

解約料の実態に関する研究会

第 12 回 議事録

消費者庁消費者制度課

第 12 回 「解約料の実態に関する研究会」

1. 日 時：令和 6 年 12 月 11 日（水）11:30～12:12

2. 場 所：ウェブ会議を利用したオンライン開催

3. 議 題

- ・ 「議論の整理（案）」について

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

（事務局）

黒木消費者法制総括官、古川消費者制度課長、ほか

○丸山座長 それでは、定刻になりましたので、第12回「解約料の実態に関する研究会」を開催いたします。

本日も委員の皆様におかれましては、御多忙のところ、御出席いただきましてありがとうございます。

本日は兼子先生が御都合により12時頃からの出席になっております。

それでは、事務局から資料についての確認をお願いいたします。

○古川課長 本日もよろしくお願いいたします。

本日の資料でございますが、資料1が「解約料の実態に関する研究会 議論の整理(案)」の本文となっております、資料2がその参考資料となっております。

以上でございます。

○丸山座長 ありがとうございます。

本日は、これまでの議論を踏まえて、本研究会の議論の整理案について取りまとめの議論をしてまいりたいと思います。

まず、事務局から資料について説明をお願いします。

○古川課長 これは馬渕専門官から、ずっとこの調整や各委員との連絡などをやっていたので、説明もやっていただこうかと思います。よろしくお願いします。

○馬渕専門官 ありがとうございます。

それでは、資料に沿って説明させていただきます。資料1を御覧ください。資料1は議論の整理案の本文でして、本研究会におけるこれまでの議論の内容を整理し、その内容を文章にまとめた案でございます。

次のページを御覧ください。こちらは議論の整理案の目次でして、大きく3つの項目に分かれております。まず1の「はじめに」では、本研究会の開催の趣旨、経過等について記載しております。次に、2の「『解約料』の実態」では、実際のビジネスにおいて事業者が解約料を設定する目的や解約料の支払いに対する消費者の不満と相關する要因について整理しております。最後に3では、主に本研究会の後半で御議論いただいた、解約料の実態を踏まえた望ましいルールの在り方について整理しております。

それでは、本文の説明に入っていきます。おめくりいただいて1ページを御覧ください。1の「はじめに」では、先ほど申し上げましたとおり、本研究会の開催の趣旨やその経過等を記載しております。

続いて、26行目から、2として「『解約料』の実態」について整理しております。本研究会では、解約料の実態を検証するために、本研究会委員による報告、消費者の意識調査、事業者・事業者団体、国民生活センター及び有識者に対するヒアリングを行いました。

次のページを御覧ください。まず(1)として、「事業者が『解約料』を設定する目的」について整理しております。9行目からのアを御覧ください。事業者が解約料を設定する目的として、従来から念頭に置かれている損失補填のほかに、価格差別ないしは多様な価格プランの提示、解約抑止、売上安定化などがあることであったり、また、それらの目的

の場合には、必ずし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ことが確認された旨を記載しております。

「他方」というところで、15行目から、これらの目的が相互に排他的なものではなく、実際の事業者団体等に対するヒアリングにおいても、一つの解約料に複数の目的が重複的に含まれているものが見受けられたということを記載しております。

続いて、19行目からの「イ 各目的で設定された『解約料』の特徴」について整理しております。2ページから4ページにかけて、「損失補填」、「価格差別」、「解約抑止」、「売上安定化」、「『解約料』による収益向上」の5つの項目に分けて、それぞれの目的で設定された解約料の特徴についてこちらで整理しております。

続いて、4ページを御覧ください。23行目から、(2)としてキャンセル料に関する消費者の意識調査等を踏まえて、「『解約料』の支払に対する消費者の不満と関連する要因」について整理しております。こちらでは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度に大きく影響することなどについて整理しております。

続いて、5ページの13行目から、3として「『解約料』の実態を踏まえた望ましいルール の在り方」について整理しております。こちらでは総論という形のものと、先ほど整理した目的ごとという2つの項目に分けて整理しております。

まず、「(1) 総論」として3点に整理しております。

1点目が、5ページ15行目からの「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」になります。ここでは、事業者が損失補填以外の目的で解約料を設定す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ということ、そして、その検討に当たっては、解約料の目的と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ことなどについて記載しております。

また、「他方」というところで、6ページの10行目からになりますが、事業者が複数の目的で解約料を設定する場合があり、また、当該解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ある実態があることも踏まえて、ルールの在り方というのは工夫する必要があるということを記載しております。

続いて、(1)の2つ目になりますが、こちらはイのところで「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」ということを記載しております。現行の解約料に関するルールは、例えば消費者契約法9条1項1号は解約料の額に着目した規律であります、そのように契約内容に着目して一定の不合理的な契約内容を規律する内容規制が中心となっている一方で、例えば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など、主に手続面に問題があって解約料が正当とは言えない場合があると考えられることなどを踏まえ、7ページの4行目以下のとおり、一定の手続的な対応の有無といった手続面の問題を解約料の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ということなどについて記載しております。

続いて、(1)の3つ目になりますが、7ページ20行目からのところで「ウ 『解約料』に関する情報提供の在り方を検討すること」ということを記載しております。こちらは、解約料の支払いに対する消費者の不満を減らす方法について、解約料についての情報提供の在り方が解約料の支払い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、消費者に対して解約料の条項の存在であったり、その内容、また、解約可能性を意識させるように分かりやすく情報提供することが基本的な取組として重要であると考えられることについてや、8ページの2行目以下のとおり、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識が得られていることが解約料条項の内容等の認識のしやすさとの関係で重要であるということなどについて記載しております。

ここまでが総論ということになりまして、次に、8ページの15行目から、(2)ということで「解約料を設定する目的ごと」について記載しております。ここでは「(1)総論」に記載した観点も踏まえ、**「損失補填」**、**「価格差別」**、**「解約抑止」**、**「売上安定化」**、**「『解約料』による収益向上」**の5つの項目に分けて、それぞれの目的で設定された解約料についてどのような観点から望ましいルールの在り方について検討することが考えられるのかということを整理しております。

まず、8ページの16行目からの**「ア 損失補填」**については、**「平均的な損害」**の額を超えた金額の解約料を設定することは目的との関係で過剰な手段であり、合理性に欠けるといったことや、事業者が消費者に対して解約料を請求するときに情報提供することが望ましいといったこと。

次に、9ページ目の2行目から、**「イ 価格差別」**につきましては、合理的な価格プランとして設定されていることに加えて、消費者が自らの選好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情報提供するなど、消費者の選択の実質を確保するということが望ましいということが記載されています。

続いて、同じく9ページの22行目からの**「ウ 解約抑止」**になりますが、こちらについては事業者が消費者に対して、契約締結時にどのような場合に解約料が発生するのかということについて明確に情報提供することが望ましいと記載しております。

続いて、10ページの6行目からの**「エ 売上安定化」**については、一定の取引が見込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解約料を設定すべきということが記載されております。

同じく10ページの16行目からの**「オの収益向上」**のところにつきましては、双方の利潤の増大、つまりは社会全体の利益の向上、というところではなくて、一方から他方への利益移

転だけを目的としたような行為、レントシーキング行為と書かせていただいておりますが、そのようなものは社会全体の利益を向上しないといったことについて記載しております。

その上で、最後に10ページの23行目から、カとして、目的ごとの「まとめ」ということで、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」があり、また、それらに付随して並存し得る目的として「解約抑止」であったり「売上安定化」の目的があることが確認されたということであったり、また、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は、アから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の特徴に応じて適切な行為規範や紛争解決規範として機能するルール の在り方を検討することが重要であると考えられるといったことを整理しております。

資料1についての説明は以上になりまして、最後に、資料2として議論の整理案の参考資料をつけさせていただいております。

事務局からの説明は以上でございます。

○丸山座長 ありがとうございます。

それでは、これから議論の整理案について議論をしていきたいと思います。議論の対象を分かりやすくするために、議論の整理案の項目ごとに進めていきたいと思います。

まず、議論の整理案の1ページ以下の解約料の実態について議論したいと思います。ただ、本研究会で設定の目的について御発表いただいた兼子先生が12時から御出席される予定ですので、項目の順番が前後しますが、4ページ以下の解約料の支払に対する消費者の不満と相関する要因について議論し、その後に2ページ以下の事業者が解約料を設定する目的について議論する形で進めたいと思います。

それでは、まず解約料の支払に対する消費者の不満と相関する要因について、御発言のある方は挙手をお願いしたいと思います。

それでは、西内委員、お願いいたします。

○西内委員 4ページの下の方では、「情報提供の在り方」ということがまず強調されているわけなのですが、「情報提供の在り方」に関して、24行目に情報提供の有無とその情報提供に対する印象というものが前置きとして挙がってしまっていて、このうち「印象」といった場合には、消費者側の主観であるような読み方がされ得るような言葉遣いがされているように見受けられるところです。しかしながら、「情報提供の在り方」となった場合には、事業者がどのような行動をしたか、あるいは、事業者が実際に提供した情報は一体どのようなものであったのかという事業者側の客観性に注目したものであろうかと思っておりますので、印象に影響を与えるような具体的な客観的な要素であるとか、あるいはそれをまとめたような言葉をオープンに入れていただくか、あるいは注の中にでも入れていただいたほうが趣旨は明確になるのではないかと思ったという次第です。

○丸山座長 この点、事務局からコメントはございますでしょうか。

○古川課長 そのような修正はあってしかるべきかと思っております。

○丸山座長 では、4ページの24行目から25行目に関しまして、「印象」というのが主観的な面というのを問題としているが、「在り方」というのは事業者の客観的な行動というのを問題としているものでございますので、この文章の趣旨が明確になるよう補充を考えるということによろしいでしょうか。

では、ほかの委員の方から何かございますでしょうか。

有賀委員、お願いします。

○有賀委員 内容というよりはすごく細かいところで、4ページの23行目のサブタイトルがあるのですけれども、「相関する要因」というのは「相関」という言葉が適切かどうかちょっと私も判断しかねるというか、前回の事前打合せで言えばよかったのですが、今、気がついたもので、「相関」というのは互いに影響し合うということも含むように思って、ただ、私が心理学をやっているからそう思うだけなのかもしれない、その辺が分からないので、シンプルに書くのであれば「消費者の不満に影響する要因」にしたほうがより誤解は招かないかなという気がしました。

以上です。

○丸山座長 ありがとうございます。

「相関」というと相互ということになってしまいますが、「影響する要因」のほうが適切ではないかという御提案ですが、よろしいでしょうか。

では、そのような方向で修文を考えたいと思います。

ほかの委員の先生で、今、(2)のところでございますけれども、4ページから5ページにかけてお気づきの点はございますでしょうか。

それでは、兼子委員、入られておりますでしょうか。

○兼子委員 入りました。

○古川課長 よろしく願いいたします。

○兼子委員 お願いします。

○丸山座長 そうであれば、最初に戻りましょう。兼子委員がお入りになりましたので、今回の議論の整理案の最初から、解約料の設定する目的も含めて議論をしていきたいと思っておりますので、1ページ以下から5ページまでのルールの前の部分について、お気づきの点や気になる点がございましたら、御意見をいただければと思います。

それでは、1ページから5ページの部分の前半の総論につきましては、後で何か気がついたらまた言及していただくことにしまして、続けて、5ページ以下の3の部分になりますが、「『解約料』の実態を踏まえた望ましいルールの在り方」という部分につきまして、何かお気づきの点や修文の提案等がございましたら、挙手をお願いしたいと思います。5ページから10ページまでの部分になります。

○有賀委員 有賀です。よろしいですか。

○丸山座長 お願いいたします。

○有賀委員 8ページの21行目に「上記2 (1) イ (ア)」とあるのですが、これは以前

の表記が残っているということですね。

○古川課長 大変失礼いたしました。番号振りを改めたのが古い番号振りになっておりました。そこは修正させていただきます。

○有賀委員 分かりました。

○古川課長 失礼いたしました。

○丸山座長 ありがとうございます。

では、この部分については修文するということをお願いいたします。

○古川課長 それと、9ページ目にも似たようなミスを見つけておりますので、そこら辺も併せて手を入れさせていただきたいと思います。

○丸山座長 では、打合せのときに少し話題になっておりました8ページのところなのですけれども、10行目の「この点について」から「可能性もあると考えられる」という記載につきまして、この記載のまま残してよいかどうか、記載ぶりが適切かというところで特に御意見をいただければと思いますが、よろしいでしょうか。

○有賀委員 有賀です。

これは以前のバージョンだと「インセンティブ」という表現をしていたところですね。

「動機付け」に変えたほうがやはり分かりやすいなと思ったので私は満足なのですけれども、分野によって動機付けやインセンティブの捉え方が違うと思うので、ほかの先生の意見も聞いてみたいなと思った次第です。

○丸山座長 新井委員、お願いいたします。

○新井委員

「インセンティブ」という言葉に一番反応しやすいのは僕だと思うので、僕から話をしようと思います。インセンティブの有無という話だと、取組を実施するときとしないときの利得の比較を行った上で言えることなので、そこまで断言していいのかは難しいと思っています。「動機付けに資する可能性もある」という言い方になると、その点は確かにマイルドな感じはするのですけれども、難しいですね。その問題はクリアされたのだけでも、文章としては読みづらくはあるなという感じは個人的にします。

これは言葉の確認なのですから、もちろん、「有益な取組」というのは消費者の不満を減らすための方法を指しているのですね。

○馬淵専門官 その前の2つの段落でそれぞれ書かせていただいております消費者の不満を減らす方法を指しているところでございます。

○新井委員 「動機付けに資する可能性がある」という言い方になると、確かに我々の観点からするとマイルドになるなという感想だけにすぎません。すみません。

○丸山座長 なかなか文章を短くというのも難しいかもしれませんが、ちょっと抽象度の高い文章にはなっておるのですけれども、記載を残すこと自体は問題がないという。

○新井委員 そこは問題ないです。

○丸山座長 了解いたしました。

それでは、総論のみならず８ページ以下の目的ごとの検討も含めて何か気になる点等はございますでしょうか。大丈夫でしょうか。

西内委員、お願いいたします。

○西内委員 事前打合せで聞いておけばよかった点として、先ほど来議論になっていた「インセンティブ」というところに関連するところについて、８ページの８行目、９行目の段落で「もっとも」から始まる文章は事業者に必ずしも動機があるわけではないとなっている一方で、その次の文章が事業者団体等が有益な取引を行う上でのという形になっていて、事業者と事業者団体というふうに主体がずれているのは何か意味があったのですかねということが質問です。そして、「事業者団体等」といった場合には、事業者団体以外にこれは何を指しているのだろうかというところが少し気になったというぐらいのことです。

○馬淵専門官 「事業者団体等」というところに関しましては、こちらの議論の整理の１ページを御覧いただいて、２９行目で事業者と事業者団体を「事業者団体等」という形で定義させていただいたものをそれ以下で使わせていただいたところになりますので、「事業者団体等」の中身については事業者・事業者団体ということになります。

○西内委員 この部分は事業者団体が主にインセンティブというか、あるいは動機付けが与えられるというニュアンスで「事業者団体等」としているのですか。それとも、個々の事業者の取組としてこういうものが生じる可能性はあるのだけれども、事業者団体もこういったことについてこういった制度を取れば動機付けが与えられるということで「事業者団体等」と書かれているのかということでしょうか。私の印象だと、手続面が考慮されて不利益を受けるのはむしろ個々の事業者なので、個々の事業者に対する動機付けは分かってはならないというか、可能性の問題ですけれども、それでもまだ分かってはならないわけです。しかし、事業者団体がこれで動機付けられるのかということについてはこれまで議論に出ていましたかというのがよく分からないところでありまして、その意味で事業者団体となっているのは一体なぜなのかというのが質問の中身です。

○丸山座長 分かりました。これは８行目と平仄を合わせるなら「事業者もしくは事業者等」になると思うのですが、そういった形での修文でも問題はないですか。

○馬淵専門官 そうですね。

○丸山座長 では、８行目と平仄を合わせる形で「事業者もしくは事業者等」という形で修文を検討したいと思います。ありがとうございます。

ほかの委員の先生、全体を通してでも構いませんのでいかがでしょうか。

○新井委員 １点、すごく細かいのですが、最後のページの「まとめ」がありますよね。（２）の「『解約料』を設定する目的ごと」という話の項目にはまとめがあるのだけれども、全体のまとめがないのが若干表記ぶれとして気になっています。

○丸山座長 趣旨としましては、これは（２）のまとめがあるのだけれども、３、もしくは全体まとめという形にはなっていないということですね。

○新井委員 はい。全体のまとめはないのかなというのが気になっています。

○丸山座長 そうですね、10ページのカの部分で「目的があることが確認された」というのは、実は実態調査において目的が確認されたというところを指しているような気もしますので、本来であれば、カのまとめというのは3の(2)のまとめではなくて全体まとめがあるべきだったという御指摘ですね。

○新井委員 そうですね。別にこれはカではなくても全体まとめとして置いたところでそんなに大きな違和感はないのですけれども。

○丸山座長 どうぞ。

○黒木総括官 カのところについては、まずア、イ、ウ、エ、オということで書いているのだけれども、どれかに排他的に分類されるわけではなくてという御指摘があって、並存している場合があるのだから、それを把握して、そういう場合について配慮しないといけないねという御指摘がありました。3の(2)のアからオに分けて書いているけれども、最後にそのことをしっかり注記しておくという趣旨で(2)のカとして位置づけているということかと思っております。

今、御指摘いただきましたのは、それとは別に全体を通じて最後に何かこれを踏まえてどうすべきというものがあつたほうが収まりがよろしいのではないかという御指摘かと思いますので、その辺は検討の余地があるかと思います。

ただ、あまりそれが長くなると、「はじめに」や総論などを繰り返して書くようなことにもなってしまいますので、短めにというか、今後、どのように検討していくべきということを数行書くぐらいのことがあり得るのかなと思っております。

○丸山座長 なるほど、分かりました。カの部分というのはまとめというか、併存して複数の目的が確認されることもあるので、それをこの部分で言及しておきたいということもあって、位置づけとしてはここになると。ただ、このほかに全体としてのまとめを置いたほうがいいのかどうかというところが問題提起されたというふうに整理をしたいと思います。何かほかの委員から御意見等はございますでしょうか。

有賀先生、お願いいたします。

○有賀委員 カのまとめですが、そういうことであれば「まとめ」というタイトルを変えてしまったほうが誤解が少なく読みやすくなるかなと思いましたが、すみません、代案があるわけではなくて今は思いついていないのですが、「まとめ」ではなくて何か今の御説明を短くしたようなものがあるといいかなと思いました。

以上です。

○丸山座長 内容面については特段御異論はないということでよろしいでしょうか。

○黒木総括官 よろしいですか。

あまりスマートではないのですけれども、例えば今御指摘いただいたカの題名を、「まとめ」に代えまして、「目的ごとの視点とルールの在り方の検討との関係」といった趣旨の題にするようなイメージで合っておりますでしょうか。

○有賀委員 私は今の聞いてあまり違和感はなかったので、「まとめ」よりはそちらのほうがいいかなと思いました。

○黒木総括官 ありがとうございます。

そうしますと、全体のまとめにつきましては、「はじめに」との対比で「おわりに」とかになるのかもしれませんが、それがいいかどうかですね。

○丸山座長 それでは、御指摘いただいた点については修文を加えまして、最後のところに、あまり長くならない形にはなりますけれども、「はじめに」に対応する「おわりに」を入れるという形でまとめを入れるということでいかがでしょうか。よろしいでしょうか。分かりました。

それでは、皆様、ありがとうございました。本日、議論いただきまして、議論の整理案について幾つか修文をする箇所が確認されました。本日の御議論の反映につきましては、私のほうで整理をさせていただいて、具体的な加筆・修正については座長一任ということでお願いしたいのですけれども、よろしいでしょうか。

では、御提案いただいた形での修文を行ってまいりたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

以上で本日の議事は終了になりまして、本研究会はこれをもって終了となります。

それでは、事務局からお願いいたします。

○黒木総括官 皆様、大変積極的な御議論をこれまで重ねていただきましてありがとうございました。最後に一言、私から御挨拶をさせていただければと思います。

本研究会の開催に当たりましては、現行の消費者契約法の「解約料」の規定に関して検討が必要な重要な課題があるということ、そして、これらについて本研究会においてビジネスの実態でありますとか、あるいは消費者の意識の分析を通じてぜひお知恵をいただきたいという旨の御挨拶をさせていただきました。

本研究会では、現行法が定めている平均的な損害というメルクマールが直面している課題でありますとか、あるいは消費者が解約料を支払うことについて不当だと意識するポイントは何なのかといった問題意識を通底といたしまして、消費者意識の分析、それから様々な事業の実態ヒアリングを精力的に重ねていただき、御議論を深めていただいたと存じております。

その結果、現行法が主に想定している損害の補填という言わば狭義の解約料にはとどまらない、「消費者から契約を解除する場合に事業者が消費者に支払いを求める費用」というものについて、そこには損失補填でありますとか、価格差別、解約抑止、売上安定化といった様々な目的があるということを踏まえつつ、望ましいルールを考えていくに当たって必要な視点やアプローチについて、大変貴重な御示唆をおまとめいただいたと考えております。

本研究会の成果を今後の法制度の検討にしっかり活かしてまいりたいと思います。誠にありがとうございました。

○古川課長　ありがとうございます。

以上をもちまして、「解約料の実態に関する研究会」を終了したいと思います。

実は第1回がちょうど1年前の12月11日に開催で、本当に1年間丸々、委員の方々、座長にはお世話になりました。どうもありがとうございました。

これにて終了させていただきます。