

平成31年3月27日

〒859-3243 長崎県佐世保市ハウステンボス町7-9
株式会社ウォーターマークホテル長崎 御中

〒856-0876

長崎市賑町5番24号 向ビル201

電話：095-895-8520 F A X：095-895-8521

【毎週火曜日（祝日を除く）13：00～16：00】

特定非営利活動法人消費者被害防止ネットながさき

理事長 浦 中 勝 美

（申入担当者 弁護士 青野 悠）

（電話 095-827-0356）

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。

当法人は、消費者契約問題に関する調査、研究、消費者への情報提供等を通じ、消費者被害の未然防止を図ることを目的に、消費者団体、学識経験者、弁護士、司法書士、消費生活相談員などの消費者問題専門家により構成されている法人であり、将来的に適格消費者団体としての認定申請を予定しています。

さて、当法人において、御社の「ウォーターマークホテル長崎ハウステンボス」のウェブサイト（https://asp.hotel-story.ne.jp/ver3d/planlist.asp?hcod1=68840&hcod2=001&mode=seek&clrmode=seek&chkynd=1&_ga=2.124422090.1509684541.1545185916-1868901265.1545185916）を調査したところ、平成31年3月27日時点において、同ウェブサイトに掲載された宿泊プランの一部に消費者契約法に照らして不当と思われる点があると判断しました。

そこで、当法人は、御社に対し、下記のとおり申し入れます。

つきましては、本申入れに対する御社のお考え・ご対応等を、文書にて、平成31年4月末日までに、当法人にご回答ください。なお、ご不明な点がございましたら、申入れ担当者までお問い合わせください。

最後に、ご回答の有無及びご回答内容につきましては、消費者への情報提供のため、当法人のホームページへの掲載その他適宜の方法により公表させていただきますこととありますことをあらかじめ申し添えます。

敬具

第1 申入れの趣旨

御社ウェブサイトに掲載された早期割引プラン¹から、下記文言を削除してください。

記

※このプランに関しましては、宿泊日から『〇〇日』以内のご予約は変更・取消は一切お受けいたしかねます。万が一ご予約後に変更・取消となった場合でも、返金はいたしかねますのでご注意下さい。

第2 申入れの理由

1 はじめにー消費者契約法の適用について

事業者と消費者との間の消費者契約については、消費者契約法が適用されます。この点、事業者とは、「法人その他の団体」等を指すところ（消費者契約法2条2項²）、御社は株式会社であって「事業者」に該当します。また、御社ホテルの宿泊者は、その多くが営業とは無関係に個人としてご滞在されているものと存じます。そのため、宿泊者の多くが「消費者」（同法2条1項³）に該当します。

よって、御社と宿泊者との間の宿泊契約は、その多くが消費者契約法の適用される「消費者契約」（同法2条3項⁴）に該当します。そのため、御社は、宿泊者と宿泊契約を締結するに際し、消費者契約法を遵守していただく必要がございますし、ウェブサイト等で宿泊者を募集する際も同様です。

具体的には、ウェブサイト等にて広告するに際しては、消費者契約法を念頭においていただく必要があり、その広告内容が消費者契約法に違反する場合には、広告された宿泊契約の内容のうち消費者契約法に違反する部分は無効になります。

2 消費者契約法9条1号について

消費者契約法9条1号⁵は、「事業者に生ずべき平均的損害を超えるキャ

¹ 「【早期割 60】朝食が付いてさらにお得な 60 日前の早期予約プラン＝取消・変更制限有り＝」及び「【早期割 21】朝食が付いてさらにお得な 21 日前の早期予約プラン＝取消・変更制限有り＝」

² この法律（第四十三条第二項第二号を除く。）において「事業者」とは、法人その他の団体及び事業として又は事業のために契約の当事者となる場合における個人をいう。

³ この法律において「消費者」とは、個人（事業として又は事業のために契約の当事者となる場合におけるものを除く。）をいう。

⁴ この法律において「消費者契約」とは、消費者と事業者との間で締結される契約をいう。

⁵ 次の各号に掲げる消費者契約の条項は、当該各号に定める部分について、無効とする。

一 当該消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であつ

ンセル料を定めた条項」を無効としています。

この点、御社の早期割引プランは、例えば「早期割60」プランでは宿泊日から60日以内のキャンセルを、同じく「早期割21」プランでは宿泊日から21日以内のキャンセルをいずれも認めておらず、返金をしないとしています。これらの早期割引プランは、一定の期日を経過した後は100%のキャンセル料を定めるものです。

これに対し、御社の宿泊約款では、通常の間約金（一般9室まで）については、宿泊約款別表2に記載されているとおり、当日は100%、前日は20%の間約金が定められており、それ以前については間約金が設定されていません。その結果、通常プランであれば、宿泊日の7日前にキャンセルした場合にはキャンセル料は発生しませんが、早期割引プランでは100%のキャンセル料が発生するという差異が生じています。

通常であれば、契約内容によってキャンセルによる御社の損害額に大きな差異が生じるとは考えにくいというえ、少なくとも宿泊の21日前以降や60日前以降という早期の段階で100%のキャンセル料を設定することは、御社の平均的損害を超えているものと考えざるを得ません。

そうすると、早期割引プランにおいて、宿泊の21日前以降や60日前以降という早期の段階で一律に100%のキャンセル料を設定することは、誠に遺憾ながら、消費者契約法9条1号に違反するものと理解せざるを得ません。

3 ご提案

以上のとおり、申入れの趣旨記載の文言は、消費者契約法上適法とはいえないものです。よって、削除下さいますようお願い申し上げます。

なお、「ホテル日航ハウステンボス」及び「ホテルオークラJRハウステンボス」は、いずれも御社ホテルと同様にハウステンボス近辺にて営業しておりますところ、御社と同様に早期割引プランを設定しています。しかし、両ホテルは、早期割引プランについても、宿泊約款記載の通常の間約金と同じ金額をキャンセル料として設定しています。よろしければ、ご参考ください。

第3 最後に

ご多忙のところ大変恐縮ではございますが、宜しくご対応くださいますよう

て、これらを合算した額が、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な損害の額を超えるもの 当該超える部分

お願い申し上げますとともに、ご対応結果（ご対応いただけない場合にはその理由）を、平成31年4月末日までに、当法人（長崎市賑町5番24号 向ビル201）へ文書にてご回答くださいますようお願い申し上げます。

なお、ご回答にお時間を要する場合には、その旨をご連絡いただけますと幸いです。

以 上



日本語 English 簡体字 繁体字

よくあるご質問

お問い合わせ

CONCEPT
コンセプト

GUEST ROOM
客室

PLAN
宿泊プラン

RESTAURANT
お食事

BANQUET
宴会・会議

ACCESS
交通アクセス

[プラン一覧](#) | [お客様登録](#) | [ご予約内容の確認・変更・取消](#) | [お客様登録情報の確認・変更](#) | [パスワードの確認](#)



【早期割21】朝食が付いてさらにお得な21日前の早期予約プラン 二取消・変更制限有り



一人当たりの参考料金（サービス料込・消費税込） ￥8,800～￥33,550
[空室カレンダーを見る](#)

宿泊日 --/--/-- 泊数 - 泊室数 - 室
 人数大人 2 名
 客室名
 [禁煙]ロフトトリプル (37㎡/3名)
 朝食付
 オンラインカード決済可能
 ※表示されている料金は参考価格です。予約内容確認画面で最終的な料金をご確認ください。



※ ご宿泊日から『21日』以内キャンセル不可



ご宿泊日より21日前までのご予約で
 «最大66%»お得にご宿泊頂ける
 計画的にリーズナブルな旅をご希望の方に
 ピッタリなプラン！

更に当プランでは
 大人1名様あたりのご朝食料金を
 【通常より500円お得】
 な価格お付けいたしております。
 ※お子様料金は正規のご料金となります。

◇ハウステンボスイベント◇

- 【大胡蝶蘭展】
12/1～2/18 国内最多200品種が登場！
- 【100万本の大チューリップ祭】
2/9～4/14 日本最多700品種
- 【バラ祭】
4/27～6/2 アジア最大級2,000品種の絶景
- 【フラワージャパンカップ&マム展】
4/13～5/6 一流アーティストによる、花に新しい命が吹き込まれる
- 【あじさい祭】
6/1～6/30 日本最多1,250品種のあじさいが街を彩る



※このプランに関しましては、
 宿泊日から『21日』以内のご予約は
 変更・取消は一切お受けいたしかねます。
 万が一ご予約後に変更・取消となった場合でも、
 返金はいたしかねますのでご注意ください。



+…ご案内……………+

- 宿泊者駐車場無料。
- 駐車場より程近い「場内ホテル手荷物預かり所」にてお荷物をお預けいただくと、当ホテルまでお運びいたします。
- 「場内ホテル手荷物預かり所」から当ホテルまで、シャトルバスをご利用いただけます。
- オフィシャルホテル宿泊者専用チケットが1.5DAY、2DAYパスポートよりお買い求めいただけます。

■プラン詳細

【一泊朝食付き】

- ☆『朝ごはんフェスティバル(R)2018』長崎県第1位獲得の朝食ビュッフェ
- ・チェックイン15:00 チェックアウト11:00
- ・宿泊日から21日以内キャンセル不可
- ・予約日変更不可

■添い寝について

※大人一名に付き、添い寝一名のご利用が可能です。
※添寝ご希望の「4歳～小学生」のお子さまは「幼児(食事あり)」をお選び下さい。

■注意事項

※本プランにはハウステンボス入場パスポートは含まれておりません。
※11月3日(土)の花火開催日は当日分の入場パスポートが必ず必要です。

ご利用施設	ウォーターマークホテル長崎・ハウステンボス
期間	2016/4/1(金)～2019/9/30(月)
お食事	朝食付
お部屋	詳細・・・
お支払い方法	オンラインでのクレジット決済
プラン一覧へ戻る	

空室状況

お部屋、人数を選択

[禁煙]ロフトトリプル(37㎡/3名)	2名1室
[禁煙]スーペリアツイン(37㎡/2名)	2名1室
[喫煙]スーペリアツイン(37㎡/2名)	2名1室
[禁煙]スーペリアキング(37㎡/2名)	2名1室
[喫煙]スーペリアキング(37㎡/2名)	2名1室
[禁煙]スーペリアトリプル(37㎡/3名)	2名1室
[喫煙]スーペリアトリプル(37㎡/3名)	2名1室

4月の空室状況 - [禁煙]ロフトトリプル(37㎡/3名) 2名1室 -

2019/3	2019/4	2019/5	2019/6	2019/7	2019/8	2019/9
日	月	火	水	木	金	土
	×	1	×	2	×	3
	¥17,350	¥16,000	¥16,000	¥16,000	¥18,700	¥20,050
×	7	×	8	×	9	×
¥16,000	¥14,650	¥16,000	¥16,000	¥14,650	¥16,000	¥18,700
×	14	×	15	×	16	×
¥14,650	¥14,650	¥14,650	¥13,300	¥13,300	¥19	¥18,700
×	21	×	22	×	23	×
¥14,650	¥13,300	¥13,300	¥13,300	¥13,300	¥14,650	¥33,550
×	28	×	29	×	30	
¥33,550	¥33,550	¥33,550				

※大人一名様分の料金となります。(消費税込)

○：空室あります △：残りわずかです ×：満室です

客室タイプ紹介

- お選びいただきました客室タイプをご紹介します -



広さ 37㎡ ベッド幅 122cm

- 利用人数:大人3名 ■お部屋の広さ: 37㎡
- 眺望:スタッフおまかせ、指定不可
- Wi-Fiにてインターネットがご利用いただけます(無料)

“女性に人気の最上階に位置するロフトタイプの客室は、ヨーロッパの山小屋の雰囲気を感じさせ、

- 小人A : 「幼児～小学生」ベッドあり・食事あり
- 小人B : 「幼児～小学生」添い寝・食事あり
- 小人C : 「幼児～小学生」ベッドあり・食事なし
- 小人D : 「幼児～小学生」添い寝・食事なし
- 小人E : 「0～3歳」添い寝・食事なし

予約条件ダイレクト入力

こちらに宿泊条件を入力し、空室を検索することもできます。

ご宿泊日 2019 年 4 月 26 日 ~ 1 泊 1 室

人数 大人 2 名様 / 小人A 0 名様 / 小人B 0 名様 / 小人C 0 名様 / 小人D 0 名様 / 小人E 0 名様

*ご利用になる合計人数をご入力下さい。

上記の条件で空室を表示する

プラン一覧へ戻る



こちらは、TLS/SSLによる暗号化通信に対応しています。TLS/SSLによる暗号化通信を利用すれば第三者によるデータの盗用や改ざんを防止し、より安全にご利用いただくことが出来ます。暗号化通信には、シマンテック・ウェブサイトセキュリティを使用しています。

[よくあるご質問](#) | [お問い合わせ](#) | [プレスリリース](#) | [会社概要](#) | [採用情報](#) | [プライバシーポリシー](#)



〒859-3243
長崎県佐世保市ハウステンボス町7-9
☎0956-27-0505



札幌



ゴールドコースト



ブリスベン

Copyright© The Watermark Hotel Nagasaki Co.,Ltd. All Rights Reserved.