

これまでの検討会における委員等の主な意見

(1) 業務独占の廃止と名称独占

- ・名称独占である通訳案内士については、何を提供し、どのような仕事をし、価値は何なのかということを考える必要がある
- ・有資格者は必要な知識を備え、しっかりとした案内ができることを旅行者等に知らしめることが重要
- ・名称独占で規制される通訳案内士の類似名称については、外国語表記も含めて検討する必要がある
- ・名称独占後に非有資格者をどのように呼ぶのかを利用者目線で検討する必要がある

(2) 有資格者の利用促進策

- ・通訳案内士、地域ガイド、無資格ガイドの違いが分かるようにグレード制を創設すべき
- ・国家資格であるガイドとして、ふさわしい活躍ができる場を提供する必要がある
- ・今後、多くの通訳ガイドが出てくる中、利用する側が、「誰を使っていいかわからない」ということは望ましくなく、利用者のニーズに合った見える化を図ることが必要。また、通訳案内士の雇用の促進や利用客が判断できる選択肢を提供するということから、リストの一元化や情報提供は重要であるととともに、情報提供の際は詳細なものが望ましい
- ・語学別有資格者のリストの一元化と問合せに関するワンストップ窓口の設置が必要
- ・多様なニーズの観光客とガイドとをマッチングさせるための仕組みの整備が必要

(3) 有資格者の品質の維持・向上

○更新制・研修受講

- ・信頼に足るしっかりしたガイドであるということを如何に制度として担

保していくかが大事

- ・質の高いガイディングは必須であり、語学力だけでなくホスピタリティー、旅程管理力の向上も必要
- ・全国統一的な質の確保の観点から、国による研修等の実施が必要
- ・資格取得後の研修、更新制度、評価システムの導入による質の向上が必要
- ・更新制度の導入（試験＋研修の実施）が必要
- ・試験、研修を含めて全てを国が実施する必要はなく、特区等で地域ガイドを導入している自治体とも協力しながら質を担保していくような体制があってもいいのではないか
- ・更新制を導入する場合は、事務作業を考え、更新年度を平準化すべき
- ・試験だけで通訳案内士の質を担保していくことは難しく、研修などで「育てていく」という意識が必要。また、通訳案内士の資格制限として、一定期間の地域ガイド経験や研修を幾つか受けた上でないと受験できないといったことも考えられるのではないか
- ・通訳案内士団体等が行う研修に対する国の支援制度を創設すべき

○現有資格者の取扱い

- ・通訳案内士であることが客観的に確認できる指標・目印が必要ではないか
- ・素養があるが埋もれてしまっている通訳案内士にも研修の場を用意し、その方々に旅行会社等が仕事を提供できれば良いサイクルが生まれる
- ・ガイドの仕事や使用した場合のメリット等を積極的にPRしていく必要がある
- ・美術館、博物館の入場料免除やジャパンレールパス等を購入可能とすべき
- ・国、自治体等が実施する外国人招聘事業において通訳案内士の採用を義務化すべき
- ・悪質ガイドが発覚した場合、追加講習を課したり、ランク取り消し等を行うことが必要

(4) 非有資格者対策

- ・最低限のコンプライアンスを守らせる等の観点から、非有資格者も登録はさせるべき
- ・ノンライセンスの者も登録させると、全体としてレベルアップの可能性も出てくる
- ・通訳案内士を手配するランドオペレータについては、信頼が得られるもの

にすることが重要

- ・悪質なガイドや業者に対するルール化（ランドオペレータの登録制、通訳案内士に対して課されているキックバック規制の適用）を図るべき
- ・旅行会社（ランドオペレーター）にガイド手配を行わせるべき
- ・観光警察の設置や苦情受け付け窓口の設置等ルールを守らせるべき
- ・資格を持たない非有資格者がどのくらいのクオリティを持っているかがわかるような指標が必要
- ・名称独占の罰則規定については、実効性のある体制作りも同時にする必要はある
- ・名称独占の罰則規定については、ガイドだけでなく、それを謳って集客を行った旅行会社やランドオペレータを罰することができる必要がある
- ・ぼったくりなどの悪質ガイドを是正するという観点から、名称独占後は規制緩和で得られた成果が目指した姿であるのかをモニタリングし、是正できるようなスキームが必要
- ・利用者目線で考えると、非有資格者を届出・登録させることによるデメリットも考える必要があるのではないか。何らかの届出、登録によって有資格者と類似の名称が生まれ、勘違いされることで混乱を招くことが増えるのではないか
- ・最低限のルールは法で保護していくべきだが、そこを前提とした部分で被害を受けた人への救済措置は別に考える必要があり、消費者保護という観点を日本国民から訪日外国人旅行者へ拡大するような取り組みも必要
- ・非有資格者を利用することによって、被害やトラブルとなった場合の苦情相談窓口を設置し、名称独占後のモニタリングに役立てることが必要
- ・入国直前段階の空港や飛行機内等の段階で、動画やチラシなどにより日本での基本的な旅行知識と合わせて通訳案内についての何らかの周知活動ができないか

（５）地域ガイド制度

- ・地域ガイドについて、今後、普及、拡大させるのも一つの方法
- ・全国ガイドの登録者数が少ない地域にとって、自治体主導による地域ガイドの養成が重要であり、地方部の自治体がインバウンドの呼び込みに取り組むのであれば、地域ガイドの育成は受入環境整備の重要な取り組みの一つとなる
- ・外国人旅行者等に対する情報の非対称性を減らすため、公的な地域ガイド

としての位置付けが必要（地域ガイド育成方法に関する国のガイドラインと当該ガイドラインに沿ってガイドを育成する自治体・団体を国が認証するなど）

- ・地域ガイドは、地方部でのインバウンド観光の基幹産業化、雇用創出の最重要な柱の一つであるため、地方部でのガイド育成が必要
- ・何回もその地域に訪れてもらえるような地域に定着したガイドの育成が課題
- ・地域ガイドをつなぎ合わせて、国内周遊ツアーが組み立てられる枠組みへの支援が必要

（６）通訳案内士試験

- ・地理、歴史、一般常識の出題範囲を明確化するとともに、一般常識に旅程管理に関する問題を出題することが必要
- ・実際にガイドに従事している際に必要な知識を問うべき。また、面接時に通訳案内士業務に向いているかどうかを判断して合否に反映すべき
- ・ホスピタリティーを試験項目にする等試験内容の見直しが必要
- ・一度合格した科目の免除期間を無期限とすべき
- ・TOEICによる試験免除点数を引き上げるべき
- ・合格発表は遅くとも1月にしてほしい

（７）全国的な通訳案内士団体の創設

- ・資格を持った方達が団体に目に見える形で動くような組織的な活動、組織が必要である