

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1-1
ハウステンボス株式会社 御中

〒856-0876

長崎市賑町5番24号 向ビル201

電話：095-895-8520 FAX：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 加藤 貴大)

(電話 095-894-5270)

申 入 書

拝啓 御社におかれましては、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「変なホテル」のウェブサイト (https://advance.reservation.jp/huistenboschhotels/stay_pc/rsv/rsv_pln_lst.aspx?hi_id=3&lang=ja-JP&argument=&dmai=) 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

(1) ■ご案内■

本プランは、ご予約後の変更・キャンセルの場合、キャンセルチャージ100%となります。

(2) 事前決済に関してのご案内

ご予約に際しては、下記のキャンセル料金および事前決済ご利用規約をご確認ください。

キャンセル料金

チェックイン日の360日前23時59分を過ぎた場合：宿泊金額の100%

本プランに限り、変更・キャンセル料は、以下の通りとなります。

日にちに関わらず、宿泊料金の100%

※本プランに早割りプランのため、予約完了後に一切の変更・キャンセルは承れません。

第2 申入れの理由

1 はじめに—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

¹ 「【早割 60】変なホテル先トクプラン（朝食付）」、「【早割 30】変なホテル先トクプラン（朝食付）」、「【早割 60】変なホテル先トクプラン（素泊まり）」及び「【早割 30】変なホテル先トクプラン（素泊まり）」等

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。

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、宿泊契約を締結するに際しては、消費者契約法を念頭においていただく必要があり、その契約内容が消費者契約法に違反する場合には、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、「事業者が生ずべき平均的損害を超えるキャ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【早割60】及び【早割30】プランは、いずれもキャンセル料について、「本プランに限り、変更・キャンセル料は、以下の通りとなります。日にちに関わらず、宿泊料金の100% ※本プランに早割プランのため、予約完了後に一切の変更・キャンセルは承れません。」と定めています。これらの早割プランは、契約成立時より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、通常の出約金(予約人数99人まで)については、宿泊約款別表第2に記載されているとおり、不泊は100%、当日は80%、前日は50%、2日前～7日前は20%、8日前～14日前は10%の出約金が設定されており、それ以前については出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15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、早割プランでは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、契約時期によって、キャンセルによる御社の損害額に大きな差異はないといえますし、少なくともキャンセルの時期に関わらず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、早割プランにおいてキャンセル時期に関わらず一律に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

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

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、ご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違約金と同じ金額⁶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3月27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甚です。

以 上

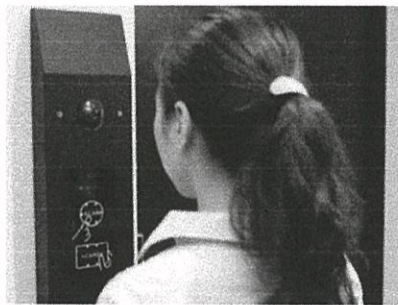
⁶ 不泊100%、当日80%、前日20%、それ以前0%（一般14名まで）

日種・泊数 から 大人 子供 / 室を

希望価格帯 から

表示方法 プランごと 部屋タイプごと カレンダー一覧 料金ごと

【早割30】 豪華ホテル先トクプラン（朝食付）



30日前までの予約で最大13%OFF！早めの予約でおトクに満喫！

～早めの予約で最大13%OFF！7,400円～（※3名1室利用時）～
恐竜ロボットがお出迎えする「豪華ホテル」で、近未来を体感しよう。

【朝食】

朝食会場はホテルからすぐそばの「健康レストラン AURA」にて地産地消のbuffetをお楽しみください。
※添い寝のお子様の朝食代は含まれません。
別途、レストランにてお支払いください。

■添寝のご案内■

「小学生以下のお子様は無料の添寝利用が可能です。但し添寝可能人数はベッド1台に対し1名までとなります。添寝人数が3名以上の場合、人数の選択入力が出来ません。お手数ですがご予約後にお電話にてご申告下さい。」

■ご案内■

本プランは、ご予約後の変更・キャンセルの場合、キャンセルチャージ100%となります。

事前決済に関してのご案内

ご予約に際しては、下記のキャンセル料金および事前決済ご利用規約をご確認ください。

キャンセル料金

チェックイン日の360日前23時59分を過ぎた場合：宿泊金額の100%

本プランに限り、変更・キャンセル料は、以下の通りとなります。

日にちに問わず、宿泊料金の100%

※本プランに早割プランのため、予約完了後に一切の変更・キャンセルは承れません。

宿泊関連情報

チェックイン	15:00	チェックアウト	11:00
利用人数	1室あたり1名から5名まで		
期間	2018年8月09日～2019年9月30日		
詳細情報	ハウステンボスを1年間まるごとお楽しみいただける「年間パスポート会員」へのお申し込みは コチラ から！		

検索結果 - カレンダー一覧

ご予約をされるお客様は、「部屋」を選択し、表示されたカレンダーの予約可能日をクリックしてください

ご宿泊人数

大人 2名 ▼

子供 0名

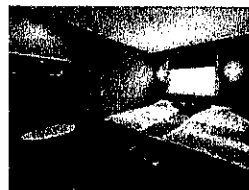
選択中の部屋 (空室・料金カレンダー)

【禁煙】和室スーベリア(29平米) 2名様利用

5種類の異なるテーマの客室があり、それぞれに日本の独自の伝統をイメージしています。客室のアートワークには「真なホテル」ならではの面白い仕掛けが・・・?

[部屋の詳細を見る](#)

[他の部屋を選択](#)



前の月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	次の月
日	月	火	水	木	金	土	
					1	2	
3	4	5	6	7	8	9	
10	11	12	13	14	15	16	
17	18	19	20	21	22	23	
24	25	26	27 - 除外日	28 - 除外日	29 × 満室 他のプランで探す	30 × 満室 他のプランで探す	
31 - 除外日							

○ : 空室あり ■ : 残り数枚 × : 満室 - : 除外日 : プラン対象外

※カレンダーに表示されている料金は、1泊1室あたりの合計料金です。

他の部屋を選択

[部屋一覧から検索](#)



【禁煙】和室スーベリア(29平米)



【禁煙】和室デラックス(34平米)



【禁煙】スタンダードルーム(20~21平米)



【禁煙】スーベリア

▲このページの先頭へもどる