

宿泊業界におけるコンプライアンスへの
取り組みの手引き

2023年2月

全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会

宿泊業界におけるコンプライアンスへの取り組みの手引き

1. はじめに

宿泊事業者も関わる形で地域観光事業支援や雇用調整助成金、緊急雇用安定助成金等における不正受給が疑われる事案が発生し、残念ながら、宿泊業界全体のコンプライアンスへの取組の欠如が疑われる事態となっております。

このような事態が再び発生することが無いよう、各団体の会員事業者は、本手引きを活用する等してコンプライアンス体制を早急に見直し・改善する必要があります。

2. コンプライアンスの重要性

企業は関係法令を遵守することは当然として、社会規範や社会道徳、会社のステークホルダーの要請に応えることが求められています。すなわち、企業は法令を遵守するのみならず、企業としての社会的責任を意識し、社会の信頼を得ることが企業価値を高めることとなります。そのため、企業の行動・活動が社会的な規範を逸脱した場合、当該企業の価値を大きく損なうのみならず、その業界全体の信頼を大きく棄損することとなります。

このような事態の発生を防止するためには、まずは宿泊業界で働く私たち一人ひとりが高いコンプライアンス意識を持ち行動することが必要です。そのためには、とりわけ経営陣がコンプライアンス違反を許さないという強い意思を社内外にも示すことが重要です。今回の事案を受けて、宿泊業界が一丸となって、コンプライアンスを遵守する姿勢を内外に示さなくてはなりません。

3. 経営トップ等の取締役による内部統制システムの整備や運用の責務

コンプライアンスへの取り組みで必要な事柄は、内部統制システムであり、内部統制システムの構築義務を負っているのが経営トップ等の取締役です。まず、取締役が、主体的かつ積極的に関与し、企業が健全な経営を行うための内部統制システムの整備や改善に取り組んでください。

4. 行動規範（コンプライアンス・コード）の再確認・構築及び社内周知の徹底

問題が発生しやすい企業風土として、以下の理由が考えられます。

- ・コンプライアンスの軽視
- ・売上・ノルマ至上主義
- ・相談・報告をしにくい閉鎖性 等

企業風土の改善のための対応例として、経営者自身の意識改革、企業倫理・行動規範（コンプライアンス・コード）の策定とトップメッセージの発信が有効であると考えます。

行動規範（コンプライアンス・コード）について、最低限、遵守すべき事項について、以下のとおり記載しました。これを踏まえ、今一度、自社の行動規範について確認し、行動規範が規定されていない場合には、速やかに規定してください。

また、規定後に全ての役員、従業員に対して周知し、遵守させてください。

【行動規範（例）】

私たち●●ホテル・旅館は、企業活動の根幹となるコンプライアンスの基本を共有し徹底するために、次の6項目を定め、倫理観の醸成に取り組めます。

①法令遵守

私たちは、法令や社会規範を正しく理解し遵守するとともに、社会から不信を招く行為は行いません。

②公正取引の遵守

私たちは、公正・透明・自由な競争、取引を行います。

③お客様満足の追求

私たちは、お客様からの信用を第一に心掛け、サービスを提供します。

④人権の尊重

私たちは、お客様、お取引先、社員の人権を尊重します。

⑤職場環境の整備

私たちは、社員の人格、多様性、個性を尊重し、差別やハラスメントのない働きやすい職場を目指します。

⑥反社会的勢力との関係遮断

私たちは、反社会的勢力とは一切の関わりを持ちません。

※行動規範は全ての役員、従業員に適用されます。

※行動規範に反する事態が発生したときは、役員自身が問題解決にあたり、原因究明や再発防止に努めます。

※役員、従業員は、行動規範に違反したときは、別途定めるところにより処分を受けることを誓います。

さらに、コンプライアンス違反を防ぐため、以下の取組も有効です。

- ① 経営者・従業員の意識改革・教育等
 - ・定期的なコンプライアンス研修の実施
 - ・経営者・管理職・非管理職等の階層毎に内容を工夫
 - ・アンケート等により本人の理解度等を確認するとともに、会社の取組への評価
- ② 社内環境の改善
 - ・過大なノルマの見直し
 - ・人事評価制度の見直し（評価項目、評価者の見直し）
 - ・ハラスメント対策
 - ・他部門との人事交流・人事ローテーション制の導入
 - ・経営者と現場間、部署間のコミュニケーション
 - ・コンプライアンス違反を犯した者に対する厳しい対応

（２）誓約書の作成と保管

行動規範の実効性を担保するため、全ての役員及び従業員の誓約書を作成して保管してください。

【誓約書（例）】

<p>宣誓書</p> <p>私は、●●ホテル・旅館は行動規範を理解し、これに基づいて行動することを誓います。</p> <p>万が一、行動規範に違反し、またはこれに照らして不適切な行いをしたときは、別途定めるところにより処分を受けることについて異議を留めません。</p> <p>また、雇用調整助成金や、地域観光事業支援など国民の税金を活用した事業等に参加する場合には、国民の信頼を確保することが業界としても極めて重要であることを認識し、事業の参加要件等について正しく理解し、適切に活用することを誓います。</p> <p style="text-align: center;">年 月 日</p> <p style="text-align: right;">(署名)</p>

5. 相談窓口の設置

(1) 自社における相談窓口の設置

行動規範に反することが行われていることを知った時には、上司に報告・相談して問題解決に向けて行動することが第一ですが、職場内ではその解決が困難であると思われる相談に対応するための「通報窓口」を設置して社内で周知してください。

なお、自社では設置することが実務上困難である場合には、外部窓口（顧問弁護士等）を通報先として指定するなどして対応することも考えられます。

(2) 公益通報窓口について

相談内容が宿泊業に関するものについては、関係省庁の公益通報窓口にご相談することもできます。

【国土交通省の通報手続に関するお問い合わせ】

○国土交通省公益通報相談窓口：03-5253-8124（平日 10:00～17:00 まで）
詳細は、下記をご確認ください。

<https://www.mlit.go.jp/appli/file000017.html>

【厚生労働省の通報手続に関するお問い合わせ】

○厚生労働省公益通報相談窓口：03-3595-3047（平日 9:30～12:00、13:00～17:00 まで）

詳細は、下記をご確認ください。

https://www.mhlw.go.jp/shinsei_boshu/kouekitsuhouseha/

【公益通報者保護法及び公益通報制度全般に関するお問い合わせ】

○消費者庁公益通報者保護制度相談ダイヤル：03-3507-9262

(3) 各都道府県相談窓口

各種助成金の相談は都道府県の事務局といたします。各都道府県事務局は状況の聞き取りをおこない、相談窓口の紹介、全旅連事務局と連携して情報共有が出来るようにいたします。

6. 公益通報者保護法について

公益通報者保護法により、公益通報したことを理由に通報者を解雇する等の不利益な取り扱いをすることは禁止されています。

本法は 2021 年 5 月に改正され、改正法は 2022 年 6 月 1 日に施行される予定です。

改正法の概要は下記の内閣府のホームページをご参照ください。

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/whistleblower_protecti_on_system/overview/#012

7. 社内でのコンプライアンスの確認体制の構築

雇用調整助成金等の申請に際し、不正な申請とならないよう申請事業者において、事前に確認する体制を構築することが重要です。チェックシートなどの不正な申請を予防するマニュアル等を活用し、社労士等の専門の第三者（左記が難しい場合は、コンプライアンスに関する専門の部署の設置や経営トップ等）による確認など、複数名による、確認体制を構築してください。

付 録

【行動規範（例）】、【宣誓書（例）】を貴社の「行動規範」「宣誓書」として制定し、これを元に貴社で独自の項目を追加するなどのアレンジを加えて作成することも可能です。

【 行 動 規 範 】

私たち●●ホテル・旅館は、企業活動の根幹となるコンプライアンス（法令や倫理の遵守）の基本を共有し徹底するために、次の6項目を定め、倫理観の醸成に取り組めます。

①法令遵守

私たちは、法令や社会規範を正しく理解し遵守するとともに、社会から不信を招く行為は行いません。

②公正取引の遵守

私たちは、公正・透明・自由な競争、取引を行います。

③お客様満足の追求

私たちは、お客様からの信用を第一に心掛け、サービスを提供します。

④人権の尊重

私たちは、お客様、お取引先、社員の人権を尊重します。

⑤職場環境の整備

私たちは、社員の人格、多様性、個性を尊重し、差別やハラスメントのない働きやすい職場を目指します。

⑥反社会的勢力との関係遮断

私たちは、反社会的勢力とは一切の関わりを持ちません。

※行動規範は全ての役員、従業員に適用されます。

※行動規範に反する事態が発生したときは、役員自身が問題解決にあたり、原因究明や再発防止に努めます。

※役員、従業員は、行動規範に違反したときは、別途定めるところにより処分を受けることを誓います。

2023年●月●日制定

宣 誓 書

私は、●●ホテル・旅館は行動規範を理解し、これに基づいて行動することを誓います。

万が一、行動規範に違反し、またはこれに照らして不適切な行いをしたときは、別途定めるところにより処分を受けることについて異議を留めません。

また、雇用調整助成金や、地域観光事業支援など国民の税金を活用した事業等に参加する場合には、国民の信頼を確保することが業界としても極めて重要であることを認識し、事業の参加要件等について正しく理解し、適切に活用することを誓います。

年 月 日

(署名) _____

宿泊業界におけるコンプライアンスへの取り組みの手引き

2023年2月3日

作成

全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会

発行

全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会

〒102-0093

東京都千代田区平河町 2-5-5

全国旅館会館 4F

電話 03-3263-4428