

Go To トラベルに関する「よくある質問」

本件は、観光庁が定めたGo To トラベル事業の支援制度およびガイドラインに則った回答となります。

本件の対象ホテルは、「エクシブ」「ベイコート倶楽部」「リゾーピア」「サンメンバーズひるがの、京都嵯峨」「サンフレックス鹿児島」です。

以下の名称は省略語にて記載しております。

・「Go To トラベル事業支援対象パッケージプラン」→「GoToプラン」

・「観光庁が設定したGo To トラベル事務局」→「事務局」

・「地域共通クーポン」→「地域クーポン」

2021年1月8日更新

NO.	質問	回答
一時停止について	Go To トラベル事業の適用が一時停止されていると聞きました。詳細を教えてください。	2021年1月8日（金）現在、下記の通り、Go To トラベル事業の取扱いについて政府より発表がされています。 【全国的な旅行の取扱いについて】 I. 新規・既存予約の一時停止について 新規予約・既存予約を問わず、全国において、下記の期間においてGoToトラベル事業の適用を一時停止します。 <Go To トラベル一時停止期間> 2020年12月28日（月）～2021年2月7日（日）までのチェックイン ※2月1日（月）以降の旅行・宿泊商品については、従来より、Go To トラベル事業を適用した販売は認められていません。 ※Go To トラベル事業の再開時期等、今後の取扱いにつきましては、観光庁・Go To トラベル事務局より正式発表があり次第、改めてお知らせいたします。 II. キャンセルの取扱いについて 上記期間に予約済のGo To トラベル事業を利用した旅行は、 12月14日（月）18時～1月17日（日）までの間、無料でキャンセルが可能です。 ※1月7日（木）18時時点で予約されていた旅行に限ります。 <詳細は下記よりご確認ください。> https://goto.jata-net.or.jp/info/2021010701.html ※上記内容は今後の感染状況などに応じて、変更となる可能性があります。 Go To トラベル事業の取扱いにおける、最新情報は 「旅行者向け Go To トラベル事業公式サイト」にてご確認ください。 https://goto.jata-net.or.jp/
	Go To トラベル事業を利用した旅行（割引適用）が一時停止となっている期間に宿泊することは可能ですか？	可能です。 しかしながら、Go To トラベル事業が一時停止となっている期間は、通常料金もしくはパッケージ料金（定価）でのご精算となります。 また、地域共通クーポンの発行もできませんので、あらかじめご了承ください。
1	エクシブ、ベイコート倶楽部は、Go To トラベルキャンペーンの対象ですか？	対象です。 対象ホテルは、全てのエクシブ、ベイコート倶楽部（横浜ベイコート倶楽部は11月16日のご宿泊より適用）に加え、リゾーピア熱海、久美浜、別府、サンメンバーズひるがの、京都嵯峨、サンフレックス鹿児島も対象です。
2	Go To トラベルは、国が旅行代金の1/2相当額を支援すると公表していますが、Go To トラベルを適用すると、実際の割引や地域クーポンは、どのようになりますか？	Go To プランの販売価格(定価)の 35% が割引となります（半額にはなりません）。 上記に加え、Go To プランの販売価格(定価)の 15%相当 が地域クーポンとして進呈されます。 例1) 20,000円（消費税・サービス料込）のGo To プランを2名で利用した場合 ・Go To プラン販売価格 20,000円×2名 = 総額 40,000円 ・総額に対する割引支援額（35%）14,000円 ・お客様支払い総額 26,000円 ※総額に対する地域クーポン（15%相当） 6,000円分（2名分の合計） 例2) 25,000円（消費税・サービス料込）のGoToプランを3名で利用した場合 ・GoToプラン販売価格 25,000円×3名 = 総額 75,000円 ・総額に対する割引支援額（35%）26,250円 ・お客様支払い総額 48,750円 ※総額に対する地域クーポン（15%相当） 11,000円分（3名分の合計）
3	割引額の上限はありますか？	1人1泊あたり 14,000円（地域クーポンは6,000円） までです。 例えば、2泊した場合の上限は、1人28,000円（地域クーポンは12,000円）までとなります。
4	割引支援の算出方法は、1人単位ですか？1予約単位ですか？	1予約単位（総額）で算出します。
5	地域クーポンの算出方法は、1人単位ですか？1予約単位ですか？	1予約単位（総額）で算出します。
6	Go To トラベルの割引支援を受けるために、何をすればいいですか？	各ホテルでご用意しているGo To プランを予約し、ご利用ください。 国からの支援金はお客様に対して支給されますが、弊社（宿泊事業者）は支援金をお客様に代わって受領（代理受領）いたしますので、お客様は、Go To プランの販売価格（定価）から割引支援額を差し引いたGo To 割引適用後の料金をお支払いいただきます。
7	ホテルを予約したらGo To トラベルの割引支援の対象になりますか？ また、どのように予約したらGo To トラベルの割引支援が適用されますか？	ホテルを予約しただけでは、Go To トラベルの割引支援は適用されません。 Go To トラベルの割引支援は、各ホテルでご用意している各種Go To プランからお選びになり、確定することで割引が適用されます。予約時に必ずGo To プランの確定をお願いします。 各ホテルのGo To プランはホームページよりご覧になれます。 resorttrust.co.jp/goto-travel/

8	Go To トラベルの割引支援を適用するために、予約段階や利用時で、特別な手続きや申請などは必要ですか？	ご予約時には特別な手続きや申請は不要です。 チェックイン時に、このGo To トラベルキャンペーンの適用を受けた証明として「署名用紙」のご署名欄にサインをいただきます。
9	各ホテルのGo To プランは利用せずに、自分自身で事後申請すれば割引支援を受けることができますか？	受けることができません。 お客様による事後申請は、8月31日の宿泊までで終了しております。
10	家族で旅行する場合、小学生の子供や未就学児は人数に含まれますか？	小学生・未就学児のお子様も1名としてカウントして算出します。
11	連泊の制限や利用回数の制限はありますか？	利用回数に制限はありません。 連泊の制限については、11月17日（火）0時以降の予約分より、8泊以上の宿泊は支援の対象外 となりますが、7泊分までは支援の対象となります。
12	予算がなくなったらGo To トラベルキャンペーンは終了しますか？ また、終了した場合、予約済みの分はGo To 割引支援が適用されますか？	補助金予算は、対象プランのご予約確定分より、上限に達した次第販売終了となります。 予約済みの分は、ご利用になるGo To プランが確定している場合に限り対象となります。
13	このGo To トラベルキャンペーンはいつまで続きますか？	事務局にて公表されている期間は、2021年1月31日の宿泊までですが、終期については予算の執行状況などを見ながら観光庁および事務局より改めて公表するとのことです。
14	Go To プランに含まれないもの（滞在時の付帯施設利用料や購入品、プランに含まれない飲食等）は、割引支援の対象になりますか？ また事前予約していれば対象となりますか？	事前予約等に関わらず対象外です。 プランに含まれるものに限り、Go To トラベルの割引支援の対象となります。
15	RTTGポイントは付きますか？	今まで通り、お客様のお支払い額に対してRTTGポイントを付与いたします。
16	RTTGポイントでの精算はできますか？	今まで通り、RTTGポイントでの精算は可能です。
17	日帰り旅行は割引支援の対象になりますか？	弊社（宿泊事業者）の日帰り利用は対象外となります。
18	各ホテルの各種Go To プランに、ビジネス出張の利用に適したプランはありますか？	国の方針に従い、ビジネス出張に適したプランをご用意しておりません。
19	GoToトラベルの参加条件に本人確認の実施とあるが、何を持参すればいいですか？	本人確認に必要な書類は、氏名および住所が確認できる書類となり、マイナンバーカード、運転免許証、運転経歴証明書、旅券（パスポート）、在留カード、特別永住者証明書、海技免状等国家資格を有することを証明する書類、障害者手帳等各種福祉手帳、船員手帳、戦傷病者手帳、官公庁職員身分証明書等といたします。ただし、上記書類をお持ちでない場合、以下に掲げる①と②の書類のうち、①を二つまたは①を一つおよび②を一つの組み合わせであれば、氏名および住所が確認できる書類として提示可能です。 ①健康保険等被保険者証、介護保険被保険者証、年金手帳、年金証書、恩給等の証書など ②学生証、会社の身分証明書、公の機関が発行した資格証明書など 家族の場合は子供の健康保険証と親（法定代理人）の本人確認書類（運転免許証、旅券（パスポート）など）で足りるものとします。
20	エキシブのオーナーサービス、ペイコート倶楽部のマイメンバーズデーのサービス「夕食1名招待」は、Go To プランと併用できますか？	Go To プランのうち、「1泊朝食パッケージ」もしくは「シンプルプラン」との併用が可能です。
21	株主優待券との併用はできますか？	Go To プランのうち、「1泊朝食パッケージ」もしくは「シンプルプラン」との併用が可能です。

22	ルームチャージ50%OFFチケットとの併用はできますか？	<p>ルームチャージ50%OFFチケットの裏面に記載のとおり、宿泊プランとの併用はできません。しかしながら一部のプランに対しては、併用可能なプランも特別にご用意しております。</p> <p>各ホテルのGo To プランはホームページよりご覧になれます。 resorttrust.co.jp/goto-travel/</p>
23	地域クーポンはどこで受け取るのでしょうか？	チェックインの際にお渡しいたします。
24	地域クーポンはどこで使えますか？	<p>各ホテル館内のショップ（ブティック・アデッソ・プロショップなど） にご利用になれます。 その他の取扱店舗につきましては、GoToトラベルのホームページよりご確認ください。</p> <p>goto.jata-net.or.jp/</p>
25	地域クーポンは、Go To プランの販売価格（定価）の15%相当分を1,000円単位で発行することですが、1,000円未満の端数はどうなりますか？	<p>1,000円未満の端数は四捨五入となります。 （1円～499円までは切り捨て、500円～999円は地域クーポン1,000円1枚発行）</p> <p>例1）15,000円（消費税・サービス料込）のGoToプランを3名で利用した場合 ・15,000円×3名＝総額45,000円 ・45,000円の15%＝6,750円 ・1,000円未満を四捨五入するので、地域クーポンは7,000円分となります。</p> <p>例2）18,000円（消費税・サービス料込）のGoToプランを3名で利用した場合 ・18,000円×3名＝総額54,000円 ・54,000円の15%＝8,100円 ・1,000円未満を四捨五入するので、地域クーポンは8,000円分となります。</p>
26	各ホテルで渡されるクーポンは、紙クーポンですか？電子クーポンですか？ また各ホテル館内のショップで使用可能なクーポンは、紙クーポンですか？電子クーポンですか？両方ですか？	<p>各ホテルでお渡しする地域クーポンは、紙クーポンです。 また、各ホテル館内のショップで使用できるクーポンも紙クーポンです。 （一部のホテルを除く）</p>
27	地域クーポンを使用した際、お釣りはできますか？	お釣りはできません。
28	地域クーポンは、どのエリア（範囲）まで使用できますか？	地域クーポンの左下枠にある利用エリアに記載の都道府県で使用することができます。
29	地域クーポンの有効期限はありますか？	1 予約の旅行開始日（チェックイン日）から旅行終了日（チェックアウト日）までです。 有効期限は、地域クーポンに表示されています。
30	ホテル館内のショップで地域クーポンを使用する際、RTTGポイントは付きますか？	地域クーポンの使用分（購入額分）を含めて、RTTGポイントを付与いたします。ご利用の際は、RTTGポイントクラブを付与するために必要なスマートフォン（アプリ）、実カードなどをご持参ください。
31	チェックイン時に地域クーポンをもらいましたが、滞在中に人数変更でGo To プランの総額が変更（減額）となった場合、既にもらった地域クーポンは、どのようにしたらよいですか？また、既に地域クーポンを使ってしまった場合は、どのようにしたらよいですか？	Go To プランの総額が減額したことで、地域クーポンの付与枚数が減少する場合は、その該当枚数の地域クーポンをご返却いただけます。既に地域クーポンを使ってしまった場合は、GoToトラベル支援の不正受給とみなされますので、使用クーポンの金額相当をご請求し、国へ返金いたします。例えば、滞在中に人数変更や滞在泊数に変更の可能性があり、Go To プランの総額が変更となる可能性がある場合は、確定した後に、地域クーポンをご使用になることをおすすめいたします。
32	ホテル館内のショップで地域クーポンを使用する際、部屋付けにすることはできますか？	できません。額面を超える場合のご利用時も、不足金の支払いにお部屋付けすることができませんのであらかじめご了承ください。
33	地域クーポンの禁止事項はありますか？	現金との交換、使用前の切り取り線の切り離し、地域クーポンで購入した商品の返品の際の返金、別のひととの地域クーポンの交換、偽造、利用エリアや有効期限の加筆修正など不正行為全般となります。
34	Go To トラベル全般に関する問い合わせ先を教えてください。	<p>Go To トラベル事務局 TEL:0570-002442（ナビダイヤル 受付時間 10:00～19:00 年中無休） TEL:03-6636-9457（受付時間 10:00～19:00 年中無休）</p> <p>https://goto.jata-net.or.jp/</p>