

通訳案内士制度のあり方に関する検討会 委員の意見

論点・課題	意見内容
<p>資格制度の法的位置づけ</p> <p>(1) 国家資格</p> <p>(2) 通訳案内士と現行の特例ガイド</p> <p>(3) 今後の資格区分</p> <p>(4) 業務独占</p>	<p>○ 優秀な通訳案内士は、日本の文化力であり、これを担保する通訳案内士制度は、<u>国家資格として維持・存続させるべき。</u>【通訳案内士団体】</p> <p>○ 旅行会社としては、高度な語学能力を有する通訳案内士の語学レベルを個社で判断することは難しく、<u>語学能力については、国家資格など公的機関の認証に頼らざるを得ない。</u>【旅行業界】</p> <p>○ 東京のタクシー業界では、「観光タクシードライバー認定制度」を独自に導入しており、今後この対象を外国人に拡大すべく、特区制度の活用も検討していると聞いている。<u>多様な旅行者ニーズに対応できる仕組みにしてほしい。</u>【地方公共団体】</p> <p>○ <u>通訳案内士と特例ガイドとの関係で、名称の混同が起これないように十分に配慮し、両者の区別が明確になるような略称の使用に努めてほしい。</u>【通訳案内士団体】</p> <p>○ <u>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。</u>【通訳案内士団体】</p> <p>○ <u>日本を代表する観光地である京都市においては、国家資格である通訳案内士以外の認定制度を導入しないようお願いしたい。</u>【通訳案内士団体】</p> <p>○ <u>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。全国展開に当たっては、広域にまたがる訪日旅行を担当する「全国型ガイド」と、多様化するニーズに対して地域に根ざした情報を提供する「地域限定型ガイド」の2層構造でよい。その際、地域限定型ガイドは、全国型ガイドへの助走路といった位置づけでよい。</u>【通訳案内士団体】【旅行業界】【経済団体】</p> <p>○ <u>地域限定型ガイドの活動可能エリアは、都道府県単位だと狭すぎて現実的ではないため、運輸局単位とすべき。</u>【旅行業界】</p> <p>○ <u>ブロック単位等に案内対象地域を拡大することは、特区通訳案内士が持つ、地域ならではの魅力に関する知見というアドバンテージとトレードオフの関係にあるため慎重にすべき。</u>【地方公共団体】</p> <p>○ <u>通訳案内士とそれ以外の区分のガイドについては、名称・登録・表示等の点で明確に区別すべき。</u>【通訳案内士団体】</p> <p>○ <u>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。</u>【旅行業界】</p> <p>○ <u>資格取得者に業務を限定することは、限界があるのではないか。一方、資格の撤廃により能力が確認できなくなると、外国人旅行者にとっては不便になる可能性があるため、通訳案内士の質の証明を責任ある主体が行う仕組みは引き続き必要である。</u>【地方公共団体】</p> <p>○ <u>外国のように、施設の意向に沿って、施設ごとに資格取得者による業務を限定してはどうか。</u>【通訳案内士団体】【旅行業界】【地方公共団体】</p> <p>○ <u>現在は業務独占であるが、実際には罰則の適用実績も無く、中国・韓国等のアジア諸国を中心に、本国から帯同する無資格のスルーガイドが横行していることから、制度として形骸化。国による無資格ガイドの徹底的な取締りが求められる。</u>【通訳案内士団体】</p> <p>○ <u>法律上の「通訳案内」「報酬を得て」に該当する行為の範囲を明確化してほしい。明確化により、無償が基本のボランティアガイドも、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になる。</u>【通訳案内士団体】【旅行業界】【地方公共団体】</p>

<p>資格付与のあり方</p> <p>(1) 試験の出題方針</p> <p>(2) 試験の合格基準</p> <p>(3) 試験の免除科目</p> <p>(4) 在外試験</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ <u>試験のための試験ではなく、外国人観光客に必要とされる人材が合格するような試験へ変更すべき。</u> 【通訳案内士団体】 【旅行業界】 【地方公共団体】 ○ <u>出題内容は、ガイド業務に必須の内容に改め、通訳ガイド業務や観光スポットに即したものが望ましい。また、通訳案内士法の内容や、旅程管理と添乗業務も試験に含ませてはどうか。</u> 【通訳案内士団体】 【旅行業界】 ○ <u>従来の一般常識の設問内容については、可能な限り「日本地理」「日本歴史」の中で出題すべき。今後、一般常識の設問には、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、合格者には旅程管理に関する試験の免除を行ってはどうか。</u> 【通訳案内士団体】 ○ <u>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。また、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。このほか、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への理解を問う問題、緊急事態に備えておくべき問題（緊急避難の訓練や避難誘導等）、マイノリティグループ（女性・子ども・身障者・高齢者・移民など）に関する問題も出題すべき。</u> 【通訳案内士団体】 ○ <u>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。</u> 【通訳案内士団体】 ○ <u>筆記試験については、質問・回答選択肢も全て外国語で出題すべきではないか。</u> 【通訳案内士団体】 ○ <u>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。</u> 【旅行業界】 <p>(2) 試験の合格基準</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>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。</u> 【通訳案内士団体】 ○ <u>面接時に、通訳案内士の業務の適正を判断して合否に反映させてはどうか。</u> 【旅行業界】 <p>(3) 試験の免除科目</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>現行の「TOEIC840点以上」では品質の維持が困難であり、基準を下げすぎではないか。</u> 【通訳案内士団体】 ○ <u>筆記試験の免除科目（語学検定・センター試験等）については、本試験とは目的も異なり、有効期限の定めもないことから、廃止すべき。また、本試験で合格した科目については、3年間の持越しを可能とすべき（受験者の確保にも貢献）。</u> 【通訳案内士団体】 <p>(4) 在外試験</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>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は。</u> 【旅行業界】
--	---

<p>(5) 対象言語</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ <u>現行の10言語以外（特にアジア言語）にも試験対象を増やすべき。あるいは、独自の認定制度を設け、当該認定を受けた言語を通訳案内士の登録証に記載できるようにしてはどうか。【通訳案内士団体】</u> ○ <u>現行の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。【旅行業界】</u>
<p>(6) 登録要件</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ <u>通訳案内士の試験合格後、登録までに期限を設けるべき。10年以上前の試験合格証をもって登録申請できるのは如何なものか。【地方公共団体】</u> ○ <u>試験に合格しただけで就業することはできず（履歴書には記載可能）、合格後の登録要件として、実務研修の受講や技術グレード審査による認定（統一基準がベスト）を要することとしてはどうか。なお、研修受講料は、受講後の登録料に含め、一部を公的に支援すべき。【通訳案内士団体】</u> ○ <u>通訳案内士試験に合格後、登録要件として「旅程管理主任者資格」の取得を義務化してはどうか。【通訳案内士団体】</u> ○ <u>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。【旅行業界】</u> ○ <u>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。【旅行業界】</u> ○ <u>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。【旅行業界】</u>
<p>(7) その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ <u>試験受験会場を追加すべき。【通訳案内士団体】 【旅行業界】 【地方公共団体】</u> ○ <u>政府の外客誘致方針の明確化及び受験者の負担軽減という観点から、あらかじめ試験項目を公表し、その範囲内での出題とすべき。【通訳案内士団体】</u> ○ <u>筆記試験問題の委員には、ガイド業務の現場を知る通訳案内士を加えるべき。現在の問題は、現場感覚と乖離したものが多い。【通訳案内士団体】</u> ○ <u>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。 ※法律上は「毎年一回以上」【通訳案内士団体】 【旅行業界】</u> ○ <u>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レベル内容の資格試験を設けてはどうか。【旅行業界】</u>

資格付与後の品質確保方策	<p>(1) 登録の更新制度</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>通訳案内士への登録後の更新制（3～5年毎）を導入すべき。</u>【通訳案内士団体】【旅行業界】【地方公共団体】 ○ <u>新規登録の際の講習受講、登録後の更新時における講習受講を義務づけるべき。</u>その際、e-ラーニングでの受講も可能とすべき。また、更新の際には併せて、健康診断書の提出を義務づけてはどうか【通訳案内士団体】【旅行業界】【地方公共団体】 <p>(2) 定期的な研修 フォローアップ制度</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>国あるいはJNTOによる試験合格後の初任者向け研修を実施すべき。</u>【通訳案内士団体】【地方公共団体】 ○ <u>特例ガイドについても、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）。</u>【通訳案内士団体】 ○ <u>若年ガイド向けに、包括的な研修（旅程管理、実地、先輩ガイドに同行してのインターンシップなど）を定期的実施すべき。</u>【通訳案内士団体】 ○ <u>中堅ガイド向けに、専門分野の研修（アート、山岳、ポップカルチャー、建築など）を定期的実施すべき。</u>【通訳案内士団体】 ○ <u>研修の共同開催等によりガイドングの質の向上を図るなど、通訳案内士の団体間の連携を深化させることが必要ではないか。</u>また、ツアーオペレーターとの共催も検討すべき。【地方公共団体】【旅行業界】 ○ <u>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。</u>【通訳案内士団体】 <p>(3) 評価制度</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>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。</u>【通訳案内士団体】【旅行業界】【地方公共団体】 ○ <u>通訳案内士の格付けを検討してはどうか。</u>ランクごとにレベルの目安と料金相場目安を国が設定してはどうか。【通訳案内士団体】【旅行業界】 ○ <u>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。</u>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。【旅行業界】 ○ <u>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。</u>【旅行業界】
--------------	---

資格取得者の利用促進方策

(1) 通訳案内士団体への期待

- 観光庁に届出を行っていない団体も多く存在するが、そもそも通訳案内士団体の存在が広く認知はされていない。ネット等を通じ、その存在を積極的に告知すべき。【通訳案内士団体】【旅行業界】
- 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。【旅行業界】【地方公共団体】
- 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。【旅行業界】
- ホテル業界と連携し、お客様からの急な高品質ガイド要請にも即対応できるマッチング体制を構築すべき。【通訳案内士団体】
- 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。【通訳案内士団体】【旅行業界】
- 海外AGTや観光客が、希望する通訳案内士の検索・問い合わせ・予約がワンストップでできるポータルサイトを構築・運営することが必要ではないか。その際、差別化する指標として、通訳案内士の能力・経験・分野を数段階に認定する制度を導入すべき。【旅行業界】【地方公共団体】
- 地域密着型ツアーやFIT型お手軽ツアーが促進されるよう、ガイド料金を弾力化してほしい。【旅行業界】【経済団体】
- ガイドに比べて業務内容が簡易な送迎アシスタント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）。【旅行業界】
- 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。【経済団体】
- 同じ活動目的を共有する仲間意識として、特例ガイドに対する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）。【通訳案内士団体】
- ホスピタリティ重視のカリキュラムの研修を実施してほしい。旅行業界も、ホスピタリティ研修を実施することは可能。【旅行業界】
- ボランティアガイドは、特に自分の地域のことに関しては、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。【通訳案内士団体】

(2) 旅行業界への期待

- バスツアーに添乗させ、実際の現場を学習させるインターンシップを実施してほしい。【通訳案内士団体】
- 旅行者による、通訳案内士付き旅行商品の充実や海外AGTへの積極的なPRが必要ではないか。【通訳案内士団体】【地方公共団体】
- 通訳案内士と観光関連業者とのマッチング会を設定し、就業の機会を創出してほしい。【通訳案内士団体】【経済団体】
- 旅行会社の海外支店などを拠点とし、インセンティブツアーなどの誘致促進を図り、これと連携させれば、通訳案内士の活用促進にも資するのではないか。【経済団体】

(3) 地方公共団体への期待

- ガイド検索システムについて、全国版や各地方版など、国・地方公共団体として推進してはどうか。【通訳案内士団体】
- 通訳案内士として各都道府県に登録する際、業務依頼を受けやすいよう、本人同意の下、連絡先情報（住所・電話番号・メールアドレス等）を公開してはどうか。その際、入力データを閲覧者がプリントアウトして持ち帰れるようにしてはどうか（現在は手写しのみ可）。【通訳案内士団体】【経済団体】
- ガイドの能力について、キャリア（格付けランク）、就労形態（全国対応可or日帰りスポットのみ）、専門分野（山岳・建築・酒・ビジネス通訳など）を登録証に記載し、各都道府県もデータ管理してはどうか。【通訳案内士団体】【旅行業界】
- 各地域の観光案内所に通訳案内士を配置するとともに案内所の職員としても採用してほしい。【通訳案内士団体】【経済団体】
- イベント等でボランティアガイドを利用する場合には、一定数に対しての割合で有資格者を稼働させるようにしてはどうか。【通訳案内士団体】
- メディアのファムトリップ等での通訳案内士の積極的な活用を検討すべき。【地方公共団体】
- 小中高等学校において、語学の補助要員として活用し、外国語で子どもたちに観光体験をさせてほしい。【通訳案内士団体】【経済団体】
- 公的機関による国際交流事業、海外からの修学旅行など、公的な性格を有するツアーに対しては、通訳案内士を同行させるよう徹底させてはどうか。【通訳案内士団体】
- 通訳案内の業務中、登録証を呈示すれば拝観料や観光施設の入場料が減免されるよう、働きかけてはどうか。【通訳案内士団体】
- 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。【経済団体】

(4) 国・JNTOへの期待

- 通訳案内士をつけるメリット等についての海外への積極的な広報が必要ではないか。【通訳案内士団体】【地方公共団体】
- 国・JNTOにおいては、地方における多様な主体により行われる通訳案内士の育成・活用事業への支援が必要ではないか。【地方公共団体】
- 登録簿の閲覧の際、「都道府県の窓口において、閲覧の申請があった場合に限り、当該申請者の閲覧に供することとする。その場合においても、コピーの提供は行わないものとする。」との国の方針(平成18年3月31日・国総旅振第633号)を見直すべきではないか。
【通訳案内士団体】【地方公共団体】
- ガイド検索システムについて、全国版や各地方版など、国・地方公共団体として推進してはどうか。【通訳案内士団体】 **【再掲】**
- ガイドの能力について、キャリア（格付けランク）、就労形態（全国対応可or日帰りスポットのみ）、専門分野（山岳・建築・酒・ビジネス通訳など）を登録証に記載し、各都道府県もデータ管理してはどうか。
【通訳案内士団体】【旅行業界】 **【再掲】**
- イベント等でボランティアガイドを利用する場合には、一定数に対しての割合で有資格者を稼働させるようにしてはどうか。
【通訳案内士団体】 **【再掲】**
- 公的機関による国際交流事業、海外からの修学旅行など、公的な性格を有するツアーに対しては、通訳案内士を同行させるよう徹底させてはどうか。【通訳案内士団体】 **【再掲】**
- 国のMICE戦略の中で、観光ルート開発とともに、通訳案内士制度を連携させて活かしてはどうか（ビジネス客の取り込み）。
【経済団体】
- インバウンドの場合、旅行業登録制度などの規制がなく、無資格ガイド手配などの実態もつかめない状況。JATAの「ツアーオペレーター品質認証制度」と連携すべき。【経済団体】
- 地方寄港地のクルーズ船対応などで通訳案内士を遠方から呼び寄せたり、事前に下見が必要なツアー対応となる場合、その際の公共交通機関の割引料金を適用してもらうよう、働きかけてはどうか。【通訳案内士団体】
- 通訳案内の業務中、登録証を呈示すれば拝観料や観光施設の入場料が減免されるよう、働きかけてはどうか。【通訳案内士団体】 **【再掲】**
- 試験の受験生（過去数年分の不合格者を含む）に対しては、ダイレクトメールなどを活用し、継続的に受験を促すべき。
【通訳案内士団体】