

## 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 —

EC Package Travel Directive and its influences  
on the business environment of the world tourism industry

石井 昭夫\*

Akio ISHII

The EC Package Travel Directive, which was enacted in 1990 and introduced in EC member countries by 1995 for better protection of travel consumers, is now changing the business environment of the world tourism industry. This paper summarises the background of the EC Package Directive, and studies what it will bring about to everyday business of travel organisers and suppliers as well as to the future of the world tourism industry.

**Keywords:** EU (European Union); 消費者保護 (consumer protection)  
旅行業界 (travel organisers and suppliers)

### はじめに

1990年、EC（当時）加盟国共通の旅行者保護規制として「パッケージ旅行に関する理事会指令」が制定された。加盟各国は指令の内容を盛り込んだ国内法の制定を義務付けられ、1995年までにギリシャを除く全加盟国が法制化した。パッケージ旅行商品のもつ不確定要素、メーカーである旅行業者の経営基盤の脆弱さ、それに一部の業者の無責任な行動から、消費者（旅行者）が数々の不利益を被ってきたことへの対応策であると同時に、国によってまちまちであった消費者保護の条件を統一して、域内での公正な競争基盤を作り出すことが目的であった。

この理事会指令によって、消費者の権利が大幅に強化され、旅行業者の義務が明文化された。消費者の保護という点では画期的な法であり、旅行商品の質の向上や供給の安定化のためには大なる

進歩であるが、旅行商品を生産・販売するホールセラーやリテラー、旅行者を受け入れる目的地のインバウンド旅行業者やサービス提供者に対して大変厳しい責務を課すものである。世界各地に大量の観光客を送り出しているEU諸国の消費者保護強化策は、全世界の観光ビジネスに多大の影響を与えずにはおかず、1996年頃から具体的な事例も出始め、旅行業団体や業界誌などで議論が展開されてきた。

折から、わが国の旅行業法も消費者保護の強化の方向で改正され、1996年4月1日付けで施行された。このときの業法改正にともなって標準旅行業約款に取り入れられた「旅程保証制度」は、旅行業者に過失がなくても、消費者に対して一定の限度で保証するという無過失責任を定めており、施行後の成り行きが注目されていた。そうしたことから、EUの消費者保護政策と日本のそれとを比較してみたいと考え、1997年度の大学院

\* 立教大学観光学部教授

の観光経営論特殊演習で同指令を取り上げた。以下、授業では消化しきれなかった部分を含め、EU（以下EUで統一）のパッケージ旅行指令とその影響について考察する。

なお、EUのパッケージ旅行指令そのものは、立法の経緯を示す前文を除けば10か条からなる短いものなので、参照して頂くよう本文の部分を訳出した（「翻訳」の項に掲載）。EU指令の国内法への導入は、当該国のそれまでの規制の状況によって対応が違うが、英国は全く新しい旅行者保護法を制定した。EU指令の内容解説の文献でも英国の例を踏まえたものが多いので、学生諸君と仮訳したものを「指令」とともに別掲したので、併せて参照して頂ければ幸いである。

## 1. 「EUのパッケージ旅行に関する理事会指令」とは

EUのパッケージ旅行に関する理事会指令 Council Directive on Package Travel, Package Holidays and Package Tours (90/314/EEC, OJL158 of 23.6.90)（以下「指令」）は、1990年6月13日付で制定され加盟各国に送達された。EUの理事会指令とは、加盟国を拘束するが、国内法への対応は個別に行われるEUの法規制のひとつであり、「指令」第9条は、加盟国が1992年12月31日までに指令の内容を国内法で定め、EU本部並びに加盟各国にその条文を送付することを命じている。

「指令」は、パッケージ旅行の商品としての品質と信頼性を確保するための、いわば「パッケージ旅行の製造物責任法」である。かねて「旅行商品ほど消費者が自分の買うものの内容を知らずに買わされるものはない」と消費者団体が指摘する<sup>1)</sup>、外国旅行の大衆化が進む過程で、旅行者の被害・苦情は増加の一途をたどり、消費者保護のための規制の強化が求められていた。

「指令」は様々な試行錯誤を経た上での、旅行先進国であるEU諸国のこれに対する回答であるが、観光に関わる法令の影響は国内だけにはとどまり得ないという言葉のとおり、国際観光の特性も踏まえて、世界の観光業界に大きな問題を突き

付けた形になっている。

### (1) 「指令」制定の背景

観光における消費者保護は、テーマとしては大変古いものであるが、当初は旅行者の利用する交通・宿泊施設などの安全や衛生、あるいは旅行者が金銭的被害を受けやすい受入れ側の旅行業やガイド業その他のサービス業の規制など、インバウンド型の旅行者保護であり、目的地の受け入れ体制の改善という側面が強かった<sup>2)</sup>。

1960年代に入り、欧州では航空機のジェット化と観光路線へのチャーター機の投入によって、北部ヨーロッパから地中海方面へのバカンスの流れが急速に増加した。旅行商品の大量生産化と遠距離化の進展で、むしろアウトバウンド型の消費者保護の問題がクローズアップされてきたのである。消費者にはパッケージ旅行商品造成のメカニズムはわからず、問題発生の際の責任の所在も不明で、泣き寝入りさせられることが多かった。旅行商品のコンセプトそのものが未成熟であり、ホールセラーは契約書にさまざまな例外規定や免責条項を織り込んで逃げ道をつくり、旅行業は不動産業と並び、美辞麗句だけで心を惑わす悪徳産業とさえみなされた。1970年代から1980年代を通じてはでな倒産劇も度々おこり、その度にツアー代金支払い済みの客が滞在先に置き去りにされたり、ホテルから追い出されたりといった事故が頻発した。

各国政府はそれぞれ旅行者保護のための規制を導入したものの、内容は不十分であり国によってまちまちであった<sup>3)</sup>。消費者保護のための規制を厳しくすれば、その分旅行商品の価格に跳ね返らざるを得ない。すでにマルチナショナルな旅行業界が成立していた西ヨーロッパでは、規制の強い西独の割高なツアー商品を避けて、隣国オランダのホールセラーの商品に走るなど、消費者保護の強化措置がかえってその国の消費者離れを起すなどの問題も生じ、EU統合の過程で早くから共通の規制の導入が検討課題となっていた。

### (2) 早くからあった共通法制定の試み

西ヨーロッパ諸国に共通のパッケージ旅行に関

する法令を定めようとの試みは、早くも1967年に私法統一化研究所UNIDROITが取り組みを開始している。1970年には欧州評議会the Council of Europeの協力のもとに、「旅行契約と旅行者の責任に関する国際協定」International Convention on Travel Contracts案を取りまとめ、ベルギー政府がこの協定のための国際会議を招集(於ブラッセル)した。この会議には48か国が参加し、22か国が賛成したが、協定を批准したのはわずか9か国に過ぎず、EU加盟国で批准したのはベルギーとイタリアの2国だけであった。

パッケージ旅行規制の歴史で次に注目すべき展開は、西ドイツの旅行契約法の制定である。上記のブラッセル会議で西ドイツは棄権したが、この会議を契機に旅行契約法制定の動きが始まり、法務省の専門委員による1973年の第1次案の作成から、1978年12月に最終的に採択される第4次案まで5年の歳月をかけ、1979年10月1日より施行された。第3次案までは独立した特別法として提案されていたが、結局議会の審議の過程で、既存の民法の請負契約条項に追加されることになり、民法第651条「旅行契約」(1~12項)として挿入された<sup>4)</sup>。

ドイツの「旅行契約法」は、EUの旅行消費者保護の立法の動きに大きな刺激を与えた。欧州議会European Parliamentが、欧州委員会the European CommissionにEU共通の旅行者保護規制の検討を要請し、欧州委員会は上述の1970年の国際旅行契約協定と、当時最も厳しい規制を導入していた西ドイツの旅行契約法を検討した上で、過去の消費者保護規制は、サービス提供者との関係で、ツアーオペレーターの責任が軽すぎ、契約上の免責条項が安易過ぎる点を問題にした。1982年7月1日、欧州委員会は「観光に関するEC政策のガイドライン」Initial Guidelines for a Community Policy on Tourismと題する文書を閣僚理事会に提出し、この中で、パッケージツアーを購入する消費者はもっとはっきりした形で保護される必要があると強く主張した。経済社会評議会もこれを支持し、消費者/トラベルエージェント/ツアーオペレーター/施設・サービスの提供者の責任の所在があいまいであり、責任の明確化

の具体策を勧告するよう求め、併せて破産や債務不履行の場合の共通の保証制度の採用への支持を表明した。

### (3) EU法でなく理事会指令に

欧州議会も、欧州委員会のガイドラインを支持し、「旅行や休暇滞在に関する標準的な法規制を導入することによって、旅行消費者に法的、社会的な保護を与えるべきである」として、欧州委員会が旅行業規制の法案を作成するよう勧告した。こうして欧州議会も経済社会評議会も、消費者保護を目的に旅行業を規制するEU法の制定を支持したのだが、各国の旅行業に対する規制の状況にあまりにも隔たりが多く、最終的にEU法で旅行業を規制するのは無理として否決され、理事会指令に最小限の共通項を盛り込み、具体化は各国に任されることとなった。

理事会指令を起案するに際して、欧州消費者保護法グループEuropean Consumer Law Groupからも多くの注文が出された。例えば、「パッケージ・ツアーだけでなく、ツアーオペレーター/トラベルエージェントの全ての旅行契約を包含する内容とすべきである」、「追加料金の徴収には厳しい制限を付すべきである」、「消費者側からの契約キャンセルの条件は緩やかにすべきである」、「業者側の免責条項は限定的で厳しいものにすべきである」などであり、これらは全部「指令」に活かされている。

パッケージ旅行に関する理事会指令案は1988年4月12日付けで作成され、1990年6月13日理事会によって採択された。そして既述のとうり、各国は「指令」の内容を最低限として、1992年12月31日までに国内法を整備することを義務づけられた。

### (4) 「指令」の強制力

1990年6月紆余曲折を経て「指令」が制定されたが、「指令」の定める期限(1992年12月31日)までに国内法に採り入れたのは、フランス、オランダ、英国の3国のみであった。その他の国は様々な理由で国内立法が遅れたが、1993年にデンマークとポルトガル、1994年にベルギー、

ドイツ、ルクセンブルグ、1995年にスペイン、アイルランド、イタリーが立法化し、残るはギリシャのみとなった。

この間1993年に、ドイツのツアーオペレーターが2社倒産し、両社のパッケージを買った消費者のうち、旅行途中で自己負担で帰国した者や、まだ出発前だった消費者が払戻しを受けることができないという事態が生じた。被害者は、ドイツ政府が期限内に立法化を怠ったために、「指令」第7条の定める破産の際の弁済が受けられなかったとして賠償を求めて訴訟を起こし、一石が投げられた。この訴訟は1996年10月EU法廷でドイツ政府が敗訴し、「指令」の定める消費者の権利が国内法を越えて保証されるものであることが実証された<sup>5)</sup>。

## 2. 「指令」の内容と問題点

「指令」の構成は、立法の経緯を示す「前文」に続き、第1条「目的」、第2条「用語の定義」、第3条～第4条「消費者と旅行者との取引の権利義務」、第5条「権利義務を保証するための加盟国政府の義務と留意点」、第6条「苦情を受けた場合の旅行者の対応」、第7条「旅行者が倒産した場合の対応」、第8条～第10条と後文「会員国の国内立法化の義務とその事務的処理」となっている。「指令」の文言は簡潔で、旅行取引の複雑極まりない実態に照らすと、用語のほとんどひとつひとつについてあいまいさが残るファジーなものである。(以下、巻末の「指令」日本語訳を参照)

### (1) ルール統一化には成功せず(第1条)

「指令」は域内市場の公平な競争を確保するため、消費者保護ルールの共通化をねらいとしていた。この点については、「指令」の内容の立法化が、各国の既存の旅行業規制や営業保証制度、一般の消費者保護の法令、その他様々な既存の規制にオントップで追加され、かならずしも調整がうまく行っていない。消費者保護の原則部分の共通化は果たしたといっても、実行上の問題では違いがあって目立ったり、問題を複雑化するなど、

所期の目的を達成していないという評価の方が強いようである。

「指令」制定の過程で欧州議会が主張し、経済社会評議会も支持したEUの統一旅行業法を制定する案では、旅行業をライセンス制とし、倒産の場合の保証制度も共通のものにすることになっていた。結果としてEU法とならず、「指令」はライセンス制について何の言及もしていない。フランスは既存の旅行業法に指令の条文を挿入しており(木に竹をついだ観がある)、法の適用を受けるのは旅行業ライセンスのある業者だけであるが、英国のようにライセンス制をとっていない国では、「指令」に言及がないため、非営利団体の主催するパッケージ・ツアーも対象になり、境界は微妙である。

苦情を受けた場合の処理方法については(第6条)、単に「速かに適当な問題解決に努めなければならない」と書かれているだけだし、破産した場合の保証制度(第7条)についても「代金を返済し、帰国せしめるのに十分な保証をしなければならない」とあるのみで、その方法は加盟国まかせである。第3条から第5条までの規定が、かなりこまかく共通ルールを定めているのと比べると、苦情の処理や保証制度の統一化の難しさが窺われる。

ライセンス制の有無にしる保証制度の作り方にしろ、国によって大きな差が出ることは初めから予想されていた問題である。これらについての業界の意見は、「市場の統一をいうなら、ルールも共通にしてほしい」というものであり、消費者団体も当初からライセンス制や保証制度に関する統一法の制定を支持していたことを考えると、今後運用の在り方によっては問題が顕在化するであろう。

### (2) 適用の範囲と定義(第2条)

#### イ. パッケージ旅行の定義

「指令」第2条によれば、パッケージ旅行とは、①交通機関、②宿泊施設、③その他交通機関および宿泊施設に付属しないものであって、当該パッケージの重要な部分を構成するサービス、の3要素のうち2つ以上を事前に組み合わせて作られ

た旅行商品であること、包括料金で販売され、旅行期間が24時間を越えるか宿泊をとまなうものという条件を満たすものである。EUが法律上のパッケージ旅行の定義を定め、EU諸国が今後共通の定義に従うことになった意味は大きい。Downes (93 Part 2. p73)によれば、当初案では単に不特定多数に販売する滞在型休暇 package holidaysだけを想定していたが、あらゆるパッケージ旅行を含めるべきとの意見が支配的であり、結果として手配型の観光旅行も、ビジネス旅行や会議参加旅行も規制の対象になるとされた。「指令」のタイトルに package travel, package tours and package holidays と連記されているのも、欧州独特の長期滞在型バカンスも、周遊型ツアーも、ビジネス旅行のような個人手配旅行も含むものであることを表わすものであろう。(長手1997はこの中の package travel を個人旅行と訳している)。

「パッケージ」の定義は第2条に定められているが、「指令」解説の文献をみると、様々な議論が行われている。「3要素のうち2つ以上を組み合わせる」となっている点については、「フライ&ドライブは交通のみだから該当しない」、「いや、レンタカーは客が自分でドライブを楽しむもので、その他のサービスとみなされ対象になる」といった議論、「ホテルの宿泊とゴルフだけの予約をして交通は自前のケースでは、ホテル付属のゴルフ場なら構わないが別のゴルフ場を手配すると対象になる」、「宿泊は自己手配で、交通と目的地でのエクスカージョンの予約だけでも対象になる」といった類いである。ツアー・パンフレットでは、滞在施設やエクスカージョンその他のサービスの多様なオプションを提示して、自由に客に選ばせるようになっていたり、目的国によってはチャーターの制限条項があるため、エアオン逃れの名目的なホテル・パウチャーを付けたりしているものもある。「指令」の対象となるかどうか、フuzzyな部分がかかなりあるのは避けられない。これらは判例によって固まっていくのであろう。

英国の場合は、従来手配旅行は規制の対象に入っておらず、新法でも原案にはなかったが、業界からの指摘で第2条1項のパッケージの定義の但し書きに「消費者の依頼や指示によって事前に手

配(変更も含む)された旅行であっても、そのことだけでは本法対象のパッケージから除外される理由にはならない」というあいまいな文言が追加されている。

#### ロ. オーガナイザーとリテラー

「指令」では、消費者との契約の他の当事者をオーガナイザー(主催旅行社)ないし(and/or)リテラー(小売り旅行業)としている。ホールセラーやツアーオペレーターという言葉を使わなかったのは、欧州では言語の違いもあって、これらの語の用法が国によってまちまちであり、混乱のもとと考えられたからのものである。

また、英国のように旅行業がライセンス制でない国では、繰り返し行われれば(rather than occasionally)、非営利団体の会員対象ツアーも規制の対象になり、一般の旅行業者とは別の保証制度がつけられることを想定している。

ライセンス制を採用しなかったことによるもう一つの問題は、インバウンド・オペレーターについての言及がまったくないことである。フランス、イタリア、スペインなどラテン系の国々では、もともとインバウンドから旅行業法が発効しており、インバウンド旅行業者も旅行業法の下に規制を受けているが、域内諸国の相互の送客に際しては不公平になる可能性がある。この点は、後で考察するアジア太平洋地域など域外のインバウンド旅行業者等の「指令」に対する反感や懸念ともつながってくるはずである。

ちなみに、英国のパッケージ旅行規制法では、第3条「適用の範囲」で、同法は英国領土内で販売されるパッケージに適用するとされているから、外国で売られたパッケージには適用されないことになっている。すなわち、インバウンド業者にはこの法律は関係ないことになり、逆に国内パッケージは国内で販売されるという理由で適用を受ける建て前であるが、考え方としてはやや矛盾が感じられるところである。

なお、この辺りが問題にされたのか、その後「英国内で販売される…」という表現は、「EU域内で販売される…」と改正されたので、この点については少し事情が変わるかもしれない。(巻末の翻訳は改正前のもの)

### (3) 消費者の権利 (第3条～第5条)

「指令」の前文は、制定の目的が消費者としての旅行者保護の強化と旅行商品の品質保証であることを明らかにしている。「指令」は、旅行商品の購入に当たって、消費者が旅行を生産・販売する旅行者に対してどのような権利を有するかを明確にしており、「指令」以前と比べると消費者保護という点では格段に進んだ内容になっている。消費者の権利ないし旅行者の義務として明確にされたのは概要次のとおりである。

イ. 商品を宣伝・紹介する「パンフレット類」(あらゆるメディアを含むと解される)において、旅行商品に関する知識および商品を購入する条件について、旅行者側が記載しなければならない最小限の内容が決められ、かつ誤解を招くような記述が禁止された。(第3条)

ロ. 購入(予約)した消費者に対し、旅行開始前の適当な時期に提供しなければならない情報が列記された。とくに、消費者が直ちに責任者に連絡をとるため、現地における駐在者または代理者の連絡先、ない場合は国内の連絡先を記載することと義務づけられた。(第4条)

ハ. 購入商品(予約)の第3者への譲渡が権利として認められた。(第4条)

ニ. 価格の値上げや契約内容の重要な変更について厳しい制限が付され、消費者は同意したくない場合契約を解除する権利が保証された。(第4条)

ホ. 契約の不履行や不完全な履行に対して損害賠償を求める権利が認められた。(第5条)

ヘ. 目的地のランドオペレーターや旅行サービス提供者(サプライヤー)の行為であっても、契約の当事者(オーガナイザーまたはリテーラー)が一次責任を負うことになった。(消費者は外国のホテルその他のサプライヤーに直接賠償を求める必要がなくなった)(第5条)

ト. オーガナイザーが破産した場合、代金の返済および、旅行途中なら帰国を保証されることになった。(第7条)

「指令」に対する消費者サイドの評価は、UFTAA(旅行業協会世界連合)の機関紙に掲載されたBEUC(European Agency of Consumers Union)

の理事長と法務顧問へのインタビューに明らかで、「旅行商品の質の保証としては画期的な内容であり、『指令』に示された原則には満足している。問題は、『指令』は枠組みを決めただけで、具体化が大幅に加盟国に任されている点と、将来の運用が『指令』の狙いを十分実現できるかどうかにかかっている」と述べている。とくに画期的であるのは、上記(ハ)の「目的国のランドオペレーターや旅行サービス提供者の過失であっても、契約当事者のオーガナイザーが一次責任を負うとされたことと、(ト)の破産の場合の代金の返済と帰国保証が規定されたことであろう。

前者は、旅行業ビジネスを根幹から変える可能性を秘める改正であり、業界が保護の行き過ぎと感じるほどである。後者については、「指令」制定前には多くの国で、泣き寝入りするしかなかったことを思えば格段の進歩である。「指令」前の事例で、日本人と欧州人が乗り合わせたバスツアーがツアーオペレーターの倒産でスーダンで置き去りにされたという興味ある事例がある。この場合、日本のホールセラーは帰国を手配したのに、欧州の客は自力で帰国している。<sup>6)</sup>

### 3. 旅行者と施設・サービス提供者への影響

「指令」の制定とこれにともなうEU各国の国内立法の結果、送り出し旅行者、受け入れ旅行者、施設・サービス提供者が最も危惧しているのは、①誤解をまねく表現、不正確な表現、不十分な情報などのために、消費者が期待したものを満足させられなかったと判断された場合の弁済責任と、②債務の不履行や不完全な履行に対し、一次責任は送り出し側の旅行者が負い、ランドオペレーターやサプライヤーは送り出し業者から責任の転嫁または分担を求められることになった点である。両ケースとも、あいまいな部分が多く、かつ、ささいなミスで巨額の賠償請求にさらされる危険をはらんでいる。どちらもEUの枠内にとどまらず、世界の観光業界に波及せずにはおかない問題として議論を呼んでいる。専門誌・業界誌などの記事から、問題点を挙げてみよう。

(1) カナダのCraven訴訟：サプライヤーの過失をめぐって

1982年、カナダのCraven氏がStrand Holidays社から中米コロンビアのリゾート滞在商品を買ったが、空港から滞在地へのトランスファー・バスのパンクによる転覆で負傷し、S社に損害賠償の訴訟を起こした。予審ではS社がバスをチェックするのを怠ったとして有罪となったが、S社は、自身の管理し得ないバス会社の怠慢にまで責任がもてないと訴えた。本審で、オンタリオ州法廷は予審の決定を覆し、S社はバス会社の選択に当たって相当の注意を払う義務はあるが、その点に手落ちがなかったので、S社に責任はないという判決を下した。判決は「ツアーオペレーター（ホールセラーと同義）は、ツアーの一部を委託する独立したサプライヤーの選択について配慮する義務はあるが、サプライヤーの過失にまで責任を負わされることはない」という趣旨である。これはオンタリオ州のみならず、もともと英法に準拠していた北米諸国の法律家の共通した認識であり、この判決を研究した結果、英国もオーストラリアも米国もこれを妥当なものとしていた。

このCraven訴訟の場合、コロンビアの法律で、外国のツアーオペレーターは交通機関との直接取引を認められておらず、Tropical Toursなる同国政府指定のエージェントを経由しなければならなかった。そのエージェントがバス会社を選んだのだが、S社の現地代表はそのバス会社の信頼性に疑問を抱き、副社長が交渉のためにコロンビア入りし、コロンビア政府観光局の推薦によって別のバス会社と契約し直した。現地代表はそれでもバスの技術点検を行うよう主張し、バス会社の経営状況のチェックまでは行ったが、車体のチェックまでは行わなかった。こうした事実を踏まえて、法廷は、ツアーオペレーターにサプライヤーの選択に十分注意を払う以上のことを強制するのは現実的でないと判定したのである<sup>7)</sup>。

Craven対Strand Holidays訴訟の判決は、ツアーオペレーターを安心させるものであったが、逆に、休暇旅行パッケージの一部をなすサプライヤーのサービスのミスで損害ないし身体的負傷を負った場合、消費者は勝手のわからぬ外国で、自

ら複雑な契約関係を解明し、証拠を集め、適用される法律や関連の判例などを調べなければ、泣き寝入りするしかないという重大な局面に立たされることを意味する。

「指令」制定以前のこれに関連するEU各国の法規制は、多少の違いはあるが概してCraven判決と同様の考え方をとっていた。ドイツとイタリアだけが、独立した他者に委託した場合にもツアーオペレーターに責任を認める場合を想定している程度に過ぎなかった。こうした状況を踏まえて「指令」が制定され、「指令」第5条は、Craven判例と対立する立場をとった。ツアーオペレーターが管理できるかどうかとはかかわりなく、(消費者の意志や無関係の第三者の行為または不可抗力の場合を除き)オーガナイザー(ツアーオペレーターと同義)がサプライヤーのサービスについても、消費者に対し責任を負うと決めたのである。その意味するところは、もし「指令」が支配するEC域内でCravenと同じ訴訟が起こされたとすれば、Strand Holidaysは責任を負って賠償に応じざるを得ないものと考えられる。Strand Holidaysは別途コロンビアのオペレーターまたはバス会社と争うことになるが、その訴訟はコロンビアの法廷で、コロンビアの法律によって裁かれ、ツアーオペレーターが消費者に行う賠償を取り戻す可能性は極めて低いといわざるをえない。

(2) この場合は誰が払うのか？

シンガポールの旅行業界誌TravelAsia誌1997年1月24-30日号が「EC理事会指令はフェアか否か？」と題する記事を載せている。この中で紹介されているケースでは、ある欧州のホールセラーが国際航空や滞在施設は自社手配で、バンコクからサムイ島へのトランスファーだけをタイのランドオペレーターに依頼した。このグループが帰国する際、タイのオペレーターのミスで帰国のフライトに乗り遅れてしまった。結果としてタイのオペレーターは、このグループの余分にかかった滞在費全部の支払いを請求された。1人当たり5ドルの利益にしかならない仕事を請負った結果、その1万倍もの損害賠償を請求されたという

ものである。ランドオペレーターは、自社のツアー・ガイドのミスであるから、賠償に応ずるのにやぶさかではないが、全部を押しつけるのはどうみても不公平であると抵抗している。TravelAsia誌は翌週の号で、この件に関連して、タイの弁護士の見解として「ECの法律がタイに適用されることはない」という記事を載せているが、タイの業者に強制的に賠償金を支払わせることはできないであろう。

消費者の保護を徹底するほど、送り出し側と受け入れ側の関係は緊張をはらむものになり、従来のビジネスの在り方を変えていく可能性がある。これらは極端な例だが、ミスはつきものである。TravelAsia誌は一連の記事の中で、いくつかの事例を紹介しているが、ほんのささいなミスで、支払い不能損害賠償要求に直面するケースさえ起こりそうである<sup>8)</sup>。

### (3) 「期待していた楽しみの喪失」に対する慰謝料

観光業界が「指令」の影響を危惧するもうひとつの理由は、消費者の権利の乱用である。誤解しやすい情報や間違った情報の提供、あるいは不十分な情報提供によって、「期待していた楽しみが永久に失われた」といった類いの苦情と賠償の要求は、過去幾らでもあった。例えば「さるドイツ人のカップルがパッケージ休暇を買ってマジョルカ島でハネムーンを過ごした。全て支障なくいったが、パンフレットに約束されていた大きなダブルベッドでなく、ツインベッドであったために、私たちのハネムーンは台無しになった」(PATA資料より)という例は敗訴したが、「結婚式旅行のパッケージで、予定されていたウエディング・ドレスの花嫁衣装の写真が撮れなかったために思い出を永遠に喪失」は勝訴して損害賠償を受けた。

その他、「アドベンチャー・ツアーで筏で写真をとって揺れのために転落したケース」(アメリカ：敗訴)、「グループの中に21人もの身障者がいることを前もって知らせなかったことによって被った苦痛」(オランダ：勝訴)などなど、ただでさえ利益の薄い旅行業にとって、存亡の危機と映るのも無理はない。PATAをはじめアジア

の業界がEUの消費者保護政策を行き過ぎととらえ反発するのは無理もない。

以上は1995年までの例であり、「指令」がらみの訴訟の例は文献ではまだ見つけていないが、今後出てくることを覚悟しなければならないだろう。

苦情の乱発防止に有効かどうか明らかではないが、「指令」が一方において消費者が契約の履行に対する欠陥に気がついた場合、その場で現地の代理人等に文書その他で申し入れることを契約書に明記することを義務付けている点は注目に値する。また、これを受けた英国の旅行者保護法では、サービスを受けた場所で、当該のサービス提供者者とオーガナイザーの双方に文書等で通告することを義務付けている。

### (4) 欧州のホールセラー対アジアのインバウンド業界

TravelAsia誌1997年1月24-30日号は、「指令」に関連して欧州のホールセラーに対して行ったインタビューを掲載し、送り出し側の意見も紹介している。これによると、EU域外の旅行業者やサプライヤーは不満を言うが、最も辛い立場に置かれているのは自分達欧州の送客業者で、地元のアオペレーターやサプライヤーが何かミスを犯せば、消費者が追及するのは自分達なのだ(ドイツの法廷の力はアジアには及ばない)。アジアの業界は、彼らの失敗が我々の命取りになりかねないことをわかってくれない。「例えば、4時間の市内観光でパンフレットに記載してある見物先が交通渋滞で一つでも欠けると、たちまちトラブルのもとになる。客は金の一部を払い戻せと主張し、法律はそれを支持しているのだ。」決して欧州側が傲慢なのではなく、協力して対処するしかないということである。「だから、われわれがまずやるべきことは、新しい消費者保護法が日常の仕事にいかなる影響を及ぼすかということ、目的地のパートナーにちゃんと理解してもらうこと」であり、「結果として、提携する業者を選別しなければならないようになるだろうが、新法を前提に考えると、信頼して任せられるローカル業者をみつけることは難しいだろう。ヨーロッパの外では、新法に従うためにわれわれが何をどうしなければなら



ないかを理解してくれないからだ」という。「アジアのインバウンド業者は、『指令』がパッケージ旅行のオペレーターに与えるインパクトをほとんど理解していない。欧州に支店をもっているアジアの旅行社でさえ、客に予約と同時に25%の予約金の支払いを求めることなどできない相談だということが理解できない。法律がそれを認めないのだ。今後取引相手を決める場合、まずこちらの希望を伝え、それに合致するサービスと協力が期待できるかどうかを確認するしかない。答えがノーなら別の業者を探すまでだ。」

#### (5) 国際協定になり得るか

観光における消費者保護は、国際観光の長い歴史を経たヨーロッパで、ようやくここまで進んできた。過去に無責任な旅行業者が多かったし、旅行商品の「品質管理」について十分だったとはいえない。その反省に立って作り上げられたのがこの「指令」である。欧州外ではまだそこまで到達しておらず、同じレベルをアジアや他の発展途上地域に求めても無理な面があるだろう。

「指令」がもたらした業界秩序の変化に関連し、アジア側からは送客側の倒産問題を提起している。日本でも、1998年にはジェットツアーや四季の旅など名のある旅行業者が倒産し、海外のインバウンド・オペレーターやサプライヤーに多大の迷惑をかけたことは記憶に新しい。アジアのインバウンド業者やサプライヤーは、自分達のミスを追及される一方で、欧州の送り出し業者の倒産で巨額の損失を被っていることも事実である。

TravelAsia誌(1997.1.31-2.6.)は「旅行業者は債権の焦げ付きからいかに身を守るか」と題する特集記事を掲載している。これによると、マレーシアのAsia Overland Tours & Service社は、1996年中に欧州の取引ホールセラーの少なくとも7社が倒産あるいは債務不履行に陥り、支払いをうけるべき金が入らなかった。事前に相手の信用調査を行うといっても限界がある。旅行業というビジネスにリスクはつきものといっても、置かれた状況は厳しく、ほとんど打つ手が無い。消費者は手厚い保護を受けるようになった。今度は、弱い立場のランドオペレーターやサプライヤーが、共

同で自衛策を講じるなり、法的な保護を受けられるようにするなり、真剣に検討すべきであるという論調である。

世界観光機関(WTO)は、1979年という早い時期に「観光客の保護と情報提供に関する法律は、国内のみに適用するというわけには行かないから、一般的傾向として一国の範囲を越えたものになりつつある」と指摘している。UFTAA(旅行業協会世界連合)でも、PATA(太平洋アジア観光協会)でも、アセアン観光協会でもこの問題を取り上げているが、業界としては、消費者保護の強化によるビジネス環境の激変に当惑しているように見える。ただでさえ薄い利益に苦勞している観光業界としては、内心ではEUの理事会指令に反発したいところであるが、おおびらにやっては、消費者の反発をかう危険を犯すことになる。幸い、その後「指令」に関連して世界を驚かすような訴訟は起こっておらず、「指令」をよく研究し、対策を練りつつ模様見というところである。

#### 4. オーストラリアのインバウンド旅行業界の対応

筆者がこれまで見てきた限りでは、オーストラリアの業界の対応が冷静で、現時点では最もふさわしい行き方のように見えるので、以下に紹介する。

Inbound Tourism Organisation of Australia (ITOA)は、1994年にAnthony J. Cordato氏(観光分野専門の弁護士で、国際法曹協会International Bar Associationの旅行・観光問題委員会の副委員長)に委託してThe EC Directive on Package Travel - An Executive Summaryと題する長文の解説と対策をとりまとめ、会員に配布して注意を呼び掛けている。ITOAは、「指令」によるEU諸国の消費者保護の強化は、世界観光の公正な取引の確立にとって進歩であることを認めながら、貪欲な消費者やダメモトの訴訟で混乱させられないように、法の精神と内容を十分研究し、自衛策をたてるべきであるとしている。その要点を整理すると以下のとおりである。

1) 「EU域内で販売もしくは販売のために提供す

る者」が消費者に対する責任を負うと規定されている点について、豪の業者がEU域内のオーガナイザーに豪国内部分のパッケージを販売するときは（豪の業者のパッケージに、国際航空とストップオーバーを追加して消費者に販売している例が多い）、自分達が法の定めるオーガナイザーないしリテラーとして扱われることのないよう、営業の仕方のみならず、オーガナイザーのパンフレットの記載のし方に十分注意すること。

2) オーガナイザーの宣伝やパンフレットの記載事項の不備やミスは重大な賠償要求につながりかねないから、施設・サービスの説明については格段の注意を払い、詳細かつ正確な情報提供を行うこと。オーガナイザーに対する説明と情報提供については、マイナス情報を含め、完全ディスクロージャーの気構えが必要であると同時に、提供した情報が正しいものであることを保証し、念のためこれに基づいて作成されたパンフレットその他の宣伝資料のコピーをもらっておくべきである。

3) 豪の業者は原則として2次責任を負い、EUの送り出し業者が消費者の苦情を受けて、その賠償を転嫁してくることになる。オーガナイザーは現地の代表ないし代理者の連絡先を消費者に事前に教えることになっており、消費者が契約不履行や過失を認めた場合、まずそちらに連絡せしめることになる。苦情を受けた側はただちに適当な措置をとらねばならないとしているから、苦情はできるだけ現地で処理するという考え方と見受けられる。逆にいえば、消費者がその場で苦情を申し立てず、帰国後に持ち越すことは、オーガナイザーからすれば、その場で苦情を聞いていれば対処できたはずとの主張ができ、弁済額の減免の主張を構成する要件になる。いずれにしてもオーガナイザーは事実関係を調査する必要があるので、現地の苦情の記録を書面で残し、オーガナイザーにその内容を報告しておくことが肝要である。事前でも事後でも契約内容に変更があった場合は、サプライヤーはただちにオーガナイザーに報告することがオーガナイザーを支援するすることになる。

4) EUの送客業者と取引する際は、当該業者が

破産の場合の保証制度に加入していることを確認しておくこと。保証制度は消費者対象であって、豪の業者の債権にまで回ってくるとは考えられないが、少なくとも帰国の経費だけは保証されているからである。仮に豪の業者でEU域内で直接消費者に販売し、あるいは域内のリテラー経由でパッケージを販売する場合は、域内の保証制度に加盟しておくこと。

5) EUのオーガナイザーの現地代理業務は積極的に受け入れるのが得策。目的地に代理者をおくことを義務付けられているわけではないが、契約内容に変更が生じることは大いにあり得ることであり、現地決着が望ましいから現地代理者を指定することは彼らにとってもプラスである。他方、豪の業者が代理店業務を引き受ける際の義務は消費者の苦情に対して迅速に対応することだけであり、消費者から直接責任を問われることはないからである。苦情について実情を調査してレポートすることは後の処理のために極めて重要である。例えば、契約内容の変更が消費者や第3者に帰せられるような場合、証拠として有効である<sup>9)</sup>。

6) 豪のインバウンド旅行業者もサプライヤーも、国内の法によって過失や契約の不履行があった場合は賠償の責任を負うと定められている。だから、豪の業者の契約不履行による賠償を欧州のオーガナイザー経由求められることが問題なのではなく、欧州の業者に対して非のある場合は気持ち良く応じるという安心感を与えることが重要である。そのため、旅行者の安全確保のためにとられている手段、ツアーの品質管理の方法、いざという場合のための保険の制度等、あるいは自社の財務の健全性なども積極的に情報を提供して良き関係を築くべきである。

7) 損害賠償の場合の手続きとしては、以下の手続きがとられるべきである

イ. オーガナイザーは消費者から苦情が申し立てられた場合、ただちに書面をもって豪の業者に通知する。

ロ. オーガナイザーは、当該の豪の業者の書面による承認なくしては責任を認めない。豪の業者は不当に責任回避をすることなく、21日以内に承認の可否を回答する。

ハ、消費者から起こされた苦情申立てに対して、豪の業者は自らの負担で、オーガナイザーの名において弁護士を雇用することができる。この場合、必要な手続きおよび交渉・合意の権限の一切を豪の業者が保有するが、合意案についてはオーガナイザーに事前に相談する。

ニ、オーガナイザーは消費者と自由に示談することができるが、その場合損害賠償については、豪の業者の事前の書面による同意なくしては効力はない。豪の業者は示談の案の内容を知らされてから21日以内に同意の可否について回答する。同意しないと回答したにもかかわらずオーガナイザーが示談を成立させた場合、豪の業者は、自身の責任ならびにオーガナイザーが課そうとする賠償金について、オーガナイザーと争う権利を留保する。

ホ、訴訟は、豪の業者の本社の所在する州の法廷で行い、当該州の法に従って行う。

以上、ITOAの文書から適宜重要と思われるものをピックアップした。同文書はあくまで、Cordato氏が私的な意見としてまとめたもので、その内容はヒントであって法的に責任を持てる性質のものでないと警告している。さらに本稿は、筆者が勝手に解釈した部分があるので、文責は筆者にあるものである。

## 5. 日本の旅行業界への影響

わが国でも、旅行者保護の法的規制は、数次にわたる旅行業法の改正によって次第に強化されてきており、その歩みは、欧州の場合と同じく1970年代から1980年代にかけて海外旅行の大衆化に伴って増加した消費者の苦情に対応している。とくに1995年の改正は、改正のための検討から実現に至る時期が、「指令」制定から各国の国内法の整備への時期と重なっていて興味深い。旅行者としての消費者が直面する問題は、基本的には世界共通であろうが、日本人の場合は、消費者が欧米人ほど国際なれしておらず、外国語にも弱いことが旅行業者頼りの度合いを高めている。旅行業者も事故あるときの対処や事後の交渉に不慣れであるなど、さらに問題をむずかしくしてい

る面もある。

EUの旅行者保護施策とこれが世界の観光産業界に及ぼすであろう影響を見て来た上で、改めてわが国の旅行業法および業界の慣行を眺めてみると、いろいろ相違点が見えてくるが、将来問題になりそうなものを以下に取り上げてみる。

### (1) 旅行サービス提供者の過失のケース

わが国でも、現地でのサービスの提供をランド・オペレーターに委託して行う場合については、その過失に対して主催旅行社が一次責任を負うとしている。しかし、ホテルやバス会社などの旅行サービス提供者の過失による損害については、「当社の責任」をサービス提供者の選定に不備があった場合にだけ認めている。

この点既述のCraven判決のレベルにとどまっているが、「指令」は、Craven判決では消費者は外国のサービス提供者の過失による損害に対し事実上法的に無力となることから、あえてホールセラーに一次責任を負わせたものである。今後EUの「指令」か、Craven判決の線か、どちらが国際的な常識となっていくかが問われることになる。ITOAの文書が述べているように、ランド・オペレーターもサプライヤーも、通常それぞれの国内法によって債務不履行に対する賠償の義務は免れることはできない。このことを前提とすれば、ホールセラーの一次責任を徹底することによって旅行商品の品質を保証するEUの方式がグローバル・スタンダードになって行く可能性が強い。

PATAにしるITOAにしる、あるいは直接規制をうける旅行業界にしる、「指令」に表立って異議を唱えることは無理であるとし、「指令」を十分研究し、いかに対応するかをの道を探り始めたことにもそれが窺われる。

消費者の保護という点では未成熟な発展途上諸国のインバウンド業者は、不満ながらもEUからの旅行者に対しては過失なきよう万全の配慮をするほかはない。その時EU人とは同等に保護されていない日本人旅行者が、同等の扱いを受けられるかどうかという点が日本の旅行業界に問題を突き付けるかもしれない。

## (2) 苦情の処理

現地のサプライヤーの過失による損害についてもホールセラーが一次責任を負うかどうかは、ホールセラー、現地オペレーター、サプライヤーの関係を変えてしまう可能性がある。日本の主催旅行にからむ苦情とその処理の状況をみると、いずれも主催旅行社と消費者の間の問題決着で説明は終わっており、ランドオペレーターやサプライヤーの過失と思われる事例でも、その後追及のためにどういう措置がとられたかに言及しているものがない。

EU諸国のオーガナイザーは、消費者に対して全面的に一次責任を負うこととなったため、業者間の取引に慎重になった。このことは旅行の品質の管理に好結果を生んでいるが、その代わりに、消費者に対しても、苦情は発生と同時に現地で書面で申し入れることを要件のひとつとするなど（注<sup>9)</sup>を参照）、過重ともいえる責任を負う一方で、合理的に処理することを真剣に模索している。日本の消費者は、そうでなくても苦情を現地の業者に言わずに、何でも主催旅行社に持ち込む傾向が強いことを考え、かつ主催旅行社もドライに割り切る処理が苦手であることを考えると、長期的に見て消費者のためにも、旅行社のためにも、「指令」の一次責任原則を採用し、取引に厳正さと合理性を取り入れ、甘え過ぎとも見える消費者の教育に意を用いるべきときではないだろうか。

ちなみに、日本旅行業協会の「苦情の報告97年度特集」をみると、ほとんどのケースが旅行社側のミスであり、ITOAの対処方針などを見た後では、いかにも緊張感に欠ける感があるのは残念である。

## (3) 破産の場合の保証

「指令」のもうひとつの改革の柱は、破産の場合の消費者の保護を明確にしたことである。オーガナイザーの破産が旅行前であれば支払金額の全額の返済、旅行中であれば帰国の保証としかるべき弁済を行える手段の確保が義務付けられた。長年の大きな懸案に決着をつけたものである。わが国の場合、たまたま1998年にはジェットツアーや四季の旅の大型倒産があり、この問題が大きく

クローズアップされた。どちらのケースでも、消費者は十分な弁済が受けられず、また海外の取引業者にも大きな損害を与えた。そればかりでなく、弁済業務保証金の認定額が巨額に及び、JATAの弁済業務保証金制度そのものが維持困難といわれる事態に陥って、旅行業法の改正施行後、わずか2年で基本的な部分の見直しを迫られるに至っている。EUの「指令」の投じた波紋をも考慮し、わが国の旅行業もさらなる国際化へ向かう時期ではないだろうか。

## 結 び

「指令」の投げかけた問題は、送客する旅行業者と受入れ国のインバウンド・オペレーターやホテルなどのサプライヤーとのビジネスにおける関係をどうするのが一番よいかということである。そこを明確にすることによってしか、旅行商品の製造物責任は全うされず、質の管理が完全なものにはならないといえる。

これまでアジア最大の送り出し市場を自他ともに認めてきた日本のアウトバウンド旅行業者は、買い手市場をよいことに、発展途上国のランドオペレーターやサプライヤーを買い叩き、条件を押しつけ、受入れ国の観光の発展をゆがめてきた面があることは否定できない。

その点は欧米のホールセラーも同じであったが、消費者パワーによって、今変わろうとしている。たしかにアジアと欧米では、消費者と業者の権利義務や、商慣習に差があって、欧米型の契約観念をストレートに持ち込めば様々な軋轢を生じるであろう。しかし、観光に関わる消費者保護の法規制は一国の枠内には納まらない以上、日本もまた直接間接EUの「指令」の影響を受けるであろう。ここはアジアの観光産業のリーダー役として、国際的視野に立った対応を望みたいものである。

## 補注

- 1) 世界観光機関 (WTO) の1980-81年度の事業のひとつとして、観光における消費者保護に関する世界各国の法規制の現状調査が行われた。その調査報告書は国際観光振興会が邦訳し、「国際観光情報」256号に掲載されている。パッケージツアーの項目の「パンフレットと広告」(p. 15)と題する小項目の中で言及されている。
- 2) 注1)の資料は1979年のドイツの新旅行契約法を踏まえて調査されているので、もちろんアウトバウンドの消費者保護規制も入っているが、その大半はインバウンドに関わるものである。
- 3) Downes (93) Part 1が、「指令」制定以前のEU各国の旅行消費者保護法の状況を国ごとに紹介している。
- 4) ドイツの旅行契約法は旅行者だけでなく、サービス提供者の過失に対しても救済を要求する権利を認めており、法務省やマスコミが「休暇旅行する人達の権利」を冊子などでPRしたため、旅行に関する訴訟が激増した。それまで客の苦情は本人の手紙で始まり、弁護士の手紙で決着したものだが、以後は弁護士の手紙で始まるようになり、示談のケースは例外的になったといわれている。(「西独の旅行契約法」p.100およびDownes 93, Part 2)
- 5) 判例「Dillenkorf 他对ドイツ政府」。Mp Travel Line International社とFlorida Travel Service社が倒産し、Dillenkorf 他が有名なFrankovich訴訟(雇用者の倒産で従業員が巨額の受けるべき給与を損失したが、関連するEUの理事会指令の立法をイタリア政府が怠ったためとして政府に賠償を要求し勝訴した)の判例を参考に提訴したもの。ドイツの旅行契約法は全体として消費者保護の点では進んでいたが、破産の際の払い戻しに関する条件だけは、ABTAその他の業界団体によって自主的に保証制度を運営している英国に比べ不十分だった。この事件後1994年11月1日付けで払戻に関する条文を入れる改正を行った。(Downes 97, pp.85-87.)
- 6) 長谷川の「カルチャーショック最前線」pp.162-170に紹介されている事例。ロンドン発ジブラルタル、サハラ砂漠を経由ケニアの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D社が倒産した。運転手はバスを売り払ってさっさと帰国、日本人13人と英米独豪など7か国人12人の計25人が置き去りにされた。連絡を受けた東京の著者(旅行者でもある)は自社負担で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と、ナイロビから東京までの帰国便を破産のD社に依頼していた人には航空券を送ることを即断し手配した。被害に遭った人達

の帰国談によると、損害賠償要求額を統一しようと他国の客に相談をもちかけたところ、旅行代理店はこのツアーを紹介しただけだから請求しても無駄と取り合ってくれなかった。自分達が帰国の交通費を出してもらったことになっただけに様にびっくりしたので逆に驚いたという話。「指令」発効前の1990年頃のことであるが、欧米と日本の契約に関する考え方の相違を感じさせる話である。

- 7) Downes 1996, pp.85-86. このあとに紹介する例もTravelAsia誌以外のものは同書より採用した。
- 8) TravelAsia誌が積極的にこの問題を取り上げているので参照して頂きたい。PATAの本件に関する資料も概ね同誌の記事を踏まえたものである。
- 9) 例えば英国のPanorama社のチュニジア滞り98/99年(冬)の契約条件の説明の苦情に関する項目を見ると、「当社の現地代表は多くの場合現地で弁済する権限も与えられているので、現地で申し出て下さい。現地で満足のいく決着ができなかった場合、備え付けの当社の苦情フォームで申し立てして下さい。本社に苦情を申して立てる場合は、帰国後28日以内に文書で行って下さい」という趣旨の記載がある。

## 参考文献

1. EUおよびEUの観光政策全般について  
藤原豊司+田中俊郎(1995) 『欧州連合—5億人の巨大市場』 東洋経済新報社
- 岩下智之(1994) 「過渡期を迎える欧州ツーリズム①～⑤」 トラベルジャーナル
- ① 「欧州委員会観光総局の活動」 94.11.28., p.24-25
- ② 「欧州統合が観光産業に与えるメリットとデメリット」 94.12.5., pp. 26-27.
- ③ 「欧州における入国管理と税関手続き」 94.12.12., p. 24.
- ④ 「免税品販売制度の廃止とその影響」 94.12.19., p. 24.
- ⑤ 「欧州連合の観光と環境に関する取り組み」 94.12.26., p.26
- 国際観光振興会(1993) 「EU統合が観光に与える影響」 『国際観光情報』 276号 pp. 1-76.
- マリオ・モンティ・田中素香訳(1998) 『EU単一市場とヨーロッパの将来』 東洋経済新報社
- 長手喜典(1997) 「EU(欧州連合)の観光政策とその方向」 『北見大学論集』 第37号
- 太田稀喜他(1998) 『EUの動きが良くわかるQ&A』 亜紀書房
- 田中俊郎(1998) 『EUの政治』、岩波書店
- Downes, John J. (1997) "European Union Progress on a Common Tourism Sector Policy," *EIU Travel and*

*Tourism Analyst*, No.1, 1997, pp. 74-87.

2. 旅行者保護政策関係

- 長谷川勝行 (1991) 『カルチャーショック最前線』  
コスモの本
- 国際観光振興会 (1980) 「フランスの旅行業法」  
『国際観光情報』251号 pp. 68-97.
- 国際観光振興会 (1980) 「西独の新旅行契約法」  
『国際観光情報』251号 pp. 98-103.
- 国際観光振興会 (1982) 「観光における消費者保護」  
『国際観光情報』256号 pp. 1-57.
- 三浦雅生 (1996) 『新・旅行業法解説』 (株)トラベル  
ジャーナル
- 三浦雅生 (1996) 『新・標準旅行業約款』 (株)トラ  
ベルジャーナル
- 三浦雅生 (1997) 『旅行をめぐる法律知識とQ & A』  
法学書院
- 佐々木正人 (1996) 『旅行の法律学』 日本評論社  
トラベルジャーナル (1998) 『旅行ビジネス入門』  
(第2版)
- 日本旅行業協会 (1998) 「苦情の報告」97年度特集  
号 JATA ニュースレター644号
- Cordato, J. Anthony (1994) "The EC Directive on  
Package Travel - An Executive Summary," ITOA
- Downes, John J. (1993) "Legal liabilities in the  
European Travel Trade: EC Package Travel  
Directive ; Part 1," *The EIU Travel and Tourism  
Analyst*, No.1, 1993. pp.81-97. Part 2, *The EIU  
Travel and Tourism Analyst*, No.2, 1993. pp. 69-87.
- Downes, John J (1996) "The Package Travel Directive -  
Implications for organisers and suppliers," *The  
EIU Travel and Tourism Analyst*, pp.78-92.
- EU(1990) "Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990  
on package travel, package holidays and package  
tours," celex 390L314 (EU 理事会指令原文)
- MTI (英国通商産業省) (1996) *Looking into the Package  
Travel Regulations - A guide for organisers and  
retailers*,
- PATA(1997) "The EC Directive on Package Travel -  
Implications for the Travel Industry in the Asia-  
Pacific Region," PATA (部内資料)
- Statutory Instruments "Consumer Protection - The  
Package Travel, Package Holidays and Package  
Tours Regulations-1992," (英国旅行者保護法原文)
- Travel Asia (1997) "PATA acts on EC Directive," Jan.24-  
30, p. 3.
- a. *ibid.*, "An insurance against compensation claims  
should be compulsory for European tour operators,"  
Jan.24-30, p. 8.
- b. *ibid.*, "EC Directive: fair or not?," Jan.24-30, p. 12.
- c. *ibid.*, "EC Laws can't be applied in Asia," Jan.31-  
Feb.6, p. 3.
- d. *ibid.*, "How can agents protect themselves from  
bad debt?," Jan.31-Feb. 6, p. 11.