

平成 29 年 4 月 24 日

特定適格消費者団体  
特定非営利活動法人 消費者機構日本  
代表理事理事長 和田 寿昭 殿

大和リゾート株式会社  
代表取締役 柴山良成

## ご 回 答

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

さて、貴機構より送付いただきました平成 29 年 4 月 10 日付「申入書」（以下、「貴申入書」といいます）につきまして、以下のとおりご回答申し上げます。

まず、貴申入書 1 ページ目の 2 において、「貴社は平成 28 年 12 月 12 日付書面をもって、本件クラブの会員に対して、平成 31 年 3 月 31 日をもって本件クラブを廃止することを通知しました（以下、「本件通知」といいます）。」との記載があり、また、「申入れの趣旨及び理由」に記載の内容に鑑みますと、貴機構が弊社に対し貴申入書のご送付に至られた端緒としましては、弊社が本件クラブの廃止を「決定した」との理解が前提になっているものと思料いたします。

しかし、本件通知において、弊社が本件クラブの会員様にお伝えしました内容は、「今のダイワロイヤルメンバーズクラブを終了（平成 31 年 3 月 31 日予定）させていただくことを考えております。そして、新たな制度を立ち上げさせていただきたいと考えております。」とのことであり、これは現行のメンバーズクラブ制度（以下「本件クラブ制度」といいます。）の内容を改革して新規制度の検討を始めたこと、これにあたって現行制度の廃止もひろく選択肢の一つとしていることをお伝えしたものであって、本日現在、現行の本件クラブ制度の廃止を決定したような事実はありません。

弊社におきまして新規制度の検討を行う理由は、ひとえにホテルをご利用されるお客様のニーズが時代と共に常に変化していることにございます。

こうしたお客様の変化に対応するため、弊社は、ホテルごとの地域性や個性に合わせた運営形態の見直しが必須であると思料しており、「同一料金・同一サービス」を前提とする本件クラブ制度をそのままの形で維持することは困難なものと認識するに至っております。

また、現行の本件クラブ制度におきましては弊社既存のホテルをその対象とするものですが、新たな制度におきましては、弊社が先日プレスリリースさせていただきました新規に開設する都市型ホテル（大阪・京都・名古屋を皮切りに、2020年までに全国の都市部に10ホテルを開設予定）もその対象に含めることを現在検討しております。

このように、現行の本件クラブ制度では、お客様のニーズの変化に対応しうるホテル運営との調和が難しい面があるため、既存クラブ会員の皆様にとってもより良い制度となるよう現行制度の見直しの検討を開始させていただきました。

今回の会則変更は、上述のとおり制度廃止もひろく選択肢の一つとして現行の本件クラブ制度の見直しが行えるよう手続上必要な条項を加えたものであって、現行クラブ制度の廃止を主な目的としたものではございません。

そして、こうした現行の本件クラブ制度の見直しにあたり、会員様からお預かりした資金を原資に既存施設の維持管理を実施して「同一料金・同一サービス」の提供を行うことを前提にする「預託金制度」はなじまないものと考えますので、全ての会員様において既に預託金の据え置き期間が満了していたことも踏まえ、この機会に預託金をご返還させていただくことにしたものです。

さらに、今回の会則変更におきまして会員名義の変更を停止する施策を講じましたのは、弊社において新規制度への移行の検討をはじめましたものの、その内容が具体化していないため、仮に会員名義の変更の申入れがあった場合、名義変更後の会員様に対して新規制度に関する必要十分なお説明はできない状態にある一方、預託金を返還し年会費のみの運用となりますことから、名義書換手数

料の負担を前提としてもなお発生するであろう譲渡益を見込んだ本件クラブ会員の地位譲渡が想定できないことを考慮し、前者によって生じる混乱の防止を重視したことによるものです。

以上のとおり、本件クラブ制度につきましては、現状において制度を廃止する決定をした事実はなく、ひろく廃止も視野に入れつつ新規制度の検討を始めたところでございます。

本件通知では、端的に必要事項を伝えようと意図して詳細なご説明を欠いた結果、会員の皆様方に不安を生じさせ、貴通知書のご送付にまで至りましたことにつきましては、弊社と致しましても十分反省するところであり、今後の会員様へのご案内につきましては、適切な説明を含めた分かりやすい表現を行うよう努める所存です。

今後、新制度の内容が決まり次第、現行の本件クラブ制度会員様をはじめ、本件通知以降にご退会を選択された会員様に対しましても、同様のご案内をさせていただきます。予定としております。

以上のとおりご回答申し上げますので、ご確認の上、ご査収いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

敬具