よくあるご質問



※特にお問い合わせの多い内容

登録番号に関するお問い合わせ

通訳案内士登録情報検索サービスの登録番号がわかりません。

メール受信未着に関するお問い合わせ

- 1. <u>初期パスワードのメールが届きません。</u>
- 2. 認証キーのメールが届きません。

ログインに関するお問い合わせ

- 1. 認証キーを入力した後、エラーが表示されました。
- 2. 「登録番号かパスワードが正しくありません」と表示されます。
- 3. 「アカウントがロックされている」と表示されます。

システムに関するお問い合わせ

- 1. メールアドレスの変更方法がわかりません。
- 2. 基本情報の入力が出来ません。
- 3. 「研修受講年月日」が表示されません。

※それ以外のお問い合わせ内容

初期設定に関するお問い合わせ

- 1. 初期設定の方法がわかりません。
- 2. 言語ごとに登録しなければならないのでしょうか。
- 3. 2つの登録番号で共通のパスワード登録は可能でしょうか。

システム操作に関するお問い合わせ

- 1. 「Web公開する」に設定し、保存ボタンを押したのに、反映されません。
- 2. <u>写真をアップロードできません。</u>
- 3. <u>写真が横向きに登録されます。</u>
- 4. 「情報を編集する」ボタンが見当たりません。
- 5. <u>就業依頼応募中に、基本情報の公開設定を「非公開」にすると、</u> 応募先の旅行会社等に対して、情報を非公開にできますか。
- 6. <u>初回ログイン時、「以下は旅行会社等に公開されている、</u> あなたの通訳ガイド情報です。」の下に、「プロフィール」、「資格、スキル、就業条件」、 「連絡先」、「その他の通訳案内士登録情報」と表示されています。 氏名やメールアドレス等は画面表示されていませんが、 既に情報は公開済みなのでしょうか。
- 7. 「Web公開する」で公開したい基本情報にチェックを付けて 「保存する」をクリックした後、「【お願い】通訳案内士の検索結果に表示される項目を 公開しませんか?」と表示されます。 顔写真や対応可能な都道府県、自己紹介などの情報はどこから設定するのでしょうか。
- 8. 情報公開せずに通訳案内研修受講状況を確認できますか。

その他のお問い合わせ

- 1. <u>以前、利用規約は同意済みのはずですが、</u> ログイン時に「利用規約の同意が必要です」と表示されました。
- 2. 海外からの閲覧時に文字化けしないのでしょうか。
- 3. 他の通訳案内士の方が閲覧できている就業依頼が、自分の画面では表示されません。
- 4. 操作マニュアルのダウンロード方法がわからない。
- 5. <u>IDには使用期限はあるのでしょうか。</u>
- 6. 検索サイトで検索できません。
- 7. 応募したのに依頼主から連絡がありません。依頼主と連絡を取れますか。
- 8. 「公開情報閲覧者」とは誰でしょうか。 登録情報が公開されると、パスワード無しで誰でも閲覧できるのでしょうか。
- 9. ログインしたら以前と違う画面が表示されました。
- 10. <u>就業依頼を登録したり、公開した情報を閲覧する「旅行会社等」とは</u> 具体的に誰になるのですか。



通訳案内士登録情報検索サービスの登録番号がわかりません。



サービスの登録番号(10桁)は、自治体に通訳案内士登録情報検索サービスのご利用をお申込みいただいた際に通知される番号です。

各通訳案内士の登録番号7桁(アルファベット2文字+数字5文字)の先頭に 自治体ごとの3桁コードを付与した番号になっています。

例)123EN01234

通訳案内士登録情報検索サービスの登録状況は、お申込みの自治体が管理していますので、 お申込みの自治体に直接お問い合わせください。



1. 初期パスワードのメールが届きません。

回答

登録されたメールアドレスにメールが届かない場合、次の原因が考えられます。

- 1. サービスの登録番号が正しく入力されていない。
- 2. 届いたメールが、迷惑メールフォルダに入っている。
- 3. 登録したメールアドレスと実際のメールアドレスが異なっている。
- 4. Web公開を希望されていない。
- 5. 自治体での登録・変更手続きが通訳案内士情報検索サービスにまだ反映されていない。

原因が3~5の場合、登録状況が確認できないため、自治体に登録状況をご確認ください。 なお、自治体での登録・変更手続き後、システムへの反映は翌日以降となります。

2. 認証キーのメールが届きません。

回答

認証キーは、登録いただいたメールアドレス宛てに送付されますが、 追加認証の画面が表示されてから、認証キーのメールが届くまでに時間がかかる場合があります。

迷惑メールフォルダにメールが届いている可能性もありますので、ご確認ください。

認証キーは、トップ画面でログインするごとに発行されるため、以前届いた認証キーは無効になります。 追加認証の画面が表示されたら、そのままの状態でお待ちください。 新たに届いたメールに記載の認証キーで、再度、ログインをしてください。



1. 認証キーを入力した後、エラーが表示されました。

回答

認証キーを入力してもログインできない場合、次の原因が考えられます。

1. 最新の認証キーを入力していない。

認証キーは、ログインするごとに新しい認証キーが発行され、 最新の認証キーを入力する必要があります。 再度ログインの上、新たに届いた認証キーで確認してください。 ※メールが届くまで時間がかかる場合もあります。

2. 何度もログイン操作をしている。

認証キーのエラーメッセージが表示された後、ブラウザの戻るボタンを押した場合、 再度ログインしたとみなされ、何度も新しい認証キーが届いてしまい、 どのメールの認証キーが正しいか、わからなくなります。

エラーメッセージが表示された場合は、エラー表示された画面のまま 入力した認証キーを削除し、最新のメールに記載された認証キーを入力して確認ください。

3. 認証キーが正しく入力されていない。

次の場合は正しく認証できません。

- ・大文字/小文字が間違っていたり、不要なスペースが含まれている。(手入力の場合に多い)
- ・先頭や末尾に不要なスペースが含まれている。(コピー&ペーストの場合に多い)

エラーメッセージが表示された場合、エラー表示された画面のまま 入力した認証キーを消去し、再度、正しい認証キーを入力して確認ください。



2.「登録番号かパスワードが正しくありません」と表示されます。

回答

ログイン時のサービスの登録番号(10桁)・パスワードに間違いがないか、 入力情報に不要な情報が含まれていないか確認の上、再度、お試しください。 ※前後に空白が含まれる、大文字・小文字・半角・全角の間違いなど。

3.「アカウントがロックされている」と表示されます。 回答

ー定回数ログインに失敗すると表示されるメッセージです。 一定時間経過しますと改めてログインが可能となります。



1. メールアドレスの変更方法がわかりません。

回答

下記手順でメールアドレスを変更ください。

- 1. 通訳案内士情報検索サービスにログインの上、画面左上の「メニュー」をクリックします。
- 2. メニュー画面で「基本情報メールアドレス変更」をクリックします。
- 3. 新しいメールアドレス、新しいメールアドレス(確認用)を入力し、「保存」をクリックします。
- 4. 確認画面の内容を確認の上、「OK」をクリックします。
- 5. 新しいメールアドレスに認証キーが記載されたメールが届きます。
- 6. 一旦ログアウトし、再度ログインします。
- 7. 届いたメールに記載の認証キーを入力の上、「OK」をクリックすると、 メールアドレス変更完了の画面が表示され、メールアドレスの変更が完了します。
- ※ ご登録のメールアドレスが無効(解約)になっている場合、手順5で「認証キー」を受け取れません。 お手数ですが、ご登録の自治体で メールアドレス変更の手続き が必要となります。



2. 基本情報の入力ができません。

回答

通訳案内士の方は、自治体にご登録された情報のうち、どの情報を公開するか、の選択のみ 実施いただけます。

基本情報は、自治体が管理する情報となりますので、変更・修正が必要な場合は、自治体にてお手続きください。

ただし、通訳案内研修受講年月日は、観光庁で管理する情報となりますので、 通訳案内研修受講年月日の変更・修正が必要な場合は、観光庁までお問い合わせください。

3.「研修受講年月日」が表示されません。

回答

通訳案内士登録情報検索サービスにログインの上、「情報を修正編集する」をクリックし、 通訳ガイド情報登録・修正・参照画面を開きます。 通訳案内研修受講年月日 をチェックした上で、保存→OKボタンをクリックします。 翌日以降に受講年月日が確認できるようになります。



1. 初期設定の方法がわかりません。

回答

下記手順で初期設定を実施ください。

- 1. 下記URLをクリックし、規約に同意の上、サービスの登録番号(10桁)を入力ください。 <u>https://japanese-nationalguide.mlit.go.jp/jtap/agreeTermsOfServiceGuide/</u>
- 2. OKを押すと「メールを送信しました」と表示されます。
- 自治体に登録したアドレス宛にメールが届きます。
 メールに記載のURLをクリックし、サービスの登録番号(10桁)とメールに記載の初期パスワードを入力し、ログインしてください。
 ※メールが届くまで時間がかかる場合があります。
 https://japanese-nationalguide.mlit.go.jp/jtap/guide/
- 4. パスワード変更画面が表示されるので、ご自身で決めたパスワードを2回入力し、変更をクリックしてください。

以上で初期設定は完了です。ID/パスワードは、今後ログインする際に必要ですので、他人には教えず、紛失しないようにしてください。 2回目以降は、手順3のURLから、サービスの登録番号(10桁)とご自身で決めたパスワードでログインしてください。 ログインすると、追加認証の画面が表示され、画面を開いたままお待ちいただくと、認証キーが記載されたメールが届きます。 その認証キーを使って、サービスにログインします。 ※メールが届くまで時間がかかる場合があります。

2. 言語ごとに登録しなければならないのでしょうか。

回答

言語(資格)ごとに、自治体に登録している情報が公開されます。 言語ごとに公開を希望する場合は、それぞれ登録いただく必要があります。

3.2つの登録番号で共通のパスワード登録は可能でしょうか。 回答

パスワード設定は、言語ごとに行う必要がありますが、設定の際、サービスの登録番号(10桁)に紐付きますので、 共通のパスワード登録が可能です。



1.「Web公開する」に設定し、保存ボタンを押したのに、反映されません。 回答

「Web公開する」に設定した翌日に、公開のチェックを付けた情報が表示されます。 翌日以降に表示されているか確認ください。

表示されない場合、「基本情報」と「付加情報」の保存ボタンのクリック後、OKボタンをクリックしていない可能性があります。 サービスにログインの上、「情報を編集する」ボタンをクリックして、公開設定の状況を確認してください。 公開設定が保存されていない場合は、再度、「Web公開する」にチェックを付けて、保存ボタンをクリックした後、 画面の一番下にあるOKボタンをクリックください。

なお、OKボタンを押した後に表示される画面が、旅行会社等が見た時と同じ状態の画面になりますので、 こちらの画面を見ると、ご自身の情報が旅行会社等からどのように見えているか、最終確認できます。

2. 写真をアップロードできません。

回答

アップロードできるファイルは **画像ファイル** のみで、Word や PDFファイル は、写真としてアップロードできません。 一般的な写真の画像ファイルの種類として、JPEG、GIF、PNG などがあります。 アップロード可能なファイル形式をご指定の上、ご確認ください。

3. 写真が横向きに登録されます。

回答

横向きの画像を取込むと、自動的に縦向きに変更する機能があるため、表示が変更になることがあります。 縦向きで撮影した画像で基本情報へご登録の上、ご確認ください。



4.「情報を編集する」ボタンが見当たりません。

回答

トップ画面のメニューより「通訳ガイド情報登録・修正・参照」をクリックください。

5. 就業依頼応募中に、基本情報の公開設定を「非公開」にすると、 応募先の旅行会社等に対して、情報を非公開にできますか。

回答

応募した際に旅行会社等に公開されたメールアドレスは、引続き応募先の旅行会社等に公開されますが、 その他の基本情報は非公開になります。

6. 初回ログイン時、「以下は旅行会社等に公開されている、あなたの通訳ガイド情報です。」の下に「プロフィール」、「資格、スキル、就業条件」、「連絡先」、「その他の通訳案内士登録情報」と表示されています。 表示されています。 氏名やメールアドレス等は画面表示されていませんが、既に情報は公開済みなのでしょうか。 回答

「プロフィール」、「資格、スキル、就業条件」、「連絡先」、「その他の通訳案内士登録情報」は情報カテゴリ名です。 Web情報公開前は、情報カテゴリ名のみ表示され、「情報を修正編集する」をクリックして、公開操作が完了すると、 公開チェックした情報は旅行業者等に公開となり、カテゴリタイトル下部にも、その項目名が表示されます。 ※公開設定すると、「プロフィール」の下に氏名、性別、言語等が、「連絡先」の下にメールアドレス等が表示されます。 7. 「Web公開する」で公開したい基本情報にチェックを付けて「保存する」をクリックした後、 「【お願い】通訳案内士の検索結果に表示される項目を公開しませんか?」と表示されます。 顔写真や対応可能な都道府県、自己紹介などの情報はどこから設定するのでしょうか。 回答

「戻る」ボタンをクリックした後、画面の左上にある「付加情報」をクリックすると、 顔写真、自己紹介、対応可能な都道府県の項目が表示されるため、入力や選択を行った後、 「保存する」ボタンをクリックしてください。

8. 情報公開せずに通訳案内研修受講状況を確認できますか。 回答

確認できます。

研修の受講状況のみ確認したい場合、「通訳案内研修受講年月日」のみ公開し、 氏名、住所等の他の情報の公開設定や付加情報は入力しないでください。 「通訳案内研修受講年月日」しか公開していない場合、旅行会社等の閲覧対象にはなりません。

下記手順で設定ください。

- 1. サービスにログインして、「情報を修正編集する」クリックし、通訳ガイド情報登録・修正・参照画面を開きます。
- 2. 通訳案内研修受講年月日にチェックを付けた後、保存→OKボタンをクリックしてください。 翌日以降に受講年月日が確認できるようになります。

上記の操作のみで、他の項目でWeb公開を選択していない場合は旅行会社等からご自身の情報は閲覧されません。



回答



1. 以前、利用規約は同意済みのはずですが、ログイン時に「利用規約の同意が必要です」と表示されました。 回答

サービスの機能強化などに伴い、利用規約を改定する場合があります。 その場合、過去に同意済みの方にも、再度、同意いただく必要があるため、利用規約への同意画面を表示しています。

2. 海外からの閲覧時に文字化けしないのでしょうか。

本サービスは日本語でのご利用が前提となります。 日本語が設定されていない端末の場合、文字化けが発生する可能性がありますので、ご了承ください。

3. 他の通訳案内士の方が閲覧できている就業依頼が、自分の画面では表示されません。 回答

旅行会社等が、条件を設定して就業依頼している場合があります。 その場合、その就業依頼は条件に合う通訳案内士の方のみが閲覧可能です。

4. 操作マニュアルのダウンロード方法がわからない。 回答

ログイン後の画面の左下に表示されている、「HELP」ボタンをクリックするとダウンロードいただけます。 画面上に「HELP」ボタンが見当たらない場合は、下記の手順でダウンロードください。

- 1. 画面左上の「メニュー」をクリックします。
- 2. トップ画面が表示されます。
- 3. トップ画面の「操作マニュアル等はこちらからダウンロードしてください」をクリックします。



5. IDには使用期限はあるのでしょうか。

回答

IDに使用期限はありません。(今後、システム変更などにより、期限が設けられる可能性はあります。) 都道府県を跨ぐ住所変更を行った場合は、変更後の自治体にて通訳案内士の登録情報の変更が必要になります。 その場合は、現在ご利用のIDから、新たなIDに変更となりますので、新たなIDでログインください。 また、ログインの際に必要な認証キーなどは、ご登録のメールアドレスに届きます。 ご登録のメールアドレスを変更する場合は、登録している自治体でメールアドレス変更の手続きをお願いします。

6. 検索サイトで検索できません。

回答

本サービスが検索サイトで見つからない場合、下記URLよりログインください。 ブックマーク等に登録いただくと、次回ログインが簡単になります。 ログイン画面 https://japanese-nationalguide.mlit.go.jp/jtap/guide/

7. 応募したのに依頼主から連絡がありません。依頼主と連絡を取れますか。 回答

サービスにログインの上、該当の案件を開き、応募欄に記載の「問合せ先メールアドレス」に記載の 依頼主のメールアドレスにお問い合わせください。 詳細は、操作マニュアルの「応募済みの就業依頼の探し方」を参考ください。

- ※操作マニュアルは、ログイン後の画面の左下に表示されている「HELP」ボタン をクリックするとダウンロードいただけます。 画面上に「HELP」ボタンが見当たらない場合は、下記の手順でダウンロードください。
 - 1. 画面左上の「メニュー」をクリックします。
 - 2. トップ画面が表示されます。
 - 3. トップ画面の「操作マニュアル等はこちらからダウンロードしてください」をクリックします。



8. 「公開情報閲覧者」とは誰でしょうか。

登録情報が公開されると、パスワード無しで誰でも閲覧できるのでしょうか。

回答

公開情報は、「観光庁」、「ご登録の自治体」、「観光庁にサービス利用申請し、承認された事業者や団体」のみが閲覧可能です。 通訳案内士の方は、ご自身の登録状況は確認できますが、他の通訳案内士の方の情報は閲覧できません。

9. ログインしたら以前と違う画面が表示されました。 回答

不定期にサービスの機能強化や改善を実施することがあります。 そのような場合、操作マニュアルもあわせて更新いたしますので、ご確認ください。

- ※操作マニュアルは、ログイン後の画面の左下に表示されている「HELP」ボタン をクリックするとダウンロードいただけます。 画面上に「HELP」ボタンが見当たらない場合は、下記の手順でダウンロードください。
 - 1. 画面左上の「メニュー」をクリックします。
 - 2. トップ画面が表示されます。
 - 3. トップ画面の「操作マニュアル等はこちらからダウンロードしてください」をクリックします。

10. 就業依頼を登録したり、公開した情報を閲覧する「旅行会社等」とは具体的に誰になりますか。 回答

観光庁に閲覧申請し、承認された下記の事業者・団体が対象です。

- 1. 旅行業者(第1種·第2種·第3種·地域限定·旅行業者代理業)
- 2. 旅行サービス手配業者(ランドオペレーター)
- 3. 旅館業法に基づくホテル及び旅館
- 4. 労働者派遣法・職業安定法に基づく通訳案内士派遣業者
- 5. 日本版DMO登録団体

※自治体に対しては、災害時などに通訳案内士の手配が必要な場合に備えて、別途閲覧権限を付与する場合があります。