

**第1編 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**

第1章 通訳案内士法・旅行業法等に関する知識

第2章 旅程管理の実務

第1章 通訳案内士法・旅行業法等に関する知識

第1 通訳案内士制度について

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。

結果、第193回国会に提出された改正法案が平成29年5月に成立し、「通訳案内士法及び旅行業法の一部を改正する法律」（平成29年法律第50号）（以下、「改正法」という。）は平成30年1月4日に施行された。

本節では、通訳案内士法の改正概要及び今後の通訳案内士のあり方等について説明する。

※以下、法令からの引用は実線で囲む。なお、法令については、特段の断りがない限り、第1章第1においては通訳案内士法、第1章第2においては旅行業法を引用する。また、枠内のアンダーラインは、改正法により改正された箇所を示す。

2 全国通訳案内士と地域通訳案内士について

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。

（目的）

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

（業務）

第二条 全国通訳案内士は、報酬を得て、通訳案内（外国人に付き添い、外国語を用いて、旅行に関する案内をすることをいう。以下同じ。）を行うことを業とする。

2 地域通訳案内士は、その資格を得た第五十四条第二項第一号に規定する地域通訳案内士業務区域において、報酬を得て、通訳案内を行うことを業とする。

3 憧れの職業となるよう位置づける

(1) 様々な主体の参画

通訳案内士制度のあり方については、前述の規制改革会議の答申等を踏まえ、平成26年12月より、観光庁において開催された「通訳案内士制度のあり方に関する検討会」（以下、検討会という。）の最終取りまとめ（平成29年3月）において、以下の方針が示された。

「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、「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」

(2) 業務独占の廃止

改正法により、旧通訳案内士法第三十六条「通訳案内士でない者の業務の制限」（通訳案内士でない者は、報酬を得て、通訳案内を業として行つてはならない。）が削除された。

これにより、通訳案内士制度において業務独占規制が廃止され、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可能となった。

(3) 名称独占

一方、以下の条項については条文の一部を改めて残され、名称独占規制は存続することとなった。

(名称の使用制限)

第五十二条 全国通訳案内士でない者は、全国通訳案内士又はこれに類似する名称を用いてはならない。

(略)

第六十条 地域通訳案内士でない者は、地域通訳案内士又はこれに類似する名称を用いてはならない。

第六十四条 次の各号のいずれかに該当する者は、三十万円以下の罰金に処する。

一 第二十五条第三項の規定により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もの

二・三 (略)

四 第五十二条の規定に違反した者

五 第五十七条において準用する第二十五条第三項の規定により地域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、地域通訳案内士の名称を使用したもの

六 (略)

七 第六十条の規定に違反した者

名称独占規制の存続は、全国通訳案内士及び地域通訳案内士以外の者が、当該名称を用いて業務を行うことを禁ずることにより、訪日外国人旅行者や旅行業者等、ガイドの利用者が質の高いガイドを選択することを、容易にするものである。

(4) 名称独占の例と通訳案内士制度

日本の法制度上の名称独占の例としては、介護福祉士、訪問介護員、製菓衛生師、栄養士、技術士、中小企業診断士、社会福祉士、保健師、調理師、管理栄養士、技能士、マンション管理士などがある。これらの職業の中には、保健師や管理栄養士のように、職業的な地位が確立されているものも多い。

観光庁は、通訳案内士制度においても、全国通訳案内士及び地域通訳案内士が憧れの職業となるように、適正な制度運用をしていくこととしている。

(5) 全国通訳案内士及び地域通訳案内士に類似する名称

全国通訳案内士及び地域通訳案内士に類似する名称については、改正法の施行に伴い、観光庁において以下のように整理を行った。

全国通訳案内士及び地域通訳案内士でない者は、有資格者であるとの誤認を避けるため、全国通訳案内士及び地域通訳案内士のほか、以下の名称を用いてはならない。

① 単純な名称

「通訳ガイド」等

理由：「通訳ガイド」は、通訳案内士と誤認される恐れがある。

② 地域名＋ガイド

「日本ガイド」、「(地域名)ガイド」等

理由：全国通訳案内士や地域通訳案内士と同様に、地名＋ガイドを名乗ることにより、有資格者と誤認される恐れがある。

③ 公主体＋ガイド

「国家ガイド」、「政府ガイド」、「〇〇県ガイド」、「〇〇市ガイド」等

理由：「公主体＋ガイド」と名乗ることにより、「政府や自治体等が認定したガイド」と誤認される恐れがある。

④ 行為＋ガイド

「認定ガイド」、「登録ガイド」等

理由：「行為＋ガイド」と名乗ることにより、「公主体等から認定されたガイド」と誤認される恐れがある。

⑤ 高品質＋ガイド

「トップガイド」、「ハイレベルガイド」、「スペシャルガイド」等

理由：「高品質＋ガイド」と名乗ることにより、有資格者と同等の知識・能力と誤解される恐れがある。

4 全国通訳案内士試験の見直し

検討会の最終取りまとめにおいては、通訳案内士試験制度についても、以下のとおり、見直しの

必要性が示された。

「改正法案において、試験科目に「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」の現行4科目に加え、「通訳案内士の実務に関する科目」を追加することで、旅程の管理に関する基礎的な科目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について、試験において問うように法律上明記すべきである。」

これを受け、改正法により、通訳案内士試験制度は以下のとおり見直され、「通訳案内の実務」が新たに全国通訳案内士試験の筆記試験の科目に追加された。

(試験の方法及び内容)

第六条 全国通訳案内士試験は、筆記及び口述の方法により行う。

2 筆記試験は、次に掲げる科目について行う。

一 外国語

二 日本地理

三 日本歴史

四 産業、経済、政治及び文化に関する一般常識

五 通訳案内の実務

3 口述試験は、筆記試験に合格した者につき、通訳案内の実務について行う。

5 通訳案内士法の一部改正に伴う経過措置の研修（観光庁研修）

前述のとおり、改正法施行前の通訳案内士試験においては、試験科目として「通訳案内の実務」を実施していなかった。

このため、改正法の施行前に通訳案内士試験に合格した者は、新たに試験科目に追加された「通訳案内の実務」に関して、知識を補う必要がある。改正法の附則により、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は、観光庁が実施する「通訳案内の実務」に関する研修（以下「観光庁研修」という。）の受講が義務付けられた。

「登録研修機関研修」という。）を受講することが義務付けられた。研修を実施する登録研修機関については後述する。

（通訳案内士法及び旅行業法の一部を改正する法律（平成二十九年法律第五十号）

附則

（通訳案内士法の一部改正に伴う経過措置）

第三条（略）

2 施行日前に旧通訳案内士法第五条の規定による通訳案内士試験（以下この条において単に「通訳案内士試験」という。）に合格した者は、新通訳案内士法第五条の規定による全国通訳案内士試験（以下この条において単に「全国通訳案内士試験」という。）に合格した者とみなす。

3 次に掲げる者は、国土交通省令で定めるところにより、観光庁長官が実施する新通訳案内士法第六条第二項第五号に掲げる科目に関する研修を受けなければならない。

一 前項の規定により全国通訳案内士試験に合格したとみなされた者であって、新通訳案内士法第十八条の規定による全国通訳案内士の登録を受けたもの

二 第六項の規定により新通訳案内士法第十八条の規定による全国通訳案内士の登録を受けたとみなされた者

4～5（略）

6 この法律の施行の際現に旧通訳案内士法第十八条の規定による通訳案内士の登録を受けている者については、新通訳案内士法第十八条の規定による全国通訳案内士の登録を受けた者とみなす。

7～11（略）

（研修）

第三十条 全国通訳案内士は、三年以上五年以内において国土交通省令で定める期間ごとに、第三十五条から第三十七条までの規定により観光庁長官の登録を受けた者（以下「登録研修機関」という。）が実施する通訳案内に関する研修（以下「通訳案内研修」という。）を受けなければならない。

2 前項の登録に関し必要な事項は、国土交通省令で定める。

第三十三条 全国通訳案内士は、第三十条第一項に定めるもののほか、外国語に関する講習を受講す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維持向上に努めなければならない。

なお、全国通訳案内士がこの登録研修機関研修の受講義務に違反した場合、都道府県知事は、当該全国通訳案内士の登録を取り消し、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。

（登録の取消し等）

第二十五条 1・2（略）

3 都道府県知事は、全国通訳案内士が第二十九条第一項若しくは第二項、第三十条第一項、第三十一条又は第三十二条の規定に違反した場合には、その登録を取り消し、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。

6 登録研修機関が行う通訳案内研修の受講義務
全国通訳案内士は、観光庁研修のほか、5年ごとに登録研修機関が実施する通訳案内研修（以下

前述のとおり、通訳案内士法における業務独占規制が廃止され、有資格者以外の者でも、報酬を

得て、通訳案内を行うことができることとなった。

しかしながら、訪日外国人旅行者のうち、日本語に精通する旅行者は極めて少ないのが現状である。また、通訳案内というサービスの質は、工業製品等とは異なり、個々のガイドの力量やおもてなしマインドによるものであるため、事前にクオリティを知ることは難しい。

全国通訳案内士は、全国通訳案内士試験に合格することにより、高度な外国語能力や日本の歴史、地理、更には文化・慣習等に係る深い知識を有することを認められた者であり、地域通訳案内士は各地域において、地域の実情や訪日外国人旅行者のニーズに応じた研修を修了することにより、地域固有の歴史や地理、文化等に関する知識を有する者として認められた者である。こうした有資格者の存在により、訪日外国人旅行者や国内外の旅行業者は、安心して、通訳案内サービスを受け取ることができる。

一方で、全国通訳案内士及び地域通訳案内士は、こうした信頼を失うことなく、国内外の旅行業者や訪日外国人旅行者の信頼を得て、当該旅行者に対する接遇の向上を図り、もって国際観光の振興に寄与していく必要がある。また、その業務の適正な実施を確保するためにも、登録研修機関研修の受講のほか、外国語や通訳案内実務に関する講習を受講する等、必要な知識及び能力の向上に努める義務がある。

7 登録研修機関

改正通訳案内士法第三十条に規定された通訳案内研修は、新たに観光庁長官の登録を受けた登録研修機関が実施することとなっている。この登録研修機関は、改正通訳案内士法の定めに基づき、研修業務規程を定め、財務諸表等の備付け及び閲覧等が義務付けられている。

第五節 登録研修機関

(登録研修機関の登録)

第三十五条 第三十条第一項の登録は、通訳案内研修の実施に関する業務（以下「研修業務」という。）を行おうとする者の申請により行う。

(登録基準等)

第三十七条 観光庁長官は、第三十五条の規定により登録を申請した者の行う通訳案内研修が、別表の上欄に掲げる科目について、それぞれ同表の下欄に掲げる講師によって行われるものであるときは、その登録をしなければならない。この場合において、登録に関して必要な手続は、国土交通省令で定める。

2 (略)

(研修業務の実施に係る義務)

第三十九条 登録研修機関は、公正に、かつ、第三十七条第一項の規定及び国土交通省令で定める基準に適合する方法により研修業務を行わなければならない。

(財務諸表等の備付け及び閲覧等)

第四十三条 登録研修機関は、毎事業年度経過後三月以内に、その事業年度の財産目録、貸借対照表及び損益計算書又は収支計算書並びに営業報告書又は事業報告書（その作成に代えて電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他の人の知覚によつては認識することができない方式で作られる記録であつて、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。以下この条において同じ。）の作成がされている場合における当該電磁的記録を含む。次項及び第六十六条において「財務諸表等」という。）を作成し、五年間登録研修機関の事務所に備えて置かなければならない。

2 (略)

なお、これまでの通訳案内士の団体に関する規定（旧通訳案内士法第三十五条）は、改正法により削除された。今後も、任意団体として全国通訳案内士の能力の維持向上に関する研修は自由に行うことができるが、登録研修機関研修を実施するには、登録研修機関として、改めて観光庁長官の登録を受ける必要がある。

第2 旅行業法

1 旅行業法とは

(1) 目的

旅行業法は、全国通訳案内士の業務においても直接的、又は間接的に関係する重要な法律であるため、紹介する。

旅行業法の目的は、以下のとおりである。

(目的)

第一条 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。

(2) 定義

「旅行業」とは、「報酬を得て」「一定の行為（旅行業務）」を行う「事業」を指す。ここで「一定の行為（旅行業務）」とは、旅行業者等が自ら運送・宿泊サービス等の旅行に関するサービスを提供するのではなく、旅行者と運送・宿泊・その他の旅行に関するサービスの提供機関との間に入り、旅行者が旅行に関するサービスの提供を受けられるように旅行を企画する行為若しくは手配する行為、これらの行為に付随して海外渡航手続代行を行う行為又は旅行相談に応じる行為を指す。

2 旅行の種類

(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。以上を整理すると、以下のとおりとなる。

表1 旅行業務の内容的区別

	旅程管理 業務	旅行の 計画性	旅行者の 募集性
募集型 企画旅行	○	○	○
受注型 企画旅行	○	○	×
手配旅行	×	×	×

3 登録制度と旅行業者の業務範囲

(1) 登録制度

旅行業を営む者は、登録行政庁（観光庁長官又は都道府県知事）の登録が必要である。登録行政庁は、一定の財産があり、旅行業務取扱管理者を選任することができ、適切な営業活動ができる者に対して登録を与える。

(2) 旅行業の種別と登録業務範囲

旅行業には下記4つの種別があり、旅行業の種別ごとに、取り扱える業務の範囲が異なる。

表2 旅行業の種別ごとの営業保証金の最低額と基準資産額

	営業保証金	基準資産額
第1種旅行業	7,000万円	3,000万円
第2種旅行業	1,100万円	700万円
第3種旅行業	300万円	300万円
地域限定旅行業	100万円	100万円

表3 旅行業等の種別ごとの旅行業務取扱範囲

		業務範囲			
		企画旅行			手配 旅行
		募集型		受注 型	
		海外	国内		
旅 行 業	第1種	○	○	○	○
	第2種	×	○	○	○
	第3種	×	△	○	○
	地域限定	×	△	△	△
旅行業者代理業		所属旅行業者から委託された業務に限定される。			

(注) △は、旅行業務の取扱範囲が、当該事業者

の自らの営業所のある市町村（特別区を含む。以下同じ。）、これに隣接する市町村及び観光庁長官の定める区域内に限定されることを表す。

※旅行業者代理業とは、所属旅行業者から委託された業務に限って旅行業務を行う事業者であり、当該旅行業者を代理して旅行者と契約を締結することができる。

(3) 罰則

登録を受けずに旅行業を営んだ者には、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せられる。

4 旅行サービス手配業

(1) 法改正の背景

これまでも日本の旅行業者は「企画旅行」や「手配旅行」を実施する際に、旅行サービス手配業を行う事業者（いわゆるランドオペレーター）を通じて、企画・手配・予約を行っている場合があった。

また、近年、訪日旅行の増加とともに、外国の旅行会社が日本国内でのホテルやレストラン、バス・鉄道などの手配を、旅行サービス手配業者に依頼する場合も多くなっている。

旅行サービス手配業者が旅行会社の依頼でこうした行為を行う場合、従来は旅行業法上の規制対象外とされていたが、訪日旅行の一部において、キックバックを前提とした土産物店への連れ回し、高額な商品購入の勧誘等の実態があり、是正が必要とされた。また、下限割れ運賃での貸切バスの手配など、一部の旅行サービス手配業者の不健全な業務実態に起因して旅行の安全や取引の公正が脅かされる事案も発生した。

(2) 旅行業法の改正による規制

平成30年1月4日施行の改正旅行業法により、旅行サービス手配業を営む者は、都道府県知事の

登録を受けなければならないことになった。

なお、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せられる。

(3) 旅行サービス手配業務

「旅行サービス手配業務」とは、旅行業を営む者(外国の旅行会社を含む)の依頼を受けて行う、以下のような行為である。

- ① 運送(鉄道、バス等)又は宿泊(ホテル、旅館等)の手配
- ② 全国通訳案内士及び地域通訳案内士以外の有償によるガイドの手配
- ③ 免税店における物品販売の手配

既に旅行業の登録のある旅行業者は、「旅行サービス手配業務」にあたる行為を行う場合でも、重複して旅行サービス手配業の登録を受ける必要はない。

※②に関して、実際には、旅行サービス手配業者が全国通訳案内士及び地域通訳案内士を手配する場合もあるが、全国通訳案内士又は地域通訳案内士の手配のみを行う場合は、手配を行う者は旅行サービス手配業の登録を要しない。旅行サービス手配業に関する規制は、旅行の安全性を高める観点から導入されたが、全国通訳案内士又は地域通訳案内士については、通訳案内士法により信用失墜行為として悪質行為等が禁止されているためである。通訳案内士法の規制の対象外である無資格ガイドについては、手配(旅行サービス手配業者)側から規制されることとなった。

※バスやホテル、観光施設など、旅行を構成する各種サービスの提供者のことをサプライヤーという。

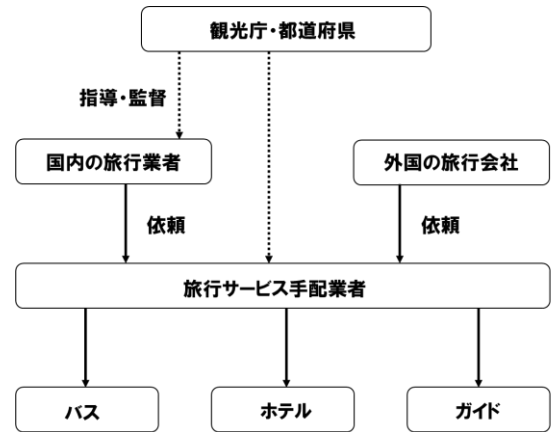


図1 行政・旅行業者・旅行サービス手配業者・サプライヤーの関係

5 旅行業者等の書面交付義務

改正旅行業法により、旅行業者及び旅行業者代理業者(以下「旅行業者等」という。)が旅行者に対し、取引条件の説明や契約締結を行う際のルールも変更となった。

(1) 取引条件の説明

旅行業者等が旅行者に対し説明を行う際、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、書面に記載することが新たに義務付けられた。

(取引条件の説明)

第十二条の四 (略)

- 2 旅行業者等は、前項の規定による説明をするときは、国土交通省令・内閣府令で定める場合を除き、旅行者に対し、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、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、通訳案内士法(昭和三十四年法律第二百十号)第二条第一項に規定する全国通訳案内士(以下単に「全国通訳案内士」という。)又は同条第二項に規定する地域通訳案内士(以下単に「地域通訳案内士」という。)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を交付しなければならない。

(2) 契約締結時の書面の交付

旅行業者等が旅行者との契約の締結を行う際、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、書面に記載することが新たに義務付けられた。

(書面の交付)

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。

6 禁止行為

旅行業法では、旅行業者等が旅行業を営む際の「禁止行為」を定めている。このうち、添乗員や全国通訳案内士として特に注意を要する禁止行為は、以下の諸点である。

① 法第十三条第一項第二号

旅行業務に関し取引をする者に対し、その取引に関する重要な事項について、故意に事実を告げず、又は不実のことを告げる行為

「取引に関する重要な事項」とは、一概に規定することは難しいが、旅行者がその情報を知っていたとしたら、その旅行に申し込まなかったであろうと考えられる事項、又は、申し込んだあとであっても、旅行者が旅行契約を解除したかもしれ

ないと考えられる事項をいう。

例えば、重要な契約内容の変更の発生について、添乗員や全国通訳案内士は知っているにもかかわらず、故意に旅行者に告げない場合などをいう。

② 法第十三条第二項

旅行業務に関し取引をした者に対しその取引によって生じた債務の履行を不当に遅延する行為

例えば、ホテルや旅行サービス手配業者に対する支払いや、旅行者に対する払い戻し等を、正当な理由がないのに意図的に遅らせることなどである。

③ 法第十三条第三項第一号

旅行者に対し、旅行地において施行されている法令に違反する行為を行うことをあつせんし、又はその行為を行うことに関し便宜を供与すること。

例えば、旅行地において禁止されている麻薬、盗品やブランド品のコピー商品等の店舗に添乗員や全国通訳案内士が案内（あつせん）したり、店舗の所在地を教えたり（便宜の供与）すること等である。

④ 法第十三条第三項第二号

旅行者に対し、旅行地において施行されている法令に違反するサービスの提供を受けることをあつせんし、又はその提供を受けることに関し便宜を供与すること。

提供される「サービス」自体が旅行地における法令、条例に違反するものをいう。例えば、国内旅行において「白ナンバーのバス」を利用する行為、売春防止法に違反するサービスの提供を受ける行為といった法令、条例に違反する行為の助長等をいう。

⑤ 法第十三条第三項第四号

旅行者の保護に欠け、又は旅行業の信用を失

墜させるものとして国土交通省令で定める行為

ここで、「国土交通省令で定める行為」とは、以下の2点である。

① 貸切バスを利用した企画旅行について

- ・実施が困難な契約を貸切バス事業者と締結すること
- ・契約の内容を出発日の直前又は一方的に変更すること
- ・旅客の乗降場所について安全の確保が十分でない場所を選定すること

② 旅行地において特定のサービスの提供を受けること又は特定の物品を購入することを強要する行為

- ・添乗員や全国通訳案内士が土産物の販売額が一定の金額に達するまでバスを出発させない等、旅行者の意志に反して特定の商品やサービスを購入せざるを得ないような状況に置く行為をいう
- ・ただし、旅行者の便宜のために単に土産物屋等に案内する行為は含まない

最後に、これらの禁止行為に違反した場合、旅行者等が刑事罰に科せられるばかりか、添乗員や、全国通訳案内士自らが刑事罰に科せられるおそれもある。また、旅行者等は監督官庁から業務の停止や登録の取消し等の行政処分の対象になるおそれがある。

第3 旅行業法に基づく旅程管理

1 旅程管理業務とは

旅行業法では、旅行者が企画旅行を実施する場合には、「国土交通省令で定める措置」を講じなければならないと定めている。

第十二条の十 旅行者は、企画旅行を実施する場合においては、旅行者に対する運送等サービスの確実な提供、旅行に関する計画の変

更を必要とする事由が生じた場合における代替サービスの手配その他の当該企画旅行の円滑な実施を確保するため国土交通省令で定める措置を講じなければならない。

そして、「国土交通省令で定める措置」を講じるために必要な旅行者の業務のことを「旅程管理業務」という。

2 旅程管理主任者とは

「旅程管理主任者」とは、旅行者が企画・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。

※お客様が訪日外国人旅行者であり、全国通訳案内士が同行し、かつ通訳案内士以外の添乗員が同行しない場合で、当該者以外の者に旅程管理業務を行わせることは、通常考えにくい。なぜなら、外国人旅行者には語学の壁があり、旅行者と同行していない者をあえて旅程管理上の連絡先とすることは、珍しいためである。

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。

3 旅程管理主任者資格の取得方法

(1) 資格要件

旅程管理主任者の資格要件は、旅行業法で定めた一定の不適合者に該当していないこと（例えば破産者で復権を得ていない者ではないこと）のほか、旅程管理研修の課程を修了し、また一定の回数の旅程管理業務に従事した経験があることが必要である。

(2) 研修実施機関

旅程管理研修は、日本旅行業協会（JATA）、全国旅行業協会（ANTA）、日本添乗サービス協会（TCSA）のほか、各旅行業者、学校等、観光庁長官の登録を受けた団体が実施している。

(3) 国内旅程管理研修の内容

国内旅程管理研修では、以下のカリキュラムが義務付けられている。

- ① 旅行業法令及び旅行業約款 3時間以上
- ② 旅程管理業務（国内旅行実務）13時間以上
- ③ ①及び②の修了テスト
- ④ 以上の研修を修了後、研修を修了した日の前後1年以内に1回以上、又は研修を修了した日から3年以内に2回以上の実務経験を積むこと

なお、実務経験については、旅程管理主任者の資格を有する者のもとで、添乗実習を行っても良い。また、資格取得後は、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「旅程管理主任者証」を交付してもらう必要がある。

4 旅程管理主任者の法定業務

旅程管理主任者は企画旅行に同行する際、旅行業者が行うこととされている国土交通省令で定めた4つの旅程管理のための措置について、現場での対応が求められる。

以下、旅行業法施行規則第三十二条各号について説明する。

① 旅行開始前に必要な予約等

一 旅行に関する計画に定めるサービスの旅行者への確実な提供を確保するために旅行の開始前に必要な予約その他の措置

② 旅行サービス提供のための手続き等

二 旅行地において旅行に関する計画に定めるサービスの提供を受けるために必要な手続の実施その他の措置（本邦内の旅行であつて、契約の締結の前に旅行者にこれらの措置を講じない旨を説明し、かつ、当該旅行に関する計画に定め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た場合を除く）。

例えば、「企画旅行」に参加している訪日外国人旅行者が、旅行地において、「旅程に組み込まれたホテルに泊まれる」、「列車に乗れる」、「レストランで食事ができる」ように、添乗員が「予約の再確認」を行ったり、ホテルや旅館の「チェックインを行ったりすること」等をいう。

③ 旅行サービスの内容変更時の代替手配等

三 旅行に関する計画に定めるサービスの内容の変更を必要とする事由が生じた場合における代替サービスの手配及び当該サービスの提供を受けるために必要な手続の実施その他の措置

例えば、A社の航空機で移動する予定であったが、急遽欠航になったため、B社の航空機を利用して移動する、又は列車を利用して移動するといったように、旅行契約の内容（旅程）の変更を必要とする理由が発生した場合には、旅行業者（添乗員）は、A社の航空機を利用して移動する替わりの手配（これを「代替サービス手配」という。）をする等の措置が必要になる。

④ お客様がグループで行動する際の各種指示

四 旅行に関する計画における二人以上の旅行者が同一の日程により行動することを要する区間における円滑な旅行の実施を確保するために必要な集合時刻、集合場所その他の事項に関する指示

旅行業者（添乗員）が団体行動のリーダー的役割を果たすことをいう。例えば、旅行業者（添乗員）は、円滑な旅行の実施を確保するために、訪日外国人旅行者に対して集合時刻・集合場所やその他の必要な指示をしなければならない。

5 通訳案内業務と添乗員業務の兼務

日本の旅行業者が企画旅行を実施する場合には、その旅行業者に旅程管理業務が発生する。旅行業者がこの旅程管理業務を行うために、添乗員を同行させるときは、当該添乗員が旅程管理の主任者として選任されている場合、旅程管理主任者としての資格が必要になる。

ここで、貸切バスによる企画旅行について、以下2つのケースを考える。

- ・ケース 1：全国通訳案内士と旅程管理主任者の2名が同乗する
- ・ケース 2：国内（総合）旅程管理主任者の資格を有する全国通訳案内士が1名で同乗する

ケース1のように、旅程管理業務に専念する旅程管理主任者と、観光ガイドに専念する全国通訳案内士がいることは、訪日外国人旅行者への旅行サービスとしては、より充実したものとなる。しかし、例えば長期のバスツアーであれば、旅行業者は、バスの運転者、旅程管理主任者、全国通訳案内士の人件費と宿泊料を負担しなければならず、それだけ、コストの上昇要因となる。

したがって、旅行業者は、全国通訳案内士が旅程管理主任者を兼ねるケース2を好むことが多く、「全国通訳案内士」の募集要件として旅程管理主任者の資格を求められる場合もある。全国通訳案内士として業務するに当たって、常に旅程管理主任者の資格を求められるわけではないが、より多くの就業機会を得るために、旅程管理主任者の資格を取得している全国通訳案内士も多い。

<コラム>ベテラン全国通訳案内士Aさんの声
通訳案内士の業務と添乗業務は本来別の役割ではないでしょうか。

ガイドの現場では、通訳案内士に、添乗業務を行わせて、つまり一人二役を負わせてコストを抑えたいのは旅行会社の都合です。

通訳案内士と添乗員の業務は重なる部分もあり明確にはできませんが、今後も議論が必要な部分であり、また実際にやってみるととても「一人」でこなせる業務範囲ではないため、それを当たり前とすると負担が大きすぎると思います。

ガイドの質と安全を考えれば、通訳案内士1名と旅程管理主任者1名がつくのが望ましく、たとえ、コストが上がっても旅行者に説明し負担を求めるのが本来のあり方だと思います。

とはいえ、実際の現場では、全国通訳案内士に旅程管理業務が求められるケースが多いのも事実です。全国通訳案内士としてより多くの仕事の機会を得るためには、旅程管理の技術についても研鑽を積むことが大切です。