

Q&A

Go To トラベルキャンペーン対象となる宿泊セット商品

1. お申し込み方法

1-1. 「Go To トラベルキャンペーン対象となる宿泊セット商品」の概要を教えてください。

Go To トラベルキャンペーン対象となる宿泊セット商品（以下、「GoTo 企画」）は、株式会社ピアトゥーと NEXCO 東日本、NEXCO 中日本、NEXCO 西日本、阪神高速道路(株)、本州四国連絡高速道路(株)、宮城県道路公社、京都府道路公社及び兵庫県道路公社が連携して提供する Go To トラベル事業の対象となる高速道路の周遊商品です。宿泊施設とセットで申込をすることで、高速道路ご利用分についても、GoTo トラベルの対象となります。

この商品は、お客さまサービスの向上や高速道路を活用した観光振興を通じて、地域経済の活性化を図ることなどを目的とし、各地の魅力あふれる観光地に高速道路をご利用いただけるよう、各社が管理する高速道路の対象エリア内が乗り降り自由となる商品です。

※GoTo トラベルの概要

- ・国内旅行を対象に宿泊・日帰り旅行代金の 1/2 相当額を支援。
- ・支援額の内、①7 割は旅行代金の割引に、②3 割は旅行先で使える地域共通クーポンとして付与。
- ・一人一泊あたり 2 万円が上限（日帰り旅行については 1 万円が上限）。
- ・連泊制限や利用回数の制限なし

GoTo 企画の概要 ※事前申込が必要です。

(1) ご利用期間

2020年9月18日（金）～2021年2月1日（月）。ただし、2月1日（月）から利用開始する場合を除く。

（※給付枠の上限に達し次第、販売終了となります）

(2) 対象車種

ETC でご利用の普通車及び軽自動車等（二輪車含む）

ETC コーポレートカードはご利用できません。

(3) お申込み条件

株式会社ピアトゥーが提供する Web サイト「STAYNAVI（ステイナビ）※1」に登録している宿泊施設を利用すること。

(4) お申込み方法（条件や詳細については、各社の HP 等をご確認ください）

- ①「STAYNAVI」のホームページで【Go To 高速道路周遊パス対象】と表示のある宿泊施設を検索し、対象施設を確認
- ②宿泊施設の公式サイトで Go To トラベル対象プランを予約
- ③「STAYNAVI」の会員登録を行い、予約情報を登録
- ④登録後、案内される URL から周遊パス申込サイトへアクセス
- ⑤周遊パスを申込（③で発行されるクーポン番号が必要となります）
- ⑥ご利用日当日に、予め印刷した「STAYNAVI」から通知されたクーポン（または高速道路周遊パスの申込完了時に送信するメール）に休憩施設でハイウェイ・スタンプを押印した書面または料金所で係員のいるレーンをご利用のうえ受領した利用証明書、身分証明書をご用意ください。（※2）

（※1）STAYNAVI (<https://staynavi.direct/>) …

株式会社ピアトゥーが提供する日本初の観光業向け直販予約特化型サイト

(※2) 関連問3-1-3

(5) 高速道路周遊パスのご利用方法

お申し込み時に事前にご登録いただいたETCカード・車両で対象エリアをご走行ください。

※必ず、お申し込みいただいたETCカード、車両、期間でご利用ください。

※対象とならないご利用をされた場合は料金を別途請求しますので、ご注意ください。

※対象エリアの区間外を走行された場合は、料金を別途請求しますので、ご注意ください。

1-2. お申し込み方法を教えてください。

Go To トラベルキャンペーン対象となる宿泊セット商品（以下、「GoTo 企画」）は宿泊とセットでお申し込みが可能となります。お客さまには、事前に直販予約特化型 web サイト「STAYNAVI（ステイナビ）」と連携し、Go To 高速道路周遊パス対象となっている宿泊施設の公式サイトで GoTo 企画の対象となる宿泊予約をしていただいた後、「STAYNAVI」の会員登録及び宿泊予約情報をご登録していただく必要があります。登録後に同サイトから「クーポン番号」が通知され、同時にバナーリンク及びメールにて、GoTo 企画の申込サイトが案内されますので、同サイトから GoTo 企画をお申し込みください。

宿泊施設へのご予約および「STAYNAVI」での割引登録方法は、「STAYNAVI」公式 Web サイトでご確認ください。[\(https://staynavi.direct/stay/top/\)](https://staynavi.direct/stay/top/)

1-3. どのような施設が対象になるのですか。

「STAYNAVI」に登録されている施設のうち、Go To 企画の連携対象となっている施設が対象です。

対象施設については、「STAYNAVI」公式 Web サイトでご確認ください。

[\(https://staynavi.direct/stay/top/\)](https://staynavi.direct/stay/top/)

宿泊施設一覧に「Go To 高速道路周遊パス対象」と表示されている宿泊施設が Go To 企画の対象です。

1-4. 宿泊を伴わなくても給付適用された料金で利用できますか。

GoTo 企画は宿泊とセットで販売している商品となりますので、宿泊を伴わない場合には、ご利用いただけません。

1-5. 宿泊をしなかった場合に、どのような料金になりますか。

いったん給付額適用後の料金を請求し、その後、宿泊の確認を行い、確認ができない場合は、後日、給付額適用前の料金との差額を追加請求させていただきます。

1-6. 宿泊をしなかった場合の差額の請求はいつくるのか教えてください。

GoTo 周遊パスの利用実績と宿泊実績との照合が必要ですので、お客さまへの請求は 2020 年 12 月頃から順次実施する予定です。

1-7. 宿泊一申込に対し、なぜ GoTo 企画一申込しか利用できないのですか。

四輪車での旅行においては、一台の車両で移動することが一般的と考えられることから、四輪向けの GoTo 企画では一つの宿泊予約につき一つの GoTo 企画申込しか認めていません。

一方で、二輪車では複数台で旅行される場合があるという特性を考慮し、GoTo 企画がツーリングプラ

ンの場合は、一つの宿泊予約につき複数の GoTo 企画申し込みを認めています（ただし、周遊パスは同一である場合に限っております。）。

1-8. 対象施設の予約情報を行い、登録を行ったのに GoTo 企画の申込ページが案内されませんが、なぜですか。

Go To トラベルにおいて、高速道路料金は宿泊とセットになった場合に給付対象となりますが、給付額には上限があることから、宿泊料金に一定の上限を設定し、40,000 円から宿泊代を引いた額が GoTo 企画の最低価格（2,000 円）に満たない場合は GoTo 企画の URL が案内されないようにしたものです。ご理解いただきますようお願いいたします。

1-9. クーポン番号が分からず GoTo 企画に申込みできません。どうすればよいですか。

「STAYNAVI」のマイページにてクーポン番号をご確認いただけます。

「STAYNAVI」は株式会社ピアトゥーが開発・提供するサイトとなりますので、マイページの表示方法等、「STAYNAVI」に関することは、株式会社ピアトゥーにお問い合わせください。

[\(https://staynavi.direct/stay/top/\)](https://staynavi.direct/stay/top/)

1-10. GoTo 企画の申込完了メールが届きません。どうすればよいですか。

お申し込み後に申込完了メールが届かない場合には、お申し込み手続きが完了していない可能性があります。当社公式 Web サイト「ドラぷら」にアクセスいただき、「ドラ割 申込内容の確認・変更・解約」より申込内容をご確認ください。<https://travel.driveplaza.com/dorawari/mypage.php>

メールの受信制限等により申込完了メールが届かなかった場合は、次のようなことが考えられますのでご確認ください。

- ・「迷惑メール」等の受信ボックスに送信されている
- ・（携帯電話等の）迷惑メール対策で、受信できるメールのドメインが制限されている（「driveplaza.com」のドメインを指定する必要があります）
- ・URL が添付されているメールが受信できる設定になっていない

なお、「地域共通クーポン」を受け取るためには、「STAYNAVI」から通知された「クーポン」（または GoTo 企画申込完了メール）が必要となります。メールの受信制限等により GoTo 企画の申込完了メールが届かなかった場合には、GoTo 企画を一旦解約していただき、次のことを確認のうえ再度申込手続きを行って下さい。

- ・登録したメールアドレスに誤りが無いか
- ・メールの受信制限がかかっていないか

1-11. 受信した GoTo 企画の申込完了メールを削除してしまったので、再送信してもらいたい。

当社公式 Web サイト「ドラぷら」にアクセスいただき、「ドラ割 申込内容の確認・変更・解約」より申込完了メールの「再送」ボタンをクリックいただくと、お申し込み時に登録いただいたメールアドレス宛てに、お申込完了メールを再送いたします。なお、申込内容の確認・変更・解約には、お申し込み時に登録いただいた、ETC 番号及び連絡先電話番号が必要になります。

<https://travel.driveplaza.com/dorawari/mypage.php>

2. 利用方法

2-1. GoTo 企画の利用方法を教えて欲しい。

- ① お客さまが「STAYNAVI」のホームページで【Go To 高速道路周遊パス対象】と表示のある宿泊施設を検索し、対象の施設を確認
- ② 各宿泊施設の公式サイトで Go To トラベル対象の宿泊を予約
- ③ お客さまが、「STAYNAVI」の会員登録を行い、宿泊予約情報を登録
- ④ 「STAYNAVI」からお客さまに「クーポン番号」が通知されます。同時に画面のバナーリンクおよびメールにて、高速道路会社の GoTo トラベル対象周遊パス申込サイトが案内されます
- ⑤ お客さまが、高速道路会社の GoTo トラベル対象周遊パス申込サイトで、周遊パスをお申し込み
- ⑥ 「STAYNAVI」からお客さまに、宿泊および高速道路周遊パス双方の予約情報反映したクーポンが通知されます
- ⑦ ご旅行に出発
- ⑧ 宿泊施設にて、高速道路周遊パスの地域共通クーポンを受領するためには、高速道路を利用したことを証する以下の書面などが必要となります。
 - ・ 予め印刷した「STAYNAVI」が提供するクーポン発行確認メールまたは本発行済みクーポン券に、休憩施設で「ハイウェイスタンプ」を押印した書面
 - ・ 「ハイウェイスタンプ」を押印できない場合は、予め印刷した「STAYNAVI」が提供するクーポン発行確認メールまたは本発行済みクーポン券と料金所で係員のいるレーンをご利用のうえ受領した利用証明書
- ⑨ 宿泊施設にて、旅行代金（宿泊および高速道路周遊パス）に対する地域共通クーポンを受領
- ⑩ 宿泊施設にチェックイン（宿泊代金を宿泊施設でお支払いいただく場合は、宿泊代金（Go To トラベル事業として宿泊代金に割引が適用された金額）をお支払いください。高速道路周遊パスの代金をお支払いいただく必要はありません）
- ⑪ 後日、高速道路周遊パスの料金が、お申し込みの際にご登録いただいた ETC カードに請求されます（GoTo トラベル事業として高速道路周遊パスに適用される割引額を差引いた金額が請求されます）

2-2. なぜハイウェイスタンプまたは利用証明書が必要なのか教えてください。

Go To トラベルでは、高速道路料金は宿泊とセットになった場合に割引対象となりますが、高速道路を利用されたこと、宿泊されたことを確認のうえ割引を適用することとしています。地域共通クーポンは宿泊施設利用時に発行することになるため、その時点で高速道路利用を確認する必要があり、ハイウェイスタンプの押印または利用証明書等が必要となるものです。ご理解いただきますようお願いいたします。

2-3. ハイウェイスタンプまたは利用証明書がない場合、高速道路料金は給付金による割引が適用にならないのか。

後日周遊パスの利用と宿泊施設の利用があったと確認できた場合は、給付金による割引が適用されます。（ただし、GoTo 企画分の地域共通クーポンによる割引は受けることができません。）

2-4. ハイウェイスタンプの押印や利用証明書が必要なことを知らずに宿に着いてしまったが、地域共通クーポンはもらえないのか。

Go To トラベルでは、高速道路料金は宿泊とセットになった場合に割引対象となりますが、高速道路を

利用されたこと、宿泊されたことを確認のうえ割引を適用することとしています。その高速道路利用の確認にあたり、ハイウェイスタンプの押印または利用証明書等が必要となるものです。

そのため、ハイウェイスタンプの押印または利用証明書等により高速道路利用の確認ができない場合は、地域共通クーポンをお渡しすることはできません。

2-5. どのSA・PAにハイウェイスタンプは置いてあるか教えてください。

以下、URLよりご確認ください。

なお、休憩施設の営業時間、施設工事等で押印できない場合がありますので、ご注意ください。

<https://www.driveplaza.com/stamp/>

ドラぷら TOP>サービスエリア>関連サイト・コンテンツ「ハイウェイスタンプ」

2-6. 宿泊後に高速道路を利用して周遊パスを使うので、宿泊時点でハイウェイスタンプを押すことも利用証明書をもろうこともできないが、どうすれば地域共通クーポンをもらえるのか教えてください。

Go To トラベルでは、高速道路料金は宿泊とセットになった場合に割引対象となりますが、高速道路を利用されたこと、宿泊されたことを確認のうえ割引を適用することとしています。その高速道路利用の確認にあたり、ハイウェイスタンプの押印または利用証明書等が必要となるものです。

そのため、ハイウェイスタンプの押印または利用証明書等により高速道路利用の確認ができない場合は、地域共通クーポンをお渡しすることはできません。ご理解いただきますようお願いいたします。

2-7. 地域共通クーポンをもらえないと宿泊やGoTo企画自体の割引も受けられないのか。

宿泊することにより、宿泊に関する部分の割引（地域共通クーポンも含む）は受けることができます。またGoTo企画についても、宿泊の確認ができ、GoTo企画の対象である利用が後日確認できましたら、GoTo企画自体の給付は受けることが可能です。（ただし、GoTo企画分の地域共通クーポンによる割引は受けることができません。）

2-8. 高速道路を利用したことを証するものとして利用証明書を受け取ったが紛失してしまった。料金所で再発行してもらえますか。

利用証明書の再発行はいたしかねます。高速道路を利用したことを証する書面などが必要でしたら、お手数ですが再度高速道路をご利用いただき、ハイウェイスタンプの押印または利用証明書等を取ってください。

2-9. 地域共通クーポンはいつから発行されるのか。

観光庁によると、地域共通クーポン制度の開始は10月1日利用開始以降のものが対象とされており、GoTo トラベル対象周遊パスもこれに準じることとなります。

2-10. GoTo企画に利用時間や走行回数などの制限はあるのか。

本企画は、事前にお申しいただいたご利用期間内であれば、0時00分から23時59分まで（ただし、ご利用当日に申込まれた場合は、申込完了時点から23時59分まで）、ご利用いただくことが可能です。なお、高速道路をご利用の際は、交通集中・通行止め等により所要時間が増える場合もございます。時間に余裕を持ってご利用いただくようお願いいたします。

【注意事項】

- ご利用期間内であれば、何度でもご利用可能です。
- 本企画では、対象エリア内で本企画の対象となる走行をもって割引を開始します。
- 利用期間は、事前にお申しいただいた利用開始日を含め連続する●日間（利用開始日の0時00分から●-1日後の23時59分まで）とします。ただし、ご利用当日に申し込まれた場合、申込完了時点から最終日の23時59分までを利用期間とします。
- ご利用にかかる利用日の判定は、入口料金所または出口料金所の通過日時をもって行います。

<走行例>

- ①入口料金所：利用期間内→出口料金所：利用期間内 の走行：○本商品が適用されます。
- ②入口料金所：利用期間外→出口料金所：利用期間内 の走行：○本商品が適用されます。
- ③入口料金所：利用期間外→出口料金所：利用期間外 の走行：×本商品は適用されません。
- ④入口料金所：利用期間内→出口料金所：利用期間外 の走行：○本商品が適用されます。

走行例	利用期間前	利用期間		利用期間終了後			割引対象可否
		1日目	2日目 (利用最終日)	1日目	2日目	3日目	
①		入 → 出					入口・出口ともに利用期間内のため 対象
②	入 → 出						出口料金所通過時間が利用期間内のため 対象
③	入 →	→ 出					入口・出口ともに利用期間外のため 対象外
④			入 → 出				入口料金所通過時間が利用期間内のため 対象
④※			入 →	→ 出			出口料金所通過時間が利用最終日から2日を超えたため 対象外

※ただし④の場合、出口料金所の通過時間が利用最終日から2日を超えると、その走行は本企画適用外となりますのでご注意ください。

2-11. ETC レーンが閉鎖している場合はどのように通行すればよいですか。

【①磁気区間（②・③を除く区間）の場合】

入口が閉鎖中の場合は通行券を受け取って下さい。この場合、出口ではETC走行が出来ませんので係員のいる一般レーンで通行券とお申込されたETCカードをお渡しください。

出口が閉鎖中の場合は、係員のいるレーンでお申込されたETCカードをお渡し下さい。その際、係員が当該通行の利用証明書をお渡ししますが、クレジットカード会社からの請求の際には本企画の料金となります。（係員への申出等は必要ありません。）

【②レシート区間の場合】

通行料金をお支払いいただく料金所のETCレーンが閉鎖され通行できない場合は、係員のいるレーンでお申込されたETCカードをお渡し下さい。

【③外環道の場合】

外環道において入口ICのETCレーンが点検等により通行できない場合は、係員のいるレーンでETC無線通信により走行する旨お申し出ください。ETCカードに入口情報を記録のうえ、出口に設置されたアン

テナを ETC 無線通信により通過してください。

2-12. 仲間と複数人で宿泊予約を行い（宿泊一申込）、GoTo 企画は別々に申込もうと思っているが、全員 GoTo 企画の対象になることでよいか。（四輪の場合、二輪の場合それぞれ）

【四輪の場合】

周遊パスが GoTo トラベルの対象となるのは一つの宿泊予約につき一つの周遊パスとしますので、一つの宿泊予約で複数の周遊パスを申し込むことはできません。

なお、複数の宿泊予約をしている場合は、宿泊予約ごとに周遊パスを申し込みいただけます。

【二輪の場合】

周遊パスがツーリングプランの場合は、二輪車では複数台で旅行される場合があるという特性を考慮し、一つの宿泊予約につき複数の周遊パスを申し込み、利用することができます。ただし、申込数の上限は宿泊人数としており、周遊パスは同一である場合に限りです。

2-13. 宿泊一申込に対しツーリングプランを複数申し込んだ場合、宿で発行される地域共通クーポンの金額はどうなるのか。

地域共通クーポンは支援額の範囲内で旅行代金（宿泊代+周遊パス代）に基づき発行されますが、そのうち周遊パス代は複数申し込んだ周遊パスの合計額で算出されます。

2-14. スマート IC では利用証明書が発行されるのか。

スマート IC では利用証明書が発行できませんので、利用証明書が必要な場合は収受員のいる IC をご利用ください。

2-15. 宿泊施設的最寄り IC がスマート IC であるため利用証明書が取得出来ず、また利用予定の高速道路の経路にハイウェイスタンプを設置している休憩施設が一つもない場合、高速道路を利用したことを証するものを取得するにはどうしたらよいか。

大変お手数ですが、ハイウェイスタンプが設置してある休憩施設を別途ご利用いただくか、収受員のいる IC を別途ご利用ください。

3. 解約、変更等

3-1. 申し込み後の解約または変更方法を教えてください。

利用開始前までに次のとおり手続きを行ってください。

解約期限を過ぎてしまった場合でも、お申し込みされた ETC カードで、お申し込みされた期間内に、本プランの対象エリア内の高速道路のご利用がなければ、料金の請求はいたしません。（自動解約）

【解約】

- (1) 当社サイト『ドラぷら』にアクセス。
- (2) 『ドラ割 申込内容の確認・変更・解約』をクリック。
- (3) 登録された ETC カード番号と電話番号を入力しログイン。
- (4) お申込み中のプランのうち解約されるプランの『取消』をクリック。
- (5) 取消完了お知らせメールの受信をご確認ください。

【変更】

- (1) 上記解約手続きを行ったうえ、あらためてお申込みください。
- (2) 申込完了メールの受信をご確認ください。

3-2. GoTo 企画申込後、旅行を取りやめることになったが、GoTo 企画の申込をキャンセルし忘れていた。別の用事で GoTo 企画の対象区間を利用したが、請求はどのようになるのか教えてください。

お申し込みされた ETC カードで、お申し込みされた期間内に、本プランの対象エリアを一区間でもご利用された場合には、35%給付適用前の高速道路周遊パス価格をご請求いたします。その場合、実際の通行料金が 35%給付適用前の高速道路周遊パス価格に満たなかった場合でも、その差額は返金いたしません。

4. 料金表示

4-1. クレジットカード会社等からの請求明細にはどのように記載されますか。

お申込みの際に登録された ETC カードによる最初のご利用に対し本商品の料金を請求させていただきます。

なお、ETC マイレージサービスの還元額残高がある場合は当該残高を本商品の料金に優先して充当し、不足額をクレジットカード会社等から請求させていただきます。この場合、クレジットカード会社等からの請求明細には残高との差額が記載されることとなります。

4-2. ETC レーン上の料金表示器、ETC 車載器の通行料金の表示・音声案内、ETC 利用照会サービスの通行料金の表示はどうなりますか。

ETC レーン上の料金表示器、ETC 車載器の通行料金の表示や音声案内では ETC 時間帯割引適用後の通行料金を表示します。

なお、ETC 利用照会サービスでは、利用明細の備考欄に『確認中』と表示している間は ETC 時間帯割引適用後の通行料金を表示し、その後『確定』に変わる際に次のとおりとします。

- ・本商品の対象となる最初の走行のご利用明細：入口 IC 名を『企画割引』とし（出口 IC 名は変わりません）、本商品の料金を表示します。
- ・本商品の対象となる 2 回目以降の走行のご利用明細：ご利用明細を削除します。

4-3. ETC マイレージサービスの還元額明細上の通行料金の表示はどうなりますか。

ETC マイレージサービスの還元額残高がある場合は当該残高を本商品の料金に優先して充当し、不足額をクレジットカード会社等から請求させていただきます。ETC マイレージサービスの還元額明細では、備考欄に『確認中』と表示している間は ETC 時間帯割引適用後の通行料金を表示し、その後『確定』に変わる際に次のとおりとします。

- ・本商品の対象となる最初の走行のご利用明細：入口 IC 名を『企画割引』とし（出口 IC 名は変わりません）、本商品の料金を表示します。
- ・本商品の対象となる 2 回目以降の走行のご利用明細：ご利用明細を削除します。

5. 他の割引との関係

5-1. 休日割引や深夜割引、障がい者割引といったほかの割引と重複して適用されますか。また、平日朝夕割引やETCマイレージサービスとの関係はどのようになりますか。

下表のとおりです。

	ETCマイレージサービス	深夜割引 休日割引	障がい者割引	平日朝夕割引
適用の有無	○	×	×	×
備考	※1	—	—	※2

※1 ETCマイレージサービスの還元額がある場合は、還元額から先にパスの料金に充当されます。

なお、還元額で引き落とされた分の料金にはマイレージポイントは付きません。

※2 本パスが適用された場合、「平日朝夕割引」の走行対象であっても、「平日朝夕割引」の対象とはなりません。

6. その他

6-1. お問い合わせ先を教えてください。

◆GoTo 企画に関すること

NEXCO 東日本お客さまセンター（24 時間）

TEL 0570-024-024（通話料有料）またはTEL 03-5308-2424（通話料有料）

◆宿泊予約・STAYNAVI に関すること

株式会社ピアトゥー ステイナビ お問い合わせフォーム

https://gotoinfo.staynavi.direct/support_C