

JIRON KOHRON II

航空・旅行業界の「3つの事件」 「闇」と「変化」と

「身の守り方」

航空ジャーナリスト

塚原将宏

最近、航空・旅行業界にまつわる、世間を騒がした3つの事件があった。

1つ目は、経営破綻に陥った「てるみくらぶ」。2つ目は「ユナイテッド航空（UA）」の乗客引きずり降ろし事件」とそれに続く機内暴力。そして、3つ目はやや目立たなかったが、4月に発覚した「ランドオペレーター（LO）」脱税事件」。

この3つの事件をつなぎ合わせると、



航空・旅行業界を取り巻く環境が激変している

この業界の「闇」と「変化」、そして消費者としての「身の守り方」が見えて来る。

救済制度は1人1500円

「てるみくらぶ」は、インターネットで格安の海外旅行パックを販売していたが、今年3月、151億円の負債を出して自己破産した。8万人以上の人が被害を受けたことから社会問題化した。

同社のビジネスモデルを見ると、「供給過多」となった座席を安く仕入れて販売、席が売れたことにより、航空会社から支払われる報奨金と合わせて利益を出す、というものだった。これは「供給過多」となった品物を仕入れて安く販売するという家電や酒類などの量販店によく見られるビジネスモデルだ。

しかし、機材の小型化（ダウンサイズ）と航空会社のインターネット

直販で減少、そしてインバウンド（訪日外国人客）の増加により、海外での航空券販売量が国内の販売量より多くなったことで、商品である航空券自体が減少した。同社はそうした変化を捉え切れず、現金取引のいわゆる「自転車操業」をしたため、被害が拡大した。

さて、旅行会社が破綻した場合、

救済はどうするか。旅行会社で組織する日本旅行業協会（JATA）に、「弁済業務保証金」と呼ばれる制度がある。これは、定額を同協会に預けておき、何らかの被害が出た場合、それを使って保証しようという仕組みだ。しかし、その預け入れ金は「企画旅行ができる第一種旅行業者が7000万円以上」とされているだけ。「てるみくらぶ」の場合、1億2000万円を保証金として預け入れていたが、被害者は8万人なら1人当たりわずか1500円の計算だ。

さらにその申請は個人で行なわなくていけない。

旅行業界に詳しいある航空関係者は「JATAは、旅行者が会員なのでどうしても業界の利益代表になつてしまふ」と指摘した上で、格安旅行会社は多かれ少なかれ「てるみくらぶ」と同じ体質という。

「自己防衛としてはクレジットカード決済にすべき」との関係者。もし、トラブルが起こった場合、カード会社に相談して払いを止めることもできるし、払ってしまったもサービスが実行されないことが証明できれば、カード会社が補償してくれる場合もあるからだ。

「UA乗客引きずり降ろし事件」も、機材の小型化という変化に大いに関係する。4月9日にシカゴ空港で起こった事件で、そこにデンバーからの別便を運航する乗員4人を搭乗させるため、オーバーブックイング（余



一般社団法人

日本旅行業協会

旅行者のみさまへ

会員・旅行業のみさまへ

総合旅行業務取扱管理者試験

TOPICS

安心・快適な旅の情報

[旅先でJATAマーク・旅行者のみさまへ](#)
[安心・快適な旅の接続](#)
[非営業取得保証制度・保証保証制度](#)
[当協会正会員の「株式会社てるみくらぶ」](#)



当協会正会員の「株式会社てるみくらぶ」が営業を停止した旨の情報を受けました。

当協会は、3月27日をもって営業を停止した旨の情報を受けました。

当協会では、株式会社てるみくらぶと旅行業者に限り、同社に付してその取引によって生じた債権を有する旅行者に、非営業取得保証制度の案内をしています。該当する方は、下記のURL・アドレスより、内容の確認及びお客様の情報提供をお願いします。

また、お手元の旅行パンフレット、旅行申込書、請求書、メールの記録等の関係書類は保管しておいてください。

※3月28日現在、同社のマイページ閲覧ができません。

詳しくは6月中旬に発送する案内書面でご案内いたしますので、そのままでお待ちください。

保証申出書類送付依頼URL

以下のURLをクリックして、登録フォームから入力してください。

<https://form.quickor.jp/0/ja/bensa/no4235/>

【保証社員に関する表示】

イ、商号 株式会社てるみくらぶ

ロ、主たる営業所の所在地 東京都渋谷区渋谷二丁目1番1号

ハ、代表者 山田 千賀子

ニ、旅行業の業務の範囲 第1種旅行業

ホ、登録番号 観光庁長官登録旅行業 第1726号

ヘ、非営限額 1億2千万円

【ご注意】

※今回は、多数のお客様の保証のお申出が予測され、その総額が非営限額(1億2千万円)を超える見通しです。この場合、お客様への送付額(非営の額)は、1億2千万円を認定申出額の割合に応じて比例配分した金額となります。

※【本件についてのお問い合わせ先】

・(株)てるみくらぶ お客様専用ダイヤル

TEL: 03-3499-7555

・一般社団法人 日本旅行業協会 非営業務委員会事務局

TEL: 03-3592-1252、03-3592-1253

インデックスに戻る

選んだというアジア系の医師を空港警備担当者が暴力で機外に引きずり下ろした。その様子がSNSで拡散されU Aに非難が集中、CEOが謝罪し株価も下落した。

事件のあった機体は、70席のエンブラエル170（ファースト6席、プレミアムエコノミー16席、エコノミー48席）。70人がすでに搭乗しており、イレギュラーに対応する柔軟性は欠如している。

経済的な小型旅客機の登場で、「少ない座席での多頻度運航」が可能に

一方で、その弊害として、米国では機材の小型化が進み過ぎ、乗りたい時に乗れないという「座席の供給不足」となっている。運輸当局の統計によると、昨年、米航空会社の全乗客数約6億6000万人の内、オーバーブックで強制的に予約を取り消されたのは約4万600人。日本でもこの傾向があり、2015年に搭乗できなかった客は1858人もいた。テレビなどでは「下ろされにくい」順としてファースト、ビジネス、エコノミーの順というが語られるが、エコ

ノミイの中でも上下があると関係者
はいう。

「航空会社のネット直販チケットと代理店販売のチケットでは、直販の方は降ろされにくいはず」

それは、代理店販売は、客がすでに安く購入しており、降ろされる代わりに支払われる補償金で協力を得られやすいことと、もし訴訟などトラブルとなった場合、代理店を共同責任者とできる可能性もあるからだという。

「脱税」できるほど儲かる

さて「てるみくらぶ」や「乗客引きずり降ろし」は、その規模と衝撃映像で多くの人の印象に残るものだが、旅行業界関係者が最も注目した事件は、4月に発覚した「LO脱税事件」だという。

彼らは「ツアーオペレーター」とも呼ばれ、旅行会社からの依頼で、訪日外国人客が利用するホテルやバスを手配する業務を行ない、その手数料を利益とするビジネスを旨とする。

事件は、タイ人旅行客を専門とするL.Oの53歳の男性が、4年間の所得を約1億3000万円少なく申告約4500万円を脱税していたとして

東京国税局が所得税法違反の疑いで東京地検に告発した。

男性が巨額を手にできるのは、インバウンドの急増が背景にあると見られている。タイからの観光客は昨年約90万人で、4年前から約3・5倍に増えている。

「過剰な安売り競争を繰り広げる旅行業界で、LQは脱税ができるほど儲けていたということが驚き」（関係者）

一方、L.Oを巡つては、15人が死亡した軽井沢スキーバス転落事故で、事故を起こしたバス会社に基づ準を下回る低価格の契約を強いて、格安ツアーを運営していたことが判明。事故の遠因を作つたと批判が起つた。

旅行業はかつては「ハワイのパッケージ旅行を1回やれば家が建つ」と言われるほど儲かったが、現在、パッケージ・ツアー1回当たりの利益率は1%かそれ以下と言われる。JTBなど大手旅行会社も安泰とはいえないのだ。

「安いということ、その背後には変化や事情があるということ。それを見極めて対策を講じることが、賢い消費者、だと思う」とその関係者は付け加えた。