

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

最近、ツアーの催行に関するご相談が寄せられますので、今一度、おさらいをします。

コロナ関連情報の確認を

JATAのウェブページの「新型コロナウイルス感染症関連情報」では、随時、最新情報が揭示されておりますので、適宜、チェックしてください。また、JATA・ANTAは「旅行業における新型コロナウイルス対応ガイドライン」を公表しましたが、更に、実務上必要と思われる業務用の解説を加えた同ガイドラインの「運用解説書(7月1日第2版)」を「会員専用ページ」に掲載しています。あくまでも「業務用」ですので会員限定としてお客様が御覧になるものではありませんが、募集型(受注型)企画旅行の企画・実施にあたり先ず目を通してください(随時改訂されています)。

安全と安心を区別する

今は「安全」を目指しましょう。「安全」と

「安心」は異なります。「安全」とは科学的なだけではかるもの、「安心」とは人の心だそうです。世の中には全くのゼロリスクは存在しませんが、リスクを抑えられた状態を安全とは言っても、心が安らかなければ安心できないのが人です。しかしながら安心を目指すのは際限がありませんので、安全と安心を区別して安全を目指しましょう。とりわけ団体旅行では気になる貸切バスについて、「貸切バスにおける新型コロナウイルス対応ガイドライン」によれば、航空機、列車などと同様に座席の利用に関する制限は設ける必要がないことが車内換気能力テストで実証されています。

特別の案内は必要

当室ではツアーの催行にあたり、会員各社が新型コロナウイルス感染症への予防策を講じていることをお客様にご理解いただくため、「当社の取り組み」を取引条件説明書面(パンフレットやウェブページ)に表示することを提案しています。安全なツアーとするためにはお客様の協力も必要です。是非、「当社の取り組み」を手短かに説明しましょう。また、「新しい旅のエチケット」をお客様に配布することも必須です(この配布と上記ガイドラインの

遵守はGOTOトラベルキャンペーンへの参加条件です)。

出発前の体調確認を

取引条件説明書面の「当社の取り組み」には、お客様に体調をお伺いする事やこれにご協力いただく旨を記載し、旅行の出発地(集合場所)では添乗員(係員)が体調確認をしてください。また、旅行開始当日であっても、お客様の体調により旅行の参加が不可能と判断する場合には、お客様からご旅行の参加をご遠慮いただくように促してください。

お客様からの取消しは

取消料を収受できる

旅行業約款の考え方では、お客様からの「体調不良」という個人的(主観的)な事由だけであれば旅行契約を解除する場合には取消料の収受は可能ですが、旅行業者からやむを得ず旅行契約を解除する場合には取消料は収受できません。詳細は運用解説書の「Q&A」をご確認ください。

「安全」なツアーの催行を積み重ねて「安心」を創っていきましょう。(堀江)