

ビジサポ・事業をおまもりする保険 新サービス提供開始 『すま〜とクローズ<キャンセル料集金代行サービス>』

日新火災海上保険株式会社（取締役社長：織山晋、以下「日新火災」）は、2026年3月1日始期契約より、統合賠償責任保険「ビジサポ」およびインターネット完結型賠償責任保険「事業をおまもりする保険」にご契約いただいた飲食業、理容・美容業、宿泊業の事業者さま向けに、新たな付帯サービスとして『すま〜とクローズ<キャンセル料集金代行サービス>』をご利用いただける仕組みを導入いたします。



1. サービス開発の背景

近年、予約ツールの普及・多様化によりインターネットやアプリによる予約が一般的となり、店探し・宿探しの延長で簡単に予約が行えるようになりました。その反面、予約が手軽になったことで、利用日直前のキャンセル（ドタキャン）や、連絡なしの無断キャンセル（ノーショー）といった事業者さまを悩ませるキャンセルも増えています。

経済産業省の「サービス産業の高付加価値化に向けた外部環境整備等に関する有識者勉強会」が2018年に発表した「No show（飲食店における無断キャンセル）対策レポート」によれば、無断キャンセルの国内全体の被害額は、年間2,000億円にも上るとされています。さらに、直前（前日または2日前）でのキャンセルも含めると、予約全体の6%程度、金額にして1.6兆円にも及ぶと推計されています。

キャンセルの中でも無断キャンセルについては、事業者側が材料費や人件費、逸失利益（機会損失）や廃棄費用などの損害を被るだけでなく、利用者側にとっても、本来予約できたはずの席が予約できなかつたり、キャンセルによる被害が価格転嫁されてしまつたりするなどの影響があります。様々な事情から、キャンセル自体は発生し得るとしても、直前のキャンセルや無断キャンセルを減らすことができれば、社会全体にとって有益であると考え、債権回収会社^(※1)と共同で新サービスを開発しました。

当社は本サービスを通じて、直前や無断でのキャンセルの削減に寄与し、事業者さまの安定的な収益確保を支援することで、健全な企業経営の実現に貢献してまいります。さらに、利用者事業者双方にとって公平で安心できる予約環境を整備し、サービス産業全体の持続的な発展に寄与することを目指します。

2. サービスの概要

『すま〜とクローズ<キャンセル料集金代行サービス>』

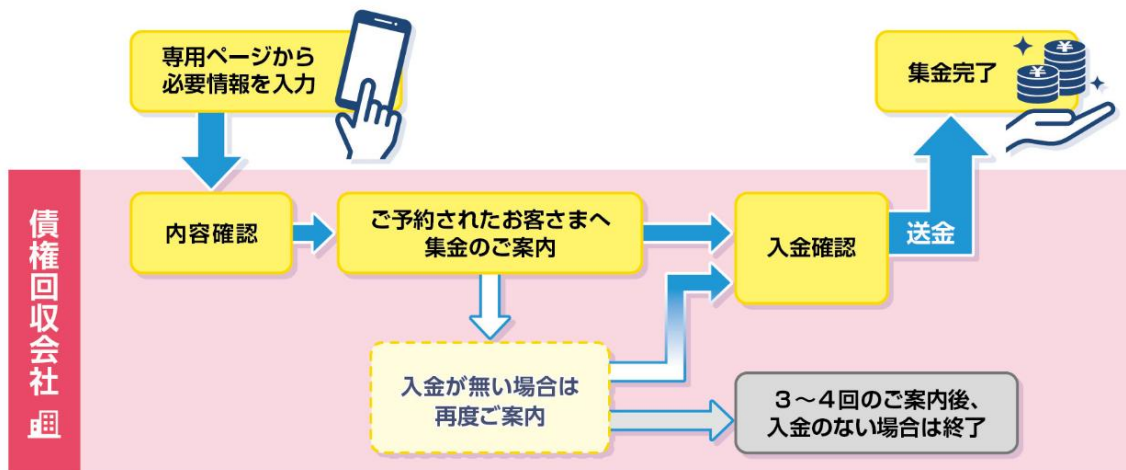
(1) サービスが付帯される商品

- ・ 統合賠償責任保険「ビジサポ」
- ・ インターネット完結型賠償責任保険「事業をおまもりする保険」

(2) サービス内容

予約のキャンセルが発生した際に、日新火災が提携する債権回収会社^(※1)が、事業者さまに代わってキャンセルポリシーに基づくキャンセル費用(以下「キャンセル料」)の集金業務^(※2)を行います。ご依頼方法は、『すま〜とクローズ<キャンセル料集金代行サービス>』の専用ページにアクセスし、必要情報(事業者さまに関する情報・キャンセル料に関する情報)をご入力いただく形となります。債権回収会社は、専用ページにご入力いただいた情報を基に、SMS(ショートメッセージサービス)を用いて、予約をキャンセルした方にキャンセル料のご案内を行います。具体的な流れについては下図のとおりです。

<サービスの流れ>



(3) サービス利用料

着手金は無料で、キャンセル料の集金ができただけの場合のみ「集金したキャンセル料の20%+消費税」が集金代行手数料として発生する完全成功報酬型のサービスです。なお、サービスの利用は任意であり、発生した予約のキャンセル全てで集金業務の代行を依頼する必要はありません。

(4) サービスの対象

2026年3月1日以降を始期日とする「ビジサポ」および「事業をおまもりする保険」にご契約いただいた事業者さまが運営・管理する飲食業、理容・美容業、宿泊業の店舗で、ご契約の保険始期日以降に発生した予約のキャンセルに対してサービスを利用することができます。

(※1) 法務大臣の許可を受け、特定の債権の管理回収を専門に行う会社です。本サービスでは、特定の債権に該当しない非特定金銭債権(キャンセル料)の集金業務を代行します。なお、弁護士とは異なり訴訟代理や強制執行等の法的手続きは行いません。

(※2) 事件性・紛争性^(※3)のあるキャンセル料などサービスの提供ができない場合があります。

(※3) 事件性・紛争性とは、ご予約されたお客さまがキャンセル料のお支払いを拒否された場合、お支払いの猶予や分割払等のご相談をされた場合等をいいます。

以上