

よくある質問（Q&A）

No. 1

認証の申出は先着順か？

A： 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。7月7日に最初の認証申出がありましたので、同法の規定により、その日から60日を経過した日（9月6日）に、全ての認証申出を同時に受理することになります。なお、認証申出に関する案内書面では、便宜上、提出締切日を「平成29年9月4日（月曜日）必着」としております。余裕を持ってご提出いただきますようご協力をお願いいたします。

No. 2

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）？

A： 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「No. 3」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】

No. 3

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： まだ、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。

No. 4

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しない。当協会への認証申出はどのようにすれば良いか？

A： 当協会へ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た場合は、専用電話にご連絡ください。併せて、「認証申出の取下げについて」（本ウェブサイトのトップページ）も必ずご確認ください（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手続きをご案内します。）。

No. 5

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た場合には、当協会への認証申出はどうすれば良いか？

A： 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。

No. 6

還付金はいつ戻りますか？

A： 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を61日目（9月6日）に同時受理したものとして取扱います。

申出書類は随時内容を確認しますが、今回は申出件数が膨大なため、内容の確認に1ヶ月程度が必要となる見込みです。

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。その後、認証結果のお知らせとともに、お客様の申出が認証された場合の還付金の振込先をお伺いするのは平成29年11月頃になる見込みです（但し、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のであらかじめご了承ください。）。

振込先の確認と所定の書類のご提出を受けて、当協会が皆様の委任を受けて法務局に還付の手続きを行い、平成29年12月頃に還付金をお振込みする予定です。

【認証申出に関する質問】

№. 7

認証申出に費用はかかりますか？

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

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402円（郵便料金92円+簡易書留310円）です。

また、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に提出が必要となります。その際の郵送料（50グラム以内で92円）が必要になります。

なお、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。

※還付金を振込む際の振込手数料は当協会が負担します。

№. 8

申出する私が同行者の分も合わせて旅行代金の全額を振込みましたが、委任状は必要ですか？

A： 申出をする人（申出人）と旅行代金の支払人（支払名義人）が同一で、同行者の旅行代金をまとめてお支払になったのであれば委任状は不要です。

原則として、「申出をする人」と「旅行代金を支払った人（支払名義人）」の両者が同一の場合は、委任状を提出する必要はありません。両者が異なる場合には委任状を提出してください。

№. 9

認証申出書の提出締切日は平成29年9月4日ですが、当日の消印があれば9月4日を過ぎて到着しても有効なものとして取り扱われますか？

A： 9月4日までに当協会に到着するように、また、必ず「簡易書留」でお送りください。

認証申出に関する案内書面では、便宜上、提出締切日を「平成29年9月4日（月曜日）必着」としております。余裕を持ってご提出いただきますようご協力をお願いいたします。期限を過ぎて到着した書類の申出については、認証を拒否する場合がありますので十分にご注意ください。

（注）実際には、7月7日に最初の認証申出がありましたので、旅行業法の規定により、9月6日に全ての認証申出を同時に受理することとなりました。

しかしながら申出件数が膨大なため、期限間際の受付事務をスムーズに行うため、9月4日までに当協会に到着するようご案内させていただくものです。

また、「簡易書留」は郵便の引き受けから配達までが記録されるためをお願いしております。「普通郵便」によりご送付いただき、万一、郵便事故等により申出書が当協会に到着しなかった場合には、当協会では一切の責任を負いかねますのであらかじめご了承をお願いいたします。

No. 10

送付した認証申出書類に不備があった場合はどうなりますか？

A：書類不備に関する内容を説明した書面等で必要書類等のご提出をお願いすることになります。

認証申出書類を送付する際には、「提出書類チェックシート」で提出すべき書類がすべて揃っているかを必ずご確認のうえご送付ください。

なお、必要書類をご提出できない場合は、当協会弁済業務規約に従い認証が拒否されることがあります。

No. 11

クレジットカード会社からお支払いの免責（引き落としがされない、返金等）の対応を受けた場合、あるいはお支払いの免責を受けられるか保留中でも認証申出ができますか？

A：次のようにしてください。

①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

認証の申出はなさないでください。

お客様の旅行代金などの損害がありませんので、認証申出をされましても当協会は認証を拒否します。また、万一、当協会が認証をしてお客様が還付を受けてしまった場合は、その金額を当協会に返還いただくこととなります。

②お支払いになった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

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。

③お支払いになった旅行代金についてお支払いの免責を受けられるか保留中の場合

認証申出をしていただけますが、認証申出された後で、お支払いの免責を受けた場合は、必ず当協会（専用電話：0570-089175）へご連絡ください。また併せて「認証申出の取下げ等について」（トップページ）も必ずご確認をお願いいたします。

なお、後日、免責が受けられたか確認のご連絡をさせていただきますので、経緯書に日中ご連絡のできるご連絡先をご記入いただきますようお願いいたします。

※クレジットカードでお支払いの方はあらかじめクレジットカード会社にご連絡いただき、お支払いの免責の対応が受けられるかどうかについてご確認ください。

No. 12

もしクレジットカード会社からお支払いの免責を受けた場合でも認証申出をした場合はどうなるのか？

A： 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。

以 上