

飲食店キャンセル料 設定・請求対応 チェックリスト

キャンセルポリシーの事前整備（設定・周知）

チェック	確認事項
☐	キャンセルポリシーを事前に明示した - 基準・補足：期限（いつまで無料か）と金額（料率・固定額など）が明記されていること
☐	キャンセル期限（例：前日まで／数日前まで等）を具体的に定めた - 基準・補足：判断が分かれなない表現（「○日前の○時まで」等）になっていること
☐	キャンセル料の金額・内訳を具体的に定めた - 基準・補足：請求根拠が説明できる記載（準備・仕入れ等）になっていること
☐	予約条件ごとのルール差（少人数／大人数／コース等）がある場合、条件別に明示した
☐	繁忙期（例：土日祝等）で条件が変わる場合、通常時との違いを明示した
☐	キャンセルポリシーを周知する導線を用意した - 基準・補足：予約確認メール、店内掲示などで確認できる状態であること

予約受付時（証拠化・合意形成）

チェック	確認事項
<input data-bbox="160 314 202 358" type="checkbox"/>	予約受付時に、キャンセルポリシーを顧客へ案内した - 基準・補足：口頭／メール／予約サイト表示など、伝達手段が記録として残せる形であること
<input data-bbox="160 452 202 495" type="checkbox"/>	予約情報（顧客名、予約日時、人数、予約内容）を記録した
<input data-bbox="160 586 202 630" type="checkbox"/>	特別な準備が必要な予約（特別食材／席の特別アレンジ等）かを確認・記録した - 基準・補足：後日、請求根拠として説明できるメモがあること
<input data-bbox="160 721 202 765" type="checkbox"/>	予約時のやり取り（メール・予約システム履歴等）を保管できる状態にした

キャンセル発生時（確認・記録・一次対応）

チェック	確認事項
<input data-bbox="160 303 202 342" type="checkbox"/>	キャンセルの連絡を受けたら、予約内容とキャンセル受付日時を確認した
<input data-bbox="160 420 202 459" type="checkbox"/>	キャンセル理由を確認した
<input data-bbox="160 537 202 576" type="checkbox"/>	キャンセル内容を記録した（顧客名／予約日時／キャンセル日時／連絡手段／理由）
<input data-bbox="160 654 202 693" type="checkbox"/>	顧客へ謝意を伝えた

請求可否の判断（条件確認）

チェック	確認事項
☐	キャンセルポリシーが「事前に明示されている」ことを確認した
☐	実際にキャンセルが発生していることを確認した（キャンセルの事実・時刻が特定できる）
☐	キャンセル期限内か、期限後かを確認した
☐	サービス・商品に特別な準備が必要かどうかを踏まえ、請求根拠を整理した
☐	客観的な証拠（予約時のやり取り／ポリシー記載文書等）を揃えた

請求書の作成・送付（請求手続き）

チェック	確認事項
<input data-bbox="160 300 202 341" type="checkbox"/>	正式な請求書を作成する方針を決めた（必要に応じて作成）
<input data-bbox="160 414 202 456" type="checkbox"/>	請求書に「キャンセル発生日付（受付日）」「予約内容」「キャンセル料の詳細」を記載した
<input data-bbox="160 529 202 571" type="checkbox"/>	送付方法（郵送／メール等）を決め、顧客へ送付した
<input data-bbox="160 644 202 685" type="checkbox"/>	支払い方法（振込先情報／現金支払いの方法等）を請求書に明示した
<input data-bbox="160 758 202 800" type="checkbox"/>	支払期限を明示した
<input data-bbox="160 873 202 915" type="checkbox"/>	請求書控えと送付記録を保管した

顧客対応（問い合わせ・調整）

チェック	確認事項
<input data-bbox="160 301 202 339" type="checkbox"/>	顧客からの問い合わせに、理由・背景を説明できるよう整理した
<input data-bbox="160 419 202 457" type="checkbox"/>	問い合わせには誠心誠意対応する方針で統一した
<input data-bbox="160 537 202 575" type="checkbox"/>	状況に応じて柔軟な対応が必要か検討した（運用方針に照らして判断）

キャンセル後のフォローと改善（再発防止）

チェック	確認事項
<input data-bbox="160 300 202 341" type="checkbox"/>	次回来店につながるフォローアップを検討した
<input data-bbox="160 414 202 456" type="checkbox"/>	キャンセル理由を集計・分析できる形で残した
<input data-bbox="160 529 202 571" type="checkbox"/>	予約時のメニュー表示、席の配慮など見直し候補を洗い出した
<input data-bbox="160 644 202 685" type="checkbox"/>	キャンセルが続く場合、キャンセルポリシーの見直し要否を検討した
<input data-bbox="160 758 202 800" type="checkbox"/>	見直した場合、予約確認メールや店内掲示等で周知を更新した

キャンセル予防（運用）

チェック	確認事項
<input data-bbox="160 300 202 341" type="checkbox"/>	予約日前日または数日前に、予約確認の連絡を行う運用を整えた
<input data-bbox="160 414 202 456" type="checkbox"/>	キャンセルポリシーを分かりやすい形で再確認できるようにした
<input data-bbox="160 529 202 571" type="checkbox"/>	インセンティブ施策（例：早期予約割引）の導入可否を検討した
<input data-bbox="160 644 202 685" type="checkbox"/>	顧客が安心して予約しやすい柔軟なキャンセル対応の運用可否を検討した

チェック漏れ防止のための注意事項

チェック	注意事項
☐	キャンセルポリシーは「期限」と「金額（内訳）」が曖昧だとトラブル化しやすいので、具体表現に統一する
☐	請求前に、予約時のやり取りや掲示内容などの証拠を必ず揃える
☐	問い合わせ対応は説明内容を統一し、場当たりの回答を避ける
☐	キャンセル理由の記録を残し、ポリシーや案内導線の改善に繋げる

※2025年12月時点の情報をもとに作成しています