

6割以上の小売店店長が「免税店であること」が店舗の売上に影響を与えていると感じている！株式会社Pie Systems Japanが「春節期間中の訪日外国人観光客と免税店の実態」に関する調査を実施！



pixta.jp - 113951974

株式会社Pie System Japan(本社:東京都中央区、CEO:水野 博商)は、本社であるPie Systems Inc.(本社:カリフォルニア州、CEO:Sunny Long)の日本法人です。同社が運営する免税手続きアプリ「PIE VAT」は、免税対応をしており、訪日外国人観光客が来店する小売店で店長として1年以上勤務する方を対象に「春節期間中の訪日外国人観光客と免税店の実態」に関する調査を実施しました。この調査結果から、春節期間中、訪日外国人観光客が免税店にどの位訪れて買い物をしているか等の実態が明らかになりました。

#### <背景>

近年、訪日外国人観光客の増加に伴い、日本国内のショッピング市場は大きな注目を集めています。特に春節期間中は多くの観光客が訪日し、ショッピングを主要な観光体験の一つとしています。訪日外国人観光客にとって、店舗が免税対応しているかどうかは購買意欲や満足度に大きく影響を与える重要な要素だと考えられます。

さらに、2026年11月1日から施行される税制改正により、免税手続きに関する制度が見直され、免税店や観光客に新たな適応が求められる局面を迎えています。この改正では、出国時に税関での持ち出し確認が行われた場合に免税販売が成立する「リファンド方式」への移行が予定されています。

このような背景のもと「PIE VAT」は、免税対応をしており、訪日外国人観光客が来店する小売店で店長として1年以上勤務する方を対象に「春節期間中の訪日外国人観光客と免税店の実態」について調査を実施しました。

本調査では、訪日外国人観光客の消費傾向や、免税対応が店舗運営や観光客の購買行動に与える影響を明らかにします。

<調査サマリー>

- ・春節期間中、75%以上の店舗が訪日外国人観光客の増加を感じている
- ・春節期間中、約6割の店舗で少なくとも10%程度以上、売上が増加している
- ・店長の6割以上が「免税店であること」が店舗の売上に影響を与えていると感じている
- ・店舗での免税手続きにおいて最も課題だと感じるものは「顧客への説明負担」
- ・店長の6割以上が2026年11月1日に施行される税制改正により免税制度が改定されることを知らない
- ・2026年11月1日に施行される税制改正による免税制度の改定で、最も認知されている内容は「出国後に税金が還付(返金)される方式への変更」

<調査概要>

調査期間: 2025年1月10日~2025年1月16日

調査方法: インターネット調査

調査対象: 免税対応をしており、訪日外国人観光客が来店する小売店で店長として1年以上勤務する人(20代~50代の男女)

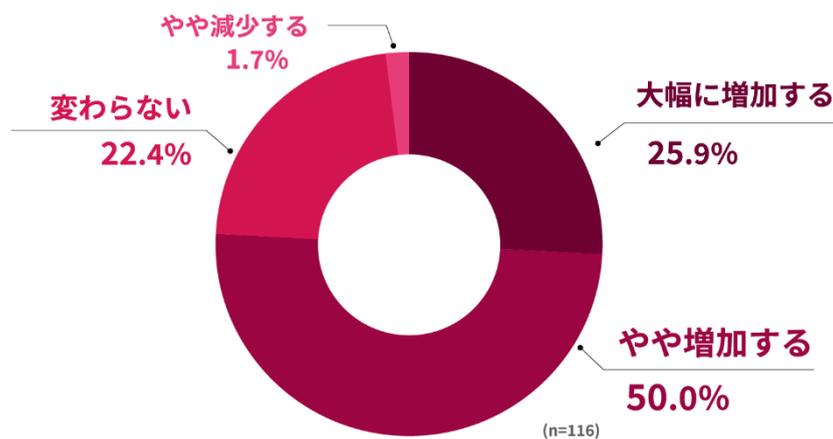
調査人数: 116名

モニター提供元: RCリサーチデータ

春節期間中、75%以上の店舗が訪日外国人観光客の増加を感じている

まず「春節期間中、自身が勤務する店舗の訪日外国人観光客の来店数はどう変化するか」を尋ねる設問への回答では、1位が「やや増加する」で50.0%、2位が「大幅に増加する」で25.9%という結果になりました。この結果から春節期間中、大半の店舗で訪日外国人客の来店数の増加を実感していることが明らかになりました。

春節期間中、自身が勤務する店舗の訪日外国人観光客の来店数はどう変化しますか。



調査期間: 2025/1/10-2025/1/16・調査方法: インターネット調査・調査人数: 116名  
調査対象: 免税対応をしており、訪日外国人観光客が来店する小売店で店長として1年以上勤務する人(20代~50代の男女)  
モニター提供元: RCリサーチデータ

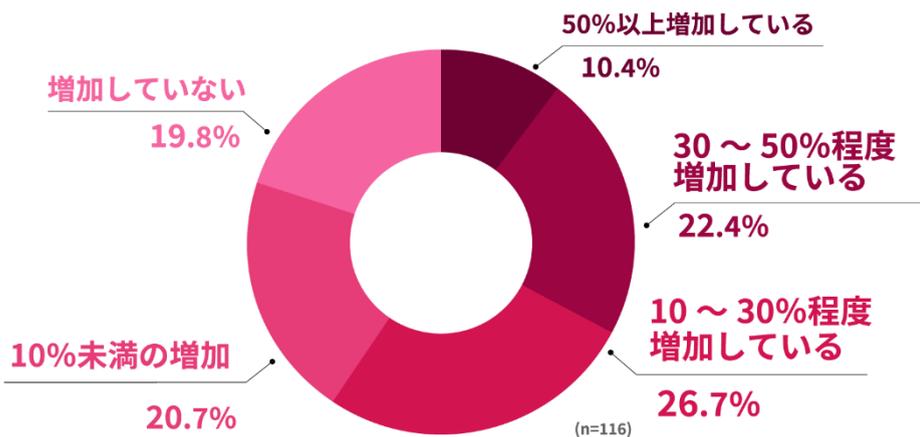


春節期間中、約6割の店舗で少なくとも10%程度以上、売上が増加している

次に「春節期間中の店舗の売上は通常時と比べてどの程度増加しているか」を問う設問の回答では、1位が「10%~30%程度増加している」で26.7%、2位が「30%~50%程度増加している」で

22.4%という結果になりました。また、「50%以上増加している」と回答された人も10.4%おり、この回答を合計すると回答率約60%となり、春節期間中、約6割の店舗で少なくとも10%程度以上、売上が増加していることがわかりました。

### 春節期間中の店舗の売上は通常時と比べてどの程度増加していますか。

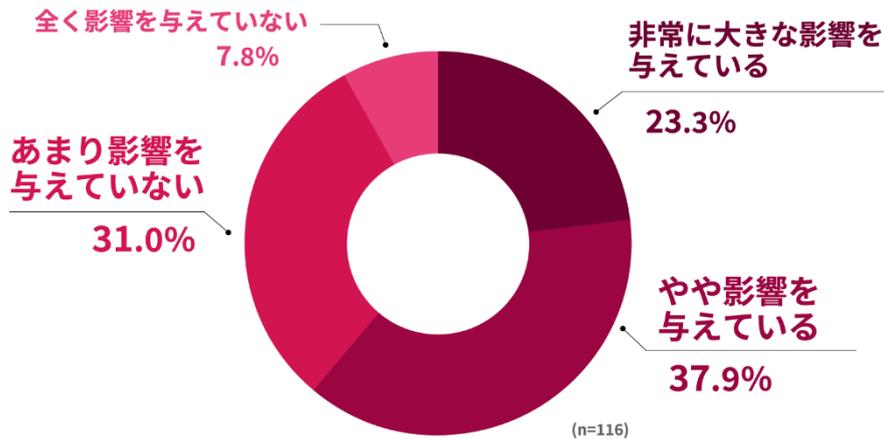


調査期間：2025/1/10-2025/1/16・調査方法：インターネット調査・調査人数：116名  
調査対象：免税対応しており、訪日外国人観光客が来店する小売店で店長として1年以上勤務する人（20代～50代の男女）  
モニター提供元：RCリサーチデータ



店長の6割以上が「免税店であること」が店舗の売上に影響を与えていると感じている。続いて「免税店であることが店舗の売上にどの程度影響を与えていると感じるか」を尋ねる設問への回答で、最も多かったのは1位が「やや影響を与えている」で37.9%、次いで2位が「あまり影響を与えていない」で31.0%、3位が「非常に大きな影響を与えている」で23.3%という結果となりました。この結果から、店長の6割以上が「免税店であること」が店舗の売上に影響を与えていると感じていることが判明しました。

免税店であることが店舗の売上に  
どの程度影響を与えていると感じますか。

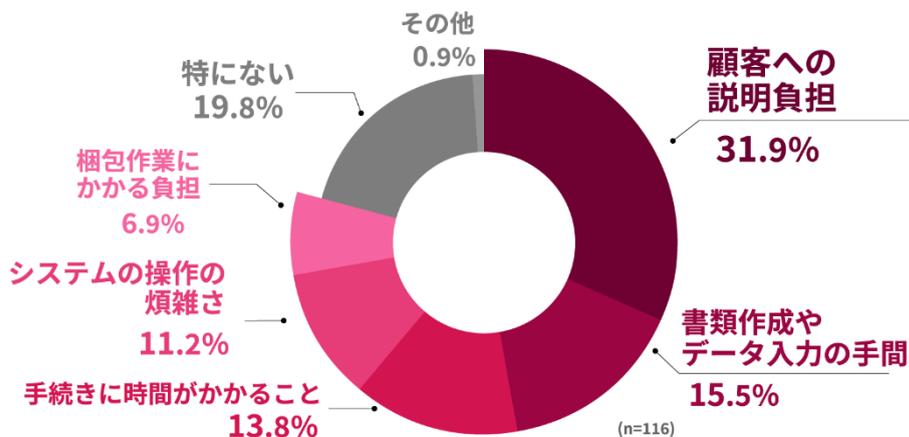


調査期間：2025/1/10-2025/1/16・調査方法：インターネット調査・調査人数：116名  
調査対象：免税対応をしており、訪日外国人観光客が来店する小売店で店長として1年以上勤務する人（20代～50代の男女）  
モニター提供元：RCリサーチデータ



店舗での免税手続きにおいて最も課題だと感じるものは「顧客への説明負担」  
また、「店舗での免税手続きにおいて、課題と感じるもの」を尋ねる設問の回答では、1位が「顧客への説明負担」で31.9%、2位が「特にない」で19.8%、3位が「書類作成やデータ入力の手間」で15.5%という結果となりました。この結果から、店舗での免税手続きにおいて最も課題だと感じるものは「顧客への説明負担」であることが明らかになりました。

店舗での免税手続きにおいて、  
課題と感じるものを教えてください。



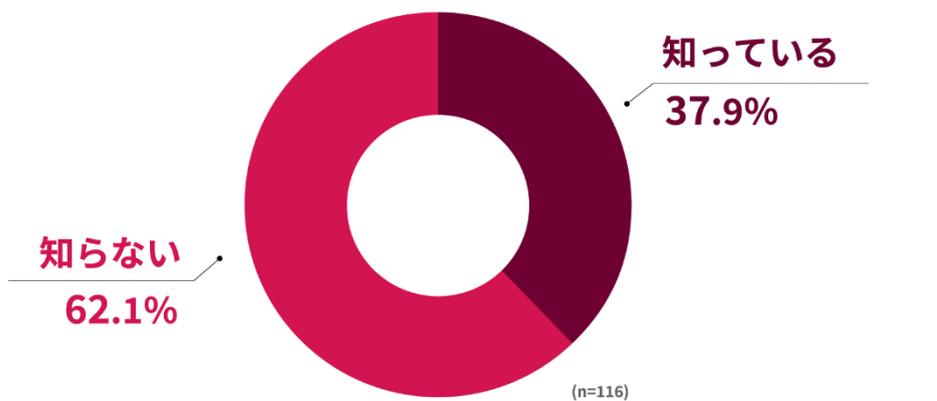
調査期間：2025/1/10-2025/1/16・調査方法：インターネット調査・調査人数：116名  
調査対象：免税対応をしており、訪日外国人観光客が来店する小売店で店長として1年以上勤務する人（20代～50代の男女）  
モニター提供元：RCリサーチデータ



店長の6割以上が2026年11月1日に施行される税制改正により免税制度が改定されることを知らない

次に、「2026年11月1日に施行される税制改正により免税制度が改定されることを知っているか」を問う設問への回答では、「知らない」が62.1%、「知っている」が37.9%という結果となり、大半の店長が2026年11月1日に施行される税制改正により免税制度が改定されることを知らないことが判明しました。

### 2026年11月1日に施行される税制改正により 免税制度が改定されることを知っていますか。

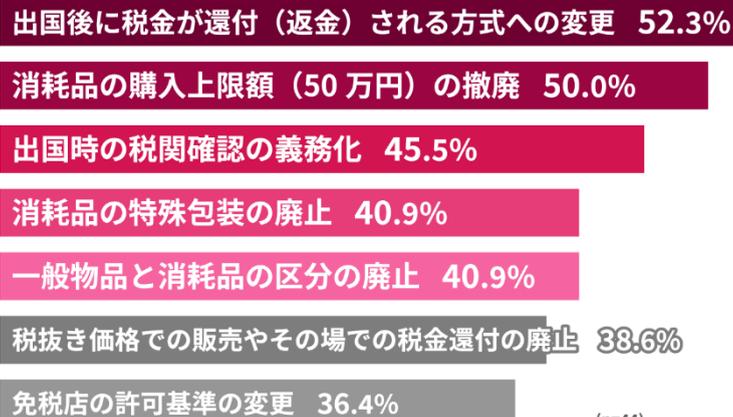


調査期間：2025/1/10-2025/1/16・調査方法：インターネット調査・調査人数：116名  
調査対象：免税対応をしており、訪日外国人観光客が来店する小売店で店長として1年以上勤務する人（20代～50代の男女）  
モニター提供元：RCリサーチデータ

2026年11月1日に施行される税制改正による免税制度の改定で、最も認知されている内容は「出国後に税金が還付(返金)される方式への変更」

調査の最後、2026年11月1日に施行される税制改正により免税制度が改定されることを知っている回答された方に「免税制度の改定で変更される内容について知っているもの」を尋ねる設問への回答では、1位が「出国後に税金が還付(返金)される方式への変更」で52.3%、2位が「消耗品の購入上限額(50万円)」で50.0%、3位が「出国時の税関確認の義務化」で45.5%という結果になりました。この結果から「出国後に税金が還付(返金)される方式への変更」に関して認知している人が多いことがわかりました。

## 免税制度の改定で変更される内容について 知っているものを選んでください。(複数選択可)



(n=44)

調査期間：2025/1/10-2025/1/16・調査方法：インターネット調査・調査人数：116名  
調査対象：免税対応をしており、訪日外国人観光客が来店する小売店で店長として1年以上勤務する人(20代~50代の男女)  
モニター提供元：RCリサーチデータ



### まとめ

今回の調査により、春節期間中、75%以上の店舗が訪日外国人観光客の増加を感じており、同じく約6割の店舗で少なくとも10%程度以上、売上が増加していることが明らかになりました。また、店長の6割以上が「免税店であること」が店舗の売上に影響を与えていると感じており、店舗での免税手続きにおいて最も課題だと感じるものは「顧客への説明負担」でありことがわかりました。尚、店長の6割以上が2026年11月1日に施行される税制改正により免税制度が改定されることを知らず、税制改正により免税制度が改定されることを知っている人に最も認知されている内容は「出国後に税金が還付(返金)される方式への変更」であることが判明しました。

「PIE VAT」はアプリがお客様を誘導してくれる免税システムです。「顧客への説明負担」を軽減し、外国語が苦手なスタッフも安心して免税販売が可能です。日本のショッピングモールでトップクラスの免税カウンター運営の経験で免税販売をお手伝いします。

### 調査実施会社



株式会社Pie Systems Japan

所在地：〒104-0061 東京都中央区銀座6丁目10-1 GINZA SIX 〒151-0001

代表者：日本事業責任者 CEO 水野博商

事業内容：免税手続き電子化サービス(国税庁 承認送信事業者)、インバウンド観光客向けマーケティング地域活性化事業、地域活性化事業

### 「Pie Systems」について

2018年米国にて設立されたトラベルテック企業(※)です。2018年にデンマーク、ノルウェーにてサービスの提供を開始し、2021年より日本市場へ参入しました。” Empowering local partners, Globally” を掲げ、各国・地域の事業者様と旅行者をつなぐ免税手続きデジタルソリューションの

提供により、皆様のビジネスをグローバルに支援しています。

URL: <https://pievat.com/japan>

※)トラベルテック: 旅行 (Travel) とテクノロジー (Technology) を融合させた造語。テクノロジーを活用することで旅行者の手間を軽減し、シームレスな対応を推進する事業・取り組み。



Pie Systemsが運営する「PIE VAT」はシリコンバレー生まれデンマーク育ちのグローバルデジタル免税ソリューションです。シリコンバレーの最先端テクノロジーと、ヨーロッパでの知見と、日本のショッピングモールでトップクラスの免税カウンター運営の経験で免税販売をお手伝いします。詳細は以下のURLをご覧ください。

PIE VAT

URL: <https://pievat.com/japan/service/retail>