

事 務 連 絡
令和 2 年 7 月 2 1 日

(一社) 日本旅行業協会 殿
(一社) 全国旅行業協会 殿
(一社) 日本旅館協会 殿
(一社) 日本ホテル協会 殿
(一社) 全国シティホテル連盟 殿
全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会 殿

観光庁参事官 (旅行振興)
Go To トラベル運営事務局

Go To トラベル事業におけるキャンセル料の取扱いについて

標記について、本事業の開始時期を7月22日以降に開始する旅行から、まず、旅行代金の割引について先行的に開始とすることが7月10日に発表されましたが、7月17日、東京を発着する旅行を除くことを発表したところです。

この運用方針の変更に伴うキャンセル料の取扱いについて、国の方針は以下の通りですので、貴団体におかれましては、傘下事業者等への周知をお願いいたします。

なお、本通知はキャンセル補填に当たってのたまかな考え方を示すものですので、具体的な条件、申請方法や、いつから返金可能かどうか等の詳細については、事務局のHP等においてあらためて公表させていただきます。

記

1. キャンセル料補填の方針について

東京都を目的地とする旅行と東京都に在住している方の旅行について、7月10日から7月17日までの間に予約した旅行者は、キャンセル時にキャンセル料を支払わなくとも良いこととし、キャンセル料を収受しないよう、事業者に要請することとします。また、既にキャンセル料を支払った旅行者は事業者へ返金を求めることができるものとします。

また、これらにより、事業者へ実損が生じる場合には、現在のGo To トラベル事業の予算から事業者に対し補填することとします。

なお、上記対象の旅行者からキャンセルの申し込みがあった場合、キャンセル料の還付を直接事業者に対して行うため、キャンセル料の収受は行わないようお願いいたします。

2. キャンセル料の補填を受ける条件について

事業者は、キャンセル料の補填を受けるに当たり、まず、予約記録等を行政機

関に提出すること等について、旅行者に個人情報利用の許諾を得る必要があります。その上で、東京都発着の旅行かどうかの確認のため、下記書類の提出を行っていただく方向で検討しております。

(1) 旅行会社・OTAの場合

①募集型企画旅行

予約記録（居住地・予約日・旅行先・宿泊日）、取消記録、取消料規定

②受注型企画旅行

契約書類（申込書・引受書・条件書・行程表）、取消記録

③手配旅行

手配記録（予約日・旅行先・宿泊日）、居住地、取消記録、取消料規定

(2) 宿泊施設による直接販売の場合

予約記録（居住地・予約日・旅行先・宿泊日等）、取消記録、取消料規定

3. 旅行者の居住地情報の確認方法について

事業者は、旅行者が東京都在住かどうかを確認するため、下記書類の提出を旅行者から求める方向で検討しております。

(1) 旅行会社・OTAの場合

・事業者において管理している顧客情報等に居住地情報が登録されている場合
旅行者は事業者に個人情報を提出する必要はありません。

・顧客情報等で居住地情報を確認できない場合

旅行者から運転免許証等の居住地情報を確認できる書類の提示を受け、東京都在住であることが証明されれば認めるものとします。

(2) 宿泊施設による直接販売の場合

・旅行者から運転免許証等の居住地情報を確認できる書類の提示を受け、東京都在住であることが証明されれば認めるものとします。

4. 不正請求の確認・対応等について

事業者の不正防止のため、以下の対応を行う方向で検討しております。

なお、万が一、不正が確認された場合には、参加事業者登録の抹消、事業者名の公表、不正分の返還請求を行います。また、悪質な事案が生じた場合には、国においても旅行業法等に基づく立入検査を行います。

- ・不正を防止するための必要十分な書類の提出を求めるほか（2. 参照）、事務局による書類の厳正な確認
- ・監査法人も使った事務局による定期監査の実施、立入検査の実施
- ・事務局に事業者又は消費者からの通報窓口を設け、不正の蓋然性が高いと考えられる通報があった場合、当該通報に係る事業者への立入検査の実施

以 上