

2010年12月27日

各 位

箱根温泉旅館協同組合
理事長 榎本 孝弘

株リクルートからの回答について

表記の件、去る11月26日に「じゃらんnet」を運営する株リクルート(以下「リクルート社」)を招いて当組合が実施した説明会において当組合より申し入れた事項について、12月22日、リクルート社旅行カンパニー営業統括部カンパニーオフィサー 金光 竜二様他計6名が当組合会議室にお越しいただき、回答書を受領するとともに、その内容について質疑応答が行われました。また、24日には、一部変更された同日付の回答書を受領いたしました。

誠に遺憾ながら、10月来、再三に渡り当組合より依頼、要請した事柄は、ほぼ全ての点で拒絶され、リクルート社は当初予定のとおり、ポイントプログラムの変更およびシングル手数料の引き上げを実施することです。詳しくは、添付の資料をご高覧賜りたく、お願い申し上げます。

今後の組合としての活動につきましては、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会含む5団体が連名でリクルート社に対し申し入れた内容への回答も鑑みながら、検討を行ってまいります。

以上

【当組合概要】

名 称: 箱根温泉旅館協同組合
加盟施設数: 108軒/神奈川県足柄下郡箱根町内 ホテル・旅館

(添付資料)

12月24日付回答書 3枚
12月22日付回答書受領時の質疑応答(抜粋) 2枚

※リクルート社からの回答書は、先方承諾を得て、添付しております。

<本件に関する問い合わせ先>

箱根温泉旅館協同組合 事務局次長 内田
TEL 0460-85-5571/FAX 0460-85-5698

2010年12月22日

箱根温泉旅館協同組合
理事長 榎本 孝弘 様

回答書

株式会社リクルート
執行役員

旅行カンパニー カンパニー長 冨塚 優



時下ますますご清祥の段、お慶び申し上げます。平素はひとかたならぬ御愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。

先般は貴組合の皆様との協議の場をいただき御礼申し上げます。また多くの意見を頂戴し、皆様からのご期待に応えていきたいと決意を新たにしました次第です。

さて、その協議の場において、ご質問いただきました内容について回答申し上げます。今後、宿泊施設の皆様のご理解を賜り、より皆様にご信頼いただける事業として、そしてサービスとして作り上げていくことを目指してまいります。

以下、回答をご確認いただき、ご賢察のほどよろしくお願ひいたします。

引き続きましてご指導・ご鞭撻のほどよろしくお願ひいたします。

記

1. 新ポイントプログラムの料率の再考結果

宿泊施設の皆様のご期待にお応えし、より一層貢献していくため、あらためてじゃらん net をさらに進化させていくことを決意し、当初の予定通り、2011年4月より「じゃらん×ホットペッパーポイントプログラム」の導入を実施させていただき判断をさせていただきました。

今後、ご参画いただいております宿泊施設の皆様にご理解賜り、さらにより一層集客支援に努めてまいります。

2. 新ポイントプログラムに関する弊社内での経理計上方法

弊社の会計処理としては、カスタマーのポイント行使時に利用先宿泊施設様に支払うべきものであるため「仮受金」として処理してまいります。

一方、宿泊施設の皆様の会計処理としましては、ポイント分のご請求分については一般的には「原価・販売促進費等」(※費用処理)になる想定です。なお、宿泊施設様側の会計処理の詳細につきましては、弊社側での経理処理ではございませんので、各宿泊施設様から税理士にご確認いただくようお願いしております。

また「お預かりする」という言葉により、皆様に「預かり金」であるような誤解を与えるような結果になりましたことにつきましてはお詫び申し上げます。今後、是正して徹底させていただきます。

3. 上記利用約款第5条第4項、翌月5日以後の実績修正の可否

翌月5日以降であっても、利用カスタマーとの意見の食い違いが発生している等、当該確認締切日までの実績確認が困難な場合には、対応できるよう運用させていただきたいと考えております。現在もシステム利用料について同じようなフローにて運用させていただいており、付与ポイントに関しましても同様に対応してまいります。

ただし、弊社営業および管理画面を通じて宿泊施設の皆様にお伝えすることで、5日までに間違いなく登録情報をご確認いただけるよう尽力していきます。

4. 同11条、ポイントプログラムの一方的な通知による変更についての約款条文変更の可否

弊社内でも検討させていただきましたが、約款につきましては申し訳ありませんが、貴組合のご要望に沿った変更はいたしかねます。

理由といたしまして、じゃらん×ホットペッパーポイントプログラム利用約款につきましては、宿泊施設等予約受付システム利用約款に従属すると明記しておりますので、明記されている約款内容を変更する場合、1ヵ月以上前の告知をもって施設様にご案内いたします。

また、お申し入れいただいた内容を踏まえ、意見交換の場につきましては、関連団体、宿泊施設の皆様と相談させていただきながら、ぜひ前向きに検討させていただきます。

以下、約款抜粋となりますので、あわせてご確認くださいませ。

<宿泊施設等予約受付システム利用約款第25条記載内容>

本約款について重要な変更を行う場合には、変更内容・条件等(以下「変更条件」といいます)の適用開始日の1ヶ月前までに、掲載施設に対して本システム画面上での表示もしくは書面により変更条件を通知(以下「変更通知」といいます)するものとします。

<じゃらん×ホットペッパーポイントプログラム利用約款第1条記載内容>

本ポイントプログラム利用約款は本約款の一部を構成するものとし、本ポイントプログラム利用約款に定めのない事項については本約款に従うものとします。

5. 旧ポイント・新ポイント併用期間の救済措置の有無

併用期間における実質コスト負担に関し、救済措置に投資していくのではなく、より皆様の集客支援につながるような施策に優先して投資することを検討してまいります。

6. 販促サポートパックの無料化の可否

ご要望を受け、再検討いたしました。やはり有料広告商品とさせていただきたいと思っております。

7. NoShow に対する弊社内の対応について

現状のルールでは、NoShow を 2 回行ったカスタマーの ID は剥奪することとしております。ただし、多くの宿泊施設からのご要望をいただいている、業界として対応していくべき事項であることを理解しておりますので、どう減らしていくのかは事業全体として取り組んでいくことを継続して検討していきたいと考えております。

8. 本改定に同意できない場合は、契約を解除することもやむをえないとの内容を個別の旅館担当者に伝えていたとの事実の有無

一部の旅館の皆様にもそのように受け止められるような言動をさせていただいたことはお詫びさせていただきます。

実際には、ご同意いただかなくても 2011 年 3 月 31 日までは 4 月以降の予約を受けることが可能です。ただ、4 月 1 日にはカスタマー画面に表出されなくなる仕様となっておりますので、4 月 1 日以降は、新たな予約を受け付けることができなくなりますことをお伝えしております。なお、4 月 1 日以降も、管理画面は使用可能ですが、予約機能の再開をご希望いただく場合には、約款改定にご同意いただけますと、数日間で予約機能を再開させていただきます。あらためて、宿泊施設の皆様にご理解いただくべく、指導を徹底してまいります。

9. 過去の貴組合青年部との説明会にて、弊カンパニー所属人員増を理由にシステム利用料の料率を下げる検討をする意思はないと説明した背景と、じゃらん net 稼働より本年までの人数の推移の概略

上記説明については公式見解ではありませんが、そのような説明を不用意にさせていただいたことについてはお詫びさせていただきます。なお、人数の推移の概略については、現在 5 年前に比して約 2 倍、500 名程度にて事業運営をさせていただいております。

以上

リクルート社からの回答の補足事項(口頭確認)

1.新プログラムの料率の再考結果

- 【組合】説明会の席上、富塚カンパニー長が発言された「じゃらん net の場を強くするため」であれば、ポイント原資はシステム利用料内でリクルート社にて完結すべき、と、申し上げたが、その結論は？
- 【リ社】双方が負担すべきものと判断した。現在のところ「じゃらん net」は毎年 20%程度の成長をしているが、今後も同じくらいの成長を続けていきたいと考えている。

2.新プログラムに関する弊社(リクルート社)での経理計上方法

- 【組合】「仮受金」であれば、こちらも「仮払金」での計上も想定される。その場合、ポイント消費時および、失効時に宿の計上から相殺するため、情報の開示を求めるが開示できるのか？
- 【リ社】(失効分など)個別の開示は想定していない。
弊社の経理処理については、現在、弊社の担当部署(注 旅行カンパニーではなく、リ社の部署)が国税局に確認中。仮受金総額のうち、一定の失効率を掛けた金額を、売上に計上することになる予定。
- 【組合】御社が宿の経費処理を想定するのであれば、税の取り扱いなどはどう考えるか？
- 【リ社】ポイント分は非課税で請求する。宿側は経費計上(8%+2%=10%および 8%への消費税)と想定しているが、詳しくは関知しない。

3.(新ポイントプログラム)利用約款第 5 条第 4 項、翌月 5 日以降の実績修正の可否

- 【組合】現在のシステム利用料と同じく、実績確認が困難な場合には対応できるように運用するのであれば、「異議申し立て」が出来ないなどの文言は不要であり、削除を求める。
- 【リ社】リクルート社にとっては「リスクヘッジ(回避)」のために必要な文言のため削除できない。約款の変更はできないが、運用上、柔軟に対応する。

4.同 11 条、ポイントプログラムの一方的な通知による変更についての約款条文変更の可否

- 【組合】「1ヶ月以上前の告知」であれば「一方的」ではないという見解か？
- 【リ社】そう考えている。
- 【組合】意見交換の場などは具体的にどう設置し、運用していくつもりなのか？
- 【リ社】具体的には一切決まっていない。

5.旧ポイント・新ポイント併用期間の救済措置の有無

- 【組合】救済はしないが、投資により売り上げが上がるからいいだろうという解釈でいいか？
- 【リ社】相違ない。旅行者数を増やすことに投資していく。
- 【組合】「投資」はどのくらいの規模なのか？
- 【リ社】ポイントアップキャンペーン(GW、夏休みを想定)などに 10 億円規模を検討している。

6.販促サポートパックの無料化の可否

- 【組合】室数などによる、利用料の変動は検討していないのか？
- 【リ社】考えていない。

7.NoShow に対する弊社内の対応について

- 【組合】NoShow を 2 回行なった場合自動的に削除するというが、同じ人の再度登録も制限しているのか？
- 【リ社】ID の削除に留まるため、名前、住所等が全て同じ情報であっても、再度の登録ができてしまう。
- 【組合】システムを改善する計画はあるのか？
- 【リ社】ない。
- 【組合】その他削除の基準を開示してほしい。
- 【リ社】開示できない。

8.9.については特筆事項なし

その他

【組合】移行期間は実質 19%になるなど、手数料の実質的な引き上げにより、旅館、ホテルは「じゃらんnet」に週末の部屋提供を控えるなどの動きを起こすことになるかもしれないが、承知しているのですね？

【リ社】承知している。

以上