

strategy&

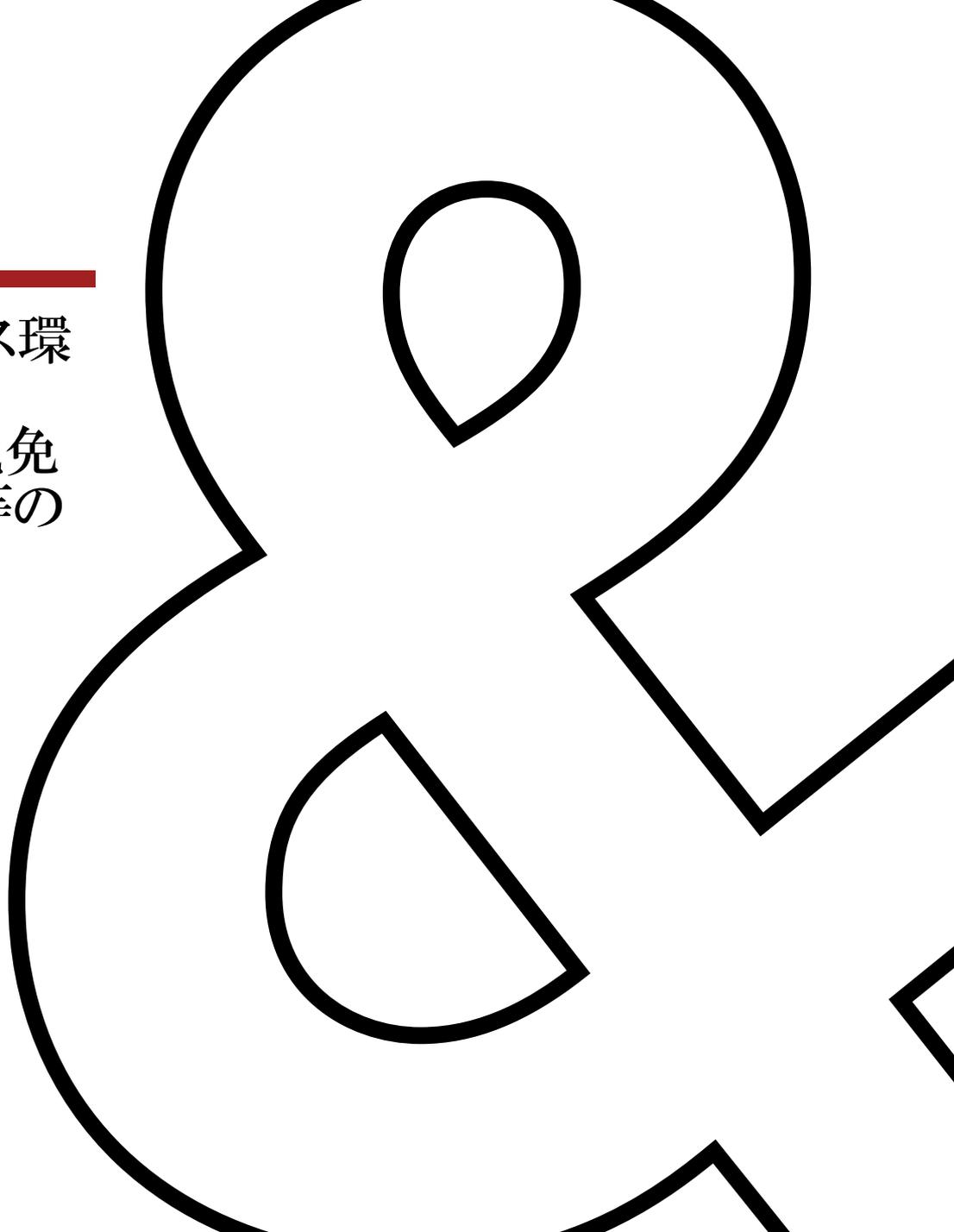
Part of the PwC network

令和5年度商取引・サービス環境の適正化に係る事業
(外国人旅行者向け消費税免税制度にかかる免税店舗等の
実態等調査)

調査報告書

2024年2月29日

PwCコンサルティング合同会社



目次

- (1) 国内免税店における現状の運用と課題整理
 - ヒアリング結果まとめ(現状の運用・課題整理)
- (2) 諸外国免税制度の運用と課題整理
- (3) 課題整理と分析

目次

- (1) 国内免税店における現状の運用と課題整理

- ヒアリング結果まとめ(現状の運用・課題整理)

- (2) 諸外国免税制度の運用と課題整理

- (3) 課題整理と分析

ヒアリング実施概要

ヒアリング先選定基準

免税店事業者

- 観光庁「訪日外国人消費動向調査」(2019年)における訪日外国人が多く訪れる買い物場所の中から、免税購入率の高い品目を販売する事業者が属する、百貨店、ドラッグストア、家電量販店、総合スーパー、ライフスタイルストアを対象とした
- 上記業界より、三大都市圏・一定数の外国人旅行者の免税店利用が見込まれる地域*に店舗を持つ以下事業者を選定した

業界団体

- 多くの事業者が免税店になっている業界等から以下3団体を選定

免税店事業者

業界	事業者名	実施日
百貨店	A社	2024年 1月26日
百貨店	B社	2024年 2月9日
ドラッグストア	C社	2024年 2月1日
家電量販店	D社	2024年 2月16日
総合スーパー	E社	2024年 2月15日
ライフスタイル ストア	F社	2024年 2月12日

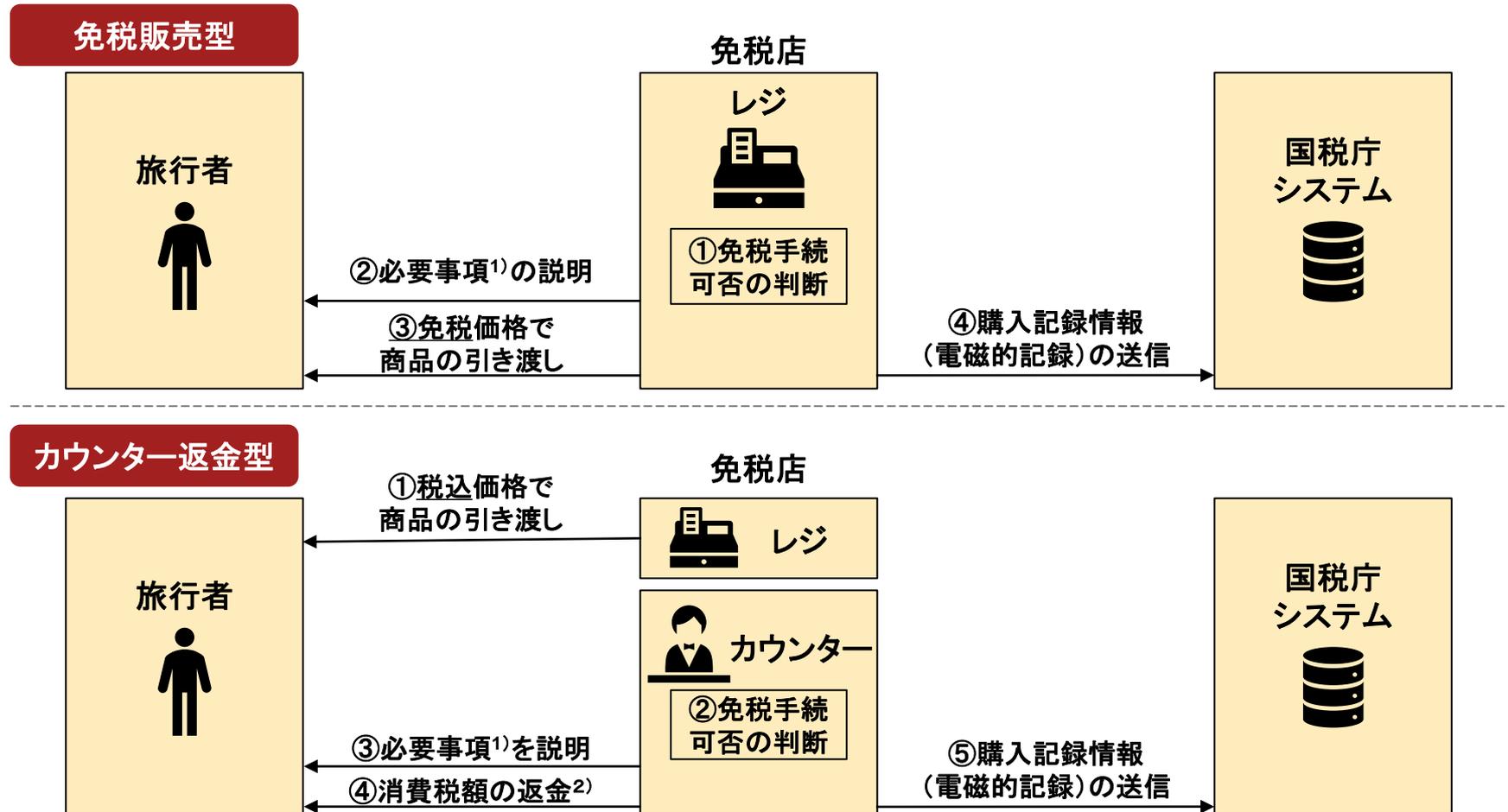
業界団体

団体名	実施日
団体A	2024年 2月6日
団体B	2024年 2月14日
団体C	2024年 2月22日

*観光庁「都道府県別消費税免税店数の分布」(2022年9月30日現在)において免税店数が1,000店舗以上、「宿泊旅行統計調査」(2023年8月第2次速報)において外国人延べ宿泊者数が15万人以上の地域

我が国消費税免税制度の免税店における手続きフロー (一般型における分類)

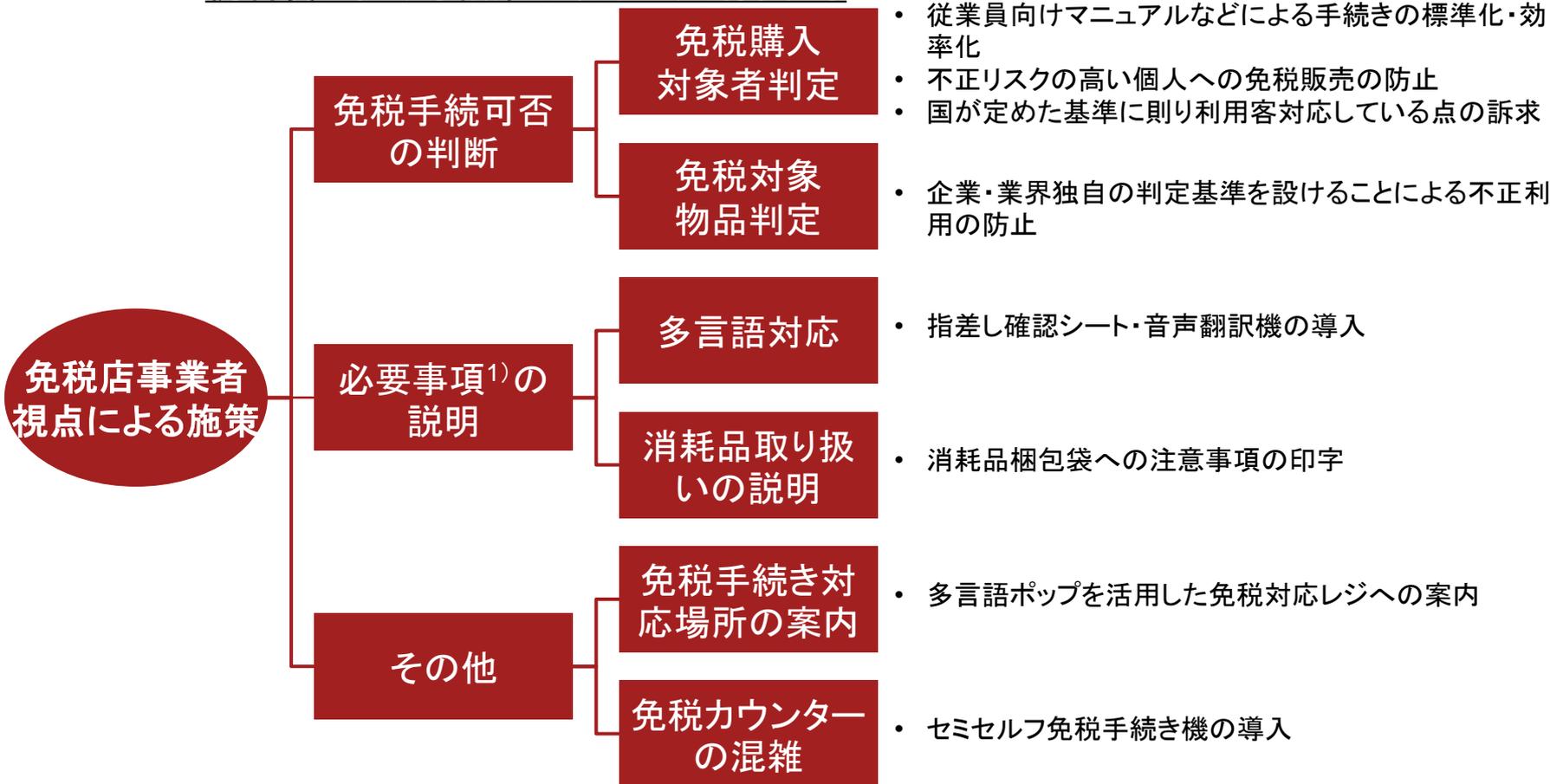
我が国消費税免税制度の免税店における手続きフロー



1) 消耗品は消耗品梱包袋の外から取り出してはいけない旨等の説明、2) 旅行者視点では消費税額が返金されているのみであるが、カウンターでは、システム上で①の税込み販売の返品処理を行い、免税価格で再度販売処理を行っている(一般型における分類)
出所: 出所: 免税店事業者・業界団体へのヒアリング

現行の免税手続きにおいて事業者が採用している施策の概観

- 免税店事業者・業界団体のヒアリングに基づき、事業者が採用している消費税免税制度における施策は以下に大別される



1) 消耗品は消耗品梱包袋の外から取り出してはいけない旨等の説明
出所: 免税店事業者・業界団体へのヒアリング

現行の免税手続きにおいて事業者が採用している施策 (1/2)

免税手続き可否の判断

免税購入対象者判定

外国籍・日本国籍共通

従業員向けマニュアル等により、
手続きの標準化・効率化を推進

- 免税購入対象者の判定方法を可視化し、対応の標準化や手続きにかかる時間の短縮を推進



図表1



図表2

↑従業員向けのマニュアル(ライフスタイルストア)

不正リスクの高い個人への免税
販売を防ぐシステムの導入

- 自前で開発したシステムを用い旅券の
情報と購買情報を紐づけ、同事業者
店舗での同一商品の高頻度な購買等、
高リスクな購買行動の有無を確認。
該当する場合は免税手続きをお断り
するなどの対応を実施

日本国籍(一時帰国者)向け

ポスター等を活用し、国が定めた
基準に則り対応している点を訴求

- 国から提供されたポスター等を有効活用し、免税販売対象者として認められる範囲を旅行者に示すことで、判定に伴うクレームを最小化するよう努めている
- 免税事業者による判断ではなく、国が定めた基準に則り対応を行っている点を訴求している



図表3

↑活用している
ポスター
(百貨店)



図表4

↑視認性の高い場所での
掲示(百貨店)

免税対象物品判定

企業・業界独自の判定基準を設け、
不正利用を防止

- 特定のゲーム機器など、換金性の高い商品は対象物品から外す
- 商品別に免税可能数量(例:文具は100点まで等)を設定
- (百貨店の例)「金額」、「物品数」、「制度利用頻度」の観点で不正リスクの判定をシステム上で実施
- 該当の場合、端末上にアラートが出るが、判定に伴うクレーム対策として当該画面を見せ、事業者判断に基づくものではない旨を説明

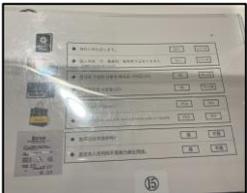


図表5

←
上記システムが高
リスクと判断した際
に表示される画面

施策

現行の免税手続きにおいて事業者が採用している施策 (2/2)

必要事項の説明 ¹⁾		その他		
多言語対応	消耗品取り扱いの説明	免税手続き対応場所の案内	免税カウンターの混雑	
<p>指差し確認シート・音声翻訳機の導入</p> <ul style="list-style-type: none"> 多言語対応可能な従業員の雇用は困難なため、日本人従業員でも対応可能なよう、多言語で記載された指差し確認シートを活用 外国人旅行者への円滑な対応のため、免税カウンターに音声翻訳機を導入 	<p>消耗品梱包袋への注意事項の印字</p> <ul style="list-style-type: none"> 消耗品梱包袋を出国前に開封してはいけない旨、開封すると消費税の徴収が必要となる旨の口頭での説明に加え、消耗品梱包袋に注意事項を印字 	<p>多言語ポップを活用した免税対応レジへの案内</p> <ul style="list-style-type: none"> 「免税販売型」を採用する店舗にて、免税非対応レジにて商品を購入することを防ぐため、多言語のポップを掲示し、免税対応レジに向かうよう案内 	<p>セミセルフ免税手続き機の導入</p> <ul style="list-style-type: none"> 免税カウンターの混雑緩和のため、免税対象購入者確認、物品確認以外の手続きを旅行者自身が行えるセミセルフ免税手続き機(キオスク)を設置 商品の確認や梱包は必要であるため、機械の近くに従業員を複数配置 	
<p>施策</p>	<p>図表6 ↑免税カウンターにおける多言語で記載された指差し確認シート(百貨店)</p>  <p>図表6</p>	<p>図表7 ↑消耗品梱包袋上の注意書き(百貨店)</p>  <p>図表7</p>	<p>図表8 ↑免税手続き対応場所を案内するポップ(ライフスタイルストア)</p>  <p>図表8</p>	<p>図表9 ←承認送信事業者システムを搭載したセミセルフ免税手続き機(百貨店)</p>  <p>図表9</p>

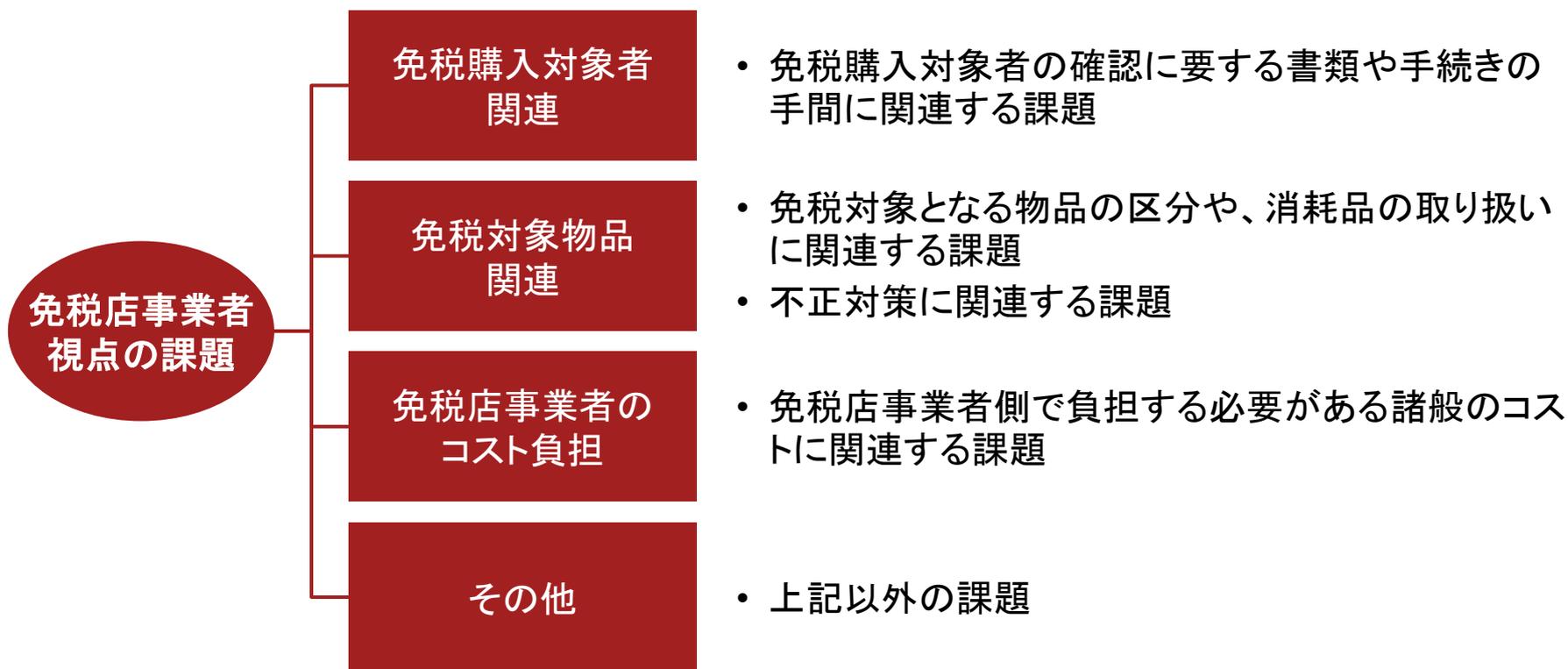
1) 消耗品は消耗品梱包袋の外から取り出してはいけない旨等の説明

出所: 免税店事業者・業界団体へのヒアリング

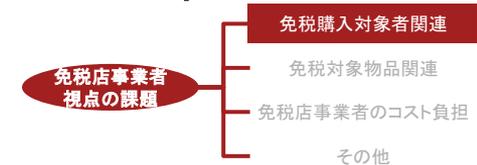
記載内容は特定の事業者による対応を一覧化したものではなく、各プロセスにおいて採用されている免税事業者それぞれの施策をプロセスごとにまとめたもの

免税店事業者の視点における、現行の消費税免税制度や手続きにおける課題の概観

- 免税店事業者・業界団体のヒアリングに基づき、事業者視点での消費税免税制度や手続きにおける課題は以下に大別される



現行の消費税免税制度や手続きにおける課題(1/4)



免税購入対象者に関する課題

概要

外国籍

- 上陸許可証等の有無、在留資格の有無、上陸年月日に関わる確認が全て目視によるものであり、旅券上のスタンプ数が多い場合などにおいて、時間を要する場合がある
- 多くの場合は旅券上の情報で免税購入対象判定を行っているため、免税手続きを行うスタッフが各種上陸許可書(船舶観光上陸許可書、乗員上陸許可書等)の目視確認に慣れておらず、時間を要する場合がある。

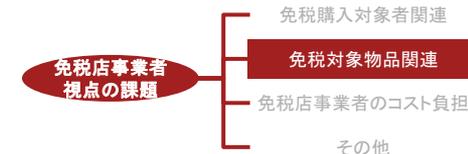
日本国籍

- 日本国籍者の免税手続きに必要な書類(在留証明書、または戸籍の附表の写し)が令和5年4月に改定された
- 上記書類の、必要記載事項(本籍地の地番等)が分かりづらく、それらが記載されていない等の理由で免税購入対象外と判定され、クレームに繋がるケースが一定数存在
 - 改定当初は免税購入希望者の約半数が対象外となる免税店事業者も存在した

共通

- 免税購入対象者と確認された場合、購入記録情報の送信のために承認送信事業者システムに上陸年月日や在留資格を入力する必要があり、手間がかかる

現行の消費税免税制度や手続きにおける課題(2/4)

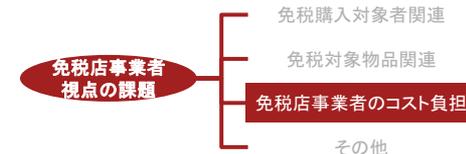


免税対象物品に関する課題

概要

- 旅行者が日本で消費する予定の物品(飲料品等)を免税購入しようとするケースがあり、国外に持ち出す場合のみ免税対象である旨を口頭で伝える必要がある
- 消耗品として定義される「食品類、飲料類、薬品類、化粧品類その他消耗品」について、一部の物品について線引きが難しい場合が存在する
 - シャープペンシル本体とシャープペンシルの芯など、事業者によって一般物品と消耗品の区別が分かれうるケースがある
- 「免税購入対象者が事業用や販売用として物品を購入する場合」の基準が事業者側に委ねられており、追徴課税リスクを低減するための工夫が、利用客対応における課題に結びつくケースが存在する
 - 転売の可能性が高い商品を免税の対象外とすることでクレームに繋がるケース
 - 転売の可能性が高い買い方(商品点数が多いなど)を対象外とすることでクレームに繋がるケース
- 一般物品と消耗品とを区分する手間、及び消耗品を消耗品梱包袋に封入する手間がかかる
- 免税金額の下限額が5,000円に設定されているが、承認送信事業者システム利用料や人件費に見合わないと考えられる事業者が存在する
- 同様に、上限額が50万円に設定されていることで、購買行動に制限がかかっていると考えられる事業者が存在する
- 特に免税カウンターでまとめて免税手続きをする方式を採用している免税店事業者において、買い上げ点数が多い場合に購入物品の一部の現物確認が困難な場合や、支払いを行った名義者本人がカウンターに来ないことで免税手続きが進まない場合が存在する

現行の消費税免税制度や手続きにおける課題(3/4)

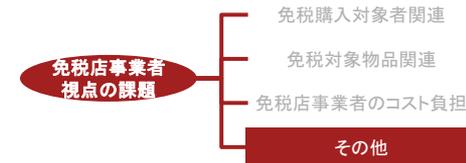


免税店事業者のコスト負担

概要

- 多言語対応可能なスタッフの雇用に手間とコストがかかる
 - 一般的な雇用方法では充足されないため、派遣会社経由で要員確保を行うことでコスト高になるケースや、近隣の日本語学校に求人を出すなどの手間がかかる
 - 多店舗展開を行っている事業者において、全店での免税対応を行えない主要因になっているケースが存在
- 免税手続き代行にかかるコストが発生する
 - 多くの事業者では、購入記録情報の国税庁へ送信する際に承認送信事業者システムを利用しており、免税手続対応店舗が増加するごとに、システム利用料がかさむ
 - 同一店舗において全ての売り場やレジでの対応が進まないことが、多店舗展開を行っている免税店事業者において全店での免税対応を行えない要因になっている
- 特に免税カウンターでまとめて免税手続きをする方式を採用している免税店事業者において、夕方など特定の時間帯に手続き希望者が集中しており、セミセルフ免税手続き機の設置等のピーク対応を行うコストがかかっている
- 消耗品梱包袋等、必要物品のコスト(消耗品梱包袋の購入・在庫管理等)が免税店事業者側の負担となっている
- 同一購入者であるか否かの判定を行うための独自のシステム構築など、より厳格な対応を行おうとする免税店事業者ほどそのためのコスト負担が生じている

現行の消費税免税制度や手続きにおける課題(4/4)



その他

概要

- 免税店事業者により手続き上のルールが異なることで、クレーム等に繋がりがやすい
 - 免税対象外とする物品や買い方に対する制限のかけ方が事業者それぞれであることで、「あの店ではやってくれたのに」のような不平に繋がりがやすい
 - 免税手続きについて、自主的に厳格な運用をする免税店事業者ほど、クレーム対応につながりやすい
- 免税店事業者により手続きが異なることで、混乱に繋がりがやすい
 - 同一店舗内の全てのレジ・売り場で免税販売が可能な事業者、同一店舗内で特定のレジやフロア（売り場）のみで免税販売が可能な事業者、各売り場やレジにおいて一旦税込みで販売した上でまとめて免税カウンター等で消費税額の返金を行う事業者など、免税手続きに関わる方式が様々である
 - 免税購入対象者への説明に手間がかかる課題や、非対応レジで税込み金額にて購入した後、対応レジにて消費税額の返金を受けようとする旅行者への対応にかかる手間などが存在
- 子供（乳幼児など）名義で手続きを行おうとする旅行者の手続きを断る際の利用客対応に課題が存在する
 - 現行制度では免税品を購入する本人が免税手続の対象なため、子供などの本人以外による免税手続はお断りしますが、手続きをお断りすることでクレームにつながりやすい

ヒアリング先事業者が挙げた現行の消費税免税制度や 手続における課題の業種別整理* (1/2)

		ヒアリング先業種				
		百貨店	家電量販店	総合スーパー	ライフスタイルストア	ドラッグストア
免税購入 対象者 関連		<ul style="list-style-type: none"> 外国籍: パスポート情報の目視確認にかかる業務負荷(上陸許可証、在留資格など) 日本国籍: 令和5年4月に改定された必要書類の理解が進んでおらず、対象外判定されクレームにつながるケースが存在 共通: 国税庁への免税記録情報の送信のために承認送信事業者システムに上陸年月日や、在留資格を入力する必要がある 				—
	共通	<ul style="list-style-type: none"> 追徴課税リスクを低減するための工夫(独自の免税対象判定基準等)がクレームにつながるケースが存在する 一般物品・消耗品の区分、消耗品の消耗品梱包袋に封入する業務に業務負荷が発生する 				<ul style="list-style-type: none"> 免税購入する商品は国外に持ち出さなければならぬ旨の説明に時間を要している
免税対象物品 関連	その他	<ul style="list-style-type: none"> 消耗品購入の上限額により、購買行動が制限されている懸念が存在する 購入物品数が多い場合に、一部の現物確認が困難なケースが存在する 	—	<ul style="list-style-type: none"> 一般物品・消耗品の線引きが困難なケースが存在する レジにて支払いを行った本人でない人(家族等)がカウンターに現れ、免税手続が進まないケースが存在する 	<ul style="list-style-type: none"> 5,000円をわずかに上回る免税品の購入では、承認送信事業者システム利用料や人件費に見合わない 	

*ヒアリング先事業者が述べた課題であり、必ずしも業界共通の認識として挙げた課題ではないことに留意が必要
出所: 免税店事業者・業界団体へのヒアリング

ヒアリング先事業者が挙げた現行の消費税免税制度や 手続における課題の業種別整理*(2/2)

ヒアリング先業種					
	百貨店	家電量販店	総合スーパー	ライフスタイルストア	ドラッグストア
免税店事業者 のコスト 負担	<ul style="list-style-type: none"> ピーク対応を行うためセミセルフ免税手続き機の設置のコストがかかっている 	<ul style="list-style-type: none"> 多言語対応可能なスタッフの雇用に手間とコストがかかる 消耗品梱包袋等、必要備品のコスト負担が発生している 同一購入者であるか否かの判定を行うための独自システムの開発コストの負担が生じている 	—	<ul style="list-style-type: none"> 免税手続対応店舗が増加するごとに承認送信事業者システム利用料がかさむ 	—
その他	<ul style="list-style-type: none"> 免税店事業者により利用客対応上のルールが異なることで、クレームや販売機会の損失につながる (「あの店ではやってくれたのに」のような苦情への対応、不正利用するつもりのない善良な旅行者に対する販売機会の損失が発生する) 		—	<ul style="list-style-type: none"> 免税店事業者により手続きが異なることで、混乱につながる (免税非対応レジ購入後、免税対応レジにて消費税額の返金を受けようとする旅行者が存在する) 	—

*ヒアリング先事業者が述べた課題であり、必ずしも業界共通の認識として挙げた課題ではないことに留意が必要
出所：免税店事業者・業界団体へのヒアリング

目次

- (1)国内免税店における現状の運用と課題整理

- **(2)諸外国免税制度の運用と課題整理**

- スペイン

- 韓国

- イギリス(免税制度廃止の背景・直近の動向)

- (3)課題整理と分析

目次

- (1)国内免税店における現状の運用と課題整理

- (2)諸外国免税制度の運用と課題整理

- スペイン

- 韓国

- イギリス(免税制度廃止の背景・直近の動向)

- (3)課題整理と分析



免税制度の全体概観

消費税概要	名称	VAT (Value Added Tax、付加価値税)
	税率	税率は21%。なお、一部食品類、眼鏡については10%、医薬品、書籍、雑誌、一部食品類については4%と、軽減税率が導入されている
	還付率	還付率10.4%～15.7%/手数料5.3%～10.6%
免税対象条件	対象者	次の1)～3)を全て満たす者。1) EU非加盟国に居住する旅行者2) 16歳以上、3)購入品が未使用
	対象物品	各種サービス、自動車、ガソリン類以外は原則として対象
	下限/上限額	なし
	購入数量・回数の制限	特段なし
免税店・免税手続代行事業者	免税店資格	電子システムDIVAを利用して免税書類を発行する以外、特段要件は存在しない
	免税手続代行業者資格	不明
	主な免税手続代行業者	Global Blue (グローバルブルー)、Planet (プラネット、旧プレミアタックスフリー)
利用状況	免税店数・総免税額	不明
	利用件数	不明
	購入される主な物品	衣服・アクセサリ類が7割以上、香水・化粧品・医薬品等が約一割を占めている



電子システム概要

現在の運用状況	システムの設置・運用主体	財務省 国税局
	導入時期	2016年に導入し、2019年より、すべての店舗に電子システムDIVAを利用した免税書類発行を義務化
	対応機器	電子システムDIVAを搭載した電子端末が主要出国地点に設置されている
	導入状況	店舗での電子端末の導入は見受けられない。空港・港湾では、主要国際空港・港にて、DIVA電子端末が設置されている
	免税店と国税庁システムの同期頻度	店舗が採用しているシステムにもよるが即時同期も可能
	免税書類承認の判断基準	判断基準は明示されていないが、免税品購入個数・額や免税制度利用頻度が基準に含まれていることは確認済み
運用課題	システムダウン(基幹システム、免税店側システム)の前例	<ul style="list-style-type: none"> 基幹システムについては、ダウンした経歴はない。税関側にて、定期的アップデートを行い、その都度事業者側にアップデートされた内容について通達が行く 回線の不調などにより免税書類作成が困難な場合は、オフラインにて免税書類を作成し、システムに接続できるようになった後にDIVAに情報がアップロードされる
	システムダウン時の小売事業者・免税事業者へのペナルティの有無	なし

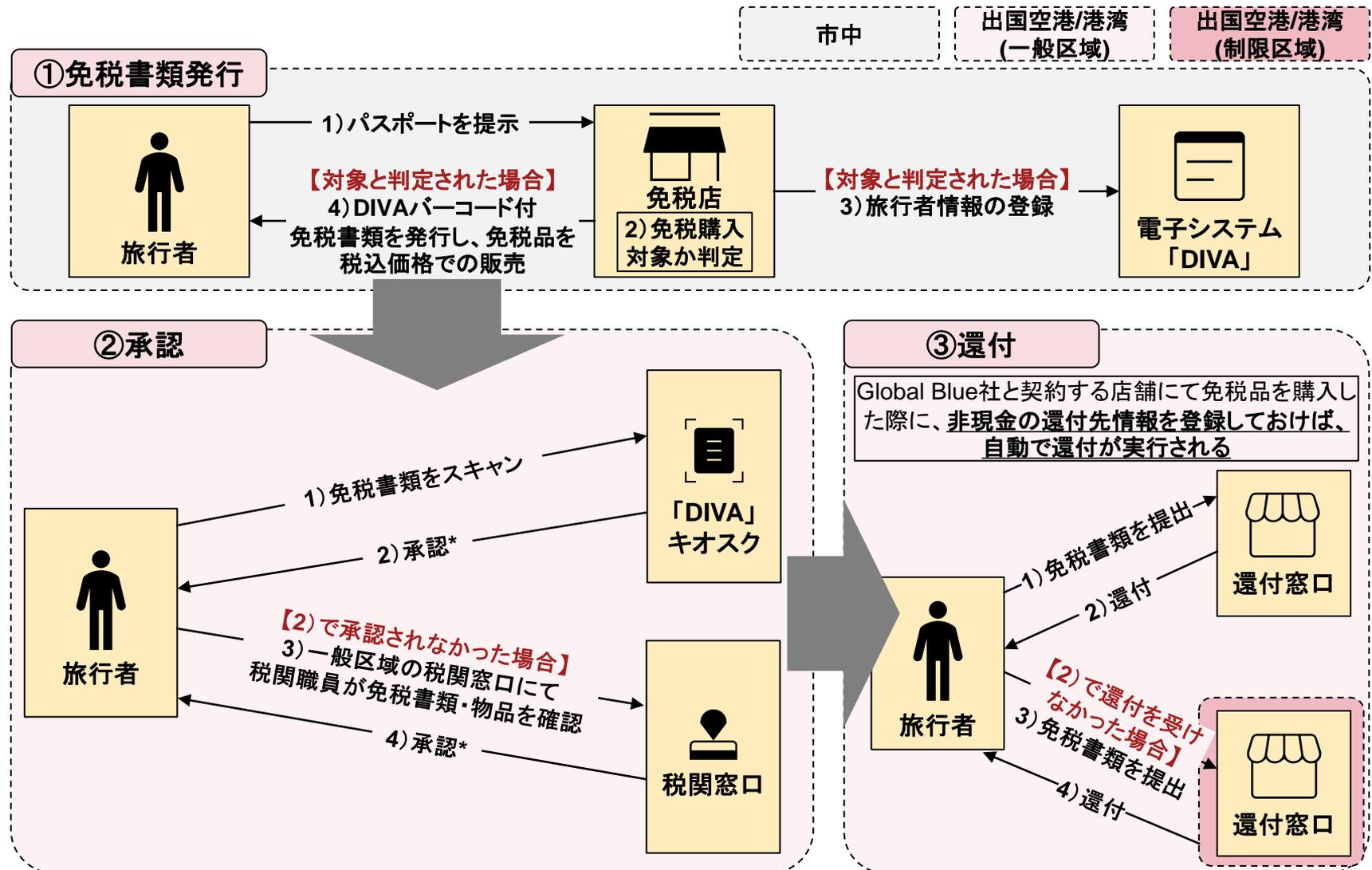


免税手続のスキーム概要

空港(港湾)還付型	<ul style="list-style-type: none">• スペインでは空港(港湾)還付型が主な免税手続スキームとして多く利用されている ※「市中還付型」、「店舗還付型」も、大手免税代行業者と店舗により旅行者が承認を取得することを前提に提供されているが利用割合としては限定的• 空港等に設置されたDIVA電子端末にて、免税書類のバーコードを読み取り、承認/審査対象の判定が行われる。承認を得た場合は税関手続きをスキップすることが可能である。審査対象と判断された場合は、免税書類、パスポート、購入物品を税関職員に提示し、承認を得た後、還付を受ける
市中還付型	<ul style="list-style-type: none">• 旅行者が出国前に税関にて承認を取得することを前提に免税代行業者がリスクを負い提供しているサービスである。旅行者は税関の承認を得る前に、市内に位置する免税代行業者の窓口を訪れ、現金/クレジットカードでの還付を受けることが可能
店舗還付型	<ul style="list-style-type: none">• 購入時に税込みにて支払いを行った後、購入店舗にて還付を受けることが可能である。ただし、当該スキームは旅行者が還付後、出国地点の税関で承認を受けることを前提に提供されているサービスであり、店舗側には高リスクであるため、ごく少数の店舗でのみ採用されている



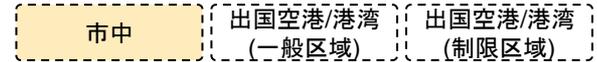
【空港(港湾)還付型】免税手続フローのまとめ



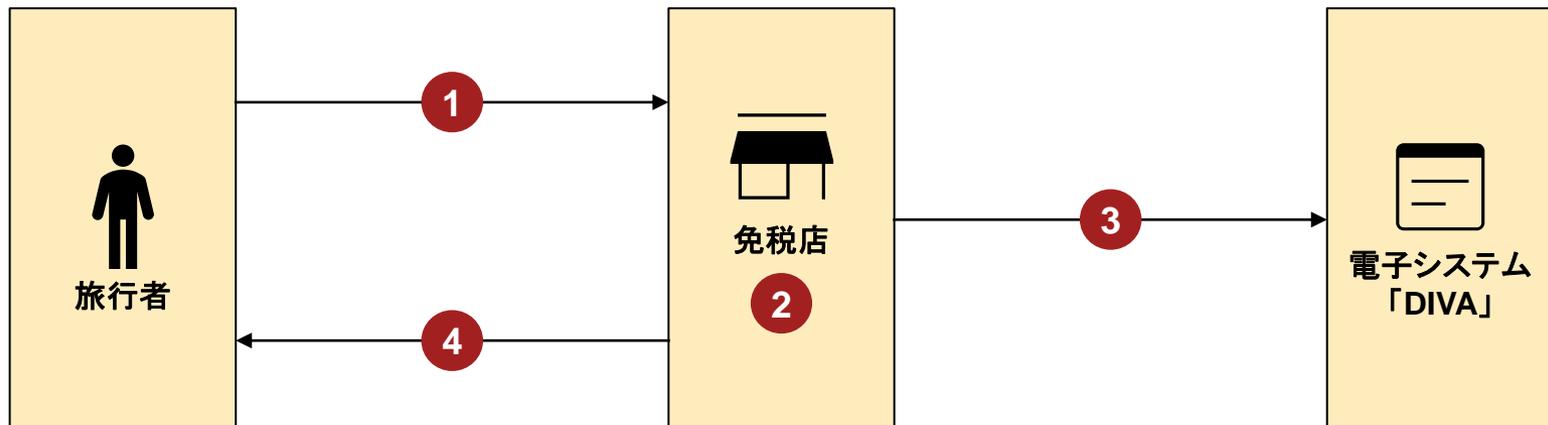
*承認された旨が電子システム経由で国税庁へ、還付を受ける際に旅行者から免税代行業者へ通知される
出所:「令和4年度新型コロナウイルス感染症収束を見据えた旅行者を対象とした消費税免税制度及び手続に関する海外動向調査業務」業務実施報告書



【空港(港湾)還付型】①免税書類発行

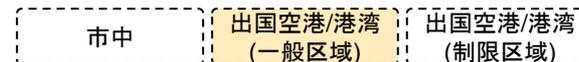


①	旅行者が免税店にてパスポートを提示し、免税手続を行いたい旨を伝える
②	旅行者が免税対象か判定
③	【免税対象として判定された場合】 免税店舗側が、 <ul style="list-style-type: none"> 電子システム「DIVA」に旅行者の個人情報(①にて取得)や購入情報を登録 DIVAバーコードが記載された免税書類を発行
④	【免税対象として判定された場合】 旅行者が免税書類を受け取り、税込価格で免税品を購入

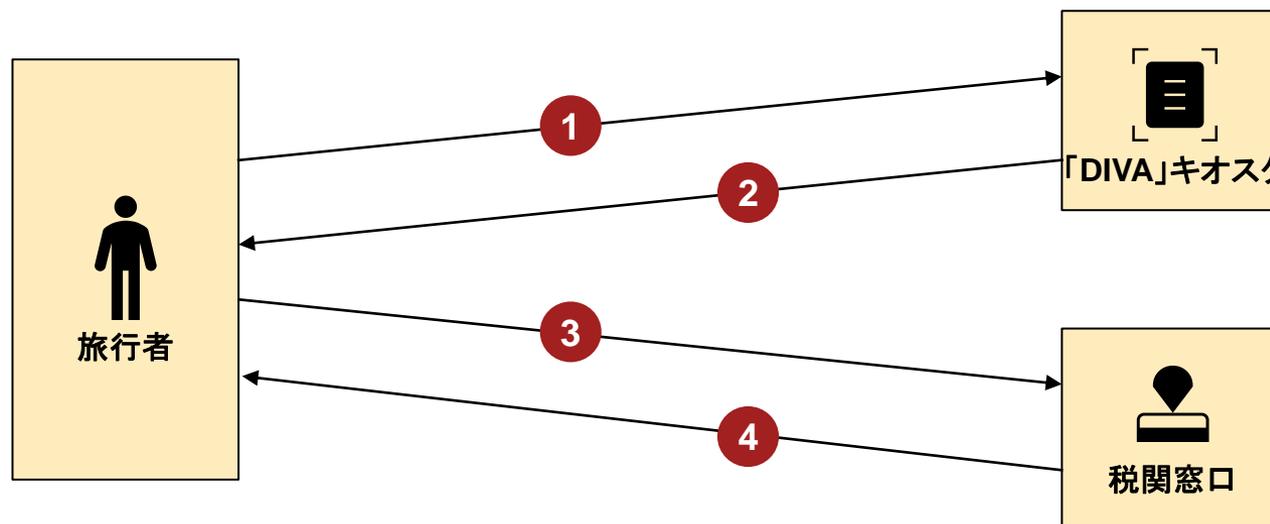




【空港(港湾)還付型】②承認



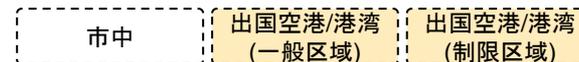
①	出国地点の一般区域に設置された「DIVA」キオスクに免税書類をスキャン
②	承認*
③	【②で承認を取得できなかった場合】一般区域の税関窓口にて税関職員が免税品・書類を確認
④	承認*



*承認された旨が電子システム経由で国税庁へ、還付を受ける際に旅行者から免税代行業者へ通知される
 出所:「令和4年度新型コロナウイルス感染症収束を見据えた旅行者を対象とした消費税免税制度及び手続に関する海外動向調査業務」業務実施報告書

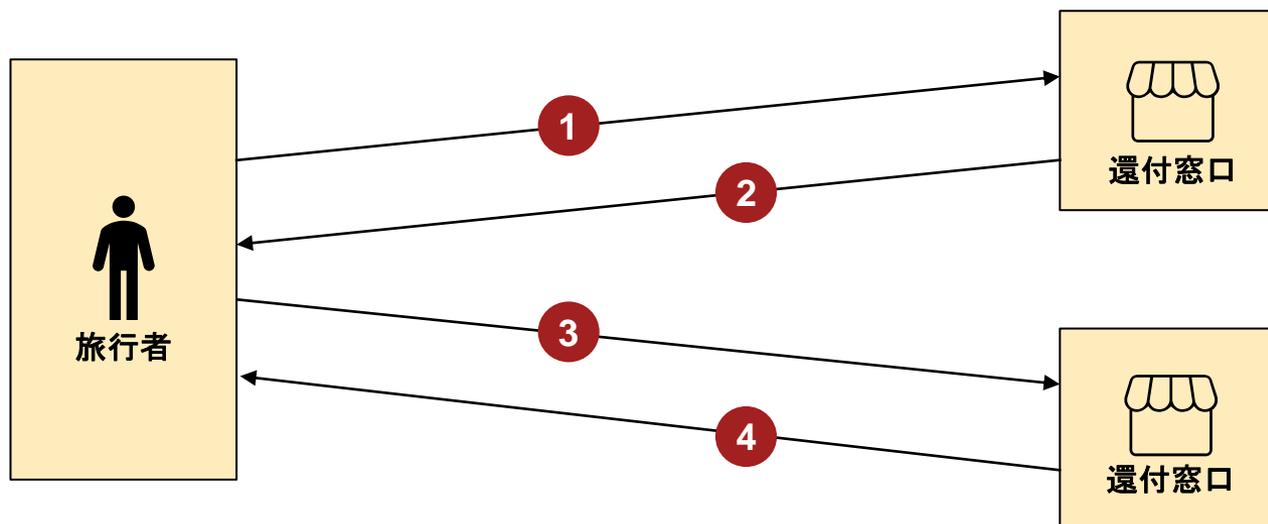


【空港(港湾)還付型】③還付



Global Blue社と契約する店舗にて免税品を購入した際に、
クレジットカードや電子マネー情報を還付先として登録しておけば、還付窓口を訪れる必要がない

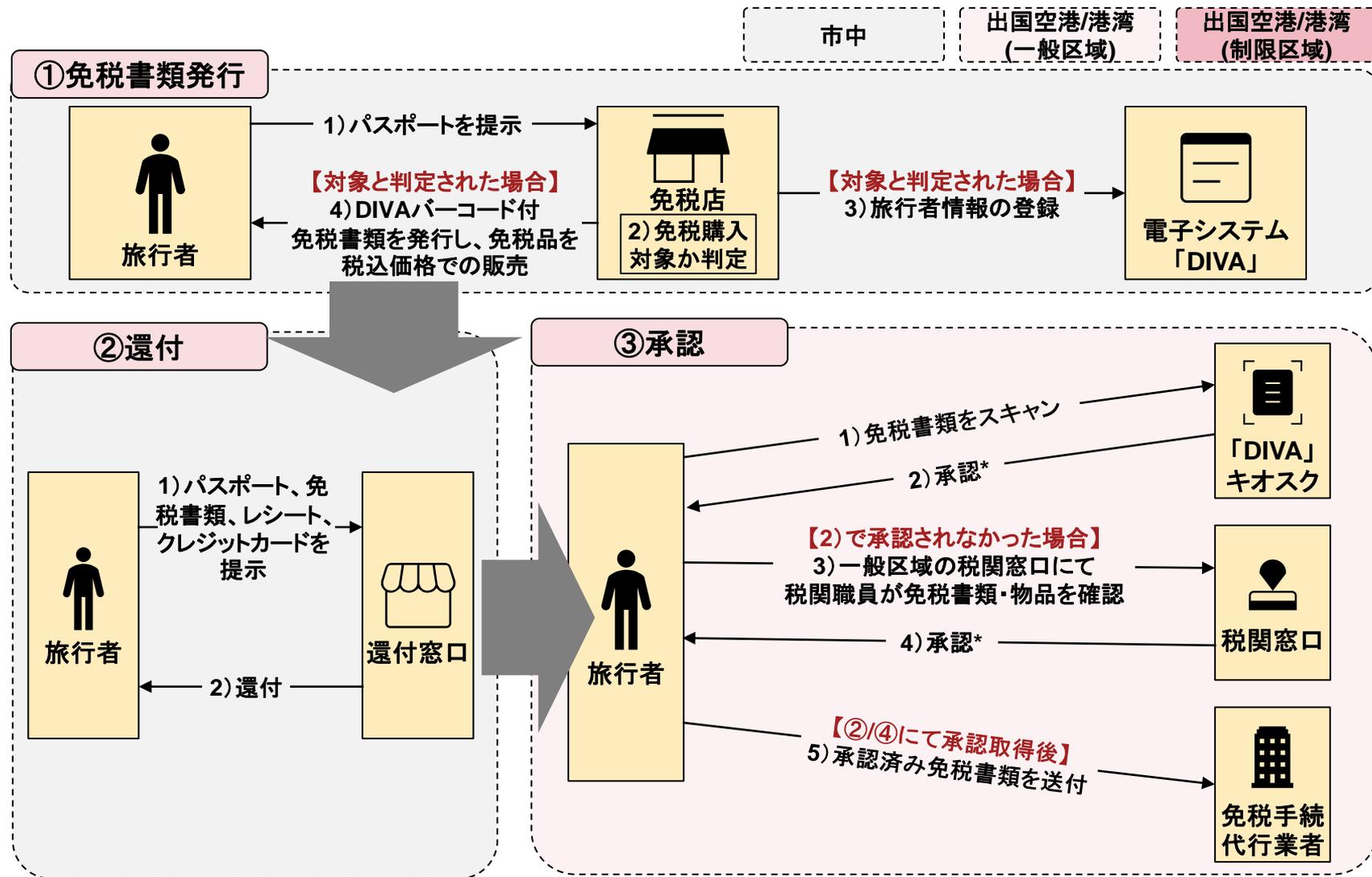
①	一般区域の還付窓口にて承認済みの免税書類を提示
②	還付を実行
③	【②で還付を受けなかった場合】制限区域の還付窓口にて承認済みの免税書類を提示
④	還付を実行





民間が実施するサービスのため、利用は限定的

【市中還付型】免税手続フローのまとめ



*承認された旨が電子システム経由で国税庁へ通知される

出所:「令和4年度新型コロナウイルス感染症収束を見据えた旅行者を対象とした消費税免税制度及び手続に関する海外動向調査業務」業務実施報告書

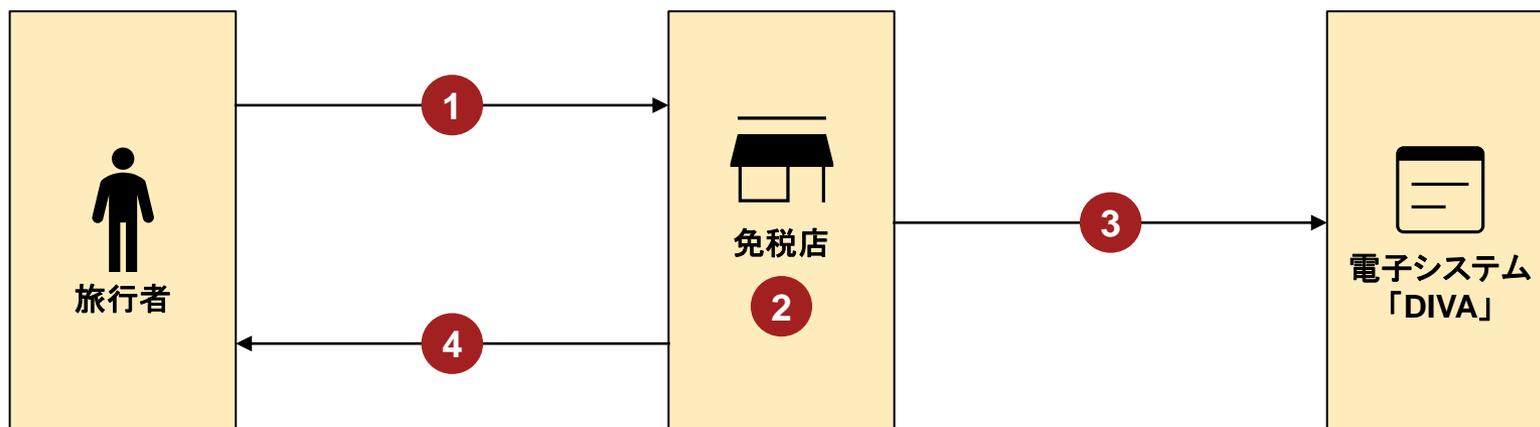


民間が実施するサービスのため、利用は限定的

【市中還付型】①免税書類発行

市中 出国空港/港湾 (一般区域) 出国空港/港湾 (制限区域)

①	旅行者が免税店にてパスポートを提示し、免税手続きを行いたい旨を伝える
②	旅行者が免税対象か判定
③	【免税対象として判定された場合】 免税店舗側が、 <ul style="list-style-type: none"> 電子システム「DIVA」に旅行者の個人情報(①にて取得)や購入情報を登録 DIVAバーコードが記載された免税書類を発行
④	【免税対象として判定された場合】 旅行者が免税書類を受け取り、税込価格で免税品を購入





民間が実施するサービスのため、利用は限定的

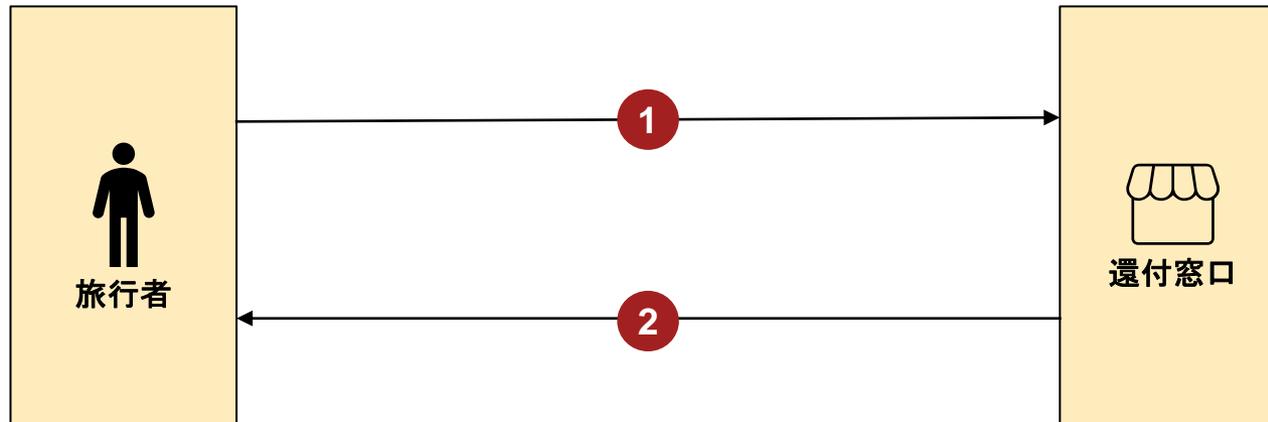
【市中還付型】②還付

市中

出国空港/港湾
(一般区域)

出国空港/港湾
(制限区域)

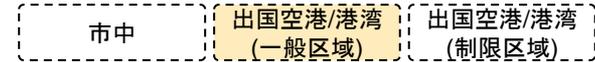
①	市中の免税手続代行業者窓口にて、パスポート、免税書類、免税品購入レシート、クレジットカードを提示
②	還付を実行



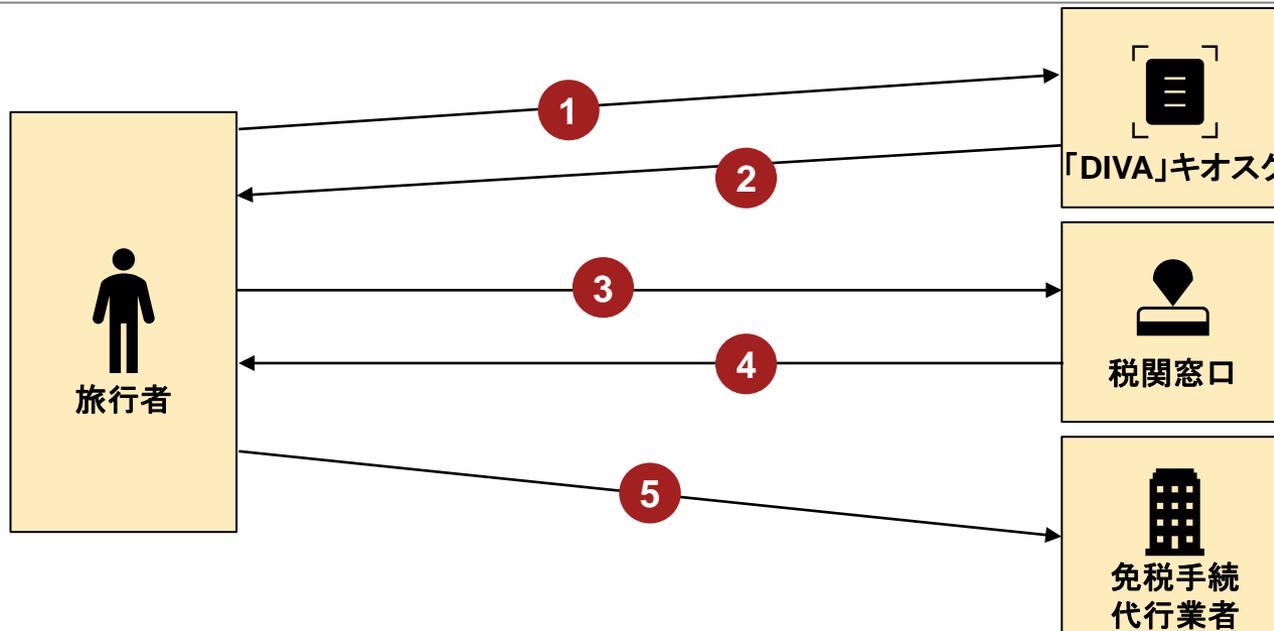


民間が実施するサービスのため、利用は限定的

【市中還付型】③承認



①	出国地点の一般区域に設置された「DIVA」キオスクに免税書類をスキャン
②	承認*
③	【②で承認を取得できなかった場合】一般区域の税関窓口にて税関職員が免税品・書類を確認
④	承認*
⑤	【②/④にて承認取得後】承認取得済み免税書類を送付



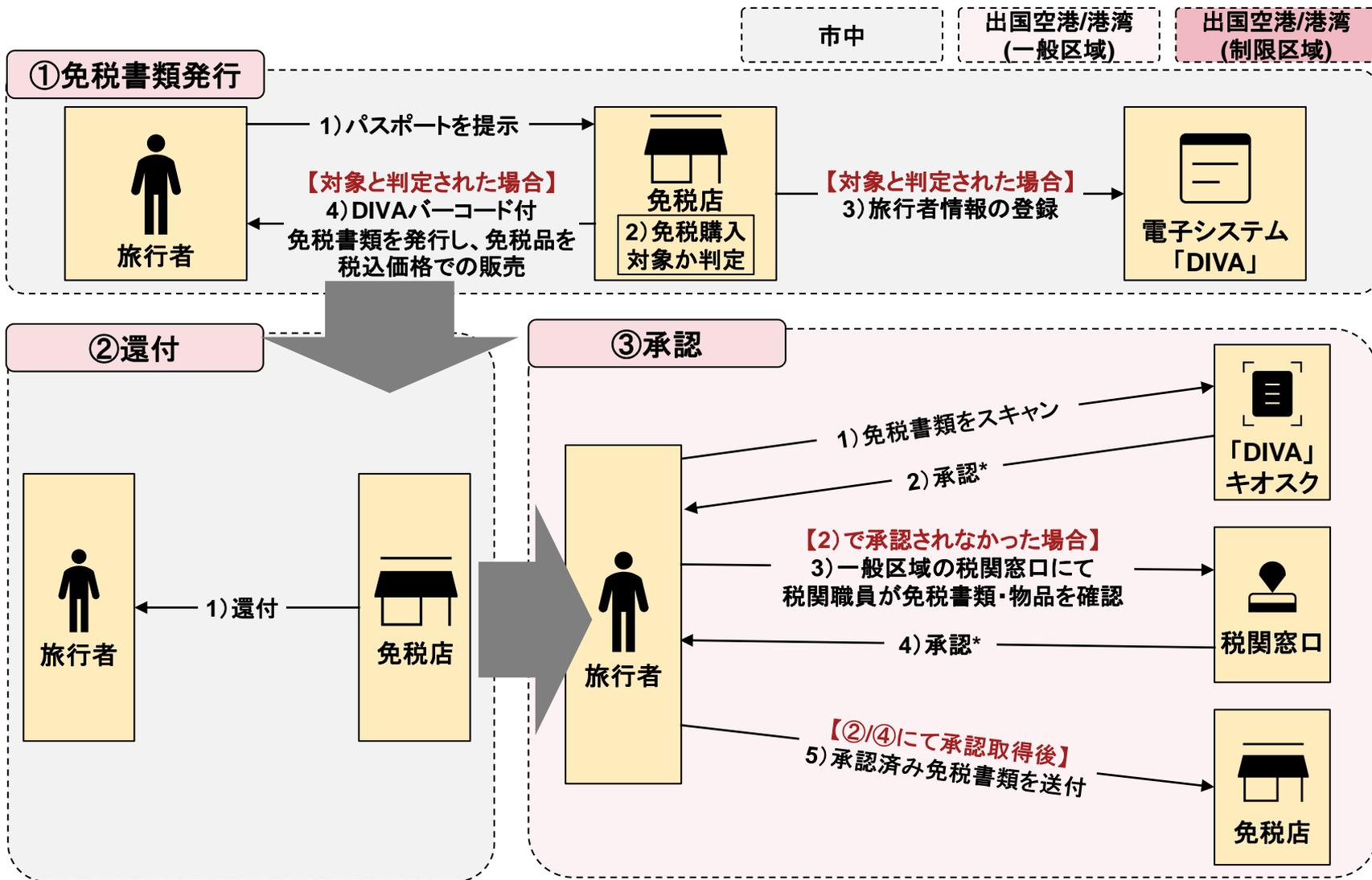
*承認された旨が電子システム経由で国税庁へ通知される

出所:「令和4年度新型コロナウイルス感染症収束を見据えた旅行者を対象とした消費税免税制度及び手続に関する海外動向調査業務」業務実施報告書



民間が実施するサービスのため、利用は限定的

【店舗還付型】免税手続フローのまとめ



*承認された旨が電子システム経由で国税庁へ通知される

出所:「令和4年度新型コロナウイルス感染症収束を見据えた旅行者を対象とした消費税免税制度及び手続に関する海外動向調査業務」業務実施報告書

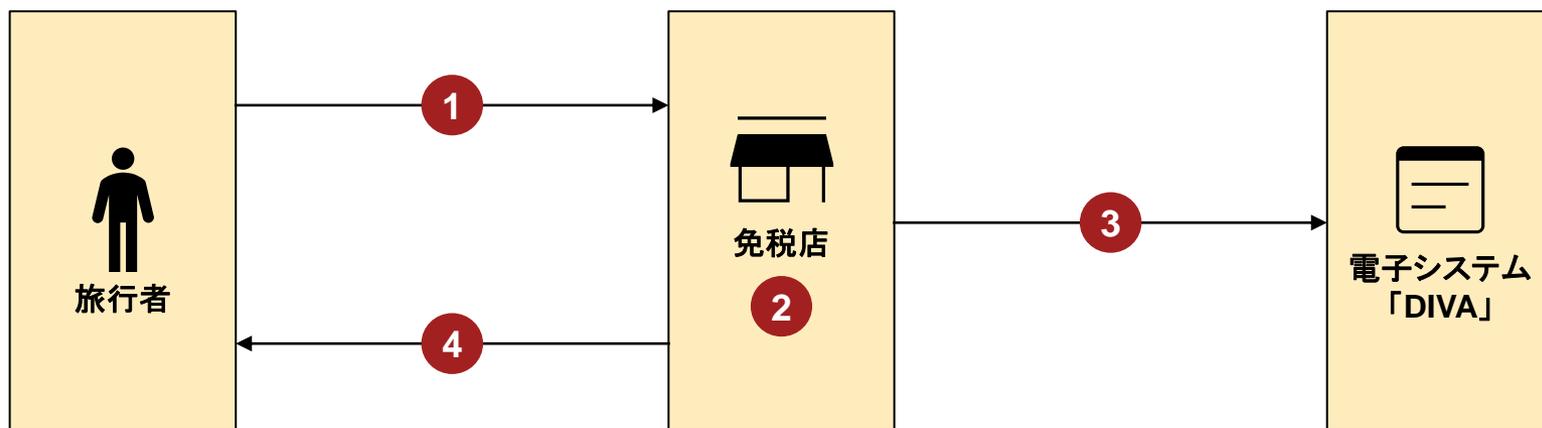


民間が実施するサービスのため、利用は限定的

【店舗還付型】①免税書類発行

市中 出国空港/港湾 (一般区域) 出国空港/港湾 (制限区域)

①	旅行者が免税店にてパスポートを提示し、免税手続きを行いたい旨を伝える
②	旅行者が免税対象か判定
③	【免税対象として判定された場合】 免税店舗側が、 <ul style="list-style-type: none"> 電子システム「DIVA」に旅行者の個人情報(①にて取得)や購入情報を登録 DIVAバーコードが記載された免税書類を発行
④	【免税対象として判定された場合】 旅行者が免税書類を受け取り、税込価格で免税品を購入





民間が実施するサービスのため、利用は限定的

【店舗還付型】②還付

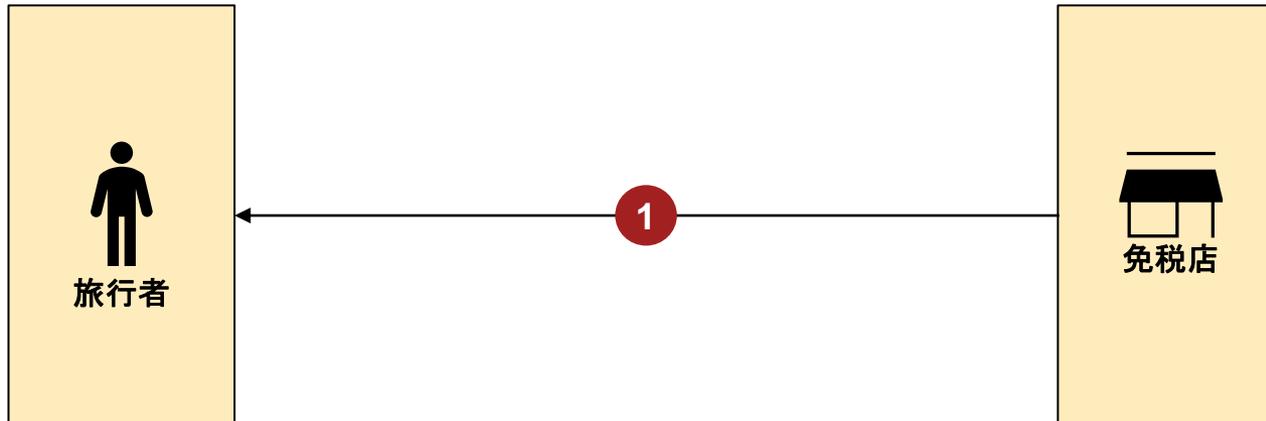
市中

出国空港/港湾
(一般区域)

出国空港/港湾
(制限区域)

①

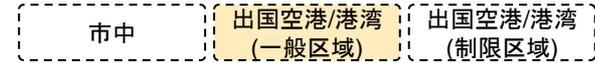
還付を実行



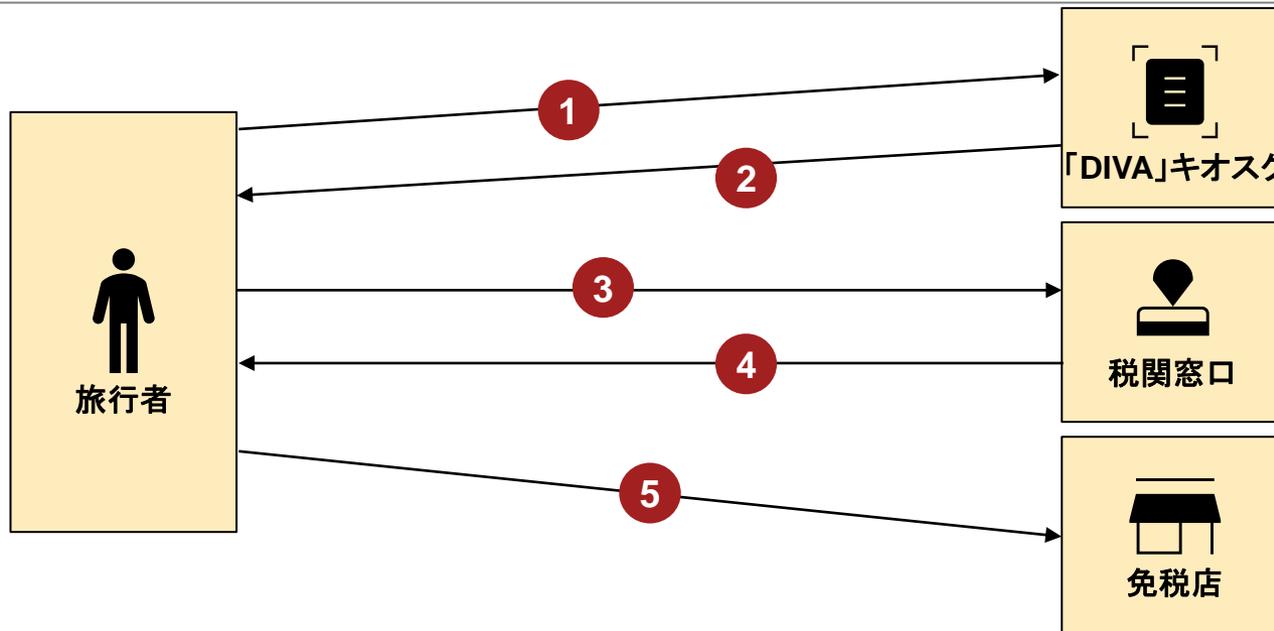


民間が実施するサービスのため、利用は限定的

【店舗還付型】③承認



①	出国地点の一般区域に設置された「DIVA」キオスクに免税書類をスキャン
②	承認*
③	【②で承認を取得できなかった場合】一般区域の税関窓口にて税関職員が免税品・書類を確認
④	承認*
⑤	【②/④にて承認取得後】承認取得済み免税書類を送付



*承認された旨が電子システム経由で国税庁へ通知される

出所:「令和4年度新型コロナウイルス感染症収束を見据えた旅行者を対象とした消費税免税制度及び手続に関する海外動向調査業務」業務実施報告書

目次

- (1)国内免税店における現状の運用と課題整理

- (2)諸外国免税制度の運用と課題整理

- スペイン

- 韓国

- イギリス(免税制度廃止の背景・直近の動向)

- (3)課題整理と分析



免税制度の全体概観(1/2)

消費税概要	名称	VAT (Value Added Tax、付加価値税)
	税率	10% (一律、軽減税率なし)
	還付率	還付率3%~8.18%/手数料1.82%~7%
免税対象条件	対象者	1)韓国滞在6ヶ月未満の外国国籍を持つ旅行者、または、2)韓国滞在3か月以内の海外永住権を保持/海外に2年以上在住する韓国国籍を持つ旅行者 (※)(韓国国籍を持つ旅行者は店舗免税販売型の対象外) (※)海外に2年以上在住するかどうかパスポートからは判別できず、店舗では確認ができない
	対象物品	<ul style="list-style-type: none"> 各種サービス、銃器、刀剣、爆発物、文化財、常習性薬物、タバコ以外であれば免税対象 「美容整形付加価値税還付制度」があり、一部の美容整形医療サービスは免税の対象となる
	下限/上限額	<ul style="list-style-type: none"> 下限額は1万5千ウォン。上限額はなし 店舗免税販売型については、1回の購入額が100万ウォン未満、一度の滞在期間につき合計500万ウォンまでの還付が上限
	購入数量・回数の制限	特段なし



免税制度の全体概観(2/2)

免税店・免税手続代行事業者	免税店資格	<ul style="list-style-type: none"> 免税店登録フォームを税務署に提出し、承認ができれば免税店のライセンスを得ることができる 承認にあたって店舗の所在地も審査対象であり、旅行者が訪れない地域に店舗が所在する場合はライセンス取得が難しい。また、ライセンス取得から6か月以内に免税販売額が芳しくない場合はライセンスが取り消される場合が存在 店舗免税販売型を実施の場合は別途POSと電子システムの統合およびパスポート読み取り機の導入が必須となっている
	免税手続代行業者資格	<ul style="list-style-type: none"> 免税代行業者は事業者登録書と申請書を税務署に提出し、承認されれば、免税代行業者のライセンスを得ることができる。現時点で登録されている業者は17社存在 承認にあたり、旅行者に適切な対応をできるだけの人員を備えていることも審査対象であり、ライセンス取得後に人員不足となった場合はライセンスが取り消される可能性がある
	主な免税手続代行業者	Global Blue(グローバルブルー)、GLOBAL TAXFREE(グローバル・タックスフリー)、Easy Tax Refund(イージー・タックス・リファンド)、Cube Refund(キューブ・リファンド)
利用状況	免税店数・総免税額	<ul style="list-style-type: none"> 免税店数は約18,000店舗であり、全店舗の内約1.5%が免税店である 免税店売上高は2022年9月1兆7,628億ウォンであった 平均購入金額については1取引当たり96万ウォン程度となっている
	利用件数	1,600万件(2019年)
	購入される主な物品	「店舗免税販売型」はそれ以外の場合と比べ、単価の安い物品が購入される



電子システム概要

現在の運用状況	システムの設置・運用主体	<ul style="list-style-type: none"> 承認のシステムソフトウェアは税関(Korea Customs Service)によって開発・運営されている 空港等に設置されている電子端末機(キオスク)については、免税代行業者によって開発・運営されている
	導入時期	2011年に電子端末機(キオスク)を空港等に設置
	対応機器	出国地点に電子端末機(キオスク)が導入されている場合は電子端末機(キオスク)にて承認手続きが可能となっている
	導入状況	店舗での電子端末の導入は見受けられない。市内の免税代行業者窓口および、空港・港湾にて電子端末機(キオスク)が設置されている
	免税店と国税庁システムの同期頻度	<ul style="list-style-type: none"> 「店舗免税販売型」の場合のみ購入時にデータ同期がされる 「空港(港湾)還付型」「市中還付型」においては、承認時にデータの読み込みを行うことでデータが同期される 上記の場合において、旅行者が電子端末機(キオスク)、または税関窓口にて、パスポートの情報を提示する。その後、免税書類との紐づけを行うために、購入データの読み込みを行うことで、データの同期がされる
	免税書類承認の判断基準	判断基準は公開されていないが、税関へ行く必要があるかは購入額によってのみ判断されており、購入額が100万ウォン以上の場合は税関へ案内される
運用課題	システムダウン(基幹システム、免税店側システム)の前例	ダウンした形跡は存在しない模様(ダウンした可能性は否定できない)
	システムダウン時の小売事業者・免税事業者へのペナルティの有無	小売事業者・免税事業者がシステムを作り上げた訳ではない為、彼らに対するペナルティは無いと想定される

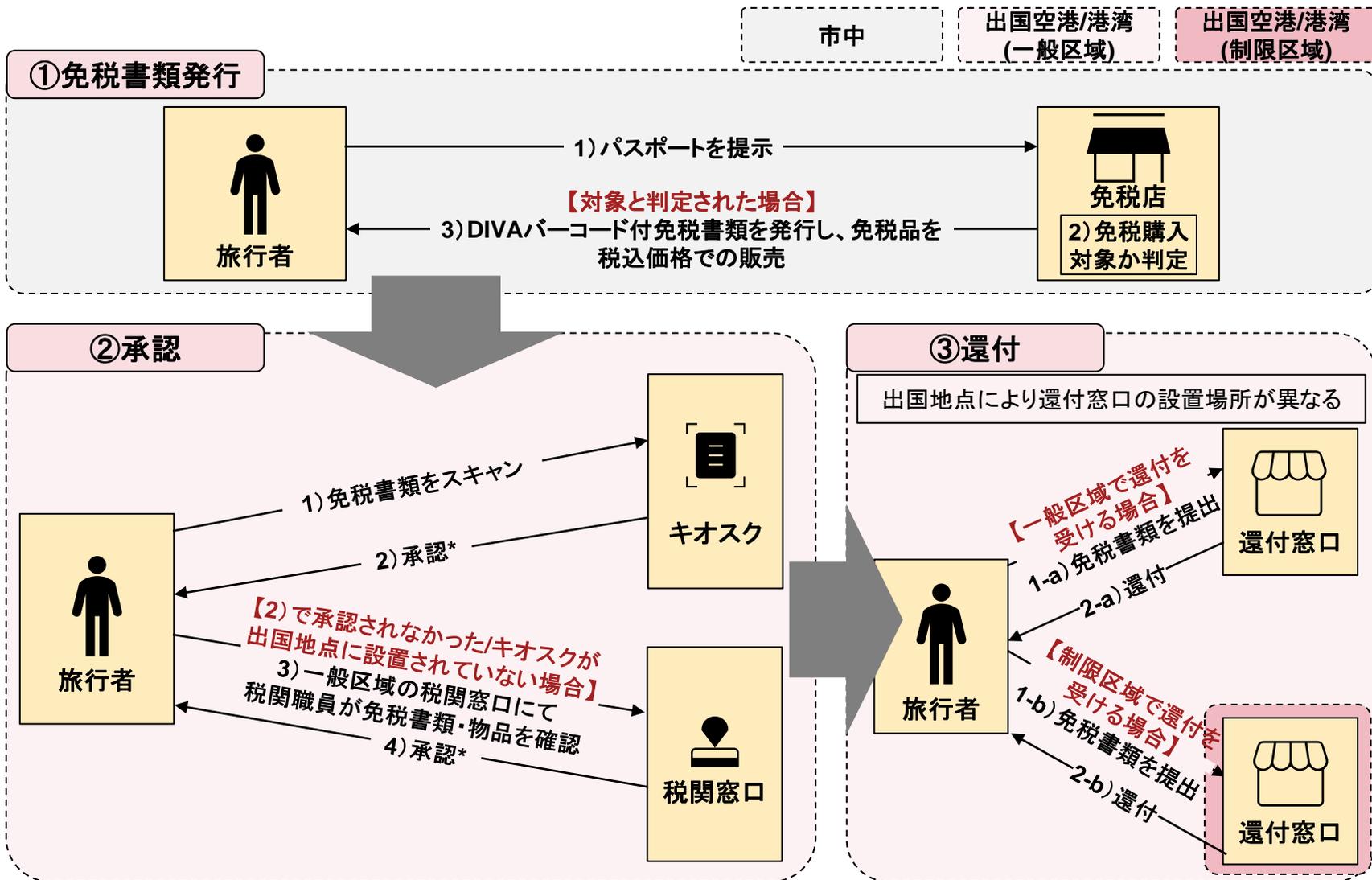


免税手続のスキーム概要

空港(港湾)還付型	<ul style="list-style-type: none">「店舗免税販売型」と並び、主な免税手続きスキームとして認知されている「空港(港湾)還付型」では、旅行者は出国地点に所在する税関窓口での承認を取得後、還付を受ける。仁川国際空港においては、税関が設計した判定基準を搭載した免税代行業者の電子端末による承認/審査対象の判定を受け、承認された場合は税関手続をスキップできる。審査対象の場合は税関に向かい承認取得後、還付を受ける。2019年において、当該還付型の利用割合は全体件数の49%であった
市中還付型	<ul style="list-style-type: none">「市中還付型」については、税関の承認を得る前に、市内に位置する免税代行業者の窓口を訪れ、現金で消費税の還付を受けることが可能である(出国時に「空港(港湾)還付型」と同様に承認手続が必要)。2019年において、当該還付型の利用割合は全体件数の8%であり、利用は限定的
店舗還付型	<ul style="list-style-type: none">「空港(港湾)還付型」と並び、主な免税手続きスキームとして認知されている「店舗免税販売型」については、購入時に店舗にて、税関の承認を得て、免税価格での購入が可能であり、空港等の出国場所での承認手続はない。ただし、当該還付型は、POSシステムやパスポートスキャナー等の必要機器を完備している店舗でのみ行われている。2019年において、当該還付型の利用割合は全体件数の43%であった



【空港(港湾)還付型】免税手続フローのまとめ



*承認された旨が電子システム経由で国税庁・購入店舗へ通知される

出所:「令和4年度新型コロナウイルス感染症収束を見据えた旅行者を対象とした消費税免税制度及び手続に関する海外動向調査業務」業務実施報告書

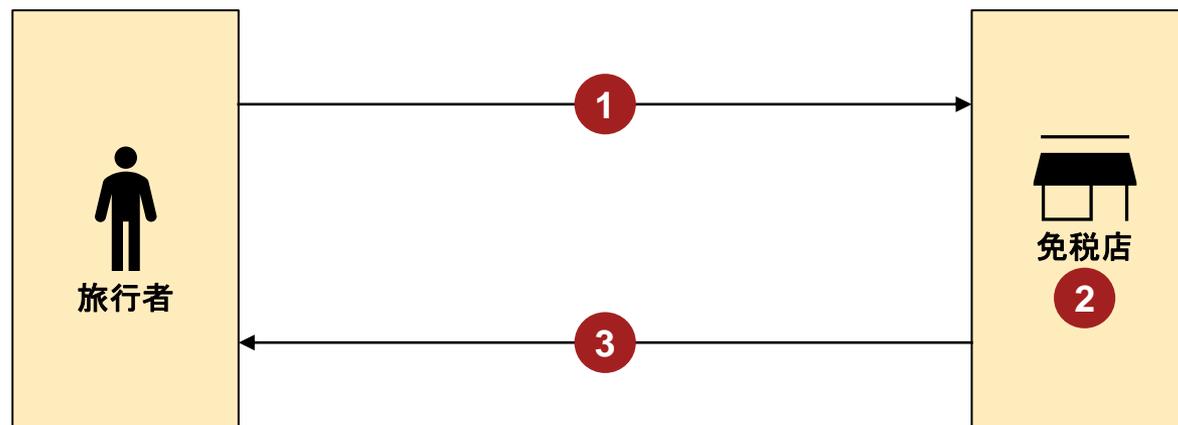


【空港(港湾)還付型】①免税書類発行

市中

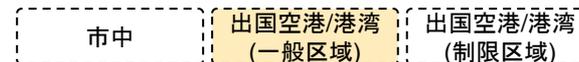
出国空港/港湾
(一般区域)出国空港/港湾
(制限区域)

①	旅行者が免税店にてパスポートを提示し、免税手続を行いたい旨を伝える
②	免税購入対象か判定
③	【対象と判定された場合】旅行者が免税書類を受け取り、税込価格で免税品を購入

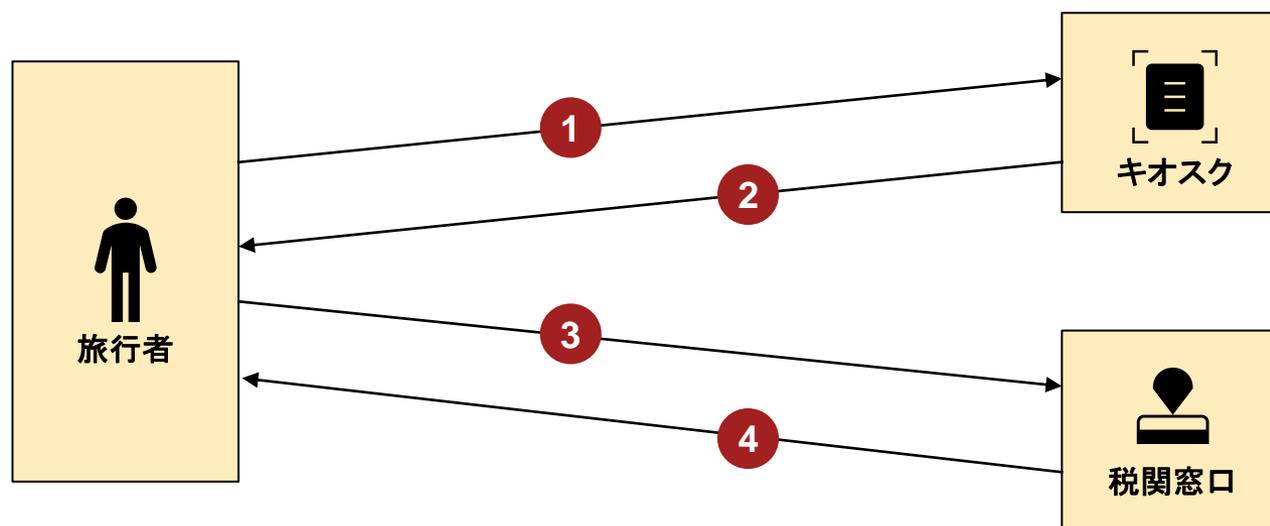




【空港(港湾)還付型】②承認



①	出国地点の一般区域に設置されたキオスクに免税書類をスキャン
②	承認*
③	【②で承認を取得できなかった/出国地点にキオスクが設置されていない場合】 一般区域の税関窓口にて税関職員が免税品・書類を確認
④	承認*

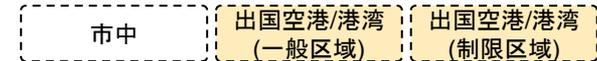


*承認された旨が電子システム経由で国税庁・購入店舗へ通知される

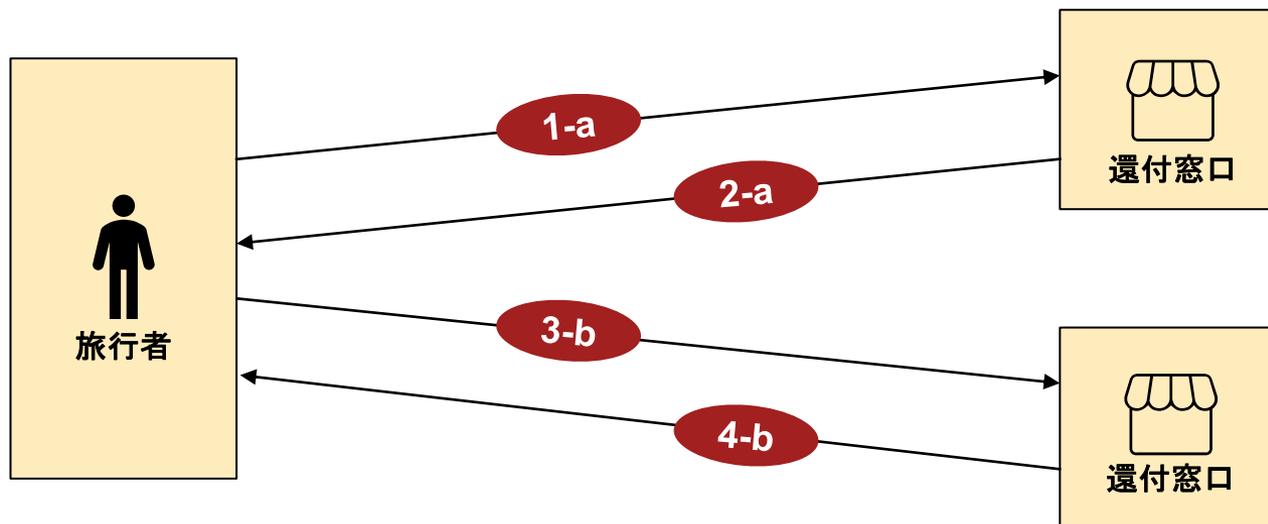
出所:「令和4年度新型コロナウイルス感染症収束を見据えた旅行者を対象とした消費税免税制度及び手続に関する海外動向調査業務」業務実施報告書



【空港(港湾)還付型】③還付



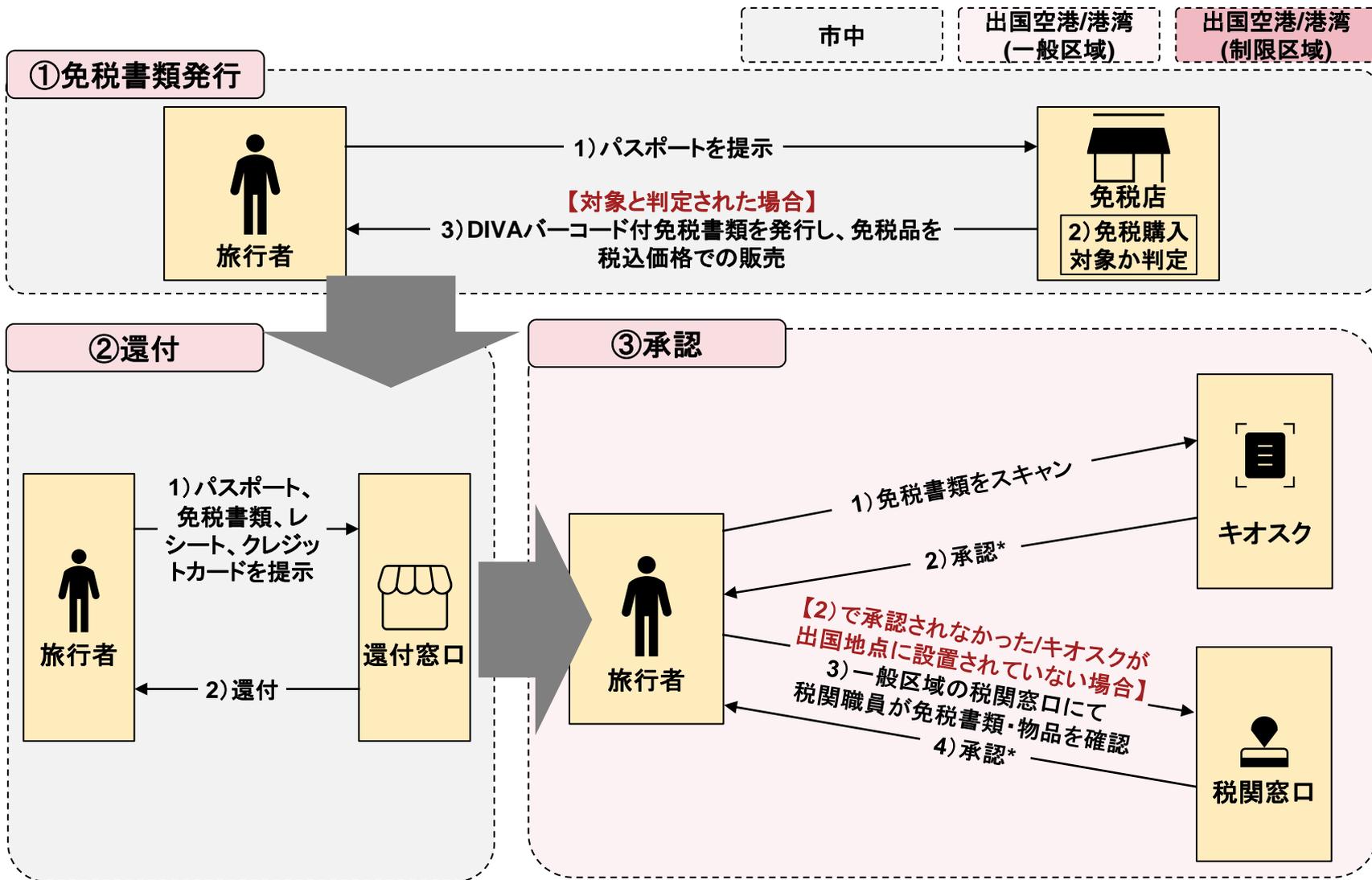
①-a	【一般区域に還付窓口が設置されている場合】一般区域の還付窓口にて承認済みの免税書類を提示
②-a	還付を実行
①-b	【制限区域に還付窓口が設置されている場合】制限区域の還付窓口にて承認済みの免税書類を提示
②-b	還付を実行





民間が実施するサービスのため、利用は限定的

【市中還付型】免税手続フローのまとめ



*承認された旨が電子システム経由で国税庁・購入店舗へ通知される

出所:「令和4年度新型コロナウイルス感染症収束を見据えた旅行者を対象とした消費税免税制度及び手続に関する海外動向調査業務」業務実施報告書



民間が実施するサービスのため、利用は限定的

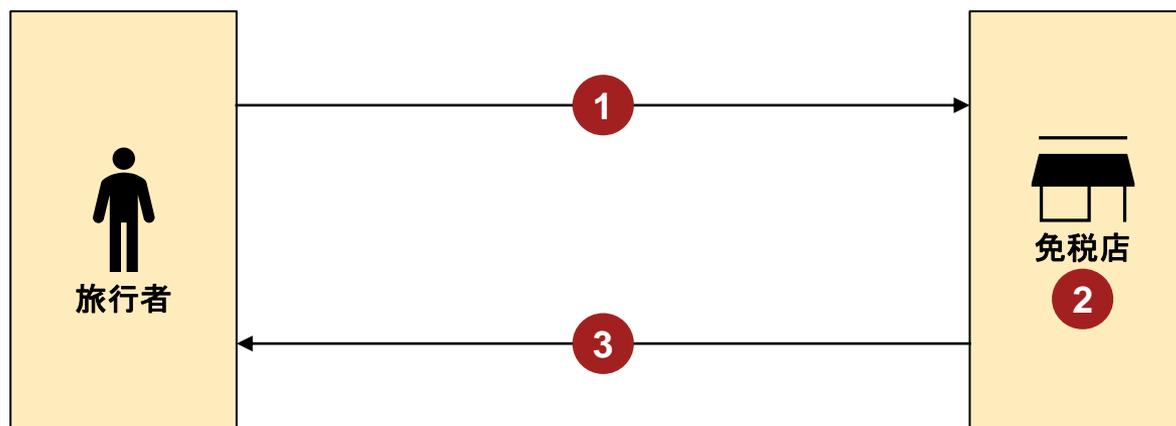
【市中還付型】①免税書類発行

市中

出国空港/港湾
(一般区域)

出国空港/港湾
(制限区域)

①	旅行者が免税店にてパスポートを提示し、免税手続を行いたい旨を伝える
②	免税購入対象か判定
③	【対象と判定された場合】旅行者が免税書類を受け取り、税込価格で免税品を購入





民間が実施するサービスのため、利用は限定的

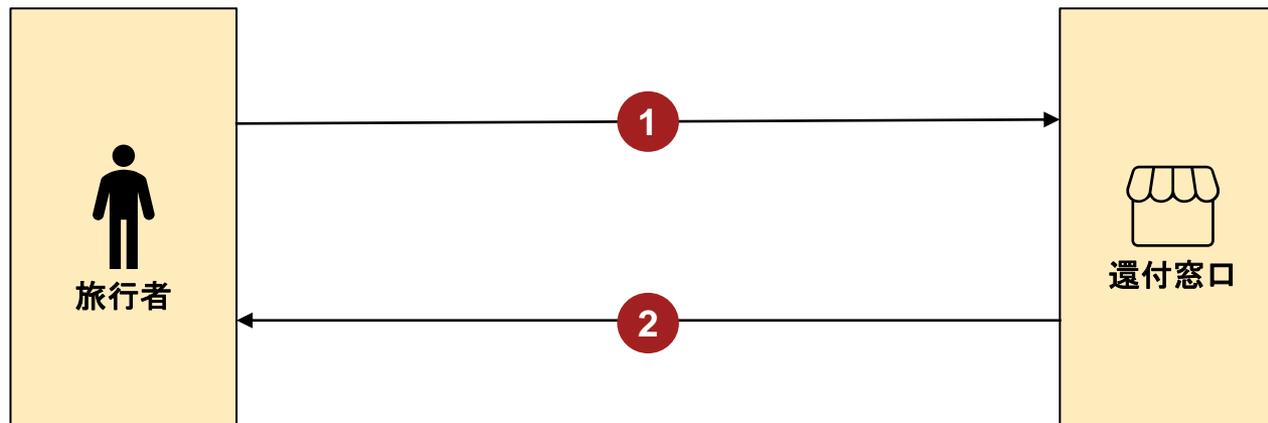
【市中還付型】②還付

市中

出国空港/港湾
(一般区域)

出国空港/港湾
(制限区域)

①	市中の免税手続代行業者窓口にて、パスポート、免税書類、免税品購入レシート、クレジットカードを提示
②	還付を実行





民間が実施するサービスのため、利用は限定的

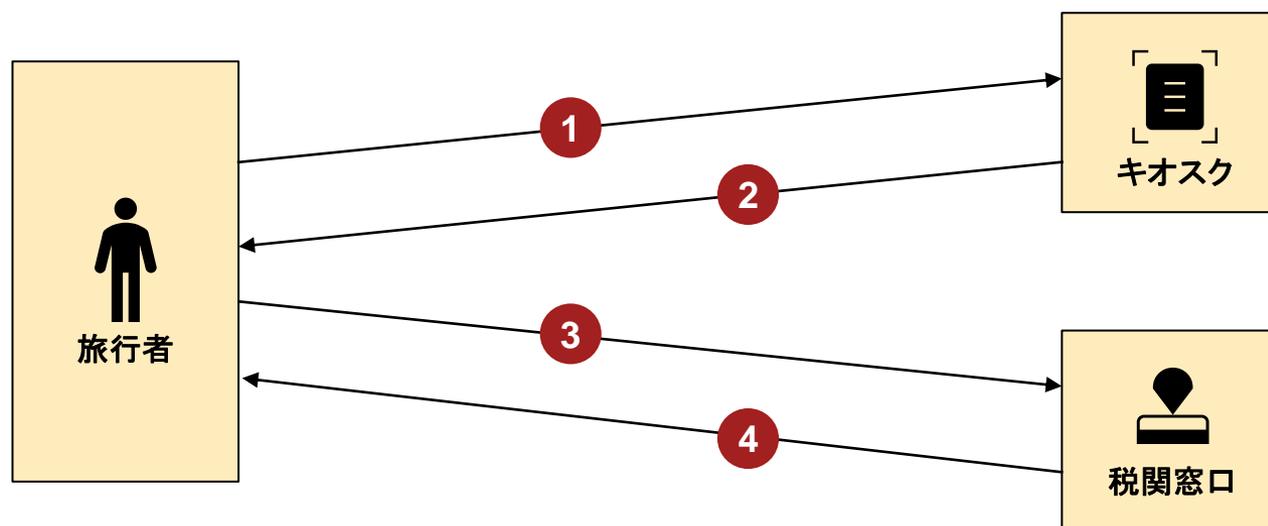
【市中還付型】③承認

市中

出国空港/港湾
(一般区域)

出国空港/港湾
(制限区域)

①	出国地点の一般区域に設置されたキオスクに免税書類をスキャン
②	承認*
③	【②で承認を取得できなかった/出国地点にキオスクが設置されていない場合】 一般区域の税関窓口にて税関職員が免税品・書類を確認
④	承認*

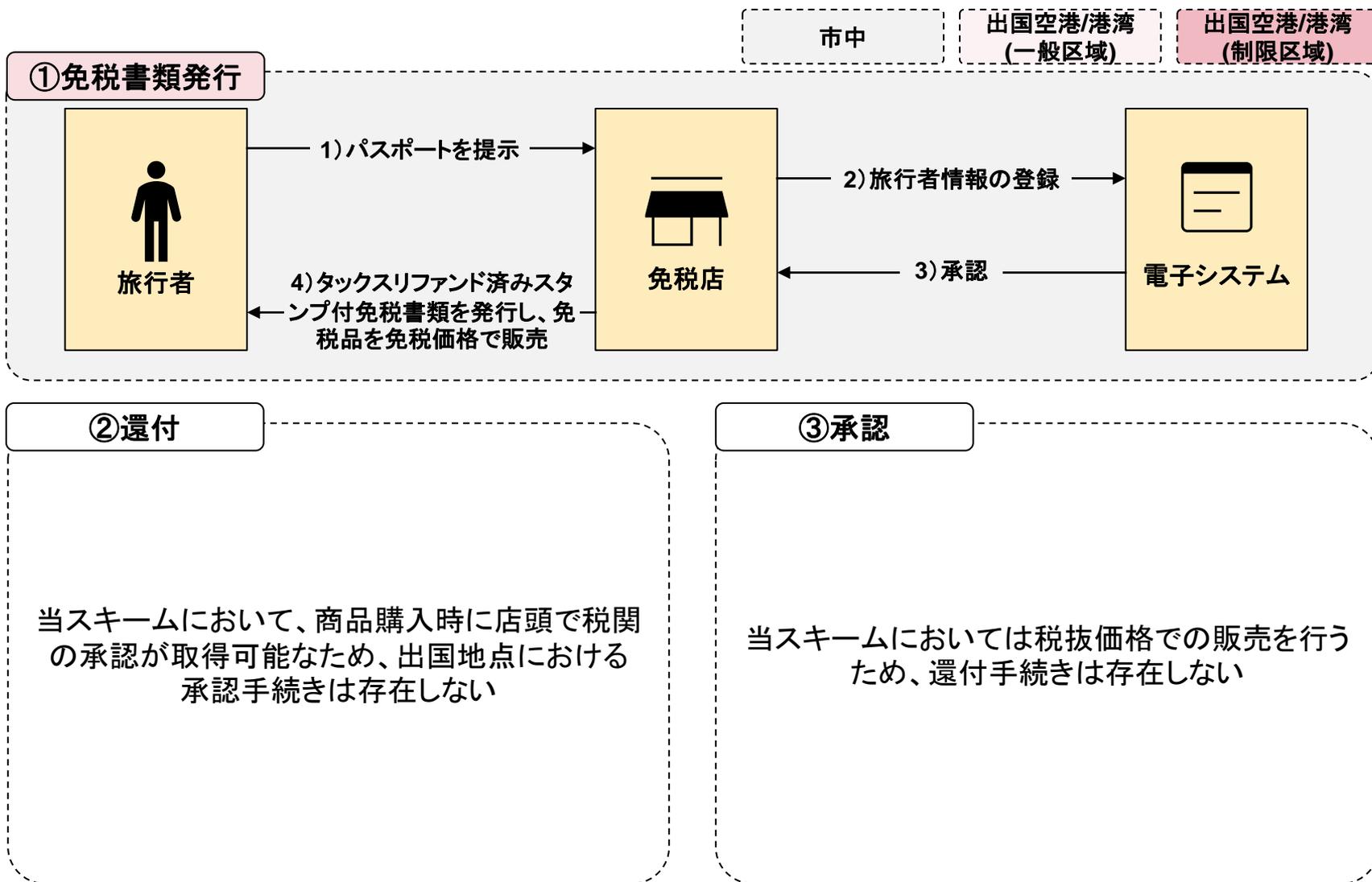


*承認された旨が電子システム経由で国税庁・購入店舗へ通知される

出所:「令和4年度新型コロナウイルス感染症収束を見据えた旅行者を対象とした消費税免税制度及び手続に関する海外動向調査業務」業務実施報告書

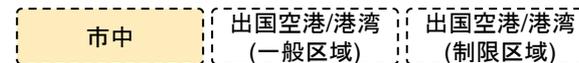


【店舗免税販売型】免税手続フローのまとめ

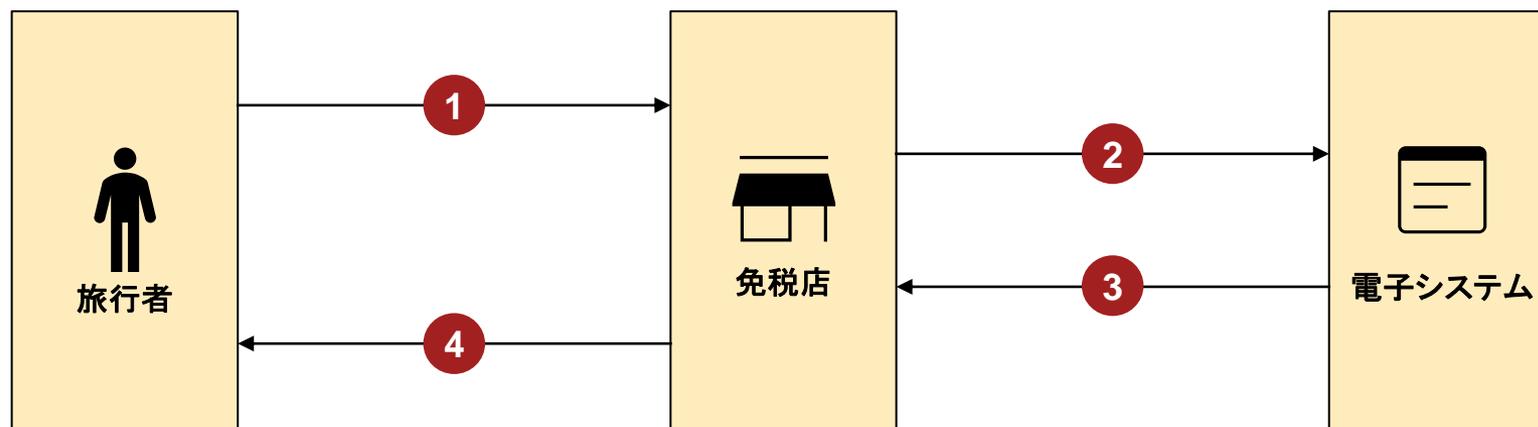




【店舗免税販売型】①免税書類発行



①	旅行者が免税店にてパスポートを提示し、免税手続を行いたい旨を伝える
②	旅行者・購買情報の登録
③	【免税購買対象と判定された場合】承認
④	タックスリファンド済みスタンプ付免税書類を発行し、免税品を免税価格で販売





【店舗免税販売型】②還付

当スキームにおいて、商品購入時に店頭で税関の承認が取得可能なため、
出国地点における承認手続きは存在しない



【店舗免税販売型】③承認

当スキームにおいては税抜価格での販売を行うため、還付手続きは存在しない

目次

- (1)国内免税店における現状の運用と課題整理

- (2)諸外国免税制度の運用と課題整理

- スペイン

- 韓国

- イギリス(免税制度廃止の背景・直近の動向)

- (3)課題整理と分析



英国における免税制度廃止の背景・直近の動向

英国では2021年1月に免税制度は廃止された(北アイルランドでは現在も運用中)

廃止の背景

- 英国では旅行者が紙の免税書類に自身で情報を書き込む運用であったため、多くの免税書類に不備があり、出国地点の承認窓口にてそれら不備を修正する必要があった
- そのため、承認窓口での混雑が発生し、批判を集めていた
- EUからの離脱を決定したことに伴ってEU加盟国からの旅行者も免税制度利用の対象者に加わる*ため、政府は免税制度を継続するか、廃止するか決断する必要があった
- 以下の理由等により、英国政府は廃止を決定
 - 当該制度が英国にもたらす影響は不明瞭であった(都市部のみが利益を享受しているとの見方が存在した)
 - 紙の免税書類を用いることで発生する事務手続負担(承認手続きなど)への懸念
 - 免税制度利用対象がEU加盟国からの渡航者へ拡大することによる、制度不正利用の増加への懸念

直近の動向

- 多くの業界関係者(小売、宿泊施設、観光など)が政府へ免税制度を復活させる要望書を提出する等、当該制度の復活を求める声が挙がっている
- 2023年9月7日の英国議会にて免税制度復活の議論がなされたが、復活にかかるコストの観点から廃案となった

*WTOの規定により、EU加盟国からの渡航者のみを免税制度の対象外にすることはできなかった。

出所: 英国庶民院「Tax-free shopping for international visitors」Debate Pack, September 2023, Fashion United「350 Business Leaders join call on government to reintroduce tax-free shopping」

目次

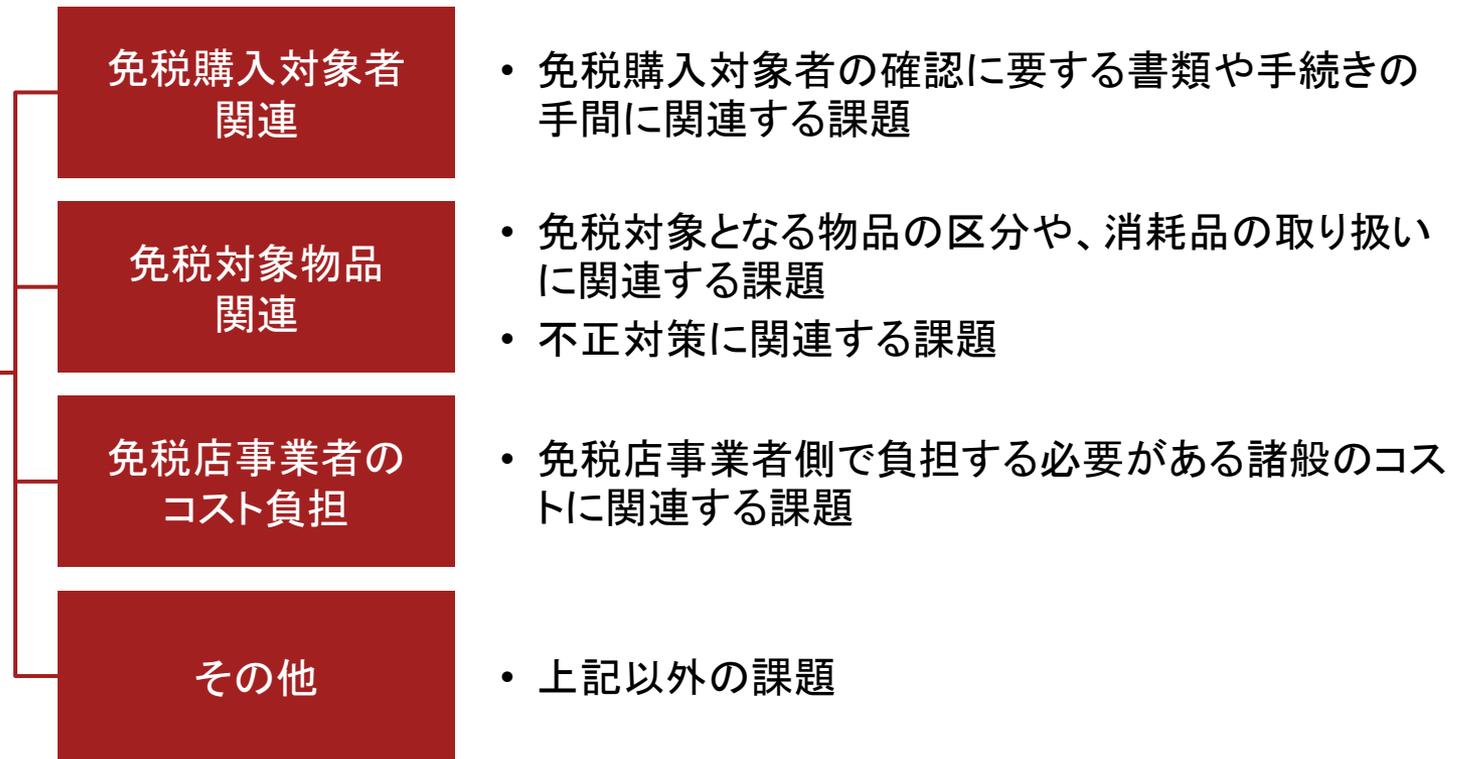
- (1)国内免税店における現状の運用と課題整理
- (2)諸外国免税制度の運用と課題整理
- **(3)課題整理と分析**
 - 国内免税店における課題整理と分析
 - 諸外国免税制度の課題整理と分析

目次

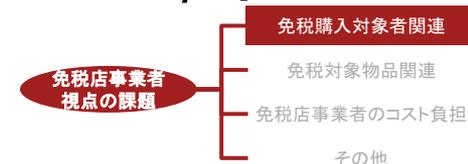
- (1)国内免税店における現状の運用と課題整理
- (2)諸外国免税制度の運用と課題整理
- **(3)課題整理と分析**
 - **国内免税店における課題整理と分析**
 - 諸外国免税制度の課題整理と分析

免税店事業者の視点における、現行の消費税免税制度や手続きにおける課題の概観

- 免税店事業者・業界団体のヒアリングに基づき、事業者視点での消費税免税制度や手続きにおける課題は以下に大別される



現行の消費税免税制度や手続きにおける課題(1/4)



免税購入対象者に関する課題

概要

外国籍

- 上陸許可証等の有無、在留資格の有無、上陸年月日に関わる確認が全て目視によるものであり、旅券上のスタンプ数が多い場合などにおいて、時間を要する場合がある
- 多くの場合は旅券上の情報で免税購入対象判定を行っているため、免税手続きを行うスタッフが各種上陸許可書(船舶観光上陸許可書、乗員上陸許可書等)の目視確認に慣れておらず、時間を要する場合がある。

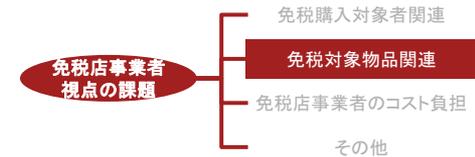
日本国籍

- 日本国籍者の免税手続きに必要な書類(在留証明書、または戸籍の附表の写し)が令和5年4月に改定された
- 上記書類の、必要記載事項(本籍地の地番等)が分かりづらく、それらが記載されていない等の理由で免税購入対象外と判定され、クレームに繋がるケースが一定数存在
 - 改定当初は免税購入希望者の約半数が対象外となる免税店事業者も存在した

共通

- 免税購入対象者と確認された場合、購入記録情報の送信のために承認送信事業者システムに上陸年月日や在留資格を入力する必要があり、手間がかかる

現行の消費税免税制度や手続きにおける課題(2/4)

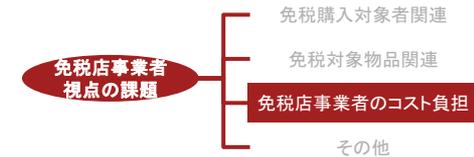


免税対象物品に関する課題

概要

- 旅行者が日本で消費する予定の物品(飲料品等)を免税購入しようとするケースがあり、国外に持ち出す場合のみ免税対象である旨を口頭で伝える必要がある
- 消耗品として定義される「食品類、飲料類、薬品類、化粧品類その他消耗品」について、一部の物品について線引きが難しい場合が存在する
 - シャープペンシル本体とシャープペンシルの芯など、事業者によって一般物品と消耗品の区別が分かれうるケースがある
- 「免税購入対象者が事業用や販売用として物品を購入する場合」の基準が事業者側に委ねられており、追徴課税リスクを低減するための工夫が、利用客対応における課題に結びつくケースが存在する
 - 転売の可能性が高い商品を免税の対象外とすることでクレームに繋がるケース
 - 転売の可能性が高い買い方(商品点数が多いなど)を対象外とすることでクレームに繋がるケース
- 一般物品と消耗品とを区分する手間、及び消耗品を消耗品梱包袋に封入する手間がかかる
- 免税金額の下限額が5,000円に設定されているが、承認送信事業者システム利用料や人件費に見合わないと考えられる事業者が存在する
- 同様に、上限額が50万円に設定されていることで、購買行動に制限がかかっていると考えられる事業者が存在する
- 特に免税カウンターでまとめて免税手続きをする方式を採用している免税店事業者において、買い上げ点数が多い場合に購入物品の一部の現物確認が困難な場合や、支払いを行った名義者本人がカウンターに来ないことで免税手続きが進まない場合が存在する

現行の消費税免税制度や手続きにおける課題(3/4)

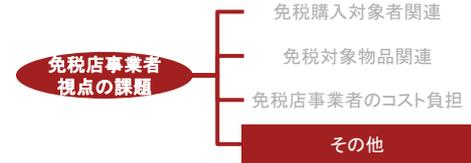


免税店事業者のコスト負担

概要

- 多言語対応可能なスタッフの雇用に手間とコストがかかる
 - 一般的な雇用方法では充足されないため、派遣会社経由で要員確保を行うことでコスト高になるケースや、近隣の日本語学校に求人を出すなどの手間がかかる
 - 多店舗展開を行っている事業者において、全店での免税対応を行えない主要因になっているケースが存在
- 免税手続き代行にかかるコストが発生する
 - 多くの事業者では、購入記録情報の国税庁へ送信する際に承認送信事業者システムを利用しており、免税手続対応店舗が増加するごとに、システム利用料がかさむ
 - 同一店舗において全ての売り場やレジでの対応が進まないことが、多店舗展開を行っている免税店事業者において全店での免税対応を行えない要因になっている
- 特に免税カウンターでまとめて免税手続きをする方式を採用している免税店事業者において、夕方など特定の時間帯に手続き希望者が集中しており、セミセルフ免税手続き機の設置等のピーク対応を行うコストがかかっている
- 消耗品梱包袋等、必要物品のコスト(消耗品梱包袋の購入・在庫管理等)が免税店事業者側の負担となっている
- 同一購入者であるか否かの判定を行うための独自のシステム構築など、より厳格な対応を行おうとする免税店事業者ほどそのためのコスト負担が生じている

現行の消費税免税制度や手続きにおける課題(4/4)



その他

概要

- 免税店事業者により利用客応上のルールが異なることで、クレーム等に繋がりがやすい
 - 免税対象外とする物品や買い方に対する制限のかけ方が事業者それぞれであることで、「あの店ではやってくれたのに」のような不平に繋がりがやすい
 - 免税手続きについて、自主的に厳格な運用をする免税店事業者ほど、クレーム対応につながりやすい
- 免税店事業者により手続きが異なることで、混乱に繋がりがやすい
 - 同一店舗内の全てのレジ・売り場で免税販売が可能な事業者、同一店舗内で特定のレジやフロア（売り場）のみで免税販売が可能な事業者、各売り場やレジにおいて一旦税込みで販売した上でまとめて免税カウンター等で消費税額の返金を行う事業者など、免税手続きに関わる方式が様々である
 - 免税購入対象者への説明に手間がかかる課題や、非対応レジで税込み金額にて購入した後、対応レジにて消費税額の返金を受けようとする旅行者への対応にかかる手間などが存在
- 子供（乳幼児など）名義で手続きを行おうとする旅行者の手続きを断る際の利用客対応に課題が存在する
 - 現行制度では免税品を購入する本人が免税手続の対象なため、子供などの本人以外による免税手続はお断りしますが、手続きをお断りすることでクレームにつながりやすい

(参考) 払い戻し方式への移行に伴う、免税利用金額に関する事業者の見立て

免税店事業者・業界団体の見立て

変わらないと考える
事業者

- 日本に旅行に来る多くの旅行者は目的買いであり、免税手続きの方法に拠らず、購入したいと考える物品を購入するはず
- 自身が海外に渡航して免税品を購入する場合を考えても、「あの国は手続きがやっかいだから買わないでおこう」と考えることはない
- 制度が変わる当初はやや混乱があるかも知れないが、空海港における手続きの所要時間などが理解されてくれば、その分早めに空港に移動するなどの工夫を行うはずであり、消費には影響がないと想定される

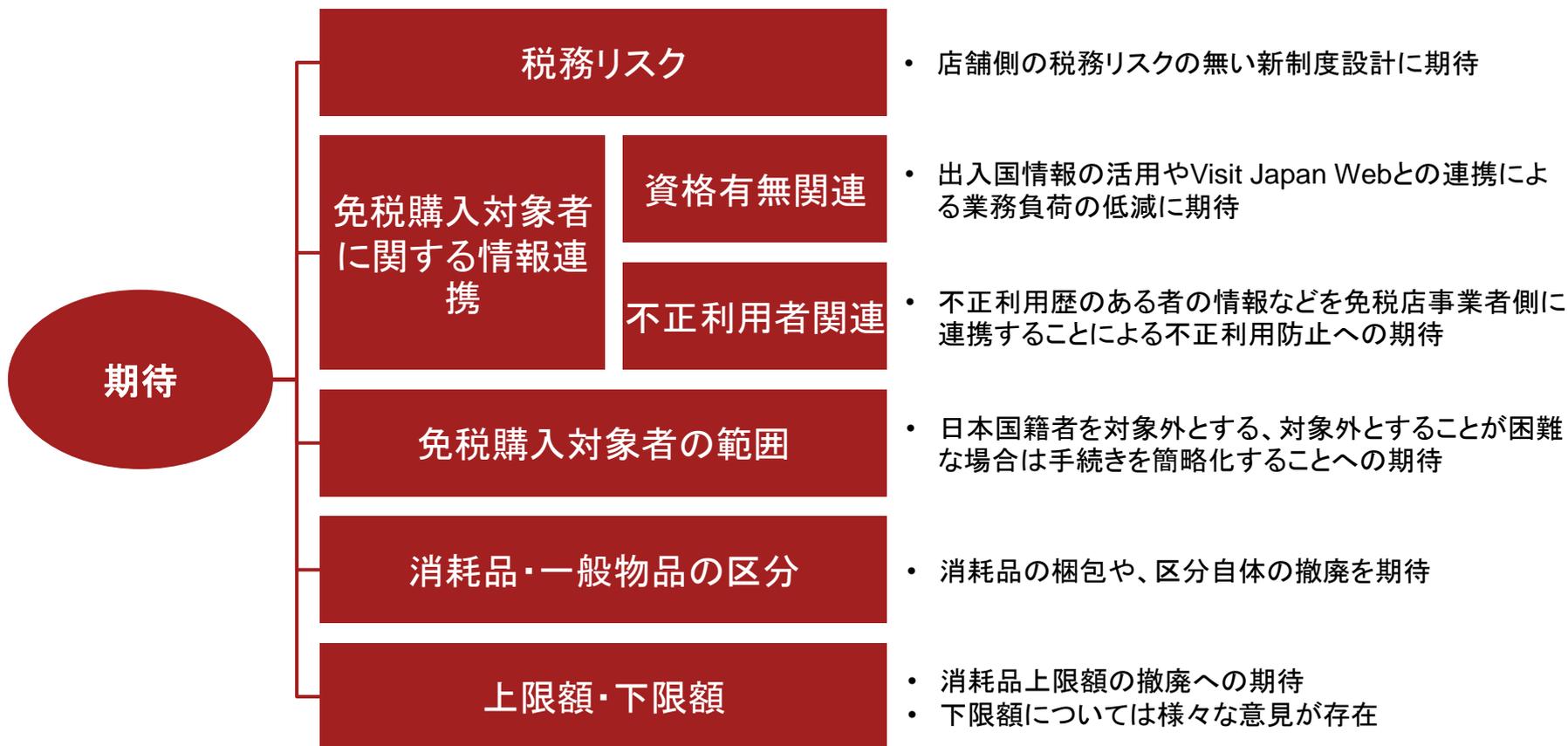
異なる見方が存在

低減すると考える
事業者

- 払い戻し方式が具体的にどのような内容になるかに依存する
- もしかかなり簡便な方法で手続きができるのであれば影響は小さいと想定
- ただ、少なくとも現行よりは空海港側において要する時間が増えると想定されるため、旅行者が免税手続きを避けるなど、ある程度の影響があるのではないかと

制度・手続き面における免税店事業者が見直しに関する検討を期待する点の概観

- 免税店事業者・業界団体のヒアリングに基づき、事業者が期待している消費税免税制度・手続きの見直しに期待する点は以下に大別される



いわゆる払い戻し方式を想定した制度改正に伴い、免税店事業者が制度・手続き面の見直しに関する検討を期待する点(1/2)

免税店事業者・業界団体から寄せられた 免税制度・手続き面の見直しに関わる期待

税務リスク

- 免税店事業者においては消費税込みの金額で販売がなされること、購入物品が国外に持ち出されない場合は消費税の還付が発生しないと想定されることから、免税店事業者に課される税務リスクが無くなる制度にできるのではないか、との期待が存在

免税購入対象者に関する情報連携 (資格有無関連)

- 払い戻し方式においても免税店舗側に免税購入対象者の判定を行う義務が課される場合、
 - 旅券に記録されている出入国情報が免税店事業者に連携されれば、対象者が否かの確認を電磁的に行うことでより正確かつ迅速な確認がなされうること、また当該情報を承認送信事業者システムに自動連携するような仕組みにより手間の削減も期待されるため、連携が望まれる
 - 各種上陸許可書のVisit Japan Webと情報連携を行い、店頭での入国の証印確認をパスポートまたはVisit Japan Webの「免税販売用二次元コード」に絞ることで免税購入対象者判定の簡略化が期待される

免税購入対象者に関する情報連携 (不正利用者関連)

- 払い戻し方式においても免税店舗側に免税購入対象者の判定を行う義務が課される場合、
 - 過去に免税関連で不正を行った者の情報が何らかの形で免税店事業者にも連携されれば、免税店事業者側で不正な購買に歯止めをかけやすくなるため、連携を期待する声がある

いわゆる払い戻し方式を想定した制度改正に伴い、免税店事業者が制度・手続き面の見直しに関する検討を期待する点(2/2)

免税店事業者・業界団体から寄せられた 免税制度・手続き面の見直しに関わる期待

免税購入対象者の 範囲

- 日本国籍者(一時帰国者)については、資格証明に必要な書類の書式が現時点でも自治体ごとに異なるなどの課題があり、結果的に免税手続きの対象外となることが少なくない。日本人の方がより深刻なクレームになることから、免税購入対象者から除外してほしいと希望する事業者が存在する
- 免税利用金額のうち日本国籍者が占める割合が一定ある事業者(当該分が約30%を占める小売店等)であっても日本国籍者を除外、または確認にかかる業務負荷を軽減を望む場合がある

消耗品・一般物品 の区分

- 制度改正後は、出国前に物品を消費した場合、出国時の現物確認時にそれが判明し当該分の消費税還付が受けられなくなるだけなので、一般物品と消耗品の区分や、消耗品を消費させないために行う工夫(消耗品梱包袋への封入)は不要と整理できるのいかとの声がある(物品の区別の手間の削減が利用客の満足度にも繋がると期待される点、消耗品梱包袋等に関わるコストが削減される点など)
- 仮にこの区分が制度として残る場合、現行は免税店事業者ごとの判断に委ねられている物品の区分について、より明確になるような基準の提供を希望

上限額・下限額

- 出国時に現物確認をしてからの消費税還付となることで、高額な物品に関する不正リスクは低減すると想定され、免税対象の上限額を引き上げても良いのではないかとの意見が存在する(それに伴い消費額が伸びるのではとの期待)
- 免税販売対象者の確認やシステムへの情報入力の手間が免税店に引き続き残る場合は、システム利用料や人件費の観点から下限額を引き上げても良いと考える事業者が存在。一方で、下限額は引き下げても良いと考える客単価が5,000円に満たない地方小売店事業者等も存在

目次

- (1)国内免税店における現状の運用と課題整理
- (2)諸外国免税制度の運用と課題整理
- **(3)課題整理と分析**
 - 国内免税店における課題整理と分析
 - **諸外国免税制度の課題整理と分析**

リファンド方式における課題・各国の課題に対する施策

				 *廃止前の旧制度	
課題	免税書類発行 (免税店)	不明			
	承認 (税関)	免税品の国内還流	一度不正利用が確認された者はデータが蓄積されるため、 <u>二回目以降の不正利用を防止</u>	不明	249.99ポンドを超える物品については <u>制限区域内承認窓口で承認</u>
		税関職員の業務負担	<u>キオスクで大半¹⁾の免税書類を自動承認し、税関職員の業務負担を低減</u>		<u>両替商に承認業務を委託し、税関職員の業務負担を低減</u>
		税関窓口の混雑	<u>キオスクによる自動承認を行う迅速な承認プロセスにより、窓口の混雑を低減</u>		承認プロセスが電子化されておらず、 <u>窓口にて混雑が発生</u>
	還付 (免税手続代行業者)	還付窓口の確保	<u>自社窓口を設置することが困難な場合は、両替商等と連携し、空港内に還付窓口を確保</u>		不明
		還付窓口の混雑	<u>現金以外の還付先を登録しておけば承認取得後、自動で還付²⁾されるため、窓口を訪れる旅行者は限定的</u>	<u>全体免税件数の約3割は免税店にて還付を実行しているため、窓口を訪れる旅行者は限定的</u>	不明

1) スペインは9割以上をキオスクにて承認、2) スペイン最大手Global Blue社と契約している免税店にて免税品を購入し、Global Blue社システム上に還付先を登録した場合
 出所:「令和4年度新型コロナウイルス感染症収束を見据えた旅行者を対象とした消費税免税制度及び手続に関する海外動向調査業務」業務実施報告書、「平成29年度訪日外国人旅行者受入環境整備のための消費税免税制度及び手続に関する調査・分析業務」業務実施報告書

二次利用未承諾リスト

令和5年度商取引・サービス環境の適正化に係る事業（外国人旅行者向け消費税免税制度にかかる免税店舗等の実態等調査）調査報告書

令和5年度商取引・サービス環境の適正化に係る事業（外国人旅行者向け消費税免税制度にかかる免税店舗等の実態等調査）

PwCコンサルティング合同会社

頁	図表番号	タイトル
7	1	従業員向けのマニュアル（小売店）
7	2	従業員向けのマニュアル（小売店）
7	3	活用しているポスター（百貨店）
7	4	視認性の高い場所での掲示（百貨店）
7	5	上記システムが高リスクと判断した際に表示される画面
8	6	免税カウンターにおける指差し確認シート（百貨店）
8	7	消耗品梱包袋上の注意書き（百貨店）
8	8	免税手続き対応場所を案内するポップ（小売店）
8	9	承認送信事業者システムを搭載したセミセルフ免税手続き機（百貨店）
18-49、64	—	出所：「令和4年度新型コロナウイルス感染症収束を見据えた旅行者を対象とした消費税免税制度及び手続等に関する海外動向調査業務」業務実施報告書
34	—	出所：韓国観光公社HP
51	—	出所：英国庶民院「Tax-free shopping for international visitors」Debate Pack, September 2023
51	—	出所：Fashion United「350 Business Leaders join call on government to reintroduce tax-free shopping」
64	—	出所：「平成29年度訪日外国人旅行者受け入れ環境整備のための消費税免税制度および手続に関する調査・分析業務」実施報告書