

不正事案根絶に向けた JATA・旅行業界の取り組み

旅行業界において、度重なるコンプライアンス違反行為が発生した事実を重く受け止め、旅行業協会として適切なる再発防止策の策定と実施によって、業界を挙げてコンプライアンス意識の向上を図り、その遵守がなされるようにし、係る事案が二度と起こらぬよう再発防止につなげるべく取り組みを強化していく。

1. JATA による取り組み

(1) 地方組織の改革

①地区委員会の廃止などによる地方支部に対する抜本的なガバナンスの強化

現在、「委員会」として活動している地区委員会を廃止し、本部・ブロック支部直轄の「県支部」として改組し、規程の整備や会合議事録の提出などにより活動状況を把握し、管理の強化を図っていく方向で検討を進める。また、本部による巡回指導や座学によるコンプライアンス研修を県支部会員を対象に実施する。

(2) 協会管理体制の改革

①コンプライアンス通報相談窓口の設置【既設】

協会に内部通報の窓口を新たに設け、不適切事案に係る情報提供を受け、不正行為の抑止及び未然防止に資する。その際、通報者に係る秘密保持を徹底する。

②コンプライアンス推進室（仮称）の設置

協会本部内に新たにコンプライアンス推進室（仮称）を設置し、不適切事案の確認、調査、官公署への通報等の業務に当たるとともに、コンサルティング機能を持たせることにより、会員からの相談に当たる。

③懲戒手続きの整備

定款に規定する「除名」「警告」「注意」を厳格に適用するための規定を整備し、組織的・意図的なる不正行為には厳しく対処する。また、会員による不適切事案における対処方針を決する機関として、外部有識者を中心とした「懲戒委員会」を設置する。

④協会役員に対する辞任勧奨制度の創設

会員会社において、組織的・意図的なる不正事案が明らかになった際に、協会役員の職を辞するよう勧奨する制度を創設する。

⑤有識者による継続したフォローアップの実施

旅行業界におけるコンプライアンス対応の進捗状況を確認し、これに対するチェックを継続的に行うために有識者からなるフォローアップ委員会を設置する。

(3) 研修の改革

①旅行業務取扱管理者定期研修へのコンプライアンス教科の導入

5年毎に受講が必須である旅行業務取扱管理者定期研修のカリキュラムにコンプライアンスを徹底するための科目を導入し、営業所毎に必置されている旅行業務取扱管理者への啓発を通じガバナンスの強化を図る。

②コンプライアンス研修の実施

経営層に対してはガバナンスの強化、従業員層に対しては法令遵守の意識の醸成を図る事例研究を含めた研修を実施する。また、会員からの実施依頼にも応じ、講師の派遣、斡旋も行うものとする。

③公務受託事業契約に特化した研修の創設

不正事案の多くは公務受託事業等の契約に係る認識・知識不足に起因することから、これを補うための事例研究を含めた専門家による実務的な研修を新設し、故意・過失による公金の不正受給等の発生を防止する。

④受託事業の理解の増進のためのマニュアル作成

旅行業務と公務受託業務には契約に当たり留意すべき事項が異なるため、マニュアルを作成し、会員の活用に資するものとする。また、上記研修において教材として活用する。

⑤コンプライアンスコードの作成、宣誓の実施

役員・従業員一人ひとりが日常業務において取り組むべき指針であるコンプライアンスコードのひな型を作成し、未整備の会員に示すことでその活用を促す。その際、規範の実効性を担保するために宣誓を行うものとする。

2. 会員による取り組み

(1) 内部統制の改革

①電子的システムによる業務管理の推進

業務プロセスとその責任権限の明確化を図るためのシステムを導入し、ワークフローに社内チェックの機会を増加させることにより、不正行為の未然防止を図るとともに、契約に当たっての法的リスクの検証のためにAI契約審査プラットフォームの導入を推奨する。また、勤怠管理システムの導入も図る。

②業務遂行の変革と業務の可視化

これまでの個人ベースでの業務方式を見直し、業務の分業化、中央での管理体制の強化を通じ個々人の業務を可視化することにより、不正行為の発生を防止する。

③社内管理体制の整備と強化

会員に対し社内管理体制の整備及び強化を求めるとともに、公務受託業務についても内部統制を適正に図ることができる体制整備を求める。また、人事評価において、利益拡大以外の評価を加えることを検討する。

また、以下について実施していくものとする。

- ・コンプライアンス監査部門／担当の設置
- ・コンプライアンス通報窓口の設置
- ・コンプライアンスコードの作成、宣誓の実施
- ・公務業務受託時の要件整備マニュアルの作成

(2) 意識の改革

① 経営者と社員間のコミュニケーション改革

経営者層が地方の支店を訪問し、膝詰めでのミーティングを行うなどで両者間のコミュニケーションの隔達化を図ることにより、経営者・従業員間の経営理念とコンプライアンス意識の共有化を図り、不正事案の生じることのない社内文化を構築していく。

② 「支店長」の毎年の研修受講の必須化

現場の最前線を担う支店長、マネージャークラスに対し、コンプライアンス研修の受講をその在職中においては毎年の受講を必須とすることを会員に求める。その際、会社や社会に多大な負の影響を及ぼす公金の不正受給や談合行為の防止に重点を置くものとする。

③ 風土改革のための啓発活動

営業実績至上主義からの転換を図るために社内において啓発活動を実施することにより、企業風土改革のマインドを醸成する。また、JATAの提唱により設けられる「コンプライアンス月間」において意識の涵養を図る。