

第1回「通訳案内士のあり方に関する検討会」議事録

日時：平成21年6月26日（金）10：30～12：30

場所：観光庁 国際会議室（中央合同庁舎2号館16階）

<出席者（敬称略）>

<委員>

青木 麗子	福岡県留学生サポートセンター長
石井 一夫	NPO 法人アセアンインバウンド観光振興会
出野 勉	静岡県産業部観光局長
定保 英弥	株式会社帝国ホテル東京総支配人）
（代理出席 山中 左衛子	ホテル人材育成部長）
三瓶 慎一	慶應義塾大学法学部教授、通訳案内士試験委員
島崎 有平	社団法人全国旅行業協会 専務理事
角田 陽子	マンダリンオリエンタル東京株式会社 コンシェルジュ
辻村 聖子	社団法人日本観光通訳協会 副会長
永井 久美子	京都市産業観光局観光政策監
深川 三郎	社団法人日本旅行業協会外国人旅行委員会 副委員長
藤井 一男	東京 SGG クラブ 会長
松澤 勇夫	株式会社日本旅行 国際旅行事業部担当部長
道明 昇	独立行政法人国際観光振興機構 理事
廻 洋子	淑徳大学国際コミュニケーション学部 教授、交通政策審議会分科会委員
山田 澄子	協同組合全日本通訳案内士連盟 理事長
（代理出席 原田 智子	副理事長）

<事務局>

西阪 昇	観光庁審議官
大黒 伊勢夫	観光庁観光地域振興部長
加藤 隆司	観光庁観光産業課長
久保田 雅晴	観光庁国際観光政策課長
水嶋 智	観光庁観光地域振興部観光資源課 課長
川島 雄一郎	観光庁観光地域振興部観光資源課 課長補佐
三重野 真代	観光庁観光地域振興部観光資源課 専門官

（司会進行 川島）

開会

資料確認

1. あいさつ

(観光庁審議官 西阪昇)

皆様方には大変お忙しい中、検討会にご足労頂き、第1回の検討会を開催させていただきますこととお礼申し上げます。皆様方には日頃、それぞれのお立場で観光振興、特にインバウンドの振興にご尽力いただき、御礼申し上げる次第である。

昨年10月に観光庁が発足し、様々な取り組みを行ってきたところであるが、インバウンドについては2010年1,000万人という目標があるが、その先を見据えて2020年2,000万人のお客様をお迎えしていこうという目標を設定して取り組みをしている。この大きな目標の実現のためには様々な取り組みが必要だが、通訳案内士の活躍も不可欠であるとの認識のもと、昨年11月より「通訳案内士のあり方に関する懇談会」を開催し、関係者の幅広い意見を頂いた。その議論を踏まえ、この度は通訳案内士制度の抜本的な見直しも視野に入れた検討を行うために検討会が開催されるに至ったところである。

2020年2,000万人時代を見据えた通訳案内士制度を構築するために、各委員の皆様の忌憚のないご意見をいただき、議論を進めていく所存でありますので、ご理解とご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

2. 委員紹介(川島課長補佐)

3. 座長選任

(川島課長補佐)

本検討会の座長は設置要領の4.(1)にあるとおり委員の互選によって座長を定めるということになっている。

どなたか座長の推薦をいただけるか。

(島崎委員)

交通政策審議会観光分科会委員でもある廻委員にお願いしたい。

(川島課長補佐)

廻委員というご意見が出たがいかがか。

(異議なし)

それでは、淑徳大学国際コミュニケーション学部教授の廻洋子委員に座長に就任いただきたい。廻座長にはお手数だが座長席へ移動願いたい。

それでは、廻座長より一言ご挨拶をお願いしたい。

(廻座長)

皆様からご支援、ご助言いただきたい。ご協力お願いします。

(川島課長補佐)

ありがとうございました。(冒頭撮影終了)

以後の進行は、廻座長にお願いしたい。

4. 議事

(廻座長)

それでは議事を進めたい。

まず手元の議事次第に従い、議事の 1 として、本検討会の開催主旨について事務局より説明をお願いしたい。

(水嶋課長)

それでは、資料 4 に基づいて検討会の設置趣旨について確認の意味も込め説明したい。資料 4 を参照いただきたい。

通訳案内士はよく民間外交官と呼ばれる。我が国の旅行地としての魅力を正確かつ適切に外国人旅行者に伝えるという意味で我が国にとって大変重要なソフトインフラであると認識共有している。2010 年 1,000 万人、さらに中長期的には 2020 年 2,000 万人という時代を迎えるにあたって、通訳案内士にいかにか活躍いただくかが非常に大きな課題となっている。

通訳案内士法は、元々は通訳案内業法と呼ばれていたが、昭和 24 年に制定された。以来、部分的な制度改正は行ってきたが、抜本的な制度的変更は行われなまま今日に至る。一方で、我が国に対する訪日外国人旅行者の状況は、平成 15 年に「ビジット・ジャパン・キャンペーン」を本格的に開始して以来、訪日外国人旅行者数は急激に増加している。このため、通訳案内士の数の不足が問題になってきた。平成 17 年には通訳案内業法を通訳案内士法に改める改正の際に、地域限定通訳案内士制度の導入、あるいは海外試験を実施し外国に居住の方でもこの資格を取りやすくする制度的な工夫を行ってきた。

しかし、インバウンドの旅行者は大変急激に増えてきて、通訳案内士の問題が色々と顕在化してきた。まず、アジア各国からの旅行者が増加しているが、通訳案内士の登録者数を見ると、言語の偏り、あるいは地域的にも首都圏や近畿圏在住者が多く、地方の通訳案内士が少ないといった、言語的偏在や地域的偏在が指摘されている。また、機械的な言い方で失礼かもしれないが、通訳案内士を手配する側からすると、資格を持っているというだけで通訳案内士のレベルが完全に保証されているかというと、そうは言いがたい。したがって、通訳案内士の質に関する問題も指摘されている。

また、実際に通訳案内業に就いておられる方からすると、現場では無資格ガイドが横行し、現行の通訳案内士法では資格を持たない者が有償で通訳案内をした場合、罰則が科せられる制度だが、その制度が形骸化してしまっているのではないかと、あるいは、せっかく資格を取ったのに就業機会に恵まれないという指摘もある。もちろん今日のことなので、資格を取ったからといって直ちに営業の保証がされるというようには、世の中そうはいかないが、一方で、職業としての魅力が高まらないとそもそも通訳案内士のなり手がなくなってしまうのではないかとという本質的な問題もある。

以上のような色々な問題が顕在化しているので、現行の通訳案内士制度については、現在は業務独占という形になっており、資格を持っていないと開業してはならない、というものだが、このような非常に厳しい規制が絡んでいるという点も含め、タブーなく通訳案内士制度そのものの妥当性を幅広くご議論いただければと思う。これまで私共の方で様々な調査、あるいは懇談会という形でそれぞれのお立場の方から問題意識を提示していただくことを進めてきたが、これから本格的に検討会において2020年2,000万人時代を見据えた新たな通訳案内士制度を構築するために、いかなる対応が必要か、制度の抜本的な改正も視野に入れた検討を行うため、本検討会を設置させていただいた。

(廻座長)

続いて、資料5の通訳案内士の制度と現状について引き続き事務局より説明をお願いしたい。

(川島課長補佐)

通訳案内士の制度と現状について資料5に基づいて説明したい。

通訳案内士の業務のイメージというところだが、通訳案内士がどういった業務をされているのかということで、集合から移動中、目的地、そして場合によっては宿泊、食事まで付き添いし、単にお客様を案内するというだけでなく、自らの知識、経験をもとに能動的に日本の魅力である地理、歴史、文化を外国からのお客様にお伝えしているというのが、通訳案内士が普段行っている業務で、ページ1はそのイメージをペーパーにしたものである。

そういった通訳案内士の業務を適正に実施することを確保するとともに、外国人観光客に対する接遇の向上を図り、通訳案内士法に基づいて制度を運用しているところである。通訳案内士の全国版ということで、通訳案内士試験、そして、都道府県に限り通訳案内業ができるという地域限定通訳案内士の大きく2つがある。それぞれ仕組みは大筋同じであり、試験を受けてもらい合格し、その後、各都道府県で登録していただくことで登録証が発行されて通訳案内士として通訳案内業務ができるということになっている。また、通訳案内士試験は、1次試験が筆記試験、2次試験が口述の面接試験となっている。全国版の通訳案内士試験については、先程も少し話があったように、海外での試験も実施している。資料2ページの右側の方に行き、この制度を補完するというので、通訳ガイドの活動の機会を拡充するために通訳ガイド検索システムを導入したり、もしくは通訳ガイドの質の向上を図るために通訳ガイドスキルアップ・プログラムを構築したり、また、無資格ガイド対策ということで通訳ガイド制度周知強化週間の実施をしたりしている。それぞれの根底については後程詳しく説明したい。

次に、通訳案内士制度の根幹をなす制度だが、業務独占で通訳案内士でない者は、報酬を得て通訳案内業を行ってはならないということになっている。また、名称についても使用の制限をかけており、通訳案内士でない者は、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。こうした国家資格制度は他にどういった例があるのかということ、医師、公認会計士、不動産鑑定士等である。これら通訳案内士同様の業務独占ということで厳しい規制をかけている資格がある一方、(2)にあるようにマンション管理士、社会福祉士(ソーシャルワーカー)、介護福祉士(ケアワーカー)等、業務独占という規制をかけずに名称独占として資格制度を運用しているものもある。その他に、特定の事務所もしくは事業所に有資格者を置かなければならないという必置資格ということで資格制度を運用しているものもあり、色々な例がある。

次に、地域限定通訳案内士制度の概要である。地域限定通訳案内士については都道府県を単位とし、当該地域において業務ができるという資格である。外国人観光旅客の需要に応ずるに足りる適当な通訳案内士が不足しているような地域においては、こうした制度を運用しているところであり、現在6道県において地域限定通訳案内士制度が運用されている。

続いて、海外試験だが、現在、中国語、韓国語といった言語の有資格者が不足しているということに対応するために海外でも試験を実施しており、ソウル、北京、香港および台北の4都市で平成18年度より試験を実施している。1次試験を海外で受験してもらい、2次試験は日本に来てもらい、東京、京都、福岡で試験を実施している。登録すれば海外の方でも通訳案内業ができる制度になっている。

次に、通訳ガイド検索システムである。通訳案内士の活動機会を拡大するためにインターネット上に本システムを設置し、海外のお客様でも直接こうしたサイトを通して通訳ガイドを手配できる仕組みである。現在164名に登録いただいている。

続いて、通訳ガイドスキルアップ・プログラムである。通訳案内士の質の向上を図るために研修をより充実させていくという観点から、通訳ガイドが実務を行うにあたって必要となる実践的な知識に関して、こうした研修プログラムを設計し、研修を実施しているところである。スキルアップ・プログラムを実際に活用した研修事業について政府において平成20年度の第二次補正予算を活用し、各通訳ガイド団体等が実施する研修事業に対し国として支援・バックアップさせていただいている。

9ページ目が通訳ガイド制度周知強化週間についてである。無資格ガイド対策ということで、通訳ガイド制度周知強化週間を平成17年度から設定・実施している。通訳ガイド制度についてリーフレットを作成し、ビジットジャパン案内所等を経由して外国人旅行者に配布している。もしくはJNTOの協力を得て、海外の旅行会社や政府関係機関に対しても通訳案内士制度に関する案内をしている。また、実際に現地に行って無資格ガイド行為を行っている者に対して注意書を交付するなど指導を行っている。お手元にリーフレットの例があるのでご参照いただければと思う。

続いて、本通訳案内士のあり方に関する検討会に至る経緯を少しおさらいしたい。平成19年6月に観光立国推進基本計画が策定され、その中に、平成23年までに通訳案内士の登録者数を15,000人にするという目標を設定している。平成21年現在で通訳案内士の登録者数は13,530人で、地域限定通訳案内士がこの他に157人おり順調に増加している。一方で、昨年通訳案内士の就業実態等の調査を実施したところ、登録者のうち実際に就業しているガイドは専業で10.2%、兼業を含めても26.4%ということで、登録者と実際の活動実態に乖離がある。こうした経緯を踏まえ、増加する外国人旅行者に対応した通訳案内士のあり方を検討するための前段階として、関係者の幅広い意見を聞く、意見交換、認識共有の場を設置するという目的で「通訳案内士のあり方に関する懇談会」を昨年11月から今年の1月にかけて開催した。並行して、観光立国推進戦略会議の中で今年の3月に訪日外国人2,000万人時代の実現に向けた提言をいただいた。その提言の中で通訳案内士について、通訳案内士の質および量の充実を図ることが必要、そして外国人旅行者に対する対応能力と接遇のプロとしての意識を持った人材の育成を進めることが必要であるという提言をいただいている。こうした経緯を踏まえて本検討会を設置したところである。

続いて、いくつかの数字をご覧頂きながら通訳案内士の現状について説明したい。12ページのグラフだが、青の棒グラフ部分が通訳案内士の登録者数である。年々増加しており、現在、13,530人になっている。近年、試験制度の改正があり、試験免除制度が導入されたり、もしくは試験において

も相対評価から絶対評価になるなど、合格率が上がり、登録者数も増加している。

次のページにいき、旧通訳案内業法が制定された昭和 24 年には訪日外国人旅行者数は 1.5 万人しか来ていなかったが、現在、平成 20 年には 835 万人で大幅に増加し、昭和 33 年に比べても 55 倍である。一方で、通訳案内士の登録者数は増えてはきているものの、その伸び率は訪日外国人旅行者数の伸びには及んでいないというのが現状である。また、下の円グラフを参照いただきたい。左側が昭和 31 年外国人旅行者数の地域別の割合だが、北米が 50%、ヨーロッパが 19%ということで、欧米が中心のインバウンドの状況であった。右側の平成 20 年は、アジアが 74%と地域別の割合も大きく変わってきた。

次のページが通訳案内士登録者数の近年の推移だが、一番下の青の部分が英語の通訳案内士登録者である。増えてはきているものの、7 割が英語の登録者だというのが実態である。

次のページがさらにそれを分かりやすくした円グラフである。左側が地域別の訪日外国人旅行者数の割合で、先程示したとおり、アジアが 74%である。右側が通訳案内士登録者数の言語別の割合だが、英語が 68.5%ということで言語に関するミスマッチが生じている。また、下の方の図については、これをさらに数字で表したものである。言語については、英語が 131 人に対して通訳案内士 1 人という割合になっているが、中国語、韓国語については、2,000 人、3,000 人、4,000 人に通訳案内士 1 人という割合になっているのが現状である。

そうした現状について、通訳案内士の登録者、合格者の推移が 16 ページに示されている。先程海外試験を実施しているということで話をしたが、左側が海外試験会場分の合格者数であるが、中国語で直近 3 年間で 164 人、韓国語で 289 人の合格者を出しており、それを反映し、右側の全体とあるが、3 年間で合格者が中国語で 688 人、韓国語で 455 人合格者が出ている。しかし、まだまだ追いついていない。

地域別でさらに示したものが次のページである。棒グラフが通訳案内士の登録者数を都道府県別に表したものである。見て頂ければ分かるように、首都圏、近畿圏に大きな偏りがあり、地方に行けば行くほど通訳案内士の登録者数は少ない。

次のページはそれをさらに分析的に表したものである。北海道におけるケースだが、グラフが 4 つあるが、左上から英語、右上がヨーロッパ、左下が中国語、右下が韓国語ということで、それぞれの地域からの訪日外国人来道者数と通訳案内士の登録者数を比較したものである。下の 2 つを参照いただきたい。中国語に関しては 41 万人の来道者に対しわずか 18 人であり、17 万人の韓国からの来道者に対し通訳案内士は 14 人というのが現状である。

次のページが、地域限定通訳案内士試験の実施状況である。平成 19 年度から 2 年に渡って実施している。平成 20 年度については 6 道県において 126 人の合格者が出ている。2 年間合わせて 6 道県合計で 157 人の登録者が出ているが、先程の状況と照らし合わせるとまだまだ地域的偏在の解消に至っていない。

次のページが通訳案内士の手配の流れを簡単に示したものである。訪日外国人旅行者がエージェントを通して通訳ガイドサービスを手配するという流れもあるが、個人客を中心にホテルのコンシェルジュを通して通訳ガイドサービスを手配、先程説明させていただいた通訳ガイド検索システムを使って直接通訳ガイドサービスを手配するという色々な流れがある。

次のページが手配の流れについて、昨年の「通訳案内士のあり方に関する懇談会」において旅行会社もしくはインバウンドオペレーターから発表いただいた内容をまとめたものである。韓国、台湾、

香港、中国というアジアの主要国のインバウンドの実態で、ガイドの状況については現地から添乗員という形で来るスルーガイドというということになっている。また、ガイドを手配する場合にも現地の旅行会社が直接、もしくは日本における現地系の会社もしくは団体を通じた手配ということで、現地系のネットワークの中で手配が行われている。

最後に、ガイド料金について日本観光通訳協会（JGA）のホームページからから抜粋したものである。あくまで内容、拘束時間、ガイドのレベルによってガイドの料金は異なるということである。また、依頼主との間で実際の料金は異なるということだが、目安ということで、1日8時間までで平均3万円、半日4時間までで平均2万円という料金が設定されているというのが実態である。

以上が資料5の説明である。それから参考資料の「国際観光振興について」について時間のあるときに目を通していただきたい。次の参考資料「通訳案内士就業実態等調査の結果」について触れたい。

本調査の概要だが、1万名の通訳案内士に調査票を送付し有効回答回収率33%で回収した。4ページだが、先程申し上げた通訳案内士の登録者の概観というところだが、通訳案内士の登録者のうち、専業の方は全体の10.2%、兼業を合わせても全体の26.4%と75%弱の方は登録をしていますが実際には働いていないというのが実態である。

次に7ページだが、そうした通訳案内士を専業・兼業にわけ、年間どの位の日数働いているか、どの位の年収を得ているのかということ进行调查したものである。上の方が稼働日数で、専業者であっても稼働日数100日以上が33%いる一方で、30日以下という方が28%いる。下の方が年収だが、年収が専業者においても300万円以上の方が23.2%いる一方で、100万円未満の方が38.8%であり、通訳案内士だけでは収入が上がらないというのが実態になっている。

また、13ページに通訳案内士の登録をしていながら働いていない方あるいは兼業の方が他にどのような職業に就いているのかを調査したものである。おおむね兼業者、未就業者ともに通訳・翻訳、語学学校講師など語学を活かしたもの、もしくは学校の教員ということで、基本的に調査はしていないが、地理や歴史、語学といった通訳案内士になるにあたっての必要となる知識を活かした他の職業についているというのが実態である。

以上、簡単ではあるが通訳案内士の就業実態調査の報告とさせていただきます。

（廻座長）

問題点がだんだんあぶりだされてきたと思う。

引き続いて、資料6の「通訳案内士のあり方に関する懇談会の議論について」の説明をしていただきたい。

（川島課長補佐）

通訳案内士のあり方に関する懇談会の議論についてまとめたものが資料6だが、これに基づいて説明したい。

通訳案内士のあり方に関する懇談会だが、通訳案内士団体、旅行業者、ホテル業者、地方自治体、ボランティアガイド団体、JNTO、観光庁ということでメンバーを選定し懇談会を実施した。それぞれの立場から通訳案内士を取り巻く現状や課題について発表していただいた。それをまとめたのが2ページ以降である。

まずは、通訳案内士制度に求められる役割ということで、旅行において通訳案内士の質、業務の問題が高いウェイトを占め、旅行満足度を左右するということが重要なファクターであるという意見があった。通訳案内士に求められる質に関して、旅行業に関する知識やレストラン等に関する情報不足、語学能力が低いというような意見、もしくは受け入れる方々の国の文化、事情、習慣の違いを理解した上で接する姿勢の足りないガイドもいるのではないかと、産業観光や医療関係、建築や日本美術、秋葉原やナイトライフなど様々な専門分野に精通したガイド足りないのでは増やしていく必要があるのではないかと、という意見があった。

そうした質に関して、質の確保ということで具体的な提案があった。たとえば、格付けシステムを導入すべきではないか、もしくは更新制度を導入してはどうか、もしくは合格後に旅程管理研修を義務付けてはどうかなどの意見があった。

一方で、無資格ガイドに関する意見もあった。資格を取らずに通訳ガイドを行っている者が多く、有資格者の業務を圧迫しているのではないかと、もしくは、無資格ガイドが間違っただけの認識に基づいた無責任な説明を行うことによって、結果として日本に対するイメージを損なうのではないかと懸念が示された。

通訳案内士の数について、英語を中心に供給過多になっているのではないかと意見がある一方で、言語的偏在でアジア言語の有資格者が足りないという意見があった。また、海外の試験について、日本在住の資格者が育たないので反対であるという意見があった一方で、日本の歴史、地理等の知識があるのであれば、海外の方が通訳ガイドになっても良いのではないかと、もしくは旅行先で同郷の人にガイドしてもらうのは快適ではないかという意見もあった。

また、次のページにいき、地域的偏在ということで、ゴールデンルート以外の地域においては通訳ガイドが質・量ともに不足している、あるいは、それを補完するために地域限定通訳案内士制度を運用しているが、そうした制度についても特に旅行客の多い韓国語、中国語について通訳ガイドが不足しているという意見があった。

また、通訳案内士の料金についてだが、正規の値段を伝えるとまず仕事の発注がないや、料金の高さがネックになっているという意見があった。

また、次のページだが、料金の高さがネックだという意見があった一方で、職業として通訳案内士を成り立たせるためには一定水準の収入が必要だという意見があった。

通訳案内士試験についても合格者を抑えるためにふるい落とすことを目的とした試験になっているのではないかと、ガイド実務に即した問題構成にするべきではないかという意見があった。

登録制度についても、連絡しても転居等で連絡できない人もいるということで、更新登録制が必要だという意見があった。もしくは、活動機会の拡大についても特に新人ガイドにビジネスチャンスを作っていくことが必要だという意見があった。また、研修制度についても通訳案内士の質を向上させるために、スキルアップ・プログラムを活用し、ガイドの育成や研修プログラムを強化していきたい、という意見があった。

以上、通訳案内士のあり方に関する懇談会の議論をまとめたので報告させていただいた。

(廻座長)

ありがとうございました。今までの説明で質問があれば、挙手をお願いしたい。質問が無いようなので次に進みたい。

議事の 4、論点を事務局より説明をお願いします。

(川島課長補佐)

それでは、本検討会で議論いただく論点について事務局よりたたき台を提示したい。資料の 7 を参照いただきたい。

大きく分けて、総論と各論ということで論点のたたき台を提示させていただいた。総論については、先程、抜本的な見直しも視野にと話したが、通訳案内士制度を取り巻く基本的な課題について、そもそも論的なところから議論いただきたい。そういったことについて一定の議論ができたところで、各論ということで、具体的な制度設計を議論いただきたい。

総論だが、全て読み上げる。(以下、資料 7 の 1 ページを読み上げ)

次に各論の具体的な制度設計のあり方について、ということで整理させていただいた各論のたたき台を読み上げる。(以下、資料 7 の 2 ページを読み上げ)

論点に関する説明は以上である。

(廻座長)

それでは本検討会において議論すべき論点について説明があったが、これについてご意見があったらお願いしたい。

まずは総論である通訳案内士制度を取り巻く基本的課題について、そもそも論からはじめたい。

通訳案内士に求められる質・役割は何かというのが最初の課題だが、ガイド側から意見を伺いたい。辻村さんいかがか。

(辻村委員)

私が思ってきた問題点は資料の中でかなり挙がっている。

通訳案内士に求められる質・役割は何か、ということは、昭和 24 年以来やってきた中で、語学についても旅程管理についても接遇についても民間外交官という括弧付きの位置付けの中で、仕事に誇りをもってやってきた。その(質・役割の)内容に関しては改めて変わるということは無いのではないか。

ただ、それに向かって我々がこれからどうやって進んでいくか。これだけ数が多くなってしまった通訳案内士の質の向上を誰がどうやってやっていけばいいのかということが現場にいる立場としても協会の立場としても質の向上を含めてやっていかなければならない。これまでは現場でやってきた。(仕事の)数をこなすことによって、様々な経験をするので、何年かガイドをやっていく中で、ガイドを続ける方はこれらを全てクリアしてきている。そうでない方はガイド業から離れてきた。そういう意味で、経験を通してやってこられたのが、今は経験がないままライセンスを持っている方が非常に多くなってしまい、この方々を満足させ、2,000 万人時代に仕事の機会が増えてきた時にどのように対応していくかが大きな課題だと思う。

(廻座長)

ありがとうございます。ガイド側からではなく、次は依頼する旅行業協会側から意見をお願いしたい。

語学、旅程管理、接遇というのが挙げられているが、通訳案内士に求められる役割についてここにあげられている 3 点以外に他に求めるものがあるか、もしくはこの 3 点の中でももう少し強化してほしいものはあるか、課題などあれば伺いたい。

(深川委員)

通訳ガイドはこれから 1,000 万人、2,000 万人という時代を迎えるにあたり、先程の話にもあったとおり、日本の良さを訴えていくということで最も重要な要素だと考える。

ここにある論点として最も大きなものは無資格ガイドの問題ではないか。先日の朝日新聞にも出ていたとおり、浅草で調査すると資格を持っていたガイドが 9 割以上いないというのが実態である。特にアジアからの旅行者が増えてきたが、アジアは現地から来た人がこちらの案内をしている。この辺をどのように規制し取締るかが最も大事である。

質の話があったが、旅行会社では、ガイドの質はクレームに直接つながるため、旅行業としては品質管理をしている。JATA に加盟している旅行会社は、無資格ガイドを使うわけにはいかないのだから、資格を持っているガイドを使っている。しかし、民族系の旅行会社や海外から直で手配している旅行会社等は無資格ガイドを利用している。まずは、そこをどう規制していくかが最大の課題である。その人たちが日本をよく紹介していないというのが事実である。質の向上というのがあったが、土産物の強要、チップの強要をしているのは、おそらくその人たちではないか。まず最大の課題は無資格ガイドをどうするか、ということである。

もう 1 点は、色々な意味でこれからインバウンドを増やしていく中で、インバウンドの取扱いのうち、日本の旅行会社を通っているものは 10%に満たない。日本発の旅行(海外旅行・国内旅行)は、当然行政が消費者保護の観点から規制をもって仕事に取り組んでいるが、海外から来る場合は規制がない。その一番大きな問題がガイド問題だろう。白バスは一定の仕切りができてきたが、次にやるのはガイドだと考えている。規制と取締りをどのようにやっていくかを最大の課題としてまとめていただければと思う。

(廻座長)

問題としては 4 番の問題だが、これをきちんと白バスのように取締りをすべきだということだが、実際に現状の通訳案内士に求められる資質を、そもそも求められる資質とは何なのか、どう担保されているのかという視点で発言いただきたい。例えば、ホテルからガイドをお願いすることもあるが、山中委員代理いかがか。

(山中委員代理)

年間海外から延べ 6 万 5 千人から 7 万人くらいのお客様をお迎えしているが、通訳案内士に依頼するのは年間 100 件くらいである。現在は全てある団体を通じて紹介する方法をとっている。お客様の個人情報も含めて、契約を結んだ上で紹介していただいている。団体に属しているため、(その中で研修や情報収集の機会もあり)一定水準の有資格者を紹介することができて、お客様もホテル側も通訳案内士の方本人もお互い満足がいくような結果を得られている。

(廻座長)

さきほど論点についての質問をしたが、今日は 1 回目なので、今までの質問と、1 人 1 人の思いのたけを出してもらい、後で整頓するというにしたい。まだ話してない方に 3 分位で話していただきたい。

(島崎委員)

我々の協会会員はあまりインバウンドをやっていないので、私の申し上げることは業界の立場というより個人の意見として聞いていただきたい。

海外で暮らした経験も踏まえ、ガイドに求められる資質として、語学はできるのが当たり前ではないか。求められているのは、ガイドが観光客に与える情報や知識であり、それがいかに観光客にとって有意義なものか、魅力的なものかに尽きるのではないか。

先程アジア系の語学のガイドを増やそうという話があったが、制度としてそういうことをしないといけないのは分かるが、現在、中国語や韓国語のガイドをやっている人が繁盛していて忙しすぎて困っているというわけではないのではないか。

そうだとすると、本当にガイドとして機能できているのだろうか。PR 不足などによって、外国人旅行者に十分知られていない。あるいは、料金の問題もあるのかもしれないが、まず、外国人旅行者が満足のいく旅行をしようとした時に、ガイドは必須でそれに応えられる人がいるのか。そこが一番の問題なのではないか。

旅行業者もある程度料金が高くなっても、ガイドをつけた方が、ツアーが売れるのであれば当然その料金を見込んでツアーを造成し、それがお客様にも喜んでいただけるということになるのだろう。その辺に根本的な問題があると思う。

外国語のガイドではないが、ボランティアガイドが地域で活躍している。先日も鹿児島に行った際に、指宿で篤姫のことが取り沙汰されており、何でもない景色やガイドの説明がなければ観光資源にならないところで、ボランティアガイドに丁寧に説明していただき興味をもって時間を過ごせた。そのように考えてみると、観光客が興味を持つような説明ができないといけない。そこにガイドの仕事の重要な部分がある気がする。それに、ガイドの現状が応えられているのか。応えられているのであれば、お金を払う外国人旅行者もいるだろう。

日本に来られる外国人旅行者は必ずしも団体旅行ではなく、中国も個人ビザが解禁となって富裕層が来られるようになるので、お金を払ってもそのような体験が得られるのであれば出費をするのに抵抗ないのではないか。そのような質の高い、旅行者の満足を得られるサービス提供ができているのか。失礼な言い方かもしれないが、根本的なところでどうなのか。

(廻座長)

今の話だと、通訳案内士に求められる質・役割というのは、語学ができて当たり前で、語学や旅程管理以上にコミュニケーション力や知識が重要だということか。

(角田委員)

我々のホテルは都内でも通訳案内士を手配する機会が多い方だと思う。

懇談会でも問題提起し、通訳案内士の方には失礼を申し上げたところもあるが、現状はまだ変わっ

ていない。まず、ベーシックなものとして求めたいものはマナーである。また、ごく稀ではあるが、語学の面で不安を感じながらお客様を送り出してしまうことすらある。

ホテル業界のコンシェルジュも同じだが、コンシェルジュという仕事に就いたからといってコンシェルジュになれるものではなく、そこからの努力で本物のコンシェルジュになる。その違いは、「A Concierge」という1人のコンシェルジュから、経験と努力と勉強を重ね、かつ人間的な魅力をお客様から評価をいただいて「The Concierge」になる。同じように通訳案内士も試験を通っただけでは「A Guide」。その後努力して仕事をもらえるようになって「The Guide」になるのであろう。

我々が新人の時代は先輩の技を盗みながら勉強してきた。今の若い方はそういう認識がないようなので、昔以上に具体的な指導や、通訳案内士1人1人が日本を代表しているのだという自覚を持つような研修の機会を与えてはどうか。

(廻座長)

試験に受かった時にガイドになるのではなく、徐々に経験を積みながら本当のガイドになっていくということか。そのような徐々に経験を積みながらガイドになっていくということをどのようにしてやっていくのかというのも論点になるのではないか。

(原田委員代理)

角田委員より大事なことを話していただき、確かにそのとおりだと思っている。先程からガイドの質に関して、経験を積み重ねて初めてガイドになっていく、という話を頂戴している。

最初の提言から聞いており、一つだけ隠れた問題というのを皆様に再認識して欲しい。例えば、数が少ないというが、ガイドの数が本当に少ないのか。実際にガイドになっている人間が使えてもらえるのかどうか。これは特に感じているが、今日も総論の中で、アジア言語への対応とあり、本当にアジア言語のガイドが少ない。しかし、実際の中国語や韓国語のガイドは本当に仕事のチャンスがないと悩んでいる。その原因としては、深川委員からもあったように、スルーガイドや無免許の問題がある。では、どうしたらいいか、という根が深い。実際にガイドを使って、その上で数が少ないという議論を進めていただきたい。中国語や韓国語は、免許を取ったが仕事のチャンスが少ない。ある者はフィーはいらないのでとにかく練習させてくれ、という酷い状況も生まれている。そのような現状をもう少し見ていただきたい。

二つ目に、非常に試験が易しくなって合格率が高くなった。本当にその全員が十分な仕事が潤っているのか。我々は民間外交官になりたいという夢を持ってガイドになっているが、本当にそれだけの経験を積み重ねるだけのチャンスがあるのか疑問である。

ただ数を増やせばいいのではなく、増やしたガイドを使っていただきたい。チャンスがあれば経験が増え、よりスキルもアップしていくのではないか。

(廻座長)

問題点を二点あげていただいた。一つは供給側と需要側がうまくマッチしていないということ。人もおり、お客様も増えているがうまくマッチしていない。そういうところをどうしていくかという点である。二つ目は、いかにガイドに仕事のチャンスを提供するかを議論していただきたい、ということが良いか。

(青木委員)

今回は、福岡県留学生サポートセンター長として参加させていただいているが、実際に私自身が中国語のプロの通訳者であり、20 数年間通訳の仕事をしてきた。今日は 2 つの立場から、まずは問題意識の深いところからではなく、入り口の部分で、留学生サポートセンター長として、国際人材を活用していくために我々はどう取り組むべきなのか、また、通訳者の立場として気付いたことなどを少し話しておきたい。

先程事務局から現状について紹介があったように、中央と地方の現状はかなり違う。ですので、中央と地方が置かれている現状を分けて話さなければならないと考える。

今のおかれている現実問題として、観光ガイドだけでなく、通訳業界も同じで、通訳試験に受かっていない無資格の方々も多く戦力として活躍している。その中で私自身はプロの通訳として、また通訳者を使う立場にいる人間としても、様々な問題点にも直面している。つまり、今は、社会のニーズ、いわゆる需要と供給が必ずしもバランスが取れていない現状に日本はある。今回の検討会はたくさん問題をふまえて、未来に向かって社会的システムを構築していく。また、資格を持った方のプライドを大切にしつつ、活躍の場を確保し、また、社会のニーズを満たしていくために、よりパイを大きく広げていくための人材育成をしていくというもう一つの観点も必要ではないかと思う。そこで、これからの会の進め方としては、まず、現在抱えている問題点を表に出し整理していく必要があると考える。確かに質の確保という観点だけで言えば資格を取らせるよりも、制限していくことに重みをおく必要があるでしょうが、しかし、現実問題として、地方に行くと、資格を有している観光ガイドさんや通訳者は非常に限られている。現に、福岡でもそうだが、英語の通訳有資格者はそれなりに多いが、中国語となると本当に数えるほどしかないのが現状だ。しかし通訳者を求めるニーズはそれなりにある。今はどちらかと言えば、ニーズが発生した時に、その場をかき集めてその場しのぎのことを繰り返しているのが現状である。そういうことをせざるを得ない現状をどう打開していくか。社会的なシステムを構築し、それなりのルールを作り、プロの方が後続してくる人を育てることができる社会整備ができることが望ましい。

私はプロの通訳者としての立場からの発言と留学生を国際人材として活用してほしいという立場にあるので、相矛盾する観点を 2 つ持っているが、バランスを取りながらよりよい社会制度を作っていければと思っているので、一緒に考えていきたい。

(廻座長)

ここに書いてある論点を深めていくということで良いか。

(三瓶委員)

通訳案内士試験委員としてこの問題に関わっている。

角田委員の発言にもあったとおり、通訳ガイドとして登録して仕事をスタートした段階で 100% 完璧なガイドが出来るわけではなく、その後の経験や知識を増やしていくことによって成長し、一人前のガイドになっていくというのはやはり当然であり、それはどの業種でも同じであろう。

少なくとも試験はその入り口に過ぎず、特に外国語に関しては、合格したからといって翌日から仕事ができるものとは、おそらくほとんどの試験委員が考えていない。しかし、最低限の能力レベル保

証としてこれくらいは、という方向性で、通訳ガイド業に特化した外国語能力の判定を念頭に置いた上で問題作成している。とはいえ受験者数も語学によってバラツキがあり、応募者が圧倒的に多い英語では、1,000名という数の受験者に対し4面の回答を全て手採点すると4,000面の採点することになる。ドイツ語でも100名程の受験者がいるので400面である。おおよそ妥当な平均点を想定して問題を作成し、答案を短期間に公平に採点して点数を出し、適切な合格率を決めて発表する。現行ではドイツ語母語話者の受験は事実上ないため、主として日本語母語話者が通訳ガイドとなることを想定した問題になっている。それによれば外国語でお客様に失礼のないような話し方ができる能力があるかどうか、日本文化の案内や説明だけでなく、その言語の文化圏の事柄も知っていて、比較対照して説明できるかどうかが重要となる。両方の文化圏の橋渡しができるような言語能力をみたい。日本の事物を一方向的に説明するだけでは困る。

私がかつてドイツ語の学会後のツアーで中国を1週間旅行した際に、ドイツ語の通訳ガイドが付いた。このガイドの人たちは中国のことはドイツ語で何の問題もなく説明できるものの、ドイツ語圏のことはほとんど知らず、その説明にドイツ語圏の事物との比較対照というアプローチは全くなかった。そのためドイツ語の文化圏を良く知っている者、あるいはその文化圏から来た者には多少不満があった。通訳案内士試験でも一方通行的に日本のことだけを説明するのではなく、その言語の使われている文化圏に根ざした理解しやすい説明ができるかどうか、外国語の文化的社会的背景の知識を前提としたいと考えている。しかし、いかんせんこれはペーパーテストである。二次試験は面接だが、多くの人数を面接する際に10分弱の面接時間でその人が通訳案内業に適しているかどうかという人物評価も加えることになると、初対面の10分でどこまで分かるかという問題がある。そうしたことを総合すると、今の試験方式であれば、あくまで通訳案内士の入り口としての能力を判定しているに過ぎない。

したがって、今後方向性を考えていく中で、試験の方式や、内容についても検討を加えることが重要だと思う。

付言すると、通訳案内士試験は外国語による唯一の国家試験なので、いわゆる「チャレンジャー」が多い。日本で外国語を勉強してきて、頂点を極めるためにチャレンジし、合格して満足を得るといふタイプの受験者がいないわけではない。必ずしも通訳案内業に従事する希望を持っているわけではないものの、外国語の最高峰の試験として受験し、資格を得ることが目標、という方も少なからずおられる。仮にこうした人を排除するような方式にし、必ず就業するような人だけを対象とする試験に変更すると、相当受験者が減るのではないかという問題も同時に浮上する。その辺も含めて議論していきたい。

(廻座長)

質の高い通訳案内士の確保には試験制度その他の話になるだろう。

(永井委員)

外客の受入環境の整備を担当している。実感として感じていることは、我々のニーズに対し供給がまだまだ不足している。我々が求めるものは非常に幅が広い。例えば、京都で清水寺や金閣寺に行かれるグループの方に、入門的に案内する方、また、禅や能や写経などその精神性まで理解を深めることを要求される方などおり、京都の中では歴史、伝統文化、食事など多岐にわたる。

また、我々では体験型のコンテンツの開発をしており、職人の仕事を見ていただくものも開発している。受入に積極的なところもある。ただ、自分たちが外国語で対応できないときに気軽に通訳依頼できる環境に今はない。1人の方にこの幅広いことを同じコストで委ねるのは無理なことである。それぞれに、外国語の熟練度、案内対象への理解の深さ、ホスピタリティー、定点同行の案内技術、そしてコスト、それらのニーズをバランスよく併せて提供されることを期待している。

今まで活躍の場があまりない、ニーズがないということだが、潜在的なニーズは非常にある。もう少しマーケティングしていただく必要があるのではないかと。

一般観光客の話だが、京都に観光案内するボランティア団体がある。100人単位の大きなグループもある。その団体に登録するためには1週間以上の研修を受け、同行や定点案内の実地研修をし、はじめて登録できる。こういうシステムを自ら作っている。また、その団体は活動の場を多くの会員に提供しなければならないので、自分たちの活動をアピールしており、我々の観光協会の寺院の特別拝観の案内や学校へ修学旅行の説明に行く際の同行など幅広い活動に参画してもらっている。

また、プロの通訳の方でグループを作って自ら研修され、そのことによって自分たちの質を向上している方もいる。

生業とするということは対価に見合うものを求められる。そこで、プロはボランティアよりも評価が厳しくなるのではないかと。国の研修制度も大切だが、案内スキルは経験によって磨かれる。経験の浅い方からそれなりの活動の場が得られるシステムが必要なのではないか。

(廻座長)

様々な論点が含まれていた。論点の中に加えなければならない。

(藤井委員)

今、永井委員よりボランティアの話がでたが、私は東京S G Gクラブというボランティアガイド団体の責任者をしている。

最初は、この席になぜ私が座っているのか理解できなかったが、だんだん分かってきた。我々はアマチュアなので場違いなことを言うかもしれないが勘弁いただきたい。我々のアマチュアの考え方がもしかするとプロの活動にお役に立つかもしれないという感じがだんだんできており、そのために私が座らされているのかと、目的が理解できてきた。

我々は年間3万5千人くらいの外国の方々の世話を色々な形でしている。中にはパンフレットや地図のみを持って行く方もいるし、長い場合は、1日や半日しっかりついて案内することもある。

150人くらいいる会員の中にプロの通訳案内士が10人以上いる。団体に入っていただくための選抜があるが、毎年通訳案内士の方の受験が増えている。そんなにすばらしい方に来てもらって、満足いただける仕事が提供できるか不安だったが、入っていただいた方は皆大変満足している。報酬はないがやりがいがある。実際に外国の方が困っている現場に立ち会って、それを助けたり、全国の旅行プランまで作るようになった。だんだんやりがいが出てきた。したがって、我々も有効なインプットができるのかもしれない。満足しないと仕事はしないので、その辺を考えていきたい。

もう一つに、先程から通訳案内士の仕事が少ないと書いてあるが、我々からすると仕事はいくらでもあるのではと思う。色々な理由があるのではないかと。その理由を一つ一つ潰すというもぐらたたきもいいが、もっと拡げていくことも考えていかなければいけないのではないかと。我々はアマチュ

アなので、活躍の場を増やすため努力している。そのような経験等が参考になればと思っている。

(廻座長)

ボランティアガイドはホスピタリティーやボランティア精神から始まっているので、参考になるのではないかな。

(出野委員)

通訳案内士制度には素人だが、ここで観光庁が総論としてあげている中で、通訳案内士は藤井委員の話もあったが、役割は何なのか。求められるものは何なのか。永井委員の話にもあったが、「ここは富士山の入り口です、ここは伊豆の温泉です」で済む方と、富士山の構造、成り立ち、洞窟に入って地質を見たいという方など色々なお客様がいる。そういう方々にどういう風に満足して頂き、リピーターになってもらうかということから、質の問題やあり方の問題、無資格ガイドの問題が出てくるのではないかな。

静岡県では今年の 6 月から静岡空港が開港し、海外定期便も就航し、あるいは中国、香港、台北からもチャーターで飛んできている。そういう中で、受入体制の問題で、昨年、県内の旅館ホテルにアンケートを取った。平成 15 年に 1 回取り、昨年にも取ったのだが、「外国のお客様が嫌だ」という回答が平成 15 年で 50% だった。静岡県はホテル旅館の数が日本一という中で、半分以上が嫌だと回答した。昨年の結果はそれが 25% であった。半分になって良かったが、でもまだ 4 分の 1 は嫌だと言っている。それは問題である。嫌な理由は、語学の問題、文化の違い、支払方法の問題が多かった。特に外国のお客様を嫌だと言っているのは、例えば中国の方が来て、文化の違いで大騒ぎする。隣に日本人のお客様がいて、「何だここは。2 度と来ない」というとホテル旅館側は日本人をとる。通訳ガイドの方が、日本の文化はこうだと教えるのではなく、中国の文化と比較して案内するのだいぶ受入側も違ってくるのではないかな。まずは役割をきちっとしてはどうか。レベルの問題も出てくると思う。観光をやっていて一番感じるのは文化の違いをいかに理解してもらうか。特に FIT の方は知識を持って来る。しかし、団体は違う。そういうところも含めてガイドの役割と質が出てくるのではないかな。

(廻座長)

観光は異文化コミュニケーションである。色々な課題がある中をどうやって一つ一つ克服していくかということである。

(松澤委員)

ビジネスとして外国人を受け入れている立場でお話します。当社は欧米からのツアーもアジアからのツアーも取扱っているが、いわゆる日本の正規登録旅行業者は欧米ツアーを中心に受けているところが多いのではないかな。

実際、アジアからツアーを受ける場合、通訳ガイドを依頼されるケースは少ない。台湾などの場合はほとんど通訳ガイドがつかないツアーで、我々は通訳ガイド以外の宿泊やバスの手配などを行っている。

一方で、欧米の場合はほとんど通訳ガイドを依頼される。ヨーロッパからのツアーの取扱が多いが、

今一番困っているのは通訳ガイドの不足である。特に特殊外国語である。例えばここ二、三年急にフランスからのツアーが急増している。特にピークシーズンの春と秋に集中し、フランス語のライセンスガイドが少ない中で、いっぺんにピークシーズンにツアーが集中するためとても苦労している。普通は1週間から2週間のツアーを一人の通訳ガイドを通してお願いするが、ピークシーズンはなかなか通じてお願いする事ができなく、二、三人の通訳ガイドを交代で細切れ状態で手配することもある。

また、質の問題も出てくる。経験の乏しい通訳ガイドに依頼することにもなるので、慣れないこともあり、また、言葉のコミュニケーションスキルの問題もあり旅行客の満足を得られず大きな苦情につながることもある。日本へツアーを送り出す外国の旅行会社の立場になってみると、日本での通訳ガイドは圧倒的に不足しており、しかも質の問題もあるというのが実態である。

アジアと欧米では事情が異なる。ガイド問題は十把一絡げに議論するのはなかなか難しい。アジアのツアーの例と欧米の例、特殊言語の問題を分けて議論する必要があるのではないか。

(廻座長)

アジアの問題と欧米の問題とで問題の質が違う。今の話を聞くとニーズはあるが供給とニーズがマッチしていないということと、ニーズの季節変動というものと絡んでいる。そういった点も考えていかなければならない。

(道明委員)

JNTO は通訳案内士試験の代行をしている。毎年1万名の受験生が受験している。三瓶先生にはお世話になっている。

全体で20%前後の合格率で、10ヶ国語で試験をし、海外試験も行っている。国家試験ということで、責任感と使命感をもってやっており、神経を使う。

三瓶委員が言ったように、試験は合格した段階では単なる入り口である。そこで、将来ものになる豊かな人間性をいかに短時間で見極めて選別するか。理想と現実で異なる。いずれにしても通訳案内士は大切な役割をもっているので、より良い制度にしていきたいと思っている。

(辻村委員)

多くの方からガイドの質の問題が出た。これはガイド一人一人にとって大きな問題である。私も含め、ガイドになった者がどの位使えるガイドになっていくか、一人一人の資質にもよるが、ガイド協会として研修していかないといけないものである。また、試験を受かったから皆がガイドになるわけではない。最高峰の試験を通ったらそれで満足という人も、最近は大いぐ減り、以前とは少し変わってきた。

ガイドの質は試験制度の問題ではなく、一人一人が努力していかなければならないことだと思う。ただ、先程も深川委員からあったように、国がやっている制度である。我々はやはり旅行会社を通して仕事をもらう。しかし、全体の10%以下しか国内エージェントに依頼が来ない。9割以上が日本の旅行会社を通過していない。それで日本の旅行ができるという制度が日本としていいのかわかるか。これが一つ大きい。ガイド団体ではどうにもできない問題である。我々が仕事が欲しいというときに、全ての旅行が旅行会社を通過してくれなければ仕事がもらえない。どういう制度にすればいいのかわかるか

ひ検討し、ガイド制度以前にこの制度に手をつけてもらいたい。

また、無資格ガイドの問題は、やはり 9 割以上が日本の会社を通らないのが問題である。国内に住んでいて無資格でガイドをしている場合はボランティアガイドと一緒にになってしまうので、ボランティアガイドと無資格ガイドの差がどこにあるのか。

先程、どうしてもガイドがないので通訳と添乗員を付けるといっていたが、これが次の方法だったと思うが、そうではなく、無資格者が自分で団体を作って仕事をしているものには、制度としてどこかで取締っていただかなければ我々は仕事がやっけていけない。

ある県で、ボランティアガイドがいるので、それを使うことを条件に海外に PR している旅行会社がある。インターネットで募集しているので分かりにくい、何とかしなければならぬ。そこへ、有資格者が話を持って行くと、ボランティアガイドでできるから、有資格者は必要ないといわれている。こういうエージェントのあり方は規制していただかないと仕事ができない。

ガイドの質に関しては深さの問題があったが、それは仕事をしている者にとっては自覚していることである。どこまで伝えたらお客様が満足するかを考え、一つ一つの事象についてかなり深く相手に合わせた案内をしている。ライセンスを取った者は、今後もっと技術を向上しなければならない。あるいはマナーについても言われると本当かなと思いつつも、きっとホテルにもエージェントにも言われるということは現実だと思うので、ライセンスを取ったガイドとしてマナーも自覚し向上しなければならない。

制度として海外で試験が行われるのがいいのか。あるいは、9 割が日本の会社を通らなくていいのか。無資格の問題など、これはぜひ検討会がある間に方向性を見つけていただきたい。

(石井委員)

我々はアジア各国からお客様を連れて来る役割を担っている旅行会社等の集まりだが、通訳案内士については、我々は供給いただく側になる。

最初に考えるのは、世界各国の方々、まず日本に来てくれるかどうかを議論しなければならない。我々がその役割を担っているわけだが、政府等の色々な機関がプロモーションを行い、旅行会社が知恵を出して来てもらう。来てもらったお客様にいかにリピートしてもらうかという役目を担っているのが通訳ガイドであろうかと思う。

かつて日本のお客様を国内・海外に添乗員として案内した経験もあり、今はインバウンドとして外国のお客様を受け入れる会社に所属し業務を行っているわけだが、色々な国に行った経験値からすると、同じ国に行っても案内した人間によって我々が感じるイメージも変わってくる。それだけ大きな役割を担っている。

ホテルもそうだが、立派なホテルに泊まればお客様は喜びのかということではなく、やはり相互的な心のふれあいが旅行の印象のウェイトを占める。

議論していく中で、語源も引かかってくる。通訳案内士はインタープリターとガイドという意味で、インタープリターは主体的に何かをするというよりは何かを忠実に訳すという意味があり、ガイドは積極的にお客様を喜ばせるという意味があり、反するものが言葉の語源の中に入っている。通訳案内士の方は、旅行会社に所属している方が少ない。あくまでも語学が好きで、語学を使って外国のお客様に案内していこうという発想から入っている方が多いように見受けられる。語学が中心では、旅行会

社としての考え方とのギャップを感じざるを得ない。今後どのようにして仕事を増やし裾野をひろげ、質を高めるかをいかに協力し合っただけやるかを考えなければ、同じグループだけで解決しようと思ってもできないことが増えている。

これからビザも緩和され入国できる国も増えてきて、また 7 月 1 日から中国も個人ビザが解禁になるので、自由度の高い旅行が提供されることになってきている。旅行形態が変わってきている。そうすると、今までは各国から旅行会社を通してお客様を引っ張ってくるというやり方も一つだったが、今後は着地型として日本に到着したお客様、2000 万人を対象にしてどれだけ通訳ガイドの仕事を提供していけるのかを議論し、旅行会社とタッグを組んで、新しいツアー造成をするなど色々な方向性がある。ボランティア団体でも報酬は頂かないが知識を持った方がいる。資格を持たない方でもそれをサポートできるようにコラボできないか。こういうことがまだ考えられる。

今後 1 年間の討論会が繰り広げられるが、試験制度についても一度取ればいいのかという点に疑問がある。運転免許は教科書があり、何十時間という講習、実技を受けた上で試験を受けている。試験に通っても 1 年間初心者マークをつけて運転しなければならない。また、お客様を連れるのであれば 2 種免許を取らなければならない。そうすると、今の試験だけの制度でいいのか。試験の問題についても実技より知識を問う部分が多いような気がする。資格を取得した方の今後のスキルアップも含め、どうするか。事前の教習所に値するものがないのかどうかについても議論してほしい。

(廻座長)

これほどの活発な議論があるとは思っていなかった。マーケットがあって業界があって、通訳ガイドの方がいて、ボランティアがいて、それを取り巻く制度があり、それをどのように整頓していくか非常に難しい問題である。今日出していただいた討論の課題は、深掘りしたのもあったし、追加のものもあったので、この整理については事務局と私にらせていただきたい。

それでは、議事 5 として今後の進め方を話していただく。

(川島課長補佐)

議事 5 の今後の進め方について、資料 8 に基づいて説明したい。第 1 回は本日開催した。いただいた意見を踏まえ、さらに論点を整理し、第 2 回以降順次、議論を進めたい。次回は既に通知したとおり 7 月 31 日 (金) 10 時から 12 時ということで、場所は同じくこちらで開催したい。

その後は概ね月 1 回開催させていただき、年内を目途に一旦、中間とりまとめをする。中間とりまとめについては関係者の方に意見をもらいつつ、追加の論点整理をさせていただき、最終的に来年 6 月を目途に最後の取りまとめをしたい。

(廻座長)

今後の進め方について質問あるか。ないようなので事務局にマイクを戻したい。

5 . 閉会

(川島課長補佐)

本日の会議の議事録は冒頭の資料にもあるとおり、公開とさせていただき、委員の皆様には作成した議事録を確認してもらい、観光庁のホームページで公開したい。

それでは、最後に観光地域振興部長の大黒より挨拶申し上げます。

(大黒地域振興部長)

どちらかという国内観光あるいは地域の受入体制整備を担当している。

本日はお忙しい中ご出席いただき、また、非常に活発なご議論いただきありがとうございました。これから長丁場であり、言い足りない部分はあるかと思うが、今後まだまだ機会はあるので、熱心なご議論をお願いしたい。

実は、10年ほど前に旅行振興課長をやっており、旅行業と通訳案内士の両方を担当していた。現在は通訳案内士法になったが、当時と同じような課題があるのだと感じた。資格試験があり、マーケットがあり、その間に業としての通訳案内士の仕事があるのだが、これが完全にミスマッチになっているのが状況であろう。廻先生がおっしゃったように、ニーズ、マーケットそれから職業としての通訳案内士、そして我々行政としては、資格制度としての通訳案内士というのがどうも中途半端で、このままでいいのかというところがある。

国内の観光を担当していると、先程ボランティアガイドの話があったが、ガイドツアーは非常に増えている。ボランティアガイドは登録されているだけで3万5千人前後いる。国内のボランティアガイドは資格の問題がないので、有償でも良い。長崎では、さるく博がありガイドツアーのメッカになっているが、ボランティアと言わせないということをやっている。ボランティアと職業の間がかなしくずれてきている。

これから2020年2,000万人時代はアジアからの旅行者がもっと増える。それから三大都市圏は2倍だが、地方はさらに4倍に増える。そういった点を捉えて、通訳案内士制度を取り巻く環境の変化の中で、この制度は一体どうしたらいいのかという議論をいただく。色々な立場でご議論いただきたい。

先程、旅行業法の話が出たが、旅行業法は基本的に消費者保護の観点からできているので、ランドオペレーターについては規制対象外である。規制は消費者保護と関係しているという意味でインバウンドに対する規制は難しい。ただ、インバウンドビジネスを育てていく必要は、別途の観点で議論はあるかと思うが、これもなかなか難しい。ご理解していただければと思う。

いずれにしてもこれから1年間サブの立場だが、出場させていただくのでよろしくをお願いしたい。

終了