

第4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2月9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4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2月9日（月）14:00～16:00
- ・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【日本旅行業協会ご発表】
- ・資料2【(株)はとバスご発表】
- ・資料3【NPO ディスカバリーくまもとボランティアの会ご発表】
- ・資料4【国際観光振興機構（JNTO）ご発表】



4. 検討会での発言等

○日本旅行業協会、(株)はとバス、NPO ディスカバリーくまもとボランティアの会、国際観光振興機構（JNTO）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。

【日本旅行業協会】

(通訳案内士を巡る環境についての現状認識)

- 通訳案内士について、ピーク時、あるいはクルーズ船で一気に大勢の観光客が来られた時の不足感は否めない。
- 特に不足している言語は、東南アジア言語（タイ、ベトナム、インドネシア）と南米系言語（フランス、スペイン、ポルトガル）であり、需給バランスが伴っていないところがある。

(資格制度の法的位置づけ)

- 訪日外国人2000万人に向けた地域分散化のためには、全国レベルで案内可能なガイドのほかに、もう1つ、地域で地域の生活等を説明することが可能な地域限定型のガイドが必要である。
- 地域限定型ガイドについては、県単位ではなく、運輸局管内ほどの範囲で活動できると、汎用性もあり働きがいがあるのではないか。
- 3年、あるいは5年、あるいは10年ごとの更新制度を設け、通訳案内士の資格を継続させるべきか判断すべき。

(資格付与のあり方)

- 地域限定型ガイドは、語学能力と地域の知識のほか、ホスピタリティ研修の修了を義務づけるとよいのではないか。

(資格付与後の品質確保方策)

- 質の向上のためには、資格取得後のホスピタリティ面を含むブラッシュアップ研修の義務化、更新制度、評価システムの導入が必要

(資格取得者の利用促進方策)

- 雇用促進に向けて、語学別有資格者リストの一元管理を行ってはどうか。旅行業界においてもホームページに掲載することは可能である。
- 通訳案内士団体には特に、ホスピタリティ重視のカリキュラムを実施していただきたい。旅行業界においても、ホスピタリティ研修を実施することは可能である。

(その他)

- 旅行業界としても、ツアーオペレーター品質認証制度などによりインバウンド業態の適正化に取り組んでいるものの、業界の取組だけでは限界があるため、旅行業の

登録を義務づけるなど国の制度支援が必要ではないか。

(質疑応答)

- 有資格者でも京都発着の京都、奈良を観光して終わるツアーの方が、全国を回るツアーよりも多い。地域で必ずしも通訳案内士が足りないというわけではないと考えるが如何か。
 - 首都圏や関西といった、いわゆるゴールデンルートを外れると、地方では有資格者の数が圧倒的に少ないというのが実態である。そのような地域に、スポット的に案内できる地域限定の制度があれば、外国人のニーズに応じた、高いレベルの通訳案内士との棲み分けができ、ビジネスの世界も広がっていくのではないか。
- 評価システムの導入は、素晴らしいアイデアだとは思いますが、評価できるのはお客様だけなのではないか。
 - 評価については、旅行会社もお客様からアンケートを取っているところ。通訳案内士を採用する際も、添乗員と一緒に実地研修させるなど、旅行会社では現在もそのような仕組みでやっているが、今後もっと努力していきたい。
- 通訳案内士も品質保持のため、知らないところを案内する際には、地元の方に負けないよう、3～4日かけて下見に行き、十分勉強し、地元のもの食べて研究し、全部下見と調査をして本番に備えている。通訳案内士はみな、そのくらいの意気込みで案内しているので、ご配慮いただきたい。
 - 現行の通訳案内士のスキルの高さということを十分認識した上で、いかにその補完をしながら、そのレベルへ持っていくまでの助走路としての役割をしているかという観点で考えたものである。お客様に対するスポット的な案内ができればということであり、決して現行の通訳案内士を否定するものではないことをご理解いただきたい。

【(株)はとバス】

(資格制度の法的位置づけ)

- 通訳案内士に準ずる公的資格、認定制度を設けてほしい。現行の通訳案内士レベルを必要としない、低コストのアルバイト通訳程度で足りるツアーも多い。

(資格付与後の品質確保方策)

- 公的機関による定期的試験や資格の更新制度、通訳案内士団体による研修、能力認定制度が必要。
- 通訳案内士の格付け(ランク、能力認定)を検討してほしい。公的機関が行うか、通訳案内士団体の場合も統一基準に基づいて行う仕組みとしてほしい。例えば、乗務

回数、経験年数、外国語・日本語能力などに応じ、3ランク程度に格付けし、報酬を差別化してはどうか。

(その他)

○通訳案内士の収入確保を脅かさない制度の確立が必要。

(質疑応答)

○英語のバスツアーには、英語を母国語としない方も乗っているかと思うが、以前と比べて乗客の国の構成が変わってきているか。

→ 国ごとの詳細データはないが、東南アジア系の観光客は確実に増えてきている。

○ランク付けの提案について、通訳案内士のランクにより報酬が変わるとの趣旨での提案か。

→ ツアーの内容、規模に見合った報酬のランクで案内できると、旅行会社としてはペイできる範囲に持っていきやすくなり、ツアーの裾野が広がる可能性が出てくるとの趣旨である。

【NPO ディスカバリーくまもとボランティアの会】

(資格制度の法的位置づけ)

○通訳案内士は、報酬を得て職業として行う国家資格であり、善意に基づき自主的に行うボランティアガイドとは根本的に異なる。【資料掲載のみ】

(資格付与のあり方)

○ガイドはコミュニケーション能力が最重要なので、通訳案内士試験についても、一次試験に口述試験を行い、まず外国語でのコミュニケーション能力を確認した上で、二次試験（筆記試験）で日本文化や歴史、政治経済等に関する知識を問う方法に見直してはどうか。

○筆記試験については、質問・選択肢も全て外国語で出題すべきではないか。

○筆記試験では、日本文化・歴史や政治・経済等の一般常識のほか、ゲストの国々の現状把握のためにも、世界で起こっている最新の出来事（特に政治・経済的な問題、紛争問題など）についても出題すべき。

○今後は、異文化理解、特に宗教規範に基づいた生活習慣や風習への理解が求められており、中でも特に日本人に馴染みの薄いイスラム教やユダヤ教規範に基づいた生活習慣については重要であり、今後の筆記試験で出題すべき。

○筆記試験では、安全安心対策として、緊急避難の訓練や避難誘導等、緊急事態に備えておくべき問題を出題すべき。

○筆記試験では、一般常識として、マイノリティグループ（女性・子ども・障がい者・高齢者・移民など）に関する問いも出題すべき。

○筆記試験では、ホスピタリティに関する内容も出題すべき。自然遺産や観光施設に入った際、旅行客に現地のルールを守らせるよう注意喚起することも、通訳案内士に求められる役割。

(資格取得者の利用促進方策)

○ボランティアガイドは、特に自分の地域のことに關しては、通訳案内士の有する一般的知識よりも、奥深く、専門的な知識を有している。ボランティアガイドを着地型ガイドとして、通訳案内士にも有効活用してもらえるとよいのではないか。例えば、両者で、研修の提携などを結んではどうか。【資料掲載のみ】

○ボランティアガイドは、無償が基本であるが、交通費・食費等の実費に加え、団体組織運営に必要な資金に充てるための経費を観光客から徴収できるよう、「報酬」の範囲に関する解釈を明確化すべきではないか。【資料掲載のみ】

【国際観光振興機構（JNTO）】

(資格制度の法的位置づけ)

○登録制度を改め、都道府県のインバウンド誘致戦略との連動性を高めて、各地での講習会の受講等を通じて能力・経験が図れるような登録・更新制度などを導入すべき。例えば、就労実績が多く、評価が高い通訳案内士にはゴールド免許を与える一方、ペーパー案内士には定期的な講習受講を義務づける、もしくは奨励することなどが考えられる。【資料掲載のみ】

(資格付与のあり方)

○一時期に需要が集中する際など、資格未取得者や留学生による期間または時間限定で、有償で活動できる特例的な資格（活動範囲や機会を限定した準通訳案内士＝インターン）の付与なども検討してはどうか。

○現在の 10 言語以外の言語で通訳案内サービスを提供することを業として行う場合、所定の講習会等の受講を義務づけるなど検討すべき。

(資格付与後の品質確保方策)

○現行の試験制度のみでは、コミュニケーションスキルや適性、能力について、全て判

断できないので、制度として現場の経験を積み重ね、優秀なガイドを育てていくしくみが必要である。

(資格取得者の利用促進方策)

- 通訳案内士団体の相互連携により、団体横断的なマッチング・システムを構築すべきではないか。
- 通訳案内士・団体は、地域やホテル、レストラン、旅館、美術館等の施設や地方観光イベントと連携して、各地の街の魅力を発信し、通訳案内士が提供する案内サービスの高さを PR、情報発信すべきではないか。その際、得意分野（売り）を明確に発信することが必要である。
- 今後拡大する多様なニーズに対応するためには、通訳案内士のレベルに応じたサービス・報酬体系が望ましい。

(その他)

- 通訳案内士団体は、オリンピック・パラリンピックに向けた行動憲章のようなものを制定してはどうか。【資料掲載のみ】

(質疑応答)

- タイ語のような比較的足りないと言語の合格率が低い現状について、どう捉えているか。
 - タイ語を勉強できる機会が少ないのが要因ではないかと考えている。
- 通訳案内士試験の受験者を増やす活動については如何か。
 - 情報発信については、予算は限られているものの行っており、実際受験者は、英語を中心に大幅に増加したところ。一方、特殊言語については、当該言語を勉強される方が少ないので、大幅な増加は現状では見込めない。
- 通訳案内士の PR についてはどのような取組をされているか。
 - 旅行会社に対する説明では、通訳案内士の存在等について情報提供してきているところだが、重点的に PR しているかとなると十分ではなかった点もあるとの思いはある。

なお、次回は2月17日（火）とし、旅行業界等から意見を聴取することとなった。