

## 第2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7月31日（金）10：00～12：00

場所：観光庁 国際会議室（中央合同庁舎2号館16階）

## &lt;出席者（敬称略）&gt;

## &lt;委員&gt;

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
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
（代理出席 青木志郎	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
（代理出席 加藤英一	総務部長）
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

## &lt;事務局&gt;

甲斐 正彰	観光庁審議官
田端 浩	観光庁観光地域振興部長
鈴木 昭久	観光庁観光産業課長
大高 豪太	観光庁国際観光政策課長
久保田 雅晴	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

## 1. あいさつ

(観光地域振興部長 田端 浩)

先週の金曜日に観光地域振興部長に着任した。一言ご挨拶申し上げたい。

私は、まだ観光部だった5年前に旅行振興課長をやっていた。それから政府としても様々な観光に関する取り組みを進めてきた。昨年10月には観光庁が設置され、今このような経済状況なので、観光立国ということで、インバウンドは非常に注目あるいは期待される分野である。私が観光部にいた5年前には500万人程度だった訪日外国人旅行者数が、今は835万人を数える。状況が厳しい中ではあるが、関係者と色々な取り組みをしていきたい。特に、通訳案内士の仕事の重要性が高まっている。訪日外国人旅行者の数が増えていくにあたり、通訳案内士の質・量ともに課題があるかと思う。本検討会は、そのような点も含め、通訳案内士のあり方に関する検討会ということで、皆様方の知見を伺いながら議論を進めてまいりたい。2020年2,000万人という大きな目標を見据えた議論をしていただきたい。

最後に廻先生が座長をお受けいただき、また、他の委員の皆様方にはご多忙のところご参画いただきお礼申し上げます。

## 2. 委員および事務局紹介

(観光資源課 川島課長補佐)

本日初めて出席する委員を紹介する。協同組合全日本通訳案内士連盟の理事長である山田委員である。

それから事務局だが、人事異動があったので順次紹介させていただく。(田端観光庁観光地域振興部長、甲斐観光庁審議官、鈴木観光産業課長、大高国際観光政策課長、久保田観光資源課長を紹介)

(配布資料確認)

それでは以後の進行を廻座長にお願いしたい。

## 3. 議事

(廻座長)

お手元の議事次第にしたがって進行したい。まず、議事の1として論点整理について事務局より説明をお願いしたい。

(川島課長補佐)

それでは事務局より論点の説明をしたい。前回、第1回の時に総論・各論ということで説明させていただいた。特に異論がなかったと理解しているので、論点についてはそのまま説明させていただく。今回は総論ということで、前回と同じく ~ までの論点を議論いただきたい。1点だけ、5番目だが、前は「アジア言語への対応をどのように図るか」ということだったが、委員の方からフランス語を始めとしたヨーロッパ言語についても足りないのではないかという意

見もでたので、「英語以外の言語への対応」ということで修正しているので確認いただきたい。

2 ページ目が論点に関する全体の俯瞰図である。論点が 8 つに分かれているので全体を整理させていただいた。「通訳案内士に求められる質・役割は何か」という基本的な論点があるが、検討するにあたって、それを前提とし、現行制度に関する論点として、「業務独占規定が必要なのか」と、その裏返しだが、「無資格ガイドの具体的な問題点とは何か」がある。また、それを踏まえて制度設計に向けて「質の高い通訳案内士をどのように確保するのか」、「英語以外の言語への対応をどのように図るのか」、「地方における通訳案内士をどのように確保するのか」といった 2020 年 2,000 万人に向けた質・量をどのように確保していくのか。そして、それを支える形で「旅行者のニーズに沿った弾力的な料金設定をどのように実現するのか」、もしくは「通訳案内士の職業としての魅力をどのように維持・向上するべきか」といった論点についてもあわせて議論していく必要がある。以降はそれぞれの論点について資料をまとめたので説明したい。全体の資料の構成は、それぞれの論点ごとにこれまで懇談会・検討会で議論いただいた内容をまとめさせていただいたとともに、資料の重複等があるが、それぞれの論点に関する資料をつけている。

まず、「通訳案内士に求められる質・役割は何か」ということで、集約した意見をまとめた。日本が他国に勝る国際的に競争力のある観光地として世界から評価されるためにも、ガイドの充実を図る事が不可欠である点や、商品の価値を高めるためには通訳案内士の問題は重要なファクターであるといった意見があった。また、通訳案内士に求められる質・役割を考えるにあたって、消費者、すなわち外国人旅行者の視点は欠かせない、といった検討の視点に関する意見もいただいた。また、具体的な質・役割という視点では、非常に多様で幅広く、いわゆる入門的な案内で十分な方々もいらっしゃる一方で、茶道など日本文化の精神性に至る説明が求められるケースがあったり、また様々な伝統的な技能を持つ職人さんによる体験型観光を専門的な知識をもってご案内するケースもあつたりと様々な知識やスキルが要求される。また、産業観光や医療関係、建築や日本美術、秋葉原、ナイトライフなど様々な専門分野に精通したガイドを増やしていく必要があるのではないか、といった意見もあった。一方で、ベースになるような資質についても、説明するにあたって、各言語の文化圏に関する理解をもち、外国の事物に引き合わせてガイドができるようになることが望まれるということや、それぞれの国の文化、事情、習慣の違いを理解していく必要があるだろう、もしくは、語学ができることは最低限の資質として必要、また、最低限のマナーについてもしっかり身に付ける必要があるが、この点についても課題があるのではないかというご意見があった。以上のような質・役割についてイメージをまとめたのが 5 ページである。接客、マナー、ホスピタリティ、ガイディング、もしくは語学、歴史・地理といったベースとなる知識が必要であるとともに、例えば団体旅行であれば添乗に関する知識が必要だったり、もしくは専門的なツアーに同行する場合は、例えば伝統文化・工芸、産業施設、アニメ、サブカルチャー等に関する専門的な知識が必要になったりする。それぞれのガイディングのシチュエーションに応じた専門的な知識・スキルが上乘せして必要となる。次に 6 ページ目が、外国人旅行者が実際に日本に来て旅行をする場合に、こういった情報案内ツールがあるのかをまとめたものである。空港から入り、交通機関を使って観光スポットを回り、食事をし、宿泊をする。それぞれのシチュエーションにおいて、様々な情報案内ツールが現在では整備されている。そういった中で、通訳案内士に求められる質・役割にはこういったものがあるのか、旅行者の目線に立った議論をすることが必要だろうということで、この辺についても整理することでまとめをさせてい

ただいた。

続いて、質の高い通訳案内士をどのように確保するのかという論点である。8 ページ目にこれまでの議論をまとめさせていただいた。何と云っても実務を通じた経験を重ねることが第一に必要であるということが前回の検討会でも話に出ていた。また、これまでの懇談会等では、新たな格付けシステムが必要である、ガイドのレベルを確保するためには更新制度が必要であるといった意見が出た。また、通訳案内士の試験問題についてもガイドの実務に即したものにすべきではないか、さらには研修についてもガイドのレベルアップを図るためには、研修などを通じた個人の努力も重要や、具体的に、旅程管理研修の義務付けを行ってはどうかとの意見があった。9 ページ目以降が、現在我々が行っていることである。第 1 回目の検討会でも話をさせていただいたが、通訳ガイドのスキルアップ・プログラムということで、通訳ガイドが実務を行うにあたって必要となる実践的知識を向上させるための標準的研修プログラムを我々の方でまとめさせていただいた。そのスキルアップ・プログラムに基づいた内容の研修については、本年度から中小企業庁で確保している人材対策事業の一環として支援させていただいている。

続いて、業務独占規定は必要かという点である。この点については、これまで議論する場がなかったが、通訳案内士法の第 36 条と第 37 条で、現在、業務独占規定および名称独占規定をおいているところである。他の国家資格の例を見ると、業務独占資格を採っているものもあるが、例えば、マンション管理士や社会福祉士、介護福祉士のような業務独占ではないが、名称独占といった資格を採っているもの、あるいは宅地建物取引主任者や旅行業務取扱管理者のような必置資格をおいているものもある。このように様々なバリエーションがある。

続いて、無資格ガイドの具体的な問題点とは何かという点である。14 ページにあるが、これまでの意見としては、有資格者の業務を圧迫しているのではないかと、間違った認識に基づいた無責任な説明を行うことにより、結果として日本に対するイメージを損なうことになるのではないかと、もしくは、具体的なあり方として、土産物の強要などを図っているのではないかとといった問題点が示されたところである。15 ページ目にあるが、我々としては通訳ガイド制度周知強化週間ということで、通訳ガイドに関する案内をリーフレットを通して外国人旅行者に配布したり、JNTO のメールニュースを通じて国内外のインバウンド関係者にも通訳ガイド制度について通知したりしている。また、全国の主要観光地においては、通訳ガイド団体の協力を得ながら、無資格通訳ガイドに関する個別指導も行っている。16 ページ目はグッドウィルガイドについてである。国家資格を取っていないという点では無資格ということではあるが、もちろん無償で行っているのが違法ではない。全国に SGG 組織が 84 グループ、会員 3,700 名のボランティアガイドが地方自治体と連携しながら同行案内や V 案内所でのヘルプ、主要観光地での案内、自治体の国際交流・イベント時のサポートなどをやっている。17 ページ目は通訳案内士の方とボランティア通訳ガイドの方との比較である。資格制度としては、通訳案内士については通訳案内士法に基づく国家資格である。報酬については、通訳案内士は有償、ボランティア通訳ガイドは無償ということでそれぞれ区別されている。いずれも研修を行っており、活動内容についても異なっている。

続いて、英語以外の言語への対応をどのように図るかという論点である。19 ページ目がこれまでの意見を集約したものである。アジア言語の有資格者が足りないという意見や、前回の検討会の意見としては、ヨーロッパからのツアーの取扱いに関して、特にフランス語などのガイドが足りないという意見をいただいた。また、具体的な解決策の一つとして、我々は海外における通訳案

内土試験を実施しているが、海外のガイド試験に対して反対である、海外のガイド試験合格者が仕事をすると日本在住の通訳案内士が育たないといった意見もあった一方で、能力がある、語学力がある、あるいは日本の歴史・地理等に関する知識が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、旅行先において同郷の人にガイドをしてもらえるのは快適である、外国人の通訳案内士は前向きに捉えるべきではないかという意見があったところである。20 ページ目以降がこれまで既に示したもののおさらいになる。英語に比べてアジア言語については、中国語、韓国語の通訳案内士が少ない。円グラフの左と右にある地域別の訪日外国人旅行者数と通訳案内士登録者の言語別の割合がずれているというのが実態である。21 ページ目だが、現在、ソウル、北京、香港、台北で海外試験を実施している。22 ページ目が海外試験の実績である。中国語、韓国語それぞれ 165 名、289 名の合格者を出しているが、まだまだ言語偏在、特にアジア言語におけるギャップを埋めるに至っていない。23 ページ目が訪日フランス人数とフランス語通訳案内士登録者数の推移の比較をしている。平成 15 年からの統計だが、訪日フランス人数は年々増加しているが、フランス語の通訳案内士登録者数ほぼ横ばいである。

24 ページ目以降が、地方における通訳案内士をどのように確保するかという論点に関する資料である。25 ページ目だが、ゴールデンルート以外の地域においては、通訳ガイドの質・量ともに不足しているという意見があった。また、地域限定通訳案内士についても受験者数が停滞し、資格者がなかなか増えないという意見を頂いている。26 ページ目以降は我々がやっていることのおさらいである。地域限定通訳案内士制度を立ち上げて、地方における通訳案内士を増やしていく、ということで取り組みを進めている。都道府県の区域で希望地域において地域限定通訳案内士制度を実施している。現在 6 道県で実施が進んでいるところである。27 ページ目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、20 年度と 2 ヶ年の試験の効果とし、最終的に登録者数が 6 道県の合計で 157 名である。28 ページ目が全体的な地域における通訳案内士の偏在をグラフで表したものである。29 ページ目が前回も出ささせていただいたが、北海道における外客数と通訳案内士数の推移の事例である。左上が英語圏、右上がヨーロッパ、左下が中国、右下が韓国である。特に中国に関しては、年間約 41 万人のお客様が来る一方で、中国語の通訳案内士が 18 人しかいない。また、韓国も 17 万人のお客様が来る一方で、14 人しか韓国語の通訳案内士がいないということで、地方における通訳案内士の不足が顕在化しているところである。

30 ページ目以降が旅行者のニーズに沿った弾力的な料金設定をどのように実現するか、という論点についてである。31 ページ目だが、ガイドに関する問い合わせはあるが、正規の値段を伝えるとまず仕事の発注はない、もしくは、料金の問題がやはりネックであるという課題が指摘されている。一方で、ガイドの価格体系もマーケットに合った体系にしていかなければならない、また、レベル別に料金体系を変え、経験の浅い方でも仕事ができるようにすれば裾野が広がるのではないかと意見をいただいた。32 ページ目が前回もお示ししたが、社団法人日本観光通訳協会のホームページからの抜粋だが、現在のガイド料金の目安である。1 日大体 2 万 5 千円から 4 万 5 千円くらい、半日で 2 万円から 3 万円くらいということが観光通訳の相場になっている。

33 ページ目以降が通訳案内士の職業としての魅力をどのように維持向上するべきかという論点についてである。34 ページ目だが、職業として成り立たせるためには、一定水準の収入が必要であるという意見があった一方で、ボランティアガイド団体にプロの通訳案内士の方が入っており、入っていただいた方は、報酬はないがやりがいがあるということで満足して頂いているとの

意見もあった。通訳ガイドの活動の機会ということだが、35 ページ目にあるが、これまで、通訳ガイド検索システムを導入し、ホームページ上で通訳ガイドとガイドを必要とする方のニーズのマッチングを行っている。現在、登録者数は 164 人で、一部では実績も上がっている。

最後に論点ではないが、前回検討会で、通訳案内士は本当に足りないのかという問題提起があったので、その辺について補足資料をまとめた。37 ページ目だが、合格者が増えて、英語を中心に供給過多になっているのではないかと、通訳案内士の数が足りないというが、現実にはガイドに仕事が回ってきていない、ということで、本当に通訳案内士は足りないのかという問題提起があった。その点については、前回の検討会の場でも議論があったが、仕事が回ってこない原因をよく分析する必要があるのではないかと、ガイド活動に関する PR 不足であったり、活動機会を拡大するための努力不足であったりするのではないかと、ボランティアガイド団体であっても日々活動機会の拡大のための努力を重ねている、もしくは従来から言われているように、有資格者の中にも質にばらつきがあるため安心して依頼できない、信頼して手配できるガイドが足りないのではないかという意見があった。38 ページ目に、おさらいになるが、現在通訳案内士の数が年々増加しており、13,530 人の登録を頂いているが、39 ページ目にあるように、昭和 24 年の創設当時から比べて訪日外国人旅行者数が急激に増加している。その一方で、通訳案内士の登録者数はもちろん増えてはいるものの、訪日外国人旅行者の増加には追いついていないというのが現状である。40 ページ目は先程と同じ資料になるが、訪日外国人旅行者数と通訳案内士数を比べると、やはり足りないということが表れている。

以上が論点に関する説明である。

( 廻座長 )

質問・意見があるかもしれないが、まずは、議事の 2 まで説明した後にとまとめて伺う。

( 川島課長補佐 )

続いて、資料 6 の通訳案内士のあり方調査に関する中間報告について説明したい。現在、海外制度事例を中心とし、様々な調査を進めているが、現時点でまだ、少しまとまっていないところもあるため、あくまで中間的な報告ということで説明したい。

1 ページ目が調査の概要である。通訳案内士のあり方に関する検討を行うにあたり必要な情報を収集するという目的で調査を行っており、調査の対象は主要なインバウンド先進国を 24 カ国選び、制度の概要について調査を行った。また、うち 12 カ国については、さらに制度の運用状況等についても調査を行った。調査の方法は、各国政府観光局やガイド協会等の資料・文献調査を中心とし、補足的に現地のガイド協会や旅行会社等からのヒアリングを行っている。

2 ページ目にあるが、まずイギリスの通訳ガイド制度を紹介したい。イギリスでは、政府の認定機関であるツーリスト・ガイド訓練機関による認定制度で、業務独占という資格ではない。ガイドの資格を持つ・持たないに関わらずガイドができる。ガイドはレベル分けがされており、レベル 2 からスタートし、2、3、4 とある。レベル 4 がブルーバッジと呼ばれる最上級資格としてイギリス国内外で認知されている。ブルーバッジについては、ロンドン塔、ウェストミンスター寺院等を含む一部の施設において、施設の自主的な措置として、ブルーバッジガイドによるガイドが義務付けられている。国籍・年齢要件については特になし。資格の取得方法は、ツーリスト・

ガイド訓練機関が認定した訓練機関で研修を行い、修了試験に合格することになっている。研修については、ブルーバッジガイドで14ヶ月におよぶ研修が必要となっている。更新制度は特にない。ブルーバッジガイドについては、資格取得後の育成制度が充実している。ポイント取得制になっており、年間40ポイントを蓄積することが必要で、ポイントを取得するためには、自己啓発や実際にガイドツアーに参加するなどガイドとしての知識や経験について、質を維持するための資質が問われている。無資格者に対する罰則は、業務独占資格ではないので当然ないが、一部の施設でブルーバッジガイドが必要な場合は、観光施設でブルーバッジガイド以外の観光ガイドがガイドをした場合には、ガイディングの中止や無資格者を使用したランドオペレーターに対し警告状が送付されるという措置がとられている。就業実態等については、ブルーバッジガイドについても兼業のガイドが多い。しかし、ブルーバッジガイドは質の高いガイドサービスが提供できるものとして、旅行業界でも高い評価を受けている。また、その制度運用上の課題についても、ガイド需要が減少しているということもあり、ブルーバッジガイドの高齢化等の課題があるが、ガイド自らツアー企画をするなど就業機会の拡大に取り組んでいる。

続いてフランスのガイド制度についてである。フランスについては、美術館、史跡の施設内でガイドをするためには指定された職業資格が必要だとし、限定的な業務独占資格になっている。指定された職業資格というのは、通訳案内士と地域限定通訳案内士が外国人旅行者に対応している。国籍要件・年齢要件としては、フランス国籍者、EU諸国の国籍者ということになっており、年齢については18歳以上となっている。通訳案内士・地域限定通訳案内士の資格取得の方法だが、通訳案内士については、指定された大学において、外国語の面接試験を受けた上で、言語、歴史、美術史、または文学のいずれかを専攻し、さらに1年間の通訳案内士コースを受講することが必要である。地域限定通訳案内士についても、2年間の専門教育課程を修了した大学卒業者で、県知事が行う地域限定通訳案内士試験に合格する必要がある。更新制度は特にない。無資格者に対する罰則だが、無資格者本人および無資格者を使用したランドオペレーターの双方に罰金刑が科せられる。また、ベルサイユ宮殿、ルーブル美術館等では、自主的にガイドライセンスを入り口でチェックするというをやっているが、他の施設では特に無資格ガイドの取締りは行われていないようである。就業実態は、兼業で仕事をするガイドが多いが、資格を取得することが困難なので、難関を突破した職業として認知度は高い。制度の運用上の課題は、試験が難しいということもあり、ライセンスガイドの数がなかなか増えない、言語によってはガイド不足が深刻である。また、団体ツアーの減少等により、就業機会が減少しており、ガイドの高齢化等の課題もある。日本語のガイドからは日本からの添乗員が無資格行為を行っているのではないかという指摘もあった。

続いてドイツの事例である。ドイツは、元々ガイドの認定制度がなかったが、2006年に新たに質の高いガイドサービスを提供しようという動きがあり、ドイツ政府観光局とドイツ連邦政府観光ガイド連盟が認定制度立ち上げた。この制度については、業務独占といった資格制度にはなっていない。一般的なガイドとしての資格があるとともに、さらにステップアップとして、自然、景観、ワイン、グリーンツーリズムといった専門分野毎の認定も行っている。国籍・年齢要件等は特にない。資格取得方法は、観光ガイドとして最低3年の実務経験が必要であるとともに、ドイツ連邦政府観光ガイド連盟が実施する研修を受講し、修了試験を合格した方が認定を受けられる。更新制度はない。事後研修ということで、先程話したように、専門ガイドとしての認定を目

指すための様々な研修等が行われている。無資格者に対する罰則規定は業務独占資格ではないのでない。就業の実態は、やはりこちらにも兼業のガイドが多い。また、制度運用上の課題は、新しい制度なので、認知度の向上が課題になっている。

続いてイタリアである。イタリアは、州または県による地域限定資格制度のみである。州・県の博物館、美術館、遺跡、歴史建造物等の施設の中で案内する場合にはライセンスが必要であり、限定的な業務独占資格となっている。国籍要件、年齢要件は、イタリア国籍またはEU諸国の国籍または永住権を持っており、18歳以上ということになっている。事前の研修や試験の受験が必要だが、研修の有無や内容、試験の内容、または一部では免除制度があるが、これらは全て州または県によってバラバラである。更新制度は特になし。研修制度も特になし。無資格者に対する罰則は、無資格者本人およびランドオペレーターの双方に罰金を科している。就業実態は兼業が多い。制度運用上の課題は、地域の交通警察が無資格ガイドの取締りを行うことになっているが、実際にはほとんどの地域で罰則を適用した実績がない。また、通訳ガイドが地域ごとにライセンスがあるため、それぞれごとに手配する必要がある。また、地域によってはガイド試験が数年実施されていないため、慢性的なガイド不足が解消されないという課題がある。

最後にアメリカだが、アメリカは全国的な制度がない。基本的には資格制度はないが、州によってはガイド団体が独自に認証制度を実施している例もある。シカゴの例を挙げている。

以上、簡単だが中間的な報告である。

(廻座長)

国により様々な制度がある。

それでは、意見交換に入りたいが、ただいま事務局より説明いただいた論点整理および海外通訳ガイド制度事例について、ぜひ皆様方から発言をいただきたい。人数が多いので指名としたい。広く意見をいただきたいが、まず辻村委員いかがか。

(辻村委員)

色々な課題があり、どこから話すべきか。時間制限もあるが、前回の議論が非常にきちんとまとめられているのではないかと思う。最後に説明いただいた中で、私も海外の制度はどうなっているのかと質問したが、海外の通訳ガイド試験の言語の問題というのは、例えばイギリスの通訳ガイド制度の場合は、言語の指定はないのか。そういう理解でよろしいか。また、フランスのガイド制度に関して、日本語の通訳協会があるということだが、試験の中で言語がどうなっているのか。一番大きな問題の中に、日本の場合は言語の問題がある。日本語のガイドについては、日本の場合は全く制度はないので、言語の問題が気になった。

また、罰則制度が各国において書いてあるが、日本の罰則制度は法律上はあるが、どこかの国にもあったように、実際に罰則が適用されたことがないというのが非常に有名になっており、無資格ガイドの調査をやると、日本に来てても罰則があっても罰則が使われることはないというスルーガイドとしてくる外国人の無資格ガイドは知っている。それを表向きに言われてしまう調査を何度か経験しているが、罰則制度に対して国はどのように考えているのか。

(川島課長補佐)

それではまず言語についてだが、イギリス、フランスともに多様な言語に対応している。イギリスは全部で 40 言語くらい、フランスについても日本語も含め 20 言語程度についてはライセンスがある。

また、罰則については、先程も少し話をしたが、我々としても通訳ガイド制度周知強化週間を実施し、制度周知の強化を図るとともに個別指導も行っている。

( 廻座長 )

それでは、角田委員にお願いしたい。

( 角田委員 )

夏休みに入りたくさん家族連れが世界中からお越しになり、通訳案内士手配の依頼も増えている。

今月一番びっくりした話を披露する。お客様はとある中東の皇太子の方だった。皇太子ご一行が到着し、総支配人と私たちスタッフが玄関でお出迎えし、エレベーターに乗って 38 階のロビーまでお連れしたのだが、まず一階で、ドアが閉まるうとした瞬間、ひとりの女性が携帯電話を耳にあてながら飛び込んできた。さらには、エレベーターのど真ん中に位置し、電話を掛け「もしもし、私だけ、良い人そうだから大丈夫」などといった話をエレベーターに乗っている間中続けていた。皇太子も総支配人も皆沈黙するしかなかった。そして、ロビーに着き、引き続きお部屋に案内しようとしたら、一緒に来ようとするので、伺ったところ「私は空港までお迎えに行ったチェックインをサポートするアシスタントスタッフですけど」とおっしゃったので、皆びっくりした。とりあえずその方にはロビーでお待ちいただき、私どもがおつきの方と話をしたところ、「あのようなマナーの無い女性に同行されてはたまらないので、明日は違うアシスタントをホテルから手配して欲しい」と頼まれた。そのアシスタントを手配したのは旅行会社だったが、我々も日頃お世話になっているので、そちらの顔を潰すわけにはいかないという配慮で、明日違う方をお願いできるか旅行会社に依頼した。翌日、旅行会社が自信を持って送って来られた方も強烈な方であった。VIP にはありがちなのだが、約束の時間より朝 30 分から 1 時間くらい待たせたが、待機の間、まだかまだかとずっと不機嫌かつ我々への物言いもけんか腰だった。その後皇太子のお付きの方と面会したものの、結局第一印象でダメだということで仕事をほとんどしないまま帰ってもらうことにした。すると、「こんなことになるのではないかと思っていた」と我々を責めながらご退出された。翌日からは、ホテルでお世話になっている良く知っている方に来てもらい、あとは有意義に過ごしていただき、最後は「滞在に大変満足した」とのお言葉をいただいたという出来事があった。

ホテル側としては、お客様に良い時間を過ごしていただくのが第一なので、どうしても実力もあり、きちんとした対応の、信頼できる数人の通訳案内士さんにいつもお願いしてしまうようになる。需要と供給をどういう風にマッチさせていくかはお客様から依頼を受ける度に悩むところである。

( 廻座長 )

ホスピタリティの質に関する話をいただいた。これに関することでも、別のことでいいが、

山田委員、意見はあるか。

(山田委員)

外国の通訳ガイド制度に関連した質問だが、日本において無資格ガイドが一番問題になっているのはアジア系である。中国、韓国におけるガイド制度については調査されたのか。

(川島課長補佐)

中国、韓国についても調査対象国になっている。まだ少しまとまりきれていないので、次回準備する。

(廻座長)

他にあるか。

(山田委員)

質問はたくさんあるが、多方面に関係しているので、今は端的に整理できない。後でまた質問したい。

(廻座長)

それでは、青木委員代理いかがか。

(青木委員代理)

本日は代理出席している。

資料を拝見し、大変良くまとまっており、深いところまで調べてあるので非常に良い検討会になるのではないかと思います。逆に委員の方もこれだけの資料があって、方向付けができなければ、検討会のメンバーとして責任を感じる。これまでの経歴も最近の傾向も書かれているので、わかりやすい資料になっている。

旅行会社の立場で話すと、先程の資料にもあったように、欧米系の方々とアジア系の方々とでは文化圏の違いがあるので、欧米の方は欧米系の制度にのっとった形で、日本に来られても自分たちの学んできた制度にしたがって行動する。アジア圏の方もそれぞれの国の文化にしたがって行動する。我々の方でも、ここは日本だが、来られるお客様の文化圏にしたがって、それぞれの制度にしたがって、ニーズをマッチさせていくのが良いのではないか。

私はアジアをメインで担当しているが、アジアのニーズは多種多様で、様々な職業によっても違ってくる。それにあわせて我々がガイドの手配をしている。たとえば、富裕層は非常にディマディングな要求も多いので、それに対応できるような経験豊富な方、ある程度寛容な方、我々手配する側でも臨機応変に対応できるようにしておかなければならない。また、ある程度定型的な観光で来られる方に対しては、新人でも勉強していただければ、また、コミュニケーションスキルがあればお願いできる。根底にある顧客のニーズの中に、さらに深い意味でのニーズがあるのではないか。また、昔のニーズと今のニーズで変わってきている。以前、海外の方が日本に来られる場合はほとんどの方が団体で来られていたが、今はほとんどFITである。また、情報

が世界に発信されている中では、それに見合ったニーズというのがある。環境が変化しているので、我々もそこにあったニーズに的確にアレンジできるということも重要だと思う。

この検討会を通じて需要の創出をし、ガイドが出てくる場面が多くなればいいと思う。地域限定通訳案内士もその一つであるし、地域に根ざした需要も含めて細かく検討することによってさらに需要が創出されるのではないかと思う。

( 廻座長 )

発言は意見ということでよいか。それでは同じ旅行業界の深川委員いかがか。

( 深川委員 )

資料はよくできている。この中で、特に強調したいのは、ランドオペレーターとして、昨年の円高からまさしくデスティネーション競争が激しくなっている。どちらかという日本が選ばれないという状況になっている。選ばれる日本をどのように作っていくかが大事であり、品質管理が一番大事である。品質管理の中には当然ガイドのことが含まれてくる。

この資料の中にある重要なことは、ランドオペレーターにも罰則規定がある、ということだと思う。フランスやイタリアが観光立国になっていることはご承知のとおりだが、これらの国は旅行会社に対し厳しい制度を設けている。前にも発言したが、日本の場合は日本発の海外旅行と国内旅行には消費者保護の観点から規制があるが、インバウンドに関しては全く規制がない。そのあたりを深く調べていただき、ランドオペレーターに対する規制がきっちりできれば、選ばれる日本が表現できるのではないか。品質管理上、ガイドは大事な要素になるので、ランドオペレーターとの兼ね合いをもう少し調べていただき制度強化をすることが大事だと考える。

( 廻座長 )

今の発言は意見として伺う。次に、東京 SGG クラブの藤井委員にボランティアガイドの立場で意見を伺いたい。

( 藤井委員 )

資料や説明でグッドウィルガイドのことや通訳案内士とボランティアの違いなどまとめていただきお礼申し上げます。これでだいぶ誤解が解けたのではないかと思う。話したいことが二点ある。

一点目は、我々がボランティアの活動をしていると、時々ホテルから電話が来る。今目の前に外国人がいるのだが案内してもらえないか、という話が舞い込んでくる。そういう時に我々は、個人のお客様に対しては案内できないと答えている。報酬云々の話ではなく、基本的にそういうことはしない。ただし、外国の官公庁やメディアからの正式な話としてある機関を通じていただいた場合は案内しているのが事実である。時々そういう電話がかかってくるのはなぜかと考えると、外国で出されている旅行のガイドブックに、日本にはボランティアガイドがいて、旅行の手伝いや案内をしてくれる、ということが書いてある。そこで、旅行者がホテルのコンシェルジュにその話をし、そこから依頼の電話がかかってくる。ということは、先程話があったが、このような検討会をするにあたって、こちらだけの目ではなく、外国人は何をみて色々な要求を出しているのかということ踏まえた上で話をしていかなければ、結論がやや違った方向に行くのでは

ないかということが心配である。

二点目は、業務独占資格ということで話があったが、中間報告にある外国の制度を見てみると、外国では通訳ガイドという職業はあまり業務独占資格ではない、という印象を受けた。フランスを除いては違うように感じた。部分的には業務独占になっているものもあったが。何で外国ではそういう風になっているのか、良く考える必要があるのではないか。これが通訳案内士の根本的な問題点を抱えているところではないか。日本では、規則や資格を前面に押し出すためにぎくしゃくし、それが逆に問題を大きくし、無資格というものがものすごくクローズアップされて、問題を起こしていつているのではないか。非常に冷たい言い方になるが、この辺を良く考えていただき、通訳案内士という資格が本当に必要なのかどうかという根本的なところを考えて話を進める必要があるのではないか。

ボランティアの意見で、極端に違う意見が出たということで、あまりシリアスにとっていただく必要はない。一意見として聞いていただきたい。

(廻座長)

やはり供給側だけでなく、需要側の立場の視点が大事である。グローバルな視点で見ていくことが必要である。

それでは、ボランティアガイドから話が飛ぶが、留学生サポートセンターの青木委員いかがか。

(青木委員)

ありがとうございます。今日は留学生サポートセンター長の立場で話したい。二つの視点に基づいて発言したい。一つ目は皆様が盛んに議論しておられる通訳ガイドの資質の問題である。もう一つが、これから、訪日外国人旅行者 2,000 万人を目指すという日本国の将来の方針に対して国際人材あるいは留学生をいかに活用していくかという点である。

前回も話したように、私自身は、20 数年間プロの通訳として仕事をしてきた。または、中国語通訳協会の会長も長年務めてきたが、先程角田委員が話されたようなことによく直面してきたし、また、解決しなければならない事としていつも気にしているところである。

私の視点を話す前に、一つ疑問に思っていることがある。それは通訳案内士という名称について、前回石井委員も話を切り出してくれたが、普通、観光案内は専門のガイドがするし、外国語を話す人が案内する時も自ら外国語で案内する。観光ガイドの言葉を通訳するというのではないので、通訳ガイドとは名称が違うのではないか。本来はガイドと通訳の役割が違う。通訳する人は他人、つまり専門知識を持った人が発言する内容を通訳する。外国語を話すガイドは、誰かの発言を通訳するのではなく、専門知識を有しながら、自ら外国語を用いて案内する。したがって、通訳ガイドという名称はどこか可笑しいのではないかと思うので、そこを整理して欲しい。このことを整理することにより、もしかしたら、これから先の制度を考えていくための出発点になるかもしれない。通訳業務の経験から、日本にいる通訳、あるいはガイドも含めて、日本国のイメージそのものを外国の方々に第一に伝えるというとても重要な役割を担っているという認識を徹底しなければならない。しかし、日本において、ガイドや通訳には、言語能力は当然として、教養やマナーなどの資質の問題を日本はあまり重要視してこなかったのではないか。お客様はそこを求めるのだが、供給する側がどこまで真剣に取り組んできたのか。したがって、これからガ

イドと通訳をきちんと分類すべきではないのか。もちろん、ガイドも通訳も専門知識がとても大事な要素であることはいうまでもない。しかし、それに加えて、ホスピタリティをもって、外国籍の人であろうと日本人であろうと、日本のイメージをきちんと伝えることのできる、堪能な語学力をもった国際人材を育成することが大事ではないか。

二つ目は留学生を国際人材として活用することは考えられないかということ。現在日本国内には12万人の留学生がいるが、近い将来には30万人構想というのがある。訪日外国人旅行者2,000万人を目指すにあたり、現在、外国語を話せる人材が甚だしく不足している。我々留学生サポートセンターは、日本にいる留学生をいかに活用していくかが大きな命題である。そこで、来たる観光大時代に備えて、留学生を活用することが大事ではないかと考える。「ガイド」試験は難しいので、「ようこそジャパンナビゲーター」として、そういうシステムはできないのか。将来それぞれの国に帰った後には、日本の良き理解者と日本のサポーターとなってくれる留学生に日本に対する理解を深めるための絶好のチャンスであるので、一石二鳥ではないと考えるが、留学生を活用してはどうかという提案。特に地方に行くと、本当に国際言語を話せる人材が不足している。そういう人材は首都圏に集中しているが、ガイドの登録者も大都市に集中している。近い将来は地方でのニーズが多くなるので、留学生を活用できるシステム、社会整備をぜひともして欲しいと考えている。

具体的な例を申し上げると、つい最近、テレビで見た方もいるかもしれないが、この春から福岡に豪華クルーズ船が韓国や上海を回ってきて着岸し、短期間の滞在だが、一度に数千人の旅行者が毎週のように入ってくる。現在も、実際問題として留学生を借り出し旅程管理の対応をしているような状況である。しかし、そこで直面してくる問題が、先程から皆様方がおっしゃるように、礼儀作法・マナーの問題、地元知識の問題、お客様に聞かれてもよく分からないというのではお粗末なので、ガイドとして留学生を活用するとなると、社会的なシステムや制度といった受け皿を作り、やってみたいという留学生を定期的に教育研修し、いつでもニーズが発生したときに対応できるような社会制度を検討して欲しい。

(廻座長)

色々な論点があったが、名称の話で、「通訳案内士」というのと「案内士」というものでは仕事が変わると思うが、その点について、また、絶対的な数が足りないということがあったが、クルーズで来ると圧倒的に足りないだろうが、そういう場合はせっかくいる留学生を活用できないか、その時に制度の問題との調整が出てくると思うが、その点について事務局に伺いたい。

(久保田課長)

まず、通訳案内士という名称だが、日本語で案内し、それを別の人が通訳するといった場合には通訳案内士法の範疇ではない。そういう意味においては、誤解を生じる可能性もあるかもしれない。

また、留学生の活用という意味においては、藤井委員が言われたこともあるが、ボランティアガイドなのかどうか、その辺も含めてこの検討会の中で議論いただくポイントになるのではないだろうか。

( 廻座長 )

二つの枠の中で、ボランティアガイドに入るのか、別のカテゴリーなのか今は分からないが、議論していく必要があるだろう。次に、石井委員に意見を伺いたい。

( 石井委員 )

今回いろいろな議論の中で、これだけ観光庁が過去の討論会で出た論点などを素晴らしくまとめており、各国の事例についても初めて紹介があったが、非常に我々にとっては知るべき内容が記載されていた。今後我々がこの検討会で何を目標として議論を行っていくか、一致した意見を持っておかなければ、お互い供給する側、供給される側、行政を司る側、いろいろといらっしゃるが、目的・目標を最終的にどこに持っていくのかによって方向性が変わってくる。今、一つ一つの論点について議論することも大切であるが、最終的にどこに持っていくかという方向付けを決めていかない限りは、なかなか進んでいかないと思う。

一つは、数字的に見ても、人が足りない。供給を受ける側からすればそう感じているし、一方で、供給する側からすれば、仕事がまだまだ回ってきていないという平行線がだいぶ長く続いているような感じがする。逆にこれが我々の最終目的とすれば、830万人程度でガイドが足りないという数字的な事情があり、これが2,000万人に達したとき、そして目標は2,000万人が終わりではなく、これが5,000万人、1億人と大きな数字を目標とすれば、国益につながることだし、観光業界とすれば雇用創出であるとか、いろいろな面で日本国にとっても重要な観光産業ではなからうか。通訳案内士の数を増やす方法としてはどのようなものが良いのか。現状の通訳案内士制度だけではたして達成することができるのか。もしくは、各国にあるような認定制度を並行してつくることによって数を増やしていったり、また今までの問題点の解決方法を見出したりということもでてくるかもしれない。それを内外に波及させるかどうかは今後また議論すれば良いが、通訳案内士だけでやっていけるという各業界団体の強いご意志があれば、その制度だけに関して、我々は調整や制度設計を見直すという方法もある。しかし、それが現実的に難しいのであれば、通訳案内士の制度は制度として残しつつ、新しい認定制度などというものも議論しながら制度設計をしていく必要があるのではなからうかと個人的に考える。

また、旅行業だけではなく、今や消費動向の二極化が進んでいる。通訳案内士のレベルが高く、高額だという定評があるが、それを裏付けられるような語学力や専門性を持った方々だと我々は認識している。先程言われたように、お客様の動向にあわせて、そういったものを好むお客様のためのもっと専門的なものを磨いていく通訳案内士の方々の生き方と、単純に空港からのお出迎えでちょっとした通訳程度、アシスタント程度のご要望や、簡単な観光にだけ参加するお客様など、料金に合わせていろいろな動向があるので、それらの動向にあわせた通訳というよりは観光ガイドの存在も必要であると個人的に考えている。今後、やはり最終目標を検討会としてどこに置くのかをまず議論し、その後、どのような方向性で制度設定していくべきかという風に進めたほうが良いのではないだろうか。

( 廻座長 )

本質を突くご意見ありがとうございます。

今、この検討会の意義というのは、通訳案内士の制度をさわるといような小さい話ではなく、2,000万人時代に向けて、今すでに足りない通訳案内士の問題を、2020年の2,000万人だけでなく、さらにその先に向けて、どのように通訳案内士の問題を見ていくか。また、これは通訳案内士だけの問題ではないと思う。そういう意味で、石井委員がおっしゃる意味は非常に良く分かる。実際には数が足りないわけであり、どのような形で進めていくかというのはおっしゃるように、ある意味では白紙からどのような見通しがあるのか、方向性を見出してということだと思う。事務局側からコメントはあるか。

(久保田課長)

私も勉強していかなくてはならないが、資料の17ページ目の中で、通訳案内士、ボランティア通訳ガイドがあるが、今おっしゃったのはこれら全部集めて、日本に来た外国人が日本滞在を快適にスムーズに満足して帰っていただくために、通訳案内があると考える。一方で、通訳案内士という法律に基づく確固たる制度があるので、この検討会のそもそものスタートがこの通訳案内士のあり方をどうするかということなので、それがまずコアである。全体を見ながら、ということであるが、それは、通訳案内士制度をどう作り込んでいくかということと密接にリンクする。観光立国推進基本計画においても通訳案内士の数をどうするか、ボランティアガイドの数をどうするかという議論もあるので、今日、こうする、とは言い切れない。全体的な方針ができないと、通訳案内士制度の議論ができないという形に持っていくのは、少しまずいのかという気はしなくはない。通訳案内士の現状がどうかという評価をしていった上で、この制度で量が確保できるのか、質が今確保できているのか、という非常に難しい質問と思う。

(廻座長)

質の問題と量の問題だったと思う。お話は非常に良く分かる。確かに、検討会のタイトルは、通訳案内士のあり方、となっているので、通訳案内士は通訳案内士だけのためにあるのではなく、それを欲する人たちのためにあるものである。そういう意味では広がりが出てくるのではと考える。この話題はまた今後するとし、次に全国旅行業協会の島崎委員のご意見を伺いたい。

(島崎委員)

先程から皆様がおっしゃられる通り、今回論点が大変良く整理されており、また良い資料を出していただいている。色々な議論があったが、通訳案内士のあり方を考えるときに、通訳案内士はサービス業であるので、やはり基本的な視点は、サービスを受ける人、外国人旅行者は当然のこと、ホテル業界の方、旅行業者の立場の視点を重視して物事を考え、量の面にしても、質の面にしても十分なのか、ということが重要である。今後、2020年の2,000万人、あるいはその先を考えた場合、そういうサービスを欲している人に対していかに対応していくのか、ということを考えていかなくてはならない。その際に、法律に基づく制度が本当に機能しているのかどうか。特に試験制度が最近少しやさしくなったとのことだが、昔から非常に難関の試験で合格するのが大変な試験であるにも関わらず、試験を通った方が必ずしも仕事があるというわけではなく、活用されていないという現実がある。試験に通ったあとの研修などを考えておられるようだが、試験を通っただけでは、すぐに旅行者が欲するようなサービスを提供できていないということも

考えていかななくてはならない。まず、今の法律の体系、特に業務独占のことを含め、根本的に制度が機能しているのかを考えていくことが出発点だと考える。

( 廻座長 )

質と量の問題と業務独占の問題が大きなポイントとなると思うが、一番よく関わっている JNTO にお話を伺いたい。

( 加藤委員 )

JNTO は、今 2 つの機能を持っている。一つは、インバウンドの中心的な推進機関として、もう一つは、通訳案内士の試験業務の代行機関としての機能である。

インバウンドの中心的な役割・機能としては、海外にある 13 の事務所で、特に今アジアに力を入れており、色々な現地のエージェントに働きかけ、日本向けの団体ツアーなどの商品を作ってもらっている。そのために、日本に招待し、日本のモデルコースを周ったりしてもらっている。

もう一つは、ご存知の通り、通訳案内士の試験業務の代行機関として国に代わって通訳案内士試験を行っている。それに関してまず訪日客の実態を見ると、先程の資料にもあったが、実際には訪日旅行者の 7 割以上がアジアからである。そしてアジアの方は団体が多く、特に今伸びている中国はようやく個人旅行が解禁されたが、圧倒的に団体旅行が多い。欧米の方は、個人旅行が非常に多い。実際の試験状況を見ると、10ヶ国語で行っているが、9,000 人から 10,000 人の受験者の中で約 6 割が英語での受験である。今一番不足しているアジア、特に中国語、韓国語の有資格者を何とか増やすために努力し、先程お話もあったが、昔は約 1 割以下の合格率でしかなかったが現在は約 2 割以下の合格率となった。試験問題を観光庁と相談しながら作成しているが、それでもその程度の合格率である。その中で、中国語、韓国語の受験者および合格者を増やすために、3 年前から海外で試験を行っている。海外で試験を行うのは日本くらいだが、資料の 22 ページにもあるように、海外会場での合格者は 3 年間合計でも、中国語が 165 人、韓国が 289 人であり、日本国内の合格者を合わせても 680 名程度である。海外・国内双方で、韓国語、中国語の試験を受験しやすくしているが、登録者はせいぜい 200 人前後で、仮に今後増加して 300 人、400 人になったとしても、中国からの訪日旅行者数が現在 100 万人以上、韓国からが 230 万人以上であるので、なかなか対応できない実情がある。初めは香港でも試験を行ったが、1 年目の受験生が一番多く、受験者数は年々減ってきている。実際に受験してみると非常に難しい。言語の試験は仮に通ったとしても、日本の歴史や一般常識が日本人の平均点より圧倒的に低くなっている。結局、問題を外国人に通じやすくすると、日本のほうからも色々な意見が出てくるという矛盾を抱えている。一方、例えば香港の旅行会社の本音を言うと、無資格ガイドを日本側が本当に取り締まったら、VJC にも水を差すはずだし、それは多分ないと思われており、我々も実際問題として、本当に取り締まったら、現地の JNTO がツアーを伸ばそうとしている中で、相矛盾するので、非常にづらいところである。そういう中で、何人かからお話があったが、制度の根本的なあり方、国家試験としての業務独占が、昭和 24 年の時の基本的な考え方が、今の時代、現状に本当にあっているのか。そろそろこういう場で検討されても良い時期にきていると考える。

( 廻座長 )

論点が出てくるようになってきたが、具体的な目的は、ここで挙げられた論点を一つずつ精査していき、最終的に一番良い日本の制度を作っていくことであると考えている。実際に現状では、通訳案内士の数が足りないという問題がある。

最後に永井委員にご発言をお願いする。

(永井委員)

私の意見は、京都という観光地の意見なので業界の意見とは違うかも知れないが、そこはご了承いただきたいと思う。

訪日外国人旅行者が増加する中で、やはりこのような需要が伸びて、正しい日本の知識をきちんと提供していくことが必要である。その一方で、資格を持っている人が少ない。しかし、十分に仕事・活躍の場がないというミスマッチをどうしていくかという問題があり、この検討会が立ち上げられたと認識している。観光の仕事をしていると、やはり、官の役割と民の役割があると思う。今回、論点であげられている、地域・言語の偏在の問題や資格制度の問題などは、やはり国や行政が主体となって議論をしていくべきものだと思う。需要が見込めるといって非常に恵まれた中で、需要の掘り起こしも含めて、継続的にサービスなり仕事を発展していく仕組みは民間の方が中心となり、やっていくべきものであると考える。外国の例を見ると、イギリスのブルーバッジについては、ウェブサイトでの仕事があるようだが、やはりそれだけ信頼性の高いものであり、個人営業というかたちで仕事に来るのだと思う。我々のように欧米の個人のお客が多い場合を考えてみると、ウェブサイトで発信されている日本の通訳案内士の方にダイレクトに申し込みをしていることはほとんどないのではないかと思う。例えば、素晴らしいホスピタリティと言語力を持っていても、自分が要求する料金に合わなかったり、もう少しホスピタリティや言語力が落ちてても良いから、安価な料金でやってほしい、または、この値段で良いかもしれないが、もう少しマナーをしっかりとしてほしいなど、いろいろなニーズがある。個人のお客は、そういう意見を通訳案内士の方には返されないとと思う。次からは依頼をやめる。活躍の場を拡大して行くには、できれば、通訳案内というサービスを提供される団体やNPO、株式会社などができ、お互い切磋琢磨され、レベルが上がっていく、競争が起きてくる、というのが非常に健全な市場ではないかと考える。団体であれば、潜在的に今免許を持っていても、働けない方が大勢いるのであれば、パートの方で派遣をしたり、またはもう少しレベルの高い人が欲しい、もう少し簡単にリーズナブルにやりたいなど、いろいろな需要に対して、柔軟に対応できるということができると思う。また反対に、文化財に特化した案内ができる会社などがあっても良いと考える。需要がある東京、京都、大阪などで可能なのではないかと考える。今やっているホテルのコンシェルジュや旅行会社などは、それぞれの顧客に対して、必要とされるサービスを提供されている。もっとニーズは世の中にあると思う。

京都市では、200万人集客する花灯路という事業を東山地域と嵐山地域で行っている。ここに外国人のお客がたくさん来るので、何とかご案内したいと思う。ただ、実施主体である協議会が、個別に通訳案内士をお願いし、事業を実施するには高いハードルがある。京都では、プロの通訳案内士が株式会社を立ち上げており、ぜひとも東山の花灯路でイングリッシュウォーキングツアーをしたいとおっしゃっていただいた。そのことによって、協賛事業として、自分たちで事業PRをし、1000円か1500円程度の安価で、ライトアップも含めてご案内いただいた。このよ

うなことをやっていただけると、通訳案内士の仕事の幅が広がるし、非常にお願ひしやすい。例えば、ファミトリップなどは、職員が出られないときは、そこの方にお願ひするなどのルートができる。やはり、このような事業のあり方が、需要の高いところでは成り立つと思うので、ぜひともこのようなお取り組みをしていただければ、我々のニーズがかなえられて嬉しい。

(廻座長)

非常に具体的な話であった。私は外資系の企業にいたので、サイマルなどの通訳派遣会社に、外国から人が来るときは仕事の依頼をしていた。今回は京都に一緒に行って下さいとか会議の通訳をして下さいなど、仕事のレベルや内容、それに値段を勘案して通訳ガイドを依頼していた。こうした会社はいくつかある。このようなイメージでよろしいでしょうか。

(久保田課長)

官の役割、民の役割というのは、確かにその通りである。その意味で、今回論点がいくつかあるが、全部官がやる話ではない。その点はこの中でご議論いただき、どのようなかたちになるか最終的な取りまとめの中で、誰がやるべきかを整理していきたいと思う。

(山田委員)

先程は、説明に対する質問ということだったので、意見は言わなかったが、他の委員のお話を聞いていると検討会が非常にミスリードされるような気がした。それは、実際ガイドが足りないという前提、それからガイド料金が高いという前提である。

人が足りないというが、前から申しているように3年前に試験制度が変わり、非常にたくさんの方が合格している。今まで500から700人だった合格者が、今は1,800から2,000の方が合格している。結局、何が問題かという点、2006年の法改正で、地方のガイド制度や海外での試験の導入など、様々な取り組みにより供給側は倍以上増えたが、使う側が全く使う気がないということである。また、業界に資格ガイドを、仕事を通じながら育成していくという動きは一切ない。通訳ガイドは試験に合格しても語学が下手だとか、マナーが悪いなどと言われる。業界全体がインバウンドを振興していくために、ガイドを育成していくためにどういうことをしたら良いかという話し合いは1回もされたことがない。

また、留学生の問題だが、留学生がもしそのような仕事に関わりながら日本を理解したいというのであれば国家試験を受けていただければ問題ないと思う。国家試験は、性別も国籍も一切関係ないのであって、もし本当にやりたいのであれば、海外でも試験が実施されており、日本でも受けられる。

認定語学、業務独占の関係だが、例えばイギリスでは40カ国と言うが、歴史が違う。日本は鎖国の国でほぼ100%が日本人である。ヨーロッパのように国境を越えて自由に国民が移民をしているような歴史を持つ国と比較して討議はできないと思う。認定制度というのは、イギリスにはヨーロッパの色々な国からたくさん移民して、その人たちが母国語を話し、その母国語を話す人たちに対し知識などを認定し、ガイドとして認めているのであって、語学から始めてはいない。だから、日本には日本のやり方があると思う。日本がもしガイド制度をやめて自由にしたのなら、質の高いガイドを確保することはできないと思う。

また、機能していないという点は、政府（官）が本当に質の高い通訳ガイドを確保したいと思っているのかと疑われるような感じがする。例えば、中国からの団体は、旅行会社が中国から 1 名、国内で 1 名の合計 2 名をつけなくてはならないが、通訳案内士をつけなければならないとは書いていない。そのため、結局添乗員という人がついていて、中国からどんなにたくさん来ても、値段が安いとかの理由があるのかもしれないが、今後定着させていこうとするためには、日本には通訳案内士法があるのだから、通訳案内士を付けるというように書類に書けば良い。

料金が安いという問題については、新人がこんなにたくさん毎年入っているのだから、その人たちを最初は安い値段でやっていき、段々値段を上げていけば良いのであって、もっと安い人を他から持ってくる必要はない。誰でも最初というのがある。最初は仕事をしながら学んでいく。その仕事の最初のところでシャットアウトされている。だからどんなに試験をやさしくしたり、いろいろな人を入れても、結局最終的に落ち着くところは、日本の知識をあまり知らない短期間日本に滞在する留学生や観光ビザできた人が案内をすることになり、質の高いガイドの確保を本当に目標としてこの検討会が考えているのであれば、それは反対の取り組みだと思う。

供給に関しては、2006 年度に通訳案内士法改正になり、様々な方面の人々の不満を全て国土交通省が解消した。無資格ガイドを使っている人たちの言い分は、ガイド試験が難しすぎるということだったので、やさしくし、合格率を 20% 近くに上げた。また、スルーガイドの無資格ガイド、添乗員がたくさんいるので、海外の方にも日本にわざわざ国家資格を受けてもらうためにきてもらうのはお金がかかるから、こちらから参りましょう、と国税を使って海外で試験を始めた。そしてたくさんの方が受かった。そしてまた、地方には通訳ガイドがないというので、地域限定通訳案内士制度を導入した。また、通訳ガイドがどこにいるか分からないので、登録簿の公開と、通訳ガイド検索システムなどを導入した。様々な政策をとったわけだが、3 年たった今、また検討会を開くことに不満がある。観光庁は 2006 年の改善策を行った結果、どのような成果があったか、どのように改善されたか、というフォローアップがないと思う。最初にはこういう制度でこういうことをした、通訳ガイド制度周知強化週間でリーフレットを作成し配った、通訳ガイド検索システムを立ち上げた、などいろいろなことを言っているが、その結果、3 年経った現在、その政策が良かったのか、どのような成果ができたのか、何人くらいのガイドの仕事が増えてきたか、などの例えば、合格者のフォローアップなど、毎年合格してきた 2,000 人が本当にガイドとして定着していくか、何人くらい定着しているのか、なぜ定着しないのかなど、政策の後のフォローアップがない。目的が達成されたのか達成されないのかを考えずに、また新しい制度を導入するというのは間違っていると思う。

料金についても、海外での料金を調べて欲しい。海外でも 2 万 5 千円～3 万 5 千円である。東南アジアは分からないが、かつて、2003 年頃、海外（ヨーロッパ）のガイド制度について調べた。日本は決して高くないと思う。

もう一つの不満は、イギリスのブルーバッジについて、ちゃんとした有資格者だけしか、ある観光施設に入ってガイドをすることができないという厳しいところがあるわけだが、日本では、タクシー会社の運転手も京都では、二条城などでガイドをしており、全く有資格ガイドが定着するためのことをお城などの都道府県が管理している観光施設はしていない。有資格ガイドのみが中に入ってガイドを出来ると、地方に住んでいるガイドがそこで毎日仕事を得られるようになり、段々定着する。私が言いたいことは、供給サイドは 3 年前に改善されたが、需要サイドは全く使

う気がないということである。人が足りないということをも前提として検討会をしていくと、最終的にたどり着くところが非常に間違ったところに行くと思う。それを非常に懸念している。

( 廻座長 )

事務局からのコメントをお願いしたい。

( 久保田課長 )

3 年前の制度改正を行った結果がどうなっているか、数字的にどうなったかは今までに資料の中でお出ししているところがあると思うが、改めてもう 1 回、整理したいと思う。現行制度が機能しているのかどうかという点とも関連する話なので、もう一度整理させていただく。

( 廻座長 )

その他、ご意見等あるか。

( 辻村委員 )

確かに制度そのものを今議論しているが、このギャップの中で、出てきている 7 割のアジアの言語に対してと、それ以外とを同じ土俵でやり、明日からの現状と合うのか。JNTO もやってきているが、それらの言語に対する日本人の能力の問題、制度の問題、それらを全部一緒にして今の制度が機能しているかどうかを議論するのは、現状とマッチしていないと考える。いくら制度を変えても、明日にアジア言語が他の言語と同じくらい ( のレベル ) になるかということ、これは不可能に近い。需要と供給がミスマッチだということをやっているのではないだろうか。では当面どうするのか、5 年、10 年、2,000 万人に向けてこういう状況をどうするべきなのか、全部の制度に手をつけるのか、どうしたら良いのか、その辺が何度聞いても解決できないような気がするが、その辺をどのような方向にもって行きたくてこの会議ができていいのか、先程のゴールをどこに持っていくかということところで、ぜひ伺いたい。

( 久保田課長 )

2 週間くらい前までこの席の一番端に座っており、国際観光政策課長をやっており、インバウンド 2,000 万人時代を迎えるにあたっての受入対策の取りまとめをやっていた。先程の中でも申したが、2,000 万人、3,000 万人、4,000 万人、と増えていく中で、どういうふうに変化するかということ、恐らくリピーターがかなり増えるのだらうと考えている。リピーターに来てもらうためには、一度来てもらったときに満足していただかないとたぶん二度ときてもらえないと思っている。満足を得るという点で、通訳案内士の役割は非常に重要であると考えている。本日、皆様のご意見をお聞きし、その気持ちを新たにした。おそらく 500 万人の時代には、なかなかビジネスにはならなかったと思うが、2,000 万、3,000 万人となれば、色々なサービス提供主体があり、例えば交通機関もあれば宿もあるが、外国人というものを念頭にビジネスになると考える。そういったところが、ある意味、少ないときには、通訳案内士というかたちで全てカバーしていたのかもしれないが、2,000 万人、3,000 万人となれば、そういった役割も出てきている。そういった中の、整理として通訳ガイドの問題を考えるべきだと思うし、リピーターが増えるということは、日本

のことを良く知っている人が増えていくと考える。要求水準がかなり高くなってくると考えられる。こうした視点も含めて考えていかななくてはならない。いずれにしろ、3年間、ないしは現行制度の評価、検証をすべきだと言う話もあり、そこは改めて考えたいと思うが、色々な話を聞くにつれ、おそらく今のままの制度で良いと思っている人は誰もいないと思っている。現行制度が3年目で、今回見直しをしようということだが、今回見直したからといって、その後20年は見直さないというわけではない。ただ、言いたいことは、今何らかのかたちで、有識者の方々にお忙しい中時間を費やしてお集まりいただいているので、この知恵で持って、現状を少しでも良くしていくことをまず考えながら、先の話はまだ分からないが、どういう見通しかを考えられれば、私としては非常にありがたい。その点を有識者の皆様をお願いしたい。

(廻座長)

時間の関係で、本日はこれで終わりにさせていただきたい。

(田端部長)

今日はずっと黙っていようと思っていたのだが、観光資源課長がこういうのはアレンジすることだったので、私が段取りをやるとぐちゃぐちゃになるかと思い、久保田課長にお願いし、ずっと黙っていた。

廻先生にもご尽力いただいたが、私がかつてかかわったタクシーの問題のときも需給バランスが崩れるなど、非常に難しい問題があった。ただ、やはり重要なことは、常に運輸業の場合は需給調査をし、免許等も出しているのだから、どうしても私どもの認識はサプライヤーサイドが強くなってしまっただけで、それをユーザー視点や、ニーズにマッチしたやり方をどうしていくか、需要はたくさんあるなど情報をキャッチし、議論した。色々やり方はあると思う。

これは私の信念だが、ユーザー視点を重要視して、どういう仕組みがあるかを考えていただきたい。先程の石井委員からの指摘もなかなか難しい点であるが、どういう点を議論していくかというのはあると思う。名称はともかく、どういうところを目標にやっていくかという点も含めて、ユーザー本位のかたち、あとは問題点があればどのような解決策があるかを考えていけば良いと思う。我々の不十分な点、調べ方が足りない点、韓国、中国の話もいろいろあるが、いろいろ良い面と悪い面がある。そういう面も含めて、どのようなことを諸外国がやっているかを十分に調べる必要がある。

(廻座長)

あと5分なので、そろそろ終了したいと思う。

今の話で、現状のままで、あと10年このままで良いのかというと、やはり課題はあると思う。需要が変わってくれば、当然供給を変えていく必要がある。供給の変化の中で需要を変えていくということもある。需要と供給というのはお互いに影響されながらマーケットは作られるものなので、ここは広い視野で、挙げられた課題について一つ一つ見ていくべきである。確かに業務独占規定が必要かなどと厳しいことが書いてあるが、ここは見ないということではなく、白紙状態から考えていくべきである。現状と課題を見て、見直しについて今回ご議論いただいたと考えている。次回も、業務独占規定も含めて、オープンに議論をさせていただく。いろいろな資格制度

がある中で、質と量がどのように確保されているのかということを引き続き、議論をしたいと思うので、お忙しいとは思いますが、ぜひご参加いただくようお願いする。

#### 4. 閉会

(川島課長補佐)

それでは、最後になったが、観光資源課長の久保田よりご挨拶申し上げます。

(久保田課長)

話し尽きたと思うが、前回と今回、立場を違いながらお聞きしたが、やはり現状が良いとは思っていないということで、その意味で改善していきたいと思っている。

海外事例については、中間報告ではあるが、宿題もいただいたので、つっこんだ調査をしていきたい。制度というか仕組みとして通訳案内士全体を、外国人の目から見た視点でもってご議論いただけるようないくつかのパターン、選択肢などを考える資料の作り込み等も行っていきたいと思っている。

終了