

# くらしの法律救急箱



## 第67回 旅行・宿泊にまつわるギモン

宿泊予約をキャンセルしたところ、キャンセル料の支払いを求められました。支払わなければなりませんか。

Q1

旅館やホテルへ宿泊の申込みをし、旅館・ホテル側がこれを承諾すると、その時点で契約が成立します。その際、契約内容を示されており、その内容として、予約者からの一方的な契約解除（キャンセル）を受け付ける条件として、キャンセル料の支払いが必要であると定められている場合、利用者は、それを了承して予約をしたと評価されます。

キャンセル料は、法的には、民法が規定する「損害賠償額の予定」と解され、旅館・ホテル側が実損を証明しなくても請求することができます。

キャンセル料は一律であることは求められておらず、食事などのサービスを提供することが前提の旅館と、ホテルとは違いがあっても不自然ではありません。もっとも、いざキャンセルという段階になって、キャンセル料が常識外に高額だったり、キャンセル料の発生時期に納得ができないような場合も考えられます。

この場合、「平均的損害を超える部分は無効」とする消費者契約法の規定を踏まえて交渉する余地があります。

なお、予約しながら当日宿泊しない場合（いわゆる無断キャンセル）も、原則として、定められたキャンセル料の支払いが必要となるでしょう。

Q2

旅行をキャンセルする場合も同じでしょうか。

A2

ホテルへの予約と同様に、旅行会社へ申込みをし、これを旅行会社が承諾すれば、利用者との間で契約が成立します。キャンセルできる期間やキャンセル料については、その契約内容に従いますが、一般に、国（観光庁）の示す標準旅行業約款が用いられることが多く、この約款では、キャンセル料の上限などについて、次のとおり定められています。例えば、国内旅行においては、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって20日目（日帰り旅行の場合は10日目）に当たる日以降にキャンセルする場合から旅行代金の20%、7日目に当たる日以降にキャンセルする場合は30%、前日なら40%、当日（旅行開始前）なら50%、旅行開始後は100%のキャンセル料がかかることとされています。

Q3

宿泊中に館内で盗難被害に遭いました。ホテル側に



弁護士 **小島幸保** (こじま・さちほ)

2000年、弁護士登録（大阪弁護士会）。  
2006年、小島法律事務所開設。

補償してもらえますでしょうか。

A3

当該ホテルの宿泊約款を確認しましょう。ちなみに、国のモデル宿泊約款によれば、宿泊客がフロントに預けた物品（現金・貴重品を含む）について滅失・毀損等の損害が生じたときは、不可抗力の場合を除いて損害賠償されます。ただし、現金及び貴重品については、その種類や価額の明告を求められたにもかかわらず、宿泊客がそれを行わなかったときは、あらかじめ約款で定められた金額を限度として賠償されることとなっています。

また、フロントに預けなかったものに関する損害については、ホテル側の故意又は過失があるときには、あらかじめ約款で定められた金額を限度として賠償される旨が規定されています。ただし、ホテル側に種類や価額の明告をした場合や、ホテル側に故意又は重大な過失が認められる場合は、この限度額の適用はないとされています。

ホテルの建物内で怪我をしました。ホテル側に治療費などを補償してもらえますでしょうか。

Q4

A4

まず、ホテル内で起こった全ての事故について、ホテル側が責任を負うわけではなく、個々の事故の状況に照らして、ホテル側に過失が認められるものについて、賠償責任を負うことになります。なお、万一に備えてホテル側が賠償責任保険に加入している場合もあります。明らかに利用客の自己責任である場合は別として、疑問があるときは、一度、ホテル側に相談してみるのがよいかもしれません。

Q5

うっかりホテルの物品を壊してしまいました。賠償しなければなりませんか。

A5

過失によって他人の物を壊してしまった場合は、損害賠償責任を負います。安価な備品であれば、あえてホテルから賠償請求がないこともあるでしょうし、逆に、破損した物品が高価な場合は、賠償すべき額も高額となってしまいます。利用客が個人賠償責任保険に加入している場合は、それを適用できる可能性もありますので、加入している保険会社に相談してみましょう。