

## 【利用者用】＜令和4年1月19日＞

### 「第2弾 ふるさとで“心呼吸”の旅キャンペーン」事業停止についてのQ&A（よくあるお問い合わせ）

#### 【キャンペーン停止関係】

- Q1. キャンペーン停止に伴う割引適用除外期間はいつからいつまでですか？ ……3
- Q2. キャンペーンは再開しますか？ ……3
- Q3. すでに予約していた宿泊は、どうなりますか？ ……3
- Q4. キャンペーンを利用する予定の予約は、キャンペーンが停止されたことにより、自動的にキャンセルになりますか？ ……3
- Q5. キャンペーンを利用した新規予約は、停止期間中でもできますか？ ……4
- Q6. キャンペーンを利用して1月22日（土）から3泊4日で宿泊する予定です。チェックインが22日（土）なので、キャンペーンの割引は3泊分適用されますか？ ……4
- Q7. すでに予約していた予約を、停止期間中に日程変更してもいいですか？ ……4

#### 【キャンセル料請求関係】

- Q8. キャンペーンが停止されたことに伴い、予約をキャンセルしたら、キャンセル料が発生しました。補てんしてもらえますか？ ……5
- Q9. キャンセル料の手續・請求期限について教えてください。 ……5
- Q10. キャンペーンの停止により旅行を取りやめたら、宿泊施設のキャンセル料のほか、飛行機(船)のキャンセル料金がかかりました。飛行機(船)のキャンセル料も補てんしてもらえますか？ ……6
- Q11. 提出した書類は、返却してもらえますか？ ……6

#### 【キャンセル料直接支払い関係】

- Q12. キャンセル料還付の請求に添付する領収証として、ATMの振込利用明細書の添付でもいいですか？ ……7

- Q13. キャンセル料還付の請求に添付する領収証の代わりに、宿泊施設からの請求書と ATM の利用明細書等の添付でもいいですか？ . . . 7
- Q14. キャンセル料還付請求書を事務局に送付する際、注意点はありますか？ . . . 8

【キャンセル料請求委任関係】

- Q15. 委任状の提出は必要ないですか？ . . . 8
- Q16. すべての施設が代理で請求してくれるのでしょうか？ . . . 8

## 【キャンペーン停止関係】

Q1. キャンペーンの停止に伴う割引適用除外期間は、いつからいつまでですか？

A1 割引適用除外期間は、令和4年1月24日（月）宿泊分から2月27日（日）宿泊分までとなります。

Q2. キャンペーンは、再開しますか？

A2 キャンペーンの再開は、現時点では未定です。

Q3. すでに予約していた宿泊は、どうなりますか？

A3 すでに予約していた分であっても、キャンペーンの停止に伴い、令和4年1月24日（月）から2月27日（日）の宿泊には、キャンペーンの割引適用になりません。

各OTAサイトで、適用していたクーポンの適用を除外する操作が行われ、通常料金の予約に変更されます。

※楽天トラベルの1月24日（月）、25日（火）宿泊分予約については、クーポン適用を除外する作業が間に合わないため、宿泊する場合は、予約の取り直し、または、割引分の差額を現地でお支払いいただく必要があります。ただし、当該予約変更に伴うキャンセル料は補てん対象外となります。

Q4. キャンペーンを利用する予定の予約は、キャンペーンが停止されたことにより、自動的にキャンセルになりますか？

A4 自動的にキャンセルになりません。

予約自体は、通常料金の予約に変更されて、残ります。

本キャンペーンの停止に伴い、宿泊予約をキャンセルする場合は、お客様自身で、各OTA予約サイトからキャンセル手続きを行う必要があります。

Q5. キャンペーンを利用した新規予約は、停止期間中でもできますか？

A5 キャンペーンを利用した予約は、1月17日（月）以降、受付を停止していますので、新規予約はできません。

Q6. キャンペーンを利用して1月22日（土）から3泊4日で宿泊する予定です。チェックインが22日（土）なので、キャンペーンの割引は3泊分適用されますか？

A6 チェックイン日に関係なく、1月24日（月）以降の宿泊には、割引は適用されません。

この場合、22日（土）、23日（日）の宿泊には適用できますが、24日（月）の宿泊に割引は適用されません。

Q7. すでに予約していた予約を、停止期間中に日程変更してもいいですか？

A7 予約の変更は可能ですが、キャンペーンを適用した新規予約は停止していますので、キャンペーンを適用しない通常の予約となります。

なお、当初の予約分についてキャンセル料が発生する場合は、1月31日までにキャンセル手続きを行った場合、キャンセル料補てんの対象となりますが、変更後の予約分については、補てんの対象となりません。

## 【キャンセル料請求関係】

Q8. キャンペーンが停止されたことに伴い、予約をキャンセルしたら、キャンセル料が発生しました。補てんしてもらえますか？

A8 1月18日（火）以降の宿泊予約について、下記に該当する方には、キャンセル料を還付します。

### 該当者

- 楽天トラベル、じゃらん net で隣県割引を適用して長崎県内の宿泊施設に予約した方
  - 指定の期間内：令和4年1月18日（火）～31日（月）までに楽天トラベル、じゃらん net でキャンセル手続きを行い、キャンセル料が発生した方
- ※1月17日までにを行ったキャンセルは補てん対象外となります。

### 請求方法

- ① 宿泊施設に直接キャンセル料を支払い、事務局に請求する方法
- ② 宿泊施設にキャンセル料の請求・受領を委任する方法

Q9. キャンセル料の手続・請求期限について、教えてください。

A9 請求方法が上記A8【請求方法】①②により異なりますので、下記に注意して手続きを行ってください。

なお、A8に記載しているキャンセル手続き期間（1/31まで）を過ぎてキャンセルした場合、また、下記期限までに支払い・請求をしなかった場合は、自己負担となります。ご注意ください。

### ① 宿泊施設に直接キャンセル料を支払い、事務局に請求する場合

- 令和4年1月18日（火）～31日（月）までに、OTA予約サイトでキャンセル手続きを行う。
- 令和4年2月4日（金）までに施設にキャンセル料を支払う。  
※事前決済を行い、キャンセル料が差し引かれて返金された場合は、当該決済をもって、支払ったものとみなします。
- 令和4年2月15日（火）までに、キャンセル料還付請求書（様式第4号①②）に必要書類（領収書、振込手数料がわかるもの）を貼付し、キャンペーン事務局に送付する。

## ②宿泊施設に請求・受領を委任する場合

■令和4年1月18日（火）～31日（月）までに、OTA予約サイトでキャンセル手続きを行う。

■キャンセル後、OTA予約サイトや施設から送信されるキャンセル料等の案内メール等を確認し、直接支払いが必要ない場合は、その後の手続きは不要。

（例：キャンセル料0円と記載されている、施設が代理で事務局に請求する旨の記載がある等）

※利用者から施設への委任手続きは不要です。

（注意事項）

■施設によっては、代理請求に対応できず、キャンセル料の直接払いを求める場合があります。その場合は、施設にお支払いのうえ、上記①により、事務局に請求をお願いします。

Q10. キャンペーンの停止により旅行を取りやめたら、宿泊施設のキャンセル料のほか、飛行機(船)のキャンセル料金がかかりました。飛行機(船)のキャンセル料も補てんしてもらえますか？

A10 宿泊施設のキャンセル料以外の補てんはいたしかねます。ご自身の負担となりますので、ご注意ください。

ただし、旅行商品の場合で、宿泊施設と飛行機等のセットプランであれば、旅行商品のキャンセル料として補てんの対象となる場合があります。詳しくは、旅行商品を申し込んだ旅行会社へお尋ねください。

Q11. 事務局に提出した書類は、返却してもらえますか。

A11 提出した書類は、国の実績報告にかかる支出証拠書類として保管するため、お返しできません。

## 【キャンセル料直接支払い関係】

Q12. キャンセル料還付の請求に添付する領収証として、ATM の振込利用明細書の添付でもいいですか？

A12 ATMの利用明細書、銀行窓口等の振込みの控えのみでは、キャンセル料を支払ったことを証明する添付書類となりません。下記の内容を記載した領収証の発行を宿泊施設に依頼し、その原本を添付してください。

①予約日、②キャンセル日、③宿泊予定日、④1人1泊あたりの宿泊料金、⑤宿泊予定泊数、⑥宿泊予定者数、⑦キャンセル料の割合（%）

※宿泊施設への振込手数料についても還付の対象としますので、キャンセル料と合わせて振込手数料の還付を希望される方は、領収書に合わせて、振込手数料がわかるATM利用明細書等の添付が必須となります。

Q13. キャンセル料還付の請求に添付する領収証の代わりに、宿泊施設の請求書とATMの利用明細書等の添付でもいいですか？

A13 下記の内容が記載された宿泊施設からの請求書原本と、請求日以降に請求額を振込したことがわかるATMの利用明細書等の添付があれば、宿泊施設が発行する領収書に代わるものとして認めています。

①予約日、②キャンセル日、③宿泊予定日、④1人1泊あたりの宿泊料金、⑤宿泊予定泊数、⑥宿泊予定者数、⑦キャンセル料の割合（%）

Q14. キャンセル料還付請求書を事務局に送付する際、注意点はありますか。

A14 郵送する際は、可能な限り、簡易書留等で送付してください。配達中に紛失した場合、県及び事務局はその責任は負いません。また、郵送料は事務局で負担します。ただし、本人の提出書類の不備等により再提出が必要となった場合は、本人の負担となります。記載内容、提出物に不備がないか、よく確認して提出してください。なお、郵送料は事務局で負担します。（キャンセル料と合算して振込）

### 【キャンセル料代理請求関係】

Q15. 委任状の提出は必要ありませんか？

A15 今回はOTA予約サイト（第三者機関）を通しての予約が対象となることから、各OTA予約サイトから宿泊施設に通知される「キャンセル通知書」等をもって、宿泊施設から事務局へ請求する際の挙証資料としますので、利用者の方が、宿泊施設へ委任状を提出する必要はありません。予約したOTA予約サイトでのキャンセル手続きが、指定期間（1/18～31 まで）に完了したものについて、キャンセル料が発生する場合、宿泊施設から事務局あて請求する流れとなります。よって、キャンセルを希望する利用者は、必ず、各自でOTA予約サイトからキャンセル手続きを行ってください。

Q16. すべての施設が、代理で請求してくれるのでしょうか？

A16 全施設が対応できるわけではありません。施設によっては、システム等の関係で対応できない場合があります。その場合、施設から利用者へキャンセル料に請求がありますので、A9の①により、施設への支払い、事務局への請求をお願いします。