

# まんすりー 全旅連情報

2011.10  
Vol.200

発行日●平成23年10月1日(毎月1回発行) 定価150円



麒麟麦酒コスモス園(福岡県)

## 今月の主な内容

- 平成23年度第3回全旅連正副会長会議開催
- 福島原発事故損害賠償請求について

NEWS 平成23年度第3回全旅連正副会長会議開催	1
福島原発事故損害賠償請求について／	2
台風12号の豪雨で温泉・観光地にも被害／観議連幹部会	
第1回全旅連総務委員会(財務小委員会・広報小委員会)開催／	4
シルバースターキャンペーン第4弾	
全旅連事業紹介(全旅連カード決済サービス・ETCコーポレートカード)	5
第14回「人に優しい地域の宿づくり賞」受賞者紹介	6
全旅連青年部広報室	7
省庁便り【受動喫煙防止対策施策(厚生労働省)他／モデル宿泊約款一部改正(観光庁)】	8
都道府県組合等の情報	10
全旅連会議開催／経営ワンポイントアドバイス	11
全旅連事業サービス(株)からのお知らせ「トコジラミ駆除費用保険のご案内」	12
全旅連協定商社紹介	13
全旅連協定商社会 名簿	16



「宿ネット」イメージキャラクターの「ココよちゃん」です。  
宿をイメージさせる姿に、頭の煙突からは宿の空室状況を表す「○・△・×」の煙を出しています。

## 原稿・情報をお寄せください。

ユニークな経営、地域の活動などを行っている組合や組合員の情報をお寄せください。

自薦・他薦を問いません。

その他、ご意見や提言などもお待ちしております。

## 投稿方法

●E-mail ●郵送 ●FAXにて(連絡先を明記してください。)

## 送り先

●E-mail: [ajra@alpha.ocn.ne.jp](mailto:ajra@alpha.ocn.ne.jp)

〒102-0093 東京都千代田区平河町2-5-5 全旅連事務局

Tel.03-3263-4428 FAX.03-3263-9789

### まんすりー全旅連情報

発行日:平成23年10月1日(毎月1回発行)

定価:150円

発行人:清澤正人

印刷:山陽印刷株式会社

### 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

TEL 03-3263-4428/FAX 03-3263-9789

「宿ネット」 <http://www.yadonet.ne.jp/>

## 第3回正副会長会議開催

9月21日、台風で交通機関が混乱する中、全旅連では第3回正副会長会議を開催した。

冒頭、佐藤会長より8月5日に原子力損害賠償紛争審査会から出された中間指針の内容にふれ、福島県、茨城県、栃木県、群馬県の4県以外でも原発事故によるキャンセルが多く発生しており、相当の被害を受けていることから、秋田県、山形県等では県観議連を通じて県議会に働きかけ、文部科学省などに4県以外も損害賠償の対象として認めてもらえるよう運動中であることを報告した。

会議では、平成24年度税制改正要望やFacebook公式ページ作成に関するじゃらんnetとの対応について議論、じゃらんnetからは、9月末をもってFacebookページを削除（掲載に同意している施設は除く）し、新たに協議の場を持ちたいとの回答書が来ていることから、約款21条の問題等については新たに立ち上げる協議の場において検討していくこととした。

最後に、東京電力福島原子力補償相談室の紫藤部長から観光業における損害賠償について説明。東京電力の説明では、指針に明記された4県以外や外客の予約控えについても、相当の因果関係があると認めたものについては補償するというものの、因果関係を証明するための書類等の具体的な提示がなかったため、全旅連からは文書による回答を求めた。

なお、原発損害賠償問題についてさらに検討するため、10月にも正副会長会議を開催することとした。



会議冒頭、あいさつをする  
佐藤会長



正副会長会議の様子



福島原発事故損害賠償請求についての説明は、東京電力(株)紫藤部長(左)、唐澤主任(中央)が行なった



福島原発事故損害賠償請求説明会の様子

## 福島原発事故損害賠償請求について

3月の大震災を事の発端に発生した福島第一、第二原発事故では、全国各地の観光業が風評被害に見舞われた。全旅連ではこの事態を深刻な状況と捉え、佐藤信幸会長を初め担当役員が中心となって、都道府県組合を通じ全旅連組合員へも各種の調査アンケートを実施し、その結果を関係省庁に提出するなどして、観光業の風評被害が損害賠償の対象として認められるよう運動を続けてきた。

これらの運動の結果、8月5日に出された原子力損害賠償紛争審査会の『原子力損害の判定等に関する中間指針』に、観光業の風評被害についても損害賠償の対象となることが明記されることとなった。

この中間指針に記載されている内容『4県（福島県、茨城県、栃木県、群馬県）に営業拠点のある施設に認められた福島原発事故及びその後の放射性物質の放出が与えた心理的影響を原因とする解約・予約控えによる減収分の補償』および、4県以外の都道府県に認められた『外国人観光客の通常の解約率を上回る分の解約による減収分についての補償』について、東京電力株式会社および原子力損害紛争審査会に対して、実際に旅館・ホテルが被った損害を補償するには充分でないと現在も交渉を続けている。これまで全旅連が行った福島原発事故損害賠償についての活動状況については下の表の通り。

## 原子力損害賠償請求に関する活動状況

月 日	対応状況	備 考
4月5日	キャンセル状況についてアンケート調査実施	各都道府県組合あて依頼 → 観光庁へ提出
4月15日	第1回原子力損害賠償紛争審査会（文部科学省）	観光庁より風評被害について説明
5月2日	キャンセル状況についてアンケート調査実施	対象：北海道、東北・関東甲信越・東京ブロック
5月23日	第5回紛争審査会に参考人として、全旅連佐藤会長、福島県菅野理事長が出席。 風評被害について説明	於・文部科学省
6月3日	原子力損害賠償紛争審査会専門委員（観光業）に野澤常務理事（新潟県理事長）が就任。	Webアンケートにより、一般消費者の観光に関する意識調査実施を決定
7月7日	全旅連正副会長会議開催 佐藤会長、野澤常務理事より災害対策状況について説明	国の審査会の方針では、県ごとに原発による影響の程度を測り、賠償の程度を決めて行く方針であることを報告。
7月14日	第10回紛争審査会にて、観光分野における専門委員調査報告書提出	アンケート結果から、原子力事故を要因とし、東日本エリアでの国内旅行敬遠傾向が示された。
8月5日	第13回紛争審査会に於いて「中間指針」発表	
8月18日	観議連川内会長、橋本事務局長と全旅連幹部との会合 紛争審査会の中間指針の内容について文部科学省に確認	
9月2日	原発事故に伴う訪日外国人客キャンセルについての損害賠償請求に関する打ち合わせ	出席者：佐藤会長、岡本事業小委員長、北海道・東京都・京都府・大分県組合代表
9月4日	観議連川内会長を囲む会開催（於・鹿児島市） ・原発損害賠償について訴え	出席者：佐藤会長、大木会長代行、工藤政策委員長、井上前青年部長 他
9月5日	東京電力損害賠償担当者との打ち合わせ（第1回）	出席者：佐藤会長、工藤常務理事、他事務局
9月6日	各都道府県組合理事長宛に文書送付 「福島第一、第二原子力発電所の事故による損害への本補償に向けた取組について」 ・全旅連が窓口となり、交渉していく旨を通知	全旅連発第58号
9月13日	東京電力損害賠償担当者との打ち合わせ（第2回）	出席者：佐藤会長、佐藤副会長、松村秋田県理事長、工藤常務理事 他
9月21日	東京電力損害賠償に関する説明会	全旅連正副会長会議にて

## 台風第12号の豪雨で 温泉・観光地にも被害

台風12号による被害は多くの観光地にも及び、特に和歌山県と奈良県の被害が甚大で、宿泊業にも大きな影響を与えた。電話が不通で連絡がとれないところも多いが、全旅連が行った9月9日現在の調査によると、奈良県・十津川地区では、道路寸断、温泉源泉元の被害、米・ガソリン不足などで営業不可能となった。また、9月までに入っていた予約がキャンセルとなる被害がでている。また、岡山県で浸水等の被害を受けたところは25軒(うち21軒が営業不可に)となっている。また同県の湯原温泉地区では湯原ダム放流(9/2~9/6)により、露天風呂(砂場)が7日間使用不能となったほか、各館への温泉の引き込みが出来なくなり、7日間の休業を余儀なくされた。9月8日に復旧したものの風評被害も出ている。

## 経産省が 被災中小企業対策を実施

平成23年台風第12号による災害について、経済産業省は、すでに三重県、鳥取県、奈良県および和歌山県の被災中小企業対策を実施(9月5、6日発表)しているが、9月7日、岡山県での災害救助法の適用を踏まえ、被災中小企業者対策として岡山県を対象地域に追加し、次のような措置を講ずることになった。なお、同省では今後の被害の拡大状況を踏まえ、さらに対象地域の追加を行う可能性があるとしている。

◇特別相談窓口の設置=対象地域の日本政策金融公庫、商工組合中央金庫、信用保証協会、商工会議所、商工会連合会、中小企業基盤整備機構中部・中国・近畿支部および中部・中国・近畿経済産業局に特別相談窓口を設置する。

◇災害復旧貸付の適用=対象地域の日本政策金融公庫および商工組合中央金庫が運転資金または設備資金を別枠で融資を行う災害復旧貸付を適用する。

◇既往債務の返済条件緩和等の対応=対象地域の日本政策金融公庫、商工組合中央金庫および信用保証協会において、返済猶予等既往債務の条件変更、貸出手続きの迅速化および担保徴求の弾力化等において、被災中小企業者の実情に応じて対応する。

◇小規模企業共済災害時即日貸付の適用=一般の災害により被害を受けた対象地域内の災害救助法適用市町村の小規模企業共済契約者に対し、中小企業基盤整備機構が、原則として即日で低利で融資を行う災害時即日貸付を適用する。

## TOPICS

### 観議連幹部会



観議連幹部(川内博史会長、橋本清仁事務局長)に原子力損害賠償請求などの喫緊の問題を陳情する佐藤会長他、全旅連幹部役員

全旅連では8月18日、衆議院第一議員会館で観光振興議員連盟幹部と会合、全旅連が抱える当面の諸問題について陳情をした。幹部会には観議連川内会長と橋本事務局長のほか、原発問題を担当する文部科学省の他、NHK、国土交通省の担当者も出席した。

初めに川内会長から原子力損害賠償紛争審査会を所管する文部科学省の担当者に対し、「なぜ賠償範囲が福島、茨城、栃木、群馬の4県だけなのか」というその根拠について質したが、文科省側は、「観光業の風評被害が認められた県については、農産物の出荷制限をうけた県ということも大きな要因になっている」と回答。これに対し、佐藤会長は「観光業」と「農産物の出荷制限」とがどうリンクするのか、その論拠が不明確であり理解できないとし、「観光庁が行った原発事故における意識調査(Web調査)の結果を重視して欲しい」と訴えた。

このほか、NHKと国土交通省の担当者に対しては、「事業所の受信料体系の見直し」と「高速道路施策の見直し」について、それぞれ要望した。



## 全旅連事業紹介

### 全旅連カード決済サービス(全旅連C→REX)

全旅連カード決済サービスは、全旅連組合員の宿泊施設が、クレジットカード一括加盟店決済サービスに申し込み、C→REX端末を設置することで、特別な手数料によりクレジットカード等が決済可能となるサービスです。

#### 決済手数料率について

**クレジットカード** VISA、MasterCard 2.6%    ダイナースカード 4.6%    中国銀聯カード 2.9%

**デビットカード** J-debit加盟の日本の郵便局・銀行のカードのデビットカード決済にも利用可能で、手数料は1.8% (上限250円、下限50円) となっています。

サービスを利用するうえで必要となる費用は、導入の際に端末設置費用31,500円(消費税込)、電話回線手続き・工事費用等、また、端末利用料として月額1,575円(消費税込)。但し、クレジット一括加盟店決済サービスの利用額が月間100万円以上の場合、端末利用料が無料となります。

### 大口多頻度割引サービス(ETCコーポレートカードサービス)

大口・多頻度割引制度(ETCコーポレートカードサービス)は、高速道路等の利用料金が割安になるサービスです。ETCコーポレートカードサービスを利用するには、全国旅館ホテル事業協同組合に加入し、サービス利用申込の後に貸与されたETCコーポレートカードを使用して高速国道等を多頻度利用することで各高速道路株式会社がそれぞれに設ける割引を受けることができます。

#### ▼ ETCコーポレートカードを利用して高速国道等で割引を受けるには・・・

- ① 全国旅館ホテル事業協同組合(旅館業を行う事業者が対象)に加入する。  
※ 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会(全旅連)の組合員とは別扱いです。
- ② ETCコーポレートカードの利用申込。→ ETCコーポレートカードを貸与。  
※ ETCコーポレートカードでは、カード毎に車両及びその車両に搭載しているETC車載器が登録されます。その為、申込条件として、① 申込車両は全国旅館ホテル事業協同組合に加入をした法人及び個人事業主の名義となる車両であること、② ①の車両はETC車載器を搭載していることが前提となります。
- ③ ETCコーポレートカードに登録された車両で、ETCコーポレートカードを各高速道路株式会社が指定する割引対象道路で利用する。

#### 割引例

「東日本高速道路(株)、中日本高速道路(株)、西日本道路(株)(三会社)」が指定する割引対象道路を利用したときの割引基準

#### A旅館

月間利用額 76,800円

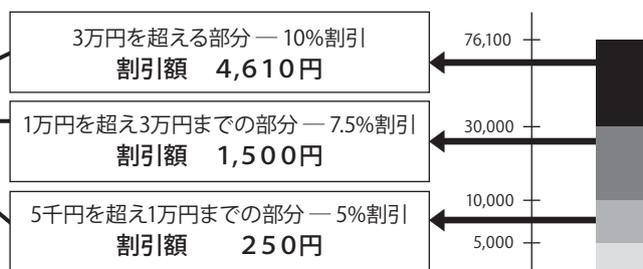
内三会社 76,100円

**割引額 6,360円**

内首都高速 700円

※ 首都高速は利用額が5000円を超えると、三会社とは別に割引が用意されています。

請求額 70,440円



全旅連カード決済サービスについての問い合わせは全旅連まで。  
ETCコーポレートカードについての問合せは全国旅館ホテル事業協同組合まで。  
電話番号は共に(03-3263-4428)

## 第14回「人に優しい地域の宿づくり賞」受賞者紹介

全旅連シルバースター部会長賞

### 富士レークホテル

『バリアフリースタンドアの実践』

山梨県の河口湖畔にある富士レークホテルは早くからバリアフリー化に取り組み、平成18年には2億5000万円を投じてバリアフリールームを増設。その後もバリアフリーへの投資を最優先事項として捉え、現在は全75室中23室のバリアフリー化を行ったが、今後も全室バリアフリー化に向けて取り組みを進めている。

客室の入り口は段差のない引き戸。部屋番号は通常より大きめで見やすい。室内で車椅子が無理なく回転できるよう、最低90cm幅の動線を確認した。食事に関しては嚙下(えんげ)障害者にも無理のないようにと、きざみ食、極きざみ食、ペースト食などお客の状態に合わせた展開食を用意している。また、無料貸出し用ユニバーサルデザイン対応備品も充実している。各種シャワーチェアや両脇ベッドガード、浴槽用可動式手すり、ポータブルトイレ、バスマット、尿マット、踏み台、高座椅子、半高座椅子、テーブルの高さを別途調整する機能を有する脚などを用意している。

3モーター式で各部分のリフトアップ機能を備えたベッドでは、介助する人にも快適で居心地のいい空間を提供することができる。また、車椅子に座ったまま、特注テーブルに着ける露天風呂付スタンダードルームでは、ちょうど良い高さに取り付けられた窓から富士山を望むこともできる。真の意味で「人に優しい」ホテルを志向している。



車椅子用昇降機(上)とバリアフリートイレ(右)。人材育成などソフト面も同様に力を入れている。

優秀賞

### 岩手県旅館ホテル生活衛生同業組合 花巻支部

『湯のまちホット交流サービス事業』

「湯のまちホット交流サービス事業」は、民間温泉施設を活用して高齢者の心身の健康増進と交流の促進、併せて地域経済の活性化を図ることを目的に花巻市と市内温泉事業所とが協働で平成22年度から実施している事業。

平成23年度からは、より多くの人たちに利用してもらうため、利用条件が変更された。利用対象が60歳以上の市民で4人以上のグループ(受入れ施設によっては、10人以上または40人以上などと限定しているところもある)となった。また、利用者を温泉施設に送迎する運転手や入浴に介助が必要な場合の介助者も同伴者として利用対象者に追加された。

サービス内容は、原則として平日の午前10時から午後3時まで。入浴料、客室または広間での休憩を無料にするというもの。この場合、昼食や送迎などに掛かる費用は自己負担となっている。温泉事業者には利用者1人当たり600円が市から支払われるほか、昼食の売上などが期待できる。

利用者は昼食の持ち込みの可否、提供できる食事の種類や料金等を「温泉施設一覧表」(現在21施設)で確認したあと、利用する温泉施設に直接電話をして利用する日時と人数、使用する部屋、昼食・送迎等の条件を確認の上、予約する。人数や昼食の料金など受け入れ条件は各施設で異なるため、こうした確認が必要だ。平成22年4月から平成23年3月までの1年間の利用者は15,020人となっている。



温泉入浴後の大広間での食事風景。交流の輪を広げることで心も健康に。



## 【観光平成維新委員会】

今回は横山体制にある委員会をご紹介します。一番手にご紹介させていただくのは【観光平成維新委員会】です。



### 桑田委員長の熱き思い

私達、観光平成維新委員会は、その名の通りこの業界に維新を起こすべく発足しました。現在、我々の業界ではパートナーであるはずの旅行代理店が優位性を持ち、我々はそこに依存しなければ生き残っていけない状況にあります。これは本来あるべき姿でしょうか？我々はこの点に集中し、国内のみならず世界の旅行流通にも目を向けて打開策を探していきます。そして、我々の業界の進むべき道しるべを熱い思いを持った仲間と共に探していこうと思います。

### 委員会の目指す先は？

委員会ではまず初めに、日に日に力をつけつつあるOTA(オンライン・トラベル・エージェンツ)に対して我々全旅連青年部がもっと力を持ち、言いなりである現状を少しでも改善出来ないかを検討。そんな中、今後の活動を日本だけにとどまるのではなく、中国・韓国・台湾・香港と言ったアジア各国からオーストラリア・ヨーロッパ諸国等といった『世界』に目を向け、海外の国内旅行やインバウンドの事例を検証し、あらたな日本独自の予約形態創出のきっかけ作りを目指すことに。

### 世界への第一歩『Facebook』をマスターせよ

インターネットによる誘客は国内だけではなく、海外のお客様の誘致にもつながる無限のチャンスがあることは周知の事実。が、どうすればそのチャンスを掴めるのか？そこにポイントを絞った際、最近、旅行業界の話題の中心にもなっている『Facebook』の存在に注目。そこで実際にFacebookを通じて海外のお客様の誘致に成功されている青年部仲間でもある京都八千代の中西敏之氏を講師に迎え講習会を実施。そこではFacebookが持つ『可能性』を学ぶと共に委員会メンバー各施設のFacebookページを作成した。



### いざ、台湾へ!!

海外と日本との旅行形態の仕組みについて調査するため、毎年台湾の台北で行われるアジア最大の旅行博『ITF2011』への参加を決意。日本と台湾における旅行流通形態の違い、旅行代理店と宿側の優位性、そして、日本では絶対に見られない旅行博内で旅行商品の売買をする商習慣の違いを視察し、日本にある問題解決のきっかけを掴む。また、来年のITFに参加することも検討し、新しい販売チャンネルの開拓を目指す。

#### 編集後記

アジアだけにとどまらぬ今後ヨーロッパの旅行博への参加も視野にいれ、まさしくワールドワイドな活動を繰り広げていく観光平成維新委員会。今後の動向から目が離せません。

全旅連青年部広報委員会 柴田良馬



厚生労働省

受動喫煙防止対策施策

受動喫煙防止対策助成金の創設

平成22年12月に行われた労働政策審議会建議を踏まえ、財政的支援の一環として、受動喫煙防止対策に取り組む事業者を支援するため、受動喫煙防止対策助成金が創設されました。

●受動喫煙防止対策助成金の概要

1. 対象事業主

以下の全てを満たす事業主を対象とする。

- ①労働者災害補償保険の適用事業主であること。 ※
- ②旅館業、料理店又は飲食店を営む中小企業事業主であること。
- ③②の営業を行う事業場で、室内又はこれに順ずる環境において、客が喫煙できることを含めたサービスを提供する場合、喫煙室以外での喫煙を禁止するため、喫煙室を設置する事業主であること。(当面の間、受動喫煙を防止するための換気設備の設置等の措置を含む。)
- ④喫煙室設置の際の書類を適切に保管していること。

※旅館業については、その常時雇用する労働者の数が100人以下又はその資本金の規模が5,000万円以下。  
 ※労働基準法別表第1第14号に規定する旅館、料理店又は飲食店を営む中小企業事業主

- 2. 助成額 喫煙室設置に係る費用の1/4 (ただし、上限を200万円とする。)
- 3. 予算規模 平成23年度予算 約2.8億円
- 4. 申請書等提出先 都道府県労働局 (健康安全課又は健康課)
- 5. 開始時期 平成23年10月1日(予定)

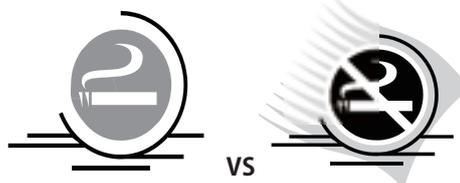
受動喫煙防止対策の技術的支援

■受動喫煙防止対策に係る相談支援業務

- 労働衛生コンサルタント等の専門家による電話相談、必要に応じた実地指導の実施
- 平成23年10月頃開始予定

■職場内環境測定支援業務(測定機器貸出事業)

- 職場内環境の実態把握、対策の効果確認などへの支援として、デジタル粉じん計(浮遊粉じん濃度の測定)、風速計を無料貸与
- 平成23年10月頃開始予定



VS

事業主の皆さまへ

毎月勤労統計調査のお願い

毎月勤労統計調査は、資金や労働時間、雇用の変動を明らかにすることを目的に、統計法に基づいて厚生労働省が実施している、国の重要な統計調査です。調査は事業所単位で行います。

調査は、2種類あります



調査対象の事業所は、一定のルールに基づいて、無作為に選ばれます。

調査対象に選ばれた事業所の皆さまには、調査へのご理解とご回答をお願いいたします。



毎月勤労統計調査のキャラクター「おいらん、きんちゃん」

◆ 詳しくは、厚生労働省ホームページをご覧ください ◆  
 トップページ → 統計情報・公表 → 各種統計調査結果 → 分野別一覧 → 7. 雇用 → 毎月勤労統計調査  
<http://www.mhlw.go.jp/toukei/stat20-1.html>

## モデル宿泊約款一部改正

企業活動からの暴力団排除の取組の一環として、モデル宿泊約款の一部が9月1日付けで以下のとおり改正されました。

### 【改正の内容】

- 1 ▶ 暴力団を始めとする反社会的勢力が宿泊契約の相手先となって、不当要求を行なう場合などの被害を防止するとともに、反社会的勢力に対する利用拒否の意思を明確にし、利用者が安心して旅館・ホテルを利用できるよう、モデル宿泊約款第5条（宿泊契約締結の拒否）及び第7条（当ホテル（館）の契約解除権）に暴力団排除条項を導入する。
- 2 ▶ 旅行会社の国内募集型企画旅行の取消料の区分に20日目の区分があることに対応して、モデル宿泊約款「別表第2」違約金（旅館用）の表示に「20日前」の区分を追加する。

### 【モデル宿泊約款（抜粋）】※下線部分が改正点です。

（宿泊契約締結の拒否）

**第5条** 当ホテル（館）は、次に掲げる場合において、宿泊契約の締結に応じないことがあります。

- (1) 宿泊の申し込みが、この約款によらないとき。
- (2) 満室（員）により客室の余裕がないとき。
- (3) 宿泊しようとする者が、宿泊に関し、法令の規定、公の秩序若しくは善良の風俗に反する行為をするおそれがあると認められるとき。
- (4) 宿泊しようとする者が、次のイからハに該当すると認められるとき。

イ 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77条）第2条第2号に規定する暴力団（以下「暴力団」という。）、同上第2条第6号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）、暴力団準構成員又は暴力団関係者その他の反社会的勢力

ロ 暴力団又は暴力団員が事業活動を支配する法人その他の団体であるとき

ハ 法人でその役員のうちに暴力団員に該当する者があるもの

- (5) 宿泊しようとする者が、他の宿泊客に著しい迷惑を及ぼす言動をしたとき。
- (6) 宿泊しようとする者が、伝染病者であると明らかに認められるとき。
- (7) 宿泊に関し暴力的要求行為が行われ、又は合理的な範囲を超える負担を求められたとき。
- (8) 天災、施設の故障、その他やむを得ない事由により宿泊させることができないとき。
- (9) 都道府県 条例第 条（第 号）の規定する場合に該当するとき。

（当ホテル（館）の契約解除権）

**第7条** 当ホテル（館）は、次に掲げる場合においては、宿泊契約を解除することがあります。

- (1) 宿泊客が宿泊に関し、法令の規定、公の秩序若しくは善良の風俗に反する行為をするおそれがあると

認められるとき、又は同行為をしたと認められるとき。  
(2) 宿泊客が、次のイからハに該当すると認められるとき。

イ 暴力団、暴力団員、暴力団準構成員又は暴力団関係者その他の反社会的勢力

ロ 暴力団又は暴力団員が事業活動を支配する法人その他の団体であるとき

ハ 法人でその役員のうちに暴力団員に該当する者があるもの

- (3) 宿泊客が、他の宿泊客に著しい迷惑を及ぼす言動をしたとき。
  - (4) 宿泊しようとする者が、伝染病者であると明らかに認められるとき。
  - (5) 宿泊に関し暴力的要求行為が行われ、又は合理的な範囲を超える負担を求められたとき。
  - (6) 天災等不可抗力に起因する事由により宿泊させることができないとき。
  - (7) 都道府県 条例第 条（第 号）の規定する場合に該当するとき。
  - (8) 寝室での寝たばこ、消防用設備等に対するいたずら、その他当ホテル（館）が定める利用規則の禁止事項（火災予防上必要なものに限る。）に従わないとき。
2. 当ホテル（館）が前項の規定に基づいて宿泊契約を解除したときは、宿泊客がいまだ提供を受けていない宿泊サービス等の料金はいただきません。

別表第2 違約金（第6条第2項関係）……旅館用

契約締結申込人数	契約解除の通知を受けた日												
	不泊	当日	前日	2日前	3日前	5日前	6日前	7日前	8日前	14日前	15日前	20日前	30日前
14名まで	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
15～30名まで	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
31名～100名まで	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
101名以上	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

※モデル宿泊約款全文は観光庁HPをご覧ください。  
[http://www.mlit.go.jp/kankocho/news06\\_000106.html](http://www.mlit.go.jp/kankocho/news06_000106.html)

### 暴力団排除条例、47都道府県で施行

暴力団排除条例が、10月1日までに全国47都道府県で施行されました。長野県や三重県などでは、条例の中で“旅館”が“特定事業者”に指定されており、“当該施設の利用に係る約款等において、暴力団排除に関する定めを設けるよう努力する”ことが求められています。所在地の条例について、内容をご確認うえご対応ください。

## 6 地域が「大地の遺産」ジオパーク登録

日本ジオパーク委員会は9月5日、「大地の遺産」と呼ばれ、貴重な地形や地質を誇る「日本ジオパーク」に男鹿半島・大潟、磐梯山、茨城県北、下仁田、秩父、白山手取川の6地域を認定した。これで国内の加盟地域は20地域となった。

■男鹿半島・大潟(秋田県)=1500万年前の地層が観察できる西黒沢海岸など貴重な地層や地形資源に恵まれた半島と、八郎潟干拓で湖底に誕生した大潟村で構成。磐梯山とともに、東北では初のジオパーク認定となった。次は世界への発信を目指して、さらに充実したものにしていきたいと意欲的だ。

■磐梯山地域(福島県)=磐梯山地域は猪苗代町、磐梯町、北塩原村で構成。噴火によってできた湖沼群や荒廃からよみがえった緑の大地が貴重な地質遺産として評価された。東京電力福島第一原発事故による風評被害に苦しむ本県観光の復興に向けた起爆剤になると期待される。

■茨城県北地域(茨城県)=約5億年という日本最古の地層(日立市、常陸太田市)、1500万年前の海底火山の断面(大子町)といった貴重な自然遺産が売りとなる。観光面でも、震災の傷跡が残る地域の活性化につながる点が期待される。

■下仁田町(群馬県)=下仁田町全体は、様々な地殻変動の傷跡がみられるほか古代人の移動ルーツを探る重要な遺跡群が多数存在するところ。小坂川流域、奥栗山溪谷、鐙川(かぶらがわ)流域、歴史街道(小坂坂峠)、荒船山と内山層、栗山川、浅間山(せんげんやま)などを有する。

■秩父地域(埼玉県)=秩父市と横瀬、皆野、長瀨、小鹿野の4町にまたがる地域。貴重な地層や岩石の保護・研究、観光に弾みがつきそうだ。長瀨は「日本の地質百選」にも選ばれている。明治初期から研究され、「日本地質学発祥の地」と呼ばれる。

■白山手取川(石川県)=2005年、8市町村合併で誕生した白山市、白山を水源とする手取川が上流から海に流れるまでの流域を抱え、各地に化石壁や溪谷など多様な地形を残している。白山や手取川の大地の遺産や水の恵みを全国に発信していきたいと意気込んでいる。

## トラブル法律相談の冊子作成

旅館ホテル業では、お客とのトラブルは決して少なくない。箱根全山の旅館・ホテルの加盟する「箱根温泉旅館協同組合」では、このほど、「旅館・ホテルと客とのトラブル法律相談」(A5判・269頁、編集:創英社/三省堂書店)を発行した。

『旅館・ホテルと客とのトラブル法律相談』は、組合の顧問弁護士である本多藤男氏が旅館・ホテルとお客とのトラブルにおける相談事例をもとに裁判例を参照し執筆したもので、内容は20章からなっている。

トラブル解決の心構えと対処法、価値観の違いによるトラブルの対処法から始まって、2章ではトラブルで特に多いといわれる「予約をめぐるトラブル」について述べ、インターネットでのトラブルについても触れている。「予約をしていないのに予約をしたといわれた場合の対処法」のほか「インターネットで旅館に宿泊の申込みをしたところ、受けつけたという返事も確認の連絡もない場合の旅館の責任」「インターネットで旅館に人数を誤って宿泊の申込みをしたお客さまの責任」「予約を受けながら旅館のミスで客室を用意しなかった場合の責任」など6つの事例について説明している。このほか、予約、宿泊拒否・無銭飲食、宿泊代金、キャンセル、車の盗難事故、お客様の金品、お客様の人身事故、犬の同伴、客室一などをめぐるトラブル、さらに、食中毒、火災と損害、広告・宣伝、館内施設の破損、宿泊代金の回収、風呂場ののぞき見、土産、騒音、そして、お客様の個人情報一などのトラブルまで、あらゆるケースに応じたものとなっている。どれもその円満な解決のための指針として役立つように編集されているものだ。

同組合の榎本孝弘理事長は、「近年、お客様とのトラブルはインターネット予約などに代表されるように複雑多岐にわたっている。これは、当組合の顧問弁護士が旅館・ホテルで発生したお客さまとのトラブルについて、相談を受けた事項について、4年の長きにわたり事例集としてまとめてもらったもので、組合員の経営活動の一助になれば幸いである」と語っている。

同書は1部2000円で購入可能だが、残り少ないのでお早めに。問い合わせは箱根温泉旅館協同組合(電話0460-85-5571・FAX0460-85-5698)まで。

## 全旅連会議開催

【9月】

2日(金)

- 福島原発事故に伴う損害賠償請求に関する打ち合わせ会

5日(月)

- 全旅連総務委員会(財務小委員会)

6日(火)

- 全旅連総務委員会(広報小委員会)

14日(水)

- 全旅連青年部常任理事会  
於:石和名湯糸柳(山梨県石和温泉)

15日(木)

- 全旅連青年部臨時総会  
於:銘石の宿かげつ(山梨県石和温泉)

21日(水)

- 全旅連正副会長会議

26日(月)・27日(火)

- 全旅連女性経営者の会役員会・定例会  
於:宝永旅館(福井県福井市)

## 経営ワンポイントアドバイス

### 「まんすりー」経営改善講座

経営コンサルタント 渡邊 清一郎

#### 「笑顔の輪」

「ピンポン!」夕暮れ時のモニターに映ったのは郵便屋さん。汗をかきかきあらわれた書留の配達人はかわいい笑顔のお兄さん。その笑顔に魅入られ少し立ち話。子供のころから郵便屋さんになりたかったらしい。

最近よく「のぞみ」に乗る。切符を改めに来るお姉さん。おんなじお姉さんがごみも回収にやってきた。以前のようにポリ袋を広げて「この中に」なんて人はいない。必ず手で受け取ってゆく。その笑顔がキュートなもので聞いてみた。鉄道マニアのお兄さんの影響で小さいころから新幹線が大好きだったとの答えが返ってきた。

神田の洋食とワインのお店。ここのお母さんいつも笑顔。後姿まで笑ってる。本格洋食とおいしいワインをお手軽にとの思いで開店、はや30年。「毎日いろんなお客様と出会えることが幸せ」だって、笑顔こぼれてますよ。厨房にいるお父さん、帰り際に声をかけるとこれまた必ず優しい笑顔を返してくれる。

やっぱり「笑顔の輪」っていいですね。顔の筋肉を柔軟にしておくことも必要らしいと聞きました。毎朝顔面総出で「ウスキーがすきだ!」と30回繰り返す今日この頃です。

質問・相談は  
watanabe@yadonet.ne.jp  
または、全旅連事務局(03-3263-4428)までどうぞ。

## 「復興の狼煙」展示会開催

札幌ホテル旅館協同組合

北海道札幌ホテル旅館協同組合では、東北大震災の復興の一助にと、「復興の狼煙」展示会を開催。ポスター28枚と、当日の現地の凄まじい写真の記事が掲載された地元新聞も同時に展示するとともに義援金募金活動を実施した。会期中の参加者は約5,000人、義援金総額は約40万円となった。



## 東北地方太平洋沖地震義援金

現在までに多くの方から東北地方太平洋沖地震義援金へのご協力をいただきました。まことにありがとうございました。

### 旅館団体

『元気になろう観光日本! がんばれ東日本!』  
缶バッジ 売上金一部

多くのお申込ありがとうございました。

### 静岡県ホテル生活衛生同業組合

※静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合からは第14回「人に優しい地域の宿づくり賞」の受賞賞金を義援金として寄付していただきました。

### 個人・企業

高橋美江  
合資会社筋湯観光ホテル

【敬称略】8月20日以降9月16日現在

全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会組合員の皆様へ

ついに登場!!

トコジラミ駆除費用保険(レジャーサービス施設費用保険・追加特約条項)

組合員の強い要望により「全旅連保険制度:災害費用保険」の新たな特約として開発致しました。宿泊施設においてトコジラミ(南京虫)の発生により施設が汚染された場合の駆除費用をお支払いする商品です。

<保険金をお支払いする場合>

トコジラミの発生(所轄保健所に届出のあったもの)により、施設が損害を受けた場合に被保険者が負担する駆除費用(※1)や代替宿泊費用(※2)をお支払の対象とします。

(※1)被保険者が対象施設のトコジラミの駆除、トコジラミ発生のおそれがある部分のクリーニング・消毒のために支出した費用。

(※2)トコジラミの発生によって対象施設の宿泊が不可能になり、お客様が他の宿泊施設に宿泊した場合の客室料。ただし、保険会社が社会通念上妥当と認められたものに限ります。

<保険金をお支払いできない主な場合>

- ・旅館・ホテルが保健所への届出を行わず、自主的な駆除・消毒を行なった場合
- ・ご加入時に被保険者がその発生を予見していた事故

<支払限度額>

1事故 300万円

<加入の条件>

「災害費用保険」及び「ノロウイルスおよび特定感染症発生時施設消毒費用担保特約」にご加入いただくことが本保険の加入条件となります。

<保険料の計算>

追加特約保険料(※1)(年間) = 70円 × 営業坪数(※2)

(※1)上記保険料は「トコジラミ駆除費用保険」に係る保険料で「災害費用保険」及び「ノロウイルスおよび特定感染症発生時施設消毒費用担保特約」の保険料は含まれていません。

(※2)営業坪数 = 総床面積(坪) × 0.7

<保険期間>

2011年12月1日午後4時 ~ 2012年12月1日午後4時(中途加入も可能です)

<加入方法>

全旅連事業サービス(株)0120-0874-84までご連絡下さい。

●災害費用保険は全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会を被保険契約者とし、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会組合員を被保険者とする団体契約です。保険証券を請求する権利、保険契約を解約する権利等は全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会が有します。

●事故が発生したときは、30日以内に事故発生状況、他の保険契約の有無・内容を書面でお知らせ下さい。ご連絡が遅れた場合には、保険金を減額してお支払いすることがありますのでご注意ください。

●この保険は、保険期間中に日本国内で発生した事故(※この特約における「事故」とはトコジラミの発生(保健所に届出があったもの)をいいます。)のみ対象となります。

●ご加入後、1ヶ月経過しても加入証が届かない場合は、全旅連事業サービス(株)へご連絡下さい。

●このチラシは追加特約条項のうち、トコジラミ発生に係る特約内容についてご紹介したものです。「災害費用保険」「ノロウイルスおよび特定感染症発生時施設消毒費用担保特約」の補償内容およびご加入にあたってのご注意等は「2011年度全旅連損害保険制度のご案内」をご覧ください。詳細は契約者である団体の代表者の方にお渡ししてあります保険約款によりますが、ご不明の点がございましたら代理店または保険会社におたずねください。

(社)日本損害保険協会 そんぽADRセンター(指定紛争解決機関)

東京海上日動火災保険(株)は、保険業法に基づく金融庁長官の指定を受けた指定紛争解決機関である(社)日本損害保険協会と手続実施基本契約を締結しています。東京海上日動火災保険株との間で問題が解決できない場合には、(社)日本損害保険協会に解決の申し立てを行なうことができます。詳しくは、(社)日本損害保険協会のホームページをご覧ください。(http://www.sonpo.or.jp/)

0570-022808

受付時間:平日午前9時15分~午後5時

(土・日・祝日はお休みとさせていただきます。)

お問い合わせ

【取扱代理店】

全旅連事業サービス株式会社

〒102-0093 東京都千代田区平河町2-5-5

TEL 03-3263-4429 FAX 03-3263-0220

【引受保険会社】

東京海上日動火災保険株式会社

(担当課)旅行業営業部 営業第一課

TEL 03-5299-3521

11-T-04814 2011年9月作成