スマレジ Smaregi™ Tax Refund

免税リファンド 店頭ガイド

店頭スタッフ用

2026年11月1日から、免税の方法が変わります。

この冊子の中身

① お会計の流れ

② 免税対象者

③ 返金までの流れ

④ 出てこない・なくした

⑤ お客様に聞かれたら

⑥ お店で困ったら

お会計の流れ



免税対象者か？

パスポートを見て、免税できるお客様かどうか確認してください。対象者は「②免税対象者」の表で確認できます。（2ページ）

▼



パスポート情報をスマレジに登録して会計

- パスポート情報をスマレジに登録する
- **スマレジに登録したパスポート情報がパスポートと間違っていないか、必ず確認する**

登録が間違っていると、お客様は返金を受けられません

▼



レシートとリーフレットを必ず渡す！

- 「レシートをなくすと返金できないことがある」と伝える
- 「出国前に旅行者用Webをオススメしています」と伝える

免税会計のルール

- 1回の会計で税抜5,000円以上のときです。

免税対象者（日本に住んでいない人）

お客様	条件	確認するもの
外国籍の旅行者	日本に入国して6か月未満（短期滞在・外交・公用など）	パスポートと上陸許可の証印（シール）。外交・公用は6か月の制限なし
日本国籍で海外に住んでいる方	海外に2年以上住んでいて、日本に帰国して6か月未満	パスポートと在留証明・戸籍の附票の写し・マイナンバーカード（国外転出の記載あり）のどれか
米軍関係者	日米地位協定で入国している方（6か月の制限なし）	パスポートの「SOFA」スタンプ
クルーズ客	船舶観光上陸許可で上陸している方	パスポートの写しと、船舶観光上陸許可書
上陸許可の証印（シール）がない方	TTP（トラスティド・トラベラー・プログラム）で入国した方だけ対象	パスポートと、特定登録者カード。証印もカードもない場合は免税できない

この表にない方が対象になることもあります。
迷ったら観光庁のページで確認。

観光庁 免税店サイト
対象になるか（対象者・確認書類・品目）

お買い上げから返金までの流れ



店頭でパスポートを見せて会計

店頭

- パスポートを見せて会計する
- パスポート情報がスマレジに登録される
- レシートとリーフレットを受け取る

出国前に旅行者用Webの登録を推奨



旅行者用Webに登録（出国後でも可）

お客様

- レシートかリーフレットのQRコードから旅行者用Webを開く
- アカウント作成時に、レシートのQRコードを読み取る
- 免税で買った物が表示される

▼



出国するとき税関で確認

お客様

- 買った商品を持って税関へ行く

▼



90日以内に返金を申し込む

お客様

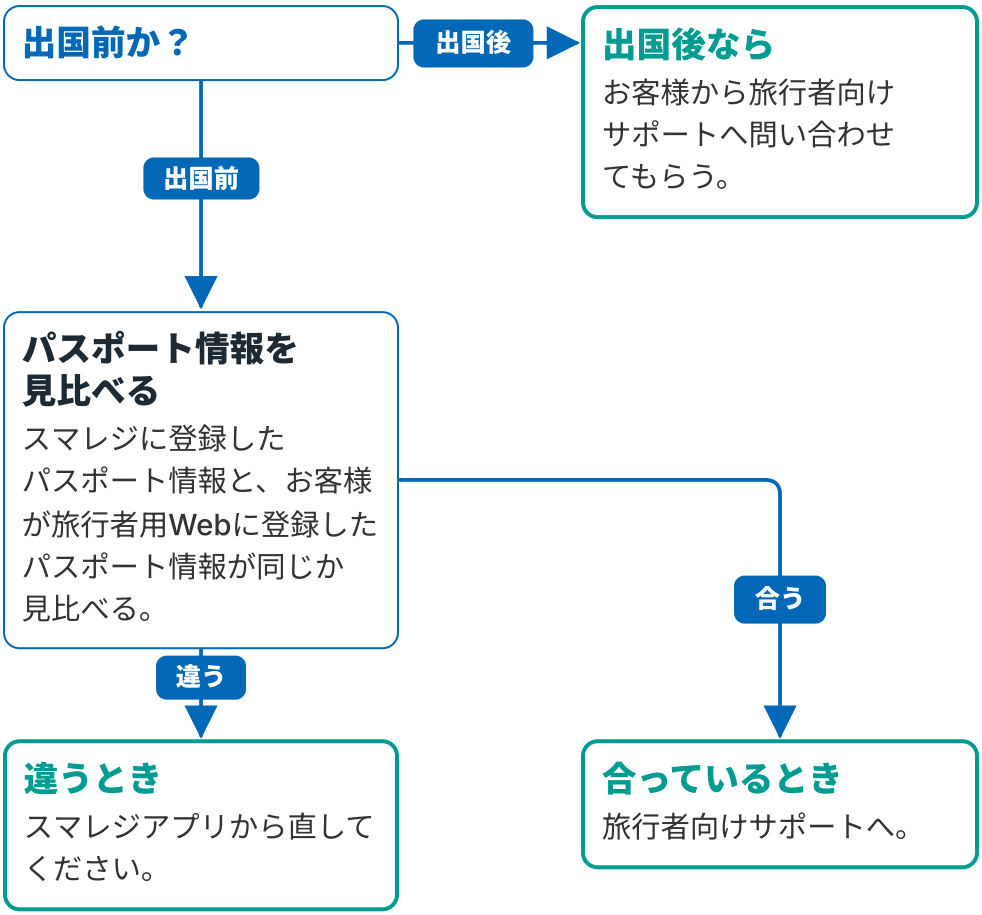
- 出国の翌日から90日以内に、旅行者用Webで返金を申し込む

▼



返金される

「買った物がサイトに出てこない」



「レシートをなくした」

来店可能な場合は、店頭で再発行できます。
来店が難しい場合は、お客様から旅行者向けサポートへ問い合わせてもらってください。

お客様に聞かれたら

「パスポートをなくした・変わった」

税関の案内に従ってください。

「旅行者用Webはどこからアクセスするの？」

レシートかリーフレットのQRコードからアクセスできます。

「サポートにはどこから問い合わせるの？」

旅行者用Webのサポートチャットを使ってもらってください。

「返金先に何を登録できる？」
「返金額はいくらになる？」

旅行者用Webで確認できます。

「返金までどのくらいかかる？」

出国して返金申請が完了すると、翌日に返金処理が始まります。入金までの日数は、登録した返金先によって変わります。

お店で困ったら

免税データの送信でアラートが出た

送信完了までお客様を帰さないでください。
エラー対応方法がわからない場合は、スマレジサポートに
ご連絡ください。

リーフレットが無くなりそう

定期配送されます。すぐに欲しい場合は、スマレジサポートに
連絡してください。

外交官免税で売りたい

通常の免税とは別の制度です。店舗のルールを確認して
ください。制度のくわしい内容は、下のQRコード（国税庁）で
ご確認ください。

国税庁 外交官免税（外国公館等）

スマレジ Smaregi™ Tax Refund

免税リファンド 店頭ガイド

■ 迷ったらここで確認

スマレジヘルプ「免税販売」
スマレジの設定・操作・免税の基本

観光庁 免税店サイト
対象になるか（対象者・確認書類・品目）