

日本旅館協会 会員各位

一般社団法人 日本旅館協会
新型コロナウイルス対策本部
本部長 浜野 浩二
副本部長 大西 雅之
副本部長 桑野 和泉

新型コロナウイルス感染症対策に関して 第8版 〈GoTo 取消料対応費用(補償料)申請マニュアル〉

新型コロナウイルス対策本部より、コロナ対策の周知文書「第8版」をお送りします。

11月24日に札幌市・大阪市においてGoToトラベルが一時停止されて以降、停止範囲に東京都、名古屋市、広島市が追加され、最終的には私たちにとって一年間でもっとも大切な年末年始という時期に、全国が一時停止となる事態となってしまいました。その後の緊急事態宣言の発出により、1月11日までとされた停止期間は引き続き延長、GoToトラベル事業は2月1日以降も継続との発表がなされたものの、販売開始日はいまだ未定のままです。不確定な状況が続きますが、さまざまに英知を駆使し、この窮状を乗り越えていく必要があります。

1月18日からは、GoToトラベル事業の「一時停止等の措置に係る旅行取消による取消料」対応費用(キャンセル補償料)の申請が開始されますので、今版はこの申請にあたってのマニュアルをお届け致します。申請書類作成には膨大な時間と手間を要することになりますが、しっかりと対応して厳しい時期を乗り越えるための一助とする必要があります。

申請の受付は5都市部分が1月18日(月)から、全国部分が2月1日(月)から開始されますが、申請期間がそれぞれ2週間と限られていますので、遵守しての申請をよろしくお願い致します。

なお、今後、第9版として、延長や新設を含む各種金融対策(融資・助成・補助)と、先月に全国で開催された「地域別金融機関との懇談会」を経て示された対応内容をまとめてご案内致します。

引き続き厳しい状況が続きますが、解決困難な問題などがありましたら日本旅館協会にご相談くださいますようあわせてお願い申し上げます。

1. 申請期間

申請期間は12/27までの**5都市(札幌市・東京都・名古屋市・大阪市・広島市)**を対象としたものと、12/28～1/11までの全国を対象としたものとで分かれています。

5都市対象に関しては5都市に施設を構えている方以外に、5都市在住者からのキャンセルがあった場合にも取消料対応費用の対象となりますので、施設で発生したキャンセルに関してしっかりと調査する必要があります。**「施設所在地」が5都市に該当する場合は11/24～のキャンセルを、それ以外の場合は11/27～のキャンセルの「予約者所在地」に注意してください。**なお、**「代表者居住地が5都市以外」のキャンセルであっても、同行者が5都市在住であれば取消料対応費用の対象**になります。

それぞれの申請期日は以下の通りで、**申請は各期間別々にそれぞれ1回、計2回まで**です。申請期間がそれぞれ2週間と短いので、しっかりと対応していく必要があります。

申請はオンラインまたは郵送で、オンラインによる申請はGoToトラベルの事業者向けマイページから、郵送の場合は近日中に発表される住所に対して申請してください。

(1) 12/27までの5都市を対象としたもの

令和3年1月18日(月)～令和3年2月1日(月)24時

※オンライン申請は1月18日午前10時から、郵送申請は令和3年2月1日(月)の消印有効。

(2) 12/28から1/11までの全国を対象としたもの

令和3年2月1日(月)～令和3年2月15日(月)24時

※オンライン申請は2月1日午前10時から、郵送申請は令和3年2月15日(月)の消印有効。

※オンラインで申請した場合の支払い日見込みは以下の通りです。

- ・1月18日(月)～1月22日(金)までに申請 → 2月19日(金)までに支払い見込み
- ・1月23日(土)～2月5日(金)までに申請 → 2月26日(金)までに支払い見込み
- ・2月6日(月)～2月15日(月)までに申請 → 3月12日(金)までに支払い見込み

※郵送申請の場合は上記期間+2週間程度。

2. 申請対象

次ページに、取消料対応費用の対象となる期間を「施設所在地」と「予約者居住地」とに分けて一覧にしてあります。**札幌市・東京都・名古屋市・大阪市・広島市に施設を構える場合は自館における期間内のすべての取消が、それ以外の地に施設を構える場合は、前記5都市の居住者からの取消、および年末年始における全国からの取消**が対象となります。なお、5都市の居住者であることを証する書類については施設に寄せられた顧客情報や本人による自己申告で足りるとされ、運転免許証等の本人確認書類の確認は不要としています。また、次ページ一覧の「施設所在地>東京都>A>12/1～12/17」に関しては、本来的には年齢65歳以上または基礎疾患保有者の取消についての適用ですが、同様に顧客情報や自己申告で足り、診断証の確認等は不要としています。

5都市に施設を構えていない場合で期間中に5都市居住者からの取消がない場合は12/28～1/11までの全国分が対象となります(1/12以降の取消料対応費用の申請については現状未決定)。

申請する取消料対応費用に関しては、施設の所在地によるものと、取消者の居住地によるものとの2種類があります。

施設所在地	①適用停止期間(下記日時内の出発)	②予約成立期限	③無料取消期間	④無料取消の予約成立期限	⑤補償割合	⑥補償上限
札幌市 大阪市	A 11/24(火) 00時 ~ 12/15(火) 24時	11/23(月) 24時	11/24(火) 19時 ~ 12/3(木) 24時	—	35%	14,000
	B 12/14(月) 20時 ~ 12/27(日) 24時	12/13(日) 24時	12/14(月) 18時 ~ 12/24(木) 24時	12/14(月) 24時		
東京都	A 12/1(火) 18時 ~ 12/17(木) 24時	12/1(火) 24時	12/1(火) 18時 ~ 12/13(日) 24時	—	35%	14,000
	B 12/18(金) 00時 ~ 12/27(日) 24時	12/13(日) 24時	12/14(月) 18時 ~ 12/24(木) 24時	12/14(月) 24時		
名古屋市	—	12/14(月) 20時 ~ 12/27(日) 24時	12/14(月) 18時 ~ 12/24(木) 24時	12/14(月) 24時	50%	20,000
広島市	—	12/16(水) 18時 ~ 12/27(日) 24時	12/16(水) 18時 ~ 12/26(土) 24時	12/16(水) 24時		
全国	—	12/28(月) 00時 ~ 1/11(月) 24時	12/14(月) 18時 ~ ※12/27(日) 24時 ※1/11(月)	12/14(月) 24時	50%	20,000

【施設の所在地にて対応】

- ※1 (例) 札幌市に施設を構える場合、①の期間に該当する②の時点で成立している予約が、③の期間中に取り消されたものについて⑤⑥にて補償。
- ※2 ③の期間後に取り消された予約については予約者に対して取消料の請求が可能(次の期間に注意)。
- ※3 ③の期間内であっても、④の予約成立期限後に申し込まれた予約については無料取消とならないため、予約者に対して取消料の請求が可能(次の期間に注意)。
- ※4 全国においては③の期間は12/27(日)までとされているが、取消料を受諾しない場合においては1/11(月)24時までの取消について⑤⑥にて補償。

予約者居住地	①適用停止期間(下記日時内の出発)	②予約成立期限	③無料取消期間	④無料取消の予約成立期限	⑤補償割合	⑥補償上限
札幌市 大阪市	A 11/27(金) 19時 ~ 12/15(火) 24時	11/27(金) 24時	11/27(金) 19時 ~ 12/7(月) 24時	—	35%	14,000
	B 12/14(月) 20時 ~ 12/27(日) 24時	12/13(日) 24時	12/14(月) 18時 ~ 12/24(木) 24時	12/14(月) 24時		
東京都	A 12/1(火) 18時 ~ 12/17(木) 24時	12/1(火) 24時	12/1(火) 18時 ~ 12/13(日) 24時	—	35%	14,000
	B 12/18(金) 00時 ~ 12/27(日) 24時	12/13(日) 24時	12/14(月) 18時 ~ 12/24(木) 24時	12/14(月) 24時		
名古屋市	—	12/14(月) 20時 ~ 12/27(日) 24時	12/14(月) 18時 ~ 12/24(木) 24時	12/14(月) 24時	50%	20,000
広島市	—	12/16(水) 18時 ~ 12/27(日) 24時	12/16(水) 18時 ~ 12/26(土) 24時	12/16(水) 24時		

【予約者(取消者)の居住地を確認して対応】

- ※1 (例) 札幌市在住者が行った取消については、①の期間に該当する②の時点で成立している予約が、③の期間中に取り消されたものについて⑤⑥にて補償。
- ※2 ③の期間後に取り消された予約については予約者に対して取消料の請求が可能(次の期間に注意)。
- ※3 ③の期間内であっても、④の予約成立期限後に申し込まれた予約については無料取消とならないため、予約者に対して取消料の請求が可能(次の期間に注意)。

3. 支払対象

支払総額＝取消料対応費用の合計額(③) × (①－②) / ①

①は取り消された予約総額、②は取消後に入った販売実績額を示しますが、実際には提出書類の〈様式B号〉および〈様式E号〉を作成してしまった方が理解が早いです。

「様式B号」とは取り消された予約をすべて記入するリストで、これを作成することで上記計算式の③(取消料対応費用の合計額)が自動的に算出されます。

「様式E号」とは「総販売見込額」と「再販合計額(相殺部分：取消後に成立した販売実績額を差し引く手続き)」を計算するためのもので、これを作成することで上記計算式の①・②が算出されます。

なお、再販合計額算出に関しては以下の決まりがあります。「様式E号」を作成するにあたって必要な知識ですので注意してください。

〈再販合計額算出の注意点(様式E号)〉

再販(上記計算式の①－②部分)の原則的な考え方は、取消料対応費用(補償)からの再販売上の相殺です。「相殺する/相殺しない」の基本原則は以下の通りです。この「相殺しない」部分は、取消後に入った予約を「引かなくてよい」ということになるので、「様式E号」の②の計算には含めません(逆に言えば、「相殺する」に該当する販売実績を②に記入することになります)。

- (1) Aという客室への予約(あ)が取り消された後にAに予約(い)が入った＝相殺する
- (2) (1)の場合であっても、予約(あ)がGoToトラベルの対象外＝相殺しない
- (3) 未販売であったBという客室に期間後に入った予約(う)＝相殺しない
- (4) A1～A5という同タイプ5室に「部屋割りせずに」入っていた3部屋分の予約(2部屋分は空室)がすべて取り消された後に、新規に3部屋分の予約が入った場合＝新規3部屋分のうち2部屋分は「(3)の未販売であった客室」とみなすことができるので1部屋分のみを相殺する
- (5) A・B・C・D・Eという異なるタイプの5室のうち、A・B・Cに部屋割りされてあった予約(D・Eの2室は空室)がすべて取り消された後に、C・D・Eに予約が入った＝D・Eは「(3)の未販売であった客室」に該当し、Cは(1)に該当するため、Cの分のみ相殺する

4. 様式B号・様式E号の作成

各様式の項目は以下の通りです(様式B・Eは「GoToトラベルマイページ」<https://biz.goto.jata-net.or.jp/BIZ/>から最新版をダウンロードしてください)。

〈様式B号・予約リスト〉

※様式B号は1万件対応・3万件対応の2通りで「全国以外」および「全国」の2つのシートがあり、取消料対応費用の申請に該当するすべての予約の詳細を記入しますが、リアルの旅行代理店およびOTAの楽天トラベルに関しては、代理店および楽天トラベルが申請しますので様式Bには記載しないように注意してください。また、申請方式としては「一律方式」および「負担額証明方式」の2種類がありますが、本稿では「一律方式」のみを解説しています。

- ・申請区分…無料対象に該当する区分を選択。※全国では「全国」統一。
- ・管理番号…連番を振ってください。
- ・発着区分…目的地対象外(5都市に施設がある場合)、出発地対象外(5都市居住者からの予約の場合)。※全国では「全国一時停止」統一。
- ・予約を特定する番号等…自社予約システムで発番またはOTAからの通知番号を記載。該当する番号がない場合は「0」を記入。
- ・造成会社名…自社販売は「自社」、OTAの場合はOTAの社名。
- ・販売店(支店)、旅行形態…記入不要。
- ・代表者氏名…申し込みの代表者名。漢字、カタカナなどは問わない。
- ・商品名…記入不要。
- ・宿泊施設名…すべての欄に施設名を記入。
- ・目的地を選択<都道府県>…施設の存する都道府県名を記入。
- ・目的地を選択<市区町村>…施設が5都市に該当する場合のみ選択。※全国では記入不要。
- ・代表者の居住地を選択<都道府県・市区町村>…代表者が5都市の場合に記入。代表者が5都市以外であっても同行者が5都市であれば対象なので、同行者の居住地を記入。※全国では記入不要。
- ・予約日、取消日、旅行開始(チェックイン)日、旅行終了(チェックアウト)日…それぞれの日付を0000/00/00で記入。
- ・宿泊日数…一泊二日であれば「1」、二泊三日であれば「2」を記入。
- ・旅行人数…旅程に含まれる人数。
- ・合計旅行代金…宿泊料総額。
- ・申請人数…GoToトラベル参加対象者の人数(子どもも1としてカウント)。
- ・申請旅行代金合計…GoToトラベルに申請した旅行代金合計。

〈様式E号・予約実績確認票〉

※様式E号は「5都市」および「全国」の2つのシートがあります。11/24～12/27は5都市に、12/28～1/11は全国に記入します。

- ・①支払対象時点において、本事業の適用を受けて行われていた予約のうち、当該時点以降に取消料を収受せずに取り消された予約に係る旅行の総販売見込額…**「支払対象時点」に関しては3ページ表中の「予約成立期限」に置き換えてください。**この時点において成立していた予約のうち取り消された予約総額を1日ごと(宿泊日ごと)に記入してください。
 〈例〉11/24について2万円×2名の予約、3万円×2名の予約があり、3万円×2名のみが取り消された場合は60,000と記入します。取り消された3万円×2名について取消料を受領している場合は記入できませんが、取消料を返還している場合は記入できます。**GoToトラベルの対象予約であることが大前提であり、対象外を含めることはできませんので個別に取消料を請求してください。これらは「様式B号」でも同様**です。
- ・②支払対象時点において、本事業の適用を受けて予約されていた部屋(※2)について、当該時点以降に取消料を収受せずに取り消され、その後、再び、予約が行われて実施された旅行の総販売実績額(※3)…**「3.支払対象」>「再販合計額算出の注意点」に従って金額を記入してください。**

以 上