

令和6年3月19日

〒460-0003

名古屋市中区栄四丁目5番8号 グルメエアリビル6F

株式会社スライプステージコーポレーション 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 荻原 典子

(連絡先) 〒461-0001

名古屋市中区泉一丁目7番34号 荘苑泉 3C

事務局長 伊藤 英樹

(TEL : 052-734-8107、FAX : 052-734-8108)

## 申入れ及び問合せ書

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

私どもは、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する特定非営利活動法人（NPO法人）です。

当団体は、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おります。

さて、今般、貴社が運営するQWAN-名駅店-、QWAN-栄店-、Barden Barden-栄店-、名駅ニクジルマルシェ、栄ニクジルマルシェの各店舗につき、貴社のWebサイトからリンクしているホットペッパーグルメの貴社のWeb予約サイトに貴社が掲載しておられるキャンセル規定につき、消費者の利益の観点から検討致しましたところ、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箇所がありました。また、趣旨がよく分からない箇所がありました。

つきましては、別紙のとおり、是正の申入れ及びお問合せを致しますので、ご検討の上、貴社のご見解やご対応につき、令和6年4月19日までに上記連絡先宛書面にてご回答下さいますようお願い申し上げます。

なお、お問合せの内容、お問合せに対する貴社のご回答の有無・内容及び本申入れ及び問合せ以降の経緯・内容につきましては、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することがありますことを申し添えます。

敬具

(別紙)

## 第1 申入れ事項

### 予約キャンセル規定

・キャンセル料金について  
【予約キャンセル規定】予約受付日から2日後より予約料金30%ただし開催日7日前(25人以上の予約は14日前)からは予約料金100%(席のみ予約は1人3000円で算出)  
全員キャンセルは予約キャンセル規定適用  
電話受付時間の21時以降は翌日扱い(21時以降のWEB処理も翌日扱い)  
予約時間15分過ぎた場合キャンセル扱いとなる場合あり

#### (1) 申入れの趣旨

「予約受付日から2日後より予約料金30%ただし開催日7日前(25人以上の予約は14日前)からは予約料金100%」の部分につき、消費者契約法9条1項1号に適合するように改訂してください。

#### (2) 申入れの理由

上記規定は、貴店の予約をした消費者が、予約受付日2日後以降に予約をキャンセルした場合にて予約料金の30%、開催日7日前(25人以上の予約は14日前)からは予約料金の100%のキャンセル料を課すことが記載されています。上記キャンセル料金の定めは、契約解除に伴う損害賠償の額の予定ないし違約金を定めるものに他なりません。ところで、消費者契約法9条1項1号は、当該消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、または違約金を定める条項であって、これらを合計した額が、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損害の額を超えるものにつき、当該超える部分を無効と定めています。ところが、上記キャンセル料金の定めは、予約受付日から2日以降のキャンセルにつき、開催日までの時期を問わず一律キャンセル料金を予約料金の30%と定めるものであり、また開催日7日前(25人以上の予約は14日前)からのキャンセルにつき、一律キャンセル料金を予約料金の100%と定めるものです。しかし、例えば、開催日7日前にキャンセルした場合に、開催日までに新たな予約が入ることもあるでしょうし、キャンセルにより食材費等が仕入れ金額が減少するでしょうから、予約料金の100%が貴店の損害となることはないと考えられます。したがって、上記キャンセル料金の定めが、貴店に生ずべき平均的損害を超えるものであることは明らかですので、同部分については、無効といわざるを得ません。

よって、キャンセル規定の上記部分を、消費者契約法9条1項1号に適合するように改訂してください。

## 第2 問合せ事項

### 人数減受付規定

・キャンセル料金について

【人数減受付規定】開催日前日までは2人、3日前3人、4日前4人、5日前5人、6日前6人、7日前7人まで可能。8日前以上は予約人数50%まで可能。当日不可。ただし席のみ予約の当日人数減少は利用料金条件設定日は予約人数対応で条件設定日以外はお一人様1500円請求

#### (お問合せの内容)

上記人数減受付規定中、以下の部分の趣旨が不明瞭ですので、ご説明をお願いします

- 1 「開催日前日までは2人、3日前3人、4日前4人、5日前5人、6日前6人、7日前7人まで可能。8日前以上は予約人数50%まで可能。」と記載されていますが、その趣旨は、上記規定でキャンセルを認めていない部分については、その部分のキャンセル料金としてキャンセルを認めていない部分の人数（例えば、7日前に8人キャンセルした場合の7人を超える1人分）の予約料金を全額請求するという趣旨でしょうか。ご説明下さい。
- 2 また、上記の場合、4人で予約をし、そのうち2人がキャンセルをしたという場合に、キャンセルの時期（開催日前日、3日前、4日前、5日前、6日前、7日前、8日前）によって、キャンセル料金はどのようになるかをご説明下さい。
- 3 加えて、上記規定中、「ただし席のみ予約の当日人数減少は利用料金条件設定日は予約人数対応で条件設定日以外はお一人様1500円請求」との意味が明らかではありませんので、ご説明下さい。

以上