

キャンセル料を請求しましょう。

澤 功（澤の屋旅館主人） ※この記事は日観連機関誌の2007年12月に掲載されました。

かれこれ17、18年ほど前のことです。日本のお客さまが当日のキャンセルを電話で言ってきました。「当日のキャンセルは80%のキャンセル料が掛かりますので、お支払いをお願いいたします」と答えました。

何日かしてそのお客さまがやって来ました。「これまでいろいろな旅館に泊まったけれど、当日キャンセルしてキャンセル料を請求されたのは初めてだ」と強い口調で言われました。私はつい「お支払いいただかなくて結構です」と言ってしまいました。そして、他の旅館ではキャンセル料を請求しないのだと思いました。

その当時、私どもでは80%が外国のお客さまで、日本のお客さまは20%でした。外国のお客さまは予約の時に「この旅館のキャンセルポリシーはどうなっていますか」と質問をして、納得してから予約をしています。

その頃、アメリカン・エクスプレスとギャランティ・リザーベーション制度の契約をしていました。これでの宿泊契約は予約確認書を送付することで成立します。その確認書には旅館側の義務として、——予約を受けて部屋を確保していなかった場合、その部屋と同等もしくはそれ以上の部屋を他の宿泊施設に確保し、宿泊代及び交通費等それにかかる諸経費を負担すること。また、旅館側の権利として、宿泊当日の午後六時までにキャンセルの連絡なしに宿泊しなければ、申込みのカード番号により一泊分の宿泊料金をアメックスを通して請求できること——この二つを明記しておかなければなりません。

私どもでは、何度か部屋の確保ができていなくて近所の旅館にお願いし、車で送って行き、一泊分の宿泊料を負担したことがあります。

しかし、現在の契約では同等の部屋を手配するだけで、宿泊料の負担はなくなったようです。

また、ギャランティ・リザーベーション以外の予約についてのキャンセル料は、当時の運輸省のモデル宿泊約款を参考にして決めました。

これは、国際観光ホテル整備法で、登録ホテル・旅館は、宿泊約款を設定し届け出なければいけないことになっています。その作成のためのものですが、この中のキャンセル料はホテル用と旅館用に分かれています。

私どもでは夕食をやめて部屋料金で売っていますのでホテル用を使いました。ホテルの場合の一般的なキャンセル料率は、申込人員が14名までの場合、前日のキャンセルは20%、当日は80%、不泊は100%となっています。私どもでは前日はもらわず、当日80%、不泊100%のキャンセル料を決

めました。

また、約款では、キャンセル料を請求するには、事前にお客さまに支払義務があることを知らせておかなければ請求できないことを知りました。そこで、外国のお客さまの予約がクレジットカードの場合は予約確認書を送付し、それ以外の予約では必ずこのキャンセル料のことを知らせました。

平成になって、アメックスの他にビザとマスターカードの会社とも、ギャランティ・リザーベーション制度の契約ができて、現在では外国のお客様の予約はクレジットカードでの予約しか受けていません。しかし、「午後6時前だから、キャンセル料は掛からないね」と言われてキャンセルされると、当日は空室が出来てしまい口惜しい思いをします。その反面、不泊は少なく、平成18年の1年間で私どもでは約1,200件の予約がありましたが、不泊になったのは5件だけでした。

ところで、私どもでは、日本のお客さまからの予約には、このギャランティ・リザーベーション制度を適用していません。それは、日本のお客さまでクレジットカード保持者が増えてきましたが、これはまだ最近のことです。それとキャンセル料を確認してから予約するという習慣がまだ日本では無いのでないかと思います。「部屋を使わなかったのに、なぜ不泊料を100%払わなければいけないのか」と言うお客さまの声があったと聞いています。

しかし、キャンセル料は、予約を受けて用意しておいた部屋がキャンセルされて、当然上げられる売り上げが無くなるという逸失利益に対する損害賠償金だと思います。

旅館では、キャンセル料を必ず請求し、お客さまはそれを支払うという共通の認識ができなければ、この制度はまだ使えないと思います。