

# 琉球大学学術リポジトリ

## 観光事業発展のための観光関連法制の研究

|       |  |
|-------|--|
| メタデータ | 言語:<br>出版者: 琉球大学大学院観光科学研究科<br>公開日: 2013-04-02<br>キーワード (Ja):<br>キーワード (En):<br>作成者: 廣岡, 裕一, Hirooka, Yuichi<br>メールアドレス:<br>所属: |
| URL   | <a href="https://doi.org/10.24564/0002007342">https://doi.org/10.24564/0002007342</a>  |

## 観光事業発展のための観光関連法制の研究

### A study for development of Tourism industry

廣岡裕一\*

Yuichi HIROOKA

#### 1. 本報告の背景

観光事業については、これまで事業やその企業の経営について論じられたものが多いが、ここでは、その事業にかかる関係法制は所与のものとして捉えられているようで、事業発展の見地から当該法制について論じられることは少ない。一方、観光関連法制の研究は、個別の観光制度に関するものは、各法律を解説書という形で論じるものが中心で、観光関係法制度に関する研究に関しては法制度論が未発達でないかとも思われる<sup>1</sup>状態である。もっとも、その中でも、相対的に、旅行(あつ旋)業法に関しては、研究が多い<sup>2</sup>とされるが、これも旅行業の法的性格、旅行契約についての研究に集中し、それ以外は、それほど業績が蓄積しているとはいえない。ただ、これらの研究では、旅行業の事業展開との関係で法制度が論じられているわけではない。

観光の研究は、複数のディシプリンからアプローチできることが多いが、それぞれディシプリンの内で議論を行っても、現実のある観光現象についての問題が解決できるとはいえない。本報告のテーマでいえば、旅行事業の発展のために旅行業関連の法制がいかに構築されていくべきか、という点であるが、この場合、法制の理解なしに事業の展開を考えることは限界があるし、事業の理解なしに法政策の検討はできない。

したがって、本報告では、筆者の最近の研究である、「旅行業の法制研究」『観光研究レファレンスデータベース 日本編』(ナカニシヤ出版、2011)42~51頁、及び、「現行の旅行業法の限界と旅行業約款の課題」『観光学』第6号(和歌山大学観光学会、2012)33~38頁、の成果をもとに、昨今の旅行業の法制における課題について旅行業の発展に視点をおいた研究の成果を要約する。

なお、本報告で、観光事業の中で旅行業の場合に限ったのは、旅行業に関しては、観光関係法制の中で比較的研究がなされていることと、筆者の研究対象が主に旅行業であるからである。

#### 2. 旅行業の法制研究

旅行業の法制研究は、旅行業の制度として法制の研究と旅行業の法的性格、旅行契約に大別できるが、上述のように、旅行業の法的性格・旅行契約についての研究が中心である。旅行業の法的性格と旅行契約の研究は、旅行業者は、旅行者と旅行サービス提供機関との間で一定の行為をする業であり、この行為にいかなる法的評価を与えるかは、旅行契約を論じることとなり、それを業とする旅行業の位置付けを論じることが、旅行業の法的性格を論じることになるため両者は、表裏の関係になる。

旅行契約は、旅行業法の規定で、旅行業約款のもとに契約されるが、その研究は、約款の解釈というより旅行契約の性格についての民商法学者による研究が多い。これまでの研究では、旅行契約のあり方についての問題提起をし、旅行業者が、旅行サービス提供機関の故意、過失による旅行者の損害に対して、第一次責任を負わない点に関して批判を呈してきた<sup>3</sup>が、第一次責任を負わない旅行契約のスキームは、変

\* 和歌山大学観光学部

わっていない。ただ、指摘された一部については、その後の標準旅行業約款の制定に影響を与えたと思われる問題や、標準旅行業約款の制定や改正で克服された問題もある。第一次責任を負わない旅行契約のスキームは、その後も批判が投げられ続けられるが、最近の研究では、旅行業約款を前提に議論を始め、内容について論議を高めていくことが、現実的ではないのかという認識が表れてきた<sup>4</sup>。つまり、旅行者の責任を高めるとしても、裁判例も旅行業約款を否定しておらず、旅行者は、旅行サービスを自ら提供するのではないため、旅行者を旅行サービス提供者と同列に論じ、旅行者に第一次責任を求めることは現状では無理があり、そこで規定されている手配債務や旅程管理債務の内容から論議することが実際的という見解である。これらの具体的な議論は、まだみられないが、これがなされていくことにより、より具体的な旅行契約の研究の進展に期待がもてる。

### 3. 今日の旅行業の問題

日本においては、2000年代に入り、海外旅行者数は減少傾向にあり、旅行者の取扱額も、1990年代より減少している<sup>5</sup>。これを、既存の旅行業のビジネスモデルの限界であるとみるなら、旅行業界は、これまで提供してきた価値とは異なった価値を提供する必要が求められる。その提供ためには、業界常識や業界標準に疑問を持ち、再考する必要がある<sup>6</sup>。その際、旅行事業に法制がいかにかかわり、影響を与え、法制が事業発展のためには、いかなる問題点を有しているのかの検討が必要になる。ただ、検討の前に、事業の発展のためには、求められる価値とは何かを、一旦、既存の法制度、とりわけ旅行業法や旅行業約款から離れて考える必要がある。その上で、現行の法制度に内在する阻害要因とは何かの考察が求められよう。例えば、観光庁発表の平成22年度主要旅行者旅行取扱状況年度総計<sup>7</sup>における、ジェイティーピーを除いた最も多い海外旅行取扱額を有するエイチ・アイ・エスは、それまでの航空運賃制度の常識から離れて新たな市場を得ているし、ジェイティーピーを除いた最も多い国内旅行取扱額を有する楽天トラベルの前身であるホテルの窓口は、旅行業法で定められていた書面交付の常識から離れて新たな市場を得ている。

### 4. 現行旅行業関連法制に予想される阻害要因

旅行業法の目的は消費者保護である。この前提は、旅行業約款にも影響を及ぼしている。法令や約款は、改正ごとに旅行者の義務や責任を加重する方向で、進められてきた。このことは、旅行者の安心を高めるが、そのためのコストが必要になる。また、無難が最優先されると、パターンリスティックな規範が形成され、旅行本来の面白みが減殺され、人々が旅行に画一的なもの以上のものを求める環境が形成されている現在その期待に応じられない場合も出てくる。一方、情報技術の発展は、日本国内における規制に拘束されない環境の下にある競争者や関連事業者との間で、日本国内においても競争にさらされる余地が生じ、その際、その規制は競争上不利に働くことも考えられる。

以下では、このような問題が生じそうな現行の旅行業関連法制における規定と問題の要点を示してみよう。

#### 1) 登録の問題

旅行業法では、旅行業の定義を定め（第二条）、旅行業等を営もうとする者は、登録を受けなければならない（第三条）とされている。しかし、旅行業法は行政法規であるため、属地主義により、その効力が及ぶ範囲は日本の領土主権の及ぶ範囲内のみである<sup>8</sup>と考えられる。一方、インターネット普及は、外国の会社が日本に拠点を持たずとも、日本在住者を対象に「旅行取引」を行うこと可能にした。このことは、旅行業法の規制が空洞化する惧れがある一方、日本で旅行業等を営む者が、旅行業法上の義務を負う反面、外国の旅行会社がそうでないとなれば、競争力に差が出て、外国の旅行会社に国内市場をも争奪される可能性も考えられることになる。

## 2) 取消料発生日の問題

企画旅行で、旅行者が契約を解除する場合の取消料は、標準旅行業約款で取消料発生日を規定している。しかし、海外の旅行サービス提供機関と比べ取消料が賦課できる日が遅く、良質な企画旅行を造成・販売する障壁<sup>9</sup>になる場合もある。このことは、1)の指摘と合わせて、外国の旅行会社の旅行商品でしかその価値を提供できないことになれば、日本の旅行業が空洞化するおそれも考えられる。

## 3) 旅程管理、特別補償、旅程保証

標準旅行業約款では、企画旅行において、旅程管理、特別補償、旅程保証を行うこととしている。当然、このサービスには、コストが必要になるが、すべての企画旅行にこれらが求められている<sup>10</sup>。旅行者が企画旅行を利用するメリットは、「安全・安心」と「相対的に安価な旅行の提供」があげられるが、これらはトレードオフの関係にある。すべての企画旅行にこれらが求められることは、旅行者が前者のニーズを求める場合は満たされるが、後者を求める場合は相反することになる。

## 4) 手配旅行契約のありかた

旅行業者が運送機関等の代理人として乗車券等を販売する場合、単に、運送契約、宿泊契約が成立するのみで、手配契約は成立しない、とする見解がある<sup>11</sup>。一方、標準旅行業約款では、この場合も手配旅行契約が成立することを前提としているような規定がある。

航空運送代理店の資格を有する旅行業者の航空券の手配について手配旅行契約の成立を否定した裁判例もある<sup>12</sup>が、そうであるとしたら、どこかで明確に否定しておかないと、旅行者に手配旅行契約も合わせて成立しているという期待が生まれる。

一方、旅行業者は、自ら旅行代金の値付けをすることができない<sup>13</sup>とされている。したがって、それぞれ旅行サービス提供機関に支払う費用と旅行業務取扱料金を区分し旅行代金を収受する。包括して旅行代金を示す場合は、受注型企画旅行契約にしなければならない。ただ、旅行サービス提供機関から示される価格は、送客手数料を含む場合もあるし、ない場合もある。また、特に、海外旅行においては、地上部分の手配を代行させることが多く、この場合、旅行業者自身も個々のサービス提供機関の費用の明細は、わからないことがある。このような現状を鑑みると、現行の約款では十分対応しきれないことも考えられる。

## 5. まとめ

本報告では、旅行業に関して、これまでの法制度にかかる研究の検証と旅行業の現状を踏まえ、現行の法制度上の問題の検討を行った。今後、さらに、これらの問題の解決にむけた研究が必要であると考え、そのために、その方法として、法政策的視点、事業戦略的視点、政策形成論的視点が複合された形態で求められていくものと思える。観光に関する研究は、特に、観光事業発展というテーマに限っても、多様なディシプリンが、交錯、融合して、解が求められていく必要があるものと思える。

### 注

1 寺前秀一『観光政策学』（イプシロン出版企画、2007）11頁。

2 同上書11頁

3 その嚆矢として、長尾治助「旅行サービス提供契約と消費者保護」『法律時報』48巻5号（1976）86～92頁、をあげることができる。この論文は、その後の民事法の領域で旅行契約について論ずる場合に多く引用され、旅行業者の責任についての議論の展開に大きく影響を与えたと思われる。

4 大村敦志「論点講座 もうひとつの基本民法(27)債権各論編(9)サービス契約-旅行契約を素材に」『法学教室』（2005、6）36～41頁、宮川不可止「企画旅行契約における旅行業者の責任」『京都学園法学』52号（2006）（京都学園大学法学会）247～271頁、鹿野菜穂子「役務契約

- (2) 旅行契約 『民法の争点 (ジュリスト増刊)』 (有斐閣、2007) 254～255頁。
- 5 日本旅行業協会『数字が語る旅行業2001』 (日本旅行業協会、2001) 18頁、日本旅行業協会『数字が語る旅行業2011』 (日本旅行業協会、2011) 20頁。
  - 6 W・チャン・キム、レネ・モボルニュ『ブルー・オーシャン戦略』 (ランダムハウス講談社、2005) 51頁参考。
  - 7 観光庁ホームページ <http://www.mlit.go.jp/common/000144757.pdf> (2012.4.20)
  - 8 三浦雅生『改正・旅行業法解説』 (自由国民社、2006) 71頁。
  - 9 『週刊トラベルジャーナル』2008.6.2、15頁。
  - 10 なお、旅程管理は、「これと異なる特約を結んだ場合には、この限りでは」ない旨規定されているが、旅行業法第十二条の十に基づいた旅行業法施行規則第三十二条において当該旅程管理のための措置は、本邦外の旅行では、講じないことは認められない。
  - 11 寺前秀一『観光政策・制度入門』 (ぎょうせい、2006) 216-217頁。三浦雅生、『改正・標準旅行業約款解説』 (自由国民社、2007) 265-268頁。三浦雅生『新・標準旅行業約款解説』 (トラベルジャーナル、1996) 220-224頁。
  - 12 三浦『改正・標準旅行業約款解説』、266-268頁。東京高裁平成2年3月28日判決 (平成元年(ネ)第2670号、損害賠償請求事件)、原審東京地裁平成元年7月25日判決 (平成元年(ワ)第167号、損害賠償請求事件)、いずれも判例集未登載。
  - 13 日本旅行業協会『2011年度版旅行業法解説約款例解説』 (日本旅行業協会、2011) 140頁。