

令和2年5月26日

〒163-6029

東京都新宿区西新宿 6-8-1 住友不動産新宿オークタワー29階  
株式会社エイチ・アイ・エス  
WEB 旅行営業本部 販売管理グループ 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番2号  
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。

貴社から令和2年3月17日付回答書を受領いたしました。ご回答いただきありがとうございます。ございました。

当法人で上記回答書の内容を検討し、表示内容が改訂されていることも確認いたしました。もともと、消費者保護の観点から、別紙のとおり申入れをさせていただきます。ご多用のところ恐れ入りますが、ご検討の上、貴社のご対応につきまして令和2年6月26日までに上記連絡先宛にご連絡くださいますようお願い申し上げます。

なお、本申し入れの内容、申入れに対する貴社のご回答の有無、内容及び経緯等については、消費者保護の観点から、当法人のウェブサイトその他適宜の方法により公表する場合がありますことを申し添えます。

敬具

(別紙)

## 申入れ事項

### 1 申入れの趣旨

貴社ウェブサイト（資料1）の取消料の欄（赤丸のところ）に、【お支払い代金の100%以内】の表示の他に、取消料算定の根拠を記載して下さい。

### 2 申入れの理由

令和2年3月17日付貴社回答書で指摘いただきました取消料の定めについては、現状の表示を前提とする限り、消費者が支払代金の100%を限度として取消料がかかることを理解できても、その内訳（算定根拠）について理解することは困難かと存じます。

令和元年12月17日付貴社回答書によれば、各航空会社の取消料のルールは多様化・複雑化しているとのことですが、令和2年3月17日付貴社回答書でご説明いただきましたような取消料の算定根拠を示すことは可能かと思われます。また、このように算定根拠を示すことは、【お支払い代金の100%以内】という条項の内容を明確化し（消契法3条1項1号）、また、貴社の運用の透明化にもつながるものと思料します。