

## キャンセル料金徴収機能の利用に関する特記事項

この特記事項（以下「本特記」といいます）は、株式会社 EPG（以下「当社」といいます）が提供する店舗会員向けのレストランインターネット予約サービス（以下、本特記において「ネット予約サービス」といいます）において、店舗会員がキャンセル料金の徴収機能（その内容は第 1 条に定めるものとします）を利用する場合に適用されるルールを定めるものです。

### 第 1 条（本機能の内容・申込み）

1. キャンセル料金徴収機能では、以下の機能（以下「本機能」と総称します）を提供します。

ネット予約サービスを通じて成立する利用契約に関して、利用者が店舗会員に対して支払うこととなるキャンセル料金について、株式会社カカコム（以下「カカコム」といいます）が店舗会員に代わって徴収し、徴収した当該キャンセル料金をカカコムが店舗会員に対して支払う機能です。ただし、本機能は、店舗会員がこの機能に基づいてキャンセル料金を請求する時点において、利用者が利用契約時に指定したクレジットカードに対しキャンセル料金相当額の決済を実行することができない場合は用いることができません。

2. 当社は、カカコムの管理するウェブサイト上に掲載し、又は店舗会員が届け出たメールアドレスへ送信することにより、随時、本機能の内容の追加、変更、廃止を行うことができるものとします。

3. 店舗会員は、本機能の利用を、別途当社が定める方法に従い申し込むことができるものとし、当社及びカカコムがこれに承諾した場合、本機能を利用することができるものとします。なお、当面の間、本機能は、以下の食べログ多言語版でのみ利用が可能です。

・英語版ウェブサイト

<https://tabelog.com/en/>

・中国語版（簡体字）ウェブサイト

<https://tabelog.com/cn/>

・中国語版（繁体字）ウェブサイト

<https://tabelog.com/tw/>

・韓国語版ウェブサイト

<https://tabelog.com/kr/>

4. 店舗会員は、本機能の申込手続完了後、キャンセル料金の支払先口座の入力等、当社が別途指定する設定作業を行うものとします。

5. 前項に規定する設定作業が完了しない場合（誤入力等の場合も含まれますが、これに限られません）、店舗会員は、本機能の利用を開始することができないものとします。この場合、店舗会員は、本機能を利用することができなかったことによる利用料金の減額・返金、

キャンセル料の返金等、当社及びカカコムに対し、一切の異議を述べないものとします。

## 第2条（本特記の適用関係）

1. 本特記に定めなき事項は、食べログネット予約サービス利用規約及び食べログ店舗会員規約（以下まとめて「原規約」と総称します）に従うものとします。また、本特記で用いる用語は、本特記に特段の定めのない限りは、原規約に定める用語に従います。
2. 本特記に定める事項と原規約に定める事項が相違するときは、本特記が適用されるものとします。

## 第3条（キャンセルポリシーの設置）

1. 店舗会員は本機能を用いるために、キャンセルポリシーを作成し、これを利用者の予約時に必ず掲示しなければなりません
2. 前項のキャンセルポリシーは利用者と店舗会員間の利用契約の一部をなすものとし、店舗会員はキャンセルポリシーに掲示した金額及び条件を超えて利用者に対しキャンセル料金を請求することはできないものとします。また、店舗会員が定めたキャンセルポリシーが複数ある場合は、利用契約時に利用者に対して示したキャンセルポリシーが利用者と店舗会員との間のポリシーとして適用されるものとします
3. キャンセルポリシーの作成及び内容については、店舗会員自身の責任で行うものとなりますが、「不当景品類及び不当表示防止法」、「消費者契約法」「特定商取引に関する法律」その他利用契約に適用のある全ての関係法令（以下、総称して「法令等」といいます）に違反した内容を定めてはならないものとします。また、店舗会員がキャンセルポリシーで設定できる項目はカカコム所定の仕様に従うものとします。

## 第4条（利用契約のキャンセル）

1. 対象サービスに関する利用契約の成立については原規約が適用されます。
2. 店舗会員が、本機能を用いて成立した利用契約をキャンセルする場合（利用者からの依頼に基づいてキャンセルする場合を含みます）、本サービスを通じてキャンセルするものとします。具体的なキャンセル手続はカカコムの管理するウェブサイト上に別途定めまますのでご確認ください。
3. 利用者と店舗会員間のキャンセルに関するトラブル等は店舗会員の責任において解決するものとし、利用契約のキャンセルに関して利用者と店舗会員間に生じたトラブル等について当社及びカカコムは一切関与しません。

## 第5条（利用契約の変更）

1. 利用者が、利用契約の成立後に当該契約の変更を行う場合は、当社所定の手続に従い本サービスを通じて当該契約の変更手続を行うものとします。なお、変更に関する店舗会

員と利用者との取り決め等は利用契約によるものとし、当社及びカカクコムはこれらについて一切関与しないものとします。

2. 店舗会員が前項に定める変更手続以外の方法で利用契約の変更を受け付けた場合に生じたトラブル等は店舗会員の責任において解決するものとし、利用者と店舗会員の間に生じたトラブル等について当社及びカカクコムは一切関与しないものとします。

#### 第6条（キャンセル料金の発生・徴収）

1. キャンセル料金は、利用者が、カカクコム所定の手続に従い利用契約をキャンセルした場合でキャンセルポリシーに抵触するとき又はカカクコム所定の手続を行うことなく利用契約で定めた日時を過ぎても来店しなかったときに発生します。

2. 前項で発生したキャンセル料金を利用者に対して請求する場合、店舗会員はカカクコム所定の手続を経るものとします。ただし、請求の是非は店舗会員の判断によるものとし、当社及びカカクコムはその是非について一切関与しません。

3. 店舗会員は、キャンセル料金を利用者に対して請求する場合、カカクコムに対して、当社が店舗会員に代わり利用者からキャンセル料金を徴収する権限を授与するものとし、カカクコムは当該権限に基づき利用者からキャンセル料金を徴収するものとします。

4. 前項の権限に基づき、カカクコムが利用者からキャンセル料金を徴収した場合、カカクコムはキャンセル料金の徴収に要した手数料を控除した残額を店舗会員に対して支払うものとします。当該手数料については別途カカクコムが定めるところにより、随時変更されることがあります。なお、当月分のキャンセル料金の合計額及び控除対象の手数料額の合計額はカカクコム所定の日に確定し、カカクコムは店舗会員に対し、翌月 15 日までに、キャンセル料金の合計額から控除対象の手数料額の合計額を控除した残額を、別途店舗会員が指定した銀行口座に振り込む方法により支払います。この場合の振込手数料はカカクコムの負担とします。

※手数料の詳細は以下のページに定める。

<https://owner-support.tabelog.com/-65713dc8a335e70024c92481>

5. 店舗会員の責に帰すべき事由（店舗会員による銀行口座指定の誤りを含むが、これに限られません）に起因して、カカクコムからのキャンセル料金の支払いができない状態がキャンセル料金の確定後 1 年以上継続した場合、店舗会員はキャンセル料金の受領に関する権利を放棄したものとみなします。

6. 前各項の定めに関わらず、利用者又は利用者の指定する者が店舗会員の店舗に 1 名以上来店した場合には、実際の来店人数が、利用契約に定めた来店人数を下回っていたとしても、店舗会員は本機能を通じてキャンセル料金を徴収することができないものとし、この場合のキャンセル料金の徴収は店舗会員自らの責任において利用者に対して行うものとします。

7. 前各項の定めに関わらず、店舗会員が本機能に基づいてキャンセル料金を請求する時点において、利用者が利用契約時に指定したクレジットカードに対しキャンセル料金相当額の決済を実行することができない場合は、この機能に基づいてキャンセル料金を徴収することができないものとし、この場合のキャンセル料金の徴収は店舗会員自らの責任において利用者に対して行うものとしします。

8. 前各項の定めに関わらず、店舗会員に起因する事由（ダブルブッキングや、キャパオーバー、材料不足等を含みますがこれに限りません。）を理由とした店舗会員による利用契約のキャンセルについては、当該事由の如何に関わらず、店舗会員は本機能を利用することはできません。店舗会員が誤ってキャンセル料金を本機能を通じて徴収した場合、店舗会員は利用者に対しキャンセル料金を自らの責任で返金するものとしします。

#### 第7条（チャージバック時の取扱い）

1. 本特記において「チャージバック」とは、以下の手続を経て行われる利用契約にかかる注文の取消し手続を総称します。

[1]利用者が利用契約の成立に用いたクレジットカード会社に対し、予約手数料及び/又はキャンセル料金の支払いについて不服申立てを行う手続。

[2]当該不服申立てについて当該クレジットカード会社が、その注文取消しのポリシーに該当すると判断した場合に、当該クレジットカード会社が、当該不服申立て対象となった利用契約にかかる注文を取り消す手続。

2. 前項のチャージバックが利用契約に対して適用された場合、本特記のいかなる定めにも関わらず、店舗会員はカカクコムに対し、前条に定めるキャンセル料金について、既に店舗会員が受領済みのときは返金しなければならないものとし、店舗会員が未受領であるときは、その請求が取り消されることに同意するものとしします。

#### 第8条（当社及びカカクコムの不関与）

利用契約の成立・キャンセル・変更、利用契約ないし店舗会員が提供する飲食サービスの品質・内容に関して生じる問題（第6条第6項及び第7項に定める場合にキャンセル料金を徴収できないことを含みますがこれに限りません）は、全て店舗会員と利用者との間で直接解決するものとし、当社及びカカクコムは一切関与しないものとしします。

#### 第9条（禁止事項）

店舗会員は、本機能の利用にあたり、以下の行為を行ってはならないものとしします。

- (1) 利用者に対して他の顧客より不利であるような態度、又は営業政策をとること。
- (2) 当社及び利用者から事前に承認を得ずに、利用契約に明示されていない利用料金又はキャンセルポリシーに明示されていないキャンセル料金を請求すること。
- (3) 虚偽又は不正にキャンセル処理等を行うこと。

- (4) 当社がクレジットカード会社の指示を受けて店舗会員に対して行う調査に協力しないこと又は当該調査を妨害すること。
- (5) 本機能の運営を妨げること、もしくは当社の信用を毀損すること、又はそれらの恐れのある行為をすること。
- (6) 法令等に違反する行為をすること、又はこれに違反するおそれのある行為をすること。
- (7) その他、当社が不適切と判断する行為をすること。

#### 第10条（保証）

1. 店舗会員は、当社に対し、法令等、本特記、原規約及び当社及びカカクコムに掲載基準を遵守の上で、本機能を利用することを表明及び保証するものとします。
2. 店舗会員は、法令等、本特記、原規約及び当社及びカカクコムに掲載基準に照らしキャンセルポリシーの内容が不適切と当社及びカカクコムが判断した場合、当該キャンセルポリシーを本サービスに掲載せず、又、本サービスから削除する必要があることを予め承諾するものとします。

#### 第11条（本機能の停止・変更・終了等）

1. 当社及びカカクコムは、店舗会員に対して事前に通知することにより、本機能の全部又は一部を停止、変更又は終了することができるものとします。
2. 当社及びカカクコムは、以下の各号のいずれかの事情により本機能の提供に支障が生じると判断した場合には、店舗会員に対して事前に通知することなく、本機能の一時停止等復旧のために必要となる措置を講じることができるものとします。
  - (1) サーバー、ソフトウェア等の点検、修理、補修等が必要な場合
  - (2) コンピュータ、通信回線等の事故、障害が発生した場合
  - (3) その他当社がやむを得ないと判断した場合
3. 前2項に定める当社の講じた措置により店舗会員又は第三者に損害や不利益が発生した場合であっても、当社及びカカクコムは一切の責任を負わないものとします。

#### 第12条（当社による解除）

1. 当社は、店舗会員が次のいずれかの事由に該当した場合には、何らの催告なしに店舗会員による本機能の利用に関する契約を解除することができるものとします。
  - (1) 本特記の条項に違反した場合
  - (2) 手形又は小切手の不渡りが発生した場合
  - (3) 差押え、仮差押え、仮処分その他の強制執行又は滞納処分の申し立てを受けた場合
  - (4) 破産、民事再生、会社更生又は特別清算の申し立てがされた場合
  - (5) 前三号の他、店舗会員の信用状態に重大な変化が生じた場合
  - (6) 解散又は営業停止となった場合

- (7) 営業方法等について行政当局による注意又は勧告を受けた場合
  - (8) 店舗会員が当社のコンピュータに保存されているデータを当社に無断で閲覧、変更もしくは破壊した場合、又はその恐れがあると当社が判断した場合
  - (9) 営業方法等が公序良俗に反し又は食ベログにふさわしくないと当社が判断した場合
  - (10) 別途定める一定の期間、店舗会員による本サービスの利用が認められないと当社が判断した場合
2. 店舗会員が、前項各号のいずれかの事由に該当した場合には、何らの催告その他の手続を要しないで、当社に対する期限の利益を喪失し、本特記又は原規約に基づき店舗会員が当社に対して支払うべき一切の金銭債務を当社へ直ちに支払うものとします。
3. 当社は第1項各号にかかわらず、店舗会員に対する本機能の提供の継続が困難と認めたときは、店舗会員に対し何らの催告なしに、店舗会員による本機能の利用の全部又は一部を解除することができるものとします。

#### 第13条（本特記の変更）

1. 当社は、本特記を変更できるものとし、当社が任意に定めた効力発生日から変更後の本特記の効力が発生するものとします。
2. 前項の場合、当社は、効力発生日の1ヵ月以上前の相当な時期までに、店舗会員に対して、本特記の変更の内容及び効力発生日を通知いたします。ただし、当該変更による店舗会員の不利益の程度が軽微であると当社が判断した場合、その期間を短縮することができるものとします。
3. 本特記のうち以下の各号に該当する変更を行う場合であって、当社が店舗会員による本サービスにかかる当社と店舗会員との契約の解除を認める旨を前項の通知に記載したとき、店舗会員は、その変更を承諾しない場合には、当該変更の効力発生日までに、当社所定の方法にて本機能の利用にかかる当社と店舗会員との契約の解除を申し入れることができるものとします。この場合、効力発生日の前日をもって本機能の利用にかかる当社と店舗会員の契約は終了するものとします。また、当社が契約終了日以降に利用者から受領したキャンセル料金を受領している場合、終了日から2ヵ月以内に、当該キャンセル料金から第6条第4項の手数料を控除した金員を返金するものとします。
- (1) 本特記第6条第4項の手数料の支払方法の店舗会員に不利益な変更
  - (2) 本特記第11条に定める停止・変更・終了事由のうち重要なものの追加
  - (3) 本特記第12条に定める解除事由の増加又は重要な変更
  - (4) 本特記に附随する特約等の重要かつ店舗会員に不利益な変更
  - (5) その他、本特記に関する重要かつ店舗会員に不利益な変更
4. 第2項の規定は、本特記の変更が店舗会員の一般の利益に適合する場合には適用しないものとします。

#### 第 14 条（存続条項）

本特記に基づく契約の終了後においても、その終了事由の如何を問わず、本条の他、第 4 条（利用契約のキャンセル）第 3 項、第 6 条（キャンセル料金の発生・徴収）、第 7 条（チャージバック時の取扱い）、第 8 条（当社の不関与）、第 10 条（保証）、第 11 条（本機能の停止・変更・終了等）第 3 項、第 12 条（当社による解除）第 2 項の規定は有効に存続するものとします。

制定：2024 年 6 月 26 日