

## 新型コロナウイルス感染症に伴う利用取消(中止)に関する返金についてQ&amp;A

| No | 問合わせ内容  | 回答   |
|----|---|--|
| 1  | 施設利用日が2020年4月1日以降のキャンセルは全額返金の対象になるか。              | 全額返金の対象期間は2020年2月20日から2020年3月31日までとなります。対象期間外は従来の規約通りの対応となります。全額返金期間が延長される場合はホームページでお知らせいたします。 |
| 2  | 対象になるのは施設利用料金と附属設備料金両方か                           | 施設利用料金、附属設備料金共に事前に納付された全額を返金致します。  |
| 3  | 既に、従来の規約通りの手続きで、料金の一部返金を受けたが全額戻ってくるか。             | 「利用取消承認申請書」を再度ご提出してください。   |
| 4  | 当日のキャンセルで返金がないため「利用取消承認申請書」を提出していない。どのようにしたらいいのか。 | 「利用取消承認申請書」を提出してください。  |
| 5  | 施設利用日を変更で対応したいが可能か。                               | 可能です。従来の規定通りの対応となります。  |
| 6  | 返金方法はどのようになるか。                                    | 原則口座振り込みでの対応となります。窓口での現金による返金をご希望される場合は事前にご相談願います。   |
| 7  | 今回の返金に伴う「利用取消承認申請書」の提出期限はあるか。                     | 2020年3月31日までとなります。   |
| 8  | 返金手続きした施設料金はいつ返金されるのか。                            | 毎週金曜日を締日として、翌週の金曜日に口座振り込み致します。<br>例:3月13日(金)を締日とした場合 ⇒ 3月19日(木)口座へ返金                           |
| 9  | 振込手数料の負担はあるか。                                     | 振込手数料は利用者様負担となります。   |
| 10 | この方針が決まる前に取消をして一部還付を受けた。キャンセル料は戻るのか。              | 施設利用日が2月20日以降で取消をされ不還付金を徴収された分は、返金対応致します。その際の振込手数料は当館負担となります。                                  |