

## 「カード会社から保留回答です お問い合わせください。」

澤 功（澤の屋旅館主人）

※この記事は日観連機関誌の2007年4月号に掲載されました。

朝起きて玄関のドアのカギを開けに行くと、フロントの上に部屋のカギとメモが置いてあります。

さっそく読んで見ると「三二号室です。二泊の宿泊料を私のカードから引き落としてください」と書いてあって、その下にサインがしてあります。「ええっ」と思ってしまいました。

これまでも「私のカード番号を、予約の時に貴方に教えてあるから、宿泊料はそれから引き落として下さい」と言われたことが何回もあります。

でも、その時には「日本では予約のために貴方のカード番号を貰いますが、それで引き落とすことはできません。支払いのために貴方のカードを貸して下さい。これをGキャットに通して精算します」と言ってカードでの支払いを受けています。

また、ある時こんなこともありました。一人で宿泊していたアメリカの学生さんがチェックアウトの時に「父がカード番号を旅館に言ってあるから、それで宿泊料を精算して貰いなさいと言われました」と言います。

「日本では、宿泊していない人のカード番号だけで引き落とすことは出来ません。貴方はカードを持っていないのですか」と聞きますと「私はカードを持っていないし、お金も持っていません。アメリカではいつもそれが出来たのに」と言われます。でも地方に親戚の人がいると聞いて、そこに電話をして事情を説明しますと、その人があとで現金を送ってくださいました。

しかし、今回の場合は今までと違ってもうお客さまはチェックアウトしてしまっているのです。そこでカード会社に連絡をとりました。「それでは、自分のカードで引き落として下さいという、お客さまのサインがあるメモを送って下さい」と言われました。その外に何回かのやりとりのあと、カード会社が支払いをしてくれました。

ところで、最近また違ったトラブルが起りました。十日間宿泊したドイツのお客さまがチェックアウトのため、午前九時にフロントにいらっしやいました。支払いのためにカードを渡されて、それをGキャットに通しますと「カード会社から保留回答です。お問い合わせください」という回答が出てきました。

カード会社に電話しますと調べてくれて「このカードは取り扱い出来ません」という返事です。

お客さまは「これまで、このカードで東京の他のホテルではどこでも精算出来たのに、なぜ今急に出来なくなったのか」と言います。

カードを見ると日本での問い合わせのためのカード会社の電話番号が載っています。

そこに電話を架けると、やはり出来ないと言いま

す。お客さまは「今まで出来ていたのに、なぜ急に出来なくなったのか、その理由を調べてほしい」と言います。カード会社の人は「それにはアメリカ本土に問い合わせをしなければならないので、時間がかかりますが、それでもよろしいですか」と言われました。

お客さまは「東京駅から十時の成田エクスプレスに乗って空港に行かなければ飛行機の乗り遅れる」と言います。

時計を見るともうこの騒動で九時二十分を過ぎています。

すぐタクシーで東京駅に向わなければ間に合いません。どうしたらいいかと迷いましたが、郵便局のATMでカードでのキャッシングが出来ることを思い出しました。

当日は日曜日で、近くの郵便局のATMは閉まっていますが、不忍通りの大きな郵便局は開いています。さっそく台車を出して、その上にお客さまの荷物を乗せて一緒に郵便局に行きました。

私は通りでタクシーをつかまえて、お客さまはその間に郵便局のATMで現金を引き出して私に払ってくれました。「これで飛行機に間に合う」と言って帰って行きました。

保留のカードで郵便局のATMで現金化することが正しい取り扱いなのかどうか分かりませんが、今回はなんとかこの方法で難局を乗り越えることが出来ました。