

観光庁長官殿

協同組合 全日本通訳案内士案内士連盟

理事長 山田 澄子

特定非営利活動法人通訳ガイド&コミュニケーション・スキル研究会

理事長 ランデル 洋子

特定非営利活動法人日本文化体験交流塾

理事長 米原 亮三

社団法人日本観光通訳協会

常務理事事務局長 根岸 正

通訳案内士法の改正に関する要望書

訪日外国人旅行者数は、2003年の523万人から、2008年の835万人へと順調に推移し、昨年の一時的な減少にも係らず、本年は2008年の数値まで回復しつつあります。これはビジット・ジャパン・キャンペーンをはじめ、国及び関係団体等による取り組みの成果でもありと考えています。

こうしたなかで、国土交通省においては、「通訳案内士の在り方に関する検討会」を開催し、第6回会議では、「新しい通訳案内士制度の骨子(案)」が発表されました。これに基づき、来年の通常国会での法改正を視野にいたした検討が進められています。

通訳案内士は、訪日客が安全に旅行できるように案内をし、日本の国やその心について正しく紹介し伝えてゆく専門性の高い職業です。これまで、通訳案内士制度は、訪日客に対し基本的な「品質保証」を行ってきたのであり、歴史や文化を守る国として不可欠な制度であると考えます。

観光立国の実現は、今後の我が国の成長戦略の柱として位置づけられるべき最重要課題であります。今後とも、私たち通訳案内士は、観光立国の一翼を担う立場から、今後の通訳案内士制度等について以下のとおり要望しますので、お聞き届けいただけますように、よろしくお願いいたします。

要望事項1 通訳案内士法第2条、第3条、第36条、第37条を改正しないこと

要望事項2 通訳案内士法第2条に対する例外規定を設ける場合は、対象事項を明確にすること。とりわけ、通訳案内士制度そのものを損ねることのないよう、通訳案内士と新ガイドの要件、基準の違いを明確にすること。

要望事項3 悪質ガイド対策の徹底を図ること。アジア言語ガイドについては、日本人通訳案内士と外国人ガイドの役割分担と連携を図り、共存の道を見出すこと。

要望事項4 インバウンドの振興に向け、以下のような通訳案内士の活用方策を早期に実現すること。

- 「検索システムの改善による顧客確保の円滑化」、
- 「通訳案内士の質の向上に向けた国の支援」、
- 「通訳案内士の利用促進に関する広報の実施」、
- 「全国の主要観光施設における入場料の無料化」、
- 「新規に通訳案内士が活用される場の開拓」等

要望事項 1 通訳案内士法第 2 条、第 3 条、第 36 条、第 37 条を改正しないこと

通訳案内士法抜粋

(業務)

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

(資格)

第 3 条 通訳案内士試験に合格した者は、通訳案内士となる資格を有する。

(通訳案内士でない者の業務の制限)

第 36 条 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つてはならない。

(名称の使用制限)

第 37 条 通訳案内士でない者は、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。

第 40 条 次の各号のいずれかに該当する者は、五十万円以下の罰金に処する。

- 一 偽りその他不正の手段により通訳案内士の登録を受けた者
- 二 第 33 条第 1 項の規定による業務の停止の処分に違反した者
- 三 第 36 条の規定に違反した者

(理由)

1 国際観光における通訳案内士の役割

観光立国基本法の制定にあたり、「観光の振興に寄与する人材の育成」、とりわけ「外国人観光旅客の来訪の促進」は、最重要課題の一つとして、第 16 条及び第 17 条に規定されました。

日本語及び日本文化は、欧米ほか主要国との言語や文化と差異が大きく、訪日外国人が観光地を訪問して伝統文化や現代日本社会を理解するためには適切な案内紹介業務が必至です。通訳案内士は、世界からの旅行者が国内で安全に旅行ができるよう旅行に関する案内をし、日本の国やその心（自然、伝統的及び現代の文化や社会、国民性）について正しく紹介し伝えてゆく専門性の高い職務です。日本国の知性や国力そして品位を世界にアピールする重要な使命と責務があります。

観光立国推進基本法抜粋

(観光の振興に寄与する人材の育成)

第十六条 国は、観光の振興に寄与する人材の育成を図るため、観光地及び観光産業の国際競争力の強化に資する高等教育の充実、観光事業に従事する者の知識及び能力の向上、地域の固有の文化、歴史等に関する知識の普及の促進等に必要な施策を講ずるものとする。

(外国人観光旅客の来訪の促進)

第十七条 国は、外国人観光旅客の来訪の促進を図るため、我が国の伝統、文化等を生かした海外における観光宣伝活動の重点的かつ効果的な実施、国内における交通、宿泊その他の観光旅行に要する費用に関する情報の提供、国際会議その他の国際的な規模で開催される行事の誘致の促進、外国人観光旅客の出入国に関する措置の改善、通訳案内のサービスの向上その他の外国人観光旅客の受入れの体制の確保等に必要な施策を講ずるものとする

2 通訳ガイドサービスの品質保証

国際観光の振興を目的として、通訳案内業務を考える場合、最も大事なものは、お客様である訪日外国人の満足度の高さです。とりわけ、来日中の貴重な時間内で通訳案内を依頼するお客様の期待を裏切らないことです。

そこで、我が国では、約60年にわたって、難しい国家試験である通訳案内士試験を実施してきました。今日、通訳案内士は国の知的財産であり、優秀な通訳案内士を持つことは歴史や文化を守る国として必須のことです。また、旅行会社や訪日客は、通訳案内サービスを依頼するにあたり、通訳案内士の資格という、基本的な「品質保証」を信頼してきたのであり、本制度の継続・発展を要望します。

要望事項2 通訳案内士法第2条に対する例外規定を設ける場合は、対象事項を明確にすること。とりわけ、通訳案内士制度そのものを損ねることのないよう、通訳案内士と新ガイドの要件、基準の違いを明確にすること。

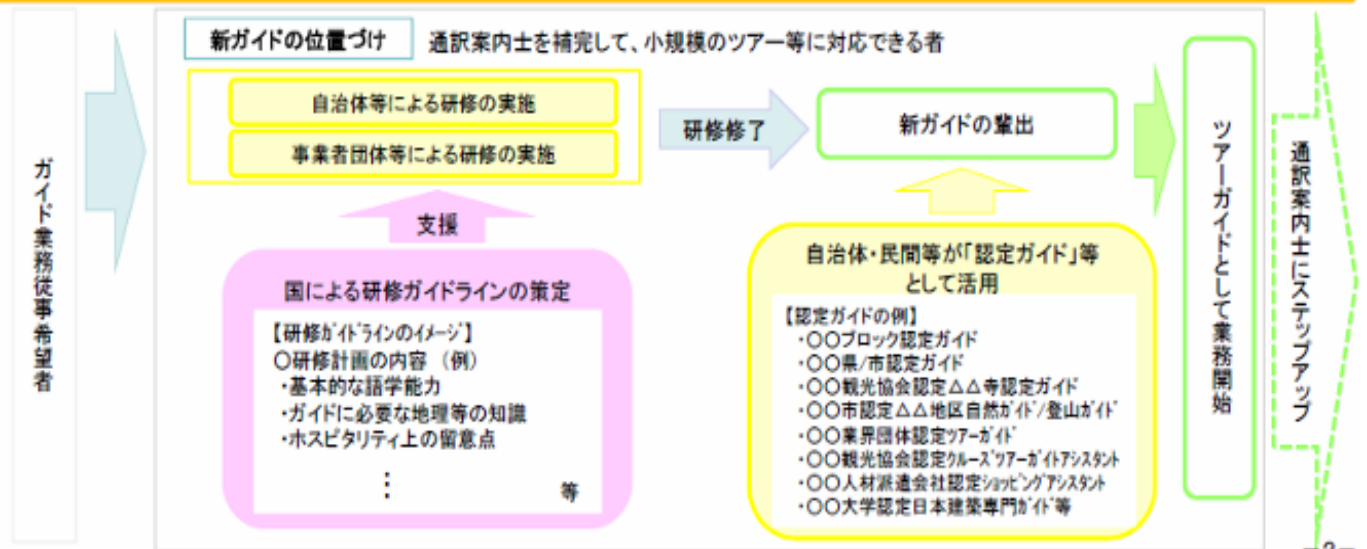
新ガイドの位置づけ

検討会等で提出された意見

- 通訳案内士だけでは、ピンポイントガイド、アジア言語ガイド、地方部でのガイド等外国人旅行者の需要とガイドの供給にミスマッチが生じている
- 通訳案内士以外のガイド(新ガイド)についても、研修等により、品質向上を目指すべき
- 国の制度としては通訳案内士があるのだから、新ガイドの育成に関しては業界の中で進めるべき

制度案

- 新ガイドは、ピンポイントガイドや地域ガイド等の様々なガイドニーズに柔軟に対応するために、通訳案内士を補完して、小規模ツアー等に対応できる者として位置付け
- 新ガイドは、国、自治体、民間の適切な役割分担により育成、活用を図る。具体的には、
 - ①新ガイドは、地域や旅行者等が、旅行者のニーズを踏まえながら、自らの責任で育成すべき
 - ②国は、研修ガイドラインの策定等により自治体等による新ガイドの研修が円滑に実施されるよう支援
 - ③自治体や旅行会社等が、研修を修了したガイドを「認定ガイド」として積極的に活用する等により新ガイドの品質確保を図る



(理由)

「通訳案内士のあり方に関する検討会」5月14日の会議において、「新しい通訳案内士制度の骨子(案)について」が提出され、そのなかで「新ガイド」制度が提案されています。通訳案内士のみでは対応困難な地域があることは否定しませんが、「新ガイド」として提案されているガイドが多岐にわたり、それぞれ異なる性格を有しており、以下の疑問があり、関係者の共通認識を得る必要があります。

これを、安易に法令を改正し、運用すれば通訳案内士制度そのもののメリットを失わせるおそれがあります。

したがって、今後の法制化にあたっては、通訳案内士制度そのものを損ねる事のないよう、通訳案内士と新ガイドの要件、基準の違いを明確にするため、通訳案内士と無資格者の線引きについては、時間をかけて慎重に検討をすることを要望します。

1 ピンポイントガイド

ピンポイントのガイドの意味を明確にしてください。ピンポイントは、短時間のガイド、あるいは、限定された1箇所のみガイドなのではないでしょうか。時間の長短をもって、法の例外規定とするのは、問題があります。

2 通訳案内士を補完して、小規模のツアー等に対応できる者

通訳案内士を補完するという者は、以下のいずれか明確ではありません。

①通訳案内士と同行して補佐する者

②通訳案内士が不存在の小規模のツアーにおいて、単独でガイドする者

①であれば、現在、大人数のツアーで通訳案内士を補佐する者が資格を有しない場合があります。また、空港送迎やホテルピックアップ等案内業務を伴わない補完的な業務は、通訳案内士の資格を有さない者も実施しています。こうした現状を制度化するのであれば、通訳案内士法の改正でなく、法の解釈・運用基準の明確化でも実施可能と考えられます。

②であれば、小規模というだけで、通訳案内士以外の者が報酬を得て、外国語による通訳案内を行うのであれば、通訳案内士と区別がつかなくなります。

3 認定ガイドの能力認定

研修を修了した段階で、「試験」等により、新ガイドの能力認定を行うのか、行わないのかなど、認定ガイドの性格があいまいです。

「地域限定通訳案内士制度」が、当初予定より実施自治体数が少なかったのは、能力認定が事務的に難しいことにあると言われていました。

もし、能力認定を行わない場合、「認定ガイド」という名称は適切でしょうか。何より、お客様である外国人に対し、ガイドサービスの品質を保証できなくなります。そうしたガイドと通訳案内士という資格職が混同されるような呼称は、慎む必要があると考えられます。

4 新ガイド実施にあたっての意見

新ガイド制度の構築にあたっては、下のような意見を尊重していただきたい。

①『小規模だから新ガイドでもいい。』というのは、正しいでしょうか。

今後、小規模のVIPツアー、高級ツアーに、高品質のガイドが求められる例が増えると考えられます。訪日観光客のグループは小規模化するとともに、好奇心旺盛、専門的な関心が高く、より深い日本文化の理解や高い語学力を要求される場合が多いのが現状です。貧富の格差のある国では、大規模ツアーの時代を経ず、高品質ツアーのニーズが常に出てくるかもしれませんし、中国からのツアー客も、日本には、自国にいるよりは高級感を求めて来ているはずです。

通訳案内士においても、「スポーツに精通している」、「茶道が説明できる」、「禅や武士道を勉強している」等の高い専門性が求められます。通訳案内士において、それぞれの専門性を高めた人材は育ってお

り、少人数ツアーやピンポイントにも十分に対応できる力があります。

ガイドの品質の劣化が生じるような改革をすれば、これらのニーズに答えようとしても、もはや手の打ちようがないかもしれません。品質を下げることは、簡単ですが、元に戻すのは大変であり、慎重にすべきだと思います

ピンポイントガイドや小人数ツアーに対するガイドは、現行制度の改善を図り、対応できないものについて、別制度により限定的に対応すべきと考えます。

②「新ガイド」認定者である自治体等は、国が作ったガイドラインに沿って、基本的な認定を行わなければならない。それぞれの地域等の事情は、それにプラスアルファすべきものである。

③現在、さまざまな自治体の設置する観光協会や国際交流協会等で「地域」「登山」「自然」などのツアーガイドが行われています。これらの多くは、日本人を対象としてきましたが、外国人訪問者も増加して、外国語によるガイドのニーズも高まってきました。こうしたガイドの多くは、ボランティアベースで行われ、費用弁償として、直接的な交通費や昼食費のみが支給されることが多かったのですが、事前学習や資料購入、観光客の受付や広報などの間接部門の費用が賄えないなどの多くの課題がありました。

こうした地域のガイドについては、設置主体が公益法人であることなどの条件を付して、間接部門を含めた費用弁償の考えを導入するなど、現行制度の運用を緩和することが必要であると考えます。

④「新ガイド」のガイドラインに沿った研修については、通訳ガイドのリーダーである通訳案内士団体が執り行い、「新ガイド」の品質確保を行うことが望ましいと考えます。

要望事項4 インバウンドの振興に向け、以下のような通訳案内士の活用方を早期に実現すること。

- 「検索システムの改善による顧客確保の円滑化」、
- 「通訳案内士の質の向上に向けた国の支援」、
- 「通訳案内士の利用促進に関する広報の実施」
- 「全国の主要観光施設における入場料の無料化」
- 「新規に通訳案内士が活用される場の開拓」等

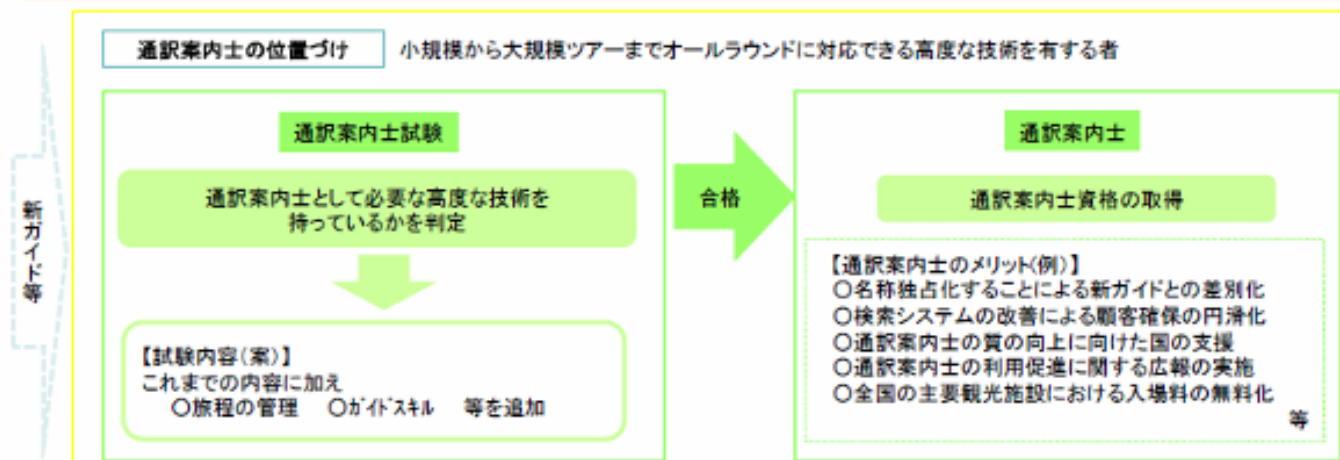
新しい通訳案内士の位置づけ

検討会等で提出された意見

- 観光立国の実現に向けて、外国人旅行者に対して質の高いガイドングを行い日本の良さを伝える通訳案内士は、今後も引き続き重要な役割を担うべき
- 試験合格後の通訳案内士をすぐに実践で活用できるよう、知識以外にもホスピタリティや旅程管理の能力も備えられるよう制度を改善すべき

制度案

- 通訳案内士はその果たすべき重要な役割に鑑み、資格取得時の能力の充実等を図った上で、引き続き名称独占の国家資格として存続させる
- 通訳案内士は「少規模から大規模ツアーまでオールラウンドに対応できる高度な技術を有する者」として位置付ける
- 今後は、通訳案内士の試験において、旅程の管理やガイドスキル等ガイドの現場で求められる能力も確認することより、実践的な能力を持った者を輩出する仕組みに改める



(理由) 通訳案内士の登録者数は、既に 12,000 人を超えています。その就業率は 26.4%と低く、専門者は 10.2%過ぎず、通訳案内士は、むしろ過剰であります。一方、訪日外国人は、「伝統文化」や「日本人の生活」に対する高い関心があるにも係らず、語学不足から希望が満たされていないことが多いのが実情です。ボランティアガイドを支援する自治体は多数あるのに対し、行政による通訳案内士の支援制度は、ほとんどないといえます。

また、通訳案内士試験合格後、新人通訳案内士がその技術をスキルアップしていくためには、実践の場が必要です。空港送迎やベテラン通訳案内士のアシスタント、短時間のガイド経験が通訳案内士を育てます。通訳案内士がツアーガイドとしてステップアップする仕組みづくりが必要であります。

今後は、検索システムの改善を含めた通訳案内士の活用システムの整備、人材育成に対する援助、ま

た、通訳案内士専用の傷害&責任賠償保険制度の整備など、多くの課題があります。

毎日外国人客と接し、生の声を聞いている通訳案内士は、マーケティングに優れた適切な情報を提供できる立場にあります。今後は、国においても、観光業界大手の方々、有識者の方々の意見に加え、通訳案内士の声を聞く機会を多く作っていただき、政策に取り上げていただくことが、観光立国の推進に繋がると、固く信じています。