

第5章 コンプライアンス

法令や規則を守ることを、法令順守（コンプライアンス）という。全国通訳案内士の業務においても、通訳案内士法を始めとする様々なルールを守って業務を行わなければならない。通訳案内士法は、全国通訳案内士に関わる禁止行為について、次のとおり定めている。

（禁止行為）

第三十一条 全国通訳案内士は、次に掲げる行為をしてはならない。

- 一 通訳案内を受ける者のためにする物品の購入その他のあつせんについて、販売業者その他の関係者に対し金品を要求すること。
- 二 通訳案内を受けることを強要すること。
- 三 登録証を他人に貸与すること。

第三十二条 全国通訳案内士は、前条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。

これを見ると、法第三十一条で禁止されている行為の内容は明白であるが、法第三十二条に関しては、様々なケースが想定される。

そこで本章では、法第三十二条に関連して、通訳案内の業務上、全国通訳案内士が特に把握しておくべき法令等について説明を行う。

第1 著作権法

人々の暮らしや歴史・文化の姿を伝える全国通訳案内士の業務では、様々な著作物を使用して説明を行う場合も多い。例えば、あるお寺について紹介する際に、写真やDVD等をお客様に見せたり、ガイドブックの説明文を利用したりするかもしれない。

これらの映像作品や言語作品は著作物に該当するため、利用にあたっては、著作権法に定められたルールを順守する必要がある。ここでは、著

作権に関する基本的事項について確認する。

1 著作権制度の概要

(1) 著作権法とその目的

文芸、学術、美術、音楽等の作品は、人間の思想や感情を創作的に表現したものである。この表現されたものを「著作物」、その創作者を「著作者」、著作者に付与される法的権利を「著作権」という。

著作権法は、そうした著作物、著作者、著作権等に関係するルールを定めた法律である。

（目的）

第一条 この法律は、著作物並びに実演、レコード、放送及び有線放送に関し著作者の権利及びこれに隣接する権利を定め、これらの文化的所産の公正な利用に留意しつつ、著作者等の権利の保護を図り、もって文化の発展に寄与することを目的とする。

(2) 著作権の種類

「著作権」は国際条約等に基づき、図1に示す権利で構成される。それぞれの権利の詳細は資料編・資料2に示す。

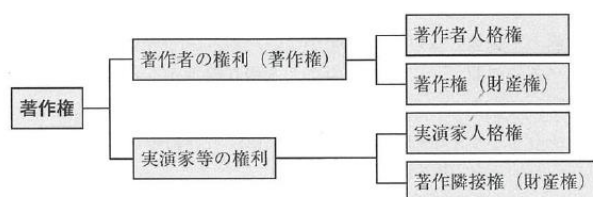


図1 著作権の種類

(3) 著作物の定義

著作権法では、著作物を「思想又は感情を創作的に表現したものであって、文芸、学術、美術又は音楽の範囲に属するもの」と定めている。資料編・資料3に具体例を示すが、上記の定義に当てはまるものは全て著作物に該当する。

(4) 著作権の発生と保護期間

著作権は、著作物を創作したタイミングで発生し、権利を得るための手続きは一切必要無い。

また、著作権の保護期間は、原則として著作者の生存期間と死後 50 年間と定められている。例外を含めて整理すると資料編・資料 4 のとおりとなる。

なお、保護期間を経て著作権が消滅した著作物は、誰でも利用できるようになる。

(5) 海外の著作物について

著作物は国境を越えて利用されるため、世界各国は条約を結ぶことで、お互いに著作物を保護し合っている。日本は著作権に関する主要な国際条約に加入しており、大半の国々と保護関係にある。

2 著作物の使用方法と罰則について

(1) 著作物が自由に利用できる場合について

著作権法は、他人の著作物を利用する際には、原則として著作者の許諾が必要と定めている。

しかし、一定の条件を満たせば、著作者の了解を得ずとも無断で利用できる場合がある。例えば次のような場合である。

- ・私的使用のための複製
- ・学校等の教育機関における複製
- ・営利を目的としない上演・演奏 等

その他の場合を含めた著作物を自由に利用できる場合の一覧を資料編・資料 5 に示す。

(2) 著作物の利用手順

著作物を利用する際は、原則として著作者の許諾が必要となる。著作者の許諾が必要かどうかは、図 2 の手順で調べることができる。

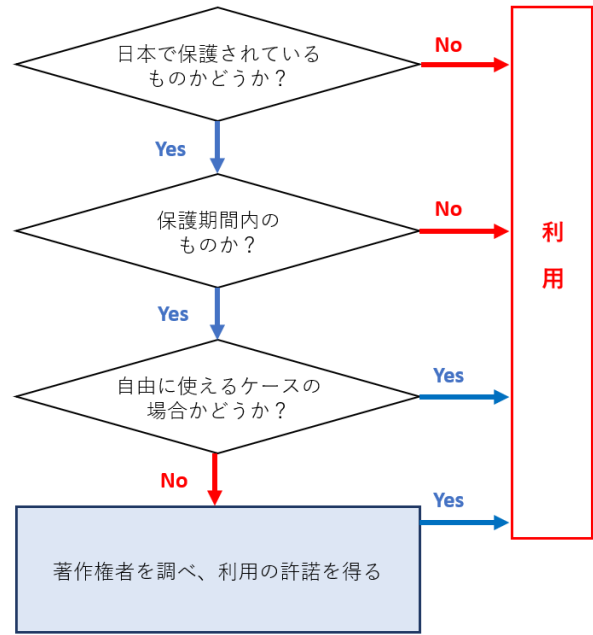


図 2 著作物の正しい利用手順

(公益財団法人著作権情報センターHP より改変
<http://www.cric.or.jp/qa/hajime/hajime6.html>)

ステップ①：日本で保護されているか調べる

利用しようとするものが以下 3 つの条件のいずれかに該当するものであれば、日本で保護されている著作物に該当する。

- ・日本国民の著作物
- ・日本国内で最初に発行された著作物
- ・条約により日本が保護義務をもつ著作物

上記のいずれにも該当しない場合、日本では許可をとらずに著作物を利用することができる。日本で保護されている場合は、ステップ②へ進む。

ステップ②：保護期間内のものか調べる

著作物には保護期間があり、その期間が過ぎれば、だれでも利用可能である (資料編・資料 4 参照)。

著作権が消滅している場合、無許可で利用可能である。保護期間内の場合は、ステップ③へ進む。

ステップ③：自由に使える場合か調べる

一定の条件下では、許諾を得ずとも著作物を自由に使える場合がある（資料編・資料5参照）。

該当する場合は、許可をとらずに利用することができる。該当しない場合は、ステップ④に進む。

ステップ④：著作権者から利用の許諾を得る

著作物の使用許諾が必要なことが分かった場合、まずは著作者を調べる必要がある。本やCD等の場合、出版社や発行元に問い合わせ確認できる。

また、利用許諾を得る際には、利用方法等についてできる限り詳しく説明し、利用の範囲や利用料等について文書で確認しておくことが望ましい。

(3) 著作権侵害と罰則について

著作権者から許諾を得ずに著作物を利用した場合は、著作権侵害となる。その場合、民事上の措置の他、刑事上の処罰を受ける場合もある。

民事上の措置としては、著作権者から侵害の差止、損害賠償、名誉の回復措置等を請求され、事態の解決に向けて話し合いを進めることになる。

刑事上の罰則規定も非常に厳格であり、10年以下の懲役と1,000万円以下の罰金のいずれか、又はその両方が科される。また、法人の場合には、3億円以下の罰金刑が科せられる。

3 全国通訳案内士による著作物の使用について

全国通訳案内士の業務においては、他者の著作物を使用する場面が多々ある。

しかし、著作権者から許諾を得ずに著作物を利用した場合の罰則は、極めて厳格である。しかも、その責任の範囲は全国通訳案内士個人にとどまらず、旅行会社等へも及ぶ場合もある。例えば、全国通訳案内士が募集型企画旅行に旅程管理主任者として添乗した際に著作権侵害行為を行った場合、旅行の実施主体である旅行会社も責任を負う可能性がある。

したがって、全国通訳案内士にとって著作権に係る基本的な知識・ルールを学ぶことは非常に重

要であり、通訳案内業務において他者の著作物を利用する際には、本書で説明した利用手順に従う必要がある。

第2 道路運送法

ここでは「道路運送法」のうち、全国通訳案内士にとって利用頻度及び重要性が高い「旅客自動車運送事業」の概要と注意点について紹介する。

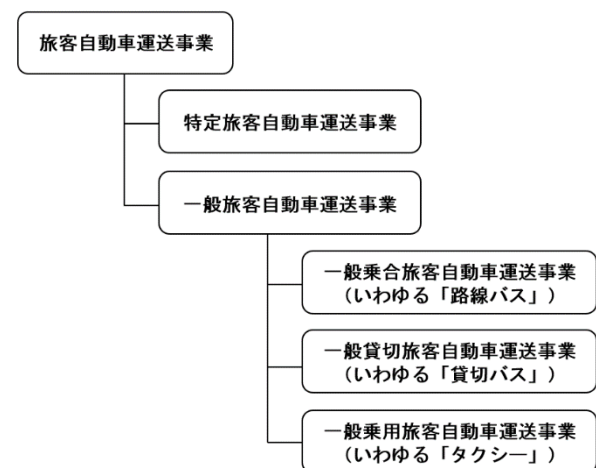
1 旅客自動車運送事業について

他人の需要に応じ、自動車を使用して「有償」でお客様を運送する事業を「旅客自動車運送事業」という。

第四条 一般旅客自動車運送事業を営もうとする者は、国土交通大臣の許可を受けなければならない。

第四十三条 特定旅客自動車運送事業を営もうとする者は、国土交通大臣の許可を受けなければならない。

旅客自動車運送事業は、図3のように分類される。



※特定旅客自動車運送事業…特定の者の需要に応じ、一定の範囲の旅客を運送する事業

図3 旅客自動車運送事業について

2 全国通訳案内士の業務における自家用車の使用について

自家用車で有償の運送を行うことは、原則として禁止されており、全国通訳案内士に限らず、道路運送法に基づく許可等を持たない者が、自家用車を使用して「有償」で送迎行為を行うこと（いわゆる「白タク・白バス」行為）はできない。

（有償運送）

第七十八条 自家用自動車（事業用自動車以外の自動車をいう。以下同じ。）は、次に掲げる場合を除き、有償で運送の用に供してはならない。

- 一 災害のため緊急を要するとき。
- 二 市町村（特別区を含む。以下この号において同じ。）、特定非営利活動促進法（平成十年法律第七号）第二条第二項に規定する特定非営利活動法人その他国土交通省令で定める者が、次条の規定により一の市町村の区域内の住民の運送その他の国土交通省令で定める旅客の運送（以下「自家用有償旅客運送」という。）を行うとき。
- 三 公共の福祉を確保するためやむを得ない場合において、国土交通大臣の許可を受けて地域又は期間を限定して運送の用に供するとき。

では、自家用車を用いた運送行為に対しては金銭等を受け取らずに「無償」で行い、その他の通訳案内業務を「有償」で行った場合はどうか。このような場合であっても、違法行為となるという解釈が国土交通省によりなされている（詳細は資料編・資料6参照）。

「通訳案内士による自家用車を用いた通訳案内行為について」（国自旅第75号平成29年8月14日）

（以下、抜粋）仮に、通訳案内を行う際の運送

行為について、利用者から運送費名目の金銭等を收受せず、外形上無償で行われている場合であっても、これと一体的に行われる通訳案内業務に対する対価が支払われている場合は、当該運送に係る経費は通訳案内業務で收受する料金で賄われており、実態上は有償で行われているものと判断されることから、従前どおり、当該行為については道路運送法に違反する行為である。

この根拠は、たとえ運送費の名目で金銭等を受け取っていないとしても、通訳案内業務に対価が支払われている場合、運送に係る経費は通訳案内業務で收受する料金で賄われており、実態としては有償と判断されるというものである。

したがって、通訳案内業務において、有償で自家用車を使用することは原則禁止であり、お客様を自動車でご案内する場合は、許可を受けた事業者が経営するバスやタクシー等を利用する必要がある。

3 旅客自動車運送事業者の利用について

路線バスやタクシーを利用する場合は、一般的なルールやマナー等を守って利用すれば法令等に触れる可能性は少ない。

一方で、「貸切バス」については、近年の重大事故の発生等を受け法整備が進んでいる。よってここでは、貸切バスの利用に関するコンプライアンス事項等について紹介する。

（1）貸切バスのコンプライアンス事項について

貸切バスの運行に関する制度の多くは、貸切バス事業者を主な対象として定められたものだが、旅程の確認や当日の運行等、全国通訳案内士の業務にも大きな影響を及ぼしうる。

よって、貸切バスの安全でスムーズな運行のためには、全国通訳案内士も下記に紹介する事項等を把握しておくことが重要である。

① 運転時間・休息時間等

- ・運転者の連続運転時間は4時間が限度である。運転開始後4時間以内（又は4時間経過直後）に運転を中断して30分以上の休憩等を確保しなければならない。なお、少なくとも1回につき10分以上として、分割することも可能である。
- ・1日の運転時間は2日（始業時刻から起算して48時間）平均で9時間が限度である。
- ・1日（始業時刻から起算して24時間）の拘束時間（始業時刻から終業時刻までの時間で労働時間と休憩時間（仮眠時間を含む）の合計時間）は、13時間以内が基本であり、延長する場合であっても16時間が限度である。ただし、15時間を超える回数は一週間につき2回までである。
- ・休息期間（前日の終業から翌日の始業まで）は、原則として継続8時間以上必要である。

② 交替運転者の確保

- ・実車距離（旅客の有無に関わらず、旅客の乗車が可能として設定した区間の距離）が原則500km（最初の旅客の乗車時刻若しくは最後の旅客の降車時刻が午前2時から午前4時までの間にある運行又は当該時刻をまたぐ運行の場合は原則400km）を超える場合又は1日の運転時間が運行指示書上、原則9時間を超える場合、交替運転者の配置が必要となる。

③ 運賃及び料金

- ・貸切バス事業者が収受する運賃及び料金は、乗車時において地方運輸局長等に届け出て実施しているものによる。

(2) 全国通訳案内士の業務に係る留意事項

上記を踏まえ、全国通訳案内士が貸切バスを利用し業務を行う際は、以下の点への留意が必要である。

① 旅程の確認について

ツアー等の実施前に旅程を確認することは全国通訳案内士の重要な業務の一つである。その際は、安全について十分に配慮されているか確認することが大切である。制度として定められている(1)①・②に加え、下記等にも留意する必要がある。

- ・予定走行距離
- ・見込まれる運行速度
- ・運転者の休憩場所や車両の駐停車場所の確保

② 旅程の変更について

貸切バスの運行時にルートの変更が必要となった場合でも、前記(1)①・②に従う必要があり、それらの範囲を超えたルート変更はできない場合がある。また、前記(1)③の規則により、ルート変更に伴いバス料金に変更となる場合がある。

いずれにせよ、ルートの変更に際してはバス運転者を通じ、「旅客自動車運送事業運輸規則の解釈及び運用について」の内容を確認しつつ、旅行会社に相談することが大切である。

<コラム>全国通訳案内士による民泊サービスの提供について

ここ数年の民泊サービスの急速な普及や多様化する宿泊ニーズ等を背景に、住宅宿泊事業法（民泊新法）が平成29年6月に成立し、平成30年6月15日に施行されることになった。これにより、日本国内で民泊サービスを行うには、これまでの旅館業法に基づく簡易宿所や国家戦略特区法に基づく認定を受ける等の制度に加えて、都道府県知事等への届出による住宅宿泊事業が可能となった。住宅宿泊事業法（民泊新法）では、年間提供日数が180日を超えないものとするとともに、住宅が多く立地する住居専用地域を含め、住宅が立地する様々な地域において実施可能とすることとしており、今後民泊ホストへの参入が見込まれる。

では、全国通訳案内士が報酬を得て通訳案内業務を行ったお客様を、自宅に「無料」で宿泊させる行為はどのような扱いとなるのか。この場合も、「2 全国通訳案内士の業務における自家用車の使用について」で紹介した「通訳案内士による自家用車を用いた通訳案内行為について」と同じように考えることができる。すなわち、お客様を自宅に宿泊させる際にかかる経費は、有償で行われる通訳案内業務によって賄われているため、宿泊についても実態としては有償で行われているものと判断される。よって、有償で通訳案内をしたお客様を自宅に宿泊させるには、民泊ホストとして必要な諸手続を経る必要がある。

第3 商品・サービスの説明に関係する法令

買い物は旅行における楽しみの一つであり、訪日外国人旅行者に対して商品・サービスを紹介したり表示を翻訳したりして説明を行うことは、全国通訳案内士の重要な役割である。

説明する内容については、基本的には「表現の自由」が保証されているが、誤った情報や誇大な情報が伝われば、お客様の適正な判断を妨げ、利益等を損なわせることになる。事実、「ガイドに高額な商品を購入させられた」などといったトラブル事例が確認されている。

全国通訳案内士による商品・サービスの説明は、多くの場合、口頭でなされるが、口頭説明であっても、法で定められる「広告」又は「表示」に該当する場合がある。よって本項では、「広告」や「表示」に関する禁止事項等を定めた2つの法律を紹介しながら、全国通訳案内士による商品・サービスの口頭説明時の留意事項について述べる。

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

(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とは

「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」(以下「薬機法」という)とは、医薬品、医薬部外品、化粧品、医療機器及び再生医療等製品(以下「医薬品等」という)の品質、有効性及び安全性の確保等を目的とするものである。同時に、医療上特に必要性の高い医薬品、医療機器及び再生医療等製品の研究開発の促進により、保健衛生の向上を図ると定めている。

(2) 全国通訳案内士と薬機法上の禁止事項

薬機法の広告に関する禁止事項のうち、全国通訳案内士の業務に関わりの強いものは次の2点である。

① 誇大広告の禁止

② 承認前の医薬品、医療機器及び再生医療等製品の広告の禁止

薬機法で定められる「広告」は口頭によるものも含み、また、広告規制の対象について法では「何人も」と記載されている。

したがって、全国通訳案内士が医薬品等について口頭説明を行う場合、法で定められた禁止事項に該当しないよう、注意が必要である。

それぞれの詳細は以下のとおりである。

① 誇大広告の禁止

誇大広告とは、医薬品等の名称・製造方法・効能・効果等についての虚偽又は誇大な広告であり、薬機法ではこれを禁止している。その他、第2項にて、医師等が効果・効能を保証したかのような広告も禁止している。

(誇大広告等)

第六十六条 何人も、医薬品、医薬部外品、化粧品、医療機器又は再生医療等製品の名称、製造方法、効能、効果又は性能に関して、明示的であると暗示的であるとを問わず、虚偽

又は誇大な記事を広告し、記述し、又は流布してはならない。

2 医薬品、医薬部外品、化粧品、医療機器又は再生医療等製品の効能、効果又は性能について、医師その他の者がこれを保証したものと誤解されるおそれがある記事を広告し、記述し、又は流布することは、前項に該当するものとする。

3 何人も、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関して墮胎を暗示し、又はわいせつにわたる文書又は図画を用いてはならない。

② 承認前の医薬品、医療機器及び再生医療等製品の広告の禁止

薬機法は、未承認の医薬品等の広告も禁止している。医薬品等の製造や販売には、承認や許可の手続きが必要であり、そうした手続きを受けていない医薬品等についての広告は禁止となる。また、医薬品以外のものを、医薬品と偽って広告する行為も禁止される。

(承認前の医薬品、医療機器及び再生医療等製品の広告の禁止)

第六十八条 何人も、第十四条第一項、第二十三条の二の五第一項若しくは第二十三条の二の二十三第一項に規定する医薬品若しくは医療機器又は再生医療等製品であつて、まだ第十四条第一項、第十九条の二第一項、第二十三条の二の五第一項、第二十三条の二の十七第一項、第二十三条の二十五第一項若しくは第二十三条の三十七第一項の承認又は第二十三条の二の二十三第一項の認証を受けていないものについて、その名称、製造方法、効能、効果又は性能に関する広告をしてはならない。

(3) 広告の該当性

「全国通訳案内士による口頭説明」が薬機法で

定められる「広告」に該当していることを確認する。

まず、薬機法上の広告の該当性に関しては、次のいずれの要件も満たす場合、これを広告に該当するものと判断されている。

- ① 顧客を誘引する（顧客の購入意欲を昂進させる）意図が明確であること
- ② 特定医薬品等の商品名が明らかにされていること
- ③ 一般人が認知できる状態であること

これをふまえ、規制対象となる広告の具体例が地方自治体により示されており、その中に「※口頭での説明も規制の対象となりますので十分注意ください。」と記載されている。

したがって、①～③のいずれも満たす場合、医薬品等に関する口頭説明は、広告の主体を問わず、薬機法上の「表示」に該当する。

(4) 医薬品等適正広告基準について

医薬品等に関する広告の禁止・制限事項は、「(2) 全国通訳案内士と薬機法上の禁止事項」で紹介した事項の他にも「医薬品等適正広告基準」という通達により別途定められている。基準の例は次のとおりである。

- ① 虚偽、誇大なおそれのある広告の禁止
- ② 効能効果等又は安全性を保障する表現の禁止
- ③ 医薬品等の過量消費又は乱用助長を促すおそれのある広告の禁止
- ④ 他社製品のひぼう広告の制限
- ⑤ 医薬関係者等の推せん表現の禁止 等

こちらの広告主体については、「広告を行う者」として定められている。よって医薬品等について広告を行う場合、全国通訳案内士も「広告を行う

者」に該当するため、基準を順守する必要がある。

2 不当景品類及び不当表示防止法

(1) 不当景品類及び不当表示防止法とは

消費者はより質の高いものをより安い価格で購入したいと考え、また事業者はその期待に応えようと努める。ところが、商品についての不当な表示や過大な景品の提供がなされると、消費者の選択に悪影響を与え、結果として消費者の利益を損なう場合がある。不当な表示や過大な景品の提供を制限することで、消費者の利益を保護することを目的とするのが「不当景品類及び不当表示防止法」（以下「景品表示法」という）である。

以下では、不当表示規制・過大景品規制のうち、前者についてその概略を示す。

(2) 景品表示法で禁止される「不当な表示」とは

景品表示法は、口頭説明による場合を含めた「不当な表示」を禁止している。この「不当な表示」とは、広告に関する禁止事項を定めたものであり、次の3点が該当する。

① 優良誤認表示

商品・サービスの「品質、規格、その他の内容」について、実際のものや競争事業者のものより著しく優良であると誤認される表示。

- ・例1：アメリカ産の牛肉を「神戸牛」として表示した場合
- ・例2：「この製法で製造できるのは当社だけ」と広告しているが、実際には他社も同じ製法で製造できる場合

② 有利誤認表示

商品・サービスの「価格その他の取引条件」について、実際のものや競争事業者のものより著しく有利であると誤認される表示。

- ・例1：「通常価格〇〇円のところ 今だけ△△円」と表示し、あたかも期間限定の安売りをしてい

るかのように表示しながら、実際には、「通常価格」で販売した実績のないものだった場合

- ・例2：「他社製品の2倍の量」と表示しているが、実際には他社製品と同程度の内容量だった場合

③ その他誤認されるおそれのある表示

- ・例：外国産の商品のうち、その商品がその原産国で生産されたものであることを一般消費者が判別することが困難なものについて、その商品の原産国以外の国の国名、地名、国旗、紋章などを表示した場合

(3) 全国通訳案内士と景品表示法の関係

表示規制の対象は、商品・サービスを供給する事業者である。

具体的には、同法第二条第四項において、次のとおり定義されている。

この法律で「表示」とは、 ア) 顧客を誘引するための手段として、 イ) 事業者が自己の供給する商品又は役務の内容又は取引条件その他これらの取引に関する事項について行う ウ) 広告その他の表示であつて、内閣総理大臣が指定するものをいう。
--

(4) 景品表示法に関する注意点

(3)をふまえると、全国通訳案内士が直接の表示規制の対象となることはないが、商品・サービス事業者と一体となって「不当な表示」を行ったと認められる場合は、全国通訳案内士も規制対象となる可能性がある。

また、全国通訳案内士は、当該商品・サービスと訪日外国人旅行者をつなぐ仲介者としての役割を担っていることをかんがみ、説明内容が「不当な表示」とならないよう、十分に注意を払う必要がある。

3 全国通訳案内士による商品・サービスの口頭説明時の留意事項について

これまで述べてきたとおり、全国通訳案内士による商品・サービスについての口頭説明は、法で定められる「広告」又は「表示」に該当する場合があります。ただ広告や表示に関しては様々なルールが存在し、政令、省令、告示等により定められている場合や業界団体等による自主規制に委ねられている部分もある。よって、全国通訳案内士が広告や表示に関する様々なルールを詳細に把握することは困難である。

では、全国通訳案内士が商品・サービスの口頭説明を行う際に、どのようなことに留意すればよいか。具体的には、次のとおりである。

① 「不当な表示」とみなされる説明は避ける

全国通訳案内士は当該商品・サービスと訪日外国人旅行者をつなぐ仲介者としての役割を担っていることをかんがみ、説明内容が「不当な表示」で禁止される内容とならないよう注意し、商品・サービスの「品質、規格、その他の内容」や「価格その他の取引条件」について、正確な情報発信を行う必要がある。

② 説明する商品・サービスについてよく知る

正確な情報発信のためには、説明を行う商品・サービスについてよく知ることが重要である。また、薬機法で定められる医薬品等のように、商品・サービスについて広告時の禁止・制限事項が定められている場合もある。よって、特定のものについて詳細に説明すると想定される場合は、広告に関する禁止・制限事項等が無いのか、確認しておくことが望ましい。