

議論の整理（案）

令和 年 月

解約料の実態に関する研究会

1 目次

2

3 1. はじめに ..... 1

4

5 2. 「解約料」の実態 ..... 1

6 (1) 事業者が「解約料」を設定する目的 ..... 2

7 ア 事業者が損失補填以外の目的で「解約料」を設定する場合の存在 ..... 2

8 イ 各目的で設定された「解約料」の特徴 ..... 2

9 a. 損失補填 ..... 2

10 b. 価格差別（多様な価格プランの提示） ..... 3

11 c. 解約抑止 ..... 3

12 d. 売上安定化 ..... 4

13 e. 「解約料」による収益向上 ..... 4

14 (2) 「解約料」の支払に対する消費者の不満と相関する要因 ..... 4

15

16 3. 「解約料」の実態を踏まえた望ましいルール の在り方 ..... 5

17 (1) 総論 ..... 5

18 ア 損失補填以外の目的で設定される「解約料」の存在に対応すること ..... 5

19 イ 手続面の問題を「解約料」の正当性の判断において考慮すること ..... 6

20 ウ 「解約料」に関する情報提供の在り方を検討すること ..... 7

21 (2) 「解約料」を設定する目的ごと ..... 8

22 ア 損失補填 ..... 8

23 イ 価格差別（多様な価格プランの提示） ..... 9

24 ウ 解約抑止 ..... 9

25 エ 売上安定化 ..... 10

26 オ 「解約料」による収益向上 ..... 10

27 カ まとめ ..... 10

28

29 (参考資料1) 解約料の実態に関する研究会の開催について ..... - 1 -

30 (参考資料2) 解約料の実態に関する研究会 委員名簿 ..... - 3 -

31 (参考資料3) 解約料の実態に関する研究会 開催状況 ..... - 4 -

32 (参考資料4) 「キャンセル料に関する消費者の意識調査」報告書（抜粋） ..... - 5 -

33 (参考資料5) 事業者団体等に対するヒアリング 議事概要 ..... - 53 -

34

## 1. はじめに

消費者契約法（平成12年法律第61号。以下「法」という。）第9条第1項第1号は、消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項（いわゆる「解約料条項」）であって、これらを合算した額が、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき「平均的な損害」の額を超えるものは、超過部分について無効とすることを定めている。

この規定に対しては、①どのような場合に「平均的な損害」の額を超えると考えるべきであるかについて解釈が明らかではないこと、②消費者及び適格消費者団体が「平均的な損害」の額を立証することは難しいこと、並びに、③実際のビジネスにおいては必ずしも損害の発生を前提として解約料を定めていない場合があり、「平均的な損害」の額との関係のみで解約料を規律することはビジネスの実態に合わないことが指摘され<sup>1</sup>、これらの指摘に係る事項について引き続き検討することとされている<sup>2</sup>。

また、解約料に関する消費生活相談の件数は、平成25年度～令和4年度の10年間で毎年3万件を超える水準で推移している。この状況を改善するためには、消費者が解約料の支払に際してどのような不満を感じているのかを把握し、当該不満を減らす仕組みを検討することも有益と考えられる。

以上を踏まえ、実際のビジネスにおける「解約料」<sup>3</sup>や「解約料」の支払に対する消費者の意識といった「解約料」の実態を検証し、その実態を踏まえた望ましいルール在り方を検討するため、「解約料の実態に関する研究会」（以下「本研究会」という。）を設置し、令和5年12月11日から令和6年12月●日までの●回にわたって開催してきた。本議論の整理は、これまでに重ねてきた本研究会の議論を整理するものである。

## 2. 「解約料」の実態

本研究会では、「解約料」の実態を検証するため、本研究会委員による報告、事務局による「キャンセル料に関する消費者の意識調査」（以下「本意識調査」という。）、事業者・事業者団体（合計13者。以下「事業者団体等」という。）<sup>4</sup>、国民生活センター及び有識者に対するヒアリング等を行った。

<sup>1</sup> 「消費者契約に関する検討会報告書」（令和3年9月）。

<sup>2</sup> 「消費者契約法及び消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の一部を改正する法律」（令和4年法律第59号）に対する附帯決議。

<sup>3</sup> 法第9条第1項第1号に定める「消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項」に係る金銭等に加え、消費者契約の解除に関連して消費者が実質的に負う経済的負担（支払済みの金銭等の返還を求めないこと、消費者契約の解除を認めないこと、解約の手続に必要な手数料など）についても、本研究会における「解約料」に含め、研究を行った。

<sup>4</sup> 事業者団体等に対するヒアリングは、事業者が定める「解約料」について多角的に研究を行うため、「解約料」に関する商品・サービスごとの消費生活相談の状況や件数等の傾向を考慮しつつ、多様な業界の事業者及び事業者団体からヒアリング先を選定し実施した。

## 1 (1) 事業者が「解約料」を設定する目的

2 法第9条第1項第1号は、解約料条項が消費者契約の解除に伴う損害賠償の  
3 額を予定するものであること、換言すれば、解約によって事業者が生じる損失を  
4 補填する目的で事業者が「解約料」を設定することを念頭に、「平均的な損害」  
5 の額との関係で「解約料」を規律している<sup>5</sup>。他方、上記1の実際のビジネスに  
6 においては必ずしも損害の発生を前提として解約料を定めていない場合があると  
7 の指摘を踏まえ、事業者が「解約料」を設定する目的について検討した。

### 8 9 ア 事業者が損失補填以外の目的で「解約料」を設定する場合の存在

10 事業者が「解約料」を設定する目的として、従来から念頭におかれている「損  
11 失補填」のほかに、「価格差別（多様な価格プランの提示）」、「解約抑止」、「売上  
12 安定化」などがあることが確認された。また、それらの目的の場合には、必ずし  
13 も損害の発生を前提として「解約料」を設定していないものがあると確認された  
14 <sup>6</sup>。

15 他方、これらの目的は相互に排他的なものではなく、複数の目的が并存し得る  
16 と考えられるところ、実際に事業者団体等に対するヒアリングにおいて、1つの  
17 「解約料」に複数の目的が重複的に含まれるものが見受けられた<sup>7</sup>。

### 18 19 イ 各目的で設定された「解約料」の特徴

#### 20 a. 損失補填

21 解約によって事業者が生じる損失の考え方が、業界、商品・サービスあるいは  
22 事業者ごとに異なる実態が確認された。一方で、その業界における「平均的な損  
23 害」の考え方を明確化しようとする事業者団体の取組が確認された<sup>8</sup>。

24 この「解約料」に対する消費者の意識について、本意識調査の結果から、消費  
25 者の解約によって事業者が生じる損失を補填することを目的とした「解約料」の  
26 設定は消費者に受け入れられる可能性が高いと考えられる<sup>9</sup>。他方、消費生活相

---

<sup>5</sup> ただし、損害賠償とは趣旨が異なる違約罰的な（損失填補ではなく、制裁的な趣旨がある）ものとしての違約金を、損害賠償額の予定とともに定めた場合などは、それらを合算した額が平均的な損害を超えてはならないと解釈されている（消費者庁消費者制度課『逐条解説 消費者契約法〔第5版〕』192～193頁）。また、「学納金不返還条項」のような対価保持条項の性質を有するような条項も、損害賠償の予定条項又は違約金条項と評価できるとするのが判例の立場である（最判平成18・11・27民集60巻9号3437頁）。

<sup>6</sup> 本研究会第1回資料4・11～12頁、第11回資料1・4頁参照。

<sup>7</sup> 本研究会第5回議事概要参照。

<sup>8</sup> 本研究会第5回議事概要、第7回議事概要、第8回議事概要参照。

<sup>9</sup> 本意識調査において、過半数にあたる55.3%の消費者が、「消費者のキャンセルによって事業者が生じる損害を補填する目的でキャンセル料を設定している」ことについてどのように思うかとの質問に対して「認めてよいと思う」又は「どちらかというとも認めてよいと思う」と回答した（本研究会第2回参考資料2・68頁）。また、本意識調査の結果を統計的に分析したところ、「損害補填」の目的について、「認めるべき」の方向で平均値（5段階評価のうち「3」）。以下同じ。）と有意に差がある結果となり、かつ「損害補填」、「価格差別」、「キャンセル率抑止」及び「利益目的」の中で「損害補填」の目的が最も認められるべきと評価された（本研究会第2回参

1 談の傾向等から、その「解約料」がいかなる損失を補填するためのものであるの  
2 か消費者にとって不明確であることが、「解約料」の支払に対する消費者の不満  
3 の一因となっている可能性があると考えられる。

#### 5 **b. 価格差別（多様な価格プランの提示）**

6 消費者契約法の立法時（平成12年）以降、インターネットの普及等により消  
7 費者の価値観が多様化したことや景気の動向を踏まえて個人消費が二極化して  
8 きたことなどによって消費者の価格意識が多様化し、また、事業者がこれに応じ  
9 て多様な価格プランを提示することが情報技術の進展等によって容易となり、  
10 価格プランの構成要素として「解約料」が用いられる場合が増加したと考えられ  
11 る<sup>10</sup>。また、事業者団体等に対するヒアリングから、事業者は、価格の多寡等と  
12 「解約料」の有無・金額の多寡とを組み合わせた多様な価格プランを提示してお  
13 り、価格戦略として「解約料」を活用していることが確認された<sup>11</sup>。

14 この「解約料」に対する消費者の意識について、本意識調査の結果から、価格  
15 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があ  
16 ると考えられる<sup>12</sup>。他方、消費生活相談の傾向等から、消費者が多様な価格プ  
17 ランから選択する際に自らの解約可能性等を適切に評価できずに自らの選好に合  
18 わないものを選択したことが、「解約料」の支払に対する消費者の不満の一因に  
19 なっている可能性があると考えられる。

#### 21 **c. 解約抑止**

22 事業者団体等に対するヒアリングにおいて、ほかの目的と併せて解約抑止を  
23 「解約料」を設定する目的として挙げる事業者団体等が見受けられた一方<sup>13</sup>、解  
24 約抑止だけを目的として挙げる事業者団体等は見受けられなかった。

25 この「解約料」に対する消費者の意識について、本意識調査の結果から、解約  
26 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があ  
27 ると考えられる<sup>14</sup>。

---

考資料1・34頁)。

<sup>10</sup> 本研究会第1回資料4・13～14頁参照。

<sup>11</sup> 本研究会第3回議事概要、第5回議事概要参照。

<sup>12</sup> 本意識調査において、38.1%の消費者が、「価格差別を行う場合の要素にする目的でキャンセル料を設定している(例:通常プランよりも価格を安くする代わりに、キャンセル料が高いプランを設けている)」ことについてどのように思うかとの質問に対して「認めてよいと思う」又は「どちらかというと認めてよいと思う」と回答した(本研究会第2回参考資料2・70頁)。また、本意識調査の結果を統計的に分析したところ、「価格差別」の目的について、「認めるべき」の方向で平均値と有意に差がある結果となった(本研究会第2回参考資料1・34頁)。

<sup>13</sup> 本研究会第5回議事概要参照。

<sup>14</sup> 本意識調査において、45.0%の消費者が、「キャンセル率を下げる目的でキャンセル料を設定している」ことについてどのように思うかとの質問に対して「認めてよいと思う」又は「どちらかというと認めてよいと思う」と回答した(本研究会第2回参考資料2・69頁)。また、本意識調査の結果を統計的に分析したところ、「キャンセル率抑止」の目的について、「認めるべき」の方向で平均値と有意に差がある結果となった(本研究会第2回参考資料1・34頁)。

1  
2 **d. 売上安定化**

3 事業者団体等に対するヒアリングから、提供可能な日時・場所・数量といった  
4 制約条件がある中で、一定水準での商品・サービスの提供に伴う費用投下をする  
5 ために必要な売上ないし取引を見込むことを可能とするため、事業者が「解約料」  
6 を設定している場合があることが確認された<sup>15</sup>。

7 売上安定化を目的とした「解約料」の設定について、例えば長期投資が必要な  
8 事業形態などにおいて、社会に必要な費用投下を事業者に促すために売上安定  
9 化を図る必要がある場合もあると考えられる。なお、事業者が売上安定化の目的  
10 を達成するために上記「b. 価格差別（多様な価格プランの提示）」や「c. 解  
11 約抑止」の「解約料」を用いる場合があるなど、売上安定化の目的と上記b・c  
12 の目的が関連する場合もあると考えられる。

13  
14 **e. 「解約料」による収益向上**

15 事業者が「解約料」を設定する目的として「解約料」による収益向上も考えら  
16 れるが、少なくとも本研究会のヒアリングに対する協力が得られた事業者団体  
17 等からは、この目的で「解約料」を設定しているという回答は見受けられなかつ  
18 た。

19 この「解約料」に対する消費者の意識について、本意識調査の結果から、「解  
20 約料」による収益向上を目的とした「解約料」の設定は消費者に受け入れられな  
21 い可能性が高いと考えられる<sup>16</sup>。

22  
23 **(2) 「解約料」の支払に対する消費者の不満<sup>17</sup>と関連する要因**

24 まず、「解約料」に関する情報提供の有無や情報提供に対する印象といった「解  
25 約料」についての情報提供の在り方が、「解約料」の支払に対する消費者の不満  
26 度に大きく影響することが確認された<sup>18</sup>。また、消費者自身やその同伴者・家族

<sup>15</sup> 本研究会第4回議事概要参照。

<sup>16</sup> 本意識調査において、「利益を得る目的でキャンセル料を設定している」ことについてどのよう  
に思うかとの質問に対して、過半数にあたる60.0%の消費者が、「認めるべきではないと思う」  
又は「あまり認めるべきではないと思う」と回答した一方、「認めてよいと思う」又は「どちら  
かという認めてよいと思う」と回答した消費者の割合は13.7%であった（本研究会第2回参考  
資料2・71頁）。また、本意識調査の結果を統計的に分析したところ、「利益目的」について、  
「認めるべきでない」の方向で平均値と有意に差がある結果となった（本研究会第2回参考資料  
1・34頁）。

<sup>17</sup> 「解約料」の支払について消費者が不満を示していないものの客観的に消費者に過大な不利益  
を生じさせ、あるいは消費者が搾取されるような状況も考えられるが、本研究会ではそのよう  
な状況については検証対象としていない。

<sup>18</sup> 本意識調査の結果を統計的に分析したところ、「キャンセル料の支払いに対する不満の程度」  
と関連する要因として、「キャンセル料の情報提供に対する印象」が比較的強い相関を示し、次  
いで「キャンセル料についての情報提供の有無」が弱い相関を示した（本研究会第2回参考資料  
1・15頁）。この分析結果は、「キャンセル料の支払いを不満に思った理由」や「キャンセル料の  
支払いを不満に思わなかった理由」についての質問に対する回答の傾向ともおおむね一致して  
いる（本研究会第2回参考資料1・15頁）。例えば、「キャンセル料の支払いを不満に思った理  
由」として、23.7%の消費者が「キャンセル料に関する説明が無かった、説明がわかりにくかつ

1 の都合ではない外的要因（天災等）を理由として解約する場合に、「解約料」の  
2 支払に対して消費者が不満を感じやすいことが確認された<sup>19</sup>。

3 さらに、長期間にわたって商品・サービスの提供を受ける契約（定期購入、サ  
4 ブスクリプション等）には、提供される商品・サービスの必要性に関する事情が  
5 契約後に変化し得るなど消費者が解約したい状況が後から生じやすい性質があ  
6 るため、これを解約する場合に「解約料」の支払に対して消費者が不満を感じや  
7 すいことが考えられる<sup>20</sup>。そのほかにも、「解約料」の金額自体が高額である場  
8 合や、商品・サービスの提供を受けるまでに期間がある時点で解約したにもかか  
9 わらず「解約料」を請求される場合には、その「解約料」が何のための「解約料」  
10 なのか消費者にとって分かりにくいいため、「解約料」の支払に対して消費者が不  
11 満を感じやすいことが考えられる<sup>21</sup>。

### 13 3. 「解約料」の実態を踏まえた望ましいルール の在り方

#### 14 (1) 総論

#### 15 ア 損失補填以外の目的で設定される「解約料」の存在に対応すること

16 上記2(1)アのとおり、事業者が損失補填以外の目的で「解約料」を設定す  
17 る場合があるところ、「解約料」に関するルールが損失補填の目的を念頭に置い  
18 たものだけであると、損失補填以外の目的で「解約料」を設定する場合に対して  
19 適切な行為規範や紛争解決規範を提示することが困難になる可能性があると思  
20 えられる。そのため、「解約料」の様々な目的に応じた適切な行為規範や紛争解

---

たから」と回答し（本研究会第2回参考資料2・19頁）、他方、「キャンセル料の支払いを不満に  
思わなかった理由」について、64.0%の消費者が「キャンセル料が発生することを知っていたか  
ら、説明を受けていたから」と回答した（本研究会第2回参考資料2・20頁）。

<sup>19</sup> 本意識調査の結果を統計的に分析したところ、「キャンセルした理由」と「キャンセル料の支  
払いに対する不満の程度」の関係について、「自分自身の都合」や「同伴者や家族の都合」で解  
約するときよりも「それ以外の外的要因」で解約するときの方が「キャンセル料の支払いに対す  
る不満の程度」は「不満」である方向に平均値と有意に差がある結果となった（本研究会第2回  
参考資料1・7頁）。

国民生活センターに対するヒアリングにおいても、天災や感染症拡大等の事情を踏まえた消  
費者の解約が消費者の自己都合による解約であるとして、これに伴い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があることが指摘された。

<sup>20</sup> 本意識調査の結果を統計的に分析したところ、「キャンセルした商品・サービスの支払方法」  
と「キャンセル料の支払いに対する不満の程度」や「キャンセル料の情報提供に対する印象」の  
関係について、「一括払い」の場合よりも「定期購入」や「サブスクリプション等の定額払い」  
の場合の方が「キャンセル料の支払いに対する不満の程度」や「キャンセル料の情報提供に対す  
る印象」は「不満」がある方向に平均値と有意に差がある結果となった（本研究会第2回参考資  
料1・9頁及び21頁）。「定期購入」や「サブスクリプション等の定額払い」といった継続的な  
支払を伴ういわゆる継続的契約は、提供される商品・サービスの必要性に関する事情が契約後  
に変化し得るなど消費者が解約したい状況が後から生じやすい性質があり、上記の結果は、そうし  
た継続的契約において、契約期間中に不要となった商品・サービスの提供分の解約に当たり「解  
約料」の支払が生じることが消費者の不満の要因となっている可能性を示すものと考えられる。

<sup>21</sup> 国民生活センターに対するヒアリングにおいて、①契約締結時点から消費者による解約申出  
の時点までの期間、②消費者による解約申出の時点から契約履行日までの期間、③解約料の金額  
の3つの要素に不適合があると、事業者が「解約料」によって損害を超えて利益を得ているの  
ではないかと消費者が考え、「解約料」の支払に不満を感じる傾向があることが指摘された。ま  
た、事業者団体等に対するヒアリングにおいても、契約締結直後の解約申出に対して「解約料」  
が請求された場合に、消費者が「解約料」を支払うことに不満があるとしてトラブルになること  
が多いことが指摘された。

1 決規範として機能するルールの在り方を検討することが考えられる。

2 この点について、それぞれの目的との関係で「解約料」に関する望ましいル  
3 ルの在り方は異なり得る。「解約料」の合理性の判断において「目的手段審査」  
4 <sup>22</sup>と同様の判断枠組みを使うことが考えられる<sup>23</sup>。すなわち、「解約料」の目的と  
5 手段の対応関係を検討する視点から、それぞれの目的で設定された「解約料」に  
6 関する望ましいルールの在り方を検討することが考えられる。具体的には、①当  
7 該「解約料」が設定された目的が合理的なものであるか、②その目的を達成する  
8 ために当該「解約料」を設定することが必要・有効であるか<sup>24</sup>、という観点から、  
9 「解約料」に関する望ましいルールの在り方を検討することが考えられる。

10 他方、事業者が複数の目的で「解約料」を設定する場合があります、また、当該「解  
11 約料」がいかなる目的で設定されているのかを客観的に特定することが困難で  
12 ある実態があるため、これらも踏まえてルールの在り方を工夫する必要がある。  
13 例えば、「解約料」の目的ごとにルールを設定しつつ、そのルールの組合せ方や  
14 適用の順番を検討したり、あるいは一般条項を設けたりするなど様々な工夫が  
15 考えられる。

## 17 イ 手続面の問題を「解約料」の正当性の判断において考慮すること

18 現行の「解約料」に関するルールは、契約内容に着目して一定の不合理な契約  
19 内容を規律する内容規制が中心となっている<sup>25</sup>。

20 他方、「解約料」について消費者に典型的に表れる心理的バイアスの影響によ  
21 って社会的に望ましくない契約が締結されてしまう場合<sup>26</sup>など、主に手続面に問  
22 題があつて「解約料」が正当とはいえない場合があると考えられる。また、上記  
23 アの「解約料」の目的と手段の対応関係を考えた場合、その目的を達成するた  
24 めの手段として一定の手続的対応がなされることが必要・有効な場合も考えられ  
25 る。さらに、価格差別の目的の「解約料」など、「解約料」が対価的性質を有す  
26 る場合があるところ、同様に対価的性質を有する賃貸借契約の更新料に係る条  
27 項の有効性を判断した判例法理（最判平成 23 年 7 月 15 日民集 65 巻 5 号 2269  
28 頁<sup>27</sup>）において、「賃貸借契約書に一義的かつ具体的に記載され」ているといっ

<sup>22</sup> 目的手段審査は、①目的の合理性があるか（目的の正当性）、②目的と手段とが合理的な関連性を持つか（目的にとっての手段の必要性・有効性）、の 2 段階で審査をする判断枠組みであり、憲法違反の判断や行政裁量の適切性の判断など様々な場面で用いられている。

<sup>23</sup> 本研究会第 11 回資料 1・16 頁及び 20～22 頁、「—座談会— 消費者取引法の将来を語る」法の支配第 214 号 40～41 頁参照。

<sup>24</sup> 例えば、当該「解約料」を設定する目的を達成するために必要な範囲を超える高額の「解約料」が設定されていないかといった検討も含まれる。

<sup>25</sup> 本研究会第 11 回資料 1・23 頁参照。

<sup>26</sup> 例えば、消費者が近視眼バイアス（現在の利益を重視し、将来の不利益を過少評価してしまうこと）や考慮要素の数的限界（取引経験の不足等により、複雑な契約を締結するに当たって、多様な要素すべてをバランス良く考慮できないこと）などの心理的バイアスの影響を受け、契約締結時に将来負担する可能性のある「解約料」の支払を十分考慮せずに契約を締結することによって消費者が過大な損失を被るなど、社会的に望ましくない契約が締結される場合がある。

<sup>27</sup> 賃貸借契約の更新料条項が法第 10 条により無効とされるか否かが争点となった事案におい

1 た手続的対応がなされているかという点が考慮されていることを参考に、「解約  
2 料」に関するルールにおいても一定の手続的対応の有無といった手続面の問題  
3 を考慮する余地があると考えられる。

4 以上を踏まえ、一定の手続的対応の有無といった手続面の問題を「解約料」の  
5 正当性の判断において考慮できるルールの在り方を検討することが考えられる  
6 <sup>28</sup>。例えば、「解約料」について手続に関するルールを設け、当該ルールに違反し  
7 た場合には「解約料」の正当性が認められないと推認して、上記アも踏まえ事業  
8 者に「解約料」の目的と手段の対応関係の正当性を立証させたり、内容規制に接  
9 続したりする方向性などが考えられる <sup>29</sup>。

10 なお、手続面の問題を考慮できるルールの在り方を検討する場合、事業者が遵  
11 守すべき手続の具体的内容を明確化する必要がある。この点について、「解約料」  
12 が問題となる消費者契約には様々な業界の商品・サービスがあるところ、業界ご  
13 とに望ましい手続の具体的な在り方は異なる実態を踏まえると、全ての業界に  
14 にとって望ましい業界横断的なルールを事前に策定することは困難ないし非効率  
15 であると考えられる。他方、事業者団体等に対するヒアリングから、その業界の  
16 実態を踏まえて情報提供の在り方等を明確化しようとする事業者団体の取組が  
17 確認された。そうした取組は、業界ごとに異なる望ましい手続の具体的な在り方  
18 を明確化するために有益であると考えられる。

#### 19 20 ウ 「解約料」に関する情報提供の在り方を検討すること

21 上記1のとおり、「解約料」に関する消費生活相談の件数が高い水準で推移し  
22 ている状況を改善するため、「解約料」の支払に対する消費者の不満を減らす方  
23 法を検討する必要がある。

24 この点について、「解約料」についての情報提供の在り方が「解約料」の支払  
25 に対する消費者の不満度に大きく影響することなどを踏まえると、そうした消  
26 費者の不満を減らす方法としては、消費者に対して「解約料」条項の存在及びそ  
27 の内容や解約可能性を意識させるように分かりやすく情報提供をすることが、  
28 基本的取組として重要である。例えば、提供される情報が膨大ないし詳細になり  
29 すぎるとかえって消費者が重要な事項を認識することが困難となる可能性があ  
30 ることから、消費者に提供すべき情報の重要性を考慮しつつ簡略化する工夫を  
31 する必要があることや、オンライン取引と対面取引など取引場面によって望ま  
32 しい情報提供の方法が異なり得ることも踏まえ、適切なタイミング・態様での情

---

て、「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、同条にいう『民法第1条第2項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するもの』には当たらないと解するのが相当である。」と判示した。

<sup>28</sup> 本研究会第11回資料1・23～26頁参照。

<sup>29</sup> 適格消費者団体の差止請求が消費者契約の適正化にとって大きな役割を果たしていることを踏まえ、立証可能性等を考慮しながらその差止請求が機能し得るルールの在り方を検討することも重要である。

1 報提供の在り方を検討する必要がある。

2 また、その業界における標準的な「解約料」の考え方について消費者の共通認  
3 識が得られていることは、「解約料」条項の内容等の認識のしやすさとの関係で  
4 重要である。そのため、その業界における標準的な「解約料」の考え方を明確化  
5 し、消費者が信頼できる指針を明示することは、消費者が「解約料」を支払うこ  
6 とに納得する材料の1つになり得るものを提供する意味で、「解約料」の支払に  
7 対する消費者の不満を減らす方法として有益であると考えられる。

8 もっとも、これらの取組を実施する動機が事業者にも必ずしもあるわけではな  
9 いことから、取組の実効性を確保するため、事業者が取組を実施する動機を付与  
10 する仕組みを考える必要がある。この点について、「解約料」の正当性の判断す  
11 るに当たって上記イの手続面の問題を考慮することは、事業者団体等が「解約料」  
12 に関する消費者の不満を減らす方法として有益な取組を実施する動機付けに資  
13 する可能性もあると考えられる。

## 14 (2) 「解約料」を設定する目的ごと

### 15 ア 損失補填

16 損失補填の目的で「解約料」を設定するのであれば、その目的を達成するため  
17 に必要な範囲の金額で設定すべきであり、その範囲を超えた金額の「解約料」、  
18 つまり解約に伴って事業者に生じる「平均的な損害」の額を超えた金額の「解約  
19 料」を設定することは、損失補填の目的との関係で過剰な手段であり合理性に欠  
20 けると考えられる。また、上記2(1)イ(ア)のとおり、「解約料」が発生し  
21 た時にそれがいかなる損失を補填するためのものであるのか消費者にとって不  
22 明確であることが、その支払に対する消費者の不満の一因となっている可能性  
23 があると考えられる。これに対し、損失補填の目的で設定された「解約料」は、  
24 解約時に具体的に適用される「解約料」規定などが確定する性質を有する一方、  
25 事業者は当該「解約料」を設定する際に補填を予定する損失の内容を検討してい  
26 ると想定されることを踏まえると、事業者が消費者に対して「解約料」を請求す  
27 る時に、当該「解約料」がいかなる損失を補填するものであるのかについて情報  
28 提供をすることが望ましいと考えられる。

29 なお、損失には様々な捉え方（逸失利益、機会損失、信頼利益等）があり<sup>30</sup>、  
30 また、「平均的な損害」の考え方は業界ごとに異なる実態がある。この点につい  
31 て、その業界における「平均的な損害」の内容を詳細に分析することで、業界全  
32 体の消費者の信頼を確保しようとする事業者団体の取組が確認された。そうし  
33 た取組は、業界ごとに異なる「平均的な損害」の内容を明確化するとともに、「解  
34 約料」の支払に対する消費者の不満を減らす観点からも有益であると考えられ  
35 る。  
36

<sup>30</sup> 本研究会第10回資料2・5～8頁参照。

1  
2 **イ 価格差別（多様な価格プランの提示）**

3 消費者の選好が多様であることを前提に、多様な価格プランを提示し、選好に  
4 応じた価格プランを消費者に選択させるために「解約料」が設定される場合、そ  
5 の価格差別の目的は合理的である場合もあると考えられる。

6 この「解約料」について、価格差別の目的が有効に機能するためには、消費者  
7 が多様な価格プランから選好に応じたものを選択する際に、「解約料」と価格が  
8 連動していることを意識できる必要がある。また、上記2（1）イ（イ）のとお  
9 り、消費者が価格プランを選択する際に多様な価格プランの内容を認識できず  
10 に自らの選好に合わない価格プランを選択したことが「解約料」の支払に対する  
11 消費者の不満の一因になっている可能性がある一方、本意識調査の結果から、消  
12 費者が「解約料」の有無・金額の多寡を多様な選択肢から選択できるときには、  
13 消費者が「解約料」を意識する傾向が強くなり、自身の選択に不満を帰属させる  
14 ことで「解約料」の支払に対する消費者の不満が低減される可能性があると考え  
15 られる<sup>31</sup>。これらを踏まえると、価格差別の目的で「解約料」を設定する場合に  
16 は、合理的な価格プランとして設定されていることに加え、消費者が自らの選好  
17 に応じた価格プランを選択できるように、消費者が価格プランを選択する際に、  
18 事業者が消費者に対して多様な価格プランの選択肢の存在及びその内容につい  
19 て適切なタイミングで明確に情報提供するなど、消費者の選択の実質を確保す  
20 る情報提供をすることが望ましいと考えられる。

21  
22 **ウ 解約抑止**

23 社会的に望ましくない解約を抑止することで、事業者が商品・サービスの提供  
24 のために行う必要がある費用投下を安心して行うことを可能にするために「解  
25 約料」が設定される場合、その解約抑止の目的は合理的である場合もあると考え  
26 られる。

27 この「解約料」について、解約抑止の目的が有効に機能するためには、事業者  
28 が消費者に対して契約締結時にどのような場合に「解約料」が発生するのかを説  
29 明することで、消費者に解約可能性を意識させるとともに、実際に「解約料」が  
30 発生した際に余計な手続費用（消費者が解約条件を確認する手間、事業者・消費

<sup>31</sup> 本意識調査の結果を統計的に分析したところ、「キャンセル料を気にする度合い」と「キャン  
セル料の支払いに対する不満の程度」の間には負の相関（ふだんキャンセル料を気にしている人  
は、キャンセル料の支払いに対する不満度が低い）があることが示された（本研究会第2回参考資  
料1・16頁及び35頁）。また、「解約料」の有無・金額の多寡について、選択肢がない場合より  
も選択肢がある場合の方が「キャンセル料を気にする度合い」は「気にする」の方向に平均値と  
有意に差があり、さらに選択肢の数が同じであっても、選択肢同士を比較しにくい場合より比較  
しやすい場合の方が「キャンセル料を気にする度合い」は「気にする」の方向に平均値と有意に  
差がある結果となった（本研究会第2回参考資料1・30頁及び35頁）。

これらの結果を踏まえると、消費者自身が「解約料」の有無・金額の多寡を選択できる場合に  
は、「解約料」を意識する傾向が強くなるとともに、消費者が解約したときの金銭的・心的コス  
トを自身の選択に帰属することによって、「解約料」の支払に対する消費者の不満度が低減され  
る可能性があると考えられる（本研究会第2回参考資料1・35～36頁）。

1 者間の紛争解決費用等)を生じさせないことが必要である。このことを踏まえる  
2 と、解約抑止の目的で「解約料」を設定する場合には、事業者が消費者に対して、  
3 契約締結時にどのような場合に「解約料」が発生するのかについて明確に情報提  
4 供することが望ましいと考えられる。

## 5 6 **エ 売上安定化**

7 例えば長期投資が必要な事業形態などにおいて、売上ないし商品・サービスの  
8 提供を安定化することで、一定の取引が見込まれることを前提とした費用投下  
9 の効率化を図るために「解約料」が設定される場合、その売上安定化の目的は合  
10 理的である場合もあると考えられる。

11 この売上安定化の目的で「解約料」を設定するのであれば、一定の取引が見込  
12 まれることを前提とした費用投下の効率化に必要な範囲で設定すべきであり、  
13 その範囲を超えた「解約料」を設定することは、売上安定化の目的との関係で過  
14 剰な手段であり合理性に欠けると考えられる。

## 15 16 **オ 「解約料」による収益向上**

17 契約の目的の一つとして、当事者双方の利潤を増大させること（社会全体の利  
18 益の向上）が挙げられる。一方、双方の利潤の増大ではなく、一方から他方への  
19 利益移転だけを目的とした行為（レントシーキング行為）は、社会全体の利益を  
20 向上しないものである。したがって、そのような「解約料」は許容しがたいと考  
21 えられる。

## 22 23 **カ まとめ**

24 事業者が「解約料」を設定する目的として、「損失補填」のほかに「価格差別  
25 （多様な価格プランの提示）」があり、またそれらに付随して並存し得る目的と  
26 して「解約抑止」や「売上安定化」の目的があることが確認された。

27 「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するに当たって  
28 は、上記ア～オで示した視点を考慮して、それぞれの目的で設定された「解約料」  
29 の特徴に応じた適切な行為規範や紛争解決規範として機能するルールの在り方  
30 を検討することが重要であると考えられる<sup>32</sup>。

---

<sup>32</sup> 海外の法制度では、「解約料」の正当性を判断する上で、例えば、民法上の規律からの逸脱の有無・程度（本研究会第9回資料2参照）、正当な理由ややむを得ない理由などの解約理由の内容（本研究会第9回資料3参照）といった要素が考慮されている。