

## ■よくあるお問い合わせ

カテゴリー	内容
予約	1. 予約方法を教えてください。
	オンラインでご予約いただけます。 また、電話でも受付しております。電話予約の際は、利用可能なメールアドレスをご準備いただき、お問い合わせまでお電話ください。 ※予約方法を問わず、お支払いはクレジットカードの事前決済のみとなります。
	2. いつまで予約ができますか。
	前日までご予約を承っております。ただし、満席の場合にはご案内ができません。 ※60日前までのご予約完了で「ふくだるまキーホルダー」をプレゼントいたします。
	3. 予約枠がありません。キャンセル待ちはできますか。
	キャンセル待ちは承っておりませんが、一度電話にてお問い合わせください。
	4. 電話予約の場合、宿泊の予約もお願いできますか。
	お問い合わせの電話番号は、バスツアー専用の予約受付となります。 宿泊等は、お近くのJTB店舗やJTB予約サイト( <a href="https://www.jtb.co.jp/">https://www.jtb.co.jp/</a> )等よりお客様ご自身でご予約をお願いいたします。
5. 団体での予約はできますか。	
可能です。ただし、特別な対応はいたしかねますので、ご了承ください。 ご希望人数分の予約枠がない場合は、電話にてお問い合わせください。	
6. 予約の変更について教えてください。	
取消料発生前(旅行開始日の前日から起算してさかのぼって11日目にあたる日以前)のご変更は、予約確認メールの「お問い合わせ(キャンセルや変更について)」ボタンからご自身でのお手続きが可能です。 取消料発生後(旅行開始日の前日からさかのぼって10日目にあたる日以降)は、お問い合わせ先までご連絡ください。その際、所定の取消料が発生する場合があります。	
7. 予約の取消について教えてください。	
取消料発生前(旅行開始日の前日から起算してさかのぼって11日目にあたる日以前)のお取消は、予約確認メールの「お問い合わせ(キャンセルや変更について)」ボタンからご自身でのお手続きが可能です。 取消料発生後(旅行開始日の前日からさかのぼって10日目にあたる日以降)は、お問い合わせ先までご連絡ください。その際、所定の取消料がかかります。	
8. お問い合わせ先について教えてください。	
ふくの旅、山口号専用の電話番号があります。 083-976-2300(平日9:30~17:30)	
支払い	1. 支払方法を教えてください。
	お申込方法を問わず、お支払いはクレジットカードのみとなります。
	2. JTBの店舗でも支払えますか。
JTB店舗でのお支払いはできません。 ただし、代理販売としてJTBガイアレックにて商品化されていますので、JTBガイアレックのプランと合わせてお申しいただいた場合は、JTB店舗でのお支払いも可能です。	
3. JTBトラベルギフトを持っているのですが、支払いに利用できますか。	
本ツアーのお支払いにはご利用できません。	
当日	1. 集合場所(乗車場所)を教えてください。
	・湯田温泉:ユウベルホテル松政前バス停 ※集合場所はバス停となります。ユウベルホテル松政様は集合場所ではありませんので、ご注意ください。 ・新山口駅:JR新山口駅新幹線口(南口)バスロータリー ※近くに種田山頭火像、D51保存動輪モニュメントがあります。
	2. 集合時間を教えてください。
	出発時間の5分前までにお越しください。
	3. 降車場所を教えてください。
下記よりご選択いただけます。 ・長門市駅:JR長門市駅ロータリー ・長門湯本温泉:長門湯本温泉駐車場 ・新山口駅:JR新山口駅新幹線口(南口)バスロータリー ・湯田温泉:ユウベルホテル松政前バス停	
4. 当日の緊急連絡先を教えてください。	
予約完了メール、またはチケットに記載していますのでご確認ください。	
5. 当日、降車場所を変更することはできますか。	
降車場所の変更は、前日までにオンラインでの変更手続きをしていただくか、電話にて変更のお申し出をお願いします。	
その他	1. 設定日は必ず運行しますか。
	旅行開始日の前日から起算してさかのぼって30日前までにお申込者がいない日程についてはツアーを中止いたします。ツアー中止後は、お問い合わせをいただいてもお受けいたしかねます。 また、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって15日前の時点で最少催行人員(15名)に満たない場合も、催行中止とさせていただきます。 ツアー中止の際は、出発の7日前までに代表者様にメールにてご連絡し、お支払い済みの旅行代金は全額返金いたします。予めご了承ください。
	2. アレルギーがあるのですが、食事の対応は可能ですか。
	可能な範囲で対応いたします。 オンライン予約の際に「食物アレルギーについて」の項目にアレルギーをお持ちの食材をご記載ください。また、電話予約の際は予約時にお申し出ください。 なお、完全除去および当日の変更はできませんので、予めご了承ください。
	3. バスの座席の指定はできますか。
指定はできません。 原則、バスは自由席となりますが、予約状況により座席表をご用意させていただく場合もございます。	
4. 大きな荷物を持っていきたいのですが、預けられますか。	
バスのトランクルームにてお預かりします。 ただし、貴重品などはトランクには入れず、ご自身で管理をお願いいたします。	
5. 車いす、ベビーカーでの利用は可能ですか。	
お客様ご自身で乗降や移動が可能な方、または、介助者の方の同伴が可能なお客様であればご参加いただけますが、バス乗車時にはトランクに車いす、ベビーカーをお預けいただくこととなります。 なお、本ツアーにはバスガイドが帯同いたしますが、安全上の理由により、車椅子のお客様の乗降のお手伝いや、バス車内での移動の介助を行うことはできません。 また、秋芳洞の入洞については、車いすやベビーカーで観覧できるエリアが限られますので、予めご了承ください。詳細は、JTB山口支店までお問い合わせください。	