

免税店調査アンケート 報告書

2016.11.9



■ 免税店調査実施概要

調査内容

「免税店に関するヒアリング調査（2016年10月）」

2016年5月の免税制度の改正後、免税店にて制度改正によってどのような影響・変化があったか、国慶節の状況も含めアンケート調査を行いました。今回は、ご回答頂いた中から抽選で5名様にツーリスト向け免税説明ガイド「JAPAN TAX-FREE Shopping Guide」の冊子版、インバウンド事例を網羅した日経ムック「訪日外国人インバウンド市場攻略の鉄則」のセットをプレゼントしました。

実施期間

2016年10月24日（月）～2016年11月2日（水） 計10日間

配信対象

免税店.jpメルマガ登録者 3,726名 回答者数 65名

調査項目

1. 貴社についてお伺い致します

- 1-1 貴社・貴店の事業業態を選択してください。
- 1-2 カテゴリーを選択してください。
- 1-3 貴店（施設）の免税実施状況について選択してください。
- 1-4 免税手続きの方法を選択してください。

2. 2016年5月の免税制度改正を受けて、5月1日～現在までのインバウンドの変化についてお伺いいたします。

- 2-1 2016年5月に下記項目について免税制度が改正されたことをご存知でしたか。
- 2-2 2016年5月の免税制度改正を受けて「売上」「客数」「客単価」「免税件数」はどのように変化しましたか。
- 2-3 2016年5月の免税制度改正を受けて免税販売で人気のある商品に変化はありましたか。
- 2-4 免税制度の改正があったことを、店頭にて訪日外国人旅行者にPRしましたか。
- 2-5 免税制度改正にあたり店頭で問題になることはありましたか。
- 2-6 免税を希望したお客様との間での制度上のトラブルはありましたか。
- 2-7 通常の免税販売で最も大変な作業は何ですか。

3. 2016年国慶節期間（10月1日～7日）のインバウンドの動向についてお伺いいたします。

- 3-1 今年の国慶節の売上、顧客の傾向はどうでしたか。

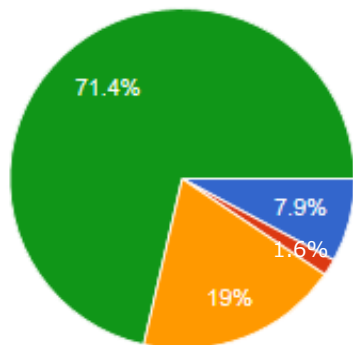
4. その他免税関連情報について

- 4-1 免税関連の情報をどこから入手していますか。
- 4-2 免税制度全般に関してご自由にご記入ください。

■ 調査結果

1. 貴社についてお伺い致します

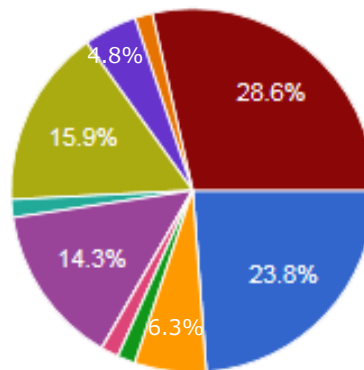
1-1 貴社・貴店の事業業態を選択してください。



専門店 (家電、アパレル、食料品、ドラッグストア等) が最も多く7割を占めた。

- 百貨店
- チェーンストア (GMS、CVS、ディスカウントストア、100円ショップ等)
- ショッピングセンター (モール、アウトレット、地下街、商店街等)
- 専門店 (家電、アパレル、食料品、ドラッグストア等)

1-2 カテゴリーを選択してください。

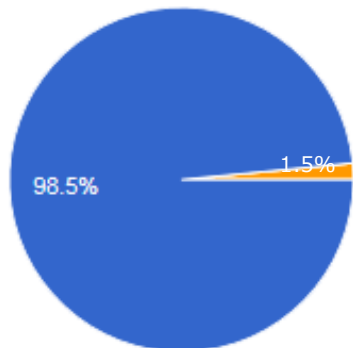


- 土産物屋、ホテル売店…23.8%
- 総合免税店 (空港内免税店含む) …6.3%
- アウトレットモール…1.6%
- 飲食店…1.6%
- 服飾雑貨・アクセサリ…14.3%
- ディスカウントストア…1.6%
- アパレル (婦人、紳士、子供服、セレクトショップ) …15.9%
- 雑貨…4.8%
- 時計…1.6%
- その他…28.6%

「土産物屋・ホテル売店」が最も多く、続いて「アパレル」、「ショッピングモール」と続いた。上位3カテゴリーで54%を占めている。(その他を除く)

- 土産物屋、ホテル売店
- スーパーマーケット
- 総合免税店 (空港内免税店含む)
- アウトレットモール
- ショッピングモール (駅上、都市型、郊外型)
- 家電量販店
- 飲食店
- 広告会社
- ホテル
- 観光案内所
- 服飾雑貨・アクセサリ
- ディスカウントストア
- アパレル (婦人、紳士、子供服、セレクトショップ)
- 雑貨
- 腕時計
- その他

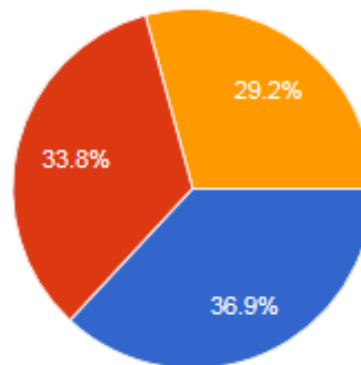
1-3 貴店 (施設) の免税実施状況について選択してください。



回答者のほとんどが免税店であり、1店舗のみ免税店として申請中、または申請検討中であった。

- 免税店、またはテナントの一部が免税店
- 免税店ではない、または申請予定もない
- 免税店として申請中、または申請検討中

1-4 免税手続きの方法を選択してください。



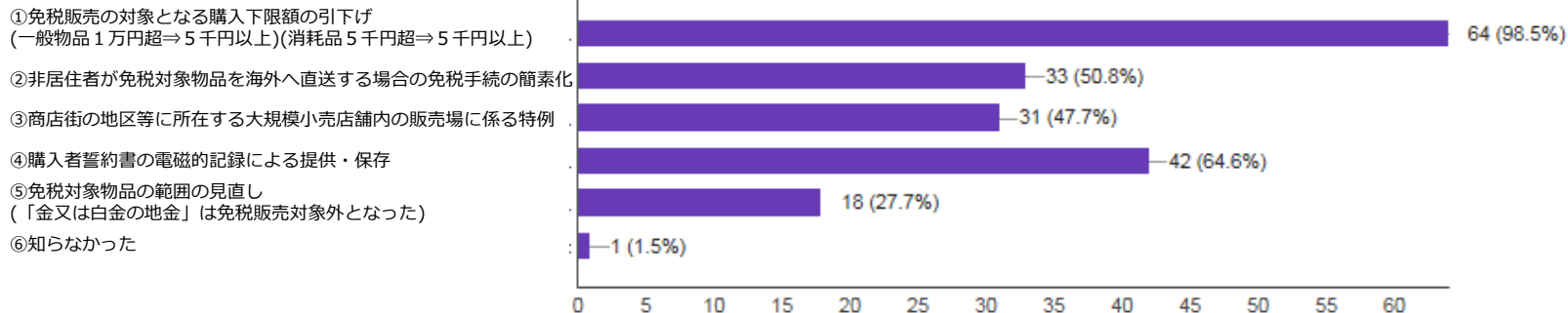
「全て手書きで対応」が36.9%と最も多かったが、どの選択肢も約3割程度となり、免税手続き方法はばらける結果となった。

- 全て手書きで対応
- 全てシステム対応
- 一部システム対応

調査結果

2.2016年5月の免税制度改正を受けて、5月1日～現在までのインバウンドの変化についてお伺いいたします。

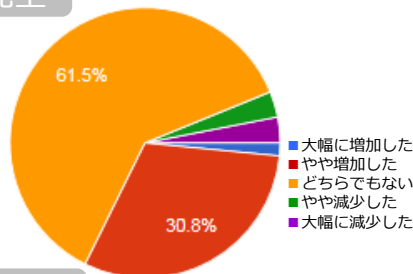
2-1 2016年5月に下記項目について免税制度が改正されたことをご存知でしたか。



「免税販売の対象となる購入下限金額の引下げ」については98.5%とほとんどの人が知っていた。そのほかの項目に関しては、現在の免税手続き方法に影響がないためか、知っている人は半数前後という結果になった。

2-2 2016年5月の免税制度改正を受けて「売上」「客数」「客単価」「免税件数」はどのように変化しましたか。

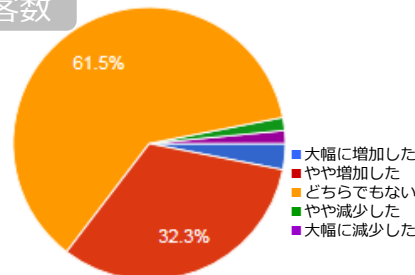
売上



■ 大幅に増加した…1.5% ■ やや減少した…3.1%
 ■ やや増加した…30.8% ■ 大幅に減少した…3.1%
 ■ どちらでもない…61.5%

売上は「どちらでもない」が6割と最も多かったが、3割程度が「やや増加した」と回答した。

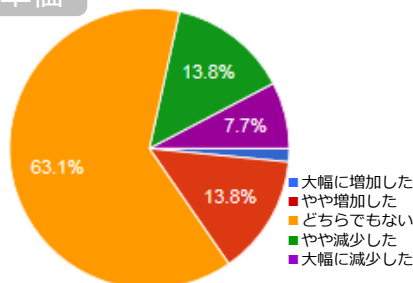
客数



■ 大幅に増加した…3.1% ■ やや減少した…1.5%
 ■ やや増加した…32.3% ■ 大幅に減少した…1.5%
 ■ どちらでもない…61.5%

客数も売上と同様に、「どちらでもない」が6割と最も多かったが、3割程度が「やや増加した」と回答した。

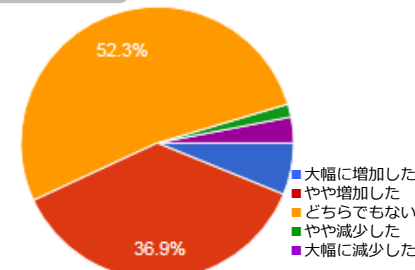
客単価



■ 大幅に増加した…1.5% ■ やや減少した…13.8%
 ■ やや増加した…13.8% ■ 大幅に減少した…7.7%
 ■ どちらでもない…63.1%

客単価については売上・客数に比べ、「減少傾向」という回答が多くなった。

免税件数



■ 大幅に増加した…6.2% ■ やや減少した…1.5%
 ■ やや増加した…36.9% ■ 大幅に減少した…3.1%
 ■ どちらでもない…52.3%

免税件数については「やや増加した」が36.9%を占め、金額の引下げで免税しやすくなったことがうかがえる。

■ 調査結果

2-3 2016年5月の免税制度改正を受けて免税販売で人気のある商品に変化はありましたか。

～コメント抜粋～

高額な酒器 高額な日本酒が増加

医薬品、化粧品、お菓子、加工食品

茶缶・南部鉄瓶

炊飯器の売れ行きが悪くなり小物（美容家電・保温水筒）になった

変化はないが、お菓子類が多い

陶器などから比較的安価なハンカチ等が増えた

日本製化粧品、日本酒

有名ブランドのキッチン用品

6000円前後の鉄瓶が売れるようになった

昨年までは宝石等、単価の高いものが売れていたが、今年度は、化粧品・お酒などが良く売れるようになった。

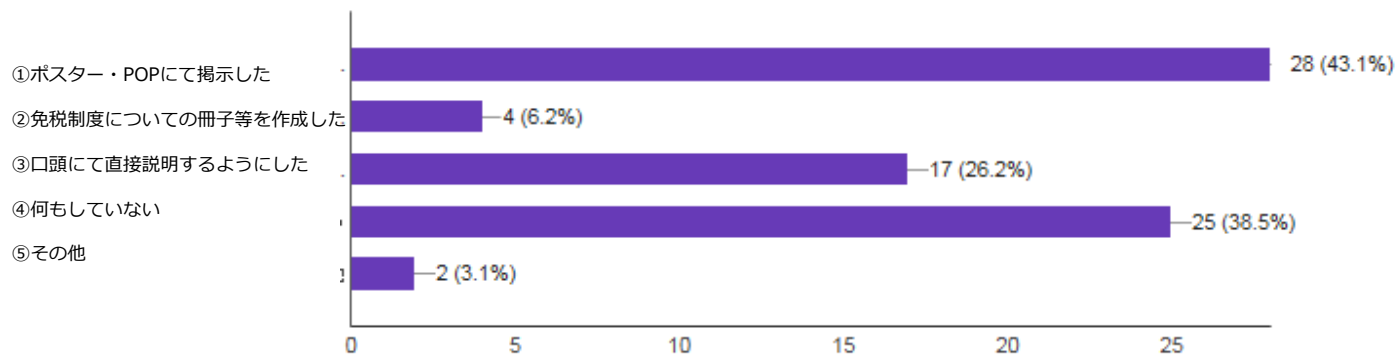
免税販売実績の9割9分以上は消耗品（食品・酒・化粧品）が中心であり、制度変更後も一般物品の免税販売件数は増加していない。

大きな変化はないが一部一般物品とされる食品外の商品の販売は増加

フライパンなどキッチン用品

以前に比べ、生活雑貨や小物など、比較的価格が安い商品が購入される傾向が強まっているが、「特にない」という回答も複数あり、変化があった店とない店に大きく分かれている。

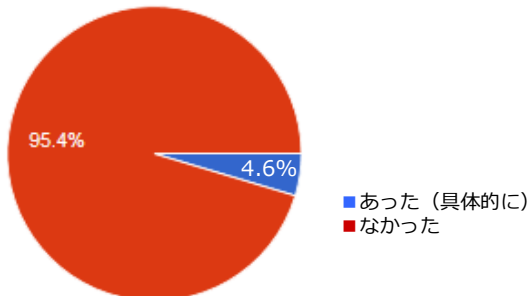
2-4 免税制度の改正があったことを、店頭にて訪日外国人旅行客にPRしましたか。



「ポスター・POPにて掲示した」という店が4割と最も多かったが、「何もしていない」という店の割合も38.5%あり、訪日外国人旅行客に向けての周知を店内で行っていない店も多いことが分かった。

■ 調査結果

2-5 免税制度改正にあたり店頭で問題になることはありましたか。



免税制度改正でのトラブルは「なかった」がほとんどで95.4%を占めた。

2-6 免税を希望したお客様との間での制度上のトラブルはありましたか。

パスポート原本を持参せず、コピーで対応を求められる

パスポート忘れ、合算の不可、許可証問題、初回上陸日から数度行き来しているが、ビザのため6か月の期限が切れているので免税不可など

複数人での購入

一般品と消耗品の合算ができない

一般品と消耗品の合算ができないということで買わなくなった方もいた

自動化ゲートでのスタンプや一般物品・消耗品の区分について

一般品と消耗品の区別 (説明) が難しい

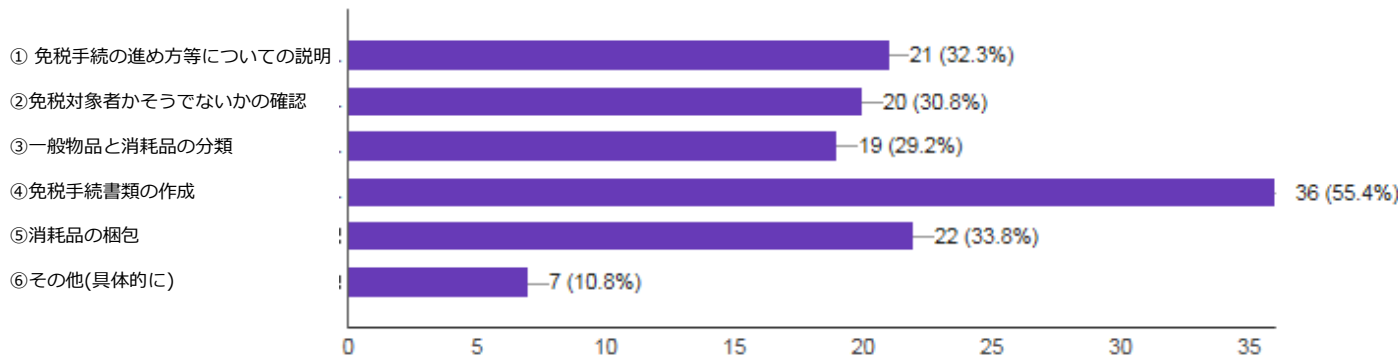
冊子等の免税制度の説明では5,000円以上で免税と表記するが、弊社使用のレジが税込表示のため、なぜ5,400以上で免税なのか説明を求められることがあった。

割引後に5000円以下の支払いになったものは免税にならないことを知らないお客様が多い。

袋に入れて封をして開けないように説明しているにもかかわらず、店を出てすぐに開封してお菓子を食べる。この類は中国人に多数みられる。

訪日外国人旅行客に日本での免税制度が浸透しておらず、特に一般物品と消耗品が合算できないことを知らない方が多い。

2-7 通常の免税販売で最も大変な作業は何ですか。



「免税手続書類の作成」について半数以上の方が大変だと感じている。続いて多いのが「消耗品の梱包」、「免税手続の進め方についての説明」となっている。

■ 調査結果

3.2016年国慶節期間（10月1日～7日）のインバウンドの動向についてお伺いいたします。

3-1 今年の国慶節の売上、顧客の傾向はどうでしたか。

売上

特に普段と変わりはない。

売上げの伸びはなかった

客数・売上増加

昨年より客数が減り、客単価も下がった

予想していたほどの伸びはなかった。

客数減、買物目的客減が感じられた

集中的に売上が伸びた。

昨年より客単が落ちた為売上は伸びなかった

顧客

いわゆる『爆買い』のお客は大幅に減少した。

単品買いまたは5000円ぐらいで購入する方が多い

昨年とあまり変化はない。

客数に変化はなかった

単品買いのお客が多く、免税金額までまとめ買いをされるお客が減った

全体的に客数は少し増加

昨年に比べるととても吟味して商品を購入する傾向が目立ちました。

単品買いのお客が目立つ

昨年ほど売上げが伸びなかった

昨年に比べるとあまり影響はありませんでした。

客単価下落

制度改正で客数は大幅に増えたが、単価が下がったため全体の売上げは微増に留まった。

細かい買い物客が多く、たくさん買う方が減った。客数は昨年と同じぐらいでした。売上げは少し減りました

特に変化は見られなかった。

想定より売上は上がらなかったというコメントが多く、特に客単価が下がったという内容も多くみられた。

特に普段と変わりはない。

買物目的の来日より、観光目的の来日が増えた印象

去年と比べまとめ買いが少なかった

複数購入のお客さまが減った。

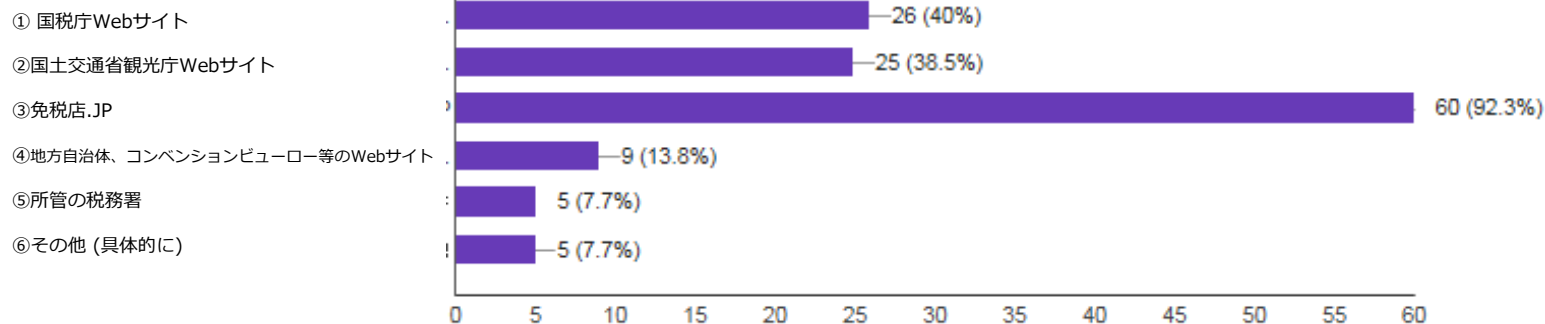
昨年より少ないように感じた

客数の増減は店舗によってばらつきがあるが、全体的にまとめ買いするお客は減り、単品での購入や商品を吟味し購入するお客が増えているというコメントが多くみられた。

■ 調査結果

4. その他免税関連情報について

4-1 免税関連の情報をどこから入手していますか。



4-2 免税制度全般に関してご自由にご記入ください。

免税についての具体的な例や、良くある質問、地方での免税状況等、詳しい情報がもっと欲しい。

品目などをウェブで提示してほしい、対象者のチャートなどを作ってほしい

事業者向けの免税制度の説明会などで、同時に輸出国の検疫制度や、航空機への液体持ち込み制限等の情報を提供して頂きたい。

酒造製造場での酒税免税がニュース等で話題になったが、早く、詳細公開してもらいたい。

帰りの空港での税関手荷物についての説明が大変であるから、チェックイン前にできることや、その場合の場所の説明地図などを、店舗にも知らせてほしい。私たちは成田や羽田にそんなに行かないので、出国の際のチェックイン前の税関がどこにあるか知らない。よって空港のスタッフに聞いてくださいとしか言えない。

消耗品の梱包の簡素化ができないかが課題。

手続きが面倒なので簡素化してほしい

免税開始から2年が経ちましたが、今だ曖昧な内容や制度改正への対応ハードルなど、現場と国とで認識のGAPが多く感じます。(一般物品・消耗品の区分け、書類電子化の対応など) インバウンド重要拡大に向けて、現場での対応が簡素化できるように制度改正が進んでいくことを望んでおります。

特定商業施設内に限定せず、複数の特定商業施設が連携してどちらの免税カウンターでも相互に手続き出来るようになると、相互送客などの施策を実施しやすくなると思います。

70m先が商店街であるが一括カウンタ未設置、当方で引き受ける話をしたが法律で他町になると不可との税務署見解。何とか融通を利かせて欲しいものだ

■ 調査結果

入国時や来日する飛行機の中で免税制度を紹介してほしい、パスポートを持っていない人が多く残念なことになるケースがある。

免税制度自体を入国する外国人が知っていて欲しい。説明が面倒なので。

空港や飛行機内での免税制度の告知の徹底、せっかく5400円以上購入したのにパスポートをホテルに置いてあって持っていないやコピーしかもっていないなど残念なことが多い。買い物するときはパスポートを持っていると免税を受けられることを徹底的に告知してほしい。

外国人旅国客への制度の説明を強化して欲しい。制度自体を把握していないケースが増えており、店頭で説明をしなければならない手間が増えた。

なぜ免税となるか理解していない旅行者が多い。特に中国人。他の国とちがって、その場で免税になるので、開封して消費しても問題ないという認識。店を出てその場で開封している中国人も多数いるので、注意喚起はするが無視されることがほとんど。空港の出国前の店舗なので、外国人ばかり免税にして優遇するんだ、という日本人のクレームもある。あまりよい印象はないようだ。

消耗品や一般の区別がはっきりしていないことと、ゆえにお客様にもなかなか理解してもらえない。

一般品、消耗品の区分分けされていることでお客様にとっては非常にわかりにくい制度となっている。そのため実際にお客様に接する小売店がお客様からお叱りを受けたり、お客様を不機嫌にさせたりしてしまっている状況はすぐに解消すべき。

店頭での免税手続きが煩雑。免税で購入してもすぐに袋を開けてしまうお客様が非常に多い。店舗もお客様も免税について知識が不足。

消耗品の梱包をしてもチェックされないのでは意味がないのではないのでしょうか。説明しても、お客様はすぐに開封しています。

一番多い意見としては「訪日外国人観光客への免税制度についての周知の強化が必要」であった。免税制度を理解できていない訪日外国人旅行者への免税制度説明により手間の増加や制度を理解せず購入することでトラブルにもつながりかねないという意見があがった。また、消耗品の開封については梱包されているにも関わらず開封してしまうお客様が多いという声もあった。

アンケートにご協力頂いた皆様、誠にありがとうございました