

平成25年2月22日

〒460-0002 名古屋市中区丸の内2-18-22

三博ビル8階

特定非営利活動法人あいち消費者被害防止ネットワーク 御中

〒180-0013 東京都武蔵野市西

株式会社すかいらく

お客様相談室リーダー

拝復 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。日頃より弊社グループ店舗についてひとかたならぬお引き立てを賜り深く感謝申し上げます。

さて 平成25年1月23日付の貴申入書に関し、以下の通り、弊社の見解および対応を、ご回答致しますので宜しくお願い申し上げます。

敬具

- (1) 店舗入り口に深夜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

(弊社対応)

弊社では、深夜料金課金について、弊社グループの各店舗の入口ドアガラス部分にポスター（「PM10:00～AM5:00にご来店のお客様にはご会計総額に10%の深夜料金を加算させて頂いております」旨の記載があります。）を掲示し、お客様にご案内することにしてはいますが、一部店舗で掲示が徹底されていなかった可能性も否定できないため、改めて、当該ポスターの掲示を全店に徹底してまいります。

- (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料金について説明すること

(弊社対応)

店舗入口のポスター掲示（上記（1））およびメニューの注記により、深夜料金課金について、お客様にご理解をいただけるものと存じます。口頭説明については、今後の検討課題とさせていただきたく存じます。

- (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。

(弊社対応)

上記ブランドの店舗については、深夜料金の設定はございません。従いまして、深夜料金の表記はございませんので宜しくお願い致します。

- (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。

(弊社対応)

今後、メニュー改定あるいはメニューブック変更時において、表記位置(メニュー全ページに記載、または、表紙に記載)、表記方法(ポイント数)、表記内容(深夜料金発生基準の明示)等の改善を順次実施していく予定ですので宜しくお願い申し上げます。

- (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。

(弊社対応)

深夜料金課金について、店舗入口のポスター掲示およびメニューの注記により、お客様にご理解いただけるものと存じます。従いまして、現時点では、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は予定しておりませんのでご理解のほど宜しくお願い申し上げます。

以上