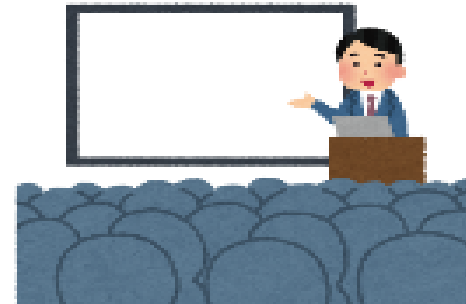


通訳ガイドの3つの危機を  
法務制度の改革という観点から克服を考えてみよう。

2024年1月9日

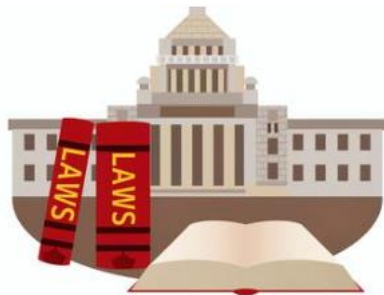


# 私が考える3つの危機の克服方法

これらの危機は、現行法制度上の不備・環境を改善し、

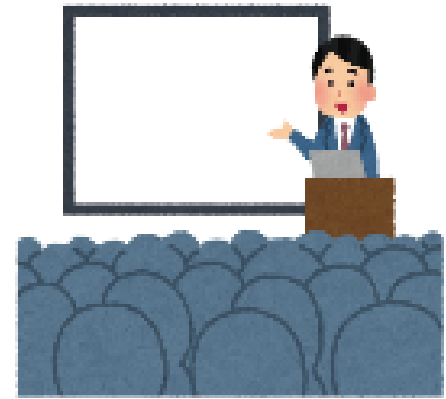
「外国が堪能な旅行会社の旅程管理主任者」制度を活用

すれば克服できるものと考えます。



## 【第1危機・・・通訳案内士の絶対的な不足】

- (1) AIやDXという新技術の中で観光ガイドの存在が薄れてきた
- (2) 合格者の減少と、観光ガイドに従事しない者が増加した
- (3) 「通訳案内士の仕事の中味」が全く分からない。社会の認知度も低い。
- (4) 個人事業主であると雇用の安定が得難い。



## 【第2危機・・・・・・・・通訳案内士の高齢化】

- (4) 魅力ある個人事業主としての観光ガイド職に就く若者が少ない


## 【第3危機・在日外国人ガイドに係る各種問題】

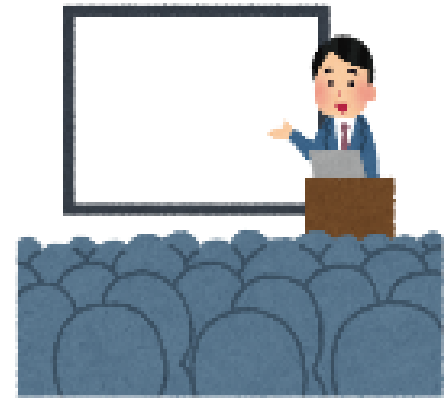
- (5) 業務独占の廃止で在日無資格ガイドの野放しと有資格者との間の不公平の発生



# 2024年1月9日 新春トークセッション「通訳ガイドの危機を考える」

## 【第1危機・・・通訳案内士の絶対的な不足】

- 
- (1) AIやDXという新技術の中で観光ガイドの存在が薄れてきたからか？
  - (2) 合格者の減少と、観光ガイドに従事しない者が増加した
  - (3) 「通訳案内士の仕事の中味」が全く分からない。社会の認知度も低い。
  - (4) 個人事業主であると雇用の安定が得難い。



## 【第2危機・・・・・・・・通訳案内士の高齢化】

- (5) 魅力ある個人事業主としての観光ガイド職に就く若者が少ない



## 【第3危機・在日外国人ガイドに係る各種問題】

- (6) 業務独占の廃止で在日無資格ガイドの野放しと有資格者との間の不公平の発生

## 克服方法

### 【3. 通訳案内士法】 ←

#### 第一章 総則

##### (目的)

第一条 この法律は、全国通訳案内士及び地域通訳案内士の制度を定め、その業務の適正な実施を確保することにより、外国人観光旅客に対する接遇の向上を図り、もつて国際観光の振興に寄与することを目的とする。

##### (業務)

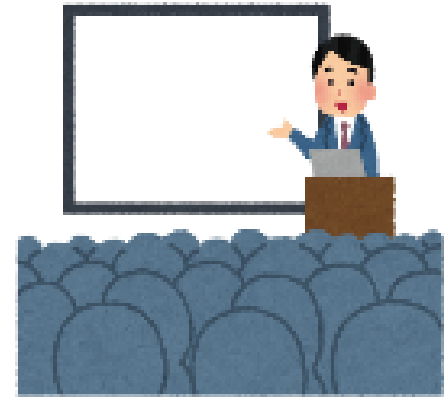
第二条 全国通訳案内士は、報酬を得て、通訳案内（外国人に付き添い、外国語を用いて、旅行に関する案内）をすることをいう。以下同じ。）を行うことを業とする。

2 地域通訳案内士は、その資格を得た第五十四条第二項第一号に規定する地域通訳案内士業務区域において、報酬を得て、通訳案内を行うことを業とする。

# 2024年1月9日 新春トークセッション「通訳ガイドの危機を考える」

## 【第1危機・・・通訳案内士の絶対的な不足】

- (1) AIやDXという新技術の中で観光ガイドの存在が薄れてきたからか？
- (2) 合格者の減少と、観光ガイドに従事しない者が増加した
- (3) 「通訳案内士の仕事の中味」が全く分からない。社会の認知度も低い。
- (4) 個人事業主であると雇用の安定が得難い。



## 【第2危機・・・・・・・・通訳案内士の高齢化】

- (5) 魅力ある個人事業主としての観光ガイド職に就く若者が少ない



## 【第3危機・在日外国人ガイドに係る各種問題】

- (6) 業務独占の廃止で在日無資格ガイドの野放しと有資格者との間の不公平の発生





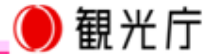
## 訪日外客数の変化と通訳案内士試験受験者・合格者数の減少化

訪日外客統計			通訳案内士試験			
年		訪日客数	受験者数	2次試験合格率	全合格者数	最終合格率
2015	平成 27 年	19,737,409	10,975	69.5%	2,119	19.3%
2016	平成 28 年	24,039,700	11,307	68.2%	2,404	21.3%
2017	平成 29 年	28,691,073	10,564	58.1%	1,649	15.6%
2018	平成 30 年	31,191,856	7,651	44.7%	753	9.8%
2019	平成 31 / 令和元年	31,882,049	7,224	44.2%	618	8.5%
2020	令和 2 年	4,115,828	5,078	48.0%	489	9.6%
2021	令和 3 年	245,862	3,834	44.4%	347	9.1%
2022	令和 4 年	3,832,110	3,472	48.1%	571	16.4%

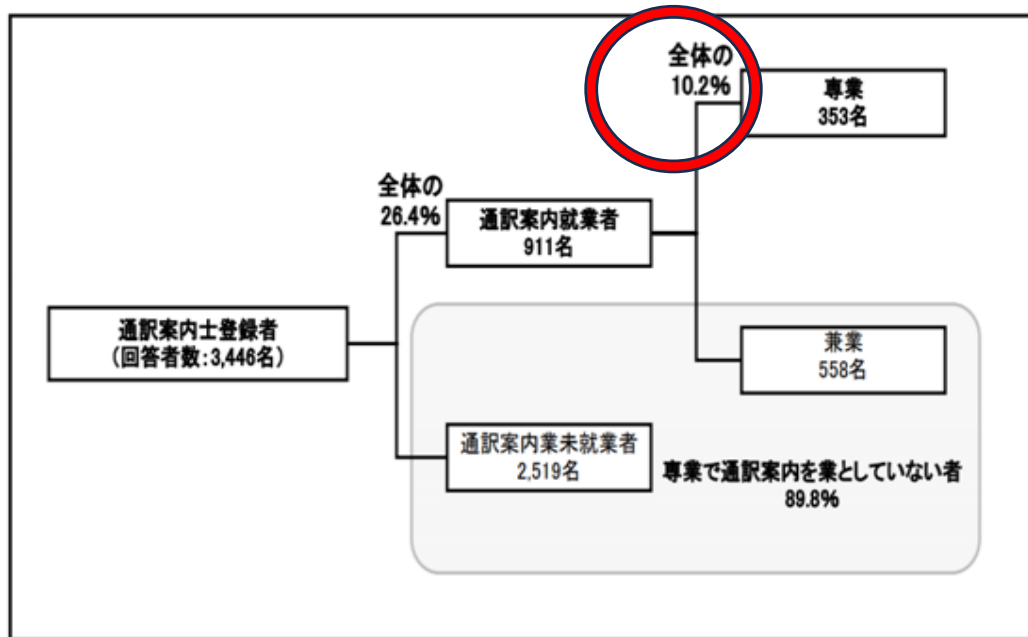
## 【3危機の現状とその考えられる原因→個別・具体的な克服方法】 ←

1. まず有資格者の中で僅か 10%のだけの方が観光ガイドに専業として従事しているだけです。また従事者のますますの高齢化が進んでいます。 ←

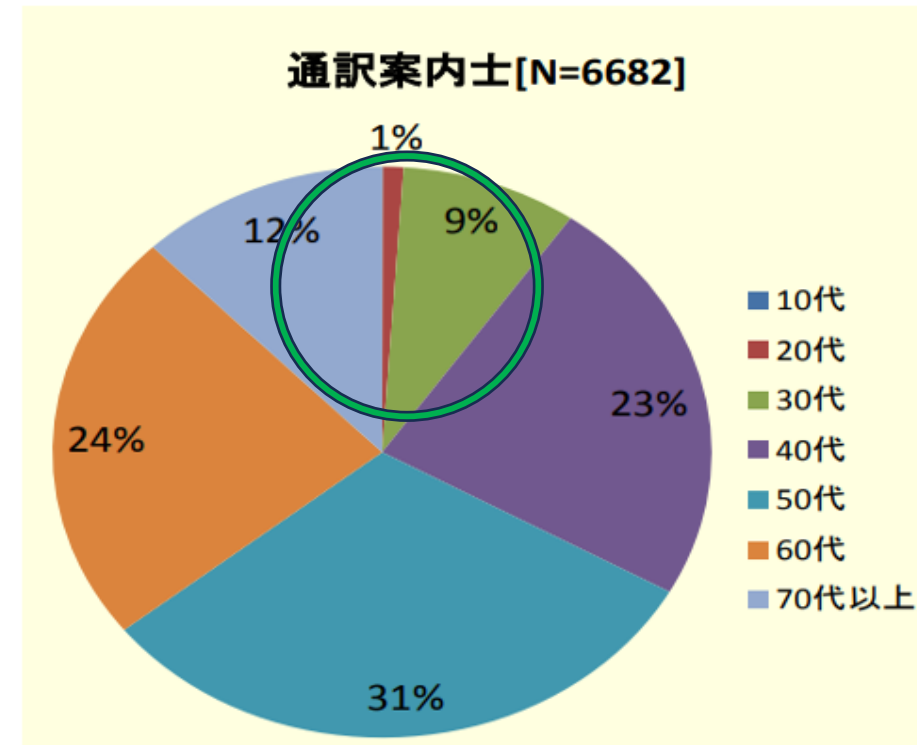
### 通訳案内士登録者の就業実態の概観



通訳案内士登録者のうち、実際に通訳案内業をしている者は、26.4%。うち、通訳案内業を専業としているのは、全体の10.2%。



(平成20年時の観光庁調査報告書より)



(平成26年同報告書より) ←



## 試験制度の抜本的改革と合格後の国による独立ちまでの基礎研修制度の充実とその支援

### (1) 試験制度の改革と試験問題そのものの見直し ➡ 第2部

#### 【3. 通訳案内士法】

昭和二十四年法律第二百十号

### 通訳案内士法

#### 目次

第一章 総則 (第一条・第二条)

第二章 全国通訳案内士

第一節 全国通訳案内士の資格 (第三条・第四条)

第二節 全国通訳案内士試験 (第五条―第十七条)

第三節 全国通訳案内士の登録 (第十八条―第二十八条)

第四節 全国通訳案内士の業務 (第二十九条―第三十四条)

第五節 登録研修機関 (第三十五条―第五十一条)

第六節 雑則 (第五十二条)

## 【 1. 旅行業法 】

### （企画旅行の円滑な実施のための措置）

第十二条の十 旅行業者は、企画旅行を実施する場合においては、旅行者に対する運送等サービスの確実な提供、旅行に関する計画の変更を必要とする事由が生じた場合における代替サービスの手配その他の当該企画旅行の円滑な実施を確保するため国土交通省令で定める措置を講じなければならない。

### （旅程管理業務を行う者）

第十二条の十一 企画旅行に参加する旅行者に同行して、前条の国土交通省令で定める措置を講ずるために必要な業務（以下「旅程管理業務」という。）を行う者として旅行業者によつて選任される者のうち主任の者は、第六条第一項第一号から第六号までのいずれにも該当しない者であつて、次条から第十二条の十四までの規定により観光庁長官の登録を受けた者（以下この節において「登録研修機関」という。）が実施する旅程管理業務に関する研修（以下「旅程管理研修」という。）の課程を修了し、かつ、旅行の目的地を勘案して国土交通省令で定める旅程管理業務に関する実務の経験を有するものでなければならない。

## (2) 旅程管理主任者制度と通訳案内士試験の合体案の実現

<旅行業法 12 条の 10 の 2、法案イメージ>

第十二条の十一の二

外国人旅行者を対象に実施する企画旅行に  
参加する旅行者

(旅程管理業務を行う者)

**第十二条の十一** 企画旅行に参加する旅行者に同行して、前条の国土交通省令で定める措置を講ずるために必要な業務（以下「旅程管理業務」という。）を行う者として旅行業者によつて選任される者のうち主任の者は、第六条第一項第一号から第六号までのいずれにも該当しない者であつて、次条から第十二条の十四までの規定により観光庁長官の登録を受けた者（以下この節において「登録研修機関」という。）が実施する旅程管理業務に関する研修（以下「旅程管理研修」という。）の課程を修了し、かつ、旅行の目的地を勘案して国土交通省令で定める旅程管理業務に関する実務の経験を有するものでなければならない。

2 前項の登録に関し必要な事項は、国土交通省令で定める。


通訳案内士法第 3 条で定めた全国通訳士の資格を有する者又は

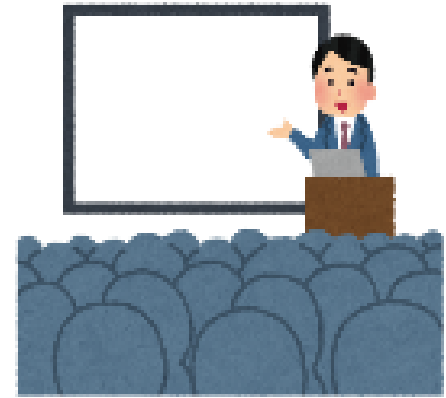
外国語に堪能な



# 2024年1月9日 新春トークセッション「通訳ガイドの危機を考える」

## 【第1危機・・・通訳案内士の絶対的な不足】

- (1) AIやDXという新技術の中で観光ガイドの存在が薄れてきたからか？
- (2) 合格者の減少と、観光ガイドに従事しない者が増加した
-  (3) 「通訳案内士の仕事の中味」が全く分からない。社会の認知度も低い。
- (4) 個人事業主であると雇用の安定が得難い。



## 【第2危機・・・・・・・・通訳案内士の高齢化】

- (5) 魅力ある個人事業主としての観光ガイド職に就く若者が少ない




## 【第3危機・在日外国人ガイドに係る各種問題】


- (6) 業務独占の廃止で在日無資格ガイドの野放しと有資格者との間の不公平の発生


## 通訳案内士法の定義でいう「通訳案内士の仕事の中味」とは？



(1) 「通訳」っていう用語を使っているので「通訳業」のことなの？

 (2) 「ガイド」という言葉はないけれど「バスガイド職」のこと？

 (3) 合格すると直ぐ「旅程管理研修」を受けると言われるので「旅行会社の添乗員職」のこと？

 (4) 旅行業法の旅行業の定義のところに「旅行の案内」とあるから「旅行業」のこと？

 (5) 旅行業法の旅行業の定義のところに「旅行の相談」とあるから「旅行業」のこと？

(業務)

第二条 全国通訳案内士は、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。以下同じ。）を行うことを業とする。

# 【1. 旅行業法】

## (定義)

**第二条** この法律で「旅行業」とは、報酬を得て、次に掲げる行為を行う事業（専ら運送サービスを提供する者のため、旅行者に対する運送サービスの提供について、代理して契約を締結する行為を行うものを除く。）をいう。

八 第一号及び第三号から第五号までに掲げる行為に付随して、**旅行者の案内**、旅券の受給のための行政庁等に対する手続の代行**その他旅行者の便宜となるサービスを提供する行為**

九 **旅行に関する相談に応ずる行為**

通訳案内士は、これらを行っています。だから、通訳案内士の仕事って「旅行業」そのものなの？





(業務)

第二条 全国通訳案内士は、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。以下同じ。）を行うことを業とする。

<通訳案内士法2条1項の通訳案内業の定義に係る条文中、以下の①②③④の解釈通達発出が急務>←

① 「外国人」とは、観光ガイド業務を行う者からみた「外国人」なのか？日本人からみた「外国人」なのか？←

② 「外国語」とは、「日本語」以外の言語のことか？観光ガイド業務を行う者からみた「外国語」なのか？←

③ 「旅行に関する」とは、旅行業法で定めがある「旅行（企画旅行・手配旅行）」のことなのか？ ←

又は外国人の旅行のいう行為を表す「旅行」なのか？←

④ 「案内」とは、「ある場所に連れて行くという行為」のことなのか？又は観光の対象となるものに対し←

「解説、説明又は紹介をするという行為」を指すものなのか？←

## 【 2. 旅行業法施行規則】 ←

### (旅程管理のための措置)

第三十二条 法第十二条の十の国土交通省令で定める措置は、次のとおりとする。

- 一 旅行に関する計画に定めるサービスの旅行者への確実な提供を確保するために旅行の開始前に必要な予約その他の措置
- 二 旅行地において旅行に関する計画に定めるサービスの提供を受けるために必要な手続の実施その他の措置  
(本邦内の旅行であつて、契約の締結の前に旅行者にこれらの措置を講じない旨を説明し、かつ、当該旅行に関する計画に定めるサービスの提供を受ける権利を表示した書面を交付した場合を除く。)
- 三 旅行に関する計画に定めるサービスの内容の変更を必要とする事由が生じた場合における代替サービスの手配及び当該サービスの提供を受けるために必要な手続の実施その他の措置 (本邦内の旅行であつて、契約の締結の前に旅行者にこれらの措置を講じない旨を説明し、かつ、当該旅行に関する計画に定めるサービスの提供を受ける権利を表示した書面を交付した場合を除く。)
- 四 旅行に関する計画における二人以上の旅行者が同一の日程により行動することを要する区間における円滑な旅行の実施を確保するために必要な集合時刻、集合場所その他の事項に関する指示

レストランやホテル等への手配に係る再確認業務、ホテル等のチェックイン業務等をいう。 ←

遊覧船が欠航となった際の美術館等への入場手配、鉄道移動が不可能になった際の他の運送機関への代替手配行為のことをいう。 ←

通訳案内士は、毎日これらを行っています。だから、通訳案内士の仕事って「旅程管理主任者（旅行会社の添乗員職）」なの？



### 【3. 標準旅行業約款 募集型企画旅行契約の部】 ←

(添乗員等の業務)

第二十五条 当社は、旅行の内容により添乗員その他の者を同行させて第二十三条各号に掲げる業務その他当該募集型企画旅行に付随して当社が必要と認める業務の全部又は一部を行わせることがあります。



企画旅行を実施する多くの旅行業者は、海外で市内観光を実施する場合、外国語ガイドがアサインされたときは、そのガイドのガイダンス内容を日本語に通訳し、お客様に説明する業務を旅行業務の一環として、長年に亘り同行添乗員に行わせている。

外国人旅行者を対象に実施する企画旅行に参加する外国人旅行者への「観光ガイド業務」は、同行添乗員に、旅行業務の一環として有資格ガイド無資格ガイドを問わず行わせている。



通訳案内士は、毎日これらを行っています。だから、通訳案内士の仕事って「旅程管理主任者（旅行会社の添乗員職）」そのものなの？

## 克服方法

「通訳案内士」に係る各種問題や課題を解決するための、最も基本である

「通訳案内業」とはどんな仕事なのかの通達の発出を「通団連」として、

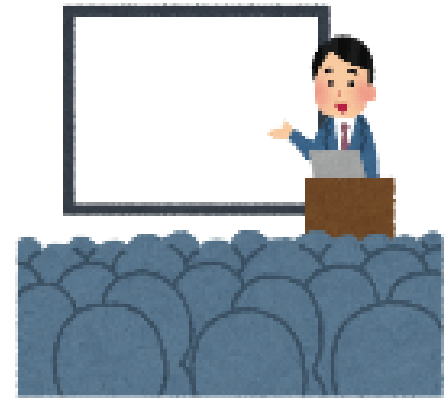
観光庁国際観光課宛に対して依頼したい。



# 2024年1月9日 新春トークセッション「通訳ガイドの危機を考える」

## 【第1危機・・・通訳案内士の絶対的な不足】

- (1) AIやDXという新技術の中で観光ガイドの存在が薄れてきたからか？
- (2) 合格者の減少と、観光ガイドに従事しない者が増加した
- (3) 「通訳案内士の仕事の中味」が全く分からない。社会の認知度も低い。
- (4) 個人事業主であると雇用の安定が得難い。



## 【第2危機・・・・・・・・通訳案内士の高齢化】

- (5) 魅力ある個人事業主としての観光ガイド職に就く若者が少ない



## 【第3危機・在日外国人ガイドに係る各種問題】

- (6) 業務独占の廃止で在日無資格ガイドの野放しと有資格者との間の不公平の発生





第三十六条 **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ってはならない。** ←

が削除されたしかし、以下の【第31条1項】と【第64条2項】は依然として残ったままである。

### (禁止行為)

第三十一条 **全国通訳案内士は、**次に掲げる行為をしてはならない。



一 通訳案内を受ける者のためにする物品の購買その他のあつせんについて、販売業者その他の関係者に対し金品を要求すること。

第六十四条 次の各号のいずれかに該当する者は、三十万円以下の罰金に処する。

一 第二十五条第三項の規定により全国通訳案内士の名称の使用の停止を命ぜられた者で、当該停止を命ぜられた期間中に、全国通訳案内士の名称を使用したもの

二 **第三十一条（第五十九条において準用する場合を含む。）の規定に違反した者**



**第三十二条** 全国通訳案内士は、前条に規定するもののほか、全国通訳案内士の信用又は品位を害するような行為をしてはならない。

(研修)

**第三十条** 全国通訳案内士は、三年以上五年以内において国土交通省令で定める期間ごとに、第三十五条から第三十七条までの規定により観光庁長官の登録を受けた者（以下「登録研修機関」という。）が実施する通訳案内に関する研修（以下「通訳案内研修」という。）を受けなければならない。

2 前項の登録に関し必要な事項は、国土交通省令で定める。



## 今回のテーマ…外国人旅行者からの苦情の増加

昨今の訪日外国人旅行者数（2015年、約1973万人）の急増はとどまることを知りません。ついに昨年は、海外渡航者数（同、約1621万人）の数を追い越し今年もこの傾向は続くものと予想されます。その結果、過去、ほとんど寄せられることがなかった訪日旅行に参加した外国人旅行者からの苦情の申出も増加傾向にあり、その多くは、日本の受入れ会社（オペレーター会社）に対する対応や同社が手配したガイド・添乗員に対する苦情です。そこで今回は、最近、実際に寄せられた二部の苦情の概要を紹介し、これらの苦情の解決に向けて横たわる障壁につき考えてみたいと思います。

### 申し出内容はこうです

〈訪日外国人旅行者からの申し出（抜粋）〉

#### 【事例1】

検察庁に勤務されるAさんから「日本観光庁様」と宛てたA4用紙5枚にも亘り外国語で綴られた郵便物での苦情がJATAに届きました。

内容は「日本の旅行の（良い）イメージを保持したいし、日本国の旅行業に従事する方々の規範は支持したい。しかし、一部の好ましからざる業界人を一掃し、高品質なツアーを今後実施していただく為に敢えて日本国観光庁に報告したい。また、当該ガイド（添乗員）の度重なる勝手な旅程変更や買物の執拗な強要については強く抗議し、時間的・精神的損害の賠償を当該会社（オペレーター会社）に厳しく求めたい、又通訳案内士の資格なくガイド業務を行った本人を検挙して欲しい。」というものでした。

#### 【事例2】

B/C/Dさんからも、事例1同様の「通訳案内士資格を持たないガイドがアサインされ、当ガイドによる詐欺とも言える旅程変更や買物強要行為があり、これに対する当該ガイド又は「オペレーター会社」に対し損害賠償請求をしたい。」というものでした。

- (1) 外国人旅行者から「無資格ガイド・無登録オペレーター」に対する苦情の急増
- (2) 「無登録オペレーター」の手配による「無資格ガイド」の横行と低品質化の散見
- (3) 「無登録オペレーター」の手配による貸切バスの事故が多発した。
- (4) 「無登録オペレーター」を取り締まる法律がなかった。



### 【事例3】

訪日団体旅行団の外国人添乗員Eさんより、不慣れな日本語で「助けてください。空港行の送迎バスが途中で帰ってしまつた。即、バスを戻して欲しい。帰国便に乗り遅れそうなので今、高速道路を徒歩で空港に向かっているところだ。」という苦情を超えた悲鳴が電話で寄せられました。内容は「この日、日本の「オペレーター会社」を通じて手配された貸切りバスで空港に向けて移動中、突然、日本側の外国人ガイド（添乗員）が派遣元の「オペレーター会社」の命令で、バスをサービスエリアに誘導。そこで、私たち旅行団員を降ろし、「オペレーター会社」に、みなさんの国の旅行会社から入金がない等の理由でこれ以上バスを走らせるわけにはいかず、団員自身で勝手に空港に向かつて欲しい、と言ひ残し、日本側の外国人ガイド（添乗員）とバスは途中で帰ってしまつた。」とのことでした。

### 解決に向けて横たわる障壁

JATA消費者相談室の法定業務とは、「旅行者又は旅行に関するサービスを提供する者から、旅行者等が取扱った「旅行業務」に関する苦情についての解決の申出があつたときは、その相談に応じ必要な助言をし、当該旅行者等に対し迅速な処理を求めなければならぬ。」（旅行業法第22条の6第1項）とあります。また、この中で、「旅行業務」とは、「旅行業を営む者が取扱う一定の行為」とあります（同第2条第3項）。

しかし、方で「手配代行者（オペレーター会社）の手配行為（通訳案内士の資格を持ったガイドの手配や旅行サービス提供機関の手配等）」は、「旅行業務」に該当しない。」とあります（旅行業法施行要領第1、15）。

このことから、消費者相談室としては、苦情申出人に対して何の助言や当該「オペレーター会社」に対する苦情解決に係る迅速な処理を求めることができません。

また、同時に「オペレーター業務」を行っている限り、旅行業法や旅行業約款は適用外となり、また、現在、日本では「オペレーター業務」については、監督官庁も存在しないため、当該「オペレーター会社」に対しては、誰からも同法に基づく何の処罰（処分）や指導もなされることはありません。更には訪日外国人旅行者からも「オペレーター会社」に対し、旅行業約款に基づく損害賠償の請求や特別補償の請求もできません。つまり、訪日外国人旅行者は日本では何の保護・救済を受けることができないこととなります。



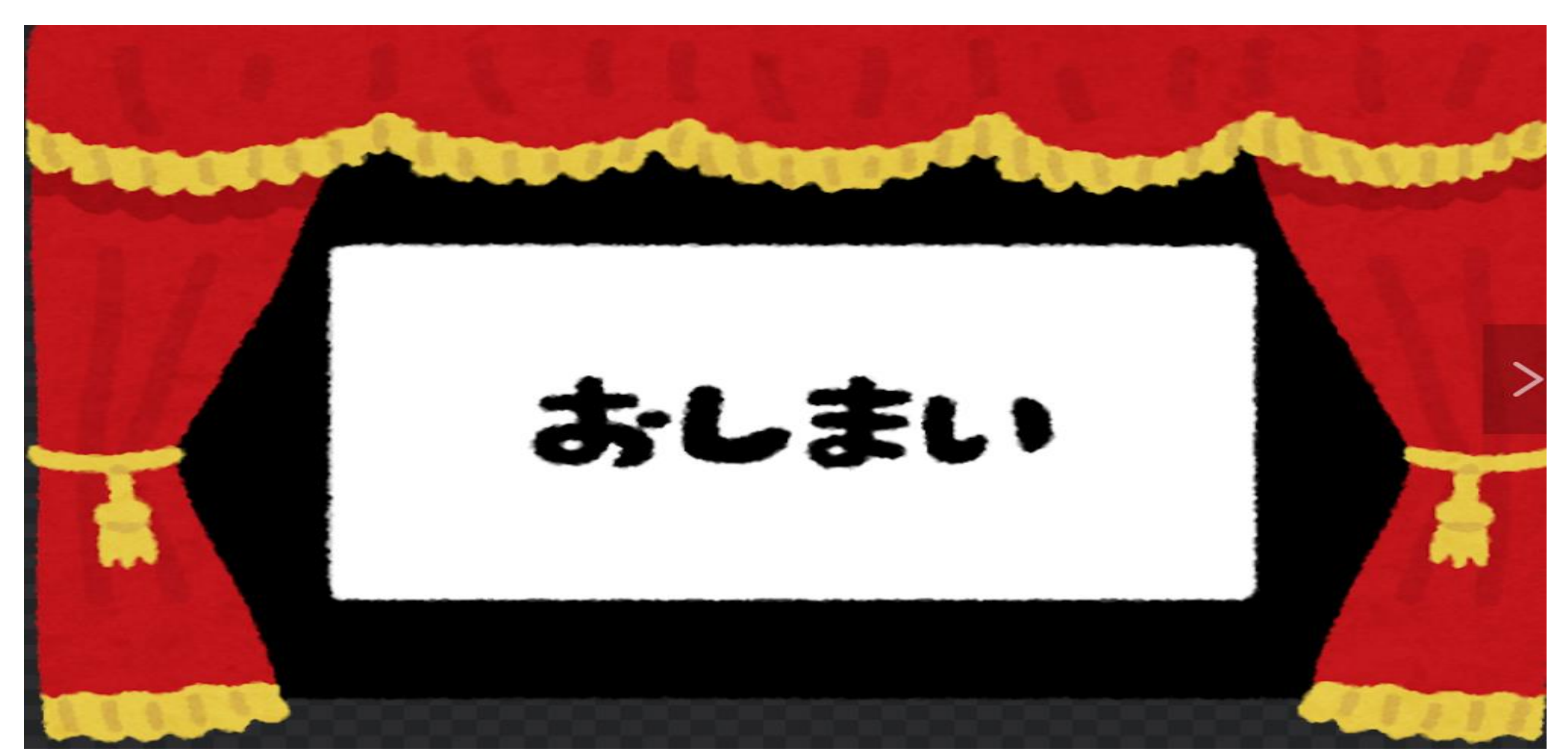
### 補足

次ページ「法務の窓口検討の開始」にて述べられている通り、上記のお客様からの「申出内容」を今後も放置しておくことは、観光立国を目指す日本の印象や、国が進める訪日旅行の推進に大きな影響を及ぼすこととなります。そこで現在、観光庁を中心に「オペレーター業務」も「旅行業務」に含め、旅行業法・旅行業約款の適用等を含めた「オペレーター業務」の規制につき検討が行われています。（服部）

## 克服方法

- (1) 無資格の在日観光ガイドや日本の観光ガイドこれらの行為を行っても、  
現在の法制度では、警察当局の何の取締りも受けることはない。
- (2) 一方、通訳案内士有資格者の在日観光ガイドや日本の通訳案内士がこれら  
の行為を行った場合、通訳案内士法第61条違反で刑事罰の対象になってしまう。
- (3) この大きな不公平さを克服するために、31条違反の場合は、無資格者の観光  
ガイドも取締りの対象となるための法改正を強く提言したい。
- (4) そうでもしない限り、この危機3は、永久に解決しないものとする。





おしまい