

全国通訳案内士試験

第1次筆記試験受験対策

＜通訳案内の実務＞

最重要事項のまとめ

ハロー通訳アカデミー

「観光庁研修テキスト」(★ハロー注意報！)

2018年度<通訳案内の実務>の問題は、**すべて、観光庁研修で使用している「観光庁研修テキスト」から出題されている**ので、**2018年度の問題が、「観光庁研修テキスト」からどのように(引用)出題されているのかをきちんと見ておく必要があります。**

●「[観光庁研修テキスト](#)」を無料でダウンロードして、必ず、印刷して学習すること。

●2018年度の全20題の問題の出典ページ、および、(正解)

- |                   |                    |
|-------------------|--------------------|
| 【1】 2ページ右段(正解②)   | 【11】 74ページ左段(正解③)  |
| 【2】 2ページ右段(正解③)   | 【12】 76ページ右段(正解④)  |
| 【3】 2ページ右段(正解④)   | 【13】 77ページ右段(正解①)  |
| 【4】 3ページ左段(正解②)   | 【14】 88ページ左段(正解③)  |
| 【5】 72ページ左段(正解③)  | 【15】 90ページ右段(正解④)  |
| 【6】 5ページ右段(正解②)   | 【16】 90ページ右段(正解①)  |
| 【7】 5ページ右段(正解①)   | 【17】 97ページ左段(正解①)  |
| 【8】 5ページ右段(正解④)   | 【18】 104ページ右段(正解④) |
| 【9】 10ページ左段(正解①)  | 【19】 61ページ右段(正解④)  |
| 【10】 33ページ左段(正解④) | 【20】 66ページ左段(正解③)  |

●2018年度<出題例>

【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。

(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、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」作成者が、2018年度の問題作成者か！  
「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。
- いずれにしても、2019年度に、本「効果測定テスト」から、関連問題が出題される可能性は極めて高いので、受験者は、2018年度の「出題のされ方」をよく確認した上で、しっかり準備をしておくことが必要です。

## 「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、相手の理解度を確かめながら小出しにしていくことが望ましい。

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、エージェント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、「日本では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.ハラールとは、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）

「ハラール」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、「ハラールフード」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かとされている。

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)

2018年では、「日本食を食べること」が、訪日外国人の「今回したこと」の第1位である。



●(参考)訪日外国人全体の旅行消費額

・2018年の訪日外国人全体の旅行消費額は4兆5,189億円。

・国籍・地域別に旅行消費額をみると、中国が1兆5,450億円(構成比34.2%)と最も大きい。次いで、韓国5,881億円(同13.0%)、台湾5,817億円(同12.9%)、香港3,358億円(同7.4%)、米国2,893億円(同6.4%)の順となっており、これら上位5カ国で全体の73.9%を占めた。

・費目別に旅行消費額をみると、買物代が34.7%と最も多く、次いで宿泊費(29.3%)、飲食費(21.7%)の順が多い。

●(参考)訪日外国人1人当たりの旅行支出

・2018年の訪日外国人1人当たり旅行支出(確報)は15万3,029円であった。

・国籍・地域別にみると、オーストラリアが最も高く(24万2千円)、次いでスペイン(23万7千円)、中国(22万5千円)の順が高い。

## 「観光庁研修テキスト」の重要事項

### ●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)

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)

ファミ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

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)

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

特定の商品を買うためだけ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れた場合には、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)

#### 「ハラール」(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、「ハラール」と「ハラム」が挙げられる。

「ハラール」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、「ハラールフード」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。

「ハラール」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、「ハラール」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。

「ハラール」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こととされている。

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をするのも忌避される。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)。

---

## 「通訳案内の現場で必要とされるトラブル対応方法」(★ハロー注意報！)

---

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。

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」(2018年)によると、ベスト30は以下の通りであり、「伏見稲荷大社」は、5年連続第1位となっている。

●「伏見稲荷大社」が、5年連続第1位の理由

- 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。

●「外国人に人気の日本観光スポットランキング」(2018年)

(カッコ内は昨年順位、「初」はランキング初登場の意。必ず、リンクに飛んでお読みください!)

- 1位(1) [伏見稲荷大社](#)／京都府京都市(5年連続第1位)
- 2位(3) [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
- 3位(4) [宮島\(厳島神社\)](#)／広島県廿日市市
- 4位(5) [東大寺](#)／奈良県奈良市
- 5位(7) [新宿御苑](#)／東京都新宿区
- 6位(14) [兼六園](#)／石川県金沢市
- 7位(10) [高野山\(奥之院\)](#)／和歌山県高野町
- 8位(8) [金閣寺](#)／京都府京都市
- 9位(9) [箱根彫刻の森美術館](#)／神奈川県箱根町
- 10位(13) [姫路城](#)／兵庫県姫路市
- 11位(30) [三十三間堂](#)／京都府京都市
- 12位(11) [奈良公園](#)／奈良県奈良市
- 13位(26) [成田山 新勝寺](#)／千葉県成田市
- 14位(-) [サムライミュージアム](#)／東京都新宿区
- 15位(-) [白谷雲水峡](#)／鹿児島県屋久島町
- 16位(-) [浅草寺](#)／東京都台東区
- 17位(-) [日光東照宮](#)／栃木県日光市
- 18位(-) [栗林公園](#)／香川県高松市
- 19位(25) [両国国技館](#)／東京都墨田区
- 20位(12) [永観堂禅林寺](#)／京都府京都市
- 21位(16) [長谷寺](#)／神奈川県鎌倉市
- 22位(-) [東京都庁舎](#)／東京都新宿区
- 23位(-) [トヨタ産業技術記念館](#)／愛知県名古屋市
- 24位(-) [白川郷合掌造り集落](#)／岐阜県白川村
- 25位(29) [京都駅ビル](#)／京都府京都市
- 26位(-) [立山黒部アルペンルート](#)／富山県立山町
- 27位(初) [平等院](#)／京都府宇治市
- 28位(初) [根津美術館](#)／東京都港区
- 29位(-) [地獄谷野猿公苑](#)／長野県山ノ内町
- 30位(初) [三千院](#)／京都府京都市

---

## オリンピック関連重要事項（★ハロー注意報！）

---

### ●オリンピック開催地

#### 夏季大会開催地

- ・シドニー(オーストラリア)(2000年)
- ・アテネ(ギリシャ)(2004年)
- ・北京(中国)(2008)
- ・ロンドン(イギリス)(2012年)
- ・リオデジャネイロ(ブラジル)(2016年)
- ・東京(2020年)
- ・パリ(2024年)
- ・ロサンゼルス(2028年)

#### 冬季大会開催地

- ・ソルトレークシティ(アメリカ)(2002年)
- ・トリノ(イタリア)(2006年)
- ・バンクーバー(カナダ)(2010年)
- ・ソチ(ロシア)(2014年)
- ・平昌(ピョンチャン)(韓国)(2018年)
- ・北京市(中国)(2022年)
- ・ミラノ/コルチーナ・ダンペッツォ(イタリア)(2026年)

### ●概要

19世紀末のパリ大学ソルボンヌ大における会議でフランスのピエール・ド・クーベルタンが古代ギリシャのオリンピアの祭典をもとにして世界的なスポーツ大会を開催する事を提唱し、決議された。

### ●シンボル

近代オリンピックの象徴でもある[オリンピックのマーク\(オリンピックシンボル\)](#)は、クーベルタンが考案し世界5大陸を5つの重なり合う輪で表現したものである。5つの重なり合う輪はまた、平和への発展を願ったものである。

### ●2020年東京大会

2020年7月24日から8月9日までの17日間、日本の東京で開催される予定。

大会ビジョンは「スポーツには世界と未来を変える力がある。」であり、その3つの基本コンセプトは「全員が自己ベスト」「多様性と調和」「未来への継承」である。

そのうち「多様性と調和」の理念は「人種、肌の色、性別、性的指向、言語、宗教、政治、障がいの有無など、あらゆる面での違いを肯定し、自然に受け入れ、互いに認め合うことで社会は進歩。」である。

<基本統計>

●国籍別・地域別の訪日外国者数

- ①中国:838 万人
- ②韓国:754 万人
- ③台湾:476 万人
- ④香港:220 万人
- ⑤米国:153 万人
- ⑥タイ:113 万人

●国籍別・地域別の訪日外国人旅行消費額

- ①中国:15,450 億円
- ②韓国:5,881 億円
- ③台湾:5,817 億円
- ④香港:3,358 億円
- ⑤米国:2,893 億円

●訪日外国人1人当たり旅行支出

- ①オーストラリア:24万2千円
- ②スペイン:23万7千円
- ③中国:22万5千円
- ④イタリア:22万4千円
- ⑤英国:20万9千円

●費目別訪日外国人旅行消費額

- ①買物代:15,763 億円
- ②宿泊代:13,213 億円
- ③飲食代:9,783 億円
- ④交通費:4,674 億円
- ⑤娯楽等サービス費:1,738 億円

<今回したこと・満足したこと> (モノ消費からコト消費へ)

●今回したこと

- ①「日本食を食べること」(96.2%)
- ②「ショッピング」(84.0%)
- ③「繁華街の街歩き」(73.9%)
- ④「自然・景勝地観光」(66.1%)
- ⑤「日本の酒を飲むこと」(44.7%)
- ⑥「温泉入浴」(33.9%)
- ⑦「美術館・博物館」(29.3%)
- ⑧「旅館に宿泊」(28.1%)

●今回したことで満足したこと

- ①「日本の日常生活体験」(94.7%)
- ②「自然体験ツアー・農漁村体験」(93.7%)
- ③「テーマパーク」(93.6%)
- ④「日本の歴史・伝統文化体験」(93.5%)
- ⑤「スポーツ観戦」(93.5%)
- ⑥「スキー・スノーボード」(93.3%)
- ⑦「舞台鑑賞」(92.6%)
- ⑧「日本食を食べること」(92.7%)
- ⑨「映画・アニメ縁の地を訪問」(92.5%)
- ⑩「自然・景勝地観光」(92.3%)
- ⑪「温泉入浴」(91.6%)
- ⑫「美術館・博物館」(91.4%)
- ⑬「ショッピング」(91.2%)

●次回したいこと

- ①「日本食を食べること」(56.7%)
- ②「温泉入浴」(49.1%)
- ③「ショッピング」(42.1%)
- ④「自然・景勝地観光」(41.3%)
- ⑤「旅館に宿泊」(26.7%)
- ⑥「四季の体験」(24.8%)

●一番満足した飲食

- ①「肉料理」(23.9%)
- ②「ラーメン」(19.9%)
- ③「寿司」(16.9%)
- ④「魚料理」(12.6%)
- ⑤「その他の日本料理」(7.0%)

●一番満足した購入商品

- ①「菓子類」(20.0%)
- ②「化粧品・香水」(13.7%)
- ③「衣類」(12.5%)
- ④「医薬品」(7.9%)
- ⑤「食料品・飲料・たばこ」(7.3%)

●利用した交通手段

- ①「鉄道・モノレール」(69.5%)
- ②「タクシー・ハイヤー」(24.2%)
- ③「近郊バス」(22.5%)
- ④「貸切バス」(18.7%)
- ⑤「新幹線」(16.6%)

---

## 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が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となります。

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となります。

この研修では、通訳案内の現場で必要な(「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)

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、(都道府県知事)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)の掲示
- ⑥旅行に関する(計画)の作成
- ⑦旅行業約款の(掲示及び据え置き)
- 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。

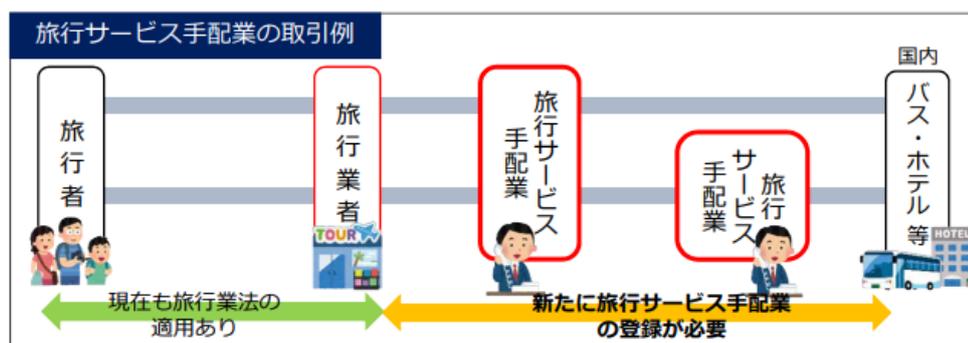
- ・(「**運送(鉄道、バス等)**」)又は(「**宿泊(ホテル、旅館等)**」)の手配
- ・全国通訳案内士及び地域通訳案内士以外の(「**有償によるガイド**」)の手配
- ・免税店における(「**物品販売**」)の手配
- ・営業所ごとに(「**旅行サービス手配業務取扱管理者の選任**」)
- ・(「**契約締結時の書面の交付**」)など

(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。

---

## 訪日外国人旅行者の国別・文化別の特徴等に関する予想問題

---

### ●予想問題(16) (訪日外国人旅行者<国別ベスト10>) (2018年)

国名(来訪者数)(対前年伸率)

- (1)(中国)(838.0万人)(13.9%)
- (2)(韓国)(753.9万人)(5.6%)
- (3)(台湾)(475.7万人)(4.2%)
- (4)(香港)(220.8万人)(-1.1%)
- (5)(米国)(152.7万人)(11.0%)
- (6)(タイ)(113.2万人)(14.7%)

### ●予想問題(17) (来訪目的)

訪日外国人の主な来訪目的では「観光・レジャー」が全体の(74.9%)を占める。一方、「業務(展示会・見本市/国際会議/企業ミーティング/研修/その他ビジネス)」は全体の(16.2%)を占める

### ●予想問題(18) (外国人ごとの国別・文化別対応の必要性)

わが国では現在、観光立国の実現に向けて、「ビジット・ジャパン・キャンペーン」をはじめとする外国人旅行者の誘致に官民一体となって取り組んできた。こうした中で、訪日外国人旅行者数は、平成23年の(約622万人)に比較して平成30年は(約3,119万人)と、(5倍)以上に増加した。

これに伴い、訪日外国人旅行者の「国籍」、「文化」等の多様化により、訪日外国人旅行者の(興味や訪問地等、旅行ニーズ)も多様化してきている。全国通訳案内士、地域通訳案内士の有資格者はもちろん、通訳案内業務を行う者にとっては、こうした新しい動向を踏まえ、訪日外国人旅行者ごとの(生活文化)に対応していくことが重要となる。

なお、(宗教、文化、国籍)などの内容は多様であって、一つの宗教をとっても多くの(宗派や教義)等が存在するので、お客様ごとに十分な確認をすることが求められる。

---

## 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)

