

**※※12/6(水)更新※※ ツアーキャンセルにおけるご返金に関して**

**Q：クレジットカードで入金していますが、口座振り込みにて返金は可能でしょうか？**

A：クレジットカードでご入金をいただいている場合は、クレジットカード各会社通してご返金させていただきます。  
口座振り込み等でのご返金は出来かねます。

**Q：振込で入金しましたが、返金先を申込者名義ではないものに返金依頼したいです。**

A：続柄が親族・お申込み時に緊急連絡先にご登録いただいている方であれば問題ございません。  
上記以外のご友人等の場合は、別途弊社にて振込口座申請の用紙にご本人様とご友人の署名をいただき  
ご返送いただく必要がございます。  
ご希望の場合はご返金用のフォームにお送りいただく前にツアーデスクまで一度お問い合わせくださいませ。

**Q：クレジットカードで入金をした場合、ツアーデスクへの連絡は必要ですか？**

A：クレジットカードでご入金をいただいている場合は、自動でご返金順次させていただいておりますので、  
**ご連絡は不要**でございます。

※クレジットカード会社様へは減額（取消）処理を依頼いたします。

減額処理方法（どのように返金されるのかについて）のお問い合わせにつきましては、  
本ツアーデスクではお客様とカード会社様との詳細な契約内容が不明な為、  
各カード会社様へ確認をしていただくようお願いいたします。

処理につきましては可能な限り早めに手続き完了いたしますよう準備はしておりますが、すぐ(11月中)にお問い合わせ  
をしていただいても『減額処理はされていない』と回答されてしまうかもしれませんが、『今後処理がされる為、ど  
のように返金されるのか』と言った内容にてご質問をいただければ幸いです。

**Q：返金完了後、HIS から何か発信はあるのでしょうか？**

A：HIS 側からご連絡はございませんので、大変お手数ですがご自身のクレジットカード明細、  
銀行口座明細をご確認ください。

**Q：同行者分も代表者が支払いました。その場合はどのようにご返金手続きされますか？**

A：ご同行者様分もお支払いいただいたクレジットカードまたは、ご返金口座フォームに入力いただきました銀行口座へ  
ご返金させていただきます。

**Q：クレジットカードの分割で支払いを行いました。その場合、手数料などもご返金されるのでしょうか？**

A：分割支払いの場合各クレジットカード会社との契約事項により、手数料等のご返金に関して異なりますので  
大変お手数ですが、クレジットカード会社へお問い合わせください。

**Q：デビットカードでの支払い場合ご返金方法はどちらになりますか？**

A：クレジットカード同様のご返金方法となります。

**Q : クレジットカードの減額処理時期はいつ頃になりますか？**

A : 順次クレジットカード会社へ減額処理申請を行っておりますが、各カード会社様の締め日により手続き完了までお時間がかかる場合がございます。過去に最長で 3 か月かかったケースもございました。  
支払い明細をご確認いただき、3 か月以上経ってもご返金をご確認出来ない場合はクレジットカード会社へお問い合わせください。

**Q : ツアーに参加するにあたり自宅から会場までの交通手段を手配してしまいました。返金可能ですか？**

A : 当ツアーは自宅から会場までの交通手段はツアー内容に含まれません。  
そのため、個人手配の交通(航空券・新幹線チケットなど)はこちらでご返金は出来かねますので、恐れ入りますが、手配した各窓口までご自身でお問い合わせをお願いいたします。

**Q : クレジットカードで支払いましたが、振込にて返金してもらえませんか？**

A : 振込にて返金をすることはできません。カード会社様への減額処理のみとなります。

=====

**Q : 宿泊希望日・参加公演希望の組み合わせを変更しての複数回でのお申込みは重複申し込みにあたりますか？**

A : **1 組につき、1 回(宿泊日・公演を変更してお申込みもできません)まで**のお申込みでお願いしております。  
宿泊日希望日・参加公演希望を決めてからのお申込みをお願いいたします。

**Q : お申込み後、入力間違いに気がきました。変更できますか？**

A : **当選後の宿泊日や希望公演の変更、同行者変更などはできかねます。**  
そのためお申込み時に入力確認画面にてお申し込み内容を必ず、ご確認ください。  
募集期間内であれば変更希望の旨をお問合せ(<https://forms.gle/WUWRKCvXLgALtpQT9>)ください。  
お申込みを一度キャンセルさせていただき、新規で再度お申込みいただけます。

**Q : 同行者のキャンセルはできますか？**

A : 同行者をキャンセルし、2 名参加から 1 名参加への変更は可能です。  
その際、差額が発生する場合は別途ご請求させていただきます。  
1 名参加から 2 名参加への変更はできかねますので、ご了承下さい。

**Q : お問い合わせをしたが返信が来ない**

A : ツアーデスク営業時間内に順次ご対応させていただいております。  
営業日 5 日以上ご返信を確認できない場合、大変恐れ入りますが、再度お問い合わせいただけますよう  
ようお願いいたします。  
ツアーデスク営業時間：平日 11:00~17:00 土日祝日休み

**Q : 無事にお振込みが完了しているのか確認したい**

A : 入金期間中にお振込みもしくはカードでの入金をいただいたお客様に関しては、**入金期間終了 1 週間前後に**

HIS からメールをお送りさせていただきます。

入金が確認できなかった場合も別途ご連絡させていただきますので、必ず HIS からのお知らせをご確認ください。

**Q：クレジットカード決済用のパスワードがわからなくなりました**

A：クレジットカード決済用のパスワードはご登録いただいた**携帯電話の下 4 ケタ**となります。

また 3 回入力を間違えてしまうと、パスワードロックがかかりますので、必ずご確認の上、お進みいただきますようお願いいたします。

**Q：当日身分証明書は必ず必要でしょうか？**

A：HIS ツアーデスクにて特典グッズお渡し時に公的身分証明書の原本を確認させていただきます。

対象になる公的身分証明書は以下ホームページ参加者へ別途お送りする最終のご案内等ご確認ください。

参考：[東海オンエアイベントページ](#)

=有観客イベント本人確認について=

**Q：登録した個人情報が変わった場合はどうすればいいですか？**

A：個人情報に関して訂正が必要な場合はご変更が必要に必ず HIS ツアーデスクまでご連絡をお願いいたします。

**当日会場での受付の際に登録内容をご提示いただいた身分証明書と内容が違った場合  
ご入場をお断りさせていただくことがございます。**

また、本ツアーは代表者様及び、ご同行者様の入れ替え、変更等は一切出来かねますので、ご了承ください。

**Q：子供を連れていきたいのですが、可能ですか？**

A：3 歳未満の場合、大人に添い寝となります。

お子様のお名前・年齢・生年月日・性別をご確認させていただきます。必ずご連絡をお願いいたします。お子様の情報 3 点をお問い合わせフォーム(<https://forms.gle/WUWRKCvXLgALtpQT9>)までお送りください。3 歳以上の方は別途公演参加にチケットが必要なため、添い寝のご案内はできかねます。

**Q：ツアー参加予定ではない方とホテルを同部屋にしたい。**

A：消防法の観点からツアーご参加者様以外との同部屋はできかねます。

ツアー参加者以外の方のご宿泊を発見した場合は、後日ツアー代金のご請求をさせていただきます。

**Q：HIS からのメールを削除してしまいました**

A：基本的にメールの再送はできかねます。

一度メールフォルダ内のごみ箱等見ていただき、HIS からのメールを削除してしまった場合は HIS ツアーデスクまでお問い合わせ(<https://forms.gle/WUWRKCvXLgALtpQT9>)をお願いいたします。

**Q：キャンセル代金はどこで確認できますか？**

A：キャンセル代金は各自旅行条件書(A:取消料)をご確認ください。

[https://www.his-j.com/kokunai/kanto/joken/yakkan\\_boshu.pdf](https://www.his-j.com/kokunai/kanto/joken/yakkan_boshu.pdf)

また、旅行キャンセルの場合は、チケット権利も放棄となり、チケットのお渡しはできません。

ご入金前のキャンセルはキャンセル料金発生いたしません。

必ず同行者様からご了承をいただいた上、代表者様からご連絡をお願いいたします。

**Q：ホテル宿泊ができなくなりましたが、特典の受取・イベントチケットの利用できますか？**

A：ホテル宿泊されなかった場合、またはお客様側からホテルへ宿泊キャンセルのご連絡された場合は

ツアー参加権利を放棄したとみなし、当日特典の受取・イベントチケットの利用はできません。

詳しくは旅行条件表をご確認ください。

[https://www.his-j.com/kokunai/kanto/joken/yakkan\\_boshu.pdf](https://www.his-j.com/kokunai/kanto/joken/yakkan_boshu.pdf)

**Q：チケットのみと HIS ホテルコラボツアーの当選数の割合と抽選方法が知りたい**

A：当選確率や抽選方法に関する情報は一切お応えできかねます。

**Q：グッズ事前購入はいつから実施ですか？**

A：グッズ事前購入に関してはご当選後、ご入金を確認できたお客様へ 11 月ごろに順次ご購入のご案内をさせていただきます。

**Q：宿泊ホテルの指定は可能ですか？**

A：ホテルやお部屋の指定（ホテルの階数指定、お部屋タイプ、眺望指定、禁煙・喫煙など）はできません。

また、ホテルによって周辺環境が異なります。予めご了承ください。

**Q：当選プランには会場・ホテルまでの移動はついてますか？**

A：本ホテルプランに交通費は含まれておりません。

**Q：参加する事ができなくなりました。参加者を変更できますか？**

A：申し込み完了後の人員交替は一切お受けできません。上記記載の参加者様の変更・当選の権利の譲渡はできかねますのでご了承ください。

**Q：宿泊日の変更はできますか？**

A：ご当選後の日程・コースの変更は一切できません。

**Q：携帯を持っていないため電子チケットアプリがダウンロードできない**

A：事前にツアーデスクまでお問い合わせください。

プレイガイドに共有させていただき、現地イベント会場にて対応させていただきます。

その際、身分証明書の提示をお願いする場合がございますので、必ず当日お持ちください。

その他ご不明点ありましたら、ツアーデスクまでお問い合わせください。