

**◆改善事例 ホテル運営会社に対する要請**

事業者名；株式会社 Moopon Corporation

事業内容；ホテル運営など

要請対象；宿泊の取消料

要請開始日；2019（令和元）年 7 月 23 日

要請終了日；2021（令和3）年 5 月 25 日

対象条項と申入れ根拠条文（消費者契約法につき「法」という。）：

	C ネット東海の主な申入れ内容	株式会社 Moopon Corporation の回答 (結果)
1	<p>◆申入れ内容</p> <p>宿泊のキャンセル料について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 予約成立後から宿泊日の 30 日前まで 宿泊料金の 50%</li> <li>・ 宿泊日の 30 日前から 宿泊料金の 100%</li> </ul> <p>となっているところ、消費者契約法 9 条 1 号に沿う形に改定してください。</p> <p>◆申入れ理由</p> <p>消費者が宿泊予定日の相当前の時点でキャンセルを行った場合、別の宿泊者が現れる可能性もあり、宿泊日の 1 か月前より以前に一律に宿泊代金の 50% の損害が発生するとは思われないこと、同様に、宿泊日の 1 か月前を過ぎたからといって、別の宿泊者が現れる可能性がないとは考えられず、一律に宿泊代金相当額の損害が発生するとも考えられないこと。</p>	<p>キャンセルポリシーについて、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 予約後 48 時間経過後 宿泊料金の 50%</li> <li>・ 宿泊日の 7 日前から 宿泊料金の 100%</li> </ul> <p>と改定する。</p> <p>外国人観光客が多く、外国人はかなり以前から予約し、穴埋めは難しいという事情もあるが、大手宿泊施設検索・予約サイトの Airbnb のキャンセルポリシーに準じて上記の規定としたい。</p>