

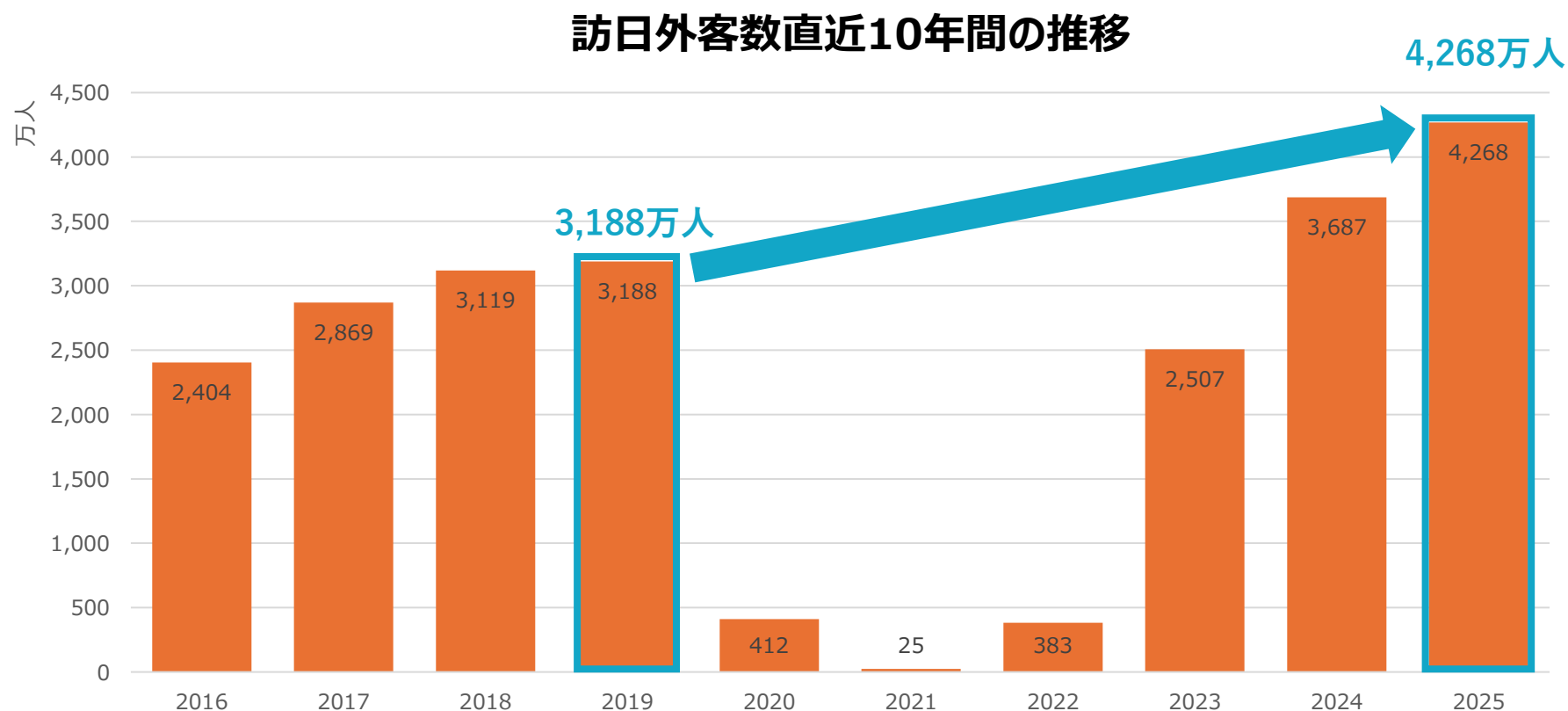
令和7年度 四国におけるインバウンド レンタカー利用に関する調査事業 結果報告書

令和8年3月
四国運輸局 観光部



訪日外国人全体の旅行者数は年々増加傾向 今後も増加が見込まれる

全国では訪日外国人旅行者数が2019年に過去最高の3,188万人に達し、2025年は4,268万人と過去最高を更新した。今後も増加傾向が見込まれる。

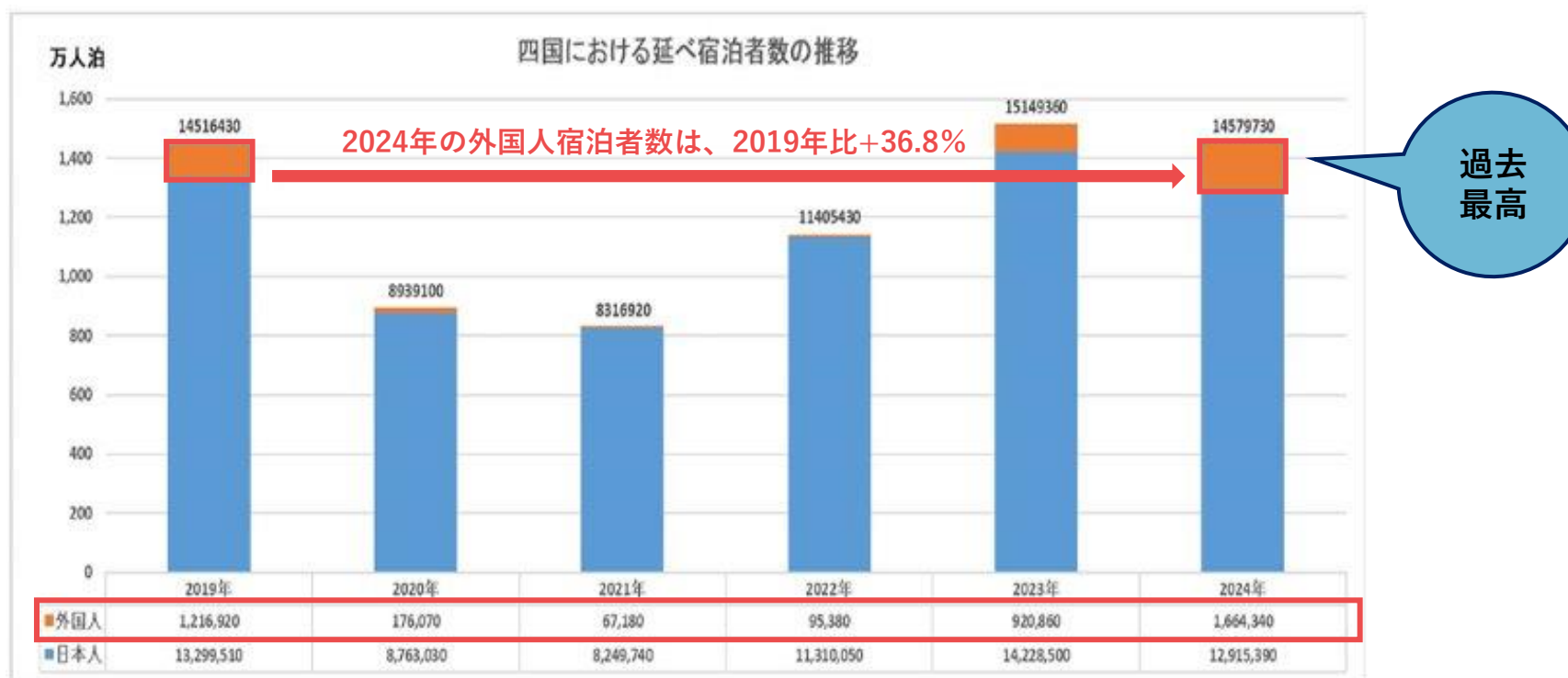


出典：日本政府観光局（JNTO）

四国の訪日外国人も全国同様に増加傾向 宿泊数の伸び率は全国2位（2019年比）と大きく増加

四国においても全国と同様に増加傾向がみられ、2019年には外国人延べ宿泊者数が約121万人泊。2024年は166万人泊となり、2019年比+36.8%で過去最高となった。

■四国における延べ宿泊者数の推移

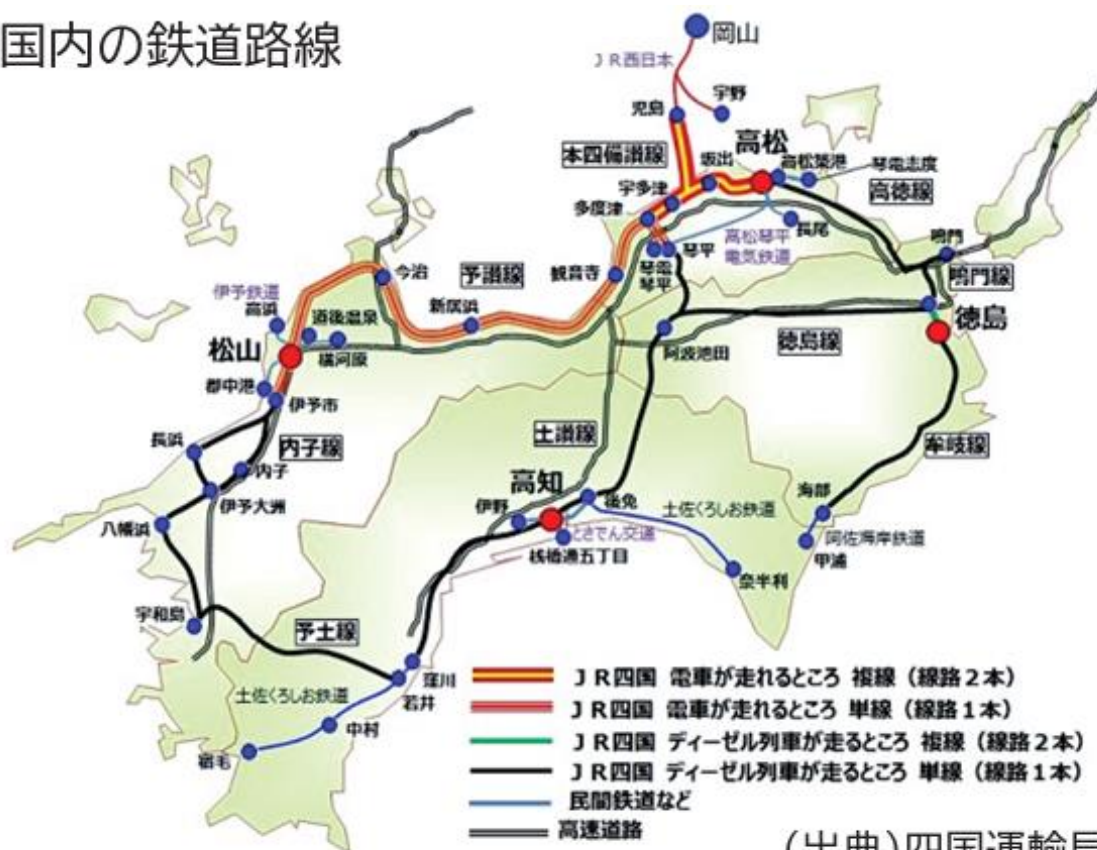


出典：四国運輸局（宿泊旅行統計調査の集計結果について（2024年年間値（確定値）：四国運輸局管内分）

四国では地域特性により、公共交通の本数や乗継に制約があり、特定の観光地では移動手段が限られる。

四国の公共交通は地域特性により本数や乗継に制約がある区間が存在し、特定の観光地では移動手段の選択肢が限られる場合がある。そのため、個人旅行者を中心にレンタカーの利用が一定程度みられる。

四国内の鉄道路線

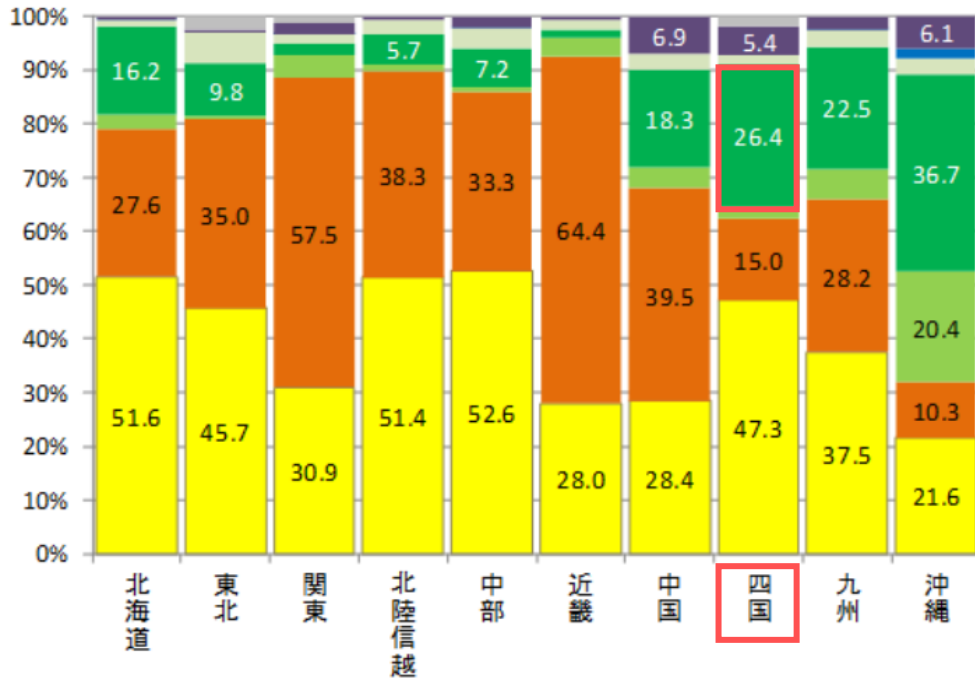


(出典)四国運輸局

本調査の背景と目的

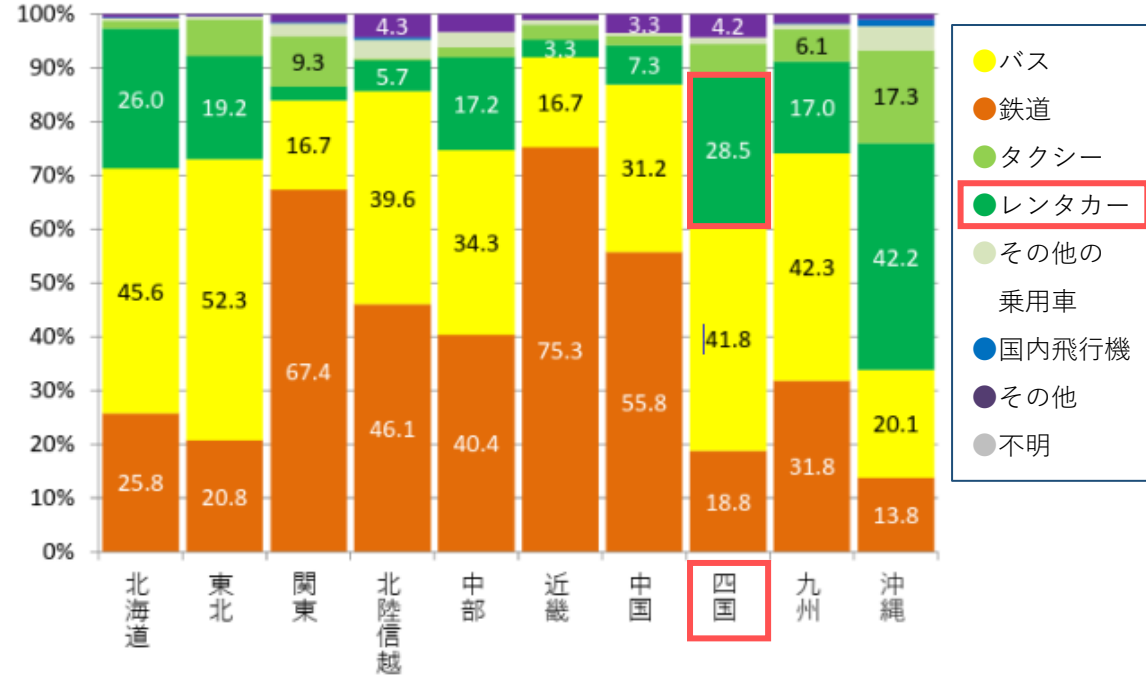
四国では全国平均と比べレンタカー利用割合が高く、公共交通に制約のある地域では移動手段としての選択が増加している。

■ 利用交通機関の内訳（2019年）



出典：国土交通省 ホームページ FF-Data（2019年）より作成

■ 利用交通機関の内訳（2023年）



出典：国土交通省ホームページ FF-Data（2023年）より作成

2019年比でインバウンド利用が「増加した」と回答したレンタカー事業者の割合

92.8%

出典：本事業レンタカー事業者向けアンケート調査の回答

利用実態・安全面・受入体制のデータ整備が十分でなく、行政・観光関係者が施策を検討するうえでの基礎情報が不足している。

本事業の目的

インバウンドにおけるレンタカー利用の実態および課題を把握し、四国内の行政機関・関係事業者と共有することで、今後の受入環境整備や関連施策の検討に繋げる。

実態把握



安全啓発



成果展開



本調査にて、下記3つの仮説を横断的に検証

【A】安全・マナー面に関する状況

- ・ 外国人利用者は、交通ルールや道路環境の違いにより運転時に戸惑う場面があり、これらが事故・違反の一因となっている可能性がある。

【B】受入体制における対応手順の相違

- ・ 店舗・事業者間で対応手順や説明方法が異なり、現場の業務負担に影響を及ぼしている可能性がある。

【C】レンタカー利用による地域回遊効果

- ・ 一部では公共交通の本数や乗継に制約がある地域があり、レンタカー利用が観光地へのアクセス手段として選択されることで、地域周遊が促進される可能性がある。

調査の全体像

四国地区におけるレンタカー利用の市場構造・受入実態・利用実態を把握するため、四国地区レンタカー協会連合会および会員事業者の協力のもと、横断的に以下の調査を実施した。

現状分析と
仮説構築

オープンデータ分析

- ・ レンタカー需要の潜在性および構造的背景の把握

訪日リピーター層への潜在ニーズ調査

- ・ 訪日旅行者におけるレンタカー利用の潜在的ニーズを把握

市場構造
把握

レンタカー事業者への受入実態調査

- ・ 四国内の**レンタカー事業者を対象としたアンケート**
(インバウンド利用状況、利用者属性、予約経路、貸出オペレーション、課題等)
 - 実施方法：四国4県の空港・駅周辺の事業者を対象に、アンケートを送付し回答を収集
 - 時期：2025年10月



(一部の事業者にて) 事業者ヒアリング調査

- ・ 定量調査では把握しきれない**回答の背景や運用実態**を補完するため、協力が得られた事業者に対しヒアリング調査を実施し、参考情報として整理

受入実態
把握

インバウンド旅行者へのレンタカー利用実態調査

- ・ インバウンド**レンタカー利用者**を対象としたアンケート
(貸出場所、情報収集手段、満足度、立寄り地点、旅行経路等)
 - 実施方法：四国4県の空港および主要拠点の事業者営業所にて、QRコードを配布し回答を依頼
 - 時期：2025年11月～2026年1月



(一部の店舗様にて) GPS動態調査

- ・ GPS端末を車両に搭載し、**走行ルートや滞在地点等**を参考情報として取得
- ・ 協力が得られた利用者のみを対象に実施

利用実態
把握

レンタカー利用実態調査の実施方法（現場オペレーション）

貸出時

QRコードを記載したアンケート案内シートを貸出時に配布



返却時

利用者は旅程中にアンケートへ回答し、返却時に回答完了画面を提示

回答内容を確認した後、記念品としてポーチを付与



【回答者への記念品】

四国をモチーフとしたオリジナルロゴ入りの多機能ナイロンポーチを、回答協力者への記念品として作成した。



調査協力拠点および調査対象店舗数

空港および主要駅を中心に調査を行った。

	事業者調査	利用者調査
高松駅	7店舗	4店舗
高松空港	8店舗	6店舗
松山駅	5店舗	2店舗
松山空港	7店舗	4店舗
徳島駅	3店舗	2店舗
徳島阿波おどり空港	5店舗	4店舗
高知駅	3店舗	2店舗
高知龍馬空港	3店舗	2店舗

- 本調査は、四国4県内の空港・主要駅の貸出拠点を対象として実施した。
- 四国外での貸出（岡山・関西等）の利用者については、「その他」を選択する方式とした。

調查結果報告

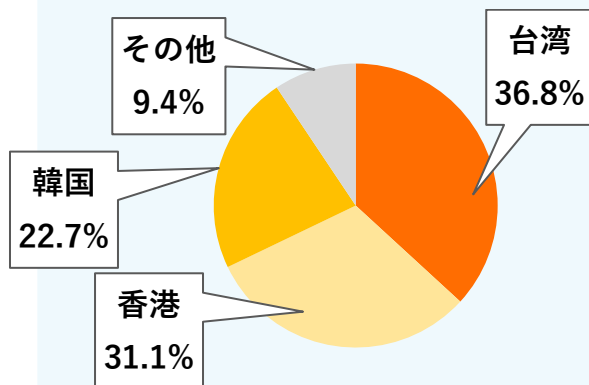
四国のレンタカー利用者の市場理解

利用者の基本構造（四国全体・利用者調査）

（レンタカー利用者向け調査 N=290）

基本属性

- 市場：東アジア（台湾・香港・韓国）が全体の9割（90.6%）を占める



その他の内訳	
米国	2.2%
シンガポール	1.4%
タイ	1.1%
中国	0.7%
オーストラリア	0.7%
カナダ	0.7%

- 年代：30~40代が最も多い

10代	1.4%
20代	12.6%
30代	34.7%
40代	27.8%
50代	18.1%
60代	4.0%
70代以上	1.4%

- 性別：男性が61.7%、女性が38.3%

旅行スタイル

- 同行者：家族旅行と夫婦・パートナーがそれぞれ約3割と多い



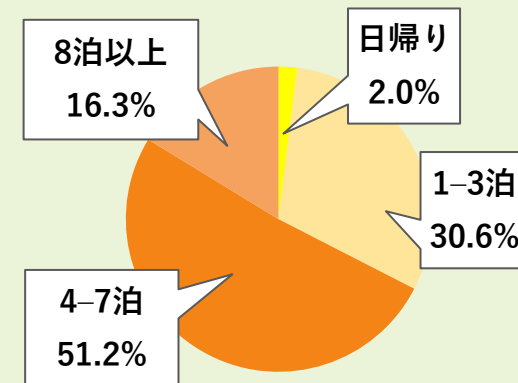
子供連れの家族
(30.7%)



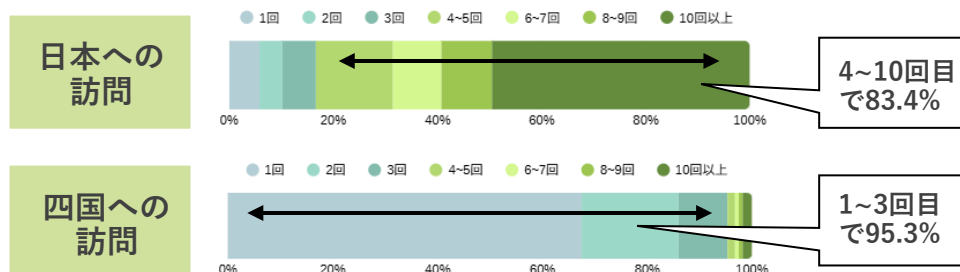
夫婦・パートナー
(29.2%)

※同行人数は、2~4名のグループ利用が全体の8割

- 四国での滞在日数：4~7泊が半数以上



- 訪日回数：日本への訪問は4~10回目で83.4%、四国への訪問は1~3回目で95.3%



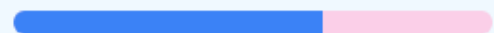
四国のレンタカー利用者の市場理解

利用者の基本構造（市場別）の特徴 / 台湾市場

（台湾市場：N=102）

属性：男女比・年代

男性 64.7% 女性 35.2%



最多
30代 37.3%

同行者と形態

夫婦と子供の家族旅行

47.0%

3-4人 43.1% | 2人 26.5%

滞在日数

最多：4 - 7泊

63.0%

交通・移動手段の傾向

レンタカー貸出場所 (上位3位)

1 高松空港	51.7%
2 JR高松駅	39.1%
3 高知龍馬空港	3.5%

レンタカー返却場所 (上位3位)

1 借りた場所と同じ	63.2%
2 高松空港	18.4%
3 JR高松駅	14.9%

その他の交通手段 (上位3位)

1 フェリー	50.0%
2 鉄道	37.8%
3 バス	27.0%

四国への訪問回数

初めて 64.7%

リピーター 35.3%

※ 初回訪問者が多くを占める一方、3人に1人は再訪者である。

1人消費額

10～20万円未満

31.9%

消費額のボリュームゾーン

予約経路

公式WEB

74.7%

公式ウェブサイト経由が最も多い

滞在スポット・周遊ルートの傾向

香川・徳島エリアの訪問傾向

鳴門地域（鳴門の渦潮：約46%）への訪問が比較的多く、高松空港を起点とした香川・徳島方面への移動が一定程度確認される。

山間部への訪問

公共交通の運行本数や乗継に制約がある地域もあり、祖谷のかずら橋など山間部への訪問が約24%確認される。

愛媛(松山・道後)への広域周遊

道後温泉(約32%)や松山城(約28%)などへの訪問が一定程度みられ、四国内を広域的に移動する利用も約3割確認されている。

高知エリアへの訪問傾向

高知県内の観光地（例：四万十川・桂浜）への訪問割合は一桁台で、移動距離や行程上の制約等の影響から相対的に少ない傾向がみられる。

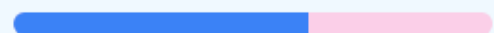
四国のレンタカー利用者の市場理解

利用者の基本構造（市場別）の特徴 / 香港市場

（香港市場：N=86）

属性：男女比・年代

男性 61.6% 女性 38.4%



最多
30代 41.9%

同行者

夫婦・パートナーのみ

45.4%

全体2人 55.8% | 3-4人 27.9%

滞在日数

最多：4-7泊

56.4%

交通・移動手段の傾向

レンタカー貸出場所 (上位3位)

1 高松空港	75.0%
2 JR高松駅	15.8%
3 高知龍馬空港	2.6%

レンタカー返却場所 (上位3位)

1 借りた場所と同じ	43.4%
2 高松空港	30.3%
3 JR高松駅	13.2%

その他の交通手段 (上位3位)

1 フェリー	34.5%
2 鉄道	27.6%
3 バス	19.0%

四国への訪問回数

初めて 68.6%

リピーター 31.4%

※ 初回訪問者が多くを占める一方、再訪者も一定割合を占める。

1人消費額

10~20万円

45.5%

消費額のボリュームゾーン

予約経路

公式WEB

68.4%

公式ウェブサイト経由が最も多い

滞在スポット・周遊ルートの傾向

香川・徳島エリアの訪問傾向

鳴門地域（渦潮：約41%、大鳴門橋：約28%）への訪問が比較的多く、高松空港を起点とした香川・徳島方面への移動が一定程度確認される。

絶景・フォトスポットの人気

SNS映えで知られる父母ヶ浜(約28%)の訪問率が台湾よりも高く、「絶景」「フォトジェニック」な体験を求めてレンタカーで訪れる傾向

祖谷エリアの訪問

訪問地では祖谷のかずら橋(約33%)が4番目に多い。台湾市場と同様に、山間部の自然景観を目的とした利用がみられる。

高知エリアの訪問傾向

高知県内の観光地（例：桂浜約5%、四万十川約7%）への訪問割合は、他地域と比較して相対的に低い傾向がみられる。

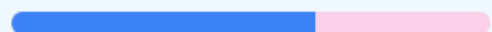
四国のレンタカー利用者の市場理解

利用者の基本構造（市場別）の特徴 / 韓国市場

（韓国市場：N=63）

属性：男女比・年代

男性 63.5% 女性 36.5%



最多
20・30
代

20.6%

20代と30代が同率でメイン層

四国への訪問回数

初めて 69.8%

リピーター 30.2%

※約7割が初訪問。他市場より初訪問率が高い傾向。

同行者と形態

夫婦と子供の家族旅行

27.0%

全体3-4人 47.6% | 2人 39.7%

滞在日数

最多：1 - 3泊

64.3%

短期滞在が主流

1人消費額

10万円未満

45.5%

他市場に比べ予算は控えめ

予約経路

公式WEB

57.1%

旅行予約サイト・OTAアプリ

35.7%

公式WEB利用が最も多いが、他市場と比較して予約方法が多様

交通・移動手段の傾向

レンタカー貸出場所 (上位3位)

1 徳島阿波おどり空港	35.7%
2 高松空港	33.9%
3 松山空港	8.9%

レンタカー返却場所 (上位3位)

1 借りた場所と同じ	53.6%
2 高松空港	30.4%
3 松山空港	7.1%

その他の交通手段 (上位3位)

1 バス	42.5%
2 鉄道	32.5%
3 タクシー	20.0%

滞在スポット・周遊ルートの傾向

徳島エリアへの訪問傾向

レンタカーの貸出拠点は徳島地域と高松地域に分かれており、阿波おどり会館や鳴門の渦潮など、徳島県内の観光地への訪問が多い傾向がみられる。

「ゴルフ」目的の利用

自由記述で「ゴルフ場」という回答が複数存在。観光地巡りだけでなく、レンタカーでゴルフ場へアクセスする層が一定数存在した。

台湾・香港市場との違い

他市場で訪問率の高い金刀比羅宮(約7%)への訪問は比較的低い。また愛媛では道後温泉より松山城(約14%)が高い。

短期滞在 (1~3泊)

「1~3泊」が(64.3%)占め、他市場と比べて滞在時間が短い。四国を広域周遊する傾向は低く旅行日程に応じた訪問地の選択が行われている。

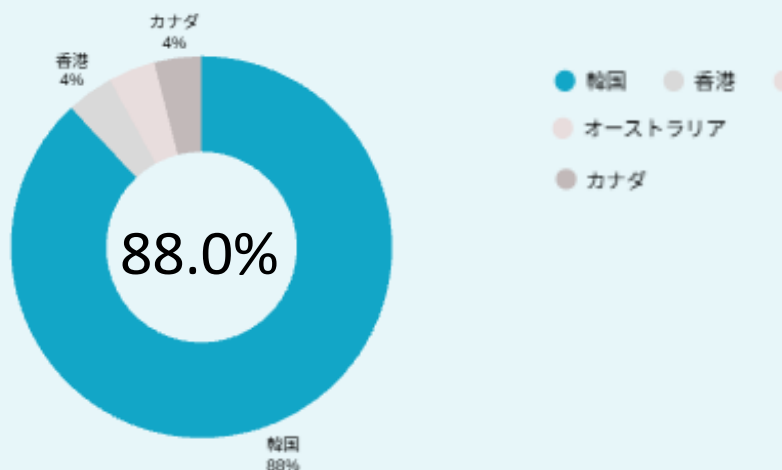
四国のレンタカー利用者の市場理解

利用者の基本構造（貸出場所別・県別）の特徴 / 徳島県

（貸出場所：徳島阿波おどり空港、JR徳島駅 N=25）

属性特徴

●市場：韓国からの利用者が8割以上



●年代・構成：

- ・40代が半数以上
- ・夫婦のみ、または子ども連れ家族旅行
- ・2~4人の少人数旅行がメイン

旅行の傾向

- レンタカー利用期間：4~7日が44%
2~3日が40%
- 情報源：SNS・ブログがともに32%
自国の親族・知人が24%

●滞在スポット傾向：

阿波おどり会館・眉山ロープウェイ、鳴門の渦潮	56%
大鳴門橋	36%
くるくるなると、祖谷のかずら橋	20%
小豆島	8%
その他：美波町・阿南、淡路島（ニジゲンノモリ）	

県内の観光スポットが中心、県超えは少ない

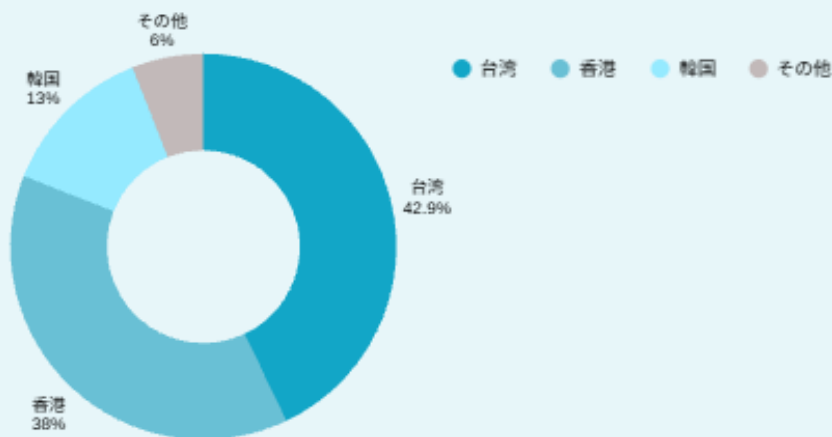
四国のレンタカー利用者の市場理解

利用者の基本構造（貸出場所別・県別）の特徴 / 香川県

（貸出場所：高松空港、JR高松駅 N=184）

属性特徴

- 市場：台湾が42.9%、香港が38.0%で全体の8割を占め、13.0%が韓国



- 年代・構成：
 - ・30代~50代まで広く分布
 - ・夫婦のみ、または子ども連れ家族旅行
 - ・同行者として2人が39%、3-4人が37%が主流だが、特徴として5人以上が18%

旅行の傾向

- レンタカー利用期間：4~7日が55.4%
8日以上が17.4%
- 情報源：SNSが46.7%、YouTube等27.7%
自国の親族・知人が22.2%
- 滞在スポット傾向：

栗林公園	53%
鳴門の渦潮（大鳴門橋 51名）	41%
金刀比羅宮	37%
小豆島	31%
祖谷のかずら橋	27%
道後温泉、松山城、父母ヶ浜	20~25%
その他：大阪・神戸、尾道、岡山等四国外へ訪問や、ゴルフ場に訪問する方も。絶対数は多くないが高知（桂浜、牧野植物園）も	

県内の観光 + 隣接の徳島も多い。県越えも多い

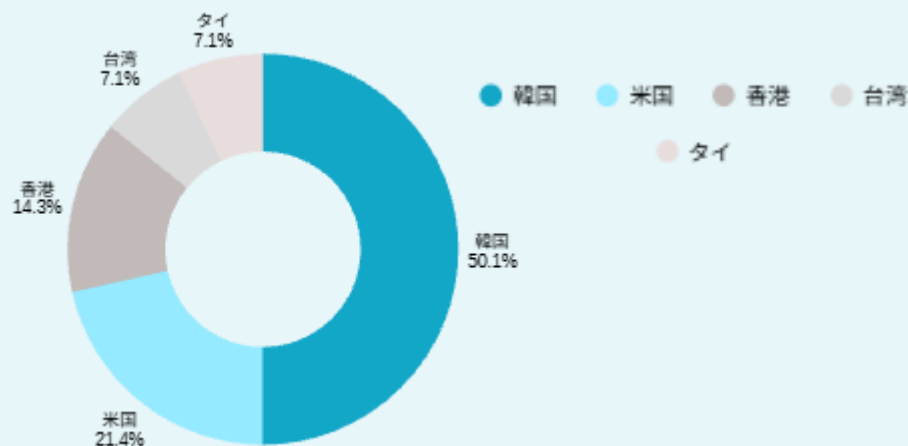
四国のレンタカー利用者の市場理解

利用者の基本構造（貸出場所別・県別）の特徴 / 愛媛県

（貸出場所：松山空港、JR松山駅 N=14）

属性特徴

- 市場：韓国が半数を占め、その他に、米国、香港、台湾、タイなど



- 年代・構成：
 - ・20代~50代まで広く分散
 - ・夫婦のみ、または子ども連れ家族旅行友人との旅行等様々
 - ・3-4人が50%とやや多く、5人以上が21%

旅行の傾向

- レンタカー利用期間：2~3日と4~7日が35.7%、または半日等
- 情報源：SNSが64%
- 滞在スポット傾向：

松山城	43%
祖谷のかずら橋	35%
道後温泉、阿波おどり会館・眉山ロープウェイ、栗林公園	29%
その他：岡山、倉敷等四国外へ訪問や、ゴルフ場に訪問する方も。絶対数は多くないが高知（四万十川、ひろめ市場）も	

県内の観光～徳島方面も多い。県越えもいる

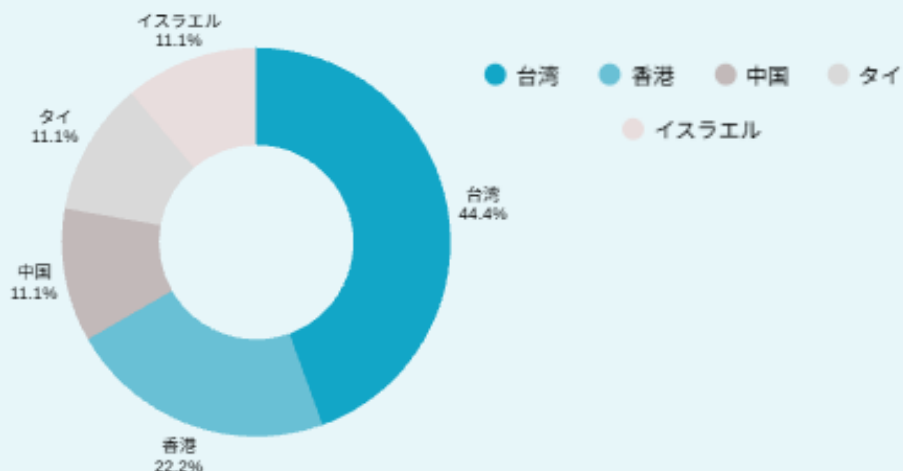
四国のレンタカー利用者の市場理解

利用者の基本構造（貸出場所別・県別）の特徴 / 高知県

（貸出場所：高知龍馬空港、JR高知駅 N=9）

属性特徴

- 市場：台湾が44.4%、香港が22.2%で
その他にタイ、中国、イスラエル



- 年代・構成：
 - ・男性の比率が高い（88%）
 - ・年代は30代、50代が中心
 - ・夫婦のみ、または自分ひとりといった1~2人の少人数旅行が目立つ

旅行の傾向

- レンタカー利用期間：2~3日が66.6%と短い傾向
- 情報源：SNS、YouTubeが主流
- 滞在スポット傾向：

竹林寺	33%
四万十川、ひろめ市場、道の駅佐川	22%
霊山寺、鳴門の渦潮、大鳴門橋	22%
その他：高知城、お遍路の札所など。絶対数は多くないが香川、愛媛にも	

お遍路目的や、一人旅の傾向。県越えは少ない

四国のレンタカー利用者の市場理解

本レンタカー利用調査、属性の傾向

- 過去の実績では香港市場が多かったが、本調査では台湾の回答が最多
- 本年度特有の理由が起因していると考えられる

過去のレンタカー利用実績傾向

事業者

● A社を例に2024年の年間合計データから割合を算出

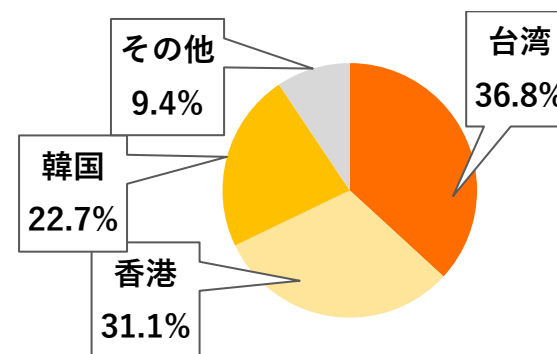
- ・1位：香港 約55.6%
- ・2位：台湾 約17.2%
- ・3位：韓国 約14.4%
- ・4位：欧州 約4.8%
- ・5位：その他・米国等 約8%

● B社の2024年の実績から市場ごとの傾向

- ・高松空港・徳島空港「香港」が一位
- ・高松駅「台湾」が一位
- ・松山空港「韓国」が一位

今回のレンタカー利用調査回答属性傾向

利用



他社の状況を鑑みても香港が最も多い。
しかし、本調査では台湾の回答が多い傾向

備考

- ・「7月に日本で大地震が発生する」といった噂の影響で、2025年夏以降、香港の訪日客が減少
- ・同年9月から徳島空港の香港便が運休。香港経由で来訪の欧州市場にも影響の可能性

四国におけるレンタカー利用者の市場動向

過去の利用実績データから把握される傾向

●香港市場における空港利用の比重の高さと利用規模の大きさ

- (A社) 高松空港店において、香港市場の利用台数は、2019年→2024年で約2.7倍
- (B社) 高松空港前店の2025年(1~8月)の月間データを見ても、香港が台湾や韓国と比較して最も多い利用実績を示している

●台湾市場の利用拡大傾向

- 全体の割合としては2位だが、伸び率では台湾市場が最も高い水準にある
- 高松駅前の店舗(A社)では、台湾の貸出が、2019年→2024年で約5.2倍
- 家族連れを中心に、鉄道(駅)とレンタカーを組み合わせた旅行スタイルが一定程度確認される

●拠点によって異なるターゲット(韓国と欧米)

- **韓国市場の局地性**：C社やD社の高松空港店を見ると、韓国市場では一定水準の利用が継続的に確認されている
- しかし、徳島駅前店では年間の利用が限定的で、利用は主に空港周辺(高松・松山)に集中する傾向がみられる(ゴルフ需要等の影響が考えられる)
- **欧州市場の「徳島駅」での利用状況**：2024年の外国人利用のうち、欧州市場が約30.8%を占め、最も高い構成比になっている。これはお遍路や、長期滞在型旅行の拠点として、欧州市場が徳島を起点として利用されている可能性が考えられる

仮説と結果の検証

【A】安全・マナー面に関する状況

安全マナーに関する認識差と現場の課題

仮説

外国人利用者は、交通ルールや道路環境の違いにより運転時に戸惑う場面があり、これらが事故・違反の一因となっている可能性がある。

検証

- ✓ 運転ルール・標識理解に関して、認識の差が見られた
- ✓ 認識の差の内容は市場ごとに異なる傾向がみられる

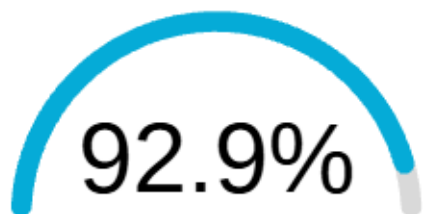
【A】安全・マナー面に関する状況

事故・トラブル対応の実態・事業者負担

- 事故・トラブル（種類は様々）対応を経験した事業者が9割以上
- 特に事故発生時対応および利用中の問い合わせ対応に対応負荷が大きい

過去に外国人利用者による
事故やトラブルを対応した経験

事業者



回答事業者の92.9%が
トラブル対応を経験

・実際の事故トラブル例（ヒアリングより一部抜粋）

事業者

- 違法駐車・スピード違反関係
- 自損事故（ガードレール接触）
- 自走不能（レッカー手配が必要）となる事故
- 交差点で優先順位を無視したことによる正面衝突や、路肩への脱輪
- 警察未届けによる保険適用トラブル

外国人対応において事業者が困難を感じる場面

事業者



事故やトラブルが
発生したときの対応

利用中の
問い合わせ
対応

出発前の
説明

【A】安全・マナー面に関する状況

事故・トラブル対応が業務上の課題となっている状況

- 事故発生後に必要な手続きが行われていない事例（警察未届け等）が一定数確認
- 事故対応が長時間化し、店舗業務に影響を及ぼすケースが発生

● 警察への届け出が行われないうまま返却されるケース



- 修理代やNOC（※）を実費で請求せざるを得ない場合があり、顧客側とトラブルに発展するケースがある
- 補償未加入の場合、帰国後の費用回収が困難となるリスクがある
- 軽微な接触について、事故として認識されていない場合がある

● 説明や対応に、「一組あたり半日」以上を要する場合もある



- 自走不能な事故発生時の対応（レッカー手配、通訳を介した対応等）
- 現場での補償説明において理解が十分に得られず、不信感を抱かれるケース

※Non-Operation Charge (NOC) とは
事故や故障等により車両が営業利用できなくなった場合に、
修理期間中の営業補償として利用者が負担する費用

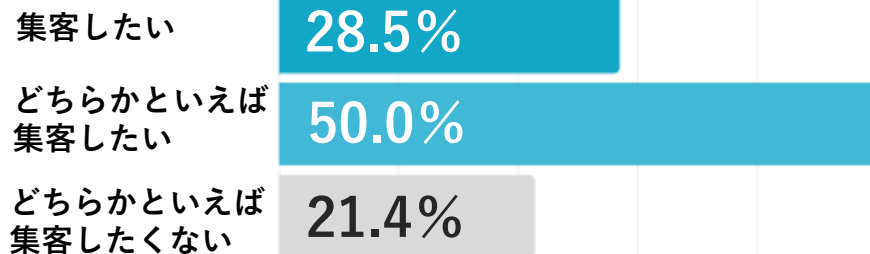
【A】安全・マナー面に関する状況

事故・トラブルの対応負担軽減と受入継続

- インバウンド集客を希望する事業者が78.5%である一方、希望しない事業者も
- 負担軽減が進まない場合、受入規模の縮小につながる可能性がある

今後インバウンドを集客したいか

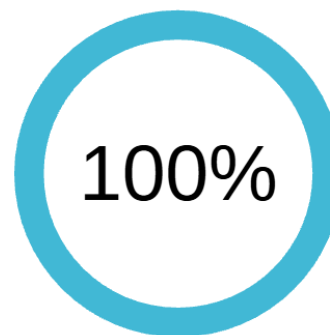
事業者



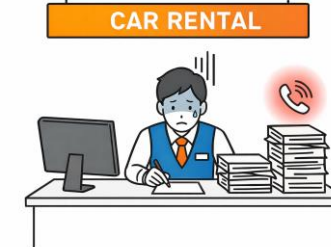
78.5%が集客を希望すると回答している一方、集客を希望しない事業者も存在し、その理由として以下が挙げられている。

集客したくない理由

事業者



課題やトラブルに対応する負担が大きいいため



示唆

トラブル対応の負荷の軽減が進まない場合、受入意欲の低下や受入規模縮小を招く可能性があり、需要への対応が難しくなる恐れがある

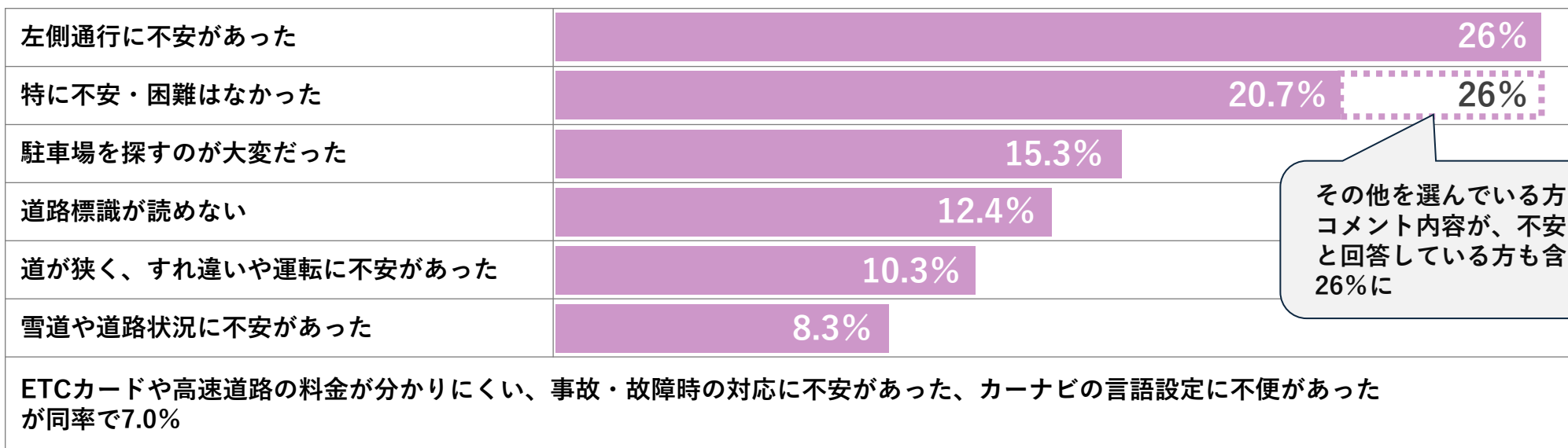
【A】安全・マナー面に関する状況

利用者の安全・マナー面に関する意識

- 「左側通行」に不安を感じている方と「不安・困難はない」方の割合が同程度
- 駐車場・標識・道路幅など、走行環境に関する不安が一定数存在

レンタカーを利用して、不便に感じた点、不安に感じた点

利用



その他を選んでいる方のコメント内容が、不安なしと回答している方も含めると26%に

その他と回答した方（他コメント）

- カーナビが古かった、点滅信号の意味が分からなかった

示唆

同程度の割合で「不安あり」と「不安なし」が存在することから、市場ごとの認識差が生じている可能性がある

【A】安全・マナー面に関する状況

市場別に見る不安要因の違い

- 市場ごとに異なる交通制度・運転慣行の違いが不安内容として表れている
- 特に「左側通行」「道路環境」「標識理解」に差異がみられる

【市場別】不便・不安に感じた点

利用

台湾市場：左側通行への適応に関する不安が大きい

【自国ルール】

右側通行、左ハンドル、赤信号は原則不可
矢印があれば右折可

- 36.7%が左側通行に不安
- 駐車場を探すのが大変、道が狭く不安が10%台で高い
- 一方、不安がない方も約2割いる

香港市場：制度差よりも道路環境・標識への不安

【自国ルール】

左側通行、右ハンドル、車やトラム優先
(※左側通行、右ハンドルは日本と同じ)

- 左側通行への不安は少ない
- 不安はないの回答が30%と高い
- 一方道路標識や雪道、道路状況への不安が10%台で高い

韓国市場：左側通行への適応、信号理解に関する不安

【自国ルール】

右側通行、左ハンドル、
赤信号でも原則右折可（一時停止は必要）

- 46.4%が左側通行に不安
- 一方不安がない方が21.4%
- 駐車場を探すのが大変が14.2%

【A】安全・マナー面に関する状況

高評価と制度差の間に存在する認識ギャップ

- 日本の交通秩序は高評価である一方、制度差や道路特性に関する戸惑いも存在

自国と比べて日本で良かった点、不便だった点（定性）

利用

【高評価の要因】

- 交通マナーの良さと安全性：**「ドライバーの運転マナーが良く、道を譲ってくれる」「誰もが交通規則をしっかり守る」「安全で秩序がある」といった運転に関する高い評価が多数
- 道路標識とナビゲーションの正確さ：**「交通標識が明確」「ナビが正確で情報が豊富」であり、不慣れな土地でも移動がしやすいという声（台湾・香港）

【不安の発生要因】

- 夜間の山道や道路状況：**大塚国際美術館付近などで山道が多く、夜間の運転が大変だったという声（韓国）や、不慣れな道路状況に緊張したという声（台湾）
- 自国との免許制度の違いや交通ルールへの戸惑い：**見慣れない交通標識への戸惑い（台湾）や、「高速道路の制限速度が遅すぎる」という声（香港）

示唆

高い安全評価と母国との制度や事故対応慣行の差との間に認識の違いが見られる。小規模事故に対する報告義務や責任認識の違いが、事故後対応負担を大きくする可能性がある

【B】 受入体制における対応手順の相違

現場の負担と、対応手順の違いを可視化

仮説

- 店舗・事業者間で対応手順や説明方法が異なり、現場の業務負担に影響を及ぼしている可能性がある。

検証

- ✓ 店舗間で対応方法に違いがみられた
- ✓ 特に「補償説明」および「免許確認」において対応負荷が大きくなる傾向がみられる



【B】 受入体制における対応手順の相違

補償加入の運用に関する違い

- 予約段階での補償の案内の違いが、現場オペレーションや事故後対応に違いをもたらしている

現場の保険説明に関するオペレーション（定性）

事業者

A社：予約時に補償未加入の状態、現場にて案内

状況 補償未加入の状態に来店するケースが多く、現場で案内すると不信感を持たれる場合がある

結果 事故時に免責や休業補償の説明が必要となり、顧客との認識の違いから調整を要するケースあり

B社：予約時点で高確率でフルカバー補償に加入済み

状況 9割以上の利用者が予約時点で既にフルカバー補償に加入

結果 現場で補償加入案内が不要となり、追加説明や金額に関する調整が生じるケースは限定的

予約段階における案内の違いが現場オペレーションの負荷や対応上の課題に影響を与えている



【現場の共通要望】

- 予約時の補償（フルサポート）への加入
- 補償の説明に時間がかかるため、説明負担を減らす仕組み

【B】 受入体制における対応手順の相違

免許に関する確認の実態

- 免許確認は現場オペレーションの中で時間を要する工程の一つとなっている
- 免許の確認作業が属人的で、対応時間・判断速度に差が生じている

免許確認に関する意見（定性）

事業者

- 「ジュネーブ条約^{※1}やハーグ条約^{※2}の違いや、必要な押印の種類などが複雑であり、全社員が一律に正しく理解できているか不安がある
- 現場での確認に時間を要するため、予約時に免許証画像を登録し、予約の可否や真正性をシステム等で事前に確認できる仕組みが求められている

免許の確認作業における課題

事業者

- **確認基準の属人化**
 - ・ 条約の違いや、国ごとの制度差の理解が、個々の対応者の経験やスキルに依存している
 - ・ 日本での運転可否について、対応者が個別に確認を行っている
- **偽造免許等への対応上の懸念**
 - ・ 偽造免許が確認される事例が年に数件みられる
 - ・ 条件を満たさず貸出をお断りするケースもあり対応負担
- **事前確認が困難であることによる当日対応の集中**
 - ・ 免許確認は原則として来店時にカウンターで行われている

示唆

免許確認工程のシステム化や予約段階での事前情報取得により、カウンター業務時間の短縮や対応品質の均質化につながる可能性がある

※1 日本が加盟。これに基づく国際免許は日本で運転可能 ※2 主に欧州などが加盟。日本は未加盟のため原則そのままでは日本で運転できない。

【B】 受入体制における対応手順の相違

多言語対応等の実態・受入状況

- 多言語対応や事前設計を整備している店舗では現場負担が相対的に小さい傾向
- 小さな業務改善の積み重ねが、トラブル抑制と業務効率化に寄与している

負担軽減に寄与していると考えられる現場改善事例

三者間通話による言語面での負荷軽減

事例 トラブルや事故の連絡が入った際、店舗スタッフが直接外国語で対応するのではなく、「多言語対応のサポートセンターを介した3者間通話」を活用

言葉面での対応負荷が軽減

店舗独自「標識リスト」による違反・事故防止

事例 店舗独自で英語による「道路標識一覧」を作成し、車内ファイルに挟んで案内。これにより、標識の理解不足に起因する事故や違反の防止に寄与している

現場の小さな工夫がトラブル抑止に寄与

店舗独自ツールで「警察未申告」を対応

事例 過去には事故後に警察への届け出が行われていないまま返却されるケースが見られたが、店舗独自で警察への届け出が必要であることを説明するツールを作成した結果、未届出に関するトラブルが現象した。

現場の工夫でトラブル発生を抑止

予約時のフルカバー補償加入で現場負担を軽減

事例 予約サイト上の導線により、9割以上が事前にフルカバー補償に加入した状態に来店。その結果、現場での補償の追加説明や事故時の費用負担に関する調整を要するケースは少ない

予約時の仕組みが現場負担の軽減に寄与

【C】 レンタカー利用による地域回遊効果

レンタカー利用による地域回遊効果

仮説

一部では公共交通の本数や乗継に制約がある地域があり、レンタカー利用が観光地へのアクセス手段として選択されることで、地域周遊が促進される可能性がある。

検証

- ✓ 滞在日数の増加に伴い、訪問エリアが広域化する傾向がみられた
- ✓ 公共交通での到達が相対的に難しいエリアへの訪問が一定割合みられた

【C】 レンタカー利用による地域回遊効果

【証拠①】 なぜレンタカーを選ぶのか？（利用動機）

- レンタカー利用理由の第1位は「時間的効率が高い」ことである
- 公共交通では到達しづらいエリアを限られた滞在日数で効率的に周遊する手段

レンタカーを選んだ主な理由

利用

観光地巡りの時間的効率が良いから（複数スポットを回るため）	67%
自然エリア（山・海・温泉など）に行くため	32%
子連れや高齢者、また荷物が多いなど家族の都合で車が便利だったため	23%
撮影・特別な体験（例：ドライブコースや絶景スポット）を楽しむため	19%
空港から宿泊地・観光地までの移動に必要だった	18%
鉄道・バスでは対応できなかった	18%

レンタカーを選ぶ理由

事前

上位3つは事前の会員調査でも同じ結果となっており、「効率性」を重視する志向がうかがえる

レンタカー利用は
現地での偶発的選択ではなく、
事前の旅程設計段階から
組み込まれている可能性が高い

示唆

レンタカーは、公共交通機関では本数が限られる自然エリアや広域観光地へのアクセスを補完し、限られた滞在日数の中で周遊性を高める役割を果たしている

【C】 レンタカー利用による地域回遊効果

【証拠②】 公共交通機関で到達が容易でない場所への訪問状況

- レンタカー利用者は、公共交通機関では到達が困難な山間部・沿岸部の観光地を広域的に訪問している傾向がみられる

滞在スポットの傾向

利用

★=車必須 ▲=車の方が便利（本数が少ない等）

・訪問先の中では、栗林公園（45.0%）や金刀比羅宮（31%）など、訪問割合の高い観光地が上位に位置している。一方で、公共交通機関での到達に時間を要する地点も上位に入ってきている。

栗林公園	45.04%	香川	
鳴門の渦潮	39.26%	徳島	▲
金刀比羅宮	30.99%	香川	
小豆島	28.10%	香川	▲
大鳴門橋	26.45%	徳島	▲
祖谷のかずら橋	26.45%	徳島	▲
道後温泉	21.90%	愛媛	
松山城	21.07%	愛媛	
瀬戸大橋	20.66%	香川	★
阿波おどり会館・眉山ロープウェイ	19.42%	徳島	
父母ヶ浜	17.36%	香川	▲
丸亀城	11.98%	香川	
やしまーる（屋島）	10.33%	香川	▲
高屋神社（天空の鳥居）	9.92%	香川	▲
四国水族館	7.85%	香川	
霊山寺	7.44%	徳島	
天空の村・名頃かかしの里	6.61%	徳島	★
銭形砂絵（寛永通宝）	6.20%	香川	▲

四万十川	6.20%	高知	★
四国外へも行った （しまなみ海道、淡路島など）	6.20%	その他	
くるくるなると	5.79%	徳島	★
桂浜	5.37%	高知	
ひろめ市場	4.96%	高知	
JR下灘駅	4.13%	愛媛	
竹林寺	4.13%	高知	
剣山	3.72%	徳島	★
しまなみ海道	3.72%	愛媛	
石鎚山	3.72%	愛媛	★
宇和島城	3.31%	愛媛	
足摺岬	3.31%	高知	★
大洲市	2.89%	愛媛	
大窪寺	2.48%	香川	★
タオル美術館	2.48%	愛媛	★
うだつの町並み	2.07%	徳島	★
仁淀川（にこ淵、安居渓谷、中津渓谷）	2.07%	高知	★
雲の上の図書館（梶原町立図書館）	2.07%	高知	★

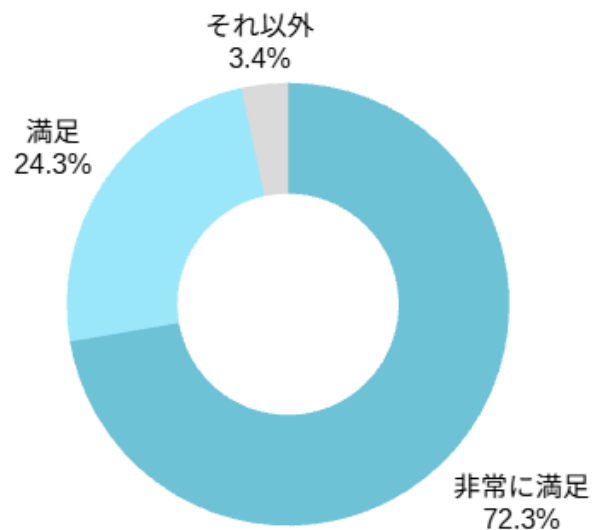
【C】 レンタカー利用による地域回遊効果

【証拠③】 レンタカー利用満足度と移動利便性の関係

- レンタカーの総合満足度は、96.6%が満足以上と回答
- 特に「公共交通では行きにくい場所へ行けたこと」が評価理由の最上位

レンタカー利用の総合満足度

利用



主な満足要因

利用

公共交通で行きにくい場所にも行けた	56%
移動の時間的効率がよかった	41%
ドライブ自体が楽しかった（道の走りやすさ、絶景）	39%

公共交通補完機能



移動時間効率



体験価値向上



示唆

満足要因の上位に移動制約の解消が挙げられていることから、レンタカーが地域回遊を支える役割を担っている可能性が示唆される
また、「ドライブ自体を楽しむ」との回答も一定数みられ、移動そのものが観光体験の一部として受け止められていることがうかがえる

【C】 レンタカー利用による地域回遊効果

【証拠④】 「点」ではなく「面」での観光（滞在日数と利用期間）

- ・ レンタカーの利用期間は、四国滞在日数と概ね一致している
- ・ 滞在中の主要な移動手段として継続的に利用されている傾向がみられる

レンタカー利用期間と滞在日数の比較

利用

「四国での滞在日数」と「レンタカーの利用期間」

4~7日	51.2%	4~7日	51.2%
1~3日	30.6%	2~3日	25.2%
8日以上	16.3%	8日以上	14.1%
日帰り	2.0%	1日	5.8%

滞在4~7泊層が最多であり、
利用期間も同様に4~7泊が最多

示唆

レンタカーは「目的地間の移動」にとどまらず、広域周遊を可能にする手段として活用されていることがうかがえる



面で観光している事例

四万十川（高知）に訪問した方（15名）の傾向

▼合わせて、以下の訪問地を周遊

栗林公園（香川） 鳴門の渦潮（徳島）	73.3%
祖谷のかずら橋（徳島） 金刀比羅宮（香川）	66.7%
道後温泉（愛媛） 小豆島（香川） 瀬戸大橋（香川） 父母ヶ浜（香川）	53.3%

父母ヶ浜（香川）に訪問した方（42名）の傾向

▼合わせて、以下の訪問地を周遊

栗林公園（香川）	66.6%	祖谷のかずら橋（徳島）	47.6%
小豆島（香川）	61.9%	松山城（愛媛）	40.4%
金刀比羅宮（香川）	59.2%	高屋神社（香川）	38.1%
道後温泉（愛媛）	52.3%	桂浜（高知）	23.8%
鳴門の渦潮（徳島）	50.0%		

【C】 レンタカー利用による地域回遊効果

滞在日数別ルート差（回遊する人の層）

- 滞在日数が長くなるにつれて、回遊範囲が四国内で広域化する傾向
- レンタカー利用により、「拠点型」から「広域周遊型」へ行動が広がる傾向

短期滞在：1~3日

拠点を中心とした周辺観光

市場 韓国（46.7%）が主力

貸出返却

- 香川・徳島に貸出返却が集中
- 松山への移動は限定的（5.3%）

滞在

- 駅周辺・鳴門・琴平など拠点近隣観光が中心
- 小豆島、祖谷のかずら橋（9.3%）など一部+α移動あり
- その他、ゴルフ場の回答が3名

消費は主に拠点周辺に集中する傾向

メイン層：4~7日

主要観光地の周遊および広域異移動

市場 台湾,香港が主層（79%）

貸出返却

- 高松集中傾向が短期よりも強い
- 拠点回帰型が多数。4名、四国外へ返却（広島 大阪 福岡）

滞在

- 駅周辺・鳴門・琴平など拠点近隣観光が上位を占める
- 一方で、四国内広域移動率が上がる。小豆島（35.7%）祖谷のかずら橋（28.4%）道後温泉（25.2%）父母ヶ浜（17.8%）等

広範囲移動が増加

長期滞在：8日以上

四国4県をまたぐような広域周遊

市場 台湾,香港が主層（82.9%）

貸出返却

- 高松を起点に広域周遊
- 拠点回帰型が多数。
- 松山への返却が微増（7.8%）

滞在

- 主要観光に加え、それ以外の到達率が一気に上がる
- 祖谷のかずら橋（51.2%で2位）しまなみ海道、小豆島（ともに41%）父母ヶ浜（38.6%）四万十川（28.2%）等

四国内を横断する移動がさらに多く見られる

【C】 レンタカー利用による地域回遊効果

四国以外への広域周遊の可能性

- 一定割合の利用者において四国外への広域的な移動がみられる
- 短期滞在層においても、県境を越えた移動が一部で確認されている

滞在スポット（四国以外）

利用

- 四国以外へも行った方は全体の6.2%
- ただし、1～3日の短期滞在層のみだと18.6%まで上昇

（例）しまなみ海道、淡路島、大阪、福岡、広島

滞在スポット（四国以外）

GPS

- 徳島発：『関西・淡路島ルート』
- 香川発：『岡山・瀬戸大橋ルート』
- 愛媛発：『広島・しまなみ海道ルート』

⇒本州側と四国を横断する動きが一部で確認された

示唆

調査設計上、四国内貸出を中心としているため四国外との往来は過小に出ている可能性があるが、それでも一定の広域移動がみられる。広域連携を前提としたルート設計の検討につなげることが考えられる。

特にドライブ旅行に慣れた市場では、**関西・中国地方と組み合わせた移動**がみられ、レンタカーが**広域的な移動を行う際の交通手段**の一つとして活用されている可能性がある



【C】 レンタカー利用による地域回遊効果

GPSデータによる導線分析（全体の傾向と実績）

- ・ レンタカーは県境を越えた広域的な周遊に活用されている
- ・ 観光目的型・目的特化型・日常立寄型など、多様な移動パターンがみられる

前提

- ・ 本分析は、定量データでは把握しにくい移動の動態を把握するため、参考データとして実施
- ・ サンプル数が限られるため、結果は参考情報として整理している

【回収数】計 サンプル数11 / 45日間

- ・ 徳島空港 ・ サンプル2 / 13日間
- ・ 松山空港 ・ サンプル4 / 15日間
- ・ 徳島駅 ・ サンプル1 / 2日間
- ・ 高松駅 ・ サンプル4 / 15日間

GPS調査から得られた全体の傾向

● 「ゴルフツーリズム」に関連する移動パターン

- ・ 松山空港起点に、複数日にわたって松山周辺、久万高原、今治などの異なるゴルフ場へ連日訪問する（サンプル5,6）
- ・ 徳島空港起点でも、徳島駅前に連泊しながらゴルフ場へ向かう利用がみられる（サンプル1）

● 「四国＋本州」の広域的な移動

- ・ 高松起点や徳島起点で、淡路島（兵庫県）の観光地や宿泊をルートに組み込んでいるケースがみられる（サンプル2,4）
- ・ 愛媛・今治からしまなみ海道を經由し、複数の島（亀老山展望公園、多々羅しまなみ公園等）を移動（サンプル8）

● 日常的な生活圏における立寄行動

- ・ 有名観光地だけでなく、地元住民が利用するスーパーマーケットやドラッグストア、ディスカウントストアに頻繁に立ち寄っている（サンプル1,2,3,8,9）

【C】 レンタカー利用による地域回遊効果

GPSデータによる導線分析（参考データ・徳島）

参考サンプル01

- 徳島市内を拠点に複数のゴルフ場および鳴門観光、広域観光（大歩危峡方面）を組み合わせた回遊行動が見られた

- 1日目：徳島空港貸出→ランチ（うどん屋）→ゴルフ場（2時間40分）→徳島駅前にて宿泊
2日目：別のゴルフ場へ（6時間20分）→徳島駅前にて連泊
3日目：ゴルフ場（午前）へ→お昼（お好み焼き）→鳴門観光（大塚国際美術館→大鳴門橋など）（午後）→夕食（千両寿司）→ドン・キホーテ（21:30頃）
4日目：しんまちボードウォークにてイベント（2時間30分）→お昼（蕎麦）→大歩危峡（1時間）→夕食（焼き鳥）→スーパーで買い物→徳島駅前にて連泊
5日目：周辺スーパーやパン屋に立ち寄り、徳島返却

▼1日目



▼2日目



▼3日目



▼4日目



▼5日目



【C】 レンタカー利用による地域回遊効果

GPSデータによる導線分析（参考データ・徳島）

参考サンプル02

- 徳島を起点に、高知方面へ南下し、その後淡路島を往復し、徳島で返却という広域横断型の回遊が確認された

1日目：徳島空港貸出→鳴門観光（大鳴門橋）→イオンモール（5時間）→徳島駅前にて宿泊
2日目：お昼出発→米屋（1時間）→阿波おどり会館→GU（1時間）→ドラックストア（1時間）→道の駅 公方の郷
なかがわ→阿南にて宿泊
3日目：蒲生田岬灯台→海山荘（1時間）→スーパー→北川村温泉ゆずの宿（高知）にて宿泊
4日目：高知県室戸→淡路島へ抜けていく：野良時計→道の駅大山→道の駅田野駅屋→室戸岬灯台→最御崎寺
（24番札所）→スーパー（1時間）→淡路島にて宿泊
5日目：淡路島方面へ：道の駅あわじ→淡路夢舞台→淡路島にて連泊
6日目：淡路島観光：国営明石海峡公園→ユニクロ→洲本城跡→マッサージ→淡路島コテージホテルにて宿泊
7日目：淡路島観光：灘黒岩水仙郷→道の駅 福良→うずの丘 大鳴門橋記念館→海の展望広場→大師堂→徳島返却

【C】 レンタカー利用による地域回遊効果

GPSデータによる導線分析（参考データ・徳島）

参考サンプル02

▼1日目



▼2日目



▼3日目



▼4日目



▼5日目



▼6日目



▼7日目



【C】 レンタカー利用による地域回遊効果

GPSデータによる導線分析（参考データ・徳島）

参考サンプル03

- 徳島を拠点に、2日目の三好エリア（祖谷方面）への移動が確認
- 滞在中、スーパーや商業施設への立ち寄りが複数回あり

1日目：徳島空港貸出（13:30頃）→お昼（お好み焼き）→大鳴門橋→スーパーにて買い物→白地温泉にて宿泊
2日目：白地温泉→朝（蕎麦）→祖谷のかずら橋→小歩危展望台→ランチ（うどん）→道の駅 藍ランド うだつ
→徳島駅付近にて宿泊
3日目：ドン・キホーテ→吉野屋→大師堂→ドラックストア→モンベル→願掛け地蔵尊）→イオンタウン→
スーパーラムー→徳島駅付近にて宿泊
4日目：午前（うどん）→徳島返却

▼1日目



▼2日目



▼3日目



▼4日目



【C】 レンタカー利用による地域回遊効果

GPSデータによる導線分析（参考データ・徳島）

参考サンプル04

- 徳島を起点に、淡路島北端まで縦断する広域移動（淡路観光がメイン）
- 展望施設や温浴宿施設（徳島）等を組み合わせた観光型回遊行動がみられた

1日目：徳島駅にて貸出→淡路島市楠本近辺観光（3時間35分）（※想定：淡路島公園／谷山ぬる湯／姥懐池／オリーブ園展望台などが周辺にあるエリア）→コンビニ→天空のスカイビューホテル 眉山海月宿泊
2日目：天空のスカイビューホテル→徳島空港にて返却

▼1日目



▼2日目



【C】 レンタカー利用による地域回遊効果

GPSデータによる導線分析（参考データ・愛媛）

参考サンプル05

- 愛媛を起点に、複数の異なるゴルフ場を連日利用
- 移動は主にゴルフ場間で構成され、観光地への立ち寄りは一時的

1日目：18:46 松山空港にて貸出、そのまま内子にて宿泊
2日目：内子→大洲のゴルフ場（7時間）→松山市にて宿泊
3日目：松山市→久万高原エリアのゴルフ（7時間43分）→松山市にて連泊
4日目：松山から、今治市菊間エリアのゴルフ（6時間43分）→松山にて返却

▼1日目



▼2日目



▼3日目



▼4日目



【C】 レンタカー利用による地域回遊効果

GPSデータによる導線分析（参考データ・愛媛）

参考サンプル06

- 坂の上の雲ミュージアム周辺を拠点に、複数のゴルフ場を連日利用
- 移動は主にゴルフ場間で構成され、観光地への立ち寄りは一時的

1日目：19:29 松山空港にて貸出、坂の上の雲ミュージアム周辺にて宿泊
2日目：坂の上の雲ミュージアム→松山市のゴルフ場（7時間36分）→連日の宿泊先へ
3日目：坂の上の雲ミュージアム→コンビニ→東温のゴルフ場（6時間）→連日の宿泊先
4日目：坂の上の雲ミュージアム→コンビニ→松山市のゴルフ場（6時間・2日目と同じ）→松山にて返却

▼1日目



▼2日目



▼3日目



▼4日目



【C】 レンタカー利用による地域回遊効果

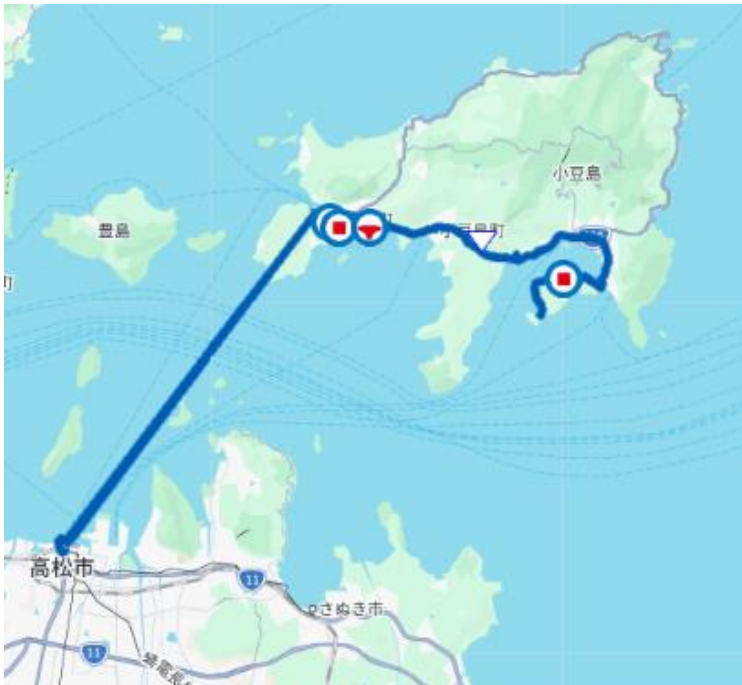
GPSデータによる導線分析（参考データ・高松）

参考サンプル07

- ・ 高松発着で小豆島を目的地とする往復移動が確認された
- ・ 小豆島内で複数の観光施設を巡る集中型の回遊行動がみられた

1日利用：高松にて貸出→高松港→フェリー同乗・小豆島へ→道の駅 小豆島オリーブ公園（1時間22分）→二十四の瞳映画村→小豆島酒造（MORIKUNI）→小豆島オリーブビーチ→コンビニ→エンジェルロード→土庄港観光センターにてお土産等（1時間）→高松にて返却

▼1日のみ



【C】 レンタカー利用による地域回遊効果

GPSデータによる導線分析（参考データ・高松）

参考サンプル08

- ・ 四国4県を横断する広域周遊行動が確認された
- ・ 長期利用により県境を越えた移動が連続している

- 1日目：高松にて貸出→高松市美術館（2時間）→スーパー（30分）→琴平町にて観光（4時間）→ドラックストア（20分）→コンビニ→今治にて宿泊
- 2日目：今治→しまなみ海道エリアを観光（亀老山展望公園→開山公園→多々羅しまなみ公園）（計2時間30分滞在）→ランチ（尾道・瀬戸田そば屋）→折り返して松山・道後温泉にて宿泊
- 3日目：道後温泉→道後ハイカラ通り商店街（6時間30分）→下灘→スーパー（30分）→ユニクロ（1時間）→大洲にて宿泊
- 4日目：大洲を出発→道の駅みま→コンビニ→高知県四万十市にてランチ（うなぎ屋）→四万十市 中村駅周辺商店街（2時間30分）→道の駅 あぐり窪川（1時間）→イオンモール（2時間30分）→高知城歴史博物館（1時間）→高知市にて宿泊
- 5日目：（高知県の東側へは行かずに北上）高知市→コンビニ→祖谷のかずら橋→大歩危峡（計2時間40分）→阿波おどり会館付近の駐車場（1時間）→徳島市にて宿泊
- 6日目：徳島市→鳴門観光（大鳴門橋架橋記念館エディ→渦の道）（計3時間）→マクドナルド→瀬戸大橋タワー（1時間）→屋島寺（30分）→高松にて返却

【C】 レンタカー利用による地域回遊効果

GPSデータによる導線分析（参考データ・高松）

参考サンプル08

▼1日目



▼2日目



▼3日目



▼4日目



▼5日目



▼6日目



【C】 レンタカー利用による地域回遊効果

GPSデータによる導線分析（参考データ・高松）

参考サンプル09

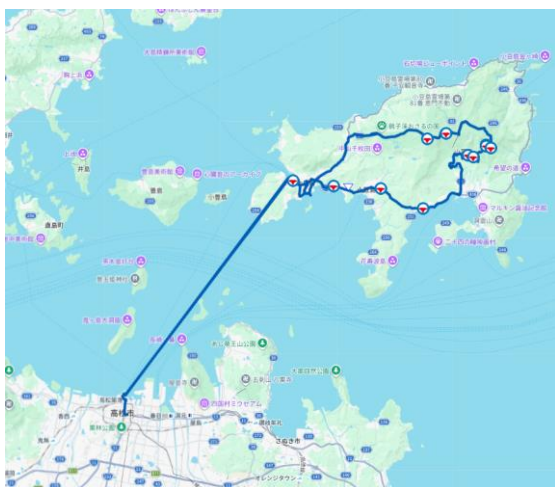
- フェリーを活用し小豆島へ、その後山間部などの自然を目的とした観光
- 観光地＋生活消費拠点を含む多層的な地域回遊が発生している

1日目：高松にて貸出→高松港→フェリー同乗・小豆島へ→寒霞渓ロープウェイ（40分）→スーパー（30分）
→道の駅小豆島オリーブ園（1時間30分）→オリーブタウンショッピングセンター（30分）
→エンジェルロード→土庄港観光センター→高松市にて宿泊

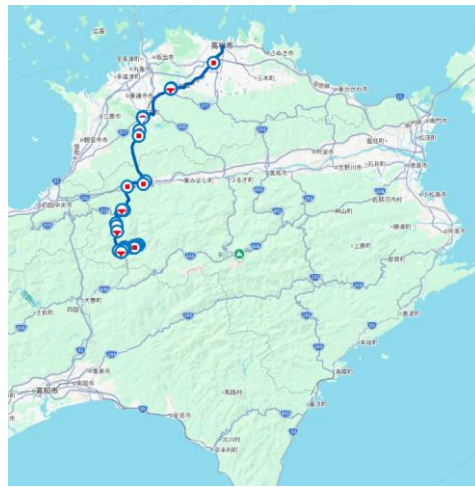
2日目：高松市→ヤドン公園駐車場→お昼（麦香うどん）→旧金毘羅大芝居（金丸座）駐車場（2時間・
琴平観光と想定）→祖谷のかずら橋周辺ホテルにて宿泊

3日目：ホテル→祖谷のかずら橋（1時間20分）→道の駅にしいや→大歩危峡（1時間）→父母ヶ浜（20分）
→琴弾公園（寛永通宝砂絵）（45分）→ドラックストア→スーパー→高松にて返却

▼1日目



▼2日目



▼3日目



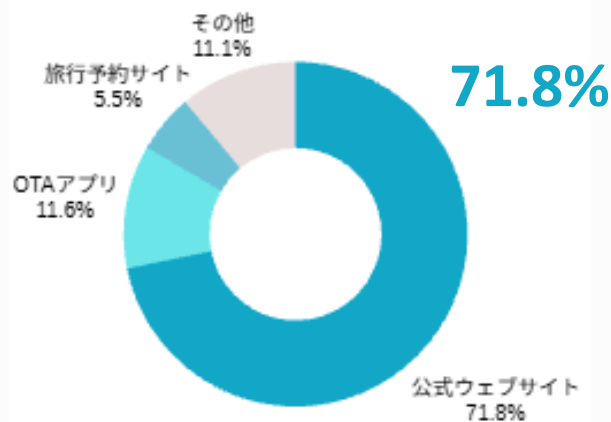
インバウンド利用者の 旅マエ～旅ナカの実態

その他：インバウンド利用者の旅マエ～旅ナカの実態

市場別・予約経路の構造

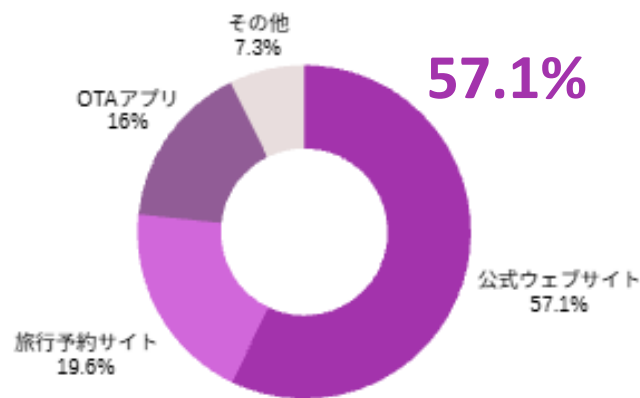
- 全体として、公式サイトでの直予約が66.7%を占めている
- 一方で、市場によって予約経路の傾向に違いがみられる

台湾・香港 公式サイトからの直予約が多い



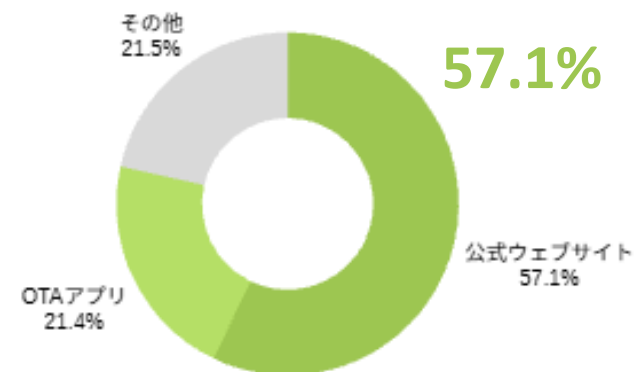
公式サイトからの直接の予約の割合が高い。公式サイトにおける繁体字対応や、事前の案内導線の設計整備が効果的か

韓国 予約経路が多様



台湾・香港より公式サイトでの割合が低く、予約経路が分散している。体験プラン等と合わせて予約されている状況が見られる

東南アジア・欧米豪 予約経路が分散



サンプル数は限定的だが、公式サイトからの予約が半数を超える。OTAからの予約も一定数あり

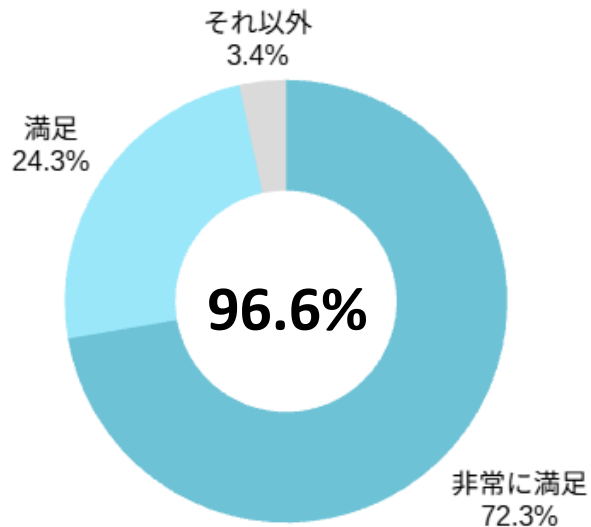
その他：インバウンド利用者の旅マエ～旅ナカの実態

利用の満足ポイント（定性コメント）

- 総合満足度は「満足」以上が96.6%と高い割合を占めている
- 満足評価の背景として、接客対応や交通環境に関する評価が挙げられている

レンタカー利用の総合満足度

利用



利用者の多くが高い評価を示しており、旅行全体の満足度と関係していることがうかがえる

良かった点（定性）

利用

① 人々の親切さと、スタッフの温かい対応



「レンタカー会社のスタッフがとてもフレンドリー」
「スタッフが笑顔で迎えてくれて気分がよくなります」
事業者の丁寧な説明や対応が、満足評価の背景となっていることがうかがえる

② 道路インフラと日本のドライバーのマナー



「日本人の運転マナーがいい」「秩序がある」
「道路は綺麗です」
日本の交通環境が、安全・安心な移動体験として評価されていることがうかがえる

③ 車両の清潔さと、美しく静かな環境



「綺麗な空気、静か」「自然景観が美しい」
「車が綺麗」「カーナビも整備されている」
車両管理や提供される環境の質が、評価の背景となっていることがうかがえる

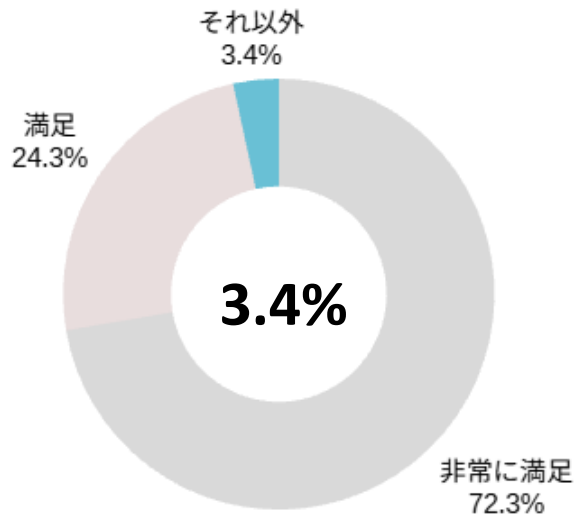
その他：インバウンド利用者の旅マエ～旅ナカの実態

利用の不満と要望ポイント（定性コメント）

- 総合満足度は高い一方で、一部の定性コメントからは移動インフラ、運転環境、情報提供に関して課題が挙げられている

レンタカー利用の総合満足度

利用



高評価が多い一方で、インフラ条件や情報提供に関する指摘がみられる

不便だった点・要望（定性）

利用

① ガソリンスタンドや周辺インフラの営業時間の短さ



「早朝に、案内されたガソリンスタンドの営業時間が異なり給油できなかった」

地域インフラの営業時間に関する制約が指摘されている

② 交通ルール・道路環境に対する不安



「台湾の一般免許で大型バンが借りられず不便だった」
「山道が多く夜間の運転が大変だった」

道路条件や運転環境に対する不安が挙げられている

③ 優遇制度・割引情報の認知不足



「レンタカー会社から高速道路パスを使えると主導的に教えてほしかった」「もっと宣伝が欲しい」

優遇制度や割引に関する情報が十分に認知されていない可能性がある

その他：インバウンド利用者の旅マエ～旅ナカの実態

マップやカーナビの利用状況

- Google Mapを利用している回答が全体で76%、カーナビが54%（複数回答）
- 市場や、目的地によって利用傾向に違いがみられる

スポットや道の情報を調べる手段

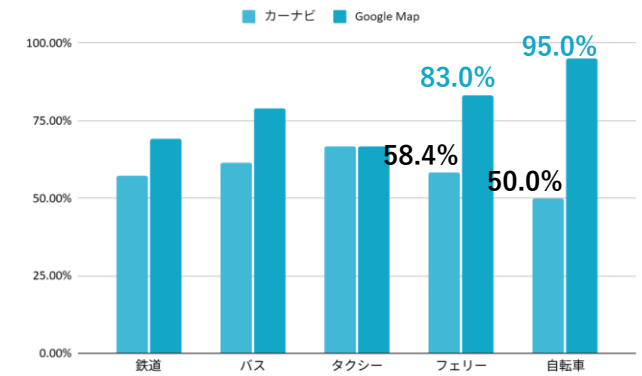
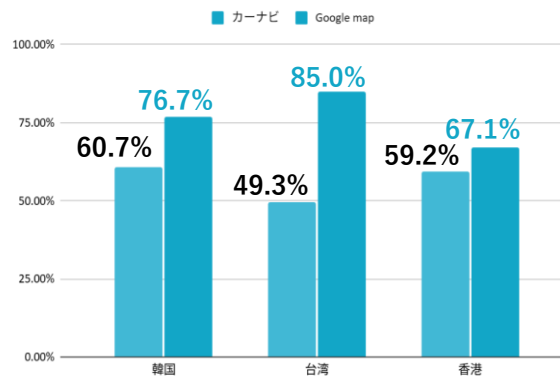
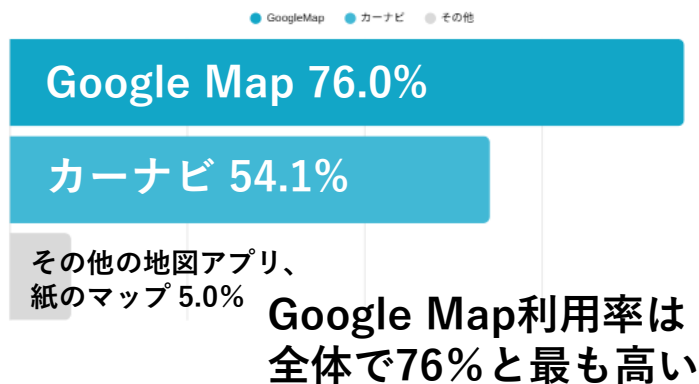
利用

市場別のマップ利用状況

利用

他の交通利用別のマップ利用状況

利用



参考

リピーター層調査

事前

「カーナビが古くて使いにくい」「Google Mapの方が正確」といった意見がみられる

いずれの市場においても、Google Mapの利用率がカーナビを上回っている

「自転車」や「フェリー」を併用する層では、Google Map利用率が80～95%となっている

- 情報の更新頻度や内容の違いとして、GBP（※）の登録状況や、カーナビの道路情報が最新でない場合が、利用選択に影響している可能性がある

※GBP = Google Business Profile

その他：インバウンド利用者の旅マエ～旅ナカの実態

山陰・瀬戸内・四国エクスプレスウェイパス（San'in-Setouchi-Shikoku Expressway Pass <略称：SEP>）の認知実態

- SEPは、四国を広域に周遊し、滞在期間が比較的長い利用者を想定した商品であるが、今回のボリュームゾーンである滞在4~7日の利用者においても、認知が十分に進んでいない状況がみられる

SEPの認知度

利用

滞在4~7日の利用者層SEPの認知

利用



全体では、SEPを「知らなかった」とする回答が54.6%



滞在4~7日の利用者層においても、全体と比べて認知状況に大きな差は見られない

参考

本調査では認知状況までを把握しており、実際の利用有無については把握していない

示唆

想定される4~7日滞在層においても認知が十分に広がっておらず、空港・予約時・店舗などにおける情報接触機会が限定的である可能性がある

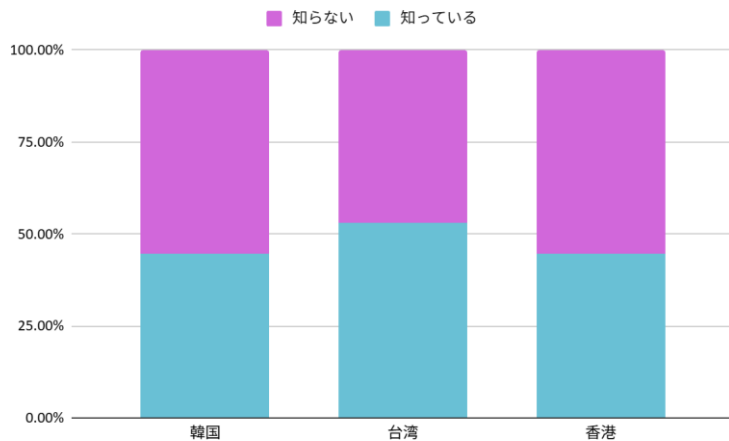
その他：インバウンド利用者の旅マエ～旅ナカの実態

山陰・瀬戸内・四国エクスプレスウェイパス（SEP）の認知実態（市場別比較）

- ・市場別に認知度の差は見られるものの、いずれの市場においても認知は限定的
- ・価格メリットを感じ得る層にも、情報接触の機会が十分でない可能性がある

市場別の認知度

利用



「レンタカーの方が安く移動できるため」と回答した方の比較

利用



- ・台湾市場では相対的に認知が高いものの、全体として限定的な水準

- ・価格メリットを重視する層においても認知が十分に浸透していない状況がうかがえる

ご提案

目的地別の費用比較や具体的な利用メリットが可視化されておらず、価格面での特徴が利用者に伝わりにくい可能性がある。今後、購入導線の見直しを検討する余地がある

その他：インバウンド利用者の旅マエ～旅ナカの実態

冬の四国レンタカー旅：「雪道リスク」と安全対策

- 四国に雪が降るイメージが少なく、冬装備の必要性が認知されていない可能性
- 一方で、目的地として積雪や凍結が生じるエリアを訪問する利用者もみられる

リスクの所在：四国における雪道の認識ギャップ

滞在スポット

利用

- 訪問先をみると、**雪が降る可能性のあるエリアを目的地としている利用者が一定数みられる**
- 「祖谷のかずら橋」への訪問率は**26.4%**であり、4人に1人が山道を走行するケースがみられる
- その他、「石鎚山（3.7%）」や「四国カルスト（1.2%）」など、標高が高く積雪・凍結リスクのあるエリアへの訪問もみられる

日本人も知らない人がいる「四国に雪が降る」イメージ

市街地と山間部における気象条件の違い

安全対策：情報の可視化と事前案内

観光案内の対応について

事業者

- 山間部方面が行き先の場合は、注意喚起やスタッドレスタイヤの案内が事故防止に効果的
- 一方、来店後の案内では、既に在庫がないこともある

ご提案



ライブカメラによる状況ご案内・QRコードの配布



予約時の導線において行き先を確認し、事前にスタッドレスタイヤに関する情報を案内

多言語交通安全マナーシート

多言語交通安全マナーシート

マナーシートの説明

- マナー向上施策の一つとして、安全な運転に役立つ情報をA4一枚に整理
- 今回協力いただいた事業者に協力内容に応じた部数の紙媒体を送付
- データにて四国運輸局HPよりダウンロード可能

▼表面

知っておきたい主要な標識

標識の色には、以下のような意味があります。

- 禁止 (Red circle with slash)
- 注意 (Yellow triangle)
- 指示 (Blue circle)

一時停止
必ず止まり、安全を確認して進む

車両進入禁止
車は入れません。

最高速度
標識に示された最大速度を超える速度で走行できない (例: 30-時速30km)

駐車禁止
ここに駐車できません。

一方通行
この標識より先は矢印方向のみ進行可

高速道路の利用法

緑の標識で目的地、IC方向を表示。出口付近に設置あり

通行方向

標識に都市名が表示。サービスエリアから本線へ戻る時は注意

ETCゲートは2種類 (乗人は20km/h以下)

緑の一般レーン、通行券を挿入し、通行料を払って通行

安全運転の注意点

- 駐車時の接触に注意
狭い駐車場があります。ゆっくり移動を確認しましたか？
- 緑石や障害物に注意
ポールや緑石に当たりやすい場所があります。山間部では降り道が狭い箇所もあります。角をゆすめませんか？
- スマホ・通話等のながら運転禁止
スマホ操作や飲食、通話を運転中にしていますか？ 利用は停車してからしましたか？
- 右折時は直進車優先
交差点での直進車を優先しましたか？
- 左折時の巻き込み注意
左折時にバイクや自転車ミスマッチを確認しましたか？

緊急連絡先一覧

- 警察 110 (事故・事件)
- 救急・消防 119 (怪我・火災)
- 海上保安庁 118 (海での事故・トラブル)

JAF ロードサービス
#8139 または 0570-00-8139
故障・ガス欠時

NEXCO 西日本
0120-924863
高速道路でのトラブル

在日大使館・領事館
パスポート紛失など

四国を安全に楽しくドライブ!

旅を楽しむために知っておきたい交通ルールと運転マナーをご紹介します

▼中面

運転中のトラブル対応

車道にあつたら
軽い・貴族でも警察へ報告。けが人は救急車 (119) 安全な場所へ移動し、警察 (110) とレンタカー会社へ連絡

駐車違反のとき
違反切符の番号に連絡し、警察で反発金の納付書を受け取り支払い、納付書でレンタカー会社へ報告

故障やガス欠のとき
安全な場所に停車しハザード点灯。レンタカー会社へ連絡。必要な JAF (#8139)、ガス欠は必ずレンタカー会社へ相談

保険について
加入保険により対応が変わるため、出発前に必ず確認

方角一事故等
「方角一事故等」を発生した場合

災害時の対応

地震や台風などの災害時は、まず身の安全を確認してください。

Safety tips (15 言語対応)

非常時の通知 (地震・津波・気象情報など) を確認できます。

※外国語対応の病院検索等のリンクも掲載

※必ず、自治体や警察の指示に従ってください。

JNTO 多言語コールセンター
Japan Visitor Hotline
050-3816-2787
(24 時間・365 日)

SNS
Japan Safe Travel
旅行中の安全情報 (災害・交通・健康など) を配信しています。

※緊急時 (病気・災害・交通) から観光案内まで利用できます。

ガソリンスタンドの利用方法

給油の種類

- レギュラー (一般的な普通車用)
- ハイオク (高性能車向け)
- 軽油 (ディーゼル車用)

レンタカーの多くはレギュラー。軽油はエンジントラブルの原因になります。

サービス形式

- FULL SERVICE: スタッフが給油・車拭き・支払い対応
- SELF SERVICE: 利用者が自分で給油。支払いは機械 ※入口の看板に「セルフ (SELF)」の表記あり

移動に便利な交通・道路情報

Japan Travel by NAVITIME (英語・韓国語・中国語)

NEXCO 西日本 (英語・韓国語・中国語)

外国人向け周遊バス、乗車料金、SA案内、ルート検索に対応

アイハイウェイ西日本 (日本語のみ)

通行止め・事故情報をリアルタイムで確認できます

四国 4 県の観光情報ページ

四国の魅力を県ごとに紹介しています。

四国には、レンタカーでこそ味わわれる絶景や体験があります。

自由に多彩なドライブ旅で、四国の多彩な魅力を発見してください。おすすめのドライブコースも紹介しています。

四国のおすすめドライブ観光特集

歴史と自然を満喫するドライブコース

温泉とフォトジェニックなコース

家族で楽しめる体験もたくさんコース

指差し会話

ドライブに関するフレーズ

レンタカー店舗で
ガソリンはどれを入れればいいですか？
Which fuel should I use?
返却場所はどこですか？
Where should I return the car?

ガソリンスタンドで
満タンをお願いします。Fill it up, please.
レギュラーをお願いします。Regular OK, please.

道を聞くとき
〇〇までどう行きますか？ 駐車場はどこですか？
How can I get to 〇〇? Where is the parking lot?

トラブル時
車が故障しました。助けを呼んでください。
The car broke down. Please call for help.

指差し会話

観光で役立つフレーズ

支払い
現金で払えますか？
Can I pay in cash?
カードは使えますか？
Can I use a credit card?

施設・サービス
トイレはどこですか？
Where is the restroom?
お土産はどこで買えますか？
Where can I buy souvenirs?

食事
〇英語のメニューはありますか？
Do you have an English menu?
おすすめ料理は何ですか？
What do you recommend?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0
はい ○ いいえ ×

- 店舗での配布や携帯に適した実用的な **手のひらサイズ** で提供。
- 言語の違いによる誤解を防ぎ、安全運転に関する理解を支援。

多言語交通安全マナーシート

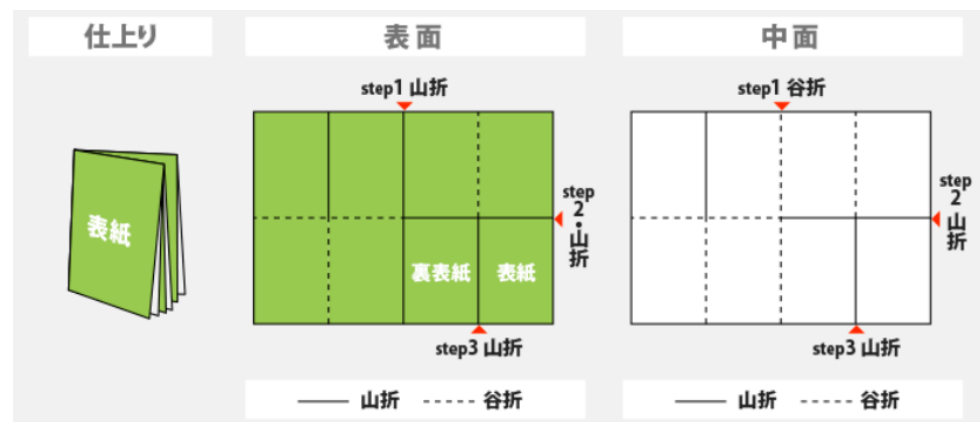
マナーシートの説明

- 英語、繁体字、韓国語、日本語版を作成
- 既存データを活用し、QRコードにより関連情報を参照できる形で必要な情報を整理

▼記載概要

表面	中面
①表紙：タイトル	⑨運転中のトラブル対応
②裏表紙：緊急連絡先	⑩災害時の対応
③基本のドライブ動画	⑪ガソリンスタンドの利用
④交通ルール：信号、止	⑫移動に便利な交通情報
⑤主要な標識	⑬四国4県の観光情報
⑥基本の交通ルール	⑭おすすめドライブ観光
⑦高速道路の利用法	⑮指差し会話（ドライブ）
⑧安全運転の注意点	⑯指差し会話（観光）

▼折り方



多言語交通安全マナーシート

マナーシートの活用方法

- 現場の声や調査結果を踏まえ、利用時に必要となる情報を集約
- 店舗での案内時や、旅行中に携帯する資料としての利用を想定

現場での活用・配布の想定

貸出時に動画案内とセットで配布

- 出発前に交通ルール等を確認する機会として活用



紙媒体・
データ版
いずれかでも
対応可能

データ版のご活用

- オンラインで確認できるよう、データ版も用意



今後の展望

今後の展望

打ち手の方向性（案）・全体像

- 四国のレンタカー利用は増加傾向にある一方で、事故対応に伴う負荷や情報導線の未整備が、利用拡大にあたっての課題となっている
- 受入環境整備やデジタル導線設計を段階的に進めることで、四国におけるインバウンド需要への対応力を高める方向性を検討する

滞在時間の延長、広域移動の促進、消費額の増加

レンタカー利用を前提としたモデルコースの検討
SEPに関する情報発信の充実
継続的なモニタリング体制の構築

03

情報のデジタル化・旅マエにおける導線整備

Googleビジネスプロフィール多言語登録支援
事前の情報発信設計
(市場に応じた予約前の導線)

02

受入環境整備

補償、契約フロー標準化
交通マナーシート活用

01

今後の展望

観光関係者視点（例）

- 市場・消費・流入の観点から、地域としての施策の方向性を整理
- 調査を継続的に実施し、変化の把握および取組の検証を行う

今後に向けた重点テーマ（案）

● Googleビジネスプロフィール整備



Googleマップ利用が多い状況を踏まえ、施設情報や多言語対応等、地域周遊に向けた案内情報の整備を検討

● OTAや予約ページ前のコンテンツ連携



市場特性に応じた予約サイト導線の整理や、目的地以外への周遊を促すコンテンツの事前提示を含めた、予約導線の見直し

- 免許証確認に関するDX・システム支援
- 継続的なデータ取得に向けた仕組みの検討

● 広域ドライブ消費創出モデル



4~7泊以上滞在する層を想定し、定番観光地を拠点とした広域周遊モデルの検討や、SEPに関する情報発信の充実

● 航空×レンタカー連携モデル



四国内の空港を起点としたレンタカー利用行動を踏まえ、航空会社との連携や共同プロモーションの可能性を検討

レンタカー事業者視点（案）

- インバウンド対応における事前情報整備・仕組み化の必要性
- 店舗間で対応方法に差がみられる補償説明や免許確認等について、対応内容共通化の検討

受入体制に関する導線設計および共通化

予約前・予約時に完結させる デジタル導線の整備

● 公式サイト、OTAにおける予約前の情報提供



補償説明や、事故時の対応フローを事前に案内し、現場での説明に要する時間の縮減を図る

● フルサポート補償に関する事前案内



予約時にフルカバー補償を推奨する設計とし、返却時の費用説明や対応に要する調整の発生を抑制する

四国全体で取り組む 「情報の共通化」と「横展開」

- 四国特有の走行注意ポイントの標準的な案内
狭隘山道、雪が降る場所情報など共通資料化し、各店舗で同様の注意喚起を可能に

● 多言語マナーシートの活用

本事業で作成をしたマナーシート活用し、現場の案内に要する時間の短縮や必要な情報の周知を図る

● 各店舗における工夫や取組事例の共有

有効と考えられる取組事例を事業者間で共有し、説明時間の短縮やトラブル対応に関する改善の参考とする