

# 不測の事態における消費者契約のキャンセルに関する各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は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) 調査結果等から示唆される事項について

### ■ 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

## (5)不測の事態における消費者契約のキャンセルの整理方法

### ■ 状況の場合分けして考え方を整理することが必要

- 消費者契約の解除等が消費者側の事情によるものか、事業者側の債務不履行によるものか分けて考える必要がある
- 緊急事態宣言前・中・後や地域などで状況が異なるため分けて考える必要がある。少なくとも緊急事態宣言がまだ発令されていない地域や解除された地域、緊急事態宣言下における継続対象事業については、基本的に債務不履行とされる状況になかった
- 契約の類型を1回的契約と継続的契約で区別するべきであり、そのデフォルトによって解決が違ってくる可能性がある
- 消費者が不当性を感じる理由が、予測できない事態のリスクを負わされるという点なのか、自己都合ではないキャンセルの責任を負わされる点なのかから整理する必要がある。

予測ができなかったから不当だというのであれば、不測の事態であってもキャンセル料が生じることを丁寧に説明することで、キャンセル条項が有効となる可能性がある。消費者の自己都合でないのにキャンセル料をとるのは不当だというのが原則であれば、例外的にキャンセル料を取れることのより積極的な理由が求められる

- リスク回避可能性の観点からみると、コロナの事例では非常に大量のキャンセルが同時期に発生しており、事業者としてもそこまでのことを予測できたのかという問題がある上、そのリスクを負担できないのではないか。他方、消費者側は被害を被るという側面はあるが、どこまで負担しうるコストなのかという観点から見れば、それが分散されている状況にある

### ■ 事業者と消費者どちらかの事情として説明することは困難

- 消費者と事業者のどちらの領域での解除であるかについて、説明しやすい場合と説明しにくい場合がある。そうすると、ケースバイケースで対応していくしかない
- 「帰責性」よりも広い概念として「支配領域」があるが、消費者の支配領域、事業者の支配領域のどちらにも入らない場面が存在する。そのような場面のルールを検討をもっと深掘りしていく必要がある

## (6) 不測の事態が事業者・消費者に与える影響

### ■ 新型コロナウイルスにより事業者の負担増加

- 消費者のキャンセルを理由に取引先から発注をキャンセルされる二次的被害の影響を大きく受けている
- 消費者も予測不能の事態の変化に、どの時点でキャンセルするのか判断に迷うこともあり、いつキャンセルが発生するか分からない状況のため事業者は対応で疲れている

### ■ サービス利用者だけの費用負担では事業継続は困難

- 不測の事態におけるキャンセルとはいえ、結果的にサービスを利用された方の負担だけでは事業が立ち行かなくなる。継続的なサービスを提供している場合は、破綻すると、キャンセルしていない消費者に対してもサービスを提供できなくなる。消費者全体にマイナスの影響があるかもしれない

### ■ 事業者の自主的対応に関する考え方

- 一律に事業者が同じ対応をしなければならないとすることが良いというコンセンサスが必ずしも存在しないのではないか
- 事業者が法的な義務を超えた対応を行うか否か、その内容や程度は状況に応じた当該事業者の自主的な判断によるしかない
- 自主的解決が、ある程度図られているからルールがいらないというのは議論のレベルが違う。例えば、8割の事業者がきちんとしていたとしても2割のきちんとしていない事業者がいれば、やはりルールが必要。2割を放置しておけば良いという議論にはならないはず

## (7) 委員からの示唆

### ■ やむを得ない事情・不測の事態の考え方

- 「やむを得ない事情」がどういうものかを、それぞれの業界で検討するべき
- 事業者は万全を期して対応をしている状況の中で、履行できる・できないの問題ではなく、してもいいと考えるのか・すべきではないと考えるのかという、かなり主観的な部分が影響している
- 事業者あるいは消費者が不測の事態を理解して、お互いに情報のコミュニケーションに役立てることができればトラブルは減るはずである。今までの法解釈は、科学の発展みたいな知識の変化に追いついていない

### ■ キャンセル料条項により不測の事態がカバーされていない可能性

- 既知の天災等と異なり、新型コロナウイルスは未だ初めての事態で全く未知の事象・状態である。そういった場合でもキャンセル料条項がカバーしていると見るべきか。合意を越えたところに事情変更があるとすると、果たしてキャンセル料条項のカバー範囲なのか。消費者契約法9条や10条に入る前の段階で検討すべきことがあるのではないか
- 事業者がすでに費用をかけている場合、その費用は賠償しなければならないと考える余地はあると思う。もし、これがデフォルトルールだとすると、仮にキャンセル料条項がそのまま適用されないとした場合の解決の手掛かりになるかと思う
- 民法651条を手掛かりとして、逸失利益、得べかりし利益をすべて取って良いのか、それとも実費を損害の基礎と捉えるべきか、民法のルールがどうかを考えて、それから消費者契約法に転換した場合にどう考えるのかを整理した方が良い

### ■ 延期後のキャンセル等の問題が生じうる可能性

- 延期をすればキャンセル料がかからない形で今のところキャンセル料の問題に対応ができていても、今後は、やっぱり納得いかないです、やはりキャンセルしたいですというときは同じ問題が生じうる。延期した場合の延期後のキャンセルなども考えていく必要がある