

飲食店の予約の キャンセルは違法です!!



OLC 総合法律事務所の
大平雄介弁護士に
聞きました (P.25 参照)



Aさんは同僚の送別会を企画し、B料亭に20名の団体予約を入れましたが、当日、急に送別会が中止となり、Aさんはキャンセルの連絡をせず、店にも行きませんでした。すると後日、B料亭が予約キャンセルに対する賠償金をAさんに請求してきました。この場合、賠償金を支払わなければならないのでしょうか？

飲食業界では、店に連絡をせず客が予約をキャンセルすることを「No show」といい、一説では、この問題による業界の年間損害額は2,000億円とされています。

電話であれ、インターネットであれ、予約をした時点で、客と飲食店との間には飲食物の提供に関する契約が成立します。そのため、キャンセルの連絡の有無にかかわらず、客が予約通り来店しないということは原則として違法であり、損害賠償の対象となります(※)。

したがって、キャンセルの連絡ができない緊急事態など特段の事情がない限り、AさんはB料亭に対して賠償金を支払わなければなりません。

賠償金額については、事情に応じて判断されます。というのは、予約キャンセルに

よって飲食店が被る損害は、①食材費、②材料廃棄費、③仕込み等の人件費、④他の客を断ることによる逸失利益、の4つが一般的ですが、どの程度の損害かは、予約内容や飲食店の経営形態によるところが大きいからです。

たとえば、コース料理の予約と席のみの予約の場合では、無駄になる食材費や人件費が異なります。また、予約客のみを対象としている店と、予約なしの客も対象としている居酒屋などでは、逸失利益の程度は大きく異なるでしょう。

ともあれ、どんな場合でも事前にキャンセルの連絡をすれば、飲食店の損害も、予約客の責任の範囲も減少します。予約の段階でキャンセルの規約を確認しておくことも、トラブルの回避につながります。

まとめ

飲食店の予約キャンセルが違法だと認識している人は少ないのではないのでしょうか。緊急の事情でやむなくキャンセルする場合は、一刻も早く店に連絡をしてください。“予約したことの責任”を自覚し、無断キャンセルは論外のことと肝に銘じておきましょう。

※キャンセルの規約に従ったキャンセルは違法となりません。