

〒650-0011

兵庫県神戸市中央区下山手通5丁目7番11号

兵庫県母子会館2階C

特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット

理事長 鈴木 尉久 殿

東京都新宿区西新宿6丁目24番1号

株式会社三木よかわカンントリー

代表取締役 佐治 重仁



## 回答書

拝復 貴団体からの2023年12月11日付「再質問書」における当社のキャンセル規定とその運用改善につきまして、以下のとおり回答させていただきます。

ご査収のほどよろしくお願い申し上げます。

### 1、キャンセル料、人数割増料金の設定について

貴社は、本件回答書(2)において「4名で予約、1名が当日キャンセルとなった場合の利用料金の総額は、当日キャンセルせず4名でプレーした場合の利用総額を上回っておりません」、とご回答されています。確かに本件質問書1の事例では、1名分のプレー料金が14,980円であるところ、キャンセルによって生じることになる追加料金は11,000円となり、プレー料金を下回るため、追加料金を含めた利用総額がキャンセルをしなかった場合の利用料金の総額を上回ることはないと思われま

す。しかし、添付の「【超！直前】(5組限定)セルフ【限定昼食付】※備考必読※」プラン(以下、「直前プラン」といいます。)では、1名分のプレー費が5,980円、3バック割増料金が1,000円、キャンセル料が3,000円と設定されているため、このプランで1名が当日にキャンセルすると、追加料金を含めた利用料金の総額は23,940円となり、4名でプレーする場合の利用料金の総額23,920円を20円上回るようになります。この場合に、貴社が利用者に請求される金額は、23,940円ではなく、23,920円となるのでしょうか。

また、貴社は、本件質問書(3)へのご回答において、「今後、違法なプラン設定のないよう、留意してまいります」、とご回答されています。その意味するところは、いかなる場合であってもキャンセル料と人数割増料金の総額が、キャンセルしない場合の利用料金の総額を上回らないように各料金額を設定されるという趣旨であろうと思料いたしますが、今回の直前プランのように上回っているケースが存在するという点について、どのように理解させていただいたらよろしいでしょうか。

【回答】

前回ご指摘いただいた9月時点でのWEB掲載プランは、4か月後まで予約枠を公開しているため、2024年1月まで予約可能時期となっております。今回ご指摘のプラン内容（5,980円限定昼食付 3B割増+1,000円 2B割増+3,000円）での予約が既に入っているため、Web掲載を取りやめるという対応は困難でした。そのため、ご指摘いただいた事項を反映したプラン内容を掲載することが出来ませんでした。

しかし、ご指摘内容を真摯に受け止め、キャンセルしない場合の利用料金の総額がキャンセル料と人数割増料金の総額を超える場合は、当日来場された方へ割増料金は請求せず、キャンセル料3,000円のみをお支払いいただくという現場での対応を取っております。

ご承知のとおり、消費者契約法9条1項1号は、損害賠償額の予定又は違約金の定めについて、「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」は、「当該超える部分」を無効とするものですから、「超える部分」を請求しないという対応で差し支えないと考えております。

2、キャンセルポリシーについて

ゴルフ場予約サイトGDOにおける貴社の予約ページには、キャンセル料として、「平日：1名様につき3,000円 土日祝、特別期間：1名様につき5,000円 予約代表者様に請求いたします。」とあり、こちらは全ての予約について共通しているように見受けられます。これに対して、人数割増料金は、日によって変動し、3バック割増料金が3,000円の事もあれば、1,000円のこともあるようです。2サム割増料金についても同じです。そうすると、今後もし貴社が行うキャンペーン、バーゲンセールなどの場合に特別にプレー費を安く設定された場合には、人数割増料金を低額にする（例えば、上記の直前プランでは、人数割増料金が990円あれば4名でプレーする場合の利用料金の総額を上回りません。）ことにより、上記の点に配慮して違法なプラン設定とならないように配慮いただけるということでしょうか。違法なプラン設定とならないために、どのようにご留意されるのか、具体的にご教示ください。

【回答】

前回のご指摘以降に新たに作成したプランに関しては、キャンセルしない場合の利用料金の総額を上回ることが無いよう割増料金を変更するようにしました。

例) 3B割増+600円 2B割増+1,000円 等

前回のご指摘内容を踏まえ、料金設定には細心の注意を払い業務を行って参ります。