

企画旅行の実施における外務省海外安全情報への対応と考え方

改定(平成27年8月6日)

平成20年6月5日

\* 2015年9月1日から運用開始

	契約前	契約後	旅行中	備 考
危険情報なし	・外務省海外安全情報のHPアドレスを記載した書面を交付する。	・外務省海外安全情報のHPアドレスを記載した書面を交付するとともに、たびレジ登録の案内を行う(ガイドラインレベルにかかわらず、全てに共通)。		
レベル1: 「十分注意して下さい。」 その国・地域への滞在にあたって危険を避けていただくため、特別な注意が必要です。	・旅行者が、渡航情報中の危険情報(以下「危険情報」という。)の内容等を十分踏まえた上で、旅行者自らの判断により、必要に応じ危険回避の措置を取るなど旅行者の安全確保について適切な対応を講じられるか否かを検討する。 A. 安全確保について適切な対応を講じられる場合: 旅行者は、旅行者に対し危険情報の発出地域となった旨を記載した書面を交付し、当該危険情報の趣旨、内容を十分説明した上で、旅行を実施する。 B. 安全確保について適切な対応を講じられない場合: 旅行者は、旅行者に対し危険情報の発出地域となった旨、当該危険情報の趣旨、内容を十分説明した上で、旅行を中止する。	・旅行者が、危険情報の内容を十分踏まえた上で、旅行者自らの判断により、必要に応じ危険回避の措置を取るなど旅行者の安全確保について適切な対応を講じられるか否かを検討する。 A. 安全確保について適切な対応を講じられる場合: 旅行者は、旅行者に対し危険情報の発出地域となった旨を記載した書面を交付し、当該危険情報の趣旨、内容を十分説明した上で、旅行を予定通り実施する。 (注3)(安全確保の一環として、現地における連絡先を明示する)。 B. 危険回避のために旅行内容を変更して実施する場合: 旅行者は合理的な範囲内で旅行内容を変更し、旅行者に対し当初の目的地・通過地等が危険情報の発出地域となった旨を記載した書面を交付し、当該危険情報の趣旨、内容並びに旅行の変更内容を十分説明し旅行を実施する。変更に伴い旅行代金を変更する場合はあわせて説明する。 (注3)(安全確保の一環として、現地における連絡先を明示する)。 C. 安全確保について適切な対応を講じられない場合: 旅行者は、旅行者に対し危険情報の発出地域となった旨を記載した書面を交付し、当該危険情報の趣旨、内容を十分説明した上で、旅行を中止する。	・旅行者が、危険情報の内容を十分検討し、安全に契約通りの旅行が実施できるかを検討する。 A. 安全確保について適切な対応を講じられる場合: 旅行者は、旅行者に対し危険情報の発出地域となった旨、当該危険情報の趣旨、内容を十分説明した上で、旅行を継続する。 (注3)(安全確保の一環として、現地における連絡先を明示する)。 B. 危険回避のために旅行内容を変更して実施する場合: 旅行者は合理的な範囲内で旅行内容を変更し、旅行者に対し当初の目的地・通過地等が危険情報の発出地域となった旨、当該危険情報の趣旨、内容並びに変更内容を十分説明し旅行を継続する。変更に伴い旅行代金を変更する場合はあわせて説明する。 (注3)(安全確保の一環として、現地における連絡先を明示する)。 C. 安全確保について適切な対応を講じられない場合: 旅行者は、旅行者に対し危険情報の発出地域となった旨、当該危険情報の趣旨、内容を十分説明した上で、旅行を中止する。旅行者から帰路手配の求めがあれば当該旅行者の負担により速やかに帰国させる。	・危険情報の内容をよく検討した上で、安全確保について適切な対応を講じ旅行を実施するにもかかわらず、旅行者が契約解除する場合: 旅行者は旅行者から取消料を徴収することができる。 ・旅行開始前に旅行内容を変更する場合: 旅行代金の増・減額は旅行者に帰属するが、重要な内容の変更であれば旅行者は取消料の支払いなしで解除できる。 ・旅行開始後に旅行内容を変更する場合: 旅行代金の増・減額は旅行者に帰属する。旅行者は変更部分についてのみ取消料の支払いなしで解除ができる。 ・旅行開始前に旅行を中止する場合: 旅行者から取消料を徴収することはできない。 ・旅行開始後に旅行を中止する場合: 旅行者が未だ提供を受けていない旅行サービスにかかる部分の旅行代金は返金しなければならない。この際旅行サービス提供機関が課す取消料・違約料は旅行者の負担となる。旅行者の求めによる帰路手配は旅行者の負担となる。
レベル2: 「不要不急の渡航は止めてください。」 その国・地域への不要不急の渡航は止めてください。渡航する場合には特別な注意を払うとともに、十分な安全対策をとってください。	・旅行者が、渡航情報中の危険情報の内容を十分踏まえた上で、旅行者自らの判断により、必要に応じ危険回避の措置を取るなど旅行者の安全確保について適切な対応を講じられるか否かを検討する。 A. 安全確保について適切な対応を講じられる場合: 旅行者は、旅行者に対し危険情報の発出地域となった旨を記載した書面を交付し、実施に至る十分な対応を講じている旨を説明した上で、旅行を実施する。 (対応例については、下記(注4)を参照。) B. 安全確保について適切な対応を講じられない場合: 旅行者は、旅行者に対し危険情報の発出地域となった旨、当該危険情報の趣旨、内容を十分説明した上で、旅行を中止する。	・旅行者が、渡航情報中の危険情報の内容を十分踏まえた上で、旅行者自らの判断により、必要に応じ危険回避の措置を取るなど旅行者の安全確保について適切な対応を講じられるか否かを検討する。 A. 安全確保について適切な対応を講じられる場合: 旅行者は、旅行者に対し危険情報の発出地域となった旨を記載した書面を交付し、当該危険情報の趣旨、内容を案内、その上で実施に至る十分な対応を講じている旨を説明し、旅行を予定通り実施する。 (注3)(安全確保の一環として、現地における連絡先を明示する)。 (対応例については、下記(注4)を参照。) B. 【危険回避のために旅行内容を変更して実施する場合】: 旅行者は合理的な範囲内で旅行内容を変更し、旅行者に対し当初の目的地・通過地等が危険情報の発出地域となった旨を記載した書面を交付し、当該危険情報の趣旨、内容並びに旅行の変更内容を十分説明し旅行を実施する。変更に伴い旅行代金を変更する場合はあわせて説明する。 (注3)(安全確保の一環として、現地における連絡先を明示する)。 C. 安全確保について適切な対応を講じられない場合: 旅行者は、旅行者に対し危険情報の発出地域となった旨、当該危険情報の趣旨、内容を十分説明した上で、旅行を中止する。	・旅行者が、危険情報の内容を十分確認し、安全に契約通りの旅行が実施できるかを検討する。 A. 安全確保について適切な対応を講じられる場合: 旅行者は、旅行者に対し危険情報の発出地域となった旨、当該危険情報の趣旨、内容を案内、その上で実施に至る十分な対応を講じている旨を説明し、旅行を継続する。 (注3)(安全確保の一環として、現地における連絡先を明示する)。 (対応例については、下記(注4)を参照。) B. 危険回避のために旅行内容を変更して実施する場合: 旅行者は合理的な範囲内で旅行内容を変更し、旅行者に対し当初の目的地・通過地等が危険情報の発出地域となった旨、当該危険情報の趣旨、内容並びに変更内容を十分説明し旅行を継続する。変更に伴い旅行代金を変更する場合はあわせて説明する。 (注3)(安全確保の一環として、現地における連絡先を明示する)。 C. 安全確保について適切な対応を講じられない場合: 旅行者は、旅行者に対し危険情報の発出地域となった旨、当該危険情報の趣旨、内容を十分説明した上で、旅行を中止する。旅行者から帰路手配の求めがあれば当該旅行者の負担により速やかに帰国させる。	・旅行開始前に旅行内容を変更する場合: 旅行代金の増・減額は旅行者に帰属するが、重要な内容の変更であれば旅行者は取消料の支払いなしで解除できる。 ・旅行開始後に旅行を中止する場合: 旅行者から取消料を徴収することはできない。 ・旅行開始後に旅行を中止する場合: 旅行者が未だ提供を受けていない旅行サービスにかかる部分の旅行代金は返金しなければならない。この際旅行サービス提供機関が課す取消料・違約料は旅行者の負担となる。旅行者の求めによる帰路手配は旅行者の負担となる。
レベル3: 「渡航は止めてください。(渡航中止勧告)」その国・地域への渡航は、どのような目的であれ止めてください。(場合によっては現地に滞在している日本人の人々に対して退避の可能性や準備を促すメッセージを含むことがあります。)			・旅行者が、危険情報の内容を十分検討し、安全に契約通りの旅行が実施できるかを検討する。 A. 危険回避のために旅行内容を変更して実施する場合: 旅行者は合理的な範囲内で旅行内容を変更し、旅行者に対し当初の目的地・通過地等が危険情報の発出地域となった旨、当該危険情報の趣旨、内容並びに変更内容を十分説明し旅行を継続する。変更に伴い旅行代金を変更する場合はあわせて説明する。 B. 安全確保について適切な対応を講じられない場合: 旅行者は合理的な範囲内で旅行内容を変更し、旅行者に対し当初の目的地・通過地等が危険情報の発出地域となった旨、当該危険情報の趣旨、内容を十分説明し旅行を中止する。旅行者から帰路手配の求めがあれば当該旅行者の負担により速やかに帰国させる。 C. 解除後移動する手段が無くやむを得ず現地に滞在する場合: できる限り安全と思われる場所に留まり、最寄の日本大使館・領事館に連絡するとともに、旅行者の家族等へ連絡をする。移動手段が確保でき次第速やかに帰国する。	・旅行開始前に旅行を中止する場合: 旅行者から取消料を徴収することはできない。 ・旅行開始後に旅行を中止する場合: 旅行者が未だ提供を受けていない旅行サービスにかかる部分の旅行代金は返金しなければならない。この際旅行サービス提供機関が課す取消料・違約料は旅行者の負担となる。旅行者の求めによる帰路手配は旅行者の負担となる。 ・やむを得ず現地に滞在する場合: 滞在費用等は旅行者の負担となる。
レベル4: 「退避してください。渡航は止めてください。(退避勧告)」 その国・地域に滞在している方は滞在地から、安全な国・地域へ退避してください。この状況では当然のことながら、どのような目的であれ新たな渡航は止めてください。		・旅行者は、旅行者に対し危険情報の発出地域となった旨を記載した書面を交付し、当該危険情報の趣旨、内容を十分説明した上で、旅行を中止する。		

(注1) 旅行の実施、継続、中止などの考え方は、会員に対してこれを強制するものではありません。最終的な旅行の実施、継続、中止などの判断は、各会員の責任で行ってください。

(注2) 運送機関が運行を再開していることや、ホテルが営業を再開していることのみをもって安全が確保されたとは言えません。現地の情報を十分に収集し、総合的に判断する必要があります。

(注3) 日程表(確定書面)において、旅行中の現地支店・添乗員等の連絡先を明示し、旅行者が緊急時に連絡できるようにしてください。

(注4) 【対応例: 危険情報の内容に対応し、下記のような例を参考に、安全性を高める(又はリスクを下げる)適切な措置を講じてください。】

・取引現地旅行会社の他にも、現地官公署、報道機関等の情報収集・旅行者との常に連絡可能な通信手段の確保・危険地区を避けた観光コース又は移動ルートへの修正・移動時や観光時の安全性の確保(警備面の強化・人的措置等)

・セキュリティレベルの高いホテル・観光施設の選定や市場の立ち寄り時間の短縮等・海外旅行保険の参加者全員の加入について配慮

(注5) 手配旅行契約について: 【レベル4】発出地域においては取り扱いはしないでください。【レベル3】発出地域においても、業務渡航等やむを得ない場合に留めてください。