

令和 4年11月 3日

申 入 書

〒871-0105

大分県大分市西鶴崎1-7-17

株式会社アメイズ

代表取締役 穴見賢一 殿

〒790-0952

愛媛県松山市朝生田町七丁目2番22号 大興ビル305号

適格消費者団体 特定非営利活動法人えひめ消費者ネット

理事長 野垣 康之



拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

御社より、令和4年9月27日付の回答をいただきました。ありがとうございます。
この回答を踏まえて、改めて検討していただきたい事項がございます。

現在の御社の対応は「新型コロナウイルス感染症の疑いがあるにも関わらず、弊社ホテルを利用し、それに起因し清掃費用等が発生した場合には、別途費用請求をする場合があります。」という案内文を、契約時には示すことなく、注意喚起として示している、とのことでした。

消費者契約法は、第3条1項において、消費者契約の締結について勧誘するに際しては必要な情報の提供を求め、また消費者契約の内容が消費者にとって明確かつ平易なものになるよう配慮を求めています。

御社が主張されるように、案内文が注意喚起であって契約の内容ではないとしても、宿泊契約の相手方たる宿泊者に対する案内文である以上、同条の趣旨は該当します。

上記のような理由から、当団体から以下の2点についての再考を求めます。

1. 案内文の提示時期について

新型コロナウイルス感染症に起因した清掃費用等が別途請求される場合がある、という御社の方針については、消費者契約の相手方たる宿泊客にとって、契約を締結するか否かを決定する上で、重要な情報となります。御社は契約の締結を勧誘する場合に、事前に案内文を示して、御社が採る方針の理解を得た上で、契約の締結をすべきです。

2. 案内文の内容について

「新型コロナウイルス感染症の疑いがあるにも関わらず、弊社ホテルを利用し、それに起因し清掃費用等が発生した場合には、別途費用請求をする場合が

あります。」という文言からは、費用負担の合意が求められているものか否か、いかなる場合に費用請求がされるのか、明確ではありません。御社はこの案内文につき、「費用負担の合意を求めるものではなく、故意、過失の有無にかかわらず費用請求するものではない」と説明されますが、法律の専門家でない一般消費者の方が、そういった内容まで読み取ることは不可能です。(なお、契約の内容を解釈する場合に事業者を救済する〔不当条項性を否定する〕との方向で、消費者契約の条項に文言を補い限定解釈をするということは、消費者契約法第3条1項の趣旨に照らし、極力控えるのが相当であることは、東京高裁令和2年11月5日判決において示されているとおりです。)

例えば、直截的に「新型コロナウイルス感染症の疑いがあるにも関わらず、弊社ホテルを利用し、それに起因し清掃費用等が発生した場合には、別途費用請求をする場合があります。但し、これは費用負担の合意を求めるものではありませんし、また故意、過失の有無にかかわらず費用請求をするものでもありません。」と書く等、明確かつ平易な文言で、消費者に不利な解釈をしないものであることを示す配慮をお願いします。

敬具

【参照条文：消費者契約法第三条】

第三条 事業者は、次に掲げる措置を講ずるよう努めなければならない。

- 一 消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が、その解釈について疑義が生じない明確なもので、かつ、消費者にとって平易なものになるよう配慮すること。
 - 二 消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものの性質に応じ、個々の消費者の知識及び経験を考慮した上で、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供すること。
- 2 消費者は、消費者契約を締結するに際しては、事業者から提供された情報を活用し、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容について理解するよう努めるものとする。

〈本件に関する問い合わせ先〉

弁護士 野垣康之

〒790-0001 松山市一番町 4-1-16

ANNBILL3 階野垣法律事務所

TEL : 089-913-1266 FAX : 089-913-1277