

# 小売業の多言語対応ガイドライン



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

日本小売業協会

一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会

2022年3月31日版

発行者

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

(議長)

ジャパンショッピングツーリズム協会 事務局長

(メンバー)

日本小売業協会

ジャパンショッピングツーリズム協会

日本百貨店協会

日本フランチャイズチェーン協会

日本チェーンストア協会

日本スーパーマーケット協会

全国スーパーマーケット協会

日本専門店協会

日本ショッピングセンター協会

日本ボランタリーチェーン協会

日本チェーンドラッグストア協会

日本商工会議所

東京商工会議所

全国商工会連合会

全国商店街振興組合連合会

日本クレジット協会

製・配・販連携協議会

(オブザーバー)

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

東京都 産業労働局商工部調整課

内閣官房東京オリンピック競技大会・東京パラリンピック競技大会推進本部事務局

総務省 国際戦略局技術政策課研究推進室

農林水産省 食料産業局食品流通課

経済産業省 商務情報政策局商務・サービスグループ消費・流通政策課

中小企業庁 経営支援部商業課

観光庁 外客受入参事官室

本ガイドラインに関する問合せ先

一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会

東京都千代田平河町 1-4-3 平河町伏見ビル 9 階

[tagengo@jsto.or.jp](mailto:tagengo@jsto.or.jp)

本ガイドライン内イラスト提供 マンガ・デザイナーズ・ラボ

## 目次

1	本ガイドラインの位置づけ	7
1.1	本ガイドライン作成の経緯	7
1.2	本ガイドラインの対象範囲	8
(1)	本ガイドラインの位置づけ	8
(2)	対象となるお客さま	8
(3)	地域	8
(4)	対応レベル	8
(5)	対象店舗の規模	8
(6)	業種・業態	8
(7)	対応言語	8
1.3	本ガイドラインの特徴	9
(1)	おもてなしにつながるガイドライン	9
(2)	実用的なガイドライン	9
(3)	小売業の知恵を集め、今後も進化するガイドライン	9
1.4	他のガイドラインとの関係	9
2	小売業の多言語対応の基本的な考え方	10
2.1	小売業をとりまく環境	10
2.2	小売業の多言語対応の基本的な考え方	12
(1)	基本的なスタンス	12
(2)	対応の3ステップ	12
(3)	対応言語	13
(4)	多言語対応の3分野	13
(5)	実施判断	13

2.3	多言語対応における留意点 .....	14
(1)	統一性、連続性.....	14
(2)	点検・更新.....	14
(3)	日本と海外の基準の違いによる誤認の恐れ .....	14
(4)	視認性 .....	14
3	接客・コミュニケーション分野における多言語対応.....	15
3.1	基本的な考え方 .....	15
3.2	対応の実践.....	16
(1)	人的対応.....	16
(2)	ツールを利用した対応 .....	18
4	店頭表示分野における多言語対応 .....	20
4.1	基本的な考え方 .....	20
4.2	対応の実践 .....	21
(1)	店舗入口での表示 .....	21
(2)	店内における表示 .....	24
(3)	レジ周辺における表示 .....	26
(4)	店頭表示実施に必要なツール等 .....	28
5	商品情報分野における多言語対応 .....	29
5.1	基本的な考え方 .....	29
5.2	対応の実践 .....	30
(1)	価格の説明 .....	30
(2)	商品の説明 .....	31
(3)	ICT の活用.....	32
6	他のガイドライン等の活用による多言語対応 .....	33

6.1	小売業の参考となる主なガイドライン等 .....	33
(1)	観光立国実現に向けた多言語対応の基本 .....	33
(2)	小売業の店内の多言語表示ガイドライン .....	33
(3)	標準案内用図記号ガイドライン .....	34
(4)	緊急時対応1.....	34
(5)	緊急時対応2.....	35
(6)	国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針 .....	35
(7)	地図表示における多言語対応、固有名詞の多言語化.....	36
(8)	文化財の英語解説 .....	36
(9)	東京ブランド「アイコン」TokyoTokyo Old meets New 利用ガイドライン .....	37
(10)	工芸英訳ガイドライン .....	37
(11)	日本の新型コロナウイルス感染対策等を伝えるピクトグラム利用ガイドライン..	38
6.2	参考となる情報等 .....	39
(1)	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.....	39
(2)	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 .....	39
(3)	小売分野の多言語対応に関する訪日外国人旅行者の意識調査.....	39
7	参考資料 .....	40
7.1	店頭表示用ピクトグラム等 .....	40
(1)	ピクトグラム等一覧表 .....	40
(2)	ピクトグラム等 .....	41
(3)	使用にあたっての留意点 .....	46
8	改訂履歴 .....	47

# 1 本ガイドラインの位置づけ

---

## 1.1 本ガイドライン作成の経緯

本ガイドラインは、2014年3月、国、関係地方公共団体、民間の参加により設置された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）の基本的な考え方のもと作成しています。多言語対応協議会は、設置以降、交通、道路、観光・サービス（宿泊・飲食）の分野において多言語対応の取組を進めてきました。

一方、小売業の多言語対応に関する取組は遅れ、外国人旅行者（以下、「訪日ゲスト」という）からは不満の声が上がり、小売業現場でも対応に苦慮する声が出ていました。これを受け、2017年6月に、小売業関連17団体のメンバー、小売業関連行政9機関のオブザーバーで構成される小売プロジェクトチーム（以下、「小売 PT」という）を新たに設置し、小売業における多言語対応の検討を開始しました。小売 PT は、多言語対応ツールの開発、小売業の現状調査などを進め、小売 PT 公式 WEB サイト「小売業の多言語対応」を開設し、情報提供してきました。

本ガイドラインは、より多くの小売店もしくは小売業者が、より迅速かつ効率的に多言語対応を進めるための手引きとして作成されました。本ガイドライン作成は、海外事例、国内先進事例、訪日ゲストの問合せ調査結果、小売業の現場、業界団体、有識者の知恵や知見を収集整理して作成しました。

本ガイドラインは、小売業の自主的ガイドラインとして、訪日ゲストの不便解消、満足度向上と小売業の国際的対応力向上、生産性向上のためにご活用ください。

## 1.2 本ガイドラインの対象範囲

### (1) 本ガイドラインの位置づけ

- ・本ガイドラインは、法律等や他のガイドラインを参照しつつ、強制力を持たない小売業の自主的ガイドラインと位置づけられます。

### (2) 対象となるお客さま

- ・日本のお買い物環境や、文化・風習に不慣れな訪日ゲスト、居住外国人への対応を対象としています。

### (3) 地域

- ・東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会開催地のみならず、全国が対象です。

### (4) 対応レベル

- ・最低限取り組むべき基本的レベルの内容です。
- ・売上向上や集客が目的の販売促進など、より積極的な上級レベルの対応は、本ガイドラインでは取り上げていません。

### (5) 対象店舗の規模

- ・面積の大小、取扱品目の多少を問わず対象です。

### (6) 業種・業態

- ・小売業であれば、業種、業態を問わず対象です。
- ・単店舗、大規模商業施設、商店街で利用可能です。
- ・但し、飲食店は、主たる対象としていません。

### (7) 対応言語

- ・多言語対応協議会の基本的な考え方にに基づき、日本語、英語及びピクトグラムを基本としつつ、小売業において重要度の高い中国語、韓国語については、一部対象としています。



## 1.3 本ガイドラインの特徴

### (1) おもてなしにつながるガイドライン

- ・訪日ゲストの視点、意見を反映して作成しています。
- ・サインなどのハード面の対応だけでなく、小売業ならではのソフト面の人的対応も盛り込んでいます。

### (2) 実用的なガイドライン

- ・小売業が、迅速かつ効率的に活用できるよう、要点を絞っています。
- ・ワンストップで対応できるよう、参考となるガイドライン等も紹介しています。

※基本的な対応に必要なツールは、小売 PT 公式 WEB サイト「小売業の多言語対応」

(<https://welcome.japan-retail.or.jp/>)  
で無料公開しています。



### (3) 小売業の知恵を集め、今後も進化するガイドライン

- ・商品、業態変化の激しい小売業の特性を踏まえ、今後も更新することを前提としています。
- ・先行企業、海外事例、業界団体のノウハウを収集、掲載しています。
- ・今後も利用者(小売業の皆様)の意見、知恵で更新していきます。
- ・本ガイドラインについて、訂正、改善が必要な項目にお気づきの方は、小売 PT 公式 WEB サイト「小売業の多言語対応」を通じてフィードバックをお願いいたします。

## 1.4 他のガイドラインとの関係

- ・多言語対応については、既にさまざまなガイドラインが発表されています。
  - ・本ガイドラインは、他のガイドラインで取扱がなく、小売業独自で検討・対応すべき内容を中心に取り扱っています。
- 小売業が参照すべき他のガイドラインは、「6. 他のガイドライン等の活用による多言語対応」で紹介しています。

## 2 小売業の多言語対応の基本的な考え方

### 2.1 小売業をとりまく環境

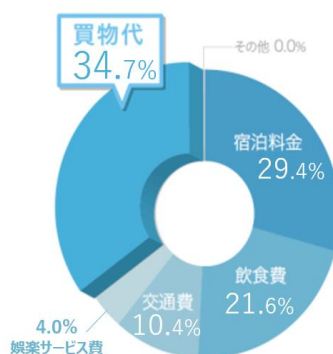
訪日ゲストの増加は著しく、小売業にとってもますます重要性が高まっています。訪日観光推進は、国の重要な戦略に位置づけられており、東京2020大会以降も、引き続き訪日ゲストは増加すると予想されています。

この状況に対応すべく、あらゆる分野で多言語対応力の向上が推進される中、小売業の対応は十分とは言えない状況です。お客さまの不便解消、日本の小売業の競争力向上の両方の観点から、小売業の多言語対応力向上の必要性・重要性がますます高まっています。

#### 参考資料 観光庁

#### 2019年訪日外国人消費動向調査

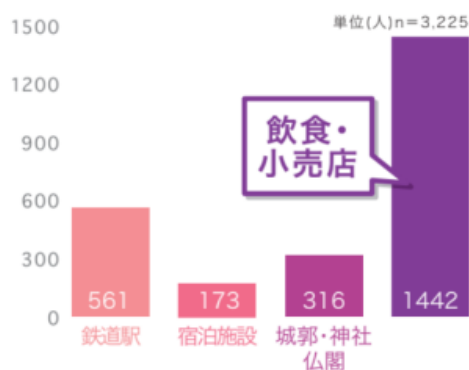
#### 費用別訪日外国人消費割合



#### 参考資料 観光庁

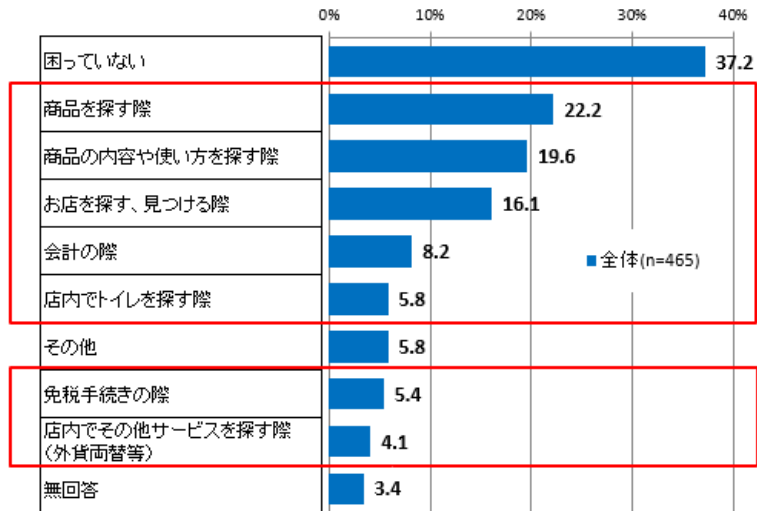
#### 平成 29 年訪日外国人旅行者の受入環境整備に関するアンケート(2018 年 3 月)

#### 「訪問した場所の中で多言語表示・コミュニケーションで困った場所(複数回答)」結果

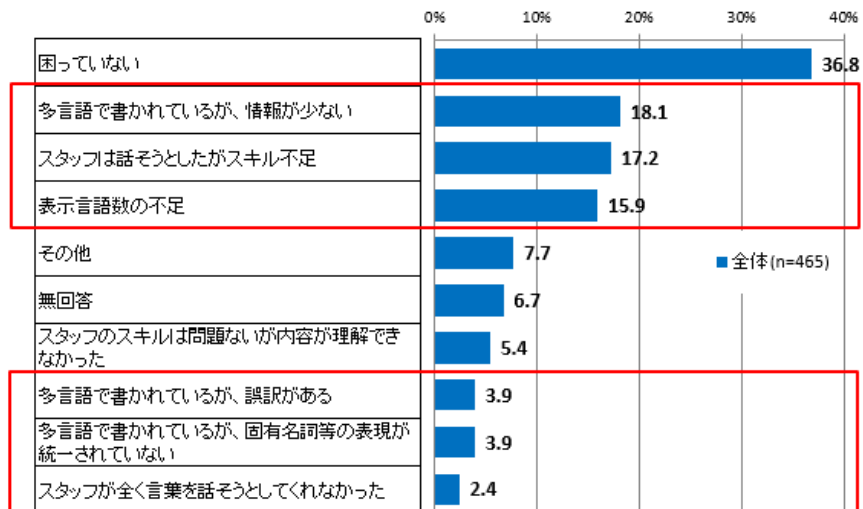


参考資料 観光庁

小売分野の多言語対応に関する訪日外国人旅行者の意識調査(2019年3月) 「困った買物シーン(複数回答)」結果



小売分野の多言語対応に関する訪日外国人旅行者の意識調査(2019年3月) 「困った理由(複数回答)」結果



## 2.2 小売業の多言語対応の基本的な考え方

### (1) 基本的なスタンス

- ・ すべてのお客さまに、歓迎の気持ちが伝わり、ストレスなくお買い物を楽しんでいただける多言語対応を行います。
- ・ 小売事業者の負担軽減と、生産性向上に繋がる多言語対応を行います。

### (2) 対応の3ステップ

#### ① ステップ1 歓迎の気持ちを伝える

- ・ 最も大切なことは、笑顔で積極的にお迎えすることです。外国語能力は関係ありません。
- ・ 苦手意識や恥ずかしい気持ちを捨てて、心のバリアを解消することが大切です。
- ・ 店舗入口に、歓迎のメッセージや訪日ゲスト向けサービスを表示することも、歓迎の気持ちを伝えることに繋がります。



#### ② ステップ2 基本情報をわかりやすく伝える

- ・ 必ず伝えるべき情報、よく聞かれる質問を、店頭表示やピクトグラムなどを用い、わかりやすく表示しましょう。
- ・ 商品現物と価格は、最も基本的な情報です。訪日ゲスト視点で、正しく・わかりやすく情報が伝わっているか、確認しましょう。
- ・ 事前に基本情報の多言語表示をしておけば、日常接客が格段に楽になります。



#### ③ ステップ3 魅力を伝え、買物を楽しんでいただく

- ・ 日本らしさや商品の背景などを伝えることで、更に日本でのショッピングの魅力が高まります。言葉を交わせば、より楽しんでいただけます。
- ・ 多言語接客での対応は難しくても、翻訳アプリ・バーコードを介した商品情報提供アプリなどの ICT ツール、写真や動画の活用、試着や試飲の提供が強い味方となります。
- ・ 売場や商品ごとに魅力を伝えることを意識し、工夫することをポイントに、次のステップに向けた多言語対応を進めましょう。



### (3) 対応言語

- ・お迎えするゲストに合わせた言語や方法で対応することが原則です。
- ・本ガイドラインでは、より多くの小売店が実践できるよう、多言語対応協議会の基本的な考え方に基づき、日本語、英語及びピクトグラムを基本としています。
- ・小売業として重要度の高い中国語、韓国語についても、一部追加対応しています。



### (4) 多言語対応の3分野

- ・小売業においては、
  - ①接客・コミュニケーション分野
  - ②店頭表示分野
  - ③商品情報分野の3分野の多言語対応が必要です。
- ・販売方法、業態により、3分野の重要度の大きさが異なります。



#### ➤ 例

- ・セルフ購買の小売店では、店頭表示、商品情報分野の重要性が高い。
- ・商店街、ショッピングセンターでは、統一された店頭表示による利便性向上効果が高い。
- ・婦人洋品店で、接客・コミュニケーションの対応強化により売上が向上した例がある。

### (5) 実施判断

- ・各小売店が、必要性に応じて自主的に、判断を行い実施してください。

## 2.3 多言語対応における留意点

### (1) 統一性、連続性

- ・店舗内だけでなく、地図や、公共施設・鉄道駅などに設置されている標識の多言語表記との統一性、連続性も重要です。
- ・WEB サイト、接客表現、店頭表記での統一性が重要です。
- ・全国の小売店が本ガイドラインに沿った統一表現を実施することは、訪日ゲストの視認性、利便性の向上に繋がります。

### (2) 点検・更新

- ・小売業の情報は変化しやすいため、間違った情報がそのまま利用されていることがあります。
- ・定期的に点検、更新することが重要です。

### (3) 日本と海外の基準の違いによる誤認の恐れ

- ・日本と海外のルールは異なります。法律、宗教、文化が異なることを十分認識し、多言語化・翻訳することが重要です。
- ・「日本のルールである」ことを表記する、または、誤認の恐れのない具体的な表現か確認した上で表記しましょう。

#### ➤ 注意が必要な例

- ・「お酒」日本の販売基準(20歳以上)とイギリス(18歳以上)は異なる
- ・「アレルギー物質」アメリカでは、分類が日本よりも多岐にわたる

### (4) 視認性

- ・多言語で表示する場合には、文字数が多くなり、文字が小さくなりがちです。
- ・特に、警告・注意喚起等の重要事項については、ピクトグラムを活用するなど、視認性に配慮することが必要です。

## 3 接客・コミュニケーション分野における多言語対応

### 3.1 基本的な考え方

おもてなしを具現化し、小売業の魅力を伝えることのできる重要な分野です。

第一に、歓迎の気持ちを伝えるため、日本語と笑顔でお迎えすることが最も重要です。

次に、一言でも相手の言葉で挨拶できれば、歓迎の気持ちを伝えることができ、訪日ゲストにより喜んでいただけます。

一方、接客・コミュニケーションの対応方法は、言葉による接客だけではなく、ジェスチャー、表情、接客用多言語シートや ICT ツールの活用など、さまざまな手法があります。接客頻度や取扱商品などに応じて、最適な対応方法を採用しましょう。店舗の概要や頻度の高い問合せ、複雑な説明については店頭表示を事前準備するなど、問合せ自体を減少させる工夫も有効です。お買い物後に、笑顔の訪日ゲストを、笑顔の従業員がお見送りすることを目標に取り組みましょう。

#### STEP 1 日本語と笑顔でお迎え



#### STEP 2 ようこそことばを学んで 外国語の挨拶で歓迎の気持ちを伝える

#### STEP 3 ツール活用、事前準備で より詳しい情報・魅力を伝える



## 3.2 対応の実践

### (1) 人的対応

- ・ 訪日ゲストを含むすべてのお客様に対し、日本語と笑顔でお迎えすることが基本です。
- ・ 訪日ゲストが日本語でコミュニケーション可能な場合は、ゆっくりと、「やさしい日本語」で話すよう心がけましょう。日本語で会話することを楽しみにしている訪日ゲストも少なくありません。
- ・ 日本語の「いらっしゃいませ」に続けて、ゲストの母国語で一言お声がけできれば、より喜んでいただくことができます。多言語の基本接客用語「ようこそことば」の習得に取り組みましょう。
- ・ 「ようこそことば」を使う際は、
  - ① 明るく、ハキハキと、ゆっくり、ことばを発すること
  - ② 表情は笑顔で、目線を合わせ
  - ③ 普段どおり、あわてず、丁寧な態度で接することを心がけましょう。表情や態度は、外国語を話すことと同じくらい重要です。
- ・ 「ようこそことば」で対応できない詳細情報の提供は、商品現物や値札を示したり、後述のツール、身振り手振り、筆談などを活用しましょう。
- ・ お買い物後は、「ようこそことば」の外国語お見送りフレーズに続き、日本語の「ありがとうございます」でお見送りします。
- ・ より充実した対応を目指す場合は、日本人従業員への語学教育、外国人従業員の採用・配置も検討しましょう。

### ➤ 参考

「やさしい日本語」とは、簡単な語句を使い、簡単な構造・短い文章で伝える、日本語に不慣れな外国人にも伝わりやすい日本語を指します。災害時の報道にも活用されています。



➤ **活用できる対応ツール**

・ようこそことば(英語、中国語、韓国語)学習用ツール

概要リーフレット、接客十大用語一覧、学習マニュアル、音声教材、動画教材を、「小売業の多言語対応」公式 WEB サイトで公開しています。

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



ようこそ 英語の ポイント			
<input checked="" type="checkbox"/>	オッケーはOKではない!	All right. オールライト	Certainly. サーティンリー
<input checked="" type="checkbox"/>	声かけ、お願ひ、 進る、聞き返す、中産の時	Excuse me. エクスキューズミー?	
<input checked="" type="checkbox"/>	お客さまをお呼びする時	男性客 Sir. サー	女性客 Ma'am. マーム
<input checked="" type="checkbox"/>	プリーズだけでは不十分! ワンランクアップの表現	Could you please~? クドゥープリーズ?	Would you please~? ウドゥープリーズ?

ようこそ 英語			
1	いらっしやいませ。 Hello, Welcome to our store. ハロー、ウェルカムトゥアワストア	5	はい、そうです。 いいえ、違います。 Yes, that's right. No, that's not right. イエスザットライト、 ノーザットノットライト
2	何をお探ですか? May I help you? メイアイヘルプユー?	6	少々お待ち下さい。 お待たせいたしました。 One moment please./ Thank you for waiting. ワンモメントプリーズ/ サンキューフォーウェイティング
3	何かございましたら、 お申し付けください。 If you need any help, Please let me know. イフユーニードエニイヘルプ プリーズレットミーノウ	7	こちらどうぞ。 This way, please. ディスウェイ プリーズ
4	かしこまりました。 All right. オールライト	8	贈り物ですか? ご自分用ですか? Is this a present, or for you? イズディスアプレゼントオワフォーユー
		9	申し訳ございません。 I'm sorry. アイムソーリー
		10	ありがとうございます。 またお越しくださいませ。 Thank you very much. We hope to see you again. サンキューヴェリーマッチ ウィホープトゥシーユーアゲイン

・小売 PT 公認認定機関

本ガイドラインに沿った多言語接客教育を提供できる機関を認定機関として公表しています。利用条件等は、各認定機関にお問合せください。

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

## (2) ツールを利用した対応

- ・ ツールを活用することで、人的対応の不足を補うことができます。
- ・ 店頭表示、商品情報ツールについては、後述します。(P23, 33)
- ・ 接客・コミュニケーションをサポートするツールは、主に、
  - ① 事前に翻訳したツール
  - ② 接客会話を、通訳・翻訳により随時補助するツールの2種類があります。

### ① 事前に翻訳したツール

- ・ 店舗の概要や頻度の高い問合せ、複雑な説明を事前に翻訳し、店内看板やリーフレットとして提供したり、WEBサイトに掲出することで、接客時の説明負担軽減に役立ちます。既に多くの接客用多言語シートが無料で配布されており、利用が可能です。
- ・ ネイティブチェックを行い、翻訳の正確性を確認することを推奨します。特に、健康・安全に関わる説明については、誤認の無いよう、必ずネイティブチェックを行います。
- ・ 文字数が多い場合、多数の言語を併記する場合、画像や動画での説明が必要な場合には、QRコードを活用してWEBサイト等で説明することも有用です。
- ・ 接客時に利用する場合は、外国語だけでなく日本語を併記することが必要です。

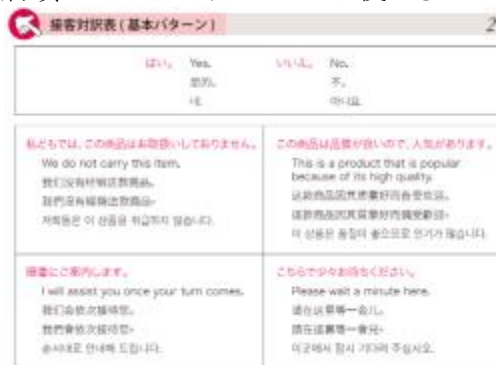
### ② 接客会話を、通訳・翻訳などにより随時補助するツール

- ・ 訪日ゲストの意図がつかめない場合や、より詳細な説明を行う場合は、随時、接客会話を通訳または翻訳することが必要です。
- ・ 電話や多言語音声翻訳システムを利用して通訳・翻訳するサービスやツールが複数の機関・企業から提供されています。
- ・ 人による通訳サービスは、主に電話やテレビ電話を通じて提供されています。会話内容の誤認が少ない方法です。
- ・ 多言語音声翻訳システムを活用したサービスは、スマートフォンアプリや専用端末などで提供されています。このツールを利用する際は、音声認識しやすい発音や、翻訳しやすい「やさしい日本語」で話しかけると良いです。

▶ **活用できる対応ツール 例**

**・店頭補助ツール <https://welcome.japan-retail.or.jp/guideline/tools/>**

<無料>店頭でのコミュニケーションに使えるフレーズを外国語4言語で記載しています。



小売PT提供

**・接客用語・フレーズ検索 同上サイト**

<無料>小売 PT が収集した13, 500語以上の小売用語の多言語対訳を検索・表示



小売PT提供

**・小売 PT 公認 多言語音声翻訳アプリ**

<有料>小売 PT が収集した小売専門用語、商品関連固有名詞など13500語句の辞書を追加搭載した多言語音声翻訳アプリを、小売 PT 公認アプリとして認定しています。利用条件(有料)、機能などは、各メーカーにお問い合わせください。

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

**・多言語音声翻訳アプリ VoiceTra(ボイストラ)**

NICT(エヌアイシーティー:国立研究開発法人情報通信研究機構)が、言葉の壁の解消を目指して開発した多言語翻訳技術を活用した、話しかけると外国語に自動翻訳するスマートフォン用の音声翻訳アプリです。翻訳できる言語は 31 言語です。NICT が個人の旅行者の試用を想定して作成した研究用アプリを試験用に公開しているものであるため、無料でダウンロード・利用できますが、研究目的のサーバーを使用しており、提供の保証やメンテナンス時間等の観点から、業務利用の場合は、VoiceTra 技術を活用した最適な民間サービスの利用をご検討ください。

[http://gcp.nict.go.jp/news/products\\_and\\_services\\_GCP.pdf](http://gcp.nict.go.jp/news/products_and_services_GCP.pdf)

## 4 店頭表示分野における多言語対応

### 4.1 基本的な考え方

店内に示されている売場表示、価格表示(値札)や各種注意事項のほか、階段やエレベーター、トイレや緊急脱出経路などを示す「店内表示」については、2016年3月に経済産業省より「小売業の店内の多言語表示にかかるガイドライン Ver.1.0」が公表されています。「小売業の店内の多言語表示にかかるガイドライン Ver.1.0」を一部抜粋引用しつつ、価格表示については、「5. 商品情報分野における多言語対応」で取扱います。

店頭表示は、買物中の訪日ゲストの関心に合わせた必要な情報を、わかりやすく表示することが必要です。①店舗入口 ②店内 ③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、必要な情報を表示します。

表示は、ピクトグラム(図記号)または、文字(日本語・英語併記が基本)による表示が基本です。各店の訪日ゲストの状況に応じて、必要な言語を追加することが望まれます。

ピクトグラムは、国際標準のISOを参考にしつつ、日本国内標準であるJIS、幅広く利用されている「標準案内用図記号(公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団策定)」をできる限り用います。使用にあたっては、「標準案内用図記号ガイドライン改訂版(公共施設等の案内用図記号検討委員会作成)」(本ガイドライン6. 1. (3)参照)の使用上の注意に留意します。

販売責任が生じ得る法令・健康・安全の注意喚起など、小売業独自で必要となったピクトグラムは本 PT で新たに作成し、本ガイドラインの巻末に掲載しています。

企業・店舗によって提供する商品・サービスが異なるため、表示する内容は①全小売店で共通に掲出することが望ましい推奨項目 ②店舗判断により追加等が可能な任意項目に分け、各社でその内容を選択、確認して掲示します。

現状、店舗入口における情報提供は不足しており、訪日ゲスト視点での不便・不満が高いことから、統一性・共通性をもって掲出し、日本全体のインバウンド対応力向上を目指しましょう。



## 4.2 対応の実践

### (1) 店舗入口での表示

- ・ 下記内容を、店舗入口の扉または、店舗入口横の視認性の高い場所に、推奨枠を利用して配置・掲出します。
- ・ 閉店後も、当該店舗の営業時間を確認し、公式 WEB サイト等を閲覧できるよう、常時確認できる位置に掲出します。

#### ① 推奨項目

歓迎表示	訪日観光シンボルマーク「Japan Shopping!」ロゴマーク
営業時間、休業日	文字で表現、12時間制表現を用いる(例)Close8:30 p.m.
免税店表示	消費税免税店が表記
取扱カード	各店舗契約に応じてブランドマークを用いる
無線 LAN	環境の有無に応じて表記
WEB 転送 QR コード	閉店後も詳細情報を確認できる WEB サイトへのリンク

#### ② 任意項目

注意事項	飲食禁止、禁煙、撮影禁止、ペット持ち込み禁止、年齢制限
施設・サービス	案内、コミュニケーション、 銀行・両替、海外対応カード対応 ATM、 手荷物託配(国内)、手荷物託配(国外)、 Mulpi 対応、手荷物一時預かり所
その他	各店舗の必要に応じて表示したい項目

➤ 店舗入口への表示イメージ

**推奨項目**

- 歓迎表示
- QRコード
- 営業時間
- 休業日
- 免税店表示
- 取扱カード
- 無線LAN (Wi-Fiマーク)

**任意項目**

- サービスに応じた表示

店舗入口に掲示するイメージ



➤ 店舗入口への表示イメージ

**安全・安心のための取り組み**  
- Efforts for safety and security -

当店は、新型コロナウイルス感染症拡大を防ぐため、小売業のガイドラインに沿って、下記の対応に取り組んでいます。  
お客様の理解、ご協力の程、よろしくお願い申し上げます。  
In order to prevent the spread of novel coronavirus infection, we are working on the following measures according to guidelines for retail business. We kindly ask for your understanding and cooperation.

**お客様へのお願い** - Requests to customers -

- Face Masks Required (マスクの着用)
- Sanitizing Stations (手洗いの実施)
- Physical Distancing (ソーシャルディスタンスの確保)
- Temperature Checks (体温の確認)

**当店の取り組み** - Our efforts -

- Face Masks Required (マスクの着用)
- Sanitizing Stations (手洗いの実施)
- Employee Health Monitoring (従業員の状態確認)
- Physical Distancing (ソーシャルディスタンスの確保)
- Improved Indoor Ventilation (換気の実施)
- Frequent Cleaning and Disinfecting (頻りに清掃)

※多言語文例やピクトグラム等は、「小売業の多言語対応」公式 WEB サイトで公開しています。

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

## 備考

- ・表示イメージのピクトグラムについては、個々の店舗が提供するサービス・機能に関する情報をピクトグラムで表現しているものです。
- ・桜マークを基調としたロゴマークは、訪日外国人旅行者の認知度や識別性を向上させ、利便性を高めると共に、訪日外国人旅行者に情報発信を行うことを目的として定めているため、それぞれのサービスを取り扱う場合は、各機関・団体に申請を行った上で、当該ロゴマークを掲示するように努めてください。

- ・「桜マーク」+「**Japan. Shopping!**」

一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会

<https://jsto.or.jp/logo/>

- ・「桜マーク」+「**Japan. Tax-free Shop**」

免税店シンボルマーク申請事務局

<http://www.mlit.go.jp/kankocho/tax-free/symbolmark.html>

- ・「桜マーク」+「**Japan. Free Wi-Fi**」

国土交通省観光庁 Japan.Free Wi-Fi 事務局

<https://japanfreewifi.jnto.go.jp/wifi/agent/login.php>

- ・「桜マーク」+「**Japan. Hands-Free Travel**」

国土交通省総合政策局物流政策課

[http://www.mlit.go.jp/seisakutokatsu/freight/seisakutokatsu\\_freight\\_tk1\\_000069.html](http://www.mlit.go.jp/seisakutokatsu/freight/seisakutokatsu_freight_tk1_000069.html)

## (2) 店内における表示

- ・ 下記情報を、店舗環境に応じて壁面、天井からの吊り下げ、什器上、商品棚など、視認しやすい場所に掲出します。

### ① 推奨項目

免税店表示	免税シンボルマーク及び免税手続き
無線 LAN	無線 LAN
商品に関する案内	価格表示に関する説明(税抜き、税込みの説明) カテゴリー表記、取扱注意商品の表記(薬、酒など)

### ② 任意項目

注意事項	年齢制限、立入禁止、輸出規制、さわるな
誘導	並び列、レジへの進み方
サービス・施設	Mulpi、案内、銀行・両替、 海外発行カード対応 ATM、 手荷物託配(国内)、手荷物託配(国外)、 手荷物一時預かり所、コインロッカー、お手洗、 ベビーケアルーム、祈祷所、エレベーター、 エスカレーター、防犯カメラ設置中

その他 各店舗が必要、表示したい項目



➤ 店内における表示イメージ



➤ 店内における表示イメージ



➤ 税額取扱に関する表示文

	日本語	当店の価格は全て税込み価格です
総額（税込）価格表示	英語	The prices displayed at our shop include tax
	中国語（簡体字）	本店标示的价格均为含税价格
	中国（繁体字）	本店標示的價格均為含稅價格
	韓国語	본점의 가격은 모두 소비세 포함 가격입니다.



➤ 軽減税率の取り扱いに関する表示文（抜粋）

日本語	消費税は10%です。（飲食料品の持ち帰りを除く）
英語	A consumption tax is 10% (Takeaway of foods and beverages is not subject.)
中国語（簡体字）	消费税为10%。（不包括外带的饮食品）
中国語（繁体字）	消費稅是10%。（不包括外帶的飲食品）
韓国語	부가가치세는 10%입니다. (음식료품의 포장 제외)
日本語	一部商品は、軽減税率（8%）です。
英語	The tax rate for some of the items is reduced tax rate (8%).
中国語（簡体字）	部分商品为軽減税率（8%）
中国語（繁体字）	部分商品為輕減稅率（8%）
韓国語	일부 상품은 경감 세율 (8%)입니다.

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

### (3) レジ周辺における表示

- ・ 下記情報を、レジ周辺、レジカウンター後背部壁面、レジカウンター側面などに掲出します。
- ・ 店舗入口、店内に比べて、訪日ゲストと表示の距離が近い場合、小さいサイズで掲出しても構いません。ただし、訪日観光シンボルマーク「Japan Shopping!」ロゴマークについて、桜のマークが 9mm 以下にすることはできません。

#### ① 推奨項目

歓迎表示	訪日観光シンボルマーク「Japan Shopping!」ロゴマーク
免税店表示	TAX FREE 表記、免税手続き説明
取扱カード	各店舗契約に応じたブランドマークを用いる

#### ② 任意項目


返品	返品ポリシー
サービス	手荷物託配(国内)、手荷物託配(国外)、 手荷物一時預かり所
その他	各店舗が必要、表示したい項目


➤ レジ周辺における表示イメージ



**Japan. Shopping!**

**TAX  
FREE**  
Over ¥5,500





推奨項目

- 歓迎表示
- 免税店表示
- 取扱カード

任意項目

- サービスに応じた表示

**安全・安心のための取り組み**  
- Efforts for safety and security -

**Japan. Shopping!**

お客さまへのお願い - Requests to customers -



**Physical  
Distancing**

ソーシャルディスタンスの確保



**Please Use  
Money Tray**


現金はトレイで受け渡し



**Contactless  
Payments**


キャッシュレス決済の導入


袋詰めサービスの中止
No bagging service



**Contactless  
Payments**


キャッシュレス決済の導入





**Please Use  
Money Tray**

現金はトレイで受け渡し





#### (4) 店頭表示実施に必要なツール等

##### ① 小売 PT 推奨ピクトグラム

- ・店頭表示に必要なピクトグラム等は、「小売業の多言語対応」公式 WEB サイトでダウンロードして利用することができます。
- ・ピクトグラム一覧、表示方法などの詳細は、本ガイドライン「7. 資料」を参照してください。

##### ② 利用にあたっての注意

- ・各ピクトグラムは、サービス提供状況に応じて追加・削除してください。
- ・ピクトグラム利用の際は、利用申請の要否を確認した上で掲示してください。
- ・利用可能カードは、契約状況をご確認ください。
- ・[桜マーク]Japan Shopping!は、ジャパンショッピングツーリズム協会に利用申請することで、無料利用が可能です。
- ・QR コードは、自社 HP 等へのリンクに差し替えてご利用することを推奨します。

## 5 商品情報分野における多言語対応

### 5.1 基本的な考え方

基本的には、個々の商品に対し数字による価格表記を徹底し、商品ラベル、値札、プライスカードや商品棚の整備をすることで、多言語対応を行わずとも一定の情報が提供できます。

しかし、説明が無いと商品カテゴリーさえわからない場合もあり、最低でも商品カテゴリー・アイテムが容易に分かる売場づくりを行います。

価格は、本体価格、税額、税込み総額が正確に伝わる表記を徹底します。特に、免税店では、訪日ゲストは、支払額とともに税額(訪日ゲストにとっての免税額)にも興味があります。

商品名などの固有名詞の多言語化には、地名などの固有名詞の翻訳手法を参考にした多言語化が有効で、これを活用します。自社が翻訳する前に、海外において店舗名や商品名が勝手に翻訳され混乱するケースも発生しており、重要な固有名詞は、自社で多言語化することが必要です。

内容物表示、成分表示などの商品情報表示は、商品ラベル等に多言語併記することが理想ですが、JANコードと多言語情報提供アプリを利用したICTツールを活用することで、効率的な対応も検討しましょう。

商品カテゴリー、アイテム、価格、注意事項などを正しく伝え、安心・安全にお買い上げいただき、安心して消費していただくことを目指しましょう。

#### ➤ 注意事項 訪日ゲストが商品内容を判別できない商品例

- ・ 初めて見る日本独自の商品
- ・ 文化・風習の違いによる誤認
- ・ 商品内容が見えないパッケージ
- ・ イメージ写真や日本語(特にカタカナ・ひらがな)のみの表記
- ・ 和製英語・ローマ字での表記



## 5.2 対応の実践

### (1) 価格の説明

- ・ プライスカード、価格ラベルなどには、金額とともに税額の扱いについて、英語を併記します。
- ・ 中国人、韓国人ゲストが多い場合には、中国語、韓国語表示も併記します。

日本語	英語	中国語 (簡体字)	中国語 (繁体字)	韓国語
税込価格	Tax included	含税	含税	소비세 포함
税抜価格	Without tax	不含税	不含税	소비세 별도
税額	Tax amount	税額	稅額	세액

- ・ 店舗全体が同一の税扱いの場合、個別商品値札等に加えて、店内表示でも税額の扱いについての説明を行うと親切です。4. 2(2)①を参照。

### ➤ 注意事項 消費税法に基づく表示義務について

- ・ 我が国では、消費税法に基づき、価格の表示方法が定められています。
- ・ 総額表示を原則としつつ、2013年10月1日～2021年3月31日の間は特例(消費税転嫁対策特別措置法)として、税抜価格であることがわかる表記になっていれば、税込価格の表示は必須ではなかったとしていました。しかし、2021年4月から総額表示が義務付けられました。
- ・ ~~総額表示を原則としつつ2013年10月1日から施行されている、消費税率の引き上げに際しての事務負担配慮の観点による税込価格を表示しない方法(本体価格のみ表示する等)が認められています。~~

## (2) 商品の説明

- ・すべての商品について、最低でも、商品カテゴリー、商品アイテム名がわかるよう対応します。
- ・商品だけで判別できない場合は、プライスカード、値札に商品カテゴリーまたは商品アイテム名を英語で併記します。商品ごとの対応が難しい場合は、コーナー単位でカテゴリー名を英語で併記します。4. 2(2)①を参照。
- ・型番を指定して探す商品(家電製品や化粧品など)は、型番を示すことも有効です。
- ・特に、販売制限のある商品(酒、タバコなど)、安心・安全の観点から十分な説明が必要な商品(薬、アレルギーを含む食品など)は、正確に注意が伝わるよう、商品近辺にピクトグラム掲出を行います。
- ・輸出制限のある商品(検疫の必要、機内持ち込みの制限、ワシントン条約等の制限など)は免税販売を求められた際は、説明・確認が必要です。説明用のツールを事前準備しましょう。
- ・商品名を多言語翻訳する場合は、固有名詞と一般名詞の組み合わせ対応が必要です。固有名詞をローマ字に置き換えたままでは理解されませんので、一般名詞で説明を補足します。国土地理院が「地名等の英語表記ルールと外国人向け地図記号」で示した、地名や施設名などの固有名詞の多言語化の先行事例を参考にすると良いでしょう。
- ・日本独自の商品、日本文化に関連する商品などについての多言語対応についても、直訳では理解されないケースがあります。文化庁・観光庁が公表した「文化財の英語解説のあり方について」の先行事例を参考にすると良いでしょう。

### (3) ICT の活用

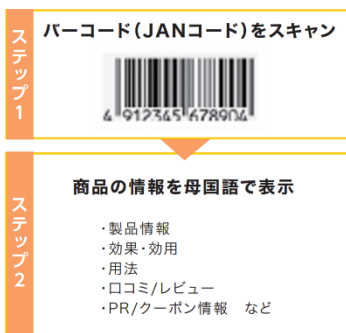
- ・多言語対応の訪日外国人向け無料アプリケーション Payke (ペイク) を使って商品情報を多言語(日本語・英語・繁体字・簡体字・韓国語・ベトナム語・タイ語)※1で表示することができます。
- ・商品のバーコード(JANコード)を Payke でスキャンすると、製品情報、効果・効用、用法、口コミ/レビュー、PR/クーポン情報などが、多言語で表示されます。
- ・店頭告知により、Payke のダウンロードを促し、訪日ゲスト自身に利用してもらうか、店頭で Payke を搭載したタブレット端末等を設置し利用してもらうことで、詳細な商品情報を多言語で提供することが可能となります。

※1:2021年12月現在

#### ➤ 活用できる対応ツール

作成元:株式会社 Payke

<https://payke.co.jp/>



Payke のダウンロードはこちらから

iOS 版



Android 版





## 6 他のガイドライン等の活用による多言語対応

---

### 6.1 小売業の参考となる主なガイドライン等

#### (1) 観光立国実現に向けた多言語対応の基本

① 資料名

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

② 発表元、参考 URL

観光庁 <http://www.mlit.go.jp/common/001029742.pdf>

③ 趣旨

各地域等による多言語対応の取組が進む中、共通の基本的指針の下に、全体的な統一感を持って進められるよう既存のガイドラインの内容を踏まえて深掘りし、美術館・博物館、自然公園、観光地、道路、公共交通機関など各分野に共通する指針を盛り込んだもの

④ 小売業が参考とするポイント

多言語対応の全体感、基本的な考え方、多言語対応推進のあり方、留意点

#### (2) 小売業の店内の多言語表示ガイドライン

① 資料名

小売業の店内の多言語表示にかかるガイドライン Ver.1.0

② 発表元、参考 URL

経済産業省

<http://www.meti.go.jp/press/2016/04/20160404002/20160404002-1.pdf>

③ 趣旨

先行事例に取り組む小売事業者、訪日外国人旅行者対応現場、在住外国人から聞き取った意見をふまえ、小売店舗における多言語対応の方向性を整理

④ 小売業が参考とするポイント

全般

### (3) 標準案内用図記号ガイドライン

#### ① 資料名

標準案内用図記号ガイドライン改訂版

#### ② 発表元、参考 URL

公共施設等の案内用図記号検討委員会

(事務局:公益社団法人交通エコロジー・モビリティ財団)

[http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/pictogram/picto\\_about2017.html](http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/pictogram/picto_about2017.html)

#### ③ 趣旨

今後益々訪日外国人観光客数の増加が見込まれる状況を受け、交通施設、観光施設、スポーツ施設、商業施設等の国内諸施設に使用される案内用図記号の標準となるものを示すことを目的として作成。

#### ④ 小売業が参考とするポイント

各図記号(無料利用可)、使用上の注意

### (4) 緊急時対応1

#### ① 資料名

自然災害発生時の訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドライン

#### ② 発表元、参考 URL

観光庁 <http://www.mlit.go.jp/common/001058526.pdf>

#### ③ 趣旨

観光・宿泊施設において独自のマニュアルを作成する際のガイドライン。

#### ④ 小売業が参考とするポイント

災害減の初動対応内容、災害情報提供ポータルサイトについて、対応マニュアル参考事例、チェックリスト、参考ピクトグラム、文例集、問合せメモ テンプレート

## (5) 緊急時対応2

### ① 資料名

外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル

### ② 発表元、参考 URL

東京都

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

### ③ 趣旨

防災対策実施にあたって、事業者が外国人旅行者のために行うべき事柄について、特に重要な初動時の対応の仕方を記載。

### ④ 小売業が参考とするポイント

災害時対応の事前準備及び初動対応、関連データベース、関連ピクトグラム、対応文例集

## (6) 国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針

### ① 資料名

国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針

### ② 発表元、参考 URL

東京都 <http://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.jp/tourism/signs/>

### ③ 趣旨

外国人旅行者や障害者、高齢者等の方々が安心してまち歩きを楽しめるよう、わかりやすい案内サインの普及を図る。

### ④ 小売業が参考とするポイント

国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針

【観光施設・宿泊施設・飲食店編】関連法規等一覧、ピクトグラム等一覧

## (7) 地図表示における多言語対応、固有名詞の多言語化

### ① 資料名

地名の英語表記方法及び外国人にわかりやすい地図記号について

### ② 発表元、参考 URL

国土地理院 <http://www.gsi.go.jp/common/000111876.pdf>

### ③ 趣旨

地図は、外国人旅行者の円滑な移動などに不可欠なものであり、上記環境整備を進める上でも、多言語に対応した外国人にわかりやすい地図を普及させる

### ④ 小売業が参考とするポイント

地名及び施設名の英語表記方法、外国人にわかりやすい地図記号、アンケート結果

## (8) 文化財の英語解説

### ① 資料名

文化財の英語解説のあり方について

～訪日外国人旅行者に文化財の魅力を伝えるための視点～

### ② 発表元、参考 URL

文化庁

[http://www.bunka.go.jp/koho\\_hodo\\_oshirase/hodohappyo/pdf/2016080401\\_bessho1.pdf](http://www.bunka.go.jp/koho_hodo_oshirase/hodohappyo/pdf/2016080401_bessho1.pdf)

### ③ 趣旨

分かりやすい解説の充実・多言語化については、文化財を核とする観光拠点の整備に必要不可欠なものである。外国人の方に楽しんでいただくという目線からの検証やノウハウの蓄積のため、関係者が文化財の英語解説を行う際に参考となるような優良事例集をとりまとめる。

### ④ 小売業が参考とするポイント

英語解説の改善・充実にあたっての視点 視点1から視点4、取組事例

## (9) 東京ブランド「アイコン」TokyoTokyo Old meets New 利用ガイドライン

### ① 資料名

東京ブランド「アイコン」利用ガイドライン

### ② 発表元、参考 URL

東京都

[https://tokyotokyo.jp/assets/downloads/tokyotokyo\\_logo\\_guideline.pdf](https://tokyotokyo.jp/assets/downloads/tokyotokyo_logo_guideline.pdf)

### ③ 趣旨

東京の魅力を効果的に国内外に発信することを目的としたアイコンとキャッチフレーズを作成。事業や活動において幅広く活用を促進する。

### ④ 小売業が参考とするポイント

無料で利用できる“Tokyo Tokyo Old meets New”を活用した国内外への発信、その利用手順、利用条件など

## (10) 工芸英訳ガイドライン

### ① 資料名

「工芸」英訳ガイドライン

工芸を伝える際に、気をつけたいポイント

### ② 発表元、参考 URL

一般社団法人 ザ・クリエイション・オブ・ジャパン

[http://thecreationofjapan.or.jp/download/kogei\\_translation\\_guideline\\_2.pdf](http://thecreationofjapan.or.jp/download/kogei_translation_guideline_2.pdf)

### ③ 趣旨

海外の方々にとって言葉のバラツキによる困惑を減らし、工芸を理解しやすく、一人でも多くのファンを増やしていく一助になることが目的

### ④ 小売業が参考とするポイント

全般

## (11) 日本の新型コロナウイルス感染対策等を伝えるピクトグラム利用ガイドライン

### ① 資料名

日本の新型コロナウイルス感染対策等を伝えるピクトグラム利用ガイドライン

### ② 発表元、参考 URL

独立行政法人 国際観光振興機構

<https://www.jnto.go.jp/jpn/news/topics/20210226.pdf>

### ③ 趣旨

新型コロナウイルス感染症対策および訪日旅行中の緊急時対応をわかりやすく伝えるための情報発信素材として、ピクトグラムを制作。

### ④ 小売業が参考とするポイント

店頭表示、Web サイト、SNS などに幅広く使えるピクトグラムの使い方。15 言語対応。

## 6.2 参考となる情報等

### (1) 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

- ① 資料名:多言語対応の基本的な考え方
- ② 発表元、参考 URL  
東京都  
<https://www.2020games.metro.tokyo.jp/multilingual/references/index.html>
- ③ 小売業が参考とするポイント  
多言語対応に参考となるガイドライン等

### (2) 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

- ① 資料名:小売業の多言語対応 公式 WEB サイト
- ② 発表元、参考 URL  
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/>
- ③ 小売業が参考とするポイント  
小売業における多言語対応のガイドライン、ツールの配布、情報提供

### (3) 小売分野の多言語対応に関する訪日外国人旅行者の意識調査

- ① 資料名  
「小売分野の多言語対応に関する訪日外国人旅行者の意識調査」調査結果
- ② 発表元、参考 URL  
国土交通省 観光庁  
<https://www.mlit.go.jp/common/001288701.pdf>  
  
小売業が参考とするポイント  
訪日外国人旅行者のニーズや課題、改善の方向性

# 7 参考資料

## 7.1 店頭表示用ピクトグラム等

### (1) ピクトグラム等一覧表

小売店舗シーン別・タイプ別 店頭表示一覧 v.2.0 2019/12/24

シーン	分類	No.	表示内容	タイプ				出典元、他	
				一般	大型総合店舗施設	既店舗	既店舗		
				全体	個別店	複合	個別店		
店舗入口	基本情報	E-1	敬告表示	◎	◎	◎	◎	◎	ジャパンショッピングセンター協会（要使用申請・許可）
		E-2	営業時間、休業日	◎	◎	◎	◎	◎	文字のみ
	免状	E-3	免状店表示	◎	◎	◎	◎	◎	観光庁（要使用申請・許可）または、文字のみ
		E-4	取扱いカード	◎	◎	◎	◎	◎	各カード会社（要契約）
	決済手段	E-5	無線LAN	◎	◎	◎	◎	◎	JIS 業内用図記号（JIS Z8210）
		E-6	飲食禁止	○	○	○	○	○	JIS 業内用図記号（参考）
	注意事項	E-7	禁煙	○	○	○	○	○	JIS 業内用図記号（JIS Z8210）
		E-8	撮影禁止	○	○	○	○	○	JIS 業内用図記号（JIS Z8210）
		E-9	ペット持ち込み禁止	○	○	○	○	○	JIS 業内用図記号（参考）
		E-10	年齢制限	◎	◎	◎	◎	◎	小売PT
		E-11	案内	○	○	○	○	○	JIS 業内用図記号（JIS Z8210）
	防犯カメラ等向けサービス・設備	E-12	コミュニケーション	○	○	○	○	○	JIS 業内用図記号（JIS Z8210）
		E-13	銀行・両替 / 海外対応カード対応ATM	○	○	○	○	○	JIS 業内用図記号（JIS Z8210）
		E-14	手荷物託配（国内）	○	○	○	○	○	JIS Z8210 付属書JA（参考）
		E-15	手荷物託配（国外）	○	○	○	○	○	小売PT
		E-16	Mupi対応	○	—	○	—	○	一般財団法人流通システム開発センター
		E-17	手荷物一時預かり所	○	○	○	○	○	JIS 業内用図記号（JIS Z8210）
店内	免状	S-1	免状店表示	◎	◎	◎	◎	◎	観光庁（要使用申請・許可）または、文字のみ
		S-2	無線LAN	◎	◎	◎	◎	◎	JIS 業内用図記号（JIS Z8210）
	商品に関する案内	S-3	価格表示に関する文言（税抜 or 税込）	◎	—	◎	—	◎	文字のみ
		S-4	カテゴリ表記	◎	—	◎	—	◎	文字のみ
		S-5	取扱い注意商品（薬）の表記	◎	—	◎	—	◎	小売PT
		S-6	取扱い注意商品（お酒）の表記	◎	—	◎	—	◎	小売PT
		S-7	年齢制限	○	○	○	○	○	小売PT
		S-8	立ち入り禁止 / スタッフオンリー	○	○	○	○	○	小売PT
	注意事項	S-9	輸出規制がある場合の表記	○	—	○	—	○	小売PT
		S-10	さわるな	○	○	○	○	○	JIS 業内用図記号（JIS Z8210）
		S-11	並び列（足跡マーク & 点線）	○	○	○	○	○	小売PT
		S-12	レジへの集め方（矢印）	○	○	○	○	○	小売PT
		S-13	Mupi対応	○	—	○	—	○	一般財団法人流通システム開発センター
		S-14	案内	○	○	○	○	○	JIS 業内用図記号（JIS Z8210）
	サービス・設備	S-15	銀行・両替 / 海外対応カード対応ATM	○	○	○	○	○	JIS 業内用図記号（JIS Z8210）
		S-16	手荷物託配（国内）	○	○	○	○	○	JIS Z8210 付属書JA（参考）
		S-17	手荷物託配（国外）	○	○	○	○	○	小売PT
		S-18	手荷物一時預かり所	○	○	○	○	○	JIS 業内用図記号（JIS Z8210）
		S-19	コインロッカー	○	○	○	○	○	JIS 業内用図記号（JIS Z8210）
		S-20	お子さま	○	○	○	○	○	JIS 業内用図記号（JIS Z8210）
		S-21	ベビーキッズルーム	○	○	○	○	○	JIS 業内用図記号（JIS Z8210）
		S-22	新築所	○	○	○	○	○	公共施設等の業内用図記号検討委員会
		S-23	エレベーター	○	○	○	○	○	JIS 業内用図記号（JIS Z8210）
		S-24	エスカレーター	○	○	○	○	○	JIS 業内用図記号（JIS Z8210）
S-25	防犯カメラ設置中	○	○	○	○	○	小売PT		
レジ周り	基本情報	P-1	敬告表示	◎	—	◎	—	◎	ジャパンショッピングセンター協会（要使用申請・許可）
		P-2	免状店表示	◎	—	◎	—	◎	観光庁（要使用申請・許可）または、文字のみ
		P-3	免状手続の手順説明	◎	—	◎	—	◎	小売PT
	決済手段	P-4	取扱いカード	◎	—	◎	—	◎	各カード会社（要契約）
		P-5	返金NG	○	—	○	—	○	小売PT
	返品に関する案内	P-6	手荷物託配（国内）	○	—	○	—	○	JIS Z8210 付属書JA（参考）
		P-7	手荷物託配（国外）	○	—	○	—	○	小売PT
		P-8	手荷物一時預かり所	○	—	○	—	○	JIS 業内用図記号（JIS Z8210）



(2) ピクトグラム等

歓迎表示



営業時間、休業日



免税店表示1



免税店表示2



免税店表示3



免税店表示4



免税店表示5



取扱カード



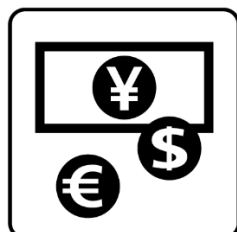
無線LAN



コミュニケーション



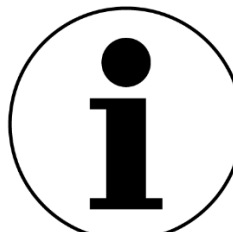
銀行・両替



海外発行カード  
対応ATM



案内



手荷物託配(国内)



手荷物託配(国外)



Mulpi対応



手荷物一時預かり所



コインロッカー



お手洗



ベビーケアルーム



祈祷所



エレベーター



エスカレーター



防犯カメラ設置



飲食禁止



禁煙



撮影禁止



ペット持ち込み禁止



年齢制限



立ち入り禁止  
スタッフオンリー



さわるな



輸出規制がある  
場合の表記



返品NG



価格表示説明(税込)

**当店の価格は全て税込み価格です**  
**The prices displayed at our shop include tax**  
本店標示的价格均为含税价格 | 本店標示的價格均為含稅價格  
본점의 가격은 모두 소비세 포함 가격입니다

価格表示説明(税抜)

**当店の価格は全て税抜価格です**  
**The prices displayed at our shop do not include tax**  
本店標示的价格均为不含税价格 | 本店標示的價格均為不含稅價格  
본점의 가격은 모두 소비세 제외 가격입니다

カテゴリ表示

**化粧品 | Cosmetics**  
化粧品 化粧品 화장품

 **酒 | Liquor**  
酒 酒 술

取扱注意商品(薬)



取扱注意商品(酒)



並び列指示



## 免税手続き手順説明(電子化後手順)



### (3) 使用にあたっての留意点

- ・各ピクトグラムは、サービス提供状況に応じて追加・削除してください。
- ・利用可能カードは、契約状況をご確認ください。
- ・[桜マーク]+Japan Shopping!は、ジャパンショッピングツーリズム協会に利用申請することで、無料利用が可能です。
- ・QRコードは、自社HP等へのリンクに差し替えてご利用することを推奨します。
- ・下記のサービスを取り扱う場合は、各機関・団体に申請を行った上で、桜マークを基調としたロゴマークを掲示するように努めてください。
  - ・「桜マーク」+「Japan. Tax-free Shop」  
免税店シンボルマーク申請事務局  
<http://www.mlit.go.jp/kankocho/tax-free/symbolmark.html>
  - ・「桜マーク」+「Japan. Free Wi-Fi」  
国土交通省観光庁 Japan.Free Wi-Fi 事務局  
<https://japanfreewifi.jnto.go.jp/wifi/agent/login.php>
  - ・「桜マーク」+「Japan. Hands-Free Travel」  
国土交通省総合政策局物流政策課  
[http://www.mlit.go.jp/seisakutokatsu/freight/seisakutokatsu\\_freight\\_tk1\\_000069.html](http://www.mlit.go.jp/seisakutokatsu/freight/seisakutokatsu_freight_tk1_000069.html)
- ・各ピクトグラムを改変して利用することはできません。

できないこと	色の変更、縦横比率の変更、 加筆・削除等デザイン変更
できること	縦横比率を変更しない拡大・縮小
一部のピクトグラムのみできること (トイレ・エスカレーター)	左右反転

## 8 改訂履歴

---

2018年12月20日	2018年12月20日版発行(初版)
2019年12月24日	データ・資料の更新・追加、 消費税改定関連事項追記、ピクトグラム追記
2022年3月31日	データ・資料の更新・追加、 新型コロナウイルス感染症対策の店頭表示追加 免税手続き手順説明(電子化対応)追加 ICT ツールの変更・差し替え