



独立行政法人

国民生活センター

解約料の実態に関する研究会(第9回)

# 解約料等に係る消費生活トラブルの 現状について

令和6年8月20日

独立行政法人国民生活センター  
相談情報部

# 目次

## 1. 解約料等の存在が消費者の不満を増大させるケース

(1) ネット通販での定期購入 (2) ウォーターサーバー (3) 中古車の売却

## 2. 「自己都合による解約」の認識に差異がありトラブルになるケース

(1) 観劇 (2) 海外ツアー旅行 (3) パーソナルトレーニング (4) 据置型Wi-Fiルーター

## 3. 解約料等が過剰であると消費者が感じるケース

(1) ホテル (2) 結婚式

## 4. 解約料等によって契約の途中離脱が妨げられるケース

(1) インターネット光回線 (2) 脱毛サロン

※本資料では、消費者が解約料等を支払う際、どのようなことに「不満」を感じるかに着目して項目立てをしています。

本資料における「解約料等」は、「賠償額の予定」「違約金」に限らず、解約時に消費者側に発生する、「通常価格との差額の支払い」や「残債一括請求」といった金銭的負担を含めて「解約料等」としています。

# 1. 解約料等の存在が消費者の不満を増大させるケース

## (1) ネット通販での定期購入

### 【事例】

スマホのSNSに表示された広告から公式サイトへアクセスしファンデーションを注文した。広告には「定期縛りなし」「1回限り」「解約電話は要らない」などとあった。公式サイトでの表示や規約を全て見て、定期購入ではないことを確認した上で、約2,000円で購入できるという商品をコンビニ後払いで申し込んだ。後日商品が届いたが、明細書に「○○コース」とあり、気になって販売業者へ電話した。「契約は定期購入であり2回目は2つ分約1万3,000円かかる、解約は3回目以降に限る、初回解約すれば通常価格との差額約1万1,000円を請求する」と言われた。定期購入などの表示はなかったと伝えたが「規約に同意し契約しているだろう」と言われた。私が見た規約の画像保存はない。2回目以降の代金を支払いたくない。

## (2)ウォーターサーバー

### 【事例】

ショッピングモールでウォーターサーバーの勧誘を受けた。「サーバーは無料で貸し出し、定期配送のミネラルウォーターも割引価格となる。いつでも解約可能で解約料もかからない」と説明され、解約料が不要なら試してみようと思った。契約手続き時、販売員が「30分後の特急電車で県外の自宅に帰らないといけない」と契約を急かされ、間に合わなかったら大変だと思いその場は説明だけ聞いて契約書に署名した。帰宅後契約内容を確認すると、5年以内の解約には高額な解約料がかかるとあった。販売員の説明と違くと業者に電話をしたが、「契約書に契約内容が記載されており契約者の署名も貰っている」と対応されない。販売員に聞き取り調査をしてもらったが、「解約料についてもきちんと説明し納得してもらって契約した」と言っているという。自分も妻も何度も解約料が不要であることを確認しており、販売員はウソをついている。解約料なしで解約したい。

### (3) 中古車の売却

#### 【事例】

スマートフォンで中古車買い取りの無料査定まとめサイトを見つけ、10年以上前に製造された普通自動車を登録したところ、すぐに中古車販売店から電話がかかってきた。担当の男性から「今契約すれば3万円で買い取る」「即決しなければ買取金額が下がる」というような押しの強い勧誘を受けて、焦って申し込んでしまった。家族にも相談せず決めてしまったので後悔して、30分後に「解約したい」と中古車販売店に連絡したら、「『先程の電話で、こちらの契約が確定したということですのでいいですか』という質問に対して、あなたは『はい』とおっしゃいましたよね。無理やりじゃないことや答えを急かしていないことなどもその時に確認しています。なので、契約は成立しています。」など、矢継ぎ早に言われた。この中古車販売店のサイトを見たら、契約をキャンセルする場合は数万円の解約料がかかると記載されていた。解約料を払わずに解約したい。

## 2. 「自己都合による解約」の認識に差異があり トラブルになるケース

### (1) 観劇

#### 【事例】

観劇の公演日当日の朝に熊本地震が発生した。会場は地元から離れた他県にあるが、鉄道が止まってしまい移動できず観覧できなかった。別業者の公演では被災地申込者にはチケット代を払い戻す例が複数あることをインターネットで知り、被災地申込者である自分にも払い戻しがされないか主催者（チケット販売事業者）に尋ねた。いったん検討するとは言われたが、最終的には「公演は通常通り行われたので返金できない」と回答された。できれば返金対応していただきたい。

※2020年12月2日「消費者契約に関する検討会（第11回）」にて紹介した事例の再掲

## (2) 海外ツアー旅行

### 【事例】

数か月前、高齢の兄が約200万円の13日間海外ツアー旅行を旅行会社に申し込んだ。出発日である2020年3月2日の1週間前に旅行会社から連絡があり「道中滞在国であるタヒチからの要請で健康診断書を提出するように」と伝えられた。新型コロナウイルスに関連したことだと思い不安になり旅行を諦めることにし、出発2日前に旅行会社にキャンセルを申し出た。規定通り代金の半額のキャンセル料を支払うことは仕方ないと思っていたが、同ツアーに申し込んでいた友人から、この旅行自体が出発前日に中止になり、返金されると知らされた。兄に頼まれ旅行会社に連絡したが「規定通りの対応しかできない」と言われた。こんな状況なので、せめてもう少しキャンセル料を減額してくれてもいいのではないかと思う。

※2020年12月2日「消費者契約に関する検討会（第11回）」にて紹介した事例の再掲

### (3) パーソナルトレーニング

#### 【事例】

ネットで検索し、パーソナルトレーニングの契約をした。1回30分、月8回で約4万円の月謝払いとした。約8か月以内の解約は違約金が発生するという条件だった。始めて3か月目、いつもと違うトレーナーとトレーニング中、アップもせず急に強い負荷をかける運動を行ったら、右太もも内側がピキピキと音がして痛みを感じた。トレーナーに伝え、太ももを使わない種目に切り替え、その日のトレーニングは終了した。2日経っても痛みが取れず、整形外科に受診すると右太もも内転筋の肉離れと診断された。ジムにその旨伝え、ケガが治るまでの休会と利用料の支払い停止を求めたが、受け入れてもらえなかった。トレーニング中に起きたケガであるにも関わらず、何ら対処もしてくれないので、信頼をなくした。解約したい。その場合の違約金約3万円も支払いたくない。

## (4) 据置型Wi-Fiルーター

### 【事例】

2年前、賃貸アパートの自宅に据置型Wi-Fiルーターを設置した。他の住民もそれぞれ契約したようだ。当初は問題はなかったが徐々に接続が悪くなり、通信速度も遅く改善しないため解約を申し出ると機器代の残債約15,000円を請求された。通信の状況が改善しないため解約する事になったのに支払わないといけないのか。

### 3. 解約料等が過剰であると消費者が感じるケース

#### (1) ホテル

##### 【事例】

海外旅行サイトを通じて、7か月後の日程でホテルを1泊予約した。代金約9万円のクレジットカードで決済した。申し込み直後1分後くらいにやはり部屋が狭いのでキャンセルした。キャンセルはされたが返金不可とのことだった。予約確認メールにキャンセルの取り扱いについて記載があったが、慌てていたので読む前にキャンセルしてしまった。サイト業者に電話したところ、48時間以内に返事をするとのことだった。その翌日、キャンセル、返金ポリシーに則り返金不可とメールで回答があった。予約直後にキャンセルしており、7か月以上も前の予約なので100%のキャンセル料は納得できない。

## (2) 結婚式

### 【事例】

1年半後に結婚式をしようと披露宴会場を予約した。申込書に署名し、申込金として20万円を払った。約20日後に気が変わり、解約を申し出たら5万円しか返金されないとの事だった。式が相当先で、今解約しても式場には何の問題もないと思うのに、5万円しか返金されないのはおかしいと思う。その事を伝えて再度交渉したがやっぱり結果は同じだった。

## 4. 解約料等によって 契約の途中離脱が妨げられるケース

### (1) インターネット光回線

#### 【事例】

3年以上前、店頭で声をかけられ自宅のインターネット光回線を契約した。勧誘時に違約金がかかるが3年たったらいつでも解約できると言われていた。3年経ったので解約しようとしたところ「3年経過しているが更新月は今年の5月である。現在自動更新になっており、また解約料約1万円がかかる」と言われた。そのような説明は受けていない。そもそも3年間も拘束するような長期の契約は不当ではないか。解約料を払わないといけないか。

## (2) 脱毛サロン

### 【事例】

月4,000円で全身永久脱毛可能という広告がSNSに繰り返し表示され興味を持ち、エステ店に出向いた。しかし、「月4,000円のコースでは1回で全身施術はできない。予約も取りにくい」と言われ、1回で全身ができる1年コースを勧められた。「通いたい放題で1か月に2~3回施術でき、早ければ半年で終了する」という説明だった。約30万円と高額だったが、分割払いで月額1万円程度だったので、契約した。初回はすぐに予約できたが、2回目以降はなかなか予約が取れず、2か月に1回程度取れるかどうかという状況だった。夏までの間に3回しか施術を受けられず、8か月後に解約を申し出たところ、「約20万円を現金で払えば解約可能」と言われた。自分は学生でそのような高額なお金は一括で払えず、結局解約できなかった。その後も予約を試みたが、結局一度も予約が取れず、有効期限が到来してしまった。現在もクレジットの引き落としが続いており、困っている。