

言語と観光に関する国際標準化の現状

An Overview of International Standardization Efforts in Language and Tourism

追手門学院大学 シニア研究員

井佐原 均

通商産業省工業技術院電子技術総合研究所、郵政省通信総合研究所、独立行政法人情報通信研究機構、国立大学法人豊橋技術科学大学を経て、現職。産業日本語研究会世話人会代表

群馬県立女子大学 文学部 教授

神崎 享子

独立行政法人情報通信研究機構、大学共同利用機関法人人間文化研究機構国立国語研究所、国立大学法人豊橋技術科学大学、追手門学院大学を経て、現職。

① はじめに

国際標準 (global standard) とは、製品やサービスの計量・試験方法、互換性・相互接続性、品質・安全、マネジメントシステムなどに関して国際的に認められた規格のことをいう。これには大きく分けてふたつのタイプがある。ひとつはデファクト・スタンダード (de facto standard、「事実上の標準」と呼ばれるものである。市場競争を経て、競合製品が衰退し、ある規格に沿った製品が生き残ることがある。このような規格を指す。スマートフォンやパソコンなどの情報機器においては、技術の進展の早さもあり、このような規格も多い。もうひとつは、デジュール・スタンダード (de jure standard) と呼ばれるものであり、公的な標準化機関によって作成された規格である。

デファクト・スタンダードであれ、デジュール・スタンダードであれ、国際標準の重要性は高まっている。たとえば、上で触れたスマートフォンであれば、通信方式の規格が必須であることは誰しも思いつく。それだけではなく、スマートフォンには様々なサービスが実装されているため、それらの規格に沿うことも必須である。多くのサービスが存在することから、ひとたび規格が確立してしまうと、たとえ単体としての技術的優位性があっても、確

立した規格に合わないサービスが市場を手に入れることは困難である。一つの素晴らしいアプリを使うために、他の多くの機能が使えなくなる、あるいは、もう1台スマホを持つということは受け入れられにくいであろう。

自分たちの製品やサービスの展開が制約されないように、規格作成の初期から議論に加わり、自らに有利な国際標準規格を作成する、あるいは不利な国際標準規格を作らせないことが必要である。また製品やサービスのコストや供給力など、その規格が受け入れられるための環境づくりも重要である。

② 国際標準化組織

「公的な標準化機関」として、WTO (世界貿易機関) は TBT 協定 (貿易の技術的障害に関する協定) の下で 8 つの国際標準化機関を公式オブザーバーとしている。それらのうちで産業やサービスに関する標準を扱うものとして、ISO、IEC、ITU がある。IEC (International Electrotechnical Commission、国際電気標準会議) は電気・電子技術に関する国際標準規格を作成し、ITU (International Telecommunication Union、国際電気通信連合) は通信分野の国際標準規格を作成している。ISO (International Organization for

Standardization、国際標準化機構）は電気・電子、通信を除く全分野に関する国際標準規格を作成している。

ISO は 1947 年に設立された。ISO においては、それぞれの標準化作業は担当する専門委員会（TC：Technical Committee）で行われる。必要に応じて、さらに細分化された分科委員会（Sub-Committee）、作業グループ（Working Group）、アドホックスタディグループ（AHG, Ad hoc Study Group）を持つ。ISO 設立時に設置された TC としては、ネジの山の標準を担当する ISO/TC 1 - Screw threads やファスナーの標準を担当する ISO/TC 2 - Fasteners があるが、言語に関する標準を担当する ISO/TC 37 - Language and terminology も同時期に設置された。ISO は元々は「モノ」を対象に標準規格を作成していたが、現在は組織の品質活動や環境活動を管理するための仕組み（マネジメントシステム）についても ISO の標準規格が作成されている。ISO の規格は最終的には参加国による投票で承認される。この投票は 1 国 1 票であり、ひとつの国からはひとつの組織だけが参加する。我が国からは、日本産業標準調査会（JISC、Japanese Industrial Standards Committee）が参加している。JISC の下には各 TC の活動を担当する国内委員会が設置されている。

なお、いくつかの分野では、ISO と IEC は JTC（Joint Technical Committee）を設置して、規格を作成している。

③ ISO/TC 37 Language and terminology

ISO/TC 37 は用語やコンテンツ資源全般、翻訳・通訳など、言葉に関する標準化を広く取り扱う専門委員会である。

現在、TC37 には投票権のある P-member (Participating member) が 41 か国¹、投票権のない O-member (Observing member) が 24 か国あり、日本は P-member である。国内委員会の事務局は一般社団法人情報科学技術協会 (INFOSTA) が担当している。

TC37 は 5 つの SC から構成されている。各 SC には WG が設置されている。WG は SC 内だけでなく、TC の直下に置くこともできる。

TC37 はこれまで 89 の国際標準規格を発行し、26

の国際標準規格を作成中である。26 の内 6 は SC ではなく、TC37 直下に WG を設置して作成を進めている。SC2 から SC4 は主としてコンピュータで利用する言語資源（テキストや辞書など）を対象としている。SC5 は 2012 年に SC2 から独立し、社会の国際化に伴い重要性が増した翻訳・通訳に関する標準化を行っている。各 SC と TC37 直下の WG を表 1 に示す。

TC37 では原則として毎年 TC と全 SC の対面での会合を開催している。日本では 2015 年に松江、2025 年に高松で開催した。

表1 TC37 の SC と WG

SC1 Principles and methods
SC2 Terminology workflow and language coding
SC3 Management of terminology resources
SC4 Language resource management
SC5 Translation, interpreting and related technology
ISO/TC 37/WG 10 Technical communication
ISO/TC 37/WG 11 Plain language
ISO/TC 37/WG 12 Translation-oriented writing

表2 TC228 の WG

ISO/TC 228/WG 1 Diving services
ISO/TC 228/WG 3 Tourist information and reception services
ISO/TC 228/WG 7 Adventure tourism
ISO/TC 228/WG 13 Sustainable tourism
ISO/TC 228/WG 15 Accommodation
ISO/TC 228/WG 16 Restaurants
ISO/TC 228/WG 19 Online travel agencies (OTA)
ISO/TC 228/WG 20 Exhibitions and events
ISO/TC 228/WG 21 Semantics applied to tourism
ISO/TC 228/WG 22 Smart tourism destinations

④ ISO/TC 228 Tourism and related services

TC228 は観光全般を対象とし、2005 年に設立された比較的新しい TC である。TC228 はこれまで 60 の国

1 本稿で示す国数や標準数は 2025 年 7 月 22 日の数値である。

際標準を発行し、18の国際標準を作成中である。TC228はTC37と異なり、SCは設置せず、TCの直下に複数のWGを設置している。TC228のWGを表2に示す。

現在、TC228には投票権のあるP-memberが63か国、投票権のないO-memberが44か国ある。

今年4月に日本はISO/TC 228 - Tourism and related servicesのP-memberになった。これに伴い、6月に国内委員会を設置した。一般社団法人インバウンドガイド協会が国内委員会の事務局を務めている。

TC228も毎年対面での会合を開催している。2025年はブラジルで開催された。2026年は中国、2027年は韓国で開催予定である。

5 国際標準の重要性

国際標準規格の作成や準拠が持つ重要性について、観光分野を例に説明する。国際的に認められた規格に準拠することによって様々な観点での安心安全が確保される。

観光客の視点では、「安心」「信頼できる」という判断材料となる。国際的に認められた規格に準拠したサービスを利用することで、予約や実施の段階で水準の保証されたサービスを利用できる。また、観光時における利便性向上も期待できる。例えば、案内表示、ピクトグラム、ツアーガイドの説明水準が標準化されると、言語や文化の違いによるストレスが軽減される。さらにはユニバーサルデザインやアクセシビリティに関する規格が国際的に標準化されることも、すべての観光客が平等に楽しめる環境作りに貢献する。

観光サービス提供の視点では、観光サービスの品質向上と信頼性の確保が可能になる。観光業において、一定のサービス品質や安全基準を世界共通で保証できる。どのような点に注意してサービスを構築するかが明確になり、観光客が満足し、また事故のない適切なレベルのサービスの提供が可能となる。国際標準に準拠したサービスを提供することにより、万が一の訴訟に対しても対応できる。また、事業者の国際競争力強化にもつながる。国際標準を満たすことにより、外国人旅行者や海外旅行会社から選ばれやすくなる。インバウンド対応がしやすくなり、事業拡大や収益向上の機会が広がる。さらには、業界間・国際間の相互連携が容易になる。各国の観光業者、自治体、政府間で共通のルールに基づく連携ができ、スムーズに

国際的なプロジェクトを推進することが可能となる。

また、観光客・観光サービス相互の好循環も期待できる。現状、予約サイトや一部インバウンド向けの「タクシー」などで不適切なものが存在するが、このようなサービスの危険性と、国際標準に認証されたサービスの安全性が周知されることにより、不適切なサービスが淘汰される。これまで不適切なサービスに流れていた観光客が適切なサービスを利用し安全な観光ができるようになる。適切なサービスを提供する事業者のみが観光客を受け入れることが可能となり、そのマーケットが拡大する。

持続可能な観光の推進にも寄与する。環境配慮、地域社会への貢献、文化財の保護など、持続可能性を考慮した観光のガイドラインを国際的に共有できる。さらには、観光危機管理にも寄与する。パンデミックや自然災害などに対するリスクマネジメントの枠組みも国際標準で整備されており、危機時の対応の迅速化や国際協力がしやすくなる。

6 ISO におけるプレゼンス

ISOにおける我が国のプレゼンスを考えた場合、海事等のいくつかの分野ではプレゼンスが高いが、言葉や観光の分野でのプレゼンスは高くない。標準化活動はヨーロッパ主導で進められることが多かったが、近年は中国が非常に力を入れてきており、以下に述べるような地位の獲得に積極的である。我が国の対応が遅れることにより、我が国の観光産業が前節に述べたようなメリットを享受できなくなる。

プレゼンスの向上には、TCのChairperson, Committee Manager (secretariat) になって、TCレベルで活動をけん引していくことが有効であるが、言語や観光においては実現していない。SCレベルでもTCと同様に、Chairperson, Committee Manager (secretariat) が存在するが日本の状況はTCレベルと同様である。WGレベルでは上位レベルのChairpersonに相当するものはConvenorとなる。言語に関するTC37においては、ようやくこのレベルでの地位が獲得できるようになりつつあるが、観光においてはまだまだである。個々の規格の作成においては、Project leaderが責任を持つ。TC37においては日本が提案し、日本からのメンバーがProject leaderとなる国際標準がいくつか作成され、現在も作成が行われて

いる。作成には各国から Expert が参加し、議論を行う。日本からも多くの Expert が参加している。Expert は国内委員会の承認のもと、JISC から登録の申請を行う。

我が国にとって不利な国際標準が作られないためには、標準作成の初期から積極的に議論に加わることが必要である。また、プレゼンスを高め、発言力を強めることにより、我が国の意見が通りやすい状況とすることが必要である。TC 37 において、ISO 17100 : Translation services – Requirements for translation services (翻訳サービス—翻訳サービスの要求事項)² が作成されていた折、翻訳者の要件として、複数の言語での母語レベルの能力や、大学での翻訳学科の卒業などを含めるという提案がなされた。これらは欧米においては一般的なことであるかもしれないが我が国においてはこの条件を満たす翻訳者はまれである。日本側から本件について強く申し入れ、場合によっては反対投票を行うことにより、日本に不利な規格にならないように努めた。これには TC37 国内委員会の担当者が個人レベルの信頼関係を構築するなど、地道な努力が必要であった。TC228 においても、たとえば ISO/AWI 25473 : Adventure tourism — Horse and camel riding — Requirements and recommendations の議論が行われている。日本にもポニーやラクダに乗せる観光地があり、日本の状況に合わない標準とならないように注視する必要がある。

我が国における ISO のプレゼンスという観点で見れば、海事や自動車産業などでは ISO の認知度は高いと思われるが、これらは比較的大企業を対象とするものである。言語や観光に関する国際標準は個人や小規模事業者に直結する内容であるが、そのレベルでの ISO の認知度は高いとは言えない。特に観光分野においては、今回日本が P-member となり、国内委員会が発足したことから、ISO の周知に向けて、積極的な活動を進める予定である。

認知度と関わる話題として、ある組織がある標準に準拠しているかどうかを判断する認証というものがあ

る。上記の ISO 17100 は日本規格協会が認証している。これ以外にも様々な機関が、様々な ISO 国際標準規格の認証を行っている。観光においても、認証を行う企業等がある。今後は、日本型の観光サービスを定義する規格を国際標準として作成し、多くの組織が認証を受け、社会的に認められることが必要である。

7 国際標準と教育

標準と教育といった場合、いくつかの観点がある。ひとつは国際標準を教育するという観点であり、これはさらに国際標準の内容を教育する、国際標準の作り方を教育するというふたつに分けられよう。もうひとつは教育に関する標準を作成するという観点である。教育手法や内容に関する標準が考えられ、ISO においても教育組織に関する標準 (ISO 21001 - Educational organizations) が定められている。最後に標準規格に沿った教育を行うことが考えられる。ここでは、教育方法を規定した規格に沿った教育を行うことと、専門人材の機能を規定した規格を満たす人材を生み出すための教育を行うことが考えられよう。専門人材の機能を適切に規定した国際標準が存在することと、専門人材を育成する教育課程 (内容、時間など) を適切に規定した国際標準が存在することが必要である。一方、このような場面では、教育の偏りを避けるため、専門人材の育成と一般教養の教育との関わりも注意する必要がある。

8 おわりに

本稿では、国際標準について、ISO における言語と観光に関する標準化活動を中心に述べた。特に観光については、我が国が TC228 の P-member になったタイミングであり、今後の積極的な活動が必要である。

ISO の国際標準化において、国内委員会の基本的な業務は、ISO 事務局からの投票依頼に対し、国内の意見を取りまとめて、投票を行うことである。これに加えて、広報を積極的に行い、国内での ISO 国際標準のプレゼンスを強化すること、また我が国主導の国際標準の作成を積極的に行い、ISO の国際標準規格の作成における我が国のプレゼンスを強化することも重要な責務である。

2 ISO と JIS の関わりであるが、日本国内で標準化活動の基盤となっていた工業標準化法は、2019 年 7 月にデータ、サービス等への標準化の対象拡大等を目的とした産業標準化法に改定された。ISO 17100 は日本産業標準調査会の審議を経て経済産業大臣が制定した日本産業規格 (JIS Y 17100:2021) となった。