

説明資料

－ 「解約料」の実態を踏まえた実効的な
仕組み－

令和 8 年（2026年） 6 月18日
消費者庁

目次

○今回のテーマ

○検討の背景

○検討事項

第1．「解約料」条項に係る規定（消費者契約法第9条第1項第1号）の見直し

1．消費者契約法第9条第1項第1号の立証責任を事業者に課し、価格差別目的の「解約料」についての規律を設ける考え方【A案】

（1）消費者契約法第9条第1項第1号の立証責任を事業者が負うこととなる規律のイメージ

（2）価格差別目的の「解約料」に係る規律のイメージ

2．原状回復賠償に相当する部分等について消費者が立証責任を負うものとする考え方【B案】

（1）規律のイメージ

（2）主張のイメージ

第2．「解約料」条項に係る規定（消費者契約法第9条第1項第1号）の見直し以外の対応

1．「解約料」条項の説明に関する既存の制度の拡充

（1）消費者契約法第3条の拡充（複数の選択肢を設ける場合の情報提供）

（2）消費者契約法第9条第1項第1号の見直しに合わせた第9条第2項及び第12条の4の見直し

2．事業者・事業者団体が定める自主規制等の活用

今回のテーマ

論点整理における「『解約料』の実態を踏まえた実効的な仕組み」（第3.）について御検討いただくことを想定。

（参考）論点整理の項目のみ抜粋

第1. 消費者の多様な脆弱性への対応として必要な規律

1. 事業者等による消費者の多様な脆弱性への配慮を促進する仕組み
2. 多様な脆弱性による影響を踏まえた契約の拘束力から消費者を解放する仕組み等
3. 取引当事者である消費者に依拠する者の生活の維持を困難にすることを回避する仕組み

第2. 消費者契約の各過程に関する必要な規律

1. 継続的な契約の普及・拡大に対応するための規律の導入
2. 消費者が事業者に対して自己の情報、時間、アテンションを提供する取引に関する規律

第3. 「解約料」の実態を踏まえた実効的な仕組み

1. 「解約料」条項に係る規定（消費者契約法第9条第1項第1号）の見直し
2. 「解約料」条項の説明に関する既存の制度の拡充

第4. 横断的な検討事項

1. 行為規範・契約内容規範に正当化のための要素を組み合わせる仕組み
2. 法目的の在り方
3. 「消費者」概念・定義規定の在り方

検討の背景（1/5）

- 消費者契約法第9条第1項第1号は、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つき、当該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」を超える部分を無効としている。同号の意義については以下のとおり理解されている。
 - ・ 民法において、債権者は、契約の相手方に債務不履行があった場合、債務不履行による損害賠償を請求するには損害の発生や損害額等を立証する必要がある（民法第415条）。
 - ・ しかし、当事者の合意により損害賠償額の予定をすることができ、損害賠償額の予定がされているときには、債権者は損害の発生や損害額を立証しないで予定された賠償額を請求することができる（民法第420条第1項）。
 - ・ 消費者契約については、民法第420条により当事者の合意により債務不履行による損害賠償額の予定又は違約金を定めることができるとしても、事業者が消費者契約の解除等に伴い高額な損害賠償等を請求することを予定し、消費者に不当な金銭的負担を強いる場合があるため、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つき、当該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」を超える部分を無効とすることとしている。
 - ・ 「平均的な損害の額」を基準としているのは、事業者には多数の事案について実際に生ずべき平均的な損害の賠償を受けさせれば足り、それ以上の賠償の請求を認める必要はないためである。
- 消費者契約法第9条第1項第1号の立証責任に関して、最高裁（※）は、平均的な損害及びこれを超える部分については、基本的には、消費者が立証責任を負うものと判断した。

（※）最二判平成18年11月27日（民集60巻9号3437頁）

検討の背景 (2/5)

- 消費者契約法第9条第1項第1号については、長年にわたり検討がなされ、主に、
 - 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か、解釈が明らかではない
 - 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
 - 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といった課題があると捉えられてきた（「解約料の実態に関する研究会 議論の整理」（令和6年12月より））。

(*) 違約金やキャンセル料等の名称のいかんによらず、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を「解約料」という。

「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）に対する附帯決議においても、「『平均的な損害の額』に係る立証責任の転換を含め、…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」とされた。

- 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。
- 上記を踏まえて、令和5年から「解約料の実態に関する研究会」（「解約料研究会」）を設置し、実際のビジネスにおける「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の在り方の検討を行った。解約料研究会においては、「キャンセル料に関する消費者の意識調査」、事業者・事業者団体（合計13者）等に対するヒアリング等を行い、事業者が「解約料」を設定する目的が様々であり、「解約料」の支払に対する消費者の不満に影響する要因も様々であることがわかった。これを踏まえ、「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考慮すべき視点として、以下の3点が整理された。
 - ・ 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
 - ・ 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
 - ・ 「解約料」に関する情報提供の在り方を検討すること

検討の背景（3/5）

- 本検討会及びワーキンググループにおいては上記の視点を踏まえて検討を行い、論点整理では、以下の1・2の双方又はいずれかにより対応することが提案された（同第3．）。
- 1．「解約料」条項に係る規定（消費者契約法第9条第1項第1号）の見直し
- 2．「解約料」条項の説明に関する既存の制度の拡充

検討の背景 (4/5)

- 論点整理では、「**1. 『解約料』条項に係る規定（消費者契約法第9条第1項第1号）の見直し**」については、「『解約料』条項に係る規定が果たすべき役割は、それによって消費者が安心・安全に契約をすることができるようにし、『解約料』を巡るトラブルが生じることを可及的に防ぐことにある。」として、同号の役割が確認された。そして、ビジネスの実態を踏まえ、消費者側の立証困難に対処するという課題にどのようにアプローチするかについて、下記 **A 案・B 案** を検討したと整理された（同第3. の1. ）。

【A 案】

- ・ 消費者契約法第9条第1項第1号の規律について、事業者が立証責任を負うものとする。
- ・ 価格差別目的の「解約料」について、従来の「平均的な損害の額」を基準とした規律によらない形で合理性を説明可能とするための新たな基準を設ける。

【B 案】

消費者契約法第9条第1項第1号の規律の下で、

- ・ 原状回復賠償に相当する部分等については消費者が立証責任を負うものとし、
- ・ 原状回復賠償に相当する部分等以外のものについては事業者が立証責任を負うものとする。

- 第3回検討会では、A 案・B 案のそれぞれに対して主に以下の指摘があった。

【A 案】

- ・ 消費者契約法第9条第1項第1号の規律について、事業者に立証責任を課することが可能か。
- ・ 価格差別目的の「解約料」について潜脱の危険性があるのではないか。

【B 案】

- ・ 「原状回復賠償に相当する部分等」を適切に画し、「平均的な損害の額」の立証責任を消費者と事業者に分配することが可能か。
- ・ （特に訴訟の場面において、）現状からどのように変わるのか。

- そこで、今回は、A 案・B 案についての具体的な規律のイメージを踏まえて、「解約料」の実態を踏まえた実効的な仕組みの在り方について更に検討を深めていただくことが考えられるのではないか。

検討の背景（5/5）

- 論点整理では、「**2.『解約料』条項の説明に関する既存の制度の拡充**」については、「解約料」についての理解を促進しトラブルを抑止する観点から、「解約料」条項の説明に関する既存の制度（消費者契約法第3条、第9条第2項、第12条の4）を拡充することが提案された（同第3.の2.）。
- 第3回検討会では、「解約料」についての情報提供の重要性及び既存の制度を拡充するという方向性については概ね賛同された上で、検討が必要な対象として下記事項について指摘があった。
 - ・ 事業者が情報提供すべき場面
 - ・ 事業者が提供すべき情報の内容
- そこで、今回は、「解約料」条項の説明に関する既存の制度を拡充する場合の具体的なイメージを踏まえて、どのような内容で既存の制度を拡充することが考えられるかについて検討いただくことが考えられるのではないかと。
- 加えて、論点整理では、事業者・事業者団体が定める自主規制等については、紛争の予防・解決等に役立つものであり、とりわけ消費者団体等の外部の意見を考慮するなど正当性を高めるための工夫がなされることがより望ましいものであると整理されている（同第3.の1.）。
- また、解約料研究会において、事業者団体等に対するヒアリングから、実際に業界における「平均的な損害」の内容を明確化しようとする取組や、業界の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行われていることが確認された。
- そこで、トラブルの予防・解決等に役立つという観点から、「『解約料』条項の説明に関する既存の制度の拡充」に加えて、事業者・事業者団体が定める自主規制等の活用についても併せて検討いただくことが考えられるのではないかと。

第1．「解約料」条項に係る規定（消費者契約法第9条第1項第1号）の見直し

1．消費者契約法第9条第1項第1号の立証責任を事業者に課し、価格差別目的の「解約料」についての規律を設ける考え方【A案】

- 論点整理では、A案について、i）消費者契約法第9条第1項第1号の規律について、事業者が立証責任を負うものとし、ii）価格差別目的の「解約料」について、従来の「平均的な損害の額」を基準とした規律によらない形で合理性を説明可能とするための新たな基準を設けるという案が検討された。
- そこで、消費者契約法第9条第1項第1号の立証責任を事業者が負うこととなる形での規律の見直しと（1．（1））、価格差別目的の「解約料」についての新たな規律（1．（2））を組み合わせる形で、「解約料」条項に係る規定の見直しを検討することが考えられるのではないか。

（論点整理の抜粋）

○ 【A案】

消費者側の立証困難の課題に対応するため、消費者契約法第9条第1項第1号の規律について事業者が立証責任を負うものとする。

もっとも、目的・手段において合理性が認められ得るものの「平均的な損害の額」との関係で理解・説明することが必ずしも容易でない類型の典型である価格差別目的の「解約料」については、従来の「平均的な損害の額」を基準とした規律によらない形で合理性を説明可能とするための新たな基準を設けるものとする。

具体的には、以下の案が考えられる。

- ・ 消費者契約法第9条第1項第1号の規律について、事業者が立証責任を負うものとする。
- ・ 同種の商品又は役務について複数の合理的な選択肢（※）がある場合には、当該選択肢のうち最も「解約料」が安いもの（「解約料」を取らない場合も含む）について当該「解約料」が「平均的な損害」の額を超えない場合には、その他の選択肢における「解約料」については「平均的な損害」の額を基準とする規律を適用しないこととする。要件該当性については、事業者が立証するものとする。

（※）下記の全てを満たすものを想定。

- ・ 複数の選択肢のいずれについても、消費者による選択の実績（新たな選択肢を設ける場合には当該選択肢が将来選択され得ることの合理的な根拠）があること
- ・ 消費者が複数の選択肢から選択できるようにするため、適時・適切な情報提供がなされていること

(1) 消費者契約法第9条第1項第1号の立証責任を事業者が負うこととなる規律のイメージ

- 消費者契約法第9条第1項第1号の見直しのイメージとして、以下のような内容が考えられるか。

消費者契約の解除に伴う損害賠償の額の予定条項・違約金条項は、これらを合算した額が、「平均的な損害の額」を超えない場合に有効とする。（「平均的な損害の額」を超える場合には、当該超える部分について無効となる。）

- 事業者・消費者双方の主張のイメージは、例えば以下のように考えられる。

【事例】 消費者が事業者との間で物品Aの売買契約（本件契約）を締結したが、物品Aの引渡し前に消費者が本件契約を解除した。事業者は、本件契約において定められた「解約料」条項に基づき、「解約料」として1万円の支払を請求した。

①事業者：「平均的な損害の額」は**1万円以上**であるから、「解約料」**1万円**は「平均的な損害の額」を超えず、本件契約の「解約料」条項は有効である。
消費者に対し、本件契約の「解約料」条項に基づき「解約料」**1万円**の支払を請求する。

②消費者：「平均的な損害の額」は多くても**3,000円**程度であり「解約料」**1万円**は過大である。

- この考え方においては、民法第420条により損害賠償額の予定又は違約金を定めることが法的に許容されているにもかかわらず、消費者契約法ではこれらの条項が有効となる場合を「平均的な損害の額」を超えない場合に限定することとなるが、法的に妥当性があると考えられるか。

（２）価格差別目的の「解約料」に係る規律のイメージ

- 価格差別目的の「解約料」に係る規律のイメージとして、以下のような内容が考えられるか。

同種の商品又は役務について複数の合理的な選択肢（※１）がある場合には、当該選択肢のうち最も「解約料」が安いものについて当該「解約料」が「平均的な損害の額」を超えない場合には、その他の選択肢における「解約料」については「平均的な損害の額」を超えないものと推定する。（※２）

（※１）下記の全てを満たすものを想定。

- ・ 複数の選択肢のいずれについても、消費者による選択の実績（新たな選択肢を設ける場合には当該選択肢が将来選択され得ることの合理的な根拠）があること
- ・ 消費者が複数の選択肢から選択できるようにするため、適時・適切な情報提供がなされていること

（※２） 1. （１）のとおり、消費者契約法第 9 条について事業者が立証責任を負うことを前提とする。

- 論点整理では、「解約料」条項に係る規定が果たすべき役割は、それによって消費者が安心・安全に契約をすることができるようにし、「解約料」を巡るトラブルが生じることを可及的に防ぐことにあることが確認された。

正当な価格差別目的の「解約料」が設定されている場合には、複数の合理的な選択肢から選択をする機会が消費者に保障されており、通常は消費者が安心・安全に契約でき、「解約料」を巡るトラブルが生じにくいと考えられる。したがって、価格差別目的の「解約料」に係る規律を上記のような内容とし、要件を満たす場合の効果については「平均的な損害の額」を超えないものと推定することが考えられるか。

（論点整理の抜粋）

「解約料」条項に係る規定が果たすべき役割は、それによって消費者が安心・安全に契約をすることができるようにし、「解約料」を巡るトラブルが生じることを可及的に防ぐことにある。

この点、現行法においては、「解約料」の有効性・合理性について、その判断する基準として「平均的な損害の額」を超えるか否かというメルクマールが規定されている。

他方、実際の「解約料」をみると、原状回復賠償の範囲にとどまる「解約料」は基本的に有効性・合理性に疑義がないと考えられるが、ビジネスにおける「解約料」の実態を踏まえ、それ以外にも有効性・合理性が認められ得る「解約料」が存在すると考えられる。しかしながら、それらの「解約料」の有効性・合理性については、「平均的な損害の額」との関係で理解・説明することが容易でない場合があると考えられる。

検討事項（4/13）

- 上記のように、複数の選択肢について a）消費者による選択の実績（新たな選択肢を設ける場合には当該選択肢が将来選択され得ることの合理的な根拠）及び b）適時・適切な情報提供を求め、 c）要件を満たす場合の効果については「平均的な損害の額」を超えないものと推定する（※）規律とすることで、潜脱を防止することができると考えられるのではないか。
（※）消費者が「平均的な損害の額」を超えることを立証した場合には、推定が覆されることが考えられる。

- 事業者・消費者双方の主張のイメージは、例えば以下のように考えられる。

【事例】 Y（消費者）が1か月後にA国に旅行に行くことを計画していて、X社の航空券を購入しようとしていた。X社のA国行きの航空券には以下の3つのプランがあり、Yは「梅プラン」を購入した。しかし、Yがキャンセルしたので、X社はYに対し、「解約料」条項に基づき、「解約料」として30,000円の支払を請求した。

	松プラン	竹プラン	梅プラン
運賃	25,000円	20,000円	10,000円
「解約料」	不要（0円）	出発時刻の60分前まで：運賃の70%（14,000円） 出発時刻の60分前を超過後：運賃の100%（20,000円）	運賃の300%（30,000円）

①X社：同種の役務について松・竹・梅の複数の選択肢があり、いずれについても消費者の選択の実績があって、適時・適切な情報提供をしたので、「複数の合理的な選択肢」がある。
松プランの「解約料」は0円であり「平均的な損害の額」を超えないから、梅プラン及び竹プランの「解約料」は「平均的な損害の額」を超えないと推定され、これらのプランの「解約料」条項は有効である。
Yに対し、梅プランの「解約料」条項に基づき「解約料」30,000円の支払を請求する。

②Y：竹プランは合理的であるとしても、梅プランの「解約料」30,000円は運賃の10,000円を超えていて、キャンセルしない場合の運賃額を超えており、「平均的な損害の額」を超えて無効である。

検討事項（5/13）

- さらに、以下の i) ～ iii) についてどのように考えるか。
 - i) 同種の商品又は役務について事業者が複数の選択肢を用意することを想定する場合、「同種の商品又は役務」該当性について適切に判断することが可能か。
 - ii) a) 消費者による選択の実績（新たな選択肢を設ける場合には当該選択肢が将来選択され得ることの合理的な根拠）について、適切に判断することが可能か。
 - iii) 価格差別目的の「解約料」に係る規律の適用を受けるためには、価格の多寡等と「解約料」の有無・金額の多寡、「解約料」の発生時期等とを組み合わせた複数の選択肢が存在することが前提となるが、そのような複数の選択肢を用意しない事業者がいることについてはどう考えるか。

2. 原状回復賠償に相当する部分等について消費者が立証責任を負うものとする考え方

【B案】

(1) 規律のイメージ

➤ B案の規律のイメージについては、特定商取引に関する法律を参考に、以下のような内容とすることが考えられるか。

- 消費者契約法第9条第1項第1号と同様に、「解約料」条項について「平均的な損害の額」を超える部分は無効とする。
- 次の区分に応じ、それぞれの損害については消費者が立証責任を負うものとする。例えば、次の区分に応じ、それぞれの損害については「平均的な損害の額」と推定する。

i) 契約の解除後に物品その他の消費者契約の目的となるもの又は権利が返還される場合	物品その他の消費者契約の目的となるものの通常の使用料の額又は権利の行使により通常得られる利益に相当する額 (販売価格相当額から商品返還時の価額を控除した額が、通常の使用料の額又は権利の行使により通常得られる利益に相当する額を超えるときは、その額)
ii) 契約の解除後に物品その他の消費者契約の目的となるもの又は権利が返還されない場合	物品その他の消費者契約の目的となるもの又は権利の販売価格に相当する額
iii) 役務の提供を目的とする契約の解除が役務の提供の開始後である場合	提供された役務の対価に相当する額
iv) 契約の解除が物品その他の消費者契約の目的となるものの引渡し若しくは権利の移転又は役務の提供の開始前である場合	契約の締結及び履行のために通常要する費用の額

- 上記以外の損害については事業者が立証責任を負うものとする。

【参考】特定商取引に関する法律（昭和五十一年法律第五十七号）抜粋

（訪問販売における契約の解除等に伴う損害賠償等の額の制限）

第十条 販売業者又は役務提供事業者は、第五条第一項各号のいずれかに該当する売買契約又は役務提供契約の締結をした場合において、その売買契約又はその役務提供契約が解除されたときは、損害賠償額の予定又は違約金の定めがあるときにおいても、次の各号に掲げる場合に応じ当該各号に定める額にこれに対する法定利率による遅延損害金の額を加算した金額を超える額の金銭の支払を購入者又は役務の提供を受ける者に対して請求することができない。

- 一 当該商品又は当該権利が返還された場合 当該商品の通常の使用料の額又は当該権利の行使により通常得られる利益に相当する額（当該商品又は当該権利の販売価格に相当する額から当該商品又は当該権利の返還された時における価額を控除した額が通常の使用料の額又は当該権利の行使により通常得られる利益に相当する額を超えるときは、その額）
 - 二 当該商品又は当該権利が返還されない場合 当該商品又は当該権利の販売価格に相当する額
 - 三 当該役務提供契約の解除が当該役務の提供の開始後である場合 提供された当該役務の対価に相当する額
 - 四 当該契約の解除が当該商品の引渡し若しくは当該権利の移転又は当該役務の提供の開始前である場合 契約の締結及び履行のために通常要する費用の額
- 2 販売業者又は役務提供事業者は、第五条第一項各号のいずれかに該当する売買契約又は役務提供契約の締結をした場合において、その売買契約についての代金又はその役務提供契約についての対価の全部又は一部の支払の義務が履行されない場合（売買契約又は役務提供契約が解除された場合を除く。）には、損害賠償額の予定又は違約金の定めがあるときにおいても、当該商品若しくは当該権利の販売価格又は当該役務の対価に相当する額から既に支払われた当該商品若しくは当該権利の代金又は当該役務の対価の額を控除した額にこれに対する法定利率による遅延損害金の額を加算した金額を超える額の金銭の支払を購入者又は役務の提供を受ける者に対して請求することができない。

（論点整理の抜粋）

○ 【B案】

消費者契約法第9条第1項第1号の規律の下で、消費者側の立証困難の課題に対応するために、基本的に有効性・合理性に疑義がないと考えられる原状回復賠償に相当する部分等については消費者が立証責任を負うものとし、ビジネスにおける「解約料」の実態を踏まえ、それ以外にも有効性・合理性が認められ得る「解約料」が存在すると考えられることに対応するために、原状回復賠償に相当する部分等以外のものについては事業者が立証責任を負うものとする。

（２）主張のイメージ

- 事業者・消費者双方の主張のイメージは、例えば以下のように考えられる。

【事例】 消費者が事業者との間で物品Aの売買契約（本件契約）を締結したが、物品Aの引渡し前に消費者が本件契約を解除した。事業者は、本件契約において定められた「解約料」条項に基づき、「解約料」として1万円の支払を請求した。

①事業者：消費者に対し、本件契約の「解約料」条項に基づき「解約料」**1万円**の支払を請求する。

②消費者：物品Aの引渡し前に本件契約を解除したので、「iv）契約の解除が物品その他の消費者契約の目的となるものの引渡し若しくは権利の移転又は役務の提供の開始前である場合」に当たる。契約の締結及び履行のために通常要する費用は**3,000円**である。
3,000円が「平均的な損害の額」と推定されるので、「解約料」条項のうちこれを超える部分は無効である。

③－１）事業者：契約の締結及び履行のために通常要する費用は**3,000円**ではなく**1万円以上**である。

③－２）事業者：契約の締結及び履行のために通常要する費用は**3,000円**だが、このほかに損害**7,000円以上**が生じる。

③－３）事業者：契約の締結及び履行のために通常要する費用は**5,000円**だが、このほかに損害**5,000円以上**が生じる。

検討事項 (9/13)

- 上記 i) ～ iv) の区分については特定商取引に関する法律第10条を参考にしたが、消費者契約法は同法とは異なり消費者契約一般を対象としており、消費者契約の目的となるものが多様であり、業種や契約類型によって損害の項目や内容が様々であるところ、消費者が立証責任を負うこととなる対象について適切かつ明確に区分して規定することが可能か。

第2. 「解約料」条項に係る規定（消費者契約法第9条第1項第1号）の見直し以外の対応

1. 「解約料」条項の説明に関する既存の制度の拡充

- 第3回検討会において、「解約料」についての情報提供の重要性及び既存の制度を拡充するという方向性については概ね賛同された上で、検討が必要な対象として下記事項について指摘があった。
 - ・ 事業者が情報提供すべき場面
 - ・ 事業者が提供すべき情報の内容
- 「解約料」条項の説明に関する既存の制度の概要は以下のとおりであるところ、既存の制度を拡充する場合の方向性については、（1）・（2）のような内容が考えられるか。

条文	現行の制度の概要（※）
第3条第1項第1号	①消費者契約の条項を定めるに当たって ②消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が、その解釈について疑義が生じない明確で平易なものになるよう配慮するよう努める
第3条第1項第2号	①消費者契約の締結について勧誘をするに際して ②物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものの性質に応じ、事業者が知ることができた個々の消費者の年齢、心身の状態、知識及び経験を総合的に考慮した上で、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供するよう努める
第9条第2項	①事業者が消費者に対して「解約料」条項に基づき「解約料」の支払を請求する場合において、消費者から求められたとき ②「解約料」の算定根拠の概要を説明するよう努める
第12条の4	①適格消費者団体が、「解約料」の額が平均的な損害の額を超えると疑うに足りる相当な理由があるとき、事業者に対し、その理由を示して、「解約料」の算定根拠を説明するよう要請したとき（第1項） ②算定根拠に営業秘密が含まれる場合その他の正当な理由がある場合を除き、要請に応じるよう努める（第2項）

（※）①は事業者が情報提供すべき場面、②は主に事業者が提供すべき情報の内容に関する記載である。

（１）消費者契約法第３条の拡充（複数の選択肢を設ける場合の情報提供）

- 消費者契約法第９条第１項第１号の見直しにおけるＡ案は、事業者が価格差別目的で「解約料」を設定する場合に、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、事業者に適時・適切な情報提供を求める考え方である。このようなＡ案の考え方は、「解約料」条項の説明に関する既存の制度の拡充についても共通するものではないか。
- そこで、消費者契約法第３条において、価格差別目的の「解約料」を設定する場合を念頭に、以下のような努力義務を定めることが考えられるか。

- ①契約締結に際し、同種の商品又は役務について複数の選択肢が存在する場合には、
- ②事業者は、消費者に対し、複数の選択肢についての情報を適時・適切に提供するよう努める。

（２）消費者契約法第９条第１項第１号の見直しに合わせた第９条第２項及び第１２条の４の見直し

- 消費者契約法第９条第２項は、①事業者が消費者に対し、「解約料」条項に基づき「解約料」の支払を請求する場合において、当該消費者から説明を求められたときは、②「解約料」の算定根拠の概要を説明する努力義務を規定している。
- また、消費者契約法第１２条の４は、①適格消費者団体は、「解約料」の額が平均的な損害の額を超えると疑うに足りる相当な理由があるとき、事業者に対し、その理由を示して、「解約料」の算定根拠を説明するよう要請することができ（第１項）、②事業者は、算定根拠に営業秘密が含まれる場合その他の正当な理由がある場合を除き、要請に応じる努力義務を規定している（第２項）。

検討事項（12/13）

- これらの規定は消費者契約法第9条第1項第1号の内容と関連しているところ、仮に消費者契約法第9条第1項第1号の見直しについてA案又はB案が実現した場合、その内容に合わせて、第9条第2項及び第12条の4の努力義務を見直すことが考えられるか。

（論点整理の抜粋）

「解約料」についての理解を促進しトラブルを抑止する観点から、「解約料」条項の説明に関する既存の制度（消費者契約法第3条、第9条第2項、第12条の4）を拡充する（※）。

（※）例えば、以下のような方向性が考えられる。

- 消費者の選択に資する情報を説明内容とする観点から、「解約料」の目的・機能、解約率等を説明内容とすること、あるいは説明内容に含まれることを確認すること。その場合、特に解約率については、営業秘密との関係整理が必要と考えられる。
- 全面的に努力義務ではなく義務とすることができるか。それが困難であるとしても損害の捉え方を整理する観点から説明に関する制度の実効性を高めること

2. 事業者・事業者団体が定める自主規制等の活用

- 論点整理では、事業者・事業者団体が定める自主規制等については、トラブルの予防・解決等に役立つものであり、とりわけ消費者団体等の外部の意見を考慮するなど正当性を高めるための工夫がなされることがより望ましいものであると整理されている。
他方で、消費者契約法第9条第1項第1号が「解約料」条項の有効性を規律する民事ルールであることから、自主規制等を消費者の権利義務に直結させることについては慎重な検討を要するという指摘がされている。
- 解約料研究会においては、以下のような指摘があった。
 - ・ 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、こうし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。
 - ・ 業界の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確認され、業界ごとに異なる望ましい手続の具体的な在り方を明確化するために有益である。
 - ・ 業界における標準的な「解約料」の考え方を明確化し、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」の支払に対する消費者の不満を減らす方法として有益である。
- 上記を踏まえて、事業者団体が業界ごとの特性に応じて「解約料」の考え方を明確化する等の取組を進めることが期待されるのではないか。

（論点整理の抜粋）

事業者・事業者団体が定める自主規制等については、紛争の予防・解決等に役立つものと考えられるが、これを消費者の権利義務に直結させることについては慎重な検討を要することを踏まえ、当面は消費者契約法が定める「解約料」条項の有効性と結び付ける形とはしない（なお、当該自主規制等について、とりわけ消費者団体等の外部の意見を考慮するなど正当性を高めるための工夫がなされることがより望ましいものと考えられる。）。

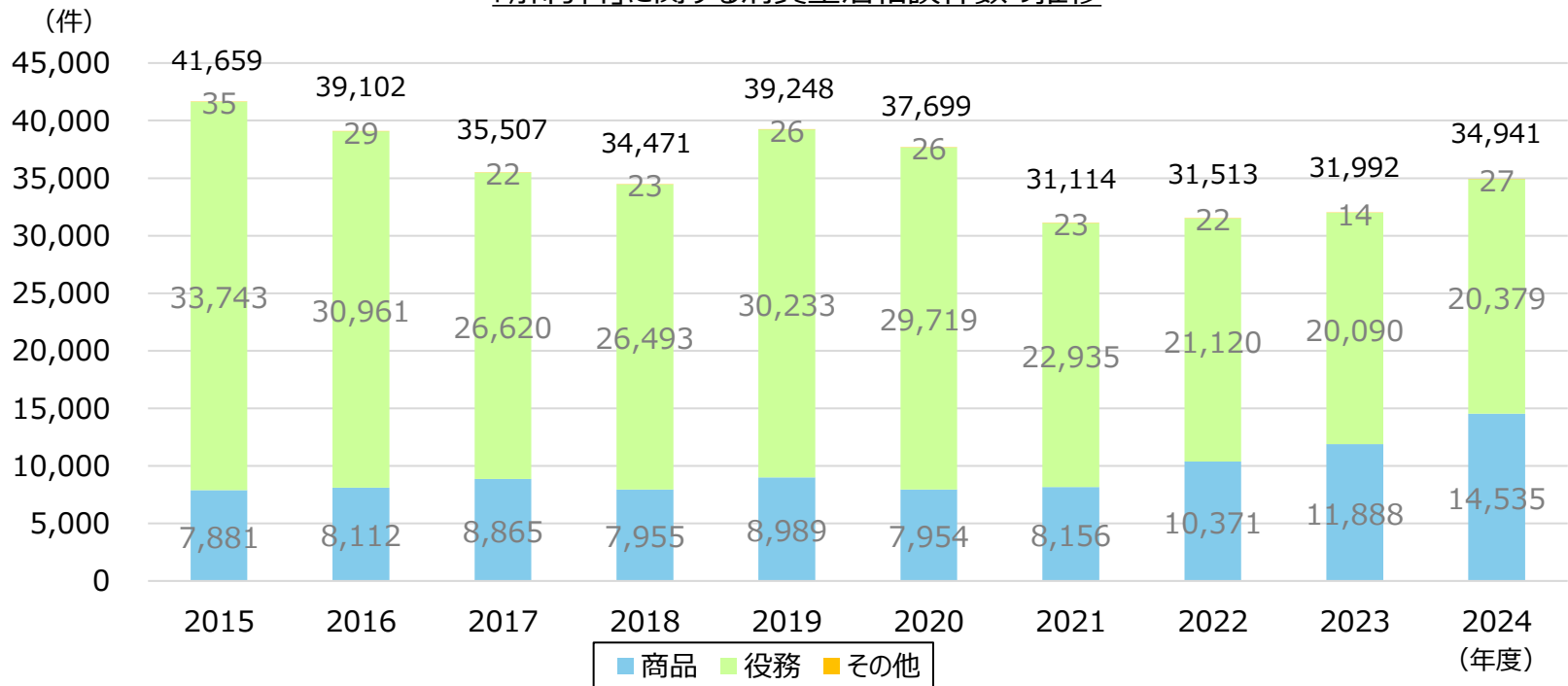
参 考

(1) 消費者を取り巻く環境

○解約料に関するトラブル

- 直近10年間における「解約料」に関する消費生活相談件数は、3万件を超える水準で推移している。

「解約料」に関する消費生活相談件数の推移



(備考)

- 全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）に登録された消費生活相談情報（2025年11月4日までの登録分）。
- 「解約料」という内容キーワードが含まれている相談件数。

(1) 消費者を取り巻く環境

○解約料に関するトラブルの主な商品・サービス

- 「解約料」に関する消費生活相談では、継続的な契約を結ぶ商品・サービスや高額な商品・サービスで、高額な解約料を請求されたことなどによる相談が多くみられる。

「解約料」に関する消費生活相談の商品・サービス別件数上位20位（2024年度）

順位	商品・サービス	具体例	件数	割合
1	化粧クリーム	化粧クリーム	2,038	5.8%
2	他の健康食品	ダイエット・サプリメントの定期購入、など	1,897	5.4%
3	賃貸アパート	賃貸アパート	1,838	5.3%
4	光ファイバー	光通信回線	1,662	4.8%
5	役務その他サービス	パソコンのサポート、副業サポート、退職代行、など	1,177	3.4%
6	医療サービス	美容医療	1,063	3.0%
7	普通・小型自動車	自動車の販売・買取	1,029	2.9%
8	ファウンデーション	ファウンデーション	885	2.5%
9	乳液	乳液	856	2.4%
10	ミネラルウォーター	水の定期購入	753	2.2%
11	電気	電気	712	2.0%
12	スポーツ・健康教室	スポーツ教室、ヨガ教室等	693	2.0%
13	ホテル・旅館	予約サイトを利用したホテル・旅館等の予約	603	1.7%
14	モバイルデータ通信	モバイルWi-Fi通信	518	1.5%
15	他の内職・副業	チラシ配り、アフィリエイト、転売、など	463	1.3%
16	脱毛エステ	脱毛エステ	449	1.3%
17	インターネット接続回線（全般）	インターネットの通信回線	373	1.1%
18	携帯電話サービス	携帯電話サービス等	368	1.1%
19	修理サービス	ガス機器調整・部品交換、電気製品の修理、	345	1.0%
19	他のネット接続回線	据置型Wi-Fi通信	345	1.0%

（備考）

1. PIO-NETに登録された2024年度の消費生活相談（2025年11月4日までの登録分）

2. 「商品・サービス」はPIO-NETに登録された商品サービスキーワード。「具体例」はその商品キーワードの分類内に含まれる主な商品・サービスの一例。

解約料の実態に関する研究会 議論の整理 概要

検討の背景

○ 消費者契約法第9条第1項第1号に関する検討課題

～「消費者契約に関する検討会報告書」（令和3年9月）より

- 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か、解釈が明らかではない
- 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
- 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

○ 解約料に関する消費生活相談の状況

平成25年度～令和4年度で毎年3万件を超える水準で推移

○ 消費者契約法第9条第1項第1号

第九条 次の各号に掲げる消費者契約の条項は、当該各号に定める部分について、無効とする。

- 一 当該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であつて、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 当該超える部分

○ 消費者契約法・消費者裁判手続特例法の一部改正法案に対する附帯決議（令和4年通常国会）衆・参

「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

解約料の実態に関する研究会
令和5年12月～令和6年12月まで
12回にわたり開催

<委員一覧>

新井 泰弘
高知大学人文社会科学部准教授
有賀 敦紀
中央大学文学部教授
兼子 良久
山形大学人文社会科学部教授
西内 康人
京都大学大学院法学研究科教授
丸山 絵美子（座長）
慶應義塾大学法学部教授

「解約料」の実態

○ 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

- ☑ 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存在
- ☑ 1つの「解約料」に複数の目的が重複的に含まれるものが存在

○ 「解約料」の支払に対する消費者の不満に影響する要因

- ☑ 「解約料」に関する情報提供の有無や消費者の印象に影響を与える情報提供のタイミング・態様といった「解約料」についての情報提供の在り方
- ☑ 消費者自身やその同伴者・家族の都合ではない外的要因（天災等）を理由とした解約
- ☑ 商品・サービスの必要性に関する事情が変化する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、サブスクリプション等）の解約
- ☑ 「解約料」の金額自体が高額である場合や商品・サービスの提供を受けるまでに期間がある時点で「解約料」が発生する場合に、請求される「解約料」が何のための「解約料」なのか消費者にとって分かりにくいこと

○ 各目的で設定された「解約料」の特徴

損失補填

- ・ 消費者契約法第9条第1項第1号で従来から念頭におかれている
- ・ 解約によって事業者が生じる損失の考え方が、業界、商品・サービスあるいは事業者ごとに異なる

価格差別 （多様な価格プランの提示）

- ・ 事業者は価格の多寡等と「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り、価格戦略として「解約料」を活用

解約抑止

- ・ 事業者が商品・サービスの提供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「解約料」を設定

売上安定化

- ・ 事業者が一定水準での商品・サービスの提供に伴う費用投下を行うために必要な売上不いし取引を見込むために「解約料」を設定

「解約料」による収益向上

- （本研究会のヒアリングでは、この目的で「解約料」を設定しているという事業者・事業者団体は見受けられず）

「解約料」の実態を踏まえた望ましいルール の 在り方

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

損失補填の目的のみ念頭に置かれた「解約料」に関するルールだけでは、損失補填以外の目的で設定された「解約料」に対し適切に機能しない可能性

「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

- ❑ 「解約料」の目的と手段の対応関係を検討
 - ① 「解約料」が設定された目的が合理的か
 - ② ①の目的を達成するために当該「解約料」を設定することが必要・有効か
- ❑ 事業者が複数の目的で「解約料」を設定する場合があり、またその目的を客観的に特定することが困難な実態も踏まえ、ルール の 在り方 を工夫

「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の工夫が考えられる

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

- ❑ 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的な契約内容を規律する内容規制（「平均的な損害」の額等）が中心
- ❑ 消費者に典型的に表れる心理的バイアスの影響（近視眼バイアスや考慮要素の数的限界等）により、契約締結時に将来負担する可能性のある「解約料」の支払を十分に考慮できないなど、主に手続面に問題があって、「解約料」が正当とはいえない場合がある

「解約料」のルールにおいて一定の手続的対応を考慮する可能性

- ❑ 手続面に関するルールを設け、そのルールに違反した場合、「解約料」に正当性がないと推認する方向性
- ❑ 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、事業者が遵守すべき手続の具体的内容を明確化する必要性

事業者団体による、その業界の実態を踏まえた情報提供の在り方等を明確にしようとする取組も有益であると考えられる

ウ 「解約料」に関する情報提供の在り方を検討すること

「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ている状況から、「解約料」の支払に対する消費者の不満を減らす方法を検討する必要性

消費者に対して「解約料」条項の存在及びそ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、基本的取組として重要

- ❑ 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
- ❑ 取引場面に応じた適切なタイミング・態様での情報提供の在り方の検討

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醸成できていることが「解約料」の認識のしやすさとの関係でプラスに

「解約料」を設定する目的ごとの視点（各目的は並存しうる）

損失補填	・ 「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、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ける
価格差別 （多様な価格プランの提示）	・ 事業者が、消費者に対して「解約料」を請求する時に、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提供
解約抑止	・ 合理的な価格プランとして設定されていること
	・ 消費者が価格プランを選択する際に多様な選択肢の存在・内容を提示
売上安定化	・ 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」が発生するのかについて情報提供
「解約料」による収益向上	・ 一定の取引が見込まれることを前提とした社会に必要な費用投下の範囲内で設定
	・ 双方の利潤の増大ではなく、一方から他方への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、社会全体の利益を向上せず、許容しがたい