

よくあるご質問

Q: 予約の際に BIL のアップロードが必要なのはどうしてですか？

A: Biometric Instruction Letter (BIL)をあらかじめアップロードしていただくことで、IRCC から生態認証を求められた方が予約していることを確認できるようにするためです。

Q: 家族や団体などのグループでの申請の場合、全員分の BIL をアップロードしなければならないでしょうか？

A: はい、予約の際には皆さま全員分の BIL をアップロードしていただきます。

[VFS Global/TT Services] はいつまで BIL のデータを保管しますか？

A: [VFS Global/TT Services] は IRCC から許可を受けたうえで、予約などサービスに必要な個人情報のみお預かりしています。

[VFS Global/TT Services] はお客様の BIL のコピーはいただいておりません。予約の際に必要な情報のみいただいております。予約が完了した、あるいはキャンセルされた時点で BIL は削除されます。

[VFS Global/TT Services] はカナダ政府の定めた個人情報保護の規則に厳格に従っています。個人情報のお取り扱いの詳細につきましては[VFS Global/TT Services]の免責条項およびプライバシーポリシーをご確認ください。

Q: BIL はどの形式でアップロードすればいいでしょうか？

A: BIL は PDF にて発行されています。そのまま PDF でのアップロードをお願いします。お困りの際にはヘルプセンターまでご連絡ください。

Q: ファイルは最大どのくらいの容量までアップロードできますか？

A: 最大 1MB までとなっております。それを超えるものはアップデートできません。お困りの際にはヘルプセンターまでご連絡ください。

Q: BIL はどの言語でアップロードすればいいでしょうか？

A: BIL は英語またはフランス語で発行されます。IRCC から発行された言語のままアップロードしてください。

Q: 以前の予約で BIL をアップロードしていた場合どうなりますか。

A: 以前の予約の際に使われていた BIL をアップロードすると、エラーメッセージが出てきます。予約が完了した後は同じ BIL を使用することはできません。お困りの際にはヘルプセンターまでご連絡ください。

Q: 予約変更の際には再度 BIL をアップロードする必要がありますか？

A: いいえ、予約変更の際には再度アップロードしていただく必要はありません。

Q: 最初の予約をキャンセルした場合は、再予約の際にまた BIL をアップロードする必要がありますか？

A: はい、一度キャンセルした後の再予約の場合、BIL を再度アップロードしていただくことになります。

Q: IRCC ナンバーはどこにありますか？

A: BIL には、それぞれ IRCC ナンバーという数字があります。こちらは BIL の 2 ページ目にあります。予約システムの “Add New Applicant” のページのにある、青い i マークの注意書きからも確認できます。

Q: ヘルプセンターから予約を取った場合、どのように BIL をアップロードすればよろしいでしょうか。

A: ヘルプセンターからのご予約の場合、いただいたメールアドレスの方にアップロード用のリンクをお送りします。そちらからアップロードをお願いいたします。

Q: アップロード用のリンクはいつまで有効でしょうか？

A: 30 分間有効となっています。それを過ぎると再度ヘルプセンターにご連絡いただき、新しいリンクを取得いただきます。

Q: グループでの予約の場合、それぞれ全員がアップロード用のリンクを受け取っている必要があるのでしょうか？

A: はい、皆様全員にリンクをお送りしています。

Q: 希望日に予約が取れない場合はどうなりますか？

A: 希望日に空きがない場合、予約システムから自動的に、一番早い日程でお取りします。

Q: 予約を途中で中断した場合はどうなりますか？予約リクエストはいつまで保存されますか？

A: 予約を完了せず中断した場合、そちらの予約リクエストは 30 日間保存されます。それ以降は改めて予約リクエストをしていただきます。