

# 通訳案内士試験 実務予想問題 氏名

## 1 通訳案内士法 2-3/5

次の文章のうち、正しいものを選びなさい。

- ①これまで沖縄振興開発特別措置法で認定された通訳案内士は、法改正後は「地域通訳案内士」になっている。
- ②法改正により、2018年より通訳案内士資格は「名称独占資格」から「業務独占資格」となった。
- ③全国通訳案内士でない者が「通訳ガイド」と名乗るのは違法だが、地域通訳案内士でない者が「〇〇市通訳ガイド」と名乗るのはそのかぎりではない。
- ④通訳案内士の名称の使用の停止を命ぜられた者が、該当する期間中に通訳案内業務をすると、30万円以下の罰金に処される可能性がある。
- ⑤全国通訳案内士は3年から5年以内に都道府県の登録を受けた登録研修機関が実施する通訳案内研修を受けなければならない。

## 2 名称独占 4

次の文章のうち、名称独占違反となるものを全て選びなさい。

- ①「静岡県登録ガイド」
- ②「英語登山ガイド」
- ③「中国語ガイド」
- ④「A級英語ガイド」

## 3 旅行業法 7-8

次の文章のうち、誤ったものを選びなさい。

- ①「旅行業」とは、報酬の有無にかかわらず、旅行業務を行う事業を指す。
- ②募集型企画旅行とは、旅行業者が旅程や代金を決め、参加者を一般公募で募集する旅行形態である。
- ③「受注型企画旅行」とは旅行者の依頼により旅行業者が計画を作成して実施する旅行形態であり、旅行業者は参加者を募集しない。
- ④「手配旅行」とは旅行者からの委託に基づいて、運送・宿泊機関等の手配の実を引き受けて実施する旅行形態であり、旅行業者は参加者を募集しないだけでなく旅程管理もしない。

## 4 旅行業の種別 8

次の文章のうち、誤ったものを選びなさい。

- ①第一種旅行業者は海外での募集型企画旅行が催行できるが、営業保証金、基準資産額を含めて1億円以上資金が必要である。
- ②第二種旅行業者は海外での募集型企画旅行はできないが、受注型企画旅行はできる。また営業保証金、基準資産額を含めて1800万円資金があればできる。
- ③第三種旅行業者は旅行業務の取り扱い範囲が営業所のある市町村および隣接市町村、観光庁長官の定める区域内に限定されるが、営業保証金、基準資産額を含めて600万円資金があればできる。
- ④旅行業の登録を受けずに旅行業を営んだ場合は100万円以下の罰金のみ科される。

## 5 旅行サービス手配業 8-9

次の文章のうち、誤ったものを選びなさい。

- ①ランドオペレータが観光庁の登録を受けずに旅行サービス手配をした場合、100万円以下の罰金のみ科される。
- ②旅行サービス手配業務とは、交通、宿泊、ガイド、免税品店における物品販売の手配等を指す。
- ③通訳案内士の手配のみを行う場合は旅行サービス手配業の登録は不要である。
- ④ランドオペレータが手配するバスやホテル、観光施設などのことを「サプライヤー」と言う。

## 6 旅行契約 10-11

次の文章のうち、正しいものを選びなさい。

- ①ランドオペレータを含む旅行業者が旅行者に説明する際、通訳案内士の同行の有無に関して書面で記載することが推奨されている。
- ②旅行者が事前に知っていたら、そのツアーに申し込まなかった可能性があることを顧客に告げないことは禁止されている。
- ③案内士が白タクなどの違法な営業をしている業者のあっせんをすることは禁じられているが、その業者の情報を提供するだけならばその限りではない。
- ④ランドオペレータが特定の店舗で物品購入を顧客に強要し、違法性が発覚した場合、刑事罰に科されるのはランドオペレータであり、店舗に案内した通訳案内士ではない。

## 7 旅程管理業務 11-12

次の文章のうち、誤ったものを選びなさい。

- ①旅行業者は企画旅行の広告で、旅程管理主任者の有無を表示しなければならない。
- ②添乗員が同行しない場合、旅行業者は旅行地の旅行業者に委託するか、窓口を設ける。
- ③旅程管理主任者になるための研修は、日本旅行業協会（JATA）、全国旅行業協会（ANTA）、日本添乗サービス協会（TCSA）など、観光庁長官の登録を受けた団体が実施している。
- ④2018年、通訳案内士試験には実務科目が追加されたため、それ以降の通訳案内士試験合格者はインバウンドに関してのみ旅程管理主任者資格を有するとみなされる。

## 8 旅程管理主任者 12-13

次の文章のうち、旅程管理主任者の業務範囲でないものを選びなさい。

- ①企画旅行の際のレストランや宿泊施設への入れ込み電話
- ②乗るはずの飛行機が飛ばなくなった際、代替交通機関の手配
- ③日本に関する深い知識に基づく観光地紹介
- ④円滑な旅程を確保するための集合時間・時刻の指示

## 9 広義の旅程管理と狭義の旅程管理 14-16

次の文章のうち、誤ったものを選びなさい。

- ①手配旅行の場合、旅行業者は旅程管理を行う必要はないが、それに同行する案内士は交通機関や宿泊施設予約に関して対応する必要がある。
- ②通訳案内士はガイドングのみならず、任務ではないが「広義の旅程管理」が求められる。
- ③ウォーキングツアーや茶道体験などに限られる場合でも、その場への行き来案内士が同行する場合は安全管理や道路状況についての注意などの業務が発生する。
- ④観光庁のアンケートによると、案内士や旅行業者が旅程管理を行うにあたり、最重要と考えるのは集合場所と時間の周知である。

## 10 ツアーの分類 I 18-19

次の文章のうち、正しいものを選びなさい。

- ①成田空港→都内観光→富士箱根→京都→大阪→関空といった入国から出国までガイドングする形態のツアーを ICT (Inclusive Conducted Tour) と呼ぶ。
- ②京都（清水寺→二条城→金閣寺→嵐山）のみをガイドングする形態のツアーを IIT (Inclusive Independent Tour) とよぶ。
- ③個人または家族などによる少人数の外国旅行を FIT (Free Independent Tour) と呼び、アジア系に特に多い。
- ④登山、サイクリング、ポップカルチャー作品の聖地巡礼など、特定の趣味や目的に絞ったツアーを SIT (Special Interest Tour) という。

## 11 ツアーの分類Ⅱ 19-20

次の文章のうち、正しいものをすべて選びなさい。

- ①TV (Technical Visit) や MICE においては、観光以上に専門知識と通訳技能を求められることが多い。
- ②FAM トリップ (Familiarization Trip) とは、自治体や DMO が外国の自治体の長を呼び、友好を深めることを第一義とする旅行形態である。
- ③クルーズの寄港地発着ツアーを Shore Excursion または Overland Tour というが、ほぼ確実に参加者が確保できるため、案内士初心者の登竜門となっている。
- ④隅田川クルーズや芦ノ湖クルーズ船のように、乗り合いで船に乗るツアーを SIC (Seat-In-Cruise) という

## 12 訪日客に対する配慮（宿泊施設編） 21-22

次の文章のうち、正しいものを選びなさい。

- ①ホテルの部屋やベッドが狭いというクレームがあった場合、案内士はまず日本の地価の高さや日本人の体の小ささを説明し、顧客に理解を求めるべきである。
- ②和食をいただく際、ナイフやスプーンの有無、椅子や掘りごたつの有無などを確認しておく。また、夏には冷たい麦茶をだしてもらえるように事前にいっておくと喜ばれる。
- ③外部の飲食店ではお通し料がとられたり、個別会計ができなかったりすることもあるので、案内士は事前に店側に確認すべきである。
- ④ホテル室内の冷蔵庫にあるミネラルウォーターは無料で提供できるように、事前にホテル側に交渉すべきである。

## 13 訪日客に対する配慮（外出編） 22-23

次の文章のうち、誤ったものを選びなさい。

- ①日本ではスマホ決済が諸外国に比べると少数派なので、案内士は顧客に便宜をはかるためにも、手数料なしで両替に応じるべきである。
- ②列車に乗車する際は女性専用車両の時間帯や音声通話の禁止など、注意すべきことが多い。
- ③寺社で靴を脱ぐ必要がある時には、事前に脱いだ靴を下駄箱に入れるのか、袋に入れて持ち歩くのかなどを事前に確認しておく。
- ④集合場所を説明する際は、自販機や看板など、周囲の目立つものもいっしょに知らせる一方で、できるだけ単純明快な場所を選ぶ。

## 14 訪日客に対する配慮（温泉編） 25-26

次の文章のうち、誤っているものを選びなさい。

- ①男湯と女湯の場所が、宿泊日とその翌朝が異なることもあるので、事前に確認する。
- ②欧米人の顧客はプライバシーを大事にするため、旅館滞在中は仲居さんの入室を好まない。よって布団は入館時に敷いておいてもらうよう、事前に旅館側にリクエストしてもよい。
- ③温泉利用のマナーに関するクレームが旅館から案内士に来た際、案内士はあくまで顧客の側に立って旅館側に理解を求めべきである。
- ④旅館ではスリッパにはきかえるのが一般的だが、靴を脱ぐ習慣のない訪日客が希望しても、靴のまま上がれるように交渉するのではなく、スリッパ着用箇所を教えるべきだ。

## 15 添乗準備 27-28

添乗前に旅行会社から受け取るもののうち、紛失した際に再発行がきかないものをすべて選びなさい。

- ①添乗指示書
- ②参加者名簿
- ③クーポン
- ④携行金（ファンド）

## 16 クーポン減員処理 28

ホテルクーポンの減員処理に関して、誤っているものを選びなさい。

- ①ホテルから現金を受け取り、裏書してもらう。
- ②ホテルから不参加証明書を受け取る。
- ③ホテルから請求書を受け取り、クーポンを持ち帰る。
- ④ツアー終了後に AGT に報告してからホテルと旅行会社の間で精算する。

## 17 離団書 28

次の文章のうち、誤ったものを選びなさい。

- ①「一時離団」とは、旅行者がツアーの途中で団体から離れ、後に合流することを指す。
- ②「全面離団」とは、旅行者がツアーの途中で団体から離れ、完全に復帰しないことを指す。
- ③訪日客は言葉に不自由があるため、原則として離団はできない。
- ④離団してから事故にあった場合の補償は、日本の旅行業者が実施する企画旅行であれば旅行業約款で定められた特別保証の対象となりえる。

## 18 バス会社への連絡 28

バス会社への確認電話のうち、必要ないものを選びなさい。

- ①バスの列数と正席数、車体の特徴
- ②運転手の話せる言語
- ③駐車料金および有料道路の支払い法（ETC あるいは現金払い）
- ④弁当、水、傘などの積み込み確認

## 19 交通機関への確認電話 28-29

次の文章のうち、誤ったものを選びなさい。

- ①旅行会社から送られてきた各種書類にも不備があるかもしれないので、交通機関への確認電話と指示書との相違がある場合は事前に旅行会社に伝える。
- ②遊覧船やロープウェイは運行状況と定員数を確認する。
- ③フェリーは乗船名簿提出の要不要を確認する。
- ④JR は、新幹線のみ確認電話が必要である。

## 19 レストランへの確認電話 31

次の文章のうち、レストランへの確認電話の際誤ったものを選びなさい。

- ①特別食の確認および座席数。
- ②席の配置は何人掛けのテーブルが何卓あるか。
- ③夏はお冷や、冬は熱いお茶を用意しておくこと。
- ④ベビーカーや車椅子の顧客の座席。

## 20 宿泊施設への確認電話

宿泊施設への確認電話のうち、特に必要のないものを選びなさい。

- ①コーチが正面玄関に横づけ可能かどうか。
- ②バウチャー持参の有無。
- ③ベッドのサイズやWi-Fi、セーフティボックス、ミニバーなどの室内設備。
- ④鍵の受け渡し法
- ⑤必要のない物はない。

## 21 コーチ出発前 33

コーチ出発前の準備で不適切なものを選びなさい。

- ①空港、駅、港などからコーチ乗車場所までの動線確認。
- ②周辺の化粧室、禁煙室、自販機またはコンビニの所在地の確認
- ③出発前の人数確認は間違えのないよう、一人ひとり声に出して、指さしながら数える。
- ④ステッカーがフロントガラスにあるか確認し、サインボードをもって乗車口に立つ。

## 22 バス乗車時の注意事項 34-35

バス乗車時の注意事項として適当でないものを選びなさい。

- ①乗車前にパスポートは案内士が預かり、免税品店に立ち寄る前に一時返却し、帰国便出発前に最終的に返却すること。
- ②シートベルトを着用すること。
- ③車内は禁煙。
- ④ゴミは下車時に用意した袋に入れること。

## 23 減員証明 36

次の文章のうち、誤ったものを選びなさい。

- ①出発二時間前までにみどりの窓口などで行う団券の減員証明を出札証明という。
- ②出発二時間前以降に乗車駅と下車駅の両改札または精算窓口で行う団券の減員証明を改札証明という
- ③出札証明では手数料を除く、運賃のみが払い戻しされる。
- ④改札証明では手数料を除き、運賃および自由席料金のみ払い戻される。

## 24 きっぷの種類 37

次の文章のうち、誤ったものを選びなさい。

- ①訪日観光客8人以上で、通年運賃が15%割引となる。
- ②運賃とは乗車する際に必要な乗車券の基本料金を指す。
- ③特急券、グリーン券、寝台券、指定席券、団券は料金に含まれる。
- ④6歳でも未就学児は幼児とみなして運賃は無料だが、12歳でも中学在学中なら、大人運賃となる。

## 25JR 団体乗車 35~37

JRの団体乗車に関する次の文章のうち、正しくないものを選びなさい。

- ①団体改札がない駅では、いったん改札付近に顧客を集めて有人改札口を通らせる。
- ②案内士は団券を自動改札口に入れ、全ての顧客を通過させてから人数確認してホームに向かう。
- ③訪日観光団体ならば15~50人で1人分が無賃扱いになる。
- ④列車内で駅弁などを食べた場合は添乗員または案内士がゴミを集めて捨てる。

## 26 ジャパン・レールパス 37-38

ジャパン・レールパスに関する次の文章のうち、正しいものを選びなさい。

- ①入管法による「短期滞在（15日または90日）」の滞在資格の外国人のみこのパスを利用でき、使用期間は7日間、14日間、21日間である。
- ②2019年3月末まで、日本以外の旅券をもつ旅客のみこのパスを日本国内でも購入でき、料金も海外と同一であり、在外日本人も利用できる。
- ③新幹線は「のぞみ」も「みずほ」も乗車できないが、JRバスはほぼ乗車できる。
- ④JRパス引換券を購入した旅客は、訪日後JRみどりの窓口ならどこでもJRパスに変えて使用できる。

## 27 国内線搭乗 38

国内線搭乗に関する説明文で、正しいものを選びなさい。

- ①国内線の場合も訪日客に限って空港到着時にパスポートの所持を確認する。
- ②空港のセンディングスタッフやグラウンドスタッフが搭乗手続きを代行してくれることもある。
- ③団体客の場合は航空会社の団体チェックインカウンターで、出発60分前までに団券とネームリストを渡すが、Eチケットで各自チェックインする場合は出発30分前まででよい。
- ④国内線の場合、3歳未満の幼児は半額で搭乗できるが、幼児用搭乗券をもらう必要がある。
- ⑤航空機が目的地到着後はターンテーブル周辺で集合し、各自が荷物をピックアップしてから到着ロビーで再集合する旨を、搭乗前に伝える。

## 28 国際線ミート前 39

空港で団体客とミートする際、案内士として特に不要なことを選びなさい。

- ①ミート場所付近のトイレや両替所、ATMなどの確認。
- ②オンボードによる運行状況確認および呼び出し放送の依頼法の確認
- ③ウェルカムボード（ステッカー）の掲示。
- ④時差の確認と時計合わせおよび時間厳守のお願い。

## 29 空港から都心（市中）へのコーチ移動 39

次の文章のうち、空港から都心へ向かう際、コーチ内で顧客に話す内容として誤ったものを選びなさい。

- ①自動車の左側通行、バスの左側乗車、シートベルト着用など、交通上の注意
- ②次の到着場所までの距離または所要時間
- ③貴重品の自己管理
- ④カメラを使用する参加者に対してカメラはスーツケースに入れないうち注意喚起する。



### 30 出国便搭乗前 40

出国便の出発空港に到着するコーチの中で案内士がすることとして誤ったものを選びなさい。

- ①交通機関下車→チェックインカウンター→出国口への動線の確認をする。40
- ②刃物類やライター、液体類など機内持ち込み制限品についての案内。
- ③パスポートを携帯しているかどうか確認。
- ④運転者に最終忘れ物チェックのお願いとお礼。

### 31 航空運賃と料金 40

次の文章のうち、誤ったものを選びなさい。

- ①国際線、国内線ともに大人運賃は12歳以上だが、幼児は国際線では2歳未満で大人運賃の75%だが、座席を使用しない場合は10%。
- ②国内線の幼児運賃は3歳未満で、運賃は各社異なる。
- ③国内線エコノミークラスの場合、受託手荷物は1人につき20kgまでが無料。超過料金は合計100kgまでだが、1個につき32kgまで。ANAもJALもサイズ制限は同じである。
- ④国内線の場合、機内持ち込み手荷物は身の回り品1個と荷物1個までで、合計10kgまで。

### 32 クルーズ船 41

次の文章のうち、誤ったものを選びなさい。

- ①クルーズからは数千名もの乗客が一度に下船するため、数十台～百台ものコーチで渋滞しやすい。
- ②下船後には、混雑の中、自分の担当する顧客を、自分の担当するコーチにきちんと乗せるために配車確認を怠らない。
- ③乗船時のチェックインは、必ず全員の人数を確認してから団券で乗船する。
- ④船によってはCIQ<税関(Customs)/出入国管理(Immigration)/検疫(Quarantine)>の手続きが省略されることも少なくない。

### 33 観光地到着前 42

観光地到着前にコーチ内で顧客に説明する事項として、特に不要なものを選びなさい。

- ①寺社や博物館などでの写真撮影禁止区域および別料金の施設
- ②夏季には庭園など屋外での虫除け対策。冬季には、寺院など靴を脱ぐ場所での防寒対策。
- ③他の見学者の邪魔にならぬように通路をふさがない。自撮りの際も周囲を確認。
- ④史跡においては見学地のもつ詳細な歴史的意義

### 34 食事 43

食事の際に案内士が行うことのうち、正しいことを選びなさい。

- ①人員に変更なく、定時に予約してあるレストランに到着しそうなら、入れ込み電話は不要。
- ②飲み物の支払いが有料の場合は、案内士がまとめて払い、バスの中で精算する。
- ③和食でもフォークやスプーンが必要か顧客に確認する。
- ④精算は顧客の食事中に済ませるが、基本的にクーポンで支払う。

### 35 宿泊施設/旅館 44-45

次の文章のうち、正しいものを選びなさい。

- ①顧客の宿泊料金は旅行会社のクレジットカードで、通訳案内士や添乗員、運転手分はバウチャーかクーポンで支払うのが一般的である。
- ②クーポン払いの場合でも、間接税にして地方税の入湯税は必ず現金で支払う。
- ③旅館ではトラブルにならぬよう、またプライベートを重んじる顧客も多いので、入浴法や浴衣の着用法を教えるよりも、気兼ねせず家族風呂でくつろぐことをすすめるべきだ。
- ④宿泊施設では翌日の朝食の時間と場所を知らせ、ミールクーポンをルームキーとともに渡す。

### 36 ショッピング 46

次の文章のうち、誤ったものを選びなさい。

- ①案内士は送客手数料を受け取ることは禁じられている。
- ②指示書で特定の店舗に寄るように指示されている場合は必ず立ち寄る。
- ③指示書にない店舗への立ち寄り、AGTとの契約によりできない場合もあるので、要確認。
- ④オプションツアーは全員に参加してもらうものではなく、あくまで任意参加である。

### 37 報告・精算

次の文章のうち、正しいものを選びなさい。

- ①添乗終了後は、必ず終了日の月末までに報告書と精算書を郵送またはメールで送付する。
- ②報告内容を忘れないように、ツアー中の一日の終了後にその日分の内容をまとめておく。
- ③必要な領収書や裏書きされたクーポン、団券、減員証明書は郵送するか、スキャンして送り、原本はシュレッダーにかける。
- ④ファンド（添乗金）の残金はツアー終了日の月末の銀行最終営業日までに、旅行会社の口座に振り込む。

### 38 距離と標高 52

次の文章のうち、誤ったものを選びなさい。

- ①グーグルマップなどで「徒歩 10 分」と表示されても、数十人の団体の場合は 1.5 倍の時間を見ておく方が良い。
- ②徒歩で坂道を登る場合は、一人の場合標高差 50m で約 10 分である。よって標高 112m の彦根城天守前まで登るには 20 分以上はみておくべきだ。
- ③高度が 100m 上がると気温は 0.6 度下がる。よって標高 3776m の富士山山頂は海拔数mの東京と比べて約 22 度低い。さらに風が吹くので熱が奪われ、体感温度はさらに下がる。
- ④緯度が 1 度上がると、平均気温が 1 度下がる。よって北緯 35 度の東京や大阪から、北緯 26 度の那覇に行くと、平均気温は夏でも 9 度上がる。

### 39 下見 52-53

次の文章のうち、下準備の際、特に不要なものを選びなさい。

- ①下見に行ったとき、荒天で本来の観光地に行けない場合、たとえ指示書にはなくても代替の場所を考え、AGT の許可を事前にとっておく。
- ②マラソン大会や祭り、道路改修など、通常と異なる状況の有無を調べる。
- ③下見で良い場所がたくさんあれば、効率よくそれら全部が見られるように行程を組むべきである。
- ④下見は可能な限り実際に歩くコースの動線に従って歩くべきである。
- ⑤ツアー初日に顧客持参の旅程表を手に入れて、自分の持っている指示書と食い違いがないかチェックするとよい。34

### 40 引率 55/56

次の文章のうち、誤ったものを選びなさい。

- ①案内士が添乗員を兼ねて一人で数十名の団体を引率する際は、遅れがちな高齢者や子連れの父母とともに最後尾を歩くべきである。
- ②山道の途中で歩けなくなった場合は、本人の希望があればそこから動かないという条件で、その場で待機してもらおう。
- ③歩くのが特に早い顧客には、ガイドより先に歩かせるが、行きすぎないように注意を配る。
- ④案内士は可能な限り毎日同系色の目立つ色の服装で、目立つような旗を持って引率する。
- ⑤何度も集合時間に遅れる顧客には、次回に間に合わない場合は自費でタクシーに乗ってその日のホテルまでいくことになるが、そうならぬためにも時間を厳守するよう伝えてもよい。

## 41 迷子 57

集合時間に集まらない顧客がいる状況で、誤った対応を選びなさい。

- ①迷子の同行者に探しに行かせず、顔写真やその日の服装を確認してから案内士または添乗員が手分けして探す。
- ②SNSのグループに一斉で連絡する。
- ③同じコースの異なるバスに乗っていないか探す。
- ④電話は相手にもローミングの料金が大きくかかるだろうから控える。

## 42 トラブル編 57

次の文章のうち、誤ったものをすべて選びなさい。

- ①自分だけではトラブルが解決できないときは、あわてて旅行会社に電話するまえに、解決法を考え、その結論でよいかを会社側に確認をとるべきだ。
- ②トラブル再発防止のため、なぜそのような事態になったかその場で徹底的に現場検証をする。
- ③顧客に不快な思いをさせたら、とりあえず謝罪してから解決法を考える。
- ④トラブルが起きたら記録を詳細にとっておく。

## 43 紛失 58-59

次の文章のうち、正しいものを選びなさい。

- ①航空機で荷物を紛失した顧客には、クレーム手続きの証明書類のコピーをとり、場合によっては航空会社と連絡を取る。
- ②遊覧船が欠航し、乗船代金を返金する場合、普通は旅行会社が各個人の口座に振り込むため、案内士はその証明書を顧客に渡す。
- ③顧客が旅券をホテルで紛失した場合、よく探して、それでも出てこなければフロントに届け次第、最寄りの大使館または領事館に行くが、日本と本国両方の祝日が休館なので要注意。
- ④宿泊施設以外の場所でクレジットカードを紛失した場合は、まず交番に盗難届を出し、その後カード会社に使用停止の連絡をする。

## 44 災害に対する反応 60-61

次の文章のうち、災害に遭った際の訪日客の特徴として当てはまらないものを選びなさい。

- ①地震の場合、訪日客は室内では家具が倒れたり、海辺では津波に町が飲み込まれたりするなど、災害の経験も知識もほぼないため、パニックに陥る。
- ②避難しようと思っても土地鑑がないので円滑な行動ができない。
- ③日本語能力に制限があり、日本語による情報収集が困難である。
- ④集団行動に慣れ親しんでいない顧客もあり、周囲の被災者との摩擦が生じることもあるので、案内士は双方の間に立つ役割が求められる。

#### 45 地震に対する反応 61-62

次の文章のうち、地震に不慣れな訪日客がとりがちな行動として、当てはまらないものを選びなさい。

- ①「建物は崩れないか?」「何が起こったのか?」「家族に連絡したい。」など、質問が殺到する。
- ②飲料水や非常食、防災グッズを買い占めようとする。
- ③余震のためパニックになり、すぐに帰国したいと主張する。
- ④地震と停電・断水との関連性が分からず、エレベーターで逃げようとする人がいる。

#### 46 地震発生後に言うこと 61-62

地震発生直後に、訪日客に言うこととして原則適当でないことを選びなさい。

- ①「姿勢を低くして頭を押さえて!」
- ②「大丈夫、落ち着いて!」
- ③「すぐ外に逃げて!」
- ④「エレベーターは使用しないで!」

#### 47 災害時の連絡 62

災害時の連絡について、誤っているものを選びなさい。

- ①なるべく早く AGT に連絡し、現状報告と安否確認情報を伝達する。
- ②携帯電話がつかないときでもメールや複数の SNS を利用して AGT に連絡を取る。
- ③TV・ラジオなどで情報確認し、それを過不足なく顧客に訳して伝える。
- ④AGT から顧客の出身国の大使館に、留守家族への連絡を依頼。

#### 48 避難 63

次の文章のうち、誤ったものを選びなさい。

- ①避難の判断は目視情報よりも NHK などの公共放送による客観的な情報を優先すべきである。
- ②避難する前に客観的情報を科学的に組み立て、最善の行動をとるという自らの意志決定が重要である。
- ③都内では「東京都防災マップ」などで最寄りの避難所を探すことができる。
- ④世界的な基準では、現地語（日本語）に制限がある外国人旅行者は、高齢者や妊婦、乳幼児、身障者などと同じく、「災害時要配慮者」に位置づけられる。

## 49 傷病者 63-64/33

次の文章のうち、誤っているものを全て選びなさい。

- ①顧客の保護が最優先だが、応急処置に関しては、自分に医療の知識がない場合、その場に立ち会った人の助言や投薬に従うべきである。
- ②複数の顧客が腹痛を訴えたら、食中毒の可能性があるため、病院への搬送を行うべきだ。
- ③顧客に意識があるときには、旅行傷害保険に加入しているか確認し、必要書類を入手する。
- ④死亡者が出た場合は警察と医療機関、そして旅行会社に速やかに連絡し、指示を受ける。同時に事故発生時の状況を記録しておく。
- ⑤顧客が頭痛を訴えるときに、頭痛薬を持っていれば、無料なら差し上げてよい。

## 50 応急手当 65

次の文章のうち、誤ったものを選びなさい。

- ①呼吸や心臓が止まったときには、人工呼吸や AED を使用してから救急車を呼ぶと救命される可能性が高い。
- ②のどに異物が詰まったときには「腹部突き上げ法」などの気道異物除去をする必要がある。
- ③応急手当の際、案内士は医療従事経験がない限り、医療関係者への協力依頼など、語学によるサポートが最重要となる。
- ④救急隊には、傷病発生の状況や、その後の変化、行った措置、患者の年齢や服用薬、アレルギーの有無などをまとめて伝える。

## 51 カーラーの生命曲線 66

カーラーの生命曲線に関する説明で、正しいものを選びなさい。

- ①心臓停止後 3 分で、死亡率は約 3 割である。
- ②呼吸停止後 10 分で、死亡率は約 10 割である。
- ③多量出血 30 分で、死亡率は約 3 割である。
- ④心臓停止 3 分、呼吸停止 10 分、多量出血 30 分ともに死亡率は約 5 割である。

## 52 病院 66-67

次の文章のうち、正しいものを選びなさい。

- ①総合病院は全ての診療科に対応している。
- ②「標榜科」が「小児科・内科」と書いてあれば、そのクリニックは両科を同じぐらいの専門性で診療してくれると判断して良い。
- ③訪日客に対しては、ほとんどの医療施設がクレジットカード決済を行っている。
- ④JMIP（外国人患者受け入れ医療機関認定制度）や JIH（Japan International Hospitals 推奨制度）、JCI（Joint Commission International）の認証・推奨を受ける医療施設も増加している。

## 53 診療の手順 69-70

診療の手順として誤ったものを選びなさい。

- ①来院前に保険の ID カード、クレジットカード、現金、持病のある場合は診断書や薬を準備する。
- ②クレジットカードが使用できない可能性があり、また保険には加入していなければ支払額が高額になる恐れがあることを事前に患者に説明する。
- ③受付では、外国人なので自分が通訳をすることを伝え、費用の概算の計算を依頼する。
- ④患者には慌てずにはっきりした発音でゆっくり、短文で話してもらうように依頼するが、日本語に訳す際は患者の不安な心情をおもんばかって意識をすることも必要である。

## 54 外国語によるアプリ他

次の文章のうち、誤ったものを選びなさい。

- ①Safety Tips for travelers とは、訪日客が災害や熱射病などの緊急時に必要とする情報を迅速に入手できるアプリだが、Wi-Fi が接続するところでしか使えない。
- ②Safety Tips は日本語の他に英中韓国語で提供している。
- ③日本滞在中での事故や病気などにそなえるインバウンド向け旅行保険アプリもあるが、現状では訪日客から加入を渋られる傾向にある。
- ④「Japan Hospital Guide」とは、訪日外国人医療支援機構が開発した医療支援アプリで、最寄りの外国語対応施設を紹介してくれるが、ほぼ英語中心である。

## 55 著作権 72-74

次の文章のうち、誤っているものを選びなさい。

- ①著作権の保護期間は、原則として著作者の生存期間と死後 50 年間であるが、著作権が消滅した著作物はだれでも利用できる。
- ②日本は著作権に関する主要な国際条約に加入しており、大半の国々と相互保護関係にあるが、WTO 設立協定にも、万国著作権条約等に一切加盟・調印していない国の著作に関してはその国の大使館または領事館の許可を得れば利用できる。
- ③著作権の侵害は民事上の措置だけでなく、10 年以下の懲役と 1000 万円以下の罰金のいずれか、またはその両方が課される。
- ④通訳案内士法第三十二条には、「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」と条文化されているが、案内士がツアー中に著作権違反行為をした場合の罰則の責任範囲は、案内士個人だけでなく主催者の旅行会社にまで及ぶ。

## 56 道路運送法 75-76

次の文章のうち、誤ったものを選びなさい。

- ①実車距離（乗客を乗せていない区間も含む）が500km以上、または一日の運転時間が指示書上12時間を超える場合は交代運転者の配置が必要である。
- ②運転者の連続運転時間は4時間であり、4時間につき30分以上の休憩をとらねばならない。これは例えば2時間運転して15分、また2時間運転して15分と、分割して休憩してもよい。
- ③1日の運転時間は2日（始業時間から48時間）平均で9時間が限度であり、休憩および仮眠時間を含む拘束時間は13時間以内、延長しても16時間以内である。
- ④前日の終業から翌日の始業までの休息時間は継続8時間以上必要である。

## 57 通訳案内士とシェアリングエコノミー 75-77

次の文章のうち、正しいものを選びなさい。

- ①国土交通省の解釈では、自家用車で有償の運送を行うことは禁止されているが、案内士が自家用車で運送は無償、通訳案内業務は有償で行うことはその限りでない。
- ②2018年6月に住宅宿泊事業法が施行されたが、年間提供日数が180日を超えてはならないが、最大手Airbnbや中華系の途家、自在客などは登録者数が激増した。
- ③観光庁の解釈では、案内士が自宅での宿泊は無料、通訳案内業は有償で行うことは、実態として有償の案内業に宿泊業も含まれるため、してはならない。
- ④住宅宿泊事業法では民泊が開放されたが、各市区町村では例えば週末のみなどの制限を加え、さらに煩雑な手続きを踏まねばならないため、自治体での民泊登録者数は予想を下回る。

## 58 薬機法 77

次の文章のうち、誤ったものを選びなさい。

- ①薬機法では医薬品の製造法や効能に関する誇大広告の禁止が定められているが、口頭での宣伝内容もこれに含まれる。
- ②薬機法では相手国で承認されている医薬品ならば、日本で未承認のものでもその広告を認められる。
- ③医薬品等適正広告基準によると、効能や安全性を保障する表現は禁止されている。
- ④医薬品等適正広告基準によると、「医学博士のお墨付き」などの表現は禁止されている。



## 59 景品表示法

次の文章のうち、誤ったものを選びなさい。

- ①中国製の茶碗を日の丸のデザインがついた箱に入れるのは景品表示法でいう「不当な表示」の範疇には入らない。
- ②案内士が紹介した店舗が不当な表示を行い、景品表示法に抵触すると、それを通訳した案内士も規制対象となる可能性がある。
- ③案内士は店舗と顧客をつなぐ仲介者としての役割を果たすため、不当な表示には目を光らせ、正確な情報発信を行うべきである。
- ④正確な情報発信をするためにも商品やサービスに対する知識を深めるべきである。

## 60 訪日客と食事 82-83/86

次の文章のうち、誤ったものを選びなさい。

- ①訪日客の国籍のうち、イスラム教徒（スンニー派）の比率が高いのは、インドネシア（9割弱）、マレーシア（6割強）であるが、イスラム教では食事は感謝することが重視され、おいしさは二の次である。
- ②世界には2018年現在20億人弱のイスラム教徒がいるが、目下英国、ドイツ、フランス、オランダ、スイス、スウェーデンなどでもイスラム教徒の比率は1割に近づいている。
- ③農林水産省によると、インドでは約4割がベジタリアンである。
- ④2016年観光庁訪日外国人消費動向調査によると、訪日前に期待していたことは「日本食を食べること」が約7割で1位である。

## 61 和食 83

多様で新鮮な食材とその持ち味の尊重、健康的な食生活を支える栄養バランスが認められた和食はユネスコの無形文化遺産だが、次のうち無形文化遺産でない食文化を選びなさい。

- ①フランスの美食術
- ②広東料理
- ③地中海料理（スペイン、イタリア、ポルトガル、ギリシャ、モロッコ、キプロス他）
- ④韓国/北朝鮮のキムチ作り
- ⑤メキシコ伝統料理

## 62 ハラルとラマダン 85/88-89

「ハラル」と「ラマダン」について、正しいものを全て選びなさい。

- ①イスラム教やユダヤ教で食べて良い、または食べられない食事の解釈は、国は異なっても全て同じであり、個人的解釈の相違は存在し得ない。
- ②豚肉に関しては食べるのはもちろん、ブイヨンやゼラチン、味の素などの豚エキスが入ったもの、そして豚肉を調理した調理器具さえもタブー視する人もいる。
- ③「ハラル」とはイスラム教徒が食べても良い食材で、「ハラム」とは豚肉やアルコール類、血液など、食べてはならない食材を指す。
- ④「ラマダン」とはイスラム暦9月に一ヶ月間行う断食月をさすが、この期間は全てのイスラム教徒が夜明けから日没まで水分補給を除き飲食をしてはならない。その代わり夕食は普段以上に摂取する。

## 63 イスラム教徒と和食 89-90

イスラム教徒と和食について、誤ったものを選びなさい。

- ①寿司屋ではサーモンやスズキ、エビなどより、ウナギ、タコ、イカ、貝類などが好まれる。
- ②刺身など生魚より、天ぷらなどを好む人が多い。
- ③ハラルフードにこだわるなら、ハラル認証の専門店を推薦すべきである。
- ④酒に関してはみりんや甘酒、ノンアルコールビール、そしてワイングラスさえ「アルコール」を想起させるためタブー視されがちである。

## 64 イスラム教と礼拝 90-92

イスラム教徒に関する文章のうち、誤ったものを選びなさい。

- ①1日5回、5分から10分間、メッカに向かって礼拝するが、旅行中はその限りではない。
- ②メッカの方法を知るための「キブラコンパス」があるが、最近ではスマホのアプリもある。
- ③イスラム教徒の男性は日曜日に集団礼拝することが推奨されている。
- ④イスラム教徒は左を不浄の手と見るので、握手や物の受け渡しには注意する。また、握手は同性間のみで行うのが基本である。

## 65 イスラム教徒の接客 93

次の文章のうち、イスラム教徒を接待する上で誤ったものを選びなさい。

- ①イスラム教徒の女性客への接客は女性がするのが望まれる。
- ②ギャンブルを好む風潮があるので、将来カジノが国内にできたらIR滞在をすすめるべきだ。
- ③ホテルの客室に聖書がある場合は、取り除いてもらうほうがよい。
- ④他人には裸を見せないなので、温泉の大浴場ではなく室内のバスタブでの入浴をすすめるべきだ。

## 66 ユダヤ教徒 94-97

次の文章のうち、誤っているものを選びなさい。

- ①ユダヤ教徒が食べてはならないとされる食事を「カシュルート（コシェル）」と呼ぶ。
- ②ユダヤ教では金曜日の日没から土曜日の日没までを「シャバット」という安息日としており、スイッチを押すことさえ労働と見なしてエレベーターを利用しない人さえいる。
- ③3月末から4月にかけての満月の日「ペサハ pass over（過越の祭）」のときには、パンなどイースト菌の入ったものを食べることはできない。
- ④ユダヤ教でタブーとされる食材は、ほぼイスラム教徒のハラムと類似するが、その他乳製品と肉料理の組み合わせもタブー視される。

## 67 仏教

佛教に関する説明のうち、正しいものを選びなさい。 98

- ①「五葷」とは、ニンニク、ニラ、らっきょう、タマネギ、アサツキ（≒ネギ）である。
- ②中国南方や台湾、香港、東南アジア華人などの観音信者のなかには牛肉は食べるが豚肉は食べない人も少なくない。
- ③大乘仏教を主な宗教とする国は日本の他に中国、台湾、韓国、ネパールなどである。
- ④上座部仏教の代表的な国はタイ、ベトナムなどである。

## 68 ヒンドゥー教徒と食事制限 99-100

ヒンドゥー教徒に関する文章のうち、誤ったものを選びなさい。

- ①ヒンドゥー教徒は菜食主義のベジタリアンと、チキンやマトンは食べるノン・ベジタリアンに別れ、前者にはカーストの高い人が多い傾向がみられる。
- ②普段はノンベジタリアンでも、願掛けのため数日間肉食を避ける人もいる。
- ③ヒンドゥー教など、魚食もタブーとする顧客には、カツオ出汁やだしの素の味噌汁は飲めないで、味噌汁は抜きにするように事前に食堂側に伝えるべきである。
- ④厳格なヒンドゥー教徒も五葷の摂取が禁じられている。

## 69 ヒンドゥー教徒の接待 100-101

次の文章のうち、誤ったものを選びなさい。

- ①ノン・ベジタリアンのヒンドゥー教徒は大皿や鍋から取り分けて食べると暖かみを感じるので、できるかぎり一緒に鍋物をつついたほうがよい。
- ②異なるカーストと同席することやノンベジタリアンと同席するのを好まないベジタリアンも少なくない。
- ③イスラム教徒と同じく、左手は不浄の手なので、握手したりものを手渡したりするときには右手を使う。また、頭は神聖なものなので、子どもの頭もなでてはならない。
- ④和食では寿司や刺身のような生ものよりも天ぷらのような揚げ物が好まれる。

## 70 ジャイナ教 101-102

次の文章のうち、誤ったものを選びなさい。

- ①ジャイナ教徒は、人口は400万人あまりだが、宝石商、貴金属商を営む富裕層が多い。
- ②ジャイナ教徒は不殺生を重要視するため、肉や魚介類だけでなく、大根、ニンジン、ゴボウ、カブなどの根菜類も食さない。
- ③ジャイナ教徒には豆類、葉野菜、茎野菜を中心とした献立を考えると良い。
- ④ジャイナ教徒は、全ての人が蜂蜜は殺生にならないので食べても差し支えない。

## 71 ベジタリアンの分類 103-104

次の文章のうち、誤ったものを選びなさい。

- ①欧米中心のビーガンと異なり、ジャイナ教徒に多いフルータリアンは植物を収穫しても死滅しないように実や葉だけを食べ、根は食べない。
- ②中華圏に多いオリエンタル・ベジタリアンとは植物性食品に加えて乳製品を食べる。
- ③欧米に多いラクト・オボ・ベジタリアンとは植物性食品と乳製品、卵を食べる。
- ④ペスキタリアンとは菜食以外に魚介類も食べる。
- ⑤ポヨ・ベジタリアンとは赤身肉のみ食わず、鶏肉と魚介類は食べる。

## 72 食物アレルギー104

食物アレルギーに関する文章のうち、誤ったものを選びなさい。

- ①食物アレルギーには、口腔内に湿疹やかゆみが見られることである。
- ②消化器症状とは腹痛や吐き気を催すことである。
- ③呼吸器症状とはくしゃみが出たり息苦しくなったりすることである。
- ④アナフィラキシーショックとは、ぐったりしたり、血圧が低下したり、意識障害を起こしたりなど、全身で起こるショック症状をいう。

## 73 アレルゲン その1 104-105

次の選択肢のうち、消費者庁が「必ず表示される品目」として表示義務が規定されていない品目を三つ選びなさい。

- ①そば ②落花生 ③小麦 ④イクラ ⑤エビ
- ⑥カニ ⑦イカ ⑧サバ ⑨卵 ⑩乳

## 74 アレルゲン その2 105

次の選択肢のうち、消費者庁が「表示が奨励されている品目」として表示を規定していない品目を二つ選びなさい。

- ①アワビ ②イクラ ③鮭 ④牛肉 ⑤豚肉
- ⑥ゴマ ⑦そば ⑧大豆 ⑨落花生 ⑩松茸

## 75 アレルゲン その3 105

以下の料理のうち、アレルギー面で注意すべきものを全て選びなさい。

- ①天ぷらそば
- ②味噌ラーメン
- ③すき焼き
- ④おでん盛り合わせ
- ⑤焼き鳥（塩）盛り合わせ
- ⑥寿司の盛り合わせ

## 76 飲食店に置ける案内士の立場 106-107

次の文章のうち、誤ったものを選びなさい。

- ①飲食店には、案内士は店側と顧客との架け橋として語学サポートをすることに徹する。
- ②案内士は各宗教における飲食のタブーおよびアレルギーに関する最低限の知識を持っておくべきである。
- ③食材と料理の内容について、対応言語で訳せるようにしておくべきである。
- ④他の顧客が店内ですき焼きを食べているときには、ベジタリアンの顧客には肉の代わりに豆腐を増やしたすき焼きを提供すると喜ばれることが多い。

## 77 欧米豪の訪日客と飲食事情 109

欧米豪からの訪日客の飲食事情について、最も妥当なものを選びなさい。

- ①和食に挑戦したが一般観光客に比べると、商用客は普段通りの食習慣を守る傾向にある。
- ②欧米豪ではレストランで並んで待つことが少ないため、日本では「並ぶ」という体験を楽しむ人も少なくない。
- ③寿司は日本を代表する料理なので、特に最も生きのいい「活け作り」に人気が集まる。
- ④チェーン店の居酒屋は、英語表記も多く、和洋中全てそろっており、チップもいらず、無料でお通しが出る上に喫煙席もあるので人気である。

## 78 訪日客全体の状況 113

観光庁実施の平成 28 年「訪日外国人消費動向調査」に関して、誤ったものを選びなさい。

- ①一人当たりの旅行支出は約 15.6 万円であった。
- ②今回の旅で実施したことのうち、割合が高い順に①日本食、②繁華街歩き、③ショッピングであった。
- ③温泉入浴や旅館に宿泊した人の割合は過半数を超える。
- ④次回に期待したいことの上位三位は、①日本食、②ショッピング、③自然・景勝地観光である。

## 79 韓国からの訪日客 114

韓国からの訪日客について、誤ったものを選びなさい。

- ①旅行支出は7万円ほどで、調査対象国のうち最も低いが、菓子類の購入率は調査対象国のうち最も高い。
- ②滞在日数が3日以内の旅客が全体の35%で最高である。
- ③日本への再来意向に「必ず来たい」と答えた人の割合が最高で、「来たい」と答えた人が最低である。
- ④20代以下の旅客の割合が5割弱で、調査対象国のうち最も高い。

## 80 中国からの訪日客 114

中国からの訪日客について、誤ったものを選びなさい。

- ①団体ツアーの比率が3割以上で、調査対象国のうち台湾と並んで高い。
- ②買い物代は平均12万円超と高く、特にドラッグストアでの購入が目立つ。
- ③化粧品・香水の購入率および購入者単価が高い。
- ④美術館、博物館見学や日本の日常生活を体験した旅客の割合は、台湾、香港人よりも高い。

## 81 台湾/香港からの訪日客 115

台湾/香港からの訪日客について、誤ったものを選びなさい。

- ①香港からの訪日客はリピーター率8割以上、観光客比率が9割弱と、調査対象国のうち最も高く、台湾もこれに次ぐ。
- ②台湾からの訪日客は医薬品、健康グッズ、トイレタリーの購入率が、香港からの訪日客は服・かばん・靴の購入率が高い。
- ③台湾からの訪日客はドラッグストアやコンビニでの購入率が高い。
- ④日本の歴史・伝統文化体験や、日本の日常生活体験に対する関心は香港人のほうが台湾人より高い。

## 82 東南アジアからの訪日客 116-118

次の文章のうち、誤ったものを選びなさい。

- ①タイからの訪日客のうち、女性の占める比率は6割以上で調査対象国のうち最も高く、フィリピンがこれに次ぐ。
- ②シンガポールからの訪日客のうち、訪日回数20回以上の旅客が1割弱を占める。
- ③インドネシアからの訪日客は飲食に関する支出額が調査対象国のうち最も高い。
- ④欧米からの訪日客に比べると、一人、または夫婦（パートナー）で訪日する人より、友人や家族と訪日する人の割合が高い。

### 83 北米からの訪日客 118-119

次の文章のうち、誤ったものを選びなさい。

- ①米国、カナダともに 60 代以上の旅客の比率が高い。
- ②米国、カナダともに出発前に役立つ情報として「日本在住の親族・知人」を挙げている。
- ③東アジアからの訪日客と比べると、書籍、CD、DVD、マンガ、アニメを購入する観光客が多い。
- ④カナダからの訪日客のうち「滞在日数 3 日以内」の割合は調査対象国のうち 2 番目に低い。

### 84 欧州からの訪日客 119-122

次の文章のうち、誤ったものを選びなさい。

- ①英国からの訪日客は、調査対象国のうち最も宿泊料金や飲食費の消費率が高い。
- ②ドイツからの訪日客は、30-40 代の男性ビジネス客が多い一方、観光目的の旅客の平均拍数は約 14 日と、調査対象国のうち最も長い。
- ③フランスからの訪日客は、書籍・絵葉書・CD・DVD の購入率が 3 割を超え、調査対象国のうち最も高い。
- ④イタリアからの訪日客はハネムーン目的が約 5%と調査対象国のうち最も高く、宿泊料金も最も高い。
- ⑤スペインからの訪日客の来訪回数は 1 回目が 7 割超である。また滞在日数 14~20 日が 3 割を超え、それに伴い交通費も 4 万円以上と、いずれも調査対象国のうち最高である。

### 85 その他の訪日客 122

次の文章のうち、誤ったものを選びなさい。

- ①ロシアからの訪日客のうち、治療・検診を行った旅客の割合は 1 割弱だが、調査対象国のうち最も高い。
- ②オーストラリアからの訪日客は、スキー客の比率が 2 割を超え、調査対象国のうち最も高い。
- ③インドからの訪日客は、業務目的の比率が 8 割を超え、調査対象国のうち最も高い一方で、観光目的の比率は最も低い。
- ④ロシア人・オーストラリア人ともにテーマパークに行ったことのある旅客の比率は 3 割を超え、フィリピン人について多い。
- ⑤誤ったものはない。