通訳案内の実務」に二分割された理由

マスコミの批判を受けて、観光庁は、2016年9月の第18回「通訳案内士制度のあり方に関する検討会」から、本格的に「試験制度の見直し」に着手し、「地理、歴史、一般常識の出題範囲を明確化すべき」「現在の合格者は旅行の現場で全く使いものにならないので、旅程管理を含む通訳案内の実務に関する問題を出題すべき」との委員の意見を踏まえて、「一般常識」は、通訳案内士として知っておくべき「一般常識」と合格後に現場で必要とされる「通訳案内の実務」に二分割された。

「通訳案内の実務」は、2018年度、2019年度、2020年度、2021年度、2022年度とこれまでに5年間出題されてきたが、ほとんどの問題が、「観光庁研修テキスト」から出題されている。

問題作成委員

●問題作成委員

2018年度から2021年度までの出題形式、内容、配点構成を分析すると、〈通訳案内の実務〉の問題作成委員は、2グループ(1グループ2名)が担当したと考えられる。

【Aグループ】2018年度～2019年度を担当

【Bグループ】2020年度～2022年度を担当

【Bグループ】が、2023年度を担当するかどうかは、不明であるが、直近(5年分)の既出問題(2018年度、2019年度、2020年度、2021年度、2022年度)の出題傾向はよく見ておくことが大切である。

年度別の大問、小問の配点構成、問題数

- 2018・2019年度 $2点 \times 10題 + 3点 \times 10題 = 50点$ (問題数: 20題)
- 2020年度 $2点 \times 16題 + 3点 \times 6題 = 50点$ (問題数: 22題)
- 2021年度 $2点 \times 10題 + 3点 \times 10題 = 50点$ (問題数: 20題)
- 2022年度 $2点 \times 4題 + 3点 \times 14題 = 50点$ (問題数: 18題)

〈合格への道〉

【1】孫子の兵法に曰く、「彼を知り己を知れば百戦殆からず」と申します。

まず、既出問題(過去問)を見て、**出題傾向、自分の強い分野、弱い分野**を知ることがすべての出発点になります。

- [2022年度〈通訳案内の実務〉問題\(解答付\)](#)
- [2021年度〈通訳案内の実務〉問題\(解答付\)](#)
- [2020年度〈通訳案内の実務〉問題\(解答付\)](#)
- [2019年度〈通訳案内の実務〉問題\(解答付\)](#)
- [2018年度〈通訳案内の実務〉問題\(解答付\)](#)

【2】次に〈合格体験記〉を読むことにより、合格への道のりを追体験してください。

〈合格体験記〉は**合格への道筋を示してくれます**。また、勉強に行き詰まったときに〈合格体験記〉を読むと、**必ず道が開けます**。

- [2022年度〈合格体験記〉](#)
- [2021年度〈合格体験記〉](#)
- [2020年度〈合格体験記〉](#)
- [2019年度〈合格体験記〉](#)
- [2018年度〈合格体験記〉](#)

2022年度1次試験〈1次レポート〉〈合格体験記〉もご参照ください。

- [2022年度1次試験〈1次レポート〉](#)
- [2022年度1次試験〈合格体験記〉](#)

【3】[「観光庁研修テキスト」](#)

「通訳案内の実務」試験の種本である「[観光庁研修テキスト](#)」を必ず手元において勉強してください。ご自分で印刷できない場合は、[〈ハローカラー印刷サービス〉](#)をご利用ください。

【1】 通訳案内の実務＞の問題の最大の特徴は、ほとんどの問題が、「観光庁研修テキスト」から出題されているということです。

2018年度～2021年度の「観光庁研修テキスト」からの出題率

2018年度 ⇒ 100%

2019年度 ⇒ 100%

2020年度 ⇒ 95%

2021年度 ⇒ 100%

2022年度 ⇒ 89%

【2】 しかも、繰り返し、同じ問題、類題が出題されています。

＜2022年度＞

(1) 問題番号1 → 2019年度大問1問3と同じ問題(通訳案内士法1条(目的)に関する問題)

(2) 問題番号2 → 2019年度大問1(4)と同じ問題(通訳案内士法29条(登録証の提示))

(3) 問題番号11 → 2021年度問13の類題(「けが人・病人等が出た場合の対応」)

(4) 問題番号14 → 2018年度(13)、2019年度(15)の類題(薬機法第66条(誇大広告))

＜2021年度＞

(1) 問題番号1 → 2018年度⑥⑦⑧と同じ問題(通訳案内士法第3条)

(2) 問題番号2 → 2019年度⑪と同じ問題(通訳案内士法:旅行サービス手配業務)

(3) 問題番号3 → 2018年度⑨の類題(旅行業法第12条の5)

(4) 問題番号4 → 2020年度④とほぼ同じ問題(旅行業法第12条の10)

(5) 問題番号12 → 2020年度㉓と同じ問題(地震に遭遇した場合のガイドのとるべき対応)

(6) 問題番号17 → 2018年度⑨の類題(ラクト・オボ・ベジタリアンとビーガンについて)

(7) 問題番号18 → 2020年度㉑の類題(ヒンドゥー教徒の食習慣)

【3】 「観光庁研修テキスト」の学習法

各年度の問題と「観光庁研修テキスト」を突き合わせて、出題者の問題作成のプロセスを追体験することにより、今後出題されそうな箇所、出題形式などを予想することができる「受験感覚」を身につけることができます。

株などの相場格言の一つに「相場のことは相場に聞け」という金言がありますが、＜通訳案内の実務＞の出題予想については、過去問と「観光庁研修テキストに聞け」と申し上げたい。

【4】 2020年度、2021年度問題の傾向と対策

2020年度、2021年度、2022年度は、ほとんど、「観光庁研修テキスト」からの出題であったが、各年とも、「観光庁研修テキスト」のページ昇順にほぼ問題が作成された。即ち、出題者は、「観光研修テキスト」のページを繰(く)りながら、次々と問題を作成したということである。

2022年度に引き続いて、同じ出題者が2023年度も担当する可能性があるため、受験者は、「観光庁研修テキスト」のページ昇順に問題が作成されていった過程を追体験することが大切である。

「関連法令」からの出題分析

【1】「関連法令」からの出題

- (1) 2018 年度以降、毎年、関連法令から出題されている。
 (2) 2023 年度受験者は、①通訳案内士法、②旅行業法、③著作権法、④薬機法、⑤景品表示法に注意！
 (3) 各年度の関連法令からの出題実績は下記の通りである。

「関連法令」からの出題実績							
年度	通訳案内士法	旅行業法	景品表示法	著作権法	薬機法	道路運送法	合計
2018 年度	8	1		1	1	1	12
2019 年度	7	5	1		1		14
2020 年度	3	3	1	1			8
2021 年度	1	3	1				5
2022 年度	2	4	1	1	1		9
合計	21	17	4	3	3	1	48

【2】[通訳案内士法](#) (出題実績)

- 2018 年度→第 2 条(3 題)、第 30 条(3 題)、第 32 条、第 36 条(計8題)
 2019 年度→第 1 条、第 2 条、第 3 条、第 18 条、第 29 条、第 32 条(計7題)
 2020 年度→第 30 条、第 31 条、第 52 条(計3題)
 2021 年度→第 2 条(計1題)
 2022 年度→第1条、第 29 条(計 2 題)

【3】[旅行業法](#) (出題実績)

- 2018 年度→第 12 条(計1題)
 2019 年度→第 1 条(3 題)、第 32 条、第 34 条(計5題)
 2020 年度→第 12 条、第 13 条、施行規則第 32 条の 2(計5題)
 2021 年度→第 12 条(2 題)、第 34 条(計3題)
 2022 年度→第2条、第 12 条、第 13 条、第 32 条(計4題)

【4】[景品表示法\(不当景品類及び不当表示防止法\)](#) (出題実績)

- 2019 年度→第 5 条第 2 項(計1題)
 2020 年度→第 5 条第 2 項(計1題)
 2021 年度→第 2 条第 4 項(計1題)
 2022 年度→第 5 条第 2 項(計1題)

【5】[著作権法](#) (出題実績)

- 2018 年度→第 5 条第 2 項(計1題)
 2020 年度→第 5 条第 2 項(計1題)
 2022 年度→第 5 条第 2 項(計1題)

【6】[薬機法\(医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律\)](#) (出題実績)

- 2018 年度→第 66 条第 2 項(虚偽、誇大広告の禁止)(計1題)
 2019 年度→第 66 条第 2 項(虚偽、誇大広告の禁止)(計1題)
 2022 年度→第 66 条第 2 項(虚偽、誇大広告の禁止)(計1題)

【7】[道路運送法](#) (出題実績)

- 2018 年度→第 9 条第 2 項(一般貸切旅客自動車運送事業の運賃及び料金)(計1題)

2022年度<通訳案内の実務>の問題分析

問題番号	正解	配点	「観光庁研修テキスト」の出題ページ	関連法令					内容	重要度
					旅行業法	著作権法	薬機法	景品表示法		
1	1	3	2右段	●					第1条(目的)	★★★★
									2019年度大問1問1に類題	
2	3	3	/	●					第29条(登録証の提示)	★★★★
									2019年度大問1(4)に同じ問題	
3	4	3	/		●				旅行業法第2条の(1)(3)(4)	★
									初めての出題!	
4	6	3	9右段		●				旅行業法第12条の(4)	★
									初めての出題!	
5	3	3	10右、11左		●				旅行業法第13条(禁止行為)	★
6	4	3	13左段		●				旅行業法施行規則第32条(4)	★
7	5	3	19右段						SIT(Special Interest Tour)(特別な目的のツアー)	★★★★
			20右段						SIC(Seat-In-Coach)(定期観光バス)	
8	1	3	37右、38左						ジャパン・レール・バスの利用資格者の制限	★
9	2	3	55右段						グループ内の一番弱い人に配慮する	★
10	4	3	63右段						科学的な思考方法から最善の避難行動をとる	★
11	1	3	64右段						けが人・病人等が出た場合の対応	★★★★
									2021年度(問13)に類題	
12	2	3	67右段						訪日外国人向け旅行保険	★
13	2	2	73左段			●			著作権の発生と保護期間	★
14	2	2	77左、78右				●		薬機法第66条(誇大広告)	★★★★
									2018年⑬、2019年⑮にも出題された	
15	2	2	79左段				●		景品表示法(不当表示防止法)	★★★★
16	3	3	100左段						ヒンドゥー教のテーブルマナー	★
17	4	3	94右、95左						ユダヤ人の食習慣「カシュルート」	★
18	5	2	105左段						食物アレルギー(特定原材料)	★★
									2018年⑱類題	

2021年度<通訳案内の実務>の問題分析

問題番号	正解	配点	「観光庁研修テキスト」の出題ページ	関連法令			内容	重要度
				通訳案内士法	旅行業法	景品表示法		
1	2	3	5右段	●			第3条(研修)	★★★★
							2018年⑥⑦⑧に同じ問題が出題	
2	1	2	9左段	●			第34条(旅行サービス手配業務)	★★★★
							2019年⑪に同じ問題が出題	
3	3	2	10左段	●			第12条の5(書面の交付)	★★★★
							2018年⑨に類題が出題	
4	6	2	11右段	●			第12条の10(企画旅行)	★★★★
							2020年④に同じほぼ問題が出題	
5	2	2	11右段	●			第12条の5(旅程管理を行う者の有無の表示)	★
6	3	2	15右段				旅程管理主任者の資格	★
7	4	2	19左段				IIT(包括旅行)におけるガイドの担当分野	
8	6	3	28左段				クーポンの減員処理	★
9	2	3	37左段				JRの訪日観光関係の割引制度	
10	1	3	54左段				危機の事前防止及びトラブルの最小化	★
11	2	3	57右段				旅行者が迷子になった際の対応	★
12	4	3	61右段				地震に遭遇した場合のガイドのとるべき対応	★★
							2018年⑲に同じ問題が出題	
13	1	3	64左段				グループ内で死亡者が出た場合のガイドの対応	
14	4	2	66左段				カーラーの救命曲線	★
15	1	2	79右段			●	第2条第4項(景品表示法に関する注意点)	★
16	3	3	92左/93右				右手を優先するイスラム教	★
17	6	3	103右段				ラクト・オボ・ベジタリアンとビーガンについて	★★
							2020年度㉒に類題が出題	
18	5	3	100左段				ヒンドゥー教徒の食習慣	★★
							2020年度㉑に類題が出題	
19	4	2	114左段				訪日外国人の消費動向調査	★
20	3	2	120右段				オーストラリア人の消費動向	★

すべての問題が「観光庁研修テキスト」から出題された。

2020年度<通訳案内の実務>の問題分析

問題番号	大問	小問	正解	配点	「観光庁研修テキスト」の出題ページ	関連法令				内容	重要度		
						通訳案内士法	旅行業法	著作権法	景品表示法				
1	1	(1)	3	3	5	3 左段	●			第52条(名称の使用制限)	★★★★		
2		(2)	2	2		5 右段	●			第30条(研修)			
3	2		1	2	2	10 右段		●		第13条第3項第1号(違反行為)	★★★★		
4	3	(1)	3	2	4	11 左段		●		第12条の10(企画旅行)	★★★★		
5		(2)	3	2		12 右段		●		施行規則第32条の2(手続きの実施)			
6	4	(1)	1	3	13	14 右段				広義の旅管理	★★★★		
7		(2)	ア	1		2	19 右段					SIT意味(Special Interest Tour)	
8			イ	8		2	20 右段					SIC意味(Seat In Coach)	★★
9			ウ	6		2	20 左段					FAMの意味(Familiarization Trip)	
10		(3)	5	2		36 右段				JR団体乗車券の減員処理(出札証明)		★	
11		(4)	3	2		47 左段				精算書(領収書と確認事項)		★	
12	5		1	3	3	58 右段			クレーム対処(証明書、手続き、記録)	★			
13	6	(1)	2	2	7	60 右段				災害発生時の避難行動、集団行動	★		
14		(2)	4	2		64 右段				救急救命措置			
15		(3)	1	3		69 左段				外国人旅行者の診察・処置・処方			
16	7	(1)	4	2	11	72 左段	●			第31条(コンプライアンス)	★★★★		
17		(2)	2	3		73 左段 130下		●		第52条(著作権の保護期間)		★	
18		(3)	4	3		76 左段				貸切バスの交替運転手の確保		★	
19		(4)	1	3		79 左段			●	第五条第二号(価格その他の取引条件)		★★	
20	8	(1)	4	2	6					世界の主な宗教人口	★★		
21		(2)	2	2		100 左段				ヒンドゥー教徒の食習慣			
22		(3)	2	2		103 右段				ベジタリアン(ビーガン)の食生活		★★	

大問8(1)を除き、すべての問題が「観光庁研修テキスト」から出題された。

2019年度<通訳案内の実務>の問題分析

問題番号	大問	小問	正解	配点	「観光庁研修テキスト」の出題ページ	関連法令			内容	重要度	
						通訳案内士法	旅行業法	薬機法			
1	1	(1)	問1	2	2	13	2 右段	●		第1条(目的)(制度)	★★★★
2			問2	3	3		2 右段	●		第2条(目的)(適正)	
3			問3	4	3		2 右段	●		第3条(目的)(国際観光)	
4		(2)	4	2	3 左段		●		第52条(名称の使用制限)		
5		(3)	2	3	/		●		第18条(登録)		
6		(4)	2	3	/		●		第29条(登録証の提示)		
7		(5)	3	3	72 左段		●		第32条(信用と品位)		
8	2	(1)	問1	3	2	11	7 左段	●		第1条(取引の公正)	★★★★
9			問2	4	2		7 左段	●		第1条(安全の確保)	
10			問3	1	2		7 左段	●		第1条(利便の増進)	
11		(2)	3	2	9 左段		●		第34条(旅行サービス手配業務)		
12		(3)	4	3	12 右段		●		第32条(代替手配)		
13	3	(1)	3	3	6	24 左段			集合時間の周知	★★	
14		(2)	4	3		20 左段			Overland Tour とは	★★	
15	4	(1)	4	3	5	77~78		●	第66条(虚偽、誇大広告の禁止)	★★	
16		(2)	1	2		79 左段		●	第5条第2項(価格その他の取引条件)	★★★★	
17	5	(1)	問1	4	2	9	83 左段			訪日外国人消費動向調査(日本食)	★★★★
18			問2	1	2		83 左段			訪日外国人消費動向調査(買い物)	
19			問3	2	2		83 左段			訪日外国人消費動向調査(街歩き)	
20		(2)	3	3	106				食物アレルギー	★★	

すべての問題が、「観光庁研修テキスト」と通訳案内士法の条文から出題された。

2018年度<通訳案内の実務>の問題分析

問題番号	大問	小問	正解	配点	「観光庁研修テキスト」の出題ページ	関連法令					内容	重要度		
						通訳案内士法	旅行業法	著作権法	道路運送法	薬機法				
1	1	(1)	問1	2	2	18	2 右段	●				第2条(業務)(報酬)	★★★★	
2			問2	3	2		2 右段	●				第2条(業務)(通訳案内)		
3			問3	4	2		2 右段	●				第2条(業務)(旅行)		
4		(2)	2	3	3 左段		●				第36条(業務独占の廃止)			
5		(3)	3	3	72 左段		●				第32条(信用と品位)			
6		(4)	問1	2	2		5 右段	●				第30条(研修)		
7			問2	1	2		5 右段	●				第30条(研修)		
8			問3	4	2		5 右段	●				第30条(研修)		
9	2	/		1	3	3	10 左段		●			第12条の5(書面の交付)	★★	
10	3	/		4	3	3	33 左段					旅程管理の実務	★★	
11	4	(1)	3	3	9	74 左段			●			第119条(罰則)	★★	
12		(2)	4	3		76 右段				●		第9条第2項(貸切バスの運賃)		
13		(3)	1	3		77 右段					●	第66条(虚偽、誇大広告の禁止)		
14	5	(1)	3	3	11	88 左段						イスラム教のラマダン	★★★★	
15		(2)	問1	4		2	90 右段						イスラム教の礼拝(回数)	★★★★
16			問2	1		2	90 右段						イスラム教の礼拝(メッカ)	★★★★
17		(3)	1	2		97 左段							キリスト教の食事制限	★★
18		(4)	4	2		104 右段							食物アレルギー	★★
19	6	(1)	4	3	6	61 右段						危機管理(災害発生時)	★★	
20		(2)	3	3		66 左段							救急救命措置	★★

すべての問題が「観光庁研修テキスト」から出題された。

出題された「覚えておきたい専門用語」(1)

「観光庁研修テキスト」の「覚えておきたい専門用語」(P.16~P.19) (128ページ)からは、2019年度、2020年度、2021年度、2022年度に連続して出題されているので、2023年度も出題が大いに予想されます。

●2019 年度 大問3(2)

- ①TV(T/V) (Technical Visit) (P.19) (P.128)
(工場見学など、先進技術等の視察旅行のこと)
- ②MICE (Meeting, Incentive, Convention, Event) (P.19) (P.128)
(国際会議、見本市、企業の大会などのこと)
- ③Shore Excursion (P.20) (P.128)
(クルーズ船の寄港地発着ツアーのこと)
- ④Overland Tour (P.20) (P.128)
(クルーズ船の旅客が船を離れ陸上移動しながら旅行するツアーのこと)

●2020 年度 大問4(2)

- ㊦SIT (Special Interest Tour) (P.19) (P.128)
(特定の興味や目的に絞ったツアーのこと)
- ①SIC (Seat-In-Coach) (P.20) (P.128)
(乗り合いの観光ツアーや定期観光バスツアーのこと)
- ㊧FAM (Familiarization Tour) (P.20) (P.128)
(地方自治体等が顧客誘致のため旅行業者等を招待する旅行のこと)

●2021 年度 問7

- ①FOC (Free of charge) (P.128)
(例えば、10up で1FOC というと、10 名以上で1 名無料という意味になる)
- ②CIQ (P.128)
(税関(Customs)、出入国管理(Immigration)、検疫(Quarantine)のこと)
- ③FIT (free Independent Tour) (P.16) (P.19) (P.128)
(個人旅行、個人客のこと)
- ④IIT (Inclusive Independent Tour) (P.19) (P.128)
(包括旅行だがガイドはスポットでのみ同行すること)

●2022 年度 第7 問

- (a) SIT (Special Interest Tour) (P.19) (P.128)
(特定の興味や目的に絞ったツアーのこと)
- (b) SIC (Seat-In-Coach) (P.20) (P.128)
(乗り合いの観光ツアーや定期観光バスツアーのこと)

「覚えておきたい専門用語」を出題された順番に(2022年度→2021年度→2020年度→2019年度)詳しく解説します。

●SIT (Special Interest Tour) (P.19) (P.128) (2020年度)(2022年度)

特定の興味や目的に絞ったツアーのこと。これらのツアーへの対応には、全国通訳案内士自身の特定のテーマに対するスキルや対応力が求められる場合が多い。近年、以下のようなツアーが増加している。

- ・登山、スキー、釣り、自転車など、スポーツの実施や体験に関わるツアー
- ・サッカー、ラグビー、オリンピックなどの観戦ツアー
- ・アニメ、建築、バードウォッチング、お遍路、文化体験等特別な関心や趣味によるツアー

●SIC (Seat-In-Coach) (乗り合いの観光ツアー) (P.20) (P.128) (2020年度)(2022年度)

いわゆる定期観光バスツアーのこと。宿泊を伴わない場合が多く、京都市内、東京都内、富士山・箱根などが代表的である。安定的な仕事の機会を得ることができれば、全国通訳案内士にとって魅力的な仕事である。より長期のバスツアーも計画されている。

●個人旅行(FIT) (free Independent Tour) (P.16) (P.19) (P.128) (2021年度)

宿泊しているホテルや旅館のスタッフの紹介により、個人旅行で日本を訪れる訪日外国人旅行者から、通訳案内業務を依頼されることがある。また、インターネット上に掲載された全国通訳案内士の情報等を基に、直接、訪日外国人旅行者や当該旅行者の日本での受入れ先企業等から、依頼されることもある。旅行業者を介さないため、「狭義の旅管理」を求められることはないが、これらの場合も、全国通訳案内士には「広義の旅管理」業務が発生する。

欧米系にあっては、訪日旅行者の90%以上がこの形態である。アジア系においても、確実に増加している。FITであって、全国通訳案内士を必要とするのは、富裕層である場合のほか、特定の地域や体験にあたって、部分的に全国通訳案内士を必要とすることもある。体験型観光やショート地域ガイドは、全国通訳案内士の登竜門としても貴重な機会となる。また、富裕層等のプライベートガイドは、ホスピタリティを含め、極めて高いスキルを求められる。知識レベルの高いお客様の質問のレベルは高く、かつ範囲も広範なことから、全国通訳案内士自身の知識や情報収集の高いスキルが求められる。

●FOC (Free of charge) (P.128) (2021年度)

Free of charge とは、「無料、無料で」の意味。例えば、10up で1FOC というと、10名以上で1名無料という意味になる。

●CIQ (P.128) (2021年度)

CIQ とは、国境を越える交通および物流において必要であるとされる手続きである。税関(Customs) 出入国管理(Immigration) 検疫(Quarantine) を包括した略称であり、あるいは、それらを執り行う機関または施設を指す。日本の関連業界では、官民とも一般的に「CIQ」は「シーアイキュー」と呼ばれる。

●IIT (Inclusive Independent Tour) (P.19) (P.128) (2021年度)

観光地での見物だけにガイドがつき、それ以外は旅客が単独で旅行する方式で、個人旅行に多い形態。交通機関による移動中はガイドが付かず、旅行目的地にお客様が到着すると、旅行契約の内容により出迎え、ホテルへの送迎、ガイドによるローカル案内等のサービスが行なわれる。近年、日本に2~3週間滞在するが、ガイドが同行するのは、東京や京都といった主要都市で1~2日間のみ、というケースが増加している。このようなケースでは、ガイドが同行しない他の都市/地域に関する情報をお客様から求められることも多い。

●FAM (Familiarization Trip) (P.20) (P.128) (2020年度)

ファミトリップやモニターツアーと呼ばれるツアーのこと。地方自治体や観光協会、DMOなどが、インバウンドの誘致のために、旅行業者、ブロガーなどを招聘し、無料又は格安で実施するツアーを指す。

●TV(T/V) (Technical Visit) (P.19) (P.128)(2019 年度)

工場見学など、先進技術等の視察旅行のこと。産業視察だけでなく、行政視察も含まれる。現地の企業や行政機関、専門機関などの訪問先との交渉や視察のコーディネートが必要となることから、テクニカルビジットを扱う旅行業者は視察分野ごとの専門知識を持っていること、もしくは専門代理店との連携が必須条件となる。また、同行する全国通訳案内士は、通訳技術を求められる場合が多い。なお、最近では、現地企業や専門機関のスタッフが外国語で説明を行う場合も増えている。

●MICE (Meeting, Incentive, Convention,Event) (P.19~P.20) (P.128)(2019 年度)

国際会議、展示会・見本市等のこと。企業が海外の得意先や、現地法人の関係者などを招聘して実施するのがインセンティブツアーの基本である。この場合、工場見学など、Technical Visit の旅程が含まれる場合も多い。MICE には、専門的な通訳が求められるため、通訳技術の優れた全国通訳案内士は、それだけ活躍の機会も多い。また JNTO や JATA の主催するトラベルマートなどは、地方の全国通訳案内士が活躍する絶好の機会となる。

●Shore Excursion (P.20) (P.128)(2019 年度)

クルーズ船の寄港地発着ツアーである。2018 年の港湾別のクルーズ船の寄港回数では、博多、那覇、長崎、平良(宮古島)、石垣などの九州・沖縄が上位を占め、次に、神戸、ベラビスタマリーナ(尾道)、宮島、広島、福山などの瀬戸内海側の港も多い。さらに、横浜、金沢、名古屋、東京、境港などの太平洋側や日本海側が続いている。これらのツアーでは、お客様は、前日に参加するツアーのコースを決定することが多いため、直前までコースや人数が決まらないことが多い。そこで、全国通訳案内士としては、特定寄港地発の複数のコースをこなせることが望ましいが、地域の実情に精通した全国通訳案内士の確保は難しい状況である。反面、地方在住の全国通訳案内士や地域通訳案内士、デビュー機会の少ない全国通訳案内士にとっては、絶好の機会となる。

●Overland Tour (P.20) (P.128)(2019 年度)

クルーズ船客が船を離れ陸上移動しながら旅行するツアーである。日本での事例は、少ない。なお、日本の港でクルーズを始める前の PreTour、クルーズを終えてからの Post Tour の事例はある。

●企画旅行(P.7)(2021年度)

「企画旅行」とは、旅行業者が旅行に関する計画を作成し、旅行業者が自由に旅行代金を設定し、運送等サービス(運送・宿泊に関するサービスのことをいう。)の提供に係る契約を締結する旅行のことを指す。「企画旅行」には、「募集型企画旅行」と「受注型企画旅行」の2種類がある。

●募集型企画旅行(P.7)(2021年度)

いわゆる「パッケージツアー」のことをいう。「募集型企画旅行」では、旅行業者が全ての旅程や旅行代金を定め、パンフレットやウェブサイトでの広告等により参加する旅行者を一般公募の形で募集して実施する。訪日外国人旅行者を対象に、外国語で募集広告を作成し参加者を募集して実施する国内旅行も「募集型企画旅行」に該当する。

●受注型企画旅行(P.7)

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り、いわゆる「オーダーメイドツアー」のことをいう。「受注型企画旅行」では、旅行者からの依頼に応じ、旅行業者が旅程を組み立てて実施する。一般的に修学旅行や職場旅行等の旅行は、「受注型企画旅行」に該当することが多い。

●手配旅行(P.7)(2021年度)

「手配旅行」とは、旅行者からの委託に基づいて、運送・宿泊機関等の手配のみを引き受けて実施する旅行である。その手配は通常、航空券や鉄道・バス・船舶等の乗車船券、ホテル・旅館・民宿等の宿泊機関の手配のみにとどまる場合が多い。このため、旅行業者による「旅行の計画性」や「旅行者の募集性」、「旅程管理業務」も存在しない。

●DMO(Destination Marketing/Management Organization)(観光地域づくり法人)(P.18)(P.20)

DMOとは、観光物件、自然、食、芸術・芸能、風習、風俗など当該地域にある観光資源に精通し、地域と協同して観光地域作りを行う法人のことで、魅力的な観光地として、特定の場所を宣伝する組織である。第一に、レジャー目的の旅行者に情報を提供するために存在する。加えて、適したインフラストラクチャーがあれば、イベント主催者にMICEの開催地として選択するように促進する。DMOは一般に地方政府のインフラストラクチャーと関係を持ち、往々にして宿泊税などの目的税、会費、政府の補助金などを原資とする財政面の援助を得る。しかしながら、公共部門の観光業への支出削減が、DMOの機能を提供するために民間部門の連携の動機づけになったケースが多い。観光庁が規定した日本版DMOは以下の通り。『地域の「稼ぐ力」を引き出すとともに地域への誇りと愛着を醸成する「観光地経営」の視点に立った観光地域づくりの舵取り役として、多様な関係者と協同しながら、明確なコンセプトに基づいた観光地域づくりを実現するための戦略を策定するとともに、戦略を着実に実施するための調整機能を備えた法人』

●スルーガイド(ICT)(Inclusive Conducted Tour)(P.18~P.19)(P.128)

「包括旅行」で全国通訳案内士が全行程同行する。代表的なものは、成田イン、関空アウトのように、空港送迎から、出発空港まで、同一の全国通訳案内士が対応する。長期のものは、2~3週間程度のももある。この場合、全国通訳案内士は、広域の交通情報に加え、トピックスの面でも、幅広い知識が求められる。

●スポット/半日/〇日ガイド(IIT)(Inclusive Independent Tour)(P.19)

観光地での見物だけにガイドがつき、それ以外は旅客が単独で旅行する方式で、個人旅行に多い形態である。交通機関による移動中はガイドが付かず、旅行目的地にお客様が到着すると、旅行契約の内容により出迎え、ホテルへの送迎、ガイドによるローカル案内等のサービスが行なわれる。近年は、日本に2~3週間滞在するが、ガイドが同行するのは、東京や京都といった主要都市で1~2日間のみ、というケースが増加している。このようなケースにおいては、ガイドが同行しない他の都市/地域に関する情報をお客様から求められることも多い。

- inbound(インバウンド)
外国人旅行者を自国へ誘致することの意。主に海外から日本へ来る観光客を指すことが多い。
- TSU(Twin for sole use) (P.128)
二人部屋を一人で使用する事。
- Half twin (P.128)
相部屋(二人部屋の二人使用)
- スイートルーム (P.128)
寝室以外にも部屋がついた一続きの部屋。
- Connecting room (P.128)
内ドアで行き来できる部屋。
- Adjoining room (P.128)
隣り合わせの部屋。
- Single Supplement (P.128)
一人部屋追加料金のこと。ツインルームやダブルルームを一人で使用する場合に追加される。
- Family Plan(ファミリープラン)
一定年齢以下の子供が追加料金なしで一緒に泊まることのできるプラン。
- gratuity(グラチュイティ)
心付け。チップと同義。
- double booking(ダブル・ブッキング)
ホテルや飛行機などで、二重に予約を受けること。また、一般に約束などを二重にしてしまうこと。
- tariff(タリフ)
関税、関税率の意。ホテルの場合は客室の「料金表」のこと。
- Deposit(デポジット)
預かり金、保証金。
- Transfer(トランスファー)
(1)空港からホテルなどへの移動(または送迎サービス)のこと。
(2)オーバーブックなどの際にゲストを他のホテルへ移すこと。
- Net Agent(ネットエージェント)
インターネットによる宿泊予約を仲介する業者。楽天トラベル、じゃらん net が代表的。
- housekeeping(ハウスキーピング)(ベッドメイキング)
ホテル用語で、客室の清掃、整備、管理などをすること。元来は、家事、家政の意味。

- baggage collection(バゲージ・コレクション)
団体客のチェックアウト時の荷物の集荷。個人客の場合は、バゲージ・ダウンと言う。ガイドは、略して「バゲコレ」と言う。
- B&B(ビーアンドビー)
(1)Bed & Breakfastの略。宿泊と朝食をセットにした簡素なタイプの宿。
(2)一般のホテルでの朝食付きの宿泊のこと。
- pick up service(ピック・アップ・サービス)
市内各地のホテル客を目的地まで送迎するサービス。
- Pillow Tip(ピローチップ)
ハウスキーピングに対して払うチップ。
- Buffet(ブッフエ)
いわゆるバイキング形式の食事スタイル。「ビュッフェ」「バフェ」とも言う。
- Plus-plus(プラス・プラス)
料金に、サービス料・関連諸税を含むこと。日本における「税・サービス料込み」と同義。
- bell captain(ベル・キャプテン)
ベルマンの統轄者。通常はベル・キャプテン・デスクに常駐している。
- limousine service(リムジン・サービス)
空港とホテルを直結するバスによるサービス等。

●法令関係の出題が多くなった

上述のように、2019年度は、20問のうち17問が「観光庁研修テキスト」からの出題となったが、その内容を見てみると、2018年度と比べて、法令関係の出題が多くなったことが注目される。

具体的には、下記のように、14問で合計35点(全体の70%)を占めている。

大問1: 通訳案内士法 (7問で19点)

大問2: 旅行業法第1条 (5問で11点)

大問4(1): 医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律施行令 (3点)

大問4(2): 不当景品類及び不当表示防止法 (2点)

●通訳案内士法対策

通訳案内士法からの出題は、2018年度は8問18点、2019年度は7問19点が出題され、定番となっている。受験者は、2018年度、2019年度の通訳案内士法からの出題例を、その問題形式を含めてしっかり見ておく必要がある。

●旅行業法対策

2018年度では、1問3点の出題であった旅行業法であるが、2019年度では、一挙に、5問11点と、通訳案内士法に次ぐ重要問題に浮上してきた。

2020年度も引き続いて、旅行業法から出題される可能性が極めて高いので、しっかり準備をしておく必要がある。

●旅行業法第2条に注意

2019年度は、下記のように、第1章 総則(目的)第1条から出題されたが、2020年度に出題されるとすれば、第2条が最有力である。

(★2019年度出題例)

第1章 総則

(目的)

第1条 この法律は、旅行業等を営む者について登録制度を実施し、あわせて旅行業等を営む者の業務の適正な運営を確保するとともに、その組織する団体の適正な活動を促進することにより、旅行業務に関する取引の(公正の維持)、旅行の(安全の確保)及び旅行者の(利便の増進)を図ることを目的とする。

※2019年度では、上記の(赤字)部分が4択で問われた。

- | | | | |
|---------|--------|---------|--------|
| ①適正な取扱い | ②契約の自由 | ③取引の公正 | ④確実な手配 |
| ①円滑な実施 | ②企画の充実 | ③健全化の推進 | ④安全の確保 |
| ①利便の増進 | ②権利の増大 | ③利益の確保 | ④需要の増大 |

(★2020年度出題予想)

(定義)

第2条 この法律で「旅行業」とは、報酬を得て、次に掲げる行為を行う事業(専ら運送サービスを提供する者のため、旅行者に対する運送サービスの提供について、代理して契約を締結する行為を行うものを除く。)をいう。

- 一 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

※2020年度は、上記の(赤字)部分が4択で問われる問題が予想される。(出題率:80%)

- 二 前号に掲げる行為に付随して、運送及び宿泊のサービス以外の旅行に関するサービス(以下「運送等関連サービス」という。)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関連サービスの提供に係る契約を、自己の計算において、運送等関連サービスを提供する者との間で締結する行為
 - 三 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
 - 四 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
 - 五 他人の経営する運送機関又は宿泊施設を利用して、旅行者に対して運送等サービスを提供する行為
 - 六 前三号に掲げる行為に付随して、旅行者のため、運送等関連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
 - 七 第3号から第5号までに掲げる行為に付随して、運送等関連サービスを提供する者のため、旅行者に対する運送等関連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
 - 八 第1号及び第3号から第5号までに掲げる行為に付随して、旅行者の案内、旅券の受給のための行政庁等に対する手続の代行その他旅行者の便宜となるサービスを提供する行為
 - 九 旅行に関する相談に応ずる行為
- 2 この法律で「**旅行業者代理業**」とは、報酬を得て、旅行業を営む者のため前項第1号から第8号までに掲げる行為について代理して契約を締結する行為を行う事業をいう。
 - 3 この法律で「**旅行業務**」とは、旅行業を営む者が取り扱う第1項各号に掲げる行為(第14条の2第1項の規定により他の旅行業者を代理して企画旅行契約を締結する行為及び第34条第1項の規定により行う第6項に規定する行為を含む。)又は旅行業者代理業を営む者が取り扱う前項に規定する代理して契約を締結する行為をいう。
 - 4 この法律で「**企画旅行契約**」とは、第1項第1号、第2号及び第8号(同項第1号に係る部分に限る。)に掲げる旅行業務の取扱いに関し、旅行業を営む者が旅行者と締結する契約をいう。
 - 5 この法律で「**手配旅行契約**」とは、第1項第3号、第4号、第6号(同項第3号及び第4号に係る部分に限る。)、第7号(同項第3号及び第4号に係る部分に限る。)及び第8号(同項第3号及び第4号に係る部分に限る。)に掲げる旅行業務の取扱いに関し、旅行業を営む者が旅行者と締結する契約をいう。
 - 6 この法律で「**旅行サービス手配業**」とは、報酬を得て、旅行業を営む者(外国の法令に準拠して外国において旅行業を営む者を含む。)のため、旅行者に対する運送等サービス又は運送等関連サービスの提供について、これらのサービスを提供する者との間で、代理して契約を締結し、媒介をし、又は取次ぎをする行為(取引の公正、旅行の安全及び旅行者の利便の確保に支障を及ぼすおそれがないものとして国土交通省令で定めるものを除く。)を行う事業をいう。
 - 7 この法律で「**旅行サービス手配業務**」とは、旅行サービス手配業を営む者が取り扱う前項に規定する行為をいう。

2019年度大問1の(5)の問題に、2018年度大問1の(3)の問題に酷似した問題が出題され、受験者を驚かせた。
(→ 過去問を見ていない受験者は驚かなかった)

ともに、③である「**全国通訳案内士は、全国通訳案内士の信用又は品位を害するような行為をしてはならない**」を正解とする問題であったが、不正解の選択肢①②も内容的には、兩年ともほぼ同じであり、2018年度の問題を見ていた受験者には**大いに有利な問題**であった。

2022年度の受験者は、2018年度、2019年度の問題をしっかりと確認しておくことが重要である。

●2018年度大問1の(3)

次の記述のうち、法の規定に関する記載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全国通訳案内士は、通訳案内を受ける者のためにする物品の購買その他のあっせんについて、販売業者その他の関係者の承諾があれば、販売業者その他の関係者に対して金品を要求することができる。
- ②全国通訳案内士は、通訳案内を受けることを強要することができず、依頼があった場合は拒否することもできない。
- ③**全国通訳案内士は、禁止行為として通訳案内士法に規定するもののほか、全国通訳案内士の信用又は品位を害するような行為をしてはならない。(正解)**
(出典:「[観光庁研修テキスト](#)」72ページ左段)
- ④全国通訳案内士は、業務中は登録証を携行しなければならないが、業務外であれば、他人に登録証を貸与することができる。



●2019年度大問1の(5)

次の記述のうち、法の規定に関する記載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全国通訳案内士は、通訳案内を受ける者のためにする物品の購買その他のあっせんについて、販売業者との間であっせん契約を締結すれば、金品を收受することができる。
- ②全国通訳案内士は、緊急の場合において、やむを得ないときは、通訳案内を受けることを強要することができる。
- ③**全国通訳案内士は、全国通訳案内士の信用又は品位を害するような行為をしてはならない。(正解)**(出典:「[観光庁研修テキスト](#)」72ページ左段)
- ④全国通訳案内士は、通訳案内研修のほか、旅行業協会が実施する定期研修を受講し、全国通訳案内士として必要な知識及び能力の維持向上に努めなければならない。

●すべての問題が、「[観光庁研修テキスト](#)」からの出題だったので、**本書を一読していた受験者は、70%～80%以上の得点が可能だったと思われる。**

●難易度の高い問題は、①**消去法**、②**論理的推論**、③**第六感**(女性が男性よりも優れている?)、④**靈感**(壺や多宝塔を買ってはいけない!)、により、最低、25%の正答率(デタラメでも、四択の一つが当たる確率)を狙う。

【大問1】 通訳案内士法に関する次の各問に関して、それぞれ答えなさい。

(1)法第2条(業務)について、次の各問に答えなさい。

全国通訳案内士は、(ア)を得て、(イ)(外国人に付き添い、外国語を用いて、(ウ)に関する案内をすることをいう。)を行うことを業とする。(←2ページ右段)

問1.空欄(ア)に当てはまる最も適切な語句を次の①～④の中から一つ選びなさい。(2点)

- ①資格 ②報酬(正解) ③信用 ④人材

問2.空欄(イ)に当てはまる最も適切な語句を次の①～④の中から一つ選びなさい。(2点)

- ①観光案内 ②職業案内 ③通訳案内(正解) ④交通案内

問3.空欄(ウ)に当てはまる最も適切な語句を次の①～④の中から一つ選びなさい。(2点)

- ①生活 ②歴史 ③教育 ④旅行(正解)

(2)次の記述のうち、法の規定に関する記載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全国通訳案内士は、その業務を行う前に、通訳案内を受ける者から請求があったときに限り登録証を提示しなければならない。

②全国通訳案内士又は地域通訳案内士の資格を有さない者であっても、有償で通訳案内を行うことができる。(正解)(←3ページ左段)

③全国通訳案内士でない者は、全国通訳案内士という名称を用いてはならないが、これに類似する名称であれば用いることができる。

④全国通訳案内士の名称の使用の停止を命ぜられた者で、当該停止を命ぜられた期間中に、全国通訳案内士の名称を使用した場合であっても罰則を適用されることはない。

(3)次の記述のうち、法の規定に関する記載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全国通訳案内士は、通訳案内を受ける者のためにする物品の購買その他のあつせんについて、販売業者その他の関係者の承諾があれば、販売業者その他の関係者に対して金品を要求することができる。

②全国通訳案内士は、通訳案内を受けることを強要することができず、依頼があった場合は拒否することもできない。

③全国通訳案内士は、禁止行為として通訳案内士法に規定するもののほか、全国通訳案内士の信用又は品位を害するような行為をしてはならない。(正解)(←72ページ左段)

④全国通訳案内士は、業務中は登録証を携行しなければならないが、業務外であれば、他人に登録証を貸与することができる。

(4)通訳案内研修等に関する法の規定について説明した以下の文章に関して、次の各問に答えなさい。

全国通訳案内士は、5年ごとに登録研修機関が実施する通訳案内研修を受けなければならない。都道府県知事は、全国通訳案内士が通訳案内研修を受けていないと認めるときは、当該全国通訳案内士に対し(ア)又は期間を定めて全国通訳案内士の名称の使用の停止を命ずることができる。

全国通訳案内士は、通訳案内研修のほか、(イ)に関する講習を受けることその他の全国通訳案内士として必要な知識及び能力の(ウ)に努めなければならない。(←5ページ)

問1.空欄(ア)に当てはまる語句を次の①～④の中から一つ選びなさい。(2点)

- ①業務の停止 ②登録の取消し(正解)(←5ページ右段) ③20万円以下の過料
④6箇月以下の禁錮刑

問2.空欄(イ)に当てはまる語句を次の①～④の中から一つ選びなさい。(2点)

- ①外国語(正解)(←5ページ右段) ②日本史 ③観光地 ④日本文化

問3.空欄(ウ)に当てはまる語句を次の①～④の中から一つ選びなさい。(2点)

- ①開発 ②育成 ③発達 ④維持向上(正解)(←5ページ右段)

●以下、問題の内容と「観光庁研修テキスト」からの出題ページ

【大問2】旅行業法(←1ページ左段)

【大問3】全国通訳案内士の実務(←33ページ左段)

【大問4】通訳案内業務の関係法令(←74ページ左段・76ページ右段・77ページ右段)

【大問5】外国人ごとの生活文化や食事制限への対応(←88ページ左段・90ページ右段・97ページ左段・
104ページ右段)

【大問6】危機管理・災害発生時等における適切な対応(←61ページ右段・66ページ左段)

●「効果測定テスト」とは

「効果測定テスト」とは、後述の観光庁研修を受講した後に提出を義務付けられているものですが、本テストの問題がすべて「観光庁研修テキスト」から出題されていることから、本テストは、観光庁が考える「通訳案内の実務」における重要事項を示したものと判断できるので、「通訳案内の実務」試験受験者にとって、出題傾向と対策を考えるための極めて重要な資料と言えます。

「効果測定テスト」20題と2018年度試験問題を比較対照してみると、

- ①すべての問題が「観光庁研修テキスト」から出題されていること、
- ②「効果測定テスト」20題から、8題が2018年度試験問題の関連問題として(ズバリ)出題されているという事実があります。

これは、即ち、「**効果測定テスト**」作成者が、**2018年度の問題作成者であると推定できる**、ということです。

2019年度と2018年度の問題作成者は同じと考えられますので、本「効果測定テスト」はしっかり見ておくことが大切です。

「効果測定テスト」

下記の問題文が、正しい場合は「○」、間違っている場合は「×」を記しなさい。

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。○ [「観光庁研修テキスト」\(3ページ\)](#)

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。× [「観光庁研修テキスト」\(5ページ\)](#)

●2018年度【大問1】(4)に関連問題が出題！（その1）

(解説) 二年以上三年以内 → **三年以上五年以内**(通訳案内士法第三十条)

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。× [「観光庁研修テキスト」\(7ページ\)](#)

(解説)これは、**受注型企画旅行**のことである。

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。× [「観光庁研修テキスト」\(10ページ\)](#)

●2018年度【大問2】(1)に関連問題が**ズバリ**出題！（その2）

(解説)

書面の交付(旅行業法第十二条の五)

旅行業者等は、旅行者と企画旅行契約、手配旅行契約その他旅行業務に関し契約を締結したときは、国土交通省令・内閣府令で定める場合を除き、遅滞なく、旅行者に対し、当該提供すべき旅行に関するサービスの内容、旅行者が旅行業者等に支払うべき対価に関する事項、旅行業務取扱管理者の氏名、**全国通訳案内士若しくは地域通訳案内士の同行の有無その他の国土交通省令・内閣府令で定める事項を記載した書面又は当該旅行に関するサービスの提供を受ける権利を表示した書面を交付しなければならない。**

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。○

「観光庁研修テキスト」(19 ページ)

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。×

「観光庁研修テキスト」(26 ページ)

(解説)

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。

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。×

「観光庁研修テキスト」(28 ページ)

(解説)

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。

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。但し、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。○

「観光庁研修テキスト」(51 ページ)

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。×

「観光庁研修テキスト」(54 ページ)

(解説)

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。

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。×

「観光庁研修テキスト」(58 ページ)

(解説)

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。

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。×

「観光庁研修テキスト」(63 ページ)

(解説)

緊急事態が発生したら全国通訳案内士は、直ちに、以下の対応をすることが必要である。

(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。

(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。

(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。

- 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。○

「観光庁研修テキスト」(63 ページ)

- 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。×

「観光庁研修テキスト」(72 ページ)

●2018年度【大問4】(1)に関連問題がズバリ出題！（その3）

(解説)

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。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。

- 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。×

「観光庁研修テキスト」(77ページ)

●2018年度【大問4】(3)に関連問題がズバリ出題！（その4）

(解説)

「医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律(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。

●(参考)薬機法とは

薬事法が「医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律(薬機法)」へと変わり、平成26年(2014年)11月25日に施行された。薬機法では、これまで以上に安全対策を強化する一方で、再生医療等製品の実用化を促進するため、その特性を踏まえた審査制度を新設。医薬品とは別に医療機器の章を新たに設け、医療機器・体外診断薬に関連する規制も合理化した。医薬品以外も扱うことを明確にするため、法律の名称も旧薬事法から大きく変わった。同日には、再生医療等の安全性の確保等に関する法律(再生医療新法)も施行され、これまで医療機関においてのみ認められていた治療用の細胞培養を企業に外部委託して効率的に行えるようにするなど、規制を柔軟にして産業化への扉も開いた。

- 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。×

「観光庁研修テキスト」(101 ページ)

(解説)

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。

16.ハラルとは、イスラム教で「禁じられた」「違法な」という意味を持つ。×

「観光庁研修テキスト」(87 ページ)

(解説)

「ハラル」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。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。

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。○

「観光庁研修テキスト」(88 ページ)

●2018年度【大問5】(3)に関連問題が出題！（その5）

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。×

「観光庁研修テキスト」(90 ページ)

●2018年度【大問5】(2)に関連問題がズバリ出題！（その6）

(解説)

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かとされている。

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。○

「観光庁研修テキスト」(95 ページ)

●2018年度【大問5】(3)に関連問題が出題！（その7）

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。×

「観光庁研修テキスト」(114 ページ)

(解説)

2019年の訪日外国人の「今回したこと」は、多い順に下記である。

- ①「日本食を食べること」(96.6%)
- ②「ショッピング」(82.8%)
- ③「繁華街の街歩き」(74.6%)
- ④「自然・景勝地観光」(65.9%)
- ⑤「日本の酒を飲むこと」(42.3%)
- ⑥「温泉入浴」(32.0%)
- ⑦「美術館・博物館」(29.3%)
- ⑧「日本の歴史・伝統文化体験」(28.7%)

世界最大級の旅行コミュニティサイト「トリップアドバイザー」が発表した「外国人に人気の日本観光スポットランキング」によると、ベスト30は以下の通りである。

このランキングは、「通訳案内の実務」の試験範囲には入らないが、全国通訳案内士試験の受験者としては、当然知っておくべきことなので、参考までに記載した。

●「[伏見稲荷大社](#)」は、2020年は2位だが、2015年～2019年までは5年連続第1位だった。その理由は？

- ① 駅に近い。
- ② 赤い鳥居が続く風景が日本的である。
- ③ 拝観料が不要で、閉門時間がない。
- ④ 稲荷山のお山巡りで、欧米人が好むウォーキングを楽しむことができる。
- ⑤ 平日は、日本人よりも外国人の訪問者の方が多い。夕暮れ後も稲荷山に登る外国人が多い。
- ⑥ 本殿付近がライトアップされる。
- ⑦ 稲荷山への参道は、全区間で街灯が一晩中点灯されている。

以上、納得の理由ですが、他の観光スポットについては、各自、人気の理由を考えてみてください。

●各観光地を[クリック](#)すると、説明文に[リンク](#)するので、ご確認ください。

- 1位 : [広島平和記念資料館\(原爆ドーム、広島平和記念公園\)](#)／広島県広島市
- 2位 : [伏見稲荷大社](#)／京都府京都市
- 3位 : [箱根彫刻の森美術館](#)／神奈川県箱根町
- 4位 : [東大寺](#)／奈良県奈良市
- 5位 : [兼六園](#)／石川県金沢市
- 6位 : [新宿御苑](#)／東京都新宿区
- 7位 : [日光東照宮](#)／栃木県日光市
- 8位 : [人形ミュージアム](#)／石川県金沢市
- 9位 : [姫路城](#)／兵庫県姫路市
- 10位 : [高野山\(奥之院\)](#)／和歌山県高野町
- 11位 : [東京都庁展望台](#)／東京都新宿区
- 12位 : [永観堂禅林寺](#)／京都府京都市
- 13位 : [縮景園](#)／広島県広島市
- 14位 : [金閣寺](#)／京都府京都市
- 15位 : [愛宕念仏堂\(おたぎねんぶつじ\)](#)／京都府京都市
- 16位 : [大本山大聖院](#)／広島県廿日市市
- 17位 : [久保田一竹美術館](#)／山梨県富士吉田市
- 18位 : [宮島\(厳島神社\)](#)／広島県廿日市市
- 19位 : [地獄谷野猿公苑](#)／長野県山ノ内町
- 20位 : [根津美術館](#)／東京都港区
- 21位 : [奈良公園](#)／奈良県奈良市
- 22位 : [三十三間堂](#)／京都府京都市
- 23位 : [浅草寺](#)／東京都台東区
- 24位 : [京都鉄道博物館](#)／京都府京都市
- 25位 : [忠霊塔](#)／山梨県富士吉田市
- 26位 : [平等院](#)／京都府宇治市
- 27位 : [栗林公園](#)／香川県高松市
- 28位 : [中山道馬籠宿](#)／岐阜県中津川市
- 29位 : [奥入瀬溪流](#)／青森県十和田市
- 30位 : [弥山\(みせん\)](#)／広島県廿日市市

「観光庁研修」について

改正法施行(平成30年1月4日)より前に通訳案内士試験に合格し、都道府県で全国通訳案内士として登録されている方には、新たに全国通訳案内士試験に追加された「通訳案内の実務」科目に関し、**観光庁長官が実施する研修(観光庁研修)の受講が義務づけられています。**

観光庁研修受講の対象となる全国通訳案内士は、平成31年度末までに観光庁研修を受講して下さい。

※本研修は、平成29年度～平成31年度にかけて実施しております。この間、研修は同じ内容で実施しておりますので、複数回ご受講いただく必要はありません。

※本研修は、全国通訳案内士として登録されている方を対象に実施しております。平成29年度の試験までに通訳案内士試験に合格しているものの、都道府県で登録されていない方については、研修の受講を受け付けておりません。

観光庁研修は「動画研修」と「集合研修」の二つの受講方法がございます。いずれか片方を受講して下さい。

- 動画研修**:ウェブ上での研修講義動画の視聴、効果測定テストの提出により、研修を受講する方法
- 集合研修**:観光庁の指定する会場にて講義を受講し、効果測定テストを受けることにより研修を受講する方法

※平成31年度(2019年度)においては、集合研修は、研修会場にて動画研修に用いる講義動画をご覧いただく方法で実施いたします。

なお、観光庁研修の修了には研修を受講の上、「**効果測定テスト**」の提出が必要となります。本研修の修了者には、観光庁より「**観光庁研修修了証明書**」が交付されます。

観光庁研修の概要

研修名 (旧名称)	観光庁研修 (経過措置の研修)
実施概要	集合研修やウェブ上での動画視聴等の方法により実施いたします。改正法施行(平成30年1月4日)より前に通訳案内士試験に合格し、全国通訳案内士として登録をされている方は、平成31年度末までに観光庁研修を受講することが義務づけられました。
実施主体	観光庁
実施期間	平成29年度～平成31年度末まで
受講対象者	改正法施行前に通訳案内士試験に合格し、全国通訳案内士となった者(都道府県での登録を有する者) ※登録事項の確認のため、受講に当たっては全国通訳案内士登録証(通訳案内業免許、通訳案内士登録証を含む。)を確認いたします。
受講回数	動画研修または集合研修のいずれか1回
費用	無料(集合研修の会場までの交通費、動画研修の通信料等は各自ご負担となります)
科目	①旅程の管理に関する基礎的な項目・関係法令に関する基本的な知識 ②外国人ごとの生活文化への対応 ③危機管理・災害発生時等における適切な対応 ※効果測定テストを実施します。
講義時間	各科目60分程度
修了証等	研修の修了者には、修了証を交付します。 観光庁研修の受講状況は「通訳案内士登録情報検索サービス」の「研修受講年月日」の欄に反映されます。 ※「通訳案内士登録情報検索サービス」への情報の反映には、時間を要する場合がございます。

●旅行の種類(P.7)

(1)企画旅行

「企画旅行」とは、旅行業者が旅行に関する計画を作成し、旅行業者が自由に旅行代金を設定し、運送等サービス(運送・宿泊に関するサービスのことをいう。)の提供に係る契約を締結する旅行のことを指す。企画旅行には、以下の2種類がある。

①募集型企画旅行

いわゆる「**パッケージツアー**」のことをいう。募集型企画旅行では、旅行業者が全ての旅程や旅行代金を定め、パンフレットやウェブサイトでの広告等により参加する旅行者を一般公募の形で募集して実施する。訪日外国人旅行者を対象に、外国語で募集広告を作成し参加者を募集して実施する国内旅行も「募集型企画旅行」に該当する。

②受注型企画旅行

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り、いわゆる「**オーダーメイドツアー**」のことをいう。

受注型企画旅行では、旅行者からの依頼に応じ、旅行業者が旅程を組み立て実施する。一般的に修学旅行や職場旅行等の旅行は、「受注型企画旅行」に該当することが多い。

(2)手配旅行

手配旅行とは、旅行者からの委託に基づいて、運送・宿泊機関等の手配のみを引き受けて実施する旅行である。その手配は通常、航空券や鉄道・バス・船舶等の乗車船券、ホテル・旅館・民宿等の宿泊機関の手配のみにとどまる場合が多い。

このため、旅行業者による「旅行の計画性」や「旅行者の募集性」、「旅程管理業務」も存在しない。

●日数・範囲による分類(P.18)

①スルーガイド(ICT: Inclusive Conducted Tour)

長期のツアーガイド。代表的なものは、成田イン、関空アウトのように、空港送迎から、出発空港まで、同一の全国通訳案内士が対応する。長期のものは、2~3週間程度のものもある。

この場合、全国通訳案内士は、広域の交通情報に加え、トピックスの面でも、幅広い知識が求められる。

②スポット/半日/〇日ガイド(IIT: Inclusive Independent Tour)

観光地での見物だけにガイドがつき、それ以外は旅客が単独で旅行する方式で、個人旅行に多い形態である。

●目的別による分類(P.19)

①FIT(Foreign Independent Tour)

個人又は家族等による少人数の外国旅行のことで、欧米系にあっては、訪日旅行者の90%以上がこの形態である。アジア系においても、確実に増加している。

②SIT(Special Interest Tour) (2020年度大問4の(2)に出題!)

特定の興味や目的に絞ったツアーのこと。これらのツアーへの対応には、全国通訳案内士自身の特定のテーマに対するスキルや対応力が求められる場合が多い。

③TV(Technical Visit)

工場見学など、先進技術等の視察旅行のこと。産業視察だけでなく、行政視察も含まれる。現地の企業や行政機関、専門機関などの訪問先との交渉や視察のコーディネートが必要となるので、テクニカルビジットを扱う旅行業者は視察分野ごとの専門知識を持っていること、または専門代理店との連携が必須条件。

④MICE(Meeting, Incentive, Convention, Event)

国際会議、展示会・見本市等のこと。企業が海外の得意先や、現地法人の関係者などを招聘して実施するのがインセンティブツアーの基本である。

⑤FAM(Familiarization Trip) (2020年度大問4の(2)に出題!)

ファミトリップやモニターツアーと呼ばれるツアーのこと。地方自治体や観光協会、DMOなどが、インバウンドの誘致のために、旅行業者、ブローガーなどを招聘し、無料又は格安で実施するツアーを指す。

⑥Shore Excursion

クルーズ船の寄港地発着ツアーである。平成28年の港湾別のクルーズ船の寄港回数では、博多、長崎、那覇、石垣、平良(宮古島)、鹿児島などの九州・沖縄が上位を占め、次に、横浜、神戸、広島、名古屋、東京など、太平洋や瀬戸内海側の港も多い。さらに、境港、函館、金沢、小樽などの日本海側が続いている。

⑦Overland Tour (2019年度大問3の(2)に出題!)

クルーズ船客が船を離れ陸上移動しながら旅行するツアーである。日本での事例は、少ない。なお、日本の港でクルーズを始める前のPre Tour、クルーズを終えてからのPost Tourの事例はある。

⑧SIC(Seat-In-Coach:乗り合いの観光ツアー) (2020年度大問4の(2)に出題!)

いわゆる定期観光バスツアーのこと。宿泊を伴わない場合が多く、京都市内、東京都内、富士山・箱根などが代表的である。

⑨ショッピングツーリズム

特定の商品を買いたい求めるために専門店等を回る旅行が存在する。特に古物のオークションに仲買人とお客様と通訳案内士で会場入りして、落札を手伝うこともある。また、体験で伝統工芸の職人の元を訪れた場合には、体験後に職人の品物を買うケースもある。

●クレームへの適切な対処(P.58)

どんなに楽しくツアーを行っていても、クレームが発生すれば、そのお客様はもとより、ツアー全体の楽しさが半減してしまう。したがって、クレーム対策は、ツアーの成功にとってきわめて重要である。

(1)クレーム内容をよく聞く

クレームの発生には、それなりの理由があることが多いので、相手の主張をきちんと聞く姿勢が必要である。スケジュールの進行上その時間が十分とれない場合でも、のちほど聞く、申し入れ先を教えるなど、誠実な態度を心がける。

(2)エージェントに報告・連絡・相談する

クレームが出そうな場合は、率先してエージェントに連絡する。先にお客様から情報が入ると全国通訳案内士の立場が悪くなる。むしろ、ベストを尽くしたが、トラブルが発生したことを正直に報告しておいた方が良い評価となる。

(3)お客様に状況を説明する

お客様に関係情報や処理対応経過を伝え、ご理解をいただくようにする。もし、当初の旅程を変更せざるを得ない場合は、お客様に対して適切な事情説明を行い、同意を得るようにする。

(4)丁寧にお詫びする

原因が旅行会社や関係機関にある場合は、丁寧にお詫びをする。たとえ、自分の責任でなくとも、言い訳や弁解などは慎む。お客様は、添乗員や全国通訳案内士に責任の一端があると思っている。

(5)賠償責任等について軽はずみに答えない

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。軽はずみな謝罪の言葉は、過失を認める、すなわち賠償支払いをするという意味と誤解される。

なお、この場合、「Sorry for the inconvenience.」などの話し方もある。

いずれにしても、損害賠償は、過失責任が基本である。善良な態度で管理した場合は、過失責任は発生しないので、その場しのぎの発言は控え、慎重に対応すべきである。

(6)証明書の入手、手続き、記録を怠らない

トラブルの処理に必要な証明書類の入手、関係手続を怠らないようにする。また、トラブル発生時は、どんな場合でも、時間や状況、経過について詳細に記録しておくようにする。

※クレームが発生する状況は、繰り返されることが多いものである。何度も同じクレームが発生する場合は、構造的な問題があることが考えられるので、関係者で確認しておく必要がある。ひとつひとつクレームを少なくする努力が、サービス向上・顧客満足度の上昇につながる。

●けが人・病人等が出た場合の対応 (P.63)

大規模な災害ではなく、行程中の交通事故、急な病気などへの対応は、次のとおりである。

(1)お客様の保護が最優先であり、状況により、救急車の手配や病院への搬送を行う。

応急処置については、その場に立ち会った方の助言や投薬に十分に注意する必要がある。間違っていた場合、添乗員や旅行会社の責任を問われることにもなりかねない。

(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は、食中毒の可能性があるので、病院への搬送を行う。

(3)病気やけがの状況により、ツアー担当者等への連絡をすみやかに行う。また、交通事故などの場合は警察に届ける。

本人の意識がある場合は、全国通訳案内士は、まずは本人の希望や意志を聞くことが重要である。

その際に、可能な治療、施術に関する情報等をお伝えする。また、その時に伝えた事柄は、後のために記録を取っておくことが大切である。

旅行会社に責任がある場合や、或いは旅行会社に問合せがされる可能性がある場合には、軽症であっても必ず旅行会社に連絡を入れるようにする。

グループの内の一人のお客様が怪我或いは病気の場合、グループ本体が極力当初の予定通りに旅程を全う出来るように務めなければならない。ツアーリーダーがいる場合は連携して本体グループのケアも怠らないこと。

(4)治療代はお客様負担の場合が多いので、「会社で負担する」といった不注意な発言には気をつける。

(5)お客様が任意の旅行傷害保険に加入している場合は、必要書類(領収書、診断書など)を入手する。傷害事故の場合は、帰着後、「事故現認書」の提出が必要となることがあるので、事故発生時の状況を詳細に記録しておく。

(6)死亡者が出た場合は、その状況に応じて、警察、消防、旅行会社、医療機関等にすみやかに連絡し、指示を受けながら現場対応を行う。留守宅へは旅行会社から連絡してもらう。死亡診断書の作成も依頼する。

●宗教上の注意点 (P.87~P.88) (2018 年度大問 5 の(1)に出題！)

「ハラル」(HALAL) と「ハラム」(HARAM)

全国通訳案内士が覚えておくべき言葉として、「ハラル」と「ハラム」が挙げられる。

「ハラル」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、「ハラルフード」といった場合、それは「イスラム教の教義に則って食べることが許可された食事」という意味になる。

一方、「ハラム」はそれとは逆、つまり「禁じられた」「違法な」という意味を持つ。例えば、豚肉を使った料理は、ムスリムにとって「ハラム」ということになる。

「ハラル」と「ハラム」の概念は、衣食住など日常生活全てに適用される。

なお、「ハラル」や「ハラム」については地域や宗派により解釈が異なる。実際、非ムスリムが解釈を行うこと自体が好ましくないため、事前のコミュニケーションや確認が大変重要である。

「ハラル」は「ハラール」とも呼ぶこともあるが、同じ意味である。

ムスリムが口にできる食事には様々な要件がある。「豚由来の成分やアルコールが含まれていないこと」

「イスラム法に則って処理されていること(特に肉)」などが代表的なものである。

イスラム教徒が多い国では、マクドナルドなど、世界各国に店舗を持つファーストフード店は、その国や地域において食べてよい食材を用いた商品を開発し、提供している。

●ムスリムの礼拝 (P.91)

礼拝は日の出前・正午ごろ・日没前・日没直後・夜の 1 日 5 回、クルアーンによって定められた方法で礼拝を行う。ムスリムは決められた時間までに、サウジアラビアのメッカにあるカアバ神殿の方角に向かって礼拝をする。1 回の礼拝に要する時間は通常 5~10 分である。なお、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。

ムスリムにとって礼拝とは、神によって決められた大切な行動であり、毎日行うもっとも基本的な義務のひとつである。ただし、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。

イスラム教徒の旅行者に対応する場合は、礼拝の習慣を尊重し、最寄りのモスクを調べておくなど、準備を整え柔軟に対応することが望ましい。

礼拝は、基本的には男女は別々で行うため、モスクや大きな礼拝室では入口も男女別々になっている。別々のスペースが確保できない場合には、同じスペースをカーテンやついたてで仕切ったり、男性が前／女性が後ろのスペースを使用したり、男女で時間を分けて使うといった工夫がされている。

●ユダヤ教徒の食習慣 (P.94) (2022 年度問 17 に出題)

宗教が生活の土台となっており、食生活を含め、個人の宗教や信条を遵守する傾向が強い。食事の規制事項があるため、口に入れる食材に対して非常に気を遣う。

「カシュルート」と呼ばれる食事規程が存在し、食べてよいものと食べてはいけないものが厳格に区別されている。食材を選ぶのは主婦の仕事であり、食べることが適当か不明な食材は、ラビ(=ユダヤの宗教指導者)に相談をして、判断を下してもらう。

ユダヤ教には様々な食事制限があるほか、年 6 回の断食日が存在し、一切の飲食が禁じられているため、食に禁欲的であると考えられがちであるが、むしろ、心のこもったご馳走が宗教的な境地を高めると考え、断食の後の食事などを大切にしている。

規程を遵守することによって、ユダヤ人のアイデンティティを守ろうという意識も強い。

日常の食事パターンは、土曜の安息日(金曜日の日没から土曜日の日没前までの期間で「シャバット」と呼ばれる)や祝祭日には食べる料理も決まっている。

シャバットの食事は、金曜日の夕食、土曜日の昼食、土曜日の夕食の 3 回で、金曜の午後に特別の食事が用意される。

禁止されている食材が混入することへの不安から、外食を避ける人も多い。

過越(すぎこし)の祭り(ユダヤ教三大祭り)の期間中(毎年日付は変わるが 3 月末から 4 月の初めころ)は、イースト菌の入ったものを食べることが禁じられる。また、食器も特別なものを使わなければならない。

●キリスト教徒の食習慣(P.97)

キリスト教では、基本的に食に関する禁止事項はほとんどないと考えてよい。宗教儀式や断食を行う場合を除いて、自由に食事を楽しんでいる。

キリスト教の一部の分派(モルモン教、セブンスデー・アドベンチスト教会など)には、食を含めた様々な禁止事項を規定しているところがある。しかし、こういった食の制限をする宗派は少数派である。

キリスト教徒に特有の食事パターンというものは特にみられない。さまざまな国民や民族がキリスト教徒に該当するため、それぞれの食生活の中で食材が選択されている。

ローマ・カトリック教会では、「灰の水曜日」と「聖金曜日」の2日間に、「大齋」と「小齋」と呼ばれる食事規制がある。「大齋」では、18歳以上60歳未満の健康な信者が、朝食と夕食の量を抑える。

「小齋」では、14歳以上の健康な信者が、肉食を避ける。いずれも、健康上の理由がある者は対象外となる。

●仏教徒の食習慣(P.98)

一般には、殺生すること、生き物を傷つけることを慎むという意識がみられるが、肉食をする人も多い。同じ仏教徒でも、宗派や国などによって、食に対する意識は異なる。

僧侶などの厳格な仏教徒は、食事そのものを日常の修養の一つとして捉えていることもある。

厳格な僧侶の場合は教義に則った食事を取る。上座部仏教の僧侶は、通常1日2食で、午前中に食事を済ませて、午後以降は食事を口にしない(朝に托鉢をして、朝の勤行の前に1食、午前11時頃に1食を取る。ただし、肉食は許されている)。

食に関する禁止事項がみられるのは、一部の僧侶と厳格な信者に限定される。

大乘仏教では、肉食を避ける傾向が強い。また厳格な仏教徒には、臭いが強く修行の妨げになるとの理由から、五葷(ごくん:ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ)を食べることが禁じられている。

一部の宗派には食べ物に禁止事項が存在する。中国系で観音信仰の人は牛肉を食べないこともある。

上座部仏教では、肉を食べてもよいとされる。ただし、僧侶のためにわざわざ生き物を殺して肉を提供することは禁じられている。また、在家(出家をしないで一般の生活をしながら仏教に帰依する人)は肉に関わる職業に就いてはならない。

●ヒンドゥー教徒の食習慣(P.99)(2022年度問16に出題)

宗教が生活の土台となっており、食生活を含め、個人の宗教や信条を遵守する。ヒンドゥー教では食事の規制事項があるため、「口に入れる食材」、「食事の食べ方」(誰と一緒に食べるかなど)、「食事を食べる時間や時期」に対して、非常に気を遣う。

肉食と菜食の境界が非常に強く意識されており、ベジタリアンとノンベジタリアン(非ベジタリアン)を厳格に区別する。

穢(けが)れに対する意識が非常に強く、食べものを含め、他者の穢れが接触することを強く避ける。

特有の社会身分制度「カースト」が存在し、異なるカーストと一緒に食事することも忌避される。不浄は血液や唾液で感染するものと考えられ、食器も使い捨てのものが最も清浄だと考えられている。不浄の対象はカーストや地域で異なり、絶対的な基準は存在しない。不浄を浄化するための方法として、菜食や断食や沐浴やヨガが行われ、高位のカーストや社会的地位の高い人ほど肉食を避ける傾向が強い。規制の度合いが厳格であるほど、浄性が高いと考えられる。

一般に、男性よりも女性の方が口に入れる食材に対して厳しい意識を持つ傾向にある(女性が家庭を守るという意識が強いため)。

自分の家庭で安心して食べることを選択する人が多数派である(外食は同じ調理器具で肉を扱っている可能性も否定できないため)。

特定の宗教の祝日や特定の曜日に断食をする、願掛けのために断食する、特定の食材を一定期間食べないなど、日常的に断食をすることが多い。断食といっても完全に食を断つことは少ない(イスラム教のように厳しいものではない)。

●牛は神聖な動物として崇拝され、牛を食べることは禁忌とされる。(2020年度大問8(2)に出題)

●豚は不浄な動物とみなされ、基本的に食べることはない。(2020年度大問8(2)に出題)

●ヒンドゥー教徒にもノンベジタリアンがいるが、食べることのできる肉の種類は鶏肉、羊肉、ヤギ肉に限定される。(2021年度問18に出題)

下記は、全国通訳案内士が、毎日でも遭遇する可能性のあるトラブルとその対応方法です。
ご自分が、トラブルに遭遇したガイドであると想定して、「現場のトラブル」を感じ、「対応方法の考え方」を学んでください。

【1】交通渋滞

- ・交通事故などで、大渋滞に巻き込まれた場合、まず、ドライバーと迂回ルートを相談する。
- ・昼食前であれば、昼食の場所（ホテル、レストランなど）へ遅れる旨を連絡する。
- ・事務所に状況を連絡する。

【2】事務的間違い

- (1)乗車券、切符の日付に誤りがある場合
 - ・事務所に連絡して指示を仰ぐ。
- (2)台帳では、食事なしのプランだが、お客様から食事付プランに申し込んだ、と言われた場合
 - ・まず、お客様のバウチャーや旅程などの書面を確認する。
 - ・事務所に連絡して指示を仰ぐ。食事の有無は早めに確認しておくこと。
- (3)クレーム
 - ・クレームの内容をきちんと確認する。
 - 緊急を要する場合は、直ぐに事務所に連絡して指示を仰ぐ。

【3】お客様の病気やケガ

- ・お客様の病気やケガの状況を詳しく知る。
緊急を要する場合は、直ぐに事務所に連絡して指示を仰ぐ。
- ・持病などで、お客様がお持ちの薬で対応できる場合、確認の上服用してもらう。
- ・重症、重傷の場合、119番して救急車を呼ぶ。同時に事務所にも連絡する。
- ・ガイドが、救急車に同乗する必要がある場合、事務所に連絡して指示を仰ぐ。

【4】車両に関するトラブル(故障、事故など)

- ・直ちに安全な場所に移動して、お客様に異常がないか確認する。
- ・ドライバーに状況確認を依頼し、状況に応じて、ドライバーから会社、警察、保険会社等へ連絡してもらう。
- ・異常を訴えるお客様がいる場合、119番して救急車を呼ぶ。同時に事務所にも連絡する。
- ・事故の現場検証などで時間がかかる場合、お客様には丁重にお詫びをする。
- ・水やお茶などを提供すべき場合、事務所に連絡して指示を仰ぐ。

【5】人命にかかわる事故、犯罪に巻き込まれた場合

- ・現場にいるドライバー、ホテルスタッフ、レストランスタッフ、列車車掌などと連携して、直ぐに警察、救急へ通報する。
- ・同時に、事務所に連絡して指示を仰ぐ。
- ・5W1H(When, Where, Who, What, Why, How)の詳細をメモしておくこと。
- ・その後の対応は、必ず、事務所の指示に従って行うこと。

関係法令(通訳案内士法)に関する予想問題

●予想問題(1)(通訳案内士法の改正)

通訳案内士制度は、訪日外国人旅行者の(「言語の壁」)を解消するとともに、快適かつ有意義な滞在を支援することにより、訪日外国人旅行者に対する満足度の高い旅行の提供に貢献してきた。近年、訪日外国人数が急激に増加している一方で、これに対応する通訳案内士の絶対数の不足に加え、大都市部への偏在や有資格者(資格言語)の英語への偏りもあり、通訳案内士制度は、多様化する訪日外国人旅行者のニーズに十分に対応できていない状況にあった。こうした状況をうけ、政府の(規制改革会議)の中でも、通訳案内士制度のあり方についての審議が行われた。規制改革会議の答申を受け、「規制改革実施計画」(平成 28 年 6 月 2 日閣議決定)においては、「訪日外国人旅行者の増加とニーズの多様化に対応するため、通訳案内士の(業務独占規制)を廃止し、(名称独占)のみ存続する」と盛り込まれた。このような環境の中、(平成 30 年 1 月 4 日)、通訳案内士法を改正し、大きな見直しを図りました。通訳案内士の名称は(「全国通訳案内士」)と変更され、試験に合格して登録された方のみが付与される資格として改めて位置づけられることとなりました。

●予想問題(2)(全国通訳案内士と地域通訳案内士)

改正法施行後の通訳案内士法(以下、「改正通訳案内士法」という。)では、改正前の通訳案内士法(以下、「旧通訳案内士法」という。)に基づく通訳案内士の名称が(「全国通訳案内士」)に変更となった。同時に、特定の地域で活動する通訳案内士については、これまで(「沖縄振興開発特別措置法」)、(「中心市街地の活性化に関する法律」)、(「構造改革特別区域法」)等の法律で規定されてきたが、新たに(「地域通訳案内士」)として定められた。

これにより、(地域通訳案内士)についても、(通訳案内士法)に規定された(有資格者)として位置づけられることとなった。

●予想問題(3)(「通訳案内の実務」が筆記試験に追加)

また、今回の改正により、全国通訳案内士試験の筆記試験において、新たに(「通訳案内の実務」)に関する筆記試験科目が追加されるとともに、全国通訳案内士に対して(定期的な研修)(登録研修機関が行う研修)の受講を義務づけることにより、(全国通訳案内士)の資格を継続して得るためには、(高いガイド能力)の維持・向上が求められることとなります。

さらに、今回の改正までに通訳案内士試験に合格し、(全国通訳案内士)として登録されている方については、別途、(観光庁)が実施する本研修を受講することにより、(「通訳案内の実務」)に関する知識を確認することとなります。

この研修では、通訳案内の現場で必要な(「旅程管理や関係法令に関する基本的な知識」)や(「訪日外国人旅行者の国別、文化別の特徴」)、(「危機管理・災害発生時における適切な対応等に関する基礎的な知識」)の習得を内容としております。

関係法令(旅行業法)に関する予想問題

●予想問題(4)(旅行業法の目的)(2019 年度的中！)

旅行業法は、(旅行業等)を営む者について(登録制度)を実施し、あわせて(旅行業等)を営む者の業務の適正な運営を確保するとともに、(旅行業協会)の適正な活動を促進することにより、(旅行業務に関する取引)の(公正の維持)、(旅行の安全の確保)及び(旅行者の利便の増進)を図ることを目的としています。

●予想問題(5)(旅行業及び旅行業者代理業)

旅行業法においては、(報酬)を得て一定の行為を行う事業を営もうとする者は、(観光庁長官)又は(都道府県知事)による(旅行業)又は(旅行業者代理業)の(登録)を受けなければならないとされています(旅行業法第2条及び第3条)。

●予想問題(6)(旅行サービス手配業)

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(注2)を行う事業を営もうとする者は、(観光庁長官)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ます(旅行業法第2条及び第23条)。

注2:以下の事項が該当します。

- ・(運送(鉄道、バス等))又は(宿泊(ホテル、旅館等))の手配
- ・(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
- ・(輸出物品販売所(消費税免税店))における(物品販売)の手配

●予想問題(7)(旅行業務取扱管理者制度)

旅行業法においては、(旅行者等)には、(営業所)ごとに、一人以上の(「旅行業務取扱管理者」)を選任し、(取引条件の明確性)、(旅行に関するサービスの提供の確実性)その他(取引の公正、旅行の安全)及び(旅行者の利便の増進を確保するために必要な事項)の管理・監督に関する事務を行わせることが義務付けられています(旅行業法第11条の2)。

●予想問題(8)(旅行業務取扱管理者)

(旅行業務取扱管理者)として選任できる者は、旅行者等の(営業所の扱う業務の範囲)により、(必要な資格)を有する者が異なります。

<海外旅行を取り扱う営業所>

- ①(総合)旅行業務取扱管理者試験に合格した者

<国内の旅行だけを取り扱う営業所>

- ①(総合)旅行業務取扱管理者試験に合格した者
- ②(国内)旅行業務取扱管理者試験に合格した者

<国内の旅行のうち営業所の所在する市町村及び隣接市町村の範囲内に限られる旅行だけを取り扱う営業所>

- ①(総合)旅行業務取扱管理者試験に合格した者
- ②(国内)旅行業務取扱管理者試験に合格した者
- ③(地域限定)旅行業務取扱管理者試験に合格した者

●予想問題(9)(旅行業務取扱管理者の職務)

旅行業務取扱管理者は、次の(9業務)についての(管理・監督)に関する業務を行う。以下の職務全てを自身が行なわなくても良いが(「取引条件の説明」)及び(「書面の交付」)の際に旅行者から依頼があった場合は、旅行業務取扱管理者が(最終的)な説明をしなければならない。

- ①旅行者に対して(取引条件)を説明する
- ②旅行者に対して(適切な書面)を交付する
- ③適切な(広告)を実施する
- ④旅行に関する(苦情を処理)する
- ⑤(料金)の掲示
- ⑥旅行に関する(計画)の作成
- ⑦旅行業約款の(掲示及び据え置き)
- ⑧(旅程管理)措置
- ⑨契約内容に関する(明確な記録)または(関係書類の保管)

●予想問題(10) (旅程管理主任者(ツアーコンダクター))

(「**旅程管理主任者**」)とは、旅行業者が企画・実施する(「**企画旅行**」)に同行し、本旅行が安全かつ円滑に実施されるよう、(「**旅程管理業務**」)を遂行し、また、旅行の安全を確保するための(「**安全確保義務**」)の履行を行う者のうち、主任の者のことをいう。

契約規則第十三条により、旅行業者は、企画旅行の(「**広告**」)において、(「**旅程管理業務を行う者(添乗員)**」)の同行の有無を表示しなければならない。旅程管理業務を行う者が同行しない場合、旅行地の旅行業者に委託したり、常時連絡可能な窓口を設けたりすることにより(「**旅程管理業務**」)を実施しなければならない。添乗員を同行させない場合で、上記の措置を取らない限り、企画旅行においては当然に(「**添乗員**」)が同行することになる。この場合、(「**添乗員**」)のうち主任の者には、(「**旅程管理主任者**」)の資格が必要である。旅程管理主任者の資格は、(「**旅程管理研修の課程**」)を修了し、一定の(「**実務経験**」)に従事した者に与えられる。そして、当該旅程管理主任者は、企画旅行を実施する旅行業者や日本添乗サービス協会から交付された(「**旅程管理主任者証**」)を携帯することとなっている。

なお、(「**国内旅程管理研修**」)の課程を修了した者は、(「**国内旅行**」)に(「**国内旅程管理主任者**」)として添乗することができ、(「**総合旅程管理研修**」)の課程を修了した者は、国内旅行に加え、(「**海外旅行**」)にも(「**総合旅程管理主任者**」)として添乗することができる。

(観光庁研修テキスト P.11~12)

●予想問題(11) (旅行サービス手配業(ランドオペレーター))

旅行業法の改正により、平成 30 年 1 月 4 日以降に日本国内においてランドオペレーター業務(※)を行うには、(「**都道府県知事**」)の(「**旅行サービス手配業**」)の登録が必要になります。

(1)「ランドオペレーター業務」とは、報酬を得て、旅行業者(外国の旅行業者を含む)の依頼を受けて行う、以下のような行為です。

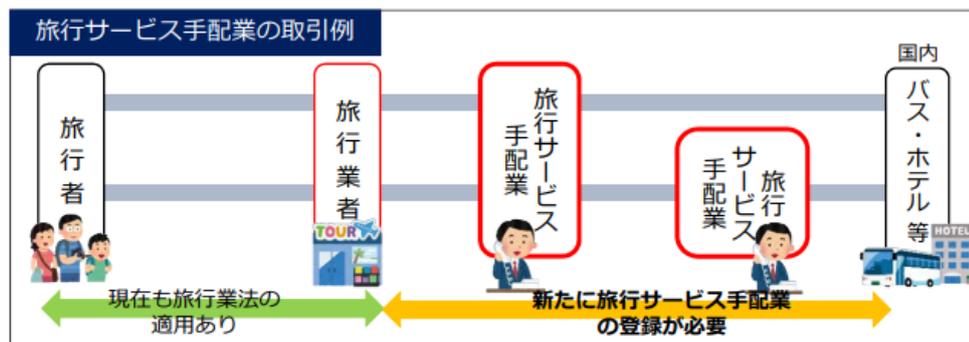
- ・(「**運送(鉄道、バス等)**」)又は(「**宿泊(ホテル、旅館等)**」)の手配
- ・全国通訳案内士及び地域通訳案内士以外の(「**有償によるガイドの手配**」)
- ・免税店における(「**物品販売の手配**」)
- ・営業所ごとに(「**旅行サービス手配業務取扱管理者の選任**」)
- ・(「**契約締結時の書面の交付**」)など

(2)旅行サービス手配業者の禁止行為

- ・(「**不実告知**」)、(「**債務履行の遅延**」)、(「**他の法令に違反する行為のあっせん**」)等
- (例)道路運送法に基づく下限割れ運賃による運送の提供に関与すること、旅行者に土産品等物品の購入を強要すること

(4)無登録業者に対する罰則

- ・登録を受けずに(「**旅行サービス手配業**」)を営んだ者には、(「**1 年以下の懲役**」)若しくは(「**100 万円以下の罰金**」)又は(「**その両方**」)が科されます。



●予想問題(12) (旅程管理とは)

旅行会社は「(企画旅行)を行う場合は(企画旅行)を円滑に実施するために国土交通省令で定められた措置を講じる」ことが義務付けられている。この措置のことを「(旅程管理)」といい、具体的には以下の通りである。

- ①旅行開始前に(必要な手配の完成)
- ②航空機の搭乗手続きやホテル等の手配に係る再確認等により、旅行者が旅行サービスの提供を確実に受けることができるための(手続きや措置)
- ③旅行サービスの内容を変更せざるを得ない事態が発生した際の(代替手配等)
- ④円滑な旅程の実施のためにお客様がグループとして行動する際の(各種指示)

●予想問題(13) (「旅程管理のための措置」は誰が行うのか)

「旅程管理のための措置」は「必ずしも(添乗員)が全て行う必要はなく、旅行地の(旅行サービス手配業者(ランドオペレーター等))へ委託すること、常時連絡可能な窓口を設けること等その他の方法によって必要な措置を講ずることが可能であれば、これらの方法によって支障はない。」と定められています。

つまり、旅行業者は、この措置を(ランドオペレーター等)に任せることはできるものの(旅行業者)自身の責任において行わねばなりません。

●予想問題(14) (全国通訳案内士に必要とされる二つの旅程管理)

①「狭義の旅程管理」

旅行業法や施行規則に規定された(旅程管理主任者の行う旅程管理)のことをいう。

②「広義の旅程管理」

通訳案内士法に規定する「通訳案内」を行うに当たって、交通機関、宿泊施設等との調整や訪日外国人旅行者の来日中のサポート等、(広い意味での旅程管理)のことをいう。

●予想問題(15) (全国通訳案内士に必要とされる旅程管理)

通訳案内士法によれば、「全国通訳案内士(地域通訳案内士)は、報酬を得て、通訳案内を行うことを業とする」とされている。

すなわち、全国通訳案内士は、(訪日外国人旅行者)の旅行に付き添って、(交通機関)などを利用して、(観光施設、宿泊施設、食事施設等の案内)を行う場合は、訪日外国人旅行者の(旅程)についても配慮すべきであり、この点において、下記のような「(広義の旅程管理)」を実施すべきである。

①手配旅行

旅行者からの依頼で、旅行業者が、航空券や新幹線の乗車券や特急券、あるいはホテルや旅館、民宿、全国通訳案内士などの手配を行う旅行形態を(手配旅行)という。手配旅行の場合、旅行業者には、手配を完成したり旅程管理を行ったりする法律・約款上の義務はない。

しかし、日本の事情に疎い訪日外国人旅行者がお客様の場合、この手配旅行に同行した全国通訳案内士は、(新幹線の乗車券や特急券、あるいはホテル等)について、実際的な対応が必要になる。

また、この場合、企画旅行ではないので、同行する全国通訳案内士に旅程管理主任者の資格は求められないが、実務上、(広義の旅程管理)の対応が求められることになる。

②旅行サービス手配業者(ランドオペレーター)からの依頼

外国の旅行会社等が交通、宿泊、観光施設、全国通訳案内士等の手配等を、日本で活動する(旅行サービス手配業者(ランドオペレーター))に委託するケースが多い。

この場合、日本の旅行業法における企画旅行、手配旅行のいずれにあたるか、必ずしも明らかでない場合がある。なぜなら、外国で参加者を募集する場合にあっては、日本の法律ではなく、外国の法律が適用されるためである。

③アクティビティ

宿泊や輸送サービスの手配を伴わず、旅行の行程がいわゆる「ウォーキングツアー」や「茶道、料理等の体験」に限られる場合は、当該旅行の手配者は旅行業の登録を要しない。

したがって、全国通訳案内士がこうした活動に従事する場合、「**狭義の旅程管理**」を行う必要はない。しかし、日本の事情に精通していない訪日外国人旅行者の団体が行動する場合等、旅行者の安全管理や、解散・集合に関する指示、日本の道路状況についての注意等の業務が生ずるため、この場合も、全国通訳案内士は、「**広義の旅程管理**」の実施を求められる。

④個人旅行(FIT)

宿泊しているホテルや旅館のスタッフの紹介により、個人旅行で日本を訪れる訪日外国人旅行者から、通訳案内業務を依頼されることがある。また、インターネット上に掲載された全国通訳案内士の情報等を基に、直接、訪日外国人旅行者や当該旅行者の日本での受入れ先企業等から、依頼されることもある。旅行業者を介さないため、「**狭義の旅程管理**」を求められることはないが、これらの場合も、全国通訳案内士には「**広義の旅程管理**」業務が発生する。

災害発生時等における応急的な医療対応に関する予想問題

●予想問題(19) (災害発生時における対応の基本)

災害発生時における全国通訳案内士の対応の基本は、何よりもまず、ツアー参加者全員の**(生命を守り、安全)**を確保するように努めることである。その際、お客様が**(外国人)**であるため、以下の点に留意する必要がある。

- ①さまざまな地域からの旅行者で構成され、**(災害の経験や知識)**についてばらつきがある。
- ②日本で発生する**(災害の基本的知識)**や**(避難行動)**について、日本人が通常持っている知識を持ちあわせていないことを前提に対応を考える必要がある。
- ③**(土地鑑)**がないため、いざというときの避難などの行動が円滑に進まない。
- ④**(日本語能力)**に制限(日本語で話を十分には理解できない、日本語を話すことができない等々)のある場合が多い。そのため、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)**が困難となる。
- ⑤文化の違いから**(集団行動)**にも慣れ親しんでいない場合があり、災害時の行動において周囲との**(トラブル)**に発展する可能性がある。

●予想問題(20) (災害発生時における対応の基本)

外国人旅行者に**(傷病者)**が発生した場合は、**(応急手当)**をする。手に負えないほどひどいものや治療が必要なものは**(医療救護所)**等が開設されていたり、**(近隣医療施設)**が開いているかどうかを確認し、**(傷病者を搬送・随行)**する。この時、決して無理をせず、手に負えないと思ったら、すぐに**(119番)**に通報し、**(救急車)**の出動要請をすることも大切である。

(宿泊先)などで起きた場合は、**(宿泊先)**スタッフに相談するが、引率の全国通訳案内士が他にいればその人に事情を説明し、自分のチームの様子を観察してもらうよう依頼するのもよい。

(5)危機管理に関する予想問題

●予想問題(21) (訪日外国人による旅行における危機管理)

日本人の国内旅行と比較して、訪日外国人による旅行においては、以下のような危険が内在している。

- ①台風のさなかに行動中、強い風に飛ばされた物体の衝突による**(怪我、死亡)**
- ②スキー、山岳ウォーク等における**(吹雪)**、予想外の積雪等による**(遭難、自動車の立ち往生)**
- ③摂氏 35 度を超える猛暑のなかでの行動による**(熱中症)**などの障害
- ④**(地震、火山、津波)**等の被害
- ⑤豪雨、強風、台風などの影響による**(輸送機関の欠便、欠航)**とそれに伴うツアーの**(遅延、延泊)**

2022 年度全国通訳案内士試験

試験問題

通訳案内の実務

本文 6 ページ

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
- 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。
- 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

〈受験者本人の参考用としての個人使用以外の行為を禁ずる。複製・転売を禁ずる。〉

問4 旅行業法第十二条の四で明示されている旅行業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。(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 旅行者が旅行業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業者等の「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、旅行業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
- b 旅行業者が宿泊業者に対し、旅行業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 旅行業者が企画旅行の募集広告に掲示した旅行業者の提携土産物店に旅行者を案内する行為
- d 旅行業者が白ナンバー（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

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。

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。
- 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。

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。
- 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ことと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ただく。
- 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。

〈受験者本人の参考用としての個人使用以外の行為を禁ずる。複製・転売を禁ずる。〉

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。
- 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。
- 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。
- 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、それが確実であると保証をするような表現をしてはならない。
- 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。(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。
- 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。
- 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て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

〈受験者本人の参考用としての個人使用以外の行為を禁ずる。複製・転売を禁ずる。〉

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。(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シュルート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

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。(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