

免税店拡大等のための支援事業 進ちよく状況（H27年6月）

2014年10月の外国人旅行者等への消費税免税制度改正を機に、観光庁等と連携し市内事業者の**ビジネスチャンスにつながるよう支援し、ショッピング環境の改善を図る**ために、京都市及び(公財)京都文化交流コンベンションビューローでは以下の15種の支援事業を実施。

	京都市内の免税店数
2014年4月1日現在の市内免税店（大阪国税局公表数）	178店
2014年10月1日現在の市内免税店（大阪国税局公表数）	334店
2015年4月1日現在の市内免税店（大阪国税局公表数）	715店
4月以降増加店舗数	537店

①第1回ビューロー・インバウンドセミナー 京都市内事業者向け説明会（H26.6月19日）

- ・会場：京都商工会議所
- ・（1部）現行免税店向け説明会
- ・（2部）新規参入店向け説明会
- ・参加者：計179名

※観光庁・国税局から講師を招聘。周知に関しては商工会議所の協力を得た

この他、商店街等での個別説明会も要望に応じ開催（13件開催、約405名）



京都市門川市長挨拶



N H K おはよう日本でも報道

②免税相談窓口の開設（H26.6月20日～）

- ・ H26年3月に採用の担当職員2名が対応
- ・ 免税店制度や申請に関する様々な問合せに対応（H27.6月1日時点で523件）
- ・ 対応時間は平日9時～17時
- ・ 税理士に監修を依頼し、必要に応じ確認のうえ回答

③事業者向けメールマガジン配信 （H26.6月24日～）

- ・ 説明会参加事業者のうち、希望者対象。F A X・郵送も含む（422件）
- ・ 相談窓口で得られた共有可能な情報や、事業者から提供された情報を月3回程度配信。（H27.6月1日時点で33回）

④京都市免税店支援ホームページ開設 (H26.8月13日～)

- ・ 事業者様向けに免税制度を解説したホームページ
- ・ 免税制度についてシンプルに分かりやすく説明。
- ・ 申請に必要な資料, 記入例, マニュアルを掲載 (ダウンロード可)
- ・ 外国人との会話集も掲載 (英、繁体・簡体・韓)
- ・ <http://hellokcb.or.jp/menzei/>

京都市『免税店支援ホームページ』

<参考> 他県の事業者、自治体等からも問い合わせが複数寄せられている。

- ・ 観光庁、中小企業庁、大阪商工会議所、東大阪商工会議所、全国道の駅、資生堂、株式会社税務経理協会、鳥取・岡山アンテナショップ、加山雄三ミュージアムなど

⑤免税店向け多言語コールセンター開設 (H26.10月1日～)

- ・ 市内免税店は通話料のみで利用可能
- ・ 利用時間：24時間 (H26年度は、9～21時)
- ・ 通訳言語：日本語⇔5言語 (英,中,韓,ス°イン,ポ°ルトガル)
- ・ 翻訳言語：日本語⇔11言語
- ・ 店舗内表示等の翻訳もOK
- ・ 利用件数 (6/1時点で 通訳276件 翻訳114件)



⑥事業者との協働で免税販売用資材作成 (H26.9月末～)

- ・ 免税販売に必要な購入記録票、消耗品用に義務付けられた包装資材を免税販売実績の長い市内事業者と作成
- ・ 小口販売にも対応し、価格を抑える
- ・ 初めてセットを作成し、消耗品を扱う新規免税店の負担を軽減
(消耗品用袋、密封用テープ、購入記録票100件分で約5000円～)

⑦京都オリジナル 免税店ステッカー作成

- ・ 1店舗2枚配布
- ・ サイズ 100×160mm



⑧4か国語対応、指さし会話ツールを作成

JSTO（ジャパン・ショッピング・ツーリズム協会）や観光庁、（公財）京都文化交流コンベンションビューローが作成した多言語での案内ツールを店頭で使いやすくパウチ加工し、リングに通し、指さし会話ツールとして事業者様に配布。限定100セット

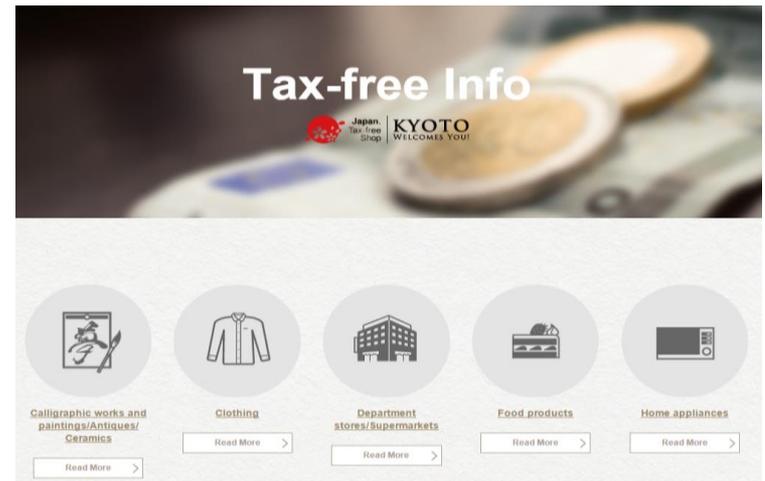
【掲載内容】

- ・ 言語は、日本語、英語、韓国・朝鮮語、中国語（繁・簡）
- ・ 衣料品購入時に必要な単語、サイズ、色など
- ・ スタッフが返答する際に必要な単語
- ・ 会計時に必要な単語
- ・ 一般物品・消耗品の区別の説明
- ・ 免税手続きのご案内など



⑨外国人旅行者向け公式ウェブサイトに免税店情報を掲載（H26.11月12日～）

- ・ 「Kyoto Official Travel Guide」に京都市内の免税店リスト、免税手続きガイドを掲載
- ・ 商品カテゴリー別、エリア別で免税店を検索可
- ・ マルチデバイス対応で、スマートフォンからの閲覧も可
- ・ 対応通貨、使用可能クレジットカードなどの支払い情報も掲載
- ・ Google MAPの位置情報も掲載
- ・ http://kyoto.travel/en/traveller_kit/taxfree_info
- ・ 掲載店舗数246店舗（6/10現在）



⑩事業者毎でトレーニングを実施

- ・新制度に伴い新たに免税店登録をしたお店を対象に実施
- ・購入記録票の記入方法、パスポート貼付方法、よくある質問等、運用を開始するにあたりスタッフへの研修を実施（6月1日現在 34店舗170名に実施）

⑫「便利な表現・会話集」に中国語、韓国語・朝鮮語を追加

Japan. Tax-free Shop		KYOTO 京都市免税店支援ホームページ	
免税手続きについて	平成26年9月30日までの消費税免税期間について	平成26年10月1日以後の輸出物品販売場（免税店）の許可申請について	免税店のシモンホルマーの「外国語が通じなくても安心便利な表現・会話集」
■免税手続き用表現（一般物品） / In the shop: Tax-free procedure			
消耗品以外の商品の免税額は10,001円以上となります。	(英語) To get a tax refund for non consumable items, your purchase must be 10,001 yen. (簡体字) 消費品以外の商品の免税条件は在购买金額が10,001円以上。 (繁体字) 消費品以外の商品の免税條件是購買金額為10,001日元以上。 (韓国語) 소비품 외의 상품에 대한 면세액은 10,001원 이상입니다.		
免税手続きにはパスポートの提示が必要です。	(英語) It is necessary to present your passport (not a copy) as a part of the refund process. (簡体字) 辦理免税手續時需要出示護照。 (繁体字) 辦理免稅手續必須出示護照。 (韓国語) 면세 신청 시 여권을 제시하셔야 합니다.		
パスポートを提示してください。	(英語) Show me your passport, please. (簡体字) 請出示護照。 (繁体字) 請出示您的護照。 (韓国語) 여권을 보여주세요.		
上陸地のスタンプはとれましたか？	(英語) Please show me the Japan Immigration Stamp in your passport. (簡体字) 請將您的登陸印章予予。 (繁体字) 請將入境地的印章呈給一觀吧？ (韓国語) 한국 입국 시 스탬프를 보여주세요.		
入国スタンプがない場合、免税の手続きは不可です。	(英語) Without a Japan Immigration stamp, you cannot get a tax refund. (簡体字) 沒有入境印章，免稅辦理免稅。 (繁体字) 沒有入境印章，免稅辦理免稅手續。 (韓国語) 한국 입국 시 스탬프가 없으면 면세 신청이 불가능합니다.		
入国してから月以上が経過した場合、免税にはなりません。	(英語) You cannot get a tax refund if you have been staying in Japan for over 6 months. (簡体字) 入国超過6个月，可免稅免稅。 (繁体字) 入國超過6個月以上，無法辦理免稅手續。 (韓国語) 한국 체류기간이 6개월을 초과하면 면세 신청이 불가능합니다.		
パスポートに貼られた紙は出国時に税関員にお渡しください。	(英語) At the time of departure from Japan, please submit the "Record of Purchase Card" that is attached to your passport to the Director of Customs. (簡体字) 出境時，請將貼在護照上的記錄紙交給海關。 (繁体字) 出境時，請將貼在護照上的記錄紙交給海關。 (韓国語) 한국에서 출발할 때, 여권에 붙여진 구매기록지를 관세청 공무원에게 제출하십시오.		
日本を出国するまで、開封しないでください。	(英語) Please do not open the purchased goods until you leave Japan. (簡体字) 請到離日本為止，請不要拆封。 (繁体字) 出境前請勿拆封。 (韓国語) 한국에서 출발할 때까지 개봉하지 마세요.		
一般物品と消耗品を合計することはできません。	(英語) Non-consumable items and Consumable items must be calculated separately. (簡体字) 一般物品和消費品不能合併計算。 (繁体字) 一般物品和消費品不可合併計算。 (韓国語) 일반 상품과 소비품은 별도로 계산해야 합니다.		

- ・「京都市免税店支援ホームページ」内の、【便利な表現・会話集】に、英語以外の言語（繁体語、簡体語、韓国語・朝鮮語）を追加。全4言語で掲載 <http://hellokcb.or.jp/menzei/>

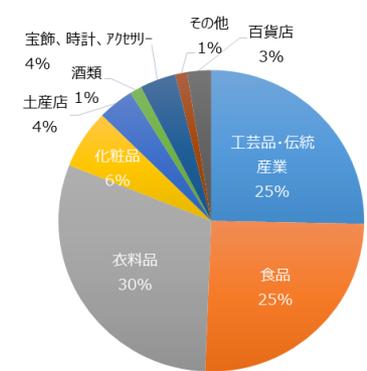
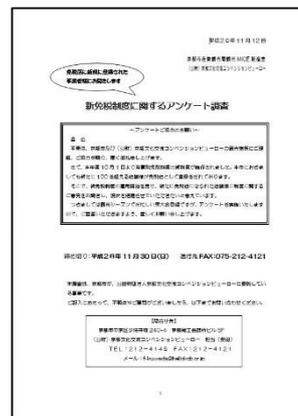
⑪京都オリジナル免税店ステッカー、希望に応え、A4サイズを追加作成



- ・事業者から、もっと大きなサイズが欲しいとの声が多く、A4サイズで追加作成を実施
- ・繁体語、簡体語、韓国・朝鮮語での「免税店」を追加表記

⑬新免税制度に関するアンケートの実施

- ・H26年4月以降に許可を取得した新規免税店を対象に実施 79店舗から回答取得（回答率85.7%）
- ・受け入れ体制と課題認識を把握するために実施。
- ・免税販売にあたり追加した対応内容、免税販売件数、売上、トラブル、満足度合などを調査。



⑭ 第2回 ビューロー・インバウンドセミナー 免税店スタッフ向けに英語トレーニングを実施（H27.2月26日）

- ・市内の免税店を対象に募集（各店より1名）
- ・定員20名限定（申込順）が即満席。
- ・内容①免税販売に必要な単語と発音練習
②簡単な単語の構成で通じる会話レッスン
③ロールプレイングで実践練習
- ・自信をもって英語で免税販売ができるよう5名ずつのグループに分かれ、少人数でトレーニングを実施。
- ・免税販売に特化したテキストを作製、参加者に配布。
- ・参加者のアンケートでは全員が満足と回答。
- ・NHK京都が取材、当日のニュースで放映。



NHK京都の取材の様子



当日のレッスンの様子

⑮ 外国人来客向けの 免税制度説明リーフレットを作製

- ・免税店からのリクエストにより作製（5万部）
- ・250部単位から配布
- ・店頭で外国人客によく聞かれる免税の質問をピックアップ。説明時間の省略を図る。
- ・頻度の高い4言語で作製（英、中、韓、仏）
- ・B5サイズ 縦2つ折り

