

キャンセル料の目的と 規制の在り方を考える

京都大学大学院法学研究科 西内康人

消費者庁解約料の実態に関する研究会（2024年
10月23日：オンライン）

KYOTO UNIVERSITY

京都大学



1. はじめに

- 問題の所在

- キャンセル料に関しては、これまでの検討の結果、経済学的・経営学的に有効な目的をも持ちうることを確認。
- 他方で、消費者に典型的に表れる心理学上のバイアスなどを考慮すると、経済学的・経営学的に意味のない場面もあるはず。こうした意味で消費者契約法9条1項1号や同10条によるキャンセル料規制として最低限行うべきものを確定するべき必要性。

1. はじめに

- 本報告の論じ方

- 強行法規は何のためにあるとされるのか、これまでに出来てきたキャンセル料の目的に照らして関係のある観点を2でまとめていく。
- 3では、法学のこれまでの蓄積を参考に、法的な規制の形について考える。
- 4では、これらを総合して、法的規制の在り方を試論として提案する。
- なお、これまでの議論で出てきた機能は、一定の機能状態を目指しているという意味で目的とも言い換えられると考えられ、法学では目的という言葉を使うことも少なくないので、本報告では「目的」で統一する。

2. キャンセル料の目的と強行法規の意義

- 前提—キャンセル料の正常型目的

- 価格差別

- 消費者の選好が多様であることを前提に、これにあった契約内容を提示する。

- 解約抑止

- 非効率な解約を抑止し、事業者が費用投下を安心して行えるようにする。
 - 次の売上安定化に関係する部分も。

- 売上安定化

- 売上や財・サービスの提供を安定化することで、投資や費用の効率化を図る。
 - 企業のリスク回避傾向と関係する部分も。

2. キャンセル料の目的と強行法規の意義

- 前提についての補足—損失填補目的
 - 損害につき損害賠償が行われるということの言い換えに過ぎず、損害の内容につき履行利益賠償まで認めるかどうかは争いがあるところ、損失填補目的はこうした損害内容としてどこまで認めるかの論争において規範的意味を持たない（せいぜい、履行利益賠償以上の賠償は認めないぐらいの意味）。
 - しかも、先の三つの目的と比較すると、効率性を増進させるものではない。
 - 先の三つの目的に吸収させて考えてもよいのではないか。ただ、（効率性とは関係しがたいが）履行利益を除く実損填補は最低限の目的なのだ、ぐらいは言えるかもしれない。

2. キャンセル料の目的と強行法規の意義

- 強行法規とは？
 - これに内容的に反した契約条項が無効になるという意味で、契約手続きというよりは契約内容を規制するもの。
 - 民法では契約自由が原則として妥当する。にもかかわらず、強行法規がなぜ存在するのか。この点を説明するのが、強行法規の意義である。

2. キャンセル料の目的と強行法規の意義

- 強行法規の内容—個別規定と一般条項
 - 以上の強行法規で対処すべき問題は、個別規定の形をとる強行法規で解決されている場面が多い。
 - しかし、個別規定による解決では非効率が生じる場合がある。すなわち、規律されるべき事案が多く生じない問題について、事前に詳細な個別規定を設けることは、高コストである（詳細な調査が必要になる上、状況の変化に応じて頻繁な改正が必要となる）。むしろ、そういった問題については、裁判時までに入手可能なすべての情報を裁判所が用いて判断する方が低コストなことがある。こういった裁判時までの情報を利用して裁判所が裁量的判断を行える余地が残されているのが一般条項である。

2. キャンセル料の目的と強行法規の意義

- 強行法規の意義①—心理的バイアスへの対処
 - 当事者の合理性に不十分なところがあり、そのままでは非効率な契約を締結する見込みがある場合には、こうした強行法規が役立つ可能性。特に、定型的に心理的バイアスを持つ人をスクリーニングする場合は典型的。
 - 事前に定型的に規制すべき状況がわかる一つの表れとみられるのが、利息制限法。貸金のような場面での暴利的状況は、金銭が借りられるという「現在」の利益を「将来」の利息支払いという不利益に比べて過大評価してしまうという近視眼バイアス、ならびに、将来の返済確率は不確実であるところ、こういった不確実な状況では自分に有利な確率を過大評価してしまうという楽観主義バイアス・自信過剰バイアスといったバイアスから、こういった暴利にもかかわらず金銭を借りてしまう状況を説明可能。

2. キャンセル料の目的と強行法規の意義

- 強行法規の意義①—心理的バイアスへの対処
 - 心理的バイアスゆえに非効率な契約を結ぶ可能性がある場合が事前には定型的にわからない場合には、一般条項である暴利行為規制（一方当事者の不利益で、他方当事者が過剰な利益を得ている場面の規制）で対処する可能性。
 - 暴利性ないし消費者の大きな不利益は、心理的バイアスの推定材料。
 - 暴利行為規制では消費者側の無知・無経験・窮迫の利用が要求されるが、この点は心理的バイアスとかかわっている可能性。たとえば、困窮により時間的・心理的余裕を失っているなら、認知的能力が下がっている可能性がある。無知や経験不足は現状維持バイアスの強さや、多要素の考慮の慣れなどとかかわってくる可能性。

2. キャンセル料の目的と強行法規の意義

- 強行法規の意義①—心理的バイアスへの対処
 - キャンセル料の場合、将来の支払であることから、近視眼や考慮要素の数的限界（たとえば、車購入時には諸要素のうち燃費に特に注目が集まる）により契約開始時に消費者に認識されるコストを安いものだと誤信させるという意味での、消費者への損失、ならびに、ロックインでの競争減殺効果が考えられる。
 - また、将来の支払でなくても、英会話のレッスンチケットを前払いで大量に購入し、途中解約で返金額がいくらになるか争われた場面のように、トラブルに発展する場面もある。ここでは、一方で、こういった前払いは近視眼から来る勉強の先延ばしに対するコミットメントとして有用に働く可能性があるものの、他方、将来きちんと通う可能性につき自信過剰、あるいは、楽観主義に陥る可能性があり、また、この結果として近視眼による勉強の先延ばしが回避できず、この結果としてトラブルが大きくなっているとみることが出来る可能性がある。
 - この結果、過剰な解約抑止や過剰な売上安定化が行われる可能性。

2. キャンセル料の目的と強行法規の意義

- 強行法規の意義②—レントシーキング行為の防止
 - 強行法規の意義①と排他的ではなく、むしろ補完的なものとみるべきかもしれないが、効率性増加ではなく利益移転のための活動は無駄とみる可能性。
 - とりわけ、無知・無思慮・無経験・窮迫という状況が事業者側にとって儲かる材料であるとして、こういった状況を探知するために費用をかけるのは、効率性増大につながる費用投下ではなく、無駄である可能性。

2. キャンセル料の目的と強行法規の意義

- 強行法規の意義③—過剰シグナリングへの対処
 - シグナリングが過剰になることにより費用が利益を上回る場合には、これを強行法規により禁じた方がよいことも。つまり、たとえば価格差別のように一定の分離均衡を成り立たせるための手法が、うまく機能せず一括均衡が生じがちな場合に不利益を生じさせる場合には、これを規制する必要がある可能性がある。
 - 一例は過剰担保であり、特に保証について議論される。保証は保証人に不利益を課すことによる分離均衡を目指すものであるところ、先に述べた貸金と同様の性質などからうまくいかない。

2. キャンセル料の目的と強行法規の意義

- 売上安定化の合理性への疑い—企業自体のリスク回避傾向
 - 解約料設定の動機としては、企業自体のリスク回避傾向があり、売り上げの平準化を望ましいものとする企業傾向は、こうしたリスク回避傾向の表れとみる余地もあろう。
 - ただ、これについては、そもそも、リスク回避的に行動することがよいことなのか問題とする余地があろう。つまり、リスク回避的行動の要因としては、金融機関や労働者といった債権者の意向に沿う行動をとっている可能性を指摘することができるところ、これが株主の利益最大化を犠牲にするようなものであってよいかは検討を要しよう。もちろん、株主利益中心主義が良いかどうかという問題はあるが、利害関係人としての債権者を保護するために消費者を犠牲にしてよいかは、検討を要しよう。

2. キャンセル料の目的と強行法規の意義

- 売上安定化の合理性への疑い—従業員のリスク回避傾向
 - 解約料設定のもう一つの動機として考えられるものとして、売り上げに応じて手当が出される営業担当者など契約により直接に利益を受ける者のリスク回避傾向があり、たとえば、売り上げに応じた手当につき、キャンセルの可能性のある限りで支払われない、または、支払いがかりに確定してもキャンセルによりなかったことになるのであれば、こうした事態を回避する工夫としてキャンセル金を積み増す場面が生まれそうである。
 - そして、結婚式など契約直後からキャンセル金がかかる形でキャンセルを防ぐ場面はこうした心理が影響している可能性があるだろう。なお、キャンセルの可能性のある間は手当が支払われないという構造がある場合には、利益獲得が先延ばしになるわけで、これを回避して利益獲得を早めるためにキャンセル金が使われるのなら近視眼傾向が影響している可能性もあるだろう。

3. 法的規制との接続

- 消費者契約法9条1項1号のような契約内容に注目する規制はなぜ使いつらいのか
 - 利息制限のように、心理的バイアスに弱い人をスクリーニングする目的を持つような条項に用いられるわけでもなく、過剰なレントシーキングばかりだとも言いづらい。
 - 保証のように過剰な一括均衡が生じているとも言いづらい。

3. 法的規制との接続

- 消費者契約法10条の可能性一試論
 - 以下のもの以外に方策があることを否定するものではないが、消費者契約法10条に関する議論を参考に、二つの方向性が考えられる。
 - 一つは、①キャンセル料が対価的意味をも持ちうることを想定した上で、対価的意味を持ちうる別の場面で用いられた判例法理を用いること（判例法理の活用）。
 - もう一つは、②本研究会で得られたキャンセル料が持つ目的や手段に関する経験的知見の蓄積に照らして、目的手段審査を行うこと（目的手段審査の活用）。

3. 法的規制との接続

- 消費者契約法10条の可能性①—最判平成23・7・15民集65巻5号2269頁
 - 更新料条項には賃料の補充など「対価等の趣旨を含む複合的な性質」を持っており経済的合理性があるとした。
 - その上で、「賃貸借契約書に一義的かつ具体的に記載された更新料条項は、更新料の額が賃料の額、賃貸借契約が更新される期間等に照らし高額に過ぎるなどの特段の事情がない限り」消費者契約法10条後段違反にならないとしたもの。

3. 法的規制との接続

- 消費者契約法10条の可能性①—最判平成23・7・15民集65巻5号2269頁
 - キャンセル料も更新料と同様に対価的意味を持つ可能性（高い価格を支払って低額で行使できるキャンセル権を得るか、低い価格だが高額でないとキャンセルできないという選択だと、キャンセル権というオプション権を購入しているとも理解できる）。しかも、更新料は年単位契約者ほど月当たり負担が軽くなるという意味でこうした消費者を優遇するところ、年単位契約の見込みという消費者側が持つ情報と事業者が提示する価格メカニズムを利用することによる価格差別とみることが可能かもしれない。
 - 「賃貸借契約書に一義的かつ具体的に記載された更新料条項」という部分。認知コストのほか、車購入にあたって燃費だけが注目されがちのように考慮要素多数だと一部要素だけを考慮して契約してしまう消費者の特性を踏まえたものといえるかもしれない。
 - 「高額に過ぎる」の認定は困難だが、業界団体の協力も得つつ、継続的にベースライン設定を行うべきではないか。

3. 法的規制との接続

- 消費者契約法10条の可能性①—最判平成23・7・15民集65巻5号2269頁
 - 賃貸借とキャンセル料の違いとして、更新料や同じく問題となった敷引きでは事前支払であり、近視眼の影響や（価格とフラットに扱いやすいことから）考慮要素の数的限界の影響を受けづらい可能性がある。
 - 賃貸借では、どれぐらいの期間借りる予定かどうかについては大学での下宿期間など楽観主義とは関係なく定まることが多く、また、住み続けることにつき近視眼での先延ばしは関係しないことから、トラブルが少ないと考えられる。
 - 以上のように、連続した観点を使うとしても、キャンセル料の方が定型的に厳しく規制されてよい可能性がある。

3. 法的規制との接続

- 消費者契約法10条の可能性②—目的手段審査
 - 法学では、憲法判断や行政裁量の適切性など様々な場面での違憲・違法審査を行うために、目的手段審査が使われる。すなわち、目的は合理的か、また、こうした目的と手段との間に合理的な関連性はあるか、そうした点が最低限問われる。この意味で、裁判所が慣れた手法。
 - 消費者契約法10条でも同様の判断枠組みを使うべきという主張がある（山城一真『契約法を考える』（日本評論社、2024年）117頁参照）。

3. 法的規制との接続

- 消費者契約法10条の可能性②—目的手段審査
 - 目的手段審査では、次の二つの段階をたどる。第一に、目的の合理性が審査される（目的の正当性）。第二に、目的と手段とが合理的な関連性を持つかが審査される（目的にとっての手段の必要性・有効性）。
 - ここで、キャンセル料については、キャンセル料に設定された目的が合理的なものかどうか（目的の正当性）、また、こういった目的を果たさせるために果たしてキャンセル料が必要・有効か（目的にとっての手段の必要性・有効性）、という二段階で審査が行えることになる。

3. 法的規制との接続

- 消費者契約法10条の可能性②—目的手段審査
 - 目的手段審査も、違憲判断の少なさに表れているように、万能とはいえないが、明らかに不合理な場面を規制する上では有効に働く余地があるのではないか。特に、目的と手段との合理的関連性は、疑わしい事例があるのではないか。
 - たとえば、契約直後にキャンセルしたいという場面についても相当な額のキャンセル料を課すのは、損害の填補・価格差別・キャンセル抑止というこれまで見てきたキャンセル料の目的に照らして過剰と感じられる手段部分があるのではないか。

4. 法的規制への試論

- 手続規制と内容規制との連続性—消費者契約法の構造
 - 10条での手続規制は副次的なものであり、任意法規に対する違反やこの度合いといった内容規制がメインである。また、消費者契約法9条はこの10条との比較でも内容規制寄りである。つまり、適切な賠償額という一定の内容があることを前提に、ここからの逸脱が中心的な課題となっている。
 - 他方、消費者契約法上の内容規制として不明確な内容を持つ10条の規制内容は、内容に関する任意法規からの逸脱の大きさから手続での瑕疵、典型的には消費者の心理的バイアスとこの悪影響を推察させるものとして理解する余地がある。ここでは契約の内容的な不当性は、消費者側の心理的バイアスの悪影響を推察するものとして利用されているにすぎず、究極的に問題となっているのは4条と同様の手続的な瑕疵であるとみることができる。

4. 法的規制への試論

- 手続規制と内容規制との連続性—9条を組み替える可能性
 - 9条においては、(a)上記の更新料や敷引きに関する考察から得られる過度に高すぎる場面からの手続面での瑕疵推定という問題と並んで、手続面を問題とするという規律を並行的に入れていくことが考えられてよいのではないか。具体的に、第2回会議に出ていたように、書面で契約を行う場合には契約書での説明や他の選択肢との対比が違約金等に対する消費者の説明に対する納得感を大きくすることを考慮した規律や、この両者が不可能な場合に違約金等の合理性を厳しく判断するという規律が考えられるかもしれない。
 - その上で、(b)伝統的な9条の規律が適用される領域もなお考えてもよいかもしれない。すなわち、手続的な部分の考慮なしに、内容的な問題だけでこれを（一部）無効とする規律である。

4. 法的規制への試論

- 手続連続型キャンセル料規制（先の(a)）
 - 3の消費者契約法10条の可能性①で示したように価格との連続性を意識させる行動は、価格差別が機能する上で重要だと考えることができる。また、解約抑止についても、キャンセル料の発動条件について契約時にきちんと説明することは、契約時に存在するキャンセル可能性を意識させるとともに、実際にキャンセルする際の手続費用を引き下げる上で重要だと考えることができる。そして、これらは先に見た目的手段審査から見て、手段の合理性が欠ける可能性が高い事例とみることができる。
 - したがって、これらがなされていない場合には、キャンセル料の目的・手段のいずれかが不合理であると推定し、3の事業者側に消費者契約法10条の可能性②で示したような目的・手段の合理性を立証させる方向が考えられる。

4. 法的規制への試論

- 内容型キャンセル料規制（先の(b))
 - 一つは、3の消費者契約法10条の可能性①で示したように、著しく高いと考えられる場面を、内容規制の対象とすることが考えられる。この指標として、現状の通り平均的な損害を使うという方向性は考えられるだろう。この場合は、これだけで規制するという方向性のほか、不合理な目的（消費者のバイアス利用やレントシーキング）や不合理な手段が推定されるとして、目的・手段の合理性の立証責任を事業者に課すことも考えられる。
 - このほかに、3の消費者契約法10条の可能性②で示したように、目的の合理性と、こうした目的と手段との合理的関連性について、消費者に直接に争わせる方向が考えられる。