

通訳案内士制度の見直し方針について  
中間取りまとめ

平成28年10月

通訳案内士制度のあり方に関する検討会

# 目 次

## ◎はじめに

### 1. 基本的な考え方

- (1) 新たな資格の位置づけ
- (2) 試験制度のあり方

### 2. 有資格者の質の維持・向上

- (1) 研修制度の導入
- (2) 有資格者の行為規制
- (3) 美術館、博物館等における優遇的な対応

### 3. 試験制度の見直し

- (1) 試験の免除基準の緩和
- (2) その他

### 4. 業務独占規制廃止後の非有資格者対策

### 5. 地域ガイド制度の取扱い

### 6. 登録情報の整備

### 7. 通訳案内士の各団体を代表する連合体の創設

## ◎おわりに

## ◎はじめに

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ところである。

一方、同制度は、創設以来 60 年以上が経過し、訪日外国人旅行者の増加及びニーズの多様化に伴い、様々な課題が指摘されるとともに、改善に対する期待も寄せられている。このため、平成 26 年 12 月から、「通訳案内士制度のあり方に関する検討会（以下、「本検討会」という。）」を立ち上げ、制度の見直しに関する検討を開始した。

現在、通訳案内士制度は、訪日外国人旅行者の急増に伴い、絶対数が不足していることに加え、大都市部への偏在、英語への偏りがあり、多様化するニーズに対応できていない状況にある。

政府は、今年 3 月、「明日の日本を支える観光ビジョン」を策定し、訪日外国人旅行者を 2020 年に 4,000 万人、2030 年に 6,000 万人へ増加させ、質の高い観光交流を加速させることを目標として打ち出した。その中では、全国津々浦々その土地ごとに、日常的に外国人旅行者をもてなし、我が国を舞台とした活発な異文化交流が育まれる、真に世界へ開かれた国を目指すこととされている。

また、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審議が行われ、「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」こととされ、「平成 28 年度中に法案提出」することとされた。

これらを踏まえ、本検討会において、今後の通訳案内士制度のあり方について精力的に検討を行った。その中で共有された方針は、外国人に対し、有償で、外国語による旅行に関する案内を行うことが独占的に認められている通訳案内士の業務を開放し、様々な主体が参画して多様なニーズに臨機応変かつ的確に対応できるようにし、観光先進国として質の高い観光交流を実現するために必要な環境を整備すべきであるということである。

具体的には、「通訳案内士」については、

- ・我が国の歴史や文化に関する正確な知識を有し、かつ、外国人旅行者に満足度の高い案内を行うことができる者として、憧れの職業となるよう位置づけを整理し直す、

・現場感覚を取り入れた試験を課し、定期的な研修を義務付けるなどの見直しを行うべきであるとの意見が出され、意見の一致を得た。

以下、本検討会の 17 回に及ぶ議論を踏まえ、本検討会としての制度設計の具体的な方針について、以下のとおり中間的に取りまとめを行う。

国に対しては、この内容を踏まえた法改正の検討を期待したい。また、その方向性が固まった時点で、本検討会として最終的な取りまとめを行うこととする。

## 1. 基本的な考え方

### (1) 新たな資格の位置づけ

#### (現状・課題)

訪日外国人旅行者数が急増し、今後、さらに訪日外国人旅行者数が増えていくことを踏まえると、現行の通訳案内士制度のままでは、通訳ガイドの量的・質的な確保は、事実上不可能である。このような状況も踏まえ、規制改革実施計画（平成28年6月閣議決定）においては、前述のとおり、業務独占規制を廃止し、名称独占のみ存続する旨の方針が決定された。

#### (今後の対応)

上記閣議決定を踏まえ、通訳案内士の業務独占を廃止し、名称独占のみ存続することとし、通訳案内の業務については、これまでの通訳案内士以外の主体も参画して、多様なニーズに臨機応変かつ的確に対応できるようにすべきである。

その中で、通訳案内士については、我が国の歴史や文化に関する正確な知識を有し、かつ、外国人旅行者に満足度の高い案内を行い、我が国へのリピーターの増加や地方への誘導を行う役割を果たす者として、憧れの職業となるよう位置づけを明確化する。

このため、訪日外国人旅行者が真に必要とする通訳案内士とは何か、という観点から制度を見直すべきである。具体的には、旅程管理等、現場感覚を取り入れた試験を課すとともに、定期的な研修を義務付けるなどの見直しを行うこととし、名称については、それ以外の通訳案内を行う者との相違が分かるよう、「(国家)認定通訳案内士」等の名称とし、現場で通訳案内業務を行っている際に、通訳案内士として客観的に確認ができる指標等を導入すべきである。

その際、外国語での名称を含め、独占対象となる名称の範囲（(国家)認定通訳案内士+「(国家)認定通訳ガイド」「(国家)認定ツアーガイド」等）を明確化すべきである。

また、今回の制度改正については、国及び関係機関等の関係者が連携して、訪日旅行を行う際には通訳案内士を活用するよう、様々な機会を捉えて広く周知すべきである。

なお、現在、通訳案内士として登録されている者は、法改正後の新たな制度における通訳案内士試験に合格、登録したものとする経過措置を設けるべきである。

ただし、これらの者についても、定期的な研修を義務付けることにより、新しい試験制度における資格取得者との質の整合性を保つこととする。

### (2) 試験制度のあり方

#### (現状・課題)

通訳案内士試験における試験項目は、法律で規定されている4項目以外にも、実際の通訳案内業務で必要となる内容を追加するべきである。

現行の筆記試験は、1. 外国語、2. 日本地理、3. 日本歴史、4. 産業、経済、政治及び文化に関する一般常識」の4項目が通訳案内士法第6条で規定されているが、

実際の通訳案内士の業務においては、これら以外にも、旅程の管理や外国人ごとの生活文化への対応、災害発生時等における適切な対応など、幅広い知識が求められている。

これまでも法定項目の範囲内で試験内容の見直しを行ってきたところであるが、現在でも、必ずしも現場の実態に合っておらず、外国人観光客の関心の高いテーマについて基礎的な知識を問う項目となっていないとの意見がある。

また、内容も、難問奇問が多だけでなく、出題形式も揚げ足取りのような出題（誤りを指摘させるなど）が多いとの指摘を受けている。

#### （今後の対応）

通訳案内士の質の維持・向上の観点から、通訳案内士の現場で求められる知識等を問う方向で試験自体を見直すべきである（例：訪日外国人旅行者の生活習慣や価値観、ニーズ、旅程管理、災害時対応等）。特に、2. で記述した研修と試験内容との間の整合を図り、試験範囲の明確化を進めるほか、対面で行う2次試験については、できる限り通訳案内士としての適性を確認する観点からの出題を検討すべきである。

また、既存科目の問題内容、出題形式についても抜本的に見直すべきであることから、法案改正を待たず、早急に有識者、通訳案内士団体等からなる検討会を立ち上げ、本検討会の取りまとめを踏まえて検討を進め、可能な限り来年度の試験から検討結果を反映させるべきである。

## 2. 有資格者の質の維持・向上

### （1）研修制度の導入

#### ① 定期的な研修受講の義務付け

##### （現状・課題）

通訳案内士には、資格取得後、知識・能力を維持・向上させる法律上の仕組がなく、すべて、通訳案内士団体や個人の努力により質の担保が図られている一方で、訪日外国人旅行者の旅行の安全を確保する観点からは、関連する制度（旅行業法、道路運送法や貸切バスの安全対策、宿泊施設に係る法制度など）の見直し、旅程の的確な管理等については、一定期間ごとに最新の知識を身につける必要がある。

##### （今後の対応）

登録された通訳案内士に対して、定期的（3～5年毎等）に国の登録を受けた機関の研修を受けることを義務付け、通訳案内士の質の維持・向上を担保する。このため、現在、通訳案内士法に基づく届出を行っている団体を中心に、質の高い研修を実施できるよう、体制を整備すべきである。また、研修の受講がない場合には登録抹消等の措置を行えるようにして、質の維持に資する制度とするべきである。さらに、試験合格者が通訳案内士として登録申請する際に、実稼働に必要な最低限の知識を得るための合格者向けの研修を、eラーニング等の活用も視野に入れつつ実施することも検討するべきである。

なお、義務的な研修以外にも、通訳案内士は、必要に応じて各通訳案内士団体が実

施する研修等を受け、さらなる質の向上を図るようすべきである。

## **(2) 有資格者の行為規制**

(現状・課題)

現行法上、通訳案内士は、登録証の提示義務やキックバックの要求禁止など、業務上の行為規制が課せられている。

(今後の対応)

通訳案内士への信頼性確保の観点から、現行の行為規制は引き続き存置すべきである。その際、登録証の提示義務に加えて、法律事項ではないものの、他制度を参考とし、バッジ等の着用についても検討を行っていくべきである。

## **(3) 美術館、博物館等における優遇的な対応**

(現状・課題)

通訳案内士が業務で訪日外国人旅行者に同行して美術館・博物館等に入場する際、以前より入場料を免除する美術館・博物館等もあったが、依然として通訳案内士に対して入場料を課す場合があるとの意見がある。

(今後の対応)

通訳案内士の美術館・博物館等への入場は、我が国の文化や歴史などについて質の高い紹介を実現する観点から極めて有効であることに鑑み、美術館・博物館等の関係機関に対し、国、自治体等から入場料の減免等の優遇的な対応を働きかけることも検討するべきである。

# **3. 試験制度の見直し**

## **(1) 試験の免除基準の緩和**

(現状・課題)

本試験の合格(科目別)の有効期間は1年(次回の試験まで)しか認められていないが、他の資格制度を活用した試験免除の有効期間は定められておらず、公平性に欠けるとして改善を求める意見がある。また、英語試験の試験免除基準が低いとの意見もある。

(今後の対応)

本試験の科目別合格の有効期間を一定程度の期間延長するとともに、他の資格制度を活用した試験免除についても有効期間を設定すべきである。

また、各言語試験の難易度を確認しつつ、試験免除基準の見直し及び免除対象資格の拡大の検討も併せて進めるべきである。

## **(2) その他**

#### ① 言語面の偏在の是正

(現状・課題)

訪日外国人の2/3は東アジア(中国語・韓国語圏)である一方、登録された通訳案内士の大半は英語の資格者となっており、需給ギャップが生じている。

また、通訳案内士制度で設定されている東南アジア諸国の言語はタイ語のみであり、合格者も極めて数が少なく(現在26名)、需給ギャップが著しい状況となっている。

(今後の対応)

英語以外の資格取得者数が増加するよう、他の語学資格等を活用した筆記試験の一部免除制度を拡充するとともに、訪日外国人旅行者数の動向を踏まえつつ、タイ語以外の東南アジア諸国の言語等を試験対象言語へ追加することについて検討を進めるべきである。

#### ② 外国人材の活用

(現状・課題)

海外在住のネイティブガイドの確保に向けて外国においても試験を実施しているものの、受験者数が減少している状況にある。

(今後の対応)

海外在住のネイティブガイドの確保に向け、訪日旅行を取り扱う旅行業者等に対し、積極的に受験を呼び掛けるとともに、本邦内の国際大学や専門学校等に通う外国人留学生にも積極的に受験を呼び掛けるべきである。

これに加え、数多く受験が見込まれる大学等において試験会場を設定するなど、受験環境改善に向けた措置も検討すべきである。

また、これらの者に対する試験は外国語筆記試験を免除し、代わりに日本語コミュニケーション力を重視した内容とするなど、可能な限り柔軟な措置を検討すべきである。

### 4. 業務独占規制廃止後の非有資格者対策

(現状・課題)

実態として、旅行者の母国からそのまま入国し、添乗業務に加えて通訳案内業務も行う無資格ガイドが存在し、一部では、キックバックを受けるために土産物店等に連れ回し、旅行者に不当に高額な商品等を買わせるなどの行為が行われているとの指摘があり、福岡市においては、このような無資格ガイドが多額のキックバックを受けた事例が発覚している。

これらの状況を踏まえ、上述の規制改革実施計画においては、「(通訳案内士の)業務独占規制の廃止に伴い団体旅行の質が低下することのないよう、訪日旅行商品の企画・手配を行っているランドオペレーター等の業務の適正化を図る制度を導入する」と決定されたところである。

(今後の対応)

上記閣議決定に伴い、団体旅行の質が低下することのないよう、旅行業者の依頼を受けて通訳案内士やホテル、バス等を手配するランドオペレーターに対し、登録制等により適切な指導・監督ができる制度を導入するとともに、ランドオペレーターに対し、登録された通訳案内士をできる限り手配するようガイドライン等で指導するようすべきである。

また、旅行業者が取り扱う訪日旅行商品において、通訳案内士が対応するものか否かを明確にするよう制度的な対応を図るとともに、災害が発生した時の通訳案内のあり方等訪日外国人旅行者の安全確保に関する事項については、非有資格者においても通訳案内士が受ける研修と同様の研修を受講すること等により、質の向上を図るようすべきである。

さらに、今回の制度改正により原則として誰でも有償で通訳案内業務ができるようになることを踏まえ、国として、訪日外国人旅行者の安全の確保や旅行の質の維持・向上の観点から、規制緩和後の状況をよく把握し、必要に応じて適切に対応を講じるとともに、諸外国で制度化されている「観光警察」について、その機能や権限等について調査を行い、その調査結果に基づき、我が国における対応について、関係機関とも連携しながら、苦情相談窓口のあり方等に関し検討を行うべきである。

## 5. 地域ガイド制度の取扱い

(現状・課題)

地域における通訳案内士については、現在、以下の制度が存在する。

これらの制度は、現行の通訳案内士制度が業務独占を前提としていることを踏まえて特例的に設けられているものであるが、今般の見直しにより、その位置づけを整理しなおす必要がある。

### ① 外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律に基づく地域限定通訳案内士

同法では、外客来訪促進計画を策定した場合に、通訳案内に係る業務独占及び名称独占の特例が認められ、試験に合格した者は地域限定通訳案内士として業務を行うことができる。

全47都道府県において外客来訪促進計画が策定されているが、現在、試験を行っているのは沖縄県のみ（沖縄県の登録者数：190名）であり、当初試験を実施していた6道県のうち5道県は、試験実施の負担等から試験を中断している状況にある。

### ② 構造改革特区法等の各特例法等に基づく特例ガイド

同法では、構造改革特別区域計画等を策定した場合に通訳案内に係る業務独占及び名称独占の特例が認められ、研修を修了した者は地域限定特例通訳案内士として業務を行うことができる。

地方部における通訳ガイドの不足を補完する制度として徐々に地域に浸透しつつあ

り、今年6月には、特区法に基づき新たに4地域が認定（陸前高田市、佐渡市、金沢市、東京都）され、現在10地域が認定を受けている。

これらの制度により地域ガイド制度を運用している各地方公共団体からは、制度の見直しにより業務独占が廃止された場合にあっては、国として、地方公共団体による取組に対して何らかの認定をしてほしいとの要望が上がっている。

また、地方創生の観点からも、今後、より一層全国津々浦々に訪日外国人旅行者を誘導して行くことが求められており、地方における質の高いガイドの確保は、今後、ますますそのニーズが高まることが想定されている。

#### （今後の対応）

現行の地域限定通訳案内士制度及び特例ガイド制度については、通訳案内士の業務独占規制を前提とした特例的な規定であることを踏まえ、今回の抜本的な制度の見直しに伴い、各法令により整備された特例制度を整理すべきである。

また、名称については、（国家）認定通訳案内士との混同を避けるよう、「（〇〇地域）通訳案内士」などとするとともに、バッジ等の表示で差異がわかるようにし、国家認定の資格と同様に、類似の名称を使用できないようにすべきである。

具体的には、各地方公共団体が行う試験や研修を修了すれば、その地域限定の通訳案内士の資格を取得出来ることとする方向で、各特例法所管部局、関係地方公共団体との調整を行うべきであり、国は、各地方公共団体が行う試験・研修について、ガイドライン等を作成して質の確保を図るようにするとともに、できる限り愛称等を活用するようにし、地域の独自性が出るようにしていくべきである。

なお、現行制度により、地域ガイドとして認められた者については、法改正後もその地位を確保する旨の経過措置を設けるようにすべきである。

## 6. 登録情報の整備

#### （現状・課題）

現行は、通訳案内士試験合格後、都道府県が備える登録簿へ登録を行っているが、各地方公共団体で管理方法がバラバラであり、情報の公開も進んでいない。

#### （今後の対応）

登録事務は引き続き都道府県で行うこととし、国が登録簿のデータベース化、インターネットへの情報公開方法等についてガイドラインを作成し、指導を行うことで、より一層の情報公開を進めるべきである。

その際、当該ガイドラインにおいては、情報公開したデータベースを元に、民間企業が外国の旅行者やランドオペレーター・旅行者と通訳案内士との間で適切なマッチングサービスが行われるなど、質の高い通訳案内士が市場の中でより高く評価され、全体として通訳案内士のさらなる活用が図られるように、今回の制度改正により義務付けされる研修の受講状況等公開される情報の項目、情報提供方法、個人情報保護等について配慮すべきである。

## 7. 通訳案内士の各団体を代表する連合体の創設

### (現状・課題)

現在、通訳案内士法では、通訳案内士の品位の保持及び資質の向上、業務の進歩改善を図ることを目的として通訳案内士に対する研修を行う団体について観光庁長官に届け出る制度があり、現在、19団体が届出を行っている。

しかしながら、現時点では、全団体を代表する組織はなく、一致団結して通訳案内士に共通する様々な課題に対応する連合体の創設が必要であるとの意見が出され、通訳案内士団体からも、その必要性についての認識が示された。

### (今後の対応)

通訳案内士に共通する諸課題に対し、通訳案内士として一致団結して対応できるよう、通訳案内士の各団体を代表する連合体の創設に向けて、法改正の動向にかかわらず、関係者間での調整を進めていくべきである。

また、国、都道府県、試験を実施する国際観光振興機構及び通訳案内士の各団体は、これら団体になるべく加盟して研修等を受講し、通訳案内の質の向上を図るよう、登録された通訳案内士に対して連携して働きかけを行っていくべきである。

## ◎おわりに

上述の規制改革実施計画においては、通訳案内士法の改正、ランドオペレーターに関する規制の導入については、平成28年度中に法案を提出すると閣議決定されたところである。

この中間取りまとめを受けて、国として、早急に制度設計に取り組み、関係する法律の改正作業を進めるとともに、試験の抜本的な見直しや美術館・博物館等の入場料減免の働きかけ、各団体を代表する組織の創設など、必ずしも法案改正作業に関わらないものについては、できる限り早く実現するよう、関係者の取り組みを進めることが必要不可欠である。

本検討会においては、法案の制定作業が進展し、新制度の内容が明確化してきた時点において、各関係者の取組状況も踏まえて、最終的な取りまとめを行うこととする。