

JGA 全国通訳案内士研修テキスト【1】全地区共通

業務知識・実務マニュアル

改訂 2025年1月

目次

第一部：業務知識・ガイド実務

1. 全国通訳案内士とは	1
2. 旅行業法、旅程管理	5
3. 通訳案内の業務に係わる法令順守（コンプライアンス）	11
4. 全国通訳案内士と「ガイド」	14
5. ガイドの仕事（Ⅰ）準備編	19
6. ガイドの仕事（Ⅱ）現場編	30
安全な誘導	30
7. ガイドの仕事（Ⅲ）危機管理	38
8. 日本の旅行事情と案内のポイント	47
旅館・和室・大浴場	56
9. 食事について	60
10. 駅、鉄道	68
主要駅について	79
11. 空港ミーティング・センディング	85
主要空港について	92
12. クルーズ	104

第二部：日頃の準備・資料

1. ガイドの心得	108
2. 仕事を得る	109
3. スキルアップと日頃の準備	112
4. ウェブサイトの例（参考資料）	118
5. 言語別案内留意点（就業ガイドからのコメント）	119
6. 旅行業界用語集	132
7. アルファベットを読み上げる例(Phonetic Code)	138
8. (一社)日本観光通訳協会（JGA）について・入会のご案内	139
◆ JGA 賛助会員一覧（2025年1月現在）	

3. 通訳案内の業務に係わる法令順守 (コンプライアンス)

(1) 通訳案内士法の順守 : P1~4

(2) 旅行関連業法の順守 : P5~10

(3) 個人情報の安全管理・プライバシーへの配慮

個人情報保護法 :

個人情報を取得する際には利用目的を特定して通知すること、利用目的以外に使用したり第三者に提供したりしないこと、個人情報を安全に管理すること、などを定めている。個人情報を取り扱う「すべての事業者」に適用される。データの活用を想定し、個人の権利とともに事業者の義務や罰則が強化された改正個人情報保護法が 2022 年 4 月に施行となった。

個人情報とは :

「特定の個人を識別できるもの」で、氏名、住所、電話番号、メールアドレス、などが相当する。氏名の入った参加者リスト、部屋割り表なども個人情報と考えられる。また、ガイドの業務中には参加者のパスポート情報や、クレジットカード情報などを預かる場合などもある。十分な注意を払い、安全に管理しなくてはならない。個人を特定できる写真も個人情報と考えられる。

日本の個人情報保護法に加え、2018 年施行の EU 一般データ保護規則 (GDPR) (違反には高額な制裁金が課せられる) の影響もあり、ますます慎重な取り扱いが求められている。

個人情報の安全管理のための注意 :

旅行会社など各社で取り扱いのマニュアルを定めている。万一、紛失・置き忘れなど事故のあった場合には、速やかに報告すること。以下は、各個人レベルでの常識的な注意点。

- ・個人情報を含む書類を持ち歩く場合は、紛失・置き忘れのないよう十分に注意して管理する。
- ・預託された個人情報を含む書類などは、使用后、返却・破棄など指示に従って処理する。
- ・メール本文に個人情報を書き込まない。個人情報を含むファイルにはパスワードをつける。
- ・個人情報を含む書類のメール・ファクスでの誤送信に十分注意する。
- ・個人情報を含むファイルを保存した IT 機器、メモリーなどの管理に十分注意する。
- ・仕事で使うタブレット、スマートフォン、パソコンなどにはパスワードを設定して他者が閲覧できないようにする。ウイルス対策ソフトを入れるなどセキュリティー対策を講じる。危険度の高いファイル交換ソフトなどを使用しない。

写真などの管理 :

個人を特定できる写真も個人情報と考えられる。撮影はもちろん、公開や使用には本人の承諾を得ること。また、プロとして、旅行者や訪問先のプライバシーへの配慮は非常に重要なことである。訪問先で撮影した写真などを気軽に SNS やブログ、自身のホームページなどにアップロードしないこと (公開する場合には関係者すべての了解を得ること)。学校交流・企業訪問などの際には、写真撮影の可否とあわせ、写真の取り扱いについても訪問側・受け入れ側双方の意思を確認すること。旅行者の個人的な撮影であっても、相手に不快な思いをさせたり、トラブルの元になったりすることもある。(参考 : プライバシー権・肖像権)

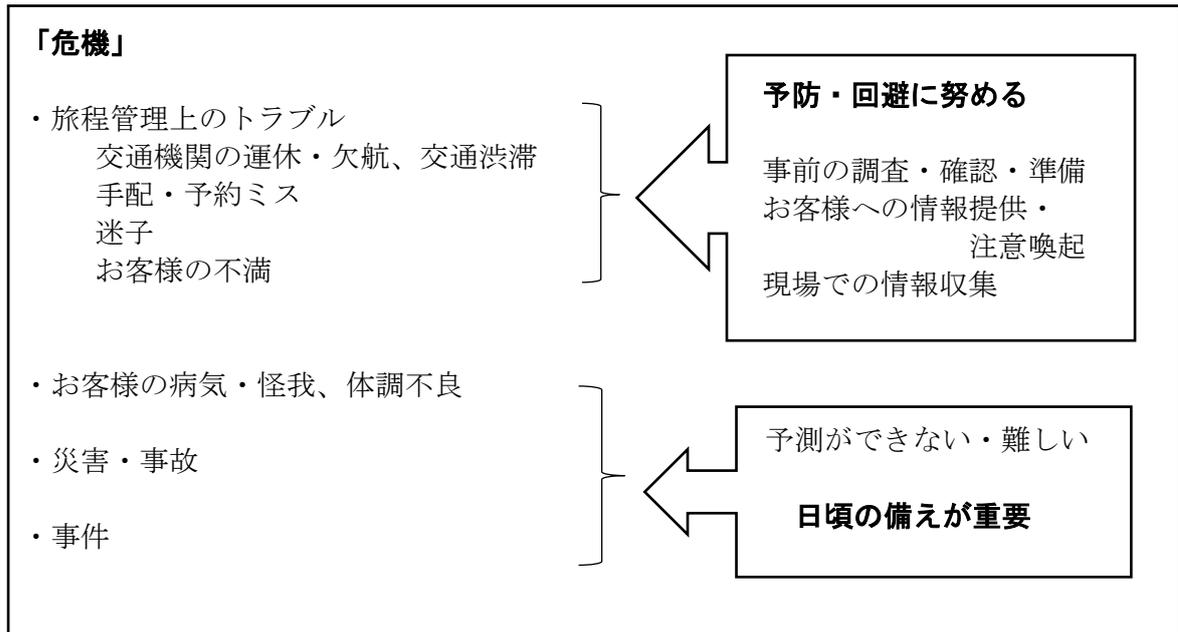
*法令などのいかんによらず、仕事上知り得たお客様のプライバシーに関わる情報を漏らさないのは、プロとして当然のことである。

(4) 著作物の利用について (著作権法)

「思想又は感情を創作的に表現したものであつて、文芸、学術、美術又は音楽の範囲に属するもの」は著作物として著作権法によって保護されている (「禁複製」「禁無断転載」「Copyright」等の表示の有無には関係ない)。私的使用のための複製や学校での利用など特定の場合を除き、利用には著作

7. ガイドの仕事 (Ⅲ) 危機管理

(1) 全国通訳案内士にとっての危機管理



(2) 災害等の発生時における行動 【観光庁研修テキストより抜粋・要約】

① 予測不能な緊急事態に備え、いろいろな事例を想定して学び、準備しておく。
災害（自然災害、火災、爆発）、事故、病気・怪我、出産、事件

② 災害発生時における行動の基本

- ・ ツアー参加者全員の生命を守り、安全を確保するよう努める
- ・ 留意すべきインバウンドの特性：
 - 災害の経験や知識が出身地域により異なる
 - 日本で発生する災害の基本知識、避難行動の知識を持ち合わせない
 - 土地勘がない＝避難が難しい
 - 言葉の壁＝最新情報の入手・コミュニケーションが困難
 - 文化・習慣の違い＝緊急時の行動での周囲とのトラブル（集団行動）
- ・ 現地の言語能力に制限のある外国人旅行者は、災害時要配慮者にあたる

地震発生時に想定される外国人旅行者の反応

- ・ 地震そのものを理解できない人もいる
- ・ 地震の揺れで感じた疑問をそのままぶつける人もいる
- ・ 地震・余震の揺れに対する恐怖でパニックを起こす人がいる
- ・ 地震後に停電・断水する場合があることを理解できない人がいる
- ・ エレベーターを使って避難しようとする人がいる
- ・ 多くは自分だけで避難できない
- ・ 多くは最新の正しい情報を入手できない
- ・ 関係者から安否やどこにいるかの問い合わせが殺到する
- ・ 多くは、被災している場所からの移動を希望する

③ 初動対応 - 災害が起きたら（地震の例）

- ・ 大きな声で「大丈夫、落ち着いて」の声かけ
- ・ 身の安全の確保・危険から離れることの呼びかけ
- ・ 状況の説明

○2018年7月の制度改正により、消耗品と一般物品の合算で5千円以上から免税対象とすることが可能となったが、合算の場合は50万円までとなり、消耗品同様の梱包が必要となる。一般物品のみの場合は、50万円超も可。

- ・後日返金ではなく、購入時に消費税が免除される。(※3)
- ・持ち出すことが免税の条件で、日本国内で使用・消費または他人に譲渡してはいけない(消耗品は指定の方法で包装され、出国まで開封してはいけない)。出国税関でパスポートと購入物品を提示する原則で、提示できない場合は消費税が徴収される。(※1)(※3)
- ・免税店は、購入者に対し、免税の条件・手続きなどの必要事項を口頭またはリーフレットの掲示・公布などの方法で説明する義務がある。
- ・手続きには原則としてパスポート(原本。コピー不可)が必要。パスポートをホテル金庫に入れるお客様もいるので、この情報は予め伝えておく。クルーズ船客でパスポートに代わり船舶観光上陸許可書で上陸の場合は、許可書の提示で可。2023年4月より、入国手続きのオンラインサービス Visit Japan Web を利用している場合(海港は未対応)、パスポートを確認しなくても免税用の二次元コードで旅券情報を読み取れるようになったが、店舗側に対応端末がないとできない。
- ・免税手続きは時間がかかることが多いので、ガイドとしては、余裕をもって時間管理をすること。量販店やショッピングモールでは、売り場ではなく専用のカウンターに移動して手続きすることが多い。

*非居住者であることが免税の対象だが、入国審査時に自動化ゲートを通ると、パスポート上に入国印が押されず、非居住者の確認が取れない場合がある。免税を利用希望の場合には、係員に申し出て証印を得るよう呼びかけているがどこまで徹底されているか不明。

※1:免税購入物品の持ち出しについて (※3も参照のこと)

- ・出国港での税関での購入物品の提示について、購入者にはリーフレット等の掲示または公布により以下のように説明されている。(提示できない場合、課税されることがある。)
 - 購入物品を手荷物にする場合：税関検査場でパスポートとともに提示する。
 - 購入物品を航空機に預ける荷物に入れる場合(液体は機内持ち込み禁止)：チェックイン前に税関の確認を受ける。(出国エリア前にも税関窓口がある。)
- ・2020年以前は、税関での購入物品の目視が省略され、口頭での確認のみで済むことも多かったようである。預け荷物に入れる場合に、チェックイン前に税関窓口申し出ても、多客時の団体の場合などで特に高価な購入品がなければ、そのままチェックインし、税関検査場ではその旨を伝えれば良いと言われることがあった(空港ターミナルによっては、インターホンの窓口しかない)。しかし、規則は規則であり、状況により目視が徹底される可能性もある。インバウンドを取り巻く環境も変化し、免税制度を悪用して処分される例も出ていることから、常に確認をし、お客様に安易な案内をしないこと。
- ・出国時の税関は、全員が立ち寄る動線になっていない空港もあるが、免税購入をした場合には税関に立ち寄るよう案内すること。

※2:免税手続きの電子化について

2020年4月より免税手続きの電子化が開始され、購入記録票・購入者誓約書の書面での手続き、購入記録票のパスポートへの貼付が無くなった。ただし、パスポートの店舗での提示は必要。上陸年月日や滞在資格を含むパスポートの確認が必要であるため、今後もコピーではなく原本の提示が必要と思われるが、今後の運用に注目のこと(※3)。

※3:今後の見直しについて

2024年12月27日に閣議決定された「令和7年度税制改正の大綱の概要」では、「外国人旅行者向け免税制度(輸出物品販売場制度)の見直し」として以下方針が挙げられている。実施時期や運用ルールなど今後の動きに注目のこと。

トランでは、具体的に説明して特別に調理してもらう必要がある。

●食物アレルギー

- ・少量でも重篤な症状が出たり、生命にかかわったりする場合がある。原因食物を含む・含まないを勝手に判断せず、必ず厨房に伝える。当日では間に合わないことが多い。なるべく早く連絡する。
- ・原因食物の例：
 - 卵、乳製品、甲殻類（エビ、カニ）、貝類、果物、蕎麦、大豆、落花生、木の実類（アーモンド、くるみ、マカダミア、カシュー、ピスタチオ）、小麦（揚げ物の衣、つなぎ、麩、麺類、菓子など広く使われる。程度により味噌・醤油も不可の人も）、グルテン（小麦、大麦、ライ麦 →セリアック病）、など。
 - 魚などの寄生虫が原因となるアニサキス・アレルギーもある。
- ・食物アレルギー症状例：
 - かゆみ、じんましん、唇や脛の腫れ、嘔吐、喘鳴、呼吸困難、など。
 - 急激に全身性に症状が出て、意識障害や血圧低下などのアナフィラキシーショックといわれる状態に陥る場合など、生命にかかわる危険もある。
- ・食品表示関連の法令により、容器包装されて販売される食品については特定原材料 8 品目の表示が義務づけられている（2023 年指定のくるみの表示は 2025 年 3 月末まで猶予期間）。さらに 20 品目を特定原材料に準ずるものとして可能な限り表示を推奨している。
 - 特定原材料：えび、かに、卵、乳、小麦、そば、落花生(ピーナツ)、くるみ
 - 特定原材料に準ずるもの：
 - アーモンド、あわび、いか、いくら、オレンジ、カシューナッツ、キウイフルーツ、牛肉、ごま、さけ、さば、大豆、鶏肉、バナナ、豚肉、マカダミアナッツ、もも、やまいも、りんご、ゼラチン
- ・飲食店で提供される食事や対面販売の総菜・弁当などについては、特定原材料の表示義務は無く、客への情報提供は自主的な取り組みに任されている。
- ・ビュッフェ式の食事などで、上記 28 品目が表示されていても、それ以外の食品にアレルギー症状が出る人もいるので注意する。また、落花生はピーナツと呼ばれるが豆類であり、ナッツ類には入らない。本人が理解していない場合もあるので、混同に注意する（ナッツ類を使用していなくても、ピーナツは使用しているなどの場合がある。また、両方にアレルギーをもつ人もいる）。
- ・**コンタミネーション**：該当食材を使用していなくても、製造ラインや調理場・調理器具を介して混入する場合がある。重いアレルギーでは、コンタミネーションで症状が出る場合もある。同じ油で調理したためにアレルギー症状が出ることもある。完全に防ぐのは難しく、アレルギーへの対応をしてくれるレストランなどでも「コンタミネーションの可能性はあることはご本人が了承の上で利用して欲しい」と言われることが多い。ビュッフェなどでは、コンタミネーションを防ぐため専用のトングを用意する場合もある。
- ・**食物不耐症**：特定の食品に対し、消化器系が拒否反応を起こす症状。腹痛、発疹などの症状がある。乳糖不耐症 lactose intolerance の他、小麦、グルテン、アルコール、イースト菌などに対する不耐症がよく知られる。少量なら大丈夫でも量が多いと反応が出ることもある。

●食習慣の例

宗教や主義、地域などによりさまざまな食習慣があるが、一括りにできないことも多い。同じ宗教でも地域や個人・家族により考えが異なることもある。〇〇教だからと決めつけるのではなく、それぞれのお客様に向き合うことが大切。

(4) 個人客の送迎

- ・基本は(3)の通り。
- ・小型車・タクシーで駅に向かう場合、利用列車への動線を考えて降車場所を選択する。
- ・駅へ送る業務の場合、乗車列車の号車まで誘導する。同乗しない場合は、列車出発までホームで見送る。必要であれば、旅行会社の担当者への終了報告や目的地で出迎えるガイドへの引き継ぎ連絡などをする。出迎えの場合は、ホームで、お客様の乗車号車の停車位置で待つ。
- ・駅から貸切ハイヤーを使う場合、予め待ち合わせ場所を打ち合わせる(到着ホームからの移動、その後の行き先、車の待機しやすさなどを考慮して相談)。到着後は、ドライバーと連絡をとりながら出て行く(バスと比べ該当車を見つけにくい。ドライバーに車外に出て合図してもらうと良い)。

主要駅について

駅構内の設備や動線は、工事などで変わることがしばしばある。下見を心がけること。利用列車や人数、駅までの交通手段(大型バス、セダン、タクシー、その他公共交通機関)により構内移動の動線も異なる。また、団体バスの乗降場所については、明確なルールがない駅もあり、ここに記した場所も一般的あるいは暫定的に利用されている状態にすぎない場合がある。変わるものと思って常に注意を払うこと。

※2020年以降のCovid-19感染拡大による旅客・訪日客の減少のため、営業時間短縮など一時的な変更も見られる。利用にあたっては最新の状況を都度確認する必要がある。

東京駅

- ・おおよそ南北にホームが設置され、出入口は皇居のある西側＝丸の内口と、新幹線ホームに近い東側＝八重洲口とに分かれ、それぞれに地下を含めて複数の改札口がある。永代通りに面した北側には日本橋口があり、構内に比較的スペースがあるため、団体の集合・待機場所などによく使われる。
- ・八重洲北口と丸の内北口間には北自由通路があり、通り抜けができる(改札外。無料)。
- ・駅直結のデパートをはじめ構内に店舗が多い上、地下でも商店街・周辺ビルとつながっており迷子になりやすい。
- ・東海道新幹線(JR 東海)と、東北・上越・山形・秋田・北陸新幹線(JR 東日本)は改札口が異なる。改札によっては、ホームへのエレベーター・エスカレーターが無いので注意する。

出発・見送り(センディング)：

- ・団体バス：最寄りの駐車場は鍛冶橋駐車場だが、距離があるため、駅に近い路上で降車することが多い。八重洲口の正面側では停車できないため、北側にある「日本橋口」(永代通り)付近の路上での降車がよく行われるが、最近、バスの停車を禁じる動きもある。このため、日本橋口の手前か少し先、あるいは、丸の内側・八重洲側の北側付近での降車も多い。1台のみの場合と台数口の場合、当日の状況にもよる。状況によっては、停車・降車のしやすい丸の内側の行幸通り付近で降車となり、新幹線ホームまでかなり遠く複雑な移動となる可能性もあるので、日頃から下見を心がける。今後もルールの変更などに常に注目し、旅行会社、バス会社、ドライバーとよく確認のこと。
- ・長い停車が難しい路上での降車となる場合、予め案内をして速やかに降車できるようにする(ただし完全に停車するまで荷物を下ろそうと立ったりしないよう注意してアナウンス)。忘れ物に要注意(車内確認)。ガイドも忘れ物(特に乗車券)に注意。降車後やトランクの荷