

令和7年11月7日

都道府県事務局 各位

全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会

旅館業におけるキャンセル料に関するアンケート協力をお願い

拝啓 秋冷の候、貴職におかれましては益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。  
平素より格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

キャンセル料に関する課題は、宿泊業界において長年の懸念事項となっております。宿泊施設側がキャンセル料を請求しても、実際には支払われないケースが多く、収益への影響も少なくありません。全旅連におきましては、第4部会（宿泊料トラブル対策部会）においてキャンセル料請求に関して、法的基礎を整理し、解決に向けた実践的な取り組みを探っております。

この度、日本旅館協会よりキャンセル料問題に関するセミナー（以下に開催概要）開催にあたって、旅館業におけるキャンセル料に関する課題を探るためのアンケート協力の依頼がありました。全旅連第4部会活動の趣旨にも沿うものであり、業界が抱える問題解決の基礎資料として全旅連にも共有いただけるものとなっておりますので、組合員の皆様にもご協力をお願いしたいと存じます。

つきましては、以下のURLにてアンケートフォームをご用意していますので、傘下組合員の皆様へアンケートへのご協力をいただきたくお願い申し上げます。

敬具

記

【アンケート概要】

- ・ 回答方法：ウェブフォームによる回答
- ・ 回答 URL： <https://questant.jp/q/Cancellation-Policy>
- ・ 回答締切：令和7年11月20日（木）
- ・ 設問数：最大15問
- ・ 所要時間：10分程度

※ご回答にあたり、キャンセル規定およびキャンセル回収率が分かる資料をお手元にご準備のうえ、ご回答いただきますようお願い申し上げます。

ご多忙の折、誠に恐縮ではございますが、主旨をご理解のうえ、ご協力賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

## 全旅連第4部会 宿泊料トラブル対策部会について

### 【事業目的】

旅館・ホテル業界では、宿泊料の請求をめぐるトラブルが多発している。特に、直前のキャンセルや無断不泊、食中毒、カスタマーハラスメントなどにより、宿泊料を回収できないケースが少なくない。今後はこれらの問題への具体的な解決策を協議し、業界側と利用者双方の意識改革が必要であると考えている。

### 【事業内容】

当部会では、部会メンバーの具体的事例、また組合員アンケートの結果等も加味しながら、上述のような宿泊料未収案件を模索し、解決策を協議する。また、弁護士等と意見交換を行いながら、組合員の皆様にご提案、ご利用頂ける資料等を作成するなど、役立つ情報を発信していく。

### 【活動目標】

- ・ノーショウ（無断不泊）対策の強化  
宿泊約款の改訂とキャンセル料請求ルールを明確化。弁護士監修の「モデル宿泊約款」、「キャンセルポリシー指針」を作成。
- ・災害・交通麻痺時の対応標準化  
例外事項に関するルール化を行い、現場判断の負担を軽減。
- ・カスハラ（カスタマーハラスメント）対策  
注意喚起文・ポスター作成等

### 【日本旅館協会主催者セミナー】

- 開催概要 ・日時：令和8年2月19日（木）13時30分開始（予定）
- ・場所：東京ビッグサイト 会議棟6階 606会議室
- ・テーマ：「泣き寝入りしない宿経営 ―キャンセル料から見える未来戦略―」

以上