

旅行商品販売における越境 E-Commerce の課題

— 欧州OTA Lowcost Travel社の破綻事例から見てきたもの —

野村 尚司 玉川大学観光学部

An Online Travel Agency (OTA) in Europe, Lowcost Travel Group, has ceased all operations. This bankruptcy had a significant impact on travelers, particularly to holiday-makers in the United Kingdom market. The company, established in the UK in 2004, moved its head office to Palma de Mallorca, Spain. At the time of the bankruptcy and resulting closure, Lowcost Travel Group had 27,000 customers with 110,000 future booking arrangements through the company. Under UK legal framework, because the company established a head office outside UK borders, customers of Lowcost Travel Group were no longer protected under UK consumer protection regulations. This collapse is a good example of bankruptcy by a travel agency under borderless circumstances. From the customer's perspective, the 'charge-back' procedure offered by credit card companies could be one substantial method to recover lost money. This paper examines the limitations of the current regulatory framework in terms of consumer protection, and indicates the implications these may have on Japan's regulatory design in order to meet the current travel industry globalization trend.

キーワード：ATOL、越境 EC、オフショアリング、ブレジット、消費者保護

Key words：ATOL, cross-border E-Commerce, offshoring, Brexit, consumer protection

1. 本稿の目的

本稿は、2016年7月に破綻した欧州のインターネット専業旅行会社(Online Travel Agency、以下、OTA)の事例を手がかりに、旅行商品販売における越境電子商取引(越境 E-Commerce、以下、越境 EC)に関わる課題に関する考察と、わが国に対する含意を提示することを目的とする。

2016年7月15日、スペインの旅行企業 Lowcost Travel (以下、LCT 社)⁽¹⁾が破綻した。その結果、のべ2万7千人の顧客が持つ11万件の予約が影響を受け、その6割は英国市場での販売であった。本企業はスペイン・バレアレス諸島に所在する法人である。このことから、英国旅行企業に義務付けられている旅行企業破綻時に備えた弁済制度が付随する「航空旅行業ライセンス(ATOL)」は適用除外となっている。英国旅行企業による消費者保護策に慣れた英国人にとって、外国旅行企業の利用によるリスクがまさに顕在化したのであった。

そうした破綻に備える観点から、各国において旅行業法を中心とする法制⁽²⁾により一般的な商品取引と比較し手厚い消費者保護が行われてきた。それは同時に、旅行者側側の経済的・人的コストを増大させる結果となった。筆者はこれまで豪州・欧州における旅行業法規制緩和ならびに消費者保護に関する論考を発表してきた。その過程で、各国政府が定めた同様の政策に限界のようなものを感じてきた。

本稿では、ボーダレス化が進む電子商取引において、とりわけ旅行商品販売領域に焦点を当てつつ、LCT社の破綻事例が示した課題を見てゆく。さらにこうしたボーダレス化の「影」について考察を行う。

2. 越境 EC と各国の取り組み

2-1 越境 EC 拡大と旅行商品販売の消費者保護

経済のボーダレス化と ICT の進歩によ

り越境 EC は大きな発展を見せた。経済産業省でも海外向け EC への機運の高まりから検討会を立ち上げ、報告書⁽³⁾を発表している。同報告書によると、EC はわが国のみならず世界的にも拡大傾向にあるものの、従来は言語や法制度など、数々の制約を乗り越えて海外市場に進出する事業者は大手企業にほぼ限定されていた、とした。しかし EC の主要な担い手である10万店とも20万店ともいわれるネットショップの圧倒的多数を占めるのは中小零細企業であり、需要縮小の中、新たな販路としてインターネットに活路を見出し、起死回生を果たした例は珍しい、とし、昨今の海外市場への期待はその延長線上にある、と説明している。このようなブームの中で個々の事業者が越境 EC の法的リスクについて十分な認識が醸成されていない面もあり、EC ならびに国際取引に詳しい専門家が本報告書を作成した。

旅行領域についても、EC の発展には

目を見張るものがある。

経済産業省の別の調査⁽⁴⁾によると、2014年の市場規模は旅行サービス分野において2兆6304億円⁽⁵⁾とし、「旅行サービスにおける EC 活用度は高い」と説明している。その理由として、①航空券の予約において既に半分程度がインターネットで行われていると推測され、また料金検索・予約・購入・空港サービスがインターネット上で完了する利便性があること。また、②インターネット専業旅行代理店（OTA）が早い段階から多くの利用者（会員）を獲得していた、などと背景を説明している。

また日本旅行業協会（以下、JATA）の統計によると、第1種旅行業者が消費者へ直接販売した取扱高に占めるインターネットによる取扱高の比率は、2003年には2.27%であったものが、2008年には4.43%に、さらに2013年には9.46%と顕著な拡大を見せた⁽⁶⁾。

こうした経済のボーダレス化と EC が複合的に発展した状況を踏まえると、今後旅行商品販売においても越境 EC の拡大が想定されよう。これは同時に、国内での取引を意識し各国で整備されてきた関連法制がカバーしきれない領域が出現する可能性を意味する。前出の報告書⁽⁷⁾によると、旅行商品販売の消費者保護は、基本的に商品を最終消費者に販売する国の取り決めにより決定される、との考え方が示されている。わが国で越境 EC による商品を海外から購入し、仮にその外国企業が破綻した場合、日本の法制の定めにより手続きが実施される。債権回収に関わる費用・手続ならびに時間的制約もあることから、その対応は困難となる可能性が高いのではないだろうか⁽⁸⁾。

経済産業省では越境取引における紛争解決をめざし、ADRの中でもオンラインで、かつ国を跨る「国際消費者相談ネットワーク（ICA-net）」構想を推進している⁽⁹⁾。今後、越境 EC の拡大を見据え、旅行商品取引の紛争拡大に向けた環境整備が求められよう。

2-2 各国の取り組み

【オーストラリア】

豪州の旅行業法は連邦政府の消費者保護法の枠組みのもと、州法として1980年代後半に発効し、その後、手直しを加えながら2010年代半ばまでその効力を保持した。日本同様、同国旅行業法は旅行業ライセンス維持・管理を目的とした手数料に加え、旅行者破綻時に備えた消費者保護を目的とした弁済制度が旅行者に義務付けられていた。

その後、時代が進むにつれ旅行事業環境が変化し、旅行業法制の改革必要性が叫ばれるようになったのである。その背景には、①ICTの発達による外国OTAの豪州市場の蚕食、②消費者保護を目的とした弁済制度の低い利用率、③弁済制度への営業保証金拠出の経済的負担、④弁済制度運営の非効率性、⑤消費者保護政策の重複、⑥旅行商品価格下落による個別の消費者保護必要性の低下などの課題が存在した。連邦政府では、そのあるべき姿を特定すべく、旅行産業移行計画（Travel Industry Transition Plan、以下 TITP）が策定され大規模な調査を実施した。その調査報告書⁽¹⁰⁾では、上記に挙げた課題を含む広範な側面からの検討を行い、「旅行業ライセンス制度維持はもはや困難」、また「旅行業認証は、民間の手にゆだねられるべき」との踏み込んだ結論が提示された。

これを受け、その他必要な諸手続きを経て2012年12月に豪州連邦政府による正式な決定がなされ、同国の旅行業ライセンスならびに旅行者破綻時に備えた弁済制度が2015年6月末までに廃止されることとなったのであった⁽¹¹⁾。

その後、同国ではこれまでの公的なライセンス制度に代わり、業界団体（豪州旅行業協会、以下、AFTA）による、認証制度⁽¹²⁾が創設され、AFTA 認定旅行会社として顧客の信用の獲得、ならびに企業価値向上に進んでいる最中である。

これらの決定を受け、以後の旅行商品取引の消費者保護を所轄することとなる連邦政府の消費者庁は消費者に対し、旅

行商品取引分野にも他の財・サービス取引にも遍く適用される消費者法が適用されることを周知した。さらに旅行企業の破綻に対する追加的な利用者保護については「民間の旅行保険特約」の利用推奨、またクレジットカード利用者保護策である「チャージバック制度」に関する案内もおこなっている。

前出の報告書⁽¹³⁾に通底する意識を一点指摘しておきたい。豪州旅行業法は消費者保護がその主たる目的である。しかし時を経て、目的達成の手段であるはずの制度が同制度を維持するために「自己目的化」し、消費者（旅行者）の利益を阻害する可能性（さらにいえば、その危険性）が出てきていることが強く意識されている。

【日本】

わが国の旅行業法はその目的として第一条で「旅行業務に関する取引の公正の維持」、「旅行の安全の確保」、ならびに「利用者の利便の増進」を謳っている。そうした目的の達成へ向け、「旅行業者の登録（ライセンス制度）」、「（旅行者破綻時の弁済に備えた）営業保証金」、「旅行業取扱管理者の選任」、「旅行業協会の指定」、「旅行業務の研修」などについて、規定している。

旅行取引における電子商取引に関する適用関係については2007年に同法の改正を行った。観光庁では旅行産業研究会を組織し、2014年に「旅行産業の今後と旅行業法制度の見直しに関わる方向性について」報告を行い、さらに2015年にはOTAガイドライン策定検討委員会により「オンライン旅行取引の表示等に関するガイドライン（OTAガイドライン）」を発表した。その内容は、消費者に対する「サイト運営者の基本状況や問い合わせ・受付体制の確認」ならびに「契約条件の確認」などの啓発を軸に構成されていた。

【欧州・英国】

欧州における大部分の国が加盟する欧

州連合（European Union、以下 EU）では、旅行商品取引に際し、①パッケージ旅行契約における最低限の消費者保護、ならびに②旅行主催者が倒産した場合の消費者保護の2点を目的にした「パッケージ旅行に関するEU指令」（以下、EU指令）といわれる法令を発効させている⁽¹⁴⁾。

本 EU 指令は28カ国の加盟国に上記の目的を示した上で、加盟各国側で個別の法制化を行う。英国では航空旅行商品取引における消費者保護の観点から「ATOL」という旅行業ライセンス制度を法制化している。

英国における航空旅行業ライセンス制度「ATOL」とは、Air Travel Organiser's Licenceの頭文字をとった略号であり、英国・航空庁が旅行会社に義務付けている旅行業ライセンスである⁽¹⁵⁾。本制度は1973年に発足し、航空を利用した旅行商品の販売を行う旅行者に対し本ライセンス取得が義務付けられている。消費者（旅行者）保護の必要性から、旅行者の破綻時に旅行者が旅行を継続もしくは支払い済みの費用を回収することを目的としている。当初は、チャーター便利用もしくは航空を利用した旅行商品の適用範囲を定め、対象としていたが、環境の変化に伴い、2012年に「航空と宿泊を組み合わせたすべての旅行」を対象とするようになった。これは英国の法制であるため英国の旅行企業が対象となっており、国外の旅行企業にライセンス取得義務は存在しない。

2011年に EU では、一般的な財・サービスの取引に際した消費者保護の強化を目的とする Consumer Rights Directive（以下、CRD）⁽¹⁶⁾を公表した。その概要とは、店舗、店舗外また通信販売における契約方法、消費者が不利となるようなウェブデザインの禁止、また国内 EC のみならず越境 EC 増加を意識し契約解除権の強化などの改定が主たる内容となっている。

英国旅行業協会（ABTA）ではコメントを発表し、既にATOLが施行されてい

る現状では、旅行商品は CRD の対象除外であるものの、将来に渡りその対象とすべきではない、との立場を表明している。

本旅行業協会が示した姿勢としては豪州の事例⁽¹⁷⁾とは大きく異なり、旅行業法による産業特化型消費者保護制度を維持させるべきとの立場を堅持している。

3. EU の経済統合を背景とした LCT 社のオフショアリング経営

ここで LCT 社の沿革を振り返ってみたい。同社は2004年に英国・イーストグリンステッドで創業した。当時、市場で販売されていたパッケージツアーは旅行会社で予め旅行コンテンツを組み合わせたレディメイド型商品が大多数であった。同社ではインターネット技術をいち早く活用し、ウェブ上で利用者自身が旅行コンテンツを自由に選択できる旅行商品、いわゆるダイナミックパッケージの販売で成長の足がかりを得て成長することとなった。事業拡大に伴い、その後ロンドン南部のガトウィック空港近くにその本社を移転させた。

【LCT 社は本社をスペインに移転し、ATOL から離脱】

2013年11月、LCT社はこれまで英国国内に置いていた本社をスペインへ移転させることを発表した。この動きについて、ATOLを管轄する航空庁（以下、英国CAA）は、同社を名指しで批判した。同行によると、同社は英国ATOLを保有する旅行会社として同国市場を主眼とした企業活動を展開してきたものの、スペインに本社を移転させることはATOLからの脱退を意味し、政府が定めた航空旅行に関わる消費者保護策からの離脱を意味する。仮に、同社が経営破たんをおこした場合、同社利用の旅行者は旅行目的地で交通・宿泊等のサービスが無い状態で放置される危険性があるとしてきた。またスペインへの本社移転に伴う顧客の旅行契約解除期間は1週間程度と短期間の猶予しか与えていない。さらに本社の海

外移転後の消費者保護内容に関わる変更について消費者に必要な十分な情報提供を行っていない、これらがその主たる内容である。また、同社が英国CAAにその本社移転を通知したのは10月30日で、翌31日深夜にはスペインへの本社移転を実施した。こうした、短期の通知期間での本社移転（国外脱出）は英国消費者保護の観点から、許されることではない、としている⁽¹⁸⁾。

こうした英国CAAの非難に対し、同社社長・創業者のポール・エバンズ（Paul Evans）氏は反論を行っている⁽¹⁹⁾⁽²⁰⁾。同氏は、今回の本社移転決定に至るまで、スペインでの事業活動は既に4年間が経過した、とし、スペインはEU加盟国であり、かつその法的整合性に適合した「パッケージ旅行に関するEU指令」を遵守していることから欧州水準の消費者保護は十全に行われている、また、消費者へは本決定に際して払戻の機会を（7日間も）与えた、と主張した。さらに同社は（英国企業ではない）「欧州企業」として経営の合理化を推進しているのだ、とも説明している。

【ポーランドへの主要事業所の移転】

また、2015年9月には、コスト削減を柱とする経営合理化の観点から、マーケティング、IT、営業、航空、顧客サービス部門をポーランド南部のクラクフ市に集約し、451人の職員のうち半数以上はポーランドのクラクフ事務所で従事⁽²¹⁾することとなった。これにより英国事業所を拠点とする職員は全体の四分の一である120名に過ぎなくなった。EUの経済統合が進展したことでこうした低コスト構造を追求した事業展開手法は普通のこととなった。

LCT社のスペインへの本社移転ならびにポーランドへの主要事業所の移転は、市場国ではない場所に運営拠点を置いて事業を展開する、いわゆる「オフショアリング」経営の実践である。

英国は通貨の発行権ならびに出入国管理などの主権は国の管理としているもの

の、同時にEUのメンバーでもあるため、移動の自由⁽²²⁾をその理念にすえるEU憲章を背景に、英国へ労働者が大量に流入した。低賃金で職を獲得する外国人は、従来その仕事を得ていた英国人にとって直接の競争相手となった。このことから英国国民の中には、それが自国民の雇用確保に対する脅威である、との認識も広がった⁽²³⁾。

同社への批判の背景には、本社をスペインに移すことで英国の航空旅行業ライセンス「ATOL」からの離脱により消費者保護を手薄にするといった理由もさることながら、スペインまたポーランドへのオフショアリングによる英国国民の勤労所得毀損可能性に対する反発が背景に存在するとも考えられよう。

4. LCT 社の破綻

LCT 社は2016年7月15日に経営破綻し、同日破産管財人の管理下におかれることとなった。

同社は2万7千人の顧客に対し11万件の予約を有し、その顧客の6割が英国人であった、とされている⁽²⁴⁾。前出のとおり同社はスペイン・マヨルカ島のパルマ市に本社を置く旅行企業であり、スペイン・バレアレス地方政府の管理下におかれていた。前出の同社社長は、その破綻理由として、Brexitに起因する英ポンド下落によりサプライヤーへの支払い額が急激に増加したことを挙げている⁽²⁵⁾。

本稿執筆時点で破産債権額は確定していないものの、5千万英ポンド（邦貨換算、約70億円）との説もある⁽²⁶⁾。2013年同社のATOL離脱時点で、ATOLによる弁済の原資となる預託金額は1億3千9百万英ポンド（邦貨換算、約196億円）に達していた。破産管財人の声明によると、同社を管轄するスペイン・バレアレス諸島地方政府による消費者保護策による弁済金の原資は142万ユーロ（邦貨換算、約1億7千万円）とATOL原資の百分の一未満の規模であり、同社利用の顧客ならびに他の債権者にとって、会社清算手続きによる債権回収は極めて困難となる見

方が強い。

旅行者の旅行実施可能性については、航空券（もしくは、パッケージ商品の航空券部分）の購入を行い、同社が航空企業に費用支払いを完了させた場合は、その輸送に関してサービス実施が可能である。しかしそれ以外のほとんどのケースについては、手配した旅行サービスの実施は不可能、となっている。

また、債権回収については破産管財人を経由した法的手続以外は、結局のところ、クレジットカードの「チャージバック制度」以外に、有効な策を提示できていない。

【英国CAAの発表】

多数の英国人がLCT社破綻の被害者となっている実情に鑑み、ATOLを管轄する英国・航空庁は以下の発表を行っている⁽²⁷⁾。

LCT社はスペイン・マヨルカ島に本拠地があり同国のバレアレス諸島地方政府の管理下にある企業である。同社は英国ATOL管理下の企業ではないことから、ATOLで定められている消費者（旅行者）保護策は適用対象外となる。但し、英国ATOLの企業を経由して同社商品を販売した場合はATOLの消費者保護の対象となる。英国ATOL旅行会社を経由せず、旅行者とLCT社との直接取引の場合については、同社のホームページを参照されたい⁽²⁸⁾。

このとおり、本企業は英国政府の管理下ではなく、同社との直接取引を行っている消費者（旅行者）については、保護の対象外であることを示した。

【英国クレジットカード協会による「チャージバック制度」に関する情報提供】

LCT社の破綻に対し破産管財人やス

表-1 Lowcost Holidays 破綻による破産管財人の発表（2016年8月5日現在）

利用顧客は自己が持つ予約について確認すること。尚、2016年8月19日までその内容を同社ホームページ（「Manage my booking」）で確認が可能である。	
航空便予約	多くのケースでは、顧客による予約後、同社より航空会社への支払いが完了している。その場合は、航空券は有効であり使用可能である。 尚、予約確認書は同社のホームページ（「Manage my booking」）からダウンロードできる。直接航空会社に対して自分の予約の確認を行うことを推奨する。 航空便予約がなされているものの同社から航空会社に対しその費用支払いがなされていない場合は、①予約記録を利用するものの、航空券費用を利用者から航空会社に別途支払う必要がある。または、②他の旅行会社で予約をしなおす、などの措置が必要となる。
宿泊施設予約	ほとんどの場合、その予約は同社から支払いがなされていない。利用者はホテルに直接連絡を取り、予約の取り直しと別途支払いを行う必要がある。
地上交通	宿泊施設が提供する地上交通（空港・ホテル間の送迎など）で、ほとんどの場合は同社から支払いがなされていない。利用者はホテルに直接連絡を取り、予約の取り直しと別途支払いを行う必要がある。または、別業者に新規の依頼を行い、手配・支払いを行う必要がある。
保険	同社のホームページ上で販売されていた旅行保険「Covermore」は、旅行者破綻に対して保険適用の対象外となっており、今回発生した損害の対象外となっている。
駐車場予約	駐車場予約に関して、多くの場合その支払いは同社からサービス提供者になされていない。その結果、債権の回収は極めて困難である。
債権回収に向けて	再建回収手続きに向け、同社への支払いに関わるレシートなど証憑書類を準備しておくこと。 同社は現在、破産管財人の管理下にあり、（法的手続きを経ないような）個別の債権回収は不可能である。 但し、債権回収に関しては以下の代替手段も考えられよう。 1. クレジットカードを利用した場合の「チャージバック制度」の適用。 2. 同社の旅行業ライセンスを管轄するスペイン・バレアレス地方政府への債権回収請求。 3. 他の支払い手段における個別の利用者保護策の利用（例：PaypalのPaypal Buyer Protectionなど）。 4. 個人が加入している海外旅行保険で、旅行者破綻時の特約がある場合。 5. アイルランド共和国の利用者は、アイルランド航空庁の弁済制度が適用できる場合もある。
いずれにせよ、破産管財人を経由した債権回収手続とは別に、クレジットカードの「チャージバック制度」を利用した回収が現実的であろう。破産管財人は、債権回収手続数の多さから、個別の質問に答えることが出来ない。今後最新情報について、同社ホームページで随時発表していく。	

出典：Lowcosttravel administration（LCT社ホームページ）（<http://www.lowcosttravelgroup.com/>）

ペイン政府さらに新聞による被害者への情報提供などでは、クレジットカード利用者に対する保護策「チャージバック制度」の利用を推奨していた。本制度は、クレジットカードで購入した商品・サービスが購入者の手許に届かない場合、カード使用者が支払った代金を返金する仕組みである。これは、Consumer Credit Act（英国クレジット法）の第75条で規定されているものの、「返金が保証されている」わけではない。また申請期間・金額（100英ポンド以上30000英ポンドまで）など諸条件が適用される。

LCT社の破綻に伴い、英国クレジットカード協会はその対応について発表を行っている⁽²⁹⁾。同協会では、破産管財人と話し合いを続けているとし、

- ①カード利用者がLCT社に代金を支払い、同社がサプライヤー（航空会社や宿泊施設など）にその費用を支払っていない場合は対応する。
- ②LCT社からの予約は支払い記録などの証憑書類と共に、協会所定の申請書を提出すること。LCT社のホームページにある予約確認機能「Manage my booking」ページは、2016年8月19日を持って機能を停止することから、確認期限に留意すること。
- ③その他、支払いを完了し、旅行サービスを受ける前、もしくは受けた後などの個別具体的なケースに関する説明。

以上の情報提供を行った。

5. 終わりに

上記を踏まえて、論点を整理しておきたい。

【豪州での調査で特定した課題とLCT社破綻の影響はほぼ同内容】

2000年代後半から2012年までの間に豪州の旅行業ライセンス廃止のプロセスで議論された諸課題が、LCT社の破綻で顕在化したことは注目に値しよう。

旅行業法制の中心に据えられる理念は

まず、消費者保護であろう。これまで豪州では旅行業法が規定する弁済制度により旅行商品を購入した消費者に対し旅行業者破綻の際の保護策を実施してきた。同法制を廃止するに当たり、消費者保護の受け皿は連邦政府による一般の消費者保護法制となる、とした。また、クレジットカード利用者については、「チャージバック制度」の利用で、一定の消費者保護が担保できるとした。また希望者へは旅行業者破綻に備えた旅行保険特約の加入も推奨している。

今回のLCT社の破綻では、スペイン・バレアレス地方政府が定めた限定的な保護策のみとなり、破産管財人は、「消費（債権）者がその支払い費用を回収できる見込みはまず無い」と弁明した上で、クレジットカード利用者は「チャージバック制度」の利用を推奨している。つまり、日本の旅行業法や英国のATOL制度など政府による旅行商品取引を対象とした消費者保護策が無い場合は、他の財・サービス購入に対する施策と大きな違いは無くなったことを意味している。これはまさに、豪州政府が旅行業ライセンス制度の維持もしくは廃止に関わる調査報告⁽³⁰⁾で指摘した課題が現実化してしまったのである。

【越境ECの更なる拡大可能性と消費者教育】

ボーダレス化の進展で、旅行商品取引においても越境ECのさらなる広がりが想定されよう。

LCT社の代表は、同社が英国からスペインに移転することがあっても「EU基準の消費者保護はなされている」と主張した。しかし、英国では旅行業者破綻に対する弁済制度によりEU基準より手厚い保護策が実施されている。英国政府では、同社のスペイン移転はATOLから離脱することも意味していることから、同社に対する警告のみならず、英国国民に対する注意喚起も実施することとなった。また、日本の観光庁ではOTAガイドライン策定検討委員会を設置しその報告書

を作成し、こうした旅行商品取引における越境ECのリスクに関する消費者への注意喚起、またより高度な啓蒙活動の必要性が意識されている。

【欧州のボーダレス化とBrexitは旅行事業へも大きな影響をもたらす可能性】

ここで議論した内容とそれを取り巻く環境を整理・補足しておきたい。まず、経済のボーダレス環境の広がりにより旅行企業経営のオフショアリングや各国が定めた国内法制からの脱出が見られた。さらにそれは他国市場での顧客獲得による事業拡大機会を捉えるための戦略でもある。同時にそれは、自国での産業の空洞化による雇用減少や外国人労働力の流入増加を招いた。そうした環境の進展に抗う動きの典型がBrexitであり、これはEUから英国への離脱である。

英国政府（CAA）は、LCT社が英国からスペインへ離脱する2013年に、ATOLによる消費者保護が効力を失う危険性を指摘し、同社を名指して非難した。2016年7月に同社が破綻した際は、同社利用の英国国民に対し、既に外国企業となった同社の破綻に関する英国政府の立場を伝えた。

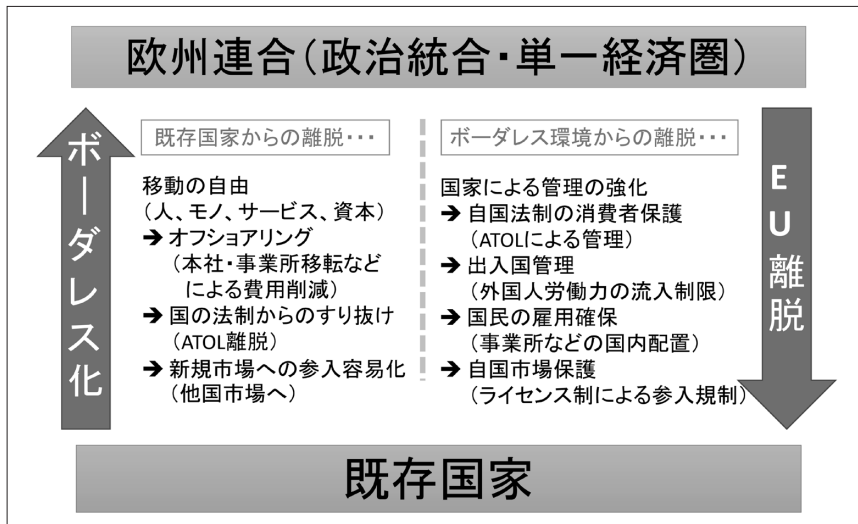
ICTの発達ならびに経済のボーダレス化は留まるところを知らず、国家による管理強化には、今後大きな困難が待ち受けているように思えてならない。旅行商品取引においても、豪州が示したような旅行業法制の規制緩和（あるいは撤廃）に向け、その速度の差はあれ進んでいくのではないだろうか。

いずれにせよ、「ボーダレス化への圧力」と「既存国家法制下での管理能力の回復」、これらのベクトルがせめぎ合い、均衡点を探りながら、今後もダイナミックな動きを見せ続けるのであろう⁽³¹⁾。

【わが国への示唆とは何か】

わが国において、LCT社のような経営手法（オフショアリング経営）が旅行業経営で発生する可能性は無いのであろうか。

図-1 ボーダレス化と Brexit をめぐる構造



出典：筆者による

たとえば、日本で旅行業を立ち上げ OTA として事業を拡大し、一定規模の取扱額を示す市場プレゼンスを確保した後、事業運営コストの安い外国へ本社ならびに主要事業所を他国に移転させることで経営合理化を図る。またそれは、日本の旅行業法が規定する弁済制度を支える営業保証金供託、ならびに消費者保護を目的とした諸規定遵守を求められる環境からの離脱も意味する。こうした自由な環境下で、既に国内で定着した企業ブランド（プレゼンス）を活用しながら、日本市場においてインターネットを経由した越境 EC を「外国企業」として実施する。仮に当該企業が破綻した場合、利用者はわが国の旅行業法が定める弁済制度の適用対象とはならない。こうしたシナリオ出現の可能性は否定できない。

オフショアリングや外国 OTA の日本市場展開に関する消費者教育はその重要度を増すこととなろう。また従来、旅行商品取引関連の法制は旅行業法が管理してきた。他産業でも直面する越境 EC の進展もあり消費者庁など政府内の横断的な協力関係の発展も視野に入れるべきかもしれない。

また、こうした消費者教育を実施する中で「今まで、旅行商品購入者が法律により『如何に保護されていたか』」を再認識する契機となる可能性もあろう。それ

は登録旅行業者発の「安心・信頼」のメッセージをさらに強化することにもつながる可能性がある。

これまでの考察をまとめると、各国政府が定める法制による管理の強化は望み薄であると筆者は考える。現状の変化に対応する当座の戦術的な仕組み構築とともに、観光庁のみならず消費者庁などとの政府横断的な連携を模索しつつ、豪州に見られるような旅行業協会主導での消費者保護策を同時に進めるべきではないだろうか。これらの概念を拡張し、最終的な仕組みとして ADR を国際的に広げた ICA-net などの政府の取り組みを援用したボーダレス環境の消費保護策、また各国の旅行業協会を世界的に束ねる、たとえば UFTAA のような機関が統一した認証を与える仕組みの構築なども想定できよう⁽³²⁾。

脚注

⁽¹⁾破産管財人は、同社を Lowcostholidays Spain S. L. を中核企業とし、同グループ各社 (Lowcosttravelgroup Limited, Lowcostaviation.com Limited, Lowcostbeds.com Limited, Lowcostholidays Limited) の名称も併記している。また参考資料では同社名称の表記が異なる場合も多く見受けら

れる。本稿では、「Lowcost Travel」(LCT 社) と表記するものとする。また表-1 における破産管財人の発表については「Lowcost Holidays」との表記があった。こちらは原典を尊重し、そのまま引用することとする。

⁽²⁾わが国においては旅行業法で定める「旅行者が国に供託した営業保証金から一定の範囲で旅行者に弁済する制度」などの法制。
⁽³⁾経済産業省 (2010)「国境を越える電子商取引の法的問題に関する検討会 報告書」。
⁽⁴⁾経済産業省 (2015)「平成26年度我が国経済社会の情報化・サービス化に係る基盤整備 (電子商取引に関する市場調査) 報告書」。
⁽⁵⁾同上、報告書61～62ページ。
⁽⁶⁾日本旅行業協会 (2015)、37ページ。
⁽⁷⁾前出、経済産業省 (2010)。
⁽⁸⁾商品購入のトラブル解決のための「裁判外紛争解決手続 (ADR, Alternative Dispute Resolution)」という仕組みが存在する。民事訴訟に持ち込まず、あっせん・調停・仲裁を行うものである。立教大学ではこうした仕組みを観光領域に生かすべく「観光 ADR センター」を設立している。同センターでは観光における調停手続事業を展開するなど先駆的な取り組みが注目を集めている。
⁽⁹⁾沢田登志子 (2016)、3 ページ。
⁽¹⁰⁾PriceWaterhouseCoopers (2010)。
⁽¹¹⁾Commonwealth, State, Territory and New Zealand Ministers (2012)。
⁽¹²⁾ATAS, (AFTA Travel Accreditation Scheme)。
⁽¹³⁾前出、PriceWaterhouseCoopers (2010)。
⁽¹⁴⁾European Commission (1990)。
⁽¹⁵⁾CAA, About ATOL, UK Civil Aviation Authority。
⁽¹⁶⁾European Union (2011)。
⁽¹⁷⁾Australian Federation of Travel Agents (AFTA) (2012)。AFTA による旅行業ライセンス・弁済金制度廃止に対する賛同意見の表明。

- ⁽¹⁸⁾ Which? (2013)。
- ⁽¹⁹⁾ The Telegraph (2013)。
- ⁽²⁰⁾ Travel Weekly (2013)。
- ⁽²¹⁾ 国籍が明示されていないが、ポーランド人であることが示唆されよう。
- ⁽²²⁾ 『欧州連合基本権憲章』では「人、商品、サービスおよび資本の移動の自由」を保証している。
- ⁽²³⁾ ちなみに、EU 諸国からの移民・一時的労働者ではポーランド人が大きな増加を示している。2004年には、英国居住のポーランド人は6万9千人足らずであり、英国に住む海外出身者の2.3%に過ぎなかったが、2012年には約10倍近くの64万6千人まで増加を示し、外国人全体の14.4%を占めるに至った(出典：大和総研 (2014))。2016年6月、英国では国民投票の結果、EUからの離脱を選択した。英国では従来、社会的に忌避されてきたいわゆる「ハイト・クライム」も、国民投票の結果を受けて顕在化することとなった。特にEU加盟国からの移民で最大の人口数を占めるポーランド人はその標的となっている、との報道(出典：The Independent (2016c))などもあった。
- ⁽²⁴⁾ Travel Weekly (2016a)。
- ⁽²⁵⁾ しかし、執筆時点で収入・支出に関わる使用通貨割合などの詳細情報は開示されていない。
- ⁽²⁶⁾ The Independent (2016b)。
- ⁽²⁷⁾ CAA, Information on Low Cost Travel Group, UK Civil Aviation Authority。
- ⁽²⁸⁾ 同社ホームページは既に破産管財人の管理下にあり、前出の破産管財人の発表のみが表示されている。
- ⁽²⁹⁾ The UK Cards Association (2016)。
- ⁽³⁰⁾ 前出、PriceWaterhouseCoopers(2010)。
- ⁽³¹⁾ ちなみに6月の英国国民投票の結果を受けて、航空企業も英国からEU域内にその本拠地を移転させる動きも見られる。英国のLCC、easyjetではEU域内の事業展開の自由確保の観点から、本社を英国からEU諸国へ移転させることも想定される、との報道もある。

この動きにはEUの単一経済圏のオフショアリングのみならず、移転先市場でのオンショアリング展開、またEU域内運輸権・航空路通行権など多岐に亘る側面が存在する。(出典：The Independent (2016a) ならびに The Independent (2016d))

- ⁽³²⁾ 旅行業従事者の質的向上を目的とした教育とその認証については、既に世界規模の「IATA-UFTAA ディプロマ」などが導入されて久しい。

参考文献

- ・石井昭夫他(1999)「EUのパッケージ旅行規制法」『立教大学観光学部紀要第一号』55～69ページ
- ・観光庁(2015)「オンライン旅行取引の表示等に関するガイドライン」
- ・経済産業省(2010)「国境を越える電子商取引の法的問題に関する検討会 報告書」
- ・経済産業省(2015)「平成26年度我が国経済社会の情報化・サービス化に係る基盤整備(電子商取引に関する市場調査) 報告書」経済産業省商務情報政策局情報経済課
- ・国立国会図書館「【EU】消費者の権利強化指令成立の見通し」「立法情報」
- ・小林弘二(2007)『旅行ビジネスの本質 観光・旅行・航空の日英比較』晃洋書房
- ・沢田登志子(2016)「国民生活」国民消費センター、2016年11月号、越境取引における紛争解決—国際的動向と今後の課題—
- ・消費者庁(2015)『平成27年版消費者白書』、第1章【特集】グローバル化の進展と消費者問題、第3節 グローバル化が進展する下での取組、消費者庁越境消費者センター(CCJ)の開設・運営
- ・大和総研(2014)「EUの移民政策と英国への影響 欧州の移民政策は日本の成長戦略の参考になるのか」
- ・竹内英二(2014)「期待される越境ECとそのリスク」『日本政策金融公庫論集』第22号
- ・日本国「旅行業法」
- ・日本旅行業協会(2015)(2016)「数字が語る旅行業 2015」ならびに「数字が語る旅行業 2016」
- ・野村尚司(2015)「旅行商品取引のグローバル化進展と豪州における制度の変化」『玉川大学観光学部紀要 第2号』1～12ページ
- ・野村尚司(2016)「EUにおける旅行業法制の変化と関連市場への影響に関する考察」『日本国際観光学会論文集(第23号)』109～115ページ
- ・ABTA, ABTA Opposes Extension of Consumer Rights Directive to Cover Package Travel and Timeshare Markets
- ・Australian Federation of Travel Agents (AFTA) (2012). AFTA Response Submission in response to the COAG Legislative and Governance Forum on Consumer Affairs (Travel Industry Transition Plan — Consultation Draft)
- ・CAA, About ATOL, UK Civil Aviation Authority
- ・CAA, Information on Low Cost Travel Group, UK Civil Aviation Authority
- ・Commonwealth, State, Territory and New Zealand Ministers(2012). JOINT COMMUNIQUE Meeting of Ministers for Consumer Affairs, Sydney, 7 December 2012.
- ・Dirección General de Turismo (2016), Informació per als afectats per la fallida de Lowcostholidays Spain S. L., Govern de les Illes Balears, 08/08/2016
- ・European Commission(1990), COUNCIL DIRECTIVE on 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours, (90/314/EEC), Official Journal of the European Communities
- ・European Union (2011), DIRECTIVE 2011/83/EU OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council

Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council, Official Journal of the European Union

· Lowcostholidays Spain S. L. (in administration) (2016), Dear lowcostholidays customer, Last Updated 05/08/2016

· PriceWaterhouseCoopers (2010), Review of consumer protection in the travel and travel related services market.

· Spainbuddy (2013), LowCostHolidays moves to Palma, Mallorca, 07th November 2013

· The Independent (2016a), EasyJet looks into moving its HQ to EU following Brexit vote, 01 July 2016

· The Independent (2016b), Low Cost Holidays collapse : customer rights Q&A, 28 July 2016

· The Independent (2016c), Racism unleashed : True extent of the 'explosion of blatant hate' that followed Brexit result revealed, 28 July 2016

· The Independent (2016d), Easyjet hopeful of Brexit airspace deal, 27 October 2016

· The Telegraph (2013), Lowcostholidays in row over protection, 19 December 2013

· The UK Cards Association(2016), Low Cost Travel Group advice 2016, News

· Travel Weekly (2013), Evans bites back after CAA slams Lowcost's 'unacceptable' Spanish switch, 01 November 2013

· Travel Weekly (2016a), Lowcost Travel Group ceases trading, 15 July 2016

· Travel Weekly (2016b), Special

Report : Can Lowcost's customers bank on card for refunds?, Travel Weekly, 29th July 2016

· Travel Weekly(2016c), Lowcost clients 'will get refunds', 08 September 2016

· UK Civil Aviation Authority (2016), Information on Low Cost Travel Group, ATOL-protection

· Which? (2013), Warning over Low Cost Holidays' financial protection

【本論文は所定の査読制度による審査を経たものである。】