

平成24年10月23日

〒180-0013 東京都武蔵野市西久保1-25-8
株式会社すかいらーく 御中

特定非営利活動法人あいち消費者被害防止ネットワー
理事長 杉浦 市
(連絡先) 〒460-0002 名古屋市中区丸の内2-18-22
三博ビル8階
事務局長 外山 孝一
(TEL : 052-265-9258、FAX : 052-265-9259)

お問い合わせ

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

当団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供、消費者の被害の防止及び救済などを目的とする特定非営利活動法人（NPO法人）であり、消費者団体や消費者問題に取り組む弁護士・消費生活相談員等の専門家、研究者、一般消費者等によって構成され、平成22年4月14日に消費者団体訴訟制度の適格消費者団体として消費者契約法13条の内閣総理大臣の認定を受けております。

さて、今般、当団体に対し、消費者より、貴社が運営するファミリーレストラン「ガスト」の深夜加算料金の消費者への表示方法及び課金方法に問題があるのではないかとの情報提供がありました。

当団体として、上記消費者からの情報提供につき検討する上で確認させていただきたい点がありますので、別紙のとおり、お問い合わせさせていただきます。

つきましては、平成24年11月26日までに上記連絡先宛書面にてご回答くださいますようお願い申し上げます。

なお、お問い合わせの内容、お問い合わせに対する貴社のご回答の有無・内容、本お問い合わせ以降の経緯・内容等については、消費者被害発生防止の観点から、当団体のホームページその他適宜の方法により公表させていただくことがありますことを申し添えます。

敬具

お問い合わせ事項

貴社の運営するファミリーレストラン「ガスト」における深夜加算料金の課金システムに関する次の事項につき、ご回答ください。

1 お問い合わせ事項

- (1) 深夜加算料金が課金される時間帯は何時から何時まででしょうか。
- (2) 深夜加算料金が課金される基準としては、来店時間を基準とする方法、注文時間を基準とする方法、来店時間及び注文時間の両方を基準とする方法などが考えられるところ、貴社で採用している深夜加算料金の課金基準を具体的にご教示ください。
(たとえば、深夜加算料金が課金される時間帯が午後 10 時から午前 5 時までの場合、次の場合に深夜加算料金は課金されるか否か。
 - ①午後 10 時前に来店、午後 10 時を過ぎてから初注文
 - ②午後 10 時前に来店、初注文をした客が、午後 10 時を過ぎてから追加注文した場合の追加注文分に対する課金
 - ③午前 5 時前に来店、午前 5 時を過ぎてから初注文
 - ④午前 5 時前に来店、初注文をした客が、午前 5 時を過ぎてから追加注文した場合の追加注文分に対する課金)
- (3) 来店時間を基準とする場合は、いつの時点を「来店」とするのでしょうか。(例えば、店内に入った時、テーブルに着いた時、おしぼりや水を提供した時、初めての注文を受けた時、など)

2 お問い合わせの理由

貴社が運営するファミリーレストラン「ガスト」における深夜加算料金の表示について、当団体が調査したところ、次のとおり複数の表記が認められました。

(表記 1) 「22:00~5:00 までのご注文には、深夜料金 10%を加算させていただきます。」(平成 23 年末のアンケートキャンペーンチラシ)

(表記 2) 「夜 10 時以降にご来店のお客様には、深夜料金として 10%加算させていただきます。」(メニュー下部)

このように、表記 1 では「注文時間」を基準としているように読める一方で、表記 2 では「来店時間」を基準としているかのように読めることから、貴社が採用している深夜加算料金の課金方法について正確に把握するために、お問い合わせさせていただく次第です。

以上