

CONFIDENTIAL

# ポイントプログラムオペレーションマニュアル ＜宿泊基本（HR）契約編＞

---

| 2022.03 | JTB

本マニュアルは、JTBと「宿泊契約書」を締結いただいている宿泊施設様における、ポイントプログラムのオペレーションマニュアル（改訂版）となります。

「宿泊予約システム利用契約書」を締結いただいている場合は、JTB情報管理ツールの使用方法を含め、別マニュアル（るるぶトラベル契約編）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	.....	P5
[2-2] 変更受付時のケース	.....	P7
[2-3] 取消受付時のケース	.....	P16

**3 ポイント確定後の変更・取消について**

[3-1] ポイント確定と精算について	.....	P17
[3-2] 変更・取消方法	.....	P18

**4 ご注意いただきたい事柄**

[4-1] お客様対応の際にご注意いただきたい事例	.....	P19
[4-2] お客様と改めて精算を行う必要があるケース	.....	P20

**5 領収証 (書) について**

[5-1] 現地払いの場合	.....	P21
[5-2] クレジットカード事前払いの場合	.....	P23

**6 精算方法について**

[6-1] 精算マニュアル	.....	P24
---------------	-------	-----

**7 FAQ**

[7-1] 全般に関して	.....	P27
[7-2] ポイントルール等に関して	.....	P28
[7-3] 予約変更・取消等に関して	.....	P29
[7-4] 特殊事例に関して	.....	P30
[7-5] 精算に関して	.....	P31

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 (以下「ポイント」という) 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Paypay加盟店・サービスならびに 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。

Yahoo!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、義務にご同意いただきます。

### (1) ポイント付与

- ①お客様がJTBとの「宿泊契約書」に基づく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上記①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) お客様のポイント利用

- ①お客様が宿泊代金の一部または全部にポイントを利用される場合、事前払いの場合はポイント利用に起因する特別な対応はございません。現地払いの場合は、「予約通知」記載の宿泊代金からポイント利用分を差し引いた金額を収受願います。いずれの場合も、ポイント利用分はJTBとの宿泊精算時にJTBからお支払い致します。
- ②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。
- ③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。
- ④上記②、③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。

### (3) 取引の変更、取消

- ①JTBとの「宿泊契約書」に基づく宿泊取引に対し、お客様から変更、取消の申し出があった場合は、速やか（翌日まで）にJTBに連絡を願います。

### (4) 損失補填

- ①上記（3）①の連絡や処理が遅れたことに起因する、処理期限切れによるポイントの付与、利用が正しく処理できなかった場合は、その損失を負担いただく場合があります。

### (5) その他

- ①ポイントと類似するポイントサービスを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

- ① 現地払いの場合、お客様の利用ポイントは、予約通知メッセージにて宿泊施設様へお知らせします。
- ② 事前払いの場合、お客様の利用ポイントは宿泊施設様にはお知らせしません。
- ③ 尚、お客様は、Yahoo!トラベルの「予約完了画面」「予約完了メール」「マイ・トラベルの予約詳細画面」にてポイント利用額を確認することができます。

#### 予約通知の例 (HR)

```

***** (HI) オキヤサマツウチNo:00016** 2014/08/05 16:27 ** (キヨムツウチNo:00016)**
JTBツウチ NH-01 ○○ホテル 4019-003
I.JTB 0001455
TEL:03-5796-6931 タントウ:インターネットヨヤク
ヨヤクツウチ (テハイ) ケンチケンバライプラン
81F00H-01
ヤマダ タロウ
2014/08/08 シュクハクゴウケイキンガク(ハンバイリヨウキン) ￥43605(シヨウヒセイサービスリヨウコミ)
オトコ 1メイ オンナ 2メイ
1ハクチヨウシヨク
03- 1
ヘヤ1 オトコ ￥14535 X 1
オンナ ￥14535 X 2
ケイ 1ツツ ツイン ヤケイ
フロ トイレ レイダンホウツキ
トウチヤクヨテイ 18:00
シハライホウホウ ケンバライ 03-1234-5678
メッセージ ケンチバライ インターネットヨヤク ヤフービジネストラベル(タビゲーター)コウツウ:コウキョウキカン;
ポイント40000シュウジュガク3605 B1001461496
ソウサニチジ:2014/08/05 16:27
***
    
```

利用ポイント数と宿泊施設様に収  
受いただく金額が表示されます

(注) 本マニュアルにおいては、宿泊施設様とJTBとの間で締結する「宿泊契約書」に基づく契約を「宿泊基本契約」(以下HR契約という)と表記しています。また、「宿泊契約書」に基づきJTBに提供いただいた客室在庫に対し、「JTB情報管理ツール」を利用し、宿泊施設様が独自にプラン登録を行うことができる機能を「HR 2」と表記しています。

### [2-1] 予約完了時のケース

宿泊基本 (HR) 契約編

#### 予約通知の例 (HR)

<b>【予約】</b> 予約番号 1001460980-001-001 JTB現地払_HR2 08-08 11:13 (51) 通知番号: 00000111 コンフォートホテル東京清澄白河殿 (4011-073)
施設通知確認用プランHR 2 (893) 2014年09月23日から 1泊 室数: 1室 食事なし 込込 入込方法: 車 入込時間: 19:00
<b>ヤマダ タロウ (ヤマダ タロウ)</b> TEL: 0333334444 〒2224444 東京都品川区東品川 人員総数: 1人 内訳: (男)1名 02 ツイン(ツイン) 09月23日 1室目 大人(男) 1名 @5000
宿泊料金計: ¥5,000 割引額(ポイント利用): ¥100 <b>【精算額】: ¥4,900</b>
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。
取扱個所: i. JTB [Yahoo!トラベル/HR・るるる] (yahoo_tr) Mail: yadosupport@jtb.co.jp
予約者情報: ヤマダ タロウ (ヤマダ タロウ) TEL 0311112222 Mail yamada_tarou@jtb.co.jp
※同一グループ(複数部屋)でお申し込みされたお客様の場合、各部屋ごとの宿泊者名でなく、全て宿泊代表者名での通知となる場合がございます。 残室数(通知作成時の残室状況です): 09月23日 X2 残室 0室 02 残室 5室「本予約はHR客室在庫を使用(残室数は今現在の数値ではございません)」
部屋毎代表者: 部屋1 ヤマダ タロウ

利用ポイント数と宿泊施設様に収受いただく金額が表示されます

### [2-2] 変更受付時のケース

宿泊基本 (HR) 契約編

#### (1) 基本ルール

- ①お客様から直接変更の依頼を受けた場合、その場で承らずにお客様から直接たびゲーター専用デスクへ連絡いただくようご案内ください。

**たびゲーター専用デスク (03-5796-6080 10時～18時)**

#### (2) 取消料が発生しない—増額

- ①お客様から増員、増泊等、宿泊代金が増額となる変更の電話（もしくはメール）を受け取った場合、その場で承らず、お客様から直接たびゲーター専用デスクへ連絡いただくようご案内ください。

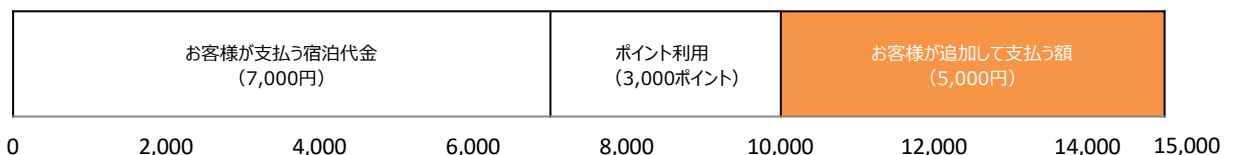
- ②なお、宿泊当日に変更を受け付けた場合、変更内容を速やかにJTB HTA販売センター（宿泊施設様専用デスク）にご連絡ください。

**JTBHTA販売センター (03-5796-6931 10時～18時)**

- ※ 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收受ください。
- ※ 3 減額の場合は、(3)を参照ください。

#### <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 (現地払いの場合)





#### (3) 取消料が発生しないー減額

- ①お客様から減員、減泊等、宿泊代金が減額となる変更の電話（もしくはメール）を受け取った場合、その場で承らず、お客様から直接たびゲーター専用デスクへ連絡いただくようご案内ください。

##### たびゲーター専用デスク（03-5796-6080 10時～18時）

- ②なお、宿泊当日に変更を受け付けた場合、変更内容を速やかにJTB HTA販売センター（宿泊施設様専用デスク）にご連絡ください。

##### JTBHTA販売センター（03-5796-6931 10時～18時）

- ③また、JTB HTA販売センターの営業時間外の場合については、下記によりご対応いただき、翌営業日にご連絡くださいますよう、お願いいたします。

### [2-2] 変更受付時のケース

宿泊基本 (HR) 契約編

#### 【変更後宿泊代金が、ポイント利用額より高額の場合】—〈例〉①のケース

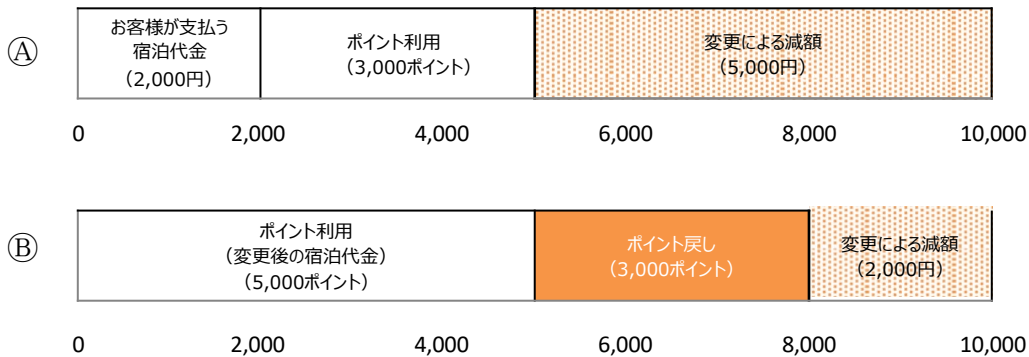
- ・ポイント利用額に変更はございません。
- ・事前払いの場合、減額分の返金はJTBから行います。(宿泊施設様から返金しないようお願いします)
- ・現地払いの場合は、変更後宿泊代金・ポイント利用額を収受ください。

#### 【変更後宿泊代金が、ポイント利用額と同額もしくは、低額の場合】—〈例〉②のケース

- ・ポイント利用額は、変更後宿泊代金までとなります。(利用されなかったポイントは、お客様に返還されます)
- ・事前払いの場合、減額分の返金は、JTBから行います。(宿泊施設様から返金しないようお願いします)
- ・現地払いの場合は、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。

#### <例>

- ・宿泊代金            ¥ 10,000 → ¥ 5,000 に変更
- ・ポイント利用額    ① 3,000ポイント      ② 8,000ポイント
- ・取消料            ¥ 0
- ・徴収額            ① ¥ 2,000 (現地払いの場合)  
                         ② ¥ 0



※ポイントの返還は、JTBが変更を受付けた時点で行われます。

**(4) 取消料が発生しない—増額**

①お客様から、宿泊代金が増額となりかつ取消料が発生する変更の電話（もしくはメール）を受け取った場合、その場で承らず、お客様から直接たびゲーター専用デスクへ連絡いただくようご案内ください。

**たびゲーター専用デスク (03-5796-6080 10時～18時)**

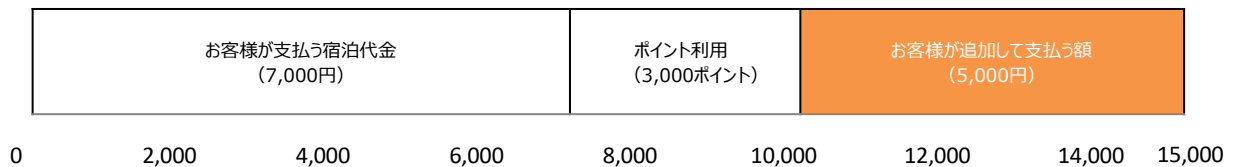
②なお、宿泊当日に変更を受け付けた場合、変更内容を速やかにJTB HTA販売センター（宿泊施設様専用デスク）にご連絡ください。

**JTBHTA販売センター (03-5796-6931 10時～18時)**

- ※ 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收受ください。
- ※ 3 現地払いの場合、取消料は宿泊代金とは別に宿泊施設様にて直接收受ください。
- ※ 4 減額の場合は、次項を参照ください。

**<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             ¥ 2,000  
                          (現地払いは宿泊代金と同時に收受、事前払いの場合は收受不要)
- ・収受額             宿泊代金 ¥ 12,000 + 取消料 ¥ 2,000 = ¥ 14,000



※現地払いの場合は、宿泊代金に加え取消料（¥ 2,000）を必ず收受ください。

#### (5) 取消料が発生する—減額

- ①お客様から、宿泊代金が減額となりかつ取消料が発生する変更の電話（もしくはメール）を受け取った場合、その場で承らず、お客様から直接たびゲーター専用デスクへ連絡いただくようご案内ください。

##### たびゲーター専用デスク（03-5796-6080 10時～18時）

- ②なお、宿泊当日に変更を受け付けた場合、変更内容を速やかにJTB HTA販売センター（宿泊施設様専用デスク）にご連絡ください。

##### JTBHTA販売センター（03-5796-6931 10時～18時）

- ③また、JTB HTA販売センターの営業時間外の場合については、下記によりご対応いただき、翌営業日にご連絡くださいますよう、お願いいたします。

### [2-2] 変更受付時のケース

宿泊基本 (HR) 契約編

#### 【変更後宿泊代金が、ポイント利用額より高額の場合】—〈例〉①のケース

- ・ポイント利用額に変更はございません。
- ・事前払いの場合、返金は、JTBから行います。(宿泊施設様から返金しないようお願いします)
- ・現地払いの場合は、「変更後宿泊代金 - ポイント利用額」を収受ください。
- ・現地払いの場合、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。

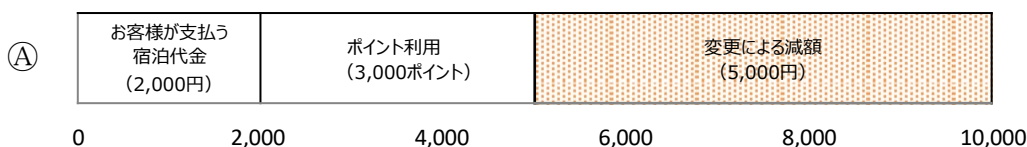
#### 【変更後宿泊代金が、ポイント利用額と同額もしくは、低額の場合】—〈例〉②のケース

- ・ポイント利用額は、変更後宿泊代金となります。(利用されなかったポイントは、お客様に返還されます)
- ・事前払いの場合の返金は、JTBから行います。(宿泊施設様から返金しないようお願いします)
- ・現地払いの場合は、「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。
- ・現地払いの場合、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。

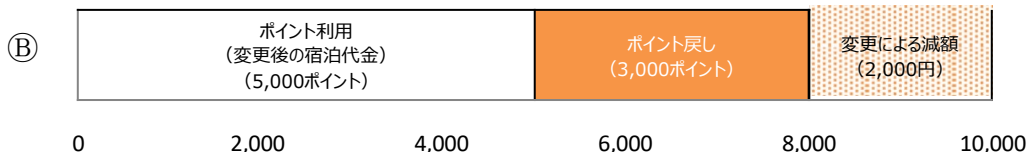
※①②いずれの場合もポイントを取消料に充当することはできません。

#### 〈例〉

- ・宿泊代金            ¥ 10,000 → ¥ 5,000 に変更
- ・ポイント利用額    ① 3,000ポイント      ② 8,000ポイント
- ・取消料             ¥ 3,000  
(現地払いは宿泊代金と同時に収受、事前払いの場合は収受不要)
- ・徴収額             ① 宿泊代金 ¥ 2,000 + 取消料 ¥ 3,000 = ¥ 5,000  
                         ② 宿泊代金 ¥ 0 + 取消料 ¥ 3,000 = ¥ 3,000



※現地払いの場合は、宿泊代金とは別に取消料 ( ¥ 3,000 ) を収受ください。



※現地払いの場合は、宿泊代金とは別に取消料 ( ¥ 3,000 ) を必ず収受ください。

※お客様へのポイント戻し ( 3,000ポイント ) は、宿泊施設様からのご連絡を受けたJTBが行います。必ずご連絡をお願いいたします。

#### (6) お客様の利用ポイント確認方法と範囲

①変更によりお客様の利用ポイントが減った場合(増えるケースはございません)、変更通知のメッセージでお知らせします。またお電話にてJTB HTA販売センターからお知らせする場合がございます。ポイント利用を伴う予約につきましては、変更の取扱いに際し十分ご注意ください。

(注) (株)たびゲーターは、JTBの提携販売店としてYahoo!トラベルにてJTBの宿泊を販売しています。  
JTBのインターネット宿泊販売は、「JTBホームページ」及び「るるぶトラベル」の販売と共に、同社の販売等により構成されています。

[2-2] 変更受付時のケース

宿泊基本 (HR) 契約編

②変更通知

宿泊代金 ¥ 43,605の予約を ¥ 37,540に変更した場合の通知の例 (HR)

〔変更前〕

```
***** (HI) オキヤクサマツウチNo:00016** 2014/08/05 16:27 ** (キヨウムツウチNo:00016)**
JTBツウチ NH-01 ○○ホテル 4019-003
I.JTB 0001455
TEL:03-5796-6931 タントウ:インターネットヨヤク
ヨヤクツウチ (テハイ)
ケンチケンバライプラン
81F00H-01
ヤマダ タロウ
2014/08/08 シュクハクゴウケイキンガク(ハンバイリヨウキン) ¥43605(シヨウヒセイサービシリヨウコミ)
オトコ 1メイ オンナ 2メイ
1ハクチヨウシヨク
03- 1
ヘヤ1 オトコ ¥14535 X 1
オンナ ¥14535 X 2
ケイ 1シツ ツイン ヤケイ
フロ トイレ レイダンホウツキ
トウチヤクヨテイ 18:00
シハライホウホウ ケンバライ 03-1234-5678
メッセージ ケンチバライ インターネットヨヤク ヤフービジネストラベル(タビゲーター)コウツウ:コウキョウキカン;
ポイント40000シュウジュガク3605 B1001461496
ソウサニチジ:2014/08/05 16:27
***
```

予約時のポイント利用額と現地支払い  
収受額

〔変更後〕

```
***** (HI) オキヤクサマツウチNo:00018** 2014/08/05 16:29 ** (キヨウムツウチNo:00018)**
JTBツウチ NH-04 ○○ホテル 4019-003
I.JTB 0001455
TEL:03-5796-6931 タントウ:XXX
ヘンコウツウチ (テハイ)
ヘンコウナイヨウゴカクニクダサイ (キングクニツイテハカナラスゴカクニクダサイ)
81F00H-01
(ヘンコウマエ)
ヤマダ タロウ
2014/08/08 シュクハクゴウケイキンガク(ハンバイリヨウキン) ¥43605(シヨウヒセイサービシリヨウコミ)
オトコ 1メイ オンナ 2メイ
1ハクチヨウシヨク
03- 1
ケイ 1シツ
トウチヤクヨテイ 18:00
メッセージ ケンチバライ インターネットヨヤク ヤフービジネストラベル(タビゲーター)コウツウ:コウキョウキカン;
ポイント40000シュウジュガク3605 B1001461496
(ヘンコウコ)
ヤマダ タロウ
2014/08/08 シュクハクゴウケイキンガク(ハンバイリヨウキン) ¥37540(シヨウヒセイサービシリヨウコミ)
* オトコ 1メイ オンナ 1メイ
1ハクチヨウシヨク
03- 1
* ヘヤ1 オトコ ¥18770 X 1
* オンナ ¥18770 X 1
* ケイ 1シツ ツイン ヤケイ
フロ トイレ レイダンホウツキ
トウチヤクヨテイ 18:00
メッセージ ケンチバライ インターネットヨヤク ヤフービジネストラベル(タビゲーター)コウツウ:コウキョウキカン;
ポイント40000カラ37540ニヘンコウシュウジュガク0 B1001461496
ソウサニチジ:2014/08/05 16:29
***
```

変更に伴うポイント利用額の変更内容

### [2-2] 変更受付時のケース

宿泊基本 (HR) 契約編

宿泊代金 ¥ 5,000 の予約を ¥ 8,000 に変更した場合の通知の例 (HR2)

〔変更前〕

**【予約】** 予約番号 1001460980-001-001 JTB現地払\_HR2  
 08-08 11:13 (51) 通知番号: 00000111  
 コンフォートホテル東京清澄白河殿 (4011-073)

---

施設通知確認用プランHR2 (893)  
**2014年09月23日から 1泊** 室数: 1室 食事なし 込込  
 入込方法: 車 入込時間: 19:00

**ヤマダ タロウ (ヤマダ タロウ)**  
 TEL: 0333334444  
 〒2224444 東京都品川区東品川  
 人員総数: 1人 内訳: (男)1名  
 02 ツイン(ツイン)  
 09月23日 1室目 大人(男) 1名 @5000

宿泊料金計: ¥5,000  
 割引額(ポイント利用): ¥100  
**【精算額】: ¥4,900**

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 [Yahoo!トラベル/HR・るるぶ] (yahoo\_tr)  
 Mail: yadosupport@jtb.co.jp

予約者情報:  
 ヤマダ タロウ (ヤマダ タロウ) TEL 0311112222  
 Mail: yamada\_tarou@jtb.co.jp

※同一グループ(複数部屋)でお申し込みされたお客様の場合、各部屋ごとの宿泊者名でなく、全て宿泊代表者名での通知となる場合がございます。  
 残室数(通知作成時の残室状況です):  
 09月23日 X2 残室 0室  
 02 残室 5室「本予約はHR客室在庫を使用(残室数は今現在の数値ではございません)」

部屋毎代表者:  
 部屋1 ヤマダ タロウ

予約時のポイント利用額と現地支払い  
 収受額

〔変更後〕

**【変更】** 予約番号 1001460980-001-001 JTB現地払\_HR2  
 08-08 11:16 (51) 通知番号: 00000112  
 コンフォートホテル東京清澄白河殿 (4011-073)

---

施設通知確認用プランHR2 (893)  
**2014年09月23日から 1泊** 室数: 1室 食事なし 込込  
 入込方法: 車 入込時間: 19:00

**ヤマダ タロウ (ヤマダ タロウ)**  
 TEL: 0333334444  
 〒2224444 東京都品川区東品川  
 人員総数: 2人 内訳: (男)1名+(女)1名  
 02 ツイン(ツイン)  
 09月23日 1室目 大人(男) 1名 @4000  
 大人(女) 1名 @4000

宿泊料金計: ¥8,000  
 割引額(ポイント利用): ¥100  
**【精算額】: ¥7,900**

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 [Yahoo!トラベル/HR・るるぶ] (yahoo\_tr)  
 Mail: yadosupport@jtb.co.jp

予約者情報:  
 ヤマダ タロウ (ヤマダ タロウ) TEL 0311112222  
 Mail: yamada\_tarou@jtb.co.jp

※同一グループ(複数部屋)でお申し込みされたお客様の場合、各部屋ごとの宿泊者名でなく、全て宿泊代表者名での通知となる場合がございます。  
 部屋毎代表者:  
 部屋1 ヤマダ タロウ

連絡内容:

変更に伴うポイント利用額の変更内容



## [2-3] 取消受付時のケース

宿泊基本 (HR) 契約編

## (1) 取消の基本操作

- ①お客様から直接取消の依頼を受けた場合、その場で承らずにお客様から直接たびゲーター専用デスク (03-5796-6080 10時～18時) へ連絡いただくようご案内ください。
- ②もしお客様から取消を承った場合、またはNo Show (無連絡不泊) の場合は速やかにJTB HTA 販売センターへご連絡ください。
- ③JTB HTA販売センター (03-5796-6931 10時～ 18時)

## (2) 取消時の利用ポイントの取り扱いについて

- ①お客様がポイント利用で予約されている場合、取消時にはそのポイントはお客様へ返還されます。

<b>【取消】</b>		予約番号	1001460980-001-001		JTB現地払_HR2
08-08 11:20	(51)				通知番号: 00000113
コンフォートホテル東京清澄白河殿 (4011-073)					
施設通知確認用プランHR 2 (893)					
2014年09月23日から		1泊	室数: 1室	食事なし 込込	
入込方法: 車		入込時間: 19:00			
<b>ヤマダ タロウ (ヤマダ タロウ)</b>					
TEL: 0333334444					
〒2224444 東京都品川区東品川					
人員総数: 2人 内訳: (男)1名+(女)1名					
02 ツイン(ツイン)					
09月23日	1室目	大人(男)	1名	@4000	
		大人(女)	1名	@4000	
				宿泊料金計: ¥8,000	
				割引額(ポイント利用): ¥100	
				<b>【精算額】: ¥7,900</b>	
メッセージ:					
取消料は¥0です。取消料はJTBがお支払いします。					
予約内容が変更されていても、内訳詳細、内訳金額、宿泊料合計は予約時の金額で表示される場合がございます。					
取扱個所: i.JTB [Yahoo!トラベル/HR・るるぶ] (yahoo_tr)					
Mail: yadosupport@jtb.co.jp					
予約者情報:					
ヤマダ タロウ (ヤマダ タロウ) TEL 0311112222					
Mail yamada_tarou@jtb.co.jp					
※同一グループ(複数部屋)でお申し込みされたお客様の場合、各部屋ごとの宿泊者名でなく、全て宿泊代表者名での通知となる場合がございます。					
残室数(通知作成時の残室状況):					
09月23日 X2 残室 0室					
02 残室 7室「本予約はHR客室在庫を使用(残室数は今現在の数値ではございません)」					

#### (1) 基本ルール

初泊日の翌日から起算して15日目にお客様へ付与された仮ポイントが確定されます。このため、初泊日の翌日から起算して15日を過ぎてからJTB HTA販売センターへ変更・取消のご連絡を頂いた場合、お客様へ付与されたポイントに関して宿泊施設様にご負担いただくことがございます。

詳しくは、「6. 精算方法について」をご覧ください。

#### (1) 操作方法

宿泊施設様が、前章（2.お客様への対応）でご案内した変更に伴うJTB HTA販売センターへの連絡を失念する等により、誤ったポイントが確定してしまうと、正しい発売精算が出来なくなります。

万一、この様なケースが発生した場合、必ずJTB HTA販売センターへご報告・ご相談ください。

JTB HTA販売センター（03-5796-6931 10時～18時）

#### (2) お客様への対応について

ポイントの確定に関するお客様からのお問い合わせについては、JTB HTA販売センターへご報告・ご相談ください。

JTB HTA販売センター（03-5796-6931 10時～18時）

### [4-1] お客様対応の際にご注意いただきたい事例

宿泊基本 (HR) 契約編

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、ご対応くださいますようお願いいたします。

#### (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（無予約のお客様）扱いとした場合。

#### (3) 一度予約を取り消したお客様がチェックイン

宿泊施設様側にて新規に部屋確保して宿泊

例：山田太郎様が事前に取り消をしていたが、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! トラベルにて直接ご予約いただくようご案内ください。

#### (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。なお、その際不足分にポイントは充当できません。

## [5-1] 現地払いの場合

宿泊施設様に領収証（書）を発行いただきます。

### （１）ポイントの表示方法

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）変更等により収受額が¥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して下さい。

〈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。

#### （3）領収証（書）に取消料が含まれる場合

まず、宿泊代金とポイント利用額とを比較し、収受額を算出します。その金額に取消料を加えた金額を領収証の記載金額としてください。ポイント利用額が宿泊代金を上回る場合であっても、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す。

#### （4）お客様からポイント利用額を含む総額での発行を求められた場合

JTBプランの手配旅行の位置づけですので、極力、上記の発行方法でお願いいたします。どうしてもお客様から総額での発行を求められた場合は宿泊施設様のご判断にお任せいたしますが、ポイントの利用額は必ず記載下さいますよう、お願いいたします。

たびゲーター専用デスクが領収証を発行します。下記の依頼先と方法を、お客様にお伝えください。

#### （１）依頼先と方法

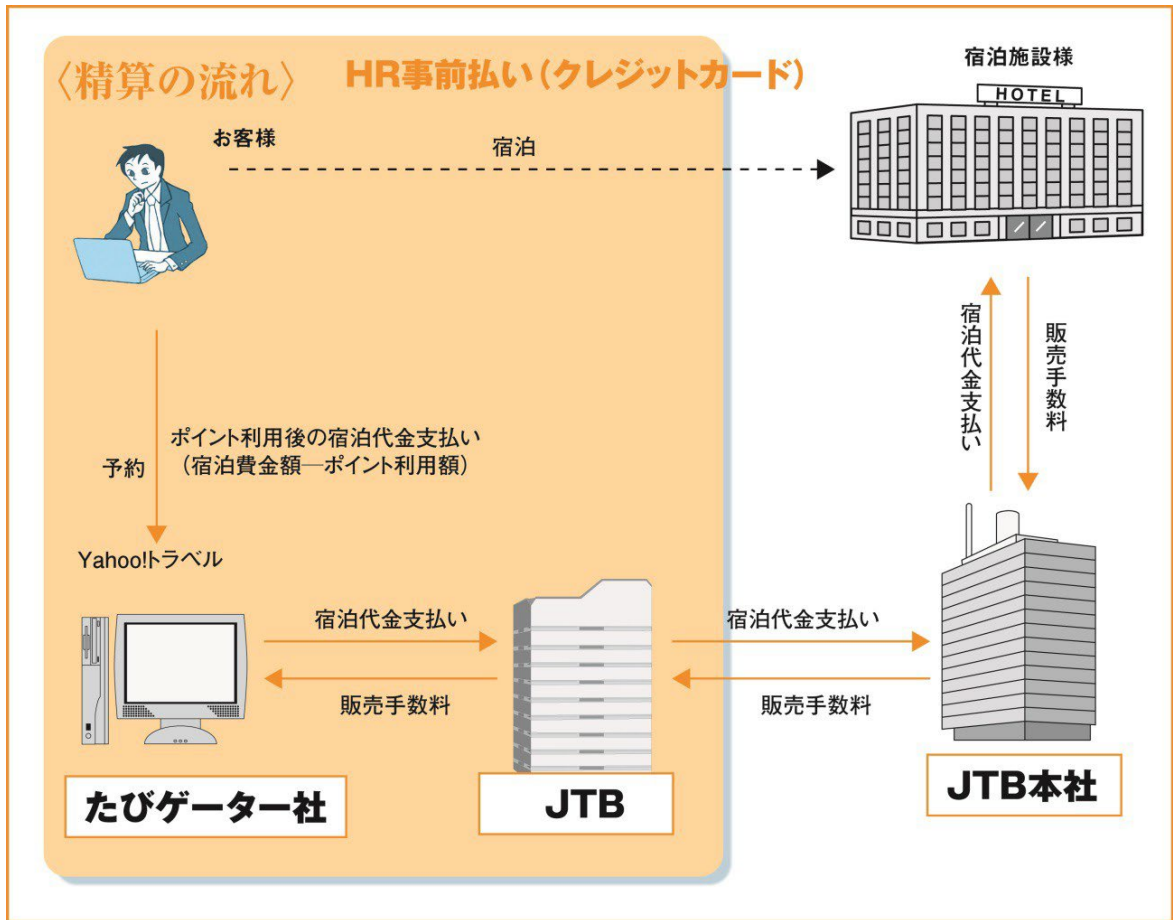
- ①Yahoo!トラベル「国内宿泊予約」トップページの右下のほうにある、「便利な機能」コラムの中にある、「領収証の発行について」リンクから依頼ページへ入れます。
- ②たびゲーターヘルプの、国内宿泊（JTBプラン）の「領収証の発行について」ページから、依頼することができます。
- ③または、たびゲーター専用デスク（03-5796-6080）に、電話、またはメールで依頼することもできます。  
(reservation@tavigator.co.jp)

#### （２）ポイントの表示例（お客様から聞かれた場合）

現地払いの場合と同じ金額、但し書き表示になります。



## (1) 基本精算 (HR事前払い)



\* ポイント利用分の精算は現行の「発売精算」と同時に行います。

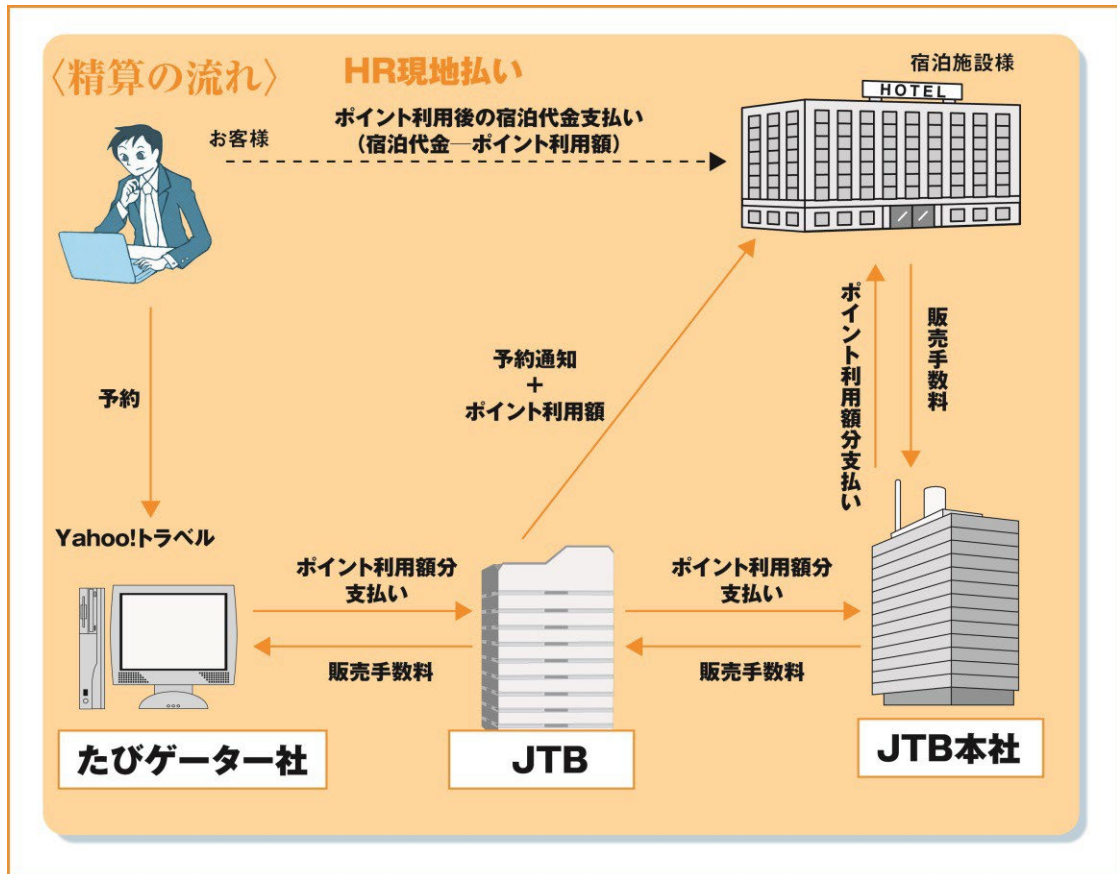
- ① HR事前払いの場合、お客様はたびゲーター社に対し、宿泊代金からポイント利用相当額を差し引いた額を支払います。
- ② お客様が宿泊後、JTBは宿泊代金から販売手数料を相殺した額を宿泊施設様へお支払いいたします。
- ③ 宿泊代金は事前に頂いているため、ポイント利用の有無に関わらず、お客様の宿泊施設様への支払いはありません（但し、お客様が現地で手配した金額については、宿泊施設様とお客様の間で直接精算を行ってください）。

\* HR事前払いの精算は月4回（原則として同月22日、同月末、翌月8日、翌月15日）となります。

\* 予約日～初泊日の翌日から14日目までは「仮ポイント」となり、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 HTA販売センターへ速やかにご連絡ください。ご連絡をいただけない場合、正しく精算ができなくなり、その損失分は宿泊施設様にご負担いただきますのでご注意ください。

## (2) 基本精算 (HR現地払い)



\* ポイント利用分の精算は現行の「発売精算」と同時に行います。

- ① お客様はたびゲーター社のホームページ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 JTBは宿泊施設様へ、お客様のポイント利用額を記載した予約通知を送付いたします。
- ③ 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、お客様から収受する金額は宿泊代金からポイント利用分を差し引いた額となります。
- ④ 「発売精算」の際に、宿泊施設様は販売手数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。

\* HR現地払いの精算は月2回（原則として同月末、翌月15日）となります。

- \* 予約日～初泊日の翌日から14日目までは「仮ポイント」となり、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 HTA販売センターへ速やかにご連絡ください。ご連絡をいただけない場合、正しく精算ができなくなり、その損失分は宿泊施設様にご負担いただきますのでご注意ください。

#### (3) 例外時の精算

\* 現地にて予約内容の変更が生じた場合は、速やかにJTB HTA販売センターへご連絡願います。

JTB HTA販売センター (03-5796-6931 10時~18時)

## [7-1] 全般に関して

## 宿泊基本 (HR) 契約編

**Q. 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、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. ポイントの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. ポイント導入により、精算のタイミングに変更はありますか？**

A. いいえ、ありません。ポイント利用分の精算は、現在行われている手数料精算と同じタイミングで行います。  
詳しい精算方法等については、「6.精算方法について」をご参照ください。

**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、初泊日の翌日から起算して15日目に確定ポイントとなるため、それ以前に下記のJTB HTA販売センターまでご連絡ください。ご連絡をいただけない場合、正しく精算ができなくなり、その損出分を宿泊施設様へ負担いただく場合があります。  
詳しくは「2.お客様への対応」をご参照ください。

JTB HTA販売センター (03-5796-6931 10時～18時)

**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0.5%（小数点以下切り捨て）、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. 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、予約通知にて確認できます。

## [7-3] 予約変更・取消等に関して

宿泊基本 (HR) 契約編

**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. お客様から変更・取消の依頼を受けた場合、その場で承らずにお客様から直接たびゲーター専用デスクへ連絡いただくようご案内ください。

たびゲーター専用デスク (03-5796-6080 10時～18時)

尚、宿泊当日に変更を受け付けた場合、変更案内を速やかに、JTB HTA販売センター (施設様専用デスク) へご連絡ください。

JTB HTA販売センター (03-5796-6931 10時～18時)

詳細については「2-2：変更受付時のケース」又は「2-3：取消受付時のケース」をご参照ください。

**Q. 18時以降に来られたお客様より変更の依頼を受けました。どのように対応すべきですか？**

- A. 「2-2：変更受付時のケース」をご参照ください。また、翌営業日にJTB HTA販売センター (施設様専用デスク) へご連絡ください。

**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 HTA販売センターへご連絡ください。  
詳細は「2-3.取消受付時のケース」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「2-2.変更受付時のケース」をご参照ください。

## [7-4] 特殊事例に関して

**Q. チェックインの際に、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確認して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「4.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「4.ご注意いただきたい事項」をご参照ください。

**Q. HR事前払いの場合、お客様からの宿泊代金収受額はいくらになりますか？  
また、HR現地払いの場合はどうですか？**

A. HR事前払いの場合、お客様はたびゲーターにて宿泊代金のお支払いを済ませております。よって宿泊施設様の収受はありません。

HR現地払いの場合は、

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、JTB HTA販売センターへの連絡を忘れていました。どうしたら いいですか？**

A. 変更・取消の漏れが発覚した際には、速やかにJTB HTA販売センターへご連絡願います。お客様の初泊日の翌日から起算して15日を過ぎてご連絡をされた場合、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ので十分ご注意ください。

**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. 販売手数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。