

旅先に持っていこう！

万一起きてしまったら...トラブル対処法！

！ 「オーバーブック」と言われた！

この場合にはホテル側が、すぐ近くのホテルか同等クラスのホテル、またはよりランクの高いホテルの部屋を手配してくれますのでご安心ください。もし「オーバーブック」と言われたら、本当に一室も残室がないのか、また代替ホテルの希望も伝えてみましょう。

なおオーバーブックはホテル側の勝手な都合のように受け取られがちですが、これは世界一般的に、ホテル側の免責事項となっています。交渉時には、怒らず印象よく、謙虚な姿勢で次善策をご提案ください。

場合によっては、「オーバーブッキング」と言われずに、単に「お部屋がない（予約がない）のでホテルを移動してほしい」とだけ言われることもあります。そのような場合でも、移動先のホテルを紹介され、宿泊代もホテルが負担している場合には、「オーバーブッキング」とお考えいただいて、ほぼ間違いありません。

！ 「予約が入っていない」と言われた！

もし「予約がない」と言われたら、次の点をご確認ください。

ホテルパウチャーと全員のパスポートを提示し、「姓と名が逆になっていないか？」「代表者が違ってないか？」をご確認ください。

ホテルパウチャーに「BOOKING AND PAYMENT BY:」という欄があり、そこに明記されている会社名が現地の手配会社です。フロントスタッフにその会社へ直接電話をして確認してもらうようにしてください。

言葉に不安がある方は、ホテルパウチャーの「お客様控えA」に記載されている海外サービスデスクへご連絡下さい。

！ 「デポジット」を請求された！

「デポジット」とはパウチャーに含まれていない食事代や電話代の支払保証のために、チェックイン時にクレジットカードの提示を求められたり、一定額の現金を預ける「預かり金」のことです。追加支払が生じた場合にはここから精算され差額の徴収や返金などがなされます。

全く使用しなかった場合には、クレジットカードのコピーは破棄されますが、明細は必ずその場で内容を確認し、帰国後も半年程度は保存するようにしましょう。もし内容に間違いがあった場合でも、それにサインしてしまった以上、自分が内容を確認した上で責任をもって納得・了承したことになり、帰国後に修正をするのは非常に困難になります。

(注) 海外においては、クレジットカードはサインをしなくても引き落とされることがありますので注意が必要です。たとえ追加支払いがない場合でも、明細の残高がゼロになっていることを確認した上で、必ず一定期間保存するようにしましょう。

！ 不測の事態で、ホテル到着が深夜または翌日になってしまう！

フライト遅延などで、当日チェックインが大幅に遅れて、ホテルへは深夜着や翌日着となりそうになった場合には、お客様がご自身で直接ホテルに連絡してください。連絡がない場合は予約が取り消されることがありますのでご注意ください。