

よくある質問（Q&A）

Q 1 今回の名前、住所の入力の目的は？

A 1 認証の申出に関する案内書面を送付するためのものです。お伺いしている旅行の出発日やご旅行先、お支払い金額などは概要把握のためにお伺いしております。

Q 2 入力する個人情報の利用目的は？

A 2 認証の申出に関する案内書面の送付のために利用します。

Q 3 旅行参加者全員が入力しなければいけないのか？

A 3 代表の方（旅行代金を支払った人）がご入力いただければ結構です。

Q 4 旅行を二つ申し込んでいるが、それぞれ入力するのか？

A 4 それぞれ入力をお願いいたします。

Q 5 認証の申出に関する案内書面はいつ送ってくるのか？

A 5 6月中旬にお送りするようご案内していましたが、認証業務を円滑に進めるための準備をしているため7月上旬にお送りする予定です。
7月14日（金）までにお手元に届かないときは、お手数ですが、当協会までご連絡をお願いいたします。 連絡先：03（3592）1265

Q 6 今後、認証の申出はどのようにすれば良いのか？

A 6 認証の申出に関する案内書面でご案内いたしますので、このままお待ちください。

Q 7 「(株) てるみくらぶ」「(株) 自由自在」のマイページが閲覧できないので、
証明書類が準備できないがどうすれば良いのか？

A 7 「(株) てるみくらぶ」より入手したデータで対応いたします。
7月上旬にお送りします認証申出に関する案内書面でご案内いたします。

Q 8 支払った旅行代金は全額戻りますか？

- A 8 現時点ではご案内できません。「(株) てるみくらぶ」は1億2千万円を認証申出額の割合に応じて比例按分した金額となります。
- なお、「(株) てるみくらぶ」よるデータでは債権額が10,584,717,029円となり、旅行者（お客様）に対する弁済業務保証金の還付率が1.1%程度になる見込みです。しかしながら、弁済業務保証金制度は、申出のあった債権の総額に対して、弁済限度額を上限に1件当たりの還付額が決定するもので、現時点では還付率が確定しているものではありませんのでご注意ください。

Q 9 認証の申出は先着順か？

- A 9 旅行業法の規定により、当協会は「お申出は同時に受理」したことになります。ご案内に従って認証の申出をしていただきますが、旅行業法の規定により、最初の認証申出のあった日から60日を経過した日に、全ての認証申出は同時に受理したことになります。おおよそ9月上旬頃に「同時に受理する」ことになります。

Q 10 旅行先のホテルから宿泊費用の請求を受けたがどうすればよいか（旅行後にクレジットカード会社から宿泊代金の請求を受けている）？

例えば、日本に案内窓口があるホテルもありますので、まずはホテルにご相談ください。なお、相談してもホテルから返金がされない場合には、弁済業務保証金の認証申出をしてください。また、クレジットカード会社から宿泊代金の請求を受けている場合は「Q 11」をご確認ください。

【クレジットカードでお支払いになったお客様】

Q 11 なぜ、クレジットカード会社に連絡をして相談しなければいけないのか？

- A 11 これまでに、クレジットカード会社にご相談されていないお客様に、クレジットカード会社のお支払いの免責（お支払い債務の全部又は一部を免れるかなどの対応）が受けられるかどうかについてご確認していただくためです。
- 例えば下記のような場合です。
- ①出発できなかった旅行代金のお支払いについて
 - ②旅行先での宿泊費等のお支払いについて
 - ③旅行終了後に請求のあった旅行先での宿泊費等のお支払いについて
- なお、クレジットカード会社からの支払いの免責が受けられない場合は、弁済業務保証金の認証申出をしてください。

Q 1 2 クレジットカード会社に相談しても、お支払いの免責を受けられるかどうか
が判明するまで時間がかかり7月上旬以降になる場合に、当協会への認証申
出はどのようにすれば良いか？

A 1 2 当協会が7月上旬にご案内する弁済業務保証金の認証申出も同時に行って
ください。その後、クレジットカード会社から旅行代金全額のお支払いの免
責を受けられた場合は、弁済業務保証金の認証の対象とはなりませんので認
証申出をお取り下げいただくことになります。

Q 1 3 当協会が7月上旬にご案内する弁済業務保証金の認証申出をする前に、ク
レジットカード会社からお支払いの免責を受けることができた場合には、当
協会への認証申出はどうすれば良いか？

A 1 3 お支払いになった旅行代金の全額についてお支払いの免責を受けられた
場合は、弁済業務保証金制度の対象にはなりません。認証申出に関するご
案内書面がお手元に届いても、認証の申出はなさないでください。
旅行代金の一部についてお支払いの免責を受けられた場合は、なお免責さ
れない金額について認証申出をしていただけます。

Q 1 4 もしクレジットカード会社からお支払いの免責を受けることができた場合
でも認証申出をした場合はどうなるのか？

A 1 4 当協会はその認証を拒否いたします。また、万一、当協会が認証をして
お客様が還付を受けた場合は、その金額を当協会に返還いただくことにな
ります。

Q 1 5 旅行代金はいつ戻りますか？

A 1 5 当協会の弁済業務保証金制度からの還付は通常6ヶ月程度を要します。
認証申出受付は、最初の申出を受理した日から60日間に申出があったもの
が同時受付となります。
申出書類は随時内容を確認していきますが、申出件数により内容確認に1ヶ
月程度が必要となる場合もあります。
事務局で申出内容を確認の後、弁済業務委員会において認証審査をいたし
ますので、認証結果のお知らせ、お客様の申出が認証された場合の還付金の
振込先を伺うのは平成29年11月頃になる見込みです。(但し、申出額の合
計が弁済限度額を超えた場合であって、かつ、認証を拒否する債権があっ
たときは、認証の結果をお知らせするのが更に遅くなる場合があります。)
その後、当協会が皆様の委任を受けて、法務局に還付の手続きをした後、
お振込みいたしますので、平成29年12月頃の還付(予定)となります。

Q 1 6 認証申出に費用はかかりますか？

A 1 6 印鑑登録証明書等の公的書類の発行手数料や郵送料については申出される方のご負担となります。

印鑑登録証明書は認証審査後の還付金振込先を指定する時（平成29年11月頃手続予定）に提出が必要となります。

発行手数料は市区町村によって異なりますが、1通300円程度です。

また、申出書類の郵送料は重量により異なり、定型郵便物（当協会返信用封筒）を使用し、簡易書留で送付する場合、50グラム以内では400円（郵便料金90円+簡易書留310円）がかかります。

なお、還付金を振込む際にかかる振込手数料は当協会が負担しますので、差し引かれることはありません。