

第84回

旅行業務におけるテレワーク

法務・コンプライアンス室
(監修 弁護士 三浦雅生)

本年5月12日付で観光庁から通達(旅行業務及び旅行サービス手配業務におけるテレワークの実施について)が発出されましたので、今回はこちらがテーマです。(2021年5月14日付 JATA速報第16号参照)

旅行業務をテレワークで行えることが明確に

コロナ禍への対応としてテレワークの導入が進められていますが、一方でテレワークが旅行業法上でどこまで適法なのかが不明確であり、これが旅行業務におけるテレワーク推進の障害となっていました。通達【旅行業法施行要領第二、2、1)】では、「旅行者と取引をする営業所はもとより、専ら企画旅行に関する計画の作成、企画旅行の広告の作成又は(中略)企画旅行の円滑な実施のための措置を行う場所も、旅行者等の営業所登録を受けなければならない」とされているため、例えば自宅でテレワークを行う場合には、その自宅は営業所としての登録を受けて旅行業務取扱管理者も選任しなければならないと解釈する余地があり、これがテレワーク推進へ及び腰となりがちな一因となっていたのです。

そこで今回の通達では、上記の場所は、「営業所としての登録を受けなければならないが、**自宅等営業所以外の場所であっても、営業所登録をせずに、各業務の一部に限り取り扱うことは差し支えない**」と明示されて、テレワークの支障となっていた自宅等の営業所登録や旅行業務取扱管理者の選任を要しないことが明確になりました。

なお、テレワークとして行うことができる範囲は、あくまで営業所で行われている旅行業務のそれぞれ各業務のうちの一部に限られますので、営業所の業務から独立して完結した業務が行われる場所は営業所登録が必要となります。

旅行業務取扱管理者のテレワーク

いっぽう旅行業務取扱管理者はテレワークができるのかどうか、この点についても明確ではありませんでした。

これも本通達により、旅行業務取扱管理者の「旅行業法施行規則第10条」で定める事項についての管理及び監督に関する事務をテレワークにより行う場合には、具体的に3つ(①営業時間内の常時連絡体制の構築、②業務実施状況の確認に必要な環境整備と必要時の出勤体制の整備、③旅行者への説明ができること)の措置を講ずることで旅行業務取扱管理者のテレワークが可能であることが明確化されました。なお、テレワークを理由として営業所への不在を常態化してはならないと釘も差されていることに注意が必要です。また、①②については必ずしも多額の投資を伴うシステム開発等は必要なく携帯電話やメールなどによって行うことで差支えありません。

テレワークの推進にあたっては、今回の通達とあわせて、旅行業法や旅行業法施行要領の関係個所(営業所登録や旅行業務取扱管理者の選任要件、外務員)やお客様の個人情報の保護等にも留意して適切な運用を行ってください。(岩本)

