



独立行政法人

国民生活センター

資料 1

消費者契約に関する検討会(第11回)

自然災害時・コロナ禍における キャンセルに係る消費生活相談事例

令和2年12月2日

独立行政法人国民生活センター
相談情報部

目次

1. サービスを受けることが不可能な場合

- (1) 自然災害(2016年熊本地震 - 観劇)
- (2) 自然災害(2019年台風19号 - 旅館宿泊)
- (3) 新型コロナウイルス(ホテル宿泊)
- (4) 新型コロナウイルス(航空券の手配)
- (5) 新型コロナウイルス(緊急事態宣言中 - ヨガ教室)

2. 消費者がキャンセルを申し込んだ後に催行や運行等が中止になった場合

- (1) 新型コロナウイルス(海外ツアー旅行)

3. 消費者の事情によらずサービスを受ける目的がなくなった場合

- (1) 新型コロナウイルス(緊急事態宣言中 - バス定期券)
- (2) 新型コロナウイルス(緊急事態宣言後 - 学生寮)

4. サービスを受けることが社会的に推奨されていないと消費者が考えている場合

- (1) 自然災害(2019年台風19号 - 国内ツアー旅行)
- (2) 新型コロナウイルス(緊急事態宣言中 - 結婚式場)

1. サービスを受けることが不可能な場合

(1) 自然災害(2016年熊本地震-観劇)

【事例】

観劇の公演日当日の朝に熊本地震が発生した。会場は地元から離れた他県にあるが、鉄道が止まってしまい移動できず観覧できなかった。別業者の公演では被災地申込者にはチケット代を払い戻す例が複数あることをインターネットで知り、被災地申込者である自分にも払い戻しがされないか主催者（チケット販売事業者）に尋ねた。いったん検討するとは言われたが、最終的には「公演は通常通り行われたので返金できない」と回答された。できれば返金対応してもらいたい。事業者の突っぱねるような態度の回答があまりにもきつく、我慢できなかったこともあり相談した。

(2) 自然災害(2019年台風19号-旅館宿泊)

【事例】

10月上旬にインターネットで10月12日から14日まで約6万円で南関東の山間部にある観光地の旅館宿泊を予約し、クレジットカードで決済した。台風19号の影響で10月11日から12日は鉄道が計画運休となり、とても行くことができないと思い、10月10日にメールで解約の連絡をした。そうしたところ、前日の解約なので規約に基づき解約料50%を請求するという旨の返信があった。宿泊地に行くこともできなかったのにキャンセル料がかかることが納得できず、事業者へ電話したところ「宿泊させることがサービス提供であって、交通手段がどのような状況かという事については関知しない」と言われた。

(3) 新型コロナウイルス(ホテル宿泊)

【事例】

1月中旬、ホテルに電話をして3月31日から4月6日まで3人で利用する1部屋を予約して代金計17万円をカードで一括払いした。新型コロナウイルス感染症の蔓延で日本の政策により自国から日本に渡航できなくなりやむなく旅行を断念し、ホテルにキャンセルの連絡をしたところ、「代金は一切返金できない」という。「6月30日までであれば宿泊日の変更を認める」というが、お花見が目的であり6月では意味がない。返金、あるいはせめて1年後の桜の季節への変更を認めてほしい。料金が値上げされた場合は差額を支払う用意はある。

(補足)

- 当該相談は国民生活センター「訪日観光客消費者ホットライン」に寄せられた相談事例

(4) 新型コロナウイルス(航空券の手配)

【事例】

3月2日、旅行サイトから格安国内航空便の往復チケット約3万6,000円を予約し、手数料約6,000円を加えた約4万2,000円をクレジットカードで支払った。しかし先日、格安航空会社から電話があり、「新型コロナウイルスの影響で予約便が欠航となった。全額返金する」と説明された。ところが、旅行サイトからは「手数料を差し引いた金額を返金する」と説明された。内訳は取扱手数料1,500円と搭乗手数料2,200円×2回分とのことだった。取扱手数料は仕方なくても、欠航になったのに搭乗手数料を支払うことは納得いかない。

(補足)

- 国民生活センターにて当該相談のあっせんに入り事実関係を確認したところ、事業者から「『搭乗手数料』との説明・記載は誤りで、正しくは『手配手数料』であった」との説明があった。

(5) 新型コロナウイルス(緊急事態宣言中-スポーツ教室)

【事例】

数か月前にヨガ教室の月額コースの契約をしたが、4月7日に新型コロナウイルス感染症拡大を防止するため、緊急事態宣言が出され、自分の登録した南関東にある店舗が閉鎖された。レッスンが受けられないので解約したいが、解約理由は自己都合でないのに約2万円の解約料が発生することに納得がいかない。

2. 消費者がキャンセルを申し込んだ後に 催行や運行等が中止になった場合

(1) 新型コロナウイルス(海外ツアー旅行)

【事例】

数か月前、高齢の兄が約200万円の13日間海外ツアー旅行を旅行会社に申し込んだ。出発日である3月2日の1週間前に旅行会社から連絡があり「道中滞在国であるタヒチからの要請で健康診断書を提出するように」と伝えられた。新型コロナウイルスに関連したことだと思い不安になり旅行を諦めることにし、出発2日前に旅行会社にキャンセルを申し出た。規定通り代金の半額のキャンセル料を支払うことは仕方ないと思っていたが、同ツアーに申し込んでいた友人から、この旅行自体が出発前日に中止になり、返金されると知らされた。兄に頼まれ旅行会社に連絡したが「規定通りの対応しかできない」と言われた。こんな状況なので、せめてもう少しキャンセル料を減額してくれてもいいのではないかと思います。

3. 消費者の事情によらず サービスを受ける目的がなくなった場合

(1) 新型コロナウイルス(緊急事態宣言中-バス定期券)

【事例】

娘が他県にある私立高校へ入学することになり、通学のための乗合バス定期券を購入した。この定期券は複数のバス会社の路線が乗り放題で、代金は1年で約5万円だ。しかし、新型コロナウイルスの影響で他県は緊急事態宣言の対象地域となった。高校も休校になり定期券は一度も使用していない。バス会社へ事情を説明したが「この定期券は払い戻しができない」と言われた。返金してほしい。

(2) 新型コロナウイルス(緊急事態宣言後-学生寮)

【事例】

息子は1か月約10万円の食事付き学生寮に住んでいる。新型コロナウイルスの影響で、通っている大学が閉鎖され、息子は3月から自宅に戻り、7月現在、映像授業を受けている。5月に学生寮の運営業者から「緊急事態宣言の影響があるので、4～6月の食費と共益費（1か月約2万円）を返金する」とのメールが届き、2か月分は返金され、1か月分も来月返金される予定だ。しかし、少なくとも8月までは大学に立ち入ることはできず、今後もどうなるかわからないのに、緊急事態宣言が解除されたことから、7月からは通常どおり食費や共益費を払う必要があるという。家賃部分はこれまで通り支払うが、食費や共益費を支払うことには納得できない。

4. サービスを受けることが社会的に推奨されていないと消費者が考えている場合

(1) 自然災害(2019年台風19号-国内ツアー旅行)

【事例】

首都圏ターミナル駅から北陸地方へ電車で10月12日に出発予定の国内ツアー旅行を約10万円でインターネットから申し込んでいた。10月10日、台風19号が接近し各交通機関は運休を決め、現地に行く交通機関も早晚運休を決めるような状況であった。危険を感じ、実施について旅行業者に聞いたところ「明日中には各交通機関の運休が確定する。それまで判断できない」と言われた。危険を冒して何かあったら大変と思いツアーをキャンセルしたところ、代金の30%を支払うようにとメールがきた。旅行業者に聞いたら「業者判断の取り止め前のキャンセルは一律解約料を請求する」と言う。もし今後業者の判断で取り止めになった場合、キャンセル料を請求しないでほしいし、ツアー実施が業者に委ねられていることにも納得できない。

(2) 新型コロナウイルス(緊急事態宣言中-結婚式)

【事例】

息子は4月末に結婚式を行う予定だった。ところが4月に入って、新型コロナウイルス感染拡大防止措置として政府が緊急事態宣言を発令し、結婚式場が対象地域にあるためキャンセルすることにした。キャンセルを申し出たところ「キャンセル料として結婚式費用全額約260万円を支払う必要がある。延期は可能で、来年の3月末までであれば、約30万円の追加料金で対応する」と業者から説明された。延期した場合でも結婚式費用の3分の2である約170万円を入金するよう言われたという。現況で当初の契約通りの履行を前提とする結婚式場は正しいのか。緊急事態宣言中は使用を制限される施設があると聞いているが、結婚式場はこれに該当しないのか。