

【通訳案内の実務ポイント総まとめ】

【通訳案内士法】

- 全国通訳案内士同様、地域通訳案内士についても、通訳案内士法に規定された有資格者として位置づけられる。
- 全国通訳案内士が登録研修機関研修の受講義務に違反した場合、都道府県知事は、当該全国通訳案内士の登録を取り消し、又は期間を定めて全国通訳案内士の名称の使用の停止を命ずることができる。
- 通訳案内士制度において業務独占規制が廃止され、全国通訳案内士又は地域通訳案内士の資格を有さない者であっても、有償で通訳案内を行うことが可能となった。
- 名称独占規制の存続：全国通訳案内士でない者は、全国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。規定に違反した者は、三十万円以下の罰金に処する。

【旅行業法】

- 旅行業法の目的：この法律は、旅行業等を営む者について登録制度を実施し、あわせて旅行業等を営む者の業務の適正な運営を確保するとともに、その組織する団体の適正な活動を促進することにより、旅行業務に関する取引の公正の維持、旅行の安全の確保及び旅行者の利便の増進を図ることを目的とする。
- 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。
- 旅程管理主任者：旅行業者が企画・実施する「企画旅行」に同行し、本旅行が安全かつ円滑に実施されるよう、旅程管理業務を遂行し、また、旅行の安全を確保するための「安全確保義務」の履行を行う者のうち、主任の者のこと。
- 旅行業：報酬を得て、一定の行為（旅行業務）を行う事業を指す。

【旅行の種類等】

- 企画旅行：旅行業者が旅行に関する計画を作成し、旅行業者が自由に旅行代金を設定し、運送等サービス（運送・宿泊に関するサービス）の提供に係る契約を締結する旅行のこと。
 - ① 募集型企画旅行＝パッケージツアー
 - ② 受注型企画旅行＝オーダーメイドツアー
- 手配旅行：旅行者からの委託に基づいて、運送・宿泊機関等の手配のみを引き受けて実施する旅行のこと。このため、旅行業者による「旅行の計画性」や「旅行者の募集性」、「旅程管理業務」も存在しない。
- 登録制度：旅行業を営む者は、登録行政庁（観光庁長官又は都道府県知事）の登録が必要である。登録行政庁は、一定の財産があり、旅行業務取扱管理者を選任することができ、適切な営業活動ができる者に対して登録を与える。
- 旅行サービス手配業務：「旅行サービス手配業務」とは、旅行業を営む者（外国の旅行会社を含む）の依頼を受けて行う、以下のような行為である。
 - ① 運送（鉄道、バス等）又は宿泊（ホテル、旅館等）の手配
 - ② 全国通訳案内士及び地域通訳案内士以外の有償によるガイドの手配
 - ③ 免税店における物品販売の手配

【目的別旅行の種類】

- FIT (Foreign Independent Tour)：個人又は家族等による少人数の外国旅行
- SIT (Special Interest Tour)：特定の興味や目的に絞ったツアー
- TV (Technical Visit)：工場見学など、先進技術等の視察旅行（行政視察も含む）
- MICE (Meeting, Incentive, Convention, Event)：国際会議、インセンティブツアー、展示会・見本市等
- FAM (Familiarization Trip)：ファムトリップやモニターツアーと呼ばれ、インバウンドの誘致のために、旅行業者、ブロガーなどを無料又は格安で招聘するツアー
- Shore Excursion：クルーズ船の寄港地発着ツアー
- Overland Tour：クルーズ船客が船を離れ陸上移動しながら旅行するツアー
- SIC (Seat-In-Coach：乗り合いの観光ツアー)：いわゆる定期観光バスツアー
- ショッピングツーリズム：特定の商品を買いたい求めるために専門店等を回る旅行

【日数・範囲によるツアーの種類】

- スルーガイド：長期のガイド付きツアー
- スポット / 半日 / 〇日ガイド：観光地の見物だけにガイドが付く旅行形態

【旅程管理の実務】

- 全国通訳案内士は旅程管理主任者の資格を有しない者であっても、かつ企画旅行以外の場合であっても、広義の旅程管理（手配旅行・外国人向けの旅行情報・アクティビティ・個人旅行等）が求められる。
- 狭義と広義の旅程管理の共通事項：添乗準備・添乗実務・精算・報告等。
- 事前準備：書類の受領（例：添乗指示書、最終日程表、参加者名簿、緊急連絡先、携行金等）
書類の確認（日程をなぞる、予約の有無、メンバー、クーポン等）
- 貸し切りバス：ドライバーとの連絡交換、経路の確認、駐車場の有無、配車時間の確認等。

■クーポンの減員処理：3つのうちのいずれかで。

現金を受け取り裏書、不参加証明書を受け取る、請求書を受け取りクーポン持ち帰り。

■JR 団券の減員処理：団券は改札で渡さずに精算時に手配会社に返却。

出札証明：2 時間前まで、みどりの窓口か旅行業者、不乗人数を記入、運賃・料金返却。

改札証明：改札通過時、乗車駅と下車駅両方の改札か精算窓口、乗車人数を記入。手数料を除き、運賃のみ返却。

■離団：一時離団と全面離団がある。いずれの場合も、離団書に署名してもらうのが原則だが、手配会社によって扱いが違う場合もあるので、確認する事が必要である。

【鉄道】

■ジャパン・レール・パス：「のぞみ」「みずほ」を除く。子供は 6～11 才。対象は訪日外国人は 15 日間又は 90 日間のスタンプ/シール、観光目的。海外在住の日本人は海外在留 10 年以上の在外公館発行の書類。日本国内でも販売されている。

【貸し切りバス】

■貸し切りバスの運転：連続運転時間は 4 時間が限度、30 分以上（10 分以上の分割可）の休憩確保。1 日の運転時間は 2 日平均で 9 時間が限度。拘束時間は 13 時間以内で 16 時間が限度。休息時間（終業から始業まで）は継続 8 時間以上。1 日の実車距離が 500km 超える場合、又は運行指示書上、運転時間が 9 時間を超えると交代要員が必要。

【危機管理・救急救命】

■事前準備：動線の確認、所要時間の見当、当日の情報収集、緊急連絡先の書き込み等。

■クレーム対応：クレームの発生には、それなりの理由があることが多いので、相手の主張をきちんと聞く姿勢が必要である。状況説明と丁寧なお詫び。責任に関わる言葉は使わない。

■来院時に必要なもの：保険証、クレジットカード、現金、パスポート、服用している薬等。

■医療通訳：「はっきり、ゆっくり、短い文」で説明。費用の概算。保険の有無。

「何も足さない、何も引かない、何も変えない」自分の判断や意見は言わない。

■医療支援アプリ：ジャパンホスピタルガイド。

■Safety Tips for Travelers：訪日外国人旅行者が災害等の緊急時に必要とする情報（気象情報や交通情報等）を簡単に入手できるアプリ。

■緊急時の対応：全国通訳案内士は語学を活かした対応が最優先。119 番通報、医者などの医療関係者やお客様の親族・友人等関係者への協力依頼等が優先されるべき業務。

【コンプライアンス】

■著作権：著作物が著作物を創作した時点から死後 70 年間。特別な手続きはいらない。

■自由に利用可：私的使用のための複製。教育機関の複製。営利を目的としない上演・演奏。

■著作権がないもの：憲法その他の法令、国や地方公共団体又は独立行政法人の告示・訓令、通達。裁判所の判決・決定・命令。これら 3 点の翻訳物や編集物で公的なもの。

■通訳案内士による自家用車を用いた通訳案内行為について：仮に、通訳案内を行う際の運送行為について、利用者から運送費名目の金銭等を收受せず、外形上無償で行われている場合であっても、これと一体的に行われる通訳案内業務に対する対価が支払われている場合は、当該運送に係る経費は通訳案内業務で收受する料金で賄われており、実態上は有償で行われているものと判断されることから、従前どおり、当該行為については道路運送法に違反する行為である。※当該通訳案内士が第二種運転免許を有していても、一般旅客自動車運送事業の届け出をしていなければ、違反行為となる。

■「不当景品類及び不当表示防止法」（景品表示法）

第五条 事業者は、自己の供給する商品又は役務の取引について、次の各号のいずれかに該当する表示をしてはならない。

一 商品又は役務の品質、規格その他の内容について、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示し、又は事実と相違して当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも著しく優良であると示す表示であつて、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるもの

二 商品又は役務の価格その他の取引条件について、実際のもの又は当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示であつて、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるもの

【宗教的習慣・禁忌】

■ハラール・ハラール：許可された、合法的な。

■ハラム：禁じられた、違法的な。

■イスラム教：聖典は「クルアーン」（以前はコーランといわれていた）。豚肉・アルコール・血液は摂取できない。豚を見るのもいやがる人が多い。左手は不浄で給仕だめ。夫婦以外の男女の接触を制限。

■シャリーア：イスラム法のこと。イスラム法は食事のマナーも定めている。

- ウドゥー：「洗い場」のこと。ムスリムの人々が礼拝の前に手足を清めるための設備。
- キブラ：サウジアラビアのメッカの方角を示すマーク。ムスリムの人々が礼拝する時、ホテルの部屋の天井や机の引き出しの中などに貼り付けて使用する。
- ユダヤ教：カシュルートは食事規定。コーシャ又はコーシェルは「適正な」の意味。肉と乳製品を同時に摂取できない。肉は適切な処理が必要。野菜と魚中心の食事。
- シャバット：ユダヤ教の土曜の安息日（金曜日の日没から土曜日の日没前までの期間。シャバットの食事は、金曜日の夕食、土曜日の昼食、土曜日の夕食の3回で、金曜の午後に特別の食事が用意される。
- ヒンドゥー教：インド・ネパール中心。「カースト」身分制度。牛は神聖。食べてよい肉は、鶏・羊・ヤギ肉。頭は神聖なので触らない。左手は不浄。右手で食べる。断食日が年6回。
- ジャイナ教：宝石・貴金属を扱う仕事。全ての肉・卵・根菜・ハチミツを食べない。

【食物アレルギーと食事制限】

- 小麦アレルギー：グルテンフリー、グルテン不耐症、セリアック病。
- 魚介類アレルギー：味噌汁などのエキス・出汁にも注意。
- 卵黄アレルギー：マヨネーズにも注意。
- 特に注意すべきアレルギー：「落花生（ピーナッツ）アレルギー」「小麦アレルギー」
- ベジタリアン：ビーガン又はピュアベジタリアン：すべての動物性食品を食べない。
- ラクト・ベジタリアン：植物性食品と乳製品を食べる。
- ラクト・オボ・ベジタリアン：植物性食品と乳・卵を食べる。
- ポヨ・ベジタリアン：植物性食品、鶏肉、魚介類を食べる。
- ペスキタリアン：植物性食品と魚介類を食べる。