

## 旅行商品造成にかかる Q &amp; A

## 【旅行商品造成について】

Q. 催行保証がされないと旅行商品を造成できない。

A. 別表のフローにて、一定条件下で造成時の保証をヒグマ活動期は各ガイド事業者、植生保護期は知床財団が出します。

Q. ヒグマ活動期（5～7月）と植生保護期（8～10月）とそれぞれ商品造成をする際の方法は？

A. ヒグマ活動期は、各ガイド事業者に相談ください。催行決定したツアーから各ガイド事業者（に所属又は依頼を受けた登録引率者）がウェブ予約システムに予約を入れていきます。植生保護期については、ガイド付きツアーについては各ガイド事業者へ、ガイドをつけないツアーについては知床財団へ FAX にてお問い合わせください。FAX 様式は、このホームページ上でダウンロードできます。

Q. 商品造成段階で、予約枠の保証を受けられる条件は？

A. ヒグマ活動期は催行決定し利用者のネームが得られてからの予約枠確保となります。商品造成においては各ガイド事業者に相談してください。パーソナル商品の造成は十分に受けられます。エスコート商品については、少ない定員で複数の小グループに分けられるものであり、且つ利用が集中しない時間に地上遊歩道に立ち入る行程にするものや知床及び周辺で立ち寄りポイントを増やし行程の調整が柔軟にできるものであることなどの条件で設定ができます。ツアーの時間確定は最低 1 名のネームがないと枠の予約の入力できませんので、催行決定＝予約開始となりますのでご了承ください。

植生保護期（8～10月）は知床五湖地上遊歩道利用の前後の行程に 1 時間程度、他プログラムとの入れ替え幅がある商品の場合に造成段階での予約枠の保証をいたします。ただし観光船など柔軟に入れ替えられないプログラムではなく、知床峠・知床自然センター見学などとの組み合わせをお願いします。

※修学旅行、バス 2 台以上の大口商品など 2 組以上連続立ち入り希望の団体は扱いが異なります。別途ご相談下さい。

Q. ウェブ予約システムは FAX 様式のフォーマットをダウンロードするだけのもので、予約手続きは FAX での申し込みになるのか？

A. ウェブ予約システムは個人向けのものであり、旅行造成事業者は FAX にて造成企画の申請を知床財団へ送ることで事前予約をすることができます。

Q. パーソナル商品の場合、直前に発生する利用者がいるが、パーソナル商品のツアー造

成についても事前に FAX で知床財団に申し込むのか？

A. パーソナル商品のなかでも旅程補償がかかるものに関しては、造成企画の申し込みを受け事前予約の受付を行います。

Q. 予約時には添乗員の名前が確定していないが、予約時に申し込む際の氏名と立入の代表者名が異なる場合はどうするのか？

A. 立入の際、ウェブ予約システムに記入された情報から申請書を作成するため、予約時に申し込んだ氏名と立入代表者の氏名が変更となる場合には、立入の際の代表者が確定した段階で変更をしていただきます。

Q. 2012年の商品造成のために造成企画の受付は通年で対応して欲しい。

A. 次年度の造成に向けて通年で対応します。ただし、予約枠の保証については前年秋以降となります。

Q. 知床観光にて観光船と知床五湖地上遊歩道（植生保護期）を利用したいが、ツアーの実施直前で1日目の午後と2日目の午前中で観光船と知床五湖地上遊歩道との時間を柔軟に入れ換えることは可能か？

A. シリーズものであればその柔軟性がどのくらいになるのか造成段階で調整させていただきます。（東京）

A. 観光船との調整の仕組みは、現在はありません。統一した窓口のニーズへの対応については今後検討していきます。（札幌）

A. 観光船との調整の仕組みは、現在はありません。統一した窓口のニーズへの対応については今後検討していきます。あまりないと考えますが、知床財団から決定通知する五湖の利用時間次第で柔軟に観光船の乗船時間を変えられる場合はその限りではありません。

（HP 旅行会社ページに掲載）

Q. ヒグマ活動期を含む7月から8月の期間でガイド付きのコースを作った場合、7月と8月の料金は別になるのか？

A. 料金については、登録引率者を有するガイド事業者により変わります。変わる場合は手数料額500円（ヒグマ活動期）と250円（植生保護期）の差額分になるでしょう。→表現を変更。

A. 手数料額が500円（ヒグマ活動期）と250円（植生保護期）で変わりますが、ガイド料金については登録引率者を有するガイド事業者にお問い合わせください。

Q. 利用目的が教育目的や高齢者の利用の場合などで認定手数料に減免措置はあるのか？

A. 認定手数料の減免措置はありません。小人料金は設定されており、ヒグマ活動期大人

12歳以上500円、小人12歳未満250円、植生保護期大人12歳以上250円、小人12歳未満100円です。

Q. 植生保護期の立入で40名の利用者を10名ずつ4組に分割して利用できるか？

A. 各グループに1名ずつ代表を設定することで分割して代表者申請をすることができます。

【当日の受付・手続き・立入について】

Q. ウェブ予約システムにおける予約の時間は、立入開始時間を表示しているのか？

A. 予約の時間は受付終了時間であり、その時間までにフィールドハウスに到着すれば手続きができるという時間です。立入開始は、手続き及びレクチャー後となるため、受付の約15分後となります。

Q. 予約の時間（受付終了時間）から地上遊歩道を利用し出てくるまでの時間をどのくらいとっておけばよいか？

A. ヒグマ活動期は受付・事前レクチャー・地上遊歩道散策で2時間45分、植生保護期は受付・事前レクチャー・地上遊歩道散策で短いコースで1時間30分、長いコースで2～3時間になります。

Q. 知床五湖駐車場の混雑により予約した時間に間に合わない場合にはどうなるのか？

A. 予約時間に間に合わない場合キャンセルとなりますが、以後の当日枠など空き状況を確認し対応させていただきます。予約枠の空き状況については携帯サイトからの確認が可能です。予約の時間の15分前には知床五湖駐車場に至れる余裕を持った行程をとっていただきますようお願いいたします。

Q. 一般利用者が知床五湖に来て地上遊歩道に立ち入りたいといった場合、予約なしでも立ち入れるのか？

A. ヒグマ活動期は登録引率者による引率が必須であるため、既に立入予約が入っている引率者のツアーに残枠（1グループ10名枠のうちの残数）があればその引率者に連絡し立ち入ることができます。また、当日対応可能ガイドの一覧を作り、ウトロ観光案内所や知床五湖フィールドハウス等の窓口で対応します。

植生保護期は、当日枠が10分ごとに10名分有り、当日の飛び込みでもフィールドハウスで手続きをし入ることができます。利用が集中する9月連休の集中する時間帯でも10～20分待てば入れると想定しています。

Q. 立入当日利用者の人数が減った場合にはどのようにすればよいのか？

Q. ガイド付き利用の場合にはガイド事業者と調整してください。植生保護期のガイド引率のない利用の場合には、30分前まで予約サイトへの入力ができますので、ウェブ予約システムの方に人数変更を入力してください。

Q. 手数料の支払い方法は？

A. ヒグマ活動期は登録引率者が代行して手数料額を受付に支払います。植生保護期は、ガイド付き利用についてはヒグマ活動期と同様ですが、ガイド引率のない利用については、少人数であれば自動発券機で支払いを行い、15名以上の場合には受付カウンターにて支払いを行います。デポジット制の支払い契約を指定認定機関（知床財団）と組むこともできます。

Q. 当日の立入審査でどのような場合に立入が拒否されるのか？

A. 小人のみの利用、ペットを連れての利用など立入認定基準に合致しない場合、泥酔状態など自己の判断ができない場合など立入が拒否されます。

#### 【ヒグマ活動期】

Q. 団体旅行だけでなく個人旅行でもヒグマ活動期には必ず登録引率者の引率が必要か？

A. ヒグマ活動期（5/10～7/31）は、登録引率者の引率によるツアーでなければ地上遊歩道に立ち入ることができません。

Q. ヒグマ活動期には1グループ何名まで入れるのか？入れる時間は決まっているのか？

A. ヒグマ活動期は登録引率者を含めず1グループ10名まで参加可能です。地上遊歩道内に同時に滞在できるグループ数は8グループまでです。各ツアーの開始時間については別表をご覧ください。

Q. ヒグマ活動期に当日その場で地上遊歩道を利用したいという人への対応は？

A. 当日受付は、既に立入予約が入っている引率者のツアーに残枠（1グループ10名枠のうちの残数）があればその引率者に連絡し立ち入ることができます。また、当日対応可能ガイドの一覧を作り、ウトロ観光案内所や知床五湖フィールドハウス等の窓口で対応します。

Q. ヒグマ活動期に少人数だけで貸し切りで利用できるか？

A. 利用機会を高めるため、1名の登録引率者に複数の個人・グループが入れる仕組みとなっています。昼を挟む時間帯など閑散する時間帯での利用の場合貸し切り状態になる場合があります。

Q. ヒグマ活動期のツアーは1名しか利用者がなくても催行されるのか？

A. 1グループ1名のツアーでも催行します。

Q. ヒグマ活動期に予約していた時間に間に合わず当日に立入時間・ガイド事業者を変える場合はどうするのか？またその際にキャンセル料は発生するのか？

A. パーソナルツアーでのガイド間の入れ替えの調整については、現場のフィールドハウスで空き状況を確認するなどして当日対応できます。ただし、各ガイド事業者との契約・精算については、各々の事業者で対応しなければなりません。ガイド事業者を変える場合などではキャンセル料の発生と新たなツアーガイドへの支払い発生が生じることがあります。

#### 【ヒグマ対策】

Q. ヒグマ対策として自己防衛として鈴や笛を持って入り使いたいが

A. ヒグマ活動期は登録引率者がヒグマとの遭遇回避の対応を行います。植生保護期は自己防衛的に鈴や笛を持っていただくことはむしろおすすめします。

#### 【外国人対応】

Q. 外国人向けの情報提供はどのようにされているのか？

A. 知床五湖ポータルサイト（[www.goko.go.jp](http://www.goko.go.jp)）は英・中・韓の4カ国語対応になっており、ホームページからその制度の内容を知ることができます。予約サイトも多言語化対応しています。

Q. 手続き、事前レクチャー、ヒグマ活動期のガイドはそれぞれ外国人への対応ができるのか？

A. 手続きは館内の掲示等の多言語化がされており、半数の知床五湖フィールドハウススタッフは英語対応ができます。事前レクチャーは映像への英語字幕のほか、中・韓対応の解説ペーパー配布により対応します。ヒグマ活動期のガイドについてもそれぞれ問い合わせいただければ外国人への対応も承ります。