

通訳案内士法の改正概要について

訪日インバウンドの急増に対応した通訳案内士法及び旅行業法の改正①

○通訳ガイドの量的不足、ガイドニーズの多様化に対応した業務独占制の廃止等通訳案内士制度の大幅な見直し<通訳案内士法の一部改正>

【規制改革実施計画(平成28年6月2日閣議決定)関連】

<現状・課題>

- ①訪日外国人の急増している中で、地方部への訪問を増大させていくことが必要。
- ②現行の通訳案内士は大都市部に偏在、言語も英語に偏り。
- ③旅行者の興味関心は千差万別で通訳ガイドに対するニーズも多様化。(例: 伝統文化を知りたい、着付け体験をしたい等)
- ④特区等における地域特例通訳案内士が増加。(平成29年4月1日現在: 26地域2,052名)

【法案の内容】

<通訳案内士の業務独占規制の廃止・ニーズ多様化への対応>

- ①業務独占規制の廃止・名称独占規制の存続。
- ②地域ガイド特例を地域通訳案内士として全国展開。
- ③全国通訳案内士の試験科目の見直し(通訳案内の実務に係る科目の追加)。
- ④全国通訳案内士に対し定期研修受講の義務付け。

【法案以外の対応】

○無資格ガイドの質の向上

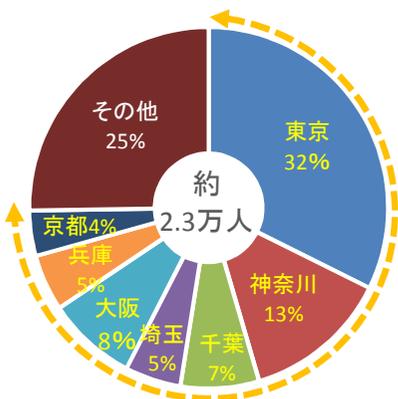
・無資格者に対しても、有資格者が受講する研修受講を呼びかけ。

○悪質ガイドの防止

・旅行者、ランドオペレーターに対し、有資格者を優先的に手配するようガイドライン等を通じて指導。
 ・有資格者のデータベースを整備。無資格者にも参加を促し、利用者の評価で質の高い者から選ばれるような環境整備。
 ・悪質な手配を行う外国旅行者については、各国観光当局に対し情報を提供し、各国法に基づく取締り・指導を要請。

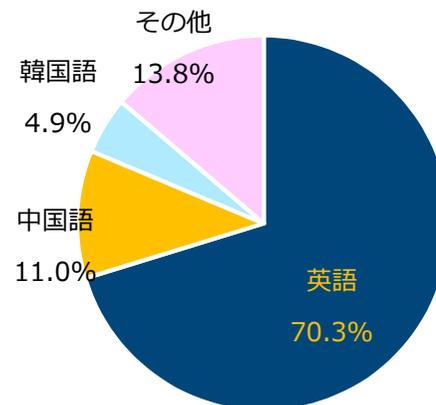
大都市部への偏在

(4分の3は都市部)



英語への偏在

(7割は英語)



○これまで法制度がなかった旅行サービス手配業者(ランドオペレーター)について、適正な管理制度を整備<旅行業法の一部改正>

<現状・課題>

- ①旅行サービス手配業者(いわゆるランドオペレーター)に旅行手配を丸投げすることにより、安全性が低下する事案の発生。
- ②訪日外国人旅行の一部において、キックバックを前提とした土産物店への連れ回し、高額な商品購入の勧誘等の実態があり、是正が必要。

<旅行サービス手配業に係る制度の創設>

- ①旅行サービス手配業者を**登録制**とする。
- ②旅行業務取扱管理者又は**旅行サービス手配業務取扱管理者**(※)の選任。(※:研修にて資格取得【新設】)
- ③**書面交付**を義務付け。
(全国通訳案内士の手配の有無についても記載義務付け。)
- ④違法な営業を行っている土産物店への連れ回し等**禁止事項を明示**(省令)。
- ⑤業務改善命令、登録取消等の**処分・罰則を整備**。

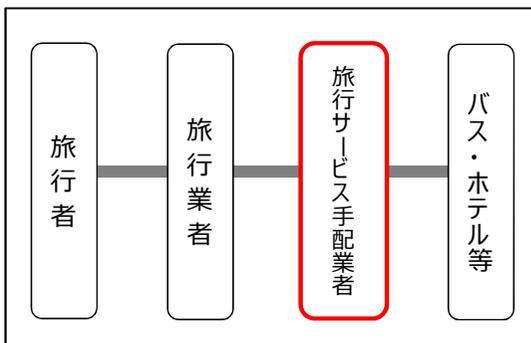
旅行サービス手配業者の数と旅行業登録の有無

業務範囲

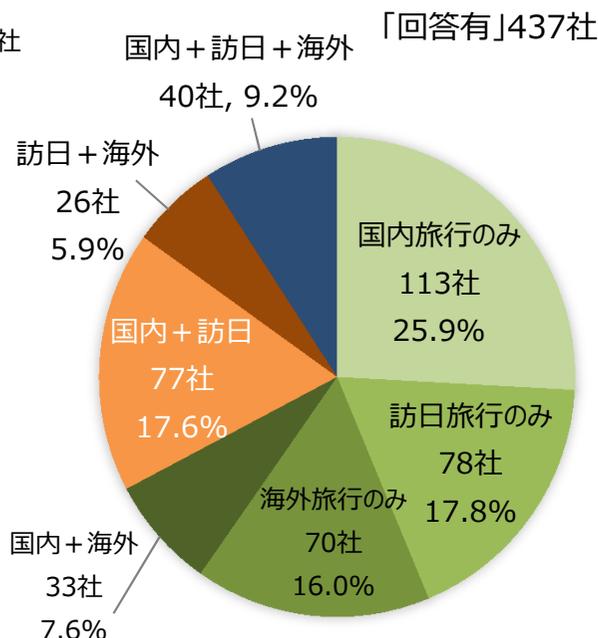
調査により判明した旅行サービス手配業者・・・1,369社

| 旅行業登録の有無 | 社 | % |
|----------|------|-------|
| 登録あり | 786社 | 57.4% |
| 登録なし | 583社 | 42.6% |

<旅行者と旅行サービス手配業者等との関係>



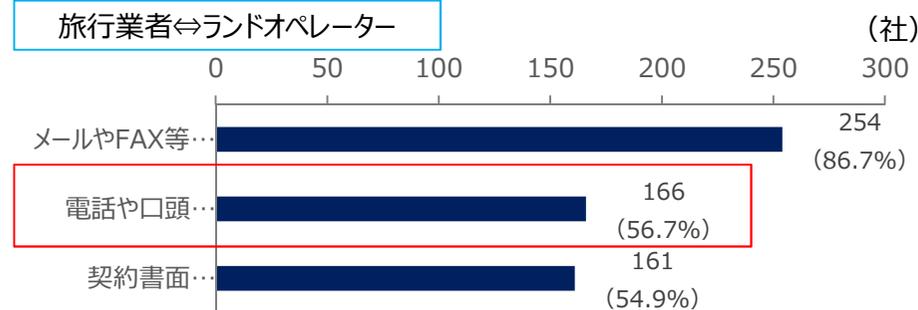
※旅行業者、貸切バス事業者、免税店等約10,000社、旅館、ビジネスホテル約3,000社及び中国の旅行会社約100社に対するアンケート調査による。



ランドオペレーターの取引方法

対象：回答有293社【複数回答有】

- 85%以上が、文書等でやりとりをしていると回答しているが、**約55%は「電話や口頭での依頼」**をしていると回答。



○旅行業務取扱管理者に係る規制緩和により、ホテル・旅館等による旅行業登録を容易にし、地域体験・交流型旅行商品の企画・販売を促進＜旅行業法の一部改正＞

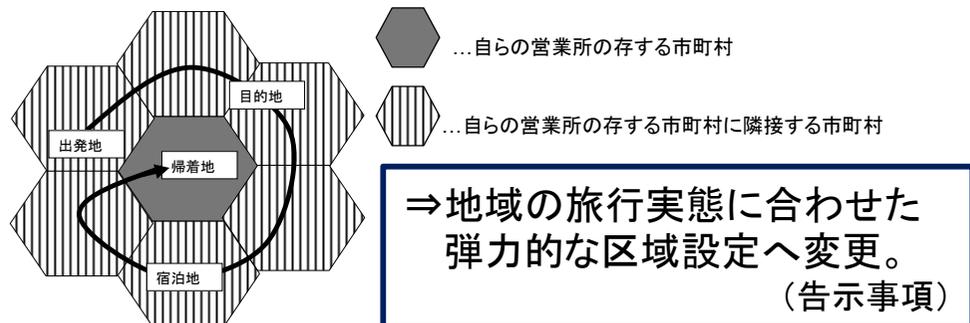
＜現状・課題＞

- ①地域体験・交流型旅行商品に対するニーズの高まり。
- ②ホテル・旅館等が自ら旅行商品を企画・販売したいとの要望。
- ③地域限定旅行者(※)が選任する旅行業務取扱管理者について要件緩和の要望。
(現行法では旅行業務取扱管理者試験に合格した者を1営業所1名以上の選任することを義務づけ。)

＜旅行業務取扱管理者に係る規制緩和＞

- ①地域に限定した知識のみで取得可能な**地域限定の旅行業務取扱管理者**の資格制度の創設。
- ②1名の旅行業務取扱管理者による**複数営業所兼務の解禁**。

【※地域限定旅行者の取扱区域(現行)】



【①地域限定旅行業務取扱管理者資格の創設】

| 取扱い可能な旅行範囲 | 総合旅行業務取扱管理者 | 国内旅行業務取扱管理者 | 地域限定旅行業務取扱管理者(新設) |
|------------|-------------|-------------|-------------------|
| 日本全国+海外 | ○ | × | × |
| 日本全国 | ○ | ○ | × |
| 地域限定 | ○ | ○ | ○(※) |

(※)航空運送や日本全国の地理等を試験科目から省略

【②1名の旅行業務取扱管理者による複数営業所兼務の解禁のイメージ】

＜現行＞



＜改正後＞



規制改革実施計画(抜粋)

規制改革実施計画

②インバウンド・観光関連の規制の見直し（平成28年6月2日閣議決定）

| 事項名 | 規制改革の内容 | 実施時期 | 所管省庁 |
|-------------|---|--------------|-------|
| 通訳案内士制度の見直し | 訪日外国人旅行者の増加とニーズの多様化に対応するため、通訳案内士の業務独占規制を廃止し、名称独占のみ存続することとする。その際、業務独占規制の廃止に伴い団体旅行の質が低下することのないよう、訪日旅行商品の企画・手配を行っているランドオペレーター等の業務の適正化を図る制度を導入する。 | 平成28年度中に法案提出 | 国土交通省 |

④その他地域活性化に資する規制改革（平成27年6月30日閣議決定）

| 事項名 | 規制改革の内容 | 実施時期 | 所管省庁 |
|--|--|------------------------|-------|
| 着地型観光を促進するための旅行業の見直し①（第三種旅行業者の範囲の拡大） | 第三種旅行業者が実施できる募集型企画旅行の催行範囲（拠点区域）について、各地域及び事業者の個別、具体的なニーズも踏まえ、拠点区域の範囲の見直しも視野に入れ、検討を行い、結論を得る。結論を得次第、所要の措置を講ずる。 | 平成27年度検討開始、平成28年度結論・措置 | 国土交通省 |
| 着地型観光を促進するための旅行業の見直し②（地域限定旅行業等の登録の容易化） | ホテル・旅館についての旅行業等の登録要件について、ホテル・旅館のニーズ及び登録を受けるに当たり障壁となる要件について把握した上で、かかる要件の在り方について検討を行い、結論を得る。結論を得次第、所要の措置を講ずる。 | 平成27年度検討開始、平成28年度結論・措置 | 国土交通省 |
| 着地型観光を促進するための旅行業の見直し③（旅行業務取扱管理者試験の見直し） | 着地型旅行のみを取り扱う営業所に選任すべき旅行業務取扱管理者の資格試験について、現行の国内旅行業務取扱管理者試験より簡易な試験を新設することを含め、見直しに向けた検討を行い、結論を得る。結論を得次第、所要の措置を講ずる。 | 平成27年度検討開始、平成28年度結論・措置 | 国土交通省 |

法改正の審議状況

閣議

○平成29年3月10日：閣議決定

衆議院

○平成29年5月10日：提案理由説明

○平成29年5月12日：衆議院国土交通委員会（法案審議）

○平成29年5月16日：衆議院本会議（議了）

参議院

○平成29年5月23日：提案理由説明

○平成29年5月25日：参議院国土交通委員会（法案審議）

○平成29年5月26日：参議院本会議（議了）

平成29年5月26日：改正法案成立

法案審議における主な論点と対応の方向性(1/2)

業務独占規制の廃止について

問 業務独占廃止によって質の悪いガイドが増加するのではないか。

答

- 今回の法改正により、通訳案内士を利用したい旅行者のニーズに合致した旅行商品が提供されるよう、旅行業者やランドオペレーターに対し、取引時の書面に「通訳案内士の同行の有無」を記載することを新たに義務づける。
- 旅行業者等に対し、有資格を優先的に手配するようガイドライン等を通じて指導。国が有資格者のデータベースを整備することで、有資格者の活用を広く利用者に周知しつつ、利用者の評価により質の高い通訳案内士が選ばれよう環境を整備。
- 無資格で通訳案内業務を行う方々に対して、全国通訳案内士向けの研修や、添乗員向けの語学力を高める研修等の受講を促す。

通訳案内士の地位の確保・認知度向上について

問 国家資格としての「通訳案内士」の地位の確保、認知度向上に向けてどのような対応を行っていくのか。

答

- 今回の法改正を契機に、
 - ・ 通訳案内士に対して定期的な研修受講の義務づけ、
 - ・ 旅行業者等が一括して通訳案内士を検索できるデータベースの構築
 - ・ JNTO等による訪日外国人への通訳案内士のプロモーションを図る
 - ・ 博物館・美術館の入場料割引など、通訳案内士に対する優遇的な対応がなされるよう関係機関への働きかけ等の取組を実施。
- これらの施策を総合的に行うことで、通訳案内士の地位の確保を図るとともに、認知度を向上。

悪質ガイドの防止について

問 悪質な無資格ガイドについてどのように取り締まっていくのか。

答

- 今般に改正により、悪質な無資格ガイドを実質的に取り締まるために、ランドオペレーターに対する登録制度等を整備。
- そのほか、
 - ・ 免税店協会と連携し、悪質ガイド等について、観光庁に一元的に情報提供がされるよう通知の発出
 - ・ 訪日旅行者から消費者庁、JNTO及び観光庁に寄せられた悪質行為に関する情報の共有
 - ・ これらの情報を基に中国を始め、各国の観光当局間と連携した旅行業者に対する指導強化等の取組みもすすめ、悪質事案防止を徹底。
- また、今年4月には悪質ツアー防止に関する関係省庁連絡会議を立ち上げ、具体的な対策を検討。

通訳案内士の言語偏在について

問 中国語、韓国語、タイ語等のアジア圏に対応した通訳案内士が不足していると考えますが、どのような対応を行っていくのか。

答

- 中国語などの言語については、より一層国が積極的に支援。具体的には、
 - ・ 中国語などの受験者がより受験しやすくなるよう、オンラインによる研修等を行う、
 - ・ 地域特性に応じて、現行の九州の地域特例通訳案内士制度のように、中国語・韓国語・タイ語のような特定の言語を対象とする地域通訳案内士制度を創設等を進める。
- さらに、今般の改正を通じて、通訳案内士について業務独占から名称独占へと資格制度を見直し、多様な主体が通訳案内を有償で行うことを可能とするとともに、このような方々に対して、有資格者向けの研修の受講を促す。

法案審議における主な論点と対応の方向性(2/2)

全国通訳案内士の研修内容について

問 通訳案内士に義務づける定期研修の内容や頻度、料金はどのようなものか。

- 答
- 研修の受講期間については、3年以上5年以内において国土交通省令で定める期間としており、今後、受講者の負担をできる限り少なくする方向で検討。
また、研修内容については、旅程管理や緊急対応時に関する知識、旅行者の安全確保等に係る国の制度に関する知識など、通訳案内士が実務において求められる内容とする予定。
 - また、研修費用については有料となり、その額については、登録研修機関が研修に係る実費を基に設定。通訳案内士の方々に対し過大な負担とならないよう、国としても配慮。

地域通訳案内士の研修内容について

問 地域通訳案内士について、質の維持を図るために、どのような対応を行うのか。

- 答
- 地域通訳案内士が満たすべき外国語能力水準について、国が一定の基準を示すとともに、地方公共団体が行う研修において、研修の最後に修了試験を実施することを勧奨すること等により、地域の通訳案内士に必要な知識等に精通した者であることを担保する措置を講ずる予定。
 - これに加え、地域における計画策定に際してのアドバイスや、優良事例の横展開など、地域通訳案内士の導入・育成に関して積極的な支援を実施

通訳案内士の試験科目の見直しについて

問 通訳案内士の試験科目の見直しに関して、「実務に関する科目の追加」とあるが、具体的な内容はどのようなものか。

- 答
- 通訳案内士、旅行業者等から「より現場で求められる知識等を問う方向で試験内容自体を見直すべき」との意見が多くあったことも踏まえ、試験科目を追加。
 - 具体的な内容については、今後、本法案の施行までの間に、通訳案内士や旅行業者等から意見を聴きつつ検討。例えば、災害時の対応や、旅程管理の基礎的な内容、訪日外国人の生活習慣など、より通訳案内の実務に沿った設問とすることで、通訳案内士の質の維持・向上に資するものとする予定。

災害時における通訳案内士の活用について

問 通訳案内士情報検索システムについては、例えば震災のような災害時に避難された外国人の方への通訳など、各市町村もこのシステムへのアクセスを持ち、通訳案内士の方々に力を借りられるようにすべき。

- 答
- 現在、都道府県が管理している登録簿について、有資格者の方々の就業機会を増やすべく、これをデータベース化。旅行業者等が、全国の通訳案内士の登録・就業状況を一括して確認できるシステムを構築。
 - 災害時等の緊急の場面をはじめとして、市町村でも通訳案内士の登録状況・所在地などを確認できるよう、具体的に検討。

通訳案内士法等の一部を改正する法律案に対する附帯決議

通訳案内士法及び旅行業法の一部を改正する法律案に対する附帯決議

附帯決議（衆議院）

政府は、本法の施行に当たっては、次の諸点に留意し、その運用について遺漏なきを期すべきである。

- 一 全国通訳案内士及び地域通訳案内士への信頼を保つために、新制度の周知に最善を尽くすこと。
- 二 全国通訳案内士等の有資格者の就業機会を確保する環境を整備すること。
- 三 無資格者に対しても有資格者が受講する研修受講を呼びかけ、訪日外国人観光客の急増に適切に対処すること。
- 四 悪質ガイドを防止するために、諸外国と連携しそれぞれの国内法に基づく取締りを要請するとともに、国内観光地においても啓発活動を実施し、旅行者の安心と安全を確保し、訪日外国人観光客のニーズに応え、質の高い旅行を提供するための環境整備に努めること。

附帯決議（参議院）

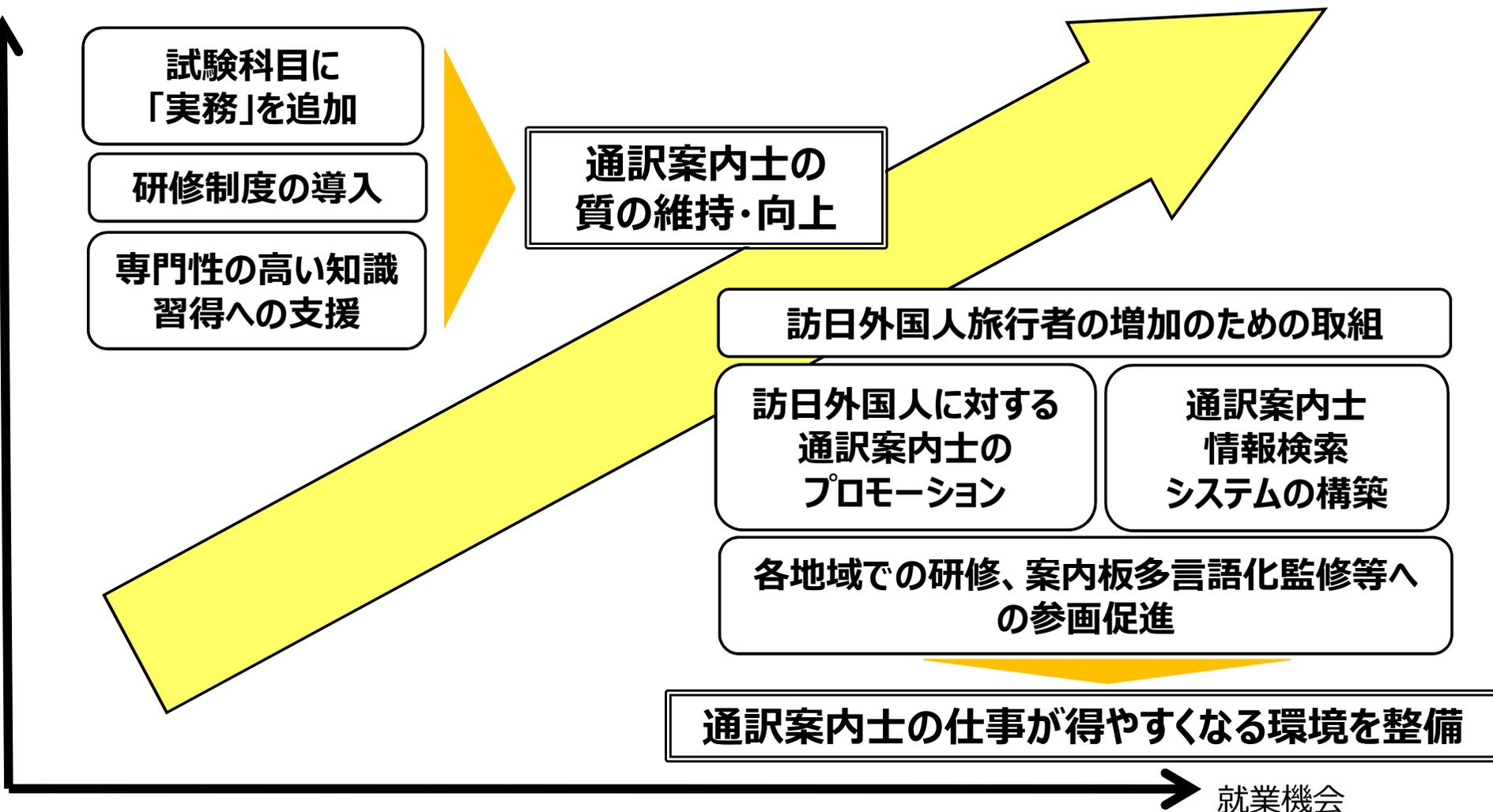
政府は、本法の施行に当たり、次の諸点について適切な措置を講じ、その運用に万全を期すべきである。

- 一 全国通訳案内士及び地域通訳案内士が本法により位置づけられた資格であることの意義を踏まえ、その信頼を保つために、新制度の周知に最善を尽くすこと。
- 二 全国通訳案内士等の有資格者の内外での認知度を高めるための措置を講じるとともに、就業機会を確保する環境を整備すること。また、全国通訳案内士等の団体を通じて就業状況の実態把握に努めて定期的に公表し、必要に応じ、より効果的な取り組みを行うよう努めること。
- 三 全国通訳案内士に対して義務付けされる定期研修について、有資格者にとって受講しやすいものとなるよう制度設計を行うとともに、無資格者に対しても有資格者が受講する研修受講を呼び掛け、訪日外国人観光客の急増に適切に対処すること。
- 四 悪質ガイドを防止するために、諸外国と連携しそれぞれの国内法に基づく取締りを要請するとともに、国内観光地において定期的に啓発活動を実施することを通じて、旅行者の安心と安全を確保し、訪日外国人旅行客のニーズに応え、質の高い旅行を提供するための環境整備に努めること。

通訳案内士の収入力向上に関する対応について

- 通訳案内士の一回あたりの報酬は、原則民・民間の取引で決定。質の向上につながる施策を講じて、報酬の向上への寄与を図る。
- 訪日外国人旅行者の増につながる各種施策に加え、通訳案内士自体のプロモーション、情報提供システムの構築、能力を活かした多方面での活躍の場への参画促進を通じて、就業機会の増加を図る。

1回あたりの
報酬金額



○ 通訳案内士には、旅行者の関心事項に対応した幅広い「知識」と顧客満足度を高める「能力(スキル)」の両面が必要とされる。今回の見直しにより、「実務」の部分を試験対象に追加。

① 通訳案内士に求められる知識

- ✓ 語学、歴史、地理、一般常識など、業務遂行にあたり必要な知識
- ✓ ヒアリング・スピーキング・リスニングなど、適切に外国人旅行者と意思疎通が図れる語学力 など



試験で
審査

② 実務において求められる知識 (例)

- ✓ 交通・食事・宿泊先の対応など、フルアテンドの**旅程管理に関する基礎的な知識**
- ✓ 体調不良や災害発生時など、**緊急対応時に関する知識**
- ✓ 通訳案内士法の内容や貸切バスの安全基準など、**旅行者の安全確保等に係る国の制度に関する知識**



今回の見直し
により新しい
試験科目に追加

3~5年に1回
の研修の範囲

③ 通訳案内士としてのスキル (ヒューマンスキル)

- ✓ 外国人の要望を引き出し、解決する高い**コミュニケーション能力**
- ✓ 誠実性、協調性、エンタメ性など、旅行者に対する**献身的な対応能力**
- ✓ 手配業者・接待側等に対する責任および配慮



通訳案内士が
自主的に研鑽
を積むべき範囲
(国は研修の
受講を推奨)

④ 顧客獲得・継続のノウハウ (ビジネススキル)

- ✓ 通訳案内士間における仕事の紹介
- ✓ 顧客の満足度向上による他者の紹介(口コミ)
- ✓ Webなど、プロモーションツール利用のノウハウ



通訳案内士に求められる要素

中国人旅行者向け悪質ツアーへの対応

① 悪質ツアー実施 主体への対応

免税店

- 苦情の多い免税店に対し、任意の事情聴取、改善要請
- 免税店立ち寄りの多いツアーの実態調査実施

ガイド

- 旅行会社に対し違法ガイドを雇わないよう要請

旅行会社・ ランドオペレーター

- 中国政府(国家旅游局)と連携し、悪質ツアーを実施する日中旅行会社を指導
- ランドオペレーター規制の導入

② 中国人旅行者への 働きかけ

中国人旅行者への 注意喚起の強化

- 免税店での買物トラブルに関する注意喚起を強化
 - ① **手法の工夫**: 新たにマンガ等も用いて、トラブル事例や注意すべき手口を豊富に紹介
 - ② **切れ目ない情報提供**:
 - ・ 中国国内では、SNS等での情報発信を強化 (JNTO、在外公館、中国国家旅游局等)
 - ・ 日本到着後、旅行者にリーフレットを直接配布 (空海港での配布を拡大、新たにバス・クルーズ船等での配布)