

第8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4月22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8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4月22日（水）15:00～17:00
- ・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【通訳案内士制度の見直しに当たっての論点（案）】
- ・資料2【通訳案内士制度の法的枠組み（案）】

4. 検討会での発言等

事務局より、資料1、資料2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（通訳案内士制度の見直しに当たっての論点（案））】

○前回論点の提示をした後、委員の皆様の意見をベースに事務局が修正したということだが、これでよいか。

→異議なし

【資料2（通訳案内士制度の法的枠組み（案））

○特例ガイドも国が法律を作っているものなのか。60年前に出来た通訳案内士制度と特例ガイドをまとめてしまおうという考え方で合っているか。

→法の立て方としては色々あると思う。通訳案内士法の中に全国ガイドと地域ガイドを全部書き込むという方法と、今ある総合特区法などを一つにまとめて通訳案内士法とは別に地域ガイドの法律を作る方法もあるが、それは議論の本質ではない。今の全国ガイドという国家資格があり、特例ガイドというのはあくまで特例で限られた地域でしか出来ないというのはやめて、どこの地域であっても観光振興施策として通訳を育てていきたいということであれば、それが出来るようにしたいということである。

○前回の論点にもあったとおり、ガイドの量的な確保という問題があったと思うが、これは、地域ガイドで担保していきたいということか。

→量という面では、地域ガイドを導入して地域がやる気になって、尚且つ資格取得を頑張ってもらえば増えるであろうと考えている。

ただ、議論を整理したいのは、国家資格や資格制度というのは需給調整を行うものではないということである。

したがって、今通訳案内士が多過ぎるので、試験を難しくして合格者数を抑えたり、逆に足りないから増やそうとしたり、そういったことは資格制度ではすべきことではないと考えている。

国としては、資格の本来のあり方として正すべきところは正して、資格付与も行っていくということかと考えている。

○また、地域ガイドは前回も言っていたとおり、運輸局単位で考えているのか。

→地域の観光施策として組み入れた地域ガイドとして実施するならば、運輸局単位にこだわることに必ずしも本質的な価値があるわけではないと考えている。

○外国語タクシーについては既に各社の方針で始まっているのか。であるならば、通訳案内士法との整合性についてはどうなっているのか。

→観光タクシーについては、例えば日本交通が語学堪能なタクシードライバーを雇用して外国人に対するサービスをやっていると聞いているが、ドライバーが通訳案内士を行うにあたって別料金を取るのであれば、通訳案内士の資格が必要である。

一方でまだ数は少ないが、通訳案内士が個人タクシードライバーをやっている例もあるが、こちらは別料金で案内料を取れるということになる。

○先ほどのタクシーの話も含めて、地域の多様なニーズに対応可能な制度ということで記載されているが、具体的なイメージはあるのか。

また、タクシードライバーの他にも、例えば山岳ガイドとか、あるいは何か特殊な専

門分野についても、この法の中に括っていかうという考えなのか。

→地域の多様なガイドのイメージは、地域ガイドである。

また、全国的にタクシードライバーの案内士制度とか、山岳ガイド制度とかそういったものを導入するつもりはなく、地域でそれぞれ目的別に応じたガイドができるようになればいいと考えている。

○全国と地域に大きく分けて整理を進めていくことは、望ましい方向性である。

一方で、通訳案内士団体との連携や旅行業界とのマッチングが必要だといった点については、地域だけでは難しい部分なので、資料 23 ページでは、全国と地域が明確に分かれているが、その辺りは全国と一緒に考えていかねばならない部分ではないかと感じている。

→後半についてだが、制度の全体設計はあくまで国の仕事である。

最終的にこの地域ガイドを導入してうまくいっているのか、うまくいっていないのか、それは何故うまくいっていないのか、どう改善すべきなのか、地域と一緒に議論して改善していかなくてはならない。

あくまでこの資料では、登録制度について、誰が主体となって育て、考えていくのか責任感を持たせる意味での縦割りを示したものであり、制度そのものは縦割りにするつもりはない。

○資料 23 ページの全国ガイドのところ、品質確保と利活用の箇所が要調整となっているのは、国や JNTO 以外にお願いしようという形で考えているのか。

→あくまで国と JNTO でどう分け合うのかという趣旨である。

品質確保の更新とか登録システムの情報化ということに関しては、まだ JNTO と調整が済んでいないので、まず分けた上でという形で整理させていただいたところ。

○実際に地域ガイドを導入して研修など全てやるとなると大変であり、民間事業者が少ない地方の地域であれば、さらに大変かと思われるが、その辺のフォロー体制についてはどう考えているのか。

→地域ガイドにどういったことをしてもらいたいのか、地域ガイドを養成する目的があれば、自ずとそこの需要は特定されるはずであり、そこに対して目配りしていただきたい。

○地域ガイドが一般化した場合、現行の通訳案内士との棲み分けについても重要だと考えるが、全国と地方という棲み分けは、通訳案内士は幅広く日本全国のことを説明できて、地域ガイドはその地域の専門性に特化しているという位置づけでよいか。通訳案内士と地域ガイドそれぞれこういう使われ方をするというのをイメージした方がいいのか、その辺の考え方を教えてもらいたい。

→棲み分けについては、あえてはっきりさせるべきではないと考えている。

何故かという、お互いが排他的な存在であってはならないと考えており、通訳案内士というのは、日本全国どこへ行ってもある程度の語学力と知識を持って案内を出来る存在であるが、地域の細かいところまでは対応出来ないのも、そういったところは現場でどんどん身につけていってもらってやっていくというのが、現実にもそうになっている。

一方で、地域が独自に観光戦略の中で地域ガイドを育成していくという流れもあっていいと考えており、その流れで育成される地域に特化したガイドは排他的な存在ではない。

なお、独自で築かれる地域ガイドだけではなく、全国ガイドも意欲と能力のある人は組み入れて、観光施策を実施していただきたいという思いは持っている。

○今回の結論は、各地域に任せるべきではないかという流れと理解しているが、47都道府県各地域でうまくいかなかった場合はどうなるのか。

→地域に任せると言っているつもりはなく、国は国で、通訳案内士の質の確保と更新制度等の制度改正については実施する。

一方で、意欲のある地域があれば、そこは制度的に出来るようにし、意欲ある自治体が意欲を実現できるようにしたいということである。

○以前導入した地域限定通訳案内士については、各自治体がコスト負担に耐えられずにやめてしまい、現在は沖縄県しか行っていないとのことだが、今回もしそうなった場合、どう解決するのか。

→地域限定ガイドをやめたところはあるのだが、地域限定の試験のある地域限定ガイドから、試験なしの研修の特例ガイドに流れたのが今の現実と考えている。

コストについては、意欲のある自治体であれば、これはある程度負担してもらわないといけないと思っており、ある一定の観光施策をする上で人材育成が必要であるのならば、時間的にも人間的にも負担はある程度してもらわなければいけないと考えている。

○資格を付与するのが目的にならないようにするために、どうするのか聞かせてほしい。

→あくまでも観光振興施策の一つとして、通訳案内士を位置付けてほしいということである。

○やる気のある地域を支援していくというのはいいことだと思うが、それに対してやる気のない地域は議論から置いて行かれていくように思えるが、その辺りはどう担保していくのか。

→そのような地域にまで面倒を見る必要はないのではないかと。

観光施策として外国人に対してもてなす意欲がない地域に、制度化を促すのは、逆

に迷惑になってしまう。

○例えば、その地域の観光課の職員にやる気がなかった場合、その地域のやる気のある観光事業者や魅力のある観光資源については埋もれたままになってしまう。

担当課のやる気がないからしょうがないという議論にしてしまうと可哀そうではないか。

→おっしゃりたいことは大変よく分かるが、あくまでこの制度は公的資格制度であり、民間資格ではないので、地域がやる気がなければ国としてはどうしようもない。

ただ、その民間事業者がやりたいという思いがあるならば、その思いを地域は酌むべきだし、対話が成立しないところには自ずと結論が出てくるので、地域が盛り上がっているのに制度が成立しない場合というのは、あまり想定されないと思っている。

○もし今後、地域ガイドと通訳案内士を分けて制度化しようと言った時に、その名称や身分については一本化されるのか。

→名称についてはまだ決めていないが、全国ガイドの通訳案内士と地域ガイドの違いが分かるようにしておかなければいけない。

身分は、地域ガイドについては、あくまでその当該エリアでしかガイドは出来ないのに対し、通訳案内士は全国どこでも出来るということであり、法的身分は異なる。

○今論点になっている、通訳案内士と地域ガイドについてだが、観光立国としてやっていくということであれば、通訳案内士をメインとしてやっていく方がよい。

地域ガイドの場合、どうしても柔軟に対応していく時に、いくつか問題になる部分があるのではないかと考えている。

第一に、オリンピックまでは日本に来る外国人も増えるかもしれないが、終わった後に減ることを想定した場合、仕事なくなる恐れがある。ある程度地域ガイドに期限を切ることも一つの方法だと思う。

第二に、エリア限定だと、例えば京都市に来た方がその後京都市エリアから、天橋立や奈良に行きたいと言われた時に、限定エリアから出るわけにいかないなど、そういう事例も実際に起こってくる。

最後にクオリティーがどこまでアップできるかという問題がある。

したがって、実際のところは色々なところで通訳案内士がフォローするところが出てくるのではないかと考えている。

→今回の議論の土台でもあるが、通訳案内士制度を見直すに当たって、その前提として国家資格たる通訳案内士は必要であると考えている。国家資格としての通訳案内士の役割は非常に重要であり、その貢献するところは大きいとの認識である。

オリンピックの話で出た期限を区切るということについて、確かにオリンピックは一つの大きな節目であるとは思いますが、国としてはもっと大きく考えており、それ以

降も多くの方に日本という国を知ってもらい、さらに多くの方に日本に来てもらえるようにしていかなければならない。

したがって、オリンピック前後でそういった区切りを考えているわけではない。ただし、オリンピック中については、特別な対応をする必要も出てくると思うので、それについては個別に考えなければならぬと考えている。

それから地域を越えた場合については、それは通訳案内士の方がフォローするエリアだと考えているが、細かい部分でのニーズはやはりあるので、例えば近隣自治体同士での地域連合として区域を設定することは制度として認め得ると考えている。

クオリティーについては、幾ら試験・研修を難しくしても問題点は様々あるところ。そのリスクをどれだけ軽減できるかということだが、地域ガイドであれば、それは導入する地域が満足度向上のために地域ガイドを導入するわけなので、その前提に立って資格付与すれば、自ずと常識観としての資格水準が生まれてくると考えている。

○新しい制度のことばかりに議論が行っているが、現在の通訳案内士というのはどこでも案内ができるという旅行業界にとっては非常に重要な存在であり、それをしっかり活用する必要がある。

しかし、一方で資格を取ってそれで終わっていないか。そういう意味で現状の通訳案内士の方に対しても、もっと現状に合わせてスキルアップ、あるいは活用をどうするかというところの議論を深めて、現状の方も全国で活躍されながら、対応出来ない部分を地域限定のガイドで補完して、相乗効果を生むような制度設計及び活用について、細かいところを今後議論してもらいたい。

→活用については、別に時間を設けて議論したい。

○地域ガイドをいかに PR していくか、しっかりマッチングしていくことが重要だと考えている。

あと利用者は基本的には全国ガイドを要望してくるので、春秋しか地域ガイドの需要がないのが現状であり、これも書かれているとおり、需要の創出が地域ガイドをどう活用していくかの上で、非常に重要だと考えている。

○業務独占規制というのは、有資格者ではないボランティアは無報酬ということか。

→業務独占と報酬の関係について、有償でサービスを求めるのは契約関係が成立しているからであり、お金を払った人が一定の質、結果を求めるのは当然のことである。それを確保するための資格制度というのは一定の意味があるのではないかと考えている。

そうした前提に立って、地域ガイドや個別の地域ニーズに対して対応できることを

考えようという議論をさせていただいているところ。

○地域ガイドが広がっていくというのは地域の観光振興という観点からも非常に重要な論点ではないかと考えている。

まさに観光の裾野を広げていく、視野が広い観光産業を育成していく上でも、非常に重要な論点なので、全国ガイドと地域ガイドがうまくシナジーを起こして活性化していくような仕組みを作っていく必要がある。

○最近では現地の旅行会社から直接日本国内にいる無資格者に電話が掛かってきて、必要経費と一人あたりの紹介料を含め、無資格者にツアー自体を買わせて、あとは無資格者の裁量次第で稼ぐというようなツアーが随分とある。

通訳案内士は、これまでも無資格者に随分泣かされてきている。

訪日外国人が増えていると説明があったが、増えているのは中国人か、それとも他のアジアの国か。

→両方である。

○FIT は増えてきていると言っても、団体旅行でこれだけ色々な場所で中国語が飛び交っているのに、中国語通訳案内士の仕事は増えていない。

増えた分は無資格者に取られているとなると、政府及び観光庁が目指す日本にいい印象を持って帰ってもらい、民間外交として今後のいろいろな国と日本のいい関係を築くことに資するという目的に結びつくのかと疑問に思いながら、現場はやっている。

今後さらに増えてくるアジアの方には、来てもらって良い印象を持って帰ってもらいたいと思っている。今回の法的枠組みの部分からは外れるが、処罰が出来るような法的枠組みづくりを検討していただけないか。各通訳案内士団体も積極的に協力していきたい。

○色々考えた時に、業務独占の対象言語を限定し、それ以外は業務独占の対象外とするのが一番手っ取り早い問題解決方法かとは思いますが、反対である。

全ての言語において、研修の受講者に何らかの資格を新しく付与していただくか、それが難しければ研修の修了者を優遇するなどの方法を検討してもらいたい。

○先ほどの意見について賛成なのだが、試験というのは語学だけではない。

語学以外に歴史や地理などがガイドにとって非常に重要であるが、少数言語については、言語の試験は実施せず、その他の科目の試験についてのみ実施するのはどうか。

→言われることは理解できるが、法制的にどのように説明するのかを考えた時に、言語以外の試験は課すが、言語は見ないというのを通訳案内士としてどう位置付ける

か、その論理立てが問題となる。

こちらとしては、需要の高い言語を業務独占にするわけではなく、出来る限りの言語は業務独占とするつもりでいる。

ただ、少数言語についても実施するというと、世の中にいくつもある言語全てを実施できるかということ恐らく不可能なので、それをどうするかという議論である。

○10 言語以外の言語について、有資格者の方々に大学の際に専攻されていて、そういった言語も出来る方もおられるはず。

そういった方はまず英語を取得すると思うが、現行の資格にプラスして認定する制度にしてはどうか。

認定する方法については、試験にするか、あるいは一番いいのは面接で認定すれば、その方は既に資格を持っているので、コミュニケーションが出来るかというところを確認できれば、それが一番スムーズで安心である。

→今言われたことは制度の根幹に関わることだと思う。

通訳案内士制度は外国語を用いてということが前提なので、他国の言語を持っているからと言って、その他の言語について緩めるといような考え方をすると、数が少ないから緩めるといものでは、例えば英語の資格を持っている人が中国語の資格が欲しいとなった時に、何故緩和しないという問題になるので、基本になるところは押さえておく必要はある。

こちらとしては、試験が出来る言語については、出来る限り対象言語に加えて、この資格を意味のあるものにしたい。

世の中に多数ある言語をどうするかという点については、引き続き議論すべき事項だと思う。

○通訳案内士団体の方々が言われることは十分理解している。だが、一定の枠組みあるいは規制があるのは認めるが、明らかに試験制度として設けるだけの需要と供給がない中で実施するのは、コスト的な問題であったり、需要の問題があったりしたときに、それが得策であろうか。

言いたいことは分かるが、永久的にそうするのではなく、一時的にでも業務独占外ということにして、需要が伸びてきた時に必要に応じ実施するということで、業務独占について少数言語は除外してほしい。

○海外の旅行会社がツアーを催行する際に、無資格者が本国から帯同して、添乗員が観光案内を実施するという事例について、摘発とセットになると思うが、厳格に運用しようとする、結果的に手配ができなくなるという状態に陥る恐れがある。

また、同じ事例において、添乗員がサービスでガイドをしているという言い方をされるケースもあり、この場合がグレーの部分になるかと思うが、この点をどう考えるかも問題になるかと思う。

→無資格ガイドの話については、深刻な問題で、これから地域ガイドなどを実施しようとする中で筋道を立てていく必要はあると考えている。

中国語の無資格ガイドの話は耳に入っており、皆様の思いも聞いている。通訳案内士については国家的な意思として満足感を与える資格制度としてほかの国も位置付けているので、日本においても、満足度を高める、違法ガイドによるぼったくりや不適切な説明は出来るだけ排除するように努力し、相手国にも業界にも求めていく形で進めていくつもりでいる。

○少し細かいが、言語のところでマレー語やヒンディー語とあるが、マレーシアやインドについては公用語が英語なので、それ以外に必要かという疑問がある。

あと、日中韓で EPA 交渉などもやっているのので、その中でサービス産業のビジネス環境の整備という観点から、政府にはしっかりと協議していただくことも必要かと感じている。

また、経済界と手を取り合って、ビジネス環境整備の協議会のようなものを運営していくなど、そういった形で問題解決を進めていくことも考えられるのではないか。

○罰則規定について、案内士だけに罰則を科すというようになっているが、実はそれを手配しているのはオペレーターであり、オペレーターにも一定の責任を問うべきではないか。

ただ、全体の 8 割近くが旅行業登録を持たない人たちが手配をしているという、このグレーゾーンをなんとかしないと解決できないと思う。

○これまでの議論をお聞きしており、前半の 2 層構造については、合意が取れたということによいのかと思うし、後半の業務独占の対象外とするということに関しても、現実的な判断をしていくべきと考えている。

無資格対策については、非常に複雑な要素が入ってきており、この検討会で扱うには少し重たい課題だと思うので、旅行業法も視野に入れながらしっかり検討しなくてはいけないのではないか。

最後に、この検討会ではあくまで制度の枠組みを作ることが目的であり、そこに即して議論を整理してもらいたい。

次回の日程については改めて調整し、資格取得後の品質確保について、議論していく予定。