

解約料の実態に関する研究会

第3回 議事概要

消費者庁消費者制度課

第3回 「解約料の実態に関する研究会」

1. 日 時：令和6年3月11日（月）15:00～16:45

2. 場 所：ウェブ会議を利用したオンライン開催

3. 議 題

- ・ 一般社団法人全日本ホテル連盟及びPeach Aviation株式会社からのヒアリング
- ・ 意見交換

4. 出席者

（委員）

丸山絵美子座長、新井泰弘委員、有賀敦紀委員、
兼子良久委員、西内康人委員

（ヒアリング対象）

一般社団法人全日本ホテル連盟
Peach Aviation 株式会社

（事務局）

黒木消費者法制総括官、古川消費者制度課長、ほか

5. 議事概要

(1) 開会

(2) 議事の公開・非公開について

- 当研究会の第3回以降実施する事業者団体又は事業者（以下「事業者団体等」という。）からのヒアリングについては、公開することにより特定の者に不当な利益を与え又は不利益を及ぼすおそれがあるため、運営要領に基づき、座長の判断により非公開で実施することが決定された。
- 資料については、研究会終了後、ヒアリングを行った事業者団体等と調整の上、公表できるものについて後日公表し、議事録については、議事が非公開であることを踏まえ、研究会終了後、ヒアリングを行った事業者団体等と調整の上、可能な範囲で議事概要として取りまとめて公表することについて、座長から研究会に諮られ、委員からの異議はなく決定された。

(3) 事業者団体等からのヒアリング

事業者団体等からの主な発言内容はそれぞれ次のとおり。

① 一般社団法人全日本ホテル連盟からのヒアリング

- ・ 当連盟の会員のビジネスホテルにおけるキャンセル料は、個人のお客様については、前日のキャンセルであれば宿泊料金の20～30%、当日のキャンセルであれば80～100%、不泊は100%という場合が多い。部屋数が限られていること及び売れ残りを翌日以降に持ち越せないため、キャンセルはそのまま機会損失となる。そのリスクに対する保険のためキャンセル料をいただくようにしている。
- ・ キャンセル料の回収について、事前決済の場合は回収が比較的容易である一方、当日のフロントでの決済の場合は回収に困難が伴うことが多い。
- ・ ビジネスホテルでは、予約のキャンセルがあまり多いわけではない。キャンセルされた場合、キャンセルされた時期によってはリカバリーの余地がある場合もあるが、当日に来なかった場合はそのまま売り損じになることも多い。
- ・ いわゆる早割（早く予約すると料金が大きく割引になるがキャンセル料は少し高めになるという料金プラン）が盛んになってきたのは、OTA(Online Travel Agent)の予約が一般的になってきた20～25年前あたりではないかと思う。それまでは、ホテルごとに定価があり、割引したとしても10～20%程度の割引しか行われていなかった。オンラインでの予約が始まったことによって、価格競争が本格化するようになり、さらに、ドリンクサービスなどの付加価値を付けるということも行われてきた。そのような中で生まれたのがいわゆる早割というものだと思う。オンハンド（予

約率)を上げることが導入の趣旨の一つと思われる。恐らく航空会社をまねたのではないだろうか。

- ・ 早割のキャンセル料の回収についてお客様からクレームがくる場合はあり、ビジネスホテルの場合、各ホテルの考え方によるが、個々の事情を踏まえてリカバリーする余地がある範囲で、個別の対応としてキャンセル料をいただかないこともあるようである。
- ・ 航空業界とホテル業界の違いは、航空業界は時間単位で代わりになる航空機が運航されているため、便を変更することが比較的容易に行われるという意味で満席にすることは難しいと思われる一方、ホテル業界は、航空業界より少し長い1日単位でお客様を確保すればよい。このように、ホテル業界は航空業界よりもキャンセルされた場合にリカバリーをする余地のある時間が相対的に長いいため、キャンセル時の対応が甘くなっているのかもしれない。
- ・ 旅行代理店を通じた予約については、旅行代理店がキャンセル料を回収している。キャンセル料の回収率は7割、8割以上と思われる。
- ・ 国土交通省が定めたモデル宿泊約款はあるが、キャンセル料のパーセンテージは空欄となっている。一般的には他のホテルとの横並びで決めている場合が多いのではないか。そのような中で極端なキャンセル料を設定しているホテルもあるかもしれないが、恐らく多くのビジネスホテルではそのようなことはないと思われる。
- ・ 当連盟は会員に対して法令遵守の指導はしているが、キャンセル料についてこうしてくださいと指導することまではできない。基本的には各ホテルに任せている。
- ・ (すべて事前決済に移行した方がホテルにとっても消費者にとっても良いのではないかという質問に対して) キャンセル料は確実にいただける方がありがたいが、キャンセルになった場合の返金方法やOTA、旅行代理店への手数料の関係などの事務手続が面倒であることや、事前決済を嫌がるお客様もいるので、ホテルやお客様次第のところがある。

DX(デジタルトランスフォーメーション)の流れでフロントが無人のホテルなども出てきており、そういったホテルでは事前決済の方がスムーズである。また、スマートフォンやクレジットカードなどがそのまま部屋のキーになるというホテルも出てきている。そのようなホテルは事前決済を進めていくのではないかと思う。

- ・ 海外のOTAに関して、販売ルートが複雑でどのエージェントから予約が入ったのか、ホテル側が追えない場合がある。そのような場合にお客様が現れなかったりキャンセルしたりしても後追いすることが難しいということもある。また、そのようなOTAでは事前決済についてもお客様にとって分かりにくいということやお客様が問合せを外国語でしなければならないので問合せが困難であるといった状況があり、そのしわ寄せでホテルにクレームが来るという実情もある。
- ・ 天災の場合はキャンセル料をいただくというマインドはないと思う。例えば、大

阪のホテルがあったとして、新幹線が止まると大阪に来るはずだったお客様が来られなくなり、キャンセルが続出する。その一方で、大阪から帰れないお客様もいるので、それでほぼ行って来い（プラスマイナスゼロ）になる。そのため、そのような場合に、お客様にキャンセル料を請求することはほとんどない。

- ・ ホテルの客室には当然原価がかかっているものの、例えば、電気代、水道代、リネン（寝具やタオル類）の洗濯にかかる費用、清掃代など、お客様が宿泊しなければほとんどかからない費用もある。
- ・ 個人のお客様に関しては、一部屋、二部屋の客室のキャンセルであれば、地方でこれ以上来訪する人がいないような遅い時間の場合などであれば困ることがあるかもしれないが、キャンセルされる時期によっては恐らくリカバリーをする余地がある場合も相応にあり、そのような場合はキャンセル料を強く請求する必要性は必ずしも高くないのかもしれない。他方で、団体のお客様に関しては、30名、40名の予約が半分になってしまったり、100名の団体が10名になってしまうというような場合にリカバリーするのは非常に難しいため、所定のキャンセル料をいただくという場合がほとんどだと思う。

② Peach Aviation株式会社からのヒアリング

- ・ Peach Aviation株式会社提出資料に基づき説明（内容は資料参照。）
- ・ 三つの運賃タイプのうち、一番リーズナブルなシンプルピーチを選択するお客様が最も多く、次にバリューピーチ、プライムピーチの順に選択されている。
- ・ 運賃タイプは就航当初は2種類であったが、2種類であると消費者は運賃タイプの条件などを十分に確認せず、安易に価格の安い運賃タイプを選択してしまうケースが散見された。そのため、価格が安い運賃タイプだけに視線が集中しないように真ん中のプランに視線を誘導して各運賃タイプをきちんと比較検討してもらう趣旨で、もう一つ運賃タイプを追加して3種類とした。新型コロナウイルス禍の影響等、ほかの要因もあるものの、3種類としたことによって、2種類であったときよりも真ん中のプランが選択される割合は増加している。
- ・ 運賃タイプについて、増やしすぎるとお客様の分かりにくさに繋がる可能性があるため、現状の3種類にしている。
- ・ 航空会社の場合、先に料金のお支払をすべて済ませていただき、搭乗（利用）は数週間から数か月先であるケースが多いため、お支払いと利用（サービス提供）のタイミングが同じ、もしくは近い業種と比較すると払戻しをして欲しいという問合せは多いように感じる。
- ・ 払戻しの可否について、お客様とのトラブルにならないように、ホームページ上の複数箇所や予約導線内で、三つの運賃タイプの条件を並列で記載し、お客様に運賃タイプを比較していただけるよう心がけている。また、お客様の不利益につなが

る可能性のあるルールについては赤字等の強調表記をするなど、より分かりやすい説明ができるよう工夫をしている。

また、予約導線の最後に、運送約款や運賃規則などに同意いただくチェックボックスを設け、お客様へルールを確認いただくよう促している。

- ・ 当社では運賃タイプを三つ提供しているが、その三つの運賃タイプからお客様にあった運賃を選択していただけるよう、取消し手続手数料も三つ運賃の特長を示すように差を設けている。
- ・ 取消し手続手数料は、運賃タイプ（価格）による差別化を図る目的で設定している。プライムピーチでは、優位性を持たせるためにその取消し手続手数料を免除している。他方で、シンプルピーチでは、取消し手続手数料を100%とすることでリーズナブルな運賃の提供に繋がっている。
- ・ 取消し手続手数料100%の運賃タイプでは、そうでない運賃タイプと比較して、キャンセル率は相対的に低い傾向である。
- ・ 取消し手続手数料に関する問合せに対しては、ホームページや予約導線上で説明している内容を改めて丁寧に説明している。

（４）その他

- 次回は３月２７日の水曜日の１５時から開催し、東日本遊園地協会と一般社団法人コンサートプロモーターズ協会の２団体からのヒアリングを実施することを予定している。

（５）閉会

以上