

専務理事訪問記
第11回 株式会社ルミネ

訪問日 2015年7月14日(火)

ショッピングセンターとして初の免税一括カウンター開設

株式会社ルミネは、駅ビル型ショッピングセンターを首都圏で展開している。新宿・有楽町・池袋・立川など14の駅でショッピングセンターを管理運営している。特にOL・サラリーマンや主婦、学生には、そのお店は買い物でなじみがある。そのルミネが、インバウンド対応として本年の5月からルミネエスト新宿(2ヶ所)・ルミネ新宿(2ヶ所)・ルミネ池袋・ルミネ池袋・ルミネ横浜など5館7ヶ所で免税手続きカウンターを設置してサービスを開始した。そこで、株式会社ルミネ営業本部長の諏訪博さんを同本社にたずね、その目的や今後の計画を伺った。



ルミネエスト新宿 B1Fの免税カウンター

(以下 敬称略)

岡部:「御社はショッピングセンター業界を代表する企業ですが、日本小売業協会の役員であり、インバウンド対応問題の研究では新井社長さんに委員長になっていただいています。そのルミネさんが、本年4月から制度化された一括免税手続きカウンターのサービスを5月から開始されました。その狙いをまずお伺いしたいのですが。」

諏訪:「改正「外国人旅行者向け消費税免税制度」が昨年10月から始まりました。その結果、化粧品・飲料類などの消耗品にも免税対象が広がり、百貨店、コンビニ、専門店などで免税サービス登録が急増しています。そして、さらにこの4月に消費税法の一部が改正され、手続き委託型輸出物品販売場制度が創設されました。その制度を導入したのです」

岡部:「大きな改正点としては、これまで免税販売を行う場合、個別店舗ごとに免税手続きを行う必要があったのですが、平成27年度税制改正で、商店街やショッピングセンター等で各店舗の免税手続きを第3者に委託することができ

るようになったわけですね」

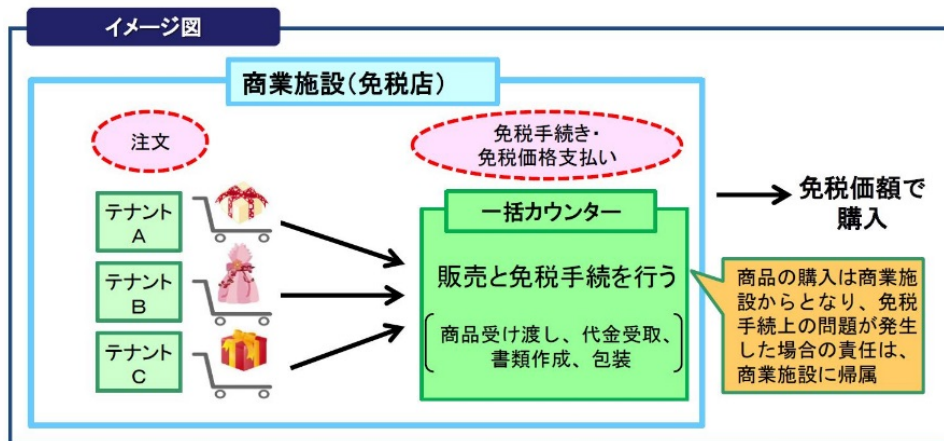
諏訪：「そうですね。今回実施いたしましたルミネの5店で免税対応できる可能性がある専門店は約730ショップです。運用を開始した5月11日時点では、5館のカウンターでは手続き委託の承認を受けた82ショップを対象にサービスを始めました。現在では、対応できるショップは約380まで増え、さらに増やしていきます」

岡部：「開始後、いろいろなメリットが出始めているとか」

インバウンド客の買い回りが増える

諏訪：「まずは、インバウンドのお客さまが、ショッピングセンターの中を買い回りしてくれるということですね。各専門店で買い集めたものを一括カウンターで免税サービスをしてくれるので、売る方も買う方も免税手続きにとらわれずに自由に買い物を楽しめますね」

岡部：「通常ですと、消耗品以外の一般物品は1店で1万円以上、化粧品、薬品、食品などは1店で5000円以上購入しないと免税の対象にならない。しかし、一括型では複数の専門店で購入した商品を合算して免税できるわけですね」



諏訪：「それと、繁忙期には日本人のお客さまへの対応と外国人お客さまの両方の対応に追われますが、これからは免税サービスは各店舗とは別の一括カウンターで行いますから、お店の負担が減りますね」

委託手続型輸出品物販売場制度において必要な手続き等

- ・レシートと商品の確認
- ・パスポート等の情報取得
- ・購入記録票の出力等
- ・購入者誓約書の受領・回付
- ・免税対象品の包装・引渡し
- ・消費税相当額の返金

岡部：「昨年がインバウンド1340万人を超え、インバウンド消費は2兆円。今年も旧正月の頃の中国人観光客などの旺盛な買い物状況を見ていますと、小売業界にとりまして大きなビジネスチャンスが来ていると言えます」



ルミネエスト B1F 免税カウンター

諏訪：「当社では、今回の一括免税カウンターサービスの実績と課題をよく見極めて、他店への拡大も考えています」

岡部：「今回の新宿など5館はインバウンド客にとってショッピングに人気がある街ですね。当然カウンターのスタッフの多言語対応も大事です」

多言語対応も課題

諏訪：「中国語、英語のコミュニケーション能力、サービス対応スタッフの人材育成や確保も課題ですね」

岡部：「インバウンド対応は地方創生にも大いに役立ちます」

諏訪：「2020年東京オリンピックパラリンピックや日本食ブームなど日本の魅力がインバウンドを通じて再認識され始めています。したがって、地方の中心市街地のショッピングセンターで一括カウンターを設けて、例えば周辺の商店街と連携する。インバウンド客は免税サービスをメリットと感じ、その地域を買い回りしたり観光する。今回の一括カウンターサービスは、今後、地方のインバウンド対応、あるいは地方創生のポイントになると思います」

岡部：「本日はありがとうございました。ルミネさんの今回のサービスの実績と検証の結果がいずれまとめられるものと楽しみにしています。日本小売業協会の委員会でも、そのご報告を期待しています」

(以上)