

Go To トラベル事業における取消料対応費用等の支払について(観光庁長官宛て)

支	支払要件を満たしていないのに支払われている取消料対応費用等(1)	2 9 5 7 万円
支	予約リストの記載内容上、支払要件を満たしていないなどしているのに支払われている取消料対応費用(2)	1 億 8 7 8 2 万円
支	(1)及び(2)の計	2 億 1 7 3 9 万円

1 Go To トラベル事業等の概要

観光庁は、Go To トラベル事業(以下「トラベル事業」)をツーリズム産業共同提案体(以下「事務局」)に委託して実施しており、委託費の概算払として、事務局に対して、令和4年4月末までに計2341億8359万円を支払っている。同庁は、トラベル事業の一時停止措置等により取り消された旅行商品の予約について、旅行者から取消料を収受しないことに伴い観光関連事業者に生ずる実損を低減させるために、事務局を通じて旅行者及び宿泊事業者(以下「旅行者等」)に対して、取消料対応費用及び当該費用を旅行者等から観光関連事業者に配分するなどの事務に係る費用(取消料対応費用と合わせて「取消料対応費用等」)を支払う措置を講じている。取消料対応費用については、「一時停止等の措置に係る旅行取消による取消料対応取扱要領」(以下「取扱要領」)等に基づき、トラベル事業の対象となる旅行商品の予約のうち、予約日、取消日等に関して取扱要領に定められた一定の要件を満たす予約について、取り消された旅行代金の35%又は50%が支払われることなどとなっており、2年11月17日以降に予約された旅行商品の予約は7泊分までを対象とすること(以下「泊数制限」)などとなっている(取扱要領等に基づく取消料対応費用の支払対象となるための要件を「支払要件」)。取扱要領によれば、旅行者等は、取消料対応費用の申請に当たり、取り消された旅行商品の予約に係る予約日、取消日等を記載した一覧表(以下「予約リスト」)等を事務局に提出することとされている。事務局は、予約リスト等の内容について確認を行うとともに、申請内容に疑義がある予約については、特に、旅行者等に旅行商品の予約の内容、取消日等を証する書類等(以下「予約記録等」)の提出を求めて確認(これらの確認を「事前審査」)を行い、委託費の中から3年度末までに、旅行者等に対して計405万余件の予約に係る取消料対応費用等計1321億0710万円を支払っている。

2 本院の検査結果

前記の委託契約(概算払額のうち取消料対応費用等相当額1337億1023万円)を対象として、同庁及び事務局において会計実地検査を行った。

事務局は、事前審査に当たり、審査担当者向けのマニュアル(以下「審査マニュアル」)を作成し、審査マニュアルに沿って、予約リストに記載された予約日、取消日等が取扱要領に定める対象期間に該当しているかなどを確認することとしていた。しかし、事務局は、複数の審査担当者による確認を行うことはしておらず、上記の確認が徹底されていないおそれがあると思料された。また、審査マニュアルには、トラベル事業の対象とならない旅行商品の予約が申請されていないかについての確認項目が記載されておらず、当該項目の確認が十分に行われていないおそれがあると思料された。一方、同庁は、事前審査を終えた一部の申請に係る予約について、事務局に対して、旅行者等に予約記録等の提出を求めて改めて審査(以下「事後審査」)を行うよう指示していた。これを受けて、事務局は、計6,086件の予約を対象に事後審査を行った結果、計502件の予約について、取消料対応費用等の支払対象とならないものであることを確認して、その結果を同庁に報告していた。この結果及び上記の事前審査が十分でないおそれを踏まえれば、事後審査の対象とされなかった予約についても、取消料対応費用等の支払対象とならないものが含まれていると思料された。

そこで、本院において、上記の502件を除く予約について、取消料対応費用等の支払対象となるか確認したところ、次のような事態が見受けられた。

(1) 支払要件を満たしていないのに取消料対応費用等が支払われている事態

取消料対応費用の申請を行った予約件数が多い旅行業者11社を選定し、当該旅行業者に係る予約計48万余件について、予約リストの記載内容が予約記録等と一致するかなどについて確認したところ、予約リストに記載された取消日が実際と異なっており、予約記録等に記載された実際の取消日が取扱要領に定める対象期間に該当しないなど支払要件を満たしていないものが計865件、これに係る取消料対応費用等計2957万円見受けられた。

- (2) 予約リストの記載内容上、支払要件を満たしていないなどしているのに取消料対応費用が支払われている事態

予約リストのデータを基に、取消料対応費用の申請内容について、前記405万余件の予約を対象に、支払要件のうち、予約日、取消日等が取扱要領に定める対象期間に該当しているか、トラベル事業の対象となるものであるかを確認した。また、そのうち(1)の48万余件の予約については、同一の旅行商品の予約について二重に申請されていないかも確認した。その結果、予約リストに記載されている予約日、取消日等が取扱要領に定める対象期間に該当していなかったり、泊数制限を超えた部分の旅行など旅行商品の内容等がトラベル事業の対象とならないものであったり、同一の旅行商品の予約について二重に申請されていたりして、予約リストの記載内容上、支払要件を満たしていないなどのものが計9,104件、これに係る取消料対応費用計1億8782万円(泊数制限は泊数制限を超える部分に限った額)見受けられた。なお、予約リストの記載内容上は支払要件を満たしていないなどしていても、実際の予約の内容が支払要件を満たすなどしていれば支払対象となり得るが、事務局は、旅行業者等から予約記録等を提出させるなどして、実際の予約が支払対象となるかどうかの確認を行うこともないまま、取消料対応費用を支払っていた。

- (3) 事務局による審査の状況

事務局が事後審査を行った前記の6,086件は、前記405万余件の予約のうちの0.15%にとどまっております。この事後審査の対象とされなかった予約についても、取消料対応費用等の支払対象とならないものが一定程度含まれていると思料された。しかし、同庁は、事後審査の対象範囲を拡充するなどの対応を事務局に指示していなかった。また、本院が検査した結果、事務局において、審査マニュアルの確認項目についてすら十分な確認がされていなかったり、予約リストの記載内容によって支払要件を満たしていないなどのことが分かるものについてもその把握がされていなかったりする状況が見受けられたことからすると、事務局による事前審査及びこれまでにを行った事後審査は十分なものとは認められない。

3 本院が要求する是正及び改善の処置

同庁において、トラベル事業における取消料対応費用等の支払が適切なものとなるよう、次のとおり是正及び改善の処置を要求する。

ア 予約記録等に記載された実際の取消日が取扱要領に定める対象期間に該当しないなど支払要件を満たしていないのに取消料対応費用等が支払われている事態について、事務局に対して、改めて支払対象とならない取消料対応費用等を算出し、その返還を旅行業者に求めるなどした上で、当該取消料対応費用等に相当する委託費を国庫に返還させること(会計検査院法第34条の規定により是正の処置を要求するもの)

イ 予約リストの記載内容上、支払要件を満たしていないなどしているのに取消料対応費用が支払われている事態について、事務局に対して、予約記録等に基づき実際の予約の内容が支払要件を満たすなどしていることが確認されたものを除き、アと同様に返還させること(同法第34条の規定により是正の処置を要求するもの)

ウ 事務局に対して、効率的な確認方法等を検討させた上で、これまでの事後審査の結果や本院の検査結果を踏まえて、申請内容に疑義がある予約を抽出するなど、事後審査の対象範囲を拡充して、取消料対応費用等の支払対象とならないものがないか確認を行うよう指示し、支払対象とならないことが確認されたものについては、アと同様に返還させること(同法第36条の規定により改善の処置を要求するもの)