

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

2022年1月
(2023年1月31日 一部改訂)

一般社団法人 全日本ホテル連盟

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

2021年12月に宿泊事業者も関わる形でGoTo トラベル事業における給付金の不正受給が疑われる事案が発生し、2022年1月に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が作成されました。しかし、残念ながら、宿泊業界においては、助成金の不正受給が疑われる事案が未だに発生しております。

今後、このような事態が再び発生することが無いよう、全日本ホテル連盟会員においては、改めて自社のコンプライアンス体制の見直しをするとともに、未だコンプライアンス体制が整っていない会員事業者は、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構築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、企業は法令遵守のみならず、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、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していく必要があります。

3. コンプライアンスと内部統制システム

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取締役です。まずはじめに、取締役が企業が健全な経営を行うためのリスク管理体制（内部統制システム）の整備や運用義務を負っていることを再認識してください。

4. コンプライアンス違反・不祥事発生時のリスク

重大なコンプライアンス違反・不祥事が露見した場合、社内調査、マスコミ対応、監督官庁対応、捜査機関対応、損害賠償請求への対応等の各種対応を緊急に行う必要が生じ、企業が即座に危機的状況に陥ることとなります。

また、不祥事の隠蔽行為は、それ自体コンプライアンス違反であり、結果として、企業のリスク・損害を拡大させることとなります。

5. 行動規範（コンプライアンス・コード）の再確認・構築

問題が発生しやすい企業風土として、以下の理由が挙げられます。

- ・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）については、最低限、遵守すべき事項について、以下の通り策定例を記載しました。これを踏まえ、今一度、自社の行動規範について確認をし、行動規範が規定されていない場合には、速やかに対応してください。

【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、法令を遵守し、社会的良識に従って行動します。

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、以下の取り組みも有効です。

- 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、会社の取組みへの評価、その他
- 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

6. 誓約書の作成と保管

行動規範の実効性を担保するため、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、国からの助成金等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に鑑み、適切に活用することを誓います。</p> <p>年 月 日</p> <p style="text-align: right;">(署名)</p>
--

7. 相談窓口の設置

(1) 自社における相談窓口の設置

(社内窓口)

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。通常の窓口の他に、経営幹部から独立した社外取締役、監査役への通報ルートを設置することも考えられます。

(外部窓口)

さらに、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、通報者の匿名性確保、リスク情報を把握する機会の拡充（窓口の利用しやすさ）の観点より、社内窓口に加えて外部窓口（外部法律事務所や民間の専門機関等）を設置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、12:00～13:00 を除く）

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/kouekitsuhousha/

【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

8. 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等の不利益な取り扱いが禁止されています。

本法は 2021 年 5 月に改正され、改正法は 2022 年 6 月 1 日に施行されました。

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_protection_system/overview/#012

付 録

【行動規範（例）】、【宣誓書（例）】を貴社の「行動規範」「宣誓書」として制定したり、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、法令を遵守し、社会的良識に従って行動します。

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。

●●年●●月●●日制定

※下線（波線）の部分は適宜修正をしてください。

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、国からの助成金等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に鑑み、適切に活用することを誓います。

年 月 日

(署名)

※下線（波線）の部分は適宜修正をしてください。

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1月31日

作成

一般社団法人 全日本ホテル連盟

発行

一般社団法人全日本ホテル連盟
〒101-0044
東京都千代田区鍛冶町2-4-8エルヘンビル3F
電話 03-3527-1539（相談窓口）