

## 第 2 回北九州市宿泊税に関する調査検討会議

1. 日時 令和元年 7 月 11 日（木） 10:00～12:00

2. 場所 西日本総合展示場新館 3F 301 会議室

3. 次第

(1) 開会

(2) 検討

① 前回会議を踏まえた方針の確認

② 宿泊事業者及び旅行者へのアンケート調査結果

③ 財政需要（宿泊税の使途）についての検討

④ 宿泊税の課税要件についての検討

⑤ 宿泊者へのアンケート調査

⑥ パブリックコメントの実施について

(3) 閉会

4. 資料

資料 1：第 2 回北九州市調査検討会議資料

資料 2：宿泊者向けアンケート調査票

参考資料：観光庁「訪日外国人旅行者の受入環境整備に関するアンケート  
結果」

## 第2回調査検討会議資料

令和元年7月11日(木)

1

2

### 【目次】

1. 前回会議を踏まえた方針の確認	・・・	3
2. 宿泊事業者及び旅行業者へのアンケート調査結果	・・・	9
3. 財政需要(宿泊税の用途)についての検討	・・・	27
4. 宿泊税の課税要件についての検討	・・・	35
5. 参考資料	・・・	47

---

# 1. 前回会議を踏まえた方針の確認

---

3

## 1. 前回会議を踏まえた方針の確認

4

### (1)北九州市が宿泊税を課すことに対しての前回会議の確認(1/2)

検討項目	意見まとめ
①本調査検討会議の論点 ②福岡県及び福岡市が導入を 予定している宿泊税の概要	<ul style="list-style-type: none"><li>◆街の賑わいの構築や宿泊者へのサービス向上に繋がれば、北九州市にとって大きなプラスとなる。</li><li>◆福岡県が課税する方針であることは決まっており、このチャンスを活かすことで、北九州市のサービス業に一層力を入れる貴重な財源となる。</li><li>◆北九州市の観光振興のために使うのだから、福岡市と同様の150円と言わず、170円でも180円でも北九州市の方に割り振って良い気がする。</li><li>◆宿泊税は多くの他都市の事例のように定額とすれば、宿泊料金の高低により納税者の負担感が異なることが考えられる。</li><li>◆宿泊税の徴収及び納付のため、宿泊事業者に新たに相当な事務負担が生ずることが懸念される。</li><li>◆徴収した宿泊税を、納税義務者にどのような施策で還元させるか、十分検討する必要がある。</li></ul>

# 1. 前回会議を踏まえた方針の確認

## (1)北九州市が宿泊税を課すことに対しての前回会議の確認(2/2)

検討項目	意見まとめ
③財政需要について (28ページに他の意見も記載)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆宿泊税の使い道の検討において、データに基づくことが重要である。</li> <li>◆北九州市のPRを、必要な場所・タイミングで行っていく必要がある。</li> <li>◆宿泊税であるため、宿泊需要に繋がるような取組が必要である。</li> </ul>
④税以外の適切な手法の検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆観光は受益と負担の関係が分かりづらい。</li> <li>◆他都市の事例からも、税による方法以外は考えられない。</li> </ul>
⑤課税要件等の検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆福岡県と課税要件が違うというのはいり得ない。</li> <li>◆税率区分は設けない方がよい。</li> <li>◆宿泊事業者の事務負担が少なくなるような配慮が必要である。</li> <li>◆修学旅行などの対応について、検討が必要である。</li> <li>◆ヤミ民泊の問題は、北九州市ではそれほど心配はない。</li> </ul>

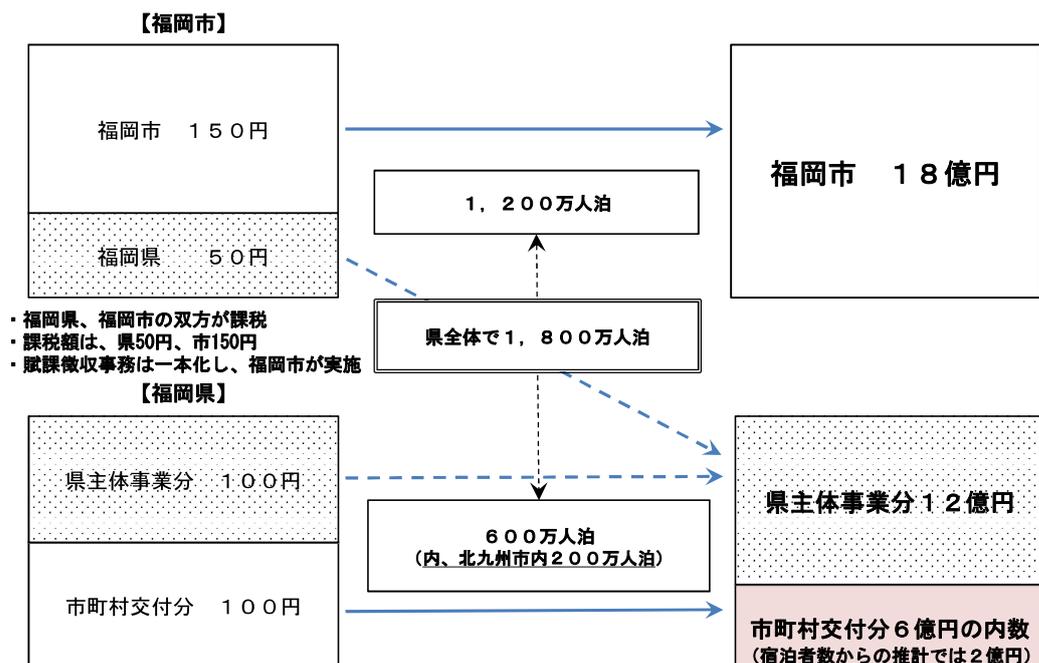
5

# 1. 前回会議を踏まえた方針の確認

6

## (2)宿泊税導入に伴う歳入見込みについて(試算)

【北九州市が導入しなかった場合】

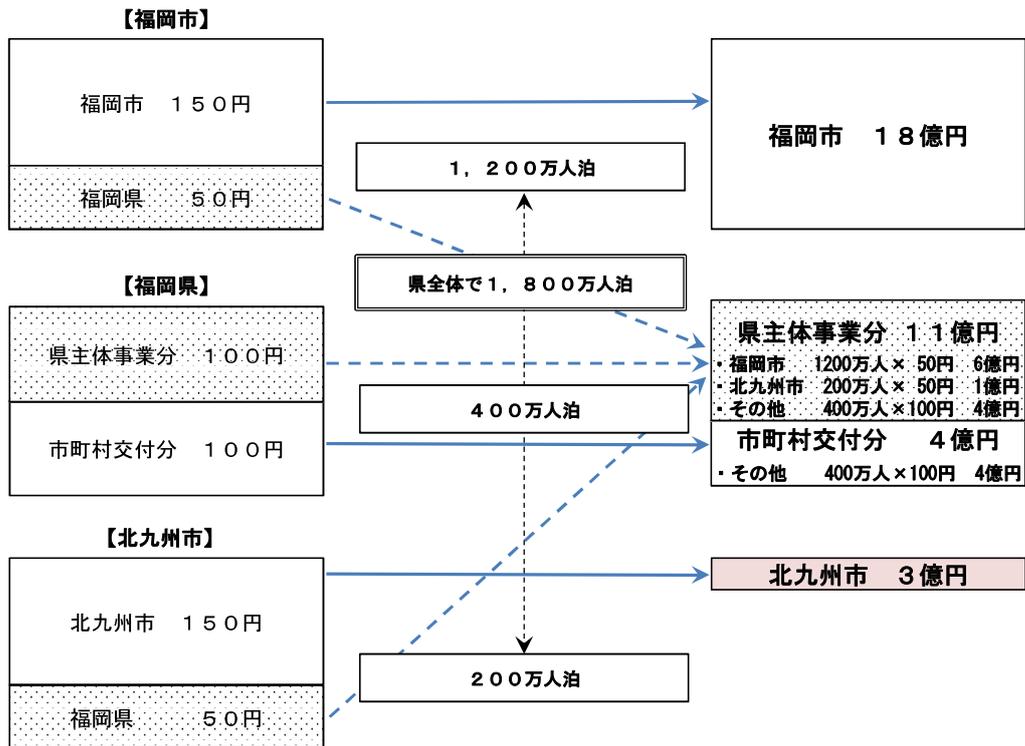


\* 配分方法が示されていないため  
北九州市交付分は未定

# 1. 前回会議を踏まえた方針の確認

## (2) 宿泊税導入に伴う歳入見込みについて(試算)

【北九州市が導入した場合（仮に福岡市と同額の税率としての試算）】



7

# 1. 前回会議を踏まえた方針の確認

8

## (3) 北九州市が宿泊税を課すことに対する意見確認

- ◆ 福岡県が課税する方針が決まっているため、北九州市内での課税は不可避
- ◆ 福岡県の宿泊税の内容(金額、免税点、課税免除)と、北九州市の内容が同一であることが望ましい

### 導入の意義

- ・ 北九州市の観光プランに沿った事業の推進のための安定的な財源の確保
- ・ 観光振興による賑わいの創出や宿泊者サービス向上による地域経済の活性化

### 懸念材料

- ・ 宿泊事業者の負担増(コミッションや事務手続、納税者への説明等)
- ・ 一律に定額の課税をすると、宿泊料金の高低により納税義務者の負担感が異なる。



### 【懸念材料に対する対応策】

- ・ 宿泊事業者に対する支援策等の検討
- ・ 本市に宿泊する価値を向上させるような施策の検討  
など、宿泊税を財源とした施策で対応する

---

## 2. 宿泊事業者及び旅行業者へのアンケート調査結果

---

9

### 1. 調査概要

10

#### 1. 配付数

区分	施設数
宿泊事業者	187
旅行業者	22
合計	209

##### 【宿泊事業者】

北九州市保健福祉局より提供のあった資料に基づく。

##### 【旅行事業者】

一般社団法人福岡県旅行業協会会員名簿(2019.6.11現在)より所在地が北九州市となっている事業者を抽出

#### 2. 有効回答数(率)

区分	施設数	回答率
宿泊事業者	58	31%
旅行業者	11	50%
合計	69	33%

#### 3. 調査方法

アンケート調査票を郵送にて送付し、回答記入後、同封した返信用封筒を利用してもらい返送・回収した。

# 1. 調査概要

## 4. 調査票(1/2)

**北九州市における宿泊税導入の検討に関するアンケート調査票**

このアンケート調査結果は、北九州市における宿泊税導入に関する検討にのみ使用し、他の目的には使用いたしません。また、集計資料を公表することがございますが、個々の回答者が判別できるような表現はいたしませんので、ご安心ください。

\*返送(投函)期限は令和元年6月30日(日)までとなっております。期日までの回答及び投函にご協力をお願いします。

**【重要：回答をされる前にお読みください】**

- ・福岡県では、福岡市を除く福岡県全域（北九州市を含む）において、観光振興の財源とするため、県税として宿泊者に対し、一律200円の宿泊税を課する条例案が6月の県議会に提出されています。（市町村交付分100円、県主体事業分100円）
- ・一方、福岡市域では、広域観光に資するゲートウェイ整備等、一部事業が県と重複することから、県との合意により、双方の合計税額を原則200円とし、福岡市が150円、福岡県が50円を課する条例案が6月の市議会に提出されています。
- ・については、福岡市と同様のゲートウェイ機能を有する本市においても、**福岡市の税率（150円）を前視とし、本市独自の課税について検討することとなりました。**

1. 貴施設について伺います。（旅行者の方は、この設問には回答不要です）

(1) 貴施設の種別について教えてください。

1. ホテル 2. 旅館 3. 簡易宿泊所（ゲストハウス含む） 4. その他

(2) 貴施設の規模（客室数）について教えてください。

1. 10室未満 2. 10~30室未満 3. 30~50室未満 4. 50~100室未満  
5. 100室以上

(3) 貴施設における下表の宿泊料金区分に該当する部屋の有無についてお答えください。また、可能な範囲で宿泊料金区分ごとの延べ宿泊者数について教えてください。

※ 宿泊料金につきましては、年間若しくは月平均など把握できる範囲でお答えいただけますと幸いです。

※ 数字がすぐにはわからない場合は、この設問については後日の回答で差し支えありません。

宿泊料金 (1人1泊あたり)	左記料金に該当する 部屋の有無(○又は×)	延べ宿泊者数 (H30年度)
7,000円未満		名
7,000円以上10,000円未満		名
10,000円以上15,000円未満		名
15,000円以上20,000円未満		名
20,000円以上		名

— 裏面にも質問がございます。 —

- 1 -

2. 本市の周遊観光における位置づけについて伺います。

(1) 本市の周遊観光の位置づけについてどう思いますか。

1. 福岡市と同じく、周遊観光ルートの起点、拠点となっている。  
2. 福岡市を起点とした周遊観光ルートの一部である。  
3. わからない

3. 宿泊税を導入した場合の影響について伺います。

(1) 宿泊税を導入した場合、宿泊者数などに影響があると思いますか。

1. ほとんど影響はない  
2. 税を財源として観光施策の充実が図られれば影響はない  
3. 影響がある  
4. わからない/何ともいえない  
※「3. 影響がある」と答えた方はその理由を教えてください。

4. 宿泊税の本市の独自課税の導入について伺います。

(1) 北九州市が宿泊税を導入することについてどう思いますか。

1. 北九州市が課税（市税と県税あわせて200円）する方がよい  
2. 福岡県が課税（県税として200円）する方がよい  
3. わからない/何ともいえない

※「1. 北九州市が課税する方がよい」と答えた方は下記から理由を教えてください。（番号を○で囲んでください。いくつ選んでも構いません。）なお、回答にあたっては、次のページの設問「5. 宿泊税の使い道について伺います。」を参照のうえ回答してください。

1. 同じ政令市で対応が違うのはおかしい  
2. 福岡市と同じように、空港、新幹線停車駅など観光の起点と大きな役割がある  
3. 北九州市で課税した宿泊税は、北九州市の観光振興施策や広域観光機能の充実と一体となった使い方がよい  
4. わからない  
5. その他 ( )

※「2. 福岡県が課税する方がよい」と答えた方はその理由を教えてください。

- 2 -

11

# 1. 調査概要

## 4. 調査票(2/2)

(2) 他都市の宿泊税においては、下表のとおり宿泊料金により税率（税額）が異なる仕組みとなっています。このことについて、ご意見をお聞かせください。

	福岡市（条例案）	金沢市	京都市
税率 (税額)	1人1泊について、宿泊料金が ①2万円未満 200円 ②2万円以上 500円	1人1泊について、宿泊料金が ①2万円未満 200円 ②2万円以上 500円	1人1泊について、宿泊料金が ①2万円未満 200円 ②2万円以上5万円未満 500円 ③5万円以上 1,000円

1. 宿泊料金により区分を設けない方がよい  
2. 宿泊料金により区分があっても差支えない  
3. わからない/何ともいえない  
※上記を選択した理由を教えてください。

5. 宿泊税の使い道について伺います。

(1) 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。（番号を○で囲んでください。いくつ選んでも構いません。）

1. 港湾や空港の拡充  
2. 宿泊助成の拡充  
3. 宿泊施設、観光事業者へのインバウンド対応等支援（バリアフリー、トイレ洋式化、キャッシュレス対応等への補助）  
4. 観光PRや観光案内所の機能強化  
5. 街中や観光地での多言語案内の整備  
6. 観光地等の公衆トイレの整備（洋式化やバリアフリー化）  
7. 市内外への観光客の回遊性向上のための取組み  
8. MICE施設の充実、大規模MICEの誘致  
9. 世界遺産「官営八幡製鐵所関連施設」等の活用  
10. 空港利用者の利便性（アクセス性）等の向上  
11. クルーズ船受け入れ環境・おもてなしイベント等の充実  
12. その他

( )

\*MICEとは…  
Meeting（企業等の会議）、Incentive travel（企業等の行う種別・研修旅行）Convention（国際機関・団体・学会等が行う国際会議）、Exhibition/Event（展示会・見本市、イベント）の頭文字のことで、多くの集客交流が見込まれるビジネスイベントの総称です。

— 裏面にも質問がございます。 —

- 3 -

6. 回答頂いた方について教えてください。

回答頂きました内容について、疑義等ございましたら問い合わせさせて頂くことがございます。

お手数ですが、貴施設名、御担当者名、連絡先電話番号を教えてください。

なお、問い合わせは調査受託機関から差し上げることもございますので、予めご了承ください。

貴施設名（※）	
御担当者名	
連絡先（電話番号）	

※民泊事業者の方は代表者名を、旅行者の方は貴社名をご記入ください。

- 4 -

12

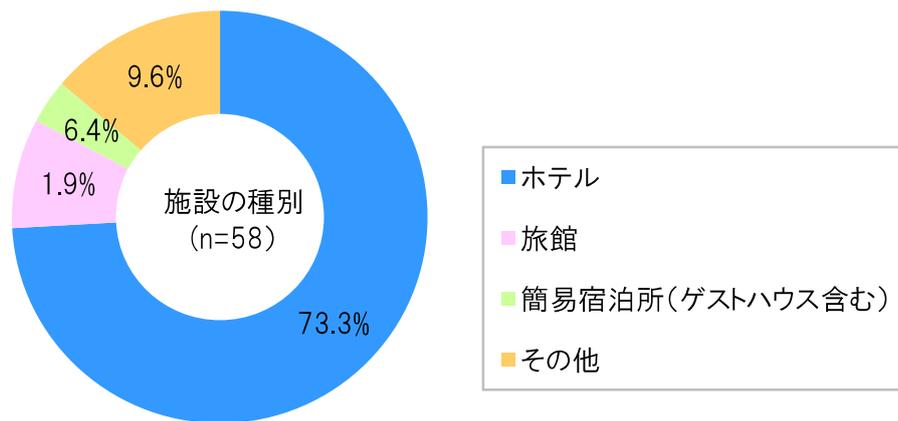
## 2. 調査結果

### 1. 貴施設について伺います。(宿泊事業者のみ対象)

(1) 貴施設の種別について教えてください。

#### 回答の概要

●回答した宿泊施設の種別は、ホテル43施設(73.3%)、旅館5施設(1.9%)、簡易宿所2施設(6.4%)、その他8施設(9.6%)となった。



13

## 2. 調査結果

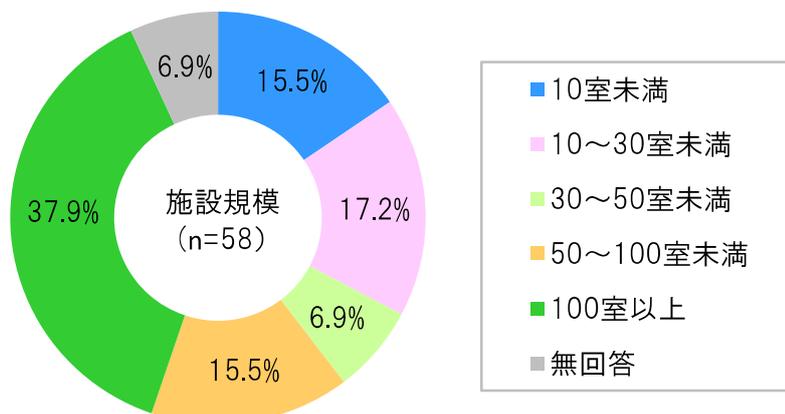
14

### 1. 貴施設について伺います。(宿泊事業者のみ対象)

(2) 貴施設の規模(客室数)について教えてください。

#### 回答の概要

●回答した宿泊施設の客室数は、100室以上が22施設(37.9%)と最も多く、次いで10~30室未満が10施設(17.2%)、10室未満と50~100室未満がそれぞれ9施設(15.5%)と続いた。



## 2. 調査結果

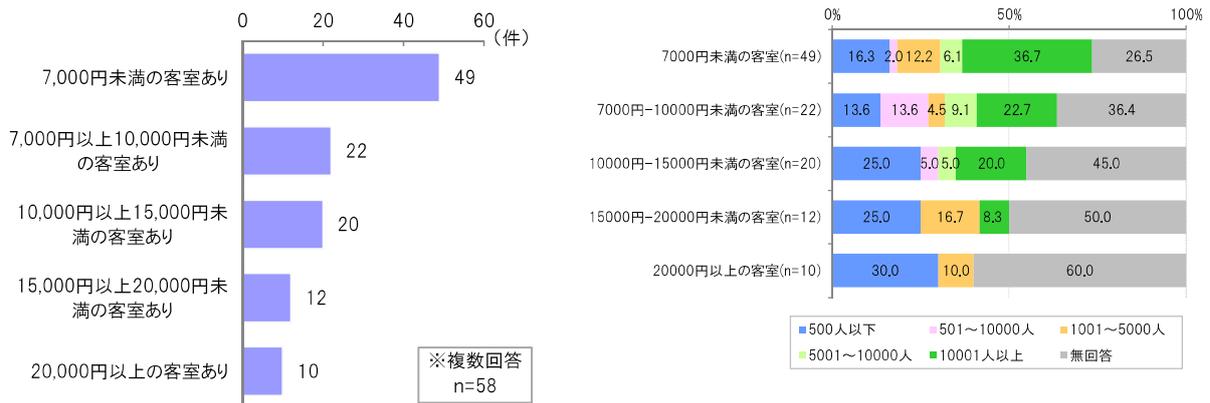
### 1. 貴施設について伺います。(宿泊事業者のみ対象)

(3) 貴施設における宿泊料金区分に該当する部屋の有無についてお答えください。また、可能な範囲で宿泊料金区分ごとの延べ宿泊者数(H30年度)について教えてください。

#### 回答の概要

- 宿泊料金区分に該当する部屋の有無は、7,000円未満が49件と最も多く、次いで7,000円以上10,000円未満が22件と続き、20,000円以上の部屋を有する宿泊施設も10件あった。
- 宿泊料金区分ごとの延べ宿泊者数は、宿泊料金が上がるにつれて少なくなる傾向にあり、7,000円未満の客室で10,001人以上という回答が最も多かった。

#### 【宿泊料金区分に該当する部屋の有無】 【宿泊料金区分ごとの延べ宿泊者数(H30年度)】



15

## 2. 調査結果

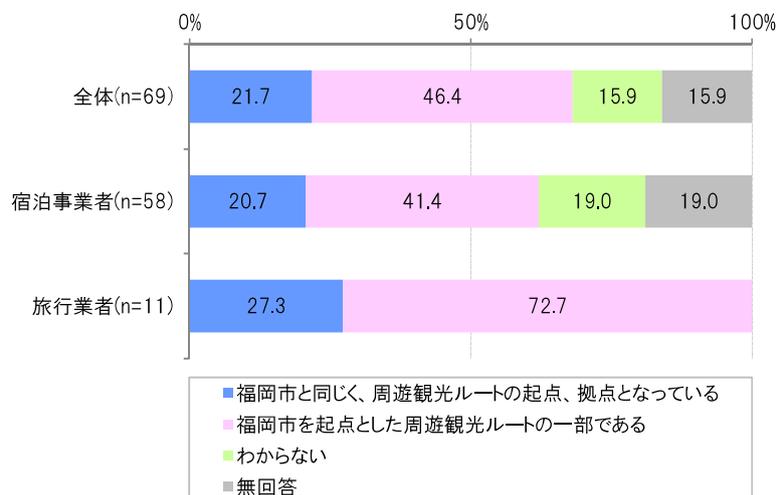
16

### 2. 本市の周遊観光における位置づけについて伺います。

(1) 本市の周遊観光の位置づけについてどう思いますか。

#### 回答の概要

- 全体では、北九州市を周遊観光ルートの一部と考えているのが32施設(46.4%)と最も多く、周遊観光ルートの起点・拠点と考えているのが15施設(21.7%)となっており、約3分の2の施設が、北九州市が周遊観光ルートに位置づけられていると考えている。



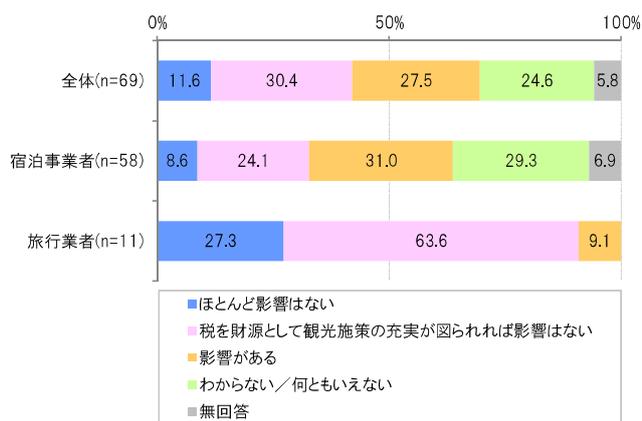
## 2. 調査結果

### 3. 宿泊税を導入した場合の影響について伺います。

(1) 宿泊税を導入した場合、宿泊者数などに影響があると思いますか。

#### 回答の概要

- 全体では、税を財源として観光施策の充実が図られれば影響はないが21施設(30.4%)と最も多く、次いで影響があるが19施設(27.5%)、わからない／何ともいえないが17施設(24.6%)と続いた。
- 宿泊事業者に限ると、影響があるが18施設(31.0%)と最も多く、次いでわからない／何ともいえないが18施設(29.3%)、税を財源として観光施策の充実が図られれば影響はないが14施設(24.1%)と続いた。
- 一方、旅行者に限ると、税を財源として観光施策の充実が図られれば影響はないが7施設(63.6%)と最も多くなった。
- 自由記入では、宿泊総額や旅行会社等への手数料上昇への懸念や、丁寧な説明の必要性が挙げられている。



#### ▼ 宿泊税を導入した場合、宿泊者数などに影響がある主な意見

- ・消費税増税と宿泊税が重なれば、価格上昇に繋がり、利用減の影響が懸念される
- ・宿泊料金の安価な施設にとって、料金が高くなったとのイメージをあたえる
- ・宿泊料が上がり、宿泊客が減る
- ・宿泊税がかかる事をお客様が認知しているとは限らないので、支払い金額についてのクレームが出る
- ・常連のお客様はいつも予算が決まっているので、宿泊税分をサービスしてほしいと要望があると思われる
- ・OTA・旅行会社への手数料支払増
- ・福岡市とは比較にならないほど観光客が少ない
- ・福岡市はホテル満室の日も多く、コンサート・インバウンドで影響はないだろうが、北九州市は宿泊客数が少なくなると思う

17

## 2. 調査結果

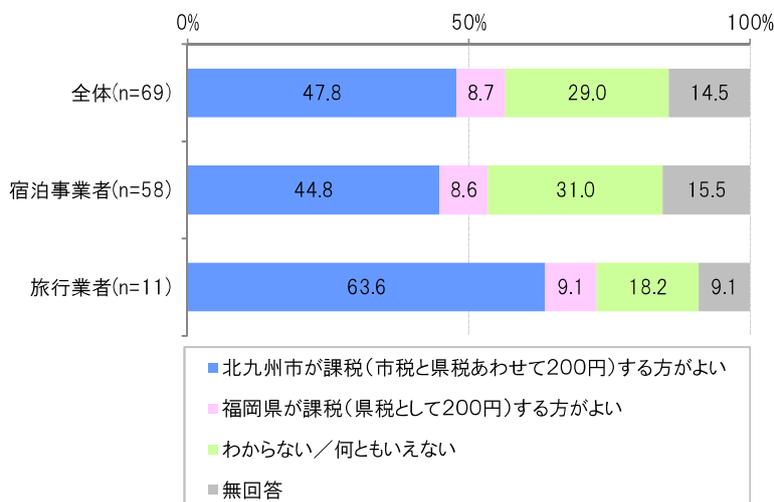
18

### 4. 宿泊税の本市の独自課税の導入について伺います。

(1) 北九州市が宿泊税を導入することについてどう思いますか。

#### 回答の概要

- 全体では、北九州市が課税の方がよいが33施設(47.8%)と最も多く、次いでわからない／何ともいえないが20施設(29.0%)と続き、福岡県が課税の方がよいは6施設(8.7%)に留まった。



## 2. 調査結果

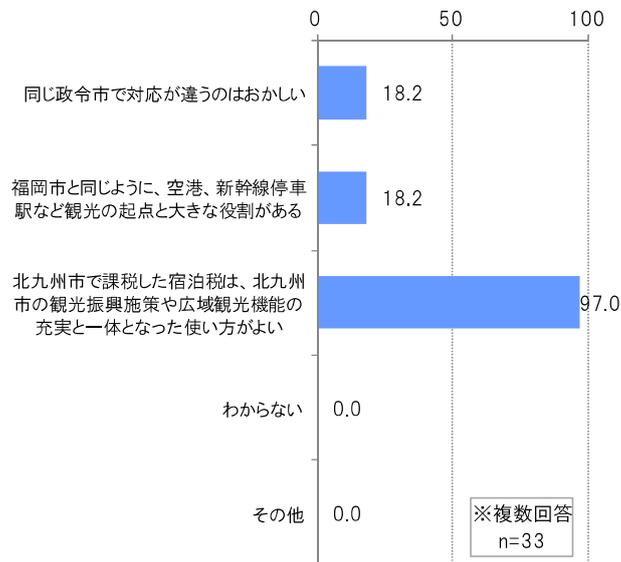
### 4. 宿泊税の本市の独自課税の導入について伺います。

「1 北九州市が課税するほうがよい」と答えた理由を教えてください(複数回答可)。

#### 回答の概要

●北九州市で課税した宿泊税は、北九州市の観光振興施策や広域観光機能の充実と一体となった使い方がよいが32施設(97.0%)と最も多く、この傾向は宿泊事業者・旅行者に限っても同様である。

#### 【全体(n=33)】



19

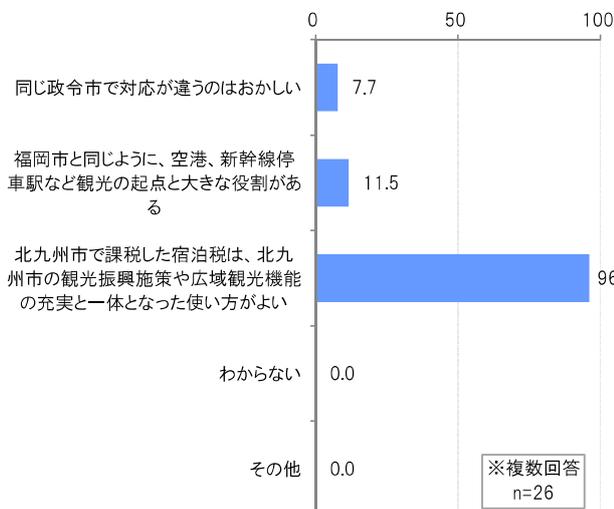
## 2. 調査結果

20

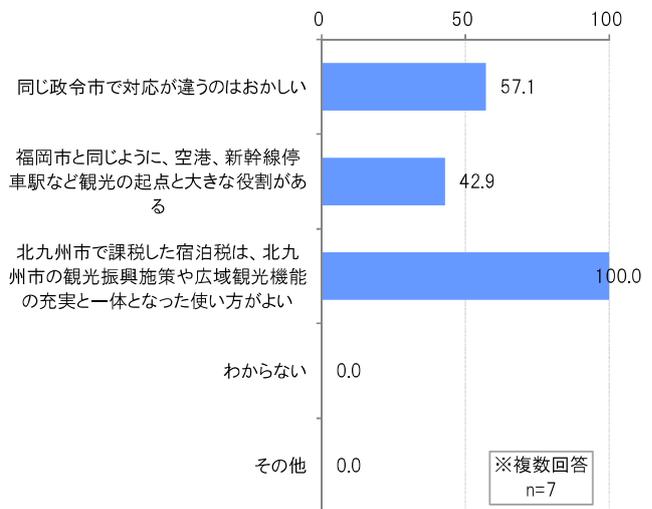
### 4. 宿泊税の本市の独自課税の導入について伺います。

「1 北九州市が課税するほうがよい」と答えた理由を教えてください(複数回答可)。

#### 【宿泊事業者(n=26)】



#### 【旅行者(n=7)】



## 2. 調査結果

### 4. 宿泊税の本市の独自課税の導入について伺います。

「2. 福岡県が課税する方がよい」と答えた理由を教えてください(自由記入)。

#### 回答の概要

- 広域での取組みの原資、周知しやすさに関する記述があった。
- \* 本項目については、選択肢を設けていないため、自由記入のみの回答である。

#### 【福岡県が課税する方がよい理由】

- ・より広域でのディステーションマーケティングの原資にした方がよい
- ・県が課税する方が徴収しやすいから(周知しやすい)
- ・北九州の宿泊者数は福岡市の何分の一なのか、宿泊者がピンとこない、腑に落ちない

21

## 2. 調査結果

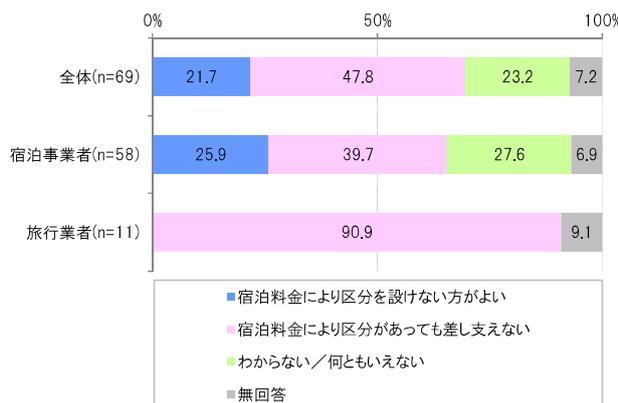
22

### 4. 宿泊税の本市の独自課税の導入について伺います。

(2) 他都市の宿泊税においては、宿泊料金により税率(税額)が異なる仕組みとなっています。このことについて、ご意見をお聞かせください。(選択肢部分)

#### 回答の概要

- 全体では、宿泊料金により区分があっても差し支えないが33施設(47.8%)と最も多く、次いでわからない／何ともいえないが16施設(23.2%)、宿泊料金により区分を設けない方がよいが15施設(21.7%)と続き、宿泊事業者に限ってもこの傾向は同様である。
- 旅行会社に限ると、宿泊料金により区分があっても差し支えないが10施設(90.9%)と最も多い。
- 一方、2万円以上の客室がある宿泊事業者に限ると、宿泊料金により区分を設けない方がよいが、5施設(50.0%)と最も高くなっている。



#### 【2万円以上の客室がある宿泊事業者(n=10)】



## 2. 調査結果

### 4. 宿泊税の本市の独自課税の導入について伺います。

(2)他都市の宿泊税においては、宿泊料金により税率(税額)が異なる仕組みとなっています。このことについて、ご意見をお聞かせください。(自由記入部分)

#### 回答の概要

- 宿泊料金により区分を設けない方がよいを見ると、事務負担の増加や、税額と公共サービスの質・量の違いをつけることが難しいといったものが挙げられている。
- 宿泊料金により区分があっても差し支えないを見ると、宿泊料金に対する負担感の違いなどが挙げられている。

#### ▼ 宿泊料金により区分を設けることについての主な意見

##### 【宿泊料金により区分を設けない方がよい】

- ・複雑になる
- ・精算時及び経理処理での作業負担が懸念される
- ・他都市に比べて観光地が少ない為、観光客が敬遠する
- ・納税額とそれを財源として提供される各種公共サービスの質量の違いをつけることが不可能であるため
- ・2万円以上の宿泊者が全体で少ない為
- ・税金の加算により宿泊料金に幅がもてなくなる。特に北九州エリアは影響を受けやすい

##### 【宿泊料金により区分があっても差し支えない】

- ・現在考えられる2区分等ならば
- ・税込み宿泊料金として徴収する時、総額に対する割合に不公平感を感じる
- ・宿泊料金一律だと安い施設に負担がかかる
- ・低宿泊料金に区分を設けて欲しい、東京も大阪も区分がある
- ・他都市と税率が異なると利用者が分かりにくい

##### 【わからない/何ともいえない】

- ・どう影響が出てくるのか分からない
- ・当ホテルは宿泊料が1万円前後のみなので、一律になるのではと思う

23

## 2. 調査結果

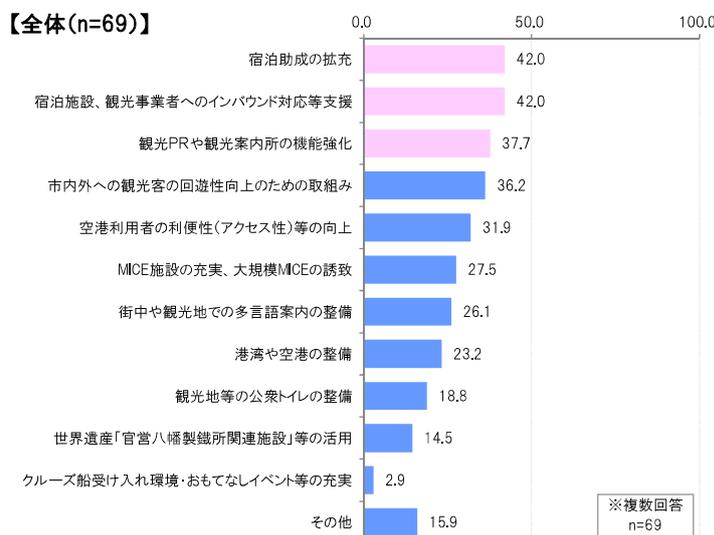
24

### 5. 宿泊税の使い道について伺います。

(1) 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。(複数選択可)(選択肢部分)

#### 回答の概要

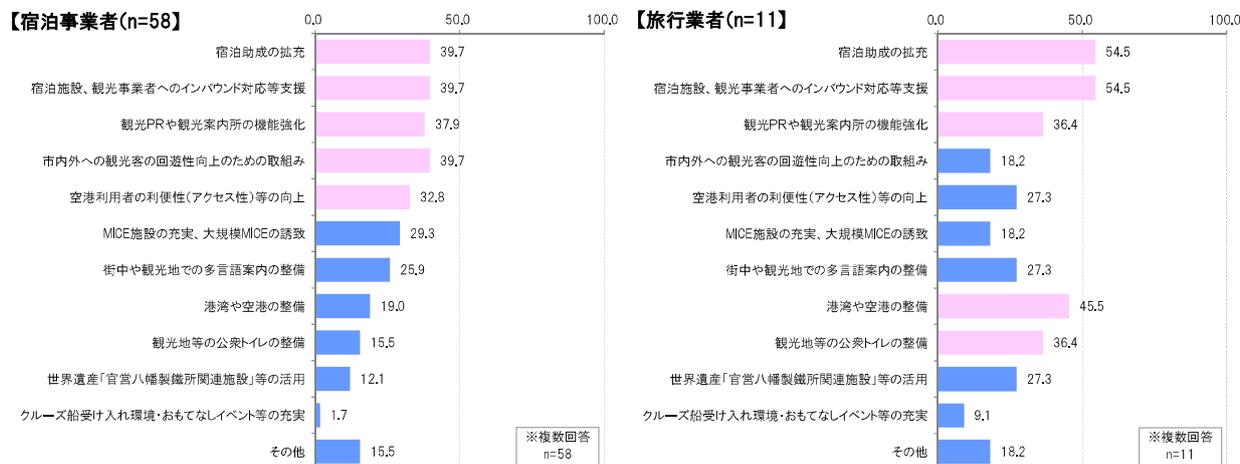
- 全体では、宿泊助成の拡充、宿泊施設・観光事業者へのインバウンド対応等支援が29施設(42.0%)と最も多く、次いで観光PRや観光案内所の機能強化が26施設(37.7%)が続いた。この3項目は宿泊事業者・旅行者いずれにおいても上位5位以内である。



## 2. 調査結果

### 5. 宿泊税の使い道について伺います。

(1) 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。(複数選択可)(選択肢部分)



25

## 2. 調査結果

26

### 5. 宿泊税の使い道について伺います。

(1) 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。(複数選択可)(自由記入部分)

#### 回答の概要

- 観光PRに関すること、受入環境整備に関することに加え、DMOの設立、統計データの収集といった意見が挙げられている。

#### ▼ 宿泊税の使い道について

##### 【その他意見】

- ・インバウンド客誘客の為のプロモーション活動の実施
- ・Wi-Fiの整備
- ・移動手段（公共交通）への補助
- ・観光地（皿倉山）の整備
- ・広域DMOの事業原資
- ・海外映画のロケ誘致、インパクトのあるプロモーション活動
- ・個人旅行者のニーズの正確な把握（統計データの収集）
- ・経済的な需要が高いと予想されるスポーツツーリズムを基軸として街づくり
- ・課税システム導入費用や課税の周知徹底費用の助成

---

## 3. 財政需要(宿泊税の使途)についての検討

---

27

### 3. 財政需要(宿泊税の使途)についての検討

28

#### (1)第1回調査検討会議での意見

- 北九州市には観光資源も取組も良いものが多いがあるが、十分認知されていないと思われるため、もっとプロモーションやPR活動を行うべき。 ⇒戦略①1, 2 戦略⑥20
- ビジネスでの宿泊者に対しても、還元できるサービスの検討が必要。 ⇒戦略③8を追加
- 宿泊税であるため、宿泊需要に繋がるための夜間の取組や食文化の発信が必要。  
⇒戦略③8を追加
- 修学旅行生への対応について検討が必要。 ⇒戦略③9を追加
- 全国的にも注目されている産業観光を広める取組ができないか。 ⇒戦略③10を追加
- TOTO本社所在地として、公衆トイレ等の清潔さは重要。 ⇒戦略④11
- 外国人対応などにおいて、観光案内所の機能強化が重要。 ⇒戦略④15を拡充
- これまでの取組は「プロダクト・アウト型」が多かったが、今後は旅行者のニーズなどを把握した上で行う「マーケット・イン型」が重要であり、そのためには現場の意見を十分汲み取ることが必要。  
⇒宿泊者向けアンケートを実施。結果は第3回会議で公表
- 国の調査結果など、データに基づいて取組を検討すべき。 ⇒別紙資料

### 3. 財政需要(宿泊税の使途)についての検討

#### (2) 宿泊事業者及び旅行者へのアンケート調査での意見

- 宿泊税の使い道について、全体の30.6%が「市内外への観光客の回遊性向上のための取組」と回答している。
- 宿泊税の使い道のうち、回答が多いものから「宿泊助成の拡充」「宿泊施設、観光事業者へのインバウンド対応等支援」「観光PRや観光案内所の機能強化」「空港利用者の利便性(アクセス性)等の向上」となっている。(回答率30%以上のもののみ抜粋)

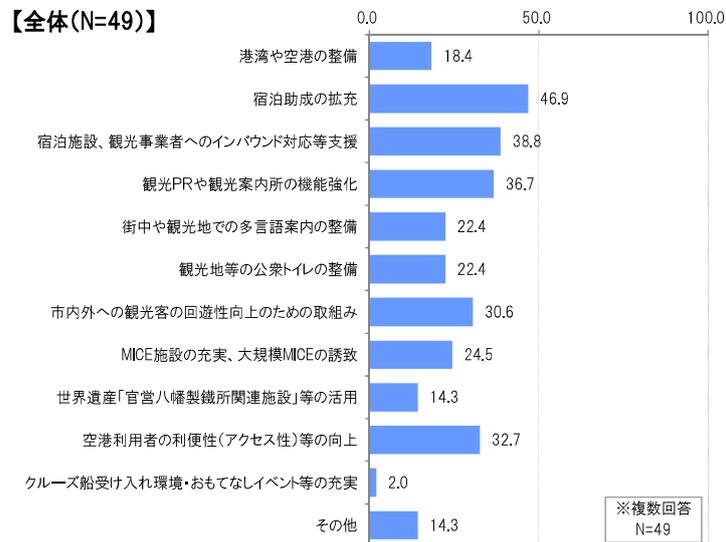


図 宿泊税の使い道として望ましいと思うもの(複数回答)

29

### 3. 財政需要(宿泊税の使途)についての検討

30

#### (3) 宿泊税を財源とする取組の考え方

##### 考え方①

##### 北九州市観光振興プランに基づく施策に充当する

**視点** 宿泊税による税収の利用目的は「観光振興」であるため、原則として、北九州市の観光振興の基本方針を定めた「北九州市観光振興プラン」に基づいた施策に充当されるべきである。

【留意すること】

宿泊需要の創出、インバウンド対応、観光PR、観光案内所の機能強化など、優先順位を付けて取り組む。

##### 考え方②

##### 今後の観光動向や、九州全体における北九州市の役割を踏まえた施策に活用する

**視点** 宿泊税は、北九州市の将来にわたる観光の発展を維持、促進させるものであるため、今後の観光動向等を注視し、適切な投資を行うことが必要である。また、北九州市は九州における玄関口ともなる都市であるため、九州全体への波及効果も意識しつつ、取組を進めるべきである。

【留意すること】

現場の意見、国の調査結果等データに基づいて取り組む。

##### 考え方③

##### 既存施策への単純な充当は行わない

**視点** 宿泊税は、これからの観光振興のために導入するのであるから、これまでの取組に充当するのは適切でない。したがって、新規事業や既存施策の拡充などに充当されるべきである。

【留意すること】

宿泊者増につながる新規事業(グレードアップ)に重点を置く。

### 3. 財政需要(宿泊税の使途)についての検討

#### (4)今後必要と考えられる取組(1/4)

基本戦略	取組内容	事業規模
【戦略①】 北九州市＝観光都市としてのブランディング <都市イメージ>	<b>1 戦略的な誘客促進プロモーションの推進</b> ロケ誘致、youtube等を活用したPRの実施 など	0.5億円
	<b>2 都市イメージの醸成</b> テレビ番組などメディアを活用したイメージ醸成、SNS映えするロゴオブジェ等の設置 など	0.5億円
【戦略②】 北九州市ならではの地域資源の観光資源化 <資源の発掘・磨き上げ>	<b>3 門司港レトロリニューアル事業</b> 旧門司三井倶楽部や旧大阪商船の耐震事業 など	5億円
	<b>4 門司港レトロの魅力向上、観光推進等</b> ライトアップや夜間景観周遊バスの運行、情報発信や集客イベントの実施 など	3億円
	<b>5 ニューツーリズムの推進</b> サイクルツーリズムやスポーツツーリズム等の推進 など	0.5億円
	<b>6 世界遺産眺望スペースのPR等</b> イベントPR、構内見学バスツアーの再開 など	1億円

※ 委員意見を反映したものやアンケート上位項目を赤字で記載

31

### 3. 財政需要(宿泊税の使途)についての検討

#### (4)今後必要と考えられる取組(2/4)

基本戦略	取組内容	事業規模
【戦略③】 セールスプロモーション戦略 <情報発信>	<b>7 市内外への観光客の回遊性向上のための取組</b> 関門連携、東・中九州観光ルート協議会(別府市・熊本市)、九州縦断観光ルート協議会(福岡市・熊本市・鹿児島市)などを通じたプロモーション事業 など	1億円
	<b>8 夜型観光(ナイトタイムエコノミー)の充実</b> 夜景観光の強化や夜間イベントの実施、宿泊者向けグルメ情報などの情報発信・プロモーション など	0.5億円
	<b>9 修学旅行誘致の強化</b> 市内へのコース変更等セールスの強化 など	0.3億円
	<b>10 産業観光等のセールスの強化</b> 産業観光の受入体制の強化やプロモーションの強化 など	0.5億円

※ 委員意見を反映したものやアンケート上位項目を赤字で記載

32

### 3. 財政需要(宿泊税の用途)についての検討

#### (4)今後必要と考えられる取組(3/4)

基本戦略	取組内容	事業規模
【戦略④】 おもてなしの充実 ＜受け入れ体制の整備＞	11 「まちあるき」の満足度向上整備 観光地のトイレ、Wi-Fi環境の整備 など	1.5億円
	12 空港から市内アクセスの強化 小倉駅－北九州空港間エアポートバスの増便 など	1.5億円
	13 空港内の案内表示の刷新 デジタルサイネージ、バス乗換情報システム等の設置 など	0.2億円
	14 新門司フェリーターミナル整備費 新門司フェリーターミナルの埠頭用地や関連施設の整備 など	2億円
	15 観光案内所の機能強化 観光案内所リニューアル、デジタルサイネージの設置、案内機能強化、多言語対応 など	3億円
	16 観光案内板の強化 観光総合案内板の改修、多言語化 など	1億円

※ 委員意見を反映したものやアンケート上位項目を赤字で記載

33

### 3. 財政需要(宿泊税の用途)についての検討

34

#### (4)今後必要と考えられる取組(4/4)

基本戦略	取組内容	事業規模
【戦略⑤】 MICE戦略 ＜都市型集客＞	17 MICE施設の大規模改修 北九州国際会議場、西日本総合展示場の大規模改修	4億円
	18 MICE開催助成の拡大 助成の拡大、推進体制の強化 など	1.5億円
【戦略⑥】 インバウンド戦略 ＜東アジアからの誘客＞	19 宿泊施設へのインバウンド対応支援等 キャッシュレス推進、トイレ洋式化・バリアフリー化(公衆トイレ含む)、Wi-Fi環境整備、宿泊助成 など	1.5億円
	20 インバウンド誘致に向けた情報発信の強化 HPの更新、動画の作成、SNSでの発信、ウェブメディアの活用、FAMツアーの実施 など	1億円
合 計	ハード面	15.2億円
	ソフト面	14.8億円

※ 本資料は、今後必要な財政需要を試算したものであり、宿泊税を財源とした具体的な事業内容は、各年度の予算編成時に検討していく。

※ 委員意見を反映したものやアンケート上位項目を赤字で記載

## 4. 宿泊税の課税要件についての検討

35

### 4. 宿泊税の課税要件についての検討

36

#### (1)税以外の財源確保の手法(1/2)

種類	内容
地方税	<p>地方公共団体がその経費に充てるため、財力調達の目的を持って、その課税権に基づき賦課・徴収するもの。(例:宿泊税 など)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●目的税: 特定の費用のために課される税</li> <li>●法定外税: 地方公共団体の特殊事情を勘案して設けることが出来る税</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆規模 : 対象者の設定により規模の確保が可能</li> <li>◆安定性・継続性 : 安定的・継続的な確保が可能</li> <li>◆受益と負担 : 受益者を広く設定し、負担を求めることが可能</li> </ul>
分担金	<p>地方公共団地が行う特定の事件に必要な費用に充てるため、特に地益を受ける者から、その受益の限度において徴収するもの。(例:土地改良事業分担金 など)</p> <p>* 分担金と負担金の違いは、主に根拠法令の違い</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆規模 : 受益者を個別に特定する必要があり、規模は限定的</li> <li>◆安定性・継続性 : 特定の事業に係るため安定的であるが、継続的な確保は難しい</li> <li>◆受益と負担 : 受益者を個別に特定し、受益の範囲内で負担を求める必要がある</li> </ul>
負担金	<p>1. 法律に基づき、特別の利益関係等を有する者から、その事業経費を受益等の程度に応じて徴収するもの。 2. 財政政策上その他の見地から、その事業に要する経費を定められた負担割合に応じて求めるもの。(例:下水道事業受益者負担金 など)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆規模 : 受益者を個別に特定する必要があり、規模は限定的</li> <li>◆安定性・継続性 : 特定の事業に係るため安定的であるが、継続的な確保は難しい</li> <li>◆受益と負担 : 受益者を個別に特定し、受益の範囲内で負担を求める必要がある</li> </ul>

## 4. 宿泊税の課税要件についての検討

### (1) 税以外の財源確保の手法(2/2)

種類	内容
使用料	行政財産の目的外使用及び公の施設の利用に対し、その反対給付として徴収するもの。(例: 市民ホールの使用料 など) ◆規模 : 施設等利用者、役務提供先からの徴収となるため、規模は限定的 ◆安定性・継続性 : 安定的・継続的な確保が可能 ◆受益と負担 : 受益者を個別に特定し、受益の範囲内で負担を求める必要がある
手数料	特定の者に提供する役務に対し、その費用を償うため又は報償として徴収するもの。(例: 住民票の発行手数料 など) ◆規模 : 施設等利用者、役務提供先からの徴収となるため、規模は限定的 ◆安定性・継続性 : 安定的・継続的な確保が可能 ◆受益と負担 : 受益者を個別に特定し、受益の範囲内で負担を求める必要がある
寄付金	地方公共団体が実施する一定の事業に必要な経費に充てるため、相当の給付を行うことなく、金銭または特定の財産の給付を受けるもの。(例: ふるさと納税、協力金 など) ◆規模 : 対象者の設定により規模の確保が可能 ◆安定性・継続性 : 善意や協力に基づくため、安定性や継続性の確保は難しい ◆受益と負担 : 善意や協力によるため、受益者が必ずしも負担する必要はない

### 考え方

- ◆分担金(負担金)、使用料、手数料とも、明確な受益と負担の対応関係が必要であるが、観光振興においては、その様々な形態があることから、関連付けが容易ではない。
- ◆寄付金については、安定的な財源とは言い難い。
- ◆これらのことから、税以外の財源確保の手法は適当ではないと考えられる。

37

## 4. 宿泊税の課税要件についての検討

38

### (2) 納税義務者・課税標準(1/2)

課税団体	東京都	大阪府	京都府京都市	石川県金沢市	北海道倶知安町	福岡県(案)	福岡市(案)
課税客体	東京都内に所在する次の宿泊施設への宿泊行為 ・旅館業法上のホテル、旅館、簡易宿所	大阪府内に所在する次の宿泊施設への宿泊行為 ・旅館業法上のホテル、旅館、簡易宿所 ・住宅宿泊事業法上の民泊施設 ・国際戦略特区法上の特区民泊施設	京都市内に所在する次の宿泊施設への宿泊行為 ・旅館業法上のホテル、旅館、簡易宿所 ・住宅宿泊事業法上の民泊施設	金沢市内に所在する次の宿泊施設への宿泊行為 ・旅館業法上のホテル、旅館、簡易宿所 ・住宅宿泊事業法上の民泊施設	倶知安町内に所在する次の宿泊施設への宿泊行為 ・旅館業法上のホテル、旅館、簡易宿所 ・住宅宿泊事業法上の民泊施設	福岡県内に所在する次の宿泊施設への宿泊行為 ・旅館業法上のホテル、旅館、簡易宿所 ・住宅宿泊事業法上の民泊施設 ・国際戦略特区法上の特区民泊施設	福岡市内に所在する次の宿泊施設への宿泊行為 ・旅館業法上のホテル、旅館、簡易宿所 ・住宅宿泊事業法上の民泊施設
納税義務者	上記施設への宿泊者	上記施設への宿泊者	上記施設への宿泊者	上記施設への宿泊者	上記施設への宿泊者	上記施設への宿泊者	上記施設への宿泊者
課税標準	上記施設への宿泊数	上記施設への宿泊数	上記施設への宿泊数	上記施設への宿泊数	上記施設への宿泊料金	上記施設への宿泊数	上記施設への宿泊数
課税免除	なし	なし	小・中学校、高校の修学旅行その他学校行事に参加する児童、生徒、学生、引率者 (修学旅行生の誘致の推進が将来にわたる観光客の獲得につながり、京都経済の活性化に寄与するため)	なし	小・中学校、高校の修学旅行生、研修旅行生及び引率教員 ・職場体験又はインターンシップのために宿泊する中学生、高校生、専門学校生及び大学生 (インターンシップ生の受け入れ促進のため)	なし	なし

## 4. 宿泊税の課税要件についての検討

### (2) 納税義務者・課税標準(2/2)

#### 納税義務者・課税標準に対する考え方

- ◆ 宿泊客は、宿泊施設の形態にかかわらず、行政サービスを受取る程度は変わらないため、公平性の観点から、すべての宿泊者を対象とすることが望ましい。
- ◆ 行政サービスの受取る程度は、宿泊数によるところが大きい。
- ◆ 課税免除については、修学旅行生等を対象としている自治体も見受けられるが、福岡県が課税免除しない予定であるため、宿泊事業者の事務負担等も考慮の上、慎重な検討が必要である。
- ◆ なお、クルーズ船は旅館業法の適用対象となっていないため、宿泊税の課税客体とはならない。

#### 調査検討会議での意見

- ◆ 福岡県と北九州市の課税要件は、基本的には同一とすることが原則と考えられる。
- ◆ 宿泊事業者の事務負担が少なくなるような配慮が必要
- ◆ 修学旅行などの課税免除について検討が必要

#### 納税義務者・課税標準の事務局案

- ◆ 課税客体は、北九州市に所在する宿泊施設への宿泊行為とする。
  - ◆ 納税義務者は、すべての宿泊者とする。
  - ◆ 課税標準は、宿泊数とする。
  - ◆ 課税免除は、応益性や公平性、宿泊事業者の事務負担軽減の観点から行わない。
- 【修学旅行に対して課税免除しない理由】
- ① 修学旅行生も他の観光客と同様の行政サービスを受ける、② 宿泊事業者の事務が増加する、③ 他の学校行事との線引きが煩雑、④ 県税は課税される

39

## 4. 宿泊税の課税要件についての検討

40

### (3) 徴収方法・特別徴収義務者(1/2)

課税団体	東京都	大阪府	京都府京都市	石川県金沢市	北海道倶知安町	福岡県(案)	福岡市(案)
徴収方法	・特別徴収 特別徴収義務者(宿泊事業者等)が宿泊者から宿泊税を徴収し、納入する	同左	同左	同左	同左	同左	同左
特別徴収義務者	・旅館業法第3条第1項の許可を受けた者 ・宿泊税の徴収について便宜を有する者	・旅館業法第3条第1項の許可を受けた者 ・国家戦略特別区域法第13条第4項に規定する認定事業者 ・住宅宿泊事業法第2条第4項に規定する住宅宿泊事業者 ・宿泊税の徴収について便宜を有する者	・旅館業又は住宅宿泊事業者を営む者 ・宿泊税の徴収について便宜を有する者	・旅館業法第3条第1項の許可を受けた者 ・住宅宿泊事業法第3条第1項の届け出をした者 ・宿泊税の徴収について便宜を有する者	・旅館業又は住宅宿泊事業者を営む者 ・宿泊税の徴収について便宜を有する者	・宿泊施設の経営者 ・宿泊税の徴収について便宜を有する者	・旅館業又は住宅宿泊事業者を営む者 ・宿泊税の徴収について便宜を有すると認める者

## 4. 宿泊税の課税要件についての検討

### (3) 徴収方法・特別徴収義務者(2/2)

#### 徴収方法・特別徴収義務者に対する考え方

- ◆ 宿泊者から個別に徴収することは現実的ではなく、また、先行導入事例すべてが特別徴収としている。
- ◆ 特別徴収義務者は、基本的には宿泊事業者とすることが適当である。

#### 調査検討会議での意見

- ◆ 福岡県と北九州市の課税要件は、基本的には同一とすることが原則と考えられる。
- ◆ 宿泊事業者の事務負担が少なくなるような配慮が必要

#### 徴収方法・特別徴収義務者の事務局案

- ◆ 徴収方法は、特別徴収とする。
- ◆ 特別徴収義務者は、宿泊事業者とし、事務負担軽減のため、市税と県税を合せた税額を徴収し、全額を北九州市に納入する。(福岡県への払込は北九州市が行う。)

41

## 4. 宿泊税の課税要件についての検討

42

### (4) 税率(税額)・免税点(1/2)

課税団体	東京都	大阪府	京都府京都市	石川県金沢市	北海道倶知安町	福岡県(案)	福岡市(案)
税率(税額)	1人1泊について、宿泊料金が ①1万円以上1万5千円未満:100円 ②1万5千円以上:200円  ※宿泊料金に応じた負担の公平性に配慮しながら、できるだけ簡素な税制とした	1人1泊について、宿泊料金が ①7千円以上1万5千円未満:100円 ②1万5千円以上2万円未満:200円 ③2万円以上:300円  ※徴収コストや納税者の負担感等を総合的に勘案し、できるだけ簡素な税制とした	1人1泊について、宿泊料金が ①2万円未満:200円 ②2万円以上5万円未満:500円 ③5万円以上:1,000円  ※担税力に見合った税負担、事業者の負担軽減、できるだけ簡素な税制という観点から総合的に判断	1人1泊について、宿泊料金が ①2万円未満:200円 ②2万円以上:500円  ※納税や徴収にかかる負担にも十分配慮したうえで、簡素でわかりやすい制度とした(京都市の要件を参考)	1人、1部屋または1棟の宿泊料金の2%  ※宿泊事業者から定率制への要望があったことや、地域の宿泊形態の特性への配慮などにより、定率制に設定	・1人1泊につき200円  ※必要な財源規模の確保や先行自治体と比較して過重な負担でないことから設定 ※宿泊に対して税を課す市町村の区域内にある宿泊施設は、1人1泊につき100円 ※福岡市内の宿泊施設は、1人1泊につき50円	・1人1泊について、宿泊料金が ①2万円未満:150円 ②2万円以上:450円  ※必要な財源規模の確保や、宿泊料金の多寡を反映できる仕組み、さらに、京都市及び金沢市の税率を踏まえて設定
免税点	1万円  ※都内宿泊施設の平均的な宿泊単価(約1万円)を参考に設定	7千円  ※当初は1万円と設定していたが、7千円に引き下げた	なし	なし	なし	なし	なし

## 4. 宿泊税の課税要件についての検討

### (4) 税率(税額)・免税点(2/2)

#### 税率(税額)・免税点に対する考え方

- ◆ 特別徴収義務者となる宿泊事業者の事務負担も考慮の上、簡素な制度とすることが望ましい。
  - ◆ 宿泊料金に関わらず、行政サービスを受取る程度は変わらないため、広く課税し公平性を確保することが適当である。(ただし、高額な宿泊料金を支払う宿泊者に対しては、支払能力に応じた負担を求めるといった観点から、税率区分を設けることも考えられる。)
- 【論点】①広く公平な課税、②応分の負担、③宿泊事業者の事務負担、④対象部屋数
- ◆ 福岡県との二重課税を考慮し、原則として、宿泊者の負担は200円以内とすることが必要である。(他の自治体と比較し、過重な負担ではないと思われる。)



#### 調査検討会議での意見

- ◆ 福岡県と北九州市の課税要件は、基本的には同一とすることが原則と考えられる。
- ◆ 宿泊事業者の事務負担が少なくなるような配慮が必要
- ◆ 宿泊料金が比較的高い施設は北九州市には少なく、税率区分を設けても税収には大きく変わらないと考えられるため、税率は一定とした方が分かりやすく望ましい。

#### 宿泊事業者・旅行者アンケート結果

- ◆ 1泊2万円以上の部屋を有する宿泊施設は10施設である。
- ◆ 2万円以上の客室がある宿泊事業者に限ると、宿泊料金により区分を設けない方がよいという意見が50%と最も高くなっている。

#### 税率(税額)・免税点の事務局案

- ◆ 応益性や公平性、宿泊事業者の事務負担軽減の観点から、税率(税額)は一律とし、免税点は設けない。(高額な宿泊料金の部屋が少ないことから、現段階では税率区分は設けないことが望ましい。)

43

## 4. 宿泊税の課税要件についての検討

44

### (5) 課税期間

課税団体	東京都	大阪府	京都府京都市	石川県金沢市	北海道俱知安町	福岡県(案)	福岡市(案)
課税期間	5年ごとに見直し	同左	同左	同左	同左	条例施行後3年・その後は5年を目途に見直しを行う規定有	福岡県と同じ

#### 課税期間に対する考え方

- ◆ 定期的に宿泊税のあり方を検証することが必要である。
- ◆ 先行導入事例はすべて5年ごとに見直すこととしている。
- ◆ 福岡県と見直し時期が異なる場合、福岡県と北九州市で制度が異なる時期が生じるため、特別徴収義務者に負担がかかる可能性が考えられる。



#### 調査検討会議での意見

- ◆ 福岡県と北九州市の課税要件は、基本的には同一とすることが原則と考えられる。
- ◆ 宿泊事業者の事務負担が少なくなるような配慮が必要

#### 宿泊事業者・旅行者アンケート結果

- ◆ 課税期間に対する直接的な回答はないが、消費増税、少子高齢化、人口減少など、取り巻く環境の変化への対応に関する意見がある。

#### 課税期間の事務局案

- ◆ 課税期間は、5年毎を基本とするが、宿泊事業者の事務負担軽減のため、福岡県と同様に当初3年、それ以後は5年毎とする。

## 4. 宿泊税の課税要件についての検討

### (6)入湯税の制度改正

#### 入湯税について

- ◆環境衛生施設、鉱泉源の保護管理施設及び消防設備の整備や観光の振興に要する費用に充てるため設けられた目的税(市町村税)
- ◆鉱泉浴場の入湯客に対して、本市は宿泊する場合150円、日帰りの場合100円を課税(特別徴収)
- ◆平成29年度の本市の税収は、2,850万円

課税団体	東京都	大阪府	京都府京都市	石川県金沢市	北海道倶知安町	福岡県(案)	福岡市(案)
制度改正の内容			改正なし	改正なし	改正なし		宿泊1人1泊あたり ¥150⇒¥50

#### 入湯税の制度改正に対する考え方

- ◆入湯税は宿泊税とは用途・目的や課税客体が異なる。
- ◆市民共有の地下資源を利用しており、相応の負担が考えられる。
- ◆京都市及び金沢市においては、入湯税の改正を行っていない。



#### 入湯税の事務局案

- ◆入湯税は、改正しない。

45

46

## 5. 参考資料

47

### 5. 参考資料

48

#### (1)北九州市観光案内所の概要(1/2)

	北九州市総合観光案内所 (小倉駅3階)	北九州空港総合観光案内所	門司港観光案内所
開業時間	9:00~19:00	7:30~22:00	9:00~18:00
休業日	無休	無休	無休
案内対象者	来所者及び電話	来所者のみ	来所者及び電話
外国語対応	通訳コールセンター(17言語)、 タブレット(Voice Tra)、 翻訳機(ポケットーク)	通訳コールセンター(17言語)、 タブレット(Voice Tra)、 翻訳機(ポケットーク)	通訳コールセンター(17言語)、 タブレット(Voice Tra)、 翻訳機(ポケットーク)
配置人員	委託業者 2名+2名(JR九州1 名、西鉄バス1名)	委託業者 3名	委託業者 1名 (休日・繁忙期は1名増)
案内実績 (平成30年度)	案内件数：62,778件 来所者数：84,932名 (うち外国人19,750名)	案内件数：48,959件 来所者数：34,771名 (うち外国人6,180名)	案内件数：79,504件 来所者数：76,840名 (うち外国人10,306名)
その他	JNTO認定外国人観光案内所 (カテゴリーⅡ)	JNTO認定外国人観光案内所 (カテゴリーⅠ)	JNTO認定外国人観光案内所 (カテゴリーⅠ)

\* 案内件数は、例えば1名の来所者に3件案内した場合、3件とカウントしている。

## 5. 参考資料

### (1)北九州市観光案内所の概要(2/2)

運営	北九州市観光案内運営協議会(平成27年4月1日設立)
構成団体	九州旅客鉄道(株)、西鉄バス北九州(株)、北九州エアターミナル(株)、(公財)北九州観光コンベンション協会、北九州市
観光案内所運営に関する市の経費	約4,000万円/年

#### 【参考:JNTO(日本政府観光局)による外国人観光案内所の認定制度】

分類	多言語対応	サービス提供
カテゴリーⅠ	<ul style="list-style-type: none"> <li>外国人旅行者を積極的に受け入れる意欲がある。</li> <li>パートタイムで英語対応が可能なスタッフがいる。</li> <li>又は電話通訳サービスや多言語翻訳システムの利用、ボランティアスタッフの協力等により英語対応できる体制がある。</li> </ul>	地域内の公共交通利用や観光情報などを提供できる。
カテゴリーⅡ	<ul style="list-style-type: none"> <li>フルタイムで少なくとも英語で対応可能なスタッフが常駐している。</li> <li>電話通訳サービスや多言語翻訳システムの利用、ボランティアスタッフの協力を得て、英語以外の言語にも対応できる体制があることが望ましい。</li> </ul>	広域エリア内の公共交通利用や観光情報などを提供できる。
カテゴリーⅢ	<ul style="list-style-type: none"> <li>フルタイムで少なくとも英語で対応可能なスタッフが常駐している。</li> <li>その上で、英語を除く2以上の言語での案内が常時可能な体制を構築している。</li> </ul>	全国の公共交通利用や観光情報などを提供できる。
パートナー施設	観光案内を専業としない施設やボランティア団体等により運営される観光案内所のうち、必要な基準を満たす観光案内所については、パートナー施設として認定する。	

49

## 5. 参考資料

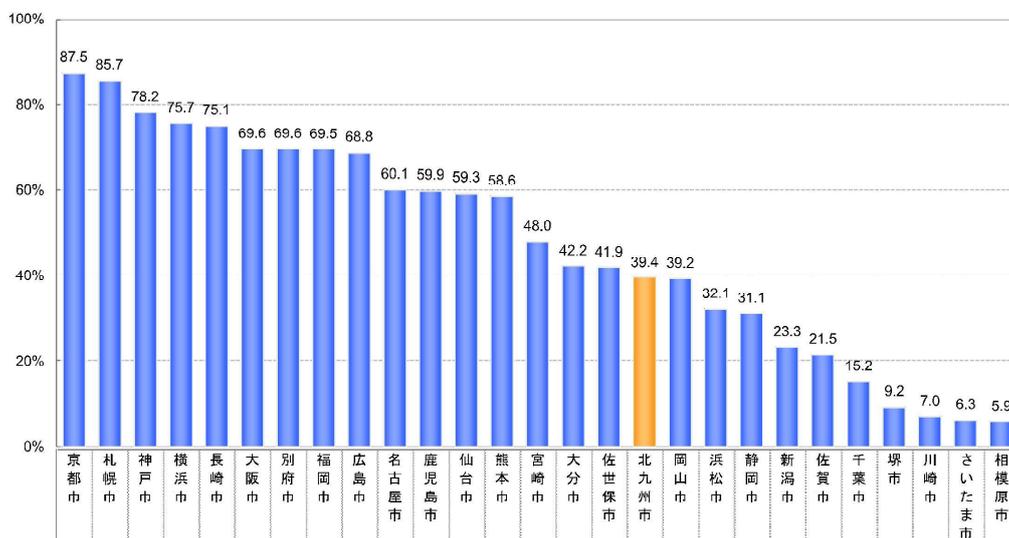
50

### (2)北九州市の観光地度について

#### 【参考:北九州市観光指標調査(2018. 3. 30)抜粋】

- 観光地としての認知度は、「京都市」88%、「札幌市」86%が上位。
- 「北九州市」は39%で、27都市中17位。また、九州の10都市中9位という結果。(2014年2月調査 35.4%、18位)
- スコアが近い都市は「大分市」42%、「佐世保市」42%、「岡山市」39%で4番前後となっている。

Q.あなたが【観光地として】認識している都市をすべてお選びください。





# 「訪日外国人旅行者の受入環境整備に関するアンケート」結果

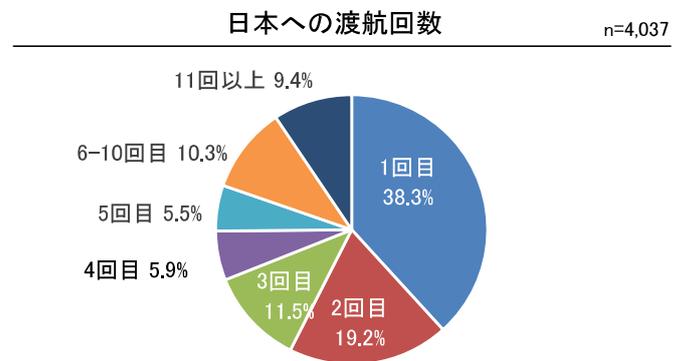
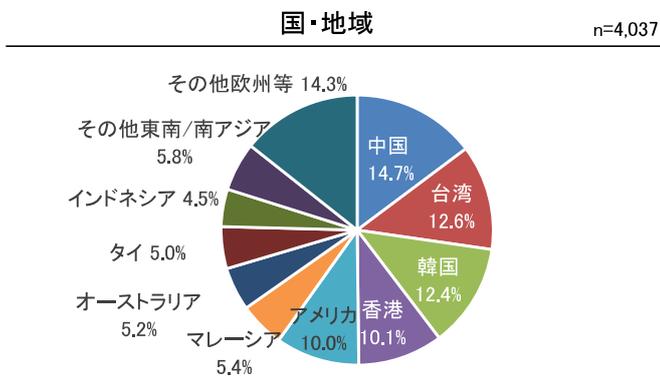
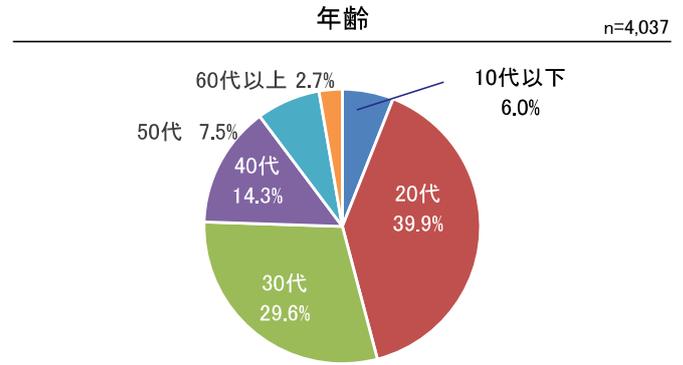
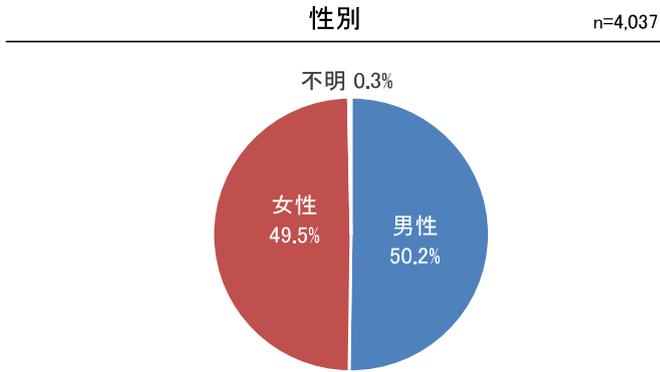
## 訪日外国人旅行者の受入環境整備に関するアンケート

### 調査の概要

- 訪日外国人旅行者を対象に、旅行中に困ったこと、受入環境(多言語対応、通信環境、公共交通等)へのニーズ、満足度等に係るアンケートを実施した。
- 前回調査(平成29年度)、前々回調査(平成28年度)で「困った」との回答が比較的多かった「公共交通の利用」に関して詳細なアンケートを実施した。
- 訪日外国人利用者の多い成田国際空港、東京国際空港、関西国際空港、福岡空港で回答を収集した。

	平成30年度調査日	回収件数
成田国際空港	1月7日～15日	1,228
東京国際空港	12月10～12日、1月29～31日、2月4～6日	799
関西国際空港	11月19～23日、26～30日	1,531
福岡空港	12月5～9日	479
回収合計		4,037

- 20代が最も多く、20代・30代で回答者の7割を占める。
- 国・地域は訪日5大市場(韓国、中国、アメリカ、台湾、香港)は各400以上、インドネシア・タイ・マレーシアの3カ国で計600以上の回答を回収した。
- 6割以上が訪日経験2回以上のリピーターである。



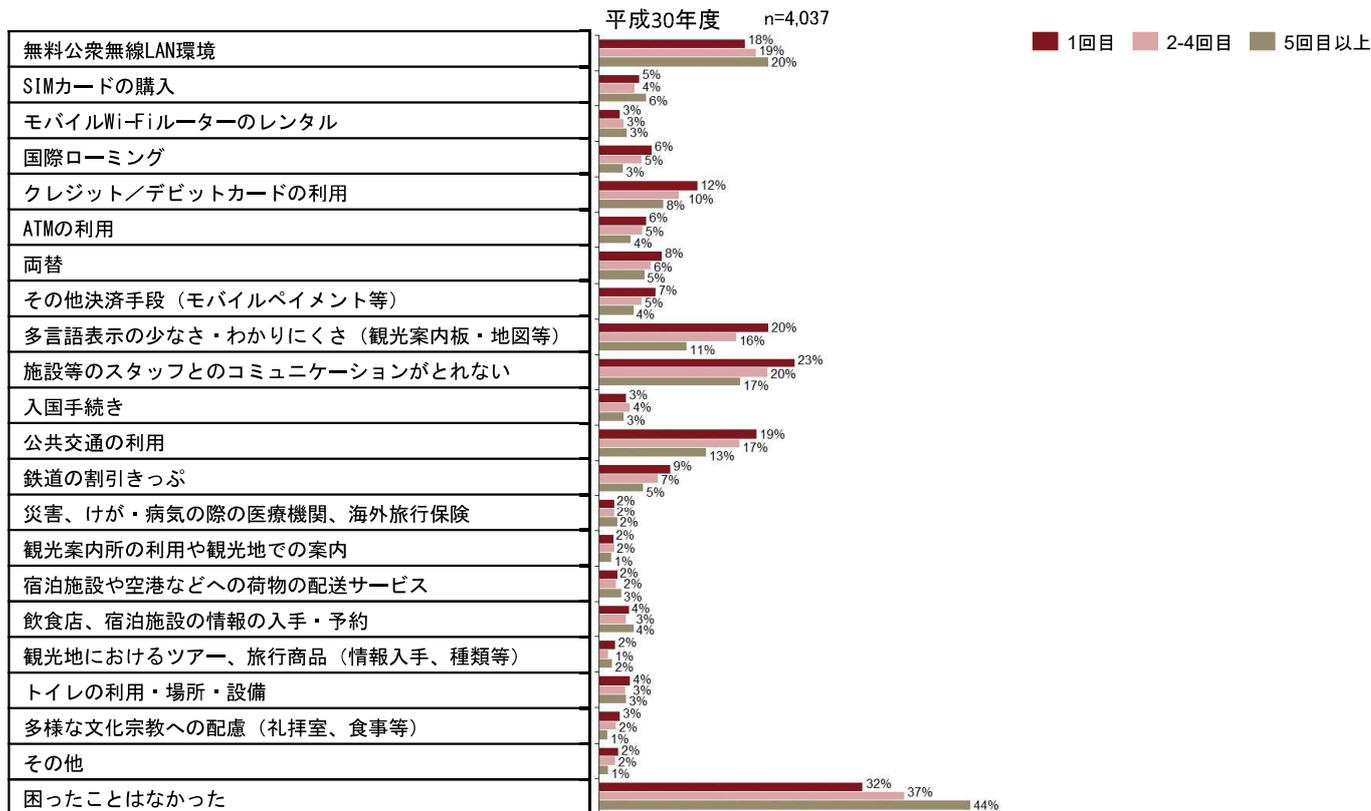
調査結果 1-1. 旅行中に困ったこと 3か年比較

- 30年度調査ではほぼ全ての項目で改善が見られ、「困ったことはなかった」の回答も36.6%となった。
- 「施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれない」が最も多く20.6%となり、「無料公衆無線LAN環境」「公共交通の利用」「多言語表示の少なさ・わかりにくさ」と続いた。
- 29年度と30年度を比較すると、「その他決済手段」の困った比率が唯一増加した。

	平成28年度 n=5,332	平成29年度 n=3,225	平成30年度 n=4,037
無料公衆無線LAN環境	28.7%	21.2%	18.7%
SIMカードの購入	7.4%	7.0%	4.8%
モバイルWi-Fiルーターのレンタル	8.8%	7.5%	2.9%
国際ローミング	(未調査)	8.1%	5.0%
クレジット/デビットカードの利用	13.6%	14.2%	10.0%
ATMの利用	6.7%	5.2%	5.1%
両替	16.8%	14.7%	6.5%
その他決済手段 (モバイルペイメント等)	(未調査)	2.7%	5.5%
多言語表示の少なさ・わかりにくさ (観光案内板・地図等)	23.6%	21.8%	16.4%
施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれない	32.9%	26.1%	20.6%
入国手続き	7.4%	6.9%	3.4%
公共交通の利用	18.4%	18.9%	16.6%
鉄道の割引きっぷ	10.6%	12.1%	7.2%
災害、けが・病気の際の医療機関、海外旅行保険	3.0%	4.0%	1.9%
観光案内所の利用や観光地での案内	4.7%	5.3%	1.7%
宿泊施設や空港などへの荷物の配送サービス	3.2%	3.0%	2.3%
飲食店、宿泊施設の情報の入手・予約	7.1%	6.8%	3.6%
観光地におけるツアー、旅行商品 (情報入手、種類等)	3.9%	4.2%	1.6%
トイレの利用・場所・設備	4.5%	5.8%	3.4%
多様な文化宗教への配慮 (礼拝室、食事等)	(未調査)	(未調査)	2.0%
その他	2.9%	4.2%	1.9%
困ったことはなかった	30.1%	34.8%	36.6%

## 調査結果 1-2. 旅行中に困ったこと 訪日回数別

- 旅行中に困ったことの30年度回答について、訪日回数別に分析したところ、「公共交通の利用」、「施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれない」「多言語表示の少なさ・わかりにくさ」等については訪日回数が多くの人ほど困らない傾向となった。

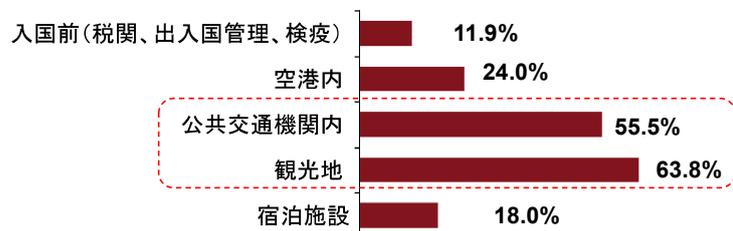


## 調査結果 1-3. 「旅行中に困ったこと」について、困った場所

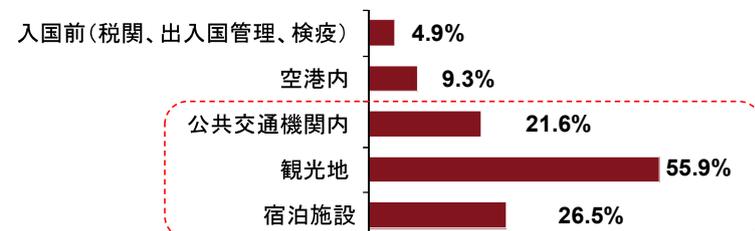
- 「旅行中に困ったこと」の主な選択肢を8つ取り上げ、それについて困った場所を尋ねたところ、いずれも主に観光地・公共交通機関での対策のニーズが高い結果となった。

(複数選択、%)

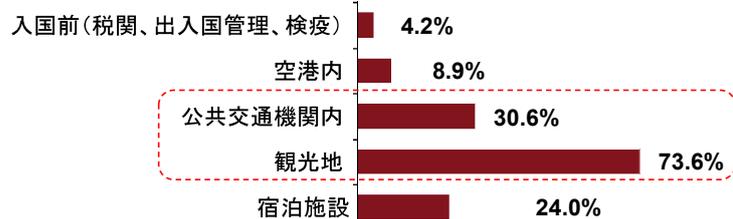
**無料公衆無線LAN(フリーWiFi)環境について困った場面**  
(母数: 無料公衆無線LANで困った人、n=755 (全体回答の18.7%))



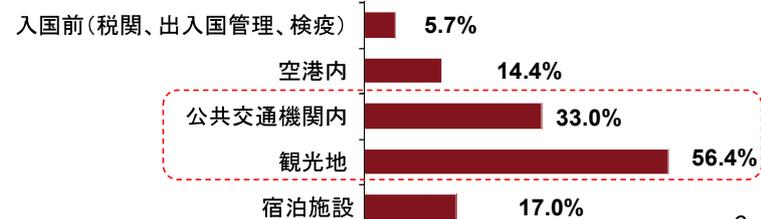
**ATMの利用について困った場面**  
(母数: ATMの利用で困った人、n=204 (全体回答の5.1%))



**クレジット/デビットカードの利用について困った場面**  
(母数: クレジット/デビットカードの利用で困った人、n=405 (全体回答の10.0%))



**両替について困った場面**  
(母数: 両替で困った人、n=264 (全体回答の6.5%))

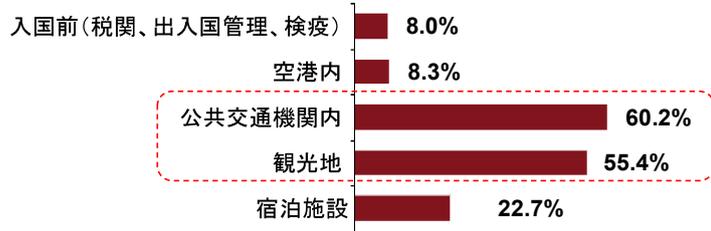


- 「旅行中に困ったこと」の主な選択肢を8つ取り上げ、それについて困った場所を尋ねたところ、いずれも主に観光地・公共交通機関での対策のニーズが高い結果となった。

(複数選択、%)

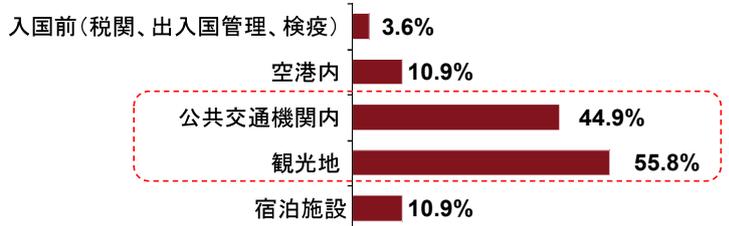
**多言語表示の少なさ・わかりにくさ(観光案内板、地図等)について困った場面**

(母数:多言語表示の少なさ・わかりにくさで困った人、n=664 (全体回答の16.4%))



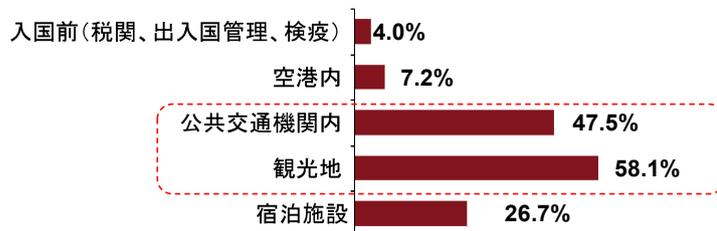
**トイレの利用・場所・設備について困った場面**

(母数:トイレの利用・場所・設備で困った人、n=138 (全体回答の3.4%))



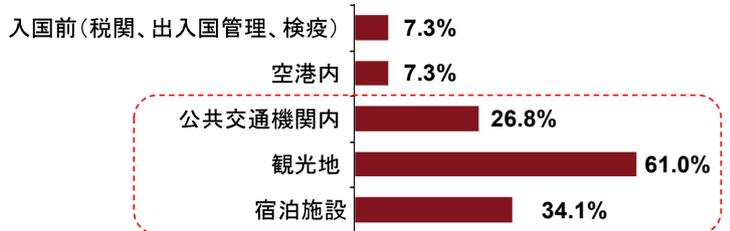
**施設等のスタッフとのコミュニケーションについて困った場面**

(母数:施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれないで困った人、n=831 (全体回答の20.6%))



**多様な文化宗教への配慮(礼拝室、食事等)について困った場面**

(母数:多様な文化宗教への配慮で困った人、n=82 (全体回答の2.0%))



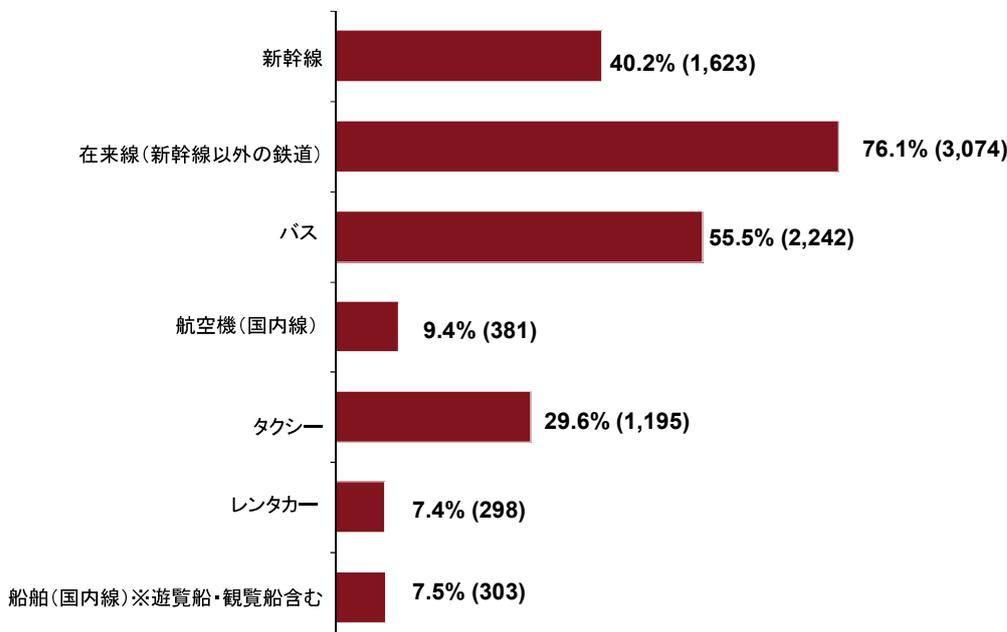
7

調査結果 2-1.旅行中に利用した公共交通機関

- 今回の旅行中に利用した公共交通機関を尋ねたところ、最も利用割合が高かったのは在来線(新幹線以外の鉄道)で76.1%、次にバスで55.5%となった。
- 国別にみると、台湾及び韓国の旅行者は他国の旅行者よりもバスの利用率が比較的高い。また韓国及び欧米豪の旅行者は、タクシーの利用率が他国の旅行者よりも比較的高い。

**今回の訪日旅行にて、利用した公共交通機関を全て教えてください**

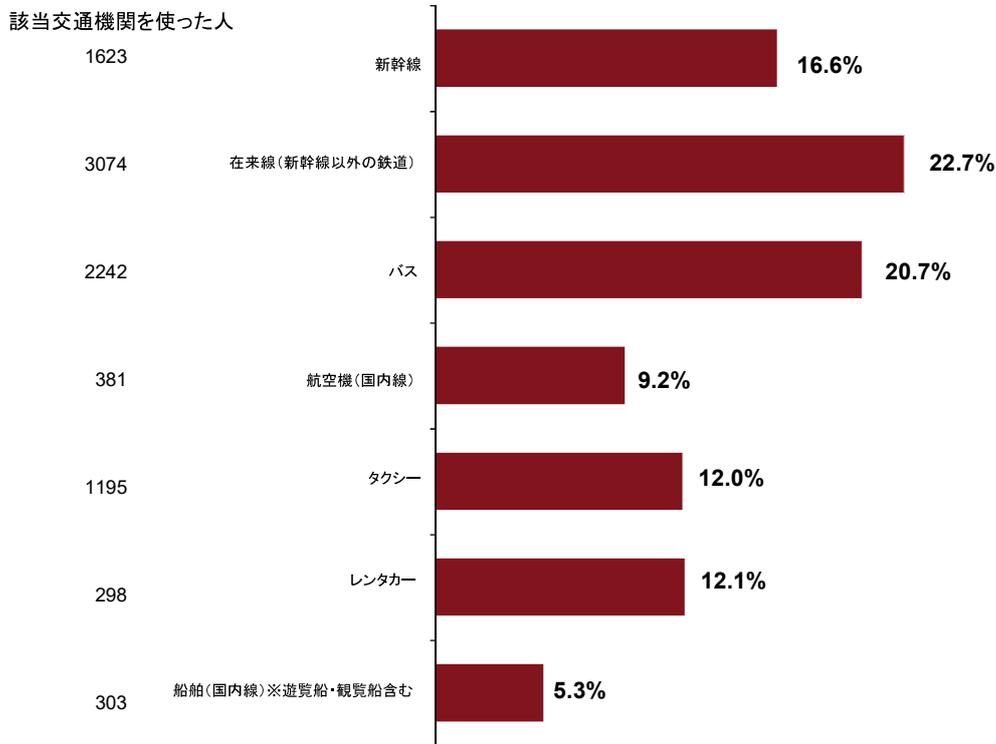
(母数:全体、n=4037、複数選択、%(該当交通機関利用者数))



8

- 利用者に対して困った公共交通機関を尋ねたところ、最も困った割合が高かったのは在来線（新幹線以外の鉄道）で22.7%、次にバスで20.7%となった。

どの公共交通機関を使った際に困ったか、全て教えてください (母数: 該当交通機関を使った人、n=交通機関により異なる、複数選択)



調査結果 2-3.利用した公共交通機関で困った理由

- 困った利用者が比較的多かった新幹線・在来線・バス・タクシーについて困った理由を尋ねたところ、新幹線・在来線では「構内、乗り場、車内の利用」、「駅での切符/ICカード購入」、「ルート検索」の項目を中心に幅広く対策のニーズがある結果となった。

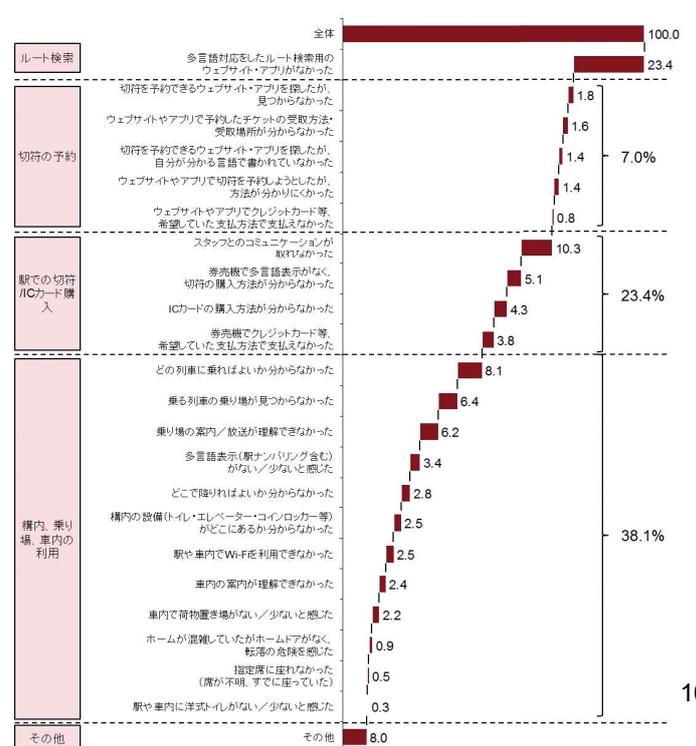
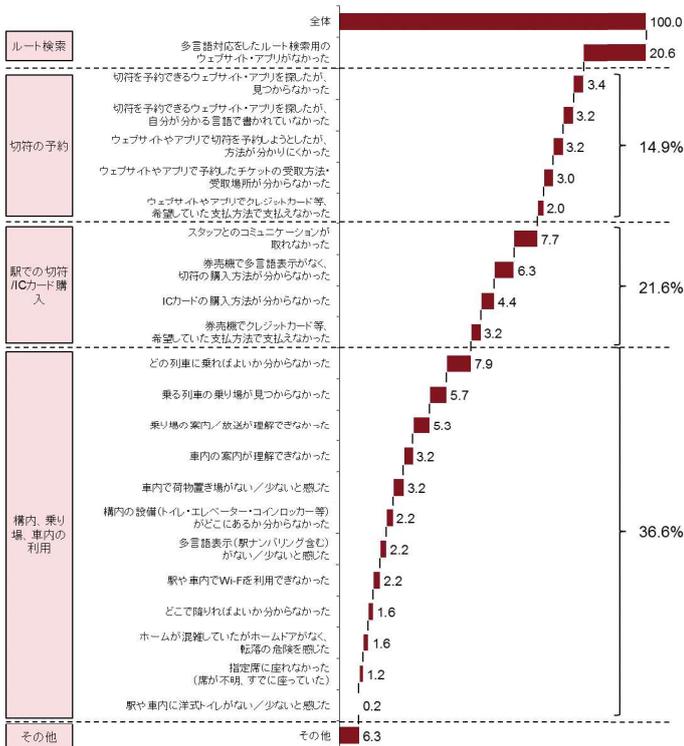
新幹線について、困った理由

(n=新幹線利用時困った理由の数(延べ)=494)

在来線について、困った理由

(n=在来線利用時困った理由の数(延べ)=1,382)

(複数回答・最大3つまで)

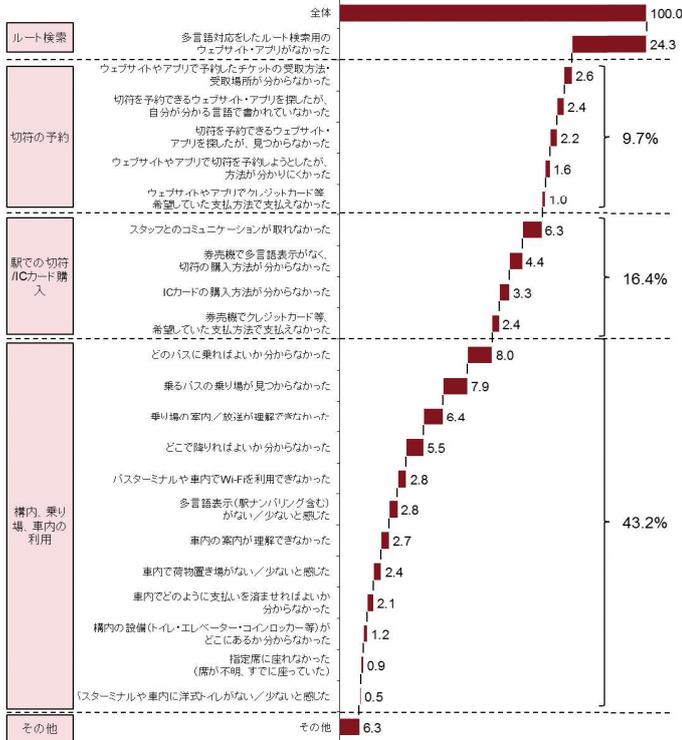


## 調査結果 2-3.利用した公共交通機関で困った理由

- バスでは「構内、乗り場、車内の利用」、「駅での切符/ICカード購入」、「ルート検索」の項目を中心に幅広く対策のニーズがある結果となった。
- タクシーでは「移動前の目的地の指定及び移動中のトラブル対応がうまくできなかった」「タクシーが捕まらなかった/捕まえるのに時間がかかった」が多かった。

### バスについて、困った理由

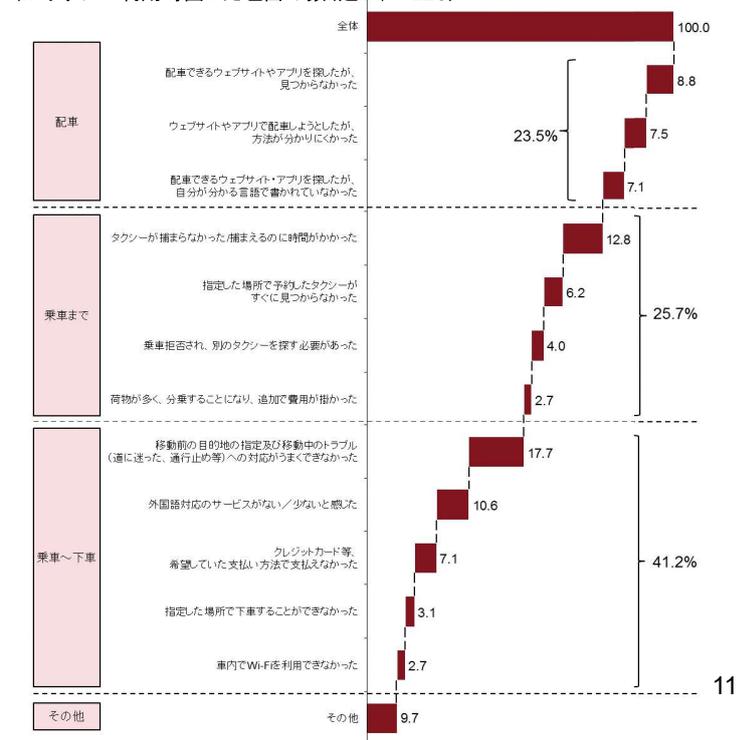
(n=バス利用時困った理由の数(延べ)=822)



### タクシーについて、困った理由

(n=タクシー利用時困った理由の数(延べ)=226)

(複数回答・最大3つまで)

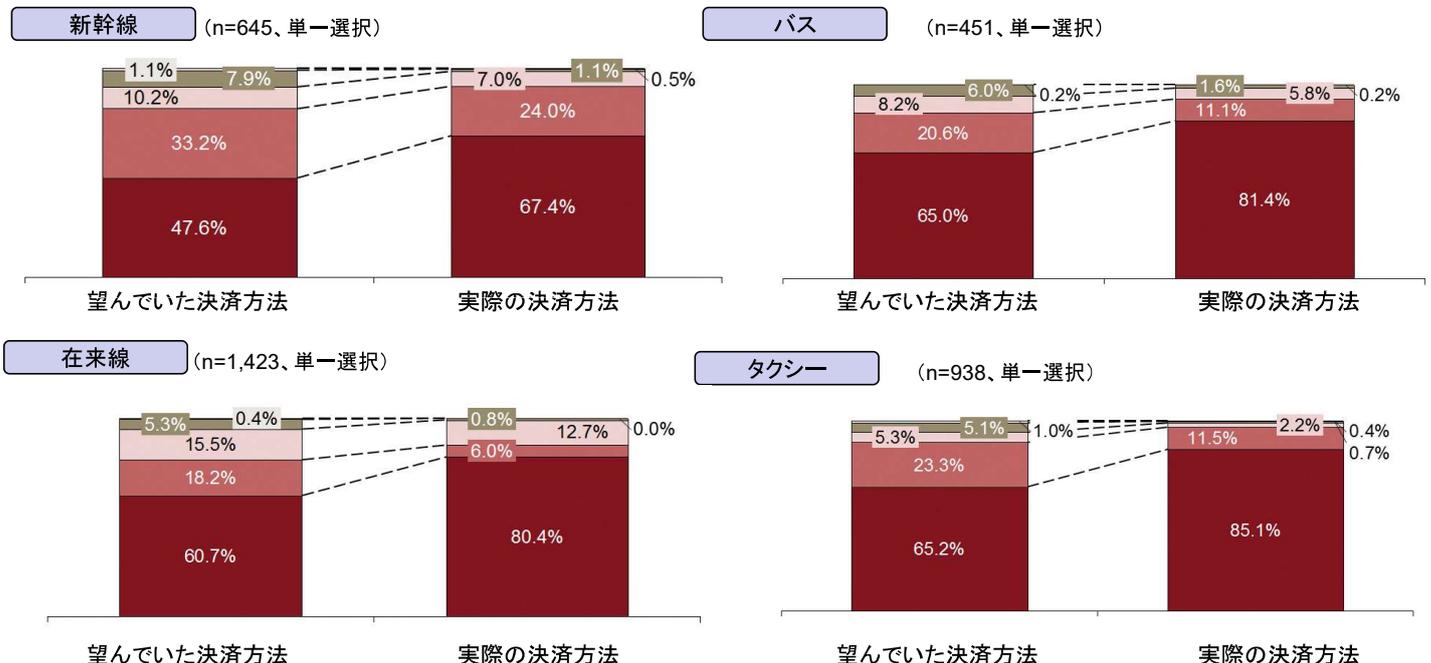


## 調査結果 2-4.使用したかった決済手段と実際使用した決済手段

- 新幹線・在来線・バス・タクシーを利用した人に対して、チケット・切符の購入時に使用したかった決済手段と実際の決済手段を尋ねたところ、いずれの交通機関でも、現金以外の決済手段を望んだものの最終的には現金で支払った人が一定数いることが伺える。

どの方法で決済することを望んでいましたか(実際の決済手段と異なって構いません) / 実際はどの方法で決済しましたか

■ 現金 ■ クレジットカード ■ ICカード(タッチでGO含め) ■ モバイルペイメント(例:モバイルSuica) □ その他



- 訪日旅行が2回目以上の外国人に対して、公共交通機関の状況が前回の訪日時と比べ改善しているかどうか尋ねたところ、前回訪日時からの間隔が長くなるほど「大きく改善している」の回答が多い傾向となった。

前回訪問時と比較し、日本の公共交通機関の利用は改善したと思いますか

(母数: 初回訪問以外の人、n=2,492、単一選択)

■ 大きく改善した □ 少し改善した ■ 特に改善していない □ わからない

