

令和2年3月19日

(一社) 日本ホテル協会 専務理事 殿  
(一社) 全日本シティホテル連盟 専務理事 殿  
(一社) 日本旅館協会 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

厚生労働省医薬・生活衛生局生活衛生課長  
国土交通省観光庁観光産業課長

### 新型コロナウイルスを理由とする個人の宿泊予約のキャンセルについて（周知依頼）

平素より、生活衛生行政及び観光行政にご協力を賜り、感謝申し上げます。

さて、宿泊施設を予約した者が予約の取消を行う場合、宿泊施設と予約者との間で締結した契約の内容に定めるところにより、宿泊直前等一定期間の予約取消にあつては、予約取消料（以下「キャンセル料」という。）の収受が発生することになります。

一方で、先月26日に首相官邸で開催された「新型コロナウイルス感染症対策本部」にて、大規模なイベントについて今後2週間の中止、延期等の対応を要請したことを理由に、個人の予約者から宿泊予約の取消に係るキャンセル料が払われない事例が多数発生しております。

しかしながら、国としては、コロナウイルスの拡大防止のため、あくまでも大規模なスポーツや文化イベントの中止、延期等の対応を要請したものであり、国内移動や宿泊の自粛を国民に求めたものではないことから、予約者の判断によるキャンセルである場合においては、当事者間で特約のない限り、キャンセル料を収受することができます（なお、各施設の判断で自発的に減免を行うことは可能です）。

各団体におかれましては、本通知の趣旨を十分に踏まえた上で、加盟宿泊施設に対し、個人の予約者に丁寧に趣旨を説明するとともに、契約時の契約条件に沿ってキャンセル料を適切に取り扱うよう周知をお願いします。