

苦情事例に学ぶ⑧

感染症危険情報とは なんでしょか。

監修：弁護士 三浦雅生



この原稿が掲載される4月10日頃には、新型コロナウイルスがどのようなようになっているかわかりませんが、3月末現在このウイルスは全世界に蔓延し、先日世界保健機構(WHO)がパンデミックとの認識を示しました。旅行業界は今まで経験したことがない「渡航の中止や規制」により、JATAにもそこから生じるクレームが数多く寄せられています。今回は新型コロナウイルス災禍のなか「感染症危険情報」について整理してみます。

申出内容はじつじつ

ヨーロッパ行きのパッケージ旅行を申込みました。新型コロナウイルスの感染がヨーロッパでも確認がされている報道を見て、旅行中にウ

イルスに感染することを懸念し、キャンセルを申し出ました。ところが、旅行会社からキャンセル料の支払い対象になることを案内され、感染の恐れがある国へのパッケージ旅行は、無料でキャンセル対応するべきと主張。

解決へ向けた指針

■感染症危険情報のレベルを参考にして判断する
新型コロナウイルスの猛威は留まることはありません。中国から始まったウイルス感染は各国の「封じ込め策」の網を潜り抜け、もはや全世界に拡がってしまいました。日本政府は日常生活に様々な自粛要請を発して、これ以上の拡散防止に努めています。

このパンデミックのなか、旅行者個人が個別の事由で旅行を取り止めることは可能です。旅行会社が海外旅行を企画・実施する場合、外務省の海外安全ホームページの「感染症危険情報」が催行をする判断材料のひとつになります。

これは「広域情報」や「スポット情報」により一般的な注意喚起をするもので、今回の事案のような感染症流行が懸念される場合には、国や地域ごとに4段階のカテゴリーを使用し「感染症危険情報」を发出します。

レベル1が「十分注意してください」、レベル2が「不要不急の渡航は止めてください」というもの。さらにこの危険情報の本来の役割で

は、レベル3の「渡航は止めてください(渡航の中止勧告)」に至って初めて企画旅行の中止が発せられるものですが、新型コロナウイルスが蔓延している段階で、その渡航国がまだレベル2の段階であっても、旅行会社は安全かつ円滑な旅行実施が懸念されると総合的に判断し、企画旅行の中止を決定しているものと思われまます(募集型企画旅行契約 約款第17条 第1項第7号参照)。

申出のお客様は、旅行先の「感染症危険情報」レベル1なので、キャンセル料の対象になりまます。

旅行会社は「感染症危険情報」の発出があった場合、すみやかに申込者に「書面」で通知・説明をすることが求められているので、随時このサイトを確認する必要があります。

■「たびレジ」登録のススメ

外務省では、海外で流行している感染症をはじめ、各国、地域の医療健康に関する情報を「感染症危険情報」として、「海外安全ホームページ」上で案内し、合わせて「たびレジ」の登録をすすめています。この登録によって以下の情報が随時確認でき、最新の情報をメールで受け取ることもできるので、旅行会社は旅行者にこの情報を積極的に案内することが大切。

①出発前から旅先の安全情報入手! ②旅行中も最新情報を受信! ③現地で事件や事故に巻き込まれても素早く支援! (曾田)