

宿泊税対応システム開発に関する意見交換会

宿泊税の全国的な導入拡大を見据え、それに伴う課題解決を目的とした会議が開催されました。特に、これまで機会が少なかったPMSベンダーが一堂に会し、多様な課税パターンへの対応について議論が行われました。現状では各自治体の宿泊税導入のためにPMSの個別カスタマイズが必要となり、その都度発生する費用と時間がベンダー及び宿泊施設の大きな負担となっています。今回の会議では、どのような課題があるか、ご意見と今後の課題解決策を検討いたしました。本記事ではコメントの一部をご紹介します。



【出席者】株式会社USEN-ALMEX／バリューコマース株式会社／株式会社ナハック
株式会社ユーコム／株式会社ネットシズジャパン／株式会社タップ
【オブザーバー】 観光経済新聞社 記者・企画推進江口部長 向野
【議事進行】 グローバルツーリズム経営研究所 永山久徳

宿泊税導入におけるPMSベンダーの課題

・宿泊税の制度変更に伴うシステム開発は補助金で費用が賄われるとしても、制度決定から施行までの期間が不透明であることが大きな負担となっています。特に、導入時期が未定な地域においてはシステムベンダー側で開発着手の判断が難しく、宿泊施設からの問い合わせにも明確な回答ができない状況です。

・PMSベンダーは、ビジネスホテル、会員宿泊施設、レジャーホテルなど、複数の業態に対応するシステムを運用しており、宿泊税の制度変更ごとに各システムへの個別対応が必要となるため開発負担が重くなっています。特に大きな課題は、宿泊税に関する情報収集の非効率性です。PMSベンダーが総務省やユース、Q&Qの検索などを駆使して、各自治体の導入状況や詳細な税制情報を個別に収集している現状は、極めて無駄が多いと言えます。

・各自治体から発行される手引き書は、フォーマットや記載内容でバラバラであるため、情報が標準化されておらずシステムへの落とし込みが困難です。本来、デジタル化されたシステムで統一的なフォーマットがあれば、開発負担は軽減されるはずが、行政側の標準化の不備により、結果として宿泊施設の負担が増大するという、本末転倒な状況に陥つて

います。この情報収集と仕様確認の非効率性が、PMSベンダーにとって深刻な悩みとなっています。

・宿泊税について、PMSの中にはまだ定率課税に対応できていないものがあるものの、今後は導入が必要と認識されています。そのため、税率や課税対象範囲に関する仕様が明確に決定されることが望まれています。特に、課税対象の曖昧さが課題です。休憩時間と宿泊の区別など、行政の手引き書に「など」といった不明確な表現が多く、PMS開発側で判断に迷うケースが頻発しています。この曖昧さが統一的なシステム開発を阻害し、ベンダーの負担を増大させています。正確な情報と明確なガイドラインがあれば、PMSベンダーは安心してシステム開発に投資できると強く求めています。

・宿泊税において、子供の除外や地元割引、さらには住民割引や外国人への上乗せ課税など、多様な個別要件が今後も増えることが予想されます。PMSベンダーはこれらの複雑な税制対応に多くのリソースを割かれ、本来注力すべき施設運営の改善や新機能開発に手が回らない状況です。これは業界全体の生産性低下に繋がっています。

宿泊税制度の不明確さと複雑性

・市と県で二重に課税される地域では、課税の順方法が異なる点が大きな課題でした。これらを完全にシステム化するには莫大な費用がかかるため、現状では一部手作業での対応もやむを得ない状況です。

・全国チェーン施設で複数の宿泊税制度を経験しましたが、地域ごとに異なる税制が料金設定を非常に複雑にしています。プランに宿泊税が組み込まれている場合、計算の手間にはさらに増します。ホテル側の本音としては「全国一律にしてほしい」に尽きます。いくらシステムが便利になっても、ある程度の手作業とそれに伴う煩雑さは残ると感じています。弊社では、このようなイレギュラーな対応は基本的に無償で行っていますが、これは持続可能な解決策ではありません。

・PMSベンダーは、ホテルからの宿泊税に関する問い合わせに対し、各自治体への確認作業に多大な見えないコストをかけています。自治体からの明確な回答が得られず、たらい回しにされることも多く、これはPMSベンダー全社が抱える共通の課題です。

・制度変更のリスク負担も不明瞭なままです。宿泊施設側からすると頼れる先がPMSベンダーしかなく、ベンダーも顧客からの目の前の問い合わせに対応せざるを得ません。しかし、自治体の回答も一貫せず時に担当者によって異なる見解を示すため、PMSベンダーは最終確認をホテルに委ねるしかありません。結果として、宿泊施設もPMSベンダーも明確な答えを得られないまま、不安を抱えながら対応しているのが現状です。これは、制度の複雑さと自治体間の連携不足が引き起こす深刻な問題と言えるでしょう。

宿泊税の個別要件増加とPMSベンダーの負担

・PMSベンダーはこの範囲内の制度なら対応可能という標準化されたモデルを提示できる体制を求めています。現状では、自治体が制度を柔軟に変更できるため、PMSベンダーは直前まで変更内容を把握できず、顧客からの問い合わせに対して「本当にそうなのか」と確認が必要です。結果として、わずかな違いであっても個別のカスタマイズが必要となり、これが開発負担を増大させています。もしこの制度な共通対応できる」と明確に提示できれば、自治体もその範囲内で検討し、導入を促進できる可能性があります。

宿泊施設から見た宿泊税徴収の課題

・かつてホテルで15年間勤務し、宿泊税徴収に携わった経験から、私はその複雑さを痛感しています。特に、宿泊料金が税込表示で宿泊税が税抜きで計算される点(消費税率変更時に混乱が生じたように)、そしてカード決済やパッケージプランで徴収

・特に困難なのは、OTA(オンライン旅行会社)で事前決済した顧客への対応です。宿泊税が現地徴収の場合、「なぜ追加で200円払うのか」と顧客から反発があり、フロントスタッフの大きな負担となっています。OTA側で徴収できない、あるいは手数料発生を嫌がのために現地徴収となることが多く、一部ホテルでは未だに現金払いのみというケースも存在します。大手チェーンの中には、手数料を支払っても事前に徴収すること、フロントでのトラブル回避を優先する動きも見られます。外国人観光客は特にこの追加徴収を理解しにくく、現場での説明が非常に困難な状況です。

・宿泊税の現地払いや、売掛・エージェンツ請求といった徴収方法の複雑さは、フロントスタッフの大きな負担になっています。特に、顧客に「なぜ追加徴収が必要なのか」と説明する手間や、それによるクレーム対応は、従業員のモチベーション低下や離職の一因にもなり得ます。

・宿泊税は、部屋のアップグレード時に新たに発生するなど、複雑な課税ロジックが導入されつつあり、PMSベンダーの対応だけでなくホテル側の理解不足やオペレーションミスにも繋がっています。これは単なるシステム改修では解決できない運用上の弊害です。宿泊税の導入目的である観光振興への還元効果が不透明な地域では、現場の不満はさらに募ります。ガイドラインやシステム変更だけでなく、こうした現場の負担や従業員の精神的ストレスを行政に伝える必要があるでしょう。

宿泊税徴収における小規模宿泊施設の課題と税制の複雑性

・PMSを導入していない小規模な民宿など、多数の宿泊施設からの宿泊税徴収の正確性が大きな課題です。小規模な宿泊施設はPMSを導入していない施設が多く、徴収状況の把握が困難で、どのように申告をするのか、また、OTAを多用している施設も多く、サイトコントロールからしか情報を取コストが減っていることを考えると、その削減分をプールし、PMSメーカーやホテルに還元する仕組みが必要です。補助金類みの一過性の予算では、長期的なシステム維持は困難になります。徴収コスト削減分をいかに循環させるかが、持続可能な宿泊税システム運用の鍵となります。

宿泊税導入における行政の仕様書作成の必要性

・宿泊税導入において、標準化された手引き書の必要性が強く認識されています。現状では各自治体が独自に制度設計を行うため、旅館・ホテル、PMSベンダーの双方に大きな負担がかかっています。自治体がベンダーの意見を求めずに制度を決定し、結果として現場が混乱するケースも散見されます。

・宿泊施設とPMSベンダーが連携し、行政に対して標準化されたガイドラインを提案していくことが重要だと考えています。宿泊施設側が税の導入に反対する中で少額の導入や暫定的な運用が行われると、数年後の見直しによってPMSベンダーがさらなる改修を迫られることになり負担が大きくなります。行政側にはこうした現場の課題を認識してもらう必要があります。

・各PMSベンダーが個別に宿泊税の仕様を行政に問い合わせている現状は生産性が低く、ま

確認できないため、正確な納税額を算出できない現状を懸念しています。

・利用者の宿泊税に対する理解は進み、支払うことへの抵抗は薄れています。しかし、徴収方法の煩雑さ（金額が100円や200円のためにフロントで現金払いが必要など）が新たな問題を生んでいます。PMSメーカーとしては、行政の意向と顧客の利便性を両立させる提案を通して、これらの課題に寄り添う必要があります。

宿泊税導入がもたらすPMSベンダーと宿泊施設の多岐にわたる課題

・補助金制度は一時的な解決策に過ぎず、長期的なシステム維持コストが懸念されます。PMSによる税徴収コスト削減効果を考慮し、削減分をシステム維持費用に充てるような持続可能な資金循環モデルの検討が必要です。

・これらの課題を解決するためには、国などが主導し宿泊税制度の標準化を進めることが不可欠です。PMSベンダーが対応可能な範囲を示すガイドラインの策定や、統一された仕様書の提供が求められます。これにより、システム開発の予見性を高め宿泊施設とPMSベンダー双方の負担を軽減し、より効率的で持続可能な宿泊税運用が実現するでしょう。

た非効率だと考えています。行政は、システム設計を意識した明確な説明文書や仕様書を作成し提供すべきです。議会の曖昧な決定ではなく、具体的にPMSベンダーがプログラム改修できるレベルの詳細な情報が必要です。

・現在、各自治体が作成している手引き書がバラバラであるという課題に対する解決策となります。ベンダーが蓄積したノウハウを共有し、標準的な仕様を提示することで、自治体はそれを参考に制度を設計しやすくなります。これにより、個別のカスタマイズを減らし全体的な効率化が図れるでしょう。

・宿泊税の説明会資料を受け取つても、PMSベンダーが知りたい情報が不足しているため個別の問い合わせが多発しています。当然のことながら宿泊事業者はシステムロジックを理解していないため質問に抜け漏れが生じがちです。

・自治体が宿泊税制度を決定した際に共通の質問集を作成したり、説明会を開催したり、あるいは詳細な仕様書を提供する仕組みがあれば、ベンダー側の負担は大幅に軽減されます。各自治体から問い合わせ内容は類似しているため、共通の質問リストやO×形式での回答など、標準化された情報提供があれば、非常に効率的です。

・宿泊税の導入において、自治体ことの自由度が

補助金制度とシステム維持コストの課題

・宿泊税の課税パターンが多様化している現状に対し、国などが介入し段階数や例外規定を制限するような標準化が望まれます。現状では、PMSベンダーは標準パターン外のカスタマイズ依頼に対し補助金があるため顧客から費用を得て対応していますが、補助金がなくなる将来のバージョンアップ時には、この費用負担が施設にとって重荷になる可能性があります。

・暫定的な制度導入と数年後の見直しが増えており、特に定額から定率への変更など、根本的な課税方式の変更があると、PMSベンダーは大きな再開発負担を強いられるため、将来的な不確実性への懸念が高まっています。

・現在、多くの施設は補助金があるためシステムカスタマイズを依頼していますが、PMSは定期的にリブレースが必要となるため、将来的に補助金が出ない場合、カスタマイズ費用が施設の直接的な負担となる可能性があります。一度補助金を利用すると、次回改修時に再度補助金が得られないケースも想定され、長期的な視点でのコスト負担が懸念されています。

・補助金は一過性ですが、PMSによる税徴収コストは継続的です。PMSのおかげで税務課の徴

増している現状は深刻な問題です。このまま放置すれば、全国で膨大な数の異なるパターンが生まれる可能性があり、PMSベンダーだけでなく、宿泊事業者や消費者にも多大な弊害が生じます。自治体は無闇な制度変更や頻繁な見直しは避けるべきです。私たちはこうした弊害について、何らかの形で啓蒙活動を行っていく必要があると考えています。

まとめ

・宿泊税は利用者が負担する税金として、誰もが理解できるシンプルでわかりやすい仕組みが必要です。本日議論された複雑な課題（徴収コストの循環、曖昧な課税範囲、現地徴収の課題など）を解決するため、宿泊事業者と、PMSベンダーが連携して、自治体に対し具体的な要望書を作成し、提案していくべきです。それにより手引き書がシステム改修に直結する明確な情報提供にも繋がりますので、宿泊事業者は安心して徴収業務を行え、PMSベンダーも開発を円滑に進めることができます。この要望書は、宿泊事業者や各PMSベンダーにも提供し、各自治体の手引き書を作成する際の指針として活用されることを目指していきたいと考えています。

※地方自治体・宿泊施設の方で、要望書を活用いただけます方は、当協会ホームページよりお申し込みください。
(<https://jarc-ic.com/>)