

はじめに

2019年は、5月に「令和」と元号が変わり、統一地方選挙や参議院選挙、秋にはラグビーのワールドカップ開催など、通常の年に比べ賑わいのある年となっている感があります。翌2020年には東京オリンピック・パラリンピック開催という大イベントもあり、これに呼応した形で観光業界の盛り上がりも一層です。

一方、世の中の動向は必ずしもお祭り騒ぎ一辺倒という訳ではなく、働き方改革やデジタル社会への対応という面では、さまざまな問題が山積されている現状でもあります。ホテル開発一つ取り上げても、建築基準法改正や旅館業法改正といった面で、新たな法律や条例との整合性というテーマが浮上しています。また、企業コンプライアンスという視座からは、安心と安全を担保すべき問題として法の遵守ということもクローズアップされています。

従来、一般的には法律に関しての知見やリテラシーは専門家領域という認識にあり聖域化する傾向にありますが、今の時代、こうしたテーマについてもマネジメントレベルにおいては一定程度の理解や知識が不可欠であると指摘できます。特に、一昔前まではサービス産業の特性とも言える“お客さまは神様です”的な理解では、到底、企業コンプライアンスを保つことはできなくなってきました。一例を挙げれば、たちの悪いクレーマーからいかにスタッフを守るか、こういう具体的かつ重要な経営課題について、きちんとした整合性のある対応や法律を裏付けにした体制作りが不可欠であるということです。

今回、本書で取り上げる9つのテーマは、観光業界、とりわけホテル業界全体からみればほんの一部の事例にすぎませんが、まずは身近な問題からそのブレークスルーを考察したいというのが真の狙いとなります。そこで、本書の構成は2つのステージから成り立っています。一つ目は、ホテル関係者や税理士、公認会計士、社会保険労務士、中小企業診断士など斯界の専門家で構成される座談会において、「この問題は法律的には

どうなんだろう」とか「この問題はどのような対応が正しいのか」といった侃々諤々の議論を重ねました。そして二つ目に、この座談会で問題提議された処々のテーマについて、TMI総合法律事務所の専門弁護士の各氏（一部税理士）に総合解説をしていただくという構成です。法律は決して難しい世界でもなく、食わず嫌いになってはいけないことだと思います。毎日、ビジネスの世界では何が起こるか分かりません。しかし、一端事が起こってから、「どうしよう！」では、企業の体をなさないという自覚をマネジメントレベルの皆さまには、是非、共有して頂ければと思います。

最後に、“身近な「ルール」を自覚し、柔軟に解釈することから変革は始まる”この言葉を記しておきます。

✕

2019年7月吉日

(株)オータパブリケーションズ

専務取締役経営調査室長

村上実

目次

はじめに	1
第1章	5
(1) 冒頭座談会／「法律」の概念と「条例」の実態とは ～観光業界 における「法律」の整合性を問う！～	6
(2) 法の秩序への疑問 ～「法律」「命令」「条例の整合性とは～	25
第2章	29
【Chapter1】働き方改革～深刻な人手不足への対応策は～	30
【コラム Part1】組織が一丸となってES向上に	35
【総合解説】江藤真理子弁護士	37
第3章	49
【Chapter2】旅館業法改正	50
【コラム Part2】旅館業法の問題点	54
【レポート1】住宅宿泊事業法施行を祝う会	56
【総合解説】富田裕弁護士	58
第4章	69
(1) 【Chapter3】クレーマー対策&ホテル側のミスによる損害賠償	70
【総合解説】中山茂弁護士・富井湧弁護士	77
(2) 【Chapter4】スキッパー対策と損金	88
【総合解説】黒住拓司先生（税理士）	92
第5章	101
【chapter5】情報漏洩問題	102
【総合解説】中山茂弁護士・林知宏弁護士	109

第6章	117
【Chapter6】消費税10%への引き上げと軽減税率.....	118
【総合解説】黒住拓司先生	122
第7章	135
【Chapter7】電子決済とデジタル社会	136
【コラム part 3】電子決済とデジタル社会	141
【総合解説】米山貴志弁護士（日本国及びニューヨーク州弁護士） ..	145
第8章	161
【Chapter8】入管法改正と外国人採用問題	162
【総合解説】大嵯将史弁護士（日本国及びニューヨーク州弁護士） ..	166
第9章	181
【Chapter9】パワハラ・セクハラ問題	182
【コラム Part3】ホスピタリティの重要性を再認識	186
【総合解説】大嵯将史弁護士（日本国及びニューヨーク州弁護士） ..	189
第10章.....	199
【Chapter10】建築基準法改正	200
【コラム Part 4】ホテル事業者として知っておくべき建築基準法のこ と	205
【総合解説】富田裕弁護士	208
あとがき	217
著者紹介	221

第 1 章

(1) 冒頭座談会／「法律」の概念と「条例」の実態とは ～観光業界における「法律」の整合性を問う！～

デジタルネイティブの新時代に、どう対応していくのか

国の隆盛を計るとき、やはり伸びしろの大きい産業分野の数値化が求められます。いま、我が国のリーディング産業として各方面から注目を集めているのが観光業界。専門家の分析を待つまでもなく、あと数年後には我が国の産業別売り上げで観光業界が最大の産業になることが確実視されています。

この現状から、観光業界の今後の理想的な在り方を議論するとき、バイアスをかけなければいけないのが「法律」と「条例」における法の秩序の問題。本書は、この大テーマについて、問題の共有のために法律の専門家集団であるTMI総合法律事務所の弁護士諸氏と何回もミーティングを重ねてきました。

本書では、後述するように観光業界での関連法規について関係者の「座談会」と、その後の専門弁護士による「総合解説」という構成にしていますが、ここでは各総合解説の執筆にあたって頂いた弁護士諸氏と、各テーマにおける問題共有と併せ、より具体的な法律解釈のプロセスについて座談会を開催、それぞれのテーマについての勘所を探ってみました。

文責：村上実

労使それぞれの立ち位置から考える

司会：本日はお忙しいなかお時間を頂きありがとうございます。現在、各テーマについてご執筆の最中にあるわけですが、ホテル関係者やテーマごとの専門家の皆様との座談会の内容をご覧いただいた印象からお話を進めていきたいと思います。

米山：各テーマごとに、実に興味深い指摘がなされているというのが、まず全体の印象です。ある程度は予想していましたが、実際にホテルの現場ではさまざまなことが起こっていると、改めて実感しました。ここでは是非強調しておきたいのは、こうした問題が起こった場合、何よりも初動ミスが致命的になるという認識をもって頂きたいということです。我々の経験上、初動さえ間違えなければ、その後の対応はさほど難しくなることはないのですね。初期段階であればあるほど、それだけ打ち手はいくらでもありますから。

江藤：私が「事前の座談会」で受けた印象ですが、労使双方の立場を考え合わせると、より難しくなる問題がたくさんありますね。働き方改革や、労働問題を紛争化させないための対応には、経営者サイドと従業員サイドからの双方の見方が欠かせないと思いますが、その錯綜が若干気になるところです。

中山：テーマによっては非常に難しいものがある、これが正直なところですね。例えば「消費税10%と軽減税率」などは、今年10月に実施される予定ですので、まだ具体的な「法律」面での対応という面

ではグレーな領域にあります。また、私の担当テーマでの「座談会」の内容は非常に中身が濃いという印象でした。各テーマごとに専門家の方々が加わっていることもあり、非常にリアリティのある問題認識をされているなという感じです。ホテルや旅館現場での起こり得るさまざまなシーンメイクにはとても興味深いものがありました。サービス業という側面から、一般的な会社や業種に比べ、その対応が難しいということが理解されます。

富田：私が担当する「旅館業法改正」は、突っ込んだ議論の末の制度改正だったと思います。タイミングとしては社会的な話題にもなった「住宅宿泊事業法」（民泊新法）との関連性があると推測しますが、その背景なども織り交ぜて理解を進める必要性を感じます。また、本書の大命題でもある「法律と条例」の温度差というか違いも明確にする必要がありますね。条例における「上乗せ」は、原則として法律や政令のなかに「上乗せ」の可能性を明記する必要があるという認識が関係者の間にあるのかどうか。法律に明文化された文面に関してはクリア出来ても、条例で事業範囲や内容が変わる場合、どこに落としどころがあるのか無いのか。

法律と条例の関係性は

司会：では、ここから本日の座談会のメインテーマである、「法律」「命令（政令）」「条例」における法の秩序というテーマについて、皆様のご意見や考え方をご披露頂ければと思います。

富田：まず憲法94条にある、「地方公共団体は、法律の範囲内で条例を制定することができる」という条文です。1975年（昭和50年）に徳島市公安条例事件という最高裁の判決があり、条例による規制の限界が示されました。条例と法律との関係性、またこれに抵触した場合の司法の判断と言う意味では象徴的な事例といえるでしょう。同一の目的の規制をする場合、法令が地方の実情に応じた別段の規制を容認しているというケースがあります。上乗せ条例という条例は法律や政令が地方の実情に応じた規制を容認していることを前提に地方の実情に応じて法律や政令よりも規制を強化する場合です。法律や政令上、条例による上乗せ規制を容認する趣旨が読み取れるなら条例による上乗せができるという見解です。

例えば、住宅宿泊事業法（民泊新法）で年間180日間の営業日数を制限していますが、京都では観光シーズンにあたる時期は民泊の営業は出来ないというケースも上乗せ条例による規制です。

司会：そもそも本書の企画段階で、「法律と条例はどのような関係性にあるか」という疑問から、この視座が生まれました。2018年（平成30年）6月に施行された旅館業法改正や住宅宿泊事業法（民泊新法）が契機となって、観光業界関連の法律の実態を理解することが不可欠という趣旨から本書の企画がスタートしたという経緯があります。そこで、改めて法律と条例の関係性についての考え方をお伺いしたいのですが。

富田：分かりやすく言うと、法律は全国レベルでのもの、条例は県、市というように地域を対象にするものです。旅館業法施行令の1条2項7号には、「簡易宿泊所営営業の施設の構造設備の基準は、各都道府県が条例で定める構造設備の基準に適合すること」とあります。そして、渋谷区旅館業法施行条例8条では、「政令第1条第2項第7号の規定による簡易宿泊所営業の設備の構造設備の基準

は、次のとおりとする」とあります。

司会：さて、法律に関連する話題で「改正」があります。やはり時代に合ったものでなければ法律も意味がないものになってしまう。では、どういうタイミングで改正は行なわれるのか。

米山：これはさまざまな背景があると思います。ご指摘のように制度疲労というか世の中の実情と乖離が生じた場合などは、いわゆる業界団体から国会議員に対する働きかけがあり、そこで議員の連盟が出来て立法に動いていくという流れは一つあると思います。あるいは、世の中の実情と現行の規制との間に乖離が生じ、政府の方から規制の動きが始まり、それに対するカウンターとして業界団体が国会議員に働きかける、という流れになる場合もまたあると思います。

中山：観光分野に限らず、法改正に関して、さまざまな利害関係人の調整が必要となる場面は、他の法分野でも見られます。例えば、最近では、著作権法の静止画（漫画）の漫画のダウンロードの問題に関して、規制を拡大して刑事罰の対象にするかどうかの議論がなされていました。これに対しては、著作権を強く保護すべきとの要望と、著作物の柔軟な利用を許すべきとの見解が分かれたところですが、今回は、違法ダウンロードの被害者であるはずの一部の漫画家が、表現の委縮を懸念して改正に反対するなど、まさに利害錯綜という問題も起こりましたね。結局のところ、漫画のダウンロードの刑事罰化は、今回は見送るという方向になりました。

司会：グローバルスタンダードという視点からはいかがですか。法治国家、つまり法律がきちんと機能しているか否かという点で、日本は法律先進国と言う見方が可能なのでしょうか。ある法律では、先進国事例なども参考にするという慣習があるんですか。

米山：法律という世界においては、人々が日々の活動をしていく中で、一定のルールを設けるという考え方に立っています。なので、米国には米国の国民のライフスタイルに合った法律の設定があります。必ずしもこれが正しいということではなく、それぞれの国の実情に合わせて法律は施行されています。例えば、遺言、相続、夫婦の財産のあり方などは国民性によって考え方が全然異なります。一方で、例えば、取引等の経済活動は、合理性によって規律される世界であるため、世界各国で均一化する傾向にあると言えると思います。

日本は“法律先進国”なのかの議論

司会：さて、ここで総括的な議論に移りたいのですが、まず、法と条例に関する法秩序という面の実情は理解しました。現段階で、いまの議論の中で、法律は全国津々浦々にまでを対象にしている概念だと。一方、条例は地方の実情にフォーカスしたものであるという理解ですね。先ほど、米国の事例がありましたが、これは連邦法と州法の違いになりますね。判例法と成文法というような分類もありますね。

米山：米国における連邦法と州法の関係は、日本における法令と条例の関係とは異なるものと思います。米国では、各州がそれぞれに独自の立法権限を有しており、例外的に各州を超えて米国全土で問題となるものが（例えば、知的財産権法や破産法などが典型的）、特別に連邦法として定められているに過ぎません。これは、日本では、ほぼあらゆる法律問題について国会が制定する法律によっ

てカバーされているのとは対照的ではないかと思います。ですから、我々のような法律の実務家は、例えばあるビジネスの適法性を調査する場合、日本では日本国の「法令」調査がその対象となるのに対して、米国では（連邦法ではなく）原則としてビジネス展開するその州の州法の調査がその対象となるのです。

富田：これは日本国内でもあることですが、やはり地域差というのは明らかにあります。ですので地域の条例には温度差があるのは当然のことです。問題は、ホテルの場合、全国にチェーン展開しているホテル事業者が、それぞれの都道府県のルールに合わせた出店を考えていかないといけないということ。これを標準化するというわけにはいかないというのが現実です。一方で、いままでホテルや旅館であれば住居専用地域には出られなかったのですが、民泊新法の施行によって、住居専用地域でもこの地域にも出店出来るようになった。そこで、新たな問題も発生しています。住居専用地域で民泊を行なった場合の騒音問題やごみ処理の問題がクローズアップされています。

中山：ある意味、今回の旅館業法改正を見て、観光分野は特に、中央と地方の違いや、温度差が存在するということを実感しました。

司会：もう一つ、関連の条例としてラブホテル法規制条例がありますね。開業間近のホテルでは管轄の消防署や保健所のチェックを受けるわけですが、旅館業法との関連性ではどんな指摘が出来るでしょう。バスルームの鏡の大きさや設置場所で同法との関連性でやり直しの指摘を受けるという事例が多いと聞いていますが。

富田：例えば、東京都の渋谷区では、渋谷区のラブホテル建築規制条例上、建築確認申請や旅館業の営業許可の申請を提出する前に区長の同意が必要です。そして、建てようとしているホテルがラブホテルのつもりではなくとも、ラブホテル建築規制条例の言うところのラブホテルに該当してしまうと、区長は同意しないので、結局、そのホテルを建てられないことになってしまいます。

例えば、渋谷区の場合、窓ガラスに遮光フィルムが貼ってある場合、ラブホテルになってしまいますので、窓ガラスは透明にしなければなりません。名古屋地裁の2005年（平成17年）5月26日の判決（東郷町ラブホテル訴訟）では、旅館業法の目的は公衆衛生や国民生活の向上、ラブホテル規制条例の目的は善良な風俗の確保であり、両者は異なった目的に依る規制であるとし、旅館業法はラブホテルについて条例で上乗せ規制することを禁止していないとして、ラブホテル規制条例による上乗せ条例を認めています。

司会：あと、「宿泊約款」と「旅行約款」についても議論を進めたいですね。この2つの約款には法律的な要素が色濃くあるわけで、問題点はないんでしょうか。

法律と条例

1 「法律」、「命令」、「条例」とは？

多様性、ダイバーシティといったフレーズを見ない日はない現代社会において、他方で、原理原則、つまり、法律などのルールはそもそもどうなっているのか？という点への理解が議論の出発点として欠かせません。

ところで、報道などを注意していただくと、「法律」、「法令」、「法

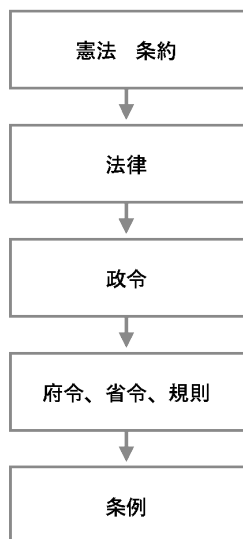
規」、「命令」、「規則」、「政令」、「省令」、「条例」など、社会の法律的なルールを意味する用語が様々あることにお気づきかと思います。意外にこの差異を理解するのは容易ではありません。

本章ではまず、本題（ホテル、旅館等の業界における法律と地域ごとの条例の整合性の問題）の議論を始める前に、この点の基本的理解を整理したいと思います。

「法律」等の法律的なルールを意味する用語とその意味は、以下の一覧表のとおりです。

法的な ルールの名称	定める主体	内容	具体例
憲法	国民	国民が国家権力を制限するために定めたルール	日本国憲法
条約	国と国	国と国の約束	
法律	国会	国民の権利義務を定めるルール	旅館業法
命令		行政権が定めるルールの総称。政令、府令、省令、規則、通達等がある。	
法令		国会が定める法律と行政権が定める命令の総称。	
政令	内閣	内閣が法律や政令に基づき定めるルール。	旅館業法施行令
府令	内閣総理大臣	内閣総理大臣が法律、政令に基づき内閣府の長として定めるルール	
省令	各省大臣	各省大臣が法律、政令に基づき定めるルール	旅館業法施行規則
規則（国家法）	各委員会や各庁の長官	各委員会や各庁の長官が法律に基づき定めるルール	
条例	地方公共団体の議会	地方公共団体が定めるルール	地方公共団体の旅館業法施行条例
規則（地方法）	地方公共団体の首長（知事、市長）	地方公共団体の首長が定めるルール	
判例	最高裁判所	最高裁判所の判決	
裁判例	最高裁判所以外の下級審の裁判所	下級審の裁判所の判決	
訓令、通達	上級行政庁	上級行政庁から下級行政庁に対する行政組織内部での命令	

以上の内容を、基本的な優劣で図示すると、以下のとおりとなります。



読者の皆様におかれましては、どの程度ご存知だったでしょうか。以上の基本がわかったところで、いよいよ本題の議論に進みたいと思います。

2 旅館業法と旅館業法施行条例

(1) 旅館業法と旅館業法施行条例

旅館業に対する規制としては、法律として、旅館業法、政令として、旅館業法施行令、省令として旅館業法施行規則があり、これとは別に、都道府県等が旅館業法施行条例を定めています。

ここで、旅館業法、旅館業法施行令、旅館業法施行規則の関係は、旅館業法が旅館業の規制を政令に委任したのが旅館業法施行令、旅館業法が旅館業の規制を省令に委任したのが旅館業法施行規則となりますので、旅館業法、旅館業法施行令、旅館業法施行規則は1つの法律の下に政令、省令がある1つの体系ということが出来ます。

では、旅館業法の体系（法律、政令、省令）と旅館業法施行条例との関係はどのような関係となるのでしょうか。

（２）条例は「法律の範囲内」で制定される

日本国憲法94条は、「地方公共団体は、その財産を管理し、事務を処理し、及び行政を執行する権能を有し、法律の範囲内で条例を制定することができる。」と規定しています。

このように、条例は「法律の範囲内」で制定されます。この「法律の範囲内」の意味については、徳島市公安条例事件の最高裁判決（最判昭和50年9月10日）において、「条例が国の法令に違反するかどうかは、両者の対象事項と規定文言を対比するのみでなく、それぞれの趣旨、目的、内容及び効果を比較し、両者の間に矛盾牴触があるかどうかによつてこれを決しなければならない。」としています。

そして、同判決は、「例えば、ある事項について国の法令中にこれを規律する明文の規定がない場合でも、当該法令全体からみて、右規定の欠如が特に当該事項についていかなる規制をも施すことなく放置すべきものとする趣旨であると解されるときは、これについて規律を設ける条例の規定は国の法令に違反することとなりうる」（下線部、筆者）としています。

また、同判決は、「特定事項についてこれを規律する国の法令と条例とが併存する場合でも、後者が前者とは別の目的に基づく規律を意図するものであり、その適用によつて前者の規定の意図する目的と効果をなんら阻害することがないときや、両者が同一の目的に出たものであつても、国の法令が必ずしもその規定によつて全国的に一律に同一内容の規制を施す趣旨ではなく、それぞれの普通地方公共団体において、その地方の実情に応じて、別段の規制を施すことを容認する趣旨であると解されるときは、国の法令と条例との間にはなんらの矛盾牴触はなく、条例が国の法令に違反する問題は生じえない」（下線部、筆者）としています。この最高裁判決からすると、条例の規制が法律と別目的の規制であるときは、条例が法律の規制を阻害することがない限り条例による上乗せ規

制が認められますし、条例の規制が法律と同一目的の規制の場合でも、法律が地方の実情に応じた別段の規制を容認しているときには、上乗せ規制が認められます。

（３）旅館業法施行条例は旅館業法と同じく公衆衛生と国民生活の向上を目的としている

旅館業法は、「旅館業の業務の適正な運営を確保すること等により、旅館業の健全な発達を図るとともに、旅館業の分野における利用者の需要の高度化及び多様化に対応したサービスの提供を促進し、もつて公衆衛生及び国民生活の向上に寄与することを目的とする」法律です（旅館業法１条）。

そして、旅館業法施行条例は、旅館業法を施行するための条例です。すると、旅館業法と旅館業法施行条例は、同じ目的の規制ということができます。

そこで、徳島市公安条例事件の最高裁判決の規律からすると、「国の法令が…普通地方公共団体において、その地方の実情に応じて、別段の規制を施すことを容認する趣旨であると解されるとき」の場合、法令と条例の間に矛盾抵触はないことになります。

法律が規制の対象としている同一事項について、法律と同じ目的で、法律が規定している規制より厳しく規制基準を設定するものを「上乗せ条例」と呼びますが、法律や政令において、地方の実情に応じた別段の規制を容認している場合、そのような上乗せ条例を制定しても、法律の範囲内ということになります。

（４）簡易宿所のフロントに関する上乗せ条例は「法律の範囲内」

簡易宿所営業の施設の構造設備の基準に関しては、旅館業法３条２項、旅館業法施行令１条２項に規定がありますが、フロント、帳場等に関する規定はございません。

そして、「旅館業における衛生等管理要領」（厚生省生活衛生局長通知。2018年（平成30年）1月31日改正）第2、2ただし書では、玄関帳場等に

代替する機能を有する設備を設け、事故が発生したときその他の緊急時に通常おおむね10分程度で職員等が駆けつけることができる体制がある等の要件を満たす場合、玄関帳場やフロントを設けなくともよいとされています。

このように、旅館業法の体系は、簡易宿所営業の施設の場合、玄関帳場、フロントを設けないことを認めています。

しかしながら、旅館業法施行令1条2項7号は、簡易宿所営業の施設の構造設備の基準に関し、「その他都道府県が条例で定める構造設備の基準に適合すること」と規定しています。この規定は、旅館業法の体系の中の政令が、徳島市公安条例事件の最高裁判決がいうところの「普通地方公共団体において、その地方の実情に応じて、別段の規制を施すことを容認」していることを示しているものと理解されますので、旅館業法は、簡易宿所営業の施設の構造設備の基準に関し、都道府県が上乗せ条例を定めることを認めていることになり、旅館業法施行条例は、「法律の範囲内」（憲法94条）として認められます。

例えば、東京都渋谷区の渋谷区旅館業法施行条例8条1項を見ますと、「政令第1条第2項第7号の規定による簡易宿所営業の施設の構造設備の基準は、次のとおりとする」と定め、同条例8条1項5号を見ますと、「宿泊者の利用しやすい位置に受付等の事務に適した玄関帳場その他これに類する設備を有すること。」と規定しておりますので、東京都渋谷区の旅館業法施行条例により、結果的に帳場、フロントを設けないことは認められないことになっています。渋谷区の上乗せ条例により、渋谷区では、結果的に、帳場、フロントを設けない簡易宿所営業は認められないということです。

このように、旅館業法による規制を検討する場合、上乗せ条例による規制が一番厳しいことから、旅館業法、旅館業法施行令、旅館業法施行規則という旅館業法の体系のチェックをするだけでは不十分で、地方公共団体の旅館業法施行条例の規制がどのようになっているかをよく検討する必要があります。

3 旅館業法とラブホテル建築規制条例

(1) ラブホテル建築規制条例

地方公共団体によっては、ラブホテルの建築を規制するラブホテル建築規制条例があります。ラブホテル建築規制条例は、ホテル等を建築し、旅館業の許可を受ける前提として、地方公共団体の長が当該ホテル等はラブホテルではないとして同意しない限り、当該ホテル等の建築確認申請や旅館業法の許可申請をできないものと定めています。例えば、東京都の渋谷区では、渋谷区のラブホテル建築規制条例上、建築確認申請や旅館業の営業許可の申請を提出する前に区長の同意が必要です。そして、建てようとしているホテルがラブホテル建築規制条例のいうところのラブホテルに該当してしまうと、区長は同意しないので、結局、そのホテルを建てられないことになります。

表1は、ホテルのフロント、共用廊下、客室の動線に関する各自治体のラブホテル建築規制条例の規制を列挙したものです。これらの自治体では、「フロント→共用廊下やエレベーター→客室」の順に利用者が通る構造になっている必要があり、宿泊者がフロントを通らないで客室に行くことができる場合、ラブホテルに該当してしまい、ホテルを建築することができなくなります。

表1 ラブホテルにならないためのフロント、共用廊下、客室の配列

渋谷区ラブホテル建築規制条例	「フロント等から各客室に通じる共用の廊下、階段、昇降機等の施設で、宿泊又は休憩のために客室を利用する者が通常使用する構造」 ⇒フロントと客室の間に共用の廊下等があり、この共用の廊下等を客室利用者が通常使用するものとなっている
高崎市ラブホテル建築規制条例施行規則	「昇降機は共用で利用できる位置にあり、玄関から帳場を経ずに利用できる位置にないもの」 ⇒ラブホテルに該当しないためには玄関→帳場→エレベーターの配置としなければならない。
堺市ラブホテル建築等規制条例	「受付及び応接の用に供する帳場、フロント等の施設並びにこの施設から各客室に通じる共用の廊下、階段、昇降機等の施設」 ⇒出入口→帳場を通らないで共用廊下→客室のルートがある場合、ラブホテルに該当。
新潟市ラブホテル等建築規制条例	「受付及び応接の用に供する帳場、フロント等から各客室に通じる共用の廊下、階段、昇降機等の施設」

（2）ラブホテル建築規制条例は旅館業法の上乗せ条例として認められる

このようなラブホテル建築規制条例は、旅館業法の上乗せ条例として認められるのでしょうか。

名古屋地裁の2005年（平成17年）5月26日の判決（東郷町ラブホテル訴訟）では、旅館業法の目的は公衆衛生や国民生活の向上、ラブホテル規制条例の目的は善良な風俗の確保であり、両者は別目的の規制であるとしています。

そして、旅館業法はラブホテルについて条例で上乗せ規制をすることを禁止していないとして、上乗せ条例による規制を認めています。

（3）ラブホテル建築規制条例は風営法の上乗せ条例として認められる

名古屋地裁の2005年（平成17年）5月26日の判決（東郷町ラブホテル訴訟）は、風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律（風営法）とラブホテル建築規制条例は、前者は善良の風俗と清浄な風俗環境の保持や少年の健全な育成を目的とし、後者は良好な生活環境の保持や青少

年の健全な育成を目的としており、両者はほぼ同一目的の規制であるとしています。

その上で、同判決は、地域の実情に応じた風俗営業への規制を行うことにより、良好な生活環境、教育環境の維持、発展を図ることが地方公共団体の本来的な責務であると考えられることに照らし、条例が風営法の規制対象外としているラブホテル等を規制対象としているからといって、風営法の趣旨に反するとはいえないとし、ラブホテル建築規制条例による上乗せ規制を認めています。

このようにラブホテル建築規制条例は旅館業法、風営法の上乗せ条例でもあります。法律よりも強力な規制となっているため、ラブホテル建築規制条例が制定されている地方公共団体では条例の内容をよく検討する必要があります。

司会：最後に「宿泊約款」「旅行約款」についても触れておきたいと思います。一般的な「宿泊約款」では、以下の項目が挙げられています。

- ・適用範囲
- ・宿泊契約の申込み
- ・宿泊契約の成立等
- ・申込金の支払い、契約しないこととする特約
- ・宿泊契約締結の拒否
- ・宿泊客の契約解除権
- ・当ホテルの契約解除権
- ・宿泊客の登録
- ・客室の使用時間
- ・利用規則の遵守
- ・営業時間
- ・料金の支払い

- ・当ホテルの責任
- ・契約した客室の提供が出来ないときの取り扱い
- ・寄託物等の取り扱い
- ・宿泊客の手荷物又は携帯品の保管
- ・駐車の手配

この項目以外にホテルによっては別の項目を挙げているケースがあるのかなのか。

富田：基本的な記載項目や記述はほとんどこのホテルでも同じ内容になっていると思います。宿泊約款は、営業時間や料金の支払い方について宿泊客への拒否解除できる条件などを規定したもので、策定は任意です。ただし、国際観光ホテル・旅館は観光庁への提出が義務付けられています。

司会：「旅行約款」についてはいかがでしょう。

旅行代理店関係者：

これも基本的には各社同じ内容になっていますね。この雛形は大手の旅行代理店が先鞭をつけたということです。ただ、OTAの場合は、また違った視座がありますね。

司会：現在のホテル業界における、施設とゲストの関係性は上記の2つの約款にある通り、「契約」としての繋がりが 있습니다。問題は、双方、この定款に抵触するような事態を招いたとき、どうするかということ。よくあるケースでは、天候不順で飛行機が予定通り飛ばないということで、リゾートでのホテル連泊を余儀なくされるケース。最初はバック料金でも、こうした場合、「正規料金」が適用されるという事態になる。これは「旅行約款」「宿泊約款」双

方に関係する問題ですね。また、先日のスリランカであった爆弾テロでホテルゲストが死傷した事件ですが、この場合のホテル側の責任の有無など。

本書では、さまざまなホテル営業時に起こる問題について関係者との議論を重ねてきていますが、その本質は「なぜ？」という疑問です。ベストの回答はないにしても、近似値として腑に落ちる何かが欲しかったということが動機で本書の企画はスタートしています。それに呼応してくれたのがTMI総合法律事務所の優秀な弁護士諸氏であったわけです。

米山：企画書レベルでの具体的なご提案を頂いて、我々としても非常に興味をひくテーマであったと記憶しています。観光業界、とりわけホテル業界には日本版IR（統合型リゾート）のプロジェクトを通して御社の長谷川さんと知己を得ていたので、本書の企画趣旨と我々弁護士の立ち位置がリンクする形になりました。それを具現化したのが本書です。

司会：観光業界はこれから国の命運を担うほどの期待感を集めています。その意味でも是非、本書が観光業界、とりわけホテル業界の健全な発展に少しでも役立つことがあればと思います。

(2) 法の秩序への疑問 ～「法律」「命令」「条例の整合性とは～

いま、密かなブームになっているのが「法律」。世の中が混乱し、玉石混交のように森羅万象さまざまなことに多様な意見が自由に交わされる時代、一本筋を通すという流れから「法律」に焦点が当てられるという、不思議な現象が起っています。

確かに、いま時代は多様性がキーワードになりつつあります。ダイバーシティというトレンドが大きなムーブメントを起こしています。多様な価値が存在し、一昔前のマジョリティやマイノリティという言葉の存在感が薄れている。そうした時代、その多様性によって齎されるものは何か。言えば"総論賛成、各論反対"という図式で、なかなか総意というものが熟成されにくい時代であるともいえます。

そういう状況のなかで、一定の議論の末何が生み出されるのかというと、それは徒労。虚しさしかない。そこで、改めてこの問題のブレークスルーとは、この解答が「法律」にあったわけです。

「法律」は一般的には専門領域にあり、なかなか一般的には遡上に上ることもない世界であります。実際には一般人にとってもとても身近な世界であることを感じてもらいたいというのが本書企画の狙いでもあります。

今回、本書の企画段階でTMI総合法律事務所の各分野における優秀な弁護士諸氏と何度にも亘り議論を重ねてきましたが、凡そこのプロセスにあったのは「乖離」ではなく「共感」です。この数年、社会的な問題としてもクローズアップされている働き方改革などをテーマにした時に、そのことを痛感しました。「従業員の働き方に関する不満や疑問」について、「なるほど、そういうことってあるよね」から始まり、その問題を課題に置き換えることからミーティングは回を重ねるごとに熱を帯びてき

て、「この課題の最終的なブレイクスルーは、法律的にはこう解釈出来る」という力強い弁護士諸氏の説明を受けてみて、モヤモヤしていた気分が一気に解消されたわけです。

こうした体験は読者諸兄のなかにもあると推測されます。ある問題提起がなされたとき、その謎解きのプロセスの中で、本来は求むべき回答があるはずなのですが、数学や化学の方程式のような数値化された回答が可視化出来るわけではありません。その過程では問題の本質を議論し、事例を挙げてその根拠を分析するというようなプロセスを繰り返していると思います。

また、本書企画のもう一つの契機となったことがあります。それは法律、命令（政令）、条例という法律における体系的な矛盾について。例えば、「法律が決まっても、各都道府県における条例がその趣旨を変えてしまう」ということへの疑問。「民泊」における法理解はまさにその典型で、その上、「上乗せ条例」などもあって、どちらに法の整合性があるのかという疑問を生じることになります。この顛末は本書のなかで解説があるので、ここでは言及しませんが、多くのテーマでこの法解釈ということでの壁にぶち当たってきたわけです。

難しい話だから敬遠しがちな「法律」の世界。しかし、これからの日本社会が抱えるさまざまな問題に直面した時、ただ漠然と「仕方がない」「分からない」ということではなんら解決になりません。特に観光立国を謳う現在の日本の状況から、その中心的な役割を担うであろうホテル業界には、いまこそ論理的な思考が不可欠であり、さまざまな事象に対して、より具体的で整合性のあるストーリーの構築が求められていると思います。

こうした現実の世界に直面したとき、立ち返るべき所在が「法律」の世界ということです。ホテルの現場は“常在戦場”、常にさまざまな問題と直面しています。サービス業という特性から、ホテルゲストからのクレーム処理や従業員におけるサービス残業や就労形態の問題、IT社会における情報管理やビジネスモデルの盗用、食材偽装に関係する安心と安全の担保、ホテル利用時の料飲税、宿泊税、サービス料、温泉税、都市

計画税など二重、三重の課税問題まで、実に幅広いテーマで法律に準拠すべき問題を抱えています。

本書は、こうした諸問題や課題を、まず読者目線、あるいはホテルの関係者の目線で捉え、「この問題は法律的にはどういう解釈が成り立つのか」という疑問を吸い上げ、これをテーマ別に分け、専門の弁護士諸氏に解説を頂くという構成にしています。法律に関係する数ある図書のなかでも、こうした視座で「法律」の世界を解説したものは皆無と言ってよいと思います。本書をきっかけに、読者の方々が、観光法制とその将来にかかるさまざまな議論に関心を寄せて頂くことがあれば幸甚の思いです。

いま企業コンプライアンス（企業法令遵守倫理）の時代。一点の曇らない企業姿勢を示すことが何よりも求められる企業の在り方であります。人手不足が喫緊の問題として社会的な問題にまでクローズアップされる時代、ホテルの総支配人をはじめ企業リーダーたる立場におられるすべての方々に、本書をお勧めしたい。問題の先送りという悪しき慣習にペリオードを打つべく、本書がその先鞭をつける役割を果たすことを願わずにはられません。

第 2 章

【Chapter1】働き方改革～深刻な人手不足への対応策は～

就業規則、残業、休日出勤・代休、非正規社員と正社員の格差是正（同一労働同一賃金、高齢者の就労促進（再雇用制度）

いまや社会的に大きくクローズアップされている「働き方改革」が2019年（平成31年）4月1日に一部施行されました。2016年（平成28年）に安倍内閣が「働き方改革実現推進室」を設置、ここから本格的な議論がスタート、同時に産業界でもより具体的な取り組みが始まりました。深刻な人手不足も視野に入れながらの「働き方改革」、その現実とは……。

年中無休が無くなる日

司会：ほんの数年前までは、日本の産業界全体はリストラや賃金カットをキーワードにしていたのに、いまや人手不足で有効求人倍率も戦後最高まで上がっている。この絶対的な人手不足の煽りをまともに受けているのがサービス業、ホテルやレストラン業界は直撃という体。外国人雇用やシニア層へのアプローチなど部分的な対処法で凌いでいるが、抜本策は皆無。あげくにAIなどの活用と、現実味のある考え方には程遠い状況。そこに出てきたのが「働き方改革」。残業や休日出勤、代休など、従業員の努力と我慢によって維持されてきた労使間の信頼関係は、いまや崩壊寸前。売り手市場のなかで、企業側は改めて就労条件の見直しなども含めて労使間の信頼回復に努める必要が出てきた。

ホテル関係者A：

ほとんどのホテルでスタッフの定員割れが起こっていると思います。加えて客室清掃など業務委託先でも極端な人手不足が蔓延し悲鳴をあげている状態。ホテルの運営効率を向上するための方策としてパートやアルバイトの比率を高め、なんとか適正な人件費率を保っている状態で、時給アップや採用条件の緩和、休日の確保など従業員に併せた雇用条件を示しても、なかなか人"が集まらない"現実があります。

ホテル関係者B：

客室部門では、インバウンドの伸長などもあり、高稼働が継続しているなか、客室清掃などのバック部門は作業シフトも組めないという悲鳴もあがっている。ホテルや旅館のなかで"年中無休"を諦め、年間で一定数の休館日を設けるところさえ出てきています。なので、働き方改革そのものを、きちんと自社の現実にも照らし合わせた対策をもって実現することが望まれるということですね。

社会保険労務士：

この2、3年労務問題に関係する相談が激増しています。特に比較的に社歴の浅い若い世代の方々と会社側とのトラブルが目を惹きます。単なる離職率の問題ではなく、根が深い問題を内包しています。特に人事考課、つまり"評価"について、労使間のギャップを感じます。これが拗れると個人の問題ではなく組織の問題へと発展してしまう。昔のような"権利と義務"というような関係性ではなく、もっとドライでシンプルな関係性ですね。これを放置しておく、従業員から裁判を起こされたりする。ここは、しっかりと会社側としては働き方改革の流れを受けて就業規則などを見直し、現実にも則した内容に改訂すべき、そういう会社が多いです。

司会：なるほど、深刻ですね。整理すると、まず人手不足の問題。もう

一つが労使間の信頼関係が揺らいでいるという問題。離職の背景には、確かにさまざまな労務問題があると推測されますね。外国人採用問題、労働者派遣法、同一労働・同一賃金など、課題山積です。

経営コンサルタント：

「働き方改革」は、やはり社会構造、年齢ピラミッド、生産性向上、グローバル化といった、世の中の動き、それに景気と言うフィルターを掛けるという図式の中で、生まれてきたテーマだと思います。例えば年功序列制度。20代、30代は、この制度を良しとしないと思います。定年まで同じ会社に勤めるという前提で制度設計されている年功序列の考え方は、いま、殆どの企業では見直しが行われていると想像します。ホテル企業は、その点で、人事考課面も含めて早くから能力主義を採用している企業が多いと聞いていますが、一方で歴史が長いホテルを運営している企業ほど、旧制度のままという事例もみられます。

司会：厚生労働省では、2020年度を目途に、従業員の働きやすさを測る指標の開示を各企業に義務付ける方針を打ち出しています。従業員数301人以上の大企業を対象に、育児休業や有給休暇の取得率、平均残業時間など複数の項目から一つ以上を公開するように求めるという方針だそうです。同省が2019年（平成31年）の通常国会で提出予定の女性活躍推進法の改正案に盛り込むという見立てです。要は企業コンプライアンスの徹底化、情報開示というベクトルに、日本社会の「働き方改革」の推進力を高めようという戦略ですね。これが部分適合、総合不適合にならないか、という心配があるのですか。

ホテル関係者A：

同改正案では14項目の指標を「仕事の機会に関するもの」と、働

きやすさを示す「家庭生活との両立に関するもの」の2つに分離していますね。平均勤続年数や育児休暇取得率、有給休暇の取得率、1か月あたりの平均残業時間等を想定していると聞いています。しかし、こうした情報開示とは別の視座で、もう少し現実的な状況にも目を配る必要があると感じています。つまり、"中身"の問題です。例えば残業についても、多様な働き方が選択される時代に、果たして残業時間にフォーカスしただけの議論で良いかどうか。それよりも生産性とリンクした仕事の中身の議論（職能給や職務給など）に注力すべきかと。さらに、この問題は人事考課とも繋がります。評価の基準に、この働き方改革に挙げられる一連のテーマだけで良いのかという議論ですね。

司会：確かに的を得た問題提起かと思います。マクロ視点で、とにかく歴史上これまでにない超高齢化社会が目前に迫っているなかで、女性活躍社会、シニア層の雇用創出、外国人雇用という3本の柱がイメージされていますが、特にホテルや旅館、レストラン関係が核となる観光業界では、もっとシビアな認識が実際にはあると思います。これからの議論として、一番のポイントは現役世代、いま労働力の柱となっている20代～50代の方々の賃金アップと生産性向上、この2つのテーマがトップマネジメントに共感されない限り、大きな変革は望めない、これが正直なところです。

社会保険労務士：

今回の「働き方改革」が抜本的な解決策になるかどうかは分かりませんが、一定の解決の方向性を意味づけていることは事実ですね。問題は、制度設計された文言よりも、その運用と解釈です。有給休暇の消化率は先進国の中でも最低の状態が続いている中、一方で、"ワークライフバランス"が社会的なトレンドになりつつある。さらに日本のビジネスモデルは生産性においても、既に先進国の中でも低位に位置づけられている。就業時間を減らす、ここは良

いとしても、どれだけ生産性をアップさせるための施策になっているかという議論が抜けている。ここが問題ですね。

司会：極端なんですね、日本の社会システムは。高度経済成長期には"働き、働け"とやってきて、日本人固有の勤勉さとも相まって減私奉公でやってきたDNAをどれだけ変えるか、変えられるかというのが問題の本質ではないかと。先ほど指摘のあったワークライフバランスの感覚は、実は昔から日本人の気質としてはあったと認識しています。なので、異常な残業時間や過剰労働という負の側面はありますが、それを「働き方改革」の名のもとに、一刀両断に制度化し、ペナルティを課するというやり方には是非論があると思います。

ホテル関係者：

その通りですね。一度制度化すると、これが金科玉条という風になって、なかなか次のイノベーションが進まないという課題が残ってくると思います。

【コラムPart1】組織が一丸となってES向上に

株式会社日本ホテルアプレイザル 取締役
株式会社サクラクオリティマネジメント 代表取締役社長
北村 剛史

正規労働者と非正規労働者の不合理な待遇差解消（同一労働同一賃金）や法定労働時間、法定休日及び割増賃金に関する規定を設けることで、長時間労働を是正し、多様で柔軟な働き方を実現すること、さらに雇用形態にかかわらず公正な待遇の確保によって働き方改革を総合的かつ継続的に推進すること等を目的とした「働き方改革法」が、2018年（平成30年）6月29日に可決成立し、2019年（平成31年）4月1日以降、主要な改定規定が順次施行されるようになりました。

具体的な制度内容を見てみると、その前提として「良い環境を整えれば、効率的且つ生産的でよい仕事に繋がり」、「公正な賃金体系を整えれば、非正規社員のモチベーションも向上し総じて生産性が向上する」等が暗黙裡に期待されているように思えます。ですが、それらを真に実現するためにはその背後に、別の大きな取り組みや仕組みが組織内に備わっている必要があるのではないのでしょうか。

そもそも組織の従業員は、マズローの欲求説に当てはめて考えても、安全欲求までを求めるスタッフから、より高位な欲求である社会性欲求や承認欲求、さらには自己実現を求めるものまで十人十色で多種多様なはずです。つまり、良い環境を用意すればすべての従業員が一律、効率的で生産的な働き方を追及するわけではないはずです。また、長時間労働を是正したとしても、自分の時間を優先して自身の時間マネジメントが即座にできるような意識改革が自然に生じるとは思えません。時間マ

ネジメントには、生産性を向上させるような対上司あるいは対部下等の組織内や、対顧客に対する高度な交渉力や対応力を有している必要もあるはずです。では、上記のような目的を達成し、本法律を有意義なものにするには、どのような事前準備が求められるのでしょうか。

まずは、運営上の構造的商慣行及び課題を明確にして効率性や生産性の向上を阻害する要因がないかを確認すること、さらに「人に仕事がついている」状況を是正する必要があること、また裁量により時間調整が可能なものとするのがベースに求められることを理解した上で、すべての従業員がそれぞれどのような目的をもって働いているのかを把握し、それぞれの目的が会社の理念や方向性と合致しているのか、あるいは合致するよう働きかけることで、生産性や効率性を向上する行動が、直接従業員の幸福感や従業員満足度を向上するようなES活動（ES：Employee Satisfaction、従業員満足度の略）を機能させること、つまり個々の従業員が自律的に効率的な行動を意識し、生産性を向上しようとする意欲が自主的に沸くような仕組みを備えている必要があるはずです。そのような仕組みを備えてはじめて、イノベティブな発想や効率的で生産性向上に繋がるような行動が生じるのではないのでしょうか。

さらに自律的に生産性向上をサステナブルに追及する組織を実現するには、予約、アテンド、ドアマン、料飲部門等さまざまな部署別でカスタマージャーニーとして捉えたシーン別でのスタッフ接遇力やサービス内容に関する評価、あるいはシーン別に関連するハードウェアに関する評価、またはサービス要素別での評価等の正確な品質に関する情報フィードバックが、改善ポイントを効率的に知りうるという意味で重要な要素となるはずです（さらにそれらを定点観測し、品質の改善を視覚化して情報共有することも重要です）。それら全ての仕組みを整えてはじめて、フレックスタイム制やテレワーク在宅勤務、ジョブシェアリングや副業制度、高度プロフェッショナル制度等が有効に機能させることに繋がるのではないのでしょうか。そのように考えますと、今回の「働き方改革」は、組織が一丸となってESを向上させるような取り組みを、待ったなしで求めているとも捉えることができます。

【総合解説】江藤真理子弁護士

1 労働時間・休日等の制度

(1) 労働時間制度の基本

ホテル、旅館等の業界においては、人手不足の中、関係者の努力により何とか日々の現場が回っている状況ではないでしょうか。「働き方改革」により、残業時間の上限規制の強化や有休付与義務の新設（いずれも後述します）など、労働時間制度に重要な改正がなされていますが、まずは労働時間制度の3つの基本について確認したいと思います。

第一に、企業は原則として、1日8時間、1週間に40時間（商業、接客娯楽業等で、規模が10人未満の事業場の場合は1週間に44時間）までに限り、従業員を働かせることができます（労基法32条）。第二に、労働時間が6時間を超える場合には45分以上、8時間を超える場合は1時間以上、休憩させなければなりません（労基法34条）。第三として、毎週1日又は4週間に4日以上の日を与える義務もあります（労基法35条）。以上が労働時間、休憩、休日制度の基本です。

(2) 時間外・休日労働の協定（36協定）

しかし、企業においては、上記の労働時間、労働日内では業務が終わりず、また、ホテル等の業界では突発的事象が起きることも多々あり、残業は不可避というのが現実です。このため、企業は、労働組合等と労使協定を結んで、時間外労働・休日労働について定めて労基署に届け出れば、時間外労働、休日労働を行なうことが認められています（労基法36条）。これがいわゆる、“36協定”といわれるものです。労基法36条にこの労使協定の定めがあるので、このように呼ばれます。

なお、時間外、休日、深夜（午後10時から午前5時まで）労働が発生した場合には、通常の賃金より割増された賃金（割増賃金）を支払う義務があります（労基法37条）。これは、労基法の定める労働時間制・週休制の原則の維持を図り、また、過重労働に対する補償を行なうことを目的にするものです。

つまり、企業は従業員に時間外・休日・深夜労働をさせることができますが、36協定を締結し、割増賃金を支払わなければなりません。

(3) 年次有給休暇の付与

以上のほかに、企業は、従業員が（i）6ヵ月間継続勤務し、（ii）その6ヵ月間の全労働日の8割以上を出勤した場合、年間10日の有給休暇を与えなければなりません（労基法39条）。6ヵ月の継続勤務以降も、勤続年数が増えるのに従い、1日又は2日ずつ増加した日数（年間最高20日）の有給休暇を与えなければなりません。なお、年次有給休暇は、パートやアルバイト、派遣社員にも、その労働日数に応じた日数分付与しなければならない点は要注意です。

有給休暇は、従業員が希望する日に取得することができますが、たとえば繁忙期にあたる等業務上の必要がある場合（「事業の正常な運営を妨げる場合」（労基法39条5項））には、企業が従業員に対して、有給休暇の取得日を変更するよう求めることもできます。

(4) 代休と振替休日の違い

最後に、よく質問を受ける「代休」と「振替休日」の違いについても触れたいと思います。ホテル、旅館業においては、休日労働が発生することもしばしばではないでしょうか。休日労働に伴い、休日を他の日に変更することもあると思いますが（但し、企業には、休日労働に伴い他の日に休日を付与する義務まではありません。就業規則で各社各様の制度が取られているのが実務です）、その場合、「代休」にあたるときと、「振替休日」にあたるときがあります。両者は法律的には異なる概念で、割増賃金の支払義務等にも違いが出ることから、一体どちらなのか区別し

て管理する必要があります。

まず、「代休」というのは、休日労働が発生した後に、その代償として、ある出勤日を休日とすることであり、休日の“事後的な”振替えです。重要なのは、すでになされた休日労働は、あくまでも“休日労働”ですから、割増賃金を支払う必要があるという点です。

これに対して、「振替休日」というのは、“事前に”（休日労働が発生する前に）休日を振り替える（休日を他の日に変更する）ことをいいます。もともと休日だった日が「出勤日」となり、その代わりに振り替えられた日が「休日」となりますから、もともとの「出勤日」の労働は「休日労働」とはならず、休日労働に対する割増賃金の支払義務も発生しません。

このように、休日労働の代わりに他の出勤日に休ませる場合、事前に振り替えたのか、事後に振り替えたのかにより、「振替休日」と「代休」のどちらになるのか区別し、就業規則にのっとって賃金計算等を行なう必要があります。この両者の取り扱いについては、各社によってその就業規則の定めの内容もさまざまですから、よく確認することも大事になってきます。理解が難しいことも多いので、そのような場合には、専門家に相談するのがよいでしょう。

2 働き方改革関連法と人手不足のホテル業界

冒頭にも言及があったとおり、働き方改革関連法が、2019年（平成31年）4月1日に一部施行されました。この法律は、「正規社員・非正規社員の処遇の差」、「長時間労働」などの長年の課題を解決することを目的としたもので、労働基準法、労働者派遣法その他の主要な労働法を改正する、「戦後の労働基準法制定以来、70年ぶりの大改革」といわれるものとなっています。人手不足のホテル等の業界には非常に関係の深い改革です。

働き方改革関連法には、高度プロフェッショナル制度の創設やフレッ

クスタイム制の清算期間の柔軟化など企業にとってよい面もあります。しかし、高プロ制度やフレックス制を採用しない企業には関係がありません。むしろ、ホテル等の業界において、時間外労働の上限規制や年次有給休暇の付与義務が現場へ与える影響は大きく、また、非正規社員の均等待遇・均衡待遇などの新たな規制（同一労働同一賃金規制）への対応も欠かせません。

働き方改革による長時間労働の是正のための主な改正内容は以下のとおりとなっていますが、本書では、中でも特に重要な、（i）時間外労働の上限規制の強化と（ii）年次有給休暇の時季指定義務（付与義務）の新設について解説し、最後に（iii）同一労働同一賃金規制についてもご紹介したいと思います。

1	時間外労働の上限規制の強化	労働基準法
2	フレックスタイム制の清算期間の柔軟化	
3	年次有給休暇の付与義務の新設	
4	高度プロフェッショナル制度の新設	
5	割増賃金率の中小事業主猶予措置の廃止	
6	心身状態に関する情報の保護強化	じん肺法
7	産業医機能の強化	労働安全衛生法
8	心身状態に関する情報の保護強化	
9	面接指導義務等の強化・労働時間把握義務の明記	
10	勤務間インターバルの確保努力義務の新設	労働時間等の設定の改善に関する特別措置法
11	衛生委員会の労働時間等設定改善委員会みなし制度の廃止	
12	労働時間等設定改善企業委員会制度の新設	

3 時間外労働の上限規制の強化

(1)36協定の上限規制（原則）

前述のとおり、法律上、労働時間は原則として、1日8時間、週40時間以内とされ（労基法32条）、毎週少なくとも1日は休日を設ける必要があります（労基法35条）。法定労働時間を超え、又は休日に労働させる場合には、36協定を締結して、労働基準監督署長へ届出する必要があります（労基法36条1項）。

今回の改正により、36協定における時間外労働時間（休日労働は含まず）の上限が法律上明記されました。その結果、時間外労働の上限は原則として、月45時間、年360時間（対象期間が3か月を超える1年単位の変形労働時間制を採用している場合には、月42時間/年320時間）とされ、臨時的な特別の事情がなければ、これを超えることはできなくなりました（労基法36条4項）。改正前は、時間外労働の上限は「大臣告示」で基準が設けられていただけで、法律上の規制がなかったのですが、今回の改正で法律上上限が明記されました。時間外労働の上限規制に関する大企業への適用は始まっていますが、中小企業への適用は2020年（令和2年）4月からです。

(2)36協定の特別条項の上限規制

また、36協定には「特別条項」を設けることが認められていて、この特別条項を適用すると、臨時の場合においては、36協定で定めた限度時間を超えて労働させることが可能になります。この点は改正前後で違いはありません。ただ、改正前には、超長時間の労働時間を定める特別条項も許容されていましたが、社会的には強い批判がありましたので、今回の改正で、特別条項を適用する場合の上限規制も導入されました。それぞれの上限は次のとおりです（労基法36条5項・6項）。

- ①時間外労働時間は年720時間以内
- ②時間外労働時間と休日労働時間の合計は月100時間未満
- ③時間外労働時間と休日労働時間の合計は、直近の「2ヵ月間」「3ヵ月間」「4ヵ月間」「5ヵ月間」「6ヵ月間」のいずれにおいても平均80時間以下
- ④時間外労働が月45時間を超えられるのは年6ヵ月まで

(3) 罰則の導入

以上の上限規制を徹底させるため、改正法により、労働時間の超過という違反には罰則が適用されることになりました。

改正法のもとでは、特別条項の有無に関わらず、1年を通して常に、時間外労働と休日労働の合計は、月100時間未満、2～6ヵ月平均80時間以内にしなければなりませんので（労基法36条6項）、（i）休日労働時間を含めて月100時間を超えた場合又は（ii）時間外労働時間と休日労働時間の合計が、直近の「2ヵ月間」「3ヵ月間」「4ヵ月間」「5ヵ月間」「6ヵ月間」のいずれかにおいて平均80時間を超えた場合には、6ヵ月以下の懲役又は30万円以下の罰金に処せられる可能性があります（労基法119条1号）。企業としては、労働時間の上限規制に違反しないよう、一人一人の残業、休日労働の時間について、十分な管理が必要になります。

4 使用者の年次有給休暇の時季指定義務（付与義務）の新設

(1) 法改正の目的

次に、年次有給休暇の時季指定義務（付与義務）の新設も、働き方改革の目玉の一つです。ホテル等の業界においても、この付与義務の履行が重要課題になるのは間違いありません。

前述のとおり、入社から6ヵ月間継続勤務し、全労働日の8割以上出勤した社員には年次有給休暇（以下「年休」という）が付与されます（労基法39条1項及び2項）。

しかし、日本における有休消化率は諸外国と比較して低く、しばしば問題として取り上げられています。そこで、今回の改正により、企業に対する年休の時季指定義務（付与義務）が新設されました。改正法において、企業は、年休の付与日数が10日以上社員に対し、5日については、必ず取得させなければならなくなりました（労基法39条7項）。しかも、企業がこの義務に違反すると、労働基準監督署からは正勧告等を受ける

可能性があるほか、30万円以下の罰金に処せられる可能性があります（労基法120条1号、121条1項）。

(2) 年休の時季指定義務の概要

年休付与の対象者は、年休の付与日数が10日以上社員であり、管理監督者や有期雇用社員も含まれます。使用者は、対象社員ごとに、年休を付与した日（以下「基準日」という）から1年以内に（その後も1年ごとに）、5日の年休をとらせなければなりません。

たとえば、企業が法律どおり、入社日から6ヵ月間継続勤務した日に年休を付与している場合には、その基準日から1年以内に5日間の年休を取得させ、その後も毎年同様となります。

企業が統一的に管理するため、法定の基準日とは異なる日（例えば入社日）に年休を付与した場合の取扱いは、細かく分かれてきますので、確認が必要です（労基法施行規則24条の5等参照）。この点も、理解が難しいので必要に応じて専門家に相談するのがよいでしょう。

(3) 時季指定の方法

企業が社員に時季（取得日）を指定して年休を取得させる場合、社員の意見を聴く必要があります（聴取は義務です）、企業が年休の時季を指定する際には、その聴取した社員の意見を尊重するよう努めなければなりません（こちらは努力義務です。労基法施行規則24条の6）。

ただ、企業の時季指定、社員自らの取得、計画年休等、既に5日以上年休を請求、取得している社員に対しては企業が年休を取得させる必要はなく、また指定して取得させることもできません。

以上のような時季指定義務を履行するため、企業は、年休を付与した時季、日数及び基準日を社員別に明らかにした書類（年休管理簿）を作成し、3年間保存しなければなりません（労基法施行規則24条の7）。

要するに、法令に基づき社員に確実に年休を取得させることが重要なので、ホテル等の業界でも話題の一斉休館による計画年休制度（①全労働者一斉に、②グループ別に交代制で、又は③個人別）の利用も選択肢

になるでしょう。労使協定の締結が必要となりますが、ほぼ確実かつ計画的に時季指定義務を果たすことができ、従業員への意見聴取手続を行なう必要がないという利点があります。

計画年休制度以外には、ある特定の時点において取得日数が5日未満の社員を対象に時季指定する方法（不足分個別指定型）や、年休の付与日から間もない時点で速やかに5日の時季指定を行う方法（完全個別指定型）などがあり、いずれの方法によって進めていくか、方針を決めるのがよいでしょう。

5 同一労働同一賃金（パート有期法、派遣法）

(1) 同一労働同一賃金規制強化の概要

最後に、働き方改革におけるもう一つの目玉、同一労働同一賃金規制の概要についてもご紹介したいと思います。

「同一労働同一賃金」という言葉から、どのようなイメージがわくでしょうか。同じような業務を担当する社員については、正規社員なのか非正規社員なのかにかかわらず、年収総額を同額にしなければならないのか、どうやって「同一賃金」を確保したらよいのか、理解しづらい規制になっています。

実は、働き方改革関連法による法改正前においても、同一労働同一賃金規制のための法律は存在していました。労働契約法20条です。同条は、無期雇用社員と有期雇用社員との間の労働条件の差は不合理であってはならないと定めていました。つまり、有期雇用社員と無期雇用社員との間に存在する労働条件の格差が、職務内容の違いや異動の範囲の違いに照らして、合理的なものでなければならない、というものです。格差が禁止される「労働条件」とは、賃金や労働時間等だけでなく、災害補償、服務規律、教育訓練、各種手当その他の福利厚生等、一切の待遇を含みます。もともと法律があったのなら、法改正の必要があったのか疑問に思われ

る方も多いかと思いますが、従来の法律だけでは、(i) 何が不合理なのか不明確だ、(ii) 派遣労働者の待遇改善規定がない、(iii) 格差是正の実効性に乏しいとの批判が根強くありました。そこで、政府が働き方改革の一つの目玉として、正規社員・非正規社員（有期雇用社員、パートタイマー、派遣社員等）の格差の是正のため、「均衡待遇・均等待遇の義務」を一層明確化したというのが今回の改正です。

(2) 禁止されるのは「不合理な格差」

正規社員と非正規社員との間に、労働条件の格差があるのはよくあることで、それ自体が禁止されているわけではありません。改正法によっても、法律が同一労働同一賃金規制として禁止するのは、総合的に考慮して不合理であると認められる格差です。この基本的な考え方は改正前後で変更はありません。

つまり、職務の内容等が同一でない場合、格差の内容や大きさによっては格差が不合理であると判断される場合があるということ、つまり、職務の内容等が異なる場合であっても、その違いを考慮して両者の労働条件が均衡のとれたものでなければならないことが求められているのです。

(3) 不合理性の判断

では、何が不合理なのか、どうやって判断すればよいのでしょうか。まず大事なのは、不合理性の判断は、賃金の総額を比較して行なわれるのではないということです。

厚生労働省の同一労働同一賃金ガイドラインも、最高裁の判断も、不合理性の判断は待遇ごとに比較して行なうという考え方をとっています。基本給なら基本給、賞与なら賞与、退職金なら退職金、家族手当なら家族手当、傷病休暇なら傷病休暇、というように、個別の待遇ごとに比較する方法が取られます。

また、非正規社員の労働条件が問題になる場合の比較対象は、「通常の労働者の待遇」とされています。行政通達によれば、「通常の労働者」とは、要するに、正規社員、フルタイムの基幹的な社員のことをいうとさ

れています。

2019年（平成31年）に入ってから、非正規社員に賞与、夏季休暇、傷病休暇がないことを違法とする大阪高裁の判決や退職金の格差を違法とした東京高裁の判決も出ています。

ホテル等の業界においても、同じ職場で正規社員と非正規社員と一緒に仕事をしています。改正法の考えに従い、各企業において、非正規社員と正規社員の労働条件の格差の洗い出しを行ない、その格差が合理的なのか検討し、不合理と言わざるを得ないのであれば是正をするなどの対応が必要になります。

(4) 待遇差の説明義務（パート有期法14条）

以上のとおり、同一労働同一賃金規制とは、非正規社員と正規社員の格差について、労働条件ごとに比較を行い、不合理でないかどうか問われる、という規制であるということは何となくお判りいただけたかもしれません。しかし、実務的に重要なのは、パート有期法（旧パートタイム労働法。法改正により名称も改正されました。）上の「説明義務」です。

この説明義務によると、企業は、パートタイマーや有期雇用社員に対して、入社時と、本人から請求されたときに、その社員と正規社員との待遇差の内容や理由等を説明しなければなりません。法の施行は2020年（令和2年）4月1日です。

企業が説明しないか、あるいはその説明内容が不十分であると、万一、待遇差が不合理だとして紛争になって裁判になった場合、裁判所は、「待遇差は不合理なのだろう」と推測する可能性が出てきます。企業としては不利な心証を裁判所に抱かせる結果となるので、説明義務を十分に尽くせるよう、日ごろから準備する必要があります。

また、パート有期法14条3項で、非正規社員が説明を求めたことを理由に、解雇その他の不利益な取り扱いをすることも明確に禁止されていますので、間違ってもそのような対応を取らないようにしなければなりません。

このように、説明義務こそ実務的に重要な課題になりますので、やは

り必要に応じて専門家に相談するのがよいでしょう。

(5) 履行確保措置（パート有期法18条）と紛争解決手段の整備

既述のとおり、これまでの労働契約法20条だけでは実効性に乏しいという批判がありましたので、法改正により、企業に法を遵守させる手段として、厚生労働大臣による指導、勧告や、勧告に従わなかった場合の企業名の公表といった行政上の措置が規定されました。

法違反があった場合、行政からの勧告を受けたり、企業名が公表されたりするおそれがあるため、企業としては、レピュテーションの低下を避けるためにも、パート有期法の遵守が重要となるといえるでしょう。

加えて、法改正により、不合理な格差等に関連する紛争において、裁判手続きの代替として、行政ADRの手続（調停等）の利用が定められました（パート有期法23条～25条）。これも、従来の労働契約法にはなかった定めです。つまり、一般の社会人にとって、裁判所の敷居は高いところですが、行政ADRの利用が可能になりましたので、今後は行政ADRの手続でパート有期法違反が争われることが多くなる可能性があります。

(6) 不合理な格差禁止と派遣社員

最後に、不合理な格差禁止（均衡・均等待遇。同一労働同一賃金規制）が派遣社員にどのように適用されるのかについても触れたいと思います。改正法によれば、派遣社員については、（i）「派遣先の正社員との均衡・均等待遇」を図ることが求められるのが原則です（「派遣先均衡・均等方式」）。しかし、（ii）派遣元で労使協定を締結し、その労使協定で定める以上の待遇を確保するという方法（「労使協定方式」）も選択可能とされています。

このように、法律上は（i）「派遣先均衡・均等方式」が基本です。しかし、派遣元は、派遣先の従業員の待遇を知り得ないため、派遣先には、比較対象となる派遣先の社員（「比較対象労働者」と呼ばれます。）の待遇情報を、派遣元に対して提供することが義務づけられていて、この情報提供がなければ、派遣元と派遣先は労働者派遣契約を締結することが

できないこととされました（新労働者派遣法26条7項、9項）。

しかしながら、「派遣先均衡・均等方式」を貫くと、派遣先が変わるごとに賃金水準が変わり、派遣社員の所得が不安定になります。また、職務の難易度にかかわらず、大企業の方が一般的に賃金水準が高いため、派遣社員のキャリアアップ支援と不整合な事態を招くこともあり得ます。

このため、実務はほとんど「労使協定方式」になるのではないかとみられています。ただ、「労使協定方式」も複雑な内容になります。労使協定は、派遣元が、過半数組合等との間で締結し、さまざまな事項を定める必要があります。賃金については、派遣社員の従事する業務と同種の業務に従事する「一般労働者の平均賃金の額（賃金水準）」を労使協定によって定めなければなりません、その賃金水準は厚労省が公表することになっています。

要するに、どちらの方式であれ、派遣料金の上昇圧力要因となってきます。ホテル等の業界においても、派遣社員の受け入れにより成り立っている現場があるかもしれませんが、働き方改革による同一労働同一賃金規制の影響で、間違いなく派遣料金アップの流れが起きるでしょう。そのときに、派遣料金の値上げを受け入れるのか、直雇用への転換を図るのか、あるいは請負に回帰するのか（請負回帰となれば、いわゆる「偽装請負」が増える可能性もあるため、行政上の取り締まりが強化されることも予想されます）、各企業が選択に迫られることになりますので、今からすぐにでも、各社において基本的な考えを整理し、準備を開始しておくべきでしょう。

第 3 章

【Chapter2】旅館業法改正

最低客室数の廃止、洋室の構造設備の要件の廃止、1客室の最低床面積の緩和、玄関帳場等の基準の緩和、暖房の設備投資の廃止、便所の設備基準の緩和

旅館業法の一部を改正する法律の施行に伴い、ホテル営業及び旅館営業を統合し、新たな営業種別として旅館・ホテル営業が設けられることから、旅館・ホテル営業の施設の構造設備の基準を定める旅館業法施行令が2018年（平成30年）6月に施行された。住宅宿泊事業法（民泊新法）との関連性は・・・。

70年ぶりの改正がもたらしたものは

司会：2018年（平成30年）6月に、70年ぶりに旅館業法が改正されました。そのポイントは、ホテル、旅館の区別がなくなり、ホテル開発に関してのハードルが非常に低くなったという。従来、ホテル、旅館は厚生労働省の管轄ということで、法律ベースでは旅館業法で括れるものの、実際には同じ法律でありながらホテルと旅館は異なる基準での法律となっていた。

ホテル関係者A：

基本的には、ホテル側からみれば随分と弾力性のある法律に変わったというのが一般的な理解です。例えばフロントの設置義務。これもなくなり、基本的には宿泊台帳の記入などの義務や、客室数

の制限もなく1室からホテル開発が可能になりました。また、洋室、和室の割合についても一切の制限がなくなり、旅館でもホテルでも同様の条件となった点が注目されますね。

旅館関係者A：

従来、事業届はホテル、旅館で区別していましたが、それがなくなりどちらでの申請でも基本的には変わりません。建築基準法などでホテルと旅館では基準が異なるので、その辺の整合性がこれからの課題かと思います。

司会：旅館業法の改正、これに付随する各都道府県の条例との整合性、これが課題となりますね。このあたりの理解がまだ進んでいないというのが本音です。

ホテル関係者B：

2018年（平成30年）に東京・大阪で開業したマリOTTホテル系の「モクシー」、このホテルは従来のフロントという構えがなく、バーコーナーに設けられたパソコンでフロント機能をカバーしている。従来の旅館業法で考えれば許認可がとれないと思うのですが、実際にホテルとして登録されている。これは旅館業法改正の恩恵とみて良いのか。

司会：確かに、その通りですね。ただし、このケースが全国でまかり通るかは別問題という問題提起をしたい。自治体によって対応が変わる、此のことは明確にしておきたいですね。とにかくさまざまな意味で形骸化した感のある旅館業法が改正されたことの影響は大きいという認識です。プラス面ばかりが強調されますがマイナス面はないんだろうか、そういう疑問も浮かびます。

ホテル関係者C：

私はホテルの開発部門にいますが、確かに今回の改正は、ホテル計画においてはハードルが下がったという印象です。一方で、宿泊業態が多様化し、それぞれの業態で異なる規制やルールを設けていることにも違和感がありますね。例えば、ファーストキャビンのような進化系のカプセルホテルは、客室の個々のドアがないという理由で簡易宿泊のカテゴリーに入っていますが、実質はホテルとほとんど変わらない。ゲスト目線言えば、完全に"ホテル"です。ホテルは、安心と安全を得るという最大の使命があるわけで、この視座から再度、現行ルールが適切かどうかを再考する時期に来ていると思います。

経営コンサルタント：

私は、この旅館業法改正における関係各省の内閣府における会議にオブザーバーで参加、さまざまな法改正におけるターニングポイントを実感する立場にありました。幾つかポイントがあります。詳細は別掲のコラムで詳述していますが、最も重要な点は、次の3つ。そもそも1948年（昭和23年）に施行された旅館業法そのものが不備であること。次に、安倍内閣による「観光立国構想」、三本の矢による経済振興策のなかでインバウンド政策を輸出産業の目玉政策として掲げたこと、そして、民泊対策が本来空き家対策として発想されたものからホテル不足を補う宿泊施設として転化したこと。この3つの整合性を欠いたことから、いま、さまざまな問題が提議されているということ。内閣府では、2020年（令和2年）の東京オリンピック開催時期までに、一定程度の宿泊施設の確保をすることを前提に今回の旅館業法改正のストーリーが組まれた点などが指摘できます。

司会：確かに70年間にも亘って改正なしに一つの法律が施行されてきたこと自体が不思議な気がします。この間、特にこの法律に関して異を唱える企業が出てこなかった。既成の概念を変える必要性が

なかった、これこそが問題だと。

経営コンサルタント：

確かに、そういうことになります。いまは世界との競争、グローバルな経営環境にあり、そのためには不都合なことを正していく考え方が出てきて当然ですね。なので、単に今回の改正がハードルを下げたレベルの話ではなく、ホテル業界の生産性向上という大命題にも則した内容であることをもっと評価すべきかも知れません。

ホテル関係者A：

可能であるなら、いま分類されているホテル・旅館、簡易宿泊なども一定の基準を設けて同じ宿泊施設として統合する方が確かに分かりやすいとも言えます。

司会：最近の事例を一つ紹介します。都内にオープンしたホテルのインテリアデザインを担当したデザイナーの嘆きの一言。「ホテル完成時に所轄の保健所の最終チェックを受けたのですが、どうみても難癖というレベルのクレームが出て、バスルームがやり直しに。これ、ラブホテル法との関連性と訊ねたら、そんなことはない」と。旅館業法をクリアしても、結局条例が実際のホテル建築や運営では幅を利かせているのが実態ということ。結局、旅館業法は、大枠では大きく改正されたわけですが、この適用はやはりまだまだ問題を残しているというのが実感です。専門家の意見を待ちたいですね。

【コラムPart2】旅館業法の問題点

財団法人宿泊施設活性化機構理事／人流・観光研究所 所長
／旅館業法政策形成総括 社団法人日本観光協会理事長

寺前秀一（観光学博士）

旅館業法の問題点として、ホテル営業や旅館営業、簡易宿泊営業、下宿営業に分類されてきましたが、簡易宿所や下宿といった住機能を持つものと、アパート等の不動産賃貸営業とどう区分されるのか、この区分が法治国家としてはわかりづらいという点がありました。このことがいわゆる民泊が出現することによりさらに問題を大きくしました。これは、消防法、建築基準法、都市計画法等に基づき市町村長、都道府県知事等の行政処分を受ける場合に、その行政手続きが大きく異なることになりますから市民生活にも影響を及ぼします。

もう一つ認識しておかなければいけないのは国際観光ホテル整備法の存在です。この法律は、終戦直後最大の政策課題であった外貨獲得のためにできた議員提出の法律で、一種の施設格付け法です。大議論の末、運輸大臣が所管することになりました。宿泊行政の責任官庁は、戦前の旅館条例等を所管していた内務大臣の後継官庁である厚生労働大臣であることは行政では常識ですが、業界人の中にもこの認識の薄い方が存在します。外貨獲得という政策目的は1930年（昭和5年）鉄道省に国際観光局が設置された時に明確化されました。鉄道省はホテル整備にも力を入れていました。戦前は日本人の生活様式と、外国人といっても西欧人ですが、その生活様式には大きな違いがあり、洋式イコールホテル、和式イコール旅館という常識が通用する時代でした。そのホテルがG H Qに

接待され不足していたので、その整備を図るとともに、ホテルに匹敵する高級旅館も外国人が宿泊するにふさわしい宿泊施設として表示するために国際観光ホテル整備法が制定されたのです。現在の日本人の生活様式は、西洋式になっていますから、様式・和式という区分が当てはまらなくなってきました。従いまして、旅館業法では、この両者の区分を廃止したのですが、国際観光ホテル整備法ではまだこの区分が存在します。

今回の平成30年旅館業法の一部改正は、1996年（平成8年）旅館業法の目的規定の改正に続く大きな改正でした。その抜本的な改正が関係者の間でも急務ということになりました。特に今後、我が国が観光立国を目指すということで、その整合性を問うという意味合いから審議会が開催され、侃々諤々の議論の末、今回の改正が実現したという経緯です。観光団体それぞれに意見があり、「必ずしも大幅な改正は必要ない」という意見も多数ありました。そうしたなかで、冒頭にも挙げた民泊などとの明確な線引きが必要と言う判断から、「やはり改正が必要」という意見が多数を占めるようになったという印象ですね。

結論としては、何が今回の改正で変わったのか。ここがポイントです。ホテル営業及び旅館営業の区分が廃止され、新たに営業種別として旅館・ホテル営業が設けられることになりました。また、法律改正の趣旨に合わせて、客室数やフロント（帳場）に関する政令の規定等も改正されました。宿泊ビジネス参入のハードルは下がったという印象ですね。それでも簡易宿泊所などは従来通りの分類がなされていることにも注目したいです。

2020年（令和2年）の東京オリンピック・パラリンピック開催時には訪日外客数はインバウンドの政府目標である4000万人というところまで来ています。その意味でも、このタイミングで旅館業法改正が実現されたことは、観光業界発展の一翼を担ってきたものとしても誠に喜ばしい限りです。

【レポート1】住宅宿泊事業法施行を祝う会

2018年6月15日「住宅宿泊事業法施行を祝う会」を開催

～主催は地方創成宿泊施設推進実行委員会～

「住宅宿泊事業法」（民泊新法）施行日にあたる、2018年（平成30年）6月15日、東京・麹町の全国都道府県会館にて「住宅宿泊事業法施行を祝う会」が、全国民泊同業組合連合会（略称jasmin：民泊事業者団体）、全国賃貸管理ビジネス協会（略称全管協：民泊管理者団体）、財団法人宿泊施設活性化機構（略称JALF：民泊含む宿泊業界広報団体）の3団体により地方創成宿泊施設推進実行委員会の主催で開催された。

開催主旨は、新法施行日に際し、新法に基づく「民泊」の健全な発展、定着・普及を目指し、今後の取り組みについて確認し、関係者で活動方針の決議を行なうものとし、①日本各地でのインバウンドの需要促進による地方創成、地域発展を目指すこと、②新法に基づく「民泊」の健全な発展、定着・普及を目指すこと、③地域社会への悪影響を及ぼしている「ヤミ民泊」撲滅すること、併せて、各地方自治体の条例による過度の規制・縛りの撤回を要望していくこととしている。

プログラムは以下の通り。

まず政官業より、法律制定までの道のり、本旨と今後について、政界（内閣府代表）からは石破茂元地方創成大臣から、「民泊事業への理解と協力を広く、政、官、財に求め、日本が真の観光立国として確固たる基盤づくりのなかで民泊事業がその重要なコンテンツとなるべきサポートをしていきたい」と挨拶。続けて官界からは所轄官庁となる観光庁代表として、水嶋智観光庁次長、続けて業界からは高橋誠一全国賃貸管理ビジネス協会会長が挨拶、共に、民泊事業への一定の理解と協力を働き掛けた。

休憩を挟んで、実務者から問題点と方策について掘り下げると題したシンポジウムは、政治家代表で阿達雅志参議院議員、観光庁代表で鈴木観光産業課長、厚労省代表で竹林生活衛生局課長、そして事業者代表として沼田美穂全国民泊同業組合連合会会長・弁護士が登壇、課題山積する民泊事業についてそれぞれの立場からの意見が出て、会場を盛り上げた。

最後のプログラムは、「民泊新法の捉え方」と題し、有識者代表として今井純子NHK解説委員が講演を行なった。

当日、会場には民泊事業関係者を中心にメディアなど約200名が参加、インバウンド観光の重要なコンテンツとして期待される民泊事業の今後について大きな関心が示された。

【総合解説】 富田裕弁護士

1 旅館業法改正

2018（平成30年）年6月15日、住宅宿泊事業法（民泊新法）が施行されるとともに、改正旅館業法が施行されました。

旅館業法の改正のポイントは、①「ホテル営業」と「旅館営業」という種別を「旅館・ホテル営業」に統合して規制緩和を図ったこと、②違法な民泊サービスの広がり等を踏まえて無許可営業者等に対する都道府県知事等による報告徴収及び立入検査等の創設及び罰金の上限額の引上げ等の措置が講じられ、規制が強化されたことです。
これらについて説明致します。

（1）「ホテル営業」、「旅館営業」から「旅館・ホテル営業」に

これまでは、旅館業には、「ホテル営業」、「旅館営業」、「簡易宿所営業」及び「下宿営業」の4種類がありました。

今回の旅館業法の改正により、これまで異なる種別であった、「ホテル営業」と「旅館営業」が統合され、「旅館・ホテル営業」となりました。

旅館業法施行令や旅館業における衛生等管理要領において、営業種別ごとの構造設備の基準が定められているのですが、旅館業法の改正に伴い、旅館業法施行令や旅館業における衛生等管理要領も改正がなされ、新たに「旅館・ホテル営業」の構造設備の基準が定められ、これまでの「ホテル営業」や「旅館営業」の構造設備の基準よりも緩和されました。

主要な改正点は以下のとおりです。

①最低客室数の廃止

最低客室数（ホテル営業：10室、旅館営業：5室）の基準が廃止され、1室からでも営業ができるようになりました。

②洋室の構造設備の要件の廃止

洋室の構造設備の要件（寝具は洋式であること、出入口・窓に鍵をかけることができること、客室と他の客室等との境が壁造りであること）が廃止されました。

③客室の最低床面積の緩和

1客室の最低床面積（ホテル営業：洋式客室9㎡以上、旅館営業：和式客室7㎡以上）が、布団を置く客室の場合7㎡以上（ベッドを置く客室にあっては9㎡以上）となりました（旅館業法3条2項、同法施行令1条1項1号）。

④玄関帳場等の基準の緩和

旅館・ホテル営業であっても、以下の i、ii をいずれも満たす場合には、玄関帳場、フロントを設置しなくてもよくなりました（旅館業法3条2項、同法施行令1条1項2号、同法施行規則4条の3）。

- i 事故が発生したときその他の緊急時における迅速な対応を可能とする設備を備えていること。
- ii 宿泊者名簿の正確な記載、宿泊者との間の客室の鍵の適切な受渡し及び宿泊者以外の出入りの状況の確認を可能とする設備を備えていること。

この点について、「旅館業における衛生等管理要領」（2018年（平成30年）1月31日改正の厚生省生活衛生局長通知。この「旅館業における衛

生等管理要領」は、国から地方公共団体に対する技術的助言であり、地方公共団体や事業者を拘束するものではございませんが、旅館業法施行規則4条の3の理解の参考となります。)では、もう少し詳細な定めを設け、旅館・ホテル営業であっても、次の全ての要件を満たし、宿泊者の安全や利便性の確保ができている場合、玄関帳場、フロントを設置しないことができるとしています。

- i 事故が発生したときその他の緊急時における迅速な対応のための体制が整備されていること。緊急時に対応できる体制については、宿泊者の緊急を要する状況に対し、その求めに応じて、通常おおむね10分程度で職員等が駆けつけることができる体制を想定しているものであること。
- ii 営業者自らが設置したビデオカメラ等により、宿泊者の本人確認や出入りの状況の確認を常時鮮明な画像により実施すること。
- iii 鍵の受渡しを適切に行うこと。

ただ、旅館業法施行令1条1項8号では、旅館・ホテル営業について、「その他都道府県（保健所を設置する市又は特別区にあっては、市又は特別区）が条例で定める構造設備の基準に適合すること」という定めも設け、旅館業法施行令で旅館・ホテル営業の施設の構造設備の基準について、規制を強化する上乗せ条例を定められるようになっています。

例えば、渋谷区旅館業法施行条例第7条1号では、旅館・ホテル営業について、「宿泊者の利用しやすい位置に受付等の事務に適した区規則で定める構造の玄関帳場を設置すること。」とあります。旅館・ホテル営業に関し、旅館業法施行規則4条の3、衛生等管理要領で玄関帳場、フロントを設けない場合を規定しているにもかかわらず、東京都渋谷区では、区の上乗せ条例により、結局、玄関帳場、フロントを設けなければならないことになっています。

このように、法律においてフロントの設置について規制緩和がされたといっても、結果的に自治体の上乗せ条例の規制により規制緩和はされ

ていないことがありますので、自治体の条例を確認する必要があります。

⑤暖房の設備基準の廃止

ホテル営業の施設における暖房の設置要件を廃止されました。

⑥便所の設備基準の緩和

適当な数のトイレがあればよいこととされました。

(2) 無許可営業者等に対する規制の強化

旅館業法の改正により、旅館業の許可を取得せずに旅館業を行う、無許可営業者等に対する罰金の上限額が3万円から100万円に引き上げられました（旅館業法10条）。また、その他の旅館業法に違反した者に対する罰金の上限額も2万円から50万円に引き上げられました（旅館業法11条）。

この背景には、従来、違法民泊を行なったとしても罰金3万円にとどまっていたため、コストをかけて旅館業法の許可を取得するよりも無許可営業をすることにメリットがあり、なかなか旅館業法の許可取得が進まなかったという事情があります。また、住宅宿泊事業法（民泊新法）を施行しても、罰金が3万円では違法営業のリスクは低く、住宅宿泊事業の届出も進まないことが予想されました。そこで、改正法では、無許可営業の場合の罰金を100万円とし、旅館業法の許可取得や住宅宿泊事業法の届出を促しています。

さらに、改正前の旅館業法では、都道府県知事等による立入調査は旅館業の許可取得業者のみを対象としていましたが、旅館業の許可のない無許可営業者に対する都道府県知事等による報告徴収及び立入検査（旅館業法7条2項）の規定が創設されました。また、旅館業における公衆衛生上の危害の発生や善良の風俗を害する行為を防止する等の必要がある場合に、改善命令や営業停止を命じることが可能となりました（旅館業法7条の2第2項、同条3項）

これらのほか、改正により、旅館業の欠格要件に、暴力団排除規定等が追加されました（旅館業法3条2項）。

2 民泊とは

（1）旅館業法の民泊、特区民泊、住宅宿泊事業法の民泊がある

民泊とは、ホテルや旅館といった宿泊事業用の建物における宿泊サービスではなく、住宅などの居住用建物を利用して宿泊サービスを提供するものです。

民泊ビジネスは、2008年（平成20年）、Airbnb(エアービーアンドビー)がサービスを開始した後、広がってまいりました。

旅館業とは、「宿泊料を受けて人を宿泊させる営業」（旅館業法2条）を言います。

宿泊料を受けて人を宿泊させる営業を行なう場合、旅館業の許可を要しますが、民泊を行なう場合も、宿泊料を受けて人を宿泊させる営業を行なう場合に当たるので、旅館業法の許可を要します。

しかしながら、民泊は旅館業法の許可を得ていない違法なものがほとんどでした。

無許可での違法民泊（ヤミ民泊）は、その実態を把握することが困難です。そして、違法民泊には、安全性の問題、近隣トラブル発生の問題などさまざまな問題が生じ得るものであり、ルール作りが急務となっておりました。

そこで、2013年（平成25年）には国家戦略特別区域法に基づく特区民泊が法制化されましたが、特区民泊は地域的限定のあるものでした。

次いで、2017年（平成29年）6月9日、住宅宿泊事業法が成立し2018年（平成30年）6月15日に施行されました。

現在、民泊を行なう場合、以下の3つの方法があります。

- ①旅館業法に基づく旅館業の許可（旅館・ホテル営業または簡易宿所営業の許可）
- ②国家戦略特別区域法に基づく特区民泊の認定
- ③住宅宿泊事業法に基づく住宅宿泊事業の届出

①～③のどれも、施設を設け、宿泊料を受けて、人を宿泊させる営業（旅館業法第2条）に該当するので、本来、①の旅館業法に基づく旅館業の許可を要するのですが、②、③は、例外的に旅館業法の適用除外を認めたものです。

それぞれの内容につき、ご説明いたします。

（2）旅館業法の旅館・ホテル営業、簡易宿所営業

旅館業とは、施設を設け、宿泊料を受けて、人を宿泊させる営業をいいます（旅館業法第2条）。

旅館業を行なう場合、都道府県知事（保健所設置市又は特別区にあっては、市長又は区長）の許可が必要であり、旅館業の許可を受けるには、旅館業法施行令で定める構造設備基準に従っている必要があります。

住宅用の建物で旅館業の許可を取得する場合、建物の用途が「住宅」や「共同住宅」であったのを「ホテル又は旅館」の用途に変更する必要があり、この用途変更が床面積200㎡を超える場合（これまで100㎡を超える場合に確認申請が必要でしたが2019（令和元）年6月より200㎡を超える場合となりました。）、用途変更の建築確認申請を要します。

住居専用地域では営業を行なうことができませんが、営業日数の制限はありません。

（3）特区民泊

特区民泊を行うことのできる地域は、対象となる物件が所在する地方公共団体が国家戦略特別区域法の定める国家戦略特別区域（国家戦略特

区)に指定され、かつ、当該自治体が民泊条例を定めている地域です。このような自治体において、特区民泊を行おうとする者は、事業計画につき民泊条例に基づく認定を受けることで特区民泊を営むことができ、この場合、旅館業法の適用が除外されます。旅館業法の適用が除外されることで、建物の用途が住宅であっても用途変更なしにそのまま特区民泊を行うことが可能です。

現在、国家戦略特区に指定され、かつ、自治体が民泊条例を定めている地域は、東京都大田区、千葉市、新潟市、大阪府、大阪市、八尾市、北九州市となっています。

特区民泊は、最低滞在日数を2泊3日以上9泊10日の範囲内において自治体の条例で定める期間以上とする必要があり、近隣住民との調整や滞在者名簿の備付等の規制、居室の床面積原則25㎡以上等の規制があります。

簡易宿所営業としての民泊では宿泊契約を締結するのに対し、特区民泊では賃貸借契約を締結することが必要です。

(4) 住宅宿泊事業の民泊

住宅宿泊事業とは、旅館業法の定める許可を得て旅館業を営む者以外の者が宿泊料を受けて住宅に人を宿泊させる事業であって、人を宿泊させる日数が1年間で180日を超えないものをいいます(住宅宿泊事業法2条3項)。

住宅ですので、住居専用地域でも営業することができるのが旅館業法の民泊と異なります。また、住宅ですので、建物の用途を「ホテル又は旅館」に用途変更することも不要です。

旅館業法の許可を取得する場合、建物の用途を「ホテル又は旅館」に用途変更する必要がありますし、住居専用地域では旅館業法の許可を取得できません。旅館業法の許可の取得は必ずしも容易ではありません。旅館業法の許可が取得できない場合でも、緩和した要件によって適法に民泊を行なえるように図ったものといえます。

住宅のまま営業ができるとは、建築基準法上、「住宅」「長屋」「共同住宅」「寄宿舍」で建てられた建物を用途変更なしに民泊に供することができることになり、例えば、マンションの1室で民泊を営むことも可能です。

1年180日を超えないという営業日数の規制は、条例によりさらに制限することが可能です（住宅宿泊事業法18条）。住宅宿泊事業法の民泊は、あくまで家主が居住している住宅や家主が賃貸しているが空室になっている賃貸住宅にて補充的に民泊の事業を行なうことを想定しています。そのため、例えば、賃貸住宅で住宅宿泊事業の民泊を行なう場合、住宅宿泊事業を行っている間も継続して賃貸住宅の入居者の募集をし続ける必要があります、賃貸住宅が空室になっている間に民泊を行なうこととなります。

住宅宿泊事業を行なおうとする者は、都道府県知事（保健所を設置する市または特別区にあっては市長や区長）に対する届出をする必要があります（住宅宿泊事業法3条1項）。

住宅宿泊事業者に対する規制については家主居住型と家主不在型とで異なります。

家主居住型の場合、住宅宿泊事業者すなわち家主に対し、住宅宿泊事業の適正な遂行のための措置（衛生確保措置、騒音防止のために配慮すべき事項の宿泊者への説明、周辺地域の住民からの苦情及び問い合わせに対する適切かつ迅速な対応、宿泊者名簿の作成・備付け、標識の掲示等）が義務付けられます（住宅宿泊事業法5条～10条）。

これに対し、家主不在型の場合、住宅宿泊事業者（家主）はこれらの措置行なう必要はありません（住宅宿泊事業法11条2項）。その代わり、家主不在型の場合、住宅宿泊事業者（家主）は住宅宿泊管理業務を外部の住宅宿泊管理業者に委託しなければなりません（住宅宿泊事業法11条2項2号）。この場合、外部の住宅宿泊管理業者が住宅宿泊事業の適正な遂行のための措置（衛生確保措置、騒音防止のために配慮すべき事項の宿泊者への説明、周辺地域の住民からの苦情及び問い合わせに対する適切かつ迅速な対応、宿泊者名簿の作成・備付け、標識の掲示等）を行ないます（住宅宿泊事業法36条）。

住宅宿泊事業者は、届出住宅について、人を宿泊させた日数、宿泊者数、延べ宿泊者数、国籍別の宿泊者数の内訳について、都道府県知事等に対し、2ヵ月分を毎年2月、4月、6月、8月、10月、12月の15日までに定期報告しなければなりません（住宅宿泊事業法14条、同法施行規則12条1項、2項）。

住宅宿泊事業者は都道府県知事等から監督を受けます。具体的には、都道府県知事等からの改善命令、業務停止命令、事業廃止命令を受けることがあります（住宅宿泊事業法15条、16条）。また、都道府県知事等は住宅宿泊事業者に対し報告徴収、立入検査をすることもできます（住宅宿泊事業法17条）。

また、住宅宿泊事業を行なう際に虚偽の届出をした場合や業務停止命令等に違反した場合、6月以下の懲役、100万円以下の罰金（住宅宿泊事業法73条）、変更があった場合の届出をしない場合、定期報告をしない場合、報告徴収を求められたのに報告をしない場合等、30万円以下の罰金となります。

（5）3つの民泊の比較

3つの民泊を比較すると表1のようになります。

表1 旅館業法の民泊、特区民泊、住宅宿泊事業の民泊の比較

	旅館業法(簡易宿所)	特区民泊	住宅宿泊事業
最低滞在日数	なし	3日～10日以上	なし
営業日数上限	なし	なし	年間180日以内 →条例でさらに短縮可能
実施可能地域	全国	限定	全国
旅館業法	適用あり	特別に適用除外	特別に適用除外
罰則規定	懲役・罰金等	なし(認定取消のみ) →取り消されると無許可で旅館業を営んだ者として旅館業法に基づく罰則規定の対象	懲役・罰金等
1客室の最低床面積	33㎡(内法) (定員10名未満の場合は3.3㎡×宿泊定員数)	25㎡ (都道府県知事等が認めた場合はこの限りでない)	1人当たり3.3㎡
契約形態	規定なし	賃貸借契約	規定なし
宿泊拒否制限	あり	なし	なし

(6) 建築基準法の建物用途との関係でみる3つの民泊の比較

建築基準法の建物の用途との関係で3つの民泊を比較すると、表2のとおりとなります。

住宅宿泊事業法の民泊、特区民泊は、「住宅」「共同住宅」用途のまま民泊を行なうことができるので、住居専用地域にある住宅、共同住宅で営業をすることができます。

その結果、住宅宿泊事業法の民泊、特区民泊の場合、住居専用地域にも設けられるので、近隣迷惑が想定され、そのため、住宅宿泊事業法では、近隣説明会の努力義務、周辺住民の苦情への対応、周辺地域の生活環境悪化予防のための宿泊者への説明の規定があり、特区民泊について

も、近隣住民への周知、苦情相談窓口設置義務の規定があります。
これに対し、旅館業法の民泊の場合、住居専用地域では設置することが
できませんので、旅館業法には住宅宿泊事業法の民泊や特区民泊のよう
な近隣の迷惑防止の規定はございません。

また、旅館業法の民泊の場合、建築基準法上の建物の用途も「ホテル
又は旅館」となります。そのため、住宅を旅館業法の民泊に改装する場
合、「ホテル又は旅館」の用途の建物に改装する必要があります。そし
て、床面積が200㎡を超える場合、用途変更の建築確認申請手続を要す
ることになります。

表2 民泊と建物用途

	建築基準法上の用途
旅館業法の簡易宿所	用途は「ホテル又は旅館」 ⇒住居専用地域では不可。「住宅」を簡易宿所にする場合、 床面積200㎡を超えるなら用途変更の建築確認を要す る。
国家戦略特別区域法 13条の特区民泊	用途は「住宅」でも可 ⇒住居専用地域でも可。住宅、共同住宅の1室でも可
住宅宿泊事業法の住宅	用途は「住宅」「共同住宅」等 ⇒住居専用地域、住宅、共同住宅の1室でも可

第 4 章

(1)【Chapter3】クレーマー対策&ホテル側のミスによる損害賠償

企業コンプライアンス、顧客情報管理、個人情報、法務担当者、脅迫罪、威力業務妨害罪

ホテルや旅館業は、基本サービス業という立ち位置にあり、お客さまにはどちらかと言えば善意的な解釈にスタンスを置いています。一方、近年、悪質なクレーマー問題も浮上、一方ではホテル側のミスによる損害賠償といった悩ましい問題も抱えています。その現状と対策は……。

法務対応が一番の鍵に

司会：ホテル関連の図書を興味深く拝読していると、時々、「これ本当の話？」ということが記述されている。例えば、「米国のホテルの事例、冬場のNYのホテルでの出来事。ホテルのエントランス前の道路を歩いていた歩行者が転んで怪我をした。その歩行者は、"これはホテルが凍結している道路をきちんと清掃していないから起こったこと。依ってホテルに損害賠償を請求する"というストーリー。結果、この裁判はホテル側が敗訴、邦貨換算で500万円以上の賠償金を支払ったという事例。同じようなケースで、「ファストフード店でコーヒーを飲んでいたお客がコーヒーを零して火傷した。これは店側の責任」というストーリー。これも裁判になり店側が敗訴したという事例。米国が訴訟社会という背景があるにしても極端ですよ。これを対岸の火事と認識するかどうか。

ホテル関係者A：

確かに極端なケースですね。日本であれば、その2つの事例はいずれも何ら施設側には責任がないはず。訴訟になった事例もないですね。世界的にも有名なグローバルなホテルでは、「一律、サービスの現場に立つスタッフには一日2000ドルの決裁権が与えられている」という話を聞いて驚いた経験があります。なぜ、こんな"常識破り"なことをするのか。また、実際の効果はどうなのか興味深いですね。

ホテル関係者B：

聞くとところによると、「会社とそこで働くスタッフとの信頼関係を強固にするもの」、つまりマネジメント理論でいうところのエンパワメント効果、最高のサービスの実現に向けて先ずは会社が先に社員を信頼するという世界をイメージすると分りやすいですね。問題は、この原資をどう使うか。ホテル側のミスがあって、これへの対応というイメージではないように感じます。もっと前向きに、「最高のサービス実現のため」という解釈の方がしっくりきますね。

ホテル関係者A：

ありますね。客室、料飲、宴会、スパ、フィットネスジム、外販売り場、どこでもあります。客室清掃の不備は特に多いクレームです。また、レストランは特にクレームが出やすい場所です。宴会の場合は、特に婚礼と法人宴会。一步間違えると裁判沙汰ということも。ホテル側の非が明確に把握出来れば謝罪なり返金という処置がとれるのですが、問題は"度を越したクレーム"。客観的にみて、誰が考えてもこれはクレマーというケースです。この場合、サービス業なので、頭ごなしに怒鳴るわけにもいかないし、人数でホテルの外へ連れ出すという訳にもいかない。ここは法務

に通じた専門スタッフが対応する、これが一番ですね。これが度重なったときは、俗にいう"出入り禁止"の処置をとります。また、ホテル業界ではアンプレアブルゲストをリスト化し各ホテルで共有する場合もあると聞いています。

司会：そうした場合、人権の問題もありますよね。これ厄介な問題ではないかと推測しますが。

ホテル関係者B：

これはスキッパー対策とも通じるのですが、想定内であれば法務対応で処置できます。

司会：私も同感です。なので、この章における「ホテル側のミスによる損害賠償」とは一線を画すべきかもしれない。ただ、ホテル側のミスに対するゲスト側の心理と言う面では、例えばミスオーダーだったり、料理の提供が遅くなったりというケースでは、この"原資"を有効に使うことは出来ますね。そういう場合"無料"にするというようなケースです。それも、ミスが起こった瞬間に、その決済が出来るという意味で。クレームは心理学者の指摘にあるように、「ある一定時間を過ぎると怒りの興奮が収まる」とあります。このタイミングで、"無料"という決定は案外と効果があると思います。

さて、ここから「ホテル側のミスによる損害賠償」について皆さんの意見を体験を交えて伺いたいのですが。

ホテル関係者C：

やはり婚礼宴会におけるミス、これは致命的ですね。取り返しがつかない。「一生で一回だけの思い出」というゲスト側にとっては大きなアドバンテージがありますから。例えば、写真撮影のミス、いまではデジタル化されていますが、このデータが消滅した場合

などは完全にアウトです。何百万円、あるいは何千万単位の損害賠償請求までのリスクがあります。料理や飲料、サービスさまざまなシーンメイクでトラブルは起こります。案外と多いのが司会者。友人・知人に依頼するケースもあるんですが、プロとは違って時間管理が出来ない。時間に追われると料理や飲料のサービスもタイミングが合わなくなる。これがクレームになり、ホテル側が責任を負うというケース。なので、司会に関しては出来るだけプロフェッショナルな人選をお願いするようにしています。

司会：客室関連ではどうでしょう。昔はオーバーブッキングなどもありましたね。あるいは予約したタイプと異なる客室がオファーされたり、というケース。

ホテル関係者A：

オーバーブックの場合は、基本アップグレードし、他ホテルへの振り替え、勿論、移動に使うタクシーやハイヤーなどもすべてホテル側の費用でということに。なので、損害賠償に至るまでの大きな問題は最近はないですね。

ホテル関係者B：

これは稀なケースかもしれませんが、フィットネスジムでの事故や怪我。ロッカー利用時の私物の紛失。それぞれ利用時に約款があり、利用者責任ということで裁判沙汰になるケースはあまりないと思いますが。

司会：いま、挙げられたケースで、婚礼宴会における写真、花、衣装、美容、あるいはフィットネスジム、これらはほぼ外部の専門の会社との業務委託の場合が多いと思いますが、その場合、こうしたリスクの責任をどこまでホテル側が負うべきか、ここがポイントですね。それと契約上の問題とは別にホテルブランドの瑕疵という

問題が浮上してくる。お客さま側との窓口は基本ホテルですから、責任範囲とは別に、やはりホテル側が矢面に立つということが多いのではないかと推測します。

生花業者：一般に生花業者とホテルとの契約は、売り上げ歩合がベースになっています。婚礼宴会などはやはり大きな売り上げになるので期待値も大きい。しかし、生花は生物なものと季節性があって、それぞれの季節で花の種類も変わってきます。お客さまがリクエストされる花と異なる場合、ここにもリスクが潜んでいます。ミスという範疇ではないにしろ、やはり100%の完成度がないとなかなかご満足頂けないというもどかしさがありますね。花の劣化が想像以上に進んで、婚礼宴会の当日に問題が起こるというケースも多々あります。

ホテル関係者 A：

婚礼で一番の課題は婚礼アルバムの完成度。料金単価も高いのでお客さまの期待値も大きい。そこに瑕疵が生じるとやはり大きな問題に。新婦のウェディングドレスや打掛にワインを零したとか、傷がついたとか、こういう問題も想定内であれば対応可能ですが、意外なことがやはり起こり得る。

司会：「ホテル側のミス＝損害賠償請求」このメカニズム、まずはホテル側が"ミス"を認定した場合と、明らかにミスではないというケース。しかし、サービス業のありかたとしてはなかなかゲスト側の責任には出来ないという矛盾。これからますます日本でも訴訟社会になるという見立てで再度確認しますが、ホテル側ではどのようなリスクマネジメントをイメージしているのですか。

ホテル関係者 A：

まさにリスクマネジメントの重要性が問われる時代ですね。法務知識、これは従来専門家まかせということが多かったかと思いますが、やはりホテルの場合、総支配人の当事者認識が不可欠ですね。そして、「所有」「経営」「運営」という構造の中で、常にオーナーレーションズを綿密にとることが必要かと。

ホテル関係者B：

一般論になりますが、ホテルゲストの過失でホテル側が損害を被った場合、「旅館宿泊者賠償責任保険」が適用されるという事実がありますね。ホテル側のミスではないけれど、サービス業という手前なかなかゲストに責任を負うということが出来ない場合、この保険が有力ですね。ある意味、"ホテルの評判を守るための保険"という位置づけですね。ただ、この場合の保険対象は宿泊客に限定されるということが多いですね。問題は、このタイプの保険にどれだけのホテルが加入しているか、ですね。

司会：確かに、ホテル側の過失、ミスということだけでなく、ゲスト側のミスもカバー出来るという点では有効ですね。

もう一つ、ホテルのレストランではbuffet業態が人気ですが、この「食べ放題」について。「食べ放題で満足に食べられなかった場合、店側に返金を求めるという消費者心理について。専門家に聞くと、「注文した料理が出てこなければ『債務不履行』』という場合もあるとか。また、その料理の満足感が無い場合、『不完全履行』という判断があると教えられました。

ホテル関係者C：

これは難しい判断が求められますね。明らかに料理の絶対数が足りないとか、補充が全然ない場合は確かに抵触しますね。年に数回はこうしたトラブルが生じるケースもあります。

司会：いずれにしてもクレーマーとホテル側の過失という表裏の関係性は、やはり最終的には法的な判断に委ねることになりますね。一般的には悪質なクレーマー対策として「脅迫罪」「強要罪」「恐喝罪」「威力業務妨害罪」「不退去罪」などが知られていますが、問題はそこに至る過程での施設、お客側双方の意識や価値観がどう異なるかという問題ですね。

【総合解説】 中山茂弁護士・富井湧弁護士

1 ホテルが損害賠償責任を負う場合について

まず、ホテル事業者がサービス提供の中でミス等をし、損害賠償責任を負う場合について、具体例を紹介しつつ、法的な根拠について概説いたします。

座談会では、冒頭で米国の事例なども触れられておりましたが、米国は日本との法制度の違い（陪審員制度や、懲罰的損害賠償の存在など）もあり、日本では想定できないような巨額の賠償のケースなども存在します。

日本では、そこまでの極端なケースは起こりづらいとは言えますが、それでも、座談会で挙げられている事例が、全くの対岸の火事というわけではありません。日本においても、ホテル事業者が顧客に対して損害賠償責任を負う事例はさまざまなケースがありますので、どのような場合に責任が生じるか、実例を踏まえて、理解しておく必要があります。

（1） 損害賠償の裁判例

日本における裁判例として、ホテル事業者が顧客に対し損害賠償責任を負った実際の裁判例の一部としては、以下のようなものがあります。

	判決年月日	概要	責任の種類／ 賠償額
1	平成7年 9月27日	ひどく酩酊した宿泊客の姿を一旦従業員が見つけたものの、介抱しなかったため、その後そのお客さまが転倒して亡くなった事例。	ホテル事業者の安全配慮義務違反として、約2000万円の損害賠償が認められた。
2	平成16年 6月29日	宿泊客がトコジラミに刺されたとして、ホテルに損害賠償を請求した事例。	ホテル事業者の安全配慮義務違反として、10万円の損害賠償が認められた。
3	平成25年 7月22日	旅館の客室に、宿泊客が自分で串揚げを揚げられる夕食を配膳しようとしたところ、お子様が客室から飛び出してきて、準備していた熱い油に突っ込み、大やけどをしたこと事例。	ホテル事業者の安全配慮義務違反として、約500万円の損害賠償が認められた。
4	平成28年 2月10日	宿泊客(60代男性のバス運転手)が、ホテル内で営業していたマッサージ店の施術ミスにより、全介助を要する障害等級2級となった事例。	マッサージ店のみならず、ホテル事業者も名板貸責任により、責任を負うとされ、連帯して約9000万円の損害賠償が認められた。

(2) ホテル事業者の責任の法的根拠

ホテルの顧客に対する損害賠償責任の法的根拠は、一般的には、契約に伴う義務を履行しなかった責任である、「債務不履行責任」(民法415条)が考えられます。

ア 原則的な内容

ホテル事業者と顧客との間では、いわゆる契約書の形で書面を締結していなくても、「料金を支払って宿泊したい」という顧客からの申込みに対して、ホテル事業者がこれを承諾することにより、契約関係が成立します。その契約において、本来提供すべきサービスを提供できなかった場合には、債務不履行責任の問題が生じます。

座談会で挙げられている例のうち、婚礼における撮影失敗、オーバーブッキング、客室タイプの間違い等は、「ホテル事業者が約束したはずのサービスを提供できなかった」ということになりますので、債務不履行

の問題になります。すなわち、これらのミスが生じた場合には、ホテル事業者の債務不履行責任が生じる可能性があります。

ビュッフェ形式のレストランにおいて、「明らかに料理の絶対数が足りないとか、補充が全然ない場合」や、「特定の料理があると書いてあるのに実際には提供されない場合」等も、程度によっては、債務不履行の問題になり得ると考えられます。

イ 安全配慮義務違反

また、約束したサービスを提供しなかった場合に限らず、「サービス提供者として、当然配慮すべき安全性の確保をしなかったこと」も、債務不履行責任を負う根拠となります。これを「安全配慮義務違反」といいます。

ホテルにおける宿泊契約においても、安全配慮義務違反を認めた例は多くあり、この問題を避けるためには、ホテル内にどのような危険が潜んでいるか、それについてホテル事業者としてどのような対応が必要であるのかをしっかりと分析することが大切です。

上記裁判例1においては、従業員がひどく酩酊したお客さまを一度は見掛けていたにもかかわらず、十分な対応をしなかったということについて責任が認められたものです。これについては、最初の時点でしっかり介抱するなどの十分な対応を取れば、その後の転倒・死亡の結果まで責任を負うことはなかった可能性があります。

上記裁判例2では、ベッドにトコジラミがいること自体が安全配慮義務に反するとされました。客室の衛生状態をしっかりと確保することも、ホテル事業者の責任の範囲となります。

上記裁判例3では、お子様を受け入れているならば部屋からお子様飛び出してくる可能性があるのだから、熱した油などの危険なものを出入口付近に置いておくべきではなかったとされました。こういった点について、ホテル事業者としては、どういうものが裁判例で認定されているかを常に意識しつつ、十分な配慮をする必要があります。

ウ 業務委託先等の行為についての責任（履行補助者・名板貸責任）

ホテル事業者のサービス提供においては、さまざまな業務委託先がミスを冒す場合もあり得ます。座談会では、「婚礼宴会における写真、花、衣装、美容、あるいはフィットネスジム」などが、外部の専門の会社との業務委託の場合が多いものとして挙げられておりました。

これについては、個々の事実関係による部分もありますが、ホテル事業者がサービス行為の一部で、業務委託先を使用しているケースにおいても、業務委託先の行為はホテル事業者の行為（履行補助者の行為）として、ホテル事業者が全て責任を負う可能性があります。

このような場合、ホテル事業者は、単に矢面に立つというだけでなく、法律上も、業務委託先の行為について損害賠償責任を負うことになります。

また、ホテル事業者が直接業務委託先を使用しているわけではなく、単純にホテル内でサービス提供をしているというだけの場合であっても、ホテル事業者に責任が生じる可能性があります。

裁判例4は、ホテル事業者には「名板貸責任」があるとして、別の事業者であるマッサージ店の顧客に対する行為について、ホテル事業者の責任を肯定した事例です。

「名板貸責任」の要件は、会社が「自己の商号を使用して事業又は営業を行なうことを他人に許諾」することです。例えば、ホテルAが業者Bに対しAの名前で営業することを許したような場合が該当します。名板貸責任が成立すると、ホテルAは業者Bと連帯して責任を負うことになり、損害額全額を支払うことになりえます。連帯責任を負う者同士で精算（求償）することは可能ですが、第一次的な請求をホテルが受けた場合、顧客に対しては、ホテルが全額支払わなければならないことになります。

ホテル事業者が業務委託をしたわけではなく（商号の使用を許諾したわけではなく）、単に、業者BがホテルA内のスペースで営業しているに過ぎないというような場合であっても、顧客の立場から見て別業者であることがわかりづらい場合は、業者Bのミスについて、ホテルAが責任

を問われることがあります。名板貸し責任の趣旨は、営業主体が誰であるように見えるかという「外観」を信頼した者を保護することにあると言われており、ホテル内で営業する業者も外観としてはホテル自身によって運営されているように見えることがありますからです。

上記裁判例4では、ホテルが、別業者であったマッサージ店の起こした施術ミスによって生じた損害賠償責任を、この名板貸し責任の成立する範囲で全額負担すべきと判断されました。ホテル事業者としては、業務委託先の行為であっても、責任が生じうることを念頭に置きつつ、十分な管理・監督を行なうことが必要と言えます。

2 クレーマー対策

ホテルの顧客に対する責任については、法的には上記のように整理されます。ホテル事業者としては、どのようなときに法的な責任を負うかについては、日ごろから注意して、問題が発生した際には慎重に検討することが必要です。

他方で、ホテル事業者の損害賠償責任に大きく関連して、事業者にとって悩ましい問題としては、いわゆる「クレーマー」の問題があります。

クレーマーとは、「本来の苦情の領域を超えて、あら探しのような苦情を企業に寄せたり、執拗に抗議を繰り返したりする人」（松村明編「スーパー大辞林3.0」（三省堂、2008年））などと定義されます。顧客の中には、法的に正当な根拠がなくとも、ホテルに対して要求を執拗に繰り返してくる場合があります。

前述のホテルに生じる法的責任を念頭に置きつつ、クレーマーに対してどのように対処するかはホテル事業者にとって重要な点です。

（1）実例

クレーマーの事例につき、インターネット上では以下のようなものが

報告されています。

1. 夜間に飛込みでチェックインし、低層階の部屋を割り当てられたことに不満を持ってフロント従業員を1時間以上にわたって怒鳴り続けた。
2. ホテルのカフェで別のお客さんが倒れたことによりびっくりしたとして店員に謝罪を要求した。
3. 大規模な地震の直後、ライフラインの寸断など広い範囲で都市機能に重大な影響が生じている中にも関わらず、停電でホテルの機械式駐車場から車が出せなくなったとして、ホテル従業員数人を屋外に整列させて怒鳴り散らした。動画が撮影され一時拡散・炎上しました。
4. テーマパーク付属のホテルにおいて、妊婦用のパジャマも当然備えているべきと主張し、提供するよう要求した。

(2) 対応

クレーマーと思われる顧客とやり取りをする場合には、事業者としては非常に対応に悩む場合があります。ホテル事業者にとって悩ましいポイントとしては、先方の主張内容が、ホテル事業者のミスによるものであるのか、単なる言いがかりであるのか、判断が難しい場合があること。一部ホテル事業者のミスがあったとしても、その対応として、どこまで責任（金額）を負って解決すべきなのかが明らかでない場合が多いこと。顧客の主張が全くの言いがかりであっても、顧客という立場から、先方の言い分を無視したり、敵対的な態度を採ったりして良いのかどうかについて悩むこと

等が原因にあると考えられます。

クレーマーも、ホテル側が顧客として丁寧に対応するからこそ、一方的な要求をしてくる可能性があります。クレーマーは、時に従業員に危害を加えかねない氣勢を示すこともあり、ますので従業員を守る観点からも、法的な理由のない要求には、毅然と対応することが重要です。

なお、クレーマーは、「裁判に訴える」などと脅してくることもありま

すが、クレーマーの要求が「無理筋」であれば、そもそも訴訟を提起するような法的根拠がなく、また、クレーマー自身も、裁判を起こすためには、労力とコストがかかるため、実際には裁判にまで至るケースは稀であると言えます。したがって、クレーマーに対する法的な要求に対しては、過度に恐れずに、普段からきちんと対策を練ったうえで、適切な対処を採ることも必要です。

なお、座談会では、クレーマーの要求行為が、「脅迫罪」「強要罪」「恐喝罪」「威力業務妨害罪」「不退去罪」等に該当する旨も指摘されています。もちろん程度によりますが、あまりに度を越した要求は、これらの犯罪行為と評価されるレベルになる可能性もあり得ます。

以上を前提としつつ、ホテル事業者として、クレーマー対策として意識すべき点は、以下の2点が考えられます。

- ①やり取りを記録化すること
- ②現場のみで捉えず、適切な部署と連携すること

ア ①やり取りを記録化すること

まず、最終的にどのような手段で解決を図るかにかかわらず、クレーマーとのやり取りについて、客観的な記録を残しておくことは重要です。

(ア) 防犯カメラ・ICレコーダーなど

基本的なことながら、相手方とのやり取りについて、映像・音声の記録が残っていることはとても大事です。防犯カメラ等は、ホテル内に設置されていることが多いと思いますが、クレーマーとのやり取りが発生しやすいフロントや出入口付近などにおいて、顔がしっかり映るかどうかを吟味しながら改めて確認する必要があります。

また、防犯カメラは映像のみで音声がない場合も多いため、口頭でのやり取りが発生する場合に、ICレコーダーによって音声を残すことも重要となります。

クレーマーにプレッシャーを掛けられている中で、とっさに録音の措置を講じることは難しいところもあり、対応を誤るとクレーマーを刺激し

て事態を悪化させることも考えられますので、普段からの備え・訓練が大切です。

なお、相手方の同意を得ずに録音したデータについて、後になって裁判等で証拠として使用できるか、という点もありますが、民事裁判においては、このような秘密録音も、一般的に証拠として使用することは可能とされております。したがって、相手方に同意を得ることなく、秘密裏にでも、音声を録音しておくことは重要です。

（イ） 口頭だけでなく書面に残すこと

客観的な映像・音声データの記録と合わせて、先方の要求内容や、それに対してどのような回答を行なったかは、書面の記録に残すことも重要です。

クレーマーと電話でやり取りをする場合や、複数回やり取りが繰り返される場合には、何月何日にどのようなやり取りがあったのか、先方からどのような要求があってどのような回答をしたのかを、その都度記録に残すことが必要です。

仮に、紛争になった場合には、当初対応としてどのようなやり取りがなされたのかの記録が肝となります。口頭での主張を繰り返す当事者に対して、いきなり書面でやり取りすることは難しいところもありますが、一定の段階で、口頭でのやり取りではなく、要求事項は書面で出してもらうよう、切り替えることも重要です。

イ ②現場で抱えず、適切な部署と対応すること

もう1つのポイントは、座談会でも出ておりましたが、現場で抱えず、専門の部署に速やかに引き継ぐことです。一般的には、専門のバックオフィス（本社の法務部門）に引き継ぐことが考えられますが、相手によっては、弁護士を入れて交渉が必要な場面もあり得ると思います。

現場の人員で全て対応することには限界もあり、不適切な対応をしてしまう危険もありますので、クレーマーの要求が一定の限度を超えたら、専門部署による対応に引き継ぐべきです。どの程度から引き継ぎをするの

か、普段から本社や法務部門において対応方法を検討しておき、体制を整えておくべきです。

また、クレマーの対応においては、前述のとおり、一定の犯罪行為に該当する場合とは言えませんので必要に応じて、警察を呼ぶ必要がある場合もあります。騒動になることによるレピュテーションリスクなども考慮する必要がありますが、従業員に危害が加えられるような事態は避けるべきです。

(3) 出入り禁止の問題

座談会でもありましたが、度を越したクレームを言う顧客に対しては、最終手段として、出入り禁止にするという場面もあり得ると思われます。常習的なクレマーや度を越したクレマーに対して、二度と宿泊してもらいたくないというのは事業者としては自然なものと思います。

しかしながら、この手段については、法律上気を付けなければならない点があり、慎重な対応が必要です。出入り禁止に関しては、旅館業法5条が次のように定めており、ホテルが宿泊を拒否できるのは非常に限定された場面に限られています。

旅館業法第五条 営業者は、左の各号の一に該当する場合を除いては、宿泊を拒んではならない。

- 一 宿泊しようとする者が伝染性の疾病にかかっていると明らかに認められるとき。
 - 二 宿泊しようとする者がとばく、その他の違法行為又は風紀を乱す行為をする虞があると認められるとき。
 - 三 宿泊施設に余裕がないときその他都道府県が条例で定める事由があるとき。
-

すなわち、ホテル事業者は、正当な理由なく宿泊を拒否してはならないとの義務を負っているため、この点を明確にクリアしておく必要があります。

クレーマーを出入り禁止にする場合は、2号の「違法行為又は風紀を乱す行為をする虞」と説明することが多いと考えられます。もっとも、「過去にクレーマーとして観測されたから」という理由をもって、宿泊拒否の十分な理由となり得るか、上記の法律に照らして確実に大丈夫と言えるかは、明確ではない部分があります。

安易に宿泊を拒否した場合で、その後争われて、その拒否が正当でなかったと判断された場合には、行政指導や罰則（50万円以下の罰金）の対象となる可能性があります。

出入り禁止が全く不可能なわけではないと考えられますが、2号については解釈の余地がありますので、慎重な対応が必要です。また、3号では条例で拒否事由を定められるともされておりますので、各自治体の条例を確認することも有益と考えられています。

（４） アンプレアブル・リスト（ブラックリスト）の問題

上記のように、ホテル事業者にとって問題のあるクレーマー等を、リスト化し、アンプレアブル・リスト（ブラックリスト）を作成・運用することも実際にはあり得るかもしれませんが、これについても、法的な観点から慎重な検討が必要です。

アンプレアブル・リスト（ブラックリスト）を共有することは、個人情報保護法に違反する可能性もあるためです。

ア 目的外使用の制限（個人情報保護法16条）

宿泊客からの個人情報取得は、主として宿泊サービス提供の目的で行なわれるものですので、取得した個人情報をアンプレアブル・リスト作成の目的に利用すると、個人情報保護法が規制する目的外使用に該当してしまう可能性があります。

イ 第三者提供の制限（個人情報保護法23条）

アンブレアブル・リストに載せる個人情報は、各ホテルが個別に取得したものですから、業界団体に対してや、業界団体内であっても他ホテルに対して提供することは「第三者提供」（個人情報保護法23条）に該当し、本人の同意なく行えないことになりえます。

ウ ア及びイの例外

もっとも、クレーマーが度を越しており、事業者にとって業務妨害となるような場合には情報の共有が許容される場合もあると考えられます。

目的外利用については個人情報保護法16条3項2号、第三者提供については同法23条1項2号が、「人の生命・身体または財産の保護のために必要がある場合」には、同意がなくとも可能である旨を定めており、個人情報保護委員会が定める個人情報保護法ガイドラインによれば、「意図的に業務妨害を行う者の情報について共有する場合」がこれに含まれるとされています（同ガイドライン（通則編）3-1-5及び3-4-1）。

したがって、悪質なクレーマーについてのリストの作成及び共有は、これらの場合として例外的に許容される可能性もあります。

もっとも、どの程度「悪質」であればこれらの例外の適用が受けられるかは明確ではなく、アンブレアブル・リスト（ブラックリスト）という形で、宿泊客の個人情報を第三者に提供することには、個人情報の違反となる可能性があるということを念頭において、慎重に対応する必要があります。

(2) 【Chapter4】スキッパー対策と損金

顧客認識、ロイヤルティゲスト、長期滞在とデポジット、売掛、損金処理、債権者会議

スキッパー対策は、ホテルや旅館業界では常につきまとう経営課題。宴会会場利用や長期滞在のケースでは事前にデポジットの制度などがあり未然に防げるが、レアケースとしてスキッパーについて大きな問題になることも。売掛金の処理も、最新の会計制度では損金対象にならないようなケースもあります。総支配人の責任範囲という視座も含めた検討策は…

デポジットの有無

司会：ホテル営業の中で、やはりスキッパーの問題は相変わらず多いそうですね。国内外を問わず、常にスキッパーの存在はあるわけで。また、これに関連して、「ホテル備品、どこまでがお持ち帰りできるか？」という話も結構昔からありますね。客室内の冷蔵庫の飲料代を支払わないというケースも多いと聞いていますが。

ホテル関係者 A：

いま、ご指摘のあったなかで最後の「冷蔵庫の支払いをしない」ゲスト、これは大きな問題です。客室数300室以上の都市ホテルを例にとると、年間で400～500万円ぐらいの未払いの被害があるそうです。これを会計処理上では損金扱いにする場合もあります。原

則は、頻度と金額にもよりますが請求書を出します。勿論、チェックアウト後です。この回収率は50%前後、あまり公表したくない数字ですが（笑）。損金計上は仕入れ原価での計上です。

司会：これは一度全国のホテルを対象にしたアンケートが必要ですね。実態としてどのくらいの率で未払いが発生しているのか。さて、スキッパー対策で問題になるのが大口の宴会。初取引であればデポジット（前払い金）などの方法もありますが、客商売だけに微妙な問題でもある。

ホテル関係者B：

確にお取引の実績があればほぼ問題はありますが、初取引の場合は慎重な対応をします。一昔前は1000万円以上の宴会案件で、クライアントが倒産というケースもありました。事前にはまったく予想も出来なかった。

こういう場合は債権者会議にも参加、可能な限りの支払いも確保します。

ホテル関係者C：

これは地域や都市によって異なるかと思いますが、スキッパー対策の一環として、いわゆるブラック企業および個人のリストをホテル間で共有するということをやっています。これは有効ですね。

ホテル関係者A：

冒頭に問題提議されている、客室内の備品関係のお持ち帰りの範囲ですが、通常のアメニティグッズ、シャンプー&リンス、化粧品、温浴財、石鹸、櫛、スリッパなどはすべてOKです。問題はリネン関係。特にタオル類のお持ち帰りが多いですね。ある程度までは織り込み済ですが、ある月に突出した量のタオル類がなくなるという問題はありますね。インバウンドゲストの場合、この辺

の肌感覚での常識が通じないケースはありますね。ベイスンに置かれているものは、ほぼ持ち帰りOKですが、それ以外のものは持ち出し禁止ということを多言語で表示することが必要ですね。

司会：レストラン&バーなど、料飲施設はいかがですか。コーヒーショップなどで入りが頻繁な状況では、こういう問題は起こっていませんか。また、ブッフェレストランなどはお客のカウントがルーズになるケースはありませんか。

ホテル関係者B：

一年を通じてデータをとっていますが、それほど大きな問題にはなっていません。昔に比べ、レストランレベルではスキッパーはほとんどないですよ。スキッパー問題は、やはり初回取引での契約の仕方ですね、ここで瑕疵が出る場合がある。また、スキッパーと言うより売掛金管理の問題ですが、問題企業については事前の企業情報の精度が大きなキーポイントになります。

司会：宿泊ゲストに話を戻すと、ウォークインというケースで問題が発生するケースが多いのではないかと推測しますが、現在、このウォークインゲストの対応はどういうシステムになっているんですか。

ホテル関係者B：

ウォークインの場合、原則、デポジットを請求します。問題なのは連泊や長期の滞在のケースです。また、リピーターというのもスキッパーの温床になる可能性がありますね。また、こちらの経営者の親戚という触れ込みで来られるゲストもいます。こうした場合、なかなか事実関係の確認が難しく、結果的に騙されるということもありました。

ホテル関係者C：

予約時に、ホットメールでのアドレスの場合は要注意。リコンファームは原則しますが、当日のノーショーが外国人の場合は発生する確率が高い、そんな印象がありますね。これはスキッパーではないんですが、リゾートホテルなどで温泉などパブリックスペースでゲスト同士が仲良くなって、「お宅はどんな料金を泊まっているの」という会話があるんですね。いまは予約チャンネルによって料金格差が相当にあります。これがクレームになったりするケースもあります。

司会：今までのお話から分析すると以前に宿泊経験があるリピーターが、一転、スキッパーに変貌するというパターンが結構多いという印象です。これは確信犯ですね。これを未然に防ぐには、やはりデポジット請求が一番の対応の仕方という感じですね。

【総合解説】黒住拓司先生（税理士）

スキッパー対策と損金問題

・スキッパー被害に係る損金計上

座談会でも問題となっていたスキッパー問題、ホテル業界の特有の悩みとも言えますが、本稿では問題が発生した際の、税務上の取扱いについて簡単ではありますが、述べていきたいと思います。お客さまが商品等の代金を支払ってしてくれなかった、備品をお持ち帰りしてしまった等の盗難被害にあった場合には損金扱いにすることが出来ます。この損金計上については、税務調査等を考えると回収できないことを示す資料が必要になります。この点、座談会の例でも取り上げられているような請求書を発行するというのは有効な手段であるように思います。請求書を発行することで、代金を回収できる可能性があるお客さまと、回収できないお客さまとを明確にすることが出来ます。もちろん形式的に請求書を用意しておくということだけではなく、きちんと請求書をお客さまに発送して、返事があるかないか、もっと言うとお客さまに代金を支払う意思があるかどうかということを確認して、記録しておくことが重要になると思います。

・貸倒れ等に係る税務上の取扱い

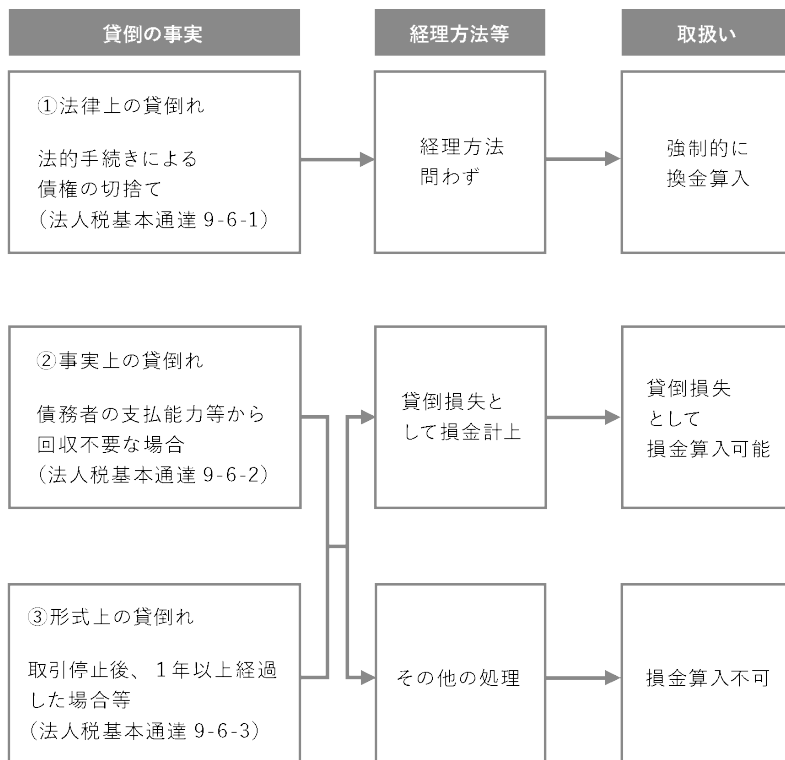
また、座談会の事例にあるような大口の宴会案件については、代金の回収可能性という点からは、通常の盗難被害よりも少し損金計上のハードルが高くなります。宴会が実際に行なわれる前のキャンセルということであれば、上記の盗難損失と同じように準備に掛かった金額を損金計

上するという処理をすることになるかと思いますが、問題は実際に宴会が行なわれ売上を計上した後に、代金の回収が出来なくなった場合です。この場合に、税務上は未回収の売上金額を損金計上して貸倒損失とするためには、損金計上の要件となる事実が発生する必要があります。具体的な要件については、法人税法基本通達9-6-1～9-6-3に規定がありますが、なかなか要件は厳しく安易に貸倒損失としてすぐに損金計上してしまうと税務調査等での指摘のリスクもあります。座談会の事例にあるような債権者集会に参加し、可能な限りの回収金額を確保するという場合であれば、回収できないことが確定した部分の金額については損金計上することが出来ますが、このような労力を掛けないと損金計上出来ないイメージしていただければ良いかと思います。

また、新規のお取引ではなく継続的に取引が発生していた場合等には、取引先の支払い状況等の悪化により、取引が停止し、最後に代金の支払いが行なわれたときから1年以上経過した場合等には、未回収の代金について備忘価額を残して貸倒損失として損金計上することが出来ます。この取扱いはいくまで継続的に取引を行なっていることが前提とされ、たまたま取引を行なった場合等には適用されませんので注意が必要です。

なお、未回収の代金について貸倒損失としての損金計上は、貸倒損失の要件である事実が発生した事業年度に限り認められます。事実によっては、事実が発生した事業年度に損金計上していなかったことにより、その後の事業年度では貸倒損失として損金計上できないというものもありますので、注意が必要です。

【貸倒損失計上の概要】



回収不能が確定した場合には、上記の貸倒損失として損金計上を行なうことになりますが、例えば回収不能であることがまだ明らかではない、上記の例でいうと債権者集会により回収可能な金額がまだ確定していない時等には貸倒損失ではなく、貸倒引当金として債務に計上することになります。税務上は貸倒引当金の繰入限度額が定められており、下記の2種類の方法により繰入限度額を計算します。

☒個別評価金銭債権に係る方法

法人の有する金銭債権につき貸倒れその他これに類する事由による損失が見込まれる場合は個別評価金銭債権に係る方法により繰入限度額を計算します。

【個別評価金銭債権に係る貸倒引当金の発生事由、計算方法等】

事由	繰入限度額の計算方法				
①法令等の事由により弁済が猶予等された場合	金銭債権	—	事由が生じた事業年度終了日の翌日から5年以内の弁済予定額	担保権の実行等による取立見込額	
②債務超過の状態が1年以上継続したこと等で取立の見込みがない場合 (①を除く)	金銭債権	—	担保権の実行等による取立見込額		
③会社更生法等による更生手続開始の申立等があった場合 (①、②を除く)	金銭債権	—	実質的に債権とみられない部分の金額	担保権の実行等による取立見込額	× 50%
④外国政府等の履行遅滞の場合	金銭債権	—	実質的に債権とみられない部分の金額	保証債務の履行等による取立見込額	

②一括評価金銭債権に係る方法

一括評価金銭債権に係る方法では、個別評価金銭債権に係る方法のように事由毎の区分等は行なわず、資本金が1億円以下の普通法人が有する一括評価金銭債権の金額に貸倒実績率を乗じて貸倒引当金を計算しま

す。また、一定の法人等については、貸倒実績率に代えて法定繰入率を用いて貸倒引当金を計算することも出来ます。実務上は個別評価金銭債権に係る方法よりも、一括評価金銭債権に係る方法を目にすることが多いと思います。

【一括評価金銭債権に係る貸倒引当金の計算方法】

①貸倒実績率による方法

$$\boxed{\text{一括評価金銭債権の帳簿価額}} \times \boxed{\text{貸倒実績率}^{\ast}}$$

※貸倒実績率の算式

(小数点4位未満切上)

$$\left(\begin{array}{l} \text{その事業年度開始の日前3年以内に開始した} \\ \text{各事業年度の売掛債権等の貸倒損失の額} \\ + \text{その各事業年度の個別評価分の貸倒引当金} \\ \text{繰入額の損金算入額} \\ - \text{その各事業年度の個別評価分の} \\ \text{貸倒引当金繰入額の益金参入額} \end{array} \right) \times \frac{12}{\text{左の各事業年度の月数の合計}}$$

②法定繰入率による方法

$$\left(\boxed{\begin{array}{l} \text{一括評価} \\ \text{金銭債権の} \\ \text{帳簿価額} \end{array}} - \boxed{\begin{array}{l} \text{実質的に債権と} \\ \text{みられない金額} \end{array}} \right) \times \boxed{\begin{array}{l} \text{法定繰入率} \\ \text{(ホテル業は1000分の6)} \end{array}}$$

事業年度毎に貸倒引当金を計上することで将来、貸倒損失等が発生した場合の財務諸表への影響を軽減することが出来ます。一括評価金銭債権に係る方法は、実務上の手間等を考えても難しくない方法と思いますので、計上しておくことをお勧めします。

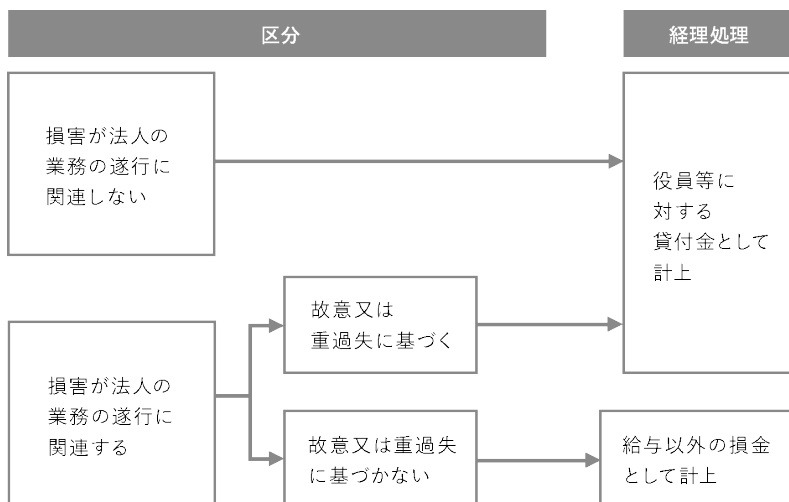
・キャンセル料を受け取った場合

また、直前の宿泊予約のキャンセル等でキャンセル料を受け取った場合の取扱いについても簡単に触れておきます。キャンセル料を受け取った場合、法人税法上は当然に利益となりますが消費税の取扱いが問題となります。このような直前のキャンセルに伴うキャンセル料の受け取りは、売上に該当し、消費税が課されるという風に考えられるかもしれませんが、キャンセル時点では宿泊に係る役務提供は発生していないため、当該キャンセル料については役務提供の対価ではなく、損失補填として取り扱われるため、消費税は掛からないことになります。キャンセル料を請求する際には、この様なところにも注意が必要です。

・損害賠償を支払った場合

損害賠償というと、ホテル側が支払うことも考えられます。損害賠償を支払った場合については、ホテル側で損害賠償金額を損金計上することになります。この損害賠償金については、役員または使用人等が原因を作ったものについて、法人税法基本通達9-7-16により、その損害賠償金の対象となった行為等が法人の業務の遂行に関連して生じたものかどうか、またその行為等をした役員または使用人に故意又は重過失があったかどうか等により、取扱いが分かれることとなっています。まず、第一に「損害賠償金の対象となった行為等が、法人の業務に関連して生じたもので、かつ行為者に故意又は重過失が無い場合」には、給与以外の損金とするとされています。ホテルのレストラン等で飲み物をこぼして、お客さまの服を汚してしまった場合等、使用人等の通常の業務に起因するものは、こちらに該当するのではないのでしょうか。このような取扱となっている理由は、法人が使用人等の損害賠償金を負担したことが直ちに給与と扱うことには問題があるし、また労働条件等によっては、法人から使用人等へ損害賠償請求金相当を請求するというのは難しい場合もあること等を考慮しているものとされています。

もう一つの取扱いは、損害賠償金の対象となった行為等が、「法人の業務の遂行に関連するものであるが、故意又は重過失に基づくものである場合又は法人の業務に関連しないものである場合」には、損害賠償金は損金計上し、それと同時に使用人等に対して損害賠償金相当を請求する求償権を資産に計上するものとされています。これは使用人等の故意過失に基づく損害賠償については、たとえ法人が損害賠償金を負担した場合でも、まずは使用人等に対して損害賠償金相当を求償するのが相当であるという考えからこの様な取扱いになっています。また、業務に関連しないプライベートな場面での損害賠償についても、本来的には法人が負担するものではないとの考えから同様の取扱いとなっています。ホテル業においてはなかなか発生しないものとは思われますが、使用人等が休日に事故を起こした場合等が該当します。



・従業員による横領があった場合

損金計上絡みでもう一つ、使用人等による横領により、被害を受けた

場合の取扱いがあります。横領を受けた場合は原則として、横領損失を損金計上すると同時に、使用人等への損害賠償請求権を利益計上することになります。利益と損失が同時計上されるため、横領が生じた事業年度の法人税等の計算には影響を与えないこととなります。ただし特例的取扱いとして、法人の役員等以外の者が横領等を行なった場合には、法人がその損害賠償金について実際に支払を受けた日に利益計上することを認めるという取り扱いが法人税法基本通達2-1-43に定められています。役員等以外の者が横領を行なった場合には損害賠償責任の履行について、争いが起こる場合が多いため損害を受けた時点では損害賠償請求権は確定していない可能性があるということを考えられることからこの様な取扱いとなっています。

第 5 章

【chapter5】 情報漏洩問題

ユビキタス社会、SNS問題、危機管理、個人情報、IT社会、セキュリティ対策、リスクマネジメント

IT社会の到来は、今までになかった新たな管理システムの構築が不可欠になっています。最近では、SNSによる炎上問題などもあり、企業のリスクマネジメントの重要性はより高まっています。企業のブランド力が新たなマーケティングテーマになっている今日、よりスマートな対応力が問われる時代です。

企業コンプライアンスとは

司会：IT社会におけるアキレス腱とも言えるのが情報漏洩問題。ホテル業界でも情報管理についてはさまざまな対策がとられているようですが、問題山積の状態にあると聞いています。特に顧客の情報管理に関してはさまざまな対策を講じているとのことですが、それでも問題が起こっているそうです。PMSや予約管理システムをアウトソーシングしているケースも増えており、こうした外注先の管理も含めて万全の体制が求められます。ところで、社内に目を向けるとパソコン管理が重要なポイントになるかと思います。ホテルではパソコンの外部への持ち出し禁止やUSBの使用に関する社内規則などがフォーカスされます。いまは出退勤管理もパソコン始動とリンクするシステムを採用している会社が多いようですが、皆さんの企業ではどのような状況でしょうか。

ホテル関係者A：

私どものホテルでは情報管理において情報管理責任者を設け、社内インフラに関するすべてのセキュリティを一元管理しています。また、社内情報利用に関するガイドラインを設けることで情報管理の厳格化を行っており、現時点での課題はありません。

ホテル関係者B：

パソコンだけでなく、携帯端末（スマートフォン）も情報管理の対象としています。当社は正社員のみではなく、準社員・パート・アルバイトに至るまで情報管理対象としています。過去にアルバイトのウエイトレスがレストランに来客された有名人を、SNSに投稿したというニュースが話題になりましたが、こう言った問題に関して社内体制でどう対応するかが問題です。

ホテル関係者C：

社内問題だけではなく最近是不正アクセスによる情報漏洩がよく取り沙汰されています。自社のセキュリティを強固にするために専門のITスタッフを雇うだけでなく、専門の企業に対策措置を講じてもらうこともあります。また、自社のセキュリティを強固にしたとしても旅行代理店や予約サイトなど外部からも情報漏洩の可能性があります。こればかりは私達がどのように対策しても抱えるリスクですね。

司会：色々なご状況が伺えましたが、情報管理責任者とは具体的にどのようなポジションで、何をされているのでしょうか。

ホテル関係者A：

資格として定められたものではありませんが、全体的なインフラのセキュリティについて「対策」「指導」「緊急時対応指示」「報告」を行なう者を設けています。また、個人情報保護の観点から

もプライバシーマークの取得を行ない、認定制度などを積極的にアピールしています。他にも内部監査責任者というポジションもあり、定められた情報管理ルールを正常運用されているか客観的に確認を行なう専門のスタッフも設けています。

司会：問題が起きる前に起きる可能性を少しでも減らすよう努められているのがよく見えます。続いてBさんに。携帯端末の情報管理というと具体的にどのような政策をとっているのでしょうか。

ホテル関係者B：

原則として携帯端末の業務上使用は私物の使用を禁止しています。ただし、社内で定めたBYODルールに同意していただいた人には例外的に私物を利用できるようにしています。

司会：BYODとは？

ホテル関係者B：

Bring your own deviceの略で、個人保有の私物を職場で業務に使用することを指します。

具体的なルールを抜粋すると

1. 漏洩してはならない情報は何かを明確にしている

顧客または従業員の個人情報

顧客、取引先と従業員の取引内容、取引履歴に関する情報

顧客、取引先の住所、社名、担当者名、連絡先に関する情報

顧客、取引先から業務の過程で入手した顧客、取引先に関する一切の情報

2. 私物利用する端末のセキュリティ対策を設けている

ウイルスソフトの導入、システムのアップデートを行う

信頼性の引くウェブサイトへのアクセスを禁止する

ID・パスワードの管理を徹底する

端末内に情報を残さず、使用後は必ず消去する
端末本体にパスワードロックなどを設定する

以上の他にも厳密なルールが多数ありますが、概ねこのようなルールに同意した社員にのみ私物端末の利用を許可している。

司会：私物に限らずスマートフォンのような端末を利用する場合、落とした際のリスクはかなり高いですね。

ホテル関係者B：

個人情報や秘密情報などをスマートフォンで扱っているスタッフもおりますので、紛失のようなヒューマンエラー対策はストラップをつけるなど物理的な対策と各自の認識のもとに管理させる。また、ヒューマンエラーとは違いますが、ハッキングは何もインターネットだけではなく、ソーシャルハッキングという昔からの方法もある。従業員がクレジットカードなどの個人情報を狙って会社に入社し外部に漏洩させるなど、技術的な部分での対応が困難なこともあり、個人のセキュリティに対する認識を徹底させていくことが最も大事だと考えています。

司会：何よりも個人情報を取り扱うスタッフ一人ひとりの認識や知識、そして良心が大事ですね。続いてCさんに。専門の企業というのは具体的にどのような対策を講じているのでしょうか。

ホテル関係者C：

私たちがお願いしているのは主にネットワーク通信の監視による外部からの侵入監視および侵入時のブロック（IPS）をお願いしています。また、定期的にセキュリティユニットのアップデートや専門企業主催による勉強会などに参加することで常に最新の情報を更新しています。

司会：専門性のある人間を雇うだけでなく、セキュリティ専門企業へ外部委託をすることも大事なこと。では続いて、万が一情報漏洩が起きた際の対策・対応については。

ホテル関係者A：

私どもの企業では個人情報漏洩保険に加入しています。私どもが加入している保険は自身の直接的被害だけでなく、宿泊予約サイトなど個人情報を外部委託している業者のハッキング被害や不手際による情報漏洩にも対応しています。賠償責任や費用損害の両面から補償されており、万が一の場合でも金銭的な負担は少なく済みます。

ホテル関係者B：

私たちは賠償責任や費用損害の部分よりも顧客からの信頼と企業イメージに重点をおいています。万が一情報漏洩が起きた際に対応するマニュアルを作成し、迅速に事態収拾と顧客対応を徹底出来るようにしています。具体的には漏洩した情報の種類の把握を最優先に行なっている。この情報が重要性の高いクレジットカード番号など、直ちに悪用される懸念のあるものについての場合、情報漏洩した事実自体を速やかに顧客やメディアに公開するように設定。対応を進行中であるという事実を公にすることで、問題を隠蔽しない姿勢と顧客に対して真摯に向き合うことで影響を少しでも軽減するようにしています。また、再発防止策についても社内だけでなく専門機関に調査・アドバイスいただくことで、二度目の被害が発生しないように迅速な対策をマニュアル化しています。この防止策は各ホテルでの勉強会などで情報共有することでホテル業界全体のセキュリティ意識の向上に役立てたいとも考えています。

ホテル関係者C：

個人情報漏洩にも多岐に亘る種類があります。例を出すと、
「不正アクセス」「サーバー攻撃」「誤送信」「フィッシングメール」
「紛失」「窃盗」「管理設定不備」「不正持出し」「バグ」などがあります。主に2つに分類され、攻撃を受けることで起きる情報漏洩の場合と個人情報を取り扱う者の過失による情報漏洩の場合とで分かれます。それぞれに対応したマニュアル作りを行なう必要があると同時に、適切な初期対応の流れを個人情報を取り扱う全てのスタッフが把握しておく必要があります。また、不正アクセスなどに強い弁護士と事前に顧問契約を結んでおくことで万が一の際に法律の面からもサポートしてもらえるのでは。

司会：最後に情報漏洩問題は今後どのような変化を迎えていくと思いますか。

ホテル関係者C：

先程にもお話しましたが、攻撃を受けることで起きる情報漏洩は今後より高度な技術に変化していくと思われる。セキュリティの世界はその特性上、絶対的に後手に回らざるをえないもの。何よりも大事なことは常にセキュリティ業界の現状を知ることと、サイバーセキュリティに対する知識と意識付けの徹底かと。また、法令についても同様に後手に回っている現状ですので、より早い法令の整備と柔軟な法令変更などが必要になるとも考えられます。

ホテル関係者A：

今ではホテル業界も少しずつAI化が進んでおり、レベニューマネジメントの業務もAI化がより進むと予想されます。同時にセキュリティについてもAI化するという予測もあり、以前に比べてビッグデータを活用することでセキュリティ対策も加速度的に進化する可能性も大いにあります。

ホテル関係者B：

技術的な進歩も重要ですが、ヒューマンエラーに対する考えは特に勉強会を開くなどして日々向上していく必要を強く感じます。最近の後先を考えずにTwitterやInstagramなどで炎上動画を公開し、大問題になっている方々が多くいます。同様に個人情報も簡単な気持ちで取り扱ってしまうことで想像していない大きな問題を起こす可能性があることを、従業員一同に周知していくことが大事だと考えます。

【総合解説】 中山茂弁護士・林知宏弁護士

第1 情報漏洩のパターンと責任

1 情報漏洩のパターンについて

座談会においても触れられておりましたが、情報漏洩のパターンには、①外部から攻撃を受けることで起きる情報漏洩の場合と、②個人情報を取り扱う者の故意・過失による情報漏洩の場合とに2つに分けて整理されます。

ホテル事業者としては、情報漏洩が発生する可能性について、双方があり得ることを念頭において、それぞれの対策を考える必要があります。

(1) ①情報システムが外部から攻撃を受けて漏洩する場合

近時では、ホテルの保有する情報が、ハッカーの標的になる事例が相次いでおります。

2018年（平成30年）6月には、ホテル予約システムを提供するフランスIT企業のサーバーへの不正アクセスにより、同システムを利用していた日本国内の宿泊施設を予約した利用客の個人情報・クレジットカード情報が流出するとの事件がありました。同社の日本法人によれば、不正アクセスによる情報漏えいは、2日に亘って発生し、漏えい規模は32万5717件に達したとのことでした。これについては、該当する日本国内の大手ホテルが一斉に謝罪リリースを出しました。

また、2018年（平成30年）12月には、国際的なホテル大手グループが、5億人分の利用者の個人情報がハッキングによって流出した旨を発表しました。発表によれば、クレジットカード情報やパスポート番号を含む

大量の個人情報、ハッカーによって盗み出されたとされています。

近時では、多くのホテル事業者はインターネットでの予約を受け付けているところ、ホテルのサイトにおいては、予約システムが外部から見えやすい状況にあり、システムが隠されている場合に比べて、ハッカーなどの攻撃を受けやすいとも言われています。

ホテル事業においてインターネットでの予約の重要性はもはや言うまでもないところであり、このような構造上の問題、不正アクセスの危険性に対する対策は、ホテル事業者にとって喫緊の課題と言えます。

（２）②内部（従業員・出入り業者等）から漏洩する場合内部からの情報漏洩

もう一つのパターンとして、内部の者の故意・過失による情報漏洩にも十分な注意が必要です。

ホテル事業には、従業員以外に、レストランや清掃員等、多数の人員が必要であり、情報を取り扱う作業についても、いろんな従業員が関与する場合があります。ホテルの保有する情報に業務上接する主体が数多く存在していることから、内部からの情報漏洩の可能性を常に意識する必要があります。

座談会でも出ておりましたが、2011年1月に、都内の有名ホテル内にある飲食店のアルバイトが、プライベートで来店した著名人の情報をSNSに投稿したというニュースが報道されました。同ホテルは、その報道の後、公式サイトに謝罪リリースを出す結果となりました。

こういった情報漏洩事故については、その事自体が法的紛争となる可能性もありますが、それ以上に、ホテル事業者のブランド・レピュテーションに大きく影響する事象となります。宿泊客にとっては、ホテルにおけるやり取りを絶対に秘密として保護したい場面も多いと思われ、プライバシー情報の管理が杜撰であることは、ホテルとしてのブランド価値を大きく毀損することになります。

2 情報が漏洩した場合の責任

(1) ホテル事業者が負う責任

情報漏洩事故が発生した場合、①外部からの攻撃、②内部からの漏洩のいずれの場合であっても、ホテル事業者が法的責任を問われる可能性があります。

まず、自社のシステムがハッキングされ、情報が漏洩した場合には、被害者から直接の損害賠償請求を受ける可能性があります。

また、自社が直接ハッキングを受ける場合ではなく、他社（例えば予約システムを管理している会社等）がハッキング等を受けたことが原因で、自社の顧客の情報が漏洩した場合であっても、なお、ホテル事業者が責任を免れない可能性があります。このような場合、被害者は、一次的には不正アクセスを受けた会社に対して損害賠償を請求することもあり得ますが、ホテル事業者と当該会社との契約関係によっては、そのような業務委託先を十分に管理・監督できていなかったこと、または、そのような会社に対して個人情報管理を委託したことについて、責任が生じる可能性もあると考えられます。

また、情報漏洩が起きたホテルとして世間から認識されることについて、批判される可能性も当然あり、レピュテーションリスクは避けられません。

(2) 情報流出事例における損害額（日本における裁判例）

情報漏洩事故について、発生した際の報道によるインパクトは大きいものの、日本において、裁判での賠償事例はあまり多くありません。一つの要因としては、多くの場合において、裁判によらない形で解決をしていることが多いのではないかと考えられます。

以下は、ホテル事業者を当事者とするものに限りますが、損害賠償額の参考として、企業や自治体で、情報漏洩が起きて裁判になった事例としては、以下のようなものが挙げられます。

	企業名・自治体名	概要	企業の責任 (1人あたりの責任)
①	宇治市	市がシステム開発業務を委託したところ、再々委託先のアルバイトが、不正に約22万件の住民基本台帳データを流出した事案	慰謝料1万円 + 弁護士費用 5000円
②	Yahoo	インターネット接続サービス等の会員の個人情報、外部に漏洩した事案	慰謝料5000円 + 弁護士費用 1000円
③	TBC	エステティックサロンを運営するTBCとホームページの製作・保守契約を締結していたX社がウェブサイトをTBC専用のサーバーに移設する際、電子ファイルを公開領域に置いたうえ第三者のアクセス権限を制限する措置を講じなかったため、顧客情報が流失した事案	慰謝料3万円 + 弁護士費用 5000円

①は、宇治市がシステム開発を委託したところ、再々委託先会社のアルバイトが、住民の個人情報を不正に流出させた事例です。かかる事例では、宇治市が、1人あたり1万5000円の慰謝料（弁護士費用を含む）を支払う旨の判決が出されています（最高裁2002年（平成14年）7月11日決定）。

②は、「Yahoo！BB」という総合電機通信サービスの会員情報（住所、氏名、電話番号及びメールアドレス等）が流出した事案です。かかる事案では、同サービスを提供していたBBテクノロジー会社に業務委託で派遣されていた元従業員が悪意で個人情報を持ち出したのにもかかわらず、同社の過失が認定されました（最高裁2007年（平成19年）12月14日決定）。

③は、TBC（エステティックサロン）の管理する個人情報が流出した事案です。かかる事案では、氏名・性別・電話番号・メールアドレス等の個人情報に加え、アンケートへの回答内容等も流出しており、氏名、住所等の基本的な識別情報のみの場合と比較して、一般人の感受性を基準にしても、秘匿されるべき必要性が高いことは否定できない、として、他の事例よりも高額な慰謝料を認定しました。これらの事例も参考にと、流出した情報の種類によっては、高額な慰謝料が認められる可能性があります。

また、慰謝料はあくまで一人あたりについてのものですので、漏洩し

た情報の数が多ければ多いほど、理論上の賠償額は高額になることになります。

第2 情報漏洩に対する対応

1 情報漏洩に対する予防策

上記のとおり、法的な責任及びレピュテーションの観点から情報漏洩が発生した場合のリスクは高いものがあります。まずは、情報漏洩が起らないようにすることが何より重要です。

座談会においてもさまざまな方策が挙げられておりますが、以下では、情報漏洩発生の可能性を下げる予防措置について簡潔に整理いたします。

① 社内規則・研修

内部の者による情報漏洩を防ぐためには、SNSの使用等、情報取扱いについての社内規則を制定し、十分に周知することや、定期的に社内研修を実施するなどして、各従業員の意識を高めることが有効です。

また、その際には、アルバイト社員に対してもかかる規則の周知、社内研修の参加を促すことが重要です。

② 社内体制の整備

社内の体制として、個人情報保護に関する部署・責任者を設置し、担当を明確にすることが望めます。そのうえで、その部署を中心に、情報漏洩のリスクがどこにあるかを特定し、当該リスクに対応する仕組みを構築することが必要になります。いざ、情報漏洩が発生してしまった場合の、緊急時対応も整備しておくべきと考えられます。

③ 外注管理

情報を扱う業務について、外部に業務委託をする場合には、業務委託先

の会社が十分な情報管理体制を有しているかを確認した上で、業務委託契約を締結する必要があります。前述のとおり、外注先が不正アクセスを受けた場合であっても、ホテル事業者が責任を負う可能性があります。

「プライバシーマーク」や「ISMS」などを1つの目安に、委託先を選定することも考えられます。

④ サイバーセキュリティ対策

外部からの情報漏洩を防ぐため、サイバーセキュリティ対策として専門システムの導入や、外部委託等により、不正アクセスのリスクを最大限減らすことが重要です。

法的な観点からは、一般的な基準に照らして、事業者として必要な措置を講じていたという状況があれば、仮に、不正アクセスを受けて漏洩事故が発生した場合でも、自社の過失がなかったと判断されること、あるいは過失の程度を軽減する可能性が高まると言えます。

④ 保険の加入

最近では、多くの保険会社が「個人情報漏洩保険」「サイバー保険」といった保険を販売しているため、これらの保険に加入することも考えられます。

これらの保険の多くは、従業員・委託先での漏洩やハッキングなどのサイバー攻撃に起因する漏洩について、いずれも補償の範囲内となっています。

もっとも、情報漏洩発生時の見舞金について、1人当たり500円等の上限が定められている例もありますので、保険約款については十分な検討が必要です。

2 情報漏洩が起きた際の対応

情報漏洩が発生した場合の企業のダメージは、重大なものになる可能

性があり、対応の遅れはダメージをさらに拡大する恐れがあります。そのため、情報漏洩が起きてしまった場合の対応についても、平時から検討しておく必要があります。

（１）対外的リリース

情報漏洩が起きてしまった場合、まずは、迅速な謝罪リリースを出すことが重要です。謝罪リリースを出すのが遅くなることにより、より強い批判に晒されたケースも見られます。リリースをどのような手順を出すのか、リリースとしてどのような内容を記載する必要があるのか等、あらかじめマニュアル等を作成しておくことも有用です。

（２）お詫び金の交付

近時では、情報漏洩の対応として、お詫び金を被害者に交付するケースが見られます。下記は、メディアでも大きく報道された情報漏洩事件における、各会社のお詫び金による対応をまとめたものです。

	自治体・会社	概要	対応
①	ソフトバンク BB	第Ⅰ第Ⅰ項(Ⅰ)②の事例と同じ。	１人当たり500円の金券を、 451万7039人に送付した。
②	アリコ ジャパン	保険契約の証券番号、クレジットカード番号、有効期限が流出した事案。流出情報に氏名、住所、電話番号、契約内容、健康情報などは含まれていなかった。	実際に流出した18,184人には10,000円の金券を、注意喚起の連絡をしたが、結局流出していなかった約11万人には3,000円の金券を送付した。
③	アミューズ	クレジットカード情報及びメールアドレスが流出した。	148,680人に１人当たり500円のクオカードを送付した。

お詫び金の額としては、漏洩してしまった情報の内容にもよりますが、1人当たり500～1000円相当の商品券やポイントを交付するケースが多いと言えます。お詫び金を自社のポイント等で交付するケースもあります。

ただし、かかるお詫び金を交付したとしても、法的には、依然として損害賠償請求されるリスクが残る点には注意が必要です。

その他に、行政庁に対しての対応として、個人情報保護委員会に漏洩事故について報告することが考えられます。法律上、かかる報告は、努力義務とされていますが、2020年（令和2年）を目途に義務化する方向で法改正が進んでいることにも要注意が必要です。

第 6 章

【Chapter6】消費税10%への引き上げと 軽減税率

**2019年10月に実施、景気後退、軽減税率の是非、経理業務の複雑化、
消費者の戸惑い、ポイント還元**

2019年（平成31年）10月には、消費税が8%から10%に引き上げられる予定になっています。今回の改正では、税額のアップに留まらずポイント還元や品目によって普及品と贅沢品を分ける軽減税の導入も検討されています。ホテルや旅館にとって、これからどのような影響を受けるかをシミュレーションすると……

新聞は「紙は8%」で「デジタルは10%」の不思議

司会：今年の10月1日に導入が予定されている消費税率10%への増税（および地方消費税率）、さらに今回は軽減税率と「適格請求書保存方式（インボイス制度）」の導入が検討されています。従来の5%から8%への増税時とは明らかに変化があるわけです。現段階での軽減税率の対象品目は「種類・外食を除く飲食料品」「週2回以上発行される新聞（定期購読契約に基づくもの）」となっているが、「例えば、お客さまのところへ手土産をもっていく贈答品も、その中身がお菓子だったら8%、お酒だったら10%というわけ。これまで交際費で一括りして一律の消費税で計算していたものが、改正後は「中身は？」と確認する必要があるとか。

ホテル関係者A：

軽減税率の判定は「飲食料品を提供する時点」なので、ケータリン

グなど届けるだけのものと、そこで調理が行なわれる場合は前者が8%、後者が10%という具合に分類されると聞いています。コンビニでの購入は8%、フードコートのように食べる設備もある場合は10%という構図ですね。

ホテル関係者B：

ホテルの場合、前回の8%の改正時に、例えばリース契約などは「経過措置」で、改正施行日以前に行なわれた契約で、開始日が改正後になっているケースでは、改正後の支払いも改正前の消費税8%がそのまま適用されるという理解で良いのかどうか。消費税の中で標準税率と軽減税率という複数の税率が存在するということ。そのため実務上は、売り上げや仕入れを税率ごとに区分して経理する必要があるということ。また、複数税率に対応した請求書などの交付や保存が必要になるということですね。

ホテル関係者C：

ホテル事業に直接関係するのは水道や電気代、これは10%、ただ新聞に関しては紙が8%で軽減税率の対象になるのに対して、電子版は10%というのも何か腑に落ちない感じがです。

司会：おそらくホテル会社の経理の部門の方々にとって、改正後の混乱が目に見えますね。また、もう一つ、消費税の納税に関して。消費税納税義務者となる課税事業者、免税事業者に分かれますが、細かな特例もあると聞いています。原則的には基準期間（前々年度）における課税売上高が1000万円以下の事業者は免税になると。

ホテル関係者A：

今年の10月1日から改正になることを前提に、経理では帳票や請求書の変更などの対応策は講じていますが、実際には施行された後にさまざまな問題が発生することイメージしています。

司会：予定とおり消費税率の改定が10月1日に施行された場合、ホテル営業のなかで契約から支払いまでタイムラグが生じる婚礼関係などは、どういう対応になるのか。また、法人契約で一定の客室数を予約しデポジット（予約金）などを支払っているケースではどうなるのか。

ホテル関係者C：

婚礼部門だけでなく法人宴会なども視野に入ります。施行前に契約がありデポジットも支払われているケースでは、8%か10%、どちらになるのか。これは不明です。

ホテル関係者B：

それと軽減税率にも増して分かりづらいのがキャッシュレスのポイント還元制度。スーパーや小売業者から猛反発を受けていますが、とにかく分かりづらい。商品・サービス利用額の最大5%が還元となるということですが、ホテルの場合、パンや総菜関係を売っている物販部門にはどのような影響があるのかどうか。また、財源が不足するという問題も指摘されています。

また、クレジットカード、電子マネー、スマートフォン決済などに関して、ホテルの経理システムとどうリンクさせるかという課題も残ります。

司会：消費税率の引き上げは、やはり国政にも影響を与えるもので、既に2回に亘って見送りにされている現実がある。いま、国会でも問題になっている労働統計問題で、実質労働賃金が不当に操作されていたという問題が長引くと、やはり景気の問題とリンクする。これに政局が絡むと、"二度あることは三度ある"になりかねない。

税理士：税理士の世界では、既にこの問題は織り込み済みです。軽減税率の対象品目や税率についてもほぼ精査されているというレベルに

あると思います。要は、スケジュール感が、まだ政府とマーケットの間で共有出来ていないというのが問題といえば問題ですね。

司会：このテーマで、「法律」と「条例」の温度差はないのか。経済特区などで特例がないのか。この点についてはどうでしょう。

税理士：ないですね。これ「白黒」ハッキリしています。あと、軽減税で売り場が複雑な処理に対応しなければならない、こういうケースでは内税にするケースが増えますね。外税だとどうしても煩雑化してしまう。内税であれば、消費者サイドからみれば価格表示にならって支払えばよいわけで。

ホテル関係者A：

ホテル業界に限って言えば、やはり課税対象が多いことが懸念材料ですね。ホテルの利用者側で言えば、消費税、宿泊税、料飲税、サービス税、都市税、温泉税、出国税（国際観光旅客税）など、まさに二重、三重の課税になっています。これを総額で一律課税すれば問題ないのですが、個別の課税をしながら最後にトータルで課税されると、やはり消費者サイドの重税感は多分大きいと思いますね。

司会：厚生労働省の統計問題などもあり、アベノミクスそのものの評価も分かれるところであり、また、景気の持続性という観点から"二度あることは三度ある"という諺通り、この消費税10%が見送られる可能性も一部残しているということですが、今回の「法律からみたホテル業界」という視座では、やはりテーマからは外せない重要なテーマだと思います。

【総合解説】 黒住拓司先生

・はじめに

本稿は、2019年（平成31年）4月時点の法令、情報等に基づき作成しています。

消費税及び地方消費税（以下「消費税等」といいます）の税率は、2019年（平成31年）10月1日に、現行の8％から10％へと引き上げられる予定です。また、この消費税の引き上げに伴い飲食料品や、定期購読される新聞等の一部の商品については、消費税率を8％とする軽減税率制度の導入が予定されています。

この消費税の引き上げ及び軽減税率制度の導入については、2015年（平成27年）12月16日に公表された「平成28年度税制改正大綱において、「社会保障と税の一体改革」を実現するため、消費税率10％への引上げを2017年（平成29年）4月に確実に実施する。これにより、社会保障を次世代に引き渡す責任を果たすとともに、財政健全化を進めて市場や国際社会からの国の信認を確保する。他方、「社会保障と税の一体改革」の枠組みの下、税制抜本改革法第7条においては、低所得者に配慮する観点から、総合合算制度、給付付き税額控除制度及び複数税率について検討することとされている。このため、与党において議論を積み重ねてきた。

その結果、これらのうち、軽減税率制度には、他の施策と異なり、日々の生活において幅広い消費者が消費・利活用しているものに係る消費税負担を軽減するとともに、買い物の都度、痛税感の緩和を実感できるとの利点があることから、消費税率が10％に引き上げられる平成29年4月に軽減税率制度を導入することとした。」と記載されています。

また、対象品目については、「対象品目については、飲食料品等の消費

実態や、低所得者対策としての有効性、事業者の事務負担等を総合的に勘案し、「酒類及び外食を除く飲食料品」及び定期購読契約が締結された週2回以上発行される「新聞」を対象とする。なお、「書籍・雑誌」については、その日常生活における意義、有害図書排除の仕組みの構築状況等を総合的に勘案しつつ、引き続き検討する。」とされています。

・飲食料品等に係る軽減税率

軽減税率の対象品目として、1つ目は飲食料品が挙げられます。この飲食料品について、軽減税率の対象となるものは「食品表示法に規定する食品（酒税法に規定する酒類を除く）」の譲渡とされていて、飲食設備のある場所で飲食料品を飲食させる「外食」や「ケータリング」等については、原則として軽減税率の対象となる飲食料品の譲渡には含まれていません。

【軽減税率の対象となる飲食料品の範囲のイメージ】

軽減税率対象

軽減税率対象外

有料老人ホーム等で行う
飲食料品の提供

テイクアウト・宅配等

外食

飲食料品

(食品表示法に規定する食品)

ケータリング等

酒類

一体資産

医薬品
医薬部外品等

(国税庁 HP を参考に作成)

【主な用語の意義、留意点等】

用語	意義・留意点等
飲食料品	一般に人の飲食又は食用に供するもの。工業用の塩のように、食用でないものは飲食料品に含まれません。
酒類	原則としてアルコール度数1度以上の飲料。ノンアルコールビールは酒類ではなく、飲食料品に含まれます。
外食	飲食点等を営業する事業者が、飲食用の設備がある場所で行う食事の提供。
ケータリング等	注文に応じて、指定された場所で行う調理、給仕等。
テイクアウト・宅配等	出前、宅配等のように飲食料品を届けるだけのものは軽減税率の対象。
一体資産	おもちゃ付きのお菓子等、食品と食品以外が一体となっているもので、一体となっているものについて価格が提示されているもの。税抜1万円以下で食品の占める割合が3分の2以上の場合のみ軽減税率の対象。

例えばイートインスペースを設けているコンビニ等で弁当等を購入し、イートインスペースで飲食する、という場合には食事の提供として「外食」に該当し軽減税率の対象とならないことになります。この食事の提供に該当するか、食品の譲渡に該当するかは、飲食料品等の提供を行なった時点で判断することとされているため、事業者側としては販売のたびに、顧客に持ち帰りか否かの意思確認をして軽減税率の対象となるか否かを判断しなければならない訳で、かなり対応に苦労しそうです。

また、ホテル業界に関係する事例としては、「旅館、ホテルの宴会場や、会議室・研修室等で行われる飲食料品の提供のうち、ホテル自体又はホテルのテナントであるレストランが行なうもの」や、「ホテルが直接運営する又はホテルのテナントであるレストランに対して飲食料品を注文し、そのレストランが客室に飲食料品を届けるようないわゆるルームサービス」については、ホテルの客室内のテーブル、椅子等の飲食設備がある場所において飲食料品を飲食させる役務の提供となり、「食事の提供」に該当し、軽減税率の適用対象となりません。

また、ホテル等の客室に備え付けられた冷蔵庫内の飲料を販売する場合は、単に飲食料品を販売するものであることから、「飲食料品の譲渡」

に該当し、軽減税率の適用対象となります。(酒類を除きます。)

ホテル業界においては、軽減税率の対象となる飲食料品は多くなく、客室や売店で販売するノンアルコール飲料やお菓子等が軽減税率の対象となるとイメージしていただければよいと思います。

・新聞等に係る軽減税率、その他

軽減税率のもう1つの対象品目として新聞の譲渡があります。ここでいう新聞の譲渡とは、「一定の題号を用い、政治、経済、社会、文化等に関する一般社会的事実を掲載する週2回以上発行される新聞の定期購読契約に基づく譲渡」とされていて、スポーツ新聞や業界新聞も上記の一般社会的事実を掲載していて、週2回以上発行されるものであれば、定期購読契約に基づくものは軽減税率の対象となります。なお、電子版の新聞は、電気通信回線を介して行なわれる役務の提供である「電気通信利用役務の提供」に該当し、「新聞の譲渡」に該当しないことから、軽減税率の対象となりません。最近では電子版の新聞を購読している人が多い気がしますが、残念ながら軽減税率の対象とはならないこととなります。また、ホテル等の売店で販売されている新聞についても、定期購読に基づくものでは無いため軽減税率の対象となりません。ホテル側からすると新聞の譲渡については、軽減税率の対象となるものは無いと思われますので、あまり意識する必要は無いものと思います。

軽減税率制度については、他にも細かい規定がありますが、2016年(平成28年)4月から国税庁HPに「消費税の軽減税率制度に関するQ&A(制度概要編)」及び「消費税の軽減税率制度に関するQ&A(個別事例編)」が公表されていて、当分の間はこのQ&Aを参照しながら対応していく、ということになりそうです。また、個別具体的な判断に迷う事例については、適宜国税庁の消費税軽減税率電話相談センターや専門家に確認する等の対応が必要になると思われ、経理処理等を行なう事業者側では対

応について苦勞することが予想されます。

・適格請求書保存方式(インボイス制度)について

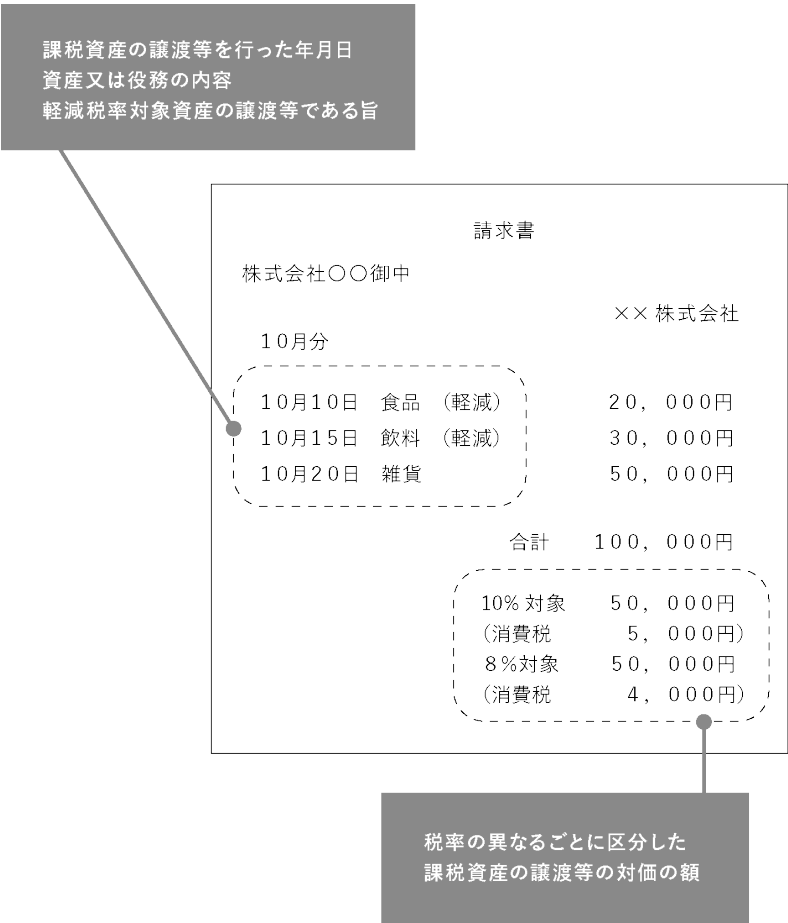
軽減税率制度の導入に加えて、もう一つ注目されている制度として適格請求書等保存方式、いわゆるインボイス制度があります。こちらの制度については、軽減税率制度の導入に合わせて、事業者が発行する請求書等に軽減税率対象品目であることを明記し、税率の異なるごとに合計金額を記載した請求書を作成する必要があります。

2019年(平成31年)10月1日からは消費税の仕入税額控除の要件として、現行の帳簿及び請求書等の保存という要件に加え、上記の「軽減対象資産の譲渡等である旨」及び「税率ごとに合計した課税資産の譲渡等の対価の額」という要件が追加されます。なお、2019年(平成31年)10月1日から2023年(令和5年)9月30日までの区分記載請求書等保存方式の下では、請求書等に「軽減対象資産の譲渡等である旨」および「税率ごとに合計した課税資産の譲渡等の対価の額」の記載がない場合、請求書等の交付を受けた事業者がその取引の事実に基づいて、これらの項目を追記し、保存することで仕入税額控除を行なうことが認められます。

また、このインボイス制度の導入により大きな影響を受けるのは、基準期間の課税売上高が1000万円以下等の事由で消費税の申告義務がない、いわゆる消費税の免税事業者だと思います。2019年(平成31年)10月1日から2023年(令和5年)9月30日までの区分記載請求書等保存方式の下では、免税事業者等からの課税仕入れについても、現行と同様に仕入税額控除の適用を受けることができますが、2023年(令和5年)10月1日以降は、免税事業者は適格請求書等を交付できないため、免税事業者から受ける課税仕入れについては、仕入税額控除の適用を受けることが出来ないこととなります。よって、免税事業者については取引が減少することも考えられ、届出を提出して消費税の課税事業者となるか等の選択

を迫られることもあるかと思います。

適格請求書等については、対応できていないという企業も多く、システムの導入や社員教育等の問題があることが懸念されます。このあたりの懸念は、ホテル業界においても発生するものと思われますので、早めの対応が望ましいと思います。



請求書の記載事項	
①	書類の作成者の氏名又は名称
②	課税資産の譲渡等を行った年月日
③	資産又は役務の内容(軽減税率対象資産の譲渡等である場合にはその旨)
④	税率の異なるごとに合計した課税資産の譲渡等の対価の額
⑤	書類の交付を受ける事業者の氏名又は名称

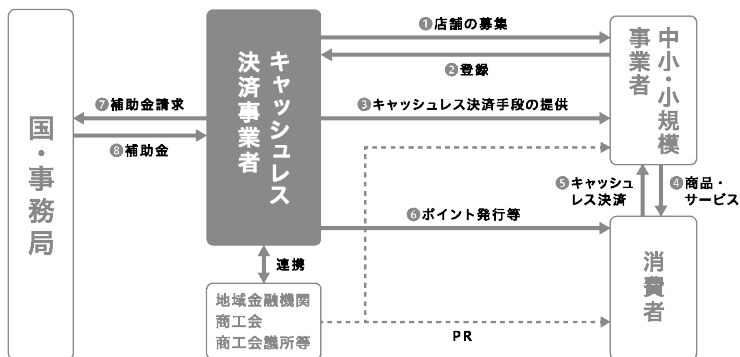
・消費税増税に係る補助金等

また、消費税の引き上げに合わせまして2019年（平成31年）10月1日から2020（令和2年）年6月までの9か月間で中小・小規模事業者を対象にして、キャッシュレス決済を行なった消費者を対象に一定のポイント還元を行なう「キャッシュレス・消費者還元事業」が実施される予定です。当該事業については平成31年度予算額として2798億円が計上されています。

〈キャッシュレス・収益還元事業の概要〉（経済産業省HP）

キャッシュレス・消費者還元事業は、2019年10月1日の消費税率引上げに伴い、需要平準化対策として、キャッシュレス対応による生産性向上や消費者の利便性向上の観点も含め、消費税率引上げ後の一定期間に限り、中小・小規模事業者によるキャッシュレス手段を使ったポイント還元等を支援する事業です。

消費者還元の仕組み



補助内容

中小・小規模事業者向け支援

- 消費者還元率 5%
- 端末費用補助 2/3
- 加盟店手数料補助 1/3

フランチャイズ等向け支援

- 消費者還元率 2%

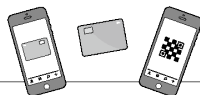
決済事業者の参加条件

補助期間中、本制度を利用する
中小・小規模事業者に対し、

- ☒ 3.25% 以下の手数料率
- ☒ 端末費用の 1/3 を負担
- ☒ 不正取引の防止を適切に行うことができること

対象決済手段

クレジットカード、電子マネー、
QRコードなど電子的に繰り返し
利用できる決済手段



この制度の概要は以下の通りとなります。

① 中小・小規模事業者等（下図参照、旅館業は資本金5千万円以下又は

従業員数200人以下の企業が該当）は決済事業者を通じて加盟店登録を行なう。

②消費者が、加盟店登録をした中小・小規模事業者等の店舗で、キャッシュレス決済を行なった際、原則5%（フランチャイズチェーン等は2%）をポイント還元。

③対象となる決済手段は、クレジットカード、デビットカード、電子マネー、QRコードなど一般的な購買に繰り返し利用できる電子的決済手段。

④対象期間は、2019年（平成31年）10月1日から2020年（令和2年）6月までの9ヵ月間

留意点として、中小・小規模事業者でも、所得の金額や業種等により対象外となることがあります。また、決済事業者により、決済手段・決済手数料・端末等が異なります。この決済事業者の情報については、下記のHPで「リスト」が公表されていますので、ご参照ください。
(<https://cashless.go.jp/>)

中小・小規模事業者等においても下記2点のメリットがあります。（フランチャイズチェーン加盟店等を除く）

①事業の期間中は、決済事業者に支払う加盟店手数料が3.25%以下となる。また、加盟店手数料の3分の1を国が補助

②。キャッシュレス決済端末、端末に付随する付属機器、端末の設置費用等の費用の、3分の2を国が、3分の1を決済事業者が負担する。中小・小規模事業者において自己負担なく端末等の導入が可能。

当該事業については、2019年（平成31年）5月中旬頃から店舗の登録開始、7月頃から対象店舗の公表等が予定されており、今後の動向にも注目が必要です。

〈中小企業基本法における中小・小規模事業者の定義〉（経済産業省HP）

業種	資本金の額又は 出資の総額	常時使用する 従業員の数
製造業その他	3億円以下	300人以下
卸売業	1億円以下	100人以下
サービス業	5000万円以下	100人以下
小売業	5000万円以下	50人以下

- ※1)旅館業は資本金5千万円以下又は従業員200人以下、ソフトウェア業・情報処理サービス業は資本金3億円以下又は従業員300人以下とする。
- ※2)資本金又は出資金が5億円以上の法人に直接又は間接に100%の株式を保有される中小・小規模事業者は補助の対象外とする。
- ※3)事業協同組合、商工組合等の中小企業団体、農業協同組合、消費生活協同組合等の各種組合は補助の対象とする。
- ※4)一般社団法人・財団法人、公益社団法人・財団法人、特定非営利活動法人は、その主たる業種に記載の中小・小規模事業者と同一の従業員以下である場合、補助の対象とする。

なお、飲食料品等の軽減税率対応が必要な事象者につきましては、別途「軽減税率対策補助金」という制度があります。こちらの制度は、中小・小規模事業者が現状使用しているシステム、レジ等が軽減税率制度の導入に伴う複数税率に対応していない場合において、新たなシステムやレジ等の導入により複数税率に対応可能となる場合については導入に係る費用について、補助金の交付を受けられるという制度です。交付を受けられる補助金の上限等については、システムやレジ等の種類により3種類に分かれます。原則として2019年（平成31年）9月30日までにシステムやレジ等の改修、導入等を行ない、2019年（平成31年）12月16日までに補助金の交付申請等を行なう必要があります。こちらの制度につきましては、従来旅館、ホテル事業等は補助対象事業とされていませんでしたが、2019年（平成31年）1月1日以後申請を行なったものについては、旅館、ホテル事業等についても補助対象事業となっています。

消費税軽減税率制度の実施に伴い対応が必要となる
中小企業・小規模事業者等に対して、複数税率対応レジや券売機の導入や改修、
受発注システム、請求書管理システムの改修等に要する
経費の一部を補助することにより、
導入等の準備が円滑に進むよう支援する制度です。

軽減税率制度対応として、**3つの申請類型**があります。

A型

複数税率対応レジの
導入等支援

軽減税率対象商品を将来にわたり継続的に販売するために複数税率対応レジ又は区分記載請求書等保存方式に対応した請求書を発行する券売機を導入又は改修する必要がある事業者が使える補助金です。

B型

受発注システムの
改修等支援

軽減税率対象商品を将来にわたり継続的に取扱うために、電子的受発注システムの改修・入替を行う必要がある事業者が使える補助金です。

C型

請求書管理システム
の改修等支援

軽減税率に対応するために必要となる区分記載請求書等保存方式に対応した請求書管理システムの改修・導入を行う必要がある事業者が使える補助金です。

※いずれの類型においても、レジ・券売機、受発注システム、請求書管理システムを使用して日頃から軽減税率対象商品を販売・取引しており、将来にわたり継続的に販売や請求書の発行を行うためにこれらを導入又は改修する事業者を支援します。

・おわりに

座談会では、話題に上がっていましたが、経過措置については原則的には契約日等が2019年（平成31年）4月1日以前のものが対象になるため、本稿では割愛しております。また、消費税は原則として資産の譲渡時や役務提供終了時点で課されるものとなります。つまり税務上はデポジットを受取っただけでは消費税は発生しないため、デポジット等については、原則的には宴会等が2019年（平成31年）10月以降に行われるものであれば、10%の消費税により、計算していただくという処理が無難かと思います。

また、主に大企業向けの話になりますが、5%から8%に消費税が増税した際に影響の大きかった事項として、消費税の転嫁拒否があります。制度の概要としては、大規模小売業者等の一定の事業者が、取引先の事

業者等に対して、消費税分を支払わない等の買いたたき等を行なうことや、見返りを要求する等の行為の禁止、及び消費税還元セールといった広告、宣伝を禁止する制度となっています。この転嫁拒否については、今回の増税でも禁止されておりますが、5%から8%への増税時は知らず知らずのうちに、転嫁拒否等を行ない、指摘を受けた企業が多くあったという話です。今回の改正に際してはこのような点にも注意を払うことが重要かと思います。

消費税は税制改正の行なわれるごとに複雑になっていっています。特に今回の改正は、軽減税率やインボイス制度等の新たに導入される制度に加え、補助事業等も行われる等、大変複雑で分かりづらいものとなっております。判断に迷う点があれば、早めに専門家等に相談し、対応していくことが重要となるのではないかと思います。

第 7 章

【Chapter7】 電子決済とデジタル社会

デジタル決済、印鑑文化の衰退、公文書取り扱い、キャッシュレス社会

いま世界はキャッシュレス社会に向かっています。世界的にみても我が国はこの分野では圧倒的な後進国です。しかし、近い未来には、間違いなくデジタル社会がスタンダードになります。しかし、デジタル社会における業務の劇的変化やデジタル消費社会へのスムーズな移行は必ずしも進んでいない状況のなかで。

デジタルネイティブの台頭

司会：分野は異なりますが、この数年でデジタル社会を痛感する出来事があります。その一つに確定申告がある。あの複雑でたくさんの書類、科目の分類などがほぼ一発でパソコンやスマホで処理できるようになっている。ことほど左様に、いま企業間のさまざまなビジネスシーンでもデジタル化が恐ろしいほどのスピードで進捗している。もちろん、社内での決済はほとんどペーパーレス化され、電子決済がスタンダードになりつつある。しかし、一方で、日本の慣習を踏襲する企業も多い。決済時に必要な「捺印」という文化がその象徴。グローバルスタンダードは、責任者のサインである。

ホテル関係者 A：

当社は比較的古い体質の会社だと認識しています。なので、決済もほとんどが複合的（稟議書など）なプロセスを経て決められま

す。決済のデジタル化、というより社内的なほとんどの業務がアナログ的であると反省もするんですが、一方で、親会社との関係性でいまでも決裁文書は担当者の捺印が基本的なルールとなっています。ペーパーレス化が奨励されているんですが、ITリテラシーという意味では、なかなか進んでいません。

司会：日本の印鑑文化の問題ですね。これは2001年（平成13年）に施行された「電子署名法」によって随分と変わってきていますね。電子署名の仕組みを可能にした技術の進歩と電子署名法という法律によって、企業間の契約の締結の方法が印鑑やサインから電子署名へと今後ますます変わっていくということも予想されます。

ホテル関係者B：

決済に関するデジタル化、当社では他と比べて多分進んでいると自負しています。社内体制としては2016年（平成28年）から外部の専門家に依頼して、全社的な決済に関するデジタル化をフォーマットにしました。システムの移行期間は3か月間。ほとんど問題なく社内書類をデジタル化し、今日に至っています。また、それ以前に経理関係、総務関係もデジタル化を済ませていたので、担当者レベルでの混乱はほとんどなかったですね。問題は、クライアントとの関係性、先方がアナログだと親和性がないので、一部アナログ対応というケースもあるんですが。法律的には、関係書類の5年間保存とか、いろいろと条件があるんですが、課題と言えばバックアップデータです。リスクマネジメントの観点からも、社内の重要データ（顧客リストなど）は、専門の業者に委託し万が一の天災や事故にも問題のないような態勢をとっています。

ホテル関係者C：

現在では、さまざまなオフィス関係のソフトプログラムが開発されているので、ほぼ対応可能ですね。昔は、給与計算ソフトなど

かデジタル化が始まり、今では決裁文書などもすべてデジタル化という形です。このメリットは、とにかく分かりやすい、可視化が可能、さらには記載ミスなどの間違いが少なくなりました。

司会：さて、ここからはデジタル社会、つまり一般的な店舗レベルでの電子決済について。ホテル営業でも電子決済は相当に浸透しているように感じていますか。

ホテル関係者C：

いまやデジタルネイティブ世代が消費者の半分を超えようかという時代、逆の意味ではアナログ世代も多いという図式ですね。ホテルでもさすがに現金払いという方は少なくなっています。売店なども含めて小口の電子決済は、そのツールがどんどん拡大していることを実感しています。日本のキャッシュレス決済は、韓国（96.4%）、オーストラリア（59.1%）、アメリカ（46.0%）、などと比べて19.8%（経済産業省調べ）だそうです。政府では2025年（令和8年）までにこの比率を40%まで高めるという目標があるそうですが、さまざまな理由で遅れています。

司会：ここでの問題は電子決済がメリットかデメリットかというテーマ。ホテル側にとってキャッシュレスになることは一般的にはメリットになると推測するのですが、実際にはいかがなんでしょうか。消費税におけるポイント還元制度なども想定されるのですが。

ホテル関係者B：

最近、フィンテック、つまり金融テクノロジーがさらに進化していますが、この流れで一番有名なのがモバイル決済。iphonやAndroid携帯などに取り付けるだけでクレジット決済が出来る、Squareや楽天スマートペイが有名ですね。ホテル側としては、こうした金融テクノロジーの進化に合わせた設備投資も不可欠になっている。

また、今後の電子決済の世界では仮想通貨の取り扱いなども要検討項目になっていくでしょうね。全体としては業務のシンプル化、適正化、煩雑な業務からの解放などメリットが強調されるという印象です。

金融コンサルタント：

電子決済の市場への進行は、まさに世界的な規模で急速に進んでいます。なので、ITリテラシー、金融リテラシーという新たなスキルが求められますね。リスクマネジメントという視座でも、お金の流れが正確に捕捉出来ないと大変なことになる。売り上げ管理や売掛、買掛など一般的なホテル営業ではさまざまな管理業務があり、これと金融テクノロジーがうまくリンクしないといけないし、さらにホテル利用者とホテルの間にも齟齬があってはいけないという現実ですね。なので、トップマネジメントは、こうした分野についても知見を有さないといけない。また、ホテルの現場レベルでも、総支配人は金融リテラシーを新たなスキルと考える時代を迎えているということです。

司会：電子決済は、既に社会システムとして汎用的なレベルにあるということは、皆さんの意見で理解します。問題は、電子決済やキャッシュレス社会という流れの中で、従来の規則や規制がどのような変化をし、新しいルールに移行していくか、これが課題であると。ビジネス上の決済と、消費レベルでの電子決済とはやはり異なるように感じるのですが。これはグローバルな視座も不可欠ですね。"ITに係る問題は、法律が後追い"と揶揄する向きもあります。

金融関係者：キャッシュレス決済の普及は利用者の利便性だけでなく、金融機関や事業者にとってもメリットは大きいはずです。キャッシュレス化によって国レベルでは8兆円のコストが軽減されるという試算もあります。インバウンドゲスト、中国、韓国をはじめ

アジア系の方々はキャッシュレス決済に慣れているので、この対応はよりスピーディーな態勢作りが求められますね。

司会：大きな括りで言えば金融イノベーションということが言えるかと思います。政府は10月に予定している消費税の引き上げ時にキャッシュレス決済にはポイント還元も組み込んでいます。つまり、電子決済の流れは確実に進んでいるということで、では、観光業界全体ではどのような対応が望ましいかという議論になりますね。

【コラムpart 3】 電子決済とデジタル社会

電子決済や契約書などの文書電子化など、デジタル社会化は普及するか

(株)オータパブリケーションズIT事業部長

白石孝仁

【ポイント】

電子決済システムは世界でもトップクラスの普及率

文書電子化はまだまだ普及に時間がかかる

電子決済システムを利用したことがない人は日本中に一体何人いるだろうか。日本はキャッシュレス社会・デジタル社会としては圧倒の後進国と言われている。しかし、筆者は電子決済システムの導入・普及率は世界一ではなかろうかと感じる。それは日本国民であれば殆どの人が所有しているSuicaやPASMOなどのICカードがあるからだ。

もちろん海外にもこのようなICカードは存在する。米国ではメトロカード、香港ではオクトパスカードなどがあり、筆者も海外に旅行や出張をする際はこのようなICカードをよく利用している（話は逸れるがマレーシアのICカードは一見の価値があるので興味がある方は是非調べていただきたい）。

しかし、日本と海外の違う点は何よりも違う鉄道会社同士での相互乗り入れや、バスなどにも利用できる点や、コンビニ・自動販売機・量販店など他の施設・サービスでも利用できる点だ。海外ではまだまだ相互乗り入れや他の施設・サービスで利用できる環境が少ない。また、クレジットカードにICカード機能を搭載した物やキャッシュカード、デビッ

トカードにも搭載されているので1枚のカードで多様なサービスに対応している。そのために電子決算システムの導入・普及率が世界一と考える。

ではキャッシュレス社会を見てみるとどうだろうか。日本では普段の生活で利用する決算方法は現金が約90%と圧倒的だ。しかし、現金とキャッシュレス決算の併用の場合で見れば約85%と意外にも高い利用率になる。それでも日本人が現金至上主義とも言える現金利用率の高さは日本人の現金保有率の高さや国民の現金残高の高さもあるが、海外と比べて紙幣・硬貨の技術力が高く偽札があまり出回らないために電子システム化に頼る必要性があまりなかったことも一つの要因なのだろう。

また、現金派は若い人よりも高齢な人たちに多いように見受けられるが、実際のところは20代が一番現金支払いを利用している。その理由は単純なもので、お金を使いすぎてしまいそうになるからだという。確固たる理由ではないが、理にかなっていると感じる。

例えば世界の電子決算で見れば最もメジャーであろうクレジットカードの普及率は日本国内においては20代が保有率・利用率共に最も低い。本来クレジットカードというのは手持ちの金銭が足りない際に一時的な金銭の借用をするものであるが、現状では他の電子決算システム、先に挙げた交通系ICカードやおサイフケータイなどの電子決算システムのほうがより気軽に利用できるからであろう。現状の20代がクレジットカードを保有したいという理由が希薄に感じられる。

また、世界で見るとクレジットカードよりもデビットカードの方が普及している国もある。国によっても違うが、デビットカードは銀行残高以上に使用ができないために心理的な安心や一般的には審査がないため、普及のしやすさなども後押ししているようだ。日本でも20代のデビットカード利用者は年々増加傾向にある。

これから先、電子決算システムは世代が変わるに連れて普及を加速していくことは間違いなさだろう。但し、多様な規格が乱立している中で最も自分に合った電子決算システムを見つけることは容易ではないだろう。



私は仕事柄多くの契約書締結をしてきたが、この分野は未だにアナログな世界が主流だと感じている。日本では印鑑文化が強く根付いており、大抵の契約書では個人では実印を使い、企業であれ法人の実印と代表者印を押すだろう。海外でも押印の代わりにサインを行う文化は未だに根強い。しかし少しずつではあるが日本でも電子化の動きを感じる部分もあり、電子帳簿保存法やe-文書法、電子署名法などが整備された。だが契約内容によっては未だに書面交付が法律上で義務付けられており、完全な電子化にはまだまだ法整備を含めて多くの課題がある。

では、ここで電子化するメリット・デメリットを簡単に紹介する。メリットとして真っ先に思い浮かぶのは電子化による事務コストの削減だろう。契約書は発行したら終わりではなく、封筒代・郵送費・印刷代・書類保管費などが削減できる。また契約書を確認するにもキャビネットから探すことなく、パソコンで検索をすることですぐに閲覧も可能であり、事務作業の効率化も進む。次に注目したいのが印紙税の削減だろう。そもそも印紙税とは印紙税法第二条に記載のある20項目に該当する対象文書だが、この対象文書は書面文書のみであり電子文書は含まれていない。文書には証明する目的と証明する効力があり、これは電子文書でも同じではあるにも関わらず可視性・可読性を欠くために印紙税法上の文書には該当しないという理屈だ。

ではデメリットはどうだろうか。これは導入障壁の高さと感じている。最も課題となるのが契約を締結する相手企業の理解を得られるかではないだろうか。ここ数年間で数百に及ぶ契約書の締結を行なったが、電子文書での契約依頼は国内外含めただの一度もなかった。日本の企業が電子文書を当たり前利用するには導入によるメリットの理解と徐々に浸透する時間が必要だろう。

また、書面文書と電子文書では効力が一緒にも関わらず課税の公平性に欠けるという問題も起きている。現状では印紙税法の改定予定はないが、税収が1兆円以上ある印紙収入は日本国における重要な財源でもあ

る。全てが電子文書に置き換わり、決して低くない税収の一部が減ることは国税庁としても看過できる問題ではないだろう。電子文書にも印紙などの課税対象となることも否定できない。

これから先、電子化は間違いなく進んでいくだろう。月日が経つにつれ加速度的に導入企業は増える。いつか取引先企業から御社は電子契約に対応していないから別の企業と締結することにしたという声が聞こえる日も来るかもしれない。導入が少なく混乱も起きていない今だからこそ導入するタイミングなのかもしれない。

私達の生活に直結するデジタル社会の波は着実にうねりを大きくして近づいてきており、より便利な未来がすぐそこまで迫っている。しかしその中でも課題を多く抱えていることも事実である。時代と周囲の人々に取り残されないよう常に新しい情報を集め、完全なデジタル社会化に備える準備が必要となるだろう。

✕

【総合解説】米山貴志弁護士（日本国及び ニューヨーク州弁護士）

1. キャッシュレス決済について

座談会でも熱く議論されているキャッシュレス決済ですが、支払いのタイミングに応じて、
ポストペイ(後払い)、
プリペイド(前払い)、
リアルタイム(即時払い)
の3つに分けることができます。

(1) ポストペイ(いわゆるクレジットカード払いについて)

まず、ポストペイ(後払い)で代表的なのは、クレジットカードで、わが国におけるホテル決済でも非常におなじみと言って良いと思います。ほぼ全てのカードにビザやマスターカードといった国際ブランドが付されており、これら国際ブランドのカードは、わが国の多くのホテルでも利用できるのではないのでしょうか。

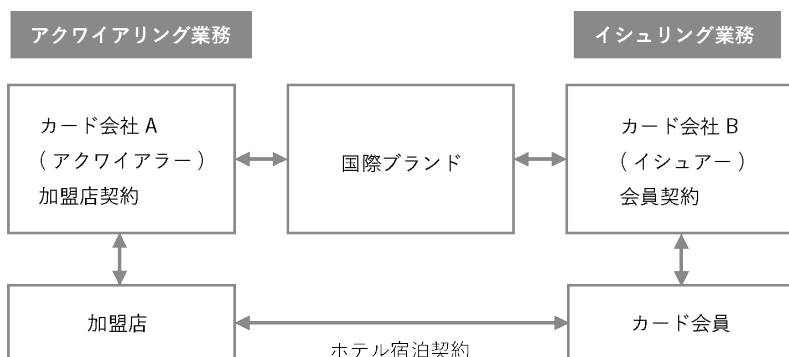
クレジットカードによる決済の仕組み

クレジットカードによる決済の仕組みは、要するに、宿泊客がホテルなどの加盟店へ本来支払う金銭を、宿泊客とホテルの間にカード会社を介在させ、ホテル宿泊契約に基づくホテルに対する支払をカード会社が

宿泊客に代わって行ない、その後に、カード会社がホテルに支払った金銭を、宿泊客が当該カード会社に対して支払うもの、ということが出来ます。ホテル宿泊契約という取引の時点と、利用者による実際の金銭の支払い（銀行口座等からの引き落とし）の時点とが時間的に離れているため、カードを利用する宿泊客にとっては、いわばカード会社から信用（与信）を受けた、と評価することができます。

カード決済に登場するプレイヤー

カード決済に登場するプレイヤーは、一般的に図のようになっています。



改めて、クレジットカード決済の特徴は、ホテル宿泊契約という取引と、会員の銀行口座等からの引き落としとの間に時間的なずれがあるということです。このずれがあるために、会員の銀行口座等に十分な残高がなく、カード会社側において引き落としができなくなるというリスクを生じます。もっとも、このような場合であっても、カード会社側は加盟店（ホテル）への支払いをキャンセルすることはできないのが通常です。これはすなわち、会員の不払いリスクを、ホテル等の加盟店ではなくカード会社側が負担するということになります。これをホテルの側

から見れば、ホテルは、会員による不払いリスク（債権回収リスク）から解放される、ということを意味することとなり、これはホテル側にとってのメリットの一つと言えます。

加盟店（ホテル）の法的義務

クレジットカードに関する金融規制として、割賦販売法が挙げられますが、この法律はカード会社などのイシューアーに対する規制を念頭においたものです。しかし、2016年（平成28年）改正割賦販売法においては、ホテルなどの加盟店も、直接、カード情報の適切な管理義務を負うこととされました。これは、カード情報の漏洩・流出を防止するための適切な措置を講じなければならないというだけではなく、カードの不正利用の防止の趣旨も含まれています。この点は、加盟店審査等の場面において、ホテル側はカード会社やアクワイアラーから審査を受け、対応できていない場合は加盟店契約を締結できない可能性などがありますので、ホテルとしては留意が必要です。

カード情報の適切な管理義務について、具体的には以下の措置が必要となります。

- カード情報保護について適切な保護措置をとること。
- 不正使用対策として、ホテル等の対面加盟店ではICカード決済が可能な端末を設置すること。

ホテルにとってのメリット

宿泊客のうち非常に多くの方は、やはりこのクレジットカード決済を選択すると思われます。そうだとすると、ホテル側がさまざまな種類のクレジットカードの決済に対応していくことができれば、宿泊客にとって利便性の高いホテルということとなり、結果的にそのようなホテルが宿泊客に選ばれていくのだと思います。その意味で、ホテルにとってもクレジットカードに対応するのは大きなメリットがあると言えるでしょう。

また、宿泊客にとっての利便性が高いことと関連して、座談会で司会の村上さんも指摘しておられますが、2019年（平成31年）5月現在、政府は、キャッシュレス決済によるポイント還元策を発表しています。具体的には、2019年（平成31年）10月から9カ月間、消費者がキャッシュレス決済で支払った場合、個別店舗は支払い額の5%、フランチャイズチェーン店舗は2%を還元するとしています。これは利用客にとって大きなメリットであり、ホテルもそのような宿泊客のニーズに応えることができれば、ホテルにとっても大きなメリットがあると言えそうです。

また、ホテル自身にとっての直接のメリットも大きいと思います。すなわち、政府は、中小規模事業者のキャッシュレス決済導入の支援策として、端末導入負担をゼロにし、同時に決済手数料を3.25%以下にし、さらにその3分の1を国が補助する、としています。（2019年5月時点）。

そこで、キャッシュレス決済の一つであるクレジットカード払いにおいて、こうした支援を受けることができれば、ホテルにとって大きなメリットになると思います。

ホテルにとってのデメリット

他方、クレジットカード決済におけるホテルのデメリットは、やはりなんといっても手数料が高いということではないでしょうか。手数料は、クレジットカード会社によりまちまちだと思いますが、一般的には取引額の3～5%程度と言われています。この高額な手数料がホテルにとっての最大のデメリットと言って良いでしょう。

また、加盟店として一定の体制（上記のようなセキュリティ対策など）を備えているかの審査がなされますので、この体制の構築に要するコスト等も勘案する必要があると考えられます。

(2) プリペイド決済/リアルタイム決済

プリペイド決済・リアルタイム決済の例として、いわゆる電子マネーが挙げられます。その多くは、端末にタッチするだけで決済が完了するという非常に簡単なものとなっています。また、電子マネーはスマホと連動させることで、スマホによる決済が可能となります。

他方、リアルタイム決済は、決済と同時に金融機関に預けているお金から引き落とされるシステムです。デビットカードはこの例と言って良いと思います。

さらに、昨今登場しているのが、QRコード払いです。スマホに決済アプリをダウンロードしてログインし、銀行口座やカード番号等の支払手段を登録すればすぐに使えるようになります。引き落としのタイミングは、QRコード払いを提供する事業者が採用する仕組みによって違いがあるようですが、利用者はその違いをほとんど意識することがないかもしれません。

ホテルにとってのメリット

宿泊客にとっての利便性が高いということが挙げられると思います。特に、前述した、キャッシュレス決済によるポイント還元策は利用客にとって大きなメリットであり、ホテルもそのような宿泊客のニーズに応えることができれば、ホテルにとっても大きなメリットがあると言えます。また、同じく還元策という意味においては、QRコード決済の提供事業者は、近時（2019年（平成31年）5月時点）において、20%などの高率な還元策を打ち出している会社が多くみられます。この還元率は、クレジットカードの利用により付与されるポイントよりも相当程度高額であることから、ホテル利用者にとっては、宿泊費という高額な決済をQRコード決済により行い、高い還元率によるポイントやキャッシュバックを得ることが可能となることから、ポイント還元を指向してQRコード決済を利用する宿泊客の獲得が期待できるという面でも、ホテル

にとってのメリットがあるといえそうです。

また、前述した、政府による、中小規模事業者のキャッシュレス決済導入の支援策も、プリペイド決済/リアルタイム決済の採用を検討する大きな理由の一つとなりそうです。

さらに、仮に、そのような政府による支援を受けられないとしても、それでもプリペイド決済・リアルタイム決済において事業者側が負担すべき手数料は、クレジットカードの場合よりも割安とされるケースも多く、この点もプリペイド決済・リアルタイム決済のメリットといえるでしょう。

さらに、座談会で金融コンサルタントの方が議論しておられますが、事業者にとって、現金管理のコスト削減のメリットも大きいといえます。外食レストランの事例ですが、オールキャッシュレスの店舗において、閉店後のレジ締め業務をする必要がないため、閉店してから最短15分でシャッターを下ろして帰宅できるとの事例が紹介されています(日本経済新聞2019年(平成31年)4月23日)

ホテルにとってのデメリット

他方、ホテルにとってのデメリットですが、こうしたプリペイド決済やリアルタイム決済は、一般的に小額決済が中心であるところ、比較的高額になりがちなホテル決済に馴染むのかという懸念はあるかもしれません。例えば、モバイルSuicaは、20,000円のチャージ上限額が設定されていることから、モバイルSuicaによるホテル決済は必ずしもなじまないかもしれません。

(3) 資金決済法上の「前払式支払手段」について～ホテルがプリペイドカードを発券する場合～

なお、ここで述べているプリペイド決済は、法律上は資金決済法上の「前払式支払手段」に該当します。

ここで、ホテル関係者として理解しておいた方が良いと思われる範囲で、この資金決済法上の「前払式支払手段」について説明したいと思います。

「前払式支払手段」とは、「証票、電子機器その他の物に記載され、又は電磁的方法…に応ずる対価を得て発行される証票等又は番号、記号その他の符号…であって、その発行する者…から物品を購入し、若しくは借り受け、又は役務の提供を受ける場合に、これらの代価の弁済のために提示、交付、通知その他の方法により使用することができるもの」と定義されています（資金決済法3条1項1号）。

非常に分かりにくいのですが、要するに、

- ・「利用者から対価を受け取って発行される」ポイントや電子マネー、商品券、ビール券、プリペイドカード等で、
- ・利用者の利用時にこれらポイントやカードを提示することが必要とされるものは、ここで言う「前払式支払手段」に該当します（法律専門家でない限り、いったんここではこの程度の理解で十分だと思います）。

この「前払式支払手段」に該当してしまうと、発行者は当局に対して届出又は登録が必要となってしまいます。もっとも、有効期間が発行から6カ月未満のものは資金決済法の適用が除外されますので、これが6カ月以上のものが資金決済法の対象となるとされています。

具体的に、ホテルとの関係で検討してみましょう。例えば、ホテルにおいて、館内の売店にて利用できる簡易なプリペイドカードを発行することを検討しているとします。この場合、当該プリペイドカードは、ホテル宿泊客から対価を受け取って発行されるもので、かつ宿泊客による利用に際してこのカードの提示が必要とされるものであるため、原則として「前払式支払手段」に該当し、資金決済法が適用されてしまうこととなりそうです。このような場合には、この館内利用用のプリペイドカードの有効期間を6カ月未満とすることで、資金決済法の適用を避け、届出等が不要な形でサービスを設計することが可能になります。

あるいは、ひいきのお客さまに、いつでも自社のホテルで使えるお得な宿泊券を購入してもらうとします。このような宿泊券も、利用者から対価を受け取って発行されるもので、かつ宿泊客による利用に際してこの宿泊券の提示が必要とされるものであるため、原則として「前払式支払手段」に該当し、資金決済法が適用されてしまうこととなります。

そして、この場合には、宿泊券の有効期間を6カ月未満とすることはなかなか難しいかもしれません。その場合、この宿泊券は、「前払式支払手段」として、資金決済法の適用を受けることとなります。

具体的には、発行した宿泊券の総数の残高が1000万円を超える場合には、当局に対して届出を行なう必要があります。

上記はシンプルな例をベースとしておりますが、実際の資金決済法の解釈は非常に複雑であるため、このようなチケットの発行等を具体的に検討する場合には、当職らを含む専門家に相談しながら進めることをお勧めいたします。

2. 社内文書の保存について

(1) 法定保存文書とその保存期間について

次に、座談会でも社内文書の保存について議論されているようですが、こうした社内文書の中には、法律で保存期間が定められているものがあります。

ホテル等の事業者において保存が必要となる文書について、その保存の期間は以下の通りです。

書類	保存期間	根拠法令
決算書類 営業報告書 監査報告書	【計算書類及びその附属明細書】 10年間	会社法435条
	【計算書類、事業報告、これらの附属明細書、監査報告、会計監査報告】 定時株主総会の日の1週間前（取締役会設置会社は2週間前）から本店に5年間（原本）、支店に3年間（写し）	会社法442条
	【臨時計算書類、監査報告、会計監査報告】 臨時計算書類を作成した日から本店に5年間（原本）、支店に3年間（写し）	会社法442条
	【決算書類】 7年間	法人税法施行規則 59条・67条
総勘定元帳	会計帳簿及びその事業に関する重要な資料として、10年間 取引に関する帳簿として、7年間	会社法432条 法人税法施行規則 59条・67条
税務申告書等	【青色申告関係帳簿（帳簿、棚卸表、貸借対照表、損益計算書、決算関連書面、取引時に受領した注文書、契約書、送り状、領収書、見積書等）】 7年間	法人税法施行規則 59条・67条
	【資産の譲渡等または課税仕入れもしくは課税貨物の保税地位からの引取りに関する事項の記載簿】 7年間	消費税法施行令71条
有価証券の取引書類	取引信憑書類として、7年間	法人税法施行規則 59条・67条
現金の入出金書類（領収書、小切手控、預金通帳等）	取引に関する帳簿として、7年間	法人税法施行規則 59条・67条
会計勘定の記録、帳簿ならびに伝票	取引に関する帳簿として、7年間	法人税法施行規則 59条・67条

(2) 文書の電子保存の要件について

最後に、座談会でも議論されていますが、社内文書を電子化して保存する場合には、法令上一定の要件が課せられていることから、それについて解説したいと思います。

なお、この要件は大変に細かく難解な規制となっており、そのため以下の解説は実際に電子保存する場面においてお読みいただければそれで良く、そのようなニーズが現時点においてないような場合には、以下の解説は読み飛ばしていただいて結構だと思っております。

国税関係帳簿書類のうち電子計算機を使用して作成している国税関係帳簿書類については、税務署長等の承認を受けた場合には、一定の要件の下で、電磁的記録（具体的には、情報がハードディスク、コンパクトディスク、DVD及び磁気テープ等に記録・保存された状態にあるもの）又は電子計算機出力マイクロフィルム（以下「COM」といいます。）による保存等（国税関係帳簿の場合には備付け及び保存をいいます。以下同様となります。）が認められます。

国税関係帳簿書類の保存方法の可否については以下の表のとおりです。電磁的記録等による保存等が認められる国税関係帳簿は、自己が最初の記録段階から一貫してコンピュータを使用して作成したものに限り、手書きで作成された国税関係帳簿については、電磁的記録等による保存等は認められません。

なお、国税関係書類については、自己が一貫してコンピュータを使用して作成するもののほか、書面で作成又は受領したものについても、スキャン文書による保存が認められます。

		紙保存		電子データ・COM保存 (一貫して電子作成)		スキャナ保存 (紙→スキャナ)	
帳簿		○	原則 所得税法148条 法人税法126条等	◎	特例 電子帳簿保存法4条 1項(承認制)	×	—
書類	受領	○	原則 所得税法148条 法人税法126条等	—		◎	特例 電子帳簿保存法 4条3項(承認制)
	発行 (控)	○	原則 所得税法148条 法人税法126条等	◎	特例 電子帳簿保存法4条 2項(承認制)	◎	特例 電子帳簿保存法 4条3項(承認制)

○：所得税法、法人税法等で保存が義務付けられているもの

◎：電子帳簿保存法での保存が可能なもの

×：保存が認められないもの

帳簿の電子データを保存する場合

帳簿を一から電子で作成した際の保存要件は以下のとおりです。システムの開発関係書類等とは、システム概要書、システム仕様書、操作説明書及び事務処理マニュアル等を指します。

(注)

- 1 「電子保存等」とは、①帳簿の電磁的記録による備付け及び保存又は②書類の電磁的記録による保存をいう。
- 2 「COM保存等」とは、①帳簿の電磁的記録による備付け及びCOMによる保存又は②書類のCOMによる保存をいう。
- 3 当初3年間の電磁的記録の並行保存を行う場合の要件である。

スキャナ保存する場合

スキャナ保存制度は、取引の相手先から受け取った請求書等及び自己が作成したこれらの写し等の国税関係書類（決算関係書類を除く）について、税務署長等の承認を受けた場合には、書面による保存に代えて、一定の要件の下で、スキャン文書による保存が認められる制度です。

規則第3条3項に規定する棚卸表、貸借対照表及び損益計算書などの計算、整理又は決算関係書類以外の国税関係書類がスキャナ保存の対象となります。

また、2015（平成27年）9月30日以後に行われた承認申請については、いわゆる重要書類について、定期的な検査が行われるまで書面（紙）を保存する必要があります。

電磁的国税に関する法律との関係においては、スキャナ保存の承認を受けることにより、電磁的記録の保存をもって書面（紙）での保存に代えることができることから、①入力期間を経過してしまった場合②備え付けられているプリンタの最大出力より大きい書類を読み取った場合を除いて、定期的な検査の終了後、書面（紙）について破棄することとして差し支えありません。

スキャナ保存を行う際の要件は以下のとおりです。

要件の一つとなるタイムスタンプとは、一般財団法人日本データ通信協会が定める基準を満たした場合に時刻認証業務によって付与され、その有効性が証明されるものです。

要 件	電子保存等 (注1) (第3条)		COM保存等 (注2) (第4条)	
	帳簿	帳簿	帳簿	書類
電磁的記録の訂正・削除・追加の事実及び内容を確認することができる電子計算機処理システムの使用(規3①一)	○		○	
帳簿間での記録事項の相互関連性の確保(規3①二)	○		○	
電子計算機処理システムの開発関係書類等の備付け(規3①三、同3②)	○	○	○	○
見読可能装置の備付け等(規3①四、同3②)	○	○	○	(注3)
検索機能の確保(規3①五、同3②)	○	○	○	(注3)
COMの作成過程等に関する書類の備付け(規4①一)			○	○
索引簿の備付け(規4①二)			○	○
COMへのインデックスの出力(規4①三)			○	○
見読可能装置の備付け等(規4①四)			○	○
当初3年間における電磁的記録の並行保存又はCOMの記録事項の検索機能の確保(規4①五)			○	○
税務署長の承認(法4①②、同5①②③)	○	○	○	○

(注)

- 1 決算関係書類以外の国税関係書類（一般書類を除く）をいう。
- 2 資金や物の流れに直結・連動しない書類として規則第3条第6項に規定する国税庁長官が定めるものをいう。
- 3 「適正事務処理要件」とは、国税関係書類の受領等から入力までの各事務について、次に掲げる事項に関する規定を定めるとともに、これに基づき当該各事務を処理することをいう。
 - ①相互に関連する各事務について、それぞれ別の者が行う体制（相互けんせい）
 - ②当該各事務に係る処理の内容を確認するための定期的な検査を行う体制及び手続（定期的な検査）
 - ③当該各事務に係る処理に不備があると認められた場合において、その報告、原因究明及び改善のための方策の検討を行う体制（再発

防止)

4 「※1」 一般書類の場合、入力期間の制限はなく適時に入力

「※2」 一般書類の場合、カラー画像、見読可能装置（カラー）でなくても可

「※3」 受領者等が読み取る場合、受領等後、受領者等が署名の上、特に速やか（3日以内）に付す必要あり。

「※4」 受領者等が読み取る場合、読み取る際に付す、又は、受領等後、受領者等が署名の上、特に速やか（3日以内）に付す必要あり。

「※5」 受領者等が読み取る場合、A4以下の書類の大きさに関する情報は保存不要

「※6」 小規模企業者の特例の適用を受ける場合（税務代理人が定期的な検査を行う場合）、相互けんせいの要件は不要

5 おわりに

以上、「決済」や「文書保存」と、電子化という新しい技術について、法律の観点から見てきました。新しい技術と法律は、まず世の中の技術が先行し、法律がこれに後追いでついていくという関係に常に立っています。法律は世の中の新しい流れにどうしても遅れてしまうのです。しかし、法律が追いついていないせいで新しい技術やビジネスが阻害されるようなことは本来あってはならないことだと思います。我々法律実務家も、新しい技術を用いたビジネスの側にできる限り寄り添って、これをサポートすることができるような法解釈を常に模索すべきではないかと、常日頃から心がけるようにしています。

第 8 章

【Chapter8】入管法改正と外国人採用問題

技能検定、入管法改正、在留資格、働き方改革、外国人雇用の問題、ジョブ・ディスクリプション

2019年（平成31年）4月に改定行される出入国管理法（入管法）改正によって、何が一番変わるかと言いますと、「特定技能」の新設です。「2号」での特定技能合格者は、更新制で長期滞在も可能、さらには配偶者や子供の帯同も認められるということでホテル業界、旅館業界では大きな期待感をもって注目しています。

技能検定がもたらす変化

司会：先日、あるセミナーで大手のホテルチェーンの経営トップの方のお話を聞き、この問題を改めて考えるヒントになりました。曰く、「うちではフランスやイタリア、英国など日本国内のホテルでは珍しい国からの外国人採用を積極的に行なっています。本来、外国人の採用の場合、ホテルで働くセクションはフロントに限定されています。ところが、私どもは外国人の採用の歴史も長く、今までトラブルもないところから、外国人の働く部署を宿泊部門に限定することなく料飲や沿海部門でも働いてもらっています。これは特例だそうです。本来は100%、外国人は宿泊部門に限定されているそうですが。

入管法改正前には、ホテルや旅館において、外国人宿泊者への外国語でのフロント業務を行なうスタッフを採用する場合、特定の言語に対応するため採用した外国人労働者に日本語を含め他の

国の言語で接客対応をさせることはできないと聞きました。また、フロント業務を行なうスタッフを採用する場合と、配膳といった単純業務に従事させるスタッフを採用する場合とで、必要となる在留資格が全く異なるようですね。

ホテル関係者 A：

そうなんです。従事できる業務の幅が狭いため、柔軟な人材配置や思い切った外国人労働者の採用に踏み切れないのが現状です。また、清掃や配膳は、外国人留学生のアルバイトに頼っている現状もあります。

司会：今回の入管法改正がどういう影響をホテル業界に及ぼすかという点ではいかがでしょう。現在、外国人の方々は263万人が既に日本に住み、146万人の方が働いていて、この数字は10年で3倍に増えているという現実を踏まえて議論していきましょう。

ホテル関係者 A：

この4月からホテルや旅館など宿泊分野における「特定技能外国人」の受け入れがスタートするわけですが、これは「宿泊施設におけるフロント、企画・広報、接客及びレストランサービス等の宿泊サービスの提供に係る業務」について、新しい在留資格『特定技能1号』を取得した外国人の雇用が可能となる、そういう内容です。勿論、これには旅館業法の許可を受けた施設という条件が付きますが。なので、勿論、簡易宿泊所も対象外です。なお、この在留資格を手にするには産業分野別試験と日本語能力試験を受験する必要があります、このうち、宿泊分野の試験は「宿泊業技能測定試験」が予定されていて、この合格が不可欠ということです。

ただ、4月14日にあった宿泊業技能測定試験では、ホテルの仕事内容や身だしなみに関する30問のほか、接客に関する5分間の実技問題が出題されたのですが、全国7か所の会場で計760人の応

募者があり、実際に受験したのは391人だったと聞いています。この欠席者が多い原因は興味深いですね。

経営コンサルタント：

特定技能外国人の受け入れが、旅館業法の許可を受けたものと言うことで、簡易宿泊所は対象外、つまり宿泊施設全体で考えれば人手不足の問題は残念ながら解消はしない、そういう結論になりますね。

ホテル関係者B：

案外と面倒な手続きが必要なのですね。外国人雇用問題は、まず人手不足の問題から派生したことは間違いないと思うのですが、それにしても在留資格要件のハードルが高い、これが率直な感想ですね。私どもの場合、シニア層や新卒者へのアプローチで一定規模のスタッフの数は確保できていますから、そんなに外国人雇用に関しては積極的ではないと言い切れます。ただ、この人手不足の問題が長期化すれば、いずれ何らかの対策は必要になってくると思います。

司会：障害者雇用の場合は、一定の人数制限や助成金などの制度が併用されていますが、今回の制度ではホテル企業にとってどのような具体的なメリットがあるのかを把握したいと思います。単に人手不足を埋めるための労働力という形で割り切るべきなののでしょうか。

ホテル関係者A：

そこは考え方次第でしょう。客層もインバウンドゲストが増えるのであれば、ある意味"母国語対応"というのはサービスの質の向上に繋がるメリットは間違いなく期待できるし。いわゆる相乗効果というのが期待される、これはやってみなければ分かりませんね。外国人と一言に言っても質の問題がありますからね。

ホテル関係者B：

それは日本人にも言えるリスクですね。また、離職率の問題ですが、契約期間、給与、外国人の場合、社会保険や福利厚生などもすべて日本人と同様という考え方でいいのでしょうか。

司会：これは専門家の判断が求められますね。また、ホテル業界団体などの、コンセンサス作りが不可欠ですね。ホテル単体での判断は止めた方が良いでしょう。いずれにしても少子高齢化傾向は、ここ当分は続くわけで、ことサービス産業についてはマンパワーは絶対に必要なわけですから、受け入れ側も外国人側も双方にとって良い形になれば良いでしょう。

ホテル関係者A：

欧米では、外国人移民の受け入れに歴史があり、時間をかけて外国人雇用についてのノウハウを積み重ねてきています。一方、日本では外国人雇用の歴史も浅く、なかなか定着していないのが現状です。これから徐々に外国人雇用に関しても積極的な取り組みが必要になってくると思います。ただ、日本が単なる人手不足のための補充と言う考え方をしているのでは、賃金水準も含めて課題が出てくると思います。フィリピンやベトナムなどが草刈り場になっていますが、既にカナダなどは賃金水準で相当な差をつけています。なので、簡単に外国人雇用が進むとも考えにくい。ここは慎重な議論と体制作りが急務かと。

司会：確かに、今の指摘は的を射ていると思います。日本の都合ばかりが先行すると、必ずしも良い結果を得ることは出来ないと思います。いまは、レピュテーション（口コミ）の時代ですが、日本での待遇が悪いとあっという間に口コミで拡散されてしまいます。実際に、医療・介護の現場などではそうした問題も噴出しているそうです。

【総合解説】大寄将史弁護士（日本国及び ニューヨーク州弁護士）

1 はじめに

少子化等に伴う慢性的な労働力不足や訪日外国人の急激な増加等を背景に、日本で働く外国人労働者の数は増え続けており、過去5年間の間に約2倍に増えています（図表1）。ホテル業界においても外国人労働者は増えており、今後は、このような外国人労働者の力無くしては、必要とされる労働力の確保が困難な状況になることが予想されます。

【図表1 日本における外国人労働者数の推移】



【出典：厚生労働省ウェブサイト「外国人雇用状況」の届出状況まとめ
(平成30年10月末) (<https://www.mhlw.go.jp/content/11655000/000472>)

現在、ホテル業界においては、約3万8000人の外国人労働者が働き、そのうち7割が、資格外活動許可を得て働く「留学生」のアルバイトであるとされています。通常、ホテルのフロント業務や通訳等として外国人を雇用する場合、「技術・人文知識・国際業務」という在留資格が必要となりますが、その場合、原則として清掃や配膳といった単純労働に従事させることはできません。一方、個別に資格外活動の許可を得た「留学生」は、こうした単純労働に従事させることもできます。しかしながら、「留学生」は、そもそも労働力を提供することを目的とした在留資格ではなく、総労働時間等就労の条件が法令により厳しく規制されている点には留意する必要があります。

観光庁によると、2030年（令和12年）までに、訪日外国人の増加等により、ホテル業界において、現在の2倍の従業員が必要になると試算されており、現状の「技術・人文知識・国際業務」及び資格外活動許可を得た「留学生」のアルバイトのみでは、到底、そのような需要を満たすことができない状況にあります。

このような中、2018年（平成30年）12月8日の臨時国会において、「出入国管理及び難民認定法及び法務省設置法の一部を改正する法律」が成立し、2019年（平成31年）4月1日より施行されています（以下「本改正」といいます。）本改正により、一定のスキルを有する外国人労働者の受け入れを加速するための新たな在留資格である「特定技能」（詳細は後述）が新設されました。

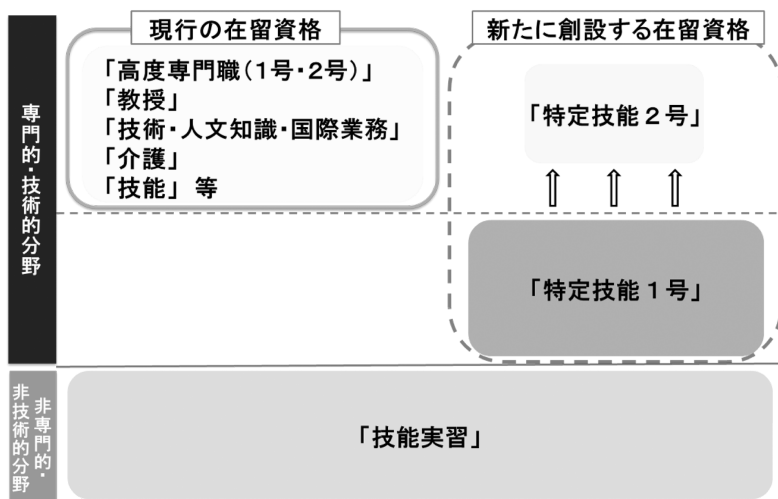
2 入管法改正の要点

(1)新しい在留資格「特定技能」の誕生

本改正により創設された「特定技能」には、1号と2号があります。「特定技能1号」は、特定産業分野に属する相当程度の知識又は経験を必要とする技能を要する業務に従事する外国人向けの在留資格であり、これは、相当期間の実務経験等を要する技能であって、特段の育成・訓練を受けることなく、直ぐに一定程度の業務を遂行できるものを指します。一方、「特定技能2号」とは、特定産業分野に属する熟練した技能を要する業務に従事する外国人向けの在留資格であり、長年の実務経験により付けた熟練した技能を有し、現行の専門的・技術的分野の在留資格を有する外国人と同等又はそれ以上の高い専門性を有するものを指します。

「特定技能1号」は、「技術・人文知識・国際業務」で求められるスキルレベルと「技能実習」で求められるスキルレベルのちょうど中間に位置する新たな在留資格であるといえます（図表2参照）。

【図表2 就労が認められる在留資格の技能水準】



【出典：法務省ウェブサイト「外国人材の受入れについて」（平成31年2月）（http://www.soumu.go.jp/main_content/000601099.pdf）】

また、「特定産業分野」には、2019年（平成31年）4月1日時点において、宿泊分野を含む14分野が指定されています。政府は、業界ごとに受入人数を設定しており、宿泊業に関しては、2019年度からの5年間で最大2万2000人の受入れを行なうとのことです。一方、「特定技能2号」による外国人の受入れが予定されているのは、建設分野と造船・舶用工業分野の2分野のみであるため、ホテル業界には当面関係のない在留資格となります。以下「特定技能1号」につき詳しくみていきます。末尾図表5の制度比較表もあわせてご参照ください。

（2）「特定技能1号」

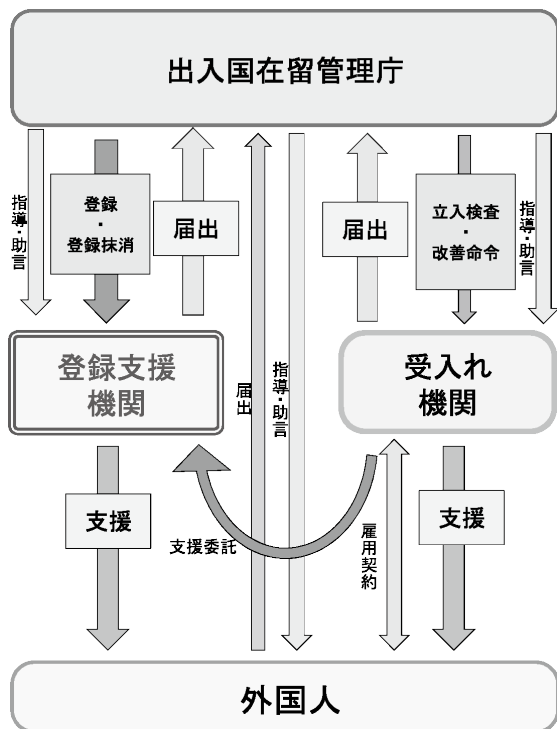
①対象となる宿泊施設

「宿泊分野における特定技能の在留資格に係る制度の運用に関する方針」（以下「運用方針」といいます。）によると、雇用主となることができる宿泊施設は、旅館業法（昭和23年法律第138号）第2条第2項に規定する「旅館・ホテル営業」の許可を受けた者であり、かつ、風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律（昭和23年法律第122号。以下「風俗営業法」といいます。）第2条第6項第4号に規定する「施設」に該当しないことが必要とされています。

また、運用方針は、外国人を雇用する宿泊施設（受入機関）は、①国土交通省が設置する「宿泊分野における外国人材受入協議会（仮称）」（以下「協議会」という。）の構成員になること、②協議会に対し、必要な協力を行なうこと、③国土交通省又はその委託を受けた者が行なう調査又は指導に対し、必要な協力を行なうこと及び④登録支援機関に1号特定技能外国人支援計画の実施を委託するに当たっては、上記①、②及び③の条件を全て満たす登録支援機関に委託することとしています。

登録支援機関は、出入国在留管理庁に申請し、登録された業界団体、民間企業ないし社会保険労務士等が想定されています。

【図表 3 受入機関と登録支援機関】



【出典：法務省ウェブサイトリーフレット（受け入れ機関向け）（平成31年3月15日）（http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri01_00127.html）】

②在留期間、家族の帯同等

「特定技能1号」は、最長で5年間の就労が認められています。なお、「特定技能2号」とは異なり、家族の帯同は認められません（「特定技能2号」は配偶者と子の帯同が認められます。）。同じ業界内であれば、転職も認められますが、転職した場合でも在留期間の最長5年がリセットされるわけではありません。

③雇用条件

現段階において「特定技能1号」は、農業分野と漁業分野を除きフルタイムでの直接雇用のみが認められ、派遣は禁止されています。また、同等のレベルの業務に従事する日本人と同等以上の報酬等を支払うことが要件となります。日本人と同じように労働関連法及び社会保障に関連する法律が適用され、その遵守が求められます。

④従事することができる仕事

上記の通り「特定技能1号」は、「技術・人文知識・国際業務」と「技能実習」の中間に位置する技能レベルの外国人をターゲットにする在留資格であり、これまでホテル業界において活用されてきた、「技術・人文知識・国際業務」に比べ、従事することができる業務の幅が広い点に特徴があります。「技術・人文知識・国際業務」による場合、外国語を用いたフロント業務・施設案内、翻訳、マーケティング、ホームページの作成、宿泊プランの企画、施設内のレストランのコンセプトデザインといった業務に従事することはできますが、日本人に対するフロント業務・施設案内、料理の配膳、荷物の運搬、客室の清掃等には従事することはできません。

「特定技能1号」が予定するのは、「相当程度の知識又は経験を必要とする技能を要する業務に従事する活動」であるとされています。また、宿泊分野において求められる技能は、フロント、企画・広報、接客及びレストランサービス等の様々な業務に係る技能を試験で測るもの（宿泊分野運用要領 第1の1.（1）参照）とされています。したがって、「特定技能1号」は、「技術・人文知識・国際業務」では認められていない宿泊施設の業務全般に従事することが予定されていると考えられます。

なお、在留資格が予定する業務に該当するか否かは在留期間中の活動の全体をとらえて判断すべきとされています。よって、「技術・人文知識・国際業務」であっても、導入研修といった目的がある場合や主たる業務に通常付随する関連業務である場合には、短期間に限り、例えば配膳業務に従事させることは、在留期間全体の活動が専ら外国人に対する

フロントや通訳の業務であるといった場合には認められるという実務運用がとられています。一方、「特定技能1号」の場合には、正面からそうした配膳業務等に従事させることができることになると言えます。

なお、風営法の規制対象となる「接待」に該当する仕事をさせることは禁止されていますので注意が必要です（運用方針）。風営法2条3項は、「接待」を「歓楽的雰囲気醸し出す方法により客をもてなすこと」と定義しています。

⑤技能試験等

「特定技能1号」の在留資格を得るには、所定の技能試験及び日本語試験に合格するルートと「技能実習」から移行するルートの2パターンが用意されています。具体的には、「技能実習2号」又は「技能実習3号」の修了後に、在留資格の変更手続きにより、在留資格を「特定技能1号」に変更することで、さらに5年間の就労が可能となります（転職も可能）。なお、現段階において宿泊業は、「技能実習」の対象職種となっていないことから、宿泊業に関しては、前者のルート一本のみとなります。この点について、業界団体や観光庁は、「技能実習」に宿泊業を含めるよう働きかけを続けており、今後対象に含まれる可能性もあります。

「特定技能1号」の取得に必要な宿泊業技能測定試験は、日本旅館協会、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会、日本ホテル協会、全日本シティホテル連盟が共同で設立した「一般社団法人宿泊業技能試験センター」により実施されることとなっており、国内での初試験が、2019年4月14日に実施されました。試験の内容は、接客や広報等の知識を問うもので、選択式の筆記試験及び面接形式での実技試験があります。

⑥受入対象国

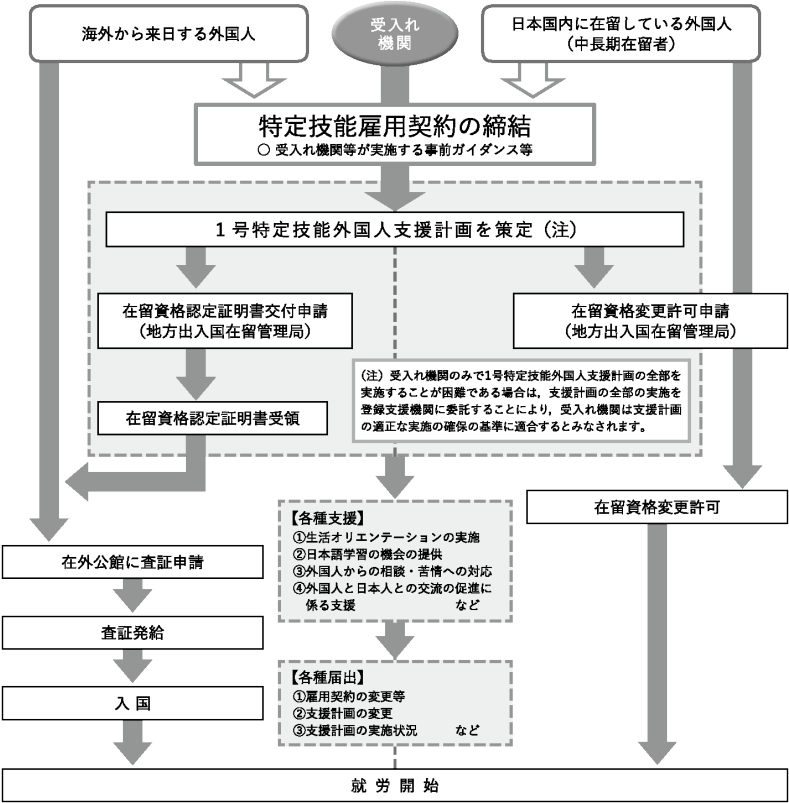
「技能実習生」と異なり、原則として受入対象国の制限はありませんが、当面は、特定技能評価試験は、ベトナム、中国、フィリピン、インドネシア、タイ、ミャンマー、カンボジア、ネパール、モンゴルの9カ国のみで実施が予定されているため、同国からの受入れが中心になるも

のと思われます。他の国からの外国人も、日本で特定技能評価試験を受験し合格すれば「特定技能1号」の在留資格を取得できます。

(3) 受入側の手続き/コンプライアンス等

まず、特定技能1号の在留資格による外国人を受入れるまでに、受入れ側で必要となる手続き等は以下図表4の通りです。

【図表4 受入機関側で必要となる手続きフロー】



また、「技能実習1号」の在留資格により外国人の受入れを行なう宿泊施

設側は、当該外国人との間で所要の基準に適合した雇用契約を締結するとともに、当該契約の適正な履行等が確保されるための所定の基準を満たさなければならない、また、外国人支援計画を適正に実施しなければならないことに加え、外国人の受入れが出入国又は労働に関する法令に適合していなければなりません。

政府は、2018年（平成30年）12月25日、「特定技能の在留資格に係る制度の運用に関する基本方針について」（以下「本基本方針」といいます。）を公表しました。本基本方針は、特定技能所属機関は、「1号特定技能外国人が「特定技能」の在留資格に基づく活動を安定的かつ円滑に行うことができるようにするための職業生活上、日常生活上又は社会生活上の支援」を実施する義務があると述べたうえで、具体的支援の内容を以下の通り列挙しています。なお、これらの義務は、登録支援機関に委託することで実施することも可能です。

- ①外国人に対する入国前の生活ガイダンスの提供（外国人が理解することができる言語により行なう。④、⑥及び⑦において同じ。）
- ②入国時の空港等への出迎え及び帰国時の空港等への見送り
- ③保証人となることその他の外国人の住宅の確保に向けた支援の実施
- ④外国人に対する在留中の生活オリエンテーションの実施（預貯金口座の開設及び携帯電話の利用に関する契約に係る支援を含む。）
- ⑤生活のための日本語習得の支援
- ⑥外国人からの相談・苦情への対応
- ⑦外国人が履行しなければならない各種行政手続についての情報提供及び支援
- ⑧外国人と日本人との交流の促進に係る支援
- ⑨外国人が、その責めに帰すべき事由によらないで特定技能雇用契約を解除される場合において、他の本邦の公私の機関との特定技能雇用契約に基づいて「特定技能1号」の在留資格に基づく活動を行うことができるようにするための支援

上記の規定に違反した場合には、出入国在留管理庁長官から、指導・助言・報告徴収・改善命令等を受ける可能性があり、改善命令を受けた場合には企業名の公表がなされ、改善命令に従わなかった場合には罰則（6か月以下の懲役又は30万円以下の罰金）を受ける可能性があるため十分注意する必要があります。

(4) 出入国在留管理庁の創設等

これまで、入管業務は法務省の内部部局である入国管理局が所轄してきましたが、本改正により、法務省の外局として出入国在留管理庁が設置され、これまでの、地方入国管理局は、地方出入国在留管理局という名称に変わりました。現在、地方出入国管理局が全国8局、同支局が7局、同出張所が61か所及び入国管理センターが2か所設けられています。出入国在留管理庁は、①出入国及び在留の公正な管理を図ることに加え、②①の任務に関連する内閣の重要政策に関する内閣の事務を助けることも任務とするとされています。これにより、「特定技能」の受け入れや外国人観光客の増加に対応することになります。出入国審査を行なう入国審査官や不法滞在等の摘発を行なう入国警備官を含め、数百人規模の人員増強も図るとされています。

3 入管法改正が実務に与える影響

上記の通り、「特定技能1号」の在留資格は、「技術・人文知識・国際業務」に比べ従事できる業務の範囲が広いことが、ホテル業界における人材不足の解消に一役買うことは間違いないものと考えられます。一方で、在留期間の更新が5年に限定されることや、賃金等の雇用条件の制限、受け入れ側の宿泊機関に課せられる外国人支援等の要件が比較的厳しいこ

とから、制度を十分に理解することなく安易に受け入れれば、コンプライアンス違反のリスクが極めて高い点に留意する必要があります。「技能実習生に対する人権侵害」「消えた留学生問題」といった外国人労働者をめぐる問題が頻発したこと等を背景に、当局の目は厳しくなっており、近時の入国警備官の増員もその現れであるといえます。また、ひとたび違反が発覚すれば、罰則の適用はもちろんのこと、レピュテーションリスクによる損害は計り知れないものとなります。制度が定着するまでは、現場での認識不足等で混乱が予測されるところですが、常に最新情報にアクセスし、採用段階から雇用の終了までの労務管理を徹底する必要があります。なお、宿泊分野における「特定技能」に関連する最新情報は、観光庁のウェブサイト（http://www.mlit.go.jp/kankocho/page06_000162.html）で確認することができます。

【図表5 制度比較表】

	専門的・技術的分野	技能実習制度	特定技能	
在留資格	「技術・人文知識・国際業務」	企業単独型・団体管理型(1号、2号、3号)	1号	2号
目的	専門的な知識、技術、技能を有する外国人については、我が国の経済社会の活性化に資するとの観点から、積極的に受け入れることとしている(就労目的)	開発途上国等への技能等の移転を図り、その経済発展を担う「人づくり」に協力すること(就労目的でない)	深刻な人手不足に対応するため、一定の専門性・技能を有し即戦力となる外国人材を受け入れること(就労目的)	
学歴/ 実務経験	必要(学歴要件といずれかを満たすことが必要)	不要	不要	不要
日本語水準要件	無し	無し(介護に従事する場合に限り、日本語能力試験N4合格又は同等の日本語能力が必要)	ある程度日常会話ができて、生活に支障がない程度を基本とし、業務上必要な日本語能力 ※宿泊分野においては、日本語能力判定テスト(仮称)又は「日本語能力試験(N4以上)」	不要
技能水準要件	有り(大卒以上の学歴又は10年の実務経験に基づく能力)	無し ※2号、3号に更新するにあたって試験有り	ある程度の技能 ※試験有り	熟練した技能※試験有り
受入国	原則自由	制限あり(13か国) (大半はベトナム/中国/フィリピン/インドネシア/タイから受入)	原則自由	原則自由
在留期間	制限なし	最長5年	最長5年	制限なし
転職の可否	可	不可	可(注1)	可(注1)
家族帯同	可	不可	不可	可
受入人数	212,403人(平成30年6月末時点)	285,776人(平成30年6月末時点)	平成31年度からの5年間で最大34万人(予定)	当面は受入なし

(注1：同一の業務区分内又は試験等により技能水準の共通性が確認されている業務区分間において認められる(「特定技能の在留資格に係る制度の運用に関する基本方針について」(2018年(平成30年)12月25日)8

頁。)

※本記事は、原則として2019年（平成31年）4月1日時点の情報に基づいております。

第 9 章

【Chapter9】 パワハラ・セクハラ問題

パワハラ・セクハラ、就業規則、ペナルティ規定、民事裁判、第三者委員会、ブランド棄損

この問題は、昔からあり最近では社会問題としてもフォーカスされています。"いじめ問題"にも通底する構造があり、体育会系の人事・総務部門などについては全社的な見直しが求められます。また、一昔前に比べ係争になる事態が急増しています。果たして、その対策は…

“ITパワハラ”が直近の問題に

司会：今回の新刊企画のなかで、事前の取材で最もリクエストが多かったのが「パワハラ・セクハラ問題」。働き方改革などとも連動しますが、昔から会社、組織内には必ずある問題。この問題は企業コンプライアンスから哲学にも及ぶわけで、人格に対する誹謗・中傷なども含めて、企業側は相当に本腰を入れなくてはいけないと思います。具体的なデータなどはなかなか整備しにくいのですが、ほぼ日常的にこうしたことが行なわれているという事実にもまず目を向ける必要がありますね。

ホテル関係者 A：

問題が問題だけに、なかなか表面化しにくいという現実もあります。いわゆる企業の側から言えば隠蔽体質というのがあって、当事者間での示談で済ませてしまう、こういう慣例があるんだろうと推測します。また、一昔前は、多くの犠牲者が女性に絞られて

いましたが、いまは業務の多角化、IT社会という構造の中で、"IT
パワハラ"的な問題も指摘されるようになって、男女間の格差はな
くなってきた印象がありますね。世代間の問題で、IT世代と旧世
代間のリテラシーやスキルの問題でもあります。いまでも体育会
体質みたいなものがある、理不尽とも受け取れる上司・部下の
関係性も散見されます。ホテル業界そのものに、そういう古い体
質が今でも蔓延っている、これは看過出来ない問題だということ
です。

ホテル関係者B：

問題だらけと言ってよいほど、この問題の根は深い。昔許されたこ
とが、今はダメという認識がそもそも管理職レベルで希薄という
ことが問題なのです。不祥事が起これば、部分的な対処で終わっ
てしまう。この繰り返し。そうこうするうちに労働基準監督局に
垂れ込まれる、表現は悪いですが、結局こういうことになって、全
社的な取り組みを余儀なくされるという図式ですね。

ホテル関係者C：

ホテルの経営サイドも、基本的には労務部門が法務のスペシャリ
ストを入れて対処するという方法を取らざるを得ない。被害者、
加害者という図式も、きちんとしたヒアリングや経過分析を行な
うことから始めないと。この処置を曖昧にすると、企業全体のコ
ンプライアンスが機能不全になり、あげくは離職者が増えるとい
う結果になる。人手不足の時代、こうした面での社風創りは真剣
に検討しなければいけない問題です。

社会保険労務士：

確かに、この数年でパワハラ・セクハラ問題での相談が激増して
います。総務・労務といった部署だけでの対応が難しくなってき
たというのが実感です。この時、大事なポイントになるのが就業

規則。これが曖昧だと、労基署や裁判という具合に問題が拡大してしまう。ホテル業界はとりわけ残業や休日出勤など不規則な勤務体系になることが多いので、より就業規則の整合性が求められますね。

司会：やはり予想通り問題山積ですね。この問題で、逆に労務問題も含めて理想的なホテル企業というのものもあるわけで、その両者の違いはなんなのか。やはりトップマネジメントの当事者認識が第一。ホテルブランドが云々されているなか、風通しの良い企業文化というのは最大の強みになるはず。また、いまはSNSを含めて個人レベルの"情報発信"が簡単に出来る環境にあるので、レピュテーション（口コミ）で簡単に拡散される可能性があるので、間違っても"個人の問題"という捉え方は禁物であると指摘しておきたいですね。

ホテル関係者A：

その通りです。また、問題が起きた場合、可能な限り速やかな解決を図るべきだということも付け加えておきたいですね。問題が長引けば長引くほど深刻になりますし、加害者と被害者双方から慎重に話を聴く必要があります。そういう意味で、弁護士などの専門家と普段からホットラインを築いておくことも大事ですね。

司会：いま労務問題での対応に産業医の存在がクローズアップされていますが、実際に社内に居なくとも外部の産業医と何らかの定期的なコミュニケーションをとっているホテルはあるのですかね。

ホテル関係者A：

最近、パニック障害という病名で言われる精神疾患の方が増えていると聞いています。ホテルビジネスは、ストレスの多い職場ですから、このケアは全社的に対応する必要があります。なので、

産業カウンセラーへの定期的な相談などをシステム化する必要があります。年次の健康診断と併せて心理面のケア、相談窓口を明確化していくのが望ましいですね。

司会：パワハラは、どうしても被害者に目が向きがちですが、一方、加害者にも目を向ける視点が大切なことだと。つまり、パワハラが起こる要因分析を行なうと、加害者、被害者双方の人間関係、あるいは部署の問題になります。これを根治するのは大変かと思いますが、相当に複雑な要因が背景にあることは確かだと。

【コラムPart3】ホスピタリティの重要性を再認識

ホスピタリティマネジメント(株)代表取締役社長
菅野 潔

「そんなつもりはない」「前からやっているのに」「他の人も同じことやっているのに」「身に覚えがない」「知らなかった」「悪気はない」「ついで」「昔は大丈夫だった」「同意のもとだった」・・・加害者の言い訳はさまざまである。

ハラスメントの問題は本当に微妙な問題としていまや社会問題にさえなっている。特にホテル業界は24時間営業であり、幅広い年齢層の男女が常に近い存在として業務を共にしている職場である。その環境を考えると一般企業よりもハラスメント問題は発生しやすい状況にあると言える。私自身もホテル業界に入った当時、「ホテルには現金と異性（女性）と食材と酒が身近にあるが、そのどれに手を出しても、人生が狂ってしまう」そうアドバイスしてくれた上司がいたが、まさにその通りである。30年以上前のホテル業界は悪い意味での上下関係と理不尽な根性論が横行する代表的な職場でもあった。スタッフ同士の暴力（行き過ぎた指導）も珍しくなかったし、職場内で女性スタッフと冗談ではあるが下ネタ（性的な会話）が語られ、オフィス内での喫煙も普通に許されていた時代である。いまから考えるとありえない状況だが、それが世の中の変化や価値観の変化と共に、ハラスメントという名のもとに許されない行為として認識が定着している。

ここではパワーハラスメントとセクシュアルハラスメントを取り上げているが、最近のメディア等の情報によるとハラスメントには40種類程度あるとのことである。こうなってくるとおちおち仕事も生活もしてられない。要するに「知らなかった」では済まされない時代という認識が必要である。その代表的なハラスメントがパワーハラスメントを中心としたマタニティハラスメント、ITハラスメント、モラルハラスメントなどがあり、セクシュアルハラスメント系ではジェンダーハラスメント、マリッジハラスメント、等もあげられる。さらには労災系のハラスメントには、スモークハラスメント、アルコールハラスメント、等がある。昔流で言えば不愉快なことに全て「〇〇ハラスメント」という名称で定義化したという捉え方もできる。

パワハラに関しては、過度ないじめや叱責をすることなどにより、相手に精神的苦痛を与える行為と言われている。勿論、暴力行為などはもつてのほかであるが、精神的ないじめも深刻である。「無視、孤立、侮辱、嘲笑、降格、過剰労働の強制、怒鳴る、馬鹿にする・・・」相手の人格や尊厳を侵害する陰湿な行為により、精神的・身体的な苦痛を与え、就業環境を著しく悪化させる行為とされている。ホテル業界でも精神的ダメージをうけて休職するという話は比較的良く聞く話であり、特に若い世代に多い。

勿論、同じ行為を受けても苦痛を感じる人と感じない人がいることも事実である。それは本人の環境への順応性や仕事の適正等も大きく影響している。パワハラの加害者になる原因がどこにあるのか、悪意や故意のある場合もあれば無意識や知識不足のケースも多々ある。さらには被害者との人間関係が構築されていないケースなども考えられる。「ばかやろ～!」「辞めちまえ!」などは言い方や言うタイミング、さらには普段の信頼関係次第ではハラスメントと感じない人が沢山いることも事実である（もしかしたら私のこの考え方自体が認識不足なのかもしれない）。

セクハラに至っては極めて微妙な判断が必要である。明らかに許せない行為も多々あるが、場合によっては被害妄想や意識過剰なのでは？というケースもないとは言えない。ではそれを誰がどのような基準で判断

するのか？悪意さえあれば上司を陥れることなども簡単にできてしまう。「ワインの美味しい店ができたから、飲みながら打ち合わせをしたい」「セクシーになったけど、彼氏でもできたの」「夏は薄着の方がいいよ」「肩を揉んでくれ」、これらの発言はセクハラと言われるケースであるが、では「仕事終わりに一杯行こう」「週末に映画でも行かないか？」「今日の服装は女性らしくて素敵だね」などはどのように判断されるのか、若い独身男女の会話であれば、純粹に恋心から言っているとも捉えられるし、既婚の中年男性が言えばセクハラと捉えられてしまいがちである。要するに双方の関係性を基準に相手はどう受け止めるかによって判断が真っ二つに分かれるところとなる。

同じことを言っても、同じ行動をとっても、白と黒に分かれてしまう。「君子危うきに近寄らず」といったら不謹慎といわれるかもしれないが、被害者が出ないようにするには加害者にならないことが重要である。そのためには、疑われる可能性のある言動は慎む、少しでも誤解や勘違いをされるようなグレーな行為をしない、ということが最良の自己防衛であり、被害者を出さない事にもなる。そして規律やルールを守ることや職場内での相互のチェック体制の構築なども重要となってくる。ハラスメントはまさにコンプライアンス（法令順守）の延長線上であり、法令だけではなく就業規則や社会規範といったことも、すべて遵守すべきものとして解釈されている。

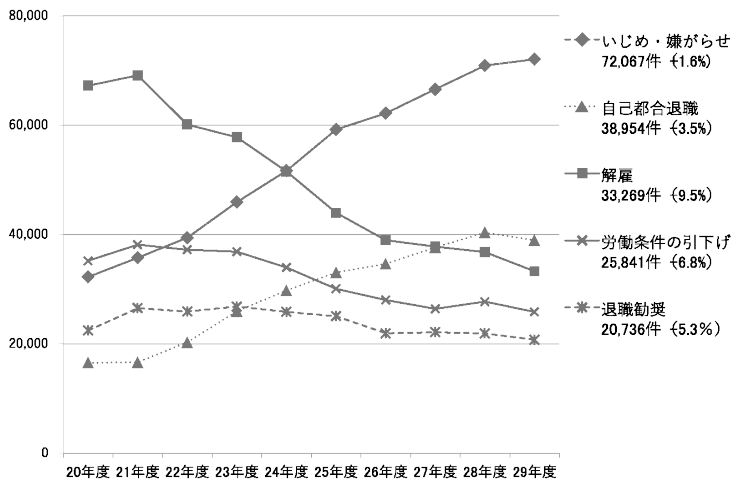
ITの進歩や普及と共に人間関係が希薄になり、隣の人とも会話ではなくメールやSNSでコミュニケーションを取り、読書や考える時間をゲームに費やし、思想や哲学や文学に触れる時間が無くなり、その結果として対人関係の作り方がわからなくなり、「心情を察する」という本来の人の機能が退化したことが、ハラスメントが日常的に増殖した一因とも考える。ホテル業界に関わる人としてホスピタリティの重要性を再度認識していきたいものである。

【総合解説】大寄将史弁護士（日本国及びニューヨーク州弁護士）

1. 増加し続けるハラスメントの問題

「ハラスメント」、「セクハラ」、「パワハラ」といった言葉を聞かない日はないというくらいに、今日ではハラスメントの問題が極めて一般化しています。

ハラスメントについて、厚生労働省の集計によれば、平成20年度から平成29年度までの10年間に、民事上の個別労働紛争の中で「いじめ・嫌がらせ」のみが一貫して増加を続けています（以下の表を参照）。



※（ ）内は対前年度比。

（厚生労働省「平成29年度個別労働紛争解決制度の施行状況」（平成30年6月27日）より）

本書が対象とするホテル業は、「サービス業の最高峰」として常に最高レベルのサービスを追求し、またそれを期待されていますが、その反面で、現場で働く労働者には精神的・肉体的に大きな負荷がかかりがちです。その点で、ホテル業界はハラスメントの問題が生じやすい職場環境にあることは残念ながら否定できません。職場における「いじめ・嫌がらせ」（ハラスメント）の問題が増加を続けている中で、ホテルの経営者として、職場におけるハラスメントを効果的に抑止していくことは急務といえます。また、万が一ハラスメントの問題が発生した場合にどのような結果を招くかを理解し、適切に対処する術を持つておくことも大変重要です。

以下では、職場におけるセクシュアルハラスメントとパワーハラスメントを中心に、この問題について解説していきます。なお、以下では前者を「セクハラ」、後者を「パワハラ」と略称し、両者を総称して「ハラスメント」と呼称することにします。

2. セクハラ・パワハラとは何か？

(1) セクハラ

職場におけるセクハラとは、職場において行なわれる、労働者の意に反する性的な言動に対する労働者の対応により労働条件について不利益を受けたり（対価型）、性的な言動により就業環境が害される（環境型）ことをいいます。

「性的な言動」とは、性的な内容の発言及び性的な行動を指していますが、現在ではその範囲は拡大的に解釈される傾向にあり、セクハラに当たる言動は直接的な性的言動に限られるものではありません。また、セクハラの対象は女性に限らず、男性も含まれることに留意が必要です。

(2) パワハラ

職場におけるパワハラとは、同じ職場で働く者に対して、職務上の地位や人間関係などの職場内の優位性を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与える又は職場環境を悪化させる行為をいい、具体的なパワハラの行為類型としては一般的に以下のものが挙げられています。

- ① 暴行・傷害（身体的な攻撃）
- ② 脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言（精神的な攻撃）
- ③ 隔離・仲間外し・無視（人間関係からの切り離し）
- ④ 業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害（過大な要求）
- ⑤ 業務上の合理性なく、能力が経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと（過小な要求）
- ⑥ 私的なことに過度に立ち入ること（個の侵害）

パワハラは、あくまでも「業務の適正な範囲」を超えるものを指しています。例えば、上司が部下の不手際について注意や叱責をすることは、業務の適正な範囲内の指導であればパワハラに該当するわけではありません。しかし、これが暴力やひどい暴言等に発展するなど、業務の適正な範囲を超えた場合にはパワハラに該当することになります。

3. ハラスメントの法的責任と経営への影響

(1) ハラスメントの法的責任

ハラスメントによって、労働者の生命・身体・人格的利益等を違法に侵害した場合には、加害者である個人（上司など）は民事上の不法行為

責任（民法第709条）を負います。また、当該加害者個人を雇用している使用者（会社、経営者）も、使用者責任（民法第715条第1項）や労働契約上の安全配慮義務違反（労働契約法第5条、民法第415条）等の責任を問われる可能性があります。

そして、加害者個人や使用者が上記の責任を負う場合には、被害者である労働者に対しその損害を賠償しなければなりません。労働者の「損害」としては、精神的苦痛に対する慰謝料だけでなく、当該労働者が精神・身体に不調を来して働けなくなった場合の逸失利益や治療費等も含まれます。特に被害者が自殺に至った場合等には、賠償すべき金額が億単位に上るケースもあります。

その他、加害者個人は、使用者から懲戒処分を受けることがあるほか、（性）暴力行為や脅迫行為等に及んだ場合は刑事責任を問われることもあります。

(2) 具体的な事例

ここで、ホテルを舞台に起きたパワハラに関する裁判例（東京高判2013年（平成25年）2月27日労判1072号5頁）を紹介します。

【事案の概要】

本件は、ホテルにおいて結婚式等の営業業務を担当していたX（原告）が、直属の上司であるY2からパワハラを受けたことにより精神疾患等を発症し、その結果、治療費の支出、休業による損害のほか多大な精神的苦痛を受けたと主張して、Y2とホテル（Y1）に対し、不法行為（Y1については更に労働契約上の職場環境調整義務違反）に基づく損害賠償金477万1996円の支払等を求めた事件です。

XがY2による違法なパワハラと主張した主な行為は以下のとおりです。

- ① 極めてアルコールに弱い体質のXに対し飲酒を強要したこと
- ② ①の翌日、体調が悪いと断っているXに対し自動車の運転を強要し

たこと

③ 一旦帰社するよう命じたことに反して直帰したXに対し、午後11時少し前に「まだ銀座です。うらやましい。僕は一度も入学式や卒業式に出たことはありません。」とのメールを送信し、さらに同日の午後11時過ぎに2度にわたってXの携帯電話の留守電に「えーXさん、あの本当に、私、怒りました。明日、本部長のところへ、私、辞表出しますんで、本当にこういうのはあり得ないですよ。よろしく。」「Xさん、こんなに俺が怒っている理由わかりますか。本当にさっきメール送りましたけど、電話でいいましたけど、明日私は、あの一、辞表出しますので、で一、それでやってください。本当に、僕、頭にきました。」と怒りを露わにした録音をしたこと

④ 深夜、夏季休暇中のXの携帯電話の留守電に「ぶっ殺すぞ」などと罵り、辞職を強いるかのような発言を録音したこと

⑤ ウェディング業務の引継ぎと称して、本来、Y2において処理すべき業務やXに処理させても意味のない業務をXに押し付けて処理させ、Xの業務を過重なものにしたこと

【裁判所の判断】

裁判所は、上記のうち①②④について不法行為に当たると判断したほか、③と⑤について以下のように判断しています。

a ③について、メールの内容や語調、深夜の時間帯であること等を考慮すると、Xが帰社命令に違反したことへの注意よりも、Xに精神的苦痛を与えることに主眼が置かれたものと評価せざるを得ず、社会的相当性を欠き、不法行為に当たる

b ⑤について、Xの業務が引継資料の作成などで一時的に繁忙になったことは認められるが、これはY1の業務立て直しのために必要な措置(Xに苦痛を与えることを目的としたものとは認められない)によるものであり、他方、Xの業務負担が過大というべき程に増加したことは認められないから、不法行為には当たらない

その上で、裁判所は、上記①②③④の違法なパワハラによりXに精神

的苦痛を与えたと判断し、Y1とY2の双方に慰謝料として150万円の支払を命じました。他方で、Xの治療費や休業損害については因果関係がないとして請求は認めませんでした。

上記aとbから分かるとおり、違法なパワハラに該当するかどうかは、その行為が「業務の適正な範囲」かどうかという発想で判断されています。

(3) 職場のハラスメントは重大なリスク

職場のハラスメントは加害者個人や会社の法的責任が問われる事態に発展します。特に被害者である労働者が精神疾患になってしまったり、最悪のケースでは自殺に至ってしまうなど、結果次第では、会社にも高額な賠償が命じられ、その経営を危機に陥らせることもあり得ます。そのため、経営者の立場からは、ハラスメントの問題を重大な法的リスクとして意識する必要があるといえます。

また、そのような法的責任以外にも、ハラスメントは職場環境を悪化させ、職場全体の生産性や意欲の低下、企業イメージの悪化、人材確保の阻害要因にもなり得ます。近年ではSNSなどインターネットを通じて、被害者である労働者（あるいは周りの労働者）が世間一般にハラスメント被害を告発することも可能になり、これが瞬く間に拡散される状況が生じていますが、特にホテル業にとってこのような形で企業イメージの悪化を招くことは致命的とさえいえるでしょう。

4. ハラスメントを予防する（事前の対応）

ハラスメント問題は、閉鎖的な環境で起きやすいという点に特徴があります。つまり、自分たちが常識としてやっていることが世間の常識と比べた場合、非常識になっているということに気付いていない組織で起

こりやすいのです。特に、ホテル業界では、最高レベルのお客さまサービスを追求するため、サービス業の中でも特に強いサービス優先の価値観があると思われ、その反面、従業員の労働環境が後回しにされがちです。昔はそれでも問題が表面化していなかったのかもしれませんが、時代は大きく変化しています。特にホテル業界では、ひとたび「ブラック企業」というレッテルが貼られてしまうと、客足が遠のき死活問題に繋がりがねません。ホテル業界も、時代の変化に対応し、ハラスメント問題に真剣に取り組むべき時が来ているといえるでしょう。

まずは、ハラスメントの予防策としてどのようなものが考えられるかを具体的に見ていきます。

(1) トップのメッセージ

トップ層（社長や役員等）から、職場のハラスメントを撲滅するという明確なメッセージを発することが重要です。トップの積極的かつ明確なメッセージによって、職場の環境ないし雰囲気、また個々の従業員の意識を変えていきます。そのためには、まずトップ自身がハラスメントの問題や対策の重要性について理解することが出発点になります。特にホテル業界では、お客さまサービスの追求という理念があるため、ハラスメント撲滅もそれと両立する重要な価値であることをトップが宣言することが、非常に重要な意味を持ちます。

(2) ルールを決める

就業規則等でハラスメントを禁止し、会社としての対処の方針を具体的かつ明確に定めます。これはトップのメッセージと並んで、ハラスメントを撲滅するという企業としての姿勢を明確に示すことにもなります。

(3) 実態を把握する

従業員を対象に、自身がハラスメントを受けていないか、また、他の従業員がハラスメントを受けているところを見聞きしていないかなどについて、匿名のアンケート調査を実施します。これによりハラスメントの問題が明らかになることもありますし、ハラスメントが起きそうな局面で加害者予備軍に注意・自制を促し、ハラスメントを抑止する効果も期待できます。

また、ハラスメントを受けるとメンタル不調に陥ることも多いため、会社で産業医を選任して従業員が相談できる体制を整備し、ハラスメントの兆候をつかむことも有効です。

ハラスメントが放置されると取り返しのつかない事態に至る可能性もあるため、早期発見をすることが何よりも重要だと考えられます。

(4) 教育する

従業員を対象にハラスメント研修を行ないます。そもそもどのような言動がハラスメントに該当するのか、どのような点に注意して行動すればよいのか、ハラスメントがいかなる結果を招くのか等について、具体的な理解を深めます。また、ハラスメントは本人に悪意がなくとも、本人のコミュニケーションやマネジメントに関するスキルの稚拙さによって引き起こされる場合もありますので、これらのスキルを高める研修と組み合わせて行なうことも効果的です。他にも、ハラスメント問題について専門的に対処する人材を養成することも考えられるでしょう。

(5) 周知する

特別な研修等以外の場においても、ハラスメントに対し厳しく臨む会社の方針や具体的な取組等について周知・啓発し、常日頃から従業員のハラスメントに対する意識を高めることも重要です。

5. ハラスメントが起きてしまったら（事後の対応）

いかに適切な予防策を講じていたとしても、ハラスメントが発生してしまうことはあります。事前の予防と並んで、実際にハラスメントが起きてしまった場合の事後対応も非常に重要ですので、最後にこの点について見ていきます。

(1) 相談や解決の場を設置する

あらかじめ会社の内部・外部にハラスメントの相談窓口を設置します。外部の場合は、会社からの独立性の高い弁護士などの専門家と連携して対応することも効果的です。

相談窓口では、相談とその後の対応（事実調査、検討、処分）のフローや相談対応の責任者を定め、公正で客観性のある手続を整備する必要があります。その上で、相談窓口の存在と積極的な利用を従業員へ周知します。また、相談窓口を利用したことを理由に利用者に対し不利益が及ばないことを示し、加害者等からの報復が起きないように会社としてケアすることも、利用者が安心して相談窓口を利用できる環境を整えるために重要です。

相談を受けた際には、単に相談者から事情を聴いて終わらせるのではなく、ハラスメントが疑われる場合には行為者とされる本人や関係者からも事情を聴き、ハラスメントの客観的な証拠（例えばメール文）も確認するようにします。

(2) 再発防止策

事実関係を整理し、ハラスメントの存在を認定できる場合には、会社としてどのように対応するかについて、相談者（被害者）本人の意向も踏まえながら決定します。会社の対応としては、加害者への注意や再発

防止研修を実施すること、被害者と加害者の座席を離したり加害者を別の部署へ異動させること、悪質な場合は懲戒処分を行うことなどが考えられます。

このような手続を適切に機能させることは、被害者本人の救済のみならず、会社としてハラスメントに対し厳しく臨むというメッセージにもなり、ハラスメントの予防にも大きく寄与します。また、筆者が関与した事例ですが、調査の結果ハラスメントとまで評価できるものではなく相談者本人には不本意な結果となったものの、会社側の公正かつ真摯な対応に相談者から非常に感謝され、円満に解決し紛争化しなかったものがあります。これも適切な事後の対応の重要性を物語るものといえるでしょう。

第10章

【Chapter10】 建築基準法改正

違法建築、安心と安全、条例の温度差

常に社会問題化する違法建築問題。ホテルや旅館は、特に安心と安全を売り物にするだけに、一度ペナルティを受けると施設のブランドそのものを棄損することになるので、常日頃よりの施設管理の徹底に努めたいと思います。

コンバージョン（用途変更）の実態は？

司会：我々で建築基準法改正について調べた限り、東日本大震災の結果に基づく改正は天井、エレベーター、エスカレーターの脱落防止くらいなので、ホテル建築基準についても、「法律」と「地方条例」と関係性が分かりにくいということがあって、ここの整理をしてみたいと思います。

ホテル関係 A：

私どもの場合、全国展開しているので、建築の確認申請も各地方での申請になります。当然ながら、各自治体によって条件が異なる場合があります。京都市や横浜市の条例が厳しいというのは昔からです。これは建築基準法の問題なのか地方条例の問題なのか、ホテルの開発担当者にとっては悩ましい問題なわけですが、勿論、確認申請そのものは設計者に委託するわけですが、我々も事業者として登録するわけですので。

ゼネコン関係者：

確かに、都道府県、自治体によつての温度差がありますね。沖縄などの離島ではまた違った課題もありますし。問題は、法律的にはクリア出来ても条例の規制によつて許認可が下りないという場合ですね。「民泊」で問題になった上乗せ条例みたいなものがあると、業者として戸惑うばかりで。一定の規則に則つて我々も対応しているので、あまり地域間の格差があるのは問題があると言わざるを得ないですね。

司会：この問題はまさに専門家の意見が求められますね。実際、地域間の格差があるのかないのか。ある場合は、どのような対処がベストの方法なのか、これは興味深いテーマですね。地震対策なんかは全国一律なのか、それとも地震多発地帯では異なるのか。また、旅館業法との関連もありますが、ホテルと旅館の構造的な許認可の違いについても知りたいですね。

ゼネコン関係者A：

基本的には、該当する市役所にホテル計画書を提出、ホテルの事前協議要綱に基づくヒアリングがあり、市によっては市長決ということもあります。また、ホテル事業の場合、保健所、建築指導課、都市計画課などとの協議も不可欠。景観法などとの折り合い、環境アセスメントなどもイメージしなければ。

ホテル関係者B：

いま、一番の関心事はコンバージョン（用途変更）の可能性、この基準です。一昔前の条例では既存建築物の用途変更はなかなか難しかったわけですが、ここにきて緩和の動きがある。この点も専門家の意見を聞きたいですね。

司会：都市計画法で定められた12の「用途地域」のうち、旅館営業がで

きるのは「第一種住居地域」「第二種住居地域」「準住居地域」「近隣商業地域」「商業地域」「準工業地域」の6種類に限られているという。つまり、単にビルだけでなくホテルが出店可能な用途地域かどうか、この問題もありますね。自治体によっては、さらに細かい規定を設けているケースもありますね。一般の住宅を宿泊施設にコンバージョンする、いわゆる民泊（住宅宿泊事業法）でも、国家戦略特区でも規制緩和があるなど、この点でもより具体的な解説が欲しいですね。

ゼネコン関係者：

確かに建築基準法改正というタイミングで、これからの都市デザインや新たな都市計画を考えると、コンバージョンは非常に理想的な手法であり、また、既存の建物を再利用する手法としても海外では頻繁にあることが、なかなか日本では法規制の問題があって出来なかった。我々としてもいろいろなアイディアを駆使して、新しいコンセプトの魅力あるホテル開発という方向性では、コンバージョンをかなり重要視していると言ってよいでしょう。

司会：1981年（昭和56年）に建築基準法の改正が行なわれ、新築の建物に必要とされる耐震性能基準が変わりましたね。コンバージョンの場合、それ以前に建った建物は、昔の耐震基準のまま使うことが法的に認められていますね。

ホテル関係者A：

これからのホテル業態開発のなかで、「これは！」という魅力的な建築物がたくさんあります。これをホテルに用途変更したい場合、いまの議論になります。これから歴史的な建造物などもコンバージョンの対象になっていくトレンドは間違いなくありますね。インバウンド全盛のなかで、「日本的な建物！」というニーズは根強くあり、城や明治、大正時代に建てられた数多くの建築物が注目

されています。

司会：ところで、最近はホテル開発のキーワードにプロジェクト・マネジメントの役割がよく議論されるようになってきていますが、この印象は。

ゼネコン関係者：

いま、ホテル業界ではホテルの「所有」「経営」「運営」の分離という状況があり、オーナーサイドによる、ホテル建設材の分離発注というような流れが出てきています。いわゆるゼネコン丸投げというのは、一昔前の話です。そこでプロジェクト・マネジメント（PM）という役割が非常に注目されるようになってきているわけです。PMの役割は、オーナーサイドのホテルコンセプトを明確に理解し、この考え方にフォーカスした設計・施工業者を選定するという流れです。なので、PMは法律的な知見があり、限られた予算を最大の可能性に置き換えるノウハウを持っていることが求められるわけです。今後、恐らく、ホテル業界では今まで以上に法律や条例に精通したPMが求められるでしょう。

司会：いま社会的な問題になっている賃貸住宅の全国チェーンでの違法建築の問題。建築工法と材質、結果的に違法建築ということで、状況によっては建て替えまで言及されている。ホテル業界でも、かつて違法建築問題が社会問題化したのは記憶に新しいですが、なぜ、こうした問題が起こるのか。

ゼネコン関係者：

今回の場合は施主、それと実際の建築を請け負った工務店レベルでの問題ですね。これは建築基準法の解釈ではなく、多分、予算や工程管理の問題だと推測します。やはり法令順守は最低限の企業姿勢といえるのでは。

司会：いま、ホテル業界は未曾有の建築ラッシュです。この流れの中で、
いかに安心・安全を担保しつつ素晴らしいホテル建築を具現化出
来るか、ここに注目が集まりますね。

【コラムPart 4】ホテル事業者として知っておくべき建築基準法のこと

株式会社 Literatus 池村友浩

この法律は、建築物の敷地、構造、設備及び用途に関する最低の基準を定めて、国民の生命、健康及び財産の保護を図り、もつて公共の福祉の増進に資することを目的とする。(建築基準法 第一条より)

そもそもの話になりますが、「建築基準法」は建築に係る最低限の基準を定めた法律です。「この建物は建築基準法を満たしているので大丈夫ですよね?」と聞かれることがあります。最低限の基準をクリアしているだけで、どのようなレベルの安心・安全性を求めているかによって、確認すべきポイントが異なることを、最初に認識しておく必要があります。

さらに言えば、本論で解説されているように、法律には上位・下位の概念があります。また、建築に係る基準は建築基準法だけではなく、例えば旅館業法、消防法や消防法施行令、各自治体のラブホテル建築規制条例、そして食品衛生法(飲食店営業許可)なども満足しなければなりません。

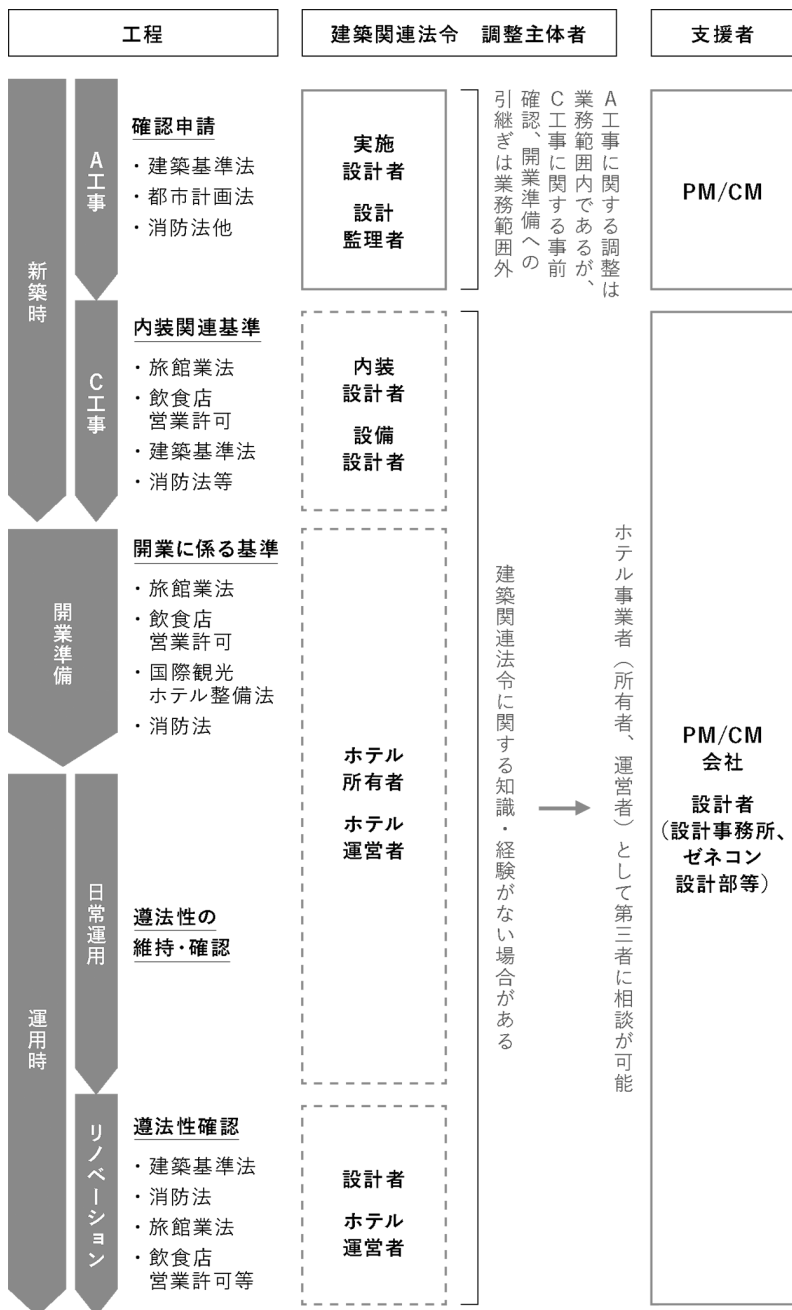
プロジェクトマネジャーである筆者が、様々な現場の経験から言えることは、「建築に係る法律」の遵法性を維持・確認するのはホテル事業者(ここでは所有者、経営者、運営者のすべてを含む)の責務だということです。事業者自身にその専門能力が不足しているのであれば、専門家にきちんと委託しなければなりません。建物の新築時は「確認申請」「完了検査」が必要です。建築士の資格を持つ専門家が関与するはずですが、それでも、運営が始まってからは、事業者内部に技術者がいない場合も

あれば、リノベーション工事で内装やFF&Eの更新のみを行うため、建築士が参画しない設計・工事も少なくありません。例えば壁、間仕切り、建具の位置や数を変更する際は注意が必要です。避難上の問題や、消防設備との干渉、新築当時と現行法規との違いなど、事業者として様々な観点での検証を行う必要性を認識しておくべきでしょう。仮に「内装だけの改修」であったとしても、専門家に相談することをお勧めします。

また、新築の場合でも、すべての工事範囲を建築士がカバーしていない可能性があるので注意が必要です。昨今増加しているビルインのホテルでは、ビル本体を建物の所有者が依頼した建築士が設計し、ホテル内装はホテル運営会社が指定したデザイナーが担当することが一般的です。この場合、スケルトンのビルをつくるまでが建物所有者側の建築士の業務になりますので、内装デザインに関連した、例えば旅館業法や飲食店営業許可に係る遵法性チェックや各種申請は、ホテル運営者が行わなければなりません。実際の現場では、その役割分担や責任分界点を計画初段で確認しておかなかったために、工事段階になって役割の抜け漏れが発覚し、大きな手戻りが生じることがあります。結果として、単純に時間がかかるだけでなく、設備配管のやり直しや間仕切り・建具等の追加など、高額な費用を要することにもなるのです。建築士に委託、ゼネコンと工事請負契約した業務であっても、発注した責任は事業者にありますので、「素人だから分からなかった」では済まされません。このような抜け漏れのない発注計画や関係者調整もまた、リスクマネジメントの一環であり、プロジェクトマネジャーとしての大切な役割です。



(図表：建築関連法規と調整主体の関係)



【総合解説】 富田裕弁護士

建築基準法の問題

1 建築基準法と条例、地方の温度差

建築基準法6条1項は、建築主が建物を建てようとする際、①建築基準法やこれに基づく命令、条例、②建築物の敷地、構造または建築設備に関する規定を定めたその他の法令及び条例（①②を併せて「建築基準関係規定」といいます。）に適合することについて建築確認を受けない限り、建物を建築してはならない旨を規定しております。

これに関連し、地方公共団体にて、建築基準関係規定として条例を制定しています。例えば、東京都には東京都建築安全条例があり、東京都建築安全条例1条では、建築基準法40条、43条2項、建築基準法施行令128条の3第6項、144条の4第2項につき、法令よりも厳しい制限を定める上乗せ条例であることを規定しております。その他、東京都では、高齢者、障害者等が利用しやすい建築物の整備に関する条例、東京都日影規制条例などの建築基準関係規定があります。同様に京都市には京都市建築基準条例、横浜市には横浜市建築基準条例があります。

また、ある地域に都市計画法の地域地区として、地区計画、高度地区、景観地区等の定めを設けた場合、建築基準法に基づく建築規制が厳しくなり、規制に適合しない限り建築確認を受けることができません。例えば、京都市のHPを見ると（令和（2019年4月時点）、京都市内に65地区（合計710.7ヘクタール）で地区計画が定められ、建ぺい率、容積率、敷地面積の最低限度等の定めがなされており、地域ごとに高度地区の定めにより建物の高さが制限されております。また、各地で景観地区が定められ建物の形態や意匠の規制が定められております。

建築確認の際の地域による温度差は、地方公共団体の条例で異なった上乘せがされていることのほか、地方公共団体において、建築基準法の条文の同じ文言が異なった解釈で運用されていることがあることから生じています。2000年（平成12年）に制定された地方分権一括法以来、建築確認の事務は国の機関委任事務から地方公共団体の自治事務となり、建築基準法の条文の解釈が地方公共団体によって異なることも認められており、その結果、地方公共団体による解釈の相違による地域差が生じています。

建物の耐震性に関する規定は、地震力に関する地域係数が地域に異なることはありますが（0.8～1.0。2016年（平成28年）の熊本地震が起きた熊本県では地震係数が0.8～0.9と地震力が1.0よりも低く見積もられていることが問題となりました。）、基本的には全国共通で、建築基準法20条、同法施行令81条以下で定められております。

ホテルと旅館の違いについては、旅館業法改正の章で述べたとおり、旅館業法の改正により、旅館営業とホテル営業が、旅館、ホテル営業に統合されましたので、両者の違いは現在存在しません。

2 民泊へのコンバージョン

（1）旅館業法、特区民泊、住宅宿泊事業の違い

既存の建物の用途を変更し、改装工事を行なって、新しい建物に再生させることをコンバージョンといいます。

我が国におけるいわゆる“民泊”は、（i）旅館業法の許可、（ii）国家戦略特区法の認定（特区民泊）又は（iii）住宅宿泊事業法の届出により実施することになります。このうち、（ii）特区民泊や（iii）住宅宿泊事業としての民泊の場合、住宅を民泊の用に供するときでも建築基準法上の建物の用途は「住宅」のままでよいので建物の用途の変更は不要です。

これに対し、住宅の建物をもとに（i）旅館業法の許可を取得する場合、建築基準法上の建物の用途を「旅館又はホテル」に用途変更する必

要があり、そのための改装工事が必要となります。住宅以外の用途の建物であっても、旅館、ホテル以外の用途の建物を旅館、ホテルの用途に変更する場合、同様です。

旅館、ホテル以外の用途の建物を民泊にする場合の規律について、表1にまとめました。

まず、旅館業法の許可を取得する場合、建築基準法上の建物の用途を「旅館又はホテル」としなければなりません、「旅館又はホテル」の用途の建物は、住居専用地域では建てることができず、第1種住居地域（3000㎡以下のもののみ設置可能）、第2種住居地域、準住居地域、近隣商業地域、商業地域、準工業地域でのみ建てることのできるため、旅館業の許可もこれらの地域で旅館業を行なう場合にのみ取得することができます。

また、旅館業法の許可を取得する場合、床面積100㎡超の場合に用途変更の建築確認を要する、3階以上に旅館・ホテル用途がある場合に耐火建築物（鉄筋コンクリート造など）にしなければならない、といった規制があります。

表1 旅館、ホテル用途以外の建物を民泊にする場合の規制

	旅館、ホテル以外の建物を旅館業法の簡易宿所にする	住宅を特区民泊にする	住宅を住宅宿泊事業の民泊にする
旅館業法	1人当たり3.3㎡以上 窓面積 条例の規制による 玄関帳場 条例の規制による 便器、洗面所個数 条例の規制による	旅館業法の規制なし 1室25㎡以上	旅館業法の規制なし 1人当たり3.3㎡以上
建築基準法	住居専用地域不可。第1種住居地域、第2種住居地域、準住居地域、近隣商業地域、商業地域、準工業地域でのみ建てることができる。用途変更の床面積が100㎡超の場合、用途変更の建築確認(建築基準法改正後は200㎡超)。 3階建以上の場合耐火建築物(建築基準法改正後は階数が3階以下でかつ延べ面積が200㎡未満の場合、在館者が迅速に避難できる措置を講じることを前提に、耐火建築物にする必要がなし)。 条例により窓先空地の規制 界壁・間仕切壁を準耐火構造とし天井裏まで 非常用照明装置 階段寸法 内装制限 廊下幅	建物用途は住宅のままでOK ただし非常用照明装置、警報器等の規制等	建物用途は住宅のままでOK ただし非常用照明装置、警報器等の規制等
消防法	自動火災報知設備 誘導灯 消火器	同左	同左

(2) 用途変更に関する建築基準法改正

2018年(平成30年)6月に建築基準法が改正され、2019年(令和元年)6月27日までに施行される改正法において、旅館、ホテル用途以外の建物を「旅館又はホテル」の用途の建物に変更して旅館業法の許可を取得する場合、床面積100㎡超の場合に用途変更の建築確認申請を要していたのが、床面積200㎡超の場合に用途変更の建築確認申請を要することによってよいことになりました。

また、同じ改正法において、3階以上の建物の場合に耐火建築物にしなければならないとの規制が、階数が3階以下でかつ延べ面積が200㎡未満の場合、在館者が迅速に避難できる措置を講じることを前提に、耐火建築物にする必要がなくなりました。

以下この点についてご説明いたします。

①用途変更の建築確認申請を要する場合は床面積100㎡超から200㎡超に改正

これまで、住宅用途の建物を「旅館又はホテル」用途の建物に用途変更を行なう場合において、その用途変更を行なう床面積が100㎡超の場合、建築確認申請を要しておりました（建築基準法87条1項、6条1項1号）。これが、2018（平成30）年6月に建築基準法が改正され、2019年（令和元年）6月27日までに施行される改正法において、用途変更をする床面積が200㎡超の場合に建築確認申請を要することとなりました（改正後の建築基準法6条1項1号）。

この改正は、住宅を床面積200㎡以下の旅館、ホテル、簡易宿所等に用途変更をする場合、用途変更の建築確認申請手続を要しないものとする改正であり、200㎡以下であっても、建築基準法の「旅館又はホテル」用途の建物の規定に適合させねばならないことは変わりません。もっとも、用途変更の床面積が200㎡以下の場合、建築確認申請手続を要しないので、用途変更が適法に行なわれているか否かについての行政のチェックを経る必要がないことから、事実上緩和となります。

②3階建てでも耐火建築物としなくてよいことに

次に、これまで3階以上の建物を「旅館又はホテル」に用途変更する場合、耐火建築物（耐火建築物の典型例は鉄筋コンクリート造の建物です）とすることが必要でした（改正前の建築基準法27条1項1号）。

これが、建築基準法の改正により、階数が3階以下でかつ延べ面積が200㎡未満の場合、警報設備の設置等在館者が迅速に避難できる措置を講じることを前提に、耐火建築物にする必要がなくなりました（建築基

準法27条1項1号)。

3階建ての戸建て住宅で簡易宿所を始めようと思った場合、これまではその建物は耐火建築物でなければならなかったのですが、改正後は耐火建築物でなくてもよいことになります。

木造住宅の建物で旅館業の許可を取得する場合、これまでは、用途変更の床面積100㎡以下、2階建てまでの規模の建物の限度が現実的であったのが、これらの改正により、用途変更の床面積200㎡以下、3階建てまでの規模の建物で考えることになります。

(3) 用途変更の場合の遡及適用

旅館、ホテル以外の用途の建物を「旅館又はホテル」に用途変更する場合、どの範囲で現行の建築基準法の適用を受けるかが問題となります。当該既存建物が現行の建築基準法の適用と受ける場合、過去に建築された建物に現行の建築基準法の規定が遡って適用されることになるので、このことを遡及適用といいます。

建築基準法87条3項、4項では、『増改築を伴わない』用途変更をする場合、建築基準法のどの条文がどの範囲で遡及適用するかを規定しております。

例えば、建築基準法87条3項は建築基準法20条を準用しておりませんが、構造関係の規定(法20条)は遡及しません。そこで、例えば、建物が古い耐震基準の時に建築されており、新しい耐震基準に適合していないからといって、用途変更の際に新しい耐震基準に適合させる必要まではありません。ただし、荷重が設計荷重を超えていないことを確かめる必要はあります。

建築基準法87条3項、4項では、3項で遡及適用される条文を挙げ、4項で、そのうち用途変更をした部分についてのみ遡及適用される条文、独立部分についてのみ遡及適用される条文を挙げています。

建築基準法87条3項、4項によると、法2条1項若しくは3項(居室の採光、火気使用室等の換気)、法29条(地階における住宅等の居室)、法30

条（長屋または共同住宅の住戸の遮音界壁）、法35条の3（無窓居室等の主要構造部）の規定については用途変更をした部分についてのみ遡及適用され、法35条（廊下・階段などの避難規定、排煙規定、非常用照明）の規定については耐火構造の床・壁で区画されている独立部分について遡及適用され、法24条（特殊建築物の外壁等）、法27条（耐火建築物・準耐火建築物）、法35条の2（特殊建築物等の内装）の規定については建物全体に遡及適用されます。

（４）用途変更の建築確認の手続

用途変更の建築確認を受けて用途変更を行う場合、建物が建築当時の建築基準法に適合していることを確認できることが前提となります。そこで、当該建物について、建築確認申請が出されており、建築確認申請書及び申請書添付図面が残っており、建物の完了検査済証があるなら、これをもとに現存する建物に違法増築や違法な用途変更が行なわれていないかを確認し、建築確認申請の時の建物と同じことがわかれば、当該建物は建築当時の建築基準法に適合していることを確認できるので、用途変更の建築確認申請をすることができます。

完了検査済証がない場合、自治体によって異なりますが、建築確認申請書添付図面から現存する建物が建築確認申請の当時の計画と同じであり、違法増築等がないことを確認し報告することで、用途変更の建築確認申請をすることができますことが多いです。建築確認申請書や建築確認当時の図面がない場合でも、自治体の台帳記載証明書をもとに建物が建築確認当時の建築基準法に適合していることを確認できたなら、用途変更の建築確認申請をすることができます場合があります。この建物が建築当時の法令に適合しているかの調査は建築士に建物の調査報告書の作成を依頼したり、指定確認検査機関に法適合調査報告書の作成を依頼したりする方法によって行ないます。

建物調査の過程で違法増築や違法な用途変更が判明した場合、建物の是正が必要となります。通常、建物の是正工事を行ない、建築当時の法令に適合した建物にした後、建築確認申請をすることとなりますが、自

治体によっては、建築確認を取得した後、是正工事と改装工事を一括して行うことを認めている場合もあります。

3 プロジェクト・マネジメント (PM)

建設工事の発注者は、建物の建設の工程について詳しくない場合が通常であり、設計・監理者、施工者に対し適切な指示をできない場合もあります。そこで、発注者へのアドバイスの役割を担うプロジェクト・マネージャー (PM) が設計・監理者や施工者の監督を担う場合、PMがアドバイザーとして複数の施工会社への分離発注を支援する場合、PMが発注者の代理人として施工者、設計・監理者と契約を締結する場合等が出てきております。

PMは発注者のために設計の検討、設計者、施工者の選択の補助、コスト管理、工程管理等を行ないますが、例えば、分離発注の場合、発注者にとって、各施工者の工事内容、工事代金が明確にわかり、工事費の透明化に資することになります。

今のところ、発注者から設計・監理者、施工者に直接依頼する方式が主流ですが、将来的には、大規模な建物についてはPM方式が増えていくものと思われます。

4 違法建築の問題

賃貸住宅の全国チェーンでの違法建築の問題が起きています。天井裏の界壁がないこと、住戸の界壁、外壁に可燃性の発泡ウレタンを用いていたこと等が問題となっております。問題の原因は、コスト削減、工期短縮を図るためであったと推測されます。

その他、数年前には、大臣認定違反の免震装置、免震・制振ダンパーの問題も報道されております。

設計・監理者にとって、界壁、外壁の中に発泡ウレタンを入れていたとしても、壁の中が見えない以上、発泡ウレタンが入っているものか否

かわかりませんし、免震装置に大臣認定違反があるかないかも、見ただけではわかりません。規格化部材であっても発注者側による出荷時検査の義務付ける等再発防止策が議論されているところです。

あとがき

「観光立国」という言葉のイメージがどんどん広がっています。この数年のインバウンドの勢いは、まさに「観光立国」をリアルにイメージさせるに十分なテーマと言えると思います。

2003年（平成15年）に小泉内閣では、我が国の観光立国としての基本的なあり方を検討するため観光立国懇談会を設置することを決め、その直後の第156回国会の施政方針演説において、日本を訪れる外国人旅行者を2010年（平成22年）に倍増させることを目標として掲げました。まさに小泉首相の登場によって、我が国における観光立国への取り組みは加速度的に向上、それまであまり重要視されてこなかった観光が「国策」として広く国民にも認識される契機となったという歴史があります。その後、2006年（平成18年）12月13日の参議院本会議において、議員立法に依る「観光立国推進基本法」が可決・成立、以降、国土交通省を中心に国は観光政策に係る多くの施策を展開してきています。

現在、世界的な規模で観光産業が隆盛を極めています。このトレンドを遥か昔に可視化した人物がいます。G「二十一世紀は『観光の時代』であり、観光産業が世界最大の産業になる」という米国の未来学者ハーマン・カーンの有名な予言（『大転換期』1980年）です。世界観光機関（WTO）によると、1950年に僅か2500万人であった全世界の旅行者数は、来る2020年には16億人に激増するという予測です。

我が国のインバウンドの実績は、2018年で既に3000万人を突破、2020年には政府目標である4000万人も既に視野に入りつつあります。産業別でもあと数年で我が国におけるリーディング産業として観光業界がその位置に来るのはほぼ間違いないという状況にあります。

こうした隆盛を極める観光業界、とりわけホテルや旅館業界はどんな状況にあり、どんな問題を抱えているか。その検証の糸口として「法律からみたホテル業界」という視座を認識するに至りました。その理由は、ITをベースにしたデジタル社会への移行という別の課題からの視座です。

そういう背景の中で、観光業界に関連するさまざまな法律や条例について、現状、どのような実態になっているのか、また、どのような乖離があるのかを検証するというストーリーが生まれたわけです。

特に顕著な問題として指摘されるのが、人手不足の問題で、観光業界、サービス産業は最もダメージが大きな業界とも言えます。当然ながら、この解決策として外国人の採用という選択肢が頭に浮かぶわけですが、この問題は昨年末の国会で混乱を極めた入管法とのジレンマがあるわけで、即解決というわけにはいきません。その他にも旅館業法改正や建築基準法改正など、ホテル業界を取り巻くさまざまな法律の改正は、その都度大きな影響を与えています。

また、「働き方改革」によって随分と改善されたとはいえ、同一労働・同一賃金などの労務問題、労働格差の問題は一向に解決の目途が立っていません。一部にはブラック企業問題などもあり、マンパワーに大きく依存するホテル業界や観光産業にとっては看過できない大きな経営課題となっています。

こうした流れのなかで、TMI総合法律事務所の弁護士の方々との懇談を頂き機会がありました。そこで、平生より疑問であった、「法律の整合性」という話題になり、ちょうど話題になっていた住宅宿泊事業法（民泊新法）における上乗せ条例などについての意見交換する絶好の場となったわけです。この機会を契機に、本書のコンセプトが固まり、結果的にはTMI総合法律事務所の弁護士の面々との協同執筆ということでこのプロジェクトが進められた次第です。

ホテル関係者や各専門分野の方々との意見交換、問題意識の共有という意図のもと、座談会と言う形式で各テーマごとの実態と課題についてフェーズを設定、これをTMI総合法律事務所の有能な弁護士の方々に「法律」という括りで総合解説を頂くという構成にしたのが本書最大の特徴とも言えると思います。

本書は、こうした法に絡む問題の「入口」にあたる「なぜ、こういう問題が起こるか、何が正しい対処方なのか」という視座から、まず諸問題を関係者の座談会で炙り出し、そこで示されたさまざまな疑問について

弁護士の方々に回答を頂くという方向性を示してみたわけです。「入口」と表記したのは、それぞれの法に関連する問題には多様性があり、簡単にはその解決策を導き出すということが難しいという認識があるためです。なので、あくまで「入口」部分の回答に限定しています。ホテルの経営、運営にあたる皆さまにとって、諸問題の解決のブレークスルーのヒントになることを願い、企画いたしました。

最後に、本書の制作・出版にあたっては、TMI総合法律事務所の米山貴志、中山茂両弁護士をはじめ多くの弁護士の方々、さらに、ご多忙のなか各テーマの座談会に何度も参加いただき、鋭いご意見を頂きましたホテル関係者、各専門家の皆さまにこの場を借りて厚く御礼申し上げます。また、TMI総合法律事務所との縁を作ってくれた長谷川耕平『週刊ホテルレストラン』編集長、同森下智美副編集長、林田研二事業副本部長ホテルプロジェクト室長には多大なご協力を頂きました。また、本書の編集・デザインに多大なご協力を頂いた(株)クロスメディアの小早川幸一郎代表取締役社長にも厚く御礼を申し上げます。

執筆者を代表して

2019年7月吉日

(株)オータパブリケーションズ

専務取締役経営調査室長

村上実

著者紹介



村上 実 (むらかみ・みのる)

(株) オータパブリケーションズ専務取締役経営調査室長。1951年東京生まれ。74年國學院大學文学部卒業、同年㈱日本マンパワー入社。「中小企業診断士」関連の企画・地域診断などのコンサルティングを担当。78年㈱オータパブリケーションズ入社。『週刊ホテルレストラン』などの同社出版物の編集を担当。(社) 日本ホテル協会100周年記念「ホテル協会100年の歩み」総合プロデューサーをはじめ、ホテル・レストラン企業のセミナー講師や大手ホテルチェーン、旅館の経営コンサルティングを多数手がける。90年、『週刊ホテルレストラン』副編集長を経て、『月刊theHOTEL』編集長に就任。99年、取締役経営調査室長に就任、『週刊ホテルレストラン』編集長をを兼務。2010年専務取締役経営調査室長に就任、現在に至る。(一社) 日本ホテル・レストランサービス技能協会理事、㈱サクラクオリティマネジメント、大妻女子大学マネジメントアカデミー講師、レクサスカレッジ講師、All Aboutホテル部門「ガイド」なども務めている。主な著書は、『吉村仁と5人の賢人』、『スーパーベンチャーの創り方』〜TKP創業者河野貴輝の企業論』など。

連絡先：mikky@ohtapud.co.jp



米山 貴志 (よねやま・たかし)

【第7章執筆】

日本国及びニューヨーク州弁護士。1975年生まれ。東京都目黒区の小学校、中学校出身(目

黒雅叙園のあたりでよく遊んでいた)。東京都立戸山高等学校、早稲田大学法学部を卒業後、2003年弁護士登録、TMI総合法律事務所勤務。2009年 University of Southern California 卒業、2010年ニューヨーク州弁護士資格を取得し、2014年TMI総合法律事務所のパートナーに就任。

ホテル、レストラン、日本版IRに関わる法律問題を幅広く取り扱うほか、メーカー（機械、遊戯機器、自動車、化学、化粧品、音響機器等）、人材業界、障害者就労支援、IT・通信、インターネット広告、アプリ、ゲーム、AI、ソフトウェア、クラウドサービスといった業界のリーディングカンパニーの法律業務に従事。ホテルに関連するセミナー実績として、2018年だけでも、「ホテルの現場におけるハラスメント対策／リスクマネジメント対応」（「HOTERES EXPO（ホテレス エキスポ）2018」）、「統合型リゾート（日本版IR）参入のために準備すべきこと」（経営調査研究会）など。「単なる法務領域にとどまらない、経営課題解決のためのソリューションの提供」をモットーに、趣味は旅行で、休みのたびに各地のホテル・旅館を堪能し温泉に浸かつては、日本のホテルサービスの素晴らしさを楽しみ感じている。

連絡先：tyoneyama@tmi.gr.jp



中山 茂（なかやま・しげる）

【第4章(1)、第5章執筆】

TMI総合法律事務所弁護士。1980年神奈川県生まれ。2004年に東京大学経済学部卒業後、2006年弁護士登録、TMI総合法律事務所勤務。2015年Boston University School of Law卒業（LL.M.）、2019年TMI総合法律事務所のパートナー就任。エンターテインメントビジネス、IT・通信分野の企業法務を中心に、コーポレートガバナンス、民事紛争対応、著作権、メディア対応、リスクマネジメント、不正調査、ベンチャー支援等を全般的に取り扱う。



江藤 真理子 (えとう・まりこ)

【第2章執筆】

TMI総合法律事務所弁護士。1971年宮崎県生まれ。1994年東京大学法学部卒業後、三井物産株式会社入社。同社旧審査部海外審査管理室に勤務し、海外取引先に関する与信審査、債権管理、投融資審査業務に従事。その後2003年に弁護士登録し、2015年よりTMI総合法律事務所にて勤務。弁護士登録以来、労働、旅行業界関連、海外案件を含む一般企業法務、商事関連訴訟、不正調査、リスクマネジメント全般を取り扱う。TMI総合法律事務所「働き方改革サポートデスク」のメンバー。

【第8章、第9章執筆】



大崎 将史 (おおさき・まさふみ)

【第2章執筆】

TMI総合法律事務所弁護士。兵庫県出身。2001年大阪星光学院高校卒業、2005年東京大学法学部卒業、2007年東京大学法科大学院修了後、2009年TMI総合法律事務所勤務。2014年カリフォルニア大学ロサンゼルス校 (UCLA) ロースクールを卒業後、ニューヨークのSaito Sorenson Lurie LLPで勤務し、2015年ニューヨーク州弁護士資格を取得。

労働法務、スポーツ・エンタテインメント法務を専門とし、TMI総合法律事務所「働き方改革サポートデスク」のメンバーとして、働き方改革に関するセミナーを多数実施。スポーツイベントにおける宿泊問題、飲食事業、サステナビリティに関連する法律業務にも従事。

その他、旅行業界、飲食業界に関わる法律問題を幅広く取り扱う。



富田 裕 (とみた・ゆう)

【第1章、第3章、第10章執筆】

TMI総合法律事務所弁護士。1965年京都府生まれ。1989年東京大学法学部卒業後、建設省（現国土交通省）入省（法律職）。1996年東京大学工学部建築学科、同大学院修了。1996年磯崎新アトリエ勤務、1997年一級建築士事務所富田裕建築設計事務所。2008年第二東京弁護士会登録、神楽坂キーストン法律事務所。2012年よりTMI総合法律事務所にて勤務。都市住宅学会、不動産学会で学会賞論文受賞多数。建築、都市に関する訴訟・紛争の代理人を多く行っている。昨年、都市住宅学会で建物のリノベーション法制についてのシンポジウムを企画、現在、学会誌でリノベーション特集を企画。

黒住 拓司 (くろずみ・たくじ)

【第4章(2)、第6章、執筆】

税理士法人山田＆パートナーズ税理士。1987年福岡県生まれ。2011年甲南大学文学部卒業。2013年税理士法人山田＆パートナーズ勤務。2017年税理士登録。2019年TMI総合法律事務所へ出向。主として相続税申告、相続対策、事業承継等を中心とした資産税業務に従事するほか、法人の税務申告、税務調査対応等の顧問業務、組織再編等まで各種税務業務を取り扱う。

林 知宏 (はやし・ともひろ)

【第5章執筆】

1992年東京都生まれ。2017年に東京大学法科大学院卒業後、2018年弁護士登録、2019年1月よりTMI総合法律事務所勤務。

富井 湧 (とみい・ゆう)

【第4章(1)執筆】

1990年山梨県生まれ。2017年に東京大学法科大学院を卒業後、2018年弁護士登録、2019年1月よりTMI総合法律事務所勤務。

白井 紀充（しらい・のりみつ）

【第8章執筆】

TMI総合法律事務所弁護士。愛知県出身。2004年英国国立セント・アンドリュース大学卒業、2008年慶応義塾大学法科大学院修了、2008年～2011年パナソニック株式会社法務部勤務、2013年～TMI総合法律事務所勤務（2014年8月～2017年4月1日までインドに駐在）。アジアを中心とする国際法務を主に取り扱う。

小古山 和弘（おこやま・かずひろ）

【第9章執筆】

TMI総合法律事務所弁護士。1987年神奈川県生まれ。2010年慶應義塾大学法学部法律学科卒業。2012年東京大学法科大学院修了。2013年弁護士登録し、2014年よりTMI総合法律事務所にて勤務。弁護士登録以来、不動産関係を中心とする一般企業法務のほか、商事・不動産関連訴訟、労働紛争、不正調査、リスクマネジメント、コーポレートガバナンス、フランチャイズ等の分野を取り扱う。

表紙デザイン／城 匡史

●本書の内容についてのお問い合わせ先

株式会社クロスメディア・パブリッシング

〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷4-20-3 東栄神宮外苑ビル

<http://www.cm-publishing.co.jp/>

メール窓口／np@cm-publishing.co.jp

奥付サンプル

201X年X月X日 初版発行Ver.1.0（PDF版）

著 者 × × × ×

編集人 × × × ×

発行人 × × × ×

発 行 株式会社インプレスR&D

〒101-0051

東京都千代田区神田神保町一丁目105番地

<http://nextpublishing.jp/>

●本書は著作権法上の保護を受けています。本書の一部あるいは全部について株式会社インプレスR&Dから文書による許諾を得ずに、いかなる方法においても無断で複写、複製することは禁じられています。

©201X, All rights reserved.

ISBN978-4-XXXX-XXXX-X



NextPublishing®

●本書はNextPublishingメソッドによって発行されています。

NextPublishingメソッドは株式会社インプレスR&Dが開発した、電子書籍と印刷書籍を同時発行できるデジタルファースト型の新出版方式です。 <https://nextpublishing.jp/>