

法律知識 No.45



弁護士 大橋 征平

総務課 主幹

(所属：福島県弁護士会)

日常生活の中で起こる可能性のある様々な事例に対して、法律に基づいた対応策を紹介します。

Q

ホテルのキャンセル料について返還を求めることはできないか。



私が所属している大学のサッカーチームで合宿を行うことになり、私は担当として、旅行会社を介してAホテルを予約しました。合宿の参加者は50人おり、期間中、私たちのチームでホテルを貸切りにすることとし、宿泊料金は全て前払いしました。宿泊に係る契約書には、客側の都合でキャンセルした場合、ホテルが定めるキャンセル料を支払わなければならないとされていましたが、具体的な金額の記載はありませんでした。後日知りましたが、Aホテルのホームページには、宿泊日前日のキャンセル料は100パーセントと記載されていたようです。

合宿の前日、チームメートの内、5人がインフルエンザに感染していることが判明しました。他のチームメートも感染している可能性があったため、合宿を取りやめ、宿泊をキャンセルしました。ウイルス感染というやむを得ない事情でのキャンセルだったため、宿泊料金などを全額返還してもらいたいと伝えましたが、Aホテルからは、宿泊日前日のキャンセル料は100パーセントであり、返還できないと言われました。キャンセル後、他の客から予約は入らなかったと聞いています。キャンセル料の返還を求めることはできないのでしょうか。

A

まず、契約書にキャンセル料の具体的な金額の記載が無い場合、〘キャンセル料について合意が成立していた、といえるか〙という問題があります。契約書にホテルが定めるキャンセル料がかかる旨が記載され、ホテルのホームページを見れば容易に具体的な内容を知ることができたという状況なので、キャンセル料について合意が成立していないということは難しいと考えられます。

次に、インフルエンザによるキャンセルが〘客側の都合によらないキャンセル、といえるか〙という問題があります。インフルエンザに罹患したのは客側の事情であり、インフルエンザが特に致死率の高い感染症とはいえないことなどからすると、今回のキャンセルが、客側の都合によらないキャンセルということも難しいと思われれます。

以上のことから、キャンセル料を支払わなければならないようです。

ただし、「消費者契約法」という法律があり、一般消費者と事業者の間でキャンセル料について合意があった場合でも、キャンセル料がかかる範囲を、平均的な損害部分のみに制限しています。今回は、一般消費者と事業者の間の合意といえ、また実際に宿泊しなかった場合、宿泊料金に含まれる食材費や光熱費、クリーニング費用、アメニティ費用などの一部または全部がかからないことは明らかであることから、それらに該当する部分は、平均的な損害を超えるものとして返還を求めることができると考えられます。

ここからは広告です。