

一般社団法人日本旅行業協会(JATA)有識者委員会による報告書の概要

原因

有識者委員会で指摘された不正事案の主な発生原因

- ▶ 旅行業とは異なる受託事業の契約上の特性や注意点に関する認識・知識不足
- ▶ 不正を防止する業務管理体制の不備
- ▶ 利益を過度に指向する風土の存在、及び、コンプライアンス軽視の姿勢
- ▶ JATA地区委員会のガバナンス不全

研修の拡充、意識・風土の改革

受託事業に関する研修の新設

- ・旅行業とは異なる受託事業の契約上の特性や注意点に関する認識・知識不足を補う実務的な研修を新設する。

コンプライアンス研修の拡充

- ▶ 取扱管理者定期研修へのカリキュラムの導入
- ・5年毎に実施する管理者定期研修のカリキュラムに、コンプライアンス遵守を徹底するための科目を導入し、営業所毎に配置されている取扱管理者への啓発を通じて、ガバナンスの強化を図る。
- ▶ コンプライアンス研修の実施強化
- ・JATAにて従前から実施しているコンプライアンス研修において、経営者層に対してコンプライアンス遵守及びガバナンスの強化についての意識醸成、従業員層に対して法令遵守の意識醸成を図るための、事例研究を含めた研修を実施する。
- ・会員からの実施依頼にも応じ、講師の派遣、斡旋も行う。
- ▶ 支店長・マネージャークラスの受講必修化
- ・現場の最前線を担う支店長・マネージャークラスについて、昇任・就任時及び在任中毎年のコンプライアンス研修受講の必修化を要請する。
- ・研修において、会社や社会に多大な負の影響を及ぼす公金不正受給や談合行為の防止に重点を置く。

意識・風土改革についての考え方

- ▶ 反復継続の重要性
- ・コンプライアンス意識を醸成し、業界の常識を変革するためには、教育・研修が必須であるが、効果は直ちに得られるものではなく、反復継続することが不可欠である。意識が浸透し、業界の常識を徐々に変えていくまでには、地道な活動を反復継続するほかない。
- ▶ 人事制度改革
- ・人事制度においても、利益重視の観点だけではなく、コンプライアンスへの取組みを加味したコンプライアンス・ファーストの人事制度への改革を図る必要がある。
- ▶ 経営陣と現場とのコミュニケーション促進
- ・経営陣と支店長等現場管理者とのコミュニケーションを図り、風通しの良い職場風土を醸成するなど、コンプライアンスを重視する姿勢も含めた意識の共有を図る社内文化の構築が肝要である。
- ▶ 研修の中身・方法の工夫
- ・研修については、単に実施するだけでなく、中身(コンプライアンスや倫理の概念のみ伝えるのではなく、具体的なケースを題材とする等)及び方法(単なる講義形式ではなくワークショップ形式とする等)も工夫する必要がある。また、研修についての効果・反響をモニタリングし、有意義な内容に改善すべく常にアップデートを図る必要がある。

不正を防止する業務管理体制の整備

業務フローの明確化・可視化 業務管理システムの活用

- ・業務フローを明確化・可視化して業務の段階毎に第三者からのチェック機能を働かせる対応や、業務システムの利用によるチェック機能を働かせる対応を促進する。
- ・助成金等の公金申請等、裁量を認める必要性がなく、明確なルールに従い厳密に遂行すべき業務について、システム化による不正防止を促進する。
- ・AI契約審査プラットフォーム等の導入等、会員に適した業務システム等の導入促進に向けた案内を行う。

管理体制の整備

- ▶ 行動規範(コンプライアンス・コード)策定の要請
- ▶ 宣誓書の作成・保管の要請
- ▶ 内部通報窓口設置の要請・公的な公益通報等受付窓口等の案内
- ▶ JATA内にコンプライアンス通報相談窓口の新設【設置済】
- ▶ JATA内にコンプライアンス推進室(仮称)の新設
- ▶ 会員の社内管理体制の強化
- ・「旅行業界におけるコンプライアンスへの取り組みの手引き」改訂版の作成
- ・「公務を受託する旅行者のための手引き」の作成

JATA地区委員会のガバナンス改革

- ・現状では組織規程等が存在しない状態の地区委員会に関し、組織のあり方や業務遂行のルール等、組織運営の基本的事項を定める規程類を整備する。
- ・必要に応じて本部から巡回指導や研修講師の派遣を行う等の方法により、規程上のみならず実質的なガバナンス改革を実現する。

JATAの懲戒手続の整備

- ・JATA定款に規定する懲戒についての手続を整備する。

継続的な フォローアップ

- ・今般導入されるそれぞれの再発防止策について、実施状況・効果・新たな問題が生じていないか等のモニタリングを行う。
- ・対策の内容が陳腐化していればアップデートし、新たな問題が生じていれば更なる改善を検討・実施する等、継続的にフォローアップを行う。

対応策