

平成 30 年 11 月 1 日

## No show(飲食店における無断キャンセル)対策レポートが発表！

～飲食業界が一致団結した課題解決への取組がスタートします～

サービス産業の高付加価値化に向けた外部環境整備等に関する有識者勉強会(平成 29 年度経済産業省委託調査事業)は、今般、飲食店における無断キャンセルへの対策をまとめた「No show(飲食店における無断キャンセル)対策レポート」を発表しました。国内の No show 被害額は推計年間 2,000 億円にも上ると言われており、一度の No show が飲食店を閉店に追い込む深刻なダメージを与える等、No show は飲食店の生産性向上を大きく阻害しています。経済産業省は、サービス産業の生産性向上の観点から関係省庁と連携し、一事業者だけでは解決できない業界全体に渡る課題の解決を支援します。

### 1. サービス産業の高付加価値化に向けた外部環境整備等に関する有識者勉強会について

委員として No show 問題に精通した弁護士や大学教授、業界団体代表者、飲食店向けITベンダー代表者、オブザーバーとして経済産業省、農林水産省、消費者庁が参加する勉強会が、平成 29 年度に設立され、議論が実施されました。本勉強会では、No show 被害の実態のほか、解決により消費者も予約困難なお店の予約が容易になる等のメリットがあることが報告されました。

サービス産業の高付加価値化に向けた外部環境整備等に関する有識者勉強会

業界	委員名	備考
弁護士	金子 博人	・ 国際旅行法学会理事を務め、旅行法の専門家
弁護士	大塚 陵	・ 適格消費者団体の専門検討委員、消費者問題の取組多数
大学教授	鹿野 菜穂子	・ 慶応義塾大学 ・ 民法、消費者契約法の第一人者、内閣府消費者委員会委員
飲食業界	福田 久雄	・ 日本フードサービス協会 ・ 外食チェーンを中心に 800 社以上が加入する団体、常務理事
飲食業界	小城 哲郎	・ 全国飲食業生活衛生同業組合連合会 ・ 小規模事業者を中心に 8 万人以上が加入する団体、専務理事
消費者業界	増田 悦子	・ 全国消費生活相談員協会 ・ 消費者問題の訴訟や相談、教育に対する取組、理事長
飲食支援事業者	戸門 慶	・ (株)ポケットコンシェルジュ ・ 高級飲食店を対象にした予約支援ツールを提供、代表取締役
飲食支援事業者	中村 仁	・ (株)トレタ ・ 一般飲食店を対象にした予約支援ツールを提供、代表取締役

※計3回実施。経済産業省、農林水産省、消費者庁がオブザーバー参加。

## 2. No show 対策と対策レポートについて

勉強会では No show を解決するために、No show 発生時に受けた損害を予約手法に応じて分類して対応策を整理するとともに、商慣行を是正するための普及啓発活動の重要性が指摘されました。また、生産性を向上させる IT ツールの活用が解決に向けて大きな効果があることが分かりました。

議論の結果を踏まえ、勉強会において、No show 問題解決に向けた対策レポートが取りまとめられました。No show 問題の解決は事業者と消費者双方の利益となることや No show 発生時に飲食店はキャンセル料を請求できること、飲食店や消費者が No show を減らすために取り組むべき対策が報告されています。

### 飲食店における No show 対策レポートのポイント

<p>①No show による損失は推計最大 2,000 億円。この解消は飲食店、消費者双方の利益となる。</p>
<p>損失の解消により、以下の効果が期待できる。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 消費者への利益還元として、飲食店への予約が容易となるほか、原材料のグレードアップやサービス水準向上の可能性</li><li>・ 飲食店への利益還元として、提供品やサービスの品質向上による顧客獲得、最新設備機器の導入等による調理品質の向上</li><li>・ 飲食業従事者への利益還元として、従業員給与への充当や、最新設備機器の導入による労働時間の削減</li></ul>
<p>②No show 発生時には、消費者に対して、キャンセル料を請求できる。コース予約の場合は全額、席のみ予約の場合は平均客単価を参考にキャンセル料を設定できる。</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 予約方法に関わらず、予約の内容が確定していれば、契約は成立する。No show は、消費者が飲食店に対して損害を与えており、損害賠償としてキャンセル料を請求することが可能。</li></ul>
<p>③飲食店はキャンセルポリシーを事前に示す必要があるほか、キャンセル料の設定理由を説明する必要がある。消費者は No show となることがないように事前連絡を徹底する必要がある。</p>

## 3. 今後の取組について

今後、民間による No show 問題解決に向けた普及啓発活動も実施される予定です。また、経済産業省は IT 導入補助金をはじめとした施策を活用し、IT 化を通じた生産性向上・課題解決を支援するほか、関係省省庁と連携して、民間事業者が一事業者では解決できない業界全体の課題の解決に向けた取組を支援していきます。

(本発表資料のお問合せ先)

商務・サービスグループサービス政策課長 浅野

担当者：内田、柴田、溝口

電話：03-3501-1511(内線 4021)

03-3580-3922(直通)

# No show（飲食店における無断キャンセル） 対策レポート

2018年11月1日

サービス産業の高付加価値化に向けた  
外部環境整備等に関する有識者勉強会

## No show 防止に向けて飲食事業者が取り組むことが期待されること

### (1) 予約の再確認（リコンファーム）の徹底

リコンファームは業務負荷が高く、特に人手不足の中小の飲食店では難しい店もありうる。その点、IT予約システムによるSMSのリコンファームならば業務負担も少なく、効果的である。また、予約時に連絡先を確実に把握することが大切だろう。No show 防止の第一歩として期待される取り組みである。

### (2) 顧客がキャンセル連絡をしやすい仕組みの整備

顧客の中には、キャンセルしようと思っても連絡がつきにくく、結果としてNo showになっている場合もあると想定される。そういったケースを防止するため、キャンセル連絡を受けるための体制や仕組みを整備しておくことも不可欠である。リコンファームのSMSにキャンセルボタンを付与する方法もある。

### (3) キャンセルポリシーやキャンセル料の目安を明示

インターネット上でキャンセルポリシーを明示することに加え、電話予約の場合でも、必要最低限のキャンセルポリシーの説明を行うべきである。IT予約システムを活用した予約内容やキャンセルポリシーの確認SMSを活用する方法も効果的と思われる。

### (4) 事前決済や預かり金（デポジット）の徴収等の導入

宿泊業が行っているように、No showの抑止力の一つとして事前決済や預かり金の導入を検討していく必要があるだろう。海外のみならず日本においても、クレジットカードの事前登録を求める事例がある。予約の人数や金額からNo showが起こった際に一定規模以上の被害の発生が予想される場合、事前決済や預かり金の導入も考えられる。

## No show 防止に向けて消費者にお願いしたいこと

急用や体調不良等の理由で、飲食店の予約をキャンセルせざるを得ない場面があるのは事実である。そのような場合、飲食店に行けないことがわかった時点で、何らかの手段で飲食店にその旨を連絡していただきたい。

No show が生じると、飲食店では、食材が無駄になるだけでなく、来店するかもしれない顧客を待つて席を空け続けている場合もある。しかし、たとえ来店日時の直前だったとしても、キャンセル連絡があれば、食材の再利用に留まらず、空席に別の顧客の来店を促すことも可能になる。このように飲食店にとって、「無断キャンセル」と「キャンセル」には大きな相違があることをご理解いただきたい。

万が一無断キャンセルやキャンセルを行い、飲食店側からキャンセル料を請求された場合、法外な額と感じたら、全国に設置されている消費者生活相談窓口にご相談ください。

### 参考⑫ 【事例】No show 防止に関する IT 活用事例

上記の「取り組み」を進める上では、IT の活用が有効である。以下、IT を活用した No show 防止の事例を紹介する。

#### (1) リコンファームへのショートメッセージサービス (SMS) やメールの活用

全ての予約に対して、従業員がリコンファームの電話をかけることは業務負荷が高い。そこで、携帯電話の SMS やメールを活用することで、極力低い負荷で、適宜 (来店 3 日前、前日、当日朝等) 予約の再確認の連絡を入れることが可能になる。

(サービス提供者例：株式会社トレタ、株式会社ポケットコンシェルジュ)

#### (2) リコンファーム連絡へのキャンセルボタンの付与

「キャンセル連絡をし忘れていた」「キャンセルの電話をしようと思ったが、開店前で電話が通じない」等といった事例を防ぐため、例えばリコンファームの SMS やメールにキャンセルボタンを付与しておくことで、顧客がキャンセルをしやすい仕組みをつくるのが可能になる。

(サービス提供者例：株式会社トレタ)

#### (3) クレジットカード番号の事前登録

インターネット経由での予約時に、顧客にクレジットカード番号を登録していただくことで、飲食後の精算業務を省力化できるだけでなく、デポジットの徴収や、キャンセル料の徴収が可能になるため、No show の抑止が期待できる。

(サービス提供者例：株式会社ポケットコンシェルジュ)

#### (4) キャンセルの買い取りと再販 (ごひいき予約)

直前キャンセルによって生じた飲食店の空席をダイナースクラブが買い取り、ダイナースクラブ会員に対して、コミュニケーションアプリである LINE を通じて飲食店の空席をリアルタイムに告知・再販する仕組みである。会員は、ポケットコンシェルジュが運営する「ポケットコンシェルジュ」を通じて、予約・決済を行うことができる。

(サービス提供者例：三井住友トラストクラブ株式会社、株式会社ポケットコンシェルジュ、LINE 株式会社)