

平成25年1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

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 孝司

(TEL : 052-265-9258、FAX : 052-265-9259)

申 入 書

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

当団体からの深夜加算料金に関するお問い合わせ（平成24年10月23日付）
に対して、早速ご回答いただきありがとうございました。

消費者からの情報提供及び貴社からの回答内容を踏まえ、検討させていただいた結果、貴社の運営するレストラン等（ガスト等）における深夜加算料金の消費者への表示方法について消費者保護の観点から改善が必要な点があるものと判断しました。

つきましては、別紙のとおり、是正の申入れをさせていただきますので、ご検討の上、貴社の見解や対応につき、平成25年2月25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、本申入れの内容、申入れに対する貴社のご回答の有無・内容及び本申入れ以降の経緯・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

申入れ事項

1 申入れの趣旨

深夜加算料金が発生することを消費者が明確に認識できるよう、次のような措置を講ずることを求めます。

- (1) 店舗入り口に深夜加算料金が課金される時間帯、課金基準及び加算割合を消費者が正確に理解できるように表示すること
- (2) テーブルに案内する際及び注文を受け付ける際に口頭で深夜加算料金について説明すること
- (3) 「旨っカルビ」及び「魚屋路」につきメニューに深夜加算料金についての表記を行うこと
- (4) メニュー記載の深夜加算料金に関する表記につき、深夜加算料金が発生する基準について消費者が正しく理解できるような表記に改めるとともに（注文時間ではなく入店時間により深夜加算料金が発生することや深夜加算料金が発生する終期を明記する等）、ポイントを大きくするなどして、注文をしようとする消費者が一目で気づくことができるようにすること
- (5) 個別メニューの価格表示欄に深夜料金の具体的な金額を併記すること

2 申入れの理由

(1) 貴社の採用する深夜加算料金の課金方法

貴社からの回答書（平成24年11月15日付）によれば、貴社が運営するファミリーレストラン「ガスト」等においては、午後10時から午前5時までの時間帯（以下、「深夜加算料金時間帯」といいます。）に来店した客の注文については、一律、通常料金の10%増しとなる深夜加算料金を採用されているとのことです。

(2) 現在の深夜加算料金に関する表示方法の問題点等

この点、貴社の運営するファミリーレストラン「ガスト」につき、当団体において調査したかぎりでは、深夜加算料金が発生することについては、メニューの下部に小さな文字で記載されているだけであって、店舗入り口には表示されていません。また、貴社従業員からは、深夜加算料金についての説明は一切なされていないものと思われます。さらに、貴社の回答書によれば、「旨っカルビ」及び「魚屋路」においては、メニューには特に深夜加算料金

について表記がないとのことでした。

そのため、来店した消費者のほとんどが深夜加算料金が発生することを知らないまま注文することとなって、予期していなかった料金を請求されてしまうという事態が日常的に生じているものと推察されます。

消費者から注文を受け付ける際、代金を明示しなければならないことは当然のことですので、店舗内外の表示やメニューで明確に表示することによって、消費者が入店する際や注文する際に、深夜加算料金が生ずることを認識しうるようにすべきです（申入れの趣旨（1）～（4））。

また、単に10%加算されるというだけでは、消費者としては、具体的な金額で代金を把握することが困難ですので、深夜加算料金を加えた合計額（深夜料金）を消費者が把握できるように、個別メニューの個々の価格欄には、通常料金と並んで、深夜料金の具体的な金額を明記するようにすべきです（申入れの趣旨（5））。

なお、現在のメニューの深夜加算料金に関する表記は、レストランブランドによって異なる表記がなされているようですが、いずれも次の点において不正確かつ不明確な表記となっていますので、記載内容そのものも正確かつ明確となるよう求めます（申入れの趣旨（4））。

① ジョナサン、ガスト、お箸カフェガスト、グラッチェガーデンズ、藍屋

現在の表記：「夜10時以降、御来店のお客様には、深夜料金として10%加算させていただきます。」

問題点：①深夜加算料金時間帯の終期の記載がない。

②来店が深夜加算料金時間帯であった場合は、深夜加算料金時間帯外の注文についても深夜加算料金が課金されることまでは理解できない。

② バーミヤン

現在の表記：「夜10時以降は深夜料金10%を加算させていただきます。」

問題点：①深夜加算料金時間帯の終期の記載がない。

②来店時間を基準とするのか、注文時間を基準とするのかについての記載がない。

③ 夢庵

現在の表記：「夜10時以降でご入店および、御注文のお客様に関して

は10%の深夜料金をいただきます。」

問題点 : ①深夜加算料金時間帯の終期の記載がない。

②来店時間のほかに、注文時間も基準となるかように読める。

④旨っカルビ、魚屋路

現在の表記 : 表記なし

問題点 : 深夜加算料金について一切表記されていない。

以上