

# 解約料の実態に関する研究会

## 第7回 議事概要

消費者庁消費者制度課

## 第7回 「解約料の実態に関する研究会」

1. 日 時：令和6年6月26日（水）11:00～12:43

2. 場 所：ウェブ会議を利用したオンライン開催

3. 議 題

- ・ 一般社団法人住宅リフォーム推進協議会及び一般社団法人日本住宅リフォーム産業協会、並びに一般社団法人日本フードサービス協会からのヒアリング
- ・ 意見交換

4. 出席者

（委員）

丸山絵美子座長、新井泰弘委員、有賀敦紀委員、  
兼子良久委員、西内康人委員

（ヒアリング対象）

一般社団法人住宅リフォーム推進協議会  
一般社団法人日本住宅リフォーム産業協会  
一般社団法人日本フードサービス協会

（事務局）

黒木消費者法制総括官、古川消費者制度課長、ほか

## 5. 議事概要

### (1) 開会

### (2) 議事の公開・非公開について

- 第3回の当研究会における決定に基づき、今回の当研究会においても同様に、議事は非公開で実施し、研究会終了後、ヒアリングを行った事業者団体等と調整の上、公表可能な資料および議事概要を公表する。

### (3) 事業者団体等からのヒアリング

事業者団体等からの主な発言内容はそれぞれ次のとおり。

#### ① 一般社団法人住宅リフォーム推進協議会及び一般社団法人日本住宅リフォーム産業協会からのヒアリング

- ・ 一般社団法人住宅リフォーム推進協議会提出資料及び株式会社山口建設（一般社団法人日本住宅リフォーム産業協会会員企業）提出資料に基づき説明（内容は資料参照）。
- ・ 一般社団法人住宅リフォーム推進協議会の活動の一環として、事業者向け・消費者向けに有益な情報を提供するセミナーの開催や刊行物の出版を行っており、その活動の一つとして、「住宅リフォーム工事標準契約書式（中・大規模工事用）」及び「住宅リフォーム工事標準注文書・請書（小規模工事用）」を作成している。会員団体には、消費者とのトラブル防止のため、書面での契約を推奨しており、100万円以下の工事を契約するときには「住宅リフォーム工事標準注文書・請書（小規模工事用）」、100万円以上の工事を契約するときには「住宅リフォーム工事標準契約書式（中・大規模工事用）」の利用をそれぞれ推奨している。これらの工事標準契約書式や工事標準注文書・請書は、「住宅リフォーム請負契約書」又は「住宅リフォーム注文書」・「住宅リフォーム請書」と「住宅リフォーム工事請負契約約款」がセットになっており、解約（キャンセル）に関する条項を含め、見積書等に記載されない契約内容を明記している。
- ・ 「住宅リフォーム工事請負契約約款」には注文者の中止権・解除権に関する条項（第11条）があり、注文者（お客様）は、お客様都合で一方向的に契約を解約できるものの、その場合、注文者は請負業者に発生した損害を賠償する必要がある旨を定めている。
- ・ 「住宅リフォーム工事請負契約約款」には、解除に伴う措置に関する条項（第13条）があり、契約を解除した際には、出来形部分及び工事材料・建設設備機器など

の処理も含め、注文者と請負業者が協議をした上で、出来形部分についての注文者から請負業者への支払額を決定して清算する旨を定めている。請負業者が実際に負担した部分について注文者と請負業者が協議を行い、実費精算するのが一般的である。

- ・ 一般社団法人住宅リフォーム推進協議会では、消費者トラブル対策として「契約書は書面で行う。」「契約時に約款の説明を行う。」「契約時にスケジュールの説明・確認を行う。」「説明を行った場合は記録に残す。」の4項目を挙げて、会員団体にその実践を推奨している。
- ・ 一般的なリフォーム工事の流れは、現場調査（現場を訪問して、注文者（お客様）の要望伺いやサイズ測定等を行うこと）→見積（現場調査を踏まえて請負業者側で検討の上、見積書を作成し、注文者に見積書を提示・説明）→契約→着工→完工である。各工程でどういったものにしたいか、それにはいくらかかるか等についてお客様と話す機会を設けており、工事規模が大きくなればなるほどその機会は多くなる。このため、言っていることとやっていることが違うといった認識の齟齬が発生しづらい。また、齟齬が発生した場合も手直しの工事を行うことで対応可能な場合が多いことからお客様が解約ではなく工事による是正を望むことが多いため、基本的に認識の齟齬等によって解約に至る事態が発生しづらい。
- ・ 一般社団法人日本住宅リフォーム産業協会の会員企業の一つにおいて直近10年間で解約となったケースは、約3000件の工事のうち2件のみで、いずれもお客様都合での解約である。一つのケースでは、職人の稼働調整等は行っていたものの、職人の稼働等はかかっておらず、実質的な損失は発生していなかったため、違約金等を含めて解約料を請求しなかった。もう一つのケースは、比較的大規模な工事であり既に実施した部分があったため、既に実施した工事分の精算と確定していた職人の稼働分の清算として実費を精算した。
- ・ 一般的に大手住宅メーカーのリフォームは、そのメーカーが建てた建物のリフォームとなり、基本的にオーナー（注文者）との関係性ができているため、工事の途中で解約となるケースはほとんどない。
- ・ リフォーム業界において、一定程度解約を巡るトラブルは起こり得る。人が造るものであるため、ミリ単位でのずれは生じるものだが、それを許さない消費者も一定数はおり、そのような消費者との関係では工事を終わらせることもある。そのような場合、基本的には、リフォーム工事が進まない限り注文者側も居住ができないなど困ることが多いので、最終的には、解約ではなく、是正工事をしたり、値引きをしたりするなどをして対応するケースが多い。
- ・ 「住宅リフォーム工事請負契約約款」の中止権と解除権の違いについて、解除権は契約を解約する権利である一方、中止権は工事を停止する権利である。中止権を

行使した後に最終的に解除（解約）となるケースが多いものの、工事が再開される場合もあるため、両者は異なる概念である。いずれの場合においても、請負業者に負担が発生するため、その時点で既に工事が進んでいる部分について注文者と請負業者において協議の上、費用の精算をすることが必要である。

- ・ リフォーム工事の過程における注文者と請負業者のやり取りについて、作業内容の進捗を報告している。リフォーム工事において、工事を進めていく中で、建物の状況等が想定と異なり工事内容を変更する必要があるケースもあるため、そのような場合は、都度工事内容の変更等を相談して対応している。
- ・ リフォーム工事では、既存の設備を壊すところから始まるものであり、リフォーム工事が進んでいる途中で解約した場合、原状回復はせず工事の進んだところまでの状態で撤収することになる。そのため、なにかしらのトラブルが発生した場合も解約するのではなく請負業者と注文者で折り合いをつけてお金の算段をつけて工事を進めていくことが基本であり、解約して工事途中で撤収することは請負業者が倒産したような場合以外は基本的にないと思われる。
- ・ リフォーム工事で出来上がったものが想定と異なるとして追加工事の申し出があった場合の費用負担について、打合せの議事録を確認し、当初のお客様の要望から変化があった場合は、有料で追加工事の対応を行う。他方、当初のお客様の要望がエビデンスからは明確でない場合は、追加工事分の費用負担についてお客様と相談の上、決定することが多い。
- ・ リフォーム工事の見積書の内容・算出基準等は、消費者にとって難解な部分があるため、見積書の内訳や仕様書の説明は丁寧に行うようにしている。一方で、費用の内訳の記載がなく、「一式」とだけ書かれた不明瞭な見積書を提示するような業者に関する相談も一定数存在する。
- ・ 一般社団法人日本住宅リフォーム産業協会は、加盟には一定の基準を満たす必要があり、また加盟企業に対しさらに研鑽を積み丁寧な対応を心がけることなどを求めている。当協会は、「住宅リフォーム事業者団体登録制度」に登録しており、この登録団体に加盟している企業は一定水準以上のサービスを提供しているところが多いと思われる。
- ・ 事業者団体に加盟していない事業者が消費者トラブルを起こしている印象はある。もっとも、中小事業者も含めると全国17万社以上あるリフォーム関連事業者のうち、一般社団法人住宅リフォーム推進協議会に加盟しているのは1割にも満たない。事業者団体の間では事務局間でのつながりや情報共有等がある一方、いずれの事業者団体にも加盟していない事業者の動向は、特定の事業者について現場で噂が立つようなことはある程度であり、基本的には調査・確認のしようがない。それらの噂を事業者団体が集約して当該事業者を是正するような活動はしていない。

- ・（注文者都合で解約された場合の解約料に、解約された工事が完工していれば得られたはずの利益を含めていない理由について、）解約された工事が完工していれば得られたであろう利益を証明することが難しいためである。もっとも、そのような利益も含めて請求する事業者もあると聞いている。
- ・ 出来形部分の費用を算定する際、原価に会社の運営に必要な費用等を踏まえた金額を乗せて算定している事業者もある。
- ・（リフォーム工事の作業を開始していない段階での解約であっても、）既に発注している材料費や人件費等については、既に発注して費用が発生していることが書類等から明確にできるため、それらを示して実費として精算対象に含めることを認めてもらっている。また、既に発注して解約期限を過ぎた材料費は、基本的にお客様が買ったものであるため、工事が解約となり、発注した材料自体も不要であるとお客様が言われた場合は、材料費自体だけでなく処分費用も含め相談することとなる。
- ・ 工事を進める中で工事内容が変更され、当初の見積書の金額から実際の請求費用が変更される場合はある。工事内容の変更は基本的にお客様要望によるものではあるが、例えば、解体作業をしたところ設備の土台が腐食しており追加の修復工事が必要であることが発覚した場合等、工事を進めていく中で変更又は追加せざるを得ないケースも発生する。実際にそうしたことが起きた際の説明はもちろん、見積書の段階でも状況により発生頻度の高い追加費用については事前に説明するようにしている。
- ・ 消費者が悪質なリフォーム事業者を避ける手段としては、一見さんで訪問してくるリフォーム事業者との取引を避けることや、当該事業者の口コミを事前に調べたり、実際にその事業者に依頼してリフォーム工事をした方からの事業者を紹介してもらったりするのが望ましい。

② 一般社団法人日本フードサービス協会からのヒアリング

- ・ 一般社団法人日本フードサービス協会提出資料に基づき説明（内容は資料参照）。
- ・ 会員企業に対して解約料に関する事例についてヒアリングを実施したところ、以下のような回答があった。

<p>ディナータイプのレストラン</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 売上数十万円の貸切りパーティーの予約が直前に解約された。</li> <li>・ 事前にパーティーの幹事と複数回打合せを行っており、人間関係が構築できていた。</li> <li>・ 店長の裁量で、7～8掛け程度で売掛金を立てて解約料を回収した。</li> </ul>
----------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・その後社内で、今後解約料を取るか否かについて検討した結果、解約料の回収にかかる労力や時間、精神的負担に鑑み、解約料は取らないこととした。</li> <li>・前日に予約再確認の電話をして、来店を確認している。</li> </ul>
居酒屋	<ul style="list-style-type: none"> <li>・解約予防及び後のトラブル防止のために予約約款に解約料を頂戴する旨を記載している。</li> <li>・もっとも、予約の解約には、自然災害やその他自己都合でやむ得ないケースなどを含め事情が異なるため、解約料の回収は行っていない。前日又は前々日に予約再確認の電話をして、来店を確認している。</li> </ul>
居酒屋	<ul style="list-style-type: none"> <li>・予約約款等に解約料を請求する旨を記載している。</li> <li>・実際に所定の解約料を回収できているケースとできていないケースがあるが、その比率は不明である。</li> </ul>

- ・ 席のみ予約を実施する店側のメリットとしては、ある程度の売上の見込みが立つことや、需要に見合った対応人員を準備したり、座席を効率的に分配したりできること等がある。席のみ予約に関して、席だけ確保されて当日来店がなければ、当該予約を前提として人員の配置や席の確保を行っており、また予約時間の前後は一定時間席自体を確保しておかなければならないため、当然売上機会の損失につながる。店側の精神的負担も大きいため、大きな問題である。
- ・ 席のみ予約について、売上機会の損失に繋がっているものの、その予約でどれだけの注文があるかわからない中で、実際に解約料を請求することは難しい。他方、比較的高級な業態であれば、解約となった予約によって他のお客様がその部屋を利用することができなかったという考え方に基づいて、室料の全部又は一部を解約料として請求するケースは存在する。
- ・ コース料理の予約の解約については、あらかじめ当該予約のための食材費等がかかっているため、かかった費用を解約料として請求する場合もある。
- ・ 飲食店は、繰り返しお客様にご来店いただくこと、ロイヤルカスタマー作りが重要な取組みとなっており、また請求方法等についても現実問題として難しい場面が多々あるため、一律に解約料を請求するのは非常に難しい業界である。
- ・ クレジットカード等による事前決済は業界として進んでいるとは言えない。もっとも、インバウンドのお客が多いような店では無断キャンセルが多く発生していたこともあり、クレジットカード等による事前決済を導入するお店も出てきているため、事前決済を導入する店も今後増えてくると思われる。一方で、個人店では、

店の規模の小さいこともあり、そのような決済手段を導入できない場合もある。

- ・ 外食産業においてNO-SHOW予防に向けた議論があったが、台風等の自然災害や感染症の問題を理由に解約の申出を受けた場合等は、店側から来店を依頼することは難しく、また以前はインフルエンザ等の体調不良を理由とした解約については解約料を請求できていたものが、新型コロナウイルス禍を経て、体調不良を理由とした解約も重大な解約理由となり得る風潮が生じたこともあり、さらに解約料を請求しづらくなっているのではないかと。
- ・ NO-SHOWとならないようにする取組として、実際に所定の解約料を回収できているかは別として、約款等の規定においてこの日までに解約の連絡がない場合は所定の解約料を請求する旨を事前の案内をしたり、あらかじめ料理代金の半額を前金として入金いただくような取組をしたりしている事業者もある。
- ・ 飲食店の予約を解約された場合、食材費はもちろん、大規模宴会であればその対応のための人件費、予約前後の時間も含めた席の確保をしていた分の売上機会の損失など多岐にわたる損害が発生している。もっとも、解約によってどのような損害が生じているかについて、例えば食材費一つをとってもいろいろな経費の考え方ができることもあるが故に実害を把握しづらいため、各社がキャンセルポリシーを作成することが難しい現状がある。
- ・ 当協会に加盟している企業の業態が多岐にわたるため、当協会が加盟企業に対して一概に解約料を請求することを推奨することはしていない。一方で、外食産業はホスピタリティー産業であるところ、NO-SHOW予防との関係でも、お客様とのコミュニケーションを事前に行うことは重要であると思われ、コース料理・人数の確認や会合の目的等をお聞きするなどお客様満足度向上に繋がるような打合せを推奨することはNO-SHOW予防にも繋がると考えている。
- ・ (規定上は請求できる解約料を回収できていないのは、業界として解約料をあまり回収しない風潮となっていたり、消費者側で解約料を請求されないのが当たり前という認識が共有されていたりするといった慣例の問題であると考えられるところ、競争が激しい外食産業において、事業者単位の取組で解約料の回収に関する対応を変えていくことは困難であると思われるため、事業者団体が先導して解約料の回収に関する慣例を変えていくような取組をすることはできないかという質問に対して、) 加盟企業の業種・業態・店舗や売上の規模が多岐にわたる中、当協会が一律に解約料を回収すべきであると推奨することは難しい。他方、事業者が解約料を請求できることを改めて周知するような発信を行政からすることが、解約料を請求しやすくなる環境に繋がる可能性はある。
- ・ インバウンドに関連して、国内の旅行代理店のように日頃から取引があれば、予め解約についても契約を結んでいるケースも多いが、海外から来る団体のお客様は

添乗員からの電話1本で数十人の予約をしてくるケースが比較的多く、そうした電話予約の場合は解約料の請求に関する案内までなかなかできない現状がある。一方で、インバウンドのお客様は重要な顧客層となっており、解約料について強く店側から主張できない事情がある。

- ・ 宅配代行やモバイルオーダーについては、代行事業者が注文・決済に関するルールを詳細に定めており、当該ルールに沿ってお客様が注文する形となっているため、そこに解約料の請求についてもルールが設けられており、また顧客のクレジットカード情報の事前登録があるような代行事業者のサイトを経由した予約であれば、店側が負担なく解約料の請求ができていている場合もあるようである。

#### (4) その他

- 次回は8月9日の金曜日の12時から開催し、公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会と全日本美容業生活衛生同業組合連合会の2団体からのヒアリングを実施することを予定している。

#### (5) 閉会

以上