

◆改善事例★ 株式会社SHIに対する申入れ

事業者名；株式会社SHI

事業内容：ホテルの運営

申入対象：インターネット宿泊予約サイトにおけるキャンセル規定

対象条文：消契法9条1号

申入開始日：2018（平成30）年2月20日

申入終了日：2021（令和3）年2月16日

	Cネット東海の主な申入れ内容	アルカンシエルの回答（結果）
1	運営サイトにおける予約確認書中の記載 「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。」 ◆申入れ内容 宿泊予約のキャンセル料について、全額ではなく、生ずべき平均的な損害の額を超えない額とするよう見直しを求めた。 ◆申入れ理由 宿泊予約をキャンセルする場合に、予め支払った宿泊料金の全額が返金されないということは、宿泊料金相当額が解除に伴う違約金として徴求されるものであると解されるところ、これは、消費者契約法9条1号の定める平均的損害を超えていると思われるため。	当初の回答は、キャンセルの時期に応じて段階的に違約金を定めるようにするとのことであったが、最終的には、少なくとも宿泊予定日の前々日までのキャンセルであれば、違約金はかからないということになった。