

第11回通訳案内士制度のあり方に関する検討会

平成27年12月24日

【武藤主査】 それでは定刻になりましたので、ただいまから第11回通訳案内士制度のあり方に関する検討会を開催させていただきます。委員の皆様におかれましては、ご多用の中、ご出席賜りまして、まことにありがとうございます。

まず、お手元の資料の確認をさせていただきます。最初に、次第、委員名簿、配席図がございます。資料1として、最近の観光を巡る状況について、資料2として、政府における新たな検討の状況について、資料3として、通訳案内士制度を巡る状況及び今後の対応について、以上でございますが、不足等ございませんでしょうか。

早速、議事に入りたいと思います。佐藤委員長、以後の司会進行をお願いいたします。

【佐藤委員長】 お久しぶりでございます。本日はお忙しい中、もう年の暮れで、いろいろと皆さんもばたばたされていらっしゃるかと思いますが、ご参集いただきましてありがとうございます。

それでは、早速議事次第に従いまして、内容を進めてまいりたいと思いますが、前回はご承知のように7月末だったかと思うんですけれども、開催から大分時間がたっておりますので、本日はまず初めに、この制度の議論に入る前に、新聞などでは我々のほうにも情報がたくさん入ってきておりますが、いよいよ2,000万人時代ということが、もう目の前に迫ってまいりましたが、その最新の訪日外国人旅行者数及び旅行収支など、最近の観光を巡る状況につきまして、あるいはまた、観光に関する政府における新たな取り組みその他の状況について、今日はこれだけ資料が出ておりますが、事務局のほうからご報告がございます。まずそこから開始したいと思います。

それでは、事務局の長崎課長さんのほうから、3つ資料がございますが、資料1、2についてご説明をお願いしたいと思います。よろしくどうぞ。

【長崎課長】 ご説明申し上げます。先生からもお話がありましたように、7月に集まって以来、5カ月ですかね、間があいてしましまして申しわけございません。これまで夏、7月に私は、偉そうに高らかに頑張ると申し上げましたけれども、法律も含めて制度の見直しの作業のほうをずっと政府内ではがちがち、さんざっぱら議論をしております、状況報告は後ほど資料3でご説明申し上げますけれども、5カ月ぶりなものですから、まず直近の

状況のほうをご説明させていただければと思います。

まず、資料1のほうで、観光を巡る状況についてということで、これはもう統計の話でございませう。資料2のほうで、政府における新たな検討の状況ということで、新聞等でもごらんになっていただいた方もおられるかもしれませんが、かなり環境をめぐる状況が変わる中で、政府の立ち位置というのでもかなり変わってきておりますので、そのあたりにつきましてもあわせてご説明申し上げたいと思います。

まず、資料1のほうでございませう。足元の数字の話です。1枚めくっていただきまして、これももう新聞のほうに出ておりますけれども、訪日外国人の旅行者数の推移でございませう。今直近で出ていますのは11月までの数字でございまして、こちらを16日に発表させていただきましてけれども、1,796万人、約1,800万人が11月ということになっておまして、あわせて、先週の大臣の会見でも申し上げさせていただいておりますが、19日の時点で1,900万人を突破しております。

ですので、19日の時点ですから、残りあと12日でどれだけ積み上がるかということでございますけれども、多分2,000万人は厳しいですが、1,950なり60なり70なり、そのあたりの1,900の後半の数字に年間はなるような、そういった状況でございませう。

伸び率でございませうけれども、47.5%というのが1月から11月まででございませう。一見すると、8月の63.8%から月ごとに徐々に伸び率が低くなっているような印象を受けてしまわれるかもしれません。確かに伸び率は数字のとおりでございませうが、何分昨年後半から急に増え出しておりますので、そういった意味では、発射台がやはり対前年度比で言うと、去年伸びた後の11月、12月でございませうもので、伸び率としては4割になりますが、さはさりながら驚異的な数字だと思っております。

例えば13年に1,036が、今年にはほぼ2,000万人でございませうので、2年間で倍増というのは、なかなか産業論としても異様な数字になろうかと思っております。国別の伸び率が右側でございませうけれども、やはり中国、香港等が多いんですが、東南アジアもフィリピンの53%に代表されますように、増えておるといった状況でございませう。

そういった中で、我々、今政府の中でも、意図的にプレス発表のときに数ばかり言わずに、数字の部分、金の部分も申し上げているつもりでございまして、2ページでございませうけれども、訪日外国人の旅行消費額でございませう。右側が15年でありますけれども、まず左側を見ていただきますと、これまでの外国人における旅行消費額です。これは純粋に貿易論で言えば、輸出額みたいなものです。

我々が費用をかけずにお金を落としていただける数字でございますので、貿易で言えば輸出に該当する数字になりますけれども、去年までは2兆円でしたが、右側、15年でございますが、どんどん伸びておりまして、7-9、第3クォーターでございますけれども、1兆円でございますので、この分で行きますと、27年度は3.5とか3.6とか、後半のほうになっていくような見通しを持っておりまして、人数だけではなくて、かなり額的にも大きくなってきているという認識であります。

そういった中で、こういった効果をどう捉まえればいいのかということございまして、3ページでございますけれども、仮にその3兆円を超えたときに、これをどう評価すればいいのかということございまして、ほかの産業の輸出額と比べてみました。

一番多いのは当たり前でございますけれども、自動車産業が大きいわけでございますが、その他、鉄鋼、化学、自動車部品等ございますけれども、大体3兆を超えるとどれぐらいなのかというのは、バイクよりは上だねと、半導体よりもちょっと下かもしれないね、もしかすると半導体よりも上かもしれないなというぐらいの産業経済インパクトの状況ございまして、伸び率等考えると、かなりこれはまだまだポテンシャルが大きいので、それこそ自動車、化学に次ぐ産業として観光を捉まえたい、それぐらいの意気込みでやっているという状況でございます。

4ページでございます。そういった中で、収支、あとは出入国の人数でございます。前の検討会でも私は申し上げたかもしれませんが、ここ最近、外で講演するときには、いつも観光の意味を伝えるときに例え話で言うんですけれども、私は1970年生まれなんですけれども、ちょうど高校のときに地理とか現代社会で習っていたのは、日本というのは、資源はないけれども輸出でもうけているんだ、だからこの国は経済発展しているんだとさんざん勉強してきたんですけれども、今貿易収支というのは、新聞とかで意識されている方はご存じのとおり、ずっとマイナスなんです。我が国は、ずっと貿易は赤字です。

しからば、国の国富、お金はどうして持っているかということ、資本収支なんです。例えば日本企業は海外に投資をして、その利益、配当であったり、その他もろもろありますけれども、その資本収支でプラスになっているので、全体としての国際収支が若干ながら黒字になっている、だから国の国富が流出せずに済んでいるというのが現状でございます。

そういった中で、この観光ということをどう考えるかということ、今まではこの下のグラフでございますけれども、旅行収支にありますように、ずっとマイナスだったわけです。したがって、日本人が海外で使うお金が、海外の方が日本で使うお金よりも多かったもので

すから、旅行だけを見ると赤字だったわけです。それが去年の秋以降、潮目が完全に変わっておりまして、むしろ海外の方が日本で使うほうが大きいということで、この旅行収支は資本収支の中に組み込まれるものでございますけれども、そういった意味で言うと、我が国経済に貢献をしているということでございます。

一方で、人数でございます。当然のことながら、旅行収支がこういう状況ということは、日本人があまり海外に行っていないということと裏腹でございます。ここのグラフでございますように、今年度に入りましてから、赤が日本人、青が外国人でございますけれども、春以降、毎月海外のほうが多くなってきているという状況でございます。日本人ももっと海外に出て勉強等もしないといけませんけれども、我々としてインバウンドも大切ですが、やはり国内も大切です。我が国の日本人そのものの国際化というものも考えていけない状況はあるんだろうなという問題意識でございます。

そういった中で、5ページでございますけれども、やはりせっかく来ていただく方にはお金を使っていただいて、旅行収支を改善して効果を出していくということで、必ずしも私は、爆買いが日本における観光の効果であり、それが全てを解決するとも思っていませんし、それだけを捉まえて、観光はすばらしいねというのは、あまりにも一面的過ぎると思っておりますけれども、ただ、さはさりながら、旅行消費も大切な要因でございます。今、その中で政府は何をやっているのかということの一つが、免税であります。

よく免税、免税というのは言われていると思っておりますけれども、これまでの協議で言うと、拡充第1弾で、これまでは耐久品だけだったのが、消耗品も含めて免税対象にしたのが2014年の10月からです。当時は5,000件を下回るぐらいの免税店だったわけで、政府の目標は2020年に1万店だと言っておったんですけれども、そんな数字は2014年の10月の時点で9,300で、2015年の時点で1万8,000でございますので、全然政府の目標なんか突破をして、驚異的なペースで増えているわけでございます。そういった中で、実は免税店も都会がメインでございますので、地方で増えるように、地方に行っていた方がお土産屋さんでお金を落とさせていただくようにということで、一括カウンターであるとか、クルーズのときの対応であるとか、そんなこともさせていただいておりますし、来年度以降でございますけれども、今後の拡充で書いてございますように、今までは1万円以上使っていただくと免税だったんですけれども、それだと地方で購入いただくときに1万円も買っていないじゃないかという話もありますので、5,000円以上に引き下げさせていただこうということになっております。

いろいろこれは議論があつて、5,000円じゃなくて3,000円のほうがいいじゃないかとかあるんですけども、低くすれば低くするほど、我々は買い物で、5,000円で免税だったら5,000円買おうみたいな、インセンティブの面もあるものですから、そのバランスの中で、とりあえず5,000円ということにさせていただいておりますけれども、状況を見ながら考えていきたいと思っております。

そんな効果もありまして、6ページでございます。現実に百貨店を例にとらせていただいておりますけれども、免税で売っている商品の購入というのは、どういう推移になっているかということでございまして、去年の10月までは耐久品だけでございました。一般物品と書いてございますのでこういった額でございまして、10月以降は消耗品も入っております、この濃いオレンジが一般商品、薄いオレンジが消耗品で拡充した部分でございましてけれども、ともに拡大をしておるといふ状況でございます。

こういうことはありながら、問題意識はもうこれもいつも言っていることなんです、7ページでございます。やっぱり増えていても、ゴールデンルートが多いよねという議論がありまして、これは一例のグラフでございますけれども、実は毎回申し上げるように、観光庁が持っている統計というのは、かなりまだ心もとない状況でございまして、かなり責任を持って胸を張って言える統計は2つでございます。

ここにある宿泊統計です。これはホテル等で皆さん帳簿を書いて、自分はどこから来たとかパスポートチェックをやっているのわかるんですけども、その話と、もう一つは先ほど来申し上げている出入国でございまして、これは空港でC I Q手続をとっているの一人一人わかるということでございます。

ただ、一旦来ていただいた人が、どこをどう回ってみたいな行程というのは、なかなか統計でとりにくくて、今、いろんな手法を通じてやりたいと思っておりますし、消費なんかもどこでどんなものを大体買ったかみたいなことは、調べたいと思っておりますけれども、ちょっと済みません、今そこまで整理できておりませんので、宿泊だけでございますが、ごらんのとおりの状況で、左側が日本人が国内旅行したときの分布、右側が外国人が我が国に来ていただいたときに、どこにお泊まりいただいているかということを見ても、やはりこのカーブの曲線が全然違いますので極端でございまして、東京、大阪、北海道、京都等に集中しているという状況でございます。

下のほうを見ると、島根、福井とかもありますけれども、かなり極端になっておりまして、今日は資料を割愛させていただいておりますけれども、特に東北などは、インバウンドにおい

での負け組というわけではありませんけれども、震災であるとか原発の風評被害等もあって、なかなか回復していないという状況でございます。

一方で、こういった地域面だけではなくて、宿泊で言いますと8ページでございますが、業態によっても勝ち組、負け組というのが顕著ございまして、ホテルに関しましては、この上のところでございますけれども、常時80%以上でもう満杯ですという話であります。一方で旅館のほうは半分以下の稼働率ということで、かなり明暗分かれている状況でございます。特に地域の旅館等は、後継者問題であるとか、耐震化への対応とか、いろんな課題を抱える中で問題になっている。

ただ一方で、資料を入れさせていただいておりませんが、民泊議論というのは新聞等でごらんになっていただいているように、旅行形態、宿泊形態も非常に多様化ございまして、宿泊場所が足りないから民泊なのか、それとも一つの 카테고리として民泊なのか、これはいろんな議論があると思いますけれども、ITの進展の中で、シェアリングエコノミーというのがどんどん広がっていて、民泊がかなりのポーションをきつと占めているんだろうなど。

ただ、それは実態把握としてなかなかできていない状況だし、いろんな問題もある中、かつそれは旅館業法違反じゃないかという議論と申しますか、そのもののような気もしますけれども、そういう話もありますので、そのあり方というのは既に政府の中で検討が始まっている状況でございます。

ただ、9ページにありますように、この外国人が増えていく中で、やはり全体の成長戦略としては、日本人の国内旅行の減少を最小限に抑えつつ、あわよくば伸ばしつつ、インバウンドの客をちゃんと増やしていくということでございまして、宿泊だけで見ても、かつて2011年は全体の中の4.4%でございましたけれども、2015年の1月から8月までの数字でございますが、全体の外国人の占める割合は13.1%まで来ていますので、この4年間で大体2.78倍ぐらいですかねと、こんな話になってきますから、ここの伸び率、成長率というのは無視できないなど。

一方足りないなというのがありますので、10ページでございますけれども、下のところ、東京、大阪を中心に、新規のホテルの供給というのが動きつつありますけれども、例えば大阪ですと、今後2015年から19年で、オリンピック前に2,000室ぐらいしかまだ把握はできておりませんで、今の逼迫の中で、こういうのってどういうふうに評価するのかという議論はあろうかと思えます。

いずれにせよ、こういう問題、課題認識を抱えながら、今、現状進んでいるわけですが、次の資料2でございます。こういったことを踏まえて、政府って今何をやっているのかねということでございます。表紙をめくっていただきまして、1ページでございます。

明日の日本を支える観光ビジョン構想会議という紙を用意させていただきましたけれども、実は政府の取り組みというのは、この11月から大きく転換しておりまして、ここがございますように、安倍総理をヘッドに構想会議なるものが設置されまして、メンバーは、議長が総理大臣、副議長が官房長官、石井国交大臣、構成員は各関係大臣と有識者となっております。そのときのポイントが、発言のところの概要に記載させていただいているように、これからは、観光は成長の重要なエンジンとして取り入れていこうということでございます。我々は観光庁でございますので観光が大切だと言っておりますけれども、いよいよ政府の中でということで、よく3本の矢と言われておりますけれども、税制改正と社会保障改革、あとは成長戦略で、成長戦略の中の観光というのは1丁目1番地に捉まえていただいて、いろんな意味で優遇といたしますか、目をかけていただいております。

今ごろ多分記者会見をやっておりますけれども、予算につきましても若干、月火で日経さん等フライングで記事がございましたが、100億ちょっとの予算だったんですけれども、政府の予算って大体、1%増えたよね、2%増えたよねみたいなところを競り合っている役所もございましたけれども、200億を超える倍増以上の額になって、実は要求している以上の予算という、おもしろい状況ではありますけれども、そんなぐらいに今、位置づけていただいております。

そういった中で課題ということで、総理のほうからあったように、2,000万人が2020年の目標だったのが、もう今年なものですから、そんなものは通過点だということで、今後のキーワードというのはもう数ではなくて、「地方」と「消費」ですということで、先ほど来申し上げました、地方にどれだけ利益が行っていないということをどう広げていくのかということと、どれだけお金を落とさせていただいて経済効果を出してもらうか、そういったことをこの太線で書いてございます、ビジョンをしっかりと、次のステージのロードマップを示すんだということで、政府が前面にということでやっております。

先ほど来申し上げているように構想会議は総理がヘッドで、右下のところでございます。構想会議ワーキンググループ、こういうのって大抵やると、国交大臣が次は議長だという感じになるんですけれども、これも菅官房長官が座長ということで、国交大臣はもう関係大臣の一つぐらいの位置づけで、政府全体で盛り上げていくんだということで、今びしばしと、

観光のために皆さん、各省がどういった協力ができるのかという観点から議論をしております。

今の問題意識はどうなっているかということで、2ページでございます。まず当然のことながら、直近の課題として、受入環境というのを改善していかないといけないわけですが、これはビジョン会議でも示させていただいた資料ですけれども、メインどころのトタ、緊急に対応していかないといけない課題としては6つですということで、宿泊施設の不足、東京、大阪等となっている部分をどうするのかという話。

次に貸切バス、これもクルーズ船であるとかそれ以外のところでも、不足の問題と路上駐車、両方問題がありますけれども、その問題はどうか。

で、安全の確保でございます、けがをされたり病気になったりいろんなパターンがあります。そういった中で医療機関の受け入れであるとか、医療保険の問題であるとか、さまざまな問題がありますので、こういったことが現場、現場で問題になっているのを、どういふふうに制度的に対応していくのかという問題意識もございます。

さらに下でございますが、左のところ、DMOの議論というのも盛んでございまして、今の観光協会を中心とした取り組み体制では、やっぱりかなり厳しんじゃないかということでございまして、例を挙げるならば、今の観光協会というのは、旅館さんであるとか、かなりそういった方が会員となってやっていて、駅であるとかターミナル事務所を抱えて案内されておられますけれども、私がよく例に出すのは、そこに行って旅行者が、どういったメニューがあるのかとか、ホテルをとっていないんだけどいいところを紹介してくれと言ったら、ほとんどできないんですね。

それはなぜかということ、会員組織なので、ここがいいですよというのは、なかなか皆さん、協会は言えないということで、もっと戦略的に、自己で旅行商品を発掘するぐらいの団体として、かつ経営戦略を持って地域で取り組む、そういったことをせにゃいかんという意味で、DMO議論というのが今かまびすしくなっているということでございます。これもやらにゃいかん。

ガイドの問題もございます。前の検討会でも申し上げたように、5月に総理に行っていたいで、官房長官とかも地域に行っていていただきますけれども、よくそういった方は、観光で地域の視察に行くと、ほんとうに地域がわかっておもしろいよねと言うんです。

うちの長官もそうですけれども、航空局長から観光庁長官になって地域に行ったら、すごくわかるようになったよ、こんなに地域がやっているのがよくわかったよと言うんですけ

ど、私は上司、官房長官、総理に、いえいえ、それはそうじゃなくて、あなたにちゃんと説明してくれる人がいて、ちゃんと解説するからわかるんです、それまではそういうお立場でなかったから、そういう解説の人がいなかったからそういうことを意識しなかっただけで、地域は地域で頑張っているんです、おもしろいものはあるんですと申し上げて、それは何でなのかというと、これはガイドなんですと。

日本人であれば日本語ガイドですけれども、外国の方であれば、やっぱり日本人以上にわからないので、何か変わった建物があるのなとかで終わっちゃうので、それを穴埋めして、その見たものの評価であるとか感動を生むのはガイドなので、これってすごく重要なんですよということで、そこをわかってもらわないと困るといつも申し上げているんですけれども、そういうことだと思っているんです。

ですから、ガイドについてもさまざま、大都市への偏在とか、英語の問題であるとか、また無資格ガイドの問題とか、いろんな問題があるかと思います。そういったことをやらにゃいかんよねということは、6つの中の1つに入れさせていただいております。

さらにC I Qの問題です。混雑、せつかくの時間がもったいない議論というのがあります。これについては至急対応していかないといけないということで、受入環境ということでございます。

3ページ、最後でございますが、さはさりながら、先ほど申し上げたように今回のビジョン会議というのは、次のステージへの対応でございますが、単に受入環境を整備すれば、以上、上がりということではございませんので、中長期的な戦略をつくるんだということでございまして、4つの柱でございます。

まず、目標としては質の高い観光、国の姿・社会のあり方を変えていくんだということでございまして、質の高い観光といたしましては、数だけではなくて、消費額であるとかレベル、地域の魅力、地方、そういった観点からどういうふうにするかという観点を持ちつつ、もう一方で、国の姿・社会のあり方ということでございまして、やはり内外から交流人口拡大ということでございます。我々は貿易立国だとかさんざん今まで言ってきましたけれども、実は一番国際化していないのは、日本人じゃないのかという問題意識はあろうかと申し上げます。

英語がしゃべれる、しゃべれないという問題もありますし、そもそも外から来た人を見たときに、日本人の総体として、ぐっと気構えるような、そういったところというのは多分あるかと思えます。一方で、それこそスマホをとって見ても、こんなものはほとんど日本の

技術なりパテントを持っているわけでもありませんで、我々の生活の中というのは海外のものであふれているわけでございます。

そういったことを考えると、我々日本人そのものも、内外からの交流を拡大することによって質的に変わらないといけないし、そういった意味では旅行業者であるとか、ガイドさんであるとか、役所が国際化するだけではなくて、日本全体が変わっていかないといけない。

そういった意味で言うと、一番下でございますように、外国人との日常的な共存を前提にした社会をやっていかないといけないということで、それこそ教育システムであるとかも関連すると思いますけれども、そういった観点というのがあります。

そういった中で、次のステップに向けた具体的な主要課題ということで、視点でございますけれども、質の高いということであれば、投資であるとか、生産性であるとか、地方とか云々がございまして、国の姿・あり方ということであれば、まちのあり方とか、文化財とか、医療とか、もろもろあるよね、こういったことを議論しようぜということで、今各省さんとやっています。

私も午前中、文科省さんであるとか厚労省といろいろ議論の場がありましたけれども、今政府内でこういった議論をしながら、次のステージの観光立国をどうするのかというのを議論している状況でございます。

ガイドを巡る状況、個別の話はまた資料3でご説明申し上げますが、とりあえず今、全体の状況としてはこういうふうになっているということでございます。

以上です。

【佐藤委員長】 ありがとうございます。2つの資料についてご説明いただきました。皆様方、委員のほうから何かご質問、あるいはご意見、そんなものがございましたらしばらく時間を使いたいと思うんですが、いかがでしょうか。何も出ませんか。

じゃ、皮切りに吉村さん、何かないですか。

【吉村委員】 大変今の状況を伺って、ありがとうございます。質問というわけじゃないんですけど、我々は観光協会の中でも話をしているんですが、この次のステージというところで、質の高い観光立国というのがあるんですけども、そもそも観光立国とはどういうものかというのを、関係者がみんな共通認識しているのかみたいな議論をしまして、この辺も、どういう観点からという見方によっても変わってくるのかもしれないですけど、目立つべきものが観光立国であれば、その観光立国の認識というのを、関係者が協議していくのも必要なかなと話しているんで、その辺はどのような議論をされているのか。

【長崎課長】 おっしゃるとおりでございます、この観光立国ということをご政府でやったときも、私も結構驚いたんですけれども、たまたまスポーツ庁ってこの10月からできましたよね。ああいうスポーツを通じて観光振興ってやらないかんよねと。

どうもスポーツで観光というと、オリンピック、ラグビー、これでどう貢献するかみたいなことばかり言われるんですけども、例えばよく言われるのは、マラソン大会を地域でやりますとか何たらやりますとか、イベントチックなこともあります、もっとリーグスポーツとかそういったものを含めてやらないかんということ、問題意識として、少なくとも私は持っていて、スポーツ庁のところへ行って、今申し上げたような状況を説明すると、あっ、そうなんですか、こんなに増えているんですかみたいな、何となく新聞を見ていて増えているなという感じはあったんですけど、こういう状況なんですねみたいな感じで言われて、いや、政府の中でもこうなんだと愕然としたりとか、あとは文科省の本体とも話をして、お子さんの教育とかで、日本国内でもそうですし、海外に行くときも、単に物見遊山で楽しくて親子で行こうよねということだけじゃなくて、楽しいのみならず、家族の時間のみならず、例えば外の世界を知るという意味で、教育的には非常に貴重な体験であり機会なんだということで、もっと教育論として観光を捉えられないかという話もしたりするんですけれども、なかなかこれははまりが悪くて、いやいや、我々は集団学習の中で生きるスキルというのをやっているんですという話なんです。いや、これも生きるスキルじゃないかと思っっているんですけれども、そういった意味で、吉村さんのご質問の回答に、今直接お答えするだけの材料はそろっていないんですけれども、おっしゃるとおり今政府の中で、観光立国とやったときのスコープなり前提をどこに置くのかという議論はしております。

まだ整理されていないんですけれども、大体年度内に議論の一定の中間報告をまとめるということになっているので、そういった大前提の考え方というの整理をしていきたいと思っております。

【吉村委員】 いいですか。

【佐藤委員長】 どうぞ。

【吉村委員】 また、その辺の議論が深まってきたら、ぜひお話を聞きたいなと思うんですけども、観光立国と観光大国という言葉があって、違いは何なのみたいな話があるときに、観光大国というのは例えばフランスとかスペインとか、ある程度規模があって、なおかつ観光が国の経済にかなり寄与していると。

だけど観光立国と言った場合は、例えば小さい太平洋の島国でも、観光がメインになって

国が成り立っていれば、もうある意味観光立国かもしれないと思うんですけど、やはり日本が目指すのはその両方の姿なのかなとは思っているので、その部分での日本全体の経済への貢献という意味では、ここに書いてある消費額とか、クオリティーの部分もあるんですけども、やっぱり地域全体で観光という部分が経済にかなり活況を、プラスの意味で影響を与えている状況をつくっていくという意味では、こういう人数だけじゃない視点ができたのは非常にいいことだと思いますし、地域全体、それとクオリティーができたというのは、大変我々としては賛同している状況であります。

【長崎課長】 よろしいでしょうか、委員長。

【佐藤委員長】 はい、どうぞ。

【長崎課長】 吉村さんがおっしゃるとおりで、両方の面があるんだと思います。観光大国と言うと、どうしても相対的に諸外国と比べて大きい小さいと。その規模の追求はもちろん大切なんです。例えば日本であれば2,000万人だけでもフランスは8,500万人だよねと、それはそれで議論の中であつたりもするんです。その追求も大切なんですけども、もう一つ観光立国と言うときに、インバウンドの規模だけじゃなくて、例えば日本人の国内旅行って、もう劇的にこの10年で減っているんですけども、それって日本人の心の持ちようとか動きがどんどん停滞しちゃっていて、発想、思考自身も内向きになっているような気が、私自身はしているんですけども、よってもって何が言いたいかといいますと、こういった観光を通じて、日本の成り立ちとか日本の価値観であるとか、その部分の構成する面というのものもあるんじゃないかと。

だから今年からかじを切っているんですけども、今まで開発公社のアクションプログラムだとか、我が国の観光施策、観光庁は何やっているんだと言われたときに、ひたすらインバウンドの説明をしているんですけども、徐々に日本人の国内旅行とか、日本人が外に出るというアウトバウンド、これについてもやらにゃいかんと位置づけておりまして、規模しては小さいですけども、やっぱり観光立国というからには、インバウンドだけでなく、そういう多面的なことをやると意味で捉えてやっていくということだと思っています。

【佐藤委員長】 よろしいですか。お願いします。

【橋本委員】 この資料で質問なんですけれども、外国人消費額って例えば2兆6,000億とあるんですが、この数字をどう捉えていいのかなというのを毎回思っていて、まずそもそもこれはどうやって計算されて、こういうふうにならなっているのかというのが1つと、あとはこれがほんとうに日本経済にどこまで影響しているのか。

例えば中国のクルーズが来て、中国系のバスが迎えに来て、中国系のショッピングモール街に連れていかれてというのは、ここの中に入っているのかどうかみたいところで、この数字の捉え方について僕らはどう考えればいいのか知りたいというのが1つと、あとは、今後、国の観光の指標の中で、今重要だと思われるのって、訪日外国人の数、2,000万だ、3,000万だというところと、あとよく出てくるのがこの消費額、2兆、3兆というところなんですけど、それ以外に指標として、何かクオリティーみたいところで追いかけているものがあるのかどうかというところを教えていただけたらと思います。

【長崎課長】 今のご質問は非常に答えに悩ましいところなんですけれども、数字をどうやってやっているかといいますと、先ほど私は胸を張って統計的にできている数字というのは、インバウンドの出入国者数と、あとは宿泊者数と申し上げました。この消費額というのは、そういった意味では全数調査とまでは言いませんけど、そういった捉え方でやれている数字ではありません。

どういうふうにやっているかという、ある一定期間を定めて、空港であるとか港でサンプル調査をして、どこに行ってもどんなものを買って、どれぐらいの規模ですかということも聞いた上で、ある一定のパラメーターをかけて推測しているというのが現状であります。ですから、統計的な有効性議論というのはいろいろ議論があろうかと思いますが、質として、出入国者数であるとか宿泊者数と同種のものではないと思います。

ただ、同じベースで統計をとっているもので、暦年の比較としては、大きくなっている、小さくなっているというのはあるよねと。

ただ、そのときに、先ほど橋本さんがおっしゃられたように、質的な部分というのはまた別の話としてあって、よくある議論は、そのクルーズ船でどかんと来て、爆買いをして、でもそれって、ラオックスと言うとよくないのかもしれませんが、中華系、民族系のところに行って買っていることが、果たしてどれぐらい我が国経済に貢献しているのかという議論はあるかだと思います。そういった意味では、ますます統計的には苦しい状況であります。

これは、やろうと思うとほんとうにパラダイムが必要で、立法的な措置も必要なんですけれども、何回か前の検討会でもこの議論ってあったかと思うんですけれども、結局これを処理しようとする、ビッグデータをどういうふうに管理するかという法制度も含めて対応しないとイケなくて、この話というのは、例えばよく海外なんかやっていますが、クレジットカードの使用履歴を、個人が特定してどこで何を使ったというのが判別するようになると、これはプライバシーの侵害ですからだめなんですけれども、ビッグデータとして、個人

を特定されない形で物事を整理してやれば、かなりの部分はわかるんでしょうけど、ただ、我が国においてはそういうふうにはやってきていないので、一部実験的な取り組みはあるにしても、なかなかできていないので、そういうことは今後の議論の中で、じゃ、どう捉えるのかというのがあるかと思います。

もう一つ考えていけないといけないのは、人の動きです。例えば出入国で、どこの空港から入ってどこの空港から出たというのはわかったとしても、来た人が、例えば1週間いたとして、その方はどこをどう行ったのかということ、これは今わからんわけです。これも統計上とるのは非常に今つらいんですけれども、よく言われるのは、例えば携帯で今SIMフリーというのが大分広がってきたんですけれども、そういったデータを仮にとれるんだとするならば、全員ではないにしても、かなりの数の動きというのは、それで捉えられるかもしれない。

ただ、そういうやつを国が管理するというのは、まさにプライバシーの侵害ですので、そういうことができるかどうかは、立法上のハードルも高いし、そういうのを仮にやるとすれば、やっていけないといけない。これは、実は日本だけの問題じゃなくて、世界中悩んでいるところなんです。昨年、奈良でそういったやつを各国集めて、国際会議なんかもやりましたけれども、おっしゃるとおり、いろんな議論の中でやっていけないといけない。

結局そういうのがわかってくるのが先なのか、観光の議論をするのが先なのかという、後先議論はあると思うんですけれども、その数字、データとしてそういうのをやらなければいかんというのはおっしゃるとおりでありまして、それは明確に我々の課題意識の中に入っています。

【橋本委員】 アメリカとかフランスとかでは、そういう先行事例ってあるんですか。

【長崎課長】 アメリカとかフランスではないと思います。もっと北欧系でやっているとか、ニュージーランドでやって例なんかは、私も聞いていますけれども、いわゆる観光大国地区、アメリカだ、フランスだ、中国だというところでそういうのを持っているという話は聞いたことがないです。

【佐藤委員長】 よろしいでしょうか。今の質問は非常に微妙で、大変難しいところではありますけれど。

ほかに何かございませんでしょうか。JATAさん、日本人の海外旅行ということが、今ちらっと話題になりましたが、山田さん、何かそういったことに関してご意見等ございませんか。

【山田委員代理】 もともとJATAは日本人の海外旅行というところから始まった組織でもありますので、最近日本人の海外旅行が減っているという、非常に危機感がありまして、日本の活性化、日本人の活性化のためにも、双方向交流がとにかく必要だということではあるんですが、最近の為替ですとかというところで、今いろいろな仕掛けはしていますが、なかなか日本人が海外に行ってくれないというような悩みは、やはり同じでございます。

【佐藤委員長】 ありがとうございます。先ほど吉村委員のほうから、観光立国ということと、観光大国というお話がちらっと出ましたので、僕も大学で観光を勉強させちゃった立場からして、果たしてこういうコメントが適切かどうかというのはわからないんですけど、ここで言うところの中長期的な戦略という中に、我々はよく観光にはプラスの面とマイナスの面があるということで、もちろんプラスの面、そういった意味では、先ほどの橋本さんのお話に出てきましたけど、経済的な効果という意味では、非常に地域にとっても、あるいは国にとっても有効なだけけれども、あわせて、観光客が訪問地の文化とか、あるいはさまざまな資源を消耗することによって、例えばここにある景観、まちづくり、インフラ整備、交通網充実、その他教育のあり方、人材育成といったものに、ある種のインパクトと僕らは言っちゃうんですけど、そういうものを及ぼしていくということからすると、その話をもとに、我々は途上国への助言とかなんとかについては、時々そんな角度で知ったかぶりして話しちゃうことがあるんですが、そんな見方からすると、これからの取り組むべき課題といったところに、今たまたまインバウンドというのが非常に大きな流れとして、日本にとって黒船のように押し寄せてきている。

そういう中で、こんなこと言っちゃっていいのかわかりませんが、どういう未来というか、どこまでの形を、この観光立国の中で描いていっていいのか。おそらく、この観光立国という意味と、それから大国というところの意味と、ちょっとかみ合わせると難しいところが出てくるのかもしれませんが、いずれにしても、我々の感覚というか、私の感覚で言えば、できるだけ長くこういう状態を続けてもらいたい。

そういう意味では、ある意味サステナブルという言葉もよく聞かれるわけですけど、そのためにはどういう形の観光が日本にふさわしいのか、どういう形の観光に日本を持っていったらいいのかということは、やっぱりどこかで常々考えておかなきゃいけないのかなんて、これはこの場でこういう議論をするのではなくて、もっと皆さん方で練ってもらうことが必要になってくるかと思いますが、いずれにしてもそのときのテーマは、ここで書い

てくださったように、質の高さ。じゃ、この日本で言うところの質って一体何なんだろうと
いうことを、皆さんに考えていただく、いいきっかけに今なっているのではないかなと、こ
ういう感じがいたします。

ちょっとこれで時間を食っちゃうといけませんので、先へ急ぎます。

何か僕のような意見がありましたら、それでも結構でございますので、遠慮なくお話し
ただければと思いますが、それでは続きまして、今日の本題になりますが、この通訳案内士
制度を巡る状況及び今までの議論を踏まえた今後の対応、こういったものについてまとめ
ていただいておりますので、ご報告をいただきたいと、こう思います。

とりわけ、前回で4つのテーマについてお話をまとめていただいたわけですが、その議
論を踏まえて、政府内でどのように具体的な説明がなされているのか、あるいはそれがこれ
からどういう形で影響してくるのか、そんなことも含めて、長崎課長のほうからお話をいた
だければと思います。よろしく申し上げます。

【長崎課長】 ご説明申し上げます。資料3をごらんになっていただけますでしょうか。

1枚めくっていただきまして、1ページでございます。まず事実報告でございます。今年の
通訳案内士試験でございますけれども、ガイドラインにつきましては、春の段階で検討会の
ほうにも状況報告させていただきました。見直しをしております。まだまださまざまな課題
があるというふうに、正直個人的にも思っておりますけど、足元の客観的な数字でございま
すけれども、2017年は1万2,168名の方に受験いただいております。昨年の約1.
5倍ということになっております。

そういった中で、問題意識でございます。これまで資格制度のあり方を含めて、いろいろ
議論させていただきましたけれども、我々の課題認識を2ページのほうにさせていただ
いております。1つは語学の偏在、地理的偏在、ガイドのニーズの多様化、さらに言うと、後
ほどご説明申し上げさせていただきますけれども、無資格ガイド問題という問題もござい
ます。そういった中で、下のほうにありますけれども、需要と供給との関係で言うと、サー
ビスと需要との関係が、ミスマッチというのがさまざま生じているんじゃないだろうか、こ
のあたりをどうしようかという問題意識だったと、こう理解しております。

そういった中で、取り組みでございますけれども、語学の偏在につきましては、英語ばっ
かりじゃないかということでありまして、そのあたりにつきましては、3ページ、数字的な
話で言うと、やはり英語の受験者数の増加が著しいわけでございますけれども、ポルトガル
語を除いて、ほかの語もほぼほぼ増加をしているというのが、対前年度比としての状況でござ

ざいます。

そういった中で、特に多くなってきましたのは、4ページでございますが、他の資格取得によって、成績によって語学であるとか、さまざま地理、歴史、一般常識の免除というのをやっております、そういったところの効果もあるのかなということでございます。

5ページでございますけれども、そういった中で、少なくとも韓国・中国語につきましては、まだやっておりませんが、韓国語の能力試験であるとか、漢語水平試験、こういったものを免除科目と指定するとすると、どういった水準なのかということも調査をし始めようかなと、こう思っている状況でございます。

ただ、いずれにしても、数の問題もさることながら、結局は地理的なミスマッチングというのは非常に大きいものでございます。多分幾ら増やしても、増えるところって東京とかそっちになっちゃうと思うんです。

さまざま課題の部分や応えきれていないところは、なかなか解消しがたいところがあるので、6ページでございますけれども、やはりここでございますように、今までは一番左の通訳案内士というのが全国ガイドで制度としてきちりとあって、一部緩和ということで、地域限定の通訳案内士というのを、外客容易化法で都道府県の試験ということでやっておりますけれども、結局この資格制度は、試験を毎年つくるのが県によってかなりの負担だということで、広がりもなく今も続いていて、そういった中で特例ガイド制度というのが生まれてきている。

これは試験ではなくて、自治体が研修等で資格を付与するということになっておりまして、地域特措法であるとか総合特区でやっておりますけれども、なかなか地域特措法はその地域しかできませんし、総合特区法につきましては、指定されているところは結構ですけれども、これは民主党政権のときの話で、今後新規の認定はしないという形になっているので、結局は総合特区になっていないところは、俺はだめじゃないかと。

中心市街地に関して言えば、極めて限定された区域であるので、使えないよねという話がありまして、本年度9月から構造改革特区法というのをさせていただいているということで、地域がある一定のニーズをもとに、かつ利用面も考えてやってくれるのであれば、それはぜひ積極的にと位置づけているということございまして、7ページでございますけれども、現在9地域が既に実施されております、この赤のところ、京都、山梨、岐阜、鳥取・島根、この4地域におきまして、新たに構造改革特区法に基づく特例ガイドとしてご申請いただき、指定をさせていただき、今後実施される予定という状況になっております。

その内容であります、8ページでございます。各4つの地域につきまして、概略をさせていただきますけれども、例えば京都市さんはお越しになっていただいておりますので、私から細々と説明は申し上げませんが、伝統産業、伝統的な文化芸術をはじめ、奥深い京都観光というのをやっていただくことで、京都市を対象に、さらにその他のところに書いてございますように、24時間のコールセンターを運営した上で、外国人との接点というのを整備していただいた上でやっていただいておりますし、山梨においても、これは富士山がメインになってこようかと思っておりますけれども、こういったことを対象にやるということで、これもガイドの紹介システムを山梨の観光推進機構においてやることを前提に、ガイド養成をしていただいているということでございます。

高山、鳥取につきましては、それぞれの観点からやっていただくということでございます。

我々は、この特区における対応というのも当然有益だと思っておりますけれども、やはりさまざまな地域のほうからお問い合わせ、ご相談をいただいております、なかなかその地域で外国語ができる方が少ない中で、どういうふうにするかというニーズはかなりあります。そういった中で、こういったガイドを利用促進とともに、セットでやっていく必要は非常にあるということで、この法律改正を準備する段階でも、政府内でもかなりの議論をしまして、できるだけ全国に広げていくんだということ。当然全国ガイドとの関係では、質的にも役割分担というのは明確化した上でやっていくんだということで、法律の準備をしておりました。

一方で、実務面でやはり地域とガイドさんとの接点というのはやっぱり、気分を不快にさせてしまうと非常に申しわけないんですけれども、地域からよく聞くのは、ガイドさんってすごく取っつきにくいという声はすごくあります。そういった中で、やっぱりガイドさんがどういう役割、能力を持って貢献できるのかというのを、どんどんアピールしていきたいと思っています。

これは一例なんですけれども、今、文化庁さんと文化財の解説のあり方というのを議論しております、文化財に関しましてはすごくいろんな問題があって、そもそも保存が中心の行政で、活用というのが全然なされていないじゃないか、オープンになっていない部分も結構あるよね、そういったものをどんどん見せていただきたいし、ちゃんと案内もしていただきたいということで、例えば神社であるとかお寺さんともいろいろ議論しています。

私がつらいなとたまに思うときは、例えば神社なんかと話すと、神社本庁はやらにゃいかんという感じなのに、現場に行くと、いやいや、神社ってただだから、来てもらっても何の

メリットもないじゃないか、何でそんな人のために俺らは汗をかかにかいかなのだみたいなことを言われたりとか、お寺さんとかと話をしても、我々は宗教施設であって観光施設じゃないみたいなことを言われたりとか、さんざんな目に私も遭います。

遭いますが、それって檀家制度であるとか氏子制度とまでは言いませんけど、いろんな意味で文化財の今の既存のシステムというのが揺らぐ中で、やっぱり観光活用は外せないよねということは、文化庁にもさんざん言っていて、いろんな取り組みをしようと思うんですけども、果たしてそういうときに解説をどうするのかとか、論点はそれだけじゃないんですけど、そういうのはさまざまあるということで、できるところからということで、英語解説に関する検討会というのをやって、今議論しております、そこではもう、ぜひガイドの方もということで、今回に関しては、今日もお越しになっていただいておりますが、JGAの会長である萩村さんのほうにも参加いただいて、いろんなノウハウを話していただいている。

私はJGAだけじゃなくて、ほかの団体もぜひぜひと思っているんですけども、こういった場を通じて、こういった能力を持って、こういう思いで現場でやっている人がいるんだということを、いろんな検討会でご紹介を間接的にしながら地域で広めていきたい。

さらに言うと、前々回の検討会で申し上げましたけれども、我々、これまではプロモーションを中心とする役所であって、地域振興に対する予算というのはほとんどなくやっておりましたけれども、私自身の仕事というのは、ガイドさんの担当課長でもありますけれども、もっと言うと、私自身は、来ていただいた人にどういうふうに満足していただくのかという、その観光に行った先の質を高める担当課長なんです。

なので、そういった意味で、予算についても今年からどんどん増えてきているので、それを地域で使っていただくことを、今取り組んでおりますので、それこそ日商さんであるとか、JGAさんだけでなく、ほかのいろんなところにご協力いただいておりますけれども、そういった場において、やっぱりガイドさんの能力、ノウハウというのをご提供いただくことによって、あっ、そういう活用の仕方があるんだということをやっぴりアピールしていきたいなど、こう思っております。人と人との関係もあるので、なかなかうまくいかないことも多いんですけど、そういった中で徐々に広げていきたいと思っています。

ただ、さはさりながら、11ページでございます。無資格ガイド問題というのは厳然としてあることは、我々も重々承知をしていて、最近も取り上げられることもままあります。特に問題なのは、ここにあります中国からの爆買いツアーにかこつけた、薬効というか、効用

がない薬を万病のもとだと言ったり、また人気商品を超高値で売ったりとか、いろんな問題があろうかと思えます。それ自身が我が国における評判云々という議論もあろうかと思えます。これ自体は観光庁としても当然、我が国に対する印象というのをおとしめる話でございまして、何とかせにやいかんという問題意識はあります。

一方で、この図のほうにも書かせていただいておりますけれども、そもそもこういったマーケットがどうしてあるのかということでございますけれども、ほとんどが民族系のランドオペレーターだと思っておりますけれども、結局は本国の中国で旅行会社が格安で旅行商品を販売して、我が国におけるその旅行商品の手配を依頼する。そこが格安だともうからないので、キックバックを前提にして旅行者を案内する。その一つとして、添乗員さんがぼられて、そういったところに案内しているという話があるんだらうなということは認識をしております。

結局この問題に対応するときは2つの観点があって、1つはこの添乗員です。そのガイドというのが添乗員と言うのか、いろんな議論があると思えますが、あえて添乗員と書いていますけれども、ここに対応するというのも必要ですし、もっと言うと、ランドオペレーター、この全体の手配をしているところも考えていかないといけない。さらに言うと、この中国の旅行会社そのものも対応していかないといけない。いろんなディメンションがこの問題には内在しているという問題意識でございます。

そういったことを考えると12ページでございますが、先ほど口頭で申し上げた取引の流れが左側にあるようでございまして、そういった中で特に問題なのは、左の下のランドオペレーターのところを書いてございますように、日本に所在する民族系のランドオペレーターさんが、そういうのが多いのかなと思われる。

その中で、JATAさんの興津さんからもご説明があったと思えますし、吉村さんもその関係者だと思っておりますけれども、質の高いランドオペレーターというのをやっぱりつくっていかないといけないということで、いろんな取り組み、認証制度があったりしますけれども、別にそれ自体は法規制ではありませんので、そこに対する問題解決としては、まだまだ十分でない面もあろうかなと思えます。

そういった中で、今現時点においてやっておりますのは、この問題への対応の右側でございますけれども、外国人の旅行者の方から相談窓口に対して来た場合、JNTOさんもありますし、いろんな情報窓口がありますけれども、それは観光庁に集約をさせていただいて、ランドオペレーターによる違法、不当が確認された場合は、中連協の加盟であればそこをや

ったりであるとか、もしくは中国の領事局に対して、その旅行会社を通報したりということはやっております。

そういった中で、この事業者であるとか、どういう動きをしたというのは、私ははっきりは申し上げませんが、一部対策はとらせているところもあって、それは現場にいる方は気づいておられるところもあるかもしれませんが、根元の部分で対応している部分はあるということは申し上げさせていただきたいと思います。

そういった中で、実は法律改正を含めた通訳案内士の抜本的な制度の見直しの話で、私は夏の7月の段階で、あらかじめ論点もあって方向性も形ができてきたので、いよいよ政府の中でも制度改正をやりたいということで、ある意味役人が法律改正を国会へ出すというのは、職としてかなり大きなイベントで、責任を持ってやらにやいかんことなので、私に頑張らせてくれということを申し上げたかと思っておりますけれども、そういうつもりでこの数カ月間やってまいりました。

結論において、今の状況を今後の進め方に書かせていただいたとおり、いろんな議論があって、ちょっと順序が後先で恐縮ですけれども、1つは、政府で現在、先ほど申し上げた観光産業のあり方に関する全般的な見直しというのを進めておる状況で、それを踏まえてやらないといけないということと、2つ目は、ここにございますように、良質な通訳案内士の活用を促進して、悪質ガイド、もっと言うと無資格ガイドと言ったほうがいいのかもありませんけれども、これを排除するための旅行業者、もっと言うとツアーオペレーター、ランドオペレーターのあり方をセットで検討することが必要な状況になっておりまして、通訳案内士の制度につきましては、こういった旅行業であるとかツアーオペレーター等の制度設計を踏まえてやることに、今政府はなっております、少なくともこの正月明けの国会で出るという形にはならない状況でございまして、春までにこのビジョン会議の検討をまとめることになっていきますので、そこの中で通訳案内士のまとめも当然入れますし、ランドオペレーター等も入れますので、そういったこともひっくるめて、臨時国会なのか常会なのか、いろいろ議論はありますけれども、そういった中で通訳案内士もパッケージで見直し制度をやっていくというスケジュールに、今変わりつつあるということでございます。

今日こういう形で開かせていただいたのは、そういった意味ではずっと検討会をやっていなくて状況報告していなかったねということと、見通しの部分もあるものですから、ちゃんと皆様とこれまで、ずっと10回以上にわたってご議論させていただいたので、持っている情報というのはちゃんとシェアしないといけないものも含めて、お集まりいただいて説

明させていただいているという趣旨でございます。

私のほうからは以上であります。

【佐藤委員長】 大変内容のあるご報告をいただきまして、ありがとうございます。

それではまた、皆さんのほうからもご意見を伺ってまいりたいと思うんですけども、この資料3の中身については、通訳案内士試験の合格者はさておき、出願者の数の増加の部分、あるいは免除科目について、こういったところからご説明をいただいて、現在の通訳案内士の制度という意味で、特例ガイドの制度を導入されてきて、各地に情報等流しながら、公募という形になるんですかね。手を挙げてやりたいと言ったら、検討していただけるということなんですか。

【長崎課長】 はい、さようでございます。こちらのほうからどこどこやれという制度ではありませんで、地域のほうの発意でやっていくというものでございます。

【佐藤委員長】 そういった部分、そして今まで我々も随分長いこと検討してまいりましたが、違法、不当な旅行案内、無資格ガイドといった問題に対する事務局側、国側の考え方、こういったことをお話しいただいたんですが、この中で、私のほうとしては、流れをずっと追っかけてきかせてもらって、なるほどなと思いつつながら、一つ新たな視点として、ガイドの皆さんの役割の一端として、何か社会貢献的なことといったら変なんですけど、ここで言えば文化財の有識者会議への参加といったところで、日ごろのノウハウを反映させる、そういう道筋なども紹介されておりました。

そういう意味で、幾つかのポイントに分かれるかと思えますけれど、この点について、これから皆さんのご議論、あるいはご意見等を伺ってまいりたいと思うんですが、ここで皆さんがこうしたい、ああしたいといった議論が何か出た場合、何かその次の段階に反映されていくということを考えてよろしいんですか。

【長崎課長】 はい。

【佐藤委員長】 わかりました。それじゃ、また忌憚なく、遠慮なく、ご意見等伺ってまいりたいと思いますが、まず萩村さん、お名前が出ましたから、まずこちらのサイドからご意見ございませんでしょうか。もしよかったらこのマイクを。

【萩村委員】 日本観光通訳協会の萩村と申します。このたびは素晴らしい資料、ほんとうにありがとうございます。

一番最後の資料3の中に、いろいろ私どもに関する部分というのがあるんですけども、やはりいつも思うのは、11ページあたりなんですけれども、この違法・不当な旅行案内と

いうところなんです。皆さん何となくガイド、ガイドと呼ぶので、このキックバックをもらって何だか高額なものを売りつけたりとか、何だか効用がわからない化粧品だとか薬を売ったりしている人たちのことを、ガイドだとか添乗員、今もいろんな言葉が出たので、ちょっとメモしていたんですけども、闇ガイドとか、違法なガイド、無資格ガイドとか、いろんな呼び方でこの方たちを呼んでいるわけです。

はっきり私たちの立場から言いますと、もう似ているようで全く違うものです。もう全然私ども国家資格を持った通訳案内士は、語学のプロであり、それなりの研修をやっているわけです。ですからこの人たちと同じように、何かガイド、ガイドと言われてしまうこと自体が、ちょっと世間でどうなのかなというのをいつもすごく感じています。

はっきり申し上げますと、この方たちはやはり、ご自身の仕事のためにキックバックをもらってやっているんだと思いますので、上のランドオペレーター会社だとか、あるいは、中国というふうになんとなく名指ししているのかわからないんですけども、民族系のいろんな海外の旅行会社さん、そういったところが、さっきのタックスフリーの話もあるんですけども、日本をいい場所にして、何となく犯罪チックなことに利用しているとしか、私には見えないんです。

ですから、やはりこういったものは、私たちがどうのと、正直言うとあまりかかわるといふよりは、政府として、お土産屋さんですとか、こういったランドオペレーター、あるいは海外の旅行会社というところに、もう少し規制をかけてほしいなと常々思っております。

以上です。

【佐藤委員長】 いかがですか、松本さん。

【松本委員】 J F G、全日本通訳案内士連盟の松本美江と申します。今回、非常に日本の観光戦略がよくわかる資料を作成していただきまして、ほんとうにありがとうございます。私からの質問が何点かございます。

観光関連予算が今回200億円、予想されていたよりもたくさん取ったということを伺いました。もしお差し支えなければ、この予算の中で、通訳案内士関連、無資格ガイド対策を含めまして、それに予定されている金額がどのくらいであるのか、また、それをどのようにお使いになるご予定があるのか、おわかりになる範囲で結構ですので、教えていただければと思います。

それから、第2点目なんですけど、これはもう7ページにご紹介がありますように、特例ガイドということで、構造特区を使いました新しい地域での専門のガイドの育成が、いろいろ

なところで始まっております。これは国家資格の通訳ガイドとしまして、全く反対ばかりしているという立場ではございません。それははっきりここで申し上げておきたいと思うんです。

ただ、通訳案内士がちゃんと活用される体制になっているのかということです。特例のガイドさんを育てながら、なおかつその近辺にもし国家資格の方たちが仕事がなく、仕事につくことを諦めているようなことがありましたら、それは何とか掘り起こして活用していただきたいという気持ちであります。

一番お聞きしたいのは、もう既に、例えば今日来ていらっしゃる和歌山県などでは、かなり早い時期にこの特例ガイドを始めていらして、ここに登録者数が81名あると書いてあります。これまで地域限定の通訳案内士などがどうしても進んでいかないで、今沖縄県だけでしか使われていないという状況になってはいますが、これはどうしてだったかといいますと、試験をつくるのが難しかったということもあるかもしれませんが、やはりその地域でせつかく地域限定のガイドさんをつくっても、その方たちが仕事として、通訳案内士を生業として続けていくだけの継続的なお仕事がなかったのが、一番の原因だと思うんです。

ですから、今、京都市さんなんかも、かなり新しい方策を立てていらして、私たちも大変期待しているんですけども、既に始めていらっしゃる和歌山県などで、一体この81名の方たちがどのように定着して、ある程度お仕事をすることができているのかというのをちょっとお聞かせいただいて、それからほかの地域が学ぶことも多いのではないかと思います。京都市が最近研修の申し込みを始めましたので、この応募状況なども、もしお差し支えない程度に教えていただければと思います。

京都市さんでは大変ありがたいことに、国家資格の通訳案内士は基礎研修をもう既に済んでいると考えていただいて、専門性研修から受講ができるというふうにしていただくことになりました。ありがとうございます。その資格を取った方たちと、それから特例ガイドと国家資格両方のガイドの紹介をするという、マッチングシステムも立ち上げてくださると聞いておりますので、この辺のところも、もし計画がわかっている範囲がありましたら、教えていただきたいと思います。

第3点目は、ガイド試験なんですけれども、いろいろ前回の検討会でもお話がありまして、なかなか受けるのが難しい試験になっているので、もっと受けやすい、皆さんが受けたいような問題に変えていこうということで、今年はおそらく大分2次試験が変わったと聞いていますので、その辺の状況などもJNTOさんに教えていただければと思います。

あと第4点は、無資格問題なんですけれども、今後そのランドオペレーターさんにも何か罰則とつけるとか、法改正を考えていらっしゃるということなので、その辺のところをもう少し教えていただければ、教えていただきたいなと思います。

長くなって申しわけありませんが、この4点を質問させていただきます。

【佐藤委員長】 それじゃ、1番目の質問。いいですか。

【松岡委員代理】 私もよろしいですか。

【佐藤委員長】 じゃ、一緒にやりましょう。

【松岡委員代理】 ありがとうございます。通訳&コミュニケーション・スキル研究会の副理事長をさせていただいております松岡明子と申します。本日、ランデル洋子理事長が所用のため、私が代理ということで参加させていただきました。

まず、この11回ということで、ちょうど去年の同じ日でしたが第1回があって、1年目ということで、私はそのときの第1回と最後のこの2回代理という形で出席させていただきました。今回やはりそのまとめということで、この資料を読ませていただいて、大変楽しみにしていたところだったんですけれども、今のJGAとJFGさんのご質問に加えまして、一言二言ご質問させていただきます。

まず、第9回と第10回の検討会の折に、今現在の登録制度の見直しというお話と、それからあとは、特例ガイドと私たち通訳案内士との共存のありよう、それから現在評価制度がないという、これは、今私ども通訳ガイドが、ほんとうに実力とかスキルとか、可視的にない状況で、旅行代理店さんなども、どの人に頼んでいいかわからないというような問題も議論になっていたかと思います。

今、長崎課長のほうから、地方自治体でも地域のガイドさんとの接点がなくて、取っつきにくいと言われているというところがあったんですけど、申しわけないんですけど、これも何か登録制度の不備に、もしかしたら原因しているのではないかなと今感じました。つまり地方自治体と私ども通訳ガイドとの接点がないということはつまり、信頼関係がないということで、信頼関係がないのはなぜかという、一旦登録したらもうその後は何もしなくていいと。

そうするとほんとうに通訳ガイドの団体にかろうじて所属している者たちは、何らかの形でこういった国の動きが情報として流れますけれども、団体に所属していない人のほうが多いわけで、その方たちはほんとうに登録した後、何もどこからも情報が入ってこない。そういった意味で置き去りにされているような、何かかごの外みたいな形で、ガイドさんに

しても、ちょっと地方から言われても困っちゃうなというところがあるのではないかなと感じます。

ですから、第9回の際に更新制度ということで、5年の間隔を置いて研修、あるいは情報の研修を受ける、そしてドライバーライセンスという運転免許のような形で、私どもが5年ごとに更新していけば、団体に属していない方々も、これは国からのセーフティーネットじゃないんですけども、あっ、私たちがケアされているんだなという気持ちになって、そしてやはり地方であっても、通訳ガイドのプライドとか責任感というものも、徐々に広がっていくのではないかなと思いますので、ぜひ今後の検討課題として、更新制度をお願いしたいと思います。

それから、初任研修という話もありました。こちらも非常に期待しております。私どもは新人実務研修というのに大変重きを置いていて、毎年100人以上、JGA、JFG、そしてGICSS、全部でせいぜい400人程度かと思います。そうしますと、その400人の方々のパフォーマンスを拝見させていただいても、すぐに現場に出たらばこれは失敗する人ばかりだなと感じます。

またこの新人実務研修を受けている数400人というのは、全国で受かった数の中から考えますとほんとうに少ないし、この研修を受ける人たちは、ほんとうに自分から受けたいと思って参加してくるわけで、実は受けていない方のほうが多いわけですね。その方たちがどういった意識で現場に出て行って、そして実際の業務に従事した場合、どういったパフォーマンス、どういった結果が出るのかなというところも心配です。

当初の長崎課長のその4つの柱ということで議論を進める中での、その資格取得者の利用促進策とか、それから品質確保策とか、このあたりの部分は、今の2つのことなどが一つの解決案になるのではないかと思いますので、意見として、ぜひこれを今後も検討を続けていただいて、私たち全国にちらばっている通訳ガイドはすばらしい知的人材かと思いますので、観光立国、観光大国、どちらにするにしても、頑張って貢献していきたいと思っておりますので、そういったことで質問もちょっと、希望も込めてのコメントでございました。ありがとうございます。

【佐藤委員長】 ありがとうございます。それじゃ、案内業関係で一括……。

【長崎課長】 石関さんはいいですか。よろしいですか。

【佐藤委員長】 そうだ。SGG、いかがですか。何かございますか。

【石関委員】 案内業じゃないんですけど。ボランティアの方なんですけど。今のご発言

を若干裏づけるような状況ということで、ボランティアの団体のほうからちょっとご報告したいと思います。

私は、東京SGGという組織化された善意通訳団体の会長をやっていますけれども、毎年20人ほど採用しています。このところいろいろマスコミにも出たりして、ボランティアの活動が注目されたということで、入る希望者がものすごく、今年は165人入って、それから書類審査して面接して実習して、18人に絞ったということで、9倍の競争率で、通訳案内士試験に匹敵するような状況になったんです。

それで165人のうち50人ほどが、いわゆる通訳案内士の方なんです。いろいろお話を聞いているんですけども、何で通訳案内士に受かったのにボランティア希望されるんですかということですけども、基本的に一匹オオカミの方でもないし、団体に入っている方でもないということで、今のお話にもあったように、置き去りにされた方なんだろうね。

とにかく何をやっていいかわからない、何をしたいかわからない。通訳というか、案内活動をしたんだけど、どこに行ってもいいかわからない。しょうがないからボランティアをやらせてもらえますかというような状況なんです。全国に今、SGGというのが92あるんです。僕のところに50人来ていますから、全国規模で言うと、もう1,000人近い人たちが、何やっていいかわからなくてボランティアのほうに流れているんじゃないかという、そんなことをちょっと思っていました。

今年、会議の中で、その通訳案内士のいわゆる受験動機ということでいろいろありましたけど、特に高位というか、一番上に来たのが、自分のスキルを確かめたいとか、それから、国家試験なので持っておけば後で何かの役に立つとか、そういうところが多くなっているんですね。だからもともと職業としての通訳案内士ということは、皆さん思っていないんじゃないかという気がします。だからその辺がちょっと。今年も何か1万2,000人ということですけども、どういうことなのかなという感じはしています。

それからあと、通訳案内士の充実ということですけども、あわせて、今、日本政府観光局のほうでも、ないしはオリンピックを控えた東京でも、ボランティアの育成が急務ということで、いわゆる東京都でも1万人体制ですか、何かJNTOでもいろいろやっています。

私たちのほうもこういう状況なので、先ほど言いましたように全国で92の団体があるんですけども、来年の11月に全国大会を東京で、一応各地区の代表者が集まって、300人規模でやろうと思っているんですけども、東京のみならず、いわゆる地域連携ということの一つの分科会のテーマにしたいと思っています。

ですからいろいろ通訳案内士の傍ら、いわゆる高度な——高度って自分で言うのも何ですけれども、ボランティアにしては高度なところでちょっとやっていますので、その辺も国として、通訳案内士といいながらもボランティアもどんどん育成ということで、やっていることはちょっとちぐはぐかなという気もしますので、一応そういう感想です。

【佐藤委員長】 わかりました。それじゃ、まずは長崎課長のほうから、先ほどの松本さんからの質問の1番目あたりからちょっとお願いします。

【長崎課長】 お答え、まず、済みません、JGAの萩村さんのほうから。

まず無資格ガイドの問題で、よく政府の中でもいろいろ議論があるんですけども、テレビに出たり新聞に出たりするたびに、いろんなところでガイドさんの説明をすると、すごくギャップがあって、ぼったくり、買い物とか、あとは、やれ銀座で路上駐車が多いだの、たむろしている人が多いだの、それが無資格ガイドなんですという捉まえ記事になったり、テレビになったりして、それが出るたびに、何でそんな資格のために国家試験なんだ、そんなもの国家資格なんか要らんじゃないか、それは単に業者の質の問題じゃないか、こんな資格制度やめちまえとよく言われるんです。

私はそのたびに申し上げているのは、済みません、新聞であるとかマスコミの悪口を言うわけじゃありませんけど、この闇ガイドとか無資格ガイド問題とイコールにしているのはちょっと違うんです。それはいろんなご案内の中で、買い物案内とかというのがあるのかもしれないけど、お店案内をやっているのは別にガイドの本業ではなくて、ガイドの本業、通訳案内士の本業というのは、観光施設であるとか文化を紹介して解説するのが仕事であって、別にここで違法駐車がだめですよとか、ここでたむろしたら迷惑ですよとか、このお店は安いですよとか、そんなことを言うのが通訳案内士の仕事じゃないと、こう話をしていきます。

そういった意味で、私自身は慎重に言葉を選んでるつもりなんですけれども、この問題が、全くだとは言いませんけれども、イコール無資格ガイドの問題とは認識をしていないということでありまして、したがって先ほど申し上げたように、この問題のそもそもの話は、無資格ガイド云々の話というよりも、こういった旅行商品なりパッケージになっている、その経済メカニズムというところに問題があると認識をしておいて、ガイドさんの問題が関係しないとは言いませんけれども、それだけではないという意味において、もっとトータルでこの問題は対策をしなければいけないということを書いて、そういった意味でランオペだと申し上げているわけでございます。

そういった意味では萩村さんのおっしゃっていることは、私は同意しています。別にこれをガイド問題だとは思っていません、ガイド業務だとは思っていませんということで、関係がないとは言いませんけれども、これそのものがガイドさんのお仕事とイコールではないという意味で、違いますということでございます。

あと、松本さんがおっしゃられた、その予算の中身の話であります。予算の中身は、専ら増えているのは、地域振興とインバウンドの話であります。ガイドに関しましては、いつも調査費をやっております、それはほとんど額的には変わっていません。それで、今後どう使うのかというのは私のほうで考えて、いろんな今の諸課題がありますので、こういった議論をデータ的にも対策的にもちゃんと有効に使えるように、この予算は考えていきたいと思っております。それで結論において、ガイドに関する調査費はそんな増えていませんということであります。

地域ガイドの話でございます。細かい話は、和歌山県さん及び京都市さんのほうからご説明いただければと思いますけれども、これもずっと検討会のほうで申し上げてきたとおりでございまして、ガイドさんを考えるときに、大前提はいつも申し上げるように、全国ガイドも含めて、これは資格制度でありますので、資格を取ったイコール仕事がある、それで飯が食えるということでは必ずしもないということでございます。

そこは大前提に置きながら、さはさりながら、せっかくいただいた制度であり、かつ皆さんが資格を取る際にお伺いしたその動機が、いろんな動機があるにしても、その中の多くの方はこの資格を活用して、我が国の文化、伝統等を解説し、我が国を紹介したいという思いを持って資格を取ってくれているんだということを信じ、かつ前提にして、活用面もやっぱり考えないといけないということでありまして、そのために、今までは試験プラス登録ということで、活用面というのはあまり国も含めてなかったかと思うんですけれども、そこは考えなきゃいけないということで、これまで4つの柱ということで、具体的には資格制度の位置づけをどうするのか、資格付与のあり方をどうするのか、あとは品質をどうするのかということプラス、4つ目の柱として、利用促進ということを挙げさせていただいて、これまでも議論してきたつもりであります。

地域ガイドにつきましても、少なくとも特例ガイドをさせていただくときには、単にどういう目的だというだけではなくて、それを活用するために、どういうふうにしていただくのかということをあわせて、話を聞かせてほしいと申し上げており、かつ今回で言えば、京都市さんであればマッチングの話をやっていただけとか、そういうことは聞いた上で、ただ、

もちろんそれは地域ガイドとして認定された方全てを満たすわけではないし、それを保証するわけではないけれども、単に研修するだけでなく、どう使うのかということを含めてご検討いただくことを促し応援し、かつお願いをしているということでございます。

そういった中で、試験につきましても、松本さんから受けたくなるような試験という話がありましたけど、さまざまな課題があつていろいろあることも、詳細はJNTOさんのほうからお答えいただければと思いますけれども、我々としても、必ずしも完璧だと胸を張れると思っておりますので、これは日々改善だと思っております。この率についても問題点というのは洗い出した上でやっていきたいと思っております。

ランドオペレーターのことでございます。条件につきましてはこれからで、どういったやり方があるのかというのは検討していかないといけないんですけども、今申し上げたのは問題の一面でございます、こういう取引でいろんな課題があるということを申し上げたにすぎないんですけど、一方で、実はこのランドオペレーターの難しいところは、旅行業と違って一般消費者を相手にしているわけじゃないので、表面に見えない部分というのはすごく大きいと思うんです。

一般消費者を相手にすれば、大分ネット社会になって、見えないところも大きいんですけど、店舗で売ったりとか、経済的な取引が対処したら見えるというのがあるんですけど、ランドオペレーターの場合は、それこそ机1個お一人でやっている方もおられるでしょうし、そういった意味ですごく多種多様で、どういうものを我々としてテリトリーとすればいいのかということと、そのときの規制なり制度のあり方として、何をすべきなのか、何ができるのか。

特に、その何をすべきなのかという、すべき議論だけをするのは簡単なんですけれども、そのときに実効性の部分を考えていかないといけないので、そのバランスというのも考えていかないといけないという意味で、今、済みません、松本さんにお答えできるだけの見通しを持っているわけじゃありません。通訳案内士に関しては既に制度があつたので、私のお付き合いの中で4つの柱です、これで議論していきますと申し上げましたけれども、今ランオペについて、柱で見通しでどうこうというのはなくて、これは今後議論の中でやっていくと。

なぜかたまさか私のほうで担当するということが、何か観光庁の中でのご指名なので、これから私のほうでランオペについても、ガイドさんの話もあるのでセットでよかったわと思っているんですけども、やっていくということでございますので、いろんな知恵という

か、情報をいただきながらやっていきたいと思います。

松岡さんの話であります。さまざまいただきました。4つの柱は忘れていません。4つの柱は、常に私の中の憲法です。それを前提に法律の話もずっと省庁の中で議論をしております。登録につきましても、これまでの検討会の中で、やったらやりっ放しだよ、お亡くなりになって抹消もしていない人がずっと、ゾンビとは言わないけれども残っているのもあるぐらいの話だし、ランデルさんからもお話があったように、登録したけれども、結局登録情報の公開であるとか情報量の充実というのは全然図られていないじゃないかということも、問題意識で持っています。

さらに言うと、その登録の延長線、更新であるとか質の向上とかそういった部分、さらに登録情報というのは貴重なデータでございますので、その活用、利用促進にどう広げられるのかということもやらにゃいかんよねと。さらに評価は結構オフィシャルにA、B、Cつけるのはつらいので、いろいろやり方は考えていかないといけないと思いますけれども、いずれにせよ、登録という制度をベースにしてどういったことができるのか。どういったことというのは、まさに品質確保であるとか利用促進につながるわけでございますが、それは当然残っているので、この議論の中で私は忘れていないし、制度化するときは入れたいということでございます。

あと、石関さんに伺った、ボランティアのスキルであるとか職業としてということなんですけれども、私はボランティアか有資格者かというのは、業務的に区分されるべきものではないと思うので、別に有資格者の方がS G Gのネットワークの中でお仕事を見つけて、その資格なり能力を生かしていただくのは全然構わないと思っておるんですけれども、一つあるのは、やはり資格を持っている方というのは、一定の能力を持った方として、オフィシャルとして証明している、そういう方ですので、ちゃんとその意義は、我々は決して忘れずにやっていかないといけないということでございます。

そういった中で、先ほど来あるように、今の制度として、試験に受かって合格して、以上終わりじゃないかというところに対して、どういったことができるのかということが常にありながら、そこが多分資格を持っている方とそうでない方との違いであり、もっと広範にいろんなことができるという、業務範囲の違いにもつながってくるんだらうなと思っております。

個人的なことで恐縮ですけど、私は結構平日は霞が関でこういう仕事ばかりしていて、土日は地方に行くことが多いんですけども、地方へ行くといろんな説明を聞いて勉強にな

るんです。あとは現場を見るんですけれども、たまたま先々週熊本に行ったときがあって、熊本城も見に行ったんですけれども、やっぱり地域のニーズというのはあるんだなと思ったのは、あそこって500円で入って見るんです。天守は再建のやつでコンクリなんなんですけれども、それなりの規模があって、例の大御殿のところは再建されたりして、かなり熊本で言うと観光スポットなんです。

驚いたのは、入ってすぐのところにボランティアガイドさんの紹介ブースがあると思うんですが、むちゃくちゃ並んで長蛇の列なんです。もうはっきり言ってマン・ツー・マンなんかでできなくて、10人区切りぐらいで、このグループ、このグループみたいな感じで、じゃ、次行きますとか、じゃ、次は10分後でこの線で切りますという感じでやっておられて、私も人知れず話を聞いていたんですけれども、非常におもしろおかしくというか、興味をそそる形でやっていただいていたんですけれども、いかんせん足りなさ過ぎであります。

それは別に有資格、ボランティア双方あってもいいと思うんですけれども、確実にニーズというのはあるんだろうなと。英語、中国語、韓国語がありましたけれども、どの言語も足りない。よく中国語については、お仕事云々であるとか、無資格ガイド等議論がありますけれども、こんなにFITが進んでくると、別にその割合がどうこうという議論をするつもりはないんですけれども、確実にニーズがあって、それをどういうふうに資格のある方と結びつけるのかということも、やっぱり方向性としてはやっていけないといけないという意味で、非常にあのさまというのは勉強になったなと。

もっと言うと、熊本城自身は、その中の解説が、英語は若干ありますけれどもほとんどないので、あれだけだと絶対ガイドなしでは外人の人はわからないという意味においても、ガイドは重要だと。

多分博物館とか観光施設でそういうところは多いと思うんです。だからこそ、英語解説の議論ってさせていただいていますけれども、やっぱりガイドさんの部分と施設としての解説と両方相まってやらないといけないので、施設としての解説をつくるときには、やっぱり外国人目線も必要ですけれども、現場で説明している人、ガイドさんが、おもしろおかしくというか、興味をそそるように受けていたので、こういったことを入れるべきだという意味において、能力を発揮する分野というのは大いにあるので、それは別に東京ベースの議論だけじゃなくて、地域でいろいろ観光振興をやるときにもやっていければ、1つは能力の発揮だし、2つ目は、そういうことを通じて、活用ということを地域に考えていただくきっかけにもなるので、そういうふうに促していければなと思ってやっております。

あと、個々の話は和歌山県さんと京都、試験の話は若干補足があれば、J N T Oさんのほうからお願いできればと思います。

【佐藤委員長】 ありがとうございます。

じゃ、櫻井さん、先ほどの質問に対しての補足。

【櫻井委員】 松本委員からご質問いただいた、和歌山の今の特区ガイドあたりですね、この特例ガイドの状況はどうかということなんですけど、以前ちょっとプレゼンテーションさせていただいたときと、基本的には大きくは変わっていないかなと認識しております。もちろん今年、高野、熊野の部分についても、高野だったら開創1,200年がございましたので、外国人の方も非常に多く訪れていただきまして、ガイド自体の需要というのも非常に多かったと聞いているところでございます。

和歌山についてはどうしても、いわゆる国家の国レベルのガイドさんについては、もともと五十数名というところが一つありまして、特にその方も岡山市内だったり、どうしても地域的な偏在があるというところで、一方で米豪の方中心に、高野だったり熊野をディープに詳しく知りたいというニーズがあって、つくらせていただいた制度でございます。

もちろん今総論的に言うと、どうしてもまだ、それ專業で食べていける方というのは国家資格の方も含めて数名と聞いておりますし、逆に和歌山県のガイドにつきましては、国レベルの方、国家資格を持っている方もぜひ受けていただきたい。実際に受けていただいている方もかなりいらっしゃいますし、今ではいい循環として、ステップとして地域の特例ガイドを取っていただいて、その後国家ガイドを取っていただいている方も数名いらっしゃいますので、うまく循環していけばいいなと思っているところでございます。

具体には、今やらせていただいている、こういう特例ガイドの方の育成につきましても、高野、熊野それぞれ国家資格をお持ちの方の通訳団体がありますので、その団体のご協力をいただいて、現場研修という形で育成事業をやらせていただいております。またその後の発信という意味でも、これは国のレベルのナショナルライセンスの方も含めてなんですけれども、県のほうでお声がけして、顔写真であったり、外に出していいよという方については、県のほうでウェブサイトをつくりまして、そこで大まかな料金の目安だったりとか、コンタクト先とかを書かせていただいて、なるべく人の顔が見えるような形にしていきたいなと思っているところでございます。

あとは、いわゆる県のほうとかで会議とかをやるようなときについては、通訳案内士の方をつけていただくようにしておりますし、取り組みとしては、国とナショナルライセンスを

お持ちの方も参加していただけるものとして、スキルアップの研修というのを実施していただき、これは育成研修とちょっと別なんですけれども、育成で取られた方だったり、ナショナルライセンスをお持ちの方対象に、よりディープにしていこうということ、もしくは、先ほど申し上げた1,200年のイベントみたいな新しい情報だったりを出していこうということ、そういったものも並行して取り組ませていただいているところがございます。

いずれにしても、24年度からこの研修を始めておるんですけれども、正直まだまだ目に見える効果というところは大きく上がっていないんですが、ただやっぱり研修に参加していただいている方も、最近私はちょっと週末とかやっておるんですが、和歌山県内以外の方、名古屋だったり、参加していただいている方ともいますし、皆さん、何を目的とするかというところ、申しわけないけど、いわゆる食べていくということは必ずしも皆さんないところもあって、自己実現的なところもあるのかもわからないんですけど、皆さんお話しさせていただき限りでは、すごく充実して取り組んでいただいているのかなと思ってございます。

そういう意味で、ちょっとこの効果がどう出ていくかというところは、もっと5年、10年先になるかもわかりませんが、しっかり取り組みであったり、検討してやれる限りのことを進めていきたいなと思っているところがございます。

【松本委員】 済みません、どこかブースか何かで、ここに来たら通訳ガイドさんがいますみたいなので設けていらっしゃいますか。

【櫻井委員】 例えば高野山とかで言いますと、それは通訳団体の方がちょっとフリーで、そこへ行けば、これはボランティアガイドも含めてなんです。ボランティアでふわっとしてもらうか、もしくは正式に申し込んでいただいてお金を払っていただくというのがあるので、そういう窓口を高野山のほうでは置いていただいています。

【松本委員】 腕章とかつけていらっしゃるんですか。

【櫻井委員】 そうですね。高野山の場合は特殊なのが、あそこ自体が金剛峰寺さんの中になるので、通常であれば日本語の方含めて、金剛峰寺さんの許可もとらなきゃいけないんですけど、ただそれについては金剛峰寺さんとお話をする中で、特例ガイドを取っていただいている方なりについては、必要ないよという形でご了解いただいて、務めさせていただいています。

【松岡委員代理】 よろしいですか。スキルアップ研修ということで、ちょっと内容のほうをご説明いただけますか。どのくらいの頻度で何時間ぐらいとか、お願いします。

【櫻井委員】 大きく高野と熊野がございまして、それぞれ四、五回になりますけれども

開催……。

【松岡委員代理】 年にですか。

【櫻井委員】 ええ、年に四、五回ですね。年度事業でやらせていただいております、大体年度の後半から、ちょうど9月、10月ぐらいから始めているところでございます。

好きなところにご参加いただいてという形でご案内してまして、例えば紀北の高野の場合で言いますと、和歌山駅とかに集合して、そこからバスを出させていただいて、もしくはもちろん現地にそのまま来ていただくんですけども、そのところでさっき申し上げた通訳団体の方が一番詳しく、その現地で活躍されていますので、その方に指導というところであれですけども、新しくこういうことがありましたよという形だったり、その中では英語で、参加された方同士でコミュニケーションいただいて、ちょっと練習していただくとか、そういったこととかをやらせていただいているところでございます。

【佐藤委員長】 よろしいですか。

【松岡委員代理】 はい、ありがとうございます。

【佐藤委員長】 それじゃ、京都の高畑さん、お願いします。

【高畑委員】 失礼します。京都市の観光MICE推進室の室長をしております高畑でございます。よろしく願いいたします。

松本さんからのご質問でございます、京都市認定通訳ガイド制度ということで、今月3日から募集をさせていただきました。25日、明日が締め切り期限になっておりますけれども、現時点で330名の方にご応募いただいております。当初から随分反響がございまして、電話でのお問い合わせを非常にたくさんいただいておりますので、これぐらいを予想はしておりましたんですけども、今後ちょっと選考をまたさせていただこうということでございます。

先ほど松本さんのほうからもご案内がございましたけれども、私ども、研修につきましては、基礎研修と専門研修という2段階にしておりまして、通訳案内士の方につきましては、この基礎研修のほうを免除させていただいて、専門研修のみで登録をいただけるという形になります。受講料につきましても、それぞれ2万7,000円ずつかかるんですけども、基礎研修受講料2万7,000円分については減免されるという形になってございます。

観光の質を高めていくということについて、私どもはやはり観光消費額を増やしていくこと、また、観光に来られた皆様方の満足度を高めていく、そのことが、ひいてはリピーターを増やしていくというところにつながるのかなと考えておりまして、京都はいろいろな

文化、文化財の資源がございますけれども、これらをしっかりご理解いただくためには、やはりマン・ツー・マンで、相手の理解度に応じた形での説明をすることが重要なことかなと考えています。

案内看板等の充実とか、さまざまなICTを活用した形での説明もあるんですけども、やはり人を介してということが重要なことだと認識をしております。そういう意味で、文化、文化財については、やはりそうした専門の方に従事いただいて、しっかりとした形でのご説明をいただきたいなと考えておるところでございます。

マッチングにつきましてですけれども、もちろんこれからのお話になりますが、旅行会社でありますとか、ホテル、旅館等宿泊施設の皆様方、そうした事業者の方々とのマッチングを進めてまいりますのとあわせて、ホームページ等でも紹介をさせていただきたい。私どもは現在、13言語でご利用いただけます、インバウンド向けのホームページを持ってございますけれども、こうしたところでご紹介していきたいなということを考えています。

また、伝統産業の工房でありますとか、文化施設、観光施設、それぞれの事業者の方々ともご相談をして、その場に属していただくような形で、そこでご案内、ご説明いただくような方法ができないかなということも考えておりました、これらについてはこれからの課題ではございますけれども、これから進めていきます研修とあわせて、そうした中身の詰めを進めてまいりたいと考えているところでございます。

以上でございます。

【佐藤委員長】 ありがとうございます。何か、よろしいですか。ありがとうございます。た。

最後に、じゃ、JNTOの先ほどの質問、ガイド試験について。

【小堀委員】 JNTOの小堀です。直接の試験の担当ではないものですが、あまり細かい点について聞かれると、ちょっとお答えに窮するところがあるんですが、試験の実施については、委託を受けている観光庁さんと検討会を通じて、毎年ガイドラインの改善を図りながら進めていると聞いておりますし、今年は特に、前回までにコメントのあった内容について、観光により即した試験内容というのをご相談しながら、改善を図っていると考えております。

常に問題というのは、いろんな角度からコメントはあるものだと承知しておりますけれども、むしろ建設的なコメントをいただいて、それを、よりそういうガイドラインの中に反映させるように、引き続き意見をおっしゃっていただければいいのではないかと理解して

おります。よろしく申し上げます。

【佐藤委員長】 ありがとうございます。このV字の数字の増加というのは、オリンピックとかそういったことと関係しているんですか。

【小堀委員】 これらに関係はしていると思います。

【佐藤委員長】 びっくりしましたね。

【小堀委員】 インバウンドの増とオリンピックと両方あると思います。

【佐藤委員長】 ありがとうございます。

それではほかにご質問、ご意見等ございましたら。今、ガイドの皆さんのほうからのお話と、それに対する回答というか、ご意見等で話を進めてまいりましたが、あと10分ぐらいございますけど。じゃ、吉村さん。

【吉村委員】 今取り組んでいるお話は十分に理解させていただいたんですけども、もともこの検討会でいろんな検討をしてきた中で、最後のまとめのところに、「ツアーオペレーターのあり方をセットで検討」という形で書いていただいているんですけども、セットで検討しなきゃならないものと、通訳ガイド制度のあり方としてしっかり検討していかなくちゃならないもの、それはやっぱり分けて検討すべきなのかなと思っていまして、この中でも議論されてきた喫緊の課題、数はあるけど、クオリティーを上げないとなかなか即戦力にならなという課題と、そもそも英語以外の言語、アジアの言語のガイドの数が足りないとか、地域が足りないとかという問題は、別にツアーオペレーターとのセットの話では決してないと思うんです。そこはそこで喫緊の課題であれば、きちっとやっぱり分けて取り組んでいく必要があるのかなと。

ちょっと話がずれるかもしれない。先日、イタリアの旅行会社の社長と話していて、イタリアは今ものすごい日本人気で、ガイドの数を倍用意してくればビジネスは倍になる、でも今断っているんだ、もう俺たちにとっては自殺行為だ、何とかしてくれとか言われたんです。ぜひこちらの3団体の皆さん、イタリア語のガイドでいいのがいましたら、ぜひご紹介いただきたいんですけども。

そういう数の問題というのかなり増えている中で、非常に喫緊の課題であるということと、そういう中で幾つか出た、試験をもっと実質的なものにしようとか、その後研修をしようというのがどうなっているのか、今いろいろお話聞いて、ある程度理解したんですけど、確認をさせていただきたいというのと、ここに「良質な通訳案内士」と「悪質ガイド」と書いてあるんですけど、良質、悪質というよりも、まずは資格を持っているか、持ってい

ないかというのは明確に違いがあるので、資格を持っていないというのはもうそこでアウトですから。なおかつ、仮に持っていたとしても法を守っていないとか、そこはきちっとたださなきゃならないんですけれども。

ちょっと中国の例で、一応私も中連協の会長をしているものですから、心を痛めてはいるんですけれども、ガイドさんとオペレーターの関係というだけじゃなくて、このオペレーター問題というのは、当然中国の場合、ビザの招聘状を発行することは、中連協の会員じゃなきゃできない。270社ぐらいありますけれども。

それが、そうじゃないところがなぜか発給できている。それがやっぱり加盟の会社がかかわっているんじゃないかとかいうような話もあったりとか、バスも本来であれば、制度が変わった段階で上限、下限の運賃が出るのに、それを割るような交渉をして、そういう料金を出させているツアーオペレーターがあるというところもあった中で、ガイドさんに関しては、通訳案内士という形というよりも、ある意味営業マンというか、セールスマンというか、お土産をいかにお客様に買ってもらうのが上手な人がいっぱいそろえられていまして、我々はある人と話していて、マジック商法と呼んでいるんですけど、この健康食品とかサプリメントは日本でもものすごい人気で、日本の人も誰でも買っていますと。みんなそれを信じちゃうわけです。

この間も中国の政府の幹部の方が来日して、その人の友達ですら、いいものを買いました、これは何か日本で皆さん買っていると。そんなもの誰も買っていないよと言ってあげたと言っていたんですけれども、そういうふうに魔法をかけられたようになってしまっているところがあるんです。

そういう方たちが、さっき長崎課長がおっしゃったように、表面的になかなか把握できないところが非常に大きな課題なんですけれども、ここはぜひしっかり体制をつくっていただいて、予算も増えているのであれば、そこにもかなり割いていただいて、まずこれをやっていかないと、今回1,000万から2,000万人に増える中で、その1,000万人の中の約3分の1が中国という、これだけ急に増えている中で、上に法があれば下に策ありという国ですから、だめとできなくなるまでやり続けるんです。

そこをやっぱり、ここにも書いてあるように、指名停止とかいうのも含めて、毅然とした形でここできちっとやっていかないと、数が増えていくから当然業者も増えていく中で、我々のクオリティーとか、旅行の質とか、日本の印象という意味で、将来に対する多大な禍根を残すというのもあるので、この窓口、私はこのホットラインって非常に大事だと思っ

ているんですけど、なかなかやっぱり把握できない中で、そういうふうに被害を直接でも間接でも知り得た人から情報をもらうことが結構大事なので、ここはどういう形でやっているのかわからないんですけど、こういうところもきちっと整備して対応していただくことでオペレーターとセットのガイド問題と、そうじゃない課題を分けて取り組んでいただきたい、こう思います。

【佐藤委員長】 ありがとうございます。大変重要なポイントをご指摘いただきまして、要するに通訳案内士、案内業という部分と、それからその他の観光関連産業についてのインバウンドに関係してくるところですけれども、そこの問題をある程度仕分けをするというか、ほんとうの必要性を根っこにして議論を、やるべきことはとにかく早くやってもらいたいということと、それから全体として、構造的な問題として見なきゃいけないこと、これはまた別に考えていくべきだろうという意味で、私もツアーオペレーターに關与している人間ですので、そういう意味では、この問題はただ単に大きな問題を投げちゃうんじゃなくて、今やるべきことと、また先に継続的に議論すべきことと、やはり少し問題を、視点を変えて考えていかなきゃいけないかなど。そういう意味では、大がかりと言ったらおかしいですけど、上からの大きなご意見をいただけたかと思います。

じゃ、最後に矢ヶ崎先生。寝てたらだめですよ、はい、いきましょう。(笑)

【矢ヶ崎委員】 ありがとうございます。今日の資料ではおそらく、今コメントもありました資料3の13ページが、一番重要なかつ価値のあるページだと思っておりますけれども、今のご指摘に私も全面的に大賛成なんです。もちろん今お話があったように、外国人がたくさん増えてくる中で、一番増えているのは中国人ですから、中国問題と言っちゃうちょっと語弊がありますけれども、ここが1丁目1番地で、これをどうするんだということを見据えつつも、法制度とは別に、やれるものはやっぱりやるというところが、私たちは11回も議論を重ねてきておりますので、それに費やした時間、労力、それから提供した情報、そういったものはしっかり生かしていただかなければいけませんし、それはもうご認識のとおりだと思います。

それを踏まえまして、この13ページを拝見していると、引き続き検討するというこの中身ですよ。どのぐらいのタイムスケジュールで、そしてこの私たち、あり方検討会というのは何をすればいいのか、役割は変わるのか、何をこの引き続き検討という中で、私たちは貢献していけばいいのかなということについて、ちょっとマインドセットをしていたら、より役に立つ検討会になるのではないかと考えている次第です。

もう動かせるところから動かしていく、だけれども大所高所の大きなところで、非常に重要な中国に関する問題があるということを認識しつつ、私たちの検討会も変わっていかねばいけないのかどうかということについて、教えていただければと思っております。

【佐藤委員長】 ありがとうございます。じゃ、最後の最後の課長、ひとつお話しお願いします。

【長崎課長】 矢ヶ崎先生プラス、あと松岡さんのご発言への回答が一括になりますけれども、制度全体の法律という意味で言うと、次期通常国会ですぐ出るという形ではないのは、先ほど申し上げたとおりでありまして、ただ、ここで若干誤解になってしまったのかもわかりませんが、ランオペ等、そういったところを踏まえないとやらないのかというと、必ずしもそうではなくて、できる部分はやっていくつもりです。

先ほど来あったマッチングといいますか、品質であるとか、情報化とか、そのあたりはやっぱ重要ですし、利用促進というの、どこにどういうガイドさんがいるのか、ネットワークをつくるのは、当然それは制度の話というよりも、運用でできる話なので、これは松本さんの質問で若干答えを絞れたところがあって、通訳案内士としての予算はほぼほぼなんですけれども、別途補正の予算もいただいていて、受け入れ環境整備という意味での広い意味なんですけれども、そこで活用してガイドさんのネットワーキングのところはできないかなと思っております、それは制度の見直しとは別にやっていく予定であります。

今後そうすると、この検討会のマインドセットをどうするかという矢ヶ崎さんのお話なんですけれども、これに関して言うと2つの観点があって、1つは先ほど来申し上げた、あえてツアオペということで、広くふわっと書いてあるんですけど、こういった周辺作業の部分はちゃんとご報告しながらということとともに、制度改正を伴わない運用改正の部分というのは、先ほど申し上げたように、マッチングといいますか、情報化をしていくと申し上げる、そういうところのたてつけについては、またこの検討会でご報告、相談させていただきながらやりたいと思っているので、この検討会はまたしばらくあいて、ランオペはこうなったみたいな報告の場というよりも、その前にできるところの情報交換及び意見交換及び皆様のお考えと実態の部分とか、いろいろ我々も情報把握をしないとイケない、そういう場としてやっていきたいと思っています。

ただ、制度に関して言うと、私の中では、もうあらかた議論をしたなと思っていて、その4つの柱の部分は動かしようもないし、更新制であるとか研修をぜひ入れていこうということも、これまで10回の議論の中で、総意としていただいたと思っているので、その部分

については制度にかかわる話なので、肅々と我々は、自治体さんであるとか、実施部隊をどうするであるとか、そういったところを決めないといけないので、それはやっていきたいと思っています。

地域ガイドについては、全国化みたいな話もさせていただきましたけれども、それは制度がまだまだという状況がありますので、構造改革特区法を活用というのが、多分今できる唯一の方法であり、その際には先ほど来申し上げているように、単に研修でやりますということじゃなくて、その活用というのを意見交換させていただきながら、ただそれは保証するものではないんだけど、さはさりながら、やったらやりっ放しですよというふうにならない形で、ちゃんと考えながら、ちゃんとニーズがあるところで、困っているところに対しては、対応の一手法としてご紹介させていただきながら、地域において責任を持ってやっていただくということなのかなと思っています。

かなりやっぱりこの半年、自分がこう仕事をしていても、ほんとうに地域とかいろんな方から、ガイドが足りない、どうしてくれるんだと話がありつつ、ガイドさんからはお仕事の部分で、この議論って何なんだろうかといつも疑問に思うんですけども、ここでなかなか解決が見つからない問題ではあるものの、別にどっちが正しいかと行司をして判定するのが私の仕事じゃないので、それぞれのおっしゃっている方向性というのは同じなので、要は満足度を高めて質の高い観光を実現し、かつそれがリピーターにつながっていくということなので、そういう方向性では別に異論がないので、お互い制度を活用し、かつ利用促進もしながらやっていくということだと思っています。

いずれにせよ、この検討会のマインドセットに関しましては、運用部分でできることは引き続きやっていくので、その状況は報告をさせていただきたいし、議論したいと思っていますし、制度論のところも、何も決めた上でご報告するということではなしに、そういった運用面の改善を研究する中で、またこの検討会を開かせていただくので、その際にあわせてちょっとご報告をさせていただきながら、多分ツアオペ、ランオペをやるときに、かなりの部分がメンバー的にも重なるような気もしますし、まだメンバーも決めていないんですけども、そういった中で公明正大に、私自身は広くいろんな人の意見を聞いてやっていきたいと思っていますので、引き続きご協力よろしくをお願いします。

【佐藤委員長】 ありがとうございます。ぴったんこ4時になりまして、時間どおりということになってきましたが、ただいまの長崎課長のご説明、皆さんご了解いただけましたでしょうか。ご理解いただけたということであれば、このまま終了のほうに向かいたいと思

いますが、まだご理解いただけないということであれば、挙手をお願いしてということになっちゃうんですが、よろしいですか。

まず今回は、法改正そのもの自体は、まあ、見送るというか、時期を改めるということになるんだろうと思いますが、それ以外の制度的なものについて、できることから皆さんと議論して、またこの検討会の役割として、その際に意見等をインプットさせてもらう、あるいは議論に参加させてもらう、そういうような役回りで今後は進めていくということ、それから、今回補正予算というお話もちらっと出てまいりましたけど、可能であればそれを使ったネットワークづくりといいましようか、そのあたりから、おそらく手がかかっていくのかなんていう気もしておりますけど、そういった部分では可能なんだ、やっていけるんだ、こういうお話でございましたので、ひとつ期待を込めて、最後、課長にお話ししていただきましたけれども、これからの外国人旅行者のとにかく日本に来てよかったという満足度を向上させていかないと、先ほど私もちらっと言ったけど、要するに持続可能なというのは、このままつながっていつてくれるのか、それとも何かのきっかけでどぼんと消えちゃうのか、これはやっぱり我々産業にいる者としてはちょっと気にかかる場所ですので、持続させるために何ができるか、そのためのガイドの制度、あるいはそのたてつけがどんな形がふさわしいのか、やっぱり皆さんが現場で体感していることを、これからも引き続きご意見を願いたい、こんなふうに思います。

今日はちょっと長くなりましたけれども、以上で今回のお話を終えて、年度明けになるんですか、次の回というのは。

【長崎課長】 済みません、今回あき過ぎたので、ちょっといろんな意味で私の体がもげそうになっていて、こうなってしまいましたが、期せずして12月24日で、第1回目と同じ日になっちゃいましたけど。

【佐藤委員長】 そうですね、いみじくも第1回目と同じ日にちになりましたが、ただ、そのインバウンドというのはこれだけ日本中で話題になり、マスコミをにぎわせ、さまざまな意味で人々の関心が盛り上がっているときですので、これをほっておく手はないので、ぜひこの機会を捉まえて、皆さんも、こういうことが実際に進んでいるんだよ、こういう話が裏で起きているんだよということもあわせて、情報提供なども含めてやっていただければ、これから皆さんとお話し合いが進みやすくなるのかもしれない。ひとつよろしくご協力のほどお願いいたします。

それじゃ、ぜひメリークリスマスとあわせて、よいお年を——これは去年同じことを言っ

た気がしますね——お迎えくださるようお願いして、この会を閉じたいと思います。どうもありがとうございました。

【長崎課長】 最後1点だけ、僕は全体の取りまとめで、また記者さんもおられるので、ちょっと明日以降の記事になるときに気になるものですから申し上げます。法律については、通常国会は年頭にはもちろんやっておったんですけど、何か延ばすとかそういうたぐいのものではなくて、別に通常国会に出すと決めて決定しているわけじゃないので、そこを何か誤解されると、先送りとか、また記事になって、えらいことになりそうなので、それだけは誤解ないように、このご出席の傍聴のマスコミの方、別にスケジュール感を言っていなくて、内容については決めていて、それが仮に通常国会だと思っていたら、それはないということをお断りしているとお断りいただければ、温かく記事にさせていただけるとお断りします。

何となく衝撃的なフレーズだけが1行目に来て、いつもそれで私の1日、2日を潰される嫌いがガイドについてあるものですから、誤解なきようによろしくお断りします。

以上です。

【佐藤委員長】 その部分の私の発言は訂正させていただきますので、よろしくお断りします。

以上です。どうもありがとうございました。

— 了 —