

第21回 重責を担う「旅行業務取扱管理者」とは

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

第17回(2月号)で「安全確保義務」の内容は、裁判所によって以下の6つである旨を述べました。(1)安全調査(2)安全な旅行行程を設定すること(3)安全な旅行サービス提供機関を選定すること(4)添乗員は旅行者の安全を確保するために適切な措置を採ること(5)安全に関する説明義務(6)緊急時対応(危険回避義務)。

そこで今回は「旅行業務取扱管理者(以下「取扱管理者」といいます)」の職務内容と絡めた「安全確保義務」の推進(旅行安全マネジメント)につき述べてみたいと思います。

まず「取扱管理者」の選任の目的と職務内容を確認しよう

旅行業者の各営業所に必ず選任しておかなければならないのが「取扱管理者」です。では、この「取扱管理者」の選任の目的と職務内容を確認してみましよう。まず、旅行業法第11条の2第1項では、以下のように定めています。【旅行業者等は…(略)…旅行業務取扱管理者を選任して…(略)…①取引に係る取引条件の明確性、旅行に関するサービスの提供の確実性②その他取引の公正③旅行の安全及び旅行者の利便を確保するため必要な④国土交通省令で定める事項についての⑤管理及び監

督に関する事務を行わせなければならない。】(①②③④⑤の数字は説明のために記入)つまり、「取扱管理者」の選任の目的とは、前記①「取引に係る取引条件の明確性」と「旅行に関するサービスの提供の確実性」②「その他取引の公正」③「旅行の安全及び旅行者の利便」、以上3つのことを確保する目的で選任されているのです。

そして「取扱管理者」の職務については、以下の10の事項を管理・監督することだと定められています。【①旅行に関する計画の作成」②「料金の揭示」③「約款の揭示及び備置き」④「取引条件の説明」⑤「契約書面の交付」⑥「広告」⑦「旅程管理」⑧「苦情処理」⑨「重要事項の記録及び関係書類の保管」⑩「旅行の安全等を確保するための観光庁長官が定める事項」】(旅行業法施行規則第10条)

「取扱管理者」は「安全確保義務」についても管理・監督します

「旅行の安全及び旅行者の利便」等を確保するために「取扱管理者」の職務内容は、前記のとおり10のことが定められていますが、実は、平成16年までは、前記④「取引条件の説明」⑤「契約書面の交付」⑥「広告」⑧「苦情処理」の4つのことについてのみ管理・監督をするだけでした。つまり、「取扱管理者の選任の目的」の1つである、「旅行の安全及び旅行者の利便の確保」とは、旅行業者がお客様と個別の旅行の取引を行う際の、「取引上の旅行の安全」のことであって、必ずしも具体的な「旅行者の身体・生命・財産上の旅行の安全」ではありませんでした。ところが、平成16年の旅行業法(旅行業法施

行規則)の改正時に、「取扱管理者」の職務として新たに前記①②③⑦⑨の5つが、さらには、平成23年には⑩も加わり、現在では合計10の職務となっています。つまり、「取扱管理者の選任の目的」の1つである「旅行の安全及び旅行者の利便の確保」とは、前記①⑦⑩が加わったことから、「旅行者の身体・生命・財産上の旅行の安全の確保」も含むものとなりました。そして、今では、前記①の「旅行に関する計画の作成」について管理・監督するという「取扱管理者」の職務は、同時に裁判所によって判示された「安全確保義務」の具体的な内容の1つである「安全な旅行行程を設定すること。」についても管理・監督することになっています。

「取扱管理者」との連携のもとで旅行安全マネジメントの推進を

旅行業者は、昨年12月にJATAが取りまとめた「観光危機管理体制における組織的なマネジメントのあり方」に従い、今後、旅行業界全体に「旅行安全マネジメント」の導入を徹底していくことになりました。その具体的な推進事項のひとつとして、「経営トップ(または、トップが指名する役員)」が「安全管理責任者」として安心安全の意識のものと組織作りをすること」が盛り込まれました。「安全管理責任者」の選任は、旅行業法上の義務ではありませんが、「安全管理責任者」をトップとする安全に関わる組織体制において、「取扱管理者」は各々のツアーの「安全確保義務」の管理・監督業務を遂行することで連携し、社を挙げた旅行安全マネジメントの推進をしていただくことになったのです。(服部)