宿泊ソリューション事業が進化

宿泊業を取り巻くリスクに対応
宿泊施設の安定経営と持続的成長に貢献

JTB旅連事業は創業以来、「最も信頼されるパートナー」として、JTB協定旅館ホテル連盟会員施設をはじめとする全国の宿泊施設へ、より良い商品・サービスを提供し続けることを経営理念としている。宿泊施設を取り巻く日々のリスクに対して、各種の保険によるファイナンシングを提案する保険代理業をはじめ、「人手不足」「生産性向上」「デジタル」をキーワードに、宿泊施設のニーズを捉えた有益な情報と課題解決に資するソリューションの提供を推進している。

JTB旅ホ連保険

JTB旅ホ連保険は、JTB協定旅館ホテル連盟の「会員専用」の団体保険として1962年に誕生して以来、旅館・ホテル（宿泊業）における法律上の損害賠償責任が生じるさまざまな事故・トラブルに備える「リスク・ファイナンシング（リスク発生時の資金調達）」手段として、多くの会員施設が加入している。

創業以来、会員施設のさまざまなニーズを捉え、提携保険会社とともに保険開発にも取り組んでいる。

ＪＴＢ旅ホ連保険のパンフレット

表Ⅰ①の通り、宿泊者の過失による施設（主に客室内）の破損や汚損事故は、保険事故の約7割を占める。近年の事故では大型テレビや、洗浄機能付きのトイレやバスタブ、客室露天風呂など修理費用も高額になる事案も多い。JTB旅ホ連保険の「宿泊客個人賠償責任保険」は、1事故当たりの支払限度額として30万円、50万円、100万円の三つの設定タイプから選ぶことができ、万が一に備えた手厚い補償が準備できる保険として、加入施設からの評価が高い。（※当該宿泊客が自身の過失を認めることが保険金支払いの条件）

2030年に訪日外国人旅行者数6千万人の政府目標もあり、訪日外国人客数は過去最高水準を更新し続けており、今後のさらなるインバウンドの増加と客室の高稼働・回転率の上昇も背景に、宿泊施設で懸念されるのが「トコジラミ被害」のリスクである（表Ⅰ②）。トコジラミは一般的な殺虫剤での駆除は難しく、駆除業者の専門技術による駆除作業が必要となる。専門業者によるトコジラミ駆除にかかる費用や、駆除作業期間の客室売り止めによる利益喪失も宿泊施設にとってリスクとなる。

そのような事態に備える補償として、JTB旅ホ連保険の補完保険として設定している「駆除費用担保特約」「駆除喪失利益担保特約」が役に立つ。上記の特約の加入申し込みは、年々増加傾向で推移（表Ⅱ③）しており、実際に被害が発生して保険金の支払いを受けた施設からは、保険に加入していて良かったとの言葉も寄せられている。トコジラミに関する保険は宿泊施設にとってますます必要な保険となるであろう。

さらには近年、宿泊業の大きなリスクとして注目されているカスタマーハラスメント（カスハラ）に備える保険として、カスハラに対応する際の法律相談費用等を補償する「迷惑行為被害弁護士費用等補償特約」や、カスハラによる従業員の精神疾患の原因が企業の安全配慮義務違反と認められ損害賠償となった場合に保険金を支払う「超Tプロテクション保険」を用意している。2026年10月1日以降の改正労働施策総合推進法の施行により、すべての企業にカスハラ対策が義務化されることからも、エンゲージメントの向上や従業員が安心して働き続けられる環境づくりの一つとして、今備えるべき保険といえる。

JTB旅ホ連保険は「団体保険」なので、会員施設が個別で保険契約をするよりも保険料が安く設定されている。団体割引のほか、基本保険プラス補完保険のセット割引もある。また仮に事故が発生しても、団体単位で保険料率を計算するので保険料が上がりにくいというメリットもある。JTB旅連事業は、旅館・ホテルの経営をサポートする保険のパイオニアとして、これからも宿泊施設に寄り添い、リスク発生時の最適なファイナンシングに対する提案（コンサルティング）を推進していく。

（表Ⅰ）主な保険の事故発生件数（2024年12月1日～2025年11月30日）

種目	事故種類	事故件数		
		件数	割合	対前年
基本保険	施設事故	539	18.00%	103.30%
	生産物事故（食中毒）	37	1.20%	176.20%
	受託物事故	241	8.10%	91.60%
	宿泊客個人賠償責任保険（①）	1,870	62.50%	100.20%
補完保険	災害費用（食中毒・トコジラミ駆除等）（②）	110	3.70%	108.90%
	駐車場保険	89	3.00%	93.70%
	特約付動産保険	103	3.40%	141.10%
	その他保険（災害休業あんしん保険等）	3	0.10%	33.30%
計		2,992	100.00%	101.40%

（表Ⅱ）主な補完保険・特約の付保率（保険更新時点）

補完保険・特約　種別	付保率	
	2025年	2019年
食中毒休業あんしん保険	63.30%	53.30%
駐車場保険	50.40%	48.10%
特定感染症施設消毒費用担保（ノロウイルス消毒含む）	48.40%	33.50%
トコジラミ駆除費用担保（③）	42.60%	24.40%

保険商品や各種ソリューションのご相談・お問い合わせは、下記で受け付けている。

ＪＴＢ旅連事業株式会社
☎ 03(3834)7051
▼保険相談メール
hoken@jtb.gr.jp

ＪＴＢ旅ホ連特集

各種ソリューション

クレジットカード一括加盟店決済

宿泊施設において発生する宿泊代金や売店販売のキャッシュレス決済について、ＪＴＢが一括して契約を行い、1台の端末で決済を取り扱うことで、宿泊施設と各カード事業者との精算ではなく、ＪＴＢのクーポン精算と一緒に効率的に精算できるサービスを提供している。また、一括で契約することによるスケールメリットとして実現するリーズナブルな手数料率を適用できるので、多くの宿泊施設に利用されている。

サービスを利用している施設で評価されているポイントは次の通り。

①1台で30種類以上のカード、電子マネー、コード決済に対応したオールインワン端末。据置型に加えてハンディ型の端末も選択可能。

②チェックアウト後の金額変更、取り消しは、ウェブでの操作可能（24時間対応、カード決済のみ）。

③据置型端末の通信は、有線ＬＡＮ、無線ＬＡＮのいずれかを選択でき、施設の環境に合わせた利用ができる。また、全国各地にサービス拠点あり、故障交換の場合にも迅速な対応が可能。

ＡＩ搭載アンケートシステム

宿泊施設のレビュー管理（クチコミ評価対策）の究極の戦略は、宿泊滞在中に宿泊者の声を収集して、対応することだといわれている。ＡＩアンケートシステム「Ｍ－ＯＮＥ」は、客室に設置している紙のアンケートをデジタル化することで、宿泊客が滞在中に即時フィードバックが可能になる。これにより、チェックアウト時の迅速な対応が可能となり、顧客満足度とリピーター率の向上に直結するシステムだ。実際のアンケートは右記から体験できる。

ＡＥＤレンタルサービス

セコムのＡＥＤレンタルは、維持管理も重視したサービスとオートショック機能が高く評価されている。必要な場合は、自動的に電気ショックを与えるオートショック機能で、救護者の心理的負担が軽減される。施設に1台ではなく、大浴場、各宿泊フロアなど、複数台の設定も検討したい。

外国人材雇用紹介サービス

宿泊施設の人手不足の課題解決策として、ＪＴＢ旅連事業は「外国人材」の活用を提案している。宿泊施設と外国人材業者をつなぎ、施設と外国人求職者とのマッチングを促進している。昨年は、マッチング促進に向けて、宿泊施設と外国人求職者の「マッチングイベント」を3都市（東京・大阪・仙台）でオンライン開催し、外国人の自己ＰＲや個別面談を実施した。

外国人材の活用は、人手不足の解消による宿泊業の持続的な発展とともに、多様性のある人材の活用（ダイバーシティ推進）の観点で、新しいアイデアや提供価値を創造する風土の醸成にも寄与する。

今後も、外国人採用・雇用につながる有益情報の発信とともに、宿泊施設と外国人をつなげる機会（イベント開催等）を継続的に設定していく。

電気代削減の提案

ＷｈｏｌｅＬｉｆｅ社と業務提携し、「でんきＪＴＢ」を中心に、より削減率が見込める新電力会社を提案している。面倒な手続きは必要なく、書類のみで契約の切り替えが可能。光熱費高騰などで電気代を課題と考えている施設には、既契約の明細を提出して見積結果の確認を勧めている。

無人決済システム

宿泊施設におけるパブリックスペースの有効活用や、既存売店の省人化による収益拡大・人員配置の効率化に資する無人売店システム。売店のレジ常駐が不要で、24時間営業にも対応。ＴＯＵＣＨ　ＴＯ　ＧＯ社、ＬＭＣＵ社等複数のシステムを、宿泊施設のニーズに応じて選択可能。最低２坪ほどの自販機のスペースでも設置できるので、問い合わせが増加している。

サイバー事故あんしん保険

昨今のニュースで報じられる従業員や退職者による個人情報の持ち出し（漏えい）リスクや、ランサムウェアなどのサイバー攻撃リスクに対する、「サイバー事故あんしん保険」は、事故発生時のフォレンジック調査や再発防止策にかかる費用を補償する商品として注目を集めている。

マーケットプレイス（商談・受発注サービス）

インフォマート社と業務提携し、同社が提供する「ＢｔｏＢプラットフォーム」内に宿泊業界向けの「旅館・ホテル向けマーケットプレイス」を昨年、新規開設。全国の生産者・加工業者や卸事業者とのマッチングサービスや発注業務のＤＸ化により、全国規模での新たな食材情報の入手・商談や発注・精算・計上処理までの会計業務の効率化を達成できる。また、料理単位や献立単位での原価管理・アレルギー食材の管理機能も提供されており、宿泊施設における料理管理のトータルＤＸ化導入に最適。利用サポート対応も充実しており、各機能の活用における不安にも対応する。

宿泊施設の皆様へ　**近年のリスク環境の変化に伴い、宿泊施設様で備えるべき保険も毎年、アップデートが必要です!!**

宿泊施設で想定されるリスクの事例

★外国人の宿泊客が誤って館内のものを壊してしまった

★台風によって露天風呂が流されてしまい、営業が1週間できなくなってしまった

★客室にトコジラミが発生してその駆除で高額な費用がかかってしまった

★サイバー攻撃や従業員の持出しで個人情報が漏えいしてしまった

現在ご加入されている保険をご確認ください!
- ●インバウンド宿泊客の増加や自然災害の発生など、昨今の宿泊業を取り巻くリスクをカバーできているでしょうか?
- ●施設の現況に即した最適な補償内容になっておりますでしょうか?
- ●保険料は年々上がってないでしょうか?（火災保険分の損害保険料率の上昇による）

JTB旅連事業にご相談ください!

宿泊施設様の現況に即したリスクファイナンスについて、コンサルティングします。
- ●宿泊業ならではのリスクに備えられる保険をご提案します。
- ●団体割引/セット割引で、一般加入より割安な保険料をご案内します。

JTB旅ホ連保険など各種お問合せは保険相談室まで!

☎ 0120-371-177
受付時間　平日9:30～17:30
✉ hoken@jtb.gr.jp

ホームページはこちら

JTB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
https://www.ryoren.ne.jp/SPage/jigyou/annai/index.html

JTB旅ホ連保険 幹事保険会社
TOKIO MARINE NICHIDO
東京海上日動火災保険株式会社
船舶海洋・航空宇宙本部　航空宇宙・旅行産業部　旅行営業室
〒100-0004　東京都千代田区大手町1－5－1
大手町ファーストスクエアWEST9階