

通訳案内士のあり方に関する調査報告

平成21年10月8日

国土交通省観光庁観光資源課

目的

通訳案内士のあり方を検討するために必要な情報の収集を目的として実施

調査項目

- (1) 海外における通訳ガイド制度に関する調査
- (2) 他の国家資格制度に関する調査
- (3) 訪日ツアー同行者に関する実態調査
- (4) インバウンド業務手配に関する実態調査
- (5) ボランティア通訳ガイド活動実態調査

海外通訳ガイド制度事例

中華人民共和国の通訳ガイド制度

1. 制度の概要

国内で観光案内活動を行うには、「ガイド証」を取得しなければならない。(業務独占)
ガイドは初級、中級、高級、特級の格付けがあり、初級から段階的にスキルアップしていく。
国家によるガイドスコア管理を実施。スコア10点に対し、以下の減点システム。
国家の利益や民族の尊厳を害する言動を行った場合、旅行者に賭博等のアレンジを行った場合等 10点減点
無断でガイド活動をやめた場合、卑しい内容、迷信を言いふらした場合等 8点減点
旅行者に対し物品を押し売り又は販売を行った場合、ガイド内容の質が悪かった場合等 6点減点
「ガイド証」及びスコアカードの不携帯、旅行者の宗教信仰や民族の風俗を尊重しなかった場合等 4点減点
規定の時間に到着しなかった場合、10名以上の団体に旗を使用しなかった場合等 2点減点

2. 国籍・年齢要件:

国籍: 中国公民であること

年齢: 制限なし

その他: 中級以上の場合、その都度国家旅遊局が条件を公示(「初級取得後3年の実務経験が必要」など)。ただし、条件はその都度状況に応じて異なる。

3. 資格取得方法

国家旅遊局が設置する「全国ガイドレベル評定審査委員会」が実施する試験を受験。合格後、「ガイド資格証」が発行されるが、3年以内に就業しない場合「ガイド資格証」は失効する。

「ガイド資格証」を入手後、旅行会社に就職又はガイド管理サービス機構に登録する必要がある。

(試験科目)

初級: 筆記試験(職業倫理、旅行業法規、ガイド基礎知識)、口述試験(ガイディングスキル、ガイド行動規範、危機管理・緊急時対応能力)、外国語試験(筆記+口述)

中級: ツアーガイド専門知識、外国語試験 高級: ガイド案件分析、ガイド作文 特級: 論文答弁

試験回数: 初級は年1回実施。中級以上は不定期(国家旅遊局がガイド不足と判断した場合に実施)

法律上は試験前研修の受講に関する規定はないが、地域によっては補修指導という特訓コースがある。

4. 更新制度: あり(年1回)

5. 事後研修・育成制度

地域によっては、当地の旅遊行政管理部門が行う事前トレーニング考査に参加しなければならない場合がある。旅行会社及びガイド管理サービス機構は、ガイドのデータベース作成、職務トレーニング、仕事の評価、監督、クレーム対応、年度審査等を行うこととなっている。旅行会社及びガイド管理サービス機構が行った各ガイドに関する審査結果を政府に提出。「全国ガイドレベル評定審査委員会」が行う審査の基礎資料となる。

6. 無資格者使用に対する罰則

ライセンス非保持者及びライセンス非保持者を使用したランドオペレーターに対して、1000元(約1万3千円)以上3万元(約39万円)以下の罰金。各地方旅遊局で専門警察を組織し、無資格ガイドの取り締まりを行っている。

7. 就業実態:

ガイド証を保持するためには旅行会社への就職等が必要となっているため、就業率は基本的に100%と考えられる。旅行会社社員にガイド資格を取らせるケースが多い。この場合、実際には専業でガイド業務だけを行うわけではなく、旅行会社の様々な事務(営業、企画など)を行っている。特に決まった料金体系は存在しない。平均日当は、北京の場合、日本語観光ガイドで1日(8時間)500 - 700元(約6500 - 9100円)。

8. 制度運用上の課題:

毎年更新、審査を行うので手続の負担が大きい。

1. 制度の概要

観光通訳案内士は、外国人旅行者に外国語を使用して、観光地及び観光施設についての説明・案内、交通機関、宿泊施設及び各種施設の利用についての案内などを行う。

ライセンスを持たなくても有償でガイド業務を行うことができる(ただし、ガイドに関する法律改正が行われ、2009年9月より、「外国人観光客を対象とする旅行業者は観光通訳案内の資格を持っている者を観光案内に従事させなければならない」こととなった。)

2. 国籍・年齢要件:なし

3. 資格取得方法

韓国観光公社(2009年からは韓国産業人力公団専門資格局)が年1回実施する試験に合格した者に資格証を付与。
(試験)

- ・公認外国語試験において所定の点数を取得(英語:TOEIC760点以上等)
- ・1次試験(筆記試験):歴史、観光資源解説、観光法規、観光概論
- ・2次試験(面接):外国語能力、観光実務や常識に関する知識、礼儀、品行などを審査

4. 更新制度: なし

5. 事後研修・育成制度

資格取得後、定期的に研修を受ける義務はない。

「韓国通訳案内士協会」で会員を対象に現場実習、理論、実務などの研修プログラムを行っている。

6. 無資格者使用に対する罰則: 現在は新制度への猶予期間のため、なし

7. 就業実態:

資格取得後、旅行会社等に所属して活動、あるいはフリーで活動している。

日当などについて、スタンダードな料金はなく、旅行会社によって異なる。

8. 制度運用上の課題:

資格を持っていない有能な人的資源の活用が困難になる、資格取得者が不足しているなどの課題が指摘されている。

各国の通訳案内士に関する料金比較

イギリス	200ポンド-225ポンド	30,000円-33,750円
フランス	801-€-1201-€	10,400円-15,600円
イタリア	2001-€-2401-€	26,000円-31,200円
オーストラリア	160ドル-248ドル	12,480円-19,344円
中国	500元-700元	6,500円-9,100円
台湾	700ドル-1000ドル	2,000円-3,000円
香港	200ドル-300ドル	2,400円-3,600円

* 1日8時間のツアーに同行案内を行った場合。

* 1英ポンド = 150円、1ユーロ = 130円、1豪ドル = 78円、1元 = 13円、1台湾ドル = 2.8円、1香港ドル = 12円

他の国家資格制度

業務独占資格: 有資格者だけが業務を行うことができる。無資格者は当該業務を行えない。

「有資格者以外は当該業務に従事することを禁じることにより、資格者に対して業務を独占させるとともに業務上の一定の義務化を課する資格」(臨時行政改革推進審議会資料より)

業務独占資格の例

弁護士
教員
税理士
司法書士
行政書士
弁理士

憲法・法律上の国民の権利
の行使を目的としたもの

公認会計士
不動産鑑定士
土地家屋調査士

国民の重大な財産保護・適
正な取引を目的としたもの

医師・看護師
薬剤師
理容師・美容師
救急救命士
あん摩マッサージ指圧師

医療、公衆衛生の向上・増
進を目的としたもの

液化ガス石油設備士
航空士
ボイラー技師
潜水士
消防設備士

災害予防や安全の確保を
目的としたもの



国民の権利・財産・身体・生命の保護等を行うために、特定の業務について一定の資格者による独占を認めているもの

【あん摩マッサージ指圧師の無資格対策】

無資格者による施術が医療トラブル(気分の悪化、骨折、人体に痛みが残る等)を招いたケースが多く見られ、取締りの強化が求められている。

ハローワークで無免許マッサージ等の求人票が受理されていた実態を踏まえ、厚生労働省からハローワークに対して違法な求人を受理しないように求めた。

あん摩マッサージ派遣を依頼する旅館等との連携を強化し、無資格者告発体制の整備を行っている。

取り締まり強化の結果、検挙数は増加したものの、無資格者による施行は依然として増加しており、取締りの更なる強化や制度の抜本的見直しを求める声が挙がっている。

名称独占資格: 有資格者だけが「名称」を使うことができる。無資格者は当該業務を行うことはできるが、名称の使用はできない。

特別の知識又は技能を必要とし、法令により一定の資格を有しなければならないこととされている職業については、その資格を有しない者が当該職業の名称を使用することを禁止し、公衆の保護を図る例が多い(法令用語辞典)

名称独占資格の例

介護福祉士
社会福祉士
訪問介護員
保健師

社会福祉・公衆衛生の増進のため

製菓衛生師
調理師
栄養士
管理栄養士

国民の健康・食生活の向上のため

技術士
技能士
中小企業診断士
マンション管理士

その他公益保護のため



誰しものが携われる業務であるが、一定の政策目標を達成するために、特別な知識・技能の資格者を認め、他者との差別化を図るもの

【栄養士・管理栄養士の質の維持・向上】

栄養士・管理栄養士の業界団体は(社)日本栄養士会(業界取りまとめ)と(社)全国栄養士養成協会(養成学校の管轄)の2団体。両者は相互に連携をとり、課題の共有・解決に向けた取組みを協力しながら行っている。

【調理師の雇用対策】

(社)日本全職業調理師協会では、調理士資格取得者を対象に職業を紹介・あっ旋する「調理師紹介所」を設置。また、調理師の地位向上のための諸活動を実施。

【技能士の認知度の向上】

(社)全国技能士連合会は、ブランドマークの制定、ウェブサイトによる情報発信、技能五輪全国大会を実施し、その認知度と社会的地位の向上を図っている。

訪日ツアー同行者(添乗員・ガイド・通訳)の実態調査

訪日ツアー同行者(添乗員・ガイド・通訳)の実態調査

調査対象

【訪日旅行を募集・企画する海外の旅行会社】

- ・中国、韓国、台湾、香港、欧米豪の訪日旅行を扱う現地旅行会社70社を対象にアンケート調査を行い、27社から回答
- ・回答旅行会社の地域別内訳：中国5社、韓国4社、台湾4社、香港1社、欧米豪13社

【日本国内におけるランドオペレーター】

- ・日本旅行業協会、中華人民共和国訪日団体観光客受入旅行会社連絡協議会、NPO法人アセアンインバウンド観光振興会のそれぞれの会員会社193社を対象にアンケート調査を行い、59社から回答

海外旅行会社によるツアー同行者の手配状況

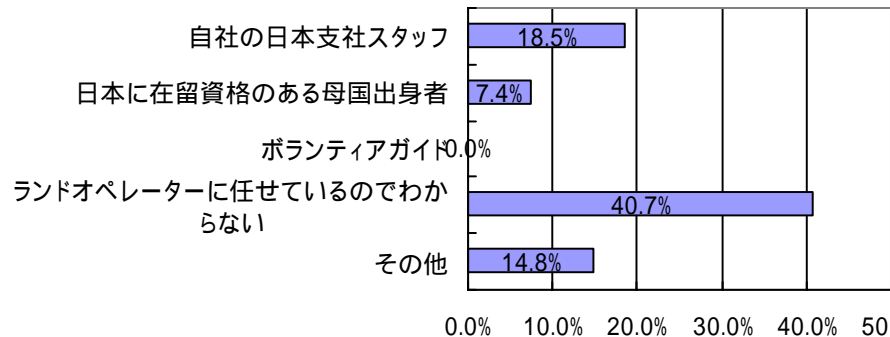
通訳案内士有資格者を手配したツアーの割合

	訪日旅行ツアー総数	通訳案内士有資格者を手配したツアー
同行者を自国から帯同したツアー	134,017本	3,005本(2.2%)
同行者を日本から帯同したツアー	8,408本	825本(9.8%)

ツアー同行者の属性(通訳案内士以外)

・日本から帯同するツアー同行者(通訳案内士以外)については、**自社の日本支社スタッフ**や**日本に在留資格のある母国出身者**が手配されているが、日本からどのような者が帯同しているか、海外の旅行会社ではあまり把握していない模様。

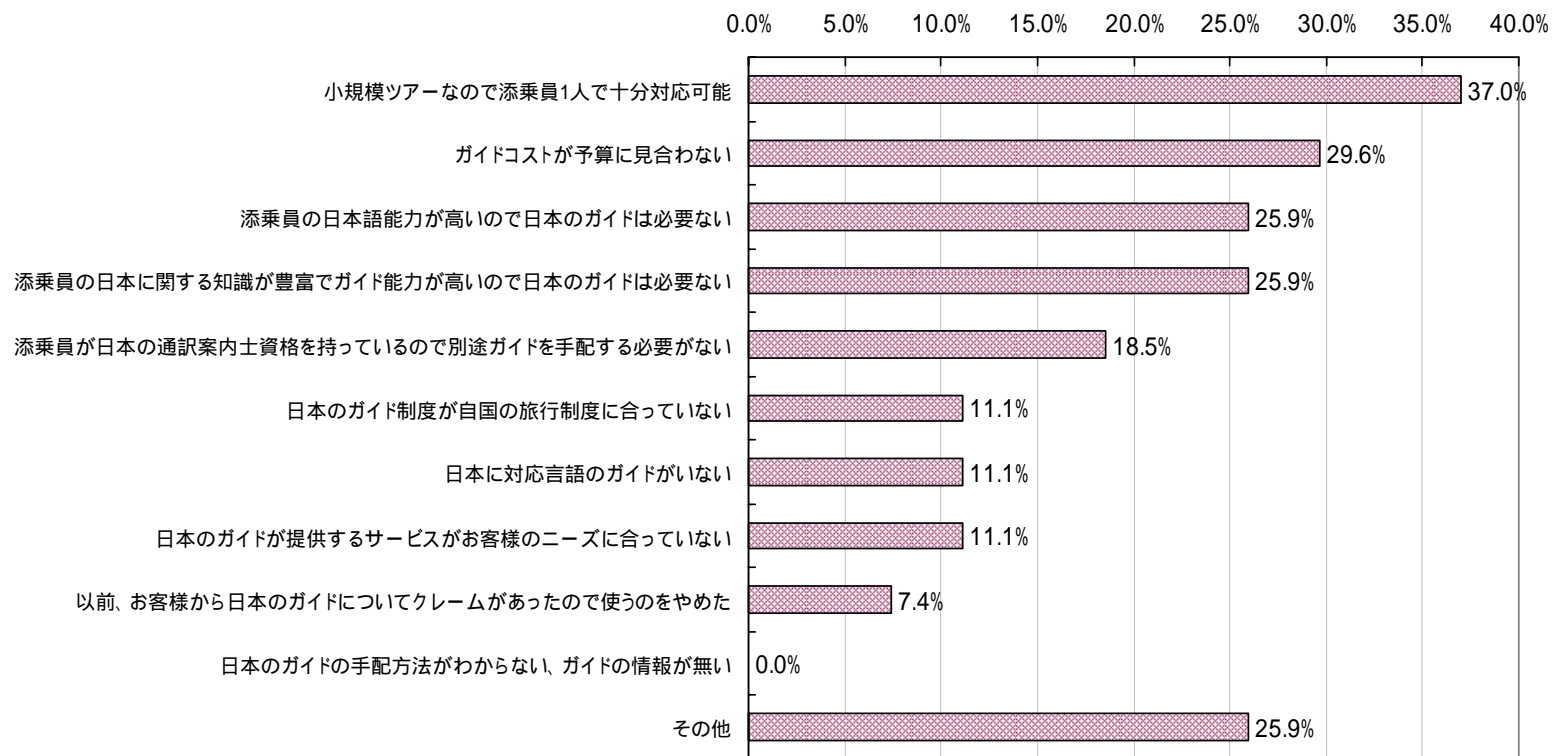
通訳案内士以外の日本から帯同する同行者の属性(n=27)
(複数回答)



日本でガイドを手配しない理由

・日本でガイドを手配せずに同行者のみが帯同する場合、その理由としては、「**小規模ツアーなので同行者1人で十分対応可能**」が最も高い割合を占め37.0%、次いで「**ガイドコストが予算に合わない**」が29.6%であった。

ガイドを手配せず同行者のみを帯同する理由(n=27)



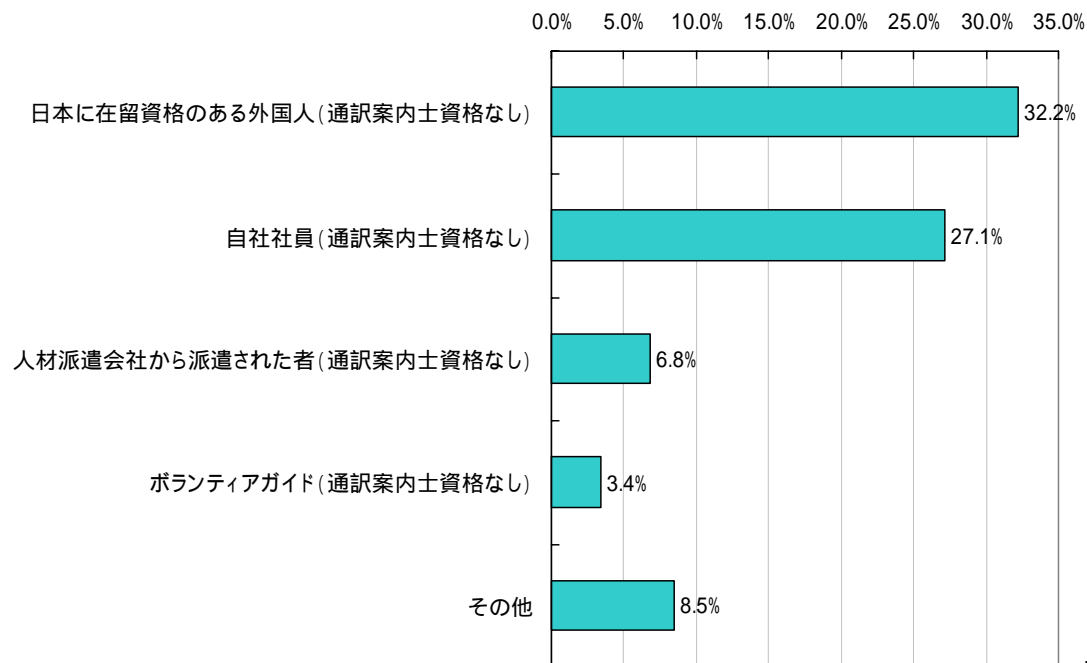
国内ランドオペレーターによるツアー同行者の手配状況

通訳案内士有資格者を手配したツアーの割合

ツアー総本数	通訳案内士有資格者を手配したツアー本数
16,094本	13,189本 (81.9%)

通訳案内士資格を持たないツアー同行者の属性

・通訳案内士有資格者以外の者について手配依頼があったツアーで、ランドオペレーターにより日本国内で手配される同行者は、**日本に在留資格のある外国人**が最も多く、32.2%であった。



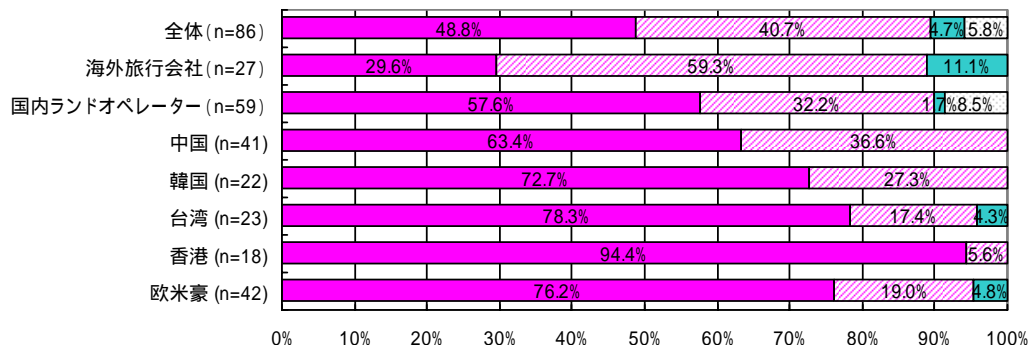
日本の通訳案内士制度の認知度

日本の通訳案内士制度の認知度

・海外旅行会社及び国内ランドオペレーター
全体で約9割が**日本に通訳案内士制度があることを知っている**。また、半数近くは制度の全体像・概要を知っていると回答している。

通訳案内士制度の認知度(全体 n=86)

■ 制度の全体像・概要を知っている □ 制度があることは知っている ■ 制度があることを知らなかった □ 無回答

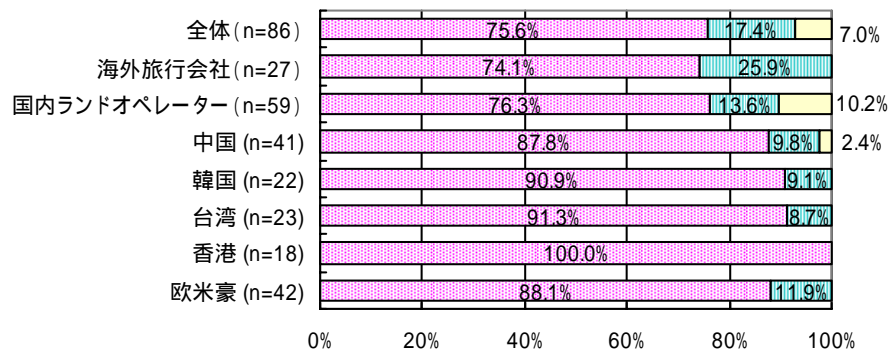


通訳案内士資格の必要性に対する認識

・海外旅行会社及び国内ランドオペレーター
全体で、「日本で外国語を使って有償で通訳案内を行う場合は、**通訳案内士資格が必要である**」と認識しているのは、75.6%

通訳案内士資格の必要性の認識(全体 n=86)

■ 資格が必要であると知っている □ 資格が必要であるとは知らなかった □ 無回答



通訳案内士の利用意思

通訳案内士の利用意思

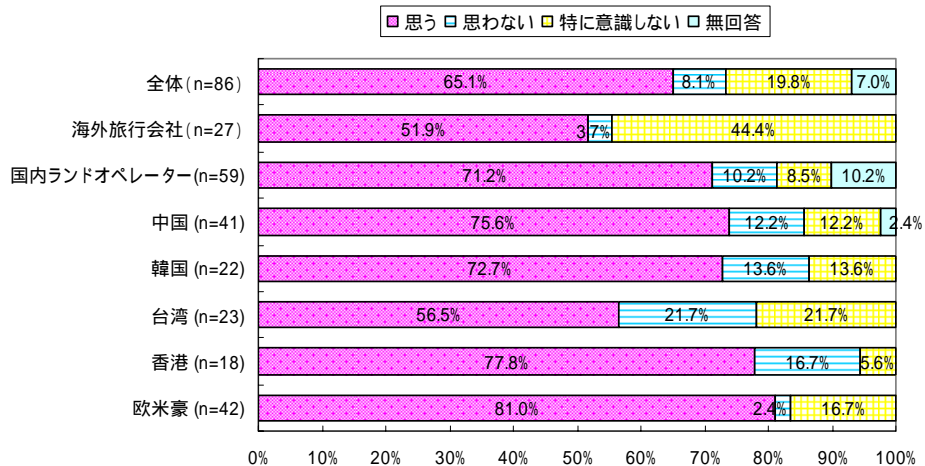
・海外旅行会社及び国内ランドオペレーター全体では、日本の通訳案内士有資格者を利用したいと考えている割合は、65.1%となった。

・海外旅行会社は半数強の51.9%が利用したいと考えている。

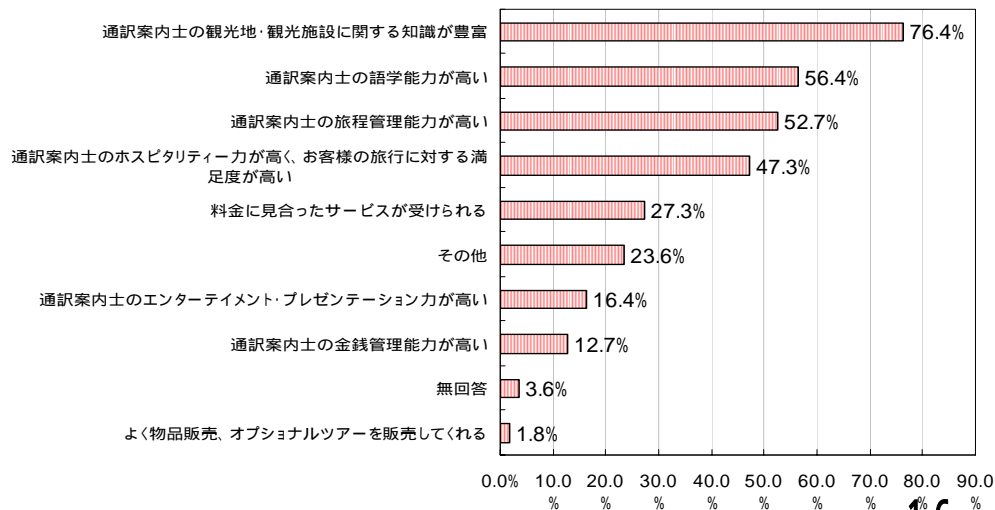
通訳案内士を利用したい理由

・海外旅行会社及び国内ランドオペレーター全体で通訳案内士を利用したいと思う理由では、「通訳案内士の観光地・観光施設に関する知識が豊富」というのが最も多く76.4%となっている。

通訳案内士を利用したいか(n=86)



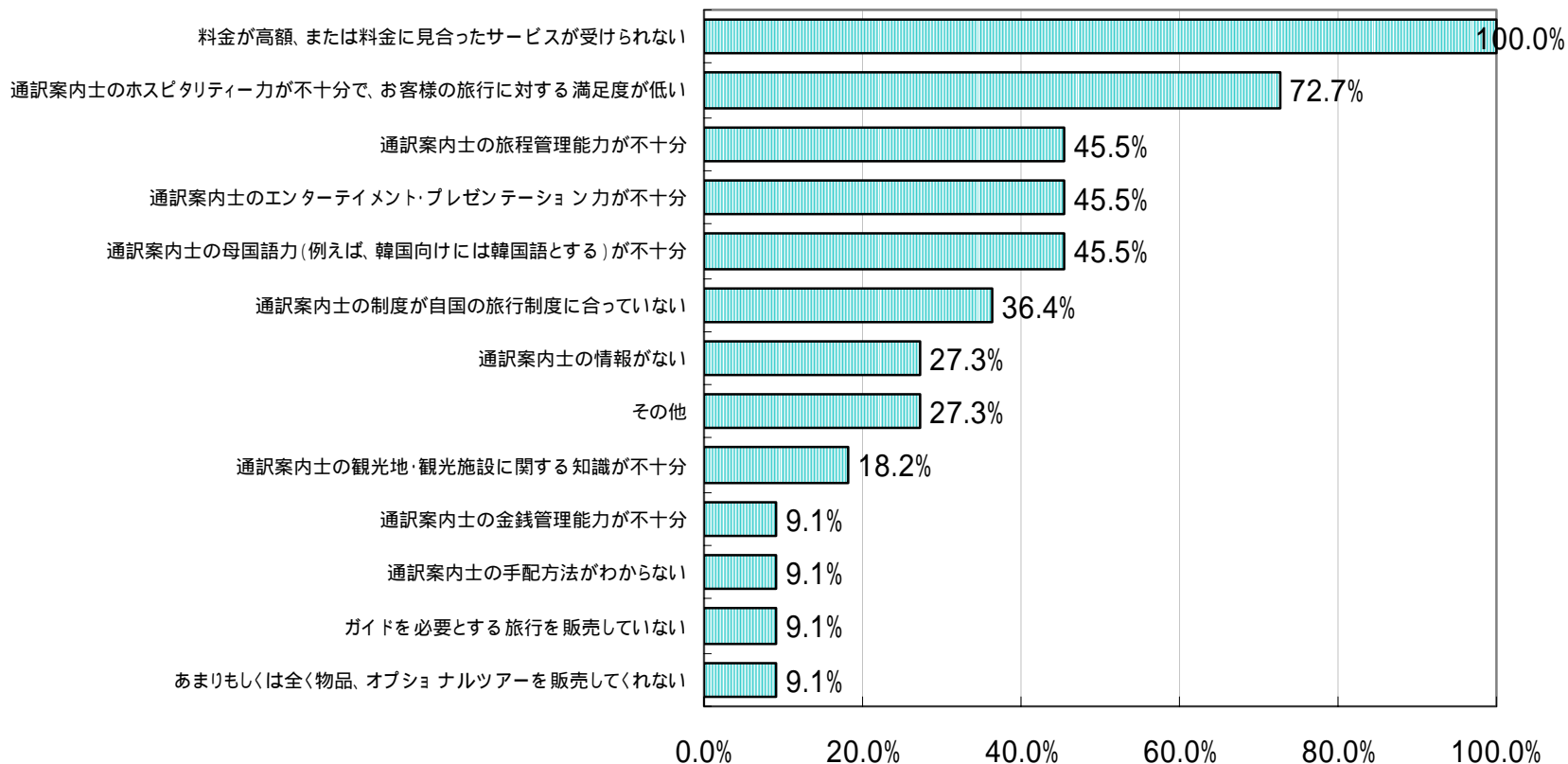
通訳案内士を利用したい理由 (全体 n = 58)



通訳案内士を利用したくない理由

・通訳案内士を利用したくないと回答した全社が、通訳案内士を利用したくない理由として、「**料金が高額、または料金に見合ったサービスが受けられない**」を挙げた。

通訳案内士を利用したいと思わない理由(全体 n = 11)



インバウンド業務手配実態調査

調査対象

【訪日旅行を募集・企画する海外の旅行会社】

- ・中国、韓国、台湾、香港、欧米豪の訪日旅行を扱う現地旅行会社70社を対象にアンケート調査を行い、27社から回答
- ・回答旅行会社の地域別内訳：中国5社、韓国4社、台湾4社、香港1社、欧米豪13社

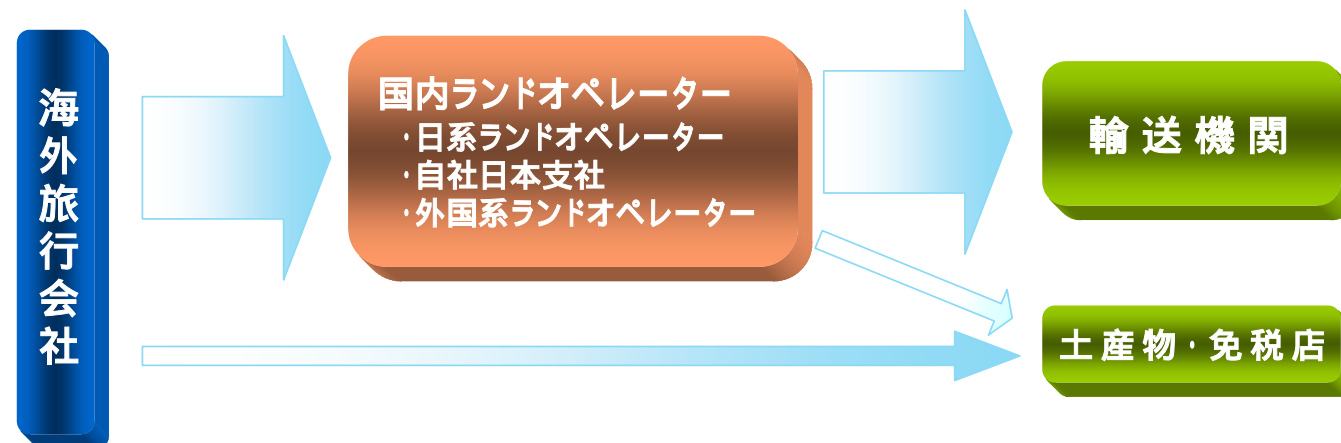
【日本国内におけるランドオペレーター】

- ・日本旅行業協会、中華人民共和国訪日団体観光客受入旅行会社連絡協議会、NPO法人アセアンインバウンド観光振興会のそれぞれの会員会社にアンケート調査を行い、59社から回答

インバウンド商品の手配の流れ

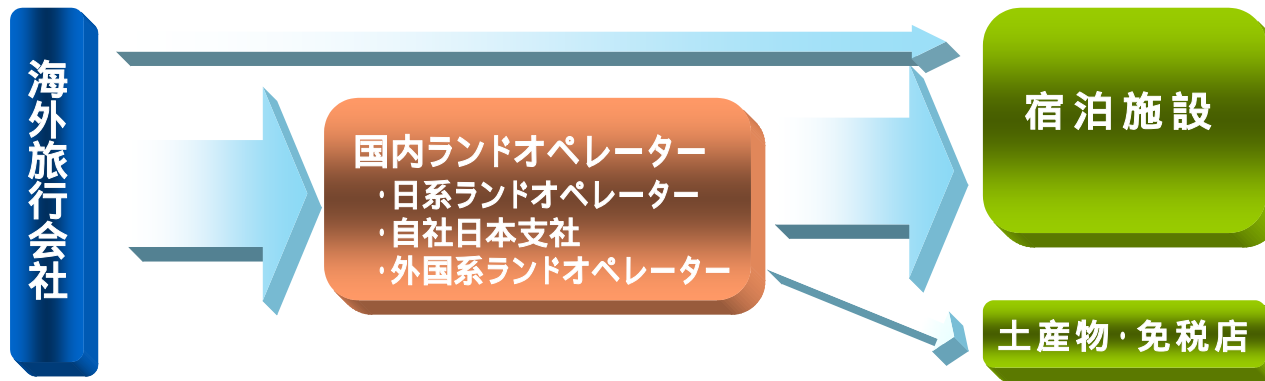
輸送機関の手配

- ・海外の旅行会社は輸送手段を自社の日本支社や日系のランドオペレーターに依頼し手配していることが多い。
- ・国内にあるランドオペレーターに依頼のあった輸送手段の手配は、ランドオペレーターから輸送機関に直接手配依頼をしている。



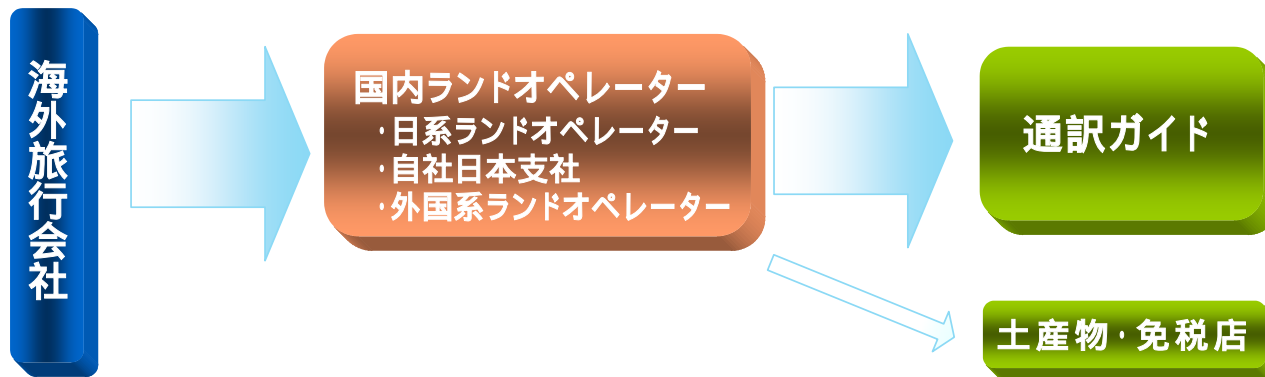
宿泊施設の手配

・宿泊の手配は多くのツアーで日系ランドオペレーターや自社の日本支社に依頼している。
 ・国内のランドオペレーターが宿泊施設を手配する際は、日本の宿泊施設に直接依頼しているケースがほとんどである。



通訳ガイドの手配

・通訳ガイドは、主にランドオペレーターや自社の日本支社を通して手配している。

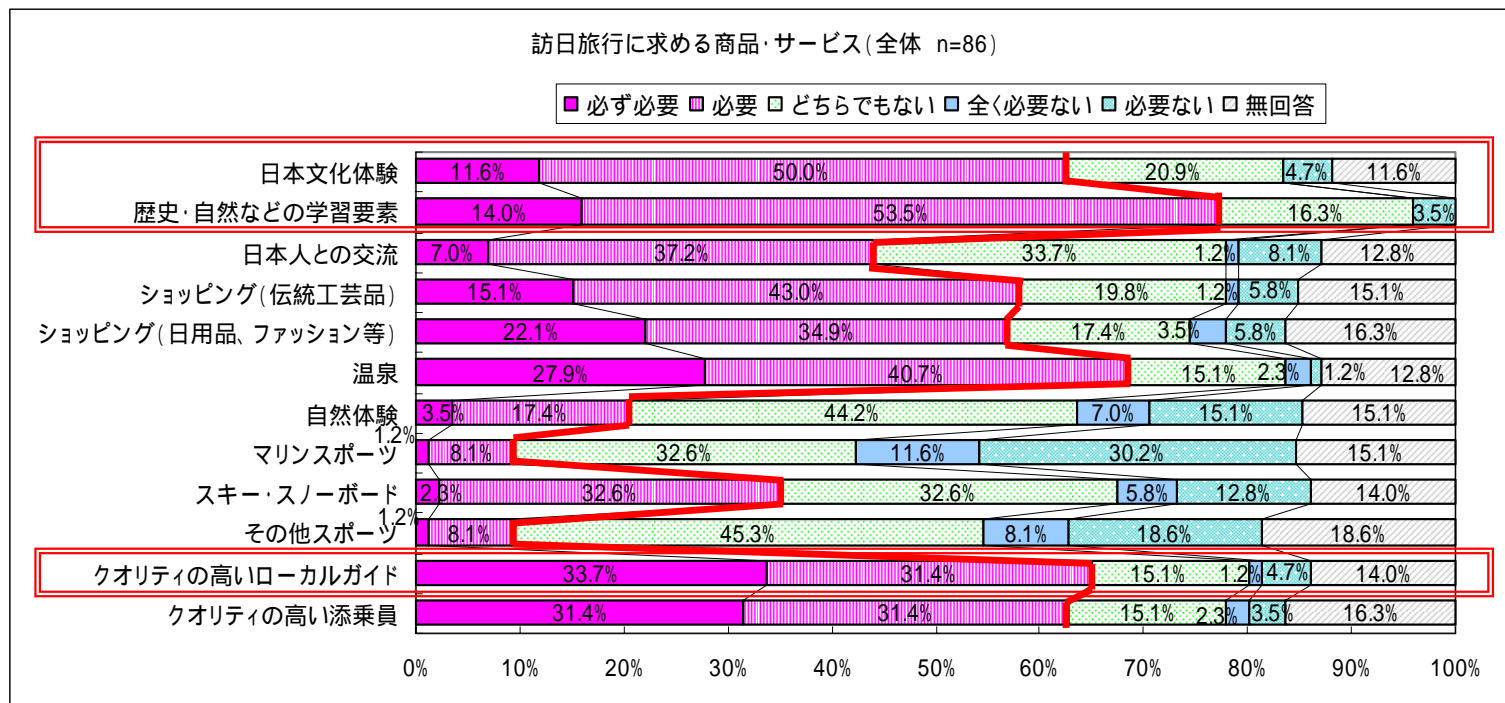


訪日旅行に求められる商品・サービスとガイドのニーズ

訪日旅行に求められる商品・サービス

・訪日旅行商品では、日本文化体験や歴史・自然などの学習要素があったり、伝統工芸品、日用品・ファッション等のショッピング、温泉などの要素を含んだ旅行商品が求められる傾向にある。

・クオリティーの高いローカルガイドや添乗員もそれぞれ60%以上が必要だと回答している。

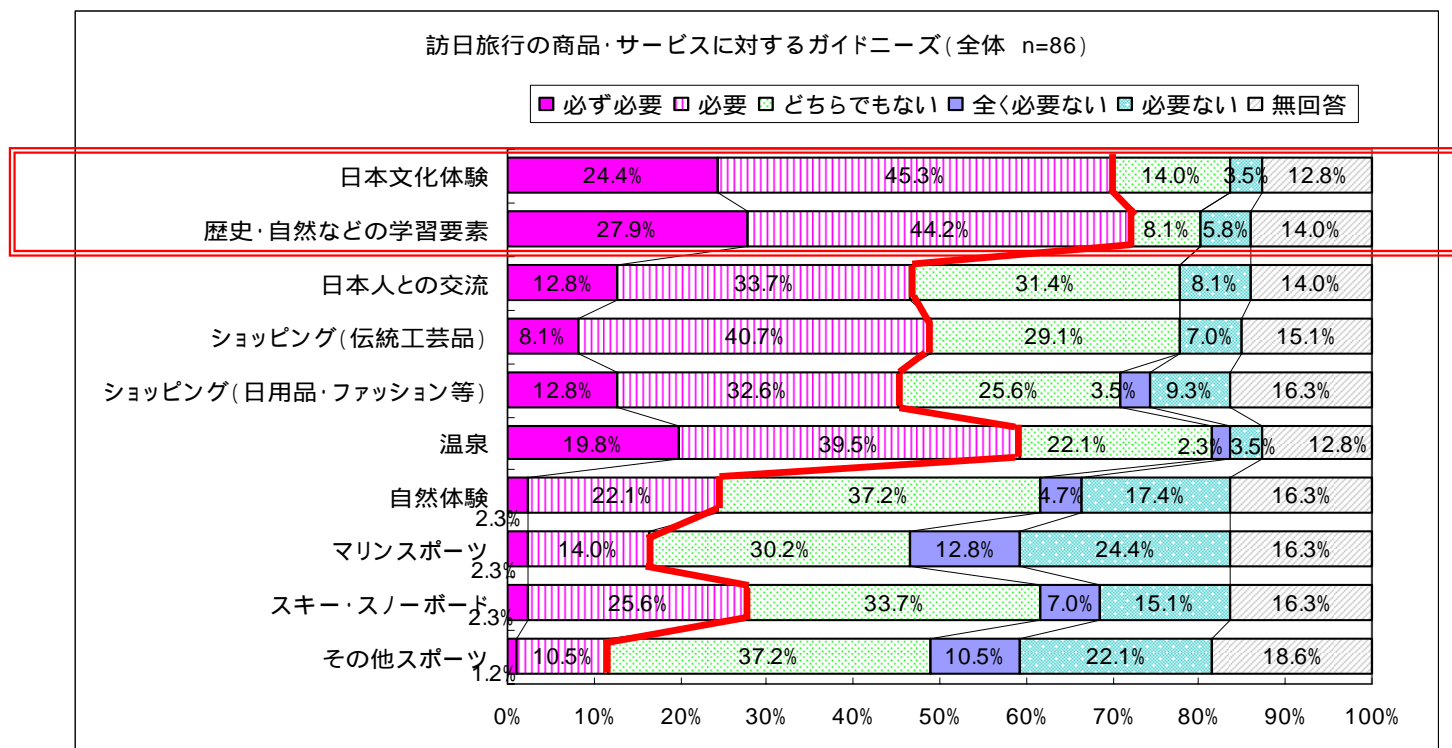


訪日旅行に求められるガイドニーズ

・日本文化体験や歴史・自然などの学習要素、日本人との交流、伝統工芸品、日用品・ファッション用品等のショッピング、温泉でガイドが必要という回答が半数近くかそれ以上であった。

・ガイドが必ず必要との回答で、最も多かったものは、歴史・自然などの学習要素で、27.9%であった。

・ガイドが必要ないとの回答で、最も多かったのはマリンスポーツであった。

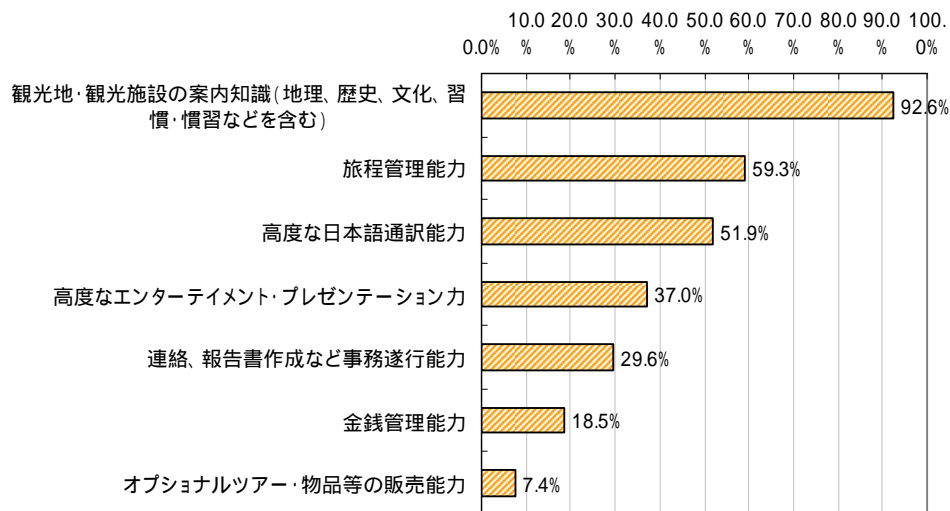


通訳ガイドに求められるサービス

海外旅行会社がガイドに求める資質

・ガイドを手配する際に一番重視する資質は、「**観光地・観光施設の案内知識**」(92.6%)である。次いで**旅程管理能力**(59.3%)が求められている。

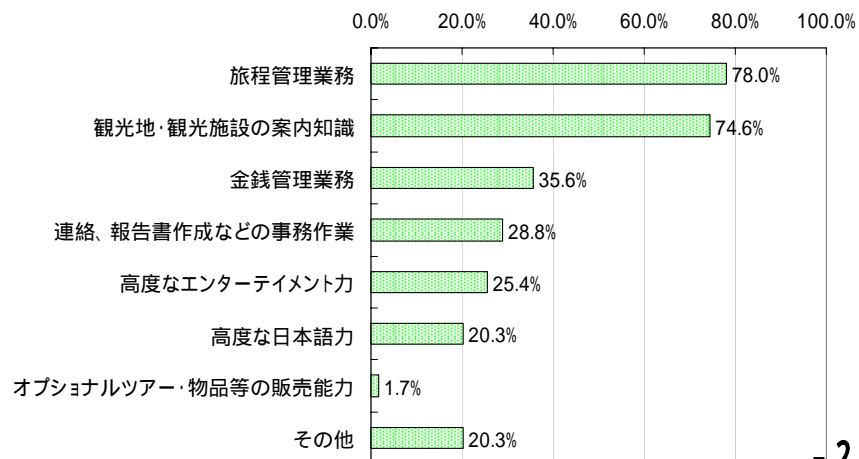
海外旅行会社がガイドに求める資質 (n=27)



国内ランドオペレーターがガイドに求める資質

・国内ランドオペレーターはガイドを手配する際に**旅程管理能力**(78.0%)を最も重視している。次いで**観光地・観光施設の案内知識**(74.6%)を重視している

国内ランドオペレーターがガイドに求める資質 (n=59)

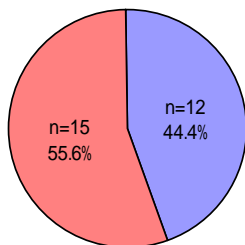


添乗員・ガイドの育成研修制度

海外旅行会社の添乗員・ガイドの研修制度

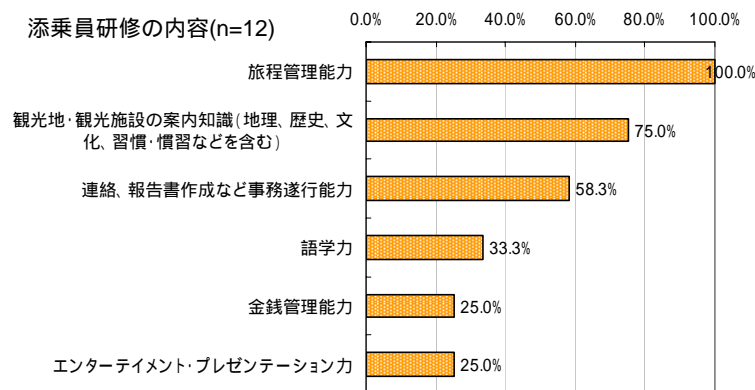
海外旅行会社の添乗員研修実施の有無

■実施している ■実施していない



- ・海外の旅行会社では、44.4%の12社が自社で添乗員の研修を実施している。
- ・研修を実施していると回答した全社が旅程管理能力の研修を行っている
- ・実施している全社が研修受講に当たっては受講者の研修負担はないと回答している。

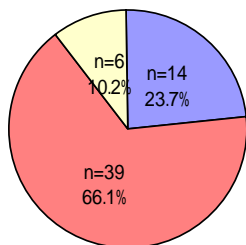
添乗員研修の内容(n=12)



国内ランドオペレーターの通訳ガイド研修制度

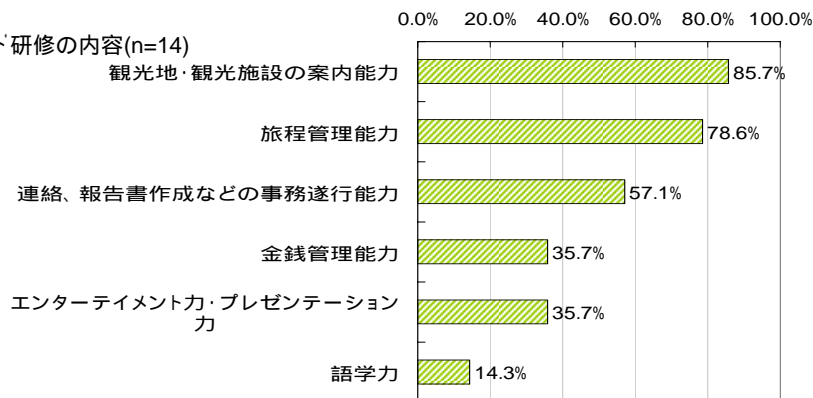
国内ランドオペレーターの通訳ガイドの研修実施有無

■実施している ■実施していない □無回答



- ・国内ランドオペレーターでは、23.7%が自社で通訳ガイド育成のための研修を実施している。
- ・通訳ガイド研修では、85.7%が観光地・観光施設の案内知識のための研修を実施している。
- ・実施している全社で受講者が研修費用を負担することはないと回答している。

通訳ガイド研修の内容(n=14)



ボランティア通訳ガイド活動実態調査

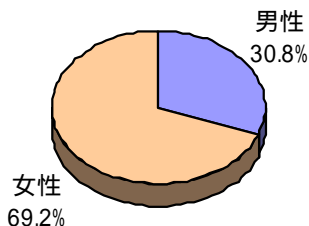
調査対象

- ・ 代表的な観光地で活動する主要なボランティア通訳ガイド団体 20団体を対象にアンケート調査を行い、18団体から回答
(内訳: 関東 6団体、北陸 1団体、中部 2団体、関西 8団体、中国 1団体)

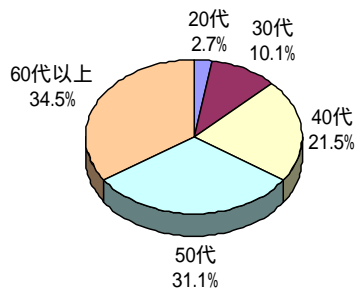
ボランティア通訳ガイド団体の概要

調査対象としたボランティア通訳ガイド団体について所属会員の属性を集約すると、性別では、女性が約7割を占め、年齢別では50歳代と60歳代が主な構成員となっている。また、職業別では、主婦の割合が半数近くを占める。

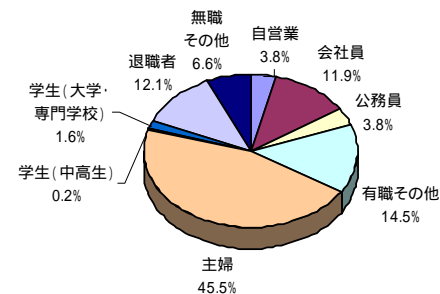
会員の男女構成



会員の年齢構成

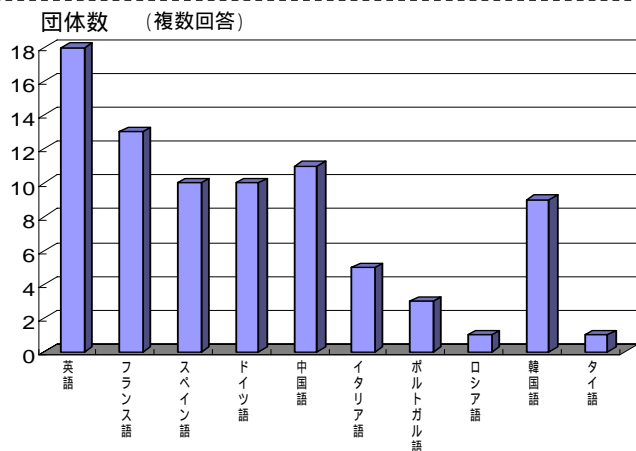


会員の職業構成



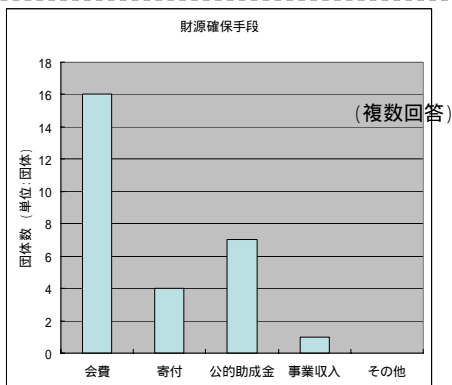
対応言語

・回答のあった18団体全てが英語での対応をしている。英語以外の言語では、フランス語、中国語が次いでいる。



団体の財源確保手段

・主たる財源確保手段は会員からの会費徴収によるものが多い。



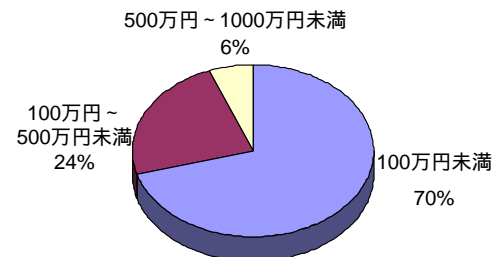
入会資格

・会員の団体への入会資格としては、語学資格をあげているところが多い。

入会資格の例	概要
語学資格	英検二級、TOEIC700点以上など
年齢	20歳以上、18歳以上など
JNTO善意通訳登録	登録を条件とする
会費の支払	入会金、年会費など
適性	意欲、ボランティア精神、誠実さ
居住地	当該地への1年以上の居住など
特定研修の修了	ガイド養成講座の修了・試験合格など

団体の運営基盤

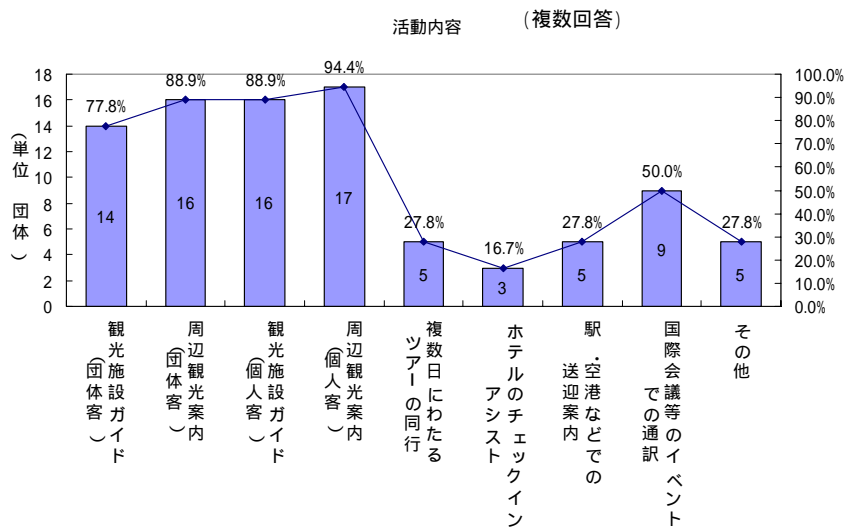
・年間活動予算が100万円未満の団体が7割を占めた。



ボランティア通訳ガイドの業務実態

主な活動内容

・ボランティア通訳ガイド団体の活動内容で最も多いのは「周辺観光案内(個人客)」で、94.4%(17団体)が主な活動としている。また、「観光施設ガイド(個人客)」と「周辺観光案内(団体客)」がそれぞれ88.9%(16団体)でそれに次いでいる。

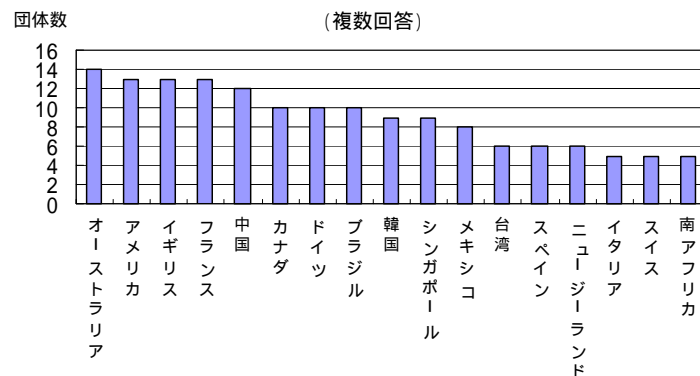


主な活動拠点

・ほとんどのボランティア通訳ガイド団体が観光地や観光施設を活動拠点としているが(13団体)、5団体が観光案内所や情報センターでの活動を行っている。

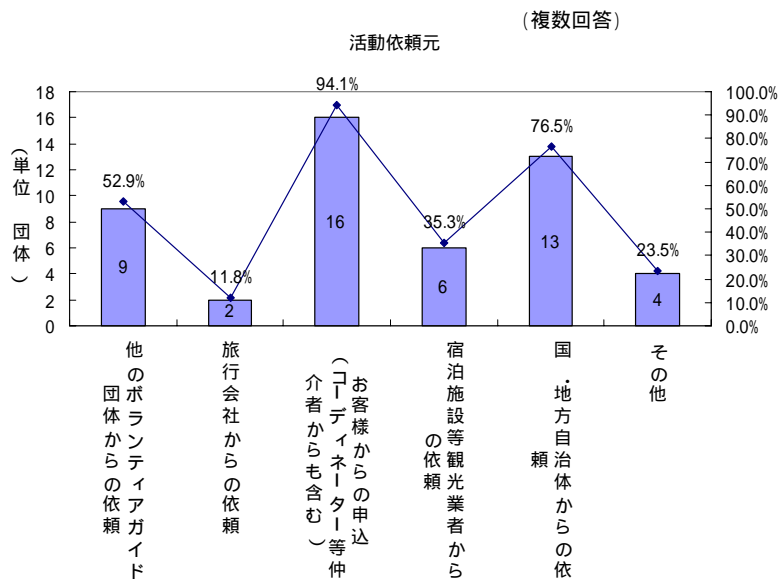
ボランティア通訳ガイド利用者の国籍等

・ガイドの利用者の国籍・地域は、多い順に、オーストラリア(14団体)、アメリカ、イギリス、フランス(それぞれ13団体)となっている。



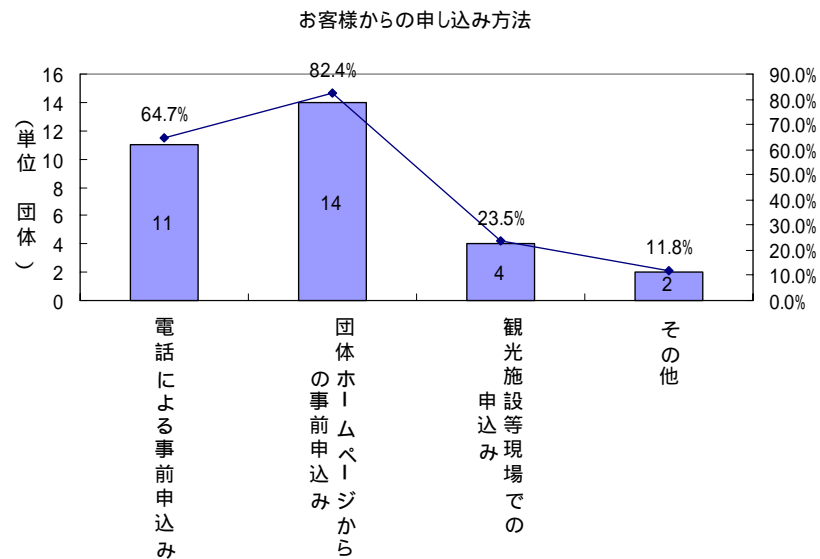
ボランティア通訳ガイドの依頼者

・ボランティア通訳ガイドの活動依頼は、旅行者からの依頼が最も多い。次いで、国・地方自治体からの依頼となっている。



ボランティア通訳ガイド団体への依頼方法

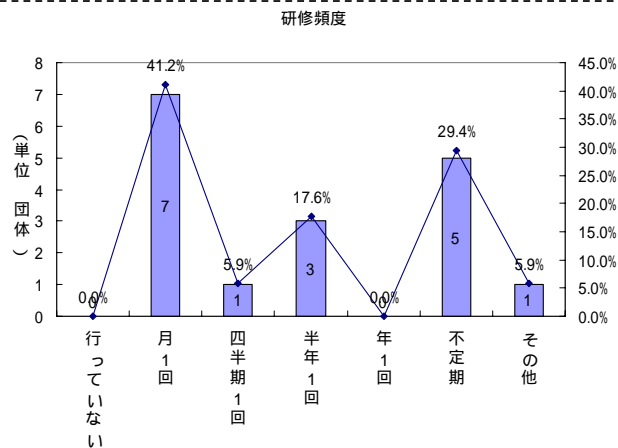
・ボランティア通訳ガイド団体に対する依頼方法は、団体のホームページからの事前申し込みが最も多い。次いで電話による事前申し込みとなっている。



ボランティア通訳ガイドの研修実態

ボランティア通訳ガイド団体の研修の実施について

・ボランティア通訳ガイド団体による研修で、研修の開催頻度については月に1回研修を行っている団体が7団体(41.2%)、不定期に行っている団体が5団体(29.4%)、半年に1回行っている団体が3団体(17.6%)ある。



研修内容について

・研修内容では、特定の観光地や観光施設に関する実地研修を含めた研修が最も多い。

研修内容の例
・特定の観光地・観光施設に関する研修 (実地研修を含む)
・語学
・日本の歴史・文化に関する研修
・海外事情・在日外国人の感じること

通訳案内士有資格者でもある会員の意向

ガイド有資格者によるボランティア通訳ガイドについて

・会員の中には、通訳案内士の有資格者もいるが、通訳案内業に就業しない理由は、「有償の仕事が少ない(収入が安定しない)」が最も多い。

