

よくある問い合わせQ&A

作成:2024/10/1

価格固定型・組込型商品/共通

Q 予約方法を知りたい。

A 旅行会社様専用予約サイトからご予約ください。（マニュアル参照）
※旅行会社様専用URL以外からのご予約はJPK販売手数料対象外となります。

Q 一度に何名まで予約可能ですか？

A 9名様までとなります。

Q お客さま情報入力画面のお申込み代表者とは？

A お申込代表者は、旅行会社様の情報を入力ください。
名前は、[姓]：社名、[名]：担当者名を入力ください。（マニュアル参照）

Q お客さま情報入力画面の日中ご連絡の緊急連絡先とメールアドレスとは？

A 旅行会社様が弊社に登録していただいている店舗の電話番号を入力ください。
メールアドレスはご予約の連絡のやり取りができるメールアドレスを入力ください。

Q お客さま情報入力画面のご旅行中の国内緊急連絡先とは？

A 参加されるお客さまご本人の連絡先をご入力ください。
添乗員付きコースは、こちらの連絡先にご挨拶コールをさせていただきます。（マニュアル参照）

Q 「オプションツアー（現地発着）」を申し込みたいのですが、申込方法は？

A お客さまが現地発着オプションツアーをご希望の場合、「予約確認」画面内「追加申込」の「オプションツアーの予約」（外部サイト）をお客さまにご案内ください。添乗員付きコースは、パンフレットに記載の専用Webサイトより、直接お申し込みください。
なお、ツアー本体とは別契約となりますので、お申し込みは、お客さまご自身でお申し込みいただくようご案内ください。

Q 予約の内容の確認をしたい。

ご予約後の内容は、旅行会社様専用サイトの下部にある【予約確認】ボタンよりお進みください。（マニュアル参照）

A <JALマイレージバンク(JMB)会員以外の方>の欄

1.予約番号とメールアドレスを入力 2.「確認へ」を押下

Q 支払い方法はどのようになっていますか？

A 御社専用のバーチャルクレジットナンバーでのお支払いになります。JAL旅行券は利用できません。（マニュアル参照）

Q 予約したツアーの取消（キャンセル）はできますか？

予約確認の「予約取消」の「予約取消申込」から取り消しを行ってください。なお、出発の前日以降のお取消は、「取消申込」ボタンが表示されなくなり、その場合はお電話にてご連絡ください。またご出発当日の取消は、日程表に記載の「ご出発当日の緊急連絡先」までご連絡ください。

A ※出発日当日の場合は、必ず弊社指定の緊急連絡先にご連絡ください。弊社指定の緊急連絡先は旅行日程表にてご確認ください。

お申し出がない場合、無連絡不参加となり、100%の取消料が発生いたします。

Q 旅行日程表・航空券などはいつ送られてくるのですか？

旅行日程表などの事前送付物はありません。

ご出発前に、予約確認から「旅行日程表」と「eチケットお客さま控」を印刷し、お客さまに手交してください。

※添乗員付きコースのeチケットお客さま控えは、添乗員からお渡しいたします。

A ■ 閲覧・印刷可能期間

・ご出発の18日以上前にご予約の場合：国際線出発日（ツアー出発日*1）の13日前より閲覧・印刷可能

・ご出発の17～9日前のご予約の場合：ご予約の5日後より閲覧・印刷可能

・ご出発の8日前以降のご予約の場合：国際線出発日（ツアー出発日*1）の3日前より閲覧・印刷可能

Q 旅行日程表の左上にお申込代表者名（旅行会社名&担当者名）が出てしまうが、変更できないか。

A 大変申し訳ございません。システム上、変更することができません。

Q 予約後に問い合わせをしたい場合は？

A 予約完了後のお問い合わせについては、旅行会社様専用サイトの下部にある【お問い合わせ】ボタンよりお進みください。

<JALマイレージバンク(JMB)会員以外の方>の欄

1.予約番号とメールアドレスを入力 2.「確認へ」を押下

★以前JALPAK NAVIにあったQ-BOXはございません。問い合わせ（メール）でのやり取りになります。

Q JALマイレージバンク（JMB）お得意様番号を登録したいです。

A お申し込みの際、お客さま情報の入力ページにてお得意様番号欄にご入力ください。

ご予約完了後はお問い合わせよりご連絡ください。※任意であり必須ではございません。

Q パスポート情報を登録したいです。

A お申し込みの際、お客さま情報の入力ページにてパスポート番号をご入力ください。

ご予約完了後はお問い合わせよりご連絡ください。※任意であり必須ではございません。

Q お客さまにお渡しできる予約確認書はないか。

A お客さまにお渡しできる予約確認書等の発行はございませんが、ご予約時のご予約内容確認画面のページをご印刷のうえ、お渡しください。（マニュアル参照）

価格固定型商品

Q ツアーの空席、催行状況の確認方法を教えてください。

A 旅行会社様専用サイトのヨーロッパのデジタルパンフレットの右上箇所にある「ヨーロッパの空席・催行状況はこちら」のボタンから「ツアーコンダクター（添乗員）同行海外ツアー 空席・催行状況」にてご確認いただけます。

※空席状況は変動しますので、目安としてご参照ください。ご予約時に満席となっている場合もありますので、検索後のコース詳細画面でご確認ください。

Q キャンセル待ちの順番が知りたいのですが？

A キャンセル待ちの場合の順番はわかりかねますのであらかじめご了承ください。
JAL海外ダイナミックパッケージをご予約の場合は、取消待ちのお取り扱いはできませんのでご注意ください。

Q ビジネスクラス/プレミアムエコノミークラスのお申し込みは？

A 日本航空利用コースで、ビジネスクラスまたはプレミアムエコノミークラスの設定のあるコースにつきましては、ツアーのお申し込み時に、座席クラスをビジネスクラスまたはプレミアムエコノミークラスを選択いただきお申し込みにお進みください。
※日本航空以外の航空会社を利用するコースで、ビジネスクラスを追加申し込み可能なコースにつきましては、一旦エコノミークラスにてお申し込みの上、問い合わせより追加プランの申し込みをご連絡ください。

Q ビジネスクラス・プレミアムエコノミークラスが選択できません

A 「ビジネスクラスご利用追加プラン」「プレミアムエコノミークラスご利用追加プラン」の設定のあるコースでは、エコノミークラスにてツアーのご予約完了後、お問い合わせより、追加プランのお申し込みを承ります。
ご希望の追加プラン名をご連絡くださいませ。
※詳しい条件・追加料金については、各コース詳細画面よりご確認ください。

Q ビジネスクラス、プレミアムエコノミー、日本国内線などの「追加プラン」を申し込みたいのですが、申込方法は？

A ツアーのご予約完了後、お問い合わせよりご希望の「追加プラン」をご連絡ください。

Q 飛行機の座席を事前に指定できますか？

A ●日本航空を利用するコース(*1)
日本航空国際線区間は、事前座席指定が可能です。弊社にて座席指定を行い、座席番号は、出発1カ月前頃にメールにてご案内いたします。予約状況によっては並び席をご用意できない場合や座席指定ができず空港でのご案内となる場合があります。その場合は、ご出発便の24時間前より開始となるオンラインチェックインをご利用ください。
日本航空国際線区間以外は、搭乗手続き時のご指定となります。
(*1)日本航空運航の他社便名(コードシェア便)は除きます。
●チャーター便および日本航空以外を利用するコース
事前座席指定はできません。搭乗手続き時のご指定となります。

Q 予約内容の変更はできますか？

ご予約内容（お申し込みのコース番号・出発日・ご参加者・現地発着プラン⇔本体ツアー等）の変更はできません。
ご予約をいったん取り消しの上、ご希望の内容にて再度新規予約としてお申し込みください。
ご予約後の取り消しについては 予約確認の「予約取消申込」よりお手続きをお願いいたします。

- A
- 注意・案内事項
 - ・空き状況は変動しているため、ご希望の内容にてお取り直しができない場合がございます。
 - ・取消料発生日以降のお取り消しの際は、取消料の適用対象となります。
 - お客さまの生年月日・電話番号・連絡先の変更について
- 「予約確認」画面のお問い合わせより、変更後の内容をご連絡ください。
なお、生年月日は、年齢区分(大人/子ども/幼児)が変わる場合の変更はできません。

Q 旅行日程表を印刷するとWiFiのご案内が確認できない。

- A
- 旅行日程表をお渡しの際、WiFiのご案内PDFも印刷してお渡しく下さい。
そのほかWiFiのご案内以外のハイパーリンク箇所については必要に応じて印刷してお渡しく下さい。

Q 海外空港諸税はいつごろ確定しますか？

- A
- 海外空港諸税はお申し込み時のもので確定とさせていただきます。
万が一増減が発生し別途お手続きが必要な場合は、出発35日前までに弊社よりご連絡をさせていただきます。

組込型商品

Q 「オプション」を申し込みたいのですが、申込方法は？

- A
- JAL海外ダイナミックパッケージの場合は、ご予約時、空席照会後の「条件選択」画面内「オプション」より追加いただけます。
ご予約完了後は、予約確認の「オプションの予約」よりお申し込みください。
「予約確認」画面内の「予約詳細」画面下部「オプションの予約」からもお申し込みいただけます。

Q 飛行機の座席を事前に指定できますか？

JAL運航便をご利用の場合、事前座席指定が可能です。

<予約時に「座席指定予約時○」のフライトを選択した場合>

予約完了後、ご指定いただけます。

ただし、事前指定可能な座席数には限りがあるため、状況によりご希望に添えない場合もございます。

A <予約時に「座席指定不可×」のフライトを選択した場合>

国際線出発の24時間前よりご利用可能なオンラインチェックインにてご指定いただけます。

※日本国内線は、事前座席指定の対象外です。

国際線出発の24時間前よりご利用可能なオンラインチェックインにてご指定ください。

Q 予約の変更はできますか？

ご予約内容（出発日・フライト・ホテル・お部屋タイプ・宿泊日数・ご参加者・人数等）の変更はできません。

ご予約をいったん取り消しの上、ご希望の内容にて再度新規予約としてお申し込みください。

ご予約後の取り消しについては予約確認の「予約取消申込」よりお手続きをお願いいたします。

●注意・案内事項

※空き状況や旅行代金は変動しているため、ご希望のフライトやホテルのお取り直しができない場合や、同一内容でも旅行代金が異なる場合がございます。

※取消料発生日以降のお取り消しは、所定の取消料が発生いたします。

A ●オプションの変更について

「予約確認」画面にてご予約済みのオプションをお取り消しの上、ご希望の内容にてお申し込みください。

・申込期限はオプションごとに異なります。

・取消料発生日以降のお取り消しは、所定の取消料が発生いたします。

●お客さまの生年月日・電話番号・連絡先の変更について

「予約確認」画面のお問い合わせより、変更後の内容をご連絡ください。

なお、生年月日は、年齢区分(大人/子ども/幼児)が変わる場合の変更はできません。