

## 12 G o T o トラベルキャンペーンについて

Q35 G o T o トラベルキャンペーンを利用して旅行することを考えており、ホテルと格安航空チケットを手配しました。ところが、G o T o トラベルキャンペーンが中止になり、通常のコストがかかることから旅行を中止することにしました。なお、ホテルと格安航空チケットは個別に取っており、ツアーではありません。この場合、ホテル代と航空代金のキャンセル料はかかるのでしょうか？

A ホテルの宿泊料金については、G o T o トラベルキャンペーンの一時停止により割引支援対象外となった旅行で、かつ、指定期間内にキャンセルをした場合にはキャンセル料はかかりませんが、2021年2月現在、キャンセル料の無料対象となる期間は終了しています。

指定期間内にキャンセルをしなかった場合は、原則として事業者の約款で定めるところとなりますが、約款によるキャンセル料が高額に過ぎる場合は、消費者契約法9条1号により無効となることがあり、その場合はキャンセル時期に応じた適切な金額（平均的損害の額）の範囲で支払えば足りることになります。また、個別事情によってはキャンセル料を支払わなくてもよい場合も考えられますし、予約先によっては柔軟な対応をしてくれるところもあり得ますので、予約した旅行代理店やホテル・旅館等の宿泊施設と交渉してください。また、既に地域共通クーポンを受け取っている場合は、クーポンを発行した予約先の旅行会社等に対し、これを返還する必要があります。

宿泊契約のキャンセルにかかるキャンセル料が平均的損害の額を超えるか否かに関する基本的な考え方については、「新型コロナウイルス消費者問題Q&A」本体のQ16を参照してください。

一方、航空料金については、宿泊と交通機関等の料金がセットになったプランではなく、設題のように航空券のみを予約した場合はG o T o トラベルキャンペーンの対象外となります。航空券のキャンセルに関する基本的な考え方については、「新型コロナウイルス消費者問題Q&A」本体のQ14を参照してください。

### 【参考情報】

#### 1 G o T o トラベルキャンペーン事業の概要

国内旅行を対象に旅行・宿泊料金について、日帰り・宿泊旅行代金の1/2相当額（代金の50%相当額）を支援する。具体的には支援額（旅行代金の1/2相当額）のうち7割を旅行代金の割引に、残りの3割を旅行先で使用できる地域クーポン券として付与する。

ただし、宿泊は一人一泊当たり2万円、日帰りは1万円をそれぞれ上限とする。

## 2 G o T o トラベルキャンペーン事業の対象となる商品

(1) G o T o トラベルキャンペーン事業（以下「G o T o トラベル」という。）参加登録業者が販売する本事業対象の日帰り・宿泊旅行であること。

※本事業参加登録業者が販売する商品であっても、対象外の宿泊プランや旅行商品もあることに注意。

(2) 対象期間は、2020年7月22日（水）から2021年1月31日（日）（宿泊の場合は2月1日チェックアウト）までのものであること。

具体的には、

① 宿泊（事前払い・現地払い）

2020年7月22日宿泊～2021年1月31日宿泊（翌2月1日チェックアウト）

② 日帰りを除く国内ツアー

2020年7月22日出発～2021年2月1日帰着

※なお、2021年1月31日までに出発した旅行であっても、2021年2月2日以降に帰着する旅行はG o T o トラベル対象外

③ 日帰り旅行

2020年7月22日出発～2021年1月31日帰着

(3) 事業期間は、2020年7月22日（水）から2021年3月15日（月）までであり、現時点において、2021年2月28日まで延長することは決定しているが、未だ2021年2月1日以降についてはG o T o トラベル対象商品の販売は認められていないため、G o T o トラベル対象外となる。また、2021年6月末まで延長する方向で検討されているが、現時点では未だ検討中にとどまっている。

(4) 交通機関等料金の取扱いについては、宿泊と交通機関等がセットになったプランはG o T o トラベルの対象となるが、交通機関等料金のみの場合にはG o T o トラベルの対象とはならない。

## 3 G o T o トラベルを利用した旅行のキャンセルに係るキャンセル料

(1) 通常の場合（G o T o トラベル継続中の場合）

① 割引前の旅行代金（正規料金）に対して、本事業参加登録業者が定める約款所定のキャンセル料が必要となる。

前払いの場合、「割引後の支払額（正規料金－割引額）－キャンセル料（正規料金×キャンセル料率）」で算出された金額に不足があれば追加支払の必要が生じ、余剰

があれば返金となる。キャンペーンによる支援額及び地域共通クーポンをキャンセル料に充当することはできない。

＜例＞旅行代金2万円前払の宿泊プランをキャンセルする場合

ア キャンペーンによる支援額の内訳

・支援額：旅行代金2万円×1/2×7割＝7000円 … A

・地域共通クーポン：2万円×1/2×3割＝3000円 … B

イ 本事業参加登録時業者に対し支払う旅行代金

・旅行代金2万円－支援額7000円＝1万3000円 … C

ウ キャンセルした場合に支払うキャンセル料

(ア) キャンセル料率が20%の場合

・2万円（正規料金）×20%＝4000円（キャンセル料）… D

→1万3000円（C）－4000円（D）＝9000円（払戻額）

(イ) キャンセル料率が100%の場合

・2万円（正規料金）×100%＝2万円（キャンセル料）… E

→1万3000円（C）－2万円（E）＝－7000円（追加支払額）

② 本事業参加登録業者が定める約款所定のキャンセル料が平均的損害の額を超える場合、消費者契約法9条1号により当該超過部分は無効となるので、本事業参加登録業者は、「平均的な損害の額」を超えるキャンセル料を請求することはできない（「平均的損害の額」がいくらになるかについての考え方については、「新型コロナウイルス消費者問題Q&A」本体のQ16参照。）。また、個別事情によっては、キャンセル料を支払わなくてもよい場合もあると考えられる。

③ G o T o トラベルを利用した旅行をキャンセルした場合、既に受領した地域共通クーポン（上記例のB）は、クーポンの発行を受けた（＝旅行予約をした）旅行会社等に返却しなければならない。これを怠った場合、給付金の不正受給となり、返還請求対象となるほか、クーポンを使用した場合には詐欺罪等に問われる可能性もある。

(2) G o T o トラベルの事業停止に伴うキャンセルの場合

① 2020年12月28日から2021年2月7日までG o T o トラベルの適用は一時停止されることから、上記期間内に出発を予定していた旅行は、新規予約・既存予約を問わず割引支援対象外となった。そこで、上記期間中の旅行には通常料金が必要となるが、G o T o トラベル対象外となった旅行をキャンセルするとキャンセル料が無料となる場合がある。

② G o T o トラベル対象であったが、G o T o トラベルの事業停止により割引支援対象外となった旅行で、かつ、指定期間内にキャンセルをすれば、キャンセル料は無料となる。

ア 2021年1月7日18時迄に予約したG o T oトラベル対象旅行の場合

(ア) 2021年1月12日から2月7日までの間の宿泊を含む旅行

※2021年2月1日～2月7日までのG o T oトラベル対象商品は販売されていないことに注意。

(イ) 2021年1月17日24時迄にキャンセルをした旅行

イ 2020年12月4日迄に予約したG o T oトラベル対象旅行の場合

(ア) 2020年12月28日から2021年1月11日までの間の宿泊を含む旅行

(イ) 2020年12月27日迄にキャンセルをした旅行

※事業者が国からキャンセル料の補填を受けるためには、キャンセル料を受け取っていないことが必要となるので、既にキャンセル料を支払ってしまった場合、予約先に返還を求めることになる。

③ G o T oトラベルの事業停止により支援対象外となる旅行であっても、自動的にキャンセルされるわけではなく、旅行を取りやめる場合には、申込者が予約先に対してキャンセル手続を行う必要がある。

※ 自動キャンセルをする場合もあるようなので、予約先に確認すること。

④ 無料キャンセル対象であったのにキャンセル無料期間内にキャンセルをしなかった場合には、無料キャンセル対象外となるので、割引対象前の正規料金を基準として予約先が定める約款所定のキャンセル料を支払う必要があるのが原則だが、キャンセル料が平均的損害の額を超える場合、消費者契約法9条1号により超過部分は無効となるので、予約先は「平均的な損害の額」を超えるキャンセル料を請求することはできない。また、個別事情によってはキャンセル料を支払わなくてよい場合もあり得ると考えられる。

## 13 自然災害債務整理ガイドラインの適用について

Q36 自然災害債務整理ガイドラインが新型コロナウイルスにも適用されると聞きました。ガイドラインによる債務整理をするには、どうすればよいですか？

A 新型コロナウイルス感染症の影響により収入や売上げ等が減少したことによって、住宅ローン・カードローン、クレジットカード等の債務の支払が困難になった個人の方は、「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」（自然災害債務整理ガイドライン）を利用することにより、債務の全部又は一部の免除を受けることができます。手続の流れは、次のとおりです。

① 手続着手の申出（主たる債権者へ）

まずは、最も多額のローンを借りている金融機関等（以下「主たる債権者」といいます。）にガイドラインの手続着手を希望することを申し出て、着手同意書をお願いします。

このとき、当該主たる債権者が「ガイドラインを知らない」「ガイドラインは扱っていない」などと言って、同意書をくれないときは、お近くの弁護士会の法律相談センター等へご相談ください。

② 支援専門家の委嘱依頼（弁護士会へ）

①の同意書を得たら、お住まいの地域の弁護士会に対して、登録支援専門家の委嘱依頼をします。登録支援専門家が委嘱されたら、その支援を受けながら、財産目録、債権者一覧表、家計収支、陳述書等の必要書類を作成します。

③ 債務整理の申出（全対象債権者へ）

②の必要書類が揃ったら、ガイドラインによる債務整理の対象となる全ての債権者（原則として金融機関等ですが、必要なときは他の債権者も含まれます。）に対し、債務整理の申出をして、必要書類を提出します。債務整理の申出をした後は、対象債権者への債務の返済は一時停止となります。

④ 調停条項案の作成・提出・説明

登録支援専門家の支援を受けながら、金融機関等との協議を通じて、調停条項案（どの財産を処分して、いくらを支払い、いくらを免除してもらうかなど）を作成します。登録支援専門家を通じて、全ての対象債権者へ調停条項案を提出し、説明・事前協議をして、同意を得ます。

⑤ 特定調停の申立て（簡易裁判所へ）

調停条項案について、全ての対象債権者の同意が得られたら、簡易裁判所に特定調停の申立てを行います。その際、登録支援専門家が特定調停申立書類の作成を支援します。調停が成立したら、決められたとおりに支払をし、残額の免除を受けることができます。

**Q37 自然災害債務整理ガイドラインによる債務整理は、どのような人が利用できるのですか？また、どのような債務が対象になるのですか？**

A それぞれ以下のとおりです。

① どのような人が利用できるか

このガイドラインは、新型コロナウイルス感染症の影響で収入・売上等が減ったことによって債務の支払が困難になった個人の方が利用できる手続です。新型コロナウイルス感染症とは無関係の別の理由によって債務の支払が困難になった方は、利用できません。

その他、いくつかの要件がありますが、手続着手の後、債務整理の申出までに登録支援専門家が確認します。要件を満たさないことが明らかになったときは、債務整理の申出前に、取下げます。

② どのような債務が対象になるか

対象となる債務は、原則として、債権者が金融機関等（銀行、信用金庫、信用組合、労働金庫、農業協同組合、漁業協同組合、政府系金融機関、貸金業者、リース会社、クレジット会社、債権回収会社、信用保証協会、農業信用基金協会等及びその他の保証会社）のものであります。

ただし、債務整理を行う上で必要なときは、上記金融機関等以外が債権者である債務も含まれます。どの範囲まで対象債権者に含めるかについても、手続着手の後、債務整理の申出までに、登録支援専門家が確認します。

また、対象となる債務は、対象債権者に対する債務のうち、2020年2月1日以前に負担していた債務と、2020年2月2日以降、同年10月30日までに、新型コロナウイルス感染症の影響による収入や売上等の減少に対応することを主な目的として行った借入等です。整理すると、以下のとおりとなります。

- ・ 2020年2月1日以前に負担していた債務 → 対象になります。
- ・ 2020年2月2日～10月30日までの借入等 → 対象になる可能性があります。
- ・ 2020年10月31日以降の借入等 → 対象外です（要注意！）。

**Q38 自然災害債務整理ガイドラインによる債務整理と、通常の債務整理（自己破産・個人再生・任意整理）のそれぞれのメリット・デメリットは何ですか？**

A 自然災害債務整理ガイドラインによる債務整理には、弁護士に依頼して、通常の債務整理（自己破産・個人再生・任意整理）を行うのと比べて、次のようなメリットがあります。

① 信用情報機関に登録されないこと

- ② 無料で弁護士等の登録支援専門家の支援を受けられること
- ③ 官報に掲載されないこと
- ④ 自己破産よりも多くの財産を残せる可能性があること
- ⑤ 個人再生よりも返済額を減らせる可能性があること
- ⑥ 保証人には原則として請求されないこと

ただし、自然災害債務整理ガイドラインによる債務整理をするときは、次の点に留意する必要があります。

- ① 手続着手について、主たる債権者の同意書が必要であること（なお、多くの場合、同意書は主たる債権者に問い合わせれば入手できますが、手続着手の同意書が円滑に入手できない場合には、同意書の入手を弁護士に依頼することも考えられます。弁護士会等の相談窓口にご相談ください。）
- ② 信用情報の登録を避けるためには、手続着手の後も、債務整理の申出までは支払を続ける必要があること（ただし、手続着手後は登録支援専門家が債権者との交渉を行うため、長期間にわたることはあまりありません。）
- ③ 債務整理の申出までに必要書類（財産目録、債権者一覧表、家計収支、陳述書等）を作成することが必要であり、その内容は全対象債権者に開示されること
- ④ 調停条項案について、全対象債権者の同意が得られなければ、債務整理は成立しないこと
- ⑤ 対象外の債務は免除されない（一時停止の対象にもならない）こと

他方で、弁護士に依頼して行う通常の債務整理（自己破産、個人再生、任意整理）には、自然災害債務整理ガイドラインによる債務整理と比べて、次のようなメリットがあります。

- ① 弁護士は直ちに受任通知をして、支払を停止（取立禁止）できること（ただし、本ガイドラインによる場合も手続着手まで進めば登録支援専門家が債権者との交渉を行います。）
- ② 債権者との対応は全て弁護士（債務者の代理人）に任せられること（①と同様に、本ガイドラインによる場合も手続着手まで進めば登録支援専門家が債権者との交渉を行います。）
- ③ 新たな借入ができなくなること（その方が生活再建しやすい場合があります。）
- ④ 自己破産・個人再生では、債権者の同意がなくても、裁判所の決定により、債務が免除され得ること
- ⑤ 任意整理では、財産目録等の必要書類の作成・開示は不要であること
- ⑥ 全ての債務（金融機関等以外の債権者に対する債務や2020年10月31日以降の借入等）も対象にできること

債務を整理するために、どちらの方法がより適切であるかは、それぞれの事情により様々ですが、多くの場合は自然災害債務整理ガイドラインを活用することにより、弁護士費用を含めた費用対効果の点を考えても、より負担の軽い整理が可能になる可能性があります。したがって、ガイドラインの適用のある可能性がある方は、破産や民事再生の検討に先立ち、ガイドラインを適用した場合にどのような整理が可能かについて検討した方が良い場合が多数存在します。

債務を整理し、生活を再建する道は必ずあります。自分一人だけで悩んでいるよりも、まずは、弁護士等の専門家に相談してみてください。