

2010年11月5日

株式会社リクルート
代表取締役社長
柏木 斉 様
執行役員 旅行カンパニー カンパニー長
富塚 優 様

協議申し入れ書

箱根温泉旅館協同組合
理事長 榎本 孝弘

平素より、御社の運営する「じゃらんnet」を当組合会員施設が活用し、箱根町並びに自館への集客活動を行うに当たり、ご協力、ご支援を賜りまして、御礼申し上げます。

この度、御社が発表されました2011年4月1日からのポイントプログラム制度の変更およびシングル手数料の値上げに関しまして、各会員施設および当組合青年部より内容の詳細を聞き及んでおります。青年部からの報告によりますと、御社が日頃よりおっしゃっているビジネスパートナーとして成長するべく、今回の制度変更の方針、内容に関し御社に対し情報公開の要望および意見交換を重ねてまいりましたが、残念ながら明確な回答を得られず、新制度に対する不安、疑念が増しているとの報告を受けております。また、この疑念はその他当組合会員施設にも広く波及しております。当組合におきましては、多くの会員施設の疑念、不安は無視できず、また旅館・ホテル等宿泊施設業界全体に与える多大な影響を鑑みても、御社が求める宿泊施設個々の契約に基づく説明では有益なビジネスを双方がなし得ないと考え、当組合会員施設を束ねる組織として、御社の新しいポイント制度に関し詳細を多角的に検討してまいりました。

旅行者（リアルエージェント）からWEBエージェント（主に場貸しサイト）へと宿泊客の予約経路が大きくシフトしつつある環境下、「楽天トラベル」と並ぶ宿泊予約サイトの2大勢力の内の1つ、「じゃらんnet」の新しい取り組みが、前述のとおり宿泊施設に十分な理解を得られぬまま変更を一方向的に通告されてきていることは、長い年月続いている消費不況の中、WEB予約拡大により家業、社業を継続させようと努める我々が受ける直接的な損失を軽視されているのではないかといささか不安を感じております。

旅行業界において、さらなる市場の活性化が叫ばれる昨今、御社と各施設が手を取り、またビジネスパートナーとして、ともに成長を果たしていくことが不可欠であると考えます。そのためにも、御社の新しい取り組みに関し、より各施設が御社の目指されるものを理解し、双方が納得感をもって、旅行業界を牽引することが肝要と考え、現在のところ懸念する事項を、以下にまとめさせていただきました。内容をご一考いただき、より具体的な説明および協議をお願いいたしたくここに依頼申し上げます。

記

1. 寡占状態にある宿泊予約ポータルサイトの中で、御社が新たなポイントプログラム導入において、一方的に付与ポイントを決め、宿泊施設に対してその負担を強いること、並びに、じゃらん×ホットペッパーポイントプログラム利用約款（以下「約款」） 第11条1項で、宿泊施設に事前通告なく同プログラムの内容変更をする場合が一方的通知によりある旨を記していることについて、承服しがたいという思いと、将来に再び過度な負担を強要されるのではないかという懸念を、多くの会員施設が抱いています。
 - (1) 今回導入されるポイントプログラムの宿泊施設付与分は、市場に流通する一般的な付与ポイント1%を大幅に上回るものとなっております。2%とすることの論拠の開示、およびその負担分を1%以下に留められることを要望いたします。
 - (2) 上記約款を訂正し、ポイントプログラムの変更に当たっては必ず各宿泊施設と事前協議を行うことを要望いたします。

2. 現在のポイント制度で無料宿泊券のみ提供している施設には、新たにポイント割引が適用されることから客数の増加が期待されるものの、単純に2%近い負担増（実質的な割引）が確実に発生します。また、現在、ポイント割引負担をしている施設にとっては、①現在はポイント割引利用者の宿泊に伴って割引負担が発生しているが、今後は、新たな宿泊客が来館するかどうかに関わらず、2%の負担を強いられる②現在無料宿泊券対応をしている施設（約60%）がポイント割引対応に強制的に変更されるため、ポイント割引を目当てに予約しているお客様を取り逃がすことになる、という点で不利益な変更とみられる可能性がございます。この件に関する御社のご見解のお聞かせいただいたうえで、移行期間に発生する新・旧ポイントプログラムの重複負担に関し、何らかの救済措置をご検討いただけますよう要望いたします。

3. WEB予約への比重が高まる一方の旅館業界にとって、御社の運営する「じゃらんnet」はWEBユーザーの信頼を得て、その規模を順調に拡大しているものと考えられますが、御社は「じゃらんnet」の販売状況等について情報を公開されていないため、我々も新たな取り組みに関する費用対効果を計りかねております。「じゃらんnet」およびポイントの相互利用が可能になる、Hot Pepperの各種コンテンツの会員数、利用宿泊客数、取扱売上高、市場シェア等の業況および本件制度変更による具体的な見通し等についての情報公開を要望いたします。

4. 本件に伴う新たなポイント制度の収支に関しましては、経理処理を含め、御社でどのように管理されるのか、およびどの程度の失効ポイントが発生し、その原資をどのように使っていくのかについて、収支明細を公開することを要望いたします。また、上記の収支状況如何では、ポイント付与の引き下げ等に関する協議が実行されることを要望いたします。
5. 約款第5条4項において、ポイント付与精算の締め日が翌月5日以降はポイント負担減額訂正を一切認めないとする錯誤を認めないかたちの契約は、社会通念上、不当利得に当たるのではないかと疑念を感じております。この件に関し御社のご見解の提示を要望いたします。

以上の要望に関しましては、重複にはなりますが、御社が目標とされる「市場拡大」、「集客支援強化」において、各施設が前向きに協力するために必要不可欠な事案であると考えております。当組合としましては、小規模な施設もあり、個々での説明および交渉に不安があると申す施設もあることから、上記内容のご回答および当組合加盟施設向けの説明会の開催を希望しております。もちろん、契約改定の承認は、各施設の責任のもとに帰することでありますため、当組合としてその行動に制約を求めることは一切ございませんが、旅行業界全体に対する影響の大きさからも、広く公開の場で御社のビジョン、戦略等の姿勢をお聞かせいただける機会とさせていただきたく、お願い申し上げます。

本件に関しましては、ご検討いただいたのち、御社のご見解を書面にて頂戴できますようお願い申し上げます。なお、勝手なお願いで恐縮ですが、より速やかな疑念、不安の解消が双方にとりましても寛容かと存じますので、11月15日までに下記住所宛にご回答賜りますよう、切にお願い申し上げます。

以上

(書面送付先)

〒250 - 0311 神奈川県足柄下郡箱根町湯本 698

箱根温泉旅館協同組合 理事長 榎本 孝弘

Tel 0460 - 85 - 5571 Fax 0460 - 85 - 5698

(担当：上記組合事務局 内田 常夫)