

令和2年4月28日

(一社) 日本ホテル協会 専務理事 殿  
(一社) 日本旅館協会 専務理事 殿  
(一社) 全日本シティホテル連盟 専務理事 殿  
全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会 専務理事 殿

観光庁観光産業課長

旅行者のキャンセル料支払い拒否に対する相談窓口開設について  
(周知依頼)

平素より観光行政にご協力いただき、感謝申し上げます。

貴団体におかれましては、昨今の新型コロナウイルス感染症に係る状況を踏まえ、政府の取組に対して多々ご協力頂き感謝申し上げます。

このたび、観光庁参事官（旅行振興）から、(一社) 日本旅行業協会及び(一社) 全国旅行業協会に対し、旅行者における宿泊事業者へのキャンセル料の支払いの取り扱いについて、別紙のとおり事務連絡が発出されましたので周知致します。

当該事務連絡を加盟宿泊施設へ、共有いただくとともに、旅行者のキャンセルに伴い、旅行会社よりキャンセル料の免除を求められる、支払いを拒否されるなどの事例が発生した場合は、下記の相談窓口までご連絡いただきますよう、加盟宿泊施設に対し周知をお願い申し上げます。

<相談窓口>  
観光庁参事官（旅行振興）登録係  
TEL 03-5253-8329（直通）