

行政視察報告書

参加議員	総務企画常任委員会 委員長 奈良祥孝、副委員長 蛭名和子、 委員 中田靖人、軽米智雅子、天内慎也、 舘山善也
調査期間	令和8年7月6日（月）～7月8日（水）
調査先及び 調査事項	① 石川県珠洲市 「シン・オートコールについて」 ② 石川県金沢市 「宿泊税について」

視察概要

■ 調査先① 石川県珠洲市

■ 調査事項 シン・オートコールについて

■ 調査内容

1 調査日

令和8年7月7日（火）

2 調査目的

シン・オートコールについて調査し、本市の参考とする。

3 対応者

珠洲市長 泉谷満寿裕

珠洲市議会議長 番匠雅典

珠洲市総務課危機管理室長 女田良明

株式会社NTTD X パートナー 鈴木巧

NTT東日本株式会社 吉田直哉

珠洲市議会事務局長 才式嘉明

4 調査事項の説明（シン・オートコール）

（1）説明概要

①地震の概要

発生日時：2024年1月1日 16時10分

震 度：震度7（志賀町、輪島市）

規 模：マグニチュード7.6

②能登半島地震発災時における課題

- ・発災時からほぼ市内の全域において、停電となり、1月1日の夜には携帯電話も使用不可能となった。
- ・詳しい市民の避難場所や人数、孤立状態などを把握することが困難であった。
- ・市内94か所（指定避難所15か所含む）に、約7,000人が避難し、道路被害によって孤立集落が発生した。

- ・自衛隊などからの情報により、指定避難所以外の自主避難所にも多くの避難者がいることが判明した。
- ・水や食料、仮設トイレなどの物資を届けること、負傷者や体調の悪い人などの救助を行うためには、速やかな避難場所と人数などの情報を把握することが必要。

③ シン・オートコールとは

- ・システム登録されている電話番号に連絡し、情報を伝えたり、その回答をＡＩにより記録して、把握する。
- ・登録してある電話番号に１秒間に２回線かけることができる。
- ・電話番号は、地区や高齢者などのグループ分けをして管理でき、そのグループ単位で連絡できる。
- ・電話に出なかった場合は、自動的に再度かけることができる。
- ・回答した音声をＡＩにより、文字としてデータ記録する。このデータにより集計などができる。

④ 導入の経緯と目的

- ・令和７年３月に、応援職員として島根県松江市から派遣されている職員から、陸前高田市において、「シン・オートコール」の導入事例の紹介があった。
- ・珠洲市において、陸前高田市の防災局長とNTTDX パートナーからシステムの説明やデモンストレーションを受けた。
- ・市民へ直接電話し、情報伝達や情報収集することで、速やかな被災者支援を実施できることから、今後の災害に備えるために、導入を決定した。

④ 導入における予算措置など

- ・令和７年度６月補正予算にシステム構築費として、５,５００千円を計上
- ・令和７年８月１日株式会社NTTDX パートナーと委託契約を締結
- ・令和７年１０月５日（日）市内全域を太守とした珠洲市総合防災訓練で活用

（２）主な質疑応答

問 半島は地震発生や大雨による土砂災害により交通の状況はどうであったのか。

答 震災前は、金沢まで自家用車で２時間１０分程度であったが、震災直後は１０時間程度を要した。自衛隊が通行可能な道路を探し、１月２日午前１０時には珠洲へのルートを確認いただいた。

問 ランニングコストはどれくらいかかるのか。

答 ランニングコストは２種類あり、固定費が月額２万円程度と電話をかけた場合に１分２０円発生する。

問 登録している電話は、固定電話よりスマートフォンが多いのか。

答 多くの方がスマートフォンを登録している。実際非難するときはスマートフォンをもって非難する方がほとんどである。避難中着信に気付かなくても市からの電話と気づいた時点でリダイヤルをすることでＡＩが文字起こしをして避難状況を把握することができる。

問 ペットの飼い主などの情報を登録することはできるのか。

答 電話番号登録時に電話番号、名前のほかペットも一緒に避難したいなどを入力することが可能。

問 イニシャルコストはどれくらいかかるのか。

答 内容によるが、400 万円からとなる。

問 シン・オートコールを導入するにあたり苦労することは何か。

答 作業で大変なのは電話番号の登録である。個人情報を集めてどのように使うかを説明し納得してもらわないといけない。はじめは区長など少ない人数で初めて、順調にできたのを確認・周知してもらう。

携帯電話の基地局が機能しなくなると電話がつながらなくなるので、そこはお伝えする。震災の時は、総務省や携帯各社が衛星 Wi-Fi のようなスターリンクを持ってきてくれたことにより、情報を得られたし、ライン電話で家族の安否を確認できた。

シン・オートコールのおおもとは東京にあるため、役場の回線が使えなくても東京が大丈夫であれば使用可能である。

問 青森は、アーバンベアや雪害があるため、情報提供などで活用することは可能か。

答 緊急時、早く伝えたい場合、シン・オートコールは1秒間に2回線、1分間に120回線に電話をかけることができるので、有効である。

問 コールセンター的な役割を果たすのか。

答 電話をかけて、相手が話したことはテキスト化される。また、キーワードで担当課を案内することもできる。

問 地域防災計画の想定よりも被害が大きく、広域避難により市から出て行った人もいたと聞いている。これに対し、国は珠洲市の集約化を求めていると聞いたがどのように見直しをしたのか。

答 集約化は、無理である。地元のコミュニティ、伝統文化や生まれ育った土地というのがあるため多少人口が減るのはあるにしても、地元に戻りたいという人がいる。

問 導入を決めてから運用するまでどれくらいの期間がかかるのか。

答 契約から4か月程度であるが、電話番号の登録に時間を要する。

問 導入をしているまたは検討している自治体で人口が多い自治体はどこか。

答 港区、品川区、中央区である。

視 察 概 要

■ 調査先② 石川県金沢市

■ 調査事項 宿泊税について

■ 調査内容

1 調査日

令和 8 年 7 月 8 日（水）

2 調査目的

宿泊税について調査し、本市の参考とする。

3 対応者

金沢市総務局市民税課担当課長補佐諸税係長 喜多泰正

金沢市総務局市民税課諸税係主査 出村彩香

金沢市総務局市民税課諸税係 仁野しなの

金沢市議会事務局議事調査課長 安藤哲也

金沢市議会事務局議事調査課主任 小川翔平

4 調査事項の説明

（１）説明概要

①宿泊税導入の背景

・北陸新幹線開業後、来街者の増加により、まちに活気や賑わいがもたらされた一方、一部の地域では、市民生活への影響が発生

→住む人、訪れる人の双方にとって魅力的なまちづくりに繋がる仕組みとして宿泊税導入を検討〔平成 31 年（2019 年）4 月から宿泊税の課税を開始〕

②宿泊税導入の経緯

時期	内容
平成 28 年 11 月	・ 金沢経済同友会と市長の意見交換会 →宿泊税導入の提案に対し市長が検討を表明
平成 28 年 12 月	・ 市議会 12 月定例月議会 →宿泊税に関する一般質問に対し市長が検討する旨を答弁

時期	内容
平成 29 年 5 月	・ 北陸新幹線開業による影響検証会議を設置 ・ 宿泊税検討プロジェクト（庁内プロジェクト）を設置
平成 29 年 8 月	・ 宿泊客受け入れ環境に関する調査を実施
平成 29 年 11 月	・ 影響検証会議から市長へ報告 →「すべての宿泊施設を対象とする京都市の制度を基本に早急に検討する必要がある」 ・ 宿泊事業団体への説明を実施
平成 30 年 1 月	・ 宿泊税に関する考え方についてパブリックコメントを実施 ・ 宿泊事業者からの要望を聴取 ・ 全ての宿泊事業者を対象に説明会を実施（3 回）

	(欠席の場合、質問や意見を FAX 等で受付、パブコメとともに回答)
平成 30 年 2 月	・ 金沢市宿泊税条例（案）を市議会へ内示
平成 30 年 3 月	・ 市議会 3 月定例会で金沢市宿泊税条例（案）を上程 →賛成多数により可決 ・ 総務大臣への協議
平成 30 年 6 月	・ 総務大臣の同意 ・ 金沢市宿泊税条例及び関係規則を公布
平成 30 年 8 月	・ 金沢市宿泊税事務処理要領を策定
平成 30 年 9 月	・ 宿泊税特別徴収事務の手引を策定
平成 30 年 10 月	・ 全ての宿泊事業者を対象に事務説明会を実施（3 回） ・ 宿泊税特別徴収義務者の登録申請等の受付を開始 ・ 宿泊税に関する広報を開始
平成 30 年 11 月	・ 宿泊税を活用した取組（案）についてパブリックコメントを実施（～12 月）
平成 31 年 2 月	・ 当初予算資料で「市民生活と調和した持続可能な観光の振興（宿泊税の活用）」を公表
平成 31 年 3 月	・ 金沢市宿泊税特別徴収事務交付金交付要領を公布
平成 31 年 4 月	・ 課税開始

③宿泊税制度の概要

○目的

金沢の歴史、伝統、文化など固有の魅力を高めるとともに、市民生活と調和した持続可能な観光の振興を図る施策に要する費用に充てるため、法定外目的税として宿泊税を導入

○納税義務者

次の施設への宿泊者

- ・ 旅館業法の許可を受けた旅館、ホテルまたは簡易宿所
- ・ 住宅宿泊事業の届け出をして住宅宿泊事業を行う住宅

○徴収方法

宿泊事業者が宿泊料金と合わせて徴収し、市へ納入

④税制について（導入当初）

税の公平性、特別徴収義務者の負担軽減という観点から、できるだけ簡素な制度に。

宿泊料金（1 人 1 泊あたり）20,000 円未満 税率 200 円

20,000 円以上 税率 500 円

※宿泊料金は飲食、遊興等に係る金額、消費税等租税に相当する金額等を含まない
素泊まり料金

※修学旅行等の課税免除は行わない。

⑤税制について（現行）令和6年10月～

宿泊料金（1人1泊あたり） 5,000円未満 税率 0円
5,000円以上 20,000円未満 税率 200円
20,000円以上 税率 500円

※宿泊税施行後5年目の宿泊税制度の検討会議において免税点の設定が妥当との結論
→令和6年10月以降、1人1泊あたり5,000円未満の宿泊料金の場合、宿泊税は課税されない。

※修学旅行等の課税免除を行わず、別途支援措置を講じる。

⑥課税状況

（令和2年度はコロナ禍の影響、令和6年度は10月宿泊分から免税点導入により前年度を下回った）
（単位：千円）

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
調定額 ※	769,784	430,279	503,686	771,859	1,028,988	975,990
収入額 ※	768,917	423,814	490,895	782,286	1,036,124	980,789

※調定額は現年分。収入額は滞納繰越分含む。

⑦特別徴収事務交付金

特別徴収義務者の事務負担にかんがみ、制度の円滑な運営を図るため、毎年度6月と12月に交付金を交付する。

交付額は、期限までに申告納入された納入金の額の2.5%

※導入から5年間+5年間延長（令和11年3月申告分まで）

・納入金の額の3.0%

・期限内申告納入：ひと月あたり1,000円の加算

直近の交付実績

令和4年度分 22,090千円 令和5年度分 30,412千円 令和6年度分 35,634千円

⑧税収の使途

（1） まちの個性に磨きをかける歴史・伝統・文化の振興を図る施策

（2） 観光客の受け入れ環境の充実を図る施策

（3） 市民生活と調和した持続可能な観光の振興を図る施策

活用額

（単位：千円）

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
(1) 歴史・伝統・文化の振興	130,413	119,642	217,271	409,945	593,878
(2) 観光客受入れ環境の充実	239,326	127,832	191,374	232,668	143,122
(3) 市民生活と調和した持続可能な観光の振興	116,815	215,158	188,559	158,346	305,169
能登半島地震の復興に向けた緊急経済対策				50,494	127,631
徴税経費	41,954	28,264	32,186	41,674	55,749
計	528,508	490,895	629,390	893,127	1,225,549

(2) 主な質疑応答

問 キックバックは、2.5%から3.0%でよいか。

答 導入当初は、5年間2.5%にプラス0.5%で3.0%とし、見直しをして、さらに5年間0.5%を上乗せした。原則としては2.5%である。毎月1000円お渡しするのも特例的な対応である。

問 何に対する1000円なのか。

答 期限内に申告納入した場合、1000円を加算する。6か月に1度行うため6000円を交付している。

問 令和5年度に10億円だった納付額が、令和6年度に9億円に下がった原因は何か。

答 ボランティアに来て宿泊した方の免除は行っていなかったが、震災で能登から避難してきた人からは、宿泊税をとっていないこともある。また、令和6年10月宿泊分から免税点を導入したこともその要因の一つである。今までは必ず200円の宿泊税を徴収していたが、一部低い料金はとらなくなった。

問 金沢駅周辺や中心市街地を歩くと海外の方がたくさんいるが、国別・種別を把握しているか。

答 ヨーロッパの割合が年々高くなっている傾向がある。

問 観光公害は起きているか。

答 金沢市としては、観光公害というほどのことは起きていない。

問 宿泊税のメリットは何か。

答 直接的なものであれば、交付金である。また、宿泊施設の改修補助金や人を呼び込むイベントを開催し、宿泊施設に宿泊してもらうという間接的なメリットもある。

調査の際に制度の見直しについて話を聞くと、今より複雑になるのはやめてほしい。簡素なものがいいという意見をよく聞く。

問 事業は、宿泊税を徴収する前から実施していたものにプラスしたものなのか、徴収してから新たに始めたものなのか。

答 宿泊税を何の事業に充てるかは、財政当局が考えることだが、新規事業や拡充する事業に充てていくというスタンスで事業を決めていると聞いている。

問 金沢市は民泊は増えているか。

答 民泊もあるし、簡易宿所もある。民泊はそれほど増えていないが、1棟貸しの簡易宿所はすごい勢いで増えている。

問 1棟貸しの基準はどうなるのか。

答 宿泊相当分を人数割する。