

信頼回復へ健全経営の確立を

業界全体でガバナンス強化に取り組む

弁済業務保証金制度が有効に機能しない極めて異例の事態となった昨年3月の株式会社てるみくらぶの破綻を受けて、観光庁とJATAは経営ガバナンスの強化や弁済制度のあり方の見直しなどを軸に、再発防止のための議論を重ねてきています。黒須卓 観光庁観光産業課参事官と原優二 JATA法制委員会委員長に、旅行業界が直面する課題への認識などについて語り合っていました。

異例の事態だった「てるみ」の破綻

——観光庁が「新たな時代の旅行業法制に関する検討会」の下に「経営ガバナンスワーキンググループ(WG)」を立ち上げた経緯について、改めて説明いただけますか。

黒須 昨年3月27日に株式会社てるみ

くらぶが東京地裁に破産手続開始の申し立てを行い、同日付で破産手続開始決定を受けました。同社からJATAに提供された旅行者リストによれば、お客様の人数が約9万6000人、その債権額は約105億円に及び、その数値は異常な規模でした。当日の記者会見でも申し上げましたけれども、旅行者が債権を持った形で倒

産したこれまでのケースでは、100%の弁済を行った件数は全体の80%近くに達しており、弁済制度そのものは有効に機能していたと言えます。

ところが、今回のケースでは、てるみくらぶの弁済限度額は1億2000万円、弁済制度では到底カバーしえない規模の破綻だったことや、同社がJATAのボンド保証制度にも加入していなかったことなども重なり、弁済業務保証金制度が有効に機能しない極めて異例の事態となりました。また、事案が発生した当初から経営ガバナンスについて検討する必要があるという指摘もあり、昨年に設置されていた「新たな時代の旅行業法制に関する検討会」の下に「経営ガバナンスWG」を立ち上げ、今後このような事態が発生しないようにするために、企業のガバナンスのあり方、消費者保護が有効に機能するような弁済制度のあり方について、業界関係者や有識者の先生方に集まっていただいて議論を重ねることにしたわけですね。

——原委員長は、今回のてるみくらぶの事案について、どのように感じられましたでしょうか。

原 今回の事案は、弁済業務保証金制度の制度上の問題というよりは、極めて特異な個別の企業の問題、あるいは、経営者の資質の問題が大きく、制度そのものが機能していないということではなかったと思います。黒須参事官もおっしゃったように、これまで8割近くは100%の弁済が行われていて



経営ガバナンスの課題などについて語り合う黒須参事官(左)と原委員長

新たな時代の旅行業法制に関する検討会 経営ガバナンスワーキンググループ とりまとめの方向性

1. 企業ガバナンスの強化

- (1)経営状況の把握…純資産に対して取引額が過大な場合、経営状況の調査を実施
- (2)通報窓口の設置…企業内部や外部からの通報を受け付け、内容に応じて調査を実施
- (3)登録更新の際の内容確認の厳格化…公認会計士などのチェックを受けた書類提出の義務付け
- (4)広告募集のあり方の見直し…不適切な広告を防ぐことを徹底
- (5)前受金の使途の明記…旅行出発の60日前に前受金を20%以上受け取る場合、その使途などの情報公開を徹底
- (6)旅行者の宿泊施設等への支払い時期の適正化…旅行会社による支払いが適切な時期に行われるよう徹底

2. 弁済制度のあり方の見直し

- (1)保証制度の見直し…弁済業務保証金の引き上げ検討とボンド保証制度への加入促進
- (2)保険商品の活用を検討…旅行会社の経営破綻などで旅行者の追加支出が発生した場合の保険商品の開発を保険会社と検討

事後の救済より 事前の予防を重視

——実際のWGでの検討の方向性は、どういったものだったのでしょうか。

黒須 各委員の先生方から「指摘いただいた部分も含めて、まず、100億円を100%弁済できるように制度を改めるのが対策になるか」というと、それは、逆に、モラルハザードにつながりかねず、悪質な事例を誘発しかねないので、当初からそうした方向性は違うだろうという考え方でした。原

経営ガバナンス対談

黒須卓 観光庁観光産業課参事官 & 原優二 JATA法制委員会委員長



黒須参事官「企業による自主的なガバナンスが一番大事」

委員長もおっしゃったように、どのようなくとに気を付けて経営を行っていくかなければならないか、経営という観点から有効な手立てはないかという方向性で、WGの名称にもある通り「経営ガバナンス」との観点から議論を重ね、事後の救済よりも事前の予防を重視するものとなりました。

原 JATAの中でも弁済制度勉強会で議論を行いました。やはり、外部の方などからも、ここまで被害額が大きくなる前に、もう少し何とか出来たのではないかとこの指摘もいただきました。会社経営について、外から言い難いところもあると思いますが、例えば、1年後の旅行代金を払えば1%割り引くなどという常識では考えられないような広告を出したり、キャンセルチャージの返金も滞ったり、具体的に色々な問題もありましたから、そのような観点からも、経営ガバナンスの側面からやるべきことがある



原委員長「有効に機能している弁済制度への十分な認識を」

のではないかと議論を行っています。それから、お客様から預かっている前受金を使い込んでしまい、自転車操業的に使い込む規模が膨らんでいったという形で、前受金のルールをきちんとする必要があるというテーマも出てきました。また、実際の数字を調べてみると、例えば、出発の60日前という形で前受金のブレイキをかけていけば、これまで大きな被害にはならなかったと思われ、やるべきことは沢山あるのではないかと考えています。

黒須 原委員長がおっしゃった通り、会社の側の自主的なガバナンスが一番大事だろーうと思います。さきほど、事後の救済と事前の予防という表現をしましたが、事前の部分で言えば、監査を厳しくすると、外部チェックを機能させるとか、会社の外から経営を監視するようなシステムを前面に押し出して規制するやり方もあるかもしれま

せん。

ただ、コンプライアンス面の規制強化のみ行くと、旅行業界の本質的な部分に関わってくる恐れも出てきます。お客様に魅力的な企画を提案し、消費者が自分で行けない、あるいは、自分だけでは楽しめないような付加価値を提供するという旅行会社が果たすべき役割を委縮させかねないやり方は、ちよと違うだろうという気がします。

通報窓口で 不適切事案を早期発見

——公表された「経営ガバナンスWG」とりまとの方向性について、ご説明いただけますか。

黒須 大きな柱として「企業ガバナンスの強化」と「弁済制度のあり方の見直し」の2つがあります。「企業ガバナンスの強化」については、(1)経営状況の把握、(2)通報窓口の設置、(3)登録更新の際の内容確認の厳格化、というコンプライアンス的な部分と、(4)広告募集のあり方の見直し、(5)前受金の使途の明記、(6)旅行者の宿泊施設等への支払い時期の適正化、といったお金の流れの部分に分けられます。

(1)経営状況の把握では、これまで観光庁には5年に1度の登録更新時にしか経営状況が報告されない形になっていましたが、これについては毎年提出していただきます。また、(3)登録更新の際の内容確認の厳格化では、これまでは税務署の提出書類について、税務署の受付済みスタンプのみで確認していましたが、今後は、公認会計士あるい

は税理士等にチェックを受けていただいた上で、報告していただくこととなります。さらに、(2)通報窓口の設置によって、毎年の報告や5年に1回の登録更新の際の内容確認だけにとどまらず、随時通報を受けることで、不適切な事案を早期に発見できる仕組みを作っていきます。

お金の流れの部分では、(4)広告募集のあり方の見直しによって、「現金一括入金キャンペーン」のような不適切な広告を防ぐとともに、(5)前受金の使途の明記で、旅行出発の60日より前に前受金を20%以上受け取る場合、その使途などを広告やパンフレットに記載することを徹底します。つまり、前受金の使途を目に見える形で情報提供していただくということです。同時に、(6)旅行者の宿泊施設等への支払い時期の適正化によって、(5)で明記された使途に応じて旅行者からの支払いが適切な時期に行われるよう徹底を図ります。

弁済保証金の 「二律引上」は慎重に

——「弁済制度のあり方の見直し」については、いかがでしょうか。

黒須 現在、ちょうどパブリックコメントを募集しているところですが、年度内に弁済業務保証金の引き上げを検討する一方で、JATAにご協力をいただいて、民間による任意の制度であるポイント保証制度への加入促進も働きかけていただきたいと思います。また、旅行中に旅行者の経営破綻などで旅行者に追加支出が発生した場