

TOURISM INBOUND NEWSLETTER

2020年8月号 (Vol. 7)

森・濱田松本法律事務所 観光法プラクティスグループ

(編集責任者：弁護士 荒井 正児)

Go To Travel キャンペーン制度の概要と法的諸論点

I. はじめに

II. Go To Travel キャンペーン制度の概要

III. 東京都の対象除外措置と

キャンセル料をめぐる留意点

IV. その他の留意点

V. おわりに

森・濱田松本法律事務所

弁護士 高宮 雄介

TEL. 03 6266 8744

yusuke.takamiya@mhm-global.com

弁護士 根橋 弘之

TEL. 03 6266 8921

hiroyuki.nebashi@mhm-global.com

弁護士 岡 朋弘

TEL. 03 6212 8309

tomohiro.oka@mhm-global.com

弁護士 木内 遼

TEL. 03 5293 4849

ryo.kiuchi@mhm-global.com

I. はじめに

「Go To キャンペーン」の第1弾である「Go To Travel キャンペーン」が、2020年7月22日から実施されています。

「Go To キャンペーン」とは、新型コロナウイルスの感染拡大によって観光需要の低迷や外出自粛等の影響を受けた地域の需要喚起と再活性化を目指して、観光・運輸業、飲食業、イベント・エンターテインメント業等を対象に、期間を限定して行われる官民一体型の消費喚起キャンペーンです¹。

同キャンペーンの内容として、現在実施されている「Go To Travel キャンペーン」のほかにも、オンライン飲食予約サイト経由で飲食店を予約・来店した消費者に対して飲食店で使えるポイント等を付与する「Go To Eat キャンペーン」や、チケット会社経由でイベント・エンターテインメントのチケットを購入した消費者に対して割引やクーポン等を付与する「Go To Event キャンペーン」、商店街等によるイベント開催、プロモーション等を行う「Go To 商店街キャンペーン」等が今後予定されています。

こうした一連の取り組みのトップバッターを務める「Go To Travel キャンペーン」ですが、新型コロナウイルスの感染拡大が再燃したこと等を受け、予約をキャンセルする旅行者が相次ぐなど、当初想定されていなかった混乱も発生しています。

そこで、本ニュースレターでは、Go To Travel キャンペーン制度概要のほか、キャンセル料の取扱い等、同キャンペーンに関する主要な法的諸論点や実務上の対応についてご紹介します。

¹ 詳細については観光庁資料 (<https://www.mlit.go.jp/common/001339606.pdf>) をご参照ください。

TOURISM INBOUND NEWSLETTER

なお、新型コロナウイルスのさらなる感染拡大等もあり、Go To Travel キャンペーンをめぐる状況は日々刻々と変化しているところ、本ニュースレターは発行日現在の内容に基づいていることから、実際の対応に際しては、本ニュースレターの内容に加え、最新の情報にもご留意いただく必要があります。

II. Go To Travel キャンペーンの制度の概要

1. 制度全体の概要²

(1) 支援額：国内旅行の旅行代金の50%相当額（1人1泊あたり上限2万円）

Go To Travel キャンペーンは、国内旅行を対象に、キャンペーンの参画事業者が提供する宿泊や日帰り旅行の商品の代金（旅行費用）の50%相当額を支援するキャンペーンです。当該支援額は、キャンペーンの参画事業者に対して給付されます。給付を受けた参画事業者は、支援額のうち70%分（旅行費用の35%）を割引した商品を旅行者に提供するとともに、支援額の30%分（旅行費用の15%）の地域共通クーポンを旅行者に付与します。1人1泊当たり2万円（日帰り旅行の場合は1万円）の上限額が定められており、連泊による制限や利用回数の制限はありません。

(2) 割引対象となる旅行商品

①宿泊を伴う旅行の場合には、割引の対象となる商品は、宿泊や交通機関等、宿泊に準ずるもの（クルーズや夜行フェリー、寝台列車等）であり、修学旅行や職場旅行等の団体旅行も、割引対象となります。

②日帰り旅行の場合には、往復の乗車券等の移動に加え、旅行先での消費となる食事や観光体験等のセットプランが割引対象となっています。他方で、地域周遊きっぷや往復バスの乗車券等の運送サービスしか含まれていないものや、目的地までの片道の乗車券と食事券のセット等の発地からの往復が予定されていないもの、往復の乗車券と移動中のドリンク引換券のセット等の地域での消費に寄与しないものについては、割引の対象外になっています。

地域の消費喚起というキャンペーンの目的にそぐわない商品は、割引の対象と認められないこととなりますので、キャンペーンへの参画を検討する事業者としては、販売する商品を検討するにあたって留意する必要があります。

Go To Travel キャンペーンの割引商品の販売期間は、当面の間、①宿泊を伴う旅行については、2020年7月22日宿泊から2021年1月31日宿泊（同年2月1日チェックアウト）まで、②日帰り旅行については、2020年7月22日から2021年1月31日までとなっています³。もっとも、割引商品の販売状況や新型コロナウイルス

² 8月12日時点の情報が観光庁のウェブサイトで公表されています
(<https://www.mlit.go.jp/kankochu/content/001358665.pdf>)。

³ 但し、修学旅行については、特例として2021年3月に催行する旅行も対象とする場合があります
(http://hiroyado.com/wp-content/uploads/goto_jigyosya.pdf)。

TOURISM INBOUND NEWSLETTER

スの感染拡大の状況等によっては、特定の地域でのみキャンペーンが先行して終了したり、割引商品の提供が一時的に停止されたりする場合も考えられますので、キャンペーンへの参画を検討する事業者としては、商品提供のタイミングについても、今後の動向を踏まえて検討が必要です。

(3) 地域共通クーポン

支援額の3割を占める地域共通クーポンは、観光庁が通知する日（但し2020年9月1日以降）から実施することができ、旅行先の都道府県と隣接する都道府県において、旅行期間中に限って使用が可能となります。クーポンは旅行中における地域での消費を喚起する観点から付与されるものですので、行政機関への支払いや日常生活の継続的な支払い（賃料、光熱費等）、遊技場営業や性風俗関連特殊営業等でのサービス、換金性の高いもの（金券や電子マネーへのチャージ）等は対象外とされています。

クーポンの利用可能店舗については、全国から広く募集しており、旅行先の土産物店や飲食店、観光施設、交通機関といった幅広い業種が対象となっています。利用可能店舗の一覧はGo To Travelキャンペーンの公式サイト⁴で周知される予定であるほか、利用可能店舗は分かりやすい形でステッカー等を掲示することとされています。

(4) 旅行代金からの割引

支援額の7割を占める旅行代金の割引は、(a) 旅行者がキャンペーンの対象となる旅行を2020年7月22日以前に既に予約している場合には、旅行後に申請をすることで、割引分が還付されます。旅行者が旅行代金を旅行業者等に支払った場合には、当該旅行業者等から還付を受け、旅行者が自ら旅行代金を宿泊施設に支払った場合には、キャンペーン事務局から還付を受けることになります。

(b) 同月27日以降は、旅行業者や予約サイト、宿泊施設の直接予約システム等で、準備が整った事業者から割引価格での旅行の販売が実施されています。当該予約サイト等における旅行代金の表示に関する法的論点については、以下のIVでご説明します。

(5) 東京都内の旅行等の対象除外

本年7月以降、我が国における新型コロナウイルスの感染が再び拡大している状況を踏まえて、国は当面の間、感染者が急増した東京都が目的地となっている旅行や、東京都内の旅行、東京都在住者による旅行は、Go To Travelキャンペーンの対象外とし、割引支援を行わないことを決定しました。

制度対象から除外される対象は、東京都が目的地に含まれている旅行については、宿泊施設が東京都の場合のほか、入場観光、下車観光、食事場所、体験メニュー等

⁴ 旅行者向け公式サイト（<https://goto.jata-net.or.jp/index.html#summary02>）をご参照ください。

TOURISM INBOUND NEWSLETTER

に東京都が含まれる場合とされています。また、旅行者が東京都内在住の場合にも割引制度の対象外とされており、仮に申込代表者が東京都以外に在住の場合であっても、同行者の中に東京都在住の者がいる場合は東京都在住の者は割引対象外となるというように、旅行者グループを単位として判断するのではなく、個々の旅行者ごとに判断することとされています⁵。

東京都内の旅行等の対象除外に関する決定の詳細及び関連する旅行のキャンセル料の取扱いについては、以下のⅢでご説明します。

2. 参画事業者の手続⁶

(1) 登録申請

宿泊事業者や旅行業者が Go To Travel キャンペーンに参画するには、(a) 情報登録か、(b) 給付枠申請のいずれかの登録申請を行う必要があります。以下に記載するように、各登録手続にはそれぞれ期限が定められているため、参画事業者として指定を受けるためには早めに申請を行う必要があります。

(a) 情報登録（宿泊事業者のみ）

情報登録は、割引対象商品の対象施設になり、かつ、地域共通クーポンの配布箇所になるための登録です。旅館業（旅館、ホテル等）や民泊事業（住宅宿泊事業）、特区民泊事業を営む事業者（宿泊事業者）のうち、旅行会社や OTA（Online Travel Agent）を経由した予約しか受け付けない事業者は、この情報登録を行うこととなります。なお、旅行業者はこの方法による登録はできません。

第一期の登録期間は 2020 年 7 月 26 日で既に終了していますが、第二期の登録期間は、2020 年 7 月 27 日から同年 8 月 31 日までとされています。

(b) 給付枠申請（旅行業者、宿泊事業者等）

給付枠申請は、割引対象商品の提供や給付枠の配分を受ける、あるいは宿泊施設からの委託を受けて給付枠の配分を受けるための申請です。ホテル事業者のうち、旅行業者や OTA を経由した予約だけではなく、旅行者からの直接予約についても割引対象としたい場合には、この給付枠申請を行う必要があります。なお、給付枠申請を行うことにより、(a) の情報登録も完了するため、給付枠申請を行った事業者は、別途情報登録の手続を行う必要はありません。

仮申請は 2020 年 7 月 30 日で既に終了していますが、本申請については 2020 年 7 月 31 日から 2020 年 8 月 21 日までの期間で受付がなされており、キャンペーン事務局が登録申請内容を審査し、観光庁と協議の上、給付枠割当額を決定し、参

⁵ 修学旅行については、学校の所在地を基準として判断するものとされています (<https://biz.goto.jata-net.or.jp/info/2020072701.html>)。

⁶ 詳細については、Go To Travel キャンペーン公式サイトに掲載されている事業者向け取扱要領 (https://biz.goto.jata-net.or.jp/common/pdf/200731_1330_gttrhandlingguide.pdf) をご参照ください (7 月 31 日時点のものをベースにしています)。

TOURISM INBOUND NEWSLETTER

画事業者に対して通知することとされています。

(2) 参画事業者が遵守すべき事項

宿泊事業者や旅行業者が Go To Travel キャンペーンの参画事業者の指定を受けるためには、①新型コロナウイルスの感染拡大防止のための措置に関する条件、②執行管理に関する条件（地域共通クーポンの適切な付与、管理等）、③その他の条件（反社会的勢力の排除等）を全て満たすことが求められています。

①については、チェックイン時に直接の対面を避ける等の感染予防策を講じた上で、旅行者全員に検温と本人確認を実施することができるような体制をとることや、いわゆる三密対策のために浴場や飲食施設等の供用施設の利用に人数制限や時間制限を設けること、上記①から③の条件の履行を徹底・実施している旨をホームページやフロントの掲示等で対外的に公表すること等が定められています。

キャンペーンへの参画を検討する事業者としては、申請に先立ってこれらの項目について資料と併せて説明できるようにしておくことが望まれます。

なお、観光庁は、2020年8月初旬に宿泊施設における感染防止対策の実施状況について調査を実施しており⁷、今後も必要に応じてこうした調査を行う旨も発表していることから、参画する宿泊事業者としては感染防止対策を確実に履行するよう留意が必要です。

(3) 月次報告・実績報告

参画事業者は、毎月の事業の実績について、月次報告書等の書類をキャンペーン事務局に提出する必要があります。参画事業者は、月次報告に併せて給付金の請求を行うことができ、キャンペーン事務局は、給付金請求の内容を審査の上、参画事業者の指定口座に給付金を振り込みます。

また、参画事業者は、キャンペーンに関する事業が完了したときは、完了報告書等を2021年2月末日までにキャンペーン事務局に提出する必要があります。

(4) 不正利用を防止するための措置

参画事業者は、キャンペーンの不正利用を防止するために、不正利用を極力排除するための措置を講じることが求められています。具体的にどのような措置を講じる必要があるのかについては特段の定めがありませんが、例えばキャンペーンの対象外とされた東京都在住者であるにも関わらず、虚偽の申告や他人のなりすましにより割引対象の旅行を享受し、後に還付金を受け取ろうとする旅行者を排除するために、本人確認を徹底すること等が考えられます。

⁷ 観光庁「Go To トラベル事業参加の宿泊施設における感染拡大防止策の実施状況の調査結果について」
(https://www.mlit.go.jp/kankochu/topics08_000158.html)

TOURISM INBOUND NEWSLETTER

Ⅲ. 東京都の対象除外措置とキャンセル料をめぐる留意点

1. 総論

Ⅱ.1.(1)で述べたとおり、キャンペーン事務局は、新型コロナウイルスの感染拡大が顕著と認められた東京都を、Go To Travel キャンペーンの対象から除外することを決定しました。その結果、Go To Travel キャンペーンの開始日を公表した7月10日から上記決定がなされた7月17日までの予約者については、Go To Travel キャンペーンによる割引を前提して旅行を予約したにもかかわらず、割引が適用されない事態となりました。これに伴い、7月21日、キャンペーン事務局は、上記期間に旅行を予約した対象者については、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旅行者等に要請をしました。この要請では、既にキャンセル料を支払った対象者は旅行者等に返金を求めることができることとされ、また旅行者等に負担が生じる場合には、Go To Travel キャンペーンの予算で対応することとされています。

以下では、東京都の対象除外措置と、これに伴うキャンセル料の取扱い、関連する法的問題点について検討します。

2. キャンセル料の法的性質及びキャンセル料が生じる法的根拠

そもそも、今回、キャンペーン事務局が対象者に対して支払わなくともよいこととし、旅行者等に対して収受しないように要請している「キャンセル料」の法的性質は、損害賠償の予定（民法420条）にあたります。そして、キャンセル料が生じる法的根拠は、旅行者が旅行者等と旅行に関する契約を締結する際に取り交わす契約書又は旅行者等が旅行者に対して提示する旅行業約款（旅行業法12条の2）の規程ということになります。例えば、標準旅行業約款⁸によれば、旅行者は、いつでも既定のキャンセル料を支払って旅行契約を解除することができることとされています。

なお、標準旅行業約款によれば、国内旅行における募集型企画旅行契約に関するキャンセル料については以下のとおり定められています。

募集型企画旅行契約（国内旅行）	
20日前～（日帰りは10日前）	20%以内
7日前～	30%以内
前日	40%以内
当日	50%以内
開始後、無連絡	100%以内

⁸ 旅行業法に基づき観光庁長官が作成する旅行業約款であり（<http://tkptravel.net/pdf/yakkan.pdf>）、これ以外の旅行業約款については観光庁長官の認可が必要であるのに対して、標準旅行業約款はその利用にあたって認可を必要としないことから広く一般に用いられています。

TOURISM INBOUND NEWSLETTER

また、標準旅行業約款には、キャンセル料を支払わなくてよい場合として、①契約内容に重要な変更があった場合、②旅行実施に当たり利用する運送機関の運賃・料金に著しい経済情勢の変化等による著しい変動があり、旅行代金が増額された場合、③天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、官公署の命令その他の事由が生じた場合において、旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となり、又は不可能となるおそれ大きい時等が列挙されています。

今回、キャンペーン事務局は、一定のキャンセル料について、対象者に対して支払わなくてもよいこととし、旅行業者等に対して収受しないように要請しているところ、東京都が Go To Travel キャンペーンから除外されたことに関連したキャンセルは、標準旅行業約款におけるキャンセル料を支払わなくてもよい場合に該当するものではないものの、東京都の対象除外措置によって広く混乱が生じうることに鑑みて特例的な対応をとる必要があるとの判断に至ったものと考えられます。

3. 新型コロナウイルスの感染拡大を受けた観光庁の対応の概要

(1) 東京都の除外に伴うキャンセル料の不徴収の要請と補償

上記のとおり、東京都を Go To Travel キャンペーンの対象から除外する決定に係る措置として、キャンペーン事務局は、対象となる旅行を予約した旅行者について、キャンセル料の徴収を行わないよう、日本旅行業協会や全国旅行業協会等の事業者団体を通じて関係する事業者に対して要請しました。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ています。

キャンペーン事務局は、上記のようなキャンセル料に関する取扱いを求められることによって事業者へ実損が生じる場合には、現在の Go To Travel キャンペーンの前算から事業者に対して補填を行う旨も併せて発表しています。キャンセル料の補填を受けるための具体的な手続については、本ニュースレター発行日時点では詳細については検討中とされていますが、観光庁が公表している「Go To トラベル事業 Q&A 集 (8月11日時点)」⁹ (「Q&A 集」) によれば、予約記録や契約書類、取消記録等の提出のほか、これらの旅行者に関する情報を行政機関に提出すること等について、旅行者に個人情報の提供にかかる承諾を得る必要があることが定められる見込みです (Q&A 集 No.117)。

また、各旅行者が東京都在住であるか否かを確認するため、旅行者からも書類の提出を求める方向での検討も行われています。具体的には、旅行業者や OTA においては、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あればこれをもとに当該旅行者が東京都在住であるか否かを判断することができる一方で、管理している顧客情報等により居住地を判断することができない場合には、旅行者からマイナンバーカード、保険証、運転免許証等の居住地情報を確認できる書類の提出を受けて、東京都在住であるか否かの確認をする方向で検討が行われているよう

⁹ <https://www.mlit.go.jp/kankochu/content/001356313.pdf>

TOURISM INBOUND NEWSLETTER

です（Q&A 集 No.107）。

（2）補填される旅行事業者等の「負担」

キャンセル料の不徴収に伴う旅行者等の「負担」に対する政府による補填について、当該補填の対象になる「負担」の範囲は実務上非常に重要です。この点、Q&A 集によれば、「負担」の範囲として「旅行会社等であれば宿泊施設・バス会社等の手配先に支払う必要がある費用など、宿泊施設であれば、既に調達をしてしまった食材の費用など」が典型例であるとされています（Q&A 集 No.116）。これを踏まえれば、政府が補填する負担の範囲は、実際に発生した損害に限られ、キャンセル料全額や旅行がキャンセルされなかった場合に本来得られるはずであった利益（逸失利益）までも補填するものではないと解されます。

また、Q&A 集においては、補填の請求の方法に関して、「個々の旅行ごとに負担額を証明いただくかについては、平均的に生じる負担額を一律にお支払いする方法によることも含めて検討中」とされています（Q&A 集 No.116）。今後、一定のグルーピング等に基づいて、補償金額の基準が示され、画一的な一定額補償の支払いになる可能性もあるため、引き続き注意が必要です。

4. 東京都が制度の対象外とされることに関して実務上留意が必要となる点

（1）東京都居住者を含む複数人での旅行に対する対応

東京都がキャンペーンの対象外とされることに関して、東京都居住者を含む複数人で旅行する場合には、当該除外制度の適用はどのように行われるのでしょうか。

この点、現在、制度の適用対象外となっているのは東京都居住者のみであることから、東京都居住者を含む複数人で旅行がなされた場合、東京都以外に居住する者に対しては従来通り制度が適用され、割引の対象となります（Q&A 集 No.109）。

一方で、人数単位で料金を設定しているのではなく、いわゆる「部屋貸し」のように部屋単位で料金が設定されている場合に、どのように割引が適用されるのかは必ずしも明らかではありません。宿泊人数に占める東京都居住者の割合をもとに割引の適用が行われる可能性もありますが、今後の議論に注目する必要があります。

（2）事後的に東京都居住であることが発覚した場合の対応

・決済後旅行サービス提供前までに発覚した場合

旅行の予約時点においては東京都居住者ではないとして Go To Travel キャンペーンの割引の適用後の旅行代金にて決済を行ったにもかかわらず、実際に旅行サービスが提供されるまでに当該旅行者が東京都居住者であることが発覚した場合、当該旅行者が東京都居住者である以上、Go To Travel キャンペーン上の割引は適用されませんので、当該旅行者は割引前の旅行代金を支払う必要があります。従って、参

TOURISM INBOUND NEWSLETTER

画事業者としては、旅行代金が前払いとされている場合には、当該旅行者が旅行代金の全額を支払うまでは旅行サービスの提供をする必要はないと考えられます。

・旅行サービス提供後に発覚した場合

旅行サービスを提供した後に旅行者が実は東京都居住者であったことが発覚した場合も、当該旅行者には、本来、Go To Travel キャンペーン上の割引は適用されないため、当該旅行者は割引前の旅行代金を支払う必要があったということになります。従って、旅行者は本来支払うべきであった旅行代金の一部を支払っていないということになり、参画事業者としては、サービス提供後であっても、当該旅行者に対し、本来支払うべきであった旅行代金と既に支払がなされた旅行代金との差額の支払いを請求することができるものと考えられます。

(3) 東京都居住者を含む複数人での旅行についてキャンセルがあった場合

複数人での旅行において、旅行者の中に東京都の居住者が含まれていたため、今回の除外措置を理由として旅行のキャンセルが行われた場合には、旅行業者はどのような形でキャンセル料の徴収をすることができるのでしょうか。

この点、上記(1)と同様、制度の対象外となっているのは東京都居住者に限られますので、参画事業者としては、複数人の旅行者のうち、東京都の居住者に対してはキャンセル料の徴収はすべきでないとの要請を受けていることになり、当該居住者のキャンセルによって生じた損害があれば政府からの補填の対象となることとなります。一方で、東京都の居住者以外の者については、原則通り、所定のキャンセル料の請求は特段制約されるものではなく、参画事業者がキャンセル料を徴収しないこととしたとしても、これによって生じた損害について何らかの補填を受けることはできないという帰結となるものと思われる。

(4) 補填される「負担」の範囲を超えた分の旅行者への請求の可否

上記3.(2)のとおり、キャンセル料の不徴収による補填の対象となる「負担」の範囲については、未だ検討中の部分もありますが、キャンセル料全額やキャンセルされなければ得られるはずであった利益まで補填の対象となる見込みは大きいとは言えません。この点に関し、今後補填の対象となる「負担」の範囲が実際の支出に限定された場合に、それを超えた範囲の逸失利益を参画事業者が証明した場合に、その部分について、「負担」の補填とは別に旅行者に対して請求を行うことができるかどうか問題となります。

ここで、キャンセル料の法的性質が損害賠償の予定にあることに照らせば、キャンセルによって生じた損害はキャンセル料の金額とされることとなります。また、今回の東京都の対象除外措置では、キャンセル料を支払わなくて良い旨が旅行者に対して告知されていることから、キャンセル料を収受しないよう国から参画事業者に対して要請がなされている以上、政府による補填のほかに、キャンセルによって生じた損害を旅行者に対して請求することは事実上できないと考えられます。

TOURISM INBOUND NEWSLETTER

(5) 対象外の地域が拡大した場合のキャンセル料の取扱い

今回、新型コロナウイルスの感染拡大に伴って、東京都が Go To Travel キャンペーンの対象から除外されましたが、感染者数が引き続き増加している状況に照らすと、今後、東京都以外に Go To Travel キャンペーンの対象から除外される地域等が新たに出てくる可能性も否定できません。

この点について、キャンペーン事務局は、Q&A 集において、「今後、仮に同様の事業の見直しが必要になった際には、このような考え方を基本としつつ、適切に対応していく予定」としています。もっとも、今後、他の地域が Go To Travel キャンペーンの対象外とされた場合にも、今回の東京都と同様の措置がなされるかどうかは明確ではなく、仮にそのような措置が行われない場合、参画事業者と旅行者との間でキャンセル料の支払いについてトラブル等が生じることも考えられます。

こうした事態に対処するために、観光庁は、Q&A 集において、感染状況に応じて事業の運用方針が変わりうるというリスクがあることについて、旅行者に対し、申込時に丁寧に説明することを参画事業者に求めています（Q&A 集 No.118）。

Go To Travel キャンペーンへの参画に際しては、新型コロナウイルスの感染状況次第で、キャンペーンの運用が変更されることも想定しておく必要があり、そのような場合にキャンセル料の支払いをめぐる旅行者との間でトラブルに発展することのないよう、参画事業者としては、そのホームページや広告、オンライン予約サイトなどにおいて、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、自社の取り扱う旅行商品が Go To Travel キャンペーンの対象外となる可能性があることや、その場合は通常通りキャンセル料が発生する可能性があること等、Go To Travel キャンペーンを利用することに伴う潜在的なリスクについて、旅行者に明確に説明を行い、理解を得ておくことが望ましいといえます。

IV. その他の留意点

(1) Go To Travel キャンペーンに関する手続に従わない旅行者の拒否

Go To Travel キャンペーンに関して、旅行者には、宿泊施設における検温等の措置のほか、東京都が対象から除外されることとの関係で、身分証明書による居住地の証明などが必要な手続として求められます。仮に、旅行者がこうした措置に従わない場合に、旅行業者は当該旅行者に対するサービス提供を拒否することができるのでしょうか。

この点、宿泊施設の営業者は宿泊希望者が伝染性の疾病にかかっていると明らかに認められるときや違法行為をするおそれがあると認められるとき等の事由がある場合を除いて、宿泊希望者を宿泊させる義務があるため（旅館業法 5 条）、旅行者が上記の各手続に従わないとの理由のみで宿泊自体を拒否することはできません¹⁰。もっとも、検温等を拒絶する旅行者に対して、バー・ラウンジ等の一部施設の利用を

¹⁰ 当該義務に違反した場合、50 万円以下の罰金が定められています（旅館業法 11 条 1 号）。

TOURISM INBOUND NEWSLETTER

制限するといった措置を取ること自体は旅館業法に違反するものではないと考えられることから、予約時に、検温等の感染予防対策に協力しない宿泊者には一部サービス（当該サービス内容についても明記することが望まれます）の提供を控える場合がある旨を明示し、参画事業者自体のキャンペーン参加資格を維持するとともに、他の宿泊者とのトラブルを防止する仕組みを検討しておくことが重要です。

また、身分証明書の提出を拒絶するような場合、居住地の確認ができなければ Go To Travel キャンペーンによる割引の適用の可否を判断することができませんので、割引のない通常料金を請求するという対応をとることも必ずしも不合理ではないと考えられます。

(2) Go To Travel キャンペーンに関する広告表示

Go To Travel キャンペーンにおける広告表示に関して、日本旅行業協会（JATA）は、2020年7月17日付で、『Go To Travel 事業』における旅行広告・取引条件説明書面の表示マニュアル【暫定版】を発表しました¹¹。当該マニュアルでは、Go To Travel キャンペーンが、旅行業者が設定した旅行費用から支援額を差し引いた額を旅行代金として設定するのではなく、旅行業者が設定した旅行代金のうち35%の額を国が負担し、残額の65%を旅行者が実額として負担する仕組みであることを正確に旅行者に伝えるために、Go to Travel キャンペーンの対象となる旅行広告や取引条件説明書面の表示について、「旅行代金」、「旅行代金への支援額」、「地域共通クーポン額」、「(旅行者の) お支払い実額」をそれぞれ記載することや、国から旅行者に対して支給される支援金を、旅行業者が代理受領するために、旅行者はももとの旅行代金から当該支援額を控除した額を「お支払い実額」として支払う旨について記載することが求められています。また、旅行広告の表示や取引条件説明書面における旅行代金の表示・注意事項の表示に関するルールも示されています。

Go To Travel キャンペーンは、支援金のうちの7割分が旅行代金からの割引、3割分がクーポンとして付与されるという仕組みであり、その仕組みの複雑性から、割引される旅行代金を明確に表示しておかなければ、旅行者に誤解を招きかねない広告になってしまう可能性があります。この点、景品表示法上、実際の販売価格よりも安い価格を表示する等の不当な価格表示は、同法5条2号で規定されているいわゆる有利誤認表示の一類型として問題となります¹²。従って、参画事業者が Go To Travel キャンペーンの対象商品について旅行広告等を出す場合には、JATA の上記マニュアルに記載されている例を参考としつつ、旅行代金と実際に旅行者が負担する実額を明確に区別して記載する等の配慮が必要です。なお、上記マニュアルは Go To Travel キャンペーンが実施される前に公表されたものであり、その後の更新内容にも留意する必要があります。

¹¹ https://biz.goto.jata-net.or.jp/common/pdf/200729_1130_gtravelngtttdlettermanual.pdf

¹² 消費者庁ウェブサイト「表示に関する Q&A」

(https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/fair_labeling/faq/representation/) Q19 をご参照ください。

TOURISM INBOUND NEWSLETTER

V. おわりに

Go To Travel キャンペーンをめぐる状況は、新型コロナウイルスの感染拡大等の影響を受け、日々流動的に変化しています。宿泊事業者や旅行者としては、刻々と変化する状況の中、常に最新の情報を入手するよう注意を払うとともに、必要に応じて弁護士等の専門家にも相談しながら、Go To Travel キャンペーンに関連して個々の対応が引き起こす法的問題点にも留意することが重要です。

TOURISM INBOUND NEWSLETTER

文献情報

- 論文 「契約・株主総会・人事労務・独禁法・観光に関する法務 FAQ」
掲載誌 企業会計 Vol.72 No.6
著者 横田 真一郎、高宮 雄介、南谷 健太、木村 空人、前島 賢士朗

- 論文 「〈日本を自転車で巡ろう〉法律の観点から見たサイクルツーリズム」
掲載誌 自治体国際化フォーラム
著者 高宮 雄介、岡田 宏樹

NEWS

- 高松オフィス業務開始のお知らせ
高松オフィスは、弁護士法人森・濱田松本法律事務所の従事務所として、2020年4月1日より、正式に業務を開始いたしました。

高松オフィスには、M&A・組織再編、一般会社法務、訴訟・紛争案件、事業承継を含む税務案件等において豊富な経験を有する小山 浩弁護士に加え、加藤 裕之弁護士及び鷹尾 征哉弁護士が所属し、案件に応じて東京オフィス等の弁護士とも共同して、M&A、国際業務、訴訟・紛争、税務、労働法、事業再生・倒産、ファイナンス、危機管理等の幅広い分野のリーガル・ニーズにお応えしてまいります。さらに、クロスボーダーの M&A やアジア業務等につきましては、国内拠点のみならず、北京・上海・シンガポール・バンコク・ヤンゴン・ホーチミンオフィス及びジャカルタデスクを含めた当事務所の各海外拠点と連携をとりながら、四国・中国地区のクライアントの皆様に充実した最先端のリーガル・サービスを提供してまいります。

- 新型コロナウイルス対応 参考リンク集
新型コロナウイルスの感染拡大を受け、当事務所では新型コロナウイルス対応に関するニュースレターや寄稿、官公庁等の最新公開情報のリンクを当事務所 HP にまとめております。詳細は[こちら](#)、英語版は[こちら](#)をご参照ください。

- 高宮 雄介弁護士の旅館業法に関するコメントが、毎日新聞長野県版『客拒めず 悩む宿泊施設 旅館業法の縛り』と題した記事に掲載されました。

(当事務所に関するお問い合わせ)
森・濱田松本法律事務所 広報担当
mhm_info@mhm-global.com
03-6212-8330
www.mhmjapan.com