

ご 照 会

令和4年11月16日

〒078-8212

北海道旭川市二条通二十丁目641番地1

有限会社三景スタジオ

代表取締役 大西 康弘 殿

〒060-0004

札幌市中央区北4条西12丁目1番55ほくろビル3階

内閣総理大臣認定 特定適格消費者団体・適格消費者団体

特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道

理事長 松 久 三 四 彦

TEL 011-221-5884 FAX 011-221-5887

前略

令和4年4月6日午後2時より実施しました面談につきまして、当法人との面談のためご足労いただき、誠に有り難うございました。貴社との面談時に聴取しました内容に基づき、次のとおり、改めてご照会申し上げます。

1 キャンセル日の転用可能性について

- (1) 面談時のご説明では、撮影日が近づくにつれて予約可能枠が徐々に埋まっていき、最終的には3ヶ月を切ったあたりで予約が困難になるとのことでした。特に土日祝日はその傾向が顕著であるものの、平日においても最終的には予約枠が埋まることが多いとのご説明でした。

上記のご説明に基づきますと、少なくとも3ヶ月以上前にキャンセルされた

予約枠（特に土日祝日のキャンセル）につきましては、残り3ヶ月の間に他の予約が入る可能性が十分にあり、転用可能性が認められるとの結論になるかと存じます。

そのため、貴社による令和3年5月10日付け回答書にあるように、撮影日の4ヶ月前からキャンセル料が発生するとの点につきましては、面談時のご説明から合理的な理由を見出すことができませんでした。

- (2) 加えまして、撮影日の4ヶ月前から8日前に至るまで、キャンセルされた撮影日の転用可能性は一律ではなく、日を追う毎に減少しているというのが実情かと存じます。実際に、貴社からの令和3年5月10日付け回答書におきましても、撮影日の「2～7日前」、「前日」、「当日」とキャンセル料が段階的に設定されており、これは転用可能性の段階的な減少を踏まえて設定されたものと存じます。

そうしますと、より長期に渡る4ヶ月前から8日前までのキャンセル料を一律に50%とされている合理的理由が必要かと存じますが、面談時のご説明やこれまでのご回答からはその理由を見出すことができず、当法人としましては、より転用可能性の実情に則したキャンセル料の設定が望ましいものと思料しております。

なお、面談時のご説明では、貴社における管理上の問題についても言及されておりました。確かに、例えば一日ごとにキャンセル料を設定することは、管理の都合上、繁雑に過ぎることは理解できますが、上記のとおり、貴社自身、撮影日前7日間につきましては、3段階に分けてキャンセル料を設定されています。このことからしますと、4ヶ月前から8日前までのキャンセル料につきましても、撮影日の転用可能性の実情に則し段階を設けることは可能なものと思料します。

- 2 以上の次第ですので、①キャンセル料の発生時期を撮影日4ヶ月前からとさ

れている点、②撮影日4ヶ月前から8日前までのキャンセル料を一律に50%とされている点につき、貴社のお考えを、令和4年12月9日までに、当法人宛てにご回答くださいますようお願いいたします。

最後に、貴社からのご回答の有無及びご回答いただいた場合のご回答内容につきましては、当法人の活動目的のためにホームページ等で公表させていただきますので、あらかじめ申し添えます。

草々