

みなさんの声をもとに

# 予約ルールを見直します

～もっと使いやすく・わかりやすく～

## 利用者の声から見えた課題

- ・操作がわかりにくい
- ・支払期限のルールが複雑
- ・支払期日がわかりにくい



- ・本人が行かないとペナルティが...
- ・オンライン予約できない期間が不便
- ・キャンセルやペナルティがわかりにくい



こんなふうに改善します

(令和7年9月1日から運用予定)

- ・支払期限を申込日から8日以内に統一
- ・受付ルールについて、本人が来れない場合の免除ルールを緩和
- ・ペナルティポイント名称の変更を「利用ルールポイント」に変更
- ・利用日の8日前からもオンライン予約が可能に

## point

一方で、支払いが行われなまま予約だけを取る「仮押さえ」行為が発生しないよう、キャンセルルールの見直しも併せて行います。

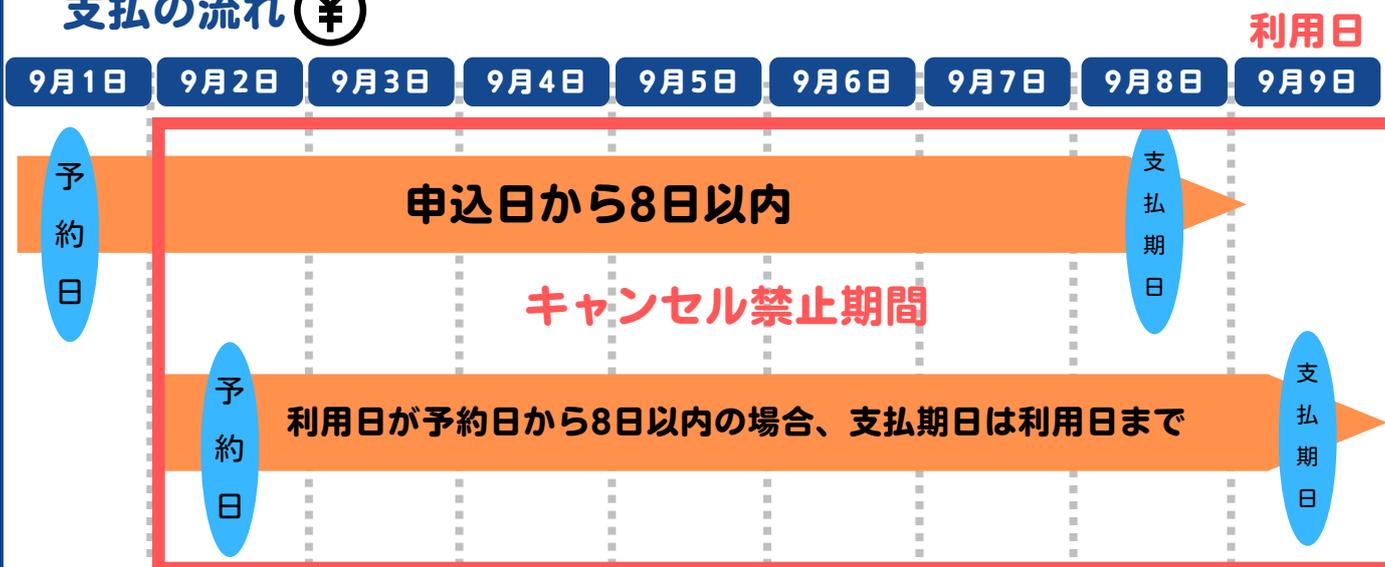
令和5年度は、このようなキャンセルが約3,200件ありました。

## 運用スケジュール

【令和7年5月～8月】  
新予約ルールの周知期間

【令和7年9月】  
新ルール運用スタート

## 支払の流れ (¥)



### よくある質問

Q：支払いはいつまでに必要ですか？

A：予約日から8日以内までにお支払ください。

※予約日から8日以内に利用する場合、利用日が支払期日となります。

Q：キャンセルのルールが変わったのですか？

A：はい、利用者によるオンラインからのキャンセルに制限がかかります。キャンセルする場合は、施設窓口もしくは、電話でお問い合わせください。また、利用日の8日前からのキャンセルは禁止となります。

Q：本人が行けない場合、どうすればいいですか？

A：やむを得ない事情(体調不良等)がある場合、ご相談ください。利用ルールポイントが免除となる場合があります。

### ふじみ野市 文化・スポーツ振興課

所在地：〒356-8501 ふじみ野市福岡1-1-1

電話：049-220-2090



皆さまの声をお寄せください！！  
二次元コードを読み取り、簡単に入力できます