

2019年12月24日

株式会社三井不動産ホテルマネジメント
代表取締役社長 足立 充 様

適格消費者団体 消費者機構日本
特定非営利活動法人
代表理事 佐々木 幸孝

申入れ書

私ども消費者機構日本（以下、「当機構」といいます。）は、消費者契約に関する調査、研究、事業者への不当行為の是正申入れ、消費者への情報提供等を通じ、消費者被害の拡大防止を図ることを目的に、消費生活の専門家と法律の専門家ならびに消費者団体などから構成されている特定非営利活動法人です。また、消費者契約法第13条に基づき、内閣総理大臣から適格消費者団体の認定を受けた団体です。詳しくは、同封の資料をご覧ください。

この度、貴社が運営するホテルの宿泊契約解除時のキャンセル料に関する情報提供がありました。本件情報を当機構において検討した結果、貴社のキャンセル規定には消費者契約法第9条第1号に抵触する可能性があるとの結論に達しました。そこで、当機構は貴社に対し、消費者契約法第12条に基づき、下記のとおり、是正を申し入れます。

つきましては、本書面に対する貴社の文書による回答を2020年1月31日(金)までに当機構にお寄せください。（回答書には、本件に関する貴社の担当窓口、担当者名、住所、電話番号、FAX番号、E-Mail アドレスをご記載ください。）

なお、本件につきましては、一定の結論が出た段階で、本書面の内容並びに貴社のご回答の有無及び内容等を当機構のホームページ等に公表いたします。

また、当機構は、消費者契約法第23条第4項に基づき、本書面の内容と結果を消費者庁に報告いたします。そして、消費者庁は、消費者契約法第39条に則り、その報告内容を公表する場合があります。

<本件に関する問合せ>

消費者機構日本 磯 辺、吉 備

〒102-0085 東京都千代田区六番町15

主婦会館プラザエフ6階

TEL:03-5212-3066 FAX:03-5216-6077

e-mail:isobe@coj.gr.jp、kibi@coj.gr.jp

1. 申入れの趣旨

当機構は貴社に対し、消費者との宿泊契約に使用している「2020年7月1日から同年9月30日の期間の宿泊契約のキャンセルに伴う返金対応はしない」とする旨の条項の是正を求めます。

2. 申入れの理由

(1) 貴社ホームページ及び楽天トラベルの表示内容

① 貴社ホームページの表示内容 (資料1)

貴社は、貴社のホームページにて、以下の表示を行っています。(網掛けは当機構で付けました。)

【オリンピック期間限定】返金不可プラン<Room Charge>

WEB決済必須 会員価格あり 2名様利用

室数限定のスペシャルオファーとなっております。この機会に是非ご利用くださいませ。
<ご注意>

※必ずご確認ください。

こちらのプランはカード決済専用プランです。

変更・キャンセルにつきましては内容・理由に関わらず、ご予約完了時より取消料(宿泊代金総額)100%が発生致します。

プラン内容を十分ご確認ください。

② 楽天トラベルの表示内容 (資料2)

貴社は、楽天トラベルにおける三井ガーデンホテル京橋の宿泊予約サイトにて、以下の表示を行っています。(網掛けは当機構で付けました。)

【2連泊割】事前カード決済・変更&返金不可<素泊り>

【期間】2020年07月01日~2020年09月30日

※このプランは2泊から30泊まで予約可能となります。

◇◆◇2泊以上の連泊宿泊をお考えの方必見!!◇◆◇

ご旅行など日程が既にお決まりのお客様はお早めにご予約ください。

■注意事項 ※必ずお読みください

※当プランは返金不可のプランです。

ご予約が完了した時点からキャンセル料が100%発生いたします。

ご予約完了後の返金、取り消し、予約内容や日程の変更は致しかねます。

十分にご確認の上、ご予約ください。

※お支払いは事前のクレジットカード決済のみです。

※料金変動するプランです。ご予約成立時の料金をご宿泊料金となります。

※ご朝食をお召し上がり希望の方は、予約は承っておりません。

当日空席がございましたらお召し上がりいただけます。

但し、ご朝食の営業時間・メニュー・金額は大会期間中変更となる場合がございます。

上記2つの表示から、貴社が東京オリンピック・パラリンピック競技大会期間を伴う一定の期間(2020年7月1日から同年9月30日)は、宿泊

契約解除時の取消料を、宿泊料金全額（100%）（以下、「本件条項」）としていることが確認できます。

（２）消費者契約法第 9 条第 1 号に抵触する可能性

消費者契約法第 9 条第 1 号は、消費者契約の解除に伴う損害賠償額の予定や違約金を定める条項に関して、解除の事由や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、当該事業者が生じる平均的な損害の額を超える部分を無効としています。

本件条項は、宿泊成立後に消費者が契約を解除した場合に、解除の時期を問わず宿泊料金全額（100%）を取消料としていることから、本条項に抵触する可能性があるかと当機構では考えております。

（３）事業者のみが利益をうけていること

2020年7月1日～同年9月30日は、東京オリンピック・パラリンピック競技大会開催期間を含む一定の期間であり、例え既に締結していた宿泊契約がキャンセルされたとしても、別の宿泊契約を締結することが容易で、貴社に損害が発生しにくい期間と考えられます。

また、貴社が通常適用しているキャンセルポリシーが下記の内容であるのに比し、本件条項は、宿泊契約成立後、解約の時期を問わず宿泊料金全額（100%）をキャンセル料として徴収するとしているため、消費者にとって厳しい特約を定めているといえます。

【キャンセルポリシー】

宿泊日前日 20%、当日 80%、ご連絡のない場合また不泊の場合は 100%

（４）まとめ

以上から、当機構では本件条項は消費者契約法第 9 条第 1 号に抵触する可能性があると考えておりますので是正を求めます。

なお、貴社が運営する三井ガーデンホテル京橋以外の宿泊施設や楽天トラベル以外の予約サイトでも本件条項を使用しておりましたら、同じく是正を行ってください。そして、本件条項を適用して宿泊料金全額をキャンセル料として徴収した消費者に対しては、解約の時期をふまえ、平均的損害を超えた部分（金員）については返還するようにしてください。

以上

<資料>

1. 貴社ホームページより（三井ガーデンホテル京橋）
2. 楽天トラベル 予約サイトより（三井ガーデンホテル京橋）