

観光立国実現に向けた業界としての取り組み

報告書

平成 28 年 2 月



Copyright©2016 JCCA

目次

1. はじめに	1
2. より高い水準を目指す上での課題（2014年度調査結果より）	2
3. 2015年度の調査の目的と方法.....	4
4. 2015年度の調査結果と実行施策	7
5. ”世界で最もクレジットカードが使いやすい国”に向けた取り組みの方向性	22
6. おわりに	24

1. はじめに

2014年6月に閣議決定された「日本再興戦略」改訂版には、「2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催等を踏まえ、キャッシュレス決済の普及による決済の利便性・効率性向上を図る」旨が盛り込まれており、12月には「キャッシュレス化に向けた方策」が内閣官房と金融庁、消費者庁、経済産業省、国土交通省、観光庁の連名で公表されました。

「キャッシュレス化に向けた方策」においては、キャッシュレス決済は、「事業者にとって現金取扱い業務の削減」や、「地域における買物弱者や介護が必要な高齢者にとっての利便性の向上」、「決済に伴って得られるビッグデータの活用等による販売機会の拡大」など、幅広い分野における様々な効果への期待に言及されており、今後の日本経済の成長に向けた具体的な方策として「訪日外国人向けの利便性向上等」や「クレジットカード等を安全に利用できる環境整備」等が取りまとめられています。

また、2013年に観光立国推進閣僚会議が立ち上がり、「観光立国実現に向けたアクション・プログラム」が策定されてから2年以上が経過しましたが、この間、訪日外国人数は増加を続け、2015年の訪日外国人数は前年比47.1%増の1,973万人で、過去最高であった2014年の1,341万人を600万人余り上回り、1970年以来45年ぶりに訪日外国人数が出国日本人数を上回りました。

2015年の訪日外国人旅行消費額も、1人当たり旅行支出が前年比16.5%増加(17.6万円)したこと等により3兆4,771億円となり、年間値で初めて3兆円を突破しました。

このように、訪日外国人数が急激に増加している状況を踏まえ、JCCAでは「2000万人時代」への受入環境整備を加速すべく、2014年度の訪日外国人を対象とした調査で明らかとなった3つの主要課題(「利用環境の認知」、「利用可能表示」、「加盟店における言語対応」)に対する取り組みを効果的に実行するため、追加調査および検討を行いました。

本報告書では、それらの追加調査結果等に加え、2020年を重要な通過点として、その先には、外国人旅行者3000万人が訪れるような世界に誇る魅力あふれる国づくりに貢献するため、「世界で最もクレジットカードが使いやすい国」の実現に向けたクレジットカード業界としての取り組みの方向性を取りまとめています。

2. より高い水準を目指す上での課題（2014年度調査結果より）

2014年度の調査では、我が国のカード利用環境は、現状でも海外諸国と比べて高い水準にあるという結果になった。その上で”世界で最もクレジットカードが使いやすい国”という、より高い水準を目指すための課題整理を行い、その結果は以下のとおりとなった。（以下、2014年度のJCCA調査に基づく）

○ 利用環境の認知

最初に挙げられる課題は、訪日客に対してカード利用意向を持っていただくことである。利用意向がなかった理由をみると、「旅行先ではカードが使いにくいことをガイドブック、インターネット等で知ったから」という理由が、決済方法の本来機能に関する「現金支払いのほうが便利だから」という理由に次ぐ第2位となっている。これを踏まえると、各種の情報発信により我が国のカード利用環境を適切に認知させることが課題といえる。

また、「カードが使えるかどうかガイドブック、インターネットまたは旅行代理店でわからないこと」は、“不満”層¹における主な不満要因ともなっており、カード利用環境に関する情報発信は、カード利用意向がある訪日客に対して利用可能な店舗等の情報を提供するという観点でも課題となる。

○ 利用可能表示

カード利用意向がありながら利用できない経験をしている”不満”層に対しては、不満要因を取り除き、カード決済を選択しやすくすることが課題となる。不満要因をみると、前述の利用環境に関する情報発信とともに、利用可能表示が主な要因となっている。

また、利用可能表示は、不満層に限らない訪日客全体からみても、我が国のカード利用環境に関し改善すべき点ともなっている。こうしたことから、カード利用表示に関する取り組みは、引き続き検討していく必要があるといえる。

○ 加盟店における言語対応

決済場面においてカード決済を選択しやすくするという観点では、利用可能表示とあわせて加盟店における言語対応も求められる。実際、言語対応ができないことがカード利用機会とそれに伴う満足度を逸しており、訪日客からみた我が国のカード利用環境に関し改善すべき点の第3位に挙げられている。こうしたことから、言語ツールの取り入れ等、コミュニケーションを円滑にする取り組みを行っていくことが望まれる。

¹ 日本のカード利用環境に不満を感じている人。

○ 利用可能場面の拡大

カード利用意向を持っていただけた段階では、上記のような表示や言語対応だけでなく、そもそも訪日客がカードを利用したい場面で利用可能であることが求められる。アンケート調査結果によると、訪日客からみた我が国のカード利用環境に関し改善すべき点の第 2 位として、「利用可能店舗の拡大」が挙げられている。

また、「満足」層においては「IC 対応端末の設置」も改善すべき点の上位となっており、より高い水準を目指す上での重要な取り組み課題といえる。カード利用できなければ購入をとりやめる可能性もあることを考えると、カード利用できないことによる加盟店の機会損失は大きいと思われる。

○ 関係機関との情報共有

カード利用環境に対するニーズは ATM 利用環境、両替利用環境に対するニーズと相互補完関係にある。アンケート結果等から明らかとなった情報を、関係機関と共有し、業界の枠を超えた取り組みへ繋げていくことが期待される。

○ サポーターの育成

カード利用環境の向上及び満足度の向上に向けては、広く関係者と情報を共有し、関係者との連携による幅広い取り組みを行っていくことが必要であり、地方公共団体、観光関連団体等のサポーターを育成することが望まれる。

○ その他の課題

カード利用意向の希薄な層に対して、利用意向を高めるうえでは、前述のとおり、利用環境の認知を促すことに加え、訪日客の特性をふまえたプッシュ型²の取り組みも考えられる。アンケート調査の結果、カードを利用した理由の第 2 位に「カード利用に伴う特典」が挙げられている。

また、アンケート調査を行って、日本のカード利用環境に対する満足度を明らかにしたが、今後、利用環境向上策に取り組むとともに、取り組みの成果を評価していく必要があり、政府・自治体等が実施する訪日外国人に関する統計調査においてカード利用環境に対する満足度がモニタリングされることが望まれる。

² 必要な情報をユーザーの能動的な操作を伴わず、自動的に配信されるタイプの技術やサービス。

3. 2015 年度の調査の目的と方法

本調査は、キャッシュレス化および観光立国実現に向けた 2014 年度の調査結果で明らかになった 3 つの主要課題（「利用環境の認知」、「利用可能表示」、「加盟店における言語対応」）に対する取り組みを検討するにあたり、課題解決を効果的に実行するために必要な追加調査を、以下の方法により実施した。

【クレジットカード利用環境に関する海外発信情報の調査】

- 我が国の「カード利用環境の認知」に関する調査（表 3-1）

【クレジットカード加盟店における利用可能表示に関する調査】

- 我が国の「利用可能表示」に関する調査（表 3-2）
- 浅草・仲見世商店街におけるクレジットカード利用動向調査（表 3-3）

【多言語対応への取り組み事例に関する調査】

- 我が国の「加盟店の言語対応」に関する調査（表 3-4）
- 指差しシートに関する会員会社向けアンケート調査（表 3-5）

表 3-1 我が国の「カード利用環境の認知」に関する調査の実施概要

調査目的	主要な情報媒体における誤情報の是正対応に向け、当該媒体の決済関連内容を特定すること
調査内容	① 訪日上位国（台湾・韓国・中国・香港・アメリカ）で多く閲覧されている主な情報媒体（ガイドブック・ウェブサイト等）の特定と内容の確認 ② 主要なガイドブック（Lonely Planet）における日本と諸外国とのクレジットカード利用環境に関する記載内容の比較 ③ 行政のインバウンドプロモーション全体の把握（観光庁 Visit Japan、経済産業省 Cool Japan の取り組み）
実施方法	公知情報、および有識者ヒアリング

表 3-2 我が国の「利用可能表示」に関する調査の実施概要

調査目的	適切な場所へのステッカーおよび QR コードでの表示に向けた情報を取得すること
調査内容	<ul style="list-style-type: none"> ① 利用可能表示効果の実証実験に向けた各種調査（消費者向けに訪日外国人のカード依存度が高いことや売り損じが発生するリスク等の情報） ② 利用可能表示効果の実証実験に向けた各種調査（クレジットカード加盟店向けに国際ブランドロゴシールの未表示理由等の情報） ③ 利用可能表示の高度化に向けた協業可能先調査（QR コード施策を実行するとした場合の民間事業者や業界・行政等、協業可能な先の情報） ④ 新規施策に繋がる諸外国で参考となる事例の調査（今後の日本の決済関連施策の推進に向けた決済先進事例の情報）
実施方法	アンケート、公知情報、および有識者ヒアリング

表 3-3 浅草・仲見世商店街におけるクレジットカード利用動向調査の実施概要

調査目的	年間約 1,891 万人の観光客が訪れる浅草 ³ の中で、訪日外国人の誘致に積極的な浅草・仲見世商店街において、決済環境の整備実態を把握すること
調査内容	<ul style="list-style-type: none"> ① 基礎情報（業種、従業員数） ② 外国人観光客受入の方針（年間来客数全体に占める外国人観光客数の割合、来客の多い外国人観光客の出身地域、今後の外国人観光客の受け入れ意向、注目している・受入増加を目指している出身地域等） ③ クレジットカードの決済環境に係る取組の実施状況（クレジットカード決済を導入された動機、国際ブランドロゴシールの表示有無、クレジットカード支払いにおける一人あたりの平均購入金額、現金支払いにおける一人あたりの平均購入金額等）
実施方法	浅草・仲見世商店街の加盟店アンケート（浅草・仲見世商店街におけるクレジットカード加盟店全 55 店舗のうち回答のあった 44 店舗分を集計）

³ 台東区役所「平成 26 年度台東区観光統計・マーケティング調査」の統計情報。

表 3-4 我が国の「加盟店の言語対応」に関する調査

調査目的	加盟店における多言語対応の状況を確認すること
調査内容	① 小売店向け（特にショッピングシーンにおける）多言語対応ソリューションの調査 ② 行政、民間事業者・他団体における検討状況の調査（国内の各団体の多言語対応状況をヒアリングし、来期以降の関わりを検討する情報）
実施方法	公知情報、および有識者ヒアリング

表 3-5 指差しシートに関する会員会社向けアンケート調査

調査目的	指差しシートの利便性向上に向けた現状の利用実態を把握すること
調査内容	① 指差しシートの加盟店への配布状況（配布状況、配布しない理由、配布先業種） ② 配布先加盟店からの評価（活用状況、良かった点、悪かった点） ③ 配布方法や改訂要否
実施方法	JCCA 会員会社に向けたアンケート（JCCA 会員会社全 118 社中のうち 88 社分を集計）

4. 2015 年度の調査結果と実行施策

各調査結果で明らかになった事実に基づき、2014 年度の調査結果で明らかになった主要な課題（利用環境の認知、利用可能表示、加盟店における言語対応）に対する取り組みを推進した。調査結果と実行施策は以下のとおりとなる。

【クレジットカード利用環境に関する海外発信情報の調査】

○ 我が国の「カード利用環境の認知」に関する調査

訪日上位 5 カ国で多く閲覧されている主要な情報媒体は、アメリカ・台湾のガイドブック、中国・香港のウェブサイト、韓国のガイドブック、フランスのガイドブックを主要な情報媒体と特定した。主要な情報媒体の決済手段に関する記載内容は、「クレジットカードが普及する一方で、現金はまだずっと広く使われている」（アメリカ・台湾のガイドブック）、「クレジットカードは東京のホテル、百貨店などの主要施設で使用可能。新幹線やタクシーでも使用できるが、すべてのお店で使えるわけではないことに注意したい」（中国・香港のウェブサイト）と、「日本では現金が中心」と思わせる内容になっている。また、調査対象とした情報媒体 60 個中、10 個（上記の情報媒体を全て含む）に決済手段に関する記載内容が見られた。（表 4-1）

また、英語による旅行ガイドブックの全世界で 21%のシェア⁴を占める世界的に人気のガイドブックシリーズ「Lonely Planet」における、世界の主要な観光都市（ニューヨーク、パリ、ロンドン）のクレジットカード利用環境に関する記載内容を確認したところ、「主なクレジットカードは、大多数のホテルやレストランと小売店で使える」（ニューヨーク）、「ビザやカルテブルーといったクレジットカードは、パリ市内で広く使える」（パリ）、「クレジットカードとデビットカードはレストラン、バー、小売店、タクシーなどほとんどの場所で使える」（ロンドン）となっていた。（表 4-2）

以上のことから、主要な情報媒体における我が国のクレジットカード利用環境の内容は実態と比べ、「現金が中心」と思わせる内容になっており、訪日上位 5 カ国で多く閲覧されている主要な情報媒体に対する是正対応は必要である。2015 年度、JCCA は調査結果を踏まえ、日本政府観光局（JNTO）に対し、日本の主要施設におけるクレジットカードの利用可否状況等の情報を連携し、今後、主要な情報媒体の是正対応に関して継続検討を行うこととした。

⁴ 2010 年時点。出典：BBC Worldwide Annual Review 2010/11 Chief Financial Officer's review (<http://www.bbcworldwide.com/annual-review/annual-review-2011/cfo-review.aspx>)

【クレジットカード加盟店における利用可能表示に関する調査】

○ 我が国の「利用可能表示」に関する調査

JCCA が訪日経験のある外国人に対するアンケートを実施したところ、来日した際に利用した決済手段については、現金 56%、クレジットカード 18%、デビットカード 1%、現金とクレジットカードを併用 24%となった。現金支払い依存は高いものの、クレジットカードの単独利用ないし現金併用を合わせると 42%となる。(表 4-3) また、利用可能表示の確認については、訪日した際の買物をする時に店のクレジットカード利用可能表示を確認する割合は 56%と半数以上の訪日外国人が確認していた。(表 4-4)

利用可能表示の高度化に向けた調査では、QR コード⁵を活用した利用可能表示の可能性を検討するにあたり、協業先の洗い出しを行った。洗い出しの結果、JCCA との協業パターンは次の 2 通りが考えられる。①「決済情報（国際ブランドを表示する）のみの利用可能表示」、②「決済情報以外の店舗情報や特典情報を一緒に表示」の 2 パターンあることが分かり、パターンに応じた協業先を選択する必要がある。前者は、JCCA が QR コードを発行し、その QR コード情報を加盟店に提供するもの。後者は、JCCA がデバイス上に表示される決済関連コンテンツを QR コード事業者とともに作成するもの。中長期的には、AR⁶×地図の情報検索がトレンドとなる可能性があり、その場合は QR コード以外の ICT 対応も視野に入れる必要がある。

調査結果から、訪日観光客にとってはクレジットカードの利用意向は高い一方で、加盟店におけるクレジットカード利用可能表示の整備は完了している状況ではない。また、中長期的な対応として、ICT 対応を視野に入れた利用可能表示の可能性を模索することの必要性について認識した。

○ 浅草・仲見世商店街におけるクレジットカード利用動向調査

(2016 年 1 月 14 日付 JCCA プレスリリースにて公表)

年間約 1,891 万人の観光客が訪れる浅草⁷の中で、訪日外国人の誘致に積極的な浅草・仲見世商店街において、決済環境の整備実態を把握するために行った調査(表 4-5)では、今後の外国人観光客の受け入れ意向は、「積極的に受け入れたい」「どちらかと言えば受け入れたい」を合わせると全体の 92%となっており、外国人観光客を受け入れたい意向が高い傾向であることが分かった。(表 4-6)

同商店街におけるクレジットカード決済環境の整備状況をみると、国際ブランドロゴシール(店頭で見られるクレジットカードが利用可能であることを示すシール)の表示有無について、80%の店舗が表示していると回答⁸した。(表 4-8)

⁵ 一定の量のデータを図形のパターンで表すことができる 2 次元コードの方式の一つ。

⁶ 『拡張現実』人が知覚する現実環境をコンピューターにより拡張する技術、およびコンピューターにより拡張された現実環境そのものを指す言葉。

⁷ 台東区役所「平成 26 年度台東区観光統計・マーケティング調査」の統計情報。

⁸ (参考) 2015 年 9 月にビザ・ワールドワイド・ジャパンが開催した講演会「インバウンドの消費拡大に

また、クレジットカード決済導入の動機として最も多い回答（50%）が、「決済手段として必要と考える」であり、次に多かったのは「カード利用不可による売り損じの経験」（30%）であった。（表 4-9）

さらに現金支払いにおける一人あたりの平均購入金額は 2,825 円、クレジットカード支払いにおける一人あたりの平均購入金額は 4,557 円とクレジットカード支払いによる購買金額は、現金支払いと比べ 1.6 倍となっていた。（表 4-10） また、業種別（取扱商品）では「食べ物」が 3.3 倍と、購買金額の差が最も大きかった。（表 4-11）

以上のことから、インバウンド消費等の取り込みには決済環境の整備が必要であることを再認識した。今後、本調査結果を関係機関へ周知するなど、引き続き利用可能表示の重要性を発信する必要がある。2015 年度、JCCA は調査結果を踏まえ、浅草・仲見世商店街、および政府関係機関へ情報を連携した。

【多言語対応への取り組み事例に関する調査】

○ 我が国の「加盟店の言語対応」に関する調査

国内における ICT の利活用を含めた多言語対応ソリューション⁹の調査では、加盟店の言語対応支援を検討するにあたり、協業先の洗い出しを行った。洗い出しの結果、JCCA との協業パターンは次の 2 通りが考えられる。①「多言語対応サービス提供をしている先との協業」、②「将来的に発展の可能性のある多言語ソリューション提供者との協業」の 2 パターンある。パターンに応じた協業先を選択する必要がある。前者は、JCCA が作成した決済時のコミュニケーションロジックを既存の多言語対応サービス提供企業に提供するもの。後者は、多言語音声翻訳サービス¹⁰やアプリで注目される事業者と協業するもの。洗い出された候補先は、今後の協業先となるか注視することとした。

また、行政の取り組みとして、2014 年 3 月設立の「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（座長：東京都副知事及び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長が共同で務める）」にて国内の多言語対応の取り組みを実施していることが確認できた。多言語対応協議会は、協議会の円滑な運営を補助し、特定の議題について専門的な調査及び検討を行うため、「交通」、「道路」、「観光・サービス」の 3 つの分科会を設置している。

以上のことから、外国人旅行者の日本滞在中における言葉やコミュニケーションに関する不便・不満を取り除くべく、多言語対応を様々な団体・機関が取り組んでいることが分かった。また、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は、

向けて」の中で示された情報（2015 年 9 月 16 日 Visa インバウンド消費推進懇親会資料）によると、「東京・京都・那覇の飲食店 750 店舗において、アクセプタンスマーク（店頭などで見られる国際ブランドロゴシール）を表示している加盟店は 27%」との結果になっている。（表 4-7：2014 年 12 月 Visa 委託調査：インテリジェントターミナルの東京・京都・那覇の飲食店におけるアクセプタンスマークの表示に関する調査。N=750）

⁹ 公共機関のサイン類の多言語表示など、言語対応面での訪日外国人の受入体制の強化に向けたサービス

¹⁰ 言葉の壁を感じることなく、観光客が係員や店員とスムーズに対話可能なサービス。

『業界横断で多言語対応に取り組むことにより、外国人旅行者が快適に滞在できる「言葉のバリアフリー」を早期に実現する¹¹⁾』ことを目指している。JCCAは多言語対応を日本のインバウンドにおける課題と捉え、官民一体で推進する必要性を再認識した。また、「グローバルコミュニケーション開発推進協議会¹²⁾」における多言語音声翻訳アプリの開発について、JCCAより決済に関する会話内容での協力の可能性を背景に、東京都オリンピック・パラリンピック準備局より、「情報通信研究機構（NICT）¹³⁾」の紹介を受けた。

○ 指差しシートに関する会員会社向けアンケート調査

（指差しシートは2015年12月よりJCCA公式サイトにて公表）

2014年度、JCCAが作成した指差しシートの強化に向けて行った会員会社へのアンケート調査より、配布先加盟店から得られた評価として、良かった点は「4ヵ国語に対応している点」「店舗で作成するコスト（手間）が省ける点」であった。（表4-12）一方で、悪かった点は「4ヵ国語では不足している点」「決済以外のフレーズがない点」であった。（表4-13）また、配布方法について、「加盟店がJCCAのホームページより直接入手（ダウンロード）できるのであれば欲しい。」との意見を頂いた。（表4-14）

以上のことから、2015年度、JCCAは現状の指差しシートの4言語（英語・中国語繁体字・中国語簡体字・韓国語）に加え、ビジット・ジャパン重点20市場のうち訪日外国人数上位国から選定し、新たに8言語（タイ語・インドネシア語・ベトナム語・ロシア語・フランス語・ドイツ語・イタリア語・スペイン語）を追加した。指差しシートはJCCA公式サイトに掲載の上、加盟店が自由に利用（ダウンロード）できるようにした。（表4-15）これにより、重点20市場の全ての言語を網羅することとなった。また、特定の業種に特化した内容とした場合に汎用的に利用できなくなる可能性があることから、決済以外のフレーズがない点に対する対応として、前述アンケート結果より、配布先業種として「飲食」が最も多かったことを踏まえ、飲食店を対象に東京都で作成した多言語メニュー作成支援ウェブサイト「EAT 東京」および当該サイトで掲載されている12ヵ国語の指差しシートについて、JCCA公式ウェブサイトと相互にリンク設定を行った。

¹¹⁾ 出典：2020年オリンピック・パラリンピック東京大会に向けた多言語対応協議会ポータルサイト「多言語対応について」（<http://www.2020games.metro.tokyo.jp/multilingual/about/index.html>）

¹²⁾ NICTを中心に産学官の力を結集して多言語音声翻訳技術の精度を高めるとともに、その成果を医療、ショッピング、観光など様々な分野のアプリケーションに適用して社会実装していくために必要な活動を行い、世界の「言葉の壁」をなくしグローバルで自由な交流を実現する「グローバルコミュニケーション計画」を推進する協議会。

¹³⁾ 情報通信分野を専門とする唯一の公的研究機関として、豊かで安心・安全な社会の実現や我が国の経済成長の原動力である情報通信技術（ICT）の研究開発を推進するとともに、情報通信事業の振興業務を実施。

表 4-1 訪日外国人に影響のある情報媒体調査（媒体内容は抄訳）

大分類	中分類	媒体例	件数	決済記載件数
ウェブ媒体	ホームページ	JNTO・穷游网	16	3
	SNS	Trip Advisor	4	1
	モバイルアプリ	DiG JAPAN!	2	1
	ブログ	小気少年	2	0
紙媒体	ガイドブック	Lonely Planet	14	3
	雑誌	att.japan	5	2
	新聞	The Times	8	0
他通信媒体	テレビ・ラジオ	Reuters	9	0
合計			60	10

調査対象とした全60の情報媒体中、**10**媒体に日本の決済環境、および支払手段に関する記載内容があった。


*1 JCCA調査に基づき

訪日上位国*で多く閲覧されている主要媒体


<p>アメリカ・台湾で多く閲覧されている媒体</p> <p>クレジットカードが普及する一方で、現金がまだずっと広く使われています。クレジットカードでの支払いが期待できる場所は、デパートと大きなホテルです。</p>
<p>中国・香港で多く閲覧されている媒体</p> <p>クレジットカードは東京のホテル、百貨店などの主要施設で使用可能。新幹線やタクシーでも使用できるが、すべてのお店で使えるわけではないことに注意したい。</p>
<p>韓国で多く閲覧されている媒体</p> <p>旅先で何が起るかは分からないので、現金だけでは不安。念のため、クレジットカードを用意するように。買物が旅行の目的であればクレジットカードは必需。</p>
<p>フランスで多く閲覧されている媒体</p> <p>クレジットカード支払いができるのはほとんどありません。ATMの多くは外国のクレジットカードが利用できません。</p>

*2 JNTO訪日外客数の動向より、訪日上位国（米国、台湾、中国、香港・韓国）＋非英語圏の訪日上位国（仏国）


表 4-2 各国の Lonely Planet の決済に関する記載内容調査（媒体内容は抄訳）

東京（日本） 


日本での最良の支払い手段は日本円です。クレジットカードがより一般的になる一方で、現金はまだずっと広く使われています。東京は**多くの面で現代的ではありますが、現金がまだまだ王道の決済手段**です。バスや電車等の移動手段、安価なレストラン、手頃な価格のレストランや店のために、少なくとも数千円を持っておくべきです。

ニューヨーク（アメリカ） 

主要なクレジットカードは、ニューヨークの**大多数のホテル、レストランと店で受け入れられます**。クレジットカードなしでは、公演チケットを購入したり、車を借りるようなことを行うことが難しいと気づきます。あなたの手元にはビザ、マスターカードまたはアメリカン・エキスプレスを用意して下さい。ビザとマスターカードも受け入れられる店ではデビットカードも使えます。

パリ（フランス） 

パリでは、ビザ/カルテブルーは最も広く受け入れられるクレジットカードです。次いで、マスターカード（ユーロカード）が続きます。アメックス・カードは、より高級な場所で有効です。一般に3枚の**カードが、電車での旅行、レストランでの食事と現金引出しのために使うことができます**。

ロンドン（イギリス） 

ロンドン市民はデビットカードで生活しています。そして、スーパーマーケットからキャッシュバックを受け取るのに使うこともできます。ロンドンでは、**クレジットカードとデビットカードはレストランとバーから小売店、タクシーでさえほとんど受け入れられます**。

表 4-3 訪日した際の支払手段 (N=89)

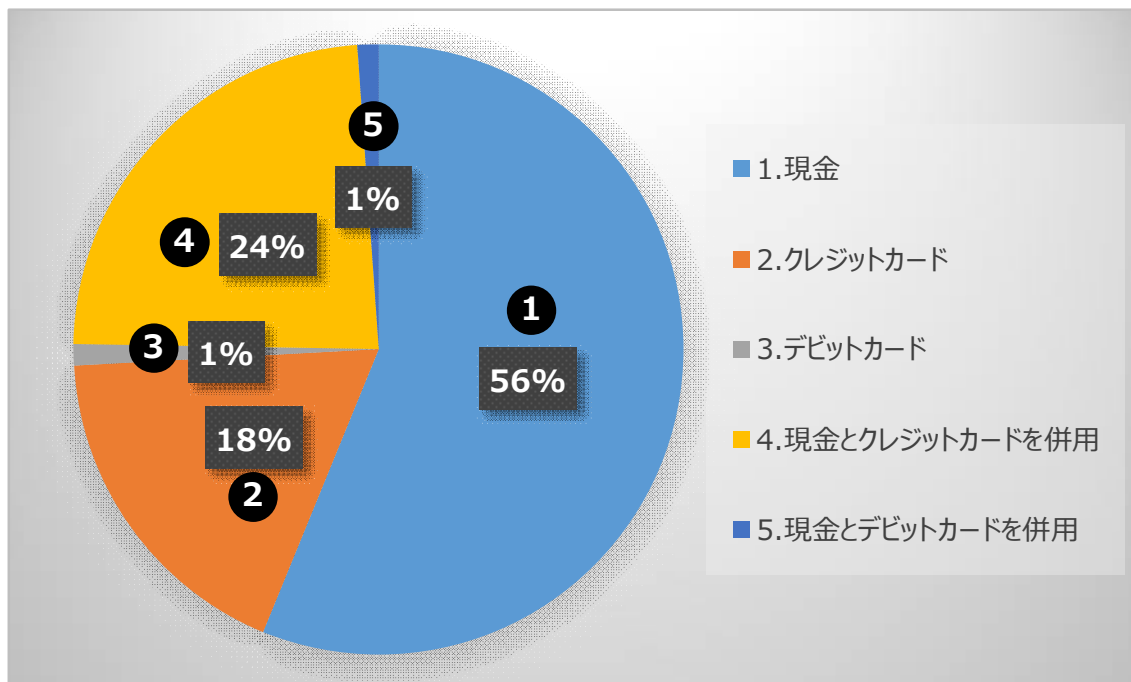


表 4-4 訪日した際の買物をする時に店のクレジットカード利用可能表示を確認する割合 (N=87)

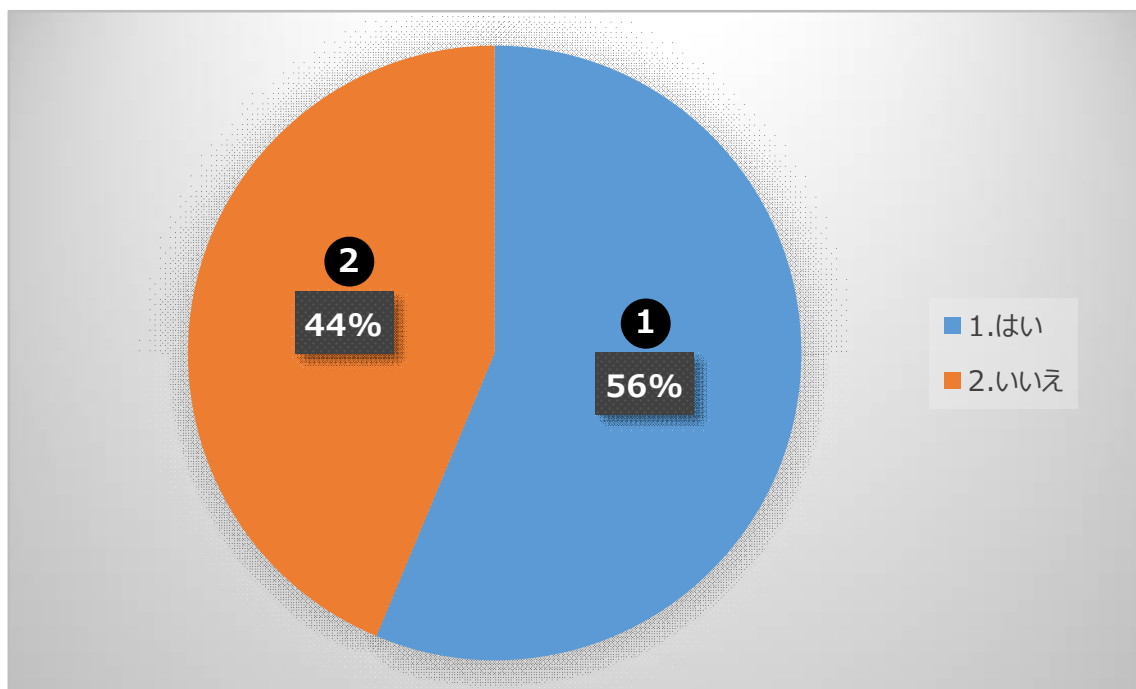


表 4-5 浅草・仲見世商店街におけるクレジットカード利用動向調査

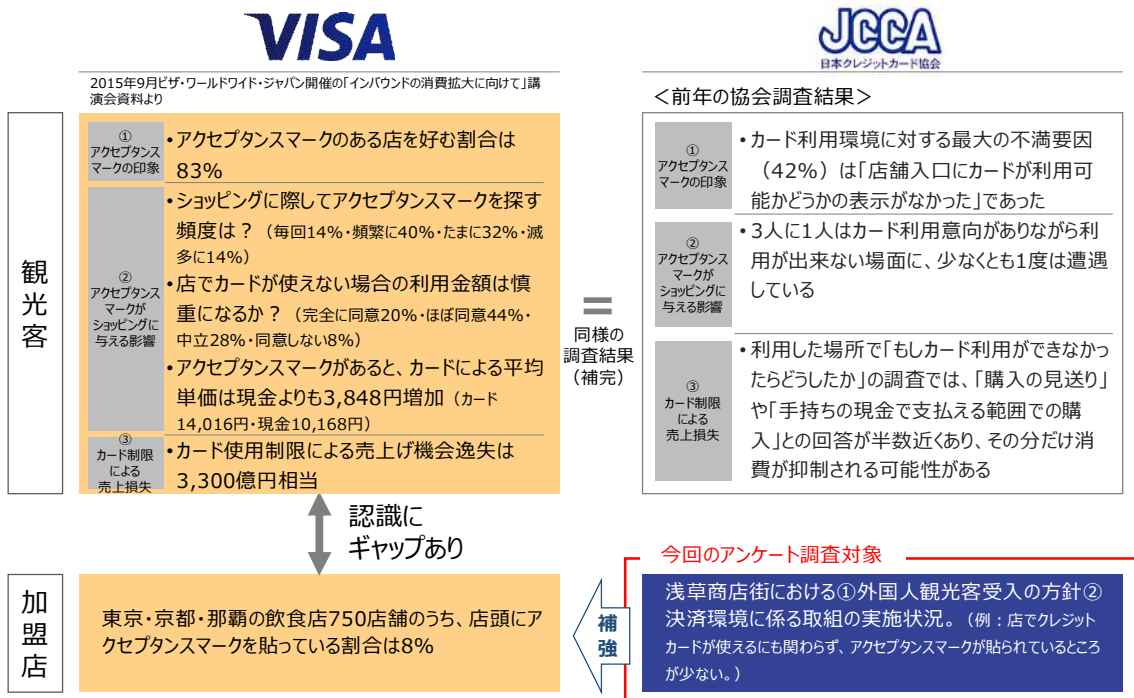


表 4-6 今後の外国人観光客の受入意向 (N=44・%)

今後の外国人観光客の受入意向は、「積極的に受け入れたい」「どちらかといえば受け入れたい」と受入に前向きな意向を示す店が9割を超える。

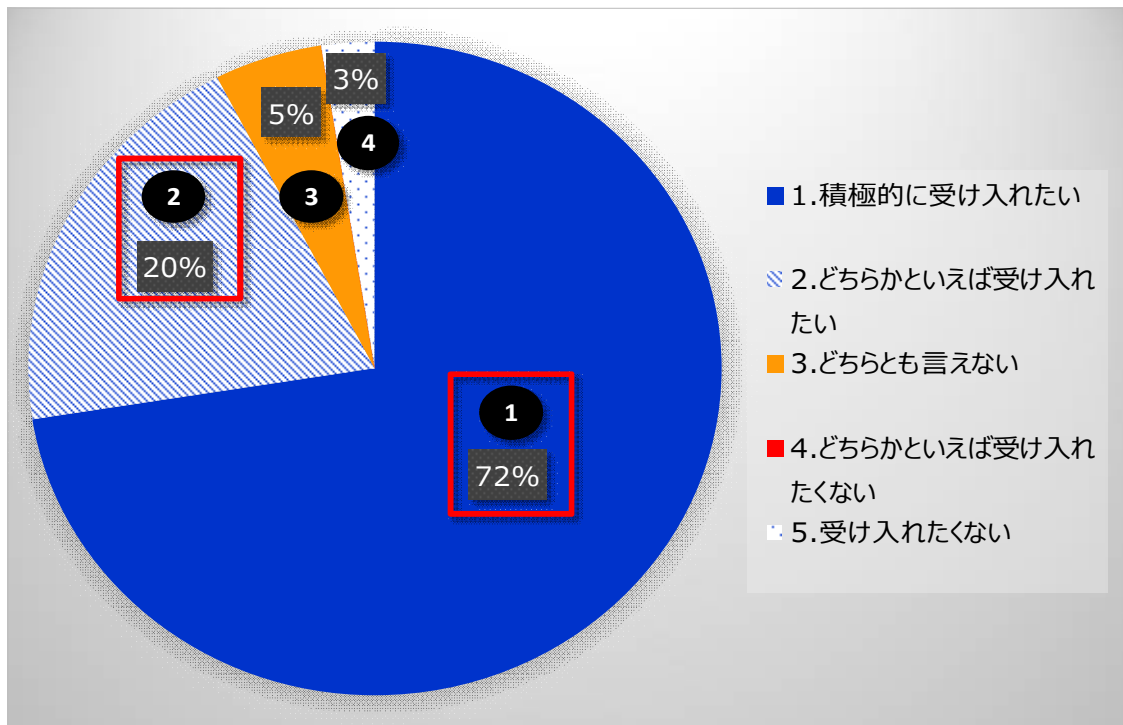


表 4-7 ビザ・ワールドワイド・ジャパンが東京・京都・那覇の飲食店 750 店舗に行ったアクセプタンスマークを貼っている割合 (N=750) (出典：2015 年 9 月 16 日 Visa インバウンド消費推進懇親会資料)

アクセプタンスマーク (店頭などで見られる国際ブランドロゴシール) を表示している加盟店は 3 割弱。

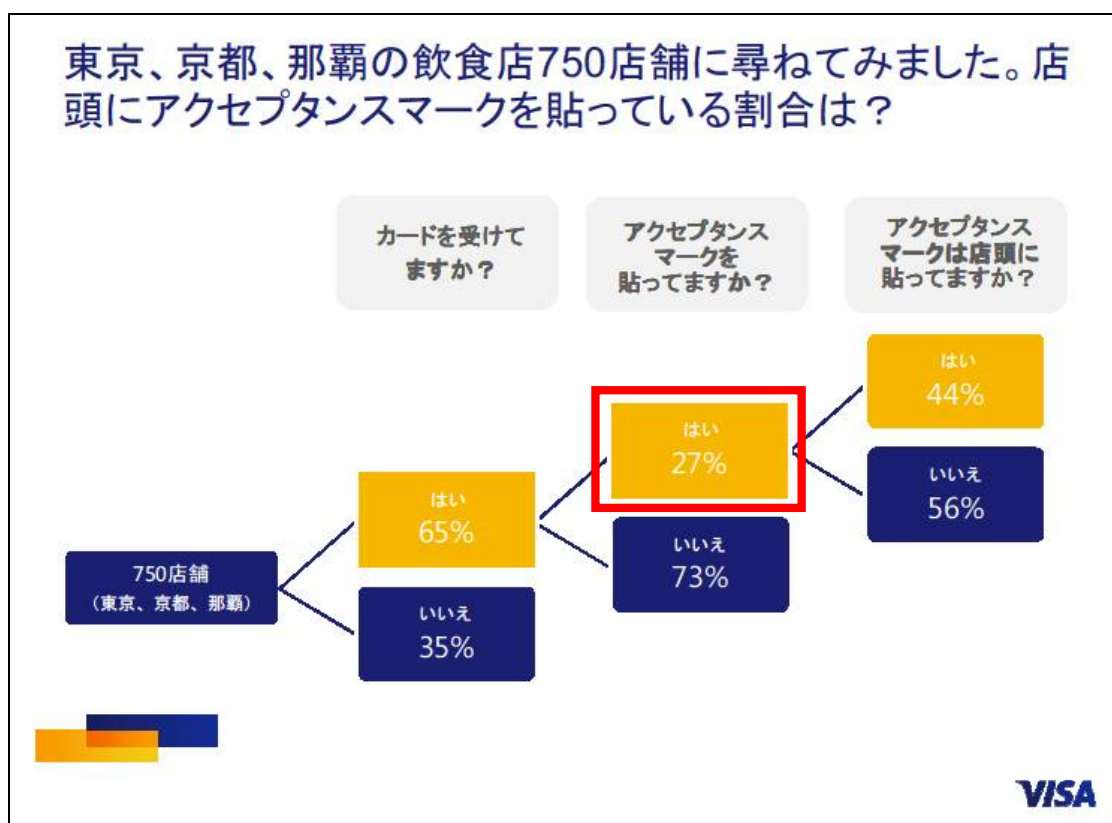


表 4-8 浅草・仲見世商店街のクレジットカード加盟店における国際ブランドロゴシールの表示調査 (N=44)

クレジットカード利用について国際ブランドロゴシールを表示している加盟店は 8 割。

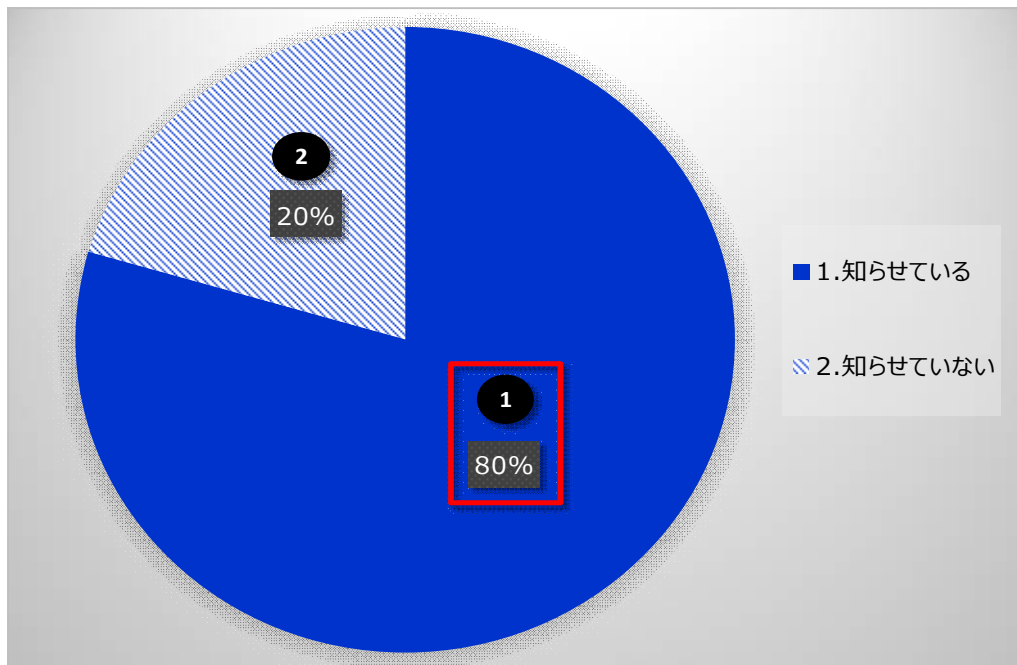


表 4-9 浅草・仲見世商店街におけるクレジットカード決済を導入した動機 (N=44)

「決済手段として必要と考えるため」との回答が最も多く (5 割)、次いで「クレジットカードが利用できないことによる売り損じがあったため」と回答 (3 割)。

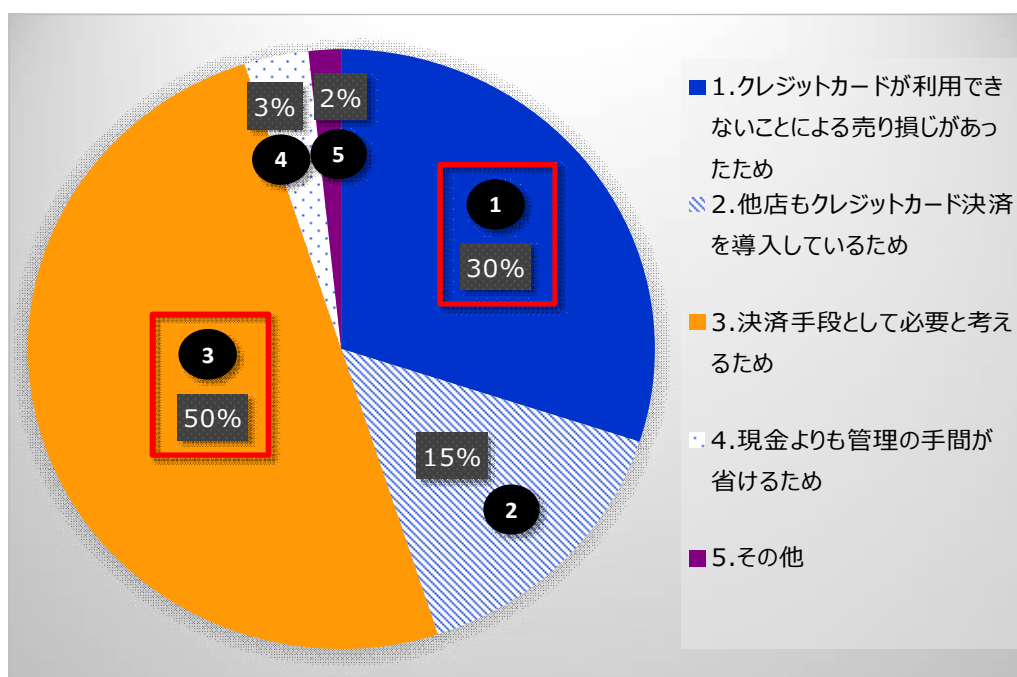


表 4-10 浅草・仲見世商店街におけるクレジットカード・現金支払の一人あたりの平均購入金額 (N=44・円)

クレジットカード支払による購入金額は、現金支払の購入金額の「1.6倍」となっている。

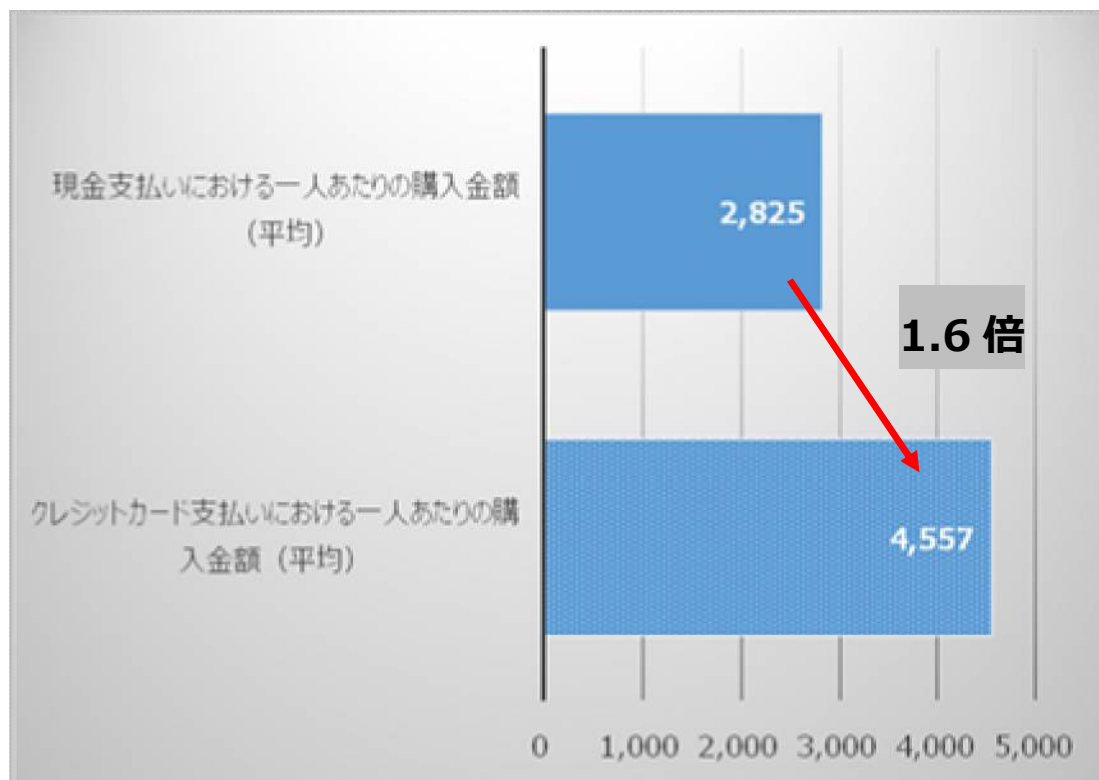


表 4-11 浅草・仲見世商店街におけるクレジットカードと現金支払の購入金額の倍率
(N=44・倍)

各業種（取扱商品）で、クレジットカード支払の方が現金支払と比較し、購入金額が高かった。（「食べ物」で最大 3.3 倍となった）

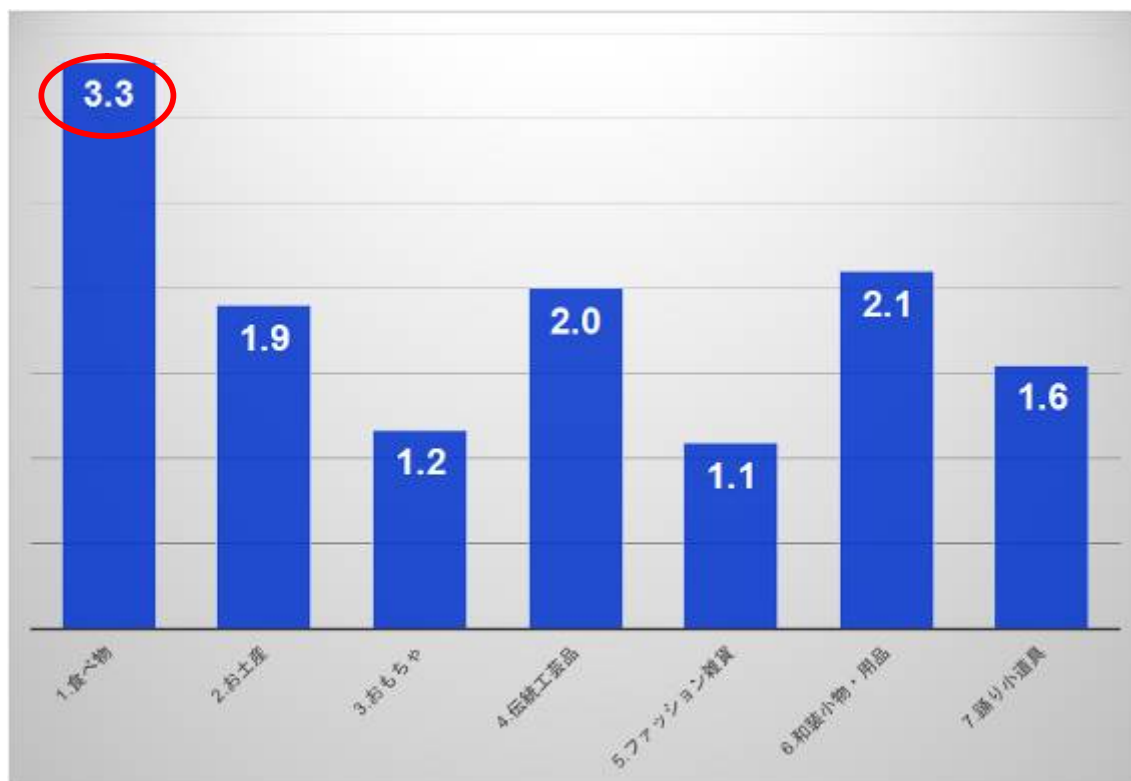


表 4-12 配布先からの評価（良かった点）（N=88）

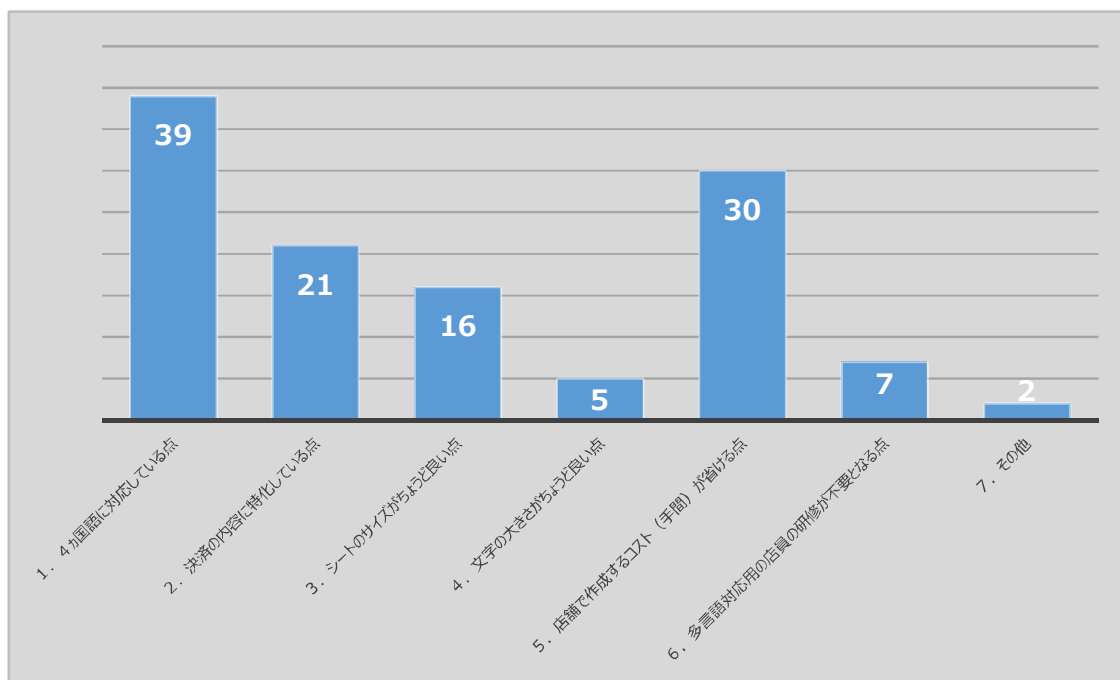


表 4-13 配布先からの評価（悪かった点）（N=88）

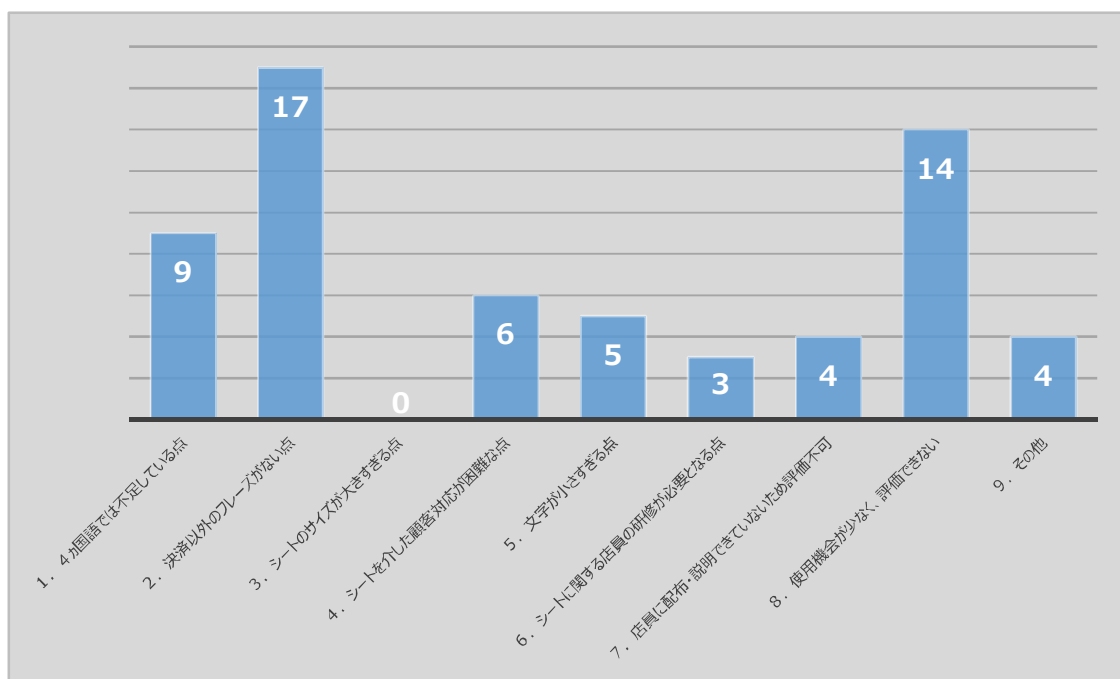


表 4-14 配布方法・改訂要否 (N=88)

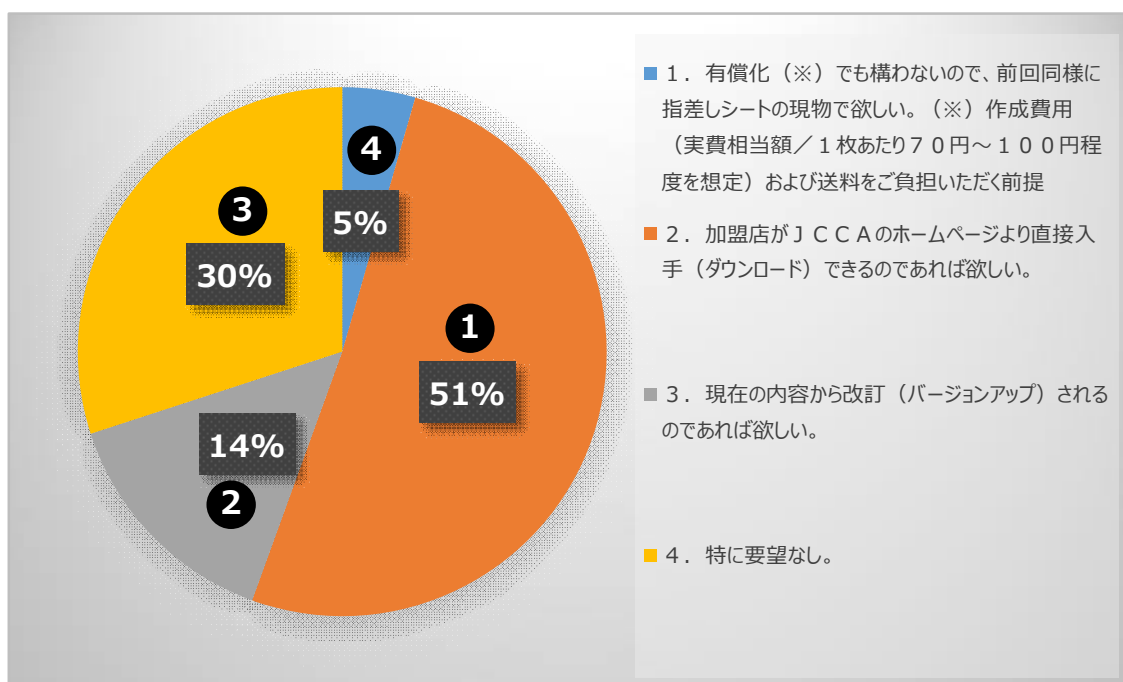


表 4-15 外国人向けカード決済場面 指差しシート

<タイ語・インドネシア語・ベトナム語・ロシア語版>

THA
ภาษาไทย
(タイ語)

IDN
Bahasa
(インドネシア語)

VNM
Tiếng Việt
(ベトナム語)

RUS
Русский
(ロシア語)

外国人向け カード決済場面 指差しシート

Finger Pointing Sheet for
Foreigners for Card Payments

1 現金以外に以下の支払い方法がご利用になれます。

THA นอกเหนือจากรับเงินสด...
IDN Selain tunai, berikut ini opsi pembayaran lainnya yang tersedia.
VNM Ngoài tiền mặt, các hình thức thanh toán dưới đây được chấp nhận.
RUS В дополнение к наличному расчету, доступны следующие способы оплаты.

CREDIT CARD
บัตรเครดิต

DEBIT CARD
บัตรเดบิต

PREPAID CARD
บัตรเติมเงิน

TRANSPORT IC CARD
บัตรโดยสาร

以下のブランドがご利用になれます。

THA มีบัตรต่อไปนี้ที่ร้านของเรา
IDN Merek-merek berikut ini dapat diterima.
VNM Các thương hiệu sau đây được chấp nhận.
RUS Вы можете заплатить следующими картами:

2 会計処理のため、カードをお預かりいたします。

THA ฉันจำเป็นต้องขอคุณในการรับบัตรเครดิตของคุณ
IDN Saya akan menerima kartu Anda untuk proses pembelian.
VNM Tôi sẽ nhận thẻ của quý khách để tiến hành thanh toán.
RUS Я возьму у Вас карту, чтобы провести операцию.

3 暗証番号を入力してください。

THA กรุณาใส่รหัสของคุณ
IDN Mohon masukkan PIN Anda.
VNM Vui lòng nhập số PIN.
RUS Пожалуйста, введите пин-код.

サインをお願いします。

THA กรุณาเซ็น
IDN Mohon ditandatangani.
VNM Vui lòng ký tên.
RUS Пожалуйста, распишитесь.

お取扱いできないとき、エラーが出たときなど

申し訳がございません、こちらのカードはご利用できないようです。

THA ขอโทษครับ/ค่ะ...
IDN Mohon maaf...
VNM Tôi xin lỗi...
RUS К сожалению...

暗証番号が違います。

THA รหัสของคุณไม่ถูกต้อง
IDN PIN Anda sepertinya tidak tepat.
VNM Số PIN của quý khách không đúng.
RUS Введен неправильный пин-код.

もう一度カードをお預かりしてもよろしいでしょうか？

THA ขอให้คุณลองใส่บัตรของคุณอีกครั้ง
IDN Bolehkan saya mencoba kartu Anda sekali lagi?
VNM Tôi có thể mượn lại thẻ của quý khách không?
RUS Могь я взять Вашу карту еще раз?

他のカードはお持ちですか？

THA คุณมีบัตรอื่นไหม
IDN Apakah Anda memiliki kartu lain?
VNM Quý khách có thẻ thanh toán nào khác không?
RUS У Вас есть другая карта?

カード会社に連絡してください。

THA กรุณาติดต่อบริษัทของคุณ
IDN Mohon hubungi perusahaan penerbit kartu Anda.
VNM Xin vui lòng liên hệ công ty phát hành thẻ.
RUS Пожалуйста, свяжитесь с Вашим Банком.

別の支払方法をお願いします。

THA กรุณาเลือกวิธีการชำระเงินตัวอื่น
IDN Mohon pilih metode pembayaran lainnya.
VNM Vui lòng chọn cách thanh toán khác.
RUS Пожалуйста, выберите другой способ оплаты.

お問い合わせ

THA ราคานี้เท่าไหร่?
IDN Berapa harganya?
VNM Cái này giá bao nhiêu?
RUS Сколько это стоит?

THA กรุณาอดใจ
IDN Mohon menunggu sesaat.
VNM Xin vui lòng đợi một chút.
RUS Подождите, пожалуйста.

THA ฉันไม่ทราบ
IDN Saya tidak tahu.
VNM Tôi không biết.
RUS Я не знаю.

THA
ภาษาไทย
(タイ語)

IDN
Bahasa
(インドネシア語)

VNM
Tiếng Việt
(ベトナム語)

RUS
Русский
(ロシア語)

外国人向け よく使うフレーズ

東南アジア&
ロシア語

THA ภาษาไทย (タイ語)

กรุณารอคอยในแถว
こちらの列に並んでお待ちください。
รวมเป็นเงินทั้งสิ้น... Yen.
お会計は〇〇円になります。
นี่คือบัตรและใบเสร็จรับเงินของคุณ
カードとお控えをお返しいたします。
ขอบคุณที่มาก
ご来店ありがとうございました。
ฉันจะดูแลลูกค้าท่านต่อไป
次のお客様は、こちらのレジにどうぞ。
*Kは金額につける通貨で、男性は「カップ」、女性は「カー」になります。

IDN Bahasa (インドネシア語)

Mohon menunggu dalam antrian.
Totalnya sebesar... yen.
Inilah kartu dan kwitansi Anda.
Terima kasih atas kunjungan Anda.
Saya akan melayani pelanggan berikutnya.

VNM Tiếng Việt (ベトナム語)

Xin vui lòng xếp hàng đợi.
Tổng cộng là... Yen.
Đây là thẻ và hóa đơn của quý khách.
Xin cảm ơn để ghé thăm.
Tôi sẵn sàng tiếp đón khách hàng tiếp theo.

RUS Русский (ロシア語)

Встаньте в очередь, пожалуйста.
Сумма к оплате... йен.
Ваша карта и чек.
Спасибо за покупку.
Пройдите к свободной кассе, пожалуйста.

【本ツールのお問い合わせ先】 日本クレジットカード協会 <http://www.jcca-office.gr.jp/> ※カードに関するお問い合わせは各カード会社へご連絡ください。
©2015 日本クレジットカード協会

20

<フランス語・ドイツ語・イタリア語・スペイン語版>

FRA Français (フランス語) **DEU** Deutsch (ドイツ語) **ITA** Italiano (イタリア語) **ESP** Español (スペイン語) **外国人向け カード決済場面 指差しシート** Finger Pointing Sheet for Foreigners for Card Payments **ヨーロッパ圏**

※店舗で利用可能なカードおよびブランドには、油性マジックで「○」を記入してご利用ください。

1 現金以外に以下の支払い方法がご利用になれます。

FRA En plus de l'argent comptant, ces options de paiement sont disponibles.
DEU Neben Barzahlung sind folgende Zahlungsarten möglich.
ITA Oltre al pagamento in contanti, sono disponibili le seguenti opzioni di pagamento.
ESP Además de efectivo, las siguientes opciones de pago son disponibles.

以下のブランドがご利用になれます。

FRA Les marques suivantes sont acceptées.
DEU Folgende Marken werden akzeptiert.
ITA Sono accettati questi tipi di carta.
ESP Las siguientes marcas son aceptadas.

2 会計処理のため、カードをお預かりいたします。

FRA Je vais prendre votre carte pour procéder à l'achat.
DEU Ich werde Ihre Karte zur Bearbeitung des Einkaufs nehmen.
ITA Procedo all'acquisto utilizzando la sua carta.
ESP Tomaré su tarjeta para realizar compra.

3 暗証番号を入力してください。

FRA SVP, entrez votre code.
DEU Bitte PIN eingeben.
ITA Si prega di digitare il PIN.
ESP Ingresa tu PIN.

サインをお願いします。

FRA Signez SVP.
DEU Bitte unterschreiben.
ITA Si prega di firmare.
ESP Por favor firme.

お取扱いできないとき、エラーが出たときなど

申し訳ございません。こちらのカードは利用できませんようです。
FRA Désolé. La machine ne semble pas accepter votre carte.
DEU Es tut uns leid, aber das Gerät scheint Ihre Karte nicht zu akzeptieren.
ITA Siamo spiacenti, non possiamo accettare la sua carta.
ESP Lo sentimos. La máquina no acepta su tarjeta.

暗証番号が違います。
FRA Votre code semble incorrecte.
DEU Ihre PIN scheint fehlerhaft zu sein.
ITA Il PIN digitato non è corretto.
ESP Tu PIN es incorrecto.

もう一度カードをお預かりしてもよろしいでしょうか？
FRA Puis-je avoir votre carte une fois de plus?
DEU Dürfte ich Ihre Karte erneut erhalten?
ITA Vuole riprovare ad utilizzare questa carta?
ESP ¿Puedo utilizar tu tarjeta nuevamente?

他のカードはお持ちですか？
FRA Avez-vous une autre carte?
DEU Haben Sie eine andere Karte?
ITA Vuole utilizzare un'altra carta?
ESP ¿Tienes otra tarjeta?

カード会社に連絡してください。
FRA SVP, contactez la compagnie de votre carte.
DEU Bitte Ihr Kartenunternehmen kontaktieren.
ITA La preghiamo di contattare l'ente emittente della sua carta.
ESP Por favor contacte a su banco.

別の支払方法をお願いします。
FRA SVP, choisissez une autre méthode de paiement.
DEU Bitte eine andere Zahlungsart wählen.
ITA La preghiamo di scegliere un altro sistema di pagamento.
ESP Por favor elija otro método de pago.

お問い合わせください。
FRA Combien est-ce?
DEU Wie viel kostet es?
ITA Qual é il prezzo?
ESP ¿Cuánto es el total?

少々お待ちください。
FRA Un moment, SVP.
DEU Einen Moment bitte.
ITA Un momento, per favore.
ESP Solo un momento, por favor.

分かりません。
FRA Je ne sais pas.
DEU Ich weiß es nicht.
ITA Non lo so.
ESP No lo sé.

©2015 日本クレジットカード協会

外国人向け よく使うフレーズ **ヨーロッパ圏**

FRA Français (フランス語) **DEU** Deutsch (ドイツ語) **ITA** Italiano (イタリア語) **ESP** Español (スペイン語)

FRA Bonjour. Comment puis-je vous aider?
DEU Hallo. Kann ich Ihnen irgendwie behilflich sein?
ITA Salve. Come posso aiutarla?
ESP ¿Cómo puedo ayudarle?

FRA Français **フランス語**

SVP, attendez en ligne. こちらの列に並んでお待ちください。
Le total est _____ yens. お会計は〇〇円になります。
Voilà vos carte et reçu. カードとお控えをお返しいたします。
Merci de votre visite. ご来店ありがとうございました。
Le prochain client peut passer ici. 次のお客様は、こちらのレジにどうぞ。

DEU Deutsch **ドイツ語**

Warten Sie bitte in der Reihe. こちらの列に並んでお待ちください。
Die Gesamtsumme beträgt _____ Yen. お会計は〇〇円になります。
Hier sind Ihre Karte und Ihr Beleg. カードとお控えをお返しいたします。
Danke, dass Sie uns beehren. ご来店ありがとうございました。
Ich kümmere mich um den nächsten Kunden. 次のお客様は、こちらのレジにどうぞ。

ITA Italiano **イタリア語**

La preghiamo di attendere in fila. こちらの列に並んでお待ちください。
L'importo totale e' di _____ yen. お会計は〇〇円になります。
Ecco la sua carta e la ricevuta. カードとお控えをお返しいたします。
La ringraziamo per la sua visita. ご来店ありがとうございました。
Il prossimo cliente, per favore. 次のお客様は、こちらのレジにどうぞ。

ESP Español **スペイン語**

Por favor espere en la fila. こちらの列に並んでお待ちください。
El total es de _____ yen. お会計は〇〇円になります。
Aquí está su tarjeta y recibo. カードとお控えをお返しいたします。
Gracias por venir. ご来店ありがとうございました。
Lo llevaré al siguiente cliente. 次のお客様は、こちらのレジにどうぞ。

【本ツールのお問い合わせ先】 日本クレジットカード協会 <http://www.jcca-office.gr.jp/> ※カードに関するお問い合わせは各カード会社へご連絡ください。
 ©2015 日本クレジットカード協会

JCCA Japan, Endless Discovery. 日本クレジットカード協会

5. ”世界で最もクレジットカードが使いやすい国”に向けた

取り組みの方向性

JCCA は、調査結果および実行施策を踏まえ、「訪日外国人への適切な情報発信」「クレジットカード利用表示の有効性に関する全国観光地への発信」「加盟店向けコミュニケーションサポートツールの提供」により、訪日外国人向けの利便性向上としてのクレジットカード利用環境の整備が可能となり、国内における消費促進が期待できると位置付けた。

以上のことを踏まえ、”世界で最もクレジットカードが使いやすい国”の実現に向けたクレジットカード業界としての取り組みの方向性は以下のとおりとなる。

① 訪日外国人への適切な情報発信による”利用環境の認知”の向上

訪日外国人への国内におけるクレジットカード利用環境に関する適切な情報発信により、国内における消費を促進させる。訪日観光客がよく参照する書籍やウェブサイトへの「現金しか使えない」といったネガティブな情報の是正対応を検討。また、官民共同でクレジットカードの利用環境を整備していることや利用可能表示を店頭貼付する活動を実施していることを、書籍・ウェブサイト・官民のプロモーション媒体物等で告知する。

直近の取り組みとしては、JNTO の推進する訪日外国人に影響のある情報媒体の誤情報是正対応を検討する。訪日上位 5 カ国で多く閲覧されている情報媒体の発行元に対し、誤情報の是正を行うよう JNTO 経由で情報媒体発行者に対し進言頂き、訪日観光客の日本におけるクレジットカード利用環境に対する認識を正しく理解してもらうことで、クレジットカード利用による消費促進が期待される。

② クレジットカード利用表示の有効性に関する全国観光地への発信による”利用可能表示”の促進

インバウンド消費の取込みに向けたクレジットカード利用表示の有効性に関する全国観光地への発信・周知により、クレジットカード利用可能な加盟店の受入体制を整備し、訪日観光客の国内消費を促進させる。

利用可能表示の有効性の周知と加盟店店頭や加盟店紹介公式サイト等への添付推進。また、訪日観光客受け入れにおいて、利用可能表示の重要性を国内の小売事業者へ官民一体で伝達。将来的には ICT を活用した利用可能表示の高度化を検討する。

直近の取り組みとしては、経済産業省が推進する「おもてなし規格認証（仮称）」の検討会の動向を把握した。同検討会の 2015 年度における最終回（2016 年 2 月）の結論を踏まえ、今後、同認証（仮称）の実証実験が実施される見通しであることから、引き続き動向を注視し、クレジットカードの取扱い、および国際ブランドロゴシールの表示が事業者の生産性向上に資することを同認証（仮称）の事務局等に対して訴求していく。

③ 加盟店向けコミュニケーションサポートツールの提供による“加盟店における言語対応”の強化

加盟店向けコミュニケーションサポートツール提供により、加盟店従業員の訪日観光客とのコミュニケーション力の向上を支援し、売上損失の低減を行う。2014年度、JCCAが作成した小売店に対して決済シーンの多言語対応をサポートする「指差しシート」の自治体・商店街等との連携による拡散やICTの活用を図る。

直近の取り組みとしては、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の決済分野において、参画の検討余地がある。多言語対応協議会へ参画することで、決済時の言語対応の不整備による売上損失の低減が期待される。

上記の3つの取り組みの方向性のうち、「クレジットカード利用表示の有効性に関する全国観光地への発信による“利用可能表示”の促進」に注力することで、決済環境の整備を通じてクレジットカードによるインバウンド消費を後押し可能だと認識している。以上を踏まえ、2020年までの推進イメージは下記のとおりとなる。

○ 2016年の取り組み

クレジットカード利用可能を示す「おもてなし規格認証（仮称）」の実証実験に向けた動向確認と参画検討。さらに、多言語対応協議会における決済分野への参画、およびJNTOの主要媒体の誤情報是正への参画検討。

○ 2017年～2018年の取り組み

「おもてなし規格認証（仮称）」の実証実験の残課題解消、および同制度の加盟店への普及支援検討。

○ 2019年～2020年の取り組み

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クレジットカード決済環境のこれまでの取り組みを訪日外国人旅行者、クレジットカード加盟店の両方に対し理解し、運用してもらうための取り組みについて、官民一体となる推進を検討。

6. おわりに

本報告書では、2014年度の調査結果で明らかになった3つの主要な課題（「利用環境の認知」、「利用可能表示」、「加盟店における言語対応」）に対する取り組みを、効果的に実行するための必要な追加調査を行い、「世界で最もクレジットカードが使いやすい国」の実現に向けたクレジットカード業界としての取り組みの方向性をとりまとめました。

取り組みの方向性には、会員各社の皆様と協働して取り組むべきものに加え、関係機関や関係団体と連携し、業界の枠を超えた取り組みに繋げていくことが期待されます。

JCCAでは、これらの方向性を踏まえ、引き続きキャッシュレス化、および観光立国実現に向けた取り組みを進めていく予定です。会員各社および関係機関の皆様におかれても、本報告書が今後の活動の一助となりましたら幸いです。

以上