

通訳案内士制度の法的枠組み(案)

観 光 庁
平成27年4月22日

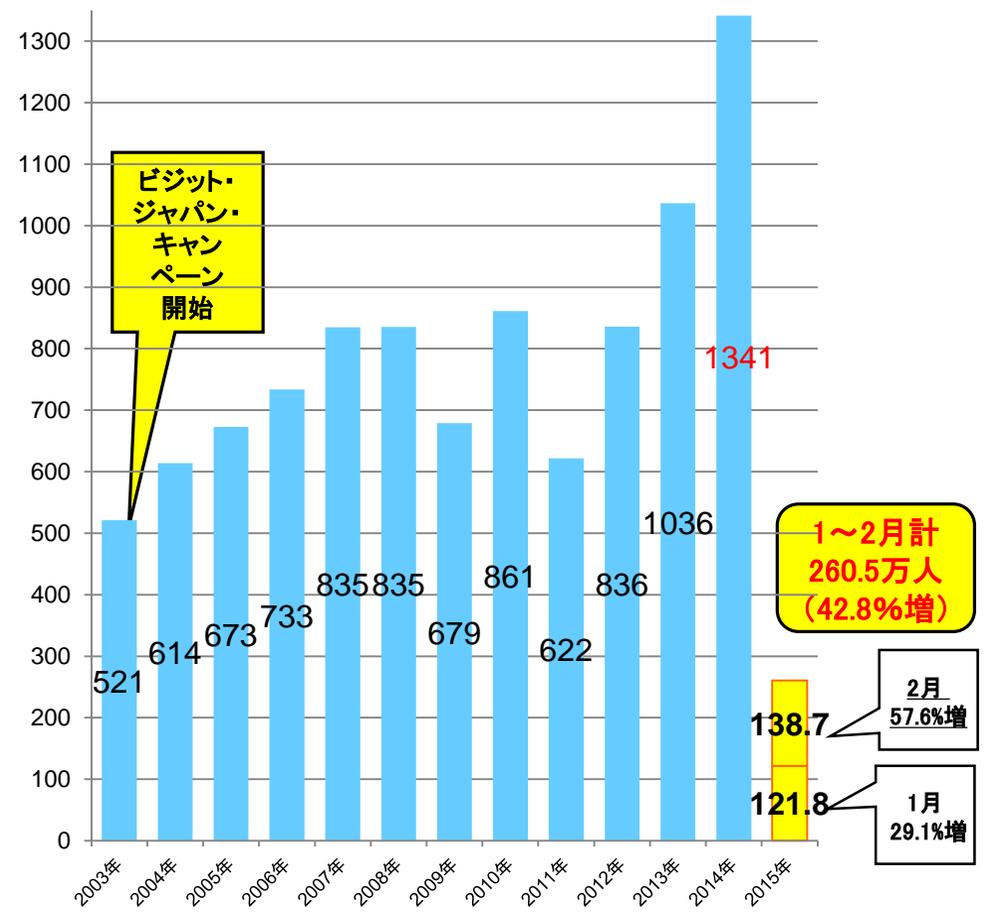
(1) 国家資格としての意義	・・・1
(2) 通訳案内士に対する新たなニーズ 及び需要の可能性	・・・8
(3) 今後の資格区分のあり方	・・・14
(4) 資格付与に当たっての公的主体の役割	・・・22
(5) 資格対象言語	・・・24
(6) 業務の範囲	・・・28
(7) 無資格者対策	・・・33

(1) 国家資格としての意義

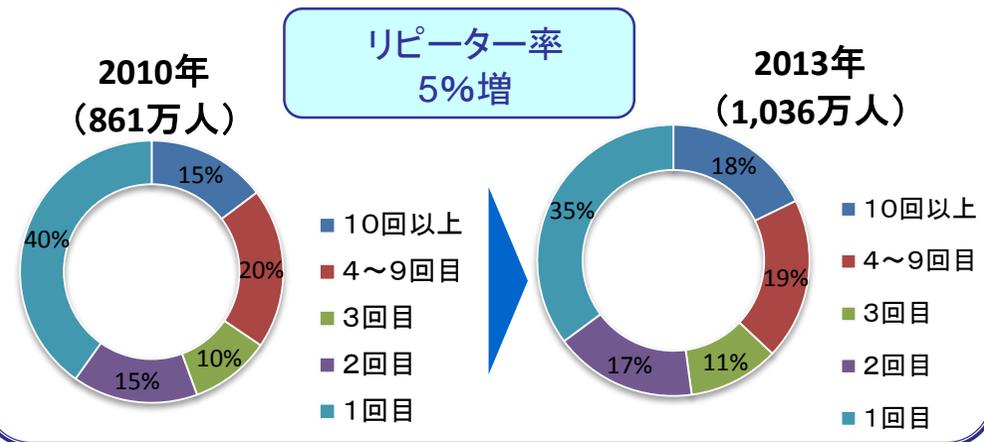
訪日外国人旅行者の状況

○ 訪日外国人旅行者の急増、リピーター率の上昇、FIT化の進展という中で、訪日外国人旅行者数2000万・3000万人という将来的な政府目標を達成するためには、我が国滞在中における満足度の向上が鍵。

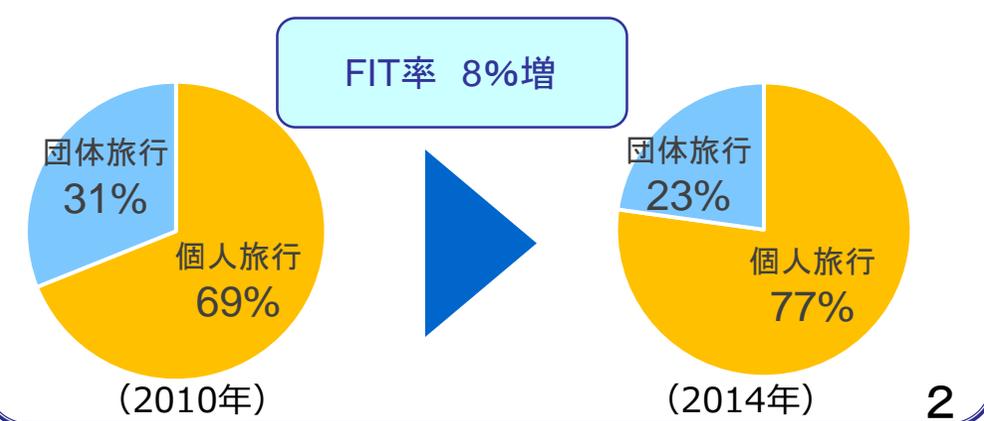
訪日外国人旅行者数の推移



訪日外国人の訪問回数



訪日外国人旅行者の形態(団体・FIT)

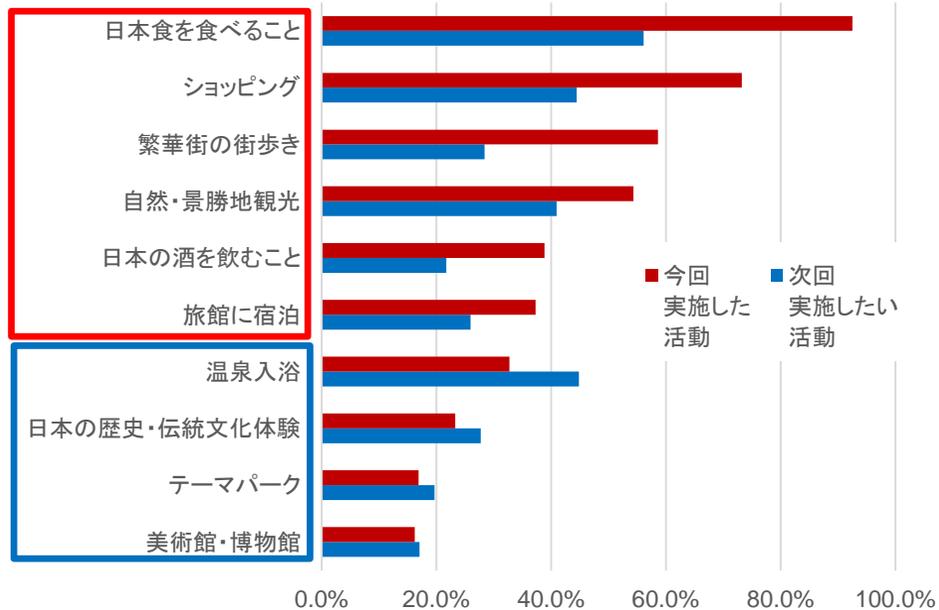


訪日外国人旅行者のニーズ

- 訪日外国人旅行者の関心事項や不満等を見ると、我が国に対し、ショッピングから歴史・文化と、より理解が難しいことに関心が移る傾向にある一方、日本人の語学力や標識、観光案内所等に対する不満が大きい。
- これらに適切に対応するためには、一定の語学力と日本の観光事情に関する知識を有する**通訳案内士の役割がますます重要**。

訪日外国人の関心事項

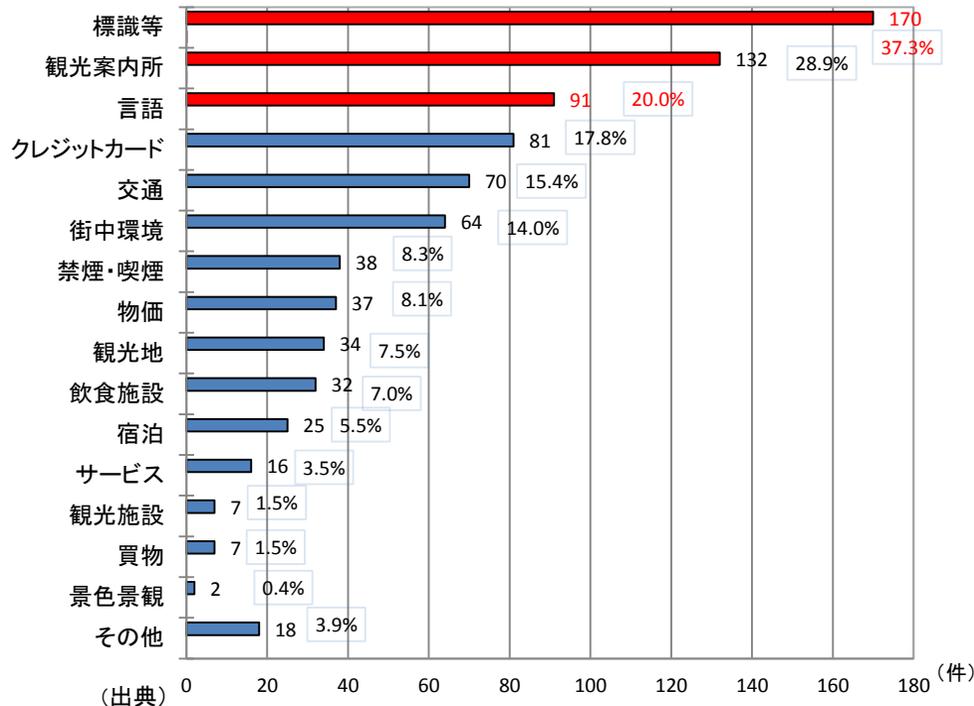
今回・次回の訪問時への関心事項が異なっているため、多様なニーズへの対応が今後は一層求められる



(出典) 平成26年訪日外国人消費動向調査 (観光庁)

訪日外国人の不満等

訪日外国人旅行者が旅行中に感じた不便・不満
(外国人旅行者に対するアンケート調査結果 回答者456名・複数回答可)



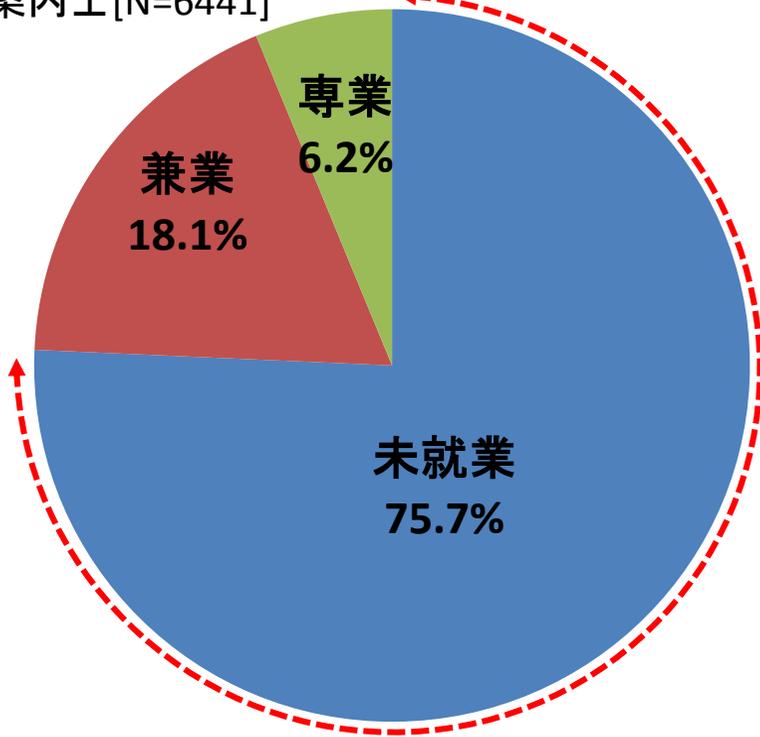
(出典) 日本政府観光局「訪日外国人個人旅行者が日本旅行中に感じた不便・不満調査」報告書(平成21年10月)に基づき観光庁作成。

通訳案内士の現況

- 通訳案内士の資格取得者の4分の3が、その資格を活かしていない。
- 資格を活用している場合でも、その多くが兼業で、就業日数や収入割合も決して高いとはいえず、**より一層の資格の活用方策が求められる。**

資格取得者の活用状況

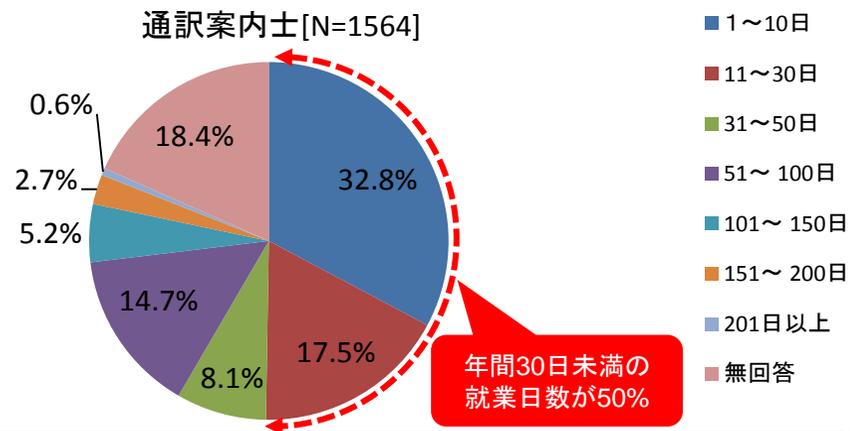
通訳案内士[N=6441]



未就業者のうち約3分の1は、条件さえ合えば、通訳案内士として就業することを希望

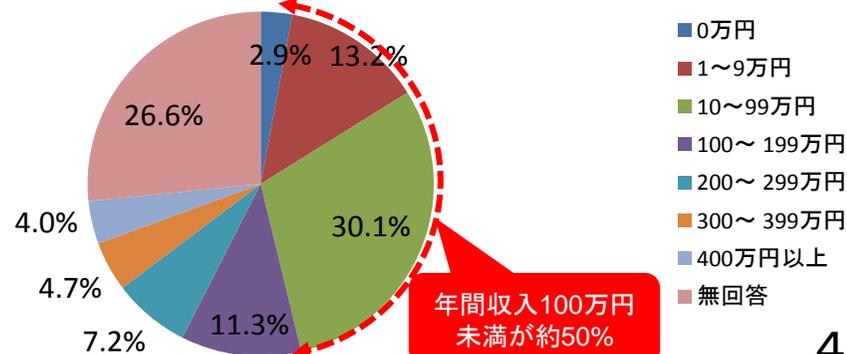
就業日数

通訳案内士[N=1564]



収入割合

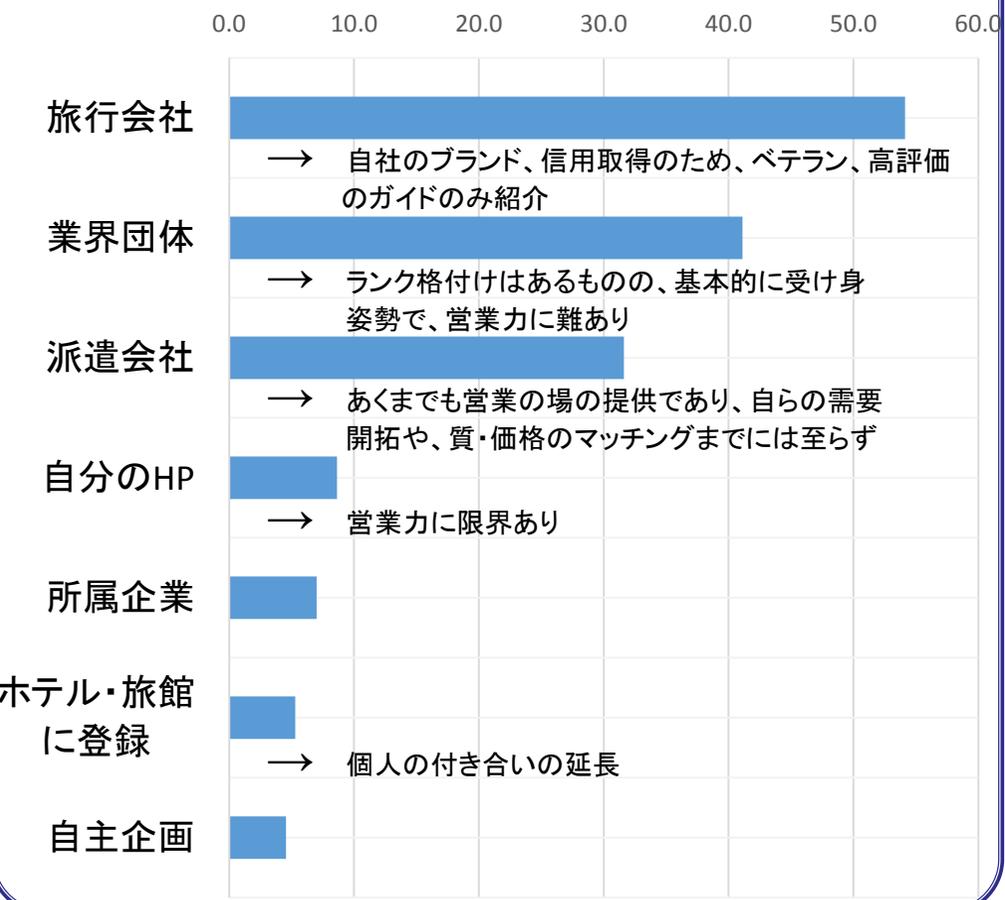
通訳案内士[N=1564]



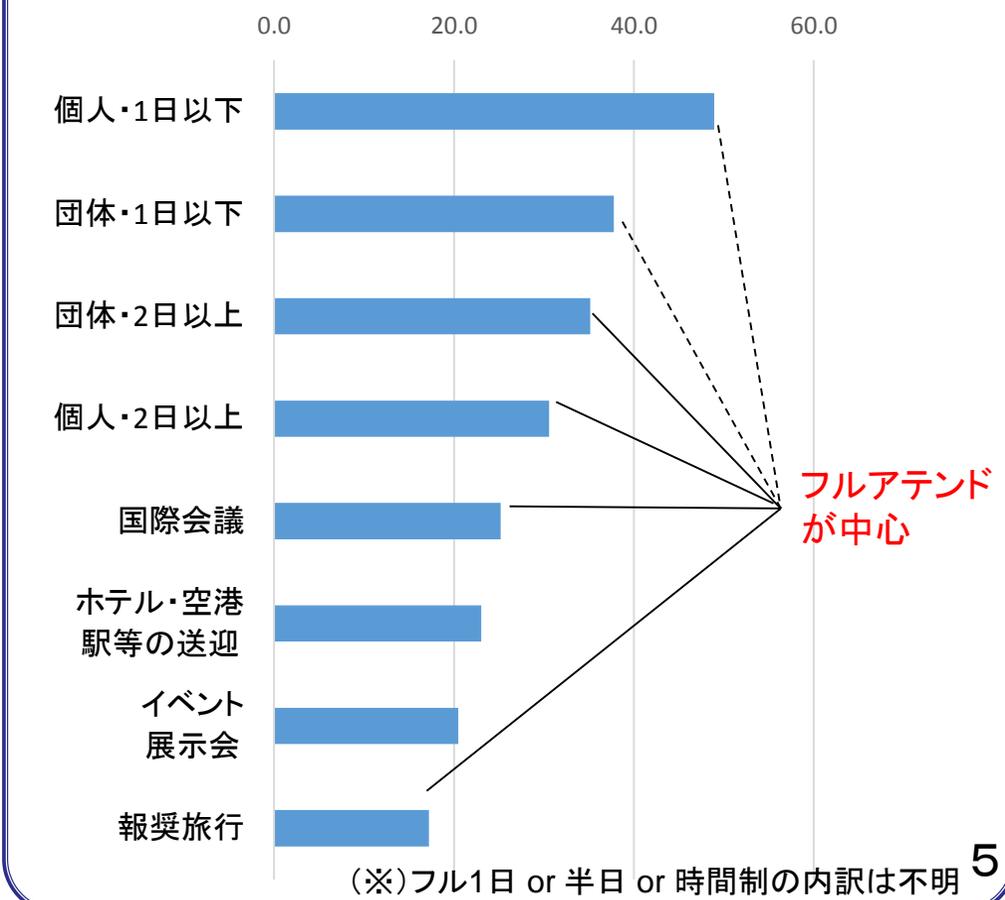
通訳案内業の受注方法及び業務形態

- 通訳案内業の受注は、ほとんどが旅行会社・通訳案内士団体・派遣会社からの紹介によるもので、自ら営業・受注している割合は低く、**新たな需要開拓や、質・価格のバランス調整といったマーケット機能が不十分。**
- 通訳案内業の形態は、フルアテンドが中心であり、**より多様なサービス形態や初任案内士の就業の場が不足。**

受注方法



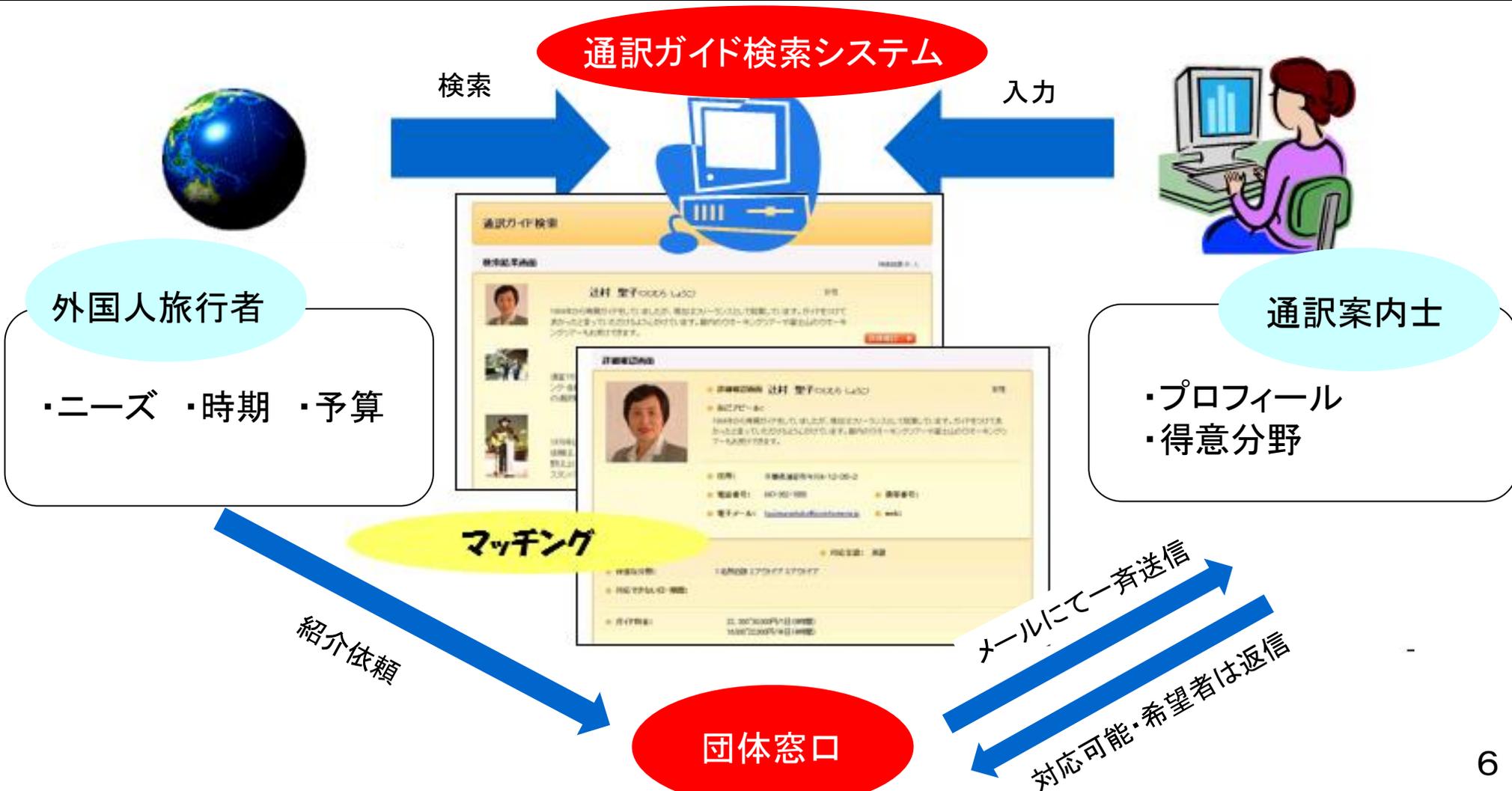
業務形態



(※)フル1日 or 半日 or 時間制の内訳は不明

業界団体による通訳案内士紹介の形態

- 業界団体を通じて通訳案内士の紹介を受ける方法として、①各団体の窓口を經由、②通訳ガイド検索システムを經由する、2パターンが存在。
- 通訳案内士は、基本的に受け身の姿勢で、自ら営業して需要開拓を行うまでには至っていない。



①訪日外国人旅行者の急増、リピーター率の上昇、FIT化の進展という中で、我が国滞在中における満足度の向上が鍵となる一方、日本人の語学力や標識、観光案内所等に対する不満が大きい。



②一定の語学力と日本の観光事情に関する知識を正確に伝えるガイドの役割が重要。



③しかし、通訳案内業の現状は、新たな需要開拓や、質・価格のバランス調整といったマーケット機能が不十分。



④外国人が、質・価格のバランスで安心してガイドを選択・依頼できる事業環境の整備が必要。



サービスのセーフティネットとしての公的資格制度が必要

(2) 通訳案内士に対する 新たなニーズ及び需要の可能性

- 地域の自然・歴史文化・食などの豊富な資源を**地域ブランド**として磨き上げるとともに、**着地型観光**を軸とした情報発信や受入環境整備を官民協働で取り組むことにより、**地域の観光振興策と一体となった外国人の受入**を実現。

→ **特区ガイド制度を活用し、世界遺産エリアや古い町並みなどのスポット観光をガイドできる体制を強化**

和歌山県 の事例

- 世界遺産・熊野古道を中心に、温泉・食・トレッキング等をテーマとした着地型観光を推進。
- 海外で人気の高い旅行ガイドブックへの掲載等の情報発信、免税店の拡大等の受入環境整備を、官民一体となって推進。



熊野本宮大社

<通訳ガイドの活動>

- 県内で複数のガイド団体が活動する中、**全国で初めて総合特区ガイドを育成し、世界遺産エリアをガイドする体制を整備**。現在は英語のみの対応だが、今後、対象言語の拡大を目指していく方針。

○NPO法人 **Mi-Kumano** は、全国ガイド・特区ガイドが中心となり、主にFIT向けツアーを実施。田辺市熊野ツーリズムビューローのHP上でツアーを販売。

- ・大門坂～那智の滝ツアー
(計3時間45分)
- ・発心門王子～熊野本宮大社ツアー
(計6時間)



高山市(岐阜県) の事例

- 「松本・高山・金沢・白川郷誘客協議会」など、広域連携によるプロモーション事業を展開。
- 無料Wi-Fi整備や多言語対応(HPIは11言語対応)等の受入環境を、官民一体で整備。



古い町並み

<通訳ガイドの活動>

- 観光エリアと商店街が連携した回遊ルートを整備するため、**市として中心市街地活性化ガイドを育成する予定**(本年3月に中心市街地活性化基本計画認定)。当面は英語のみとし、対象言語の順次拡大を目指していく方針。

○**アイサイトタカヤマ**((有)飛騨映像サービスの旅行部門)は、高山・白川郷を訪れるFIT向けの着地型ツアー事業を展開。市からの委託により着地型旅行商品の造成を手がけ、その一環として通訳案内士による外国人専用ツアーも実施。

- ・飛騨高山の町と酒蔵を楽しむツアー
(計2時間半)



- 従来の物見遊山型の観光スタイルではなく、日本の生活文化に深く触れられる**体験型観光**へのニーズが増加。華道や茶道、着付け、寿司作り、歴史的街並みの散策など**幅広いメニュー**とともに、**柔軟な時間設定**により対応。
- ➡ **ガイドを観光メニューの現場で育成**することにより、**サービス水準の高品質化**にも資するという好循環

NPO 日本文化体験交流塾 の事例

- 通訳案内士団体として、茶道や着付け、伝統料理などをテーマとした研修を行い、通訳案内士1人で日本文化の講師としても兼務できるよう育成。【年間延べ約250日の研修実施】
- 自ら出資設立した旅行会社(第2種旅行業)において、体験メニューを提供する際、自ら育成した通訳案内士を活用。



- ・着付け、茶道、忍者体験などの文化体験を時間制で提供。文化体験・ガイド事業の実績が、直近3ヶ年で大幅に急成長。
- ・会員自宅などでのホームビジット形式でも実施(約2時間)。低時間のため、受入側の負担・ハードルも低い。

わらいどう (株) 和来道 の事例

- 通訳案内士が中心となり2006年に設立運営された会社で、京都を拠点に、外国人顧客のニーズに応じた旅程の企画・立案に加え、通訳案内士による、町の散策、町屋でのスローライフ、舞妓さんとお茶屋遊び体験などのツアーを催行。
- 年間約6,000名の外国人観光客に対応し、通訳案内士向けの実践トレーニングコース(超・通約ガイド塾)を定期的実施するなど、現場でのガイド育成に注力。

<主な体験プログラム>

- ・スローライフ体験(計6 or 12時間)
京町家で、折り紙やお茶、書道、日本語レッスンなどの文化を体験。
- ・芸妓&舞妓さん企画(計3時間)
花街散策、京料理、(本来は常連客のみの)貸切での本格的なお茶屋遊びを体験。
- ・ウォーキングツアー(計5時間)
京都市観光協会との共催で実施。



○ バス・タクシーなどの交通機関と連携し、移動中もガイドを受けながら、快適かつ気軽に、時間・費用面からも効率的に観光地を周遊するサービスの需要は高く、地方都市でも徐々に事業展開。

➡ 交通事業者による効果的な研修・評価体制の確立などにより、今後も需給の拡大が期待

(株)はとバス の事例

- 英語・中国語による観光コースを、都内などに計20設定。中国、東南アジア、欧米など幅広い地域の外国人観光客から利用され、取扱実績は年間約8万人にのぼる。
- ツアーの品質を担保するため、すべて通訳案内士にガイドを委ねており、約40名の通訳案内士と業務委託関係あり。
- 契約ガイドには、自社の各ツアーにおいてOJT乗務による研修を実施。新コースを設定する際も、実際にバスを動かした乗務研修を実施。



<外国人向け観光コース>

- ・ 英語コース(全利用者の約8割)
東京都内 8コース
郊外(富士山方面) 1コース
- ・ 中国語コース(全利用者の約2割)
東京都内 5コース
富士山・箱根・横浜 6コース
- ・ その他
都内ウォーキング 4コース



外国語タクシー の事例

- 語学が堪能なタクシードライバーを雇用し、言葉の壁を解消した送迎や案内サービスを訪日外国人に提供。語学研修も定期的実施。【日本交通(株)】
- 羽田空港国際線の優良タクシー乗り場において、(公財)東京タクシーセンターが実施する英語接客研修を修了したドライバー(現在1,000人以上)のタクシーだけが入構できる専用レーンを待機所に設置。【2014年12月より供用開始】
- 京都を中心に、通訳案内士の資格を有したドライバーが個人タクシー事業を行うケースも徐々に展開。



京都市内の通訳ガイド・個人タクシー (↑)
(←) 羽田専用レーン入構表示板 11

○ クルーズ船は、寄港地でのショッピングをはじめとした観光・経済効果とともに、一度に数千人規模の外国人観光客を運んでくるため、国際航空便のない地方都市などを中心に、誘致活動が全国的に活発化。

➡ **短時間で大量の観光客を効率よく案内できる体制の整備により、観光需要の更なる取込みに期待**

舞鶴市（京都府）の事例

- 舞鶴港では、平成26年のクルーズ船寄港が15回に及び、地元での歓迎ムードも高まる中、地元高校生らが歓迎うちわの制作、英語によるボランティアガイドへ挑戦。
- 舞鶴市としても、訪日外国人旅行者向けに、市内の免税店の拡大、一括カウンターの設置など、受入環境整備に注力。



地元高校生によるお見送り

<平成27年の寄港予定>

3/27	飛鳥Ⅱ (日/872名)
4/14	L' AUSTRAL (仏/264名)
4/30	L' AUSTRAL (")
5/13	L' AUSTRAL (")
7/30	DIAMOND PRINCESS (英/2670名)
	パシフィックビックス (日/620名)
9/ 2	飛鳥Ⅱ (日/872名)
9/10	MARINER OF THE SEAS (バ/3114名)

沖縄県の事例

- 那覇、石垣、本部など多数の港と恵まれた自然を有する中、県やコンベンションビューローが中心となって、世界中の主要なクルーズ船社への営業、商談会への参加などを展開。
- 平成26年には、旅客ターミナルを備えた那覇クルーズターミナルがオープンし、更なる利便性が向上。



那覇クルーズターミナル(H26.4.1供用開始)

<平成27年の寄港予定>

1月 1回 (初1)	7月13回 (初1)
2月 7回 (初1)	8月10回 (初1)
3月 5回 (初1)	9月 9回 (-)
4月16回 (初1)	10月 7回 (-)
5月15回 (-)	11月 6回 (-)
6月 8回 (-)	12月 8回 (-)

地方都市での通訳ガイド手配という面では、クルーズ船ツアーを多く手掛ける旅行会社においても、瞬間的に大量の観光客に十分対応できるだけの手配体制が整っていないため、他の遠方地域から自社登録の通訳ガイドを緊急手配しているのが現状。

①現在の全国ガイドの業務形態は、フルアテンドが中心であり、より多様なサービス形態や初任ガイドの就業の場が不足。



②一方、今後の外国人観光客数の増加を見込み、地域において多様なガイドサービスに対するニーズが増加。

(例)

- ・地域の自然・歴史文化・食などを活用した着地型観光など、地域の観光振興策と一体となったガイドサービス
- ・茶道、着付け、寿司作り、町並み散策など、日本の生活文化に深く触れられる体験型観光などを組み込んだガイドサービス
- ・バス・タクシー等の交通機関と連携し、移動中も快適かつ気軽にガイドを受けながら、効率的に観光地を周遊するサービス
- ・クルーズ船の寄港時など、短時間で大量の観光客を効率よく案内できるガイドサービス



地域の多様なガイドニーズに幅広く対応可能な制度とすべき

(3) 今後の資格区分のあり方

我が国における今後のインバウンド拡大に向けた戦略

- 従来のプロモーション、ビザの緩和、CIQ要員の確保、多言語表示などの受入環境整備は、一定の効果。今後とも引き続き、個々の課題に対し丁寧に対応。
- 新たな展開として、魅力ある観光地域づくりと観光消費拡大にも取り組む。
 (広域周遊ルートの形成促進、日本版DMOの確立、着地型旅行商品の造成促進)

広域周遊ルートの形成促進

認定を受けた広域観光周遊ルートに、**関係省庁の施策を集中投下**し、地域の関係者が実施する、

- ①マーケティングに基づく戦略策定
- ②ゲートウェイにおける案内機能等の強化
- ③拠点地区における観光資源の磨き上げ
- ④広域での外国人受入環境整備、免税店の拡大
- ⑤海外プロモーション及び**通訳案内士の活用**

等に対する**パッケージ支援**を行う。



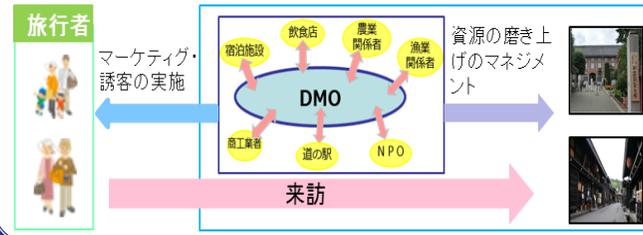
日本版DMOの確立

○全国各地のモデルとなる地域において、取組の中心となる組織・機能(日本版DMO)の確立と、当該組織が実施する、

- ①関係者の合意形成
- ②**科学的なマーケティングに基づく戦略策定**
- ③各種事業のマネジメント等を支援し、地域の関係者が一体となって観光資源を世界に通用するレベルまで磨き上げる取組

を推進する。

○また、こうした取組を先導できる**人材の育成**を推進し、**地域とのマッチング**を行う仕組みづくりを実現する。



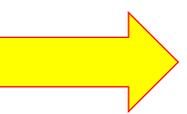
着地型旅行商品の造成促進

地域限定旅行業への参入促進

着地型旅行商品の普及のため、一昨年4月に「**地域限定旅行業**」を新設したが、登録者数は60にとどまり、活用が不十分。



宿泊施設等を念頭に、**地域限定旅行業**を営む際に必要な**要件を見直し**、**事業参入を促進**することで、**着地型旅行商品の造成促進・販路拡大**を図る。



- **通訳案内士のニーズは、より地域の観光資源を踏まえた、より詳細な内容のものを期待**
- **全国一律の試験制度により質・量の両面をカバーすることは困難**

地域における観光戦略策定の動き

- 2020年オリンピック・パラリンピック東京大会を絶好の機会と捉え、それぞれの地域においても、**観光振興を軸とした地域戦略**を打ち出す動きが見られ、その中に**通訳ガイドの育成等**も位置づけられている。

「2020年オリンピック・パラリンピックに向けた地方の『おもてなし』向上事業 (平成26年度採択事業・和歌山県)」

◎ 目標

- ・専門ガイドの育成による、おもてなし体制の充実、リピーター化の実現

◎ 主な取組

- ・詳細なニーズ調査
- ・ハイエンド商品の開発・磨き上げ
- ・通訳ガイド向けハイレベル研修
- ・海外に向けた戦略的広報

◎ 通訳案内士の活用

- ・FAM、観光案内所等での**通訳案内士の積極的な活用**
- ・着地型旅行商品の開発・販売のためのプラットフォーム整備

「京都観光振興計画2020」 ～世界があこがれる観光都市へ～ (平成26年10月・京都市)

◎ 目標

- ・外国人宿泊客数 年間300万人
- ・京都の観光消費額 年間1兆円

◎ 主な取組

- ・地域と連携した地域の観光資源の掘り起こしや既存観光地の再構築
- ・ワンストップ窓口の設置をはじめとする、MICE誘致・開催支援メニュー充実

◎ 通訳案内士の活用

- ・専門性の高い**通訳ガイド等を育成するための京都市認定通訳ガイド制度の導入**

「外国人旅行者の受入環境整備方針」 (平成26年12月・東京都)

◎ 目標

- ・訪都外国人旅行者数
1,500万人(2020年まで)
※「東京都長期ビジョン」による

- ・**観光ボランティアの育成**
3,000人

◎ 主な取組

- ・多言語による案内サインの充実
- ・**観光ボランティアの育成と街なかでの観光案内の展開**

◎ 通訳案内士の活用

- ・**通訳案内士登録証提示による利用料・観覧料等を免除**

地域の観光振興策と一体となったガイドの育成は、質の向上のみならず、需要拡大の面からも効果的

現在の特例ガイド制度等の概要

- 都道府県の試験合格により資格を付与する**地域限定通訳案内士制度**を、平成18年度より導入。
- 更なる制度改正として、地方公共団体が独自に行う研修の修了により資格を付与する**特例ガイド制度**を、平成24年度より導入して以降、他の地域振興法等にも対象を順次拡大。

	地域限定通訳案内士 (外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律)	特例ガイド					
		総合特区法	福島復興再生特措法	沖縄振興特措法	奄美群島振興開発特措法	小笠原諸島振興開発特措法	中心市街地活性化法
取得条件	都道府県の試験	地方公共団体の研修					
施行日	平成18年 4月1日	平成24年 4月1日	平成24年 5月31日	平成24年 4月1日	平成26年 4月1日	平成26年 4月1日	平成26年 7月3日
計画 (策定主体)	外客来訪促進計画 (都道府県)	総合特別区域計画 (地方公共団体)	産業復興再生計画 (福島県)	沖縄特例通訳案内士育成等事業計画 (沖縄県)	産業振興促進計画 (鹿児島県)	産業振興促進計画 (小笠原村)	中心市街地活性化基本計画 (市町村)
活動範囲	資格を得た都道府県区域	計画区域					
言語	地域の需要に応じた言語	地域の需要に応じた言語					
登録者数	379名(6道県) ※現在は沖縄県のみが実施	633名 (平成27年4月1日現在)					
		350名 (5地域)	84名	199名	—	—	—

特例ガイド制度の現状

- 現行法上、総合特区や地域特措法の対象地域等以外では、特例ガイドを導入することができない。
- 地域によっては、特例ガイドを地域観光振興策として十分活用せず、成果が不十分な場合あり。

森林資源を活用した自然体験型観光に関する専門ガイド

実施主体：益田地区広域市町村圏事務組合
 区 域：益田市、津和野町、吉賀町の全域
 言 語：英語、フランス語、中国語、韓国語
 登録者数：17人（平成25年12月～）

世界遺産エリア（熊野古道、高野山）の専門ガイド

実施主体：和歌山県
 区 域：田辺市、新宮市、かつらぎ町、九度山町、高野町、白浜町、すさみ町、那智勝浦町の全域
 言 語：英語
 登録者数：81名（平成25年4月～）

ロケ地観光の専門ガイド

実施主体：札幌市
 区 域：札幌市の全域
 言 語：英語、中国語、韓国語、マレー語、タイ語、ヒンディー語
 登録者数：89名（平成25年9月～）

九州周遊観光の専門ガイド

実施主体：九州観光推進機構
 区 域：九州の全域
 言 語：中国語、韓国語、タイ語
 登録者数：125人（平成26年3月～）

関空からの入国者を対象とした地域観光の専門ガイド

実施主体：大阪府・泉佐野市
 区 域：泉佐野市の全域
 言 語：英語、中国語、韓国語
 登録者数：38人（平成25年4月～）

放射性物質等の知識を有した地域観光の専門ガイド

実施主体：福島県
 区 域：福島県の全域
 言 語：英語、中国語、韓国語
 登録者数：84人（平成26年4月～）

クルーズ客に対する地域観光の専門ガイド

実施主体：沖縄県
 区 域：沖縄県の全域
 言 語：英語、中国語、韓国語
 登録者数：199名（平成25年11月～）

奈良公園の専門ガイド

実施主体：奈良県
 区 域：奈良公園
 言 語：中国語、韓国語
 登録者数：未登録（平成26年度より研修開始）

古い町並み等の中心市街地を回遊する専門ガイド

実施主体：高山市
 区 域：高山市の中心市街地
 言 語：英語
 登録者数：未登録（平成27年度より研修開始）

合計：633名
 （平成27年4月1日現在）

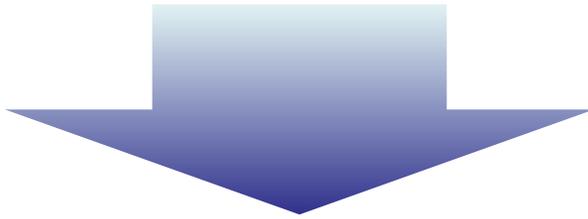
専門的なガイドを育成する上での問題点

- 特例ガイドについては、地域のきめ細かな案内ができる人材として、地域による主体的な育成を可能とした一方、制度創設から3年が経過し、**利活用面において一定の課題**も見受けられる。

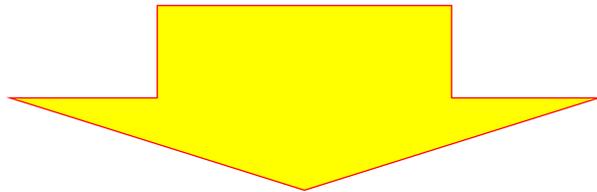
特例ガイド導入地域における課題認識

- 本来は、地域における観光戦略や将来ビジョンの下、特例ガイドの育成が明確に位置づけられ、かつ研修により習得した専門スキルをどのように利活用して地域観光振興につなげていく方針なのか、出口も含めた一貫通貫の戦略が必要であるが、現状、**特区ガイドの育成が目的化してしまっている**のではないかと。
- 通訳案内士の質を試験のみによって担保することが困難であるのと同様、コンスタントに就業機会を確保するためには、**語学力・知識・経験という観点から、特区ガイド研修だけでは不十分**。ガイド技術の能力向上を図るためには、**通訳案内士団体との連携による双方向のスキルアップ向上が必要**。
- 特定地域に関する知識・経験に関しては、むしろ通訳案内士(全国ガイド)を上回るレベルであるものの、**制度としての認知度が低い**ため、ガイド育成後にも地域が前面に立ってPRを行い、**旅行業界等とのマッチング実績を積み上げていくことが必要**。
- 地域ならではの魅力や特性を活かした**ガイド付き着地型旅行商品**については、特区ガイドへの信頼が十分ではないこと、必ずしも観光客は特区エリアのみを旅行する訳ではないこと等から、**十分な具体化には至っていない**。

- ① 国：今後のインバウンド拡大に向けた戦略として、魅力ある観光地域づくり等を推進。
地方：観光振興を軸とした地域戦略を打ち出し、その中にガイド活用を盛り込む動きが全国的に活発化。



- ② しかし、現在の特例ガイドは、一部の限られた地域でのみ導入可能な制度にとどまっている。



現行の全国ガイド制度に加え、地域の実情に応じ、地域に根ざしたきめ細かな案内ができるよう、「地域ガイド制度」を全国的に導入すべきではないか。

- 地域ガイドは、全国ガイドを前提としつつも、地域の特性に応じたサービスを提供するために導入するものであり、その目的を達成するため、制度化に当たっては一定の要件を求めることとするべき。

1. 地域観光振興方針の策定

地方公共団体が、地域の将来ビジョンを含め、観光振興を軸とした地域戦略を打ち出すことが必要。方針の策定に当たっては、外国人観光客の受入促進に向けた取組として、通訳ガイドの育成を位置づけ、地域ガイド導入の目的、地域ガイドに求める役割、期待される効果等についても言及。

2. 地域ガイドの活動分野の明確化

地域ガイドの特色・強みを最大限生かすためには、全国ガイドでは十分に対応できない地域の観光資源に精通した観光案内のスキルが必要。地域ガイドの活動分野を明確化し、当該分野における専門ガイドとしての育成・活用を図っていくことが必要。

3. 導入目的に沿った資格付与要件の設定

「地域観光振興方針」に盛り込まれた、地域ガイドの導入目的を達成するために必要な研修カリキュラムを策定する。地域ガイドに資格を付与するに当たっては、研修の修了試験を課すなど、一定のスキル・能力を担保できる仕組みづくりが必要。

4. 利活用方策の策定

地域ガイドとして登録された後、実際に就業できなくてはこれらの制度構築は意味をなさない。安定的に就業できる需要の創出やガイドの更なるスキルアップなど、地域ガイドの利活用を促進するための方策を策定することが必要。

(4) 資格付与に当たっての 公的主体の役割

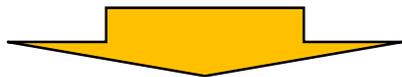
資格付与に当たっての公的主体の役割

現在の役割分担及び問題点

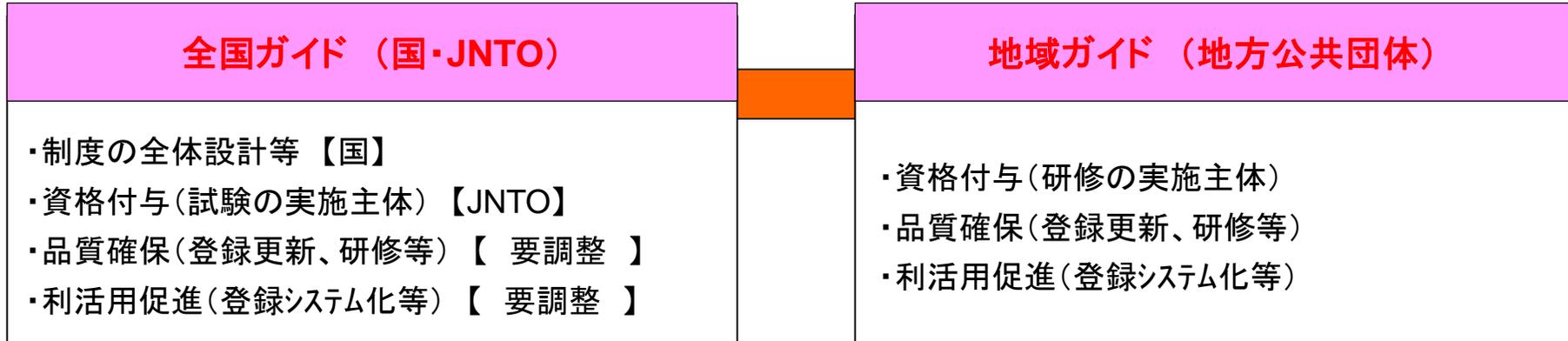
国	制度の全体設計 等	➡	実務を他の主体に委ねているため、 <u>日々の実態把握が困難な状況</u>
JNTO	資格付与の実務 等	➡	試験の代行機関であり、 <u>ガイドの資質をはかる問題改善に至っていない</u>
都道府県	試験合格者の登録 等	➡	法定事務の処理にとどまり、 <u>主体的なガイドの育成などに至っていない</u>



現行制度における国・JNTO・都道府県の役割分担においては、制度の適正な運営や資格保有者の利活用促進という観点から、かえって各セクターに求められる役割が曖昧になってきた面があるのではないか。



新たな関係者の役割分担（案）



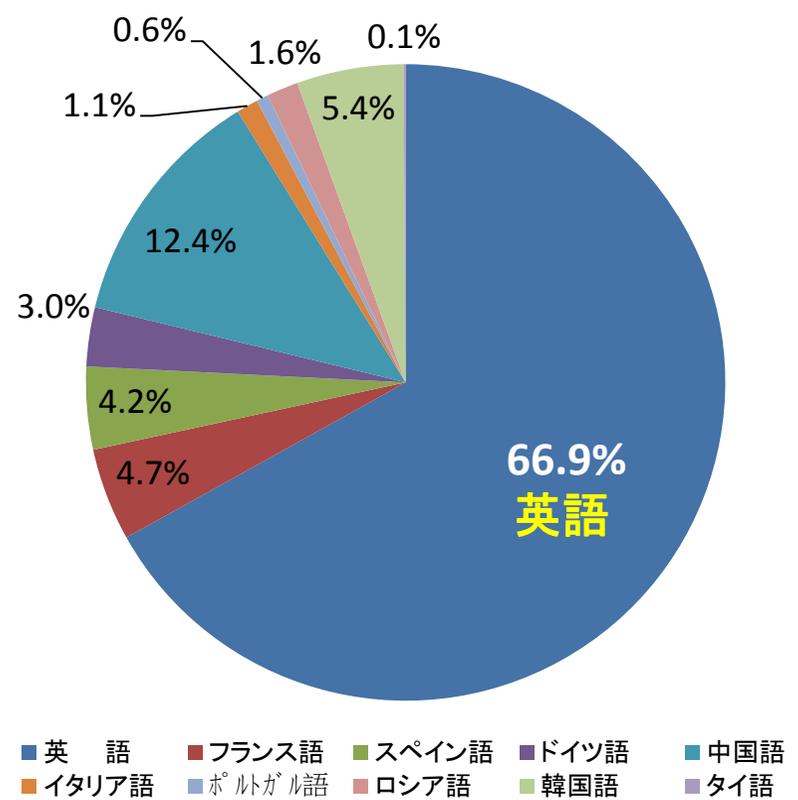
(5) 資格対象言語

言語別 通訳案内士の登録者数の推移

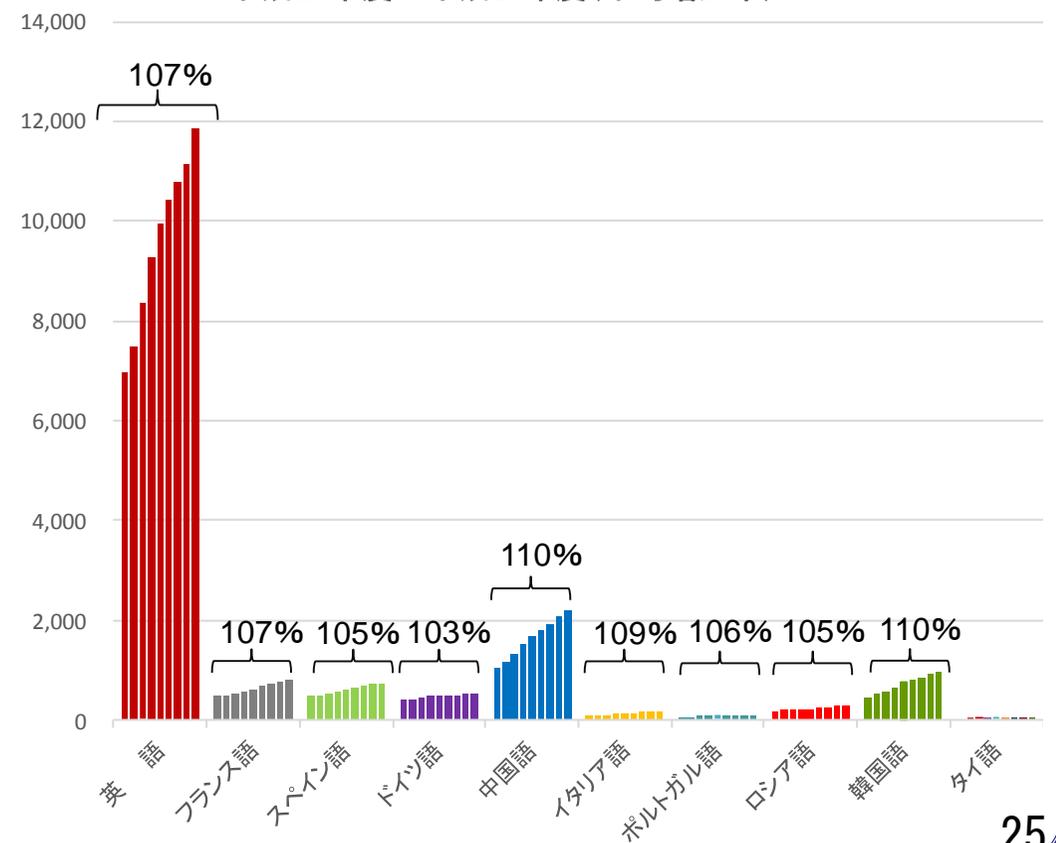
- 通訳案内士の累積登録者数は約18,000名であり、その65%を英語が占めている状況。
- 毎年度、概ね右肩上がりで増加しているものの、依然として言語間のアンバランスが顕著。

各言語毎の通訳案内士数と増加数

言語別通訳案内士登録者割合



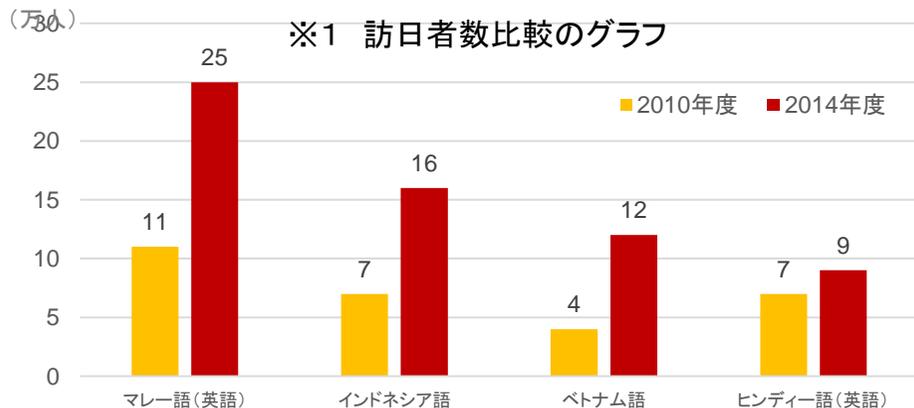
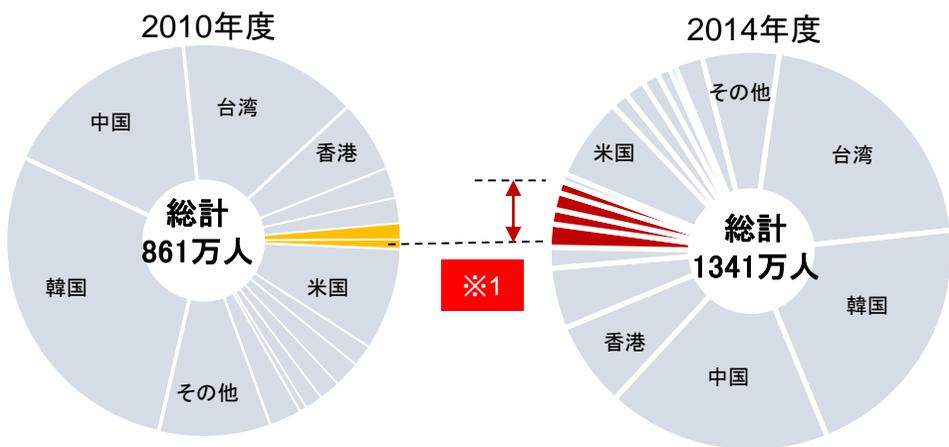
過去9年間の通訳案内士の推移
平成18年度～平成26年度(平均増加率)



訪日外国人旅行者数及び割合(国・地域別・言語別)

- Visit Japan 事業の重点市場のうち、2010～2014年度の5年間で、**マレー語、インドネシア語、ベトナム語、ヒンディー語**を公用語とする国々からの訪日者数が2倍以上増加。
- マレーシア、インドネシア、ベトナム、インドは、今後も大きく訪日者数が伸びていくと考えられることから、これらの国々に対応した上記言語について、**試験対象言語として今後取り扱ってはどうか。**

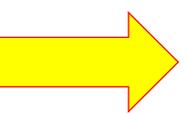
試験対象「外」言語が公用語である国々の訪日旅行者数比較



重点市場(本格的にVisit Japan事業を実施する市場)の一覧

順位	国・地域	訪日旅行者		人口 (千人)
		人数	伸率	
1	韓国	2,456,165	20.20%	50,220
2	台湾	2,210,821	50.80%	23,374
3	中国	1,314,437	-7.80%	1,360,763
4	米国	799,280	11.50%	316,373
5	香港	745,881	54.90%	7,244
6	タイ	453,642	74.00%	68,229
7	豪州	244,569	18.50%	23,207
8	英国	191,798	10.20%	64,087
9	シンガポール	189,280	33.10%	5,399
10	マレーシア	176,521	35.60%	29,620
11	フランス	154,892	18.80%	63,660
12	カナダ	152,766	12.90%	35,105
13	インドネシア	136,797	34.80%	247,954
14	ドイツ	121,776	11.80%	80,800
15	フィリピン	108,351	27.40%	97,484
16	ベトナム	84,469	53.10%	89,691
17	インド	75,095	9.00%	1,243,337
18	イタリア	67,228	29.80%	59,685
19	ロシア	60,502	20.60%	142,929
20	スペイン	44,461	26.30%	46,610

		全ての言語を試験にした場合に比べて	
		研修など簡易な方法で資格付与する	業務独占の対象外とする
メリット		<ul style="list-style-type: none"> 試験事務ほどの負担にならず、訪日外国人の需要動向に機動的に対応可能。 	<ul style="list-style-type: none"> 現状の制度に加えて新たな負担がなく、対象言語の品質確保に専念可能。 現行制度の矛盾(対象言語以外にも業務独占を掛けていること)の解消。
	デメリット	<ul style="list-style-type: none"> 試験による資格付与に比べ、品質確保が困難。 講師によって研修の質に大きく差が生じる可能性があり、ニーズの少ない言語における講師の確保も困難。 全ての言語を網羅することは困難。 	<ul style="list-style-type: none"> 特になし。



試験対象外の言語については、業務独占の対象外としてはどうか。

(6) 業務の範囲

通訳案内士法上の定義

○ 通訳案内士は、報酬を得て、通訳案内(外国人に付き添い、外国語を用いて、旅行に関する案内)をすることをいう。)を行うことを業とする。【通訳案内士法第2条】

「報酬を得て」の解釈

「報酬」とは、一般には「営業目的をもって行った一定の役務(サービス)の対価として与えられる反対給付」と解され、その範囲について、他の法律では以下のように解釈されている。

《 旅行業法 》

- ・旅行者からの取扱手数料、運送・宿泊事業者等からの割戻し(コミッション)や手数料等をいう。
- ・旅行代金収入から旅行費用を差し引いた残額、すなわち旅行業者の通信連絡費や人件費等についても「報酬」に該当。
- ・旅行費用(交通・宿泊事業者へ支払った代金等)は、非該当。

《 道路運送法 》 ※法律上は「有償」

- ・運送行為に対する対価(金銭に限らない)をいい、対価関係が認められれば、「カンパ」など名称を問わない。
- ・人件費、車両償却費、保険料等は「有償」に該当。
- ・好意に対する偶発的な任意の謝礼(チップ等)、対価運送に要したガソリン代・道路使用料・駐車場代は、非該当。

「外国人に付き添い」の解釈

- 「付き添い」とは、一般には「そばに付いて、世話をする」と解され、道路交通法など他の法律でも物理的な同伴を求めている。
- 観光案内所、美術館・博物館、社寺など、特定施設内のみで説明案内する従業員については、非該当。

「旅行に関する案内」の解釈

- 「旅行」とは、一般には「交通機関等によって、観光などを主たる目的として他の地方に行くこと」と解され、通訳案内の内容が、交通及び土産品購入の斡旋ないし観光の案内等を主たる目的とする場合が、「旅行に関する案内」に該当。
- 学術調査やビジネス上の特定目的の用務で行う案内であって、専らその用務に関する通訳案内を行う場合は、非該当。

「業とする」の解釈

- 「業とする」とは、一般には「一定の目的をもって行う同種の反復継続的な行為」と解され、単発の依頼に基づく場合は、非該当。

ボランティアガイド の事例

ボランティアガイド団体が①1回5,000円（交通費・食費等の実費を除く）で、②外国人旅行客に同行し、③地元の観光地での案内を④日常的に行っている場合

違法性の検証

① 報酬を得て	○	交通費や食費等の実費であれば「報酬」とは解されないが、それを除いたサービス対価を得ているため、「報酬」に該当。
② 外国人に付き添い	○	外国人旅行客に同行していることから、「付き添い」に該当。
③ 旅行に関する案内	○	観光案内を外国語で行っているため、「旅行に関する案内」に該当。
④ 業として	○	日常的に行っているため、反復継続性が認められ、「業として」に該当。



通訳案内士の資格を有しないまま行った場合、
通訳案内士法第36条に抵触

美術館などの特定施設 の事例

美術館の職員が、①入場料のみを収受し、②外国人旅行客に同行し、③施設内の案内を④日常的に行っている場合

違法性の検証

① 報酬	×	施設入場料は、案内サービスの対価とはいえないため、「報酬」に該当せず。
② 外国人に付き添い	○	外国人旅行客に同行していることから、「付き添い」に該当。
③ 旅行に関する案内	×	特定施設内のみであるため、「旅行の案内」に該当せず。
④ 業として	○	日常的に行っているため、反復継続性が認められ、「業として」に該当。



通訳案内士の資格は不要

ツアー添乗員 の事例

①④ツアー会社からの派遣添乗員が、②外国人旅行客に同行し、③ツアーの全行程において案内を行っている場合

違法性の検証

①	報酬	△	ツアー料金の中に案内サービスの対価が含まれている場合には、「報酬」に該当。
②	外国人に付き添い	○	ツアーの全行程で外国人旅行客に同行していることから、「付き添い」に該当。
③	旅行に関する案内	○	ツアーの全行程で観光案内していることから、「旅行に関する案内」に該当。
④	業として	△	反復継続性が認められる場合には、「業として」に該当。

ツアー料金に案内サービスの対価が含まれ、かつ行為の反復継続性が認められる場合、**通訳案内士法第36条に抵触**

観光タクシー の事例

④タクシーの運転手が①タクシー運賃とは別に手数料の名目で料金を収受し、②外国人旅行客に同行し、③観光案内を行っている場合

違法性の検証

①	報酬	○	タクシー料金とは別料金で収受しており、案内サービスの対価と認められるため、「報酬」に該当。
②	外国人に付き添い	○	観光地までも外国人旅行客に同行していることから、「付き添い」に該当。
③	旅行に関する案内	○	観光地で観光案内していることから、「旅行に関する案内」に該当。
④	業として	△	観光タクシーの運転手として、反復継続性が認められる場合には、「業として」に該当。

通訳案内士の資格を有しないまま反復継続的に行っていると認められる場合、**通訳案内士法第36条に抵触**

①全国各地においては、国家資格を有する通訳ガイドのほか、無償のボランティアガイドが多く存在しており、これらを有効活用すべき。



②オリンピック・パラリンピック東京大会など、一時的な需要増に的確に対応するため、期間を限定して有償ガイドを行えるよう、通訳ガイドの業務の範囲（「有償性」「業務性」の判断基準）の見直し・明確化を行うことが必要。

- ・報酬：営業目的をもって行った一定のサービスの対価として与えられる反対給付
- ・付き添い：そばに付いて、世話をする（物理的同伴を求める）
- ・旅行案内：主として、交通及び土産品購入の斡旋ないし観光の案内等を目的とした案内
- ・業とする：一定の目的をもって行う同種の反復継続的な行為



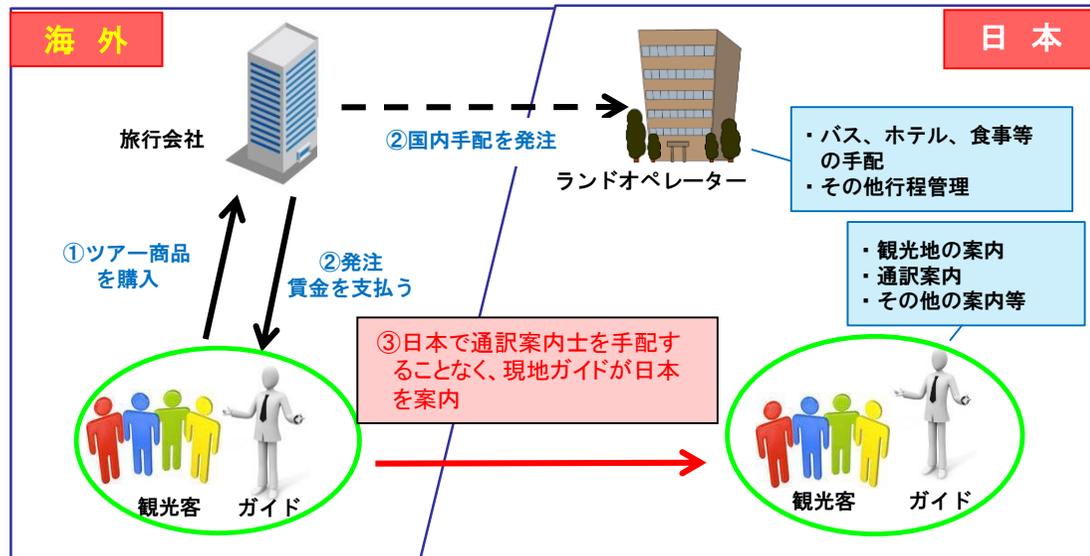
- ・「報酬を得て」の範囲：交通費等の実費は該当しないが、個人・団体の人件費等は該当する。
- ・「業とする」の範囲：オリンピック期間など、一時的に期間限定で行う場合は、該当しない。

(7) 無資格者対策

無資格ガイドの違法事例

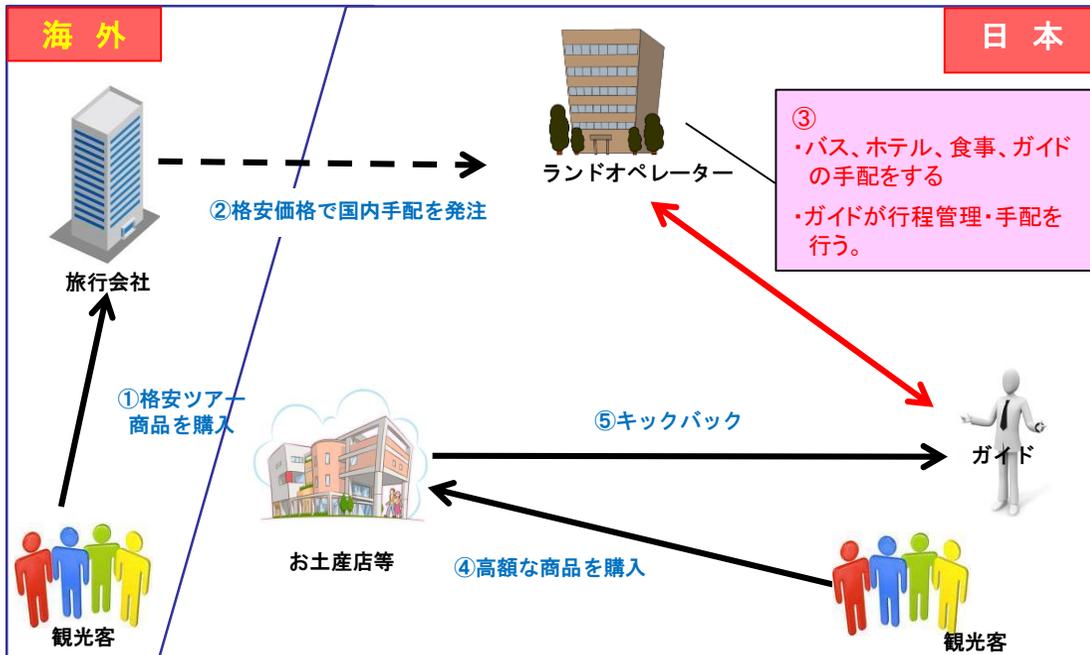
<事例1>

海外の旅行会社がツアーを催行する際、日本の通訳案内士としての資格を有しない者が、本国から帯同して、添乗員(スルーガイド)が日本の観光案内を実施するケース



<事例2>

海外の旅行会社から発注された格安ツアーにおいて、日本国内のランドオペレーターに行程管理が発注され、当該ランドオペレーターが、通訳案内士の資格を有しない者をガイドとして観光客に付き添い観光案内させるケース



① 取締体制

無資格ガイド行為は刑事罰であるが、その摘発に当たっては、所管省庁（観光庁・運輸局）が**事実確認、証拠の取り揃えをして、刑事当局に通報する必要があるため、相応の体制・人員が必要**。しかしながら、観光庁の通訳案内士の担当職員は1名のみ。

② 手配者の捕捉

無資格ガイドを手配する等、組織的に稼働しているのは、海外にいる旅行会社又はその依頼を受けた国内のランドオペレーターであるが、前者は国外にあり、後者も旅行業等の公的監督下にある事業者でないため、**捕捉が困難**。

③ 刑罰の対象

通訳案内士法第40条は刑罰の対象を無資格ガイドとし、その使用者を対象としていない（いわゆる**両罰規定の不存在**）ため、**問題の根本に踏み込めない不備**がある。

これまでの無資格ガイド対策に関する取組

通訳案内士法の改正 (H17年)

- 無資格ガイド行為に対する罰金額の引き上げ (3万円→50万円以下)
- 類似名称の禁止
- 登録証の掲示の義務づけ

「通訳ガイド制度周知強化週間」(H17年～H25年)

- 旅行業者に対して無資格ガイド使用禁止の文書送付
- 団体観光客添乗員に対して通訳ガイド行為の実態調査実施

訪日ツアー改善提案窓口の設置 (H22年)

- 悪質な訪日ツアーに対する意見を受け付ける窓口を設置
- 悪質なツアー内容を行っている旅行会社等に対し、注意喚起等を行う仕組み

通訳案内士制度周知徹底の充実・強化事業 (H26年度)

VISIT JAPAN トラベルマート

実施日 H26.9.24 (水)～26(金)
 場所 東京ビックサイト
 内容 旅行会社向けのチラシ配布



中国での制度説明会 (2回)

- (1) 実施日 H26.11.13(木)
 場所 上海
- (2) 実施日 H26.11.20(木)
 場所 広州



(広州会場)



(上海会場)

訪日外国人旅行者への制度周知

観光案内所への制度周知チラシ設置
 (チラシは3カ国語(英語・中国語・韓国語)作成)



旅行業界、ホテル業界への働きかけ

●国・業界の意見交換会の場において、通訳案内士制度に関する周知徹底・理解促進

- ・日本観光振興協会と観光庁との意見交換会
- ・日本観光振興協会企画委員会
- ・日本旅行業協会と観光庁との意見交換会
- ・外資系旅行業者、ランドオペレーターへの対応強化

無資格ガイドが多いと思われる市場への対応

●政府間会合の場で、違法な無資格ガイドへの対策について日本側から申し入れ

- ・日中韓観光大臣会合
- ・中華人民共和国訪日観光客受入旅行会社連絡協議会（中連協）との連携

両罰規定の導入検討

現在の通訳案内士法では、無資格ガイド個人のみが罰則の対象となっており、当該ガイドを手配したランドオペレーター等には罰則が適用されない。このため、他の法律にもある両罰規定について、検討してはどうか。