

# 免税店との連携

---

# 「交通政策基本計画」における位置付け

平成27年2月13日、閣議決定された「交通政策基本計画」において、免税店舗数の拡大とあわせて、「手ぶら観光」を促進することが盛り込まれた。

(掲載箇所抜粋)

## 第2章 基本的方針、目標と講ずべき施策

### 基本的方針B.

成長と繁栄の基盤となる国際・地域間の旅客交通・物流ネットワークの構築

目標③ 訪日外客2000万人に向け、観光施策と連携した取組を強める

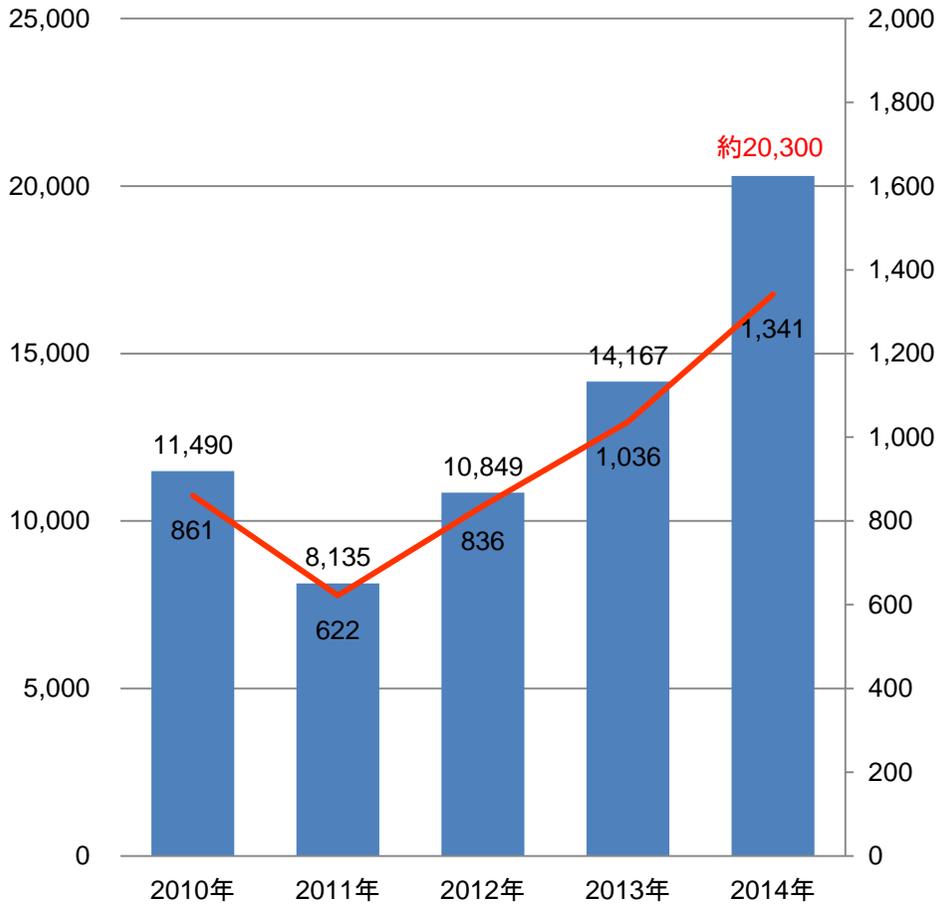
(施策)

<これまでの取組を更に推進していくもの>

○訪日外国人旅行者の受入環境整備として、全国各地の免税店舗数の飛躍的拡大を推進し、あわせて、こうした店舗での購入商品やスーツケースなど、訪日外国人旅行者の荷物を持ち運ぶ負担を減らすため、日本の優れた宅配運送サービスに関する多言語での分かりやすい情報提供や外国人向けサービス内容の充実を図るなど、訪日外国人旅行者の「手ぶら観光」を促進する。

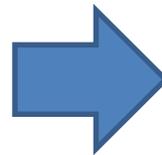
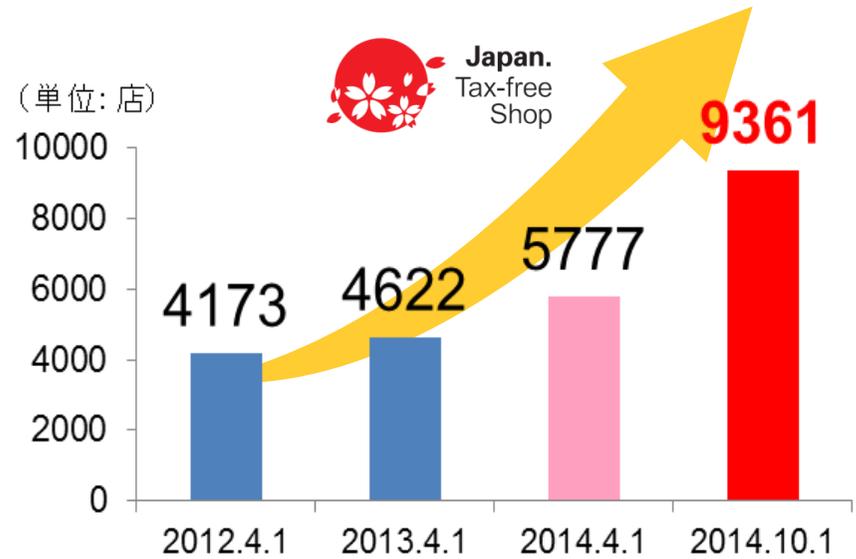
# 訪日外国人旅行者による消費の拡大、免税店数の増加

【旅行消費額と訪日外客数の推移】



■ 旅行消費額(億円)・左目盛      ■ 訪日外客数(万人)・右目盛

【免税店数の現状】



大量の購入品を配送・一時預りすることにより、以下の効果が期待できる。

○快適な国内旅行を体験してもらうことによる、その後のリピーターの増加

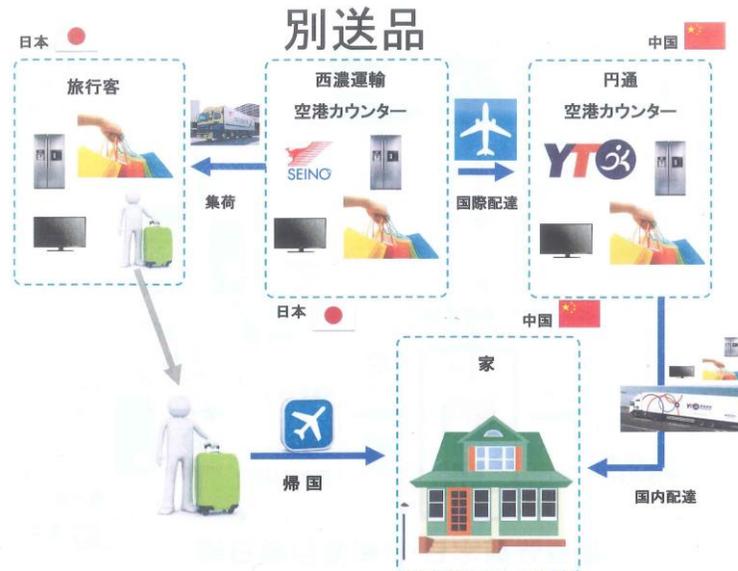
○更なる消費拡大

## (1) 日本国内の空港で受け取り

事業者	名称	概要	最大サイズ		価格	備考
ヤマト運輸	ヤマト空港宅急便	自宅等から国内主要16空港へ、あるいは同空港から自宅等へ荷物を配送するサービス	160cm (3辺合計)	—	都内⇄成田空港 往復3,580円	<ul style="list-style-type: none"> <li>・搭乗3日前15時までに要予約、2日前18時までに集荷</li> <li>・国内主要16空港対応</li> </ul>
佐川急便	空港受取サービス	東京駅、スカイツリー等から国内空港へ荷物を配送するサービス	160cm (3辺合計)	30kg 以内	都内⇒成田空港 1,566円(スーツケース)+空港使用手数料756円=合計2,322円	<ul style="list-style-type: none"> <li>・羽田空港は当日11:00までの預かりで、即日配達サービスが可能</li> <li>・成田空港は翌日午後からの引き取りに対応</li> </ul>
日本郵便	空港ゆうパック	自宅等から国内主要10空港へ、あるいは同空港から自宅等へ荷物を配送するサービス	—	—	23区内→成田 片道1,920円(120サイズ)	郵便局持ち込みで翌々日空港着(通常のゆうパック+1日)
KTC	空港宅配 QLライナー	自宅等から成田・羽田空港へ、あるいは成田空港から自宅等へ荷物を配送するサービス	120cm (3辺合計)	30kg	都内→成田空港 2,060円 都内→羽田空港 2,060円 成田空港→都内 1,750円	<ul style="list-style-type: none"> <li>・23区は前日集荷</li> <li>・成田からは翌日配達</li> <li>・web申し込みで△400円</li> <li>・入国時利用は成田のみ</li> </ul>

※各社HP等より物流政策課調べ

## (2) 別送品として国内から海外へ直送



# 日本国内から海外への手荷物配送サービス(代表例)

## OJAL

### JAL手ぶらサービス

- ・自宅で預けた手荷物をダイレクトに海外の到着空港へ運ぶサービス。
- ・利用できるのは、JAL国際線に搭乗する旅客。ただし、ハワイ・グアムを含む米国路線および米国経由便、他社運航コードシェア便を除く。
- ・前日正午まで要予約、前日までに集荷(出国時)。
- ・最大サイズは3辺合計160cm、30kgまで受付。
- ・料金は2,160円～。

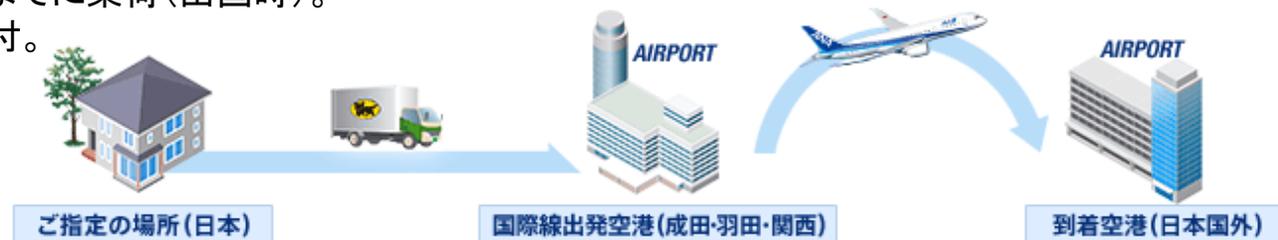


出典: JAL ホームページ

## OANA

### 手ぶらサービス

- ・旅客の手荷物を、日本国内のご指定場所(ご自宅等)で預かり、そのまま海外の到着空港で引取れるサービス。
- ・出発空港(成田・羽田・関西)で預け直す必要がない。
- ・米国航空当局の制限により、アメリカ(ホノルル含む)路線では利用できない。
- ・本サービスは、ANA HPからのみの申込となる。電話では受け付けていない。
- ・搭乗3日前15時までに要予約、2日前18時までに集荷(出国時)。
- ・最大サイズは3辺合計160cm、25kgまで受付。
- ・料金は2,300円。



出典: ANA ホームページ 4

○自宅、ホテル等から国内・海外空港への配送サービスが複数存在するが、

- ・多くのサービスにおいて、リードタイムが必要。
- ・当日配送可能なものでも、時間帯や配送可能エリアが限定的。

○(特に旅程の後半で)訪日外国人旅行者が免税店から国内空港へ荷物を配送するには改善が必要。

→より便利なサービスが求められていくと考えられる。

## Before



免税店等で購入後、購入客自ら荷物を持って  
空港会社のカウンターへ持って行き、チェックイン



写真：成田国際空港公式WEBサイト

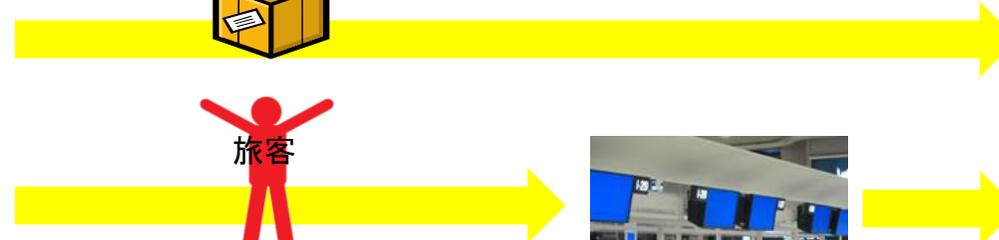
## After



購入品



旅客



免税店等で購入後、荷物はカウンターを通さずに旅客の手荷物  
としてチェックイン、旅客は手ぶらでチェックイン



到着空港で受け取り

写真：成田国際空港公式WEBサイト

→どのような課題が想定されるか？

## ○安全性

現在のサービス形態とは異なるため、安全上の観点や制度・規制・配送手順等、検証・確認が必要となる。

### ※現在のサービス:

利用者がHPよりサービス申込。(予約情報から利用者氏名、搭乗便等を抽出)

→利用者の自宅へ集荷。(混入を防ぐため、集荷時にビニールで梱包、チャックの部分等には封印シールを添付)

→空港で爆発物検査の実施。

→利用者が到着空港のターンテーブルで引き取り。

### ※新サービス案のイメージ

利用者が店頭で申込。

→各店舗から発送。

→利用者が到着空港のターンテーブルで引き取り。

## ○リードタイム

- ・現状の「手ぶらサービス」は、2～3日前までに申し込む必要があり、時間的制約が発生する。
- ・配達遅延・未到着時の対応。

## ○料金収受

- ・お店からバラバラ発送された場合、受託荷物個数が増加し、手荷物の超過料金が多額になることにより、超過料金の収受におけるトラブルが発生する可能性がある。
- ・利用者が超過料金を支払う前にゲートに進んでしまう可能性がある。

## ○本人確認

- ・現状は、HPより申し込むため、利用者と航空予約について確認できるが、検討している新サービス案では、店舗からの発送においては、航空予約の確認が困難となり、正確な伝票への記入が必要となる。  
(便名違い等による手荷物事故の発生を懸念される。また、ビニールや封印シール等の混入防止策についての手順も定める必要が生じる。)
- ・事前に、エアライン宛に利用旅客リストと荷物リストの送付が必要(当日、実際に届いた荷物の個数と確認するため)。
- ・アメリカ線は本人が荷物を預けることが必須なので不可。

## ○コスト

この問題に関する施設面の対応力については、空港会社が大きく関わると考えている。手ぶらサービスに関しても、荷物の一時保管場所の確保(仮置き場の拡張)や、手荷物取り扱い手数料等、空港会社と関わる点はある。各空港により、条件が異なるので、詳細については各空港毎の検討が必要になる。

## ※施設の対応力

- ・受託手荷物物量の増加へ考えられる空港会社の対応策: 受託カウンターの増設
  - ・受託手荷物検査器の機能強化
  - ・受託手荷物搬送ラインの増設・強化
- ・エクストラマンパワー(荷物の受け取り、TAG発行、TAGの旅客への引き渡し、問い合わせ対応)が発生するので、その費用負担。

**○その他の懸念事項**

現状のサービスは日系の航空会社のみが行っているが、外国の航空会社を使用する訪日外国人旅行者への対応はどうすべきか。