～法人マーケット開拓に役立つ～　スーパー銭湯　49

業種別リスクマネジメント対処法

ARICEホールディングスグループ
http://www.arice-aip.co.jp　株式会社A.I.P　代表取締役　松本　一成

◆株式会社A.I.P
平成20年7月に営業を開始。法人マーケットに対するリスクマネジメントを切り口とした提案や独自の制度に基づく支店展開によって業容を拡大している。現在は全国に２法人営業部、19支店、10オフィスを持ち、損害保険約25億円、生命保険約35億円の取扱いを行う。2010年4月にはリスクマネジメントのコンサルティング及び教育等も視野に入れた総合的な組織体としてARICEホールディングス株式会社を設立し、理念を共有出来る代理店と積極的にノウハウやシステム、及びブランドの共有を進めている。
【本原稿は同社スタッフ共著、代表執筆者 株式会社A.I.P 仙台支店 支店長 加藤啓昭】

スーパー銭湯のリスクマネジメント

◇スーパー銭湯の特徴

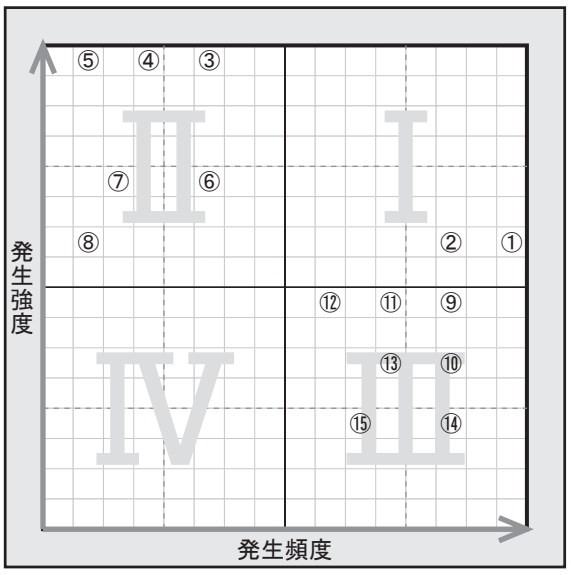
スーパー銭湯は疲労回復や癒しを求めて来場する顧客に対して、サウナやジャグジー、露天風呂の他、食事処や休憩室、マッサージ施設を併設しております。近年開設したスーパー銭湯にはリラクゼーション施設の他、天然温泉を引き込んだり岩盤浴を設置したりと時代のニーズに合った設備を完備しているのが特徴です。

また、１施設当たりの建設費は３～６億円程度と大型の健康ランドと比較し建設コストを低く抑えられる事から一回の利用料金を５００円～１０００円程度に設定でき比較的安価で利用出来るのも大きな特徴のひとつとなっております。従来の銭湯が徒歩や自転車での利用が多い事に対しスーパー銭湯は車での利用が９０％以上を占めているのが現状です。このため、マーケットエリアは広域になり車による利用を考えた場合、２０分程度で来場できる範囲（５～１０キロ）が商圏の目安となります。各スーパー銭湯の集客方法はレディースデー等の日替わりイベントを積極的に開催する他、回数券や割引チケットの販売により商圏の固定客確保に力を入れております。

最近の動向としてはフィットネスクラブが温浴施設の充実を促進している他、大手カラオケチェーンによる温浴施設新規出店攻勢に晒され、異業種との競争が激化しております。既存のスーパー銭湯では和風基調の温泉施設へのリフォームや飲食施設の味の向上、メニューの充実を図る施設が多いようです。

◇リスクマップの例

Ⅰ ①競争激化
　②異業種の参入
Ⅱ ③大規模災害(地震等)
　④火災事故
　⑤施設賠償事故
　⑥水濡れ事故
　⑦大停電･通信網の遮断
　⑧食中毒事故
Ⅲ ⑨顧客離れ
　⑩事故対応による業務ロス
　⑪設備の老朽化
　⑫施設内の自動車事故
　⑬品質低下
　⑭盗難事故
　⑮風評リスク



◇スーパー銭湯の特徴的リスク

長引く景気の低迷やレジャー・娯楽施設業界の多様化により施設利用顧客数が減少に転じた事や、温浴施設の充実を図るフィットネスクラブ等の②異業種参入による①競争激化の影響もありスーパー銭湯も売上低迷が続いています。また③大規模災害時には⑦大停電、通信網の遮断等や④火災事故の他、浴場からの⑥水濡れ事故（お湯の漏出含む）による被害等の発生が考えられるため、２～３階建ての建物は特に注意が必要です。具体的な事例としては、水漏れによって店舗２階部分の浴室（浴槽）から１階の天井部分にお湯が染み出したため施設は一時休業となり、手抜き工事を理由として建設業者を相手とした訴訟問題に発展したケースがあります。その間の⑩事故対応による業務ロスは計り知れません。

郊外に新しい施設が次々にオープンする競争激化の時代において売上低迷から廃業に追い込まれる施設も近年増加傾向にあるようであり、⑪設備の老朽化や施設運営全体の⑬品質低下が⑨顧客離れを招き、売上低迷に繋がるケースが多いようです。

その他の想定される事故として、浴室で足を滑らせ転倒した顧客が負傷する⑤施設賠償事故のケースや⑫施設内での自動車事故、リターン式（コインが戻る）ロッカーの施錠を忘れた時に発生する⑭盗難事故、食堂併設の場合に起こる⑧食中毒事故の発生等が考えられます。⑫⑭は施設側に責任はないものの顧客の不満が施設に向けられ⑮風評リスクとなり⑨顧客離れを招く事もありますので、注意喚起や施設利用看板等の明示に加え、事故やトラブルを発生させない施設運営にも傾注すべきと言えます。

◇スーパー銭湯の具体的リスク対策

ここ数年、異業種による新規参入が相次ぎ、客数減少から廃業に追い込まれる施設が増えているスーパー銭湯業界ですが、引き続き競争力を維持し収益を上げていくためには①リピート顧客のＣＳ（顧客満足度）アップ、②飲食施設の強化及び外部委託によるメニューの充実、③特定層（シニア、主婦、学生、子供、幼児、療養患者等）の需要の掘り起こし、④併設サービス（理美容、マッサージ、エステ）の拡充、⑤多言語表記による外国人需要への対応、⑥海外市場の開拓等が挙げられます。また、快適なリラクゼーション空間を求める消費者のニーズに応えるためには、施設スタッフの接客マナーを始め、収益把握をリアルタイムで行える会計管理システムや、行き届いた衛生管理、事故予防や生産能力向上の観点からも定期的な設備メンテナンス計画とその実行が大切と言えます。継続的な利用を促し固定客化するためには、ポイント制度の導入やスマートフォンに対応したクーポン、タイムサービスによる顧客層の入替による回転率の向上等も考えられます。

施設運営上のリスクとして、大規模災害（地震）による施設損傷や利用者の保護、従業員への安全対策等を講じる必要があります。特にボイラールームや調理スペース等からの出火や爆発、大量のお湯の漏出による人的被害等も想定されるため、利用者の安全確保には十分な対策が必要です。また施設利用実態から潜在的に車上荒らしや貴重品の盗難リスクがあるために、防犯カメラの設置、警備員の配置、駐車場照明の充実等により、快適で安全な環境の提供が利用者の満足度向上と共に施設運営上のリスク軽減効果となります。

◇スーパー銭湯における保険活用

装置産業であるため火災保険及び地震拡張補償が必要なことは言うまでもなく、利益（休業）保険や機械利益保険等を提案したいところです。理由として、①設備等が高額かつ大規模、②少額利用の個人消費者が対象、③設備投資のために長期借入金への依存度が高い、というのが挙げられます。特に熱源や動力源等の施設心臓部での火災等の事故の際には、固定資産損失の他に、営業停止に追い込まれるリスクが高く、収益を守る必要性が極めて高いと言えます。これは次期の設備投資財源や既存設備の借入金返済原資にもなるため、収益保全ができない事態は事業存続にとって致命的となります。また消火活動に伴う水濡れ損害に対応する補償項目は見落とすことなく提案したいところです。

施設賠償保険については、火災事故に伴う一酸化炭素中毒による死亡事故が想定されます。来場者の多い施設であるため、同時に複数の人的被害が発生するケースを想定した保険金額の提案が望ましいでしょう。貴重品預かり等の業務にリスクがある場合は、保険依存型の発想ではなく事故発生の予防策や事故発生後の対応ルールを講じた上で、受託物（保管物）賠償責任保険等も検討したいところです。また多くの施設で飲食の提供が行われていますので、自社または外部委託業者も含め、生産物賠償責任保険の付保状況の確認も大切です。事故や災害に伴う労働災害事故については、直接雇用や外部事業者の従事者等の実態に応じて、労働災害総合保険・傷害保険や使用者賠償責任保険を手配することも必要です。

知ってトクする　－748－
税務情報

申告漏れ所得8,578億円、追徴1,001億円

平成24事務年度　所得税の調査等の状況

国税通則法の改正で実地調査件数３割減

国税庁は、さきごろ、平成24事務年度（平成24年７月～25年６月）に実施した所得税の調査等の状況を公表した。

調査件数については、高額・悪質な不正計算が見込まれるものを対象に深度ある調査を行う「特別調査・一般調査」が４万６千件（前事務年度５万８千件）、申告漏れ所得等の把握を実地により短期間で行う「着眼調査」が２万４千件（同４万１千件）で、文書や来署依頼による面接等で申告内容を是正する「簡易な接触」は、61万２千件（同67万６千件）となっている。

これらの調査等の合計件数は68万２千件（同77万４千件）で、そのうち申告漏れ等の非違があった件数は、42万４千件（同48万７千件）となっている。

実地調査（「特別調査・一般調査」「着眼調査」）の件数が前事務年度に比べ大幅に減少（29・３％減）しているが、これは、今年１月に国税通則法が改正され、税務調査手続きが法律上明確化されたことによる事務作業量の増加などが影響している。

実地調査による申告漏れ所得金額（調査対象となった全ての年分の合計）は、全体で４５５０億円（同５８８２億円）で、うち特別・一般調査によるものは３８９４億円（４８６７億円）、着眼調査によるものは６５６億円（１０１５億円）となっている。簡易な接触によるものは４０２８億円（３７１１億円）となっており、調査等合計では、８５７８億円（９５９２億円）となっている。

実地調査による追徴税額（調査対象となった全ての年分の合計で加算税を含む）は、全体で７０４億円（８９３億円）で、このうち特別・一般調査によるものは６６１億円（８３０億円）、着眼調査43億円（63億円）となっている。また、簡易な接触による追徴税額は２９６億円（２６８億円）で、調査等合計では１００１億円（１１６２億円）となっている。

・譲渡所得

譲渡所得に係る調査等の件数は、３万１千件（４万１千件）で、そのうち申告漏れ等の非違があった件数は、２万２千件（２万７千件）。申告漏れ所得金額（調査等の対象となった全ての年分の合計）は、１４４３億円（１６５３億円）となっている。

海外・ネット取引などの調査に注力

国税庁では、無申告者をはじめ、海外取引、インターネット取引などに対する調査を積極的に行っている。

具体的には、海外取引を行っている者や海外資産を保有している者などに対して、国外送金等調書や租税条約等に基づく情報交換制度などを効果的に活用。平成24事務年度における海外取引を行っている者に対する実地調査（特別・一般）の調査件数は、３１１４件（前事務年度４０１９件）。１件当たりの申告漏れ所得金額は１５５１万円（１４７６万円）となっており、実地調査全体の申告漏れ所得金額８３９万円（８４１万円）の約１・８倍となっている。また、申告漏れ所得金額の総額は４８３億円（５９３億円）に上っている。

また、インターネット取引者は、無店舗による事業形態となるため、その把握が困難であるが、あらゆる資料情報を収集・分析。平成24事務年度におけるインターネット取引を行っている者に対する実地調査件数は、１８８６件（２２０１件）。１件当たりの申告漏れ所得金額は、１０９１万円（１１３４万円）となっており、実地調査全体の申告漏れ所得金額の約１・３倍となっている。また、申告漏れ所得金額の総額は２０６億円（２５０億円）に上る。

なお、金やプラチナの売却で得た所得の申告漏れが増加しているが、昨年１月１日以降、２００万円超の取引については取扱業者から税務署に支払調書が提出されることになっている。