

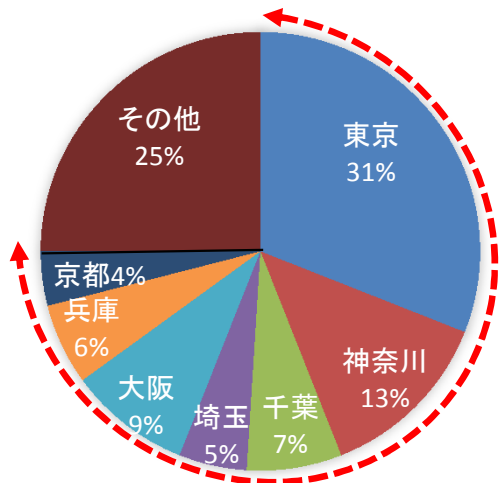
議論に当たっての参考資料

観 光 庁
平成28年3月24日

当初(昨年12月)の通訳案内士制度の見直し案

大都市部への偏在

(4分の3は都市部)



(資格取得者は全国で約1.9万人)

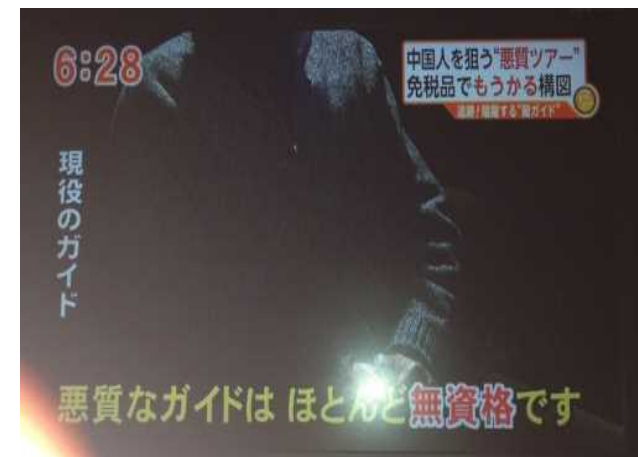
ガイドニーズの多様化

(地域の観光資源の魅力を伝える)

- ✓世界遺産エリアのトレッキング (和歌山・熊野)
- ✓日本アルプスの山岳ガイド (長野)
- ✓日本の伝統文化の詳細な説明 (京都)



悪質な無資格ガイド



現行の通訳案内士は、フルアテンドを前提とした極めて難易度の高い試験で、外国人旅行者のニーズに量・質ともに対応できていない。

見直しの方向性

○ 地域ガイド制度の導入

- ・全ての都道府県において研修の修了により資格を付与し、きめ細かな通訳案内を可能にする。

○ 全国ガイドの資格付与見直し

- ・試験の出題方針・合格基準を見直し、量的充足を図るとともに、研修等により質を確保。

○ 両罰規定の導入

- ・無資格ガイド行為者のみならず、これを使用した事業者についても、新たに罰則の対象として追加する。

海外における通訳案内士制度（アジア諸国）【暫定版】

国名	制度概要	資格取得方法	資格取得の効果
中国	国による資格制度	国が実施する試験への合格	<ul style="list-style-type: none"> ① 自国民旅行者を含め、観光ガイドを行うことができるのは有資格者のみ ※1 ② 地方旅遊局で専門警察を組織し、無資格ガイドを取り締まっている。
台湾	国による資格制度	国が実施する試験への合格	自国民旅行者を含め、有償で団体旅行客に観光ガイドを行うことができるのは有資格者のみ
韓国	国による資格制度	国が実施する試験への合格	<ul style="list-style-type: none"> ① 外国人旅行者を取扱う旅行者・ランドオペレーターに、有資格者の添乗を義務付け ② 観光警察が無資格ガイドを取り締まっている。

※1：無償ガイドの取扱いは不明であり、今後要調査

韓国では、1999年に通訳ガイドの規制緩和を行い、業務独占を廃止。

- 中国語圏を中心に、無資格ガイドの比率が増加。
- 歴史を歪曲・縮小したり、虚偽の説明をするガイドが横行。
- 過度のショッピング誘導と、オプションツアーの強要等により、旅行者からの苦情が増加。

2009年に制度を再度見直し、**旅行者に有資格者の添乗を義務付け**

海外における通訳案内士制度（欧州諸国）【暫定版】

国名	制度概要	資格取得方法	資格取得の効果
アメリカ	<ul style="list-style-type: none"> ○ 国による資格制度はない ○ ただしNYC・ワシントンDC等観光客が多い都市においては、資格制度がある 	NYC等が行う試験への合格	自国民旅行者を含め、観光ガイドを行うことができるのは有資格者のみ ※1
イギリス	政府認定の「ツーリスト・ガイド訓練機関」によるレベル別資格制度	研修を受講し、試験に合格することでバッジ付与。	レベルによりバッジの色が定められ、案内可能な施設が決められている。 ※1,2 <ul style="list-style-type: none"> ○ ブルーバッジ：王室関係・ロンドン塔・ウェストミンスター寺院等の重要施設 ○ グリーンバッジ：歴史的建造物や遺産等 ○ ホワイトバッジ：その他の施設
フランス	国による資格制度（地域ガイド制度も存在したが、2011年に廃止）	ガイドの専門学士を保持していること等	<ul style="list-style-type: none"> ① 外国人旅行者に有償で通訳ガイドを行うことができるのは有資格者のみ ② 国立の美術館や博物館では、無償であっても資格が必要
ドイツ	国による資格制度はない	なし	なし
イタリア	国による資格制度はないが、県レベルで実施	各県が実施している試験への合格	<ul style="list-style-type: none"> ① 外国人旅行者に通訳ガイドを行うことができるのは有資格者のみ ※1 ② 資格取得者は当該県のみならず、全国でガイドが可能 ③ 美術館・史跡などでは、入場にあたり、有資格者かを厳密にチェック

※1：無償ガイドの取扱いが不明であり、今後要調査

※2：外国人旅行者のみか、自国民旅行者も対象としているかは今後要調査

我が国における国家資格制度

業務独占資格

有資格者以外は当該業務に従事することを禁じるもの。

- ・ 弁護士
- ・ 弁理士
- ・ 医師、看護師
- ・ 理容師、美容師
- ・ 液化ガス石油設備士
- ・ 不動産鑑定士
- ・ 司法書士
- ・ 税理士
- ・ 薬剤師
- ・ あん摩マッサージ指圧師
- ・ ボイラー技師
- ・ 土地家屋調査士
- ・ 行政書士
- ・ 公認会計士
- ・ 救急救命士
- ・ 潜水士
- ・ 消防設備士
- ・ **通訳案内士**
- など

名称独占資格

誰しものが業務に携わることができるが、有資格者以外は当該資格の名称を使用することを禁じるもの

- ・ 介護福祉士
- ・ 訪問介護員
- ・ 製菓衛生師
- ・ 栄養士
- ・ 技術士
- ・ 中小企業診断士
- ・ 社会福祉士
- ・ 保健師
- ・ 調理師
- ・ 管理栄養士
- ・ 技能士
- ・ マンション管理士 など

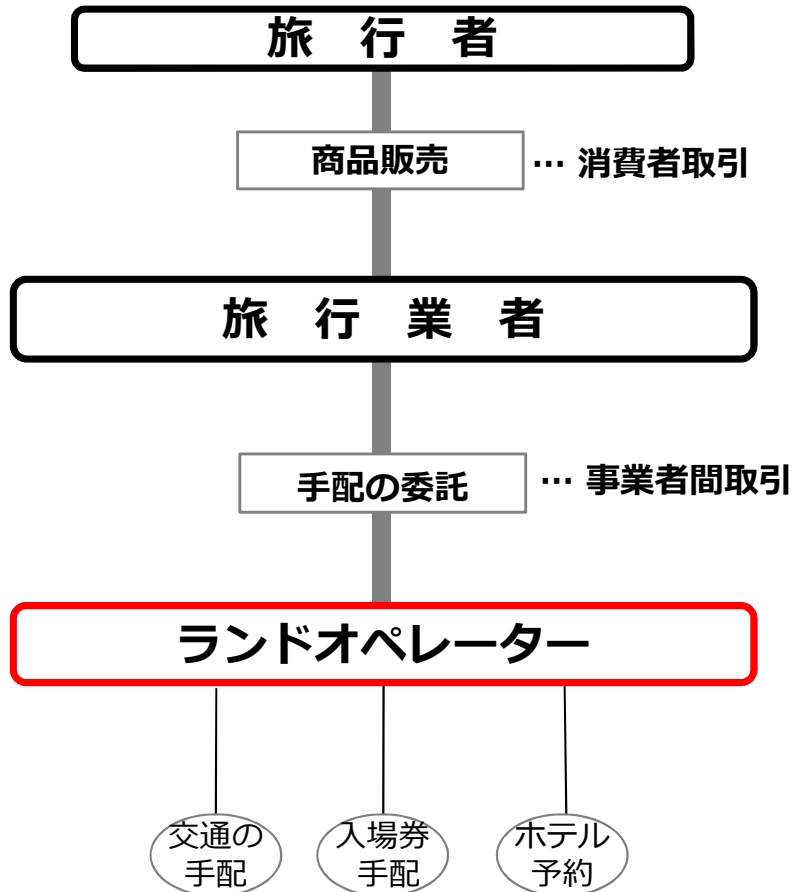
必置資格

事業者にて特定の公的資格を有する者等の配置や業務への従事を義務づけるもの

- ・ 宅地建物取引士
- ・ 保育士
- ・ 通関士
- ・ 旅行業務取扱管理者
- ・ 旅程管理主任者 など
(いわゆる添乗員)

ランドオペレーターとは

- ランドオペレーターは、旅行業者の委託等を受け、宿泊施設や運送手段等を手配する事業者。
- **現行の旅行業法**は、個人の旅行者に直接サービスを提供する旅行業者のみが対象になっており、**事業者間の取引のみを行うランドオペレーターは同法の対象外**。
- しかしながら、昨今、利益優先による質の低い又は安全性の低い旅行商品が問題となっており、**実態把握及び適切な指導・監督が求められている**。



現状・課題

- **利益確保のための質の低い旅行商品**
 - ✓ キックバックを前提とした特定のお土産屋などへの連れ回し
 - ✓ 手配不履行（直前キャンセル、料金不払い等）
- **下請けいじめ的なダンピング契約による安全への影響**
 - ✓ 貸切りバス事業者への最低価格割れ料金
 - ✓ 無理なスケジュールの強要等



いわゆる“ぼったくり”ツアー



軽井沢バス事故

参照条文①【通訳案内士の業務範囲および法的効果】

通訳案内士法(昭和24年法律第210号)(抄)

第一条 この法律は、通訳案内士の制度を定め、その業務の適正な実施を確保することにより、**外国人観光旅客に対する接遇の向上を図り**、もつて国際観光の振興に寄与することを目的とする。

第二条 通訳案内士は、報酬を得て、通訳案内（外国人に付き添い、外国語を用いて、**旅行に関する案内**をすることをいう。以下同じ。）を行うことを業とする。

第三十六条 **通訳案内士でない者は、報酬を得て、通訳案内を業として行つてはならない。**

第三十七条 **通訳案内士でない者は、通訳案内士又はこれに類似する名称を用いてはならない。**

第四十条 次の各号のいずれかに該当する者は、五十万円以下の罰金に処する。

一・二 (略)

三 第三十六条の規定に違反した者

第四十一条 次の各号のいずれかに該当する者は、三十万円以下の罰金に処する。

一・二 (略)

三 第三十七条の規定に違反した者

参照条文②【旅程管理主任者】

旅行業法(昭和27年法律第239号)(抄)

第十二条の十 旅行業者は、企画旅行を実施する場合においては、旅行者に対する運送等サービスの確実な提供、旅行に関する計画の変更を必要とする事由が生じた場合における代替サービスの手配その他の当該企画旅行の円滑な実施を確保するため国土交通省令で定める措置を講じなければならない。

第十二条の十一 企画旅行に参加する旅行者に同行して、前条の国土交通省令で定める措置を講ずるために必要な業務（以下「旅程管理業務」という。）を行う者として旅行業者によつて選任される者のうち主任の者は、第六条第一項第一号から第五号までのいずれにも該当しない者であつて、次条から第十二条の十四までの規定により観光庁長官の登録を受けた者（以下「登録研修機関」という。）が実施する旅程管理業務に関する研修（以下「旅程管理研修」という。）の課程を修了し、かつ、旅行の目的地を勘案して国土交通省令で定める旅程管理業務に関する実務の経験を有するものでなければならない。

2 (略)

旅行業法施行規則(昭和46年運輸省令第61号)(抄)

第三十二条 法第十二条の十の国土交通省令で定める措置は、次のとおりとする。

- 一 旅行に関する計画に定めるサービスの旅行者への確実な提供を確保するために旅行の開始前に必要な予約その他の措置
- 二 旅行地において旅行に関する計画に定めるサービスの提供を受けるために必要な手続の実施その他の措置（本邦内の旅行であつて、契約の締結の前に旅行者にこれらの措置を講じない旨を説明し、かつ、当該旅行に関する計画に定めるサービスの提供を受ける権利を表示した書面を交付した場合を除く。）
- 三 旅行に関する計画に定めるサービスの内容の変更を必要とする事由が生じた場合における代替サービスの手配及び当該サービスの提供を受けるために必要な手続の実施その他の措置（本邦内の旅行であつて、契約の締結の前に旅行者にこれらの措置を講じない旨を説明し、かつ、当該旅行に関する計画に定めるサービスの提供を受ける権利を表示した書面を交付した場合を除く。）
- 四 旅行に関する計画における二人以上の旅行者が同一の日程により行動することを要する区間における円滑な旅行の実施を確保するために必要な集合時刻、集合場所その他の事項に関する指示

参照条文③【旅行者保護義務】

旅行業法(昭和27年法律第239号)(抄)

第十三条 旅行業者等は、次に掲げる行為をしてはならない。

- 一 第十二条第一項又は第三項の規定により掲示した料金を超えて料金を收受する行為
- 二 旅行業務に関し取引をする者に対し、その取引に関する重要な事項について、故意に事実を告げず、又は不実のことを告げる行為
- 2 (略)
- 3 旅行業者等又はその代理人、使用人その他の従業者は、その取り扱う旅行業務に関連して次に掲げる行為を行つてはならない。
 - 一 旅行者に対し、旅行地において施行されている法令に違反する行為を行うことをあつせんし、又はその行為を行うことに関し便宜を供与すること。
 - 二 旅行者に対し、旅行地において施行されている法令に違反するサービスの提供を受けることをあつせんし、又はその提供を受けることに関し便宜を供与すること。
 - 三 前二号のあつせん又は便宜の供与を行う旨の広告をし、又はこれに類する広告をすること。
 - 四 前三号に掲げるもののほか、旅行者の保護に欠け、又は旅行業の信用を失墜させるものとして国土交通省令で定める行為

旅行業法施行規則(昭和46年運輸省令第61号)(抄)

第三十七条の九 法第十三条第三項第四号の国土交通省令で定める行為は、次に掲げるものとする。

- 一 運送サービス(専ら企画旅行の実施のために提供されるものに限る。)を提供する者に対し、輸送の安全の確保を不当に阻害する行為
- 二 旅行者に対し、旅行地において特定のサービスの提供を受けること又は特定の物品を購入することを強要する行為