

# 不測の事態における消費者契約の キャンセルについて

令和2年11月11日  
消費者庁

## 【目次】

1. 背景
2. 進め方
3. 事業者アンケート・ヒアリングの概要
4. 消費者モニター調査の概要

# 1 背景

○ 全国の消費生活センター等が受け付けた新型コロナウイルス関連の消費生活相談において、解約や解約料に関する相談が多くみられた※<sup>1</sup>。

※<sup>1</sup> 独立行政法人国民生活センター「新型コロナウイルス関連の消費生活相談の概要(2020年8月まで)」(2020年9月17日)

○ 消費者委員会から以下の指摘※<sup>2</sup>。

「第2 新型コロナウイルス感染症・災害への対応  
(中略)

- 自己都合と評価するのは酷なキャンセルの問題について、消費者契約に関する検討会の検討も踏まえながら対応すること。」

※<sup>2</sup> 消費者委員会「消費者基本計画工程表の素案(令和2年5月)に対する意見」(2020年5月29日)

## 2 進め方

---

- 新型コロナウイルス関連のキャンセルに関する実態等を踏まえて、消費者・事業者双方にとって不測の事態が発生した場合における消費者契約のキャンセルについて検証してはどうか。
- 以下の調査を実施。
  - 事業者の対応・取組については、複数の業界団体へのヒアリングや、各業界団体に依頼して所属企業へのアンケートを実施。
  - 消費者の対応・意識については、モニター調査を実施。
- 今後、研究者等へのヒアリングを予定。

### 3 事業者アンケート・ヒアリングの概要

- 以下の観点から業界団体に協力を依頼
- PIO-NETにおける相談件数(「新型コロナウイルス」かつ「解約料」の条件で検索)
- 売上減少率(2020年3月から6月と前年同期間の売上額を比較※) ※各種公表資料等を用いて比較

業界	業界団体	特徴
1. 旅行	日本旅行業協会	PIO-NETによる相談の報告件数が多く、かつ売上減少率も高い
	全国旅行業協会	
2. ホテル	日本ホテル協会	
3. 航空	定期航空協会	
4. 結婚式	日本ブライダル文化振興協会	
5. フィットネス	日本フィットネス産業協会	PIO-NETによる相談の報告件数は少ないが、売上減少率が高い
6. 遊園地／ テーマパーク	東日本遊園地協会	
	西日本遊園地協会	
7. コンサート	コンサートプロモーターズ協会	
8. リフォーム	日本住宅リフォーム産業協会	
	マンションリフォーム推進協議会	

- 業界団体及び対象業界の事業者に対して個別に不測の事態におけるキャンセルの実態把握のヒアリングを実施。

## 4 消費者モニター調査の概要

### <調査の設計及び回収結果>

- |         |  |
|---------|--|
| 1. 調査地域 | 全国   |
| 2. 調査対象 | 20歳以上で令和2年2月1日から同年6月30日までの期間中に以下の業界についてキャンセル経験のある消費者<br>①旅行、②コンサート、③遊園地／テーマパーク、④スポーツクラブ／文化教室、⑤結婚式、⑥飲食店 |
| 3. 回収数  | 1,000人(国内4地域区分(感染率比:北海道・関東・関西・その他)×性(均等)×年代(均等))   |
| 4. 調査方法 | インターネットモニター調査  |
| 5. 調査期間 | 令和2年10月19日(月)～10月21日(水)  |