

日本の観光政策における言語の扱いに関する一考察

山 川 和 彦

1. はじめに

2006年に制定された観光立国推進基本法は、観光立国となることを国家戦略と位置付けた。すなわち、観光が地域経済の活性化、国際交流にとって重要であることを改めて示したのである。国際観光は、1964年日本人の海外渡航自由化以来、日本人の海外旅行(アウトバンド)に偏重し、現実的には訪日外国人(インバウンド)は後手に回っていたといっても過言ではない¹⁾。このような状況の中で、日本の観光資源を世界に情報発信し、訪日外国人の増加を狙ったビジット・ジャパン・キャンペーン(VJC)が、小泉元首相のもと2003年に始まった。このVJCに代表される観光施策の中には、外国語の表示から国際交流に関する規定まで言語コミュニケーション関連の事項が多々見受けられる。

そもそも観光にとって言語は、重要要素の一つである。アウトバンドを対象とした一般の旅行ガイドブックには、たいてい当該地域の言語による会話表現が掲載されている。一方、インバウンドは、ニセコや阿寒湖など日本人旅行者が減少した観光地域の再生を図る起爆剤になる可能性があり、そのような地域においては、言語は個人レベルの話ではなく、地域社会のインフラとさえいえる。

ところで、観光に関する言語関連の研究はまだ少ない。日本の多言語状況に関し実態記述の観点で編集された「日本語学」（2009年5月臨時増刊号）には、松田美香、加藤重弘、加藤大鶴・澤恩嬉の地域観光と言語事情に関する報告が掲載されている。しかし、そのまえがきにおいて荻野綱雄は、「ホテル・旅館業界の内部での取り組みについても、適切な執筆者を探すことがむずかしかった」²⁾とも書いている。交通機関を含む言語景観における多言語表示の研究は、庄司・バックハウス・クルマス編著（2009）にもあるが、観光行政の視点から論じたものではない。

そこで本研究は、主として法規定とそれに基づく基本計画を対象とし、観光立国としての政策提言の中で、言語がどのように取り扱われているのか、言語政策的な視点から、その現状と課題を考察することを目的とする。

2. 観光関連の法規

本稿では、以下に示す法律および施行規則を主として、また必要に応じてそれに基づく施策を考察する³⁾。

- 1) 国際観光ホテル整備法（昭和二十四年十二月二十四日法律第二百七十九号、最終改訂平成二〇年五月二日法律第二六号）および同施行規則（平成五年三月十五日運輸省令第三号、最終改正平成二〇年一月一日国土交通省令第九七号）
- 2) 観光基本法（昭和三十八年六月二十日法律第七号、平成十九年一月一日廃止）
- 3) 観光立国推進基本法（平成十八年十二月二十日法律第十七号）
- 4) 外国人観光旅客の旅行の容易化等の推進による国際観光の振興に関する法律（平成九年六月十八日法律第九十一号、最終改正平成二〇年五月二三日法律第三九号）および同施行規則（平成九年六月十八日運輸省令第三十九号、最終改正：平成二〇年一月一日国土交通省令第九七号）
- 5) 観光圏の整備による観光旅客の来訪および滞在の促進に関する法律（平

成二十年五月二十三日法律第三十九号) および同施行規則 (平成二十年七月二十三日国土交通省令第六十五号、最終改正平成二〇年九月一日国土交通省令第七七号)

- 6) 国際会議などの誘致の促進及び開催の円滑化等による国際観光の振興に関する法律 (平成六年六月二十九日法律第七十九号、最終改正平成二十年五月二日法律第二六号) および同施行規則 (平成六年九月十九日運輸省令第三十八号、最終改正: 平成一二年一月二九日運輸省令第三九号)

2. 1 国際観光ホテル整備法及び施行規則

この法律は、昭和24年に公布され、平成5年の大改正⁴⁾、平成20年に最終改正されて、現在に至る。法第一条 (以下、法は考察対象の法律を、規則は同施行規則の条文を示す場合に略語として使用する) は、この法律の目的を次のように示している。

この法律は、ホテルその他の外客宿泊施設について登録制度を実施するとともに、これらの施設の整備を図り、あわせて外客に対する登録ホテル等に関する情報の提供を促進する等の措置を講ずることにより、外客に対する接遇を充実し、もつて国際観光の振興に寄与することを目的とする。(法第一条)

平成5年の改訂前には「ホテルその他の外客宿泊施設の整備を図り、外客接遇の充実に資することを目的とする」とだけ規定していたが、改正後より具体的に規定することで訪日外国人の対応を厳正化したといえる⁵⁾。

改正前の法律文面においては、言語に関する記述はなく、現行法においては、以下の条項において、言語に関連している。

- 1) 「外客の利便の増進を図るため、登録ホテルにおける複数の外国語による案内標識の整備」(法第十三条4)。
- 2) この改正により運輸省が直接行っていた、国際観光ホテルの登録業務が、

登録実施機関、具体的には社団法人日本観光協会に移行された。その要件を定めた条項において、「外国語により記載された案内所その他の書類を正確に理解するに足りる語学に関する能力」（法二十条一口）。

なお、法第10条には「外客接遇主任者の選任」の項があり、外客に接する従業員の指導、外客からの苦情処理など外客接遇に関する業務の管理を行う主任者を選任することが定められた。

次に施行規則をみる。

- 1) ホテルが登録申請を行う際に添付する書類の一つとして、「非常の際に安全を確保する上で必要な事項を日本語および外国語により記載した案内書」（規則第二条二七）
- 2) 「日本語および外国語により記載」した書面の備え置きまたは掲示する内容として、料金（規則第九条三）および宿泊約款（規則第十条二）、「非常の際に安全を確保する上で必要な事項」（規則、附則第三条一三）
- 3) 外客接遇主任者に関しては、より具体的に規定し、その主任者の要件は次のように定められている。

法第十条の国土交通省令で定める外客接遇主任者の要件は、次のいずれにも該当することとする。

- 一 登録ホテルにおいて三年以上接客業務に従事した経験を有すること又はこれと同等以上の能力を有すると認められること。
- 二 登録ホテルにおいて外客接遇上必要な外国語会話の能力を有していると認められること。（規則第七条）

さらに、外客接遇主任者の職務として、外客に接する従業員に対する研修計画に関する事務を挙げ（規則第八条）、その研修は「外客接遇上必要な外国語会話及び接客技術を習得させること」（規則第十三条二）を内容とするものである。さらにこの研修には義務的要素がある。すなわち、登録ホテル業を営むものは、「外客接遇上必要な外国語会話および接客技術について、外客に接する従業員に観光庁長官の指定する者の行う研修を受けさせるべき旨の通

知を受けた時は、外客に接する従業員を当該研修に参加させなければならない」(規則第十三条3)。

4) 法第13条4における措置として、規則第十四条二、四には以下のことが書かれている。「複数の外国語による案内標識を整備すること」、外客接遇の充実を図る措置として、「外客接遇上必要な外国語会話能力を有する複数の従業員による接遇を可能とすること」、「外客接遇上必要な複数の外国語会話能力を有する従業員による接遇を可能とすること」。外国語により当該登録ホテルまたは旅館の名称を記載した看板を整備すること(同五)、宿泊する「外客の観光に適する観光地の情報を外国語により記載された案内所の配布その他の方法により提供すること」(同六)、朝食または夕食の料金を定め、日本語および外国語により記載して備え置き、または掲示する(同七)。

法および規則の文面は以上であるが、外客接遇主任者に関しては追加して取り上げておきたい。上述のように主任者には、外国語会話能力を求める規定になっているが、登録を行っている団体である、社団法人日本観光協会では、この外国語能力を以下のように案内している⁶⁾。

- ・英検3級以上、TOEIC220、TOEFL373、
- ・外国語学部、学科(短大・専門学校・大学)、
- ・『外客接遇研修会』(平成4年～11年度実施)受講者など。

以上、国際観光ホテル整備法を考察した。宿泊に関連した必要最低限の事項に関して外国語の文面の用意が義務付けられている。加えて外国人との対応に関しては「接遇」の一環としてまとめられ、そこでは外客接遇主任者を中心とした外国語会話を含む接遇研修が制度化されている。ただし、その職務に比べて、主任者に求められる外国語能力が低いと思われる。

2. 2 観光基本法

観光基本法は、「基本法」と名がつくことからわかるように、観光分野に

における国政の目標、基本方針を示した法律である。その第1条（国の観光に関する政策目標）は、以下のようである。

国の観光に関する政策の目標は、観光が、国際収支の改善及び外国との経済文化の交流の促進と、国民の保険の増進、勤労意欲の増進および教養の向上とに貢献することにかんがみ、外国人観光旅客の来訪の促進、観光旅行の安全の確保、観光資源の保護、育成及び開発、観光に関する施設の整備などのための施策を講じることにより、国際観光の発展及び子国民の健全な観光旅行の普及発達を図り、もって国際親善の増進、国民経済の発展及び国民生活の安定向上に寄与し、合わせて地域格差の是正に資することにもあるものとする。（第一条）

この規定をみるに、外国人観光旅客の誘致とそのための施設整備などに施策の重点が置かれており、その背景には国際収支の改善に観光産業の果たす役割が無視できないと考えられていたことになる⁷⁾。このようなインバウンド思考の強い時代に観光と言語はどのように関係付けられていたのか。答えは簡単である。この観光基本法において「言語」、「外国語」に直接関連する記述はない。しかし、国際ホテル整備法においても使用された「接遇」という表現の中に、外国語によるコミュニケーションが内包されていると解釈するのが現実的であろう。

上に示した第1条の目的を達成するための国の施策について次の点を示している。

- 一 外国人観光旅客の来訪の促進及び外国人観光旅客に対する接遇の向上を図ること。
- 二 国際観光地及び国際観光ルートの総合的形成を図ること。

（以下略）

（第二条）

この点は、国際観光の振興を示した同法第二章において具体的に提示される。まず、第6条にて来訪促進に言及した後、接遇向上に関して、次のように規定する。

国は、外国人観光旅客に対する接遇の向上を図るため、宿泊施設、食事施設、休憩施設、案内施設その他旅行に関する施設（以下「旅行関係施設」という。）で外国人観光旅客の利用に適するものの整備、通訳案内、旅行あっせんその他国際観光に関する事業を営む者のサービスの向上、観光みやげ品等の品質の改善、わが国の産業、文化及び家庭生活の紹介の強化等に必要な施策を講ずるものとする。（第七条）

さらに、外国人観光旅客に適する観光地およびその経路の整備（空港や駅などを含む）が外国人観光に適するよう整備することを法第8条が規定している。

この観光基本法の審議において、昭和38年5月23日に行われた運輸委員会の質疑において、国際観光における課題として宿泊設備と言語が取り上げられている⁸⁾。特に言語に関しては、通訳案内、ガイドの身分安定の問題と併せて言及しているにすぎない。すなわち、基本法が成立した時代においては、言語、外国語の問題は、通訳案内業に委ねられていて、観光従事者全般に一定の外国語能力を要求するものはなかったといえよう⁹⁾。

2. 3 観光立国推進基本法

観光立国推進基本法は、上述「観光基本法」を廃止し、平成18年12月13日成立、翌19年1月1日から施行された法律である。観光基本法から名称を改め、観光を21世紀における日本の重要な政策の柱として明確に位置付けたものである¹⁰⁾。はじめに目的を示す。

この法律は、二十一世紀の我が国経済社会の発展のために観光立国を実現することが極めて重要であることにかんがみ、観光立国の実現に関する施

策に関し、基本理念を定め、並びに国及び地方公共団体の責務等を明らかにするとともに、観光立国の実現に関する施策の基本となる事項を定めることにより、観光立国の実現に関する施策を総合的かつ計画的に推進し、もって国民経済の発展、国民生活の安定向上及び国際相互理解の増進に寄与することを目的とする（第一条）

前節で示した観光基本法が、その目的において外国人観光客の誘致を掲げているのに対して、観光立国推進基本法では、観光立国に向けた国及び地方公共団体の責務が示され、観光政策が国家にとって極めて重要なものであることが強く打ち出されているといえる。その柱となる具体的内容は、1) 国際競争力の高い魅力ある観光地の形成、2) 観光産業の国際競争力の強化及び観光の振興に寄与する人材の育成、3) 国際観光の振興、4) 観光旅行の促進のための環境の整備である。その中で、言語関連事項が想定される条項は、第三章「基本的施策」の中にある。まず第16条において、直接的に外国語能力等の言語教育に言及はしていないが人材育成について次のように規定している。

国は、観光の振興に寄与する人材の育成を図るため、観光地及び観光産業の国際競争力の強化に資する高等教育の充実、観光事業に従事する者の知識及び能力の向上、地域の固有の文化、歴史等に関する知識の普及の促進等に必要な施策を講ずるものとする。（第十六条）

続いて外国人観光旅客の来訪の促進について以下のように規定している。

国は、外国人観光旅客の来訪の促進を図るため、我が国の伝統、文化等を生かした海外における観光宣伝活動の重点的かつ効果的な実施、国内における交通、宿泊その他の観光旅行に要する費用に関する情報の提供、国際会議その他の国際的な規模で開催される行事の誘致の促進、外国人

観光旅客の出入国に関する措置の改善、通訳案内のサービスの向上その他の外国人観光旅客の受入れの体制の確保等に必要な施策を講ずるものとする。(第十七条)

これは、後述する「外国人観光旅客の旅行の容易化等の推進による国際観光の振興に関する法律」、「国際会議などの誘致の促進及び開催の円滑化等による国際観光の振興に関する法律」とも関連してくる。さらに第四節「観光旅行の促進のための環境の整備」において、

国は、観光旅行者に対する接遇の向上を図るため、接遇に関する教育の機会の提供、旅行関連施設の整備、我が国の伝統のある優れた食文化その他の生活文化、産業等の紹介の強化、我が国又は地域の特色を生かした魅力ある商品の開発等に必要な施策を講ずるものとする。(第二十条)

国は、観光旅行者の利便の増進を図るため、高齢者、障害者、外国人その他特に配慮を要する観光旅行者が円滑に利用できる旅行関連施設及び公共施設の整備及びこれらの利便性の向上、情報通信技術を活用した観光に関する情報の提供等に必要な施策を講ずるものとする。(第二十一条)

この観光立国推進法は、政府が観光立国推進基本計画を定めなければならない(第10条)とし、上に示した施策の具体的内容もその計画に示されることになる。現在の基本計画は平成19年に作成されたもので、5年間の事業目標を示している。個々の点に言及する余裕はないので、上述に引用した法と関連する個所の指摘にとどめる。まず数値目標として、訪日外国人旅行者数を平成22年までに1,000万人にすることを目標とし、将来的には、日本人の海外旅行者数と同程度にすることを目指すとしている¹¹⁾。これはすなわち今後一層の外国人旅行者増加を見込み、そのための「インフラの整備」が実施

されることを意味している。

そのインフラとして、第 16 条に示した人材育成に関しては、大学における観光関連学部の定員増加、「通訳案内士の登録人数を平成 23 年までに概ね 5 割増やして 15,000 人（地域限定通訳案内士を含む）とすることを目標」（観光立国推進基本計画（以下「計画」という）5 頁）としている。地域限定通訳案内士は、特定の都道府県において通訳案内業務ができる資格で、2010 年時点で、現在、北海道、岩手県、栃木県、静岡県、長崎県、沖縄県において実施されている。試験科目は、外国語、地域限定した地理、歴史、産業・経済・政治・文化および口述試験となっている。ただし、一般の通訳案内士の外国語の試験が、英語、フランス語、スペイン語、ドイツ語、中国語、イタリア語、ポルトガル語、ロシア語、韓国語及びタイ語で受験できるのに対して、地域限定通訳案内士に関しては都道府県が作成する外客来訪促進計画に定められた言語となっているので、現実的には英語、中国語、韓国語が行われているにすぎない。

次に、国際観光の振興としては、第一に情報発信、つまりプロモーション事業があげられている。基本的な認識は「単に外国人に訪日旅行体験を働きかける段階から、訪日旅行を定着させ、より訪日の頻度を高める段階に移行する過程」（計画 29 頁）にあり、リピーター、個人旅行者対策を強化する調査なども行うことが書かれている。個人旅行化が進めば、既存の観光地に加え、スポーツなどを目的とした滞在型や文化体験型などの旅行形態の多様化が進むことになる。

第二にインバウンド受入れ事業、すなわちプロモーションによって来訪した外国人、リピーター化する外国人の受入れに関する施策である。具体的事項として以下のものがある。

- ・外国語での対応が可能な「ビジット・ジャパン案内所」を平成 23 年度までに 300 ヶ所に倍増すること（計画 6 頁）
- ・宿泊施設の整備に関して、諸外国の映像国際放送受信設備、高速通信設備の導入率アップ（同 12 頁）

- ・「外国人留学生等の参加を得て、文化観光モデルツアー等を実施し、外国人に日本の歴史、伝統といった今に生きる文化的な要素を分かりやすく解説するための手法を検討・普及するとともに、日本文化理解の一助ともなる外国人等によるガイドブックの刊行等について情報提供等の支援を行う」。(同 18 頁)
- ・観光マネジメントの強化と訪日外国人対応レベルの向上 (同 27 頁)
- ・旅行費用、交通手段に関する外国語による情報提供を図る (同 32～33 頁)
- ・外国人観光客受入れ体制の確保として、ボランティアガイド等の普及・促進 (同 35 頁)
- ・タクシー車内電話を活用した通訳サービス、レンタカーの外国語対応カーナビゲーションの導入 (同 35 頁)
- ・「農山漁村に理解のある在留外国人を活用しつつ、外国人旅行者の農山漁村の受入地域の育成や人材バンクの整備等を図る」(同 37 頁)
- ・博物館、美術館の多言語化、国立劇場、国立能楽堂等での外国語によるイヤホンガイドなどの推進 (同 37 頁)
- ・インターネット通訳システムの導入 (同 43 頁)
- ・皇室関連施設において、案内リーフレットの多言語化 (同 45 頁)
- ・道路案内標識の多言語化 (同 47 頁)
- ・気象情報の外国語による提供 (同 49 頁)、外国人観光旅行者等の災害被害軽減 (同 50 頁)

2. 4 外国人観光旅客の旅行の容易化等の推進による国際観光の振興に関する法律および施行規則

この法律は「外客来訪促進法」と言われているが、改正前の名称は「外国人観光旅客の来訪地域の多様化の促進による国際観光の振興に関する法律」(外客誘致法)である¹²⁾。はじめにこの法律の目的を示しておく。

この法律は、外国人観光旅客の来訪を促進することが、我が国固有の文化、歴史等に関する理解及び外国人観光旅客と地域住民との交流を深めることによる我が国に対する理解の増進に資することにかんがみ、外客来訪促進地域の整備及び海外における宣伝、外国人観光旅客の国内における交通、宿泊その他の旅行に要する費用の低廉化、通訳案内その他の外国人観光旅客に対する接遇の向上等の外国人観光旅客の旅行の容易化等を促進するための措置を講ずることにより、国際観光の振興を図り、もって国際相互理解の増進に寄与することを目的とする。（法第一条）

このように、この法律は外国人の来訪を促進するために行う施策を定めた法律である。特に、外客来訪地域¹³⁾の整備、旅行費用の低廉化、接遇の向上に関して規定している。加えて、国は外国人旅客の旅行容易化のための基本方針を立案し、都道府県は外客来訪促進計画を定めることができるとしている（法第3条及び法第4条）。これにより、具体的な外客来訪促進地域における施策等は都道府県レベルで作成されることになる。外客来訪促進法では、さらに費用の低廉化と接遇向上に関する条項が記載されている。なかでも言語に関係するのは、交通機関における外国語表記の問題である。

公共交通事業者は、観光庁長官が定める基準に従い、その事業の用に供する旅客施設および車両等について、外国人観光旅客が公共交通機関を円滑に利用するために必要と認められる外国語等による情報の提供を促進するための措置を講じるよう努めなければならない。（法第7条）

さらに、観光庁長官が、外国語等による情報提供促進措置を講ずべき区間として指定することができる（法第8条）。すなわち指定を受けた場合は外国語表記が義務つけられることを意味する。この条項は、「公共交通機関における外国語等による情報提供促進措置ガイドライン～外国人がひとり歩きする公共交通の実現に向けて～」¹⁴⁾において具体的に示されているが、ユニバー

サルデザインの観点から、日本語、英語、ピクトグラムを3種類による言語を基本とし、地域特性、ホスピタリティの観点から、韓国語や中国語等、英語以外の外国語でも情報提供を行うことがさらに望ましいとされている。(同ガイドライン14頁)。そのほか、法律には、地域限定通訳案内士に関する試験等の規定が書かれている。

なお、旧法(外客誘致法)に基づく補助金事業として、国内観光地の魅力向上を目的とする観光ルネサンス補助制度(平成17年度から平成20年度まで)があった。これは「外国人観光客の来訪を促進するため、国際競争力のある観光地づくりを目的に、観光地の活性化に取り組む民間団体の地域観光振興事業を支援してきた制度」¹⁵⁾で、その支援対象例として、インターネットによる多言語情報発信(Webコンテンツ作成)、多言語人材育成(講師派遣、教材など)、外国人対応観光案内標識整備、外客満足度向上事業(満足度診断事業、外国語放送受信システム導入)などが挙げられている。

2. 5 観光圏の整備による観光旅客の来訪および滞在の促進に関する法律 および施行規則

前節同様、はじめに法の目的を示しておく。

この法律は、我が国の観光地の魅力と国際競争力を高め、国内外からの観光旅客の来訪及び滞在を促進するためには、観光地の特性を生かした良質なサービスの提供、関係者の協力及び観光地相互間の連携が重要となっていることにかんがみ、市町村又は都道府県による観光圏整備計画の作成及び観光圏整備事業の実施に関する措置について定めることにより、観光圏の整備による観光旅客の来訪及び滞在を促進するための地域における創意工夫を生かした主体的な取組を総合的かつ一体的に推進し、もって観光立国の実現に資するとともに、個性豊かで活力に満ちた地域社会の実現に寄与することを目的とする。(法第一条)

この法律は、観光客の受け皿となる観光地域を整備し、来訪および滞在（2泊3日以上）を促進することを目指すものである。市町村または都道府県は、観光圏整備計画を作成し、認可されれば補助金を支給される事業を展開することができる。ここでいう『観光圏』とは、滞在促進地区が存在し、かつ、自然、歴史、文化等において密接な関係が認められる観光地を一体とした区域であって、当該観光地相互間の連携により観光地の魅力と国際競争力を高めようとするもの」（法第二条）である¹⁶⁾。

法律及びその施行規則には、言語または外国人観光に関する直接的記述はない。しかし、法第三条3において「基本方針は観光立国推進基本法（平成十八年法律第百十七号）第十条第一項に規定する観光立国推進基本計画との調和が保たれたものでなければならない。」と規定していることから、観光圏整備の中には、訪日外国人観光の関連事項が含まれるといえよう。観光庁が作成した「観光圏の整備による観光旅客の来訪および滞在の促進に関する基本方針」（一部改正平成20年9月29日農林水産省・国土交通省告示第4号）には、以下の記述がある。人材に関しては、観光資源の魅力を伝えるために、「人材であるガイドの育成に努めるとともに、地域のホスピタリティ向上のため、ガイドも含めた幅広い業種の観光事業従事者の接遇の向上などに関する取組」の推進を行う。観光圏における案内標識については、「平成十七年六月に国土交通省が作成した観光活性化標識ガイドライン等を踏まえ、（中略）外国語表示を含む標識の整備の充実」を図るとしている¹⁷⁾。直接的な表記はないが、多様化する外国人の滞在にも適応することが求められているといえる。

2. 6 国際会議などの誘致の促進及び開催の円滑化等による国際観光の振興に関する法律および施行規則

この法律は、直接的には日本で開催される国際会議を増加させることを目的としたもので、それが付随的に来訪者の国内観光を発生させることになるとしている。

この法律は、我が国における国際会議等の開催を増加させ、及び国際会議等に伴う観光その他の交流の機会を充実させることが、外国人観光旅客の来訪の促進及び外国人観光旅客と国民との間の交流の促進に資することにかんがみ、国際会議等の誘致を促進し、及びその開催の円滑化を図り、並びに外国人観光旅客の観光の魅力を増進するための措置を講ずることにより、国際観光の振興を図り、もって国際相互理解の増進に寄与することを目的とする。(法第一条)

条文において直接的に言語に関連するものはないが、例えば、外国人観光客が宿泊する施設に関して、規則第4条2の記述の中に「ロ その施設及び提供するサービスが外国人観光旅客の利用に適するものであること。三 案内施設は、その施設及び提供するサービスが外国人観光旅客の利用に適するものであること。」と記載があり、前提として国際観光ホテル整備法に定められた基準を援用することがうかがえる。

3. 考察

以上、観光関連6法における言語関連事項を取り上げてきた。その特性をまとめてみると、第一に、宿泊約款、表示や情報検索などの外国語併記があげられる。これは旅行者の視点に立ったサービス、ホスピタリティを追求するもので、言語政策的に言えば「言語サービス」の領域に入るものである。第二に、法文上、言語は特定化されず「外国語」と表記され、多言語化が前提とされている。しかし、より具体的な記述を見ていくと、言語ステータスの観点から、事実上の三つに区分されている。すなわち「ユニバーサルデザイン」とみなされる英語と、地域事情に応じた接遇推奨言語（明記されているのは中国語と韓国語）、そして観光に関与することの少ないその他の言語である。第三に、多言語化が推進される領域は、主として観光地情報の提供や案内表示で、いわば文字情報である。特にリピーター化する個人旅行者にと

ってこれらの情報の多言語化は、旅行者が他者を媒介とせず、任意に情報を得ることができ、利便性が高いという。これをみると、一方向の情報提供がなされているにすぎない。第四に、言語コミュニケーションが、法文面において重視されているとは必ずしもいえない点である。言語コミュニケーションは法的には専門の人材に依存している構造となっている。そのひとつが通訳案内士である。2007年からは、訪日外国人の増加に対処するため、地域限定通訳案内士の制度が導入された。さらにボランティアガイドの活用も観光立国推進計画に示された。二つ目が平成5年の国際観光ホテル整備法改正により導入された外客接遇主任者である。先に示したように語学力という点では、高い語学力を求めた通訳とは対極に位置するが、接遇と言語能力を法的に定めたことは言語政策的に注目に値する。観光庁は接遇者研修の一環として、「訪日外国人観光案内マニュアル」¹⁸⁾を作成している。それは実用的な視点に立って受入接遇の留意事項や、基本会話表現など掲載したもので、個人旅行化していく訪日外国人に対応するには必ずしも十分ではない。このように、接遇といってもそれが言語「教育」を内包するまでには至らない。これが第五の特徴である。現に、総務省によりまとめられた外国人旅行者支援整備状況の政策評価書に示された関係省庁は、国土交通省、総務省、法務省、外務省、農林水産省、経済産業省の6省であり、文部科学省は入っていない（総務省2009）。観光産業を支える人材の外国語能力育成は明確に規定されることはなく、言語教育は観光政策と直接的に関係付けられてはいないと言わざるを得ない。

4. 今後の展望

今回は、主として国レベルの法律、規則の文面に限って扱ってきた。これらを具体化した都道府県あるいは市区町村が制定した条例や計画、接遇の現場の分析などは今後の考察とする。また、接遇表現に関しては、筆者の観察から、観光産業において使用されるスクリプトは極めて限定的であると推測

される。したがって、地域事情を反映した言語教育を行えば、即効的であると考えられる。中等教育における多言語化が、地域の言語的インフラの向上につながることは容易に想像される場所である。言語政策が課題解決的な性格を持つ以上、具体的な提言にまとめる責務も担っていると考えている。

注

- 1) 2009年の日本人出国者数は15,445,530人、一方、訪日外国人は6,789,658人で、国別には、韓国1,586,845人、台湾1,024,261人、中国1,006,158人の順となり、70.9%はアジアからの旅行者である。外国人訪問者数で言えば、日本は世界28位(2008年)である。数値は日本政府観光局の統計による。
- 2) 日本語学2009.5臨時増刊号7頁。
- 3) 法律および施行規則は、イーガブの法令検索サイトを使用した。
<http://law.e-gov.go.jp/cgi-bin/idxsearch.cgi>
- 4) 変遷に関しては、足羽洋保(1994):調査報告 国際観光ホテル整備法大改正後の新旧比較—国際観光ホテル整備法の変遷についての第二報 神戸国際大学紀要第46号164-185。
- 5) 訪日外国人の宿泊を前提とすることから、例えば、施設的には「洋式の構造」であることや「洋式の朝食」が提供できることなどが規則第四条に書かれている。
- 6) 社団法人国際観光協会の説明によると、この基準は運輸省が経過措置として定めたものである。
<http://hotel.nihon-kankou.or.jp/minasama/stepsdetails.html>
- 7) 昭和39年(1964)の海外旅行自由化を目前にして、日本人海外旅行者は急増傾向にあった。池上(1976)は「戦前戦後を通じて、我が国の観光行政は(略)外貨獲得のための外国人観光旅客の誘致に重点を置いていた」と述べている(89頁)。

- 8) 衆議院運輸委員会会議録第 26 号昭和 38 年 5 月 23 日、日本法令検索
<http://hourei.ndl.go.jp/SearchSys/viewShingi.do>
- 9) 通訳案内士法（昭和二十四年六月十五日法律第二百十号、最終改正平成一七年六月一〇日法律第五四号）は、目的を示した第一条に、「この法律は、通訳案内士の制度を定め、その業務の適正な実施を確保することにより、外国人観光旅客に対する接遇の向上を図り、もつて国際観光の振興に寄与することを目的とする」とある。
- 10) 立法過程については次の文献を参照。栢田弘明（2010）「観光立国推進基本法」の立法過程とその意義および現実的課題について「大阪観光大学紀要」開学 10 周年記念号。
- 11) 計画においては示されていないが、VJC においては海外プロモーションの重点国として韓国、台湾、中国、香港、タイ、シンガポール、米国、カナダ、英国、フランス、ドイツ、オーストラリアを有望新興市場として、インド、ロシア、マレーシアをあげている。
<http://www.jnto.go.jp/vjc/vjc.html>
- 12) 「通訳案内業法及び外国人観光旅客の来訪地域の多様化の促進による国際観光の振興に関する法律の一部を改正する法律」（平成一七年六月一〇日法律第五四号）により「外国人観光旅客の来訪地域の整備等の促進による国際観光の振興に関する法律」と改称している。
その理由として、「観光立国の実現に向けて、外国人観光旅客の来訪を促進するため、通訳案内業に係る免許制の登録制への緩和等を通じた外国人観光旅客に対する接遇の向上、民間団体による創意工夫を生かした地域観光振興事業の促進等の措置を講ずる必要がある」としている。
http://www.shugiin.go.jp/itdb_gian.nsf/html/gian/honbun/houan/g16205023.htm
- 13) 第二条において「我が国固有の文化、歴史等に関する外国人観光客の理解の増進に資する観光資源を有する観光地及び宿泊拠点地区が存在し、かつ、それらを結ぶ観光経路の設定により外国人観光旅客の来訪を促進

する地域をいう」。

- 14) 平成 18 年 3 月に国土交通省総合政策局観光地域振興課が作成した。
<http://www.mlit.go.jp/common/000058587.pdf>
- 15) 観光庁報道発表 http://www.mlit.go.jp/kankocho/news04_000009.html。
補助金交付要綱には、具体的な補助対象経費が記載されている
<http://www.mlit.go.jp/common/000058888.pdf>。
- 16) 現在 30 の観光圏が認定されている。
<http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/kankochi/seibi.html>
- 17) このガイドラインには以下のように記載がある。「案内標識はユニバーサルデザインの観点から日本語、英語及びピクトグラム の 3 種類による表記を基本とし、必要に応じて、多言語表記や音声案内等の活用を検討する。1) 各言語に関する表記方法 日本語の表記については、施設の名称等を正式名称、通称及び愛称等のどれを使用するのか、当該施設管理者の協力により明確化する。英語（ローマ字）の併記を原則とし、適切なスペルや語法等を用いる。また、英語圏以外の外国人観光客が多い観光地では、地域特性や観光客へのホスピタリティの観点から効果的に機能する場所を選定することや、必要性の高い情報のみを多言語とする等、表示が繁雑にならないことに留意しつつ、多言語表記を行うことが有効である。なお、表記対象となる国・地域の人にとって理解できる表現を用いること重要である」。(9頁)
- 18) 言語的には、英語、韓国語、中国語（簡体字・繁体字）の 3 外国語を併記した会話および単語集が含まれており、内容的には挨拶などの表現に観光案内所や観光地で想定される表現である。

5. 参考文献

安達清治 (2004) 観光関係法律解説 創成社

池上俊雄 (1976) 観光基本法の現代的課題 帝京法学第 8 巻 1 号

加藤重弘（2009）北海道における外国人観光客と多言語化—ニセコリゾート
を中心に— 日本語学 2009.5 臨時増刊号

加藤大鶴・澤恩嬉（2009）山形県村山地方における外国人旅行者を対象とし
た多言語サービス—「安全な旅行」から「楽しめる旅行」へ— 日本語
学 2009.5 臨時増刊号

河原俊昭編著（2004）自治体の言語サービス 春風社

庄司博史・P.バックハウス・F.クルマス編著（2009）日本の言語景観 三元
社

松田美香（2009）ONSEN まちの言語事情 日本語学 2009.5 臨時増刊号

観光庁（2009）観光庁アクションプラン

<http://www.mlit.go.jp/kankocho/about/actionplan.html>

観光庁（2009）訪日外国人受入接遇教本

国土交通省（2005）観光活性化標識ガイドライン

<http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/region/hyoshiki/index.htm>

国土交通省（2007）観光立国推進基本計画

<http://www.mlit.go.jp/common/000059069.pdf>

国土交通省（2008）観光圏の整備による観光旅客の来訪及び滞在の促進に関す
る基本方針 <http://www.mlit.go.jp/common/000020042.pdf>

総務省（2008）訪日外国人旅行者の受入れに関する意識調査結果の概要

総務省（2009）外国人が快適に観光できる環境の整備に関する政策評価書（要
旨） http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/090303_1_bs.html

付記 本稿は 日本学術振興会科学研究費補助金（挑戦的萌芽研究）による
国際リゾート地における言語マネジメント（課題番号 21652051）の成果
の一部である。