

2016年6月13日

国土交通大臣殿

全国通訳案内士団体

通訳案内士制度に関する要望

趣 旨

国際観光の振興を目的として通訳案内業務を考える場合、最も大事なのお客様である訪日外国人の満足度の高さです。来日中の貴重な時間内で、通訳案内士を依頼するお客様の期待を裏切らないことです。その意味で、通訳案内士は国の知的財産であり、優秀な通訳案内士を持つことは、他の観光先進国同様、歴史や文化を守る国として必須のことです。

我が国には、約60年にわたって実施されてきた全国を稼働範囲とする国家試験に合格した「通訳案内士」制度があります。既に、19,000人を超える登録者がありながら、定例的に活動しているものは、1割もありません。それにも拘わらず、政府においては、特例ガイド制度の導入など、安価な通訳サービスの拡大を図ってきました。

しかも、今回の内閣規制改革会議では、多様な外国人旅行者のニーズに対応するため、通訳案内士以外の者も有料で通訳案内ができるように、制度の変更を提言しました。しかしながら、通訳案内士の育成や支援策を何ら行わないままに、業務独占廃止のみが行われれば、さまざまな弊害が予想され、将来にわたって高い資質の通訳案内士の確保が困難になります。

今日、訪日客の個人旅行化とリピーターの増加とともに、高い資質のガイドを必要とする訪日外国人が増加しています。こうしたなかで、通訳案内士の質の低下が観光立国の実現の障害にもならないよう私たち通訳案内士は、観光立国の一翼を担う立場から以下のとおり要望致します。

第1 国家資格の通訳案内士と無資格者との差別化を図る

- 1 グレード制創設：訪日外国人や旅行会社がガイドのレベルを確認できるよう「グレード制」を創設し、登録証の色などを変える。訪日外国人や旅行会社が通訳案内士と、他のガイドとの違いが分かるように、観光庁、日本政府観光局等において、周知を図る活動を行う。
- グレードA（仮称）： 国家資格通訳案内士
グレードB（仮称）： 総合特区、戦略特区法による特例ガイド、地域限定通訳案内士
グレードC（仮称）： 登録のみの無資格者、通訳案内士の名称は使えないので別称適用。

<理由または期待できる効果>

- ・ガイドを取り巻く関係者（訪日外国人、現地エージェント、日本側オペレーター、観光施設や飲食店、バス会社等）に、種々のガイドの区別が分かり易くなります。
- ・国家資格者のみが縛りがあるのでなく、どのような種類のガイド（A、B、C）であっても矛盾なく業界全体で質の向上が図れる法整備が必要です。
- ・通訳案内士試験の受験動機付けになり、質の向上につながります。

- 2 無資格参入者登録制度の法制化：通訳案内士の資格を持たないまま外国語ガイドとして就労する場合には居住する都道府県にグレードC（仮称）として登録を義務づける。

<理由又は期待できる効果>

- ・不法行為があった場合、身元の確認と罰則の適用ができ、雇用者の不安を減らすことができます。
- ・入管法違反の在外無資格ガイドとの違いが明確化できます。

第2 悪質なガイドや業者に対する対策を強化する

1 ルール化を図る

- ・ランドオペレーター規制：旅行業法を改正し、ランドオペレーターを登録の対象とする。
- ・訪日旅行のルール化を目的に「訪日旅行業約款」を策定する。
- ・宿泊、運送、ガイドの手配等を行うランドオペレーターには、国内旅行業取扱管理者を置く。
- ・旅行業の標準約款において、外国人を対象とする募集型企画旅行には、通訳案内士を配置するよう明記すること。
- ・旅行業法等の規制に当たっては、「通訳案内士法第30条1号 通訳案内士を受ける者のためにする物品の購入その他のあっせんについて、販売業者その他の関係者に対し金品を要求

すること」等規制されており、無資格ガイドにも有資格者同様の規制が適用されるよう整合性ある内容に整備する。

<理由または期待できる効果>

- ・悪質ガイドを使用するランドオペレーターが存在が日本の健全なインバウンドの障害となっています。
- ・ランドオペレーターの手配するお客様の無保険状態を解消し、トラブルの防止を図ります。
- ・現旅行業約款に含まれていない訪日旅行に関する約款もあらたに策定することで、安全かつ健全な業界運営に役立ちます。

2 ルールを守らせる

- ・観光警察等の設置し、入管審査を強化する。
- ・訪日外国人観光客からの苦情受付窓口を旅行業協会に設置し、悪徳業者を公表する。

<理由または期待できる効果>

- ・悪質な外国人ガイドを水際で止めることに繋がります。
- ・悪質な業者による、犯罪やトラブル、事故を防ぐことに役立ちます。

第3 通訳案内士の質の担保への更なる施策を実施する

1 国家資格の通訳案内士の以下の支援策を実施すること。

- ・国及び地方自治体・独立行政法人等運営する美術館・博物館その他の施設において、外国人と同行する、また、通訳案内知識の向上と研鑽のために入場を希望する通訳案内士の入館料を免除すること。
- ・外国人にのみ適用されるジャパン・レール・パス、国内航空特別割引制度(Japan Explorer Pass)等について、外国人と同行する通訳案内士も購入できるように、働きかけを行うこと。
- ・訪日外国人や旅行会社が通訳案内士と、他のガイドの違いが分かるように、観光庁、日本政府観光局等において、周知を図る活動を行うこと。

<理由または期待できる効果>

- ・ジャパン・レール・パスの通訳案内士への適用により、顧客の経済的負担を減らします。
- ・下見による質が向上します。

2 国、自治体、公共団体等が実施する外国人招聘事業において、通訳案内が必要な場合は通訳案内士の採用を義務化する。

<理由または期待できる効果>

- ・諸外国との政治的・文化的摩擦を回避するために効果的です。

3 優れた通訳案内士を育成するために、以下の取り組みを行うこと。

- ・通訳案内士のあり方検討会においては、初任者研修の義務化、更新研修の義務化、更新時登録などが提案されている。これらの施策は通訳案内士の質的な向上に資するものの、通訳案内士にとっては、大きな負担ともなる。通訳案内士団体等の行う研修に対する政府の支援制度を創設すること。
- ・広域観光周遊ルートや東北の観光復興などの新たなインバウンド振興策の実施にあたっては、通訳案内士のスキルアップのための支援策を盛り込むこと。

<理由または期待できる効果>

- ・この諸提案は、各業界（旅行会社、政府や地方自治体、通訳案内士団体）が良いとして 1 年間かけて提案してきた合意点であり、業界全体の向上のために役立ちます。観光庁の存在感と役割を内外にきちんと示すことができます。
- ・「更新時必須研修」に関し、講師を都市部から地方に派遣し、地方での交流が進むことは地方創生にもつながります。

第4 試験制度の継続と改善

1 通訳案内士試験制度は継続すると同時に改善を図る。

- ・一次試験の地理、歴史、一般常識の出題対象範囲を明確化する。
- ・一般常識は観光白書に加え、旅程管理に関する問題を出題する。
- ・合格発表は遅くとも1月にする。
- ・税理士試験のように、1度合格した科目の免除期間を無期限とする。
- ・TOEICによる試験免除点数を引き上げる。

<理由または期待できる効果>

- ・地理、一般常識の課目で、難問・奇問が続出しています。
- ・実際の業務では、旅程管理業務能力が必要ですが、現行の試験制度が実態に合っていないので、質の担保のためにも必須です。
- ・通訳案内士団体は新人に研修を行うことが定められており、合格発表日が遅くなればなるほど合格発表後の初任者研修の実施時期が訪日客のハイシーズンと重なっているため、講師の確保等が困難になりつつあり、良質な研修を行うことが難しくなります。

・TOEIC や旅行業取扱管理者試験等の試験免除が無期限なのに比較し、通訳案内士試験の 1 次試験の各科目の免除期間は翌 1 年のみとなっています。同じ試験の中での矛盾を解消します。

・TOEIC スコア 840 点レベルは、現場を知る通訳案内士の観点からは低く、語学レベルでの質の担保を図るのは難しいと判断します。

要望団体

一般社団法人日本観光通訳協会 (JGA)

協同組合全日本通訳案内士連盟 (JFG)

特定非営利活動法人通訳ガイド&コミュニケーション・スキル研究会(GICSS 研究会)

中国語通訳案内士会 (CGO)

全日本韓国語通訳案内士会 (KGO)

栃木県通訳案内士協会 (TOTAK)

富士の国やまなし通訳案内士会

日本通訳案内士研鑽会

岩手ひらいずみ通訳ガイドの会

石川県通訳案内士協会

長野県通訳案内士協会

特定非営利活動法人日本文化体験交流塾

連絡先

- ・協同組合全日本通訳案内士連盟 (JFG) 理事長 松本美江 03-3380-6611
- ・一般社団法人日本観光通訳協会 (JGA) 常務理事事務局長 大岡誠一 03-3863-2895
- ・特定非営利活動法人通訳ガイド&コミュニケーション・スキル研究会(GICSS 研究会)
理事長 ランデル洋子 03-3706-9861
- ・NPO 日本文化体験交流塾 (IJCEE) 理事長 米原亮三 03-3868-3260