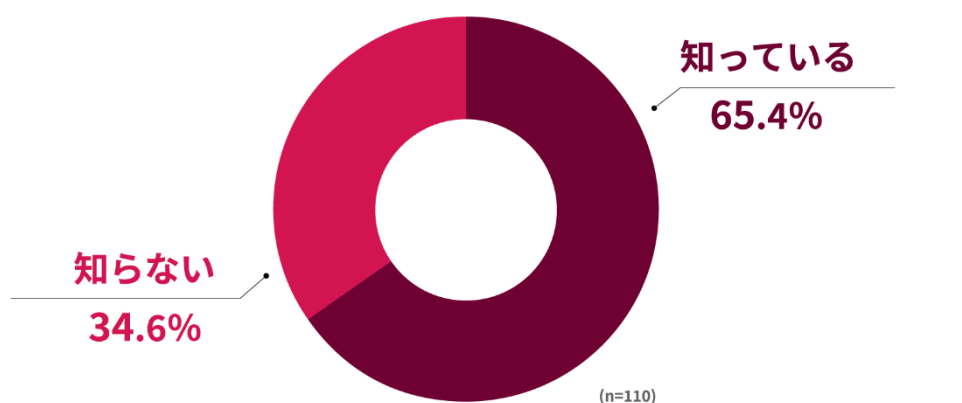


免税対応している小売店の経営者で、2026年の外国人旅行者向け消費税免税制度改正について知っている人の割合は約65%！株式会社Pie Systems Japanが「免税制度改正に関する調査」を実施！

2026年11月1日から  
免税制度が改正されることを知っていますか。



調査期間：2025/1/22-2025/1/27・調査方法：インターネット調査・調査人数：436名  
調査対象：免税対応している小売店の経営者（20代～60代の男女）・モニター提供元：RCリサーチデータ



株式会社Pie Systems Japan（本社：東京都中央区、CEO：水野 博商）は、本社であるPie Systems Inc.（本社：カリフォルニア州、CEO：Sunny Long）の日本法人です。今回、同社が運営する免税手続きアプリ「PIE VAT」は、小売店の経営者を対象に「免税制度改正に関する調査」を実施しました。この調査結果から、2026年の免税制度改正に関する認知の実態等が明らかになりました。

#### <背景>

近年、日本を訪れる外国人観光客の増加に伴い、インバウンド消費は日本経済を支える重要な柱となっています。こうした背景の中、免税手続きの見直しが進められ、2026年11月1日から新たな免税制度が施行されることが公表されました。この改正では、「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制度」としてリファンド方式への変更が行われます。また、インバウンド消費の拡大を目的に、外国人観光客の利便性向上や免税店の事務負担軽減の観点から、さまざまなルール改正が行われます。これにより、免税店には新たな対応が求められることとなりますが、果たして免税店はこの制度改正をどの程度認識しているのでしょうか。そこで、「PIE VAT」は小売店の経営者を対象に、2026年の免税制度改正に関する理解度や準備状況について調査を実施しました。

#### <調査サマリー>

- ・小売店で免税対応しているお店の割合は25%程度
- ・免税対応している小売店経営者で、2026年の免税制度改正について知っている人の割合は約65%
- ・免税制度改正について知っている小売店経営者も半数以上が、制度改正への理解は大まかな理解に留まる
- ・免税制度が改正されることを知っている小売店経営者の9割以上が、免税制度改正に向けて何らかの準備や予定をしている

- ・免税制度改正に向けた準備や対応において、現在主に課題に感じていることは「導入コスト」や「スタッフの教育・研修」
- ・免税制度改正が店舗運営に与える影響として「ルール変更に伴う過渡期の混乱」を心配している人が多い

#### <調査概要>

調査期間:2025年1月22日~2025年1月27日

調査方法:インターネット調査

調査対象:小売店の経営者(20代~60代の男女)

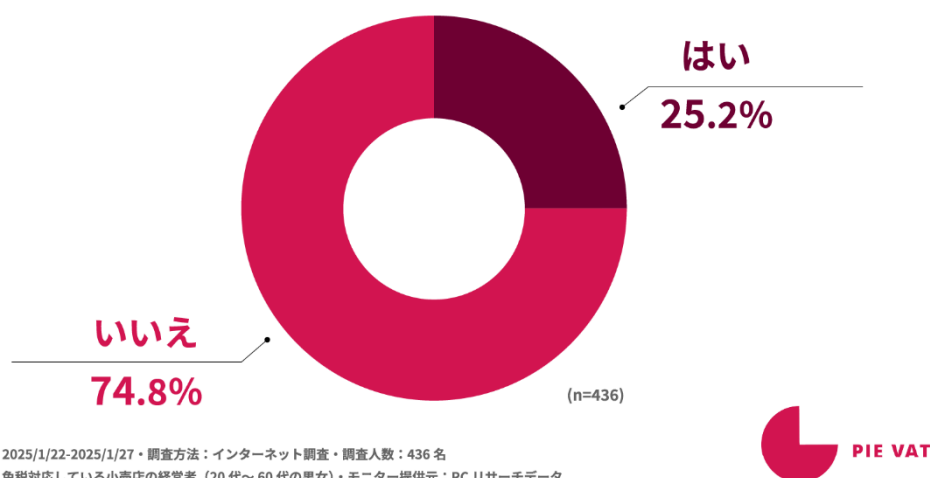
調査人数:436名

モニター提供元:RCリサーチデータ

小売店で免税対応しているお店の割合は**25%程度**

まず「自身が経営する小売店は、免税に対応しているか」を尋ねる設問への回答では、「はい」が25.2%、「いいえ」が74.8%という結果になりました。この結果から小売店で免税対応しているお店の割合は25%程度であることが明らかになりました。

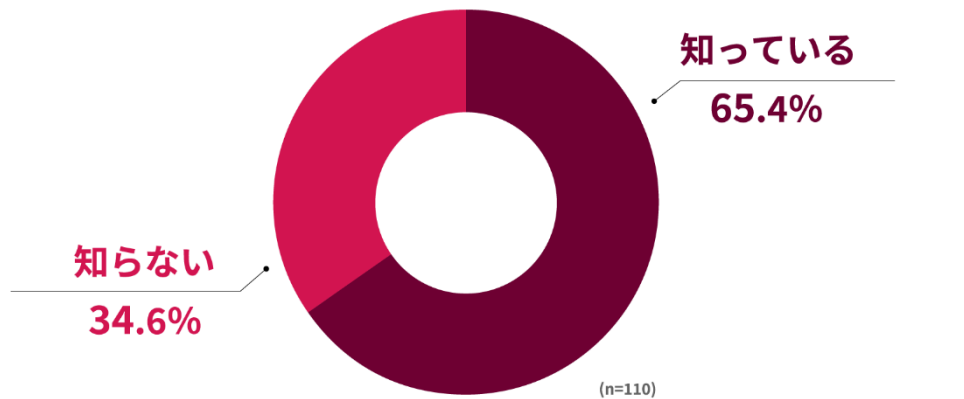
あなたが経営する小売店は、免税に対応していますか。



免税対応している小売店経営者で、**2026年の免税制度改正について知っている人の割合は約65%**

次に、免税対応していると回答された方に「2026年11月1日から免税制度が改正されることを知っているか」を問う設問の回答では、「知っている」が65.4%、「知らない」が34.6%という結果になりました。この結果から、免税対応している小売店経営者で、2026年の免税制度改正について知っている人の割合は約65%であることがわかりました。

2026年11月1日から  
免税制度が改正されることを知っていますか。



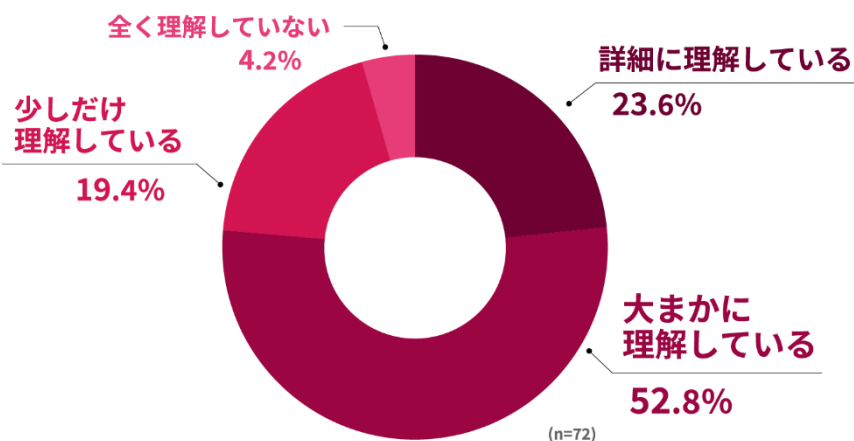
調査期間：2025/1/22-2025/1/27・調査方法：インターネット調査・調査人数：436名  
調査対象：免税対応している小売店の経営者（20代～60代の男女）・モニター提供元：RCリサーチデータ



免税制度改正について知っている小売店経営者も半数以上が、制度改正への理解は大まかな理解に留まる

続いて、免税制度が改正されることを知っていると回答された方に「免税制度改正の主な内容（リファンド方式への移行、消耗品の購入上限額撤廃など）について、どの程度理解しているか」を尋ねる設問への回答で、最も多かったのは1位が「大まかに理解している」で52.8%、次いで2位が「詳細に理解している」で23.6%、3位が「少しだけ理解している」で19.4%という結果となりました。この結果から、2026年の免税制度改正について知っている小売店経営者も半数以上は、制度改正への理解は大まかな理解に留まる、ということが判明しました。

## 免税制度改正の内容について、どの程度理解していますか。



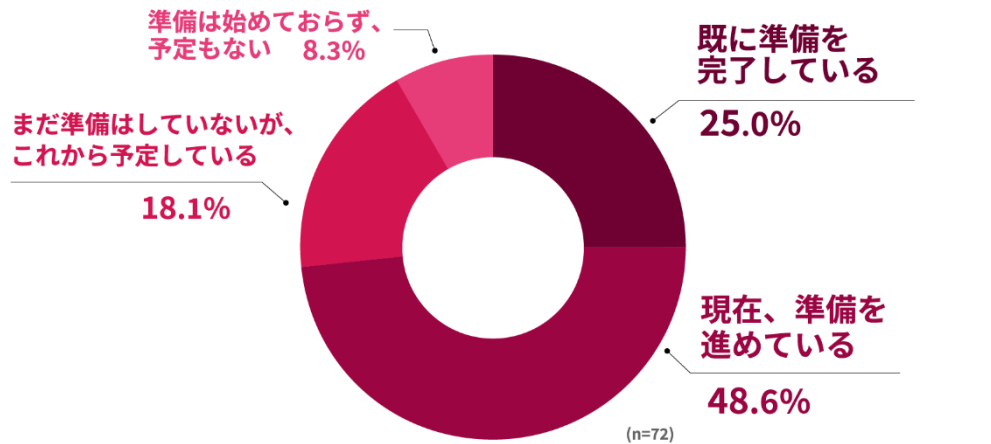
調査期間：2025/1/22-2025/1/27・調査方法：インターネット調査・調査人数：436名  
調査対象：小売店の経営者（20代～60代の男女）・モニター提供元：RCリサーチデータ



免税制度が改正されることを知っている小売店経営者の9割以上が、免税制度改正に向けて何らかの準備や予定をしている

また、免税制度が改正されることを知っていると回答された方に「免税制度改正に向けた店舗の対応準備は進んでいるか」を尋ねる設問の回答では、1位が「現在、準備を進めている」で48.6%、2位が「既に準備を完了している」で25.0%、3位が「まだ準備はしていないが、これから予定している」で18.1%という結果となりました。1位～3位の回答を合計すると回答率90%を超える形となり、この結果から免税制度が改正されることを知っている小売店経営者の9割以上が、免税制度改正に向けて何らかの準備や予定をしていることが明らかになりました。

## 免税制度改正に向けた店舗の対応準備は進んでいますか。



調査期間：2025/1/22-2025/1/27・調査方法：インターネット調査・調査人数：436名  
調査対象：小売店の経営者（20代～60代の男女）・モニター提供元：RCリサーチデータ



免税制度改正に向けた準備や対応において、現在主に課題に感じていることは「導入コスト」や「スタッフの教育・研修」

次に、免税制度改正に向けて何らかの準備や予定をしていると回答された方に「免税制度改正に向けた準備や対応において、現在課題に感じていることは何か」を問う設問への回答では、1位が「導入コストの負担」で57.6%、2位が「スタッフの教育・研修」で43.9%、3位が「新制度に関する情報不足」で40.9%という結果になりました。この結果から、主に「導入コスト」や「スタッフの教育・研修」に課題感を感じている人が多いことが判明しました。

免税制度改正に向けた準備や対応において、  
現在課題に感じていることは何ですか。(複数選択可)

導入コストの負担 57.6%

スタッフの教育・研修 43.9%

新制度に関する情報不足 40.9%

顧客対応に対する不安 39.4%

特にない 9.1%

(n=66)

調査期間：2025/1/22-2025/1/27・調査方法：インターネット調査・調査人数：436名  
調査対象：免税対応している小売店の経営者（20代～60代の男女）・モニター提供元：RCリサーチデータ



免税制度改正が店舗運営に与える影響として「ルール変更に伴う過渡期の混乱」を心配している人が多い

調査の最後、免税制度改正に向けて何らかの準備や予定をしていると回答された方に「免税制度改正が店舗運営に与える影響について、どのように感じているか」を尋ねる設問への回答では、1位が「ルール変更に伴う過渡期の混乱が心配」で48.5%、2位が「小規模店舗にとって負担が大きい」で39.4%、3位が「手続きが簡素化され、業務効率が向上する」で33.3%という結果になりました。この結果から「ルール変更に伴う過渡期の混乱」を心配されている人が多いことがわかりました。

免税制度改正が店舗運営に与える影響について、  
どのように感じていますか。(複数選択可)

ルール変更に伴う過渡期の混乱が心配 48.5%

小規模店舗にとって負担が大きい 39.4%

手続きが簡素化され、業務効率が向上する 33.3%

改正対応が困難で事業への影響が懸念される 25.8%

顧客満足度の向上につながる 24.2%

新たな顧客層の開拓につながる 21.2%

その他 3.0%

(n=66)

調査期間：2025/1/22-2025/1/27・調査方法：インターネット調査・調査人数：436名  
調査対象：免税対応している小売店の経営者（20代～60代の男女）・モニター提供元：RCリサーチデータ



#### まとめ

今回の調査により、小売店で免税対応しているお店の割合は25%程度であり、免税対応している小売店の経営者で、2026年の免税制度改正について知っている人の割合は約65%であることが明らかになりました。尚、免税制度改正について知っている小売店経営者も半数以上が、制度改正への理解は大まかな理解に留まるものの、こうした小売店経営者の9割以上が、免税制度改正に向けて何らかの準備や予定をしていることがわかりました。また、免税制度改正に向けた準備や対応において、現在主に課題に感じていることは「導入コスト」や「スタッフの教育・研修」であり、免税制度改正が店舗運営に与える影響として「ルール変更に伴う過渡期の混乱」を心配している人が多いことがわかりました。

Pie Systemsが運営するデジタル免税ソリューション「PIE VAT」では、初期費用、月額費用が無料のため導入コストや運用コストの心配は不要です。  
また、免税制度改正後のリファンド方式にもすでに対応しているため、ルール変更に伴う混乱も抑えることができます。  
加盟店の方には、新制度に関する必要な情報の提供や運用に関するアドバイスをご案内しています。  
現在、免税販売を行っている小売店にも、これから免税販売を始めたい小売店にも安心して導入いただけます。

#### 調査実施会社



株式会社Pie Systems Japan

所在地: 〒104-0061 東京都中央区銀座6丁目10-1 GINZA SIX 13階

代表者: 日本事業責任者 CEO 水野博商

事業内容: 免税手続き電子化サービス(国税庁 承認送信事業者)、インバウンド観光客向けマーケティング地域活性化事業、地域活性化事業

「Pie Systems」について

2018年米国にて設立されたトラベルテック企業(※)です。2018年にデンマーク、ノルウェーにてサービスの提供を開始し、2021年より日本市場へ参入しました。” Empowering local partners, Globally” を掲げ、各国・地域の事業者様と旅行者をつなぐ免税手続きデジタルソリューションの提供により、皆様のビジネスをグローバルに支援しています。

URL: <https://pievat.com/japan>

※)トラベルテック: 旅行(Travel)とテクノロジー(Technology)を融合させた造語。テクノロジーを活用することで旅行者の手間を軽減し、シームレスな対応を推進する事業・取り組み。



Pie Systemsが運営する「PIE VAT」はシリコンバレー生まれデンマーク育ちのグローバルデジタル免税ソリューションです。シリコンバレーの最先端テクノロジーと、ヨーロッパでの知見と、日本のショッピングモールでトップクラスの免税カウンター運営の経験で免税販売をお手伝いします。詳細は以下のURLをご覧ください。

PIE VAT

URL: <https://pievat.com/japan/>