

解約料の実態に関する研究会

第9回 議事録

消費者庁消費者制度課

第9回 「解約料の実態に関する研究会」

1. 日 時：令和6年8月20日（火）14:00～16:30
2. 場 所：ウェブ会議を利用したオンライン開催
3. 議 題
 - ・ 独立行政法人国民生活センター、並びに河野航平 鹿児島大学法文学部助教及び大澤彩 法政大学法学部教授からのヒアリング
 - ・ 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）
独立行政法人国民生活センター
河野航平 鹿児島大学法文学部助教
大澤彩 法政大学法学部教授
 - （事務局）
黒木消費者法制総括官、古川消費者制度課長、ほか

○丸山座長 それでは、第9回「解約料の実態に関する研究会」を開催いたします。

委員の皆様、お待たせして申し訳ございませんでした。本日も、委員の皆様におかれましては、御多忙のところ御出席いただきましてありがとうございます。

最初に、事務局から資料等についての確認をお願いいたします。

○古川課長 事務局でございます。

通信状況が不安定なため、開始時刻が遅れてしまいました。申し訳ございません。

本日の資料でございますが、議事次第に記載のとおり、資料1が独立行政法人国民生活センターからの御提出資料、資料2が鹿児島大学法文学部助教の河野航平先生からの御提出資料、資料3が法政大学法学部教授の大澤彩先生からの御提出資料となっております。

なお、本研究会はオンラインで開催しており、委員、オブザーバーの皆様をオンラインでおつなぎしております。

国民生活センターさんは、ちょっと通信の状況が不安定なため、顔が出ない形での御参加ということでさせていただければと思います。

また、本日は兼子先生が御都合により14時50分頃からの御出席となっております。

以上でございます。

○丸山座長 ありがとうございます。

第3回から前回までの事業者団体または事業者からのヒアリングについては、運営要領に基づき、議事を非公開にしておりました。今回からは議事を公開で行い、配付資料及び議事録についても公表することになりますので、よろしくお願いいたします。

それでは、本日の議事に入っていきたいと思います。本日のヒアリングは2部に分けて入替えで行うこととし、前半に独立行政法人国民生活センターからヒアリングを行い、後半に鹿児島大学法文学部助教の河野航平先生と法政大学法学部教授の大澤彩先生からヒアリングを行います。

それでは、国民生活センターからのヒアリングに入っていきたいと思います。

消費者の解約料に対する意識の実態について検討する上で、実際の消費者生活相談事例の状況を踏まえることは重要であると思います。そこで、国民生活センターから、解約料に関する消費者生活相談事例の傾向等をヒアリングさせていただき、当研究会の検討に役立てたいと考えております。初めに、国民生活センターから御説明をいただき、その後、質疑応答、意見交換をさせていただければと思います。

それでは、初めに、国民生活センターからの御説明をお願いしたいと思います。

○独立行政法人国民生活センター 国民生活センターです。本日はこちらの回線の接続に支障がございまして、時間に遅れてしまいまして大変申し訳ございませんでした。先におわび申し上げます。

本日、国民生活センターのほうから、全国の消費生活センターや国民生活センターに寄せられている解約料に関する消費生活トラブルということでお伝えをしたいと思います。

こちらからは、国民生活センター相談情報部、岩崎と加藤が参加させていただいております。

ます。

では、詳しい説明は加藤のほうからお伝えをしたいと思います。

○独立行政法人国民生活センター 国民生活センター相談情報部の加藤と申します。本日はよろしくお願いいたします。

それでは、お手元の資料に沿って説明をさせていただきます。ページをおめくりいただければと思います。

まず初めに、2ページ目の目次ですけれども、解約料等に関する消費生活相談は、毎年多く全国の消費生活センターに寄せられているところです。今回は、解約料等を支払う際に消費者がどのようなことに不満を感じるかに着目して、4つのパターンに分類をしました。また、本資料における解約料等とは、消費者契約法にて定める解除に伴う損害賠償の額を予定し、または違約金を定める条項による解約料というものよりも広く捉えて、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ですとか、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。

まず1つ目ですけれども、これはネット画面の記載や販売勧誘のやり取りで誤認などのトラブルが生じたときに、解約料等があることで消費者の不満が増大するというケースです。よく見られる相談の典型例として、ネット通販での定期購入やウォーターサーバーのトラブル、そして中古車の売却、これらの3つを挙げています。

2つ目なのですけれども、こちらは別の言い方をするならば、帰責性について認識に差異がありトラブルになるというケースです。観劇や海外ツアー旅行といったものは、災害発生時に消費者、事業者、いずれのせいでもない場合の解約トラブル、そして、パーソナルトレーニング、据え置き型Wi-Fiルーターは、事業者のサービスに問題があると消費者は思っているけれども、自己都合の解約とされてしまい不満が生じるというケースになります。

3つ目につきましては、事業者が解約料等により焼け太りをしているように消費者から見えるというトラブルになります。

最後に4つ目ですが、解約料等があることにより、契約の流動性が制限されているというケースです。また、これらがそれぞれ組み合わさるというパターンも事例としてはよく見られるところです。

それでは、ページをおめくりください。まず1つ目ですけれども、毎年多く寄せられている定期購入の事例になります。スマホのSNSで見た広告には「定期縛りなし」「1回限り」「解約電話は要らない」などとあって購入したものの、実際は定期購入契約になってしまっていて、初回で解約する場合は通常価格との差額約1万1000円を請求するという形でトラブルになっているケースです。消費者は定期購入ではないことを確認したと主張していますが、事業者は規約に同意していると反論しており、これは見た、見ていないということで事実関係に争いが生じているというものです。事実関係に争いがあり、結果、消費者の認識に誤りがあった場合に、解約料の存在がさらに消費者の不満を増大させると

いうものになっています。

続いて、次の事例ですけれども、ウォーターサーバーの事例でして、構造としては定期購入のトラブルと類似しています。ショッピングモールで勧誘を受け、いつでも解約可能で解約料もかからないと説明され、契約したが、実際、契約書面には、5年以内の解約には高額な解約料がかかると書いてあったと。こういった形で、解約料がかからないということについて、言った、言っていないと事実関係に争いが生じているもので、この事例も解約料の存在が消費者の不満を増大させる要因になっています。

消費者にとって解約料の存在は取引上重要な条件と思われますが、存否について誤認を誘発させる勧誘や表示があったと感じている場合、消費者は大きな不満を持つというのが典型的な事例として見られます。また、事実関係の確認ができない場合に、規約どおりの対応になるということにも強い不満を抱くという特徴があります。

続いて、中古車の売却の事例になります。こちらは中古車買取り無料査定まとめサイトというところがあって、そこに登録をしたところ、電話がかかってきて、今契約すれば3万円で買い取る、即決しなければ買取り金額が下がるという押しの強い勧誘を受けて、焦って申し込んでしまった。しかし、冷静になって後悔して、30分後に解約したいと申出をしたところ、契約は成立していると言われて困っている。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て、解約料を払わずに解約したいというものです。事業者が契約をせかされ、焦って申し込んでしまったというケースで、後悔してキャンセルをしようとする際にかかるキャンセル料に納得いかないというもので、こういった場合に離脱するには解約料が消費者の帰責となって、不満となるというケースになります。

続いて、6ページ目ですけれども、自己都合の解約の認識に差異がありトラブルになるケースということとして、災害が起こるたびにこの種の相談は常に寄せられているような状態になっています。最近ですと南海トラフ関連の宮崎県の地震ですとか、台風7号の影響で交通機関が運行中止になるとか、そういう事象になったときにこの種のトラブルが寄せられる傾向にあるということです。

このケースでは、消費者の認識としては、鉄道が止まったことが原因で移動ができない。つまり、自分のせいではないというふうに認識しているにもかかわらず、払戻しがされないということで不満を感じるというものです。ただ、鉄道の運休自体は事業者のせいでもないので、現行法では消費者都合という整理になっているかと思われます。この種のトラブルは、災害が発生するたびに相談が寄せられておりまして、消費者がなかなか納得できない事例の1つになっています。

なお、この事例と次のページの海外ツアー旅行は、2020年12月2日、消費者契約に関する検討会にて紹介した事例の再掲になっています。

続いて、7ページをお願いいたします。2つ目の海外ツアー旅行は、キャンセル料のトラブルの限界事例のようなものでして、約200万円の海外ツアーの契約で、2020年3月2日の1週間前ということなので、コロナウイルスのパンデミック直前のケースになります。

2日前にキャンセルをしていた相談者はキャンセル料を支払わなければならない、申し出なかった友人は前日に返金となされたという事例になります。解約料というルールを用いまずと、キャンセルを先に申し出たほうが実質的な損害を負担することになるため、災害などが発生した際に、消費者と事業者、どちらが先にキャンセルを申し出るか、中止を申し出るかということで、我慢比べのような状況が発生してしまうというものです。こういった形で、解約料の存在は危険回避と相性が悪く、安全の確保と逆の力が働くという特徴が見られます。

続いて、3つ目のパーソナルトレーニングの事例ですけれども、消費者としては、事業者のサービスに問題があり、契約から離脱したいと思っておりますが、今回ですと、けがの因果関係が立証できず、規約どおり違約金を支払わなくてはならないことになり、それに納得がいかないという事例になります。消費者は自分の身勝手に解約したいわけではないのに、解約料を請求されることに不満を感じるというケースになります。

また、事例としては掲載していないのですが、このほか消費者が自分のせいではないのに解約を申し出た際に発生する解約料に納得がいかないというケースとして、賃貸契約や新築住宅のトラブルも見受けられるところです。賃貸契約の場合ですと、第三者が関わる問題、すなわち騒音ですとか悪臭があって解約する際に、1年以内の短期解約ということで違約金が発生することで不満を抱くケースですとか、新築住宅の契約ですと、建築条件ですとか契約金額が契約した後に変更になってしまい、思っていた契約と違うということで解約する際に解約料がかかり、不満というケースが寄せられているところです。

続いて、9ページの据え置き型Wi-Fiルーターのケースになります。こちらは先ほどのパーソナルトレーニングと同様に、消費者としては、事業者のサービスに問題があり、契約から離脱したいと思っているケースになります。こちらは残債一括請求をされてしまうというケースなのですが、最近の通信分野の解約トラブルの特徴として、契約を離脱しようとした際に、違約金の支払いに代わって、割引の解消と通信機器代金の残債一括請求が行われるというケースが複数見られます。この方法によって、消費者は依然として解約しづらい環境に置かれたままになっているというものです。

続いて、10ページ目に移ります。解約料等が過剰であると消費者を感じるケースということで、海外ホテルの事例を掲載させていただきました。こちらは契約直後の申出で、7か月以上というかなり先の契約履行日なのに、100%のキャンセル料を支払わなければならないということに消費者は不満を覚えています。要素としてはこの3つになると思われまして、解約申出までの期間と契約履行日までの期間、これが申出までの期間が早ければ早いほど、履行日までの期間が長ければ長いほど、それと解約料が釣り合い、アンバランスだということで、キャンセル料により事業者が損害を超えて利益を得ているのではないかと感じて不満に思うというケースです。

続いて、結婚式の事例ですけれども、こちらも海外ホテルと構造はほぼ同様でして、解約申出までの期間、契約履行日までの期間、解約料、これらが釣り合いで、消費者とし

ては、ほとんど損害を与えていないのになぜこんなに支払わなければいけないのか、焼け太りのように、この解約料によって事業者が利益を得ているのではないかと感じて不満を抱くというケースになります。

12ページに移りまして、解約料等によって契約の途中離脱が妨げられるケースということで、インターネット光回線の事例を挙げています。これは長い間、典型例として多く寄せられていたのですが、電気通信事業法の改正によって、このような相談自体は減少傾向にあります。ただ、解約条項自体が、改正が行われたからといって自動的に変更になるわけではないので、依然として相談が寄せられているという状況にあります。中身としては、解約料の存在によって契約に長期間拘束されることに消費者は大きな不満を覚えるというものになります。

また、補足的なところなのですが、前述の据え置き型Wi-Fiルーターのような割引と残債一括請求により消費者を縛る契約形態に、通信契約はシフトしてきている傾向が見られまして、インターネット光回線の場合ですと、工事費の残債一括請求をするということで、引き続き消費者を縛っているような契約が続けられているところです。

最後に、脱毛サロンの事例になります。これは解約料等によって消費者を縛る要素として、期間のほかに金額、すなわち残債一括請求を条件にすることによって、契約の離脱を妨げるという契約形態になります。サービス等に問題があったと思われる契約や、少なくとも消費者が望んだ契約ではなかったと思っている場合に、解約すると残債一括請求がなされるということで、消費者が容易に契約を離脱できないようにするという方法が最近見られるところです。

資料については以上でございまして、このような事例と傾向が今の消費生活相談では寄せられているというものになります。

○丸山座長 ありがとうございます。

それでは、質疑応答、意見交換に移りたいと思います。

御発言のある方は挙手をお願いします。

では、新井委員からよろしくお願いいたします。

○新井委員 ありがとうございます。高知大学の新井です。

今挙げていただいた事例というのは、消費者サイドからの相談についてでしたが、これはその後どういった形で対応されたのか、どういった結果になったのか、という情報に関してはあるのでしょうか。

○独立行政法人国民生活センター すみません。こちらをどのように対応したかということにつきましては、相談者の特定ですとか事業者への影響もあるため、一般的には公開をしていない情報になっております。一般的な対応としましては、相談を受け、何かしら法的に問題があれば、それに助言をしたりですとか、消費者自身で自主交渉が難しければ、あっせんに入り、事業者に話合いの機会を設けてもらう。そして、場合によっては返金対応していただいたり、規約の改善等をしていただいたりということをお願いする形になり

ます。ただ、これらの一件一件でどうだったかということについては、今回お伝えはできないというものになります。

○新井委員 そうすると、その情報自体は一応あるわけですか。

○独立行政法人国民生活センター はい。一件一件の相談に関しては、どういった処理をしたかというのはデータベースのほうに入っています。

○新井委員 なるほど。分かります。ありがとうございます。

○独立行政法人国民生活センター 大丈夫でしょうか。

○新井委員 大丈夫です。事例として、何かあったときに、まず、この後どうなったのかなとか、例えばどこまでこの話が正しかったのかというのは、いろいろ議論をする上で重要になってくることだったと思うので、そこの確認が取れるのかお尋ねしたかったので、大丈夫です。ありがとうございます。

○丸山座長 それでは、西内委員、お願いします。

○西内委員 京都大学の西内でございます。よろしくお願いいたします。

スライドの3ページ目から5ページ目に挙がっている解約料等の存在が消費者の不満を増大させるケースについて伺いたいと考えております。これらのスライドのケースは、御説明の中にもあったのですが、認識違いというか、消費者側と事業者側で言い分はかなり違いがあることが前提とされているという事案だと認識しているのですが、例えば消費者側と事業者側の言い分にあまり違いがなくて、ちゃんと説明もしたという形であっても、ネット通販やウォーターサーバーや中古車の売却に関しての解約料についての不満が寄せられることはあるのかということについて、少し伺えればというふうに思った次第です。つまり、手続的なというか、詐欺的な勧誘であったり、あるいは時間的にせかされたりという手続きの点がその不満の本体部分なのか、それとも解約料そのもののほうが不満の比重としては大きいのかということについて、少し伺えればというふうに思った次第です。よろしくお願いいたします。

○独立行政法人国民生活センター 御質問につきましては、金額が高いですとか、そういった形で、特に勧誘の部分についてお話をされずに申出をされる方がいらっしゃる場合もあるとは思いますが。ただ、私たちの相談の受け方として、ただ解約したいだけなのか、実際何がその裏で行われていたのかみたいな形で聞き取りをすることも重要なことだと思っております。そういった経緯も含めると、やはりただ高いだけではなくて、こういった問題の勧誘があったのではないかとすとか、問題のある表示があったのではないかとすところも複合的に相談として寄せられることが多くございます。

○独立行政法人国民生活センター 付け加えますとは、やはり今おっしゃっていただいたように、事前にきちんと解約料がかかる、もしくは幾らかかるということの説明がされている場合というのは、相談が皆無とまでは言わないですけれども、やはり数としては寄せられにくい。逆に契約時にきちんとそういう説明がなかったとか、契約を焦らせたとかそういうことがあれば、やはりトラブルになりやすいという傾向はあると思われます。

○西内委員 分かりました。ありがとうございます。私からはひとまずは以上です。

○丸山座長 それでは、ほかの委員の先生からいかがでしょうか。御質問ございますでしょうか。

それでは、有賀委員、よろしくお願いいたします。

○有賀委員 中央大学の有賀です。よろしくお願いします。

事例は幾つか読ませていただいて、ありそうかなという印象を受けました。いろいろな事例があって、やはり詐欺的なもの、悪質なものというのがあれば、消費者の側が契約書をよく読んでいなかったのかなという問題もあって、それらが混在しているので、なかなか難しい印象を受けたのですけれども、詐欺的なものに関しては、我々がなかなかケアすることができない部分だと思うのです。例えば2番のウォーターサーバーは、この方の申出が正しいとすれば、かなり悪質だと思うのですよね。それを、この解約料をどう考えるのかみたいな研究会でケアするのかといったら、多分範囲には入ってこないように思うのですけれども、このウォーターサーバーの件が悪質かどうかという判断も、国民生活センターの方からは教えてはいただけないでしょうか。

○独立行政法人国民生活センター 繰り返しになるようで申し訳ないところがあるのですけれども、私たちの相談事例というのは、あくまで申出情報に基づくものという位置づけになっていまして、そこで真偽の判断ですとか、善悪の判断というのがなかなか難しいものになっているところです。なので、おっしゃっていただいたとおり、これが事実であれば、悪質な事例だと思われれます。ただ、実際にこのケースでも分かるとおり、言った言わないという事例になっていて、そもそも事実関係の確認が難しいというところがポイントなのかなと思っています。そこについては問題意識というのはあるのですけれども、これが実際に悪質だったかどうかというところは、なかなか言及が難しいということで御了承いただければと思います。

○有賀委員 でも、2番のケースは消費者の側で防ぎようがないように思うのです。これもまた、この方の言うことが正しいければという前提ですが、妻も確認していて、2人で確認しているのに後から違った話が出てきたというのは、消費者の側からすると、恐らく録音しておくしかないみたいな状況です。この防ぎ方って実際にあるのですか。例えば、国民生活センターのほうで何か指導をしている内容とかはあるのですか。こういったケースの場合はこうしましょうという対策のようなことは提示されているのでしょうか。

○独立行政法人国民生活センター アドバイスとしては、やはり話だけではなくて、安易にそれを信じるのではなくて、契約書に何が書いてあるかというのを適切に読んで、慎重になった上で契約しましょうということが一般的なアドバイスになります。ただ、それがどこまで消費者に求められるものなのかというのは、課題としてはあるかとは思いますが。

○有賀委員 なるほど。多分そうですよね。それしか言えないのだらうと思うのですけれども、契約書も膨大にあるので、全てに注意を向けて認識することは不可能でしょうし、もしこれが悪質だとすれば、例えば100人に声をかけて1人でも引っかかればいいわけで

すよね、こういう例の場合は。多分、100人のうち99人は契約書がうまく読めるというか、ちゃんと読んでいるケースもあると思うので、全体の平均としては、今みたいなアドバイスで被害を防げるのでしょうけれども、やはり中には数%の割合で引っかかってしまう人もいるのかなというのが印象でした。

なので、私から見るに詐欺っぽいケースについては、解約料の認識というよりは、ちょっと悪質な犯罪のようなものですので、解約料に関する研究会のターゲットではないのかなという印象を受けました。どちらかというと、後半に出てきたパーソナルトレーニングとか、結婚式とか、契約書を読んでいると思われるケースですね。それでサインをしているケースでさらに不満が出てくるとするのはターゲットになるのかなという印象を受けました。

以上です。

○独立行政法人国民生活センター ありがとうございます。

本当におっしゃっているとおり、今回は事例出しの際に、こういったところで消費者が解約料について不満を思うかというところの切り口で事例を挙げさせていただいております。そういった意味からいうと、今回、解約料でトラブルとして寄せられているものを広く事例として載せさせていただいているところです。

私たちとして一番訴えたいところというのは、今おっしゃっていただいたように、契約はしたのだけれども、きちんとこっちで履行しようとしているのだけれども、内容が悪かったがために解約したくなったとか、あとは、消費者自身に帰責性がないにもかかわらず解約料がかかってしまう場合、こういったものというのは、特に消費者側にもそんなに非がないのだけれども、解約料で不満になってしまうケースというふうに言えるのではないかなと思っています。

○有賀委員 その点について、恐らく国民生活センターの方は広く取り上げてくださったと思うのですが、観劇のケースとかツアー旅行のケースとかというのは、厳しい言い方をすれば、ちょっと消費者のわがままかなという気が私個人的にはするので、ここで個別の対応を取ったら、恐らくもうぐちゃぐちゃになってしまうわけですね。なので、業者として、人情としては助けてあげたいけれども、契約どおりにやらざるを得ないというようなところがあるのかなということで聞いていました。なので、不満は分かるのですが、そこはちょっと我慢してよというようなところが私の感想です。

○独立行政法人国民生活センター 事業者さんからいえば、恐らくそのとおりの認識であって、我々もそれは理解しているところではあるのですが、ただ一方で、消費者の声というのは聞くと、どうしても納得できないという感情が強い事例もあるところで、なかなか解決が難しい事例になっています。なので、消費者にこれは契約どおりなのだから納得してくださいねと言っても収まらないですし、じゃ、事業者に代わりにリスクを持ってもらおうかというのも現行法上は筋違いの話ですし、なかなか落としどころが見つからないケースということで御紹介させてもらえればと思っています。

○有賀委員 まさにそのとおりで、契約時にどこまで説明をしておくかですね。例えば、地震とか台風のケースも含めてちゃんと説明をして、納得してもらうというようなプロセスがあると、恐らく消費者も納得する人が増えるのかなと思いました。ただ、契約時に説明する内容は増えてきますけれども、できるとしたら、契約時に丁寧に説明するという方向なのかなという印象を持ちました。

○丸山座長 ほかの委員で御質問がある先生はいらっしゃいますか。

では、西内委員、お願いいたします。

○西内委員 4 ページ目のウォーターサーバーなのですけれども、契約期間は5年が最低となっていて、私はウォーターサーバーを契約したことがないので、これが長いのか短いのかよく分からないのですけれども、ほかの契約期間に比べたらかなり長めが設定されているように思えるところです。あるいは8 ページ目のパーソナルトレーニングも、これとは違い光回線とかWi-Fiであれば、工事費とか一定の投資が最初に必要なので一定の契約期間が必要だという理屈は割と通りやすいのかなと思うものの、このパーソナルトレーニングも8か月という形でかなり長めの解約できない期間が設定されていると思います。これらの事例との関係で聞きたいのは、こういったトラブルで寄せられる相談というのは、契約期間もかなり長めのものが多いですかねということについて伺いたいと思っております。また、もしこういう契約期間が長めのものが相談として寄せられることが多いのであれば、平均的な期間に比べて長いもの、例えばウォーターサーバーの5年を2年とか1年に制約するとか、そういった形での制約を加えればトラブルは減ると考えられるかということについて御意見を伺えればと思った次第です。よろしくお願いいたします。

○独立行政法人国民生活センター ありがとうございます。

おっしゃるとおり、こういった解約料でトラブルが多くなる傾向としましては、契約期間が長いということ、それからあとは高額であるというのが寄せられる特徴なのかなと思っています。契約期間が長いものというのは、契約時の状況から途中でいろいろ変化することがあるため、解約をしたい状況が後から出てくることがあるのかなとも思っているところです。なので、特に契約期間が長い契約については、契約時にきちんと解約するときの条項というか、ルールというものを事業者側もきちんと説明し、そして、消費者側もきちんと確認するということがとにかく大事なかなと思っています。

今申し上げましたように期間が長ければ長いほど、状況が変わって、契約から離脱したいというような状況が出てくる可能性が高くなると思うのですね。そういった意味からすれば、契約期間を短くするということは、多少なりともトラブルを少なくすることには有効なのかなと思いますが、やはり一番大切なのは、事業者からの説明、それから消費者の確認ということなのかなと思います。

○西内委員 分かりました。

あと、また同じ4 ページの事案なのですけれども、この事案では総額どれぐらい支払うべきかという説明はあったのですかね。契約期間が5年だとかなりの額になりそうなもの

なのですけれども、あるいは月ごとにこれぐらいかかるんだと、初期費用だけ説明があって、それとは別のところに最低期間が5年間と書いてあっただけなのか。総額にすると大体どれぐらい最低でもかかりますという表示は契約書の中とかにあったのか、なかったのかというところについても少し伺えればと思いました。

○独立行政法人国民生活センター　こちらは申出事例なので、事実の確認に限界があるのですけれども、相談者の申出としては、解約料がかからないということだったので、説明はほとんどなかったような状況ではあるのですけれども、契約書には、解約料ですとか、何年プランだとかというのは記載があったというものです。そして、事業者側の言い分としては、適切にそれらは説明をしたというものになっています。

○西内委員　分かりました。ありがとうございます。私からはとりあえず以上です。

○丸山座長　それでは、追加の質問がある委員の先生はいらっしゃいますか。

それでは、新井委員、よろしくお願いいたします。

○新井委員　よろしくお願いします。

観劇とか旅行代理店とは別に、解約料をセットすることで、契約を長期間させる使い方があるわけですね。それはウォーターサーバーの件であつたりとか、スポーツジムの件であつたりとかでもそうだと思うのです。

例えばもし僕が悪徳ウォーターサーバー業者だったら、多分、ほかのウォーターサーバー業者よりも月々の料金を少し高めに設定し、5年間長期契約にする。5年以内の解約だと違約金を取りますよという形にしておきながら、後で気が付いたときに切り換えられないような状況にしておくわけですね。そういうことを考えると、事前の段階で、消費としてこれに気が付いて、引っかからないようにするというのはすごく難しい。勿論、契約書をちゃんと読んでくださいねというのは確かに1つのアプローチではあると思うのですけれども、これを悪徳ウォーターサーバー業者の僕が把握していたら、契約書を30ページぐらいに思うのですよ。肝心なところのフォントをすごく小さくして見せるとか。なので、悪徳業者をいかに回避していくかというのは相当難しいとっていて、現状、ちゃんと契約書を読んでくださいねとか、事業者の話をちゃんと聞いてくださいね以外に、ここに何かアプローチはあり得るのですかね。現場でいろいろ相談を聞いている方の感覚として、何かこの辺りにうまい回避方法がないかというのは個人に少し気になるのですけれども。

○独立行政法人国民生活センター　アドバイスは幾つかあるとは思いますが、1つは、望まない契約の場合には注意するというか、自ら何か買物をしたいということで買うならばいいのですけれども、こういった形でどこかから不意に勧誘をされたりですとか、もともとは欲しいとっていないけれども、不招請的に勧誘される場合にはまず特に注意するというのは1つ挙げられるかと思います。

あとは消費者レベルの問題というわけではなくて、我々に入ってきた相談が複数寄せられて、これが悪質だという形であれば、消費者庁さんですとか関係省庁さんに情報提供し

て、行政処分ですとかそういったことをしていただけないか検討してもらおうというところがありまして、そういった形で消費者トラブルの未然防止、拡大防止を狙っていくという形になるかと思います。

○独立行政法人国民生活センター 今のところ、例えばウォーターサーバーは店舗販売になってしまうということがほとんどのケースだと思うので、なかなかクーリング・オフとかそういったルールに該当しなくなってしまう部分があるのですが、ウォーターサーバーに限らず、例えば今申し上げたようにちょっと予想していないところで勧誘されてしまったりとか、あとは契約内容をかなり時間をかけて確認しないと確認ができないような契約形態であれば、後からちょっと考え直せるような、何か救済のネットみたいものをルールで定められるといいのかなというふうに、これはもう全然個人的というか、ちょっと考えたことですが、思ったりはします。

○新井委員 なるほど。後はウォーターサーバーの各業者の比較みたいなものを第三者機関がやるというのが本当は一番いいのですかね。そうすると事前段階で多少の情報が消費者サイドに行くという感じにはなるのかもしれない。

勧誘的なものに遭ったときに気をつけるというのは確かにそうなのですが、それが全て悪いかというと、それもなかなか難しい。すみません。雑多な質問で申し訳ないのですけれども。

○丸山座長 国民生活センター様のほうから何かコメントできることがあればということで、簡潔にお願いできますか。

○独立行政法人国民生活センター 我々としては、個別のサービスについての注意喚起を素早く提供して、こういう事例があるので気をつけてくださいねという形で情報提供させていただくということが1つと、あとは、ウォーターサーバーの事例として今回取り上げましたけれども、実はこれだけではなくて、同じような手口でほかのサービスというものもあるので、ただ単にウォーターサーバーのものを比較して、気をつけてねという形で情報提供したとしても、また違う種類の同じ手口でトラブルが起こってしまうというのがありますので、そういった形で個別に注意喚起をするということよりかは、手口を御紹介して、情報提供して、気をつけていただくという形で対応しているところでございます。

○新井委員 ありがとうございます。

○丸山座長 私のほうから1点確認をさせていただきたいのですが、10ページのホテルなどの相談例に関連してということなのですが、2つ質問があります。第1点としては、これは返金不可の事例なのですか、返金不可のプランであるという情報提供に関しては問題がなかった事例なのか、その点、分かっていたら教えていただきたいというのが第1点です。

第2点目としては、現在こういった予約サイトでは、返金不可だけれども安いプランと、返金はされるけれども料金が少し高いといったプランを選択できるようなサイトもあると思います。そのような選択できるプランがある場合に、返金不可などを選んでしま

った消費者からも、こういった相談、苦情というのは来ている状況なのか、このような点を教えていただければと思います。よろしくお願いします。

○独立行政法人国民生活センター 100%のキャンセル料を消費者が事前に知っていたらというところなのですけれども、もし相談が入った場合は、消費者契約法の平均的損害の部分で何か言えることがないかということは検討するかと思います。ただ、実際の状況としましては、海外事業者ということもあり、規約に書いてありますからという形で、なかなかその辺り、平均的損害の部分が無効だということで主張しても、トラブルの解決には至らないということが多いような状況ではあります。

○丸山座長 質問の趣旨としましては、消費者は返金不可ということが分かって契約をしているのでしょうかというのが第1の質問で、第2の質問は、選べたような場合でも苦情は来ているかという質問でした。

○独立行政法人国民生活センター 不可ということが分かっているかどうか。この事例については、恐らく分かっていた事例になります。もし分かっていたらなのですけれども、相談事例として、2つのプランを理解していて、分かっている契約したのだけでも、後になってやめたいというものは、そんなに見かけない印象です。

○丸山座長 ありがとうございます。

ほかに追加質問がある先生はいらっしゃいますか。

それでは、新井委員、よろしくお願いします。

○新井委員 1点だけ確認をしたかったですけれども、解約料等に関する消費生活トラブルなのですが、トラブルに遭っている人の年齢層に特徴はあったりするのでしょうか。

○独立行政法人国民生活センター 年齢層の特徴なのですけれども、トラブルになる商品やサービス、手口によって様々ですので、例えば定期購入のトラブルで、最近ですと中高年の方が多いとかがありますけれども、ウォーターサーバーについては、特に何かこの年代が多いという傾向はなかったりですとか、全体としてはいろいろな世代、年代から相談が寄せられているという傾向になります。

○新井委員 ありがとうございます。

○丸山座長 それでは、そろそろ予定時間が参りましたので、ほかに御質問がなければ、意見交換は以上にさせていただきたいと思います。

最後に、今回、複数の問題が含まれる事例が少なくなかったもので、議論を簡単にまとめさせていただければと思います。

国民生活センター様には、これまでの研究会での議論を踏まえまして、損失填補を目的とした解約料のほか、多様な価格プランを機能させるための解約料であるとか、解約を抑制するための解約料であるとか、解約料でもうけるための解約料があるのではないのかといった当研究会の問題意識から、具体的な相談ケースについて、特に消費者が不満を持つケースについて紹介していただくということをしていただきました。ただ、恐らく相談事例には多様な問題が含まれていたという印象を委員の先生も持ったと思います。

第1の分類というのは、御指摘がございましたように、解約料の存在というのを隠されている。しかも、定期購入、長期契約、あるいは安さを強調して、あおらせて購入させた上で高額な解約料を取っている。こういうケースの消費者の申出でございますので、契約締結過程、契約締結の段階で勧誘とか説明に問題が多いような事例ということになります。この点、解約料の問題ではないのではないかという御指摘もありましたが、法学者として一言申しますと、消費者契約法9条1項1号の解釈としまして、履行前の解除については平均的な損害の額を抑えたものととどめて、クーリング・オフの補完機能というのを同条に果たされてはどうだろうかという、そういった学説の議論というところもあります。中古車売買の事例ではキャンセル料をゼロにした裁判例とかもございますので、9条1項1号が現実の被害事例において果たす役割という点については、少し考慮する必要があるかもしれません。

第2分類に関しましても、先生方から指摘がありましたように、少し異なる問題類型が含まれている印象です。観劇の事例等は、業者の損失補償が問題となっていると言えそうですので、なかなか不当だと言にくいのですけれども、消費者の不満という観点からは、天災等のやむを得ない事由がある場合に100%負担とされていると納得がいかないという相談傾向にあることがうかがえます。ツアーの事例は、恐らく事業者が中止をされていて、顧客によって対応が違ったという点も不満につながっていると言えそうです。他方で、長期のトレーニングやルーターの契約というのは、使い始めてみたら役に立たないサービスであったり、相手方の不履行が疑われる場合でも、長期契約のリスクが全部消費者に割り当てられてしまっているという、そういう意味では消費者にとっては負担が過大に感じられる事例と言えそうです。

第3分類に関しましては、ホテルについても、結婚式場についても、ほかのお客さんに再販売が可能な時期にもかかわらず、高額な解約料が設定されているということが不満につながっている可能性があるのではないかと思います。

第4分類に関しましても、ネット回線の契約というのは、解約料によって解約を抑止しているほか、恐らくは更新前のリマインドが欠如しているといった問題も含まれているのではないかと思います。エステの場合については、通い放題という場合に、途中でやめる場合の清算方法であるとか、あとは予約が取れないという事実が告げられていないといった問題も混在しておりますので、恐らく不満の要因というのは複数あると思います。

まとめますと、第1に、不当勧誘や説明欠如、選択肢の明示がない。消費者が契約時に十分にリスクを理解できていないという契約締結過程の問題と解約料の問題をどのように整理すべきかということが考えなければいけない問題の第1番目として出ていること。

第2番目としましては、一定の損失補償としての解約料というのは合理的であるとしても、再販売の可能性などを考慮すると過剰になっているケースがないかという問題提起というのが相談事例から見えてくること。

第3事例としましては、天災等によるキャンセルの場合については、これは仕方がない

面があるのですけれども、100%の負担というのが消費者の不満につながる場合に、この不満を軽減するアレンジがないのかという点についても知恵が必要になりそうな印象がございいます。

私からのコメントは以上となります。

それでは、国民生活センターにおかれましては、大変貴重な御知見をいただきまして、誠にありがとうございました。今後の検討の参考にさせていただきたいと思います。

それでは、御退室いただいて大丈夫です。ありがとうございました。

○独立行政法人国民生活センター　ありがとうございました。本日は遅れまして申し訳ございませんでした。失礼します。

(独立行政法人国民生活センター　退室)

○丸山座長　それでは、次の河野先生と大澤先生のヒアリングを3時から開始したいと思いますので、しばらくお待ちいただければと思います。

(休　　憩)

○丸山座長　続きまして、河野航平先生と大澤彩先生からのヒアリングに入りたいと思います。

解約料の実態を踏まえた望ましいルールの在り方を検討していく上で、海外の法制度の状況を踏まえることは、諸外国の対応を参考とするという意味でも、日本の法制度の特徴を再認識するという意味でも有用であるかと思います。そこで、鹿児島大学法文学部助教の河野航平先生と法政大学法学部教授の大澤彩先生から、ドイツ、オーストリア及びフランスの解約料に関する法制度についてヒアリングをさせていただき、当研究会の検討に役立てたいと考えております。

進行として、御説明内容は相互に関連しますので、初めに、河野先生からドイツ、オーストリアの解約料に関する法制度について、次に、大澤先生からフランスの解約に関する法制度について、それぞれ御説明をいただき、その後に一括して質疑応答、意見交換をさせていただければと思います。

それでは、まず、河野先生から御説明をお願いいたします。

○河野助教　御紹介に預かりました鹿児島大学法文学部の河野航平と申します。

資料を画面共有させていただきます。問題なく映っておりますでしょうか。

私は、かねてより損害賠償に関する当事者の特約について比較法研究をいたしておりまして、このたびはドイツ、オーストリアの解約料に関する法制度や裁判例の状況について報告させていただきます。よろしくお願い申し上げます。

前半では、解約料に関連する民事法制度の概要について説明いたします。

まず、ドイツ法からです。当事者が解約を申し入れる際に支払うべき金額を定める条項、これを広く差し当たり解約料条項と呼ぶことにしますが、ドイツにおいてこの条項には3

つの解釈の可能性があります。まず、解約料条項が定められていたからといって、消費者契約で言えば消費者ということになります。代金・報酬債務の債務者に自由に契約を解除することを認める趣旨ではないと解釈される余地があります。むしろ理由なく契約の解消を申し入れることは契約違反であることを前提に、契約違反の際に支払う金額を定めるものと解釈される可能性があります。

次に、契約を解消する権利があるとして、その権利は合意がなくても法律によって認められているものか、合意があつて初めて認められるものかに応じた区別が予定されています。

それぞれどのような規律に服するのかを見ていきますが、まず違約罰条項です。違約罰条項は、契約を解消する権利がないことを前提に、それにもかかわらず契約の解消を申し入れるという契約違反行為について、損失の填補及び違反行為の抑止という趣旨で一定の金額の支払を定める条項です。ドイツ民法典343条は、裁判官に、債務者の申立てに基づいて不相当に高い違約罰を軽減する権限を認めています。また、普通取引約款中の違約罰条項については、契約の解消を申し入れるような場合について定めるものは無効であるとされています。

次に、契約を解消する権利が法律により認められている場合に、その権利行使に伴い支払うべき金額を定める条項は、清算後の報酬額ですとか補償についての特約であると解釈されます。法律により契約を解消する権利が定められている以上、その権利行使が契約違反であるということはできず、違約罰から区別されることになります。

日本における損害賠償額の予定とは異なりまして、これらの特約がある場合に、当事者が実損害額を主張する権利は妨げられていません。いわゆる紛争回避機能はないということになります。

解除権の行使に伴う補償の額を定める条項が普通取引約款において定められた場合には、取引類型に応じた平均的損害を超える場合と、実損害額を主張する権利が明示的に認められていない場合の2つの場合に条項が無効になります。

請負については、後半の裁判例の検討に深く関連しますので、やや詳しく説明いたします。請負とは、請負人が何らかのサービスによって一定の結果を実現し、注文者がこれに対して報酬を支払うというタイプの契約のことです。建物の建築や運送がその代表例になります。請負契約において、消費者契約でいうところの消費者ということになりますが、注文者は、解約告知権を行使して契約を解消することができます。解約告知権の行使に当たって、特に理由は必要なく、任意に契約を解消することができます。

日本の民法でも注文者の任意解除が認められていますが、日本では、任意解除によって請負人の報酬債権が消滅し、代わりに損害賠償請求権が発生することになります。ドイツにおいては日本とは異なり、報酬債権は消滅しません。もっとも、請負人は報酬から節約費を控除しなければならず、節約費がなくても代替取引による収益があるのであればそれを控除しなければなりません。請負において解約料条項が定められた場合には、こ

の控除を行った後の報酬額を定める条項であると解釈されることになります。

約款においてこのような条項が定められた場合には、まず不当に高額な報酬を定める条項がドイツ民法典308条7号の類推適用により無効になります。

また、節約費等の控除を求める権利を明示的に定めていない条項も、309条5号bの類推適用により無効になります。

最後に、法律によって認められていない解除を可能にし、そのような解除に伴い支払うべき金額を定める条項は解約金条項であると解釈されます。ドイツではこのような解約金条項の特徴として、債務者、消費者契約でいうところの消費者の権限の拡張という性質、そして、約定解除権の行使の対価を定めるという性質が強調されます。したがって、金額の決定は当事者の自由に委ねるべきことが出発点となりまして、約款中の条項であってもここまで見てきたような内容規制は予定されていません。一般条項である307条に基づいて、条項が信義則に反して相手方を不利益に扱うものであるとして、ごく例外的に無効であると判断される余地があります。

以上をまとめると、まず、ドイツにおける解約料の規律には、解約料条項が定められたとしても、違約罰条項であると解釈される可能性があるという特徴があります。

次に、ドイツにおいては、解除権等の行使に伴い支払うべき金額を定める条項について、その解除権等が法律から生じるのか、契約により初めて認められるのかに応じた区別が予定されているという特徴があります。解除権等が法律により認められている場合には、高額な解約料を定めると、法律により認められているはずの権利行使を制限するという効果をもたらします。したがって、このような区別は有意義であると思われますが、もっとも、契約類型ごとの解除権等に関する規定の整備が前提となっています。

なお、情報提供に関する規律について若干補足いたしますと、まず、解約料条項の存在とか内容について特別な情報提供義務は課されていません。もっとも、ドイツにおいては、約款を使用する者が条項を明確で理解しやすいものにする義務を負うことを前提に、明確さ、理解しやすさを欠く条項は無効になるという透明性原則が採用されています。解約料条項も、普通取引約款中に定められた場合にはその適用の対象になるということになります。

約款を使う側としては、条項が無効になることを回避するために、できるだけ明確で理解しやすい条項をつくり、仮に透明性を欠く条項については、個別の説明を行って透明性を改めて確保しなければならないと、条項の無効を回避するためにそのような行為が促されることになります。

ドイツ法については以上です。

次は、オーストリアの解約料に関する法制度の概要です。

オーストリアにおいて、解約料条項は、違約罰条項と解約金条項のいずれかであるとされます。違約罰条項との解釈についてはおおむねドイツと同様です。解約金条項については、ドイツにおけるような約定解除と法定解除の区別が予定されていません。例えば、オ

オーストリアにおいても、請負については注文者が任意に契約を解除する権利が認められているのですが、その行使に伴い支払うべき金額を定める条項、これも解約金条項であると位置づけられることになります。

違約罰条項についてはドイツとおおむね同様ですが、オーストリアの判例においては、解約料条項は原則として、解約金ではなく違約罰についての合意であるとする解釈準則が採用されています。過大な違約罰の軽減については、ドイツ民法典343条に類似の規定が、オーストリア一般民法典1336条2項に定められています。

約款中の条項については、ドイツにおけるような特別の規定はなく、一般に一方当事者を著しく不利益に扱う条項が無効になることを定める879条3項による内容規制に服するだけです。

これに対し、解除権等の行使に伴い支払うべき金額を定める条項は、その解除権が法律によるものか、契約によるものかを問わず、解約金条項であると解釈されます。解約金条項の内容規制について特別の規定はなく、やはり一般的に不当な条項が無効になることを定める879条に基づく内容規制に服します。解約金が過大であるというだけでは無効にはなりません。もっとも、オーストリアにおいては、解約金条項と解釈される範囲がドイツよりも広いということになりますので、不当に高額な解約金条項から消費者を保護すべきではないかという問題が生じます。

そこで、消費者保護法7条が、消費者が解約金を負担する場合には、違約罰の軽減の規定を準用するということを認めています。消費者契約においては、違約罰条項だろうと解約金条項だろうと、一般民法典1336条2項に基づく減額が行われることになります。

請負においては少し異なる取扱いが認められます。オーストリアにおいても、注文者が任意に請負契約を解除することが認められています。そして、ドイツと同様に、この場合でも請負人の報酬債権は消滅せず、ただし、節約費及び代替取引による利益を控除しなければなりません。オーストリア法の下では、この場合の控除後の報酬額を定める条項も解約金条項と解釈されることになります。もっとも消費者保護法の下では、ほかの解約金条項とは異なる取扱いが予定されています。すなわち27a条が事業者が節約費及び代替取引についての情報提供義務を課しており、事業者はこの義務を果たさなければ報酬を請求することができないとされています。そして、請負の解約金条項は、専ら節約費と代替取引による利益の控除によって解決が図られるので、違約罰の規定の準用による減額は行われないと解釈されています。

以上をまとめると、まず、オーストリアにおける解約料条項の規律には、ドイツと同様に解約料条項が定められたとしても、違約罰条項であると解釈される可能性があるという特徴があります。

次に、ドイツとは異なり、解除権等の行使に伴い支払うべき金額を定める条項について、それが法律から生じるのか、契約により初めて認められるものかに応じた区別はありません。このように解約金条項と解釈される範囲が広いのがオーストリア法の特徴です。だか

からこそ、消費者契約において解約金条項の内容規制に関する特則が必要になり、消費者保護法7条が違約罰の軽減に関する規定の準用を認めています。もっとも、請負契約の解約料条項については、節約費及び代替取引についての情報提供義務の存在を前提に、これらの控除による解決が図られることになります。

情報提供に関する規律については、おおむねドイツと同様であり、特筆すべき特徴が私には見当たりませんでしたので、説明は省略いたします。

さて、ここからは具体的な裁判例を紹介いたしますが、解約料に関連する全ての裁判例を扱うのではなく、損害の発生を前提としない解約料条項を定める可能性という観点に限定して裁判例を紹介いたします。

まず、ドイツ法からです。先ほど、ドイツにおいては約定解除権の行使に伴う解約金を定める条項がほかの条項から区別されていて、特別な内容規制の規定がないと紹介しました。一般条項に基づく有効性の判断においても、本来認められないはずの解除を認める条項だという特徴が考慮されます。宿泊契約における解約料を定める条項について有効性を認めた事例では、宿泊者は法律上は任意に契約を解消する権利はなく、特約があつて初めて解除が可能になるのだから、仮に高額な解約金が定められていたとしても、法的地位は改善されているとすることができるので、それだけでは不当に宿泊者を不利益に扱う条項とは言えないという、そのような判断が示されました。例外的に解約金条項の効力を否定した例もあるのですが、これも金額の過大性だけが根拠になっているではありません。ペットの売買契約において、飼育に不安を抱いた買主による解約をできるだけ認めるべき、高額な解約金によってこれを制限すべきではないという価値判断が示されています。

次に、補償額等の予定条項については、ドイツ民法典308条7号を根拠にする場合でも、309条5号aを根拠にする場合でも、損害額を無視するような条項を定めることはできないというのが原則になります。請負の解約告知であれば、報酬から節約費等を控除した額が条項の効力を判断する際の基準になりますし、パック旅行契約についても類似の判断が示されています。

もっとも、旅客運送について興味深い判例の展開を見いだすことができます。旅客運送契約も民法上は請負の一種ということになりますので、基本的には報酬から節約費等を控除した額が条項の有効性を判断する際の基準になります。例えば、一律に払戻しができないことを定める条項について、報酬から節約費等を控除した金額を超えるような金額の保持を事業者に認める可能性があるということで、旅客を不当に不利益に扱う条項として無効であると判断した事例があります。

また、解約の際に一定の手数料を定める条項についても、解約の処理に要する諸経費は料金に含めることができる、また、一律の金額を定めれば、解約の時期や運賃によっては、運賃から節約費等を控除した金額を超えるような金額の保持を認めることにつながるということで、やはり旅客を不当に不利益に扱う条項として無効であると判断した事例があります。

このように、旅客運送における解約料条項も、基本的に報酬から節約費等を控除した額を基準とする不当条項規制に服するというのが従来の判断でした。ところが、近時、ドイツの最上級審裁判所である連邦通常裁判所は、割引運賃について解約を制限する条項の不当性が争われた事案で、例外を認めるような判断を示しました。これは解約料条項ではなく、解約自体を制限する条項ということになりますが、解約料条項について考える上でも有益な視点を示しているものと思われますので、紹介します。

そもそも請負における注文者の解約告知、請負人の報酬債権の存続と節約費等の控除という民法のルールは任意規定、すなわち当事者が特約によって異なる内容を定めることができるような規定であるとされています。したがって、当事者が交渉して異なる内容、例えば注文者、旅客が解約告知権を放棄するという内容を定めることは可能です。また、ここまで見てきたドイツの不当条項規制は普通取引約款中の条項を対象とするものであり、個別に交渉された合意には適用がありません。したがって、個別に交渉された合意の存在を認めることができれば、請負契約だけでも注文者は解約告知ができないということを認めることができますし、その合意の効力は直ちに否定されないということになります。

下級審裁判例の中には、複数の選択肢の中から解約告知をすることができない運賃を選択することをもって、個別に交渉された合意の存在を認めて、解約告知を制限する条項の有効性を認めたというものがあります。連邦通常裁判所は、この点について最終的な判断はしていませんが、少なくとも特定のクラス内に解約の可否の選択肢がない限り、個別交渉合意を認定することはできないとしています。

この事案で選択されたクラスは一律解約が制限されていて、解約を制限する条項に普通取引約款の不当条項規制が及ぶということになります。ところが、割引運賃について解約を制限する条項は無効にならないと判断しました。その根拠は、請負の解約告知の場合の清算の規律は、一部の乗客が解約しても、提供されるサービスの内容は変わらず、事業全体の費用との関係で運賃を決めざるを得ないという大量輸送の性質になじまないということと、航空会社の利益が解約告知を制限される旅客の利益を上回るという、この2つに求められています。

以上をまとめると、まず、請負の解約告知権のような消費者が任意に契約を解消する権利が法律で定められていない領域、例えば宿泊契約のような領域では、損害の発生を前提としない解約料条項を定める可能性が開かれているということになります。次に、請負のように消費者が任意に契約を解消する権利が法律で定められている領域でも、個別交渉合意の存在や取引の特殊性から、報酬から節約費等を控除した額という基準からの逸脱が認められる余地があるかと思います。

ドイツ法については以上です。

次は、オーストリアの裁判例について同様の観点から紹介いたします。

まず、解約金条項について、約款中の不当条項の無効を定める一般民法典879条3項に基づく内容規制においては、金額が過大であるからといって直ちに条項が無効であるとは判

断されません。この点はドイツと同様です。もっとも消費者保護法7条は、消費者契約中の解約金条項については、違約罰の軽減に関する1336条2項が準用されるということを定めています。そして、同項を準用する際には、予見されるべき損害額が1つの重要な考慮要素になります。したがって、オーストリアでは、ドイツとは異なり、消費者保護法7条があるということで、消費者契約において基本的に損害の発生を前提としない解約料条項を有効に定める可能性は排除されているということができます。もっとも、消費者保護法7条の適用がない請負については、これとは異なる展開を見いだすことができます。

まず、オーストリアでは、請負の任意解除に伴う解約料条項が定められていても、報酬から節約費及び代替取引の利益を控除した額に沿わなければならないところ、消費者保護法27a条により、消費者がその額を立証するのではなく、むしろ事業者側が消費者に対し節約費及び代替取引の利益に関する情報を提供しなければなりません。そして、情報提供を怠れば解約料を請求することができないということになります。もっとも、同条は報酬の請求を前提とした規定です。これよりも大幅に少額な解約料が定められている場合には、同条の適用がなく、情報提供をしなくても解約料を請求することができるとされています。ただし、これは損害の発生を前提としない解約料というよりは、これを大幅に下回る解約料という位置づけになろうかと思います。

オーストリアでも、やはり航空券に関する裁判例が興味深い展開を見せています。まず、払戻手数料を定める条項についてはドイツと同様の判断が示されていて、解約に係る諸経費は代金に含まれているので二重取りとなってしまう、無効であるとされています。これに対し、特定の運賃について任意解除権を排除する条項については、先ほど紹介したドイツの判例を引用しながら、旅客運送契約の特殊性を考慮すれば、条項が無効になるような旅客の不当な不利益処遇があるとは言えないと、このように判断した裁判例があります。

以上をまとめると、まず、オーストリアでは、消費者保護法7条の存在が、損害の発生を前提としない解約料条項を定めることの障害になっています。これは日本の消費者契約法9条1項1号がもたらす状況ともしかしたら重ねることができるかもしれません。

請負については、消費者保護法7条の適用が排除され、固有の解決が図られているところ、ここでも基本的には報酬から節約費等を控除した額が基準として機能します。もっとも、旅客運送取引の特殊性が請負の規律からの逸脱を正当化する余地があります。

最後に、報告全体を簡単にまとめさせていただきますが、ドイツとオーストリアの相違は、法律上認められた解除権等の行使に伴う解約料と、契約により初めて認められる約定解除権の行使に伴う解約料を区別するかどうかという点にあります。ドイツにおいては、約定解除権の行使に伴う解約金条項については、損害の発生を前提としない解約料を有効に定める可能性が開かれているということになります。これに対してオーストリアでは、消費者保護法7条が、そのような解約料条項にとっての障害になっています。

請負については、両国ともに、請負固有の清算のルールに従った規律が行われているということができます。もっとも、個別に交渉された合意の存在や、当該取引の特殊性が、

民法の請負規定からの逸脱、ひいては損害を前提としない解約料条項の正当性を裏づける余地があると言うことができるかと思います。

ということで、私からの報告は以上になります。御清聴いただきましてありがとうございました。

○丸山座長 ありがとうございました。

それでは、続きまして、大澤先生からの御説明をお願いいたします。

○大澤教授 法政大学の大澤と申します。このたびはこのような機会をいただき本当にありがとうございます。

私が考えていた時間はかなり短いと思っていましたので、すごく簡単な資料しか用意していなくて非常に申し訳ありませんでした。

一応、フランスも日本と同じように、役務の対価と、キャンセルする場合の賠償金を結びつけるということはよく行われていますので、それをまず最初に、私のスライドの前に国鉄のサイトを共有させていただきたいと思います。

これを御覧いただくと分かるのですが、これは国鉄のサイトで、英語サイトを今表記させていただいております。これはパリからリヨンというフランスの第二の都市までの鉄道、日本でいうところの新幹線のチケットを買うというサイトで、このボタンを押すと、表示されていると思うのですが、値段が2種類出てきます。どちらも1等なのですけれども、例えばこのビジネスプレミアという方は、いつでも変更が可能ですよということが書いてあります。他方でこちらが安い条件になっていますが、これを見ていただきますと、変更に一定の条件が課されているもので、ここには単純に1人当たり幾らということと、あとサービスとしてはファーストクラスだとかこういうのがありますなのですが、問題はここに具体的に、例えばいつまでだったら変更可能なのかということが詳しく書いてあって、ここを読んだ上で鉄道の乗車券、特急券の予約ができるようになっています。

これは今英語で書いてあるとおりで、要は7日前までであれば変更可能で、6日を過ぎてしまうといろいろ条件がついてきます。あと、出発30分前になるとこうなりますとか、こういうのがかなり細かく書いてあるというのが実情です。参考までに表示させていただきました。

これが国鉄のサイトでして、この種のものはフランスでも本当によくありまして、今でもお分かりのように、値段は安いけれども、変更に一定の条件がかかるし、それでも日本の航空券よりは、日本の航空券は結構前から解約金というかキャンセル料がかかると思うのですが、7日前ですから、それよりは短いかなと思います。こういった条件がホームページで表示されるようになっているというのが実情です。

それで、ようやくスライドを表示させていただきます。今日は「フランスにおける『解約金』をめぐる法制度」ということでお話をさせていただきますが、まず最初に、実情は先ほど申し上げたとおりですけれども、概要としてどういうふうになっているかというのは、先ほどドイツ、オーストリアのお話を伺っていて、非常に似ているところもあると思

いました。今日、基本的に私が念頭に置いているのは、消費者が事業者からサービスを受ける契約を、例えば期間の途中で解約する、あるいは期間の定めがない場合でも解約をするというときに、例えば消費者に、既に消費者が払った代金を返さないとする条項ですか、あるいは解除をした場合に消費者に一定の金額を支払わせるという、その意味での解約金条項についてのお話をさせていただきます。

先ほど河野先生からもお話があった、違約金条項、*clause pénale*というふうにフランス語でも呼んでいますが、違約罰というのはもちろん存在しています。例えば消費者の不履行があった場合等々の違約罰等は存在していますが、本日は、恐らく研究会の趣旨からして、基本的には消費者がサービスを受けるときに代金を返してもらえない、あるいは何らか一定の補償というか賠償金を支払わされるという、こういったものを中心に上げたいと思っています。

これについてフランスでは、簡単に言いますと、この消費者保護法制に関しても、基本的にはまず法律で全部きちんと決めるというスタンスです。その法律のルールに違反した場合には、民事効がある場合もありますが、例えば行政罰金があったりとか、あるいはひどい場合には刑事罰があるという形で、かなり法律でしっかりとルールを定めてコントロールしているというのがフランスの特徴だと思います。

ただし、今日のお話にも出てきますように、いわゆるソフト・ローというのか、事業者が自主的に契約モデルとかを修正しているということは当然行われていますが、その背景に、独立行政委員会である濫用条項委員会が存在しているのがフランスの最大の特徴ではないかと思っています。

まずは消費法典について。消費法典というのは日本で言うところの消費者契約法ですか、特定商取引法とか、あるいは本日も出てきますけれども、個別契約類型ごとの特別ルールを1つにまとめた法典のことを消費法典とフランスでは呼んでおります。その消費法典の中には、フランス語では濫用条項というふうに呼んでますが、日本で言うところの消費者契約法10条のような不当条項規制の規定が存在しておりますので、基本的にはその問題として捉えられていると思います。要は消費者が解除した場合の代金の不返還を定める条項とか、あるいは解約金の支払いを義務づける条項が不当かどうかという観点から、裁判例や学説、実務でも判断されているのが実情です。

ただ、それとは別に、個別契約類型の特別ルールが消費法典の中に設けられていて、その中では、例えば解約金を取ってはいけないとか、あるいは代金を必ず返さなければいけないとか、そういったことが事細かに、これもやはり法律で規制されています。

先ほどオーストリア、ドイツの御報告の中でもございました解約金等についての消費者の情報提供に関しては、ドイツ、オーストリアと非常に似ているのではないかなと感じました。これも最後に触れさせていただきます。

そこで、まず、フランスの濫用条項規制ですが、大まかな構成を申し上げますと、日本で言うところの消費者契約法10条が、フランスでいうと消費法典のL. 212-1条の、いわゆる

一般条項です。ここで基準となっているのは、事業者と消費者のそれぞれが負う債務の間に著しい不均衡を生じさせるような条項は濫用的であるということで、効果としては、書かれなかったものとみなすという効果になっています。当該条項だけが効力を否定されます。

それに加えて、これは日本で言いますと消費者契約法8条や9条に相当するものですが、いわゆる反証の余地なく濫用的な条項、要は該当すると直ちに書かれなかったものとみなされるという、ブラックリストというふうに日本で呼ばれることがあります、こういった規制があります。

日本にないものではあるのですが、もう一つあるのが、濫用的であると推定されるという条項のリストで、これは事業者からの反対の証明があれば濫用性を覆すことができるというふうになっております。日本では、この推定される条項のほうグレーリストというふうに呼ばれることがあって、そのグレーという言葉がやや誤解を招いて、曖昧なイメージを与えてしまって、日本ではなかなか実現していないというのが実情だと思います。

そのうち、今回の解約金の支払いを定める条項ですとか、あるいは既に支払った代金の返還を認めないという条項が有効かどうか、それを判断するときに参照されるものは大きく分けると2つあって、1つがまず反証の余地なく濫用的とされる条項の方ですが、要は期間の定めがない契約を解除する消費者に対して賠償金の支払いを義務づける条項、こちらは反証の余地なく無効とされています。そしてもう一つ、こちらは推定される方のリストに入っておりまして、212-2条8号というところに、要は消費者が契約を解除する場合の要件や方法を事業者による解除の場合よりも厳格にする条項は濫用的であると推定されるというふうになっていまして、実はこの一例が解約金条項と言われています。なぜそういうふうになっているかということについてお話をしたいと思います。

濫用条項となり得る理由というのは大きく分けると2つあって、1つは、特に期間の定めがない契約に関しては、解除の予告期間をちゃんと守るとか、そういう条件はついていますが、いつでも解除できるのに、その契約の解除すら認めないというのは消費者の自由を侵害する、自由を奪うものなので、この種の条項は濫用的であると判断をされています。これに対して期間の定めがある契約の場合には、フランスはここを厳しく考えていると思うのですが、その期間はお互い両当事者とも契約に拘束されるので、解除ができないというのが原則です。もちろん例外としては、例えば住居の賃貸借とか委任の場合というのはあり得ますけれども、そうでない限りは、期間の定めがある以上は、原則は期間の途中では解除ができないというのが民法上の考え方です。

ただし、実際上は、期間の定めがある場合でも、その当事者の一方が解除できるという定めが条項として入っているの、その条項が、解除はできるけれども、例えば非常に多額の違約金を徴収するとかというふうになっていけば、これが不当条項になるかどうかというのが問題になります。

そして2つ目、なぜこの種の条項が濫用条項となり得るかについて、先ほど言いました

ように、消費者からの解除の要件等々を事業者からの解除の場合よりも厳しくするのが不当であると推定されると申し上げましたが、その一例が実は解約金条項です。そのように実務判例上は考えられていて、それはなぜかという、例えば事業者から他の契約を解除するときには事業者は解約金を払う必要がないのに、消費者から解除するときには消費者に解約を払わせるというのは、いわゆる両当事者の債務の双務性というのか、要は消費者にだけ負担が重くなっているという点で、これは正当な理由がない限りは濫用的であると考えられているというのが実情です。ですので、まず大まかにはこのように考えられます。

判例の傾向なのですからけれども、私が調べた限りですが、かなり多いのが、実は在学契約です。在学契約というと、日本だと大学の授業料不返還を思い出すのですが、大学ではなくて、予備校とか各種専門学校ですね。例えばリハビリ専門学校とか、あるいは学生が授業の補習を受けるような、いわゆる日本でいう塾のようなところの在学契約における、消費者が途中で、例えば1年契約だったのに、1年終わる前にやめたときに、消費者は大体1年前払いをしているのだけれども、それを残り期間の分も返してくれない。こういう形で、いわゆる既払い金を返さないとする条項が濫用的かどうかというのが争われています。

今日は恐らく時間が限られているだろうと思うので、判例を一つ一つ紹介するのはやめておきたいと思うのですが、問題とされているのは、まず解除事由というのが問題になっています。例えば生徒側の正当な理由、やむを得ない事情。これはいろいろな表現の仕方がありますけれども、生徒側が例えば病気になったとか、要はもうやむを得ない事由による解除ですら、例えば解除すら認めないという条項ももちろん不当条項になり得ますが、解除は認めるけれどもお金を返さないというもの、こういったものが判例では不当条項に当たると考えられています。なので、比較的重視されているのは解除事由ではないかと考えられます。

なので、主には、例えば不可抗力だったり正当な理由、あるいはやむを得ない重大な事由があつて、それでどうしても解除をしなければいけないというとき、それにもかかわらず、消費者が既に払ったお金を返してもらえないという条項が、多くの判例で不当な条項であると言われています。

しかも、この場合に何が問題になるかという、これはもしかすると解約金を定める条項とは別の条項の不当性の話になるのですが、例えばここでの正当な理由ですとかやむを得ない事由、要は重大な解除が認められてしかるべき事由というのは事業者が判断することになる。そうすると、先ほどこちっとお話を伺っていると、例えば、消費者側からすると、これはどうしてもやめざるを得ない本当に大事な事由なのですよということを主張しても、事業者がそれを決定するので、いやいや、あなたの解除事由はやむを得ない事由になりませんというふうに事業者が解釈してしまうと、結局は、いずれにしてもこれはやむを得ない事由による解除にならないからという形でトラブルになってしまうということです。

そういたしますと、解除事由が該当するかどうかを事業者が決定するという条項になっていることで、ますますその条項の不当性が強くなると考えられています。

そうしますと、実は解約金条項だけの問題ではなくて、その解除の事由に関して、何か特約の中で条件を設けているときに、その解除事由に当たるかどうかの解釈権限を事業者だけに付与しているという条項、こちらの不当性の問題でもあるのではないかと思います。

そして、もう一つ問題となっているのは、これは幾つかありますけれども、消費者はお金を返してもらえないのに、事業者が解除するときに、解除の理由はいろいろあると思うのですが、そのときに事業者は何の負担も負わないという点ですとか、あるいは解約金条項が消費者には過剰な金銭的負担を課すということも考慮されています。

あと、在学契約ということですが、例えば2022年に出たある判決では、補習を受けるという生徒が、フランスの場合、成年になるのは日本と一緒に18歳以上になりますけれども、18歳ぐらいの学生が勉強するための塾を途中で解除したときに、不可抗力による解除だとしても解約金を課すという条項だったということなのですが、このときにその条項が不当であると判断された理由の1つを挙げますと、まずは若者向けの学校であるということ。若者向けということは、当然こういう長い契約をしたことがあるわけではないし、高い解約金を課されると金銭的負担が大きいということもあります。

あとは、当然のことながら、解除によって事業者に生じる損害というのも考慮はされています。ただし、日本の平均的な損害とは違って、その損害というのを正面から判断基準にしているわけではなくて、条項の不当性判断をするときに、事業者側に解除によって生じる損害というのは当然考慮されています。

そして、各種契約の特則ということで、これも消費法典の中に存在しているのですが、個別の契約ごとに解約金を支払わせることですか、あるいは既払い金の不返還が禁止されたり、あるいは既払い金の返還すべき割合とか、こういったものが定められていることがあります。例としてスライドに挙げてるとおりですが、電気・ガスの供給、いわゆるライフラインの契約だったり、あるいは結婚仲介サービス契約。これは日本で言うと特定継続的役務の一つに当たると思うのですが、こういったものもありますし、あとは電気通信契約で、非常にこれは日本と似ている話だなと思ったのですが、いわゆる2年縛り契約の場合です。この場合に、2年縛りの契約、そもそもフランスもこれは法的な規制の対象になっていまして、消費法典の中にルールがあるわけですが、まず、2年以上の期間を定める契約をしてはいけないということ。次に、2年縛りだとしても、例えば12か月を超える状況の場合には解除を認めなければいけないとか、そういった細かいことがいろいろ書いてあって、かつ、途中で解除した場合には、消費者がその残り期間の20%の代金は支払うことになるというふうに、そこまでは一応認めると。しかし、逆に言うと、それ以上の代金は事業者は返さなければいけないと、こういったように個別の契約ルールが存在しています。

次に、事業者のソフト・ローということですが、事業者はもちろんそれぞれの事業者で

この点に関しては適正な契約になるようにしているのですが、その背景にあるものとして、これはフランスの特徴ですが、濫用条項委員会という独立行政委員会が存在します。これについては私もいろいろなところで既にかいたりしておりますので、ここに参照論文を1つだけ紹介しておりますけれども、この濫用条項委員会は、裁判官から、こういう濫用条項を争われているのだけれどもどう思うかと意見を聞かれて、それに答えたりという権限もありますが、あとは非常に活発に使われているのが、各業種ごとに、こういう契約条項は不当になり得ますよというのを勧告するというのがよく活発に使われております。

その中で、この種の解約金に関する条項も取り上げられていまして、例えば個人自動車の賃貸借契約に関する2020年に出た勧告の中では、消費者のフォート、日本で言うと過失のようなものですが、要は消費者の過失による解除ではないにもかかわらず、事業者が解除をしたときに消費者から支払われた代金を返還しないとする条項ですとか、こういったものは不当な濫用条項になりますよということが勧告されています。

この種の勧告は、当然のことながら法的効果があるわけではありません。その意味では日本でいうところのガイドラインに近いと思うのですが、ただ、実際には、事業者がこの勧告を見て契約を修正していますので、そういう形では、事業者の自主的な契約修正を促しているという形で非常によく使われているものです。この中に解約金の定めがいろいろ入っているということを紹介させていただきます。

勧告のことについては、時間も限られてきていますので、スライドに既に載せておりますので、こういう条項だと濫用的なものになり得ますよということを業種ごとに具体的に載せています。経団連のようなMEDEFという団体が、実際にこの勧告を受け入れてガイドラインをつくっている、自主ルールをつくっているということです。

解約金に関する情報提供について、具体的にどういうふうに情報提供しているかというのは、今日、冒頭でフランス国鉄のサイトを紹介させていただきましたが、恐らくこれはドイツやオーストリアと話としては似ているのではないかと思います。

フランスでは、消費法典の111-1条で、契約一般に適用される情報提供義務というのが存在します。これは契約の類型等々を問わず適用される一般ルールで、法的効果としては、行政的には罰金ですとか、あるいは刑事罰とかそういったものであり、民事効果はこの条文では定められていないのですが、この中で契約期間、あるいはその定めがない場合に、解除の条件についてもちゃんと情報提供してくださいということが定められています。それに加えて、サービス契約における情報提供義務というものも存在していて、やはり同じような規制があり、あとは、これはドイツ、オーストリアと似ていることだと思うのですが、条項は明瞭かつ理解できる方法で提示・作成されなければならないということが書いてありますので、事業者は先ほどのフランス国鉄のように、契約の解除条件とか、その解除の違約金等々はきちんと明示するように法的にそもそも促されているというのが実情です。

それに加えまして、先ほど紹介した濫用条項委員会の勧告の中では、条項の内容が不当であるというところを勧告しているだけではなくて、例えば契約条項の提示の在り方に関

する内容も勧告されていることがあります。例えば先ほどの2年縛りの携帯電話の契約で言いますと、日本でもそうだと思うのですが、2年縛りのプランとそうではないプランがあると思うのですけれども、そうではないプランがあるということが消費者にちゃんと伝わっていない。2年縛りだけがフォーカスされてしまっている形の契約条項の提示はしないようにといったことも勧告されております。

非常に雑駁な報告でございますが、以上になります。貴重な機会をいただきどうもありがとうございました。

○丸山座長 御報告ありがとうございました。

質疑応答、意見交換に移りたいと思います。御発言のある委員は挙手をお願いいたします。

それでは、兼子委員、お願いいたします。

○兼子委員 山形大学の兼子と申します。よろしくお願いいたします。マーケティングを専門にしております。

お伺いしたいのが、解約料に関する問題として、日本ではいわゆる解約料の定義として、解約に伴う損害額という定義のされ方をされていて、そのときに1つ問題が生じるのは、航空チケットとかホテルの宿泊とかで料金プランが幾つかあって、高いけれども、これは解約料をもらいませんよ。安いプランがあって、これは安いのですけれども、これを解約すると100%お金を払い戻しませんよみたいなプランがあったりしますね。問題はこの安いプランで、安いけれども解約料100%になりますよとか、そこまで行かなくても80%、70%になりますよというプランに関しては、これは損害額ではないですよねというような問題があったりしますよね。そこでちょっとお伺いしたいのですけれども、日本での解約料の定義とドイツ、オーストリア、フランスでの解約料の定義において、何か違いみたいなものがあつたりするのでしょうか。そこの比較でお伺いしたいなと思っていたのですけれども、いかがでしょうか。

○丸山座長 御質問の趣旨なのですけれども、解約料の定義を伺いたいというのはどういう御趣旨になりますか。

○兼子委員 日本における解約料というのは、いわゆる損害額、損害にかかった額が前提になりますよというのが解約料ということになっていますよね。違いましたっけ。日本での解約料の定義は、解約が発生したときに、それにかかる損害額を上限にしてくださいというような定義になっていませんでしたか。

○丸山座長 御質問の趣旨が、世間で用いられている解約料の概念を問題としているのか、あるいは何らかの法律的な条文のところでの何かを指して、それとの違いをお尋ねなのかというところが非常に曖昧なのですけれども。

○兼子委員 ごめんなさい。専門家ではないのでその辺は結構曖昧なのですけれども、解約料金の設定基準みたいものは、日本とドイツとかオーストリアで違いみたいなものがあつたりするのでしょうか。こういうところを目安にしてくださいみたいなルールというの

は、日本と海外ではやはり違いみたいなものがあるのでしょうか。

○丸山座長 承知しました。それは法律的なところという御質問でしょうか。

○兼子委員 法律的なところで。

○丸山座長 分かりました。では、おまとめしますと、日本においては、恐らくこういった解約料に関しましては、消費者契約法9条であるとか10条による規制というのが考えられ得るところなのですけれども、実際に規制がかかるとなった場合について、ドイツやオーストリア、あるいはフランスで規制をかけていくときに、大きな違いというのは生じそうなのかどうかという辺り、何かコメントがございましたらお願いできればと思います。

○大澤教授 では、私からよろしいですか。御趣旨を取り違えていたら申し訳ないのですが、これは私の個人的な意見にはなるのですが、恐らく日本の消費者契約法9条1号が平均的な損害という基準を前面に出してしまっているので、解約金は事業者が生じる損害との兼ね合いでという印象があるような感じはするわけで、そのこと自体の是非というのはぜひ検討していただければと思うのですが、フランスの場合は、先ほど申し上げましたように、この種の問題、実際に実務でどうやって定めているかというときには、当然、消費者がキャンセルすると、それによって事業者が、例えば残代金、残りの期間のお金をもらえなくなるとか、いろいろ損害が発生するというのを事業者側は当然考慮していると思うのです。あるいは法律の条文上、別に平均的な損害とかを明文化しているわけではないですし、実際にフランスでは、契約を解除したときに、法律の条文を見ていると補償金あるいは賠償金を消費者に支払わせる条項が書いてあったりとか、あるいは先ほど言いましたように代金を返さないという形で、結果的にはキャンセルすると消費者に不利になってしまうといったもの、幾つかタイプがあるのは事実です。

ただ、その種の条項の不当性をどうやって判断するかというときに、必ずしも解除によって事業者が発生する損害よりも大幅に高いかどうかを基準にしているわけではなくて、考慮はしていると思いますけれども、先ほど申し上げたように、どうしても解除しなければいけない、病気になってしまったとか、そういう解除理由を考慮したり、あるいはそもそも消費者にそういうお金をいわゆる賠償金として課すことが、事業者との負担との関係で非常にバランスが悪いとか、少なくともフランスではこういったことを考慮しているのではないかと思います。なので、それはやはり日本の消費者契約法9条1号が損害というのを基準にしてしまっているところから生じる問題なのではないかという印象を受けました。

以上になります。

○丸山座長 河野先生からは何かコメントはございますでしょうか。

○河野助教 では、私からもコメントさせていただきます。

まず、余計かもしれませんが、当初の御質問についてなのですが、約款等で用いられる言葉と、それが法的には、民法で言えば何を指すのかということに開きがあるのではないかと考えていまして、契約書の中で、例えば解約料とか取消料といった言葉が使われてい

たとしても、それが民法でいうと何かというところを見てみると、債務不履行による損害賠償額の予定であったり、あとは任意解除に伴う損害賠償額の予定であったりといったような開きがあるのではないかと私は感じておりまして、それは実はドイツやオーストリアでも同じです。契約書等でよく使われる文言と、それが法的に言うとか何かという文言には差があります。私は、解約料というときはそういう意味なのかなというふうに受け取っております。

次に、その後にいただいた御質問について、不当性を評価する際の基準がどうなるのかということなのですが、基本的な考え方としては、その条項が定められていなかったらどうなっていたのかということを通商性評価の基準にすることが多いです。一番分かりやすいのは請負の任意解除の場合なのですが、仮にその条項がなかったら報酬全額の請求ができるけれども、そこから節約費または代替取引による利益を控除しなければならないとなっていたはずなのだから、その金額が基準になると。これは日本で言うところの平均的な損害額と近い算出方法。いろいろあるというふうには伺っておりますけれども、その中でよく使われる選択肢の1つに近い算出方法なのではないかと思います。

これに対して、例えば違約罰ですと、損害の填補に加えて、そこで定められた行為、違反行為を抑止するという趣旨が盛り込まれるので、損害額は確かに1つの考慮要素になるのですが、あくまでも考慮要素の1つにすぎないという、そのような位置づけになります。

最後に、約定解除権の行使に伴い支払うべき金額というのは、先ほど言った、その条項が定められなかったらどうなるのかという想定をしたときに、その条項が定められなかったら、消費者は契約を解除することができなかったはずだという話になるので、今言ったような、その条項がなかったらこういう金額を支払うことになっていたはずだということとの比較を行うことができないですね。だから、損害額といったものを基準に条項の不当性を評価することができないと、このような違いがドイツでは出てくることになります。

最後に言った約定解除権の行使という考え方と、あと法定解除権の行使に伴う支払うべき金額を区別するという考え方はドイツ特有のもので、今の説明はドイツの説明ということになりまして、オーストリアではその区別がされていないということで、今言ったような明確にこういう基準により評価されるということが断言できないというか、すごく大ざっぱに損害が考慮要素にされるという特徴がありますので、オーストリアの状況は日本と似ていると言うことができるかもしれません。

以上です。

○兼子委員 ありがとうございます。

ということは、その3つの国では、いずれにしても、今ちょっと国内で問題になっているような、安いけれども解約料はもらいますよみたいなものが、ちょっと灰色だよみたいなような問題というのは海外ではあまり生じていないという理解でよろしいでしょうか。

○丸山座長 御質問としましては、プランが選択できるようなケースですね。安いけれ

ども解約が不可だったり、高いけれども解約ができるという、大澤先生が冒頭で示してくれたようなビジネスのモデルだと思うのですが、この点については河野先生からも航空券の事例とかを言及されたと思うのですが、不当になるかならないかという点からするとどういった印象を持たれているか、コメントをお願いするということによろしいでしょうか。

○兼子委員 はい。

○丸山座長 この点、いかがでしょうか。選択プランがある場合についての海外の状況ということなのですが、コメントをお願いできますでしょうか。

○大澤教授 私から申し上げますと、先ほど携帯電話の2年縛りの話でもあったように、あれもフランスで一時期やはりすごく問題になったみたいで、日本と全く一緒だと思うのですが、あそこで問題になっているのは、2年縛りプランというのは当然その後の基本料金が安くなっています。それと別に通常プランがあります。これは別に期間の定めがないものだと思うのですが、ただ、料金は高いですというときに、その両方をちゃんと、消費者に対して2年プランしかありませんよというふうなことはしないでくださいとなっているので、ほかの選択肢があるということは、先ほど河野先生がドイツ、オーストリアの話でもおっしゃっていたと思うのですが、契約条項の明瞭性だったり、あるいは情報提供の中でそういう話は当然出てくるはずだと思います。なので、まずこれは1つ、情報提供の問題だと思います。

仮にそうだとすると、消費者が選べる状況になっていますというときに、2年縛りの契約では、途中でやめてしまうと例えばお金が全額返ってきませんというときに、そのこと自体が正当かどうかというのは、これは特約が有効かどうかということで、もちろん判断はされると思います。フランスは、たしか携帯電話の今のような2年縛りに限らず、解約金に関する定めについて消費者団体が差止め訴訟を起こしたりとかというので過去かなり争われた事例がありました。なので、恐らく今はさっき言った消費法典の中にルールをつくってしまったというのが実情だと思います。

なので、当然プランの選択の余地があるとして、割引と解約金が高いのをセットにしているから、そのことをもって直ちに不当だとはならないと思うのですが、ただ、割引ですごく安くなっているけれども、解約が物すごく高いと。その物すごく高い解約金が、フランスの場合だと、明文で損害と比較するのはありませんので、それこそ条項が不当かどうかを判断するときに、例えば消費者にだけ非常に金銭負担が重くなっているとか、いろいろなことを考慮して、不当になる余地というのはあると思います。

私からは以上です。

○河野助教 では、私からもコメントをさせていただきます。

まず、大澤先生に御説明いただいたとおり、第1に情報提供の問題になり得るという点は、私もそのように考えております。仮にどのプランを選択するとどういう法的な効果が生じるのかが明確で分かりやすくなっていないのであれば、透明性原則に基づいて条項の

効力が否定されるという可能性も出てくるものだと思います。

次の点なのですが、少々画面を共有させていただいてもよろしいでしょうか。先ほどの資料と全く同じものですが、この箇所、個別の交渉に基づく合意の存在が認定されれば従来の清算のルールからの逸脱が正当化されるとか、あと、取引の特殊性があれば従来の清算ルールからの逸脱が正当化されると申し上げておりますのは、まさしく特定の運賃を選ぶと解約ができないみたいなことの正当化をすることができるかもしれないという可能性を示しているものです。

この点に関しては、恐らくドイツでも今動いているところなので、確実にこうなっていると断言することはできない状況なのですが、紹介した航空券のキャンセルに関する判決を参考にすると、従来は損害額を基準として不当性が評価されるような領域、そこでの解約料条項であったとしても、個別の交渉に基づく合意があるから無効にならないとか、その取引の特殊性が、請負について定める民法のルールになじまないから損害とは無関係な解約料を定めることができるとか、そういった可能性が生まれつつあるという状況かと思っています。

以上です。

○兼子委員 抽象的な質問ですみません。よく理解できました。どうもありがとうございます。

○丸山座長 それでは、ほかの委員の先生から御質問や御意見はございますでしょうか。いかがでしょうか。

それでは、新井委員、よろしくお願いいたします。

○新井委員 よろしくお願ひします。高知大学の新井です。

河野先生のスライドのほうで用語の確認なのですが、解約料条項の話で代金と節約費と代替取引による利益の話があったと思うのですが、それは航空券のチケットを仮に例として捉えると、代金はチケット代金でいいと思うのですが、節約費というのは、例えばその人が乗らなくなったことによって機内でのサービスが要らなくなったので、その部分の費用。代替取引というのは、その人がキャンセルしたことによってほかのお客さんが入ったので、そのときの利益という解釈でまず正しいでしょうか。

○河野助教 御指摘いただいたとおりです。

○新井委員 なるほど。そうすると、それがあつたときに、例えばスライドの27ページで、もし解約料を請求しようとした場合、節約費とか代替取引による利益が幾らであつたかを事業者側が提示しなくてははいけないわけですね。

○河野助教 オーストリアの状況はそうになっております。

○新井委員 個人的には、企業にとっては割と重要な情報のように思えます。そのタイミングで実は何人キャンセル待ちがいたんですとか、この人がキャンセルしたことによってこれだけ浮いたんですよというのをオープンにするのは、企業にとっては、できれば隠したいとか、競争企業に漏れたらいけない情報のような気もするのですが、これがあ

っても結構皆さんオープンにしてくるものなのですか。

○河野助教 御指摘いただいた懸念はまさにおっしゃるとおりでして、企業の営業秘密の開示に至ってはならないというところは、もちろんオーストリアでも、あるいはドイツでも立証責任との関係でそういった議論があるのですけれども、そのように考えられていて、ですから、一般的な情報で構わないということになろうかと思います。ここに書いたのは、具体的にとは書いたのですけれども、実際にキャンセル待ちが幾らだったかとか、オーバーブッキングがあったのかどうかとか、そういったところまで説明する必要はなくて、あくまでも潜在的にどれぐらいの顧客がいて、このチケットの種類であれば、統計的にはどれぐらいの発注量、予約があるかどうか、そこまでの情報でよいとされているので、営業秘密の開示に至らないような配慮は一定程度されているということになろうかと思います。

○新井委員 なるほど。分かりました。そこだけ確認したかったので、ありがとうございます。

○丸山座長 それでは、ほかの委員の先生から御確認、御質問ございますでしょうか。

それでは、西内委員、よろしくお願いいたします。

○西内委員 京都大学の西内でございます。

私も河野先生に少し質問をさせていただきたいと思っております。

スライドの24ページなどでドイツの判例の説明として出てくる取引の特殊性という概念なのですけれども、取り上げていただいたのは旅客運送の場合であるところ、顧客の1人が解約してもサービスの内容は変わらずということだけであれば、ほかの契約類型にも及びそうな気はするというのが疑問として存在しています。例えば、請負自体ではないもののコンサートのような場合についても、1人がキャンセルしても、恐らくやること自体は変わらないはずですので、射程に関していろいろと議論がありそうな気はするわけです。そこで、ドイツで判例の射程について、どういった事案に及ぶのかということについて議論があればお聞かせいただければというのが1点目になります。

関連してなのですけれども、判例の説明では顧客の1人が解約してもサービスの内容は変わらず、事業全体の費用に基づき運賃を決めざるを得ないとなっはいるのですが、それは代替取引で節約できる費用がそもそも存在しないということではないのか、とも思いました。つまり、1人がキャンセルしても、建築請負などのように作業員を雇わなくてよくなったとか、建材を使わなくてよくなったとか、そういう事情は旅客運送には存在しなくて、旅客運送の特性は生じる変動費用のうちの大半の部分が顧客1人のキャンセルによって変わらないという性質のような気がするわけです。しかし、それは要するに、一人のキャンセルがあっても節約できる費用がないというだけの話で、もともとのB G Bの648条の第2文を適用しても、適用しない場合と同じような結論になるのではないのかなという気もするわけです。これらが疑問の前提でありまして、第2点目は、この判例に対してそういう観点から批判はないのですかねというものです。つまり、請負の規定は、この旅客運送の場合にも適用されるべきだという説はないのかなというのを少し疑問として思っ

たのが第2点目になります。どうぞよろしくお願いいたします。

○河野助教 御質問いただきましてありがとうございます。いずれの点も正当な御指摘かと思えます。

まず1点目につきましては、判例によって示されている根拠を見る限り、ほかの類型にも及びそうだとこのところでございます。というのも、詳細に説明することはできませんでしたが、実際に判決がどういう法的な判断を下したかを順を追って見ると、まず、ドイツでは、代替性のある動産の製作を目的とする契約、いわゆる製作物供給契約には、請負ではなく売買の規定が準用されるという規定がドイツ民法典の650条でありまして、大量輸送手段による旅客運送はこれに似ているというところから話を始めるわけですね。ですので、これ似ているような契約類型について、同じような話を広げるという可能性は、少なくともこの判決によって示された判断からは、それを限定するような趣旨は見いだすことが難しいという状況にあるかと思えます。

おっしゃるとおりで、個別の顧客がキャンセルするかどうかにかかわらず、同じような給付をしなければならないと。したがって、給付の量、旅客運送でいえば乗客の数にかかわらず生じる費用が大部分を占めるというような性質、そのような性質が認められるようなほかの請負契約の類型に同じような判断が及ぶ可能性、それを制限するような視点は、この判決からは読み取れないと思えます。それが1点目に関することです。

2点目に関することもおっしゃるとおりで、まさに民法の請負規定が典型的に想定している場面とは異なるということを説明する際に、節約費がごくわずかだという話をするのです。旅客の施設利用料とか保安サービス料とか出国税とか、多分そういった費用ぐらいになるのだと思いますが、それはごくわずかで、大部分が固定費である。したがって、節約費がごくわずかだというところから話を始めるので、適用しても同じような結果になるという御指摘はもっともなのではないかと思えます。

そして、この判例に対する批判ですが、これは現段階で詳細に調査検討することができているわけではないのですが、一瞥した限りでもありました。例えば旅客運送取引の特殊性みたいなことを強調すれば、あらゆる解約を制限するような条項が正当化されることになるのではないかと。それまでその条項の効力が否定されてきた、それらの判決もこの判決が出たことによって全て覆ってしまうのではないかみたいな批判ももちろんございますし、あとは利益衡量として、旅客の利益が運送業者の利益を下回るというのですけれども、仮にこの条項がなく、清算を請求したときに、代替取引による利益が生じるかどうかというのは搭乗率に左右されるので、偶然に左右されると。消費者に結局幾ら返ってくるのかは偶然に左右されるのだから、解約料条項で解約できないものを設けて、それを選んだ消費者について解除権を制限しても、旅客側の不利益には至らないみたいな説明がされました。あるいは疾病等による場合はキャンセル保険を使えばいいんだみたいな話をするのですけれども、その理由づけにちょっと無理があるのではないかとといったようなことも指摘されておりますので、判例に対する批判というのは、簡単に見た限りでも存在す

るという状況でございます。

以上です。ありがとうございました。

○西内委員 こちらこそありがとうございました。

○丸山座長 ほかの先生から。

それでは、有賀委員、よろしくお願いいたします。

○有賀委員 中央大学の有賀です。よろしくお願いいたします。

大澤先生の資料について確認させていただきたいのですが、資料の9ページ目に4番で解約金条項に関する情報提供というページがあるのですが、その中で下のほうに契約条項は明瞭かつ理解できる方法で提示・作成されなければならないとあるのですが、すみません、私は法律が全く分からないので誤解していたら申し訳ないのですが、これは具体的にはどういう意味。明瞭かつ理解できるというのは、消費者が理解できる方法でという意味で捉えればよろしいでしょうか。

○大澤教授 御質問ありがとうございます。おっしゃるとおりです。要は消費者にとって分かりやすく、明瞭に書かれたものでなければならないというふうになっております。

○有賀委員 消費者でもバリエーションがあって、例えば高齢者であるとかは、またちょっと情報の捉え方、認識の精度が異なると思うのですが、高齢者でも理解できる方法ということなのですかね。

○大澤教授 これについては多分、契約条項の明瞭性とかの話になってくるので、もうちょっと私もきちんと調べてからがいいかなと思うのですが、まずは基本的には平均的な消費者を念頭に置いていると思いますけれども、当然のことながら例えばこれが高齢者介護サービス契約だったりとか要はお客様になる消費者の年齢層とかあるいは先ほどだと、例えば在学契約で若者向けだったとか、それは当然、それぞれの契約類型とか契約の特性で、これは高齢者が契約することが多いとか、あるいは逆に若者が使うことが多いというのは個別の契約の中で考慮されると思いますが、この条文自体は、まずはいわゆる平均的な消費者にとって分かりやすいかどうかというのを念頭に置きつつ、あとは個別の類型に応じてということだと思います。

○有賀委員 その理解しやすいかどうかという判断が難しそうだなという印象を受けまして、私の専門は認知心理学でして、認識できるかどうかは同じ人の中でも、個体内でも差がありますし、個人差も当然大きいので、それをどう判断するのか。こうやって提示をなさいたいなモデルケースのようなものが提示されるのか、法律ではここだけでしか規定されていなくて、あとは判断に任せるのかということところがちょっと分からなかったもので、教えていただきたいです。

○大澤教授 フランスの消費法典に関して言うと、条文としてはこの条文があるというだけです。あとは個別具体的なケースによらざるを得ないのですが、ただ、例えば先ほど申し上げたように、濫用条項委員会の勧告等々、ガイドラインの中で、ほかの料金プランがあるのにそれを示していないとか、あるいはネットで表示するときに、インターネッ

トで表示するので画面が小さいからそれをもっと見やすくしたほうがいいのか、そういうことを個別具体的に勧告の中で、そこまで細かくは書いていないにしても、分かりやすくしてくださいというふうに書いていることはあります。

今先生がおっしゃったように、例えば平均的な消費者とって、高齢者でも若年者でもない30代、40代ぐらいの消費者だとしても、当然いろいろな社会経験もあるし、それこそ認知の違いもあると思うので、理解度というのは消費者によって変わってくると思いますが、どうなのですかね。むしろこれについては、またこれはこれでいろいろ研究をすべきかなと思っているのですけれども、まずはやはり普通のいわゆる平均的な消費者の理解力とかそういうことによって判断することになるのではないかなと思っています。

以上です。

○有賀委員 分かりました。

これは大澤先生に聞くべきなのか、丸山先生に聞くべきなのか分からないのですが、日本でもこういう表記というのはあるのですか。理解できる方法で提示・作成されなければならないというような意味の表記は日本の法律にもあるのでしょうか。

○大澤教授 消費者契約法の3条1号ですね。ただ、理解できる方法でという文言ではなかったような気がしますけれども。

○有賀委員 ただ、提示の方法については、日本でも何かしら言及はあるということなのですかね。

○丸山座長 情報提供の対応という感じになりますかね。

○大澤教授 そうですね。まず、消費者契約法でいうと3条1項1号の問題になるので、かつこちらでは、むしろ先ほど先生がおっしゃっていたところを若干先取りしているのかもしれないかもしれませんが、消費者の知識、経験、年齢などに配慮してくださいというふうになっているのが1つで、今の情報提供の対応については、消費者契約法の中で、こういうふうに条項を提示してくださいというのはないかもしれないですけれども、例えば消費者契約で約款の内容を開示すべきかどうかという議論をしたときに、当然この3条1項1号があることから、消費者契約で約款を開示するのが望ましいのではないかという考え方自体は学説では示されたことがありますので、そうすると3条1項1条の解釈次第にもなるかなというのがまず1点で、もう1点は間違っていたら御指摘いただきたいのですが、特定商取引法ですと例えば通達または法律の条文で消費者に交付される書面の字の大きさが決まっていたりとか、あとは、これは通達だったと思いますが、インターネットで返品特約を表示するときにこういうふうにしてください、例えば小さな窓に表示しないでくださいとか、そういう通達か何か、ガイドラインか何かはあったと思います。

○有賀委員 ありがとうございます。私が不勉強で知らなかったのを助かりました。

○丸山座長 私からは1点だけ、大澤先生に教えていただきたいのですけれども、正当な理由とかやむを得ない事由の解除の場合に返金しないという条項が不当条項、濫用条項になり得るというお話について、日本では、例えば台風とか地震とかの天災によるキャンセ

ルについては、キャンセル料を払わざるを得ないとか、返金されないという扱いが多くて、消費者相談にも苦情が寄せられているという状況なのですが、フランスの場合は、そういった天災事変によるキャンセルについて返金しないという場合、濫用とされ得る可能性が高いという理解でよいのか、その理屈はどこに求められるのかという点、御教示いただければと思いました。

○大澤教授 すみません。もうちょっと判決とかをちゃんと見るべきだったと思うのですが、私が見た限り、フランスは地震がないからかもしれないのですけれども、何か大災害があつて、それで解約した場合の条項の不当性を争われた判決はあまり見つけられなかったのですが、ただ、過去の判決を見てみると、例えばいわゆる不可抗力という言葉を使っていましたけれども、不可抗力による解除なのに消費者が代金を返してもらえないのは不当であるという判決がありました。その不可抗力というのが、日本で言うところの不可抗力と同じなのかどうかという検証の余地はありますけれども、可能性はあるかなと思います。それはどうしてかということ、その場合に、事業者は当然もう債務提供できないので、事業者は何も負担を負わないのに、消費者だけが代金を払わされることになるということがあるのかなと思いますが、すみません、もうちょっと勉強させていただきます。申し訳ありません。

○丸山座長 分かりました。ありがとうございます。

ほかの先生方から追加の確認はございますでしょうか。大丈夫でしょうか。

それでは、新井先生、お願いいたします。

○新井委員 ちょっとお二方にお聞きしたかったのですけれども、個人的に、例えば認知症を患っている高齢者の方とか、何らかの障害を抱えているようなナイーブな消費者が直面する消費トラブルを考えていたんですけど、そういったナイーブな消費者がいたときに、関する解約とか解約金に関する特約みたいなものはあつたりするのでしょうか。

○古川課長 すみません。こちらの音声の都合で聞き取れなかったもので、申し訳ございませんが、もう一度お願いできないでしょうか。

○新井委員 今僕が質問していたのは、認知症を患った高齢者とか、その他様々な理由で十分な判断力を有しないナイーブな消費者に対する解約とか解約金に対する特約みたいなものは、皆さんが、専門にしている国で何かあつたりするのでしょうかというのが質問だったのです。

○大澤教授 御質問の趣旨を確認させていただきたいのですが、それは、認知症等々の病気を患っている消費者が解除する場合、あるいはそうってしまったので解除しなければいけない場合。

○新井委員 そういう消費者ですね。消費者センターとかの事例を見てみると、認知症になってしまつて、例えば不必要なものを大量に買ってしまうというような状況があつて、そのときのキャンセルをどうするかというのがちょっと問題としてあるのですけれども、そういった事例に対して法律上、法制度上何か特約だつたりとか、特段の記載というのか、

注意事項があったりするのかなというのを伺いたかったのです。

○大澤教授 ちょっとすみません。私のほうはちょっとお待ちください。

○丸山座長 新井先生の御質問の趣旨は、解約の場面での特にそういった問題を抱えている方のケースで何か特別な対応があるかと。

○新井委員 あるのかですね。日本だと、そういった方に関してよく言われるのは、周囲の方がしっかり見守りしましょうみたいな話はよく出てくるのですが、何か法制度であるわけではないと思うのです。

○丸山座長 日本も過量販売の規制などは、高齢者などに大量に買ってしまったケース等を念頭に置いておりますが、解約料のところでも特に考慮するというのはどうでしょうか。何かコメントはございますか。

○大澤教授 少なくとも何かそこに特化した規定というのは、恐らくないのではないかなと思います。過量販売に関して何かあったような気がするのだけれども、今直ちに思いつかなくて申し訳ありません。

○河野助教 ドイツ及びオーストリアにおいても、そういった方が一般に契約の効力を否定することができるみたいなルールはあるかと思いますが、特に解約料に限定して何か特別な規律をとというような規定はございませんし、特段そういったことを設けるべきという議論も、私の知る限りでは見当たらないという次第でございます。

以上です。

○新井委員 なるほど。ありがとうございました。

○丸山座長 ほかの先生方、大丈夫でしょうか。

兼子委員、よろしくお願いします。

○兼子委員 ちょっとまた似たような質問になってしまうのですが、もう一回理解のために聞かせていただきたいのですが、日本だと、例えば1万円のホテルの宿泊プランがありますけれども、安い代わりに解約すると90%は返金しませんよと。宿泊の契約をした時点でもう契約成立で、もし解約するのだったら90%頂きますよというプランがあったときに、それはいわゆる平均的な損害額に見合わないの、そのような料金プランをつくること自体が灰色ですよねというような話になりますよね。今の解約というのが平均的損害額というような定義づけをされるのであれば。国内ではそのような問題が生じていますけれども、ちょっとまた似たような、さっき聞いた話とほぼ同じになるのですが、ドイツとかフランスだと、それについては基本ありで、それは問題ありませんよと。ただ、解約するのだったら、いわゆるクレームはきちんと企業のほうで対応して、返すのだったら返すようにしてくださいみたいな感じになっているのでしょうか。つまり、フランスとかドイツのほうでは、そのような料金プランをつくること自体が問題だということにはあまりなっていないというような理解でよろしいのですか。さっきと同じような質問になってしまうのですが。

○大澤教授 まず、日本で料金プランをつくるときに、確かに解約したときに90%は払っ

てもらいますという特約があるときに、それは消費者契約法9条1号に照らして、解約金条項だとすれば9条1号、そうではないとして10条で照らすことになるのでしょうか、ただ、そのときには、代金はその分割引されているとか、そういったことも当然踏まえるのではないかというのがまず1点あるので、そういう料金プランが日本で直ちに消費者契約法に違反するかどうかということ自体は、私はまだ考えがまとまらないところがあるのですが、それを前提として、フランスでそういう料金プランがないわけではもちろんなくて、例えばホテルで今払えばこれだけ安くなります、ただ、その代わり返金はこれだけしか返ってきませんというプランはありますので、別にこのプランをつくること自体が何か法的に規制されているとか、そういうのは少なくともフランスではないと思います。

ただし、その場合に料金を返さないというのが、例えば特約として定められていたときに、その特約自体が有効かどうかというのは、今日の報告をさせていただいたように、消費者に過大な負担を課すものだったり、あるいは事業者の利益との不均衡が生じているとか、もちろんその中では、事業者に実際に生じる損害等々を考慮されたりとか、そういった形で判断される余地はあると思いますけれども、プランをつくること自体が何か直ちに法律にという話では、少なくともフランスはないかなと思っています。日本法については恐らく理解が分かれるかもしれませんが、すみません、この程度にさせていただきます。

○兼子委員 国内では、平均的な損害額というような定義づけをしていること自体が少し問題が生じる背景になっているとかそういうことなのですかね。

○大澤教授 私の今日の役割を超えてしまうのですが、私個人的には、平均的損害という基準だと、やはりいろいろ限界はあるかなとは思っています。

すみません。この程度にしておきます。

○兼子委員 ありがとうございます。

○河野助教 では、私からも手短に。御指摘いただいた宿泊契約を例にいたしますと、まず、大澤先生もおっしゃったように、そういった料金プランを構築すること自体は規制されていないというのは同じかと思います。ただ、事後的にそのキャンセル料が高額であるというときに、キャンセル料を定める条項が無効になるかどうかという点で言うと、ドイツでは、宿泊契約に関しては、基本的に金額が高いからといって直ちに無効になるものではないという考え方が取られているのに対して、オーストリアでは、それが減額される可能性がある。減額されるときにはどれぐらいの損害が予想されるかというのが考慮に入ってきてしまうという、そのような状況でございます。

以上です。

○兼子委員 ある程度個別対応になってくるといえるようなことでしょうか。

○河野助教 個別対応というのは、法的にはやらなくていいけれどもやるということですか。

○兼子委員 はい。

○河野助教 そういうことはあるかもしれないです。

○兼子委員 そのときそのときの消費者からのクレームなり、それに対してそれぞれ企業が対応してくださいねというような。解約料は企業のほうである程度高めに設定してしまっても別に構いませんよというようなことなのですかね。

○丸山座長 多分、お答えにあったのは、ケースによっては減額がオーストリアでされたり、フランスで濫用になり得るというのは、それは別に事業者判断ではなくて、裁判に持ち込まれたときにそういった判断が示される可能性がありますということと存じます。

○兼子委員 個別の裁判でいってくださいねというようなことなのですね。分かりました。よく理解できました。ありがとうございます。

○河野助教 補足いただきましてありがとうございます。

○丸山座長 予定時間を過ぎておりますので、そろそろこれで以上にしたいと存じます。

河野先生、大澤先生におかれましては、大変貴重な御知見をいただきまして誠にありがとうございました。今後の検討の参考にさせていただきたいと思います。

また、委員の皆様におかれましても、活発な御議論をいただきましてありがとうございました。

最後に、事務局から連絡をお願いいたします。

○古川課長 本日は活発な御議論をありがとうございました。

次回の件につきましては、また改めて御連絡さしあげたいと思います。

以上で本日の研究会終了させていただきます。本日はありがとうございました。