

# まんすりー 全旅連情報

2012.6  
Vol.208

発行日●平成24年6月1日(毎月1回発行) 定価150円



瀬戸大橋(岡山県倉敷市)

## 今月の主な内容

- 旅政連消費税外税表示推進決起大会開催
- 全旅連青年部定時総会開催
- 第15回「人に優しい地域の宿づくり賞」各賞決定(内定)

<b>NEWS</b> 旅政連消費税外税表示推進決起大会開催	1
東京電力電気料金値上げ反対の要望書提出	2
全旅連青年部定時総会開催	3
全旅連青年部県部長サミット開催『悪質クレーム対策』	4
株式会社リクルート、楽天トラベル株式会社との協議会開催	5
第15回「人に優しい地域の宿づくり賞」各賞決定(内定)／	6
栄えある春の叙勲・褒章	
全旅連青年部広報室	8
平成24年度全旅連女性経営者の会(JKK)総会開催	9
金融対策小委員会レポート	10
全旅連会議開催／経営ワンポイントアドバイス／省庁だより	12
都道府県組合等の情報	13
全旅連協定商社紹介	14
全旅連協定商社会 名簿	16



全旅連「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24年6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/>

# 旅政連消費税外税表示推進決起大会開催



全国旅館政治連盟(佐藤信幸理事長)は4月18日、東京・千代田区の都道府県会館で消費税外税表示推進決起大会を開いた。政府は現行5%の消費税率を平成26年4月に8%、平成27年10月には10%に引き上げる消費税法案を閣議決定したが、現在義務付けられている消費税の総額表示(内税表示)方式では、中小零細宿泊業は消費税増額分も含めて、従来の価格(税込料金)にせざるを得ないこととなり、経営の存続そのものが危ぶまれる厳しい状況に追い込まれることは明らかであるとし、業界として利用客に分かりやすい外税方式の採用を求めていく運動を進めていくことになった。決起大会は全旅連青年部の総会に先立って行われ、与党民主党の全議員に対する陳情は青年部が中心となって実施された。

消費税の表示法は、平成16年4月からは「総額表示方式(内税)」と定められた。ただ、旅館・ホテルなど中小企業では、総額表示によって、例えば宿泊料金が1万円の場合、外税や入湯税等を割り引くよう消費者に求められることが多いため、価格転嫁ができずに、どうしても「込み込み」の内税になってしまう状況となっているが、さらに、それが消費税率が上がることで施設の自己負担がさらに増すことが危惧されるようになった。このため、景気回復までは消費税率の引き上げを行わないこと、そして、消費税率の引き上げが止むを得ない場合においても、中小零細宿泊業がしっかり観光立国推進を支えていくことができるよう外税方式に改めるよう強く要望していくことになった。



「運動を盛り上げ外税方式に変える法的措置をさせていかねばならない」と語る川内観議連会長



握手する佐藤旅政連理事長(左)と川内会長(右)



陳情は大会後、青年部長らが都道府県ごとに分かれて議員会館に向き、民主党の衆参議員に対して行われた。(写真左は横山青年部長と高知県議員らによる県選出議員へ陳情)



写真上=秋田県青年部。右=役員と一緒に陳情した東京都青年部の皆さん



佐藤理事長は「総額表示になったことで、消費税分は旅館で泣いてもらえないと言われるようになった。低利益率という厳しい旅館にあっては、消費税が8%、10%になれば大変なことになり、業界にとっては死活問題となる」と述べ、外税表示への転換を目指す運動への理解を求めた。また、観議連の川内会長は「もし税率が引き上がるとすれば、これからの運動を盛り上げて、外税方式に変えるということを法的に措置をさせていかなくてはならない。私どもも全力で取り組んでいく決意である」と述べた。陳情は衆参の議員会館に向いて行われ、青年部員らが都道府県ごとに分かれて地元選出の民主党議員に要望書を手渡した。

決起大会には旅政連の佐藤理事長、佐藤義正副理事長(国観連会長)、近兼孝休副理事長(日観連会長)、全旅連青年部の正副部長と都道府県部長、民主党観光振興議員連盟の川内博史会長、橋本清仁事務局長らが出席した。

# 東京電力電気料金値上げ反対の要望書を提出

旅館三団体協議会（佐藤信幸議長）と東京電力管轄内の9都県の組合は4月17日、衆議院院内で輿石民主党幹事長、また、経済産業省で牧野経済産業副大臣に対し「宿泊業界に負担を強いる電気料金の値上げに反対する要望書」を手渡した。

要望書では、平成24年1月17日、東京電力が突如として発表した企業向け電気料金の17%の引き上げを批判し、「社会的に影響が大きな決定を一方的に行ったことは到底理解できず極めて遺憾である」としている。加えて、東京電力管轄内の宿泊業界が昨年の計画停電・節電において営業活動に大きな制限を受けていることや、原発事故による風評被害についても十分な補償が行われていないことを指摘し、「今回の値上げは容認できない」としている。

「長引くデフレにより経営環境が厳しい中、東日本大震災により国内旅行の自粛や過去最高水準の円高・福島原発事故により訪日外国人客も激減している中、宿泊業界は、限界まで企業利益を削って耐え忍んでいる状況である」、また「電気料金の値上げによるコスト増を販売価格に転嫁することができず、廃業を検討せざるを得ない経営を強いられることになる」と訴えた。

その上で、①東京電力自身が身を削り、値上げ幅の圧縮を図るよう、国として働きかけを行うとともに東京電力と原子力損害賠償支援機構が4月以降に策定



衆議院院内で輿石民主党幹事長に対し「宿泊業界に負担を強いる電気料金の値上げに反対する要望書」を手渡す陳情団



経済産業省を訪れ、牧野副大臣に要望書を手渡す陳情団



全旅連役員室で要望内容を詰める理事長ら

する「総合特別事業計画」について、東京電力の徹底した経営改革と中小零細企業の多い宿泊業については、負担が最小限になるような配慮がなされるよう、策定過程

において国として積極的に関与されたい。②東京電力の管轄内においては、独占企業であることから事業所の電気料金についても、経済産業大臣の認可のもと電気料金の設定をされたい。一〇の2点を要望した。

陳情には、旅館三団体協議会の佐藤信幸議長のほか、山梨、東京、茨城、栃木、群馬、埼玉、千葉、神奈川、静岡の9都県組合の理事長や副理事長らが出席し、あわせて、「消費税の外税表示化」の要望も行った。

## 全旅連青年部定時総会開催

全旅連青年部（横山公大部長）は4月18日、東京・千代田区の都道府県会館で横山体制のターニングポイントとなる平成24年度の第44回定時総会を開き、前年度の活動を振り返りながら、本年度の活動を固めた。2年間の活動を集大成する全国大会を9月27日に沖縄県宜野湾市の沖縄コンベンションセンターで開催するほか、来年2月20日には、「旅館で働くスタッフの『夢』や『笑顔』で日本をもっと元気にしたい」という熱き思いを込めたイベント「旅館甲子園」を「第40回国際ホテルレストランショー2013」で開催することを決めた。また、次期部長選挙並びに臨時総会は7月18日（予定）に開く。

横山部長は「青年部の全国大会は、例年、10、11月に行われているが、今回は沖縄の地で9月の開催となった。青年部員だけでなく、家族、社員の皆さんも楽しんでもらえる大会にし、われわれの真剣な活動を、直に見て聴いて感じてもらえる大会を目指していきたい。また、毎年10万人を動員するというホテルズでの1つのイベント

となる『旅館甲子園』は、全国の旅館スタッフが憧れ目標となる『旅館の甲子園』のような大会開催を目指したものだ。全国大会が終わっても最後の最後まで全力疾走でがんばりたい」と述べ、協力を求めた。

来賓祝辞では佐藤会長、川内博史観議連会長、歴代部長を代表して小原健史（第9代）、福田明英（第10代）の両氏、石橋利栄女性経営者の会会長らが行った。

議事に入り、平成23年度の事業報告が各副部長のほか、各委員会（「政策立案」「観光連携」「旅館アカデミー」「ドリーム旅館プロジェクト」など11委員会構成）、各ブロックからの報告を承認したほか、一般会計収支報告、青年部基金運用、そして、平成24年度事業計画や収支予算案などを承認した。



「全国大会後も失速することなく最後まで全力疾走でがんばりたい」と述べる横山部長



写真上＝来賓祝辞を行う佐藤会長と川内観議連会長。右＝歴代部長らが出席した来賓席



副部長ら執行部の皆さん(写真左)と全国大会への多くの動員を呼びかける九州・沖縄ブロックの永田ブロック長、金城沖縄県部長、鈴木大会実行委員長ら



全国大会で恒例となっている「褒賞」の案内も行われた。青年部活動に貢献した都道府県青年部の優れた活動を表彰するもので、ブロック、県、支部の各単位からのエントリーの中から審査会委員による採点方式で審査され、青年部長賞（グランプリ）には賞金100万円が贈られる。また、震災の復興支援活動を表彰する「絆賞」も設けられており、最終審査と発表は大会当日に行われる。

消費税総決起大会（1頁に掲載）後に開催された総会に続いて、翌19日には県部長サミットが行われ、緊急特別対策委員会による「悪質クレーム対策」（講師：中井淳弁護士）と旅館アカデミー委員会による「探偵！どや顔スクープ」（コーディネーター：AO STYLE住百合子氏）の2つの研修が実施された。

## 全旅連青年部県部長サミット『悪質クレーム対策』

全旅連青年部（横山公大部長）は4月19日、東京・千代田区の全国町村会館で第4回「県部長サミット」を開き、緊急特別対策会による『悪質クレーム対策』をテーマとした勉強会を実施したほか、旅館アカデミー委員会による『探偵!どや顔スクープ』と題した、地域の青年部員らが行き届く宿と温泉街の活性化対策をスクリーンを通して伝えた。

『悪質クレーム対策』については、外食相談研究会が監修した「どうしてくれる!? 店長1万人のクレーム対応術」（日経BP社）で法律面から考える対応を監修した中井淳弁護士が『悪質なクレーマーへの法的対応』について次のように講演した。

◇クレームは、消費者の権利意識の向上、不況によるストレスの増加、携帯電話・メールの普及などが背景となって深化・先鋭化している。そのクレームには、①まずは謝罪する ②顧客満足を重視する ③早期解決する——といった「営業としての対応」と、①安易な約束はしない ②「事実に基づいた」交渉をする ③法に則ったねばり強い解決を図る——といった「交渉としてのクレーム対応」がある。

◇クレームを分析してみると、「要求を伴わないクレーム（非要求型）」、当方の責任所在が明確な場合の営業を重視する「金銭等の要求を伴うもの（要求型）」、そして、事実、法的問題、その他が不明確な場合の「交渉を重視する要求型」、さらに、虚偽の事実に基づく要求、過大要求、法的根拠のない要求、脅迫・威迫、快楽型クレームといった「不当要求型」がある。

◇次に「クレームの初期対応」について述べてみたい。まずは、営業を重視するクレームか交渉クレームかを見極めを早期に行うこと。要求型のもの場合は、早期の証拠収集（写真、第三者の作成した文書等の誰にも動かさない客観証拠など）が重要。交渉型クレームの場合は、安易な約束をしないこと。かえって紛争を激化させてしまうからだ。そして、不当要求には毅然とした対応が必要であり、早期解決をしないこと（相手のペースに乗らない）。つまり、面倒な会社だと思わせることだ。その上で警察、弁護士との連携を図っていく。

◇「クレーム対応の第二段階（交渉）」では、結論は誰が出すか、交渉担当者にはいかなる権限があるかといった交渉のプロセスの明確化を図る必要がある。次に、交渉の記録化、文書によるやりとりをしっかりと



行い、事案によっては会社の法的責任の有無について早期に調査を行うことが大切である。法的責任とは、「会社に過失があること（不可抗力の場合は責任がない）」「他人の利益を侵害していること」「『損害』があること（可能性ではなく『実損』）」などである。例えば、料理に異物が入っていたとして金を要求してきても実損がないということで損害賠償の義務は発生しない。また、気持ちが悪くなったとした精神的損害に対する慰謝料もまた法的には発生しない。この慰謝料だが、法的に発生する場合は極めて限定されたものだ。ということで、交渉の場合は「法的責任の有無」をもって当たるべきである。ほとんどの場合は不当要求ということになる。



「悪質クレーム対策」について語る中井淳弁護士

◇交渉をうまく進めるコツは、代理交渉のメリットを生かすこと。交渉担当者と決定者を分けることで、「誠実さ」と「毅然とした態度」を使い分けられることができる。このほか、紛争の結論（会社が責任を負う事例なのかどうか）を早めに見極めておくこと、相手のペースで交渉を進めないこと、あいまいな態度を見せないこと（ダメなものはダメ、払うものは払うという姿勢）なども大切なことだ。また、会社の責任が明確でない事例では、交渉の長期化、紛争の激化（裁判等）をおそれないこと。交渉を「寝かす」「打ち切る」勇気を持つとよい。「クレーム対応最終段階（合意等）」は交渉打ち切りの内容証明の提示や裁判、調停（あっせん仲裁）への移行、あるいは、示談で終了することとなる。

◇交渉をうまく進めるコツは、代理交渉のメリットを生かすこと。交渉担当者と決定者を分けることで、「誠実さ」と「毅然とした態度」を使い分けられることができる。このほか、紛争の結論（会社が責任を負う事例なのかどうか）を早めに見極めておくこと、相手のペースで交渉を進めないこと、あいまいな態度を見せないこと（ダメなものはダメ、払うものは払うという姿勢）なども大切なことだ。また、会社の責任が明確でない事例では、交渉の長期化、紛争の激化（裁判等）をおそれないこと。交渉を「寝かす」「打ち切る」勇気を持つとよい。「クレーム対応最終段階（合意等）」は交渉打ち切りの内容証明の提示や裁判、調停（あっせん仲裁）への移行、あるいは、示談で終了することとなる。

中井氏はこのほか、キャンセル料についても触れ、「不払い対策については電話での督促→手紙・内容証明の発送→督促手続・訴訟提起→差押え・強制執行の手順をとる。内容証明はそれ自体プレッシャーをかけるものであるが、金額によっては、弁護士名で送ることが効果的である」と述べた。

## 株式会社リクルート、楽天トラベル株式会社との協議会開催

全旅連総務委員会の宮村耕資委員長は、5月7日に株式会社リクルートと、5月8日に楽天トラベル株式会社（2回目）との協議会を開催した。リクルート社とは宿泊予約キャンセル対策について協議、楽天トラベル社とは事後オンラインカード決済サービスについて前回に引続き協議を行った。広報小委員会の永山久徳小委員長、伊藤真司委員、横山公大青年部長、利光伸彦特別対策担当副部長、内田宗一郎特別対策委員長、新山晃司財務担当副部長が両日の協議会に出席、楽天トラベル社との協議会には佐藤信幸会長、大木正治会長代行も出席した。

### 株式会社リクルートとの協議会



リクルート社より宮本賢一郎営業1部部長、満田修治営業2部部長、秋山純じゃらんnet編集長、事業推進部の青木貴洋氏が出席した。

じゃらんnetにおいては、「①現地決済とオンラインカード決済の予約を比べるとオンラインカード決済の方が8%程度低い。」「②キャンセル件数は宿泊日の2日前がピークである。」という結果が出ており、キャンセル防止対策としては、オンラインカード決済専用プランの活用（キャンセルポリシーの設定による直前キャンセルの防止、キャンセルが発生した場合もキャンセル料の徴収が可能）に効果があるとして施設にも勧めたいと述べた。また、4月にじゃらんnet内においてキャンセル料発生期間中のキャンセル料請求について消費者向けに注意喚起を強化、今後も文言変更等を実施してキャンセル料請求に関する啓蒙を図っていくと説明があった。

### 楽天トラベル株式会社との協議会



楽天トラベル社より岡武公士社長、齋藤克也常務執行役員、吉崎弘記国内営業部マネージャーが協議会に出席した。今回は、事後オンラインカード決済サービス（以下事後決済サービス）リリース後（4月4日以降）に見られたカード決済比率、キャンセル率等の傾向や、実際に予約を行うユーザーの動向、サービスの評価などの報告があった後、協議を行った。

前回（4月5日）の会議で全旅連および青年部より強く要望した、事後決済サービスのユーザー向け説明ページにおいて「キャンセル料発生対象日におけるキャンセル時にはキャンセル料が請求される」ことの明示については、「クレジットカードで決済（安心のチェックアウト後払い）」説明ページ内にキャンセルを行う際には、キャンセルポリシーに則りキャンセル料を支払うよう説明が記載されたリンク先のページへ誘導するような改善を行ったと回答があった。さらに今後、事後決済サービスにおいてもユーザーの同意を得ることを前提にキャンセル料を徴収する機能の付加を進めているとの説明があり、出席者からは青年部が行なったこれまでの要望にも理解を示してくれているという声が出た。

これ以外には、クレジットカードの決済比率はリリース前よりも10%増加して30%程度となり、キャンセル率、キャンセル請求の対象となる予約日3日前のキャンセル率は減少傾向が見られたと説明。他に問題点も見られ、ユーザーが事後カード決済と現地でのカード決済を混同することがあったが、4月16日には改善を行った。領収書が即時に発行できないという問題点については、事前カード決済に誘導するよう改善をしていくと説明があった。

宮村委員長は、「ネット予約の手軽さが、簡単に予約できる、簡単にキャンセルできるという認識を与えるものではなくて、商道徳に則った利用方法であって欲しい。」と述べ、今後も協議会を行いネット予約が抱える課題に対して検討を進めていきたいとした。

## 第15回「人に優しい地域の宿づくり賞」各賞決定(内定)

全旅連は第15回「人に優しい地域の宿づくり賞」の第2回(最終回)選考委員会(橋本俊哉委員長・立教大学教授)を開き、各賞の受賞者を決定(内定)した。第15回のエントリー数は36件で、団体27件、個人9件となった。審査は、10人の選考委員からの投票による高得点獲得者を中心に行われ、厚生労働大臣賞と全旅連会長賞については、社会性、ニュース性、時代性などを通して審査され、それぞれ上位にランクされた3件の中から決定した。

厚生労働大臣賞(賞金30万円)は新潟県の咲花温泉旅館協同組合(団体)が受賞。活動テーマは「水害からの復興『咲花温泉かわまちづくり』-咲花きなせ堤河床-」。昨年7月末の新潟・福島集中豪雨で阿賀野川が氾濫し旅館も被害を受け、旅館の経営危機に直面する事態となったが、組合では、この水害で中止となった26年間続いた阿賀野川水中花火大会を「まず実施へもっていきたい」と気を奮い立たせた。

床上浸水した旅館の前には連日、スコップを片手にしたボランティア(総勢40人以上)が集まってくれた。そして咲花温泉復興のシンボルとしてみごとな高床式ウッドデッキによる「咲花きなせ堤河床<sup>ていかわどこ</sup>」を新たに設置した。それは大河・阿賀野川を見下ろしながら、食事を楽しめるという大自然の大ステージとなったが、温泉地復興のシンボルともなった。中止となった花火大会は、こうして秋の“復興祝い花火”となった。

審査では、旅館の人たちによる「結束力」「復旧力の向上性」が高く評価された。そのほかにも「環境保全」や「文化振興への自発性」「地域の連携」「ボランティア気運の高揚性」などの点も評価された。

全旅連会長賞(賞金20万円)は山形県の上山市観光物産協会(団体)が受賞。テーマは「かみのやま温泉クアオルト・EVエコタウンプロジェクト事業」。上山市では地域全体で健康をテーマにした「上山型温泉クアオルト事業」に取り組んでいる。クアオルト(ドイツ語で「保養地」を指す)事業では自然環境や地理的特徴を活かした質の高い滞在型健康保養地づくりを目指している。「健康」「環境」「観光」の3要素をキーワードとして一体的に事業を進め、まず電気自動車を積極的に導入できるよう充電インフラの整備からスタートし、「EVエコタウンプロジェクト」への取り組みが行われた。市と観光物産協会などが設立した推進協議会が官民一体となって準備を進めたが、かみのやま温泉



選考委員会であいさつする大会会長代行(写真左)と「生き生きとした活動が多く見られた」とあいさつする橋本委員長(写真右)

旅館組合は協議会のメンバー(上山市や山形県、NPO、民間企業など12団体で構成)の一員となって積極的に協力した。

まず、旅館2軒が電気自動車用普通充電器(200V)を導入。電気自動車試乗会開催後には新たに7軒が充電器を設置。この9軒の旅館に電気自動車9台を配置(リース)し、それぞれ電気自動車のレンタル利用を宿泊プランに組み、宿泊客に乗ってもらった。審査では、温泉地のエコタウン化への活動と地域ぐるみの取り組みが高く評価された。このほか、選考委員会賞(賞金10万円)は別府市旅館ホテル組合連合会、観光経済新聞社社長賞(賞金10万円)は道後温泉旅館協同組合、リクルート「じゃらん」賞(賞金10万円)は湯原町旅館協同組合(岡山県)、シルバースター部会長賞(賞金10万円)は兵庫県旅館ホテル生活衛生同業組合青年部、そして、優秀賞(賞金5万円)は熱海温泉ホテル旅館協同組合、静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合、石川県旅館ホテル生活衛生同業組合青年部加賀支部、奈良県旅館・ホテル生活衛生同業組合女性部あゆみ会、ホテル龍登園(佐賀県)がそれぞれ受賞した。受賞者の表彰は第90回全旅連全国大会(6月14日/岡山大会)で行われる。



## 第15回 「人に優しい地域の宿づくり賞」 受賞者(内定)

### 【厚生労働大臣賞】

咲花温泉旅館協同組合〈新潟県〉

「水害からの復興『咲花温泉かわまちづくり』—咲花きなせ堤河床—」

### 【全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会会長賞】

上山市観光物産協会〈山形県〉

「かみのやま温泉クアオルト・EVエコタウンプロジェクト事業」

### 【選考委員会賞】

別府市旅館ホテル組合連合会〈大分県〉

「4ヶ国語(英・韓・中・日)対応の『接客シート・通訳ペン』の導入による人材育成とおもてなしの取り組みについて」

### 【観光経済新聞社社長賞】

道後温泉旅館協同組合〈愛媛県〉

「道後温泉 新・おもてなしサービス『以心伝心』」

### 【リクルート「じゃらん」賞】

湯原町旅館協同組合〈岡山県〉

「医療と連携『湯けむりドック宿泊プラン』」

### 【全旅連シルバースター部会長賞】

兵庫県旅館ホテル生活衛生同業組合青年部〈兵庫県〉

「障害者インターンシップ事業」

### 【優秀賞】

\*熱海温泉ホテル旅館協同組合〈静岡県〉

\*静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合 温泉注意喚起ワーキンググループ〈静岡県〉

\*石川県旅館ホテル生活衛生同業組合青年部 加賀支部〈石川県〉

\*奈良県旅館・ホテル生活衛生同業組合女性部 あゆみ会〈奈良県〉

\*ホテル龍登園〈佐賀県〉

## 栄えある 春の叙勲・褒章

4月29日、平成24年春の叙勲並びに褒章受章者がそれぞれ発表された。全旅連関係の受章者は以下の通り。(順不同、敬称略)

### 【叙勲】

◇旭日中綬章(地方自治功労)

山本栄彦=元山梨県知事、元山梨県旅館生活衛生同業組合理事長

◇旭日小綬章(観光事業振興功労)

村木敏雄=元社団法人全日本シティホテル連盟会長、元三重県旅館ホテル生活衛生同業組合副理事長

◇旭日双光章(生活衛生功労)

小田桐竹治=元青森県旅館ホテル生活衛生同業組合理事長

◇黄綬褒章(業務精励)

齊藤源久=現一般社団法人日本観光旅館連盟副会長、現東京都ホテル旅館生活衛生同業組合副理事長

### 【努力賞】

\*温泉旅館 矢野〈北海道〉 \*羽根沢温泉旅館組合〈山形県〉 \*茨城県ホテル旅館生活衛生同業組合日立支部〈茨城県〉 \*塩原温泉旅館協同組合〈栃木県〉 \*草津温泉 ベルツ通り協議会(ベルツ通り街路灯組合)〈群馬県〉 \*伊香保温泉旅館協同組合〈群馬県〉 \*四万温泉協会 地域づくり委員会〈群馬県〉 \*関川村温泉旅館組合〈新潟県〉 \*鶴の浜温泉旅館組合〈新潟県〉 \*東京都ホテル旅館生活衛生同業組合〈東京都〉 \*福の神 吉良の庄〈愛知県〉 \*岐阜グランドホテル〈岐阜県〉 \*ペンション ココット〈岐阜県〉 \*高山グリーンホテル〈岐阜県〉 \*吉泉館 竹翠亭〈岐阜県〉 \*岐阜長良川温泉旅館協同組合〈岐阜県〉 \*日の出旅館〈三重県〉 \*おごと温泉旅館協同組合〈滋賀県〉 \*京都府旅館ホテル生活衛生同業組合〈京都府〉 \*兵庫県旅館ホテル生活衛生同業組合〈兵庫県〉 \*皆生温泉旅館組合〈鳥取県〉 \*高松ホテル旅館料理協同組合〈香川県〉 \*足摺岬の自然を守る会〈高知県〉 \*高知市旅館ホテル協同組合青年部〈高知県〉 \*甘木観光ホテル 甘木館〈福岡県〉



# 緊急特別対策委員会

今回の委員会紹介は【緊急特別対策委員会】です。



委員長 内田 宗一郎

ホテル旅館経営は基本的に多大先行投資型産業であり、一見些細な環境の変化やルールの変更でさえ、場合によっては安定した企業経営を揺るがしかねないリスク因子となる可能性があります。現在私たちが直面している問題点や、今後降りかかってくる乗り越えるべき課題をあらためて調査・分析し、誰もが安心安定してホテル旅館経営を継続できるよう、情報収集及び提言をしてくれるのが、内田宗一郎委員長率いる「緊急特別対策委員会」です。

**【テーマ】『誰もが安心してホテル旅館経営を継続できる環境作りを目指した、調査と研究』**

## 「悪質クレーマーへの法的対応」開催!

緊急特別対策委員会主催のセミナー「悪質クレーマーへの法的対応」が、平成24年度全旅連青年部第44回定時総会の翌日、2012年4月19日に東京にて開催されました。

『クレーム対応の難しさは、お客様へのサービスという側面と金銭請求等の請求への対応という交渉の側面という相容れない側面が同居している点です。このバランスを考えながら、主として交渉の側面でのクレーム対応が重要』という講師の中井淳弁護士。

今回は悪質クレーマーへの対応、不当な金銭請求に対する法的対応の基本的な知識、交渉のテクニック、などについてご講義いただきました。

実例を基にした対処方法では、「台風の風の音がうるさい」、「料理が写真と違う」などの理由から、代金減額の要求や、代金支払い拒否をされたものから、「敷地内で怪我をした」、「車が傷ついた」など、損害賠償を求めるものまで、身近な案件から驚くような事例まで、法的根拠をもとにした対応策を頂きました。

消費者保護が叫ばれている現代で、さまざまな権利を主張するお客様が増えてきています。虚偽の事実に基づく要求、過大要求、法的根拠のない要求、脅迫・威迫、快楽型クレームと、お客様に真心のサービスを提供しつつも、私達は多様な不当要求に対し、正しい初期対応と、交渉力でホテル旅館を護らなければなりません。

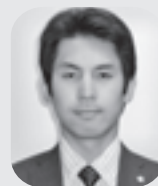


講演する中井淳弁護士

### 編集後記

ネット上での『口コミ』や、耐震問題、情報漏洩問題など、私達の直面している問題に取り組む緊急特別対策委員会の皆さん。多種多様な難題が出てきますが、今回のセミナーのように、私達が安心して経営が出来るような事業を今後もよりしくお願いします。

全旅連青年部 広報委員会 桂島 猛



## 平成24年度全旅連女性経営者の会（JKK）総会開催

全旅連女性経営者の会（JKK、石橋利栄会長）は4月19日、全国旅館会館4階会議室で平成24年度総会を開き、平成23年度事業報告並びに収支決算報告、平成24年度



「業界のため実のあることをしていきたい」とあいさつする石橋会長

事業計画案並びに収支予算案を承認したほか、第4回定例会議を6月26日、埼玉県秩父市の「ホテル美やま」で、また、第5回定例会議を9月3日、滋賀県大津市の「びわ湖花街道」で開催することを決めた。

冒頭、石橋会長は「JKKは小さなことでも業界のため実のあることをしていきたい」と述べ、石橋体制の『Let's try new things! ～新しいことに挑戦』という活用テーマを積極的に進めていることを説明し、ピンクリボン運動への取組みや女性経営者がそばにおきたい役立つ冊子の作成が急ピッチで進められていることを報告し、「あと1年力を合わせていきたい」と協力を求めた。

平成24年度の事業計画は、「元気・勇気・信頼」で結ばれた絆のもと宿泊業の発展、向上に役立つ新しい可能性を追求していきたいとし、個々の啓発をする場を提供しながら切磋琢磨する関係を築き上げ、個人ではできない新しい事業に挑戦していく。活動方針は次のとおり。

①宿泊産業の向上への貢献 ②ともに学んだことの業界へのフィードバック ③力を合わせて出来る社会貢献活動の推進 ④切磋琢磨するよい仲間作りの構築 ⑤経営に役立つJKK活動の確立 ⑥自己啓発による新しい発見への挑戦 ⑦全国中小企業団体中央会「レディース中央会」での情報交換と自社および業界の資質向上への貢献 ⑧J・POSHの「オフィシャルパートナー」としての活動によるピンクリボン運動の啓発の推進。

また、各委員会の主な活動方針は次のとおり。

[総務財政委員会]=総会・役員会・定例会の設営および運営、各委員会との情報交換および連携、予算作成と財務管理、全旅連協定商社への対応。[広報IT委員会]=ホームページ、JKKMLの管理、広報依頼、マスコミへの対応、IT講演、宿MLおよびyadomoへの登録推進、会員拡大（勧誘・新会員フォロー）、JKKリレーコラムの記事収集。[冊子委員会]=冊子の原稿依



### 「ピンクリボン運動」で全員がバッジ着用



JKKは新規事業として乳がん検診啓発の「ピンクリボン運動」を推進することを決めた。社会貢献活動の一環で、会員はピンクリボンのピンバッジを付け、自社HPへのアップ、業界紙マスコミ関係へのPR活動など広く乳がんの検診を勧める活動を実施していく。



来賓の横山青年部長

また、会員各施設でのグッズ販売・ポスター掲示、温泉入浴着着施設の推進も図っていく。

来賓の横山青年部長はあいさつの中で「ピンクリボン運動は私の地元の高知県においても飲食業関係の皆さんたちが検診が受け易い仕組みづくりに取り組むなどして積極的な運動をしており、JKKの皆さん方の運動にも期待していきたい」と述べた。

頼と収集、原稿の最終チェックと編集、入稿業務（10月を目標）、冊子の配布。[社会貢献委員会]=東日本大震災のJKKメールのまとめ、第1回定例会議in筑波にての記念樹の植樹、シルバースターの推進、ピンクリボン運動の推進、被災地、気仙沼への訪問と報告書の作成。[研修委員会]=定例会時の勉強会の設営とまとめ、各委員会との情報交換および連携。

# 金融対策小委員会レポート

## 「大きな雇用を創出する宿屋の灯を消すな！（前編）」

政策委員会 金融対策小委員会 石橋 政治郎

### はじめに

「今この場で、社長の役職を私と交代していただけませんか？ 交代する事が叶わないのであれば、私は会社を退職し自己破産いたします。」12年前に民事再生法を使って再生の道を選んだ私は、当時の社長であった私の父にそう言って願い出ました。（実権はこの時から変わりましたが、実際に父が責任を取って社長を交代したのはずいぶん後になります。）

### 【民事再生に至った理由】

大学を卒業し滋賀県の大型旅館と旅行会社で数年間の修行の後に、外で学んだことを家業に生かそう！と実家の旅館に戻った私は、ワンマン経営の父の旧態依然とした体制に知らず知らずの内に染まって行きました。朝の精算が終わると、旅行会社に営業に行き頭を下げ、夜には宴会の用意や布団敷きに明け暮れた私は、決算書を見る事も売上計画のビジョンを話し合う事もなく毎日をごろごろと過ごしていました。

誤解のないように記述いたしますが、当時の父の経営方針が間違っていたわけではなく大阪の観光旅館として売り上げや利益は、花博開催やバブル景気も相まって素晴らしい業績でありました。

バブルが終わろうとする頃、父が昔から欲しかった隣の廃墟ビルの売却話が持ち上がりました。その額はなんと1坪7千万円×28坪＝19億6千万です。その土地を購入した上、さらに10億の新館増築投資をして旅館を大きくしようとした父も、たった6億の売上計画で30億近くのお金を融資した銀行の支店長も今となればバブルと言う麻薬が起こした狂気の沙汰としか言えないでしょう。また、二人の狂気を止める事が出来なかった当時の私の【勉強不足】と言う責任も拭う事の出来ない

大罪であった事は、反省しても反省しきれない事です。

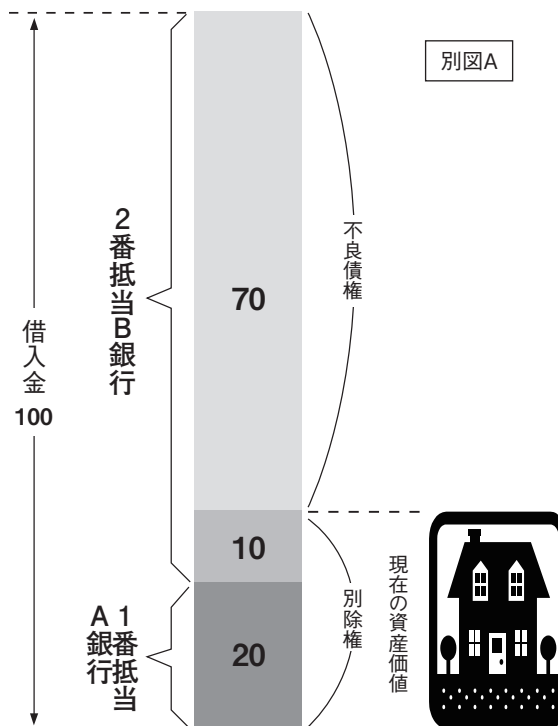
平成の徳政令と言われた「民事再生法」が施行されたのは2000年ですが、当時の私は「たとえ親が借りた借金でもそれを返すのは、息子の務めだ！ましてや男子としてまけてもらうなどもってのほかだ！」と息巻いていました。実際、震災で低迷していた売上もインターネットやインバウンドに取り組んだ成果が出て上向いてきましたしGOPも20%以上出ていました。しかし考えても見てください阪神大震災で落ち込んだ売上は既に4億を切っていました。年間売上の10倍の借金を抱えている中小企業が立ち行かなくなるのは時間の問題でした。パソコンと言う魔法の箱と出会いエクセルを覚えた私は、その時に初めて自社の立ち位置に気づき、抱えた借金が100年いや1,000年経っても返せない現実を知りました。税理士に紹介いただいた弁護士に会い「この法律は、貴社のように営業利益が出ていて債務超過に陥った企業を救うものなのです。」と説明を受けた私は、独学で「民事再生法」を猛烈に勉強いたしました。そして再生への道を歩む決意を下した私は、父に対して冒頭の件をお願い出たのです。

### 【債務免除の基本的な考え方】

「〇〇円債務免除していただければ、当社は立ち直る事が出来ます。」と勝手に決める経営者がおられますが、免除される債務には基本【現在の資産価値】は含まれません。

別図Aのように1番抵当であるA銀行の債権は、1円たりとも免除されません。よって今まで通りに返済しなくてはならないのです。(リスクは、お願いできます。)

2番抵当のB銀行の債権の80億の内10億に関しては、上記と同様で残りの70億が不良債権となり債務免除の対象となります。今すぐ倒産させると1円も取れないこの不良債権を、別除権を返済しながら決められた年数で少しでも返す事を条件として、残りを免除してもらうのが、基本的な債務免除です。また申し上げるまでもなく債務免除を受けた後は、別除権の利息や法人税を支払いながら再生計画を遂行出来るだけの優秀な営業利益を出し続けなければなりません。



※用語解説:【別除権】破産財団に属する特定の財産から、破産債権者に優先して弁済を受けることのできる権利。

### 【民事再生手続き開始決定までの流れ】

まずは、弁護士を通じて裁判所に申し立ての手続きを行います。この時に債務金額により、200～1300万円の予納金(別表B)が必要となります。もちろん弁護士費用も必要ですので、資金に余力のあるうちに始めなくてはなりません。ただし裁判所に申し立てが受理された瞬間より、再生債務者の業務及び財産に関し、仮差押、仮処分その他の保全が約束された上、借入金の返済義務もなくなります。その後、債権者集会を開き弁済方法や弁済期間などを含めた再生計画の説明をいたします。その計画に対し債務金額と債権者数の両方の過半数の賛成を得る事が出来て、初めて再生手続きが開始決定されます。この時ほとんどの会社は、債権者に対して秘密裏に再生計画の策定を行いますが、過半数の賛成を得なければ開始決定そのものが出来ない為に、それに向けての根回しも必要不可欠だと思います。

また、無事に開始決定を受けた後も3年間は裁判所が指定する監督委員が付き、新規の設備投資などの大きな案件などを実行する際に許可を得なければなりません。3年経過すれば、すべての再生債権が返済されていなくても終結宣言が出されて監督委員への報告義務はなくなります。

▶次号(後編)へ続く

別表B

予納金	
負債総額	予納金額
5千万円未満	200万円
5千万円～ 1億円未満	300万円
1億円～ 5億円未満	400万円
5億円～ 10億円未満	500万円
10億円～ 50億円未満	600万円
50億円～ 100億円未満	700万円
100億円～ 250億円未満	900万円
250億円～ 500億円未満	1000万円
500億円～1000億円未満	1200万円
1000億円以上	1300万円以上

注:東京地裁の一例で基準となる数値です。

※用語解説:【予納金】裁判手続を申立てるに際して、予め納付することを求められる金員。

## 全旅連会議開催

【5月】

- 7日(月)  
●株式会社リクルートとの協議会
- 8日(火)  
●楽天トラベル株式会社との協議会(2回目)
- 9日(水)  
●第15回「人に優しい地域の宿づくり賞」第2回  
選考委員会
- 16日(水)  
●全旅連シルバスター部会経営研究委員会  
於:ゆけむりの宿 美湾荘(石川県和倉温泉)
- 17日(木)  
●全旅連青年部常任理事会  
於:ホテルリバージュアケボノ(福井県福井市)

## 省庁便り 中小企業庁

### 中小企業BCP策定運用指針に「入門コース」を追加

経済産業省は4月27日、中小企業におけるBCP(事業継続計画)の策定・運用のさらなる普及促進を図るため、「中小企業BCP策定運用指針」を改訂し、BCPを始めて検討する中小企業者や小規模企業者向けのコースとして、事業継続にあたって最低限必要な要素を抽出した「入門コース」を創設・追加した。

この改訂により、本運用指針は、「入門」、「基本」、「中級」、「上級」の全4コースとなり、順次ステップアップできる体系となっている。

また、入門コースの追加に併せて、東日本大震災の教訓や、想定されている首都直下地震等に備えた災害対応事例を盛り込んだ4業種(製造業、サービス・小売業、運送業、飲食・宿泊業)の策定事例も用意された。ちなみに、平成24年3月に発表された内閣府防災担当の実態調査結果によるBCP策定状況の低い業種は、小売業(13%)、飲食店・宿泊業(14%)、不動産業(21%)となっており、未策定の理由としてあげられているのは、「策定に必要なスキル・ノウハウがない」というのが最も多かった。

改訂後の運用指針は、中小企業庁のBCP専用ページで閲覧できるほか、様式や記入例をダウンロードして利用することができる。

## 経営ワンポイントアドバイス

### 「まんすりー」経営改善講座 渡邊 清一郎

#### 「100年?」

福山雅治の家族になろうよ「百年たっても・・・」を聴いていて頭に浮かんだこと。企業の命は30年だとか、100年住宅だとか、政治・経済のサイクルが60年~70年だとか言われています。振り返って、来年の3月31日に向けて各金融機関においては、取引先の選別作業が始まっています。真剣に具体的に数字に表れる経営改善に取り組まない中小企業に対しては、中小企業金融円滑化法の適用期間内(2013年3月31日まで)であってもリスクスケジュールに応じず場合によっては整理の対象とするといった様なことです。

既知のこととは思いますが、金融機関から借り入れを行う際に交わす「銀行取引約定書」には、返済に関し一度でも延滞やリスクスケジュールを行った融資に関しては債務者に断わることなく金融機関の一方的な判断で「期限の利益」を消滅させることができるとの内容が書かれています。金融機関の判断のみで会社を破産させたり土地・建物を競売にかけたりできるということです。自社の債務を利益償還するのに30年いや50年いやいや100年かかるといった現実を目をつむっていられる時はすでに過ぎてしまっています。暴風雨に巻き込まれる前に自らを助けるべく行動を起こしましょう。

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。

[中小企業庁BCP専用ホームページ]  
<http://www.chusho.meti.go.jp/bcp/index.html>

飲食・宿泊業向け策定事例(事業継続計画策定記入例)は、上記HP>「ダウンロード」>(3)アウトプットイメージの「サンプル(入門コース、飲食・宿泊業)」から取り込める。

#### ☆BCP(事業継続計画)とは・・・

Business Continuity Planの略。企業が緊急事態(自然災害、大火災、テロ攻撃等)に遭遇した場合、事業資産の損害を最小限にとどめつつ、中核となる事業の継続あるいは早期復旧を可能とするために、平常時に行うべき活動や緊急時における事業継続のための方法・手段等を取り決め、文書化したもの。



## 都道府県組合等の情報

東日本大震災は、世界にも類例のない複合災害であった。あれから1年経過したが、現在も東北の各県では事業の再生に向けた懸命な努力が続けられている。今回は一時避難生活を送った家族が「会」を結成し、お世話になった旅館で再開するという心温まる“恩返し”や旅に誘う“観光誘致ソング”でのアピール、そして、多大な支援に対して感謝の想いを込めた行政によるキャンペーン企画などの話題と全国各地で行われた観光振興策を紹介。

### 震災で共に避難した13家族が旅館で再開（秋田県）

「秋田市添川の旅館『秋田温泉さとみ』で一時避難生活を送った13家族38人が4月29日、同旅館に集まり、久しぶりに再会を果たした」という記事を地元の新聞（秋田さきがけ）が伝えている。「皆で集まり、旅館に恩返しをしたい」との思いから、県内外に住む当時の避難者でつくったのが「さとみ会」。苦しい日々を共にした仲間や旅館スタッフらとの再会に笑を浮かべ、避難生活の思い出や互いの近況を語り合ったという。

### 旅誘う「東北への旅うた」CD作成（山形県）

落ち込んだ観光客を取り戻そうと、県観光物産協会や「やまがた女将会」などでつくる「山形県観光誘致ソング制作委員会」がこのほど、オリジナルソング3曲を収めたCDアルバム「東北への旅うた」を制作した。

山形らしい豊かな自然や温泉と、幸せな時を待っていることをつづった歌詞にフォーク調のメロディーを付けた曲が収録。歌は山形市出身の歌手・葵ひろ子さんに依頼し、東京・銀座にある県のアンテナショップ「おいしい山形プラザ」で曲を流すなどして誘客を図る。

### いわきに泊まったら市が最大1万円を補助（福島県）

皆さまから寄せていただいた温かい支援に感謝したい——と、福島県いわき市は、県外から宿泊客に1万円、市内での飲食を伴う日帰り旅行には5千円をそれぞれ上限に、旅行代金の50%が割引かれるようにして差額を旅行会社に払うという制度を始める。バック旅行や職場などの団体旅行が対象。旅行会社には客1人あたり500円の紹介料も支払う。市は、夏休みの時期の旅行を想定し、5月21日から旅行会社のプランを募集し1万人の宿泊客増をめざす。

■浅草文化観光センターがリニューアルオープン（東京都）＝台東区・浅草の「雷門前」に奇抜なデザインによる「浅草文化観光センター」（区営観光案内施設）が完成した。スカイツリー観光との相乗効果で賑わうことが予想される浅草では、新施設が一足先に4月20日にオープン。外国人観光客にも対応できるよう、4カ国語での案内や外貨両替所も完備した。同センターは地下1階から地上8階まであり、多目的スペースや展示スペース、旅行団体支援スペース、会議室など多岐にわたる複合スペースになっており、台東区を訪れる多くの観光客等に役立つ情報・サービスを提供する。

■女将の「ほろよいセット」（愛知県）＝蒲郡市や幸田町の宿泊施設の女将でつくる「こはぜ会」が、東日本大震災前の水準に戻りつつある地元観光の後押しになればと、8種類の前菜と8種類の地酒をセットした「女将旬彩ほろよいセット」の提供を始めた。メインの食材は地元のものばかり。昨年6月に始めたデザートを宿泊客の夕食に添える「おかみスイーツ」が好評で、今回が第2弾。セットは3800円要予約。お酒のみ8種類の「女将ほろよいセット」（2200円）もある。問い合わせは蒲郡市観光商工課（0533・66・1120）。

■榊原温泉に「おもてなし館」がオープン（三重県）＝津市榊原温泉の温泉街の観光客向け案内施設「榊原温泉郷おもてなし館」が4月23日にオープンした。榊原地区の旧地名は「七栗」。枕草子で「湯はななくりの湯」とあることから、榊原温泉は三名泉の一つとして知られているが、近年は過疎化が進み観光客が減少。

そこで、榊原温泉旅館組合や老人クラブなどでおもてなし館の運営委員会を立ち上げ、市から無償で譲り受けた消防署の旧榊原分遣所を改装した。約8人が入れる足湯やPRパンフレットなどが置かれている。

■盛況だった人吉球磨地域温泉めぐりスタンプラリー（熊本県）＝人吉・球磨地域の温泉24カ所に置かれたQRコードを携帯電話で読みとってもらうスタンプラリー（平成23年10月15日～平成24年4月30日）は、目標参加登録者数の2000人をはるかに上回って4倍に達し、観光客誘致に大きな成果を上げた。入った温泉数に応じて「階級」が与えられ、特産品が当たる抽選に申し込めるといったゲーム性がインターネットなどを通じて評判となり、約8000人が参加登録、実際に約750人が訪れた。登録者は千葉、岩手、福岡、長崎、大分県など全国各地にわたっている。