

2017年7月17日

IHG・ANA・ホテルズグループジャパン合同会社
最高執行責任者 清田 甚 殿

NPO法人消費者ネットおかやま
理事長 河田 英正



質 問 書

1 はじめに

当 NPO 法人は消費者の権利擁護を目的として、消費者、消費者団体、消費生活相談員、学者、司法書士及び弁護士らで構成し、消費者契約法（平成12年法律第61号）第13条の内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体です。当 NPO 法人の活動の一環として、消費者契約の約款等の内容を検討し、その適正化のための提言を行っています。

この度、貴社が経営するホテルの宿泊プランに関して、消費者契約法に違反するのではないかと疑われる情報提供がございましたので、貴社の見解をお伺いしたく、本書面を送付した次第です。

つきましては、ご多忙中恐縮ではございますが、本書到達後1ヶ月以内に、下記の質問事項について文書にてご回答いただければ幸いです。なお、回答の有無及び回答内容は当 NPO 法人のウェブサイト等において公表する可能性があることを予め申し添えます。

2 情報提供内容について

情報提供者は、貴社が経営するホテルの宿泊プランである、「早割！10%OFF ご予約は7日前まで！（食事なし）」プランの予約を、宿泊予定日の20日程度前に楽天トラベルを通して行い、予約の1時間程度後に上記予約のキャンセルの申し入れをしたところ、宿泊料金の100%のキャンセル料を請求され、その後、同金額がクレジットカードで決済されたという事案についての情報提供です。

3 消費者契約法上の問題点

確かに、貴社は楽天トラベル等の宿泊予約を受け付けるウェブサイト上で、上記宿泊プランは予約時よりキャンセル料が発生する旨の告知を行っております。

しかし、消費者契約法第9条は、次のとおり定めています。

次の各号に掲げる消費者契約の条項は、当該各号に定める部分について、無効とする。

- 一 当該消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める

条項であって、これらを合算した額が、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるもの 当該超える部分

従って、貴社がウェブサイト上に注意書きを記載しているか否かに関わらず、予約後のキャンセルに対し宿泊料金の100%のキャンセル料を請求する場合、上記消費者契約法との関係では、①予約してからキャンセルまで間がない場合は損害が発生していないと考えられること、②予約後ある程度の期間を経過した後にキャンセルを行った場合でも、貴社に発生する損害の額が必ずしも宿泊料金と同額であるとは限らないこと、の2点において、同法9条に違反するのではないかと考えられます。

4 結語

以上から、当 NPO 法人は貴社に対して次のとおり質問させていただくとともに、関係する資料があれば、その送付をお願いいたします。

- (1) 予約後間もない時期（例えば1時間程度）のキャンセルでも貴社に平均的損害として上記プランの宿泊料金の100%の損害が発生する理由
- (2) 予約後間もない時期のキャンセルの場合に平均的損害として宿泊料金の100%の損害が発生しない場合は、宿泊料金の100%の損害が発生する時期及びその理由
- (3) 予約後間もない時期のキャンセルの場合に平均的損害として宿泊料金の100%の損害が発生する場合、予約後すぐ（30分以内程度）のキャンセルの場合に平均的損害として宿泊料金の100%の損害が発生するか否か、発生する場合はその理由

以上、よろしくお願い申し上げます。