

よくあるご質問(12月25日時点) 年末年始における全国的な旅行の取扱い

- Q1 年末年始における全国的な旅行について、新規予約を停止すると聞いたが、本事業による支援の対象外となる旅行の定義について教えてください。
- A 新規の予約・既存の予約を問わず、全国において、12月28日(月)から、令和3年1月11日(月)までの間、以下のとおり、本事業の適用を一時停止します。
- ・宿泊を伴う旅行については、12月28日(月)から1月11日(月)までの間の宿泊を旅行日程に含む場合は、割引対象外となります。
- なお、12月28日(月)チェックアウトの場合は、28日(月)泊とはならず、割引対象となります(地域共通クーポンも同日まで利用できます。)
- ・日帰り旅行については、12月28日(月)から1月11日(月)までの間に実施される場合は、割引対象外となります。
- 各事業者においては、ホームページ等を活用して、上記に該当する12月28日(月)から1月11日(月)までに出発する旅行について、本事業を利用した新規予約は支援の対象外となる旨、既存予約についてキャンセルをして欲しい旨及び12月27日(日)24時(※)までのキャンセルは無料となる旨を、利用者に対して周知徹底するとともに、必要なシステム改修等を可及的速やかに進めるようお願いいたします。
- ※旅行を予定していた全国の皆様への周知をより丁寧に進めるため、旅行を予定していた皆様が無料でキャンセルを行うことができる期間を、当初お知らせしていた12月24日(木)24時までから、12月27日(日)24時まで延長することとしました。
- Q2 12/27(日)に宿泊して、12/28(月)にチェックアウトする1泊2日の旅行を既に予約していますが、支援を受けられるのでしょうか。
- A 12/28(月)泊とはなりませんので、支援の対象となります。(地域共通クーポンも同日まで利用できます。)
- Q3 宿泊を伴う旅行については、12月28日(月)から1月11日(月)までの間の宿泊を旅行日程に含む場合は、割引対象外となるとのことですが、例えばダイナミック・パッケージで、12月27日に飛行機で出発、同日はホテルに宿泊し、12月28日、29日に実家に泊まって、12月30日に飛行機で戻ってくる場合は支援の対象になるのでしょうか。
- A 例としてあげられたツアーについては、12月28日(月)から1月11日(月)までの間の宿泊を旅行日程に含んでいることから、支援の対象外になります。(帰省し、実家に宿泊する場合など、ホテル等の宿泊施設以外に宿泊した場合であっても、当該期間内に宿泊を含んでいる場合には、その旅行全体が支援の対象外になります。)
- Q4 12/25(金)に出発し、1/11(月)に終了する旅行を既に予約していますが、支援を受けられるのでしょうか。
- A 当該旅行が一つの予約である場合、旅行全体が支援の対象外となります。ただし、例えば、旅行期間中の各日の宿泊を別個に予約している場合については、12/25(金)から12/27(日)の宿泊(12/28(月)チェックアウトまで)部分のみ支援の対象になります。

Q5 1/11(月)に出発する1泊2日の旅行を既に予約していますが、支援を受けられるのでしょうか。

A 支援の対象外となります。

Q6 12月28日(月)から令和3年1月11日(月)までの間の宿泊を旅行日程に含む旅行を計画する者ですが、本事業による支援の対象として予約された旅行のキャンセルをしようとする場合には、旅行会社・宿泊施設等に対してキャンセル料を支払わなくてもよいと聞いたが、詳細を教えてください。

A 12月28日(月)から令和3年1月11日(月)までの間の宿泊を旅行日程に含む旅行について、12/14(月)24時までに予約されたもののうち、12/14(月)18時から12/27(日)24時(※)までにキャンセルされるものについては、旅行予定者は、旅行を予約した旅行会社・オンライン予約サイト・宿泊施設に対して連絡いただくことにより、事業者に対してキャンセル料を支払わなくてよいこととします。

※旅行を予定していた全国の皆様への周知をより丁寧に進めるため、旅行を予定していた皆様が無料でキャンセルを行うことができる期間を、当初お知らせしていた12月24日(木)24時までから、12月27日(日)24時まで延長することとしました。

Q7 無料キャンセルに対象となる旅行をキャンセルし、既にキャンセル料を支払ってしまったのですが、どのようにして返金してもらえるのですか。

A 旅行を予約した旅行会社・オンライン予約サイト・宿泊施設に直接お問い合わせください。旅行者の方が、国や事務局に返金の申請をする必要はありません(国や事務局は返金の申請を受け付けません)。

Q8 12月28日(月)から令和3年1月11日(月)までの間の宿泊を旅行日程に含む旅行におけるキャンセル料を収受しないこととした(あるいは、既にキャンセル料を収受していた場合には全額を旅行予定者に返金している)場合において、事業者は旅行代金の50%を事務局から受けることができるとのことだが、詳細について教えてください。

A 以下の条件をすべて満たす旅行のキャンセルについて、旅行代金の50%を、本事業の予算から事業者に対して支払います(宿泊は1人泊あたり2万円、日帰りは1人あたり1万円が支払額の上限)。なお、本事業の対象外とされている旅行商品については、本措置についても対象外となります。

① 日本国内の旅行

② 本事業の支援対象となる旅行・宿泊商品として予約されたもの

③ 宿泊を伴う旅行については、12月28日(月)から1月11日(月)までの間の宿泊を旅行日程に含むもの(12月28日(月)チェックアウトの場合は除く。)

日帰り旅行については、12月28日(月)から1月11日(月)までの間に実施されるもの

- ④ 予約日:12/13(日)24 時時点において予約されていたもの
- ⑤ 取消日:12/14(月)18 時から 12/27(日)24 時(※)までの間にキャンセルされたもの
- ⑥ 事業者がキャンセル料を収受していないこと(収受してしまった場合は、全額を旅行者に返金していること)
- ⑦ 予約者に対して対象期間の予約をキャンセルさせた上で、同一の者に対して対象期間に特別価格で商品を販売するなど、予約のキャンセルを促すという本制度の趣旨に反する行為を行っていないこと

※旅行を予定していた全国の皆様への周知をより丁寧に進めるため、旅行を予定していた皆様が無料でキャンセルを行うことができる期間を、当初お知らせしていた 12 月 24 日(木)24 時までから、12 月 27 日(日)24 時まで延長することとしました。

Q9 旅行会社や宿泊施設が、事務局に対してキャンセル料見合いの旅行代金の 50%を請求する場合の手続きについて教えてください。どのような書類が必要となるのですか。

A 事業者が事務局からキャンセル料見合いの支払いを受ける際の手続きについては、先般(7/22~9/30)の東京都を発着する旅行を適用対象外とした際の対応と同様とする方向で検討しており、具体的には、予約記録がわかる書類(予約日・取消日・旅行先・旅行日等が記載されている事務局が指定した様式の書類)などの提出を求めることを予定しています。提出書類の様式については、本事業の公式ホームページにおいて詳細をお知らせいたします。なお、申請内容の適切性を確認するため、書類の追加提出を求めるとともに、事務局が調査を行う可能性があります。また、国としても法令に基づく立入検査を実施する場合があります。これらの調査等(事業者・旅行者などからの通報を含む)を通じて仮に不正が発覚した場合には、本事業の参加事業者登録の取消しを行うとともに、事業者名の公表、不正受給分の返還請求及び刑事告訴・告発を行う場合があります。

Q10 年末年始に事業の適用が一時停止されるが、当該期間中に地域共通クーポンは利用できるのでしょうか。

A 本事業の適用一時停止の措置に伴い、12 月 29 日(火)から1月 11 日(月)までの期間は、地域共通クーポンの利用もできません。取扱店舗では、地域共通クーポンの受取ができなくなるとともに、電子クーポンについては、当該期間中はシステムも停止いたします。

※上記の「年末年始における全国的な旅行の取扱い」については、以下に掲載しているよくあるご質問から抄録しております。

<https://biz.goto.jata-net.or.jp/#faq>