

通訳案内士制度の見直しに当たっての論点（案）

1. 資格制度の法的枠組み

（問題意識）

通訳案内士制度は、訪日外国人旅行者の「言葉の壁」を解消し、我が国の魅力を伝え、快適かつ有意義な滞在に貢献するために設けられたものである。

一方で、本制度は、創設以来60年が経過し、様々な課題が指摘されるとともに、昨今の訪日外国人の急増や2000万人時代の状況を踏まえた場合、見直し改善に対する期待が大きい。

現在、通訳案内士は、比較的所得層の高い旅行者等を顧客とするフルアテンドのサービスが中心であるが、外国人旅行者のニーズは様々であり、通訳案内士が貢献できる分野はさらに拡大できるポテンシャルがある。

また、各地域においては地元の観光資源を活かした観光振興施策を推進しており、こういった動きとも連携を強化すべきである。

(1) 国家資格としての意義・必要性

- 通訳案内士制度においては、「資格取得者でなければ、報酬を得て、通訳案内を業として行ってはならない」という、いわゆる業務独占規制となっているが、内外からその見直しに対する要請が高い。現行制度を維持する必要があるのか。
- 仮に維持するとした場合、これが有資格者の生計等を保証するものではないことを前提としつつ、現行規制を維持する今日的意義は何か。
- 仮に見直すとした場合、どのような規制のあり方とするのか。

(2) 業務の範囲

- 外国人向けの観光案内サービスには様々なものがあり、通訳案内士の資格を必要とする業務をより明確化すべきではないか。（ボランティアガイド、観光施設案内等の取り扱い）

(3) 資格区分

- 地域の様々な通訳案内士に対するニーズに的確に応えるとともに、ガイドの量的確保という観点からも、地域が主体となって養成・確保する資格区分を設けてはどうか。(現行は特区制度等を活用した一部の地域のみで実施可能)
- 上記資格区分を設ける場合、ターゲットとする外国人の客層・ニーズを踏まえ、その活動可能な範囲及び資格付与のあり方をどうするか。
- 利用者保護の観点から、全国通訳案内士と地域通訳案内士が混同されないようにすべきであるが、具体的方策はどうか。

(4) 国と地方の役割分担

- 通訳案内士制度の適正な運営と、利用促進を図るためには、現行の国(JNTOを含む)と地方の役割分担は適切なものとなっているか。仮に見直す必要があるとするならば、どうすることが適切か。

(5) 資格対象言語以外の言語の取り扱い

- 一定の需要がある言語については試験実施を検討すべきと考えるが、どの言語を対象とするか。
- すべての言語について試験を実施することは不可能であるが、仮に業務独占を維持した場合、試験を実施していない言語について通訳案内を認めないのは不合理。では、どのようにすればよいか。

2. 資格付与のあり方

(問題意識)

今後も訪日外国人旅行者は増加することが予想され、かつ旅行者が必要とする又は欲している情報は、訪問地の地理や名所から我が国の伝統、文化、歴史、ポップカルチャー等さらに広範かつ詳細なものとなることが予想される。

このため、通訳案内士の資格付与に当たっては、一定の質を確保しつつ、量についてもニーズに応じていくことを念頭に制度を見直す必要がある。

(1) 試験の出題方針と合格基準

- 現行の試験の出題範囲は、訪日外国人旅行者のニーズに対応していないとの指摘がある一方で、通訳案内士が必要とされる知識をすべて試験で網羅することは困難。では、試験においては、どのような知識を問うものにすればよいか。
- 通訳案内士は、「知識」のみならず、「スキル」が重要な要素。知識偏重で難易度の高い試験を課すことについては、見直す余地があるのではないか。合格水準については、語学とその他の科目において取り扱いの考え方が違って然るべきではないか。
- 一次試験（筆記）と二次試験（口述）の役割分担はどのようにすべきか。
- 現在の試験は、日本人が資格を取得することを前提にした設問となっているが、外国人を前提とした試験も設けるべきではないか。その際の費用対効果は。

(2) 資格科目免除の取り扱い

- 外部試験の成績を活用し通訳案内士試験の一部科目を免除する制度は、受験者の拡大に貢献したものの、本来の試験の位置づけを曖昧にした、全体の質の低下を招いたとの意見がある。今後、試験科目を免除する対象とその合格水準をどのようにすべきか。
- 試験免除の実績は英語に集中しているが、不足感があるのは英語以外の言語。英語以外の言語の科目免除制度をどうすべきか。
- 科目免除試験の過去の成績の活用範囲について、通訳案内士試験との間とのバランスをどうすべきか。

(3) 試験実施のあり方（試験会場、開催頻度、在外試験）

- 通訳案内士試験の試験会場（国内）は、一次試験 8 箇所、二次試験 3 会場であり、大都市部のみとなっているが、特に地方部の受験者の要望に応じて会場数を増加させるか。その場合、何箇所程度まで拡充すべきか。
- 現在通訳案内士試験は年一回の開催となっているが、受験者の要望に応じて開催頻度を上げるか。その場合の実施体制と費用負担はどうするか。
- 在外試験制度については、制度導入時には一定数の受験者があったが、その後減少し、現在では各試験地で数名程度に止まっている。その原因分析（無資格ガイド取締り等）と今後のあり方（運用改善）、をどうすべきか。

(4) 登録の取扱い（登録要件、手続きの徹底、閲覧の容易化、代理人）

- 試験の範囲や難易度の如何に関わらず、「試験の合格」＝「通訳案内士としての即戦力」とはならない。また、試験では網羅できない知識や、通訳案内士の業務現場で実際に起こっていることや課題を関係者から聴取することは非常に有益なこと。このため、通訳案内士試験に合格した者が業務に従事するために登録するに当たっては、事前に初任者研修への受講を要件としてはどうか。
- 通訳案内士の登録については、その事項に変更があった時には変更の手続きを取らなければならないが、ほとんど申請はなく、情報管理が徹底されていないとの懸念がある。制度の信頼性を高めるためにも、手続きの徹底を取るべきであるが、そのための方策は。
- 登録簿を閲覧しようとしても、手続きが煩雑で、利用しようにも困難であるとの指摘がある。問題の所在を確認し、手続きの簡素化とルール徹底をすべきではないか。
- 海外に在住する者が通訳案内士の登録をする場合、我が国において代理人を選任する必要があるが、この要件が重い負担となっているとの意見がある。海外在住者の登録をどのようにすべきか。

3. 品質確保方策

(問題意識)

通訳案内士は試験に合格し、登録を行うことにより業務を行うことができるが、登録の情報管理が徹底されておらず、死亡者や通訳案内士として業務を行う意思や身体的能力がない者も登録され続けているという問題がある。

また、登録後は、通訳案内士と行政（国、都道府県）との接点がほとんどなく、行政から通訳案内士への観光に関する動向や課題の情報提供や、通訳案内士から行政への現場目線からの実態報告などが出来ていない。

このため、資格付与後も通訳案内士の実態を把握し、かつ品質を確保するための制度（更新制度）を導入すべきとの意見が多数出された。

また、通訳案内士の全体の質的向上と、利用者への情報提供の観点から、評価制度についても有用性が指摘された。

(1) 更新制度導入の是非・要件

○検討会においては、各関係者より通訳案内士制度に更新制度を導入すべきとの意見があったが、その是非。また、その制度設計をどうするか。（目的、更新期間、要件）

(2) 研修の実施体制・費用負担

○更新制度を導入する場合、対象が膨大な数であるため、その実施体制については、効率的なものにする一方、通訳案内士にとって出来るだけ負担にならないようにすべき。研修の実施機関、開催頻度、開催場所、費用負担のあり方等をどうすべきか。

(3) 評価制度（評価手法、評価の実施主体）

○通訳案内士の品質向上を促進するため、「新人研修」、「**定期研修**」、「更新研修」に加え、ガイドの評価システムを導入して欲しいとの要望があったが、評価の基準、客観性の担保、実施主体など制度設計をどうするか。

○評価に主観的要素が入らざるを得ない以上、行政が評価制度を実施することは困難であると思われるが、その実態体制をどうするか。行政として品質向上を促進するための施策は何があるのか。

4. 利用促進方策

(問題意識)

通訳案内士は外国人旅行者に我が国の魅力を伝え、旅の満足度向上に貢献する資格制度であり、近年の訪日外国人旅行者の増加を背景にそのニーズの拡大が期待される場所。

しかしながら、現状の通訳ガイドのマーケットは未整備であることから、外国人旅行者が安心してガイドを選択・依頼することは困難であるばかりか、資格取得者が自らの努力だけでその能力を活かす場を開拓することも困難であるのが実態。

上記課題を解決することは一朝一夕にいくものではないが、少なくとも顧客である訪日外国人旅行者がわかりやすく、かつ、容易に必要な情報を入手できる環境を整備する必要がある。

また、訪日外国人旅行者のニーズに対応し、かつ通訳案内士制度の有効活用を図るため、多種多様なサービスの提供についても検討する必要がある。

(1) 利用者への情報提供

○これまでの利用者への情報提供は通訳案内士の団体を中心に行われていたが、最近ではネットを活用して通訳案内士を紹介する民間事業者が現れて来ている。利用者個人が直接申し込む場合又は旅行会社が申し込む場合が想定されるが、それぞれの利用を促進するために関係者で出来ることは何か。

(2) サービスの多様化への対応

○これまで関係者からのプレゼンテーションにおいては、

- ・はとバスのようなあらかじめ定められた観光コースにおいて、外国人向けサービスの一環として通訳案内士を活用する
- ・京都市から提案のあった認定人材バンクのように、地域が観光地域づくりをする中で通訳案内士の活用を積極的に位置づけ活用する

といった事例が紹介されたところであるが、そのほかにどのような形があるのか。それらのサービスを充実させるためには何が必要なのか。

○クルーズ船の寄港時など、一時に大量のニーズが発生した際への対応は、通訳案内士の数の増加だけでは対応困難と思われるが、関係者の協力関係の構築を如何にすべきか。

(3) 地域との連携

○地域において、観光振興に取り組むに当たっては、満足度向上の観点から、通訳案内士の活用をより具体的に位置づけるべきではないか。

(4) その他（関係者の協力）

- 行政がアレンジする公的なツアーや学校教育現場などでの案内士の積極的活用
- 美術館、博物館などに通訳案内士が業務（+下見）として入館する際の入場料の取り扱い
- 新人、若手ガイドをベテランガイドに同行させるインターンシップの取り扱い