

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 2026 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	49
旅館・和室・大浴場	58
9. 食事について	62
10. 駅、鉄道	70
主要駅について	81
11. 空港ミーティング・センディング	87
主要空港について	94
12. クルーズ	106

第二部：日頃の準備・資料

1. ガイドの心得	110
2. 仕事を得る	111
3. スキルアップと日頃の準備	114
4. ウェブサイトの例（参考資料）	120
5. 言語別案内留意点（就業ガイドからのコメント）	121
6. 旅行業界用語集	134
7. アルファベットを読み上げる例(Phonetic Code)	140
8. (一社)日本観光通訳協会（JGA）について・入会のご案内	141
◆ JGA 賛助会員一覧（2026 年 1 月現在）	

5. ガイドの仕事 (I) 準備編

(1) 旅行者との直接取引

ガイド検索システム、インターネットの活用、お客様からの紹介などで、全国通訳案内士と旅行者とが直接取り引きする機会が広がっている。関係者が二者のみでシンプルではあるが、決して簡単ではない。かなりの経験が必要であるし、また、実績が無いと実際には取引に結びつけることも難しい。契約関係の説明の便宜上、最初に挙げるが、まずは旅行会社からの仕事などで経験を積んでから、次のステップとして考えることを勧める(自分のガイド料金をいくりに設定するか決められないうちは避けた方がよい)。また、スカイプなどでの事前面談を希望する旅行者もある。

- ・見積もりや相談のみで成約しない場合(先方が相見積もりを取っている場合も多々ある)や、間際のキャンセル、支払いに関するトラブルなどのリスクもある。自分が急病などで対応できなくなることもあり得る。責任とリスクをよく理解すること。また、やり取りや手続きに要する時間や手間を自分のコストとして考え、ビジネスとして見合うかどうか判断する必要がある。
- ・宿泊・運送などのサービスの代行手配を報酬を得て行ったり、旅行商品を作って販売したりするには旅行業の登録が必要となるので注意する。(表面的には無料で行っても、ガイド代と一体として請求しているとみなされれば旅行業法違反となる可能性がある)。
- ・観劇チケットなどの事前購入やレストランの予約などを頼まれるケースもある。ガイドの仕事を得るためのサービスと考えて納得して行うならば良いが、旅行会社代わりに便利に使われたり、立て替えた代金を回収できなかったりといったトラブルも発生しているので注意すること。

旅行者の代理人や、旅行者を招待/招聘する企業などと直接取引をするケースもある。

①ガイド料金と条件の提示、交渉、決定

- ・ガイド料金を提示。条件も明示する。
例：都内発着で8時間以内、案内中の交通費・入場料は旅行者負担、など。
- ・待ち合わせ場所までの自分の交通費、食費、諸費用をどうするか自分の方針を決める。自分の経費と考えてガイド料金を設定する際に勘案するか、別途実費請求とするか、など。別途請求する場合は、予め提示する。
- ・支払い方法 例：当日、現金払い(カード・小切手不可)、または、事前送金など。
- ・キャンセル料を設定するかどうか。
- ・請求書、領収書(宛名の確認)の準備。
- ・決めた方法・タイミングでガイド代を受け取る。

②コンサルティング、アドバイス

- ・観光内容・行程などの相談(お客様の希望+プロとしてのアドバイス)
 - 特別な興味・好みがありそうか、ペースはどのくらいか、歩くのは大丈夫か、などをやり取りしながら把握していく。
 - 「こんなものが見たい」「それなら、ここがお勧め」
 - 休館日、開館時間、時刻表などの確認(行ったら閉まっていたという事のないよう)
 - 移動方法の検討、交通費の見積もり(1日乗車券、割引乗車券なども検討)
 - 移動や食事なども含めた時間配分を考え、現実的な行程に。
- ・食事についての要望があるかどうか。
- ・待ち合わせ場所・時間、連絡方法
- ・服装、靴、持ち物などについての必要なアドバイス

③下見と下調べ

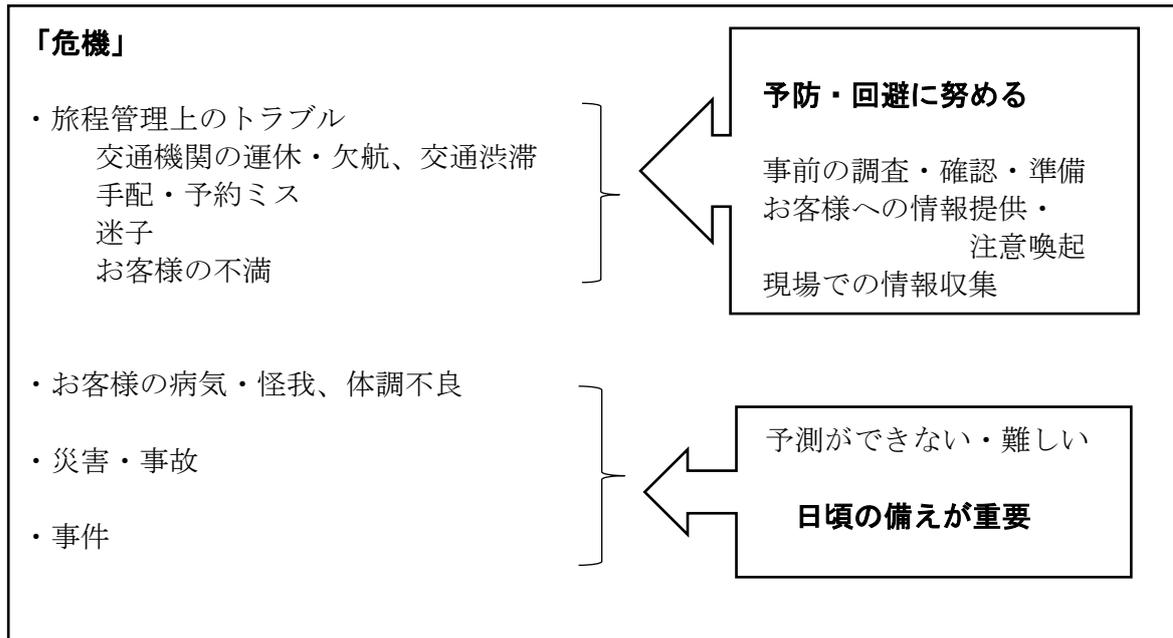
- ・下見をする。特に公共交通機関利用の場合、出口や乗り換え、エレベーター・エスカレーターなどをよく確認。道に迷わないよう。
- ・昼食場所を当日決める場合は、候補を下調べしておく。
- ・買い物についての質問に備えて情報収集
- ・地図や資料の準備

7. ガイドの仕事 (Ⅲ) 危機管理

(2) (3) 等で抜粋・引用する観光庁「通訳ガイドテキスト」全文は、観光庁公式サイトからダウンロードできる。2025年(令和7年)4月7日に、旧「観光庁研修テキスト」から「通訳ガイドテキスト(初版)」と改称して発表された。

通訳ガイドテキスト(初版)(※令和7年6月11日付け一部誤記等修正)
<https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001893740.pdf>

(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 【観光庁通訳ガイドテキストより抜粋・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

旅行に内在する危険や危機の例：

- ・ 台風中の行動：強風に飛ばされた物体との衝突による死傷
- ・ 雪 吹雪・予想外の積雪：スキー、山岳ウォーク等での遭難、自動車の立ち往生
- ・ 猛暑：35℃を超える猛暑のなかでの行動による熱中症などの障害
- ・ 地震、火山、津波等の被害
- ・ 豪雨、強風、台風などの影響による輸送機関の欠便、欠航とそれに伴うツアーの遅延、延泊
- ・ 感染症のまん延による出入国制限やツアーのキャンセル

訪日外国人旅行者の事情：

- ・ 旅行時期の変更がしづらい
- ・ 日本の気候・地理の情報不足
- ・ 日本の気候・風土に身体が順応していると限らない

- 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

金および白金の地金、金貨および白金貨、消費税が非課税の物品をのぞく。

(現行) 消耗品以外の一般物品：5千円を超える場合。

消耗品(食品、飲料、医薬品、化粧品類、など)：5千円を超え50万円まで。

一般物品と消耗品を合算して5千円を超える場合も対象となるが、その場合は50万円まで。一般物品のみの場合は50万円を超えても可。

(2026年11月1日から) 区分なく5千円以上。

○適用条件

(現行) 30日以内に持ち出すことが条件。消耗品は、国内で消費されないよう指定された方法による包装がされていること。

(2026年11月1日から) 免税対象物品を90日以内(購入日の翌日から計算して90日目にあたる日まで)の出国時に税関の確認を受けることが条件。消耗品用の特殊包装は不要となる。

・免除の方法

(現行) 後日返金ではなく、購入時に消費税が免除される。(※3)

(2026年11月1日から)

購入時には消費税込み価格で支払う。持ち出した旨の確認情報を税関から受け取った後に店舗が消費税相当額を返金(リファンド)する。

- ・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。
- ・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。ただし、リファンド方式へ移行後の手続き・所要時間は要確認。
- *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。

免税購入物品の持ち出し確認について

- ・出国港での税関での購入物品の提示について、現行では、購入者に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。
 - 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。)
- ・これまで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が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)。リファンド方式への変更後、出国の空港/港のどこで、どのタイミングで、どのように確認を行うのか、今後の情報に注目のこと。
- ・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。

あるのかについて適宜紹介しないと、正当な評価を受けられないこともある。逆に、適当な案内をすることで、お客様は、食文化の「経験」を楽しむことができる。

- ・和食はさまざまな食感・温度の料理を楽しむ。ネバネバも、冷たい料理もある。
- ・鍋などの豆腐は火傷するほど熱いことがある。温泉玉子をゆで卵だと思つてうかつに割つて服を汚すことがある。
- ・説明が必要な一方で、度々の説明が雰囲気を壊したり、会話を中断してしまったり、せわしない印象を与えてしまうこともある。お客様が食事を楽しめるよう留意。

●お客様がより食事を楽しめるよう店側との仲立ち

- ・団体や、予め予約の入っている場合に、好みやリクエストなどがあれば、予めお願いしておくとして現場でスムーズ（対応できるかどうかは場合による）。水をピッチャーで用意してほしい、フォークを用意してほしい、など。
- ・宴会コースや懐石料理では食事・ご飯物が最後に出てくることが多いが、お客様の好み・習慣によっては、おかずのあるうちに出してもらおうと良い。

●食品を購入する際の手伝い

- ・土産として菓子やスナックなどの食品を買うお客様も多い。味や特徴、土地の名物などを説明する他、人気の土産品の買える場所、日持ちや保管方法なども知っておくと良い。
- ・菓子類や弁当などを買う際に、「〇〇が入っているか？」と原材料表示の確認を頼まれることがある。ゼラチン、ショートニング、乳化剤、マーガリンなどは「大豆由来」「乳由来」などの表示がない場合、豚・牛由来の可能性もある。なお、パッケージに記載がなくとも HP で由来を公表しているメーカーもある。

（3）特別な食事手配

アレルギー、健康上の制限、宗教、主義、習慣、嗜好など、さまざまな理由で特別な食事を希望されるお客様がある。宗教や主義、習慣は、本人にとって重大な問題。食物アレルギーは生命にかかわる場合もある。確認を怠らないこと。自由食の場合にも、お客様が自分に合った食事をとるためのアドバイスや手伝いが必要なこともある。

プライベートなことでもあり、お客様に確認する場合や、レストラン側にどのお客様が該当者かを伝える際などには、お客様の気持ち、プライドを傷つけることのないよう配慮が必要。

尚、特別な食事手配を「ミール・リクエスト」などと呼ぶ場合があるが、これは業界用語である。お客様に対しては言葉使いと聞き方をよく考えること。「食事制限 (food restriction)」や「特別食 (special meal)」という言い方も配慮を欠く場合がある。健康上の理由などで食べられないものがある場合もあるが、一般に食習慣は「制限」ではなく、そのお客様にとっての普通・通常の食事であることを理解する。尋ねる時は「食べられないものや食物アレルギーはありますか？」などと聞く方が具体的な答えが期待できる。なお、英語の申込書などの質問では dietary requirements (needs) などの表現が使われるようである (dietary requirements には必要な栄養量の意味もある)。

また、低血糖を防ぐためなどに食事の時間や間隔を規則的にしているお客様もいる。団体ツアーなどで決められた食事時間が合わない場合には途中で軽食を摂るなどして調整するため、食事時間や休憩のタイミングを前もって教えてほしいと言われることもある。

●健康上の理由による特別食の例

糖尿病食 (Diabetic Meal) : 低脂肪で、砂糖、ハチミツなどを使わない食事。

低塩分食 (Low Sodium Meal) : 高血圧・心臓病・肝臓病の人のため塩分をおさえた食事。

低脂肪・低コレステロール食 (Low Fat / Low Cholesterol Meal) : 脂質をおさえた食事。

その他、胃腸疾患のある人に配慮した消化の良い食事や、低カロリーの食事などもある。

*機内食や一部施設には予め上記のような選択肢が用意されていることもあるが、一般のレス

12. クルーズ

観光立国推進の一環として、国は、外航クルーズ船の寄港促進に力を入れている。2010年に929回であった寄港数は、2015年1,454回、2016年2,017回、2017年2,764回と増加を続け、2018年は2,930回を数えた。クルーズ船で入国した外国人旅客数は、2013年の約17万人から、2015年に111万人、2016年に199万人、2017年に約253万人と急伸を続けたが、2018年は245.1万人に減少した（寄港回数は過去最高）。2019年は中国発のクルーズが減少した影響で寄港は2,866回、旅客数は215.3万人と、ともに前年を下回ったが、外国船社の寄港1,932回のうち日本発のクルーズは707回で過去最高を記録した。国土交通省が掲げる「明日の日本を支える観光ビジョン」（2016年）では、訪日クルーズ客の目標を「2020年に500万人」としていたが、COVID19の世界的感染拡大により2020年3月以降の国際クルーズの寄港がなくなった。欧米では早くから国際クルーズの運行が再開されていたが、日本での国際クルーズ受入再開は約3年後の2023年春となった。2023年3月の観光立国推進基本計画では、2025年に「訪日クルーズ旅客を250万人」「外国クルーズ船の寄港回数を2,000回超え」「外国クルーズ船の寄港する港湾数を100港」の目標を掲げている。2023年の訪日クルーズ旅客数は35.6万人で2017年の14%（2022年はゼロ）、クルーズ船の寄港回数は2018年の約6割の1,854回（うち外国クルーズ船1,264回、日本クルーズ船590回）となった。外国クルーズ船が寄港した港湾数は92港で、うち29港では初寄港だった。2024年は過去最多の寄港回数を記録した港湾もあり、訪日クルーズ旅客数は前年比約4倍の143.8万人、寄港回数は前年比約1.3倍の2,479回（うち外国クルーズ船1,923回、日本クルーズ船556回）となり、外国クルーズ船が寄港する港湾数は97港となった。

寄港地は年により変動はあるものの、博多、長崎、那覇、石垣、鹿児島、横浜、広島、清水、高知、神戸、大阪、東京などが上位。各地で誘致活動が行われている他、全国各地の港でターミナルの新設など受入態勢の強化がはかられている。

また、2020年東京オリンピック（2021年に延期）に向けて、受け入れ拡大のための港湾整備も進められた。横浜港では、大さん橋に加えて、2019年4月に超大型客船も着岸できる大黒ふ頭に客船ターミナルが整備され、秋には新港ふ頭客船ターミナル（横浜ハンマーヘッド）がオープン。2020年以降、本牧ふ頭、山下ふ頭を合わせた5つのふ頭で、一度に最大7隻を受け入れ可能となった。2023年4月には国内初の5隻同時寄港が実現した。大型船がレインボーブリッジをくぐれないことが課題であった東京港は、2020年9月に晴海埠頭に代わり江東区青海地区に東京国際クルーズターミナルを開業した。（晴海埠頭は小型・中型船を受け入れ）

客船寄港地では、上陸観光などでガイドの仕事が発生する。大型船の場合など、一時に需要が集中するため、地元・近隣在住のガイドでは足りず、他地方からガイドを呼び集めることが多い（特にガイドの数が少ない地域）。一方で、台風などの悪天候の影響を受けて、寄港日程が変更になったり、寄港そのものがキャンセルとなったり、反対に、急遽入港するケースも度々起きている。

一口にクルーズと言っても、小型船から大型船、ラグジュアリーからカジュアルまで幅広く、客層・サービスもさまざま。チャータークルーズもある。

シヨア・エクスカーション Shore Excursion：クルーズ船発着の寄港地観光

船会社（または委託を受けた現地手配会社）が主催する場合：

- ・大型船の場合、数十台規模になる。バスを順々に配車し、出発時間順にお客様を各バスに誘導していく（お客様は号車を指定されている）。同じコースに複数台のバスが出ることも多く、訪問地での混雑を避けるために時間差をつけたり、訪問順を数台ずつ入れ替えたりする。システムをよく理解し、現場の担当者の指示に従って動くことが肝要。自