

10/5(水)・6(木)開催 宿泊事業者向け説明会 質疑応答まとめ

※質疑応答の場で「検討します」「改めてご回答します」とお答えしたものについても回答・追記させていただいております。

	質問内容	回答内容
地域クーポン関連		
1	地域クーポンのQRコード読み取りで、スマホが無い場合どうしたらよいか。	「わかやまりフレッシュプランS（県民割・ブロック割）」と同様の紙ベースを使った管理方法になります。原則として、「わかやまりフレッシュプランSワイド」では「地域クーポン配布管理アプリ」をご利用いただくようお願いしておりますが、事業者様のご都合でスマホ等をご用意できない場合の方法については事業者様ごとに個別にご案内します。
2	クーポン配布管理アプリの変更についてチェックイン当日までか。	配布される地域クーポンのQRコードの読み取りについてはチェックイン日以前でも可能ですが、チェックイン当日までに作業を完了していただく必要があります。 その他お部屋番号や備考欄の入力項目の変更については、チェックイン日を過ぎても変更は可能です。 (和歌山県の宿泊事業者様についてはお部屋番号・備考欄の入力は特に必要ありません)
3	クーポン配布管理アプリは数台同時にログインできるのか。	はい、ログイン可能です。
4	地域クーポンの初回送付は何枚か。また追加発注の上限は1000枚か。	リフレッシュプランSの配布実績等を勘案して送付させていただきます。 追加発注においては、1発注あたり上限1000枚としています。 大型団体等特別な事情がある場合はコールセンターに個別にご相談下さい。
5	地域クーポンのお渡しはチェックイン日の朝などチェックイン前に渡してもよいか。	地域クーポンのお渡しはチェックイン時に本人確認等・ワクチン接種確認等の当日確認を終えてからしかお渡しできません。但し、チェックイン時間前に来館されたお客様に対し、仮チェックインという形で、当日確認をしていただいた上でお渡しいただくことは可能です。
6	地域クーポンアプリとクーポンの紐づけの際、ステイナビとの紐づけはいらぬか。	はい、紐づけは必要ありません。
7	ゴルフの宿泊プランで前泊で金曜日にお泊りいただき土曜日にプレイの場合、地域クーポンは平日金曜日の3000円をお渡ししてよいか。	はい。地域クーポンのお渡し枚数（金額）は宿泊日を基準とするため、この場合は平日のお取扱いとなります。

8	お客様への地域クーポン配布について詳しく教えてほしい。	特設HPの登録事業者様ページ「宿泊事業者の方」のページに10/7付で新着情報として「補助金額とクーポン配布枚数の計算方(考え方)」を掲載しました。お客様の人数等による計算方法事例が記載されていますのでご参考になさってください。
9	ホテルへのクーポンの割当額はあるのか。	割当額はございません。 割当額とは「施設様ごとの割振り(上限額)の意」と理解しています
10	クーポン配付管理アプリについて、施設は4棟であるが登録は1つのアドレスでよいか。	同一敷地内に4棟あり、チェックインはそのうちの1棟のみで行う場合は1つのアドレスで構いません。
11	地域クーポンで書き損じなどが出た場合、クーポン配布管理アプリでの無効処理はどうすればよいか。	アプリでの無効処理の方法については、「宿泊事業者用マニュアル」(P52「無効となった地域クーポンの処理について」の欄)に追記して掲載(10/11予定)いたします。
12	OTAからの予約についてクーポン配布枚数はどう計算したら良いか	旅行事業者(OTAを含む)には当該予約が全国旅行支援の対象であること、補助金適用人数(子供・幼児を含む・含まない)を宿泊事業者様に連絡することが義務付けられています。もし連絡がない場合は、旅行事業者に報告を依頼して下さい。 宿泊事業者様においては、「旅行事業者からの補助金適用人数×泊数×平日3枚(休日1枚)」分をお渡しいただければ問題ございません。
「補助金」関連		
10	子供と幼児の対象の補助額の取り扱いについて教えてほしい。	特設HPの登録事業者様ページ「宿泊事業者の方」のページに10/7付で新着情報として「補助金額とクーポン配布枚数の計算方(考え方)」を掲載しました。お客様の人数等による計算方法事例が記載されていますのでご参考になさってください。
11	シングル5室をお1人で支払いをされる場合、割引額は総額の40%になるのか、それとも一部屋毎の40%になるのか。	5名様・5シングルという1つのご旅行であれば総額の40%で計算します。 但し、補助金の上限額(5,000円×泊数×ご利用人数)を超える場合は上限額までの補助となります
12	補助金の対象となる商品の宿泊代金の下限について教えてほしい。	最低旅行代金については、「宿泊商品」および「宿泊を伴う旅行商品」共に1人1泊あたり平日5,000円、休日2,000円となっております。

13	<p>宿泊日が10/15（土） 大人15,000円×2名、子供（小学生）7,000円×2名、幼児（無料）1名、合計金額44,000円 合計人数5名（内幼児1名）の場合</p> <p>ステイナビでお客様ご自身で割引クーポンを取得されている場合は、割引額の計算方法としては一人当たり8,800円×40% = 3,520円で、この場合のワクチン接種等の子供についての確認不要でよいのか。 また、本人確認書類は「大人：免許証」、「子供：健康保険証」でよいのか。</p>	<p><当日回答は省略> 特設HPの登録事業者様ページ「宿泊事業者の方」のページに10/7付で新着情報として「補助金額とクーポン配布枚数の計算方（考え方）」を掲載しました。お子様の人数等による計算方法事例が記載されていますのでご参考になさってください。</p> <p>ワクチン接種済確認は、12歳未満のお子様・乳幼児については不要です。 本人確認書類について、保護者の本人確認を運転免許証でいただいているのでお子様については健康保険証の提示があれば大丈夫です。</p>
----	--	--

「本人確認」「対象地域確認」関連

14	<p>対象地域在住の確認とは、国内在住か国外在住かの確認ということか。</p>	<p>現在は全国都道府県が対象となっていますが、今後の新型コロナの感染症の拡大状況に応じて一部都道府県が一時的に事業の停止または中止となる場合があるため、その際に対象地域在住かどうかを確認していただく必要があります。</p>
15	<p>子供の本人確認は何でしたらよいのか。</p>	<p>中学生以下の旅行者で旅券（パスポート）等の確認できるものがない場合は、本人の健康保険証と同行する親族等（監護者）の本人確認書類（運転免許証、旅券等）で代用可能です。 中学生以上のお子様については、健康保険証と学生証または公的機関発行の資格証明書でご確認ください。</p>
16	<p>本人確認の際、保険証しかない方はどうすればよいのか。</p>	<p>保険証に加えて、「学生証」「会社の身分証明書」「公的機関発行の資格証明書（住民票を含む）」等が追加が必要です。</p>
17	<p>日本在住の外国人旅行者の場合は、在留カードの提示一枚で大丈夫か。 また、海外旅行者は対象外でよいのか。</p>	<p>在留カード一枚で大丈夫です。 海外からの旅行者につきましては、日本に居住されていないので対象外となります。</p>
18	<p>本人確認書類について、健康保険証だけではどうしてダメなのか。</p>	<p>ご本人確認については、ご本人の住所・氏名および写真が確認できる書類が必要となります。 健康保険証については顔写真がないため、健康保険証だけのご確認はできません。 「学生証」「会社の身分証明書」「公的機関発行の資格証明書（住民票など）」等の追加提示が必要です。</p>

STAYNAVI関連

19	<p>ステイナビでの割引クーポンの代理発行については当日までか。</p>	<p>はい、当日までとなります。</p>
----	--------------------------------------	----------------------

20	ステイナビの発売開始が10月11日の13時となっているが、これ以降しか無理か。	事業開始が10月11日のため10月11日以前に補助券の発行は出来ません。 13時につきましては、早く対応できるよう要請しておりますが現在のところは13時以降の発行となる予定です。
21	OTA経由の宿泊予約しか受け付けない場合、ステイナビは非稼働設定でいいか。	ステイナビの稼働・非稼働設定は『稼働』で設定をお願い致します。
その他全般		
22	ホームページでの登録宿泊事業者の閲覧サイトはいつログインできるか。	10月5日となります。 ※現在はすでにオープン致しております
23	既存予約は補助対象となるのか。	既存予約についても、条件を満たせば補助の対象となります。 ※詳しい条件につきましては、10/4付事務連絡SW-009号「わかやまリフレッシュプランSワイド（全国旅行支援）」における既存予約の取扱いについて」に記載しております。 また、旅行事業者・OTAからの予約も既存予約の取扱いについては宿泊事業者様と同様に旅行事業者・OTAから旅行者へ通知・確認するよう要請しています。
24	交通付旅行商品について、新幹線や高速バス等の領収書を持って来られた宿泊旅行者は補助対象か。	交通付旅行商品とは旅行事業者が造成する旅行商品となります。 具体的な運送サービスは航空・鉄道・船舶・バス・タクシー等となりますますが、鉄道・バス等については片道50km以上利用等の制限がついています。 また、マイカーは対象外となります。
25	日帰り旅行商品は旅行事業者しか利用できないのか。 宿泊に体験等のオプションをつけたものは対象にならないのか。	日帰り旅行商品とは運送サービスと現地での食事・体験等を組み合わせ、旅行事業者等が企画実施するものとなります。 宿泊事業者が独自で宿泊に体験等オプションを付けても日帰り旅行商品とはなりません。
26	補助金の上限について宿泊のみの場合はおひとり5,000円でいいか。	はい、そのとおりです。
27	OTAについては、OTA側が割引クーポンを発行ということでしょうか。	はい、そのとおりです。 OTA側で割引クーポン発行（＝補助金額を差し引いてお客様と決済）しています。また「現地払い」であっても補助金額は差し引かれています。OTA、旅行事業者とも当該お客様が補助金対象であることなどを予め宿泊事業者様に通知することが義務付けられています

28	宿泊とレンタルバイクのプランを付けて販売できるか。	宿泊プランとして商品を作っていただくのは可能ですが、宿泊商品としての扱いとなるため補助金の上限は1人1泊あたり5,000円となります。
29	コールセンターの時間延長は可能か。	コールセンターの時間延長はできかねます。 しかしながら少しでもご負担を軽減いただくため、特にチェックイン等で時間を要する「ステイナビ割引クーポンの代理発行」については、ホテル設置のPC等お客様自身でその場で操作いただけるよう簡易のマニュアルを用意して10/11中にHPに掲載しますので、バウチ等していただきご活用下さい。