

第10回消費者契約に関する検討会における委員の御意見の概要

(1) 不測の事態におけるキャンセル全般について

■ 不測の事態を一律に検証することは困難。新型コロナウイルスは特殊な事例

- 事業者、消費者それぞれが不測の事態として想定する範囲を一括りにはできない
- 感染状況は全ての人に影響があつて、なおかつ予測が容易でない
- 災害と異なり、関連するキャンセルが想定できず、収束時期も分からない
- 極めて特異な事例であるため、事業者の経営状況が逼迫している問題もある
- 感染症の場合はある程度対策がとれるため突然何か起こる訳ではないが、予防策が不明確な面もあつた。また、感染症対策としてキャンセルが事実上促されるような部分があつたことは無視できない
- 消費者は、災害や病気の場合には自分自身の不運とみなすが、コロナの場合は事業者も含めた社会の不運と考えているだろう。よって、サービスの履行に支障がない場合での、不安や予防のためのキャンセルは、消費者の主観的な判断にゆだねられているが、自己都合とはみなしがたいという心理にあるだろう

■ 自己都合と評価されるキャンセルの類型を整理する必要

- 履行不能や不完全履行の場合は自己都合キャンセルとは異なる。債務履行ができる状況で消費者側からキャンセルする場合が自己都合キャンセルである。その上で、感染防止等の理由でのキャンセルを、これまでのように自己都合キャンセルと呼んでいいのか。コロナを発端として、不測の事態の色々な場面の扱い方を再整理することは有益
- 十分なコロナ対策をとっている施設に対する消費者からのキャンセルも考えられるため、自己都合と評価されるのが酷かどうかは、細かく見る必要がある

(2)事業者の対応・取組について

■ 不測の事態におけるキャンセル規定の有用性

- キャンセル条項の存在を前提としつつも、特別な事態で双方が柔軟に対応することで、一定数の紛争を未然に防止しているという意味では、キャンセル条項の存在は非常に大きい

■ 全ての事業者が同等の自主的対応をすることは困難

- 危機が長期化し、事業者のキャッシュフローが厳しくなる中で、悪意がなくても補填をすること自体が難しくなる状況も考えられる
- 経営上の理由でやむを得ず自主的な対応ができない事業者も存在する
- 柔軟な対応は事業者にとって追加のコスト負担に繋がることもある。業種や事業規模によって対応内容はまちまちとならざるを得ない
- 経営体力の問題もあるため、事業者が自主的対応を続けられるかは別問題である

(3)消費者の反応・意識について

■ 消費者が契約内容や事業者の状況を十分に理解・納得できていない可能性

- 調査でキャンセル料を支払ったと回答した人の割合が予想より多く、事業者と交渉せず提示された額のまま払ったのか不思議に思う
- 納得してキャンセル料を支払った人の中にも、規約に記載があるなら仕方がないと思って支払った人がいるのではないか。不測の事態の中で、契約内容を読み込んだ上で納得できないと反論することは、消費者にとってはかなりハードルが高い
- 事業者の事情は消費者には分からないために納得できていない事実があるのだろう

(4) 調査結果等からの示唆

■ 契約前に事業者がキャンセル料について十分説明することが必要

- 合理的なキャンセル料を設定し、分かりやすく事前に説明しておくべき。事業者のコストについて事前に説明を尽くすことが求められる
- キャンセル料が明確でないまま契約するのは、価格がよく分からないまま契約するのと同じことになりかねない

■ 不測の事態に対応できるキャンセル規定が設けられる方向が望ましい

- 事由や時期をある程度丁寧に分けた上で、事前にキャンセル条項を設けておけば、消費者にとっては非常に分かりやすいし、事業者の側も説得しやすい。キャンセル条項を設けることが事業者にとって有利な結果になるという法政策を考えていくべき
- 事業者ごとにコロナに特有の契約条項の対応を考えるとといったことがあっても良い

■ さらなる実態把握と慎重な議論が必要

- 業界や事業者ごとの対応のばらつきによって消費者の不公平感が生じないような形が望ましい。そのためどういった施策が必要かについては、さらに実情を見て検討すべき
- コロナ禍でのサービスの提供の状況が分かるともう少し見通しが良くなるのではないか
- コロナ禍を一般のキャンセルポリシーにどこまで反映すべきかについては、慎重な議論が必要

■ 新型コロナウイルスの状況が収束してから考えるべき

- 事態が収束してから望ましいあり方を検証するのがよく、現時点で今回の事例のようなキャンセルポリシーについて基準を設けることは難しいのではないか
- 企業側の財務状況が非常に悪化している中で、さらにこの状況が加速化、長期化する可能性がある。現時点での情報に基づいて一律にキャンセル問題の議論はできず、業界全体に一律のルールを決められる状況にはない