

第6回新たな通訳案内士制度のあり方に関する検討会 議事要旨

平成29年12月21日
観光庁観光資源課

通訳案内士制度の見直し後のあり方について検討を図るため、第6回「新たな通訳案内士制度のあり方に関する検討会」を12月21日（木）に開催しました。今回の検討会では、通訳案内士の認知度向上方策や新制度の周知方法等について議論を行いました。

1. 開催日時・場所

- ・ 日時：平成29年12月21日（木）14:00～16:00
- ・ 場所：中央合同庁舎2号館低層棟 1階
共用会議室3AB



2. 出席者（別紙のとおり）

3. 配布資料

委員名簿

配席図

【資料1】通訳案内士登録情報検索サービスについて

【資料2】附帯決議に関する取り組み事項について

【参考資料1】通訳案内士登録情報検索サービス ご利用イメージ

【参考資料2】個人情報保護法啓発チラシ

【参考資料3】全国通訳案内士・地域通訳案内士の登録証について

【参考資料4】通訳案内士試験制度の見直しについて



4. 検討会での発言等

事務局より、資料1、資料2について説明を行い、議論を行った。

以下はそのうち主なものの要約。

資料1について

○2点質問をいたします。1つ目、入力できる文字の言語は全ての10言語に対応してい

るのか、それとも日本語だけなのかということと、2つ目は、登録された業者だけが通訳案内士登録情報検索サービスを閲覧できるのか。例えば子会社が海外にある場合などはどのような扱いになるのか。

→入力については基本的には日本語になる。英語でも可能だが、他の言語については表示できない場合もある。閲覧について、メールアドレスを本システムに登録していただいて、登録されたメールアドレスに認証キーなどログインに必要な情報が行きますので、そのメールアドレスの管理がどこまで共有されるかの部分になってくる。基本的には登録いただいたメールアドレスを使える方にしか見られないという形になる。

○システムダウン、ウイルス、ハッカーの攻撃に対するセキュリティー対策や情報のバックアップ等、どこまでされているのか。

→システムのバックアップは高頻度で行っており、何か問題が起こったらすぐ戻せるような形になっている。また、セキュリティー対策はクレジットカードが入ってもいいレベルのもので対応している。

○ほとんどの人が1、2分で登録できるようなシステムなのか。また、うまくできなかった場合、どこに言えばサポートしてもらえるのか。

→初回のメールアドレス登録などは都道府県さんと事務的なやりとりが必要になってくるが、システムにログインすればインターネット上で簡単にできる。情報を公開する、しないの設定は全部パソコン上で選択が可能で、メールでの質問が可能なヘルプデスクも設けている。

○今後運用をしていくうちに色々な問題が起きてくるかと思うが、改善なり、いい方向に修正などが加えられていくと思いますから、ぜひ前向きな目線で見えておいていただきたい。技術的なことについては、我々の手に余るようなことが結構あるかと思えますから、事務局に今後スケジュールをお任せしたい。

資料2について

○今後JNTOを通じて諸外国に対しても制度の周知を図るという点、旅行会社としては、どこまでどういうタイミングで行ったら良いのか。JNTOさんもやっていただいて、な

おかつ何か共通の案内を、例えば英語で文章があつて、J N T Oさんと旅行会社からも、徹底のためにやってくれというのであればこちらでもやりますので、そういうのもあると逆に案内士としてもありがたいと思います。

→ J N T Oさんは各海外の事務所でおつき合いのある旅行会社さんがいらっしゃいますので、通知してもらうように我々のほうからしっかりとお願いしていきたい。その上で、J N T OがB to Bの部分と、広く一般に対してのプロモーションもやっていきますので、その中でも、このような通訳案内士がいるということを含めてプロモーションしてもらうよう、詳細の検討を進めていきたい。旅行会社様からご案内をいただく際にはぜひご協力をお願いしたいと思う。

○海外へのPR、アピールに関して、情報を持つ者が一緒になってプレスリリースなり、海外に日本はこういうふうになりましたよというようなアピールができるので、バッジができた段階で一斉にかけるなんていう手も1つあると思う。

○3つ質問とコメントをさせていただければと思います。1つ目、今後バッジを導入した際のバッジとIDの違いというものがまず1点。バッジだけ見せて永久に無料で施設に入れてしまうというのは大丈夫なのかという懸念がある。2つ目、通訳案内士がバッジやIDを提示し、無料で入れる施設へのアナウンスも必要だと思う。通訳案内士がバッジ、IDの提示で無料になる施設の新規開拓は今どきのようにお考えなのか。ここが増えれば増えるほど、お客様への価値提供が上がるというところで、大きなインセンティブになると思う。このメリットをきちんと伝えてあげるのは大事だと考える。3つ目、就業状況の実態把握は、新システムで1年に1回なり、今年一年どれぐらいどのようなお客様を案内したというようなアンケート機能をつければ、より実態に近い就業状況というのが把握できるのではないかと。

→まず1点目のIDとバッジの関係、IDは法律改正をしても変えていない部分で、その業務をやっている間の表示義務というのは当然かかっている。バッジについてご提案したのは、法律上の義務づけではなく、登録研修機関に会員証のような形でできればよいのではないかと考えている。有効期限について、登録証にも有効期限はついていない。バッジについては登録研修機関のほうで実際には管理していただく形になる。2つ目、バッジ、IDの提示で無料になる機関を広げていくというのは、以前からご意見をいただいていた、

文科省、文化庁に対しても1回我々のほうから申し入れをし、今後も状況を確認させてもらいたいということも申し入れている。施行業務が落ちついたところでまた文化庁、文科省に対して状況の確認をしていきたい。3つ目、システムでアンケートをとるとするのは、確かにそれができると一番いいなと思う。新しい改修が必要になり、これからの予算次第ということで検討課題にさせていただきたい。

○附帯決議の全国通訳案内士等の有資格者の就業機会を確保することについて。せっかく資格を取ったのだから、もっと働ける場を拡充してほしい、サポートしてほしいという趣旨で、それを行った上で別途調査するということが本来の業務だと思う。就業状況の実態把握については、以前国の予算で調査をされたような形で国がお金をかけて支援していく事業で、団体が自主的ということになると非常に負担が重い。それ以外にもコンプライアンスの問題で著作権の関係や少数言語の試験実施についても、支援の仕組みを検討する場を設けて、金銭的な支援や附帯決議の理念を実現するような方向で動いてほしい。

→実態把握については言葉足らずだったが、調査の実施については通訳案内士団体の皆さんのご協力をいただきたいとは思っているが、基本的には国で調査する形で行いたい。その他の金銭的な支援については、まさにこれからの議論だと考えている。国際観光旅客税も含めて、税を使うということについての議論になると、メインは平成31年度以降の話になり、これからの議論の中でそこも捉えていければと思っている。加えて、今回ご意見があったということは事務局としても承るが、前の検討会の取りまとめにもあった通り、団体の声を1つにさせていただき、通訳案内士全体の意見としていただきたいというのが我々の強い思いでもある。

○これをいい機会に声を1つにまとめていくような、団体をつくっていくような感じに動いてくれば、お金のことも、いろんな意味での支援も、あるいは力もついてくると感じた。

○周知方法の関係で、地方自治体として事務的なことを行っている立場からお願いがあり、今回変わる点を年末までに整理しておきたく、ご配慮いただければ大変ありがたい。

→省令、告示の案については各自治体に共有しているものを確認して、調整を進めていただきたい。

○地域通訳案内士制度についての周知は我々もしっかりやっていかなければいけない。また、無資格でも今後ガイドができるようになるといったことを地域に対してしっかり言っていかなければいけないという立場だと考えている。そういった中でも我々の地域通訳案内士を全国通訳案内士さんと同様にしっかり差別化して、質の高いガイドとして育成、支援をしてまいりたい。

○今、管轄の登録者が7,500人ぐらいいるが、その実態がよくわからないということが一番問題だと懸念している。バッジも含めて色々な話題を提供して、様々な方法を使って周知していくことが大事だと考えている。観光庁にお願いしたいのは、周知をしっかりやっていただきたいということが1つと、全国通訳案内士を取るインセンティブを何かつくっていかないと、制度が崩壊してしまうのが一番怖いと思っている。

→周知や登録のメリット、差別化をどう図っていくのかというのは、バッジはその1つの例であるが、総合的にやっていかないといけないと我々としても同感で、これからの検討をまた進めていきたい。

○通訳案内士にお金を払う利用者は誰かということ、海外からの旅行者の方なので、実際お金を払う利用者がこれをきちっと理解しないと、色々な混乱や誤解招くと思う。その辺の周知の仕方もぜひご検討いただいて、徹底していただければと思う。

○バッジに関して3点、1つ目、通訳案内研修を修了した全国通訳案内士に対してバッジを渡すのは、どの研修を言っているのか。2つ目、デザインや材質などは使用しやすい現実的なものにしてほしい。3つ目、特に期限がないというお話もあったが、通訳案内士の資格を喪失した人は返却するなど、何かルールを作らないといけないと思う。

→研修時に渡す方法については現段階でのご提案である。前提として国がバッジをつくるわけではなく、デザインを決めるに当たってのお手伝いはできるが、実際にバッジをつかって配付する作業は登録研修機関になる通訳案内士団体の皆さんにさせていただく形を想定している。材質や管理方法などについては今後検討していきたい。

○バッジを通訳案内士以外の人がつけたら、違法ということになるのか。

→法律で規定されているものではなく違法ではない。

○バッジの制度について、全てガイド団体が自主的にやるということはすごく負担が大き
く、一切財政的支援がないというのは難しい。今後どのように差別化していくか、仕組み
をつくっていくか、できれば観光庁に議論の場づくりを検討してほしい。

→バッジの選考までは観光庁の事業として行う予定。

○海外広報に関してはJ N T Oとしてはもちろんできる限りのことをしたい。通訳案内士
法の改正について、1つ核になるようなチラシを定めて、必要な言語を整備した上で、そ
れにのっかってさらに皆さんがそれぞれの立場でP Rできるような形に持っていったほう
がよいと感じた。

○業界に対して詳しい制度説明する場合と、利用者が見たときに全国通訳案内士と無資格
者は何が違うのということがわかりやすく書かれたものをぜひつくっていただき、各協会、
団体のホームページにバナーを張っていただいて、どこを開いてもすぐ見られる形にして
ほしい。

○観光ボランティアガイドに、少しでも通訳案内士の状況を理解していただいて、案内士
のほうに向かっていける方も何人かいると思っている。

○バッジを使って周知徹底を図っていくのは賛成で、実際に身につける全国通訳案内士の
人たちにアンケートをとって決めるのもおもしろく、愛着をもってつけられると思う。通
訳案内士に関して英語に翻訳するとき、J N T Oや観光庁のほうで文言やロゴなどに関す
るガイドラインをつくっておかないと、各団体さんが勝手に意識しながら説明していくと
品質がばらばらになってしまうことを懸念している。

→バッジの選定を多数決で行う点について、確かに幅広く意見をいただくよう検討を進めて
いきたい。バッジの品質にばらつきのないようにと言う点では登録研修機関の皆さんで協
働してやっていただき、統一できるようお願いしていきたい。ロゴや説明文言の話は有意
義なご意見として検討していきたい。

○周知の部分、年が明け、春のガイドアサインが始まる中で法改正の内容やライセンスの
有無に関する説明を各旅行会社に独自解釈をされると難しくなるので、明示する核となる

ものをぜひ英語でつくっていただき、業務を進めていきたい。

○試験の見直しの件で、英語であれば、英語が通じる国に関してはいろんな国の文化を勉強すべきではあるが、例えば韓国とか中国だけであれば、その国の人の文化について知識を持っていればよいと思う部分もある。通訳案内士の登録情報検索サービスについて、旅行会社としてはすごくよい情報源になるが、検索をするサイトだけの運営になるのか。サイトを通しては何かあった際にどこが管理するのか気になった。

→検索サービスについて、各都道府県にある登録簿が今まで集約されていなかったものを集約する行為をしているだけであり、これを使って手配をしていただく想定はしていない。一つ一つの契約は、通訳案内士の方が公開を希望した情報が載っており、あとは個別にやっていただき、国が民間のビジネスに立ち入ることまで何かするものではない。こういう通訳案内士の方がいると確認することが今までできなかったところを助ける役割である点をご理解いただければと思う。

○検索サービスについて、今まで紙であったものが1つのシステムの中に入って検索ができ、こんなガイドもいるとわかる点がまず大きな第一歩で、今後稼働して充実していくことで実態把握にも使うことができ大変期待している。VISIT JAPAN大使や各種委員等、非常に情報発信力が強い方々が、今回のことをよく理解していただいて、外で発言する機会のある人には間違ったことを言わないようにご指導しておくところも大事だと思った。今後、通訳案内士の皆様方も一丸となったご意見を言っていただくこと、業界まとまってレベルアップということについて進んでいっていただけるとうれしい。

— 了 —