

## 第2回 通訳案内士制度のあり方に関する検討会の開催結果について（概要）

平成27年1月20日  
観光庁観光資源課

我が国に通訳案内士制度が創設されて60年以上が経過している中、訪日外国人旅行者数の増加及びニーズの多様化に的確に対応できるよう、中長期的な視野から、新たな通訳案内士制度を構築するための具体的な方策について検討を行うため、「第2回 通訳案内士制度のあり方に関する検討会」を開催しました。

### 1. 開催日時・場所

- ・日時：平成27年1月20日（火）10:00～12:35
- ・場所：中央合同庁舎3号館8階 国際会議室

### 2. 出席者（別紙のとおり）

### 3. 配布資料（添付ファイル参照）

- ・議事次第
- ・委員名簿
- ・配席図
- ・資料1【今後の検討に向けてのヒアリングの位置づけ・視点】
- ・資料2【日本観光通訳協会ご発表】
- ・資料3【通訳ガイド&コミュニケーション・スキル研究会ご発表】
- ・資料4【全日本韓国語通訳案内士会／中国語通訳案内士会ご発表】
- ・資料5【東京SGGご発表】



### 4. 検討会での発言等

○まず、ヒアリングに先立ち、事務局より、意見の陳述に当たっては、単に自己の問題・課題認識の表明に止まらず、訪日観光客の満足度向上の観点から、通訳案内士の利用促進のために自らは何をするか、他のセクターに何を期待するかについて意見を頂きたい旨を説明。

○その後、日本観光通訳協会、通訳ガイド&コミュニケーション・スキル研究会、全

日本韓国語通訳案内士会／中国語通訳案内士会、東京 SGG の順で、資格制度の法的  
位置づけ、資格付与のあり方、資格付与後の品質確保方策、資格取得者の利用促進方  
策について、順次意見を聴取。以下はそのうち主なものの要約。

### 【日本観光通訳協会】

(通訳案内士を巡る環境についての現状認識)

- 昨今、通訳案内士に求められる業務内容が多様化し、それに伴い分業化が進んでい  
る。  
その結果、スルーガイドが減ってきて、各地方でそれぞれのローカルガイドが担当す  
るケースが増えている。また、F I Tの増加、特に最近は富裕層の増加に伴い、ガイ  
ドの質の高さが益々問われている。
  
- クルーズ船の寄港増加に伴い、一時的に特定地域でガイドが非常に不足するという  
ことがある。
  
- 訪日外国人旅行者の増加に伴い、通訳案内士に対するニーズが高まっているが、繁  
閑の差が大きく、年間を通して安定した生計を立てるには、多くの通訳案内士にと  
って非常に難しい状況。したがって、通訳案内士の量的充足を検討・議論する際  
には、いつ、どこで、どのようなガイドが不足しているのかを分析すべき。また、数だ  
け増やすのではなく、通訳案内士の育成の観点が大事。
  
- 通訳ガイドの需要拡大については、エージェンツ等が通訳案内士の能力等に応じて  
選べるようにすべき。  
例えば、①キャリア履歴：経験年数や稼働日数  
②就労形態別：全国どこでも行けるガイドと、日帰りのみのガイドの区分  
③専門分野：最近、専門性のあるガイドに対するニーズが高まっており、  
例えば、アニメ、山岳等特定の専門知識がある場合にはそのことが評価  
でされるべき。

(資格制度の法的位置づけ)

- 現状の国家資格制度を維持して欲しい。また、無資格ガイドの取り締まりを労働局  
連携して実施して欲しい。
  
- 近年、各種の通訳案内士区分が設けられているが、それぞれの区別を明確化し、棲  
み分けを明確化していくことが必要。

(資格付与のあり方)

- 試験の出題方針を見直し、通訳ガイドの業務や観光スポットに特化した内容を入れ

るべき。

○現行の試験の免除科目に関しては、免除基準を下げ過ぎではないか。

○対象言語について、特にアジア言語を増やし、また、筆記試験実施回数を増やすべき。

(資格付与後の品質確保方策)

○通訳案内業試験に旅程管理主任者資格（国内）に共通する設問を入れる。

○さらに踏み込み、旅程管理主任者資格の取得を義務化する。（通訳案内士が最初に求められる能力は、例えば東京タワーを英語で説明できるとかではなく、お客様を時間通りに安全に運ぶ旅程管理能力）

○登録を更新制にして欲しい。自動車運転免許と同じように、例えば3年、あるいは5年毎に更新する。

そのメリットは4つある。

まず、第一に、通訳案内士の転居、死亡等、登録事項に変更があった時の情報管理が可能となる。また、更新の際に、就労意欲を確認することができる。

第二に、健康診断書の提出。最初に登録をする際には健康証明を出す必要があるがその後何のチェックもない。心身ともに健康であることが、よいサービスの基本。

第三に、更新時に研修やセミナーを行うことで通訳案内士を取り巻く状況を学ぶ。

第四に、稼働できるガイドを把握し、適正にデータ管理が出来る。

○包括的な研修を新人通訳案内に対して行う。例えば旅程管理研修、インターンシップ等を行うことにより、試験合格者の就職環境を改善するとともに、品質の向上が図られる。

○中堅のガイド向けに専門分野の研修を実施してほどうか。ニーズの多様化に伴い専門性が重要になって来ている。いくらガイド歴が長くても、専門性がないと、経験に応じた仕事が回って来なくなる。適材適所が大切。

(資格所得の利用者の利用促進方法)

旅行業界に3点、観光庁に5点、地方公共団体に3点それぞれ提案があった。

#### 1. 対旅行業界

- ・インターンシップの推進

- ・英語のバスツアーに非英語圏の旅行者が個人で乗られた場合に当該言語のガイドの同乗を認める。

- ・ホテル業界における情報発信の充実

## 2. 対観光庁

- ①通訳案内士の三カテゴリーの区分の明確化。通訳案内士登録証の裏面への情報記載の充実。
- ②公共交通機関の料金の減免。出来れば下見の料金も減免をお願いしたい。
- ③観光施設での入場料の免除の周知。
- ④既存の10言語以外の外国語への対応。認定制度の創設。
- ⑤ガイド検索システムの推進

## 3. 対地方公共団体

- ①観光施設での入場料の免除の周知。
- ②観光案内所への通訳案内士の配置。
- ③ガイド検索システムの推進

### (質疑応答)

○通訳案内士に依頼される業務の中で、どのような仕事が多いのか。個人からの依頼が43%とのことだが、今後の案内士への需要をどう考えているのか。

→F I T化は今後も進んで行くと考えている。したがって、通訳案内士としては、検索システム等様々な方法を使って、かつ、一人一人の案内士自身が一個人事業主として営業力をつけて、自分で仕事を獲得していく能力が大切。

○通訳案内士に対するニーズとして、難関な試験をパスしたレベルの高い説明でなくても、基本的な説明をしてくれれば満足出来るという声もあるように思うが、その辺のニーズに答えていくためにはどうしたらいいか。

→試験の妥当性については、このくらいの試験を突破するぐらいの勉強熱心さがむしろ大事。試験合格後、一人で食べていけるかというところに影響するのではないかと。

○顧客から能力が低いであるとか、足りないといった苦情はどのような点について出てくるのか。

→語学のレベルに関する苦情もあるが、むしろオペレーションの方でクレームが出るのが多いと考えている。例えば予定している特急電車に乗れなかったとか、あるいは台風か何かあった時の、緊急のための対応がまずかったとか。

### 【通訳ガイド&コミュニケーション・スキル研究会】

(通訳案内士を巡る環境についての現状認識)

○事業形態については、インターネットにより直接案内士個人にリクエストがあり、それを受けて就業するというスタイルが急増している。

したがって、これから望まれる通訳ガイドの資質は、F I Tの増加に対応し、自分で好きなツアーを企画・提案する実務のセンス、営業のセンスというものが問われてくると考える。

- 顧客からの苦情としては、一般的には言語能力の不足との声があるが、実際に見てみると、案内士の言語能力が低いというよりもお客様との相性の問題である場合が多い。したがって、語学能力に加え、ガイディングの実力、人柄、そしてガイドの資質や信頼性の評価が重要。(なお、GICSS においては、新人向けの仕事から熟練向けの仕事、そして上級向けのロングツアーなど、一連の人材の育成を行っている。)
- ガイド人数が不足しているか否かについては、トップシーズン中、特定地域において一定の技術レベル以上のガイドが不足している場合もあるが、それ以外に関しては、逆に仕事が不足しているという声が現場から上がっている。
- ガイド不足の解消法としては、まず未就業の人たちに対する研修や現場訓練で一定の技術レベル以上のガイドを増やしていくべき。
- 試験の質に関しては、ハードルを低くして通訳案内士の名称で稼働する人を増やすことは望ましくない
- 一方で、通訳案内士試験後合格した方のうち、実際にガイドの現場に出る人は3割、4割程度、さらに優秀なガイドとして残るのは15%程度というのが実感。したがって、優秀ガイドとして育つ人たちを増やすためにも、合格者を増やすことは必要。
- 無資格者のガイドの徹底的な取り締まりをお願いしたい。
- 国家試験に含まれない他言語の対応が今後増える可能性がある。少数言語対応について指針を示して欲しい。

#### (資格制度の法的位置)

- いかなる場合にも、通訳案内士国家制度は存続されるべき。優秀なガイドは知的財産の一部だと自分たちは自負している。
- 地域限定の特例ガイド等についてはどんどん増やせばいいと思うが、そこで通訳案内士という名称を使ってほしくない。

#### (資格の付与のあり方)

- 現場で必要とされる実力が測れる試験内容を希望する。免除資格、免除条件につい

ては、安易に増やすのではなく、注意深くお願いしたい。

(資格付与後の品質確保方策)

○登録の更新制度があるといい。また、試験に合格して最初に登録する際には、実際に就業を真剣に希望する方向けの専門の実務研修を導入して欲しい。

○登録簿への情報には、本人がいいと思えば、電話番号でも、年齢等個人情報も含め閲覧できるようにすべき。

(資格取得後の利用促進方策)

○過去に、東京都の登録簿を閲覧しに行った際、短時間で閲覧して欲しい、身分証明書の提示が必要だが通訳案内士証ではダメ、登録簿のコピーはダメで手書きだけ、二週間ぐらい前に連絡があれば最新の情報が出せるといった状況。また、登録簿には電話番号やメールアドレスが書かれておらず、全部手書きで氏名、住所などのみが書かれている程度。

通訳案内士の情報をデータ化し、技術のレベルがわかるシステムを導入して欲しい。

○ある東北地方のある地域で通訳案内士に連絡しようとしたところ、登録されている者の半数が、もう死亡して存在していない、あるいは住所が変わって連絡がつかないという状況であった。また、観光庁に登録をされていない、小さな通訳ガイド組織が全国にいっぱいあるということが、最近わかってきた。

したがって、今後は、ネットを使った検索システムの導入等度が重要。

○日本の観光宣伝・営業活動は通訳案内士を有効利用して欲しい。

○有資格者の同伴がなければ立ち入れない観光施設があってもいいのではないか。

○特定地域の一時的案内士不足については、有資格者で慣れたガイドが現地で一時的に活躍して、地元の通訳ガイドを育成するという方法が考えられる。

(質疑応答)

○試験合格者のうち、実際に現場で働かれる方が30%、優秀なガイドになるのは15%程度という話だが、その理由は生計として成り立たないからか、それとも業務の内容が期待していたものと違っていたからなのか。

→通訳案内士として就業する人が少ない理由は生計を立てられないということが一番大きい。とても優秀な人、即現場に出られる思う人はフルタイムで他の仕事をしておられ、その仕事をリタイアしたら通訳案内士の仕事をやりますとおっしゃる方が半分程度いる。また、ガイドの現地研修を受講して、とても自分には、こんなハード

なことはできないと自信を喪失する人も多い。

○地域限定のガイドには通訳案内士とは別の制度をとという発言があったが、その制度には少数言語に対しても適用される可能性があるということか。

→少数言語に関しては、現在、野放し状態となっているが、何らかの、通訳案内士とは別の名称をつけて、ガイドを認めるという形がいいかなと思っている。

また、通訳案内士とまで行かなくても、地域的に限られたスポットで言語的な、またおもてなし関係のサービスが提供できるという限定された職域、限定されたレベルでの職種というのは増やしていく必要がある。

ただし、現行の通訳案内士は残し、それと区別をして頂きたい。

○通訳案内士の70%が50代以上ということだが、その理由は何か。またこのような構成になっている現状をどのようにご認識されているのか。

このままの構成比が2020年、5年後のオリンピックになったら、もっと高年齢化が進んでしまうとの懸念がある。

→我々も試験の合格者に占める若い方が少ないと思う。今後どうするか。本当に聞きたい、伺いたいぐらい。若い、学生時代から通訳案内士の仕事があるということ、そして語学を志した人は通訳案内士試験を受けようという機運が高まって、有資格者のパイが増えるといいと思っている。

○優秀な通訳案内士になる15%人と、そうなれない人の違い、原因は、どういったところにあるのか。

→大変難しい質問。15%の優秀な通訳案内士になれるかどうかは、語学力ではなくて、プロとしての業務をどのように真剣に、プロレベルで遂行するかという意識の問題。

したがって、研修などの研鑽の仕方が重要であり、一人一人の案内士にどう意識づけしていくかというリードの仕方が重要。

また、評価も重要。何らかの通訳案内技術の評価、人材としての評価システムがあるといい。そうすれば、今回は、この評価だったけど、次は上の評価になることを目指してと、研鑽を続ける糧になるのではないかと思う。

## 【全日本韓国語通訳案内士会・中国語通訳案内士会】

(通訳案内士を巡る環境についての現状認識)

○韓国や中国の観光客の方々が日本に来るようになったのが80年代後半以降であるが、その際に中国語や韓国語のガイドはほぼ無資格ガイドがやってきた。そのことが今なお尾を引いている。

- 韓国や台湾の旅行者は、日本語ができる人の割合が比較的高い。また日本に親戚、友達、知人、知り合い等があり、そういう人に案内してもらおうということもある。
- 多くの観光客が来ているのに、韓国語や中国語の通訳案内の仕事がないのは、無資格ガイドが定着しているからと認識。
- 通訳案内士試験の受験者は非常に増えているが、中国語と韓国語だけ減っている。観光庁は無資格ガイドを取り締まらないと判断されてしまっている。

#### (資格付与のあり方)

- 他の検定等で本試験の科目免除をするのはやめるべき。近年、各種語学検定、歴検、地理検、センター試験等を組み合わせれば、かなりの本試験の科目を免除されるようになったが、これらの検定は目的が異なり、根本的におかしいのではないか。
- 合格科目の有効期限を3年間持ち越しできるようにすべき。現行では、通訳案内士試験では、試験科目として、外国語、地理、歴史、一般常識の四つあるが、科目毎の合格の効力は翌年まで持ち越し可能。せめて3年ぐらいに延長することはできないか。
- 出題項目リストを公表していただきたい。現行のガイドラインはこういう問題が出ますよというのが簡単に書いてあるのみ。受験生の不安を解消し、受験者を増やすためにもある程度明確にすべき。また、出題項目リストを公表することにより、観光庁、ひいては日本政府が受験者に、通訳案内士たる者、これぐらいのことは知っておいてくれというメッセージになる。
- ガイド現場を知る通訳案内士を試験作成委員会に入れて頂きたい。

#### (資格取得者の利用促進方策)

- 公的性格を持つツアーに関しては、案内士配属を徹底して頂きたい。韓国語あるいは中国語に関しては、公的性格を持つ自治体間のツアーや交流、修学旅行などに関しては、特に案内士の利用を徹底して欲しい。

#### (質疑応答)

- 中国語や韓国語の無資格ガイドの顧客からの評価はどうか。  
→韓国と中国は非常に評価が異なる。  
韓国語に関しては、かなり勉強しておられ、日本での案内についてクレームが出るということは多くは聞かない。逆に中国語に関しては変な店に連れて行って、ものを高く売って、詐欺行為をする無資格ガイドがいると聞いている。



## 【東京 SGG】

(ボランティアガイドを巡る環境についての現状認識)

- 東京五輪の開催が決まる前後から、ボランティアガイドの認知度・期待感が高まり、毎年120～30人ぐらいの応募があり、その中から15人から20人ぐらいが登録されている。
- 東京 SGG においては審査基準を策定し、それに則って、基本なおもてなし、ホスピタリティを審査している。外国語が出来ればいいという訳ではなく、その基準を満たさない方にはご遠慮願っている。
- 活動拠点は、丸の内のTICと、浅草の文化観光センター、築地の場外市場にある案内所に置いている。また、同行案内として、浅草で土、日に、上野公園で水、金、日に、1日2回、一行程、大体90分から120分で、周辺の地域の文化的な史跡を案内している。
- また、上記以外に、公的機関や協力機関から依頼を受け、大型クルーズ船の観光客への情報提供や、美術館での作品案内、防衛省からの同行案内等も行っている。
- ボランティアと言いながらも、組織的な活動を行っており、年次総会、懇親会、役員会はもちろん、それから会員の品質維持のための講習会等も実施している。
- 東京以外の地域のSGGでは、例えば松本の城等、地域の観光名所でボランティアガイドが同行案内等を行っていると聞いている。

(通訳案内士の法的位置づけ)

- ボランティアガイドは、顧客に深い満足度を与えたいと思っはいるが、基本的に地域限定の活動で街の中の小さな親切運動であり、通訳案内士とは性格が異なる。高度なスキル・おもてなしを全国ベースで展開するプロフェッショナルの通訳案内士の制度は必要だと考える。
- 通訳案内士の充足状況については、ボランティアガイドに対する需要と質が異なり、我々としてはよくわからないが、足りないないという声はあまり聞かない。そもそもボランティアガイドと通訳案内士は需要が異なると考えている。富裕層が期待する全国ベースの案内、地域限定型の高度な要求については、通訳案内士や特例通訳が対応すべきであり、それぞれが質と量をバランスよく配置すればいいと考えている。

(資格付与のあり方)

○通訳案内士の試験のあり方についてコメントする立場にないが、少なくともサービスが満足できる水準に達するには、実務を経験しながら十分な研修・実習が必要。

(資格付与後の品質確保方策)

○需要を創出しなければ、品質を向上できないので如何に需要を創出するかにつきる。

(資格取得の利用促進策)

○通訳案内士の認知度が低いので、国を挙げて、通訳案内士という最高のもてなしをするプロがいるということ、もう少し海外に宣伝したらいいのではと考える。

2,000万人が目前に迫り、特に東京では五輪を控え、通常の観光ボランティアではお手上げになることを懸念している。いわゆる語学ボランティアについても組織化、活用を考えるべき。

(質疑応答)

○ボランティアガイドの方々は全くの無給と考えていいのか。

→交通費だけは支援団体から一応謝礼として頂いている。外国の方から、同行案内の際、チップとか、食事代といった申し出はあるが一切お断りしている。

なお、次回は1月26日(月)に通訳ガイド団体等から意見を聴取することとなった。