

宿泊税に関する「関係者ヒアリング」概要

【宿泊事業者様】

(委員) 宿泊事業の現状と宿泊税に対する考えを教えてください。

- 現在、宿泊事業者に困難な状況。深刻なのが人手不足
 - ・人手不足解消のため、自動チェックイン、無人化を目指して日々努力をしている。
 - ・予約経路が変わってきている。電話オペレーターも不足。7割以上がWEB予約で、主流となっている。WEBへの転換100%を目指してやっている。オンライン決済導入しないとお客様も敏感に反応してしまう。職員の作業負担の緩和できるのではないかと考え導入している。
 - ・お金に対するストレス、精算時、金額が合わない場合は探さないといけないなど。
 - ・宿泊税がうんぬんではなく、税をどのように徴収するかが議題になってくるのではないか。
 - ・都会ではほぼ現金を使うことがない。クレジットカード、バーコード決済。私どもの施設も導入している。お客様ほぼそれで支払われる。不公平感が残る
 - ・一棟貸しの場合、鍵もなければ、職員もいない場合、どうやって解決するか。

(委員) 宿泊税を導入した場合の考えられる徴収方法は現金となるのか、機械化してシステムを変更・追加して入れられるのか。その可能性について。

- 現金は、今の若い世代にとっては現実味がないのではないか。オンライン化にすると台風災害時や急な延泊に対して、クレジットカードで支払っていた場合は処理を行わなくてはいけない、返金をしなくてはならない。それに対する労働が発生する。システムに組み込めるかは、私は具体的には分からない。システムの大幅変更となると多額の費用がかかると思う。

(委員) 現金を扱うのが大変とお話があった。予約時にネットでの決済ではなく、ホテルでキャッシュレスでお支払いいただくことは、作業的にはいかがか。

- 各施設キャッシュレスの機能を取り入れている、取り入れているは様々、それを一律化にすると費用をどこが出すのかという話になりかねない。税を否定しているのではなく、税でとる以上は公平という大原則があると思っている。財源は必要になってくると思う。こういった形で徴収するのか。離島で交通手段が限られているという観念からいうと我々としては入島税とか。空港と港を通らないと入ってくることができない。以前実施された宿泊施設へのアンケートでは、別の徴収方法を検討してもらいたいと回答させていただいた。現場の作業量、徴収できなかった場合、誰が負担するのか。地元の人が、子どもさんが帰ってくるために予約をする場合もある。予約経

路がオンラインになって、その人の情報しか書かれない。住所すら入っていない場合もある。その場合徴収をいかにするのか。そうすると不平等感がでて、地元の人が予約しろとなりかねないと危惧している。身分証明書を確認するのは非現実的。

(委員) 世界自然遺産登録があって、お客様の環境保全、サステナブルなど観光客の観点で意識の変化はあったか。

→意識の変化は感じられない。肌感覚にはなるが、飛行機が安いから行こうという方が多いと思う。LCC がなくなればお客さんが減る。元に戻れば元に戻るという状況を繰り返している。

(委員) 奄美の自然文化を体験したいという方は、数的には変化がないか。

→問い合わせ等も少ない。ビジネス需要が復活してきた。一時期は観光のお客様が増えた時期があったことは事実だが、奄美市内の宿泊施設はシングルが多い。これまでビジネス需要がかなり強かった。私どもの 240 弱の8割以上がシングル。その辺はしっかりとした統計を取られたほうがよい。一日一日人をさばくので精一杯。イベントがあるとお客様が増加し、ないと減る。重なるから部屋が足りないとなる。

(委員) 各ホテルで導入されている決済システムは統一されているのか。

→統一されていないと思う。たまたま、私どもとニュー奄美さんとサンデイズさんの3店舗は同じ。我々でいうと決済システムと連動するのがホテルシステムといまして、OTA(オンライントラベルエージェント、旅行予約サイト)わかりやすく言うと楽天、じゃらん、るるぶ。私たちの売り上げの大半を占めている。そこは近年機械の発達により、人間を介さずにホテルシステムに自動的に入力をして、それが自動精算機まで飛ぶというシステムでお客様はチェックイン、QRコードを送って事前チェックインをして来たときはただお部屋に入る。私どもも数年かけて導入している。そこに宿泊税が入るとなるとワンクッション人間の手を入れなければならない。

(宿泊事業者) 宿泊施設へのアンケート回答に金額に合わせた額を徴収すべきという回答があるが、我々は変動制の料金体系を導入している。部屋が余れば安くなる。需要が高ければ高くなる。ということも頭の片隅に置いていただければ。

【島外観光事業者様】

(委員) 別紙アンケート回答を踏まえてお尋ねします。

(委員) 団体ツアー料金の中に宿泊税を予め盛り込むことの可能性について教えていただきたい。

→お話をいただいてから、うちの取り扱いで近々にあるか調べたところ北海道のトマムだったか取る事になったと聞いて、担当に聞いてみた。弊社もオンラインで予約となるので、文言でお知らせする様にはしている。うまくお客さんに伝わらないところはある。徴収するにあたって、経理的なシステムとか改修をしないとイケないのではないか。旅行会社が改修することになるとそこが懸念点になる。旅行業者が徴収すると、ホテル事業者が徴収するとなると乱雑になるのではないかと。現地のホテルが一か所ですとる方がスムーズにいくのではないかと。

(観光事業者) 旅行される方は、奄美大島に来られるという方だと思っているので、違う町に泊まった時にここはとる、ここはとらないとなるとお客さんは煩雑というか、理解するのがどうなるのかなと思った。

アンケートで影響があるかという質問があったが、ホテルも飛行機も変動制になっている。1か月切ってしまうと料金が1万円以上変わってきたりする状況。その辺の負担も増えていくということがあるので、宿泊税をとるのだと言われるかなと若干思った。

(委員) アンケート回答のなかで、奄美大島ファンが減る可能性があるというところが気になる。我々、宿泊税導入に関して、世界自然遺産に関するということで、目的を明確にすることを前提に導入について話を進めている。観光のお客が増えると当然、行政需要が膨らんでくる。その中には、例えばゴミの問題、トイレの問題とか、自然環境を守るための宿泊税だと、そういう説明をしながら税の徴収に向かって進もうと思っている。目的をはっきりとすることで、旅行会社からのご案内はできるのか。

→明確にどういうものに使う、使ったということが明確であればお客様に徴収することに問題ないかと思う。アンケートのなかにもあったが、ダイビングの方はどうするのかなど、そういう方々の理解もひとつあるのかなと思う。案内することは可能。

(委員) ツアーを申し込まれる方は、世界自然遺産を意識されるか。変化はないか。

→肌感覚だが、世界自然遺産でというお客さんよりは、奄美大島が世界遺産という認知度が低いのかなと思う。ツアータイトルに世界自然遺産と入れて作ったりしているが、グーグル検索等でも奄美大島が上位表示は低い。目的としてはごくわずか。

(委員) 日本全国の商品を販売されていると思うが、宿泊税をとっている地域の商品を販売しているか。販売している場合は、航空券、宿泊のみ購入で、宿泊税は現地でお支払いくださいという方法しかないのか。事例があれば教えていただきたい。

→基本的には、現地支払いになると思う。先ほどの北海道は旅行会社で徴収する場合もあれば、現地という旅行会社もあるとのこと。徴収する事は可能だと思う。システム改修が必要になると思う。

(委員) 奄美市が宿泊税をとった場合、数百円かなという印象を持っている。どの程度の金額をとると負担感があるのか。受け入れられるものなのか。

→宿泊税を支払うことは、お客さんは受け入れできると思う。どういったものに使うかという明確なものが必要。郷土会の方々は島に貢献したいと考えている。関西奄美会は世界自然遺産になってから基金を募って寄付している。そういった方々の協力もいただくのもひとつかなと。

奄美市における法定外目的税導入に係る関係者ヒアリング 事前質問票

この質問票は、「奄美市世界自然遺産に関する新たな財源創設検討委員会」でお話を伺ううえで参考にさせていただくものです。

なお、会議は公開となっておりますので、ご承知おきくださいますようお願いいたします。

奄美市では、世界自然遺産の価値と来訪者の満足度を向上させ、奄美独自の文化の継承、地域コミュニティの発展、人材育成に資する事業に充てることを目的として、奄美市内の宿泊者に対し、本市独自の宿泊税導入を検討しています。

【宿泊税とは】

地方税法に基づき、地方自治体が条例により独自に課税する法定外税で、その域内のホテル、旅館、民泊などに宿泊する際に宿泊料に応じて宿泊者に対して課税される税金です。

【宿泊とは】

宿泊とは、一般的には寝具を利用して夕方から翌朝まで就寝を伴い、宿泊施設を利用する行為をいいますが、宿泊税においては、原則として以下の基準に基づいて課税対象となるか判断します。

- ① その利用行為が契約上宿泊としての取扱いであるもの
- ② ①以外の場合で、その利用行為が日をまたぐ6時間以上の利用であるもの

1. 宿泊税を導入した場合の影響について伺います。

宿泊税を導入した場合、奄美大島への旅行者数に影響があると思いますか。

- ⑤ わからない/何とも言えない

※ 上記を選択した理由を教えてください。

今回の宿泊税導入に関しては奄美市のみと伺っていますが、離島なので奄美大島全開で行わないと他の町などに宿泊の場合は徴収されないとなると旅行者としては混乱を招くのではと思います。

何故、奄美市だけとならないかと。徴収方法によりますが例えば1泊目は奄美市泊・2泊目は他の町泊・3泊目は奄美市の場合はどうするのかなど

旅行会社として航空券とホテルをパッケージで案内するにあたり現地徴収になるかと思いますがお客様に説明が必要となり手間が必要となり、奄美大島ファンが減る可能性がある。

金額もどの程度になるかによっても影響があると思います。

2. 宿泊税はどれくらいの金額であれば影響があると思いますか。

① _____ 500 _____ 円

②この金額の設定にあたり、該当する条件に○をつけてください。

ア 1人1泊につき

イ 1人1回(複数泊)につき

ウ その他()

3. 宿泊税の使い道について

宿泊税の使い道として望ましいと思うものを教えてください。(複数回答可)

① 世界自然遺産の価値の向上に関する事

② 来訪者の満足度の向上に関する事

③ 文化の継承に関する事

④ 持続的な観光振興に資すること

⑤ 地域コミュニティの発展・人材育成に関する事

⑥ その他

取られるかと思いますが施行後、宿泊者にアンケートを取りしっかりと反映する必要があると思います。

4. その他宿泊税導入に関するご意見(自由記載)

徴収方法が現地徴収となると現地の負担が高くなり、業務が増え担当スタッフの疲弊につながるのでは思います。旅行会社としてもシステム対応に追われる。

内地の出身者の方々も帰省に影響が出ないか。

もしくは取り込むのも一つの策かと思います。

【長崎市】

(委員) 別紙アンケート回答を踏まえてお尋ねします。

(委員) WEB 決済、人を介しないで決済する宿泊施設があるとのことだが、長崎市で事例・対応はあるか。

→我々WEB 決済での徴収事例はなく、基本、宿泊施設のフロントで現金支払いもしくはインターネット介した OTA (オンライントラベルエージェント、旅行予約サイト) で宿泊料金と併せてお支払いいただくどちらかのパターン。

(委員) 宿泊施設から市に納められる宿泊税は、報告あった分を掌握されているのか。

→申告を受け、納付書納付、エルタックスでお支払いいただく。電子でできるようになった。

(委員) どれぐらいの頻度で意見交換の場を設けたか。どのように皆さんに合意形成を図ったのか。方法、年に何回、何業者と話をしたとか具体的方法を教えていただきたい。

→長崎市の宿泊税検討委員会の議論が終了した以降、事業者の皆様への説明に入った。頻度は年に 1 回。検討委員会が終わってから、宿泊税条例を提案するまでに 2 年ほど、その間に年 1 回ほど宿泊事業者様に集まっていたいて、制度の説明、どういったことに使っていくかを説明した。宿泊税条例が可決した後は、実務の説明に入った。2 回に分けて実施。実務上の不安解消のためやり取りさせていただいた。

(委員) その説明会で意見が出てきたと思うが、一番大きなハードル、課題は何か。

→宿泊税をとって何に使うかという用途の部分。宿泊事業者さんからしたら宿泊税をとるのは手間になるので、手間をペイできるような、何に使われるのかが気になられていた。あとは、宿泊税の税率。当初は一律 200 円と提案していた。宿泊料金が比較的安い事業者からは、一律設定されると、宿泊料金に対する割合が大きくなるのでやめてもらいたいと意見があった。そういったご意見を踏まえて今の 3 段階とした。

(委員) 宿泊税導入の効果。具体的に事例があれば教えていただきたい。

→宿泊税の効果は検証できていないが、宿泊税を含めた取組みとしては、訪問客の増、消費額の増につながっている。

(委員) 奄美大島は 1 市 2 町 2 村で構成されている。その中の奄美市で議論している。長崎市は隣接する市町村は議論に参加したのか。

→長崎県を通じて文書で各市町に通知をした。連携してやっていこうという話はなか

ったので単独で検討を行った。

(委員) DMO への財源に宿泊税は入っているか。

→直接的に宿泊税を充てているのではなく、長崎市が DMO に観光関係の事業を業務委託として事業費として支払っている。DMO の運営費としてではない。

(委員) 事業者の満足度、反応はいかがか。

→観光動向調査で宿泊税をとったからというわけではなく、長崎市の事業者満足度をアンケートしている。観光戦略で事業者満足度の目標値も設定しており、目標値を上回っている。宿泊税以外の様々な取組みも含め、現在のところクリアしていると考えている。

(委員) 宿泊税がかかることを知らなかったということがないように、関係者への周知を図るとあるが、具体的にどのような取組みをされたか、どういうふうにしたらよかった等教えていただきたい。

→HP や大きい広告を長崎駅構内に掲示し、新幹線の中へも広告を導入前と導入後の1年間掲示した。空港からのバスの窓にシールを張ったり、チラシ、サービスエリアにポスター掲示をしたり、お金のかかる広告もあれば、港湾の指定管理者にポスター掲示していただいたり周知を行った。

(委員) 周知に対する反応、なぜ長崎市だけなのですかなどなかったか。スムーズに受け入れられたか。

→周知の件で特に問題があったとか、事業者から意見があったとかはなかった。

(委員) 特徴義務者への経費負担について。システム改修補助金実施の際、事業者から改修のお困りごとなど意見はなかったか。

→長崎市ではシステム改修補助金を設けさせていただいた。事業者から要望があった。先行事例の 0.5% 上乗せでは足りない。その当時 100 万ぐらいかかるのではとの事で 1/2 補助 50 万上限とした。申請した事業者からスムーズに宿泊税が計算できると評価いただいている。新たに手書きでやられた小さな事業者もパソコンを導入することで便利になったという意見もいただいている。

奄美市における法定外目的税導入に係る関係者ヒアリング 事前質問票

この質問票は、「奄美市世界自然遺産に関する新たな財源創設検討委員会」でお話を伺ううえで参考にさせていただくものです。

なお、会議は公開となっておりますので、ご承知おきくださいますようお願いいたします。

奄美市では、世界自然遺産の価値と来訪者の満足度を向上させ、奄美独自の文化の継承、地域コミュニティの発展、人材育成に資する事業に充てることを目的として、奄美市内の宿泊者に対し、本市独自の宿泊税導入を検討しています。

○導入前後に関する注意点、反省点

宿泊事業者との意見交換の場を多く作り、宿泊事業者の意見を取り入れるべきものは取り入れ、様々な理由により取り入れることができないものはしっかり説明するなど、合意形成を図ることが大切だと考える。

また、宿泊税がかかるということを知らなかったということにならないように、宿泊客をはじめ、関係者への周知を徹底する必要がある。

○宿泊税導入の効果

宿泊税を活用し、「サービス向上・消費拡大」「情報発信」「受入環境整備」「資源磨き」といった取組みなどにより、令和5年の観光統計において訪問客数は前年比 31.4%増の約 532 万人、観光消費額は前年比 38.3%増の約 1,435 億円、長崎市観光動向調査による訪問客の満足度は 95.4%、再来訪意向は 94.2%と前年と同程度の高い数値を維持しており、訪問客の利便性・満足度・再訪意欲の向上につながったものと考えられる。(※別紙「宿泊税活用事業」参照)

○宿泊税導入後の観光客数の変化(減少はないか)

宿泊税の導入により訪問客数は減少していない。

令和5年の観光統計において、訪問客数は前年比 31.4%増の約 532 万人である。

○宿泊税導入後の宿泊事業者の反応

徴収・申告については問題なく行えているという意見をいただいた。

一方で、宿泊税でどんな事業を実施して、どういう効果があったのかわかりやすく説明してほしい、事業者とのヒアリング機会を多く作ってもらいたい(総会のタイミング等)との意見があった。

○特別徴収義務者への経費負担の金額の算定根拠について

① 特別徴収交付金・奨励金の算定根拠について教えてください。

先行自治体と同様に、営業している施設について、報償金交付額の試算を行ったところ、年間50万円を超える宿泊施設は数施設であるため、50万円を限度額と定めた。

② 特別徴収システム改修補助金の算定根拠について教えてください。

宿泊施設との意見交換及びアンケート調査において、システム改修に要する費用が約100万円という意見が複数あった。

また、本補助金の他に令和6年度から宿泊納入期限内に納入された金額の2.5%を宿泊税特別徴収事務交付金として交付するが、先行自治体は導入から5年間は初期費用を補てんするため、0.5%嵩上げた交付率3.0%の交付金を交付している。本市は新型コロナウイルス感染症からの復活期を見据えて宿泊税導入時期の検討を行っており、システム整備費用は施設規模に関わらず一定程度の負担があることが想定されるため、交付上限額は先行自治体が嵩上げしている0.5%×5年間の交付金額を大規模施設の場合で試算すると約50万円となること、宿泊施設との意見交換でシステム整備費用が100万円(×1/2(補助率)=50万円(補助金額))との意見から、50万円とした。(補助金ガイドラインに沿って補助率は1/2とする。)

令和5年度の宿泊税活用事業(実績)

宿泊税活用額 297,171千円(事業費 517,418千円)

①訪問客へのサービス向上・消費拡大 44,025千円 (事業費 105,377千円)

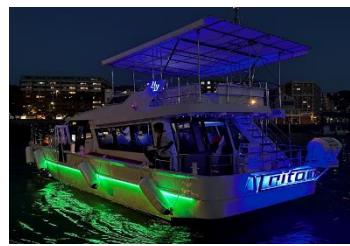
- 観光地域づくり推進費 40,550(63,999)
 - ・サステナブルツーリズムとして、地域への貢献や地元の人々との交流プログラムを含む高付加価値な長期滞在型モデルプランの造成
 - ・体験コンテンツ予約・販売サイト「play nagasaki」やグルメサイト「ナガサキ飯」を活用した着地での情報提供の強化
 - ・市内事業者におけるGoogle Business Profileの活用を促進し、店舗情報の充実を図る取組み
- 長崎さるく推進費 2,072(38,197)
 - ・長崎さるくの情報発信、ガイド研修
- ナイトタイムエコノミー推進費 1,403(3,181)
 - ・ナイトタイムエコノミーの活性化につながる、長崎ならではのコンテンツとなるような事業を募集し事業者のチャレンジを支援するもの



【サステナブルツーリズムにおける体験コンテンツの一例】



【ガイドと一緒に楽しむ長崎さるく】



【ナイトタイムエコノミー採択事業・ハイクラスナイトクルーズ・トリップ事業】

②訪問客への情報提供 143,929千円 (事業費 234,895千円)

- 観光地域づくり推進費 138,018(193,708)
 - ・観光ワンストップサイト「travel nagasaki」における情報提供
 - ・YahooやGoogle、Instageram等へのバナー掲出をはじめとしたデジタル広告による訴求プロモーション
- シーボルト来日200周年記念事業費 3,056(14,737)
 - ・記念事業における広報プロモーション
- 世界・日本新三大夜景推進費 441(9,656)
 - ・日本新三大夜景にかかる情報発信
- さしみシティ推進事業費 2,414(16,794)
 - ・訪問客に向けた長崎の魚のPRに関する費用



【travel nagasaki】



【関東圏における夜景に係る写真展】



【さしみシティ紹介イメージ】

③観光施設などの受入環境整備 40,077千円 (事業費 107,992千円)

- 観光地域づくり推進費 28,769(45,406)
 - ・市民及び市内事業者のおもてなし機運醸成
 - ・ユニークメニューの活用等MICE開催時の市内周遊促進に向けた取組み
- 世界遺産保存整備事業費「明治日本の産業革命遺産」 2,103(35,365)
 - ・世界遺産ビジターセンター(グラバー園 旧三菱第2ドックハウス内)のデジタル映像導入等による展示リニューアル
- 総合観光案内所運営費 9,205(27,221)
 - ・長崎駅の総合観光案内所運営に係る費用



【グラバー園におけるユニークメニュー】



【ビジターセンター展示(5面ディスプレイ)】



【総合観光案内所】

⑤緊急時の対応等 50,000千円

- 観光交流基金積立金
- 宿泊税賦課費 19,140千円 (事業費19,154千円)
- 宿泊税周知に係る広告費や賦課システム等

宿泊税活用の効果

宿泊税を活用した取組みなどにより、令和5年の観光統計において訪問客数は前年比31.4%増の約532万人、観光消費額は前年比38.3%増の約1,435億円、長崎市観光動向調査による訪問客の満足度は95.4%、再来訪意向は94.2%と前年と同程度の高い数値を維持しており、訪問客の利便性・満足度・再訪意欲の向上につながったものと考えられる。

令和5年観光統計・観光動向調査(前年・元年比較)

		令和元年	令和4年	令和5年	【単位:人、億円、%】	
					前年比	元年比
市観光統計	訪問客数	6,917,800	4,048,800	5,319,400	31.4	▲23.1
	観光消費額	1,492	1,037	1,435	38.3	▲3.8
観光動向調査	観光客満足度※1	91.9	96.3	95.4	▲0.9	3.8
	再来訪意向※2	91.0	95.3	94.2	▲1.2	3.5

※1 観光客満足度は「大変満足」と「満足」の合計

※2 R元、R5年:「大変そう思う」と「思う」の合計

R4:「時期はわからないが、機会があれば再び訪れたい」と「1年以内に再び訪れたい」の合計