

# よくあるお問合せ

| 項目           | Q   | A  |
|--------------|---|--|
| 管理画面<br>ログイン | アカウント管理コード、アカウントIDがわからないためログインできません。              | <p>JTB Book&amp;Pay サポートセンターまで、必要事項をお知らせください。</p> <p>必要事項：ご契約施設名、ご担当者様、ご連絡先<br/>mail : support@jtbbookandpay.com / 電話番号 : 03-4580-9801</p>   |
|              | パスワードがわからないためログインできません。                           | <p>ログインページのログインボタンの下にある <a href="#">パスワードをお忘れの場合</a> という表示をクリックしてください。「パスワードをお忘れの場合」画面から、<b>アカウント管理コード、アカウントID、メールアドレス</b> (アカウントIDに登録されているもの) を入力して <b>パスワードを受け取る</b> ボタンをクリックします。</p> <p><b>※注意 アカウントIDに登録されているメールアドレスでないと、通知されません。</b></p> <p>件名：「パスワード初期化通知メール」で、メールでパスワードが通知されます。届いたパスワードでログインすると、パスワード変更画面が開くので、新しいパスワードを再設定してください。</p>    |
|              | パスワードを受け取るためのメールアドレスがわからない。                       | <p>JTB Book&amp;Pay サポートセンターまで、必要事項をお知らせください。</p> <p>必要事項：ご契約施設名、アカウント管理コード、アカウントID、ご担当者名、ご連絡先<br/>mail : support@jtbbookandpay.com / 電話番号 : 03-4580-9801</p>  |
|              | 複数回ログインに失敗したためアカウントがロックされました。ロック解除はどのようにしたらいいですか？ | <p>5回パスワードを間違えるとアカウントがロックされます。</p> <p>1時間以上時間をおいてから再度ログインいただくか、必要事項をお知らせください。</p> <p>必要事項：「アカウントロックの解除依頼」<br/>ご登録の「施設コード」または「ご契約施設名と代表電話番号」<br/>mail : support@jtbbookandpay.com / 電話番号 : 03-4580-9801</p>   |
| 予約取消         | 予約を取り消すにはどうしたらいいですか？                              | <p>① 管理画面にログインの上、<b>予約検索</b>からお客様の予約を検索します。</p> <p>② 右側にある <b>取消</b> ボタンをクリックし、予約取消確認の画面で予約内容や取消料を確認します。</p> <p>③ <b>以上の内容について同意のうえ、下記の予約を取り消しする</b> ボタンをクリックすると、取消完了です。</p> <p>※お客様には取消完了メールが通知されます。<br/>(「JTB Book &amp; Pay ご利用の手引き」P17 もご参照ください。)</p>  |
|              | 取消料をいただかずに予約を取り消すにはどうしたらいいですか？                    | <p>① 管理画面にログインの上、<b>予約検索</b>からお客様の予約を検索します。</p> <p>② 右側にある <b>取消</b> ボタンをクリックし、予約取消確認の画面で予約内容や取消料を確認します。</p> <p>③ 赤枠内の <b>取消料合計</b> に規定の取消料金が表示されるので、<b>「0円」</b>に変更して、すぐ下の <b>以上の内容について同意のうえ、下記の予約を取り消しする</b> ボタンをクリックすると、取消と同時に全額返金処理も完了します。</p> <p>※お客様には取消完了メールが通知されます。<br/>※返金日はカード会社の締め日により異なるため、ご利用明細でご確認いただくかカード会社にお問合せいただくようご案内ください。</p> |

# よくあるお問合せ

|              |  |   |
|--------------|--|---|
|              | <p>お客様から、「予約を取り消したいが、予約管理画面から取消操作ができない」とお問合せがありました。該当の予約を[履歴]で調べると<b>決済額変更</b>しているようです。</p> <p>どうしたら、予約を取り消せますか？</p> | <p>① 管理画面にログインの上、<b>予約検索</b>からお客様の予約を検索します。</p> <p>② 右側にある赤い <b>取消</b> ボタンをクリックし、予約取消確認の画面で予約内容や取消料を確認します。</p> <p>③ 決済額変更している予約は取消料合計が空欄になっているので、手計算で金額を入力してから、<b>以上の内容について同意のうえ、下記の予約を取り消しする</b> ボタンをクリックすると、決済額変更後の金額を返金して、取消料合計金額を再決済します。(取消料合計金額を0円と入力した場合は、全額返金されます。)</p> <p>※返金日はカード会社の締め日により異なるため、ご利用明細でご確認いただくかカード会社にお問合せいただくようご案内ください。</p> |
| <p>決済額変更</p> | <p>日程変更や、人数変更により金額が変更になりました。</p> <p>決済金額変更するにはどうしたらいいですか？</p>  | <p>① 管理画面にログインの上、<b>予約検索</b>からお客様の予約を検索します。</p> <p>② 右側にある <b>決済額変更依頼</b> ボタンをクリックし、<b>決済金額変更依頼登録</b>の画面を開きます。</p> <p>③ 各入力項目に入力し、<b>変更後決済金額</b>には変更後の金額を入力し <b>依頼する</b> ボタンをクリックすると、元の決済額を返金・変更後の金額を再決済するデータがカード会社に送られます。</p> <p>※返金日はカード会社の締め日により異なるため、ご利用明細でご確認いただくか各カード会社にお問合せいただくようご案内ください。</p>  |
| <p>返金</p>    | <p>取消した金額はいつ・どのようにお客様に返金されますか？</p>   | <p>ご返金は予約時に利用いただいたクレジットカードへ同額のマイナス相殺となります。返金日等は各クレジットカード会社の締め日によって異なります。詳細は、ご利用いただいたクレジットカード会社へお客様より直接お問合せいただくようご案内ください。(ご利用のカードの裏面に記載されている電話番号が問合せ窓口となります)</p> <p>決済日ならびに取消日によっては、予約時の決済金額が引落しされた後にご返金となる場合があります。</p>  |
| <p>領収証</p>   | <p>領収証の発行について、お客様からお問合せがありました。領収証の発行はどのようにするのですか？</p>  | <p>お客様専用の予約管理画面(お客様マイページ)の[領収証]ボタンから、お客様ご自身で発行が可能です。</p> <p>■予約管理画面(お客様マイページ)</p> <p><a href="https://www2.jtbbookandpay.com/FrontEnd/">https://www2.jtbbookandpay.com/FrontEnd/</a></p> <p>上記URLは、予約時にお客様へ自動配信している予約完了メールに表示しています。</p>   |
|              | <p>領収証は何回でも発行できますか？</p>  | <p>2回目以降は、予約管理画面(お客様マイページ)のメニュー[領収証(再発行)]で再発行ができます。領収証の右上に「再発行」と記載がされます。</p>  |
|              | <p>お客様から「変更後の金額の領収証が欲しい」とお問合せがありました。決済額変更後の領収証の発行依頼方法が知りたいです。</p>  | <p>領収証発行後に決済額変更をされると、変更後の金額での再発行はできません。JTB Book&amp;Pay サポートセンターで対応いたしますので、お客様へ以下のご案内をお願いします。</p> <p>お客様専用の予約管理画面(お客様マイページ)の<b>【お問い合わせ】</b>ボタンをクリック→お問合せ内容で「領収証について」を選択の上、本文に変更後の金額の領収証の再発行依頼をしていただく。</p> <p>■予約管理画面(お客様マイページ)</p> <p><a href="https://www2.jtbbookandpay.com/FrontEnd/">https://www2.jtbbookandpay.com/FrontEnd/</a></p>           |

## よくあるお問合せ

|                   |  |   |
|-------------------|--|---|
|                   | <p>お客様から「領収証を分割発行したいができない」とお問合せがありました。</p> <p>どのようにしたら、領収証の分割発行ができますか？</p> | <p>総額で領収証を発行されると、その後、分割での再発行ができなくなります。</p> <p>JTB Book&amp;Pay サポートセンターで対応いたしますので、お客様へ以下のご案内をお願いします。</p> <p>お客様専用の予約管理画面（お客様マイページ）の【お問い合わせ】ボタンをクリック<br/>→お問合せ内容で「領収証について」を選択の上、本文に分割額の内訳と領収証の宛名を明記の上、再発行依頼をしていただく。</p> <p>■予約管理画面（お客様マイページ）<br/><a href="https://www2.jtbbookandpay.com/FrontEnd/">https://www2.jtbbookandpay.com/FrontEnd/</a></p> |
|                   | <p>お客様から「予約が複数あるので、合算の領収証を発行したい」とお問合せがありました。</p>                           | <p>異なる取引番号を合算して領収証を発行することはできません。</p> <p>各ご予約ごとに発行していただくようご案内ください。</p>   |
| <p>お問い合わせ対応</p>   | <p>管理画面にいただいたお問合せに電話で回答したので、「お問合せ一覧」から非表示にしたいです。</p>                       | <p>お問合せ一覧の右側の <b>回答する</b> ボタンをクリック。下方の <b>対応状況・申し送り事項</b> の <b>対応状況</b> を“対応済”に変えて、備考に対応内容を登録のいただいた上で <b>対応状況を更新</b> をクリックしてください。</p>   |
| <p>メールリンク決済機能</p> | <p>公式 HP ではなく、電話やメール、OTA から宿泊の予約をいただいた場合、事前に決済できる機能はありますか？</p>             | <p>「メールリンク決済機能（=メール送信によるクレジットカード決済）」をご活用ください。</p> <p>メールリンク決済機能とは、決済画面の URL をお客様にメールで送信し、事前決済していただくサービスです。</p> <p>■メールリンク決済機能について<br/><a href="https://teachme.jp/27014/manuals/12520129">https://teachme.jp/27014/manuals/12520129</a></p>   |
| <p>その他</p>        | <p>マニュアルはありますか？</p>  | <p>以下のマニュアルをご参照ください。</p> <p>■ご利用の手引き<br/><a href="https://www2.jtbbookandpay.com/BackOffice/Content/manual.pdf">https://www2.jtbbookandpay.com/BackOffice/Content/manual.pdf</a></p> <p>■JTB Book &amp; Pay（施設様向け発信情報）<br/><a href="https://teachme.jp/27014/f/roomjvTflhXs">https://teachme.jp/27014/f/roomjvTflhXs</a></p>                        |
|                   | <p>営業時間外（夜間・休日）に対応可能なコールセンターはありますか？</p>                                    | <p>緊急の際は下記電話番号にて承ります。</p> <p><b>JTB Book&amp;Pay 緊急サポートセンター</b><br/>03-6743-1474</p> <p>[平日夜間 18：00～翌日 9：30、土日祝日（年末年始、GW 期間）対応]</p>   |