



リーガル コンパス

弁護士法人神戸シティ法律事務所
 弁護士 高島 浩
 (兵庫県弁護士会所属)



第88回 キャンセルのリスクに備える

1 予約した客が来ない!

飲食店を予約した客が予約時間を過ぎても現れず、店からの電話に対して「キャンセル忘れていました」と言って悪びれる様子もなく電話を切る。最近このようなニュースをよく見かけるようになりました。

無断キャンセル (No Show) 客はインバウンドの急増とともに増加しており、年間損失額は飲食業界だけで2000億円ともいわれています。

当日または直前のキャンセルについて違約金を設定している事業者は少なくありませんが、申込金やクレジットカードによる前払いを求めている限り、顧客からほとんど回収できていないのが実情ではないでしょうか。

しかし、相手が一般消費者であれば費用対効果を考慮して回収を断念することもあります。事業者間の契約においてはキャンセルに伴う損害も多額に上るため、少しでも円滑な回収を図りたいところです。

今回は、違約金の設定方法について考えてみたいと思います。

2 消費者との契約の場合

契約の相手方が消費者である場合、違約金の設定は消費者契約法の適用を受けますので、契約の解除に伴い「事業者が生じる平均的な損害」の額を超える違約金の支払いを求める条項は、その超える部分につき無効となります。また、特定商取引法が適用される契約については、違約金額が制限されていることもあります。

過去の裁判例においては、結婚式場の予約を1年以上前にキャンセルした場合、当日までに別の予約が入ることも十分に期待できることから、10万円の違約金の支払いを求める条項は無効であると判断されたケースがあります。他方で、挙式予定日の数日前にキャンセルした場合には、一定の違約金が認められた事例もあります。

サービスを提供するために一定の人員や空間を確保しておかなければならない事業で

は、直前のキャンセルは損失に直結するため、「平均的な損害」は高くなるでしょう。

近時、人手不足が深刻な引越し業界において安易なキャンセルを抑制するため、国交省は標準引越運送約款を改訂し、引越し予定日の2日前からの解約料を引き上げる準備を進めています。

ただ、国が作った標準約款どおりの請求であっても、消費者契約法に抵触する部分は無効となりますので、各事業者において一度「平均的な損害額」を試算されることをお勧めします。

3 事業者間の契約の場合

事業者間の取引には消費者契約法は適用されないため、独禁法や下請法に抵触しない限り、キャンセル料 (損害賠償) の範囲は契約内容に従うことになります。

この点、具体的な損害賠償の範囲を確定するにあたって、間接損害や逸失利益まで賠償する必要があるかどうか争いが生じるケースが少なくありません。当事者間に紛争が生じた場合は「協議して解決する」とのみ記載した契約書を見受けませんが、これは何も書いていないのと同様であり、紛争予防の効果を持ちません。

キャンセル料を請求する側の当事者であれば、契約書作成の段階からキャンセルに伴って生じる損害を想定して違約金額を明記しておくことで、実際の損害額を立証する負担から解放されます。他方でキャンセル料を請求される側としては、契約締結にあたって損害賠償の範囲を限定する方向で交渉することになります。

4 紛争予防の必要性

適正なキャンセル料を設定し、それを契約内容に盛り込むことが、キャンセル自体の予防につながります。また、契約書に明記して無用な紛争を防ぐことにより、キャンセルコスト (紛争解決費用など) を減少させることが期待できます。