

飲食

宿泊

小売

事業者

のための

訪都外国人旅行者

# インバウンド対応 ガイドブック



---

---

## はじめに

外国人旅行者が安心して快適に滞在できる環境を整えるためには、外国人旅行者の多様な文化・習慣を理解することが大切です。このガイドブックでは、飲食事業者、宿泊事業者、小売事業者といった外国人旅行者と接する機会の多い業種の方のために、訪日外国人旅行者の多い国・地域のほか、今後旅行者数の増加の見込まれる国等の文化・習慣について、まとめています。

予備知識のない初心者の方でも理解できるよう、基礎からわかりやすく、かつ、さまざまな角度から外国人旅行者への対応のイロハを取り上げており、巻末には外国人旅行者や事業者の「生の声」を元にした対応事例もご紹介しています。

本ガイドブックに目を通していくことで、外国人旅行者への理解が深まり、サービス向上のきっかけになれば幸いです。

是非、ご活用ください。

本ガイドブックに掲載している情報は、あくまで基本的な情報であり、すべてを網羅するものではありません。  
その点をご理解いただいた上で、ご活用ください。



# もくじ

## 食事のこと

接客前に知っておきたい各国のマナーや習慣	2
01 テーブルマナー	
02 持ち込み	
03 禁忌事項	
ムスリムの人たちが守るハラーム(禁忌)とは	4
01 豚肉を食べてはいけない	
02 アルコールはどこまでOK?	
03 野菜や魚介類は?	
ヒンドゥー教、仏教、ジャイナ教、ユダヤ教の禁忌とは?	5
01 ヒンドゥー教と飲食	
02 ジャイナ教と飲食	
03 仏教と飲食	
04 ユダヤ教(コーラン)と食事	
ベジタリアンの接客で配慮すべきこと	6
01 ベジタリアンのタイプいろいろ	
02 見えない食材にも注意を	
03 オーダー時に聞くべき4つのポイント	
食物アレルギーに関する基礎知識	7
01 主要な原因食物	
02 アレルギー反応時の対応	
03 グルテンフリーについて	

## マナーや文化のこと

宗教や国で異なるタブーやマナー	8
01 しぐさのタブー	
02 日本と異なる意味	
03 国・宗教別のマナーの違い	
04 ムスリムの場合	
LGBTQとは?接客で配慮すべきこと	10
01 LGBTQとは?	
02 接客時におけるマナー	
03 施設としての取り組み	
トイレやお風呂等の文化・習慣の違い	12
01 公衆トイレのルール	
02 お風呂のルール	

## お会計のこと

会計トラブルを防ぐために知っておきたい決済のあれこれ	14
01 現金? クレジット? 電子マネー?	
02 中国のキャッシュレス決済事情	
03 税込&税抜の表示に要注意	
04 キャンセル対策としての事前決済	
05 地域・国ごとの決済スタイル	

## 対応事例

外国人旅行者にまつわる現場からの「生の声」～飲食店編～	16
外国人旅行者にまつわる現場からの「生の声」～宿泊施設編～	17

# 接客前に知っておきたい 各国のマナーや習慣

## POINT

テーブルマナーや食習慣は国や文化、民族によってさまざま。対応に困る持ち込み等の習慣に対しては、あらかじめ対応方針を決めて、スタッフ間で共有しておくとよい。宗教的なタブーも重要な要素なので、主要な国や文化圏のマナーについて知っておこう。

## 01 テーブルマナー

### 酒席での目上に対する礼節が厳格

韓国

許可がない限り、目上の方の前での飲酒はNG。お酒は目上の人から注ぎ、注ぐ時はピンを右手で持って、左手をピンや右ひじに添えたり胸に軽く当てたりする。また目上の人からお酒を受ける時は、グラスに手を添えて必ず両手で受け取る。目上の相手から勧められた飲み物を断らず、すべて飲み干すのがマナー。

### 美食が最大のおもてなし

中国

香港

「食」は最大の喜びで、おもてなしの基本も美食。箸とレンゲを用い、食器はテーブルに置いたまま食べる。麺やスープを食べる時、音を立て、茶碗に口をつけるのは厳禁。日本人と比べて食べる量も多く、1.5倍が腹八分くらいなので、量の多いメニューをすすめたり、大盛りのサービスが喜ばれる。中国では、「もう十分いただきました」というニュアンスで食べ物を残すのが礼儀なので、食べ残しがあってもそれは「満足」のサインであることが多い。

### チー ホ ワンロー 「吃喝玩樂」「医食同源」

台湾

食べて(=吃)、飲んで(=喝)、遊んで(=玩)、楽しむ(=樂)ことが大好き。食べ物によって身体が冷えたり温まったりすると考えるため、一般的に温かい食事を好む(中国も同様)。冷たい料理や飲み物を嫌がる人がいるかもしれないと思われることと、そういう場合温かいメニューをおすすめできるとよりよい。

### 宗教ごとに習慣も異なる

インド

宗教が生活の土台となっており、食材のみならず、食事を共にする相手や時間・時期等、厳格な決まりがある。伝統的には床に座って食べるスタイルで、配膳人によって各自の食器に料理がよそわれる。人が使用した食器、左手は「ジューター(穢れ)」と呼ばれ、避けられる。右手、もしくはスプーンを用いて食事をする人が多い。

### テーブルマナーを重視する

イギリス

英国人は形式を非常に重んじ、テーブルマナーは教育の一つとして身につけるもの。右手にナイフ、左手にフォークを持ち、これらは持ち替えない。食べる時、音を立てない、テーブルにひじをつかない等も基本。

### カジュアルに食事を楽しむ

アメリカ

イギリス同様右手にナイフ、左手にフォークを持つが、ナイフとフォークを持ち替えるてもよい。全体的には英国式テーブルマナーが用いられているが、打ち解けた雰囲気を好み、食事そのものを簡便に楽しむ。

## 02 持ち込み

### 欠かせない食べ物

韓国

「薬食同源」の食観念により、食事と健康に対する関心が高い。例えば、人によってはキムチが提供されないことに物足りなさを感じるため、自家製を携帯し、レストランにも持ち込んでしまう場合がある。

### カジュアルレストランではお酒持ち込み可

オーストラリア

現地では店での酒類販売は許可制でハードルが高く、持ち込み料も安い。そのため、オーストラリア人のなかには、アルコールは客が自ら持参するもの、と考える人もいる。

## 03 禁忌事項

### 牛肉を食べない人が多い

タイ

香港

台湾

マレー系のイスラム教徒は豚肉が禁忌だが、中華系（華僑）で觀音信仰の人は牛肉を食べないことがある。また、特に理由がなくても牛肉を食さない人が多く、食材としての関心が高くなっている。

### 牛は神聖な動物

インド

国民の6割程度がベジタリアン。牛は神聖な動物として崇拜され、食べることは禁忌とされている（イスラム教徒を除く）。豚は不浄な動物とみなされ、基本的に食べない。肉食をする人もいるが、鶏肉、羊肉、ヤギ肉に限定。

### 馬肉、鯨肉は野蛮

イギリス

動物の原形が残る料理を好まず、馬肉、鯨肉は野蛮な料理として嫌悪。動物愛護の観点から、鯨料理、活き造り、躍り食いを嫌う人が多い。狂牛病や口蹄疫の流行以後、ベジタリアンが増加した。

### 肉の量が少ないと不満

アメリカ

オーストラリア

動物の原形が残る料理、臓物を主成分とする料理は嫌われる。日本の基準からすると食べる肉の分量が非常に多い人もいて、料理の分量が少なく、ポーションサイズが小さいことが嫌われる。

# ムスリムの人たちが守る ハラーム(禁忌)とは

## POINT

「ハラール」はイスラーム法において（宗教的に）許可されたもの。そうでないものを「ハラーム」と呼ぶ。豚肉は禁止されているが、他の食肉は、イスラーム法に則って処理された「ハラールミート」であれば食べてもよい。メニューに使用食材を表示しておくことも重要。

## 01 豚肉を食べてはいけない

豚肉そのものはもちろん、ハムやソーセージ、ベーコン等の加工品、ラード（豚脂）、豚の骨や皮等からとったスープ（粉末含む）もNG。注意が必要なのは、豚皮を原料として作られるゼラチン、コラーゲンの他、乳化剤等が市販

の調味料やパン等の加工食品に使われていることがある点。さらに、豚肉を調理した油や調理器具、食器も対象となっている。イスラーム教徒に向かって、豚肉の話をすることも避けるべきである。



## 02 アルコールはどこまでOK？

地域や宗派で解釈が異なるので、すべて厳禁ではないが、自制心を狂わせるアルコールの摂取は禁じられていることが多い。日本料理では、調味料としてみりんや日本酒が使われるこがあり、洋菓子等でもワインやブランデーを

使ったものもある。防腐剤としてアルコールを添加した味噌・醤油、アルコールから製造された酢も注意が必要。近くで飲酒することを不快に感じる人もおり、アルコールを勧めることは避けた方がよい。



## 03 野菜や魚介類は？

野菜や果物はもちろん、魚介類も大半がハラールなのでOK。カニ、イカ、タコ、貝類、アノゴ等の和食で好まれる海産物は、一部の宗派を除き、イスラームの教義で禁じられている食材ではない。ただし、これらの食材を口にする

機会のない地域の人々の中には、抵抗感を示す人もいる。また、酒やみりんを使って調理し、豚肉を扱った調理器具を使用するとハラールではなくなる点に注意が必要。



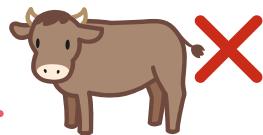
# ヒンドゥー教、仏教、ジャイナ教、ユダヤ教の禁忌とは？

## POINT

宗教上食べてはいけないものは、調理法よりも食材が基準の場合が多い。調味料や器具まで関係がある場合も。また、同じ宗教でも宗派による禁忌の違いがあるので注意が必要。

## 01 ヒンドゥー教と飲食

インド・ネパール等の南アジアに信者の多いヒンドゥー教では、牛は神聖な動物とされ、最も厳格な摂として牛は食べない。豚は不浄な動物であるため、基本的に食べない。五葷（ごくん：ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ）も禁じられている。



厳格なヒンドゥー教徒は、肉類を料理した調理器具を使うことを忌避する人もいる。乳製品等は心身や魂を浄化すると考えられている。日常に断食をすることが多いが、完全に食を断つものではなく、イスラム教ほど厳しいものではない。

## 02 ジャイナ教と飲食

インド・ネパールに信者がいるジャイナ教の中心となる信条は厳格な菜食主義。いかなる生き物も傷つけないように、厳格な戒律が定められている。



栽培や収穫時に昆虫を傷つける恐れがあるため、根菜は食べない。また、血液を温めて性的欲求が高まるとして、ニンニクや玉ねぎ等も食べてはならないとされている。

## 03 仏教と飲食

仏教の基本的な教えに、不殺生（非暴力）がある。そのため、アジアに多い敬虔な佛教徒には、肉食を避ける菜食主義者も多い。

## 04 ユダヤ教（コーラン）と食事

ユダヤ教では、豚など蹄が割れておらず反芻しない動物やうろこのない水産物を食べてはならない、肉類と乳製品は一緒に食べてはならないなど、様々な食事規定が定められている。

### Column

#### ムスリムの多い国

全世界には16億人以上のムスリムがいると言われています。

中でもインドネシアが最大で、2億2千万人のムスリムが暮らしています。その他パキスタン、バングラデシュ、インド、マレーシア、中国等が多くのムスリム人口を抱えています。

# ベジタリアンの接客で配慮すべきこと

## POINT

一般にベジタリアンとは、「肉や魚等の動物由來の食品を食べない菜食主義者」と定義されるが、実際には、乳製品、卵、魚介類、鶏肉等はOKという人もいて、実態は人それぞれ。個別対応が難しければ、メニューに使用食材を表示しておくことで、ベジタリアン自身が「食べられるかどうか」を判断できる。

## 01 ベジタリアンのタイプいろいろ



### ヴィーガン

肉・魚に限らず、卵、乳製品、ハチミツ等動物由來の食品を一切摂らない完全な菜食主義。

### ホールフード菜食

小麦なら全粒粉、米なら玄米等、無精製の植物性食品にこだわりを持つタイプ。

### ラクト・オボ・ベジタリアン

乳製品(ラクト)、卵(オボ)は食べる、または片方のみ可とするラクトベジ、オボベジの人も。

### オリエンタル・ベジ

ニンニクやニラ等の「五葷」を除いたヴィーガンで、仏教の精進料理に近いタイプ。

## 02 見えない食材にも注意を



### 和食の出汁

日本料理では、カツオ等の魚の出汁が使われることがあり、魚を避ける人には注意が必要。

### 油脂類

調理に使用する油脂のうち、「バター」「ラード」「ヘット(牛脂)」「魚油」等は動物由來の食材にあたる。

### 魚介類

ベジタリアンのタイプによって異なるが、魚介類全般を忌避する場合は左記の出汁類も注意。

### 調理器具

宗教に由来するベジタリアンの場合、肉類を料理した調理器具を使うことがNGの場合も。

## 03 オーダー時に聞くべき4つのポイント

### 食べられる肉は?

鶏肉や魚は時々食べる「フレキシリタリアン」が増加中。OKな食材は何かを聞くとよい。

### 食べられない野菜は?

植物由來の食材のうち、地面の中にある根菜・球根類、匂いのあるニンニク、ニラ等がダメな人も。

### 魚・魚出汁はOK?

魚介類全般を忌避するベジタリアンの場合は出汁もNGなので、和食の場合は要確認。

### 宗教的な禁忌はある?

動物由來の食品を忌避するだけでなく、「不浄」を避ける場合もあるので、確認しておこう。

# 食物アレルギーに関する基礎知識

## POINT

アレルギー物質を異物として認識し、過剰な防御反応を起こすのが食物アレルギー。主な症状はかゆみ・じんましん、唇やまぶたの腫れ、嘔吐、咳・ぜん鳴等。意識を失ったり、重篤な場合は死に至ることも。オーダー時にアレルギーがないか、一言聞いたり、食材をピクトグラムで表示できるとよりよい。



## 01 主要な原因食物

食物アレルギーの表示対象は、法律で決まっている。特に患者が多く、症状がひどい主要8品目は、エビ、カニ、クルミ、小麦、そば、卵、牛乳、落花生。

幼児期に見られる牛乳、卵、小麦、大豆アレル

ギーは、成長と共に治まることが多いが、10年ほど前に比べ治まるのに時間がかかる傾向があり、5歳を過ぎてもアレルギーを抱えている子どもが多い。ピーナッツ、木の実、魚、魚介類のアレルギーは一般的に生涯にわたって続く。

## 02 アレルギー反応時の対応



緊急対応が必要なため、救急車の手配が望ましい。症状が重い場合は、救急隊到着前に最低限の対応が必要。足を30cmほど高くして仰向け

に寝かせ、嘔吐があるのならば、顔は横向きに。心肺の動きが止まっている場合は、胸部圧迫法や近くにあればAEDでの蘇生を試みる。

## 03 グルテンフリーについて



麦類（小麦、大麦、ライ麦など）に含まれるたんぱく質のグルテンを摂取しない食事やグルテンを含まない食品のこと。主に欧米豪に多いとされるセリック病のようなグルテンに起因する自己免疫疾患などを持つ方々を対象としている。

グルテンはうどん、パスタなどの他、しょうゆ、

みそなどの食品にも含まれている可能性がある。また、EUやアメリカ等における「グルテンフリー表示」と、日本の「アレルギー表示」とは基準が異なるため、食事メニュー等に「グルテンフリー」を強調した表示をする際は注意が必要。

# 宗教や国で異なるタブーやマナー

## POINT

ちょっとしたしぐさが意味することが、信じる宗教や出身国によって大きく異なることがある。浄・不浄の基準もさまざま。中には、日本とは真逆の場合もあるので要注意。

## 01 しぐさのタブー

### 身体接触

タイ人、特にタイ人女性の体に触れてはならない。マレーシアでも、異性の場合は相手が握手を求めてこない限り、身体的な接触は避けるべきである。ムスリムの女性の体に触れるのもタブー。

### 指の動き

イギリスでは、日本のピースサインを逆手にし、下から突き上げる動作は、相手に対する最大の侮辱。マレーシアでは、人差し指で物を差すことは失礼なこととされており、親指が使われる。



## 02 日本と異なる意味

### 頭に触れてはいけない

シンガポール、マレーシア、インドネシア、インド、タイ等の国、イスラム教徒およびヒンドゥー教徒の間では、むやみに人の頭に触るのはよくないとされている。子どもの頭も同様で、気軽に撫でるべきではない。

### 子どもを褒めてはいけない

ベトナムでも、子どもの頭に触れるべきではないとされている。赤ちゃんを褒めると嫉妬の精霊が注目し、その子を病氣にしてしまうと信じられているので、赤ちゃんの話題には触れないほうが無難。

## 03 国・宗教別のマナーの違い

### 鼻をする・かむ

イギリス等では、鼻をするすることは嫌がられている。韓国では、食事中に鼻をかむ必要があれば席を立ってトイレに行くのがマナーとされている。

### ドレスコード

インド人は服装に関して非常に保守的。女性は脚や肩を覆うものを着用し、ショートパンツや短いスカートは人を不快にする。男性も人前では常にシャツを着用。タイ人も、暑くてもきっちりとした服装をする。

## 04 ムスリムの場合



### 左手は「不浄」の手

イスラム教では、左手は不浄とされ、食事や握手、物の受け渡しには必ず右手を使う。非イスラムの人に対しても寛容だが、基本的な知識として覚えておきたい。

### 素肌を見せてはいけない

男女ともに、素肌を人に見せることは好ましくないと考えられており、接客スタッフも露出度の高い服装は避けた方がよい。

### 地面と靴底は不浄

地面の土に接触する靴底を不浄と考えるため、家はもとより、カーペットやマットに乗る前にも靴を脱ぐ習慣がある。

### 女性に対する配慮

イスラム教では、女性は親族以外の男性と接触してはならないとされ、接客は女性スタッフが望ましい。男性スタッフが案内しなければならない場合は、同じエレベーターに乘らない等の配慮が必要。

### 人形やぬいぐるみも「偶像」

イスラム教では、偶像崇拜が禁止されているため、お土産やプレゼントを選ぶ時、人形は避けた方が無難。また、犬は不浄とされている点にも注意が必要。

# LGBTQとは？ 接客で配慮すべきこと

## POINT

「恋愛は男女間でするもの」「性別は男／女しかない」という思い込みをやめることが重要

## 01 LGBTQとは？

LGBTQは以下の性的マイノリティの頭文字をとった言葉である。

### L レズビアン

女性同性愛者

### G ゲイ

男性同性愛者

### B バイセクシュアル

両性愛者

### T トランスジェンダー

身体の性と異なる性別で生きる人、あるいは生きたいと望む人

### Q クエスチョニング／クイア

クエスチョニング：自身の性自認や性的指向が定まっていない人

クイア：性的マイノリティを包括する意味で使われることもある言葉。

元々は「変わった」という意味を持つが、当事者を含め前向きな趣旨で用いられている。

「性」はとても多様であり、上述のようなLGBTQ以外にも様々な性のあり方がある。

このことから、LGBTQに+(プラス)をつけて、LGBTQ+という言葉が性的マイノリティを総称するものとして使用されることもある。

大切なことは、性のあり方の多様性を知り、一人ひとりの性のあり方を尊重することである。

なお、性的マイノリティに対する理解や支援の意思を表明している人のことを「アライ」と言う。

## 02 接客時におけるマナー

### や ゆ 揶揄するような言動はNG

性的マイノリティの方に対して、差別的な言動・呼称をしたり、揶揄するようなことは絶対に止めましょう。

### 問い合わせない

宿帳の性別欄に記載した性別と見た目の性別が異なるなどの状況でも、問い合わせないこと。

必要な範囲を超えて、詮索しないことが大切。

### 異性カップルと同等に扱う

同性カップルがダブルルームなどで予約を入れていたとしても、訂正や変更などはしないこと。あくまでも異性のカップルと同等に扱う。カップルシートの予約なども同様に対応する。

### 異性カップルを前提としたサービスを見直す

ダブルルームにデフォルトでピンクと青のガウンを用意しているなど、異性のカップルを前提としたサービスがあれば見直すこと。

### 恋人=異性と決めつけない

小売店で恋人へのお土産やプレゼントを探しているような方がいたとき、「彼氏／彼女へのプレゼントですか？」と尋ねたりしないこと。「パートナーの方はどんな物がお好みですか？」などがよい。

## 03 施設としての取組事例や注意点

### LGBTQに理解を示し、配慮している姿勢を打ち出す

施設としてLGBTQに理解を示し、配慮していることを伝えるため、レインボーフラッグをフロントや目立つところに掲示したり、レインボーグッズを身に付け、従業員がアライであることを可視化する施設も出てきている。



### 研修を必ず行う

従業員、特にフロントや店員など接客に当たるスタッフには必ずLGBTQに関する研修を実施し、基礎知識や接客時におけるマナーを周知徹底すること。接客での失敗はクレームや低評価につながる。

### トイレの配慮

トランスジェンダーの中には性自認に基づいた施設利用を求める人もいる。

周囲からの様々な反応が予測されるため、利用しない／できない場合もある。

配慮として、性別による区別のないトイレを設置することも有効だが、その利用のみを強制し、性自認に適合した利用を認めないのは、不快感を与える恐れがあるので、注意が必要。

# トイレやお風呂等の文化・習慣の違い

## POINT

国や文化によってトイレの使い方等に関するスタイルはさまざま。事業者側は、日本のルールやマナー、和式トイレの使い方等を外国人旅行者に周知する必要がある。多言語表記やピクトグラム等を使用し、分かりやすく伝えよう。

## 01 公衆トイレのルール

### トイレットペーパーを流す国

トイレットペーパーをトイレに流す習慣があるのは、イギリス、アメリカ、オーストラリアと、香港やシンガポール等、他のエリアでも欧米文化の色濃い地域。

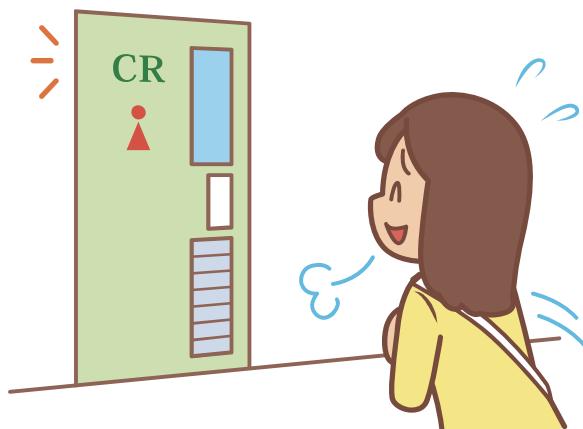
### トイレットペーパーを流さない国

韓国、台湾、中国、マレーシア、ベトナム、インド等アジア圏では、トイレの配水管が細いためトイレットペーパーが流せないという施設もあり、そのような場合はごみ箱に捨てる。あらかじめ「トイレットペーパーは水に流す」ということを多言語表記やピクトグラムで伝えられるとよりよい。

## Column

#### フィリピンのトイレは「CR」

フィリピンでは、通常トイレはそのままの名称で呼ぶことははばかられ、婉曲的表現であるcomfort roomを略して、「CR」と呼ばれるのが一般的。



## 02 お風呂のルール

### 湯船につかる国は少ない

世界的にみて、日本のように「入浴＝湯船につかる」という考え方の国は少ない。アジア圏では、湯船とシャワーを両方使う場合もあるが、普段はシャワーだけで済ませるという国がほとんど。アジアでも富裕層以外では、家にはシャワーのみでバスタブがないのが一般的。

従って、特に温泉や大浴場での入浴の仕方について、ほとんど予備知識がないものと考え、ルールや楽しみ方は多言語表記やピクトグラムで丁寧に伝えるよう心がけると、トラブル防止にもつながる。

### 温泉は水着を着るのが一般的

日本の温泉のようなスパ施設がある国でも、水着着用で入るスタイルとなっている。

大浴場等で、大勢と一緒に湯船に、裸になって入浴するスタイルは抵抗を感じる人も多くみられる。水着で入っても良いのかどうか、あらかじめ明確にしておくとよい。

#### Column

外国人旅行者にとってわかりにくい日本の入浴ルールの一例。

トラブルを避けるために明示しておくとベター。

1. 身体を洗ったら流してから湯船に入る
2. 湯船にタオルや髪を入れない
3. 湤船の栓は抜かない
4. 脱衣場に入るときは体を軽く拭いてから入る
5. 飲食禁止である



# 会計トラブルを防ぐために 知っておきたい決済のあれこれ

## POINT

あらかじめ、できるだけ多様な決済手段に対応できるように準備して、慣れておくとよい。多くの手段の対応が難しい場合は、「現金のみ」とか「クレジットカード不可」等の表記を多言語やピクトグラムで表示しておくとよい。

## 01 現金？ クレジット？ 電子マネー？



基本的に海外では、金額が大きい時はクレジットカードでの支払いが主流。韓国やイギリス、アメリカ、オーストラリア等、国によっては少額でもカードで支払う傾向が強いこともあります。一般的には日本人よりもカードを使う頻度

が高いと言える。また、電子マネー、ICカードといった新たな決済手段も登場しており、現金以外のさまざまな決済方法に対応していく必要がある。

## 02 中国のキャッシュレス決済事情

中国では、かつてキャッシュレス決済手段の主流だったデビットカード「銀聯（ギンレン）カード」に代わり、アプリを使ったモバイル決済が広く普及している。Alipay（アリペイ）、WeChat Pay（ウィーチャットペイ）が代表的

なモバイル決済サービスとして中国でのシェアを占めており、日本でも飲食店、商業施設、宿泊施設などにおいて、中国人観光客向けに加盟する店舗が増えている。

## 03 税込＆税抜の表示に要注意

自国で税込の価格表示を行っているのは、韓国、台湾、タイ、マレーシア、オーストラリア。旅行者には、日本では10%と主に飲食料品を対象（お酒と外食は対象外）にした8%の2種類の消費税があることと、価格表示の統一は行っていないことを案内すると親

切。価格表示には、「tax included（税込）」もしくは「tax excluded（税抜）」等、日本語と英語を併記するとよい。あるいは、税抜表示の場合は「+税」ではなく「+tax」とする等。誰もが分かりやすい表記に統一することが必要。

## 04 キャンセル対策としての事前決済

宿泊予約サイト等の海外OTA（Online Travel Agent）では事前決済が成り立つが、電話・HP予約では無断キャンセルに対応できていない。対策として、独自で事前カード決済の仕組みを取り入れる、クレジットカード会社とギャランティーリザベーションの契約をすると

いった取り組みを実施するとよい。飲食店の場合、カードの事前決済を導入し、予約キャンセルが発生しても、事前の取り決めに基づいてキャンセル料を支払ってもらう仕組みを取り入れるとよい。

## 05 地域・国ごとの決済スタイル



まず全体として、かなり多くの国で日本の店舗に求めることとして「クレジットカードの利用」を挙げる傾向にある。

カードの種類については中国のみ特殊で、他の国々ではほとんど違いがない。

### 欧米

アメリカではクレジットカードは必需品。一般的にはほとんど現金を持たず、ちょっとした支払いでも個人用の小切手かカードを用いる。イギリス、フランス等ヨーロッパ諸国の中でもカード利用が一般的。

### 東アジア

韓国と中国は、クレジットカード利用の傾向が強く、香港、台湾ではそれより少ない。

香港の人の多くは、飲食店での会計時には「割り勘」を好む。いずれの国・地域もチップの習慣はない。

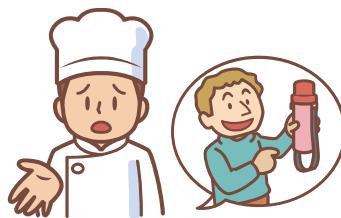
### 東南アジア

多くの国でカードが普及。特にシンガポールはカード社会で、コーヒー1杯でも使用できる。ベトナムは若干カードの通用度が低く、フィリピンでは島や小さい村でカードを使えないことが多く、現金払いが基本。

# 外国人旅行者にまつわる現場からの「生の声」

## 飲食店からの声

- 近隣のお店のメロンパンや人形焼きを持ち込まれることがあります。パンを持ち込んでコーヒーだけ注文するお客様もいて、対応に悩んでいます。
- ラックに飲み物を用意して、好きに飲めるようにしていますが、コーヒーや紅茶用の牛乳や豆乳を、持参した水筒に全部注いでしまう人がいます。
- 日本では水が無料なので、お客様の中には「お湯でいっぱいにしてほしい」と水筒を渡してくる方もいます。ポットにお湯は入れていますが、店の調理用のため営業上困ります。お湯をあげる場合でも、提供に時間がかかるなどを伝えています。



まず、こういった日本の店舗では対応に困る様なケースも、外国人旅行者側は悪気なく自国で習慣となっている行動をとっているだけ、という可能性があることを理解しましょう。

そのうえで、店舗にとって対応に戸惑うケースに対しての対応基準を決めておくことが重要です。

禁止とする場合は外国語で「持ち込み不可」「飲み物を水筒に詰めることはお断りしています」等の表示を店頭・店内に掲示しておくこともトラブル防止につながります。

## 外国人旅行者からの声

- 食券のシステムが自国にないので使い方がわかりにくいです。(フィリピン・タイ・インドネシア・マレーシア等)
- 支払いをいつどこでするのか分からぬことがあります。食前か、食後か、テーブルで払うのか、レシートをレジに持っていくのか、分かりづらいです。(アメリカ)
- お通しのルールは聞いたことがあります、有料であることには混乱します。お通しを頼んだ覚えがないので無料だと思った経験があります。(フィリピン・イギリス)
- 魚の名前や焼肉屋の肉の種類は、英語表記でも分からぬ人が多いと思います。(タイ)



日本では当たり前のことも外国人旅行者にとってはわからないことがたくさんあります。

メニューはできるだけ写真を入れるようにすると、どんな料理・ドリンクなのかが伝わりやすく外国人旅行者は非常に助かります。

食券式の場合も、料理の写真と番号を表示したり、使い方の説明を提示したりするとよいです。

お通しや会計方法等についても店頭・店内に掲示することで、外国人旅行者の満足度の向上やよい口コミにつながります。

## 宿泊施設からの声

- ・段差があり、「つまずいてけがをしそうになった」とクレームを入れられたことがあった。
- ・「Wi-Fiの電波が弱いので部屋を変えてほしい」といった、Wi-Fi利用についての要求や問い合わせが多いです。
- ・イスラム教徒のグループから、「集団礼拝をしたい」と言われ、何をしたらよいかわからず困りました。



日本では一般的に自己責任、不注意等と捉えられるケースでも、何かあったら訴訟するのが当たり前という国もあります。

段差のほか、滑ってけがをする恐れがある場所では外国語で「床が濡れているときは滑りやすいのでご注意ください」「段差がございます、お足元に注意ください」等の表示を掲示しておきましょう。

Wi-Fiについては外国人旅行者が重視するポイントでもあるので、優先的に対応できると満足度向上に繋がります。

また、イスラム教徒の礼拝は、専用の場所は特に必要ありません。30分～1時間程度貸し出せる空き会議室等があれば十分に対応できます。礼拝行動は男女で分かれて行うため、パーテーションのようなものがあればなおベターです。お清めのための洗い場（個室シャワーのようなものでもOK）の提供や、濡れた足を拭くためのタオル・手ぬぐいも貸し出せると喜ばれます。

## 外国人旅行者からの声

- ・旅館等の和室で、食事中に布団を敷くサービスがある場合、知らない間に部屋に入られることに抵抗がある人もいます。あらかじめ伝えておいた方が無難だと思います。（フィリピン）
- ・冷暖房やテレビのリモコン、トイレの操作パネル等が日本語のみで理解できません。温泉旅館の浴場の暖簾が「男」「女」だけだと、どちらに入ってよいか分かりません。英語表記が欲しいです。（タイ）
- ・温泉旅館の場合、部屋には温泉の入り方や浴衣の着方（着物の左前合わせはダメ等）の案内を置いてほしいです。イラストでの説明があると、より分かりやすいです。（タイ）
- ・ホテルがグルテンフリーの食事を提供しておらず、困りました。（オーストラリア）



外国人旅行者からよく説明を求められる事項、クレームが多い事項については予めフロントや室内に外国語の案内を設置することや、言葉で説明しても伝わりづらい案内は写真やイラストを用意しておくこと、日本ならではの「部屋に布団を敷く」等のサービスは必要かどうかをチェックイン時に聞いておくことがトラブル防止・満足度向上に繋がります。

また、ベジタリアン、グルテンフリー等のメニューを施設で提供できない場合でも、近くで提供が可能なレストランやケータリング業者を予め探しておき、案内をすることで対応ができます。

令和6年3月発行 登録番号(5)243  
東京都産業労働局観光部受入環境課

〒163-8001  
東京都新宿区西新宿2-8-1  
電話:03-5320-4802

