

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た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

① No 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。

損失の解消により、以下の効果が期待できる。

- 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
- 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
- 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

② No 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。

- 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。

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。

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)