

# 奨励研究報告書

新型コロナウイルス影響下の「免税店」の  
現状と課題、今後のあり方に関する研究  
—道内免税店を中心として—

令和4年5月

札幌国際大学観光学部観光ビジネス学科

河本 光弘



## 1. 調査の目的と背景等

訪日外国人旅行者が消費税免税で購入できる「消費税免税店」は、これまで外国人旅行者数やその消費額の増加とともに店舗数を順調に増やし全国で52,222店までに増加してきた(観光庁調べ、2019年10月現在)。北海道においても札幌の駅前通や狸小路などを中心に2,820店まで増加させてきた(同庁調べ)。来道外国人観光客においても、北海道観光局の調査によると、その観光消費額は一人あたり178,102円と道外客の3倍近くである。また、その外国人消費額の3分の1の61,507円がお土産・買い物代で、その多くを免税店で購入しているものと想定され、道内経済においても免税店の経済効果は大きかったと考える。しかし、新型コロナウイルスが感染患者を増やすとともに、外国人旅行者の入国制限等もあり「免税店」での購入は大きな影響を受けていると想定される。

そこで免税店への実態調査により現状等を営業・閉店の状況、売上げ、利益、従業員の雇用、取引先との関係、その他課題等を明らかにする。また、主要店舗経営担当者からヒアリングによりコロナ後の「免税店」のあり方、対応策をモデル化し「免税店」へのアドバイスを策定するとともに、「免税店」への公的な支援策のあり方も提案する。

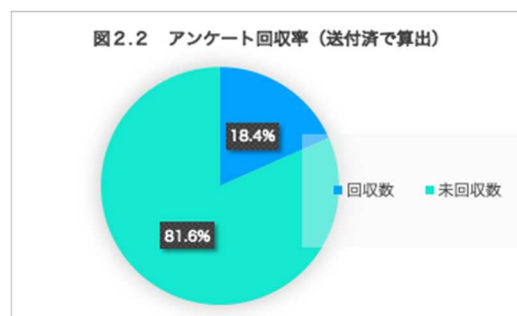
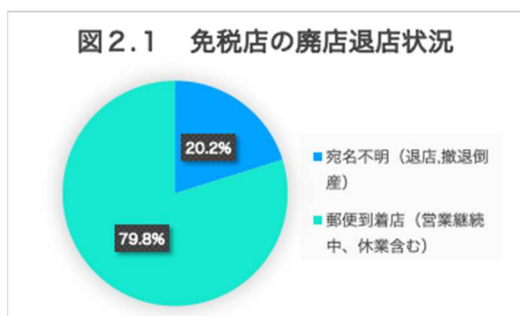
## 2. 道内免税店へのアンケート調査

### 2.1 道内免税店へのアンケート調査概要

以下の道内免税店へ郵送によりアンケート調査を実施した。

表1 アンケート調査の概要

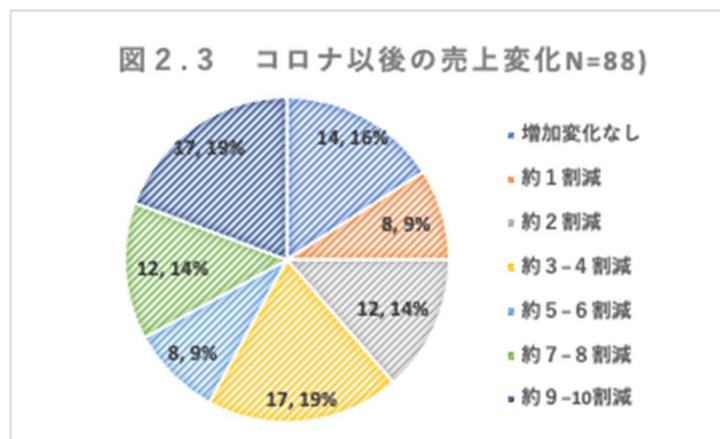
項目	内容
1 アンケートの目的	道内免税店に調査し、閉退店の状況、売上げ、利益、従業員の雇用、取引先との関係、公的支援や公的地域クーポンの利用、2021年10月に予定されている免税手続き電子化への対応状況等を明らかにする。
2 アンケート配布数	600事業所 (国税庁2019年免税店道内リストより無作為抽出)
3 調査方法	郵便による郵送・回収
4 調査日程	令和3年3月24日～4月5日(緊急事態宣言期間等配慮)
4 未達数・率(宛名不明)	121(20.2%)
5 回収率	88(18.4%;宛名不明を除く着済479より算出)



## 2.2 道内免税店における売上変化の状況

＜コロナ前に比べ「約9～10割減」が17%で、5割以上減少が併せてほぼ4割＞

アンケート調査によると、免税店の売上は新型コロナウイルス前に比べ「約9～10割減」が17%あり、5割以上減少と回答した割合がほぼ4割を占めている。一方、増加または約1割減少とあまり影響を受けていない免税店も2割強あった。



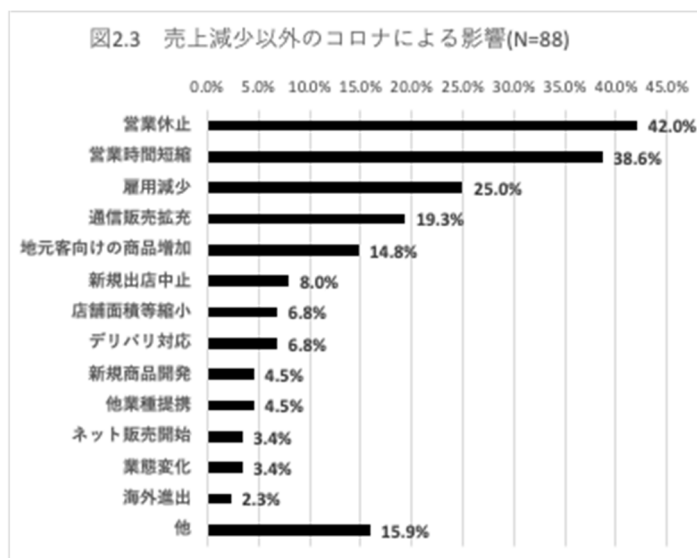
## 2.3 免税店における売上減少以外のコロナによる影響

＜「営業休止」42%、「営業時間短縮」39%。一方「通販拡充」や「地元向け対応」也多＞

免税店における新型コロナウイルスによる売上減少を除いた影響については、「営業休止」が42%と最も多く、次いで「営業時間短縮」が39%となっている。また、「雇用減少」に至った免税店も25%と4分の1店が従業員に影響したと回答している。「新規出店中止」(8%)や「店舗面積等縮小」(7%)と回答する店舗も1割弱あった。

一方、売上の減少を受け、その対策として「通信販売拡充」(19%)や「地元客向けの商品増加」(15%)、「デリバリ対応」(7%)、「新規商品開発」(5%)・「他業種連携」(5%)、「ネット販売開始」(3%)と業務に工夫している免税店も多い。

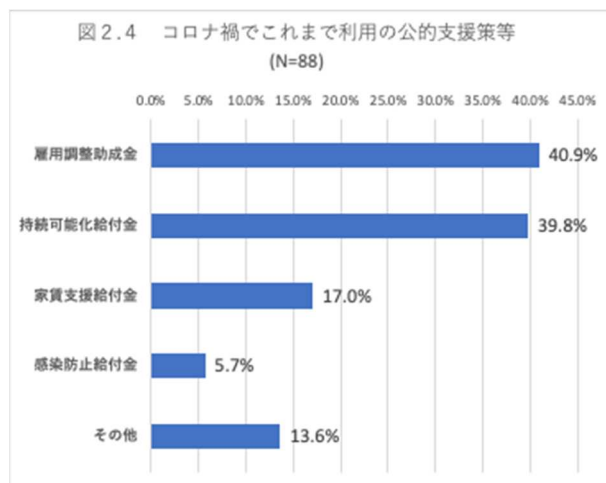
数は少ないものの、この機を生かして「業態変化」(3%)や「海外進出」(2%)を実施している免税店も見られる。



## 2.4 免税店においてコロナ禍でこれまで利用した公的支援策

＜「雇用調整助成金」(41%)、「持続可能化給付金」(40%) が半分近い店舗で利用＞

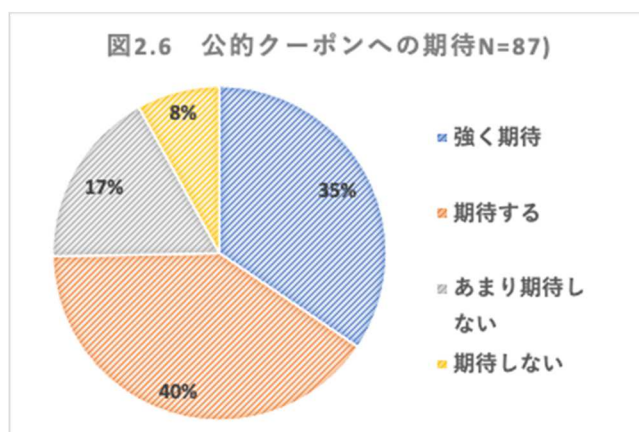
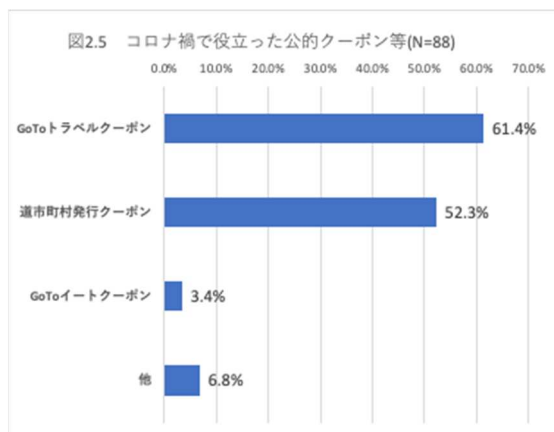
免税店が、これまで利用した公的支援策で最も多かったのは「雇用調整助成金」(41%)、次いで「持続可能化給付金」(40%) で、半分近い店舗が利用していた。「家賃支援給付金」(17%)、「感染防止給付金」(6%) を利用した免税店もあった。



## 2.5 免税店が役立った公的クーポン、期待する公的クーポン

＜半数以上が GoTo トラベルクーポン等役立った。収束後、公的クーポン期待が4分3＞

免税店が役立ったと考える公的クーポンとして「GoTo トラベルクーポン」が61%、「北海道市町村発行クーポン」が52%であった。コロナの収束後の公的クーポンへの期待としては「強く期待」35%、「期待する」40%を併せ、何らかの期待をする免税店が4分の3を占めている。



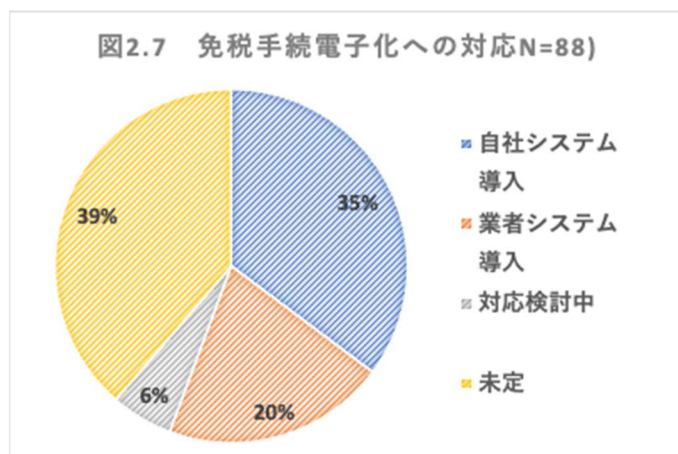
## 2.6 免税手続きの電子化への対応

＜半数近い45%が、10月の免税手続き電子化に未対応の状況＞

今年（2021年）10月から免税店で電子化での免税手続きが国から予定されている。いわば、この10月から手続き電子化ができない免税店は免税販売を排除される可能性がある。

そこで、免税手続きの電子化への対応状況について、「自社システム導入」が35%を占めており、「業者システム導入」が20%と電子化対応済みと回答している。

一方、「対応検討中」6%、「未定」39%と半数近い45%が、免税手続き電子化について、まだ対応できていない状況が明らかになった。

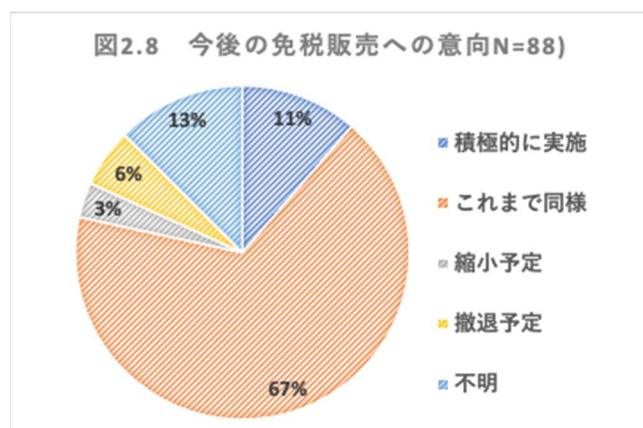


## 2.7 今後の免税販売の意向

＜免税販売を今後も鋭意実施意向免税店が78%と8割近いが、約2割が縮減等検討予定＞

免税店に今後の免税販売への意向をきくと、今後も「積極的に実施」11%、「これまで同様」67%と、これまで同様、または積極的に免税販売を実施する意向の免税店が78%と8割近くにのぼっている。

一方、「縮小予定」3%、「撤退予定」6%と、「未定」13%と併せ、免税販売について今後のあり方を模索、または縮減させる免税店も約2割あるのも現状である。



### 3. 道内主要都市における免税店へのヒアリング調査

道内主要都市（札幌市、函館市、旭川市、釧路市、帯広市）の免税店の状況について、外国人観光客数（宿泊者実人数）の整理や各免税店へのヒアリング調査を下記のとおり実施した。

#### 3.1 札幌市における免税店の現状

##### 3.1.1 札幌市の外国人観光客（宿泊者）の状況



図 3.1 大幅に減少する札幌市内の宿泊者数（実数）

資料：北海道経済部観光局「北海道観光入込数調査報告書」各年版

札幌市においては、2020年2月の「札幌雪まつり」期間中の外国人観光客の感染を発端として、新型コロナウイルスの感染が広がった。その後、国の外国人入国後の隔離期間設定や入国人数制限（ビジネス客等入国目的制限含むビザ発給制限含む）、新千歳空港の国際線路線中止・停止などで、札幌市への外国人宿泊者実数が2020年には200分の1以下の11,187人に大きく減少している（図3.1参照）。また、2021年も2020年同様またはそれ以下にとどまっていると想定されている。

##### 3.1.2 札幌市の免税店の状況

札幌市におけるコロナウイルス後の免税店の状況は、表3.1のとおりである、これらが示すように、コロナ禍で札幌市の免税店はゼロではないものの、大きな影響を受けていることがわかった（2022年1月実施）。

表 3. 1 コロナ禍における免税店へのヒアリング結果（札幌市）

立地・業種	コロナ前の状況	コロナ後の状況
・駅前百貨店	2019年1月までは中国人を中心に多くの外国人が免税コーナーに並んでいた。高級ブランドの時計や洋服、化粧品がよく免税販売されていた。	新型コロナウイルスの発生後は、これまで多くの外国人が免税コーナーに並んでいたのが、ほぼいない状況である。しかし、ゼロではなく、1日に数人外国人が来ることもある。外国人向けから日本人向けに、売り場を変更する等は特にしていない。
・狸小路土産品店	多くの外国人が免税で買い物をしてきた。白い恋人などの北海道産の菓子や馬油などの化粧品、小物の土産品がよく売れていた。	新型コロナウイルスの発生後、中国人や韓国人、タイ人などの外国人はほぼいない。一週間に数人くる程度である。外国人向けから日本人向けに、一部売り場を変更している。留学生などもアルバイトで数人を雇っていたが、コロナ以降雇用していない。
・狸小路ドラッグストア	中国人や台湾人など多くの外国人が免税で買い物をしてきた。道産の菓子他に抹茶の菓子、化粧品、シャンプー、各種の薬がよく売れていた。	一週間に数人、免税販売の外国人が来る程度である。外国人向けから日本人の観光客向けに、一部商品展開を変更している。留学生アルバイトを10人弱雇っていたが、コロナ以降雇用していない。他にもこの周辺に数店チェーン店（免税店）があった閉店した。
・駅前通コンビニエンス・ストア	近くのホテルに宿泊する外国人が、免税で購入していた場合が多い。お菓子や飲料、お酒など1人が数万円買ってくれていた。	免税での販売は現在、ほぼない状態である。売り場の変更等はない。免税の電子システムはコンビニ本部のものを利用。免税手続きはマニュアルをその都度読まないと対応できない。



## 3.2 函館市における免税店の現状

### 3.2.1 函館市の外国人観光客（宿泊者）の状況



図 3.2 ほぼゼロ近くまで減少する函館市内の外国人宿泊者数（実数）

資料：北海道経済部観光局「北海道観光入込数調査報告書」各年版

函館市においては、2020年2月以降、新型コロナウイルスの感染が広がった後、国の外国人入国後の隔離期間設定や入国人数制限（ビジネス客等入国目的制限含むビザ発給制限含む）、函館空港、新千歳空港の国際線路線中止・停止などで、函館市への外国人宿泊者実数が2020年には1万人を切り2,252人に大きく減少している（図3.2参照）。また、2021年も2020年以下にとどまっていると想定されている。

### 3.2.2 函館市の免税店の状況

函館市におけるコロナウイルス後の免税店の状況は、表3.2のとおりである、これらが示すように、コロナ禍で函館市の免税店はゼロに近い、大きな影響を受けていることがわかった（2022年2月実施）。

表 3.2 コロナ禍における免税店へのヒアリング結果（函館市）

立地・業種	コロナ前の状況	コロナ後の状況
・五稜郭地域百貨店	中国人を中心に多くの外国人が免税コーナーに来ていた。高級ブランドのカバンや洋服、化粧品がよく免税販売されていた。	新型コロナウイルスの発生後は、免税コーナーにはほぼいない状況である。外国人はいないものの日本人向けに、売り場を変更する等は現在、特にしていない。
・朝市魚介店	多くの外国人が買い物をしていて、函館産の干し魚帆立の貝柱などの土産品がよく売れていた。	新型コロナウイルスの発生後、中国人などの外国人はほぼいない。外国人向けから日本人向けに、売り場を変更はしていない。
・駅内土産物店	中国人や台湾人など多くの外国人が免税で買い物をしていて、道産の菓子の他に抹茶の菓子、化粧品などがよく売れていた。	ほぼ免税販売の外国人は来っていない。そのため、免税販売を休止している。外国人向けから日本人の観光客向けに、一部商品展開を変更した。この周辺に数店の免税店があったが現在は閉店している。
・駅前コンビニエンス・ストア	近くのホテルに宿泊する外国人が、免税で購入していた。お菓子や飲料、お酒などが売っていた。	免税での販売は現在、ほぼない。売り場の変更等もない。免税の電子システムはコンビニ本部のものを利用。免税手続きは店長など一部の人間しか対応できない。

### 3.3 旭川市における免税店の現状

#### 3.3.1 旭川市の外国人観光客（宿泊者）の状況



図 3.3 千人以下まで減少する旭川市内の外国人宿泊者数（実数）

資料：北海道経済部観光局「北海道観光入込数調査報告書」各年版

北海道第二の都市である旭川市においては、旭山動物園や富良野のラベンダーの人気などもあり、順調に外国人観光客数（宿泊者数）は2018年まで伸びていた。しかし、2020年2月以降、新型コロナウイルスの感染が広がった後、国の外国人入国後の隔離期間設定や入国人数制限（ビジネス客等入国目的制限含むビザ発給制限含む）、旭川空港、新千歳空港の国際線路線中止・停止などで、旭川市への外国人宿泊者実数が2020年には1千人を切り759人にまで大きく減少している（図3.3参照）。また、2021年も2020年以下にとどまっていると想定されている。

#### 3.3.2 旭川市の免税店の状況

旭川市におけるコロナウイルス後の免税店の状況は、表3.3のとおりである、これらが示すように、コロナ禍で旭川市の免税店利用はゼロに近い、大きな影響を受けていることがわかった（2022年2月実施）。

表 3.3 コロナ禍における免税店へのヒアリング結果（旭川市）

立地・業種	コロナ前の状況	コロナ後の状況
・ 駅ショッピングセンター	中国人や韓国人を中心に外国人が多く免税コーナーに来ていた。高級ブランドのカバンや洋服、化粧品が免税販売されていた。	新型コロナウイルスの発生後、道内への海外直行便もなくなり、外国人客はほぼいない状況である。外国人はいないものの日本人向けに、売り場を変更する等は特にしていない。
・ 郊外ディスカウントストア	団体客などの多くの外国人がバスで来客し買い物をしていった。雑貨や衣料品、食品、飲料、化粧品などの幅広い商品がよく売れていた。	新型コロナウイルスの発生後、中国人などの外国人はほぼいない。この半年、免税客は来ていない。外国人向けから日本人向けに、売り場を変更はしていない。免税システムは、本部のシステムを利用している。
・ 駅ショッピングセンター内若者向け洋服店	韓国人、中国人など多くの外国人が若者向けファッション製品（男女洋服）を免税で買い物をしていった。	免税販売の外国人は、この1年来ていない。そのため、免税販売はマニュアルを見ないとわからない。特に外国人向けの商品はなく、商品展開を変更していない。
・ 駅前コンビニエンス・ストア	駅前のホテルに宿泊する外国人が、免税で購入していた。お菓子や飲料、旭川の日本酒などが売っていた。	免税での販売は現在ない。売り場の変更等もない。免税の電子システムはコンビニ本部のものを利用。免税手続きは時間によっては（忙しい場合）対応できない。

### 3.4 釧路市における免税店の現状

#### 3.4.1 釧路市の外国人観光客（宿泊者）の状況



図 3.4 千人以下にまで減少する釧路市内の外国人宿泊者数（実数）

資料：北海道経済部観光局「北海道観光入込数調査報告書」各年版

釧路市においては、近隣に世界遺産の知床や阿寒湖などの多くの観光地を有していることもあり、外国人観光客は近年年間 10 万人を超えていた。しかし、2020 年 2 月以降、新型コロナウイルスの感染が広がった後、国の外国人入国後の隔離期間設定や入国人数制限（ビジネス客等入国目的制限含むビザ発給制限含む）、新千歳空港、釧路空港の国際線の定期路線、チャーター便中止・停止などで、釧路市への外国人宿泊者実数が 2020 年には 1 千人を切り 929 人に大きく減少している（図 3.4 参照）。また、2021 年も 2020 年以下にとどまっていると想定されている。

#### 3.4.2 釧路市の免税店の状況

釧路市における新型コロナウイルス後の免税店の状況は、表 3.4 のとおりである、これらが示すように、コロナ禍で釧路市の免税店利用はゼロに近い、大きな影響を受けていることがわかった（2022 年 3 月実施）。

表 3.4 コロナ禍における免税店へのヒアリング結果（釧路市）

立地・業種	コロナ前の状況	コロナ後の状況
・ 郊外ショッピングセンター	中国人や韓国人を中心に多くの外国人が免税コーナーに来ていた。高級ブランドや化粧品がよく免税販売されていた。	新型コロナウイルスの発生後は、免税コーナーにはほぼいない。コロナの影響で日本人客も少なくなり、大きな影響を受けている。
・ 駅前市場魚介店	季節によっては外国人が買い物をしていた。帆立の貝柱などの土産品がよく売れていた。	新型コロナウイルスの発生後、中国人などの外国人はほぼいない。店によっては、免税店を電子化システム導入の件もあり、継続していない店も多くなっている。
・ 地元ショッピングセンター土産物店	団体の中国人や台湾人など多くの外国人が免税で買い物をしていた。道産の菓子、馬油や化粧品などがよく売れていた。	ここ1年間、免税販売の外国人は来ていない。そのため、免税販売は開店休業状態である。免税システムは世界的にも大手のシステムを利用しているが、利用されていない。
・ 駅前通りコンビニエンス・ストア	近隣のホテルに宿泊する外国人が、免税で購入していた。道内の有名菓子や飲料、お酒などが売っていた。	この頃、免税販売はほぼない。免税の電子システムはコンビニ本部のものを利用。免税手続きは、店長などの一部の人間しか対応できない（マニュアル見ながら？）。

### 3.5 帯広市における免税店の現状

#### 3.5.1 帯広市の外国人観光客（宿泊者）の状況



図 3.5 5 百人以下にまで減少する帯広市内の外国人宿泊者数（実数）

資料：北海道経済部観光局「北海道観光入込数調査報告書」各年版

帯広市においては、道東の中心都市の一つとして多くの観光地を有し、スイーツや豚丼など「食」の魅力もあり、外国人観光客は近年徐々に増加傾向にあった。しかし、2020年2月以降、新型コロナウイルスの感染が広がった後、国の外国人入国後の隔離期間設定や入国人数制限（ビジネス客等入国目的制限含むビザ発給制限含む）、新千歳空港、帯広空港の国際線の定期路線、チャーター便中止・停止などで、帯広市への外国人宿泊者実数が2020年には1千人を切り433人に大きく減少している（図3.5参照）。また、2021年も2020年以下にとどまっていると想定されている。

#### 3.5.2 帯広市の免税店の状況

帯広市におけるコロナウィルス後の免税店の状況は、表3.5のとおりである、これらが示すように、コロナ禍で帯広市の免税店利用はゼロに近く、大きな影響を受けていることがわかった（2022年3月実施）。

表 3.5 コロナ禍における免税店へのヒアリング結果（帯広市）

立地・業種	コロナ前の状況	コロナ後の状況
・ 中心街地元百貨店	中国人や台湾人、韓国人を中心に多くの外国人が免税コーナーに来ていた。高級ブランドや雑貨、化粧品などがよく免税販売されていた。	新型コロナウイルスの発生後は、免税コーナーはゼロ状態である。コロナの影響で地元の日本人客も減少している。
・ 駅前洋服店	外国人が買い物をしてきた。ブランド品の洋服やカバンなどが売れていた。	新型コロナウイルスの発生後、中国人、韓国人などの外国人はほぼ来ない。昨年 10 月からの免税の電子化システム導入の件もあり、継続していない。
・ 駅内土産物店	中国人や台湾人、韓国人など多くの外国人が免税で買い物をしてきた。JR の列車に乗る前に、道産の菓子、馬油、雑貨、酒などがよく売れていた。	ほぼ半年間、免税販売の外国人は来ていない。免税販売は開店休業状態である。免税システムは大手のシステムを利用しているが、利用されていない。
・ 駅前コンビニエンス・ストア	近隣ホテルに宿泊する外国人が、出発前の朝に免税で購入していた。飲料、お酒などが売っていた。	免税販売はない。免税の電子システムはコンビニ本部のものを利用。免税手続きは、一部の人間しか対応できない。



## 4. 調査結果(まとめ)

### 4.1 調査結果の整理

#### 4.1.1 本調査研究のアンケート調査結果

これまでの本調査研究のアンケート調査等によって以下の点が明らかになった。

- ① 道内の免税店のうち約2割がこの2年で撤退・廃業した（郵送状況から）
- ② コロナ前と比べ、売上「5割以上減少」がほぼ4割、うち「9・10割減少」も2割弱
- ③ 営業以外の影響で「営業休止」、「営業時間短縮」が約4割で実施
- ④ コロナ対応で「通販拡充」「地元客向け商品拡充」も2割近くあり戦略工夫あり
- ⑤ 「雇用調整助成金」（41%）、「持続可能化給付金」（40%）が半分近い店舗で利用
- ⑥ 半数以上がGoTo トラベルクーポン等役立った。収束後、公的クーポン期待が4分3
- ⑦ 半数近い45%が、10月の免税手続き電子化に未対応の状況
- ⑧ コロナ環境の中でも免税販売を今後も実施意向免税店が78%と8割近い

#### 4.1.2 本調査研究の道内主要都市の免税店へのヒアリング調査等

本調査研究の道内主要都市の免税店へのヒアリング調査等によって以下の点が明らかになった。

- ① 札幌市の免税店においては、百貨店を中心に外国人旅行者が免税で、コロナ後も販売実績があった。
- ② 札幌市内の免税店において、コロナ禍でも高級ブランド品などが外国人旅行者に購入されており、一部において免税販売が利用されていることがわかった。
- ③ 札幌市内の狸小路商店街において、土産品店やドラッグストアなど免税店を廃業した店舗も多くみられる。一部日本人向けに業態を変えた店もある。
- ④ 函館市内においては、コロナ禍において免税店は開業しているものの、実態として免税営業していない店舗が多い。札幌以上に免税店の経営状態は悪いことが想定される。
- ⑤ 旭川市内では、コロナ禍において函館同様に免税販売の実績はなく、1年以上、免税販売をしていない店舗も多い。地場の酒など外国人への免税での販売実績があったが、ほぼ全滅状態である。
- ⑥ 釧路市内においては、道内主要都市の中でも、免税店を含め、土産品店も客足は閑散としており、日本人含め、コロナ禍の影響は大きい状況であった。

- ⑦ 帯広市内においても、免税店の販売はほぼない状態であった。また、免税システムの電子化においては、百貨店や駅なかの免税店などにおいて、コロナ後を見据えて対応している地元店舗もあり、外国人旅行者の免税での購買に期待していることもわかった。
- ⑧ 札幌市を含め道内主要都市において、外国人旅行者が減少したことあり免税店は厳しい状況にあることが改めて認識できた。しかし、札幌ではコロナ禍でも一部免税販売が実施されており、また、他の道内主要都市においても、免税店でのコロナ収束後の外国人への免税販売への期待が大きいことがわかった。

<参考文献>

- ・北海道経済部観光局「北海道観光入込数調査報告書」、各年場
- ・国土交通省観光庁編「観光白書」各年版
- ・国土交通省観光庁編「外国人旅行者消費動向調査報告書」各年番