

# 第44回 オペレーター規制

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

最近、業界誌などでオペレーター規制がしばしば話題に上っています。観光庁では来年中の制度の見直しを目指していますが、その目的と方向性、オペレーターの定義などについて再確認しながら理解を深めておきましょう。

## 背景

本年3月、政府は訪日旅行を推進し「観光先進国」の実現を目指すための「明日の日本を支える観光ビジョン」を発表しました。その中で、「観光先進国」の実現のための「三つの視点」のうち「視点2. 観光産業を革新し、国際競争力を高め、我が国の基幹産業に」において、ランドオペレーターに関して「問題ある事業者適切に指導・監督できる制度の導入」が明記されました。これは、訪日旅行における白タクの幹旋などの違法行為や、買物の強要をはじめとする悪質なオペレーターによる質の低い旅行商品の提供やダンピング契約による安全性の低下を防止する、という目的が背景にあります。

## オペレーターとは何か？

ところで、このビジョンでいう「ランドオペレーター」とはどのような事業者を指すのでしょうか？

標準旅行業約款では、旅行者の手配業務を代わって行う事業者を「手配代行者」と表現しています。その名のとおり実務では、手配する素材は航空、鉄道、船舶もあり、またユニット商品として複数の旅行素材を組合わせた旅行サービスを旅行者に卸販売するケースもあります。いわば、旅行者とサービス機関の間で旅行サービスを仲介する事業者がオペレーターであるというのが私たちの認識ではないでしょうか。そこで本稿では、単に「オペレーター」と記述しますが、

これらのオペレーターは海外旅行、訪日旅行、国内旅行それぞれの分野に存在し、またオペレーター業務を兼業する旅行業登録を受けた事業者（旅行者）と、旅行業登録を受けていないオペレーター専業の事業者があります。このように、オペレーターといっても営業形態は様々ですが、今回の「ビジョン」ではこれら全ての事業者を「ランドオペレーター」として実態把握をし、適切に指導監督できる制度を導入しようとしています。また類似の事業者として「代理店」や国内旅行における「案内所」と呼ばれるものがありますが、旅館の案内所は旅館の代理人であり、取引の相手方からすれば旅館そのものです。このように旅行サービス提供機関の代理人や出先機関は、ここでいう「オペレーター」には含まれません。

## 旅行業法から見たオペレーター業務

旅行業法施行要領（第1、1の5）には「旅行者に直接債務を負わない下請手配代行者の手配行為は旅行業務に該当しない」と明記されています。これは、旅行業法そのものが旅行者と旅行者との取引を規制す

るもの、とされているからです。ゆえにオペレーター専業の事業者は旅行業登録は不要、ということになります。一方、標準旅行業約款では、旅行者は「手配を代行させた者が故意または過失により旅行者に損害を与えた場合は、その損害を賠償する責任に任じます。」とされています。このことから、旅行者に対しては、手配代行者のミスは旅行者のミスになりますので、旅行者はオペレーターの行為に目を光らせておく必要があります。

## 検討の開始

訪日旅行において、悪質なオペレーターによる低品質の旅行商品が幅を利かせることは、消費者保護の問題を超えて、今後の訪日旅行の推進に大きな影響を及ぼす問題に発展する危惧があり、このような問題意識からオペレーター規制が検討されることになりました。

今後どのような方向で検討が進められてゆくのかはまだ明らかではありませんが、「観光先進国」の実現を目指す我が国において、重要な役割を果たすオペレーターについて、その動向を注視する必要があります。

JATAでは旅行業登録済みの旅行者を対象に「ツアーオペレーター品質認証制度」を実施していますが、オペレーター専業の事業者も対象とした同様の制度が行政によって実施されることを望みます。現在JATAでは、法制委員会の下部組織として「法制度検討部会」を設置し、この問題について議論を深めていく予定です。（内山）