

第1回「通訳案内士のあり方に関する懇談会」議事録

日時：平成20年11月19日（水）14：00～17：00

場所：観光庁 国際会議室（中央合同庁舎2号館16階）

出席者（敬称略）

<ガイド団体>

根岸 正	(社) 日本観光通訳協会 常務理事・事務局長
萩村 昌代	(社) 日本観光通訳協会 理事
山田 澄子	(協) 全日本通訳案内士連盟 代表理事
戸高 多美子	(協) 全日本通訳案内士連盟 理事
松岡 明子	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 副理事長
後藤 千秋	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 事務局長
虎谷 勝也	関西通訳・ガイド協会 会長
中塚 公子	関西通訳・ガイド協会 幹事
古谷 章子	ひろしま通訳・ガイド協会 常務理事・事務局長
柴田 光恵	九州通訳・ガイド協会 事務局長
上田 尚史	沖縄通訳案内士会 会長
葉山 丹青	中国語通訳案内士会 副代表幹事
高田 直志	中国語通訳案内士会 幹事
田村 茂俊	特定非営利活動法人日本通訳案内士連合 顧問
谷中 淳	特定非営利活動法人日本通訳案内士連合 博覧会事業部業務副部長
金 美花	全日本韓国語通訳案内士会 代表
福島 直之	全日本韓国語通訳案内士会 副代表

<インバウンドオペレーター>

乙供 通昭	特定非営利活動法人アセアンインバウンド観光振興会 理事長
石井 一夫	特定非営利活動法人アセアンインバウンド観光振興会

<旅行業界>

興津 泰則	(社) 日本旅行業協会 国内・訪日旅行業務部 部長
三浦 雅文	(社) 日本旅行業協会 国内・訪日旅行業務部 調査役
笹田 稔	(社) 日本旅行業協会外国人旅行委員会アジア地域訪日旅行促進部会員
松田 真人	(社) 全国旅行業協会 経営調査部長

<ボランティアガイド団体>

大久保 広海	首都圏 SGG クラブ 会長
常松 窈子	松江市観光グッドウィルガイド連絡会 会長

<地方自治体>

山本 東 静岡県産業部観光局観光政策室 企画コンベンションスタッフ主幹
鶴田 小百合 長崎県観光振興推進本部副本部 マネージャー

<独立行政法人 国際観光振興機構>

加藤 英一 独立行政法人国際観光振興機構 総務部長
半田 雅則 独立行政法人国際観光振興機構企画部観光情報センターマネージャー
青山 直人 独立行政法人国際観光振興機構総務部通訳案内士試験係

<ホテル業界>

湯本 恵里 (株)ホテルオークラ営業統括部エージェントセールス課アシスタントセールスマネージャー
高橋 さやか グランドプリンスホテル高輪&新高輪 宿泊部ゲストリレーション

<事務局>

神谷 俊広 観光庁次長
水嶋 智 観光庁観光地域振興部観光資源課 課長
奈良 裕信 観光庁観光産業課 課長補佐
秋田 未樹 観光庁国際観光政策課 課長補佐
川島 雄一郎 観光庁観光地域振興部観光資源課 課長補佐
荻上 勝浩 観光庁観光地域振興部観光資源課 課長補佐
三重野 真代 観光庁観光地域振興部観光資源課 専門官

(司会進行 川島)

開会

1. あいさつ

(観光庁次長 神谷俊広)

10月1日観光庁発足と同時にこの観光の職に就いたので、今日は皆様と一緒に通訳案内士の問題について課題を認識し、勉強させて頂きたいと考えている。本日は皆様ご多忙の中、お集まりいただき本当にありがとうございます。また、観光行政に関して日常ご支援、ご理解を賜り、こういう場ではあるが御礼を申し上げたい。また、皆様方におかれては、訪日外国人旅行者がますます増大する中で、非常に重要な仕事を担っている。重ね重ね日頃のご苦勞に対し厚く御礼申し上げる次第である。言うまでもないが、日本という国は、21世紀は観光立国で生きるということを国内的にも国際的にも宣言しており、平成18年12月には法律の中に「立国」という2文字が初めて入った「観光立国推進基本法」ができた。また、今年の6月には具体的な目標を立てて閣議決定した。通訳案内士の問題についてもその中に大きな目標として掲げられている。そしてまた、観光行政をより総合的に縦割りを廃して実施するというので、10月1日から観光庁が発足した。今日お手元に「観光立国の実現に向けて」というパンフレットを配布しているので、時間のあるときに読んでいただきたい。

外客は2007年に835万人を達成し、最近はやや世界的経済低迷および円高基調によってインバウンドにとっては逆風が吹いてはいるが、2010年1,000万人という当面の大きな目標が目前に近づいてきている。我々は、国会でも麻生総理の施政方針演説に対する質問の答弁の中でも、一步踏み込んで2020年には2,000万人という目標を総理が明言されており、そのための条件整備もこれからやっていかなければならないという大きな宿題をおった状況にある。

今日は、今後拡大が見込まれるインバウンドに対応した環境整備、受け皿作りの中で最重要である通訳案内士の問題を取り上げ、ご多忙の中関係の皆様にお集まりいただき、忌憚のない意見を頂戴し、皆で課題を認識共有し、今後のことを模索したいということでこのような会を開催するに至った。限られた時間ではあるが、しっかり勉強させてもらうつもりなのでよろしくお願ひしたい。甚だ簡単ではあるが、私からの挨拶としたい。

2. 配布資料説明

(観光資源課 川島課長補佐)

配布資料の確認

座席表、出席者一覧をもって本日の出席者の紹介とさせていただきます。

3. 開催趣旨説明

(観光資源課 水嶋課長)

本日は忙しい中お集まりいただき、また、遠路はるばるお集まりいただきありがとうございました。今日は皆様に実質的な議論をしてもらおう場なので、私の話は手短かに終えたいが、今一度復習の意味も込めて、本日の懇談会の意義、その他について簡単なバックグラウンドのおさらいをしたい。

手元資料3-1を参照いただきたい。この懇談会の設置については、先程神谷が申し上げたとおり、これまで2010年1,000万人を目標に掲げ、インバウンド政策を展開してきたわけだが、現在、観光立国戦略会議の場では、ワーキンググループで2020年2,000万人時代に向けた戦略策定という議論が行われている。2020年2,000万人となってくると受入体制の構築が喫緊の課題となってくる。その中で、幅広い議論が必要になってくるが、増加する訪日外国人に対してどういう形で通訳ガイドサービスを提供していくか改めて議論する必要がある。こういう状況を踏まえ、関係者の皆様に幅広い意見を頂くために懇談会を設置させていただいた。この懇談会のスケジュールその他については資料3-1に記載の通り。本日お集まりのそれぞれの立場の皆様から順番にお互いの意見を拝聴する場として活用したく、今月から月に1回のペースで開催したい。なお、この懇談会の資料および議事については全て公開という形にさせていただきます。ある意味、この懇談会は、それぞれの議論および論点を出し合う場だと思っており、この懇談会での意見交換を踏まえて、次の段階として「検討会」という形で具体的な通訳案内士のあり方を検討する場を設けたいと考えている。

資料3-2以降については、過去のおさらいである。これは既にお詳しい方がほとんどだと思うが、この通訳ガイドに関しては、平成17年に通訳案内業法等の改正が行われ、いわゆる通訳案内士法が制定された。具体的な中身は、参入規制が緩和され、従来は通訳案内業の免許制だったものが、通訳案内士の登録制になったこと、あるいは、無資格ガイド対策ということで、罰則が3万円から50万円に強化された、あるいは、それぞれの地域の問題に対応するために地域限定通訳案内士制度が導入された。平成19年度から現在、6道県で地域限定通訳案内士制度が導入されている。一方で法制度

だけの問題ではなく、それ以外にも通訳ガイドのあり方についてさまざまな取組みが行われてきたところである。一つは、通訳ガイドの制度を周知徹底するために、周知強化週間を設け、平成17年度以降毎年実施している。あるいは、海外試験の実施ということで、ソウル、北京、香港、台北で平成18年度以降試験を実施している。また、「通訳ガイド検索システム」ということで、これはニーズのあるところに正しく有資格の通訳ガイドの情報が行き渡るようにウェブサイト上で通訳ガイドの検索ができるシステムを平成18年9月に導入している。また、通訳ガイドの皆様のスキルアップの一助となるようスキルアップ・プログラムについても議論してきた。

このような取組を行ってきた結果と制度の内容については資料4を参照いただきたい。見てもらえば分かるように、国土交通大臣が通訳案内士試験を実施し、独立行政法人国際観光振興機構（JNTO）が試験事務を代行している。試験合格者に対しては都道府県知事が登録証を交付するというのが通訳案内士の制度となっている。

資料の2ページ目を参照していただきたい。現在の通訳案内士の登録者数は平成20年の段階で累計12,190名である。平成19年から施行されている観光立国推進基本法に基づいて観光立国推進基本計画の中で、我々が観光立国を進めていく上での基本的な政策を閣議決定している。これは昨年の6月に閣議決定されたものだが、その中では、増えていく訪日外国人に対応するために通訳案内士の登録人数を平成23年までに概ね5割増やして地域限定通訳案内士も含め15,000人にすることを目標に施策に取り組んでいくということを閣議決定で決めさせていただいている。資料の3ページ目は先程申し上げた平成17年度の法改正以降の制度改善に対する取組みについて紹介をさせていただいている。

一方で、通訳案内士の就業実態については客観的なデータがなかった。それでなかなか議論がかみ合わないということもあった。そこで本年、通訳案内士就業実態等調査を実施した。その調査にあたっては、本日までご出席の関係団体には大変ご尽力いただきありがとうございました。その成果を取りまとめたものが資料5である。通訳案内士就業実態等調査については本年8月に既に報告会を実施し、そこで一般公開したところである。本日は詳細の説明は省略させてもらうが、例えば、資料の5ページを開くと、通訳案内士の登録者のうち実際に通訳案内業をしている方は26.4%、そのうち専業で通訳案内をしている方は全体の母集団3,446名のうち353名おり、概ね全体の10%、1割の方が専業として通訳案内業に取り組んでいるというデータが出ている。また、稼働実態は8ページを参照いただきたい。年間どのくらい通訳として働いているかということ、専業者の方でさえ、稼働日数が101日以上という方が全体の33.1%、一方で30日以下という方が28.3%というデータが出ている。また、収入について、大変センシティブな問題ではあるが、専業者の方におかれては年収が300万円以上という方が23.2%、100万円未満の方が38.8%という数字が客観的データとしてでてきた。

本日からいよいよ懇談会開始となるが、先程の資料3-1に戻っていただきたい。本日は通訳案内士の団体を中心にそれぞれの考え、問題点・問題意識を出し合ってもらいたい。第2回の12月は旅行者およびホテル業界などの通訳案内士に仕事を依頼する側の方からプレゼンテーションをしてもらう。第3回は地方自治体およびボランティアガイド団体からプレゼンテーションしてもらいたいと考えている。それらの論点の抽出を行ってから、次の段階として通訳案内士のあり方を検討していく場を立ち上げていくことを考えていきたい。

最後になるが、どうしても通訳案内士のあり方を議論する際に、無資格ガイド対策が大きな 이슈になるが、この点については、ガイド団体の方々は特に問題意識を強く持っていると思う。現行法

体制では、無資格ガイドは許されてはならない。しかし、これについては別途議論する場を設けたい。というのも、この懇談会においては、なるべく政策的な側面に議論をあてて、どのような通訳案内士のあり方が望ましいのか、どのような制度の改善点の可能性があるのかに焦点を当て議論をしたい。無資格ガイドの取締りその他については別途議論をしていきたい。現行の法体制の下でどのような事が可能かということも含め、関係省庁とも連携をとりながら議論を進めていきたい。現に、観光庁から外務省、法務省、警察庁等の法の執行または条約を所管する立場の方にも実際に出向いて、無資格ガイドの規制問題について協力を依頼しているところ。そのような議論を別途集中してやっていくことも現行の制度の中で継続してやっていかなければいけないことだと認識している。したがって、こちらの懇談会は、2020年2,000万人という時代を見据えて、どのような通訳案内士のあり方が望ましいのかということを中心に議論したい。長くなったが以上で主旨の説明を終わりとしたい。

4. ガイド団体プレゼンテーション

(日本観光通訳協会 根岸事務局長)

お手元に資料を配布している。主旨は最後の問題点の所になるので、最後のほうで少し時間をいただいで述べさせてもらいたい。表紙にもあるが、私共の協会は、昭和15年に創立し、再来年には70周年を迎える歴史のある古い協会である。先般、日本通訳協会が新聞紙上をにぎわせたが、それとは全く無関係である。多くの方々から心配の問い合わせを受けたが、私共は社団法人日本観光通訳協会である。実は不勉強なのだが、この通訳案内業法が定まったのは昭和24年であるがその前からこの協会があったのは私自身意外に感じている。時間があれば歴史を紐解いてみたい。その当時、昭和9年の世界恐慌があり、円相場が没落し、その時、訪日観光客がどっと日本に押し寄せた。数字を見ると1億800万円くらいの消費額をインバウンドが生み出した。そこで織物や絹に次いで貿易収入としては3番目くらいに位置づけられた年だったようだ。そのようなところを反映して協会ができたのではないかと思う。

まず、資料1ページ目に主要事業というのがありますが、これはどの協会・組織団体も同様だが、①～⑦までの目標を定款あるいは事業計画に盛り込んで事業の運営を行っている。2番目に、事業内容だが、これは日々活動の指針になっているものである。1番は新人ガイド研修、2番等々でツアーを柱にして事業を進めている。次に資料3ページ目は組織についてであるが、私共は会長以下、理事、常務理事、理事・監査役等で構成した社団法人となっている。会員数は、現在、昨日確認したところ、979名、賛助会員が37名、名誉会員が2名、トータルで1,018名と1,000名強のメンバーで組織を作っている協会である。協会そのものは4つの支部に分かれており、東日本、中部、関西 中四国九州と4つの地域に分けて活動を行っている。資料に「正」とあるのがライセンスを取得し入会した正会員、「名」が名誉会員、「外」が正会員以外で役員になり指導して下さっている方である。4ページ目になるが、正会員理事の役割ということで、現役通訳案内士が全員無償で①～⑧の委員を立ち上げ、日々の事務所の運営を手伝ってもらっている。5番目に、年間主要行事とあるが、現役の通訳案内士理事に引っ張ってもらっている行事である。ざっと見ていただいても毎月色々な行事があることはお気づきいただけると思う。非常に献身的に正会員の方が参画し、協会の活動を支えてもらっている。6番目は、ガイド検索システムについて述べている。お陰様で平成20年11月14日現在、パスワード発行した数は1,002名である。しかし、残念ながら、ガイド検索システムに実際プロファイ

ルを載せている方はまだまだここに記載している位の数で、まだまだ会員の方に声を掛けて増やさなければならないと考えている。欧州系の言語（イタリア語、スペイン語、フランス語、ドイツ語、ロシア語）は「0」や「1」となっているが、8月にバージョンアップする前は英語もしくは日本語で登録されていたのでここには反映されていない。これからはイタリア語、フランス語、スペイン語、ドイツ語、ロシア語に誘導促進し数を増やして行きたいと考えている。ただ、欧州系ガイドにとっては今がピークシーズンで、日々仕事が忙しい状況である。オフシーズンになると登録者数が増えてくるのではと期待している。

最後に、JGAの課題についてだが、課題を①～⑤まであげているが、私共は先程紹介したように社団法人と言う立場があるので、単に会員の方の共益事業をするだけでなく、会員外の通訳案内士のお手伝いもしなければならないという認識で運営している。一つの例として、通訳案内士試験を受けるために電話や訪問で相談に来られる方に親切に対応し、魅力ある仕事だと紹介し、少しでも数多く試験にチャレンジしてもらおうという役割を担っている。また、せっかく資格を取った後、なかなか仕事がなく相談に来る人には、各種団体の利用、国交省が開発したガイド検索システムを利用するよう案内している。中には、会員になると自動的に仕事が来ると言う人があるが、どうしても無料紹介で案内する仕事は首都圏・関西中心で、残念ながら地方の仕事はほとんどない。そうすると会員になった意味がないとお叱りを受けることがあるが、その場合は、ガイド検索システムをうまく利用するよう案内している。不満を持っていた方も暫く経つと、仕事が来たと報告してくれるケースも最近増えてきており、嬉しい。特に、オープンに会員を受けているので、若い方から年配の方までいる。現実には60歳前後の方の占める割合が他業界と比較し高い。したがって、取得した試験が使えない、それはお金になる、ならないということではなく、ビジネスチャンスやお客様に会う機会が欲しい、と切実におっしゃる方が多い。そこで、これからは特に熟年層を中心に協会の運営がやっていたらと事務局としては考えている。また、正会員の方からの不満の中には、紙データで職業案内していたものをデジタル化し、プロフィールをスキャンで読み込みきめ細かな紹介をし、できるだけビジネスチャンスを増やしていくようにという声もある。また、特に欧州系の言語についてだが、エージェントはどうしてもベテランガイドを求めるが、ベテランは来年のスケジュールも空いていない。したがって、我々は旅行会社に新規の方を教育し、チャンスを与えてほしいとアドバイスしている。手間はかかるが、暫く経てば大きな戦力になるはずだと紹介し、いくつかの欧州系エージェントが今年合格したばかりの方を採用し仕事を与えてもらっている状況である。我々はできるだけ新人の方、新規に参入してくる方が少しでもビジネスチャンスを得られるような機会を作っていくことが一つの課題だと考えている。さらには、旅行会社の方にも新人を育てるということ念頭にしたい。

次に、我々は会員をABCで格付けをしている。初めて入ってきた方はC、ある一定レベルに達した方はB、それ以上のある一定の条件をクリアした方をAとしている。これまでのABC評価の仕方は、日数で把握してきた。しかし、これだけマーケットが変化し、求められるものが多岐にわたるようになってくると、数量的把握ではガイドの質は計りきれない。それらを見直し、以前発表してもらったスキルアップ・プログラムとの組み合わせをし、整合性のある納得いく格付けを新たに作っていきたいと思っている。ただ、私共だけではできないので、関係機関からのアドバイスをいただきたい。また、海外で受験し合格する方が増えてきており、協会の会員にして欲しいとの要望が来ている。まだ会員のコンセンサスは得られていないが、これから国際的なマーケットになるので、そういう方も一緒に入ってもらい、活動の範囲を広げていきたい。もう一つに地域限定ガイドから

も会員になりたいとの要望があるが、これもまだコンセンサスが得られていない。ただし、中には地域に特化した情報が得られるというメリットもあるので、全国ガイドと地域ガイドと一緒に連携しやってみることも考えたいので会員になっていただき幅広い活動をしていきたい。

(川島課長補佐)

ありがとうございました。質疑等に関しては、これから 5 団体の方に発表してもらおうわけだが、最後に一括して行ってもらおう。

(全日本通訳案内士連盟 山田理事長)

私共 JFG という団体の正式名は協同組合全日本通訳案内士連盟と申します。沿革としては、1982 年に旧法である通訳案内業法第 15 条に準拠し、同業者団体として運輸省に届出した。最初は受理を拒否されたが国会請願し 1 年半後ようやく受理してもらったという苦い思い出がある。そこで 12 年やってきたが、社会的責任も任意団体ということで無い代わりに、社会的信用も無いということで、業務を拡大するために法人格を取得しなければならないだろう、ということで色々検討し、通訳ガイドは小規模事業者であるという考え方から、中小企業等協同組合法にのっとり全国を区域とする事業協同組合になった。それが 1994 年 4 月 28 日である。その時から 14 年、最初の同業者組合から 26 年になっている。設立の経緯は、そもそも私共は全部 JGA の会員であった。しかしながら、1970 年の大阪万博の後に無資格ガイドが多かったということで、それに対する不満があった。また、その当時は JATA と JGA が毎年料金交渉をし、その料金が全ガイドに適用されていた。これが公正取引委員会から待たがかかり、それをきっかけに通訳案内業法第 15 条に期待されているガイド団体は JGA ではないということに気が付き、純粋なガイド団体の設立を考え JGA から枝分かかれし、82 年に同業者団体となった。したがって、設立目的は、ガイドによるガイドのための団体ということで、今までくすぶっていた不満を自分たちの力で何とかしようという熱い思いから設立した団体である。当初は 12、3 名から始まったが、現在 747 名で、言語別のブレークダウンは資料に書いてあるとおりである。組織は、理事が 12 名おり、理事長 1、副理事長 2、専務理事 1、そして 8 名のその他の理事から成っている。その他に委員長、副委員長がいる。私共は 7 つの委員会と 1 つのチームで活動しているので、それぞれに委員長、副委員長がいる。中野に事務所を構えており、現在、職員はパートタイマーだが、毎日 5 名が常勤している。

JFG の活動概要だが、特徴としては、自分たちの組織を作るので全員参加の原則というのを創設の時から行っている。そこで、入会希望者には希望委員会を開く。強制ではない。入りたくない人は入らなくても構わないが、できるだけ希望委員会を選んでもらっている。もう 1 つの大きな特徴として、今までは英語ガイドは英語同士の仲間だったが、このような委員会活動を通して言語の枠を超えてネットワークが作られている。また、JFG ができる前は、ガイドは一人で勉強したり、他のガイドは競争相手だということで、全く協力体制がなく孤独な職業で、独りよがりのガイディングをしていた。それではいけない。インバウンド業界で発言権を強くするためには、後輩を育て、優秀なガイドがいる団体として認められなければ発言権も無いだろう、ということで、情報交換・情報共有し後輩を育てていくという方針にかえた。新しく入ってくる方はガイド試験に合格するとすぐに仕事ができる、何もしなくても仕事が入ってくるという安易な考えの人が多かったが、事業協同組合はプロの団体であるという認識を啓蒙している。また、事業協同組合は小規模事業者の団体なので、それぞれ

が自分のお店を構え、仕事をしなければならないということで、営業努力の奨励をしているが、人材派遣業が広まってきているので、仕事が欲しいという一念で入ってくる方が未だに後を絶たないというのが問題である。後進の育成については、即戦力のあるガイドを育てるということと、82年の創設時の精神、考え方を継続してくれる方がいないと組織の将来が危ない、そういう意味においても委員会活動等を通して後輩を育成していこうと考えている。

活動の概要としては、4本の柱がある。まず、教育事業は新合格者研修会と組合員の研修会（関東、関西、名古屋を中心にした中部地区）を行っている。次に共同受注事業および斡旋事業。個々に仕事を探す事が原則だが、しかし仕事のない方も多いので事業推進委員会がセールスを担当し、営業活動を行っている。その結果、仕事の受注があった際に共同受注委員会が仕事の斡旋をしている。次に、組合間の団結のために、「JFG通信」という機関紙を年6回発行している。また、組合員専用のホームページの中に、過去の業務研修会のレポート、およびメーリングリストの中で交わされた仕事に役立つ情報をデータベース化している。そしてそこにノウハウを蓄積し、組合員は自由にパスワードでアクセスできる。やはり通訳案内士という職業は社会的認知度が低いので、広報宣伝事業も始めており、ホームページを作成している。ホームページの新着情報というところに月に1回情報を載せ、12回変えている。次に広報誌、これはハードコピーのものだが、JFGニューズレターというのを年に2回発行している。そして、広報事業としては、新合格者説明会を行い、インバウンド業界がどうなっているか、観光行政がどのような動きになっているかについてガイド試験に合格した方に、仕事に入る前に何らかのイメージをもってもらう説明会を実施している。出版事業も過去3年間で2冊出した。これらの新着情報や機関紙等はそれぞれ委員会が担当しており、執筆者や編集は全てチーム制にしている。委員会は存在しているが、委員会の方たちが毎回編集や執筆をするのは大変で長続きしないので、JFG通信の編集は言語別チームが年に1回担当する。また、ホームページの新着情報の執筆や理事会便りは委員会がそれぞれ担当し執筆するように、年初に計画をたて、それぞれの委員会が年に1回書くことになっている。それが全員参加の原則としてやっている。

また、職業としてのガイドが公正妥当に認知されていないことから、活動にかかわる課題というのは、先程からお話がある無資格ガイドの問題だが、その問題については別途お話いただく機会があるということなので、あまり言及しないが、組合員の中に仕事のない人、したことの無い人の割合が、合格者が増えることにより急増してきた。それは事業協同組合として存在を脅かす問題である。そのパーセンテージが、設立当初はプロのガイド団体ということであったが、今は仕事のない人の割合が増えてきている。次に、合格者が増え、100名以上の方がここ2年くらい入会してきている。そうすると業務研修や新合格者研修の受入対応能力に限界が出てくるので、参加したいと思っても受講できない人も出てしまい、ガイドの質の低下を懸念している。

現行の通訳案内士制度についての意見は、資料に6つあげている。全て無資格ガイドに関連しているので恐縮だが、まず、ガイド試験の合格者数は言語に関わりなく参入規制の緩和ということで増加している。しかし英語を中心に供給過多の問題が深刻になっている。ガイド料金を非常に低く受けざるを得ない人、また、仕事が全くない人が残っていて、新人研修で業界に参入して欲しいと思った優秀な方に限って、ワーキングプアのガイド業界に見切りをつけ、離れていってしまう。このように優秀な新人ガイドが魅力を感じず、業界に定着しないということはインバウンド業界に禍根を残しかねない。

また、海外でのガイド試験については反対である。なぜかという、韓国語、中国語の方が話すと

思うが、国内の人材が育たない。皆、韓国や中国、台湾からやって来て仕事をする、日本の中で、日本を紹介する日本在住の経験豊かな人材が育たない。したがって、ライセンスさえ持たせれば良いという考え方は間違っている。観光立国政策を推進するのであれば、日本の中で接遇のプロを育てるべきである。したがって、海外での試験を廃止し、国内での人材育成に政策転換を図るべきだと考えている。

次に、通訳案内士登録証についてだが、資料には更新制度の復活を望むと書いているが、必ずしも望んではいない。免許権者である都道府県知事が名簿管理を徹底し、信頼性の高い名簿があれば、更新制度はいらない。この信頼性がはっきりわからない統計に基づいて観光立国推進基本計画を立てたのは問題ではないか。2011年までに50%増とするということだが、アンケート調査で分かるように、実際に稼働している人数はもっと少ないので、50%増では足りないのではないか。しかしながら、ガイドの有効活用をしないまま、合格者数を増やしても、ワーキングプアを考え去っていくので全く効果がでない。

次に、私共が強く政府に願っていたのは、通訳案内士法の周知である。周知週間ということでやっていただいたが、全く効果は考えられない。外国のツアーに対しての調査をしたが、私たちが周知してほしい対象は日本社会である。旅行会社だけでなく、地方への観光誘致を一生懸命やっている地方自治体、宿泊施設、バス・ハイヤー会社、それから地方自治体が管轄している観光施設、例えば京都市が管理している二条城などで、無資格ガイドが違法行為を公然としていても全くお咎めがない。改正法 29 条の 2 には、地方公共団体の職員は登録証を求める事ができるという規定がある。地方公共団体が管轄している観光施設では、必ず入り口で登録証を示し、ライセンス保持者以外は中で案内をできないというガイドラインを作って欲しい。

市場が非常に乱れているということで、「添乗員」が実質ガイドをし違法だと言うことだが、そもその問題の元凶は国土交通省が添乗員というカテゴリーを認知したということにある。添乗員料金のみ支払い、ガイドよりも安い値段で観光ガイドをしない外国人ツアーにつく人が添乗員の定義だが、その添乗員と名のつく人が実際ガイドをしており、非常にプアなガイドをしている。全員プアだとは言わないが、その人たちが違法ガイドと考えている。観光ガイドをしないので添乗員としているのは詭弁ではないか。名称がこのように「添乗員」とされ合法化されたような感じがするために、添乗員がはびこって、添乗員という職業が観光庁を席卷し法律の抜け穴となってきてしまった。海外で試験をするということは、その添乗員という人を本当に観光案内をしない人たちだと思えば、試験を進める理由はない。政府が海外で試験を実施し、添乗員という人たちに試験を受けろというのは、添乗員という名前と通訳案内士という二つの職業を別個と考えていないということであり、これが元凶である。

最後に数値目標達成と経済効果の面ばかりが強調されているが、高い割合で質の悪いツアーを容認し続けている。また、一方ではスキルアップ・プログラムを作り、たくさんの項目を私たちが習得しなければならないという要請を受けている。このような二つのことを考えると、一体日本は観光立国政策において、どのように日本を紹介してもらいたいのか、海外にどのようなことを発信してもらいたいのか具体性が見えない。そうすると、相反する二つの行為に対し、非常に疑問を感じざるを得ないという状況である。

私共もこのように大きな団体にまで育ったのは、多くの旅行会社の皆さんの支援を賜った結果だと思うので、その点は感謝を申し上げたい。今後ともよろしくお願ひしたい。

(川島課長補佐)

ただいまプレゼンテーションを行っていただいた 2 団体は全国的な活動をしている団体ということで活動概要等を報告していただいた。今回ご参加いただいている団体の中で、他に全国的な活動をしている団体があるが、この時点で何か補足的に意見等あればご発言いただきたい。

(通訳ガイド&コミュニケーション・スキル研究会 松岡副理事長)

それでは、突然だが、全国組織として 5 年前から NPO 法人として活動をしている通訳ガイド・コミュニケーションスキル研究会の副理事をしている松岡と申します。私共はまだ 5 年という短い歴史なので、今ご発表いただいた二つの団体に比べるとまだまだだが、山田理事長がおっしゃったように、私たち通訳ガイドが日本の歴史や文化を正しくより分かりやすく外国の方たちに紹介し、市民レベルの外交官として日本を世界に知らしめたいという熱い思いで、まず何をすべきかに着眼し、自分たちのスキルレベルを上げ、社会から通訳案内士の仕事のすばらしさを認めていただくことが、まず通訳案内士としての政策行政に関わる一つのステップではないかという思いで作上げた団体である。主に活動としては、年間 10 回程度の研修を行っている。先程、山田理事長からのお話にもあったが、スキルアップ・プログラムということで、どのような項目を学び、仕事に生かしていくべきかということを経済交通省の指導で考えをまとめた。それを研修に生かすということで、記録簿を経済交通省の項目にしたがって作成し、どのようなレベル、内容で研修を行うか受講者や旅行会社など業界に関わる方に目に見える形で示すことができる。私たちの団体だけかと思うが、毎回研修をやるごとにどの項目をカバーしたかシールを貼って受講者に持ってもらっている。ただ、これがどのような形で活用されているかは疑問なので、また色々と検討していただきたい。

(川島課長補佐)

ありがとうございます。他には無いか。では、続いてひろしま通訳・ガイド協会の古谷さんにご発表いただきたい。

(ひろしま通訳・ガイド協会 古谷事務局長)

本日はひろしま通訳・ガイド協会について話をさせてもらえることを大変嬉しく思っている。資料の準備が遅れ、今日手元に届いていると思うが、資料を確認させてもらいたい。(資料の説明・確認) A4 用紙のレジュメ、広報誌「HIGA ニュース」、そして 9 月 1 日、2 日に G8 サミットの下院議長会議が広島で開催され、アメリカのナンバー 3 が広島にお見えになったが、その方々をお迎えするための記念として作られた最新のブローチャーを今日持ってきた。また、皆様には配布できなかったが、2005 年に 10 周年記念誌を持ってきたので、よければ回してみたい。

まず、HIGA の設立の経緯だが、現在では通訳案内士試験、当時の通訳案内業試験が始まったのが、1949 年戦争が終わった 4 年後だと聞いている。その試験に合格した広島県内の合格者 14 名が 1969 年に組織をつくった。1970 年に大阪万博が開かれ国際客が広島を訪れる数が増加し、そういった国際コミュニケーションのために働かなければと、通訳案内業試験の合格者で JGA (日本観光通訳協会) の会員であった者が、JGA 広島支部を作った。通訳案内業試験がどういうものか皆様に知っていただくために、毎年講習会をやっていた。それが、ひろしま通訳・ガイド協会 (HIGA) の前身で

ある。また、HIGA 発足の大きなきっかけとなったのは、1994 年に広島で開催された第 12 回アジア競技大会である。その大会に選手、役員、後援の人を迎えるにあたり、国際コミュニケーションの資格を持った人たちをきちっと組織化しなければと広島県の商業観光課からの働きかけがあった。県、市、商工会議所等様々な方面からの支援、そして県からの助成金をいただき、JTB 広島支店の一面にパソコンと電話を設置し、HIGA が発足した。正式な設立総会は 1992 年 9 月 5 日である。これが HIGA 設立の経緯である。

現況は 1992 年に 42 名で発足した会員数が、2008 年 4 月時点で 137 名になっている。7ヶ国語に対応できる。137 名の正会員全員が通訳案内士試験の合格者である。加えて、広島は 100 円ショップダイソーが地元なのだが、アジアの方々がノウハウを得たいということで広島を訪れる事があり、商談通訳のニーズがあるため、ベトナム語やカンボジア語、需要の多い韓国語、中国語の、ガイド試験には合格してないが、ネイティブやそういう言語に長けている方を準会員として加入を受けている。準会員は 9 名いる。就業状況は 2007 年度は 1,650 件あった。主なものはエージェント経由が多い。週に 4 日パッケージツアーのサンライズツアーをやっていたり、昨今はクルーズの大型船が来るので、そのガイドを広島だけでなく、沖縄、長崎、鹿児島などにも 5, 6 名でチームを作って出かける事がある。それ以外に、東京や関西のホテルコンシェルジュから直接電話が来て依頼があることも増えている。後で申し上げるが、ウェブサイトは英・日・独で作っているが、直にそれぞれの国から依頼が来ることもある。

活動概要は、新規の合格者、有資格者で他地域から転入する方が入会登録するとき、6つの活動グループを作っており、いずれかに入ってもらうことを勧めている。まず、学習会というのをやっており、これは、ガイドブックにあるようなことではなく、深く広島、中国地方のことを知らなければと学習会のチームがテーマを決めて、1年間に3回学習会を実施している。本年度は、「〇〇を知る」というシリーズで、6月には「中国を知る」という学習会を行った。これは、8月に開催された北京オリンピックにちなんだものである。広島県の行政担当者で私共の会員の通訳案内士試験に合格した方がいるが、その方が広島と重慶の姉妹都市提携についてなど詳しいことを話していただき、興味深い会になった。9月には「温泉を知る」シリーズで、クイズ形式でグループの方がおもしろいプログラムを作った。これをそのままバスの中でやったらお客さんに受けるのでは、と思うプログラムだった。来年の3月は「食を知る」がテーマである。日本食に対する関心が高まっているので、「食を知る」というテーマで学習会をすることになっている。さらにもう一つ学習会グループがやっていることは、広島名門高校の世界史の教師だった方も会員なので、その方のノウハウを情報収集し知識を高めるために世界史講習を実施している。それらが学習会グループが担当していることである。2番目にマニュアルグループというのがあり、5年に1回マニュアルを作っている。しかし、5年に1回は待てないということで、毎年1回増刊号を作る。今年作った中に姫路城シリーズがあり、姫路城について非常に詳しく調べてくれ、最近姫路城を訪問するツアーガイドの依頼が増えているため、会員にとっても好評を得た。3番目に HIGA ニュース。きちんと広報活動をしていくことが大事であるため、1年に2回広報誌を作っている。本日お手元に最新号をお持ちした。これもチームが作るが、様々な行事があった際に、参加者に記事を書くよう依頼し、記事や写真を E メールで集め、最終の校正のみ事務局で行う。それぞれの参加者が自分たちでできることは何か積極的に考え行動していくことを大事にしている。4番目に研修旅行。これが大きな目玉になっている。1年に1回、閑散期である12月に行う。これは既に有名なところを訪れるのではなく、これからきっと国際客の関心を得るで

あろう場所、国際客が訪れたいと思うが日本人にあまり知られていないところを訪れる研修旅行である。昨年は石見銀山を訪れた。石見銀山が世界遺産に登録される、されない、と言われていた時点で準備を始めていたので、昨年ツアーを実施したときには既に世界遺産に登録され、観光客でごった返していたが、準備を前広に進めていたため、一番いい食事箇所をとれたり、石見銀山で最高のボランティアガイドをお願いする事ができたりと、すばらしい研修ができた。その後、大手のエージェントが日本の世界遺産 3 つを入れたツアーを作るということで、原爆ドーム・厳島神社・石見銀山ツアーを企画したが、ガイドができるかとの問い合わせを受けた際に、もちろんできると答えることができ、誇らしく思った。今年には 12 月 7 日に直島へ研修旅行を実施する。直島はアートに関心がある国際客がぜひ行きたいところとして知られており、安藤忠雄デザインの本ネッセハウスという宿泊施設や美術館がある。そこは、広島からのアクセスが難しいので、どのように動かしていくかを研究するため準備を進めている。今年には既に 60 名を超える参加申込があった。5 番目はインターネット。137 名の会員のうち、97%がインターネットを使っており、メンバーリストを作って、即時、情報伝達できるようになっている。また、実は会員の中に電気屋の若旦那がおり、インターネットのプログラミングなど詳しいので、その方をお願いし、HP の作り方という講座を会員向けに行った。それを受け、早速 HP を作った会員のところに直で仕事依頼が来た。インターネットがこれから大事だと皆意識し、活用している。6 番目に 1・2・3 年会。通訳案内士の試験に合格したらすぐに仕事が来ると思っている人が多いが、そうではないので、自分たちでプログラムを考え、企画・運営するその段取りや仕切りが大事なので、会員資格を得た 1,2,3 年目の人たちに文化講演会を運営してもらっている。文化講演会の内容は HIGA ニュースにあるとおり。広島にこだわり、広島に縁のある方を講演者に迎え、講演会を行う。その段取りやマスコミへの告知、情報リリース、当日の司会進行、講演者との懇親会などを 1・2・3 年会の人が進めている。今年の 2 月に開催されたのは広島大学の先生による歴史における人の移動についてということで、ハワイの広島移民についてというテーマを盛り込んだ非常に興味深い講演を聴く事ができた。活動は、全員がそれぞれ関心のあるグループに入り、そのグループ内で話し合いを進めつつ進行していくという、自分で企画運営するという頭を使う作業をする。これは、ツアーにも同じことである。どのような組み立てでツアーを進行していくか、お客様に楽しんでいただくかを実体験として経験する場として運営している。それぞれのメンバーが楽しんでいる。それがレジュメの 3 番目の活動内容である。

次に、将来への課題は、先程どなたかおっしゃったが、ここ数年の試験制度の改変で、合格者数が増加している。若い人たちが合格したからすぐ明日から仕事ができると考えている。ひろしま通訳・ガイド協会の 16 年の歴史や設立の経緯を知っていただくことが難しくなっている。また、特定の人にばかり仕事が集中していると不公平感を述べる人も増えている。それをどうするかについては、はっきり言ってしまえば簡単なのだが、いかに就業場所、就業件数を増やしていくかということが大事だと考えている。それは県や市、マスコミ、あるいは私共のウェブサイトを通じて実践していければと思っているところ。課題の 2 番目は、クルーズの船に乗りこんで、2 週間くらい案内をする事があるが、その船の中で見聞きすることで、船の上でパワーポイントを使ってこれから訪れる場所の紹介を英語でしてほしいと言われる事がある。パワーポイントを使う、あるいは写真データを集めることがこれから大事になってくる。今度、電気屋の若旦那にパワーポイントの講習依頼をしようと考えている。課題の 3 番目だが、アジア言語への対応が大事になってくる。今のところ、通訳案内士試験ではアジア言語が少ない。これからそれをどういう風にしていくのか。ベトナム語やカンボジア語が

需要が増えてきたときにどうするのか。そのあたりが気になっている。4番目の課題は、広島の魅力の発信である。配布した最新のブローチャーだが、とてもよくできている。G8サミットの際に作ったので、英語、仏語、独語、伊語版もできている。クルーズでの体験から、各地で歓迎の行事がある。特に宇和島での歓迎行事はすごい。観光で生きていくという行政と地元の方の熱意が港での歓迎行事で伝わってくる。広島では3年前まで歓迎行事がなかったので残念だったが、協会の会員にはかり、着物の着付の行事を始めた。そのことについては、HIGA ニュースの3ページ目に書いてあるが、とても大好評で、他のエージェントからも依頼の引き合いが来ている。広島の訪問を印象深く心に残してもらい、広島大好きの気持ちを世界に広めたいというのをスローガンに色々と知恵を絞り、皆で協力し合っている。

(川島課長補佐)

ありがとうございます。ただいま、HIGAよりご説明いただいた。地域に根ざした活動をされている団体3団体に参加してもらっているが、ここで、補足的に何かご意見等あったらこの場で発表いただきたい。特によろしいか。それでは、今回の懇談会は5時までを予定しているが、長丁場になるので、ここで一旦休憩を入れさせていただき、15時半から再開したい。

(川島課長補佐)

それでは時間になったので再開したい。

(中国語通訳案内士会 葉山副代表幹事)

日本の世界的ブランド、ヤマハからヒントを得て、ツアーを通じて日本を世界に売込み中のCGO葉山です。私共の中国語通訳案内士会(CGO)は、2年前の6月に設立した。当時では日本で唯一の単一言語の通訳ガイド組織である。設立当初の会員数は31名で、現在はその当時の2倍の67名となっている。会員の男女比率は3:7で女性が多い。日本語母国語の会員が7割を占め、中国語母国語の会員は3割となっている。日頃の活動については、新しい会なので新人が多いこともあり、少人数組織の利点を生かした会員間のネットワークを構築し、ツアー中も新人からの相談に応じられる体制作り力を入れている。日頃の活動に関わる課題については、会員数が少ないこともあり、採算性が取れるようなことをベースにした研修がなかなかできない状況にある。

現行の通訳案内士制度に対する意見については、法的な問題点、通訳案内士試験についての問題点、海外での試験実施についての問題点、無資格ガイドについての問題点、チェック機能についての問題点の5つについてあげさせてもらいたい。まず、通訳案内士法の問題点については、法治国家日本として60年以上前に制定されたこの法律は、私の知る限りでは通訳案内士試験に出題されたことがない。無資格ガイドが大きな問題になっているが、1回も罰則が適用された事がないと聞いている。このような状況が続けば、法律の重要性が認識されず、無視されることになりかねない。また、無資格ガイドの横行も無法状態で放置されるに等しい。このような法改正が必要だと考える。通訳案内士試験には少なくとも通訳案内士法に関する問題が出されるべきである。また、罰則が適用されないということは、現行犯でないと摘発されないということもあり、法を改正する際には罰則しやすいよう改めるべき。似たような法律だと、例えば道路交通法や入国管理法などのように現行犯でなくても取締りできるようにしてほしい。次に通訳案内士試験に関する問題点としては、ツアーの現場では、外

国語能力と日本の魅力を説明する能力と同様またはそれ以上にツアーを円滑に進めるためのいわゆる旅程管理能力が必要となってくる。新人が仕事に定着しない、雇ってもらえない理由の一つに、添乗能力がない人が試験に合格しているためだと考える。それを改善するため、旅程管理に関する問題を試験に出題する、もしくは、試験合格後に旅程管理の研修を義務付ける等の処置が必要である。3番目に通訳案内士試験を海外で試験を行うことの問題点については、海外で試験が行えるようになったのは2006年度からと記憶しているが、2007年度の中国語試験では、中国語合格者324名のうち、台湾では81名、北京では5名、合計86名の合格者が出ており、全体の3割を占めている状況にある。私共のヒアリング調査では、台湾の80名は今まで無資格ガイドとして案内してきた添乗員が資格を取得したということで、都道府県知事にほとんど登録しないまま、堂々とガイドをしている。外国人が日本で通訳案内士の資格を持って、登録せずに仕事をするというのが、外国人に日本での就労の道を開いている。税金も日本政府から徴収されない。結果的に日本で一生懸命勉強し資格を得ている人が、たまたま添乗員の経験がないために仕事を奪われている。そのようなこともあり、先程JFGの山田さんからも問題提起がなされているように、海外での通訳案内士試験実施をやめてほしい。

4番目に、無資格ガイド横行の問題についてだが、過去に国交省またはJGAなどの団体で行われた調査では、少なくとも中国語ツアーの現場で働くガイドの9割以上がいわゆる無資格ガイドである。しかもこれが広がり、元々、台湾、香港のツアーコンが、台湾、香港にとどまらず、中国大陸からのツアーにも手を出している。最近では、一部中国系の旅行会社が日本に事務所を構え、ツアーコンを日本に駐在させ、日本の通訳ガイドを雇わずに中国から来る添乗員と日本側の通訳ガイドを兼ねたような仕事をさせているというケースもある。このようなことは、日本の国益、イメージを損なうだけでなく、旅行会社の過当競争または、商習慣や生活習慣の違いからホテル業者、バスなどの運輸業者、飲食関連業者、場合によっては日本人の国内旅行者、地域住民にも多大な迷惑を掛けるケース、摩擦・トラブルを引き起こしている事がある。現場でもそのような状況を目撃している。状況は、例えば、日本が国益・イメージを損なうということについては、外国からツアーに乗り込んでくるスルーガイドや、留学生や家庭主婦がツアーにでているアルバイトガイドという二つの構成になっているが、彼らは日本政府の許認可、いわゆる資格を持っておらず、民間外交官としての誇りも責任感も持っていない。ただし、お金がほしいためにたくましく一時的利益を追求するようなことを目的としており、日本に対する理解が不十分、または誤解したままの内容を外国人に伝え、結果的に日本に対するイメージを損なうことになる。また、外国人旅行者にとっては、日本で留学生またはスルーガイドにだまされる、という結果になる。例をあげると、学生の修学旅行の列と会うと、日本ではまだ軍事訓練をやっている、という説明をしている。日本が平和国家であるということが外国から来ているお客さんには分からない。日本の学生が修学旅行で制服を着て歩いていると、軍事訓練をやっているといわれると、日本はまだ軍事国家の国だというイメージがうえつけられる。また、日本と中国の歴史的な問題もあり、日本人は中国人の子孫であるや、日本人は倭寇の子孫であるといった、日本人にとっても私にとっても耳の痛いことを平気で言われる。また、無資格ガイドの横行は、法を遵守する必要性がないということで、法治国家である日本の不利益にもつながる。税金徴収ができないことや、有資格者の就業が難しい状況になっている。有資格ガイドの訪日旅行者に対する比率だが、英語ではガイドの一人に対して外国人年間200人になっているが、中国語はガイド一人に対して2,000人となっている。それは今の状況であるが、今だと中国からの訪日旅行者数は94万人、神谷次長が先日もある会合でおっしゃられたように、2020年の中国からの旅行者数は600万人になることが予想される。

したがって、現在、中国語のガイドで登録しているガイドは1,200人だが、各団体に登録しているのは300人しかいない。JGA、JFG、HIGAなど知っている団体に所属しているガイドを合わせても300人いかない。しかも300人全員が仕事をしているわけではないのが実情である。私共が先日実施した緊急会員アンケートでは、CGOの会員の約1割である6、7名が専業で仕事をしているが、観光庁の設立や本日の懇談会の期待もこめ、将来的には4割が無資格ガイドの取締りによって仕事の機会が得られると期待している。特に将来的には、兼業も含めて約9割がガイドの仕事に意欲的である。

無資格ガイドの問題が容認されていることで、旅行会社の過当競争に拍車をかけることになる。現に、先程申し上げたように、中国系の一部の旅行会社は日本で事務所をつくり、また、日本にある華僑系のランドオペレーターたちが、日当が安い、車内販売をしてくれるということで無資格ガイドを雇用している。これが、将来的には中国の旅行会社が600万人の旅行者を迎える状況になり、もっと日本に事務所を作り、向こうからもっと安いツアーコンを日本に派遣すると、日本の旅行会社だけでなく、日本にある華僑系のランドオペレーターも潰れることになりかねない。

3番目に、日本に対する無責任な説明をすることによって、ホテル業界や飲食業界にも迷惑を掛けているのが現状である。例えば、ホテルだと客室の備品を持ち帰ったりする事がある。それは、ガイドから持って帰らないと損すると案内されているため、持って帰るという状況になっている。また、中国の食の違いもある。日本で物を食べると、豆板醤や酒を持ち込む。それを止めると「日本人は差別をする」などと騒ぐ、などのトラブルもよく見受けられる。日本に入ってくる観光客は、基本的には日本の事情を説明すると、遵守してくれるのだが、そうでない場合に、場合によっては地域の方々にも迷惑を掛けることになる。例えば、温泉に入るときに、浴槽にタオルを入れないやシャワーを浴びてから入る、ということは無資格の添乗員では説明せず、他の日本人客が注意すると喧嘩になることがある。ホテルの方が中に入って確認できることもあれば、確認できないこともある。また、日本旅館ではないのにホテルの中を浴衣で歩き回るなど、お客さんが問題なのではなく、事前に注意が必要なおことをもっと通訳ガイドとして、責任ある説明が必要である。そうでなければ、「住んでよし、訪れてよしの国づくり」には程遠い状況が生まれてくる。もうひとつ、中国側からのツアーで有資格のツアーガイドを使っているか正しくチェックすることが、先程配布した、帰国報告書からもできるはずである。今来ている94万人の中国人旅行者のうち、半分くらいは団体観光旅行で日本に来ている。出国する際に必ず出国報告書を提出するはずだが、「日本側担当添乗員所属・氏名」としか書かれておらず、「添乗員」とあると海外の旅行会社は「ガイド」とは思わない。現に、ガイドでないとツアーをできないはずである。そこで、「添乗員」とあるのを「ガイド」に改めてもらい、所属や氏名は平気で人の名前を使ったり、自分の名前でもサインだけして誰の名前か分からない状態にしたりすることがある。チェックするためには、登録番号を記載するようしたり、氏名を印字するなどし、それを国交省に提出した際には、国交省が関係都道府県から名前や登録番号を照らし合わせることは可能であるので、チェック機能を設ければ、防ぐことは可能であると思う。水嶋課長は後で議論すると言ったが、今できることはすぐにでもしてほしい。

(川島課長補佐)

続いて韓国語通訳案内士会の金さんをお願いしたい。

(全日本韓国語通訳案内士会 福島副代表)

全日本韓国語通訳案内士会 (KGO) 副幹事の福島です。本日は代表の金に代わってご報告したい。今日配った資料は若干分厚いが、表からめくって2枚の紙だけを使って15分強で簡単に説明したい。それ以外の3枚目以降は一言だけ後程言及するが、皆様に我々を取り巻くショッキングな現状として、韓国語を日本語に訳したのでごこちない表現もあるが、直接目を通してもらいたい。

今発表されたCGOに続いて、私共は2番目の言語限定の国交省届出団体の組織である。今年3月6日に届出し、まだ半年強の最も新しい団体である。会員数は当初11名でスタートし、現在20名、そのうち専業で従事しているのは4名、従事不可能としているのが2名、その他14名は兼業を希望している。地域の分布は、東京・関東に10名、関西に9名、九州に1名である。資料に書いてはいないが、男女比率は男性6名、女性14名、母国語比率に関しては、日本語母国語者が6名、韓国語母国語者が14名である。

設立経緯は、当初、JGAの研修に参加した今年度合格者6名と関西の中堅ガイド5名が連絡を取り合い、合流し設立したものである。新人研修、旅行社等への営業活動を通じて、韓国語ガイドを取り巻く環境がおかしいとすぐに感じ、これはひとりずつで活動するのは困難だと感じ、即決断に至った次第である。私共が掲げている目標は、おかしいと感じたことをただおかしいとか仕事がないとか言うだけではなく、どうなっているのかを少しでも定量的に分析し、それを基に今後の私共の行くべき道を探っていくということが本当のところの問題である。この韓国人ツアーを取り巻く特異な状況を私共の力で改善できる部分、ガイドとしてできることは限られているが、何かできることはないか、そしてそのことで今言われている諸問題の根源である韓国語ガイドを取り巻く状況を少しでも改善することによって、全体のガイド制度の充実を図ればよい。そこで、他団体の協力も頂ければという期待も持ってスタートさせている。

2番目に日常活動についてだが、現在20名のうち、実稼動人数は4名である。仕事が少ないので4名で十分だが、この4名がまず、先頭を切って、切り込み隊長として、何がどうなっているのかを見るためには、まずつべこべ言わずに仕事をやる、ということで何が何でも仕事を取る。ブルドーザ一的にこの半年間仕事をやってきた。諸先輩たちを前に、半年の若造がということで恐縮だが、その何倍も少しでも1日でも早く追いつけるように、また、自分たちの業界の状況を市場調査するという意味合いも含め、市場調査と徹底的な求職活動をしているという素朴な報告である。また、後ほど説明するが、韓国側から発表されている諸資料も鑑み、精一杯私共が割り出した、現在できうる最も実現可能性の高い数値を報告したい。

次に研修活動については、2名を除く18名を中心に関東と関西を中心に主たる観光地での現地調査を行い、スキルアップを図っている。また、4人の実務経験者が現場で知りえた情報を会員と情報共有し、常に私共の今後の展開の材料としていくということで情報交換を継続的に行っている。

3番目は、このような状況の中で、今後できることは何なのか、無資格ガイドやスルーガイドにはできない自分たちだけができることは何なのか、ということも視野に入れて考えることも日常活動内容の一つである。

次に活動の中での問題点であるが、今多少言及したが、韓国語ガイドを取り巻く状況は無資格者、スルーガイド、白タクガイドのトリプルショックに完全に制圧されたゆがんだ市場である。スルーガイドは、先程CGOからも説明があったが、現地からついてくるガイドである。これは3分の2程が無資格ガイドであろうと推定している。3分の1は試験には合格しているが、日本での登録証の交

付を受けていないガイドと推測している。ただしこの部分については、昨年、一昨年とソウル会場で150名前後の合格者が出ているので、順次、無資格者が有資格者に置き換わっている状況である。2つ目に、このような不透明な状況の中で、現業を放棄してこのガイド業務に専念できる人材は、非常に限られている。あまりにも危険で、この業界に入ることができない方たちが多いというのが現実である。実は先輩たちの姿を追い探していたが、JGAやJFGに加盟している一部ガイドを除いてはほとんど会う事ができなかった。また、現業の方に話を伺っても、とても食べていける状況ではない、やめておけとの言葉を頂くのみだった。また多くの先輩ガイドたちがこの業界を去っていった。高齢化し、戻ってくる可能性もなかりと、日系旅行会社も合法ガイドの手配に苦勞している。このような中で、来年度の新人合格者をどのような形で受けるのか、あるいは受けられないのか、というのもKGOの大きな問題である。

4つ目に通訳案内士制度に関する見解だが、たかが韓国語ガイド、されども韓国語ガイドだと、今日このような場でマイクを持たせてもらうのは大変恐縮だが、この業界が抱えているあらゆる問題の全てが凝縮された業界であると悲しいながらそういう風に申し上げたいと思う。また、韓国には日本の情報があふれている。彼らの日本観光に対する期待は非常に高いものがあり、いかに我が国が韓国のお客様方に質の高い日本観光を経験させてあげられるか、これは最も来日観光客の数が多く韓国人の数をどうしていくかということが一つの大きな試金石になると言っても過言ではないと認識している。

次に、日本を訪問する外国人835万人のちょうど3分の1にあたる約260万人弱が韓国からの旅行者である。しかし、なぜ韓国語ガイドがないのか。あるいは、この20名の韓国語ガイドになぜ仕事がないのか。非常に不思議だが、それにはからくりがある。まず、260万人の中で、本当にガイドを必要とする日本訪問者は何人いるのか。非常に苦勞したが、いくつかの資料を基に割り出してみた。結論から言うと、おそらく127万人強に該当する。濃い部分はパッケージツアーでお越しになった韓国人、薄い部分は個人旅行もしくは出張、その他。韓国人は色々な目的で日本に来る。したがって半分以上は個人的な目的で日本に来るので必ずしもガイドが必要ではない。次に、ガイドが必要な部分を拡大して分析してみると、下の棒グラフのみ見てもらうと、濃い部分は韓国系の旅行会社が主催し、現地のランドオペレーターを介しすべて手配するパッケージツアーである。その部分は、ほとんどがスルーガイドと言って、現地からガイドがついてくる形をとっている。この中の右側のやや色が違う部分は、中小のパッケージツアーである。この部分は日本にいる留学生がワゴン車を共有し、いわゆる白タクガイドをしている。非常に見にくいだが、大型パッケージ部分がお客様数88万人、中小のパッケージが26万人に該当する。そして、薄い部分の13万人に該当するところだけが日本の旅行会社が主催する主にインセンティブなどの旅行である。結論から言うと、①これまで、ほぼ全てを無資格ガイドか、白タクガイドが案内していたと言っても間違いではない。②過去に日本側の合法ガイドのほとんどが既にあきらめてこの業界を去っている。これが、現地にガイドがないと言われている所以である。③ソウル会場での合格者が増加し、今後スルーガイドの無資格者が少しずつ有資格者になってくるプロセスであるということが現実である。④私共、日本の合法ガイドが職を求めることを現在許されている範囲は上の棒グラフの薄い部分の13万人の所と、右側の26万人の所のほんの一部である。どんなに逆立ちしてもこの部分だけである。

次のページに移り、中国語圏のガイドと共通するが、近隣国であるが故の欧米言語にはない特殊な事情がある。一番上の記述である。次に私共、今日の会議で無資格者、スルーガイドの横行と言うこ

とをどうこうと訴えるつもりはないが、非常に心配なのが観光旅行の質の問題である。ストーカーではないが彼らの仕事振りを見た事が何度もある。無資格ガイドと一緒に仕事をしたこともある。そして、無資格ガイドと一緒にバスに乗った子供たちと話したこともある。そこでどういうことが行われているか。そして、後ろの方に韓国のテレビ局が取り上げたスルーガイドのガイド方式がどういうものか、という記事もつけている。一言で言うと、全員が悪いわけではないが、彼らはサービスではなく、旅行社の忠実な集金係である。大きな棒を持って、右、左と言って帰って来いと怒鳴る。これは、旅行社にとっては脱落者もスケジュールの遅延も無く良いガイドであるが、お客様たちが一体どういうことを感じ、日本旅行に何を感じて帰って行くのか。再び日本に来たいと喜んで帰っていく人はほとんどいない。このような抽象的な話で恐縮だが、要は、知識もないスルーガイドがやることは、旅行会社の効率のいい集金係である。集金やお土産店に連れて行ってどうこうという裏の話はこの場でするようなことではないが、納税義務のない現地のスルーガイドが、韓国人を連れてきて、日本のコリアンタウンの食堂や韓国人のお土産店に連れ歩き、ディズニーランドに連れて行き帰る。治外法権がそのまま日本を一周して帰るという非常にゆがんだ状況である。この状況は、一生懸命、誠意のあるガイド活動をしようとしている我々からすると 180 度違うスタイルである。

最後に、一つだけ明るい話だが、先程少し申し上げたが、韓国人の日本に向ける目は熱い。ただの旅行では満足できない。2回、3回、10回と来る人たちでガイドを求めている人がたくさんいる。近いということ、そして情報があふれている。そういう意味では、興味を持った層にこそ、我々が国をあげて、心のこもった深いガイド活動をする必要があるのではないか。それが、他の言語のガイドと手を携えながら切磋琢磨できる一つの糸口になるのではないか。韓国語のガイド、ツアーのあり方は、今後の一つの大きな大前提、ヒントになるのではないかと考えている。また、私共 KGO では、このような多様な要望に対しどういった独特なサービスができるかということを実際に考え、スキルアップをすべく、2009年度は全力を挙げて取り組もうという所存である。

現地ソウル会場での試験が行われる限りは、現在のスルーガイドの無資格者が有資格者にリプレースされるということに過ぎず、日本現地でガイドが足りないという言葉だけで日本側の合格者が増え、毎年このような悲鳴に近い要望が観光庁に寄せられるだけで、混乱を招くだけだろうと非常に申し上げ難いが、そう考えざるをえない。逆にそれなりに質を維持された日本居住者の全種のガイドを重んじるのであれば、ソウル会場での試験のあり方というのは別の次元で議論されるべきである。そういう時期に来ているのではなかろうか。

(川島課長補佐)

それではこれからの時間は意見交換の時間としたい。先程も申し上げたが、プレゼンテーションをしてくださった方に対する質疑、意見等あったら、マイクを持っていくので、お名前を言って発言をお願いしたい。

(首都圏 SGG クラブ 大久保会長)

今日は極めて興味深く皆様のプレゼンテーションを聞いた。いい勉強をさせてもらった。1点だけ質問したいが、プロの方々がガイドをしている場合のお客さんはもっぱらツアーガイドというところに分類される方なのか、あるいはツアーで来られる方ではない個人観光客に対しても仕事をしているのか。差し支えなければ教えてほしい。

(全日本通訳案内士連盟 山田代表理事)

一応、私の知る限りでは、旅行会社を通してしている場合やホテルからの依頼の場合は、直接道を歩いている観光客が来ることは少ないが、個人客はいる。個人客でも日本の中を1週間や10日動くツアーはあるが、お客様自体はグループではないというケースはある。いわんとしていることは、本当に一人でできている方から仕事を取ることはない。

(日本観光通訳協会 萩村理事)

今の山田さんの意見に補足すると、当協会では、先程プレゼンテーションにもあったように、検索システムがあり、通訳ガイドがインターネット上で登録し、各言語で自分の自己紹介をしている。そうすると、エージェントやホテルを通さずに地球の裏側にいるお客様から直接注文が入ってきている。もうひとつ、当協会ではウォーキングツアーというサイトを作っている。ウォーキングツアーは外国語で表示しているので、例えば日本にきて数日経つお客様から直接注文が入ったり、日本に来る前に母国から直接お問い合わせが入ったりする場合もある。

(通訳ガイド&コミュニケーション・スキル研究会 松岡副理事長)

最近の動きだが、特に京都や奈良で、駅や人々が集まるようなところで実際に通訳案内士が立って、そこでお客様を現地で募集し、ウォーキングツアーにご案内するという通訳ガイド個人個人が自分の行き場所を作って営業活動をしている例も聞いている。

(首都圏 SGG クラブ 大久保会長)

ありがとうございました。このような質問をさせていただいた主旨は、我々はボランティアガイドとして無料でご案内している立場なので、基本的にはプロの領域は侵さないと会則に決めている。しかし、実態としてツアーガイド付き、あるいは団体客は主に旅行会社やプロの方がアテンドして案内している。結果として、そういうお客様は主として我々が対象とすべきお客様ではないと了解し、もっぱら案内所に直接訪ねて来るお客様、あるいは公の団体からプロにわざわざ案内してもらわなくても、一般的にその国の言葉と話せばいいという個々の依頼に限って普通はやっている。今日の質問も、主にプロの方がやっている領域は基本的には間に旅行会社が入る、あるいは団体としてのお客様が多いのかと今まで思っていたのでこの場で確認させてもらいたかった。

(川島課長補佐)

ありがとうございました。他に意見・質問はないか。

(沖縄通訳案内士会 上田会長)

私たちの会は、中国と韓国の団体から話があったので、参考までに沖縄県の中国語や韓国語のガイドの状況と、地域限定通訳案内士制度が始まって2年目になるが、その方たちの状況についてお伝えしたい。

我々の状況としては、年間約20万人程外国人客が来ており、クルーズを含めて確実に外国人が増えている。そのうち約6、7割が地理的、歴史的状況から台湾からのクルーズや団体が占めている。

それに対し、通訳案内士の状況はどうかというと、我々の通訳案内士会では、会員はまだ 27 名しかおらず、常時やっているのは英語の 3 名ほどしかいない。中国語に関しては 4 名、韓国語は 3 名だが、中国語は全国版のガイドが 2 名で、韓国語は限定の方のみである。今回の懇談会の主旨でもある通訳案内士の望むべき姿だが、その前に、状況としては、今話したように圧倒的に無風状態だった中国語ガイドが、これまではスルーガイドや在住の台湾出身者、留学生や妻や夫として沖縄に住んでいる方たちがやっていた。ところが、1 年前に地域限定試験が始まり、これまで全く通訳ガイドの職業自体が頭がない、観光関係の方さえ頭がない状況だったが、我々の会も含めて PR や周知を進め、認知度を高める活動をし、当然マスコミにも取り上げられ、資格に対する意識が高まってきた。今まで無資格の方たちを雇用していた地元の旅行会社がコンプライアンスの上でまともに無免許の方を雇用するわけにはいなくなり、一部民族系を除いて、無資格者が徐々に排除されている。しかし現実としては 10 数万人の旅行者を 2、3 人で対応できるはずも無いので、地域限定ガイドの数の増加が求められている。沖縄の場合は在住の韓国や中国の方たちが積極的に、これまで全国版の試験を受けなかったが、地域限定で敷居が低くなったので、しっかりと講座などを受け、勉強し免許を取る方向になってきている。地域限定ガイドと全国版ガイドが協力して自前で、まだまだ不十分だが、研修をやったり、PR をしたりしている。全国版ガイドと地域限定ガイドが協力し合いながら地元在住の外国の方たちと徐々に空白を埋めてきている現状がある。依然として石垣などでは免許取得者がいないので、自己流で無資格者がやっている状況は変わっていないが、少しずつ沖縄では地域限定ガイドの効果がでてきている。地域限定を足がかりに全国版の試験も取ってもらいたいと指導をしていきたいと考えている。

(関西通訳・ガイド協会 虎谷会長)

私共の会はほとんどが英語資格者で動いている。先程来、通訳案内士のあり方に関する懇談会、ということで、基本的には以前調べたが、835 万人という海外からの旅行者に対し 3 分の 2 が東南アジアからであるということに驚いた。3 分の 1 が欧米豪だということになると、ほとんどの団体の場合、英語の資格取得者が多いが、逆に 3 分の 2 が東南アジアだとすると、施策上も色々考えなければならない。ソウル、香港、北京、台北で試験を実施するということは、安直にとりあえずは手短にそのへんでガイドを増やせば急増する旅行者に対応できるのではないかという国の施策なのかと思いたくなる。こういった状況の中で、2020 年に 2,000 万人にするというのが、観光庁は 2,000 万人の内訳はどの国からと想定しているのか。そして、それに対してどう対応するのか、おそらく国として考えをお持ちであろうが、我々があまり考えていないのではないか。そういうことからすると、私は実は通訳案内士ではないので、別の観点から発言して他の団体からお叱りを受けるかもしれないが、能力がある、語学力がある、あるいは、日本の国について歴史、地理、土地について知識があれば海外の方であれ日本の方であれいいような気がする。各地で試験をするにしても、先程、中国語の団体の方も韓国語の団体の方もおっしゃっていたが、水際で海外からスルーガイドが来るのをチェックするのは極めて簡単ではないか。国内での無資格はチェックしづらいが、韓国、中国からツアーで来る人たちのチェックは、その団体に届出させればいいので、人数によって何名の通訳案内士がいるとすれば簡単にチェックできるのではないか。質を高めようと思えば、そういうことは簡単にできるのではないかと考える。以前神村さんに聞いたが、通訳案内士について国家予算 500 万しかないと聞いている。500 万で一体国は通訳案内士の業界をどうしようとしているのか。重ねて私が問題提起して恐

縮だが、この辺について、むしろ観光庁、国土交通省が我々団体に対してどのようなお考えをお持ちなのか、今日でなくて結構なので、どのような方針で施策されているのかお聞きしたい。通訳案内士の問題点についてはほとんど各団体から提起されているように思う。いくつか集約できると思う。通訳案内士がいかにも無資格を問題にしても、それを発注する側の旅行業界と相携えないとこの問題は解決しない。その辺の業界の皆さんとどうしていくのか、それについては費用の問題で安価なところに発注しているという現実もあるので、それをどうしていくのか具体的に考えていかなければ、この問題はなかなか解決しない。

(川島課長補佐)

ありがとうございました。他にご意見はあるか。

(九州通訳・ガイド協会 柴田事務局長)

今回はプレゼンの機会が得られなかったのでまとめて資料は作ってきていないが、地域限定のガイド団体ということで、地域に限定する問題点等もあるのだが、まず、今日はこのような集まりをされる目的が「通訳案内士のあり方について」ということであまりに漠然としている。まず何が問題なのかということを知りたいと思い、皆様の意見を聞きたく参った。私共は九州7県と山口を含む8県、ガイド協会としての会員は200名ほどだが、会員以外の登録者で言語も8ヶ国語おり500名ほどの大きな団体である。1997年に発足し、現在10年がたった。言語によって問題がそれぞれ異なる。英語の問題、それから韓国語、中国語の問題がそれぞれ少しずつ微妙に違う。ガイド数が足りないというのは、確かに足りない。韓国語ガイドの問題、無資格ガイドの問題、そして料金の問題、旅行社のアサインの問題などあまりに膨大でここでまとめて話すことが出来ない。

九州は、やはり韓国や中国が近いので、韓国語、中国語のツアーが多い。また、ここ2年くらいで大宰府九国博(九州国立博物館)では韓国語しか聞こえないのにほとんどガイドの依頼がなかった。問い合わせはあるが、正規の値段を伝えるとまず仕事の発注はない。この2年間、ほとんどガイド業務はしておらず、通訳も減った。中国語に関しては、長崎、鹿児島に来ていたクルーズが、今年福岡に来て、800人、1,000人と何度かに分けてまとめて訪日した。初めて福岡に中国人のお客様をたくさんお迎えた。そこで、20台、30台のバスが出るのだが、ガイドを用意できるかと言ったら、用意できなかった。中国語のガイド数が正規の会員の者でも10数名程度である。結局、旅行会社から提案いただいたのが、英語のガイド資格を持った者を添乗員として乗せるもので、20名ほど英語のガイドを用意した。そして、もちろん対応は中国語になるので、英語のガイドは対応できない。そこで、中国人の留学生や福岡在住の中国人を通訳として乗せ、私共が請負ったのは添乗業務だけだった。これが4月から5月にかけて5、6回あった。しかし、その後、ぴたっとアサインが無くなった。ところが、随時福岡には船が入っている。9月、10月と船は入っていると聞いているが、一切仕事の依頼は無かった。したがって、中国語や韓国語に関して、英語に関してもそれぞれ色々な問題があるが、12月から1月にかけても皆様からの報告があるようなので、それを聞いて私共は対策を考えていきたい。

(全日本韓国語通訳案内士会 金代表)

先程、色々な問題点について話されたが、実際に仕事をする中で、いつも通訳案内士の存在感が薄

いということに気付いた。通訳案内士という職業があるにもかかわらず、旅行会社やホテルの方から「添乗員」という呼び名で呼ばれる。特に、国から招聘する事業においても我々を添乗員という呼び名で呼ぶ。我々は日本を知らなければ、日本を紹介することは出来ないのだが、地方に行くと、観光案内パンフレットなどはまずガイドに渡さないと分からないのに、お客様にだけ渡し、我々には渡してくれない。そこで、通訳ガイドという名称をしっかりと使っていただき、啓蒙活動をお願いしたい。参考資料等をまず、ガイドのことを考え、渡してほしい。もうひとつ、スキルアップを図るためには、研修会に参加するが、仕事よりも研修ばかり参加すると、金銭的にも圧迫されることが多い。もしこれから本気で優秀なガイドを育てるつもりなら、国が予算を取って、団体に予算を配布してもらえれば、これからよりすばらしい日本を紹介できるのではないかと提案する次第である。

(川島課長補佐)

他に意見はあるか。

(アセアンインバウンド観光振興会 石井)

来月は旅行業界としてプレゼンテーションを予定している。今回、通訳ガイドを代表する諸団体の方々の話を聞いて、大変悲痛な叫びということで、我々も承った次第である。中国を今後の大きなマーケットだと考えながら次回プレゼンテーションをさせていただくつもりだが、通訳案内諸団体において、2点ほど伺いたい事がある。できれば、先程プレゼンターとして話された方に伺いたい。まず、現状、英語の通訳としての登録者数が7割をしめ、中国語については10%という比率に対し無資格者の取締りという問題があるが、英語圏に関しては、私の認識では無資格者に仕事をあらされる状況ではないと感じている。専業としての比率が低いということと、従事している方々の年収が300万円とある程度のボーダーラインが示されているが、それにしても15%未満である。本来、一般的に我々が日本で生活する場合では、年収がどれくらいあれば生活できるのか、また、専業でやっつけていけるのかという観点から考えると、各諸団体の皆様方もおそらく専業で仕事ができる業界にしていこうというのが一つの目的としてあり、それに対し各団体がどのような努力をされているのか。先程申し上げた言語比率の問題、そして取締りが今後国を通して色々と制定されていくと思うが、それがなしえたときに、これだけお客様の比率が高い中国語に対する中国語ガイド取得者の比率が低いということに対し、取締りを実行していくことによって、まかない切れるかどうかという問題が挙がってくると思う。したがって、1点目は、ガイドが専業としてやってくために各団体としては、今後どのように考えているのか。そして、各団体が苦慮され研修を行っているとのことだが、我々旅行業としては、具体的にどのような研修を行っているのか確認したい。この2点についてお伺いしたい。

(日本観光通訳協会 根岸事務局長)

2点の質問があったが、一つは、通訳案内士として専業でできるかどうか、それに対し協会ですべてしているか、ということだが、私自身も通訳案内士を若干やってきたり、旅行会社にいたりし、正直言って、新規で参入する通訳案内士の方が、専業で年報500万、600万稼ぐというのは大変なことだと思っている。添乗員に近いのだが、仮に日給を1万、2万もらっても、人間が働ける日数は限られている。そういう環境下で、新規で参入するならば、暫くは本業を持ちながら、休みを利用してウォーミングアップをしてください、とアドバイスしている。20代、30代ならば専業は勧めないと言

っている。次に2点目、アジアのマーケットの場合、私もアジアに10数年いて日本人のお客様を迎えていたが、日本人の昔の海外旅行の行動というのは団体だった。そうすると、発の旅行会社は価格競争で、それが間接的、直接的に受けの立場にもかかってくる。そうすると、アジアでは、10,000円かかるツアーフェアを場合によっては5,000円、あるいは無償で請負っていた。それと同じような事が今、アジアから来るお客様の旅行にも起こっている。一つの商習慣だと思う。今、日本人の旅行者も旅行慣れしてきており、クオリティーを求め、質の悪いツアーには実際乗らなくなってきた。実際に払った価格に見合った旅行を楽しむように、マーケットが成熟してきている。まだまだアジアのマーケットは成熟までは行かず、価格面等を訴求しているが、中国も韓国も徐々に海外旅行に慣れてきて、価格に見合った旅行を求めてくるであろう。そうするとアジア語圏のガイドはビジネスチャンスが増えると思う。これからFIT化する。FITで来る方は日本語が話せない。ある程度年配の方なら日本語を話せる方もいらっしゃるが、今の若い方で日本語を話す方はあまりいない。そうすると、その方がFITで行動する場合、通訳案内士が側にいなければなかなか楽しい旅行ができる状況にはならないと思う。アジアからのツアーも通訳案内士を使わないと言われていたが、もうしばらく頑張れば、近い将来必ず通訳案内士が世に求められる状況になってくるのではないかと自分自身の経験の中から感じている。したがって、専業としてどうかということ協会で求められても、現段階では体力も知恵もないのが現状である。ただ、資格を取った人は夢を持ってくる。特に、50代、60代のある程度サラリーマンとして活躍した方から、取った資格を活かせないと私も日々苦情を受ける。先程、プレゼンテーションの中でも言ったが、我々のウォーキングツアーや国交省が開発したガイド検索システム等を活用し、少しでもビジネスチャンスを増やすようにしたい。今後はまた、旅行業界の中でも、これまで我々のガイドフィーは1日30,000円、半日20,000円とガイドラインをしてきたが、一人の人が仮に半日の旅行をするのに1日20,000円も払わないだろう。したがって、私自身はこれからのガイド価格体系もマーケットに合った体系にしていけないとせつかく旅行会社が売ろうとするツアーを我々としては受けられないという状況になってくる。本来通訳案内士が案内しなければいけないお客様が、他の方が価格が折り合うまたはかからないからと流れる恐れがある。現実に我々は地方自治体からガイドの引き合いが来ることが多々あるが、結局半分くらいは受けられない。というのも、地方自治体も価格を抑えているので、少しでも安くしたいということで、残念ながら我々が提案する価格に応じられず、他に流れるケースもある。

(全日本通訳案内士連盟 山田代表理事)

第1の質問は、専業で生活するためにはどうしているか、ということか。フランス語の例をとると、昨年辺りからフランス語が非常に増えた。新人研修をする前の説明会で、フランス語のガイドが足りない、皆さんはこの業界に入るとすぐに仕事がある、エージェントが血眼になって探していると伝えられると、フランス語ガイドがたくさん入ってきた。仕事があると言えば人は集まってくる。仕事が増えないから皆が去っていく。口コミで、韓国語も中国語も無資格の人が仕事をしていると言っているのでも、入ってもだめだと受験者、合格者が知っている。しかし、仕事がある、ガイドが足りない、という声が旅行会社からくると、自然と合格者の数も増加する。中国語、韓国語の合格者が何百人といるが、なぜ定着しないかという、口コミのせいである。本当にエージェントが有資格ガイドを使う、我々のネットワークを使って中国語、韓国語のガイドが来年はブームで足りない、ということ発信すれば口コミで伝わると思う。したがって、ニワトリか卵かということを考え、まず、ガイドがこれ

だけいけば対応できるか、という質問だが、まず仕事がないのに答えられない。

次に、本業を持ちながら暫くウォーミングアップ、という今のJGAの発言だが、私共も新人研修会で、仕事を持っているのなら辞めない方が良い、厳しい、食べていけないと言うと詐欺だと言われた。そのようにかつて詐欺だと言われたので、説明会を先に開くことにしたのだが、今このように厳しいがそれでも資格を活かしガイドをしたいのならどうぞ、と言っている。民間外交官という夢を与えるようなキャッチフレーズで試験をすると、皆その気になっているので、現実を突きつけるとすぐがっかりし、詐欺だと怒る人もいる。正直に言う方が親切と思って現実を伝えている。そのように観光立国政策で訪日外客が835万人になったと新聞等で報告されていると、なぜ、ガイドに仕事がないかと単純に疑問に感じる。我々も新人研修会で仕事がない、厳しい現状を言っている。フランス語やロシア語になると、ロシア語は絶対値が少ないが、新人は合格して3月から仕事を始めている。フランス語が話せる人が少ないというのもあるが、本当に仕事があれば人は集まってくる。

また、働ける日数には限界がある。通訳ガイドは体を張っているもので、そんなに連続で休み無くツアーをやるとするのは、若くなければできないし気力もいる。また、訪問先が毎回違う。北海道から九州まで毎回スケジュールが違う。そのための下見や勉強も必要だし、洗濯したりもしなければならぬ。そういうことになると、そんなに人間働けるものではない。我々は毎年総会の前に組合員の個人情報アップデートしている。その中に、昨年何日ガイドをしたかという項目を作り書いてもらっている。そうすると、35日とか15日とか180日と書いている人もいる。それらの記録を取り、私共の組合員約700名のうちどの位の人が何日くらい働いているのかという統計を協同組合としては持っていないといけないと考え、2年前から始めた。平均して働いている人は150日くらいだが、150日以上働くと、体が疲れる。180日がマキシマムだと思う。私共通訳案内士の全てではないが、仕事がない人は、通訳や翻訳の人材派遣会社にも登録している。フリーという強みを活かし、ガイドが好きであれば、春と秋に集中してガイドを優先し、ガイドがなければ翻訳や通訳も細々ながら3本立てでやり、それで収入が年収500万、600万円になっている人がたくさんいる。したがって、ガイドだけというのは物理的に非常に大変である。

また、個人のお客様が半日2万円払えないからといって価格を下げる必要はない。お客様の懐具合を考えてこちらで料金設定をするというのは、親切かもしれないが、あらゆる品物を買うときにはお客様が料金を決めるのではない。お店の人が料金を決めるのである。したがって、個人客がお金を払えないからと安くすると、職業として成り立たない。我々はアルバイトでやっている学生ではない。職業として自立するためには、それなりの生活レベルが必要である。他の職業との対比において、どの位の収入が日本の平均収入かある程度のガイドラインというのが自ずとでてくる。1日11,000円や13,000円という金額は学生のアルバイトである。こんな仕事で職業とは呼ばれたくない。国土交通省、観光庁が我々の仕事を職業として考えているのであれば、安くしろ、価格サービスの多様化うたっているが、お客様の懐具合に合わせて安くするというのは難しい。もちろん東南アジアなどで料金の問題があると思うが、私の知るところによると、例えば韓国、中国からの外務省が高校生、中学生などを招聘している事業は、予算はたくさんあるが、人材派遣業がガイドには15,000円くらいしか払っていない。予算では、30,000円くらい最低払えるような時でも無資格を使う。そのような政府がらみの仕事も無資格や人材派遣が間に入ってマージンを取りガイドに払わない。それは間違っている。少なくとも日本政府である外務省が招聘するような事業は、全員が有資格ガイドでなければならないと思う。そこで、添乗員が旅程管理資格を持っているから良いというのは通訳案内士法違反で

ある。旅程管理資格を持っていて、添乗業務の基礎はあるかもしれないが、通訳案内士法が存在する限り、旅程管理資格があるから、というような考えで政府の事業を無資格ガイドが請負うのは反対である。

仕事があつて人が集まる。あなたたち何人仕事ができる人がいますか、という質問は聞き方が反対である。しかしながら問題がたくさんあり、確かに英語は 1980 年代頃まで無資格が多かったが、それは旅行会社の担当者がたまたま無資格をアサインしたという非常に小規模な違法行為だったが、現在の無資格ガイドは大規模でしかも国家がらみ、業界がらみの違法行為である。したがってそう簡単には解決できない。やはり観光庁や国の強い力が無い限り、また、法務省関係の力を借りない限り現状は打破できない。合格者はたくさんいる。JGA も新人研修が中国語だけでバス 1、2 台、それだけでも約 80 人いる。そういう人に全く仕事がないというのは理解できない。

(川島課長補佐)

そろそろ時間が来たので、これで意見交換は終了としたい。

5. 閉会挨拶

(水嶋課長)

今日は皆さんお忙しいところお集まりいただき議論に参加していただきありがとうございました。議論の中で国の政策方針の説明が不十分ではないかとの指摘があつたが、本日の資料でも私なりに要点をまとめてご説明させていただいたつもりだったが、説明が不足していたというのであればお詫び申し上げたい。本日は色々な方々からご議論いただき、新たなアプローチについてのご提起もあり、本日の議論の意義があつたと感じている。国としてやらなければいけない事ははっきりしているので、あとは実行だけだとの意見もあろうかと思うが、やはり立場が違ふと問題の見方が異なっている。あるいは、マーケットによって状況が異なっている。3 年前に法律を改正し新しい制度がスタートしているわけだが、丁寧に現状を見て行きたい。

本日のお集まりの方々から我々が今まで気付いていなかった新しい論点も出たと思っている。私共は 2020 年 2,000 万人という時代が本当にやってくるということで、その時の土台をどうするのか。現在、国が 1,000 万人、2,000 万人という数ばかりを問題にしているように受取られがちだが、それは、実際にこのように多くの方が日本に来られる時にどのように質の高い受入体制を準備しておくべきかということが私共の問題意識である。今日も観光庁の職員が参加しているが、私の隣には国際観光政策課から担当者が来ているが、これはまさに国のインバウンドがどうあるべきかという全体を考えているセクションである。また、観光産業課というところから担当者が来ているが、日本のインバウンドが全盛と言われる中で、日本のインバウンド産業がどうあるべきかということを考える部署の人間も本日の議論に参画させてもらっている。

色々な問題がある中で、どのように我々の受入体制のレベルをあげていって、まさに経済的にも社会的にもウィンウィンになるような方策はないだろうかと何とか力を合わせて模索したいというのが、この懇談会の主旨である。そういう意味では、おっしゃりたいことはざっくばらんに話していただき、立場が異なれば、当然議論の中で相容れない意見もあろうかと思うが、建設的な議論の場として、12 月、1 月まで継続していただければと思う。本日の議論で言い足りなかつたことがあれば、事務局にメールで提出してもらえば、次回にテーマとしてあげることも可能である。引き続きよろし

くお願いしたい。

(アセアンインバウンド観光振興会 乙供理事長)

最後に1つだけ答えて欲しい。ガイド団体からなぜ海外で試験を開始したのかという問題が出たが、それに対してポリシーを説明して欲しい。

(水嶋課長)

これは、8月の時点でも明確に申し上げたつもりだが、通訳案内士の法体系は、一定の能力を持っている人が、正しく言語別の通訳案内することをこの試験によって担保するというものである。その資格に国籍、居住地は全く問うていない。能力さえ担保されていれば、その方に通訳案内することを法律で認めている。その方が外国人であろうが、日本人であろうが、どこに住んでいようが問わないというのがこの法律である。したがって外国で試験を実施するのはこの基本的な考え方に何ら矛盾はしていない。その点は、私共が一貫して申し上げているところである。

この場は、議論が尽きないと思うが、時間の関係もあるので一旦閉めさせていただきたい。

(川島課長補佐)

【連絡事項】

次回の懇談会は12月という連絡をしたが、プレゼンする方々の都合を優先し、12月11日(木)14:00~17:00に開催したい。皆様のスケジュール調整をお願いしたい。

閉会