

2017年9月15日

〒700-0026
岡山県岡山市北区奉還町1-7-7 オルガ5階
NPO法人消費者ネットおかやま
理事長 河田 英正 様

東京都港区虎ノ門1-2-8 虎ノ門琴平タワー20階
IHG・ANA・ホテルズグループジャパン合同会社

〒100-0005
東京都千代田区丸の内2-2-2 丸の内三井ビル
シティニューワ法律事務所
電話 03-6212-5500
FAX 03-6212-5700

上記代理人弁護士 東 澤 紀 子

同 弁護士 保 坂 理 枝

同 弁護士 鈴 木 理 沙 子



代

拝啓 時下ますますご健勝のこととお慶び申し上げます。

当職らは、IHG・ANA・ホテルズグループジャパン合同会社(以下「弊社」といいます。)から委任を受けた代理人として、貴法人ご作成の2017年7月17日付け「質問書」(以下「質問書」といいます。)に対し、下記の通りご回答申し上げます。

敬具

記

1. 消費者契約法第9条第1号の適用について

質問書では、弊社ブランドが付されたホテル(以下「弊社グループホテル」といいます。)が提供した「早割!10%OFF ご予約は7日前まで!(食事なし)」プラン(以下「本早割プラン」といいます。)において、予約時以降の変更・キャンセルを不可とし、キャンセル料を宿泊料金の100%と定めている点(以下「100%キャンセル料条件」といいます。)につき、消費者契約法(以下「法」といいます。)第9条第1号に違反する可能性をご指摘いただいております。

しかしながら、法は、「消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差にかんがみ」、消費者の利益を不当に害することとなる条項の全部又は一部を無効とすることにより消費者の保護を図ることを目的としております(法第 1 条)。この点、契約の主目的である物品又は役務等の対価それ自体の条項(以下「中心条項」といいます。)については、契約自由の原則が最も強く働くものであり、上記のような格差が存在するとはいえず、当事者の合意に委ねるべき事項であると考えられます。そのため、中心条項には法第 9 条は適用されません。そして、以下に述べるとおり、100%キャンセル料条件も中心条項であるため、100%キャンセル料条件には、法第 9 条は適用にならないと考えます。

ホテルにおける宿泊契約は、高品質のホスピタリティサービスとして、種々のサービスの組み合わせをお客様にご提供することにより、個々のお客様に最適なプランをご選択いただいた上で、予約時点での最高の滞在を最善な価格でご提供することを目的とするものであり、これはホテル業界における一般的慣習です。私どもは、ホテルのお客様に、単なる宿泊サービスを受けることのみを目的としてホテルをご利用いただくものではありません。ホテルのホスピタリティサービスは、部屋からの眺望、ベッドのタイプ、部屋の広さ、付帯設備(バス、トイレ等)の有無、食事(朝食・夕食)の有無、宿泊料金、ご提供するプランが適用される予約期限、予約変更の可否、キャンセル料といったお客様にご選択いただく様々な要素により構成されています。お客様には、これらのホスピタリティサービスの中心的な条件についてすべてご確認いただいたうえでホテルのご予約・ご利用をさせていただいており、お客様は、予約時にお客様とホテルとの間で合意することにより、部屋を確保するとともに宿泊代の割引を受けるプラン(以下で説明するアドバンス・パーチェスの場合)を一例とする特典を享受することができます。なお、ホテルは、ご予約いただいた部屋については、予約時以降、他のお客様からの予約を受け付けません。

また、楽天トラベル等のウェブサイト上において弊社グループホテルがご提案しております宿泊プランのうち、100%キャンセル料条件を有するもの(以下「アドバンス・パーチェス・プラン」といいます。)については、当該条件を、ウェブサイト上で各部屋の空室カレンダーをクリックすることにより表示されるキャンセルポリシーに記載するだけでなく、アドバンス・パーチェス・プランそのものを説明する冒頭ページにも分かりやすく記載しています。同様の間取りの部屋に宿泊する場合でも、通常の宿泊プランとアドバンス・パーチェス・プランの宿泊料金が異なるのは、アドバンス・パーチェス・プランには、予約期限、100%キャンセル料条件といった、通常の宿泊プランとは異なる取引条件が課されるからであり、これらの取引条件は、パッケージとしての一体化したプランの中に組み込まれ、アドバンス・パーチェス・プランによる宿泊契約の本体部分を構成する中心条項に該当します。

さらに、オンライン上において弊社グループホテルがアドバンス・パーチェス・プランのみをご提案することはなく、必ず多数の他のプラン(100%キャンセル料条件がないプラン)もあわせてご提案させていただいております。お客様には、各種プランにおける中心的な条件を比較検討の上、もっとも最適なプランを選択していただいております。そのため、宿泊のご予定が十分に確定していないお客様は、アドバンス・パーチェス・プランを選択せずに柔軟な対応が可能な他のプランを選択することも可能であり、本早割プランにおいて定める 100%キャンセル料条件は、お客様によ

るご選択の結果であって、消費者と事業者との間の情報等の格差により消費者の利益を不当に害するものではありません。

なお、本早割プランのように、100%キャンセル料条件にご承諾いただくことを条件に、他のプランに比してよりリーズナブルな宿泊料金を提供させていただくことは、弊社グループホテルのみならず、ヒルトン、ハイアット、ウエスティン、リッツカールトン等の多数のグローバルホテルブランドの各ホテルにおいても同様に実施されており、ホテル業界においてはごく一般的な商慣行であるとともに、このようなプランの設定は、高品質なホスピタリティサービスを提供するホテルをよりリーズナブルな価格でご利用いただくことをお求めいただくお客様において広くご支持をいただいているものです。

2. 「解除に伴う損害賠償を予定し、又は違約金を定める条項」への該当性について

上記の通り、本早割プランが有する 100%キャンセル料条件は、弊社グループホテルが複数のプランをお客様にご提示し、お客様において自己の目的に一番適したプランをご選択いただくうえでの中心的な取引条件の一つ(中心条項)として定められているものです。

したがって、本早割プランの 100%キャンセル料条件は、消費者契約法第9条第1号に定める「解除に伴う損害賠償を予定し、又は違約金を定める条項」には該当しません。

3. 結論

以上のとおり、弊社といたしましては、質問書においてご指摘いただいている本早割プランは、消費者契約法第9条第1号の適用を受けず、また、同号の定めには該当しないと考えております。

なお、本件につきまして、今後のご連絡は当職ら宛にいただきますようお願い申し上げます。

以上