

事 務 連 絡
令和4年10月18日

一般社団法人日本旅館協会 御中

観光庁観光産業課

宿泊予約管理システムの障害に伴う対応等について（依頼）

日頃より観光行政へのご理解・ご協力をいただき、誠にありがとうございます。

宿泊予約管理システムの障害に伴う対応等につきまして、旅行者の利益の確保を図る観点から、下記のとおりご連絡いたします。

記

（１）宿泊予約管理システムの障害に伴う対応について

先般、株式会社シーナッツが提供する宿泊施設向け予約・販売管理業務システム「TLリンカーン」について、令和4年10月11日より大量の予約受信に起因するシステム障害が発生し、残室の調整機能等が正常に利用できず、オーバースタックが生じております。

つきましては、宿泊施設を訪れた際に満室で宿泊できないなど、オーバースタックによる旅行者の方への不利益が生じることのないよう、貴団体におかれましては、加盟宿泊施設に対して、お客様への予約状況に関する丁寧な連絡、適切な新規予約対応を徹底するよう周知の程よろしくお願いいたします。

（２）全国旅行支援における価格設定について

全国旅行支援の実施にあたっては、交付要綱において、「対象商品の販売に際し、助成分を予め上乗せされ、本来の価格が不当に設定されることにより、需要創出支援の趣旨を逸脱した販売が行われないよう事業者には周知するとともに、そうした事実が確認された場合には厳正に対処すること。」とされているところ、対象商品の価格設定について便乗値上げを疑う声が多く上がっている現状も踏まえ、観光庁より、各都道府県に対して、需要動向や物価上昇などの影響を超えて、例えば、合理的な範囲を上回るような高額な価格設定をしていることが明らかである場合などには、事業者の登録取消などの措置を含め、厳正に対処するよう連絡したところです（別添参照）。

貴団体におかれましても、加盟宿泊施設に対して、便乗値上げと疑われることのなきよう、需要創出支援の趣旨を踏まえた適切な価格設定を行うよう注意喚起の程よろしくお願いいたします。

以上