ドタキャン 飲食店打撃

被害推計 年2000億円

損失穴埋め・回収代行も登場

飲食店予約の無断キャンセルによる被害が深刻化している。インターネットで手軽に予約できるようになったのが一因とされ、経済産業省の有識者勉強会の推計では、年間被害額は約2000億円に上る。こうした中、無断キャンセルを抑止したり、被害額を穴埋めしたりするサービスが登場している。

当日来店せず

東京・六本木の炉端焼き店「炉端や」のオーナー渡辺薫さん(44)は2017年の大みそかの出来事が忘れられない。27席の小さな店には、20人余りのグループの予約が入っており、常連客の予約も断っていたが、当日来店しなかった。

予約客とは連絡が取れず、キャンセル料の請求もできなかった。渡辺さんは「書き入れ時のキャンセルは経営に大打撃だった。料理を破棄するのは精神的につらく賄いにした」と振り返る。

同店では18年、ネット予約時にクレジットカード情報の入力を求める自衛策を導入。年間100件ほどのキャンセルはほぼなくなったという。カード情報の入力は海外の飲食店では普及しているが、日本では客に敬遠されがちであまり広がっていない。

近年はグルメサイトなどで店探しから予約まで簡単にできるようになったことに伴い、「予約も増えたが、安易なキャンセルも増加した」（都内のイタリア料理店主）との声が漏れる。こうした中、無断キャンセルの被害に遭った飲食店を支援するサービスが登場している。

悪質な無断キャンセルの例

- 大学のサークルが居酒屋に3000円のコース料理を50人分予約しながら来店しなかった
- 接待相手の好みに合わせて店を決めようとした会社員が同じ時間帯に3店に予約を入れ、2店にキャンセル連絡をしなかった
- 時間を過ぎても来店しない客の携帯電話に連絡すると「もうすぐ着く」という返答だったため席を空けて待ったが来店しなかった

※経産省のリポートから

リスク伝える

IT企業「ガルディア」（東京）は17年、無断キャンセルで生じた被害を契約料に応じて補償するサービスを始めた。飲食、宿泊、美容業が対象で、契約店数は今年中に3万店になる見通しという。

過去に別の店で無断キャンセルした客から予約が入った場合、店側にキャンセルのリスクを伝える仕組みも用意する。小山裕社長(42)は「万が一のときの保証があれば店舗も安心してサービスを提供できる」と話す。

無断キャンセル分の飲食代金を、店舗に代わって回収するサービス「ノーキャンドットコム」を今年7月にスタートさせたのは北周士弁護士(37)。店舗側は、代金の回収だけでなく、予約客に弁護士が回収にあたることを明示することで抑止力になることが期待できるという。北弁護士は「キャンセルによる店のサービスや従業員のやる気の低下を防ぐことができれば」と語る。

空席を紹介

突然のキャンセルで生じた空席を、スマートフォンの専用アプリで別の客に紹介するサービスも今年3月に始まった。対象は都内の新宿や渋谷などの繁華街に限られるが、店の空席情報を瞬時に反映し、アプリ利用者に徒歩10分圏内で入れる飲食店を伝える。システムを開発したIT企業「トレタ」（東京）は「無断キャンセルで困っている店と客の急なニーズをマッチングし、利便性を高めていきたい」と話している。

価格に転嫁の店 客側に不利益も

飲食業の業界団体や弁護士などでつくる経済産業省の有識者勉強会が2018年に公表したリポートによると、飲食店の無断キャンセルは予約全体の1％弱を占めるとされ、損害額は年間約2000億円に上ると推計される。

店側は、得られるはずの利益に加え、食材費や人件費などが損失になると指摘。無断キャンセルを見込んでメニュー価格に転嫁していた店もあり、利用客全体の不利益にもつながっているという。

飲食店には、予約の再確認の徹底や、事前決済や預かり金（デポジット）の導入などの防止策を提案した。

指導を受けながら重量挙げに挑戦する子供たち
（13日午前、東京都千代田区で）＝杉本昌大撮影

重量挙げ体感

子ども向けの参加体験型イベント「丸の内キッズジャンボリー」（読売新聞東京本社共催）が13日、東京都千代田区の東京国際フォーラムで始まった。

13回目の今回は、130種類のプログラムを実施。同フォーラムは2020年東京五輪・パラリンピックの重量挙げの会場で、重量挙げが体験できるブースも設置された。重さ6㌔のバーベルを頭上まで持ち上げた東京都荒川区の小学4年長谷川桃花さん(9)は「人前で挑戦して少し恥ずかしかったけど楽しかった」と笑顔で話した。

イベントは15日まで午前10時～午後5時。入場無料。

中札内村の日高山脈のカムイエクウチカウシ山（1979㍍）の中腹で、登山ガイドの男性から、登山中の女性が滑落したと110番があった。同日は視界不良のため捜索できず、12日に北海道警が女性を発見、死亡が確認された。

帯広署の発表によると、死亡したのは、千葉県船橋市前原西、江戸川大特任教授金井雅子さん(70)。現場は標高約1400㍍付近で、金井さんは約2㍍滑落して全身を強く打ったという。金井さんはガイドら6人と10日に登山を開始し、11日に登頂して下山する途