お役に立ちますJTB旅連事業

ＪＴＢ旅連事業は、「ＪＴＢ旅ホ連会員の皆さまの安心をサポート」「ＪＴＢ旅ホ連の『宿泊増売』をバックアップ」を基本理念に、①会員に役立つサービス事業の推進②旅ホ連活動の強化に向けた支援③ＪＴＢグループの一員としての貢献――を進めている。中心となる事業にスポットをあてた。

JTB旅ホ連特集

ＪＴＢ旅ホ連保険
過去の事故踏まえ充実へ進化続ける
補償限度額を拡充
保険料は昨年据え置き

ＪＴＢ旅連事業は、旅館・ホテルの日常業務で起こりやすい施設事故、生産物事故、受託物事故を総合的に補償する「旅館ホテルワイド保険」と、宿泊客の過失による破損事故を補償する「宿泊客個人賠償責任保険」を基本に旅ホ連会員専用の施設賠償責任保険を展開。過去のさまざまな事故事例から、これらの保険ではカバーされない被害を補償する補完保険9種とさらに、より広いカバー範囲を提供する特約も開発している。

今年度（2014保険年度）は、補完保険の補償限度額の一部を昨年度に引き続き拡充し、加入施設が従来と変わらない保険料でより充実した補償を受けられるようにした。拡充したのは、災害費用保険の「通院見舞費用保険金」の限度額と駐車場保険の使用不能損害限度額。例えば、駐車場保険の使用不能損害限度額は1台につき15万円を20万円に増額した。

支払保険金額については、昨年度（2013保険年度）の事故件数と支払保険金をみると、件数は44,411件（対前年92・7％）、支払保険金は5億1600万円（同85・4％）で、前年度（2012保険年度）に比べ、事故件数も保険金も減少した。このうち、件数では宿泊客個人賠償責任保険（1813件、全体の41・1％）が昨年度同様に最も多く、支払保険金も昨年度同様に受託物（駐車場事故）と駐車場保険が1億5685万円と最も多い。また、生産物事故（食中毒）は件数（対前年46・0％）、支払保険金（同66・1％）とも大幅に減少した。併せて食中毒休業補償保険も件数（同56・3％）、支払保険金（同31・5％）とも大幅な減少となった。

●駐車場事故

事故内容をみると、従業員による運転ミスが事故の大半を占める。また、最近では従業員の誘導ミスによる損傷が頻繁に発生している。同社では「忙しい時ほど基本に戻って忠実に。大切なお預かり物との認識でケアレスミスをなくしてほしい」と、注意を呼び掛けている。

なお、自動車の盗難・損傷事故は旅館ホテルワイド保険（受託物事故）で補償される。契約タイプにより、1事故当たり60～100万円の補償がある。これを超える補償は補完保険の駐車場保険ですることとなる。

近年は自動車の高級化、代車使用などで、旅館ホテルワイド保険では補償しきれない事故も多く、ＪＴＢ旅連事業では、これらを補完する駐車場保険の加入を勧めている。

●食中毒事故

食中毒は、利用客に食事を提供する旅館・ホテルにとっても大きなリスクと言える。

昨年度は食中毒事故で86件の保険金支払い件数で前年度からは減少しているものの、一度起きると被害者への損害賠償だけでなく、信頼と売り上げの回復まで多大な時間とエネルギー、費用が必要となる。

ＪＴＢ旅ホ連保険では食中毒事故が起きた際の補償も充実している。利用客への損害賠償関係は旅館ホテルワイド保険が補償する。また、被災者対応やお詫び広告などにかかわる各種費用については災害費用保険、休業による旅館・ホテルの営業損失に関しては食中毒・特定感染症休業補償保険で補償する。

数年増加傾向にあるノロウイルスによる食中毒の場合には、旅館ホテルワイド保険の「初期対応費用（身体障害見舞金）」の補償限度額を1事故・1人につき3万円まで拡大し、さらにノロウイルスとレジオネラなどの特定感染症（1、2、3類）発生時の消毒費用を補償する「施設消毒費用担保特約」の加入も薦めている。

●トコジラミ駆除費用保険

会員の強い要望により発売した「トコジラミ駆除費用保険」については、昨年度の支払い保険金は37件でほぼ1千万円となっている。

支払い限度額は1事故300万円で、旅館・ホテルでのトコジラミ（南京虫）の発生により、施設が汚染された場合の駆除費用や代替宿泊費用が支払われる。保険金の支払いには所轄保健所にトコジラミ発生の届出を必要としている。また、自主的な駆除、消毒の保険金は支払われないので、東京海上日動火災保険の指定業者の利用が必要となる。

ＪＴＢ旅連事業ではここ数年、トコジラミによる事故が多く報告されているので加入を勧めている。

●訪日外国人医療通訳保険

訪日外国人の増加に伴い、滞在先で体調不良を訴える外国人客も増加することが予想される。ＪＴＢ旅連事業では新たに、外国人客を対象とした保険「訪日外国人医療通訳保険」を発売した。

訪日外国人医療通訳保険は、医療機関での、医師、看護師らと外国人宿泊客の間の電話通訳費用を保険金で支払うもの。電話通訳を利用した場合、医療機関までの交通費も実費（限度額3千円）を保険金で支払う。

電話通訳は、英語、韓国語、中国語、スペイン語、ポルトガル語の場合は24時間365日対応。外国人宿泊客を受け入れる際には心強い内容だ。

このほかＪＴＢ旅連事業では、全国各支部の宿泊増売連絡会などで事業の案内として「保険説明会」や「保険事故事例勉強会」などを実施している。またフリーダイヤルによる「保険相談室」を開設し、保険内容の見直しなど保険に関するさまざまな相談に応じる。「旅館・ホテルの安心、安全な経営のためにも、保険に関することをはじめ、運営上の問題点も含めなんでも相談してほしい」（ＪＴＢ旅連事業）。

保険事故種類別件数と支払保険金額
（2013年12月1日～2014年11月30日支払）

金額単位：千円

事故種類		事故件数 件数	事故件数 割合	支払保険金 金額	支払保険金 割合	支払保険金 1件あたり
施設	業務遂行	269	6.1%	22,172	4.3%	82.4
施設	施設管理	557	12.6%	118,764	23.0%	213.2
生産物(食中毒)		86	1.9%	36,988	7.2%	430.1
受託物	盗難（フロント）	10	0.2%	2,497	0.5%	249.7
受託物	盗難（フロント以外）	71	1.6%	5,741	1.1%	80.9
受託物	駐車場事故	755	17.1%	110,992	21.5%	147.0
受託物	その他の受託物事故	263	6.0%	24,616	4.8%	93.6
宿泊客疾病死亡対応費用		13	0.3%	941	0.2%	72.4
宿泊客個人賠償責任		1,813	41.1%	87,545	17.0%	48.3
補完保険	災害費 食中毒	49	1.1%	19,261	3.7%	393.1
補完保険	災害費 食中毒以外	16	0.4%	4,498	0.9%	281.1
補完保険	食中毒休業補償保険	9	0.2%	33,616	6.5%	3,735.2
補完保険	駐車場保険	375	8.5%	37,791	7.3%	100.8
補完保険	特約付動産総合	125	2.8%	10,586	2.1%	84.7
補完保険	その他補完保険	0	0.0%	0	0.0%	0.0
計		4,411	100.0%	516,009	100.0%	117.0

安心経営をサポート
保険相談室
保険金請求から加入の相談まで

保険の内容はなかなか理解しにくいもの。そこで、さまざまな相談に無料で応じてくれるのが、保険相談室だ。その役割などを室長に聞いた。

◇　◇

――相談室の役割は。

保険金の請求にあたって、その事故で保険金を請求できるのか、金額はいくらか、どのような手続きが必要なのかなどの相談に対して、アドバイスをする部署と理解してほしい。また、いろいろな種類の事故を想定したときに、どの保険に加入しておくべきかなどの相談にも応じている。さらに、会員の要望を反映させた保険の開発に向けて、ニーズを収集する窓口にもなっている。トコジラミ駆除費用保険や訪日外国人医療通訳保険は、そうした要望に応えて開発された保険だ。

――賠償責任保険の留意点は。

施設側に賠償責任が生じないと保険金の請求はできない。お客さまが転んでけがをした場合などは、施設側の責任の有無をいかに判断するかが難しい。例えば、お客さまが露天風呂で転倒した場合に、施設側に100％の責任ありとした最近の事故判例があった。「滑るから気を付けて」と注意を喚起するだけでなく、滑らない施設づくりと同時に、万一の事故に対して普段から備えておくのが保険だ。起きてしまった場合は、まず私どもに相談してほしい。

――旅ホ連保険と相談室の活用へ呼び掛けを。

旅館に関わる各種の保険の中で、加入者への相談窓口を開設しているのは私どもだけだ。専用のフリーダイヤルは、事故対応のほか幅広い相談に応じられるので、ぜひ活用してほしい。また、会員のための会員の会社であり、会員に寄り添った保険として、保険料や補償内容の刷新を絶えず図っている。これらの点を再認識いただき、より多くの会員の加入をお願いしたい。

2014年度のJTB旅ホ連保険パンフレット

クレジットカード一括加盟店決済サービス
急増する中国客の銀聯カードも対応

C→REX端末

JTBの「C→REX」端末を導入し、かつ「クレジットカード一括加盟店決済サービス」を申し込んだ場合、C→REX端末の「F3」キーを押してクレジット処理を行うと、VISA、マスターカード、JCBのうちセゾン、JAL、CF、アプラス、モデル、JTB旅のクレジット決済手数料率が2・48％（2015年4月1日からになる。

中国の「銀聯」カード

C→REXの導入、利用には、端末設置管理料、工事費込みで3万2400円の初期費用と1620円の月額端末利用料がかかる。ただし、クレジットカード一括加盟店決済サービス（F3）の利用が月間100万円以上になると月額端末利用料はJTBが負担する。

決済手数料率が低くなるため、旅館・ホテル側の経費削減につながる。

例えば、セゾン―JCBカード、JAL―JCBカードなども同手数料率で一括決済できる。なお、ダイナースも4・5％が3・9％となっている。

また、C→REX端末は、1台の端末で多彩な決済機能を提供しているのが特徴だ。

中国の「銀聯」カードにも早くから対応（決済手数料率2・8％）。中国人観光客の受け入れには強い味方となっている。

JTB協定旅館ホテル連盟会員の皆様へ
安心をサポート
JTB旅ホ連保険
基本保険
旅館ホテルワイド保険
（旅館賠償責任保険）
宿泊個人賠償責任保険
（旅館宿泊者賠償責任保険）
加えて
＋
多様なケースに対応できる各種補完保険をラインナップ
各種補完保険
災害費用保険
（レジャー・サービス施設費用保険）
食中毒・特定感染症休業補償保険
（食中毒利益担保特約）
利益補償保険
（企業財産包括保険）
駐車場保険
（自動車管理者賠償責任保険＋駐車場受託自動車保険）
災害時振替宿泊費用保険
（約定履行費用保険）
特約付動産総合保険
（動産総合保険）
ケータリング保険
（施設賠償責任保険＋生産物賠償責任保険）
旅館ホテルマネーガード保険
（マネーフレンド運送保険）
トコジラミ駆除費用保険
（レジャー・サービス施設費用保険・特約）
訪日外国人医療通訳保険
（24時間365日日常通訳サービス付き）
食中毒団体見舞金
（旅館賠償責任　保険・特約）
この広告は、旅館・ホテルの様々なトラブルについて補償する「JTB旅ホ連保険」の概要を紹介したものであり、すべての事項を記載しているものではありません。
JTB旅ホ連保険は、JTB協定旅館ホテル連盟を保険契約者とし、JTB協定旅館ホテル連盟会員を被保険者とするJTB旅ホ連団体契約・包括契約です。詳細につきましては、「ＪＴＢ旅ホ連保険のご案内」をご覧ください。保険金のお支払い条件・ご契約手続き、その他ご不明な点がありましたら、取扱代理店または引受保険会社までお問い合わせください。
JTB旅ホ連保険取扱代理店
ジェイティービー旅連事業株式会社　〒113-0034　東京都文京区湯島3-37-4　TEL 03-3834-7051　FAX 03-3834-7045
保険のお問い合わせ・ご相談はフリーダイヤルで　0120-37-1177（ミナイイナー）　平日9：15～18：00
引受幹事保険会社　東京海上日動火災保険株式会社　〒104-0061　東京都中央区銀座5-3-16　TEL03-5537-3471
共同引受保険会社　ジェイアイ傷害火災保険㈱　三井住友海上火災保険㈱　損害保険ジャパン日本興亜㈱
平成27年6月作成