

通訳案内士制度の見直しについて

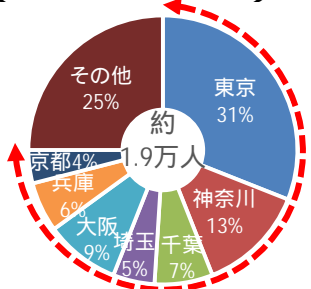
観 光 庁
平成28年4月8日

通訳案内士制度の見直し方針について

現状と課題

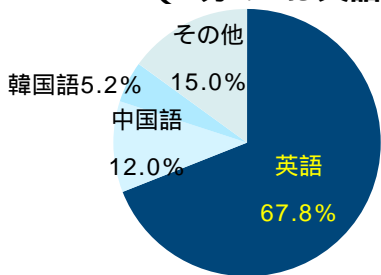
大都市部への偏在

(4分の3は都市部)



英語への偏在

(3分の2は英語)



ガイドニーズの多様化

(外国人の興味・関心は千差万別)

- 〇 我が国の伝統文化の詳細な説明
- 〇 街歩きや山歩きなど地域密着型の案内
- 〇 着付け、陶芸等の体験型の旅行需要への対応

現行の通訳案内士は、フルアテンドを前提とした極めて難易度の高い試験で、外国人旅行者のニーズに量・質ともに対応できていない。

規制改革会議での意見 (平成28年1月28日、2月10日)

- ・ 資格や研修で得られる画一的な知識・経験では、**多様化する外国人旅行者のニーズに対応**できない。
- ・ 業務独占を廃止しても、マッチングサイトを通じた**口コミ情報**などにより、**質の悪いサービスは市場から淘汰**される。
- ・ このため、個人が有している様々な知識・経験を有償でガイド出来るよう、**業務独占を廃止すべき**。
- ・ 国家資格による一定の品質確保に対するニーズに対応するには、「**名称独占**」で担保可能。

通訳案内士制度のあり方検討会
(平成28年2月29日、3月24日)

「明日の日本を支える観光ビジョン」における記載内容 (平成28年3月30日)

- ・ 現状の要請に**応えきれていない**、戦後まもなくに作られて60年以上続いている観光関係の**各種規制等**を**抜本的に見直す**。
- ・ 一定の品質確保を前提に、「**業務独占規制**」の**見直しを含め**、サービスの供給量拡大措置を構築。

対象業務

○ 現行の法第2条で規定されている**通訳案内士の業務**「旅行に関する案内」の**範囲をより具体的に明記**してはどうか。

（日本の伝統、歴史、文化等を体現する施設において、その解説等を行うこと）

○ **個人の旅行者へのサービス提供**は、そのニーズが千差万別であり、かつ、可能な限り本人の自由な選択に委ねるべきとの観点から、**業務独占の対象外**としてはどうか。

品質確保

○ 通訳案内士の**名称独占は引き続き存置**し、利用者等の品質確保に対するニーズに対応してはどうか。

○ 試験のみならず**資格取得後の研修や更新制の導入**により、名称規制の前提となる**一定レベルの品質を維持**してはどうか。

○ 試験については、**レベルに応じた段階別の資格付与**してはどうか。

○ 旅行者に加え、ランドオペレーターについても規制対象とし、実態把握と指導・監督できるようにしてはどうか。

地理的・言語的偏在

○ **地域ガイド制度は引き続き存続・拡大**することとし、地方自治体が地元のニーズに沿った通訳案内士サービスを確保できるようにしてはどうか。

○ 資格取得を個人の意思に委ねるだけでなく、旅行会社・ランドオペレーターが、その手配する者に資格取得を促すような制度としてはどうか。

団体旅行の通訳案内については、旅行者が特定のガイドを選択できないことから、一定の品質確保に関する制度的担保が個人旅行以上に求められる。しかしながら、**団体旅行の商品の品質確保は、本来旅行業者またはランドオペレーターの責任であり、それを前提とした制度とすべきではないか。**

制度の見直しに関する各委員の意見

対象業務

- ・ラーメン屋の食べ歩き、相撲観戦等は通訳案内士としての業務であるか疑問。通訳案内士の業務範囲を明確化し、**本来通訳案内士がすべきことを明確化**してほしい。（これにより業務独占による弊害が除去されるはず。）
- ・通訳案内士の業務実態を鑑みると、個人旅行者からの依頼が約6割を占めている。個人旅行者へのサービスを業務独占の対象外とした場合、**影響が大きい**。**通訳案内士が生業とできるよう個人についても業務独占を守って欲しい**。
- ・韓国において、かつて業務独占を廃止した後、様々な問題が発生し、**再び制度を見直した**。このような**教訓に学ぶべき**。（韓国では個人は業務独占対象外。）

品質確保

- ・旅行者としては通訳案内士の品質確保は非常に重要。**口コミ等により質の悪いサービスが淘汰されるとは考えられず**、引き続き、質の高い通訳案内士を使っていく。
- ・レベル別の資格付与については、具体的基準等更なる検討が必要であるが、**質の高い通訳案内士を適切に評価するため**にもその可能性を追求すべき。
- ・最近起こっている“ぼったくりツアー等”の問題はランドオペレーターに起因するもの。**行政によるランドオペレーターの実態把握と指導・監督が必要**。

地理的・言語的偏在

- ・**地域ガイドの拡大には賛成**。全国ガイドと地域ガイドがそれぞれの長所を活かして、旅行者のニーズに対応すべき。

国名	制度概要	資格取得方法	資格取得の効果
中国	国による資格制度	国が実施する試験への合格	自国民旅行者を含め、観光ガイドを行うことができるのは有資格者のみ 1 地方旅遊局で専門警察を組織し、無資格ガイドを取り締まっている。
台湾	国による資格制度	国が実施する試験への合格	自国民旅行者を含め、有償で 団体旅行客に観光ガイドを行うことができるのは有資格者のみ
韓国	国による資格制度	国が実施する試験への合格	外国人旅行者を取扱う 旅行業者・ランドオペレーターに、有資格者の添乗を義務付け 観光警察が無資格ガイドを取り締まっている。

1：無償ガイドの取扱いは不明であり、今後要調査

韓国では、1999年に通訳ガイドの規制緩和を行い、業務独占を廃止。

中国語圏を中心に、無資格ガイドの比率が増加。

歴史を歪曲・縮小したり、虚偽の説明をするガイドが横行。

過度のショッピング誘導と、オプションツアーの強要等により、旅行者からの苦情が増加。



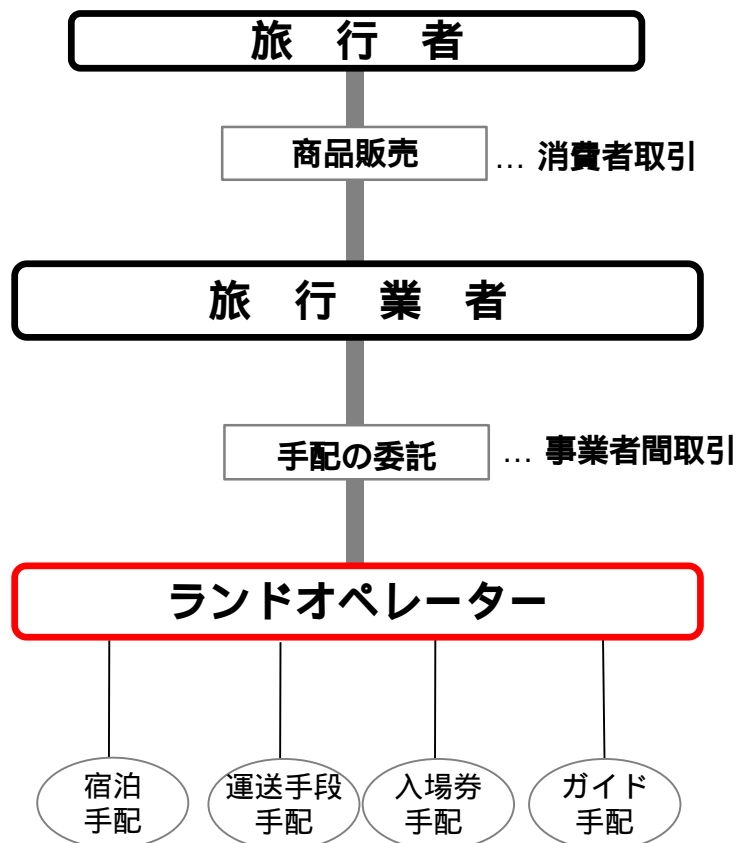
2009年に制度を再度見直し、**旅行業者等に有資格者の添乗を義務付け**

国名	制度概要	資格取得方法	資格取得の効果
アメリカ	国による資格制度はない ただしNYC・ワシントンDC等観光客が多い都市においては、資格制度がある	NYC等が行う試験への合格	自国民旅行者を含め、観光ガイドを行うことができるのは有資格者のみ ¹
イギリス	政府認定の「ツーリスト・ガイド訓練機関」によるレベル別資格制度	研修を受講し、試験に合格することでバッジ付与。	自国民旅行者を含め、レベルによりバッジの色が定められ、案内可能な施設が決められている。 ブルーバッジ：王室関係・ロンドン塔・ウェストミンスター寺院等の重要施設 グリーンバッジ：歴史的建造物や遺産等 ホワイトバッジ：その他の施設
フランス	国による資格制度（地域ガイド制度も存在したが、2011年に廃止）	ガイドの専門学士を保持していること等	外国人旅行者に有償で通訳ガイドを行うことができるのは有資格者のみ 国立の美術館や博物館では、無償であっても資格が必要
ドイツ	国による資格制度はない	なし	なし
イタリア	国による資格制度はないが、県レベルで実施	各県が実施している試験への合格	外国人旅行者に通訳ガイドを行うことができるのは有資格者のみ。 資格取得者は当該県のみならず、全国でガイドが可能 美術館・史跡などでは、入場にあたり、有資格者かを厳密にチェック

¹：無償ガイドの取扱いは不明であり、今後要調査

ランドオペレーターとは

- ランドオペレーターは、旅行業者の委託等を受け、宿泊施設や運送手段・ガイド等を手配する事業者。
- **現行の旅行業法**は、個人の旅行者に直接サービスを提供する旅行業者のみが対象になっており、**事業者間の取引のみを行うランドオペレーターは同法の対象外**。
- しかしながら、昨今、利益優先による質の低い又は安全性の低い旅行商品が問題となっており、**実態把握及び適切な指導・監督が求められている**。



現状・課題

○ 利益確保のための質の低い旅行商品

- キックバックを前提とした特定のお土産屋などへの連れ回し
- 手配不履行（直前キャンセル、料金不払い等）

○ 下請けいじめ的なダンピング契約による安全への影響

- 貸切りバス事業者への最低価格割れ料金
- 無理なスケジュールの強要等



いわゆる“ぼったくり”ツアー



軽井沢バス事故