

2026.11.1 START | 外国人旅行者向け消費税免税制度

免税店で買ったのに、 1円も返ってこない。 ——何が起きたのか

免税「リファンド方式」を、ひとつの事例から読み解く
免税店・小売・システム・法務担当者向けウェビナー

弁護士 渡邊 雅之

弁護士法人三宅法律事務所

出典：経済産業省・国税庁・観光庁資料に基づき作成



※本編の事例は、公表資料をもとに構成した架空のケースです。

この動画の構成：6幕で読み解く

概要欄のタイムスタンプから、気になる幕へ飛べます。

ACT1	事件	免税店で買った旅行者に、返金が1円もなかった
ACT2	違和感	3つの「おかしい」を言語化する
ACT3	仮説	店のミスか、税関の窓口か、制度そのものか
ACT4	謎解き	リファンド方式の仕組みで説明がつく
ACT5	法律	消費税法だけでは終わらない
ACT6	実務上の教訓	11月1日までに何をするか

ACT 1

事件

2026年11月、都内の百貨店。時計と化粧品を買った旅行者に、返金が1円もなかった。

※公表資料をもとに構成した架空の事例です。

11月8日、都内の百貨店で何が起きたか

旅行者Aさん（台湾在住）が、腕時計と化粧品を購入した。

11/8 14:20 レジ

腕時計 税抜300,000円
化粧品 税抜50,000円

請求額

税込385,000円
＝消費税は引かれていない

店員の案内

「後で返金されます」
それ以上の説明はなし

Aさんの認識：「免税店で買ったのだから、消費税は戻ってくるはずだ」

返金方法の登録は、レシートのQRコードを案内されたが、Aさんは登録しないまま店を出た。

11月10日、羽田空港。返金はゼロだった

時計はスーツケースの中。化粧品は手元にあった。



手元にあった化粧品（税抜5万円）は？
→ **こちらも返金されなかった**

返金方法の登録は？
→ **未登録のまま出国していた**

Aさんの主張：「免税店で買って、税関にも行った。なぜ1円も返らないのか。」

ACT 2

違和感

「免税店なのに税込」「税関に行ったのに返金ゼロ」。3つの違和感を言語化する。

3つの違和感

どこが「おかしい」のかを、先に言葉にしておく。

①

免税店なのに、税込で払った

その場で免税にならないのはなぜか

②

税関に行ったのに、返金されない

税関確認と返金は何が違うのか

③

手元にあった化粧品まで返らない

なぜ持っていた商品まで対象外か

この3つは、店員の不手際なのか。それとも制度の設計なのか。

ACT 3

仮説

考えられる説明は3つ。どれが正しいかを、制度に当てはめて検証する。

3つの仮説

この時点では、どれも「ありそう」に見える。

仮説A

店員のミス

免税手続きをし忘れた／案内が足りなかった

店舗オペレーションの問題

仮説B

税関が返金する窓口

空港の税関窓口で現金を受け取るはずだった

受取場所の勘違い

仮説C

制度上そうなる

リファンド方式では、これが想定された結果

制度設計の問題

検証の軸：① 免税はいつ成立するか ② 返金するのは誰か ③ 記録の単位はどこか

ACT 4

謎解き

リファインド方式の仕組みを知ると、3つの違和感はすべて説明がつく。

前提：リファンド方式の5ステップ

一回の販売から返金までの「データ」と「人の動き」をつなげて理解する。



**免税が成立するのは店頭ではない。
出国時の税関確認である。**

根拠：消費税法8条（所得税法等の一部を改正する法律・令和7年法律第13号による改正）

見落とししやすい接点

- ✓ 返金方法の登録
- ✓ 手荷物預け前の税関確認
- ✓ 商品提示への備え
- ✓ 問合せ先の一本化

現行制度とは、売場の体験が逆になる

「売った瞬間の免税」から「輸出確認後の免税」へ。

現行（～10/31販売分）

**税抜価格で販売
→ その場で免税メリット**

- ✓ 旅行者は安く買えた実感が即時にある
- ✓ 店頭の説明は比較的シンプル
- ✓ 一方で持出し確認とのズレが起きやすい

リファンド方式（11/1販売分～）

**税込価格で販売
→ 税関確認後に返金**

- ✓ 返金方法の登録・案内が必要
- ✓ 税関確認が返金可否に直結する
- ✓ システム・契約・運用の同時対応が必要

新旧の併用期間はない。11月1日販売分から、一斉に切り替わる。

返金は、誰が・どこで・どうやって？

税関は持出しを確認するだけ。お金を返すのは免税店（または委託先の返金事業者）。

税関
持出しを確認（お金は払わない）

免税店・返金事業者
税関確認後に消費税相当額を返金

旅行者
購入時・事前に返金方法を登録

返金方法の例（国税庁）



**クレジット
カード送金**

登録したカードへ
後日入金



**アプリ送金
QR決済**

登録したアプリ・
電子マネーへ入金



銀行振込

旅行者の口座へ振込
（海外送金の手数料・日数）



出国港内での現金

税関確認後、出国エリア
の窓口で受取（窓口の
有無は事業者次第）

方法は事業者ごとに異なり、全国统一ではない。登録がなければ税関確認後でも返金されない可能性
→ Aさんは登録していなかった。ここで既に返金の入口を失っている

謎解き① なぜ「税込」で払ったのか

免税の成立時点が、販売時点から出国確認時点へ移ったから。

現行：店頭で免税が成立
税抜価格で販売



新制度：出国時の税関確認で成立
税込価格で販売→事後に返金

制度趣旨 出国時に持ち出しが確認された場合に免税販売が成立する仕組みとすることで、不正な国内転売を防ぎ、免税店が不正排除の負担を負わないようにする。

→ 違和感①は「店のミス」ではない。制度上、税込で払うのが正しい。

謎解き② なぜ税関に行ったのに返金されないのか

税関は「確認」をするだけ。確認できなければ、返金の前提が欠ける。



預けた後では、確認できない。

税関の役割
持出しの確認。お金は払わない

確認がないと
免税不適用。返金の前提を欠く

→ 違和感②の答え：返金の主体は税関ではなく免税店。その前提となる確認が取れていない。

謎解き③ なぜ手元の化粧品まで返らないのか

同一の購入記録情報に含まれる物品は、まとめて判断されるから。



→ 違和感③の答え：化粧品は手元にあったが、同じ記録の腕時計を提示できず、全体が確認不可となった。

複数商品・高額品・空港で預けやすい商品は、購入時の説明と販売単位（記録単位）を意識する。

答え合わせ：3つの仮説はどうなったか

仮説A

店員のミス



免税手続の失念ではない。ただし返金方法の登録案内は不十分だった

仮説B

税関が返金する窓口



税関は確認するのみ。返金は免税店または返金事業者が行う

仮説C

制度上そうなる



税込販売・出国時確認・記録単位の判断という制度設計どおりの結果

制度どおりに起きた事故でも、店頭の案内次第で防げた。ここが実務のポイント。

ACT 5

法律

消費税法だけでは終わらない。返金するという行為が、別の法律を呼び込む。
。

まず根拠法令を押さえる

根拠法令	内容
消費税法8条	輸出物品販売場における輸出物品の譲渡に係る免税。リファンド方式へ見直し
所得税法等の一部を改正する法律（令和7年法律第13号）	令和7年度税制改正。令和8年11月1日施行
消費税法施行令18条ほか／同施行規則	購入記録情報・税関確認情報の授受等（規則は令和7年財務省令第22号による改正後）
消費税法基本通達 第8章	令和7年4月1日付課消2-4ほかによる改正後の取扱い
消費税法7条	いわゆる「直送」は輸出免税で整理

返金の具体的な方法は、消費税法令にルールがない（国税庁Q&A）→ 決済法令の側で整理が必要

自店返金は「できる」だけで終わらない

消費税以外の法令・規制の検討が必要になり得る。



資金決済法 37条

返金手段が「為替取引」に当たる場合は資金移動業登録が問題に。自店の返金債務の履行にとどまるかは個別検討



犯収法 4条

委託先が特定事業者の場合の取引時確認等と、役割分担の確認



外為法 16条・55条

非居住者への支払。経済制裁対象者への支払規制、支払等の報告の該当性

「税務」だけのプロジェクトではない。

自店で返金する場合は、法務・コンプライアンス・経理・システムが同じテーブルに座る。

税関確認の「前」に返金してもよいか？

国税庁HP：事業者の責任で可能。ただし、未確認リスクは免税店が負う。

店が先に
消費税相当額を返金



税関確認あり
免税成立。問題なし



税関確認なし
免税不適用＝課税売上げのまま
先に返した分は店の持ち出し
出国後の回収は実務上困難

判断のポイント

- ✓ 客層・単価・不正リスクの見極め
- ✓ 委託する場合、未確認時の損失負担を契約で明確に
- ✓ 空港現金返金を自社か委託先か（資金決済法等の整理）

**「先に返す」は販促になる。
でも、未確認リスクは店が被る。**

委託するなら、契約と個人情報の整理を

返金事業者・承認送受信事業者との契約は、運用事故の責任分界を明確にする。

- ✓ 返金主体・返金手段・返金タイミング
- ✓ 手数料、為替、精算、未返金時の取扱い
- ✓ システム連携・障害・エラー時の責任
- ✓ 旅行者からの苦情・問合せ対応
- ✓ 解約・切替時のデータ移行

返金できない時、 誰が説明するのか。

個人情報保護法の整理

27条5項1号 委託として整理

25条 委託先の監督

28条 外国事業者への提供

法務の一言

「できる／できない」だけでなく、「**失敗した時の責任**」を契約に落とす。

ACT 6

実務上の教訓

Aさんの事例は、店頭のご案内と社内の準備で防げた。11月1日までに何をするか。

教訓① 準備は3ステップで切る

公式ガイドも、まず自社状況をこの3点で確認する構成。



STEP 1 承認送受信事業者の 確認

- ✓ 返金まで対応するか
- ✓ 契約変更・追加対応
- ✓ 利用可能な返金方法



STEP 2 システムの確認

- ✓ 購入記録情報の電子送信
- ✓ システム改修・テスト
- ✓ 高額商品の追加項目



STEP 3 店舗体制の確認

- ✓ 旅券・VJW・返金登録案内
- ✓ スタッフ教育
- ✓ 返金・データ管理責任者

順番を間違えない：返金主体が決まらないと、契約もシステムも店舗説明も決まらない。

教訓② 返金主体を先に決める

購入記録情報の送信主体と、返金主体を分けて考える。

ケース A 送信も返金も自店

- ✓ システム・機器・クライアント証明書
- ✓ 返金環境・関連法令への対応
- ✓ 店舗内の担当者・運用体制

ケース B 送信は自店・返金は委託

- ✓ 返金事業者等の選定
- ✓ 契約条件（返金方法・手数料・精算）
- ✓ システム連携方法・役割分担

ケース C 承認送受信事業者等に委託

- ✓ 既存契約の切替・追加
- ✓ 返金手段と登録方法
- ✓ サポート窓口

最初に決めるべき問い：旅行者に返すお金を、誰の責任で、どの手段で、いつ返すのか

教訓③ 店頭の一言で、返金トラブルは防げる

Aさんの事例は、この4つを伝えていれば防げた。



返金方法の登録

この場で登録を



手荷物預け前に税関

預けた後は確認不可



商品は手元に

同じ記録の商品はまとめて



90日以内に出国

購入日から起算

「返金を受け取るために、こちらで返金方法の登録をお願いします。」「出国時は、手荷物を預ける前に税関で確認を受けてください。」

「後で返ります」だけでは足りない。どこに・どうやって返るのかまで伝える。

教訓④ システムとデータは「返金まで」つなぐ

紙の販売記録は不可。販売から消込までを一本で追跡できる状態に。



- ✓ 購入記録情報の送信ログは残るか
- ✓ 返金済・未返金・返金不可を管理できるか
- ✓ 問合せ時に販売単位で追跡できるか
- ✓ 個人情報の保存期間・アクセス権限は妥当か

高額品は別管理

税抜単価100万円以上は、シリアル番号等の商品情報詳細の入力が必須。

実務上のゴール

「返金しましたか？」「なぜ返金されない？」に即答できる状態

教訓⑤ 11月1日から逆算する

残り約6週間。契約・システム・教育を同時並行で進める。

今すぐ（9月中）

返金主体を決める
契約先に確認

10月上旬

システム改修
テスト完了

10月中旬

店舗手順・FAQ
研修素材を作成

10月下旬

全店ロールプレイ
問合せフロー確認

11月1日～

返金・照会の
日次モニタリング

経産省オンライン説明会（無料・各回300名・先着）

10/8（木）14:00 | 10/14（水）10:00 |
10/19（月）14:00
各回90分・同じ内容／申込締切は各開催日の2日前

「研修から始めればいい」では間に合わない。

返金・契約・システム連携の決定は、店舗研修の前に終わておく。

まとめ：この事件が教えてくれること

1

税込で売る

2

税関確認が鍵

3

返金設計を先に決める

リファンド方式は、“免税の仕組み”ではなく、
“**返金までの業務設計**”で理解する。

開始日は2026年11月1日。準備は、契約 → システム → 店舗教育の順で前倒し。

ご視聴ありがとうございました

チャンネル登録で、 最新の法改正をキャッチ。

 あたらしい法律情報

法務・コンプライアンスの解説を毎日配信中

弁護士法人三宅法律事務所 弁護士 渡邊 雅之
TEL 03-5288-1021 | m-watanabe@miyake.gr.jp