

2-8.消費環境に関する調査

1)調査方法（調査手法・調査対象）

(1)目的

外国人観光客の消費促進に必要な決済環境及び、両替や外国人がキャッシングできるATMの分布を調査し現状把握と課題を抽出した。また、平成26年10月の免税店制度の改定による北海道内の免税店数の増減と各地から挙げられた課題をまとめた。

(2)調査対象と手法(対象・調査項目)

①調査対象

調査対象については、全国共通アウトプットの基準により抽出した「主要商業施設」「主要観光地」とした。

○主要商業施設…21店舗

1	北洋銀行国際部	金融機関
2	北海道銀行国際部	金融機関
3	JCB	金融機関
4	ツルハ	ドラッグストア
5	サッポロドラッグストア	ドラッグストア
6	大丸	デパート
7	丸井三越営業政策部	デパート
8	イオン	ショッピングモール
9	三井アウトレット	アウトレットモール
10	千歳 千歳アウトレットモール・レ ラ	アウトレットモール
11	ドン・キホーテ	量販店

12	光伸真珠札幌支店	免税店
13	永山免税店札幌店	免税店
14	たぬきや本店	土産店
15	ヨドバシカメラ札幌店	家電量販店
16	ビックカメラ札幌店	家電量販店
17	ローソン北海道支社	コンビニエンスストア
18	函館朝市協同組合連合会	土産店
19	イオンモール旭川駅前店	ショッピングモール
20	西武旭川店	デパート
21	藤丸百貨店	デパート

○主要観光地…27施設

1	白い恋人パーク
2	藻岩山
3	北海道庁旧本庁舎
4	小樽ふうど館
5	小樽運河
6	登別温泉
7	登別マリンパークニクス
8	昭和新山（有珠山ロープウェイ）
9	洞爺湖（洞爺湖観光汽船）
10	ニセコ（NAC）
11	函館山（函館山ロープウェイ）
12	五稜郭公園（五稜郭タワー）
13	湯の川温泉
14	大沼公園（大沼合同遊船）

15	旭山動物園
16	上野ファーム
17	富良野（ファーム富田）
18	フラノマルシェ
19	黒岳（黒岳ロープウェイ）
20	阿寒湖（阿寒観光汽船）
21	釧路フィッシャーマンズワーフ MOO
22	摩周湖
23	十勝川温泉
24	紫竹ガーデン
25	博物館網走監獄
26	流氷観光船オーロラ号
27	知床五湖フィールドセンター

②調査方法と調査項目

A.決済環境について

調査対象とした『商業施設』『主要観光地』における、下記の3点についてアンケートとヒアリングによる調査を行った。

1. 決済環境（クレジットカード対応状況およびその表示状況）
2. 半径500m以内の両替所の有無(両替可能状況)
3. 海外クレジットカードのキャッシングができるATMが半径500m以内にあるか。
(海外発行クレジットカード利用可能なATMの有無)
4. その他外国人観光客の決済に関する特徴や課題についての各事業者へのヒアリング

B.免税店の数

北海道内の免税店の数については、制度改定の平成26年10月時の店舗数と平成27年4月1日の免税店舗数を観光庁まとめ統計から引用し、免税店の導入についての各地域における課題や現況をヒアリングにより抽出した。

2)調査結果

(1)クレジットカード対応状況およびその表示状況

①主要観光地

入場料を必要とする主要観光地は17箇所あり、その入場料をクレジットで精算できる箇所は4箇所しかなく、残りの13箇所は対応していなかった。尚、見学にロープウェイを利用する箇所（藻岩山、昭和新山、函館山、黒岳）は入場料金に代えてその支払いが可能かどうかを調査した。また、10箇所は入場料が無料になっていた。

表-63 主要観光地のクレジットカード・デビットカードの対応状況 *○:精算可 ×:精算不可

名称	クレジットカード・デビットカード対応状況					クレジットカード対応の表示状況	課題
	VISA	MAS TER	AMEX	銀聯	その他		
白い恋人パーク	○	○	○	○	JCB	○	
藻岩山	○	○	○	○	JCB	×	
北海道庁旧本庁舎	入場無料	入場無料	入場無料	入場無料	入場無料	-	
小樽ふうど館	入場無料	入場無料	入場無料	入場無料	入場無料	-	
小樽運河	入場無料	入場無料	入場無料	入場無料	入場無料	-	
登別温泉	入場無料	入場無料	入場無料	入場無料	入場無料	-	
登別マリパークニクス	×	×	×	×	×	×	入園料のクレジット精算を可能にしたい
昭和新山（有珠山ロープウェイ）	×	×	×	×	×	×	
洞爺湖（洞爺湖観光汽船）	×	×	×	×	×	×	
ニセコ（NAC）	○	○	○	○	○	○	
函館山（函館山ロープウェイ）	×	×	×	×	×	○	
五稜郭公園（五稜郭タワー）	○	○	○	○	JCB	○	
湯の川温泉	入場無料	入場無料	入場無料	入場無料	入場無料	-	銀聯カード利用できる施設を増やすこと。
大沼公園（大沼合同遊船）	×	×	×	×	×	×	地域にクレジット対応店舗を増やすこと。
旭山動物園	×	×	×	×	×	×	
上野ファーム	×	×	×	×	×	×	
富良野（ファーム富田）	入場無料	入場無料	入場無料	入場無料	入場無料	-	
フラノマルシェ	入場無料	入場無料	入場無料	入場無料	入場無料	-	
黒岳（黒岳ロープウェイ）	×	×	×	×	×	×	
阿寒湖（阿寒観光汽船）	○	○	○	×	JCB	○	銀聯カードが利用可能になること
釧路フィッシャーマンズワーフMOO	入場無料	入場無料	入場無料	入場無料	入場無料	-	
摩周湖	入場無料	入場無料	入場無料	入場無料	入場無料	-	
十勝川温泉	入場無料	入場無料	入場無料	入場無料	入場無料	-	
紫竹ガーデン	×	×	×	×	×	-	
博物館網走監獄	×	×	×	×	×	-	

名称	クレジット・デビットカード対応状況					クレジット カード対応 の表示状況	課題
	VISA	MAS TER	AMEX	銀聯	その他		
流水観光船オーロラ号	×	×	×	×	×	-	
知床五湖フィールドセンター	×	×	×	×	×	-	

②主要商業施設

ローソンで銀聯カードが使用できないことを除き、対象となったすべての主要商業施設（金融機関を除く）で各種クレジットカードでの決済が可能だった。

表-64 主要商業施設でのクレジットカード・デビットカードの対応状況

名称	クレジット・デビットカード対応状況					クレジット カード 対応の表 示状況	課題
	VISA	MAS TER	AME X	銀聯	その他		
大丸札幌店	○	○	○	○	JCB	○	
札幌丸井三越	○	○	○	○	JCB	○	
たぬきや	○	○	○	○	○	○	
光伸札幌店	○	○	○	○	○	○	
ドン・キホーテ札幌店	○	○	○	○	○	○	
ヨドバシカメラ・マルチメディア札幌	○	○	○	○	○	○	
ビックカメラ札幌店	○	○	○	○	○	○	
ツルハ（南1条店）	○	○	○	○	○	○	一部の店舗で銀聯カードは利用できない
サッポロドラッグストア（狸小路4丁目店）	○	○	○	○	○	○	一部の店舗で銀聯カードは利用できない
コクミン（札幌エスタ店）	○	○	○	○	○	○	
三井アウトレットパーク札幌北広島	○	○	○	○	○	○	
千歳千歳アウトレットモール・レラ	○	○	○	○	JCB	○	
JCB	-	-	-	-	-	-	観光施設の入場料やロープウェイ、遊覧船、温泉など利用できない店舗がある。クレジットカード可の表示がきちんとされていないケースがある。
北海道銀行	-	-	-	-	-	-	
ローソン	○	○	○	×	JCB	×	
北洋銀行	-	-	-	-	-	-	
丸井今井函館店	○	○	○	○	JCB	○	
函館朝市協同組合連合会	○	○	○	○	×	○	
イオンモール旭川駅前店	○	○	○	○	JCB	○	
西武旭川店	○	○	○	○	JCB	○	
藤丸百貨店	○	○	○	○	JCB	○	
和商市場	○	○	○	○	JCB	○	利用できない店舗がある。銀聯は3店のみが利用可能

(2)両替可能状況

①主要観光施設

主要観光施設から 500m 以内に両替所があるかどうかを調査した。その結果。主要観光施設の周辺に両替所がない場所が目立っており、札幌や函館といった主要都市の観光施設でも両替対応ができていなかった。道内では外国人観光客が多いニセコや登別で両替対応ができていないが、釧路フィッシャーマンズワーフや洞爺湖（洞爺湖観光汽船）、流氷観光船オーロラ号では対応ができていた。両替所については、キャッシュカードやキャッシングが可能な ATM など他のオプションが取れるかどうかが重要といえる。

表-65 主要観光施設の両替対応状況(施設から半径 500m 以内に両替所の有無)

名称	両替可能状況							課題
	米ドル	ユーロ	人民元	ウォン	台湾ドル	香港ドル	パーツ	
白い恋人パーク	○	○	×	×	×	×	×	
藻岩山	×	×	×	×	×	×	×	
北海道庁旧本庁舎	○	○	○	○	○	○	○	
小樽ふうど館	○	○	×	×	×	×	×	
小樽運河	○	○	×	×	×	×	×	
登別温泉	×	×	×	×	×	×	×	登別温泉に両替ができる銀行はない。
登別マリンパークニクス	×	×	×	×	×	×	×	
昭和新山 (有珠山ロープウェイ)	×	×	×	×	×	×	×	クルーズ船寄港時、特別にドルでの会計対応をしている
洞爺湖 (洞爺湖観光汽船)	○	○	○	○	○	○	○	地元には両替可能な銀行はないが、ホテルで両替できる。クルーズ船寄港時、伊達市での両替をお願いしている。
ニセコ (NAC)	×	×	×	×	×	×	×	世界中からスキーヤーが訪れる国際リゾート地にもかかわらず両替ができる銀行はない
函館山 (函館山ロープウェイ)	×	×	×	×	×	×	×	
五稜郭公園 (五稜郭タワー)	○	○	×	×	×	×	×	
湯の川温泉	×	×	×	×	×	×	×	
大沼公園 (大沼合同遊船)	×	×	×	×	×	×	×	
旭山動物園	×	×	×	×	×	×	×	
上野ファーム	×	×	×	×	×	×	×	
富良野 (ファーム富田)	×	×	×	×	×	×	×	
フラノマルシェ	○	○	×	○	○	○	×	
黒岳 (黒岳ロープウェイ)	×	×	×	×	×	×	×	
阿寒湖 (阿寒観光汽船)	○	×	×	×	×	×	×	
釧路フィッシャーマンズワーフ MOO	○	○	○	○	○	○	○	
摩周湖	×	×	×	×	×	×	×	

名称	両替可能状況							課題
	米ドル	ユーロ	人民元	ウォン	台湾ドル	香港ドル	パーツ	
十勝川温泉	×	×	×	×	×	×	×	
紫竹ガーデン	×	×	×	×	×	×	×	
博物館網走監獄	×	×	×	×	×	×	×	
流水観光船オーロラ号	○	○	○	○	○	○	×	
知床五湖 フィールドセンター	×	×	×	×	×	×	×	

② 主要商業施設

商業施設については、札幌市内では両替可能な場所が多い。地方でも米ドルやユーロ、ウォンが両替できる施設が多いが、もっとも来道者数が多い台湾人旅行者の台湾ドルを両替ができる施設は少なく、近年、来道者数が急増しているタイ人旅行者のパーツを両替できる場所が整備されていることがわかる。

表-66 主要商業施設の両替対応状況(施設から半径 500m 以内に両替所の有無)

名称	両替可能状況							課題
	米ドル	ユーロ	人民元	ウォン	台湾ドル	香港ドル	パーツ	
大丸札幌店	○	○	○	○	○	○	○	
札幌丸井三越	○	○	○	○	○	○	○	
たぬきや	○	○	○	○	○	○	○	
光伸札幌店	×	×	×	×	×	×	×	
ドン・キホーテ札幌店	○	○	○	○	○	○	○	
ヨドバシカメラ・マルチメディア札幌	○	○	○	○	○	○	○	
ビックカメラ札幌店	○	○	○	○	○	○	○	
ツルハ(南1条店)	○	○	○	○	○	○	○	
サッポロドラッグストア (狸小路4丁目店)	○	○	○	○	○	○	○	
コクミン(札幌エスタ店)	○	○	○	○	○	○	○	
三井アウトレットパーク札幌北広島	○	×	○	×	×	×	×	
千歳千歳アウトレットモール・レラ	×	×	×	×	×	×	×	
JCB	-	-	-	-	-	-	-	
北海道銀行	○	○	○	○	○	○	○	
ローソン	×	×	×	×	×	×	×	
北洋銀行	○	○	○	○	○	○	○	
丸井今井函館店	○	○	×	×	×	×	×	
函館朝市協同組合連合会	○	○	×	○	×	○	○	クルーズが寄港すると、銀行に両替する人の列ができる。
イオンモール旭川駅前店	○	○	×	○	×	×	×	
西武旭川店	○	○	×	○	×	×	×	
藤丸百貨店	○	○	×	○	×	○	○	
和商市場	○	○	×	○	×	○	○	
合計	18	17	12	16	11	14	14	

(3) 海外発行クレジットカード利用可能な ATM の有無

①主要観光施設

道内の観光地でクレジットカードが利用できる主要な ATM は郵便局とセブン-イレブンである。海外発行のクレジットカードの利用できる ATM が半径 500m以内にある主要観光施設は半数しかなく、40%近くは ATM が周辺になかった。利用できる ATM が半径 500m以内にある観光施設でも、ATM の有無について案内している施設は 3 施設しかなかった。

表-67 主要観光施設半径 500m 以内の海外発行クレジットカード利用可能な ATM の有無

ATM の有無の判断基準		主要観光地 合計	
○	VISA、Mastercard、AMEX、銀聯の全てが利用可能	13 施設 (50%)	
△	VISA、Mastercard、AMEX、銀聯のどれかが利用可能	3 施設 (12%)	
×	VISA、Mastercard、AMEX、銀聯は利用不可	10 施設 (38%)	
名称	ATM の有無	ATM の有無に対する案内	課題
白い恋人パーク	△	×	
藻岩山	×	×	
北海道庁旧本庁舎	○	×	
小樽ふうど館	×	×	
小樽運河	○	×	
登別温泉	○	○	
登別マリパークニクス	△	×	
昭和新山 (有珠山ロープウェイ)	×	×	
洞爺湖 (洞爺湖観光汽船)	○	×	
ニセコ (NAC)	×	×	世界中からスキーヤーが訪れる国際リゾート地に、キャッシングできるセブンイレブンやゆうちょ銀行がないこと
函館山 (函館山ロープウェイ)	○	×	
五稜郭公園 (五稜郭タワー)	○	×	
湯の川温泉	○	○	郵便局が閉店すると ATM が使えなくなること
大沼公園 (大沼合同遊船)	×	×	
旭山動物園	×	×	
上野ファーム	×	×	
富良野 (ファーム富田)	○	×	
フラノマルシェ	○	○	
黒岳 (黒岳ロープウェイ)	○	×	
阿寒湖 (阿寒観光汽船)	○	×	郵便局が閉店すると ATM が使えなくなること
釧路フィッシャーマンズワーフ MOO	○	×	
摩周湖	×	×	
十勝川温泉	○	×	郵便局が閉店すると ATM が使えなくなること
紫竹ガーデン	×	×	
博物館網走監獄	×	×	
流水観光船オーロラ号	△	×	
知床五湖フィールドセンター	×	×	

③ 主要商業施設

主要商業施設の 90%においては、半径 500m 以内に海外発行のクレジットカードの利用ができる ATM があった。しかしながら、ATM の有無についての案内をしている商業施設は 7 施設しかなかった。

表-68 主要商業施設半径 500m 以内の海外発行クレジットカード利用可能な ATM の有無

ATM の有無の判断基準		主要商業	合計
○	VISA、Mastercard、AMEX、銀聯の全てが利用可能	20 施設	(91%)
△	VISA、Mastercard、AMEX、銀聯のどれかが利用可能	1 施設	(5%)
×	VISA、Mastercard、AMEX、銀聯は利用不可	0 施設	
名称	ATM の有無	ATM の有無に対する案内	課題
大丸札幌店	○	○	
札幌丸井三越	○	×	
たぬきや	○	×	
光伸札幌店	○	×	
ドン・キホーテ札幌店	○	×	
ヨドバシカメラ・マルチメディア札幌	○	○	
ビックカメラ札幌店	○	○	
ツルハ（南 1 条店）	○	×	
サッポロドラッグストア（狸小路 4 丁目店）	○	×	
コクミン（札幌エスタ店）	○	×	
三井アウトレットパーク札幌北広島	○	×	
千歳千歳アウトレットモール・レラ	○	○	
JCB	-	-	
北海道銀行（本店）	○	×	
ローソン	△	○	
北洋銀行（本店）	○	×	
丸井今井函館店	○	×	
函館朝市協同組合連合会	○	×	
イオンモール旭川駅前店	○	○	
西武旭川店	○	○	
藤丸百貨店	○	×	
和南市場	○	×	

(4)北海道内免税店数

免税店制度が平成 26 年 10 月に改定され、北海道全体の免税店数は、594 軒(平成 15 年 4 月)から 1,132 軒(平成 26 年 10 月)と 52.5%の増加率となっているが、全道各地で平均的に増加しているわけではなく、札幌市での増加が圧倒的に多く、その他、北広島市、千歳市、小樽市、旭川市の増加率が 7~8%になっている。その他の市町村については、ほとんどその数が増えていないと見受けられる。

表-69 北海道内免税店数(H27 年 4 月 1 日現在 北海道運輸局提供データ)

市町村名	免税店数	免税制度改定からの増加率
札幌市	564	50%
北広島市	97	7%
千歳市	95	8%
小樽市	93	8%
旭川市	51	7%
函館市	46	5%
苫小牧市	16	2%
帯広市	16	2%
釧路市	15	1%
登別市	15	1%
倶知安町	10	1%
東神楽町	8	1%
根室市	7	0%
北見市	6	1%
洞爺湖町	5	0%
網走市	5	0%
富良野市	5	0%
斜里町	5	1%
稚内市	4	0%
上川町	4	0%
恵庭市	4	1%
釧路町	4	1%
二セコ町	4	1%
留萌市	3	0%
石狩市	3	0%
壮瞥町	3	0%
伊達市	3	0%
北斗市	3	0%
室蘭市	3	0%
紋別市	3	0%
岩見沢市	3	1%
中富良野町	3	1%
留寿都村	2	0%
江別市	2	0%
音更町	2	0%
上富良野町	2	0%
幕別町	2	0%
余市町	2	0%
中標津町	2	0%
足寄町	1	0%
砂川市	1	0%
美瑛町	1	0%
三笠市	1	0%
滝川市	1	0%
東川町	1	0%
名寄市	1	0%
新ひだか町	1	0%
大空町	1	0%
小清水町	1	0%
新得町	1	0%
弟子屈町	1	0%
合計	1132	52.5%

3)消費環境に関する課題抽出（ヒアリング）

外国人の消費環境(決済方法や免税対応等)における課題について、上記の調査結果の解析に加え、調査中各市町村からで挙げられた課題を整理した。

(1)決済環境の充実

北海道における消費環境において、決済方法は複数あることが利便性において重要であると考えられる。前出の表-63 では入場料を対象としたが、ここでは施設内の商業施設での決済の可・不可に着目してクレジットカード対応をまとめた結果、特に、主要観光施設において、クレジットカード決済、日本円のキャッシング及び通貨両替のどれにおいても対応していない施設が7施設、3つの決済手法のうち1つにしか対応していない施設が5施設、合わせて12施設が外国人観光客の決済環境について課題があると考えられる。

表-70 主要観光施設での決済環境まとめ

【「決済環境総合」凡例】				
○：3つすべてが利用可能 △：2つ利用可能 ×：1つ利用可能、もしくはどれも利用できない。				
名称	クレジットカード対応	両替対応	ATMの有無	決済環境総合
白い恋人パーク	○	○	△	○
藻岩山	○	×	×	×
北海道庁旧本庁舎	×	○	○	○
小樽ふうど館	○	○	×	○
小樽運河	○	○	○	○
登別温泉	○	×	○	△
登別マリンパークニクス	○	×	△	△
昭和新山（有珠山ロープウェイ）	×	×	×	×
洞爺湖（洞爺湖観光汽船）	×	○	○	△
ニセコ（NAC）	○	×	×	×
函館山（函館山ロープウェイ）	○	×	○	△
五稜郭公園（五稜郭タワー）	○	○	○	○
湯の川温泉	○	×	○	△
大沼公園（大沼合同遊船）	×	×	×	×
旭山動物園	×	×	×	×
上野ファーム	×	×	×	×
富良野（ファーム富田）	×	×	○	×
フラノマルシェ	○	○	○	○
黒岳（黒岳ロープウェイ）	×	×	○	×
阿寒湖（阿寒観光汽船）	○	○	○	○
釧路フィッシャーマンズワーフMOO	○	○	○	○
摩周湖	○	×	×	×
十勝川温泉	○	×	○	△
紫竹ガーデン	×	×	×	×
博物館網走監獄	×	×	×	×
流水観光船オーロラ号	×	○	△	×
知床五湖フィールドセンター	×	×	×	×

(2)免税店制度改定(平成 26 年 10 月)に対する取組みと影響

免税制度の改定によって、北海道内の免税店の数は増加したが、増加には札幌市内に大きな偏りがあり、その他地方の増加率は 10%以下、増加していない市町村も 32 市町村と多数を占めた。この理由について、免税店登録の障害とされているのは、

- 外国語対応スタッフの人材確保と人件費
- 初期の設備投資
- ランニング経費
- 決済手続きの煩雑さ(時間的ロス)

の 4 つとされている。

また、特に地方では免税店登録をしても「思っていたほど売り上げは伸びない。初期投資、運営経費、接客時間などの課題がある。」など、免税店登録による売り上げに結びついていない状況が挙げられ、免税店登録をする代わりに買い物代金から 8%を割引する外国人向け特典を用意し、外国人観光客へのメリットを打ち出している事業者もあった(釧路市)。

(3)消費環境の向上のために～成功事例の収集

消費環境向上に有意義と考えられる成功事例が北海道ブロック会議観光ワーキングでの聞き取り調査により挙げられた。詳細は下記の通りだが、いずれも規模の小さな事業体、個別は導入が躊躇される内容を商店街など地域単位で取組みを開始している。外国人対策を地域がまとまって取り組むことが重要であり、また、このような成功事例の情報を全道の事業者が共有できる仕組みづくりが必要であると考えられる。

《決済環境》

決済環境の充実に向け、先進的な取組みをしているのが、函館朝市で全店舗にクレジット端末を入れ、クレジットカードの利用による外国人の売り上げを伸ばしている。

《免税店登録》

旭川市では、免税対応を西武百貨店と商店街の 11 店舗を含めた一括対応を平成 27 年 6 月より開始し、システムサーバーと中国人スタッフの人件費の一部を旭川市から補助する体制をとっている。