

2026年6月12日
株式会社 JR 東日本びゅうツーリズム&セールス

旅行業務取扱料金の不適切な収受について

株式会社 JR 東日本びゅうツーリズム&セールス（東京都墨田区：代表取締役社長 澤田博之 以下「弊社」といいます。）において、弊社東北・北海道統括支社（宮城県仙台市：以下「当該営業所」といいます。）がお客さまと手配旅行契約を締結する際、誤った認識により、一部の契約について旅行業務取扱料金相当額を過収受していたことが、弊社内部監査を通じて判明しました。

これを受け、法令に基づき保管をする手配旅行契約に係る請求書を2018年度分まで遡り調査したところ、86件4,161,705円の旅行業務取扱料金の過収受を確認しました。なお、類似事象について、改めて他の全ての営業所を調査しましたが、当該営業所以外は管理体制を機能させており、違反行為はありませんでした。

本件事象につきましては観光庁へご報告を行い、当該営業所については以下のとおり行政処分を受けることとなりましたのでご報告申し上げます。

この度の弊社の違反行為により、多くのお客さま並びに関係者の皆さまへ多大なるご迷惑とご心配をおかけしましたこと、心より深くお詫び申し上げます。

1 当該営業所に対する行政処分

営業所名：株式会社 JR 東日本びゅうツーリズム&セールス 東北・北海道統括支社

所在地：宮城県仙台市青葉区中央四丁目2番27号 510ビルディング5階

処分内容：旅行業法第19条第1項第1号に基づく18日間の業務停止

（旅行業法第13条第1項第1号違反）

期間：2026年6月13日（土曜日）0時から6月30日（火曜日）24時

業務停止期間中のお取扱い

- ・ 新規のご予約のお取扱いはできません。
- ・ 既にご予約をいただいているご旅行のお取扱いにつきましては、お取消、人数の減員、日程・コース等の変更につきましては承りますが、ご旅行人数の増員につきましてはお取扱いできません。

お客さまにおかれましては多大なるご迷惑をおかけし大変申し訳ございません。

2 お客さまへの対応

調査によって確認しました過収受した旅行業務取扱料金については、お客さまに対し個別にご連絡のうえ、違反行為に関するご説明及びご返金を済ませております。

3 再発防止に向けた対策

違反行為の発覚後ただちに、社員への教育と管理体制の確立を速やかに実施しましたが、引き続きコンプライアンスの徹底を図ってまいります。

(1) 社員への教育

違反行為について社内への周知を行うとともに、当該営業所社員に対しては本社役員による教育を実施いたしました。今後も定期的に勉強会や研修を継続することで、法令を遵守します。

(2) 管理体制の確立

当該営業所において、手配旅行契約時のプロセスの中で当該営業所以外の全社が運用している、複数の管理者によるチェック体制の整備並びに見積・請求様式使用の徹底を図ることで、当該違反行為を未然に防ぐ体制を確立しました。

(3) コンプライアンスの徹底

今回の違反行為を踏まえ、経営者、管理者及び社員間のコミュニケーションの積み重ねを通じて、全社的なコンプライアンスの徹底と健全な企業活動により、旅行業界の信頼回復に努めます。