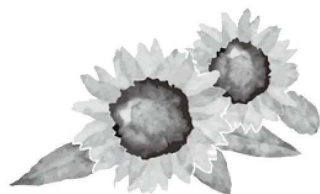


苦情事例に学ぶ⑦⑥

# デモが起きている国へ 旅行に行かせるのでしょうか?

監修：弁護士 三浦雅生



催行中止するべきです。旅行会社は外務省の渡航中止命令が出ていないので、催行すると言っています。旅行の安全を旅行会社が保証できないのにデモが起きている国に行かせるのでしょうか?このことに納得が出来ません。

## 解決に向けての指針

旅行会社は、外務省の「海外安全情報」を確認し、現地の最新情報をもとに、お客様と契約した旅行サービスの提供が問題なく提供できるかどうか、旅程管理上の確認をしたうえで、旅行の企画実施の可否を決定しております。また、この「海外安全情報」は、旅行者の旅行参加を中止させたり、旅行会社が旅行企画実施を中止させる等の直接的な効力はありません。

お客様が不安だ、デモが発生しているからという理由だけでは、安全な旅行実施が不可能な恐れがあるとまでは言えません(募集型企画旅行契約 約款第16条第2項第3号)。従って旅行の企画実施を中止しておらず、取消料がかかる期間に解除される場合には、規定の取消料を頂くこととなります。

6月以来、限られた地域でデモが行われ、宿泊や観光への大きな影響はありませんでしたが、8月に入り、空港や一部観光地を含め香港の広範な範囲で行われ、今後もデモが続く可能性があることから、8月14日に香港の安全

情報がレベル1に引き上げられました。この新たな情報は、契約締結後であっても、旅行会社から参加者に書面等で伝える必要があります。これを怠ると、「取引条件説明書面交付」に違反となります。なお、レベル1の引き上げは、渡航の中止命令ではないので、旅行の企画実施を中止する根拠にはなりません。「海外安全情報」のレベル2(不要不急の渡航は止めてください)以上の勧告が発せられた場合、また、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止になった場合、旅行会社は旅行者に理由を説明して、旅行開始前に募集型企画旅行の解除を検討する必要があります(募集型企画旅行契約 約款第17条第1項第7号)

出発までに、刻々と状況は変わるので、旅行会社は、最新情報の収集を怠ることなく努め、お客様が安全で安心な旅行に参加いただけるように務めなければなりません。(佐藤)

香港の反政府デモが各報道機関で大きく取り上げられています。また8月に入りデモ隊が香港国際空港を占拠する事態に発展しております。このデモを理由に次の苦情が相談室に寄せられました。

## 申出内容はいろいろ

8月31日出発の香港行きのパッケージ旅行を申し込んでいるが、毎日デモの様子を報道で見えております。旅行会社はキャンセル料無しで

