

## スポーツ施設等におけるキャンセルの手続きについて Q&A

Q 1 : 今回のキャンセル手続き方法の制定によって、今までのキャンセル方法と何が大きく変わるのですか？

A 1 : 大きく分けて2つ変わりました。

1つ目は、キャンセルの手続き方法が原則、下記の2通りのみとしたことです。

①利用日の11日前までにまえばしネットでキャンセルを行う。

②所定のスポーツ施設へ取消申請書を提出する。

2つ目は、キャンセル期限の明確化です。

悪天候キャンセルの場合も含め、キャンセル期限までに所定の手続きがされない場合は、施設利用の意思があるものとみなし、規定の使用料等を徴収します。

Q 2 : 電話連絡によるキャンセルはできなくなるのですか？

A 2 : 屋外施設を利用する場合において、利用日当日が雨天等の悪天候により利用できない場合を除き、電話連絡によるキャンセルはできません。

Q 3 : 「利用日の11日前を過ぎてから」とは具体的にいつまでですか？

A 3 : 7/15の予約をキャンセルする場合は・・・

7/4までにキャンセルをする場合は、まえばしネットでキャンセルが可能です。

7/5以降にキャンセルをする場合は、所定のスポーツ施設において取消申請書の提出が必要です。

※まえばしネットでキャンセルをする場合は、利用日の11日前を過ぎているかどうかはシステム上で自動判断されます。システム上でキャンセルができない場合は、「利用日の11日前を過ぎてから」に該当します。

Q 4 : 屋外施設を利用する場合において、利用日当日が雨で施設利用ができない場合も所定のスポーツ施設へ取消申請書の提出が必要ですか？

A 4 : Q 2に記載のとおり、利用日当日が雨天等の悪天候の場合は、電話連絡によるキャンセルが可能です。ただし、原則として、下記の2点に限ります。

①電話をする時点で実際に現地に雨が降っている等の悪天候の場合

②市内に大雨警報等が出ている場合

Q 5 : Q 4のケースのように、屋外施設を利用する場合において、利用日当日に実際に雨が降っており、電話連絡でキャンセルする場合は、いつまでに施設へ電話をすればいいですか？

A 5 : 雨天等の悪天候により、電話連絡でキャンセルする場合のキャンセル期限は下記のとおりです。

①午前の枠を利用する場合・・・利用日当日の正午（午前中）まで

②午後の枠を利用する場合・・・利用時間帯枠の開始時間まで

それまでに連絡がない場合は、施設利用の意思があるものとみなし、雨天の場合でも規定の使用料等を徴収します。

Q 6 : 屋外施設を利用する場合において、利用日の前日にキャンセルする場合、今は雨が降っていないが、利用日当日の天気予報の降水確率が高い場合は、電話連絡によるキャンセルが可能ですか？

A 6 : 利用日の前日に屋外施設の利用を電話連絡によりキャンセルができる場合は、原則として、下記の2点に限ります。

①電話をする時点で実際に現地に雨が降っている等の悪天候の場合

②市内に大雨警報等が出ている場合

天気予報の降水確率が高い等の理由で実際に雨が降っていない場合は、電話連絡によるキャンセルはできません。

Q 7 : 屋外施設を利用する場合において、雨天等の悪天候で電話連絡によりキャンセルする場合は、どこに電話連絡をすればいいですか？

A 7 : 電話連絡をする施設は、原則、取消申請書の提出場所と同じ施設とします。

ただし、取消申請書の提出場所が休館日にあたる場合等で窓口が開場していない場合は、どの施設でもキャンセル受付は可能です。

Q 8 : 取消申請書は、メールやFAXなどで提出することは可能ですか？

A 8 : 運転免許証等で本人確認を行うため、メールやFAXなどで提出することはできません。予約者本人が所定のスポーツ施設窓口へ直接提出してください。

Q 9 : 取消申請書はどこに提出すればいいですか？

A 9 : 利用する施設ごとに提出場所が定められています。別紙の「取消申請書の提出場所」を確認してください。

Q 10 : 「利用時間帯枠」とはどのような意味ですか？

A 10 : まえばしネットで予約可能な施設は、すべての施設において時間帯枠による予約となっております。

例えば日吉体育館では、「9～12時」、「12～15時」、「15～18時」、「18～21時」の4つの時間帯枠があります。このうち利用者が利用予約した枠のことを「利用時間帯枠」と言います。

Q 11 : 利用時間帯枠が「その日の最初の枠」の場合とは、どのような意味ですか？

A 11 : 例えば北部運動場では、「6～9時」、「9～12時」、「12～15時」、「15～18時」、「18～21時」の5つの時間帯枠があります。このうち、一番早い時間帯枠である「6～9時」を「その日の最初の枠」と言います。

Q 12 : 「利用時間帯枠の開始時間まで」に取消申請書を提出する、とは具体的にいつまでで

すか？

A12：例えば、「18時～21時」の枠を予約して利用する場合は、18時までに所定のスポーツ施設窓口へ取消申請書を直接提出する必要があります。

「18～21時」の枠を予約して、実際に利用するのが19時の場合でも、提出期限は18時までとなりますのでご注意ください。

Q13：施設使用料は、どの段階で発生しますか？

A13：提出期限までに取消申請書が提出されない場合（悪天候キャンセルの場合は電話連絡がない場合）は、施設利用の意思があるものとみなし、使用料等が発生します。

平成29年10月19日一部改正