

平成30年2月20日

〒812-0014

福岡県福岡市博多区博多駅前2丁目17-14 1F

株式会社SHI 御中

特定非営利活動法人

消費者被害防止ネットワーク東海

理事長 杉浦市郎

(連絡先) 〒464-0075 名古屋市千種区内山三丁目28-2

KS千種ビル6階F

事務局長 野澤厚美

TEL : 052-734-8107 FAX : 052-734-8108

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し、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いる特定非営利活動法人（NPO法人）です。

今般、貴社が運営するビオスホテル博多が掲載されている宿泊予約サイト「Booking.com」の予約確認書に掲示されている約定につき、消費者保護の観点から検討をさせて頂きました結果、消費者契約法に鑑み、消費者の利益を害し不当ないし不適切と思われる記載がありました。

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30年3月20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。

また、本申入れの内容、申入れに対する貴社の御回答の有無、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頂くことがありますことを申し添えます。

敬具

申入れ事項

(「Booking.com」における予約確認書記載の約定について)

予約をキャンセルする場合、返金はありませんのでご注意ください。日程の変更はできません。

1 申入れの趣旨

本約定を削除するか、消費者契約法9条1号に沿う形に改定してください。

2 申入れの理由

消費者契約法9条1号は、「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」について、「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」場合、当該超過部分を無効としています。

ここで上記約定をみるに、消費者(予約者)が宿泊のキャンセルや日程変更(以下「キャンセル等」といいます。)をした場合、その時期を問わず、貴社に対し、宿泊料金相当額を支払わなければならないという内容になっており、これは、宿泊料金相当額を違約金ないし損害賠償額の予定とした約定といえます。消費者が、宿泊予定日の相当の時点でキャンセル等を行った場合、別の宿泊者が現れる可能性もありますし、キャンセルの時期を問わず一律に、貴社に宿泊料金全額分の損害が発生するとは思われません。

したがって、当団体は、貴社に対し、当約定を、キャンセル等の時期に応じた平均的損害を超えないような形に改定するよう、申し入れをします。

なお、貴社が運営する、ビオスホテル博多以外の宿泊施設についても同様の約定が用いられている場合、当約定についても削除もしくは改定を求めますので、ご対応をお願いいたします。

以上