

平成31年4月24日

〒981-3204

仙台市泉区寺岡6丁目2番地の1

株式会社東北ロイヤルパークホテル 御 中

〒981-0933 仙台市青葉区柏木一丁目2-40

ブライツシティ柏木702号室

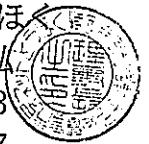
内閣総理大臣認定 適格消費者団体
特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく

理事長 吉岡和弘

電話 022-727-9123

FAX 022-739-7477

URL <http://www.shiminnet-tohoku.com>



再 照 会 書

当団体からの平成30年9月28日付要請書兼再照会書（以下、「要請書兼再照会書」という。）に対し、貴社より平成31年3月29日付回答書（以下、「回答書②」という。）を拝受いたしました。丁寧にご対応いただきましたことに御礼申し上げます。

ご送付頂いた回答書を検討致しましたが、確認させて頂きたい事項や再検討を頂きたい事項がございましたので、後記第2のとおり再照会をいたします。

なお、本書面は、回答書によれば本年5月20日に規約変更を予定しているとのことであったため、現時点までの検討結果を取り急ぎご連絡致したものであり、細部検討の結果、追加や補足をさせて頂くこともあり得ますので、そのような場合はご容赦願います。

ご多用中恐縮ですが、ご回答時期の目安につきまして、後日、ご連絡頂けますようお願い申し上げます。

第1 回答書②の御回答について

- 1 回答書②の1. 1について（要請書兼照会書「第1、申入書兼照会書『第1申入れ事項1』」（披露宴当日の365日以前の取消料に関する申入れ）
 - (1) 披露宴当日の365日以前の場合の取消料について、平成30年6月18日付回答書（以下、「回答書①」という。）では「『予約金の50%』の部分削除すること」を検討するとのことでしたが、「回答書②」において、下記のとおり変更する旨の御回答でした。

記

- 1 申込み日の5日後から披露宴当日の365日前まで
ホテルに生じた損害額を請求致します。但し、ご予約金額を上限といたします。

変更された点（申込み日から4日間は取消料をとらないこと、365日前までは予約金を取消料に充当しないこと）は申し入れの趣旨に添ったものと考えますが、文言上規定の趣旨が明確でないと思われる点がありますので、後記第2、照会事項1. 2のとおり照会いたします。

- 2 回答書②の1. 2について（要請書兼照会書「第1. 1 申入書兼照会書『第1申入れ事項2』」（披露宴当日の取消料に関する申入れ））

披露宴当日の取消料及び変更料について、回答書①では「『予約金の全額』の部分削除し、併せて「最終お見積総額の100%」の部分に再利用可能なものを除く旨を付記すること」を検討するとのことでしたが、回答書②では、取消料について下記のとおり変更するとの御回答でした。

変更後の条項は、「お見積り額」が「室料、料理」と修正されるなどの点で申し入れの趣旨に添ったものと考えますが、文言上規定の趣旨が明確でないと思われる点がありますので、後記第2、照会事項1. 2のとおり照会いたします。

記

7 披露宴当日

室料の54%、料理の100%、その他ホテルに生じた損害額を請求致します。

- 3 回答書②の2. について（要請書兼照会書「第2：申入書兼照会書『第2照会事項2』」（披露宴当日30日前から15日前まで及び14日前から前日までの取消料に関する照会））

回答書①において、「D. 披露宴当日の30日前から15日前まで」及び「E. 披露宴当日の14日前から前日まで」の取消料については、「当社が想定する平均的損害の額を超えない範囲へ改定」を検討する旨の回答を頂戴しましたが、回答書②では、下記のように変更予定との御回答でした。

変更後の条項は、「お見積り額」が「室料」と修正されていますが、前記2と同様、文言上規定の趣旨が明確でないと思われる点がありますので、後記第2、照会事項1. 2（但し、室料に関する部分のみ）のとおり照会いたします。

記

5 披露宴当日の29日前から15日前まで

室料の54%、その他ホテルに生じた損害額を請求致します。

6 披露宴当日の14日前から披露宴前日まで

室料の54%、その他ホテルに生じた損害額を請求致します。

- 4 「披露宴当日364日前から180日前まで」及び「同179日前から90日前まで」の規定の変更について

回答書②では、当方の要請書兼照会書では対象にしていなかった「披露宴当日364日前から180日前まで」及び「同179日前から90日前まで」の取消料の条項について、下記のとおり変更するものとされています。従前約款から大幅変更となっているものであり、これらの変更について、後記第2、照会事項3のとおり照会いたします。

記

2 披露宴当日の364日前から180日前まで

室料の20%、その他ホテルに生じた損害額を請求致します。

3 披露宴当日の179日前から90日前まで

室料の40%、その他ホテルに生じた損害額を請求致します。

5 回答書2の3. について（要請書兼照会書「第3 申入書兼照会書『第2 照会事項5』に関する要請事項」（予約金の取り扱いの明記））

予約金の取り扱いについて、消費者に明瞭に読み取れる表現で本規約に規定するよう要請しておりましたところ、要請の趣旨に添って変更頂いていると存じますが、細部については確認中です。

第2 照会事項

1 【照会事項1】「ホテルに生じた損害額」について

上記の変更予定の規約6. の各条項の、「ホテルに生じた損害額」とは、具体的にどのようなものが損害の内容として想定されているのでしょうか。従前の条項では「手配済のものの実費」となっていますが、これと損害の範囲が異なるのか、異なる場合にはどういう点で異なるのか、ご説明下さい。

規約においても、具体的な内容がわかるような説明を付することは可能でしょうか。

【照会の理由】

「ホテルに生じた損害額」という文言は、「実費・実損」以外でもホテルが損害と判断したのも含まれると解釈しうる文言であり、この条項だけでは想定されている損害額の範囲が明確ではありません。

取消料は、損害賠償の予定であり、事前に金額内容が分かるような記載がなされることが適切であると考えます。

また、従前条項と同様の「実費」を内容とする趣旨であるなら、そのことがわかるような説明を付記し、また、解約料算出の際明細を説明するなどが適切と思われます（参考までに、他事業者の例では、解約料金の「実費経費」について、「実費経費とは、ご解約時点で既に当社が立替払いしている費用若しくは当社が第三社に委託し、当該第三者に支払う費用が発生している場合をいい、解約料金算出の際、お客様にその明細をご説明いたします」と注記した例がありました）。

2 【照会事項2】「室料」、「料理」、未開封の飲み物代等について

①「室料」とは、使用予定の部屋の使用料金のみという趣旨でしょうか。見積書のサンプルでいうと、どの項目のことを指すでしょうか。

②「料理」とは、具体的にはどのような項目の料金でしょうか。見積書のサンプルでいうと、どの項目のことを指すでしょうか。

③回答書①において「再利用可能なものを除く」旨を付記することを検討するとのことでしたが、変更予定条項において、未開封の飲み物代などの扱いはどのようになるのでしょうか。

④回答書②の4. の御回答によれば、貴社の取消料算定にはサービス料も含まれるものと判断されますが、「室料」「料理」に関するサービス料はどのように計算されるのでしょうか。見積書のサンプルでいうと、「うちサービス料額：133,500」は全体の料金のサービス料のようですが、「室料」等に関するサービス料はこの見積書のどこを見ればわかるのでしょうか。

⑤室料や料理が見積書のどの項目に当たるのか分かるような説明を付することは可能でしょうか。

【照会の理由】

「室料」「料理」が具体的にどのような費用なのかの確認と、消費者にそれがわかるような記載が望ましいと考えます。

3【照会事項3】（「披露宴当日364日前から180日前まで」及び「同179日前から90日前まで」の規定に関する照会）

①従前約款をこのように改定されたのはどのような理由によるものでしょうか。

②本件照会の理由などを考慮して再検討頂くことは可能でしょうか。

【照会の理由】

変更予定条項の「2 364日前から180日前まで」の取消料は、従前約款では「A. 当日の364日～121日前まで 手配済みのものの実費及び予約金の50%」に該当し、予約金は5万円と定められていることから、取消料は25,000円となっていました。変更予定の約款では、「室料の20%、その他ホテルに生じた損害額を請求致します」とされています。

室料の20%は、見積書のサンプルの室料(356,400円)を例に計算すると71,280円となるのであり、室料の金額にもよりますが、従前約款の取消料(2万5000円)から大幅に増額となるケースがほとんどになるものと予想されます。

同様に、変更予定条項の「3 179日前から90日前まで」の取消料は、従前約款では「A. 当日の364日～121日前まで 手配済みのものの実費及び予約金の50%」又は「B. 当日の120日前から91日前まで 手配済みのものの実費及び予約金の全額」に該当し、取消料は25,000～50,000円となっていました。変更予定の約款では、「室料の40%、その他ホテルに生じた損害額を請求致します」とされています。

室料の40%は、見積書のサンプルの室料(356,400円)を例に計算すると142,560円となり、室料の金額にもよりますが、こちらも、従前の取消料から大幅に増額になるケースがほとんどになるものと予想されます。

日本ブライダル文化振興協会のモデル約款においても、「364日目以降180日まで 申込金の50%まで及び印刷物等の実費」、「179日目以降150日目まで 申込金の全額及び印刷物の実費」とされ、150日目(5ヶ月前)までは申込金の範囲内となっていること、他の事業者の約款を見ても、披露宴の180日～150日(6～5ヶ月)位前までの取消料は申込金及び実費の範囲内となっているようであることなどからも、変更後の取消料規定は平均的損害額を超えるのではないかと疑いがあります。

そこで、どのような理由で変更されたのか(その理由)、上記照会の理由を考慮いただき再検討の余地がないのかについて、照会いたします。

以上