



## 国際観光における消費者保護（その2）

- 見直しが進むEUの旅行者保護規制 -

帝京大学 経済学部 観光経営学科  
教授 石井 昭夫

### 第4節 「指令」見直しのポイント

既述のとおり、パッケージ旅行に関する理事会指令は、共通する部分は新しい統合指令に譲ることも含め、個別分野の指令としてさらに改正のための検討が続けられている。「指令」は主として旅行業に係る問題なので、検討事項を整理した参考文献9および2007年11月中旬までに寄せられた意見をまとめた参考文献10と、WEB上に紹介されている個別意見のうち、英国の旅行業界を中心に「指令」のあり方ないし適用範囲に関するものと、破産保証について概観してみよう。

#### 4-1 「指令」の必要性和適用範囲

「指令」の適用範囲については、回答者のほぼ全員が明確にする必要があるとし、また、業界人回答者の半数以上がClub-Tourケースの判例が出された以上、Pre-arranged（事前に組み合わせた）およびinclusive price（包括料金）という用語は、客の要請にもとづいて直前に組み合わせる受注型の旅行も含むものとするに賛成している。ただし、オーガナイザー／リテラーが自社のWEBサイトで組み合わせるダイナミック・パッケージはこの範疇に入るとしても、他社のWEBサイトのものを組み合わせるものについては、業者側は「指令」の適用外と考えても、消費者はひとつの契約と考える傾向があるなど、ダイナミック・パッケージの扱いには難しい点があるようである。

英国のFTOの回答（参考文献14）は9ページにおよぶ長文である。冒頭に欧州全体のツアーオペレーター連合と見解は同じであると述べ、消費者保護の共通事項は新規に予定されている消費者保護指令に譲り、「指令」は厳密に旅行に固有な事項に限定すべきであると主張している。適用の範囲については、伝統型パッケージ旅行が観光旅行全体の50%台にまで後退しており、定義（適用範囲）の改正が必至であるとしている。具体的には、自由度の高いダイナミック・パッケージを好む消費者が増えているが、こうしたツアーを選ぶ消費者が、保護されない可能性を承知で買っているなら問題ないが、知らずに買っているのであれば、消費者保護としては片手落ちで、改正が必要であると主張する。ダイナミック・パッケージもツアーオペレーターの関与の具合で微妙なケースがあり、現時点では、購入時に保護されるものかどうかを確認することを奨励している。この問題につい

ては、冒頭のXLレジャー倒産の反響として、《DIY型の旅行者の危険》とか《ダイナミック・パッケージに冷水をかけるもの》という趣旨の記事が多数出ていることから、業界の最大の関心事のようである。

ABTAの方はもっとストレートに、「指令」は時代遅れで廃止もしくは全面的に書き直す必要があると主張している。理由は、パッケージ旅行の利用者であるかどうかを問わず、旅行消費者は保護されるべきだからだとする。オックスフォード大学の調査によると、2000年から2005年にかけてヨーロッパの航空会社50社が倒産したが、これら倒産した航空会社の総座席数は週当たり1,437,311席に及び、倒産によって63,000人が海外に置き去りにされた。破産の場合の被害は同じであるから、保証の負担がパッケージ旅行のオーガナイザーだけに課されるのは不公平で、他の業種（とくに航空会社）も同様に扱われるべきであると主張している。また、「指令」がオーガナイザーand/orリテラーという表現を使用して、メーカーであるオーガナイザーと小売旅行業であるリテラーの責任の差を明確にしていけないが、はっきり区別することを求めている。

なお、英国のダイナミック・パッケージ関連の法的な動きを見ると、2005年3月にCAAが旅行業者のATOL理解を助けるための「Guidance Note 26」を作成し、この中で《航空パッケージ旅行》の定義を取り入れた。一般のパッケージ旅行の定義を踏襲するものに過ぎなかったのだが、ABTAの訴えにより、2006年1月、第一審high courtは、inclusive priceはtotal priceと同じではないとして《ダイナミック・パッケージ》がパッケージ旅行であることを否定した。これが控訴院Appeal courtに持ち込まれ、2006年10月に、航空交通を含むダイナミック・パッケージはATOLの保護が適用されるべきこと、および旅行の諸要素を組み合わせで合計価格で販売するツアーは、誰がどういう資格で販売するものであれ、パッケージと認めべきであるという逆転判決を言い渡した。2006年にも多くのオーガナイザーが倒産したが、最初のhigh courtの解釈に従って対処されたため、多くの被害者が弁済を受けることができないなど、問題となった。その後、控訴院の判決を実際の場面でどのように読み解くかが検討されており、まだすっきりした解決になっていない。

総じて言えば、発端はパッケージ旅行が不特定多数対象の市場生産商品であるからこそ消費者保護の対象とされてきたのだが、オーダーメイド型のものも適用範囲に入り、セルフメイドに近いダイナミック・パッケージのような商品も対象になりそうな成り行きである。

#### 4-2 破産の場合の保証について

「指令」第7条は、旅行業者が破産した場合、旅行前なら全額を返済することと、旅行中の者の帰国を保証することを求めているが、方法については加盟国に任せている。参考文献7は、破産の場合の保証について、1) 「指令」の解釈に関する問題点、2) 保証方法に関する問題点、に分け、それぞれEU法廷に持ち込

まれた訴訟事例をもとに「指令」の求める内容を解説している。

第1の「指令」の解釈については、以下の①～③の判例によって、支払った金額は全額弁済されるという原則が確立した。例えば、①ドイツの国内法は、契約時ツアー価格の10%（最大500マルク）のデポジット収受を認めているが、このデポジット分が破産時の弁済に含まれるか否かが争われたケース（ドイツ、ディレンコフ・ケース）、②破産時に外国で足止めを食った旅行者に対し、保険会社が帰国の足だけを保証対象にして、足止めされた期間のホテル代まで負担する義務はないとして争ったケース（オーストリア、VKI対保険会社のケース）では、いずれも消費者側が勝訴した。

③は、日本の旅行業法上は受注型企画旅行の範疇に入るケースで、新聞社が旅行業者に委託して購読者を対象に無料の感謝ツアーを提供したが、その際「空港税は自己負担、1人部屋希望者は追加負担による」などのほか、「全額自己負担するなら同伴者の参加を可とする」という条件で募集した。結果は同伴希望が予想を大幅に上回ったが、途中で旅行業者が倒産してしまったケースである。全員が要求された金額を支払ったのに、4人はオーバースタッフのため参加できず、2人は破産のために出発できなかった。参加できなかった6人は払い戻しを要求したが一部しか返金されなかった。このケースでは、新聞社側が「指令」の国内法への導入の仕方が間違っていると主張したため、EU法廷で審理の結果、初めての事例として、会員国の国内法が構造的に「指令」第7条の要請を満たしていないという判決を下した。保証金の額の算出基礎と算出方法が、破産の保証に不十分であることが問題であった。具体的には、4半期ごとに前年同期の売上の5%を保証金とする（年間売上の1.25%）という国内法の規定が、全額返済という「指令」の規定に違反すると判断されたのである。ただし、判決はどう改正すべきかについては触れていない（1997、ランドスゲリヒト・リンツ・ケース）。

④のアンブリー・ケースは、保証の方法に関連する判例である。フランス東部メッツの旅行業者がフランスの保険会社の保証契約が得られず、フランス国内に支店等をもたないイタリアの保険会社との契約で旅行商品の販売を行ったことが問題にされたケースである。フランスの国内法は、破産保証の機関はフランスの保証機関、もしくは、EU会員国の保証機関でフランス国内に支店を持つフランスの保険会社と協定を有する者に限るとしている。EU法廷は、破産の場合即座の対応が必要であるからフランスの保証機関との連携が必要とするフランス政府の主張が「指令」の趣旨に沿うことは認めたが、他の会員国の保証機関がフランスの保証機関と協定を有することを条件とするのは、他のEU法令と矛盾するという理由でフランス政府の主張を退けた。最後のケースはEUならではの問題である。

#### 4-3 破産保証を国内法に取り入れる際の原則

以上の判例を含む過去の判例により、破産の場合の保証を国内法に規定する際の原則は、以下のとおりとしている。

1) 破産の場合の帰国保証は、宿泊費等を含む全額でなくてはならない。

- 2) 保証機関は支払い金の全額返済を保証し、上限額を設けてはならない。
- 3) 保証機関は、保証される旅行者から独立した存在で、業者の破産から直接影響を受ける組織であってはならず、かつ、保証可能な資産を有する組織でなくてはならない。
- 4) 保証は、手続きに時間をとられず、直ちに行われなければならない。
- 5) 監督官庁は、旅行業を免許制とするか否かにかかわらず、保証に関する義務を果たさない業者を排除するよう監督しなければならない。
- 6) EUは単一市場であり、EU域内では自由に保証業務を行うことができるので、国内法制定に当ってこれを制限してはならない。

破産保証に関する関係者の意見を総合すれば、破産の場合の支払い金の全額弁済と帰国保証は必要だが、保証の仕方をEU加盟国で統一するのは現実的でなく、国ごとの保証方法を認めざるを得ないということのようである。

## **第5節 日本の旅行者保護制度との比較（まとめ）**

### **5-1 日本とヨーロッパの旅行者保護制度の相違**

以上EUの旅行者保護規制の現状と問題点、「指令」改正の動きとその方向について概要を紹介した。本節では、EUと日本の旅行者保護規制のあり方を対比してみたい。対比する際のポイントは2つある。

第1は、ヨーロッパと日本の旅行商品の作られ方は、その生い立ちからして大きな相違があることである。ヨーロッパでは、長期連続有給休暇を前提に週単位のリゾート滞在商品が誕生し、航空パッケージについては、当時高額であった定期航空ではなく、軍需から転換した余剰航空機の借り上げ利用（チャーター）による安価なバカンス商品として売り出された。チャーターの借り上げ契約をすることは座席を買取るに等しく、商品が売れ残ったり、販売を始めてのち応募人数が少ないことを理由にチャーター航空をキャンセルすれば大きな損失となる。生産した商品を売り切ることに懸命にならざるを得ない。これに対し、日本の航空パッケージ旅行は、定期航空会社主導の周遊型パッケージから始まり、リゾート向けにさえ不特定多数対象のチャーター航空（ITC）が禁止されていたから、買取り方式の旅行商品作りは育たなかった。

結果として、日本の航空パッケージ商品は便がある日はほとんど毎日でも出発可能のように設定され、実際は客が一定数以上集まってから商品が生み出される。収入源は手数料を主とするローリスク・ローリターン経営である。消費者が何ヶ月も前に長期の連続有給休暇を決めるなど夢でしかない日本のマーケットでは、当然のやり方と言える。悪く言えば半製品のまま客に提供し、航空便と宿泊施設は申し込まれてからセットされるやり方だが、良く言えば、マーケットに合ったフレキシブルで自由自在な商品作りといえるかもしれない。

第2は、EUの「指令」は旅行業が免許制でなく、旅行業法のような特別法が存在しないことを前提に考えられていることである。英国やドイツには日本の旅行

業法に相当する特別法は現在もないし、参考文献8の記載によれば、「指令」の定める国内法を制定するに当たって、所管官庁に旅行業界を監督せしめる必要から、旅行業のライセンス制を導入した加盟国が多いと書かれている。その点、当初から旅行業と標準旅行業約款の制度が作られ、時代の変化とともに改正されてきた日本とは事情が違っている。

こうしてみれば、ここまで紹介してきたEUのパッケージ旅行規制のあり方は、日本のマーケットを想定して読むと、かなりの違和感がある。というより「指令」第5条（オーガナイザーの一次責任）と第7条（破産の場合の保証）の対応が遅れている以外は、日本の規制のほうがはるかに進んでいるし、「指令」見直しで問題にされている事柄は、いずれも日本では起こりようがないか、整理済みの問題なのである。それゆえ、以下日本が今後改善を必要とすると思われるポイントについてEUと日本のそれを対比してみよう。

## 5-2 破産の場合の保証

既述のとおり、「指令」と「指令」に基づく国内法によって、EU諸国民はパッケージ旅行に関する限り、旅行業者倒産による金銭的被害を心配する必要がなくなった。残る問題は、ひとつは各国が保証のための制度をいかに維持し改善するかであり、もうひとつは、ダイナミック・パッケージのような、パッケージ旅行かどうか微妙なものを保護対象とする場合の線引きの仕方である。

日本の場合は、パッケージ旅行を生産する第1種の旅行業は、旅行業法が定める前年の販売実績に対応する営業保証金の供託（最低7,000万円）とJATA会員が自主的に供託するボンド保証の2本立てで対応している。EUの「指令」と対比すると、前節4-2の事例③のオーストリアのケースに相当し、保証金の算定の仕方が不適切で、保証に上限を認めている状態に該当する。しかし、一方で日本では、旅行業を営む上での適性を担保するために最低3,000万円の資産を保有する事を条件としている他、店舗ごとに旅行業務取扱管理者を置くことを義務づけ、経営状況の把握のために報告を求めるなど、EUよりはるかに厳しい監督を受けている。

現実を見ると、第1節で触れたとおり、英国では1986年～2005年に日本の第1種旅行業者に相当するATOL保持業者が349社も倒産して多大の被害を与えているのに対し、同じ期間日本で大きな被害を出した第1種旅行業者の倒産は、1998年のジェットツアーと四季の旅など5～6件に過ぎない。英国では保証制度は整っているが、破産による被害が非常に多い。逆に、日本では保証の制度は完全ではないが、現実の被害は比較的少ないという結果になっている。それにEUで最大の問題になっている航空会社の倒産による被害は、少なくとも現段階で日本では問題にはならない。

法令はともかく、日本の商習慣も含めて、実態的にはEUにさして劣らぬ対応をしているのだから、あと一步踏み込んでEU並みに支払い金の全額保証と帰国保証を導入し、《業者が破産したら払い損になる可能性》や《外国に置去りにされる

可能性》が残る欠陥商品状態を解消すべきであり、先行するEU諸国の事例を参考にしてその方法を考えるべき時期に来ているように思われる。

### 5-3 オーガナイザー（ホールセーラー）の一次責任

日欧対比で次に日本が遅れているのは、日本では、ホールセーラーが消費者に対する一次責任を回避している点である。ヨーロッパでは「指令」制定に当たって大いに議論された結果、第5条によってオーガナイザーの一次責任を明確にした。

日本でも、パッケージ旅行を主催し自社の商品として販売するのであるから、主催旅行社としての《製造物責任》を負う必要性について、旅行業法の改正の度に議論がなされてきた。旅行業法の制定とその改正の方向と問題点をわかりやすく解説している高橋均氏の「旅行業法改正の経過について」（参考文献5）によれば、1982年の改正時には、主催旅行とは「代理・媒介・取次ぎ」の集合体であると考えることによって当事者責任を回避し、妥協の産物として「身体・財産の被害」に対して「特別補償制度」が生まれることになったと書かれているし、1995年の改正では、同様の理由で「旅程保証制度」が採り入れられた。いずれもあらかじめ定める額の範囲内で補償するというもので、サプライヤーの過失等については、当該サプライヤーの選定に過失があった場合以外は責任を負わない規定になっている。

言い換えれば、日本の現行旅行業法では、旅の途中でバスが崖から転落したり、あるいは過失で旅程が予定通りに実行できなくなっても、バス会社選定上の過失がなければ、ホールセーラー（主催旅行社）の責任とはならない。よって損害賠償の交渉は消費者が自分でバス会社とやっってくださいと言うに等しく、EUが認めなかったポイントであった。その代わりに、被害に対して一定額の特別補償金あるいは変更補償金を出すという対応になっている。EUのように一次責任を認めれば、消費者はホールセーラーと損害賠償の交渉を行えばよく、ホールセーラーは消費者への賠償後、サプライヤーと改めて補償交渉するということになる。なお、EUの「指令」では、ランドオペレーターはサプライヤーの範疇に入っており、実態的にランドオペレーターが二次責任を負うことも多い。この点日本でも、1995年の改正でランドオペレーターの過失等による損害についてはホールセーラーが一次責任を負うことになっており大きく改善されている。

結局、ホールセーラーの一次責任も、破産保証の場合と同様、日本のパッケージ旅行への補償が実態的に劣っているかということと必ずしもそうではなさそうである。現実に日本の旅行業者は、契約書に書かれていないから後は一切知らないという態度をとることは稀で、重大な事故などが起これば、現地に飛んで解決のために努力するのが普通である。「指令」発効前の話であるが、参考文献2で紹介したロンドンからケニアまでのバスツアーの途中で業者が倒産して客がスーダンで置き去りになったケースでは、日本人客だけが日本の旅行業者に帰国交通費を負担してもらおうことができ、同乗の欧米人を驚かせた逸話などは典型的である（注8）。

欧米では契約で義務づけられていない損害賠償を、企業が自腹を切って実施するなどあり得ない。だからこそ明文化した法令がなくてはならないともいえる。

ホールセラーの一次責任の問題は、日本でも遅かれ早かれ明文化することになるだろう。事実、三浦雅生著「改正・旅行業法解説」（2006）によれば、2004年の旅行業法改正時、旅行業者の側から「…包括旅行については旅行業者の過失の有無を問わず、最初に旅行業者が填補したうえで、旅行業者が本来の責めに帰すべき事業者に求償することを原則とする《窓口責任》を提唱した」（JATA部会報告）と紹介され、「自らの責任を従来よりも加重することも厭わない姿勢を示したもので、業界団体としては出色のものと評価できる」と書かれている。2004年の改正では、一次責任を負うところまではいかなかったが、あと一歩というところである。

同じパッケージでも、周遊型ツアーではどんな事情で旅程の変更を余儀なくされるか計りがたい。変更に対していちいち弁償を迫られてはオーガナイザーも堪らないだろう。その意味では、逆にEU側が日本の旅程保証制度に関心をもっているといわれる。パッケージ旅行のような特殊な商品の場合、法令や契約の文言だけで割り切ることが必ずしも適当でない局面が多く、日本型の商習慣がより適合する場面が多いのかもしれない。

#### 5-4 苦情の扱いについて

EUではオーガナイザーの一次責任を認める一方で、当然のこととして消費者側の義務も定めている。既述（第2節2-5）のとおり、まず現地で苦情を申し立てること、それができない場合、帰国後28日以内に書面で苦情を通知することがほぼ共通して旅行契約に記載されている。

日本でも、標準旅行業約款は「契約書面と異なる旅行サービスが提供されたと認識したときは、旅行地において速やかにその旨を当社、当社の手配代行者又は当該旅行サービス提供業者に申し出なければなりません」とされており、同じ効果が想定されているのかもしれないが、標準約款という性格からか、各社のパッケージ商品のパンフレットにEUのような期限が示されていないのみならず、発生してから2年間申し立てができるという条項が存在するのは矛盾ではないか。ホールセラーの責任は、手配代行者までとされ、その先のサプライヤーの過失の責任は追及しない原則であるがゆえに、こういう規定で済まされているのであろうか。もっともこれは、本来各社が商品の差別化をはかるべき約款が、標準旅行業約款によって事実上同一条件を強要していることが問題なのかもしれない。

また、旅行に係るトラブルには感情的な行き違いも多い。日本では欧米のように苦情が直ちに訴訟にされず、それがよい方法なのかどうかかわからないが、消費者の苦情の窓口を業界団体である日本旅行業協会（JATA）が正式業務として示談に至る中継ぎをしているというのも日本ならではのやり方である。

## 5-5 「指令」の適用範囲について

「指令」の適用範囲が問題となるのは、「指令」制定当時とはパッケージ旅行の生産と流通に大きな変化が生じているからである。ひとつには既述のとおり、伝統型パッケージの占める比率が半減しているという事実、もうひとつは、格安航空会社の乱立によって、その倒産が大きな被害を出しているのに、旅行業だけが保証制度維持のために多大な負担を強いられるのは不公平という新しい問題が生まれていることにもよる。

「指令」制定の経緯を説明する文献を見ると、第2条の当初案では《事前に組み合わせ、包括料金で販売する》の後に、オーダーメイドのツアーを排除する目的で、《不特定多数を対象にパンフレットや広告の手段を用いて》という文言があったのを、法令案作成の最終段階でそこまで狭めるのは行き過ぎとして削除されたと書かれている。同様に初期の検討段階では、定期航空利用のパッケージは対象外と考えられていたというから、旅行者保護の発端は、チャーター航空利用のパッケージの危うさが問題だったことが明らかである。

当然ながら、日本の場合はEUが当面する「指令」の《適用範囲》のような問題は生じない。理由は、第1に、日本では旅行業法によって業務の種類が明快に定義され、種類別に標準約款が定められていること、第2に、定期航空会社利用のパッケージしかなかった日本では「指令」が想定する被害の可能性が小さいこと、第3に、日本の旅行商品の作り方が、要素買取りによる商品作りではなく、もともと受注型に類似した商品づくりが多い、などである。

今回EUの旅行者保護制度の改正をめぐる議論をフォローしてみて痛感したのは、空間的・時間的広がりの中での体験を商品内容とする外国旅行を、「消費者保護」という観点で扱う難しさであった。EUと日本の規制の違いを考えると、「旅行業法」も「標準約款」もなく、誰でもパッケージ旅行を生産販売してよい前提で、消費者保護と旅行業者の責任を調整するのがいかに大変であるか理解できるだろう。英国のパッケージ旅行規正法の適用を受けるかどうかについての「50のQ&A」という資料がある。紙数がなくて紹介できないが、日本から見れば珍問・愚問の羅列である。

旅行商品の場合金銭的な被害だけでなく、精神的被害や感情的な要素もからんでくる。法令や契約書の文言だけで割り切りにくい分野である。もしかしたら、日本の伝統的商習慣を取り入れた対応が最も生かされるのが国際観光旅行の分野なのかもしれない。

## 【注】

- 注1 EUの法令には2種類あり、加盟国の法律を超えて直接的に適用されるEU法と、ガイドラインを制定し、加盟国はこのガイドラインを最低基準として国内法を制定させる理事会指令である。「パッケージ旅行に関する理事会指令」は1990年に制定され、1992年末までに国内法を制定することが義務付けられた。英文ではCouncil Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package toursである。
- 注2 船会社Court Lineの倒産で、その傘下にあった大手オペレーター2社がシーズン最中の8月に倒産し、40,000人が海外に置きざりになった。35,000人の帰国は保証金で対応できたが、代金支払い済みの10万人が旅行の機会を奪われたうえ返済を受けることができず、轟々たる世の批判がまき起こった（History of ATOL）。
- 注3 Air Travel Organisers Licenceの略。英国では民間航空管理の強化のために1971年Civil Aviation Act（民間航空法）を制定し、同法によってCivil Aviation Authority（CAA、民間航空庁）を設立した。この時に、それ以前から旅行業者の団体が自主的に維持していた保証金供託制度を統合する形で航空パッケージ旅行による被害の弁済制度としてATOL制度を創設した。
- 注4 石井昭夫著『航空パッケージツアーを始めた男：ウラディーミル・レイツとホライズン・ホリデーズ』「国際観光情報」2008年3月号を参照
- 注5 意見聴取に対するABTAの回答はじめ、いくつかの文献で引用されている。
- 注6 ロボ・ゴンサルベス・コリド氏というポルトガル人が同国の旅行業者Club-Tourで航空券と2週間の地中海クラブ滞在商品（ギリシャ）を購入した。地中海クラブの予約手配はClub-Tourが行った。到着後すぐにロボ・ゴンサルベス・コリド氏と家族は、休暇村には何千匹という蜂がいて、滞在中まともに楽しめなかった。家族はただちに他の休暇村への変更を求めたが、Club-Tourは地中海クラブに拒否されたため救済の措置を採らなかった。コリド氏は帰国後約束の代金の支払いを拒否したため、Club-Tour側は支払いを求めて訴訟（2000年10月）を起し、このケースは「指令」の適用外であると主張した。このため、ポルトガルの裁判所はEU法廷に判断を求めた。適用外か否かについての争点は2つ、1つは、消費者の求めに応じた手配旅行であること、もうひとつは、事前に組み合わせたパッケージ商品ではない点である。EU法廷は審理の結果、消費者の希望にそって行われた手配でもパッケージとみなすべきこと、《事前に組み合わせた》という議論は、契約時に合意の上で作成されたものとして、「指令」の適用内であると判定したのである（2002年1月判決）。
- 注7 整理統合を検討された8つの理事会指令は以下のとおり（項目のみ）。「訪問販売」「パッケージ旅行」「不公正な契約条項」「不動産とタイムシェア」「通信販売」「価格表示」「商品と保証」「法の執行と罰則」
- 注8 ロンドン発ジブラルタル海峡、サハラ砂漠経由ナイロビまでキャンプしながらバスで走破するアドベンチャー旅行が、スーダンまで来て主催旅行社が倒産した。運転手はバスを売り払ってさっさと帰国し、日本人13人と英米豪独人12人計25人が置き去りにされたというケース。連絡をうけた日本の旅行業者はスーダンからナイロビまでの交通費を自社

の日本人客全員に支払うこと、ナイロビから東京までの航空運賃を倒産した主催旅行社に支払い済みの人には航空券を送ることを即断して手配した。他国の乗客にそのことを話すと皆びっくりしていたという話。もちろん「指令」発効前のことであるが、契約というものに対する欧米と日本の考え方の相違をよく示すものである。

## 【主要参考文献】

### (日本語文献)

1. 『観光産業の構造変化に関する研究』石井昭夫著「産業としての観光とその現状把握(第2章)」2008年3月、帝京大学(代表田邊 裕)「国際観光情報」2008年9～12月号に分載
2. 「国際観光における消費者保護～《EUのパッケージ旅行に関する理事会指令とその影響》」石井昭夫著・立教大学観光学紀要第1号・1999年3月
3. 「英国旅行者保護法」The Package Travel, Package Holidays and Package Tour Regulations (1992年) 石井昭夫他訳 同上紀要
4. 「旅行ビジネスの本質～観光・旅行・航空の日英比較」小林弘二著・2007年・晃洋館  
日英の旅行業に比較のための参考文献
5. 「旅行業法改正の経過について」高橋均・1995年2月観光労連関東地連での講演録

### (英語文献)

6. History of ATOL, 30 years of consumer protection, <http://www.caa.co.uk>
7. Report on the Implementation of Directive 90/314/EEC on Package Travel and Holiday Tours in the Domestic Legislation of EC Member States SEC(1999 final) (「指令」の各国実施状況報告)
8. Round-Table on Package Travel Contracts: Conclusions of the Expert Group(13 February 2001)
9. Working document on the Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on Package travel, package holidays and Package tours, 26 July 2007
10. Working Document of the Commission :Responses to the consultation on the Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours (Summary of responses) (提出意見の概要)
11. Green Paper on European Consumer Protection (COM(2001)531) (グリーンペーパー、2001年10月2日)
12. Green Paper on the Review of the Consumer Acquis (新グリーンペーパー、2007年2月8日)
13. Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council (2008年10月20日)
14. Responses to the European Commission Consultation on the Package Travel Directive (FTOの回答書)