

飲食店・小売業における外国人旅行者等に向けた
多言語対応に関する方針

平成30年3月

登別ブランド推進協議会

基本理念

(1) 目的 登別市を訪れた外国人旅行者等が安心して飲食店での食事や小売店でお土産の購入ができるよう、分かりやすい翻訳等の整備を促進するとともに、各種ツールにより補完し必要な情報を提供することにより、年間40万人を超える当市を訪れる外国人旅行者による経済効果を市内に広く波及させる。

(2) 多言語対応基本的な対応

①日本語・英語の2言語の併記を基本とし、来客者の特性、視認性など考慮し、必要に応じて他の言語を含めて併記、または言語に応じたツールの用意を促進する。

(参考) 訪登別外国人実績 (2016)

順位	地域・国	人数	言語等
1	台湾	174,524	中国語(繁体字)
2	韓国	98,717	韓国語
3	中国	86,227	中国語(簡体字)
4	香港	40,899	中国語(繁体字)、英語
5	マレーシア	19,883	マレー語、中国語、英語、タミル語
6	シンガポール	14,809	英語、マレー語、中国語、タミル語
7	タイ	12,230	タイ語

※上記は一部例であり、個人等により差あり

②ピクトグラムは、外国人旅行者だけではなく障がい者や子どもなどにも有効な情報伝達手段であることから、効果的に活用を促進する。

③QRコードやスマートフォン向け多言語音声アプリケーションなどICTを活用することで各種ツールをさらに補完することができ、利用者の利便性向上が図られることから利用の検討を促進する。

基本的事項

(1) 多言語表記

①言語数の考え方

飲食店や小売店における多言語表記は、日本語・英語の2言語による併記を基本とし、来店者の特性及び視認性などを考慮し、必要に応じてその他の言語の併記や言語に応じたツールを用意する(例：中国語・韓国語メニューなど)。

多言語化を進める際には、利用する外国人旅行者等の目線に立ち必要な情報が掲載されていることや、利用する外国人旅行者等に正しく通じるものであること、情報の更新が可能であること等を考慮したうえで言語数を決める。

また、指さし会話集以外の会話に備えてQRコード(ホームページリンク)やスマートフォン向け多言語アプリケーションを活用することで利用者の利便性が向上する

ことから利用を促進する。

また、多言語アプリケーションは通信を伴うものであるが、日本の携帯ネットワークを活用するためにはローミングが必要であることから、併せて無料 Wi-Fi 等の準備も重要となる。

なお、英語等での併記を行う場合、既存の日本語掲示物にシール等を貼付するなど、大きく予算をかけず対応することもできる。

※多言語音声翻訳アプリ（例）

- ・ Google 翻訳
- ・ Weblio 英語翻訳
- ・ VoiceTra 等

②日本語の表記方法は次のとおりとする。

- ・ 原則として国文法、現代仮名遣いにより表記する。ただし、固有名詞についてはこの限りではない。
- ・ 正式名称のほかに通称がある場合には、地域（商店会等）において統一した名称を使用するなど統一性を持たせることが望ましい。
- ・ 明確に理解される範囲内で省略できる部分を省略することができる。
- ・ アルファベットによる名称が慣用化されている場合は、それを用いても良い。
- ・ 数字の表記は原則として算用数字を用いる。
- ・ 地名や人名など日本人の旅行者が読みにくい漢字には、ふりがなを付記するなど配慮する。
- ・ 原則として西暦を用いることとし、必要に応じて日本年号も付記する。

③外国語の表記方法

外国語の表記は、翻訳の統一性が最も重要であることから、観光庁が策定した「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」(平成 26 年 3 月)等をふまえ、基本的に以下のとおりとする。

- ・ 普通名詞

パターン		表記方法	例
日本由来	対訳がある	英語訳表記	(例) 川 River ※日本文化を正しく理解するために日本語の読み方を伝えることが必要な場合は、発音どおりにローマ字を表記し、後ろに英訳や英語による説明的な語句を () で括って表記する。ただし、日本語の読み方が既に幅広く認識されている場合は必要としない (例) 茶碗 Chawan (Tea bowl)

			温泉 Onsen 侍 Samurai
	対訳が 無い	発音どおりにローマ字表記し、簡単な語句を () で表記	(例) 暖簾 Noren (Traditional Shop curtain) ※日本語の読み方が既に幅広く認識されている場合は、説明的な語句は必要としない (例) 寿司 Sushi
外国由来		英語訳表記	(例) エスカレーター Escalator

・固有名詞

パターン		表記方法	例
一般的な 固有名詞	日本由来	原則発音どおりにローマ字を表記	(例) 登別 Noboribetsu
	外国由来	外国由来の原語部分を英語表記	(例) 南アルプス Minami-Alps
普通名詞部分を含む固有名詞		普通名詞部分は上記のとおり。普通名詞以外は発音どおりにローマ字を記載	(例) 幌別川 Horobetsu River ※普通名詞部分を切り離してしまうと、それ以外の部分では意味をなさなかったり、普通名詞部分を含めた全体が不可分の固有名詞として広く認識されていたりする場合には、全体の表記部分に加えて普通名詞の表意を表記 (例) 温泉寺 Onsen-ji Temple ※施設名等が既に規定されている場合は、施設の考え方を優先する (例) 新千歳空港 New Chitose Airport

④ローマ字表記の方法

下記のヘボン式ローマ字を用いる。

- ・ヘボン式ローマ字のつづり方

日本語音	ヘボン式ローマ字つづり
あ い う え お	a i u e o
か き く け こ	ka ki ku ke ko
さ し す せ そ	sa shi su se so
た ち つ て と	ta chi tsu te to
な に ぬ ね の	na ni nu ne no
は ひ ふ へ ほ	ha hi fu he ho
ま み む め も	ma mi mu me mo
や - ゆ - よ	ya - yu - yo
ら り る れ ろ	ra ri ru re ro
わ - - - -	wa - - - -
ん	n
が ぎ ぐ げ ご	ga gi gu ge go
ざ じ ず ぜ ぞ	za ji zu ze zo
だ ぢ づ で ど	da ji zu de do
ば び ぶ べ ぼ	ba bi bu be bo
ぱ ぴ ぷ ぺ ぽ	pa pi pu pe po
きゃ きゅ きょ	kya kyu kyo
しゃ しゅ しょ	sha shu sho
ちゃ ちゅ ちょ	cha chu cho
にゃ にゅ によ	nya nyu nyo
ひゃ ひゅ ひょ	hya hyu hyo
みゃ みゅ みょ	mya myu myo
りゃ りゅ りょ	rya ryu ryo
ぎゃ ぎゅ ぎょ	gya gyu gyo
じゃ じゅ じょ	ja ju jo
ぢゃ ぢゅ ぢょ	ja ju jo
びゃ びゅ びょ	bya byu byo
ぴゃ ぴゅ ぴょ	pya pyu pyo

(備考)

- I. はねる音「ン」はnで表すが、m、b、pの前ではmを用いることができる。
- II. はねる音を表すnと次にくる母音字又はyとを切り離す必要がある場合には、nの次に「-」（ハイフン）を入れる。
- III. つまる音は、次にくる最初の子音字を重ねて表すが、次にchがつづく場合にはcを重ねずにtを用いる。

- IV. 長音は母音字の上に「ー」（長音符標）をつけて表すことができる。
長音が大文字の場合は母音字を並べることができる。
(注) 長音符号は日本独自のもので、国際化されていないため、外国人に理解されない可能性もある。長音符号の使用は事業者や自治体等で対応が異なる、もしくは使用しない場合があるため表示にあたっては確認が必要
- V. 特殊音の書き表し方は自由とする。
- VI. 文の書きはじめ及び固有名詞は語頭を大文字で書く。なお、固有名詞以外の名詞の語頭を大文字で書くこともできる。
- VII. 意味のかたまりや発音のしやすさ等の観点から、複数の名詞等で構成される固有名詞やoが重なる場合等は、その間に「-」（ハイフン）を入れることができる。

⑤括弧を利用する場合の記載方法

括弧（ ）で括った表記を加える場合は、括弧の前に半角スペースを入れる。文章の中で使用する場合は、括弧の後にも半角スペースを入れるが、「.」や「,」の前にはスペースは入れない。

(2) 施設名の表記方法

原則として、固有名詞部分をローマ字により発音どおりに表記し、普通名詞部分を英語で表記する（普通名詞部分の頭文字も大文字とする）。

ただし、施設名等が既に規定されている場合は、施設の考え方を優先する。

(3) 省略のルール

スペース・視認性の観点等から略語を用いることが適当と考えられる場合は、略語を用いることができる。

- (例) 駅：Sta.
- 通り：Ave. / St. (道路規模によって使い分け)
- ビル：Bldg.

(4) ピクトグラムの活用

ピクトグラムは国際的に通用する情報伝達手段である。そのため、日本語に不慣れた外国人旅行者だけではなく、障がい者や高齢者を含めたすべての人にとって案内サインを理解してもらうために有効な手段の一つであることから利用を促進する。

ピクトグラムについては、公益財団法人「交通エコロジー・モビリティ財団」により「標準案内用図記号ガイドライン」で125種類（平成26年3月現在）が示されている。さらに、そのうち116種類（平成26年3月現在）がJIS（日本工業規格）化され、JIS Z 8210として制定されているところ、ピクトグラムの活用にあたっては、これらのピクトグラムを使用することが、統一性・連続性の確保の観点から望まれる。

ただし、重要な施設やピクトグラムだけでは正確に伝わらない可能性がある事項、強く伝達したい事項等については、ピクトグラムに日本語と英語、必要に応じて他の言語の表記が望ましい。

(5) サインにおける文字等の書体・サイズ、色彩等

サインにおける文書等の書体・サイズについては、分かりやすさ・見やすさに配慮する。特に、外国語併記が小さくなりすぎないように留意する。

また、各種サイン等に使用するイラストや文字の色彩は、ベース色とのコントラストが重要であり、明度差を付けた配色とすることが好ましい。

(6) サイン配置の考え方

旅行者が円滑に店内を利用するためには、目的地の位置、方向等に関する情報を適切に提供する必要がある。そのため、案内サインや誘導サイン、位置サイン等を組み合わせ的確実に案内を行うことが重要。

(7) 維持管理

案内サインは、年月の経過により汚損し老朽化する。また、外国人旅行者の国籍も年々変化する可能性があることから、定期的な清掃や修繕・改修が行われることが望ましい。

また、情報更新の観点から各種サイン等の情報内容を定期的に点検し、最新の情報を掲出するなど、利用者にとって分かりやすく正確な情報を提供できるように努めることが重要である。

(8) 非常時の対応

登別を訪れた外国人旅行者等に安心いただくためには、災害や事故等の非常時の多言語対応を進めることも重要な視点となる。

非常時の多言語対応については、平時からの備えとして、避難経路図の翻訳や近隣の避難所の地図の用意などの対応を行っておくことが望ましい。

第1章 飲食店

(1) 外国人旅行者のニーズ、課題

【店舗の選択】

- ・店頭における多言語メニューや写真、サンプルがなく、どのような料理を提供する飲食店か分からない

【店内外】

- ・多言語化したメニューがない
- ・メニューに写真がなく料理がイメージできない
- ・使用している食材、調味料が分からない
- ・ハラール、ベジタリアン対応の飲食店か分からない
- ・英語等外国語が通じない
- ・日本の食文化やマナーが分からない

(2) 多言語化に向けた対応施策

①受入体制の整備

- ・指さし会話集の設置を促進する。
また、スマートフォンの翻訳アプリを使うことで、会話が可能となる場合もあることから、準備を促進する。

②メニュー等の表示

- ・メニューの多言語化を促進する。
また、メニューに料理の写真があると、料理がイメージしやすくなることから、メニューへの写真掲載を促進する。

【留意事項】

- ※料理の名前の単純な翻訳ではなく、簡単な料理概要を記載することが望ましい。
- ※アレルギーや宗教的に食べられない食材がある方などに対してピクトグラム等を活用した原材料の表示をすることが望ましい。
- ※外国人に説明が必要な、日本独自の調味料・薬味・料理の食べ方・お通し（外国にはなじみがない）についてはメニューに表示しておくことが望ましい。

③店頭表示

- ・「飲食店か否か」、「どのような料理を提供する店か」、「値段の目安」等がわかるよう、店頭への多言語メニュー設置や写真の掲出、ディスプレイの設置、店舗等のホームページへの写真付き多言語メニューの掲出があると旅行者は選択がしやすくなることから設置を促進する。

④券売機

外国には券売機が少なく、外国人旅行者は券を購入せず席で待つことも多ことから、入口や席などに「券売機で食券をお買い求めください」などの案内の掲示を促進する。また、券売機付近くに主要な料理の写真や多言語メニュー、ディスプレイを用意した場合は、券売機のボタンと同じ番号を記載するなど購入しやすい工夫を促進する。

なお、入店から退店までの流れが複雑な場合等（セルフサービス等）には、あらかじめ多言語で流れを掲出するなどの工夫も重要。

【例1 -メニュー】



天麩羅盛り合わせ ￥1,000（税込）

- Tempura Moriawase 1,000yen (tax included)
A combination platter featuring various types of seafood and vegetable deep-fried in a wheat flour batter.

メニューの
説明を掲載

【例2 -メニュー】



天麩羅盛り合わせ ￥1,000（税込）

- Tempura Moriawase
(Tempura Assortment)
1,000yen (tax included)

概要がわかるメニュー名

【例3 メニュー-関西空港】



四元豚カツ丼 (みそ汁付き) ¥950
四元豚カツカレー ¥1,150
カレーライス ¥690

メニューの多言語化に併せてアレルギーや宗教的に食べられないものがある方向けにピクトグラムを表示することで選択がしやすくなる

【例4 メニューー東京都作成ピクトグラム】

●肉類						
牛肉	豚肉	馬肉	羊肉	鶏肉		
●魚貝類						
魚類	あなご、うなぎ	貝類	えび	かに	たこ	いか
●野菜類						
やまいも	まつたけ	きのこ類	にんにく類	根菜類		
●果物						
オレンジ	キウイフルーツ	りんご	バナナ	もも		
●乳製品・卵						
乳製品	卵					
●ナッツ類						
落花生	カシューナッツ	クルミ				
●その他						
小麦	そば	ごま	大豆	酒類	ゼラチン	はちみつ
○生もの						

【例5 店頭表示ー東京都作成ピクトグラム】



※商用利用可能アイコン掲載ホームページの例

<http://icooon-mono.com/>

第2章 小売店

(1) 外国人旅行者のニーズ、課題

【店内】

- ・ 欲しい商品の置いてある場所が分からない
- ・ 商品がどのようなものか分からない
- ・ 価格が税込か税抜か分からない
- ・ 商品の産地を知りたい
- ・ レジの場所が分からない
- ・ レジの並び方が分からない

(2) 多言語化に向けた対応施策

①受入体制の整備

- ・ スマートフォンの翻訳アプリを使うことで、会話が可能となる場合もあることから、準備を促進する。

②POP等の表示

- ・ 店舗の商品説明等の多言語化を推進する。

【留意事項】

- ・ 店内での売場表示は、外国人に難解なカタカナでの表記を避け、できる限り漢字での表記を採用することで、英語表記とあわせて大まかな意味を把握できる人も多い。
- ・ 訪日外国人旅行者のうち、購入したい商品が事前に決まっている方向けに、電機製品や化粧品等、商品によっては型番をプライスカードに併記すると、購入希望商品かどうかを判断しやすくなる。
- ・ すべての商品を対象に多言語化することが難しい場合、人気の商品を集めた外国人旅行者向けコーナーを作り、それらの商品の表記だけを多言語化することも一案。
- ・ 価格表記は、商品情報のなかで最も重要視される情報の一つ。総額表示か否かなど、外国人利用者に分かりにくい場合があるため、税の扱いについて英語表記をすると良い。
- ・ 酒やたばこなどは国によって年齢制限が異なる。このように年齢等による販売制限がある商品は説明に英語を併記したり、説明するツールを準備したりすることが望ましい。
- ・ 商品の産地情報、特に「北海道産」に対するニーズがあることから、商品によっては産地を英語併記すると商品がより選択しやすくなる。

③清算案内

- ・ レジの場所は、日本語と英語での表記もしくはピクトグラムで表示することで、

幅広い言語話者に理解される。

- ・レジ前に列を作って並ぶ場合、レジごとに並ぶのか一列に並ぶのかが分かりにくくなっていることがあるため、並び方に決まりがある場合は日本語と英語を併記するか、列の先頭場所の床面等にピクトグラムを表示することで、日本人も含めレジの並び方が理解できるようになる。
- ・現金払いのほか、クレジットカードやデビットカード、電子マネー等での支払いが可能である場合は、会計場所の周囲や店舗入口などに、利用可能な支払い方法のロゴ（ピクトグラム）を表示しておくことで、円滑な精算が可能になる。
- ・お酒やたばこ等、年齢制限のある商品を販売している場合、20歳以上であることを確認する旨と、年齢確認書類を用意するように、英語併記しておくことで、レジでのトラブルを防ぐことができる。
- ・レジ袋の要不要を確認するなど、常に特定の会話が必要な場合、指さし会話集などを準備しておくことが望ましい。
- ・購入個数と単価は数で表記されることから、レシートについては多言語表記の必要性は高くない。また、商品名のカタカナ表記をできるだけ避けて、漢字を多く使うだけで分かる方もいる。
- ・免税対応店舗では、手続方法について英語のほか利用者の多い言語での表示しておくことが望ましい。表示スペースには限りがあるため、そのほかの利用者の多い言語ではリーフレット等を準備しておくこと、手続きの円滑化が図られる。

④付加的な案内

トイレや階段、エレベーター等の案内は、多言語に併せてピクトグラムを併記することで多くの方に理解される。なお日本国内で幅広く用いられているJIS（日本工業標準）に基づいたピクトグラムがあり、これらの活用が、統一性・連続性の確保の観点から望ましい。

※ピクトグラムのダウンロード：

http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/pictogram/picto_top.html

（交通エコロジー・モビリティ財団ホームページ）

- ・トイレの使い方については、国・地域によって異なることもあるため、利用ボタン等の使用方法の説明を英語化しておくことよい。
- ・「→」などの誘導表示は、誘導したい場所まで、案内が途切れることのないよう注意。
- ・禁煙表示はピクトグラムで示すとともに、喫煙所がある場合はその場所も示すことが有効。

⑤緊急案内

実際に緊急事態となった際には、適切な情報を提供し、必要ならば避難や待避を促すことが求められる。

緊急時に重要なのは、日本語の緊急放送を受けた店員による案内で、避難が必要ないという情報の提供は、大きな安心につながる。可能であれば、外国語での緊急放送も準備しておくとうい。

- ・ 外国語での緊急放送を準備していない場合、店員は待避が必要ない・大丈夫だということを自らの態度で示し、待避が必要な場合は、身振り手振りも交えながら非常口を案内することが必要である。

加えて、店舗単位だけでなく、地域単位での避難場所等の共有が重要である。

- ・ 非常口については、ピクトグラムを用いることが適切である。
- ・ 避難経路図の多言語化が望ましいが、実態としては緊急時に経路図を見ていただくことは現実的ではなく、多言語化しても機能しない可能性も高いため、店員による案内や誘導と組み合わせることが有効。
- ・ 多言語化された地域防災マップを出入り口など人目につくところに掲示しておくことで、店舗から避難した場合に、外国人利用者が安全な場所まで移動することができる。

【参考資料】

1 公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団ホームページ



2 経済産業省「小売業の店内の多言語表示にかかるガイドライン」

