

CONFIDENTIAL

# ポイントプログラムオペレーションマニュアル 〈るるぶトラベル契約編〉

| 2022.03 | JTB

## はじめに

---

本マニュアルは、JTBの「宿泊予約システム利用契約書」を締結いただいている宿泊施設様における、「Yahoo!トラベル」、「るるぶトラベル」のポイントプログラムのオペレーションマニュアルとなります。

JTBの「宿泊契約書」に基づくポイントプログラムに関しては、別マニュアル（宿泊基本（HR）契約編）をご覧ください。

[目次]

**1 ポイントプログラム**

[1-1] ポイントプログラム基本ルール	.....	P3
[1-2] ご利用条件	.....	P4

**2 お客様への対応**

[2-1] 予約完了時のケース	.....	P6
[2-2] 変更・取消時のケース	.....	P11

**3 ご注意いただきたい事柄**

[3-1] お客様対応の際にご注意いただきたい事例	.....	P17
---------------------------	-------	-----

**4 領収証（書）について**

[4-1] 領収証（書）の発行方法について	.....	P19
-----------------------	-------	-----

**5 精算方法について**

[5-1] 精算マニュアル	.....	P21
---------------	-------	-----

**6 FAQ**

[6-1] 全般に関して	.....	P24
[6-2] ポイントルール等に関して	.....	P25
[6-3] 予約変更・取消時に関して	.....	P26
[6-4] 特殊事例に関して	.....	P27
[6-5] 精算に関して	.....	P28

## [1-1] ポイントプログラム基本ルール

### (1) ポイントプログラム

2021年7月29日より、Yahoo! ポイント（Tポイント）はPaypayボーナスに変わりました。Paypayボーナスは、全国のPaypay加盟店・サービスならびにYahoo! JAPANのさまざまなサービスをご利用いただくことでポイントがたまるサービスです。たまったポイントは、ポイント使用が可能なYahoo! JAPANのサービスで1ポイント＝1円で使えます。

※最新のYahoo! JAPANポイントガイドラインに基づき、1ポイント＝1円で計算。

Paypayボーナスに関する詳細は、Yahoo!JAPANの「ポイント・PayPayご利用ガイド」  
<https://travel.yahoo.co.jp/promo/guide/>をご参照ください。

### (2) るるぶトラベルポイントプログラム

#### ◆るるぶトラベルポイントとは？

るるぶトラベルポイントは、るるぶトラベルにユーザー登録頂いたお客様を対象としたポイントプログラムです。るるぶトラベルにサインインした状態で、サービスを利用したり、キャンペーンに参加すると、特典としてポイントがたまります。

たまったポイントは、るるぶトラベルで、1ポイント＝1円（※）として商品購入に利用できます。  
※最新のるるぶトラベルポイント利用規約に基づき、1ポイント＝1円で計算。

ポイントの有効期限はポイント獲得が行われた翌月から1年間です。有効期限内に新しいポイントを獲得すれば有効期限が切れることはありません。

#### ◆るるぶトラベルポイントはいくらに換算される？

るるぶトラベルポイントをるるぶトラベルの宿泊商品購入に利用する場合、1ポイント＝1円で換算されます。

#### ◆るるぶトラベルポイントの利用に必要なものは？

るるぶトラベルポイントの利用には、ユーザー登録が必要です。ポイントをためるとき、ポイントを使うときの、いずれも登録メールアドレスでのサインインが必要となります。

#### ◆ポイントの残高はどこで確認できる？

ためたり使ったりしたポイントの残高は、ポイント通帳で確認できます。るるぶトラベルにサインインしてご利用ください。

また、サインイン時は、るるぶトラベルのトップページにも、ポイント残高が表示されます。

## [1-2] ご利用条件

Yahoo!トラベル、るるぶトラベルを経由して予約、宿泊されたお客様に対してポイントを付与すること、およびポイントを利用できるようにするサービスに対して、下記の事項の権利、義務にご同意をいただきます。

### (1) ポイント付与

- ①お客様が宿泊施設様の商品を Yahoo!トラベルを経由して購入された場合、宿泊代金（消費税及び諸税別）の0.5%（小数点以下切り捨て）にあたるポイントの付与をたびゲーター社が行います。
- ②お客様が宿泊施設様の商品をるるぶトラベルを経由して購入された場合、宿泊代金（消費税及び諸税別）の1%（小数点以下切り捨て）にあたるポイントの付与をJTBが行います。
- ③上記①②のほか特別なキャンペーン等を行いポイントの付与を行う場合がありますが、宿泊施設様にご負担いただくことはございません。

### (2) 宿泊施設様からのポイント付与・キャンペーンポイント

- ①宿泊施設様が商品の魅力付けなどの目的で、任意にポイントの付与を設定いただくことができます。
- ②宿泊施設様がポイントを付与する場合は、宿泊代金に対して10%を上限として整数定率で設定いただくことができます。
- ③宿泊施設様が付与したポイントは、JTBとの当該宿泊予約に関するシステム使用料の精算と同時期に精算をいたします。

### (3) お客様のポイント利用

- ①ポイントを利用した取引に対し、お客様にポイントの利用を拒否したり、他の決済方法への変更を要求することはできません。
- ②ポイントを利用した取引に対し、お客様にポイント利用をすることによる追加の手数料を要求することはできません。
- ③前記①,②のほか、ポイントを利用した取引に対し、お客様に不利な条件を要求することはできません。
- ④お客様が利用したポイントは、JTBとのシステム使用料精算と同時期に精算をいたします。

### (4) 取引の変更、取消

- ①JTBの「宿泊予約システム利用契約書」に基づく商品の取引に対し、お客様から変更、取消の申し出があった場合は、即時、JTBが提供するJTB情報管理ツールから変更、取消をしなければなりません。
- ②JTB情報管理ツールで、誤って宿泊金額を変更してしまったり、誤って取消をしてしまった場合など誤作業をしてしまった時は、翌日までにJTB宿泊予約サポートセンターに連絡をしなければなりません。

### (5) 損失補填

- ①前記(4)①②の連絡や処理が遅れたことに起因してポイントの付与、利用が正しく処理できなかった場合は、その損失を宿泊施設様にご負担いただきます。

### (6) その他

- ①Paypayボーナス・るるぶトラベルポイントと類似するポイントサービスを宿泊施設様独自で提供されている場合は、お客様が誤解または混同しないように十分な説明を行うなど、お取り計らい下さい。

## [2-1] 予約完了時のケース

## (1) お客様の利用ポイント確認方法と範囲

お客様の利用ポイントは、JTB情報管理ツールもしくはJTB料金客室管理システム（PICS）及び予約通知にて宿泊施設様へお知らせします。

## ① JTB情報管理ツール、JTB料金客室管理システム（PICS）からの確認方法

- a) JTB情報管理ツールをご利用の場合は、上部「予約・実績・レビュー管理」タブの「予約管理へ」をクリックしてください。

**JTB情報管理ツール**

xxxx-xxx [00000ホテル] 00000 様 [ログアウト] 販売中

[トップ](#)
[料金・在庫の調整](#)
[客室・プラン管理](#)
[予約・実績・レビュー管理](#)
[特集・販促](#)
[施設基本情報](#)

[予約管理](#)
[レビュー管理 \(るるぶトラベル\)](#)
[レビュー管理 \(Yahoo!トラベル\)](#)
[販売実績 \(るるぶトラベル\)](#)
[販売実績 \(HR+HR2\)](#)

[アクセスログ分析](#)

トップ > 予約・実績・レビュー管理

### 予約・実績・レビュー管理

**予約管理**

予約内容の詳細を確認・変更する機能です。予約内容と実際の宿泊内容に変更があった場合は、変更内容の登録が必要です。

[予約管理へ](#)

**レビュー管理 (るるぶトラベル)**

るるぶトラベルのレビューを管理する機能です。お客様のコメントへの返答、レビューを非掲載にする申請などを行うことができます。

[レビュー管理 \(るるぶトラベル\)へ](#)

**レビュー管理 (Yahoo!トラベル)**

Yahoo!トラベル・Yahoo!ビジネストラベルのレビューを管理する機能です。お客様のコメントへの返信を行うことができます。

[レビュー管理 \(Yahoo!トラベル\)へ](#)

**販売実績 (るるぶトラベル)**

サイト毎に宿泊・予約実績を確認・印刷する機能です。曜日別、食事条件別、客室タイプ別、プラン別に実績を確認することができます。

[販売実績 \(るるぶトラベル\)へ](#)

**販売実績 (HR+HR2)**

サイト毎に宿泊・予約実績を確認・印刷する機能です。曜日別、食事条件別、客室タイプ別、プラン別に実績を確認することができます。

[販売実績 \(HR+HR2\)へ](#)

**アクセスログ分析**

サイト毎、プラン毎にアクセスログを確認する機能です。アクセス数・ユニークユーザー数・コンバージョンレート (転換率) などを確認することができます。

[アクセスログ分析へ](#)

JTB料金客室管理システム（PICS）をご利用の場合は、上部「予約管理」タブの「予約管理」をクリックしてください。

**JTB** 感動のそばに、いつも。

[トップ](#)
[カレンダー](#)
[レビュー管理](#)
[予約管理](#)
[客室・プラン・施設情報](#)
[画像管理](#)
[ヘルプ](#)

予約管理

【よくある質問 (FAQ)】  
よくある質問は [こちら](#) をご参照ください。  
【お知らせ】  
JTBからのお知らせを更新しております。必ず [こちら](#)

### [2-1] 予約完了時のケース

- b) 予約管理画面が表示されます。検索条件を入力または選択し、[左の条件で検索する] または [予約番号で検索する] ボタンをクリックしてください。

#### 予約管理

#### 予約情報の検索

##### お客様で検索

お客様氏名	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 5px;"> <span style="font-size: small;">宿泊者氏名で検索</span> ▼                 </div> 姓(漢字) <input style="width: 80px;" type="text"/> 名(漢字) <input style="width: 80px;" type="text"/> 姓(カナ) <input style="width: 80px;" type="text"/> 名(カナ) <input style="width: 80px;" type="text"/> <small>※漢字、またはカナをフルネームで入力してください。                      ※漢字、またはカナのみで検索したい場合は、使用しない箇所には入力しないで下さい。</small>	<div style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px; border: 1px solid #0070c0;">                         左の条件で検索する                     </div> <a href="#" style="color: #0070c0; text-decoration: none; font-size: small;">検索オプションを開く</a>
-------	---	--

##### 予約内容で検索

日付	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 5px;"> <span style="font-size: small;">チェックイン日</span> ▼                 </div> ● <input style="width: 80px;" type="text" value="2022/03/10"/> ~ <input style="width: 80px;" type="text" value="2022/03/10"/> の間 ○または <input style="width: 80px;" type="text" value="2022/03全体"/> ▼	<div style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px; border: 1px solid #0070c0;">                         左の条件で検索する                     </div> <a href="#" style="color: #0070c0; text-decoration: none; font-size: small;">検索オプションを開く</a>
----	--	--

##### 予約番号で検索

予約番号	10桁(必須)      3桁(任意)    3桁(任意) <input style="width: 80px;" type="text"/> - <input style="width: 40px;" type="text"/> - <input style="width: 40px;" type="text"/> <small>受付番号が12桁の場合は先頭10桁を入力下さい。</small>	<div style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px; border: 1px solid #0070c0;">                         予約番号で検索する                     </div>
------	---	--

[★ このページの先頭へ](#)

copyright © jtb corp. all rights reserved.



## 2 お客様への対応

### [2-1] 予約完了時のケース

c) 該当の予約内容が表示され、ポイント付与額・ポイント利用額を確認することができます。[予約番号] をクリックすると予約詳細を確認することができます。

#### 予約管理

予約番号 : 5000000000-001-001

#### 下記一覧の合計

件数	1件	大人	1名	小人	0名	泊数	1泊	室数	1室		
金額	¥9,500	手数料	¥759	付与ポイント	¥351	利用ポイント	¥1,500	請求金額	¥0	平均単価	¥9,500

#### 一覧

すべて | [るるぶトラベル](#) | [HR2](#) | 1

予約番号	受付日	チェック イン↑	チェック アウト	宿泊者氏名	合計 金額	税区分	請求 金額	ポイント 付与額	会員氏名	泊数	在庫 区分	決済区 分
						手数料		ポイント 利用額	販売サイト名	室数	状態	
プランコード:プラン名												
客室コード:客室名												
5000000000-001-001	2014 06/03 17:39:59	2014 06/03 23:00:00	2014 06/04	テストヨyak テスト予約	¥9,500	税込	¥0	¥351	テストヨyak テスト予約	1	るるぶト ラベル (A0)	現地払い
						¥759		¥1,500 -	るるぶトラベル (会員)	1	予約	

001:★ポイントアップ★室数限定口業泊まり口喫煙シングル  
A0:シングル(ベッド幅122cm・2名利用可)

## 2 お客様への対応

### [2-1] 予約完了時のケース

d) [予約詳細] 画面が表示され、予約詳細を確認することができます。

#### 予約データ

現在の状態	予約	チェックイン	2024/06/09 23:00
予約番号	5000000000-001-001	チェックアウト	2024/06/04
受付日	2024/06/03 17:38:59	泊数	1 日 ※最大12泊
宿泊者氏名	テスト 予約	室数	1 室 ※最大1室
宿泊者氏名カナ	テスト ヨヤク	大人男性人数	1人
宿泊者電話番号	00-0000-0000	大人女性人数	0人
予約者氏名	テスト 予約	小人A (大人に同じ料理+器具)	0人
予約者氏名カナ	テスト ヨヤク	小人B (小人向け料理+器具)	0人
予約者電話番号	00-0000-0000	小人C (器具のみ)	0人
決済区分	現地払い	小人D (食事器具なし)	0人
商品	[001]★ポイントアップ★季節限定ご満足まりこ喫煙シングル	合計金額	9600 (必ずご確認ください)
客室タイプ	[A0] シングル(ベッド幅122cm 2名利用可)	消費税	税込
在庫区分	るるぶトラベル在庫(客室コード:A0)	取消料	
食事条件	1泊食事禁(ルームチャージ)	手数料(手数料率)	758円(0)
追加品詳細		ポイント利用額	1,500円
		請求金額	8,000円

#### 予約明細

単価単位	1名様あたり	サービス料区分	サービス料込	税区分	税込	宿泊合計料金	¥9,500(税 ¥7,700)
------	--------	---------	--------	-----	----	--------	------------------

チェックイン日: 2024/06/09 泊数: 1 室 室数: 1 室

※特定の日の専室を予約した場合は、その専室の人数をゼロとしてください(例: 申請日となる日数ではありません。)

料金内訳	大人		小人A		小人B		小人C		小人D	
	単価	人数	単価	人数	単価	人数	単価	人数	単価	人数
宿泊日										
2024/06/09(火)	9600	1	0	0	0	0	0	0	0	0

部屋別代表者: 部屋1: 姓: 姓 名: 名

#### 通信欄

予約内容変更の発生理由: 内容変更する場合は、その理由を案内2024年1月1日までに記入してください。

※内容を変更する場合のみ

一通りに戻る 取消料取消 NoShow 上記内容に変更

#### 宿への要望・質問への回答

宿への要望

お客様への質問

お客様の回答

#### お客様データ

宿泊者氏名	テスト 予約	予約者氏名	テスト 予約
宿泊者氏名カナ	テスト ヨヤク	予約者氏名カナ	テスト ヨヤク
宿泊者性別	男性	予約者性別	男性
宿泊者年齢	43	予約者年齢	43
宿泊者電話番号1	00-0000-0000	予約者電話番号1	00-0000-0000
宿泊者電話番号2		予約者電話番号2	
宿泊者郵便番号	123-4567	予約者郵便番号	123-4567
宿泊者住所	〇〇〇〇〇〇1-1-1	予約者住所	〇〇〇〇〇〇1-1-1
宿泊者メールアドレス	xxx@x.co.jp	予約者メールアドレス	xxx@x.co.jp

#### 商品データ

地区	xxxx	商品	[001]★ポイントアップ★季節限定ご満足まりこ喫煙シングル
施設	xxx	客室タイプ	[A0] シングル(ベッド幅122cm 2名利用可)
施設名	〇〇〇〇ホテル	在庫区分	るるぶトラベル在庫(客室コード:A0)
		食事条件	1泊食事禁(ルームチャージ)
		ポイント付与額	351円
		確定前ポイント付与額	438円
		確定後ポイント付与額	438円 ※お客様に付与されるすべてのポイントの合計額となります。

一通りに戻る 取消料取消 NoShow 上記内容に変更

### [2-1] 予約完了時のケース

#### ② 予約通知メッセージからの確認方法

#### 【予約】 予約番号 5000000000-001-001 JTB現地払\_るるぶ

06-03 17:45 (51)

通知番号: 00000001

〇〇〇〇〇殿(××××-×××)

★ポイントアップ★室数限定口素泊まり口喫煙シングル(001)

2014年06月03日から 1泊 室数: 1室 食事なし 込込

入込方法: 公共交通機関

入込時間: 23:00

#### テスト 予約(テスト ヨヤク)

[TEL.0000000000](tel:0000000000)

〒9990000 東京都品川区東品川

人員総数: 1人 内訳: (男)1名

A0 シングル(ベッド幅122cm\*2名利用可)(シングル)

06月03日 1室目 大人(男) 1名 @9,500

ポイント利用の明細と宿泊施設様が収受する金額が表示されます。

宿泊料金計: ¥9,500

割引額(ポイント利用): ¥1,500

**【精算額】: ¥8,000**

メッセージ:

上記の精算額は未精算です[インターネット予約/現地払い]。上記の精算額はポイント利用後の金額です。ポイント分はJTBがお支払いします。ポイント利用額以外の料金は現地でお客様から収受してください。

取扱箇所: i.JTB [るるぶ](rurubu\_t) TEL:03-5796-5860 FAX:03-5796-5618

Mail:yadosupport@jtb.co.jp

予約者情報:

テスト 予約(テスト ヨヤク) TEL 0000000000

Mail:\*\*\*\*\*@\*\*\*.co.jp

残室数(通知作成時の残室状況です):

06月03日 A1 残室 6室「本予約はe-Hotel在庫を使用」

01 残室 0室

部屋毎代表者:

部屋1 テストヨヤク

### [2-2] 変更・取消受付時のケース

#### (1) 基本ルール

- ①お客様から直接変更・取消の依頼を受けた場合、直ちにJTB情報管理ツールにて変更・取消操作をお願いします。
- ②初泊日の翌日から起算して15日目にポイントが確定します。そのため、15日目以降はお客様とポイントに関する精算ができなくなります。必ず期間内に変更・取消操作をお願いします。
- ③この操作が遅れた場合、ポイントの獲得・利用が正しく反映されなくなり、お客様にご迷惑をお掛けすることになります。必ず期間内に変更・取消操作をお願いします。
- ④万一、期間内に変更・取消操作をされなかった場合  
付与ポイント：過剰に付与されたポイント分を宿泊施設様にご負担いただきます。  
利用ポイント：誤って利用されたポイント分を宿泊施設様にご負担いただきます。

※取消料にポイントは利用できません。取消料が発生する場合は、必ずお客様から収受ください。

#### 【変更の場合】

ログイン後、JTB情報管理ツールからの確認方法にしたがって、[予約詳細] 画面を表示し、変更内容を入力の上、[上記内容に変更] ボタンをクリックしてください。

#### 【取消の場合】

上記の変更の場合と同様に、[予約詳細] 画面を表示し、[直連絡取消] ボタンをクリックしてください。

#### 【No Showの場合】

上記の取消の場合と同様に、[予約詳細] 画面を表示し、[NoShow] ボタンをクリックしてください。

## 2 お客様への対応

### [2-2] 変更・取消受付時のケース

#### 「予約・実績・レビュー管理」の「予約管理」画面

予約データ	
現在の状態	予約
予約番号	500000000-001-001
受付日	2014/06/03 17:39:59
宿泊者氏名	テスト 予約
宿泊者氏名カナ	テスト ヨヤク
宿泊者電話番号	00-0000-0000
予約者氏名	テスト 予約
予約者氏名カナ	テスト ヨヤク
予約者電話番号	00-0000-0000
決済区分	現地払い
商品	[001]★ポイントアップ★季節限定ロイヤルマロ 喫煙シングル
客室タイプ	[A0]シングル(ベッド幅122cm 2名利用 可)
在庫区分	るるぶトラベル在庫(客室コード:A0)
食事条件	1泊食事無(ルームチャージ)
追加品詳細	
チェックイン	2014/06/03 23:00
チェックアウト	2014/06/04
泊数	1 ※最大12泊
室数	1 ※最大7室
大人男性人数	1人
大人女性人数	0人
小人A (大人に準じた料理+寝具)	0人
小人B (小人向け料理+寝具)	0人
小人C (寝具のみ)	0人
小人D (食事寝具なし)	0人
合計金額	9500 (必ずご確認ください)
消費税	税込
取消料	
手数料(手数料率)	758円/00
ポイント利用額	1,500円
請求金額	8,000円

予約明細	
単価単位	1名様あたり
サービス料区分	
サービス料記	
税区分	
税込	
宿泊合計料金	¥9,500(税 ¥700)

チェックイン日	泊数	室数
2014/06/03	1	1

料内訳	大人	小人A	小人B	小人C	小人D
宿泊日	単価	人数	単価	人数	単価
2014/06/03(日)	9500	1	0	0	0

部屋別代表者	
部屋1	姓: 〇〇 名: 〇〇

通信欄	
予約内容変更の発生理由	内容変更する場合は、その理由を全角20文字以内で入力してください。
※内容を変更する場合のみ	

宿への要望・質問への回答	
宿への要望	
お客様への質問	
お客様の回答	

お客様データ	
宿泊者氏名	テスト 予約
宿泊者氏名カナ	テスト ヨヤク
宿泊者性別	男性
宿泊者年齢	43
宿泊者電話番号1	00-0000-0000
宿泊者電話番号2	
宿泊者郵便番号	123-4567
宿泊者住所	〇〇〇〇〇〇〇1-1-1
宿泊者メールアドレス	xxx@xx.co.jp

商品データ	
地区	xxxx
施設	xxx
施設名	〇〇〇〇ホテル
商品	[001]★ポイントアップ★季節限定ロイヤルマロ 喫煙シングル
客室タイプ	[A0]シングル(ベッド幅122cm 2名利用 可)
在庫区分	るるぶトラベル在庫(客室コード:A0)
食事条件	1泊食事無(ルームチャージ)
ポイント付与額	351円
確定前ポイント付与額	438円
確定後ポイント付与額	438円 ※お客様に付与されるすべてのポイントの合 計額となります。

「内容変更」の場合は、  
変更内容に合わせて修正を  
してください。

「内容変更」の場合は、  
必ず入力してください。

[2-2] 変更・取消受付時のケース

(2) 変更の取り扱いについて

予約済み取引を変更する場合、ポイントの取り扱いは以下となります。

①利用ポイント

人数、泊数、宿泊日、宿泊代金等の変更を受け付けた場合、予約時の利用ポイントが原則として変更後の予約に適用されます。但し、変更後の宿泊代金が利用ポイントを下回った場合は、ポイント利用額は変更後宿泊代金までとなるため、収受額はございません。また、余剰ポイントは返還されます。お客様は、ポイント通帳にて確認ができます。

②付与ポイント

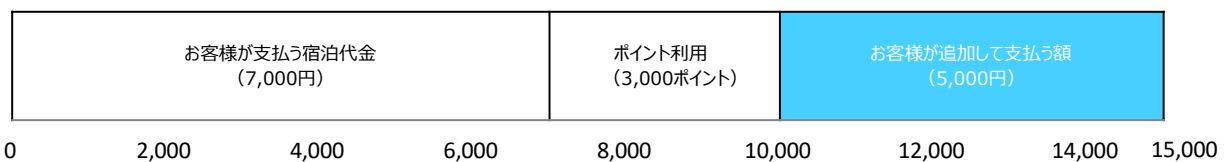
変更を受け付けた場合、当初の予約に基づくポイントを上回ってお客様にポイントが付与されることはありません。宿泊代金が増額となる変更の場合でお客様が増加分のポイントの付与を希望される場合、あらかじめお客様に直接ご予約いただくようご案内ください。その際、当初の予約は取消をお願いします。

また、宿泊日の変更に伴い、付与ポイントの条件が変わるケースがありますが、当初の予約時点で適用されている条件に準拠することになります。

a) 取消料が発生しない—増額

<例>

- ・宿泊代金            ¥ 10,000 → ¥ 15,000 に変更
- ・ポイント利用額    3,000ポイント → 増減に関係なし
- ・取消料             ¥ 0
- ・徴収額             ¥ 12,000



- ※ 1 増額分の宿泊代金に相当するポイントは、付与されません。
- ※ 2 増額分の宿泊代金は、宿泊施設様にて直接収受ください。
- ※ 3 減額の場合は、次項を参照ください。

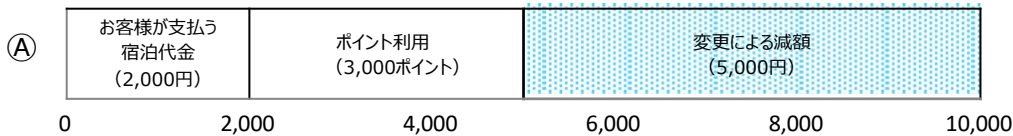


### [2-2] 変更・取消受付時のケース

#### d) 取消料が発生する-減額

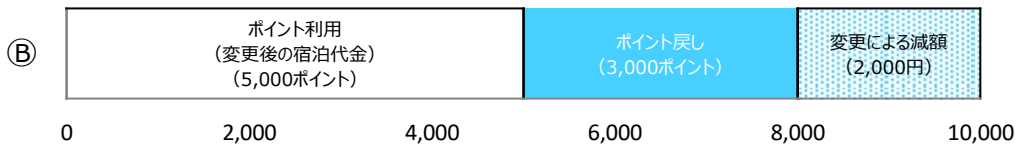
##### <例>

- ・宿泊代金            ¥ 10,000 → ¥ 5,000 に変更
- ・ポイント利用額    ①3,000ポイント    ②8,000ポイント
- ・取消料              ¥ 0
- ・徴収額              ①宿泊代金 ¥ 2,000 + 取消料 ¥ 3,000  
                            ②宿泊代金 ¥ 0 + 取消料 ¥ 3,000



\* 宿泊代金とは別に取消料（¥ 3,000）を収受ください。

- ※ 1 ポイント利用額に変更はございません。
- ※ 2 変更後宿泊代金－ポイント利用額を収受ください。
- ※ 3 取消料は宿泊代金とは別に宿泊施設様にて直接収受ください。



\* 宿泊代金とは別に取消料（¥ 3,000）を収受ください。

- ※ 1 ポイント利用額は、変更後宿泊代金となります。（利用されなかった3,000ポイントは、お客様に返還されます）
- ※ 2 変更後宿泊代金＝ポイント利用額となるため、収受額はございません。
- ※ 3 取消料は宿泊代金とは別に宿泊施設様にて直接収受ください。
- ※ 4 取消料にポイントは充当できません。



### [2-2] 変更・取消受付時のケース

#### (3) ポイント確定後の変更・取消について

##### ①ポイント確定後の対応について

変更・取消操作が遅れ、ポイントが確定してしまった場合（初泊日の翌日から起算して15日目以降）であっても、本来なされるべき変更・取消操作は必要となります。この操作がなされないと、システム使用料の正しい精算ができなくなりますので、必ず行ってください。

尚、ポイント確定後に変更・取消操作を行った場合、お客様に過剰に付与されたまま確定したポイントについては、お客様に返還を求めることはできません。このポイント相当額は、宿泊施設様にご負担いただくこととなりますので、くれぐれもご注意ください。

変更・取消操作は、当該事象が発生した時点で直ちに行っていただきますよう、重ねてお願い申し上げます。

### [3-1] お客様対応の際にご注意いただきたい事例

#### (1) ポイント対象外となってしまうケース

以下のケースにおいては、お客様が希望するポイントの付与・利用ができなくなりますので、予約内容を十分確認の上、ご対応くださるようお願いいたします。

また、これらのケースが、宿泊施設様の誤認や誤操作に起因する場合には、その損失をご負担いただくこととなりますので十分ご注意ください。

##### ① 予約者と宿泊者が異なり、チェックイン時に予約者名でチェックイン 予約が見つからず宿泊不可

例：山田太郎様（予約者）が佐藤一郎様（宿泊者）で代理予約した際、チェックイン時に山田太郎様の名前でチェックインしようとしたが、宿泊者の名簿に存在しないため、宿泊をお断りした場合。

##### ② 予約者と宿泊者が異なり、チェックイン時に予約者名でチェックイン 宿泊施設様側にて新規に部屋確保して宿泊

例：山田太郎様（予約者）が佐藤一郎様（宿泊者）で代理予約した際、チェックイン時に山田太郎様の名前でチェックインしたが、宿泊者の名簿に存在しなかったため、ウォークイン扱いとした場合。

##### ③ 変更操作を誤って予約取消

例：山田太郎様の予約に関して、変更操作を行うべきところ、誤って予約を取り消してしまった場合。この場合、付与ポイントは消滅し、お客様がポイントを利用していると、予約時の利用ポイントはお客様へ返還されます。万一、取消をしてしまった場合は、お客様に再予約をしていただくようご案内ください。

##### ④ 一度予約を取り消したお客様がチェックイン

例：山田太郎様が事前に取消をしていたが、当日宿泊を希望された場合。ポイントはお客様自身の予約行為によってのみ利用することが可能です。お客様がポイント利用を希望される場合は、お客様に、Yahoo!トラベル、るるぶトラベルの各サイトにて直接ご予約いただくようご案内ください。

## [3-1] お客様対応の際にご注意いただきたい事例

### (2) 宿泊施設様がお客様と改めて精算を行う必要があるケース

#### ①間違って利用ポイント分も収受

例：宿泊代金 ¥10,000（内、5,000ポイント利用）、宿泊代金収受額 ¥5,000のところ ¥10,000収受した場合。  
→宿泊施設様よりお客様へ ¥5,000の返金となります。

#### ②間違って宿泊代金を少なく収受

例：宿泊代金 ¥10,000（内、2,000ポイント利用）、宿泊代金収受額 ¥8,000のところ、 ¥5,000しか収受しなかった場合。  
→お客様より ¥3,000（不足分）を追加収受願います。尚その際、不足分にポイントは充当できません。

### [4-1] 領収証（書）の発行方法について

#### （1）領収証（書）の発行方法について

宿泊施設様に領収証（書）を発行いただきます。下記の例を参考に発行ください。

##### ①ポイントの表示方

原則として、お客様から收受する金額を領収証（書）の額面とし、ポイントは但し書きにのみ、以下のように表示してください。

〈例〉宿泊代金 ¥ 10,000（内、5,000ポイント利用）の場合

- ・領収証（書）額面 ¥ 5,000
- ・但し書き宿泊代金 ¥ 10,000、内 ¥ 5,000相当分のポイントサービス利用

山田 太郎 様	20**年3月31日
金 5,000円也	
但し 宿泊代金10,000円、内5,000円相当分のポイントサービス利用	
ホテル〇〇〇	

##### ②変更等により收受額が ¥ 0 となった場合

¥ 0 領収証（書）を発行し、但し書きに宿泊代金と同じポイント利用額を明記する。

〈例 1〉宿泊代金 ¥ 5,000（内、5,000ポイント利用）の場合

- ・領収証（書）額面 ¥ 0
- ・但し書き 宿泊代金 ¥ 5,000、内 ¥ 5,000相当分のポイントサービス利用
- ・ポイントは宿泊代金の範囲内となります。

〈例 2〉宿泊代金 ¥ 5,000（内、7,000ポイント利用）の場合

- ・領収証（書）額面 ¥ 0
- ・但し書き 宿泊代金 ¥ 5,000、内 ¥ 5,000相当分のポイントサービス利用
- ・ポイントは宿泊代金の範囲内となります。
- ・ポイント利用額が宿泊代金を上回る場合は、その差額ポイントはお客様のポイント通帳に戻ります。

### [4-1] 領収証（書）の発行方法について

#### ③領収証に取消料が含まれる場合

まず、宿泊代金とポイントだけを比較し、収受額を算出し、その金額に取消料を加えて、領収証（書）券面額としてください。ポイント額が宿泊代金を上回る場合でも、ポイントは取消料には充当できません。

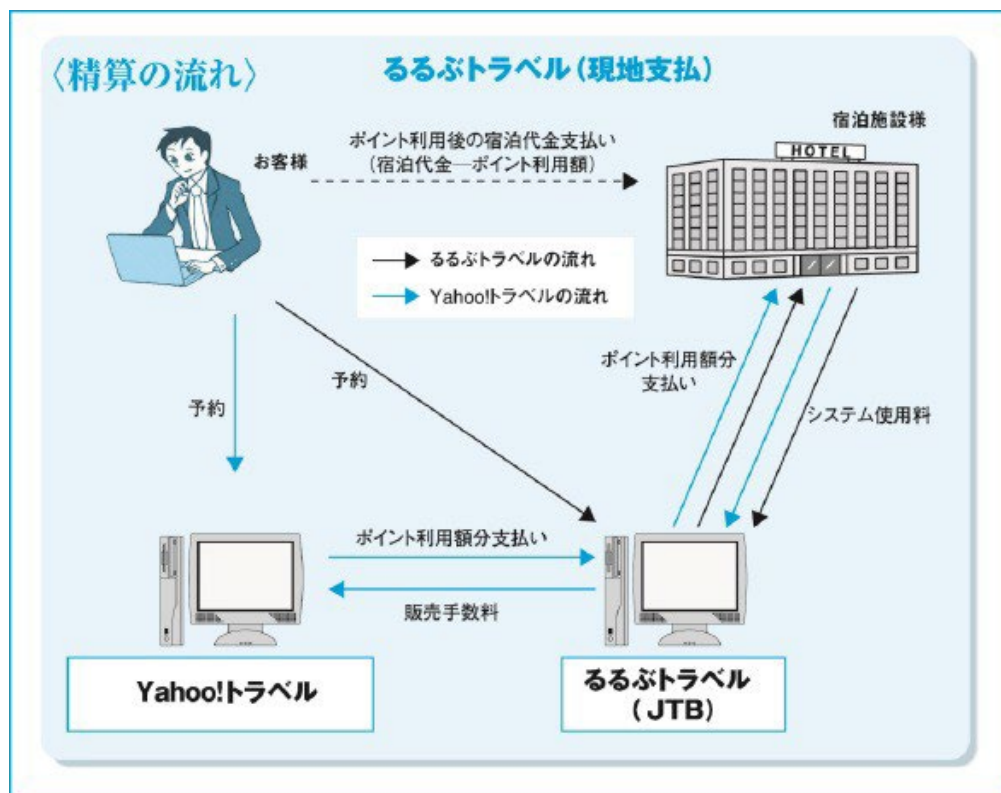
〈例〉宿泊代金 ¥ 5,000（内、7,000ポイント利用）、取消し料が ¥ 3,000の場合

- ・領収証（書）額面 ¥ 3,000
- ・但し書き宿泊代金 ¥ 5,000、内 ¥ 5,000相当分のポイントサービス利用、取消料 ¥ 3,000
- ・ポイントは宿泊代金の範囲内となります。
- ・ポイント利用額が宿泊代金を上回る場合は、その差額ポイントはお客様のポイント通帳に戻りません。

#### ④お客様から総額での表示を求められた場合

お客様から総額での表示を求められた場合は宿泊施設様のご判断におまかせいたしますが、ポイントの利用額は必ずご記載いただきますよう、お願いいたします。

## (1) 基本マニュアル



\* ポイント付与、利用分の精算は現行の一括精算と同時に行います。

- ①お客様は Yahoo!トラベル、またはるるぶトラベルにて予約のみを行います。その際、お客様は利用ポイントを申告します。
- ②宿泊施設様はお客様から宿泊代金を収受いただきます。その際、宿泊代金からポイント利用分を差し引いた額を収受いただくこととなります。
- ③定例精算の際、宿泊施設様はシステム使用料をお支払いいただき、JTBはお客様が利用したポイント分の宿泊代金を支払います。

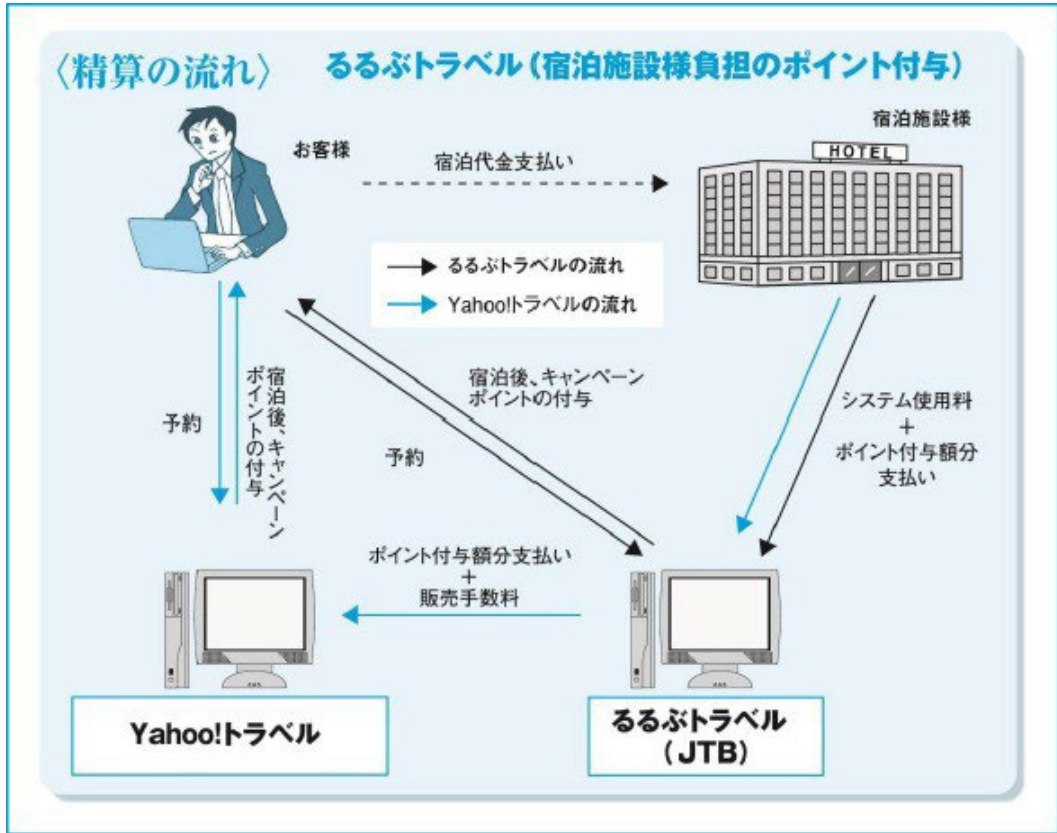
\* 宿泊予約システム利用契約（単独）施設の精算は、月1回（チェックアウト日ベース）の精算となります。

\* 「JTB宿泊券基本契約」がある宿泊予約システム利用契約施設の場合、HR現地払い（月2回）と同時の精算となります。

\* 予約日～初泊日の翌日から起算して14日目までは「仮ポイント」とし、15日目以降は「確定ポイント」となります。

\* お客様より変更や取消があった場合、JTB情報管理ツールの「予約管理」でお手続きを速やかに行ってください。お手続きをしていただけない場合、ポイントの精算が正しくできなくなり、その損失分を宿泊施設様にご負担いただきます。

## (2) 宿泊施設様が負担するポイントの精算 (キャンペーン付与：宿泊施設様がポイント原資負担をする場合)



\* キャンペーン付与対象分の精算は現行の一括精算と同時に行います。

- ①お客様はYahoo!トラベル、またはるるぶトラベルにてキャンペーン付与対象商品の予約を行います。
- ②お客様は予約された宿泊施設に宿泊をします。
- ③定例精算の際、宿泊施設様はシステム使用料に加えて、宿泊施設様が原資負担をするキャンペーンポイント付与相当額分をJTBへお支払いいただきます。

\* 宿泊予約システム利用契約（単独）施設の精算は、月1回（チェックアウト日ベース）の精算となります。

\* 「JTB基本契約」がある宿泊予約システム利用契約施設の場合、HR現地払い（月2回）と同様の精算となります。

\* 予約日～初泊日の翌日から起算して14日目までは「仮ポイント」とし、15日目以降は「確定ポイント」となります。

\* お客様より変更や取消があった場合、JTB情報管理ツールの「予約管理」でお手続きを速やかに行ってください。お手続きをしていただけない場合、ポイントの精算が正しくできなくなり、その損失分を宿泊施設様にご負担いただきます。

#### (3) 例外時の精算

- \* 現地にて予約内容の変更、取消が生じた場合は、速やかにJTB情報管理ツールの「予約管理」から変更・取消の手続きを行ってください。
- \* また、精算に関して不都合がありましたら、JTB宿泊予約サポートセンターへご連絡願います。



## [6-1] 全般に関して

**Q. Paypayボーナスの原資は誰が負担しますか？**

A. 基本ポイントの付与に関してはたびゲーター社が負担します。宿泊施設様の負担はございません。

**Q. PaypayボーナスのYahoo!トラベルでの付与・利用対象は？**

A. Yahoo!トラベル国内宿泊予約のJTBプラン、るるぶトラベルプランが対象となります。

**Q. るるぶトラベルポイントの原資は誰が負担しますか？**

A. 基本ポイントの付与に関してはJTBが負担します。宿泊施設様の負担はございません。

**Q. るるぶトラベルポイントの付与・利用対象は？**

A. るるぶトラベルの全商品が対象となります。

**Q. お客様より予約の変更や取消があった場合、どのように対応したらよいですか？**

A. お客様より変更や取消があった場合、初泊日の翌日から15日目に確定ポイントとなるため、それ以前に JTB情報管理ツールから変更・取消操作を行ってください。お手続きをしていただかない場合、ポイントが正しく精算ができなくなり、その損失分を宿泊施設様へご負担いただくこととなります。詳細は「2.お客様への対応」をご参照ください。

## [6-2] ポイントルール等に関して

**Q. ポイント基本付与率及びポイント利用単位は？**

- A. 基本ポイントの付与は宿泊代金合計（税抜）のるるぶトラベルポイントは1%、Paypayボーナスは0.5%、利用は1ポイント=1円（※）となります。また、お客様がポイントを利用する場合、1ポイントから宿泊代金に充当することができます。

※最新のYahoo! JAPANポイントガイドライン、るるぶトラベルポイント利用規約に基づき、1ポイント=1円で計算

**Q. ポイント付与・利用のタイミングは？**

- A. 予約時、仮ポイントが付与され、初泊日の翌日から起算して15日目に確定します。お客様がポイントを利用した場合は、予約時点で引き落としした状態になります。初泊日の翌日から起算して15日目に確定します。

**Q. ポイントの有効期限はありますか？**

- A. はい、あります。るるぶトラベルポイントは最新のポイントが付与された月の翌月1日から起算して1年間有効です（例：2022年1月1日にポイントが付与された場合、2023年1月31日に有効期限を迎えます）。また、新たにポイントが付与されると以前獲得したポイントも一緒に有効期限の更新が行われます。

※Paypayボーナスに関しては、Yahoo! JAPANの「ポイント・PayPayご利用ガイド」  
<https://travel.yahoo.co.jp/promo/guide/>をご参照ください。

**Q. お客様が宿泊施設様で利用されるポイント数はどのようにして確認できますか？**

- A. お客様が宿泊施設様の宿泊予約をする際に利用されたポイント数は、JTB情報管理ツール及び予約通知にて確認できます。詳細は「2.お客様への対応」をご参照ください。

## [6-3] 予約変更・取消時に関して

**Q. 予約の変更・取消が発生した場合はどこに連絡をすればよいですか？**

- A. お客様から直接変更・取消の依頼を受けた場合は、速やかにJTB情報管理ツールにて変更取消操作をお願いします。  
詳細は「2.お客様への対応」をご参照ください。

**Q. JTB情報管理ツールで予約変更・取消の操作はいつまでにやればよいですか？**

- A. 初泊日の翌日から起算して15日目にポイントが確定します。そのため、15日目以降はお客様とポイントに関する精算ができなくなります（「2.お客様への対応」参照）。必ず期間内に変更・取消操作をお願いします。

**Q. 初泊日の翌日から起算して15日目以降にJTB情報管理ツールから変更・取消の操作をした場合、どうなりますか？**

- A. ポイントの獲得・利用が正しく反映されなくなり、お客様にご迷惑をお掛けすることになります。必ず期間内に変更・取消操作をお願いします。

万一、期間内に変更・取消操作をされなかった場合

付与ポイント：過剰に付与されたポイント分を宿泊施設様にご負担いただきます。

利用ポイント：誤って利用されたポイント分を宿泊施設様にご負担いただきます。

**Q. お客様がお見えになりませんでした。どのように対応すべきですか？****【No Show（無連絡不泊）の場合】**

- A. 速やかにJTB情報管理ツールの「予約管理」にてNoShow操作を行ってください。  
詳細は「2.お客様への対応」をご参照ください。

**Q. お客様から取消料にポイントを充当できるか聞かれました。**

- A. 取消料にポイントは充当できません。  
詳細は「2.お客様への対応」をご参照ください。

## [6-4] 特殊事例に関して

**Q. お客様からポイントをもっと利用したいと言われました。**

A. ポイント利用の追加は一切できません。

**Q. お客様からポイントを利用したくないと言われました。**

A. 取消をしない限り一度利用したポイントは返還されません。

**Q. お客様から何ポイントあるか聞かれました。**

A. お客様ご自身でポイント通帳をご確認いただくようご案内ください。

**Q. 予約通知に記載されている利用ポイントが、お客様が利用されたポイントと異なると言われました。どのように対応したらいいですか？**

A. 予約通知に記載されたポイントで精算を行ってください。万一、予約通知の記載と異なるポイントで精算を行った場合、差額を宿泊施設様にご負担いただくこととなります。

**Q. お客様よりポイント利用分も現金（クレジットカード）で頂いてしまいました。**

A. 宿泊施設様よりお客様へご返金（現金又はクレジットカード）ください。  
詳細は「3.ご注意いただきたい事項」をご参照ください。

**Q. お客様より頂いた宿泊代金が不足しておりました。**

A. 宿泊施設様よりお客様へご連絡の上、精算をお願いします。  
詳細は「3.ご注意いただきたい事項」をご参照ください。

## [6-5] 精算に関して

**Q. お客様からの宿泊代金収受額はいくらになりますか？**

A. お客様からの宿泊代金収受額は、  
宿泊代金－お客様のポイント利用相当額分＝お客様からの収受額 となります。  
尚、宿泊施設様が収受すべき額はJTB情報管理ツール及び予約通知に記載されています。

**Q. お客様より変更・取消の依頼があったが、変更・取消操作を忘れていました。どうしたらいいですか？**

A. 変更・取消の操作漏れが発覚した際、速やかに変更・取消操作をお願いします。お客様の初泊日の翌日から起算して15日を過ぎて操作された場合、お客様に誤って付与したポイント又は差し引いたポイント利用相当額を、宿泊施設様にご負担いただきます。

**Q. お客様が現地で手配したサービス（宿泊代金に含まれない飲食代、ルームサービス等）はポイント付与、利用の対象になりますか？**

A. いいえ、ポイント付与、利用対象外となります。

**Q. ポイント利用分の宿泊代金はいつ支払われますか。**

A. システム使用料精算と同時に行います。

## J T B 情報管理ツールについてのお問い合わせは

JTB宿泊予約サポートセンター

TEL : 0570-037-755 (施設様専用)

受付時間 : 午前 9 時 4 5 分 ~ 午後 5 時 3 0 分  
(休業日 : 土日・祝日・12/30 ~ 1/3)

※この電話番号は施設様専用になります。  
お客様へご案内されませんようお願いいたします。