



第73回 海外旅行の 通報窓口って何だ？

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

平成29年3月の(株)てるみくらぶの破綻は旅行業界の信頼を大きく揺るがす事件でしたが、時代も「平成」から「令和」に変わり、時の流れと共にこの事件の記憶も過去のものになりつつあります。当協会のウェブページ(「旅行者のみなさまへ」)のトップページの右端には「海外旅行の通報窓口」というバナーが表示されますが、これもいつしか見慣れたバナーとなってきました。最近では、「これはいったい何だ?」と疑問に思われる方もおられるようです。

そこで今度、「通報窓口」のおさらいをして、この窓口が有効に機能するようにしておこうというのが今回のテーマです。

(株)てるみくらぶの破綻を受けて 設置したもの

観光庁では、同社の破綻後直ちに「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を設置して検討を開始し、同年8月には旅行業者の企業ガバナンスの強化と消費者の弁済制度のあり方の見直しを盛り込んだ「とりまとめ」を公表しました。ここでは、旅行催行より前に代金を支払うという習慣を悪用して現金支払いを受ける一方で、これを借入金返済にまわして

いたのではないかとの問題意識から、その対策のひとつとして企業内部又は同業他社からの通報を受けるための通報窓口を設置することが盛り込まれました。

これを受けて翌年(2018年)4月にはJATA・ANA・TAAが共同して第三者機関の「海外ツアー適正取引推進委員会」を立ち上げ、その事務局の業務はJATAが受任して「海外旅行の通報窓口」を設置しました。これが通報窓口の生い立ちですが、それ以来、バナーはJATA・ANA・TAAのウェブページに表示され、いわばセンサーとして機能しています。この通報窓口を集まる情報は、やはり「前受金の異常な膨らみ」が疑われる情報で、「前受金の異常な膨らみ」とは、海外旅行を企画実施する旅行者が前受金(旅行代金)を必要以上に集めていることをいいます。

「通報窓口」の情報が委員会の活動に

こうしてウェブページにバナーを表示して広く一般消費者からも広く情報を集めることに努めてはいますが、仮に「前受金の異常な膨らみ」を企図する企業があるとすれば、その企業の従業員はより詳しい情報を持っているかもしれません。とはいえ、その従業員にしてみれば、この通報窓口に自社の情報を通報すること自体が解雇などの不利益な取扱いを受けるのではないかと懸念から、通報へのハードルも高くなりがちです。

そこで、「海外募集型企画旅行の企画・実施に関する指針」の3.2では、JATA・ANA・TAA及び企画旅行業者は各従業員に対し、通報窓口を通報対象事実(旅行業法令等に違反する犯罪行為など)の通報先としてあらかじめ指定してその従業員が公益通報者保護法の保護を受けられるように配慮しています。

一方、通報を受けた事務局は、その情報を元に不適切被疑事案(前受金の異常な膨らみが疑われる事案)が発生していると判断するときは、委員長(本稿を監修された三浦弁護士)に報告し、委員長の指示を受けてJATA・ANA・TAAに調査を行わせ、海外ツアー適正取引推進委員会を開催して不適切被疑事案を審議します。JATA・ANA・TAAは、審議結果に従って異常な膨らみに適切に対応するように指導します(旅行業法第42条4号)。また、観光庁による処分や行政指導が必要と判断すれば観光庁に通知します。このような活動を通じて「前受金の異常な膨らみ」の発生防止に努めています。

欲しい情報は「前受金の異常な膨らみ」

「通報窓口」を設置してから1年以上が経過し、今まで約10数件の通報がありました。幸いなことに不適切被疑事案は発生しておりません。

しかしながら、「通報窓口」に寄せられた「悪い噂」が発端となつて不適切被疑事案をキャッチすることができれば、こんな大事件も起こらないでしょう。

今度、見慣れたバナーをクリックして内容をご確認ください。また、もしも身近に前受金の異常な膨らみが実際に生じている、このままでは生じてしまう、と思われる情報があれば、細かいことでも「通報窓口」までお寄せください。めつたに鳴らない電話なので受ける方も緊張して応対致しますが、通報するその勇気が消費者の信頼に繋がります。(堀江)