

**【訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業に係る調査】業務
新たな決済手法の導入に向けた実証事業 報告書(概要版)**

**平成31年3月
国土交通省 北海道運輸局**

調査の目的

本事業は、「観光ビジョン推進北海道ブロック」において、近年、電子マネーやスマートフォン決済など、新たな決済手段の出現により、インバウンドの決済手段が多様化しており、その対応が課題となっていたことから、北海道の外国人旅行者の25%を占め、とりわけ決済手段の変化が顕著である中国からの旅行者を対象に、新たなキャッシュレス決済環境の整備による『観光地の消費拡大』『交通利便性の向上』『医療費の未払い対策』の3つをテーマに、実際に訪日外国人旅行者が多く訪れる地域・施設において決済端末の導入実証実験を行い、新たなキャッシュレス環境の効果を検証した。



調査の概要

本事業における実証実験は、3つのテーマから検証を行い、それぞれへの影響や効果、抱える課題への対応性について確認した。

【3つのテーマと検証課題】

- | | |
|-------------|--|
| ① 観光地の消費拡大 | 「旅行者のスマートフォン決済時、現金決済時での客単価および利用率比較」 |
| ② 交通利便性の向上 | 「乗合バスにおける、乗車賃支払いに伴う運転手負担の削減効果」 |
| ③ 医療費の未払い対策 | 「外国人観光客の多い観光地近郊の医療機関での医療費未払い対策となり得るかの検証」 |



調査結果

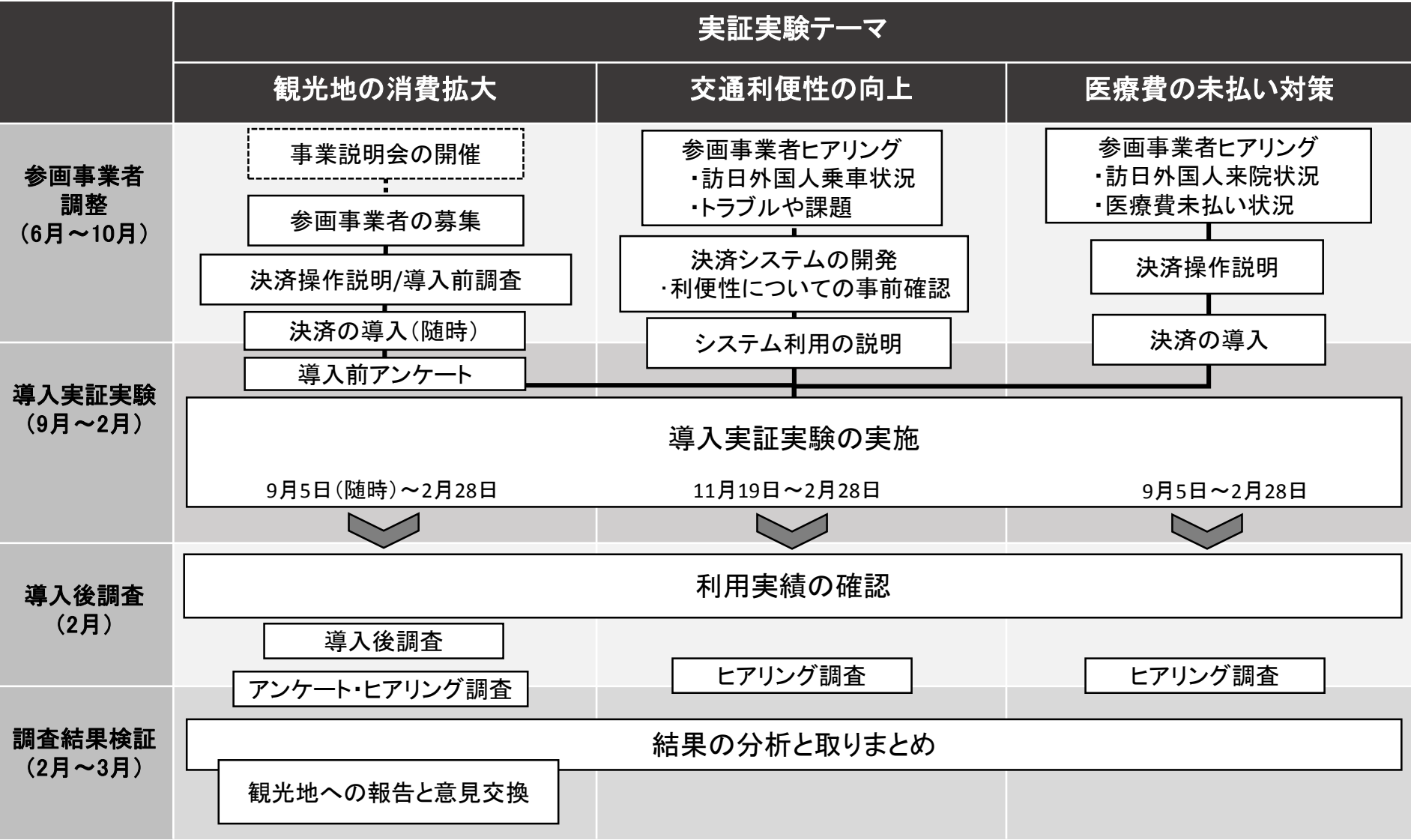
【各テーマの実証実験により得られた検証効果】

- | | |
|-------------|--|
| ① 観光地の消費拡大 | 観光消費の拡大や、地域内の周遊拡大が期待できる。また、決済関連の作業軽減が図れる。 |
| ② 交通利便性の向上 | 乗車賃支払いに伴う、トラブルや運転手負担の軽減につながるが、利用方法の周知に課題がある。 |
| ③ 医療費の未払い対策 | 突発的な怪我等での来院への対応策として、医療費の未払い対策となりうる。 |

【導入拡大への課題】

- ① 商店等：既存POSシステムとの連動性 ② 交通機関：システムなど事業に適した仕組み ③ 医療機関：対策の必要性周知にある。

調査実施の流れ



テーマ① ～観光地消費拡大効果に関する実証調査～

検証を行った内容

1. 観光消費額の変化/利用・来店者数の変化
2. 決済手法を導入することによる、観光資源の活性化の可能性
3. 対象観光客の消費行動や周遊の可視化

- ・ 今までと異なる観光ニーズの可能性
- ・ 外国人観光客の周遊や来訪の見える化
- ・ 観光消費額の変化

観光消費額の拡大などの地域活性を図る手法や、今後期待できる観光資源・サービスを見出す気付きが得られたか。

得られた結果

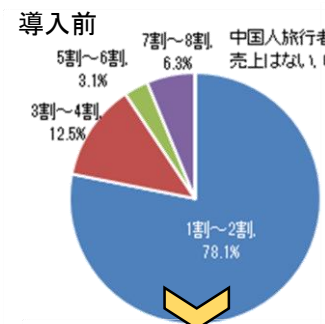
- ・ 47店舗(30事業者)の参画を得た。
- ・ 決済の利用により、客単価が平均1.5倍に伸長。
- ・ 交通・運輸サービス業での利用客が著しく増加。
- ・ 小額な自分用の土産物、今利用したい物などへの購入が見られた。
- ・ 導入により、観光周遊エリアの拡大が見られた。

導入前後の来客数ヒートマップ比較

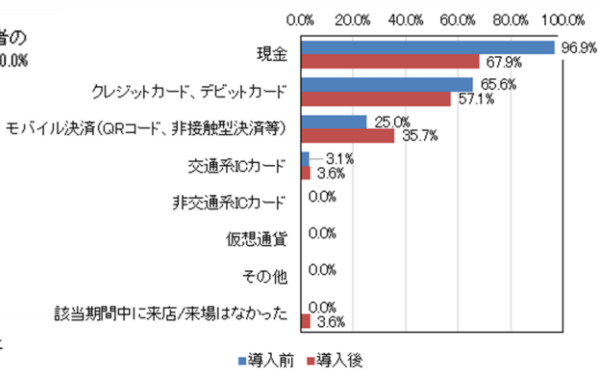


調査で得られた結果

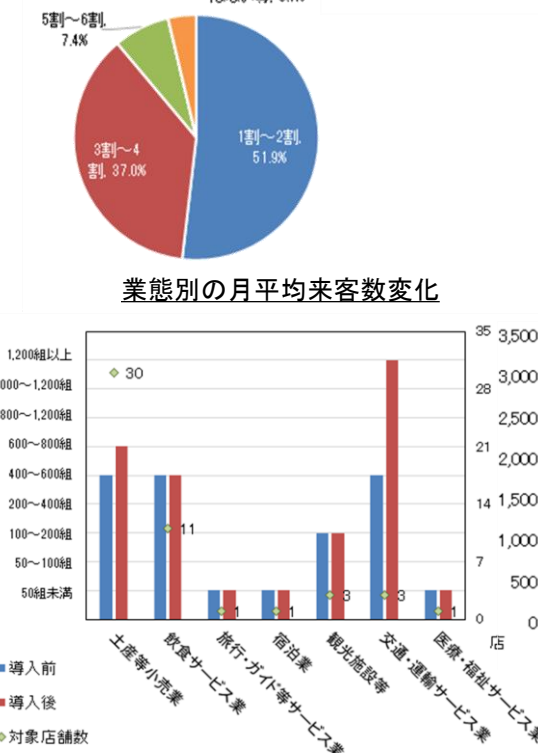
中国人旅行者が占める売上比率変化



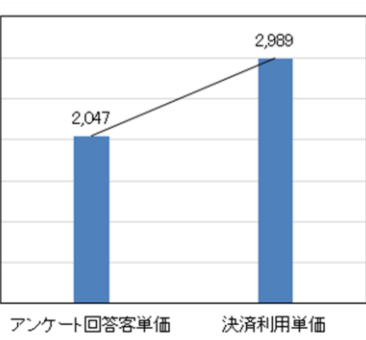
中国人旅行者が利用した決済手法



業態別の月平均来客数変化



中国人旅行者の平均客単価と決済利用単価比較



テーマ① ～観光地消費拡大効果に関する実証調査～

導入により発覚した課題

利用上の課題
導入拡大のための課題
経営上の課題

導入前は現金のみの事業者

- 操作や作業に特に問題はない。
- クレジット決済など他に優先すべき決済があるのではないか。
- モバイル決済から始めるものではないのではないか。
- (月末〆、翌月末振込みでは)運用資金の回し方が不安。
- 手数料は低いコストではある。

クレジットカード等を導入していた事業者

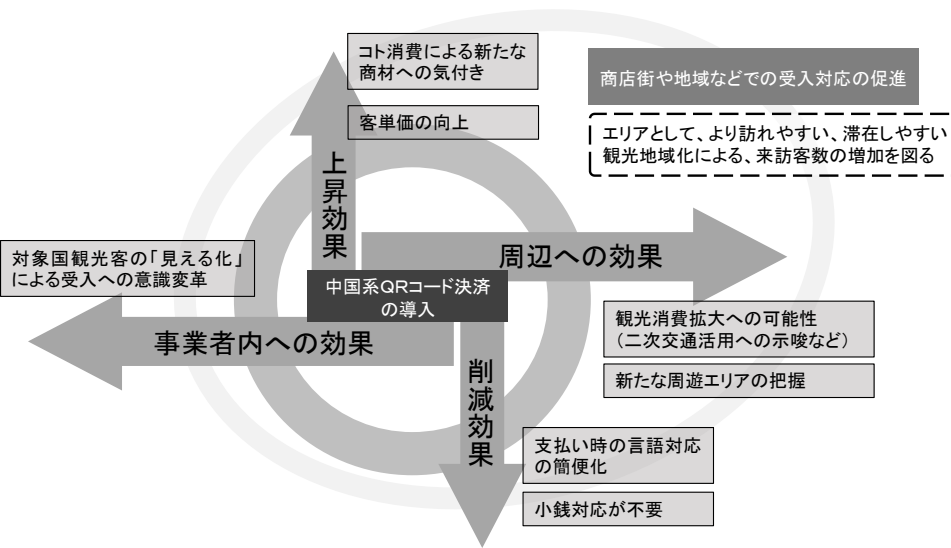
- レジのPOSと連動させるため、端末で決済した金額をレジに入力する必要がある(間違える可能性がある)。
- 決済対応すべき場所(レジ等)が多いため、一度に対応しきれない。
- 決済用の端末が複数あるため、煩雑になる。
- 代理店等の選択。
- 支払い時のミスのないオペレーション。
- POSレジとの連動、会計データの統合作業。

対応方法

- 運用資金等の支援
- 他決済との汎用性のある導入方法

- POSシステムとの連動
- 複数決済対応した端末の普及

導入事業者の得た効果



・「決済の仕組み」は簡便だが、導入方法により既存のシステムが活かしていない事への課題が残る。

・「決済の導入」により、売上等の効果のほかに、顧客が「見える化」されたことによる、受入意識の変化や他業種との連携やエリアでの活用などの意識が生まれている。

テーマ② ～交通利便性の向上に関する実証調査～

検証を行った内容

1. 運賃支払い時の言語対応を伴うトラブルの削減
2. 高額紙幣等からの両替対応による運転手負担の軽減
3. 1, 2によるバス運行業務の効率化

- 乗合バスへの新たな決済導入のポイント
- 将来の普及に向けた指針

全道的に導入されることで、二次交通の主軸となるバス事業者の事業効率化となりうるか。

開発・導入したシステム



- ① 停留所等にQRコードを提示
(路線により異なる)
- ② WeChatペイアプリで観光客が読み込む
- ③ 支払う客数(大人、子供)を入力し、金額を確定
- ④ 乗車人数と路線が明記された乗車券画面となる
(②～④まで乗客側の作業)



- ⑤ 乗車券画面を運転手が確認 (乗客人数)
- ⑥ 乗車券画面の確認を運転手がタップ
- ⑦ 降車

得られた結果

- 登別駅～登別温泉/洞爺駅～洞爺湖温泉間の2路線で導入。
- 対象路線での平均利用率は全乗客の約24%。
- 中国からの旅行者に限ると6～7割で利用された模様。
- 乗車賃支払いに伴うトラブルは軽減された。
- この方法での支払いであれば、運転手の負担は少なく対応が楽になる。
- 結果として、導入負担が少なくバスの定時運行につながり効率化された。

利用方法案内(日本語版)



テーマ② ～交通利便性の向上に関する実証調査～

告知ツール

停留所告知

微信支付 试用中



登別駅～登別温泉/足浴入口

微信扫码购票

扫码购票 无需排队



以下为注意事项

下车时，请向司机出示支付成功画面

指定区间以外地区无法使用。

如果是团体票请一次性集体购买，

享受儿童票的年龄为6～12岁，

如若在中途下车不退还车费，

如若在中途下车不退还车费

車内告知

微信支付 试用中



洞爺駅前～洞爺湖温泉/櫻町/中央通/元町

微信扫码购票

扫码购票 无需排队



以下为注意事项

下车时，请向司机出示支付成功画面

指定区间以外地区无法使用。

如果是团体票请一次性集体购买，

享受儿童票的年龄为6～12岁，

如若在中途下车不退还车费，

東町サンパレス地区无法使用此票。

怎么用







下车时，请向司机出示支付成功画面

指定区间以外地区无法使用。

如果是团体票请一次性集体购买，

享受儿童票的年龄为6～12岁，

如若在中途下车不退还车费，

東町サンパレス地区无法使用此票。



対象路線

登別駅～登別温泉

①足湯入口



②パークホテル前



③第一滝本前



④登別温泉ターミナル



⑤JCHO登別病院前



⑥汐見坂



⑦登別



⑧マリンパーク通り



⑨登別駅前



洞爺駅～洞爺湖温泉

①洞爺駅前



②コミュニティセンター前



③洞爺湖温泉ターミナル



④桜町



⑤中央通り



⑥元町



テーマ③ ～医療費の未払い対策に関する実証調査～

検証を行った内容

1. 医療費未払いへの対策となるか
2. 実際に利用される需要があるか
3. 決済導入・利用上の負担感の確認

- 医療機関における決済多様化によるメリット
- 医療機関における決済導入のデメリット

決済の多様化により、医療費未払いへの対策の一つとなりうるのか。

得られた結果

- スキーリゾートとして外国人観光客の多いニセコエリア、温泉への宿泊が多い登別温泉の2地域の医療機関へ導入。
- 会計周りでのアクセプタンスマーク提示のみで、月5～10件の利用が発生。
- 期間中に未払いとなりうる事例が発生し、回避できたことから、対策となりうるものと確認できた。

導入によるメリット・デメリット

メリット

- 決済時の操作が簡易
- 経理的な処理に問題がない
- 維持コストに優れている
- 複数導入しても利用がなければ経費がかからない

デメリット

- 特になし

導入による負担感は、ほぼない。

※今回導入した医療機関は、すでにクレジット決済を導入していることも関連していると思われる。

テーマ③ ～医療費の未払い対策に関する実証調査～

導入により発覚した課題

- 外国人観光客の来院経験の有無で、対応に関する認識が大きく異なる。
- 決済導入に際しても、その必要性が理解される情報を提供していく必要がある。

- 観光地域との医療機関が連携した決済環境を作り出すことで、観光時の「もしも」で来院した、訪日観光客の未払い防止策と出来る。
- 対応策を事例化、マニュアル化することで、国内の医療機関に広く情報を提供していくべきである。

キャッシュレス体制構築イメージ

