

通訳案内士制度の見直し方針について 最終取りまとめ

平成29年3月

通訳案内士制度のあり方に関する検討会

目 次

◎はじめに

1. 基本的な考え方

- (1) 新たな資格の位置づけ
- (2) 試験制度のあり方

2. 有資格者の質の維持・向上

- (1) 研修制度の導入
- (2) 有資格者の行為規制
- (3) 美術館、博物館等における優遇的な対応

3. 試験制度の見直し

- (1) 試験の免除基準の緩和
- (2) その他

4. 業務独占規制廃止後の非有資格者対策

5. 地域ガイド制度の取扱い

6. 登録情報の整備

7. 通訳案内士の各団体を代表する連合体の創設

◎おわりに

◎はじめに

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ところである。

一方、同制度は、創設以来 60 年以上が経過し、訪日外国人旅行者の増加及びニーズの多様化に伴い、様々な課題が指摘されるとともに、改善に対する期待も寄せられている。このため、平成 26 年 12 月から、「通訳案内士制度のあり方に関する検討会（以下、「本検討会」という。）」を立ち上げ、制度の見直しに関する検討を開始した。

現在、通訳案内士制度は、訪日外国人旅行者の急増に伴い、絶対数が不足していることに加え、大都市部への偏在、英語への偏りがあり、多様化するニーズに対応できていない状況にある。

政府は、平成 28 年 3 月、「明日の日本を支える観光ビジョン」を策定し、訪日外国人旅行者を 2020 年に 4,000 万人、2030 年に 6,000 万人へ増加させ、質の高い観光交流を加速させることを目標として打ち出した。その中では、全国津々浦々その土地ごとに、日常的に外国人旅行者をもてなし、我が国を舞台とした活発な異文化交流が育まれる、真に世界へ開かれた国を目指すこととされている。

また、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審議が行われ、「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」こととされ、「平成 28 年度中に法案提出」することとされた。

これらを踏まえ、本検討会において、今後の通訳案内士制度のあり方について精力的に検討を行った。その中で共有された方針は、外国人に対し、有償で、外国語による旅行に関する案内を行うことが独占的に認められている通訳案内士の業務を開放し、様々な主体が参画して多様なニーズに臨機応変かつ的確に対応できるようにし、観光先進国として質の高い観光交流を実現するために必要な環境を整備すべきであるということである。

具体的には、「通訳案内士」については、

- ・我が国の歴史や文化に関する正確な知識を有し、かつ、外国人旅行者に満足度の高い案内を行うことができる者として、憧れの職業となるよう位置づけを整理し直す

・現場感覚を取り入れた試験を課し、定期的な研修を義務付けるなどの見直しを行うべきであるとの意見が出され、意見の一致を得た。

本検討会の 17 回に及ぶ議論を踏まえ、本検討会としての制度設計の具体的な方針について、平成 28 年 10 月に中間取りまとめを行った。

この最終取りまとめは、中間取りまとめ後の進捗状況を確認し、今後、関係者がとるべき方向性等について最終的に取りまとめを行ったものである。今後、この最終取りまとめを基に、関係者がさらなる取り組みを進めることを求めるものである。

1. 基本的な考え方

(1) 新たな資格の位置づけ

(中間取りまとめを受けた対応と今後の方針)

現在、政府において、「通訳案内士法及び旅行業法の一部を改正する法律案」(以下、改正法案)の今通常国会への提出に向けた作業を進めている。

この改正法案においては、中間取りまとめの各論点について、以下の通り対応がなされるべきである。

- ① 通訳案内士の業務独占を廃止し、名称独占のみ存続する。これにより、これまでの通訳案内士以外の主体も参画して、多様なニーズに臨機応変かつ的確に対応できるようにする。
- ② 通訳案内士の名称を「全国通訳案内士」とし、それ以外の通訳案内を行う者との差別化を図る。
- ③ 試験科目については、「通訳案内の実務に関する項目」を追加する。
- ④ 全国通訳案内士に定期的な研修(3～5年に一回)を義務付ける。
- ⑤ 地域限定通訳案内士制度等の既存の特例については、通訳案内士法の中ですべて一本化し、その名称を「地域通訳案内士」とする。
- ⑥ 現在、通訳案内士として登録されている者は、一定の期間内に国が実施する研修を受けることにより、改正法案施行後の新たな制度における通訳案内士として登録したものとされる(改正法案附則により措置。詳細は省令で整備)。その後は、④の定期的な研修が義務付けられる。

上記の対応を踏まえ、現場感覚を取り入れた試験・研修の実施に向け、国は詳細な制度設計を進めるべきである。

名称独占の対象となる名称の範囲については、今後、外国語の名称を含め、明確化の作業を早急に進めるとともに、今回の制度改正を中心とした新たな通訳案内士制度については、観光庁からのプレス発表、旅行業者・バス事業者・宿泊事業者等の観光関連産業に従事する者に対する通知の発出のほか、(独)国際観光振興機構からの海外への情報発信などにより、国内外に広く周知を進めるべきである。

(2) 試験制度のあり方

(中間取りまとめを受けた対応と今後の方針)

改正法案において、試験科目に「1. 外国語、2. 日本地理、3. 日本歴史、4. 産業、経済、政治及び文化に関する一般常識」の現行4項目に加え、「通訳案内士の実務に関する項目」を追加することで、旅程の管理に関する基礎的な項目や外国人ごとの生活文化への対応、災害発生時等における適切な対応などについて、試験において問うように法律上明記すべきである。

その際、日本地理、日本歴史、一般常識、通訳案内士実務の各項目については、出題範囲をリスト化すること等によりできる限り明確にし、内容が重複しないよう留意するとともに、それぞれの科目の配点のバランスについても考慮するようにすべきである。

なお、今回の試験内容の見直しにより、全国通訳案内士が旅程管理に一定の役割を果たすことが明確となることを踏まえ、現在、旅行業に従事する者しか受講できないこととされている旅程管理主任者の研修制度についての見直しの可能性について、検討を行うべきである。

また、平成28年12月には、「通訳案内士試験のあり方に関する検討会」を立ち上げ、中間取りまとめの内容を踏まえ、現行法制下で実施される平成29年度試験についての見直しを行うとともに、それ以降の試験についても、平成29年3月以降に具体的な試験制度の見直しを行うこととなっており、中間取りまとめの検討結果を反映するよう引き続き検討を進めるべきである。

2. 有資格者の質の維持・向上

(1) 研修制度の導入

① 定期的な研修受講の義務付け

(中間取りまとめを受けた対応と今後の方針)

全国通訳案内士が定期的に受講する研修の具体的な内容については、

- ① 法定の研修として、緊急時の対応策等旅行者の安全確保や訪日外国人旅行に密接に関連する国の制度改正の内容など、国が全国通訳案内士に受講を義務付けるにふさわしい内容とすること
- ② 通訳案内士が受講する研修の期間については、明確に省令で定めること
- ③ 研修を行う機関は、現行の通訳案内士法の届出団体等全国通訳案内士に対して研修を行う能力を持った民間の機関とし、上記の内容を具体化した研修計画を策定、観光庁長官の登録を受けて行うこと
- ④ 個人の事情により休業したり、研修会場に行くことが困難であることも想定されることから、そのような事情においても研修の受講が可能となるよう、研修の実施方法の工夫を考慮すること
- ⑤ 登録研修機関が開催する研修について、その日時、場所等について関係者が十分に対象者に対し周知すること

などを基本的な方針とし、具体的な内容については、学識経験者、通訳案内士団体等をメンバーとする当該研修のあり方に関する検討を行う場を設置して検討を進めるべきである。

この際、地方における研修の充実を図る観点、また、受講者の負担軽減の観点からの対応策について、国において検討すべきである。

また、法定の研修以外に、全国通訳案内士の能力向上を目的として登録研修機関等が行う初任者研修をはじめとする各種研修について、国がガイドライン等でその受講を推奨するとともに、試験実施機関である国際観光振興機構などにおいても、試験合格者を対象として、その推奨する研修について積極的に情報提供を行っていくべきである。その際、試験の出題範囲の明確化の観点からも、主要な科目の研修テキストの作成に向けた検討を進めるべきである。

さらに、全国通訳案内士が研修を受講しない場合の国、都道府県の対応についても、明確化すべきである。具体的には、研修を受講しない者の現状把握等の手続を明確化す

るとともに、やむを得ない理由により研修の受講ができなかった場合、安易に登録の取消手続を行わないよう配慮するなど、ガイドラインで取消手続の詳細について明確に定めるとともに、その手続については、全国通訳案内士にしっかりと周知すべきである。

なお、現在の届出団体の地位については、通訳案内士の業務独占がなくなることに伴い、通訳案内士に対する研修を行う場合に義務付けされている届出も廃止されることとなるため、上記の登録を取らない限りは、法定の研修が行えなくなることを明確にすべきである。

(2) 有資格者の行為規制

(中間取りまとめを受けた対応と今後の方針)

改正法案において、現行の行為規制については引き続き存置すべきである。バッジ等の着用については、バッジのデザインの募集方法も含め、通訳案内士制度がより広く周知されるよう、引き続き中間取りまとめに基づき検討を進めていくべきである。

(3) 美術館、博物館等における優遇的な対応

(中間取りまとめを受けた対応と今後の方針)

中間取りまとめの後、各通訳案内士団体から観光庁に対し、通訳案内士が業務で美術館・博物館等に入場する場合の入場料の取り扱いについての現状調査の結果が示されたところであり、これを受け、観光庁が、各機関に対し要請を行う方向で、文部科学省等の関係省庁と調整を進めているところである。

今後も引き続き調整を進め、働きかけを行うとともに、数年に一度、優遇措置の状況について調査を行い、必要に応じ美術館・博物館等に対する働きかけを行っていくよう、取り組みを継続すべきである。

3. 試験制度の見直し

(1) 試験の免除基準の緩和

(中間取りまとめを受けた対応と今後の方針)

通訳案内士制度の見直しの趣旨を踏まえると、全国通訳案内士は、通訳案内業務を行う者の中でも国がその能力を認めた者となることも踏まえれば、本試験の合格の有効期間については、引き続き存置する一方で、他の資格制度による免除の有効期間について、本試験の合格の有効期間との公平性を確保する方向で設定すべきである。

具体的には、前述の「通訳案内士試験のあり方に関する検討会」において、平成29年3月以降に行われる制度改正後の試験制度の見直しの中で検討を進めるべきである。

(2) その他

① 言語面の偏在の是正

② 外国人材の活用

(中間取りまとめを受けた対応と今後の方針)

中間取りまとめの課題については、改正法案の施行後の対応として、前述の「通訳案内士試験のあり方に関する検討会」において、平成29年3月以降に行われる制度改

正後の試験制度の見直しの中で、具体的な内容についての検討を進めるべきである。

4. 業務独占規制廃止後の非有資格者対策

(中間取りまとめを受けた対応と今後の方針)

○ランドオペレーターに関する制度について

ランドオペレーターについては、旅行業法の中で、業務を行うに当たり「旅行サービス手配業（仮称）」として登録が義務付けされるようにすべきである。

その中で、

- ・登録を行うに当たって業務に関する関連法令等に関する研修を修了した管理者を営業所に置くこと、
- ・取引に当たり書面を交付すること、
- ・違法な行為を行う事業者の手配を禁止すること

等の義務付けや、それらを改善しない場合の業務改善命令の発出、登録の取消し等の処分についても措置されるべきである。

併せて、改正法案の施行に向けて、ランドオペレーターに対し、通訳ガイドを手配する際には全国通訳案内士をはじめとする有資格者の手配に配慮するようガイドライン等で指導すること、日本の旅行者が訪日外国人旅行者向けに造成するツアーのパンフレットやランドオペレーターが交付する書面には、有資格者のガイドの手配の有無を記載することも含め、上記の各項目について実施する方向で検討を進めるべきである。

○通訳案内士の資格を取らずに通訳案内業務を行う者に対する対応

改正法案の施行後は、通訳案内士の資格を取らずに有償で通訳案内業務を行うことができるようになる。

登録研修機関は、全国通訳案内士に対する法定研修のほか、通訳案内業務の質の向上に資する各種研修を行うこととなると想定されるが、その際、有資格者以外に対しても、相応の費用負担を前提として、研修を受講するよう、国が中心となって関係者が働きかけを行っていくべきである。

また、後述の全国通訳案内士の情報公開の作業に併せ、民間において、有資格者と無資格者との差を明示した上で、旅行者等と通訳案内を行う者とのマッチングがなされるような情報提供サービスが実現されるよう、関係者間での取組を進めていくべきである。

○外国人旅行者の苦情に対する対応

諸外国の外国人旅行者の苦情に対する各国政府の対応方法や組織等については、現在、観光庁において調査を進めているところである。現時点では、

- ・欧米の主要国においては、外国人旅行者が受けたトラブルの解決は民＝民間で行うべきものという考え方が強く、国が窓口になって調整するような取り組み自体がない（米国、フランス、ドイツ、イギリス、オーストラリアなど）
 - ・アジア諸国においては、外国人旅行者が受けたトラブルの解決に国が窓口を作っ
- て対応している例があるが（韓国、タイ、台湾、シンガポールなど）、各国とも観

光を所管する省庁の下に組織されている場合が多く、業務については、苦情受付や弁護士の紹介を中心に行っているなどが判明しているところである。

今後、さらに調査を進め、最終的に調査結果がまとまり次第公表するとともに、我が国における訪日外国人旅行者の苦情等への対応についての検討を関係省庁や関係機関とともに進めていくべきである。

5. 地域ガイド制度の取扱い

(中間取りまとめを受けた対応と今後の方針)

改正法案では、中間取りまとめの方針に沿って、各法令に基づく地域限定通訳案内士を一本化し、通訳案内士法の中に、改めて地域通訳案内士制度を整備することとすべきである。

この制度では、以下の内容を措置すべきである。

- ・地域通訳案内士を創設したい市町村又は都道府県が、国土交通大臣が定める指針に基づき研修計画を定め、観光庁がその内容について同意した後に、地域通訳案内士の育成を行うことができる。
- ・現在、すでに地域限定通訳案内士の登録を受けている者については、改正法案の施行後も、引き続き地域通訳案内士の登録を受けたこととなるよう経過措置を盛り込む。

また、この制度の運用に当たっては、全国通訳案内士との混同を避けるため、できる限り各地域において愛称等を付けるようにするとともに、地域通訳案内士の質の確保の観点から、各地方自治体が、登録研修機関や全国通訳案内士の知見・ノウハウを有効活用すること、運用の観点から、研修の修了時においては、しっかりとした効果測定等を行うこと、言語によっては、より広域な地域での効率的な実施も念頭に置くこと等を制度設計に反映させるべきである。

6. 登録情報の整備

(中間取りまとめを受けた対応と今後の方針)

全国通訳案内士の登録事務は、改正法案の施行後も引き続き都道府県で行われることとなっているが、現在、観光庁において、都道府県の登録事務が統一的に行われるべく、ガイドラインを整備して様式等を定め、都道府県登録事務のシステム化が行われるようにするとともに、登録された通訳案内士に対し、情報公開を行うためのデータベース化の作業を同時に進めている。

その作業の中では、各通訳案内士の現在の状況について把握するとともに、公開する情報の範囲等の意向も確認しているところであり、この作業を引き続き進めていくべきである。

7. 通訳案内士の各団体を代表する連合体の創設

(中間取りまとめを受けた対応と今後の方針)

改正法案により、現行の通訳案内士団体を中心に、登録研修機関の登録が進んでいくことが想定される場所であり、その機会をとらえて、中間取りまとめの方針に沿った関係者間での調整を進めていくべきである。

◎おわりに

上述の規制改革実施計画においては、通訳案内士法の改正、ランドオペレーターに関する規制の導入については、平成 28 年度中に法案を提出すると閣議決定されたところである。

この中間取りまとめを受けて、国は、改正法案を 3 月上旬に国会に提出すべく作業を進めるとともに、関係者が連携しつつ、試験の抜本的な見直しや研修内容の検討、美術館・博物館等の入場料減免の働きかけなどの取組も進められている。

本検討会における検討は、この時点でいったん終了とするが、上記の各項目については、関係者が協力してこの内容を実現するよう、しっかりと進捗をフォローするよう要請し、本検討会の最終的な取りまとめとする。