

# 画竜点睛

## 会社の良き伴走・伴奏者を目指し

勁草法律事務所では、会社の経営に関わりのある法律改正や裁判例など、身近な法律に関わる知識などのお役立ち情報をニュースレターとして発信させて頂いております。

良い会社作りのお手伝いをしたいという思いの一つ、時期ごとの挨拶としてお受け取り頂ければ幸いです。

平成30年2月吉日

### ○ コラム

飲食店での予約キャンセルは法律上どんな問題があるのでしょうか？ 対応策と問題点は？

弁護士 西丸 洋平



最近ニュースなどで、飲食店に多い人数で予約をしたものの、いわゆるドタキャンをするケースが取り上げられています。実際、食材などの準備をしているにもかかわらず、突然大人数でのドタキャンが発生すると売り上げがあがらない可能性が高いうえに、食材などが無駄になるおそれも出てきかねません。

実際にはどのような法律上の問題点があるのでしょうか。また、予約を受ける側の飲食店では、どんな対応策と注意点があるのでしょうか？

### ①「ドタキャン」の問題点

飲食店の予約はポータルサイト・インターネット上のHPその他さまざまな媒体を通じて、なされます。その際にコースなど具体的な注文をすることもあれば単に席だけを確認してほしいという場合もあります。今回触れるのは具体的なコースなど料理の予約も席の確保とともになされた場合についてです。

この場合に、予約をお客さんからしてきて店側で受け入れた際に、指定された日に店側で座席の確保と料理の提供を行い、その料金をお客さん側で支払うという契約が成立します。ここでは細かい契約の性質への言及は難しい話になりますので避けておきます。そのため、予約などについて細かな約款がある場合を除けば民法など法律の規定に従うことになります。

難しいことは置いておくにしても、法律上は自分の都合だけで解除すること(いわゆるドタキャンは解除の意思を伝えてはいないものの、実質的には自分の都合だけで解除の意思を示

しているに等しい話です)は正当化されません。こうした点は民法の改正後も変わりません。こうした場合に仮に店側に損害が発生した場合には、予約したお客さん側に損害を賠償する必要が出てきます。

ここで難しいのが、損害とは何かというものです。予約をしていればその分他のお客さんの予約・注文を断ったということになり、売り上げが上がらなかった部分が損害と考えることもできるでしょう。ただし、食材などを他の用途に使うことができたという場合には、その部分を差し引く形になるでしょうが、ドタキャンの場合にはそう簡単にはいかないでしょう。

ちなみに、予約のキャンセルが指定した日よりも相当前であれば、他の売り上げの可能性も十分ありますからそう簡単に損害は認められない可能性があります。また、予約内容(注文や代金等)がはっきり決まっていて予約がはっきりとなされた場合でなければ、こうした損害賠償請求はできません。

このほか、予約した方の電話番号しかわからないものの応答をしてくれない場合にどうするか(キャンセル料を設けた場合でも問題になります)という問題があります。請求するにも、相手が電話に出ないと対応が打てなくなりかねないという話です。こうした場合への対応策としては弁護士への依頼などが必要になりかねませんが、予約した方の電話番号しかわからないと、どこの電話会社と契約しているかわからず、開示を求めること自体難しい可能性が高いです。そのため、あとの予約フォームの整備といった対策が重要になってきます。

## ②対応方法と注意点

---

先ほど触れた問題点(キャンセルの際の損害がいくらか・実際の請求方法)にはどのような対応方法があるのでしょうか?キャンセルの際の損害については、キャンセル料の制度を定めておくというやり方が考えられます。また、実際の請求の際に電話番号のみで連絡がつかないという点については、予約のフォームを整理する(電話番号以外にも必要情報を入力してもらう)等の連絡先確認の充実化・指定日が近づいた際に店側から連絡すること等が考えられます。

前者については、キャンセル料の金額を高めにするるとキャンセル料の一部または全部が無効になる可能性があるので注意が必要です。これは、法律上一般消費者との契約に関して、平均的な店の損害(これがどの程度かを示すのは容易ではありません)を超える部分を無効にするという決まりがあるためです。キャンセル料の設定によっては、納得いかないというお客さんとのトラブルをいくつも抱えかねない点があります。キャンセル料を設定すると、細かな損害を示す必要はなくなりますが、ここで述べた点との調整が必要です。

後者については、しっかりした問い合わせフォームを整備するとその分問い合わせ(予約)が減るリスクもあり、結局は想定費用・損失面と売り上げ面を鑑みて経営判断をしていく点になるでしょう。

そもそも、あまりに大人数の予約は受けないなど様々対応策はあるでしょうが、工夫が必要な点と考えられます。

○ 裁判例 商事留置権の対象に「不動産」を含めると判断した裁判例  
(最高裁平成29年12月14日 判決)

弁護士 片島 由賀



会社や商売に関わる取引の際に保証人や抵当権など担保の設定・提供を求められることがあります。こうした種類はたくさんあるところですが、中には合意がなくても法律上認められるものも存在します。ごく最近「商事留置権」というものについて、適用範囲に不動産を含むという判断が出ましたので、今回触れてみたいと思います。

①そもそも「商事留置権」とは？

---

簡単に言えば、自分が預かっている相手方(借主・債務者)の所有する「物」を相手が返済するまで返さずに留めておくことで、相手方に返済を促すための権利です。法律上認められていますから、要件を満たせば負債の支払いを求める手段となりえます。

ただし、会社間の取引などで生じたお金についての回収をはかる場合が要件とされていますから、消費者との取引の際にはそのままでは使えません。この場合にも「民事留置権」というものが存在しますが、現に預かっている「物」に関するお金の回収の場合に用途が限定されます。

②問題となった裁判例

---

問題となったケースは、生コンの製造などを営む会社が、自社の所有地を運送業を営む会社に貸しており、その明け渡しを求めたものです。賃貸借契約は終了していることが前提で、なお運送業を営む会社が明け渡しを拒めるかが争点となったものです。

運送業を営む会社は生コン製造などを営む会社から運送委託を受けており、その委託費用について未払いがありました。運送業を営む会社は、この委託費用の返済があるまでは不動産を明け渡さないでいることができると反論したものです。

わかりにくい点がありますが、「商事留置権」では「物」と法律上定められているだけで土地など「不動産」と書かれていないために、「物」に「不動産」が含まれているかが問題になりました。会社間の取引ですから、含まれるとなると委託費用の支払いまでは明渡を拒むことができます。

結論としては、「不動産」も「物」に含まれるため、明け渡しを拒める(ただし、運送委託費の支払いまで)という判断が示されました。「不動産」も法律上「物」に含まれること等がその理由です。

取引の際に、相手方の支払いを確保するためにどのような担保を取っておくのかは重要な点です。合意に基づくのであれば、どのような形にするのかという点が重要ですし、今回取り上げた法律上の担保であれば、どのような場合に活用できるのかを把握しておくことが重要です。

当事務所の2月の勉強会では、こうした担保を含め債権回収について取り上げる予定です。もし、ご興味があればご参加ください、また、どういった方法があるかは弁護士に相談して対策を考えていくのも意味あることと思われます。

### 弊事務所主催勉強会を開催しました!



1月15日(月)弊事務所主催の「勤い(つよい)草となるため」の勉強会(経営に役立つ研修会)第6回を開催いたしました。

テーマは「下請けに関する法律・運用上の規制にはどのようなものがあるのでしょうか?」です。日頃馴染みが余りない分野ではあるかと思いますが、意外と普段関わっておられる業務で関連するところがあることが少しでもお伝え出来ればよかったかと思えます。写真は残念ながらまともなものなくてこれもブレてしまっています。

第7回勉強会は平成30年2月16日(金)午後6時半から8時まで行います。テーマは「売掛金などの債権回収や回収できないリスクへの対応・見極めはどうすればいいのでしょうか?」です。

### 編集後記



まだまだ寒い日が続いていますが、ところどころで花が咲いているのを見かけます。写真はタチカンという山茶花の仲間のように、綺麗な花を咲かせていました。後ろに見える山は(多分)二葉山です。弊事務所付近でも新しいビルの建設がされていますが、この界隈も毎回通る度に町並みが随分変わったと感じます。(K)