

第7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23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7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23日（月）10:30～12:30
- ・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【通訳案内士制度のあり方に関する検討会 委員の意見】
- ・資料2【通訳案内士制度の見直しに当たっての論点（案）】
- ・資料3【「通訳案内士試験ガイドライン」の見直し（案）】

4. 検討会での発言等

事務局より、資料1、資料2、資料3について説明し、それぞれについて議論を行った。

以下はそのうち主なものの要約。

【資料1（通訳案内士制度のあり方に関する検討会 委員の意見）】

○通訳案内士の活動実態として、具体的な数字は出せるか。例えば訪日外国人旅行者のうち、どの程度の割合がフルアテンドなのかなど、わかる範囲で。

→欧米豪の観光客は通訳案内士を付ける場合が多い。一方、アジアの方は、通訳案内

士を付けないケースがほとんどである。しかし、詳細な実態把握までには至っていないのが現状。

○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、現行の特例等の特例措置ではなく、全国的に適用拡大してもらいたいという点については、経済団体からの要望と捉えてよいのか。

→そのとおり。現行では地域振興の特措法や総合特区法等の法律に基づく個別の特例であるので、当該地域以外の地域が希望しても出来ない。そこで、それ以外の地方も希望すれば、地域限定ガイドができるようにして欲しいとの意見があったところ。

○地域限定ガイドについて、運輸局単位とあるが、具体的にどのくらいの単位になるのか。

→ここでの意見は、都道府県単位だと狭いので、運輸局単位、いわゆるブロック単位で考えるということ。しかし逆に、あまり広くすると、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のトレードオフになるので、この辺りをどう考えるかという意見もいただいているところ。

○「京都市においては、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」という意見が書かれているが、この場合は全国の通訳案内士制度全体の議論をしている場だと思うので、個別の地域について議論をする必要はない、については論点として記載する必要がない意見だと考えるが如何か。

→これはあくまで委員の意見の集約なので、とりあえず全ての意見を載せておきたいということでご理解いただきたい。

【資料2（通訳案内士制度の見直しに当たっての論点（案））】

○来日する観光客のニーズに応えるため、という目的を非常に強く言っているように思うが、具体的にきちんとリサーチして考えなければ、思い込みで進んでしまうように懸念している。

また、観光立国として考えた場合、日本人一人一人が日本はどのような国か考え、理解した上で、どう楽しんでもらいたいかが不可欠だと考える。

その上で、ちょっと欠けていると思うのが、どのような人に日本または地元を紹介して案内してもらいたいかが非常に重要だと考えるが、如何か。

→言われることは理解しつつも、具体的に表現することは非常に難しいと考えている。今後の議論の中で、仮に初任者研修といったものが認められるならば、観光庁として、海外の旅行者に対して、通訳案内士制度を通じて何をしてもらいたいのか、何を理解してほしいのかを整理する中で具体化されていくものと思っている。

○海外に在住する人が通訳案内士の登録をする場合、日本で代理人を選任する必要が

あるが、あくまで登録についてであって、登録したからといって働けるものではないという理解でよいのか。

→この場合、国籍に関係なく、海外の在住者が通訳ガイドをする際には、事前に代理人を立てて登録することを求める制度である。

就労ビザとの関係で言えば、外国籍の人が日本に在住し、通訳案内士を業務とするならば、日本に在住しているので代理人を立てる必要はないが、一方で外国籍なので就労ビザは必要になるということである。

○初任者研修と更新時研修については記載されているが、それ以外の定期的な研修についてもどこかで議論した方がよいのではないかな。

もう一点、利用者への情報提供という形で書いてあるが、そこに至るまでのところで、直接個人の方が申し込まれる場合と、エージェンツさんが申し込まれる場合とで大きく方向性が違うと思うので、分けて議論した方がよいのではないかな。

→今の指摘は非常に重要なので、議論に入れることにする。

○評価制度について、旅行会社としては、利用者のニーズとマッチングするための評価制度と認識しているが、もしこれがガイドに支払う料金に反映されるということになると、業務委託というのはあくまで業務に対する料金であり、個人に対する評価としてはいないという部分で問題が出てくるので、今後の評価制度の導入によって、それがどう変わっていくかということ、伺いたい。

→是非このテーマの議論の時は、そのようなご意見や現状をご紹介いただきたい。

○この論点で大体カバーされていると思うが、現状として量が足りないという大きな課題があるので、それについては別で議論した方がよいのではないかな。

英語以外の他言語をどうするかとか、ニッチなニーズに対してどうしていくかなどの色んな観点において、どうやって数を増やしていくかということ、議論していく必要があるのではないかな。

→クルーズ船のような一時どうしのぐかも含めて、量的確保の問題も重要になる。

○今はガイドがいないが、2020年に向けてインバウンドを頑張っていこうとしている地域のガイドの量をどういう風に確保していくかというところを、もう少し明確にしてもいいのではないかな。

→2020年に向けて、対応するガイド、資格、その他整備の方向性なども議論してもいいのではとの意見と承った。

○海外で資格試験を実施したが受験者数が減ってきたというのは、取り締まりが何もないから受験はいらないと考え、減っていった。例えば、日本側で取締りを行えば、少しは影響があるのではないかな。制度を作っただけでなく、そのフォローもして欲

しい。

→おっしゃるとおり、論点かと思う。

○京都については、地域ガイドを始めると、他のところも始めたいといったことにならないのではないかと危惧している。

通訳案内士団体で請願書を出したが、過剰な地域では新しい制度は不要ではないかと考えており、京都はその地域の1つと認識している。

→この場でどの地域の案内士が過剰か不足かと言ったことよりも、機能論として全国ガイドと地方ガイドの資格区分を設けるか設けないかという議論だと思っている。

この制度というのはあくまで資格制度なので、需給調整をしたり、通訳案内士のニーズと数を満たすようなことを目的としたものではない。

○マーケット環境の変化が非常に急で、通訳案内士制度については、既に実態に合わない部分が出てきていたりしている。

今しっかり制度の見直しをする必要があると思うが、先を読んで見直す必要があり、2020年の絵姿を想像しながら議論をしていく必要がある。

また、旅行業法との兼ね合いもあるが、通訳案内士が多様な要望を現場で受けて、立派な説明をしていけば、次は別のところも行ってみたいので交通等の手配をお願いされるケースが想定されるが、その辺りについても一緒に検討していただきたい。とにかく先のことを考えるので、目線を上げていきたい。

→皆で同じ方向を見るためにも今言ったようなビジョンを作っておかないといけない。通訳案内士についても、個人ということになっているが、元々通訳案内業であり、産業として業態はどうあるべきなのかというような点も念頭に議論していきたい。

○FIT化の流れがますます加速化していく中、通訳案内士が外国人観光客に接する時に、何かトラブルがあった場合の保険加入など、通訳案内士と外国人観光客それぞれを守る法律を整備することも大事ではないか。

→旅行業の場合には、旅行業法あるいは約款の中で、団体を作りながらカバーしている状況がある。通訳案内士は「士」であり個人であるので、客は不平不満をどこにぶつけたら良いのか、そのような場合にどう対応するのが良いのか、その辺も含めて議論を進めればと思っている。

【資料3（「通訳案内士試験ガイドライン」の見直し（案））】

○常識的な方であるかどうか測る部分も、二次試験では必要ではないか。

→今回のガイドラインは、現実の問題がいろいろと明るみになっているので、その部分だけでも修正したいという思いで改定しようとしているところ。もちろん、これで全てがセットされるわけではない。

口述試験についても、現実的に人格も確認できればいいが、現実的にそれを行うと

なると、体制的なところも考えないといけなくなってくる。現行の体制でできる精一杯として試験時間を8分から10分に変えさせていただいたところであり、更なる深みの部分については、見直した後に検討すべきものとご理解いただきたい。

○試験の合格発表の時期について、現行2月上旬であるが、あと1か月あるいは半月でも早くならないか。

→二次試験会場の確保の関係でこのスケジュールになっていることをご理解いただきたい。また、試験問題に関しては、問題作成者は主に大学の先生にお願いしているが、大学の試験の関係で、その繁忙期を外してお願いしている。そういった要素もある。

いずれにせよ、手続きの迅速化について、若干なりとも制度を見直す前でも可能なところはやっていきたいと思っている。

○二次試験を8分から10分に拡大することについて、内容的な変更点があれば教えていただきたい。

→内容については、基本的に今回は変えずに行いたいと思っている。ただ、現在の8分というのは適切なコミュニケーションを取るという意味で余りにも少ないのではないかとの観点から時間を拡大したものである。

○確実に取っておかなければならない問題を置くのもあり得るのではないか。単純に合計点60点の受験者が2人いた場合、点数だけで考えないのであれば、そうした問題の結果から判断することもあり得るかと思うが。

→そうした設問は当然ありうると思う。ただ、そのプラスアルファの部分はどう評価するかについての客観的な基準が表現しにくいところ。

○一般常識の時事問題については、最新の観光白書や時事問題よりもむしろ、実際の現場でよく聞かれる質問をベースに問うのはいかがか。

→ここは、外国人観光客が聞きそうなことを、観光白書や時事問題の中から抽出して試験問題を作りたいとの趣旨で記載したものである。

○語学の合格レベルが70点とあるが、低い印象がある。基準を80点あるいは90点に変えた方がいいのではないか。

→語学については、難しい内容での70点と非常に易しい内容での95点では意味が違ってくるので、ここでの70点は今の試験レベルでの70点ということである。新たに示す「基準点を満たせば」の運用をどうするかについては、語学についてのレベルの低下が言われているので、その点考慮して試験問題のほうは、より高度にする必要があるかと考えている。

なお、次回は4月22日（水）とし、今回整理した4つの論点のうち、法的枠組みと資格付与のあり方について議論を行う予定。