

APIR Trend Watch No. 68

インバウンド需要におけるキャッシュレス決済についての分析

- 「関西における訪日外国人旅行者動向調査事業」 アンケート調査から -

APIR 研究統括/数量経済分析センター長 稲田 義久
研究員 野村 亮輔
主席研究員 松林 洋一

要旨

本稿では、「関西における訪日外国人旅行者動向調査事業」アンケート調査¹に基づいて、関西のインバウンド需要とキャッシュレス決済との関係を様々な角度から分析を行った。

本アンケート調査から得られた興味ある findings は以下の通りである。

①キャッシュレス決済の利用頻度や形態は国・地域によって異なり、欧州や北米からの訪日外国人客(以下、訪日外客)はクレジットカード利用が多い一方で、中国人は現金もしくはQRコードの利用頻度が高い。

②キャッシュレス決済の利便性について、多くの訪日外客が交通機関や買い物・飲食代支払い時に十分享受していないと感じているようである。また場所別では、飲食店やホテルではおおむね使いやすいと感じているが、バス等の交通機関や寺社仏閣や美術館などにおいては不便であると感じている割合が高い。

③なお、本アンケートでは訪日外客に旅程を通じて為替レートを意識しているか否かも質問している。回答結果は「旅マエ」までは為替レートのある程度意識するが、「旅アト」時には意識しないと答える割合が高くなる傾向がみられた。訪日外客は「旅アト」において今回の旅行を振り返るとすれば、滞在中(「旅ナカ」)においてキャッシュレス決済で財・サービスを購入する際にあまり為替レートを意識しなかった、という興味深い情報を本アンケートは提供していることになる。

今回のアンケート調査は、地域を関西に限定しているが、今後インバウンド需要を促進していくためにも、我が国のキャッシュレス決済をより一層充実させていくことが不可欠であることを示唆している。

¹ 本分析では、国土交通省近畿運輸局の「関西における訪日外国人旅行者動向調査事業」において実施されたアンケートデータ(令和2年2月28日)を用いて共同研究を行った。本分析は国土交通省近畿運輸局との共同研究の一成果である。記して感謝する。なお、本分析で得られた結論は筆者たちの考え方で、共同研究者の見解を反映したものではない。

1. はじめに

筆者達はこれまでインバウンド・ビジネス産業の戦略を意識しながらマクロ、ミクロのデータに基づく分析を行ってきた²。その分析結果から、今後のインバウンド・ビジネス戦略を考える視点として、「ブランド力」、「広域・周遊化」、「イノベーション」という3つのキーワードが重要であることを、昨年のAPIRシンポジウムで示した³。しかしながら、新型コロナウイルスの世界的な感染拡大を受け、2020年2月以降に行ってきた日本での水際対策の強化により、現在、訪日外客数は蒸発した状況にある。これによりインバウンド関連産業は大きな打撃を受け、ショックに対する産業の耐性が課題となっている。この状況下では、これまでのようにひたすら訪日外客数を増やすという数量のみを追求する戦略はもはや持続可能ではない。コロナ禍で訪日外客が蒸発している今の状況だからこそ、ポストコロナに向けたインバウンド・ビジネス戦略を再考する必要がある⁴。本稿では、前述した3つの視点のうち、「イノベーション」について分析を行う。具体的には訪日外客のキャッシュレス動向に注目し、分析を行っていく。キャッシュレス決済のようなソフト面のみならずハード面のインフラを整備することで、ポストコロナの訪日外客に対してインバウンド・ビジネス産業は高い付加価値をもつサービスを提供できると考える。

本稿では国土交通省近畿運輸局が実施した「関西における訪日外国人旅行者動向調査事業」のアンケート結果の分析により、関西を訪れた訪日外客の興味深い動態を把握することが可能となった。本アンケートでは以下の設問を設けている(ヒアリング調査内容については後掲の参考資料を参照)。

A.本人属性(国籍、年齢、性別、世帯年収)、B.旅行属性(旅行手配方法、訪日回数など)の基本的な情報に加え、C.体験・サービスの満足度について、D.決済方法(キャッシュレス決済方法など)について聞いている。加えて、E.関西各地域の費目別消費状況、といった従来のアンケートではあまりみられない内容についてもヒアリングを行っている。なお、ヒアリングの場所を意識したのが本アンケートの特徴でもある。すなわち場所を、旅行前(以下、「旅マエ」)、旅行中(以下、「旅ナカ」)、旅行後(以下、「旅アト」)の3地点に分けて訪日外客に聞いているため、彼らの消費動態の時間的なパターンについて詳細な情報が得られる。なお、各時点における国・地域のサンプルは図表1に示されている。

今回は前述した通り、多くの設問項目の中から「イノベーション」の観点より、D.決済方法についての情報に焦点を当てて分析を行う。

² 後掲参考文献、稲田義久・下田充(2017)、稲田義久・松林洋一・木下祐輔(2018)、稲田義久・下田充(2018)、稲田義久・松林洋一・野村亮輔(2018)、稲田義久・野村亮輔(2019)、稲田義久・松林洋一(2019)、稲田義久・下田充(2020)を参照のこと。

³ 本シンポジウムの内容については、「APIRシンポジウム インバウンド先進地域としての関西-持続可能な観光戦略を目指して-」を参照のこと(https://www.apir.or.jp/wp/wp-content/uploads/20191121_apir_symposium_summary-2.pdf)。

⁴ ポストコロナに向けたインバウンド戦略の考え方については「アジア太平洋と関西 関西経済白書2020」の第5章2節を参照のこと。

図表 1 ヒアリング調査内容

日程	令和元年 11 月 28 日(木)~12 月 20 日(金)
場所	旅マエ：関西ツーリストインフォメーションセンター 関西国際空港第 1 ターミナル 旅ナカ：関西ツーリストインフォメーションセンター京都 旅アト：関西国際空港国際線出国口
サンプル数	総数： 404 名 ※サンプルの国・地域別の分布は以下の通りである。 旅マエ ：中国 36 名、香港 21 名、台湾 40 名、韓国 33 名、シンガポール 8 名、フィリピン 11 名、タイ 14 名、マレーシア 2 名、インドネシア 2 名、オーストラリア 6 名、ニュージーランド 2 名、オーストリア 1 名、フランス 5 名、ドイツ 1 名、チェコ 1 名、イギリス 3 名、スペイン 1 名、アメリカ 3 名、カナダ 1 名、南アフリカ 1 名、未回答 1 名 <u>計 193 サンプル</u> 旅ナカ ：中国 21 名、香港 9 名、台湾 39 名、韓国 6 名、フィジー 2 名、シンガポール 8 名、フィリピン 6 名、タイ 4 名、マレーシア 19 名、ベトナム 3 名、インドネシア 11 名、オーストラリア 1 名、ニュージーランド 1 名、スウェーデン 1 名、デンマーク 2 名、ドイツ 1 名、イギリス 1 名、ウクライナ 1 名、アメリカ 6 名、カナダ 2 名、コロンビア 1 名、メキシコ 1 名、ナイジェリア 1 名、未回答 1 名 <u>計 148 サンプル</u> 旅アト ：中国 31 名、台湾 11 名、韓国 3 名、フィリピン 8 名、タイ 4 名、マレーシア 3 名、アメリカ 2 名、タンザニア共和国 1 名 <u>計 63 サンプル</u>

2. キャッシュレス決済がインバウンド需要に与える影響について

一般にキャッシュレス決済のポイントは、以下の観点から、財・サービスの購入がより容易になることにある。第 1 に手元に十分な現金は保有していないが、購入したい財・サービスを即座に消費できるという点である。つまり「**消費の即時性**」という利点を有している。

第 2 に、常に現金を手元に保有しておく必要はないという点である。高額の現金を手元に保有していると盗難等にあいやすいが、こうした「**現金保有の危険回避性**」という利点がある。

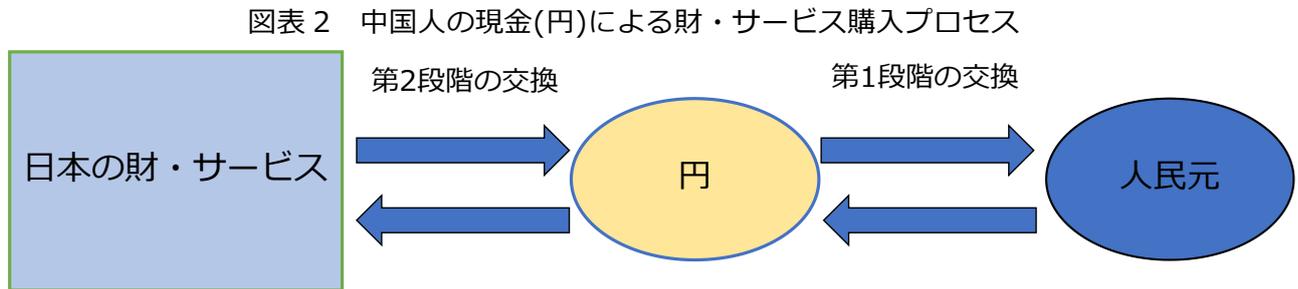
第 3 に、クレジットカード(以下、クレジット)やデビットカード(以下、デビット)での決済は現金による支払いと比べ時間がかからない点である。限られた時間の中で消費を行わなければならない場合、「**決済の迅速性**」は大きな魅力となる。

第 4 に、カード等による決済は、決済終了後に利用状況(利用日時、利用場所、利用金額など)に関する情報がすべて把握できる。こうした「**決済情報の把握性**」は今後の消費計画を立てる上でも有益である⁵。

ここで外国人訪問者が外国においてクレジットなどを用いて消費を行う場合、上記のキャッシュレス決済のメリットはどのように反映されているだろうか。以下では中国人観光客が日本で消費する場合を例にあげて説明する。

⁵ キャッシュレス化に関する包括的展望として全国銀行協会(2018)、齊藤(2018)、淵田(2017)などがある。また経済産業省(2019)は、現時点における我が国におけるキャッシュレス化の現状を国際比較の下で詳細に展望している。なお経済産業省における下記の Web サイトには、キャッシュレスに関する様々な情報や政策的取り組みが紹介されている(https://www.meti.go.jp/policy/mono_info_service/cashless/index.html)

中国人が日本において日本の現金(円)で財・サービスを購入する際には、図表 2 が示すように、2 段階の手続き = 交換を行う必要がある。



第 1 段階は、本国通貨(人民元)を日本通貨(円)と交換しておく必要がある。この両替は訪日前に中国においても行うことができるが、日本での消費額が大きくなるにつれ、日本で行うケースが増えてくる。第 2 段階は現金(円)を希望する財・サービスと交換するという手続きである。

こうした 2 段階の交換手続きは決して容易な手続きとは言えない。通貨の両替は限られた場所で行うことができない(実際には外国通貨の両替は国際空港や都市部の両替店に限定される)。さらに両替の手続きは簡単ではなく、時間的なコストや、言語面での意思疎通の問題も無視できない。またそもそも訪問先で高額の現金を保有すること自体が危険である。

現金(円)を用いて日本で消費を行う際にも、さまざまな問題が発生する。希望する商品が見つかったとしても、中国人観光客が実際に購入する段階では、様々な障壁がある。例えば支払い時の現金提供と釣銭の引き渡しや面語での意思疎通の問題がある。こうした点は限られた日数で日本を訪問する観光客(とりわけ初めての訪問客)にとって極めて大きな障壁となる。

キャッシュレス決済は、このような 2 段階の手続きにおいて発生する諸問題を解決する手立てとなりえる。クレジットやデビットなどを利用すれば、本国通貨と外国通貨の交換を行う必要はなくなる。また希望する財・サービスを、十分な現金を保有していなくても、無用な心配や不安を排除して即時に購入することができる(「消費の即時性」「現金保有の危険回避性」「決済の迅速性」が満たされる)。さらに帰国後には、日本での消費に関して詳細な情報を得ることによって、次回以降の旅行計画に関する貴重な指針となる(「決済情報の把握性」が満たされる)。

以上の理由から、キャッシュレス決済の進展はインバウンド需要の増大を促進する可能性が高いと考えられる⁶。翻ってわが国では現金決済が根強く、インバウンド需要を喚起させていく上で少なからず障壁となっているはずである。次節ではキャッシュレス決済についてアンケート調査から得られる情報を整理し、分析を行う。

⁶ 観光庁(2019)においてもインバウンド需要喚起のために、キャッシュレス環境の整備が重要である点が丁寧に説明されている。なおキャッシュレス化がインバウンド需要を促進するか否かに関する定量的分析は殆ど存在しない(小原・平良(2018)は、韓国対馬における韓国客のアンケート調査を通じて、インバウンド需要におけるキャッシュレス決済の役割を検証している)。

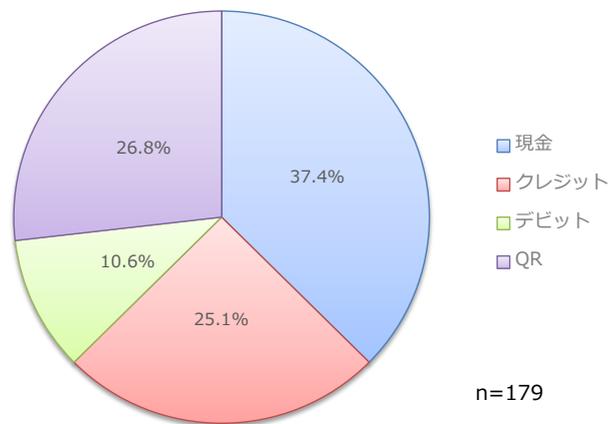
3. キャッシュレス決済の動向

今回行われたアンケート調査では、関西における訪日外客のキャッシュレス決済に関する設問について回答が得られた。日本におけるキャッシュレス決済の普及は諸外国と比較すれば、まだあまり進んでいないという議論もされている。このためキャッシュレス決済の普及によるソフト・ハード両面のイノベーションは、キャッシュレス決済が日常行われている欧米豪からの訪日外客の誘客にも繋がり、更なるインバウンド需要の拡大も期待できる。そのため今後のインバウンド・ビジネス戦略を考えるうえでも、本アンケートから示唆に富む含意が得られることが期待できる。

3-1. 滞在中に使用した決済方法

アンケートでは最初に今回の日本滞在中の決済方法⁷について聞いてみた(質問 D1.「滞在中に使用した決済方法をお聞かせください(複数回答可)」)。図表 3-1-1 は訪日中国人客が日本滞在中に使用した各決済方法の割合を示しており、内訳をみると現金で決済したと答えた割合が 37.4%と高く、次いで QR コードが 26.8%、クレジットが 25.1%、デビットが 10.6%と続いており、総じてキャッシュレスでの決済方法の割合が高いことが分かった。

図表 3-1-1 滞在中に使用した決済方法(中国)



次に**欧州**⁸をみれば(図表 3-1-2)、現金、クレジットでの決済割合は、いずれも 46.7%を占めている一方で、デビットは 6.7%と小さく、QR コードでの決済は見られなかった。

最後に**北米**⁹をみれば(図表 3-1-3)、現金での決済が 46.4%と最も高い。次いで、クレジットでの決済は約 42.9%、デビットが約 10.7%となっている。なお、QR コードの決済は見られなかった。

上述した国籍・地域別訪日外客の決済動態をみれば、以下の通りにまとめられる。

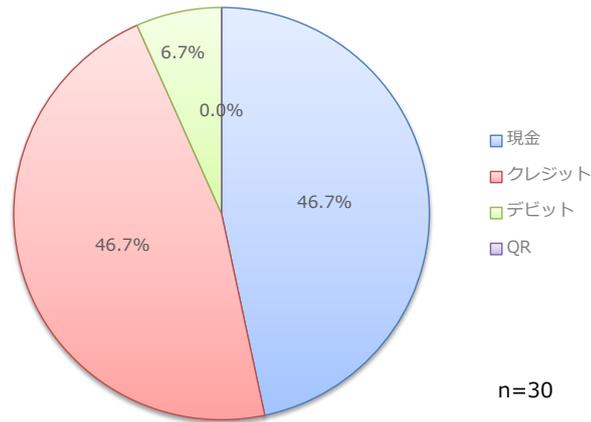
⁷ 本アンケート調査では決済方法区分を現金、クレジットカード、デビットカード、QR コードに分類している。

⁸ 本分析における欧州のサンプルには、フランス、イギリス、ドイツ、スペイン、チェコ、オーストリア、ウクライナ、スウェーデン、デンマークを含んでいる。

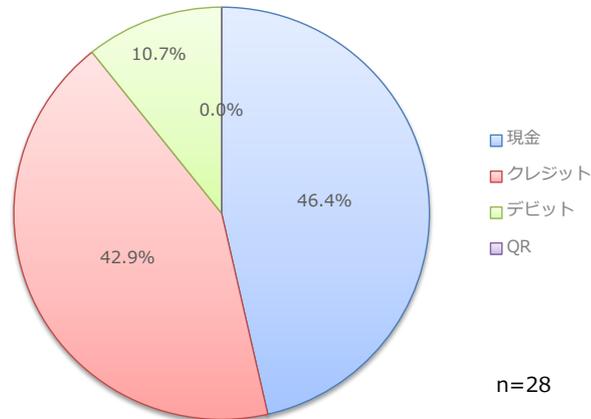
⁹ 北米とは、アメリカ、カナダを意味する。

①中国、欧州、北米の訪日外客は現金での決済の割合が高いものの、②総じてみれば、キャッシュレス決済の割合は中国、欧州、北米のいずれの訪日外客においても高い。しかし、③キャッシュレス決済のうち QR コードをみれば、中国は決済方法の約 1/4 を占めているのに対し、欧州、北米では全く見られないのが特徴である。

図表 3-1-2 滞在中に使用した決済方法(欧州)



図表 3-1-3 滞在中に使用した決済方法(北米)



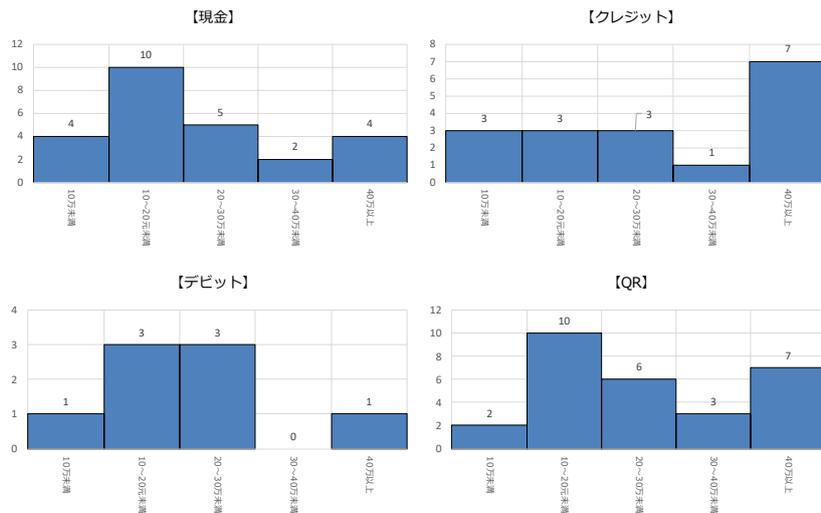
次に、本人属性の世帯年収(質問 A)と決済方法(質問 D)との関係についてみる¹⁰。

図表 3-1-4 は訪日**中国**人客の決済方法毎の世帯年収の分布を示している。図が示すように、現金での決済では年収が 10~20 万元未満の人が多く、クレジットでは 40 万元以上の人が多く。デビットでの決済をみると、10~20 万元未満または 20~30 万元未満の人が多く。次に QR コードの決済では、10~20 万元未満の人が最も多いが、40 万元以上の人も使用していることから、幅広く利用されている傾向が見られる。

¹⁰ 世帯年収の比較が容易になるように、アンケート調査時点(11 月時点)における各国の為替レートを示しておく。人民元：15.51 円/元、ウォン：0.09 円/ウォン、台湾ドル：3.59 円/台湾ドル、香港ドル：13.98 円/香港ドル

このように訪日中国人客では現金での決済は比較的中位の年収の人が使用する傾向がみられるのに対し、クレジットでの決済は年収の多い人が使用している。一方、QRコードでの決済は、年収が中位の人だけでなく、高位の人も使用していることから、幅広い階層で使用されている傾向がみられる。こうしたQRコード決済が幅広い階層に利用されていることについては近年、中国においてアリペイやウィチャットペイなどに代表されるQRコード決済システムの普及が進んでいることが影響していると考えられる。

図表 3-1-4 訪日中国人客 世帯年収別キャッシュレス決済方法(単位：元)

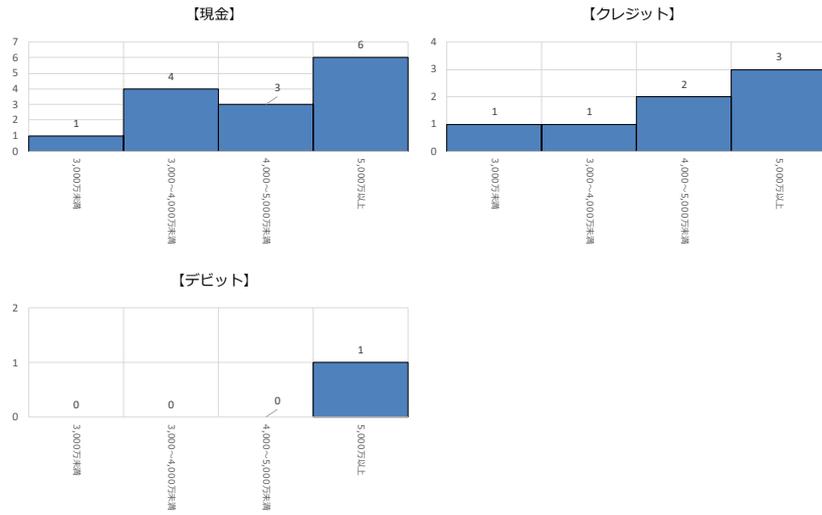


なお、図表 3-1-5 は訪日韓国人の決済方法毎の世帯年収の分布をみている。現金での決済をみれば、5,000 万ウォン以上の年収の人が多く使用しており、次いで 3,000～4,000 万ウォンの層となっていることから、比較的年収が中位から高位の人が使用する傾向が見られる。次にクレジットをみれば、5,000 万ウォン以上の年収の人が最も多く、次いで多いのが 4,000～5,000 万ウォン未満の人であることから、年収の高位の人が使用している傾向がみられる。なお、今回のアンケート調査では QR コードでの決済の調査結果が得られなかった。このように訪日韓国人客にとっての決済は現金及びクレジットが主であり、特に年収が高位の階層においてその特徴が顕著に表れている。

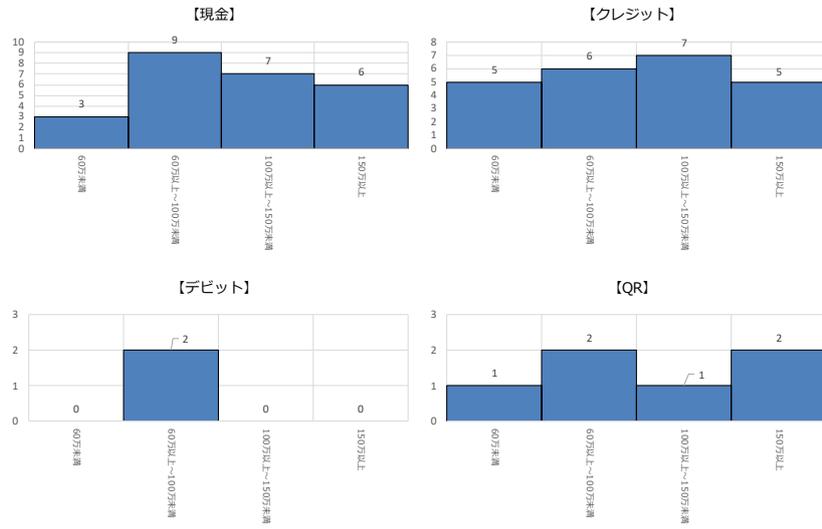
図表 3-1-6 は訪日台湾人客の決済方法毎の世帯年収の分布を示している。現金での決済は、60～100 万台湾ドル未満の年収の人が多く行っており、次いで 100～150 万台湾ドル未満、150 万台湾ドル以上と続いている。次にクレジットをみれば、100～150 万台湾ドル未満の年収の人が最も多く使用しているものの、その他の階層でも総じて使用する傾向が見られた。QR コードでの決済をみれば、60～100 万台湾ドル未満、150 万台湾ドル以上の年収の人が行っている傾向が見られる。

最後に、図表 3-1-7 は訪日香港人客の決済方法毎の世帯年収の分布を示している。現金での決済をみれば、10 万香港ドル未満の年収の人が多いという特徴がみられた。次に、クレジットでの決済では、20～30 万香港ドル未満と 30～40 万香港ドル未満の年収の人が多いのが特徴的である。

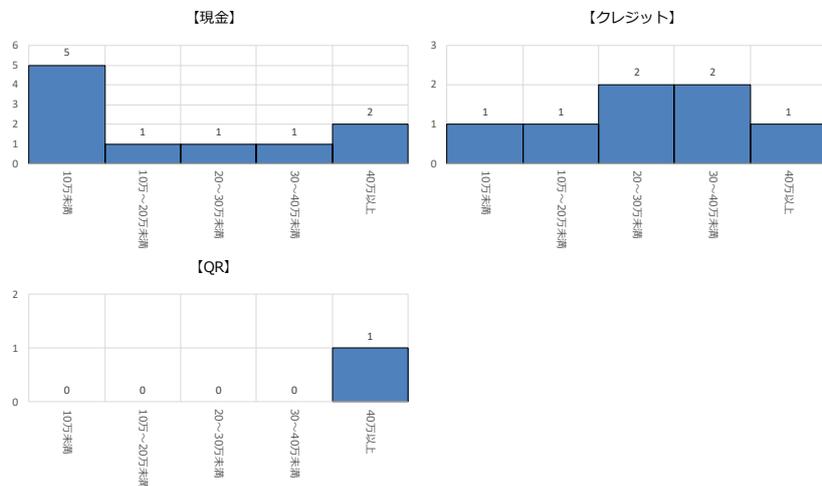
図表 3-1-5 訪日韓国客 世帯年収別キャッシュレス決済回数(単位：ウォン)



図表 3-1-6 訪日台湾人客 世帯年収別キャッシュレス決済回数(単位：台湾ドル)



図表 3-1-7 訪日香港人客 世帯年収別キャッシュレス決済回数(単位：香港ドル)

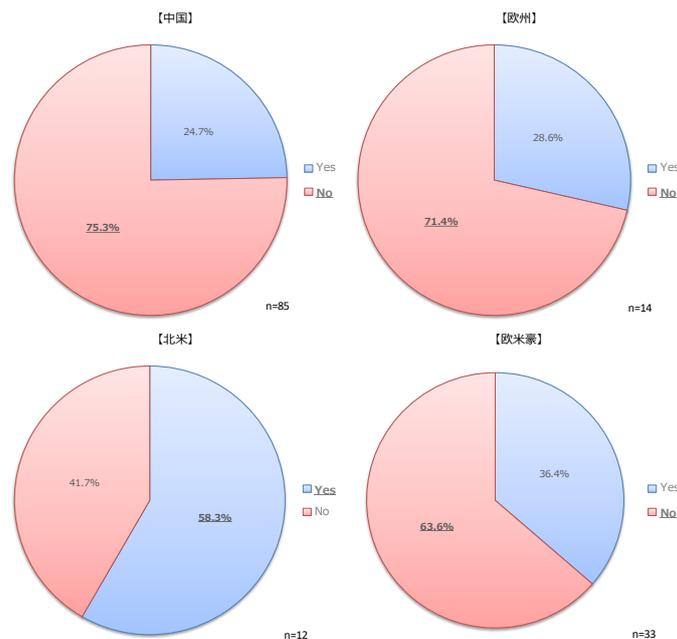


以上より、東アジア各国の世帯年収と各決済の利用関係についてみれば、①中国では世帯年収が概ね中位の方は現金、デビット、QRコード決済を使用するのに対し、高位の年収の方はクレジットやQRコードで決済する傾向が見られる。②韓国では、主として現金とクレジットでの決済だが、高位の年収の方はいずれの決済も行う傾向がある。③台湾では現金、クレジットでの決済が主で、現金ではやや中位の年収の方が使用する傾向があり、クレジットはやや高位の年収の方が使用する傾向があるもののその他の階層も使用していることから年収の違いで大きな差異はあまり見られない。④香港では現金とクレジットでの決済が主として行われており、現金決済は概ね平均的な年収より低位の方が行っており、クレジットは中位またはやや高位の収入の方が使用する傾向が見られる。

3-2 日本におけるキャッシュレス決済の進捗

次に日本における「キャッシュレス決済対応について、ご自身の国と比べて日本は進んでいるかどうか」という質問項目(D2.)から得られた結果をみる。日本と自国でのキャッシュレス決済動向を比較することにより、キャッシュレス決済の進捗状況の違いを客観的に整理することができる。その結果を示したのが図表 3-2 である。それぞれ、中国、欧州、北米、欧米豪¹¹の категорияに分類して示しているが、日本ではキャッシュレス決済が進んでいる(Yes)と答えた割合が高かったのは北米のみで、中国は約 75.3%、欧州は約 71.4%、欧米豪は約 63.6%の割合で進んでいない(No)と答えている。本アンケート調査結果から日本のキャッシュレス決済の進捗をみれば、訪日外客に対してキャッシュレス決済の普及はまだ十分進んでいないように見える。

図表 3-2 日本におけるキャッシュレス決済の進捗度

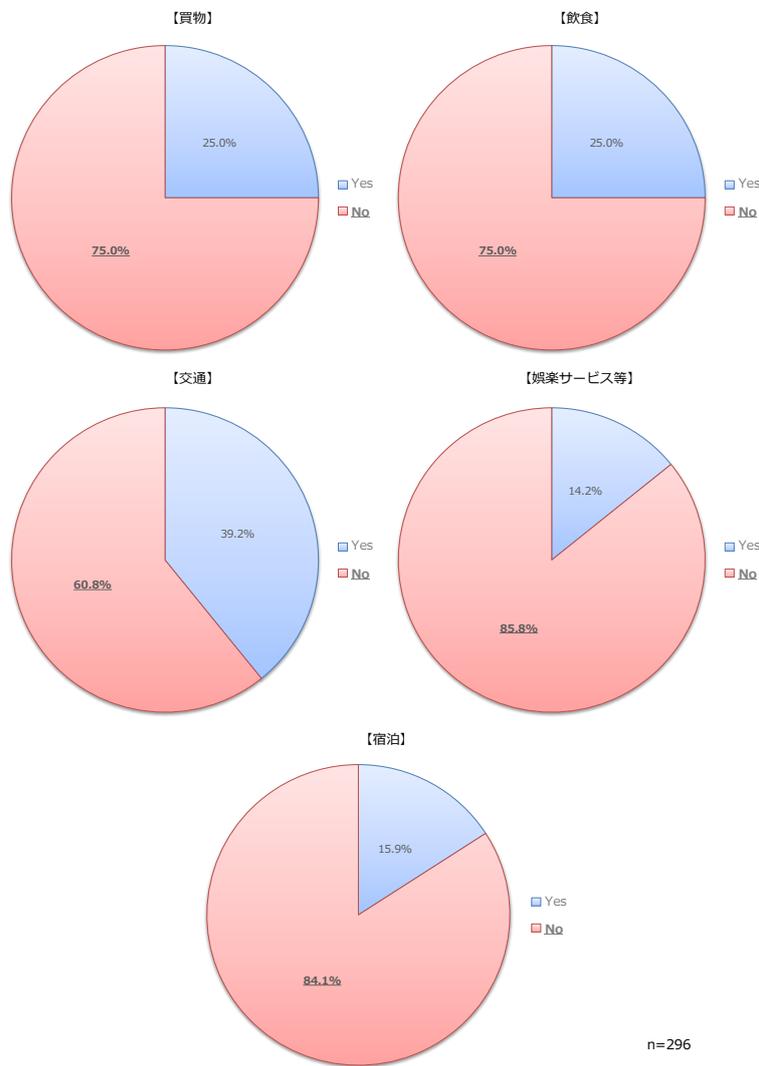


¹¹ 欧米豪とはフランス、イギリス、ドイツ、スペイン、チェコ、オーストリア、ウクライナ、スウェーデン、デンマーク、アメリカ、カナダ、オーストラリアを意味する。

3-3. キャッシュレス決済における利便性：支出項目別

前項では日本におけるキャッシュレス決済の進捗について述べたが、本項ではキャッシュレス決済時の利便性を支出項目別についてみていく。図表 3-3-1 では訪日外客(全国籍)が買物、飲食、交通、娯楽サービス等、宿泊の各項目においてキャッシュレス決済を行った際、「一番不便だった時はいつか」という質問項目に答えた割合を示している(質問 D5.)。結果、一番不便だと感じていた時が交通費などを支払う時であり、最も不便を感じていない時は娯楽サービス等に関する支払い時であった。また買物と飲食で不便だと感じている割合が約 25%となっており、4 人に 1 人は不便を感じているという結果が得られた¹²。

図表 3-3-1 日本滞在中におけるキャッシュレス決済の利便性(全国籍)

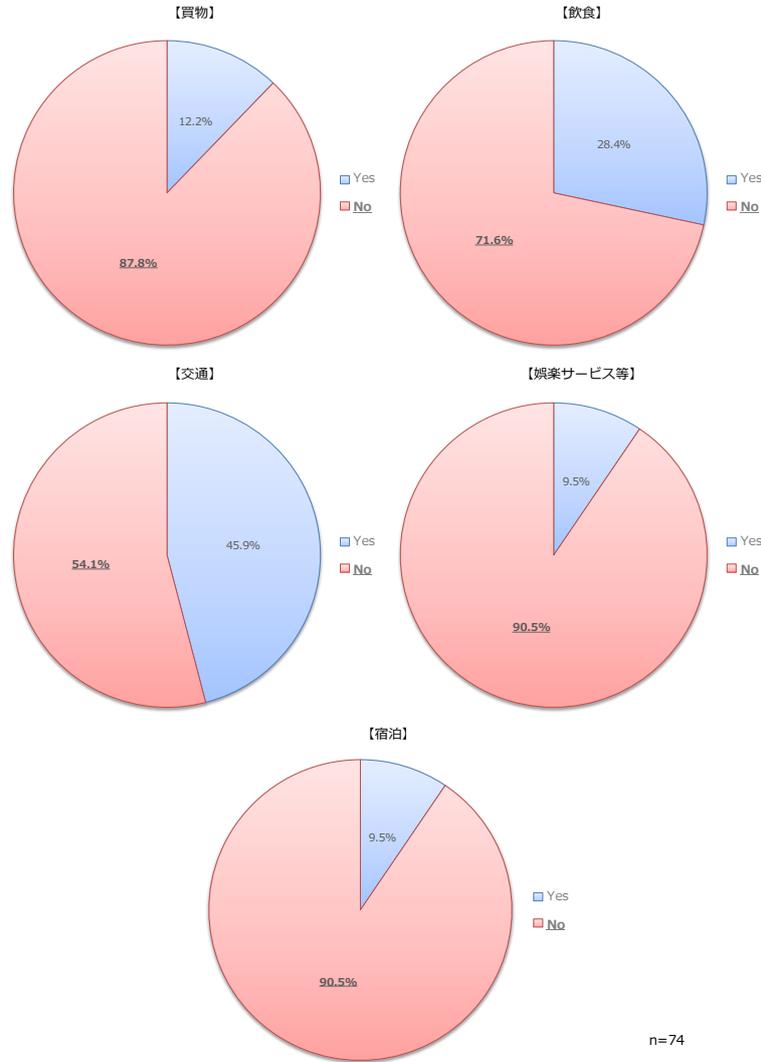


次に国籍・地域別にみれば、**中国**の訪日外客は交通費の支払い時に不便だったと答えた割合が高く 45.9%で、次いで飲食時の支払いが 28.4%となっている(図表 3-3-2)。**欧州**をみれば、中国と同じく交通費の割合が高く 70.0%となっており、多くの人が不便だと感じていることがわかる。次

¹² 図表 3-3-1~3 をみる際に、No と答えた割合が高いほど、各項目の支払いに不便を感じていないことに注意。

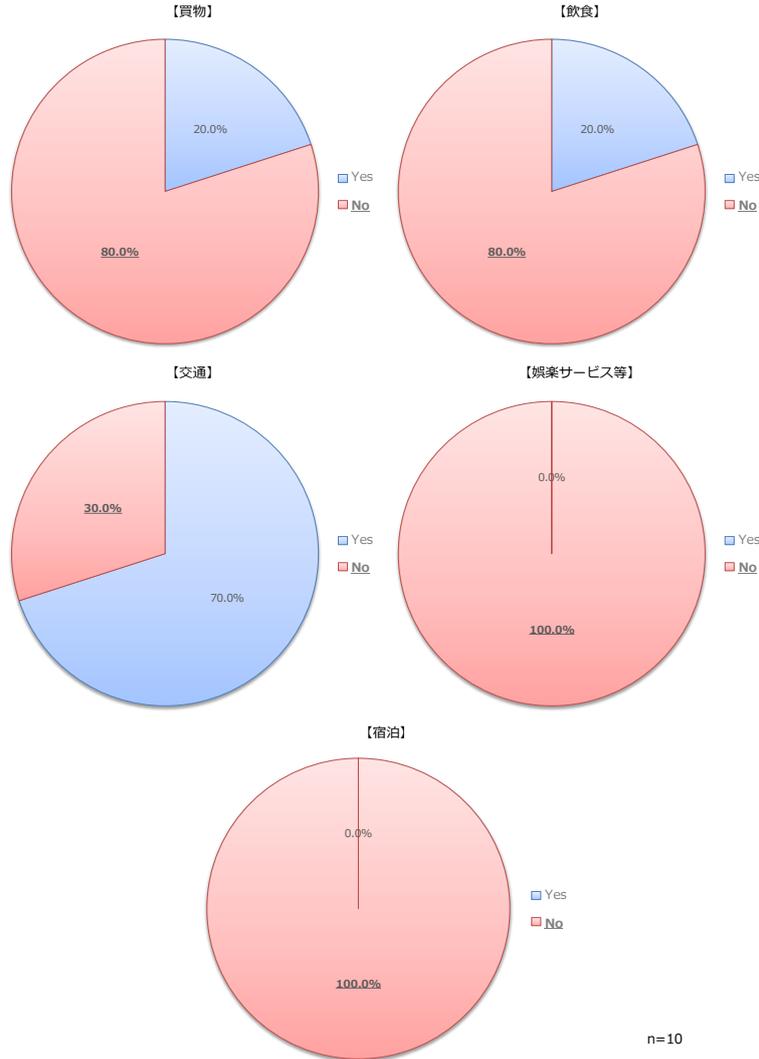
いで買物と飲食が 20%となっているのに対し、娯楽サービス等や宿泊には不便だとは感じてはいなかった(図表 3-3-3)。以上から、中国、欧州の訪日外客は交通関連でのキャッシュレス決済に不便さを感じている傾向が見られた¹³。この結果からもわかるように、交通費の支払いや飲食の支払い時のキャッシュレス決済化はまだ遅れているように思われる。

図表 3-3-2 日本滞在中におけるキャッシュレス決済の利便性(中国)



¹³ 交通費の支払いにおける不便さについてはアジア太平洋研究所(2020)の第5章2節において同様に指摘されている。

図表 3-3-3 日本滞在中におけるキャッシュレス決済の利便性(欧州)



3-4. キャッシュレス決済における利便性：支出場所別

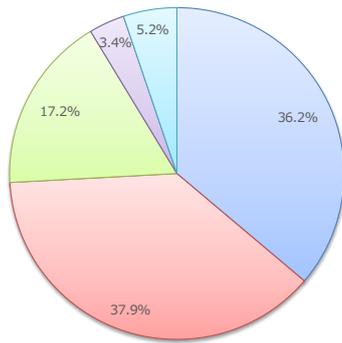
前項では各費目によってキャッシュレス決済の利便性が国籍・地域別で異なることを明らかにした。本項では更に決済場所によってその利便性がどのように異なっているかを見ていく(質問D6.)。

図表 3-4-1 は訪日中国人客が飲食店、鉄道、バス、タクシー、ホテル、旅館、寺社仏閣、美術館、 hostel・カプセルホテル、有料住宅宿泊、それぞれの場所におけるキャッシュレス決済の使いやすさを5段階で示している。もっとも使いやすい際は5、もっとも使いにくい際は1、普通程度である場合は3と答えている。

図を見れば、飲食店やホテル等では概ね使いやすいと答えている割合が多い一方、バスや美術館では使いにくいと回答している割合が高い傾向が見られる。これはキャッシュレス決済が普及している宿泊施設や外食チェーンの飲食店などでは不自由なく使える反面、キャッシュレス決済が行いにくいバスなどの交通機関やあまりキャッシュレス決済を導入できていない美術館等の施設においては課題があると言えるだろう。

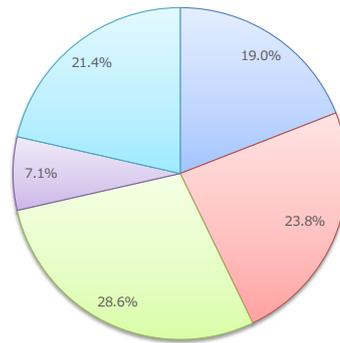
図表 3-4 決済場所別の利便性(中国)

■飲食店
n=58



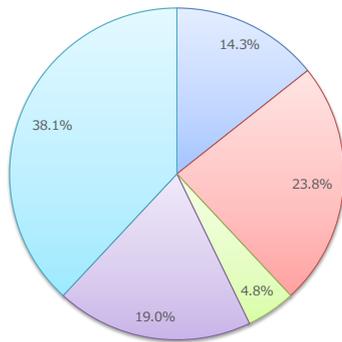
■鉄道
n=42

使いやすさ
良 ↑ … ↓ 悪



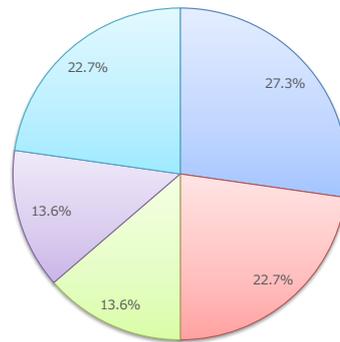
使いやすさ
良 ↑ … ↓ 悪

■バス
n=21



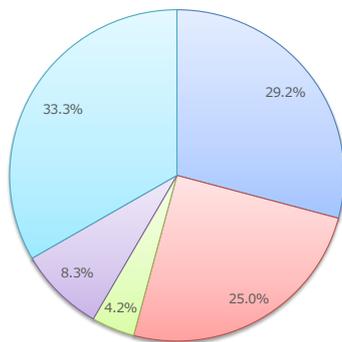
使いやすさ
良 ↑ … ↓ 悪

■タクシー
n=22



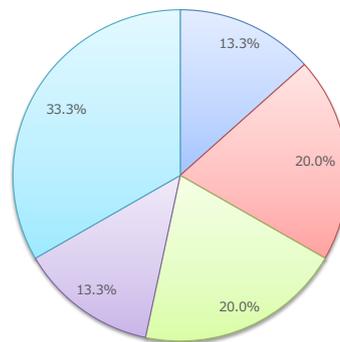
使いやすさ
良 ↑ … ↓ 悪

■寺社仏閣
n=24



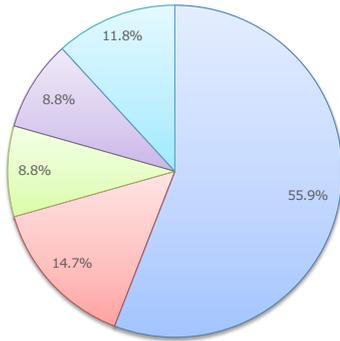
使いやすさ
良 ↑ … ↓ 悪

■美術館
n=15



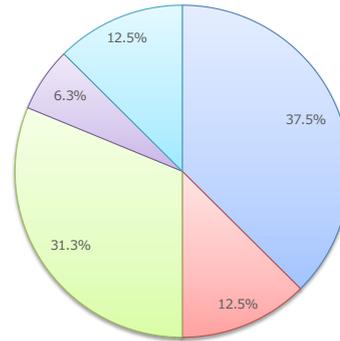
使いやすさ
良 ↑ … ↓ 悪

■ホテル
n=34



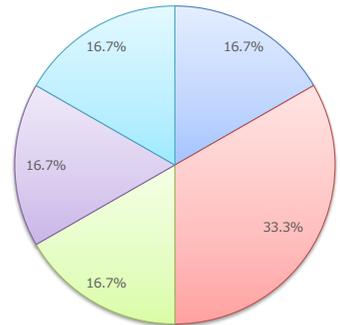
■旅館
n=16

使いやすさ
良 ↑
↓ 悪



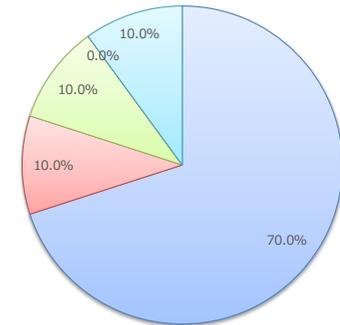
使いやすさ
良 ↑
↓ 悪

■ホステル・カプセルホテル
n=6



使いやすさ
良 ↑
↓ 悪

■有料住宅宿泊
n=10



使いやすさ
良 ↑
↓ 悪

3-5. 決済時における為替レート意識調査

最後に今回のアンケート調査では決済方法に関する質問項目だけではなく、「キャッシュレスで決済時する際、為替レート(自国通貨と円の交換レート)を意識しますか」という設問も行っている(D4.)。これまで筆者たちは、インバウンド需要における決定要因として、短期の観点から為替レートの変動が重要であると述べてきた¹⁴。しかし、2.でも述べたように、キャッシュレス決済では、自国通貨と相手国側の交換レートを気にせず財・サービスを消費できるため、現金決済と比べてあまり為替レートを意識しないのではないかと考えられる。こうしたキャッシュレス決済が進むということは、煩雑な通貨の両替をすることなく財・サービスへの消費に繋がると考えられるため、消費拡大を意図するうえで非常に重要な意味を持つといえるだろう。

図表 3-5-1 は訪日外客の為替レートの意識を、「旅マエ」、「旅ナカ」、「旅アト」の3時点での調査結果を示している(全国籍ベース)。関空入港時の「旅マエ」で為替レートを意識していると答えた(Yes)割合は 60.3%、旅行途中の「旅ナカ」では 63.8%、関空出国時の「旅アト」では 24.4%となっており、「旅マエ」、「旅ナカ」と比較して「旅アト」の割合は低下している。

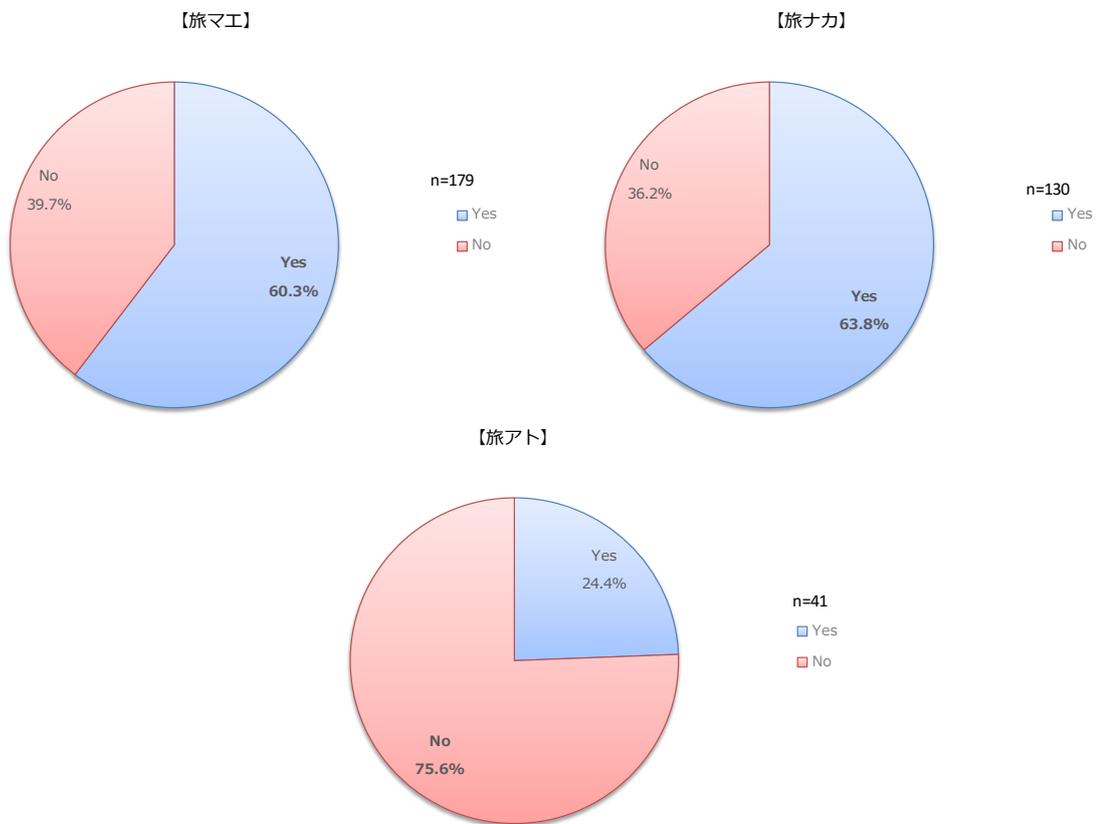
次に訪日中国人客をみれば、為替レートを意識する割合は「旅マエ」では 73.5%、「旅ナカ」では 57.1%と次第に意識が低下する傾向が見られた。更に「旅アト」では 20.8%となり、旅行時期に応じて為替レートの意識に変化がみられた(図表 3-5-2)。

¹⁴ この点については稲田・松林(2018)において、「訪日外国人消費動向調査」の個票データを用いて定量的な分析がなされている。分析結果より為替レートのインバウンド需要に対する弾力性は所得弾力性よりも「高いことが確認されている。

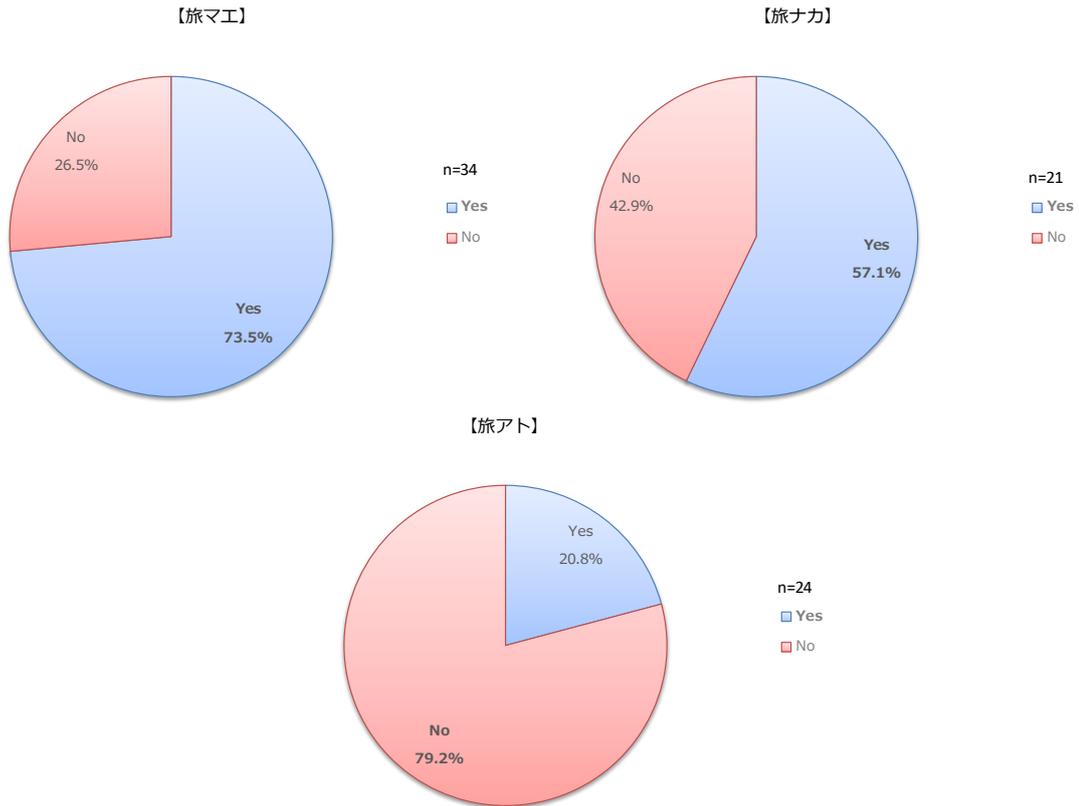
欧州の訪日外客をみれば、「旅マエ」での割合は 66.7%であったが、「旅ナカ」では 20.0%となり、旅行中ではあまり意識をせずに過ごす傾向がみられるようである。なお、「旅アト」については図表 1-1 が示すように回答は得られなかった(図表 3-5-3)。

以上、為替レートの意識について本アンケートから得られた結果は以下の通りである。①「旅マエ」において訪日外客は為替レートに対して意識をしている割合が高いが、「旅アト」時には意識をしないと答える割合が多くなる傾向がみられた。②「旅アト」において、訪日外客は今回の旅行を振り返るということを考えれば、滞在中においてキャッシュレス決済で財・サービスを購入する際にあまり為替レートを意識しなかった、という興味深い示唆が得られた。

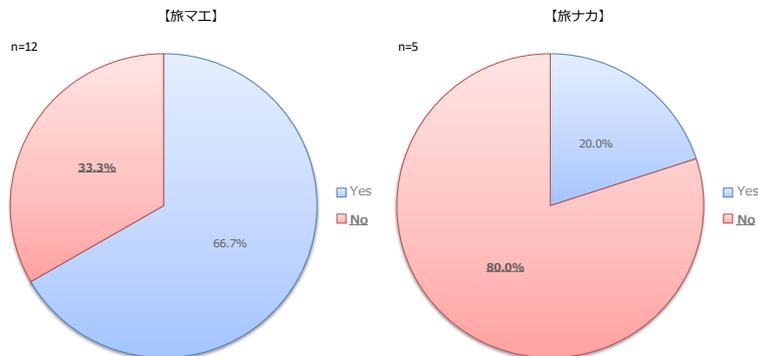
図表 3-5-1 為替レートの意識(全国籍)



図表 3-5-2 為替レートの意識(中国)



図表 3-5-3 為替レートの意識(欧州)



4. アンケート調査結果からの含意

今回のアンケート調査では、訪日外客は日本におけるキャッシュレス決済状況について、自国の状況と比して良いと感じる人もいるが、多くの人はいあまり良いとは感じていないという結果が得られた。中でも、不便と感じている人が多かったのは、交通機関などの支払い時であった。近年、日本国内のバスやタクシーを利用する際、クレジットやQRコードでの決済が可能となってきているが、それでも訪日外客にとっては未だに不便と感じているようである。また、鉄道の利用時に関しても券売機などで切符を購入する際にキャッシュレス決済が対応可能の場所が増えているが、今回の調査結果をみれば訪日外客に対して、あまり認知されていないように思われる。

交通機関においてこうしたキャッシュレス決済が可能が訪日外客に認知されることは、今後のインバウンド・ビジネス戦略を考えるうえで重要なポイントとなってくる。例えば、これまでである目的地まで行くために料金を計算し、切符を現金で購入していたことが、キャッシュレス決済が普及することで、その煩雑さを幾分解消することが可能となり、今まで行けなかった場所にも訪れる機会が増えることが期待できよう。その際、重要なのは**キャッシュレス化の多様性**を考えることである。欧米豪の訪日外客は主にクレジット決済だが、アジア圏、特に中国ではQRコードでの決済が主流であることを鑑みれば、QRコード決済にも対応可能とする必要があると考える。

5. おわりに

以上、訪日外客のキャッシュレス決済に関する動態をアンケート調査から得られた結果より考察してきた。ポストコロナに向けた戦略を見据えて、キャッシュレス決済に代表されるイノベーションのためへのインフラ整備は、今後日本を訪れる外国人に対して非常に重要な意義を持つと言える。その際に、①キャッシュレス決済を行う場所のみならず、多様なキャッシュレス決済への対応可能性が重要である。また、クレジットだけでなくQRコードでの決済が増加していることを考えれば、それに対応した端末などの導入を行う必要も出てくるだろう。②これまでのように買物や宿泊を行う場所のみならず、交通、飲食や娯楽サービス等が行える場所においても、キャッシュレス決済対応を真摯に検討していく必要がある。

このように訪日外客の視点から見れば、キャッシュレス決済のインフラ整備についてまだ不十分な面はあるが、課題解決のために政府はキャッシュレス決済のインフラ整備を着実に進めている¹⁵。また、2019年10月の消費税率引き上げに伴い、20年6月まで行われたキャッシュレス決済でのポイント還元事業は日本国内におけるキャッシュレス環境に少なからず影響を与えている。経済産業省(2020)によれば、この事業開始以降、キャッシュレス決済を導入した事業者の割合は26.7%(19年9月時点)から35.7%(20年5月時点)まで上昇した。また、消費者のキャッシュレス決済利用率についても週1回以上の利用が約6割以上となるなど、利用頻度は着実に増加しているように思われる。この際、特にQRコード決済の普及が進んでおり、その利用率は増加傾向で推移している。こうしたQRコード決済の普及は、利用者の多いアジア(特に中国)からの訪日外客に対する消費を考える上で重要となろう。こうしたインフラ整備が進むことにより、訪日外客のみならず国内客の消費意欲を促進することにも繋がることが期待されよう。

¹⁵ キャッシュレス決済のインフラ整備状況については観光庁(2019)を参照。

参考文献

- アジア太平洋研究所(2020)、「アジア太平洋と関西 関西経済白書 2020」、2020年10月5日
- 稲田義久・下田充(2017)、「訪日外国人消費の経済効果 爆買いから新たな拡張局面へ：比較 2013-16年」、APIR Trend Watch No.42、2017年8月4日、(https://www.apir.or.jp/wp/wp-content/uploads/APIR_Trend_Watch_42_final.pdf)。
- 稲田義久、松林洋一、木下祐輔(2018)、「「訪日外国人消費動向調査」個票データ分析から得られる関西インバウンド戦略へのインプリケーション(1)」、APIR Trend Watch No.47、2018年6月5日、(<https://www.apir.or.jp/wp/wp-content/uploads/10e14de03a5b1998ce545cf683941d41.pdf>)。
- 稲田義久・下田充(2018)、「訪日外国人消費の経済効果 新たな拡張局面は持続するか：比較 2013-17年」、APIR Trend Watch No.48、2018年8月3日、(<https://www.apir.or.jp/wp/wp-content/uploads/f8f809aa10afd6983b8aa24d8559c5ed.pdf>)。
- 稲田義久、松林洋一、野村亮輔(2019)、「「訪日外国人消費動向調査」個票データ分析から得られる関西インバウンド戦略へのインプリケーション(2)-訪日外国人の移動パターン-」、APIR Trend Watch No.51、2019年1月11日、(https://www.apir.or.jp/wp/wp-content/uploads/APIR_Trend_Watch_51_Rev.pdf)。
- 稲田義久、野村亮輔(2019)、「持続可能なインバウンド戦略を目指して：オープンデータを利用した北陸地域の分析」、APIR Trend Watch No.53、2019年2月12日、(<https://www.apir.or.jp/wp/wp-content/uploads/57a142d4ab0043af8bd49d797c4e9b0d.pdf>)。
- 稲田義久、松林洋一(2019)、「『訪日外国人消費動向調査』個票データを用いた インバウンド需要の計量分析」、APIR Trend Watch No.56、2019年8月8日、(https://www.apir.or.jp/wp/wp-content/uploads/APIR_Trend_Watch_56_Final.pdf)。
- 稲田義久・下田充(2020)、「訪日外国人消費による関西各府県への経済効果：2018-19年比較」、APIR Trend Watch No.65、2020年9月7日、(https://www.apir.or.jp/wp/wp-content/uploads/APIR_Trend_Watch_65_2020_09-07.pdf)
- 経済産業省(2018)「キャッシュレス・ビジョン」、(<https://www.meti.go.jp/press/2018/04/20180411001/20180411001-1.pdf>)
- 経済産業省(2020)「キャッシュレス調査の結果について」、(https://cashless.go.jp/assets/doc/200630_questionnaire_report.pdf)
- 観光庁(2019)「令和元年版 観光白書」
- 小原篤次・平良棟子(2018)「インバウンドのキャッシュレス需要に関する研究 — 韓国訪日客 2017年対馬調査 —」 『東アジア評論』第10号、pp.27-46、長崎県立大学東アジア研究所。

齊藤美彦(2018)「キャッシュレス化のメリットと実現可能性について」Consumer Credit Review, Vol.8, pp.40-70.

全国銀行協会(2018)「キャッシュレス社会の進展と金融制度のあり方」金融調査研究会第1研究グループ報告。

淵田康之(2017)『キャッシュフリー経済』日本経済新聞出版社。

参考資料：広域周遊観光促進のための観光地域支援事業「関西における訪日外国人旅行者動向調査事業」 ヒアリング調査内容

関西*訪問者アンケート案

現在の旅行状態を先にお選びください【旅行前/旅行中/旅行後】

※ここでの関西は：滋賀県・京都府・大阪府・兵庫県(神戸)・奈良県・和歌山県・福井県・三重県を指します。

A. ご本人について

A1.国籍：_____ お住まいの国・地域：_____

A2.性別・年齢：1 男 2 女 歳

A3.差し支えなければ、世帯年収についてお聞かせください。_____ (金額と通貨をご記入ください)

B. 今回のご旅行について

B1.今回のご旅行の手配方法を選んでください。

- 1 旅行会社が企画した団体ツアーに参加 2 個人旅行向けパッケージツアー商品を利用
3 航空券や宿泊券などを個別に手配 4 その他

B2.今回の同行者を選んでください。

- 1 自分ひとり 2 家族・親族 3 夫婦・パートナー 4 友人 5 職場の同僚 6 その他

B3.訪日回数についてお聞かせください。

- 1 1回目 2 2回目 3 3回目 4 4回目 5 5回目 6 5～10回目以上 7 10回以上

B4.今回の訪日目的とご旅行期間についてお聞かせください。

- 1 観光 2 ビジネス 3 その他 4 ご旅行期間：_____日間

B5.今回宿泊した施設についてお聞かせください。

- 1 ホテル 2 旅館 3 ホステル・カプセルホテル 4 有料での住宅宿泊(Airbnb等)
5 友人・親戚の家 6 その他

C. 体験・サービスの満足度について

C1.関西で一番満足した体験・サービス、また、一番満足しなかった体験・サービスの名称を具体的に記入し、その理由を選んでください。名称については、地域名が分かれば、併せてご記入ください。

<一番満足した体験・サービス>

名称：_____ 地域名：_____

【理由】(複数回答可)

- 1 自国で体験することができない 2 サービスが良い 3 雰囲気が良い 4 風景が良い
5 デザインが良い 6 品質がいい 7 楽しい 8 コストパフォーマンスが高い
9 時間が丁度良い 10 人が友好的 11 伝統的・日本独特 12 日本製 13 好きなブランド
14 人気がある 15 キャッシュレス決済が可能 16 無料WIFIがある 17 分かりやすい
18 健康に良い 19 その他 _____

<一番満足しなかった体験・サービス>

名称：_____ 地域名：_____

【理由】(複数回答可)

- 1 自国でも体験できる 2 サービスが良くない 3 雰囲気が良くない
4 言語による意思疎通が難しい 5 品質が良くない 6 楽しくない
7 コストパフォーマンスが悪い 8 時間が長い 9 時間が短い
10 日本らしさを感じられない 11 現金しか使えない 12 無料WIFIがない 13 分かりにくい
14 期待以下であった 15 人が多い 16 アクセスが不便 17 その他 _____

D. 決済方法について

D1.滞在中に使用した決済方法をお聞かせください(複数回答可)。

1 現金 2 クレジットカード 3 デビットカード(銀聯など) 4 QRコード(アリペイなど)

D2.キャッシュレス決済対応について、ご自身の国と比べて日本は進んでいると感じましたか。

1 はい 2 いいえ

D3.キャッシュレスで決済した支出項目をお聞かせください(複数回答可)。

1 買物費 2 飲食費 3 交通費 4 娯楽等サービス費 5 宿泊費

D4.キャッシュレスで決済する際、為替レート(自国通貨と円の交換レート)を意識しますか。

1 はい 2 いいえ

D5.キャッシュレスで決済するときが一番不便だと感じた時はいつですか。

1 買物時 2 飲食時 3 交通費支払い時 4 娯楽等サービス費支払い時 5 宿泊費を払う時

D6.今回の訪問中、キャッシュレスで決済した場所と決済の使いやすさについて教えてください。

*キャッシュレスの使いやすさ：5・4・3・2・1(良←-----→悪)

- 1 飲食店() 2 鉄道(ケーブル含む)() 3 バス() 4 タクシー()
5 船舶() 6 寺社・仏閣() 7 美術館() 8 劇場()
9 スポーツ観戦施設() 10 体験施設() 11 ホテル()
12 旅館() 13 ホステル・カプセルホテル() 14 有料での住宅宿泊(Airbnb)等()

E. 地域ごとの状況について

E1.関西各府県それぞれの訪問先での泊数と支出合計及び費目別の支出額をお聞かせください。(訪問された府県についてはチェックを入れて下さい) また、併せてキャッシュレスの使いやすさについてもお聞かせ下さい。

※支出額については、支払い形態を問わず、合計の支出金額を記載下さい。

*キャッシュレスの使いやすさ：5・4・3・2・1(良←-----→悪)

*回答記載通貨 _____

- 滋賀県 _____泊 キャッシュレスの使いやすさ()
支出総額： _____買物費 _____飲食費 _____交通費 _____娯楽等サービス費 _____宿泊費 _____
- 京都府 _____泊 キャッシュレスの使いやすさ()
支出総額： _____買物費 _____飲食費 _____交通費 _____娯楽等サービス費 _____宿泊費 _____
- 大阪府 _____泊 キャッシュレスの使いやすさ()
支出総額： _____買物費 _____飲食費 _____交通費 _____娯楽等サービス費 _____宿泊費 _____
- 兵庫県(神戸市) _____泊 キャッシュレスの使いやすさ()
支出総額： _____買物費 _____飲食費 _____交通費 _____娯楽等サービス費 _____宿泊費 _____
- 奈良県 _____泊 キャッシュレスの使いやすさ()
支出総額： _____買物費 _____飲食費 _____交通費 _____娯楽等サービス費 _____宿泊費 _____
- 和歌山県 _____泊 キャッシュレスの使いやすさ()
支出総額： _____買物費 _____飲食費 _____交通費 _____娯楽等サービス費 _____宿泊費 _____
- 福井県 _____泊 キャッシュレスの使いやすさ()
支出総額： _____買物費 _____飲食費 _____交通費 _____娯楽等サービス費 _____宿泊費 _____
- 三重県 _____泊 キャッシュレスの使いやすさ()
支出総額： _____買物費 _____飲食費 _____交通費 _____娯楽等サービス費 _____宿泊費 _____

ご協力ありがとうございました。

<APIR 研究統括/数量経済分析センター長 稲田 義久、研究員 野村亮輔、主席研究員 松林 洋一、

contact@apir.or.jp, 06-6485-7690>

- ・本レポートは、執筆者の見解に基づき作成されたものであり、当研究所の見解を示すものではありません。
- ・本レポートは信頼できると思われる各種データに基づいて作成されていますが、その正確性、完全性を保証するものではありません。また、記載された内容は、今後予告なしに変更されることがあります。