

(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

解約料の実態に関する研究会の開催について

1. 開催趣旨

消費者契約法第 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、「消費者契約に関する検討会報告書」（令和 3 年 9 月）において、「平均的な損害」の解釈の明確化や消費者及び適格消費者団体の立証負担の軽減に関する指摘がされたほか、実際のビジネスにおいて解約料を定めるに当たっては必ずしも損害の発生を前提とし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の規律を考えることは適切とはいえないとの意見があることを踏まえ、「平均的な損害」の概念を見直すことを将来的に検討課題とすることが考えられるとの指摘がされた。また、令和 4 年 5 月 25 日に成立した「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）に対する附帯決議でも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た。

これらの指摘を踏まえて、解約料に関する適切なルール作りを行っていくためには、当該議論の土台となる実際のビジネスにおける解約料の実態を検証することから始める必要がある。

また、解約料に関する消費生活相談の件数は直近 10 年間で 3 万件を超える水準で推移している。このような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、当該不満を減らすような仕組みを検討することも有益と考えられる。

このような議論を進めるため、実際のビジネスにおける解約料の実態や消費者の解約料の支払に対する意識を明らかにし、その実態等を踏まえた望ましいルールの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「研究会」という。）を開催する。

2. 主な研究事項

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

3. 委員

- (1) 研究会の委員は、消費者庁長官が委嘱するものとする。
- (2) 研究会に座長を置き、座長は消費者庁長官があらかじめ指名する者とする。

4. 事務局

研究会の庶務は、消費者庁消費者制度課において処理する。

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に対する附帯決議（抜粋）

＜衆議院消費者問題に関する特別委員会（令和４年４月１９日）＞

- 一 法改正後直ちに、諸外国における法整備の動向を踏まえ、消費者契約法が消費者契約全般に適用される包括的な民事ルールであることの意義や同法の消費者法令における役割を多角的な見地から整理し直した上で、判断力の低下等の個々の消費者の多様な事情に応じて消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消すことができる制度の創設、損害賠償請求の導入、契約締結時以外への適用場面の拡大等既存の枠組みに捉われない抜本的かつ網羅的なルール設定の在り方について検討を開始すること。

三 一の検討の際には、「平均的な損害」の額に係る立証責任の転換を含め、消費者契約に関する検討会の報告書において将来の検討課題とされた事項等について引き続き検討すること。

＜参議院消費者問題に関する特別委員会（令和４年５月２０日）＞

- 一 法改正後直ちに、諸外国における法整備の動向を踏まえ、消費者契約法が消費者契約全般に適用される包括的な民事ルールであることの意義や同法の消費者法令における役割を多角的な見地から整理し直した上で、判断力の低下等の個々の消費者の多様な事情に応じて消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消すことができる制度の創設、損害賠償請求の導入、契約締結時以外への適用場面の拡大等既存の枠組みに捉われない抜本的かつ網羅的なルール設定の在り方について検討を開始し、必要な措置を講ずることとする。

三 一の検討の際には、消費者が合理的な判断をすることができない事情を不当に利用して、事業者が消費者を勧誘し契約を締結させた場合における消費者の取消権（いわゆるつけ込み型不当勧誘取消権）の創設について検討するとともに、「平均的な損害」の額に係る立証責任の転換を含め、消費者契約に関する検討会の報告書において将来の検討課題とされた事項等について引き続き検討すること。

(参考資料2) 解約料の実態に関する研究会 委員名簿

解約料の実態に関する研究会 委員名簿

(委員)

あら い 新井	やすひろ 泰弘	高知大学人文社会科学部准教授
あ り が 有賀	あ つ の り 敦 紀	中央大学文学部教授
か ね こ 兼子	よし ひ さ 良 久	山形大学人文社会科学部教授
にし うち 西内	やす ひ と 康 人	京都大学大学院法学研究科教授
まる や ま 丸山	え み こ 絵 美子 (座長)	慶應義塾大学法学部教授

(敬称略、五十音順。肩書は令和6年12月現在)

(事務局)

消費者庁消費者制度課

(参考資料3) 解約料の実態に関する研究会 開催状況

開催日	ヒアリング対象者 プレゼン報告者 (敬称略)	内容
第1回 (令和5年 12月11日)	事務局	解約料に関する現状等
	兼子良久(山形大学人文社会科学部教授・本研究会委員)	事業者が解約料を設定する目的
第2回 (令和6年 1月15日)	有賀敦紀(中央大学文学部教授・本研究会委員)	解約料の支払に対する消費者の意識
第3回 (3月11日)	一般社団法人全日本ホテル連盟	事業者団体等に対するヒアリング
	Peach Aviation 株式会社	
第4回 (3月27日)	東日本遊園地協会	事業者団体等に対するヒアリング
	一般社団法人コンサートプロモーターズ協会	
第5回 (4月24日)	株式会社ソラシドエア	事業者団体等に対するヒアリング
	公益社団法人日本ブライダル文化振興協会	
第6回 (5月29日)	公益社団法人日本通信販売協会	事業者団体等に対するヒアリング
	一般社団法人日本フィットネス産業協会	
第7回 (6月26日)	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	事業者団体等に対するヒアリング
	一般社団法人日本フードサービス協会	
第8回 (8月9日)	公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会	事業者団体等に対するヒアリング
	全日本美容業生活衛生同業組合連合会	
第9回 (8月20日)	独立行政法人国民生活センター	解約料等に係る消費生活トラブルの現状
	大澤彩(法政大学法学部教授)	フランスの解約料に関する法制度・実態
	河野航平(鹿児島大学法文学部助教)	ドイツ・オーストリアの解約料に関する法制度・実態
第10回 (9月30日)	事務局	解約料の実態に関する議論の整理等
	新井泰弘(高知大学人文社会科学部准教授・本研究会委員)	望ましいキャンセル料について
第11回 (10月23日)	西内康人(京都大学大学院法学研究科教授・本研究会委員)	キャンセル料の目的と規制の在り方の検討
第12回 (12月11日)	—	議論の整理

(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)

※報告書の全体版は、以下リンク先資料をご参照。

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/meeting_materials/review_meeting_005/assets/consumer_system_cms101_240115_05.pdf

「キャンセル料に関する消費者の意識調査」 報告書

**令和6年1月
消費者庁消費者制度課**

目次

〔本報告書を読む際の注意事項〕	1 -
I. 調査の概要	3 -
II. 調査結果の概要	8 -
1. 調査 A: キャンセル料の支払いに関する意識・実態調査	8 -
(1) 過去 1 年間のキャンセル経験	8 -
(2) キャンセルした商品・サービス	9 -
(3) キャンセルした理由	10 -
(4) キャンセルした商品・サービスの購入・契約方法	11 -
(5) キャンセルした商品・サービスの支払い方法	12 -
(6) キャンセル料の有無	13 -
(7) 契約額とキャンセル料の支払い額	14 -
(8) キャンセル料の発生に対する認識	17 -
(9) キャンセル料の支払いに対する不満の程度	18 -
(10) キャンセル料の支払いを不満に思った理由	19 -
(11) キャンセル料の支払いを不満に思わなかった理由	20 -
(12) キャンセル料についての情報提供の有無	21 -
(13) キャンセル料の情報提供の内容	22 -
(14) キャンセル料の情報提供に対する印象	23 -
(15) キャンセル料の情報提供に不満を持った理由	24 -
(16) キャンセル料の金額決定に対する認識	25 -
(17) キャンセル料に関する法律に対する認識	26 -
(18) キャンセル料を気にする度合い	27 -
(19) キャンセル料の事前説明	28 -
(20) 子どもの人数	29 -
(21) 子どもの年齢	30 -
2. 調査 B: キャンセル料の支払いに関する仮想事例に基づく意識調査	31 -
(1) 過去 1 年間のキャンセル経験	31 -
(2) 航空券	32 -
(3) ホテル	41 -
(4) スポーツジム	50 -
(5) アプリ	58 -
(6) 事業者のキャンセル料設定目的	68 -
III. 調査画面	72 -
調査 A (キャンセル料の支払いに関する意識・実態調査)	72 -
調査 B (キャンセル料の支払いに関する仮想事例に基づく意識調査)	85 -
IV. 集計表	111 -

【本報告書を読む際の注意事項】

1. 集計表及びグラフの見方

N (n) : 質問に対する回答者数

% : 質問の全体回答数に対する項目の回答数の比率

四捨五入した値のため内訳の合計が計に一致しないことがある

2. 集計表の全体差分表記

比率の差

全体	+10 ポイント	
全体	+ 5 ポイント	
全体	- 5 ポイント	
全体	-10 ポイント	

3. 本調査で用いた地域区分の定義

地域区分	都道府県
北海道地方	北海道
東北地方	青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県
関東地方	茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、山梨県、長野県
北陸地方	新潟県、富山県、石川県、福井県
東海地方	岐阜県、静岡県、愛知県、三重県
近畿地方	滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県
中国地方	鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県
四国地方	徳島県、香川県、愛媛県、高知県
九州地方	福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県
沖縄地方	沖縄県

4. 本調査で用いた人口構成比

令和2年国勢調査結果の不詳補完結果を使用し、年齢別、地域区分別の人口構成比に合わせて回収

	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳代以上	計
男	6.2%	6.9%	8.8%	7.9%	7.3%	11.0%	48.1%
1. 北海道	0.2%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%	0.5%	2.0%
2. 東北	0.4%	0.4%	0.6%	0.5%	0.6%	0.8%	3.3%
3. 関東	2.5%	2.8%	3.5%	3.1%	2.5%	3.8%	18.2%
4. 北陸	0.2%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%	0.5%	2.0%
5. 東海	0.7%	0.8%	1.1%	1.0%	0.8%	1.3%	5.7%
6. 近畿	1.0%	1.1%	1.4%	1.3%	1.1%	1.8%	7.7%
7. 中国	0.3%	0.4%	0.5%	0.4%	0.4%	0.7%	2.7%
8. 四国	0.1%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.4%	1.4%
9. 九州	0.5%	0.6%	0.8%	0.7%	0.8%	1.1%	4.6%
10. 沖縄	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.5%
女	5.9%	6.6%	8.6%	7.9%	7.6%	15.3%	51.9%
1. 北海道	0.2%	0.3%	0.4%	0.3%	0.4%	0.7%	2.3%
2. 東北	0.3%	0.4%	0.5%	0.5%	0.6%	1.2%	3.6%
3. 関東	2.4%	2.6%	3.3%	2.9%	2.5%	5.1%	18.9%
4. 北陸	0.2%	0.2%	0.3%	0.3%	0.3%	0.7%	2.1%
5. 東海	0.7%	0.8%	1.0%	0.9%	0.9%	1.7%	6.0%
6. 近畿	1.0%	1.1%	1.4%	1.3%	1.2%	2.6%	8.6%
7. 中国	0.3%	0.4%	0.5%	0.4%	0.5%	1.0%	3.0%
8. 四国	0.1%	0.2%	0.2%	0.2%	0.3%	0.5%	1.6%
9. 九州	0.5%	0.7%	0.8%	0.8%	0.9%	1.7%	5.4%
10. 沖縄	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.6%
計	12.1%	13.5%	17.4%	15.8%	14.9%	26.4%	100.0%

I. 調査の概要

1. 調査目的

この調査は、消費者の「実体験」や実取引におけるキャンセル料を素材に作成された「仮想事例」に基づくアンケート調査を通じて、消費者はどのような場合にキャンセル料を支払うことに納得できるのか・納得できないのかを調査することを目的とする。

なお、調査結果は、現行法制度に対する評価や、消費者トラブルを低減させるための新たな法制度の在り方の検討等を行う際の材料とすることを予定している。

2. 調査項目

(1) 調査A：キャンセル料の支払いに関する意識・実態調査

消費者のキャンセル料についての一般的な認識や理解及び直近の実体験に基づくキャンセル料の支払いに対する意識等について

(2) 調査B：キャンセル料の支払いに関する仮想事例に基づく意識調査

キャンセル料の支払いを想定した仮想事例に基づいて消費者の意識について

3. 調査対象

(1) 調査A：キャンセル料の支払いに関する意識・実態調査

[母集団] 過去1年間に事業者との契約でキャンセル料の発生する時期にキャンセルをしたことがある
全国の20歳以上の男女

[標本数] 2,000人

(2) 調査B：キャンセル料の支払いに関する仮想事例に基づく意識調査

[母集団] 全国の20歳以上の男女

[標本数] 5,000人

※ 調査A及びBにおいて回答者の重複がないように回収を実施

4. 調査時期

(1) 調査A：キャンセル料の支払いに関する意識・実態調査

令和5年7月15日(土)～7月26日(水)

(2) 調査B：キャンセル料の支払いに関する仮想事例に基づく意識調査

令和5年7月21日(金)～7月26日(水)

5. 調査方法

[調査手法] インターネット調査

[質問表示方法] 調査Bにおいて、質問表示を以下の要件で実施

- ・ 回答者5,000人を回答してもらう質問ごとに次のようなグループ分けをして回答者を均等に分ける
- ・ 回答してもらう質問は、共通の質問を除いて、ランダム順番で回答者に表示させる

・ グループの表示内容

グループ		グループ内容					
No.	標本数						
①	419	テーマ	航空券－質問 1	ホテル－質問 2	ジム－質問 3	アプリ－質問 4	共通
		設問番号	(Q1・Q2)	(Q11・Q12)	(Q21・Q22)	(Q31・Q32)	(Q33～Q36)
②	416	テーマ	航空券－質問 1	ホテル－質問 3	ジム－質問 4	アプリ－質問 2	共通
		設問番号	(Q1・Q2)	(Q13・Q14)	(Q23・Q24)	(Q27・Q28)	(Q33～Q36)
③	406	テーマ	航空券－質問 1	ホテル－質問 4	ジム－質問 2	アプリ－質問 3	共通
		設問番号	(Q1・Q2)	(Q15・Q16)	(Q19・Q20)	(Q29・Q30)	(Q33～Q36)
④	428	テーマ	航空券－質問 2	ホテル－質問 1	ジム－質問 3	アプリ－質問 4	共通
		設問番号	(Q3・Q4)	(Q9・Q10)	(Q21・Q22)	(Q31・Q32)	(Q33～Q36)
⑤	415	テーマ	航空券－質問 2	ホテル－質問 3	ジム－質問 4	アプリ－質問 1	共通
		設問番号	(Q3・Q4)	(Q13・Q14)	(Q23・Q24)	(Q25・Q26)	(Q33～Q36)
⑥	421	テーマ	航空券－質問 2	ホテル－質問 4	ジム－質問 1	アプリ－質問 3	共通
		設問番号	(Q3・Q4)	(Q15・Q16)	(Q17・Q18)	(Q29・Q30)	(Q33～Q36)
⑦	421	テーマ	航空券－質問 3	ホテル－質問 2	ジム－質問 1	アプリ－質問 4	共通
		設問番号	(Q5・Q6)	(Q11・Q12)	(Q17・Q18)	(Q31・Q32)	(Q33～Q36)
⑧	414	テーマ	航空券－質問 3	ホテル－質問 1	ジム－質問 4	アプリ－質問 2	共通
		設問番号	(Q5・Q6)	(Q9・Q10)	(Q23・Q24)	(Q27・Q28)	(Q33～Q36)
⑨	417	テーマ	航空券－質問 3	ホテル－質問 4	ジム－質問 2	アプリ－質問 1	共通
		設問番号	(Q5・Q6)	(Q15・Q16)	(Q19・Q20)	(Q25・Q26)	(Q33～Q36)
⑩	411	テーマ	航空券－質問 4	ホテル－質問 2	ジム－質問 3	アプリ－質問 1	共通
		設問番号	(Q7・Q8)	(Q11・Q12)	(Q21・Q22)	(Q25・Q26)	(Q33～Q36)
⑪	408	テーマ	航空券－質問 4	ホテル－質問 3	ジム－質問 1	アプリ－質問 2	共通
		設問番号	(Q7・Q8)	(Q13・Q14)	(Q17・Q18)	(Q27・Q28)	(Q33～Q36)
⑫	424	テーマ	航空券－質問 4	ホテル－質問 1	ジム－質問 2	アプリ－質問 3	共通
		設問番号	(Q7・Q8)	(Q9・Q10)	(Q19・Q20)	(Q29・Q30)	(Q33～Q36)

6. 調査実施委託機関

株式会社ロイヤリティ マーケティング

7. 回収結果

(1) 調査 A：キャンセル料の支払いに関する意識・実態調査

[総回答数] 156,630 人

[有効回答数] 2,390 人

[標本数] 2,000 人

(2) 調査 B：キャンセル料の支払いに関する仮想事例に基づく意識調査

[総回答数] 29,528 人

[有効回答数] 6,307 人

[標本数] 5,000 人

-

<回収結果項目定義>

総回答数 : 調査 A 又は調査 B に 1 問でも回答した総人数

有効回答数 : スクリーニング条件に合致し、本調査設問に回答した人数

標本数 : 本調査設問に回答した者のうち、人口構成比に合わせた人数でランダム抽出した人数

8. 標本の属性

(1) 調査 A：キャンセル料の支払いに関する意識・実態調査

- 性別 -

	N	%
男性	963	48.2
女性	1,037	51.9
全体	2,000	100.0

- 年齢 -

	N	%
20 歳代	241	12.1
30 歳代	269	13.5
40 歳代	350	17.5
50 歳代	316	15.8
60 歳代	298	14.9
70 歳以上	526	26.3
全体	2,000	100.0

- 性年代 -

	全体	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳以上
男性	963 100.0	123 12.8	138 14.3	177 18.4	158 16.4	146 15.2	221 22.9
女性	1037 100.0	118 11.4	131 12.6	173 16.7	158 15.2	152 14.7	305 29.4

- 地域区分 -

	N	%
北海道地方	84	4.2
東北地方	138	6.9
関東地方	741	37.1
北陸地方	82	4.1
東海地方	234	11.7
近畿地方	325	16.3
中国地方	115	5.8
四国地方	59	3.0
九州地方	199	10.0
沖縄地方	23	1.2
全体	2,000	100.0

-

(2) 調査B：キャンセル料の支払いに関する仮想事例に基づく意識調査

- 性別 -

	N	%
男性	2,406	48.1
女性	2,594	51.9
全体	5,000	100.0

- 年齢 -

	N	%
20歳代	600	12.0
30歳代	675	13.5
40歳代	871	17.4
50歳代	792	15.8
60歳代	745	14.9
70歳以上	1,317	26.3
全体	5,000	100.0

- 性年代 -

	全体	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
男性	2,406 100.0	307 12.8	344 14.3	440 18.3	399 16.6	365 15.2	551 22.9
女性	2,594 100.0	293 11.3	331 12.8	431 16.6	393 15.2	380 14.6	766 29.5

- 地域区分 -

	N	%
北海道地方	211	4.2
東北地方	345	6.9
関東地方	1,854	37.1
北陸地方	204	4.1
東海地方	584	11.7
近畿地方	814	16.3
中国地方	286	5.7
四国地方	149	3.0
九州地方	500	10.0
沖縄地方	53	1.1
全体	5,000	100.0

-

Ⅲ. 調査画面

消費者庁「キャンセル料に関する消費者の意識調査」
調査 A（キャンセル料の支払いに関する意識・実態調査）

■ スクリーニング設問

（はじめに）

この調査で得られた回答データは匿名で処理されるため、個人が特定されることは絶対にありません。
また、ここでの回答によって責任が問われることもありませんので、正直にお答えください。

[必須]

SC1 あなたの性別を教えてください。（ひとつだけ）

- ☐ 男性
- ☐ 女性

[必須]

SC2 あなたの年齢を教えてください。（ひとつだけ）

- ☐ 19歳以下
- ☐ 20～29歳
- ☐ 30～39歳
- ☐ 40～49歳
- ☐ 50～59歳
- ☐ 60～69歳
- ☐ 70歳以上

[必須]

SC3 あなたのお住まいの地域を教えてください。（ひとつだけ）

選択して下さい▼

[必須]

SC4 あなたは過去1年間に事業者との商品の売買やサービスの提供等に関する契約でキャンセル料が発生する時期にキャンセルをしたことがありますか。

なお、ここでの「キャンセル料」には、次のようなものも含まれます。

- ・航空券やイベント、レジャー施設のチケット等の予約を取り消した際に「払戻不可」とされていたため、返金を受けなかった。
- ・サブスクリプション契約や定期購入、スポーツクラブ等を中途解約した際に「違約金」「解約金」等の名目で金銭を支払った。

※家族や友人の経験ではなく、あなた自身が経験したことについてお答えください。

- ☐ キャンセル料の発生する時期にキャンセルをしたことがあり、キャンセル料を支払ったことがある
- ☐ キャンセル料の発生する時期にキャンセルをしたことはあるが、キャンセル料を支払ったことはない
- ☐ キャンセル料の発生する時期にキャンセルをしたことはない
- ☐ 過去1年間にキャンセルをしたことはない

■ 本調査設問

- 過去1年間に事業者との商品の売買やサービスの提供等に関する契約でキャンセル料の発生する時期にキャンセルをした経験についてお尋ねします。その期間にキャンセルをした経験が複数回ある場合は、最も記憶に残っている出来事を1つ思い出してご回答ください。なお、ご回答に当たっては、以下の点にご注意下さい。
- ・ 家族や友人の経験ではなく、あなた自身が経験したことについてお答えください。
 - ・ キャンセル料が発生する時期にキャンセルしたが、なんらかの理由で支払わなかった経験も含まれます。

【必須】

Q1 どのような商品・サービスでキャンセルしましたか？（当てはまるものを1つ選択）

（旅行関係）

- ☐ ホテル・旅館等の宿泊
- ☐ ツアー旅行（日帰り・宿泊ありのいずれの場合も含む）

（移動・交通関係）

- ☐ 航空機
- ☐ 鉄道（新幹線を含む）
- ☐ バス
- ☐ レンタカー

（サービス関係）

- ☐ 飲食店の予約（コース料理付き・席のみのいずれの場合も含む）
- ☐ 各種イベント（コンサート・スポーツ観戦等）
- ☐ 娯楽施設（遊園地・動物園・博物館等）
- ☐ エステティック・美容医療
- ☐ 美容サロン（美容院・ネイルサロン等）
- ☐ 携帯電話の通信契約
- ☐ 携帯電話以外の通信契約（インターネット接続、Wi-Fi等）

（趣味・習い事関係）

- ☐ 学習塾、家庭教師、語学教室の受講契約
- ☐ 学習塾、家庭教師、語学教室以外の教室・スクールの受講契約
- ☐ スポーツジム（フィットネス）・スポーツクラブの会員契約
- ☐ スポーツ施設（ゴルフ場など）の利用契約

（売買・賃借等関係）

- ☐ 商品（食料品、健康食品、サプリメント、化粧品等）の購入
- ☐ 不動産（マンション・アパート・駐車場等）の賃貸借契約
- ☐ 保険・金融商品に関する契約

（その他）

- ☐ その他

[必須]

Q2 どのような理由でキャンセルしましたか？（当てはまるものを1つ選択）

（都合により商品・サービスの提供を受けることが難しくなったから）

- ☐ 自分自身の都合（病気・けが、仕事等）により商品・サービスの提供を受けることが難しくなったから
- ☐ 同伴者や家族の都合（病気・けが、仕事等）により商品・サービスの提供を受けることが難しくなったから
- ☐ 商品・サービスの提供を受ける前にその商品・サービスを欲しくなくなった又は受けたくなくなったから
- ☐ 経済的理由のため（支払いが困難、節約のため等）
- ☐ 予約していたことを忘れていたから
- ☐ 当初予定していたものとは異なる予約・注文をしてしまったことに気付いたから

（断念せざるを得ない事情が生じたから）

- ☐ 台風などの自然災害の影響で断念せざるを得なかったから
- ☐ 新型コロナウイルスの影響で断念せざるを得なかったから

（商品・サービス等に不満が生じたから）

- ☐ 商品・サービスが期待していた内容ではなかったから
- ☐ 他社の商品・サービスを鑑入・契約したいと思ったから
- ☐ 商品・サービスが契約内容や事業者の説明内容と異なっていたから
- ☐ 事業者の対応が悪かったから

（商品・サービスが不要になったから）

- ☐ 商品・サービスが不要になったから

（その他）

- ☐ その他

[必須]

Q3 その商品・サービスは、どのような方法で購入、契約したものでしたか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 店舗や自宅において事業者と対面で購入、契約した
- ☐ インターネット（オンライン）で購入、契約した
- ☐ その他

【必須】

Q4 その商品・サービスは、どのような方法で支払いを行いましたか。（当てはまるものを1つ選択）

（一括払い（一度に全額の支払い））

☐ 事前決済である

☐ 事前決済ではない

（分割・定額払い）

☐ 分割での支払い

☐ 定期購入

☐ サブスクリプションなどの定額支払い

（その他）

☐ その他

☐ 分からない・覚えていない

【必須】

Q5 キャンセルした時、キャンセル料は支払いしましたか。（当てはまるものを1つ選択）

☐ 支払った（事前決済により、清算された場合を含む。）

☐ 支払いを求められたが、支払わなかった

☐ 支払いを求められなかったので、支払わなかった

☐ キャンセルの理由を伝えたら、支払いを免除されたので、支払わなかった

【必須】

Q6 その商品・サービスの契約額はどの程度でしたか？また、キャンセル料の支払額はどの程度でしたか？
キャンセル料を支払わなかった方も、そのときのキャンセル料の額を記入してください。（それぞれの金額を記入）

契約金額 円程度

キャンセル料 円程度

【必須】

Q7 キャンセルした時、キャンセル料がかかることを覚えていましたか？（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ はっきり覚えていた
- ☐ なんとなく覚えていた
- ☐ あまり覚えていなかった
- ☐ まったく覚えていなかった／キャンセル料がかかることを知らなかった
- ☐ 当時の状況は覚えていない

【必須】

Q8 キャンセル料を支払うことについて、どの程度不満に思いましたか？キャンセル料を支払わなかった方も、支払うと仮定すればどのように感じるかご回答ください。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ とても不満だった
- ☐ やや不満だった
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり不満に思わなかった
- ☐ まったく不満に思わなかった

【必須】

Q9 そのとき不満に思った理由は何ですか。当てはまるものをすべて選んでください。また、そのうち最も強い理由を1つ選択してください。

	不満に思った理由 (複数選択)	最も強い理由 (1つ選択)
	↓	↓
キャンセル料が高額だったから／返金は一切またはほとんど無かったから	☐	☐
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ったから	☐	☐
契約（予約）直後からキャンセル料が発生したから	☐	☐
予約当日まで期間があるのにキャンセル料が発生したから	☐	☐
台風などの自然災害、新型コロナウイルスの影響によるキャンセルだったから	☐	☐
同伴者、家族の都合によるキャンセルだったから	☐	☐
商品・サービスへの不満が大きかったから	☐	☐
キャンセル料を支払うこと自体が不満だから	☐	☐
事業者の対応が悪かったから	☐	☐
その他	☐	☐

【必須】

Q9-2 前問で不満に思ったその他の理由を詳しく教えてください。

不満に思った理由

[必須]

Q10 そのとき不満に思わなかった理由は何ですか。当てはまるものをすべて選んでください。また、そのうち最も強い理由を1つ選択してください。

不満に思わなかった理由（複数選択）	最も強い理由（1つ選択）
キャンセル料が妥当な金額だったから	☐ ☐
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	☐ ☒
キャンセルが予約当日の直前になってしまったから	☐ ☐
事業者にも損害や費用負担が生じているから	☐ ☐
自分自身の都合によるキャンセルだったから	☐ ☐
キャンセル料を払っても他の契約に変更しなかったから	☐ ☐
事業者の対応が良かったから	☐ ☐
その他	☐ ☐

[必須]

Q10-2 前問で不満に思わなかったその他の理由を詳しく教えてください。

不満に思わなかった理由

[必須]

Q11 契約時（予約時）に、キャンセル料について情報提供を受けましたか？（当てはまるものを1つ選択）

※ 対面での契約では、内容を説明せずに「資料等書いてあるので後で読んでください」などと言われる場合が考えられますが、その場合については「情報提供を受けなかった」としてください。

- ☐ 情報提供を受けたことをはっきりと覚えている
- ☐ 情報提供を受けたか否か覚えていない（分からない）が、情報提供を受けたと思う
- ☐ 情報提供を受けたか否か覚えていない（分からない）が、情報提供を受けなかったと思う
- ☐ 情報提供を受けなかったことをはっきりと覚えている

[必須]

Q12 どのような情報提供を受けましたか？当てはまるものをすべて選んでください。（当てはまるものをすべて選択）

（対面での契約の場合）

- ☐ 契約書の該当箇所を示されて説明を受けた
- ☐ 契約書とは別に、キャンセル料を説明するための資料（重要事項説明書やパンフレット等）を示されて説明を受けた
- ☐ 資料は示されず、口頭のみで説明を受けた
- ☐ その他

（オンラインでの契約の場合）

- ☐ 申込画面に約款・キャンセルポリシー等へのリンクが表示されていた
- ☐ 申込画面に約款・キャンセルポリシー等が表示されていた
- ☐ 申込画面にキャンセル料の内容が明記されていた
- ☐ その他

[必須]

Q13 キャンセル料の情報提供について、どのように思いましたか？（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ まったく不満はなかった
- ☐ あまり不満はなかった
- ☐ どちらともいえない
- ☐ やや不満だった
- ☐ とても不満だった

[必須]

Q14 キャンセル料の情報提供について不満に思った理由は何ですか。（当てはまるものをすべて選択）

（対面での契約の場合）

- ☐ 情報提供がなかったから
- ☐ どのような場合にキャンセル料を支払うことになるのか、情報提供の内容が分かりにくかったから
- ☐ 情報提供の際の担当者が不親切だったから
- ☐ 情報提供を受けたタイミングが契約を締結する直前だったから
- ☐ その他

（オンラインでの契約の場合）

- ☐ 情報提供がなかったから
- ☐ どのような場合にキャンセル料を支払うことになるのか、情報提供の内容が分かりにくかったから
- ☐ どこを見ればキャンセル料の記載があるのか、記載位置が分かりにくかったから
- ☐ 情報提供を受けたタイミングが契約を締結する直前だったから
- ☐ その他

【必須】

Q15 事業者が、キャンセル料の金額をどのように決めているか説明できますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 詳しく説明できる
- ☐ ある程度説明できる
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり説明できない
- ☐ まったく説明できない

【必須】

Q16 キャンセル料について、法律でどのようなルールが定められているか説明できますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 詳しく説明できる
- ☐ ある程度説明できる
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり説明できない
- ☐ まったく説明できない

【必須】

Q17 普段契約を結ぶ時、どの程度キャンセル料を気にしていますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ とても気にしている
- ☐ ある程度気にしている
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり気にしていない
- ☐ まったく気にしていない

【必須】

Q18 キャンセル料の取り決めがある場合には、契約時に、その内容（どのような場合に、いくらキャンセル料が生じるのか）の説明を受けたいと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ とてもそう思う
- ☐ ややそう思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまりそう思わない
- ☐ まったくそう思わない

○ ここからは、あなた自身のことについてご回答ください。

【必須】

Q19 お子様の人数をご回答ください。いらっしゃらない場合は「0」を入力してください。（人数を記入）

お子様の人数 人

【必須】

Q20 お子様の年齢で当てはまるものすべてを選んでください。（当てはまるものをすべて選択）

※ 例：3歳と小学2年生のお子様がいる場合には「3歳」と「小学1年生～3年生」の2つを選択。小学4年生と小学6年生のお子様がいる場合には「小学4年生～6年生」のみ選択

- ☐ 0歳
- ☐ 1歳
- ☐ 2歳
- ☐ 3歳
- ☐ 4歳～小学校就学前
- ☐ 小学1年生～3年生
- ☐ 小学4年生～6年生
- ☐ 中学生以上

-

消費者庁「キャンセル料に関する消費者の意識調査」

調査 B（キャンセル料の支払いに関する仮想事例に基づく意識調査）

■ スクリーニング設問

(はじめに)

この調査で得られた回答データは匿名で処理されるため、個人が特定されることは絶対にありません。

また、ここでの回答によって責任が問われることもありませんので、正直にお答えください。

[必須]

SC1 あなたの性別を教えてください。(ひとつだけ)

☐ 男性

☐ 女性

[必須]

SC2 あなたの年齢を教えてください。(ひとつだけ)

☐ 19歳以下

☐ 20～29歳

☐ 30～39歳

☐ 40～49歳

☐ 50～59歳

☐ 60～69歳

☐ 70歳以上

[必須]

SC3 あなたのお住まいの地域を教えてください。(ひとつだけ)

選択して下さい ▼

[必須]

SC4 あなたは過去1年間に事業者との商品の売買やサービスの提供等に関する契約でキャンセル料が発生する時期にキャンセルをしたことがありますか。

なお、ここでの「キャンセル料」には、次のようなものも含まれます。

- ・航空券やイベント、レジャー施設のチケット等の予約を取り消した際に「払戻不可」とされていたため、返金を受けなかった。
- ・サブスクリプション契約や定期購入、スポーツクラブ等を中途解約した際に「違約金」「解約金」等の名目で金銭を支払った。

※家族や友人の経験ではなく、あなた自身が経験したことについてお答えください。

- ☐ キャンセル料の発生する時期にキャンセルをしたことがあり、キャンセル料を支払ったことがある
- ☐ キャンセル料の発生する時期にキャンセルをしたことはあるが、キャンセル料を支払ったことはない
- ☐ キャンセル料の発生する時期にキャンセルをしたことはない
- ☐ 過去1年間にキャンセルをしたことはない

■ 本調査設問

[必須]

Q1 Aさんは1か月後に家族3人（Aさん・妻・5歳の子ども）で韓国へ旅行に行くことを計画していて、Z社の航空機の航空券を購入しようとしています。Z社の韓国行きの航空券は以下のとおりです。

運賃（1名分）	35,000 円
購入期限	搭乗日の3日前
キャンセル料	出発時刻の20分前まで：運賃の70% 出発時刻の20分前を超過後：運賃の100%

【1】 Aさんは家族3人分の航空券を購入しました。Aさんは航空券の購入の際にキャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ とても気にしたと思う
- ☐ やや気にしたと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり気にしなかったと思う
- ☐ まったく気にしなかったと思う

[必須]

Q2 【2】 Aさんは家族3人分の航空券を購入しましたが、搭乗日の前日になって子どもが高熱を出してしまったため、航空機をキャンセルしなければならなくなりました。キャンセル料は運賃の70%ですので、家族3人分で73,500円です。

あなたは、Z社がAさんにキャンセル料を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと思ってよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

【必須】

Q3 Aさんは1か月後に家族3人（Aさん・妻・5歳の子ども）で韓国へ旅行に行くことを計画していて、Z社の航空機の航空券を購入しようとしています。Z社の韓国行きの航空機には3つのプランが用意されていて、現時点でいずれのプランも選択可能です。

	もっと早割	早割	普通運賃
運賃（1名分）	20,000 円	35,000 円	50,000 円
購入期限	搭乗日の 25 日前	搭乗日の 3 日前	出発時刻の 20 分前まで
キャンセル料	運賃の 100%	出発時刻の 20 分前まで：運賃の 70% 出発時刻の 20 分前を超過後：運賃の 100%	出発時刻の 20 分前まで：不要 出発時刻の 20 分前を超過後：運賃の 20%

【1】 Aさんは家族3人分の「早割」を購入しました。Aさんは航空券の購入の際にキャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ とても気にしたと思う
- ☐ やや気にしたと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり気にしなかったと思う
- ☐ まったく気にしなかったと思う

【必須】

Q4 【2】 Aさんは家族3人分の「早割」を購入しましたが、搭乗日の前日になって子どもが高熱を出してしまったため、航空機をキャンセルしなければならなくなりました。キャンセル料は運賃の70%ですので、家族3人分で73,500円です。

あなたは、Z社がAさんにキャンセル料を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと認めてよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

[必須]

Q5 Aさんは1か月後に家族3人（Aさん・妻・5歳の子ども）で韓国へ旅行に行くことを計画していて、Z社の航空機の航空券を購入しようとしています。Z社の韓国行きの航空機には6つのプランが用意されていて、現時点でいずれのプランも選択可能です。

	もっと早割	もっと早割プレミアム	早割
運賃（1名分）	20,000 円	25,000 円	35,000 円
座席	普通シート	プレミアムシート (※)	普通シート
購入期限	搭乗日の 25 日前	搭乗日の 25 日前	搭乗日の 3 日前
キャンセル料	運賃の 100%	運賃の 100%	出発時刻の 20 分前まで：運賃の 70% 出発時刻の 20 分前を超過後：運賃の 100%
	早割プレミアム	普通運賃	普通運賃プレミアム
運賃（1名分）	40,000 円	50,000 円	55,000 円
座席	プレミアムシート (※)	普通シート	プレミアムシート (※)
購入期限	搭乗日の 3 日前	出発時刻の 20 分前まで	出発時刻の 20 分前まで
キャンセル料	出発時刻の 20 分前まで：運賃の 70% 出発時刻の 20 分前を超過後：運賃の 100%	出発時刻の 20 分前まで：不要 出発時刻の 20 分前を超過後：運賃の 20%	出発時刻の 20 分前まで：不要 出発時刻の 20 分前を超過後：運賃の 20%

(※) プレミアムシートとは、普通シートよりもゆったりしたシートです。

【1】 Aさんは家族3人分の「早割」を購入しました。Aさんは航空券の購入の際にキャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

☐ とても気にしたと思う

☐ やや気にしたと思う

☐ どちらともいえない

☐ あまり気にしなかったと思う

☐ まったく気にしなかったと思う

【必須】

Q6 【2】 Aさんは家族3人分の「早割」を購入しましたが、搭乗日の前日になって子どもが高熱を出してしまったため、航空機をキャンセルしなければならなくなりました。キャンセル料は運賃の70%ですので、家族3人分で73,500円です。
あなたは、Z社がCさんにキャンセル料を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかという程度でよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

【必須】

Q7 Aさんは1か月後に家族3人（Aさん・妻・5歳の子ども）で韓国へ旅行に行くことを計画していて、Z社の航空機の航空券を購入しようとしています。Z社の韓国行きの航空機には3つのプランが用意されていて、現時点でいずれのプランも選択可能です。

	もっと早割	早割	普通運賃
運賃（1名分）	20,000 円	35,000 円	50,000 円

※ 【普通運賃】をご購入後のキャンセルの場合には、次に定めるキャンセル料を頂戴いたします。 ①出発時刻の20分前まで：不要、②出発時刻の20分前を超過後：運賃の20%相当額。
※ 【早割】はご搭乗日の3日前までの期間にご購入いただくことが可能な航空券です。なお、ご購入後のキャンセルの場合には、次に定めるキャンセル料を頂戴いたします。 ①出発時刻の20分前まで：運賃の70%相当額、②出発時刻の20分前を超過後：運賃の100%相当額。
※ 【もっと早割】はご搭乗日の25日前までの期間にご購入いただくことが可能な航空券です。なお、ご購入後のキャンセルの場合には、キャンセル料として運賃の100%相当額を頂戴いたします。

【1】 Aさんは家族3人分の「早割」を購入しました。Aさんは航空券の購入の際にキャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ とても気にしたと思う
- ☐ やや気にしたと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり気にしなかったと思う
- ☐ まったく気にしなかったと思う

[必須]

Q8 【2】 Aさんは家族3人分の「早割」を購入しましたが、搭乗日の前日になって子どもが高熱を出してしまったため、航空機をキャンセルしなければならなくなりました。キャンセル料は運賃の70%ですので、家族3人分で73,500円です。
あなたは、Z社がAさんにキャンセル料を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと思ってよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

[必須]

Q9 Bさんは1か月後に家族3人（Bさん・妻・5歳の子ども）で旅行の計画をたてており、すでに飛行機のチケットを手配しています。Bさんは、目的地にあるホテルYに宿泊することに決めました。ホテルYの宿泊料は以下のとおりです。

予約時期	宿泊日の14日前までに予約
宿泊料	37,000 円
事前決済の要否	必要
キャンセル料	宿泊日の13日前から宿泊料の100%

【1】 Bさんは宿泊予約をしました。Bさんは予約の際にキャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ とても気にしたと思う
- ☐ やや気にしたと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり気にしなかったと思う
- ☐ まったく気にしなかったと思う

[必須]

Q10 【2】 Bさんは宿泊予約をしましたが、宿泊日の前日になって子どもが高熱を出してしまったため、宿泊をキャンセルしなければならなくなりました。キャンセル料は宿泊料の100%である37,000円です。
あなたは、ホテルYが、Bさんにキャンセル料を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと思ってよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

[必須]

Q11 Bさんは1か月後に家族3人（Bさん・妻・5歳の子ども）で旅行の計画をたてており、すでに飛行機チケットを手配しています。Bさんは、目的地にあるホテルYに宿泊することに決めました。ホテルYでは次の宿泊プランを用意しています。

	【早割 28 プラン】	【早割 14 プラン】	【通常プラン】
予約時期	宿泊日の 28 日前までに予約	宿泊日の 14 日前までに予約	特になし
宿泊料（3 名分）	32,000 円	37,000 円	42,000 円
事前決済の要否	必要	必要	不要
キャンセル料	宿泊日の 27 日前から宿泊料の 100%	宿泊日の 13 日前から宿泊料の 100%	宿泊日の前日・・・宿泊料の 20% 宿泊日の当日・・・宿泊料の 80% 無連絡キャンセル・・・100%

【1】 Bさんは「早割14プラン」で宿泊予約をしました。Bさんは予約の際にキャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ とても気にしたと思う
- ☐ やや気にしたと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり気にしなかったと思う
- ☐ まったく気にしなかったと思う

[必須]

Q12 【2】 Bさんは「早割14プラン」で宿泊予約をしましたが、宿泊日の前日になって子どもが高熱を出してしまったため、宿泊をキャンセルしなければならなくなりました。キャンセル料は宿泊料の100%である37,000円です。
あなたは、ホテルYが、Bさんにキャンセル料を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと認めてよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

【必須】

Q13 Bさんは1か月後に家族3人（Bさん・妻・5歳の子ども）で旅行の計画をたてており、すでに飛行機のチケットを手配しています。Bさんは、目的地にあるホテルYに宿泊することに決めました。ホテルYでは次の宿泊プランを用意しています。

	【早割 28 プラン】	【ファミリープラン】	【早割 14 プラン】
予約時期	宿泊日の 28 日前までに予約	特になし（※ご家族様限定のプランです。）	宿泊日の 14 日前までに予約
宿泊料（3 名分）	32,000 円	40,000 円	37,000 円
事前決済の要否	必要	必要	必要
キャンセル料	宿泊日の 27 日前から宿泊料の 100%	宿泊日の前日・・・宿泊料の 20% 宿泊日の当日・・・宿泊料の 80% 無連絡キャンセル・・・100%	宿泊日の 13 日前から宿泊料の 100%
	【夏休み直前プラン】	【早割 3 プラン】	【通常プラン】
予約時期	本日から 3 日間!!《タイムセール》	宿泊日の 3 日前までに予約	特になし
宿泊料（3 名分）	35,000 円	41,000 円	42,000 円
事前決済の要否	必要	必要	不要
キャンセル料	予約の翌日から宿泊料の 100%	宿泊日の 2 日前から宿泊料の 100%	宿泊日の前日・・・宿泊料の 20% 宿泊日の当日・・・宿泊料の 80% 無連絡キャンセル・・・100%

【1】 Bさんは「早割14プラン」で宿泊予約をしました。Bさんは予約の際にキャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ とても気にしたと思う
- ☐ やや気にしたと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり気にしなかったと思う
- ☐ まったく気にしなかったと思う

【必須】

Q14 【2】 Bさんは「早割14プラン」で宿泊予約をしましたが、宿泊日の前日になって子どもが高熱を出してしまったため、宿泊をキャンセルしなければならなくなりました。キャンセル料は宿泊料の100%である37,000円です。
あなたは、ホテルYが、Bさんにキャンセル料を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと思ってよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

【必須】

Q15 Bさんは1か月後に家族3人（Bさん・妻・5歳の子ども）で旅行の計画をたてており、すでに飛行機のチケットを手配しています。Bさんは、目的地にあるホテルYに宿泊することに決めました。ホテルYでは次の宿泊プランを用意しています。

	【早割 28 プラン】	【早割 14 プラン】	【通常プラン】
宿泊料（3名分）	32,000 円	37,000 円	42,000 円

※ 【通常プラン】でご予約後にキャンセルが生じた場合には、次に定めるキャンセル料を頂戴いたします。①宿泊日の前日：宿泊料の20%相当額、②宿泊日の当日：宿泊料の80%相当額、③無連絡キャンセルの場合：宿泊料の100%相当額を頂戴いたします。

※ 【早期14プラン】はご宿泊日の14日前までご予約いただくことができます。なお、ご予約後のキャンセルの場合、宿泊日の13日前から宿泊料の100%相当額を頂戴いたします。

※ 【早期28プラン】はご宿泊日の28日前までご予約いただくことができます。なお、ご予約後のキャンセルの場合、宿泊日の27日前から宿泊料の100%相当額を頂戴いたします。

【1】 Bさんは「早割14プラン」で宿泊予約をしました。Bさんは予約の際にキャンセル料をどの程度気にして購入の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ とても気にしたと思う
- ☐ やや気にしたと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり気にしなかったと思う
- ☐ まったく気にしなかったと思う

[必須]

Q16 【2】 Bさんは「早割14プラン」で宿泊予約をしましたが、宿泊日の前日になって子どもが高熱を出してしまったため、宿泊をキャンセルしなければならなくなりました。キャンセル料は宿泊料の100%である37,000円です。
あなたは、ホテルYが、Bさんにキャンセル料を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと思ってよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

[必須]

Q17 Cさんは運動不足解消のため、スポーツジムXに通うことにしました。スポーツジムXの料金は以下のとおりです。

利用料金	6,000 円/月
継続条件	6 か月の継続条件あり
継続条件に対する違約金	12,000 円

【1】 CさんはスポーツジムXと契約しました。Cさんは契約の際に違約金をどの程度気にして契約の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ とても気にしたと思う
- ☐ やや気にしたと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり気にしなかったと思う
- ☐ まったく気にしなかったと思う

[必須]

Q18 【2】 CさんはスポーツジムXと契約しましたが、施設を利用してから2か月が経過した頃、急な転勤のため引っ越すこととなり、スポーツジムXを退会することになりました。この場合、Cさんは継続条件に対する違約金として、12,000円支払わなければなりません。あなたは、スポーツジムXが、Cさんに違約金の支払いを請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと思ってよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

[必須]

Q19 Cさんは運動不足解消のため、スポーツジムXに通うことにしました。スポーツジムXは、顧客のニーズに合わせて次の料金プランを用意しています。

	【月々プラン】	【6か月プラン】	【12か月プラン】
利用料金	7,000 円/月	6,000 円/月	5,000 円/月
継続条件	継続条件なし	6 か月の継続条件あり	12 か月の継続条件あり
継続条件に対する違約金	0 円	12,000 円	20,000 円

【1】 Cさんは「6か月プラン」を契約しました。Cさんは契約の際に違約金をどの程度気にして契約の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ とても気にしたと思う
- ☐ やや気にしたと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり気にしなかったと思う
- ☐ まったく気にしなかったと思う

[必須]

Q20 【2】 Cさんは「6か月プラン」を契約しましたが、施設を利用してから2か月が経過した頃、急な転勤のため引っ越すこととなり、スポーツジムXを退会することになりました。この場合、Cさんは「6か月プラン」の継続条件に対する違約金として、12,000円支払わなければなりません。
あなたは、スポーツジムXが、Cさんに違約金の支払いを請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと認めてよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

【必須】

Q21 Cさんは運動不足解消のため、スポーツジムXに通うことにしました。スポーツジムXは、顧客のニーズに合わせて次の料金プランを用意しています。

	【月々プラン】	【3 か月プラン】	【6 か月プラン】
利用料金	7,000 円/月	6,500 円/月	6,000 円/月
継続条件	継続条件なし	3 か月の継続条件あり	6 か月の継続条件あり
継続条件に対する違約金	0 円	6,500 円	12,000 円
	【12 か月プラン】	【18 か月プラン】	【24 か月プラン】
利用料金	5,000 円/月	4,000 円/月	3,000 円/月
継続条件	12 か月の継続条件あり	18 か月の継続条件あり	24 か月の継続条件あり
継続条件に対する違約金	20,000 円	32,000 円	45,000 円

【1】 Cさんは「6か月プラン」を契約しました。Cさんは契約の際に違約金をどの程度気にして契約の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ とても気にしたと思う
- ☐ やや気にしたと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり気にしなかったと思う
- ☐ まったく気にしなかったと思う

【必須】

Q22 【2】 Cさんは「6か月プラン」を契約しましたが、施設を利用してから2か月が経過した頃、急な転勤のため引っ越すこととなり、スポーツジムXを退会することになりました。この場合、Cさんは「6か月プラン」の継続条件に対する違約金として、12,000円支払わなければなりません。
あなたは、スポーツジムXが、Cさんに違約金の支払いを請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというて認めてよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

[必須]

Q23 Cさんは運動不足解消のため、スポーツジムXに通うことにしました。スポーツジムXは、顧客のニーズに合わせて次の料金プランを用意しています。

	【月々プラン】	【6か月プラン】	【12か月プラン】
利用料金	7,000 円/月	6,000 円/月	5,000 円/月

※ 【月々プラン】をご契約後の退会の場合には、利用料金は返金されず、その月の請求期間の終わりまで施設をご利用いただけます。

※ 【6か月プラン】は、当施設を6か月間、継続してご利用いただける方向けのお得なプランです。こちらのプランには、6か月の継続条件がございます。

ご契約後、継続条件期間中の退会の場合、違約金として12,000円をお支払いいただきます。

※ 【12か月プラン】は、当施設を12か月間、継続してご利用いただける方向けのお得なプランです。こちらのプランには、12か月の継続条件がございます。ご契約後、継続条件期間中の退会の場合、違約金として20,000円をお支払いいただきます。

【1】 Cさんは「6か月プラン」を契約しました。Cさんは契約の際に違約金をどの程度気にして契約の選択をしたと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ とても気にしたと思う
- ☐ やや気にしたと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり気にしなかったと思う
- ☐ まったく気にしなかったと思う

[必須]

Q24 【2】 Cさんは「6か月プラン」を契約しましたが、施設を利用してから2か月が経過した頃、急な転勤のため引っ越すこととなり、スポーツジムXを退会することになりました。この場合、Cさんは「6か月プラン」の継続条件に対する違約金として、12,000円支払わなければなりません。あなたは、スポーツジムXが、Cさんに違約金の支払いを請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと思ってよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

[必須]

Q25 W社は、写真の編集や、家族等と共有することができるアプリを提供している会社です。Dさんは、当該アプリを利用したいと考え、利用契約を結ぼうとしています。当該アプリの利用料は以下のとおりです。

利用料金	月額 3,000 円 （年 36,000 円）
利用期間	1 年間
利用条件	・利用期間内に中途解約する場合、早期解約金として、翌月以降の利用料金の 50%相当額を支払う必要がある。 ・中途解約をした日の属する月は、月末までアプリを利用できる。

【1】 Dさんは利用契約を締結し、アプリの利用を始めました。Dさんは契約の際に中途解約時の早期解約金の条件をどの程度気にして契約したと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ とても気にしたと思う
- ☐ やや気にしたと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり気にしなかったと思う
- ☐ まったく気にしなかったと思う

[必須]

Q26 【2】 契約して3か月と数日が経った頃、他社が、同様のアプリを無償で提供することになりました。Dさんは、W社との契約を解約して、他社のアプリに乗り換えようと思いました。早期解約金は残期間（8か月間）の利用料金の50%相当額なので、12,000円です。あなたは、W社がDさんに早期解約金を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと思ってよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

[必須]

Q27 W社は、写真の編集や、家族等と共有することができるアプリを提供している会社です。Dさんは、当該アプリを利用したいと考え、利用契約を結ぼうとしています。当該アプリの利用料は以下のとおりです。

	1月プラン (1月ずつ更新)	年間プラン (月々払い)	年間プラン (一括払い)
利用料金	4,000 円	月額 3,000 円 (年 36,000 円)	30,000 円
利用期間	1 か月	1 年間	1 年間
利用条件	・中途解約する場合でも、利用料金は返金されない。 ・中途解約する場合でも、月末までアプリを利用できる。	・利用期間内に中途解約する場合、早期解約金として、翌月以降の利用料金の50%相当額を支払う必要がある。 ・中途解約をした日の属する月は、月末までアプリを利用できる。	・利用者都合による中途解約不可。

【1】 Dさんは【年間プラン（月々払い）】で利用契約を締結し、アプリの利用を始めました。Dさんは契約の際に中途解約時の早期解約金の条件をどの程度気にして契約したと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ とても気にしたと思う
- ☐ やや気にしたと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり気にしなかったと思う
- ☐ まったく気にしなかったと思う

[必須]

Q28 【2】 契約して3か月と数日が経った頃、他社が、同様のアプリを無償で提供することになりました。Dさんは、W社との契約を解約して、他社のアプリに乗り換えようと思いました。早期解約金は残期間（8か月間）の利用料金の50%相当額なので、12,000円です。あなたは、W社がDさんに早期解約金を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと思ってよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

【必須】

Q29 W社は、写真の編集や、家族等と共有することができるアプリを提供している会社です。Dさんは、当該アプリを利用したいと考え、利用契約を結ぼうとしています。当該アプリの利用料は以下のとおりです。

	1 月プラン (1 月ずつ更新)	3 か月プラン (月々払い)	6 か月プラン (月々払い)
利用料金	4,000 円	月額 3,800 円	月額 3,400 円
利用期間	1 か月	3 か月	6 か月
利用条件	・中途解約する場合でも、利用料金は返金されない。 ・中途解約する場合でも、月末までアプリを利用できる。	・利用期間内に中途解約する場合、早期解約金として、1,500 円を支払う必要がある。 ・中途解約をした日の属する月は、月末までアプリを利用できる。	・利用期間内に中途解約する場合、早期解約金として、翌月以降の利用料金の 50%相当額を支払う必要がある。 ・中途解約をした日の属する月は、月末までアプリを利用できる。
	年間プラン (月々払い)	年間プラン (一括払い)	【お試し保証】年間プラン (一括払い)
利用料金	月額 3,000 円 (年 36,000 円)	30,000 円	38,400 円
利用期間	1 年間	1 年間	1 年間
利用条件	・利用期間内に中途解約する場合、早期解約金として、翌月以降の利用料金の 50%相当額を支払う必要がある。 ・中途解約をした日の属する月は、月末までアプリを利用できる。	・利用者都合による中途解約不可。	・契約から 3 か月の間に中途解約する場合、翌月以降の利用料金相当額が返金される。 ・契約から 4 か月目以降は、利用者都合による中途解約不可。

【1】 Dさんは【年間プラン（月々払い）】で利用契約を締結し、アプリの利用を始めました。Dさんは契約の際に中途解約時の早期解約金の条件をどの程度気にして契約したと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ とても気にしたと思う
- ☐ やや気にしたと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり気にしなかったと思う
- ☐ まったく気にしなかったと思う

[必須]

Q30 【2】 契約して3か月と数日経った頃、他社が、同様のアプリを無償で提供することになりました。Dさんは、W社との契約を解約して、他社のアプリに乗り換えようと思いました。早期解約金は残期間（8か月間）の利用料金の50%相当額なので、12,000円です。あなたは、W社がDさんに早期解約金を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと思ってよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

[必須]

Q31 W社は、写真の編集や、家族等と共有することができるアプリを提供している会社です。Dさんは、当該アプリを利用したいと考え、利用契約を結ぼうとしています。当該アプリの利用料は以下のとおりです。

	1月プラン (1月ずつ更新)	年間プラン (月々払い)	年間プラン (一括払い)
利用料金	4,000円	月額3,000円 (年36,000円)	30,000円

※ 1月プランは、利用期間が1か月単位のご契約となります。2か月目以降もアプリをご利用いただく場合には、お客様において、契約更新等のお手続きをしていただく必要がございます。なお、途中で解約される場合でも、利用料金は返金いたしません。この場合、月末までアプリを利用することができます。

※ 年間プラン（月々プラン）は、1年単位のご契約となり、利用料を毎月お支払いいただくプランです。2年目以降もアプリをご利用いただく場合には、お客様において、契約更新等のお手続きをしていただく必要がございます。利用期間内に中途解約する場合、早期解約金として、翌月以降の利用料金の50%相当額をお支払いいただきます。なお、中途解約をした日の属する月は、月末までアプリをご利用いただけます。

※ 年間プラン（一括払い）は、1年単位のご契約となり、利用料を一括してお支払いいただくプランです。2年目以降もアプリをご利用いただく場合には、お客様において、契約更新等のお手続きをしていただく必要がございます。なお、本プランはお客様都合による中途解約はおこなうことができません。

【1】 Dさんは【年間プラン（月々払い）】で利用契約を締結し、アプリの利用を始めました。Dさんは契約の際に中途解約時の早期解約金の条件をどの程度気にして契約したと思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ とても気にしたと思う
- ☐ やや気にしたと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ あまり気にしなかったと思う
- ☐ まったく気にしなかったと思う

[必須]

Q32 【2】 契約して3か月と数日経った頃、他社が、同様のアプリを無償で提供することになりました。Dさんは、W社との契約を解約して、他社のアプリに乗り換えようと思いました。早期解約金は残期間（8か月間）の利用料金の50%相当額なので、12,000円です。あなたは、W社がDさんに早期解約金を請求することについてどのように思いますか。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと思ってよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

[必須]

Q33 あなたは、事業者が次のような目的でキャンセル料を設定することについて、どのように思いますか。

【1】 消費者のキャンセルによって事業者に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。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと思ってよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

[必須]

Q34 【2】 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。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと認めてよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

[必須]

Q35 【3】 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。
（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと認めてよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

【必須】

Q36 【4】 利益を得る目的でキャンセル料を設定している。（当てはまるものを1つ選択）

- ☐ 認めるべきではないと思う
- ☐ あまり認めるべきではないと思う
- ☐ どちらともいえない
- ☐ どちらかというと思ってよいと思う
- ☐ 認めてよいと思う

(参考資料5) 事業者団体等に対するヒアリング 議事概要

解約料の実態に関する研究会

第3回 議事概要

消費者庁消費者制度課

第3回 「解約料の実態に関する研究会」

1. 日 時：令和6年3月11日（月）15:00～16:45
2. 場 所：ウェブ会議を利用したオンライン開催
3. 議 題
 - ・ 一般社団法人全日本ホテル連盟及びPeach Aviation株式会社からのヒアリング
 - ・ 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）
 - 一般社団法人全日本ホテル連盟
 - Peach Aviation 株式会社
 - （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

- 当研究会の第3回以降実施する事業者団体又は事業者（以下「事業者団体等」という。）からのヒアリングについては、公開することにより特定の者に不当な利益を与え又は不利益を及ぼすおそれがあるため、運営要領に基づき、座長の判断により非公開で実施することが決定された。
- 資料については、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、公表できるものについて後日公表し、議事録については、議事が非公開であることを踏まえ、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、可能な範囲で議事概要として取りまとめて公表することについて、座長から研究会に諮られ、委員からの異議はなく決定された。

(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 一般社団法人全日本ホテル連盟からのヒアリング

- ・ 当連盟の会員のビジネスホテルにおけるキャンセル料は、個人のお客様については、前日のキャンセルであれば宿泊料金の20～30%、当日のキャンセルであれば80～100%、不泊は100%という場合が多い。部屋数が限られていること及び売れ残りを翌日以降に持ち越せないため、キャンセルはそのまま機会損失となる。そのリスクに対する保険のためキャンセル料をいただくようにしている。
- ・ キャンセル料の回収について、事前決済の場合は回収が比較的容易である一方、当日のフロントでの決済の場合は回収に困難が伴うことが多い。
- ・ ビジネスホテルでは、予約のキャンセルがあまり多いわけではない。キャンセルされた場合、キャンセルされた時期によってはリカバリーの余地がある場合もあるが、当日に来なかった場合はそのまま売り損じになることも多い。
- ・ いわゆる早割（早く予約すると料金が大きく割引になるがキャンセル料は少し高めになるという料金プラン）が盛んになってきたのは、OTA (Online Travel Agent) の予約が一般的になってきた20～25年前あたりではないかと思う。それまでは、ホテルごとに定価があり、割引したとしても10～20%程度の割引しか行われていなかった。オンラインでの予約が始まったことによって、価格競争が本格化するようになり、さらに、ドリンクサービスなどの付加価値を付けるということも行われてきた。そのような中で生まれたのがいわゆる早割というものだと思う。オンハンド（予

約率)を上げることが導入の趣旨の一つと思われる。恐らく航空会社をまねたのではないだろうか。

- ・ 早割のキャンセル料の回収についてお客様からクレームがくる場合はあり、ビジネスホテルの場合、各ホテルの考え方によるが、個々の事情を踏まえてリカバリーする余地がある範囲で、個別の対応としてキャンセル料をいただかないこともあるようである。
- ・ 航空業界とホテル業界の違いは、航空業界は時間単位で代わりになる航空機が運航されているため、便を変更することが比較的容易に行われるという意味で満席にすることは難しいと思われる一方、ホテル業界は、航空業界より少し長い1日単位でお客様を確保すればよい。このように、ホテル業界は航空業界よりもキャンセルされた場合にリカバリーをする余地のある時間が相対的に長いので、キャンセル時の対応が甘くなっているのかもしれない。
- ・ 旅行代理店を通じた予約については、旅行代理店がキャンセル料を回収している。キャンセル料の回収率は7割、8割以上と思われる。
- ・ 国土交通省が定めたモデル宿泊約款はあるが、キャンセル料のパーセンテージは空欄となっている。一般的には他のホテルとの横並びで決めている場合が多いのではないかと。そのような中で極端なキャンセル料を設定しているホテルもあるかもしれないが、恐らく多くのビジネスホテルではそのようなことはないと思われる。
- ・ 当連盟は会員に対して法令遵守の指導はしているが、キャンセル料についてこうしてくださいと指導することまではできない。基本的には各ホテルに任せている。
- ・ (すべて事前決済に移行した方がホテルにとっても消費者にとっても良いのではないかとという質問に対して) キャンセル料は確実にいただける方がありがたいが、キャンセルになった場合の返金方法やOTA、旅行代理店への手数料の関係などの事務手続が面倒であることや、事前決済を嫌がるお客様もいるので、ホテルやお客様次第のところがある。

DX(デジタルトランスフォーメーション)の流れでフロントが無人のホテルなども出てきており、そういったホテルでは事前決済の方がスムーズである。また、スマートフォンやクレジットカードなどがそのまま部屋のキーになるというホテルも出てきている。そのようなホテルは事前決済を進めていくのではないと思う。

- ・ 海外のOTAに関して、販売ルートが複雑でどのエージェントから予約が入ったのか、ホテル側が追えない場合がある。そのような場合にお客様が現れなかったりキャンセルしたりしても後追いすることが難しいということもある。また、そのようなOTAでは事前決済についてもお客様にとって分かりにくいということやお客様が問合せを外国語でしなければならないので問合せが困難であるといった状況があり、そのしわ寄せでホテルにクレームが来るという実情もある。
- ・ 天災の場合はキャンセル料をいただくというマインドはないと思う。例えば、大

阪のホテルがあったとして、新幹線が止まると大阪に来るはずだったお客様が来られなくなり、キャンセルが続出する。その一方で、大阪から帰れないお客様もいるので、それでほぼ行って来い（プラスマイナスゼロ）になる。そのため、そのような場合に、お客様にキャンセル料を請求することはほとんどない。

- ・ ホテルの客室には当然原価がかかっているものの、例えば、電気代、水道代、リネン（寝具やタオル類）の洗濯にかかる費用、清掃代など、お客様が宿泊しなければほとんどかからない費用もある。
- ・ 個人のお客様に関しては、一部屋、二部屋の客室のキャンセルであれば、地方でこれ以上来訪する人がいないような遅い時間の場合などであれば困ることがあるかもしれないが、キャンセルされる時期によっては恐らくリカバリーをする余地がある場合も相応にあり、そのような場合はキャンセル料を強く請求する必要性は必ずしも高くないのかもしれない。他方で、団体のお客様に関しては、30名、40名の予約が半分になってしまったり、100名の団体が10名になってしまうというような場合にリカバリーするのは非常に難しいため、所定のキャンセル料をいただくという場合がほとんどだと思う。

② Peach Aviation株式会社からのヒアリング

- ・ Peach Aviation株式会社提出資料に基づき説明（内容は資料参照。）
- ・ 三つの運賃タイプのうち、一番リーズナブルなシンプルピーチを選択するお客様が最も多く、次にバリューピーチ、プライムピーチの順に選択されている。
- ・ 運賃タイプは就航当初は2種類であったが、2種類であると消費者は運賃タイプの条件などを十分に確認せず、安易に価格の安い運賃タイプを選択してしまうケースが散見された。そのため、価格が安い運賃タイプだけに視線が集中しないように真ん中のプランに視線を誘導して各運賃タイプをきちんと比較検討してもらう趣旨で、もう一つ運賃タイプを追加して3種類とした。新型コロナウイルス禍の影響等、ほかの要因もあるものの、3種類としたことによって、2種類であったときよりも真ん中のプランが選択される割合は増加している。
- ・ 運賃タイプについて、増やしすぎるとお客様の分かりにくさに繋がる可能性があるため、現状の3種類にしている。
- ・ 航空会社の場合、先に料金のお支払をすべて済ませていただき、搭乗（利用）は数週間から数か月先であるケースが多いため、お支払いと利用（サービス提供）のタイミングが同じ、もしくは近い業種と比較すると払戻しをして欲しいという問合せは多いように感じる。
- ・ 払戻しの可否について、お客様とのトラブルにならないように、ホームページ上の複数箇所や予約導線内で、三つの運賃タイプの条件を並列で記載し、お客様に運賃タイプを比較していただけるよう心がけている。また、お客様の不利益につなが

る可能性のあるルールについては赤字等の強調表記をするなど、より分かりやすい説明ができるよう工夫をしている。

また、予約導線の最後に、運送約款や運賃規則などに同意いただくチェックボックスを設け、お客様へルールを確認いただくよう促している。

- ・ 当社では運賃タイプを三つ提供しているが、その三つの運賃タイプからお客様にあった運賃を選択していただけるよう、取消し手続手数料も三つ運賃の特長を示すように差を設けている。
- ・ 取消し手続手数料は、運賃タイプ（価格）による差別化を図る目的で設定している。プライムビーチでは、優位性を持たせるためにその取消し手続手数料を免除している。他方で、シンプルビーチでは、取消し手続手数料を100%とすることでリーズナブルな運賃の提供に繋がっている。
- ・ 取消し手続手数料100%の運賃タイプでは、そうでない運賃タイプと比較して、キャンセル率は相対的に低い傾向である。
- ・ 取消し手続手数料に関する問合せに対しては、ホームページや予約導線上で説明している内容を改めて丁寧に説明している。

（４）その他

- 次回は3月27日の水曜日の15時から開催し、東日本遊園地協会と一般社団法人コンサートプロモーターズ協会の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

解約料の実態に関する研究会

第4回 議事概要

消費者庁消費者制度課

第4回 「解約料の実態に関する研究会」

1. 日 時：令和6年3月27日（水）15:00～16:45
2. 場 所：ウェブ会議を利用したオンライン開催
3. 議 題
 - ・ 東日本遊園地協会及び一般社団法人コンサートプロモーターズ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
 - （ヒアリング対象）
東日本遊園地協会
一般社団法人コンサートプロモーターズ協会
 - （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 東日本遊園地協会からのヒアリング

- ・ 遊園地業界では、取扱商品の払戻しの可否と言うことが多く、解約料という名称にあまり馴染みがない。
払戻しの可否・解約料に関する場合として、入園券、乗車券等のチケットの払戻しの可否のほか、園内レストラン・お弁当等の食事や施設利用等の予約といった附帯事業について解約料を設けたり、払戻し不可としていることがある。
- ・ チケットに関しては、ウェブ上の前売券の購入についてキャンセル可能としている場合もあるが、一度購入したものについて払戻しに応じていない場合が多い。チケットには有効期限が長期にわたるものもあり、当初の予定日でなくても有効期限内であればチケットを使用して園内で遊ぶ権利を消費いただけること、また、遊園地の特性として、悪天候やその他安全に運行できないと判断される場合に施設が運休となったり、乗車規定を満たさなければ施設を御利用いただけない場合があるが、購入時に、そのような施設の運転状況や乗車規定などの留意点や解約（払戻し）不可ということを説明して理解・同意いただいたうえで購入いただいていることを踏まえて、そのようにしているというのが基本的な考えである。
- ・ 急な天候不良等で乗りたいと思っていたものに乗れなかったといった申出を受けることはある一方、チケットの払戻しができないことを不満とした消費者からの申出等はあまり聞いたことはない。
- ・ その他の附帯事業（食事、催物体験や園内施設利用の予約等）について解約料を設けたり、払戻し不可としている場合の目的は、実費がかかるものの損失補填や、会場等の販売機会の損失の発生を抑えるためである。
- ・ 実費がかかるものについて、事前に見積りを出すことが多く、契約を履行するために費用が発生するので、解約した際にかかった費用を負担いただくものとして解

約料がかかることやその金額を説明している。実費がかかるものについての解約料を請求できないというようなトラブルはあまり聞いたことはない。

- ・ 消費者の利用状況によって個別に解約（払戻し）に応じる場合もある。例えば、乗車規定も満たせずに利用できなかった乗車券や、急病等でほとんど利用できずに退場せざるを得ない場合、感染症等によって御利用いただけなかった場合など、個別事情を勘案し、各園がそれぞれの判断で対応している。その際、現金で払戻しをする場合もあれば、別日に使える利用券等を渡す場合もある。
- ・ 購入時に、解約（払戻し）不可ということも含め、認識に相違がないよう丁寧な説明を徹底している。窓口の説明では、例えばお子様連れのお客様には、年齢・身長制限等の乗車規定といった特に説明した方が良いと思われることを購入前に説明するなど、一般的な注意事項に加え、お客様に応じて個別に必要なと思われる注意事項を特に説明するような工夫をしている。
- ・ WEB上では、注意事項を記載して同意いただく流れとしたり、ホームページ上に注意事項を記載している箇所を紹介するなどして、購入前に確認いただきたい内容を案内してなるべく誤解を招かないように努めている場合が多いと思われる。他方、例えばお子様向けのチケットを購入する場合に年齢・身長制限等の乗車規定といったお子様向けのチケットの購入時に特に注意いただきたい事項が表示されるようにするなど、商品ごとに注意書きの内容が変わるような工夫までしているところはないと思われる。

② 一般社団法人コンサートプロモーターズ協会からのヒアリング

- ・ コンサートにおいてチケットの解約（払戻し）が生じる場合は、コンサートが中止、もしくは延期となった場合に限定されており、基本的にコンサートの入場券システムにおいて解約（払戻し）は受け付けていない。
- ・ クーリングオフが適用されていない理由として、コンサートチケットは、特定の日時・場所において開催されるものがその商品の内容であり、消費者も特定の日時・場所において特定の内容のコンサートが行われるということを理解したうえでそのチケットを購入しているため、そのチケットの購入時に日時や場所に間違いがない限り、解約の対象にならないと考えている。

コンサートは、コンサート会場という座席数が決まっている空間及び限定された日程の中で行われるものであり、そのチケットは日程が過ぎると価値がなくなってしまいうものである。会場のキャパシティが1公演ごとのチケット売上の上限であり、その上限のある収入源の範囲でアーティストのギャランティー、会場利用費、照明・音響・演出等の費用、人件費等をやりくりしなければならない。そのような中で、お客様都合の解約に対応したり、解約された分を公演日までの限られた期間

内で埋める作業をするのは困難であることや、できる限りチケット代を抑えたいというアーティストや主催者側の希望とも両立を図る必要があることを踏まえて、一度購入したチケットをそのまま持って会場に来てもらうということを基本として、収入と支出のバランスをとりながらコンサートを開催できるような状態にする過程が成り立っているというのが業界の現状である。

- ・ 電子チケットの利用については、ある程度の年齢層を対象としたコンサートにおいて増えてきている。年配の方がある程度いらしやることが想定されるコンサートに関しては紙のチケットと電子チケットを併用したりするような配慮をしているが、電子チケットを受け付ける会場の機械設置という問題も徐々にクリアできており、その割合が増えていく傾向にある。
- ・ コンサートが予定通り開催されなかった場合、当協会が定めているライブ・エンタテインメント約款では、チケットの額面の金額をお客様に払い戻すことを定めている。その他の対応としては、当初予定していた公演日でのコンサート自体は中止としつつ、代替の公演日を設けて延期とし、元の公演日について購入されたチケットを活かすことも多い。その際、代替の公演日を発表したうえで、同時に代替の公演日に行けないお客様のために、期限を設けて払戻しの受付をしている。払戻しがあったチケットは再販売している。
- ・ 交通機関が利用不能となって会場に行けなくなるような場合について、会場の最寄駅に行くための路線が利用不能な場合などの会場に直接向かうための交通機関が利用不能となるような場合には、公演中止等の判断をすることが多い。他方、コンサートが開催されている限り、例えば自宅の最寄駅までのバスが利用停止となったため会場に向かえなくなったような場合には、そのような交通機関の利用不能のリスクまで全て負担することはできないため、基本的には払戻し（解約）に対応していない。ただし、コンサート自体は開催されているものの、大型地震等の自然災害によって当該地域から来られなくなったような場合には、個別の事情を勘案し、例外的な対応として払戻し（解約）を受け付けることはある。
- ・ 解約（払戻し）を受け付けていない理由として、チケットの高額転売対策として、自らは行く気がない転売目的での購入者が、仮に転売できなければチケットを解約してチケット代を回収しようとする事態が横行することを防ぐ目的もある。
- ・ （公式のリセールが浸透すれば、交通機関が利用不能となって消費者が会場に行けなくなったような場合などにも対応できるかという質問に対して）公式のリセールは、チケットがすぐに売り切れるような場合のチケットの高額転売対策として、購入時及び会場への入場時にそれぞれ身分証明書の提示を求め、購入者と入場者が一致しているか本人確認をする方法をとる場合があるところ、そうすると、自ら行くために購入したものの都合が悪くなって行けなくなった際に他に行きたい人にチ

チケットを譲渡したい場合といった必ずしも高額転売の目的ではない場合にも原則としてチケットの譲渡が認められないことになってしまうため、そのような事態への救済策としての趣旨で設けられている。公式のリセールは定価で売買されている。通常販売のチケットが売り切れていない中でリセールをしたとしても、なかなかリセールは成立せず、また主催者としても残りの通常販売のチケットを売りたいと考えるので、通常販売のチケットが残っている場面でリセールをする発想はあまりないのではないかと。

- ・ 払戻し（解約）が可能とした方が先の予定が不明確でもとりあえず購入しようとする人が増えるなど、購買動機が増えるのではないかとという発想も一方ではあるが、先述のとおり期限もキャパシティも限りがある事情を踏まえると、なかなかそのようなチャレンジには及んでいない。
- ・ コンサートチケットの価格は、直前で余っていた場合に安くするなどの対応はしておらず、基本的に変動しない。
- ・ 公演日の直前になるほど安価で販売するようなリセールについて、公式のリセールの主旨は、販売促進のためというよりは、先述のとおりチケットの高額転売対策によって必ずしも高額転売の目的ではない場合にも原則としてチケットの譲渡が認められないことになってしまうような事態への救済策である。全体に影響があるチケット代がそれほど高くなり過ぎない状態でコンサートを身近にして多くの人に見てほしいという発想のもと、チケットの券面の価格で満席になることを目指していくのがこれまでの業界としての値付けの方法である。公演日の直前に安価で販売するようなリセールの導入をすると、数に余裕のありそうなチケットであればお客様が直前の安価なチケットを購入するようになるなどといった値崩れが生じ得るところ、そのような値崩れが起きることを前提に収支を合わせるためには元のチケット代を上げるという発想をせざるを得なくなり、全体に影響があるチケット代がそれほど高くなり過ぎない状態でコンサートを身近にして多くの人に見てほしいという発想が崩れてしまうのではないかと。
- ・ （業者が公式のリセールを使って大量にチケットを買い集めて転売するといったことは生じていないかという質問に対して）公式のリセールであれば定価で購入できるが、リセールを行うということはそれだけ人気のあるチケットであるため、通常購入するよりもリセールで入手することの方が困難な状況である。
- ・ どの公演も基本的には満席を目指すことに変わらないことや、払戻しの可否についてコンサートチケットに関してはある程度規律として持っておくことでお客様の混乱を招かないようにしたいことなども踏まえて、発売と同時に完売が見込まれるコンサートであるかそうでないコンサートであるかによって払戻し（解約）の可否を区別することはしていない。

- ・（高額な価格を設定しても満席が見込まれるようなチケットでもそのような価格設定をしない理由に関する質問に対して）1回きりの公演であればそのような価格設定も考えられる一方、高額な価格設定をすると、現時点でその金額を支払うことができる人や世代しか公演を見ることができなくなるというお金の壁を作ることになる。長期的な活動を見据えたときに、そのようなお金の壁を作らず、自分たちの公演を見たいという人にはできるだけ広く多くの人に見せたいという思いから、より高額にしても満席が見込まれるからといって高額な価格設定にして利益を最大化しようという決め方はしていないものと思われる。
- ・解約（払戻し）を受け付けていない理由として、払戻し（解約）を可能とすると解約リスクも含めて価格設定をしなければならず、ひいてはチケット代を引き上げなければいけなくなることや、会場をできるだけ満杯に近づけようとしている中で解約によって蓋を開けてみれば思ったよりも満杯にならなかったという状態をお客様含め誰も望まないだろうということもある。
- ・（チケットの払戻し（解約）ができないことに関する消費者からの苦情・相談の状況についての現場としての感触を尋ねる質問に対して）コンサートチケットが払戻し（解約）できないことは、40年、50年と続いているものであり、コンサートチケットはこういうものであると啓蒙できているのではないかという印象である。そうは言っても、初めてコンサートに行く人がチケットの払戻し（解約）ができないことを理解できるように、基本的にはどのチケットの購入時においても注意書きにチケットの払戻し（解約）ができないことの説明が入っている。よりよいものを作り、無事にお客様が入って予定通りにコンサートを開催できることは、安価ではなく日付も決まっている中でもその公演を目指してくれている人がいるということによって成り立っているところがあるので、何とかそれは維持していきたいと思っている。

（４）その他

- 次回は4月24日の水曜日の11時から開催し、株式会社ソラシドエアと公益社団法人日本ブライダル文化振興協会の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

解約料の実態に関する研究会

第5回 議事概要

消費者庁消費者制度課

第5回 「解約料の実態に関する研究会」

1. 日 時：令和6年4月24日（水）11:00～12:50

2. 場 所：ウェブ会議を利用したオンライン開催

3. 議 題

- ・ 株式会社ソラシドエア及び公益社団法人日本ブライダル文化振興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）

株式会社ソラシドエア
公益社団法人日本ブライダル文化振興協会

（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 株式会社ソラシドエアからのヒアリング

- ・ 株式会社ソラシドエア提出資料に基づき説明（内容は資料参照。）
- ・ 主な取扱運賃と取消手数料は株式会社ソラシドエア提出資料9頁の一覧のとおり。変更可の運賃種別と変更不可の運賃種別があり、変更不可の運賃種別において予約の変更を希望する場合、一度予約を取り消した上で、新たに予約をする必要がある。
予約をしてから発券（決済）した後にその予約を取り消した場合に発生する手数料として、取消手数料と払戻手数料の2つがある。いずれも予約後であっても発券前の予約の取消であれば、手数料はかからない。払戻手数料については、発券後の取消しによる払戻しに際して、取消手数料とは別に、航空券1枚（1区間）につき一律の手数を収受するものである。
- ・ 発券（決済）後に予約を取り消すお客様の割合はそこまで多くなく、NO-SHOW（搭乗予定便の出発時刻までに予約取消の申出なく搭乗しないケース）になるお客様はさらに少ない。
- ・ 発券と同時に運賃が事前決済されるため、予約が取り消されたり、NO-SHOWとなったりした場合でも、事前決済されている運賃から取消手数料と払戻手数料を差し引いた金額を払い戻すことになるので、各手数料を回収できている。
- ・ 運賃メニューに関して、運賃額、変更の可否、取消手数料の有無・多寡等にバリエーションを設けている目的は、お客様それぞれのニーズに合った運賃メニューを提供するためである。かつて普通運賃しかないというところから始まっているが、予約を確定させるのでより手軽な価格で購入したいというニーズのお客様もいらっしゃることを踏まえ、一定の時期までに購入したらこれだけ安価に提供できるという形で、そのようなお客様のニーズに合った運賃が設定されたことにより、現在の運賃メニューに至っている。

- ・ 取消手数料の金額設定に関しては、マーケットの状況（他の運賃メニューとのバランス、競合他社の状況等）を考慮しながら設定している。なお、取消手数料自体、全体の収入に占める割合は少なく、取消手数料自体で利益を上げることは意図していない。
- ・ 払戻手数料は、かつて旅行代理店や自社カウンター、予約センターを通じた航空券の購入や払い戻しが非常に多かったことを背景として、それぞれの係員が対応する手数料の趣旨で設定されたものと推測される。
- ・ 変更可の運賃種別と変更不可の運賃種別だと、変更不可の運賃種別を選択するお客様の方が多い。その理由として、運賃が安いことが考えられる。安価な変更不可の運賃種別を購入できる時点において変更可の運賃種別を選択するお客様はそれほど多くない。
- ・ 台風や機材事由による欠航によって払戻しをする場合など、特例的に取消手数料や払戻手数料を請求しない場合もある。
- ・ 発券期限が設けられている（予約時と運賃の支払時期が分かれている）理由として、かなり昔になるが発券期限がなかった時代から徐々に発券期限を設けていったという背景がある。そのため、過去になぜ予約をとってすぐ発券（決済）まで行わない仕組みにしていたのか分かりかねるが、航空券の予約では氏名・連絡先等の搭乗者の情報を正確に入力する必要があり、その確認や訂正をする猶予期間みたいなものを設ける目的もあったのではないだろうか。
- ・ 当日キャンセル待ちのお客様はいらっしゃるものの、当社は観光や友人・親戚の訪問目的で利用のお客様が比較的多く、急な出張等で利用のお客様が比較的に少ないため、他社と比べてその割合は少ないと思われる。
- ・ 取消手数料が生じる代わりに安価な運賃を提供する料金体系について、お客様から思いがけずに取消手数料が生じたことを不満とした苦情相談は比較的少ない。その理由として、航空業界において、取消手数料が生じる代わりに安価な運賃を提供する料金体系がスタンダードになってきており、比較的マーケットに浸透してお客様の理解も一定程度得られてきているのではないかとと思われる。
- ・ 取消手数料に関する説明については、WEB予約動線上の複数箇所（空席照会時に表示される運賃名称をクリックした先の画面や、予約内容の確認画面上に表示される運賃名称をクリックした先の画面）で確認できるほか、予約時にメール送付を希望したお客様に送付される予約案内メール上でも手数料に関するURLが確認できる。
- ・ 運賃と取消手数料がトレードオフになっている料金体系は、航空業界におけるスタンダードになっていると思われる。
変更不可の運賃種別として、お客様に予約を固めていただきたい思いから、

早期購入には安価な運賃を設定している。他方で、搭乗日が近づくにつれて、運賃を早期購入よりも高く設定しながら取消手数料を安価に設定している。キャンセルの不安の程度等のお客様の事情に合わせて、運賃と取消手数料のバランスを見ながら選べるように運賃を設定している。

② 公益社団法人日本ブライダル文化振興協会からのヒアリング

- ・ 公益社団法人日本ブライダル文化振興協会提出資料に基づき説明（内容は資料参照。）
- ・ 「挙式・披露宴会場における改訂モデル約款」¹（以下「改訂モデル約款」という。）の策定等の経緯に関して、当協会が設立された平成7年に約款の有無を含めたブライダル業界の全国実態調査を実施したところ、3割ほどは約款がなく、また約款がある場合も同一の約款が共用されていることもある状況であった。その後、徐々に解約に関する問題の相談が出てきたことも踏まえて、ブライダル業界の共通約款の在り方に係る調査研究を実施し、平成10年に結婚式・披露宴会場共通約款が策定された。その後、平成19年に消費者契約法の施行等を踏まえた約款の見直しに関する調査研究を、令和2年に新型コロナウイルス感染症拡大や自然災害等が発生したことを踏まえ、自然災害及び感染症拡大に対する対応に係る約款の見直し等に関する調査研究をそれぞれ実施した。
- ・ 結婚式は、申込みから結婚式当日まで半年から1年程度の長期間の準備期間が必要である一方、実際に当日結婚式が終了するまでは商品が形にできない高額商品であるという特徴を有することから、延期や解約に伴うトラブルが発生しやすい特性を有する。
- ・ 解約料を設定する目的について、解約によって生じる損失を明確にする目的がある。結婚式は、結婚式場の自社商品のみならず、衣装・美容着付・写真・装花・演出・司会等の多くの提携企業によって成り立っており、解約によって生じる損失にも、機会損失があった場合に伴う逸失利益から、特注品等といった事前手配が必要なもの、提携企業が行う事前打合せ等といった既に役務を提供しているものに関する解約料等もあるため、その内容を明確にする必要がある。また、高額商品であるため、安易な契約や解約を抑制する目的も含まれる。
- ・ 解約料の金額設定の考え方については、改訂モデル約款において、「平均的な損害額＝逸失利益（利益の機会損失）＋実費（C）」の方法で算出し、このうち「逸失利益（利益の機会損失）」は、「逸失利益＝挙式・披露宴が実施された場合に想

¹ <https://www.bia.or.jp/wp-content/uploads/2021/10/4ebb7af5f8ddb745a62203070a25c362.pdf>

定される利益（A）×非再販率（B）」で算出している。その詳細は、公益社団法人日本ブライダル文化振興協会提出資料「（3）解約料の金額設定の考え方」（2～3頁）に記載のとおり。結婚式場については、様々な業態（ホテル、専門式場、ゲストハウス、レストラン等）があり、運営形態（直営、業務委託等）や直営の範囲、提携内容等も異なるため、改訂モデル約款に定められている「■解約料に係る平均的な損害額」記載の算出方法や「B I Aモデル約款における解約期日別解約料金（例）」等を参考に、各事業者の実態に即した解約料（平均的な損害額の算出根拠）を定めることとしている。

- ・ 「挙式・披露宴が実施された場合に想定される利益（A）」は、挙式・披露宴の個別項目（例：料理）について平均的な利益率を当該申込者の挙式・披露宴見積額に適用して算出した粗利益（売上高－売上原価）としている。当協会が事業者向けに作成している「ブライダル業界におけるモデル約款見直しに関する調査研究報告書」（令和3年9月、（B I A）公益社団法人日本ブライダル文化振興協会）（以下「令和3年9月付け報告書」という。）において、当協会の会員企業を対象としたアンケート調査の結果に基づく個別項目ごとの平均的な数値を示している。
- ・ 「非再販率（B）」についても同様に、令和3年9月付け報告書において、当協会の会員企業を対象とした解約件数とそのうち再販ができた件数等に関するアンケート調査の結果に基づいて非再販率を算出したものを示している。
- ・ 「実費（C）」について、提携事業者との取引や事前に手配が必要な特注品等の商品・サービスの項目ごと（例：招待状、印刷物、引き出物、リハーサル、メイク、司会の打合せ）の解約料を明確に定めるように求めている。そのような定めについて、内容・判断基準が分かりづらいとの声があることから、各事業者の参考にしていただく趣旨で、令和3年9月付け報告書において、各商品・サービスの項目の解約時期ごとの解約料の考え方の一例を示している。また、衣装・美容着付・写真・装花・演出・司会等の取引事業者との解約に関する契約を明確化するように求めている。
- ・ 解約料に関する消費者からの苦情・相談等の状況や、消費者とのトラブルを減らすための取組については、公益社団法人日本ブライダル文化振興協会提出資料「（5）解約料に関する消費者からの苦情・相談等の状況、消費者とのトラブルを減らすための取組」（3～4頁）に記載のとおり。

お客様の自己都合での解約について、契約直後の早い段階での解約が圧倒的に多い印象であり、挙式直前での解約は身内の不幸や転勤等といった何らかの事情がある場合であるため、数としては少ないと思われる。

特に、契約成立直後の解約申出に対して解約料が請求された場合に、契約時に約款の内容やその時点での見積りの内容を説明されていても、解約料を支払うこと自

体に不満があるとしてトラブルになることが多い。例えば、4か月後を挙式日として契約をした翌日に解約申出をした場合、約款上では見積額の20%の解約料がかかる時期に入っている場合が多いが、昨日申し込んだばかりで見積額の20%の解約料を支払わなければいけないのは理解できないとしてトラブルになるケースが多い。このような場合に解約料を請求するのかについては、事業者によって対応が異なる。約款どおりに請求する会場もあれば、そのトラブルに費やす労力を次のお客様の獲得のために向ける形で請求しないこととする会場もある。

- ・ 解約料に関する消費者への説明方法や特に気をつけていること、工夫していることについて、事業者に対しては、事業者向けに作成している令和3年9月付け報告書に、約款の条文だけでなく、約款に関する運用の手引を明記しており、運用の手引の中で消費者への説明方法等についても示している。特に、消費者トラブルの多くは契約成立直後の解約申出によるものであるため、「契約の成立」に関する運用の手引において、トラブルを避けるための説明方法等を具体的に示している。消費者に対しては、当協会のホームページにおいて、改訂モデル約款の条文と解約料に係る平均的な損害額の算出の考え方を公開している。
- ・ ブライダル商品はクーリングオフ適用外となることを約款に記載していない事業者が多いのは、恐らくクーリングオフの適用対象となるかというお客様からの質問がそれほど多くないからではないかと思われる。
- ・ （解約料の設定を挙式までの残日数で設定していると、早期に打合せを始めたお客様が解約した場合に、実際に打合せを複数回実施していたとしても残日数での解約料がかからない事例があることについて、）招待状の発送がされる時期が挙式の3か月前ぐらいが定例であり、その時期に人数・予算等がある程度固まってくるため、結婚式に向けた準備や打合せが始まるのは、挙式の3か月前ぐらいからが通例と思われる。お客様の要望があればそれよりも早期に打合せを開始することはあるが、イレギュラーな対応であり、イレギュラーな対応に基づく人件費を解約料に乗せようという考え方がなかったためと思われる。

平均的な損害額を逸失利益として算出せず、契約後から提供するサービス（打合せ等）に費やした労力を対価として「プロデュース料」、「企画料」等として徴収することについて、議論はなされたものの、「プロデュース料」、「企画料」等の費用を解約料として徴収している事業者は現状少ないという実態であった。そのため、改訂モデル約款における平均的損害額は逸失利益＋実費として算出することとしつつ、各事業者において、逸失利益として算出せず、契約後から提供するサービス（打合せ等）に費やした労力を対価として「プロデュース料」、「企画料」等として徴収する場合には、「プロデュース料」、「企画料」等として見積書に明記し、「プロデュース料」、「企画料」等の定義を明確にしてお客様にご理解いただくよ

う十分に説明することを求める形で整理している。

「プロデュース料」、「企画料」等の費用を徴収している事業者が現状少ないのは、見積りの費用項目には、提供可能でかつお客様に商品・サービスとして認めていただけるものを入れているところ、プロデュースだけを一つの商品・サービスとして費用項目に外出しをして徴収することは難しい印象があるからではないかと思われる。

- ・ 結婚式費用の支払時期について、まず契約時に申込金（５～10万円程度）をいただき、その後、会場によって異なるものの、２週間～１か月前の段階で最終的な見積金額をいただいて、結婚式終了後に残金を精算するのが一般的と思われる。費用の支払方法について、申込金の支払は現金払またはクレジットカード払が多く、最終的な見積金額の支払は銀行振込またはクレジットカード払が多い。

解約料の回収について、２週間～１か月前の段階で最終的な見積金額が支払われた後であれば解約料を差し引いた差額を返金する形で回収するが、それ以前であれば事業者から解約料を請求する必要がある。解約料を回収できない事例は存在するが、そこまで頻発する印象はなく、業界として大きな問題になるほどの件数ではない。最終的な見積金額の支払時期を２週間～１か月前の段階としているのは、その時点で支払がなかった場合に食材等の発注を停止するなどして、実損害の発生をなるべく減らす方策がとれるようにする趣旨もある。

- ・ （担当者の報酬体系について、成約獲得件数等の営業成績に基づいた優遇・手当の支給をする報酬体系が取られているような場合には、解約は個々の担当者の営業成績の減少につながるどころ、トラブルになるべく生じないようにして会社全体の利益を最大化したい事業者と、自らの営業成績のために多少無理をしても成約獲得件数等を増加・維持させたい個々の担当者との間に認識のずれが生じるようなことはないかという質問に対して）20～30年前ぐらいは、担当者の報酬を完全歩合制とするなど営業色の強い会場もあったが、現在は、行き過ぎた営業をするとロコミ等で悪評判になり最終的な業績への悪影響に繋がりがねないため、成約後に最終的に挙式を実施していただいて収益になるという観点から、成約獲得に対するインセンティブ自体はあるものの、それが行き過ぎないように、軽微であったり、チーム目標にしたりする形で現場の運用がなされているところが多いと思われる。
- ・ 非再販率について平成19年の調査結果に比べて令和３年の調査結果では非再販率が増加している。理由としては、マーケットの競争環境が激化したことと、お客様が事前に多くの情報を入手できるようになったことの２つが考えられる。一つ目の点については、当業界のマーケットは婚姻組数がベースになるところ、それが徐々に減少している一方、新型コロナウイルス感染症拡大前までは結婚式を実施できる会場が増加傾向にあったため、事業者からすると顧客獲得の難易度が上がっており、

また一度解約された場合にその再販も難しい状況にマーケットが変化してきている。二つ目の点については、以前はお客様が複数の会場を回って決めることが多かったところ、現在は事前に情報を入手して2～3会場ほどに絞ってから会場を回って決める形に変わってきており、事業者からすると見込み客1組あたりの重みが変わってきている。

- ・ 契約時期と最終的な費用の総額との相関関係について、1年以上前といった挙式の相当前に契約をするお客様と2～3か月前といった挙式に比較的近い日程で契約をするお客様とでは、挙式から相当前に契約をするお客様の方が費用の総額が高くなる傾向がある。挙式に比較的近い日程で契約をするお客様は出席人数や演出のこだわり等が少ないことが多い一方、挙式の相当前に契約をするお客様は思い入れを持って準備する期間があるため、出席人数や演出のこだわり等も増える傾向がある。
- ・ (改訂モデル約款における平均的損害額の算出方法において、逸失利益としては、当該契約から得られるはずであった利益を解約によって失ったことに対する補填をベースに考えており、一旦契約したものを解約されたために他のお客様と契約をする機会を逃してしまったことをベースには損害を考えていないという理解でよいかという質問に対して) 後者をベースとした損害についても議論になったものの、それを明確に言語化・表現できなかった事情がある。非再販率の設定についても、細かく見れば、平日・土日祝日や六曜(仏滅、大安等)で区別できるものの、そうするとかなり複雑になってしまうため、その点を区別しないで平均的損害額を考えている。平日・土日祝日や六曜の区別の点は、売値でコントロールされていると思われる。

(4) その他

- 次回は5月29日水曜日の12時から開催し、公益社団法人日本通信販売協会と一般社団法人日本フィットネス産業協会の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

解約料の実態に関する研究会

第6回 議事概要

消費者庁消費者制度課

第6回 「解約料の実態に関する研究会」

1. 日 時：令和6年5月29日（水）12:00～13:49
2. 場 所：ウェブ会議を利用したオンライン開催
3. 議 題
 - ・ 公益社団法人日本通信販売協会及び一般社団法人日本フィットネス産業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）
公益社団法人日本通信販売協会
一般社団法人日本フィットネス産業協会
 - （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 公益社団法人日本通信販売協会からのヒアリング

- ・ 公益社団法人日本通信販売協会提出資料に基づき説明（内容は資料参照）。
- ・ 通販業界において、明治時代中期に郵便制度が整って通販が始まった頃から、届いた商品が気に入らなければいつでも返品・交換オーケーです、という考えに基づいて事業が行われており、現在においても、通販は実物を見て購入いただくわけではないので、同様の考え方に基づいている。そのため、解約料という考え方は、一般の通販ではあまり考えられないやり方である。
- ・ 定期購入についても、通常の通販会社であれば、返品解約や中途解約や、1か月・2か月の休止等のお客様の都合にあわせていろいろな条件変更を受けることを検討するのが通常の対応である。
- ・ 公益社団法人日本通信販売協会（JADMA）で定めている通信販売倫理綱領実施基準においては、返品条件について、会員は原則として返品を受けることとしており、返品を受ける期間や返品に要する費用の条件、その他条件がある場合は、それらについて明記することとなっている。また、特注品や食品等の商品の特性により返品を受けつけないこととする場合はその旨はしっかりと表示することとしている。交換条件や頒布会等の商品を継続して送付する場合の中途解約条件についても、同様に、取引条件を明記することとしている。
- ・ 会員社のうち、化粧品あるいは健康食品を中心とした商品の定期購入を取り扱っている20社のショッピングサイトを確認したところ、いつでも解約可能、あるいは約束した期間・規定回数以降であれば解約可能という表示をしている。また、全体の85%が次回の商品のお届け前の10日前までに連絡をすることで解約可能としている。解約に際して解約料の仕組みを取り入れている会社は、確認をした20社の中では1社であった。

- ・ 会員企業において、解約料を設定する企業はほとんどないが、定期購入について解約料を設定する場合は、例えば定期購入した価格と通常価格の差額が、解約料相当額になるかと思われる。
- ・ 物販の通販に関連する課題として、定期購入の解約や中断・停止の手続きにおいて消費者が解約や中断・停止を希望した際に事業者と様々な手段でスムーズに連絡を取ることができることが重要である。
- ・ 当協会の消費者相談室への「手数料」（「解約料」、「キャンセル料」での表記が少ないため、「手数料」のキーワードで検索）に関する2023年度の相談は前年比28%減と大きく減少している。非会員企業が解約時に法外な手数料を請求するというケースでの相談が多く見られたが、特定商取引法の改正等もあって減少したものと見られる。
- ・ 通販に関する解約料の相談事例として、以下のような事例があった。

定期初回で解約	・ 初回料金 3,650 円（通常 9,656 円） ・ いつでも休止・再開・解約可能 ・ 2 回目受取前に解約した場合は、不正転売防止のため解約手数料 6,000 円請求する ・ 次回発送予定日の 10 日前までに電話連絡
縛りあり定期解約	・ 初回料金 500 円の歯磨きを購入 ・ 定期購入であったが効果がないため解約申し出 ・ 3 回は購入が必要と言われる ・ 2 回目、3 回目は 3 本ずつ届き料金は 12,000 円 ・ 解約する場合の違約金は 19,000 円 ・ 回数縛り、違約金の表記あり
縛りあり定期解約	・ 初回商品価格 5,980 円（税込） ・ 2 回目～4 回目 各 10,960 円（税込） ・ 約束した継続回数内の解約は原則不可 ・ 特別な理由がある場合、違約金として解約事務手数料 11,000 円（税込）
縛りあり定期解約	・ お試し初回料金 500 円で調味料を購入 ・ 2 回目の商品が届き、4 袋入りで料金 13,997 円 ・ 4 回の購入が必要な定期購入商品であり、返品は不可であり、残り 2 回の購入が必要と言われる ・ 残り 2 回の購入をせずに解約する場合は、解約料 13,976 円

大型家具返品	・ネット通販で大型家具を注文したが、玄関から搬入することができなかった ・返品することとし、そのまま持ち帰ってもらった ・後日、往復送料と違約金（商品代金の 10%）の合計 4 万円が請求された
サブスクリプション解約	・トレーニングジムの会員種別は 3 つ ①料金 2,980 円／月 12 か月の継続条件あり ②料金 3,980 円／月 6 か月の継続条件あり ③料金 4,980 円／月 継続条件なし ・「2 か月無料」のネット広告を見てトレーニングジムを契約 ・2 か月で解約すると申し出をすると、利用規約にあるとおり違約金 13,200 円を請求すると主張される

- ・ 解約妨害の具体的なケースについて、例えば、商品の注文はネットでの受け付けられているにもかかわらず、解約手続きは電話等の別の手段を指示され、電話をかけても繋がらず解約できないといった相談を受けることがある。また、注文はメールで受け付けているが、解約手続きは SNS に誘導されてしまい、高齢な方々が対応に苦慮するなど、結果として消費者が泣き寝入りするしかないような事例が発生している。あえて事業者が手続きを複雑化して、解約や返品をできないようにしていると考えられるような場合がある。
- ・ 法規制が増えてきていることに伴い、表示事項が増加・複雑化しており、肝心な取引条件が表示上埋没してしまうという可能性はある。消費者自身注文時は、解約等の情報についてあまり注目せず、トラブルにあってはじめて返品条件等を確認していくことがほとんどかと思われる。事業者としても、表示事項をどこにどのような記載すべきであるのかは悩ましい。
- ・ （1 回限りの購入に関する解約料を定める場合があるか、あるとすればどのような商品について定めているのか、その解約料の金額設定の考え方等に関する調査の有無についての質問に対して、）当協会として調査をしたことはない。1 回限りの購入に関して解約料が問題になる事例はまれであるため、当協会として調査をするに至っていない。
- ・ （解約料を設定する上で、消費者側に注意を促すという機能がある程度持たせていることはあるかという質問に対して、）消費者のニーズにあった商品を購入してもらうための注意喚起としては、例えば、商品の重さやサイズに関する表示を詳細に記載するなど、業界としてわかりやすい商品説明等によって注意を促すことはあるが、解約料に注意を促す機能を持たせることまでは考えていない。

- ・（情報が一方的な伝達にならないように、記載する情報についてだけでなく、情報伝達の方法についても検討すべきと思われるところ、消費者が初心者なのかそうではないのかによって提示する情報を変更することが可能なのであれば、ある程度伝達する情報を絞って伝えることができるのではないかという発言について、）初めての方向けのページを用意し、買い物の流れを初見の方でも把握できるようにしている会社も多い。
- ・ 消費者トラブル防止の観点から、消費者がいつでも遠慮なく連絡できるような窓口がきちんとあることが重要である。当協会が定める通信販売倫理綱領においても、会員企業は苦情処理体制を整備し、的確かつ迅速な処理を行うことに関する定めが入っている。
- ・ 当協会の会員企業が使用できる JADMA マークというものがあり、消費者が安心して通販を利用できるように、安心・信頼の目安として、会員企業は通販広告であれば JADMA マークをつけていただいている。JADMA マークの紹介を全国の中・高生向けの教科書でも行っている。
- ・（通信販売事業を行う企業のうち、公益社団法人日本通信販売協会の会員である企業の割合についての質問に対して、）数値では把握していないが、加盟企業はごく少数と思われる。売上規模で言えば、経済産業省の発表において、EC 通販、ダウンロードコンテンツ、デジタルコンテンツ、旅行なども含めた通販の売上規模が約18兆円のうち、3～4兆円くらいの規模である。
- ・ 定期購入の場合での解約料の考え方について、3 か月は最低使ってください、解約時の事務手数料は500円という商品で、1 か月でやめるといった場合でも残り2 か月分は商品が届けられるケースでは、2 か月分はあくまで商品の料金であり、解約料は500円と考えている。
- ・ 海外事業者とのトラブルでは、まともな商品が届かない、連絡がつかないという相談が一定数は発生しているが、近年相談件数は減少している。ただし、相談件数減少に繋がっている明確な要因は不明である。

② 一般社団法人日本フィットネス産業協会からのヒアリング

- ・ 一般社団法人日本フィットネス産業協会（FIA）加盟クラブに関しては、規約・会則や安心安全の運動の場所を提供することについて、ステークホルダーと情報共有を図り、足並みを揃えて対応している。

解約やお金のトラブルを防止することについては、加盟クラブに指針を示し、準拠するように協力を仰いで会員規約・会則の適正化を図っており、必要に応じて指針の改定も行っている。また、経済産業省がまとめた「ヘルスケアサービスガイドライン等のあり方」の指針と連動させて、2020年から開始された「FIA加盟企業

施設認証制度」では、例えば、入会、退会、休会等に関する規約を明確に提示して説明と手続きを実施していることや、月会費、都度利用料、新利用など、かかる費用の全てを誰が見てもわかりやすいように明確に提示していることなどを施設認証の基準としている。

- ・ F I A加盟クラブにおいては、お客様と解約に関してトラブルになるということは、ゼロではないがごく少数である。
- ・ 月会費の支払はクレジットカード決済か銀行口座振替での支払が基本となっている。今はほとんどないが、以前は入会いただくためのスケールメリットとして1年分の会費を一括でお支払いいただくと会費が割安になるといった料金設定があった。そのケースで中途解約した場合は、一括払いした金額から通常料金での経過月数分の料金を引いて返金する対応となるのが一般的である。
- ・ 退会手続きに関しては、明確に規約・会則に記載して、入会時にお客様へしっかりと確認を行い、合意形成を取るようにしている。解約に関してトラブルになる事例としては、口頭で退会の意思表示をして退会した気になっていたが、入会時に説明した退会手続きに沿った手続きをしていないので退会できておらず、数年間引き落としが続いていたということでトラブルになるケースが数年前まで時々あったが、最近ではほぼない。
- ・ 最近見られる事例として、クラブへの入会時に、併せて水素水やプロテインドリンク等の商品のサブスクリプションの無料のお試し期間がついてくる場合において、お試し期間後にお客様に継続する意思はなかったのにサブスクリプションの料金が引き落とされていたことでトラブルになるといったことが時々起こる。そのような事例において、加盟クラブでは、入会時にサブスクリプションの無料のお試し期間を希望するかお客様に確認をとり、希望をしたお客様に対しては、お試し期間以降は有料となることの説明を書面で行った上でお客様に選択いただくという対応をしているとのことである。
- ・ F I A加盟クラブに対して示している会員規約の適正化に関する指針では、規約・会則の変更によって価格に変更がある場合は、変更の3か月以上前に、会員への周知を確実にすることを規約・会則に盛り込むことを求めている。
- ・ 「F I A加盟企業施設認証制度」では、認証を受けたクラブには、会員に安心して利用いただける目安として、認証ステッカーを貼っていただいている。
- ・ 入会時の説明について、対面だけでなく、WEB上などの対面でない形で行うことも増えてきている。必要な退会手続きが完了していなかったことというトラブルについては、対面とWEB上での入会手続きを比べると、対面の場合が言った言わないということでトラブルになるケースが多いと感じる。一方、WEB上の場合は、画面上にドキュメントが表示され、各項目について承諾しないと次に進まないよう

になっているため、言った言わないということがWEB上の手続きでは生じ得ないので、WEB上の手続きの良さが生かされ、トラブルの減少に繋がっていると思われる。他方で、サブスクリプションのお試し期間後の自動継続のトラブルについては、ウェブ上で説明をお試し期間後には覚えておらず解約し忘れていたというケースも見受けられるようである。

- ・ 最近では、F I Aには加盟していない、個人経営のパーソナルジムを中心にコンパクトな施設で提供される多様なサービス業態が増えてきている。もちろんほとんどの施設においては顧客との信頼関係を築きながら施設や指導が提供されている一方で、トレーニング指導中のけがや、金銭トラブルについて相談が近年増加していると消費生活センター等から相談を受けている状況である。背景として、コンパクトなジムはオープンさせるために資格や届け出の必要がなく、初期投資も比較的安価でシャワー設置などの施設要件もないため、参入しやすく撤退しやすいということがあるので、様々な準備（安心・安全・信頼性の担保のための対応）が行き届かないケースも出てきているのではないかと想定される。
- ・ 現時点ではF I A加盟クラブで会費を年一括払いとしているところは、総合型のクラブではほとんどなく、月会費としているところが多い。パーソナルジムや24時間ジムにおいて年一括払いでスケールメリットとして会費を割安にしているところが出てきている。年一括払いには、12か月分の会費を確保できるという視点で、企業にとってメリットがあるといえる。しかし、年一括払いの料金設定では途中解約に関するトラブルが発生し得るところ、途中で解約できる場合に該当するかどうかを個別事情も踏まえて判断することは難しく、手続的な負担も大きい。現在では、一定期間の会費確保のメリットよりも、月会費の場合の手続きのわかりやすさと解約のトラブルになりにくいというメリット、そして何よりもしっかりと提供される役務に対して正しく請求するというコンプライアンス面を踏まえても、月会費での運営の方を選択する対応が一般的である。
- ・ 一回ずつの都度利用については、法人契約や会員のビジターで参加するケースで発生するくらいで、近年では一般的な利用方法ではないといえる。
- ・ 提供しているサービスの種類の幅が広がれば広いほど、苦情の内容も多様になる。総合型のクラブだと、スタジオプログラム・ジム・サウナ・温水プール等があり、ジムの機材をはじめ、サウナやプールの温度など幅広い指摘を受けることとなる。

（４）その他

- 次回は6月26日の水曜日の11時から開催し、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の3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

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、職人の稼働調整等を行っていたものの、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、工事の途中での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。もともと、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。もともと、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。

ディナータイプのレストラン	・ 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。 ・ 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。 ・ 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。
---------------	---

	・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。 ・前日に予約再確認の電話をして、来店を確認するようにしている。
居酒屋	・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。 ・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を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。
居酒屋	・予約約款等に解約料を請求する旨を記載している。 ・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。

- ・ 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様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

解約料の実態に関する研究会

第8回 議事概要

消費者庁消費者制度課

第8回 「解約料の実態に関する研究会」

1. 日 時：令和6年8月9日（金）12:00～13:57
2. 場 所：ウェブ会議を利用したオンライン開催
3. 議 題
 - ・ 公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会及び全日本美容業生活衛生同業組合連合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）
公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会
全日本美容業生活衛生同業組合連合会
 - （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 公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会からのヒアリング

- ・ 公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会提出資料に基づき説明（内容は資料参照。）

【不動産賃貸借契約について】

- ・ 当連合会が示している不動産の賃貸借契約書は、国土交通省と同様に消費者保護を最優先に考えた特例条項、解約条項等も含めた内容としている。
- ・ 不動産賃貸借関係の解約手数料について、借主が解約をする場合、借主の解約申入れから1～2か月の賃料相当額を解約料として徴収する定めが多く見られる。前提として、居住用の賃貸借契約は2年契約（以後更新）で、賃料は前払の場合が一般的に多く、借主からの解約条項については、少なくとも1か月前に解約の申入れをするか、又は解約の申入れの日から1か月分の賃料を支払うことよって解約できる旨が定められることが通常である。民法上、建物の賃貸借の解約予告期間は3か月前と定めており、借主からの解約申入れから3か月分の賃料を保証されているが、実態として、通常1～2か月分の賃料相当額を解約料として徴収する定めが多く見られる。
- ・ 借主が不動産賃貸借契約を解約する場合に借主の解約申入れから1～2か月の賃料相当額を徴収する解約料の根拠について、空室損料等の損失補填の観点から定められている。賃貸借契約は継続的な契約関係であり、貸主は、貸主と借主のとの間の合意によって定めた契約期間中は、当該借主から賃料収入を得られることが期待されているものである。借主が契約期間中に解約すると、貸主としては、次の借主が決まってその者から賃料が得られるようになるまでの間の賃料相当分の空室損料が生じたり、補修費などの様々な費用がかかるため、そのような損料を補填する観点からこのような解約料が定められている。
- ・ 定期賃貸借契約は、更新型の賃貸借契約とは別の期間の定めのある契約であり、

その物件を一定期間は必ず賃貸借することを前提とすることで市場家賃より低額の家賃になる等の双方のメリットを踏まえ、一定の拘束された契約期間を双方において意思確認した上で契約を締結するものである。しかし、借主側の様々な事情によって借主がこのような定期賃貸借契約を契約期間中に解約しなければならない場面も散見される。

定期賃貸借契約の解約料について、本来であれば一定の契約期間内に解約されると残りの期間の賃料相当額の負担が借主に発生することになる。もっとも、居住用建物の賃貸借契約については借地借家法38条7項に基づき、一定の場合に借主からの解約申入れが認められている。上記の規定も踏まえ、国土交通省の定期賃貸住宅標準契約書においても、更新型の契約と同様の借主からの解約条項が定められており、当連合会でも同様の契約書を現在使用している。

- ・ 不動産賃貸借関係の解約手数料について、全ての契約において定められているわけではないが、例えば、2年契約で1年以内に借主から解約申入れがあった場合には短期解約違約金を徴収する旨を定めている場合がある。短期解約違約金の金額は、賃料の1～2か月分を定めている場合が圧倒的に多い。
- ・ 不動産賃貸借契約の短期解約違約金の根拠について、借主が契約期間中に解約することによって貸主側に生じる原状回復費用、清掃費用、鍵の交換費用、仲介業者への手数料などの様々な負担の一部を補填する趣旨で特約が定められる場合が多い。また、立地にハンディがあったり、築年数がかなり経過していたりして、借主がつきにくい物件について、契約後一定期間の賃料を無料（フリーレント）としている場合、借主から短期で解約がされると賃料を得られない一方で借主に賃貸するための費用だけ残ることになるため、その一定のフリーレント期間内に解約された場合に、フリーレント期間の賃料相当分を違約金として定める場合もある。
- ・ 不動産賃貸借契約の短期解約違約金に関してトラブルとなる場合について、以上の根拠の考え方に伴う合理的な金額を超えた、実質的に解約を抑止する目的で解約料が定められている場合ではないかと思われる。

【不動産売買契約について】

- ・ 不動産売買契約の主な解除原因としては、①契約違反による解除、②手付による双方からの解除、及び③契約不適合責任による解除がある。最近是个々の売買契約に個別性が多く見られるため、契約を媒介する場合には、不履行があった場合の解約料の内容などの特約条項について、きちんと双方で確認をして定めている。
- ・ 不動産売買契約の解除原因の一つである契約違反による解除について、相手方が契約に定める債務を履行しないときに契約解除権を定め、加えて、この解除をした場合に、契約違反をした相手方に対して違約金を請求できる旨を定めていることが基本である。契約違反による解除がされる場合の一例として、売主が物件引渡し期日を過ぎても物件を引き渡さない場合、買主が代金支払い期日を過ぎても代金を支

払わない場合、当事者の一方が契約書に約定した義務を履行しない場合などがある。また、契約不適合責任による解除が近年問題となっており、例えば、以前に雨漏りしていたものが契約後に発見されたものの売主が修理しなかったり、過去にその物件で死亡事件があったといった心理的瑕疵を告知して説明されず、それに対するフォローもなされなかったことによる契約不適合責任で解除されるケースが散見される。

契約違反による解除に係る違約金について、契約書上では違約金の額として売買金額の〇%相当額と明記される。その金額については、個々の当事者の合意にもよるが、一般的に売買代金の10~20%と設定することが多い。宅地建物取引業者が売主で、買主が消費者の場合には、宅地建物取引業法38条の規定により、違約金の金額は売買代金の20%を超えてはならないと定められているため、その範囲内で設定している。

- ・ 売買契約における手付には、契約締結を証する目的で授受される証約手付、一定の時期までに手付の放棄（手付損）又は手付の倍額の返金（倍返し）によって契約を解除できるとする解約手付、及び違約があった場合に違約罰として損害賠償とは別に没収できる違約手付がある。

手付による双方からの解除について、売買契約書に基づき受領済みの手付金の倍額を売主が買主に提供し、又は買主が売主に対して支払済みの手付金そのものを全て放棄して、その契約を解除できることが民法557条に定められている。

手付金の金額について、個々の当事者の合意にもよるが、一般的に売買代金の10~20%と設定することが多い。宅地建物取引業者が売主で、買主が消費者の場合には、宅地建物取引業法39条1項の規定により、売買代金の20%を超える手付金を受領してはならないと定められている。

- ・ 手付による解除は、「相手方がこの契約の履行に着手したとき」以降は解除ができない。この「相手方がこの契約の履行に着手したとき」とは、例えば、買主がローンの申込みや融資契約書を締結している場合、売買契約に基づく中間金の支払を済ませたり、残代金の支払を明日にでも済ませたりしている状況の場合や、売主が広大な土地を分筆して売買する場合に法務局に対する分筆登記の申請を行った場合などがある。
- ・ 当連合会が示している契約書では、手付による双方からの解除について民法557条の原則を明文化した規定を設けている。また、「相手方がこの契約の履行に着手したとき」が明確でないことによるトラブル防止の観点から、民法の原則を尊重して手付解除の期限を「相手方の履行の着手」としつつ、具体的な解除期限を定め、いずれか早い時期が到来した以降は手付解除できないとしている。
- ・ 契約不適合責任による解除について、契約を解除した場合でも損害賠償ができる場合がある。その詳細は、提出資料13頁に記載のとおりである。

- ・ 契約の解除に関する事項の説明について、不動産売買契約の媒介を行う場合においても、賃貸借契約の媒介を行う場合においても、宅地建物取引業者は、宅地建物取引業法35条に基づき、宅地建物取引士をして、事前に消費者に書面を交付して取引に係る重要事項を説明しなければならない、その説明事項の中に契約の解除に関する事項も含まれている。例えば、当連合会が示している不動産売買契約書においては、手付放棄又は倍返しによる解除、引渡し前の滅失・損傷による解除、契約違反による解除、融資利用の特約による解除、契約不適合責任による解除、反社会的勢力に関する解除などに関する条項が定められており、これらの解除に関する事項について、①どのような場合に解除できるのか、②どのような手続が必要になるのか、③解除した場合の効果はどうなるのかについて説明を行うように指導している。

【質疑応答その他】

- ・ 当連合会から、事業者・消費者の双方に対して、一人暮らしをするときに必要となる賃貸借に関する知識・地域とのマナーを解説する「はじめての一人暮らしのガイドブック」、賃貸住宅で生活する上でのルールや生活の知恵などを掲載する「住まいのハンドブック」、消費者の方が住居を購入・売却するときに必要となる手続や関連する税金・法律の知識を解説する「家本」のような不動産の賃貸借契約及び売買契約に関する事項を分かりやすくまとめた冊子を作成して、周知啓発を行っている。
- ・ 借主が不動産賃貸借契約を解約する場合に借主の解約申入れから一定期間の賃料相当額を徴収する解約料について、民法617条1項2号では、建物の賃貸借の解約予告は3か月前と定めているが、消費者側が転勤や家庭の事情などの様々な要因で急遽転居を余儀なくされることもあり、3か月という期間は消費者保護の観点から酷であることから、当連合会が示している賃貸借契約書では解約予告を1か月前としており、実態としても、同様に1か月前と定めている契約書が多い。1か月分の解約料をいただくことについては合意形成されやすく、この解約料についてトラブルになることはほとんどない。
- ・ 借主が不動産賃貸借契約を解約する場合に借主の解約申入れから一定期間の賃料相当額を徴収する解約料について、その1か月などの一定期間内に偶然次の借主が決まる場合もあるが、次の借主に物件を貸すために部屋をリノベーション・リフォームなどしなければならず、そのような準備でその期間が過ぎてしまうことが多いため、一定期間内に早く決まったことで差額を請求されることはほとんどない。
- ・ 不動産売買契約の解約手付の金額について、不動産売買契約は個別的な要件が設けられることが多い性質の契約で、通常取引金額は数十万円から数百億円等と幅があるため、大体、取引金額の大小によって当事者間で金額が判断されている。例えば、取引金額が5000万円以下であれば20%ということもある一方、5000万円超1億円以内であれば5～10%程度で定められていることが多い。1億円超となると、そ

の10%となるとかなりの金額になるが、他方で売主側にも取引金額が大きくなることによるリスクがあるため、個々の事情に応じて取引金額の5～10%程度で定められることが多い。

- ・ 不動産売買契約の契約違反による解除に関する金額と解約手付の金額との関係について、それぞれの解約の根拠が異なるため、金額は必ずしも同じではない。取引金額が5000万円以内の比較的低額な売買であれば、契約違反による解除に関する金額と解約手付の金額がほぼ同額（同じ%）という場合もあるが、解約手付については、取引に伴うリスクなどの個々の事情に応じて当事者間で協議の上でその金額（取引金額に対する%）が定められているため、一律ではない。他方で、契約違反による解除に関する金額については、既に双方が契約の履行に向けて動いている中で解約された場合にはそれなりに様々な損害が生じるため、取引価格の20%以内の中で定められているものが多い。
- ・ 不動産売買契約の解約料の回収について、手付金の範囲内に収まっており、それを大きく超える場合がほとんどないことが現状であるため、手付金から回収できている。お互いのリスクヘッジのために手付金が授受されているというのが重要なポイントになっており、それを超えてしまうと別の裁判などに発展してしまうため、手付金の範囲内で解決しているのが現状である。
- ・ 不動産賃貸借契約の解約料の回収について、解約に対しての損害賠償は1か月などの一定期間の賃料相当額の範囲内に収まっていることが多いため、前払されている賃料によって回収できている。
- ・ 個人間の不動産売買・賃貸借の取引は、通常ほとんどなく、あっても親族間で行われるものである。不動産会社などの第三者が介在しない取引に伴うリスクを当事者も認識しているため、ほとんどの取引において不動産会社などが介在しており、解約料の説明もきちんとされている。
- ・ 時折、不動産賃貸借契約をしたものの、予定とは別の大学の合格が後から決まったことや、転勤などといった借主の都合によって物件を一切使用せず、または短期のみしか使用しないで解約をする場合はある。一切使用していなかった場合では、多くとも1か月分の賃料相当額の違約金で解決している。短期のみしか使用しないで解約をする場合について、実際に使用しているか否かが一つ大きなポイントになり、例えば入居後1か月であっても原状回復をかなりしないといけない場合から単なるクリーニングだけで良い場合もあるので、個々の事情に応じて個別的に処理されている。
- ・ 不動産賃貸借契約について、入居申込みの時点で解約をできないと顧客に伝えているような企業がないとはいえないと思うが、聞いたことはない。そのようなことがあれば、消費者契約法に基づいて無効であると考えている。入居申込みの時点で解約をできないと言われたことによるトラブルは、近年ではあまり聞いたことはない。

い。

- ・ 不動産賃貸借契約の短期解約違約金の根拠に記載した「『空室損料』的な考え方では賄いきれない貸主側の想定外の負担（損失）」（提出資料6頁）というのは、例えば、入居者が突然亡くなったり、行方不明になったり、連帯保証人がない生活困窮者の方であるなどによって損害賠償などを請求することが困難なこと、通常の室内のクリーンアップでは済まないような潜在的なものに対する補填の一部などがある。
- ・ 不動産賃貸借契約の短期解約違約金の条項は、更新後の契約においても同じような内容で取り扱っている。

② 全日本美容業生活衛生同業組合連合会からのヒアリング

- ・ 全日本美容業生活衛生同業組合連合会は、生衛法（生活衛生関係営業の運営の適正化及び振興に関する法律）に基づき、各都道府県知事の認可を得て設立されている47都道府県美容組合を会員として、昭和33年に厚生労働大臣の認可を得て設立された美容院経営者の事業者団体である。

衛生水準の向上、業界の振興と発展を図るため、技能指導事業、経営指導事業、共済事業、広報事業、社内検定事業などを行っている。

新型コロナウイルス感染拡大時には内閣官房新型コロナウイルス感染症対策推進室及び厚生労働省と協議して、組合員だけでなく美容業界全体として感染予防対策の周知を図るため、令和2年5月、「美容業における新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン」を作成し、その後、最新の知見、感染状況等を踏まえ、令和2年12月、令和3年11月、令和4年12月と、3度改定し、令和5年5月8日の廃止まで、組合員に限らず美容業界全体及び消費者に感染予防対策の周知を図ってきた。

- ・ 当連合会の加盟割合について、厚生労働省が発表している件数は約25万件だが、廃業届を提出していない店が多く含まれることと他の調査（経済センサス等）を踏まえると、実態としては約20万件弱と想定されるうち、当連合会の組合員は約5万件弱であるため、実質約4分の1くらいである。
- ・ 5～10人以上の従業員を雇用している組合員の店舗20件にヒアリングを行った結果に基づく回答である。
- ・ 組合員の店のヘアスタイリングの顧客は90～95%程度が固定客であるため、予約の日程変更はあるものの、単なる予約の解約は非常に少ない。日程の先延ばしであればそれによる損害はあまり発生しないため、解約料を設定していないところがほとんどである。

解約料を設定すると固定客が離れる恐れがあるというよりは、解約料を設定する必要がないという理解である。

- ・ ヘアスタイリングの予約が解約された場合に生じる損害について、予約した顧客のために事前に多くの準備をする必要はないため、予約されていた時間帯が空いてしまうということである。フルに予約を取っている店舗では、あらかじめキャンセル待ちを受け付けているところもある。
- ・ ヘアスタイリング以外のネイルやまつ毛エクステンションといった施術客については、固定客ではないことも多く、予約サイトを利用して予約をとっている場合もあり、顧客が安易に解約をする場合もあるようである。そのため、ネイルやまつ毛エクステンションについては、解約料を設定することを考えている店もある。ネイルやまつ毛エクステンションについては、予約客のために事前に準備するものはあまりないものの、比較的施術の時間が長く設定されており、解約があったことによる空き時間が長くなって実害が大きいため、解約料の設定を考えているようである。
- ・ 当連合会の組合員以外の店が多いと思うが、新規顧客の獲得のために予約サイトなどを利用しているような店では、新規顧客から簡単に予約してもらえる代わりに簡単に解約も発生するという事ではないかと思われる。
- ・ 当連合会の組合員の美容室では、単なる予約の解約は非常に少ないため、解約料の設定などについて組合員への指示・指導は行っていない。

（４）その他

- 次回は８月２０日の火曜日の１４時から開催し、前半に独立行政法人国民生活センターからのヒアリング、後半に大澤彩教授（法政大学法学部）と河野航平助教（鹿児島大学法学部）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