

【訪日外国人受入環境整備緊急対策事業】

決済環境調査事業 報告書(概要版)



平成29年3月

国土交通省 北海道運輸局

調査の目的

本事業は、平成27年度に設置した「訪日外国人旅行者数2,000万人の受入に向けた北海道ブロック連絡会」を通じて抽出された課題の1つである『外国人旅行者向け決済対応の強化』に向け、『決済端末等の普及モデルを策定』することを目的として実施した調査事業である。日本国内でも特に北海道は、諸外国に比べて、クレジットカード等による決済環境整備が相対的に遅れていると指摘されている。その一方、ここ数年で北海道を訪れる来道外国人旅行者は大幅に増加し、また今後についても、一層の増加が予想されている。このことから、外国人旅行者の受入環境を更に高度化するための施策の1つとして、本事業において構築した『決済端末等の普及モデル』の知見波及を通じ、北海道内における、クレジットカード等による決済対応強化を目指した。



調査の概要

本事業における調査は、以下の3つの視点から調査を行い、それぞれの立場から見た「課題」「普及のポイント」を抽出の上、「普及モデル」の構築を図った。

【調査における「3つの視点」】

- ① 決済環境を整備し、外国人旅行者に対して消費拡大を促すべき「事業者」の視点（道内4地域にて実施）
- ② 整備された決済環境の範囲で消費行動を行う「利用者＝外国人旅行者」の視点（道内4地域にて実施）
- ③ 仮説に基づいて、事業者・利用者の双方に働きかけを行う「実証調査」の視点（釧路市にて実施）

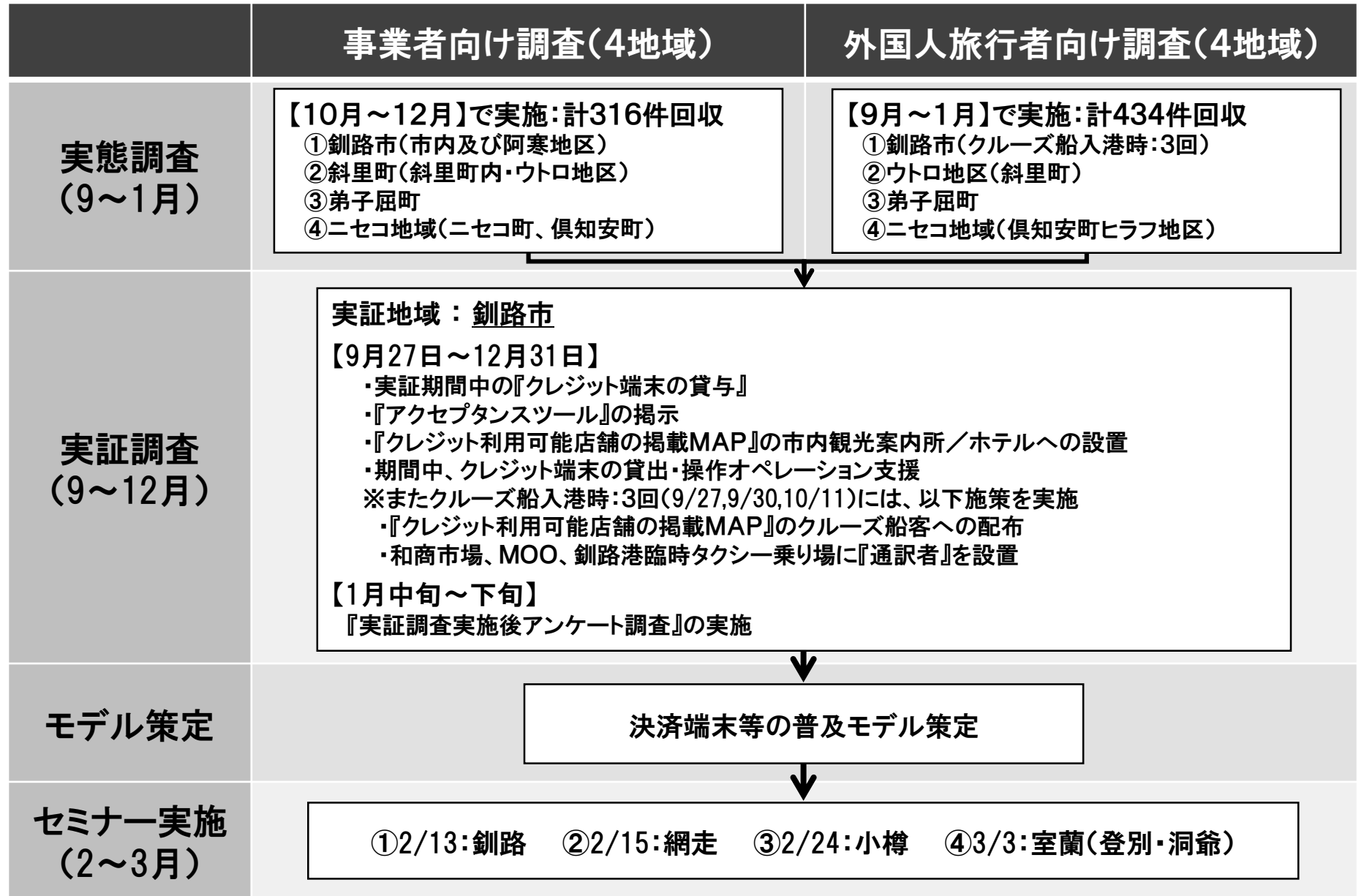


調査結果

【各調査から抽出された『決済端末等の普及に向けた個別課題』（＝普及に向けて事業者側の解消を図るべき課題点）】

- ① 外国人旅行者を対象に商売をしたいという需要・意欲に乏しい
- ② 外国人旅行者が現金決済してくれるので、それで良いと思っている
- ③ 端末操作や事後処理の手間が面倒
- ④ カード会社に支払う手数料がもったいないと感じている
- ⑤ アクセプタンスの掲示等を充分におこなっていない

調査実施の流れ



調査結果① ～事業者向け調査、外国人旅行者向け調査～

『事業者向け調査』の結果

- 現在「現金のみに対応している」事業者が、クレジット対応を進めない理由は「必要性を感じない」が58%、「手数料負担が大きい」が29%であった
- 「現金のみ」で対応している店舗でも、「費用負担の軽減」や「クレジット決済を希望する顧客の増加」により、約4割は端末導入を検討する可能性があった
- 調査エリア間の比較では、同じ『ニセコ』でも「ニセコ町」と「倶知安町」では顧客・事業者属性が異なるため、ニセコ町では「銀聯」が、倶知安町では「スマホ等の決済サービス(PayPal等)」が普及していた
- 「クレジット決済できる」旨を独自で積極的に告知している事業者は少なく、全体の46%が「カード会社からのツール」、50%が「特にプロモーションしていない」との回答であった

個別事業者が新規にクレジット対応を検討するには、「費用負担の軽減」や「希望顧客の増加」といった外部環境の変化が必要

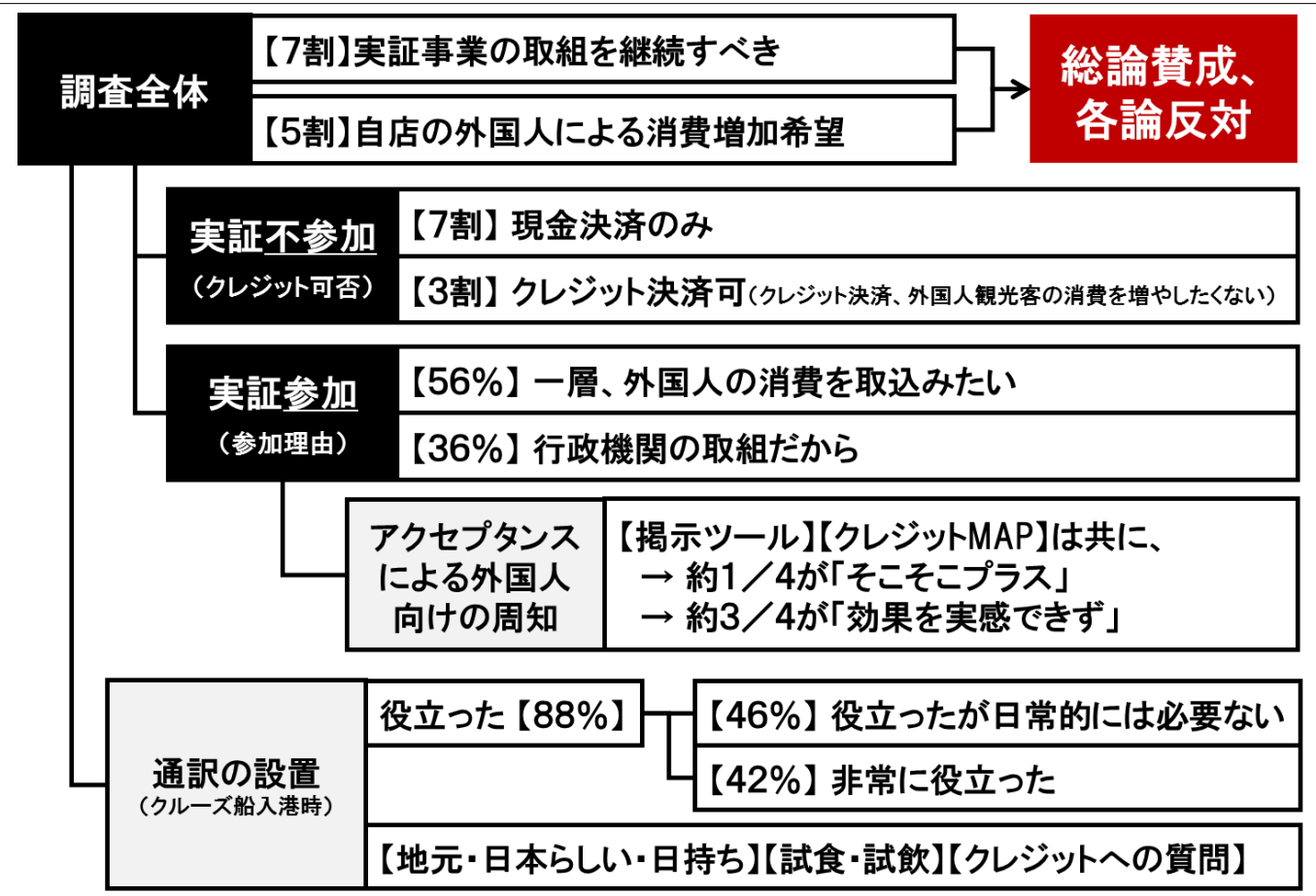
また既にクレジット対応を進めている事業者では、「カード会社等による告知活動」次第では、アクセプタンス強化に協力してくれると推察

『外国人旅行者向け調査』の結果

- 来道する外国人旅行者のクレジット保有率は、アジア系(92%)・欧米系(98%)問わず、日本人の平均保有率(84%)よりも高い
- 欧米系は、世帯年収の高い層から順に、来道している割合が高い。一方でアジア系は、世帯年収が高い層と中間層とに別れる傾向
⇒欧米系の方が、アジア系よりも全般的に、「お金持ち層」が来道している傾向がある。
- クルーズ船に乗船している中心客層は、「欧米系」「世帯年収700万円以上」「60代以上」「夫婦」といった属性
- クルーズ船以外で多い来道層は、「アジア系」「30～40歳代」「家族旅行か、仲間・友人との旅行」で、世帯年収は「1,000万円以上の層」と「500万円未満の層」で二極化
- ヒアリングの範囲では、「地方部」「小規模店舗」「地元店舗」において、クレジット決済に対応していなかったとの意見が出ていた

「どの層をターゲットにするのか？」によって、整備すべき決済手段も異なる

調査結果② ～決済端末設置等による実証調査～



店頭での『アクセプタンス』の設置



臨時タクシー乗り場での各社端末の設置



通訳者による外国人旅行者への案内

- 「決済環境整備」や「アクセプタンス周知」だけで、短期的な売上にはつながらない
- 一方、外国人旅行者への対応に関する課題意識は、総論としては共有されていることから、各事業者とも何かしらの対応は必要だと考えている
- 以上から、外国人旅行者に地域で消費してもらうための『受け皿づくり』には、地域や行政単位での『面』による取り組みが必要。

調査結果② ~ 決済端末設置等による実証調査 ~

アクセプタンス・ツール

ミニ・ノボリ



スイングPOP

WELCOME 歓迎使用

←吸盤

クレジット可能店舗MAP

D Lake Akan Hot Springs 阿寒湖温泉

阿寒湖温泉 阿寒湖温泉

Koun-no-mori shopping street, 阿寒湖温泉商店街 / 阿寒湖温泉商店街

Arise Lake Akan Hot Springs, 阿寒湖温泉 阿寒湖温泉

Marimo-no-Sato shopping street, 阿寒湖温泉商店街 / 阿寒湖温泉商店街

Kushiro CREDIT CARD Shopping Guide

釧路信用卡購物指南

You can pay by credit cards at the marked shops. Credit cards can be used depending on the store.

クレジットカードが利用できる店舗は、店舗によって異なります。ご利用の際は必ず店舗のホームページや店頭でご確認ください。

Period of Validity: Sept. 27 - Dec. 31, 2016

有効期間: 2016年9月27日～2016年12月31日

発行番号: 2016年9月27日～12月31日

Explanation on icons of this guide

本ガイドのアイコンの説明

Many accept credit cards. An acceptance card means, please check each store.

多くの店舗がクレジットカードを受け付けています。各店舗のホームページや店頭で必ずご確認ください。

Kushiro Washo Ichiba (Market) / Kushiro Tancho Ichiba (Market)

釧路和商市場 / 釧路丹頂市場

Business Hours / 営業時間 / 営業情報

決済端末等の普及に向けた課題構造

決済端末等の普及に向けた『個別課題』

- ① 外国人旅行者を対象に商売をしたいという
需要・意欲に乏しい
- ② 外国人旅行者が現金決済してくれるので、
それで良いと思っている
- ③ 端末操作や事後処理の手間が面倒
- ④ カード会社に支払う手数料が
もったいないと感じている
- ⑤ アクセプタンスの掲示等を充分に
おこなっていない

【地域特性毎の、決済環境の整備状況】

	地域中核都市から近い (公共交通機関で2時間圏内)		地域中核都市から遠い (公共交通機関で2時間以上)	
	体験型 (文化・歴史等)	体感型 (自然等)	体験型 (文化・歴史等)	体感型 (自然等)
道内地域の例	<ul style="list-style-type: none"> ・札幌 ・小樽(小樽運河) ・旭川(旭山動物園) ・函館 	<ul style="list-style-type: none"> ・富良野/美瑛 (花観光) ・釧路湿原 ・網走(冬:流氷) ・根室(バードウォッチ) 	<ul style="list-style-type: none"> ・登別・洞爺(温泉) ・阿寒(アイヌ文化) ・余市(ニッカ) ・日高(競走馬) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ニセコ地区 (スキーリゾート) ・ウトロ地区 ・利尻/礼文
観光展開の 方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・地元体験/食 ・散策/街歩き 	<ul style="list-style-type: none"> ・観光地観光 	<ul style="list-style-type: none"> ・文化体験 ・そのため観光 	<ul style="list-style-type: none"> ・大自然体感 ・そのため観光
決済 傾向	アジア系	<ul style="list-style-type: none"> ・自国で事前に日本円に外貨両替してくる層はいる。ただし世帯年収は二極化しているので、高所得層を取り込むには現金だけでは厳しい 		
	欧米系	<ul style="list-style-type: none"> ・旅行先で必要に応じて、ATM等で引き出す層も多い。来道観光客の世帯年収も高めなので、現金以外の手段は必要 		
大まかな 決済整備状況	徒歩圏で決済環境 は整っている ○	決済環境は整って いるが、密度は低い △	外貨両替は難しく、 コンビニATM次第 ▲	現金以外の決済手 段の使用は難しい ×

道内地方に行く程、上記①～⑤の『個別課題』意識が強く、クレジット端末の設置が進んでいない。一方で道内地方に行く程、他の決済環境(外貨両替及び国際ATM等)が整備されていないため、潜在的には、外国人旅行者側のクレジットによる決済ニーズは高くなる。

決済端末等の普及モデル ～「地域特性×業種別」による展開～

業種別	地域中核都市から近い		地域中核都市から遠い	
	体験型 (文化・歴史等)	体感型 (自然等)	体験型 (文化・歴史等)	体感型 (自然等)
①公共の観光施設	行政施策として、クレジット端末導入が必要	行政施策として、クレジット端末導入が必要	行政施策として、クレジット端末導入が必要	—
②地元の飲食店	—	個店毎の端末設置の他、 観光協会やホテル等 によるミールクーポンの販売等で入金までの立替等に対応	個店毎の端末設置の他、 観光協会やホテル等 によるミールクーポンの販売等で入金までの立替等に対応	個店毎の端末設置の他、 観光協会やホテル等 によるミールクーポンの販売等で入金までの立替等に対応
③地元の小売店	—	市場や施設の テナント の場合は施設単位で、 個店 は原則、個別対応にならざるを得ない	市場や施設 テナント の場合は施設単位で、 個店 は原則、個別対応にならざるを得ない	—
④バス・タクシー事業者	—	全車への個車対応は難しいため、 出発・帰着の同一対応 又は、 事前支払い が可能な 定期観光ルート の構築強化が必要	—	全車への個車対応は難しいため、 出発・帰着の同一対応 又は、 事前支払い が可能な 定期観光ルート の構築強化が必要
⑤体験観光ガイド	—	モバイルタイプの端末等による対応強化	—	モバイルタイプの端末等による対応強化
パターン区分	A.都市部・体験パターン	B.都市部・体感パターン	C.地方・体験パターン	D.地方・体感パターン

普及モデル「セミナー」の開催

「決済端末等の普及モデル」について、「ビザ・ワールドワイド・ジャパン(株)」と「(株)JTB北海道」にご協力を頂き、道内での啓蒙を図るため、「釧路市」「網走市」「小樽市」「室蘭市(登別・洞爺)」の道内4地域においてセミナーを開催した。

項目		内容
セミナー名		訪日外国人の消費拡大に向けた、決済環境整備の調査結果と取組み事例
開催日時・会場	釧路市	平成29年2月13日(月)14:45～17:15 (道東経済センタービル 5階 大会議室)
	網走市	平成29年2月15日(水)13:30～16:00 (オホーツク・文化交流センター(エコセンター2000) 2階 会議室)
	小樽市	平成29年2月24日(金)13:30～16:00 (小樽経済センター 4階 ホール)
	室蘭市 (登別・洞爺)	平成29年3月3日(金)13:30～16:00 (室蘭地方合同庁舎(入江町庁舎)5階 大会議室)
当日次第(共通)		<p>①主催者挨拶</p> <p>②報告 「北海道内における決済環境調査結果のご報告」 報告者:(株)道銀地域総合研究所 主任研究員 山本 真史</p> <p>③先進地域での事例紹介 「国内のインバウンド、決済インフラ整備の課題と取り組み」 講師:ビザ・ワールドワイド・ジャパン(株) マーケティング ディレクター 龍 武史 氏/ マーケティング マネージャー 西谷 麻耶 氏 (株)JTB北海道 札幌法人事業部 橋本 明史 氏</p> <p>④質疑応答</p>



「北海道内における決済環境調査結果のご報告」
(株)道銀地域総合研究所 主任研究員 山本 真史



「先進地域での実施事例①」
ビザ・ワールドワイド・ジャパン(株)
マーケティング ディレクター 龍 武史 氏



「先進地域での実施事例②」
(株)JTB北海道 札幌法人事業部 橋本 明史 氏