

令和元年5月21日

〒810-0041

福岡県福岡市中央区大名2丁目4番22号

株式会社SHI 代理人弁護士 小川 剛 様

同 橋 友 一 様

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

再申入書

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

当団体の申し入れに対し、平成31年1月22日付「ご連絡書」をいただきましたが、消費者保護の観点から、依然として不十分な点がございまして、その内容をふまえて、消費者保護及び救済の観点から、再度以下のとおり申し入れをさせていただきます。

貴社は、「Booking.com」における変更後のキャンセル料について、「不泊：100% 当日～60日前：50% 61日前～：0%」、「Expedia」における変更後のキャンセル料について、「不泊：50% 当日～40日前：50% 41日前～：0%」、及び「agoda」におけるキャンセル料について、「ノーショー：100% 当日～7日前：100% 8日前～60日前：50% 61日前～：0%」との扱いとしており、そうせざるをえないのは、「宿泊サイトの設計により、段階的なキャンセル料の設定が出来ない等の制約」があるから、とのこと。

しかし、これらの宿泊サイトを検索すると、必ずしもそうではなく、前日までであればキャンセル料が全くかからないものも散見されます。そうとすれば、かかる理由をもって、消費者契約法9条1号の適用を免れることはできません。

したがって、貴社作成に係る平成30年6月18日付「ご連絡」と題する書面記載のとおりキャンセル料に統一いただきますよう、再度、申し入れいたします。

ところで、改定後約款14条2項ただし書について、危険負担（民法536条1項）の原則に反し、消費者に不利な条項となっており、消費者契約法10条により無効となると思料しております。既にお伝えしておりますが、併せて申し添えます。

つきましては、ご検討の上、貴社の見解や対応につき、令和元年6月21日までに上記連絡先宛に、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、本問い合わせ及び申し入れの内容、申し入れに対する貴社の御回答の有無、内容並びに本申し入れ以降の経緯・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