

## 目次

1.はじめに.....	3
2. 県内レンタカーの概況.....	3
(1) レンタカー事業者数の推移.....	3
(2) レンタカー車両数の推移.....	3
3. レンタカー事業者の増加の実態について.....	4
4. レンタカー事業者の増加要因について.....	6
(1) 入域観光客数の増加によるレンタカー需要の増加.....	6
①入域観光客数とレンタカー事業者数・車両数の推移.....	6
②国内客へのレンタカー貸渡件数の推移.....	7
③外国客へのレンタカー貸渡件数の推移.....	7
(2) 交通手段の変化および旅行形態の変化によるレンタカー需要の増加.....	9
(3) その他の要因.....	10
5. 県内のレンタカー業界の課題と展望.....	11
(1) レンタカー利用者からみた課題と対応策.....	11
①レンタカーの貸渡し手続きに時間を要する.....	11
(2) レンタカー事業者から見た課題と対応策.....	13
①レンタカー事業者の増加による価格競争の激化.....	13
②人手不足.....	14
③外国人利用者への対応.....	14
6. まとめ.....	15

## 要旨

- 沖縄県内のレンタカー事業者数は、2007年度の290社から2017年度には703社と、10年間で約2.4倍に増え、事業者の増加ペースは加速している。
- レンタカー事業は参入障壁が低いことから、宿泊業や自動車販売業、自動車整備業などでも兼業でレンタカー事業を営んでいる事業者や、中古自動車を調達してレンタカー事業を始める個人事業主などの新規参入も増えている。
- レンタカー事業者が増加している要因として、入域観光客数の増加と、外国客の交通手段の変化および旅行形態の変化によるレンタカー需要の増加などが挙げられる。
- レンタカー業界は、事業者数や車両数が順調に増えている一方で、様々な課題が顕在化している。レンタカー利用者からみた課題は、レンタカーの貸渡し手続きに時間を要していることである。対応策として、送迎バスの乗り場の拡充と待機スペースの整備、観光客の分散化などが挙げられる。
- レンタカー事業者からみた課題としては、レンタカー事業者の増加による価格競争の激化や、人手不足、外国人利用者への対応、などが挙げられる。レンタカー事業者には、レンタカー利用者の安全を確保するとともに県民も安心して過ごせるよう、適正なサービスの提供と適正な価格設定を行うことが求められる。また、禁止行為とされている、那覇空港構内でのレンタカーの貸渡し・返却を行う一部の事業者については、行政や公的機関も関わって取締りを一層強化する必要がある。
- 人手不足の対応策としては、営業所での受付や返却手続きをスマートフォンアプリやタブレット端末などで行えるようにすることが挙げられる。ペーパーレス化による長期的な経費削減効果や省力化、生産性の向上が可能になると思われる。外国人労働者の活用も対応策の一つとなるだろう。
- 今後ますます外国客の増加が予想されるため、外国人のレンタカー利用者の立場に立った環境の整備とサービスの向上に取り組むことが重要となる。標識などの環境整備には、財源として観光目的税の活用やレンタカー税の導入などの議論が深まることが求められる。
- レンタカー業界の課題解決は、県内を訪れる観光客の満足度向上だけではなく、レンタカー事業者の経営を安定させ、県民の観光業に対する意識を向上し、ひいては観光業をリーディング産業と位置付ける沖縄県経済の活性化に繋がると考えられる。
- 行政や地域、民間企業などが連携して、県内の観光産業に係る課題解決に取り組み、観光立県にふさわしい魅力的な交通基盤を構築していくことが望まれる。

## 1. はじめに

沖縄県内のレンタカー事業者数は年々増加している。沖縄県を訪れる入域観光客数の増加を背景に、レンタカー需要が高まっていると考えられる。以下、近年のレンタカー業界の動向や、レンタカー業界の抱える課題と展望についてまとめた。

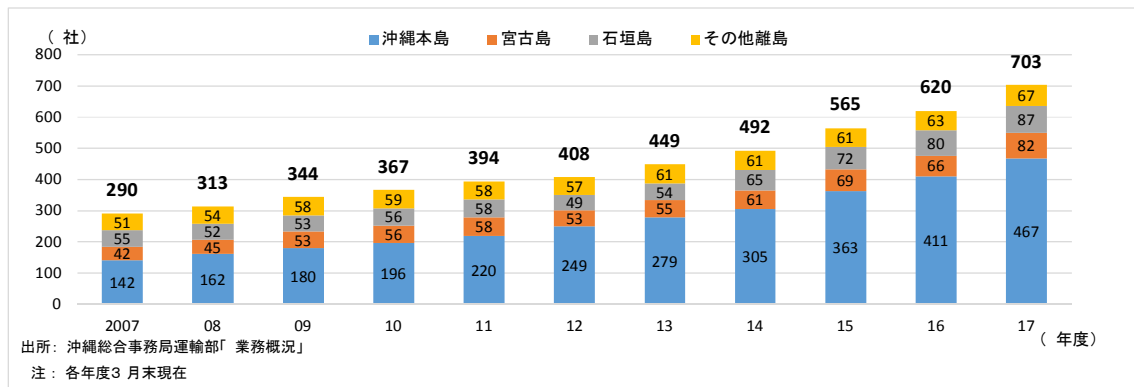
## 2. 県内レンタカーの概況

### (1) レンタカー事業者数の推移

まず、沖縄総合事務局運輸部が公表している「業務概況」より、自家用自動車有償貸渡業（レンタカー）として集計されている、事業者数とレンタカー車両数（各年度3月末現在）の推移をみていく。

県内のレンタカー事業者数は、2007年度の290社から2017年度には703社と、10年間で約2.4倍に増えている。特に、14年度までは前年度比50社未満の増加だったものが、2015年度以降は同50社を超える増加となっており、事業者の増加ペースは加速している。また、離島地域においても増加傾向がみられる（図表1）。

【図表1】県内のレンタカー事業者数の推移



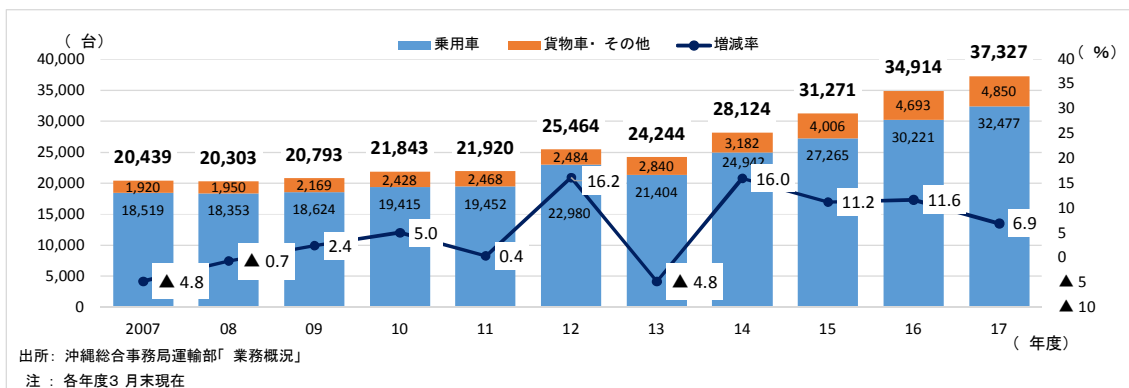
### (2) レンタカー車両数の推移

レンタカー車両数は、2007年度の2万439台から2017年度には3万7,327台と、10年間で約1.8倍に増えた。レンタカー車両は、乗用、貨物、特種、乗合、二輪の5つに分類されるが、乗用車と貨物車・その他に分けて推移をみると、乗用車と貨物車・その他ともに2014年度以降4年連続で増加している（図表2）。

一方で、1事業者あたりの車両数（レンタカー車両数÷レンタカー事業者数）は、2007年度の70台から2017年度は53台に減少している。

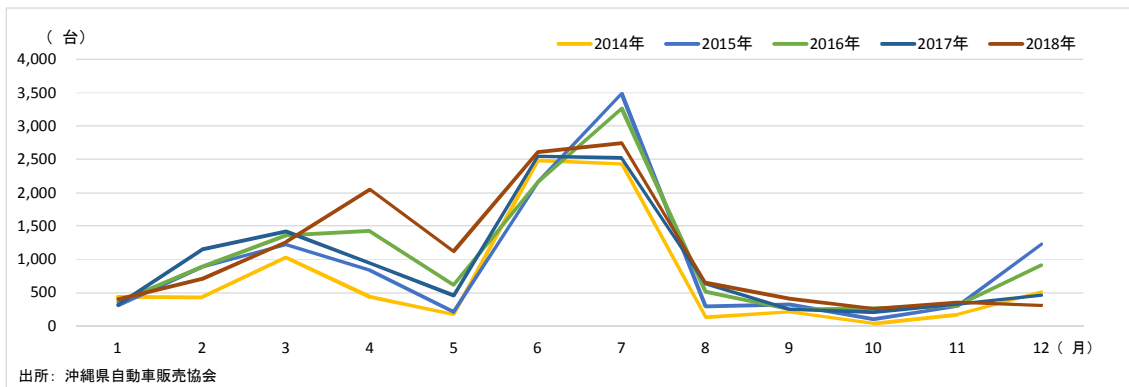
ただし、図表2のレンタカー車両数は各年度3月末現在の車両数であり、観光のオンシーズンである夏場の車両数ではないことに留意する必要がある。

【図表 2】 県内のレンタカー車両数の推移



新車販売台数に占めるレンタカー向け台数の推移を月別にみると、3～4月と6～7月に台数が増える傾向がみられる。6～7月の販売台数は、3～4月の2倍を超える台数の年もあった（図表3）。これらの時期に販売台数が増えるのは、観光のオンシーズンである5月（ゴールデンウィーク）とピーク期である夏のレンタカー需要に備えて、事業者が車両を調達するためである。レンタカー事業者は、観光のオンシーズン前に新たな車両を調達し、オフシーズンに売却するなどして車両数を調整し、稼働率を維持するようにしている。

【図表 3】 新車販売台数に占めるレンタカー向け台数の月別推移



### 3. レンタカー事業者の増加の実態について

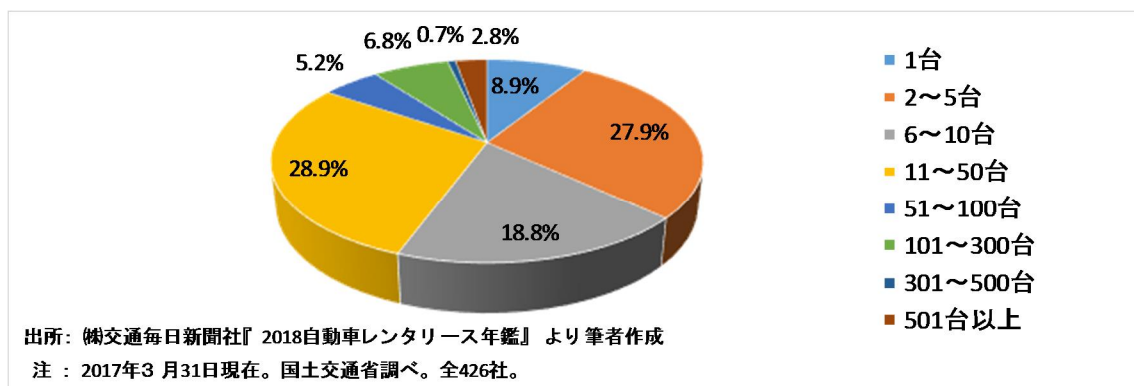
レンタカー事業者数が年々増加する中、1事業者数あたりの車両数は減少していることから、小規模・零細規模の事業者数が増加していると推測される。

国土交通省の調べによると、レンタカー保有車両数別の事業者数の割合は、2017年3月31日現在で、大手（501台以上保有）が2.8%、中堅（101～500台）が7.5%、小規模（11～100台）が34.1%、零細規模（1～10台）が55.6%となっており、零細規模が全体の6割弱を占めている（図表4）。ただし、この統計は県内の事業者426社が対象となっており、既出の沖縄総合事務局運輸部公表の事業者数（図表1）と乖離がみられる。

事業者数の乖離について沖縄総合事務局運輸部に確認したところ、レンタカー事業者は毎年運輸支局長宛に「貸渡実績報告書」を提出することになっており、国土交通省は同報告書を提出した事業者数を集計して公表しているが、未提出の事業者が多いという。また、沖縄総合事務局運輸部ではレンタカー保有車両数別の事業者数は公表していない。県内におけるレンタカー事業者数の実態把握は難しい状況であることに留意する必要がある。

沖縄総合事務局運輸部の集計によると、ここ1年レンタカー事業者はひと月に約10社ずつのペースで増加しており、新規参入事業者の多くが沖縄県レンタカー協会に加入していない個人事業主などの零細規模の事業者だという。県内のレンタカー事業者数に占める小規模・零細規模の事業者数の割合は、実際は国土交通省調べのものよりも、さらに多いと考えられる。

【図表4】 レンタカー保有車両数別事業者数の割合



また、自動車レンタリース年鑑によると、沖縄県レンタカー協会会員の事業者数は2012年からほぼ横ばいで推移しており、会員には大手のレンタカー事業者が多く、事業者数は安定している（図表5）。一方、沖縄県レンタカー協会に加盟していない事業者（沖縄運輸支局管内未加盟事業者）の総事業者数は、2012年度から増加し続けている。しかし、2017年12月末時点の協会会員と未加盟事業者を合わせた事業者数は386社と、沖縄総合事務局運輸部の集計（図表1）とは乖離していることから、この統計では把握できていない協会未加盟事業者が増加しているとみられる。

県内のレンタカー業者へのヒアリングによると、レンタカー事業（自家用自動車有償貸渡業）を始めるには、管轄の運輸支局へ事業の許可申請を行うことが必要だが、個人でも法人でも許可の取得が可能であり、車両1台から申請することができ、中古車を活用することもできることから、レンタカー業界への参入障壁は低いという。増加する入域観光客数によるレンタカー需要や新たな収入源を見込んでレンタカー事業に新規参入する事業者は多く、宿泊業や自動車販売業、自動車整備業、ガソリンスタンドなどでも兼業でレンタカー事業を営んでいる事業者や、中古自動車を調達してレンタカー事業を始める零細規模の個人事業主なども増えてきているようだ。

【図表5】沖縄県レンタカー協会会員事業者数と未加盟事業者数の推移

沖縄県レンタカー協会会員 (社、台)

年	事業者数	乗用車	マイクロバス	トラック	特種等	二輪	車両数計
2012	30	14,098	26	399	10	1	14,534
2013	27	15,128	19	353	11	1	15,512
2014	26	15,832	26	467	9	1	16,335
2015	29	17,994	28	615	45	3	18,685
2016	28	19,168	31	769	62	1	20,031
2017	28	19,725	34	907	77	1	20,744

沖縄運輸支局管内未加盟事業者 (社、台)

年	事業者数	3台以上保有					2台保有		1台保有		総事業者数	総車両数	
		乗用車	マイクロバス	トラック	特種等	二輪	車両数計	事業者数	車両数	事業者数			車両数
2012	196	3,832	14	1,599	101	154	5,700	27	54	25	25	248	5,779
2013	224	4,238	18	1,706	107	150	6,219	30	60	29	29	283	6,308
2014	240	5,723	15	1,806	107	190	7,841	31	62	25	25	296	7,928
2015	264	6,463	15	2,345	128	244	9,195	36	72	30	30	330	9,297
2016	282	6,946	13	2,507	158	314	9,938	33	66	33	33	348	10,037
2017	282	6,946	13	2,507	158	314	9,938	39	78	37	37	358	10,053

出所：株式会社毎日新聞社『自動車レンタリース年鑑』より筆者作成  
注：各年12月末時点

#### 4. レンタカー事業者の増加要因について

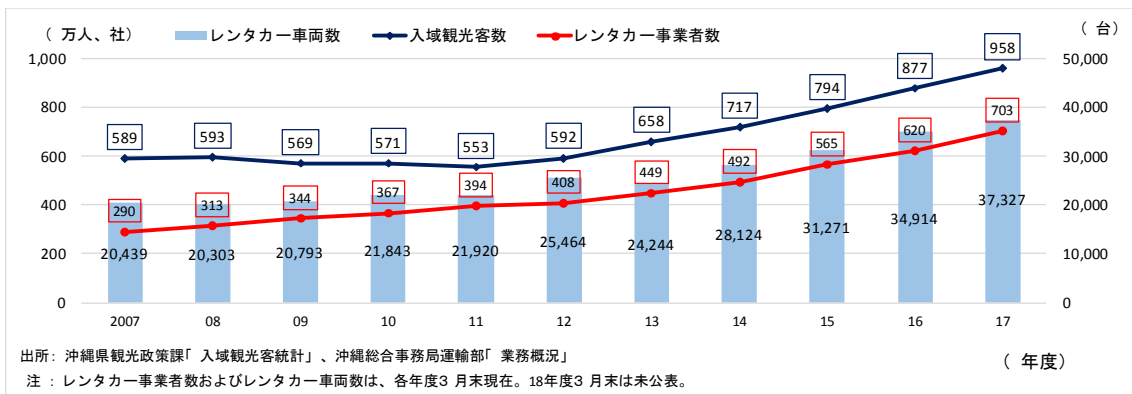
##### (1) 入域観光客数の増加によるレンタカー需要の増加

###### ① 入域観光客数とレンタカー事業者数・車両数の推移

県内の入域観光客数の推移をみると、入域観光客数は2007年度の589万人から2017年度には958万人と、10年間で約1.6倍に増えた(図表6)。入域観光客数は、東日本大震災のあった2011年度に減少したが、その後、大規模な金融緩和策などにより円安傾向に転じたことで海外から旅行先として選ばれやすくなったことや東南アジア諸国に対するビザ緩和効果、LCCを含む直行便の新規就航や既存路線の拡充などを背景に、2012年度以降5年連続で増加している。

県内のレンタカーは観光客による利用がメインであることから、入域観光客数の増加がレンタカー需要の増加に大きく寄与していると考えられる。

【図表6】県内への入域観光客数とレンタカー事業者数・車両数の推移



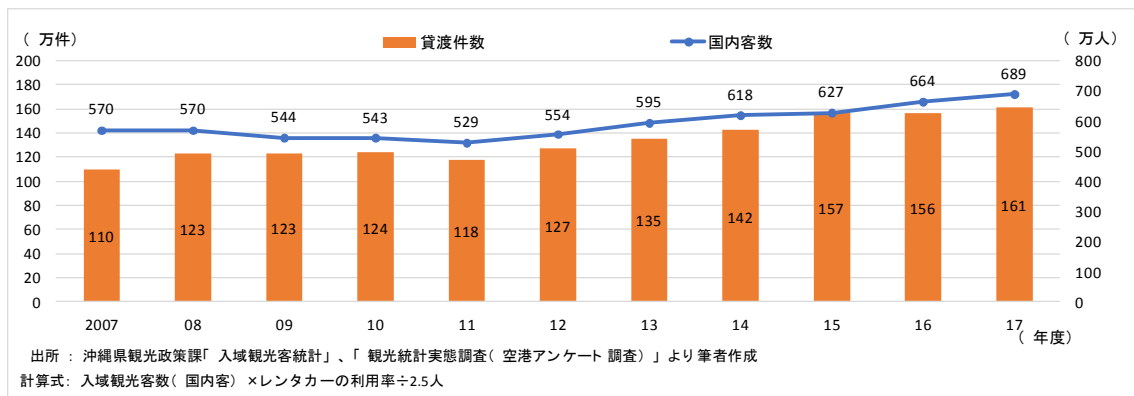
### ② 国内客へのレンタカー貸渡件数の推移

入域観光客数のうち国内客数は、2007年度の570万人から2017年度には689万人と約1.2倍に増えた（図表7）。入域観光客数の増加を要因にレンタカーの貸渡件数も増加していると考えられることから、まず国内客への貸渡件数の推移をみていきたい。

国内客については貸渡台数の統計がないため、県が発表している入域観光客数のうち国内客数に、観光統計実態調査結果（航空機を利用して県外へ出域する国内客を対象にしたアンケート調査）から、交通手段にレンタカーを利用する割合を乗じ、レンタカー1台あたりの平均乗車人数を2.5人（沖縄県レンタカー協会へのヒアリングにより）として、これで除すことにより、年間の県外客への貸渡件数を推計した。

国内客への貸渡件数は、2007年度110万件から2017年度には161万件と、約1.5倍に増えた。1日の平均でみると約3,000件から約4,400件に増えており、貸渡件数は大きく増加したことがわかる。一方、国内客のレンタカー利用率は約5～6割で、ゆるやかな上昇ないしはほぼ横ばいとなっている。

【図表7】 県外客へのレンタカー貸渡件数と国内客数の推移



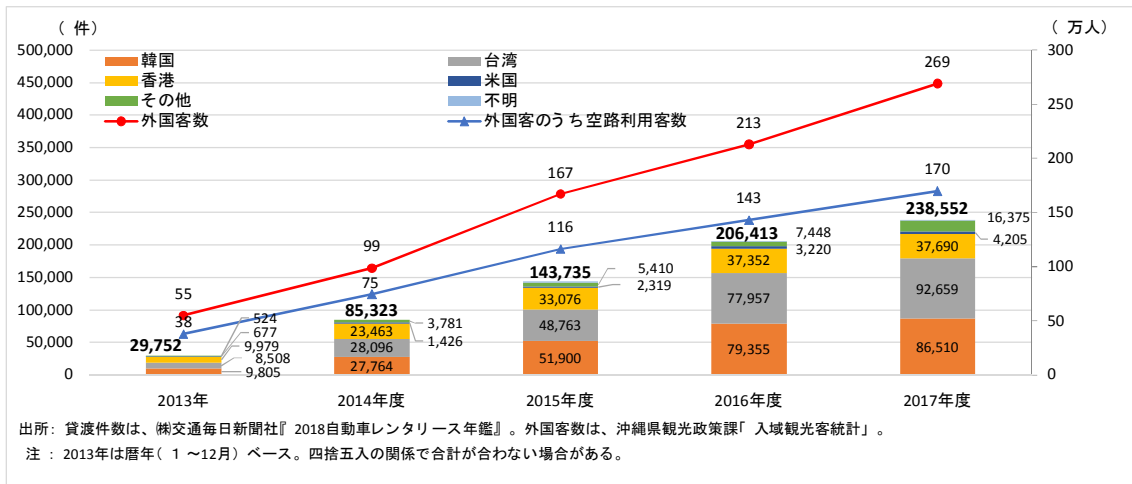
### ③ 外国客へのレンタカー貸渡件数の推移

外国客へのレンタカー貸渡件数については、沖縄県レンタカー協会が会員事業者を対象にまとめたものがあるため、その推移をみていきたい（図表8）。

2013年（1～12月）の貸渡件数は2万9,752件だったが、2017年度には23万8,552件と約8倍に増加した。国籍別にみると、その他を除けば韓国と台湾の増加幅が大きく、2017年度においては、それぞれ全体の約4割弱を占めている。1日の平均でみると、2013年から2017年度にかけて、外国客への貸渡件数は約80件から約650件と大幅に増えており、外国客の増加も県内のレンタカー需要の増加要因の一つと考えられる。

外国客数については、近年クルーズ船の寄港回数の増加により海路客も増加していることから、外国客数全体と外国客のうち空路利用客とに分けて推移を示すと、貸渡件数の増加は空路客の増加ペースに近いことがわかる。外国客のうち空路利用客の増加が、外国客向けのレンタカー貸渡件数の増加に影響していると考えられる。

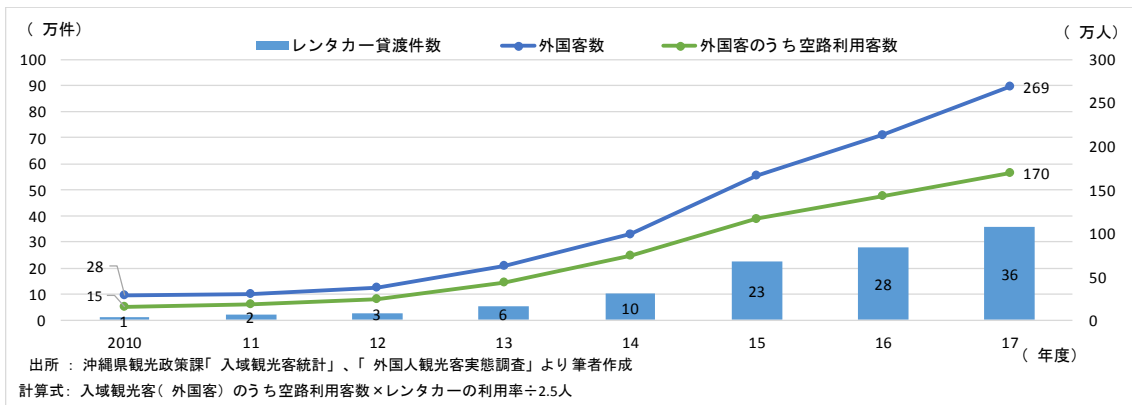
【図表 8】 外国客へのレンタカー貸渡件数の推移



県内のレンタカー事業者数に占める沖縄県レンタカー協会の会員事業者数は1割にも満たず、会員事業者が保有するレンタカー車両数は県内のレンタカー車両数の約半分であることから、外国客へのレンタカー貸渡件数は実際にはもっと多いとみられる。

参考までに、外国客数のうち空路利用客数に、外国人観光客実態調査（国際線空路利用客を対象にしたアンケート調査）から、交通手段にレンタカーを利用する割合を乗じ、レンタカー1台あたりの平均乗車人数2.5人として、これで除すことにより推計した貸渡件数の推移を示した（図表9）。平均乗車人数は国籍によって異なるとみられるが、国籍別の統計データは無い。ヒアリングによると台湾人や韓国人などはファミリーで利用する傾向があることから、実際の平均乗車人数は全体平均の2.5人よりも多いと思われる。グラフ中の貸渡件数は、実際より多く推計されている可能性に留意が必要である。

【図表 9】（参考）推計：外国客へのレンタカー貸渡件数の推移





## (2) 交通手段の変化および旅行形態の変化によるレンタカー需要の増加

県外客が県内観光の交通手段でレンタカー利用率は約5～6割で、ゆるやかな上昇ないしほぼ横ばいで推移していると前述したが、外国客の交通手段についてみていきたい。外国人観光客実態調査報告書によると、2017年度の外国客（空路利用客）の県内観光における交通手段は、全体ではレンタカーが52.5%と利用率が最も高く、次いでタクシー、モノレール、バスの順となっている（図表10）。

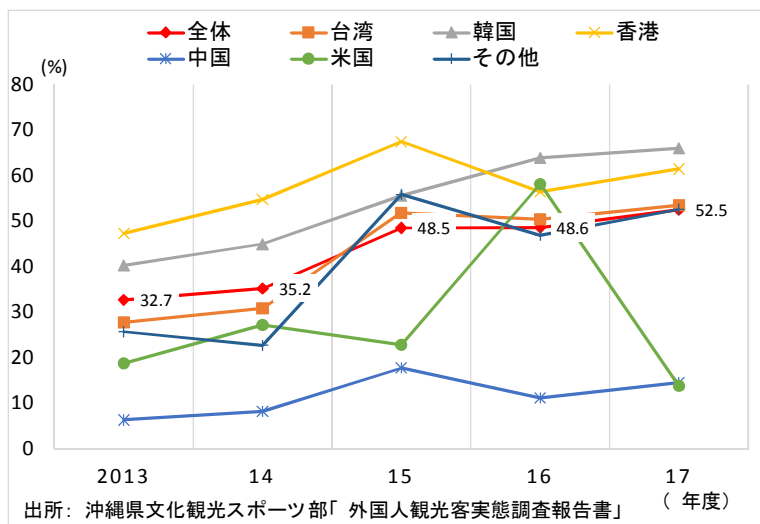
【図表10】2017年度の外国客の交通手段

交通手段	国籍	全体	台湾	韓国	香港	中国	米国	その他
レンタカー		52.5	53.5	66.1	61.5	14.5	13.8	52.6
タクシー		34.8	36.6	17.4	36.2	65.1	65.3	36.3
モノレール		30.1	38.8	17.8	21.9	41.2	31.4	37.9
バス		26.8	31	16.5	28.1	37.4	37.6	28.9
航空機（県内移動のみ）		3.2	2.2	2	4.2	4.2	0	11.2
船（県内移動のみ）		4.3	3.9	1.8	10.3	5	7.6	5.3
その他		15.3	22.5	8.6	20.6	7.1	0	22.4

出所：沖縄県文化観光スポーツ部「平成29年度 外国人観光客実態調査報告書」

また、外国客（国籍別）のレンタカー利用率の推移をみると、全体では2013年度の32.7%から2017年度には52.5%にまで上昇している。特に、台湾や韓国の上昇率が高い。米国は、調査における標本数が他の国籍に比べて少ないことから、変化の幅が大きくなっている（図表11）。

【図表11】外国客のレンタカー利用率の推移

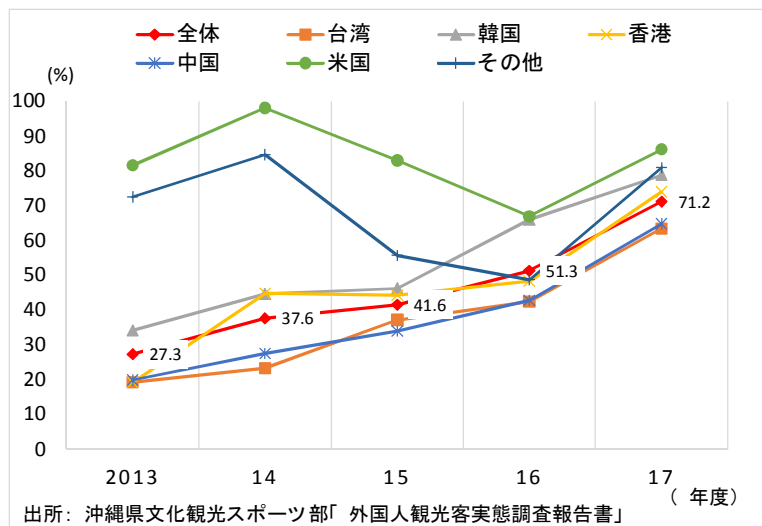


レンタカーの利用率が上昇した背景に、旅行形態の変化が考えられる。外国客が旅行形態で個別手配（FIT）を利用する割合は、全体では2013年度の27.3%から2017年度には

71.2%となっており、個別手配の利用が大きく増えたことがわかる（図表 12）。

団体旅行のように、旅行会社が決めた観光スケジュールに合わせて大型観光バスで移動していた外国客が、個人やグループで自由に予定を立てて観光する旅行形態を選択するようになったことから、鉄道が整備されていない県内において自由な行動が可能なレンタカーの需要が増加したとみられる。

【図表 12】外国客が旅行形態で個別手配を利用する割合



### (3) その他の要因

他にも、インターネットやスマートフォンの普及により、個人がインターネット上で事業者ごとのレンタル料金やロコミなどを比較検討し、レンタカー事業者に直接予約申込みするという予約方法が定着しつつあることも、レンタカー事業者の増加に影響していると考えられる。旅行会社でのフリープランや航空券・ホテルとのパックなどでまとめてレンタカーを予約する際は、当該企業の提携先である大手のレンタカー事業者を利用することが多かったが、現在はレンタカー事業者の比較サイトなどの登場により、小規模・零細規模のレンタカー事業者でも利用者の目に留まりやすくなった。

さらに、観光目的以外に利用されるレンタカーが増加していることも、寄与度は小さいもののレンタカー事業者の増加要因の一つと思われる。図表 5 では、レンタカー協会会員事業者と未加盟事業者の両方においてトラックや特種等の車両が増加傾向にあり、図表 2 でも県内のレンタカー車両数のうち貨物車・その他が増加し続けていることがわかる。特に、2013 年度以降の伸びは顕著である。沖縄振興予算が 3,000 億円台を維持していることや、那覇空港第二滑走路の整備工事、ホテル・飲食業関連業、大型商業施設の建築工事の増加などを背景に、県内建設業が概ね好調に推移していることから、乗用車と比べると圧倒的に台数は少ないものの、運搬や工事現場で使用する貨物車や特種車両などの需要が増加し、これらの車両を取り扱うレンタカー事業者も増加傾向にある。

## 5. 県内のレンタカー業界の課題と展望

レンタカー業界は、事業者数や車両数が順調に増えている一方で、様々な課題が顕在化している。観光をリーディング産業としている沖縄県にとって、レンタカー業界の課題の解決は重要である。空港および周辺道路の混雑やレンタカーに関わる課題は、今後さらに深刻化すると県民の生活にまで影響を与えかねず、オーバーツーリズム（観光公害）や、県民が観光業で県経済を盛り上げていくことに対して消極姿勢になってしまうおそれがある。ここでは、レンタカー業界の課題と展望についてまとめた。

### （1）レンタカー利用者からみた課題と対応策

#### ①レンタカーの貸渡し手続きに時間を要する

那覇空港に到着したレンタカー利用者を、レンタカー営業所まで送迎するバスの待ち時間の長さが問題になっている。送迎バスはピストン運行しているものの、観光のピーク期では送迎バス乗り場に次々と利用者が並んで道路に溢れるほどに混雑し、レンタカー事業者はその対応に追われている。

2016年の県の調査によると、夏のピーク時は空港に着いてからレンタカーを借りるまでの所要時間が最大2時間となり、レンタカー利用者の約4割がレンタカーの貸渡しに不満を抱いていることが明らかになった。送迎バスの待ち時間に加え、レンタカー営業所でも大勢の利用者が手続きを行うことから、利用者は営業所でもさらに待たされ、時間をロスすることになる。

対応策として考えられるのは、(a) 送迎バス乗り場の拡張と待機スペースの整備、(b) 観光客の分散化、である。

#### (a) 送迎バス乗り場の拡張と待機スペースの整備

現在、送迎バス乗り場の接車帯については、延伸が計画・実施されており改善段階にある。接車できる送迎バスは、2018年6月時点では最大9台だったが、同年8月に14台、2019年3月末に17台となり、同年12月末には20台となる予定である。

しかし、2020年3月には那覇空港第二滑走路の供用が開始することから、さらにレンタカーの需要は増し、送迎バスの利用者も増えるものと予想される。2017年度的那覇空港の離着陸回数実績は約16.6万回だが、政府によると、那覇空港第二滑走路の完成後、滑走路を安定的に離着陸できる回数は年間24万回以上（2017年度比1.4倍）という見込みである。完成後の航空路線については、国内線や国際線がどこの国や地域から、どのくらいの便数が運行するののかといった詳細は明らかにされていないが、現在計画されている送迎バス乗り場の接車帯や待機スペースの容量で十分対応可能なのか、さらに延伸や拡張が必要なのかどうかを検討する必要がある。滑走路完成後の航空路線利用客数とともにレンタカー利用者数のシミュレーションを行い、もし拡張や整備などが必要と判断された場合には、早めの着手が求められる。

## (b) 観光客の分散化

レンタカーの貸渡しが空港周辺のレンタカー営業所に集中することによる混雑を緩和するために、利用者を空港周辺以外のレンタカー営業所へ誘導し、分散化を図る必要があると考えられる。具体的な方法としては、以下の方法が挙げられる。

### ●公共交通機関の利用によるインセンティブの付与

空港周辺のレンタカー営業所への移動は送迎バスの利用が多いが、空港からモノレールやタクシー、路線バスなどを利用して空港周辺以外のレンタカー営業所へ誘導する取組みに力を入れることも重要である。すでにこの方法での利用者に対してレンタル料金を割り引くサービスを行っている事業者もあるようだが、移動に係る交通費の負担や魅力あるインセンティブを付与するなどして利用者を増やすことを提案したい。

### ●利便性の高い地域へのレンタカーステーションの形成

モノレールの浦西駅に予定されているレンタカーステーションのように、公共交通機関で行ける利便性の高い地域へ、レンタカーの貸渡し・返却が可能なレンタカーステーションを形成する。これにより空港の送迎バス乗り場の混雑の緩和や貸渡し場所の分散を図ることができる。しかし、既に那覇空港駅やモノレールの車両内は大型のキャリーケースを持った観光客で混雑している。レンタカーステーション形成の実現には、用地の確保はもちろん、モノレールの輸送能力のアップも必要不可欠である。

### ●複数のレンタカー事業者の営業所に停車するシャトルバスの運行

近隣に立地する、複数のレンタカー事業者のレンタカー営業所に停車する共通シャトルバスの運行により、レンタカー事業者ごとの送迎バスが減り、空港構内道路の混雑を緩和する効果を期待できる。共通シャトルバスの運行は、特に増加傾向にある中小・零細規模で多くの営業所を持たない事業者に対して有効とみられる。ただ、時間の有効活用のために、空港からの送迎バスの中で利用者にレンタカー利用の流れや保険の説明を行っている事業者もある。運用にあたっては実証実験を行うなどして、メリット・デメリットを十分に見極める必要がある。

### ●空港からリゾートホテルやビーチを巡るバスの利用

リゾートホテルやビーチでくつろぐことを目的とした観光客については、空港からリゾートホテルへ直行する空港リムジンバスや、ビーチを巡るシャトルバスなどを利用してもらうことも方法の一つである。利用者の多いリゾートホテルやビーチに着くと、そこでレンタカーの受け渡しが可能なサービスがあると良い。これにより、観光地巡りや那覇市内でのショッピングを目的とした観光客との分散を図ることが可能と考えられる。

### ●レンタカー送迎バス乗り場での混雑の回避策

ヒアリングによると、県内でレンタカー貸渡しにおける混雑を経験したことのあるリピーター観光客は、初日はレンタカーを借りずに那覇市内観光や国際通りでのショッピングを済ませ、2日目以降に国際通り周辺にあるレンタカー営業所で車を借り、リゾートや遠方の観光地を巡るといった方法で時間のロスを回避しているという話もあった。沖縄を訪れる観光客に向けて、このような情報を事前に発信する方法を検討しても良い。

## (2) レンタカー事業者から見た課題と対応策

### ① レンタカー事業者の増加による価格競争の激化

レンタカー業界へのヒアリングによると、格安レンタカー事業者を含めてレンタカー事業者が年々増加していることにより価格競争が激化し、レンタカー事業者の収益を圧迫しているという。レンタカー料金は、業界による決まりは無く、上限価格も下限価格も無い。利益確保のために値上げをしたくとも、他社との競争に負けて利用者を獲得できなくなってしまうことから、値上げも難しい状況である。

大手レンタカー事業者にヒアリングしたところ、小型乗用車のレンタルは格安レンタカー事業者を利用する人が増えたことなどから、2018年の夏はオンシーズンであるにも関わらず稼働しない車両が発生し値下げを行った事例や、オフシーズンに余剰となった車両を2泊 3,000円でレンタルした事例もあった。県外の大手レンタカー事業者で1泊 5,000円を下回ることはあまりないが、県内はレンタカーの需要が高く参入事業者も多いことから、レンタル料金は全国最下位だという。レンタカー事業者の中には、採算が合わなくなり廃業に追い込まれる事業者が今後増えてくることが懸念される。

利用者にとって、インターネットなどを利用してより安い価格でレンタカーを予約できるようになったことは、金銭的にはメリットとして捉えられる。しかし、レンタカー事業者側では、価格競争の激化により車両やサービスの質を維持できなくなる恐れが出てくる。レンタカー事業者の中には、メンテナンスに難のある車両を貸し出す事業者や、事故に巻き込まれた際の補償やサポートが十分でない事業者もあるという。

一方で、自動ブレーキサポート機能や車線はみだし防止機能、対人・対物センサーなどの安全技術が搭載されたハイブリッド車などを多く揃え、外国人利用者向けに補償の厚い旅行保険を提供するなどして、他事業者との差別化を図っている事業者もいる。ヒアリングによると、良い車両を適正価格で提供することを意識しており、不必要な価格競争を回避できているという。

上記は一部の例だが、レンタカー事業者には、レンタカー利用者の安全を確保するとともに県民も安心して過ごせるよう、適正なサービスの提供と適正な価格設定を行うことが求められる。

また、ごく一部のレンタカー事業者ではあるが、禁止行為とされている、那覇空港構内でのレンタカーの貸渡し・返却を行っている事業者もある。

那覇空港では、ターミナルビル施設内およびその周辺における車両の貸渡し・返却などの営業行為が禁止されているため、空港周辺のレンタカー事業者は、那覇空港まで送迎バスなどで利用者を送迎するのが一般的である。

このような禁止行為が明らかになり、警察による取締りが強化されたことで徐々に改善はみられているものの、いまだに那覇空港の3階出発口や立体駐車場などでの貸渡し・返却が行われているようである。また、レンタカー検索・口コミサイトでも、那覇空港での貸渡し・返却をセールスポイントとして謳う事業者と利用者の存在を確認できる。

那覇空港構内でのレンタカー貸渡し・返却は、一般利用者が立体駐車場を利用できなく

なる弊害を生み、空港構内の道路渋滞を引き起こす一因となる。また、送迎バスなどの導入・運行に係る費用がかからないことから、県内のレンタカー料金を押し下げる一因となっている可能性も考えられる。

利用者にとって、送迎バスを待たずに空港でレンタカーを安く借りられるのは、便利で喜ばれるサービスである。しかし、法や規則を遵守している事業者が不利益を被るような競争環境は望ましくない。禁止行為を行っている一部の事業者については、行政や公的機関も関わって取締りを一層強化する必要があると思われる。

法や規則が守られ、適正なサービス・価格設定による市場競争が行われることで、利用者と事業者双方にとって望ましいレンタカー市場が形成されることを期待したい。

## ② 人手不足

県内で人手不足感が増しているが、レンタカー事業者でも従業員の不足が問題となっている。受付や洗車、返却された車両を移動させる人員などで不足がみられる。観光のオンシーズンとオフシーズンとで必要な人員が増減するために、正規での雇用が難しくアルバイトでの雇用が多いが、そのアルバイトの人手不足も深刻化している。人材を確保しサービスの質を維持・向上するために人件費が上昇しているのに対し、レンタカー料金は下落傾向にある。事業を維持するためにも、人手不足は大きな課題となっている。

対応策としては、営業所での受付や返却手続きをスマートフォンアプリやタブレット端末などで行えるようにすることが挙げられる。端末の導入などで初期費用は発生するが、受付や返却手続きにかかる時間の短縮が図れるほか、ペーパーレスでデータを管理できるため、長期的な経費削減効果や省力化、それらによる生産性の向上が可能になると思われる。

また、今後は外国人労働者の活用も対応策の一つだろう。なお、外国人労働者を低い賃金で雇用するという意味ではない。外国人スタッフがいることによって、外国人利用者からの質問や万が一事故が起きた際の対応がスムーズになり、業務の効率化や外国人利用者の日本における交通ルールへの理解が深まる効果も期待できる。

あわせて、レンタカー業に従事する従業員の給与アップや待遇改善が求められる。観光業界は人材の入れ替わりが激しいと言われている。定着率を上げて安定した事業運営を可能にするためにも、県全体で観光業従事者の処遇改善について検討することが重要である。

## ③ 外国人利用者への対応

外国人利用者が住む国と日本とでは交通ルールが異なり、また、それぞれの国によっても交通ルールに違いがある。日本では車は左側通行だが、右側通行の国も多い。車体の左側の感覚がわからずに路肩の駐車車両に衝突する、交差点の右折での戸惑いが事故に繋がる、といった事例がある。また、右側通行の韓国では赤信号での右折が可能だが、日本では禁止されていることから、横断する車両と衝突事故を起こしたという事例もある。他

にも、日本とは事故に対する意識が異なり、相手車両と接触した際にできた車体のキズやバンパーの破損などをあまり気にしない外国人利用者が少なくないため、追突事故が発生しやすいという話もある。

事故防止策における環境整備の一つとして、道路標識の「止まれ」に「STOP」、「徐行」に「SLOW DOWN」を表記する取組みが進められている。観光地やレンタカーが関わる事故の多い場所と原因を分析し、観光客にわかりやすい道路標識や案内の設置が急務である。

また、レンタカー協会では、中国語、韓国語、英語のパンフレット（ガイドブック兼ルールブック）を作成し会員事業者に配布する、「外国の方が運転しています」と書かれたステッカーを導入する、などの対策を行っているほか、レンタカー事業者側でも利用者に合わせた言語で説明を行っている。今後はさらに、トラブル発生時やパンフレットに掲載のない細かな質問などに対しても、対応する言語で速やかに対処できるようにすることが求められる。

利用者の9割が外国人という大手レンタカー事業者では、多言語対応スタッフの積極的な採用や手厚いサービスの提供に取り組んでいる。ヒアリングによると、事故防止対策として、貸出手続き受付の後に言語ごとの説明ブースで該当言語を話せるスタッフが説明を行う、台湾国籍の利用者向けに台湾のキャスターによる報道番組風注意喚起ムービーを流す、実際の事故車をディスプレイする、などの取組みを実施している。これらの取組みにより、外国人利用者は増えているものの事故割合は減少しているという。また、外国人利用者が事故などのトラブルに巻き込まれた際に、24時間電話対応できるスタッフがおり、警察とのやりとりをスタッフが代理で行う体制も整えている。このような情報が韓国や台湾の口コミやSNSなどで広まっており、同社で外国人利用者が増えている要因の一つとなっているようである。

今後も県内を訪れる外国客の増加が予想されることから、県民と観光客が安全に安心して過ごすためにも、レンタカー業界全体として、レンタカーを利用する外国人の立場に立った環境の整備とサービスの向上に取り組むことがますます重要となる。環境の整備については、行政や地域との連携が必要な場合もあるだろう。整備の財源として、観光目的税の活用やレンタカー税の導入などの議論が深まることが求められる。

## 6. まとめ

レンタカー需要の高まりにより、県内のレンタカー事業者数は年々増加している。レンタカー需要が高まっている要因として、近年の円安傾向やLCCを含む直行便の新規就航や既存路線の拡充などを背景に、外国客・国内客ともに入域観光客数が増加していることや、交通手段および旅行形態が変化しているなどが挙げられる。

レンタカーは県内を訪れる観光客に最も利用されている交通手段であり、一見、レンタカー業界が好調なように見える。しかし一方で、レンタカーの貸渡し手続きに時間を要していることや、格安レンタカーを含めレンタカー事業者数が増えたことによる価格競争の激化、



人手不足、増加する外国人利用者への対応などの様々な課題が発生している。

レンタカー業界の課題解決は、県内を訪れる観光客の満足度向上だけではなく、レンタカー事業者の経営を安定させ、県民の観光業に対する意識を向上させ、ひいては観光業をリーディング産業と位置付ける沖縄県経済の活性化に繋がると考えられる。

また、県内観光の将来を考えると、観光客の交通手段はレンタカーのみというイメージが定着してしまうと、運転免許証を持っていない人や慣れない土地で運転をしたくないと思う観光客にとっては、観光地として選択肢から除外されてしまうという懸念もある。

レンタカー業界の課題解決と同時並行で、県内の路線バス、タクシー、モノレールなどの公共交通機関の輸送能力と利便性を高め、誰にとってもわかりやすい案内や検索システムなどを整備していく必要がある。公共交通機関が利用しやすくなることで、県民のマイカー依存からの脱却と渋滞緩和効果も期待できる。行政や地域、民間企業などが連携して、県内の観光産業に係る課題解決に取り組み、観光立県にふさわしい魅力的な交通基盤を構築していくことが望まれる。



那覇空港レンタカー送迎バス乗り場の様子（2019年4月30日 筆者撮影）