

宿泊税事務に係る対応案

- Q1. 宿泊者から「宿泊税を払いたくない」と言われたら？ 2
- Q2. 宿泊税の徴収のやりかたに決まりはあるの？ 3
- Q3. クレーム対応で困ったとき、相談窓口はある？ 4
- Q4. 海外からの宿泊者に説明するのが難しい。 5

先行都市事業者の実例

- Q5. 【先行都市実例】
宿泊税に関するクレームを予防する方法はある？ 6
- Q6. 【先行都市実例】
「払わない」というお客様への対応事例は？ 7～10



Q1. 宿泊者から「宿泊税を払いたくない」と言われたら？

対応案:

仙台市宿泊税は、仙台市が条例に基づいて定めた税金です。宿泊施設の判断で、課税対象であるものを徴収しないということとはできないことをお伝えください。

事前に予約サイトや自動返信メール、チェックイン時の案内などで、宿泊税の存在を伝えておくことで、トラブルを未然に防ぐことができます。多言語対応の案内チラシ（市HPなどで入手可能）を活用するのも効果的です。

説明が難しい場合は、コールセンター（開設R7.12.1～、多言語対応R8.1.13～）をご案内いただけます。



知らないで払わなくていいですか

市の条例による税金です。私たち宿泊施設が「払わなくていいです」と言えるお金ではありません。



Q2. 宿泊税の徴収のやりかたに決まりはあるの？

対応案:

制度上の制限はありませんので、事業者様のご都合に合わせてご対応ください。
ただし、領収書には宿泊税の内訳を明記してください。記載がない場合、宿泊税分まで消費税の課税対象とみなされる可能性があります。

例1～5など、いずれも可


例1

宿泊料金9,700円
宿泊税 300円
合計 1万円です。



宿泊料金と宿泊税を現地徴収

例2




予約サイト上で宿泊料金と合わせて徴収

例3

予約サイトで宿泊料金徴収

宿泊税300円をお支払いください。



宿泊税のみ現地徴収

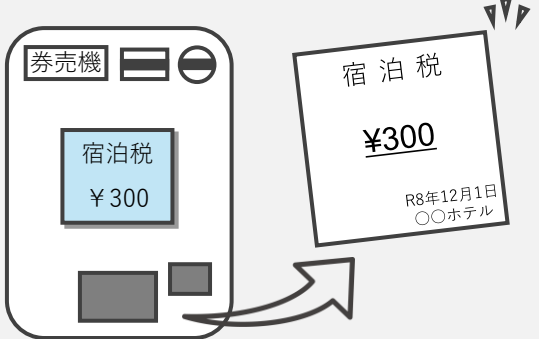
例4

券売機

宿泊税
¥300

宿泊税
¥300

R8年12月1日
〇〇ホテル



自動券売機を使った徴収

例5

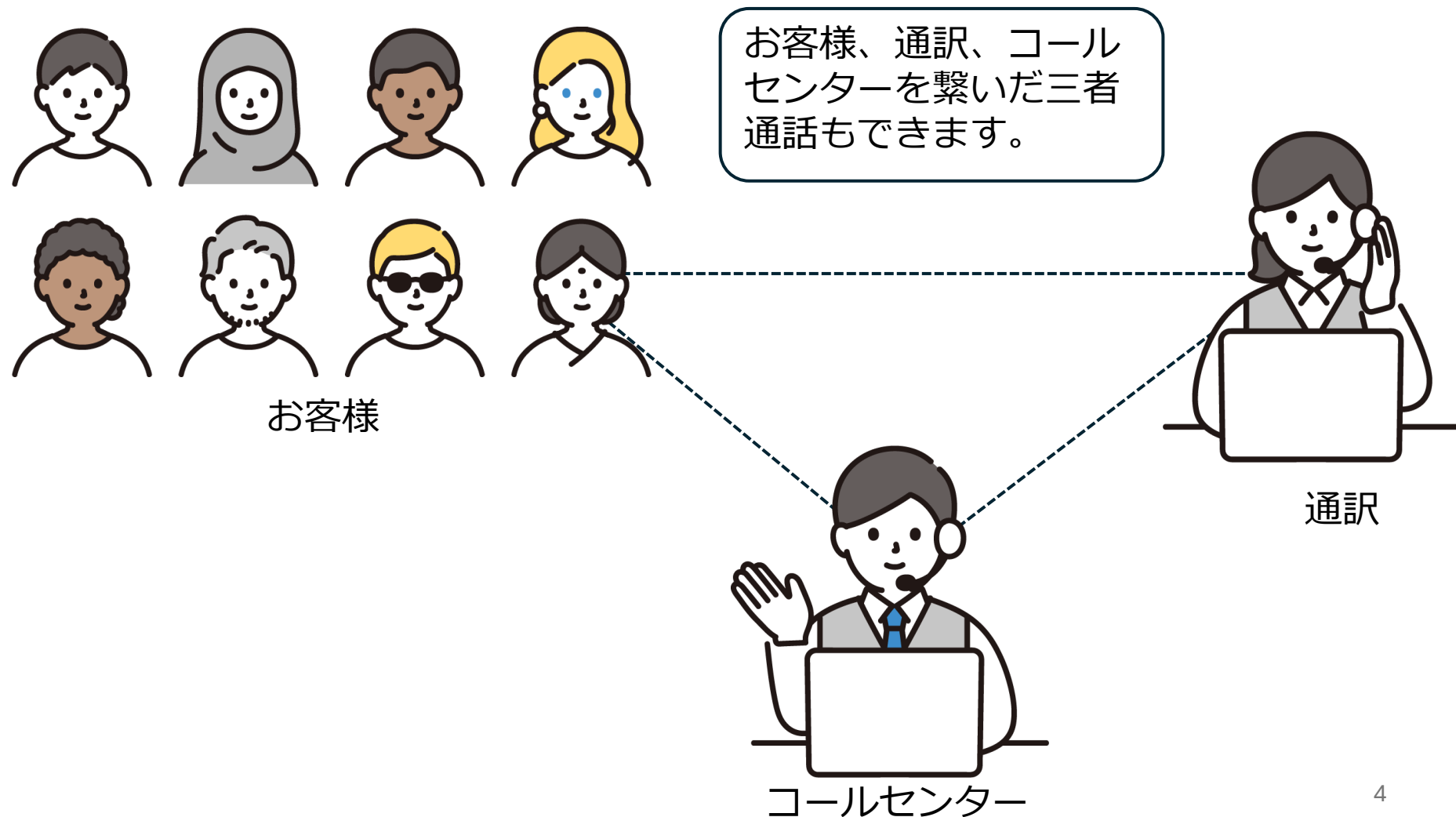
宿泊税のみ
チェックアウト
時の徴収



Q3. クレーム対応で困ったとき、相談窓口はある？

対応案:

コールセンター（多言語対応、R8.1.13～）をご利用ください。多言語対応もしており、外国人宿泊者とのトラブルにも対応可能です。

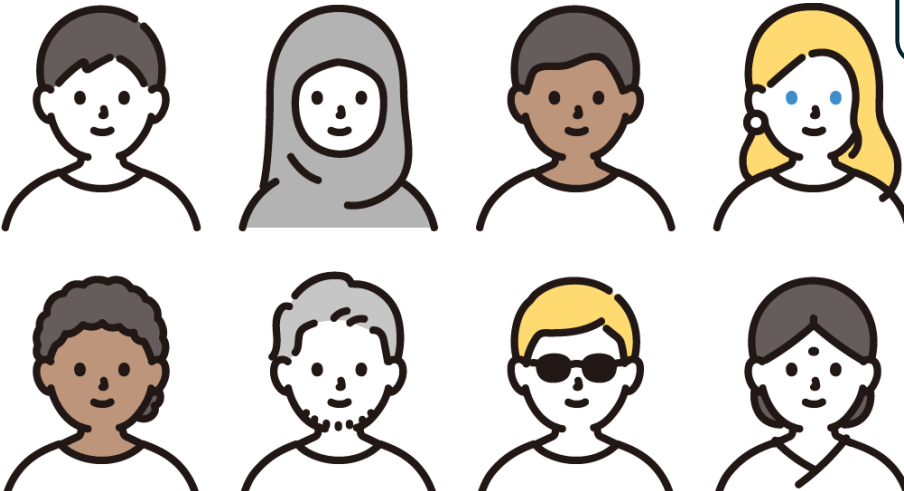


Q4. 海外からの宿泊者に説明するのが難しい。

対応案:




「city tax（都市税）」という表現を使うと、海外の宿泊者にも理解されやすくなります。日本語・英語・中国語・韓国語などの多言語対応資料をご活用ください。

説明が難しい場合は、コールセンター（多言語対応、R8.1.13～）を活用してください。



?

city taxです。



コールセンターは多言語対応です。

Q5. 【先行都市実例】 宿泊税に関するクレームを予防する方法はある？

①事前決済を導入しています。

チェックイン時の手間を減らしつつ、宿泊税に関するクレームを起こりにくくしています。（A市内ホテル）



予約時に宿泊税も
決済



当日は徴収や
細かい説明不要



②自動返信メールでの事前案内を徹底しています。

「当日は宿泊税を別途徴収いたします」と事前に周知できます。
読まれない場合もありますが、「きちんと伝えていることで、当日急に請求した
ものではない」という証拠になります。（B市内旅館）



〇月〇日から1泊のご予
約承りました。
当日300円の宿泊税を徴
収します

予約受付後の自動返信

Q6. 【先行都市実例】「払わない」というお客様への対応事例は？

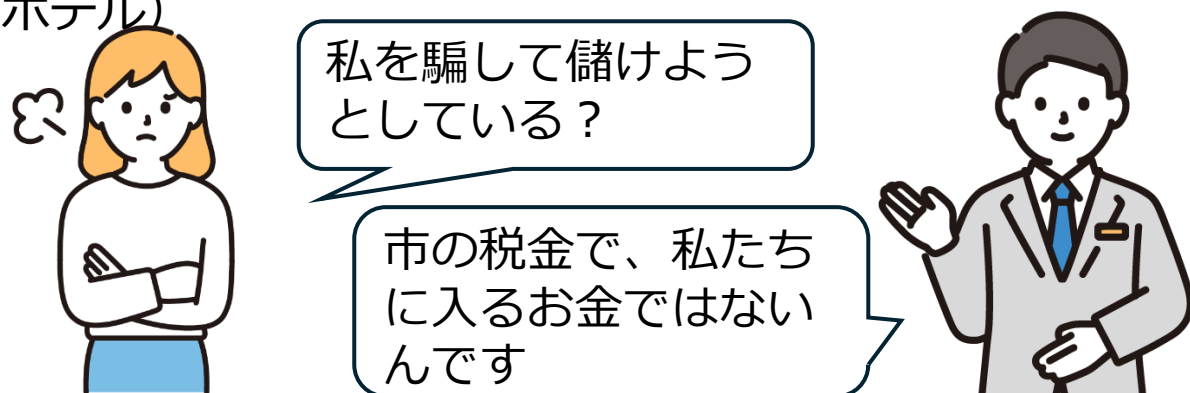
①OTA予約画面の提示が有効です。

Tax inだったと主張するお客様もありますが、OTAの予約画面には「Exclude city tax（宿泊税は含まれていません）」と記載があります。その画面を見せることで納得してもらっています。（B市内ホテル）



②施設の利益ではないことを説明しています。

不当な料金徴収を疑う人もいますので、当ホテルではチラシや証票を使いながら「これは市が定めた税金であり、施設が利益を得るものではありません」と伝えるようにしています。（B市内ホテル）



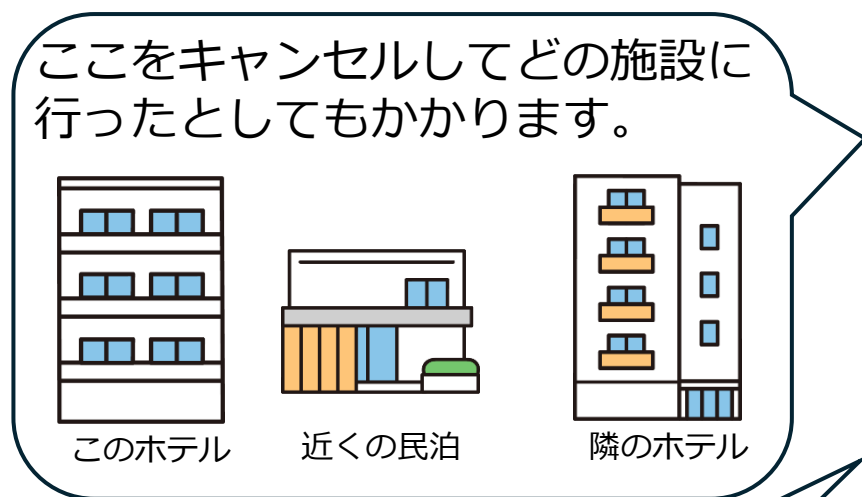
Q6.【先行都市実例】「払わない」というお客様への対応事例は？

③他施設でも課税されることを案内しています。

「市内ではどこに泊まってもかかります」と説明することで、公平にかかるものだということをお伝えしています。（B市内旅館）

④「払わない」なら当日キャンセルとして扱い、キャンセル料を請求します。

「宿泊税をお支払いいただけない場合は、ご宿泊しなくてよいです。ただし当日キャンセル料はしっかりいただきます」と明確に伝えています。（B市内旅館）



ほかに行くのであれば…

当日キャンセル料をいただきます。

Q6. 【先行都市実例】「払わない」というお客様への対応事例は？

⑤ 宿泊契約を拒否しています。

当施設では、宿泊税を支払わない方については、約款に基づき、宿泊契約の締結をお断りすることとしています。（C市内ホテル）



モデル宿泊約款抜粋（国土交通省）

宿泊税は地方税法上の法定外目的税

（宿泊契約締結の拒否）

第5条 当ホテル(館)は、次に掲げる場合において、宿泊契約の締結に応じないことがあります。ただし、本項は、当ホテル(館)が旅館業法第5条に掲げる場合以外の場合に宿泊を拒むことがあることを意味するものではありません。

中略

(3) 宿泊しようとする者が、宿泊に関し、法令の規定、公の秩序若しくは善良の風俗に反する行為をするおそれがあると認められるとき。

以下略

Q6.【先行都市実例】「払わない」というお客様への対応事例は？

⑥後日請求することを説明しています。

条例により宿泊者に納税義務があるものなので、もしも宿泊者が支払わなかった場合は、施設から後日、遅延損害金とともに宿泊者に対し請求することをお伝えします。
(C市内ホテル)

