

民法 4 資料 7

思わぬ出費 最小限に

旅行や買い物、各種サービス……。申し込んだ後に、様々な事情でキャンセルを余儀なくされることもある。そんなとき、一体どれくらいの負担が必要になるのだろうか。少しでも負担を減らせるよう、分野ごとの“相場”やキャンセル料の発生時期を知っておこう。

●旅行会社

家族の韓国旅行を取りやめて、10万円がふいに―。東京都の主婦Aさん(41)には多額ノキャンセル料を支払った苦い経験がある。

Aさんは3年前、家族5人で韓国の温泉地などをまわる旅行を申し込んだ。航空機は奮発してビジネスクラスを選び、総額は50万円。ところが旅行まで1ヵ月弱の時期に夫の出張が決まってしまう中止。10万円のキャンセル料を支払った。「まだ何も手続きしていないのですが、当社の規則なので」と旅行会社に言われ、悔しさが増した。

各社の「規則」は、国土交通省が旅行業者に事実上守るように求めている「標準旅行業約款」をモデルにしていることが多い。「取り消しにかかる実費より不当に多い金額を客に請求しないようにする」(国土省)のが狙いで、上限を定めている。

旅行会社が主催する旅行の場合、海外なら30日前、国内の宿泊付きなら20日前、国内日帰りなら10日前から、いずれも旅行代金の2割が上限。旅行日が近づくほどキャンセル料の比率は上昇。旅行日程の開始後や連絡がない場合は、最大で全額負担になる。同様に引越し・運送、結婚式・披露宴会場の業界も、それぞれ約款で定めている。

●宿泊・交通機関

一方で宿泊業界には統一基準がない。大手ホテルの多くは前日だと室料の2割、当日8割、連絡がなければ全額と決めている。しかし「ブランドイメージを気にしてしまい、よほど悪質な場合などを除いては、しつこく請求しづらい」(大手チェーン)のが実情。

旅館や民宿は、独自に規定を定めている場合が多いので、個別に確認が必要だ。

交通関係では割安券ほどキャンセル料が高い傾向がある。例えば日本航空の「バーゲンフェア」は10月～来年3月の指定日の東京大阪間が片道8300円(航空保険料込み)と通常より56%安いのが、キャンセルすると一律4420円必要。東京大阪間の格安バスなどは通常の高速バスより高いキャンセル料が必要となるので注意しよう。

●語学やエステ

「パソコン教室の年間受講契約をキャンセルしたのに、返金してくれない」(20歳代の女性会社員)。今年1月から、こんなトラブルも解決しやすくなった。

中途解約の上限額を定めている特定商取引法の対象は、これまでエステティックサロン、語学教室など4業種だったが、パソコン教室と結婚相手紹介サービスの2つの業種が加わったからだ。いずれも長期契約の解約を巡るトラブルの多い業種だ。

ただ「トラブルが多い資格取得講座や、学生向け就職セミナーは現状では対象外で、注意が必要。」(消費者問題に詳しい池本誠司弁護士)。

●訪問販売

訪問販売、電話勧誘販売などに関しては、クーリングオフ(無条件解約)制度も使える。契約の状況などで異なるが、契約書の公布日から8から20日間に契約解除を通知すれば、キャンセル料が不要だ。

契約代金の総額や、商品の使用状況によっては使えないケースもあるので、わからない場合は消費生活センターなどに相談してみよう。

契約時に前金を徴収する業種もある。代表的なのはマンション購入時の手付金。売買契約の際に物件価格の5から10%を取る場合が多い。契約後にキャンセルする場合、手付金は基本的に戻らない。

その他にも、下記の表に掲げたように業種ごとにキャンセル料の発生の仕方は異なっている。ただいずれも「料金の100%を超える徴収は原則として有り得ない」(池本弁護士)。過度の料金を取ろうとする不当な約款にはきげんと対応しよう。

業種ごとのキャンセル料の発生の仕方

利用者の事情によるキャンセル料の決め方は様々	
業種	
業界にキャンセルについて定めた約款(いずれも上限を規定)がある	
旅行会社	海外の主なパッケージ旅行の場合、旅行開始日の40日前から31日前まで旅行代金の10%(ピーク時のみ)、30日前から3日前までは20%、2日前と前日は50%、不参加の連絡がないものや開始後の取り消しは全額負担
引っ越し・運送業	前日の通知だと見積額の1割、当日は2割
結婚式・披露宴会場	契約後で150日以上前は申込金の半額と印刷物などの実費、120-149日前は見積金額の1割、90-119日前は同2割、30-89日前は3割、10-29日前は半額、前日から9日

	前は 8 割、当日は全額
特定商取引法でキャンセル料の上限が決まっている	
エステティックサロン	サービス提供の開始前は 2 万円。開始後はそれまでの実費と、2 万円か残額の 1 割のうち低い額
語学、パソコン教室	開始前は 1 万 5000 円。開始後はそれまでの実費と、5 万円か残額の 2 割のうち低い額
学習塾	開始前は 1 万 1000 円。開始後はそれまでの実費と、2 万円か授業料の 1ヶ月分のうちの低い額
家庭教師	開始前は 2 万円。開始後はそれまでの実費と、5 万円か授業料の 1ヶ月分のうちの低い額
結婚相手紹介サービス	開始前は 3 万円。開始後はそれまでの実費と、2 万円か残額の 2 割のうち低い額まで
クーリングオフ制度の対象	
訪問販売、電話勧誘販売、マルチ商法取引、ゴルフ会員権契約など	解約通知書を送ればキャンセル料を払わずに契約を破棄できる。期間は契約書面を受け取った日から 8-20 日(取引内容により異なる)
手付金が必要	
マンション購入	不動産売買の契約時に物件価格の 5-10%に相当する手付金が必要。キャンセルすれば戻らない。
その他	
飛行機	国内便の払戻手数料は購入後一律 420 円。各種割引チケットは金額の 75%の取消手数料が加わることも
鉄道	JR の場合、乗車券や自由席特急券は購入後一律 210 円。指定席特急券や寝台券は出発日の 2 日前まで 320 円、前日から出発時刻前までは料金の 3 割か 320 円のうち高い額
レンタカー	ニッポンレンタカーでは乗車開始日の 3-6 日前で基本料金の 2 割、前日から 2 日前で 3 割、当日で半額の負担で、最高 6300 円
介護サービス	「前日の夕方以降にキャンセルを受けた場合、介護保険の利用者負担分全額を徴収する」(大手)

ベビーシッター	「前日なら料金の半額、当日なら全額」(大手)
ネットオークション	「落札者のキャンセルは、話し合いで解決しない場合、取引拒否扱いとなり複数回で退会処分にする」(サイト「ビッターズ」を運営するディー・エヌ・エー)
映画やコンサートなどチケット類	「購入後のキャンセルは一切受け付けない」(ぴあ)

キャンセル料の負担を減らすために、意外に有効なのが、「予定変更に至った事情を素直に打ち明け、理解を求める誠意」(ファイナンシャルプランナー＝FPの中村薫さん)だ。

あるパソコン販売店の元店長は、「そうした姿勢のお客様からは、キャンセル料を取らない場合も多かった」と言う。宿泊施設や運送、レストランなどでも多くの業種が、「話し合いの過程で次の機会に使用してくれそうだと判断すれば、必ずしも規定通りに料金を取らない」と打ち明ける。

ただ、その前にキャンセルが決まったら即座に解約の連絡をするのは当然。遅れるほどキャンセル料が上がったり、クーリングオフの適用期間を過ぎたりする。「電子メールより、担当者に電話で伝えた方が確実」(近畿日本ツーリストのお客様相談センター所長、水巻幸雄氏)

契約前によく内容を吟味することも重要。FPの小野瑛子さんは、別荘の購入契約後、業者を信頼できなくなって解約、200万円の手付金をふいにしたことがある。「最初に十分に調査していれば」と反省をこめて振り返る。

日本経済新聞 2004年(平成16年)9月5日(日曜日)より