

令和元年度
多言語対応表示・標識等に関する
調査報告書

令和2年1月

 東京都

目次

1.	調査の概要	1
1-1	調査目的	1
1-2	調査期間	1
1-3	調査概要	1
	(1) 多言語対応状況の現地調査	1
	(2) 外国人ヒアリング調査	2
2.	多言語対応状況の現地調査	3
2-1	調査概要	3
	(1) 調査名	3
	(2) 日程	3
	(3) 調査対象	3
	(4) 調査場所	4
	(5) 調査方法・調査項目	20
	(6) 集計方法	20
3.	多言語対応状況の現地調査結果	21
3-1	外国人旅行者数の推移	21
3-2	現地調査結果	22
	(1) 競技会場等	22
	(2) 駅	24
	(3) 観光案内所	27
	(4) 商店街・観光施設・文化施設	29
	(5) 宿泊施設	31
	(6) 飲食店	34
	(7) バス乗り場	37
	(8) タクシー乗り場	38
4.	外国人ヒアリングの調査結果	40
4-1	調査概要	40
	(1) ヒアリング概要	40
	(2) 調査場所	40
	(3) 調査方法	40
	(4) 調査箇所・調査項目	41
4-2	調査結果	42
	(1) 多言語対応状況	42
	(2) その他（自由意見）	44
5.	まとめ	45

6. 参考資料（多言語対応協議会の取組）	46
多言語対応の基本的な考え方.....	46
交通分科会の取組.....	48
道路分科会の取組.....	49
観光・サービス分科会の取組	50
小売 PT の取組.....	51

1. 調査の概要

1-1 調査目的

東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会（以下「東京 2020 大会」という。）の開催時には、東京都に国内外から多くの外国人旅行者が訪れることが見込まれる。

東京都は、東京 2020 大会に向けて、外国人旅行者の受入環境整備の取組を推進・強化するため、国の関係省庁、関係地方自治体、政府関係機関、民間団体及び企業等が一体となった「2020 年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会（以下「多言語対応協議会」という。）」を設置し、平成 26 年 3 月に「多言語対応の基本的な考え方」を策定した。多言語対応協議会では「多言語対応の基本的な考え方」に基づき、交通、道路、観光・サービス及び小売分野における多言語対応の取組を進めている。

本調査では、都内のオリンピック・パラリンピック競技会場（以下「競技会場」という。）及びその周辺等における多言語対応の現状を確認し、平成 27 年度に実施した「多言語対応表示、標識等に関する調査（以下「平成 27 年度調査」という。）」と比較することで、各分野における多言語対応の進捗状況を分析し、外国人旅行者の受入環境整備に活用する。

さらに、ラグビーワールドカップ 2019™（以下「ラグビーワールドカップ」という。）に合わせて外国人旅行者に多言語対応に関するヒアリング調査を実施し、東京 2020 大会に向けて改善すべき課題や好事例などを明らかにするために実施した。

1-2 調査期間

令和元年 7 月～10 月

1-3 調査概要

(1) 多言語対応状況の現地調査

以下の①～⑧に掲げる対象について、対象施設リスト、地図及び調査票を作成し、現地調査を行う。

- ①競技会場等
- ②駅
- ③観光案内所
- ④商店街・観光施設・文化施設
- ⑤宿泊施設
- ⑥飲食店
- ⑦バス乗り場
- ⑧タクシー乗り場

(2) 外国人ヒアリング調査

ラグビーワールドカップ期間中に、東京スタジアム及びファンゾーン多摩会場等を訪れた外国人旅行者に、移動や宿泊、観光等に関する多言語対応状況についてヒアリング調査を実施する。

1) 調査方法

外国語対応調査員による対面聞き取り又は調査票記入による。

2) 調査対象

外国人旅行者

3) 調査場所

- ①東京スタジアム周辺（調布市）
- ②ファンゾーン多摩会場（調布駅前広場等）
- ③飛田給駅周辺

4) 調査回答数

有効回答 400 サンプル程度

5) 調査箇所・調査項目

〔調査箇所〕

- ①駅、②電車、③バス、④タクシー、⑤観光・買物、⑥宿泊施設、⑦飲食店

〔調査項目〕

- ・主に使用する言語
- ・多言語対応状況（案内表示、コミュニケーション）
- ・無料公衆無線 LAN 環境（以下「Free Wi-Fi」という。）の整備状況
- ・キャッシュレス対応状況

2. 多言語対応状況の現地調査

2-1 調査概要

(1) 調査名

多言語対応状況の現地調査

(2) 日程

令和元年9月12日～10月4日

(3) 調査対象

1) 競技会場等

- ・東京都内にある全24競技会場及び選手村、IBC/MPC（東京ビッグサイト）
合計26施設（P18 図表 16 競技会場等一覧）

2) 駅

- ・競技会場等の最寄駅（32駅）
※「輸送運営計画V2（案）令和元年6月19日策定（公益財団法人 東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会 東京都）」にてアクセシブルルートとして利用を想定している27駅を含む。
- ・多言語対応協議会が策定した「多言語対応の基本的な考え方」にて、多言語対応の強化を目指す地域として示されている都内エリアの主要駅（22駅）
合計54駅（P19 図表 17 駅一覧）

3) 観光案内所

- ・東京観光案内所窓口一覧から対象駅（54駅）の最寄りの観光案内所を選定
合計92か所

4) 商店街・観光施設・文化施設

- ・対象駅（54駅）の周辺3施設を選定
合計162施設

5) 宿泊施設

- ・対象駅（54駅）の周辺2施設を選定
合計108施設

6) 飲食店

- ・対象駅（54 駅）の周辺 4 施設以上を選定
合計 237 施設

7) バス乗り場

- ・対象駅（54 駅）及び競技会場の周辺で、隣接する乗り場又は対象駅名及び競技会場名を冠した乗り場を全て選定（高速バス乗り場は除外）合計 176 か所

8) タクシー乗り場

- ・対象駅（54 駅）及び競技会場等（26 施設）に隣接する乗り場を 1 か所選定
合計 76 か所（隣接する乗り場がない 4 か所を除外）

(4) 調査場所

調査は、競技会場を 13 のエリアに分け、エリア毎に調査を行った。エリアの名称と、エリアに属する競技会場、駅、観光案内所、商店街・観光施設・文化施設、宿泊施設、飲食店、バス乗り場、タクシー乗り場を「図表 1 エリア名称と施設数」に示す。また、競技会場等は P18「図表 16 競技会場等一覧」に、駅は、P19「図表 17 駅一覧」にそれぞれ内訳を記載する。

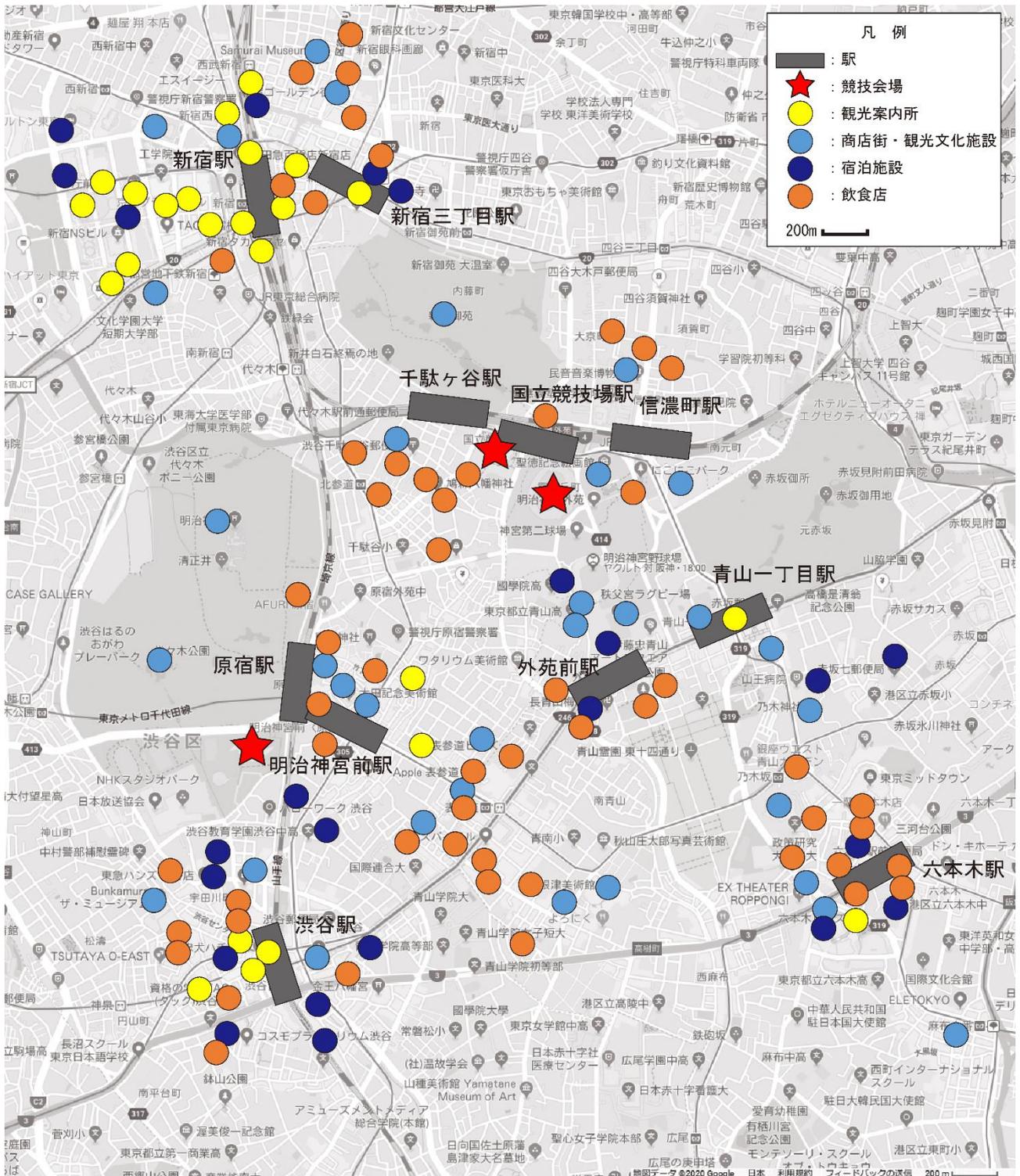
図表 1 エリア名称と施設数

エリア No	エリア名称	競技会場	駅	観光案内所	商店街・ 観光施設・ 文化施設	宿泊施設	飲食店	バス 乗り場	タクシー 乗り場
1	スタジアムエリア	3	11	24	33	23	55	40	15
2	皇居エリア	2	8	26	26	23	34	22	15
3	臨海エリア①	11	8	6	22	9	39	21	5
4	臨海エリア②	4	3	1	9	5	3	10	4
5	調布エリア	3	5	1	15	10	20	24	8
6	馬事公苑エリア	1	2	0	6	1	8	4	2
7	大井ホッケー競技場エリア	1	1	0	2	3	5	3	0
8	浜松町・品川エリア	0	3	5	9	8	12	5	4
9	蒲田・羽田エリア	0	3	5	9	6	14	12	6
10	池袋エリア	0	1	2	3	2	6	3	2
11	上野・浅草・秋葉原エリア	1	7	19	22	14	33	20	9
12	立川エリア	0	1	1	3	2	4	6	2
13	八王子エリア	0	1	2	3	2	4	6	4
	合計	26	54	92	162	108	237	176	76

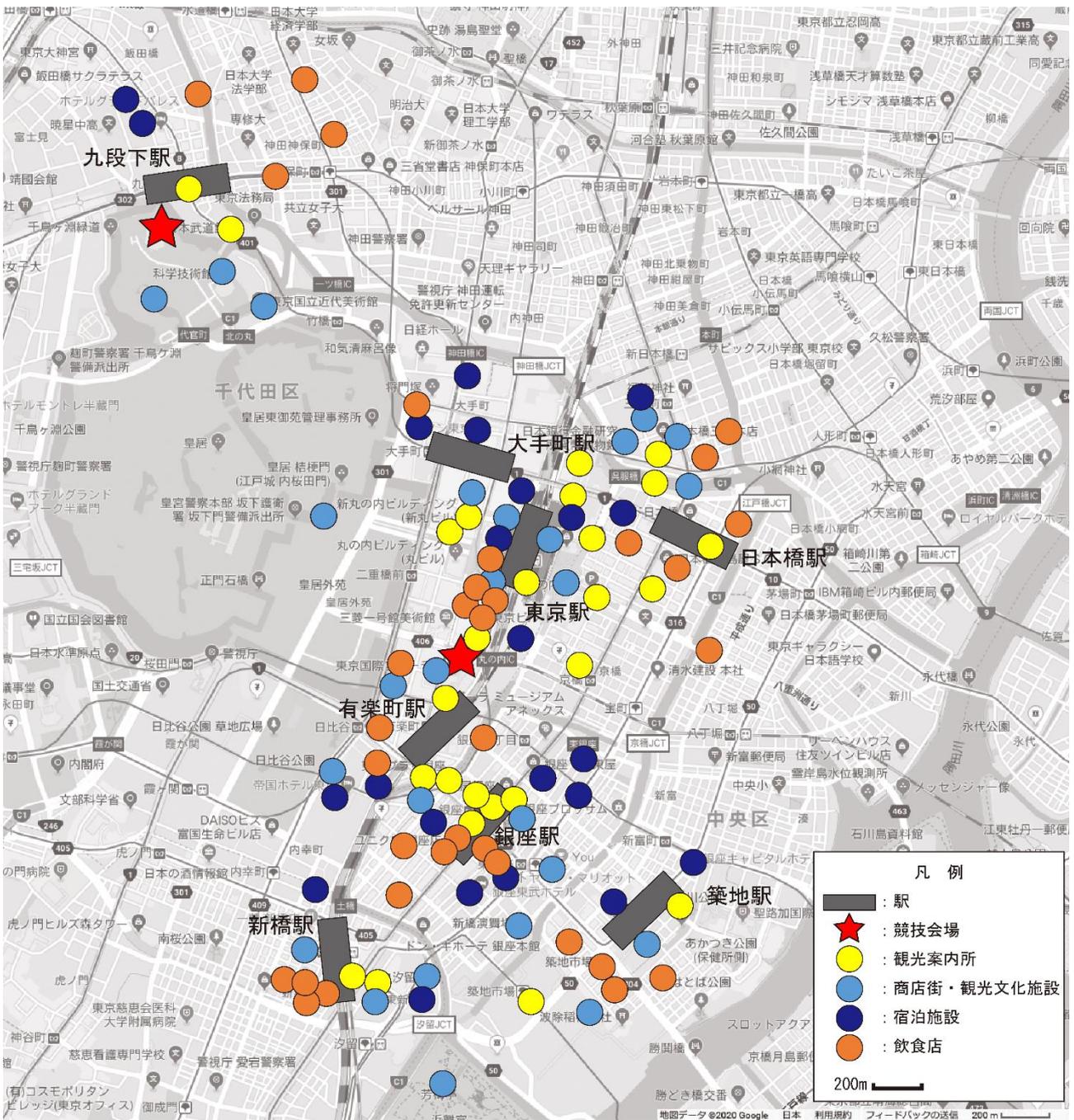
図表 2 各エリア図



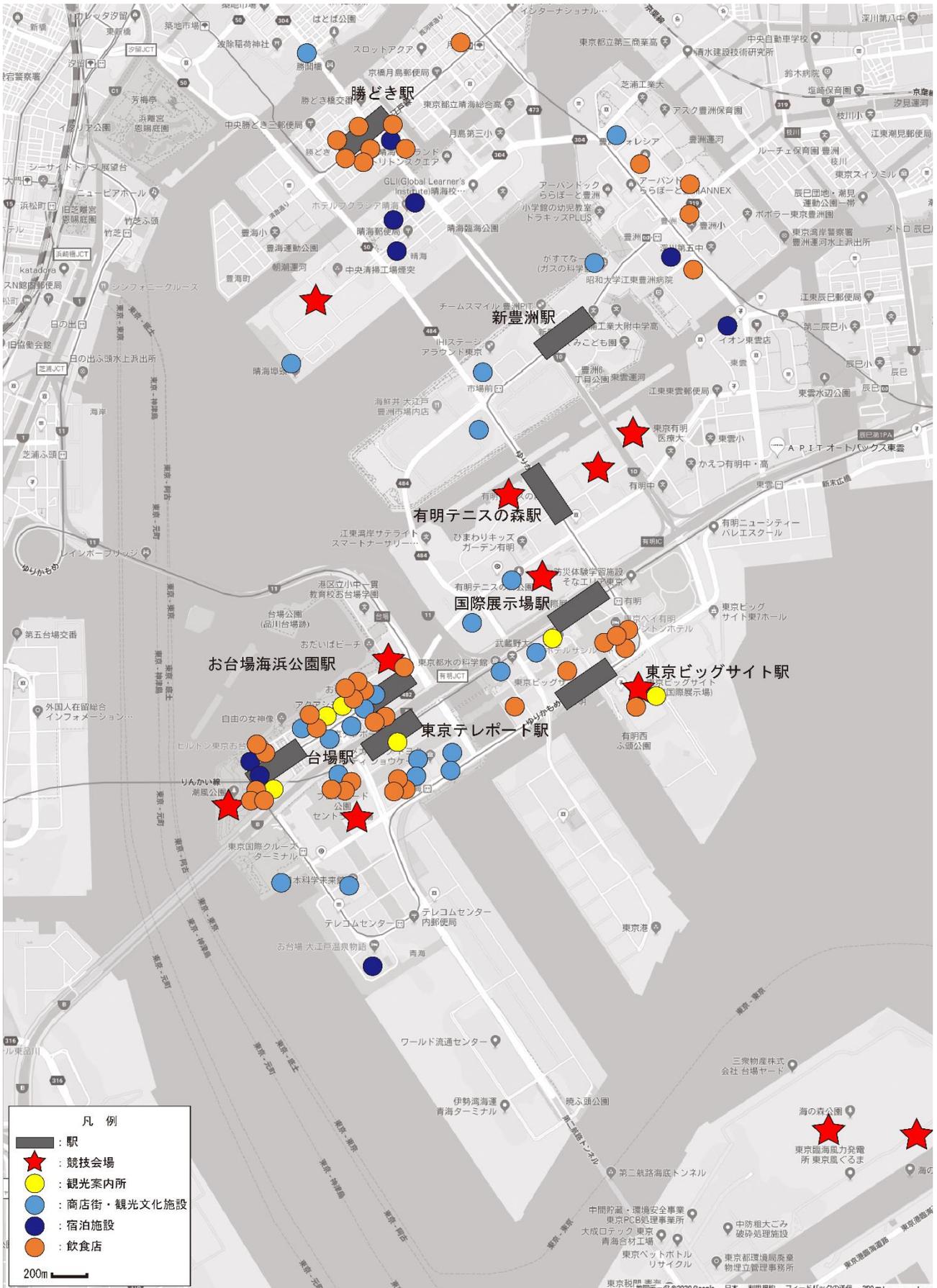
図表 3 エリア1図 (スタジアムエリア)



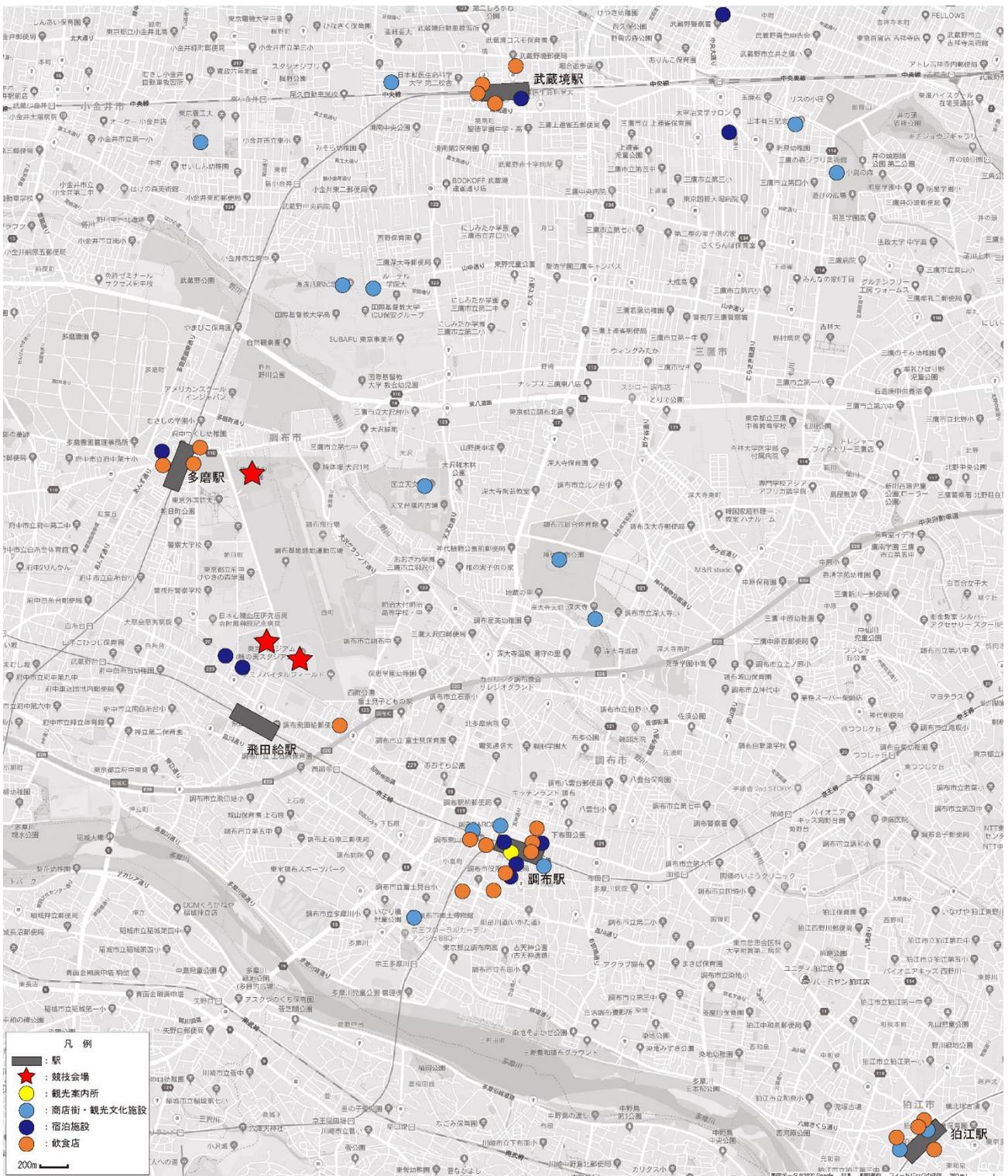
図表 4 エリア2図（皇居エリア）



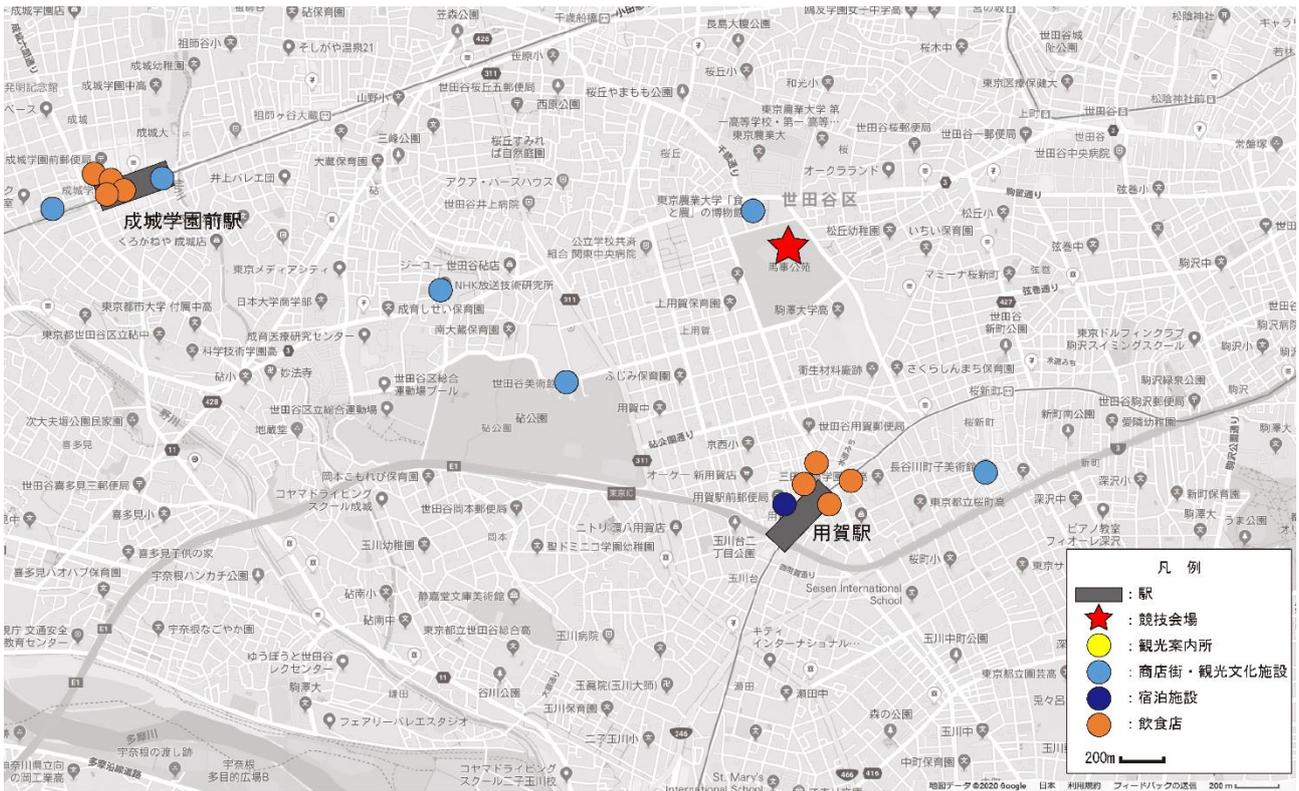
図表 5 エリア3図 (臨海エリア①)



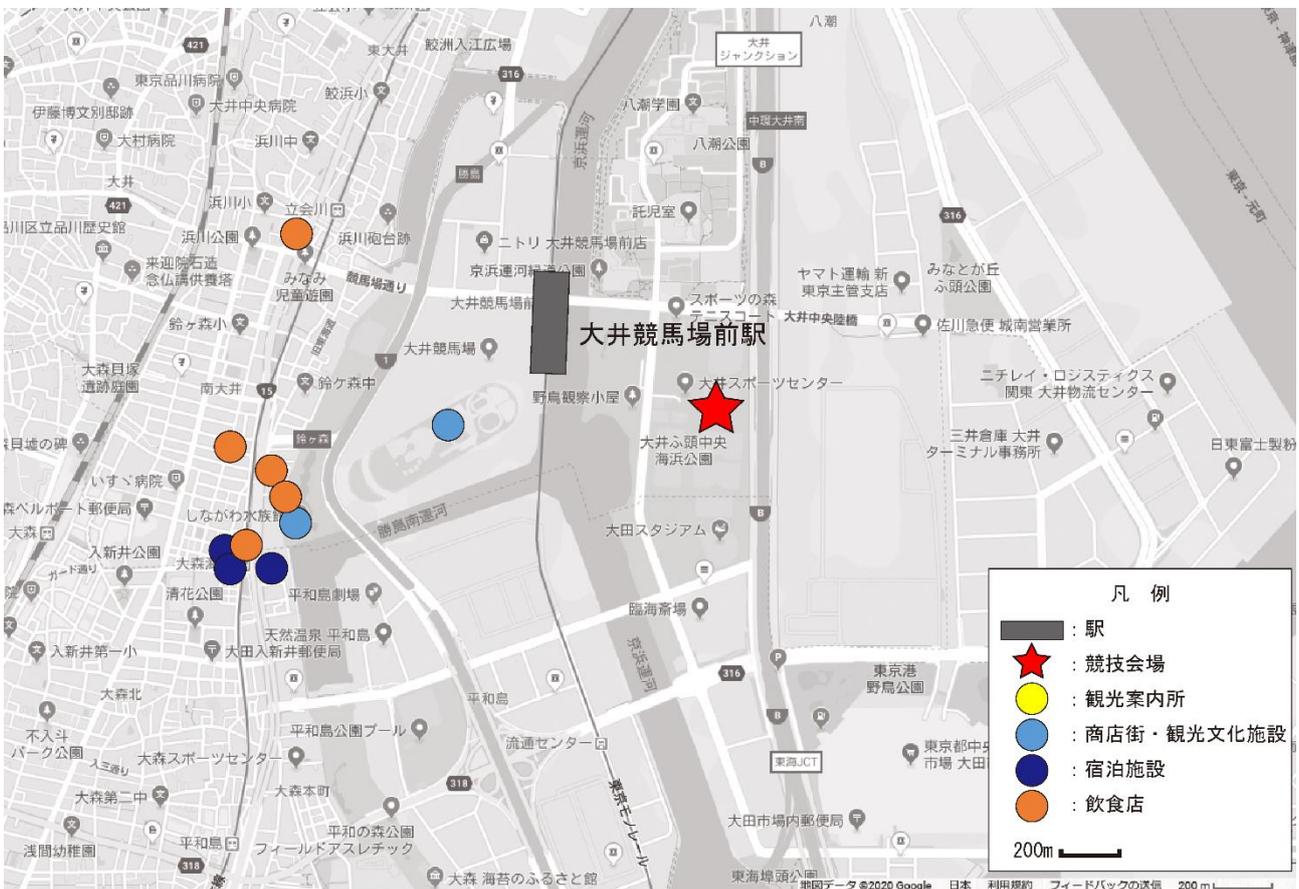
図表 7 エリア5図 (調布エリア)



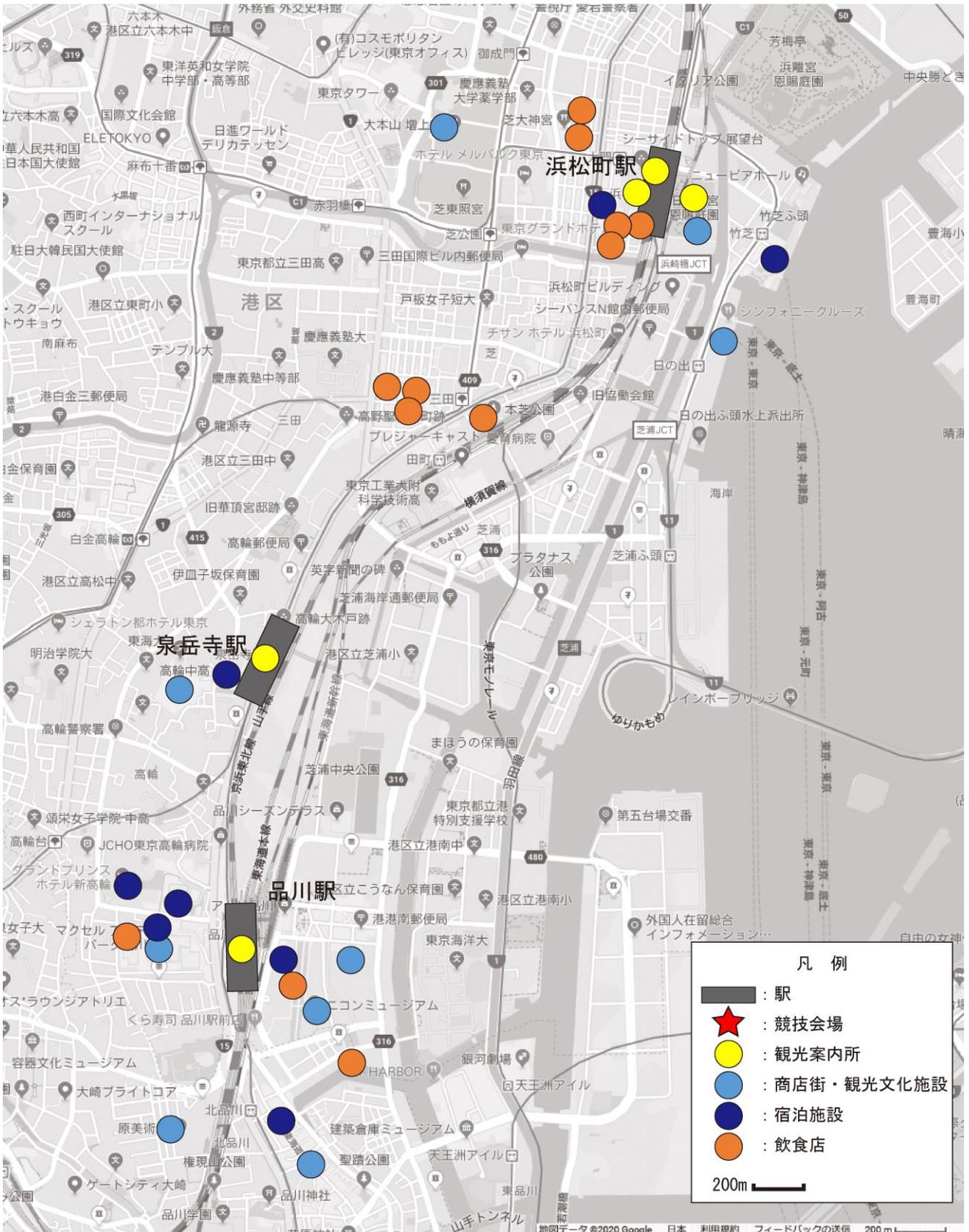
図表 8 エリア6 図 (馬事公苑エリア)



図表 9 エリア7 図 (大井ホッケー競技場エリア)



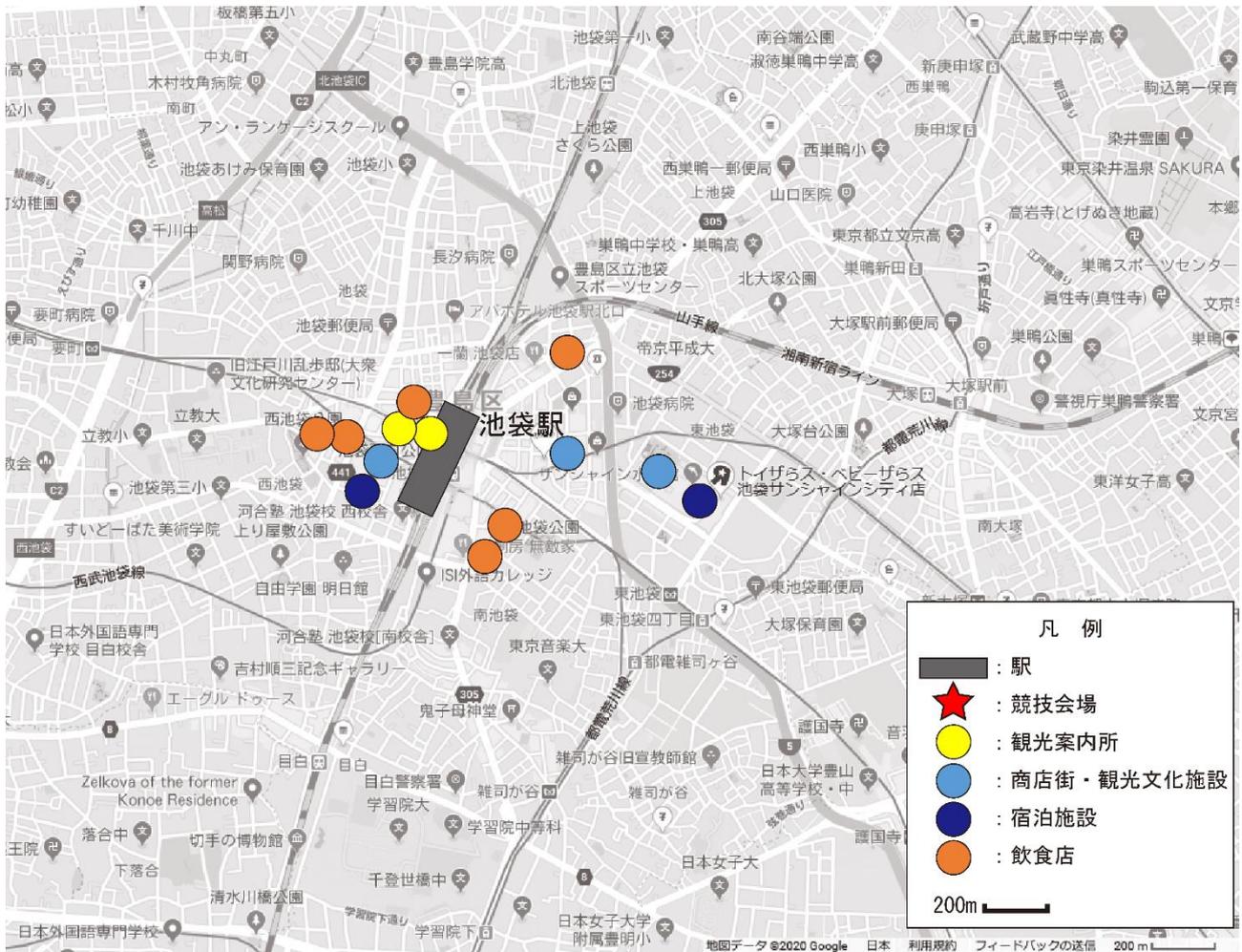
図表 10 エリア8図 (浜松町・品川エリア)



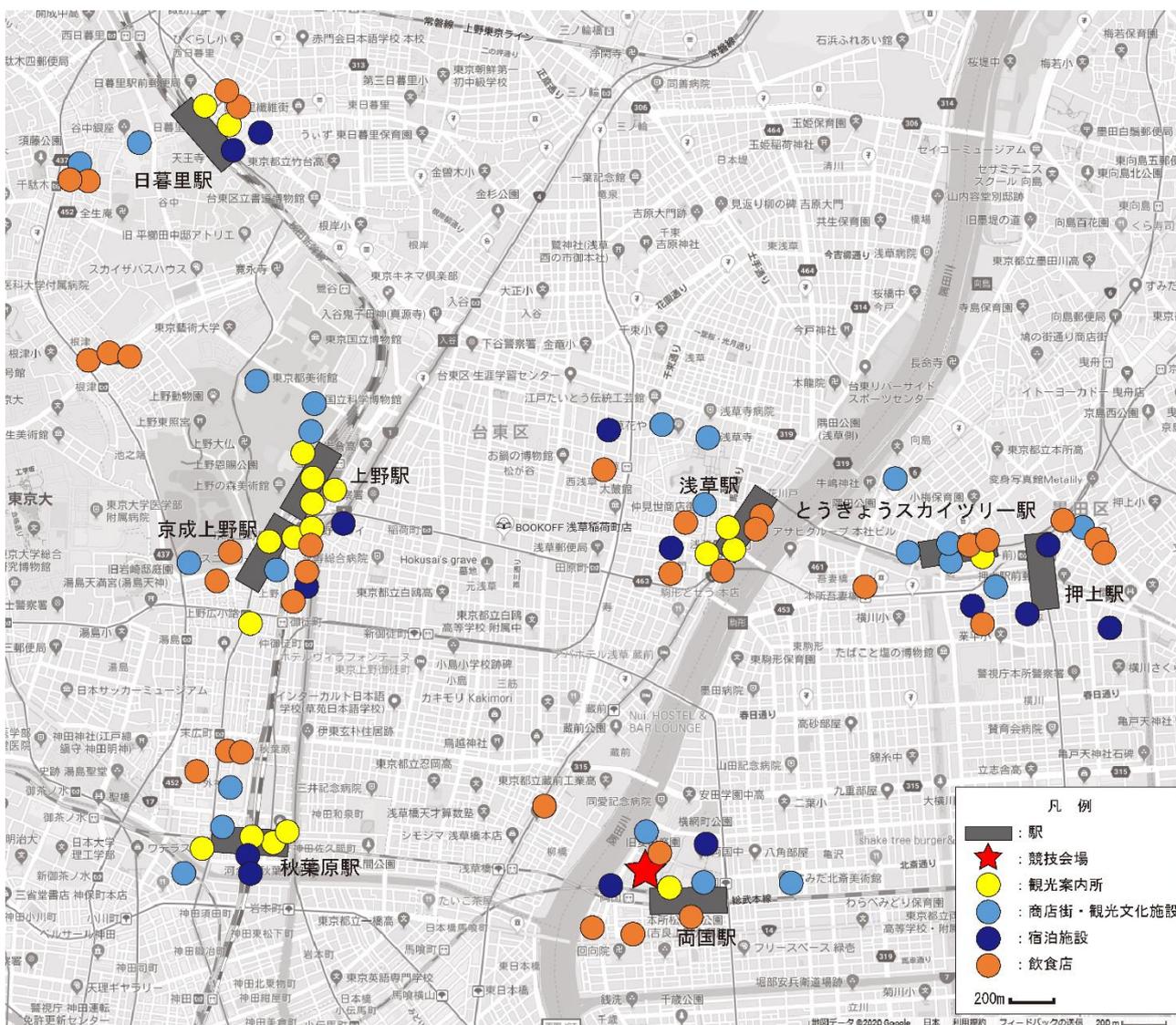
図表 11 エリア9図 (蒲田・羽田エリア)



図表 12 エリア 10 図 (池袋エリア)



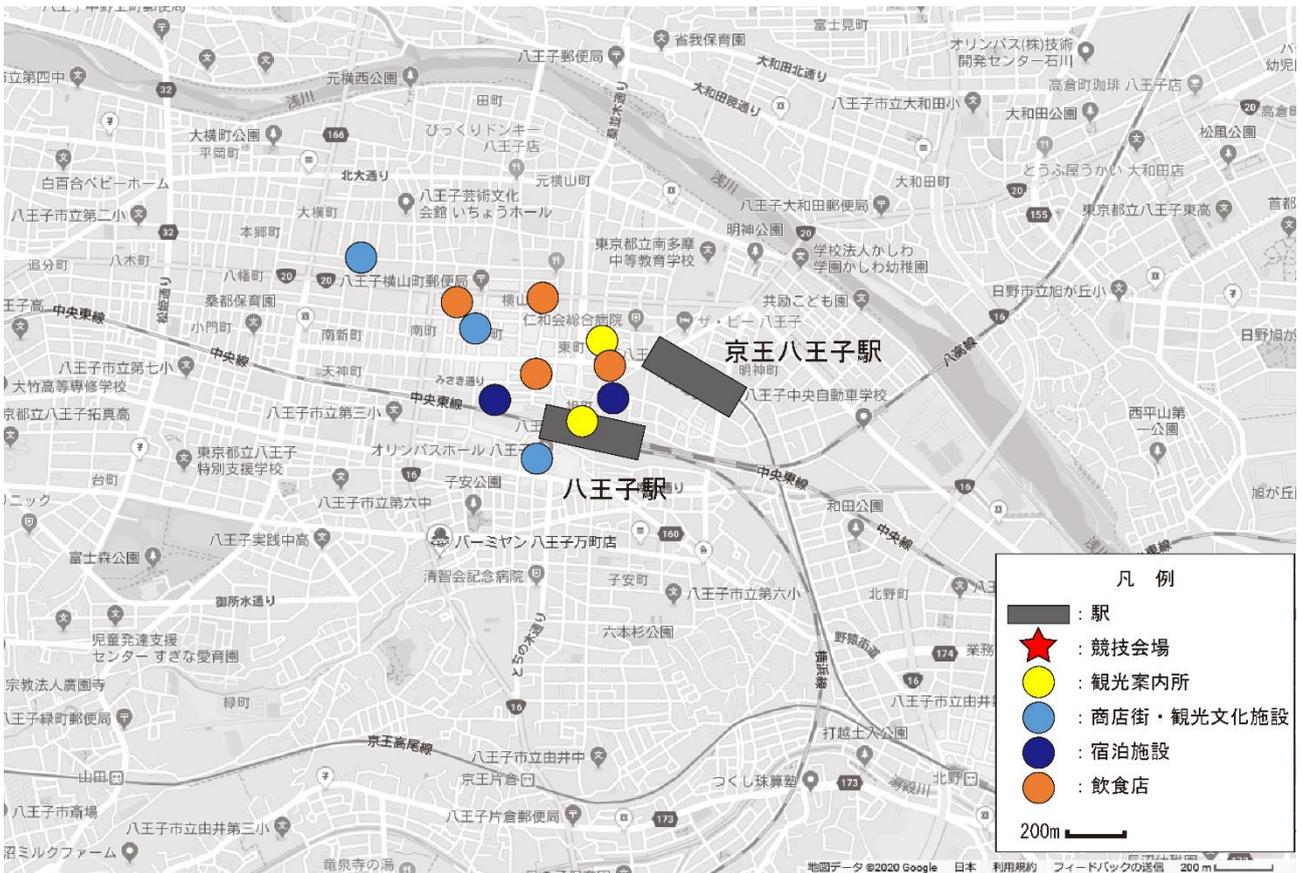
図表 13 エリア11図 (上野・浅草・秋葉原エリア)



図表 14 エリア 12 図 (立川エリア)



図表 15 エリア 13 図 (八王子エリア)



図表 16 競技会場等一覧

競技会場 No	競技会場名称	エリア No	エリア名称	所在地
1	オリンピックスタジアム（新国立競技場）	1	スタジアムエリア	新宿区霞ヶ丘町10番1号
2	東京体育館	1	スタジアムエリア	渋谷区千駄ヶ谷一丁目17番1号
3	国立代々木競技場	1	スタジアムエリア	渋谷区神南二丁目1番1号
4	日本武道館	2	皇居エリア	千代田区北の丸公園2番3号
5	東京国際フォーラム	2	皇居エリア	千代田区丸の内三丁目5番1号
6	国技館	11	上野・浅草・秋葉原エリア	墨田区横網一丁目3番28号
7	馬事公苑	6	馬事公苑エリア	世田谷区上用賀二丁目1番1号
8	武蔵野の森総合スポーツプラザ	5	調布エリア	調布市西町290番11
9	東京スタジアム	5	調布エリア	調布市西町376番地3
10	武蔵野の森公園	5	調布エリア	府中市朝日町三丁目、調布市西町三鷹市大沢五・六丁目
11	有明アリーナ	3	臨海エリア①	江東区有明一丁目11番
12	有明体操競技場	3	臨海エリア①	江東区有明一丁目10番1号
13	有明アーバンスポーツパーク	3	臨海エリア①	江東区有明一丁目7番
14	有明テニスの森	3	臨海エリア①	江東区有明二丁目2番22号
15	お台場海浜公園	3	臨海エリア①	港区台場一丁目
16	潮風公園	3	臨海エリア①	品川区東八潮1番地
17	青海アーバンスポーツパーク	3	臨海エリア①	江東区青海一丁目1番
18	大井ホッケー競技場	7	大井ホッケー競技場エリア	品川区八潮四丁目1番19号 大田区東海一丁目2番1号
19	海の森クロスカントリーコース	3	臨海エリア①	江東区青海三丁目地先
20	海の森水上競技場	3	臨海エリア①	江東区青海三丁目地先
21	カヌースラロームセンター	4	臨海エリア②	江戸川区臨海町六丁目1番1号
22	夢の島公園アーチェリー場	4	臨海エリア②	江東区夢の島二丁目1番4号
23	東京アクアティクスセンター	4	臨海エリア②	江東区辰巳二丁目2番1号
24	東京辰巳国際水泳場	4	臨海エリア②	江東区辰巳二丁目8番10号
25	選手村	3	臨海エリア①	中央区晴海五丁目地内
26	東京ビッグサイト(IBC/MPC)	3	臨海エリア①	江東区有明三丁目11番1号

図表 17 駅一覧

駅 No	駅名	エリア No	駅 No	駅名	エリア No
1	千駄ヶ谷	1	28	新木場	4
2	信濃町	1	29	葛西臨海公園	4
3	原宿	1	30	辰巳	4
4	渋谷	1	31	飛田給	5
5	国立競技場	1	32	多磨	5
6	青山一丁目	1	33	調布	5
7	明治神宮前	1	34	狛江	5
8	外苑前	1	35	武蔵境	5
9	新宿	1	36	用賀	6
10	新宿三丁目	1	37	成城学園前	6
11	六本木	1	38	大井競馬場前	7
12	東京	2	39	品川	8
13	有楽町	2	40	泉岳寺	8
14	九段下	2	41	浜松町	8
15	大手町	2	42	蒲田	9
16	新橋	2	43	京急蒲田	9
17	銀座	2	44	羽田空港	9
18	日本橋	2	45	池袋	10
19	築地	2	46	両国	11
20	国際展示場	3	47	浅草	11
21	有明テニスの森	3	48	秋葉原	11
22	台場	3	49	上野・京成上野	11
23	お台場海浜公園	3	50	押上	11
24	東京ビッグサイト	3	51	とうきょうスカイツリー	11
25	東京テレポート	3	52	日暮里	11
26	勝どき	3	53	立川・立川北・立川南	12
27	新豊洲	3	54	八王子・京王八王子	13

(5) 調査方法・調査項目

調査員が現地に行き、英語、中国語（繁体・簡体）、韓国語、その他言語、ピクトグラムによる表記の有無を確認した。（図表 18）

図表 18 調査の種別・項目・対象・ポイント一覧

調査種別	調査項目	調査対象								調査ポイント
		競技会場	駅	観光案内所	商店街 観光施設等	宿泊施設	飲食店	バス 乗り場	タクシー 乗り場	
案内表示等の 多言語対応 状況	施設の看板	○	○	○	○	○	○	○	○	目視で確認した看板等の 表記の有無
	トイレの看板	○	○		○	○				
	エレベーターの看板	○	○		○	○				
	施設内案内図	○			○	○		○	○	
	施設周辺案内図	○		○	○	○				
	インフォメーションの看板	○	○	○	○	○				
	料金表／運賃表	○	○		○	○				
	券売機	○	○		○	○				
	路線図		○							
	時刻表		○							
	出口案内		○							
	店頭ディスプレイ						○			
	店頭メニュー表示						○			
	Wi-Fi案内	○	○	○	○	○		○	○	
デジタルサイネージ	○		○	○	○		○	○	画面の対応言語	
施設に置かれたパンフレット	○	○	○	○	○		○	○	パンフレットの種類	
その他の 多言語対応 状況	多言語対応員の配置	○		○	○	○				ヒアリングにて確認
	多言語翻訳ツール	○		○	○	○				ヒアリングにて確認
	ホームページ				○	○				インターネットから確認
その他	Free Wi-Fiの整備状況		○							調査員が現地で確認
	キャッシュレス決済の 整備状況						○			調査員が現地で確認

(6) 集計方法

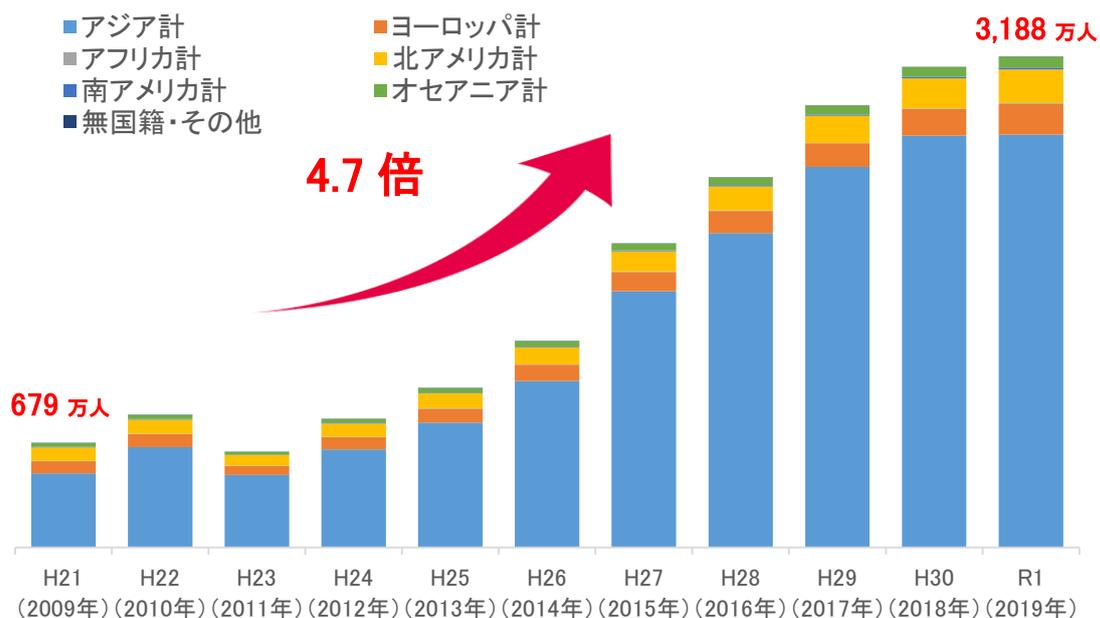
上記の調査項目のいずれか1項目でも多言語対応が確認できれば「対応あり」として集計した。

3. 多言語対応状況の現地調査結果

3-1 外国人旅行者数の推移

外国人旅行者は、直近10年で4.7倍と伸張しており、中でも中国、韓国、台湾といった北東アジアからの訪日が約3/4を占める。(図表19)

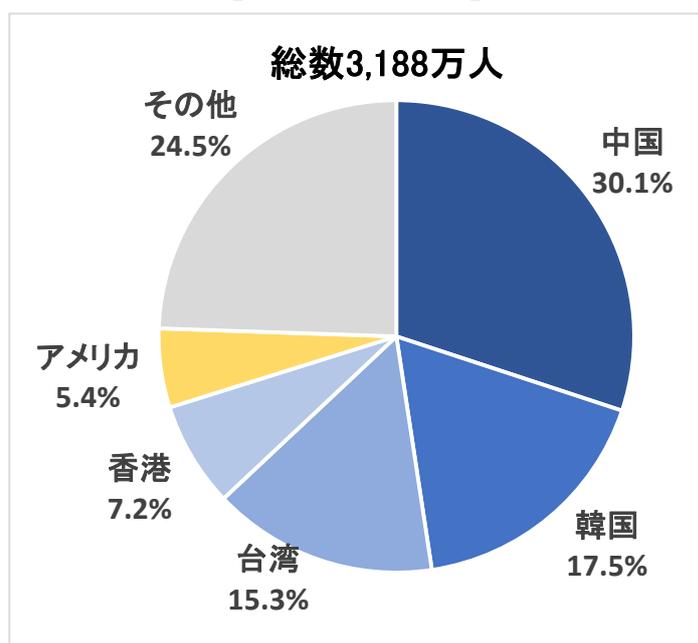
図表19 外国人旅行者数の推移



出典 日本政府観光局 (JNTO) 「訪日外客統計の集計・発表」

(https://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/data_info_listing/index.html?tab=block11) を加工して作成

【令和元年各国内訳】



3-2 現地調査結果

(1) 競技会場等

工事中の2施設を除いた24施設を調査した。

①案内表示等の整備状況

各会場で東京2020大会に向けて、日本語、英語、ピクトグラムによる案内表示の整備が進んでいる。(図表20)都立競技会場では、「アクセシビリティ・ワークショップ」※1にて取りまとめた整備方針に基づき、名称や英語表記について施設間の統一を図っている。

工事中の会場を除く24会場で、英語は24会場、中国語(簡体)、韓国語は9会場にて表示の整備が確認できた。

図表20 競技会場における多言語対応状況(全体)

競技会場名称	英語	中国 (繁)	中国 (簡)	韓国	その他	ピクト
オリンピックスタジアム(新国立競技場)	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
東京体育館	100.0%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	100.0%
国立代々木競技場	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
日本武道館	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
東京国際フォーラム	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
国技館	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
馬事公苑	100.0%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	100.0%
武蔵野の森総合スポーツプラザ	100.0%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	100.0%
東京スタジアム	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
武蔵野の森公園	100.0%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	100.0%
有明アリーナ	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
有明体操競技場	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
有明アーバンスポーツパーク(工事中)	-	-	-	-	-	-
有明テニスの森	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
お台場海浜公園	100.0%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	100.0%
潮風公園	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
青海アーバンスポーツパーク	100.0%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
大井ホッケー競技場	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
海の森クロスカントリーコース(工事中)	-	-	-	-	-	-
海の森水上競技場	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
カヌースラロームセンター	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
夢の島公園アーチェリー場	100.0%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	100.0%
東京アクアティクスセンター	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
東京辰巳国際水泳場	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
選手村	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東京ビッグサイト(IBC/MPC)	100.0%	0.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
合計	100.0%	4.2%	37.5%	37.5%	8.3%	91.7%

※1 アクセシビリティ・ワークショップ

東京都では、東京 2020 大会で使用する都立競技施設の整備にあたり、障害のある人もない人も含めた全ての人にとって利用しやすい施設となるよう、設計段階において、障害当事者の方や学識経験者等から直接意見を聴取するために設置し、平成 28 年 3 月から平成 31 年 2 月まで、全 8 回にわたって開催した。

②多言語対応員の配置

東京ビッグサイト、東京辰巳国際水泳場、国技館には、多言語対応員を配置しており、多言語翻訳ツールの配備も確認できた。

東京都の取組

オリンピック・パラリンピック準備局では、東京 2020 大会に向けて、都立 12 競技会場等に、会場内のアナウンスを日・英・中（簡・繁）・韓・仏・西の 6 言語で来場者のスマートフォン上に表示させる多言語放送システムを整備している。

専門家の意見

案内表示の設置が難しい場合は、人による対応でも十分。東京 2020 大会では、外国人が多く訪れるスポットには、案内表示以外にも多言語対応員の配置や多言語翻訳ツールの配備による多言語対応の支援が望ましい。

※早稲田大学教育学部 バックハウス・ペート教授によるご意見（以下同様）

（専門分野）社会言語学 （主要著書）『日本の言語景観』（共著）2009 年、“Linguistic Landscapes: A Comparative Study of Urban Multilingualism in Tokyo”, 2007 年 他

(2) 駅

54 駅を調査した。

①案内表示等の整備状況

54 駅全てにおいて、英語及び中国語（繁体・簡体）と韓国語、ピクトグラムによる表示で 90%前後の整備を確認できた。（図表 21）

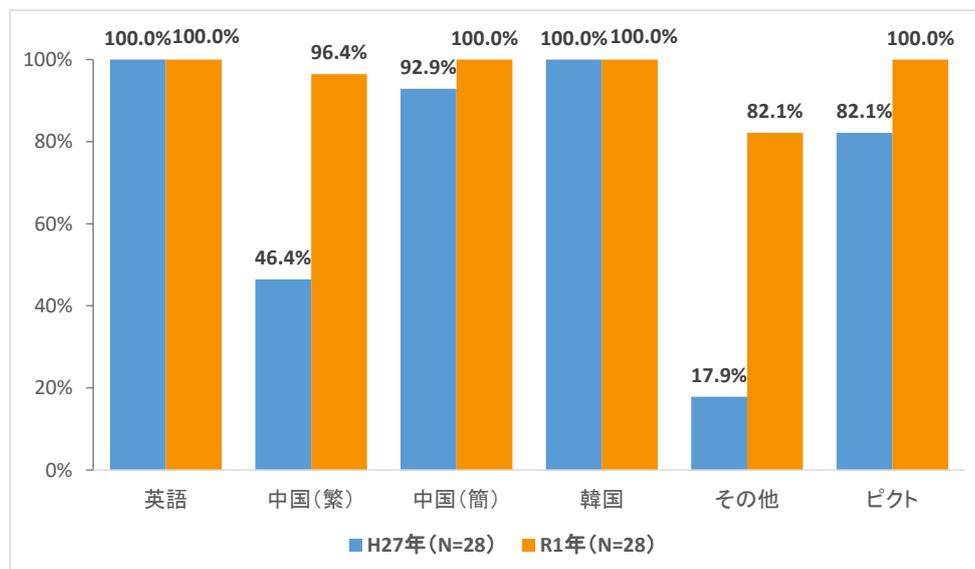
図表 21 駅におけるエリア毎の多言語対応状況（全体）

エリア	調査箇所 (N)	英語	中国 (繁)	中国 (簡)	韓国	その他	ピクト
スタジアムエリア	11	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	90.9%	100.0%
皇居エリア	8	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
臨海エリア①	8	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
臨海エリア②	3	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	66.7%	100.0%
調布エリア	5	100.0%	20.0%	80.0%	80.0%	0.0%	100.0%
馬事公苑エリア	2	100.0%	50.0%	100.0%	100.0%	50.0%	100.0%
大井ホッケー競技場エリア	1	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	100.0%
浜松町・品川エリア	3	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	33.3%	100.0%
蒲田・羽田エリア	3	100.0%	66.7%	100.0%	100.0%	66.7%	100.0%
池袋エリア	1	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
上野・浅草・秋葉原エリア	7	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
立川エリア	1	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	100.0%
八王子エリア	1	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	100.0%
合計	54	100.0%	88.9%	98.1%	98.1%	74.1%	100.0%

今回調査を行った 54 駅の中で、平成 27 年度調査を実施した 28 駅の比較を下図に示す。

中国語（繁体・簡体）による整備が拡大しており、その他の言語としてタイ語、フランス語、スペイン語の整備が進んでいた。これは、券売機が多言語対応の整備によるものである。（図表 22）

図表 22 駅における平成 27 年度調査との多言語対応状況比較(全体)



多言語対応協議会の取組

「交通分科会」※では、ターミナル駅等での「分かりやすい案内表記」を実現するために、平成 29 年から案内サインを順次更新している。

(対象駅:新宿、渋谷、池袋、東京、品川、浜松町、日暮里、立川、八王子)

※交通分野について、多言語対応協議会の「多言語対応の基本的な考え方」を踏まえ、外国人旅行者等が不安を感じることなく、かつ、円滑に移動できるよう必要な案内を多言語で表示するため、調査・検討を行い、相互に連携・協働して多言語対応に取り組むことを目的とする分科会。(構成員:東京都、国土交通省、鉄道・バス・タクシー・空港事業者)

専門家の意見

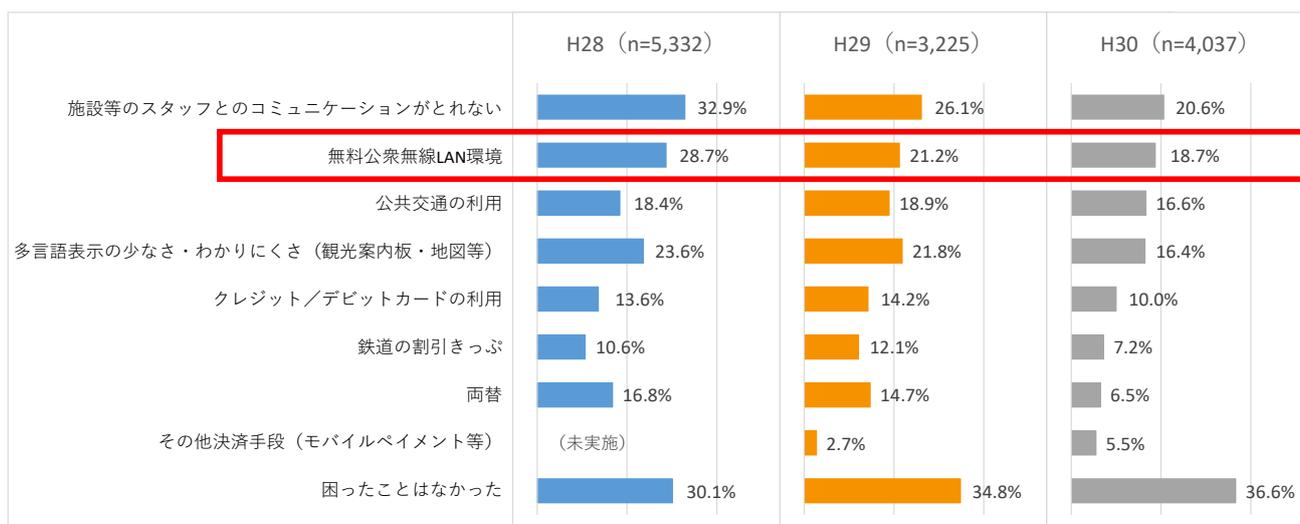
案内表示は、数を増やすだけでなく、質の向上も目指して欲しい。特に、長く使用されるような表示・標識などは、ネイティブチェックをするなどの工夫も大切。

②Free Wi-Fiの整備状況

Free Wi-Fiを整備している駅が、平成27年度調査では15駅だったが今回の調査では19駅に拡大していた。案内表示だけでなく、インターネットを利用した情報収集を可能にすることで、外国人旅行者の不安・不満解消に取り組んでいることが明らかになった。

観光庁のアンケートでは「旅行中に困ったこと」として、無料公衆無線LAN環境（Free Wi-Fi）を多くの訪日外国人が挙げている。（図表23）

図表 23 訪日外国人旅行者の「旅行中に困ったこと」



出典 観光庁「訪日外国人旅行者の受入環境整備に関するアンケート」
http://www.mlit.go.jp/kankocho/news08_000267.html を加工して作成

東京都の取組

産業労働局では、外国人旅行者の受入環境整備を促進するために「インバウンド対応力強化支援補助金」を設け、東京都内の宿泊施設、飲食店、免税店における無線LAN環境等の整備を支援している。

<https://www.tcvb.or.jp/jp/project/infra/welcome-foreigner/>

専門家の意見

観光庁のアンケート結果（図表23）を見ると「困ったことはなかった」の割合が年々増えている。「困ったことはなかった」というのはかなり条件がそろっていないと言えないので、とても良い傾向。

一方で、旅行中にインターネットに接続できない状況は、外国人旅行者にとって、かなり不便で不安。どこでもFree Wi-Fiが整備されていると、外国人旅行者は安心して滞在ができるので、Free Wi-Fiの整備が、さらに拡大できるとよい。

(3) 観光案内所

92 施設を調査した。

①案内表示等の整備状況

92 施設において英語及び中国語（簡体）と韓国語による表示で 90%以上の整備を確認できた。（図表 24）

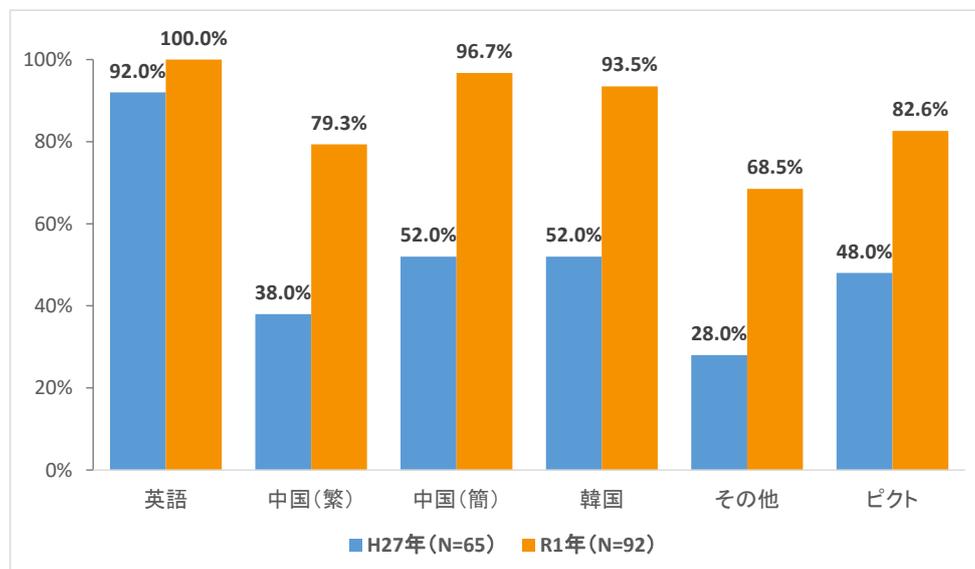
図表 24 観光案内所におけるエリア毎の多言語対応状況（全体）

エリア	調査箇所 (N)	英語	中国 (繁)	中国 (簡)	韓国	その他	ピクト
スタジアムエリア	24	100.0%	91.7%	95.8%	95.8%	83.3%	79.2%
皇居エリア	26	100.0%	65.4%	96.2%	84.6%	69.2%	84.6%
臨海エリア①	6	100.0%	66.7%	100.0%	100.0%	16.7%	83.3%
臨海エリア②	1	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
調布エリア	1	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%
馬事公苑エリア	0	-	-	-	-	-	-
大井ホッケー競技場エリア	0	-	-	-	-	-	-
浜松町・品川エリア	5	100.0%	60.0%	100.0%	100.0%	100.0%	80.0%
蒲田・羽田エリア	5	100.0%	80.0%	100.0%	100.0%	40.0%	100.0%
池袋エリア	2	100.0%	50.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
上野・浅草・秋葉原エリア	19	100.0%	89.5%	94.7%	94.7%	57.9%	78.9%
立川エリア	1	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
八王子エリア	2	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	50.0%	100.0%
合計	92	100.0%	79.3%	96.7%	93.5%	68.5%	82.6%

平成 27 年度調査（65 施設）と今回の調査（92 施設）との比較を下図に示す。

中国語（繁体・簡体）、韓国語の対応が大きく伸びた。その他の言語の対応は、主に多言語翻訳ツールの利用によるものである。（図表 25）

図表 25 観光案内所における平成 27 年度調査との多言語対応状況比較（全体）



②多言語対応員の配置

各施設にヒアリングを行い、回答があった 85 施設の結果を下表に示す。多言語翻訳ツールを利用している施設は 38 施設だった。(図表 26)

図表 26 観光案内所におけるエリア毎の外国人対応員の配置状況

エリア	調査箇所 (N)	英語	中国	韓国	その他	多言語翻訳ツール 利用施設数
スタジアムエリア	22	95.5%	72.7%	63.6%	45.5%	11
皇居エリア	23	100.0%	60.9%	34.8%	26.1%	12
臨海エリア①	6	83.3%	50.0%	33.3%	0.0%	1
臨海エリア②	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1
調布エリア	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1
馬事公苑エリア	0	-	-	-	-	0
大井ホッケー競技場エリア	0	-	-	-	-	0
浜松町・品川エリア	4	100.0%	50.0%	50.0%	25.0%	3
蒲田・羽田エリア	5	100.0%	60.0%	80.0%	40.0%	0
池袋エリア	2	100.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0
上野・浅草・秋葉原エリア	18	100.0%	55.6%	38.9%	16.7%	8
立川エリア	1	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0
八王子エリア	2	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	1
合計	85	96.5%	61.2%	47.1%	27.1%	38

専門家の意見

常にすべての言語に対応できる人を観光案内所に配置するのは難しい。少数言語への対応では多言語翻訳ツールの活用も良い手段。対応できる言語の種類を英語ややさしい日本語で窓口などに表示してあると外国人旅行者にわかりやすい。

(4) 商店街・観光施設・文化施設

162 施設を調査した。駅周辺に商店街や施設がない場合は、同一エリア内の他の駅周辺や隣接するエリアの駅周辺に振り替えて調査を行った。

①案内表示等の整備状況

162 施設で英語が約 90%、ピクトグラムが約 75%の表示の整備を確認できた。(図表 27)

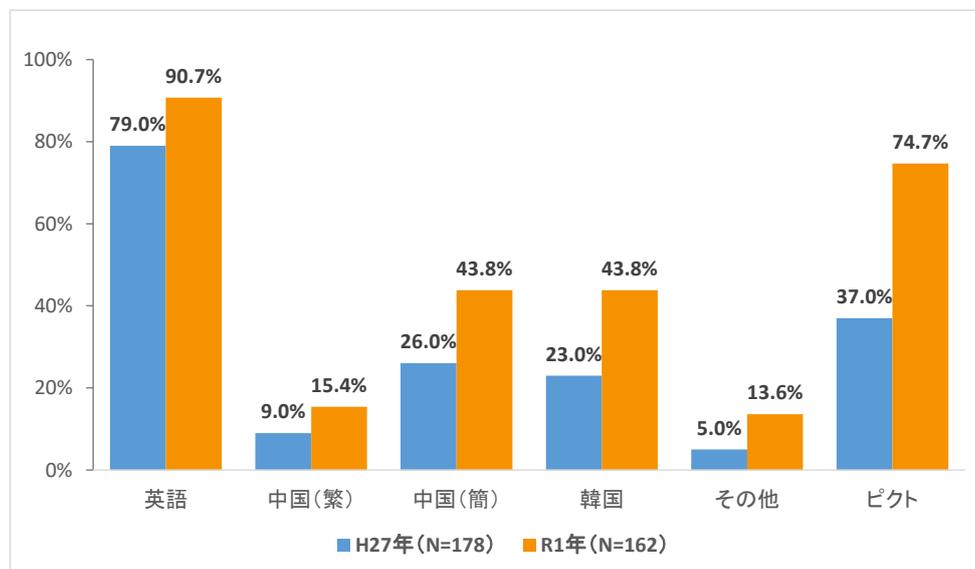
図表 27 商店街・観光施設・文化施設におけるエリア毎の多言語対応状況 (全体)

エリア	調査箇所 (N)	英語	中国 (繁)	中国 (簡)	韓国	その他	ピクト
スタジアムエリア	33	93.9%	6.1%	15.2%	18.2%	6.1%	66.7%
皇居エリア	26	88.5%	15.4%	50.0%	50.0%	7.7%	76.9%
臨海エリア①	22	100.0%	27.3%	63.6%	59.1%	22.7%	90.9%
臨海エリア②	9	88.9%	33.3%	55.6%	55.6%	22.2%	77.8%
調布エリア	15	80.0%	0.0%	20.0%	20.0%	6.7%	86.7%
馬事公苑エリア	6	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%
大井ホッケー競技場エリア	2	100.0%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	50.0%
浜松町・品川エリア	9	88.9%	33.3%	66.7%	66.7%	33.3%	66.7%
蒲田・羽田エリア	9	66.7%	11.1%	44.4%	44.4%	22.2%	66.7%
池袋エリア	3	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	33.3%	66.7%
上野・浅草・秋葉原エリア	22	95.5%	9.1%	63.6%	63.6%	13.6%	72.7%
立川エリア	3	66.7%	33.3%	66.7%	66.7%	33.3%	66.7%
八王子エリア	3	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	162	90.7%	15.4%	43.8%	43.8%	13.6%	74.7%

平成 27 年度調査 (178 施設) と今回の調査 (162 施設) との比較を下図に示す。

英語、中国語 (繁体・簡体)、韓国語、ピクトグラムの整備が進んだ。(図表 28)

図表 28 商店街・観光施設・文化施設における平成 27 年度調査との多言語対応状況比較 (全体)



②ホームページの多言語対応状況

162 施設のうちホームページが開設されている 160 施設について調査を行った。

英語で約 8 割、中国語（繁体）で約 3 割、中国語（簡体）及び韓国語で約 4 割の施設が情報発信を行っており、外国人旅行者の受入環境整備に取り組んでいることが明らかになった。（図表 29）

図表 29 商店街・観光施設・文化施設におけるエリア毎の多言語対応状況（ホームページ）

エリア	調査箇所 (N)	英語	中国 (繁)	中国 (簡)	韓国	その他
スタジアムエリア	32	84.4%	34.4%	37.5%	37.5%	18.8%
皇居エリア	26	88.5%	26.9%	46.2%	30.8%	15.4%
臨海エリア①	22	95.5%	54.5%	59.1%	50.0%	4.5%
臨海エリア②	9	55.6%	22.2%	33.3%	33.3%	11.1%
調布エリア	15	80.0%	20.0%	33.3%	33.3%	6.7%
馬事公苑エリア	6	66.7%	0.0%	16.7%	16.7%	16.7%
大井ホッケー競技場エリア	2	100.0%	50.0%	100.0%	100.0%	0.0%
浜松町・品川エリア	9	88.9%	22.2%	33.3%	33.3%	22.2%
蒲田・羽田エリア	8	50.0%	37.5%	37.5%	37.5%	0.0%
池袋エリア	3	66.7%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%
上野・浅草・秋葉原エリア	22	72.7%	50.0%	63.6%	59.1%	13.6%
立川エリア	3	66.7%	33.3%	66.7%	66.7%	0.0%
八王子エリア	3	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	160	78.8%	33.8%	44.4%	40.0%	11.9%

※その他:スペイン語、フランス語等

自動翻訳を活用して 100 以上の言語に対応しているホームページもあった。

専門家の意見

他の分野と比べると、もう少し中国語、韓国語の表示を増やせるとよい。アジア圏で英語を得意としない人にとって、ピクトグラムによる表示も有効。

ホームページへの自動翻訳の導入は、良い手段ではあるが、誤訳が発生する可能性があるため、全て自動翻訳に任せるのは危険。特に重要な箇所は、ネイティブチェックを受けることも必要。

(5) 宿泊施設

108 施設を調査した。

①案内表示等の整備状況

108 施設において、英語及び中国語（簡体）と韓国語による表示で 90%前後の整備を確認できた。（図表 30）

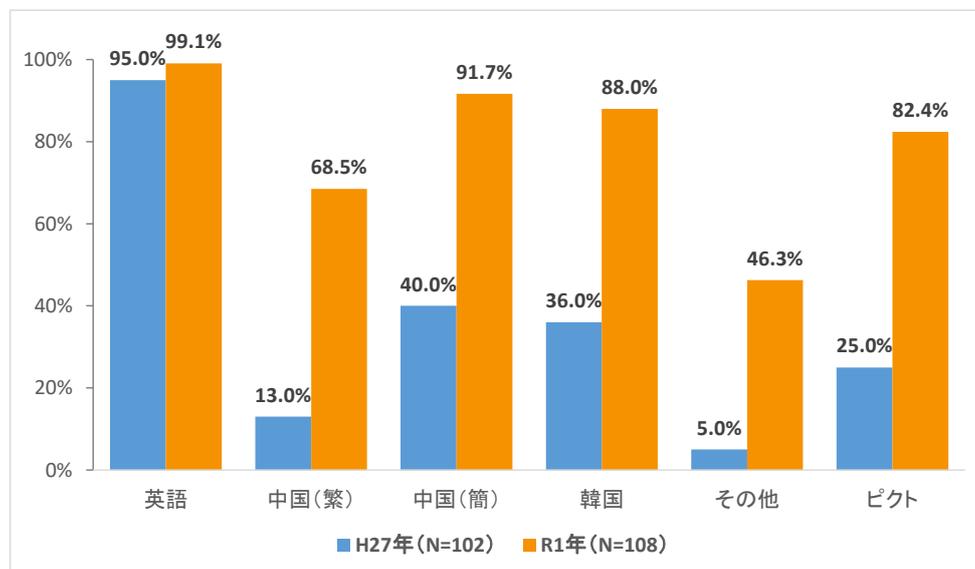
図表 30 宿泊施設におけるエリア毎の多言語対応状況（全体）

エリア	調査箇所 (N)	英語	中国 (繁)	中国 (簡)	韓国	その他	ピクト
スタジアムエリア	23	100.0%	73.9%	95.7%	91.3%	52.2%	87.0%
皇居エリア	23	100.0%	78.3%	95.7%	91.3%	34.8%	73.9%
臨海エリア①	9	100.0%	55.6%	88.9%	77.8%	44.4%	88.9%
臨海エリア②	5	80.0%	40.0%	80.0%	60.0%	20.0%	60.0%
調布エリア	10	100.0%	70.0%	90.0%	90.0%	50.0%	90.0%
馬事公苑エリア	1	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%
大井ホッケー競技場エリア	3	100.0%	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	100.0%
浜松町・品川エリア	8	100.0%	37.5%	87.5%	87.5%	87.5%	87.5%
蒲田・羽田エリア	6	100.0%	66.7%	100.0%	100.0%	33.3%	83.3%
池袋エリア	2	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
上野・浅草・秋葉原エリア	14	100.0%	85.7%	92.9%	92.9%	35.7%	78.6%
立川エリア	2	100.0%	50.0%	100.0%	100.0%	50.0%	100.0%
八王子エリア	2	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
合計	108	99.1%	68.5%	91.7%	88.0%	46.3%	82.4%

※その他:スペイン語、フランス語等

平成 27 年度調査（102 施設）と今回の調査（108 施設）との比較を下図に示す。
中国語（繁体・簡体）、韓国語など英語以外の整備が急拡大している。（図表 31）

図表 31 宿泊施設における平成 27 年度調査との多言語対応状況比較（全体）



②ホームページの多言語対応状況

英語、中国語（繁体・簡体）、韓国語による情報発信を、半数以上の施設で行っており、外国人旅行者の受入環境整備に取り組んでいることが明らかになった。（図表 32）

図表 32 宿泊施設におけるエリア毎の多言語対応状況（ホームページ）

エリア	調査箇所 (N)	英語	中国 (繁)	中国 (簡)	韓国	その他
スタジアムエリア	23	100.0%	56.5%	56.5%	56.5%	17.4%
皇居エリア	23	95.7%	65.2%	73.9%	60.9%	30.4%
臨海エリア①	9	77.8%	22.2%	22.2%	22.2%	0.0%
臨海エリア②	5	60.0%	20.0%	20.0%	20.0%	0.0%
調布エリア	10	40.0%	20.0%	20.0%	20.0%	10.0%
馬事公苑エリア	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大井ホッケー競技場エリア	3	100.0%	66.7%	100.0%	100.0%	0.0%
浜松町・品川エリア	8	100.0%	75.0%	87.5%	87.5%	37.5%
蒲田・羽田エリア	6	100.0%	83.3%	83.3%	83.3%	16.7%
池袋エリア	2	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%
上野・浅草・秋葉原エリア	14	85.7%	50.0%	64.3%	64.3%	21.4%
立川エリア	2	100.0%	50.0%	50.0%	50.0%	0.0%
八王子エリア	2	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%
合計	108	88.0%	53.7%	59.3%	56.5%	17.6%

③多言語対応員の配置

各施設にヒアリングを行い、回答があった 103 施設の結果を下表に示す。

フロントに外国語対応員を配置している施設は、英語 9 割、中国語、韓国語は 6 割を超えていた。特に外国人旅行者に人気がある、スタジアムエリア、皇居エリア、上野・浅草・秋葉原エリアでは、外国語対応員を常駐するなどの対応も見られた。(図表 33)

平成 27 年度調査と今回の調査で多言語対応員の配置状況を比較すると、英語は 18 施設から 97 施設、中国語は 10 施設から 68 施設、韓国語は 6 施設から 65 施設にそれぞれ拡大していた。また、一部の施設では、独自のコールセンターを設けて、外国語対応を行っていた。

図表 33 宿泊施設におけるエリア毎の多言語対応状況（多言語対応員）

エリア	調査箇所 (N)	英語	中国	韓国	その他
スタジアムエリア	22	100.0%	68.2%	72.7%	22.7%
皇居エリア	22	100.0%	90.9%	86.4%	27.3%
臨海エリア①	9	100.0%	44.4%	44.4%	11.1%
臨海エリア②	3	100.0%	0.0%	33.3%	0.0%
調布エリア	10	60.0%	40.0%	30.0%	10.0%
馬事公苑エリア	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大井ホッケー競技場エリア	2	50.0%	50.0%	50.0%	0.0%
浜松町・品川エリア	8	100.0%	50.0%	50.0%	50.0%
蒲田・羽田エリア	6	100.0%	50.0%	50.0%	33.3%
池袋エリア	2	100.0%	100.0%	100.0%	50.0%
上野・浅草・秋葉原エリア	14	92.9%	78.6%	57.1%	7.1%
立川エリア	2	100.0%	100.0%	100.0%	50.0%
八王子エリア	2	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
合計	103	94.2%	66.0%	63.1%	23.3%

※その他の言語:フランス語、スペイン語、ドイツ語等

東京都の取組

産業労働局では、宿泊施設向けに多言語コールセンターを開設しており、英語・中国語・韓国語・タイ語・フランス語で 24 時間対応している。

<http://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.jp/tourism/kakusyu/callcenter/yado/>

専門家の意見

東京都のコールセンターの取組は高く評価できる。少数言語にも対応しているので非常に良い。幅広くコールセンターのサービスを周知して、様々な宿泊施設で利用できるようになるとよい。

(6) 飲食店

237 施設を調査した。駅周辺に飲食店がない場合は、同一エリア内の他の駅周辺や隣接するエリアの駅周辺に振り替えて調査を行った。

①案内表示等の整備状況

237 施設において、英語による表示で約 80%の整備を確認できた。(図表 34)

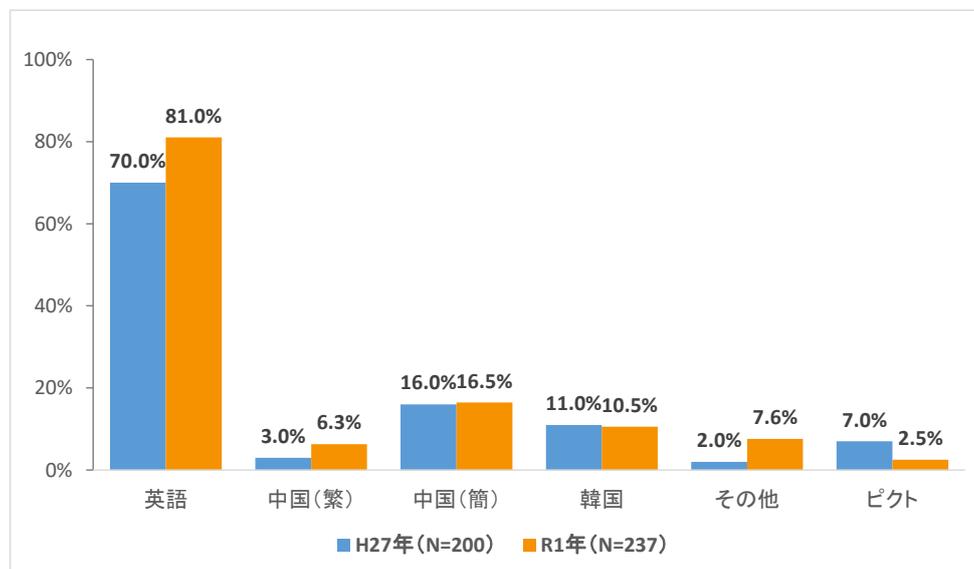
図表 34 飲食店におけるエリア毎の多言語対応状況 (全体)

エリア	調査箇所 (N)	英語	中国 (繁)	中国 (簡)	韓国	その他	ピクト
スタジアムエリア	55	80.0%	1.8%	9.1%	3.6%	12.7%	3.6%
皇居エリア	34	79.4%	11.8%	11.8%	0.0%	2.9%	0.0%
臨海エリア①	39	89.7%	15.4%	20.5%	17.9%	10.3%	5.1%
臨海エリア②	3	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%
調布エリア	20	90.0%	0.0%	5.0%	5.0%	5.0%	0.0%
馬事公苑エリア	8	62.5%	0.0%	12.5%	12.5%	12.5%	12.5%
大井ホッケー競技場エリア	5	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
浜松町・品川エリア	12	100.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
蒲田・羽田エリア	14	92.9%	14.3%	57.1%	64.3%	14.3%	0.0%
池袋エリア	6	33.3%	0.0%	16.7%	16.7%	16.7%	0.0%
上野・浅草・秋葉原エリア	33	78.8%	3.0%	21.2%	9.1%	3.0%	0.0%
立川エリア	4	75.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
八王子エリア	4	75.0%	25.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%
合計	237	81.0%	6.3%	16.5%	10.5%	7.6%	2.5%

平成 27 年度調査 (200 施設) と今回の調査 (237 施設) との比較を下図に示す。

英語の整備は進んでいたが、中国語 (繁体・簡体)、韓国語は大きな変化は見られなかった。(図表 35)

図表 35 飲食店における平成 27 年度調査との多言語対応状況比較 (全体)



東京都の取組

産業労働局では、飲食店向けに多言語コールセンターを開設しており、英語・中国語・韓国語・タイ語・フランス語で 24 時間対応している。

<http://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.jp/tourism/kakusyu/callcenter/eat/>

また、多言語メニュー作成支援ウェブサイト「EAT 東京」を開設しており、飲食店での多言語対応を推進している。

<https://www.menu-tokyo.jp/menu/>

専門家の意見

アレルギーや多様な食文化、食習慣を持つ方などには、ピクトグラムによる表示も大変重要。
外国人旅行者には、絵や写真付きのメニューも分かりやすく、指をさして注文することができるのでよい。

②キャッシュレス決済の多言語表示整備状況

約2割の店舗がキャッシュレス決済を店頭に表示していた。外国人旅行者のキャッシュレス決済の利用希望は高く、店頭に表示することで集客が見込まれる。(図表 36)

図表 36 飲食店におけるエリア毎のキャッシュレス決済の多言語表示整備状況

エリア	調査箇所 (N)	キャッシュレス決済
スタジアムエリア	55	10.9%
皇居エリア	34	23.5%
臨海エリア①	39	23.1%
臨海エリア②	3	0.0%
調布エリア	20	30.0%
馬事公苑エリア	8	0.0%
大井ホッケー競技場エリア	5	0.0%
浜松町・品川エリア	12	50.0%
蒲田・羽田エリア	14	50.0%
池袋エリア	6	0.0%
上野・浅草・秋葉原エリア	33	18.2%
立川エリア	4	0.0%
八王子エリア	4	0.0%
合計	237	20.3%

多言語対応協議会の取組

「小売PT」※では、効率的に多言語対応を進めるための手引きとして、平成30年に「小売業の多言語対応ガイドライン」を作成した。接客や店頭表示用のポイントなどを多数掲載しており、ホームページでも公開している。

<https://welcome.japan-retail.or.jp/low/>

※小売分野における多言語対応の3つの領域（接客コミュニケーション、店頭表示、商品情報）での統一ルールの策定やツールづくりを行い、訪日ゲストの皆さん（外国人旅行者等）へのおもてなし向上の取組を、小売業界全体で積極的に進めることを目的とするプロジェクトチーム。（構成員：小売業協会等、小売流通主要17団体）

専門家の意見

外国人旅行者はキャッシュレス決済が使えると便利なので、店頭などで、見やすく、分かりやすくお知らせした方がよい。キャッシュレス決済が使えない場合も、支払い時のトラブルを避けるために、店頭などでその旨を周知しておくことが必要。

(7) バス乗り場

176 か所を調査した。

①案内表示等の整備状況

176 か所において、英語が 94%、中国語（簡体）と韓国語が 55%以上、ピクトグラムでは 63%の表示の整備を確認できた。（図表 37）

また、各バス事業者のホームページでは、料金の支払い方法を多言語で案内しており、外国人旅行者への情報発信も充実していた。

図表 37 バス乗り場におけるエリア毎の多言語対応状況（全体）

エリア	調査箇所 (N)	英語	中国 (繁)	中国 (簡)	韓国	その他	ピクト
スタジアムエリア	40	100.0%	5.0%	50.0%	50.0%	5.0%	60.0%
皇居エリア	22	86.4%	9.1%	68.2%	68.2%	0.0%	72.7%
臨海エリア①	21	100.0%	4.8%	81.0%	81.0%	0.0%	100.0%
臨海エリア②	10	100.0%	10.0%	70.0%	70.0%	0.0%	70.0%
調布エリア	24	91.7%	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	45.8%
馬事公苑エリア	4	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%
大井ホッケー競技場エリア	3	100.0%	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	66.7%
浜松町・品川エリア	5	100.0%	0.0%	80.0%	80.0%	0.0%	80.0%
蒲田・羽田エリア	12	100.0%	16.7%	83.3%	83.3%	0.0%	75.0%
池袋エリア	3	100.0%	0.0%	66.7%	66.7%	0.0%	66.7%
上野・浅草・秋葉原エリア	20	100.0%	25.0%	75.0%	75.0%	0.0%	50.0%
立川エリア	6	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%
八王子エリア	6	83.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%
合計	176	94.3%	7.4%	56.3%	56.3%	1.1%	63.6%

専門家の意見

バス路線やバス停の案内など、バス乗り場には様々な情報が求められるが、全てを多言語で表示することは難しい。不足する情報は、インターネットを利用するなどの対応も大切。

(8) タクシー乗り場

76 か所を調査した。

①案内表示等の整備状況

76 か所において、英語及びピクトグラムによる表示で90%以上の整備を確認できた。(図表 38)

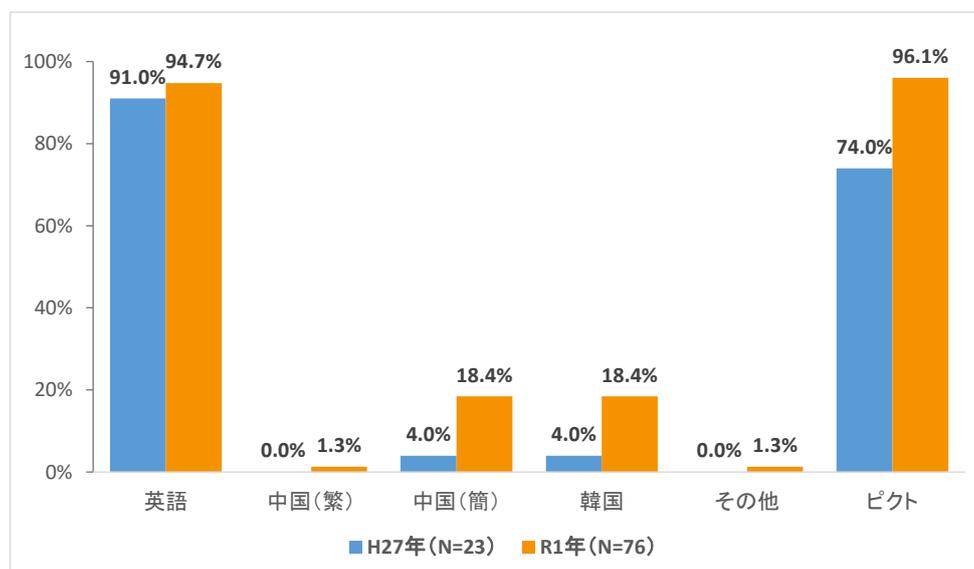
図表 38 タクシー乗り場におけるエリア毎の多言語対応状況 (全体)

エリア	調査箇所 (N)	英語	中国 (繁)	中国 (簡)	韓国	その他	ピクト
スタジアムエリア	15	100.0%	0.0%	6.7%	6.7%	0.0%	100.0%
皇居エリア	15	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
臨海エリア①	5	80.0%	0.0%	40.0%	40.0%	0.0%	100.0%
臨海エリア②	4	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
調布エリア	8	100.0%	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%	87.5%
馬事公苑エリア	2	100.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%
大井ホッケー競技場エリア	0	-	-	-	-	-	-
浜松町・品川エリア	4	100.0%	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%	75.0%
蒲田・羽田エリア	6	100.0%	0.0%	66.7%	66.7%	0.0%	100.0%
池袋エリア	2	100.0%	50.0%	50.0%	50.0%	50.0%	100.0%
上野・浅草・秋葉原エリア	9	100.0%	0.0%	22.2%	22.2%	0.0%	100.0%
立川エリア	2	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
八王子エリア	4	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%
合計	76	94.7%	1.3%	18.4%	18.4%	1.3%	96.1%

平成 27 年度調査 (23 か所) と今回の調査 (76 か所) との比較を下図に示す。

英語又はピクトグラムによる表示で、タクシー乗り場であることが明らかであり、平成 27 年度調査から大きな変化は見られなかった。(図表 39)

図表 39 タクシー乗り場における平成 27 年度調査との多言語対応状況比較 (全体)



東京都の取組

産業労働局では、都内タクシー事業者を対象に、多言語対応及び決済に活用できるタブレット端末等の導入を支援している。

<http://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.jp/tourism/kakusyu/tablet/>

専門家の意見

タクシー乗り場は、英語とピクトグラムによる表示で十分理解できる。

タクシー乗車時に、行きたい場所や地名を伝える際、音声だけだと分かりにくいことがある。多言語翻訳ツールを導入する場合、音声だけでなくテキストでも確認できるものがよい。

4. 外国人ヒアリングの調査結果

4-1 調査概要

(1) ヒアリング概要

ラグビーワールドカップの試合が行われた4日間にわたり実施した。ヒアリング件数は合計で458件であった。(図表 40)

図表 40 ヒアリング概要

日程	試合スケジュール	試合開始時間	調査時間	件数	主な使用言語	天候
9月21日	フランスVSアルゼンチン	16:15	11:30~14:15	198	フランス語 スペイン語	晴れ
9月29日	オーストラリアVSウェールズ	16:45	12:00~14:40	100	英語	晴れ
10月5日	イングランドVSアルゼンチン	17:00	12:00~15:00	104	英語 スペイン語	晴れ
10月6日	ニュージーランドVSナミビア	13:45	9:00~11:45	56	英語	雨
計				458		

※試合の妨げにならないように、試合開始2時間前までに調査を終了した。

(2) 調査場所

- 1) 東京スタジアム周辺
- 2) ファンゾーン多摩会場
- 3) 飛田給駅周辺

(3) 調査方法

調査員が外国人に声を掛け、ヒアリング調査を実施した。



ファンゾーン多摩会場



調査員がヒアリングをしている様子

(4) 調査箇所・調査項目

〔調査箇所〕

- ①駅、②電車、③バス、④タクシー、⑤観光・買物、⑥宿泊施設、⑦飲食店

〔調査項目〕

- ①主に使用する言語

外国人旅行者が主に使用する言語

- ②多言語対応状況（案内表示・コミュニケーション）

調査箇所の案内表示やコミュニケーションに対する評価

- ③Free Wi-Fi の整備状況

調査箇所における Free Wi-Fi の環境に対する評価

- ④キャッシュレス対応状況

調査箇所におけるキャッシュレス決済の利用に対する評価

※キャッシュレス決済:クレジットカード、電子マネー、各種 Pay による決済

4-2 調査結果

(1) 多言語対応状況

調査箇所別の多言語対応状況を下図に示す。(図表 41)

外国人ヒアリング調査では、対象の約7割が英語を使用していたため(図表 42)、英語対応ができていた項目の評価が高かった。バス、タクシーに関しては、乗車の機会がなかった外国人旅行者にもヒアリングをしたため、他の項目と比較して評価が低くなっている。

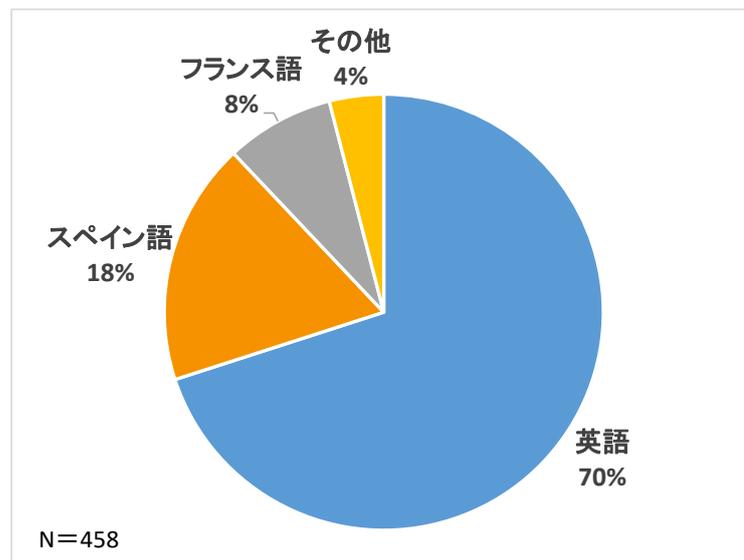
図表 41 調査箇所別の多言語対応状況

N=458

調査箇所	①案内表示	②コミュニケーション	③Free Wi-Fi	④キャッシュレス決済
駅	299 (65.3%)	203 (44.3%)	175 (38.2%)	86 (18.8%)
電車	372 (81.2%)	193 (42.1%)	224 (48.9%)	105 (22.9%)
バス	34 (7.4%)	21 (4.6%)	30 (6.6%)	19 (4.1%)
タクシー	17 (3.7%)	14 (3.1%)	9 (2.0%)	15 (3.3%)
観光・買物	258 (56.3%)	165 (36.0%)	165 (36.0%)	167 (36.5%)
宿泊先	250 (54.6%)	192 (41.9%)	280 (61.1%)	187 (40.8%)
飲食店	233 (50.9%)	170 (37.1%)	208 (45.4%)	160 (34.9%)

※Nには調査箇所を利用していない外国人旅行者も含んでいる。

図表 42 外国人旅行者の第一言語の内訳



※その他の言語:ドイツ語、スウェーデン語、オランダ語

①案内表示

各調査箇所における案内表示を理解できたかどうかを尋ねたところ、電車の評価が約8割と高く、次に駅、観光・買物、宿泊施設、飲食店と続いている。

②コミュニケーション

各調査箇所にて、周辺の人々と外国語でコミュニケーションが取れたかを尋ねたところ、バス、タクシーを除く調査箇所で約4割が「取れた」と回答した。また、外国人旅行者の約3割が滞在中に多言語翻訳ツールを「利用した」と回答した。使用した多言語翻訳ツールには、スマートフォンからアクセスできる翻訳サイトが多く挙げられた。

自由意見で「(外国語が話せなくても)助けが必要な人に対して、一生懸命頑張ってくれた」といった意見も寄せられた。

専門家の意見

日本と諸外国の一番の違いは、日本には「おもてなし」の文化が根付いていること。外国語が分からなくても「なんとかしたい」「助けたい」という気持ちが外国人旅行者の受入を進める後押しになる。コミュニケーションは完璧ではなくても伝わればよい。

③Free Wi-Fiの整備状況

各調査箇所でのFree Wi-Fiの環境について尋ねたところ、宿泊施設の評価が高く、次に電車、飲食店、駅、観光・買物と続いている。スマートフォンによる情報収集や多言語翻訳ツールの利用に伴い、Free Wi-Fiのニーズも高まっている。

④キャッシュレス決済の対応状況

各調査箇所のキャッシュレス決済の対応について尋ねたところ、宿泊施設の評価が約4割と高く、次に観光・買物、飲食店が続いている。自由意見では、「利用できる場所をもっと増やしてほしい」といった意見も寄せられた。

現地調査でも、飲食店のキャッシュレス決済の店舗表示が約2割に留まっていた。キャッシュレス決済を拡大するとともに、店頭表示の充実も合わせて行う必要がある。

(2) その他（自由意見）

質問	回答
案内表示 について	簡単に駅の出口表示を見つけられた
	行先は簡単に分かった
	表示は素晴らしく、簡単に見つかった
	とても明快
	本当に分からなかったことはない
	掲示がたくさん出ていた
	(外国語が話せなくても) 助けが必要な人に対して、一生懸命頑張ってくれた
	皆親切にどちらへ行けば良いかを教えてくれた
	案内をしてくれた人がいて良かった
	地元の人たちが助けてくれた
	駅員に教えてもらった
	インターネットを使った
	どの出口をでれば一番いいのかが分かりづらかった
	シャトルバスのところにインフォメーションがない
誰かに尋ねなければならなかった	
両替について	行く前に調べておけば問題ない
	一部のコンビニのATMを利用
	日本の両替状況が良くないのは来る前から知っていた。一部のコンビニの機械は素晴らしい
	クレジットカードを利用した
	国際カードが使える機械が足りない
	どこで両替ができるのか分からない
クレジットカードについて	問題なく使用できた
	全て良かった
	国際カードが使える機械が足りない
	一部のコンビニのATMで使えなかった
	駅のICカードチャージのようにもっとクレジットカードが使える場所が増えて欲しい
	(各種店舗で) 使えなかったので現金で支払った

5. まとめ

多言語対応表示・標識等の整備は、「多言語対応の基本的な考え方」に則って、平成 27 年度から確実に進展している。

現地調査の結果から、多言語対応表示・標識等の増設だけでなく、内容の見直しなどにも取り組んでおり、東京 2020 大会までに一層の充実が見込まれる。また、ICT の進歩により、多言語翻訳ツールなどの活用も目立っていた。

外国人ヒアリング調査でも、多言語対応表示・標識等について、外国人旅行者から概ね高評価を得ており、外国人のニーズに対応した整備が進められていることが明らかになった。

東京 2020 大会に向けて、これまでの取組を継続するとともに、開催後も外国人旅行者が円滑に移動し、安心して快適に滞在できる都市環境の向上を目指すことで、多言語対応の取組を東京 2020 大会のレガシーとしたい。

専門家の意見

日本の多言語対応は、海外と比較しても充実している。

ただし、特定の言語だけで「注意」や「禁止」を表示する場合、その言語を使用する外国人旅行者に偏見や差別として受け止められる可能性がある。

「差別のない社会の実現」を目指すオリンピック・パラリンピックの開催に向けて、このような点にも配慮して表示・標識等の整備を進めて欲しい。

6. 参考資料（多言語対応協議会の取組）

平成26年3月19日策定
平成26年11月26日変更
平成29年6月22日変更

多言語対応の基本的な考え方

1 多言語対応協議会の設置目的

2020年オリンピック・パラリンピック東京大会の開催に向け、都市力の向上のために欠くことのできない多言語対応の強化・推進のため、国の関係行政機関、関係地方公共団体、政府関係機関、民間団体及び企業等がそれぞれの取組に係る情報を共有するとともに、基本的方向の確認等により相互に連携・協働して取り組むことを目的とする。

2 多言語対応の基本方針

（1）基本理念

2020年オリンピック・パラリンピック東京大会の大会開催時、更には開催後も見据え、多様な主体が表示・標識等の多言語対応に取り組むことにより、外国人旅行者が円滑に移動し、安心して快適に滞在できる都市環境の向上を目指す。

（2）対象者

- ・ 2020年オリンピック・パラリンピック東京大会開催時の外国人旅行者
- ・ 観光・ビジネス等で日本を訪れる外国人旅行者

（3）対象施設・対象ツール

- ・ 交通機関、道路等における案内表示・標識等
- ・ 飲食・宿泊等の観光・サービス施設における案内表示・標識等
- ・ 音声案内、パンフレット、ICTツールなどの各種媒体

（4）対応言語の考え方

日本語＋英語及びピクトグラムによる対応を基本としつつ、需要、地域特性、視認性などを考慮し、必要に応じて、中国語・韓国語、更にはその他の言語も含めて多言語化を実現する。

（5）配慮事項

多言語対応の実施に際しては、下記の事項等に配慮する。

- ・ ユニバーサル・デザイン
- ・ 視認性の確保
- ・ 統一性や連続性の確保
- ・ 景観、美観への配慮

3 多言語対応に取り組むエリア

本協議会において、多言語対応に取り組むエリアは、東京都、北海道、宮城県、福島県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、神奈川県、山梨県、長野県および静岡県各都道県内とする。

この内、以下に示す地域や拠点等においては、取組の一層の強化を目指すものとする。

- オリンピック関連施設（競技会場、選手村、国際放送センター・メインプレスセンター）の周辺地域
- 「訪日外国人旅行者の受入環境整備事業（観光庁）」の「戦略拠点」及び「地方拠点」
- 日本政府観光局（JNTO）の「訪日外客訪問地調査」における「都市・観光地別訪問率」の対象である主要な都市及び観光地
- 国際空港、客船ふ頭等、外国人旅行者の受入を図る上での広域的な結節点となるターミナル
- その他、訪日外国人対応等の観点から、多言語対応を強化することが必要と認められる地域等

4 多言語対応の進め方

（１）スケジュール

2013～2014年度

- ・ 各施設における多言語対応の現状調査、課題の把握
- ・ 本協議会にて「多言語対応取組方針」を策定
- ・ 実施可能な施策の先行実施

2015年度以降

- ・ 「多言語対応取組方針」、国・自治体等のガイドラインなどに基づき取組を進める。

（２）費用負担

各実施主体の負担による。

多言語対応協議会 交通分科会 交通分科会の取組について

多言語対応協議会交通分科会 取組方針

- ターミナル駅等では、分かりやすい案内表記を実現するため、各主体が連携し、各主体間の垣根を越えた取組を進めていく。
- ケーススタディとして、多様な交通機関が乗り入れる新宿駅を対象として、より多くの関係者が参画した会議体を設置し、さらに議論を進めていく。
- 新宿駅の取組も参考にしつつ、各主体が相互に協力・連携体制を構築し、他の駅等にも広げていく。

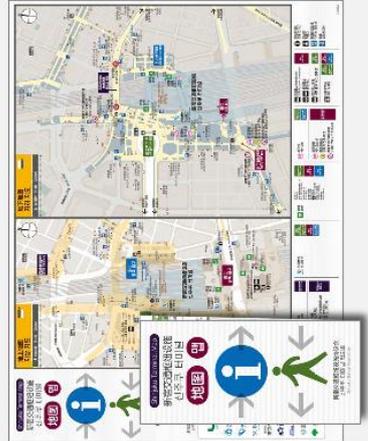
新宿駅の取組

案内サインの改善 ■ 2017年8月から進めていた整備が完了



ターミナルマップの配布

日英中韓の四か国語標記のマップを作成・配布
日英版・2017年9月～
中韓版・2018年8月～



※日英二か国語表記（海未画面）

ICTを活用した案内誘導サービス

- 屋内測位情報を活用した案内誘導の取組
- 屋内測位技術を活用した民間のアプリ開発を支援
- 11月20～22日に新宿駅西口において、「屋内測位技術の精度比較」、「駅案内ルートの表示」の実証デモを実施



他のターミナル駅の取組

■ エリアマネジメント協議会が中心となり、駅周辺再開発に合わせて案内サインの整備を実施（2018年4月～）



渋谷駅



池袋駅



■ 豊島区が中心となり、案内サインの整備を実施（2018年11月～）



日暮里駅

■ 荒川区が中心となり、案内サイン整備を実施（2019年3月～）
京成線の乗り換え案内には空港のピクトグラムを追加



引き続き、品川駅、浜松町駅、東京駅、八王子駅、立川駅でも取組を促進

都内における道路案内標識整備の進捗状況について

1. 経緯

- 「道路標識、区画線及び道路標示に関する命令」の改正(平成26年4月1日)
- 多言語対応協議会において、道路分科会の取組方針を策定(平成26年11月26日)
- 道路標識適正化委員会東京都部会(国土交通省、東京都、東日本高速道路(株)、中日本高速道路(株)、首都高速道路(株))において、「2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた道路標識改善の取組方針」を作成(平成28年1月29日)

2. 都道での取組「東京みちるべ2020」

- 外国人を含めた全ての人にわかりやすい道路案内標識の整備に向け、「東京みちるべ2020」を策定 (建設局:平成28年1月)

(1) 整備内容

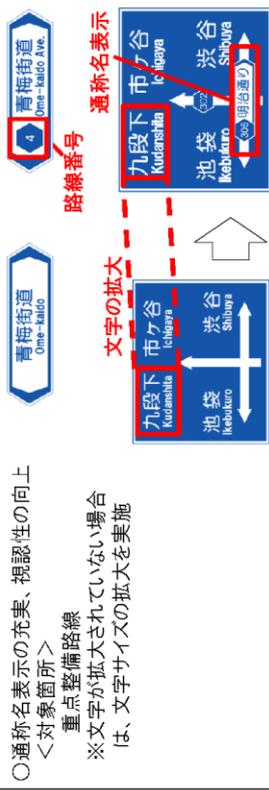
- 英語併記化の推進
<対象箇所>
全都道



- 表示情報の充実 (ピクトグラム、路線番号の追加)
<対象箇所>
重点整備エリア



- 通称名表示の充実、視認性の向上
<対象箇所>
重点整備路線
※文字が拡大されていない場合は、文字サイズの拡大を実施



- 施設案内の充実
<対象箇所>
重点整備エリア

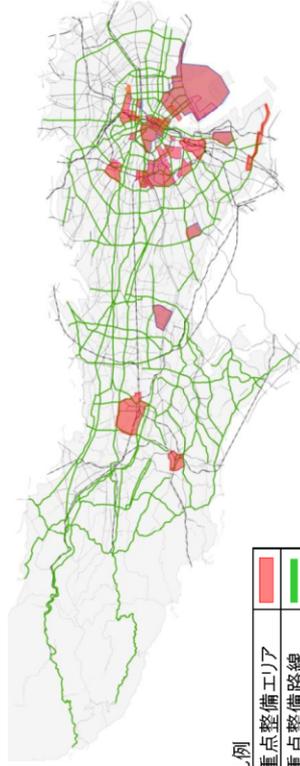


(2) 重点整備エリア、重点整備路線

- 重点整備エリア 下記4つの指標に基づき選定したエリア (対象はエリア内の全都道)

- ・オリンピック・パラリンピックエリア … 競技会場等周辺
- ・観光庁戦略拠点エリア … 観光庁が指定した都内4つの戦略拠点
- ・主要観光地エリア … 外国人旅行者の訪問率の高い18地点 (日本政府観光局調査)
- ・交通結節点エリア … 国際空港、客船ふ頭、主要ターミナル駅

- 重点整備路線 都市の骨格をなす車線数4車線以上の路線や多摩地域の主要地方道など



凡例
重点整備エリア
重点整備路線

この地図は、国土地理院長の承認(平成24閣公第269号)を得て作成された東京都地形図(S=1:2,500)を使用(28都市基交第620号)して作成したものである。無断複製を禁ずる。

(3) 進捗状況

都道	○ 令和元年度までに約10,500枚の整備を予定 ○ 約7,700枚の整備を完了(平成30年度末時点)
----	--

3. 国道・区市道での取組

(1) 取組状況

国道	○ 東京2020大会までにすべての直轄管理区間において、整備完了を予定
区市道	○ 重点整備エリアを中心とした15区市で、整備を推進

宿泊・飲食分野における多言語対応の取組

「観光・サービス分科会」の取組方針（平成26年11月策定）

宿泊施設

- 宿泊施設内の多言語化
 - ・ 施設の基本情報（フロント等の時間、レストランや浴場等の場所、利用方法等）
 - ・ サービスの内容（ルームサービス等）
 - ・ 室内設備の使い方（ルームキー、リモコン等）
 - ・ 日本独特のものの使い方（浴衣、布団、お風呂等）
- 宿泊施設設置観光情報多言語化
 - ・ 近隣観光施設や飲食店マップ、主要観光施設へのアクセス方法や時間等

飲食店

- 飲食店の店頭・ホームページでの多言語化
 - ・ 店頭やホームページへ多言語メニューや写真の掲出、ディスプレイの設置
 - ・ 店頭表示（外国語メニューあり、使用食材表示あり）
- 飲食店内での多言語化
 - ・ 写真付きの多言語メニューの準備
 - ・ 食材ピクトグラム等の活用による使用食材の表示
 - ・ 日本独特の調味料や料理の食べ方、お通し等の文化をあわせて表示

取組事例



【日本観光振興協会】心のハリアフリーサービス「訪日外国人400万人時代！飲食店でのお客様の迎え方の作成・配布（平成31年2月発行）

日本にやってくる外国人旅行者に対するおもてなしのノウハウを提供
 〈掲載内容〉

- ・ 数字でみる訪日外国人の食事情
- ・ 外国人案内所に寄せられた訪日外国人旅行者の声
- ・ 今日からできる！外国人客受け入れのノウハウ
- ・ 外国人対応支援サービスの活用法
- ・ 口コミサイトの活用法
- ・ インバウンド対応で必ず知っておきたい飲食マナー

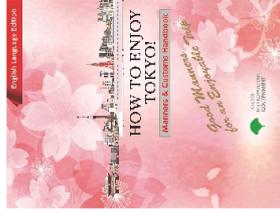
【日本ホテル協会】「THE HOTEL INDEX」の作成・配布（平成31年4月英語版、中国語・韓国語版リリース）

外国人旅行者向けに、ホテル協会会員ホテル情報を掲載した冊子を作成
 日本語、英語、中国語及び韓国語の4言語に対応しており、ホテルの写真とともに、ホームページや料金、対応クレジットカード、交通案内等のデータを掲載



【全日本ホテル連盟・東京都ホテル旅館生活衛生同業組合】多言語自動翻訳機の無料配布

正会員・組合員に対して無料で多言語自動翻訳機を配布



【東京都】外国人旅行者向け日本の習慣・マナー等紹介パンフレット「HOW TO ENJOY TOKYO!」の作成・配布（平成31年3月発行）（新規）

外国人旅行者の方が快適な旅行を楽しめるように、文化・習慣等の違いにより、トラブルや混乱が生じる可能性がありそうな、日本の習慣やマナー等を紹介するパンフレットを作成

- 〈掲載内容〉
- ・ 交通機関でのマナー
 - ・ 宿泊施設/温泉（入浴施設）でのマナー
 - ・ 飲食店でのマナー
 - ・ ショッピングでのマナー

【東京都】インバウンド対応力強化支援補助金（宿泊施設・飲食店・免税店等） ※東京観光財団で実施

東京都内の宿泊施設、飲食店、免税店等が、新たに実施する外国人旅行者の受入対応強化の取組を支援。
 令和元年度は1団体/グループあたりの補助限度額を拡大

- 〈補助対象〉
- ・ 宿泊施設・飲食店・免税店等向け
 - 1 施設/店舗あたり300万円を限度
 - 1 団体/グループあたり1000万円を限度（拡充）
- （補助対象経費）
- ・ 多言語化（施設・店舗の案内表示、設備の利用案内・ホームページ等）
 - ・ 免税手続に係るシステム機器の導入（免税店のみ）
- など

【東京都】多言語コールセンターの拡充（宿泊施設・飲食店向け）

- ・ 外国人との円滑なコミュニケーションを支援するため、令和元年度から対応言語を3言語から5言語に拡充
- ・ 英語・中国語・韓国語・タイ語・フランス語（新規）
- ・ 24時間対応
- ・ 料金無料（但し、各施設とコールセンター間の通話料金は利用事業者負担）



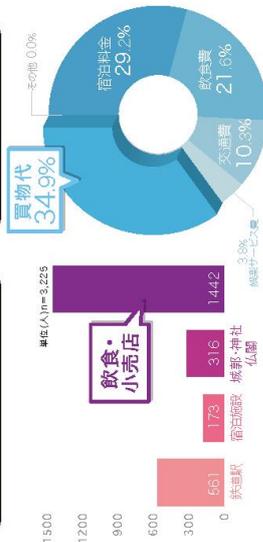
小売業界が 取り組みたい多言語対応

小売業の多言語対応力向上は、
訪日ゲストの不便不満の解消、満足向上に
欠かせません

- ☑ 小売店は訪日ゲストが利用する機会が多く、消費額も多いため、多言語対応の重要性は、年々高まっています。
- ☑ ノウハウを習得し、できることから対応を始めましょう。

多言語表示・コミュニケーションで
困った場所

2018年訪日外国人消費



（※）訪日外国人消費の内訳は、外国人旅行客の購入品を調査し、それを国内の多言語対応に関するアンケートの一部から推定

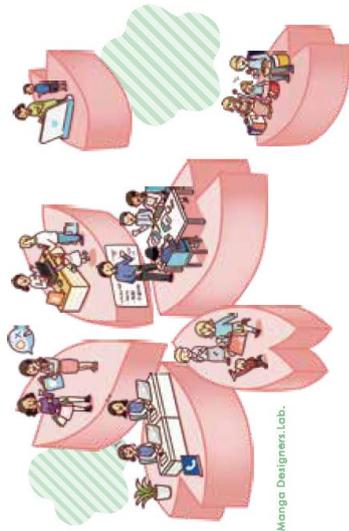
小売業の多言語対応の3ステップ

- STEP 1 歓迎の気持ちをお伝えよう**
最も大切なことは笑顔で積極的に応対することです。
外国語能力は関係ありません。苦手を意識や恥ずかしい気持ちを捨て、心のバリアを解消することがポイントです。
- STEP 2 基本情報をわかりやすく伝えよう**
必ず伝えるべき情報、よく聞かれる質問を店頭表示、ピクトグラムなどを用い、わかりやすく表示しましょう。
- STEP 3 魅力を伝え、買物を楽しんでもらおう**
日本らしさや商品の背景などを伝えることで、さらに日本でのショッピングの魅力が高まります。言葉を変えれば、よりシヨッピンを楽しんでもらえます。翻訳アプリなどのITツールも味方がポイントです。

多言語対応

小売業の

Vol.3



Manga Designers.Lab.

2020年オリンピック・パラリンピック
大会に向けた多言語対応協議会
小売プロジェクトチーム



<https://welcome.japan-retail.or.jp>

多言語対応協議会小売プロジェクトチームでは、小売分野における多言語対応の3つの領域（接客コミュニケーション、店頭表示、商品情報）での統一ルールの設定やツールづくりを行い、訪日ゲストの皆さんへのおもてなし向上の取組を積極的に進めてまいります。

多言語対応協議会
小売プロジェクトチーム

小売業の 多言語対応の基本的な考え方

多言語対応の3分野

小売業においては、以下の3分野の多言語対応が必要です。
販売方法、業態により3分野の重要度が異なるため、各小売店が必要に応じて実施してください。

1 接客・コミュニケーション

様々なツールを活用して、
歓迎と感謝の気持ちを伝えましょう。
楽しみながら訪日ゲストとの
コミュニケーションを
レベルアップしましょう。



2 店頭表示

ご来店からご購入までに
必要な情報を
わかりやすく表示しましょう。



3 商品情報

多様な商品の情報を多言語で提供し、
日本の商品を安心・安全に
お求めいただきたいと思います。



「小売業の多言語対応ガイドライン」

小売業のための多言語対応をわかりやすく解説！

多言語対応の3分野ごとに対応すべき
内容を紹介、多言語対応の心構えから
役立つ参考文献まで案内しています。
公式サイトよりダウンロードできます。



point 01

接客コミュニケーション

笑顔と簡単な英語・中国語・韓国語での接客で訪日ゲストをお迎えし、素敵なお買物体験のご提供を目指します。

お店で使える表現がいっぱい！ よこそことば 英・中・韓

基本的な接客用語を「よこそことば」と命名し、外国語の覚えやすい表現に翻訳しました。誰でも簡単に練習できるよう動画教材も公開しています。

<p>1 Hello, Welcome to our store. ハロー、ウエルカム トゥ アウアースト 您好、欢迎光临。 ニン ハオ ホアアンイン グアアンリン 你好 欢迎您。 オウ オセヨ</p>	<p>2 May I help you? マイ アイ ヘルプ ユー？ 您需要什么？ ニン シヤン マイ シェン マ 무엇을 도와 드립니까? ムグオス 도와 드립니까 무엇을 도와 드립니까? ホ マックスニム アニム、アニムニダ</p>	<p>3 何かありますか？ ニカニカ アリマシヤカ？ ホ、マックスニム アニム、アニムニダ</p>	<p>4 All right. オールライト 好的，明白了。 ハオダダ ミンハイ、ラ 네, 알겠습니다. ネ アルグッスムニダ</p>	<p>5 Thank you very much. We hope to see you again. サンキョー ヴェリー マッチ、 ウイ ホー ヴェリー ショー、アグイン 謝謝 希望您再次光臨。 シエエンシエ ホアアンイン サイツー、グアアンリン 감사합니다. 또 오세요. カムサハムニダ ト オセヨ</p>
---	--	---	---	---

分かりやすい動画も公開中！

イントロダクション (2分)



訪日ゲストをお迎えする3つのポイント

基礎編 (2分)



これだけは覚えておきたい3つのポイント 英・中・韓

店頭表示に使える多言語接客用語・フレーズ

訪日ゲストへの接客現場で利用頻度の高い初めの用語・フレーズを公式サイトにて無料公開しました。ブランドリスト・商品カタログなど小売現場でよく使われる用語・フレーズが検索・利用できます。

公式サイトで無料公開



point 02

店頭表示

来店～購買時に不可欠な情報を多言語やピクトグラムで表示し、快適なお買物環境のご提供を目指します。

店頭に掲出を推奨する表示

- 「店舗入口」「店内」「レジ周辺」の3つのシーン別に訪日ゲストの関心度に合わせて表示します。
- ピクトグラムまたは文字(日英併記)による表示が基本です。
- 全国共通で推奨項目を表示しゲストの利便性を高めるとともに、各店舗独自サービスがある場合は、追加表示します。

店舗入口の推奨表示例

推奨項目

- 歓迎表示
- QRコード
- 営業時間
- 休業日
- 免税店表示
- 取換カード
- Wi-Fi環境

任意項目

- サービスに応じた表示

※表示・POP・ピクトグラムは、公式サイトより申請のうえ、無料でダウンロードできます。小売店プロジェクトチームでは多言語通訳コールセンターを旅行し、小売店の訪日ゲストの声を基に店頭表示を作成しております。

問合せ例



「表示・POP・ピクトグラム」公式サイトより無料ダウンロード

ご来店からご購入までの必要な情報をわかりやすく伝えるために、「店舗入口」「店内」「レジ周辺」の3つのシーン別に、推奨ピクトグラム・文字を全国共通の形式で表示しましょう。



point 03

商品情報

商品メーカーが公式で発信する多言語商品情報を訪日ゲストへ提供し、日本の商品を安心して購入し安全にご利用いただくことを目指します。

商品情報を多言語で表示！ 多言語商品情報アプリ (Mulpi)

無料アプリ
多言語商品情報提供サービス
※作成元: 流通システム開発センター

商品のバーコードを専用のスマートフォンアプリ「Mulpi」でスキャン
メーカー名、商品名、商品画像を表示

商品カテゴリ情報を多言語で表示
英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語

メーカー発信の多言語商品情報がある場合は、詳細情報(商品の特徴など)を表示

Mulpiの活用シーン (イメージ)

- おすすめの商品をスキヤン
 - お客様にアプリをご紹介します
- お土産や旅行中に使う商品の確認に
 - 買い初リストの最終確認に
 - 帰国後の使用方法の確認に

「多言語商品情報アプリ」Mulpi

- 現・駐・販・協・会・多言語商品情報プロジェクトが提供する訪日外国人向けアプリです。
- 商品メーカー発信の正しい商品情報が提供されるのが最大の特長です。
- 小売店のPR商品の登録も可能です。(詳細<https://www.dsrl.jp/forum/pro.html>)
- 多言語商品情報アプリ「Mulpi」(無料アプリ)のダウンロードは、App Store (iOS版)か、Google Playストア (Android版)で、Mulpiを検索しダウンロードしてください。



令和元年度多言語対応表示・標識等に関する調査報告書

発行日 令和2年1月

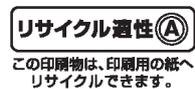
登録番号(31)245

編集・発行 東京都オリンピック・パラリンピック準備局
総務部企画調整課

〒163-8001 東京都新宿区西新宿二丁目8番1号
電話 03-5388-2169 FAX03-5388-1224

委託 株式会社シムテクノ総研

〒102-0072 東京都千代田区飯田橋四丁目3番2号
第2木屋ビル
電話 03-3556-1641 FAX03-3556-1688





TOKYO 2020



TOKYO 2020

PARALYMPIC GAMES



東京都