

# 通訳案内士制度について

---

国土交通省 観光庁

平成28年1月28日

# 通訳案内士とは

通訳案内士は、外国人に付き添い、外国語を用いて、有償で、旅行に関する案内を業として行うための国家資格であり、昭和24年に制度創設。

通訳案内士法には、登録証の携帯、提示義務(平成17年改正で追加)や、キックバックの要求禁止等が規定されており、これらに違反した場合、業務停止処分や刑事罰が科される。

通訳案内士でない者は、報酬を得て、通訳案内を業として行ってはならず、通訳案内士またはこれに類似する名称を用いてはならない。

## 通訳案内士試験

### 一次試験

(筆記試験)

- ・外国語
- ・日本地理
- ・日本歴史
- ・産業、経済、政治及び文化に関する一般常識



### 二次試験

(口述試験)

- ・発音及び発声
- ・文法及び語彙
- ・プレゼンテーション能力
- ・コミュニケーション能力

JNTO((独)国際観光振興機構)が実施



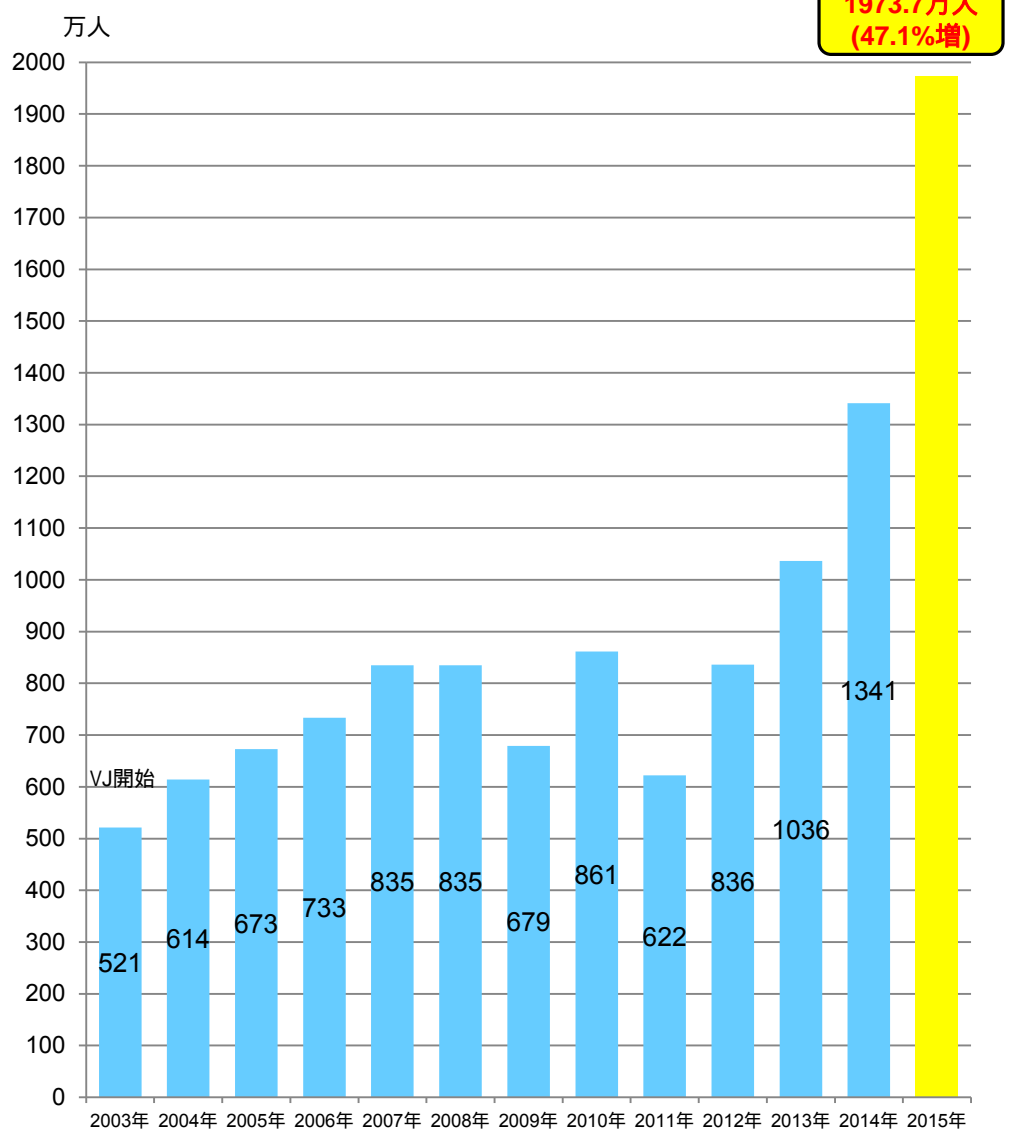
合格

都道府県が備える登録簿への登録(約1.9万人)

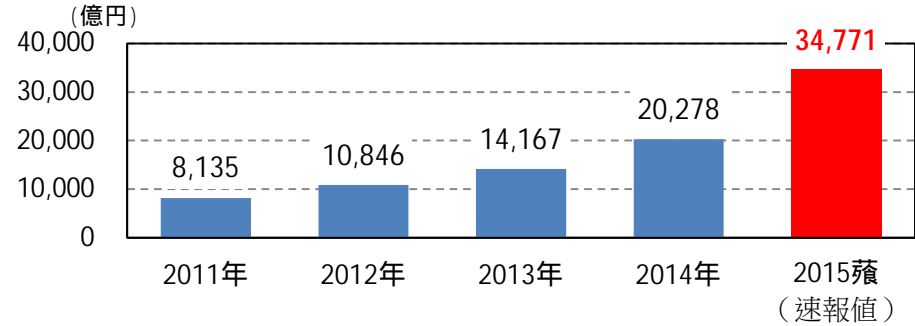


# 2015年の訪日外国人旅行者数及び訪日外国人旅行消費額について

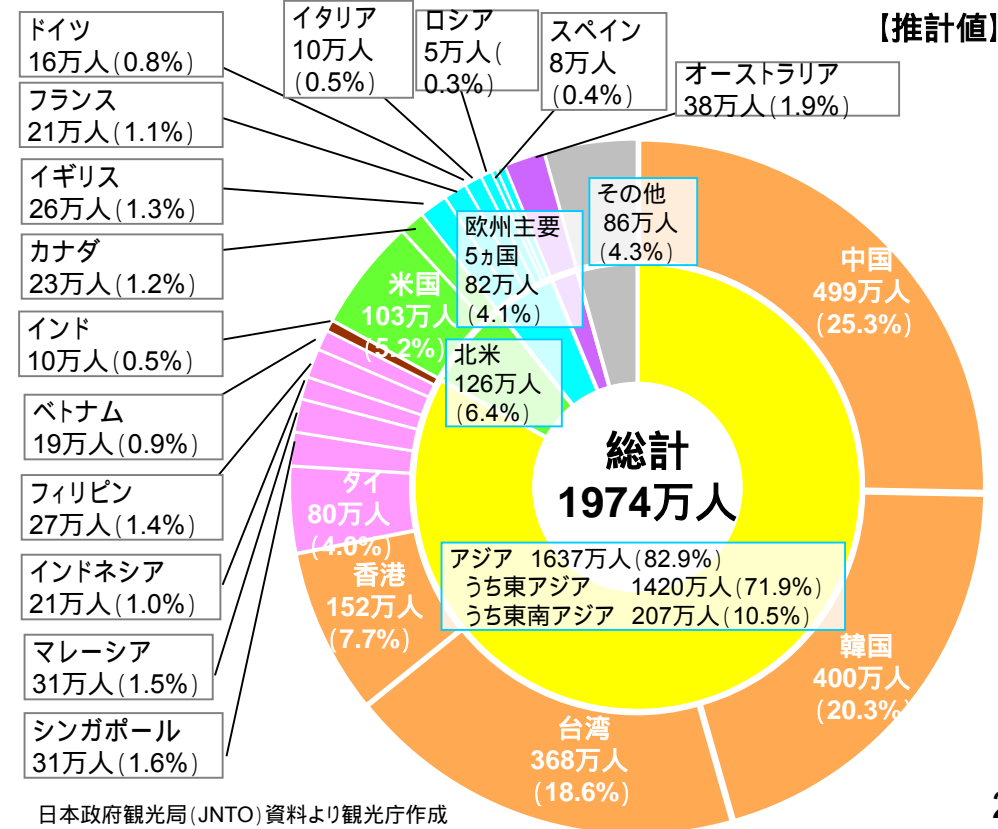
## 訪日外国人旅行者数の推移



## 訪日外国人旅行消費額の推移

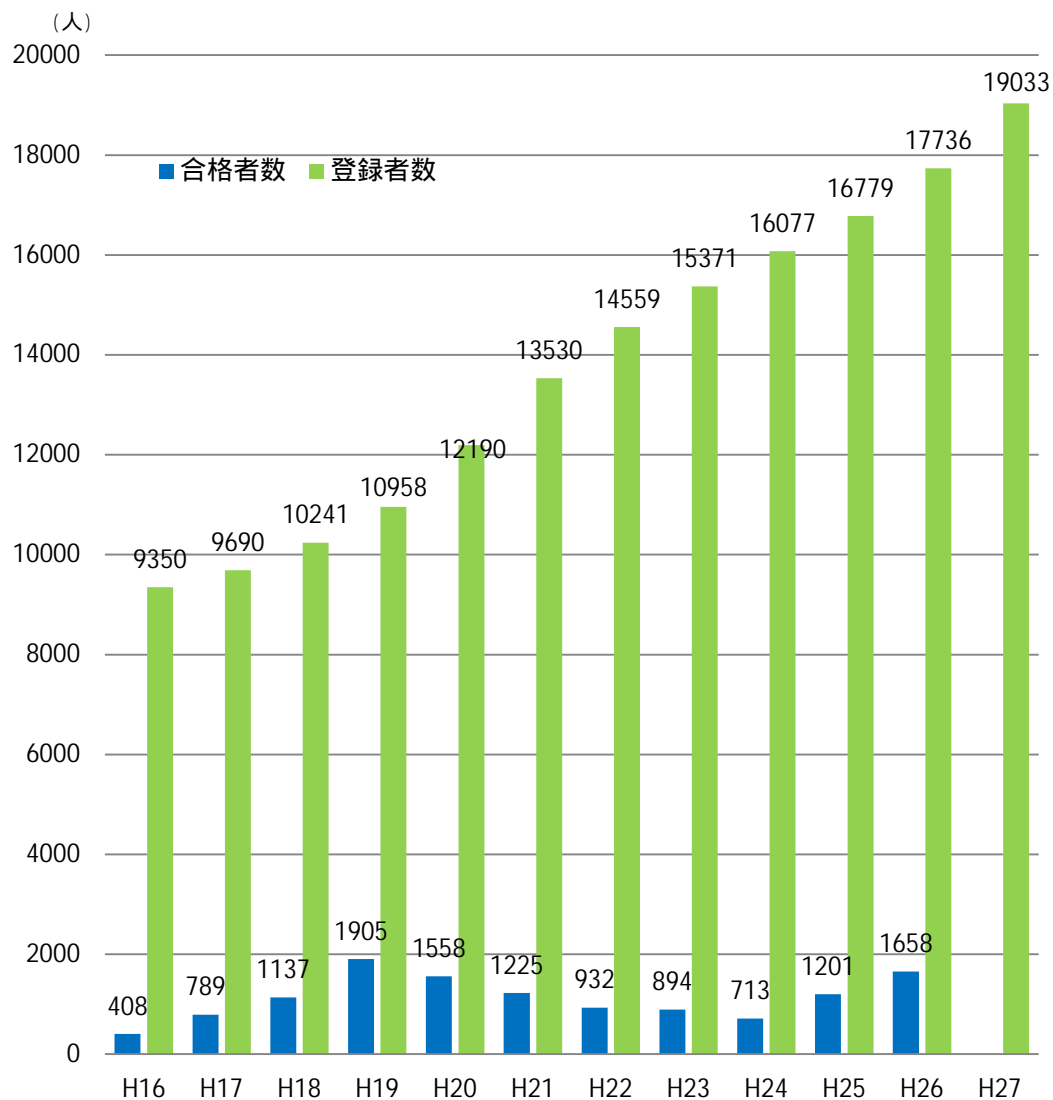


## 国別訪日外国人旅行者数

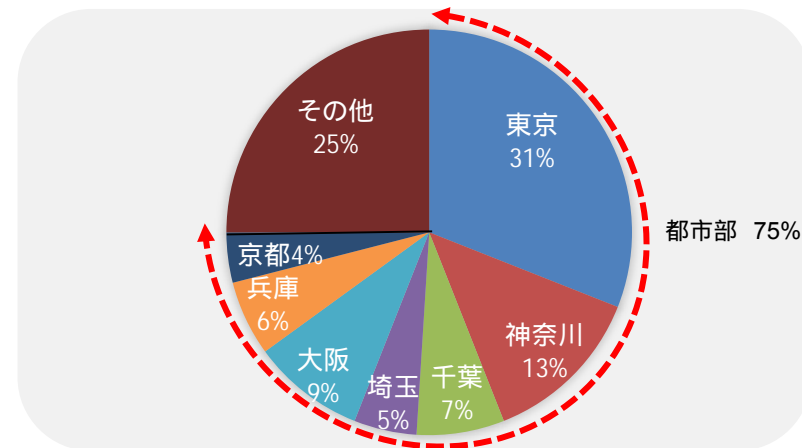


# 通訳案内士登録者数の推移

## 登録者数

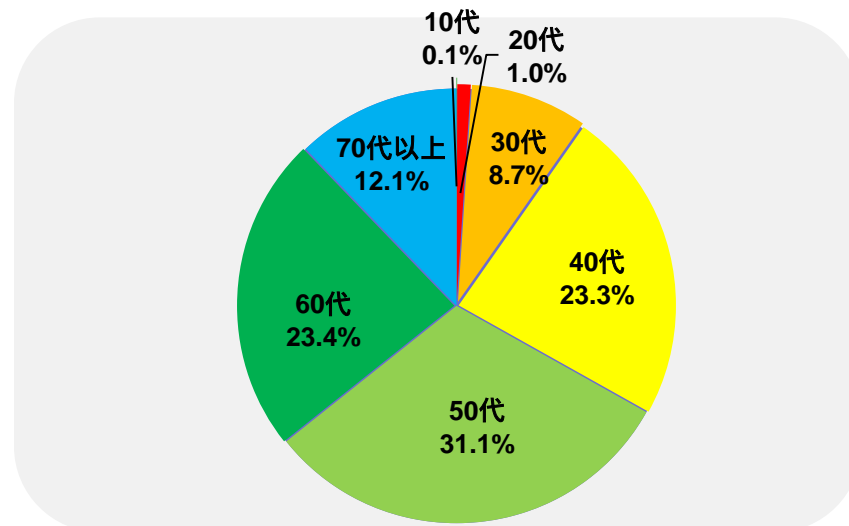


## 地域別登録者割合



都市部: 埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、京都府、大阪府、兵庫県

## 年齢別構成 (平成25年度)



通訳案内士制度が創設され、60年以上が経過している中、訪日外国人旅行者の増加及びニーズの多様化に的確に対応できるよう、中長期的な視野から今後の制度のあり方を検討(平成26年12月から検討開始し、これまで11回にわたり議論)。

関係者の意見を幅広く聴取した上で、課題・論点を整理し、その上で改善策を議論。

## 制度創設時(昭和20年代)

### 【社会環境】

- ・訪日外国人は6万人程度であり、受入体制も未整備。(日本人の外国語能力・外国人の存在を前提としないシステム)

### 【通訳案内士制度に期待されていた役割】

- ・安定的な対外関係を築くための我が国についての正しい理解向上
- ・外国人旅行者の身体・財産の保護

60年が経過

## 現在

### 【社会環境】

- ・平成25年には訪日外国人旅行者1000万人突破し、現在も大幅な増加基調
- ・都市部・ゴールデンルートに集中し、それ以外の地域の格差が拡大
- ・悪質ガイドの拡がり

### 【通訳案内士制度に期待される役割 (量の確保に加え、質の多様化)】

- ・英語以外の言語への対応
- ・より多様化、専門化したニーズへの対応
- ・サービス利用の容易化
- ・サービスを選択する際の透明性の拡充

## 論点・課題

資格制度の法的位置づけ

資格付与後の品質確保方策(更新制の是非)

資格付与のあり方(試験内容等)

資格取得者の活用促進方策

## 通訳案内士団体

萩村 昌代 日本観光通訳協会 会長  
松本 美江 全日本通訳案内士連盟 理事長  
ランデル洋子 通訳ガイド&コミュニケーション・スキル研究会 理事長  
石関 文昭 東京SGG 会長

## 旅行業者

吉村 久夫 (株)JTBグローバルマーケティング&トラベル 取締役  
三好 一弘 (株)日本旅行 国際旅行事業本部 海外営業部長  
森嶋 敏夫 (株)はとバス 国際事業部 開発課 次長  
橋本 直明 (株)トラベリエンス 代表取締役  
李 光守 (株)ハナツアージャパン 国際事業部 次長

## 観光・経済団体

興津 泰則 日本旅行業協会 国内・訪日旅行推進部長  
斎川 昭雄 日本観光振興協会 事業推進本部 観光地域づくり・人材担当部長  
谷脇 茂樹 日本商工会議所 流通・地域振興部 課長  
小堀 守 国際観光振興機構 理事

## 地方公共団体

若林 和彦 東京都 産業労働局 観光部 振興課長  
櫻井 紀彦 和歌山県 商工観光労働部 観光局 観光交流課長  
高畑 重勝 京都市 産業観光局 観光MICE推進室長

## 学識経験者

佐藤 博康 松本大学 名誉教授  
矢ヶ崎 紀子 東洋大学 国際地域学部 国際観光学科 准教授

# 通訳案内士制度のあり方検討会での主な意見

## 資格制度の法的位置付け

### (1) 国家資格

通訳案内士制度は、国家資格として維持・存続すべき。

### (2) 通訳案内士と現行の特例ガイド

多様な旅行者ニーズに対応できる仕組みにして欲しい。

全国通訳案内士が過剰な地域では、特例ガイドの導入をしないようお願いしたい。

### (3) 今後の資格区分

通訳案内士以外の者が地域限定で有償ガイド行為を行えるよう、特例ガイドを全国的に適用拡大してほしい。

多様化するニーズに対して地域に根ざした情報を提供する「地域限定型ガイド」が必要。

### (4) 業務独占

中国ツアーを中心とする現在の問題に鑑みれば、業務独占の見直しは時期尚早。まずは国による無資格ガイドの徹底的な取り締まりが求められる。

地域ガイド制度を導入しようとしている中、業務独占を見直すのは、資格取得者の意欲を失わせるのではないか。まずは、ガイドの資格取得者の増加を図り、マーケットを整備すべき。

法律上の「通訳案内」「報酬を得て」に該当する行為の範囲を明確化してほしい。

通訳案内士の質の証明を責任ある主体が行う仕組みは引き続き必要であるが、資格取得者に業務を限定することは、限界があるのではないか。

施設ごとに資格取得者による業務を限定してはどうか。

## 資格付与のあり方

出題内容は、ガイド業務必須の内容に改め、イスラム教やユダヤ教規範に基づいた生活習慣への理解を問う問題、緊急事態に備えておくべき問題、マイリティグループに関する問題も出題すべき。

## 資格付与後の品質確保方策

通訳案内士の品質向上と的確な実態把握を図るため、登録後の更新制（3～5年毎）を導入すべき。

更新の際には併せて研修を実施し、質の確保をすべき。

## 資格取得者の利用促進方策

通訳案内士のプロフィール、実績、得意分野などのデータ共有システムの確立が必要。

ガイド検索システムについて、全国版や各地方版など、国・地方公共団体として推進すべき。

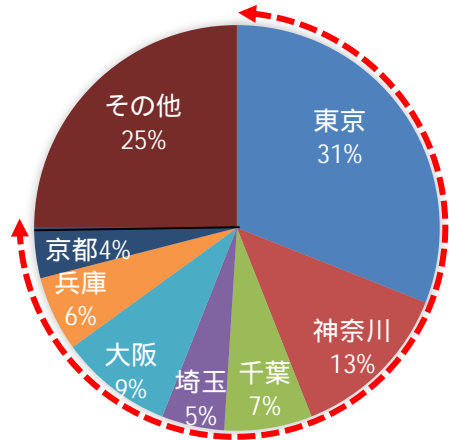
実際の現場を学習させるインターンシップを実施してほしい。



# 検討会における制度見直しの方向性

## 大都市部への偏在

(4分の3は都市部)



(資格取得者は全国で約1.9万人)

## ガイドニーズの多様化

(地域の観光資源の魅力を伝える)

- ü 世界遺産エリアのトレッキング (和歌山・熊野)
- ü 日本アルプスの山岳ガイド (長野)
- ü 日本の伝統文化の詳細な説明 (京都)



特定分野を専門的に解説するニーズの高まり

## 悪質な無資格ガイド



- ・キックバックを前提として、特定の店舗に案内
- ・効果が不明な健康食品や市中の他の店舗と比較して、著しく高価な商品を購入させる。

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。

## 見直しの方向性

### 地域ガイド制度の導入

- ・全ての都道府県において研修の修了により資格を付与し、きめ細かな通訳案内を可能にする。

### 全国ガイドの資格付与見直し

- ・試験の出題方針・合格基準を見直し、量的充足を図るとともに、研修等により質を確保。

### 両罰規定の導入

- ・無資格ガイド行為者のみならず、これを使用した事業者についても、新たに罰則の対象として追加する。

### ガイドラインの策定

- ・通訳案内士の資格を必要とする業務の範囲をより具体的かつ明確に示すガイドラインを早急に策定。



# 通訳案内士の拡大に向けた取り組み

通訳案内士不足やニーズの多様化に対応するため、より簡易な手続きで資格を取得することを可能とする「**特例ガイド制度**」を導入。

	通訳案内士 (通訳案内士法)	地域限定 通訳案内士 (外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律)	特例ガイド						
			地域特措法				中心市街地 活性化法	総合特区法	構造改革 特区法
			福島復興 再生特措法	沖縄振興 特措法	奄美群島 振興開発 特措法	小笠原諸 島振興 開発 特措法			
<b>役割</b>	高度な語学能力、案内知識を備え、幅広いニーズに対応	一定レベルの語学力、各県内に関する知識を備え、各県の観光振興等 に貢献	各地域の個別のニーズに対応するための語学力、知識を備え、簡易な手続きで資格付与						
<b>取得条件</b>	国の試験	都道府県の試験	地方公共団体の研修						
<b>施行日</b>	昭和24年 6月15日	平成18年 4月1日	平成24年 5月31日	平成24年 4月1日	平成26年 4月1日	平成26年 4月1日	平成26年 7月3日	平成24年 4月1日	平成27年 9月1日
<b>対象地域 (主体)</b>	全国	外客来訪促進計画を策定した地域 (都道府県)	福島県	沖縄県	鹿児島県	小笠原村	中心市街地活性化基本計画を策定した地域 →極めて限定された地域	総合特別区域計画を策定した地域 (都道府県又は市町村) →今後、新規認定はしない	構造改革特別区域計画を策定した地域 (都道府県又は市町村)
<b>言語</b>	10カ国語	地域の需要に応じた言語	地域の需要に応じた言語						
<b>登録者数</b>	19,033名	379名(6道県) 現在は沖縄県のみ実施	651名(平成27年6月1日)						
			84名	199名	-	-	-	368名 (6地域)	- 8

# 特例ガイドの状況(13地域)

現在、下記の9地域にて、「特例ガイド制度」を活用し、地域に根ざしたガイドが活動中。  
 さらなる充実のため、平成27年、構造改革特区法を改正し、地域の要望に対応できるよう措置。既に「京都市」、「山梨県」、「岐阜県高山市周辺」、「鳥取・島根県」を指定済み。

**森林資源を活用した自然体験型観光に関する専門ガイド**  
 実施主体：益田地区広域市町村圏事務組合  
 区域：益田市、津和野町、吉賀町の全域  
 言語：英語、フランス語、中国語、韓国語  
 登録者数：17人(平成25年12月～)

**クルーズ客に対する地域観光の専門ガイド**  
 実施主体：鳥取県、島根県  
 区域：鳥取県、島根県の全域  
 言語：英語、中国語、韓国語

**ロケ地観光の専門ガイド**  
 実施主体：札幌市  
 区域：札幌市の全域  
 言語：英語、中国語、韓国語、マレー語、タイ語、ヒンディー語  
 登録者数：89名(平成25年9月～)

**世界遺産エリア(熊野古道、高野山)の専門ガイド**  
 実施主体：和歌山県  
 区域：田辺市、新宮市、かつらぎ町、九度山町、高野町、白浜町、すさみ町、那智勝浦町の全域  
 言語：英語  
 登録者数：81名(平成25年4月～)

**クルーズ客に対する地域観光の専門ガイド**  
 実施主体：九州観光推進機構  
 区域：九州の全域  
 言語：中国語、韓国語、タイ語  
 登録者数：125人(平成26年3月～)

**京都市の歴史・文化の専門ガイド**  
 実施主体：京都市  
 区域：京都市の全域  
 言語：英語、フランス語、中国語

**飛騨地域周遊観光の専門ガイド**  
 実施主体：高山市、飛騨市、下呂市及び白川村  
 区域：高山市、飛騨市、下呂市及び白川村の全域  
 言語：英語、中国語

**関空からの入国者を対象とした地域観光の専門ガイド**  
 実施主体：大阪府・泉佐野市  
 区域：泉佐野市の全域  
 言語：英語、中国語、韓国語  
 登録者数：38人(平成25年4月～)

**富士山観光等地域観光の専門ガイド**  
 実施主体：山梨県  
 区域：山梨県の全域  
 言語：英語、中国語、タイ語

**クルーズ客に対する地域観光の専門ガイド**  
 実施主体：沖縄県  
 区域：沖縄県の全域  
 言語：英語、中国語、韓国語  
 登録者数：199名(平成25年11月～)

**奈良公園の専門ガイド**  
 実施主体：奈良県  
 区域：奈良公園  
 言語：中国語、韓国語  
 登録者数：18名(平成27年4月～)

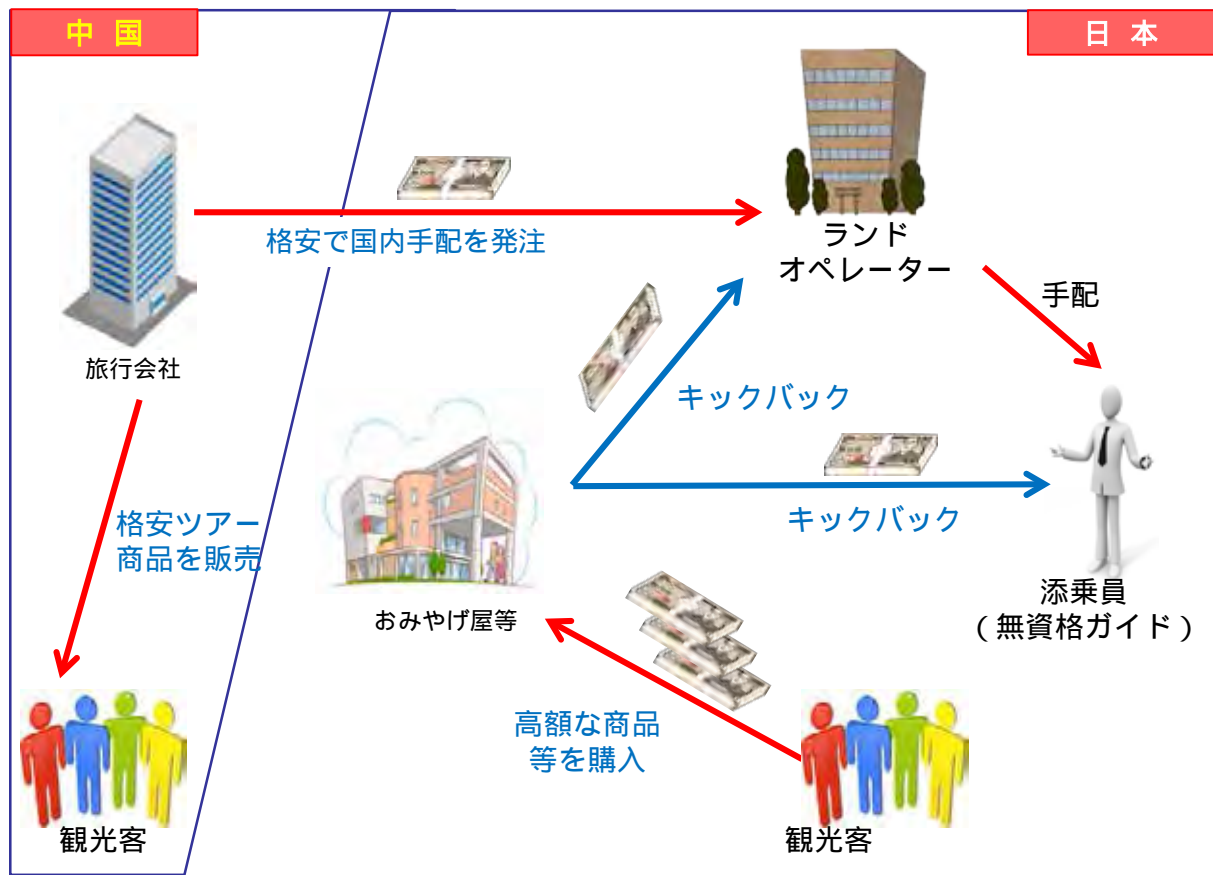
**古い町並み等の中心市街地を回遊する専門ガイド**  
 実施主体：高山市  
 区域：高山市の中心市街地  
 言語：英語  
 登録者数：未登録(平成27年度より研修開始)

**放射性物質等の知識を有した地域観光の専門ガイド**  
 実施主体：福島県  
 区域：福島県の全域  
 言語：英語、中国語、韓国語  
 登録者数：84人(平成26年4月～)

**合計：651名**  
 (平成27年6月1日現在)

# 無資格ガイド問題について

アジア(特に中国)からの格安ツアーにおいて、無資格ガイド問題が顕在化。無資格ガイドは、旅行者を特定のおみやげ屋等に案内し、人気化粧品等を市中よりも不当に高額な値段で、又は、効用の真偽の不明な薬品を購入させ、業者からのキックバックにより多額の利益を得ている。



【秋葉原近傍の店】



# 海外における通訳案内士制度【暫定版】

国名	制度概要	資格取得方法	業務独占
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 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。 1
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。
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
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 制度がある	研修を受講し、試験に 合格することでバッジ付与。	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。 1、2 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 1 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

2：外国人旅行者のみか、自国民旅行者も対象としているかは今後要調査



# ホットラインに寄せられた意見に対する考え方

## 1. 資格を必要とする業務範囲の明確化

### 【課題認識】

法律に規定する通訳案内士の業務範囲が必ずしも明確でなく、その結果、資格の必要性について現場で混乱をもたらしている。

### 【改善方策】

通訳案内士の資格を要する業務の範囲をより具体的かつ明確に示すガイドラインを早急に策定し、現場での混乱を解消すべく取り組む。

## 2. 資格制度及び試験内容の見直し

### 【課題認識】

訪日外国人旅行者が増加する中、通訳案内士に対するニーズが高まり、不足問題が生じている。また、通訳案内士試験について、その難易度及び設問内容の改善が必要。

### 【改善方策】

- ・全国ガイドについては、昨年3月に「通訳案内士試験ガイドライン」を改定し、今年度試験より、試験の出題方針や合格基準の見直し、資格取得者の増加を図っている。
- ・地域ガイドについては、昨年構造改革特区法を改正し、より簡易な手続きで資格を取得することが出来るよう改善を図ってきたところ。  
さらに、今後、地域のニーズにきめ細やかに対応出来るよう、すべての都道府県において地域ガイドを導入すべく制度の見直しを検討中。

## 3. いわゆる“業務独占”のあり方

## 【課題認識】

業務独占について様々な意見があるが、以下の課題がある。

- ・中国からのツアー旅行を中心に無資格ガイドによるぼったくり問題、低品質な旅行に関する苦情が増加しており、中国政府からも善処を求められているところ。業務独占の見直しはこの状況をさらに悪化させ、外交上の問題や我が国に対する印象悪化をもたらすことになる。
- ・地方自治体からは、地域の実情やニーズに対応したガイドの増加を図るべく、地域ガイド制度の創設に対する要望が多く寄せられ、観光庁としてもその実現のための制度見直しを準備している。業務独占の見直しは、当該制度の普及に支障を生じさせかねないものであり、地域からはまずは地域ガイドの着実な実施に取り組むべきであるとの声がある。

## 【改善方策】

- ・まずは、資格が必要な業務範囲を明確にするとともに、訪日外国人旅行者の増加に的確に対応出来る資格取得者を確保することにより、現場で発生している問題を解消。
- ・また、無資格ガイド問題については、両罰規定の導入と、法の適正な執行により、旅行者が安心できる環境を確立。
- ・業務独占のあり方については、これらの状況を踏まえた上で、検討していく。