

第3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26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3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26日（月）10:00～12:00
- ・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【全日本通訳案内士連盟ご発表】
- ・資料2【NPO 日本文化体験交流塾ご発表】
- ・資料3【通訳案内士ご発表】
- ・資料4【日本商工会議所ご発表】



4. 検討会での発言等

- 全日本通訳案内士連盟、NPO 日本文化体験交流塾、通訳案内士、日本商工会議所の順で、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、その他について、順次意見を聴取。以下はそのうち主なものの要約。

【全日本通訳案内士連盟】

(通訳案内士を巡る環境についての現状認識)

- 忙しいのは、特定の時期のみであって、この時期に通訳案内士は探してもなかなか見つからない。新人の通訳案内士を紹介しようとしても心配ということで、なかなか新人を使ってもらえない。
- 地方ではガイドがいないと聞くが、ほとんど注文がなく通訳案内士の就業の機会がないので辞めていく人が多い状態。中国語、韓国語については、特に就業の機会がない。
- 訪日客でF I Tが急増しているが、ガイドが付いていることはほとんどなく、自分で調べて自分で回っている状況。
- 8割以上のF I Tが自分で回っており、富裕層を中心とした残りのF I Tが、通訳ガイドを雇ってしっかり日本のことを説明してほしいという情熱を持った旅行者なので、ガイドは不足していない。
- 特区ガイドについては、英検2級程度の資格を持った者が短期の語学や地域の研修を受けたのみで、資格を付与されることもあり、訪日客に満足していただけるレベルには程遠く、結果としてなかなか就業機会に結びついていない。
- 九州の特区ガイドは、クルーズ船等の一時のみの就業機会になるとのことで、なかなか求人が来ない。

(資格制度の法的位置づけ)

- 京都市で特区ガイド制度を導入しようとの動きがあるが、既存の通訳案内士で十分足りているので、導入しないでいただきたい。
- 例えば和歌山県のように特区のガイドが必要な地域もある。九州の一部の地域、一部の言語でも必要であることは認識しており、全ての特区に反対するわけではない。
- 国家資格そのものを変えようとの動きが出ないようにしてほしい。【資料掲載のみ】
- 日本在住の悪質な無資格ガイド常習者の取締りをお願いしたい。韓国では、観光警察も存在している。【資料掲載のみ】

(資格付与のあり方)

- 難問の多い歴史・地理・一般問題をガイド業務に必須の内容に改め、旅程管理と添

乗業務も試験に含ませてはどうか。【資料掲載のみ】

○一次試験での免除科目が増えたため、質の保持のため、二次面接をより重視してはどうか。【資料掲載のみ】

(資格付与のあり方)

○通訳案内士の登録証を更新制にしてほしい。【資料掲載のみ】

(資格取得者の利用促進方策)

○就業の機会が得られない新人ガイドはたくさんいるので、例えば、新人ガイドをアシスタントして同乗させるなど、新人ガイドとのマッチングを進めてほしい。

○自治体が有資格者を対象に研修を実施することにより、地元の特化した知識を深めると同時に、就業可能な有資格者の掘り起こしも可能となるのではないか。【資料掲載のみ】

○通訳案内士本人の希望があれば、電話番号やメールアドレス、得意な分野、料金等の情報をネットで公開し、簡単に検索できるようにしてほしい。【資料掲載のみ】

○訪日観光客誘致に熱心な地域の観光案内所に有資格者を常駐させ、ウォーキングツアーなどを企画実施させてはどうか。【資料掲載のみ】

(質疑応答)

○組合員への斡旋について、お金を取っているのか。また、その際に観光サービスに係る斡旋も併せて行っているのか。

→協同組合法で許されている範囲で収受している。なお、その際に新幹線やホテルの手配の斡旋を行うことは一切ない。

【NPO 日本文化体験交流塾】

(通訳案内士を巡る環境についての現状認識)

○通訳案内士の特例があるが、語学能力はTOEICの場合、900点前後が最低レベルであり、これ未満ではまともな通訳はできない。

○試験に出されないところの知識を付与しない限り、外国人は感動させられない。通訳案内士を育てるには、新人研修、各種専門研修、実務経験が必要。

(資格制度の法的位置づけ)

○地域活性化総合特区通訳案内士と中心市街地特例通訳案内士の法案につけられた、

衆参両院の附帯決議を尊重し、「通訳案内士が過剰な地域での新たな通訳案内士制度の導入」を実施しないようお願いしたい。

- 特区ガイドの名称については、国家試験に合格した通訳案内士と混同が起こらないよう、名称の点で区別するような制度の構築をお願いしたい。

(資格付与のあり方)

- 現行試験で出題されている「一般常識」の問題については、今後は「日本地理」・「日本歴史」の中で出題することとし、むしろ今後は、国内の旅程管理研修に必要とされる「国内旅行実務」に関する知識を出題してほしい。

(資格付与後の品質確保方策)

- 新人研修について、通訳案内士として必要とされる知識を2～3年かけてテキスト化してほしい。

- 新人の有資格者に対し、新人研修の受講を義務づけてほしい。

- 通訳案内士間のレベル差が大きくなっている昨今、一定の実務経験あるいは稼働日数をクリアした者だけが挑める、もう少し高いレベルの資格の創設を検討していただきたい。

- 外国人が関心を持つ事項をきちんと説明できる必要があり、そうしたベーシックなものを作っていくことが、今後の人材育成には非常に重要。

- 研修受講料の引き下げを図るため、通訳案内士団体が実施する新人研修の講師謝金等に補助制度を設けてほしい。

- 通訳案内士の品質向上を目指すため、「新人研修」、様々な「専門研修」、現場での実務経験を積んだ後、経験回数を踏まえてベテランガイドを評価・登録するシステムを導入することを制度化してほしい。【資料掲載のみ】

(資格取得者の利用促進方策)

- 通訳案内士の活動の場を広げるため、従来、日本人を対象としたバスツアーに、通訳案内士を添乗も兼ねて乗車させてほしい。

【通訳案内士（通訳案内士の質の向上に尽力されている）】

(資格制度の法的位置づけ)

- 通訳案内士と特例ガイドの役割について明確に分担し、違いの分かる名称を決めて

いただきたい。

(資格付与後の品質確保方策)

- 特例ガイドに認定後、計画的にスキルアップ研修を開催してほしい（有償可）。【資料掲載のみ】

(資格取得者の利用促進方策)

- 地方自治体においては、通訳案内士の不足を補うため、特例ガイドを認定することが目的化するのではなく、これを手段として如何に利用拡大していくのか、そのための環境を整備することを目指してほしい。
- 地方自治体の HP で、特区・特例通訳案内士の活用を周知し、就業の機会を作してほしい。
- 旅行業界においては、FIT 型ツアーのガイド料金の弾力化促進をお願いしたい。
- 旅行業界は、登録した通訳案内士の育成にお金をかけて行っていただき、質の管理をお願いしたい。
- 特例ガイドに対しては、地域目線から、より全国的へと視野を広げ、将来的には通訳案内士へのステップアップを念頭に勉励してほしい。
- 小中高等学校において、語学の補助要員として活用し、地元で、外国語で子どもたちに観光体験をさせてほしい。【資料掲載のみ】
- 旅行業界においては、観光関連業者のマッチング会を設定し、就業の機会を創出してほしい。【資料掲載のみ】
- 旅行業界は、サブガイド制度を導入し、OJT 機会の提供に努めてほしい。【資料掲載のみ】
- 通訳案内士団体においては、特例ガイドを、同じ活動目的を共有する仲間意識をもって、研修のサポートを行ってほしい（講師派遣、会員対象研修の参加への門戸開放など）。【資料掲載のみ】

(質疑応答)

- 現実に特例通訳の方が資格を取った後、どういった外国人へのおもてなしをしているのか実情を伺いたい。

→島根県の高津川流域の場合は、観光協会が近隣の米軍基地の家族を呼び込んで、地域の観光資源、神楽、神社等を案内して非常に好評だった。

○今の現実は草の根的な案内といったイメージか。

→そのとおり。特例の認定後の就業機会は自助努力で、となるので、旅行会社等には就業の機会を作るように各方面から依頼しているところ。

認定した以上は、活用する方法を後から考えるのではなく、今後いかに、中期的、長期的に取り組んでいくのかという視点を持って、認定を受ける前に考えていただきたい。

【日本商工会議所】

(通訳案内士を巡る環境についての現状認識)

○通訳案内士制度について、無資格者の有償ガイドが認められていないなど、極めて強い規制がかかっていると認識。

○近年のF I T、着地型のニーズに対応するようなガイドのシステムができていないことに問題があり、そうしたニーズに対応した有償ガイドを増やすことが観光産業の活性化や産業育成において重要になる。

○通訳案内士制度については、市場とのミスマッチが生じている。

(資格制度の法的位置づけ)

○通訳案内士以外の者が地域限定で有償ガイド行為を行えるよう、現行のような特区等の特例措置ではなく、全国的に適用拡大してほしい。

(資格取得者の利用促進方策)

○資格取得後のフォローアップ研修等の仕組みが必要だが、それが成立するための市場の仕組み作りが必要ではないか。

○ビジネス客の数は、ほぼ安定しているので、M I C Eを充実させて、このビジネス客をしっかりと取り込む仕組みを政府含めて構築し、そこに通訳案内士の仕組みが反映されるような仕組み作りができないか。

○旅行会社の海外支店などを拠点とし、そこから直接現地の観光ニーズに働きかけて、日本のマーケットに取り込んでいく、その仕組み作りを旅行会社としても考えていく必要があるのではないか。

○J A T Aが作った「ツアーオペレーター品質認証制度」と通訳案内士制度を連携さ

せていくことが必要。

- 着地型観光の視点からみれば、地域ガイドの方が全国の通訳案内士より質の高いサービスが提供できると思うので、それぞれが共存していくような仕組み作りは産業振興の観点からも必要ではないか。

(質疑応答)

- ボランティアガイドの扱いについてはどう考えるか。
 - ボランティアガイドが有償で行ってもいいのではとの発想がある。
教育のシステムや、認証、確認を地域内でしっかりできるようなシステムを構築していくことで、そのようなニーズも高まってくると考えている。
- インバウンドについては規制がなく、登録制度もなければ資格制度もない。その中で、JATAが「ツアーオペレーター品質認証制度」を構築したところ。こうした制度がないと、無資格ガイドの温床となっている現状があるのだが、その点の認識如何。
 - 海外拠点を通じた仕組みを作り、この認証制度がうまく機能するような形を作り、地方に誘客できるような商品作りにもっと取り組んでいただけたらいいと考えている。

なお、次回は2月17日(火)とし、民間事業者等から意見を聴取することとなった。