

第2回都道府県観光ボランティアガイド連絡協議会代表者会議 議事録(前半)

(久保田) 皆さんこんにちは。ただいま紹介いただきました日本観光振興協会、久保田でございます。

本日はご多用のところ、また、大変暑いところをボランティアガイドの会議にお集まりいただきましてまことにありがとうございます。

今、観光のほうは特にインバウンドを中心に、去年は2,400万を超える外国人の方が日本を訪問され、過去最高という状況でございました。また、2017年になっても、第1四半期にはインバウンドの方、過去最高の人数、そして、さらに消費額も四半期としては過去最高といったような数字が出たというのは昨日も観光庁、また、JNTOから報道されております。

片や、日本人の地域の宿泊需要といったようなものは、非常にインバウンドとは少し逆の感じで、微減と申しますか、そんな状況が続いているようでございます。また、地域におかれても、その辺は実感される方々も、きょうこのメンバーですと大変多いだろうというふうに思います。

日本人の国内の旅行と考えると、人口が減る局面にもう入ってきたわけでありまして、そして、少子・高齢化と言われていきますように、高齢の方々の比率が着実に上がってくる、そして、就業者人口もさらに減ってくると、そういう状況の中で、旅行するとか観光するという人たちのパイは着実に日本人という面では減ってきているわけでありまして。

その中で、そうは言っても、インバウンドの方々はふえていると言いつつ、恐らく地域において、まだまだ外国人の方が来て、いろんな日本を楽しんでいただく、日本の地域を楽しんでいただくというにはまだちょっと足りないんじゃないかと、どうしてもゴールデンルートに集中しているんじゃないかと、そんな実感もおありかと思っております。そういう中で、日本人の方が引き続き頻度を上げて観光してもらい、そういう需要は、必要性は大変地域においても高いのではないかなというふうに思います。

そういう場面において、地域でボランティアガイドとして活動している皆さんの役割というのは大変おおきゅうございまして、去年の秋も私ども日本観光振興協会が主催して都道府県の観光協会長会議を熊本で開催させていただきました。震災があったということで震災を支援するという気持ちと、それから、全国の観光協会長の方が熊本の震災の現実をしっかりと見て、お持ち帰りになって、いろんな形で観光という面を通じてでも支援できるようなことができればいいなと、そんな思いの中で実施したわけでありましてけれども、翌日、エキスカッションとして熊本城の被災状況をつぶさに拝見させていただきましたけれども、やはりボランティアガイドの方がチームごとに案内していただいて、以前はこういう状況だったんだけど今はこうなってしまったと、それも地震が2回あったので、1回目の

ときはこうだったんだけど、2回目でさらにこういうことになると、熊本城の歴史はもちろんのこと、ありし日の姿も含めて解説していただくことによって私どもの認識は大変深まる、そんな体験も昨年させていただいたわけであります。

そういう意味で、地域の観光の魅力を深掘りし、よりリピーターを、また、日本人の国内観光する頻度を上げていく、そういった面でも皆さんのお力添えを一段といただければいいなというふうに思っている次第であります。

本日はいろんなテーマがございますけれども、ぜひ、その前に一言だけ、きょうお集まりになるのは25の都道府県の代表の方だろうというふうに思います。日本には47都道府県があるわけでありますから、私どもも努力いたしますけれども、やはり各県で、25ではない残りの県の方々においても県の連絡協議会のような、こういった皆さんが代表で来ておられるような仕組みがあって、また、行政の方もきちっとウオッチをし、また、バックアップしていただくと、そういう関係がより広がればいいなというふうに考えております。ぜひ皆さんのほうもそういった啓蒙も横のつながりの中でございましたら、アドバイスなり、刺激をしていただければ幸いかというふうに思います。

きょうは幾つかの話題がたくさんありますけれども、1つだけ強調しておきたい点がございます。三浦弁護士という弁護士の先生も来ていただくんでありますけれども、また後ほど観光庁のほうからもお話があると思いますけれども、通訳案内士法が改正されて、ガイドのいわゆる業務独占といったようなものがなくなります。そうしますと、反対効果的な意味で、今までボランティア、ボランティアガイドだというふうに言ってきた中で区別が、プロのガイドと区別がなかなかつきづらい、法的には恐らく同じ位置づけになってくるんだろうと思います。もちろん契約というものもあるし、その契約に基づいてガイドをしている中での善管注意義務なり、安全配慮義務なり、また、何か起きたときのいろんな対処というのもやはり法的なバックボーンが必要になってくると。

従来ですと、従来もボランティアだからといってなかったわけではないんですけど、ボランティアということ、それから、業務独占が通訳案内士にあったということの反対効果として、何となくそこはぼんやりしていたきらいがあるのではないかなという若干の危惧はございまして、基礎に戻った話を弁護士の三浦先生にさせていただこうということで、今回特に企画をいたしました。

先生も時間が必ずしも十分とれないようですので、30分ぐらい来ていろいろお話しされるので、また質問事項とかいろいろあるかと思います。その辺私ども日本観光振興協会を通じてご紹介いたしますので、ぜひ今のところを酌んでいただいて、また、お戻りになって皆さんの地域で水平展開していただければというふうに思います。

そういう意味で、きょうも会議が有意義に進められますよう、どうかご協力をよろしくお願いいたしまして、簡単ではございますが、私の挨拶とさせていただきます。どうかよろしくお願いいたします。

(北島) どうもありがとうございました。

続きまして、来賓を代表いたしまして観光庁観光資源課、総括の太田雄也様よりご挨拶
いただきたいと思います。

(太田) 皆様こんにちは。観光庁観光資源課で通訳案内士の担当をしております太田と
申します。本日は、都道府県観光ボランティアガイド連絡協議会代表者会議の開会に当た
りまして一言ご挨拶をさせていただきます。

もう大事な点は久保田副理事長のほうにしゃべっていただいたので、私のほうからは、
最近ガイドにかかわる観光の動きで最新のものを3つ簡単にご紹介させていただきたいと
思います。

1つは久保田副理事長からもご案内がありました通訳案内士法が前通常国会で改正にな
りました。今後は通訳案内士の資格のない方であっても、有償でガイド行為を行うことは
可能になります。そういった中で、ボランティアガイドの方々に関しても、活躍の機会と
いうものが今後一層広がると思いますので、ぜひこの機会も活用いただいてボランティア
のガイドもしていただいて、たまにはお金を取ったガイドもしていただいてということで
活躍を広げていただければと思います。

2つ目なんですが、最近、文化庁のほうで日本遺産というものの認定を始めております。
皆さんはご存じかと思います。これまでと何が違うかといいますと、これまで地域の文化
財、文化財、個別に点して保全、保護したり、発信をしていたのですが、そうではなくて、
文化財を構成する地域のストーリーというものを観光の説明の中で触れていって、ストー
リーとして地域を発信していくというのが大事かと思います。

例えば群馬では富岡製糸場とか絹関係の文化遺産はたくさんあるんですが、かかあ天下
のまち群馬の絹物語としてストーリー性を持って群馬という地域を日本遺産の中で発信し
ていこうとしております。やっぱり個別の文化財を見るだけでは、かかあ天下のまち群馬
という魅力はなかなか必ずしも伝わらないので、そういった中で、ガイドの方々に地域の
持つ観光ストーリーというものを面として広げて発信していただくことは今後大事なんだ
というふうに考えております。

3点目でございますが、最近個人旅行の方、特に外国人の中でふえております。その中
で、全国津々浦々ではなくて、個別の観光のことについて知りたいというお客さんが多く
なっております。地域の文化財ですとか、変わったのですと秋葉原のメイドカフェとか、
そういう最新のものを体験したいという方も多くなっております。

ちょっと変わった話なんですが、先日タイトーというゲームセンターの会社とこういっ
たゲームセンターやアミューズメントパークのインバウンド対応について打ち合わせをさ
せていただきました。そのときそういったゲーム業界の課題で出てきたのは、風俗営業法
の関係で彼らは外国人を雇うことができないそうなんです。一方で、インバウンド対応を
したいと業界では思いつつ、一方で、外国人の方を雇えない中で、どういろんな国のお客
さんに今後対応したらいいか悩んでいるという事実がありました。

一方で、これだけボランティアガイドの方、皆さん集まっていたいて、また、いろい

るな機会ですばらしい観光資源の説明を日本人の方、外国人の方にしていただいているというところで、たくさんまだまだボランティアガイドの方々に活躍いただける機会というのはあるのかなというふうに思っております。このあたりのマッチングなどもぜひ観光庁として図っていきたいと思っておりますので、どうぞご協力をお願いいたします。

本日の会議を契機に各地域の皆様と観光庁と交流させていただいて、官民ともに訪日外国人の増加、4,000万人に向けてどうやって質のいい観光を国内外に提供していくかということについて話をさせていただければと思っております。

甚だ簡単ではありますが、私からの挨拶とさせていただきます。本日はよろしく願いいたします。

(北島) どうもありがとうございます。

それでは、会議の進行を行います。

まず1点目が、全体の進行については次第をごらんください。2点目につきましては、ご発言の際は挙手いただきまして、簡潔にまとめてお願いいたします。

続きまして、私のほうで参加者のご紹介につきましては都道府県名とお名前をお読みいたしますので、起立し、立礼をお願いしたいと存じます。〇〇県〇〇様とお呼びしますので、北から南のほうへ向かっていきたいと思えます。

北海道の西川様、青森県の中谷様———鹿児島県の城戸様

以上です。どうもありがとうございます。

続きましては、最初のテーマ「訪日外国人旅行者受入対応について」、その現状及び取り組みについて、その人材育成、通訳案内士の業務独占の廃止に伴う改正について、まず最初に観光庁観光資源課の笠井靖紀係長からお話をお願いいたします。

内容につきましては、現状の訪日外国人旅行者受入対応と通訳案内士制度の改正についてお話ししたいと思えます。では、よろしく願いいたします。

(笠井) 皆さんこんにちは。観光庁観光資源課の通訳案内士を担当しております笠井と申します。

本日は、先ほどお話もありましたが、通訳案内士法の改正について、簡単ではございますが、説明したいと思えます。

まずは訪日外国人の旅行者の状況について簡単に説明したいと思えます。

こちらは訪日外国人の旅行者数の推移を示したものになります。グラフにもごらんいただければわかりますが、ビジット・ジャパン・キャンペーンを開始して以降、訪日外国人の旅行者数は年々上昇していると、昨年では2,500万人を突破しているという状況です。また、2017年を見ましても、既に1,100万人以上の外国人が訪れているということになります。

今後、政府の目標としては、訪日外国人の旅行者数を2020年までに4,000万人、2030年までには6,000万人以上と、そういうことを目指しているところでございます。

こちらは訪日外国人旅行者数の国別、地域別に分けたものでございます。このグラフを

見ますと、オレンジ色の部分を見ていただくと、韓国、中国、台湾、香港の東アジアと、あとは黄緑色のアメリカという旅行者ということで全体の4分の3を占めているという状況になります。加えて、ピンク色の部分、タイですとかシンガポール、マレーシアなどの東南アジアからの旅行者が1割程度いるという状況になります。

こちらは外国人による宿泊者数になります。こちら左のグラフでも見ていただければわかりますが、その数が年々上昇していると、昨年では約7,000万人にも及んでいるという状況でございます。

また、右のグラフでもわかりますが、地域別で分けたとしても三大都市圏、東京、神奈川ですとか愛知、大阪とかの三大都市圏のような都市部とそれ以外の地方部、このいずれの地域でも外国人の宿泊者数が上昇傾向にあるというところでございます。こちらについても政府としては今後中央部での外国人延べ宿泊者数ということで、2020年には7,000万人、2030年には1億3,000万人とするという、とても高い目標を掲げているという状況でございます。

こちらは国別の宿泊者数割合を地域ごとに示したものになります。北海道から見ていきますと、中国、四国ぐらまでは、例えば中国とか、台湾とか、香港といったような宿泊者数が多いというところがわかるかと思えます。下のほうをごらんいただきますと、例えば九州とか沖縄というのは韓国、台湾というような、地域の特色があらわれているんだなというふうに感じます。

以上の資料のご説明をしますと、簡単にわかるのは、中国、台湾、香港、韓国といったような東アジアに旅行者数が多いというところはございますが、それに加えて東南アジア、タイとかシンガポールといったところも訪日旅行者数が増加しているということがわかることと、東京、大阪だけではなくて、地方部を訪れる外国人も増加傾向にあるのかなということが今までの資料でわかるかと思えます。

こういった状況でございまして、このように訪日外国人が急増している中で、我々としても、今後とも訪日外国人を地方部への訪問を増大させていこうというふうに考えております。

一方で、通訳案内士というものは、下の円グラフでも示すように、大都市部に偏在しているという状況でございます。

また、右のグラフがありますが、先ほど中国ですとか韓国の東アジアと東南アジアからの旅行者が急増しているという状況ではございますが、言語で見ますと、英語というものが7割を占め、通訳案内士の言語というのは英語に偏っているという状態でございます。

また、旅行者の訪れた地域での興味関心というのは千差万別だと思います。例えば訪れた地域で伝統文化を知りたい方ですとか、着つけ体験をしたい方など、通訳ガイドに対するニーズというのもどんどんと多様化しているという状況にあります。

このような状況を踏まえまして、今般、通訳案内士制度について改正を行いました。右の部分でございますが、主な改正ポイントとしては、黒字で示しているとおりの4点ほどご

ざいます。

1点目は、業務独占規制の廃止というものでございます。外国人に対して外国語を用いて有償で観光ガイド、通訳ガイドを行う場合には、これまでは通訳案内士の資格が必要だったわけでございます。こういった資格を持っていなければ、外国人に対して有償でガイドはできないということでございます。規制がかかっていたわけでございますが、先ほどごらんいただいているとおり、訪日外国人が急増している中で、通訳ガイドの数も不足するんじゃないかと、また、そのニーズもだんだんと多様化しているという状況もございますので、今般、業務独占規制という規制を廃止いたしまして、名称独占規制という表現に変えました。これによって新しい法律が施行されれば、例えば日本語を学ぶ留学生ですとか海外勤務をご経験されている方々、通訳案内士の資格を持っている方以外の方でも多様な主体が通訳案内を行うことができるというような仕組みです。これが1点目の業務独占規制の廃止ということになります。

2点目は、一部の地域において、各特例法に基づいて地域限定の地域限定通訳案内士制度を設けておりますが、これは各般の特例法だったので、地域がちょっと限られていたわけでありましたが、今回その特例法ではなくて、通訳案内士法の中で位置づけいたしまして、新たに地域通訳案内士制度というもので全国展開を図ったということを書いています。

3点目は、通訳案内士の試験科目の見直しでございます。現在、通訳案内士試験の筆記科目は外国語と日本地理と日本歴史と一般常識の4科目になっていたわけでございますが、今般新たに通訳案内の実務という筆記試験科目を追加することにしました。これは新たに通訳案内士の質を高めるための一つの方策として設けられたものでございまして、通訳案内士の方々ですとか旅行業者の皆さんのほうから、より現場で求められる知識を問う方向で試験内容自体を見直すべきじゃないかという、そういった意見が多かったことを踏まえまして対応することといたしました。

通訳案内の実務の具体的内容については、まだちょっと今後改正法が施行されるまでの間に通訳案内士の方々ですとか旅行業者の方々から意見も聞きながら検討を進めていきたいと思っております。考えられるのは、例えば災害時での対応ですとかガイドの基礎的な内容というような、より通訳案内の実務に沿った内容とすることで、通訳案内士の質の維持ですとか向上に資するものにしていきたいと考えております。

最後4点目に、通訳案内士の資格を取った方に対して、通訳案内士の方に対して定期的な研修受講を義務づけることになりました。今までは資格を取って都道府県に届けをするわけですが、それ以降、何かフォローアップがあるわけではございませんので、知識のアップデートというものが確立されていくという状況でございます。そういったこともございますので、訪日外国人旅行者の旅行の安全確保ですとか多様化するニーズに対応する観点から、資格を取った後の通訳案内士の質の維持向上を図っていこうということで研修制度を設けております。この研修制度というものなんですけれども、地方機関については3年以上、5年以上ということで、国土交通省令の法令の中に記述しております。

この研修の内容についても、先ほどもありましたが、旅程管理ですとか緊急対応時に関する知識など、通訳案内士が実務に応じて求められるものとする予定です。ですが、こちらについても具体的な検討は、通訳案内士の皆さんですとか旅行業者の皆さんのほうから意見をいただきまして検討するというふうに考えております。

国より業務独占の廃止によって、今後は無資格者であっても有償でガイドを行うことが可能になるわけですが、一方で、無資格者によるガイドの質の確保について懸念する声がございますので、こちらについては無資格者の方々に対しては、有資格者が受講するような研修を受講するように呼びかけていくことによって、こちらのほうについても質の向上を図っていきたいというふうに考えております。

また、最近いわゆるぼったくりツアーと呼ばれるような事案が問題化しているわけでありまして、こういった悪質ガイドについて、そういったのを防止する観点から、旅行業者などに対して有資格者を優先的に手配するようなガイドラインを通じて指導するですとか、我々のほうで有資格者のデータベースを整備することによって、有資格者の活用を広く周知するみたいなことを考慮しております。

また、悪質ガイドを手配する外国業者のほうについても、中国を初めとする各国の担当当局の不法撤去をしながら、今後、法律に基づいて取り締まり強化をしようというふうに考えております。このような取り組みを進めることによって、満足度の高いガイドを提供できるように適切な指導をして参ります。

次は、ガイドとちょっと若干かぶるところがございますが、旅行業法についてもあわせて改正しましたので、それについても簡単に説明したいと思います。

国内旅行の一部で旅行手配、旅行会社がいわゆるランドオペレーターと呼ばれる業者に向こうの手配を丸投げするという事案が結構ございまして、それで起きた事案というのが軽井沢のバス事故でございました。そういった事故等もありまして、やはり安全性を低下する事案にどう対応していくのかという課題がございました。

また、インバウンドの一部においても、キックバックを前提として例えば土産屋に連れ回すとか、また、高額な商品を購入させるということもございまして、こういったものについてはやはり是正が必要ではないかというところが指摘されております。

ちなみに、いわゆるランドオペレーター、旅行を手配する業者になりますが、我々の調査でこの業者というのは1,300社ほどいるということがわかりました。また、その業務範囲といたしましても、右に書いてありますが、国内旅行のみを行っているのが大体4分の1ぐらい、インバウンドの関係を行っているというのが大体5割ぐらいという状況ということもわかりました。そういった状況がございます中で今回旅行業法を改正いたしまして、いわゆるランドオペレーターに対しても登録制を導入するというのをいたしました。

また、登録に当たっては旅行業務取扱管理者、もしくは旅行サービス手配業務取扱管理者という、これは新しい資格になりますが、有資格者というものを営業所に1人専任するというのを義務づけております。

それから、ランドオペレーターの取引方法についても右下の欄にございますが、半数以上が電話もしくは口頭での依頼を行っているという状況でございます。そういったこともございますので、やはり書面でのポーズをランドオペレーターにもしっかりと義務づけるということをお願いしました。これによって通訳案内士の手配の有無についてもちゃんと記載するよというここと、書面の中にも記載するよというここと義務付けました。

また、ランドオペレーターに対しては登録制を導入いたしましたので、例えばそういう違法な営業を行っているですとか、先ほど申し上げました土産屋に連れ回す、高額な商品を買わせるという禁止行為を明示することによって、ひどい場合は、最悪の場合には登録取り消しというような行政処分ができるようになります。

といったことで、これまでランドオペレーターに対して法律の網がかかっていなかったというところがございますので、旅行業法といたしまして、そこにきちんと対応しましょうというような改正を行いました。

こちらは通訳ガイドとはちょっと若干ずれるのかもしれませんが、同じ通訳案内士法の中と一緒に旅行業法の中で改正しておりますので、若干ちょっと説明したいと思います。

こちら地方で、例えばホテルですとか旅館といったところで地域の体験型旅行の旅行商品をつくりやすくするような規制緩和を行うということになります。今まで旅行業務取扱管理者という、今まで海外でも取り扱えるようなオールラウンドというようなものと、国内旅行だけでも2つのカテゴリーの資格がございますが、改正によってもう一つ地域限定の旅行業務取扱管理者というものを設けました。これは地域限定の旅行業をやる方というか、地域限定の旅行業務を受ければよいというものになりますので、今まで例えば旅行業務取扱管理者であって、例えば新幹線のチケットですとか航空券のチケットなど、そういったものを試験として行っていたわけでございますが、地域限定というものであれば、旅行商品をつくる過程ではそこまで知識は不要じゃないかということもございましたので、地域限定の取扱管理者の資格を持っている。この資格を設けることによって、地域の中で着地型旅行商品をつくりやすくするというような狙いを持ちまして、いわゆる規制緩和というようなことを行います。

こちらは今申し上げました通訳案内士法と旅行業法の見直し・廃止が規制改革実施計画の中でも記載されているということでございます。

今申し上げました通訳案内士法というのは今回見直しされましたけど、まだちょっと施行はまだこれからという部分がございます。恐らく年明け以降になるかと思いますが、今回こういう見直しをして、いろんな立場の方が有償で、通訳ガイドが行えるようなことができるようになりますので、皆さんのほうにとりましても、幅広い活躍が期待できるというふうに思っています。

以上、通訳案内士法の改正について、簡単ではございますが、紹介させていただきました。ご清聴ありがとうございました。

(北島) どうもありがとうございました。

続きまして、(2) であります。三浦弁護士が若干おくれておりますので、(3) と入れかえます。

(3) の事例発表ということで、NPO 法人東京シティガイドクラブの深谷様のほうから発表をお願いしたいと思います。深谷様、よろしく願いいたします。

(深谷) 皆様こんにちは。東京シティガイドクラブ、NPO ですが、深谷と申します。

私どもは、お手元に資料として「NPO 法人東京シティガイドクラブについて」がございますので、ちょっと紹介だけさせていただきますと、私どものシティガイドクラブは今から 13 年前、設立平成 16 年、ちょうど 13 年前の 3 月に、当時のご当地検定という言葉がはやる前、何ですか、それはという、ご当地検定の一番初めに私どもの東京シティガイド検定というのが東京都の観光財団の肝いりでそういった検定試験をやりました。

その検定試験に合格しますと、その後、何が待っているんですかという話なんです。私はその後、ご当地検定いろいろ受けました。日光検定ですとか、それから、板橋の丸内の検定ですとか、いろんなものを受けましたが、検定試験が終わってからすぐに、せっかく検定試験に受かったんだから、そして、東京都のことがよくわかったんだから、何か活動ができないでしょうかというので、たまたま東京シティガイドクラブというのを立ち上げませんかという話をいただきまして、ですから、私は第 1 期生ということになります。

そして、その 3 年後には、時あたかも NPO というものがまだ珍しいタイトルで、NPO 何ですかという時代にちょうど 10 年前、私どもの東京シティガイドクラブは NPO として東京のボランティアのガイドをしましょう、あるいはボランティアのガイドをするために自分たちのまち、あるいは歴史、文化、そこら辺をしっかりと実際はどうか、本当はどうか、どうしてこういう状態なのかというのをみんなで勉強しながら、まちを歩きながらガイドを目指していこうというスタートを切ったのが、NPO としては 10 年前ということです。

私、1 期生ですから 13 年前にガイドクラブに入りまして、当時、ここの定款にもうたわれているんですけども、日本国内外、つまり日本の皆さんにも案内するけれども、外国からの皆さんにもぜひ東京を知ってもらおうということでスタートしておりますので、私はたまたま仕事の関係で外国に行くこともありまして、それから、知人がたくさん外国人おりましたので、英語ですけども、英語で、じゃ、そういう案内をしたいなということで英語グループというグループを、たまたまそういう枠組みがありましたので、そこに応募して始まったのが、実際に NPO になってからですが、ここ 10 年ぐらい、全く、先ほど発表がありましたように、昨今の 2,000 万人とか、そんな何人ぐらいだったのかな、ビジット・ジャパン・キャンペーンというのを今でも覚えていますけれども、お客さんを捕まえるのにどれほど苦労したか、さまざまなチラシをまいて、そして、待っていても来られないんです。しかも、全部ただでやりますと言っても、ただより高いものはないでしょう、ナッシング・イズ・フリーと言われまして、そして、あなたたち本当にただと言うけど、ドネーションしろとか、寄附しろとか、それから、最後になったらちょっとは寄附してくださいと言うんでしょうみたいなことを随分言われましたけれども、今は全く違いま

すよね。

そして、きょうは事例発表ですから、現在ただいまどういうことをしているかというのが、去年の28年度ガイド実績の中の社会貢献活動のところを見ていただくと、東京マラソンの2017年の協賛ツアーとか、その下、さくらホステル・JICA、その下が修学旅行、そして、TCGC（東京シティガイドクラブ）IEAというのがあります。これ、インターナショナル・エクスチェンジ・アクティビティという、いわば国際交流のフリーツアーをやりますという中身なんですけれども、こういったいわゆる全くお金をいただかないというツアーを社会貢献と称してさせていただいています。

この中で、ちょっと補足しますと、例えばさくらホステルというのは東京のバックパッカー用の安宿、ナンバーワンシェアです。そして、ほとんどお金がないわけじゃないんだけど、東京に来て、身軽にあちこち安いところで安宿に泊まりながら、たまにはぜいたくしながら家族で、あるいは恋人たちと、そういった若い方が多いですけど、さくらホステルという、ホステルですから安宿のチェーンがありまして、そこをコンタクトしてフリーツアーをやっている。

あるいはJICA、JICAは例のJICAです。JICAさんが国で呼んだ研修生たち、その方々をずっと勉強ばかりしているのでは大変ですからたまには息抜きしましょうと、たまにはちょっと観光しましょうというので連携をしてお案内する。これは半年分、1年分を全部プランニングとして出して、そして、それに基づいてさまざまなお連れする、こういうことをやっています。

そして、修学旅行の下、修学旅行も、それから、東京マラソンの運営の協賛も、これ、全部私どものガイドが手弁当ですから交通費も出ない、それから、ギャラも出ない、自分のためです。自分が楽しいんです。自分がとても勉強になるんです。外国語の人と1日つき合っていれば、いろんなことを学ぶことができます。そして、仲よくなってさまざまなお話を、ありとあらゆるトピックスについての話ができる、そうすると自分のためになりますよね。自分が知っていれば知っているほど、相手の方からも学ぶことが多い。そして、そんなこと知っているんですか、あなた、どうして、どこで勉強したんですかというのを逆に聞きながら、外国の人もこんなに日本のことを知っているのか、あるいは深く興味を持って調べてくるのかと、当時もそう思いましたけど、今は、敵はさる者というか、お客様は物すごく強力な武器を持っています。スマホです。しかも、画像つき、映像つきのYou Tubeなどを見ていると、あそこにこういうおもしろいものがある、あいうおもしろいものがあるよというのを逆に聞かれるんです。そこへ行くにはどうしたらいいんですか、あそこへ行っても大丈夫ですか、ぜひ連れて行ってくださいと言われる。そうすると、ガイドによっては、スマホ、私、見たことないと、You Tube、知りません、そうすると話が合わないですよ。えっ、そんなものあるんですか。いいんです、そういうときは、聞きゃいいんですから。

私もうすぐ70ですけど、我々の時代にスマホないんですから、いわゆるインターネット

ネイティブと違いますから、皆さんとは違うんですよ、私、見たことないですよと聞きやいいんですよ。じゃ、一体それは何なんですかと。そして、何なんですかと聞いたら、知っている人に若いやつに聞きやいいんですよ。だから、そういうことは大変勉強になりますよね。

そうして始まったのが去年の暮れから、私きちっと自己紹介していませんけど、深谷とありますが、先ほど申し上げたように10年やっていますから、さまざまな外国人とのつき合いがありますし、やっぱり東京シティガイドクラブが始まってすぐはチャンスがなかったんですよ、ほとんど、外国の人来ないんですから。

じゃ、どうしたらいいか。待っていても来るところにちょっとシフトして浮気しまして、私、まず、ちょっと縁があって東京都の小石川後樂園、ここから丸ノ内線ですぐの後樂園という庭園に東京都庭園ガイドとして1年間研修を受けてガイドを始めました。

あそこにいると、世界中の国からお客さんが来るんです。そして、特に月曜日、東京も、それからほかの皆さんの各市そうかもしれないけれども、月曜日って休みが多いんですよ、美術館ですとか博物館だとか。そうすると、行くところないでしょう。東京都の庭園協会は月曜日やっています。そうすると、月曜日は特に外国人が多い。そして、そこで、来る人には、日本人の場合はそれぞれ違いますよ。日本人の場合は本当に興味が分かれていますから、外国の方でそんなに日本文化の日本庭園のことをそこまでうるさく聞く人はいないですよ。そうすると、あとはどの国から幾つぐらいの人がどういう日本の文化のバックグラウンドを知っているレベルでやって来るかが千差万別です。そうすると、来る人来る人みんな勉強になっちゃう。ですから、そこで私は大分鍛えられたと思います。そこも10年やっていますから、いまだにやめられないです。なぜか。来る人が違うから。最近ではもう本当に、余り失礼ですけど、聞いたことがないレソト、レソトという国、知っています？南アフリカの真ん中です。高原の国です。ああいうところからも来ますよ。

その女性は東京都青山にある国連大学、聞いたことがありますか。あそこの生徒さん。国連大学には今外国のさまざまな生徒さん、何人勉強していると思いますか。80人ですか、800人ですか。88人。その方も88人の一人として、その方、そのときに申しわけない、私、その国知りません。南アフリカは行ったことあったんですけど、知らなかったです、そういう国があるのを。

全くそういうふうに違った国の方からダイレクトにいろんなコミュニケーションを図りたい、そして、そういうチャンスをもっと私どものNPOでふやしたいという願いで去年の暮れから始めたのがTCGC IEAというフリーツアーです。そのときの雰囲気と、大体こんなことをやっているのねというのがわかるためにちょっと画像を用意しましたので、それを見ていただこうと思っています。

その前に、じゃ、どんなところ、これ、12月31日、暮れの大みそかの夜の8時から集まって、朝の1時までやりました。王子の狐パレードに参加しませんかというやつです。何というディープなんでしょうね。主催はなんと北区王子の商店街。商店街の町内会の方に

ちょっとコネがあったものですから、着物を着て、着物を着なきゃ参加できないんです。本当はこれ、抽せん会があって、当たらないと参加できない。こんな感じ。これ、日本人もほとんど知らない、東京の人、知らないです、余りディープだから。でも、これに来た人はみんな驚きますよね。何ですか、大体フォックス、キツネが何でここにいるのという、キツネの面もわからなければ、何でキツネなんだよというのもわからなければ、この江戸百景の浮世絵なんていうのは見たことないわけですから。でも、いろいろ解説をして、そして、こんなことで集まりませんかという、例えばこれ、王子の狐。

それから、この前に、これ12月だったですけど、11月3日には文化の日、明治神宮の大祭で、あのときに流鏝馬をやるぞというのが出ていました。流鏝馬って見たことあるとみんなに聞いても、日本人はほとんど聞いたことはあるけど見たことない。女性が乗っていて、すごい疾走しながら男まさりの乗馬と弓を見せるらしいよ、これです。「流鏝馬」と書いた、「ジャパニーズ・ホースバックアーチェリー、メイジシュライン、TCGC IEA」と書いたやつを持って、そこで明治神宮の前で待って、このとき三十何人か、外国人が、その日いきなり通りかかった人も含めて参加しました。みんな感動していましたよ。何たって格好いいんです、その女性が。ご存じのように流鏝馬は男性のためでしょう、神事だから。神事というと女性排除ですから、神事には女性は参加できなかった。

これ、物すごく感動しましたよ。私は何回か見ていますけど、仲間のガイド、あるいはガイドサポーターという人間がいるんですけど、その連中、見たことないんですから。見たことない、初めてですから、一回は見ておけというのがこれです。

そしたら、今聞いたら、この流鏝馬、大人気で、今まで、実はうちも30年前やっていたとか50年前やっていたとかというところがこれを復活させようじゃないかということで、全国今、流鏝馬ブームじゃないですか。ところが、実際に乗れる人はほとんどいない。まして、馬がない。それから、武具がない。この鞍も昔のをずっと修理しながら使っているんですけど。今、こういう和の鞍はないんです。ですから、こういったことをまずは見て、そして、我々日本人が何で流鏝馬という神事が行われるようになったんだろう、その歴史と文化と、それから、現状はどうなんだろう、一体どこで練習しているんだろう、この人たちはどこの者なんだということを追いかけて、これ、ちょっとストップしないようなことが大事かと思います。

これ、私の住んでいる板橋区でございます。何と板橋区のボランティアガイドも私もう7年ぐらいやっているんですけど、板橋はすごいですよ、僻地ですからね、ほとんど埼玉ですから。なんとこういう武具、板橋には赤塚というところがありました。赤塚城というのがあります。赤塚城の城主は太田道灌に助けられた人間です。太田道灌と同世代ですよ。ということは、こういうものも残っているんです。

ですから、この赤塚梅まつりというのがことしの3月にあったので、赤塚の梅まつり、来ませんか、武具を着て写真を撮れますよとか、それから、ちょうど梅まつりですから梅が楽しめますよ。私、今までただ集めて、皆さんに書いてもらっていて、そして、自分た

ちが余り規制しないようにしたんですけど、このときはたまたま赤塚城の近くに赤塚区民センターというのがあったので、そこのお茶室を借りて、700円ですか、30人で集まっても入れる、700円ですから、もちろん参加者はただです。700円はうちの事務局から出してもらいましたから、そういうふうにして、きょうはどうだったと聞くんです。そうすると、いろんな話が出てきます。途中で出てきた庚申塚の庚申塔というのは何だったのか、青面金剛という話があったけど、青面金剛って何だったんですか、あの神様は仏教なんですか、神道なんですか、何ですか。そういう話を知っている人がいるんです、日本に来て勉強していたりすると。そういう人と一緒に、酒は飲みませんよ、お茶だけです。お茶飲んで2時間ぐらい話す。本当に我々のために、自分たちの勉強になりました。

ですから、そういうこともあろうかと、賢い私は地元の長老を呼んでおいて、何があっても通訳しますから答えてねといって待ち構えているわけです。そうすると、物すごく満足度が高い。と同時に、自分たちが、こんな青面金剛なんかに興味持つのかということも思いもつかないです。なぜか。東京の中で庚申講、庚申講ご存じですか。60日に1回、集まって酒を飲んで夜中じゅう起きています。庚申講をいまだにやっているのは板橋区の赤塚だけ。だから、そういうことがいかにもものすごいことかということが地元の人もよくわかっていないし、ガイドする側もわかっていないんです。

あとの3分で私は今プランニングしているというか、もうスケジュールに入っているんですけど、9月に秋の虫の王様、別のところの呼び方は秋の虫の女王と書いてあるんです。女王は鳴かないだろう。カンタンという虫、わかります？ 邯鄲の夢、わかりますか。You Tube使ってください、You Tube。You Tubeで片仮名で「カンタン」と入れてください。すぐこれ引けるから。そうしたら、日本全国にカンタンの声を聞く会というのがどれほどこれから夏から秋にかけて催されるかがわかります。東京でしたら高尾山ですとか、御嶽山ですとか、中川の土手のところに葛飾区では20年続けているというんですよ、カンタンの声を聞く会。

ほとんどの国は、虫はノイズです。騒音です。これを聞こうなんていう国は中国と韓国と日本とベトナムぐらいだったんですけど、今は中国もいろいろ忙しくて、文化大革命をやっていたから、もうそんな虫の声なんて聞く場合じゃねえだろうということだったんでしょうか。今はほとんど虫かごは売れていても、虫の声を聞く会は余り聞かないです。日本はまだやっているんです。ですから、みんなでカンタンという虫のシンギングを聞きに行く会だから行こうよと呼びかけています。

何人来るかわからないですよ。でも、一応外国の方が50人ぐらいまでだったらちゃんと世話して、これも夜ですよ。夜なんか恐ろしいからやめるとほとんどの人は言いますよ、責任持てないよって。ですから、責任持てる人がおいでってやればいいんです。そして、こういうことに注意して、オーケーの人だけ来てくださいと呼びかけます。何人来るかわかりませんが、とても楽しみだと思いませんか？ できたら日本の浴衣を着たことがある人は浴衣着ておいで、これ、ただだからできるんですよ、全て。ただだからできる

と思います。

そして、恐らくその後、夜ですから、お酒は飲めないし、次の日もあるから、なるべくそういうリスクは回避しますけれども、やるたびにいろいろノウハウがたまってきます。だから、次はこういうことに気をつけようねとみんなで話し合っただけで準備をしていく。ですから、私たち自分たちのためにやっているんです。

だから、そういう中で、もし皆さんの中で、自分たちもこういうことをやったら、必ずどこのエリアにも、どこの地域にも外国人の働いている人たち、家族、それから留学生いますから、隠れているだけ。その人はいろんなアイデアを持っていますよ。だから、その人たちとコミュニケーションをとるといえるのか、仲よくなるのが先じゃないでしょうか。そういったようなチャンスをふやしていくためにも、これからちょっと試行錯誤は大きいですが、私としてはTCGC IEAというフリーツアーにかけてみたいなと思っています。

簡単ですが、以上でございます。ありがとうございます。

(北島) どうもありがとうございます。

続きまして、ガイドの法的地位につきまして、三浦弁護士のほうからお話をお伺いしたいと思います。三浦弁護士、お願い致します。

(三浦) ご紹介いただきました三浦です。お手元に「ガイドの法的立場と責任」というレジュメがあると思いますので、それに従って、持ち時間30分ですので、ざっくりとした話になると思いますが、お聞きいただければと思います。

ガイドさんの法律上の責任、損害賠償責任になるわけですが、これは2方向あるだろうと思います。1つは、皆さんがお客様から観光案内を頼まれた、頼まれることによって一種のガイド契約みたいな契約ができ上がりましたので、クライアントに対する契約上の責任というのがございます。それから、皆さんガイドで案内している間に、全く関係ない第三者の方との間でトラブルが生じたような場合には、第三者に対する不法行為責任というのが発生するというふうにお考えいただければと思います。皆さんが車の運転をして、全然関係ない第三者の方に車をぶつけちゃったというのと同じことです。それが不法行為責任というものです。

まず、一番大きいのは、そういったクライアントとの間のいわばガイド契約とも言うべき契約でどういった責任が生じるかというのを2番目のところに書いておきました。契約というのはお互いの合意ですので、契約書とか何らかの合意文書があれば、それに従って契約の中身が決まるんですが、恐らくガイドさんとクライアントの間で何か契約書的なものまでつくるといえるのは、余り日本ではないだろうと思います。例えば日本橋かいわいを1時間ぐらい時間があるのでガイドをお願いできますかと言われてたら、はいと言います。これ、ガイド契約が成立するわけですが、通常そういうふうな一般的なガイド契約の中で発生する債務というのをそこに書いておきました。

3つ普通はあるだろうと思います。1つは何かというと情報提供債務です。これはガイド契約の中の本質的な内容だろうと思いますが、いろんな観光施設とか、観光の名所とか、

あるいは展示物等について正確な最新の情報を提供してあげるという債務が発生するだろうと思われます。

2番目が道案内・指導債務です。これはどういうことかということ、皆さんがクライアントさんを引き連れてまちの中を歩いていくわけです。クライアントのほうは日本のことをよく知りませんので、皆さんの後をついていくしかないわけですから、皆さんのほうが正確な道案内をするということが必要になってくるかと思います。

指導というのはどういう意味かということ、クライアントの方が例えば横断歩道でない道を渡ろうとしているときであれば、それをとめて、ここは渡っちゃいけませんよとか、あるいは観光施設の中でたばこを吸おうとしたら、ここはたばこは吸えないので、たばこを吸うんだったらあそこへ行ってくださいというような形でお客様を指導していく、そういう債務があるだろうと思います。

3番目が、これが非常に重要なんですが、ガイド契約だけではなくて、あらゆる契約について、最高裁のほうで判例として出しているんですが、契約に付随する信義則上の安全確保債務というのがあります。クライアントの生命、身体、それから財産、盗難に遭わないようにというんですが、そういったものの安全を確保する債務がガイドさんのほうに発生するという考えだと思います。これはちょっとかなり微妙な債務なので、本当は詳しく説明したほうがいいんですが、きょうはちょっと時間も足りませんので割愛します。

情報提供債務は、先ほど言ったように正確で最新の情報を提供するということなんですが、道案内指導債務というのは、今言った3番目の安全確保債務と絡んでくるわけです。道案内と指導する段階でお客様の安全を凶らなきやならないということになりますので、例えば正確な道案内をしながら指導するというのは、そこに書いておきましたように、外国人の方が知らないと思われる安全確保のための指導ということで、例えば横断歩道の利用とか、日本は左側通行ですので、ほかにイギリスも左側通行ですが、一般的には右側通行が多いので、そういった左側通行の問題、それから、日本特有ですが、歩道でも自転車が走行可能だということです。あるいは走行は本当はできないところでも、事実上走行しているという問題があるので、それにぶつからないような形で道案内・指導していくことが出てきます。

問題は、この債務を充実に履行している限りは何の賠償責任も発生しないんですが、3番目に書きましたように、契約上の責任として発生する原因は何かということ、皆さんのほうで故意または過失によって債務の履行が不完全であったと、それによって損害がクライアント側に発生した場合には損害賠償責任が発生するということです。したがって、要件としては3つあるわけです。故意がある、あるいは過失がある、それによって損害が発生する、この3要件の要件が満たされれば、損害賠償責任が発生します。

ご注意いただきたいのは、故意ということ、素人の方は意図的とか、わざととか、そういうことをおっしゃるんですが、そんな大それたことは全く必要ありません。ちょっとした気の緩みがあれば故意は成立します。どういうことかということ、そこに書いておきまし

たが、損害が発生するかもしれないという可能性のある事実を皆さんが見ていて、事実を認識している。それでもいいやと思っちゃう。任用です。これが故意の本質です。

例えば皆さんがクライアントの方を道案内しているときに、例えば10人ぐらいのグループだったときに、その中に2名、若いカップルがいて、もうずっといちゃいちゃしていると、皆さんいらついている、頭の中で。もうジェラシーの塊になっています。そういうときにそのカップルの方が自撮りをしながら、ちょっと後ろへ行くわけです。そうすると、歩道の段差があるところをそのカップルが気づかないとします。しかし、皆さんは気づいた。損害発生事実の認識です。そのときにすぐにとめなきゃいけないんだけど、ジェラシーの塊になっているから、まあ、いいかなと思っちゃうんです。思っちゃうと次の瞬間、転んじゃうわけです。これは故意です。ほとんど傷害罪です。ということで、故意というのはそんなに意図的なことでなくて、ちょっとでも認識して、まあいいやと思っちゃえば故意ですからね。気をつけてくださいね。

故意と過失をどこで区別するかというのは、区別する意味があるかということ、当然故意のほうが立証されてしまうと、精神的損害の算定では、過失の場合の2倍ぐらいの裁判官のほうは損害額を算定する場合があるので、それは気をつけていただきたいということです。

それから、過失、これはたくさんあるんですが、注意義務のそこに難しい字が書いてありますが、60代以降の人は簡単に読めると思いますが、それ以前の方はまず読めないと思いますが、「けたい」と言います、「けたい」。「懈」という字も「怠」という字も訓読みは「おこたる」読みます。要するに注意義務を怠るということです。注意とは何かというと、精神の緊張状態ですので、精神を緊張して気を配っていれば、そういった事態は生じないにもかかわらず、それを怠ったために何か損害が発生したというのは過失なんです。

ここまで言うとおわかりになると思いますが、精神の緊張状態というのは、保てる人と保てない人がいるんです。能力の差があるんです、人間、悲しいかな。そうすると、精神の緊張状態を保てる方を基準にしてしまうと、あらゆる事象が、おまえ何やっていたんだという、過失があるに決まっているじゃないかという議論になるんです。ところが、人間的にとっても好かれるタイプですけれども、日常的にだらっとしている人、そういう方を基準としてしまうと、あらゆる事柄がしょうがないんじゃないのという議論になっちゃうわけです。

そこで、誰を基準として過失を認定するかという問題が出てきます。これは民法の中にはっきりと書いてあります。善良なる管理者という言葉が使われています。非常にどこかの気のいいおじさんみたいな書き方がしてありますが、よくわからないんですが、多分フランス民法かなんかの翻訳だろうと思うんですが、日本語に直すと普通の人という意味です。一般人です。法律用語は大体ずぶな言葉に直すと実に簡単な言葉になっちゃうので、難しくしておいて、弁護士の需要を高めるという魂胆です。

一般人とはどういう意味かということ、中間人です。例えば日本じゅうにガイドが1万人

いるとすれば、1番目からずっと成績優秀なやつから並べていったときに5,000番目前後のガイドさんを基準として、それは過失があるかどうかという判断を裁判官が頭の中でするという意味です。そういうことですので、全国の1万人のガイドさんの実力が上がるか下がるかによって、当然5,000番目前後の人たちのレベルも上がったたり下がったりするはずなんです。

ところが、これは皆さんにとっては酷な話なんですけど、必ず上がります、善良な管理者のレベルは上がります。つまり厳しくなります、過失認定が。過失の範囲が広がるということです。皆さんのレベルが上がらないとだめです。なぜ上がるかというのは、先ほど言った理由で、ちょっときょうは割愛します。

この次が重要なんですけど、プロとアマとの責任の差の問題があります。プロは何かというと、お金を取ってガイドをするということです。今回、通訳案内士法が改正されて、名称独占になりました。したがって、業務を外国語でもって観光案内することが一応自由化されます。したがって、皆さんがお金を取ってそういう業務をやったからといって、誰からも指を指されるおそれはなくなりました。ということで、皆さんのほうはお金を取ってやるかどうかとお悩みになると思うんです。そうすると、お金を取ると責任が重くなるんじゃないかとお思いになるかもしれませんが、一般的には重くなるように見えるんですが、重くはなりません。もともと重いんです、お金を取ってなくても。

どこが違うかということ、今言った善良の管理者のレベルなんです。つまりアマグループのガイドさんという母集団、これを考えて真ん中辺のレベルというのを考えたわけです。今度お金を取るということになると、お金を取るガイドさんというのはやっぱりいるわけです。そういうお金を取るガイドさんというのを考えて、その真ん中辺をとるから、もしかするとボランティアガイドのほうガイドの質が落ちるとすれば、それは過失認定というのは緩くなるわけです。だけど、ボランティアガイドさんのほうもかなり皆さんが非常に長いものをやっているとすれば、ほぼ同じ責任になっちゃうわけです。

裁判所は、今お金を取るか取らないかということで責任を分けるという考え方そのものを否定する傾向にあります。昔は好意同乗といって、ゴルフ場かなんかで最後まで酒を飲まないで、アルコールを飲まないで車で送って行ってあげるよなんて行って、ありがとうなんて行って一緒に乗って行って事故を起こすと、その恩を忘れて、おまえが悪かったんだといって損害賠償請求しますね。これは好意同乗ということで、好意で乗っけてあげたんだからということで損害額を減額していた判例が結構あるんですが、今はそういうのはなくなってきました。

ということで、プロアマの理論的な問題としては善良な管理者のレベルを判定する母集団が変わるという部分はあるんですが、一般的には余り変わらないので、取る取らないで考えないで、生活に必要なかどうかで考えたほうがいいんじゃないかというのが私の意見です。

どういった不履行があるかというのは5番目に書いておきました。情報提供債務の不履行

行というのは、例えば美術館の閉館情報の誤りとか、あるいは観光施設、展示物等の誤った説明とか、観光地へのルートに誤った説明というのがあります。

この間、熊本城を説明した中国人のガイドさんらしいんですが、このお城は源頼朝がつくったお城ですというふうに説明していたという話を伺ったんですが、源頼朝がつくったというのは誤った説明なんです、大工さんがつくったと言ってあげればよかったのになと思っただけですが、それによって何が損害が発生するかというのは大したことないとは思いますが、美術館の開館とか閉館、こういう情報だけは、よほど皆さんが確信を持たない限り、確信を持って説明しないほうがいいということです。

ここに書いてある雑談の危険性とは何かというと、つい先月あったんですが、フランスへご旅行された方が現地のガイドさんと非常に親しくなった。あるオプションツアーに行っているときに、その方がモネの絵画が置いてあるところで有名なマルモッタン美術館というのがあるそうなんですが、そのマルモッタン美術館の話をしたところ、ガイドさんが、残念だねって、今工事中で見れないよと言ったんです。そのご夫婦は、えっということで、残念がって別のオプションツアーで過ごしたんです。ところが、帰ってきてからやっぱりどうしてもマルモッタンに行きたかったねといって美術館のホームページを調べたら、そんな工事をやっている事実はなかったということなんです。これは当然のことながらマルモッタン美術館に行くために私たちはパリへ行ったんだということで、今大変な問題になっちゃっています。

現地ガイドさんがそう言ったのかどうかという問題もあるんですが、そういった開館・閉館の情報みたいな微妙な問題については、必ず今は、先ほどお話があったように、普通みんなスマホを持っていますので、たしか工事中だったと思うけど、正確ではないので、必ずホームページで調べてくださいねというような形でちょっとしたエクスキューズを添えて説明しておいたほうがいいだろうと思います。

それから、観光地へのルートを誤って説明してしまうと、これは結構大きな問題になります、当然のことながら。外国人の方がお一人で行こうとしている場合にルートを誤って説明してしまうと問題になる可能性があります。できれば、その方のスマホの中にアイマップとかグーグルマップがあれば、その中に入力して行かれたほうがいいですよというような形でエクスキューズ的な説明の仕方をしたほうがいいんじゃないかと思います。

それから、道案内・指導義務の不履行なんです、これは皆さんは都市型ガイドだということなので、自然ガイドとは違うと思いますので、その辺のところを考えてつくってきたんですが、まず1つがロストというのは何かというと、迷子ということです。皆さん自身が迷子になっちゃったということです、案内している間に。迷子になっちゃうと何が問題かということ、訪日外国人の方は観光の時間が限られていますので、その時間がどんどんどんどん削られていっちゃうということで精神的損害を与えているという議論が出てくるわけです。そういう意味で、道に迷ったなと思われたときは、ぐるぐるぐるぐる回るんじゃなくて、その時点で覚悟を決めて、ちょっと道を間違えたようなのでお待ちくださいと

いって近くの交番に入るか、あるいはアイマップか何かで再確認するとかというようにことで、どこか知っている道に出るだろうなんていうことでやらないほうがいいのではないかとというのが私の考えです。

それから、道路横断の際の注意不足ということで、例えば左側通行の説明を落としてしますと、当然のことながら外国の方は左側を見て、右を見てから渡るということをやっちゃうと逆になってしまいますので、車にぶつかっちゃう危険性があるわけです。そういった問題があります。

それから、先ほど言ったように歩行のところを自転車が通るという問題がありますので、その辺をちゃんときちっと説明しておかないと、その説明をしておかなかったがゆえに外国人の方がけがをしたという問題が出てきます。そういった問題が出てくるというのをお考えください。

ただ、当然のことなんですけど、いくら外国の方で事情を知らないとは言っても、成人の方であれば、当然判断能力もありますから、障害のある方でない限りは全ての情報を見ているわけですから、全ての責任がガイドさんに来るという意味ではありません。ガイドさんの過失があったとしても、それは当然ご本人のほうも不注意があるので、当然お互いの過失割合を考えて、過失相殺といいますけど、お客様のほうが5割、ガイドさんが5割とか、4・6とかという形で分けることになります。そういった考え方でごらんいただければと思います。

それから、損害の種類なんですけど、少しお話ししましたが、情報提供債務、不正確な情報を提供したことによる損害とは一体何かというと、これは目に見えない損害ですよ。例えば先ほど言った熊本城というのは源頼朝が建てましたなんていう案内を永遠とやっていたとすれば、熊本城を見たかいないじゃないかとかという議論になったりする。あるいは美術館で絵の説明が全然誤っていたとすると、その美術館に行った価値がないんじゃないかという議論が出てきます。そういった場合にどうやって考えるかというのは、そこに書いておきましたが、適切な機会喪失という議論があります。

これはどういうことかということ、医療過誤の裁判でかなり問題となったんですが、例えばがんの末期の患者さんという方がいらっしゃいます。そうすると、そういうがんの末期の患者さんに対する例えば外科治療なんていうのは、ある意味かけなわけです。うまくいきや何とかなるとい世界ですので、そうすると、例えば手術の仕方のときに1カ所間違えて切っちゃったというときに、それが死亡と果たして因果関係があるのかという議論が必ず出てきちゃうんです。つまり、そこを切ったから死んじゃったのか、がんの末期で結局最後は死んじゃうんだから、みんないつかは死ぬわけですから、死ぬ時期の問題との絡みで因果関係が大議論になるんです。

病院側の弁護士、私も医療過誤をやっていますけれども、必ず因果関係を争うわけですが、そういったお医者さんの過失が認定されちゃうだろうというときに、因果関係を決めさえすれば、昔は責任ゼロだったんです。つまり間違っって切っちゃったとしても、それで別に

死期が誤ったなんていうことまで立証できれば別ですけど、死期を誤ったという立証ができなければ、責任はゼロだったんです。

ただ、これは患者側からすると、とても許しがたい話なんです。つまり全て想像の世界です。もし適切な、そこを切らないでくれたら助かったかもしれないじゃないのという想像があります。全て頭の中で考えている想像の世界ですので、なかなかゼロという判断に対しては不満があったんです。そこで、最近の裁判例では、今から10年ぐらい前からですけども、適切な医療機会、適切な治療を受ける機会を失わしめたという理由で、適切な治療機会というのは、今の例で言えば、間違っちゃったというようなことじゃなくて、切るべきところは切る、切らないところは切らないというような適切な医療機会を失ったということで、今だと死亡事例だと200万円から500万円ぐらいの慰謝料を認めるというのが出てきています。

ということで、皆さんの場合、200万とか500万の損害責任賠償を負うという意味じゃありませんが、そういった不正確な情報提供によって、先ほど言ったようなそういった観光施設へ行った意味がないとか、あるいは美術館の開館日とか閉館日やなんかの情報が間違っていたために、結局その美術館に行けなかったとかというような場合には、そこに行けなかったことによる機会喪失という意味で精神的損害の認定がされると思います。これは当然のことながら基準はありませんので、裁判官のえいやの世界です。

ただ、皆さんにとってはとても、皆さんにとっては言っちゃ悪いんですけど、日本の裁判というのは、とても私はいつも旅行会社の側に立ってやっているんですが、裁判官は自分のお財布の規模でしか物事を考えない連中なので、精神的損害というのはすごく低いです。例の清原選手のメール毀損事件で1,000万円なんて精神的損害の裁判事例がありますが、あれはかなり例外的なことで、精神的損害というのは、皆さんがそんな思っているほど高くはありません。大体ガイドさんが間違ったときには、恐らく5万円から10万円ぐらいの精神的損害というふうな認定をされるのが多いんじゃないかと思います。そういったふうにお考えいただければと思います。

それから、皆さんが指導の仕方がまずかった、先ほど言ったような横断歩道を渡らない外国の方を注意しなかったとか、あるいは自撮りで後退していく方を、その段差のところが危なかったにもかかわらず、わかっていたにもかかわらず、転ぶような事態になってしまったということになると、けがをしてしまうわけです。場合によっては、横断歩道でないところを渡っているときに車にひかれて死んでしまうようなことがあります。こういったのが生命・身体の損害です。これについては基準が明確にあります。交通事故の基準です。損害賠償基準というのでこれは明確にありますので、もし万一そういう事態に陥ったときには、ご連絡いただければ簡単に数字は出せるようになっています。

もし皆さんも興味があれば、損害計算機という言葉でエンターキーを押していただければ、グーグルでもヤフーでも結構ですが、四、五カ所、とても暇な弁護士のホームページがあらわれますので、そこにその質問に答えていくと、最後にエンターキーを押すと損害

額が出てくるようになっていきます。正確ではありませんが、ほぼ概算的に合っていると思います。

もし皆さんが離婚しようかどうか迷っておられる方は、離婚計算機というのがあります。これも暇なホームページなんですけど、皆さんの婚姻期間、それから、離婚しようという原因、不貞なのか、性格の不一致なのか、お互いの収入なんかを入れると慰謝料が幾らと出てきますので、その金額を見てからお考えになったほうがいいと思います。そういったのは損害です。これが契約上の責任ということです。ほとんどはこれで終わるだろうと思うんです。

ただ、例外的に皆さんがガイドの仕事をしていて第三者に損害を与える場合があります。これが不法行為責任ということです。この不法行為責任の責任原因も全く同じです。故意または過失によって第三者の方に責任を負わせるということです。

自然ガイドの場合は結構第三者に対する事故というのはあるんですが、都市型ガイドの場合は余りないとは思いますが、やっぱり多いのは衝突事案ではないかと思います。例えば皆さんがガイドをしながら、1対1でガイドをしている場合はそれほど問題ないんですが、5人、10人の方を相手にしてガイドをしていると、当然のことながら皆さんのほうはほかの歩行者の方を気を遣って、こちらに寄ってください、寄ってくださいと、こうなりますよね。皆さんが後ろのほうを気にしないで寄ってくださいとやっていると、この後ろに誰かがいて、そしてぶつかってしまったと、そしたら転んでしまったと。

今、とても高齢者の方が多く町なかにはいらっしゃいますが、高齢者の方というのは本当に危険因子ですので、ぶつかってしまって転ぶと、もし大腿骨骨折みたいにももを骨折してしまいますと、これ、再起不能になる可能性が非常に高いです。結構な損害額が発生しちゃうということになります。

これは当然のことながら、こちらへ来てくださいと言ったときに、ちゃんと後ろも確認しながら指導しなきゃいけないという義務が一般的にはありますので、過失によってその方にぶつかったということになります。この場合は、先ほど言ったような過失相殺というのは比較的認められない場合が多くあるだろうと思います。なぜかという、高齢者の方がこちらを向いているとは限らないです。こちらを向いていたんだったら、何で後退してくるのを見ていなかったのという議論ができるんですが、向こう側を向いていた場合にはそういう議論は出てこないです。都市型の場合はその場で転ぶからいいんですけど、自然ガイドの場合は、特に崖下に落ちることしちゃうという場合が結構あるので、その辺は都市型は安心ではないかと思います。そういうことで衝突に気を付けていただくのが一番重要じゃないかと思います。

それから、当然のことながら、お話をされていてクライアントの方が動いたりする、あるいはカメラを撮ったりするので、スマホのカメラに集中しちゃって回りが見えていないといったときに、それを指導しなかったために、その方が第三者にぶつかったといった場合もガイドの責任が発生する余地がありますので、そこは見ておいていただいて、皆さ

んが説明をするときは少しスマホをいじくるのは休めてくださいとってやめさせるのが一番です。多少不満だろうとは思いますが、撮るときは撮るときということで、むしろ自由解散した後、じゃ、撮ってくださいねとって、皆さんは少し休んでおられるというのが一番いいやり方ではないかと思えます。

以上がきょうご用意した内容です。

最後に魔法のランプサービスと書いたのは、多分皆さんきょうのお話を聞いて何となくわかったと思うんです。講演というのは1回で理解できるわけではないんです。1回で理解されちゃうと、私はとてもじゃないけれども、わずかな講演で生活できなくなっちゃいますので、当然あれは何だったんだろうということでもた呼んでいただくということで稼いでいるわけですので、皆さんの中で多分一番早い人は京橋の駅、少し遅い方は日本橋、ちょっと鈍感な方は東京駅、もっとひどい人はあしたの朝一番とかというところで、あれ何だったんだろうというような疑問が湧いてくると思うんです。疑問というのは当たり前話なんです、どんなものでも理解の第一歩なんです。全く疑問が湧かない方というのは致命傷です。もうほとんどこういう講演に聞きにきてても意味ないので、やめたほうがいいと思えます。

つまり、何か疑問が湧くというのは理解し始めた証拠なんです。問題なのは、皆さんもそうでしょうけど、私もそうなんです、疑問が生じたときに答えをもらわないと、何が疑問だったか忘れちゃうんです。これが一番怖いんです。ということで、もし皆さんが疑問を感じたときは、そこに書いてある私のアドレス、VEF01354@nifty.com、ここへすぐ打ち込んでください。そうしたら、私のほうで24時間以内に必ず回答します。

ただ、これはアフターサービスということで無料ですが、いつまでもやっている、当然私、食えなくなっちゃうので、アラジンの魔法のランプサービスということで3回ということでご理解いただければと思えます。

ということで、もしかするとあと2分くらい余っているのかもしれませんが、これで終わりにしたいと思います。どうもありがとうございました。

(北島) 貴重なお話をいただきましてどうもありがとうございました。

続きましては、これまでのテーマ別の質疑応答と意見交換に行きたいと思えます。

こちらからは進行役のほうは、NPO法人横浜シティガイド協会副会長の嶋田昌子様をお願いします。それでは、嶋田様に進行をバトンタッチいたします。嶋田様、よろしく願いいたします。

(嶋田) 突然にバトンタッチということで、皆さんも一体どこから聞こうと思っていらっしゃると思えます。

きょうご発表いただいたところの問題を整理いたしますと、1番目、国土交通省のほうのご発表、そして、2番目、東京シティガイドクラブ、このあたりは訪日外国人、これを意識した問題だろうと思えます。三浦先生の部分は、魔法のランプを皆さんそれぞれにいただいたわけでございますので、疑問をお持ちの方はそちらにというふうにしてもよろしい

でしょうか。それとも、全体に今共有したいというようなところで課題をここで出したいという方がおありでしたら、今の三浦先生のご講演がまだ頭の中に、京橋から日本橋、東京駅というふうにだんだん遠くなって、あしたの朝になったら忘れちゃうというふうなサジェストもございましたけれども、そこに行く前にちょっと共有したいというようなことがございましたら先にお出しいただきたいと思います。いかがですか。

それでは、今3番目のところ、そこから入りたいと思います。

手を挙げてくださいました石川さん、石川さんは山形県でございますね。どうぞお願いいたします。

(山形県 石川) 最初で済みません。

今、法的な私たちのガイドをするに当たっての責任というのはいろいろお話しいただきましたが、毎日私らがガイドする中で、しょっちゅうこれに出会っているわけです。ですので、しょっちゅう出会っている中で、これ、今聞くと非常に大きな責任を負っているんだとしみじみ感じまして、背中がちょっと寒くなってきました。1回事故とかがあると、5万円から10万円の範囲内でなんていうような話もありましたし、そうすると、これはボランティアでやっているのも穏やかでないというような感じも持ったところですよ。

それが本当にしょっちゅうあるわけです、危ないこと。それを背負ってここでやっていくには非常に負担が大きいという感じがしましたんですけども、私だけなんですかということ、皆さんのお話を聞かせていただきたいんですけども。

(嶋田) 問題提起をしていただきました。

それでは、しばらくこの問題で皆様の感想、これをお伺いしたいと思います。結論というのはちょっと三浦弁護士のほうに、それ以外にはないと思いますが、いかがですか。

(速水) 京都府から参りました速水と申します。

今の件につきましてですけども、私は京都府でも京都中央を担当しております、宇治観光ボランティアガイドクラブというところに属しております。

そして、今、先生からそういうことをお聞きするまで、一つもそういうことを気にもしなくてガイドをしておりました。そして、その中には、最近はしょっちゅう熱中症です。そして、熱中症の場合、ちょっと様子を見て、この方は救急車を呼ぼうとか、手拭いで冷やしたらいいと判断して、つい最近も救急車を呼んで病院に運びました。そして、あと、どこまでガイドが心配して5回ほど電話しまして、今点滴していますとか何していますとか、明るる日退院しまして、やっとほっとしたことがあります。

それから、また、ガイドの案内しているとき、細い道で、お客さん20人ほど端っこ通ってくださいよと言うていて、自動車がぱつといっぱい来ます。それで端っこを通っていたんですけども、お客さんの帽子がびゅうっと飛んだんです。そうしたら、お客さん、車がいるのにびゅっと帽子をとりに行こうとして、もうちょっとでひかれかけるとかあって、それはそれで、一応救急車を呼びますかと言うたら、警察のほうに先にやってきて、いろんなことがあったりしたこともあるんですけども、そもそも法律的にそれが裁判でお金が

幾らになるとか、そういうこと一つも考えんと、私どもはガイド料を取っていないんです。宇治市ですから市のボランティアガイドになるので、おんぶにだっこというと悪いですけど、一つも考えんとやりましたので、これからは私どものある会則にもそういうことを織り込んで、しっかりもう一度見直そうと思っている次第でございます。ありがとうございます。

(嶋田) そうですね、本当にきょういらしたおかげで、いい方向が出たような気がいたします。

それでは、どなたか。

(深谷) 先ほどの深谷です。

これは私ども TCGC という NPO ではないので、いろんところでガイドしているものから、先ほど申し上げたように東京都の庭園ガイドをやっています。そうすると、庭園の中で、私、小石川後樂園という悪名高い、いわゆる深山幽谷という山があり谷があるところなので、日常的にその危険があるんです。

そして、私の場合は英語で、しかも、全盲の方もガイドしますし、弱視の方もガイドしますから、これはいつもガイドしていいものかなとか、ですから、ちょっと経験談だけでお話ししますと、センターという事務所のほうで物すごくそれを気にされていて、余計なことはするなというのが第一です。つまり、救急車などは絶対呼ばないでくれと、外国の場合、救急車を呼ぶと大変なことになりまして、私が呼んだわけじゃない、医者代を私は払いませんと必ずなりますよね。ですから、そういうことが何度も日常的にあるものから、余計なことはするなというよりも、ガイドさん、勝手にやらないでねといつも言われています。必ず事務局のほうに相談してくださいと、全てを、ですから、電話して、勝手に救急車を呼んだりは一切しません。

それともう一つは、特に私が弱視の方なり全盲の方なりのガイドを受けるときはつき添いの人、つき添いの先生、あるいはいわゆるプロのサポーター、プロのガイドさんに一度話をさせてください、いつから目をご不自由になられたんですか、いつまで見えられていたんですか、それから、今回来られるところがどういうことか、初めてなんですか、つき添いの方は何度ここへ下見に来られるんですか、全部聞きます。そうしないと自分の身が守れないというのはよくわかっていますので、私どもの今 60 人いますけれども、小石川後樂園のガイドはそのあたりは年じゅう議題に上がりますし、事例もよく発表されます。つまり、すれ違うときに自分は全くわからないところで、お客さん同士がすれ違いで接触して、1人が池に落ちこちやうとか、落ちこった途端に頭を打ちちゃったとか、そういうのが実際あるんですよ。だから、きょうの先生のお話は身にしみてよくわかるというのが私の感想です。

以上です。

(嶋田) 深谷さん、どうもありがとうございました。

ほかにどなたか。

(村井) 佐賀のボランティアガイドをしている村井と申します。

私どもは、佐賀のまちにある恵比須の石像をガイドするという仕事をやっているんですけども、町なかを通常ガイドします。今いろいろ三浦先生からお話があったように、常に危険が伴うような状態もありますよね。

その前に、私どもはガイドするときにいただいた料金の中から交通障害保険を掛けて、これで事故があった場合はお払いするということになるんですが、その枠を超えるような事故が起こることがありました場合に、その費用負担はどこが持つのか。これは法的にどこが責任持って賠償するのか、医療費は誰が払うのか、交通障害保険の中で賄えればいいですけど、そうなった場合、我々の団体が払うのか、それとも、案内してきた旅行会社が払うのか、あるいは自治体が払うのか、そこら辺の法的なすみ分けというのはどうなっているんでしょうか。

(嶋田) とご質問されて、三浦弁護士にはかわれませんが、今のことに関して、同じような事例を、あるいはご回答ができる方、おいでになりますか。同じような、もう既にそれは事故が起きたということですか、まだですね。よかったですね。やっぱり心配は心配ということで、ご心配のことをどなたかに。

それでは、恐れ入ります、都道府県と名前とガイドの年数。

(平野) 大分県の平野と申します。一応大分県のほうではボランティア団体がたくさんいるんですけど、特に別府のほうで町歩きが19年前にスタートしました。そして、今までずっとガイドをやってくる中で、そういう参加者がけがをしたという事例が3件ほどあるんです。ガイド中に参加者がつまずいてこけて、手を骨折したとか、足をけがするということが起こりました。

まず1件目に起きたときに、みんなガイドの皆さんが集まって、どういうふうに対応しようかというのを検討しました。私たちのガイド団体は市とかにおんぶにだっこじゃなくて、はっきり自分たちで参加料をいただいて、そういう中で保険等も支払っていくというコンセプトを持っています。

そういう中で、これからそういう事態がだんだんだんだんだ起こる可能性が出てくるので、人気が出てきているので、きちんと障害保険、人と物、お客さんが、参加している人がたまたまいるんなものを見て、当たってそれが割れたりですとか、それがすごい金額だったりということもあるんです。そういうので障害保険には入ろうということで、参加費の中から障害保険料を差引いて支払いをしております。

それは年間1万人参加するとすると、一応一番最後、12月に精算、1万2,000人の場合は1万2,000人で保険料を精算するといような、保険会社と手を組んで精算すると。もし万が一、事故等が起きたときは、まず、保険会社に一報を入れるということで対応をするようにしています。

それで、先ほど弁護士さんの話もあったんですけど、余りそれを強調し過ぎてやり過ぎると何もできなくなるわけです。だから、私なんかは19年やっていて、毎年1万人以上の

人が参加して、19万人の人がずっと案内してきて、事故が起きたのは3人だけということは、ほとんど皆無なんです。ほとんど皆無で、皆無の中で万が一起きたときに保険対応しようというのが私たちのやり方です。

(嶋田) 平野さん、ありがとうございました。

平野さん、ちょっとお伺いします。

傷害保険ですが、横浜シティガイド協会も入っておりますのでよくわかるんですが、それにはガイド個人がボランティア保険を入れていらっしゃるでしょうか。

(平野) 障害保険は参加者の人だけしか出ないので、個人、ガイドさんの保険は各自で入ろうということです。自分が非常に重要なポジションだと思えば高い保険に各自で入ってもらうということで、ガイドさんはそれぞれめいめいで掛けるというふうにしています。

(嶋田) ありがとうございました。

それでは、ちょっとここでまたまとめをしたいと思いますが、まずご発表を。

(齋藤) 済みません、奈良の齋藤です。お世話になります。

今ほどの障害保険というのを聞きましたですけれども、保険料ってどのぐらいになるんでしょうか、教えていただけますか。

(嶋田) それでは、お願いいたします。

(平野) 参加者は1人150円です。人数が多くなればなるほど保険料はどんどんどんどん下がっていきます。こういう協議会をつくってまとめて全部で入るようにしています。めいめいの団体で入ると物すごく高くなります。だから、こういう連絡協議会というのは非常に重宝して、皆さん参加してもらいます。

(嶋田) どうもありがとうございました。それぞれボランティアガイドそのものが入る、それはガイド本人が払うか、あるいは団体で払うか、行政で払うか、いろいろあるかと思いますが、それと、それから障害保険というように事例が出ました。

どうですか、事務局のほうでまとめたペーパー、これに関して、おありですか。事務局のほうで。今回調査をなさって、ペーパーがそこにお手元にあれば。

(北島) まだ、集計は行っておりませんので、後日、検討させて頂きたいと存じます。

(嶋田) それでは、実はここで、神奈川県湯山さんのほうで、保険に関してということいろいろありましたが、湯山さん、どうですか、今度ボランティアガイド協議会のほうで危機管理ということでこの辺を協議会にしてテーマに上げるというようなお話を聞いておりますが、その辺ご発表いただければ。

(湯山) 神奈川県湯山ですけれども、私たちガイド協議会の総会において、ことしのテーマで危機管理ということを議題として検討していますけれども、これ、私どもは21団体あります。その団体も大きさまざまありますから、いろんな意見が出たんですけれども、特に危機管理というのにまだまだ非常に問題があると、その問題は何かと言いますと、お客様に対する対応の仕方、安心・安全に行えるガイドということで話が出てきたんですけれども、それぞれいろんな意見があるんです。というのは、シチュエーションが違うわけ

です、平場の場所と - - - 山坂にあるガイドをするのか、階段の多いところとかいろいろありまして、そのガイドをする場面場面で全然違ってくるということが出てきました。

今それをまとめることにしているんですけども、これを全部各ガイドさんに、団体に配付して、注意を喚起するというようにしていきます。この辺でよろしいでしょうか。

(嶋田) ありがとうございます。

保険での対応という以外に、協議会の組織を利用して、今後どういうふうはこの問題を考えるかと、幅広になりますが、危機管理ということで取り組んでいる神奈川県のお話をいただきました。

司会の独断でことを進めたいんですが、きょうは日本観光振興協会さんのほうとしては、来日外国人というところに起点を置いて今回させていただいております。そうしますと、あと残り時間が15分しかなくなりましたので、このあたりで前半の国土交通省の方、先ほどの東京都シティガイドクラブのガイドさんの発表、このあたりのところにもう一回戻らせていただいてよろしいでしょうか。いろいろ言いたい、しゃべりたい、おありだと思いますが、一応前半には2テーマございますので、それでは、大変勝手に自分で相づちを打って先へ進めます。お許してください。

それでは、一番最初のテーマ、訪日外国人への対応ということで、何かおありですか。前半のところの事例、ちょっと発表できるところがあるよというのであれば。

2度目の方はちょっと待っていただいで、初めての方いらっしゃいますか。

(吉原) 岡山県は倉敷からやってまいりました吉原と申します。よろしくお願ひします。

実は、私どもの倉敷ウェルカム観光ガイド連絡会は、もう創立28年目を迎えます。その間、事故もなく来ておりますが、ことし初めて英語の観光ガイドを立ち上げようと今しております。4月からワーキンググループを組んで、月2回、ネイティブの先生を招いて勉強中でございます。

ことしじゅうに、現在15名参加しております、そのうち5名ぐらいは観光ガイドを育てようと計画しております。この方たちは非常に英語が堪能で、外国で生活をした方を主に採用しております。あと10名については、2年、3年計画で15名立ち上げて、年間2,000人ぐらいを案内したいなど、外国人観光客の方を、そのような計画を組んでおりますが、今いろいろお話を聞いておりますとなかなか難しいようで、私たちは何も考えずに、今英語ガイドが必要な時期だと、小学校でも英語をやっておるのに、我々観光ガイドが英語でできないというのはちょっとおくらしているなという気持ちで、田舎でございますので、私が実は英語が全くできないのにスタートしたばかりでございます。

皆さんのお話を聞くと心配なこともあるんだな、事故は一度も28年間、起こっておりません。現在、日本語では30万人以上のご案内の実績がありますが、平地でございます、事故が起らないような立地条件はあると思っております。

以上です。

(嶋田) 吉原さん、どうもありがとうございます。

(吉原) 申しおくれましたが、きょう着てまいりましたのは、NHK で私たちのこの制服をちょっと貸してくれということ、BS 放送のほうですが、基礎英語の番組でございますが、それで今、やっているんだと思いますが、また NHK のほうでこの服が出ましたら、これが我々の制服でございます。現在は違いますが、今ジーンズをはいておりますが、倉敷はジーンズの産地でございます、そして、ジーンズをはいております。

以上です。済みません。

(嶋田) ありがとうございます。いろいろご自分のところの PR のためにご自分のところの制服等をお召しの方、おっしゃりたいでしょうけれども、今は訪日外国人というところにかけて、吉原さんに発表いただきました。

ただ、吉原さん、ちょっとよろしいですか。

二点問題がございますよね。つまり訪日外国人との出会いの問題、これを先程、東京都のほうから出会いというのが大変難しかったと、相手を探すのというようなことで、そこに限ってちょっともっとご意見を聞かせてください。

(吉原) 出会いのほうですね。実は私たちは日本語ガイドで、年間 100 人から 200 人の外国人観光客が我々の会へ通訳付で今まではガイドをやっておりました。通訳付では、実は我々が日本語でガイドをした 3 分の 1 以下だというようなガイドがありまして、ぜひ英語で倉敷のことを伝えたいなということで、今度英語ガイドを英語の堪能な方を集めてスタートしようと、全く英語が話せない私が会長でございますが、スタートをしました。

以上です。

(嶋田) ありがとうございます。

実は私どもの後ろにオブザーバーとして都道府県の方がほぼ前の方の代表者会議のメンバーと同数おみえでございます。その方たちはそれぞれ秘策を練って、きょうの結果を聞いていらっしゃると思います。ご発表の時間はないですけども、ぜひ後でいろいろと講義をしてください。

それでは、速水さん、お待たせしました。

(速水) それでは、皆さん、お手元にお配りしています。9 コマの 2 ページの紙がございます。これについて簡単に述べさせていただきます。

私どもは今まで 5 回、平成 8 年に発足しまして、5 回ガイドを応募しまして、それで、3 回目と 5 回目を英語、外国語専門のということで、行政がとった次第でございます。

それで、ことしは特にお茶の京都博ということで、外人はお茶が大好きなんです。そして、それをまた一つの呼び込みにしようという方向でやっております。

そして、宇治は茶所と言われておりますように、全体京都府の南部に属しております。そして、今の取り組みと言いましたら、みんな外国人も日本人も一緒やけど、特に外国人、言葉はわからなくても笑顔でお迎えて、みんなにここにしてください。そして、帰りもずっとご案内した後で、皆ガイドそれぞれの精いっぱいのおもてなしをした結果、また笑顔でお送りして、またその方がほかの人を呼んでくれたり、リピーターをよこしてほ

しいと思う気持ちでやっております。

そして、宇治市という地名度アップのために、全体に、京都府もそうですけど、インターネット、ホームページを利用しております。それと、口コミでございます。それで、また、実習生というような宇治どころのお店にたくさん勉強に来られる方がおられます。それと、また、留学生は京都大学とかいろいろ大学がございまして、そこに来ている方がお茶を摘みたいというのでやってきて下さることもございます。

それから、外国人が感じる印象というのがございます。それは駅に着いたときも、宇治の駅そのものがお茶の香りをばっと漂わせてくださいます。それで、おりてきた途端にそこに案内所がございまして、観光協会の。そこでもまた違うお茶の香りを出して、そして、また、お茶の無料接待なんかをやって、そこに案内所もありますし、その奥に私たちのクラブがございまして。

そしてまた、研修部というところがうちにございまして、外国語の学習方法といたしまして、また、皆さんも全部外国語の学習方法、また、宇治には研修部とって物すごく頑張る部長がおりまして、いかに外国人が喜んでお勝手することなんかをいろいろ考えております。それで、簡単に日常茶飯事の会話とか、そういうのを見て、中学校のときに習った自分の名前ぐらいを知っていたらいいなというのとか、それで、そういう覚え方で教えております。

そして、英語と、それから中国語というのもございます。中国語というのは、これは英語も中国語もそうですけれども、会員が先生になってやっております。簡単な挨拶、ありがとうのシェイシェイとか、ニーハオとか、そんなようなことをしています。

そして、それについて専門のガイドがおりまして、感想を聞いてみましたところ、宇治には世界遺産もございまして、日本遺産第1号でもございます。そして、平等院のほうは何でこんなに古く建っていてもきれいに保っているんだろうとか、そういう関心を持ったり、お茶がおいしいとかという話題とか、そういうのを外国人が英語ガイドは喜んでいられる様子をおっしゃいます。

次に、中国語ガイドの生の声をたくさん聞いておりますけど、その中でも……。

(嶋田) よろしいですか。ちょっとお隣の村田さんが待っておられますので。

(速水) これで終わりです。8番で、今、中国語のを言うています。

そこに書いてあるように景観、文化的景観もすばらしいということで、外人を引き寄せること、それで、器がいいということは、朝日焼とかいろいろございます。

そういうことで、一番最後のところに、こういうのがいるんです、うちに、ロボットが、それでみんな中国語も話せますので、聞いてくれます。みんな喜んで、英語ももちろんです。これが今人気になっています。

(嶋田) ロボットまで登場されると。

(速水) そうなんです。うちへ来たら一遍かわいがってやってください。

それで終わりでございます。

(嶋田) それでは、お隣、お待たせしましたね、滋賀県の村田さん。やはりお茶所というところで。

(村田) 村田と申します。

本当にテーマそのもので私がかねがね悩んだりというのがございます。滋賀県の場合は、現在 31 の団体がありますが、その中で外国語ガイドに対応しているのは、たまたま私が所属しております彦根だけです。外国語ガイドのほうが、10 名ちょっとガイドはいます。でも、そのうち 9 割が英語なんです。先ほどご案内がありました、いろんな来日される外国の方の統計を見ますと、中国、台湾、韓国、そのあたりの方が圧倒的に多いかと思えます。彦根も彦根城があります関係で、たくさん来られますが、残念ながら中国語あるいは韓国語のガイド対応はできない。

いつときは、彦根にも 2 つ、3 つ大学がありまして、中国あたりから留学生が来られていますので、その人たちを勧誘してガイドに養成しようという試みをやりましたが、なかなかうまくいきません。要は、彼らは生活費を稼がないといけない。そんなボランティアで悠長にガイドをしているゆとりはないというようなところで、どうしてもそんなにたくさんの人は集まらない。しかも、4 年の中で養成して一人前のガイドにするというのは大変だと思えます。

そんな中で、ただちょっと今度プロのガイドでなくても、来年ぐらいから実施とさっきお聞きしましたが、そうなると、特殊な外国語に関してはボランティアでなくて、セミプロ的なガイド対応でできるのではないかなと思います。その辺で多少試行錯誤しているところがあったかと思ってお伺いしていたんですが、例えば神奈川県外国語ガイド先進の地域の方は英語ガイドはいる、それ以外の国の言葉に対応するガイドをどうされているか、教えていただければありがたいですが、よろしくお願いします。

(嶋田) 最後までいただきましたが、神奈川県におけるというよりも、いわゆる英語のガイド以外の多言語対応ということが大切になっておりますが、うちにはこういうガイドはいるよという事例を持っている方がおいでになりますか。

(村井) 私が今使っているのはタブレットです。タブレットは極端に言うと全国語対応でございます。これを真ん中に置いてお互い会話すると非常にスムーズにご案内ができるようになっていますので、タブレットそのものは安く今手に入りますから、こういうのを各ボランティアガイドの方、常備されたらいいんじゃないかと思えます。

(嶋田) とりわけ観光ブースや何かでは、タブレットは必需品ですよ。

(村井) 絶対これは有効に活用すべきだと、これからの時代は。今さら英語を習えといって、さっきどなたかおっしゃっていたけど、今は頭に入りませんからね。特に佐賀の場合は韓国と中国の直行便が入っていますので、多いんです。ニーハオはわかっても、アンニョンハシモニカはわかっても、それ以外はわんないから、すぐタブレットを真ん中に置いて話をする。本当に細かいところまでご案内できるようになります。これはぜひお勧めのアイテムだと思いますよ。

(嶋田) 本当にいい事例をご発表いただきました。

せっかく国土交通省からおいでいただいているので、国の方へご意見、ご要望等ございますか。最後に皆様からお伺いしたいと思います。

実はさっきから時計ばかり気にしております。時間としてはちょっと皆さんにトイレタイムの時間をここで設けないと後半に臨めないというような事務局のアドバイスがあるので、結論が出ませんでしたけれども、佐賀県のタブレットのご発表は本当にある種のまとめになるかと思えます。

非常に議論の展開が不自由分で、司会の不手際ということでおわび申し上げますけれども、前半の2点の問題、何人かの方、全部合わせると10人の方にご意見発表していただきました。ありがとうございます。第1部、これにて一応終了いたします。

それから、きょうは10人の方にご発表いただいたということで、あと15人の方が無言だったというようなことだと思います。後半でぜひお声を聞かせてください。

それでは、10分間の休憩に入ります。45分から始めたいと思います。それでは、休憩させていただきます。

[了]