

2024 年度全国通訳案内士試験

試験問題

通訳案内の実務

本文 6 ページ

各問題に対する解答はマークシートの解答欄にマークすること。例えば と表示のある問題に対して④と解答する場合は、マークシート の解答欄の④にマークすること。

問1 「通訳案内士法及び旅行業法の一部を改正する法律」(平成29年法律第50号)の施行により、通訳案内士に関わる資格や業務内容、義務などが部分的に変更されることとなった。この点に関連する説明として、正しい選択肢の組み合わせはどれか。①~⑧の中から一つ選びなさい。(3点)

- a 従来の業務独占規制は廃止され、当分野への参入障壁が撤廃されたものの、いわゆる無資格ガイドの存在が許容されたわけではない。
- b 従来の業務独占規制が廃止された結果、登録研修機関についても当分野への参入障壁が撤廃され、広く多様な主体が自由に参画できるようになった。
- c この制度改革により無資格者も含め、様々な主体が参画して多様な訪日旅行者のニーズに対応できるよう、有償で通訳案内を行うことが可能となった。
- d この制度改革により、有資格者以外の者も登録研修機関研修の受講のほか、外国語や通訳案内実務に関する講習を受講することが制度化された。
- e 名称独占規制は残り、有資格者以外の者も「通訳ガイド」「登録ガイド」等の名称の使用は認められず、全国通訳案内士または地域通訳案内士という名称を用いることが定められた。
- f 名称独占規制の存続理由は、訪日外国人旅行者や旅行者などの利用者が、高品質のガイドを選択しやすいようにすることにある。

- ① a・b ② a・d ③ a・e ④ b・d
 ⑤ b・f ⑥ c・e ⑦ c・f ⑧ e・f

問2 全国通訳案内士は、その高品質な通訳案内ガイドとしての質的保証のため、一定の課題が課せられている。それに関する説明として、正しいものはどれか。①~④の中から一つ選びなさい。(3点)

- ① 通訳案内士試験に合格したうえで、全国通訳案内士となった者は、登録研修機関が実施する通訳案内研修を受講することが推奨されている。
- ② 全国通訳案内士は、3年ごとに登録研修機関が実施する通訳案内研修を受講することが義務付けられている。
- ③ 全国通訳案内士が登録研修機関での研修の受講義務に違反した場合、都道府県知事はその登録の取り消し、または一定期間、全国通訳案内士の名称の使用停止を命じることができる。
- ④ 全国通訳案内士は、高品質のガイドとして国際観光の振興に寄与する必要から、登録研修機関において通訳案内研修のほか、外国語や日本の歴史・地理等に関する講習を受講する義務がある。

問3 旅行業法（昭和27年法律第239号）について説明した記述として正しくないものはどれか。①～④の中から一つ選びなさい。(3点)

- ① 旅行業法が定める旅行業とは、報酬を得て一定の行為（旅行業務）を行う事業のことを指しており、自ら運送・移動や宿泊サービスを行う事業者は想定していない。
- ② 旅行業法が定める旅行の種類として、募集型企画旅行、受注型企画旅行、手配旅行が存在し、このうち旅程管理業務に関わるのは募集型企画旅行である。
- ③ 旅行業を営む者は、観光庁長官または都道府県知事の登録を受けなければならないが、登録を受けずに営んだ者には、1年以下の懲役もしくは100万円以下の罰金またはその両方が科せられる。
- ④ 旅行業の種別として、第1～3種いずれも手配旅行と受注型企画旅行は取り扱えるが、募集型企画旅行については第1種が国内・海外ともに取り扱える一方、第2種は国内のみ、第3種は取り扱える国内の地域に制約を受ける。

3

問4 旅行業法によれば旅程管理主任者は、国土交通省令で定めた4つの旅程管理のための措置について、現場での対応が求められる。下線部に該当するものとして、正しい選択肢の組み合わせはどれか。①～⑧の中から一つ選びなさい。(3点)

- | | |
|-----------------------|------------------------|
| a 旅行開始前に必要な予約等 | b 旅行終了後の顧客評価と再予約の促進等 |
| c 添乗員による予約の再確認の実施等 | d 企画旅行の募集・計画および販促等 |
| e 手配旅行の募集・計画および販促等 | f 交通機関の急遽欠便に伴う移動手段の手配等 |
| g 旅行者がグループで行動する際の各種指示 | h 旅程中の企画変更による顧客満足の上昇等 |

- ① a・d・f・h ② a・b・e・g ③ a・c・f・g ④ b・c・d・f
 ⑤ b・d・g・h ⑥ c・d・f・h ⑦ c・e・g・h ⑧ d・f・g・h

4

問5 改正旅行業法（平成30年1月4日施行）により、旅行者等が旅行者に対し、取引条件の説明や契約締結を行う際のルールが変更になった。これにもとづき旅行業法第十二条の五について説明した記述として、正しいものはどれか。①～④の中から一つ選びなさい。(3点)

- ① 全国通訳案内士もしくは地域通訳案内士が行うべきサービスの提供内容とその対価について、記載した書面の交付が求められる。また、旅行業務取扱管理者の氏名、ならびに同行した際のサービスの提供内容とその対価について、記載した書面の交付が求められる。
- ② 全国通訳案内士もしくは地域通訳案内士の氏名、ならびに旅行業務取扱管理者の同行の有無について、記載した書面の交付が求められる。他方、旅行者等と旅行者間のサービスの提供内容とその対価については、記載した書面の交付を行う必要はない。
- ③ 全国通訳案内士もしくは地域通訳案内士の同行の有無について記載した書面の交付が求められる。また、旅行業務取扱管理者の氏名について記載した書面の交付が求められるが、旅行者等と旅行者間のサービスの提供内容とその対価については、その義務は生じない。
- ④ 全国通訳案内士もしくは地域通訳案内士の同行の有無について記載した書面の交付が求められる。また、旅行業務取扱管理者の氏名、ならびに旅行者等と旅行者間のサービスの提供内容とその対価について、記載した書面の交付が求められる。

5

問6 全国通訳案内士は、訪日外国人旅行者にとってツアー中、最も身近な日本人であることから、観光内容や日程、食事、買い物、日本の文化・産業・歴史・習慣、ルールなど多岐にわたる質問がなされることがある。これに関連した説明として、適切でないものはどれか。①～④の中から一つ選びなさい。(3点)

- ① 訪日外国人旅行者の質問に対してすぐに答えが見つからない場合には、さしあたり「時間を下さい」と伝え、調べるタイミングを確保しつつ、後で回答することも有効なスキルの一つである。
- ② 日本の税金制度や医療、社会保障制度については、いわゆる観光・ツーリズム分野から外れることから、事前に情報収集しておく必要まではないといえる。
- ③ 日本の伝統や歴史だけでなく、現在の流行やライフスタイルについても訪日外国人旅行者の関心が強いことから、いずれも学習をつうじて知見を深めておくことが求められる。
- ④ お客様に対して、自分の家族写真（結婚式や七五三など）等を見せて親近感をもって頂くのも効果的なテクニックの一つである。

問7 全国通訳案内士は、交通機関の業務内容と旅客運賃についても随時、情報収集を行う必要がある。ジャパン・レール・パスに関連した説明として、正しいものはどれか。①～④の中から一つ選びなさい。(3点)

- ① 購入すると日本全国の JR グループの鉄道、バス、フェリー等、および私鉄全線が乗り放題となるが、新幹線については適用の対象外となる。
- ② 国内外の事情をふまえて料金が安すぎるのが各方面から指摘され、2023年10月1日に価格改定がなされ、一律2倍を超える料金へと値上げされた。
- ③ 入国管理法が定める「短期滞在」の在留資格として、観光等の目的で15日間もしくは90日間の日本滞在が認められた外国人旅行者が購入できる。
- ④ 海外在住の日本人でも、日本国のパスポートと在留期間が継続して5年以上であることを証明できる在外公館発行の書類を有する者は、購入する資格がある。

問8 ツアー行程において迷子を出さないことや万一迷子が出た場合の対策を講じておくことは、最重要課題の一つである。全国通訳案内士が取るべき対策として、適切でないものはどれか。①～④の中から一つ選びなさい。(3点)

- ① お客様が迷いやすいと思われる場所を、お客様目線であらかじめ予想しておくなど、事前のシミュレーションが重要である。
- ② スケジュールがタイトであると遅延が出やすいため、集合時間は余裕をもって設定する。
- ③ 迷子になった場合には、ツアー行程上の次の地点に先に行き、お客様には事前に周知を徹底する。
- ④ 全国通訳案内士はあらかじめ自らの携帯電話番号をお客様に知らせておき、万一迷子になった場合には近くの日本人に電話してもらうように説明しておく。

問 9 ツアー行程中にクレームが発生した場合、それに対する適切な対策・対応は重要な課題である。全国通訳案内士が取るべきクレーム対応のあり方に関する説明として、正しいものはどれか。①～④の中から一つ選びなさい。(3点)

- ① トラブルが発生した時こそガイドの力量が問われる局面であり、それゆえお客様の話を聞くよりも、トラブル処理に必要な証明書類の入手や関係手続を先に行うことが重要である。
- ② いかに楽しいツアーでもクレームが発生した場合、ツアーの成功は困難になることから、トラブルが発生した際はいかなる状況でもまずお客様にお詫びを伝え、真摯に謝罪を行うことが重要である。
- ③ トラブルの発生に際しては、お客様の満足度を損なわないよう、当初の旅程を自ら柔軟に変更し、また追加コストの発生についてもお客様に承諾して頂くよう説明することが必要である。
- ④ トラブルの原因が旅行会社や関係機関にあることが確かである場合は、たとえ自らに責任がなくとも丁寧にお詫びを行い、お客様に対する言い訳や弁解に終始しないように心がける。 9

問 10 ツアー行程中におけるお客様の突然の病気や疾病など、緊急事態が発生した場合に、全国通訳案内士が取るべき対応についての説明として、正しいものはどれか。①～④の中から一つ選びなさい。(3点)

- ① 突然の怪我や疾病、体調の変化が起きた場合には、患者に楽な姿勢を取らせたり、出血・けいれん・けが・やけど等に対する応急手当が必要である。
- ② 呼吸や心臓が止まった場合への対応など救命処置については医療関係者に委ね、全国通訳案内士はその他の応急手当に徹することが求められる。
- ③ 医療関係者等への協力依頼や語学力を活かした対応よりも、応急手当を常に優先して行うことが重要である。
- ④ のどにものが詰まった際には、腹部突き上げ法などによる気道異物除去が重要であるが、これは医療行為に該当するため、全国通訳案内士が行うべき対応とはいえない。 10

問 11 緊急事態の発生後、対応が早ければ早いほど傷病者の生命が助かる可能性が上がる以上、直ちに応急処置が必要になる。これに関連の深いカーラーの救命曲線の説明として正しいものはどれか。①～④の中から一つ選びなさい。(3点)

- ① カーラーの救命曲線は、心臓停止、呼吸停止、多量出血の経過時間と死亡率の目安を示したもので、救命率を上げるために受傷から 100 分以内に応急処置を行う必要性を示している。
- ② 多量出血の場合、出血から 30 分放置されるとその傷病者の 50 %は死亡し、60 分放置されると 100 %死亡する。
- ③ 心臓停止の場合、心停止後 5 分放置されるとその傷病者の 50 %は死亡し、10 分放置されると 100 %死亡する。
- ④ 呼吸停止の場合、呼吸停止後 20 分放置されるとその傷病者の 50 %は死亡し、40 分放置されると 100 %死亡する。 11

問 12 全国通訳案内士の業務においても、様々なルールについてコンプライアンスが重要であり、著作権法についてもその例外ではない。著作権に関する説明として、正しいものはどれか。①～④の中から一つ選びなさい。(3点)

- ① 全国通訳案内士の業務は、国際的な文化交流に資するものであり、それゆえ他人の著作物の利用は営利目的に当たらないが、著作権については任意での遵守が推奨される。
- ② 著作権には保護期間があり、それが過ぎれば誰でも利用可能であるかといえば、そうではなく、著作権が消滅している場合でも無許可での利用には一定の制限がかかる。
- ③ 著作権を侵害した場合、民事上の損害賠償等の制裁だけでなく、10年以下の懲役と1,000万円以下の罰金のいずれか又はその両方、法人の場合は3億円以下の罰金刑が科される。
- ④ 著作権の保護期間は、原則として著作者が著作物を発表した時点からであり、創作から発表までの期間は保護の対象外である。

問 13 2010年代のインバウンド急増と宿泊ニーズの多様化等を背景に、住宅宿泊事業法が2017年6月に成立し、翌2018年6月に施行された。これに関連した説明として、正しいものはどれか。①～④の中から一つ選びなさい。(3点)

- ① 全国通訳案内士は、外国人旅行者に対する通訳案内ガイドの業務をつうじて国際観光振興に寄与するものであり、民泊サービスの提供に関わることは原則禁止されている。
- ② 全国通訳案内士が有償で通訳案内業務を行った顧客に対して、民泊サービス業として有償で自宅に宿泊させる場合、年間の提供日数が180日以下であれば届け出申請は必要ない。
- ③ 全国通訳案内士が有償で通訳案内業務を行った顧客を無償で自宅に宿泊させる場合は、いかなる場合も届け出申請は必要ない。
- ④ 全国通訳案内士が有償で通訳案内業務を行った顧客に対して、民泊サービスを行う場合は、届け出申請を行う必要がある。

問 14 買い物は旅行中の大きな楽しみの一つであり、訪日外国人旅行者に対して商品・サービスを紹介したり、表示を翻訳するなど説明を行うことは、全国通訳案内士の重要な役割である。その際、「医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律」(以下「薬機法」)との関わりが深い。この点に関する説明として、正しいものはどれか。①～④の中から一つ選びなさい。(3点)

- ① 全国通訳案内士がお客様に対して特定の医薬品を紹介する場合、自ら積極的に情報収集を行い、医師がその効能を保証した等の補足説明をすることが推奨される。
- ② 医薬品以外のものを医薬品と称してお客様に奨めてはならないが、実際の効能よりも効き目があるように伝えることは、使用に迷うお客様には親切な一面もあり認められる。
- ③ 特定の医薬品に対して商品名と効能の高さを伝え、お客様が実際に購入するよう誘導した場合、薬機法が定める広告の行為に当たるものとして規制の対象となり得る。
- ④ 全国通訳案内士が医薬品等について口頭で説明を行う場合、広告には該当しないことから、一般に薬機法で定められた禁止事項には該当しないと想定される。

問 15 全国通訳案内士は、訪日外国人旅行者に対して商品・サービスについて口頭説明を行うことがある。このため「不当景品類及び不当表示防止法」(以下、景品表示法)での規制対象についても、十分な知識をもち合わせていることが重要である。景品表示法に対する説明として誤っているものはどれか。①~④の中から一つ選びなさい。(3点)

- ① 景品表示法は、口頭説明による場合を含めた不当な表示を禁止している。
- ② 景品表示法が規制(禁止)の対象とするのはあくまで商品・サービスに関する「不当な表示」であり、広告に関する禁止事項とは異なるといえる。
- ③ 不当表示規制の対象は、商品・サービスを供給する事業者であり、全国通訳案内士を直接の規制の対象とするものではない。
- ④ 実際には他社製品と同程度の内容量であるにも拘わらず、「他社製品の2倍の量」であると称した場合は、不当表示に該当する。

問 16 近年、訪日外国人旅行者の国籍や文化等の多様化に伴い、旅行ニーズも多様化していることから、外国人旅行者ごとの生活文化について知識を深め、対応していくことが必要である。この点に関わる説明として、正しいものはどれか。①~④の中から一つ選びなさい。(3点)

- ① ユダヤ人とはユダヤ教を信仰する人とその子孫のことであり、カシュルートと呼ばれる食事規程が存在し、食べてよいものと食べてはいけないものが厳格に区別されている。
- ② ムスリムが特に避ける食材には、豚肉や豚由来の成分、血液、アルコール等があり、いずれも不浄とされるためであるが、料理酒や香り付けのためのアルコールは許容されている。
- ③ キリスト教徒は、欧米や東欧・ロシアに信者が多く、食に関する禁止事項を有する宗派は存在しないが、かわりにビーガン(菜食主義者)の人口は多いといわれる。
- ④ ヒンドゥー教徒は、インド及びネパールを中心に10億人近くの信者が存在し、家庭での食生活に関する規制事項が厳格であることから、家庭料理よりも外食を基本としている。

問 17 次の記述のうち、仏教に関する説明として正しいものはどれか。①~④の中から一つ選びなさい。(2点)

- ① 紀元前5世紀頃に釈迦を開祖として生まれた宗教で、紀元前後に大乘仏教が発生し、それ以前からの仏教は上座部仏教と呼ばれるようになった。
- ② 仏教徒は世界各地に居住しているが、その5割程度は東アジアと東南アジアなどアジア地域に広く分布している。
- ③ 大乘仏教は、タイ、ミャンマー、スリランカ、カンボジアなど東南アジア、上座部仏教は東アジアや中央アジアを中心に広まっている。
- ④ 食に関する禁止事項が見られるのは、一部の僧侶と厳格な信者に限定され、上座部仏教では一般に肉を食べることが禁止されている。

<通訳案内の実務>マークシート 解答および配点 (2024年度)

| 解答番号 | 解答 | 配点 |
|------|----|----|
| 1 | 7 | 3 |
| 2 | 3 | 3 |
| 3 | 2 | 3 |
| 4 | 3 | 3 |
| 5 | 4 | 3 |
| 6 | 2 | 3 |
| 7 | 3 | 3 |
| 8 | 3 | 3 |
| 9 | 4 | 3 |
| 10 | 1 | 3 |
| 11 | 2 | 3 |
| 12 | 3 | 3 |
| 13 | 4 | 3 |
| 14 | 3 | 3 |
| 15 | 2 | 3 |
| 16 | 1 | 3 |
| 17 | 1 | 2 |