

第6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3月6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6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3月6日（金）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【東京都ご発表】
- ・資料2【和歌山県ご発表】
- ・資料3【京都市ご発表】
- ・資料4【(株)トラベリエンスご発表】



4. 検討会での発言等

- 東京都、和歌山県、京都市、(株)トラベリエンスの順で、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。

【東京都】

(通訳案内士を巡る環境についての現状認識)

○さまざまなニーズを持った訪日外国人が、それぞれ満足できるような仕組みづくりが必要である。

(資格制度の法的位置づけ)

○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。多様な旅行者ニーズに対応できる仕組みにしてほしい。

○少数言語の旅行者に対応できる仕組みづくりが必要ではないか。

(資格付与のあり方)

○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。

(資格取得者の利用促進方策)

○通訳案内士と旅行事業者とのマッチングが必要ではないか。

○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。

(質疑応答)

○登録更新制度について、具体的に例えば、希望登録者に限定するのか、それとも東京都のほうから、全員に一人一人お願いするのか、どういう方向で検討を進める予定か。

→今回の提案内容は、東京都単独でこれを今後やっていくというよりは、1つの問題提起という形で捉えていただきたい。

○東京都における登録通訳案内士は5500人とのことだが、例えば年齢別とか性別とか、この5500人の内訳があると、通訳案内士の現状がもう少しわかると思うが如何か。

→通訳案内士の状況を実際に把握するのは、現実問題としてかなり難しいというのが現状である。

○登録簿の閲覧について、北海道や沖縄県ではインターネットで名簿を公開している

が、東京都における今後の方針は如何か。

→登録通訳案内士の方から、掲載についてご了解を得た方について、ネット上で公表するということは可能ではあるが、それにどれだけの意味があるのか議論のあるところ。

【和歌山県】

(資格制度の法的位置づけ)

○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。

(資格付与のあり方)

○地方在住者の受験を容易にするため、試験受験会場を追加すべき。

○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。

(資格付与後の品質確保方策)

○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。

○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進化させることが必要ではないか。

(資格取得者の利用促進方策)

○地方公共団体においては、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。

○国・JNTO においては、通訳案内士制度、団体及び通訳案内をつけるメリットの海外への積極的な広報が必要ではないか。

○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。

○地方公共団体においては、着地型旅行商品の開発・販売のためのプラットフォーム整備が必要ではないか。

○通訳案内士団体においては、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。

(質疑応答)

○資料で通訳案内士を専門にしている方が4%とあるが、生計的に専門として成り立っているのか、それでもうまくいってるとすれば、成功例として他の方々に提案できるような内容なのか、教えていただきたい。

→専門の方は、特区通訳案内士のための資格の方ではなく、元々通訳案内士の資格を持っていて、さらにその上乗せで特区通訳案内士を取られた方なので、特殊な事情というところである。

○コストの問題があるものの、通訳案内士が外国人と全国一緒に回り、場所によって、より深い造詣を持っている特区の方が説明するような形ができれば、理想と思うが如何か。

→通訳案内士の方が帯同していて、スポットで特区の方が対応となると、コストがかかるので難しい。特区ガイドの位置づけが、地元のボランティア的なものになればコスト的にはいいのだろうが、そこを目指しているわけではないので、折り合いが難しい。

○高野山が外国人にとって魅力であり続けるために、どのような取組をされているのか。

→高野山では、NPO 法人がしっかり活動しているので、そこで満足度が高まっているのだと思う。

○研修の中身は、地元の情報だけなのか、あるいは仕事の広げ方のようなビジネスに関する部分もあるのか。

→スキルアップ研修では、基本的には地元の情報を、地元で活躍している方、もしくは外部の通訳案内士の方から伝えていただいております、実証実験として行っているハイレベル研修では、プロとしてどう情報を日々集めていくかを、ハイレベルな通訳案内士から教えていただいている。

○安全について触れられていないが、お客様の安全については如何か。

→安全に関しては、旅程の関係と、救急講習の受講を要件としているので、そこで担保している。

【京都市】

(資格制度の法的位置づけ)

- 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。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。
- メディアのファムトリップ要人対応など、重要な場面では通訳案内士の活躍が不可欠。質の高い通訳案内士、様々なニーズに応えられる通訳案内士の確保は引き続き必要。

(資格取得者の利用促進方策)

- 地元とのコミュニケーションによる地域とのネットワーク構築により、地域から頼りにされる通訳案内士を増やしてほしい。
- 観光情報だけでなく、地域のことや地域の人々の想いをしっかり理解し、伝えられる通訳案内士になってほしい。
- 旅行業者には、外国人旅行者のニーズに合わせた多様なツアーやビジネスを創出し、ガイドの活躍の場を提供してほしい。

(質疑応答)

- 京都には京都検定があるかと思うが、連携についてはどのような形で進めているのか。
→京都検定を持っている方について、例えば基礎研修の一般知識的な部分を受講免除する方法も考えられる。
- 以前、京都市からいただいた提案について改めて確認したい。
第1点として、特例ガイドを使う事業者様や外国人旅行者様に混乱を与えないように、もし京都市認定のガイドを設置する場合は、混乱を招かないような別の呼称を付けて、それを登録証などを作成した際にも明記する。
第2点として、国家資格の通訳案内士にも京都市の専門研修を受けていただき、新たな認定者と最初から区別の付く形、例えばグレードで分けるなどして、既にある程度の基礎のある国家資格の方には、少し高いグレードから始めさせていただく。
→ご意見は承っており、実際ガイドを使っていた方など、いろいろな方のご意見を聞きながら、最終的に制度設計を今考えているところ。

○レーティングについては、どのような形を想定しているのか。

→どのように運用していくかについては、悩ましいところ。様々なご意見を聞きながら考えていきたい。

○実際のガイドの行動範囲が、必ずしも都道府県の範囲だけに留まるものではないかと思うが、もう少し幅広いガイドについての必要性の認識は如何か。

→地域の実情に応じてと考えており、そこはケースバイケースだろうと思う。

【(株)トラベリエンス】

(資格付与後の品質確保方策)

○通訳案内士のみでなく無資格まで含めた5段階のランク制度を導入し、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。

○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。その際、e-ラーニングでの受講も可能とすべき。

(質疑応答)

○マッチングの状況は如何か。

→1年間で延べ1,653人がガイドを行っている。

○個人向けが多いのか。また、客はバックパッカーが多いのか。

→ほとんどが一般の個人客になる。客のほとんどは5つ星のホテルに泊まる富裕層である。

○同じ人にガイド依頼が集中することはあるのか。

→人気順に並んでいるので、上から順に問合せが増えているのは実際ある。

○登録されているガイドは何名いるのか。また、いくらかは御社にお支払いするシステムになっているかと思うが如何か。

→ガイド数については、先月末現在181名の登録があり、3分の1は首都圏である。

9割以上が英語で、まだまだ他言語が少ない状態である。

お金については、実際にお客様が予約をして、ツアーが実施されたタイミングで30%の手数料を頂いている。

○登録者はみな通訳案内士の団体に所属しているのか。それとも独立しているのか。

→団体に所属している方が多い。

なお、今回は3月23日(月)とし、次年度の議論に向けた論点整理を行う予定。