

宿泊事業者を対象とした宿泊税に関するアンケート調査結果

令和5年7月

福岡県

1 調査概要

(1) 調査目的

第1回福岡県宿泊税委員会における委員の意見を踏まえ、宿泊事業者が直面している課題や行政に求める支援、宿泊税の認知度や徴収事務の状況について把握するとともに、県が宿泊税を活用して実施した宿泊事業者の受入対応強化の取組に対する宿泊客の声を把握するもの。併せて、宿泊税を活用した事業に対する評価や認知度について把握することで、今後の観光施策の参考にするもの。

(2) 調査条件

対象者	北九州市と福岡市を除いた県内の特別徴収義務者593者（※）
対象期間	令和5年6月26日～令和5年7月14日

※北九州市内と福岡市内の宿泊事業者は、各市に宿泊税（県税分50円を含む）を納入しており、県が把握している特別徴収義務者は両政令市以外のため

(3) 回答状況

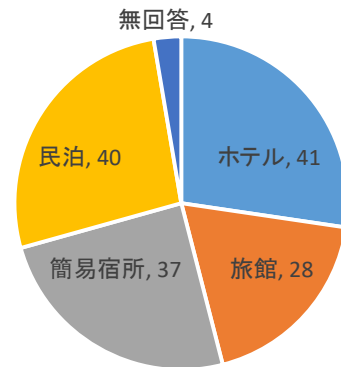
回答数	150者
回答率	25.3%

2 調査結果

問1 貴施設の種別について、当てはまるものに○をつけてください。
(N=150、選択は1つのみ)

	回答数	割合
ホテル	41	27.3%
旅館	28	18.7%
簡易宿所	37	24.7%
住宅宿泊事業法届出施設（民泊）	40	26.7%
無回答	4	2.7%

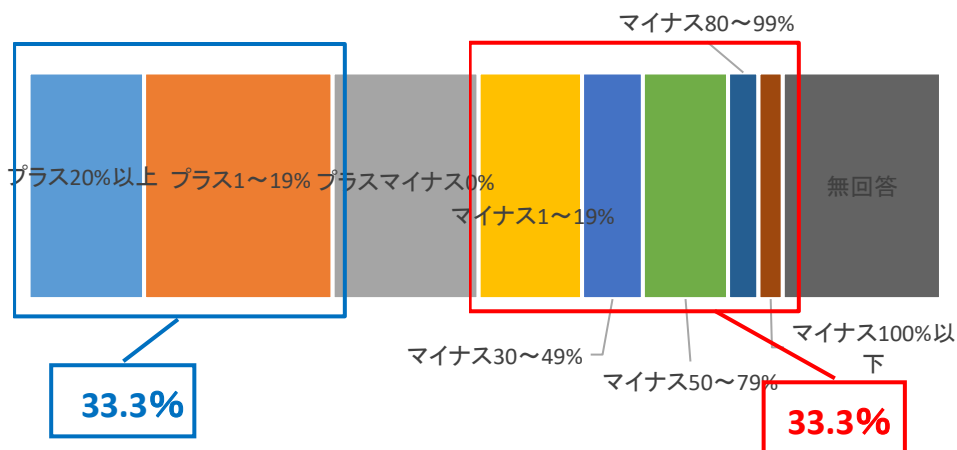
宿泊施設の種別 (N=150)



問2 2023年1月～5月の収益の実績・見込は、新型コロナウイルス感染症拡大前の2019年の1月～5月と比較してどのような状況ですか。当てはまるものに○をつけてください。
(N=150、選択は1つのみ)

	回答数	割合
プラス20%以上	19	12.7%
プラス1～19%	31	20.7%
プラスマイナス0%	24	16.0%
マイナス1～19%	17	11.3%
マイナス30～49%	10	6.7%
マイナス50～79%	14	9.3%
マイナス80～99%	5	3.3%
マイナス100%以下	4	2.7%
無回答	26	17.3%

2023年1月～5月の収益(N=150)



問3 問2でマイナスと回答された方にお伺いします。
マイナスの要因について、ご意見をお聞かせください。
(N=75、自由記述)

- 【主な意見（抜粋）】
- 光熱水費や食料品の高騰
 - 人員不足
 - インバウンドの減
 - 人件費の高騰
 - 修学旅行の減
 - ビジネス客の減

問4 経営状況の好転に必要な行政からの支援について、ご意見をお聞かせください。
(N=74、自由記述)

- 【主な意見（抜粋）】
- 閑散期の宿泊助成
 - 受入環境整備の支援
 - 人員確保の支援
 - インバウンドの誘客促進
 - 電気代に対する補助
 - 宿泊客の多い福岡市以外の地域の支援

問5 福岡県では、宿泊税を活用して、以下の①～⑤のような様々な観光振興施策に取り組んでいます。それぞれの施策について、当てはまるものに○をつけてください。
(N=150、選択は1つのみ)

①【受入環境の充実】全ての旅行者が快適に旅行を楽しめる環境を整備

(主な内容)

- 宿泊事業者が行うバリアフリー化やトイレの洋式化などの施設改修、Wi-Fiやワーケーションの環境整備等を支援
- 宿泊業専門アドバイザー等による生産性向上に向けた伴走支援及び設備導入への支援
- 外国人観光客向け災害対応マニュアルの策定
- 飲食店のメニューの多言語化等を支援



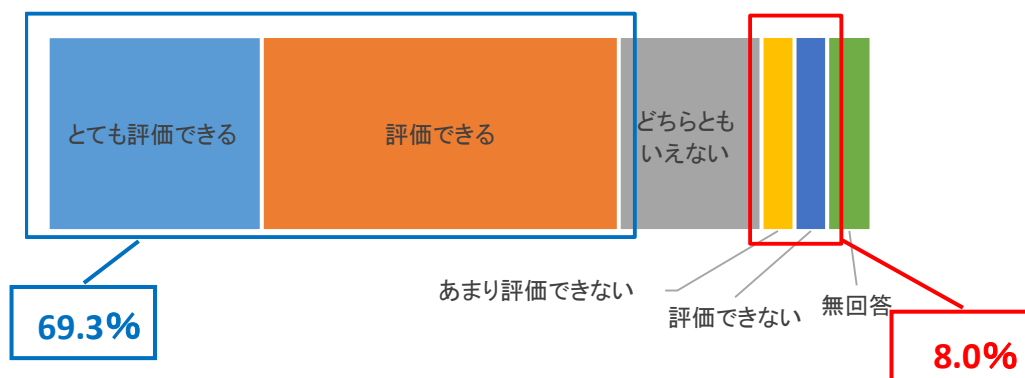
折りたたみ式の簡易スロープの設置



ロボット掃除機の導入（業務効率化）

	回答数	割合
とても評価できる	39	26.0%
評価できる	65	43.3%
どちらともいえない	26	17.3%
あまり評価できない	6	4.0%
評価できない	6	4.0%
無回答	8	5.3%

①受入環境の充実(N=150)



上記主な内容の「バリアフリー化やトイレの洋式化などの施設改修、Wi-Fiやワーケーションの環境整備等」や「生産性向上に向けた設備導入」を実際に行った方にお伺いします。事業実施後、当該整備に関する宿泊客の声・反応があればお聞かせください。

(N=41、自由記述)

【主な意見（抜粋）】

- ・風呂、トイレのバリアフリー化に関して大変好評。特にお風呂が良くなったことで、予約が増えたと感じる。
- ・ワーケーションの整備をしたところ、大変快適に仕事ができると好評。
- ・ワーケーション整備は、ターゲットにしている長期滞在客に好評。
- ・大浴場の混雑状況を可視化できるシステムを導入したところ、ゆっくりとくつろげるとのお声をいただいている。
- ・トイレの洋式化を実施したところ、足がしびれなくて良いとの声をいただいた。
- ・Wi-Fi環境の整備を実施したところ、外国人宿泊客の方から喜ばれている。

②【観光資源の魅力向上】食や歴史、文化等の福岡県ならではの魅力ある観光資源の発掘、磨き上げ、活用に取り組むとともに、サイクリングをはじめとしたアクティビティ、農林漁業体験等と観光を組み合わせた体験、交流、滞在型の観光振興を推進

(主な内容)

- ・観光客の県内各地への周遊を促進するため、「食べる、遊ぶ、泊まる」を一体的に楽しめる本県の新たな「観光の核」となる地域づくりを推進
- ・国内外からサイクリストを誘客するため、県内に10の広域モデルルートを設定し、路面標示や案内看板を整備するとともに、宿泊施設における自転車の保管場所等の整備を支援
- ・グリーンツーリズム（魅力あふれる農泊）の推進



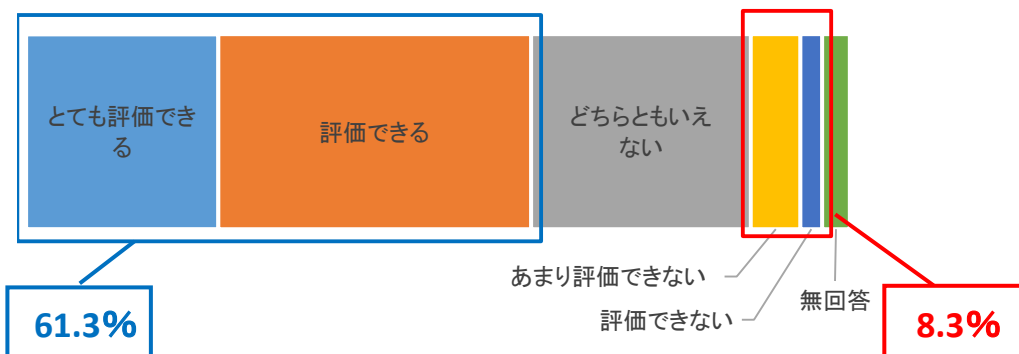
イカ王国筑前玄海イカフェア



サイクリストのための矢羽根型路面標示

	回答数	割合
とても評価できる	35	23.3%
評価できる	57	38.0%
どちらともいえない	40	26.7%
あまり評価できない	9	6.0%
評価できない	4	2.7%
無回答	5	3.3%

②観光資源の魅力向上(N=150)



③【効果的な情報発信】デジタル媒体を活用したプロモーションを推進するとともに、各地域と連携して造成した広域観光ルート等をターゲットに合わせて情報発信

(主な内容)

- ・首都圏等を対象に「福岡の避暑の旅」観光キャンペーンのプロモーションを実施
- ・県の観光情報サイト「クロスロードふくおか」の全面リニューアル
- ・多言語（日本語・英語・韓国語・中国語（簡体字・繁体字））サイト「VISIT FUKUOKA」や、SNSを活用した情報発信
- ・福岡・大分デスティネーションキャンペーン（DC※）に向けた取組を推進
- ・海外の旅行会社向けにメタバースを活用したオンラインでの観光説明会を実施

※デスティネーションキャンペーン…JR6社と地元自治体等が共同で実施する国内最大級の観光誘客キャンペーン



至福の旅! 大吉の旅! 福岡・大分
福岡・大分デスティネーションキャンペーン

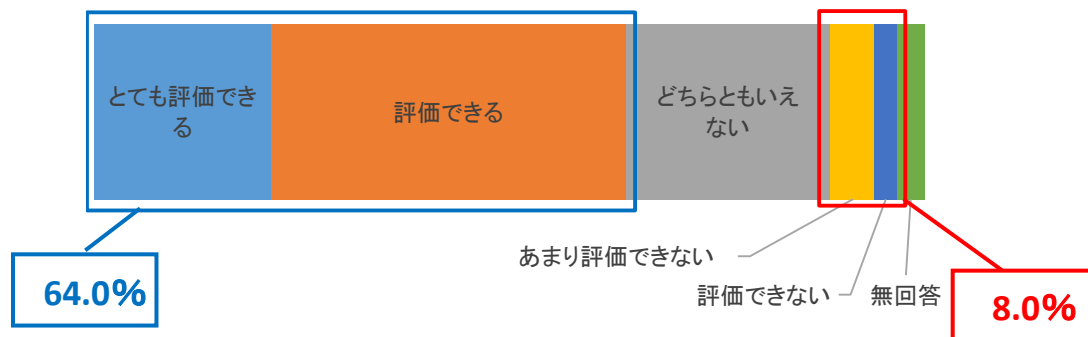
福岡・大分デスティネーションキャンペーンロゴマーク



メタバースを活用したオンライン観光説明会の様子

	回答数	割合
とても評価できる	32	21.3%
評価できる	64	42.7%
どちらともいえない	37	24.7%
あまり評価できない	8	5.3%
評価できない	4	2.7%
無回答	5	3.3%

③効果的な情報発信(N=150)



④【観光振興体制の強化】観光まちづくりに取り組む団体や観光関連事業者の人材育成、日本版DMO（※）登録を目指す観光協会等の機能強化を支援
 ※DMO…地域の多様な関係者を巻き込みつつ、データに基づく戦略策定等科学的アプローチを取り入れた観光地域づくりを行う舵取り役となる法人

（主な内容）

- 観光ボランティアガイドの育成や観光案内所スタッフの育成
- 県内宿泊施設や飲食店のおもてなし力を向上する研修を実施
- DMO本登録に向けた専門人材の育成や、ワンストップ支援窓口の設置



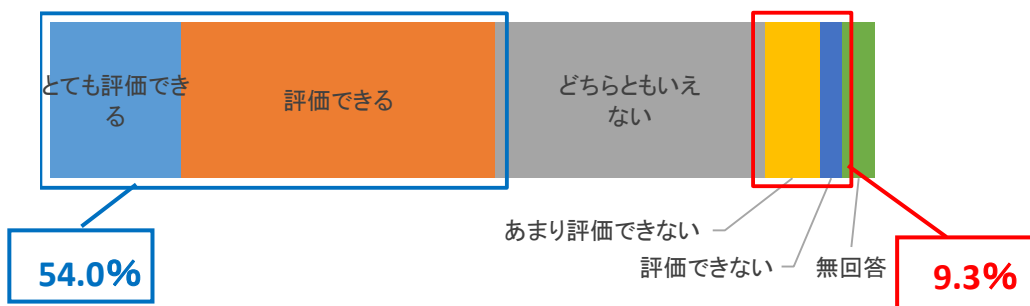
DMO本登録に向けた専門人材育成研修の様子



DMO登録要件等に関するワンストップ支援窓口の様子

	回答数	割合
とても評価できる	24	16.0%
評価できる	57	38.0%
どちらともいえない	49	32.7%
あまり評価できない	10	6.7%
評価できない	4	2.7%
無回答	6	4.0%

④観光振興体制の強化(N=150)



⑤【市町村への財政的支援】地域の実情を踏まえ、創意工夫を凝らした市町村の施策を支援するため、「福岡県宿泊税交付金」を交付

(主な内容)

- ・観光スポットのトイレ整備、駐車場整備、照明設備整備、Wi-Fi環境整備
- ・集客イベント・キャンペーン等の実施
- ・観光協会におけるインバウンド対応人材の活用



キャンプ場のトイレ整備



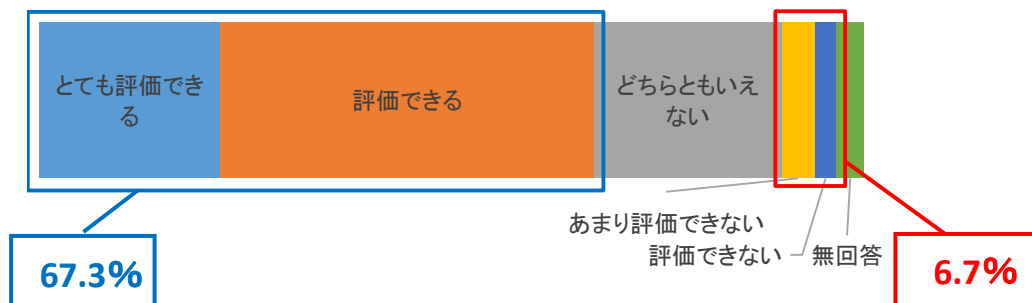
観光案内板の整備



観光スポットのWi-Fi環境整備

	回答数	割合
とても評価できる	33	22.0%
評価できる	68	45.3%
どちらともいえない	34	22.7%
あまり評価できない	6	4.0%
評価できない	4	2.7%
無回答	5	3.3%

⑤市町村への財政的支援(N=150)



問6 問5で回答いただいた観光施策（区分①～⑤）の中で、特に評価できると思う施策とその理由をお聞かせください。（N=70、自由記述。複数回答可）

区分	理由
①	<p>【主な意見（抜粋）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・時代に即した環境整備をすることで、より良い受入ができるため。 ・施設の充実化により、利用者のニーズに見合ったサービスを提供できるため。 ・人手不足で大変な昨今、ロボット掃除機の導入は人手不足の解消になり良いと思う。 ・高齢化に伴い車いすも増えていくので、折りたたみ式の簡易スロープは良いと思う。
⑤	<p>【主な意見（抜粋）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・福岡県は政令市と小さな市町村では規模や観光振興の方向性が全く違う。各地の環境や実情に合った市町村独自の施策への支援が県全体の底上げにつながると思う。 ・市町村は現地を理解しており、現地にあわせた効果的な施策が期待できるため。 ・トイレやWi-Fi環境の整備は、福岡県全体のイメージアップにつながるため。
②	<p>【主な意見（抜粋）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・福岡県は有名な観光スポットが少ないので、昼間に遊べる体験プログラムの造成は他県との競争に必要。 ・最近の旅の傾向として体験を求められていることから、そこにしかない「食べる遊ぶ」は大変重要。

問7 問5で回答いただいた観光施策について、どの程度ご存知でしたか。当てはまるものに○をつけてください（N=150、選択は1つのみ）。

区分	施策の柱	県の観光施策	よく知っている	知っている	聞いたことがある	あまり知らない	知らない	無回答
①	受入環境の充実	宿泊事業者が行う受入対応強化や生産性向上の取組支援	20 13.3%	27 18.0%	29 19.3%	32 21.3%	26 17.3%	16 10.7%
		外国人観光客向け災害対応マニュアルの策定等の受入環境整備	8 5.3%	31 20.7%	35 23.3%	35 23.3%	25 16.7%	16 10.7%
②	観光資源の魅力向上	「食べる、遊ぶ、泊まる」を一体的に楽しめる新たな広域観光エリアづくり	4 2.7%	29 19.3%	30 20.0%	47 31.3%	25 16.7%	15 10.0%
		サイクルツーリズムの推進	7 4.7%	28 18.7%	34 22.7%	39 26.0%	26 17.3%	16 10.7%
③	効果的な情報発信	福岡・大分デスティネーションキャンペーン（DC）に向けた取組の推進	4 2.7%	9 6.0%	16 10.7%	54 36.0%	51 34.0%	16 10.7%
		インバウンド回復に向けたデジタルプロモーションの実施	1 0.7%	6 4.0%	28 18.7%	50 33.3%	49 32.7%	16 10.7%
④	観光振興体制の強化	県内各地域の観光を支える人材の育成	0 0.0%	10 6.7%	20 13.3%	64 42.7%	40 26.7%	16 10.7%
		観光団体のDMO（観光地域づくり法人）化	3 2.0%	14 9.3%	15 10.0%	60 40.0%	42 28.0%	16 10.7%
⑤	市町村への財政的支援	「福岡県宿泊税交付金」の市町村への交付	8 5.3%	27 18.0%	23 15.3%	40 26.7%	37 24.7%	15 10.0%

※赤字は回答数・割合が最も多いもの

問8 宿泊税を活用した取組に期待すること、今後取り組んでほしいことについて、ご意見をお聞かせください（N=71、自由記述）。

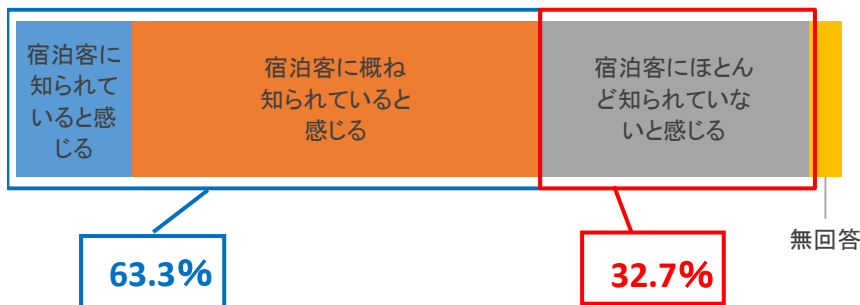
【主な意見（抜粋）】

- ・観光名所へのアクセス整備。例えば、世界遺産の宗像・沖ノ島と関連遺産群は、車がないとまわれない。直行バスなどの旅行者向けの交通を充実してほしい。
- ・福岡県内で新たなシンボルとなるような観光地の整備・強化。例えば、草津温泉の湯畑のような、エリアの名前と映像が一致するシンボルを1つか2つ選定して、宿泊税を集中的に投下してもらいたい。
- ・宿泊税を活用した事例を定期的に発信して認知度を上げることをしてほしい。
- ・福岡郊外の観光スポットを増やす取組をお願いしたい。
- ・人材を確保する施策に活用してほしい。
- ・福岡市内の宿泊需要だけが高まっており、インバウンドの宿泊先を広域的に支援してほしい。
- ・温泉街を散策して楽しめるような街づくりに活用してほしい。

問9 宿泊税に関する宿泊客の認知度について、当てはまるものに○をつけてください。（N=150、選択は1つのみ）

	回答数	割合
宿泊客に知られていると感じる	21	14.0%
宿泊客に概ね知られていると感じる	74	49.3%
宿泊客にほとんど知られていないと感じる	49	32.7%
無回答	6	4.0%

宿泊税に関する宿泊客の認知度(N=150)



〔主な広報媒体の一例〕



手荷物受取所での広告
(福岡空港)

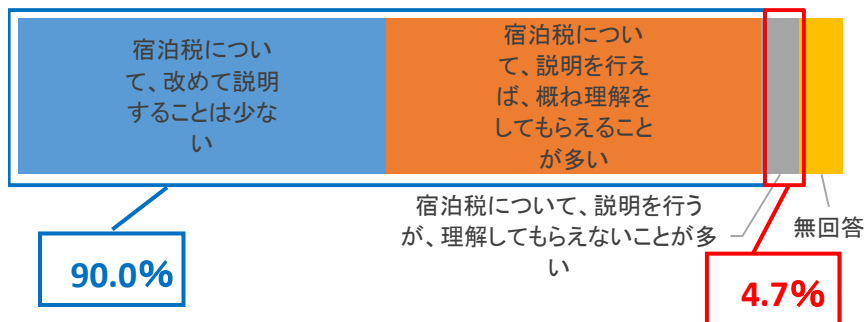


A4三つ折りリーフレット
(県内宿泊施設へ配布)

問10 宿泊税に関する宿泊客の反応について、当てはまるものに○をつけてください。
(N=150、選択は1つのみ)

	回答数	割合
宿泊税について、改めて説明することは少ない	67	44.7%
宿泊税について、説明を行えば、概ね理解をしてもらえることが多い	68	45.3%
宿泊税について、説明を行うが、理解してもらえないことが多い	7	4.7%
無回答	8	5.3%

宿泊税に関する宿泊客の反応(N=150)



問11 徴収事務で苦労していることについて、当てはまるものに○をつけてください。
(N=173、複数選択可)

	回答数	割合
宿泊税徴収に関する宿泊客とのトラブル	13	7.5%
宿泊税納入申告書の作成・提出	49	28.3%
県への宿泊税の払い込み手続き	37	21.4%
特になし	60	34.7%
無回答	14	8.1%

徴税事務で苦労していること(N=173)



その他 (N=20、自由記述)

【主な意見 (抜粋)】

- ・お客様から納得して頂けない場合、「申し訳ない」と言わなければならない。
- ・全ての県で宿泊税が課税されていないので、請求すると嫌な思いをさせることがある。
- ・実に面倒。止めて欲しい。
- ・ほとんどの宿泊の方が修学旅行での利用であるため、特に宿泊客とのトラブル等は今までにはない。
- ・宿代、宿泊税共にカード決済することが多いので、宿泊税に対してもカード手数料の負担が生じている点も考慮してもらえると助かる。

問12 問11の回答を選択した理由について、補足がございましたらご記入ください。
(N=38、自由記述)

【主な意見 (抜粋)】

- ・小規模施設が宿泊客に宿泊税を請求すると嫌がられる。
- ・払い込みに行かないといけないため、時間を取られる。
- ・「宿泊税をカード決済に入れてほしい」との申し出の時、手数料負担が出る。
- ・銀行窓口で支払うのが手間なのでクレジット等への対応をお願いしたい。

- 問13 その他、宿泊税について、ご意見があればご記入ください。（広報ツール、納入方法、納期の特例制度 など）
（N=50、自由記述）

【主な意見（抜粋）】

- 宿泊税の用途について、分かりやすいリーフレットがあれば良いと思う。
- 宿泊税の活用について、もっと知る機会があれば良いと思う。
- 宿泊税をクレジットカードで支払う場合、クレジットカード会社に対する手数料は宿泊施設の負担。200円を180円にするなど手数料の負担軽減について検討してほしい。
- 1泊5千円以下の宿泊については、宿泊税を免除してほしい。このクラスの料金が対象になる宿泊客は200円に対してもシビアである。
- 実に面倒な手続きであり、廃止してほしい。
- 宿泊税納入方法を忘れた時、事務局の方に電話すると、丁寧に対応してもらった。
- 電子申告はできるが、銀行窓口まで行かないと振込ができないのは手間が大きい。
- ペイジーといった電子決済での納入を可能にしてほしい。