

コロナ感染が疑われる場合の 団体ツアーの取消料

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

新型コロナウイルスが社会問題となりだしてから当室に寄せられるお問合せで急増しているのが、「団体の募集型企画旅行(団体ツアー)の出発地において、体調不良のお客様から取消料を収受できるか。」というご相談です。

体調不良や発熱などがある場合は、旅行者の側から自発的に「今回は残念ながら旅行を取り止めることにした。」と申し出て取消料を支払うのが本来の在り方です(募集型約款16条1項…旅行者の解除権)。

そこで、「旅行業における新型コロナウイルス対応ガイドライン」では、団体旅行(募集型、受注型企画旅行、手配旅行)の出発前に旅行者が旅行者の体調確認を行い、発熱などの症状があれば「旅行参加をご遠慮いただく」としていますが、取消料を支払うくらいなら体調不良を押しても参加しようとするお客様がいても不思議ではありません。

加させるわけにはいきませんので旅行業者の側から旅行契約を解除することになります。が、この場合は取消料が収受できないこととなります(同17条1項2号又は3号…旅行者の解除権)。

どちらの側から解除権を行使するのかによつて旅行業者は取消料が収受できるか否かが分かれるわけですが、このガイドラインでは、「ご遠慮いただく」として、まずは「旅行者側からの解除」を促し、ガイドライン自体には記述は無いものの、それでも駄目なら致し方なく旅行業者側から解除権を行使するという二段構えの考え方を採っています。

その後、団体ツアーの実施中に感染が疑われる事例が発生したことを受けて、11月14日付JATA速報「団体ツアー中の感染拡大を防ぐための重点事項について」が発信されましたが、この中で団体ツアーの旅行開始の受付時の注意点として、「ツアー出発時に、添乗員等がツアー参加者に対する体温測定の結果のみならず、発熱、もしくは発熱がなく

ても『咳、のどの痛み、息苦しさ、胸の痛み等の呼吸器系の症状や味覚障害がある』場合においても、参加をお断りすることを徹底すること」としています。

これは、ガイドラインの「旅行者側による遠慮(契約解除)」から「旅行業者側による契約解除」の考え方自体に変更は無いものの、後者の「旅行業者側による契約解除」をより強調して団体ツアーの催行の安全性を確保する強い意思を表明したものです。

コロナ禍を乗り越えるためには、団体ツアーはプロである旅行業者の努力により一定の安全安心が図られていることを広く社会に知ってもらうことが何より大切だからです。

なお、一方で、取消料逃れのような事態も防がなければなりません。

そこで、取引条件説明書面には、「旅行者の体調によつては参加をご遠慮いただくことがある」「その際には所定の取消料を収受する」という原則も明確に記載して、あらかじめ丁寧に説明しておくことも肝要です。(中島)