

資料2に関する委員意見

・ 沖野委員	2 頁
・ 垣内委員	3 頁
・ 河村委員	5 頁
・ 小浦委員	6 頁
・ 後藤委員	8 頁
・ 高橋委員	10 頁
・ 坪田委員	11 頁
・ 遠山委員	14 頁
・ 西田委員	16 頁
・ 平尾委員	17 頁
・ 山下委員	21 頁
・ 山本龍彦委員	23 頁
・ 渡辺委員	24 頁

「平均的な損害」に関する意見

沖野眞巳

平均的損害の考慮要素・基準について

14 頁の提案に賛成です。

考慮要素としては他にもあるかとは思いますが。契約の代替可能性や費用の可能性は、結局は損害の回避可能性と思われ、これら以外の損害の回避可能性というものもあるかもしれないなど、です。また、商品設計に関わる部分は、説明との関係も出てきそうですが、ここであげるのはためらわれます。なお、信頼利益の概念のはとりわけ不透明なので、その内実にも注意する必要があると思います。

説明義務について

20 頁の提案に賛成です。

義務か努力義務かという点ではありますが、多様な内容・情報となりうることや、義務といってもその効果は一般則によらざるをえないと思われることなどから、まずは努力義務とすることでもよいのではないかと思います。

立証責任負担軽減の特則について

36 頁の提案については、異論があります。

説明についての努力義務、積極否認の特則のいずれも、弱い効果にとどめられています。特に積極否認の特則については、より強いものにして、主体を限定するという点も考えられますが、訴訟類型の限定なく（差止訴訟に限らず）用いることができるという点も重視しますと、このような形でもよいのかと思います。したがって、この両者については、それでよいとしても、最後は、文書提出命令（の特則）（ただし適格消費者団体に限る。利用できる場面が限定されることにはなりますが、その効力に照らし、中核的な場合から出発するという点でもよいと思われる。）によることができるという形のほうが、実効性の点で、また、全体としての制度設計の点で望ましいのではないかと思います。

1-1 「平均的な損害」における逸失利益の判断基準

事務局提案に賛成。

現在の検討状況に鑑みると、「平均的な損害」に逸失利益が含まれるかどうかについての判断基準について共通理解を得るためには残された検討課題が多く、本検討会において直ちに立法の基礎となるような提案をすることは困難であるように思われる。重要な課題として引き続き検討は続けられるべきであるが、その結果については随時示していくことが適当と考えられる。

1-2 「平均的な損害」の考慮要素の整理

事務局提案に賛成。

1-1 に関して述べたように、現時点での検討状況を前提とすると、一般的な算定基準等を法律の文言の形で具体化することはなお困難と考えられるが、検討事項①で列挙されているような主要な考慮要素については大きな異論はないものと思われる。そのため、これらを法律で明示することにより、裁判となった場合における判断の指針を示すとともに、事業者が契約内容を検討したり、消費者が契約をする際における指標を提供することには、積極的な意義があるものと考えられる。

2 「平均的な損害」の説明義務

事務局提案に概ね賛成。

平均的な損害の額を超える損害賠償額等を定める条項は超過部分につき無効とされる以上、事業者としては、平均的な損害の額を超えるものでないことを前提としてその使用する条項を作成すべきものと考えられる。そのため、解約料が平均的な損害の額を超えないこと及びその根拠（どのような考慮要素をどのような考え方によって考慮したか）の説明についての努力義務を設けることは、適当と考えられる。

もっとも、説明の具体的な内容については、契約の性質などに応じて相当な幅が生じざるを得ないように考えられ、法律等で明確に定め、その違反についての制裁を設けることには困難があるように思われる。効果について、まずは努力義務として設け、その実施状況を検討した上での検討課題とすることが適当と思われる。

3-1 積極否認の特則の導入

事務局提案に賛成。

否認への理由づけについては、一般的にはすでに民事訴訟規則でも義務づけられているところであり、平均的な損害の額が争点となる場合に即した形でその内容を具体化するのであれば、その趣旨が及ぶのは適格消費者団体が当事者となる場合には限られないように思われる。また、違反について直接の制裁があるわけでもないことからしても、適用対象を適格消費者団体に限定すべき必要は乏しいように思われる。

他方で、事業者の営業秘密が問題となる可能性を考慮すれば、特許法等と同様に、相当の理由がある場合には例外を認めてよい。

なお、例外の適用にあたっては、相手方当事者が一般の消費者であるのか、法律上の守秘義務の対象となっている適格消費者団体であるのかを考慮する余地もあるものと考えられる。

3-2 文書提出命令の特則の導入

事務局提案に積極的に反対するものではない。

積極否認の特則等により平均的損害の額をめぐって事業者側から一定の具体的主張がされたとしても、その真偽を判断するにあたっては必要な証拠が適切に提出される必要があり、現状において必要な証拠が十分に提出されているわけではないとみられることに鑑みると、証拠収集の局面についても強化を図る必要性はあるものと考えられる。したがって、文書提出命令の特則については導入の必要性があるものと思われるが、営業秘密の保護のあり方等についてなお検討すべき課題が存在することを考えると、提案のように他の規律の導入後の状況を踏まえて改めて検討するものとする 것도、一定の合理性はあるものと思われる。

「平均的な損害」について

2021年6月18日検討会資料
早稲田大学政治経済学術院 河村耕平

1-1 「平均的な損害」における逸失利益の判断基準

「平均的な損害」の内容を明らかにしようとする事務局提案に賛成。履行利益の賠償をキャンセル料の上限（すなわち、キャンセル発生により、キャンセルが無い場合に比べて事業者が得をするような事態は無い）とした上で、商品・サービスや業種ごとにその算出基準を示すことが望ましい。なお、経済学的観点からは「逸失利益」と「履行利益」や「信頼利益」との関係が明確にならないと、後に述べる「契約の代替可能性」と望ましいキャンセル料との関係が一貫性のある形で議論できないので、こうした用語の意味についても可能な限り明示することが望ましい。

1-2 「平均的な損害」の考慮要素の整理

事務局提案に大筋で賛成。ただし先に述べたように、まず、賠償額として履行利益・信頼利益、逸失利益、損益相殺のどれをいつ用いるのかを明確にしないと、その算定における考慮要素（契約の代替可能性、契約の性質、解除の時期、解除の事由・事情、費用の回収可能）が明確に議論できない。

つまり、検討事項②の「平均的な損害」を算定する際の基準をまず決めてから、検討事項①の「平均的な損害」を算定する際の考慮要素を選択された基準に合わせて検討するのが、妥当な順序だと考える。

2 「平均的な損害」の説明義務

事務局提案に賛成。同時に「平均的な損害」を算定する際の基準、及びその考慮要素を明確にすることは必須であると考ええる。

なお、経済学的には「事業者が説明（努力）義務に違反した場合には、消費者に有利な判断を下す」ことで営業秘密の保持に関わる多くの問題が解決すると考えられる。もし説明義務を果たさない場合に消費者に有利な判断がなされないと、事業者には価値の高くない営業秘密をも秘匿するインセンティブが生じ、効率的な情報開示を阻害する。

3-1 積極否認の特則の導入

事務局提案に賛成。算定根拠を明らかにしない場合は、消費者に有利な判断が下されるべきである。

3-2 文書提出命令の特則の導入

事務局提案に賛成。文書が提出されても「平均的な損害」の額の立証が難しいとすれば、文書提出命令の消費者にとっての便益は高くない一方、事業者に対する負担が過度に大きくなる可能性がある。

2021年6月15日

第18回消費者契約に関する検討会
「平均的な損害」についての意見

小浦 道子
全国消費者団体連絡会理事
東京消費者団体連絡センター事務局長

1-1 「平均的な損害」における逸失利益の判断基準

(意見) 「平均的な損害」は、契約のために通常支出する費用をもとに算定されるべきもので逸失利益が含まれるべきではないと考えます。

とりわけ、契約から実際の役務提供等まで相当長期に及ぶものや、契約本体に相当数の解約による損害をあらかじめ見込み料金設定されているものに関しては、契約の解除によって逸失した利益は発生しないと考えられます。少なくともこれらの契約については、逸失利益が含まれるべきではない類型として規定に設けることを検討できないでしょうか。なお、商品・サービスや業種ごとに「平均的な損害」の考え方を検討し、指針やガイドラインで明確化していくことは妥当であると思います。

1-2 「平均的な損害」の考慮要素の整理

(意見) 提案①「平均的な損害」を算定する際の主要な考慮要素として、契約の代替可能性、契約の性質、解除の時期、解除の事由・事情を法第9条第1号に列挙することに賛成します。なお、費用の回収可能性については、費用を回収できた場合には損害が発生していないことになるため、その他の考慮要素とは異なる特性があると思いますので除外するか、列挙する場合には、何らかの注釈が必要だと思えます。

2 「平均的な損害」の説明義務

(意見) 法第9条1号では「当該消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し」とあることから事業者は解除に伴う損害賠償の額を定めているはずで、消費者に請求される額がその範囲内の妥当なものかを確認するため説明を求めた場合に応じることは当然のことだと考えます。従って、消費者が「平均的な損害」がどのような考慮要素及び算定基準等で算定されたのか知り得るために努力義務の規定を入れるのは一歩前進だと思えます。しかし、消費生活相談において事業者と交渉する際、「平均的な損害」の考慮要素及び算定基準等について説明を求めても、説明は努力義務だからと応じない悪質な事業者が出てくるのが想定されます。解除に伴う消費者トラブルを防止し、また、消費生活相談業務を滞りなく進めるために、義務として規定すべきと考えます。

3-1 積極否認の特則の導入

(意見) 消費者の立証責任の負担軽減となる、積極否認の特則の導入の提案に賛成します。ただし、「事業者において明らかにすることができない相当な理由があるときは、この限りでないこととする規定を設ける」ことについては、「相当な理由」として免除する規定を設けることに反対です。もし規定するのであれば、「相当な理由」を明確かつ限定的にしなければ、特則としての役割を十分果たさなくなる懸念があります。

3-2 文書提出命令の特則の導入

(意見) 文書提出命令の特則の導入を今回見送る提案に反対します。「積極否認の特則で説明し、文書提出命令の特則で資料を出すのはセットであり、両方とも訴訟で使えるようにする必要がある」との意見がありました。私もまったく同感です。5月14日のヒアリングで京都消費者契約ネットワークから「事業者が具体的な数字を適示しながら、それを裏付ける客観的資料を出さず、資料提出を巡って、紛争が長期化するばかりか、十分な審理がそもそも不可能といえるような状況にある」とお話しされました。内閣総理大臣により認定された適格消費者団体でも事業者が資料提出を拒み、苦勞されている実態がよく分かりました。文書提出命令の特則はぜひ導入すべきです。利用主体は積極否認の特則が消費者又は適格消費者団体としていることから文書提出命令の特則も揃えるのが妥当だと思います。一方、事業者が営業秘密の漏洩を心配されていることも理解できますので消費者については秘密保持義務又は秘密保持命令及び濫用防止規定を設けることはやむを得ないと思います。

ただし、適格消費者団体には既に守秘義務が課されているので、必要ないと思います。

以上

第18回「消費者契約に関する検討会」各論点に関する意見

令和3年6月15日

消費者契約に関する検討会委員 後藤 準

1-1 「平均的な損害」における逸失利益の判断基準

1-2 「平均的な損害」の考慮要素の整理

①考慮要素の列挙について

●考慮要素を消費者契約法に列挙することについては、ある程度理解はするが、法律である以上限定列挙にならざるを得ないため、列挙されなかった要素について、訴訟等で考慮されない懸念があるため、法制化する場合は、現状で考えらえる要素はすべて列挙すべきである。

②「平均的な損害の基準や考え方」を示すことについて

●事業者の立場から言えば、全ての業種・業態・取引形態・事業者明確な判断基準や考え方が示されるのであれば歓迎をしたいと思う。

●しかし、現実には、解約料を決定する要素は多岐にわたり、事業者はその要素をそれぞれ勘案しながら解約料を設定している。

●したがって、基準を作成するにしても、事業者の業種・業態、解約に至った理由、商品・サービスの性質、解約時期、契約からの経過日数、金額や数量の多寡、代替可能性など複雑な要素が絡みあるため、なかなか難しい。

●たとえば、ある分野について、高級・スタンダード・リーズナブルなどのランクを作り、解約時期等により、マトリックスを作って上限の解約金率などを設定する方法などがあると思うが、それでも、全ての事業者や商品・サービスについて、納得のいく基準や考え方を示すことができるのかは疑問である。

●判断基準や考え方を示すことの是非は、もう少し、具体的な提案をいただかないと判断がつかないので、モデル的なものを示していただきたい。

●事業者の立場からすると、遺失利益は「平均的な損害」に含まれると考えている。

2 「平均的な損害」の説明義務

- 消費者からのキャンセルの申し出があった場合、善良な事業者であれば、消費者から求められればキャンセル料の概要について説明をして、消費者も納得をしてキャンセル料を支払っており、我が国では、概ね健全な市場が形成されていると感じている。
- 今回のご提案では、考慮要素や算定根拠の概要と一言で記載されているものの、解約料の設定にあたっては、事業者の経験や他事業者との競合関係等を考慮して決定しているため、その算出根拠自体が営業機密となっている。
- したがって、営業機密を含んだ内容を説明せざるを得ない懸念があるうえに、高額なキャンセル料等を請求してトラブルとなっている一部の事案を解消するために、中小企業を含む全ての事業者に対して、契約金額にかかわらず、努力義務とはいえ一律に説明義務を課すのは過重な負担であると感じており、反対する。

3-1 積極否認の特則の導入

- 今回のご提案では、消費者又は適格消費者団体の主張を否認する場合は無条件に営業機密が含まれる平均的な損害の額の算定根拠を示さなければならないとのことになっている。
- 主張を否認するにあたっては、詳細な算定資料の提出が必要な場合もあるが、簡単な経費構造等を示せば足る場合もあり、全てのケースで平均的な損害額の算定根拠を示す必要はないと考えられる。
- 消費者又は適格消費者団体の主張に合理性があれば、特則が無くとも、裁判所は平均的な損害額を超えてないことを立証するよう事業者に指示するはずであり、あえて特則を設ける必要性は無いように感じる。
- 仮にご提案の様な特則を設ける場合は、営業機密の漏洩防止の観点から、特許法に準じた守秘義務や罰則を設けるべきであると考ええる。

3-2 文書提出命令の特則の導入

- 文書提出命令について、将来の検討課題とすることに賛成する。

1-1 1-2 「平均的な損害」の考慮要素について

事務局のご提案は、「平均的な損害」の考慮要素について、一定程度（契約の性質や解除時期や解除事由）法文にのせるものの、各業種に応じてガイドライン等で詳細に提示するという手法とするもののように拝見しました。考慮要素を一般的に詳述することの難しさからそのような対応をすることはやむを得ないところかと思われま

す。ところで素朴な感覚としては、「平均的な損害」の考慮要素を詰めれば詰めるほど、これは、当該消費者契約の解約に際して、もし解約料の定めがなかった場合に事業者が消費者に対して行うであろう損害賠償請求額（いわゆる通常損害額）にできるだけ近づけようとする試みのようにも見え、そうであるならば「平均的な損害」という基準を維持するかどうか自体が揺らいでいるのではないかという感想を持っています。

2 「平均的な損害」の説明義務

説明義務の対象を「平均的な損害額」そのものではなく、解約料がこれを超えないものであることとするのは、法文に従った内容であると思います。「平均的な損害額」の考慮要素および算定基準等に止まるのであれば、必ずしも具体的な金額を示す必要はないことになり、事業者の営業秘密に対する懸念への配慮を示すことができる一方、まずは少なくとも解約料の設定がフリーハンドではなく、一定の制約に服し、何らかの説明を準備しておかなければならないというメッセージを発するということが重要であると思います。3-1の積極否認の特則の導入にも下記の通り賛同しますが、訴訟の場で同特則の運用に期待するのであれば、実体的にも解約料に関する説明を準備しておくべきことを明示しておくことはむしろ必要かと思われま

す。さらに、これを努力義務に止めておいて良いのか、特に消費者から説明を求められてこれを無視するという状況が続くようであれば、何らかの対処が必要ではないかとも思いますが、反面、これを法的義務とすれば、説明すべき内容のフォーマットをさらに作り込む必要が出てくるように思われ、多種多様な消費財・サービスに関して急拵えで準備することには、1同様、難しいであろうとも思っております。

3-1 積極否認の特則の導入 3-2 文書提出命令の特則の導入

積極否認の特則の導入に賛成します。「平均的な損害」の立証の困難を救う手法として、文書提出命令の特則を導入できれば、その実効性は高まりますが、過去何度も議論になってきたとおり営業秘密の保護に対する懸念が強いところです。今回のご提案では「明らかにすることができない相当な理由」による免責を認め、かつ特に違反時の制裁もない積極否認の特則ですから、これにより「平均的な損害」のどの程度の内容が明らかになるのか見えにくい部分はありますが、そのようなものであれば、利用主体を適格消費者団体に限定しないことにも一定の合理性があるように思われます。裁判所の訴訟指揮の中での利用状況を確認しつつ漸進するのが穏当かと思

1-1 「平均的な損害」における逸失利益の判断基準

- ① 事務局案の「平均的な損害」に逸失利益が含まれるか否かも視野に入れて検討することに賛成です。「平均的な損害」に逸失利益が含まれる場合があるものの、含まれない場合もある、ということです。消費者トラブルに遭ったと消費生活センター等に相談をする消費者の場合は、概して「逸失利益」を含む高額な解約料を請求された場合です。
- ② 事務局案の商品・サービスや業種ごとに、「平均的な損害」の考え方を検討することは必要であると考えます。商品・サービス、業種によって、契約の状況、代替性等が異なるからです。しかし、商品・サービス、業種は多数あるので、「随時示す」とは、現実としてはどの程度可能であり、トラブルの回避、解決につながるのか懸念されます。

1-2 「平均的な損害」考慮要素の整理

- ① 事務局案の考慮要素を法第9条第1号に列挙することに賛成です。
具体的に法文に明記することは、これまでの解釈・見解の相違が生じる抽象的な文言である「当該事業者の生ずべき平均的損害の額」を具体化することができ、消費者・事業者双方にとって、トラブルの防止、トラブルになった際の解決方法の考え方を示すことが可能になると思います。もちろん、トラブルが皆無にはなりません、これまでのように「平均的損害とは何か」という点で、立ち往生の状況を避けることはできるのではなかと考えます。
- ② 事務局案にある商品・サービスや業種ごとに検討することは必要です。ただし、1-1②と同様のことを懸念しています。消費生活相談の現場で、分かりやすく使いやすい規定であってほしいと思います。考慮要素としては、代替可能性、契約の性質、解除の時期、解除の事由・事情、費用の回収可能性等が考えられると思います。

2 「平均的損害」の説明義務について

事業者が解約料を求めるのであれば、その金額の根拠を示すのは当然であると考えます。これは「解約料」に限った問題ではなく、消費者として、根拠があるからこそ、請求されているのであると考えるからです。解約の時期、商品やサービスの特性等の考慮要素、算定の基準について、事実に関する説明を求めます。経営戦略に関する事項を懸念する考え方もありますが、例えばその調達ルートを具体的に示すといったところまで求めるかどうかは別問題であると考えます。消費者は企業秘密まで求めているのではなく、やみくもに高額な解約料を示され、その根拠は説明できないとして、一方的に請求されることに、

まず納得いかないのです。消費生活センターに入る相談の多くは、訴訟までには至らず、消費生活センターでは、簡易迅速な住民サービスの一環として、トラブルの解決に当たっています。まず、消費生活センターにおけるあっせんの場面で活用できることを望みます。

法改正において罰則を設けることは慎重な判断が必要であることは理解いたしますが、企業秘密に該当するとし説明がなかったこれまでの状況を踏まえると、説明の範囲を明確にしたうえで、説明義務とし、義務違反に対しては何らかのサンクション、あるいはそれに近い規律を設けなければ、実効性が確保できるのだろうかと心配されます。

3-1 積極否認の特則の導入

事務局案に賛成で、訴訟上で、「平均的な損害」の額を否認するからには、その額の算定根拠を明らかにすべきであると考えます。「相当な理由」がある場合は例外とする点は、特許法等他の法律にもあることから妥当ではないかと思いますが、「相当な理由」とはどのような理由であるか、この点が肝心であると考えます。逐条解説において、積極否認の特則の導入の効果を失わせることがないようにしていただきたいと思えます。

3-2 文書提出命令の特則の導入

第17回検討会京都消費者契約ネットワークからのヒアリングにおいて、「テーブルにつかない、訴訟の体をなさない・・・長期化するような状態」との報告がありました。積極否認の特則の導入と文書提出命令の特則の導入はセットで考えていくことが、実効性につながると考えています。最後は、訴訟の場で、迅速かつ適切な判断がなされるためにも必要であると考えます。なお、まずは、適格消費者団体が行う訴訟において導入することだと思えます。適格消費者団体が、適格消費者団体として役割を遂行するためにも必要であると考えています。

◎以下は、消費生活センターに寄せられる解約料の相談に関する様々な類型です（平均的損害に係る部分を中心に記載しています）。消費生活相談員は、クーリング・オフ、特定商取引法において中途解約が定められている取引類型等の一定のルールがある取引以外の場合、消費者契約法が定める「平均的損害」を超えているか、について、検討して解決策を模索している状況です。事例は、これまで本検討委員会で挙げられてきた事例と根本的問題点は同様です。個別具体的な内容ですが、このような場面で活用できる判断基準を求めます。

- ・ 閉店時間に近い夕方に気に入った中古車を見つけたので契約をした。手持ちの2万円を内金として支払った。しかし、帰宅後よく考えたら、もう少し他の店も見てから慎重に考えればよかったと後悔した（事業者側に問題がなかった場合）。翌朝、開店して間もなく販売店へ行くと、購入した中古車は、販売店に置いてあった。まだ販売店は何もしていないと思われる。それにもかかわらず、解約料として価格の30%を請求された。

高額過ぎるのではないか。

⇒事業者は、契約書面類の作成、買い手がついたことによる何らかの作業をしているとしても、価格の30%に相当するような作業・手続きの着手は発生していないと思われます。また、他の客が当該中古車を購入することはなかったと考えられます。「売れ筋の車・人気の車」はあると思われませんが、中古車の場合は、当該車を気に入った客が来ない限り売れません（特定物）。

- ・美容医療クリニックにおいて、手術の予約をしたが不安になり、手術日の2週間前にキャンセルを申し出たところ、手術代金の50%を請求された。高額過ぎると伝えたと、既に手術で使う特別な材料も、その手術の専門医も手配済みであると言われた。
⇒当該消費者（患者）に特別に使用する材料を用意していた場合、他への転用はできず損害となります。しかし、医療分野は専門性が高いこともあり、「特別な材料」の当否について簡単に判断することができません。また、世の中にはカリスマ的な名医、美容医療界には「ゴッドハンド」と呼ばれる医師もいますが、やはり解約料が適正かどうかを判断することは難しい状況です。
- ・特定商取引法特定継続的役務提供には、中途解約権があります。継続的に行う美容医療サービスはエステティックサービスと同様のトラブルが発生していることから、法改正により、規制の対象となりました。しかし、同様に継続的にサービスを受ける、トレーニングジム（インストラクターがついてメニューにしたがいエクササイズをする等）の契約は規制の対象ではありません。トレーニングジムは一例に過ぎませんが、多様なサービスが登場する状況下、特定商取引法における規制とは別に、消費者契約法を活用し「平均的な損害額」を超える解約料の判断ができる基準を望みます。

第18回「消費者契約に関する検討会」各論点に対する意見

2021年6月15日

消費者契約に関する検討会 委員
遠山 優治

0. 総論

- 事業者間の正常な競争により、多様なニーズを有する消費者にとってメリットのある多様な商品・サービスが生まれ、それを比較・検討し、納得のうえで契約を締結することで消費者が利益を享受することができる環境づくりが重要である。
- 「平均的な損害」自体が、実際の取引からかけ離れた擬制的な概念である。商品・サービスの多様性を鑑みない過去の「平均的な損害」のみに偏った議論では、上記を達成することは難しく、そもそもコンセンサスを得ることも難しい。
- むしろ契約締結にあたり、事業者がキャンセルポリシーを明確にしたうえで、消費者にわかりやすく伝え、消費者がキャンセルポリシーについて十分に理解することが重要である。
- キャンセルポリシーに納得のうえで、契約を締結することにより、消費者被害を未然に防止することができるのではないか。

1-1. 「平均的な損害」における逸失利益の判断基準

- 商品・サービスの解約手数料は、必ずしも「損害賠償の額」が基準となっているわけではなく、当該商品・サービスの内容を丁寧に見ていく必要があると考える。※
(※例えば航空業界においては、フルサービスキャリアとLCCでは考え方が大きく異なる。前者の場合、収益路線や赤字路線も含めてトータルで解約手数料を設定するが、LCCの場合は、利用率を極めて高い水準にすることで利益を上げるビジネスモデルであり、早期予約の安い運賃種別では取り消し不可で販売をしている。これは、宿泊業でも同様である。)
- 尚、「平均的な損害」には逸失利益を含めてご検討いただきたい。

1-2. 「平均的な損害」の考慮要素の整理

提案①

- 仮に、考慮要素を整理する場合には、逸失利益を考慮要素からあえては必ず必要はない。(消費者庁資料11頁：学納金返還訴訟の事案)

提案②

- 消費者庁資料14頁に記載の提案②について、あらかじめ特定の商品・サービスや業種ごとに「平均的な損害」を算定する際の考慮要素及びそれらに従

って「平均的な損害」を算定する際の算定基準」を決めていくということは、そうしたことに馴染む商品・サービス・業種においては一定の合理的な水準を示す意味があることは理解できる。

- しかし、仮に、消費者契約法9条1号の解釈指針として示されるとした場合、そこで示された考え方とは異なる考え方をベースとした経営戦略や新たな商品・サービスの開発を妨げることになることが懸念される。

2. 「平均的な損害」の説明義務

- 1-1のとおり、商品・サービスの解約手数料は必ずしも「損害賠償の額」が基準となっているわけではなく、また、そのような場合であっても「平均的な損害」は必ずしも単純に算出されるものではなく、営業秘密に触れずに説明し尽せるものでもない。
- 消費者庁資料20頁の提案の「解約料が「平均的な損害」の額を超えないことを算定基準等によって説明する」との趣旨が、平均的な損害の額を考慮要素や算定基準等を示したうえで明らかにし、解約料がそれを超えないことを具体的に説明することを求めるものであるならば、努力義務としても反対である。
- また、算定基準の意義やその対象が不明確であることから、「算定基準」を削除いただくなど、営業秘密に配慮いただきたい。
- 事業者が契約段階でキャンセルポリシーをわかりやすく消費者に伝え、消費者がそれを理解し、事前に納得のうえで契約をしたのであれば、契約合意が尊重されるべきである。

3-1. 積極否認の特則の導入

- 「平均的な損害」の説明には、ビジネスモデルを含む営業秘密に触れる必要があり、どのような状況であれ、営業秘密が事業者の外に置かれることは事業者にとっては大きなリスクである。
- 特許法等においても、原告側が主張・立証することが前提であり、消費者の立証責任を実質的に緩和するのであれば、秘密保持命令に関する規定など、少なくとも特許法と同様の規定や罰則が必要である。
- 上記が難しいのであれば、現行の民事訴訟法による運用に委ねるべきであり、特則を設ける必要はないと考える。
- 事業者がキャンセルポリシーを明確にし、消費者が納得のうえで契約を締結できるような環境整備が重要である。

3-2. 文書提出命令の特則の導入

- 文書提出命令の特則の導入については反対であり、消費者庁資料36頁に記載の提案について賛同する。

以上

令和3年6月14日

「平均的な損害」について会議事前の意見

委員 西田公昭

1-1 「平均的な損害」における逸失利益の判断基準

事務局の提案に賛成する。「平均的な損害」の額がどのように算出されているのかの判断基準がサービスや業種によって大きく異なっているなら、消費者にとっては、算定された損害が妥当な金額かどうか、自らの努力でそれぞれに知ることは、現実的に難しいと思われる。よって損害金額を査定する業者側が算出の方法をなるべく透明にするのは、義務とすべきだ。

1-2 「平均的な損害」の考慮要素の整理

事務局の提案に賛成する。一般消費者のなかには、まったく算定の根拠がわからずに、キャンセル無の場合の金額を基準にして、直観的な判断をしている場合もある。①において、主要な考慮要素が明示されれば、消費者は請求額に納得のいく理解がしやすくなるであろう。②において、業種別に示されれば、さらによいと思うだろう。

2 「平均的な損害」の説明義務

努力義務という表現では、消費者保護の観点からすると懸念がないわけでもない。しかし、企業の負担を考慮すれば、やむをえない落としどころではないだろうか。

3-1 積極否認の特則の導入

事務局の提案に賛成する。否認する場合、事業者が算定根拠を明らかにしなくてはならないとすべきである。なお社会的相当な理由があって算定根拠が明らかにできないならば、その旨を誠実に示すことは最低限必要な負うべき義務ではないだろうか。生憎、現場の訴訟は知らないが、そうでないと立証責任を負う当事者にとっては、営業上の秘密としている事柄を確認できないのであり、とうてい勝ち目がないように思うし、消費者は、不利な判決を予測してあきらめてしまうと推測する。

3-2 文書提出命令の特則の導入

事務局の提案に賛成する。業者の努力義務や積極否認の特則が、実際に運用されて、消費者側の立証負担の軽減に効果を確認して十分でない場合には、さらなる改正を期待します。

以上

第18回検討会・意見

2021年 6月 15日

弁護士 平尾 嘉晃

第1 「平均的な損害」における逸失利益の判断基準(1-1)

1 法第9条1号の構造から

- (1) 9条1号は、もともと、消費者の債務不履行すなわち消費者の責めに帰すべき事由があり、事業者が解除権を行使する場合を想定しており、この場合に、一定の金額を超えるような損害賠償等を請求することができないという趣旨の規定であった。この場面では、民法415条(債務不履行による損害賠償)を前提にして、民法416条の損害賠償の範囲が問題となる。
- (2) しかし、学納金最高裁判決をみてもわかるとおり、消費者の責めに帰すべき債務不履行解除以外の場面でも、9条1号が適用されるようになった。準委任契約の中途解約でも適用があることが明確にされた。この場面の損害は、消費者の責めに帰すべき事由がある場合の損害の範囲、すなわち416条の損害の範囲とは異なる。

例えば民法の委任契約あるいは準委任契約では、民法651条により解約する場合、解約された側は解約した者に対して損害賠償の請求はできないとされている。賠償請求が認められるのは、「相手方に不利な時期」等の解約に限定されており、その場合でも、報酬などの「得べかりし利益」(消極的利益)を損害として賠償請求することはできないとされている。

2 消費者契約における「得べかりし利益」(消極損害)の整理

(1) 裁判例

ア 結婚式場予約キャンセル事案(東京地裁平成17年9月9日)、自動車売買キャンセル事案(大阪地裁平成14年7月19日)は、いずれも逸失利益(得べかりし利益)は原則として損害に含まれないとしている。そして、例外的に含まれる場合として、他の予約客を断ったか否かという事情、他の顧客に転売できないような特注品であったか否かという事情を考慮要素とする。

イ 冠婚葬祭互助会のケース(大阪高裁平成25年1月25日)は、役務提供前の解約の場合、損害賠償の範囲は、「原状回復を内容とするものに限定されるべきであり、具体的には、契約の締結及び履行のために通常要する平均的な費用の額」としている。

(2) 学説

ア 森田宏樹教授の見解

「9条1号は、従来、割賦販売法や特定商取引法においてとられていた消費者契約の履行前の段階においては契約解除に伴う損害賠償額は原状回復に限定されるという原則を、全ての消費者契約に妥当する法理として一般化した規定」とする。

イ 内閣府消費者委員会の調査作業チーム

「改正の方針として、解除に伴う損害は、信頼利益に限定し履行利益を含まないことを明文化することが考えられる。明文化に際しては、給付していない目的物、役務の対価(将来の逸失利益)は原則損害に含めないこととし、ただし、解約の時期的区分、契約の目的(当該消費者向けに限定された給付内容なのか否か)等に照らし、他の顧客を獲得する等によって代替することが不可能となり、利益を得る機会を喪失した場合は損害に含めると明示することが望ましいと考える。」

ウ 丸山絵美子教授が第11回検討会で紹介した「不確実性の均衡論」

消費者契約では、提供される役務は、不特定多数の者を対象とした、「画一性・大量性」という特徴がある。携帯電話サービスなどはその典型例である。この場合、消費者側の事情であっても、ある程度定型的に一定の確率で発生する事情に対し、取引全体で発生するリスクを計算し、商品・価格を設定できるのは事業者であり、消費者は自分の側の事情であっても、リスク回避策を取り難い場合が多い。そのため、未だ役務提供されていない、未履行部分の対価は、損害とするべきではない。

3 逸失利益の判断基準

(1) そもそも、消費者契約法ではその立法趣旨である消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差に鑑み、その格差の是正を講じることが求められている。9条1号の損害の範囲を考えるにあたっては、一般民法の場合と比較してより抑制的であることが求められる。前述の裁判例や学説も同様の趣旨である。

(2) 考えられる基準

ア 消費者の責めに帰すべき債務不履行解除の場面か、準委任契約の中途解約のようにそもそも中途解約権が認められる場面かという基準。

前者でない場合は「得べかりし利益」(消極的損害)を損害に含めない。

イ 履行が始まる前か後かという基準

消費者契約の履行前の段階においては契約解除に伴う損害賠償額は原状回復に限定される(前述の森田教授の学説)。

履行が始まった後は、既履行部分是对価そのものをそのままとれ、未履行部分についても、「得べかりし利益」(消極的損害)は損害に含まれ得る。ただし、契

約の性質として、画一性・大量性という特徴があり、解約リスクを織り込むことができるような場合には、「得べかりし利益」(消極的損害)は損害に含めないとするべきである(丸山教授の不確実性の均衡論)。

4 原状回復費用(積極的損害)の判断基準

参考までに、原状回復費用(積極的損害)は、「契約の締結及び履行のために通常要する費用か否か」で判断が可能である。

第2 「平均的な損害」の考慮要素の整理(1-2)

1 考慮要素としては、事務局提案のとおり、「契約の代替可能性」、「契約の性質」、「解除の時期」、「解除の事由・事情」、「費用の回収可能性」などが考えられる。もう少し補足すると、下記のとおりと考える。

2 若干の整理

(1) 解除の事由・事情

前述の逸失利益の判断基準アにも対応する。

ア 消費者の責めに帰すべき事由がある解除なのか

イ そもそも中途解約が許されるべき場面なのか

ウ やむを得ない事情による解約か否か

(2) 契約の性質・類型・特殊性

ア 本来、中途解約できることができる契約類型か否か

(前述の解除の事由・事情のイとも重なる。)

イ 当該消費者向けに限定された給付内容か否か

(例えば特注品・オーダーメイド的な契約か、他の顧客に転用できる代替可能性のある契約か)

ウ 画一的・大量性があり、解約リスクを織り込むことができる契約類型か否か

(3) 解除の時期

ア 履行提供の前の解除か、履行途中での解除か

(前述の逸失利益の判断基準イにも対応する。)

イ 契約してすぐの解除か否か

(契約してすぐの解除の場合、得べかりし利益を保護する必要性が低い。また、原状回復費用(積極損害)に関しても、履行のために通常要する費用といった実損害が想定しにくい。)

ウ 解除時期から履行が始まる時期までの期間の長短

(期間が長いほど得べかりし利益を保護する必要性が低い。また他の顧客の獲得が可能。)

(4) 費用の回収可能性

- ア 主に原状回復費用(積極的損害)を念頭に、そもそも、当該個別契約に向けた仕入れや履行準備等といった履行のために通常要する費用が発生し得るか否か
- イ また、仮に履行のために通常要する費用が発生し得るとしても、他に転用できるものか否か

第3 「平均的な損害」の説明義務(2)

1 説明の内容

事業者が自ら定めた違約金条項につき、その算定根拠(根拠となった損害項目及びその計算方法等)が説明の内容となる。

なお、事業者の主観や評価ではなく、事実関係の説明が必要である。

2 説明義務の性質

努力義務ではなく法的義務にするべき。

義務違反に対しては一定のサンクションが必要と考えるが、サンクションはないものの法的義務は有するという立法の仕方もある。例えば、弁護士法第23条の2の弁護士会照会に対しては、照会先に対して回答が公的義務として課されるが、明示的なサンクションはない。

しかし、法的義務に違反する態度は、事業者としての法令遵守の態度が問われる。

3 なお、消費生活相談員の相談現場で機能することが必要。

第4 積極否認の特則の導入と文書提出命令の特則の導入(3-1 3-2)

- 1 附帯決議では、立証に必要な資料は主として事業者が保有しており、消費者にとって当該損害額の立証が困難となっている場合が多く、そのため、消費者の立証責任の負担軽減のために必要な法改正を行うことを要請している。また、適格消費者団体からのヒアリング(第17回検討会)でも、事業者が裁判所の訴訟指揮にも従わず、根拠資料を提出しないままで審理ができないという事例が報告されている。
- 2 そうすると、少なくとも、適格消費者団体が行う訴訟については、文書提出命令の導入は必須である。
- 3 また、積極否認の特則については、特則に違反し、裁判所の訴訟指揮に従わず算定根拠を明らかにしない場合には、自白したものとみなす、真実擬制などの訴訟法上の効果も必須である。

1-1 「平均的な損害」における逸失利益の判断基準

商品・サービスや業種ごとに「平均的な損害」の考え方を検討し、随時示していくという事務局提案に賛成する。

他方で、問題の中心は解約料条項の適切さの確保であるとすれば、『平均的な損害』に逸失利益が含まれるか否か」という問題設定に必ずしもこだわる必要はないのではないか。解約があっても、商品やサービスの対価の全部又は一部を事業者が消費者に請求できる（あるいは、返還しなくても良い）場合とはどういう場合かについて、業種や業態ごとに基本的な考え方を示すことができれば十分ではないか。

1-2 「平均的な損害」の考慮要素の整理

考慮要素のうち主要なものを法 9 条 1 号に例示列挙するという提案①と、算定の際の考慮要素や算定基準について、商品・サービスや業種ごとに、「平均的な損害」の考え方を検討し、随時示していくという提案②の方向性に賛成する。

提案①の例示列挙する考慮要素については、あくまでも例示に過ぎず、全ての要素を考慮することが、必要条件にも、十分条件にもなっていないものとするべきであり、そのことは逐条解説等で明記するべきではないか。

提案②については、1-1 と重複するので省略する。

2 「平均的な損害」の説明義務

事業者が消費者に対して説明すべき内容を、事業者が定める解約料が「平均的な損害」の額を超えないこととする提案①と、これを「平均的な損害」を算定した際の考慮要素及び算定基準等によって説明する努力義務の規定を設けるという提案②に賛成する。

提案①については、消費者の個別事情を考慮せず、一律に解約料をとるという対応の適法性について説明をするという点からは、「平均的な損害」を超えていないことの説明は必要と思われる。

提案②については、説明をしないことから直接に財産的損害が生じることは考えにくく、民事上の効果を結びつけることは難しいと思われる。また、説明をしない不誠実な事業者との間で訴訟になった場合には、後の積極否認の特則などが効いてくるため、努力義務でよいのではないか。

3-1 積極否認の特則の導入

適格消費者団体が主張する「平均的な損害」の額を否認するときは、事業者は、自己の主

張する「平均的な損害」の額とその算定根拠を明らかにしなければならないこととし、ただし、事業者において明らかにすることができない相当な理由があるときは、この限りでないこととする規定の導入に賛成する。

2とも関係するが、ここで目指すべきなのは、解約料条項の合理性について消費者あるいは消費者団体から説明を求められた事業者が、訴訟内外で誠実に対応をする取引慣行の確立である。この点では、開示をしない事業者に一律に制裁を加えるような方向性は望ましくなく、算定根拠等の開示を拒絶する理由を考慮すべきである。他方で、開示を拒絶する理由すら明らかにしようとししない事業者は、その不誠実な対応に応じた不利益が課されるべきであり、積極否認の特則がこのような観点から運用されることが望ましい。

3-2 文書提出命令の特則の導入

文書提出命令の特則の導入を見送る提案に賛成する。2, 3-1で述べたように、事業者による誠実な対応を促すための制度としては、訴訟外での説明についての努力義務と、訴訟に至った場合の積極否認の特則の導入を優先的に検討すべきである。

「平均的な損害」について（コメント）

山本龍彦（慶應義塾大学）

1-1 「平均的な損害」における逸失利益の判断基準
事務局提案に賛成。

1-2 「平均的な損害」の考慮要素の整理

①、②ともに事務局提案に賛成。①はあくまでも考慮要素の「例示」であり、業種・事業者ごとに様々な要素がありうる。算定要素が、法律上列举される「主要な要素」に限定されない旨を説明したうえで、その他の要素として何が含まれるかについては、業種ごとに、マルチステークホルダー方式で今後も議論を重ね、ガイドライン等で随時示していくことが求められよう。

2 「平均的な損害」の説明義務

事務局提案に賛成。具体的に何を説明すべきかについて、一定程度事業者の裁量を認めざるを得ない以上、現状では努力義務とすることに合理性が認められる。ただし、この義務に誠実に対応する場合のインセンティブ、不誠実に対応する場合のディスインセンティブの設計は必要であろう。なお、この説明は、キャンセルポリシーの延長として、ホームページ等で一般的になされていけば足りるのか（そもそもなされるべきなのか）、消費者により説明の要求が具体的になされた場合に、当該消費者に対して個別になされるべきなのかを明確にすべきであるように思われる。

3-1 立証責任の負担を軽減する特則の導入

事務局提案に概ね賛成。消費者も利用できるようにすることの課題については慎重な議論が必要である。そのような議論が求められる論点として、例えば、①「消費者が主張する『平均的な損害』」とあるが、消費者はどのように「平均的な損害」を算定・主張しうるのか（当てずっぽうでよいのか〔その場合、「相当な理由」に該当し、事業者は算定根拠を明らかにしなくてよいのか〕、前記2の説明要求等を行い、その回答を受けて合理的に算定・主張しうるのか、など）、②「相当な理由」によって秘密保護の実効性は確保されるのかなどが挙げられる（②については、「相当な理由」に当たる場合をいくつか例示することが最低限求められよう）。

3-2 文書提出命令の特則の導入

事務局提案に賛成。

第 18 回 消費者契約に関する検討会

意見

アジアインターネット日本連盟 渡辺

1-1. 「平均的な損害」における逸失利益の判断基準

「平均的な損害」に逸失利益が含まれるか否かも視野に入れて、商品・サービス(以下「商品等」)や業種ごとに「平均的な損害」の考え方を検討し、消費者契約法なり指針・ガイドラインなりで随時示していくことについては、非常に困難を伴う検討になる一方で実効性については疑問があります。

例えば、前回平均的な損害について議論した際、ショートケーキの例だけをとってみても、生か冷凍かでも考え方が異なりうるなど、多様な考慮要素が指摘されました。実際にショートケーキの製造・販売に携わっている方々も加えて検討すればさらに多様な考慮要素も出てきうると考えられます。また、同一のサービスなどであっても、置かれている環境次第では考え方が異なるものもあります。宿泊業やカーシェアリングなどについて想像してみますと、人の集まる大都市圏であればキャンセルがあったとしてもまたすぐに予約が入るかもしれませんが、そうでないところでは状況は全く異なるのではないかと思います。たとえ同じ商品等や業種であったとしても、商品等のコスト構造、業務の繁閑、業界における当該企業の競争上の立ち位置等、ビジネス環境はそれぞれに異なるものであり、「平均的な損害」における判断基準をあらかじめ示すことは極めて困難と思われる。

そうした中で、どのような商品等・業種の粒度で、また、どのようなプロセスの下で平均的な損害の考え方を整理していくのか、ご提案いただいた文言からは想像できません。

商品・サービス分類などに沿って細かく網羅することが極めて困難であるということは想像に難くありませんが、他方で、複数の商品・サービスにまたがる、あるいは、業種ごとの考え方について整理しようとする、最大公約数的なものにならざるをえず、紛争が生じたときには結局のところ訴訟の場で個別に検討していくしかなくなるようにも思います。

また、そもそも、「逸失利益」については、委員の間でも受け止め方にかなりの差異が見られましたし、さらには、「逸失利益」を含まないとした場合の弊害(事業者のコスト削減意欲の減退、良質安価な商品等を消費者が享受する機会の減少につながる等)についても検討会の中で繰り返し指摘されており、こうしたことは重く受け止めるべきだと考えます。

そのため、逸失利益が含まれるか否かを示すことを含め、ご提案の方向で進めることについては反対いたします。

1-2. 「平均的な損害」の考慮要素の整理

主要な考慮要素を消費者契約法において列挙することの意義について疑問があります。資料 P9 には、「契約の代替可能性、契約の性質、解除の時期、解除の事由・事情、費用の回収可能性などが考えられるのではないかと」の文言があり、それについて否定するものではありませんが、これまでの検討会の中だけでも、事業者の価格設定の考え方、経営戦略、曜日・季節、地域、競争環境、人件費など、様々な要素がありうるものが

指摘されていたと記憶しております。これらの中には資料中で言及された文言と一部重複するところもあるのかもしれませんが、少なくとも全てを明確に整理できているようにも見えません。検討会という限られたメンバー、時間の中で指摘された要素だけでも整理に困難が伴うということは、様々な業種の専門家を交えて整理を試みる際にも大変な困難に直面するということかと思えます。さらに、今後も、消費者のニーズに合わせて、これまでにない新たな商品等も生まれてくると予想され、その中ではさらなる考慮要素が出てくる可能性もあるということは先日の議論でも申し上げた通りです。

そのため、今回、消費者契約法において列挙することを目指したとしても、およそ網羅的に考慮要素を整理することはできず、主だったものの例示という形になるものと想像しますが、そうすることによってどのような効果が得られるのかは判然としません。その一方で、例示とはいえ、考慮要素が列挙された場合、事業者が平均的な損害に含めることができるものを狭くとらえ、その分値上げをするといった判断につながりうる、あるいは、事業者の自由な創意工夫にネガティブなインパクトを与えかねないという懸念があることについては、これまでの検討会でも指摘があったところと認識しています。

列挙の実現可能性・意義・効果については判然としない一方で、列挙した場合の懸念があることは確かですので、ご提案①については反対いたします。

また、ご提案②にある「種々の算定基準について、商品・サービスや業種ごとに「平均的な損害」の考え方を検討し、随時示していくこと」につきましては、1-1の意見と同様の理由から反対いたします。

2. 「平均的な損害」の説明義務

努力義務とはいえ、規定が設けられますと、大きな影響が及びうと考えます。例えば、消費者契約は、多数の方と契約するケースが多い分、具体的な説明の方法によっては事業者側にとって追加のコストが発生し、その分価格に上乗せせざるを得ないような場合が出てくるかもしれないというのは前回までの議論でも申し上げた通りです。

「平均的な損害の額」について不服がある場合には、その旨を訴訟において主張した上でさらなる説明を求め、考慮要素やその理由の開示の是非については裁判所の訴訟指揮に委ねる方がよいのではないかと考えており、それでもなお消費者契約法の規定において事業者側に説明を求める必要があるのかという点については、十分なデータ等をお示しいただいてはしないと認識しております。

違約金やキャンセル料は取引に入る前に提示されているものであり、違約金やキャンセル料を請求するに際して要望に応じて逐一考慮要素等の説明をする必要性が明らかではなく、事業者側のコスト増や価格上昇といった形での消費者にとっての負担増につながる懸念があるため、ご提案については反対いたします。

3-1. 積極否認の特則の導入

これまでの検討会においても繰り返し指摘させていただいておりますが、積極否認の特則を設ける必要性については、それを裏付ける裁判例は結局示されていないままになっていると認識しています。本来「平均的な損害の額」の算定根拠に関する事業者側の主張・立証が曖昧な場合は、訴訟上で求釈明の申立てをすればよく、従来の訴訟手続では足りないとする理由については、ぜひ具体的事例を用いてご説明いただきたいと思えますし、特則検討の必要性について納得がいかない限り、導入そのものに強く反対いたします。

また、仮に特則が必要であると確認され、また、「相当な理由」に基づいて営業秘密について開示しないという判断を行う事業者が多いとしても、この特則によって開示された事業者の情報をどのように保護するかという

点については、なお慎重な検討が必要と考えております。特に、消費者の中にも様々な方もおられますので、特則の利用主体を消費者にまで広げるべきかという点については、いくら秘密保持義務を課すなどしても、個別の消費者に対してまで義務の実効性を確保するのは困難ではないかということは、これまでの検討会においても繰り返し指摘されていることと認識しております。

3-2. 文書提出命令の特則の導入

文書提出については、裁判所の訴訟指揮に委ねる、すなわち、消費者側は「平均的な損害の額」を否定するだけの疎明をし、かつ事業者側にも反論の余地を与えるべきと考えており、それでもなお問題となりうるということが事実として明らかになった場合に文書提出命令の特則について検討すべきと考えておりますので、将来の検討課題とすることについて異論ありません。

4. その他(検討会の進め方について)

第18回検討会は事前に意見を提出し、各委員が提出した意見にコメントをする形式となりましたが、各委員が提出された意見を理解し、当連盟会員企業の考えを伺い、意見をまとめるのには時間が足りません。今後も同じ形式で開催される場合には、事務局からの資料提出を開催日の2週間程度前にするなどのご対応をいただきますようお願い申し上げます。

以上