

## 第5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17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5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17日（火）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 【(株) JTBグローバルマーケティング&トラベルご発表】
- ・資料2 【(株)日本旅行ご発表】
- ・資料3 【(株)ハナツアージャパンご発表】
- ・資料4 【日本観光振興協会ご発表】



### 4. 検討会での発言等

○(株) JTBグローバルマーケティング&トラベル、(株)日本旅行、(株)ハナツアージャパン、日本観光振興協会の順で、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。

## 【(株) J T B グローバルマーケティング&トラベル】

### (資格制度の法的位置づけ)

- 現行制度に加え、地域限定型ガイド（特区の拡大）の設定、外国籍の通訳案内士の資格取得促進（第2試験の設定）によるアジア言語ガイド拡大を行うべき。その際、就労ビザの緩和等を検討すべき。

### (資格付与のあり方)

- 現行の資格試験制度に加え、アジア言語を中心に外国籍の方でも合格しやすい内容の資格試験を設けるべき。
- 資格取得時における実習制度の導入、資格取得後の実地研修の充実化を図るべき。

### (資格付与後の品質確保方策)

- トルコのように、国から公認ライセンスを取得した後、約3ヶ月の講師同行実地訓練を受けてから職につける制度にしてはどうか。

### (資格取得者の利用促進方策)

- 訪日客とのコミュニケーション、ツアーのオペレーションなど、旅行客の満足度上昇につながる能力を向上すべき。
- 通訳案内士のプロフィール、実績、得意分野などのデータ共有システムの確立が必要ではないか。

### (質疑応答)

- ガイドをA、B、Cランクに分けているとのことだが、どのような基準で分類しているのか。  
→ランクを付けているわけではなく、依頼の頻度に応じ、高い方からA、B、Cとしている。
- 地域ガイドで特区の拡大が必要とのことだが、地域だけで仕事をしている通訳案内士が相当いるため、地域の選定は慎重にお願いしたい。  
→既にある程度の数の通訳案内士がいる地域もあることは認識している。通訳案内士の数がまだ足りていない地域を念頭に置いている。
- 添乗のアシスタントとして、新人の通訳案内士を同乗させ、教育していただくのが効果的かと思うが如何か。  
→実際に見て学んでいただくのも一つの方法だが、それに加え、ガイド行為そのものについての実習も必要と考えている。その点、コストを一企業のみで持つの

は厳しい部分があるので、助成制度があるとやりやすい。

○ドイツ語の通訳案内士がほとんど高齢者とのことだが、何歳以上を高齢者と考えているのか。

→他の言語に比べ、平均年齢が高いとの趣旨で記載させていただいた。

○どのくらいの年代のガイドが理想と考えているか。

→単純に年齢だけでは決められない部分があるが、体力的に数日間のツアーにもある程度健康的に対応できる年齢までということでご理解いただきたい。

## 【(株)日本旅行】

(資格制度の法的位置づけ)

○法律上の「通訳案内」に該当する行為の範囲を明確化してほしい。その際、具体例を冊子化してはどうか。明確化により、取締りの強化、あるいは、有資格者のみが説明できる施設を設定してはどうか。

(資格付与のあり方)

○筆記試験では、訪日外国人がよく行く場所（世界遺産、国宝、ゴールドルート等）に関する設問、外国人目線での設問形式など、実際にガイドに従事している際に必要な知識を問うべき。

○面接時に、通訳案内士の業務の適正を判断して可否に反映させてはどうか。

○通訳案内士のレベルまでではないものの、一定レベルの知識、語学能力、ホスピタリティ、旅程管理の基準を満たした者を認定するなど、新たな区分の通訳案内士（訪日旅行管理士：仮称）を創設してはどうか。これをエリア限定ではなく、広域で認定してはどうか。

(資格付与後の品質確保方策)

○通訳案内士団体実施の教育制度に対する公的助成が必要ではないか。また、ツアーオペレーターとの共催も検討すべき。

(資格取得者の利用促進方策)

○ガイドに比べて業務内容が簡易な送迎アシスタント、センディングによる経験の蓄積が必要ではないか（報酬はガイド業務より下がる）。

○ガイド就労日数等による表彰制度や、客観的な評価によるランキングを導入してはどうか。先行例として、添乗員向けに日本添乗サービス協会（TCSA）が行っている

「ツアーコンダクターオブザイヤー」がある。

○MICE や建築、登山、ワイン、美術等の各業界から選出のマイスター制度を導入してはどうか。

(質疑応答)

○通訳案内士試験の口述試験で通訳案内士の業務に向いているかどうか、どのように判断するのか、考えがあればお聞かせいただきたい。

→非常に難しいとは思いますが、旅行業者や通訳案内士の方が入るのも一つの方法かと考えている。

○取締りについても、どこまでできるかというのは難しい部分があると思うが、如何か。

→取締りは非常に難しい問題と認識している。取締りがあるということをおある程度見せておかないと、無資格ガイドが横行するおそれもあり、問題提起的に出させていただいた。

○旅行業界が求めるホスピタリティとはどのようなものか。

→一言でいえば、いかに楽しんで帰っていただけるかという部分になると思う。

○通訳案内士のコストが高く、ノンライセンスのガイドをアサインしてほしいとのオーダーがあろうかと思うが、その取扱いをどうしているのか、また苦勞をされているのかお聞かせいただきたい。

→ノンライセンスの方は添乗員との整理ならば問題ないが、ガイドとして求める場合には、非常に手配がしづらいのが現状である。

【(株)ハナツアージャパン】

(資格付与のあり方)

○外国人受験者にとって、日本語で出題される「日本史」「日本地理」「一般常識」は難しい。難易度を下げるか、研修を通じた合格が可能となるようにしてほしい。なお、漢字にはフリガナを付してほしい。

○海外在住者による受験機会を増やすため、現在はソウル・台北・北京のみであるが、例えば JNTO 海外事務所を試験会場として活用できないか。特に不足している東南アジア言語のネイティブガイド確保に効果的なのでは。

○試験の実施回数については、現行（年1回）よりも増やすべき。

○特にアジア地域からニーズの高いネイティブガイドを増やすため、海外住所でも通訳案内士として登録できるようにすべきではないか。日本国内在住の代理人を要する趣旨も理解できるが、外国籍の合格者の立場から考えると、非常に大きなハードル。

(質疑応答)

○社内に日本の通訳案内士の有資格者はどのくらいいるのか。

→およそ3分の1の60名ほどである。徐々に増えている状況であるが、現状としては少ないと思っている。会社としても、受験休暇や社内教育で応援している。

**【日本観光振興協会】**

(資格付与のあり方)

○現在の通訳案内士制度とは異なる、期間限定の特別資格制度を新たに創設してはどうか。例えば、SGGクラブをはじめ、地域で有能なスキルを有する観光ボランティアガイド及び一定の語学能力を有する者を対象として、各地で国主催の研修を実施し、修了者には期間限定で有償ガイドを認めるようにしてはどうか。

(資格取得者の利用促進方策)

○休眠中の通訳案内士が活動できるよう、WEBサイトを利用して、パートタイム的に活動できる仕組みを構築してはどうか。

(質疑応答)

○全国観光ボランティアガイドというのは、特に外国人に特化したものではないのか。

→もともとは、日本人が国内観光で地域を訪れる際に案内をするところからスタートしているので、特に外国人に特化したものではない。

なお、次回は3月6日(金)とし、地方自治体等から意見を聴取することとなった。