

第10回 解約料の実態に関する研究会 事務局説明資料

令和6年9月

消費者庁

主な研究事項

- (1) 解約料の実態の検証（解約料に関する事業者側の実態）
- (2) 解約料の支払に対する消費者の意識（解約料に関する消費者側の実態）
- (3) 解約料の実態を踏まえた望ましいルール の在り方

参照: 消費者庁 第1回解約料の実態に関する研究会【資料1-1】解約料の実態に関する研究会の開催について P1・「2. 主な研究事項」
https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/meeting_materials/review_meeting_005/assets/consumer_system_cms101_231201_01.pdf

(参考)

- 1. 解約料の実態はどのようなものか？
 - ① 解約料の中には「損害の発生」を前提とせずに定められているものがあるのではないか？
 - ② 消費者が解約料の支払いに感じる「不満」にはどのようなものがあるか？
- 2. 解約料の実態を踏まえた、望ましいルール の在り方は何か？
 - ① どのような解約料が不当と考えられるのか？
 - ② 消費者の「不満」を減らし、トラブル自体を低減させるためには、どのような仕組みが考えられるか？

参照: 消費者庁 第1回解約料の実態に関する研究会【資料3】解約料に関する現状等について P20・「3 本研究会でご議論いただきたい事項」
https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/meeting_materials/assets/consumer_system_cms101_231211_05.pdf

本研究会の主な研究事項

主な研究事項

- (1) 解約料の実態の検証（解約料に関する事業者側の実態）
- (2) 解約料の支払に対する消費者の意識（解約料に関する消費者側の実態）
- (3) 解約料の実態を踏まえた望ましいルール の在り方

参照: 消費者庁 第1回解約料の実態に関する研究会【資料1-1】解約料の実態に関する研究会の開催について P1・「2. 主な研究事項」
https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/meeting_materials/review_meeting_005/assets/consumer_system cms101_231201_01.pdf



研究会のこれまでの議論では、**主な研究事項(1)・(2)**を研究。

本研究会の開催状況

回	日程	ヒアリング対象	内容	主な研究事項
第1回	R5 12/11	事務局	解約料に関する現状等	—
		兼子良久委員	事業者が解約料を設定する目的	(1)
第2回	R6 1/15	有賀敦紀委員	解約料の支払に対する消費者の意識	(2)
第3回	R6 3/11	一般社団法人全日本ホテル連盟 (ビジネスホテル)	事業者団体等ヒアリング	(1)、(2)
		Peach Aviation株式会社(航空機)		
第4回	R6 3/27	東日本遊園地協会(遊園地)	事業者団体等ヒアリング	(1)、(2)
		一般社団法人コンサートプロモーターズ協会 (コンサート)		
第5回	R6 4/24	株式会社ソラシドエア(航空機)	事業者団体等ヒアリング	(1)、(2)
		公益社団法人日本ブライダル文化振興協会 (ブライダル)		
第6回	R6 5/29	公益社団法人日本通信販売協会(通信販売)	事業者団体等ヒアリング	(1)、(2)
		一般社団法人日本フィットネス産業協会(フィット ネス)		
第7回	R6 6/26	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 (住宅リフォーム)	事業者団体等ヒアリング	(1)、(2)
		一般社団法人日本フードサービス協会(飲食 店)		
第8回	R6 8/9	公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会 (宅地建物取引業)	事業者団体等ヒアリング	(1)、(2)
		全日本美容業生活衛生同業組合連合会 (美容室)		
第9回	R6 8/20	国民生活センター	解約料等に係る消費生活トラブルの現状	(2)
		大澤彩教授(法政大学法学部)	フランスの解約料に関する法制度	(3)
		河野航平助教(鹿児島大学法文学部)	ドイツ・オーストリアの解約料に関する法制度	(3)

ア 事業者が設定する「解約料」の中に、損害の発生を前提としないものが存在

○ 事業者が「解約料」を設定する目的として、主に以下のものが考えられる。第1回・資料4・P12

- (1) 損失補填
- (2) 解約抑止・売上予測可能性の確保・売上安定化
 - 全ての消費者に一律に解約料を設定するような場合
 - 第二種価格差別（バージョニング）で設けられる価格が比較的低いプランにおいて解約料が設定される場合
- (3) 解約料による収益向上

○ 事業者団体等ヒアリングにおいて、事業者が「解約料」を設定する目的として、主に以下のものが見られた。

(ア) 損失補填

ホテル（通常料金）、遊園地（食事、施設利用の予約等）、航空機（払戻手数料）、ブライダル、リフォーム（出来形部分の清算）、飲食店（席料、コース料理）、不動産賃貸借（中途解約に伴う解約料、短期解約違約金）、不動産売買（債務不履行に基づく損害賠償額の予定、解約手付）、美容室（ネイル等の予約）

(イ) 多様な価格プランの提示（第二種価格差別）

ホテル（早割）、航空機（複数の運賃プランにおける取消手数料）、フィットネス（一定期間の会費一括払）

(ウ) 解約抑止

ブライダル、航空機（複数の運賃プランにおける取消手数料）、飲食店（予約）

(エ) その他

- 売上予測可能性の確保
- 転売防止
- 原則解約料なし

コンサート（チケット）
コンサート（チケット）、通信販売
通信販売

○ 「解約料による収益向上」を目的として設定されている場合は、事業者団体等ヒアリングでは不見当。

イ「解約料」の目的別の特徴

(ア) 損失補填

- 損失の考え方は、業界ごと、商品・サービスごと、事業者ごとに異なる。
 - (例) ・逸失利益の考え方
(当該契約から得られるはずであった利益、他の顧客を逃した機会損失 など)
 - ・実費の考え方
 - ・競合他社との横並び
 - ・節約費、再販可能性の考え方 など
- 当業界の「平均的な損害の額」の考え方を明確化しようとする事業者団体の取組の存在。
 - (例) ブライダル、リフォーム、不動産売買・賃貸借
- 所定の「解約料」の請求について、再販可能性、節約費、天災等の事由などを考慮して個別に利益調整をする場合が存在。
- 事業者は、「解約料」に係る規定(約款等)の存在及びその内容、算出基準などについて情報提供をする取組。

イ 「解約料」の目的別の特徴

(イ) 多様な価格プランの提示(第二種価格差別)

- 消費者契約法の立法時(平成12(2000)年)以降、情報技術の進展、経済の行き詰まり、消費者意識や価格意識の変化等の中で増加している可能性。 第1回・資料4・P13～14
 - ・ 限界費用が低いデジタル材の増加によりゼロに近いコストで異なるプランの設定が可能となり、また情報技術の進展により複雑な価格設定の管理が簡易化。
 - ・ インターネットの普及等による消費者の価値観・ニーズの多様化及び景気低迷による個人内消費の二極化の進展や消費者の価格感度の上昇により、事業者がニーズの異なる消費者に合った料金プランを提示していく必要性。
- 複数の価格プランのそれぞれの対価とのバランスも踏まえて「解約料」の金額を設定しており、事業者が価格戦略の要素として「解約料」を認識。
- 事業者が、対価の安さなどの要素と予約時期や「解約料」の金額の多寡を組み合わせた複数の価格プランを提示することにより、結果として、多くの消費者が比較的高い「解約料」や早期に予約することによるリスクなどを負担する代わりに安い対価が設定されている価格プランを選択。
- 所定の「解約料」の請求について、再販可能性、天災等の事由などを考慮して個別に利益調整をする場合が存在。
- 事業者は、多様な価格プランについて、「解約料」に係る規定の存在及びその内容などを含め、消費者が複数のプランを比較して選択できるようにするための情報提供をする取組。

イ「解約料」の目的別の特徴

(ウ) 解約抑止

○ 解約抑止の趣旨として以下のものが見られた。

- ・ 安易な解約を防止するための注意喚起 **ブライダル、飲食店**
- ・ 消費者のニーズ等も踏まえ選択肢の一つとして設けられた、予約を確定する代わりに安い対価でサービスを提供する価格プランを成立させるためのもの **航空機(複数の運賃プランにおける取消手数料)**

○ その他の目的と並存しており、解約料を設定していること自体による副次的な効果として、解約抑止の効果がある可能性。

(例)・損失補填 **ブライダル、飲食店**

・多様な価格プランの提示(第二種価格差別) **航空機(複数の運賃プランにおける取消手数料)**

(エ) その他

● 売上予測可能性の確保

- キャパシティに制約がある中で、一定の対価でのサービス提供を担保するための売上予測可能性の確保の趣旨。
- 所定の「解約料」の請求について、サービス提供の中止、天災等の事由などを考慮して個別に利益調整をする場合が存在。
- 事業者は、解約ができないことについて情報提供をする取組。

● 転売防止

- 自らは利用しない転売目的の購入者が、仮に転売できなかった場合に解約をして代金を回収する事態が横行することを防ぐ趣旨。
- 転売目的ではない者について、公式のリセールの仕組みを設けて商品・サービスの譲渡などを認める救済策の存在。

ア 「解約料」の支払に対する消費者の**不満と関連する要因**

(ア) 「キャンセル料に関する消費者の意識調査」

○情報提供の在り方

「解約料」についての情報提供の在り方(「解約料」に関する情報提供の有無・印象)が、「解約料」を請求された時の消費者の不満度に大きく影響。

○支払形態(分割・定額払)、契約形態(継続的契約)

- ・ 契約金額の支払方法が一括払の場合よりも分割・定額払(特に定期購入・サブスクリプション等の定額払)の場合に消費者は「解約料」の情報提供に対して不満を感じ、かつ「解約料」の支払に対しても不満を感じる可能性。
- ・ この点は、継続的契約か否かという観点から、継続的契約(定期購入、サブスクリプション)において「解約料」をとられることに不満を感じていることを示唆するものと捉えられる可能性。

○解約の理由(それ以外の外的要因(自然災害、商品・サービスの内容等))

解約の理由が「自分自身の都合」や「同伴者や家族の都合」の場合よりも、「それ以外の外的要因」(自然災害、商品・サービスの内容等)の場合の方が消費者は「解約料」の支払に対する不満を感じる可能性。

ア 「解約料」の支払に対する消費者の**不満と関連する要因**

(イ) 国民生活センターヒアリング

○情報提供の在り方

ネット通販での定期購入、ウォーターサーバー、中古車の売却

- ・ 契約締結過程において解約料の説明がきちんとされなかったり、消費者に契約締結を焦らせたりするような状況がある場合にトラブルになりやすい傾向。
他方、事前に解約料の存在やその金額などについて事業者から説明されているような場合には、相談の数としては寄せられにくい。

○契約形態(継続的契約)

パーソナルトレーニング、据置型Wi-Fiルーター、インターネット光回線、脱毛サロン

- ・ 一定期間にわたって商品・サービスの提供を受けるような契約において、以下のような場合に、解約料を請求されること自体に消費者が不満を感じる傾向。
 - － 契約締結後に事業者のサービスに問題があると消費者が認識して契約から離脱するために解約した場合
 - － 契約締結後に、第三者が関わる問題(例: 賃貸借契約において悪臭や騒音などが判明して解約する場合に短期解約違約金が発生した場合)が判明して契約から離脱するために解約した場合
 - － 解約料の存在によって途中解約が制限され、比較的長期にわたって契約に拘束される場合
 - － 解約料が高額である場合

○解約の理由(双方に帰責性がない事情)

観劇、海外ツアー旅行

- ・ 天災や感染症拡大等の双方に帰責性がない事情を踏まえて消費者から解約申出をすると消費者の自己都合による解約として100%の解約料を請求される場合、消費者の負担が100%となることに消費者が不満を感じる傾向。

イ「解約料」の目的別の消費者の意識

(ア) 損失補填

- 損失補填を目的とした「解約料」の設定は消費者に受け入れられる可能性が高い。
第2回・参考資料1・P33～35
- 損失の内容が不明瞭であることが消費者の不満の要因となっている可能性。

(イ) 多様な価格プランの提示(第二種価格差別)

- 価格差別を目的とした「解約料」の設定は消費者に比較的受け入れられる可能性。
第2回・参考資料1・P33～35
- 多様な価格プランの提示(第二種価格差別)の要素としての「解約料」の理解が市場に比較的浸透し、多くの消費者が比較的高い「解約料」や早期に予約することによるリスクなどを負担する代わりに安い対価が設定されている価格プランを利用。
- 消費者が多様な価格プランの存在やその内容を理解して選択できていないことが消費者の不満の要因となっている可能性。

(ウ) 解約抑止

- 解約抑止を目的とした「解約料」の設定は消費者に比較的受け入れられる可能性。
第2回・参考資料1・P33～35
- 解約料を定める目的の考え方に伴う合理的な金額を超えており、実質的に解約が妨げられていると消費者が認識するような金額の解約料が設定されていることが消費者の不満の要因となっている可能性。

イ 「解約料」の目的別の消費者の意識

(エ) その他

● 売上予測可能性の確保

- 当業界においてその「解約料」で40～50年続いており、当該「解約料」の理解が市場に比較的浸透している可能性。

● 「解約料」による収益向上

- 利益目的で設定される「解約料」は消費者に受け入れられない可能性。

第2回・参考資料1・P33～35

ウ その他

- 事業者による「解約料」の請求の対応などの違い
- 事業者団体等の非会員の事業活動
- 商慣習の異なる海外事業者の事業活動

主な研究事項

- (1) 解約料の実態の検証（解約料に関する事業者側の実態）
- (2) 解約料の支払に対する消費者の意識（解約料に関する消費者側の実態）
- (3) 解約料の実態を踏まえた望ましいルール の在り方

参照: 消費者庁 第1回解約料の実態に関する研究会【資料1－1】解約料の実態に関する研究会の開催について P1・「2. 主な研究事項」
https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/meeting_materials/review_meeting_005/assets/consumer_system cms101_231201_01.pdf



今後の検討では、これまでの主な研究事項(1)・(2)の研究を踏まえ、
主な研究事項(3)について研究いただきたい。

「(3)解約料の実態を踏まえた望ましいルール of 在り方」に関する論点(案)

● 「解約料」の目的ごとの望ましいルール of 在り方

損失補填、多様な価格プランの提示(第二種価格差別)、解約抑止、その他の「解約料」の目的ごとに望ましいルール of 在り方は何か。

- 損失補填を目的とした「解約料」の望ましいルール of 在り方
- 多様な価格プランの提示(第二種価格差別)を目的とした「解約料」の望ましいルール of 在り方
- 解約抑止を目的とした「解約料」の望ましいルール of 在り方
- その他の目的の「解約料」
 - ㊦ 上記2つのほかに、「解約料」を設定する一定の合理性があるものはあるか。それは何か。
 - ㊧ 上記㊦がある場合、その目的の「解約料」の望ましいルール of 在り方

● 「解約料」の支払に対する消費者の不満を減らすための方法

- 解約料の支払に対する不満を減らすための方法として現実的に採り得るものはどのようなものか。消費者の不満を減らすために望ましい情報提供 of 在り方は何か。
- 情報提供以外に、解約料の支払に対する消費者の不満を減らすための方法として、どのようなものが考えられるか(いかなる不満を減らすために、どのような方法が考えられるか)。
- 上記2点で検討した解約料の支払に対する消費者の不満を減らすための方法によって事業者・社会に生じる影響・コスト等は何か。
- 解約料の支払に対する消費者の不満を減らす要請と、その不満を減らすための方法によって事業者・社会に生じる影響・コスト等の背後の制約とのバランスをとる必要があることを踏まえると、解約料の支払に対する消費者の不満を減らすための方法として現実的に採り得るものはどのようなものか。

● 当事者双方の帰責によらない事由によって契約の実現が困難となった場合の危険負担 of 在り方・当事者の不満を減らす仕組み

- 法律上のデフォルトルールとして契約の拘束力を否定する権利が認められている契約類型であるか否かという観点から、危険負担 of 在り方についての整理が可能であるか。可能であるとすれば、どのような整理が考えられるか。
- 当事者双方の帰責によらない事由によって契約の実現が困難となった場合の当事者の不満を減らす仕組みとして、どのようなものが考えられるか。