

宿泊事業者向けよくある問合せ (令和2年11月25日現在)

<変更・追記内容>

- ・質問項目を分けました（全体）
- ・市民向けプランの自社公式サイトへの提示についてを追記しました（5ページ）
- ・クーポンの利用可能対象・利用不可対象を変更・追記しました（6ページ）
- ・同行者の範囲について変更しました（8ページ）

よくある問合せ（クーポン全般について①）

1.プレミアム宿泊クーポンとは何ですか。

神戸市が発行する神戸市民限定の日帰り、宿泊、レストランに使えるプレミアムクーポンです。

2.プレミアム宿泊クーポンは何円単位ですか。

1枚額面5,000円単位で発行になります。

平日限定クーポンと曜日限定なしクーポンの2種類のクーポンになり、両方とも1枚5,000円のクーポンです。

3.曜日限定なしクーポンとは。

曜日に関係なく利用できるクーポンです。（ただし、GW4月28日～5月9日利用は除く）

4.平日限定クーポンとは。

月・火・水・木、利用できるクーポンです。（ただし、GW4月28日～5月9日利用は除く）

金・土・日および祝前日、祝日は宿泊、日帰りプラン、レストランでの飲食も利用不可です。

5.クーポンの利用期間について

令和3年1月4日～6月30日（宿泊の場合は1月4日チェックインから6月30日チェックアウトまで）

※GW4月28日（水）～5月9日（日）のクーポン利用は除く（5/9チェックインもクーポン利用は不可）

よくある問合せ（クーポン全般について②）

6.紙のクーポンですか。

紙のクーポンのみになります。

7.市民は、宿泊クーポンの利用できる施設であるかをどのように見分けられますか。

市民専用のクーポン応募用WEBサイトにて、11月20日（金）以降、登録・承認の施設様を掲載し、随時更新させていただきます。

また、クーポン当選者へは12月下旬の当選通知と一緒に利用対象宿泊施設一覧表を送付いたします。

8.お釣りはできますか。

出ません。なるべく5,000円を超えるプランの設定し、お釣りが出ないようにお願いします。

5,000円以下の場合でもお客様がお釣りが出ないことを了承の上、受け取っていただくことは可能です。

9.GoToトラベル事業や、他の割引との併用はできますか。

GoToトラベル割引や他の割引との併用はできます。GoToトラベル割引後、当事業のクーポン利用になります。

10.クーポンの譲渡は可能ですか。

同居の家族に限り、可能です。同居の家族以外の第三者への譲渡は不可です。

よくある問合せ（登録～承認について①）

1.登録の仕方は。

事業者向け専用Webサイトより登録をお願いします。

2.登録の際にWeb環境がない場合、どうすればよいですか。

事業者向けコールセンターへご連絡をください。登録申請用紙をFAXさせていただきます。

3.宿泊事業者申請登録に費用は発生しますか。

宿泊事業者申請登録は、無料です。

4.登録から承認までの流れは。

登録後、事務局で審査し、承認または承認見送りになります。承認、承認見送りの通知は随時、メールでさせていただきます。承認された事業者様には12月中旬頃にスターターキットを事務局より送付させていただきます。

5.承認されない場合は、どのような場合か。

風俗営業等の法律、入札参加への停止・除外を受けている者、暴力団員に関する法律に該当する場合。

コロナ感染症対策不実施の場合。市民向けプランの提示を自社WEBサイト等で掲載できない場合。

よくある問合せ（登録～承認について②）

6.市民向けプランが決定していなければ登録ができないか。

検討中で宿泊事業者申請登録は可能ですが、できるだけ11月末までに市民向けプランの内容の登録をお願いします。

7.市民向けプランを検討中で登録した後、内容が決定した場合はどうすればよいか。

Webサイトにログイン後、修正をクリックし市民向けプランを「あり」にし、プランの内容を「入力」、その後、「確認」をクリック、最後に「更新」をクリックしてください。

8.パスワード設定方法は。

半角英数字記号 6 文字から 2 0 文字以内でお願いします。

9.パスワードを忘れてしまった場合、どうするのか。

Webサイトの、トップページの右側の「パスワードをお忘れの方はこちらへ」をクリックしてください。
パスワードの再設定が可能です。

10.パスワードを間違えて、ロックされた場合は。

事業者向けコールセンターへご連絡ください。ロックを解除させていただきます。

よくある問合せ（クーポンの利用対象等について①）

1.市民向けプランとは何ですか。

神戸市民向けの特典付きプランのことです。市民向けプランの設定がない場合は設定してください。

既存プランを拡充し、市民向けプランで提供していただきましても可能です。

できるだけ11月末までに内容を決定していただき、登録サイトへ内容を記載、登録をお願いします。

また、**自社WEBサイト等でのプランの提示をクーポンの利用が始まる令和3年1月4日までにはお願いします。**

ただし、クーポン利用者は、宿泊事業者が設定しているいろいろなプランでもクーポン利用可能です。（*11月25日追記）

2.事業者の登録の際の日帰りとは。

事業者様が設定している日帰りプラン（飲食を伴う施設利用）を指します。

また、施設のディユースも指します。

例）宴会場や部屋での食事のみ、食事+温泉、食事+エステ、食事+お土産付きなどのプランになります。

3.事業者の登録の際のレストランとは。

事業者様の施設内のレストランを指します。

例）施設内のレストランでの食事や飲み物代、追加料理になります。

よくある問合せ（クーポンの利用対象等について②）

4.クーポンの利用可能対象について。

- ①宿泊；1泊以上の泊まり利用（1泊食事なし、1泊朝食付、1泊2食付、1泊3食付など）
- ②日帰り；宴会場や部屋での食事を伴う日帰りプラン利用と部屋利用のディユース利用
- ③レストラン；施設内レストランでの食事利用

※①～③に付随する食事の際の飲み物代、追加料理代、お土産代、エステ代、喫茶代、お弁当代、利用日限定（宿泊の場合は宿泊日と宿泊日翌日、日帰りの場合は当日）の近隣レストランの飲食代や観光の入場券代は宿泊や日帰りのお食事、レストランでのお食事が伴えば、クーポン利用可能となりました。（*11月25日変更）

5.クーポンの利用不可対象について。

宿泊や食事を伴わないお土産店でのお土産購入のみの場合、エステ店でのエステ体験のみの場合、温泉施設での温泉入浴体験のみの場合、お持ち帰りのお弁当購入のみの場合など、飲食を伴わない場合は、クーポンの利用が不可です。

また、換金性の高い商品券、クオカード、図書カード等とのセットプランもクーポン利用不可です。（*11月25日追記）

6.取消料にクーポンは充当できますか。

取消料にも、クーポンの利用は不可です。

よくある問合せ（クーポンの利用対象等について③）

8.クーポンはもともとのプランに含まれていないお土産やエステなどの支払いは利用できますか。

もともとの宿泊プランや日帰りプランに付いていないお土産やエステであっても、宿泊または飲食を伴う場合、クーポン利用は可能です。

9.市民向けプランにおいて、入場券付きのプランは、クーポン利用可能ですか。

クーポン利用可能です。ただし、入場施設の入場券が日帰りの場合は、当日のみ有効の入場券、宿泊の場合は宿泊日当日又は翌日のみ有効の入場券に限ります。

10.市民向けプランにおいて、宿泊や日帰りで近隣レストランを利用するプランを作成し、掲載することは可能か。

近隣レストランとのコラボにて市民向けプランの設定は可能ですが、近隣レストランの利用が宿泊の場合は宿泊日当日もしくは宿泊日翌日、日帰りの場合は日帰りプラン利用日限定となるようにしてください。

11.平日限定クーポンと曜日なしクーポンの利用者のクーポン併用利用は可能ですか。

クーポン利用者がそれぞれクーポンお持ちの場合、併用利用が可能です。

よくある問合せ（クーポンの利用対象等について④）

12.クーポン利用者は、全て神戸市民に限るのか。

同行者は神戸市内の方、限定での利用となります。

13.既に予約済の場合、クーポンの利用は可能か。

既に予約済であっても、直接施設に予約し、尚且つ現地でお支払いする場合はクーポン利用が可能です。

GoToトラベル割引を先に適用し、割引後の料金に対してのクーポン利用になります。

※OTA経由や旅行会社を通じての予約には利用できません。

よくある問合せ（換金について）

1.換金伝票を書き損じた場合はどうすればよいか。

二重線（見え消し）で訂正してください。換金伝票が不足しそうな場合は、コピーしてご利用ください。
その際は必ず控えをおとりください。

2.換金に関して、クーポンを送る際の送料は、事業者が負担ですか。

レターパックを利用します。事務局において負担させていただきます。

3.換金伝票等は、いついただけますか。

12月中旬に登録施設様へ送らせていただきますスターターキットにて換金伝票やレターパック、
クーポンの見本やアンケートを事業者用マニュアルと一緒に送らせていただきます。

4.事業者が500円負担と聞いたが、どのように負担するのか。

クーポンを換金する際に、500円を引いて換金させていただきます。

1枚あたり5,000円のクーポンを4,500円にて、換金、入金させていただきます。