

第62回 「海外募集型企画旅行の企画・実施に関する指針」について

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

本誌2月号でもお伝えしましたが、JATAと全国旅行業協会（ANTA）では、「海外募集型企画旅行の企画・実施に関する指針」(<https://www.jata-net.or.jp/member/compliance/>)を公表しました。今回はこの指針がテーマです。

なぜ自主ルールが作られたのか

昨年3月の（株）てるみくらぶの破綻を受けて、JATAでは12月に同社と取引をしたお客様に弁済業務保証金の還付を行いました。その還付額は認証申出額に対して35%に留まりました。2005年度以降、JATA会員の破産事件は53件起きましたが、うち77%の41件は旅行代金全額（100%）を還付するなど弁済業務保証金制度は有効に機能しています。では、なぜ今回は機能しなかったのか。それはこの制度が定める弁済限度額をはるかに上回る額まで負債を膨らませてしまったことにあります。募集型企画旅行の旅行代金は旅行開始前にその全額を収受する仕組みであることから、「現金（入金キャンペーン）」などで膨大な数のお客様と旅行

契約を締結して旅行代金を集めては、これを目先の支払いに充てることを繰り返した結果、お客様は約9万人、その負債額は弁済限度額の約88倍の約105億円まで膨らむ異常事態となりました。

そもそも旅行代金とは旅行を申し込んだお客様の旅行の手配などに使われるべきものです。観光庁ではこのような事態が二度と起きないようにワーキンググループを作り検討した結果、（ア）自主ルールを作る、（イ）ルールには必要以上に前受金（旅行申込金・残金）が収受できないようにする、（ウ）ルールの対象は比較的高額な前受金を収受する海外旅行で不特定多数のお客様と取引する募集型企画旅行とする、と整理していき、指針では「海外募集型企画旅行における前受金の制限」となるたものです。

ちなみに、「通報制度」は貸切バスの通報制度に倣い、旅行者自身の内部から、あるいはツアーオペレーターや消費者など第三者からの情報も収集して「前受金の異常な膨らみ」が生じていないかを監視する第三者機関として設置されたものです。

自主ルールの考え方

この指針は「前受金の異常な膨らみ」を防止するといふ点に着目して「60日前20%の原則」（企画旅行業者は、自社が企画・実施する海外募集型企画旅行においては、申込金の収受額は旅行代金の20%相当額以内とし、残金の収受時期は旅行開始日の前日から起算して60日目に当たる日以降とする）を基本としました。

しかしながら、この原則を貫くことがかえってお客様の利便性を損ねたり、企画旅行業者がデポジットの支払い

など過重な負担を避けるために企画を断念したりすれば、かえって消費者にとっても好ましくありません。

そこで、①取引条件説明書面に申込金の使途を表示する場合、②原則による支払いとクレジットカードによる一括の支払いをお客様がご自身で選択できるようにしてある場合、③お客様が旅行代金の全額や20%を超える申込金の支払いをご希望される場合、には例外的に取扱いを可能としてこれらを「60日前20%の例外」としました。なお例外を利用するには、お客様からご理解が得られるように意思疎通を図ることが重要です。また、企画旅行業者は、①の表示と併りにサプライヤーなどに支払いを行うこと、前受金を異常に膨らませていると疑われる行為を禁止することとしました。

実質的には業界全体のルール

「海外募集型企画旅行」ということから、この指針は第1種旅行業者が守るべきルールとなります。しかし、企画旅行業者は、受託契約を締結している受託旅行業者や受託旅行業者代理業者に対してもこの指針に基づいてお客様と取引を行うように指示することになりますので、実質的には「ほぼ旅行業界全体の自主ルール」となります。なお、指針は昨年12月21日に発効しています。旅行条件書の改訂など対応できるものから順次反映し、その間お客様には口頭で説明するなどして今下期（本年10月）には「指針には対応済み」としてください。信頼回復に向けて皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

(堀江)