

飲食店サービス料 設定・表示・トラブル防止 チェックリスト

導入目的と方針の明確化

チェック	確認事項
<input data-bbox="160 309 202 350" type="checkbox"/>	サービス料を導入する目的を再確認した（売上確保／サービスの質向上など） - 基準・補足：社内で説明できる言葉に整理できていること
<input data-bbox="160 470 202 512" type="checkbox"/>	目的に沿った運用方針（顧客への伝え方・現場対応の基準）を決めた - 基準・補足：スタッフ間で判断が割れない内容になっていること

料金設定の適正化（顧客の受け入れやすさ）

チェック	確認事項
<input data-bbox="160 309 202 350" type="checkbox"/>	サービス料が高すぎないかを競合他店と比較して確認した - 基準・補足：周辺相場とかけ離れていない判断材料があること
<input data-bbox="160 450 202 492" type="checkbox"/>	サービス料に見合うサービス内容（接客品質）を具体化した - 基準・補足：「何を提供できたら“価値がある”と感じてもらえるか」を具体化していること
<input data-bbox="160 592 202 634" type="checkbox"/>	サービス料の方式を決めた（固定のサービス料／割合型のサービス料） - 基準・補足：金額・率の根拠が説明できること

契約条件の明確化（条件の定義）

チェック	確認事項
<input data-bbox="160 309 202 350" type="checkbox"/>	サービス料の適用条件を明確化した（いつ・何に・いくら） - 基準・補足：適用外のケースがある場合も含めて整理されていること
<input data-bbox="160 450 202 492" type="checkbox"/>	顧客との契約に影響する点として、条件を事前に明確化する方針を決めた - 基準・補足：店内表示・メニュー・スタッフ説明の内容が矛盾しないこと

表示と事前告知（明確なコミュニケーション）

チェック	確認事項
<input data-bbox="160 309 202 350" type="checkbox"/>	メニューにサービス料の有無と金額（または率）を明記した - 基準・補足：顧客が見落としにくい位置・表現になっていること
<input data-bbox="160 450 202 492" type="checkbox"/>	店内掲示にサービス料の有無と金額（または率）を明記した - 基準・補足：入口付近・レジ周り等、視認性の高い場所に掲示されていること
<input data-bbox="160 592 202 634" type="checkbox"/>	請求書・会計明細にサービス料が明示される運用にした - 基準・補足：金額が小さく見える等の誤解が起きにくい表記になっていること
<input data-bbox="160 734 202 776" type="checkbox"/>	注文時にスタッフがサービス料を説明できるようにした - 基準・補足：説明タイミングと説明文（短文）が決まっていること

現場運用（説明・品質・一貫性）

チェック	確認事項
<input data-bbox="160 309 202 350" type="checkbox"/>	スタッフがサービス料の内容を説明できる状態にした - 基準・補足：説明の言い回しが統一されていること
<input data-bbox="160 450 202 492" type="checkbox"/>	サービスの質を維持するための注意点を共有した - 基準・補足：サービス料とサービス品質の関係をスタッフが理解していること
<input data-bbox="160 592 202 634" type="checkbox"/>	サービス内容が不十分と受け取られうる場面を想定し、現場の対応方針を決めた - 基準・補足：現場判断の基準があり、責任者へのエスカレーション条件が明確であること

税務上の取り扱い（課税・免税の整理）

チェック	確認事項
☐	サービス料を飲食代金の一部として扱う前提で、消費税の取り扱いを確認した - 基準・補足：サービス料を含めた総額に対する整理ができていること
☐	固定のサービス料の場合、消費税の扱いが整理できている - 基準・補足：会計上の記録単位（サービス料の科目・内訳）が決まっていること
☐	割合型のサービス料の場合、消費税の扱いが整理できている - 基準・補足：サービス料を含めた合計金額を基準に整理できていること
☐	免税事業者該当する場合、サービス料の消費税取り扱いと顧客への明示方針を整理した - 基準・補足：表示の要否と表示内容を社内で決めていること
☐	税務上の不安点がある場合、税理士など専門家へ相談する方針にした - 基準・補足：相談先と相談事項が整理されていること

帳簿管理と申告に向けた記録

チェック	確認事項
<input data-bbox="160 309 202 350" type="checkbox"/>	サービス料を含む売上を正確に帳簿へ記録する運用にした - 基準・補足：日次・月次の記録担当と確認者が決まっていること
<input data-bbox="160 450 202 492" type="checkbox"/>	サービス料の条件（表示文言・運用ルール）の控えを保管する運用にした - 基準・補足：過去分も追える形（更新履歴）になっていること

顧客からの拒否・異議申し立ての抑止と対応

チェック	確認事項
<input data-bbox="160 309 202 350" type="checkbox"/>	サービス料について「事前に明確に伝える」運用で、同意を得やすい状態にした - 基準・補足：メニュー表示・店内掲示・口頭説明の整合が取れていること
<input data-bbox="160 450 202 492" type="checkbox"/>	サービス料の内容が「具体的に知らない」「見えにくい」状況を作らないよう対策した - 基準・補足：表示の見落としが起きにくい構成になっていること
<input data-bbox="160 592 202 634" type="checkbox"/>	サービスに不満が出た場合の冷静な対応手順を決めた - 基準・補足：感情的対立を避け、理由の聞き取りと責任者対応へつなげられること
<input data-bbox="160 734 202 776" type="checkbox"/>	サービス料に関する申し出があった場合、具体的な理由を確認する運用にした - 基準・補足：事実確認（何が不十分と感じられたか）が取れること

導入後の見直し

チェック	確認事項
<input data-bbox="160 309 202 350" type="checkbox"/>	サービス料導入後、顧客の受け止め（不満・問い合わせの有無）を確認する場を設けた - 基準・補足：確認頻度と確認方法が決まっていること
<input data-bbox="160 450 202 492" type="checkbox"/>	サービスの質が料金に見合っているかを定期的に点検する方針にした - 基準・補足：改善点が出た場合の対応（教育・運用変更）が決まっていること

チェック漏れ防止のための注意事項

チェック	注意事項
☐	表示（メニュー・店内掲示・明細）と口頭説明の内容が食い違わないようにする
☐	サービス料の金額・率が見えにくい表記は、同意を得にくく異議につながりやすい
☐	サービス料の価値は接客品質の体感に左右されるため、現場の一貫性を崩さない
☐	税務処理と帳簿記録は後戻りしにくい領域のため、導入前に整理してから運用開始する

※2025年12月時点の情報をもとに作成しています