

**「訪日外国人個人旅行者が
日本旅行中に感じた不便・不満調査」
報告書**

平成21年10月

日本政府観光局 (JNTO)



<http://www.jnto.go.jp>

はじめに

日本政府観光局（JNTO）は、官民一体で外国人観光客の誘致を進めているビジット・ジャパン・キャンペーンの中心的役割を担って、海外13か所の事務所を中心に訪日プロモーション活動を行っている。また同時に、JNTO 本部の所在する有楽町において外国人総合観光案内所（TIC）を運営し、訪れる外国人個人旅行者に対し、スタッフが対面で丁寧に日本観光情報や交通・宿泊情報の提供を行っている。

訪日観光客の国籍別内訳は、概ねアジアからが7割、欧米豪等からが3割であるが、TICを訪れる個人旅行者は8割弱が欧米豪からと圧倒的に多い。その理由は中国からは団体旅行者が中心で、韓国からは個人旅行者が半数ではあるものの、すでに十分な日本情報が伝わっており、また、日本在住の韓国関係者も多いことから、独自に必要な情報を入手しているからであると思われる。

したがって、TICを訪問する個人旅行者の割合は訪日旅行者の国籍別割合とは異なるが、TICではこれらTIC訪問者にアンケート調査を実施し、実際に日本に到着して、あるいは多少の日本旅行をして感じた不便や不満を聞きとっている。そしてその結果をまとめ、関係者にお伝えし、それぞれのところで外国人受入態勢整備の改善に役立てていただこうと考えている。

今回の調査は本年1月19日から7月31日まで実施したものであるが、期間的にも約半年間をカバーしたものであり、訪日外国人が最初に感じた不便や不満の全体傾向を把握することはできたと考える。その結果、依然として次の事項が不便や不満を感じたものの上位に挙がっている。

- (1) 標識（案内版、道路標識、地図）での外国語表示の不足
- (2) 観光案内所の場所の不便さ
- (3) 外国語（特に英語）の通じにくさ
- (4) クレジットカード利用可能なATMの不足等
- (5) 交通機関の利用の煩雑さ
- (6) 市中のごみ箱やベンチの不足

これらの結果は、今後ますます増加する外国人個人旅行者にとって、日本が未だ安心して不便なく快適に公共交通機関を利用して一人旅できる環境に十分には達していないことを示している。海外での誘致活動と相俟って、訪日した外国人旅行者に再度訪問したい、友人にも薦めたいと思ってもらえるような受入環境の整備こそが、訪日外国人観光客増加につながる基礎部分といえる。

本報告書が、関係する皆様にとって、外国人旅行者の受入態勢の改善のお役に立つことができれば幸いである。

目次

【目次】.....	1
【調査概要】.....	2
【標本構成】.....	3 - 4
地域別 標本構成.....	3
国・地域別標本構成.....	3
年齢層別標本構成.....	4
【結果要約】.....	5 - 10
I. 不便・不満を感じる分野（選択式）.....	5 - 6
II. 不便・不満および改善希望内容（記述式）.....	7 - 10
【分野別 不便・不満コメントの具体例】	
1. 標識等（案内板、道路標識、地図）.....	11 - 13
2. 観光案内所.....	14 - 15
3. 言葉.....	16 - 17
4. クレジットカード.....	18 - 19
5. 交通.....	20 - 21
6. 街中環境.....	22
7. 禁煙・喫煙.....	23
8. 物価.....	24
9. 観光地.....	25
10. 飲食施設.....	26
11. 宿泊.....	27
12-13. サービス、買物.....	28
14-16. 観光施設、景色景観、その他.....	29
調査票見本.....	30

JNTO 総務部観光情報センター (TIC)

「訪日外国人個人旅行者が日本旅行中に感じた不便・不満調査」

【調査概要】

調査内容： 「外国人旅行者が日本旅行中に感じる不便・不満」

調査期間： 平成 21 年 1 月 19 日 (火) ~ 7 月 31 日 (金)

調査対象： JNTO の外国人向け総合観光案内所 (TIC) 利用外国人旅行者で、日本旅行中になんらかの不便・不満があったと答えた人。

調査標本数： 456 票

調査場所： 日本政府観光局 (JNTO) 総合観光案内所 Tourist Information Center (TIC)

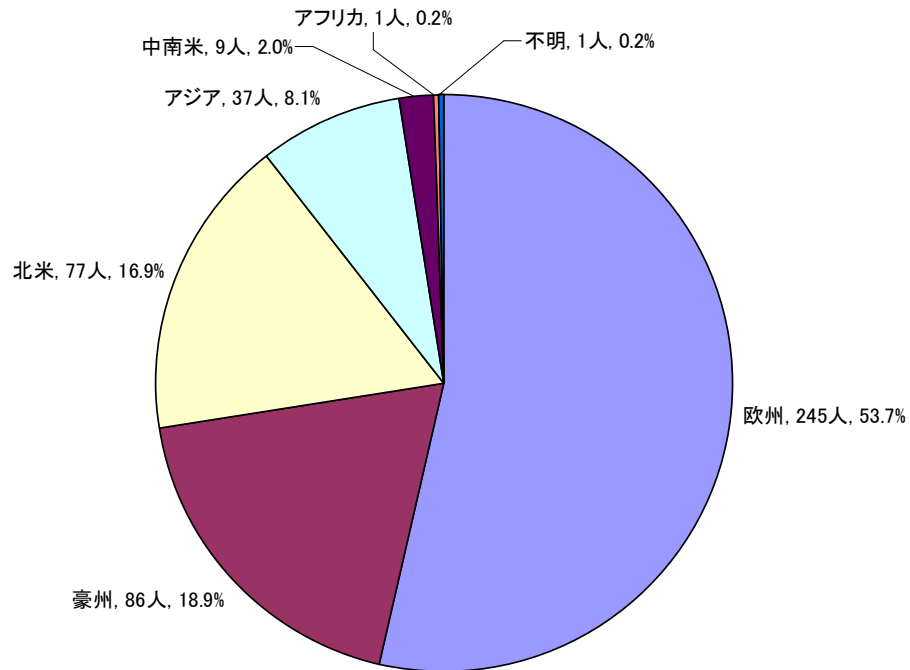
調査実施の背景： JNTO が平成 20 年度に実施した「TIC 利用外国人旅行客の訪日旅行動向調査」において、設問の一つとして、日本滞在中、外国人旅行者が最も失望したこと・不便と感じたことについて調査し、コメントの具体例を報告書 (昨年 12 月発行) にまとめたところである。これを踏まえ、今回の調査は TIC を利用する外国人旅行者が感じた不便や不満に関する質問のみに絞り、併せて改善希望を聞くための調査を実施することとなった。

調査方法： TICを利用する外国人旅行者に案内情報を提供後、日本旅行中における不便や不満の有無を尋ね、あると回答した旅行者の中から回答が可能な者に調査票を手渡し、本人に記入してもらった。

調査項目： I. 不便・不満を感じる分野(選択式)、II. 不便・不満及びそれらについての改善希望内容(記述式)、属性(国籍、年齢層)

【標本構成】

＜回答者の地域別標本構成＞

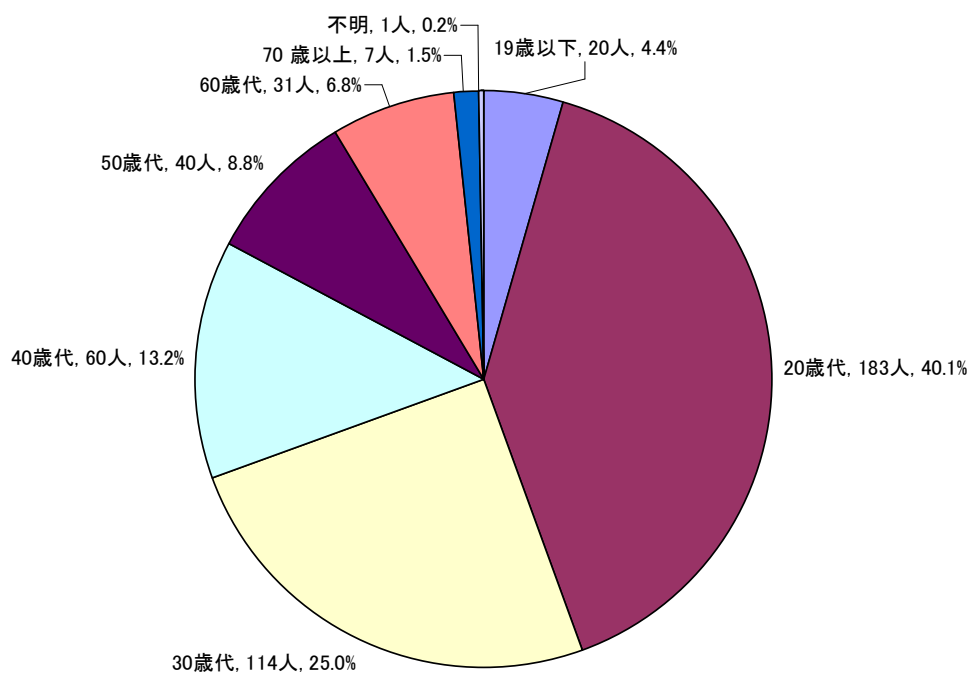


TIC 利用者は欧米豪からの旅行者が全体の 8 割弱を占め、アジア等からの旅行者は日本人を含め 2 割弱と少ないが、本調査においても全体の 9 割弱（89.5%）が欧州・北米・豪州客によって占められている。（オーストラリアは平成 21 年 1～3 月において TIC の国籍別質問者数でトップであった。）

＜回答者の国・地域別標本構成＞

国・地域	人数	構成比	国・地域	人数	構成比
オーストラリア	74	16.2%	タイ	3	0.7%
米国	50	11.0%	ノルウェー	3	0.7%
フランス	45	9.9%	ポルトガル	3	0.7%
英国	41	9.0%	ロシア	3	0.7%
ドイツ	31	6.8%	インド	2	0.4%
カナダ	27	5.9%	アルゼンチン	2	0.4%
オランダ	16	3.5%	コロンビア	2	0.4%
イタリア	14	3.1%	スロバキア	2	0.4%
スイス	14	3.1%	チェコ	2	0.4%
スペイン	14	3.1%	フィリピン	2	0.4%
スウェーデン	12	2.6%	台湾	1	0.2%
フィンランド	12	2.6%	マラウイ	1	0.2%
ニュージーランド	12	2.6%	ルーマニア	1	0.2%
ベルギー	11	2.4%	ニューカレドニア	1	0.2%
シンガポール	7	1.5%	スリランカ	1	0.2%
イスラエル	7	1.5%	インドネシア	1	0.2%
アイルランド	6	1.3%	ハンガリー	1	0.2%
ポーランド	6	1.3%	ラトビア	1	0.2%
韓国	4	0.9%	アイスランド	1	0.2%
マレーシア	4	0.9%	スロベニア	1	0.2%
中国	4	0.9%	チリ	1	0.2%
オーストリア	4	0.9%	トルコ	1	0.2%
メキシコ	4	0.9%	不明	1	0.2%
			計	456	100.0%

<回答者の年齢層別標本構成>



20歳代が全体の4割強を、30歳代が25%を占め、両者を合わせると全体の3分の2弱（65.1%）を占めている。

【結果要約】

I. 不便・不満を感じる分野（選択式）

本調査の目的は、外国人旅行者が日本滞在中に感じた不便・不満について、具体的な「生」の声を拾うことである。しかし、コメント全体の概要や傾向を定量的に把握するための一助として、彼らの不便・不満内容について以下の16分野の選択肢を予め用意し、どの分野の不便・不満なのか、選択式により求めた。（複数回答）

[不便・不満分野 選択肢]

「言葉」、「標識等（案内板・地図表記を含む）」、「交通」、「宿泊」、「物価」、「観光地」、「観光施設」、「飲食施設」、「街中環境」、「観光案内所」、「買物」、「クレジットカード（キャッシング含む）」、「サービス」、「禁煙・喫煙」、「景観景色」、「その他」

[不便・不満分野 選択例]

[コメント例1]: 案内板がなく、観光案内所をみつけるのに苦労した。

↓

不便・不満分野: 「標識等」、「観光案内所」にチェック。

[コメント例2]: レストランで喫煙が許されているのは、好ましくない。

↓

不便・不満分野: 「飲食施設」、「禁煙・喫煙」にチェック。

但し、選択された分野が、不便・不満、および改善希望内容のいずれにも該当しない場合は、記述式回答の内容を優先させて、適合する分野を修正選択した。

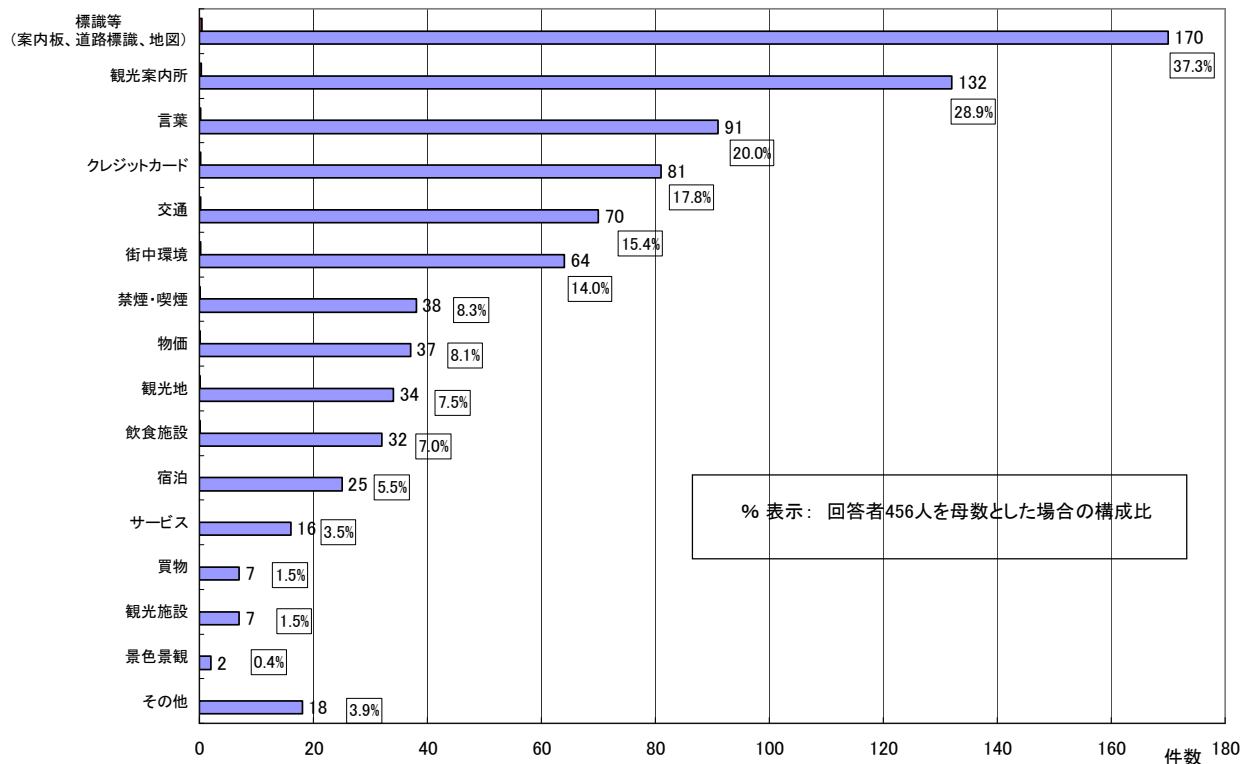
こうして選択された不便・不満の分野別件数は多い順に以下のとおりであった。

表1. 不便・不満分野別 件数及び構成比

順位	コメント分野	件数	構成比
	標 本 数		
		456	100.0%
1	標識等(案内板、道路標識、地図)	170	37.3%
2	観光案内所	132	28.9%
3	言葉	91	20.0%
4	クレジットカード	81	17.8%
5	交通	70	15.4%
6	街中環境	64	14.0%
7	禁煙・喫煙	38	8.3%
8	物価	37	8.1%
9	観光地	34	7.5%
10	飲食施設	32	7.0%
11	宿泊	25	5.5%
12	サービス	16	3.5%
13	観光施設	7	1.5%
13	買物	7	1.5%
15	景色景観	2	0.4%
16	その他	18	3.9%
	計	824	

構成比＝回答者456人を母数とした場合

<不便・不満の分野別件数および構成比（回答者人数ベース）>



昨年度実施した「TIC 利用外国人旅行者の訪日旅行動向調査」で、日本滞在中、最も失望したこと、不便に感じたことを尋ねたところ、「言葉が通じない、外国語による標識・説明不足、地図の問題、迷う」という答えが最も多かった。今回の調査では、不便・不満の内容だけでなく、どのように改善して欲しいかについて具体的改善希望も尋ね、不便・不満の内容をより正確に把握するように努めた。

上記のグラフが示すとおり、不便・不満分野別件数が多い順に、

- ①「**標識等（案内板、道路標識、地図含む）**」 (170 件)、
- ②「**観光案内所**」（場所等） (132 件)、
- ③「**言葉**」 (91 件)、
- ④「**クレジットカード（によるキャッシング含む）**」 (81 件)、
- ⑤「**交通**」 (70 件) であった。

次いで「街中環境」64 件、「禁煙・喫煙」38 件、「物価」37 件、「観光地」34 件、「飲食施設」32 件と続いている。以下「宿泊」「サービス」「買物」「観光施設」「景色景観」についての不便・不満も少しずつみられた。（これら以外は「その他」に分類した。）

最も不便・不満が多かった「標識等（案内板、道路標識、地図含む）」に関しては、回答者が 456 人であることを考えると、少なくとも回答者の約 3 人に 1 人以上（37.3%）の割合で、標識等の問題を指摘したことになる。次いで「観光案内所」についての不便・不満も 3 人に 1 人弱の割合で指摘されたことになる。今回の調査では「言葉」についての不便・不満の指摘は、およそ 5 人に 1 人の割合に留まった。

II. 不便・不満および改善希望内容の具体例（記述式）

次に具体的にどのような不便・不満を感じ、改善が求められているかについて、要約してみると、

まず、「**標識等**」についての不便・不満が最多であった。なかでも「案内板」が、不足しているとの指摘が多かった。観光案内所への案内板、駅構内、路上、観光地等での案内板不足で迷ったという声が多い。また、案内板があっても日本語表記のみで読めない場合、外国人旅行者にとって、それは「無い」に等しい。路上での道路名や道路標識が「無い」ため、道に迷うという人もいた。一方、路上での地図があったものの、向きが不正確、あるいは尺度表示が不十分など不満の声もみられた。

言葉が通じず、目的地への行き方や、現在地点の確認をしたい時、案内板や標識が無ければ、あるいは、読めなければ、旅行者は不安になる。標識が理解できた場合も、地図の尺度や、方角表記が不正確な場合は、逆効果にもなる。正しく目的地に向かえなければ、貴重な日本滞在時間を無駄にしてしまい、旅行者にとって大きなストレスとなる。道路、駅、交通機関、観光施設など公共の場での標識・案内板の多言語化、設置の拡充、および正確な路上地図表記などが最も求められている。路上の標識以外にも観光施設、ゴミ箱の分別、ビルのエレベータ内など細かいところにまで案内板の設置や多言語化が進めば、一人歩きの訪日外国人個人旅行者にとっても利便向上につながり、喜ばれるであろう。

一人歩きをする外国人個人旅行者は、道路の一本一本が記されているようなストリートマップを求める人が多い。自分が立っている道路の名称が地図上で確認できなければ、自分の現在地点の確認ができず、不安になる。また、日本では他国と異なり、ビルの名称がビル外壁に目立つように表示されているケースが少ないことも、現在地点の確認を難しくさせる要因のひとつとなっている可能性もある。現代建築の作品として特徴ある外観をもつビルも多いが、そのビルの特徴的な外観・形状などの情報をストリートマップに盛り込めば、それがランドマーク（目印）となり、日本語を読めない外国人個人旅行者の一人歩きにも大きな助けとなると思われる。

次に、今回の調査実施場所が総合観光案内所〔Tourist Information Center=TIC〕ということもあり、TICの立地等についての不便・不満が挙げられた。言い換えれば、外国人個人旅行者が、いかに観光案内所を拠り所にして旅行しているか、ということを表しているとも言える。「**観光案内所**」がターミナルの駅構内等、便利且つわかりやすい所に立地していることが求められている。それが無理であれば、観光案内所までの誘導案内板が分かりやすく目立つように多言語で設置されることが望まれている。海外での観光案内所の例で、路上に全方向から目立つよう青と白の2色塗りで表示され、迷いようがないように誘導されている例など参考となる情報も寄せられた。このように言葉に頼らず案内機能を発揮できる目印や案内用図記号（ピクトグラム）の開発や、それらの普及が求められている。

「**言葉**」については、とりわけ、交通機関、飲食施設、案内所、宿泊施設等で不便を感じるが多かったようだ。英語はもちろん、フランス語、スペイン語、韓国語が通じれば、との改善希望もみられた。

「**クレジットカード**」については、海外で発行された（クレジットカード）カードを用いてのキャッシングが可能なATMについて、外国人客にはあまり知られていないことが判明した。カードでのキャッシングには、不特定の銀行を探しまわるよりも、むしろ、日本郵便（内にある、ゆうちょ銀行のATM）、あるいは特定のコンビニエンスストア（＝セブン-イレブン内にあるセブン銀行のATM）を探すべき、といった情報を、事前に外国人旅行者に更に周知する必要がある。また、日本での買物や宿での支払い時に、クレジットカードが使えない事態に遭遇し、クレジットカードが使用可能な買物箇所や宿などが不十分とも感じているようだ。

「交通」については、駅構内で迷う人が多い。また、ターミナル駅の切符売り場等では英語が通じず、切符購入に支障をきたすことがあるようだ。大都市を中心に日本は交通機関が非常に発達しているが、それゆえ、複雑すぎて外国人旅行者にはすぐには使いこなせない、と不安に感じている人もいる。交通に関する包括的な情報が欲しいという声、あるいはすべての路線に横断的に使える旅行者用の一日乗車券などのパスが欲しい、との声が寄せられた。外国人旅行者向けに、訪日前、あるいは到着直後に Suica や PASMO の買い方を含めた外国語での情報提供が必要と思われる。また、外国人客の間で今後レンタカー利用が一層広まることも予想され、言葉が通じない場合に備えての対策準備や対応改善が望まれる。

「街中環境」について言えば、通りにゴミ箱を設置して欲しい、という意見が圧倒的に多かった。中にはゴミを捨てるために、コンビニエンスストアを捜す、あるいは一日中ゴミを持ち歩かなくてはならない、とのコメントも寄せられた。また、通りにベンチが欲しいという意見も少なくなかった。トイレに石鹸やハンドドライヤーの設置を求める声もみられた。

以上が上記の「ワースト6」分野の外国人の不便・不満の概要である。これらの分野で顕著な改善が施されれば、大部分の外国人旅行者に、日本一人歩き環境の改善を肌で感じてもらえるようになるのではないかと。

次に、全体に占める割合は上記のものに比べて低いながら、日本特有の不便・不満や、外国人旅行者を受け入れるための環境改善を考える上で、軽視できない分野でもある。

「禁煙・喫煙」については、飲食店での禁煙を徹底して欲しいという声が圧倒的に多かった。一方で、歩行者への安全の配慮から地域によって路上での喫煙が禁止されているが、このあたりの事情がわからぬ外国人旅行者のなかには「屋内では喫煙が許されるのに、屋外で禁止なのは道理に合わない」との声を寄せる人もいた。事情説明が必要と思われる。概して日本は他国と比べて禁煙についての規制がまだ緩い、と感じている人が多かった。

「物価」については、もともと日本＝物価が高いと思われているが、調査期間が 2009 年 1 月から 7 月末までであったことから、2008 年秋の金融危機以降の円高で一層日本滞在費が高くつくと感じたようだ。中でも支出全体に占める割合の大きい宿泊費を大変高いと感じている。家族向けの割り引きサービスを求める声や、外国人客向けの減税措置を求める声も寄せられた。

「観光地」については、東京、京都を中心に、南は沖縄や全国各地に足を運んだ外国人個人旅行者からの率直な意見が寄せられた。

「飲食施設」については、「英語のメニューが欲しい。」「禁煙・喫煙」と重複するコメントが多いが、飲食店での禁煙を徹底して欲しいという声が最も多かった。また、「ベジタリアンレストランについての情報が欲しい。」という声も少なくなかった。

「宿泊」についての意見には、「物価」についてのコメントと一部重複して掲載しているが、安く泊まれる簡易宿泊施設の増設とその情報を求める声が多かった。利用したくとも、これらの低廉宿泊施設の軒数が少なく、空室がみつけにくい、宿泊希望の観光地にこの種の宿泊施設が存在しない、また、いざ予約しようとすると言葉が通じない、という問題に直面するため、観光案内所等でこれらの予約斡旋をして欲しいという希望も寄せられた。

「サービス」は、こうであれば良かった、というようなコメントが寄せられた。他国でのように観光案内所だけでなく、道路やコンビニやガソリンスタンドなどでも観光情報がもらえれば、などという希望もあった。観光情報が気軽に入手できる観光キヨスクを置いて欲しいという声もあった。宿泊や観光案内所などの分野と一部重複しているコメントもみられるが、外国人客が旅行者として

率直に感じる不便や期待する内容として参考になる。

「買物」については、「クレジットカード」についてのコメントと一部重複するが、支払いにカードが使えないことについての不便・不満の声が多かった。

「観光施設」について不便・不満は、さほど多くないが、期待したものが見られなかったことについての落胆などが主な内容である。

「景色景観」については意外なほど不便・不満が少なく、2件しかなかった。
(これら以外の分野についてのコメントは「その他」に分類した。)

分野別不便・不満の各ページに不便・不満具体例の欄の右隣に改善希望の具体例を書き出した。全体の傾向がつかめるよう、なるべく内容が類似するもので括り、多いものから順に列挙した。不便・不満および改善希望具体例は以下 (P. 11 ~ 29) のとおり。

一方、件数としては少ないが、参考になる他国での例や一考に値する改善希望も以下のとおり多い。

- 外国人用にオンライン（ネット上）で地図が利用できるようにして欲しい。
- 主だったビルには（外壁に大きく）ビルの名称がついていると助かる。
- （各観光地ごとに）10件程度主要な観光魅力を書き出した案内板があると良い。
- エレベータ内にも英語表記の案内が欲しい。
- 人気の高い地域で気軽に観光情報を入手できる観光情報キヨスクがもっとあるとよい。
- 鉄道（ターミナル）駅で郊外の地方に行くための案内所があるとよい。
- オーストラリアでは、観光案内所は、全方向から案内所への行き方が青と白の標識で表示されている。ベジタリアンフードのアイコン（案内用図記号＝ピクトグラム？）や、特別メニュー、英語のメニューなどがあると助かる。
- 主要駅やデパート、観光客が多い場所には英語を話せる人を配置して欲しい。
- （キャッシュマシーンについての）観光客向けのガイドや情報ブックを設置して欲しい。
- 主要な店舗や地下鉄や電車に乗るにも、クレジットカードが使えるとよい。
- （各店舗には）買う前にクレジットカード取り扱いの可否がわかるよう提示されているとよい。
- パリには一日乗車券、7日間乗車券、1ヶ月乗車券などがある。また、ミュンヘンでも、パリでも同一区間内であれば、国鉄であろうとなかろうと、路線に拘らず運賃は同一で、同じ切符でどちらも乗ることができる。
- 学生向けの割引を拡充して欲しい。日本の交通機関を包括する英語版のウェブサイトが欲しい。
- 駅に荷台車（トロリー）を設置して欲しい。
- 切符に発番線（プラットフォームナンバー）を明記して欲しい。
- 切符売場（ボックス）で列車の動きや具体的な情報がわかるとよい。たとえば、切符を買った該当の列車が出発するプラットフォーム番号などの情報。
- （超）長距離運行の普通電車の本数を増やして欲しい。（長距離を旅行するには、特急列車に乗るしか選択肢がない。安く普通列車で行こうとすると何度も乗り換えが必要で不便）
- 都市に連結する長距離自然自転車道がもっと数多くあるとよい。
- リサイクル用に大型のゴミ入れを設置して欲しい。また、どこに捨てればよいのかわかるように英語で指示して欲しい。
- 日本は、子供連れの家族を支援すべきだ。幼児用だけでなく、扶養家族であるかぎり、もう少し大きい子供についても割引対象として欲しい。家族向けチケットの割引をして欲しい。
- 田舎でのキャンプ地を増やして欲しい。（1泊2,500円くらいの低廉宿泊施設を。）

- 寺への拝観料を安くして欲しい。そして気持ちとしての額（寸志？）か、寄付を募るなどにしてみても？
 - 例えば、京都の竜安寺や金閣寺はもっと入場料を高くして、大混雑にならぬよう人員制限をすべき。（お寺で煩いアナウンスなどの喧噪があろうとは思ってもみなかった。）
 - 遍路四国八十八箇所すべての寺の番号とともに、矢印をつけて方向を示してもらえれば、とても助かる。
 - ハイキングマップや、ハイキング専用の歩きやすい小道も造って欲しい。
 - レストランではメニューに料理の写真を載せるべきだ。
 - ベジタリアンフードを提供するレストラン（を掲載した）マップがあると便利。
 - もっと安いホステルを開設したり、単一の良いウェブサイトに安いホステルのリスト、併せてキャンプ場情報もリストアップされるとよい。
 - 地元の人々と会う機会や夕食のもてなしを受けるような機会があれば素敵だ。
 - 漫画喫茶のリストやパンフレットがあると良い。
 - JR 駅に地方の観光デスクを置いて、地図や観光魅力や催事情報があるとよい。ちょうど金沢でそのようなものがあつた。とてもよい実例であり、町の循環周遊バスがあるのもよかった。
 - 前払いの電話用 SIM カード*を利用できるようにして欲しい。
 - 夜の閉店が早い。もっと長く開けてほしい。
 - 度々困るのは、ある特定の品物がどこで売られているかどうかについての情報が日本語でしかないため、わからないことである。改善が難しいかもしれないが、ショッピングセンターのようなところでは、店のカテゴリーリストや所在を示す掲示板などを英語で設置してもらいたい。
 - 概して、日本は素晴らしいのに、冬の期間メンテナンスのために多くの観光場所が閉鎖されるのは残念。
 - 最低 1 チャンネルは英語で（TV 放送）して欲しい。
- 等があつた。

*注：SIM カード（シムカード、Subscriber Identity Module Card）とは、GSM や W-CDMA などの方式の携帯電話で使われている電話番号を特定するための固有の ID 番号が記録された IC カード。SIM カードを抜き差しすることで、電話番号を他の携帯電話機に移したり、ひとつの携帯電話端末で複数の電話番号を切替えて使用したりすることができる。日本国内で入手できる SIM カードは通常キャリア（通信会社）からの貸与であり、解約の際には返却しなければならない。（出典：wikipedia）

分野別の不便・不満具体例、および改善希望具体例は以下のとおり。

「訪日外国人個人旅行者が日本旅行中に感じた不便・不満調査」
 日本政府観光局 総務部 Tourist Information Center

1. 標識等に関する不便・不満具体例 (1) 案内板編	1. 標識等に関する改善希望具体例 (1) 案内板編	国籍	年齢層
案内所への案内板			
このとても有用なオフィス(TIC)を見つけるのがとても難しかった。	標識や案内板を改善してほしい。とくに東京駅構内で。	イタリア	20- 29 years old
観光案内所の標識が見つけられなかった。	もっと標識を増やして欲しい。	ドイツ	30- 39 years old
建物の10階にあるTICを見つけるのはきわめて難しかった。それ以外はずべて素晴らしい。	TICが地上階にあり、通りや歩道からTICという表示がみえればよいのに、と思う。いったんTICにすれば人々は親切で協力的。	米 国	60- 69 years old
案内所のなかにはみつけるのが難しいところもある。	駅で(観光)案内所の場所を示す標識をもっと増やして欲しい。	オーストラリア	20- 29 years old
主要駅で観光案内所への標識が全くない。	国際的な表記を使って欲しい。	ドイツ	40- 49 years old
駅から案内所への道順を探そうと試みたが、英語での標識は全く(?)見なかった。	(案内所が入っている)建物自体の正面が近く「J」の標識があると素晴らしい。	オーストラリア	40- 49 years old
TICの場所をみつけるのが難しかった。	駅の出口からわかるように、目立つ表示をしたらよいのではないかと。	オーストラリア	50- 59 years old
建物の位置についての情報が得られなかった。	立地としては東京駅にあるとよい。また、建物の外側に標識・表示があると良い。	米 国	30- 39 years old
オリエンテーション(方位確定、どっちに行けばよいのか)がとても難しい。	英語の標識を増やして欲しい。	ドイツ	20- 29 years old
観光案内所への表示がなかった。			
TICを見つけるのに苦労した。というのも、アルファベットでの標識(案内板)が無かった(すべて日本語だった)から。それ以外は全て完璧だった! 情報をもらえるところを探すのが難しい。	建物入り口に標識を置くなどして欲しい。	コロンビア	20- 29 years old
時々道に迷う。というのも案内表示が不足しているから。	(TICが)10階にあるという情報表示を出して欲しい。みつけるのがとても難しかった。それ以外は素晴らしい。また親切なサービスでよかった。	フィンランド	30- 39 years old
案内所をみつけるのが難しい。駅などでは英語の標識があるが、フランス語の標識はあまりみかけない。	できればフランス語の標識も欲しい。	フランス	30- 39 years old
JNTOは素晴らしいサービスおよび情報を持っているが、所在地がわかりにくい。	もっと目立つところ、あるいは通りと同じ階に立地されることが必要と思われる。	英 国	30- 39 years old
駅では、迷うこともあった。自分達が正しい方向に向かっているとはあまり自信がもてなかった。	観光案内所への分かりやすい標識を(設置して欲しい。)	オーストラリア	20- 29 years old
(観光案内所を)みつけるのに少し苦労した。	観光案内所へのアクセスを示す情報、標識をもっと増やして欲しい。	ドイツ	30- 39 years old
外国語表記について			
なかには英語表示が全くない標識がある。	もっと英語の表示を標識に。	タイ	20- 29 years old
標識→表示上にはあまり英語を見かけなかった。		オーストラリア	20- 29 years old
英語での標識や(案内)情報不足。	路上にもっと英語での標識を。	ス イ ス	30- 39 years old
言語障壁	もっと英語表記を増やして欲しい。	英 国	30- 39 years old
漢字を読めないことだけは困った。		英 国	70 + years
わたしの意見では、英語の案内標識がほとんどない。	観光に寄与する案内標識を新たに置くだけでもよいと思う。	スペイン	30- 39 years old
看板にひらがなが無い。		ノルウェー	20- 29 years old
公共の場、情報案内板、駅などで、英語翻訳がなかった。	全ての案内板にローマ字表記を。	フィリピン	19 years or younger
	もっと英語とフランス語で情報欲しい。	フランス	40- 49 years old
駅で			
英語での情報不足(駅での行き方や案内パンフについて)。	もっと英語の情報があれば、と思う。(駅での行き方や案内パンフについて)	オーストラリア	50- 59 years old
駅などで英語で表示していない。	英語を併記して欲しい。	フランス	40- 49 years old
地下鉄案内板の多くは英語表示がなかった。		米 国	20- 29 years old
	地方のJR線と乗り継ぎバスなどのルートをはっきり英語で表示して欲しい。	オランダ	30- 39 years old
東京駅では地上まで上がりついでにしばらく時間をかけて探し回った。(でもそれは自分がドジだからでもあるけれど。)		フィンランド	20- 29 years old
地下鉄の切符のことで、何度も困った。	運賃表を日本語と英語の併記にして欲しい。	英 国	60- 69 years old
駅で切符を買うとき英語表示がなくて困った。	切符売場に英語表示があるとよい。	オーストラリア	20- 29 years old
運賃や乗換えのとき言葉が読めず困る。	駅の券売機の上にある駅名マップ乗り換えマップに、漢字だけでなくローマ字で併記して欲しい。	フランス	50- 59 years old
大阪や京都のように大都市の駅の出口は見つけにくかった。		フランス	20- 29 years old
観光地で			
英語での情報不足のために生じた問題はいくつかあった。英語の情報がほとんど見られなかった。	(英語での)案内があれば素晴らしいだろう。(例えば宇治平等院の鳳凰殿などで)	オーストラリア	20- 29 years old
上野公園に英語のサインボードが少ない。	西郷さんの銅像に英語の説明が欲しい。レストランのメニューに英文が欲しい。	オーストラリア	40- 49 years old
寺や神社で日本語の案内標識しかないところもあった。		ポーランド	30- 39 years old
TDLでサイン、アトラクションが皆日本語だったので、不便だった。TICをみつけるため、1時間以上歩き続けて疲れた。	英語の標識を多くして欲しい。TICは駅前にあるべき。	オーストラリア	20- 29 years old
観光客用のあらゆる物事が英語で標記されていない。	案内板等の改良(英語表記)	ドイツ	20- 29 years old
美術館に英語の説明が無いのは残念だった。名古屋のトヨタ博物館(Auto mobile Museum)は英文説明がありよかったが、○○○科学館は日本語のみでも残念だった。		ドイツ	30- 39 years old
美術館博物館に英語の説明が不足。	美術館博物館にもっと英語の説明を。	ベルギー	19 years or younger
現在地の確認の難しさ			
この場所を示す標識がビルの外側に必要。		オーストラリア	50- 59 years old
建物の番号をみつけるのが(目的の建物を特定するのが)難しい。		ロシア	50- 59 years old
道に迷ったとき、通り過ぎるのみに道を尋ねるが、彼らもその時点での自分の居場所がわかっていないことも多い。	もっと外国語での案内を増やすべき。	英 国	50- 59 years old
東京をナビゲイトする(歩き回る)のは難しい。	外国人用にオンライン(ネット上)で地図が利用できるようにして欲しい。	米 国	20- 29 years old
ビルにビル名称が掲示していないので、駅を出た直後、何がどのビルなのか把握するのにしばらく時間がかかる。アメリカでは主なビルには名前が付けてある場合も多々あるのだが、日本ではそういうことはあまりないようだ。	主だったビルにはビル名称がついていると助かる。	米 国	60- 69 years old
道をどう行けば良いか知るのが難しかった。	もっと詳細の詳細まで案内が欲しい。10個(くらい)主要な観光魅力を書き出した案内板があると良い。	フランス	20- 29 years old
宿泊・飲食			
標識が多くの場合日本語だ。通りを歩いていてホテルなどを見つけるのは難しい。	標識に英語表記を。	オランダ	19 years or younger
四国ではゲストハウスの名称は日本語でしか表記されていなかった。外国人として、道路のための案内の多くを読むことができなかった。	もっと案内板が必要。道路四国八十八箇所すべての寺の番号とともに、矢印をつけて方向を示してもらえるととても助かるだろう。	オランダ	60- 69 years old
ホテルのホームページやレセプションで英語が通じたのに、看板が日本語のみで探すのにとても苦労した。	ホテルではレセプションの人々は英語を話すべきだ。安めのホテルの提供を増やして欲しい。人々はとても親切なので、日本にいるのは楽しい。	ポルトガル	30- 39 years old
都市部ではなく、田舎でレストランを見つけること(が難しい)。しかし、これは探す楽しみにもなる。		フランス	30- 39 years old
レストランを見つけるのが難しかった。	もっと英語の案内板を設置して欲しい。	米 国	50- 59 years old
瀬戸内海地方の宿(へ行くのにほとんど英語での案内板が無かった)	もっと案内所(見つけやすいもの)を増やして欲しい。地方(田舎)での英語の標識や地図(とくにホテルや飲食施設についての)を拡充して欲しい。	米 国	20- 29 years old
その他			
エレベーターの中に英語表示がなかったので、開閉のときに困った。	これは不便とか失望したということではない。ただ、メニューや電話の使い方についての英語での説明があればもっと助かるだろう。	スペイン	30- 39 years old
(ごみ)リサイクリングは日本語でのみ(表示され)英語で表記されていない。	もっと英語表記を。	オーストラリア	30- 39 years old
TICをはじめ、案内所への行き方を示す案内板がない、との不便・不満の声が多かった。また、案内板は外国人にも分かるよう英語、あるいは多言語での表記や併記を求める声が多い。また、日本ではビルの外壁に目立つように大きくビル名称が書かれていることが増えてきたため、路上では自分の現在地を確認することさえ難しいことが指摘されている。主要駅で迷う、との声もあった。交通機関の乗り換え、切符の買い方、運賃表などの駅での案内板や、美術館、観光施設、田舎など観光地での案内板、また、ゴミの捨て方などについての案内板を求める声もあった。		ス イ ス	20- 29 years old

1. 標識等に関する不便・不満具体例 (2) 道路標識編	1. 標識等に関する改善希望具体例 (2) 道路標識編	国籍	年齢層
標識が読めない			
道路の名称はほとんど日本語で表記されている。	日本語での名称の下に翻訳が併記されていると思う、また通りの名称がもっと数多く表記されていると思う。	フランス	20- 29 years old
標識が多くの場合日本語だ。	標識に英語表記を。	オランダ	19 years or younger
道路の名称は日本語のみのことが多く、番号や道路名は表示されていない。	英語での道路名称や道路標識、情報案内をもっと増やしてもらいたい。	イタリア	40- 49 years old
英語での標識や(案内)情報不足。	路上にもっと英語での標識を。	スイス	30- 39 years old
道路標識が必要とくに、英語で。道路標識が不十分だと地図に沿って歩いてゆくのが難しい。	曲がり角全てで道路標識を。	オーストラリア	40- 49 years old
英語での標識が不十分。	もっと英語の標識を。	オーストラリア	40- 49 years old
英語だけ(しかわからない)と、ときどき道に迷ってどこを歩いているのか判らなくなる。	簡単な解決策はない。	カナダ	30- 39 years old
標識などが読めない。	スペイン語が通じればよいのに。	スペイン	40- 49 years old
草津に行った際、道路標識が読めずに、迷って困っていたところ、地元の人に助けもらった。	田舎や山歩きの際にも標識にローマ字表示がもっと増えるとういと思う。	アルゼンチン	40- 49 years old
小さな道に入ると英語の標識が全く見つけられなかった。	もっと英語標識を増やして欲しい。	イスラエル	30- 39 years old
英語での標識が不十分。	ビルがどのような並びになっているのか、番号区分説明されている地図を英語で提供して欲しい。	オーストラリア	20- 29 years old
標識が読めない。英語を話せて助けてくれる人を見つけるのは簡単ではない。	もっと英語での標識を増やして欲しい。	オーストラリア	50- 59 years old
全ての駅が英語で標識されているわけではない。		フランス	20- 29 years old
東京以外の都市では、標識や地図の外国語対応が不十分。		フランス	30- 39 years old
東京から外にでると、読める表示が不足。		ドイツ	60- 69 years old
観光地(に行くための)の英語での標識や情報	英語の標識や観光魅力や観光地へ行くための案内標識を増やして欲しい。	英国	30- 39 years old
標識にローマ字表記がない。	標識を改良して欲しい。すなわち、ローマ字併記をして欲しい。	フランス	30- 39 years old
ひらがな、カタカナならよいが、漢字はダメ(わからない)。	漢字にはぜひ、ひらがな、カタカナ併記にして欲しい。	米国	50- 59 years old
漢字表記が読めない。(京都で迷子になった。)	もっと(英語との)併記にして欲しい。	米国	20- 29 years old
通りに名前や標識がない			
通りに名前が(表示されて)ない	地図に通りの名前を記載して欲しい。	スウェーデン	40- 49 years old
道路名が(表示されていない)ない。地下鉄をでたら、自分達のいる場所を正確に把握することが難しい。たとえ地図をもっていたとしても。		フランス	20- 29 years old
通りの名前を知るの難しい。	通りの名前をもっと明瞭に表示して欲しい。通りの名前を掲載した分かりやすい地図が欲しい。	カナダ	20- 29 years old
旅行者の案内の助けになるような道路の名称が無い。	おそらく文化の違いによるものだと思うが、地下鉄駅でもっと案内や助けがあっても良いと思う。	イスラエル	40- 49 years old
主要な道路でさえも名前が表示されていなかった。	地図にもっと通りの名前を付記して欲しい。	オーストラリア	20- 29 years old
地図上で場所をみつけること(が難しい)、道路の名前が書いてないため。		ポーランド	20- 29 years old
道路に名前が無い。		オーストラリア	30- 39 years old
通りに名前が無いこと。	名前がない通りには番号付けをして欲しい。	スイス	20- 29 years old
道路の名前についての標識が極めて不足。	観光客用に標識をもっと設置すれば、観光客に優しい街になる。	中国	60- 69 years old
道路標識の表示づけがお粗末。	交差点の両側の小さな通りであっても、標識をつけて欲しい。	オーストラリア	20- 29 years old
標識が不足していて通りや場所(目的地)をみつけるのはたやすいことではない。	もっと標識に英語を併記して欲しい。	イタリア	20- 29 years old
道路に名前がない。- 正確な住所のある場所に行くのが難しい。	それぞれの道路に番号か名前をつける!	フランス	30- 39 years old
道路名を特定するのがちょっと難しい。	英語や日本語での道路名表記をはっきりと見つけやすくしてほしい。	米国	30- 39 years old
道路標識不足。	もっと判りやすい道路標識を道の入り口と出口に設置して欲しい。	マレーシア	20- 29 years old
道路標識が全くないか、深刻な道路標識不足で、どう道順を行けばよいのか苦労した。	日本はもう少し混雑しているものと思っていたが、概して、さほど期待せずに日本に来たが、実際に来て見ると楽しい滞在になっている。	米国	20- 29 years old
道路名称 標識がない。	(もっと沢山、そして英語で標記されているとよい)	英国	50- 59 years old
		米	40- 49 years old
道に迷う			
行き方を知るの難しい。	駅でもっと地図や道順を示すものを置いて欲しい。	イタリア	30- 39 years old
住所を見つけるの難しい。		カナダ	20- 29 years old
道に迷う。	外国人が馴染んでいるやり方換えることは、日本にとってもコストがかかりすぎるだろう。	カナダ	40- 49 years old
見つけるのが難しかったところもあった。	英語での情報や標識が欲しい。	スペイン	30- 39 years old
目的地と道順を知ることが難しかった。	英語の標識を増やして欲しい。	ドイツ	20- 29 years old
観光客にしてみれば、東京のような大都会で道順を知るの難しい。		イタリア	20- 29 years old
道順	英語の標識を増やして欲しい。	米国	20- 29 years old
道をどう行けば良いか知るのが難しかった。ほとんどの人は英語を話さない。でも親切!	もっと詳細の詳細まで案内が欲しい。10個(くらい)主要な観光魅力を書き出した案内板があると良い。	フランス	20- 29 years old
特に道に迷わずに済ませるのは難しい。建物をみつけるのが難しい。しかし尋ねれば教えてもらえるが。		ハンガリー	20- 29 years old
道順を尋ねたり、情報を(教えてもらうことが)難しい。		フランス	30- 39 years old
道順を理解すること(が難しい)。	もっと英語での標識や道順表示を増やして欲しい。	フランス	30- 39 years old
西洋人にとって、東京は迷わず、行き方を知るの難しい。	東京のより良いマップが欲しい。	ベルギー	30- 39 years old
道順をみつけるのが、問題だった。たいていはなんとかあったが。	ローマ字表記を増やして欲しい。	英国	40- 49 years old
道路(街)の標識。東京や京都で、目的地を見つけるのが難しいことが多かった。	もっと道路標識を英語で通りの名称を表記して欲しい。	米国	30- 39 years old

「訪日外国人個人旅行者が日本旅行中に感じた不便・不満調査」
 日本政府観光局 総務部 Tourist Information Center

1. 標識等に関する不便・不満具体例 (2) 道路標識編	1. 標識等に関する改善希望具体例 (2) 道路標識編	国籍	年齢層
道を歩く際、左右どちらを歩いていいのかわからない。(ちなみにドイツでは右側だが)		ド イ ツ	60- 69 years old
道路システムには驚いた。西洋とはかなり異なるシステムのようだ。迷ったときに、自分がどこにいるのかわかるのは難しい。	観光地で多くの地図を用意してもらえれば、便利だと思う。このような大きな街よりも他の地域に行った際、つらい思いをすることが多いので。	フ ラ ンス	20- 29 years old
車を運転しているとき、道路の名称が交差点などにくるまで標識に表示されていない。(そのため、通り過ぎた直後に、曲がるべき道だったことが判り、あわてて戻らなくてはならないことが多い)	地図上に全ての道路の名前が示されているとよい。	ス リ ラ ン カ	50- 59 years old
標識がなく、道路名称を特定できないことや、道路名称がそもそも無いことについての指摘もあった。そのなかには、標識は実際には存在しているものの、日本語・漢字表示のみのため、あるいは外国語対応が不十分で、気づかれないこと、読めない事態も含まれているのではないかと考えられる。住所をもとに目的地に行き着くことができない。道に迷う。東京から外に出ると一層困難、との指摘もあった。外国人観光客にとって、日本は一人歩きが難しいと思われることの背景にこれらの問題がある。			

1. 標識等に関する不便・不満具体例 (3) 地図編	1. 標識等に関する改善希望具体例 (3) 地図編	国籍	年齢層
地図上の掲載情報・種類について			
地図には案内所の所在地に*印があるものの、建物の名前が無かったために、探すのに1時間かかった。 東京の地図にTICの場所が明記されていなかった。(私には分かりづらかった。)	市街地図に建物の名称か、住所を入れて欲しい。	カ ナ ダ	40- 49 years old
		フ ラ ンス	50- 59 years old
	また公共の地図上に(案内所の位置が)表示されるべき。通りの名前をもっと明瞭に表示して欲しい。通りの名前を掲載した分かりやすい地図が欲しい。	英 国	20- 29 years old
通りの名前を知るの難しい。		カ ナ ダ	20- 29 years old
地下鉄の切符のように交通運賃に関する情報があまりない。	駅では料金表示のある具体的な地図があるとよい。もしくは、自分で料金を計算できるような観光客用の特別な地図があるとよいかも知れない。	ス イ ス	20- 29 years old
地図上で場所をみつけること(が難しい)、道路の名前が書いてないため。 地図に通りの名前が掲載されていない。		ポ ー ラ ンド	20- 29 years old
英語での標識が不十分。	ビルがどのような並びになっているのか、番号区分説明されている地図を英語で提供して欲しい。	ロ シ ア	60- 69 years old
道路システムには驚いた。西洋とはかなり異なるシステムのようだ。迷ったときに、自分がどこにいるのかわかるのは難しい。	観光地で多くの地図を用意してもらえれば、便利だと思う。このような大きな街よりも他の地域に行った際、つらい思いをすることが多いので。	オーストラリア	20- 29 years old
道路名が(表示されて)いない。地下鉄をでたら、自分達のいる場所を正確に把握することが難しい。たとえ地図をもっていたとしても。	より正確な観光客用(地図)を。	フ ラ ンス	20- 29 years old
	駅で、読みやすいJRの電車マップで(たとえ日本語版でも)みつければいい。	米 国	40- 49 years old
地図に書いてある道順をトレースしたり、自分達がいる場所をみつけるのが難しかった。	宿やレストランに簡単にに行けるように、地図はもっと正確に表記して欲しい。	フ ラ ンス	20- 29 years old
地図表記、内容について			
公園などでよく地図をみかけるが、それらは北の位置が必ずしも上ではないので、迷ってしまう。 地図上の英語も不足。	もっと情報を。 地下鉄の路線マップの表示を改善して欲しい。	ベ ル ギ ー	19 years or younger
方角方位や地図が必ずしも実状に合致していない。	道路の名称を付記したわかり易い地図を作って欲しい。	オーストラリア	20- 29 years old
地図に詳細情報が不足。	地図に尺度と通りの名前を付記して欲しい。交差点の両側の小さな通りであっても、標識をつけて欲しい。	米 国	60- 69 years old
地図を読むのに苦労。詳細情報不足。主要な道路でさえも名前が表示されていなかった。	地図にもっと通りの名前を付記して欲しい。	オーストラリア	20- 29 years old
ほとんど駅や主要都市での拡大地図は概して素晴らしいが、方位確定、案内の意味では一貫性に欠ける。	個人的意見としては情報マップは常に地図の上部に北が位置すべき。地理的特徴に基づいて地図の方位づけをすべきではない。(東京都のMetropolitan Guide Mapなどは素晴らしい!)	オーストラリア	40- 49 years old
必要な地図の種類について			
瀬戸内海地方の宿(へ行くのにほとんど英語での案内板が無かった)	地方(田舎)での英語の標識や地図(とくにホテルや飲食施設についての)を拡充して欲しい。	米 国	20- 29 years old
英語の道路マップが不十分。	GPSが必要だ!	オーストラリア	30- 39 years old
標識が読めない。通りに名前や標識がなく、迷う。町歩きができる、道順がわかる地図がほしい。通りの名前や建物や宿や案内所の掲載された地図が欲しい。言葉が通じなければ、道順を知る上で地図がほぼ唯一の便りとなり、その記載については正確な尺度や、北が上など世界標準の方角表示を採用し、実情を正しく反映するものにして欲しい、との要望が寄せられた。英語の道路マップや地方での地図の整備を求める声もあった。			

[3]

2. 観光案内所に関する不便・不満具体例	2. 観光案内所に関する改善希望具体例	国	籍	年齢層
標識、地図等不備で案内所がみつけれない。				
観光案内所への標識が限られていて、見つけるのが難しい。	路上にもっと(案内所への)標識を設置して欲しい。	英	国	30- 39 years old
立地が分かりにくい上に駅から遠い。	案内所について、駅構内でどこにあるかわかるようにはっきりと記して欲しい!	イスラエル		60- 69 years old
TICの場所をみつけるのが難しかった。	駅の出口からわかるように、目立つ表示をしたらよいのではないか。	オーストラリア		50- 59 years old
東京駅に早到着いたら、観光案内所を見つめることができなかつた。	もっと案内板が必要。	オランダ		60- 69 years old
観光案内所を見つめるのが難しい。	案内表示の改善を。また公共の地図上に表示されるべき。	英国		20- 29 years old
このとても有用なオフィス(TIC)を見つめるのがとても難しかった。	標識や案内板を改善してほしい。とくに東京駅構内で。	イタリア		20- 29 years old
(外国人対応)観光案内所が東京駅にあればよいのに。東京交通会館の正面に、(TICの所在は)10階と英語で書き出されていけばよいのに。		オーストラリア		40- 49 years old
オリエンテーション(方位確定、どっちに行けばよいのか)がとても難しい。観光案内所への表示がなかった。	英語の標識を増やして欲しい。	ドイツ		20- 29 years old
主要駅で観光案内所への標識が全くない。	国際的な表記を使って欲しい。鉄道駅で郊外の地方に行くための案内所があるとうい。	ドイツ		40- 49 years old
案内所に来るのも難しかった。とうり行けばよいかを示す表示が少なすぎる。	道路標識をもっと設置して欲しい。	フランス		20- 29 years old
駅から案内所への道順を探そうと試みたが、英語での標識は全く(?)見なかった。	(案内所が入っている)建物自体の正面か近くに「」の標識があると素晴らしい。	オーストラリア		40- 49 years old
	(案内所では親切にしてもらい、また誰でも親切にしてくれて助かったのだが)もっと地図上に案内所の位置を明瞭に記して欲しいことと、そのような地図を豊富に用意して欲しい。	オーストラリア		30- 39 years old
観光案内所の位置を知ること(が難しい。)地図には案内所の所在地に*印があるものの、建物の名前が無かったために、探すのに1時間かかった。	市街地図に建物の名称か、住所を入れて欲しい。	カナダ		40- 49 years old
TICを見つめるのは苦労した。というも、アルファベットでの標識(案内板)が無かった(すべて日本語だった)から。		スイス		30- 39 years old
情報をもらえるところを探すのが難しい。	建物入り口に標識を置くなどして欲しい。	コロンビア		20- 29 years old
観光案内所を見つめるのは難しかった。というも日本人たちと言葉が通じないので。	英語での標識を増やして欲しい。	アイスランド		20- 29 years old
観光案内所を見つけれない。	観光案内所について:見つけ易くして欲しい。マークをつかったり地上階にするなどして。	スイス		20- 29 years old
観光情報センターを探すにあたっては、東京駅から来る人用にもっと標識を増やしてもらえれば素晴らしい。	そして地図上にはっきりと記されているとうい。	フィンランド		20- 29 years old
TICを見つめるのが難しかった。	このビルの前に標識を設置すれば、助かるだろう。	ポーランド		20- 29 years old
東京駅、おそらく多くの旅行者が到着し、利用すると思うのだが、そこに観光案内所が無い。	この案内所の場所についてももっと情報を出すか、または東京駅に案内カウンターを置いて欲しい。	メキシコ		20- 29 years old
(観光案内所を)みつけるのに少し苦労した。	観光案内所へのアクセスを示す情報、標識をもっと増やして欲しい。	ドイツ		30- 39 years old
TICを見つめるのが難しかった。案内板があまりなかった。ビルの外側にもっとサインがあってもよい。駅のポスターには気づいたが、その後ビルが見つからなかった。		ドイツ		40- 49 years old
今日私はTICを探しもめて有楽町の町を30分歩き続けた。建物の中にTICがあるとうごく小さな表示しかなかった。有楽町のTICは隠れたところに秘密のように存在している。(見つかりづらい。) やつ探してたのだからメダルをくれ!	TICがどこか判るように標識を改善して欲しい。オーストラリアでは、観光案内所は、全方向から案内所への行き方が青と白の標識で表示されている。TICは地上階にあるとうい。そうすればもっと多くの人が来所するだろう。TICのスタッフはとても親切で、知識も豊富で、ホテルのインフォメーション係では得られない情報ももらった。ありがとう。	オーストラリア		40- 49 years old
観光案内所の数を増やしてほしい				
観光案内所は立地が悪く、見つけるのが難しい。	観光案内所の数を増やして欲しい。	カナダ		30- 39 years old
観光案内所をみつけるのが難しい。	もっと観光案内所が増えるとうい。	オーストラリア		20- 29 years old
もっと英語を話せる人がいるとうい。	もっといろんな場所、エリアに(外国人対応の)観光案内所があるととういと思う。	ポルトガル		20- 29 years old
観光情報を提供してくれる観光案内所をもっと増やして欲しい。この案内所(TIC)は少し見つけるのが難しい。	もっと案内所を増やして欲してもらえると、とても助かる。	オーストラリア		20- 29 years old
観光案内所は多くない。もっとあればなお良いだろう。	もっと多くの観光案内所を、少なくとも大きな駅に設置して欲しい。	イタリア		20- 29 years old
ある目的地を見つめるのが分かりにくいことがある。とくにJRの主要駅などでは。	主要駅でもっと観光案内所を設置して欲しい。	スペイン		30- 39 years old
観光案内所をみつけるのは難しい。	観光案内所の増設。	カナダ		20- 29 years old
我々は日本語をまったく話せないので、旅行や宿の手配をすることができなかつた。観光案内所はとても親切に協力してくれた。	我々が日本語を話せるようになるべきだ。東京はこんなに大都市なのだから、観光案内所がもっと数多くあればよいと思う。	カナダ		60- 69 years old
時々道に迷う。というも案内表示が不足しているから。	観光案内所がもっと沢山あるとうい。(TICが)10階にあるとうい情報表示を出して欲しい。みつけるのがとても難しかった。それ以外は素晴らしい、また親切なサービスでよかった。	フィンランド		30- 39 years old
	街にもっと多くの観光案内所を設置して欲しい。	イタリア		20- 29 years old
どこにあるのか見つけるのが難しい。	もっと分かりやすく。観光案内所をもっと数多くおくこと。	マレーシア		60- 69 years old

2. 観光案内所に関する 不便・不満具体例	2. 観光案内所に関する 改善希望具体例	国	籍	年齢層
駅に観光案内所を。				
駅で観光案内所を見つけるのが難しかった。	駅に観光案内所をおくべきだ。	オーストラリア		20- 29 years old
TICを見つけるため、1時間以上歩き続けて疲れた。	英語の標識を多くして欲しい。TICは駅前にあるべき。	オーストラリア		20- 29 years old
東京駅に案内所が見つからなかった。		アルゼンチン		20- 29 years old
東京駅にTICがあれば、もっと便利になるだろう。		スペイン		30- 39 years old
駅付近に観光案内所が無いこと。	駅の付近に英語の通じる観光案内所を。	スロバキア		20- 29 years old
東京の良い地図を見つけるのが難しい。地下鉄やJRの駅で配布しては？	東京の難しい場所(地下鉄やJRの駅を含む)に、案内所がもっと設置されていると良い。	スウェーデン		20- 39 years old
東京駅一観光情報を得るのは難しい。でも多くの親切な人に助けられた。	観光客のために(東京)駅に観光案内所を建てて欲しい。	フランス		50- 59 years old
観光案内所は大変役立った。しかし東京駅にあればもっと助かったらう。	東京駅に観光案内所を設置して欲しい。このロケーションだと、簡単には見つからない!	カナダ		30- 39 years old
(案内所)を見つけるのが難しい。東京駅から4回人に尋ねて、ようやく(有楽町の)案内所までたどり着いた。	東京駅のそばに案内所があればいいと思う。	イタリア		30- 39 years old
観光案内所の立地。	東京駅構内に観光案内所があるとよりよいのと思う。もしくは東京駅のすぐ近くに立地しているとよい。現行では、東京を知らない場合、みつけるのは難しい。	英国		60- 69 years old
地上階に				
観光案内所を見つけるのが難しい。30分以上かけてやっと見つけた。	観光案内所を1階に立地させて欲しいし、または、少なくとも路上に大きな標識を置いて(どこにあるかわかるようにして)欲しい。	コロンビア		30- 39 years old
TICがどこにあるのか見つけるのが難しいこと。	TICは1階にあるほうが、探しやすい。	オーストラリア		50- 59 years old
観光案内所(TIC)を見つけるのが難しかった。スタッフはとてむ情報を良く知っていて礼儀正しいのでよいが。	案内所が地上1階に立地し、通りからもみえるように判りやすく表示がしてあると良い。	英国		20- 29 years old
観光案内所はなかなか見つからなかった。	観光案内所は1階にあるほうがよいと思う。	オーストラリア		50- 59 years old
とても親切だが、見つけるのが難しい。	もし観光案内所が道路に面して地上階にあればもっと助かるだろう。	カナダ		50- 59 years old
観光案内所を見つけるのが難しい。	観光案内所は1階に立地してわかりやすいところにあるのが望ましい。	アイルランド		20- 29 years old
観光案内所がどこにあるのか見つけにくかった。この案内所は10階にあるので、わかりにくい。(駅の標識は良い。)	案内所が通りに面していればもっとよいと思う。	オーストラリア		50- 59 years old
建物の10階にあるTICを見つけるのはきわめて難しかった。それ以外はすべて素晴らしい。	TICが地上階にあり、通りや歩道からTICという表示がみえればよいのに、と思う。いったんTICにすれば人々は親切で協力的。	米国		60- 69 years old
観光案内所が小さい。	もう少し大きい案内所が地上階に欲しい。	米国		60- 69 years old
立地が悪く、観光案内所が見つからない。				
TICを探すのが難しくなった。むかしは帝国ホテルの晴海どおり沿いにあったよね。	TICがもっと判りやすいところにあるとよい。ここに来れさえすれば大丈夫、という安心感がある。	米国		60- 69 years old
観光案内所は、みつけるのが難しい。が、素晴らしいサービス。	もしも観光が日本にとってそれほど重要であるなら、観光案内所をもっとわかりやすい、見つけやすいところに、設置すべきである。	米国		60- 69 years old
TICはみつけるのがとても難しい。しかしいったんここにたどり着いたら、サービスは素晴らしい。	TICをもっと東京の中央部、あるいはより見つけやすいところに移転して欲しい。	韓国		20- 29 years old
TICを見つけるのが難しかった。	TICの立地がもう少し良くなるとよい。案内所を見つけるためにより良い案内板(の設置)を。	オーストラリア		40- 49 years old
TICの場所はみつけるのがとても難しいところにある。	東京国際フォーラムのようなところに立地すべき。	オーストラリア		30- 39 years old
TICはもっと多くの情報をもつ大きな組織で、より良い立地にあるべき。	(訪日)観光客の数がここ数年で増加しているわけだから、より大規模な観光客用の施設が必要。	オーストラリア		40- 49 years old
	問題というほどではないが、案内所の立地がもっと良ければ、なお良い。	オーストラリア		60- 69 years old
その他の具体的改善希望				
田舎にある観光案内所のなかには、または〇〇のように都市にある観光案内所でそのスタッフが基本的な情報を知らない、というようなこともある。	案内所員であれば最低、基本的な英語は話して欲しい。	スペイン		20- 29 years old
京都のTICはみつけるのが難しかった。また、町によっては(案内所で)英語も通じないところもあった誰もフランス語を話せなかった!		フランス		20- 29 years old
日光、阿蘇山、鹿児島、札幌で言葉の不便を感じた。スタッフの英語力の不足。	地方の案内所で、英語を話せるスタッフを増やすべき。応募の条件に最低限の英語能力を必要条件とすること。	イスラエル		20- 29 years old
(案内所?) 開所時間	閉館を遅くして欲しい。フランスは6~7時まで開いている。ただしサービスは日本のほうが良い。	フィンランド		20- 29 years old
〇〇の案内所のスタッフが興味なさそうで、また、あまり物を知らず、また不親切だった。	〇〇の案内所のスタッフには、もっと見どころなどについて、積極的に情報提供して欲しい。	フランス		20- 29 years old
ほとんどのところで、全て良かったが、しかし、案内所によっては英語で予約をする際本当に困った。	真の問題ではなかったが、どこでも英語で予約ができれば助かるだろうと思う。	フィンランド		20- 29 years old
地域によっては観光案内所をとおして予約をしてもらうのが難しかった。	ホテル予約(サービス)を改善して欲しい。(新宮、勝浦、白川郷でもホテル予約をもらえるように)	スペイン		50-59 years old
	このTICを通じて(自分の希望する)旅館を予約してもらうことができれば助かるだろう。	スイス		20- 29 years old
あらゆるところ、(道路やコンビニやガソリンスタンドなどで)でもっと情報がもらえればよかった。ニュージーランドやオーストラリアでのように。		ロシア		20- 29 years old
日本語が理解できないので、とても難しく感じる。	たぶん人気の高い地域で観光情報キヨスクがもっとあるとよい。	英国		40- 49 years old
観光案内所が見つからない。駅から遠い、地上階ではない、など立地が悪い。さらに駅からの誘導案内板や多言語化、地図上の表記が不十分であることが、観光案内所へのアクセスを一層難しくさせている。観光案内所の数を増やして欲しいという要望も多い。駅構内や駅付近の案内所設置は利用者にとって最も便利な解決策であるが、オーストラリアでの例のように、全方向からの色塗りによる案内所への誘導標識は、言葉に頼らず、しかもわかりやすい、という2点で参考になる。また、その他の改善案として、JRや地下鉄の駅構内に、その地域の最小限の観光情報やマップをピックアップできる観光キヨスクの設置も喜ばれそうだ。				

3. 言葉に関する不便・不満具体例	3. 言葉に関する改善希望具体例	国籍	年齢層
言葉が通じない			
言語。	翻訳の対訳リストを作っては？	ス イ ス	30- 39 years old
言語障壁	もっと英語表記を増やして欲しい。	英 国	30- 39 years old
言葉の問題。	もっと多くの人が英語を話してくれれば！	米 国	60- 69 years old
だ～れも英語を話さない。	とくに東京駅のような大規模な施設には、もっと基本的な英語と表示を。	オ ラ ン ダ	20- 29 years old
概して英語力不足。これも経験の一部ともいえるが、言葉の問題のために人々とコミュニケーションをとるのが難しい。	学校で基本的な英語を教えれば。 もう少し英語が通じるとよい。がとにかく日本は素晴らしい！！	フィンランド ス ペ イ ン	20- 29 years old 30- 39 years old
日本語が理解できないので、とても難しく感じる。	たぶん人気の高い地域で観光情報キヨスクがもっとあるとよい。可能かどうかかわからないが、英語のメニューが欲しい。	英 国	40- 49 years old
日本語を話せないで、コミュニケーションがとれず、その結果、日本の観光に関する多くの機会を失ったと思い、フラストレーションを感じた。	ほとんどの駅に、小さくてよいので、英語が通じる観光センターを置いて欲しい。	イ ン ド	30- 39 years old
英語を話す人があまり居ない。	もっと多くの人が英語を話せるようになると良い。	ス イ ス	19 years or younger
ほとんどの日本人は英語を流暢に話さないで、観光客にしてみれば、東京のような大都会で道順を知るのには難しい。		イ タ リ ア	20- 29 years old
コミュニケーション(意思疎通)ができればもっと旅に有益な深い情報を得ることが可能になると思う。	教育やスクーリングで(英語が通じれば)。	オ ラ ン ダ	60- 69 years old
(日本人は)英語を話せないで、意思疎通が難しかった。	日本人がもっと英語を話せると良いのに。	シンガポール	20- 29 years old
人々の多くが英語を話さないで、互いに理解し合えない。	学校で文法の時間を割いて、話すほうにもっと時間を当てれば？	ス ウェーデン	20- 29 years old
英語が流暢な日本人はほとんど居ない。	我々が日本語を学ぶべきなのだろう。	フ ラ ン ス	40- 49 years old
ほとんどの人は英語を話さない。	言葉が通じてコミュニケーションできたら素晴らしいのに、と思う。	ベルギー	20- 29 years old
スペイン語での情報がほとんど無い。		ス ペ イ ン	50- 59 years old
京都ではスペイン語での案内が無かった。また英語の標識では文法や綴りの間違いが目につくことが多い。		メ キ シ コ	20- 29 years old
一番難しいのは情報をもらうこと、フランス語が通じないこと。		フ ラ ン ス	50- 59 years old
フランス語を話す人が余りいない。ここ(TIC)が見つかってとても嬉しかった。寺の閉館時間が早すぎる。	ボランティアの活用。少なくともあと1時間延長して欲しい。	フ ラ ン ス	60- 69 years old
若者でさえ、韓国語はもちろん、英語も通じない。		韓 国	20- 29 years old
路上等で			
多くの人は英語を話さない。	英語での道路名称や道路標識、情報案内をもっと増やしてもらいたい。	イ タ リ ア	40- 49 years old
道をどう行けば良いか知るのが難しかった。ほとんどの人は英語を話さない。でも親切！	もっと詳細の詳細まで案内が欲しい。10個(くらい)主要な観光魅力を書き出した案内板があると良い。	フ ラ ン ス	20- 29 years old
行き方を知るのが難しい。	駅でもっと地図や道順を示すものを置いて欲しい。観光情報案内所以外でも英語の情報であれば助かる。	イ タ リ ア	30- 39 years old
言葉道順	英語の標識を増やして欲しい。	米 国	20- 29 years old
英語を話す人がいなくて、道を尋ねたが、わからなかった。TDLでサイン、アトラクションが皆日本語だったので、不便だった。	英語の標識を多くして欲しい。	オーストラリア	20- 29 years old
道順を尋ねること。もしも日本語をしらなければ、道順を聞くのも少し難しい。	おもな観光地や単語について、英語教育(が必要)英語のメニューが欲しい。最低1チャンネルは英語で(TV放送)して欲しい。	ス イ ス	30- 39 years old
言語:日本人のほとんどが英語を知らないし、道順を教えるということが出来る日本人はほとんどいない。	おそらく文化の違いによるものだと思うが、地下鉄駅でもっと案内や助けがあってもよいとおもう。	イスラエル	40- 49 years old
語学ができる警察官が少ない。しかし彼らは、常に礼儀正しく、また喜んで援助をさしあげる姿勢を示してくれた。	警察官の言語(外国語)対応能力をもう少し改善していただければ。	トルコ	30- 39 years old
英語やフランス語で話すことは難しい。	通りの名前をもっと明瞭に表示して欲しい。通りの名前を掲載した分かりやすい地図が欲しい。	カナダ	20- 29 years old
地方で			
ときどき、ある地域においては、コミュニケーションが難しいということはある。		イ タ リ ア	20- 29 years old
関西ではなく、九州圏で、英語が全く通じなかった。		イ タ リ ア	20- 29 years old
東京から出ると、日本語を知らないで意思疎通をするのが難しいかもしれない。	(日本語・英語の)二か国語併記の表示をして欲しい。	イ タ リ ア	30- 39 years old
田舎に行くとき英語が通じないこと以外は全てOK。		フィンランド	40- 49 years old
九州や有田で英語の情報が不足していた。	九州や有田でもっと英語の情報を。	フ ラ ン ス	60- 69 years old
日光、阿蘇山、鹿児島、札幌で言葉の不便を感じた。	地方の案内所で、英語を話せるスタッフを増やすべき。	イスラエル	20- 29 years old
もっと英語を話せる人がいるとよい。交通費が高いが、とてもきれいで快適である。	もっといろんな場所、エリアに(外国人対応の)観光案内所があるとよいと思う。	ポルトガル	20- 29 years old
東京から出ると、言葉の壁が厚く、旅行したり、宿探しが難しくなる。	もっとヨーロッパ言語での標識を！	英 国	20- 29 years old
人があまり行かないようなところについて、英語での情報収集するのが難しいことが多い。	そのため調査や援助も必要。できれば日本人の若者が困っている外国人をみかけたら、彼らを手助けするよう、たとえば学校などで、奨励してもらえるとよいと思う。	英 国	50- 59 years old
多くの人が、(とくに小都市では)英語を解さない。	全ての人が英語を学ぶように奨励して欲しい。観光客用に標識をもっと設置すれば、観光客に優しい街になる。	中 国	60- 69 years old

[6]

「訪日外国人個人旅行者が日本旅行中に感じた不便・不満調査」
 日本政府観光局 総務部 Tourist Information Center

3. 言葉に関する不便・不満具体例	3. 言葉に関する改善希望具体例	国籍	年齢層
交通機関・駅で			
特に言葉の問題。交通関係、たとえば新幹線の切符を買ったり、予約をしたり、荷物のことについて、言葉がでず意思疎通が難しい。		アルゼンチン	20- 29 years old
京都駅で(切符を買うときに)言葉が通じず、困った。京都駅で標識も読めず、困った。		オーストラリア	50- 59 years old
新宿駅ではだれも英語が通じなかった。だれも我々の泊まるホテルへの出口を教えることはできなかった。だれも我々の滞在するホテルのことを聞いたこともなかったようだ。	だれかが我々の滞在するホテルへの行き方を教えてくれることができたよかったです。	米 国	50- 59 years old
東京の地下鉄でさえ、英語を話そうとする人、あるいは話せる人はほとんどいない。	より一層の情報デスクスタッフの教育訓練を。	米 国	40- 49 years old
新宿駅は英語で歩き回るのはとても難しかった。(英語が通じない)	新宿駅でもっと英語が話せる要員がいたらよいのに、と思う。	米 国	60- 69 years old
駅での英語を話すスタッフが不足。	駅でもっと英語対応のスタッフを配置して欲しい。	シンガポール	20- 29 years old
当然、言葉の問題。外国人にとっては難しい。	地下鉄の駅での標識に、もっと一貫性が欲しい。	米 国	50- 59 years old
飲食施設で			
レストランのなかには英語のメニューがないところもある。たいていのところではあるが、地下鉄や電車でのアナウンスはかならずしも英語であるわけではない。概して店員の英語はあまり上手ではない。が日本人は結局いつも全力で助けて使用してくれる！とても親切	わたしは菜食主義者なので、ベジタリアンフードのアイコン(印)や、特別メニュー、英語のメニューなどがあると助かると思う。またベジタリアンフードを提供するレストランマップがあると便利。	オランダ	20- 29 years old
多くのレストランで書いてあることを理解するのが難しい。	英語のメニューを用意して欲しい。	アイルランド	20- 29 years old
言葉の問題はあった。が、人々が親切で助けてくれた。観光地の近くにある安い飲食店(では、言葉の問題があった。)		オランダ	30- 39 years old
	メニューや電話の使い方についての英語での説明があればもっと助かるだろう。	オーストラリア	30- 39 years old
英語が通じる人やレストランを見つけることがいつも簡単にできるとは限らない(こと)。		ベルギー	30- 39 years old
案内所で			
ほとんどのところで、全て良かったが、しかし、案内所によっては英語で予約をする際本当に困った。	真の問題ではなかったが、どこでも英語で予約ができれば助かるだろうと思う。	フィンランド	20- 29 years old
また、町によっては(案内所で)英語も通じないところもあった。誰もフランス語を話さなかった!		フランス	20- 29 years old
人々は英語を話さない。駅付近に観光案内所が無いこと。	駅の付近に(英語の通じる)観光案内所を。	スロバキア	20- 29 years old
観光案内所を見つけるのは難しかった。というのも日本人たちと言葉が通じないの。	英語での標識を増やして欲しい。	アイスランド	20- 29 years old
旅行エージェント等で			
我々は日本語をまったく話せないの、旅行や宿の手配をすることができなかった。	我々が日本語を話せるようになるべきだ。	カナダ	60- 69 years old
スタッフの英語力の不足。	応募の条件に最低限の英語能力を必要条件とすること。	フィンランド	20- 29 years old
旅行エージェントのなかには、スタッフの英語力が不足しているところがあった。	英語力の向上を。	フィンランド	20- 29 years old
宿泊施設で			
言葉に関しては、ホテルでは必ずしも英語が通じるわけではない。たゞホテルを予約するつもりで電話をかけても、空室があるかどうか知るのは難しい。また、ホテルのホームページやレセプションで英語が通じたのに、看板が日本語のみで探すのにとても苦労した。	ホテルではレセプションの人々は英語を話すべきだ。安めのホテルの提供を増やして欲しい。人々はとても親切なので、日本にいるのは楽しい。	ポルトガル	30- 39 years old
インターネット上では日本語での情報しかないことが多い。またホテルやレンタカーを借りる際スタッフが英語を話せないことも頻繁にある。	英語を学んでもらいたい。	ドイツ	40- 49 years old
ホテルでも英語が余り通じない。多くのレストランで英語のメニューさえ無い。		ドイツ	40- 49 years old
買物で			
主要駅や大きな百貨店でも英語を話す人がほとんどいない。	主要駅やデパート、また観光客が多い場所全てで英語を話せる人を配置して欲しい。	フランス	20- 29 years old
日本語の(解説)書を買おうとしたが、なかなか見つからなかった。		米 国	30- 39 years old
空港で			
空港でのコミュニケーション問題(スタッフが英語を話せなかった。)	東京でもこのツーリスト用のパスを買えるとよいのに。	フランス	20- 29 years old
英語を話す人はほとんどいない。	全ての人々にもっと英語が話せるように英語教育を。空港のどこでビザカードを使うかについての情報を提供して欲しい。	英 国	70 + years
その他			
英語でレンタカーするのが難しい。	成田空港に地図を置いて欲しい。そして到着時TICの所在地が標識でわかるようにして欲しい。	不明(聴取不可)	30- 39 years old
言葉が通じない。そのため、路上で迷っても尋ねるのも難しい。交通機関・駅、買物、飲食施設、宿泊施設、案内所やレンタカー利用時に言葉が通じない不便を感じたケースがある。そして都会よりも地方で、言葉の問題が一層深刻化するようだ。地方で多言語の標識が設置されると、外国人客にとってより一層の助けになりそうだ。英語だけでなく、フランス語、スペイン語、韓国語への対応を求める声も出た。			

[7]

4. クレジットカードに関する 不便・不満具体例	4. クレジットカードに関する 改善希望具体例	国籍	年齢層
カードでキャッシングできるATM機が不足。			
(クレジットカードで換金できる)ATM機が不足。 白馬には(クレジットカードの換金)ATMは2箇所しかなかった。 ATMでのクレジットカードによるキャッシング。	(クレジットカードで換金できる)をもっと増設して欲しい。 白馬に(クレジットカードの換金)ATMを増設して欲しい。 24時間・外国のクレジットカード対応のATMを増やして欲しい。(ゆうちよ銀行のATMの事は知っているが)	オーストラリア オーストラリア オーストラリア	20- 29 years old 20- 29 years old 20- 29 years old
国際クレジットカードを受け付けてくれる銀行を見つけるのが難しい、ということはいえると思う。(クレジットカードでお金を引き出すと、各銀行やシティバンクで試したが、キャッシングできず、セブンイレブンに行って、やっとキャッシングできた。)		オーストラリア	20- 29 years old
現金へのアクセス(が難しい。)		オーストラリア	20- 29 years old
現金取り扱い機(キャッシュマシーン)を見つけること。	(キャッシュマシーンについての)観光客向けのガイドや情報ブックを増刷して欲しい。	オーストラリア	40- 49 years old
郵便局(ゆうちよ銀行)でしか現金引き出しができなかった。どの銀行からも現金を引き出すことができれば便利だと思う。因みに我々が使っているのはマエストロカードだ。		オランダ	20- 29 years old
通常ATM機は海外発行のカードに対応していない。	もっと国際(カードに対応可能な)ATM機の設置を。	オランダ	20- 29 years old
国際(銀行・クレジット)カードを受け付けるATMをみつけるのが難しいといえるだろう。	コンビニ(注:セブンイレブン)のATMが国際カードに対応可能であることをもっと情報提供すべきでは?	カナダ	20- 29 years old
我々のクレジットカード(マエストロ)が使えるところをみつけるのが難しい。	クレジットカードによるキャッシングサービスが改良されるとよい。	スイス	20- 29 years old
ほとんどのATMがVISAかMasterカード対応のみで、Maestro対応になっていない。Maestroはヨーロッパで通常一般的なのだが。	もっとMaestro対応のATMの設置を増やして欲しい。もっとゴミ箱の設置を。もっと英語表記を。	スイス	20- 29 years old
日本のATM機が欧州で発行されたカード対応になっておらず、使えないこと。		スイス	30- 39 years old
ATMでキャッシングできず、現金を沢山持ち歩かなければならないのは不便。		スウェーデン	30- 39 years old
海外で発行されたVISAカードがなかなか使えない。多額の現金を持ち歩くのは気分のよいものではない。	海外発行されたVISAカードに対応するATMをもっと増設して欲しい。	スウェーデン	30- 39 years old
ATM機でクレジットカードを使うのは難しい。通りに名前が(表示されて)ない。	日本の銀行と国際清算/クレジットカード会社との連携がもっとあると良い。地図に通りの名前を記載して欲しい。	スウェーデン	40- 49 years old
海外で発行されたカードに対応できるATMが少ない。		スウェーデン	70+ years
VISAのATM機へのアクセスに若干の問題があっただけ。	(国際)VISAカードに対応するATM機がもっと沢山あると助かるだろう。	アイルランド	20- 29 years old
VISAやアメリカンエクスプレスカードが銀行のキャッシングマシーンで使えなかった。マエストロ+マスターカードは使えた。		アイルランド	30- 39 years old
クレジットカードを受け付けないところが多い。	海外で発行されたクレジットカード対応のATMの増設を。	スロベニア	20- 29 years old
海外で発行されたクレジットカードでのキャッシングができない。	ATMでのクレジットカードでのキャッシングができるようになること。	フランス	30- 39 years old
	ピザなど、数多くの(種類)のカードを受け付けて欲しい。	フランス	40- 49 years old
つねに現金を持ち歩かなくてはならない。	海外(発行の)カードを受けて受けるATMがもっと数多くあると良い。	ベルギー	30- 39 years old
ATMからクレジットカードで現金引き出しをすること(が難しい)		ベルギー	30- 39 years old
つねに現金を持ち歩かなくてはならない。	海外(発行の)カードを受けて受けるATMがもっと数多くあると良い。	ベルギー	30- 39 years old
国際(カードに対応する)ATMを見つけるのが難しい事がある。特に町の中心部において(さても)。	国際(カードに対応する)ATMの増設と、マークなどでそれと分かるようにして欲しい。	ベルギー	30- 39 years old
現金引き出しできるATMが郵便局(のゆうちよ銀行ATM)しかないこと。	買物にカードがもっといろいろなところで使えたり、VISAやUKの銀行カードに対応し、現金引き出し可能なATMがもっと増えるとうい。	英国	20- 29 years old
我々はVISAカードをもっているが、これを受け付けてくれる銀行を見つけるのが難しい。	もっと数多くの銀行がVISAカードを受け付けてくれたらよいのに、と思う。	英国	20- 29 years old
	外国で発行されたカードを使ってキャッシングができると非常に助かるだろう。というのこの種の情報がどこにもほとんど無いので。	英国	30- 39 years old
クレジットカードでのキャッシングに困った。		英国	30- 39 years old
英国のカードに対応するATMへのアクセス。英国のカードを受け付けるATM機を見つけるのが極めて難しい。	英国カードに対応するATMをもっと設置して欲しい。	英国	30- 39 years old
四国でのATMでキャッシング		米国	20- 29 years old
アメリカの口座から現金引き出しができるようなATMを見つけるのが難しかった。	もしアメリカの銀行口座のVISA付きカードやデビットカードを使ってキャッシングできる日本のATM機が増えると素晴らしい。	米国	20- 29 years old
ATMはいたるところにあるものの、ある特定のATMしか国際カードを受け付けてくれない。	国際カード対応可能なATMをもっと増設して欲しい。	米国	20- 29 years old
私のアメリカにある銀行口座からお金を引き出せるATMをみつけるのがとても難しかった。最終的には、セブンイレブンにあるATMでそれができると判った。事前にキャッシング可能なATMのことを知っていたら、ずいぶんと時間を節約できたであろう。	銀行のATMがもっと身近に使い易くなれば良いと思う。	米国	30- 39 years old
(クレジットカードによる換金)ATMや、店舗で、(自分の)カードを受け付けてくれるか否かわからず(不安)。		オーストラリア	20- 29 years old
	もっと多くのATMがヨーロッパのVISAに対応可能であるとよいのだが。	スウェーデン	20- 29 years old
	ATM機に海外で発行されたカード保持者用の説明表示をつけて欲しい。	ドイツ	20- 29 years old
海外発行カード対応のATMをみつけるのも大変難しい。		フランス	30- 39 years old

[8]

4. クレジットカードに関する 不便・不満具体例	4. クレジットカードに関する 改善希望具体例	国籍	年齢層
	国際的な(海外で発行された)クレジットカードへの対応を(拡充して欲しい)。	ベルギー	20- 29 years old
東京だけでなく、どこでも国際クレジットカードが使えるようになってほしい。		スペイン	20- 29 years old
国際カードに対応しているATMが余り無かった。シティバンクと日本郵便(内ゆうちょ銀行ATM)くらいであった。		ドイツ	20- 29 years old
ATMやVISAカードの問題	空港のどこでビザカードが使えるかについての情報を提供して欲しい。	英国	70 + years
ヨーロッパ標準のVISAがシティバンクでしか使えなかった。他に使える銀行はあるのだろうか。		フランス	20- 29 years old
ほとんどのATM機では(自分の)カードが使えなかった。	もっと英語の標識を。海外で発行されたATMカードに対応できるATM機の設置を増やすべき。	オーストラリア	40- 49 years old
自分のマエストロカードでの現金引き出しができなかったのが不便であった。	銀行のATMを"EC"カード対応に改良して欲しい。よろしく。	トルコ	30- 39 years old
海外で発行されたカードでのカードに対応するATMがどこにもない。通りにゴミ箱がない。	海外で発行されたカードでのカードに対応するATMを増やして欲しい。	フランス	30- 39 years old
アメリカのクレジットカードを受け付けてくれる店は少ない。	クレジットカードを受け付けてくれるところを増やすか、あるいは(キャッシング可能な)ATMを増やして欲しい。	米国	20- 29 years old
クレジットカードを使えるところはわずかしかない。		ドイツ	60- 69 years old
クレジットカードを使える状況に乏しい。		英国	60- 69 years old
ATMによっては、使い方が難しかった/カードが受け付けられなかった。		オーストラリア	20- 29 years old
英語表記のあるATMキャッシュマシーンを見つけれのが難しい。	普通の日本の銀行(内)にも二ヶ国語併記のキャッシュマシンの設置を。	スウェーデン	30- 39 years old
カードで支払いできるところが少ない。			
クレジットカードでの支払いができないところが多い。クレジットカードはスキーリフトやスキーレンタルに現金しか使えない。また、クレジットカードでの支払い可能な施設が無い。オーストラリアのキャッシュカードを受け付けてくれるのは、郵便局のATMだけのようだ。	クレジットカードでの支払い可能な場所が増えるとうい。	イタリア	20- 29 years old
クレジットカードがどの店でも使えるというわけではないこと。	主要な店舗や地下鉄や電車に乗るにも、クレジットカードで乗券券が買えるとよい。	オーストラリア	30- 39 years old
マエストロカードが使えない。	もっと使えるようにして欲しい。	カナダ	20- 29 years old
いたるところで、ヨーロッパのクレジットカードでの支払いをすることができず、つねに現金を持ち歩かなくてはならない。主要駅や大きな百貨店でも英語を話す人がほとんどいない。	主要駅やデパート、また観光客が多い場所全てで英語を話せる人を配置して欲しい。	スイス	20- 29 years old
(夜遅く)セントレアで名鉄線の切符を買おうとしたら、クレジットカードを使えずに困った。	クレジットカードでの(支払い)を受け付けて欲しい。	フランス	20- 29 years old
クレジットカードを受け付けない店は多い。	クレジットカードのATMを店にもっと多く設置して欲しい。	英国	50- 59 years old
それから、クレジットカードを使うのが難しかった。	現金引き出しができるATMをもっと増設して欲しい。	カナダ	20- 29 years old
クレジットカードでの支払いは、どこでも可能なわけではない。	クレジットカードでの支払いがもっと可能になると良い。	イタリア	20- 29 years old
ほとんどの場所でクレジットカードで支払いができない。	とにかく日本は素晴らしい！！もっとクレジットカードが使える施設が増えるとうい。	オランダ	20- 29 years old
京都ではクレジットカードがあまり使えなかった。		スペイン	30- 39 years old
国立美術館のなかでも企画展の売店ではカードが使えない。他方の売店では使えるなど。いざ払う段になって、カードでの支払い可否がわかるので、あわてることもある。使えないところも結構あるようだ。	前もって、買う前にクレジットカード取り扱い可否がわかるよう提示されているとうい。	メキシコ	20- 29 years old
アメリカンエクスプレスカードがほとんど受け入れられないこと。	もっとVISAやマスターカードなどが、とくにホテルで広く使えるようになって欲しい。	ニューカレドニア	40- 49 years old
日本のような先進国でクレジットカードを使うこんなに一般的(簡単)でないなんて驚きた。郵便局のATMからの現金引き出ししか利用できないなんて。	全てのATMで国際(クレジット)カードを使えるようになると良い。カードでの支払いの際、チップピン制度がもちいられているところが増えるとうい。	ドイツ	40- 49 years old
支払いにクレジットカードが使えず、現金しか受け付けられないところが多い。	クレジットカードでの支払いができるところを増やすべき。	英国	30- 39 years old
最初はクレジットカードが問題だった。	クレジットカード(での支払い)を受け付けてくれる店を増やして欲しい。店舗に対して、クレジットカードでの支払いを受け付けるようにプッシュして欲しい。	ドイツ	20- 29 years old
下田を旅したとき、妻がよい家具をみつけ、ぜひ買いたいと思ったが、その店ではクレジットカードでの支払いを受け付けてくれなかった。次回地方に旅をする機会には、札束をもっていくようにしたい。		ニュージーランド	20- 29 years old
		アルゼンチン	40- 49 years old
圧倒的に多かったのが、クレジットカードによるキャッシングの難しさを指摘する声。以前と比較すれば、かなり状況は改善されたものの、外国人旅行者は、海外で発行されたクレジットカードを使ってのキャッシングが可能なATMが依然不足している、と感じているようだ。この種の情報提供が不足していることも一因と考えられる。「キャッシングは銀行で可能では？」という発想で、外国人観光客はまず、銀行を探して失敗した例も少なくない。キャッシングをするには、日本郵便(内ゆうちょ銀行ATM)か、特定コンビニエンスストア(=セブンイレブン内セブン銀行ATM)を探したほうがよい、ということ事前に情報提供する必要がある。また、店舗、宿、美術館、スキー場など様々な施設でカードでの支払い可能になることを希望する声もあった。			

5. 交通に関する不便・不満具体例	5. 交通に関する改善希望具体例	国籍	年齢層
駅構内で			
東京駅で英語の表示が少なかった。 駅などで英語で表示していない。	英語を併記して欲しい。	フランス	20- 29 years old
公共の場、情報案内板、駅などで、英語翻訳がなかった。	全ての案内板にローマ字表記を。 提案としては、JRの主要駅で観光客用の情報ブースを設置してはいかがでしょうか。	フランス フィリピン シンガポール	40- 49 years old 19 years or younger 30- 39 years old
地下鉄の駅で、英語と日本語の併記で表示されているが、なかにはこれがない駅もある。日本語だけだと、難しい。また新宿のような大きな駅では標識が判りにくい。	地下鉄の駅での標識に、もっと一貫性が欲しい。	米 国	50- 59 years old
新宿駅ではだれも英語を話す人がいなかった。だれも我々の泊まるホテルへの出口を教えることはできなかった。だれも我々の滞在するホテルのことを聞いたこともなかったようだ。	だれかが我々の滞在するホテルへの行き方を教えてくれることができたよかったですのにもと思う。	米 国	50- 59 years old
新宿駅は英語で歩き回るのはとても難しかった。(英語が通じない)	新宿駅でもっと英語が話せる要員がいたらよいのに、と思う。	米 国	60- 69 years old
東京駅ではどこをどう行けばよいかわからない。	駅構内の標識の充実と列車の利用の仕方や各地にどのように旅行すればよいのか、ということについての情報提供が欲しい。	オーストラリア	20- 29 years old
東京駅には、もっと英語の標識を増やしてはどうか。		オーストラリア	20- 29 years old
新幹線の切符に列車の発番線(プラットフォームナンバー)が明記されていないため、乗るまでに3人の人に助けてもらった。	切符に発番線(プラットフォームナンバー)を明記して欲しい。	英 国	20- 29 years old
JRの列車の乗り換えが難しいことがある。特に乗り換え時間があまり無いときには、ストレスになる。	全駅にもっと英語標識を。	米 国	20- 29 years old
駅では、迷うこともあった。自分達が正しい方向に向かってるとはあまり自信がもてなかった。		オーストラリア	20- 29 years old
	駅の改札口の前にプラットフォームナンバー、行き先を表示して欲しい。	オーストラリア	40- 49 years old
駅での英語を話すスタッフが不足。 唯一ちょっとした問題だったのは、東京駅で迷ったことだった。	駅でもっと英語対応のスタッフを配置して欲しい。	シンガポール	20- 29 years old
駅はどこも皆荷台車(トローリー)が設置されていない。トローリー無しでは、距離があって、電車の乗り換え時間があまりないとき、大変だ。日本には自転車(専用)道が無い。ある目的地を見つけるのが分かりにくいことがある。とくにJRの主要駅などでは。	駅に荷台車(トローリー)を設置して欲しい。自然道にして、車での通行禁止とし、自転車、歩かせるようにしてください。 主要駅でもっと観光案内所を設置して欲しい。	スイス スペイン	30- 39 years old 40- 49 years old 30- 39 years old
行き方を知るのが難しい。	駅でもっと地図や道順を示すものを置いて欲しい。観光情報案内所以外でも英語の情報であれば助かる。 駅で、読みやすいJRの電車マップでを(たとえ日本語版でも)みつけるのは難しい。	イタリア 米 国	30- 39 years old 40- 49 years old
地下鉄で目的地にちゃんと着くということが難しい。	標識にもっとローマ字表記を増やして欲しい。	フランス	30- 39 years old
JRの切符売場(緑の窓口?)等で列車やプラットフォームのことを聞いても情報が得られない。	切符売場(ボックス)で列車の動きや具体的な情報がわかるのとよい。たとえば切符を買った列車が発するプラットフォーム番号など。	オーストラリア	50- 59 years old
多くの地下鉄駅が工事中で、東京に詳しくない観光客にとって、道順を判りづらくしている。		タイ	30- 39 years old
交通網が複雑で難しい。			
東京ではときどき、どのように行けばよいか、知るのが難しい。たとえばいろいろな交通網があり、地下鉄や都営地下鉄、JRなど多様で、複雑だ。	全ての交通機関が一律に使えるようなパスがあれば交通網の種類を気にせず乗り降りできるので便利だと思うのだが。	オランダ	20- 29 years old
多くの異なる交通機関がありすぎる。(切符!)	全地下鉄網を1つの切符のみで利用できるようなとよい。(まる一日有効でなくてもよいので。)	スイス	20- 29 years old
1970年代には、日本語がわからなくても地下鉄の地図をもらえば、なんとか理解できたが、いまは地下鉄の新線も増え、当時よりかなり複雑になっており、路線図をみてもすぐには判らない。		米 国	60- 69 years old
東京の地下鉄、列車のシステムはとても優れている。しかし大変複雑で理解するのが難しくもある。		ニュージーランド	20- 29 years old
交通機関、公共交通機関(の利用)にあまり慣れていないので、どの列車にのるべきかについては、全くわからず、いつも助けを求めなければならなかった。		米 国	20- 29 years old
電車の時刻表がとても複雑。アメリカ人は電車旅行に多くのオプションがあることに、あまり慣れていないので。	全ての電車の運行状況についての包括的説明があると助かるだろう。	米 国	40- 49 years old
東京の鉄道網が複雑なこと。自分の携帯電話が日本では使用不可能なこと。	バスや電車の標識の英語表記を体系だったものにして欲しい。	フランス	30- 39 years old
電車系統、体系が複雑。 上野駅で銀座地下鉄線を見つけるのは難しかった。聞けば同じ建物内ではないらしい。外だといわれ驚いた。外といわれても、どうしてよいやら途方に暮れた。同じ駅名でも線によって場所もかなり離れていることもあり、乗り換えは難しいようだ。概して、交通機関の切符を買うのは難しい。	簡単な解決策はない。 パリには一日乗車券、7日間乗車券、1ヶ月乗車券などがある。また、ミュンヘンでも、パリでも同一区間内であれば、国鉄であろうとならうと、路線に拘らず、運賃は同一で、同じ切符で、どちらも乗れたりする。	カナダ ニューカレドニア	30- 39 years old 40- 49 years old
切符の買い方			
駅の券売機はとても複雑だった。	券売機の使い方手順について、もっと英語で説明や案内をお願いしたい。	オーストラリア	20- 29 years old
JRの切符売場のスタッフはあまり英語を上手に話さない。		イタリア	30- 39 years old
英語。東京の都心の交通機関のための一日乗車券。	東京の交通機関に使える一日乗車券があるとよい。	ドイツ	40- 49 years old
空港でのコミュニケーション問題(スタッフが英語を話せなかった。)1-Day Tourist Open Ticket(地下鉄一日乗車)が¥600で買えるのは成田空港でのみ!なぜ?		フランス	20- 29 years old

「訪日外国人個人旅行者が日本旅行中に感じた不便・不満調査」
 日本政府観光局 総務部 Tourist Information Center

5. 交通に関する不便・不満具体例	5. 交通に関する改善希望具体例	国籍	年齢層
交通、JRの切符をどのように買えばよいのか、知るのには難しかった。	交通面。英語で情報を掲示したり、券売機にも英語でより詳しい説明があるとよい。	オーストラリア	50- 59 years old
JR成田(空港)駅の駅員と英語でコミュニケーションできなかったため、自分が買いたいと思った切符が買えなかった。宿のインターネットで情報を調べることにした。		シンガポール	30- 39 years old
パスモなどのカードについての、英語での情報が徹底していない。	もっと外国語での案内を増やすべき。パスモなどカードについての情報へのアクセス簡単に得られれば、便利であろうが！PASMOは旅行者にも非常に便利で、毎回チケットをかわなくてもよいのでストレス軽減で、しかも時間の節約になる。ロンドンにも同様のカードがあり、旅行者にも普及している。	英国	50- 59 years old
お得な一日乗車券をみつけたり、切符を買うのが難しかった。		オーストラリア	30- 39 years old
バス・路上で			
バスの乗り降りの決まりや混み具合に驚いた。京都では後ろのドアから乗車し、下車時は前のドアからでなくてはいけない。		ポーランド	30- 39 years old
強いて言えば京都のバスが混んでいて、ペピーカーでは乗れなかった。エレベーターの中に英語表示がなかったため、開閉のときに困った。	町の循環周遊バスがあるのもよかった。	オランダ	20- 29 years old
深夜を過ぎると夜行バスなど、家に戻る手段が無い。タクシーで帰るしかない。	公共交通機関の稼働時間延長を。	ドイツ	30- 39 years old
下町ぐるりバスが循環バスではなく、片道しかなくて、パンフレットがわかりにくかった。		米国	60- 69 years old
地方でのバス利用が難しかった。英語表示が無く、迷ったが、若者より中年の人のほうが声をかけてくれた。		米国	30- 39 years old
	一日当りのバス便を増便して欲しい。バスと次のバスとの間隔が3時間くらいあることも。地方のJR線と乗り継ぎバスなどのルートをはっきり英語で表示して欲しい。	オランダ	30- 39 years old
レンタカーを借りて回った。道路はすばしかったが高料金ととも高かった。		オーストラリア	30- 39 years old
英語でレンタカーするのが難しい。	成田空港に地図を置いて欲しい。	不明(聴取不可)	30- 39 years old
情報について			
	おそらく文化の違いによるものだと思うが、地下鉄駅でもっと案内や助けがあってもよいとおもう。	イスラエル	40- 49 years old
交通のサービスや線についての情報が不足している。		オーストラリア	60- 69 years old
地下鉄の路線マップは日本語のみだった。	地下鉄の付近で、観光情報や、行き先を案内するようなちよとした地図案内が欲しい。	フランス	30- 39 years old
英語による交通機関のウェブサイトがなかったことが問題。そのため、いくつか目的地への行き方をみつけるのに苦労をした。交通運賃や、観光地へのチケットもとても高つく。	学生向けの割引を拡充して欲しい。日本の交通機関を包括する英語版のウェブサイト(が欲しい。)	イスラエル	20- 29 years old
地下鉄の切符のように交通運賃に関する情報があまりない。	駅では料金表示のある具体的な地図があるとよい。もしくは、自分で料金を計算できるような観光客用の特別な地図があるとよいかもしれない。	スイス	20- 29 years old
	地下鉄の路線マップの表示を改善してほしい。もっと英語を話せる人を配置して地下鉄の乗車を助けて欲しい。	米国	60- 69 years old
地下鉄のマップをみても運賃を知るのには難しい。	運賃と英語での駅名が同じマップに掲載されていると助か	英国	30- 39 years old
地下鉄の切符のことで、何度も困った。	運賃表を日本語と英語の併記にして欲しい。	英国	60- 69 years old
車両内で			
地下鉄や電車でのアナウンスはかならずしもいつも英語であるわけではない。		オランダ	20- 29 years old
電車によっては日本語でしか情報がないものもある。	すでいくつかの新型車両などでやっているように、車中にTVスクリーンを使うなど現代的な情報提供をすべき。手軽な観光ガイドをどこのホテルでも入手できるようにすべきだ。	マラウイ	30- 39 years old
電車内での中国語アナウンスがあるとよい。	中国語のできるスタッフを増やす。中央でも地方でも見つけづらい。	中国	40- 49 years old
JRバスについて			
	概して、レイルバスやホテルについて、もっと情報があれば助かる。	英国	30- 39 years old
訪日にあたりオーストラリアの旅行社に手配を頼んだが、JRバスのことは何も知らなかった。	JRバスのことを日本に来て初めて知った。また、日本では購入できず、海外でしか買えないと知り、残念。とくに自分達の場合、家族4人で来たので、知っていればかなりの節約になったはずなのに、と思うとさらに悔しい。	オーストラリア	19 years or younger
空港で			
(夜遅く)セントレアで名鉄線の切符を買おうとしたら、クレジットカードを使わずに困った。	クレジットカードでの(支払い)を受け付けて欲しい。	英国	50- 59 years old
	空港や駅でもっと地図の配布を。	英国	20- 29 years old
その他			
安い代替交通機関がない。(長距離を旅行する際、新幹線が特急に乗るしか選択がない。)	(超)長距離運行の普通電車本数を増やして欲しい。	ルーマニア	20- 29 years old
地下鉄のトンネルはちよつと臭いがした。		オーストラリア	20- 29 years old
都市以外での交通。	都市とつながっている長距離自然自転車道がもっと数多くあるとよい。	オランダ	60- 69 years old
東京を中心に、主要駅は駅建物自体が巨大で、迷いやすい。さらに、駅構内の標識不十分や、言葉が通じず、切符売り場やプラットホームへ向かう際、不便・不安な思いをするようだ。そもそも東京を中心に、これだけ複雑に発達した交通網を使いこなすことに慣れていない外国人客は多い。交通手段についてオプションがあること自体、本来は便利はずだが、全容がつかめるまで使いこなせない。包括的な交通機関検索システムを提供するウェブサイトや、異なる交通網に共通に使える一日乗車券を求める声も多い。旅行者にとって簡単に使える統一化された共通切符や、SuicaやPASMOについての情報が求められている。車両アナウンスの多言語化を求める声もあった。			

6. 街中環境に関する 不便・不満具体例	6. 街中環境に関する 改善希望具体例	国籍	年齢層
ごみ箱不足			
ときどきさがしても、あたりにごみ箱がまったく見つからないことがあった。	ごみ箱をもっと増やして欲しい。	オーストラリア	20- 29 years old
通りにごみ箱が不足。		フランス	30- 39 years old
ごみ箱。たぶん充分ではないと思う。	おそらく、大丈夫だと思うが、ごみ箱をもっと増やすとよい。	カナダ	20- 29 years old
ごみ箱がほとんどない。(ごみ箱不足)	もっとごみ箱を設置する？	カナダ	20- 29 years old
ごみ箱をみつけるのが難しい。	もっと鉄道駅にごみ箱を設置して欲しい。	シンガポール	20- 29 years old
駅の近辺にごみ箱が無い。	もっとごみ箱を。	スウェーデン	20- 29 years old
ごみの回収。	もっとごみ箱を。	スウェーデン	20- 29 years old
ローソンを捜し歩く以外にもゴミを捨てられれば。ローソンを捜し歩く以外にもゴミを捨てられれば。	自動販売機の側だけでなく缶やペットボトルを捨てるところが欲しい。	オランダ	20- 29 years old
ごみ箱の数が不足している。またどこにごみ箱があるかわからない。(不便であった。)	改善は難しいようだ。	オーストラリア	20- 29 years old
ごみ箱をみつけるのが難しい。		オーストラリア	20- 29 years old
公的な場所でゴミを捨てるのは難しい。	もっとごみ箱を設置して欲しい。	オーストラリア	30- 39 years old
ゴミを終日持ち歩かなくてはならない。	もっとごみ箱を設置して欲しい。	オランダ	30- 39 years old
ごみ箱が道にない。問題ではないが不便だ。捨てられないから。		スペイン	50- 59 years old
ゴミのリサイクルをしてもらえない。旅館でも受け付けてくれるところはほとんどない。	分別用ごみ箱設置を増やして欲しい。	イタリア	40- 49 years old
日本人がゴミの分別をしているのは良いことだ。しかし、駅でくらしがゴミ箱を見かけなかった。街の中央部でゴミ箱をみつけるのは難しかった。全てのものに、ビニール袋をつけてくれるのは、エコ(フレンドリー)ではない。	外国の大都市の例からヒントを得ては？	チェコ	20- 29 years old
ごみ箱が十分に配置されていない。	もっとごみ箱を増やして欲しい。	ニュージーランド	19 years or younger
公共の場所でごみ箱をみつけるのが難しい。	ごみ箱をもっと設置して欲しい。	ドイツ	20- 29 years old
公共の場にごみ箱が不足。	公共の場にもっとごみ箱の設置を。	米国	60- 69 years old
ゴミを捨てるなどという貼り紙を多くみかけたが、どこにもごみ箱はなかった。(缶やビンのゴミ入れしかなかった。)	もっと公共の紙くず入れを設置してほしい。(ペットボトルや、空き缶入れの隣に)	ドイツ	40- 49 years old
ごみ箱不足。	ごみ箱を増やして欲しい。	マレーシア	19 years or younger
ゴミを捨てるところがほとんどない。	もっとごみ箱の設置を。	中国	20- 29 years old
ごみ箱をほとんど見かけなかった。	ごみ箱をもっと設置してもらえればよいと思う。	米国	20- 29 years old
ごみ箱が不十分。	もっとごみ箱の設置を。	ニュージーランド	19 years or younger
町にはあまりごみ箱がない。	もっとごみ箱の設置を。	ニュージーランド	19 years or younger
ごみ箱が不足。	もっとごみ箱を。	ニュージーランド	19 years or younger
ごみ箱不足。	通りにもっとごみ箱を。	ニュージーランド	19 years or younger
ごみ箱が不十分。	もっとごみ箱を。	ニュージーランド	19 years or younger
ごみ箱が全くない。	ごみ箱を設置すべき。	ニュージーランド	19 years or younger
ゴミを捨てるためのごみ箱が不足。	ごみ箱をもっとたくさん設置して欲しいし、ごみ箱のサイズも大きくして欲しい。	ニュージーランド	19 years or younger
ゴミについて、ときどきリサイクルできるものを入れるごみ箱が全くない場合がある。		オーストラリア	20- 29 years old
ごみ箱を探すもなかなか見つからない。灰皿もしかり。	もっと灰皿やごみ箱が整備されるとよいと思う。	フランス	20- 29 years old
ごみ箱がない。		イスラエル	30- 39 years old
大都市ではごみ箱を見つめるのが難しいことがある。	大都市にもっとごみ箱を設置して欲しい。	スペイン	30- 39 years old
ごみ箱がほとんどない。	通りや飲食エリア、観光スポットにもっとごみ箱の設置を。	オーストラリア	20- 29 years old
ごみ箱がほとんどない。	もっとごみ箱の設置を。	オーストラリア	20- 29 years old
通りにごみ箱がない。	もっとごみ箱を設置して欲しい。	フランス	30- 39 years old
道路標識不足。ゴミ捨て場不足。	もっとごみ箱を、特に駅に設置して欲しい。	マレーシア	20- 29 years old
ごみ箱不足。	ごみ箱をもっと設置して欲しい。	ニュージーランド	19 years or younger
道路でもっとごみを回収して欲しい。(ごみ箱不足?)		米国	30- 39 years old
ベンチが不足			
東京駅に早朝着いたら、ベンチがなく、レストランなどが開店するのを待って座るしかなかった。		オランダ	60- 69 years old
ごみ箱やベンチ(が不足)	ごみ箱やベンチの数を増やして欲しい。	オーストラリア	20- 29 years old
もう少しベンチやごみ箱が増やしてもらえるとよい。		オーストラリア	20- 29 years old
通りにごみ箱やベンチがあまり多くない。	街中にごみ箱や座るためのベンチが欲しい。レストランには喫煙席を設けて(禁煙席と区分して)欲しい。	英国	20- 29 years old
	もっとベンチやごみ箱を増設して欲しい。	ベルギー	20- 29 years old
	公共施設、椅子やトイレなどを改良して欲しい。	タイ	30- 39 years old
ごみ箱の使い方、トイレのハンドドライヤーについて			
	ごみ箱をもっとはっきりとわかるように(外国語で)示して欲しい。	メキシコ	40- 49 years old
ごみ箱はあまり多く設置されていない。リサイクリングは日本語でのみ(表示され)英語で表記されていない。	もっとごみ箱の設置を。もっと英語表記を。	スイス	20- 29 years old
リサイクル用の空き瓶入れが、小さくて大きい瓶が入らなかった。トイレに、ハンドドライヤーが置いてあることがあまりない。	リサイクル用に大型のゴミ入れを。またどこに捨てればよいかわかるよう英語で指示を入れて欲しい。ぬれたもの、乾いたもの用の分別も必要ではないか。もっと洋式トイレとハンドドライヤーと石鹸の設置を。	カナダ	20- 29 years old
ゴミのリサイクルシステムが(どのようになっているのか)外国人には理解しづらい。		米国	40- 49 years old
ごみ箱を見つめるのが難しい事がある。ほとんどのトイレには紙とハンドドライヤーがない。	ごみ箱を要所に増やすようにして欲しい。トイレにはハンドドライヤーを。	オーストラリア	20- 29 years old
ごみ箱不足を訴える声が圧倒的に多い。ごみ箱がないために、ゴミを一日中もって歩かなくてはならない、あるいはゴミ捨てるためにコンビニを探し歩く必要があったなど不便を感じたようだ。路上、公共の場、大都市、観光地、駅などのごみ箱設置への改善要望が多い。またゴミの捨て方(分別方法)が日本語表記のみのために、わからない人もいた。路上での喫煙が地域的に禁止されていることが理解されていないのか、路上での灰皿設置を希望する人もいた。ごみ箱以外にもベンチ、椅子の設置やトイレの改良、様式トイレ、ハンドドライヤーや石鹸の設置を求める声もあった。			

「訪日外国人個人旅行者が日本旅行中に感じた不便・不満調査」
 日本政府観光局 総務部 Tourist Information Center

7. 禁煙・喫煙に関する不便・不満具体例	7. 禁煙・喫煙に関する改善希望具体例	国籍	年齢層
レストランや屋内でのタバコの煙に慣れていないので(困った)。		オーストラリア	20- 29 years old
食べながらの喫煙 一好きではない。(空気が悪いこともある)	喫煙は屋外だけにして欲しい。	オーストラリア	20- 29 years old
ナイトクラブやバーでの喫煙は、よくない。	もっと使えるようにして欲しい。	スイス	20- 29 years old
レストランで禁煙者と喫煙者の席を分けていないところがある。換気が全くなされていなかったり、不十分なところもある。	屋内では禁煙にして欲しい。オーストラリアのように。	オーストラリア	20- 29 years old
レストランでの喫煙が多すぎる。		ノルウェー	20- 29 years old
		フランス	20- 29 years old
	オーストラリアのように、飲食するところでは禁煙にすると良い。	オーストラリア	20- 29 years old
喫煙箇所が多すぎる。	喫煙時間や喫煙箇所数を減らす。	インド	20- 29 years old
喫煙が許されるレストラン(ばかり)。	喫煙箇所を指定(制限)して欲しい。	オーストラリア	20- 29 years old
喫煙が全面的に許されているレストランが多い。(我々はタバコを吸わないので、禁煙エリアを設置して欲しい。)	喫煙が禁じられるエリアを増やして欲しい。深夜遅くなつてからの、列車やそのほかの公的交通機関でも。	オーストラリア	20- 29 years old
屋内での喫煙。	喫煙エリアを制限して欲しい。	オーストラリア	20- 29 years old
飲食店で喫煙されていることが多く、食べる気がしなくなつて屋内でタバコを吸う人が多すぎるし、レストランやバーでの喫煙も多すぎる。	おそらく、喫煙者用と喫煙しない人用に部屋を分けるべき。	オーストラリア	20- 29 years old
日本は先進国の中でもタバコの規制に関しては甘い。英国、米国、オーストラリアなど多くの国では公共の場での喫煙を完全に禁止している。	屋内での喫煙を禁じては？	オーストラリア	20- 29 years old
喫煙が多すぎ。		オーストラリア	50- 59 years old
	レストランでの喫煙は喫煙席のみに限定すべき。禁煙エリアにまで煙が入り込んでいることが頻繁に見受けられる。	オランダ	20- 29 years old
どこでも喫煙が許されている。	レストランやバーでは禁煙にするように提言して欲しい。	オランダ	20- 29 years old
特定の公共のエリアでタバコの煙が多すぎる。クレジットカードを受け付けない店は多い。	喫煙はもっと離れたところでやって欲しい。クレジットカードのATMを店にもっと多く設置して欲しい。	カナダ	20- 29 years old
レストランでの喫煙(がみられる)。	レストランでの禁煙を。	カナダ	30- 39 years old
喫煙されているところで食事はしたくない。ホテルのなかにはタバコの臭いがする部屋もあった。標識のなかには、日本語表記のみしかなく、地図をみて目的地を見つけるのは難しい。		カナダ	50- 59 years old
喫煙エリアを見つけるのが難しい。		シンガポール	30- 39 years old
なかでは、レストランでタバコを吸っている人がいた。我々はこのことには慣れていない。というのも、スウェーデンでは禁止されているので。	これはたいした問題ではないと思う。が節煙はしたほうがよいと思う。	スウェーデン	30- 39 years old
飲食店やバーでの喫煙。	飲食店やバーでは禁煙にして欲しい。	アイルランド	40- 49 years old
レストランでの喫煙が多すぎる。		ノルウェー	30- 39 years old
バーやレストラン内での喫煙(が多い)。	喫煙が減ればよいと思う。	フィンランド	20- 29 years old
屋内で喫煙が許されたり、一方で戸外では指定地域でのみ喫煙が許される。意味不明。	屋内での喫煙を禁止し、戸外ではどこでも喫煙できるようにしたほうが良い。	フィンランド	20- 29 years old
ゴミ箱を探すもなかなか見つからない。灰皿も少しかり。	もっと灰皿やゴミ箱が整備されるとよいと思う。	フランス	20- 29 years old
飲食店のなかには喫煙している人がいるものもあった。	公共の場での喫煙を禁止すべき。	英国	20- 29 years old
飲食店での喫煙者！	(飲食店での)喫煙をしないで欲しい！	英国	40- 49 years old
レストランでも、店でもタバコが吸われていること。		英国	50- 59 years old
喫煙は屋外でのみ許可されるべき。		イタリア	20- 29 years old
ヨーロッパでは、レストランでの喫煙は一般的ではない。		オランダ	20- 29 years old
喫煙が最悪。煙にアレルギーのある人には耐えられない。	公共の場所での喫煙を禁止し、電車やホテル内にも禁煙車両や禁煙箇所を設けるべき。まだまだ喫煙できる部屋の間に禁煙の部屋がある程度にすぎず、禁煙の部屋が不足している。	ノルウェー	30- 39 years old
外国人客は禁煙の部屋を望んでいるのに、多くのホテルで、禁煙の部屋が全くない場合がある。	より多くのホテルが禁煙ルームを設けるように勧めて欲しい。	オーストラリア	20- 29 years old
レストランでの喫煙。	レストラン内では禁煙にして欲しい。戸外でのみ喫煙可、にして欲しい。	ポーランド	20- 29 years old
屋内で喫煙されているのは、不快。		カナダ	20- 29 years old
	レストラン内部でも喫煙禁止にして欲しい。	米国	50- 59 years old
	もっと禁煙席をレストランに増やして欲しい。	フランス	40- 49 years old
レストランでの喫煙。	レストランでは禁煙を。	ニュージーランド	19 years or younger

日本は先進国の中でもタバコの規制に関しては甘く、とくに屋内や飲食店での喫煙を耐え難く感じているようだ。分煙も不徹底と感じているようだ。一方で日本では、通行人の安全の配慮により、条例によって屋外でも喫煙を禁止しているところがあるが、これについて、外国人客からは(屋内では喫煙を許してはながら、)屋外で禁煙なのを理解できないとの声もあがっている。外国人客向けの説明が必要と思われる。

[13]

8. 物価に関する不便・不満具体例	8. 物価に関する改善希望具体例	国籍	年齢層
宿泊費が高い			
(白馬を含む)観光地での物価が高すぎる。	宿泊費がもっと安いとよい。飲食費がもっと安いと良い。	オーストラリア	20- 29 years old
家族向けの支援サービスが全くない。家族で旅行すると、チケットにしろ、ホテルにしろ、とても高くつく。ホテルでの方針や規則が厳格。	日本は子供連れの家族を支援すべきだ。幼児用だけでなく、扶養家族であるかぎり、もうすこし大きい子供についても割引対象として欲しい。なるような家族向けチケットの割引をして欲しい。	ポーランド	40- 49 years old
東京で安宿を見つけるのは難しい。物価が高すぎる。	政府が減税してくれるとよい。	カナダ	20- 29 years old
宿泊施設があまりに高くつきすぎる。	旅行者用に安い宿を提供して欲しい。	カナダ	20- 29 years old
寺社や公園への入場料が高すぎる。	寺への拝観料を易くして欲しい。そして気持ちとしての額(寸志?)が寄付を募るなどにしてみては?	スペイン	30- 39 years old
ホテルもホステルも、他の先進国と比較すると、とても値段が高い。他国では、ホステルは一晚800円から1600円くらいである。また、安いながらも清潔なホテルであれば、一晚1000円から8000円(しかも2人で)くらいである。また、キャンプ場も見つけるのが難しい。	外国人客向けに税金を控除する?	カナダ	30- 39 years old
宿泊施設の価格は比較的高い。		ドイツ	60- 69 years old
滞在費、とくに宿泊費がとても高い。	ユースホステルなど安い料金の宿泊施設を開発して、もっと利用可能な料金の宿をもっと提供してもらえればと思う。	フランス	20- 29 years old
値段が何もかも高いのが一番の問題だが、これは改善できないだろう。欧米では食事付きでも1泊1万円を超えることはあまり無い。超えれば、欧米人の感覚では高い、と感じる。		フランス	40- 49 years old
	田舎でのキャンプ地を増やして欲しい。(1泊)2500円くらいの低廉宿泊施設を。	ベルギー	20- 29 years old
宿泊施設は高すぎ! キャンプ場もみつけるのが難しい。	もっと安いホステルを開設したり、単一の良いウェブサイトに安いホステルのリスト、併せてキャンプ場情報もリストアップされるとよい。	カナダ	20- 29 years old
(円)が他国の通貨に対してとても強い。対ヨーロッパでの価格がとても高い。たとえば箱根への日帰りツアーで180ユーロ程かかる計算になる。しかし、これはヨーロッパでも同様だろうが。	ホテル宿泊施設にもっと値段の幅が多様にあるとよい。	アイルランド	30- 39 years old
バジェットトラベラーにとってはものすごく物価が高い。	もっと安い宿泊施設が多くあるとよい。	ドイツ	20- 29 years old
強いていえばホテルの部屋が少し狭い。少し高い。		オランダ	70 + years
物価が高い			
物価がちよっと高い。		イスラエル	30- 39 years old
	物価が安くなると良い。	ドイツ	20- 29 years old
物価は思っていた以上に高い。		英国	60- 69 years old
日本の物価はとても高い。	円安になるとよい。	オーストラリア	40- 49 years old
物価は高い。		カナダ	20- 29 years old
物価は高い。		スリランカ	50- 59 years old
食費が高つく			
東京は本当に物価が高い。食事やレストランに支払う金額は大きい。出される食事の量としては多くない。		オランダ	19 years or younger
食費は高つく。		スロバキア	19 years or younger
食費が高つく。		スロバキア	20- 29 years old
ときどき食事(が高つく)問題。しかし、これはヨーロッパ人にとっては(普通の)よくあること。		チェコ	20- 29 years old
日本で完璧な休暇を楽しんでいるので、不満はない。強いて言うなら、コーヒーの値段が高い。でもその分味がいいいけれどね。		米国	40- 49 years old
物価が非常に高い。		ドイツ	30- 39 years old
物価が高い。		英国	60- 69 years old
物価がしばしば高すぎる。	価格を下げて欲しい。	韓国	19 years or younger
旅行にかかる費用が思ったより高つく。		米国	30- 39 years old
日本は普段着の旅行者にとっては物価の高い国。	安く得られる楽しみ(例、花見、無料美術館、相撲の割引チケット等)についてのガイダンスがあるとよい。	米国	40- 49 years old
為替高で高つく			
為替レートのせいで、日本を訪れるのはとても高つく。	これが改良できるかどうかよくわからないが。	オーストラリア	30- 39 years old
対米ドルの円(高)	1\$=200円くらいならよいのに。	米国	70 + years
ガールフレンドが日本に長期滞在しているので、遊びに来たが、もともと日本は物価が高いのに加え、円高でさらに拍車がかかっている状態で厳しい。		ドイツ	20- 29 years old
その他			
交通運賃や、観光地へのチケットもとても高つく。	学生向けの割引を拡充して欲しい。	イスラエル	20- 29 years old
思いがけないとき、サービス料を徴収される。		ニュージーランド	19 years or younger
もともと物価は安くはない上に、円高によってより物価高に拍車がかかっている。滞在費のなかで宿泊費が占める割合が多いだけに、宿泊費を高いと実感する人が多い。飲食費を高いと感じる人も次いで多い。昨年夏までの円安時とは対照的に、円高時はあらかじめ、安く得られる楽しみについての情報提供を求められていることを実感させられる。			

9. 観光地に関する不便・不満具体例	9. 観光地に関する改善希望具体例	国籍	年齢層
東京で			
東京駅では地上まで上がりつくまでこぼれまくって時間をかけて探し回った。(でもそれは自分がドジだからでもあるけれど。)		フィンランド	20- 29 years old
唯一ちょっとした問題だったのは、東京駅で迷ったことだった。情報マップも日本語でしかなかった。しかし、これは駅の建物の規模が大きいため起こった問題だろう。		スイス	30- 39 years old
東京駅に早朝着いたら、ベンチなどなく、レストランなどが開店するのを待って座るしかなかった。観光案内所を見つける事ができなかった。	もっと案内板が必要。	オランダ	60- 69 years old
有楽町の案内所(TIC)をみつけるのはとても難しかった。		スペイン	30- 39 years old
日本中、観光案内所が不十分。東京の地図にTICの場所が明記されていなかった。(私には分かりづらかった。)		フランス	50- 59 years old
新宿駅ではだれも英語を話す人がいなかった。だれも我々の泊まるホテルへの出口を教えることはできなかった。だれも我々の滞在するホテルのことを聞いたこともなかったようだ。	だれかが我々の滞在するホテルへの行き方を教えてくれることができたらよかったです。	米国	50- 59 years old
新宿駅は英語で歩き回るのはとても難しかった。(英語が通じない)	新宿駅でもっと英語が話せる要員がいたらよいのに、と思う。	米国	60- 69 years old
芝公園の(東京)プリンスホテルに投宿している観光案内所はここ(有楽町)までこなければならなかった。	手軽な観光ガイドをどのホテルでも入手できるようにすべきだ。	マラウイ	30- 39 years old
東京において、日本的な文化をみる施設が少ない。(日本舞踊、三味線、琴など)		米国	40- 49 years old
京都で			
銀閣寺のチケット販売について。ゴールデンウィーク中、銀閣寺の入場券売場で1時間半も待たなければ、(入場券売場も団体用窓口と個人窓口に分かれていて、どうやら間違った場所に並んでいたようで、僧侶から「個人用の入場券販売所まで走れ！」と大声で叫ばれ走らされた。とても失礼な態度だった。改善してほしい。あげく、やつの思いで入場したら、銀閣寺の修復工事中で、建物にはブルーシートがかけられ、期待したものがみられなかった。	(注:)銀閣寺の公式ウェブサイトには修復中である旨情報が日本語で掲載されているが、英語での情報は特になし。問合せたところ。(修復中であるということとを、)あまり大々的に公表したくないので、作成していない、という主旨の回答であった。	米国	50- 59 years old
英語での情報不足のために生じた問題はいくつかあった。英語の情報が希薄だった。	(英語での)案内があれば素晴らしいだろう。(例えば宇治平等院の鳳凰殿などで)	オーストラリア	20- 29 years old
京都では「都をどり」のチケットをどこでどのように買えばよいのか、わからなかった。		フランス	30- 39 years old
京都のTICは見つけるのが難しかった。また、町によっては(案内所で)英語も通じないところもあった。大阪や京都のように大都市の駅の出口は見つけにくかった。誰もフランス語を話さなかった!		フランス	20- 29 years old
京都ではスペイン語での案内が無かった。また英語の標識では文法や綴りの間違いが目につくことが多い。京都ではクレジットカードがあまり使えなかった。		その他	20- 29 years old
漢字表記が読めない。(京都で迷子になった。)	もっと(英語との)併記にして欲しい。	米国	20- 29 years old
強いて言えば京都のバスが混んでいて、ペニーカーでは乗れなかった。エレベーターの中に英語表示がなかったので、開閉のときに困った。		スペイン	30- 39 years old
開店時間不十分。(京都でも!)	夜の閉店が早い。もっと長く開けてほしい。	ドイツ	40- 49 years old
京都駅で(切符を買うときに)言葉が通じず、困った。京都駅で標識も読めず、困った。		オーストラリア	50- 59 years old
信州			
白馬には(クレジットカードの換金)ATMは2箇所しかなかった。(白馬を含む)観光地での物価が高すぎる。	白馬に(クレジットカードの換金)ATMを増設して欲しい。宿泊費がもっと安いとよい。飲食費がもっと安いと良い。	オーストラリア	20- 29 years old
中部			
美術館に英語の説明が無いのは残念だった。名古屋のトヨタ博物館(Auto mobile Museum)は英文説明がありよかったが、○○○科学館は日本語のみでとても残念だった。		ドイツ	30- 39 years old
中国・四国			
瀬戸内海地方の宿(へ行くのにほとんど英語での案内板が無かった)	もっと案内所(見つけやすいもの)を増やして欲しい。地方(田舎)での英語の標識や地図(とくにホテルや飲食施設についての)を拡充して欲しい。	米国	20- 29 years old
四国ではゲストハウスの名称は日本語でしか表記されていなかった。外国人として、運路のための案内の多くを読むことができなかった。	運路四国八十八箇所すべての寺の番号とともに、矢印をつけて方向を示してもらえるととても助かるだろう。	オランダ	60- 69 years old
九州・沖縄			
関西ではなく、九州圏で、英語が全く通じなかった。		イタリア	20- 29 years old
九州や有田で英語の情報が不足していた。	九州や有田でもっと英語の情報を。	フランス	60- 69 years old
沖縄ではあまり歩きまわらなかった。頂上へのほんのちよとした散歩くらいだった。ハイキング用の舗装された小道などなかった。	ハイキングマップや、ハイキング専用の歩きやすい小道も造って欲しい。	オランダ	40- 49 years old
田舎にある観光案内所のなかには、または○○のように都市にある観光案内所でそのスタッフが基本的な情報を知らない、というようなこともある。	案内所員であれば最低、基本的な英語は話して欲しい。	スペイン	20- 29 years old
各地で			
地域によっては観光案内所をとおして予約をしてもらうのが難しかった。	ホテル予約(サービス)を改善して欲しい。(新宮、勝浦、白川郷でもホテル予約をしてもらえるように)	スペイン	50- 59 years old
日光、阿蘇山、鹿児島、札幌で言葉の不便を感じた。	地方の案内所で、英語を話せるスタッフを増やすべき。	その他	20- 29 years old
全国の各観光地に実際に足を運んでみて感じた不便、不満、および改善案である。日本最大規模の東京のターミナル駅や、日本を代表する観光地をはじめ、各所についての率直な感想や要望が挙げられている。これらを改善に向け少しずつでも活かしてゆければ、外国人客にとってさらに好感度の高い観光目的地となることであろう。			

10. 飲食施設に関する不便・不満具体例	10. 飲食施設に関する改善希望具体例	国籍	年齢層
英語でメニューが欲しい			
英語のメニューが無い。	英語のメニューが欲しい。	フランス	20- 29 years old
	可能かどうか分からないが、英語のメニューが欲しい。あるいはすでにありますか。	スイス	30- 39 years old
レストランでは英語表記があまりない。	メニューに英語表記がもっと欲しい。	英国	40- 49 years old
飲食店では英語のメニューがなく、英語が通じない。	レストランではメニューに料理の写真を載せるべきだ。	オーストラリア	40- 49 years old
英語のメニュー(が無いこと)以外は何も問題はなかった。		タイ	20- 29 years old
レストランでメニューを理解するのが難しい。	英語のメニューの提供を。	シンガポール	30- 39 years old
多くのレストランで書いてあることを理解するのが難しい。	英語のメニューを用意して欲しい。	アイルランド	20- 29 years old
レストランのなかには英語のメニューを用意していないところもある。		アイルランド	20- 29 years old
多くのレストランでは英語のメニューも無ければ、英語でメニューを説明してくれる人もいない。しかし、考えようによっては、(そのような不便も)旅の魅力ともいえるのだが。		ポルトガル	30- 39 years old
		スウェーデン	20- 29 years old
禁煙にして欲しい			
レストランでの喫煙が許されるのは好ましくない。	公共の場では禁煙にして欲しい。(飲食店やバーでも)	イタリア	20- 29 years old
どこでも喫煙が許されている。	レストランやバーでは禁煙にするように提言して欲しい。	オランダ	20- 29 years old
レストランでの喫煙(がみられる)。	レストランでの禁煙を。	カナダ	30- 39 years old
レストランでの喫煙が多すぎる。	もっと情報をローマ字での表記を増やして欲しい。	フランス	20- 29 years old
飲食店やバーでの喫煙。	飲食店やバーでは禁煙にして欲しい。	アイルランド	40- 49 years old
レストランでの喫煙。	レストランでの禁煙を。	フランス	30- 39 years old
飲食店での喫煙。	飲食店でもっと分煙して欲しい。	ドイツ	20- 29 years old
バーやレストラン内での喫煙(が多い)。	喫煙が減ればよいと思う。	フィリピン	20- 29 years old
レストランでの喫煙。	レストラン内では禁煙にして欲しい。戸外でのみ喫煙可、にして欲しい。	ポーランド	20- 29 years old
ベジタリアンレストランで食事したい			
レストランのなかには英語のメニューがないところもある。たいていのところではあるが。	わたしは菜食主義者なので、ベジタリアンフードのアイコン(印)や、特別メニュー、英語のメニューなどがあると助かると思う。またベジタリアンフードを提供するレストランマップがあると便利。	オランダ	20- 29 years old
言語。菜食レストラン(不足)	翻訳の対訳リストを作っては?	スイス	30- 39 years old
	また、ベジタリアンレストランに関する情報をもっとあれば素晴らしい。	カナダ	20- 29 years old
言葉が通じるレストラン			
英語が通じる人やレストランを見つけることがいつも簡単にできるとは限らない(こと)。		ベルギー	30- 39 years old
観光地の近くにある安い飲食店(では、言葉の問題があった。)		オランダ	30- 39 years old
レストランを見つけるのが難しい			
レストランを見つけるのが難しかった。		米国	50- 59 years old
都市部ではなく、田舎でレストランを見つけること(が難しい)。しかし、これは探す楽しみにもなる。		フランス	30- 39 years old
支払いについて			
飲食店: あるレストランではメニューの値段よりも60%も多く料金を請求してきたので、メニューの値段どおりに減額を頼んだが、それも拒否された。		イスラエル	40- 49 years old
レストランでの英語のメニューがほしいという改善希望が最も多かった。次いで飲食施設での禁煙や分煙を求める声が多かった。ベジタリアンレストランについての情報や言葉が通じるレストランについての情報を求める声が見られた。			

[16]

11. 宿泊に関する 不便・不満具体例	11. 宿泊に関する 改善希望具体例	国籍	年齢層
安宿を見つけるのは難しい			
通りを歩いていてホステルなどを見つけるのは難しい。		オランダ	19 years or younger
安い宿泊施設があまり沢山無いこと。	もっと(安い)ホステルを!	カナダ	20- 29 years old
東京で安宿を見つけるのは難しい。	政府が減税してくれるとよい。	カナダ	20- 29 years old
宿泊施設は高すぎ! キャンプ場もみつけるのが難しい。	もっと安いホステルを開設したり、単一の良いウェブサイト上に安いホステルのリスト、併せてキャンプ場情報もリストアップされるとよい。	カナダ	20- 29 years old
学生グループに適した安い宿泊施設を見つけるのが難しい。	学校団体に適した安い宿泊施設のディレクトリー(名簿)が欲しい。	ニュージーランド	50- 59 years old
宿泊施設はとて高つく。	代替となる簡易の宿泊施設がツーリスト向けにあるとよい。	フランス	20- 29 years old
宿を見つけること。		英国	20- 29 years old
1人で旅行する者にとっては宿が高つく。	もっと安く泊まれるシングルルーム料金設定があるとよい。	中国	20- 29 years old
東京駅の近くにホテルが見つければよかったのに、と思う。		スペイン	30- 39 years old
ホテルもホステルも、他の先進国と比較すると、とても値段が高い。他国では、ホステルは一晚800円から1600円くらいである、また、安いながらも清潔なホテルであれば、一晚1000円から8000円(しかも2人で)くらいである。また、キャンプ場も見つけるのが難しい。	外国人客向けに税金を控除する?	カナダ	30- 39 years old
滞在費、とくに宿泊費がとても高い。	ユースホステルなど安い料金の宿泊施設を開発して、もっと利用可能な料金の宿をもっと提供してもらえればと思う。	フランス	20- 29 years old
	田舎でのキャンプ地を増やして欲しい。(1泊)2500円くらいの低廉宿泊施設を。	ベルギー	20- 29 years old
予約するのが難しい			
	概して、レイルパスやホテルについて、もっと情報があれば助かる。	英国	30- 39 years old
	このTICを通じて(自分の希望する)旅館を予約してもらうことができれば助かるだろう。	スイス	20- 29 years old
言葉に関しては、ホテルでは必ずしもいつも英語が通じるわけではない。たとえホテルを予約するつもりで電話をかけても、空室があるかどうかするのは難しい。インターネットで空室状況をチェックするのに多くの時間を費やした。8,000円以下のホテルは常に満室で、ホテルの部屋の提供数がそもそも不足しているのだと思う。また、ホテルのホームページやレセプションで英語が通じたのに、看板が日本語のみで探すのことも苦労した。	ホテルのレセプションの人々は英語を話せるべきだ。安めのホテルの提供を増やして欲しい。人々はとても親切なので、日本にいるのは楽しい。	ポルトガル	30- 39 years old
ホテルでも英語が余り通じない。		ドイツ	40- 49 years old
(TIC)ではごく限られた宿の予約しかしてもらえない点が不便。	とはいえ、それほど不満に思っているわけではない、というのも、少なくとも、助けとなる他の(地方の)案内所の電話番号などをもらえたわけだから。	オーストラリア	30- 39 years old
地域によっては観光案内所をとおして予約をしてもらうのが難しかった。	ホテル予約(サービス)を改善して欲しい。(新宮、勝浦、白川郷でもホテル予約をしてもらえるように)	スペイン	50- 59 years old
サービス面で			
ホテルでの方針や規則が厳格。	日本は子供連れの家族を支援すべきだ。幼児用だけでなく、扶養家族であるかぎり、もうすこし大きい子供についても割引対象として欲しい。なるような家族向けチケットの割引をして欲しい。	ポーランド	40- 49 years old
ゴミのリサイクルをしてもらえない。旅館でも受け付けてくれるところはほとんどない。		イタリア	40- 49 years old
民間のホテルからもらった情報で、迷ってしまった。		メキシコ	40- 49 years old
設備について			
ホテルのなかにはタバコの臭いをする部屋もあった。		カナダ	50- 59 years old
ベッドのマットが西洋人には硬すぎる。いくつかホテルに泊まったが、みな固かった。		オーストラリア	30- 39 years old
強いといえばホテルの部屋が少し狭い。少し高い。		オランダ	70 + years
ホテルに他の人と会う施設が無い。ロビー内に座る場所がない。	ホテルではロビーにもっと座る場所が欲しい。	英国	60- 69 years old
他国と比較すると日本では宿泊にかかる費用を高いと感じている人が多く、1人旅の場合、さらに高く感じるようだ。安い簡易な宿泊施設への需要が高い。安宿についての情報、(安宿の予約が言葉の問題で難航することから、)案内所等で予約斡旋できる安宿の件数増を求める声もあった。ホテルの設備面等についての不満もみられた。			

12. サービスに関する 不便・不満具体例	12. サービスに関する 改善希望具体例	国籍	年齢層
情報			
もっといろんな場所に地図があると良い。	東京で(観光)すべきことの優先順位を記したリストがあると良い。	カナダ	20- 29 years old
あらゆるところ、(道路やコンビニやガソリンスタンドなどで)もっと情報がもらえればよかった。ニュージーランドやオーストラリアでのように。		アイルランド	30- 39 years old
	街(東京?)についての主要催事を紹介する週刊ガイドがあると助かる。	ロシア	20- 29 years old
英語による交通機関のウェブサイトがなかったことが問題。そのため、いくつか目的地への行き方を見つけるのに苦労した。交通運賃や、観光地へのチケットもとても高つく。	学生向けの割引を拡充して欲しい。日本の交通機関を包括する英語版のウェブサイト(が欲しい。)	イタリア	40- 49 years old
		イスラエル	20- 29 years old
料金について			
家族向けの支援サービスが全くない。家族で旅行すると、チケットにしろ、ホテルにしろ、とても高つく。ホテルでの方針や規則が厳格。	日本は子供連れの家族を支援すべきだ。幼児用だけでなく、扶養家族であるかぎり、もうすこし大きい子供についても割引対象として欲しい。なるような家族向けチケットの割引をして欲しい。	ポーランド	40- 49 years old
ホテルもホステルも、他の先進国と比較すると、とても値段が高い。他国では、ホステルは一晚800円から1600円くらいである。また、安いながらも清潔なホテルであれば、一晚1000円から8000円(しかも2人)くらいである。また、キャンプ場も見つけるのが難しい。	外国人客向けに税金を控除する?	カナダ	30- 39 years old
日本は普段着の旅行者にとっては物価の高い国。文化を知らなければ、地元の人々と話をしかけることも難しい。	安く得られる楽しみ(例、花見、無料美術館、相撲の割引チケット等)についてのガイダンスがあるとよい。地元の人々と会う機会や夕食の機会も受けられるような機会があれば素敵だ。駅で、読みやすいJRの電車マップで(たとえ日本語版でも)みつけるのは難しい。	米国	40- 49 years old
両替について			
東京での両替	両替所や銀行や郵便局がどこにあるのか、地図上にわかるように印で示して欲しい。	イタリア	30- 39 years old
両替所を見つけるのが難しい。	もっと観光案内所が増えるとよい。	オーストラリア	20- 29 years old
インターネット利用			
インターネット利用箇所やインターネットカフェを探すこと(が難しかった。)地方レベル(市ごと)の観光マップ・情報(が無い。)	漫画喫茶のリストやパンフレット(があると良い。)自動販売機の側だけでなく缶やペットボトルを捨てる場所が欲しい。JR駅に地方の観光デスクを置いて、地図や観光魅力や催し情報があるとよい。ちょうど金沢でそのようなものがあった。とてもよい実例であり、町の循環周遊バスがあるのもよかった。	オランダ	20- 29 years old
インターネット利用箇所、(とくに無料で使えるところを探したが難しかった。)ネットカフェを見つけること(が難しかった。)	インターネット利用可能箇所、とくに無料で使えるところについてのリストが各地にあるとよいと思う。	オランダ	30- 39 years old
携帯電話			
自分の携帯電話が日本では使用不可能なこと。	前払いの電話用SIMカードを利用できるようにして欲しい。	フランス	30- 39 years old
		オランダ	30- 39 years old
営業時間			
開店時間不十分。(京都でも!)観光案内所の立地が悪い。	夜の閉店が早い。もっと長く開けてほしい。	ドイツ	40- 49 years old
旅行者に需要の高い、両替やインターネット利用箇所についての情報が不足していることや、観光情報がより多様な場所で入手可能となることを希望していることがわかる。また円高の折、学生や家族向けの割引制度や外国人観光客向けの税控除を求める声も挙げられた。駅での観光情報提供サービスや町の循環バス、地元の人々との交流する機会を求める声も挙げられた。			

13. 買物に関する 不便・不満の具体例	13. 買物に関する 改善希望具体例	国籍	年齢層
現金引き出しできるATMが郵便局(のゆうちょ銀行ATM)しかないこと。	買物にカードがもっといろんなところで使えたり、VISAやUKの銀行カードに対応し、現金引き出し可能なATMがもっと増えるとよい。	英国	20- 29 years old
アメリカのクレジットカードを受け付けてくれる店は少ない。	クレジットカードを受け付けてくれるところを増やすか、あるいは(キャッシング可能な)ATMを増やして欲しい。	米国	20- 29 years old
お土産品のなかには法外に高い値段がつけられているものがある。	お土産品にはもっと適正価格をつけるようにして欲しい。	ニュージーランド	19 years or younger
量販店の店員は、売る事に熱心だが、商品知識に乏しいのが不満。		ポーランド	50- 59 years old
下田を旅したとき、妻がよい家具を見つけ、ぜひ買いたいと思ったが、その店ではクレジットカードでの支払いを受け付けてくれなかった。次回地方に旅をする機会には、札束をもっていこうにしたい。		アルゼンチン	40- 49 years old
これはもちろん大きな問題ではないが、度々困るのは、ある特定の品物がどこで売られているかどうかについての情報が日本語でしかないため、わからないことである。	問題は概して理解できるし、物事が常に変化しているところでは、改善が難しいかもしれないが、ショッピングセンターのようなところでは、店のカテゴリーリストや所在を示す掲示板などを英語で設置してもらいたい。	フィンランド	20- 29 years old
わたしはある特定のタイプのボウル(入れ物)を探す必要があった。また、アニメ関連の情報を必要としていた。	TICの人々は大変親切で協力的で、我々の質問に答えてくれ、期待以上の情報をもらった。ありがとう。	英国	60- 69 years old
クレジットカードに関するコメントと重複するが、買物に関する不便・不満としては、クレジットカードでの支払いが可能なお店がまだ少ないと感じている。現金を持ち歩くことに慣れていない人には支払いにカードが使えないのは、やはり不便なようだ。また自分の求める商品がどこで購入可能かについての情報を求めている。			

14. 観光施設に関する不便・不満具体例	14. 観光施設に関する改善希望具体例	国籍	年齢層
修復工事中の観光施設についての周知			
銀閣寺のチケット販売について(電話でのクレーム)。ゴールデウィーク中、銀閣寺の入場券売場で1時間半も待たされた。入場券売場も団体扱いと個人扱いがあるようだ。信侶から「個人用の入場券販売所まで走れ！」と叫ばれ走らされた。とても失礼だった。態度を改善して欲しい。そのあげく、やっとの思いで入場してみたら、銀閣寺の修復工事中で、建物にはブルーシートがかけられ、期待したものがみられなかった。		米 国	50- 59 years old
多くの観光地が冬に閉まっている。予め何の予告も無く。わざわざ多くの経費をかけてバスに乗っていったというのに。	概して、日本は素晴らしいのに、冬メンテナンスのために多くの観光場所が閉鎖されるのは残念。しかし、閑散期にメンテナンスをするという事情があるのであれば、これをすぐ改善するのはなかなか難しいかもしれない。	イスラエル	20- 29 years old
事前予約が必要な観光施設についての周知			
三鷹ジブリの森美術館に入場するのに、事前に予約が必要だと知らなかった。	事前予約が必要なことを知らせるチラシを配って欲しい。	オーストラリア	20- 29 years old
開館時間について			
寺の開館時間が早すぎる。店や寺の開館が遅く、閉館が早すぎる。観光案内所の中には他の都市の情報を提供していないところもある。JRの切符売場のスタッフはあまり英語を上手に話さない。	ボランティアの活用。少なくともあと1時間延長して欲しい。店や寺の開館時間の時間延長を。特に小規模の町の観光案内所で情報が不足。	フランス	60- 69 years old
		イタリア	30- 39 years old
観光客受け入れ体制			
観光地のなかには施設が旧時代遅れで、品位や歴史的な重要性に見合わないものもある。	例えば、京都の竜安寺や金閣寺はもっと入場料を高くして、大混雑にならぬよう人員制限を置くべき。また、うるさい、アナウンスが行われていて、お寺でそのような喧嘩があるとは思ってもしなかった。	スウェーデン	40- 49 years old
寺や神社で日本語の案内標識が足りないところもあった。		ポーランド	30- 39 years old
閑散期には観光施設が修復工事中であることも多い。なかには積極的にそのことが広報されない結果、知らずに行った人には、期待したものをみる事ができなかったとがっかりすることがある。また人気のある観光施設で、事前の予約手続きが必要な施設についても同様である。冬季は日照時間も短く、開館時間が短いとの不満もあった。			

15. 景色景観に関する不便・不満具体例	15. 景色景観に関する改善希望具体例	国籍	年齢層
	もっと公園に緑(草地や木)を。	米 国	20- 29 years old
	景観を改善できるように電線を地中に埋めるべき。	オランダ	30- 39 years old
これについて不便・不満を挙げた人は意外に少なかった。景色景観については、不便を感じる対象とまではならなかったようだ。			

16. その他に関する不便・不満具体例	16. その他に関する改善希望具体例	国籍	年齢層
住所(表示)システムがとても分かりにくい。		ベルギー	30- 39 years old
住所(表示)システムがとても分かりにくい。		ベルギー	30- 39 years old
住所を見つけるのが難しい。しかし、だれもが皆協力的(親切)。		カナダ	20- 29 years old
携帯電話が機能しなかった。		オーストラリア	20- 29 years old
携帯電話が使えないこと。		英国	30- 39 years old
ある観光地を訪れた際、年配の女性の態度がよくなかった。しかし、他の人々は一般的なとてもよい人たちだった。彼(連れ)は、概して日本人の人々の態度を好ましいと思っている。		カナダ	40- 49 years old
優先席に座る資格のない人が(平気で)優先席にすわり、年配者や障害者に席を譲らないこと。	この問題についての人々に良識をもってもらうべき。とくに若い世代に。	米 国	70 + years
5月20日に香港発のANA便で成田空港に到着した。他の客は何事もなく通過させるのに、自分だけCIQで呼び止められ、麻薬検査するというので、下着姿にされた。		台湾	不明
銀閣寺の修復工事中で、建物にはブルーシートがかけられ、期待したものがみられなかった。		米 国	50- 59 years old
全てのものに、ビニール袋をつけてくれるのは、エコ(フレンドリー)ではない。		チェコ	20- 29 years old
	最低1チャンネルは英語で(TV放送)して欲しい。	スイス	30- 39 years old
Yokoso Japan! のパッチは日本語で書いてあるととっても好き!		オーストラリア	20- 29 years old
多くの動物が日本では檻に入れられていて、動物は孤独で、病氣だ。	国立公園に動物を保護させるようにしてください。	スイス	40- 49 years old
ロンリープラネットガイドブックの地図が不正確で分かりにくかった。	空港や駅でもっと地図の配布を。	英国	20- 29 years old
建物内では暑すぎる(暖房の効きすぎ)		英国	60- 69 years old
標識の問題だけでなく、住所がわかりにくい、という人もいる。自国の携帯電話が日本で使えないことを知らなかったひともいる。優先席席についてのマナーや、買物のたびにビニール袋が配布されることについて、耳に痛い指摘もあった。			

