

2022年度全国通訳案内士試験

第1次筆記試験

＜通訳案内の実務＞の傾向と対策

(2022年7月11日)

ハロー通訳アカデミー

植山源一郎

目 次

1	ガイドライン
2	問題作成委員、配点構成、問題数、合格への道
3	★★「観光庁研修テキスト」からの出題
4	★★「関連法令」からの出題
5	★2021 年度の問題分析
6	★2020 年度の問題分析
7	★2019 年度の問題分析
8	★2018 年度の問題分析
9	★★★★「観光庁研修テキスト」の目次
14	★出題された「覚えておくべき専門用語」(1)
15	★出題された「覚えておくべき専門用語」(2)
17	★★出題が予想される「重要用語」
18	★重要な「ホテル用語」
20	2019 年度問題の傾向と対策
22	過去問確認の重要性
23	2018 年度「観光庁研修テキスト」からの出題
25	「効果測定テスト」作成者が問題作成者か
29	「外国人に人気の日本観光スポット」
30	★「観光庁研修」について
31	★「観光庁研修テキスト」の重要事項
36	★「現場で必要とされるトラブル対応方法」
	<予想問題>
37	★通訳案内士法に関する予想問題
37	★旅行業法に関する予想問題
40	★旅行管理の実務に関する予想問題
41	★医療対応に関する予想問題
41	★危機管理に関する予想問題
	<過去問>
42	2021 年度（問題と解答）
49	2020 年度（問題と解答）
57	2019 年度（問題と解答）
63	2018 年度（問題と解答）

●2022 年度＜ガイドライン＞(2021 年度と同じ)

＜試験全体について＞

通訳案内の実務についての筆記試験は、全国通訳案内士が通訳案内を行うに当たって必要となる関係法令に関する知識や旅程管理の実務に関する知識、訪日外国人旅行者の国別・文化別の特徴等に関する知識、災害発生時等における応急的な医療対応や危機管理に関する知識について、基礎的な内容について問うものとする。

(1)試験方法

- ・試験は、通訳案内の現場において求められる基礎的な知識(例えば、旅行業法や通訳案内士法等の業務と密接に関係する法令に関する基本的な内容や実際に通訳案内業務に就くに当たっての訪日外国人旅行者の旅程の管理に関する基礎的な内容等)を問うものとする。
- ・本科目については、原則として、「観光庁研修テキスト」を試験範囲とする。
- ・試験の方法は、**多肢選択式(マークシート方式)**とする。
- ・試験時間は、**20 分**とする。
- ・試験の満点は、**50 点**とする。
- ・問題の数は、**20 問程度**とする。

(2)合否判定

- ・合否判定は、原則として**30点(60%)**を合格基準点として行う。
- ・実際の平均点が、合格基準点から著しく乖離した科目については、当該科目の試験委員と試験実施事務局から構成される検討会を開催する。その結果、必要があると判断された場合には、**合格基準の事後的な調整を行う**。この調整は、平均点の乖離度及び得点分布を考慮して行う。
(2018年度、2019年度、2020年度、2021年度の合格基準点も、**30点**であった)

●そもそも、「合格基準点」とは何か？

通訳案内士試験は、1949 年から 73 年の歴史を持つ国家試験だが、長年に渡り、「**難問、奇問、珍問の通訳案内士試験**」の異名を 誇ってきた。

下記は、その件で、私が「AERA」(2015 年 12 月 1 日)から取材を受けた記事である。

- ・[問題がニッチすぎる？難問奇問珍問の国家資格「通訳案内士」](#)

マスコミに叩かれるようになって初めて、観光庁も重い腰を上げ、「ガイドライン」→「合格基準点」の設定、改正を重ねてきたが、その際、**＜合格基準点＝出題者が、その科目の平均点となるように作成する基準点＞**ということが大前提となってきた。つまり、平均点を取れば、合格ということである。

●「一般常識」が「一般常識」と「通訳案内の実務」に二分割された理由

マスコミの批判を受けて、観光庁は、2016 年 9 月の第 18 回「通訳案内士制度のあり方に関する検討会」から、本格的に「試験制度の見直し」に着手し、「地理、歴史、一般常識の**出題範囲を明確化すべき**」「現在の合格者は旅行の現場で全く使いものにならないので、旅程管理を含む通訳案内の実務に関する問題を出題すべき」との委員の意見を踏まえて、「一般常識」は、通訳案内士として知っておくべき「一般常識」と合格後に現場で必要とされる「通訳案内の実務」に二分割された。

「通訳案内の実務」は、2018 年度、2019 年度、2020 年度、2021 年度とこれまでに 4 年間出題されたが、2020 年度の大問 8(1)を除き、**すべての問題が、「観光庁研修テキスト」から出題されていることは特筆に値する。**

●問題作成委員

2018年度から2021年度までの出題形式、内容、配点構成を分析すると、＜通訳案内の実務＞の問題作成委員は、2グループ（1グループ2名）が担当したと考えられる。

【Aグループ】2018年度～2019年度を担当

【Bグループ】2020年度～2021年度を担当

【Bグループ】が、2022年度を担当するかどうかは、不明であるが、直近（4年分）の既出問題（2018年度、2019年度、2020年度、2021年度）の出題傾向はよく見ておくことが大切である。

年度別の大問、小問の配点構成、問題数

●2018年度・2019年度

2点×10題+3点×10題=50点（問題数：20題）

●2020年度

2点×16題+3点×6題=50点（問題数：22題）

●2021年度

2点×10題+3点×10題=50点（問題数：20題）

＜合格への道＞

【1】孫子の兵法に曰く、「彼を知り己を知れば百戦殆からず」と申します。

まず、既出問題（過去問）を見て、**出題傾向、自分の強い分野、弱い分野**を知ることがすべての出発点になります。

- [2021 年度＜通訳案内の実務＞問題（解答付）](#)
- [2020 年度＜通訳案内の実務＞問題（解答付）](#)
- [2019 年度＜通訳案内の実務＞問題（解答付）](#)
- [2018 年度＜通訳案内の実務＞問題（解答付）](#)

【2】次に＜合格体験記＞を読むことにより、合格への道のりを追体験してください。

＜合格体験記＞は合格への道筋を示してくれます。また、勉強に行き詰まったときに＜合格体験記＞を読むと、**必ず道が開けます。**

- [2021 年度＜合格体験記＞](#)
- [2020 年度＜合格体験記＞](#)
- [2019 年度＜合格体験記＞](#)
- [2018 年度＜合格体験記＞](#)

2021 年度1次試験＜1次レポート＞＜合格体験記＞もご参照ください。

- [2021 年度1次試験＜1次レポート＞](#)
- [2021 年度1次試験＜合格体験記＞](#)

【3】「観光庁研修テキスト」

「通訳案内の実務」試験の**種本**である「[観光庁研修テキスト](#)」を必ず手元において勉強してください。
ご自分で印刷できない場合は、[＜ハローカラー印刷サービス＞](#)をご利用ください。

- 【1】＜通訳案内の実務＞の問題の最大の特徴は、ほとんどの問題が、「観光庁研修テキスト」から出題されているということです。

2018 年度～2021 年度の「観光庁研修テキスト」からの出題率

2018 年度 ⇒ 100%

2019 年度 ⇒ 100%

2020 年度 ⇒ 95%

2021 年度 ⇒ 100%

- 【2】しかも、繰り返し、同じ問題、類題が出題されています。

(例1)

2021 年度問題番号①と 2018 年度問題番号⑥⑦⑧は、通訳案内士法 3 条(研修)に関する同じ問題でした。

(内容)

全国通訳案内士は、観光庁長官の登録を受けた者(登録研修機関)が実施する通訳案内に関する研修を受講しなければならない。また、外国語や通訳案内実務に関して、必要な知識及び能力の向上に努めなければならない。

(例2)

2021 年度問題番号②と 2019 年度問題番号⑪は、旅行サービス手配業務に関する同じ問題でした。

(内容)

既に旅行業の登録のある旅行業者は、旅行サービス手配業務にあたる行為を行う場合でも、重複して旅行サービス手配業の登録を受ける必要はない。

(例3)

2021 年度問題番号③と 2018 年度問題番号⑨は、書面の交付に関する問題でした。

(内容)

旅行業者等は、旅行者と企画旅行契約、手配旅行契約その他旅行業務に関し契約を締結したときは、国土交通省令・内閣府令で定める場合を除き、遅滞なく、旅行者に対し、当該提供すべき旅行に関するサービスの内容、旅行者が旅行業者等に支払うべき対価に関する事項、旅行業務取扱管理者の(氏名)、全国通訳案内士若しくは地域通訳案内士の(同行の有無)その他の国土交通省令・内閣府令で定める事項を記載した書面又は当該旅行に関するサービスの提供を受ける権利を表示した書面を交付しなければならない。

- 【3】「観光庁研修テキスト」の学習法

各年度の問題と「観光庁研修テキスト」を突き合わせて、出題者の問題作成のプロセスを追体験することにより、今後出題されそうな箇所、出題形式などを予想することができる「受験感覚」を身につけることができます。

株などの相場格言の一つに「相場のことは相場に聞け」という金言がありますが、＜通訳案内の実務＞の出題予想については、過去問と「観光庁研修テキストに聞け」と申し上げたい。

- 【4】2020年度、2021年度問題の傾向と対策

2020 年度、2021 年度は、すべて、「観光庁研修テキスト」からの出題であったが、両年とも、「観光庁研修テキスト」のページ昇順にほぼ問題が作成された。即ち、出題者は、「観光研修テキスト」のページを繰(く)りながら、次々と問題を作成したということである。

2021 年度に引き続いて、同じ出題者が 2022 年度も担当する可能性があるので、受験者は、「観光庁研修テキスト」のページ昇順に問題が作成されていった過程を追体験することが大切である。

「関連法令」からの出題分析

【1】「関連法令」からの出題

- (1) 2018 年度以降、毎年、関連法令から出題されている。
 (2) 2022 年度受験者は、①通訳案内士法、②旅行業法、③景品表示法に注意！
 (3) 各年度の関連法令からの出題数は下記の通りである。

「関連法令」からの出題数							
年度	通訳案内士法	旅行業法	景品表示法	著作権法	薬機法	道路運送法	合計
2018 年度	8	1		1	1	1	12
2019 年度	7	5	1		1		14
2020 年度	3	3	1	1			8
2021 年度	1	3	1				5

【2】2021 年度は、過去問と同じ問題、または、類題が計7題出題された。

- (1) 問題番号1 →2018 年度⑥⑦⑧と同じ問題(通訳案内士法第3条)
 (2) 問題番号2 →2019 年度⑪と同じ問題(通訳案内士法:旅行サービス手配業務)
 (3) 問題番号3 →2018 年度⑨の類題(旅行業法第12条の5)
 (4) 問題番号4 →2020 年度④とほぼ同じ問題(旅行業法第12条の10)
 (5) 問題番号12→2020 年度②②と同じ問題(地震に遭遇した場合のガイドのとりべき対応)
 (6) 問題番号17→2018 年度⑨の類題(ラクト・オボ・ベジタリアンとビーガンについて)
 (7) 問題番号18→2020 年度②①の類題(ヒンドゥー教徒の食習慣)

【3】通訳案内士法(出題実績)

- 2018 年度→第2条(3題)、第30条(3題)、第32条、第36条(計8題)
 2019 年度→第1条、第2条、第3条、第18条、第29条、第32条(計7題)
 2020 年度→第30条、第31条、第52条(計3題)
 2021 年度→第2条(計1題)

【4】旅行業法(出題実績)

- 2018 年度→第12条(計1題)
 2019 年度→第1条(3題)、第32条、第34条(計5題)
 2020 年度→第12条、第13条、施行規則第32条の2(計5題)
 2021 年度→第12条(2題)、第34条(計3題)

【5】景品表示法(不当景品類及び不当表示防止法)(出題実績)

- 2019 年度→第5条第2項(計1題)
 2020 年度→第5条第2項(計1題)
 2021 年度→第2条第4項(計1題)

【5】著作権法(出題実績)

- 2018 年度→第5条第2項(計1題)
 2020 年度→第5条第2項(計1題)

【6】薬機法(医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律)(出題実績)

- 2018 年度→第66条第2項(虚偽、誇大広告の禁止)(計1題)
 2019 年度→第66条第2項(虚偽、誇大広告の禁止)(計1題)

【7】道路運送法(出題実績)

- 2018 年度→第9条第2項(一般貸切旅客自動車運送事業の運賃及び料金)(計1題)

2021年度＜通訳案内の実務＞の問題分析								
問題番号	正解	配点	「観光庁研修テキスト」の出題ページ	関連法令			内容	重要度
				通訳案内士法	旅行業法	景品表示法		
1	2	3	5右段	●			第3条(研修)	★★★★
							2018年⑥⑦⑧に同じ問題が出題	
2	1	2	9左段		●		第34条(旅行サービス手配業務)	★★★★
							2019年⑪に同じ問題が出題	
3	3	2	10左段		●		第12条の5(書面の交付)	★★★★
							2018年⑨に類題が出題	
4	6	2	11右段		●		第12条の10(企画旅行)	★★★★
							2020年④に同じほぼ問題が出題	
5	2	2	11右段		●		第12条の5(旅程管理を行う者の有無の表示)	★
6	3	2	15右段				旅程管理主任者の資格	★
7	4	2	19左段				IIT(包括旅行)におけるガイドの担当分野	
8	6	3	28左段				クーポンの減員処理	★
9	2	3	37左段				JRの訪日観光関係の割引制度	
10	1	3	54左段				危機の事前防止及びトラブルの最小化	★
11	2	3	57右段				旅行者が迷子になった際の対応	★
12	4	3	61右段				地震に遭遇した場合のガイドのとるべき対応	★★
							2018年⑲に同じ問題が出題	
13	1	3	64左段				グループ内で死亡者が出た場合のガイドの対応	
14	4	2	66左段				カーラーの救命曲線	★
15	1	2	79右段			●	第2条第4項(景品表示法に関する注意点)	★
16	3	3	92左/93右				右手を優先するイスラム教	★
17	6	3	103右段				ラクト・オボ・ベジタリアンとビーガンについて	★★
							2020年度㉔に類題が出題	
18	5	3	100左段				ヒンドゥー教徒の食習慣	★★
							2020年度㉕に類題が出題	
19	4	2	114左段				訪日外国人の消費動向調査	★
20	3	2	120右段				オーストラリア人の消費動向	★
すべての問題が「観光庁研修テキスト」から出題された。								

2020年度＜通訳案内の実務＞の問題分析

問題番号	大問	小問	正解	配点	「観光庁研修テキスト」の出題ページ	関連法令				内容	重要度
						通訳案内士法	旅行業法	著作権法	景品表示法		
1	1	(1)	3	3	5	3 左段	●			第52条(名称の使用制限)	★★★★
2		(2)	2	2		5 右段	●			第30条(研修)	
3	2		1	2	2	10 右段		●		第13条第3項第1号(違反行為)	★★★★
4	3	(1)	3	2	4	11 左段		●		第12条の10(企画旅行)	★★★★
5		(2)	3	2		12 右段		●		施行規則第32条の2(手続きの実施)	
6	4	(1)	1	3	13	14 右段				広義の旅管理	★★★★
7		(2)	ア	1		19 右段				SIT意味(Special Interest Tour)	★★
8			イ	8		20 右段				SIC意味(Seat In Coach)	
9			ウ	6		20 左段				FAMの意味(Familiarization Trip)	
10		(3)	5	2		36 右段				JR団体乗車券の減員処理(出札証明)	★
11		(4)	3	2		47 左段				精算書(領収書と確認事項)	★
12	5		1	3	3	58 右段				クレーム対処(証明書、手続き、記録)	★
13	6	(1)	2	2	7	60 右段				災害発生時の避難行動、集団行動	★
14		(2)	4	2		64 右段				救急救命措置	
15		(3)	1	3		69 左段				外国人旅行者の診察・処置・処方	
16	7	(1)	4	2	11	72 左段	●			第31条(コンプライアンス)	★★★★
17		(2)	2	3		73 左段 130下		●		第52条(著作権の保護期間)	★
18		(3)	4	3		76 左段				貸切バスの交替運転手の確保	★
19		(4)	1	3		79 左段			●	第五条第二号(価格その他の取引条件)	★★
20	8	(1)	4	2	6					世界の主な宗教人口	★★
21		(2)	2	2		100 左段				ヒンドゥー教徒の食習慣	★★
22		(3)	2	2		103 右段				ベジタリアン(ビーガン)の食生活	★★

大問8(1)を除き、すべての問題が「観光庁研修テキスト」から出題された。

2019年度＜通訳案内の実務＞の問題分析

問題番号	大問	小問	正解	配点	「観光庁研修テキスト」の出題ページ	関連法令				内容	重要度
						通訳案内士法	旅行業法	薬機法	景品表示法		
1	1	(1)	問1	2	2	13	2 右段	●		第1条(目的)(制度)	★★★★
2			問2	3	3		2 右段	●		第2条(目的)(適正)	
3			問3	4	3		2 右段	●		第3条(目的)(国際観光)	
4		(2)		4	2		3 左段	●		第52条(名称の使用制限)	
5				2	3			●		第18条(登録)	
6				2	3			●		第29条(登録証の提示)	
7				3	3		72 左段	●		第32条(信用と品位)	
8	2	(1)	問1	3	2	11	7 左段	●		第1条(取引の公正)	★★★★
9			問2	4	2		7 左段	●		第1条(安全の確保)	
10			問3	1	2		7 左段	●		第1条(利便の増進)	
11		(2)		3	2		9 左段	●		第34条(旅行サービス手配業務)	
12				4	3		12 右段	●		第32条(代替手配)	
13	3	(1)		3	3	6	24 左段			集合時間の周知	★★
14		(2)		4	3		20 左段			Overland Tour とは	★★
15	4	(1)		4	3	5	77～78		●	第66条(虚偽、誇大広告の禁止)	★★
16		(2)		1	2		79 左段		●	第5条第2項(価格その他の取引条件)	★★★★
17	5	(1)	問1	4	2	9	83 左段			訪日外国人消費動向調査(日本食)	★★★★
18			問2	1	2		83 左段			訪日外国人消費動向調査(買い物)	
19			問3	2	2		83 左段			訪日外国人消費動向調査(街歩き)	
20		(2)		3	3		106			食物アレルギー	★★

すべての問題が、「観光庁研修テキスト」と通訳案内士法の条文から出題された。

2018年度＜通訳案内の実務＞の問題分析

問題番号	大問	小問	正解	配点	「観光庁研修テキスト」の出題ページ	関連法令					内容	重要度
						通訳案内士法	旅行業法	著作権法	道路運送法	薬機法		
1	1	(1)	問1	2	2	18	2 右段	●			第2条(業務)(報酬)	★★★★
2			問2	3	2		2 右段	●			第2条(業務)(通訳案内)	
3			問3	4	2		2 右段	●			第2条(業務)(旅行)	
4		(2)		2	3		3 左段	●			第36条(業務独占の廃止)	
5		(3)		3	3		72 左段	●			第32条(信用と品位)	
6		(4)	問1	2	2		5 右段	●			第30条(研修)	
7			問2	1	2		5 右段	●			第30条(研修)	
8			問3	4	2		5 右段	●			第30条(研修)	
9	2			1	3	3	10 左段		●		第12条の5(書面の交付)	★★
10	3			4	3	3	33 左段				旅程管理の実務	★★
11	4	(1)		3	3	9	74 左段			●	第119条(罰則)	★★
12		(2)		4	3		76 右段			●	第9条第2項(貸切バスの運賃)	
13		(3)		1	3		77 右段			●	第66条(虚偽、誇大広告の禁止)	
14	5	(1)		3	3	11	88 左段				イスラム教のラマダン	★★★★
15		(2)	問1	4	2		90 右段				イスラム教の礼拝(回数)	★★★★
16			問2	1	2		90 右段				イスラム教の礼拝(メッカ)	★★★★
17		(3)		1	2		97 左段				キリスト教の食事制限	★★
18		(4)		4	2		104 右段				食物アレルギー	★★
19		(1)		4	3	6	61 右段				危機管理(災害発生時)	★★
20	6	(2)		3	3		66 左段				救急救命措置	★★

すべての問題が「観光庁研修テキスト」から出題された。

「観光庁研修テキスト」の目次

(2018年度、2019年度、2020年度、2021年度に出題された箇所に注意)

第1編 旅程の管理に関する基礎的な項目・関係法令に関する基本的な知識..... 1

第1章 通訳案内士法・旅行業法等に関する知識 2

第1 通訳案内士制度について 2

1 通訳案内士法の改正 2019①②③ 2

2 全国通訳案内士と地域通訳案内士について 2018①②③ 2

3 憧れの職業となるよう位置づける 2018④／2019④／2020① 2

4 全国通訳案内士試験の見直し 4

5 通訳案内士法の一部改正に伴う経過措置の研修（観光庁研修） 2018⑥⑦⑧／2021① 4

6 登録研修機関が行う通訳案内研修の受講義務 2018⑥⑦⑧／2020② 5

7 登録研修機関 6

第2 旅行業法 7

1 旅行業法とは 2019⑧⑨⑩ 7

2 旅行の種類 7

3 登録制度と旅行業者の業務範囲 8

4 旅行サービス手配業 2019⑪／2020② 9

5 旅行業者等の書面交付義務 2018⑨／2019⑪／2021③ 10

6 禁止行為 2020③ 10

第3 旅行業法に基づく旅程管理 11

1 旅程管理業務とは 2020④／2021④ 11

2 旅程管理主任者とは 2021⑤ 11

3 旅程管理主任者資格の取得方法 12

4 旅程管理主任者の法定業務 2019⑫／2020⑤ 12

5 通訳案内業務と添乗員業務の兼務 2021⑥ 13

第2章 旅程管理の実務 14

第1 旅程管理の必要性 14

1 旅程管理に関する多様な実務 14

2 二つの旅程管理について 14

3 広義の旅程管理について 2020⑥ 15

4 お客様の把握・理解 2019⑭／2020⑦⑧⑨／2021⑦ 18

第2 訪日外国人旅行者に対する特別な配慮 21

1 日本の生活様式やルールの説明 21

2 集合時間／場所の周知 2019⑬	24
3 食事の際の配慮	24
4 日本旅館での配慮	25
5 多様な質問に対する準備と心構え	26
第3 添乗の準備	27
1 書類等の受け取りと確認 2021⑧	27
第4 添乗 2018⑩	33
1 貸切バスでの添乗	33
2 列車での添乗 2020⑩／2021⑨	35
3 航空機での添乗	38
4 船舶での添乗	41
5 クルーズ船乗船の場合	41
6 立ち寄り先観光	42
7 食事について	43
8 宿泊施設について	44
9 自由行動等について	45
10 最終日／帰着・解散	46
第5 報告・精算	47
1 報告	47
2 報告についての注意点	47
3 報告書とともに提出するもの	47
4 精算書 2020⑪	47
5 精算書とともに提出するもの	47

第2編 危機管理・災害発生時等における適切な対応 48

第3章 危機管理と事前調査 49

第1 全国通訳案内士にとっての危機管理の基本的考え方	49
1 「第2章 旅程管理の実務」との関係	49
2 なぜ、全国通訳案内士が危機管理の対応に努めなければならないか	49
3 全国通訳案内士にとっての危機管理	49
第2 事前調査	50
1 依頼者からの情報の収集・整理	50
2 事前調査のポイント	51
3 下見による調査	53
第3 危機の事前防止及びトラブルの最小化 2021⑩	54
1 広義の意味での危機としてのトラブルを防止する方法	54

2	トラブル事前防止の方法	54
3	迷子を出さないための工夫	56
4	万が一、迷子が出てしまった場合の対応方法 2021⑪	57
第4	危機発生後の適切な対応	57
1	危機における基本姿勢	57
2	クレームへの適切な対処 2020⑫	58
3	危機対応の事例	59
第4章	災害発生時等における適切な対応	60
第1	災害発生時等の対応の基本	60
1	災害発生時における行動の基本 2020⑬	60
2	初動対応—災害が起きたら— 2018⑲／2021⑫	61
3	避難行動	63
4	けが人・病人等が出た場合の対応	63
第2	救急救命措置	64
1	救急救命措置における全国通訳案内士の役割 2020⑭／2021⑬	64
2	応急手当 2018⑳／2021⑭	64
第3	外国人旅行者に対応可能な医療施設等に関する知識	66
1	主な医療施設の種類	66
2	どの医療施設を受診するか	67
3	診療の流れ 2020⑮	68
4	遠隔医療通訳サービス	69
第4	危機管理/災害時対応で有用な情報	70
1	自然災害時に役立つアプリケーション等	70
2	インバウンド向け旅行保険	71
第5章	コンプライアンス 2018⑤	72
第1	著作権法 2020⑯	72
1	著作権制度の概要 2019⑦	72
2	著作物の使用方法と罰則について 2018⑪／2020⑰	73
3	全国通訳案内士による著作物の使用について	74
第2	道路運送法	74
1	旅客自動車運送事業について	74
2	全国通訳案内士の業務における自家用車の使用について	75
3	旅客自動車運送事業者の利用について 2018⑫／2020⑱	75
第3	商品・サービスの説明に係る法令 2018⑬	77

1 医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律 2019⑮	77
2 不当景品類及び不当表示防止法 2019⑯／2020⑲／2021⑮	79
3 全国通訳案内士による商品・サービスの口頭説明時の留意事項について	80

第3編 外国人ごとの生活文化への対応 81

第6章 宗教上の注意点・食事制限の知識 82

第1 なぜ、外国人ごとの生活文化への対応が必要か	82
1 背景	82
2 食は、訪日旅行の最大の楽しみ 2019⑰⑱⑲	83
3 食の多様性と多文化共生	84
4 「お客様が要望する」食材と料理に関する理解	84
第2 宗教ごとの特徴	85
1 宗教ごと対応の基本	85
2 イスラム教 2018⑭⑮⑯／2021⑰	86
3 ユダヤ教	94
4 キリシト教 2018⑰	97
5 仏教	98
6 ヒンドゥー教 2020㉑	99
7 ジャイナ教	101
第3 食事制限に関する知識	102
1 ベジタリアン 2020㉒／2021⑰	102
2 食物アレルギー 2018⑱	104
第4 飲食店等での受入れ対応方法 2019㉓	106
1 飲食店等での受入れにおける全国通訳案内士の役割	106
2 飲食店等との連携による接遇の基本	107
3 飲食店等における対応の方法	108

第7章 文化別・国別の特徴 113

第1 訪日客全体の状況	113
第2 東アジア	114
1 韓国	114
2 中国	114
3 台湾	115
4 香港	115
第3 東南アジア	116

1 タイ	116
2 シンガポール	116
3 マレーシア	117
4 インドネシア	117
5 フィリピン	118
第4 北米	118
1 アメリカ合衆国	118
2 カナダ	119
第5 ヨーロッパ	119
1 英国	119
2 ドイツ	120
3 フランス	120
4 イタリア	121
5 スペイン	121
6 ロシア	122
第6 オセアニア	122
1 オーストラリア 2021 ²⁰	122

資料編 123

資料1 覚えておきたい専門用語	124
資料2 著作者人格権と著作権（財産権）	127
資料3 著作物の種類	128
資料4 著作権の保護期間	128
資料5 著作物が自由に使える場合	129
資料6 通訳案内士による自家用車を用いた通訳案内行為について	130
資料7 その他の応急手当（ファーストエイド）のケースごとの対応について	131
資料8 救急救命の手順	136
資料9 医療施設に関する情報源	142
資料10 和食の4つの特徴	143
資料11 ハラル認証	143
資料12 宗教に関する情報の問い合わせ先一覧	145
資料13 ベジタリアンの定義や最近の動向	145
資料14 ピクトグラム対応（情報開示型）	146
資料15 医学用語の多言語翻訳（10言語）	147

「観光庁研修テキスト」の「覚えておきたい専門用語」(P.16～P.19) (128ページ)からは、2019年度、2020年度、2021年度に連続して出題されているので、2022年度も出題が大いに予想されます。

●2019 年度 大問3(2)

- ①TV(T/V) (Technical Visit) (P.19) (P.128)
(工場見学など、先進技術等の視察旅行のこと)
- ②MICE(Meeting, Incentive, Convention, Event) (P.19) (P.128)
(国際会議、見本市、企業の大会などのこと)
- ③Shore Excursion (P.20) (P.128)
(クルーズ船の寄港地発着ツアーのこと)
- ④Overland Tour (P.20) (P.128)
(クルーズ船の旅客が船を離れ陸上移動しながら旅行するツアーのこと)

●2020 年度 大問4(2)

- ㊦SIT(Special Interest Tour) (P.19) (P.128)
(特定の興味や目的に絞ったツアーのこと)
- ①SIC(Seat-In-Coach) (P.20) (P.128)
(乗り合いの観光ツアーや定期観光バスツアーのこと)
- ㊧FAM(Familiarization Tour) (P.20) (P.128)
(地方自治体等が顧客誘致のため旅行業者等を招待する旅行のこと)

●2021 年度 問7

- ①FOC(Free of charge) (P.128)
(例えば、10up で1FOC というと、10 名以上で1 名無料という意味になる)
- ②CIQ (P.128)
(税関(Customs)、出入国管理(Immigration)、検疫(Quarantine)のこと)
- ③FIT(free Independent Tour) (P.16) (P.19) (P.128)
(個人旅行、個人客のこと)
- ④IIT(Inclusive Independent Tour) (P.19) (P.128)
(包括旅行だがガイドはスポットでのみ同行すること)

●個人旅行(FIT) (free Independent Tour) (P.16) (P.19) (P.128)(2021 年度)

宿泊しているホテルや旅館のスタッフの紹介により、個人旅行で日本を訪れる訪日外国人旅行者から、通訳案内業務を依頼されることがある。また、インターネット上に掲載された全国通訳案内士の情報等を基に、直接、訪日外国人旅行者や当該旅行者の日本での受入れ先企業等から、依頼されることもある。旅行業者を介さないため、「狭義の旅程管理」を求められることはないが、これらの場合も、全国通訳案内士には「広義の旅程管理」業務が発生する。

欧米系にあつては、訪日旅行者の 90%以上がこの形態である。アジア系においても、確実に増加している。FIT であつて、全国通訳案内士を必要とするのは、富裕層である場合のほか、特定の地域や体験にあつて、部分的に全国通訳案内士を必要とすることもある。体験型観光やショート地域ガイドは、全国通訳案内士の登竜門としても貴重な機会となる。また、富裕層等のプライベートガイドは、ホスピタリティを含め、極めて高いスキルを求められる。知識レベルの高いお客様の質問のレベルは高く、かつ範囲も広範なことから、全国通訳案内士自身の知識や情報収集の高いスキルが求められる。

●SIT (Special Interest Tour) (P.19) (P.128)(2020 年度)

特定の興味や目的に絞ったツアーのこと。これらのツアーへの対応には、全国通訳案内士自身の特定のテーマに対するスキルや対応力が求められる場合が多い。近年、以下のようなツアーが増加している。

- ・登山、スキー、釣り、自転車など、スポーツの実施や体験に関わるツアー
- ・サッカー、ラグビー、オリンピックなどの観戦ツアー
- ・アニメ、建築、バードウォッチング、お遍路、文化体験等特別な関心や趣味によるツアー

●TV(T/V) (Technical Visit) (P.19) (P.128)(2019 年度)

工場見学など、先進技術等の視察旅行のこと。産業視察だけでなく、行政視察も含まれる。現地の企業や行政機関、専門機関などの訪問先との交渉や視察のコーディネートが必要となることから、テクニカルビジットを扱う旅行業者は視察分野ごとの専門知識を持っていること、もしくは専門代理店との連携が必須条件となる。また、同行する全国通訳案内士は、通訳技術を求められる場合が多い。なお、最近では、現地企業や専門機関のスタッフが外国語で説明を行う場合も増えている。

●MICE (Meeting, Incentive, Convention, Event) (P.19～P.20) (P.128)(2019 年度)

国際会議、展示会・見本市等のこと。企業が海外の得意先や、現地法人の関係者などを招聘して実施するのがインセンティブツアーの基本である。この場合、工場見学など、Technical Visit の旅程が含まれる場合も多い。MICE には、専門的な通訳が求められるため、通訳技術の優れた全国通訳案内士は、それだけ活躍の機会も多い。また JNTO や JATA の主催するトラベルマートなどは、地方の全国通訳案内士が活躍する絶好の機会となる。

●FAM (Familiarization Trip) (P.20) (P.128)(2020 年度)

ファムトリップやモニターツアーと呼ばれるツアーのこと。地方自治体や観光協会、DMO などが、インバウンドの誘致のために、旅行業者、ブロガーなどを招聘し、無料又は格安で実施するツアーを指す。

●Shore Excursion (P.20) (P.128)(2019 年度)

クルーズ船の寄港地発着ツアーである。2018 年の港湾別のクルーズ船の寄港回数では、博多、那覇、長崎、平良(宮古島)、石垣などの九州・沖縄が上位を占め、次に、神戸、ベラビスタマリーナ(尾道)、宮島、広島、福山などの瀬戸内海側の港も多い。さらに、横浜、金沢、名古屋、東京、境港などの太平洋側や日本海側が続いている。これらのツアーでは、お客様は、前日に参加するツアーのコースを決定することが多いため、直前までコースや人数が決まらないことが多い。そこで、全国通訳案内士としては、特定寄港地発の複数のコースをこなせることが望ましいが、地域の実情に精通した全国通訳案内士の確保は難しい状況である。反面、地方在住の全国通訳案内士や地域通訳案内士、デビュー機会の少ない全国通訳案内士にとっては、絶好の機会となる。

●Overland Tour(P.20)(P.128)(2019 年度)

クルーズ船客が船を離れ陸上移動しながら旅行するツアーである。日本での事例は、少ない。なお、日本の港でクルーズを始める前の PreTour、クルーズを終えてからの Post Tour の事例はある。

●SIC(Seat-In-Coach)(乗り合いの観光ツアー)(P.20)(P.128)(2020 年度)

いわゆる定期観光バスツアーのこと。宿泊を伴わない場合が多く、京都市内、東京都内、富士山・箱根などが代表的である。安定的な仕事の機会を得ることができれば、全国通訳案内士にとって魅力的な仕事である。より長期のバスツアーも計画されている。

●FOC(Free of charge)(P.128)(2021 年度)

Free of charge とは、「無料、無料で」の意味。例えば、10up で1FOC というと、10 名以上で1 名無料という意味になる。

●CIQ(P.128)(2021 年度)

CIQ とは、国境を越える交通および物流において必要であるとされる手続きである。税関(Customs)出入国管理(Immigration)検疫(Quarantine)を包括した略称であり、あるいは、それらを執り行う機関または施設を指す。日本の関連業界では、官民とも一般的に「CIQ」は「シーアイキュー」と呼ばれる。

●IIT(Inclusive Independent Tour)(P.19)(P.128)(2021 年度)

観光地での見物だけにガイドがつき、それ以外は旅客が単独で旅行する方式で、個人旅行に多い形態。交通機関による移動中はガイドが付かず、旅行目的地にお客様が到着すると、旅行契約の内容により出迎え、ホテルへの送迎、ガイドによるローカル案内等のサービスが行なわれる。近年、日本に 2~3 週間滞在するが、ガイドが同行するのは、東京や京都といった主要都市で1~2 日間のみ、というケースが増加している。このようなケースでは、ガイドが同行しない他の都市/地域に関する情報をお客様から求められることも多い。

●企画旅行(P.7)(2021 年度)

「企画旅行」とは、旅行業者が旅行に関する計画を作成し、旅行業者が自由に旅行代金を設定し、運送等サービス(運送・宿泊に関するサービスのことをいう。)の提供に係る契約を締結する旅行のことを指す。「企画旅行」には、「募集型企画旅行」と「受注型企画旅行」の2種類がある。

●募集型企画旅行(P.7)(2021 年度)

いわゆる「パッケージツアー」のことをいう。「募集型企画旅行」では、旅行業者が全ての旅程や旅行代金を定め、パンフレットやウェブサイトでの広告等により参加する旅行者を一般公募の形で募集して実施する。訪日外国人旅行者を対象に、外国語で募集広告を作成し参加者を募集して実施する国内旅行も「募集型企画旅行」に該当する。

●受注型企画旅行(P.7)

旅行者の依頼により旅行業者が計画を作成して実施する旅行であり、いわゆる「オーダーメイドツアー」のことをいう。「受注型企画旅行」では、旅行者からの依頼に応じ、旅行業者が旅程を組み立て実施する。一般的に修学旅行や職場旅行等の旅行は、「受注型企画旅行」に該当することが多い。

●手配旅行(P.7)(2021 年度)

「手配旅行」とは、旅行者からの委託に基づいて、運送・宿泊機関等の手配のみを引き受けて実施する旅行である。その手配は通常、航空券や鉄道・バス・船舶等の乗車船券、ホテル・旅館・民宿等の宿泊機関の手配のみにとどまる場合が多い。このため、旅行業者による「旅行の計画性」や「旅行者の募集性」、「旅程管理業務」も存在しない。

●DMO(Destination Marketing/Management Organization)(観光地域づくり法人)(P.18)(P.20)

DMO とは、観光物件、自然、食、芸術・芸能、風習、風俗など当該地域にある観光資源に精通し、地域と協同して観光地域作りを行う法人のことで、魅力的な観光地として、特定の場所を宣伝する組織である。第一に、レジャー目的の旅行者に情報を提供するために存在する。加えて、適したインフラストラクチャーがあれば、イベント主催者に MICE の開催地として選択するように促進する。DMO は一般に地方政府のインフラストラクチャーと関係を持ち、往々にして宿泊税などの目的税、会費、政府の補助金などを原資とする財政面の援助を得る。しかしながら、公共部門の観光業への支出削減が、DMO の機能を提供するために民間部門の連携の動機づけになったケースが多い。観光庁が規定した日本版 DMO は以下の通り。『地域の「稼ぐ力」を引き出すとともに地域への誇りと愛着を醸成する「観光地経営」の視点に立った観光地域づくりの舵取り役として、多様な関係者と協同しながら、明確なコンセプトに基づいた観光地域づくりを実現するための戦略を策定するとともに、戦略を着実に実施するための調整機能を備えた法人』

●スルーガイド(ICT)(Inclusive Conducted Tour)(P.18～P.19)(P.128)

「包括旅行」で全国通訳案内士が全行程同行する。代表的なものは、成田イン、関空アウトのように、空港送迎から、出発空港まで、同一の全国通訳案内士が対応する。長期のものは、2～3 週間程度のものである。この場合、全国通訳案内士は、広域の交通情報に加え、トピックスの面でも、幅広い知識が求められる。

●スポット/半日/〇日ガイド(IIT)(Inclusive Independent Tour)(P.19)

観光地での見物だけにガイドがつき、それ以外は旅客が単独で旅行する方式で、個人旅行に多い形態である。交通機関による移動中はガイドが付かず、旅行目的地にお客様が到着すると、旅行契約の内容により出迎え、ホテルへの送迎、ガイドによるローカル案内等のサービスが行なわれる。近年は、日本に 2～3 週間滞在するが、ガイドが同行するのは、東京や京都といった主要都市で 1～2 日間のみ、というケースが増加している。このようなケースにおいては、ガイドが同行しない他の都市/地域に関する情報をお客様から求められることも多い。

●inbound(インバウンド)

外国人旅行者を自国へ誘致することの意。主に海外から日本へ来る観光客を指すことが多い。

●TSU(Twin for sole use) (P.128)

二人部屋を一人で使用する事。

●Half twin (P.128)

相部屋(二人部屋の二人使用)

●スイートルーム (P.128)

寝室以外にも部屋がついた一続きの部屋。

●Connecting room (P.128)

内ドアで行き来できる部屋。

●Adjoining room (P.128)

隣り合わせの部屋。

●Single Supplement (P.128)

一人部屋追加料金のこと。ツインルームやダブルルームを一人で使用する場合に追加される。

●Family Plan(ファミリープラン)

一定年齢以下の子供が追加料金なしで一緒に泊まることのできるプラン。

●gratuity(グラチュイティ)

心付け。チップと同義。

●double booking(ダブル・ブッキング)

ホテルや飛行機などで、二重に予約を受けること。また、一般に約束などを二重にしてしまうこと。

●tariff(タリフ)

関税、関税率の意。ホテルの場合は客室の「料金表」のこと。

●Deposit(デポジット)

預かり金、保証金。

●Transfer(トランスファー)

(1)空港からホテルなどへの移動(または送迎サービス)のこと。

(2)オーバーブックなどの際にゲストを他のホテルへ移すこと。

●Net Agent(ネットエージェント)

インターネットによる宿泊予約を仲介する業者。楽天トラベル、じゃらん net が代表的。

●housekeeping(ハウスキーピング)(ベッドメイキング)

ホテル用語で、客室の清掃、整備、管理などをすること。元来は、家事、家政の意味。

●baggage collection(バゲージ・コレクション)

団体客のチェックアウト時の荷物の集荷。個人客の場合は、バゲージ・ダウンと言う。ガイドは、略して「バゲコレ」と言う。

●B&B(ビーアンドビー)

(1)Bed & Breakfastの略。宿泊と朝食をセットにした簡素なタイプの宿。

(2)一般のホテルでの朝食付きの宿泊のこと。

●pick up service(ピック・アップ・サービス)

市内各地のホテル客を目的地まで送迎するサービス。

●Pillow Tip(ピローチップ)

ハウスキーピングに対して払うチップ。

●Buffet(ブッフエ)

いわゆるバイキング形式の食事スタイル。「ビュッフェ」「パフェ」とも言う。

●Plus-plus(プラス・プラス)

料金に、サービス料・関連諸税を含むこと。日本における「税・サービス料込み」と同義。

●bell captain(ベル・キャプテン)

ベルマンの統轄者。通常はベル・キャプテン・デスクに常駐している。

●limousine service(リムジン・サービス)

空港とホテルを直結するバスによるサービス等。

●法令関係の出題が多くなった

上述のように、2019年度は、20問のうち17問が「観光庁研修テキスト」からの出題となったが、その内容を見てみると、2018年度と比べて、法令関係の出題が多くなったことが注目される。

具体的には、下記のように、**14問で合計35点(全体の70%)を占めている。**

大問1: **通訳案内士法**(7問で19点)

大問2: **旅行業法第1条**(5問で11点)

大問4(1): **医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律施行令**(3点)

大問4(2): **不当景品類及び不当表示防止法**(2点)

●**通訳案内士法**対策

通訳案内士法からの出題は、**2018年度は8問18点、2019年度は7問19点**が出題され、定番となっている。受験者は、2018年度、2019年度の**通訳案内士法**からの出題例を、その問題形式を含めてしっかり見ておく必要がある。

●**旅行業法**対策

2018年度では、**1問3点**の出題であった**旅行業法**であるが、2019年度では、一挙に、**5問11点**と、**通訳案内士法**に次ぐ重要問題に浮上してきた。

2020年度も引き続いて、**旅行業法**から出題される可能性が極めて高いので、しっかり準備をしておく必要がある。

●**旅行業法**第2条に注意

2019年度は、下記のように、第1章 総則(目的)第1条から出題されたが、2020年度に出題されるとすれば、**第2条が最有力である。**

(★2019年度出題例)

第1章 総則

(目的)

第1条 この法律は、旅行業等を営む者について登録制度を実施し、あわせて旅行業等を営む者の業務の適正な運営を確保するとともに、その組織する団体の適正な活動を促進することにより、旅行業務に関する取引の(公正の維持)、旅行の(安全の確保)及び旅行者の(利便の増進)を図ることを目的とする。

※2019年度では、上記の(赤字)部分が4択で問われた。

- | | | | |
|---------|--------|---------|--------|
| ①適正な取扱い | ②契約の自由 | ③取引の公正 | ④確実な手配 |
| ①円滑な実施 | ②企画の充実 | ③健全化の推進 | ④安全の確保 |
| ①利便の増進 | ②権利の増大 | ③利益の確保 | ④需要の増大 |

(★2020年度出題予想)

(定義)

第2条 この法律で「旅行業」とは、報酬を得て、次に掲げる行為を行う事業(専ら運送サービスを提供する者のため、旅行者に対する運送サービスの提供について、代理して契約を締結する行為を行うものを除く。)をいう。

- 一 旅行の(目的地及び日程)、旅行者が提供を受けることができる(運送又は宿泊のサービス(以下「運送等サービス」という。))の内容並びに(旅行者が支払うべき対価)に関する事項を定めた(旅行

に関する計画)を、旅行者の募集のためにあらかじめ、又は旅行者からの依頼により作成するとともに、当該計画に定める運送等サービスを旅行者に確実に提供するために必要と見込まれる(運送等サービスの提供に係る契約)を、自己の計算において、運送等サービスを提供する者との間で締結する行為

※2020年度は、上記の(赤字)部分が4択で問われる問題が予想される。(出題率:80%)

- 二 前号に掲げる行為に付随して、運送及び宿泊のサービス以外の旅行に関するサービス(以下「運送等関連サービス」という。)を旅行者に確実に提供するために必要と見込まれる運送等関連サービスの提供に係る契約を、自己の計算において、運送等関連サービスを提供する者との間で締結する行為
 - 三 旅行者のため、運送等サービスの提供を受けることについて、代理して契約を締結し、媒介をし、又は取次ぎをする行為
 - 四 運送等サービスを提供する者のため、旅行者に対する運送等サービスの提供について、代理して契約を締結し、又は媒介をする行為
 - 五 他人の経営する運送機関又は宿泊施設を利用して、旅行者に対して運送等サービスを提供する行為
 - 六 前三号に掲げる行為に付随して、旅行者のため、運送等関連サービスの提供を受けることについて、代理して契約を締結し、媒介をし、又は取次ぎをする行為
 - 七 第3号から第5号までに掲げる行為に付随して、運送等関連サービスを提供する者のため、旅行者に対する運送等関連サービスの提供について、代理して契約を締結し、又は媒介をする行為
 - 八 第1号及び第3号から第5号までに掲げる行為に付随して、旅行者の案内、旅券の受給のための行政庁等に対する手続の代行その他旅行者の便宜となるサービスを提供する行為
 - 九 旅行に関する相談に応ずる行為
- 2 この法律で「**旅行業者代理業**」とは、報酬を得て、旅行業を営む者のため前項第1号から第8号までに掲げる行為について代理して契約を締結する行為を行う事業をいう。
- 3 この法律で「**旅行業務**」とは、旅行業を営む者が取り扱う第1項各号に掲げる行為(第14条の2第1項の規定により他の旅行業者を代理して企画旅行契約を締結する行為及び第34条第1項の規定により行う第6項に規定する行為を含む。)又は旅行業者代理業を営む者が取り扱う前項に規定する代理して契約を締結する行為をいう。
- 4 この法律で「**企画旅行契約**」とは、第1項第1号、第2号及び第8号(同項第1号に係る部分に限る。)に掲げる旅行業務の取扱いに関し、旅行業を営む者が旅行者と締結する契約をいう。
- 5 この法律で「**手配旅行契約**」とは、第1項第3号、第4号、第6号(同項第3号及び第4号に係る部分に限る。)、第7号(同項第3号及び第4号に係る部分に限る。)及び第8号(同項第3号及び第4号に係る部分に限る。)に掲げる旅行業務の取扱いに関し、旅行業を営む者が旅行者と締結する契約をいう。
- 6 この法律で「**旅行サービス手配業**」とは、報酬を得て、旅行業を営む者(外国の法令に準拠して外国において旅行業を営む者を含む。)のため、旅行者に対する運送等サービス又は運送等関連サービスの提供について、これらのサービスを提供する者との間で、代理して契約を締結し、媒介をし、又は取次ぎをする行為(取引の公正、旅行の安全及び旅行者の利便の確保に支障を及ぼすおそれがないものとして国土交通省令で定めるものを除く。)を行う事業をいう。
- 7 この法律で「**旅行サービス手配業務**」とは、旅行サービス手配業を営む者が取り扱う前項に規定する行為をいう。

2019年度大問1の(5)の問題に、2018年度大問1の(3)の問題に酷似した問題が出題され、受験者を驚かせた。
(→ 過去問を見ていない受験者は驚かなかった)

ともに、③である「**全国通訳案内士は、全国通訳案内士の信用又は品位を害するような行為をしてはならない**」を正解とする問題であったが、不正解の選択肢①②も内容的には、兩年ともほぼ同じであり、2018年度の問題を見ていた受験者には**大いに有利な問題**であった。

2022年度の受験者は、2018年度、2019年度の問題をしっかりと確認しておくことが重要である。

●2018年度大問1の(3)

次の記述のうち、法の規定に関する記載として正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(3点)

- ①全国通訳案内士は、通訳案内を受ける者のためにする物品の購買その他のあつせんについて、販売業者その他の関係者の承諾があれば、販売業者その他の関係者に対して金品を要求することができる。
- ②全国通訳案内士は、通訳案内を受けることを強要することができず、依頼があった場合は拒否することもできない。
- ③**全国通訳案内士は、禁止行為として通訳案内士法に規定するもののほか、全国通訳案内士の信用又は品位を害するような行為をしてはならない。(正解)**
(出典:「[観光庁研修テキスト](#)」72ページ左段)
- ④全国通訳案内士は、業務中は登録証を携行しなければならないが、業務外であれば、他人に登録証を貸与することができる。



●2019年度大問1の(5)

次の記述のうち、法の規定に関する記載として正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(3点)

- ①全国通訳案内士は、通訳案内を受ける者のためにする物品の購買その他のあつせんについて、販売業者との間であつせん契約を締結すれば、金品を収受することができる。
- ②全国通訳案内士は、緊急の場合において、やむを得ないときは、通訳案内を受けることを強要することができる。
- ③**全国通訳案内士は、全国通訳案内士の信用又は品位を害するような行為をしてはならない。(正解)**(出典:「[観光庁研修テキスト](#)」72ページ左段)
- ④全国通訳案内士は、通訳案内研修のほか、旅行業協会が実施する定期研修を受講し、全国通訳案内士として必要な知識及び能力の維持向上に努めなければならない。

●すべての問題が、「観光庁研修テキスト」からの出題だったので、**本書を一読していた受験者は、70%～80%以上の得点が可能だったと思われる。**

●難易度の高い問題は、①**消去法**、②**論理的推論**、③**第六感**(女性が男性よりも優れている?)、④**靈感**(壺や多宝塔を買ってはいけない!)、により、最低、25%の正答率(デタラメでも、四択の一つが当たる確率)を狙う。

【大問1】通訳案内士法に関する次の各問に関して、それぞれ答えなさい。

(1)法第2条(業務)について、次の各問に答えなさい。

全国通訳案内士は、(ア)を得て、(イ)(外国人に付き添い、外国語を用いて、(ウ)に関する案内をすることをいう。)を行うことを業とする。(←2ページ右段)

問1.空欄(ア)に当てはまる最も適切な語句を次の①～④の中から一つ選びなさい。(2点)

- ①資格 ②報酬(正解) ③信用 ④人材

問2.空欄(イ)に当てはまる最も適切な語句を次の①～④の中から一つ選びなさい。(2点)

- ①観光案内 ②職業案内 ③通訳案内(正解) ④交通案内

問3.空欄(ウ)に当てはまる最も適切な語句を次の①～④の中から一つ選びなさい。(2点)

- ①生活 ②歴史 ③教育 ④旅行(正解)

(2)次の記述のうち、法の規定に関する記載として正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(3点)

①全国通訳案内士は、その業務を行う前に、通訳案内を受ける者から請求があったときに限り登録証を提示しなければならない。

②全国通訳案内士又は地域通訳案内士の資格を有さない者であっても、有償で通訳案内を行うことができる。(正解)(←3ページ左段)

③全国通訳案内士でない者は、全国通訳案内士という名称を用いてはならないが、これに類似する名称であれば用いることができる。

④全国通訳案内士の名称の使用の停止を命ぜられた者で、当該停止を命ぜられた期間中に、全国通訳案内士の名称を使用した場合であっても罰則を適用されることはない。

(3)次の記述のうち、法の規定に関する記載として正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(3点)

①全国通訳案内士は、通訳案内を受ける者のためにする物品の購買その他のあつせんについて、販売業者その他の関係者の承諾があれば、販売業者その他の関係者に対して金品を要求することができる。

②全国通訳案内士は、通訳案内を受けることを強要することができず、依頼があった場合は拒否することもできない。

③全国通訳案内士は、禁止行為として通訳案内士法に規定するもののほか、全国通訳案内士の信用又は品位を害するような行為をしてはならない。(正解)(←72ページ左段)

④全国通訳案内士は、業務中は登録証を携帯しなければならないが、業務外であれば、他人に登録証を貸与することができる。

(4)通訳案内研修等に関する法の規定について説明した以下の文章に関して、次の各問に答えなさい。

全国通訳案内士は、5年ごとに登録研修機関が実施する通訳案内研修を受けなければならない。都道府県知事は、全国通訳案内士が通訳案内研修を受けていないと認めるときは、当該全国通訳案内士に対し(ア)又は期間を定めて全国通訳案内士の名称の使用の停止を命ずることができる。

全国通訳案内士は、通訳案内研修のほか、(イ)に関する講習を受けることその他の全国通訳案内士として必要な知識及び能力の(ウ)に努めなければならない。(←5ページ)

問1.空欄(ア)に当てはまる語句を次の①～④の中から一つ選びなさい。(2点)

- ①業務の停止 ②登録の取消し(正解)(←5ページ右段) ③20万円以下の過料
④6箇月以下の禁錮刑

問2.空欄(イ)に当てはまる語句を次の①～④の中から一つ選びなさい。(2点)

- ①外国語(正解)(←5ページ右段) ②日本史 ③観光地 ④日本文化

問3.空欄(ウ)に当てはまる語句を次の①～④の中から一つ選びなさい。(2点)

- ①開発 ②育成 ③発達 ④維持向上(正解)(←5ページ右段)

●以下、問題の内容と「観光庁研修テキスト」からの出題ページ

【大問2】旅行業法(←1ページ左段)

【大問3】全国通訳案内士の実務(←33ページ左段)

【大問4】通訳案内業務の関係法令(←74ページ左段・76ページ右段・77ページ右段)

【大問5】外国人ごとの生活文化や食事制限への対応(←88ページ左段・90ページ右段・97ページ左段・
104ページ右段)

【大問6】危機管理・災害発生時等における適切な対応(←61ページ右段・66ページ左段)

●「効果測定テスト」とは

「効果測定テスト」とは、後述の観光庁研修を受講した後に提出を義務付けられているものですが、本テストの問題がすべて「観光庁研修テキスト」から出題されていることから、本テストは、観光庁が考える「通訳案内の実務」における重要事項を示したものと判断できるので、「通訳案内の実務」試験受験者にとって、出題傾向と対策を考えるための極めて重要な資料と言えます。

「効果測定テスト」20題と2018年度試験問題を比較対照してみると、

- ①すべての問題が「観光庁研修テキスト」から出題されていること、
- ②「効果測定テスト」20題から、8題が2018年度試験問題の関連問題として(ズバリ)出題されているという事実があります。

これは、即ち、「**効果測定テスト**」作成者が、**2018年度の問題作成者であると推定できる**、ということです。

2019年度と2018年度の問題作成者は同じと考えられますので、本「効果測定テスト」はしっかり見ておくことが大切です。

「効果測定テスト」

下記の問題文が、正しい場合は「○」、間違っている場合は「×」を記しなさい。

1. 改正通訳案内士法により、通訳案内士の業務独占規制が廃止された。改正法施行後は、名称独占規制のみが存続することとなった。○ [「観光庁研修テキスト」\(3ページ\)](#)

2. 全国通訳案内士は、二年以上三年以内において国土交通省令で定める期間ごとに、登録研修機関が実施する通訳案内に関する研修を受けなければならない。× [「観光庁研修テキスト」\(5ページ\)](#)

●2018年度【大問1】(4)に関連問題が出題！(その1)

(解説) 二年以上三年以内 → **三年以上五年以内**(通訳案内士法第三十条)

3. 手配旅行とは、旅行者の依頼により旅行業者が計画を作成して実施する旅行である。× [「観光庁研修テキスト」\(7ページ\)](#)

(解説) これは、受注型企画旅行のことである。

4. 旅行業者等が旅行者に対し、全国通訳案内士又は地域通訳案内士の同行の有無について、書面に記載して説明した場合は、契約締結時に交付する書面への、全国通訳案内士又は地域通訳案内士の同行の有無の記載は、不要である。× [「観光庁研修テキスト」\(10ページ\)](#)

●2018年度【大問2】(1)に関連問題が**ズバリ**出題！(その2)

(解説)

書面の交付(旅行業法第十二条の五)

旅行業者等は、旅行者と企画旅行契約、手配旅行契約その他旅行業務に関し契約を締結したときは、国土交通省令・内閣府令で定める場合を除き、遅滞なく、旅行者に対し、当該提供すべき旅行に関するサービスの内容、旅行者が旅行業者等に支払うべき対価に関する事項、旅行業務取扱管理者の氏名、**全国通訳案内士若しくは地域通訳案内士の同行の有無その他の国土交通省令・内閣府令で定める事項を記載した書面又は当該旅行に関するサービスの提供を受ける権利を表示した書面を交付しなければならない。**

5. FITとは、Foreign Independent Tour の略で、個人又は家族等による少人数の外国旅行のことである。○

「観光庁研修テキスト」(19 ページ)

6. ある観光地をガイドする際に、設立、中興、現在等に関連する人物の名前や年号(和暦)等は極めて重要な情報であり、お客様の興味の有無に関わらず、全ての情報を正確に伝える必要がある。×

「観光庁研修テキスト」(26 ページ)

(解説)

歴史上の人物の名前などは、最初はできるだけ避け、必要な場合には、相手の理解度確かめながら小出しにしていけることが望ましい。

7. 事前に旅行会社等から受領し、未使用となったクーポンは、他人に使用されると危険なので、旅行終了後、責任を持って自宅で必ず廃棄する。×

「観光庁研修テキスト」(28 ページ)

(解説)

未使用や持ち帰りのクーポン券は、精算書とともに旅行会社等に提出する。

8. お客様の国籍、年齢、宗教等について確認したければ、エージェンツ等に相談するとよい。但し、必要以上に情報収集しようとする、依頼者のプライバシーの干渉になることもあるため注意が必要である。○

「観光庁研修テキスト」(51 ページ)

9. お客様の最大限の満足を実現するために、バス等のスケジュールは、常にベストのスピード、最短の集合時間を前提に計画し、お客様に知らせておく必要がある。そして、事故渋滞等のトラブルが発生した場合は、事後的に対応すべきである。×

「観光庁研修テキスト」(54 ページ)

(解説)

スケジュール自体が非常にタイトな場合、何かトラブルが起きると、全体に決定的な遅延が発生する。その防止策は、スケジュールにスラック(余裕・たるみ)を作っておくことである。そして、こうした余裕は、お客様に言わず、目標達成が確実となるまで、自分で管理しておく。

10. 「ホテルの部屋が汚い」、「飲食店の料理がまずい」、「観光スポットの景色が良くない」等、お客様からのクレームが発生した場合はどのような状況でも、まずは「すみません」、「ごめんなさい」と謝り、お客様の理解を得る。×

「観光庁研修テキスト」(58 ページ)

(解説)

賠償責任、保険金請求が発生する可能性がある場合は、「すみません」、「ごめんなさい」、「悪かったです」、「失敗しました」等ガイドの一存で適当な返事をしてはいけない。その場しのぎの発言は、過失を認め、問題を更に大きくする恐れがある。

11. 全国通訳案内士は、お客様が事故で怪我をしたときは、まずは自ら率先して応急手当を行い、119番の連絡等は旅行会社に依頼して対応してもらう。×

「観光庁研修テキスト」(63 ページ)

(解説)

緊急事態が発生したら全国通訳案内士は、直ちに、以下の対応をすることが必要である。

- (1) 全国通訳案内士としては、119 番への通報、医師・看護師等医療関係者、外国人旅行者の親族・友人等関係者への協力依頼等、語学を活かした対応を最優先に行動する。
- (2) 飛行機や鉄道、バス等の車内においても、急病人、怪我人等が発生した場合、居合わせた外国人医療従事者等の通訳としての対応も時によっては、必要である。

(3)周囲に医療関係者や外国人旅行者の親族・友人等がいない状況において、全国通訳案内士自らが救急救命措置を行うことも想定されるが、(1)と(2)の前提が優先される。

- 12.NHK等の放送や、自治体等からの避難情報の入手はむろん必要であるが、これだけで常に最適な行動を取れると限らない。広域的に警戒警報が出ても、特定地域では、それ以上の危険が潜んでいる場合があるためである。最終的には、その場の状況ごとに判断することが大切である。○

「観光庁研修テキスト」(63 ページ)

- 13.K寺院の国宝館は平安時代から鎌倉時代にかけて作成された仏像を展示しているが、館内ではマイクを使った説明は禁止されている。そこで全国通訳案内士のAさんは、昨年発売された写真集に掲載されている仏像の写真を複写して資料を作成し、お客様に配布して事前説明を行った。なお、写真集の著作権者から使用の許諾は得ていない。この行為は適切である。×

「観光庁研修テキスト」(72 ページ)

●2018年度【大問4】(1)に関連問題がズバリ出題！(その3)

(解説)

写真集には著作権が発生しているため、その利用にあたっては、原則、著作者の許諾が必要である。この問題のケースは、上記の例外として定められている「許諾を得ずとも自由に使える場合」にも該当しないため、著作権侵害となる。

- 14.全国通訳案内士のAさんは、資格取得後、初めて通訳案内の仕事を得た。全国通訳案内士の料金としては少額だが、コース中に設定されたドラッグストアの売り上げの5%をコミッションとしてもらえることになっている。そこで、ある化粧品について、ランドオペレーターから渡されたセリフのとおり、「日本で有名な医師が薦めているものです」と言って説明した。結果、Aさんは多くのコミッションを得た。この行為は適切である。×

「観光庁研修テキスト」(77ページ)

●2018年度【大問4】(3)に関連問題がズバリ出題！(その4)

(解説)

「医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律(薬機法)」は、医薬品等について誇大広告や承認前の医薬品、医療機器及び再生医療等製品の広告を禁止する他、「医薬品等適正広告基準」という通達で医薬品等に関する広告の禁止。制限事項を定めている。

このなかで、医薬品、医薬部外品、化粧品、医療機器又は再生医療等製品について、医療関係者が効能、効果又は性能を保証・推薦している等の表現を行うことを禁止している。

●(参考)薬機法とは

薬事法が「医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律(薬機法)」へと変わり、平成26年(2014年)11月25日に施行された。薬機法では、これまで以上に安全対策を強化する一方で、再生医療等製品の実用化を促進するため、その特性を踏まえた審査制度を新設。医薬品とは別に医療機器の章を新たに設け、医療機器・体外診断薬に関連する規制も合理化した。医薬品以外も扱うことを明確にするため、法律の名称も旧薬事法から大きく変わった。同日には、再生医療等の安全性の確保等に関する法律(再生医療新法)も施行され、これまで医療機関においてのみ認められていた治療用の細胞培養を企業に外部委託して効率的に行えるようにするなど、規制を柔軟にして産業化への扉も開いた。

- 15.全ての精進料理は、ベジタリアン向けの食事として問題なく提供することができる。×

「観光庁研修テキスト」(101 ページ)

(解説)

精進料理には鰹出汁が使われている場合があるので注意。そのような場合は昆布や野菜など植物性の出汁を代用する。

16. ハラルとは、イスラム教で「禁じられた」「違法な」という意味を持つ。×

「観光庁研修テキスト」(87 ページ)

(解説)

「ハラル」とは、アラビア語で「許可された」「容認された」「合法的」という意味である。

例えば、「ハラルフード」といった場合、それは「イスラム教の教義にのっとって食べることが許可された食事」という意味になる。イスラム教で「禁じられた」「違法な」という意味を持つのは、ハラムである。

17. イスラム教の教義により禁止されており、特に注意が必要な食材として、豚、アルコール、血液、宗教上の適切な処理が施されていない肉がある。○

「観光庁研修テキスト」(88 ページ)

●2018年度【大問5】(3)に関連問題が出題！（その5）

18. 礼拝は日の出前・正午ごろ・日没前・日没直後・夜の1日5回、定刻に、サウジアラビアのメッカにあるカアバ神殿に向かって行うことが定められている。この礼拝の時間と回数は、いかなることがあっても変更できない。×

「観光庁研修テキスト」(90 ページ)

●2018年度【大問5】(2)に関連問題がズバリ出題！（その6）

(解説)

礼拝の時間は太陽の動きに従うため、季節や場所によって変化する。また、旅行中は回数を減らしたり、省略したりすることもできるとされ、病気や妊娠している場合なども、それらの状態が終わるまで延期することができるとなっている。

19. ユダヤ教では、牛肉（教義にしたがって適切に処理されたもの）を食べながらアルコールを飲むことは、禁忌とされていない。○

「観光庁研修テキスト」(95 ページ)

●2018年度【大問5】(3)に関連問題が出題！（その7）

20. 2016年「訪日外国人消費動向調査」によれば、中国からの訪日客が「今回実施したこと」の第1位は「ショッピング」、第2位は「繁華街の街歩き」であり、「日本食を食べること」は第3位であった。×

「観光庁研修テキスト」(114 ページ)

(解説)

2019年の訪日外国人の「今回したこと」は、多い順に下記である。

- ①「日本食を食べること」(96.6%)
- ②「ショッピング」(82.8%)
- ③「繁華街の街歩き」(74.6%)
- ④「自然・景勝地観光」(65.9%)
- ⑤「日本の酒を飲むこと」(42.3%)
- ⑥「温泉入浴」(32.0%)
- ⑦「美術館・博物館」(29.3%)
- ⑧「日本の歴史・伝統文化体験」(28.7%)

世界最大級の旅行コミュニティサイト「トリップアドバイザー」が発表した「外国人に人気の日本観光スポットランキング」によると、ベスト30は以下の通りである。

このランキングは、「通訳案内の実務」の試験範囲には入らないが、全国通訳案内士試験の受験者としては、当然知っておくべきことなので、参考までに記載した。

●「[伏見稲荷大社](#)」は、2020年は2位だが、2015年～2019年までは5年連続第1位だった。その理由は？

- ① 駅に近い。
- ② 赤い鳥居が続く風景が日本的である。
- ③ 拝観料が不要で、閉門時間がない。
- ④ 稲荷山のお山巡りで、欧米人が好むウォーキングを楽しむことができる。
- ⑤ 平日は、日本人よりも外国人の訪問者の方が多い。夕暮れ後も稲荷山に登る外国人が多い。
- ⑥ 本殿付近がライトアップされる。
- ⑦ 稲荷山への参道は、全区間で街灯が一晩中点灯されている。

以上、納得の理由ですが、他の観光スポットについては、各自、人気の理由を考えてみてください。

●各観光地を[クリック](#)すると、説明文に[リンク](#)するので、ご確認ください。

- 1位 : [広島平和記念資料館](#)(原爆ドーム、広島平和記念公園)／広島県広島市
- 2位 : [伏見稲荷大社](#)／京都府京都市
- 3位 : [箱根彫刻の森美術館](#)／神奈川県箱根町
- 4位 : [東大寺](#)／奈良県奈良市
- 5位 : [兼六園](#)／石川県金沢市
- 6位 : [新宿御苑](#)／東京都新宿区
- 7位 : [日光東照宮](#)／栃木県日光市
- 8位 : [人形ミュージアム](#)／石川県金沢市
- 9位 : [姫路城](#)／兵庫県姫路市
- 10位 : [高野山\(奥之院\)](#)／和歌山県高野町
- 11位 : [東京都庁展望台](#)／東京都新宿区
- 12位 : [永観堂禅林寺](#)／京都府京都市
- 13位 : [縮景園](#)／広島県広島市
- 14位 : [金閣寺](#)／京都府京都市
- 15位 : [愛宕念仏堂\(おたぎねんぶつじ\)](#)／京都府京都市
- 16位 : [大本山大聖院](#)／広島県廿日市市
- 17位 : [久保田一竹美術館](#)／山梨県富士吉田市
- 18位 : [宮島\(厳島神社\)](#)／広島県廿日市市
- 19位 : [地獄谷野猿公苑](#)／長野県山ノ内町
- 20位 : [根津美術館](#)／東京都港区
- 21位 : [奈良公園](#)／奈良県奈良市
- 22位 : [三十三間堂](#)／京都府京都市
- 23位 : [浅草寺](#)／東京都台東区
- 24位 : [京都鉄道博物館](#)／京都府京都市
- 25位 : [忠霊塔](#)／山梨県富士吉田市
- 26位 : [平等院](#)／京都府宇治市
- 27位 : [栗林公園](#)／香川県高松市
- 28位 : [中山道馬籠宿](#)／岐阜県中津川市
- 29位 : [奥入瀬溪流](#)／青森県十和田市
- 30位 : [弥山\(みせん\)](#)／広島県廿日市市

「観光庁研修」について

改正法施行(平成30年1月4日)より前に通訳案内士試験に合格し、都道府県で全国通訳案内士として登録されている方には、新たに全国通訳案内士試験に追加された「通訳案内の実務」科目に関し、**観光庁長官が実施する研修(観光庁研修)の受講が義務づけられています。**

観光庁研修受講の対象となる全国通訳案内士は、平成31年度末までに観光庁研修を受講して下さい。

※本研修は、平成29年度～平成31年度にかけて実施しております。この間、研修は同じ内容で実施しておりますので、複数回ご受講いただく必要はありません。

※本研修は、全国通訳案内士として登録されている方を対象に実施しております。平成29年度の試験までに通訳案内士試験に合格しているものの、都道府県で登録されていない方については、研修の受講を受け付けておりません。

観光庁研修は「動画研修」と「集合研修」の二つの受講方法がございます。いずれか片方を受講して下さい。

○**動画研修**:ウェブ上での研修講義動画の視聴、効果測定テストの提出により、研修を受講する方法

○**集合研修**:観光庁の指定する会場にて講義を受講し、効果測定テストを受けることにより研修を受講する方法

※平成31年度(2019年度)においては、集合研修は、研修会場にて動画研修に用いる講義動画をご覧いただく方法で実施いたします。

なお、観光庁研修の修了には研修を受講の上、「**効果測定テスト**」の提出が必要となります。

本研修の修了者には、観光庁より「**観光庁研修修了証明書**」が交付されます。

観光庁研修の概要

研修名 (旧名称)	観光庁研修 (経過措置の研修)
実施概要	集合研修やウェブ上での動画視聴等の方法により実施いたします。改正法施行(平成30年1月4日)より前に通訳案内士試験に合格し、全国通訳案内士として登録されている方は、平成31年度末までに観光庁研修を受講することが義務づけられました。
実施主体	観光庁
実施期間	平成29年度～平成31年度末まで
受講対象者	改正法施行前に通訳案内士試験に合格し、全国通訳案内士となった者(都道府県での登録を有する者) ※登録事項の確認のため、受講に当たっては全国通訳案内士登録証(通訳案内業免許、通訳案内士登録証を含む。)を確認いたします。
受講回数	動画研修または集合研修のいずれか1回
費用	無料(集合研修の会場までの交通費、動画研修の通信料等は各自ご負担となります)
科目	①旅程の管理に関する基礎的な項目・関係法令に関する基本的な知識 ②外国人ごとの生活文化への対応 ③危機管理・災害発生時等における適切な対応 ※効果測定テストを実施します。
講義時間	各科目60分程度
修了証等	研修の修了者には、修了証を交付します。 観光庁研修の受講状況は「通訳案内士登録情報検索サービス」の「研修受講年月日」の欄に反映されます。 ※「通訳案内士登録情報検索サービス」への情報の反映には、時間を要する場合がございます。

●旅行の種類(P.7)

(1)企画旅行

「企画旅行」とは、旅行業者が旅行に関する計画を作成し、旅行業者が自由に旅行代金を設定し、運送等サービス(運送・宿泊に関するサービスのことをいう。)の提供に係る契約を締結する旅行のことを指す。

企画旅行には、以下の2種類がある。

①募集型企画旅行

いわゆる「**パッケージツアー**」のことをいう。募集型企画旅行では、旅行業者が全ての旅程や旅行代金を定め、パンフレットやウェブサイトでの広告等により参加する旅行者を一般公募の形で募集して実施する。訪日外国人旅行者を対象に、外国語で募集広告を作成し参加者を募集して実施する国内旅行も「募集型企画旅行」に該当する。

②受注型企画旅行

旅行者の依頼により旅行業者が計画を作成して実施する旅行であり、いわゆる「**オーダーメイドツアー**」のことをいう。

受注型企画旅行では、旅行者からの依頼に応じ、旅行業者が旅程を組み立て実施する。一般的に修学旅行や職場旅行等の旅行は、「受注型企画旅行」に該当することが多い。

(2)手配旅行

手配旅行とは、旅行者からの委託に基づいて、運送・宿泊機関等の手配のみを引き受けて実施する旅行である。その手配は通常、航空券や鉄道・バス・船舶等の乗車船券、ホテル・旅館・民宿等の宿泊機関の手配のみにとどまる場合が多い。

このため、旅行業者による「旅行の計画性」や「旅行者の募集性」、「旅程管理業務」も存在しない。

●日数・範囲による分類(P.18)

①スルーガイド(ICT: Inclusive Conducted Tour)

長期のツアーガイド。代表的なものは、成田イン、関空アウトのように、空港送迎から、出発空港まで、同一の全国通訳案内士が対応する。長期のものは、2～3週間程度のものもある。

この場合、全国通訳案内士は、広域の交通情報に加え、トピックスの面でも、幅広い知識が求められる。

②スポット/半日/〇日ガイド(IIT: Inclusive Independent Tour)

観光地での見物だけにガイドがつき、それ以外は旅客が単独で旅行する方式で、個人旅行に多い形態である。

●目的別による分類(P.19)

①FIT(Foreign Independent Tour)

個人又は家族等による少人数の外国旅行のことで、欧米系にあっては、訪日旅行者の90%以上がこの形態である。アジア系においても、確実に増加している。

②SIT(Special Interest Tour) (2020年度大問4の(2)に出題！)

特定の興味や目的に絞ったツアーのこと。これらのツアーへの対応には、全国通訳案内士自身の特定のテーマに対するスキルや対応力が求められる場合が多い。

③TV(Technical Visit)

工場見学など、先進技術等の視察旅行のこと。産業視察だけでなく、行政視察も含まれる。現地の企業や行政機関、専門機関などの訪問先との交渉や視察のコーディネートが必要となるので、テクニカルビジ

ットを扱う旅行業者は視察分野ごとの専門知識を持っていること、または専門代理店との連携が必須条件。

④MICE(Meeting, Incentive, Convention, Event)

国際会議、展示会・見本市等のこと。企業が海外の得意先や、現地法人の関係者などを招聘して実施するのがインセンティブツアーの基本である。

⑤FAM(Familiarization Trip) (2020 年度大問 4 の(2)に出題！)

ファムトリップやモニターツアーと呼ばれるツアーのこと。地方自治体や観光協会、DMO などが、インバウンドの誘致のために、旅行業者、ブロッガーなどを招聘し、無料又は格安で実施するツアーを指す。

⑥Shore Excursion

クルーズ船の寄港地発着ツアーである。平成 28 年の港湾別のクルーズ船の寄港回数では、博多、長崎、那覇、石垣、平良(宮古島)、鹿児島などの九州・沖縄が上位を占め、次に、横浜、神戸、広島、名古屋、東京など、太平洋や瀬戸内海側の港も多い。さらに、境港、函館、金沢、小樽などの日本海側が続いている。

⑦Overland Tour (2019 年度大問 3 の(2)に出題！)

クルーズ船客が船を離れ陸上移動しながら旅行するツアーである。日本での事例は、少ない。
なお、日本の港でクルーズを始める前の Pre Tour、クルーズを終えてからの Post Tour の事例はある。

⑧SIC(Seat-In-Coach: 乗り合いの観光ツアー) (2020 年度大問 4 の(2)に出題！)

いわゆる定期観光バスツアーのこと。宿泊を伴わない場合が多く、京都市内、東京都内、富士山・箱根などが代表的である。

⑨ショッピングツーリズム

特定の商品を買いたい求めるために専門店等を回る旅行が存在する。特に古物のオークションに仲買人とお客様と通訳案内士で会場入りして、落札を手伝うこともある。また、体験で伝統工芸の職人の元を訪問した場合には、体験後に職人の品物を買うケースもある。

●クレームへの適切な対処 (P.58)

どんなに楽しくツアーを行っていても、クレームが発生すれば、そのお客様はもとより、ツアー全体の楽しさが半減してしまう。したがって、クレーム対策は、ツアーの成功にとってきわめて重要である。

(1)クレーム内容をよく聞く

クレームの発生には、それなりの理由があることが多いので、相手の主張をきちんと聞く姿勢が必要である。スケジュールの進行上その時間が十分とれない場合でも、のちほど聞く、申し入れ先を教えるなど、誠実な態度を心がける。

(2)エージェントに報告・連絡・相談する

クレームが出そうな場合は、率先してエージェントに連絡する。先にお客様から情報が入ると全国通訳案内士の立場が悪くなる。むしろ、ベストを尽くしたが、トラブルが発生したことを正直に報告しておいた方が良い評価となる。

(3)お客様に状況を説明する

お客様に関係情報や処理対応経過を伝え、ご理解をいただくようにする。もし、当初の旅程を変更せざるを得ない場合は、お客様に対して適切な事情説明を行い、同意を得るようにする。

(4)丁寧にお詫びする

原因が旅行会社や関係機関にある場合は、丁寧にお詫びをする。たとえ、自分の責任でなくとも、言い訳や弁解などは慎む。お客様は、添乗員や全国通訳案内士に責任の一端があると思っている。

(5)賠償責任等について軽はずみに答えない

賠償責任、保険金請求が発生する可能性がある場合は、「すみません」、「ごめんなさい」、「悪かったです」、「失敗しました」等ガイドの一存で適当な返事をしてはいけない。軽はずみな謝罪の言葉は、過失を認める、すなわち賠償支払いをするという意味と誤解される。

なお、この場合、「Sorry for the inconvenience.」などの話し方もある。

いずれにしても、損害賠償は、過失責任が基本である。善良な態度で管理した場合は、過失責任は発生しないので、その場しのぎの発言は控え、慎重に対応すべきである。

(6)証明書の入手、手続き、記録を怠らない

トラブルの処理に必要な証明書類の入手、関係手続を怠らないようにする。また、トラブル発生時は、どんな場合でも、時間や状況、経過について詳細に記録しておくようにする。

※クレームが発生する状況は、繰り返されることが多いものである。何度も同じクレームが発生する場合は、構造的な問題があることが考えられるので、関係者で確認しておく必要がある。ひとつひとつクレームを少なくする努力が、サービス向上・顧客満足度の上昇につながる。

●けが人・病人等が出た場合の対応 (P.63)

大規模な災害ではなく、行程中の交通事故、急な病気などへの対応は、次のとおりである。

(1)お客様の保護が最優先であり、状況により、救急車の手配や病院への搬送を行う。

応急処置については、その場に立ち会った方の助言や投薬に十分に注意する必要がある。間違っていた場合、添乗員や旅行会社の責任を問われることにもなりかねない。

(2)腹痛、下痢、嘔吐などの症状が複数のお客様に発生した場合は、食中毒の可能性があるので、病院への搬送を行う。

(3)病気やけがの状況により、ツアー担当者等への連絡をすみやかに行う。また、交通事故などの場合は警察に届ける。

本人の意識がある場合は、全国通訳案内士は、まずは本人の希望や意志を聞くことが重要である。

その際に、可能な治療、施術に関する情報等をお伝えする。また、その時に伝えた事柄は、後のために記録を取っておくことが大切である。

旅行会社に責任がある場合や、或いは旅行会社に問合せがされる可能性がある場合には、軽症であっても必ず旅行会社に連絡を入れるようにする。

グループの内の一人のお客様が怪我或いは病気の場合、グループ本体が極力当初の予定通りに旅程を全う出来るように務めなければならない。ツアーリーダーがいる場合は連携して本体グループのケアも怠らないこと。

(4)治療代はお客様負担の場合が多いので、「会社で負担する」といった不注意な発言には気をつける。

(5)お客様が任意の旅行傷害保険に加入している場合は、必要書類(領収書、診断書など)を入手する。傷害事故の場合は、帰着後、「事故現認書」の提出が必要となることがあるので、事故発生時の状況を詳細に記録しておく。

(6)死亡者が出た場合は、その状況に応じて、警察、消防、旅行会社、医療機関等にすみやかに連絡し、指示を受けながら現場対応を行う。留守宅へは旅行会社から連絡してもらう。死亡診断書の作成も依頼する。

●宗教上の注意点 (P.87～P.88) (2018 年度大問 5 の(1)に出題！)

「ハラル」(HALAL) と「ハラム」(HARAM)

全国通訳案内士が覚えておくべき言葉として、「ハラル」と「ハラム」が挙げられる。

「ハラル」とは、アラビア語で「許可された」「容認された」「合法的」という意味である。例えば、「ハラルフード」

といった場合、それは「イスラム教の教義に則って食べることが許可された食事」という意味になる。一方、「ハラム」はそれとは逆、つまり「禁じられた」「違法な」という意味を持つ。例えば、豚肉を使った料理は、ムスリムにとって「ハラム」ということになる。「ハラル」と「ハラム」の概念は、衣食住など日常生活全てに適用される。なお、「ハラル」や「ハラム」については地域や宗派により解釈が異なる。実際、非ムスリムが解釈を行うこと自体が好ましくないため、事前のコミュニケーションや確認が大変重要である。「ハラル」は「ハラール」とも呼ぶこともあるが、同じ意味である。ムスリムが口にできる食事には様々な要件がある。「豚由来の成分やアルコールが含まれていないこと」「イスラム法に則って処理されていること(特に肉)」などが代表的なものである。イスラム教徒が多い国では、マクドナルドなど、世界各国に店舗を持つファーストフード店は、その国や地域において食べてよい食材を用いた商品を開発し、提供している。

●ムスリムの礼拝(P.91)

礼拝は日の出前・正午ごろ・日没前・日没直後・夜の1日5回、クルアーンによって定められた方法で礼拝を行う。ムスリムは決められた時間までに、サウジアラビアのメッカにあるカアバ神殿の方角に向かって礼拝をする。1回の礼拝に要する時間は通常5～10分である。なお、礼拝の時間は太陽の動きに従うため、季節や場所によって変化する。ムスリムにとって礼拝とは、神によって決められた大切な行動であり、毎日行うもっとも基本的な義務のひとつである。ただし、旅行中は回数を減らしたり、省略したりすることもできるとされ、病気や妊娠している場合なども、それらの状態が終わるまで延期することができるとされている。イスラム教徒の旅行者に対応する場合は、礼拝の習慣を尊重し、最寄りのモスクを調べておくなど、準備を整え柔軟に対応することが望ましい。礼拝は、基本的には男女は別々で行うため、モスクや大きな礼拝室では入口も男女別々になっている。別々のスペースが確保できない場合には、同じスペースをカーテンやついたてで仕切ったり、男性が前／女性が後ろのスペースを使用したり、男女で時間を分けて使うといった工夫がされている。

●ユダヤ教徒の食習慣(P.94)

宗教が生活の土台となっており、食生活を含め、個人の宗教や信条を遵守する傾向が強い。食事の規制事項があるため、口に入れる食材に対して非常に気を遣う。「カシュルート」と呼ばれる食事規程が存在し、食べてよいものと食べてはいけないものが厳格に区別されている。食材を選ぶのは主婦の仕事であり、食べることが適当か不明な食材は、ラビ(＝ユダヤの宗教指導者)に相談をして、判断を下してもらう。ユダヤ教には様々な食事制限があるほか、年6回の断食日が存在し、一切の飲食が禁じられているため、食に禁欲的であると考えられがちであるが、むしろ、心のこもったご馳走が宗教的な境地を高めると考え、断食の後の食事などを大切にしている。規程を遵守することによって、ユダヤ人のアイデンティティを守ろうという意識も強い。日常の食事パターンは、土曜の安息日(金曜日の日没から土曜日の日没前までの期間で「シャバット」と呼ばれる)や祝祭日には食べる料理も決まっている。シャバットの食事は、金曜日の夕食、土曜日の昼食、土曜日の夕食の3回で、金曜の午後に特別の食事が用意される。禁止されている食材が混入することへの不安から、外食を避ける人も多い。過越(すぎこし)の祭り(ユダヤ教三大祭り)の期間中(毎年日付は変わるが3月末から4月の初めころ)は、イースト菌の入ったものを食べることが禁じられる。また、食器も特別なものを使わなければならない。

●キリスト教徒の食習慣 (P.97)

キリスト教では、基本的に食に関する禁止事項はほとんどないと考えてよい。宗教儀式や断食を行う場合を除いて、自由に食事を楽しんでいる。

キリスト教の一部の分派(モルモン教、セブンスデー・アドベンチスト教会など)には、食を含めた様々な禁止事項を規定しているところがある。しかし、こういった食の制限をする宗派は少数派である。

キリスト教徒に特有の食事パターンというものは特にみられない。さまざまな国民や民族がキリスト教徒に該当するため、それぞれの食生活の中で食材が選択されている。

ローマ・カトリック教会では、「灰の水曜日」と「聖金曜日」の 2 日間に、「大齋」と「小齋」と呼ばれる食事規制がある。「大齋」では、18 歳以上 60 歳未満の健康な信者が、朝食と夕食の量を抑える。

「小齋」では、14 歳以上の健康な信者が、肉食を避ける。いずれも、健康上の理由がある者は対象外となる。

●仏教徒の食習慣 (P.98)

一般には、殺生すること、生き物を傷つけることを慎むという意識がみられるが、肉食をする人も多い。同じ仏教徒でも、宗派や国などによって、食に対する意識は異なる。

僧侶などの厳格な仏教徒は、食事そのものを日常の修養の一つとして捉えていることもある。

厳格な僧侶の場合は教義に則った食事を取る。上座部仏教の僧侶は、通常 1 日 2 食で、午前中に食事を済ませて、午後以降は食事を口にしない(朝に托鉢をして、朝の勤行の前に 1 食、午前 11 時頃に 1 食を取る。ただし、肉食は許されている)。

食に関する禁止事項がみられるのは、一部の僧侶と厳格な信者に限定される。

大乘仏教では、肉食を避ける傾向が強い。また厳格な仏教徒には、臭いが強く修行の妨げになるとの理由から、五葷(ごくん:ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ)を食べることが禁じられている。

一部の宗派には食べ物に禁止事項が存在する。中国系で観音信仰の人は牛肉を食べないこともある。

上座部仏教では、肉を食べてもよいとされる。ただし、僧侶のためにわざわざ生き物を殺して肉を提供することは禁じられている。また、在家(出家をしないで一般の生活をしながら仏教に帰依する人)は肉に関わる職業に就いてはならない。

●ヒンドゥー教徒の食習慣 (P.99)

宗教が生活の土台となっており、食生活を含め、個人の宗教や信条を遵守する。ヒンドゥー教では食事の規制事項があるため、「口に入れる食材」、「食事の食べ方」(誰と一緒に食べるかなど)、「食事を食べる時間や時期」に対して、非常に気を遣う。

肉食と菜食の境界が非常に強く意識されており、ベジタリアンとノンベジタリアン(非ベジタリアン)を厳格に区別する。

穢(けが)れに対する意識が非常に強く、食べものを含め、他者の穢れが接触することを強く避ける。

特有の社会身分制度「カースト」が存在し、異なるカーストと一緒に食事することも忌避される。不浄は血液や唾液で感染するものと考えられ、食器も使い捨てのものが最も清浄だと考えられている。不浄の対象はカーストや地域で異なり、絶対的な基準は存在しない。不浄を浄化するための方法として、菜食や断食や沐浴やヨガが行われ、高位のカーストや社会的地位の高い人ほど肉食を避ける傾向が強い。規制の度合いが厳格であるほど、浄性が高いと考えられる。

一般に、男性よりも女性の方が口に入れる食材に対して厳しい意識を持つ傾向にある(女性が家庭を守るという意識が強いため)。

自分の家庭で安心して食べることを選択する人が多数派である(外食は同じ調理器具で肉を扱っている可能性も否定できないため)。

特定の宗教の祝日や特定の曜日に断食をする、願掛けのために断食する、特定の食材を一定期間食べないなど、日常的に断食をすることが多い。断食といっても完全に食を断つことは少ない(イスラム教のように厳しいものではない)。

●牛は神聖な動物として崇拝され、牛を食べることは禁忌とされる。(2020 年度大問 8(2)に出題)

●豚は不浄な動物とみなされ、基本的に食べることはない。(2020 年度大問 8(2)に出題)

●ヒンドゥー教徒にもノンベジタリアンがいるが、食べることのできる肉の種類は鶏肉、羊肉、ヤギ肉に限定される。(2021 年度問 18 に出題)

下記は、全国通訳案内士が、毎日でも遭遇する可能性のあるトラブルとその対応方法です。
ご自分が、トラブルに遭遇したガイドであると想定して、「現場のトラブル」を感じ、「対応方法の考え方」を学んでください。

【1】交通渋滞

- ・交通事故などで、大渋滞に巻き込まれた場合、まず、ドライバーと迂回ルートを相談する。
- ・昼食前であれば、昼食の場所（ホテル、レストランなど）へ遅れる旨を連絡する。
- ・事務所に状況を連絡する。

【2】事務的間違い

- (1) 乗車券、切符の日付に誤りがある場合
 - ・事務所に連絡して指示を仰ぐ。
- (2) 台帳では、食事なしのプランだが、お客様から食事付プランに申し込んだ、と言われた場合
 - ・まず、お客様のバウチャーや旅程などの書面を確認する。
 - ・事務所に連絡して指示を仰ぐ。食事の有無は早めに確認しておくこと。
- (3) クレーム
 - ・クレームの内容をきちんと確認する。
 - 緊急を要する場合は、直ぐに事務所に連絡して指示を仰ぐ。

【3】お客様の病気やケガ

- ・お客様の病気やケガの状況を詳しく知る。
- 緊急を要する場合は、直ぐに事務所に連絡して指示を仰ぐ。
- ・持病などで、お客様がお持ちの薬で対応できる場合、確認の上服用してもらう。
- ・重症、重傷の場合、119番して救急車を呼ぶ。同時に事務所にも連絡する。
- ・ガイドが、救急車に同乗する必要がある場合、事務所に連絡して指示を仰ぐ。

【4】車両に関するトラブル（故障、事故など）

- ・直ちに安全な場所に移動して、お客様に異常がないか確認する。
- ・ドライバーに状況確認を依頼し、状況に応じて、ドライバーから会社、警察、保険会社等へ連絡してもらう。
- ・異常を訴えるお客様がいる場合、119番して救急車を呼ぶ。同時に事務所にも連絡する。
- ・事故の現場検証などで時間がかかる場合、お客様には丁重にお詫びをする。
- ・水やお茶などを提供すべき場合、事務所に連絡して指示を仰ぐ。

【5】人命にかかわる事故、犯罪に巻き込まれた場合

- ・現場にいるドライバー、ホテルスタッフ、レストランスタッフ、列車車掌などと連携して、直ぐに警察、救急へ通報する。
- ・同時に、事務所に連絡して指示を仰ぐ。
- ・5W1H(When, Where, Who, What, Why, How)の詳細をメモしておくこと。
- ・その後の対応は、必ず、事務所の指示に従って行うこと。

関係法令(通訳案内士法)に関する予想問題

●予想問題(1)(通訳案内士法の改正)

通訳案内士制度は、訪日外国人旅行者の(「言語の壁」)を解消するとともに、快適かつ有意義な滞在を支援することにより、訪日外国人旅行者に対する満足度の高い旅行の提供に貢献してきた。近年、訪日外国人人数が急激に増加している一方で、これに対応する通訳案内士の絶対数の不足に加え、大都市部への偏在や有資格者(資格言語)の英語への偏りもあり、通訳案内士制度は、多様化する訪日外国人旅行者のニーズに十分に対応できていない状況にあった。こうした状況をうけ、政府の(規制改革会議)の中でも、通訳案内士制度のあり方についての審議が行われた。規制改革会議の答申を受け、「規制改革実施計画」(平成 28 年 6 月 2 日閣議決定)においては、「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」と盛り込まれた。

このような環境の中、(平成 30 年 1 月 4 日)、通訳案内士法を改正し、大きな見直しを図りました。通訳案内士の名称は(「全国通訳案内士」)と変更され、試験に合格して登録された方のみに付与される資格として改めて位置づけられることとなりました。

●予想問題(2)(全国通訳案内士と地域通訳案内士)

改正法施行後の通訳案内士法(以下、「改正通訳案内士法」という。)では、改正前の通訳案内士法(以下、「旧通訳案内士法」という。)に基づく通訳案内士の名称が(「全国通訳案内士」)に変更となった。同時に、特定の地域で活動する通訳案内士については、これまで(「沖縄振興開発特別措置法」)、(「中心市街地の活性化に関する法律」)、(「構造改革特別区域法」)等の法律で規定されてきたが、新たに(「地域通訳案内士」)として定められた。

これにより、(地域通訳案内士)についても、(通訳案内士法)に規定された(有資格者)として位置づけられることとなった。

●予想問題(3)(「通訳案内の実務」が筆記試験に追加)

また、今回の改正により、全国通訳案内士試験の筆記試験において、新たに(「通訳案内の実務」)に関する筆記試験科目が追加されるとともに、全国通訳案内士に対して(定期的な研修)(登録研修機関が行う研修)の受講を義務づけることにより、(全国通訳案内士)の資格を継続して得るためには、(高いガイド能力)の維持・向上が求められることになります。

さらに、今回の改正までに通訳案内士試験に合格し、(全国通訳案内士)として登録されている方については、別途、(観光庁)が実施する本研修を受講することにより、(「通訳案内の実務」)に関する知識を確認することになります。

この研修では、通訳案内の現場に必要な(「旅程管理や関係法令に関する基本的な知識」)や(「訪日外国人旅行者の国別、文化別の特徴」)、(「危機管理・災害発生時における適切な対応等に関する基礎的な知識」)の習得を内容としております。

関係法令(旅行業法)に関する予想問題

●予想問題(4)(旅行業法の目的)(2019 年度的中！)

旅行業法は、(旅行業等)を営む者について(登録制度)を実施し、あわせて(旅行業等)を営む者の業務の適正な運営を確保するとともに、(旅行業協会)の適正な活動を促進することにより、(旅行業務に関する取引)の(公正の維持)、(旅行の安全の確保)及び(旅行者の利便の増進)を図ることを目的としています。

●予想問題(5)(旅行業及び旅行業者代理業)

旅行業法においては、(報酬)を得て一定の行為を行う事業を営もうとする者は、(観光庁長官)又は(都道府県知事)による(旅行業)又は(旅行業者代理業)の(登録)を受けなければならないとされています(旅行業法第2条及び第3条)。

●予想問題(6)(旅行サービス手配業)

旅行業法においては、(報酬)を得て、(旅行業)を営む者のため、一定の行為(注2)を行う事業を営もうとする者は、(観光庁長官)による(旅行サービス手配業)の(登録)を受けなければならないとされています(旅行業法第2条及び第23条)。

注2:以下の事項が該当します。

- ・(運送(鉄道、バス等))又は(宿泊(ホテル、旅館等))の手配
- ・(全国通訳案内士)又は(地域通訳案内士)以外の者による有償による(通訳案内)の手配
- ・(輸出物品販売所(消費税免税店))における(物品販売)の手配

●予想問題(7)(旅行業務取扱管理者制度)

旅行業法においては、(旅行者等)には、(営業所)ごとに、一人以上の(「旅行業務取扱管理者」)を選任し、(取引条件の明確性)、(旅行に関するサービスの提供の確実性)その他(取引の公正、旅行の安全)及び(旅行者の利便の増進を確保するために必要な事項)の管理・監督に関する事務を行わせることが義務付けられています(旅行業法第11条の2)。

●予想問題(8)(旅行業務取扱管理者)

(旅行業務取扱管理者)として選任できる者は、旅行者等の(営業所の扱う業務の範囲)により、(必要な資格)を有する者が異なっています。

<海外旅行を取り扱う営業所>

- ①(総合)旅行業務取扱管理者試験に合格した者

<国内の旅行だけを取り扱う営業所>

- ①(総合)旅行業務取扱管理者試験に合格した者
- ②(国内)旅行業務取扱管理者試験に合格した者

<国内の旅行のうち営業所の所在する市町村及び隣接市町村の範囲内に限られる旅行だけを取り扱う営業所>

- ①(総合)旅行業務取扱管理者試験に合格した者
- ②(国内)旅行業務取扱管理者試験に合格した者
- ③(地域限定)旅行業務取扱管理者試験に合格した者

●予想問題(9)(旅行業務取扱管理者の職務)

旅行業務取扱管理者は、次の(9業務)についての(管理・監督)に関する業務を行う。以下の職務全てを自身が行なわなくても良いが(「取引条件の説明」)及び(「書面の交付」)の際に旅行者から依頼があった場合は、旅行業務取扱管理者が(最終的)な説明をしなければならない。

- ①旅行者に対して(取引条件)を説明する
- ②旅行者に対して(適切な書面)を交付する
- ③適切な(広告)を実施する
- ④旅行に関する(苦情を処理)する
- ⑤(料金)の揭示
- ⑥旅行に関する(計画)の作成
- ⑦旅行業約款の(揭示及び据え置き)
- ⑧(旅程管理)措置
- ⑨契約内容に関する(明確な記録)または(関係書類の保管)

●予想問題(10) (旅程管理主任者(ツアーコンダクター))

(「**旅程管理主任者**」)とは、旅行業者が企画・実施する(「**企画旅行**」)に同行し、本旅行が安全かつ円滑に実施されるよう、(「**旅程管理業務**」)を遂行し、また、旅行の安全を確保するための(「**安全確保義務**」)の履行を行う者のうち、主任の者のことをいう。

契約規則第十三条により、旅行業者は、企画旅行の(「**広告**」)において、(「**旅程管理業務を行う者(添乗員)**」)の同行の有無を表示しなければならない。旅程管理業務を行う者が同行しない場合、旅行地の旅行業者に委託したり、常時連絡可能な窓口を設けたりすることにより(「**旅程管理業務**」)を実施しなければならない。添乗員を同行させない場合で、上記の措置を取らない限り、企画旅行においては当然に(「**添乗員**」)が同行することになる。この場合、(「**添乗員**」)のうち主任の者には、(「**旅程管理主任者**」)の資格が必要である。旅程管理主任者の資格は、(「**旅程管理研修の課程**」)を修了し、一定の(「**実務経験**」)に従事した者に与えられる。そして、当該旅程管理主任者は、企画旅行を実施する旅行業者や日本添乗サービス協会から交付された(「**旅程管理主任者証**」)を携帯することとなっている。

なお、(「**国内旅程管理研修**」)の課程を修了した者は、(「**国内旅行**」)に(「**国内旅程管理主任者**」)として添乗することができ、(「**総合旅程管理研修**」)の課程を修了した者は、国内旅行に加え、(「**海外旅行**」)にも(「**総合旅程管理主任者**」)として添乗することができる。

(観光庁研修テキスト P.11～12)

●予想問題(11) (旅行サービス手配業(ランドオペレーター))

旅行業法の改正により、平成 30 年 1 月 4 日以降に日本国内においてランドオペレーター業務(※)を行うには、(「**都道府県知事**」)の(「**旅行サービス手配業**」の登録)が必要になります。

(1)「ランドオペレーター業務」とは、報酬を得て、旅行業者(外国の旅行業者を含む)の依頼を受けて行う、以下のような行為です。

- ・(「**運送(鉄道、バス等)**」又は(「**宿泊(ホテル、旅館等)**」の手配)
- ・全国通訳案内士及び地域通訳案内士以外の(「**有償によるガイド**」の手配)
- ・免税店における(「**物品販売**」の手配)
- ・営業所ごとに(「**旅行サービス手配業務取扱管理者の選任**」)
- ・(「**契約締結時の書面の交付**」)など

(2)旅行サービス手配業者の禁止行為

- ・(「**不実告知**」)、(「**債務履行の遅延**」)、(「**他の法令に違反する行為のあつせん**」)等
- (例) 道路運送法に基づく下限割れ運賃による運送の提供に関与すること、旅行者に土産品等物品の購入を強要すること

(4)無登録業者に対する罰則

- ・登録を受けずに(「**旅行サービス手配業**」)を営んだ者には、(「**1 年以下の懲役**」)若しくは(「**100 万円以下の罰金**」)又は(「**その両方**」)が科されます。



●予想問題(12)(旅程管理とは)

旅行会社は「(企画旅行)を行う場合は(企画旅行)を円滑に実施するために国土交通省令で定められた措置を講じる」ことが義務付けられている。この措置のことを「(旅程管理)」といい、具体的には以下の通りである。

- ①旅行開始前に(必要な手配の完成)
- ②航空機の搭乗手続きやホテル等の手配に係る再確認等により、旅行者が旅行サービスの提供を確実に受けることができるための(手続きや措置)
- ③旅行サービスの内容を変更せざるを得ない事態が発生した際の(代替手配等)
- ④円滑な旅程の実施のためにお客様がグループとして行動する際の(各種指示)

●予想問題(13)「(旅程管理のための措置)」は誰が行うのか)

「旅程管理のための措置」は「必ずしも(添乗員)が全て行う必要はなく、旅行地の(旅行サービス手配業者(ランドオペレーター等))へ委託すること、常時連絡可能な窓口を設けること等その他の方法によって必要な措置を講ずることが可能であれば、これらの方法によって支障はない。」と定められています。

つまり、旅行業者は、この措置を(ランドオペレーター等)に任せることはできるものの(旅行業者)自身の責任において行わねばなりません。

●予想問題(14)(全国通訳案内士に必要とされる二つの旅程管理)

①「狭義の旅程管理」

旅行業法や施行規則に規定された(旅程管理主任者の行う旅程管理)のことをいう。

②「広義の旅程管理」

通訳案内士法に規定する「通訳案内」を行うに当たって、交通機関、宿泊施設等との調整や訪日外国人旅行者の来日中のサポート等、(広い意味での旅程管理)のことをいう。

●予想問題(15)(全国通訳案内士に必要とされる旅程管理)

通訳案内士法によれば、「全国通訳案内士(地域通訳案内士)は、報酬を得て、通訳案内を行うことを業とする」とされている。

すなわち、全国通訳案内士は、(訪日外国人旅行者)の旅行に付き添って、(交通機関)などを利用して、(観光施設、宿泊施設、食事施設等の案内)を行う場合は、訪日外国人旅行者の(旅程)についても配慮すべきであり、この点において、下記のような「(広義の旅程管理)」を実施すべきである。

①手配旅行

旅行者からの依頼で、旅行業者が、航空券や新幹線の乗車券や特急券、あるいはホテルや旅館、民宿、全国通訳案内士などの手配を行う旅行形態を(手配旅行)という。手配旅行の場合、旅行業者には、手配を完成したり旅程管理を行ったりする法律・約款上の義務はない。

しかし、日本の事情に疎い訪日外国人旅行者がお客様の場合、この手配旅行に同行した全国通訳案内士は、(新幹線の乗車券や特急券、あるいはホテル等)について、実際的な対応が必要になる。

また、この場合、企画旅行ではないので、同行する全国通訳案内士に旅程管理主任者の資格は求められないが、実務上、(広義の旅程管理)の対応が求められることになる。

②旅行サービス手配業者(ランドオペレーター)からの依頼

外国の旅行会社等が交通、宿泊、観光施設、全国通訳案内士等の手配等を、日本で活動する(旅行サービス手配業者(ランドオペレーター))に委託するケースが多い。

この場合、日本の旅行業法における企画旅行、手配旅行のいずれにあたるか、必ずしも明らかでない場合がある。なぜなら、外国で参加者を募集する場合にあっては、日本の法律ではなく、外国の法律が適用されるためである。

③アクティビティ

宿泊や輸送サービスの手配を伴わず、旅行の行程がいわゆる「ウォーキングツアー」や「茶道、料理等の体験」に限られる場合は、当該旅行の手配者は旅行業の登録を要しない。

したがって、全国通訳案内士がこうした活動に従事する場合、「狭義の旅程管理」を行う必要はない。しかし、日本の事情に精通していない訪日外国人旅行者の団体が行動する場合等、旅行者の安全管理や、解散・集合に関する指示、日本の道路状況についての注意等の業務が生ずるため、この場合も、全国通訳案内士は、「広義の旅程管理」の実施を求められる。

④個人旅行(FIT)

宿泊しているホテルや旅館のスタッフの紹介により、個人旅行で日本を訪れる訪日外国人旅行者から、通訳案内業務を依頼されることがある。また、インターネット上に掲載された全国通訳案内士の情報等を基に、直接、訪日外国人旅行者や当該旅行者の日本での受入れ先企業等から、依頼されることもある。旅行業者を介さないため、「狭義の旅程管理」を求められることはないが、これらの場合も、全国通訳案内士には「広義の旅程管理」業務が発生する。

災害発生時等における応急的な医療対応に関する予想問題

●予想問題(19)(災害発生時における対応の基本)

災害発生時における全国通訳案内士の対応の基本は、何よりもまず、ツアー参加者全員の(生命)を守り、(安全)を確保するように努めることである。その際、お客様が(外国人)であるため、以下の点に留意する必要がある。

- ①さまざまな地域からの旅行者で構成され、(災害の経験や知識)についてばらつきがある。
- ②日本で発生する(災害の基本的知識)や(避難行動)について、日本人が通常持っている知識を持ちあわせていないことを前提に対応を考える必要がある。
- ③(土地鑑)がないため、いざというときの避難などの行動が円滑に進まない。
- ④(日本語能力)に制限(日本語では話を十分には理解できない、日本語を話すことができない等々)のある場合が多い。そのため、災害時の(最新情報)の入手や日本語による(コミュニケーション)が困難となる。
- ⑤文化の違いから(集団行動)にも慣れ親しんでいない場合があり、災害時の行動において周囲との(トラブル)に発展する可能性がある。

●予想問題(20)(災害発生時における対応の基本)

外国人旅行者に(傷病者)が発生した場合は、(応急手当)をする。手に負えないほどひどいものや治療が必要なものの場合は(医療救護所)等が開設されていたり、(近隣医療施設)が開いているかどうかを確認し、(傷病者を搬送・随行)する。この時、決して無理をせず、手に負えないと思ったら、すぐに(119番)に通報し、(救急車)の出動要請をすることも大切である。

(宿泊先)などで起きた場合は、(宿泊先)スタッフに相談するが、引率の全国通訳案内士が他にいればその人に事情を説明し、自分のチームの様子を観察してもらうよう依頼するのもよい。

(5)危機管理に関する予想問題

●予想問題(21)(訪日外国人による旅行における危機管理)

日本人の国内旅行と比較して、訪日外国人による旅行においては、以下のような危険が内在している。

- ①台風のさなかに行動中、強い風に飛ばされた物体の衝突による(怪我、死亡)
- ②スキー、山岳ウォーク等における(吹雪)、予想外の積雪等による(遭難、自動車の立ち往生)
- ③摂氏 35 度を超える猛暑のなかでの行動による(熱中症)などの障害
- ④(地震、火山、津波)等の被害
- ⑤豪雨、強風、台風などの影響による(輸送機関の欠便、欠航)とそれに伴うツアーの(遅延、延泊)

各問題に対する解答はマークシートの解答欄にマークすること。例えば と表示のある問題に対して④と解答する場合は、マークシート の解答欄の④にマークすること。

問 1 次の記述のうち、通訳案内業務に関して正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。

(3 点)

- ① 全国通訳案内士の資格を有しない者は、無償の場合に限り通訳案内業務を行うことができる。
- ② 全国通訳案内士は、観光庁長官の登録を受けた者（登録研修機関）が実施する通訳案内に関する研修を受講しなければならない。また、外国語や通訳案内実務に関して、必要な知識及び能力の向上に努めなければならない。
- ③ 全国通訳案内士でない者は、全国通訳案内士の名称を用いることができないため、他の類似の名称を使用する必要がある。
- ④ 全国通訳案内士の資格のない者が有償で通訳案内業務を行う場合には、5 年毎に観光庁長官の登録を受けた者（登録研修機関）が実施する通訳案内に関する研修を受講しなければならない。

問 2 次の記述のうち、旅行サービス手配業に関する記述として正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。

(2 点)

- ① 既に旅行業の登録のある旅行業者は、旅行サービス手配業務にあたる行為を行う場合でも、重複して旅行サービス手配業の登録を受ける必要はない。
- ② 旅行サービス手配業務とは、旅行者の依頼を受けて、運送等サービス又は運送等関連サービスの手配を行う行為をいう。
- ③ 報酬を得て、旅行業者のため、全国通訳案内士及び地域通訳案内士を手配する場合は、旅行サービス手配業の登録が必要である。
- ④ 報酬を得て、旅行業者のため、全国通訳案内士及び地域通訳案内士以外の有償によるガイドを手配する場合は、旅行サービス手配業の登録は不要である。

問 3 旅行業法第十二条の五について、空欄 a、b に当てはまる語句の組み合わせとして正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。

(2 点)

旅行業者等は、旅行者と企画旅行契約、手配旅行契約その他旅行業務に関し契約を締結したときは、国土交通省令・内閣府令で定める場合を除き、遅滞なく、旅行者に対し、当該提供すべき旅行に関するサービスの内容、旅行者が旅行業者等に支払うべき対価に関する事項、旅行業務取扱管理者の 、全国通訳案内士若しくは地域通訳案内士の その他の国土交通省令・内閣府令で定める事項を記載した書面又は当該旅行に関するサービスの提供を受ける権利を表示した書面を交付しなければならない。

- ① a 同行の有無 b 氏名
- ② a 同行の有無 b 同行の有無
- ③ a 氏名 b 同行の有無
- ④ a 氏名 b 氏名

問 4 旅行業法第十二条の十について、空欄 a、b に当てはまる語句の組み合わせとして正しいものはどれか、①～⑥の中から一つ選びなさい。(2 点)

旅行業者は、企画旅行を実施する場合においては、旅行者に対する a 等サービスの確実な提供、旅行に関する計画の変更を必要とする事由が生じた場合における代替サービスの手配その他の当該企画旅行の円滑な実施を確保するため b で定める措置を講じなければならない。

- ① a 予約 b 旅行業法 ② a 運送 b 旅行業法
 ③ a 予約 b 旅行業法施行令 ④ a 運送 b 旅行業法施行令
 ⑤ a 予約 b 国土交通省令 ⑥ a 運送 b 国土交通省令

4

問 5 次の旅程管理主任者に関する記述として正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(2 点)

- ① 国内旅行業務取扱管理者に合格した者は国内旅程管理研修の修了者とみなされ、一定の実務経験を積むことで旅程管理主任者として認められる。
 ② 募集型企画旅行において必ずしも旅程管理業務を行う者を同行させる必要はなく、同行させない場合は募集広告時に旅程管理業務を行う者が同行しない旨を明記する。
 ③ 募集型企画旅行において全国通訳案内士を旅程管理業務の主任者とする場合には、その旨を募集広告に明記する必要がある。
 ④ 国内旅程管理主任者の資格を得るためには、所定の旅程管理研修の課程を修了するとともに、研修を修了した日の前後 3 年以内に 2 回以上の実務経験を積む必要がある。

5

問 6 次の記述のうち、旅程管理に関する記述として正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(2 点)

- ① 外国の旅行業者が実施する企画旅行で添乗を行う場合には、旅行業法に基づく旅程管理業務と通訳案内士法に基づく通訳案内を合わせた旅程管理業務を行わなければならない。
 ② 全国通訳案内士による通訳案内の範囲が宿泊や輸送サービスの手配を伴わない「茶道体験等の体験」に限られる場合は、通訳案内士法に基づく旅程管理業務を行う必要はない。
 ③ 全国通訳案内士が手配旅行の添乗を行う場合、旅程管理主任者の資格を取得する必要はない。
 ④ 全国通訳案内士が訪日外国人旅行者から直接添乗業務を依頼された場合は、旅行業法に基づく旅程管理業務を行う必要がある。

6

問 7 次の各用語の説明として正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(2 点)

- ① FOC とは、地方自治体等が顧客誘致のため旅行業者等を招待する旅行のことをいう。
 ② CIQ とは、入国者に対し必要な予防接種を行っているか等をチェックすることをいう。
 ③ FIT とは、特定の興味や目的に絞ったツアーのことをいう。
 ④ IIT とは、包括旅行だがガイドは観光地での見物等のスポットのみ同行することをいう。

7

問 8 次のクーポンの減員処理に関する記述について、空欄 a、b、c に当てはまる語句の組み合わせとして正しいものはどれか、①～⑥の中から一つ選びなさい。(3 点)

クーポンの減員処理は、以下のいずれかの方法で行う。

- ・ a を受け取り裏書きする
- ・ b を受け取る
- ・ c を受け取り、クーポン券を持ち帰る

クーポンは一度発行すると人数訂正はできないので、減員処理が必要となる。

なお、上記いずれの場合も、精算時に手配会社に提出する。

- | | | |
|------------|----------|----------|
| ① a 不参加証明書 | b 現金 | c 請求書 |
| ② a 不参加証明書 | b 請求書 | c 現金 |
| ③ a 請求書 | b 現金 | c 不参加証明書 |
| ④ a 請求書 | b 不参加証明書 | c 現金 |
| ⑤ a 現金 | b 請求書 | c 不参加証明書 |
| ⑥ a 現金 | b 不参加証明書 | c 請求書 |

8

問 9 次の記述のうち、J R の訪日観光団体の割引制度に関する記述として正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(3 点)

- ① 訪日観光団体の割引は同行する全国通訳案内士・地域通訳案内士には適用されない。
- ② 訪日観光団体の割引が適用されるのは訪日観光客が 8 人以上の団体の場合である。
- ③ 訪日観光団体の割引率は、通年で運賃・特急券等の料金の 15%引きである。
- ④ 訪日観光団体が 31 名以上 50 名までの場合、1 名の運賃・特急券等の料金が無賃扱いとなる。

9

問 10 次の記述は、行程中の危機管理について述べたものである。説明として正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(3 点)

- ① 災害・工事等による道路事情や自然災害の影響等で、当初の予定が実施できない場合は、同行する全国通訳案内士から旅行者に対し、旅行会社が責任を持って説明することを告げるなどして、説明責任の所在を明らかにしておくことがトラブル防止に繋がる。
- ② 悪天候等による運輸機関の運休や観光施設の休館など、不測の事態の際に旅行業者との連絡を待たず全国通訳案内士自身が判断できるよう、日ごろから代替案を準備しておかなければならない。
- ③ 全国通訳案内士が観光施設等を案内する場合は、混雑等でスケジュールが遅延することがあることを旅行者にあらかじめ伝え、スケジュールが遅延したとしても、施設全体を観光することを心掛ける。
- ④ 山岳ツアーや寺社参拝等で歩行距離が長いツアーにおいて、旅行者本人から継続が難しいと申し出があった場合は、復路の合流地点に単独で移動し待機するよう案内をする。

10

問 11 次の記述は、行程中に旅行者が迷子となった際の対応について記述したものである。同行する全国通訳案内士がとるべき対応として正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。 (3 点)

- ① 旅行者が迷子となった場合、全国通訳案内士はグループ全体を統率するため、必ず集合場所に待機しなければならない、グループの同行者等に迷子となった旅行者を探してもらうようにする。
- ② 旅行者が迷子になりどうしてもグループに合流できない場合には、旅行者自身でタクシーなどを利用して宿泊先のホテルに戻り、そのうえで全国通訳案内士や添乗員等に電話を入れてもらうよう、あらかじめ旅行者に案内しておく。
- ③ 既に集合している旅行者に対して、迷子が出たことを説明し、迷子となった旅行者が合流できるまでの間、自由に観光してもらうようにする。
- ④ 迷子の旅行者を探したが見つけれない場合は、ツアーの遅延を避けるため全国通訳案内士の判断で捜索を警察に依頼し、全国通訳案内士は他の旅行者とツアーを再開させなければならない。 11

問 12 次の記述は、行程中に宿泊施設内で地震に遭遇した場合の対応について記述したものである。同行する全国通訳案内士がとるべき対応として正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。 (3 点)

- ① 建物から避難する場合は、迅速に移動するためエレベーターやエスカレーターを使うよう案内する。
- ② 大規模災害の場合には電話回線がつながりにくくなるので、旅行業者への連絡は急がず周囲が落ち着くまで待つて行うようにする。
- ③ 建物が安全だと判断できる場合でも、念のためできるだけ早く玄関前などの屋外に出よう誘導する。
- ④ 旅行者に対し、窓・背の高い家具から離れ、机・テーブルなど頑丈な家具の下に潜り込む等、身の安全の確保を呼び掛ける。 12

問 13 次の記述は、行程中の交通事故、急な病気などへの対応について記述したものである。同行する全国通訳案内士がとるべき対応として正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。 (3 点)

- ① グループ内で死亡者が出た場合は、その状況に応じて旅行業者、警察、消防、医療機関等に速やかに連絡をし、指示を受けながら現場対応を行う。
- ② 腹痛、下痢、嘔吐等の症状が複数の旅行者に発生した場合は、食中毒の可能性はあるが、食中毒であると判断できるまでは宿泊施設で安静にさせ様子を見る。
- ③ グループ内でけが人や病人が発生した場合、全国通訳案内士は救急車の手配や病院への搬送は行うが、いかなる場合も解熱や止血等の応急手当は行わない。
- ④ 旅行者が治療代を持ちあわせていない場合は、ツアーを円滑に進めるため医療機関から旅行業者宛ての請求書を発行してもらい、旅行業者において立て替えたうえで、その後、旅行業者から旅行者に対して請求する。 13

問 14 次の文は救命処置に関する早期対応の重要性に関して「カーラーの救命曲線」を基に記述したものである。空欄 a、b に当てはまる時間の組み合わせとして正しいものはどれか、①～⑥の中から一つ選びなさい。(2 点)

緊急時の傷病が、重度のものであれば生命にかかわる場合もある。特に生命にかかわるような重症の場合は、1 分 1 秒を争うことがある。したがって、緊急事態発生時には、直ちに対応できることが非常に大切である。例えば心臓停止の場合、心臓停止後 3 分放置されるとその傷病者の 50% は死亡するとされ、また呼吸停止の場合は、呼吸停止後 でその傷病者の 50% は死亡するとされ、多量出血の場合は、多量出血後 でその傷病者の 50% は死亡するとされている。これらのことから明らかなように、上記のような緊急事態の発生後、対応が早ければ早いほど傷病者の生命が助かる可能性が上がる。したがって、緊急事態発生後は直ちに応急処置が必要になるのである。

- ① a 5 分 b 10 分 ② a 5 分 b 30 分 ③ a 10 分 b 5 分
 ④ a 10 分 b 30 分 ⑤ a 30 分 b 5 分 ⑥ a 30 分 b 10 分

14

問 15 次の文章は不当景品類及び不当表示防止法（以下「景品表示法」という。）に関して記述したものである。記述内容が正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。なお、景品表示法の条文番号には誤りはない。(2 点)

- ① 景品表示法は、事業者が消費者に対して提供する商品・サービスに関する広告その他の表示を規制するものであるが、全国通訳案内士が商品・サービスを提供する事業者と一体となって同法第 5 条の「不当な表示」を行った場合は、全国通訳案内士も同法に基づく規制の対象となる可能性がある。
- ② 景品表示法における「表示」とは、新聞広告・パンフレット・チラシ・商品パッケージ等の印刷物、テレビコマーシャル・インターネット広告等の映像をいい、口頭による説明は含まれない。
- ③ 科学的根拠がないにもかかわらず、「対象サプリを摂取するだけで運動などをしなくても痩身効果がある」との内容の広告を行った場合、かかる広告による表示は、景品表示法第 5 条の有利誤認表示として不当な表示に該当する。
- ④ ある商品について、「通常価格〇〇円のところ、今だけ△△円」と表示し、あたかも期間限定の安売りをしているかのように表示しながら、実際には、その商品を「通常価格」とされる〇〇円により販売した実績がないような場合は、かかる表示は、景品表示法第 5 条の優良誤認表示として不当な表示に該当する。

15

問 16 次の記述のうち、イスラム教徒に関する記述として正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(3 点)

- ① イスラム教徒は、宗教が生活の土台となっており、食事の規制事項があるため、口に入れる食材に対して非常に気を遣う。豚肉を使った料理など「禁じられた料理」のことをハラフードという。
- ② イスラム教徒にとって礼拝は毎日行う最も基本的な義務の一つである。日の出前・正午ごろ・日没前・夜の 1 日 4 回、メッカの方角に向かって、クルアーンによって定められた方法で礼拝を行う。
- ③ イスラム教では、左より右を優先するという思想がある。多くのイスラム教徒は、人との握手、物の受け渡しでは右手を使う。そのため、対応する際にも同じように右手を使うことが好まれる。なお、家族、親戚以外の異性との握手などの接触は避けるように定められている。
- ④ イスラム教徒は世界人口の約 1/4 を占めており、世界各地に居住している。特に中東諸国は国民の大多数がイスラム教徒であり、世界におけるイスラム教徒の人数では中東諸国が多数を占める。

16

問 17 次の説明は、ベジタリアンについて説明したものである。空欄 a、b に当てはまる語句の組み合わせとして正しいものはどれか、①～⑥の中から一つ選びなさい。(3 点)

ベジタリアンは多種多様な種類が存在するため、「ベジタリアン」という呼称だけで単に肉・魚などの動物性食品を食べない人と判断することはできない。例えば欧米のベジタリアンの大半を占める

a は肉類・魚介類は食べないが、植物性食品のほか牛乳やチーズなどの乳製品や卵は食べる。また

b は動物に苦しみを与える事への嫌悪から、一切の動物性食品（肉類・魚介類・乳製品・卵など）のほか蜂蜜も食べず、動物製品（皮製品・シルク・ウールなど）を身に付けたりしない。

- ① a ラクト・ベジタリアン b オリエンタル・ベジタリアン
- ② a ラクト・ベジタリアン b ビーガン
- ③ a ポヨ・ベジタリアン b オリエンタル・ベジタリアン
- ④ a ポヨ・ベジタリアン b ビーガン
- ⑤ a ラクト・オボ・ベジタリアン b オリエンタル・ベジタリアン
- ⑥ a ラクト・オボ・ベジタリアン b ビーガン

17

問 18 次の説明は、ヒンドゥー教の食習慣について説明したものである。正しいものはどれか、①～⑤の中から一つ選びなさい。(3 点)

- ① 多人数で食べ物を分かち合う風習があるため、日本食の中でも鍋料理などが好まれる。
- ② 多くのヒンドゥー教徒は肉類を食べないので、魚介類を使った酢の物、寿司などの日本食が人気である。
- ③ 牛は不浄な動物とみなされ、基本的に食べることはない。
- ④ ブイヨン、ゼラチン、肉エキスには鶏・牛・豚などが使われているため使用できず、鰹節などで出汁を取る必要がある。
- ⑤ ヒンドゥー教徒にもノンベジタリアンがいるが、食べることのできる肉の種類は鶏肉、羊肉、ヤギ肉に限定される。

18

問 19 次の説明は、観光庁が実施した「訪日外国人消費動向調査（全国調査）」の平成 30 年年間値から、訪日外国人旅行者全体の観光行動について述べたものである。空欄 a、b に当てはまる語句の組み合わせとして正しいものはどれか、①～⑥の中から一つ選びなさい。(2 点)

訪日外国人旅行者が「今回実施したこと」として挙げた項目のうち、最も実施率が高かったのは a であり、a は「次回したいこと」として挙げられた項目の中でも最も選択率が高く、訪日外国人旅行者の観光行動として人気が高いことがわかる。「今回実施したこと」として次に実施率が高かったのはショッピングであり、これについては、「次回したいこと」としても高い人気を示している。また b については「今回実施したこと」としての実施率は高いとは言えないが、「次回したいこと」としての選択率は a に次いで高く、今後訪日外国人旅行者の観光消費につながることが期待される。

- | | | | |
|--------------|-----------|---------------|-----------|
| ① a 自然・景勝地観光 | b 繁華街の街歩き | ② a 日本食を食べること | b 繁華街の街歩き |
| ③ a 自然・景勝地観光 | b 温泉入浴 | ④ a 日本食を食べること | b 温泉入浴 |
| ⑤ a 自然・景勝地観光 | b 旅館に宿泊 | ⑥ a 日本食を食べること | b 旅館に宿泊 |

19

問 20 次の説明は、観光庁が実施した「訪日外国人消費動向調査（全国調査）」の平成 30 年年間値から、ある国籍の訪日外国人旅行者の特徴について、欧米豪の調査対象国の中で比較し説明したものである。説明に該当する国籍として正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(2 点)

- ・ 1 人当たりの旅行支出が最も高い。
- ・ 来日時の温泉入浴の実施率が最も高い。
- ・ 来日時の観光行動についてはアウトドアの志向が強く、特にスキー・スノーボードの実施率は突出している。

- ① アメリカ ② イギリス ③ オーストラリア ④ ドイツ

20

通訳案内の実務－1 (解答番号 ～)

2020 年度

各問題に対する解答はマークシートの解答欄にマークすること。例えば と表示のある問題に対して④と解答する場合は、マークシート の解答欄の④にマークすること。

※各問題において引用する法令の条文の中で使用される促音及び拗音は、いずれも小さな文字により表記するものとする(「っ」「ゃ」「ゅ」「ょ」のこと)。

1 通訳案内士制度に関する各問いについて、それぞれ答えなさい。

(1) 次の記述のうち、通訳案内に関する記述として正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(3点)

- ① 通訳案内を行う者は、全国通訳案内士又は地域通訳案内士の資格を有していなくても、「トップガイド」「ハイレベルガイド」「スペシャルガイド」の名称を使用することができる。
- ② 有償で通訳案内を行う者は、必ず観光庁が実施する「通訳案内の実務に関する研修」を受講しなければならない。
- ③ 全国通訳案内士でない者は、全国通訳案内士又はこれに類似する名称を用いてはならない。
- ④ 全国通訳案内士又は地域通訳案内士の資格を有しない者は、有償で通訳案内を行うことはできない。

(2) 2018 年以降に実施された全国通訳案内士試験に合格し、かつ都道府県知事から全国通訳案内士の登録を受けた者が受講を義務付けられている研修・講習の組み合わせで正しいものはどれか、①～⑤の中から一つ選びなさい。(2点)

- ① 登録研修機関が実施する通訳案内研修、観光庁が実施する通訳案内の実務に関する研修、都道府県が実施する外国語に関する講習
- ② 登録研修機関が実施する通訳案内研修
- ③ 登録研修機関が実施する通訳案内研修、都道府県が実施する外国語に関する講習
- ④ 観光庁が実施する通訳案内の実務に関する研修、都道府県が実施する外国語に関する講習
- ⑤ 登録研修機関が実施する通訳案内研修、観光庁が実施する通訳案内の実務に関する研修

- 2 旅行業法第十三条第3項に関連して、次の実施行為は該当条文の何号に該当する行為か、①～④の中から正しいものを一つ選びなさい。(2点)

実施行為：旅行地において禁止されている麻薬の購入を希望する旅行者に、麻薬を取り扱う店舗の所在地を教えたり、店舗に案内する行為

旅行業法第十三条第3項

旅行者等又はその代理人、使用人その他の従業者は、その取り扱う旅行業務に関連して次に掲げる行為を行ってはならない。

- ① 第一号 旅行者に対し、旅行地において施行されている法令に違反する行為を行うことをあつせんし、又はその行為を行うことに関し便宜を供与すること。
- ② 第二号 旅行者に対し、旅行地において施行されている法令に違反するサービスの提供を受けることをあつせんし、又はその提供を受けることに関し便宜を供与すること。
- ③ 第三号 前二号のあつせん又は便宜の供与を行う旨の広告をし、又はこれに類する広告をすること。
- ④ 第四号 前三号に掲げるもののほか、旅行者の保護に欠け、又は旅行業の信用を失墜させるものとして国土交通省令で定める行為

3

- 3 旅行業法に基づく旅程管理に関する各問いについて、それぞれ答えなさい。

- (1) 旅行業法第十二条の十について、空欄（ア）に当てはまる語句として正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(2点)

旅行者は、(ア) 旅行を実施する場合においては、旅行者に対する運送等サービスの確実な提供、旅行に関する計画の変更を必要とする事由が生じた場合における代替サービスの手配その他の当該(ア) 旅行の円滑な実施を確保するため国土交通省令で定める措置を講じなければならない。

- ① 受注型企画 ② 手配 ③ 企画 ④ 募集型企画

4

- (2) 旅行業法施行規則第三十二条について、空欄（ア）に当てはまる語句として正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(2点)

旅行地において旅行に関する計画に定めるサービスの提供を受けるために必要な(ア)の実施その他の措置（本邦内の旅行であつて、契約の締結の前に旅行者にこれらの措置を講じない旨を説明し、かつ、当該旅行に関する計画に定めるサービスの提供を受ける権利を表示した書面を交付した場合を除く。）

- ① 手配 ② 変更 ③ 手続 ④ 予約

5

4 旅程管理の実務に関する各問いについて、それぞれ答えなさい。

(1) 次の記述のうち、旅程管理に関する記述として正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(3点)

- ① 広義の旅程管理とは、通訳案内を行うに当たって訪日外国人旅行者の旅行が円滑に実施されるよう、交通機関、宿泊施設、食事施設等の調整や案内等、訪日外国人旅行者のサポートを行うことを言う。
- ② 全国通訳案内士が手配旅行の添乗を行う場合には、旅程管理主任者の資格が必要となる。
- ③ 全国通訳案内士は、旅行業法に基づく旅程管理業務（狭義の旅程管理）と通訳案内士法に基づく通訳案内に付随する旅程管理（広義の旅程管理）を合わせた旅程管理業務を行わなければならない。
- ④ 訪日外国人旅行者から通訳案内を直接依頼された場合においても、狭義及び広義の旅程管理業務は実施する義務が発生する。

6

(2) 次の各用語の説明として正しい記述はどれか、それぞれ①～⑧の中から一つ選びなさい。

(各2点×3＝6点)

- (ア) SIT
- (イ) SIC
- (ウ) FAM

7

8

9

- ① 特定の興味や目的に絞ったツアーのこと
- ② 企業等が優良取引先や優秀社員などを招待する報奨旅行のこと
- ③ 国際会議、見本市、企業の大会等のこと
- ④ 個人旅行、個人客のこと
- ⑤ 添乗員、全国通訳案内士が全行程同行する包括旅行のこと
- ⑥ 地方自治体等が顧客誘致のため旅行業者等を招待する旅行のこと
- ⑦ クルーズ船の寄港地発着ツアーのこと
- ⑧ 乗り合いの観光ツアーや定期観光バスツアーのこと

- (3) 次の J R 団体乗車券 (団券) の減員処理に関する記述について、空欄 (ア) (イ) (ウ) に当てはまる語句の組み合わせとして正しいものはどれか、①～⑥の中から一つ選びなさい。 (2 点)

減員証明のうち出札証明を受ける場合は、列車の出発 (ア) 前までに (イ) で J R 団体乗車券 (団券) の出札証明欄に (ウ) を記入してもらう。手数料を除き運賃、料金が払い戻しされる。

- | | | | |
|---|-------------|--------------|------------|
| ① | (ア) : 2 時間 | (イ) : 改札口 | (ウ) : 乗車人数 |
| ② | (ア) : 改札通過時 | (イ) : みどりの窓口 | (ウ) : 不乗人数 |
| ③ | (ア) : 2 時間 | (イ) : 改札口 | (ウ) : 不乗人数 |
| ④ | (ア) : 改札通過時 | (イ) : 改札口 | (ウ) : 乗車人数 |
| ⑤ | (ア) : 2 時間 | (イ) : みどりの窓口 | (ウ) : 不乗人数 |
| ⑥ | (ア) : 改札通過時 | (イ) : みどりの窓口 | (ウ) : 乗車人数 |

10

- (4) 次の添乗業務の報告・精算に関する記述について、空欄 (ア) (イ) に当てはまる語句の組み合わせとして正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。 (2 点)

添乗業務は、報告と精算を終えて終了する。精算にあたっては必要な (ア) や受領書等が揃っているか確認する。特に (ア) については、宛名、(イ)、金額、明細に不備がないか確認する。

- | | | |
|---|-----------|-----------|
| ① | (ア) : 領収書 | (イ) : 受領印 |
| ② | (ア) : 精算書 | (イ) : 日付 |
| ③ | (ア) : 領収書 | (イ) : 日付 |
| ④ | (ア) : 精算書 | (イ) : 受領印 |

11

- 5 クレームへの適切な対処方法に関する記述として正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。 (3 点)

- ① トラブルの処理に必要な証明書類の入手、関係手続を怠らないようにする。また、トラブル発生時はどんな場合でも、時間や状況、経過について詳細に記録しておくようにする。
- ② 関係機関等の手違いによりトラブルが発生し、それについてお客様から通訳案内士に損害賠償等の要求があったときは、ひとまず謝罪をし、自身の過失を認める。
- ③ 旅行中のクレームについては、クレームの内容を問わず、まずは現場だけで解決できるようトラブルの処理に専念する。ただし、現場だけでは解決できなかった場合は旅行会社等エージェンツに報告する。
- ④ 個人からのクレームについては、個別に対応するとグループ全体のスケジュールに支障が出るので、現場では受け付けず、旅程終了後に旅行会社等に申し出るように案内する。

12

6 災害発生時等における適切な対応に関する各問いについて、それぞれ答えなさい。

- (1) 空欄 (ア) (イ) に当てはまる語句の組み合わせとして正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。 (2点)

災害発生時等における外国人旅行者への対応については、以下の点に留意する必要がある。

- ・日本で発生する災害の基本的知識や (ア) について、日本人が通常持っている知識を持ちあわせていないことを前提に対応を考える必要がある。
- ・文化の違いから (イ) にも慣れ親しんでいない場合があり、災害時の行動において周囲とのトラブルに発展する可能性がある。

- ① (ア) : 救命行動 (イ) : 単独行動
② (ア) : 避難行動 (イ) : 集団行動
③ (ア) : 避難行動 (イ) : 単独行動
④ (ア) : 救命行動 (イ) : 集団行動

13

- (2) 空欄 (ア) (イ) に当てはまる語句の組み合わせとして正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。 (2点)

急病・怪我等の緊急事態が発生したら直ちに対応が必要である。全国通訳案内士としては、119 番への通報、医師・看護師等医療関係者、お客様の親族・友人等への協力依頼等、(ア) を最優先に行動する。なお、周囲に医療関係者や外国人旅行者の親族・友人等がいない状況で正常な呼吸がみられない等の場合は、全国通訳案内士自らが (イ) を行うことも想定される。

- ① (ア) : 医療知識に基づいた対応 (イ) : 医療機関への搬送措置
② (ア) : 語学を活かした対応 (イ) : 医療診断措置
③ (ア) : 医療知識に基づいた対応 (イ) : 救急救命措置
④ (ア) : 語学を活かした対応 (イ) : 救急救命措置

14

- (3) 次の記述のうち、外国人旅行者を医療施設等に案内する際の対応として正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(3点)

- ① 検査を受ける場合は内容や費用などについて医療関係者から詳しい説明を受け、正確・忠実に通訳するとともに、一つ一つ患者に確認しながらどれを受けるか患者に決めてもらう。
- ② 医療スタッフ・患者の通訳をする際には、話者の話をくみ取り自分の経験も交えて、通訳案内士としての意見を伝える。
- ③ 旅行中の外国人は多額の現金を所持していないことも多く、また医療施設ではクレジットカードが使えないところもあるので、会社からの預り金で立替払いをしておく。
- ④ 医療通訳は、全国通訳案内士の資格のみでは対応できない特別なスキルを必要とするため、いかなる場合でも通訳を引き受けることはしない。

15

7 コンプライアンスに関する各問いについて、それぞれ答えなさい。

- (1) 空欄 (ア) (イ) (ウ) に当てはまる語句の組み合わせとして正しいものはどれか、①～⑥の中から一つ選びなさい。(2点)

通訳案内士法

第三十一条 全国通訳案内士は、次に掲げる行為をしてはならない。

- 一 通訳案内を受ける者のためにする物品の (ア) その他のあつせんについて、販売業者その他の関係者に対し金品を (イ) すること。
- 二 通訳案内を受けることを強要すること。
- 三 (ウ) を他人に貸与すること。

- ① (ア) : 販売 (イ) : 戻し入れ (ウ) : 登録証
- ② (ア) : 購買 (イ) : 戻し入れ (ウ) : 顧客リスト
- ③ (ア) : 販売 (イ) : 要求 (ウ) : 登録証
- ④ (ア) : 購買 (イ) : 要求 (ウ) : 登録証
- ⑤ (ア) : 販売 (イ) : 戻し入れ (ウ) : 顧客リスト
- ⑥ (ア) : 購買 (イ) : 要求 (ウ) : 顧客リスト

16

- (2) 次の著作物の利用方法の中で、著作者の許諾なく使用した場合でも著作権に違反しないものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(3点)

- ① 市販のガイドブックの地図のみを複写し、顧客の案内誘導用として使用した。
- ② 大正時代に死亡している作詞家が創作した童謡の歌詞を、顧客向けの案内書面に掲載した。
- ③ お客様が撮影した写真の中に独創的なアングルで表現された風景写真があったので、顧客向けのホームページに掲載した。
- ④ お客様 (小学生) が書かれた旅行記を、旅行パンフレットに掲載した。

17

〈受験者本人の参考用としての個人使用以外の行為を禁ずる。複製・転売を禁ずる。〉

- (3) 次の記述のうち、旅客自動車運送事業に関する記述として正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(3 点)

- ① 有償で自家用車による旅客運送を行うことは原則禁止だが、通訳案内を有償で行う場合に、通訳案内料以外の対価を得ることなく、通訳案内に付随して、自家用車により旅行者を運送することは禁止されていない。
- ② 渋滞等により貸切バスの運行ルートの変更が必要となった場合は、運転者に法定の上限運転時間を超えて運転させることが認められる。
- ③ 貸切バス運転者の連続運転時間は 2 時間が限度であり、2 時間経過直後に休憩等を確保しなければならない。
- ④ 貸切バスの実車距離が原則 500km を超える場合又は 1 日の運転時間が運行指示書上、原則 9 時間を超える場合、交替運転者の配置が必要となる。

18

- (4) 不当な表示の禁止について定めた不当景品類及び不当表示防止法第五条第二号に関し、空欄 (ア) (イ) に当てはまる語句の組み合わせとして正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(2 点)

商品又は役務の (ア) その他の取引条件について、実際のもの又は当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも取引の相手方に著しく (イ) である
と一般消費者に誤認される表示であって、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるもの

- ① (ア) : 価格 (イ) : 有利
- ② (ア) : 品質 (イ) : 優良
- ③ (ア) : 価格 (イ) : 優良
- ④ (ア) : 品質 (イ) : 有利

19

- 8 宗教上の注意点、食事制限の知識に関する各問いについて、それぞれ答えなさい。

- (1) 空欄 (ア) (イ) に当てはまる語句の組み合わせとして正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(2 点)

2017 年の世界の主な宗教人口はキリスト教が最も多く、次いで二番目が (ア)、三番目が (イ) となっている。

- ① (ア) : 仏教 (イ) : ヒンドゥー教
- ② (ア) : 仏教 (イ) : イスラム教
- ③ (ア) : イスラム教 (イ) : 仏教
- ④ (ア) : イスラム教 (イ) : ヒンドゥー教

20

〈受験者本人の参考用としての個人使用以外の行為を禁ずる。複製・転売を禁ずる。〉

- (2) 次の説明は、ある宗教の食習慣について説明したものである。この説明に該当する宗教はどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(2点)

牛は神聖な動物として崇拝され、牛を食べることは禁忌とされる。また、豚は不浄な動物とみなされ基本的に食べることはない。食べることができる肉の種類は、鶏肉、羊肉、ヤギ肉に限定される。また、社会的地位の高い人ほど肉食を避ける傾向が強く、一般的に乳製品を多量に摂取する傾向にある。

- ① 仏教
- ② ヒンドゥー教
- ③ キリシト教
- ④ イスラム教

21

- (3) 次の説明は、ベジタリアンのうちビーガンについて説明したものである。説明の中で正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(2点)

- ① ビーガンは、牛などの動物は食べないが、鶏肉と魚介類は食べる部分的な菜食主義者をいう。
- ② ビーガンは、植物性食品だけを食べ、一切の動物性食品（肉類・魚介類・乳製品・卵など）のほか、蜂蜜も食べない。
- ③ ビーガンは、植物性食品と牛乳やチーズなどの乳製品のほか卵も食べる。欧米人のベジタリアンに多い。
- ④ ビーガンは、植物性食品と魚介類を食べる食事法で、ペスコ・ベジタリアンとも呼ばれる。

22

通訳案内の実務— 1 (解答番号 ~)

2019 年度

各問題に対する解答は配付したマークシートの解答欄にマークすること。例えば と表示のある問題に対して④と解答する場合は、解答番号 の解答欄の④にマークすること。

1 通訳案内士法に関する各問に関して、それぞれ答えなさい。

(1) 法第 1 条 (目的) について、次の問に答えなさい。

この法律は、全国通訳案内士及び地域通訳案内士の (ア) を定め、その業務の (イ) な実施を確保することにより、外国人観光旅客に対する接遇の向上を図り、もって (ウ) の振興に寄与することを目的とする。

問 1 空欄 (ア) に当てはまる語句として正しいものを次の①～④の中から一つ選びなさい。

(2 点)

- ① 資格 ② 制度 ③ 報酬 ④ 義務

問 2 空欄 (イ) に当てはまる語句として正しいものを次の①～④の中から一つ選びなさい。

(3 点)

- ① 円滑 ② 迅速 ③ 適正 ④ 誠実

問 3 空欄 (ウ) に当てはまる語句として正しいものを次の①～④の中から一つ選びなさい。

(3 点)

- ① 国民経済 ② 国内産業 ③ 国際平和 ④ 国際観光

(2) 次の記述のうち、法の規定に関する記述として正しいものはどれか、①から④の中から一つ選びなさい。

(2 点)

- ① 不正の手段により全国通訳案内士の登録を受けたことにより登録を取り消され、その取り消しの日から 3 年を経過しない者は、全国通訳案内士となる資格を有しない。
- ② 都道府県知事は、全国通訳案内士の業務の適正な実施の確保のため、全国通訳案内士に対し、その業務の終了の都度、報告を求めなければならない。
- ③ 全国通訳案内士の登録を受ける 1 年前に道路交通法に違反して罰金刑に処せられた者は、全国通訳案内士となる資格を有しない。
- ④ 全国通訳案内士でない者は、全国通訳案内士又はこれに類似する名称を用いてはならない。

(3) 次の記述のうち、法の規定に関する記載として正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(3 点)

- ① 全国通訳案内士又は地域通訳案内士でない者は、報酬を得て通訳案内を行うことができない。
- ② 全国通訳案内士となる資格を有する者が全国通訳案内士となるには、全国通訳案内士登録簿に、氏名、生年月日、住所その他国土交通省令で定める事項の登録を受けなければならない。
- ③ 全国通訳案内士が事業を廃止した場合には、当該通訳案内士は、遅滞なく、登録証を添え、その旨を都道府県知事に届け出なければならないが、全国通訳案内士が死亡した場合は、戸籍法に規定する届出義務者若しくは法定代理人は、その旨を都道府県知事に届け出ることを要しない。
- ④ 全国通訳案内士は、登録を受けた事項に変更があったときは、その日から 30 日以内に、その旨を観光庁長官に届け出なければならない。

5

(4) 次の記述のうち、法の規定に関する記載として正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(3 点)

- ① 全国通訳案内士は、登録証を亡失し、又は著しく損じたときは、その日から 30 日以内に観光庁長官にその再交付を申請しなければならない。
- ② 全国通訳案内士は、その業務を行う前に、通訳案内を受ける者に対して、登録証を提示しなければならない。
- ③ 全国通訳案内士は、その業務を行っている間は、登録証を携帯しなければならないが、通訳案内を受ける者以外から請求があった場合は、一切、これを提示することを要しない。
- ④ 全国通訳案内士は、10 年ごとに登録研修機関が実施する通訳案内研修を受けなければならない。

6

(5) 次の記述のうち、法の規定に関する記載として正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(3 点)

- ① 全国通訳案内士は、通訳案内を受ける者のためにする物品の購買その他のあつせんについて、販売業者との間であつせん契約を締結すれば、金品を収受することができる。
- ② 全国通訳案内士は、緊急の場合において、やむを得ないときは、通訳案内を受けることを強要することができる。
- ③ 全国通訳案内士は、全国通訳案内士の信用又は品位を害するような行為をしてはならない。
- ④ 全国通訳案内士は、通訳案内研修のほか、旅行業協会が実施する定期研修を受講し、全国通訳案内士として必要な知識及び能力の維持向上に努めなければならない。

7

2 旅行業法に関する各問に関して、それぞれ答えなさい。

(1) 法第1条(目的)について次の問に答えなさい。

この法律は、旅行業等を営む者について登録制度を実施し、あわせて旅行業等を営む者の業務の適正な運営を確保するとともに、その組織する団体の適正な活動を促進することにより、旅行業務に関する(ア)の維持、旅行の(イ)及び旅行者の(ウ)を図ることを目的とする。

問1 空欄(ア)に当てはまる語句として正しいものを次の①～④の中から一つ選びなさい。(2点)

- ① 適正な取扱い ② 契約の自由 ③ 取引の公正 ④ 確実な手配

8

問2 空欄(イ)に当てはまる語句として正しいものを次の①～④の中から一つ選びなさい。(2点)

- ① 円滑な実施 ② 企画の充実 ③ 健全化の推進 ④ 安全の確保

9

問3 空欄(ウ)に当てはまる語句として正しいものを次の①～④の中から一つ選びなさい。(2点)

- ① 利便の増進 ② 権利の増大 ③ 利益の確保 ④ 需要の増大

10

(2) 旅行サービス手配業に関する次の記述のうち、正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(2点)

- ① 旅行サービス手配業とは、報酬を得て、旅行者の依頼により、運送等サービス又は運送等関連サービスを提供する者との間で、代理して契約を締結し、媒介をし、又は取次ぎをする行為を行う事業をいう。
- ② 報酬を得て、全国通訳案内士及び地域通訳案内士以外の者による通訳案内の提供に関する手配のみを行う場合は、旅行サービス手配業の登録を要しない。
- ③ 旅行業者は、旅行サービス手配業の登録を受けなくとも、旅行サービス手配業務を行うことができる。
- ④ 旅行サービス手配業務取扱管理者は、他の営業所の旅行サービス手配業務取扱管理者を兼務することができる。

11

(3) 次の記述のうち、法の規定に関する記載として正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(3 点)

- ① 旅行業者が、外国人旅行者を対象とした募集型企画旅行契約を締結したときに、遅滞なく旅行者に対して交付する書面には、全国通訳案内士若しくは地域通訳案内士の同行の有無を記載しなければならないが、取引条件の説明をするときに交付する書面には、当該事項を記載しなくてよい。
- ② 旅行業者が、旅行者の便宜のために土産物店等に旅行者を案内する行為は、禁止行為に該当する。
- ③ 旅行業者は、企画旅行を実施する場合において、旅行に関する計画に定める旅行者に対してのサービスの確実な提供を確保するため旅行の開始前に必要な予約を完了させなければならないが、その他の措置は講じなくてもよい。
- ④ 旅行業者は、企画旅行を実施する場合で、旅行に関する計画に定めるサービスの内容の変更を必要とする事由が生じた場合は、代替サービスの手配及び当該サービスの提供を受けるために必要な手続の実施その他の措置を講じなければならない。

12

3 全国通訳案内士の実務に関する各問に関して、それぞれ答えなさい。

(1) 次の記述のうち、正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(3 点)

- ① 全国通訳案内士が旅程管理主任者として、手配旅行に参加する旅行者に同行する場合は、旅行業法で定める旅程管理を実施することが義務付けられている。
- ② 訪日外国人旅行者が日本国内の免税店にて免税販売を受ける場合、当該旅行者はパスポートを提示しなくてもよい。
- ③ 訪日外国人旅行者が、日本を訪れる以前に何カ国かを周遊している場合、当該旅行者の時計が日本以前の時刻のままになっていることがあるので、集合時間の周知の際は注意が必要である。
- ④ 旅行業者が実施する企画旅行においては、自由行動中又は離団中は、たとえ旅行者が旅行業者にその旨を届け出ていたとしても、特別補償の対象外となる。

13

(2) 次の記述のうち、正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(3 点)

- ① TV (Technical Visit) とは、特定の興味や目的に絞ったツアーのことである。
- ② MICE とは、工場見学など、先進技術等の視察旅行のことである。
- ③ Shore Excursion とは、DMO などが、海辺の総合リゾートへのインバウンドの誘致のために、旅行業者やブロッガーなどを対象に無料で実施する小旅行のことである。
- ④ Overland Tour とは、クルーズ船の旅客が船を離れ陸上移動しながら旅行するツアーである。

14

4 通訳案内業務の関係法令に関する各問について、それぞれ答えなさい。

(1) 通訳案内業務の関係法令に関する次の記述のうち、正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(3 点)

- ① 道路運送法では、災害のため緊急を要する場合であっても、自家用自動車（事業用自動車以外の自動車をいう。）を有償で運送の用に供してはならないと規定されている。
- ② 住宅宿泊事業法（民泊新法）では、住宅宿泊事業者は、都道府県知事等に届け出た同法第 2 条第 1 項に規定する住宅に、年間を通じていつでも人を宿泊させることができると規定されている。
- ③ 著作権法では、私的使用のための複製であっても、他人の著作物について自由にできないと規定されている。
- ④ 医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律では、医薬品、医薬部外品、化粧品、医療機器及び再生医療等製品の名称、製造方法、効能、効果等に対して性能に関して誇大広告を禁止している。

15

(2) 不当景品類及び不当表示防止法（以下この設問で「景品表示法」という。）に関する次の記述のうち正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(2 点)

- ① 優良誤認表示とは、商品・サービスの「価格その他の取引条件」について、実際のものや競争事業者のものよりも著しく有利であると一般消費者に誤認される表示をいう。
- ② 景品表示法においては、全国通訳案内士が、商品・サービス事業者と一体となって不当表示を行ったと認められるときは、全国通訳案内士も規制対象となる。
- ③ 景品表示法で「表示」とは、事業者の顧客を誘引するための手段としてパンフレット等の紙媒体、又はテレビ、ラジオ、インターネットを通じて行う広告に限定され、口頭説明は含まれない。
- ④ 商品又は役務の取引に関する事項について、一般消費者に誤認されるおそれがある表示については、不当表示とはされない。

16

5 外国人ごとの生活文化や食事制限への対応に関する各問について、それぞれ答えなさい。

(1) 観光庁の訪日外国人消費動向調査に関して説明した以下の文章に関して、次の各問に答えなさい。

観光庁の訪日外国人消費動向調査(2016年)による「訪日前に期待していたこと」では、(ア)が69.7%で第1位、続いて(イ)が55.3%、自然・景勝地観光が44%、(ウ)が39.0%となり、(ア)への期待は他を大きく上回っている。

問1 空欄(ア)にあてはまる語句として正しいものを①～④の中から一つ選びなさい。

(2点)

- ① 温泉入浴 ② 日本酒を飲むこと ③ 四季の体感 ④ 日本食を食べること

17

問2 空欄(イ)にあてはまる語句として正しいものを①～④の中から一つ選びなさい。

(2点)

- ① ショッピング ② テーマパーク ③ スポーツ観戦 ④ 舞台鑑賞

18

問3 空欄(ウ)にあてはまる語句として正しいものを①～④の中から一つ選びなさい。

(2点)

- ① 古い町並み歩き
② 繁華街の街歩き
③ 映画・アニメ縁の地訪問
④ 若者に人気のスポットめぐり

19

(2) 食物アレルギーに関する次の記述のうち、最も適切なものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。

(3点)

- ① アナフィラキシーは、蜂の毒が原因で生じるアレルギー症状であり、食物アレルギーの症状としては存在しない。
② 消費者庁が食物アレルギーを起こす食べ物として表示義務等を規定している7品目には、パクチー(香菜/シャンツァイ)が含まれる。
③ 観光中に食事の予定がある場合は、お客様の食物アレルギーの有無を出来るだけ早くチェックし、該当した場合は直ちに利用予定の飲食店に報告をする必要がある。
④ ピーナッツ(落花生)は、アレルギー症状が重篤であることが知られているが、ピーナッツ類とナッツ類は分類上異なる食品であるため他のナッツ類に関しては、アレルギー症状が出ることはない。

20

通訳案内の実務— 1 (解答番号 1 ~ 5)

平成 30 年度

各問題に対する解答は配付したマークシートの解答欄にマークすること。例えば 1 と表示のある問題に対して④と解答する場合は、解答番号 1 の解答欄の④にマークすること。

1 通訳案内士法に関する次の各問に関して、それぞれ答えなさい。

(1) 法第2条(業務)について、次の各問に答えなさい。

全国通訳案内士は、(ア) を得て、(イ) (外国人に付き添い、外国語を用いて、(ウ) に関する案内をすることをいう。)を行うことを業とする。

問1 空欄 (ア) に当てはまる最も適切な語句を次の①～④の中から一つ選びなさい。 (2点)

- ① 資格 ② 報酬 ③ 信用 ④ 人材

1

問2 空欄 (イ) に当てはまる最も適切な語句を次の①～④の中から一つ選びなさい。 (2点)

- ① 観光案内 ② 職業案内 ③ 通訳案内 ④ 交通案内

2

問3 空欄 (ウ) に当てはまる最も適切な語句を次の①～④の中から一つ選びなさい。 (2点)

- ① 生活 ② 歴史 ③ 教育 ④ 旅行

3

(2) 次の記述のうち、法の規定に関する記載として正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。 (3点)

- ① 全国通訳案内士は、その業務を行う前に、通訳案内を受ける者から請求があったときに限り登録証を提示しなければならない。
- ② 全国通訳案内士又は地域通訳案内士の資格を有さない者であっても、有償で通訳案内を行うことができる。
- ③ 全国通訳案内士でない者は、全国通訳案内士という名称を用いてはならないが、これに類似する名称であれば用いることができる。
- ④ 全国通訳案内士の名称の使用の停止を命ぜられた者で、当該停止を命ぜられた期間中に、全国通訳案内士の名称を使用した場合であっても罰則を適用されることはない。

4

(3) 次の記述のうち、法の規定に関する記載として正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。 (3点)

- ① 全国通訳案内士は、通訳案内を受ける者のためにする物品の購買その他のあつせんについて、販売業者その他の関係者の承諾があれば、販売業者その他の関係者に対して金品を要求することができる。
- ② 全国通訳案内士は、通訳案内を受けることを強要することができず、依頼があった場合は拒否することもできない。
- ③ 全国通訳案内士は、禁止行為として通訳案内士法に規定するもののほか、全国通訳案内士の信用又は品位を害するような行為をしてはならない。
- ④ 全国通訳案内士は、業務中は登録証を携行しなければならないが、業務外であれば、他人に登録証を貸与することができる。

5

(4) 通訳案内研修等に関する法の規定について説明した以下の文章に関して、次の各問に答えなさい。

全国通訳案内士は、5年ごとに登録研修機関が実施する通訳案内研修を受けなければならない。
都道府県知事は、全国通訳案内士が通訳案内研修を受けていないと認めるときは、当該全国通訳案内士に対し（ア）又は期間を定めて全国通訳案内士の名称の使用の停止を命ずることができる。

全国通訳案内士は、通訳案内研修のほか、（イ）に関する講習を受けることその他の全国通訳案内士として必要な知識及び能力の（ウ）に努めなければならない。

問 1 空欄（ア）に当てはまる語句を次の①～④の中から一つ選びなさい。 (2点)

- ① 業務の停止 ② 登録の取消し
③ 20万円以下の過料 ④ 6箇月以下の禁錮刑

6

問 2 空欄（イ）に当てはまる語句を次の①～④の中から一つ選びなさい。 (2点)

- ① 外国語 ② 日本史 ③ 観光地 ④ 日本文化

7

問 3 空欄（ウ）に当てはまる語句を次の①～④の中から一つ選びなさい。 (2点)

- ① 開発 ② 育成 ③ 発達 ④ 維持向上

8

2 旅行業法に関する次の問に関して、答えなさい。

(1) 次の記述のうち、正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。 (3点)

- ① 旅行業者が、外国人旅行者を対象とした募集型企画旅行契約を締結したときに、遅滞なく旅行者に交付する書面には、全国通訳案内士若しくは地域通訳案内士の同行の有無を記載しなければならない。
- ② 企画旅行に参加する旅行者に同行して旅程管理業務を行う者が、同一の企画旅行に複数名いる場合は、その全ての者が旅程管理業務に関する研修の課程を修了し、かつ、所定の要件を満たす者でなければならない。
- ③ 旅行業者は、企画旅行において、旅行に関する計画に定めるサービスの内容の変更を必要とする事由が生じた場合、その原因が旅行業者の関与し得ないものである場合は、代替サービスの手配その他の措置を講じなくてもよい。
- ④ 旅行業者等は、旅行者に対し、旅行地において施行されている法令に違反する行為を行うことをあっせんする旨の広告を掲載しても、便宜を供与しなければ禁止行為に該当しない。

9

3 全国通訳案内士の実務に関する次の問に答えなさい。

(1) 次の記述のうち、正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(3 点)

- ① ジャパン・レール・パスは、海外在住の日本人であって、在留期間が連続して 10 年未満の者であっても購入できる。
- ② 全国通訳案内士は、日程中にショッピングの案内が含まれている場合、ショッピング店での外国のクレジットカードやデビットカードの利用の可否、Tax Free、Duty Free などの案内をしてはならない。
- ③ 出発前などにおける旅行者の人員確認は、旅行業者が行う業務であるため全国通訳案内士が直接行ってはならない。
- ④ 旅行者のニーズに応えながら、旅行が手配どおりに進むよう、旅程を管理していくことも、旅行業者からの依頼により旅行者に同行して通訳案内業務を行う全国通訳案内士に求められる役割の 1 つである。

10

4 通訳案内業務の関係法令に関して、それぞれ答えなさい。

(1) 著作権法に関する次の記述のうち、正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。(3 点)

- ① 著作権の目的となっている著作物は、私的使用を目的とした場合であっても、使用する者が複製することは一切禁止されている。
- ② 他人の著作物は、著作権法で定める保護期間を経て、著作権が消滅したものについても、著作権を有していた者の承諾がなければ利用することができない。
- ③ 全国通訳案内士が、旅行業者の依頼により添乗業務を行う際に、著作権侵害行為をしたときは、侵害行為をした全国通訳案内士が罰せられる場合もあるほか、当該旅行業者に対しても法の規定による罰金刑が科される可能性がある。
- ④ 国や地方公共団体の告示、通達等についても著作権法による保護の対象となる。

11

(2) 道路運送法に関する次の記述のうち、正しいものはどれか、①～④の中から一つ選びなさい。

(3 点)

- ① 貸切バスの運転者の連続運転時間は、6 時間を限度とし、運転開始後 6 時間経過直後に運転を中止して休憩等を確保しなければならない。
- ② 貸切バス事業者は、貸切バスの実車距離が原則 300km を超える場合は、交代運転者を配置しなければならない。
- ③ 通訳案内業務において、旅行者から通訳案内業務に関する報酬を得た場合であって、運送名目の金銭を収受しない場合は、自家用自動車により旅行者を案内する行為は、道路運送法違反とはならない。
- ④ 貸切バス事業者が収受する運賃及び料金は、乗車時において地方運輸局長等に届出て実施しているものであって、旅行中の行程の変更等により、当該貸切バスの運賃及び料金が変わる場合がある。

12

- (3) 全国通訳案内士が医薬品等について口頭説明を行う場合、「医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律」(薬機法) で定められた禁止事項に該当しないよう、注意が必要である。薬機法で定められる「広告」に関わる禁止事項の説明として最も適切なものを、以下の①～④から一つ選びなさい。(3 点)

- ① 医薬品等の名称・製造方法・効能・効果等について虚偽または誇大な広告は、薬機法で禁止されている。
- ② 医師等が医薬品等の効能・効果を保証したかのような広告については、薬機法の規制の対象にはならない。
- ③ 未承認の医薬品等の広告については、薬機法で禁止されていない。
- ④ 医薬部外品および化粧品については、薬機法における誇大な広告に関する禁止事項には該当しない。

13

- 5 外国人ごとの生活文化や食事制限への対応に関する次の各問に対して、それぞれ答えなさい。

- (1) イスラム暦の 9 月にラマダンと呼ばれる一カ月にわたる断食期間がある。この断食期間に関する事柄で最も適切なものを次の①～④から一つ選びなさい。(3 点)

- ① 断食期間中は一切の飲食が禁じられる。
- ② 断食期間中であっても喫煙は自由にできる。
- ③ 乳児や幼児、高齢者、妊婦などを含む体調が優れない者は断食をしないことが認められている。
- ④ 断食中でも水分は自由に摂取してよい。

14

- (2) ムスリムは 1 日 (ア) 回、サウジアラビアの (イ) にあるカアバ神殿の方角に向かって礼拝をすることが義務づけられている。ただし、旅行中は回数を減らしたり省略したりすることもできるとされている。

- 問 1 空欄 (ア) に当てはまる適切な数値を次の①～④から一つ選びなさい。(2 点)

- ① 2 ② 3 ③ 4 ④ 5

15

- 問 2 空欄 (イ) に当てはまる適切な都市名を次の①～④から一つ選びなさい。(2 点)

- ① メッカ ② リヤド ③ アブダビ ④ ダッカ

16

(3) 宗教に関する内容として最も適切なものを次の①～④から一つ選びなさい。(2 点)

- ① キリスト教では一般的に食事制限はみられないが、一部の宗派には禁止事項を規定しているところがある。
- ② ユダヤ教では、「カシュルート」と呼ばれる食事規程によって豚肉を食べることは禁じられているが、牛肉等の食べることが許された肉と乳製品を一緒に食べることは推奨される。
- ③ 仏教では、殺生を禁ずるため、肉食が明確に禁止されている。
- ④ ヒンドゥー教においては、牛は神聖なものとして考えられており食べることは禁忌とされている。牛乳やチーズ等の乳製品を食べることも禁忌とされる。

17

(4) 食べた物が原因となって引き起こされるアレルギーは「食物アレルギー」と呼ばれ、主に 4 つの症状が存在する。その 4 つの症状の一つとして最も適切なものを次の①～④の中から一つ選びなさい。(2 点)

- ① 自傷願望が高まる症状
- ② 空腹感が高まる症状
- ③ 気分が高揚する症状
- ④ 全身で起こるショック症状

18

6 危機管理・災害発生時等における適切な対応に関する次の各問に対して、それぞれ答えなさい。

(1) 地震発生時に全国通訳案内士が行う初動対応として、次のア～エの中で最も適切なものの組み合わせを次の①～④から一つ選びなさい。(3 点)

- ア 建物の中にいる場合、その建物が安全と判断される場合でも、速やかに外に出よう指示を出す。
- イ 直ちに「大丈夫、落ち着いて!」と大きい声で伝え落ち着かせる。
- ウ 窓や背の高い家具から離れるように指示するなど、旅行者の身の安全の確保について具体的に呼びかける。
- エ 上層階にいる場合、エスカレーター、エレベーターを使用した素早い避難誘導を行う。

- ① アとイ
- ② ウとエ
- ③ アとウ
- ④ イとウ

19

(2) 救急救命措置に関して適切なものを次の①～④の中から一つ選びなさい。(3 点)

- ① 旅行者が突然倒れ、呼びかけに反応せず正常な呼吸がない場合は 10 分間様子をうかがい、その後必要に応じて心肺蘇生を始める。
- ② 脳の状態を AED (Automated External Defibrillator) が判断して、自動的に電気ショックが必要かどうかを知らせてくれる。
- ③ 心臓停止後 3 分放置されると、その傷病者は 50%死亡し、10 分放置されると死亡率は 100%に達するとされる。
- ④ 倒れた人の呼吸が無い場合もしくは通常の呼吸でない場合は心停止とみなし、胸骨圧迫を行う必要はない。

20