

観光立国実現に向けた クレジットカード業界としての取り組み

要約版

平成 26 年 12 月

 **日本クレジットカード協会**

 **株式会社三菱総合研究所**

社会公共マネジメント研究本部

1. はじめに

我が国では、2013年のインバウンド数1000万人突破を受けて観光立国実現に向けた官民の取り組みが加速しており、2014年6月には2020年にインバウンド数2000万人を目指して、アクション・プログラム（2013年6月）の改訂版が関係閣僚会議より発表されました。

クレジットカードは、その安全性から、日常の利用割合が低いといわれる日本人であっても海外旅行では主要な決済手段となっており、訪日する外国人にとってなじみ深い決済手段であります。観光立国の動きはクレジットカード業界にも波及しており、アクション・プログラムにおいてもクレジットカード利用環境の整備が掲げられております。

そこで、当協会では、今後の社会経済状況の展開をにらみ、訪日外国人によるクレジットカード利用を新たな事業機会として捉え、観光立国実現に向けたクレジットカード業界としての取り組みについての調査を行いました。

本報告書においては、我が国のクレジットカード利用環境の現状に関する調査結果ならびに“世界で最もクレジットカードが使いやすい国”の実現に向けたクレジットカード業界としての課題をとりまとめております。

2. 調査の目的と方法

本調査は、観光立国実現に向けたクレジットカード業界としての取り組みを検討するにあたり、我が国のクレジットカード利用環境の現状を評価し、“世界で最もクレジットカードが使いやすい国”の実現に向けた課題を明確化することを目的として、以下の方法により実施した。

- 訪日外国人の動向及び我が国のカード利用環境の現状に関する既存情報の整理
- 訪日外国人を対象とする我が国のカード利用環境に関するアンケート調査（表 2-1）

表 2-1 訪日外国人のカード利用に関するアンケート調査の実施概要

調査対象	韓国、中国、台湾、タイ、イギリス、アメリカの6カ国の居住者で、直近3年間に訪日経験があり、外国旅行時にカードを利用する人。各国210人。ただし、イギリス、アメリカは各106人。 注) 各国について、都市部（東京、名古屋、京都、大阪、神戸、福岡）を訪問した人、地方部を訪問した人が同数となるように割付。調査結果は訪日外国人数でウエイトバックして集計。
調査事項	・カード利用状況※ ・カードを利用した理由、しなかった理由 ・カード、両替、ATM利用環境に対する満足度※ ・カード利用環境に対する不満の理由※ ・カード利用環境の要改善点 ※日本、日本以外に訪問した国について調査し国際比較を行った。
実施方法	WEB アンケート

3. クレジットカード利用環境の現状

我が国のクレジットカードの利用環境は、コンビニエンスストア、交通機関、ATM 等多様な場面でカードが利用でき、海外諸国と比較しても高い水準にあるといえる（図 3-1）。実際にカードを利用した取引額でも、我が国は 2009 年時点で 4,817 億ドル（45 兆円）であり、アメリカ、中国、イギリスに次ぐ世界第 4 位の市場規模となっている。カード取引額を民間最終消費支出で除したカード利用率で見ると、決して高いとはいえないものの、ドイツ、イタリアなどと同水準にある。

こうしたカード利用環境に対し、訪日客がどのように評価しているかをみると、アジアからの訪日客が旅行前に感じる不安としては、滞在費用が高いことや言葉の問題などに比べて、カード利用環境や両替環境への不安は相対的に小さくなっている（図 3-3）。また、旅行後のクレジットカード利用環境に対する満足度をみても、不満（「不満足」「非常に不満足」の合計）と回答している割合は、1 割に満たない国がほとんどとなっている（図 3-4）。

そこで今回、カード利用環境に特化したアンケート調査を実施したところ、我が国のカード利用環境に不満のある人は 4%と少なく、このカード利用環境に対する満足度は、観光先進国であるフランス等と比べても遜色はないことが明らかとなった（図 3-5）。

また、地域別にみれば、都市部に比べて地方部においてはカードを利用できる店舗が少ないという実態はあるものの（図 3-6）、それが必ずしも地方部での満足度の低下にはつながっていないことが確認され（図 3-7）、地方部においても訪日客が期待する水準は一定程度満たしているものと考えられる。

決済シーン	日本	中国	韓国	台湾	タイ	イギリス	アメリカ
コンビニ	○	× 銀聯カードが 対応	○	×	○	○	○
マクドナルド	×	×	○	×	×	○	○
タクシー	○	× 銀聯カードが 対応	△ 外国人向け タクシー	×	×	×	○
鉄道	○ 窓口なら可	× 国内発行カード のみ	○ 窓口なら可	◎ 自動券売機でも 可	△ 予約なら可	◎ 自動券売機でも 可	◎ 自動券売機でも可
ATM	○ セブン銀行は 9言語対応	× 都市部には 英語対応も あり	○ ほとんどが グローバル 対応	△ 北京語または 英語	△ タイ語または 英語	○	○
カード普及状 況	○ 大型店で普及	△ 大都市圏を中心 に普及。 銀聯カード。	◎ 一人当たり決済 件数は主要15カ 国で最多	△ 大型店で普及 JCBも多い	△ 大型店で普及	◎ デビットカード も普及	◎

【個別の場面（コンビニ～ATM）の評価】

【カード普及状況】

- ◎：日本よりも高い水準で利用できる
- ：日本と同程度利用できる
- △：日本よりも低水準であるが利用できる
- ×：基本的に利用できない
- ◎ = 3点、○ = 2点、△ = 1点、× = 0点としたとき、
- ◎：日本の点数（8点）を上回る
- ：日本の点数（8点）と同点
- △：日本の点数（8点）を下回る

図 3-1 各国のクレジットカード普及状況

出所) 観光ガイドブック等各種関連情報をもとに三菱総合研究所作成

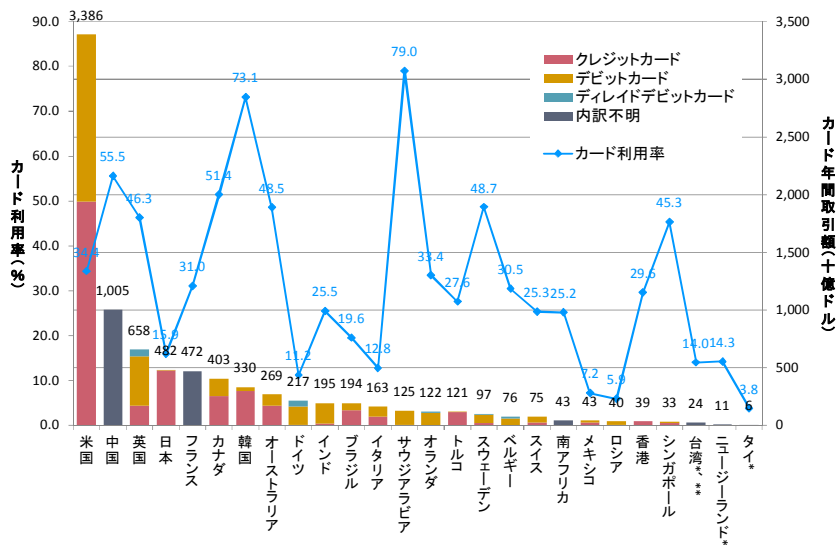


図 3-2 各国のカード年間取引額及びカード利用率(試算)

(注) カード利用率=カード年間取引額÷民間最終消費支出により試算。

出所) カード年間取引額は BIS 統計 (2009 年)。ただし*は Nilson Report #903 (May, 2008)。民間最終消費支出は IMF World Economic Outlook Database (2009 年)。ただし*は 2008 年、**は、台湾行政主計總處の家計収支調査から世帯あたり支出、社会指標統計から世帯数を求め、これら乗じて全国の消費支出を算出し、2008 年の為替レート (IMF World Economic Outlook Databases) でドル換算した。

(回答はあてはまるもの全て)

回答者	全体			韓国			中国			台湾			香港			タイ			シンガポール			マレーシア			インドネシア		
	なし	1回	2回以上	なし	1回	2回以上	なし	1回	2回以上	なし	1回	2回以上	なし	1回	2回以上	なし	1回	2回以上	なし	1回	2回以上	なし	1回	2回以上			
サンプル数	2133	851	1016	223	112	165	220	170	110	156	114	230	142	105	253	275	125	100	318	96	86	393	70	37	406	59	35
滞在費(現地での費用)が高い	52%	40%	34%	39%	32%	39%	25%	20%	14%	47%	39%	36%	38%	31%	27%	59%	54%	53%	58%	45%	49%	63%	57%	46%	59%	68%	17%
言葉が通じることが不安	49%	42%	36%	27%	36%	25%	44%	37%	25%	53%	53%	46%	58%	48%	41%	49%	30%	31%	56%	48%	37%	53%	47%	38%	51%	49%	26%
放射能による健康被害が心配	40%	43%	44%	72%	71%	70%	44%	45%	35%	35%	44%	39%	53%	47%	50%	23%	26%	22%	39%	43%	43%	43%	39%	24%	24%	22%	31%
地震が起こるかどうか心配	38%	36%	38%	48%	38%	48%	36%	44%	34%	22%	21%	25%	44%	36%	46%	32%	30%	38%	36%	35%	36%	44%	37%	27%	39%	51%	54%
送金費用が高い	44%	31%	27%	17%	11%	15%	21%	21%	14%	45%	36%	36%	39%	27%	25%	39%	26%	27%	53%	42%	43%	59%	53%	43%	54%	63%	26%
放射能の安全性に関する情報が分からない	31%	33%	33%	53%	62%	56%	31%	29%	29%	33%	34%	27%	33%	41%	34%	19%	18%	19%	30%	26%	30%	34%	31%	14%	23%	20%	26%
地震による被害の復旧の状況が分からない	20%	22%	21%	27%	24%	22%	19%	24%	13%	22%	30%	25%	27%	24%	22%	14%	16%	24%	19%	15%	19%	25%	30%	19%	13%	14%	20%
携帯電話や通信機器が利用しづらい(Wi-Fi等が利用しづらい)	20%	17%	18%	7%	9%	9%	21%	15%	20%	18%	20%	23%	21%	15%	19%	19%	18%	19%	18%	23%	19%	21%	20%	16%	31%	20%	11%
病気や怪我にあった時が心配	19%	17%	20%	14%	13%	19%	13%	13%	13%	17%	19%	23%	14%	15%	20%	27%	14%	23%	14%	16%	13%	24%	36%	22%	19%	25%	29%
公共交通機関の利用方法やネットワークが分からない	22%	16%	14%	11%	13%	12%	11%	5%	6%	24%	23%	14%	25%	15%	16%	21%	13%	18%	21%	26%	12%	26%	21%	14%	29%	29%	20%
一緒にいきたい人と休みが合わせにくい	17%	14%	12%	9%	15%	12%	18%	8%	5%	14%	16%	14%	8%	6%	8%	27%	22%	22%	16%	15%	8%	14%	13%	14%	21%	17%	26%
出発日・コース・価格などで条件に合うツアーがない	17%	12%	11%	6%	13%	11%	13%	11%	10%	22%	11%	12%	16%	10%	13%	19%	13%	8%	19%	11%	12%	21%	19%	8%	18%	10%	14%
申込み手続きが面倒	16%	13%	8%	4%	4%	7%	25%	22%	19%	8%	10%	6%	7%	10%	4%	15%	6%	10%	7%	8%	2%	16%	19%	8%	32%	36%	26%
一緒に行く人がいない	14%	9%	9%	3%	2%	4%	9%	5%	5%	17%	15%	13%	18%	12%	13%	17%	10%	8%	12%	7%	6%	14%	14%	8%	19%	10%	9%
治安が心配	15%	8%	6%	14%	6%	8%	23%	10%	15%	6%	5%	3%	9%	8%	7%	16%	11%	5%	12%	5%	3%	14%	13%	0%	18%	10%	17%
食べ物が合わない	13%	10%	5%	4%	7%	3%	12%	11%	13%	8%	11%	4%	3%	6%	2%	12%	6%	8%	4%	3%	2%	15%	13%	8%	29%	27%	20%
クレジットカードを利用できる場所が少ない	11%	8%	8%	5%	3%	12%	12%	8%	9%	12%	10%	7%	6%	4%	6%	9%	11%	9%	11%	7%	7%	10%	13%	11%	15%	19%	14%
外貨両替を利用できる場所が少ない	10%	10%	9%	3%	2%	4%	6%	8%	14%	8%	13%	7%	8%	7%	9%	8%	13%	14%	6%	11%	7%	11%	16%	11%	19%	15%	9%
自国金融機関のキャッシュカードを利用できる場所が少ない	10%	8%	8%	3%	4%	9%	9%	11%	9%	11%	8%	7%	6%	5%	5%	8%	9%	16%	10%	4%	2%	11%	11%	5%	17%	12%	17%
周囲に止められている	9%	9%	8%	13%	18%	13%	12%	5%	8%	4%	6%	3%	11%	11%	9%	3%	6%	7%	7%	5%	5%	9%	7%	8%	12%	19%	11%
習慣が合わない	9%	8%	6%	5%	2%	3%	16%	14%	11%	10%	11%	7%	5%	4%	3%	13%	9%	12%	6%	3%	2%	10%	14%	0%	8%	8%	11%
信仰する宗教に対する理解と配慮が乏しい	10%	7%	5%	3%	4%	4%	9%	10%	8%	1%	4%	3%	4%	3%	4%	8%	6%	10%	8%	0%	2%	15%	10%	5%	17%	22%	11%
日本に行くまでの時間がかかりすぎる	8%	4%	4%	1%	1%	2%	8%	6%	11%	3%	4%	2%	4%	1%	4%	7%	5%	7%	7%	1%	3%	8%	6%	3%	15%	5%	6%
飛行機が嫌い	4%	4%	2%	2%	1%	3%	5%	3%	3%	3%	7%	2%	4%	3%	1%	5%	3%	4%	3%	4%	2%	4%	4%	3%	2%	3%	6%
その他	2%	1%	1%	1%	1%	2%	2%	1%	0%	3%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	3%	1%	3%	1%	1%	3%	1%	2%	0%

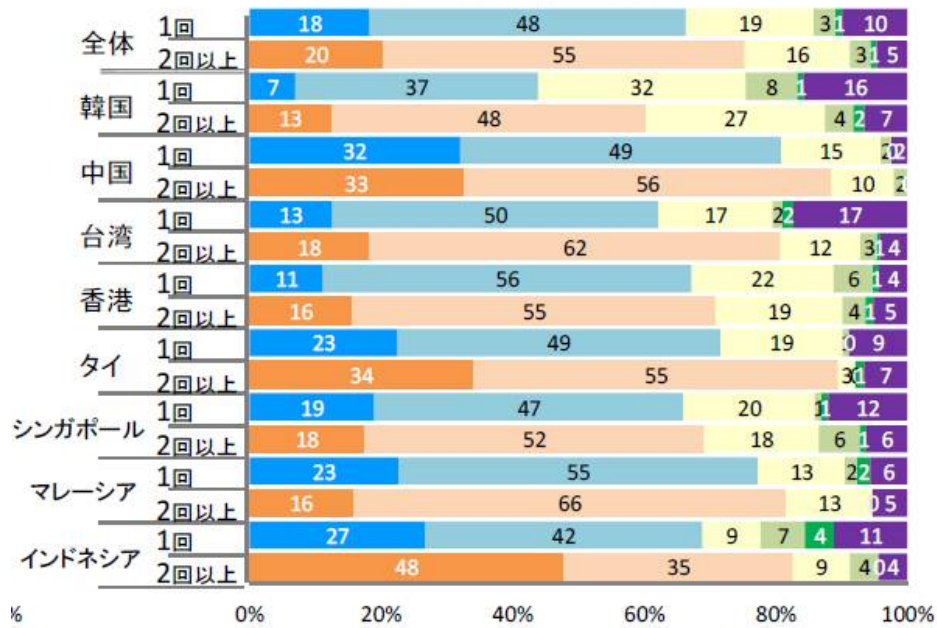
(注1) 上位5項目を赤、橙または黄色で塗りつぶした。

(注2) 先入観を持たれないよう、東日本大震災に関する質問は本問の後で尋ねた。

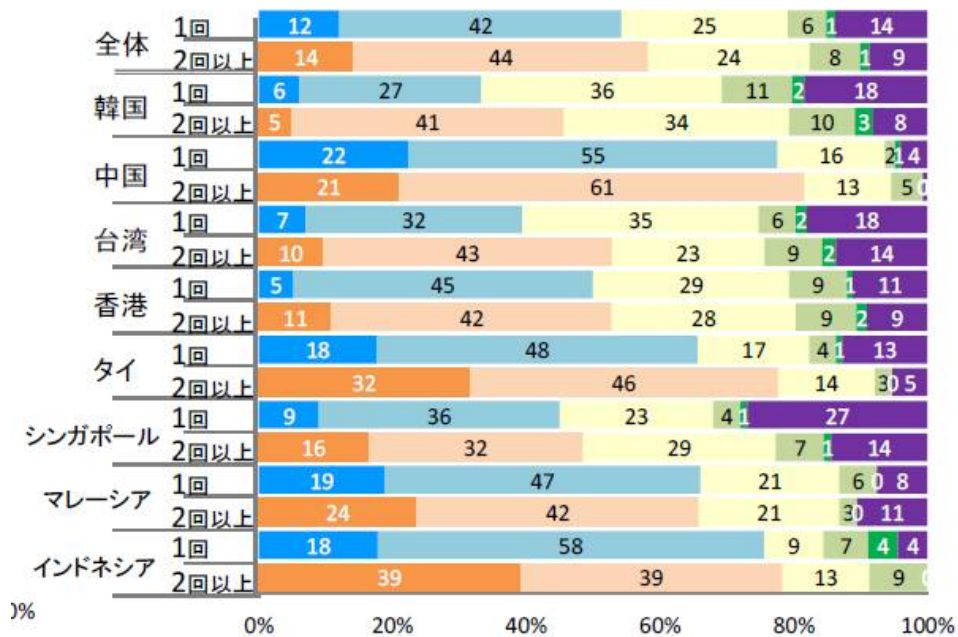
図 3-3 居住地別の訪日者の旅行前の不安

出所) 日本政策投資銀行「アジア 8 地域・訪日外国人旅行者の意向調査(平成 26 年版)」

＜クレジットカードが利用できる＞



＜外貨両替がしやすい＞



訪日経験1回 非常に満足 満足 どちらでもない 不満足 非常に不満足 体験していない
 訪日経験2回以上 非常に満足 満足 どちらでもない 不満足 非常に不満足 体験していない

図 3-4 居住地別のカード・両替の利用環境に関する満足度

出所) 日本政策投資銀行「アジア 8 地域・訪日外国人旅行者の意向調査 (平成 25 年版)」

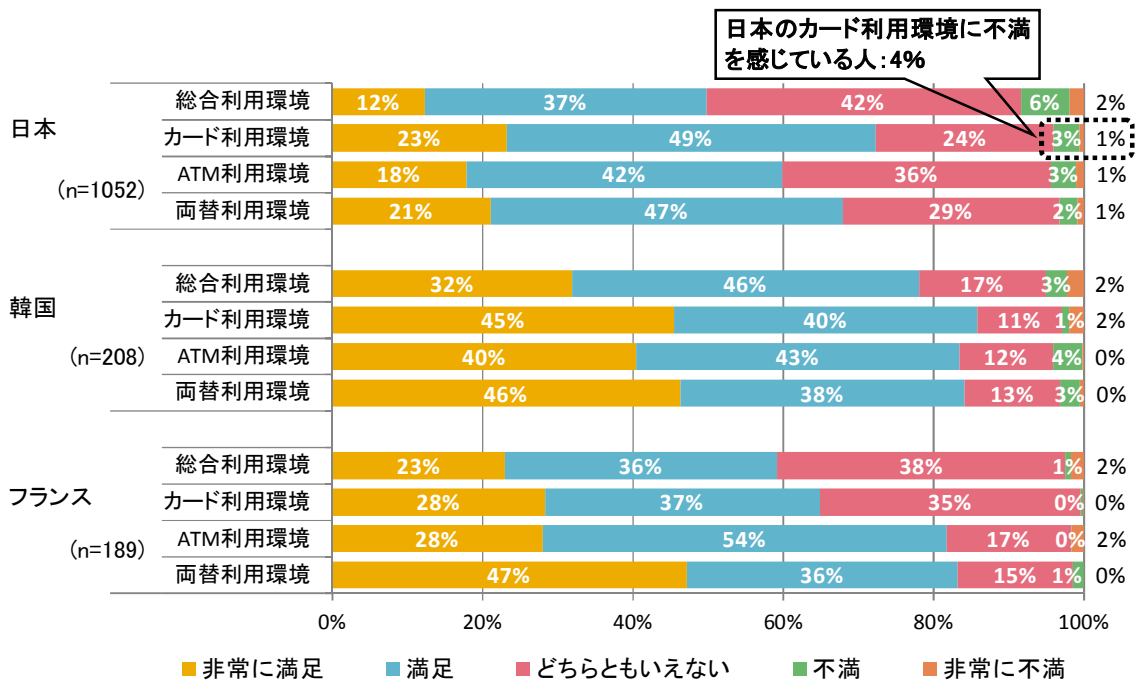


図 3-5 利用環境に対する満足度

出所) 本アンケート調査の結果

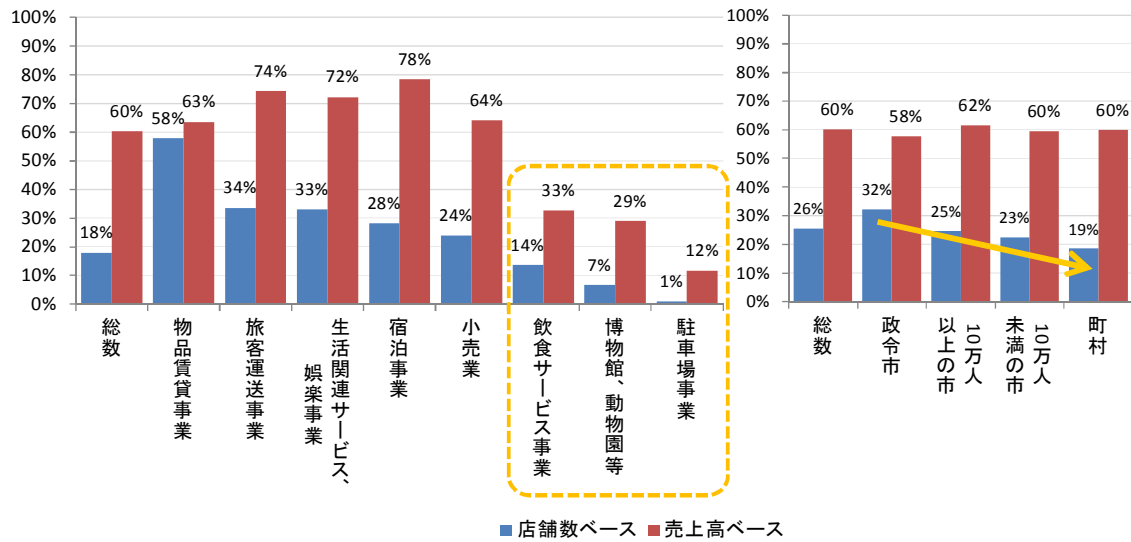


図 3-6 クレジットカードが利用可能な店舗の割合

出所) 観光庁「観光地域経済調査(速報値)」をもとに三菱総合研究所作成

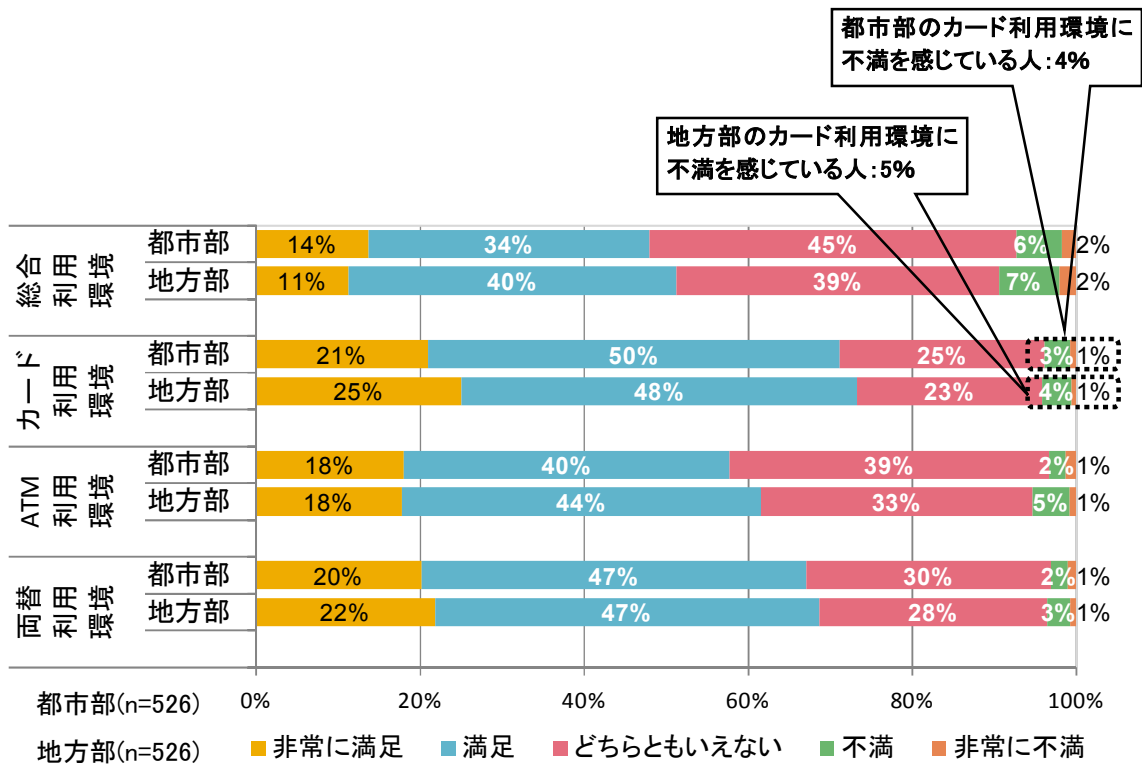


図 3-7 利用環境に対する満足度(都市部・地方部別)

出所) 本アンケート調査の結果

4. より高い水準を目指す上での課題

前述のとおり、我が国のカード利用環境は、現状でも海外諸国と比べても高い水準にあるといえるが、今後は“世界で最もクレジットカードが使いやすい国”という、より高い水準を目指すこととし、そのうえでの課題の整理を行った。

まず、カード利用環境に対する満足度は高いものの、実際のカード利用状況を見ると、小額決済の場面を中心に、カード利用意向がありながら利用できない経験をしており（図 4-1）、結果として3人に1人は少なくとも1度はカードが利用できない場面に遭遇している（図 4-2）。なお、この割合も、満足度と同様、フランスと同等の水準であり、海外諸国と比べて高いというわけではない。

ここで、満足度とカード利用状況との関係を見ると、満足度が高い訪日客はカードを利用することができた割合が高く、満足度が低い訪日客はカードが利用できない経験をした割合が高くなっている（図 4-3）。更に、満足度が“どちらともいえない”とする訪日客は、そもそもカード利用意向がない場面が多くなっている（図 4-4）。以上のことから、訪日客からより高い満足度を得るうえでは、以下の2つの層がターゲットとなる。なお、カード利用環境に対する“満足”層に対しては、そのニーズを的確に把握し、中長期的観点から、IC付カード対応、自国通貨決済等のより高次のカード利用環境整備を目指すことが重要である。

- まず、層としてボリュームがあり、かつ満足度が“どちらともいえない”と改善の余地がある、カード利用意向の希薄な層に対して、カード利用意向を促し、カード利用経験を通じて満足度を向上させる。
- また、カード利用環境に対する“不満”層は、訪日客全体の4%程度と現状でも少ないが、不満要因となっているカード利用上の支障を取り除き、満足度の底上げを図る。

以上のことから、“世界で最もクレジットカードが使いやすい国”という、より高い水準を目指すうえでの課題は以下のとおりとなる。

○ 利用環境の認知

まず最初に挙げられる課題は、訪日客に対してカード利用意向を持っていただくことである。利用意向がなかった理由をみると、「旅行先ではカードが使いにくいことをガイドブック、インターネットまたは旅行代理店で知ったから」という理由が、決済方法の本来機能に関する「現金支払いのほうが便利だから」という理由に次ぐ第2位となっている（図 4-5）。これを踏まえると、各種の情報発信により我が国のカード利用環境を適切に認知させることが課題といえる。

また、「カードが使えるかどうかガイドブック、インターネットまたは旅行代理店でわからないこと」は、不満層における主な不満要因ともなっており（図 4-6）、カード利用環境に関する情報発信は、カード利用意向がある訪日客に対して利用可能な店舗等の情報を提供するという観点でも課題となる。

○ 利用可能表示

カード利用意向がありながら利用できない経験をしている“不満”層に対しては、不満要因を取り除き、カード決済を選択しやすくすることが課題となる。不満要因をみると、前述の利用環境に関する情報発信とともに、利用可能表示が主な要因となっている（図 4-6）。また、利用可能表示は、不満層に限らない訪日客全体からみても、我が国のカード利用環境に関し改善すべき点ともなっている（図 4-7）。こうしたことから、カード利用可能表示に関する取り組みは、引き続き検討していく必要があるといえる。

○ 加盟店における言語対応

また、決済場面においてカード決済を選択しやすくするという観点では、利用可能表示とあわせて加盟店における言語対応も求められる。実際、言語対応ができないことがカード利用機会とそれに伴う満足度を逸しており、訪日客からみた我が国のカード利用環境に関し改善すべき点の第3位に挙げられている（図 4-7）。こうしたことから、言語ツールの取り入れ等、コミュニケーションを円滑にする取り組みを行っていくことが望まれる。

○ 利用可能場面の拡大

カード利用意向を持っていただけただけ段階では、上記のような表示や言語対応だけでなく、そもそも訪日客がカードを利用したい場面で利用可能であることが求められる。アンケート調査結果によると、訪日客からみた我が国のカード利用環境に関し改善すべき点の第2位として、「利用可能店舗の拡大」が挙げられている（図 4-7）。また、“満足”層においては「IC 対応端末の設置」も改善すべき点の上位（図 4-7）となっており、より高い水準を目指す上での重要な取り組み課題といえる。カードが利用できなければ購入をとりやめる可能性もあることを考えると、カードが利用できないことによる加盟店の機会損失は大きいと思われる。

○ 関係機関との情報共有

カード利用環境に対するニーズは ATM 利用環境、両替利用環境に対するニーズと相互補完関係にある。今回のアンケート結果等から明らかとなった情報を、関係機関と共有し、業界の枠を超えた取り組みへ繋げていくことが期待される。

○ サポーターの育成

カード利用環境の向上及び満足度の向上に向けては、広く関係者と情報を共有し、関係者との連携による幅広い取り組みを行っていく必要があり、地方公共団体、観光関連団体等のサポーターを育成することが望まれる。

○ その他の課題

カード利用意向の希薄な層に対して、利用意向を高めるうえでは、前述のとおり、利用環境の認知を促すことに加え、訪日客の特性をふまえたプッシュ型の取り組みも考えられる。

アンケート調査の結果、カードを利用した理由の第2位に「カード利用に伴う特典」が挙げられている（図 4-7）。

また、今回、アンケート調査を行って、日本のカード利用環境に対する満足度を明らかにしたが、今後、利用環境向上策に取り組むとともに、取り組みの成果を評価していく必要があり、政府・自治体等が実施する訪日外国人に関する統計調査においてカード利用環境に対する満足度がモニタリングされることが望まれる。

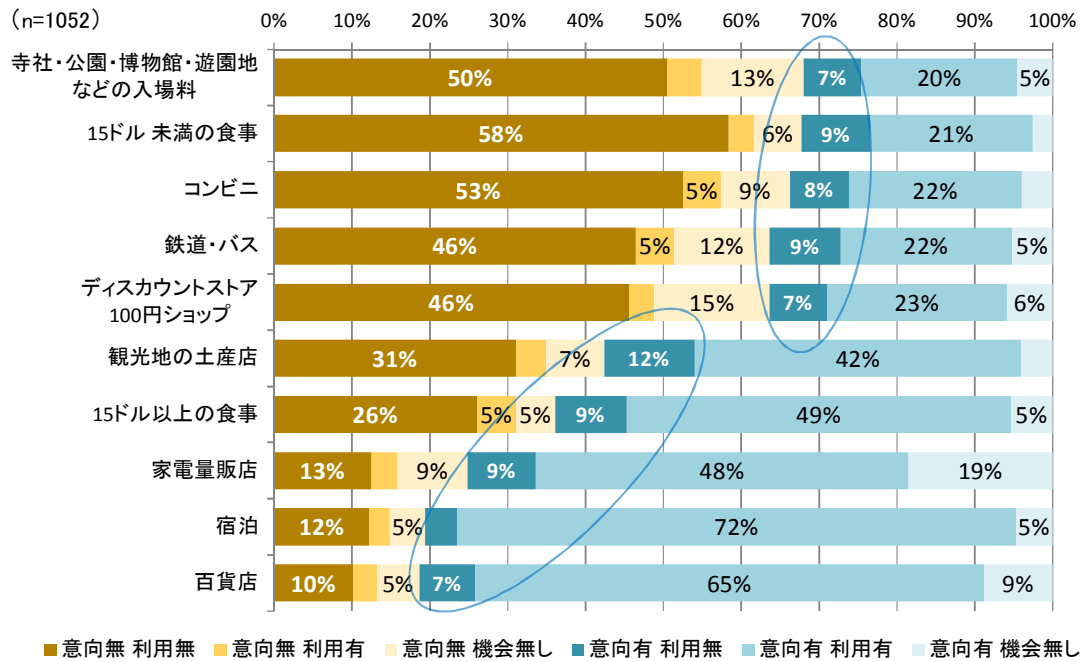


図 4-1 場面別のカード利用状況

出所) 本アンケート調査の結果

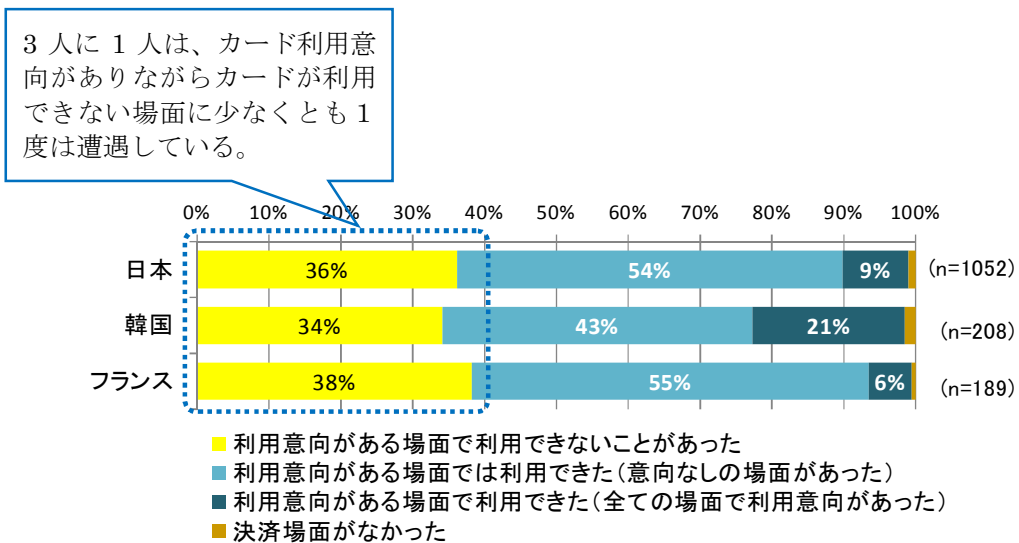


図 4-2 カード利用状況

出所) 本アンケート調査の結果

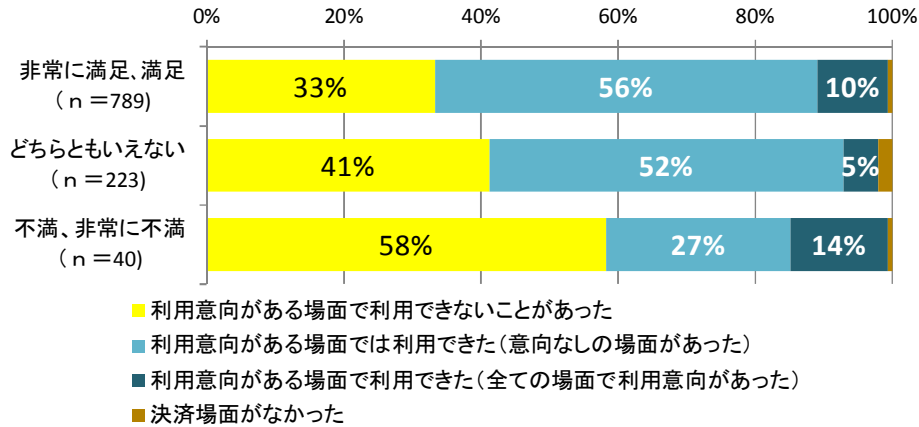
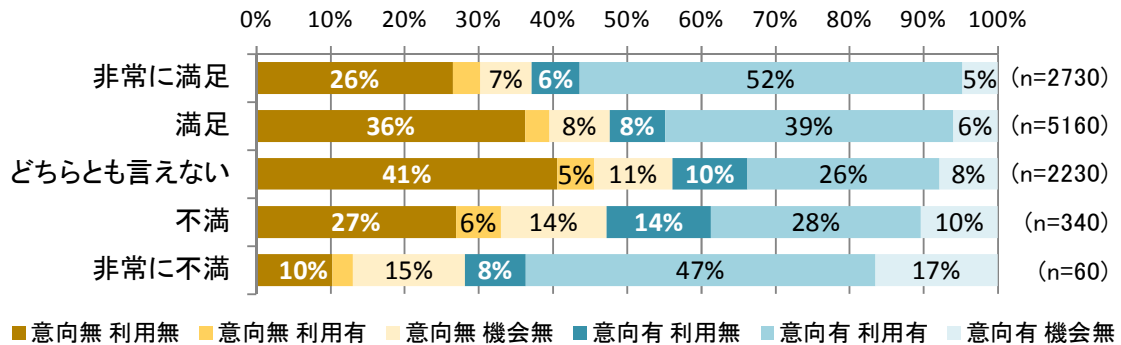


図 4-3 満足度別のカード利用状況

出所) 本アンケート調査の結果



* n 値は全場面延べ数

図 4-4 満足度別のカード利用状況

出所) 本アンケート調査の結果

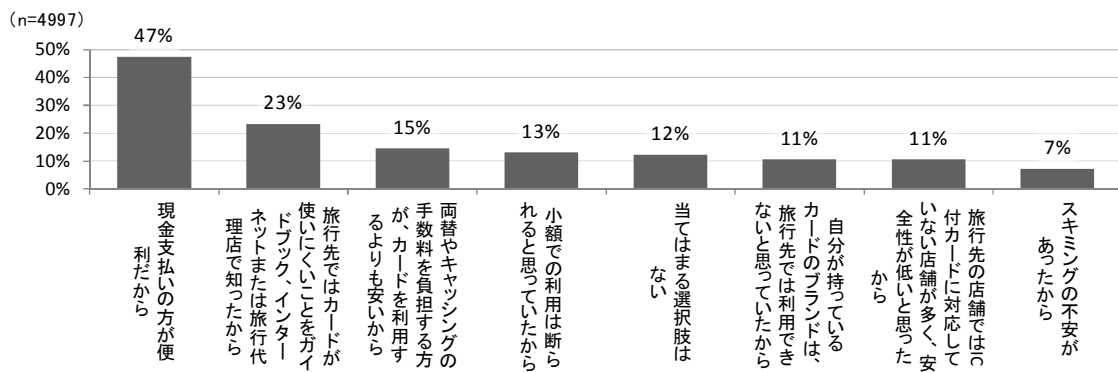
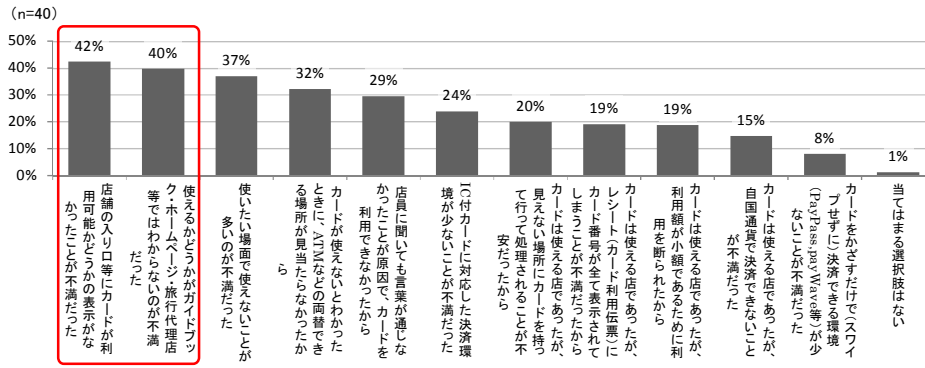


図 4-5 意向がなかった理由

出所) 本アンケート調査の結果



* 「カード利用環境」で「不満」「非常に不満」を選んだ方のみ対象

図 4-6 カード利用環境に対する不満の要因

出所) 本アンケート調査の結果

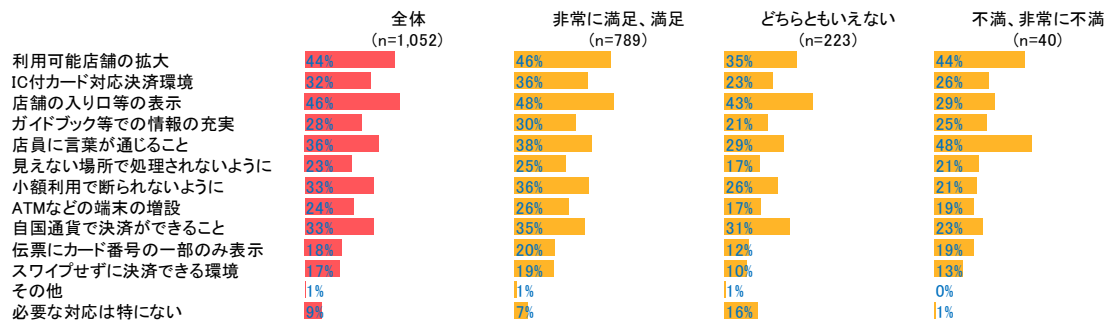


図 4-7 訪日外国人からみたカード利用環境の改善すべき点

出所) 本アンケート調査の結果

5. おわりに

本報告書では、我が国のクレジットカード利用環境の現状に関する調査結果ならびに“世界で最もクレジットカードが使いやすい国”の実現に向けたクレジットカード業界としての課題をとりまとめました。

ここで挙げられた課題には、会員各社の皆様と共働して取り組むべきものに加え、関係機関と共有し、業界の枠を超えた取り組みへ繋げていくことが期待されるものも含まれます。当協会では、これらの課題をふまえ、引き続き観光立国実現に向けた取り組みを進めていく予定です。会員各社及び関係機関の皆様におかれましても、本報告書が今後の活動の一助となりましたら幸いです。

以上