

説明資料

－「解約料」の実態を踏まえた実効的な仕組み等－

令和8年（2026年）4月7日
消費者庁

目次

- 検討の方向性
- 検討事項

検討の方向性 (1/2)

- 消費者契約法第9条第1項第1号については、以下のとおり理解されている。
 - i) 民法第420条によれば、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（「違約金等」）を定めることができるが、消費者契約法第9条第1項第1号は、契約の解除に伴う違約金等の定めがある場合において契約が解除されたときに、民法第420条の適用のいかんにかかわらず、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ものである。これは、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。
 - ii) 判例によれば、平均的な損害の額の立証責任は、違約金等条項の全部又は一部が平均的な損害を超えて無効であると主張する消費者が負うこととされている。
- ⇒ i) については、様々な目的で「解約料」(*)が設定されるにもかかわらず、「平均的な損害」の額を超えるかどうかを基準とした規律のみであるため、ビジネスの実態に合わない
- ii) については、立証に必要な資料は主として事業者が保有していることから、消費者又は適格消費者団体が「平均的な損害」の額を立証することが困難であるという課題がある。
 - (*) 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。
- ⇒ 1巡目では、経営学・経済学的観点から捉えた「解約料」の目的・機能を「解約料」の規律を分けるために用いる考え方や、「解約料」の目的・機能について法的には損害論で捉え得ることを重視して目的・機能によるのではなく損害の捉え方を整理することで実効性を高める考え方等について御議論いただいた。
- ⇒ 2巡目では、これまでの御議論を踏まえ、実効的な仕組みの在り方を更に検討することが考えられるのではないかと。

検討の方向性（2/2）

- 消費者契約法第9条第1項第1号について上記の検討をするに当たっては、
 - ・ 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が困難であるという課題にどのように対応すべきかについても、具体的に検討することが考えられるのではないか。
 - ・ 事業者の消費者に対する「解約料」に係る情報提供を促進する仕組みについても、具体的に検討することが考えられるのではないか。
- ソフトローの活用可能性の範囲について、更に検討することが考えられるのではないか。
- 上記の検討のほか、「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の拡充についても検討することが考えられるのではないか。

(1) 消費者契約法第9条第1項第1号について

ア 「解約料」の目的・機能の踏まえ方

- 経営学・経済学的な「解約料」の目的・機能の分析を、消費者契約法における制度論としてどのように踏まえるべきか（経営学・経済学的な「解約料」の目的・機能を区別する意義、客観的な区別の可能性、法的な損害の捉え方との関係等を踏まえ、例えば以下のいずれかの案が考えられるか。）。

A案) 経営学・経済学的な分析を取り入れ、「解約料」の目的・機能を、「解約料」の規律を分けるために用い、「平均的な損害」の額を基準とする規律の外に新たな規律を設けることで実効性を高める考え方

B案) 「解約料」の目的・機能について法的には損害論で捉え得ることを重視して、それ自体を「解約料」の規律を分けるためには用いず、損害の捉え方を整理することで実効性を高める考え方

(関係する主な御意見)

- 解約料研究会において、経済学や経営学では、当事者にとってどういうインセンティブを与えるのかという事前の観点が必要であると考える議論をしていた。また、事業者において、「解約料」は、原状回復的損害賠償と履行利益賠償の中間的なところを意識して設定されていた、という前提となっていた。
- 解約料にいろいろな目的があるということを出発点として考えていくというのは結構なことかと思っている。目的それ自体に正当性があるのかということや、それが手段との関係性で相当な関係性を持っているかどうか、それらを慎重に検討する必要性が存在するのではないかと検討の方向性としてあり得る。
- 従来の「平均的な損害」という概念があまりにもいろいろなものを捉えられることによって議論が進まないでいたとすると、そこを法的な形で切り分けていくときに、実態として事業者が「解約料」をどう考えているかということも参考にしつつ、法的な形で切り分け、議論を深めていくのがよいのではないか。

検討事項

(関係する主な御意見)

- 「損失補填」の「損失」に、契約締結の費用等の信頼利益だけでなく、履行利益も含まれるのであれば、価格差別の問題も、損失補填の問題となり、「損失補填以外の目的」として議論する必要はない。
- 解約料は究極的には損失補填が目的であり、目的の分類は法律上正面から扱うことが難しいため、解約料の金額の合理性について判断する際に、何の目的で設定したものなのか考慮するのがよいのではないかと。
- 解約料が損失補填の目的を有するのか、それ以外の目的を有するのか、もしくは並存して有するのかというところの識別がなかなか外部から容易ではないというところもあろうかと思う。仮に識別できたとしても、これを切り分けて規律することができるのかというところの検討も必要ではないかと思う。

(1) 消費者契約法第9条第1項第1号について

イ A案) 目的による規律の区別により実効的な仕組みとする考え方

①「解約料」の目的・機能を「解約料」の規律を分けるために用いる場合、どのような目的の「解約料」に対応する規律を設けることが考えられるか。規律を設けるに当たり、対象となる目的の「解約料」をどのように画することが考えられるか。

価格差別目的の「解約料」について規律を設けることが考えられるか。価格差別目的の「解約料」は、取引条件として「解約料」を含む複数の選択肢があることにより画することができるか。

(関係する主な御意見)

- 「損失補填以外の目的」ということで幾つか挙げられているが、その中で拾い上げる、救ってあげる必要があるのは、主に価格差別目的として料金体系を2つに分けて、途中で片方から片方へ乗り換えることを防ぐという目的での解約料かと思う。
- 価格差別と言っている以上は、複数の料金体系がある中でどれにするのかという形になることが通常ではないかと思われるので、そうすると、ある程度外形的に判断していくことも可能なのかなという気がしている。
- 目的の正当性や手段の相当性を、裁判所並びに様々な紛争解決に当たっている方が直接に個別の事案に照らして判断するというのは困難なので、一定の外形的な要件、あるいは定型化した要件を定める必要性はあるだろうと思う。価格差別であったとすればある程度定型的な形で、一定の目的との関係で解約料が設定されているということが分かりやすい外形的な条件が整うという場面はあり得る。そういった場面についてくり出した上で、その上で相当性というものを考えていけばいいのかもしれないというところが今回の議論の前提となっているのではないかなと感じたところである。

②当該規律はどのような内容とすることが考えられるか。当該規律において潜脱防止をどのように担保するか。

○ 価格差別目的の「解約料」についての規律を、以下の内容とすることが考えられるか。

同種の商品又は役務について、複数の合理的な選択肢（※）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、その他の選択肢については「解約料」が「平均的な損害」の額を超えることをもって無効としない。

（※）例えば、下記のようなものが考えられるか。

- ・ 複数の合理的な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

上記の要件については、事業者が立証するものとして考えられるか。

○ 上記のように考える場合、合理的な価格差別目的の「解約料」を適切に切り出し、潜脱を防止することが可能か。

（関係する主な御意見）

- 価格差別と言っている以上は、複数の料金体系がある中でどれにするのかという形になることが通常ではないかと思われるので、そうすると、ある程度外形的に判断していくことも可能なのかなという気がしている。もちろん潜脱的なものがあり得るし、また、価格差別といっても許容される範囲に限界はあるのではないかとということもあるかと思う。その限界をどこに設定するかというのは非常に難しい問題であるし、それを「不当」という言葉だけで表現していいのかというところの悩ましさはあるが、取りあえず最初のアプローチとしては、今申し上げたように価格差別のところを切り出していくことを考えればいいのかと思っている。

③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が困難であるという課題に対してどのように対応することが考えられるか。

②の規律を設けた上で、消費者契約法第9条の規律について、立証責任を事業者側に課すこと（※）が考えられるか。

（※）例えば、「平均的な損害」の額を超えない限りにおいて「解約料」を請求できることとする、あるいは、事業者において消費者契約法第9条第1項第1号の条項について合算した額が同号に定める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」の額を超えないことについて合理的な説明がなされない限り当該額を超えるものとみなすことが考えられるか。

（関係する主な御意見）

- 前回法改正から積み残された課題となっている「平均的な損害」の額に関する立証責任の転換を含めた対応の在り方についても検討が必要かと思う。
- 外形的に判断しやすい目的以外につき、目的をどう考えるのかというところに関しては、それ自体を消費者側の立証事項に含めるのかという点に関して慎重に考えなければいけないところがある。場合によっては、こうした目的の点についても事業者の説明ないしは証明責任を課す、並びに消費者の納得感を得るという意味でもどのような目的で解約料が設定されているのかということについて契約時にある程度開示を促す、以上のような仕組みがあってもよいのかなと考えているところである。
- 損失補填目的のほうの「平均的な損害」の「平均」という言葉の意味をめぐって過去に争いが生じてきているわけだが、「平均」にも単純な算術平均の話なのか、限界費用の話をするのか、いろいろなパターンがあり得るわけなので、その中身をもう少し詰めた上で、その証明責任を事業者側に負わせることが考えられるのではないかと思っている。

④②の規律と、消費者契約法第9条第1項第1号との関係をどのように整理することが考えられるか。

i) 同号は「解約料」についての原則的な規律、

ii) ②の規律は例外的な規律

として位置づけ、ii)の規律の適用が認められない場合には、i)の規律の適用を受けることとすることが考えられるか。

⑤事業者の消費者に対する「解約料」に係る情報提供を促進する仕組みとして、どのようなものが考えられるか。

②・③の規律を設けることにより、事業者による消費者の選択のための情報提供が促進されると考えられるか。

(関係する主な御意見)

- 外形的に判断しやすい目的以外につき、目的をどう考えるのかというところに関しては、それ自体を消費者側の立証事項に含めるのかという点に関して慎重に考えなければいけないところがある。場合によっては、こうした目的の点についても事業者の説明ないしは証明責任を課す、並びに消費者の納得感を得るという意味でもどのような目的で解約料が設定されているのかということについて契約時にある程度開示を促す、以上のような仕組みがあってもよいのかなと考えているところである。【再掲】
- 損失補填目的であれ、価格差別目的であれ、消費者がそれをちゃんと認識した上で選択することが大前提であり、目的によって情報提供の必要性やタイミングは異なることはないように思う。情報提供という観点からは、あえて区別して議論する必要はないのではないか。

(1) 消費者契約法第9条第1項第1号について

ウ B案) 損害の捉え方を整理することで実効的な仕組みとする考え方

①「解約料」の目的・機能を「解約料」の規律を分けるためには用いない場合、これまでの課題を踏まえた実効的な仕組みとしてどのような規律が考えられるか。

○ 消費者契約法第9条の規律について、

i) 「平均的な損害」の額のうち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、

(※) 例えば、事業者の債務の履行前に解除された場合には契約の締結及び履行のために通常要する費用、事業者による債務の履行後に解除された場合には商品若しくは権利の販売価格又は提供された役務の対価に相当する額とすること等が考えられるか。

ii) それ以外については事業者が立証責任を負うものとする

ことが考えられるか。

○ 上記のように考える場合、消費者契約一般を対象として、原状回復賠償に相当する部分等について適切に画することが可能か。

(関係する主な御意見)

- 事業者の損害賠償請求を原則として原状回復賠償にとどめ、それを超えるような解約料を請求する場合には、その根拠を事業者が説明しなければならないものとするのが考えられるのではないかと。そのうえで、事業者の説明の具体的な在り方についてソフトローを活用することも考えられるのではないかと。
- 原状回復賠償に関する規律は、消費者契約法制定前から存在しており、例えば、割賦販売法6条1項が、契約の履行段階に応じて賠償として認められる範囲を画するという規律を採用しており、事業者が債務を履行していない段階では、原状回復としての賠償しか認めていない。

(関係する主な御意見)

- 要は損失の中身の捉え方ではないかということとか、あるいは説明、情報提供という点はトラブル軽減のためには重要だけれども、損失の合理性・有効性とは別だという御意見に賛成、同感である。その上で、損失を原状回復的な損害と履行利益とに分けて考えた上で、消費者にはその価格設定の内容、詳細は不明であるため、事業者側のほうに立証していただくことが必要で、消費者側で立証するというのは事実上不可能を強いるようなものであるから、そういう形で検討していただくという方向性については賛成である。
- 果たしてどれぐらいの事業者が間違いなく自分の設定している解約料は「平均的な損害額」を超えていないと自信を持って言えるかというのも甚だ疑問である。少なくともどういう費用は損害額に含めるべきなのかとか、そういったことを明確にさせていただくことが必要であると思う。
- 損失補填目的のほうの「平均的な損害」の「平均」という言葉の意味をめぐって過去に争いが生じてきているわけだが、「平均」にも単純な算術平均の話なのか、限界費用の話をするのか、いろいろなパターンがあり得るわけなので、その中身をもう少し詰めた上で、その証明責任を事業者側に負わせることが考えられるのではないかと考えている。【再掲】

②事業者の消費者に対する「解約料」に係る情報提供を促進する仕組みとして、どのようなものが考えられるか。

①のとおり規律を修正することにより、事業者による消費者の選択のための情報提供が促進されると考えられるか。

(関係する主な御意見)

- そもそも解約料の金額を示すときに、単純に解約料は幾らですと終わるのではなくて、それはどういう理由でということも合理的な説明をして、こういう理由でこの金額になっているということは示すべきではないかと思う。それは、訴訟の手前の段階で、情報提供、説明義務の一環としてということである。
- 説明義務の妥当性と金額の妥当性は別に存在していて、説明義務を果たせばどんな金額でもよいということではないことは確認しておくべきではないか。

(2) ソフトローの活用可能性について

○ ソフトローの活用可能性について、どのように考えるか。

- 法律による委任を受けていないソフトローについては、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「解約料」条項の有効性という民事的な効力と結び付ける形とはせず、事業者・事業者団体が定める自主規制等については、民間における積極的な取組に期待することが考えられるか。
- 法律による委任を受けた政令や省令を必要に応じて活用することが考えられるか。

(関係する主な御意見)

- 解約料というのはビジネスモデルとして機能していて、それを設定するのは事業者側であって、そこには消費者の参加はない。一方的に事業者側が「これが解約料なのです」ということで設定するので、仮にソフトロー的なものを用いるとした場合には、そこには消費者団体などが参加するような仕組みにすることが望ましいのではないかと、一般的にはビジネスモデルの策定に参加できない消費者の声もそこに組み入れることが重要ではないかと思う。
- 事業者の損害賠償請求を原則として原状回復賠償にとどめ、それを超えるような解約料を請求する場合には、その根拠を事業者が説明しなければならないものとするのが考えられるのではないかと。そのうえで、事業者の説明の具体的な在り方についてソフトローを活用することも考えられるのではないかと。【再掲】
- 解約料については分野ごとに多様で、一律に決めることが難しいとしても、事前の情報提供や説明の中核的部分等については一律に規定できるのではないかと。今後、どの程度一律に決めておくことができるのか、どの部分は個別に委ねたほうがいいのかといったことを整理・議論していくことが考えられる。
- 仮に解約料について柔軟な考え方を設ける場合には、例えば業種ごとに標準的な算定基準やモデル条項を策定して、事業者や消費者の双方が参照できるような実務に即したものができるといいかなというところで考えているので、御検討いただきたい。
- ハードローを補完する役割としてソフトローを位置づける際についてだが、例えば解約料などの考え方について、法令では一律に難しい業界特性やサービスモデルの差異などを反映していただくことを御検討いただきたいと思います。

(関係する主な御意見)

- 業界団体の中でモデルのようなものをつくっていただくと、これを遵守していただくのは非常に理想だと思っているが、やはりどの業界でも御自身の一つの規則的なもの、商慣習があって、この業界ではこの商慣習が当たり前といっている、それがほかの業界ではかなり違うこともあったりする。消費者はその商慣習それぞれを知らないわけであるから、そのガイドライン的なものをつくる場合には、消費者団体の意見を十分に聞いた上でしていただく方法がよいのではないかと思っている。
- 消費者団体が関与することによってどの範囲で個々の消費者との関係で正当化が図れるのかという点が問題となり得る。例えば、既に認められている差止請求権の場合、認められれば消費者がそれによる利益を広く享受できる。しかし、認められなかった場合に、消費者の権利義務が大きく失われるという形での影響は想定されていない。あるいは、特定適格消費者団体の団体訴訟の場合でもそうだけれども、消費者団体レベルの話と個々の消費者レベルの話は区別して考える必要がある。
- 官民協議会にソフトロー的なものの策定を委ねるといふこともあり得ると思うが、何らかの法的な委任がないのに、官民協議会の枠組み等で決めたことが直接の法的効力を持つというのは難しいのではないか。
- 消費者の権利義務に直結してくるような形での正当化ということになるとすると、その正当性というのはかなり慎重に考えないといけない。自主規制等が遵守されたときに、例えば解除権については争えなくなるとか、所有権が主張できなくなるといふところに直結するような形での直接的な法的効果はなかなか難しいところがある。自主的な自主規制等につながっていれば、当然解除権の制限が有効であるとか、所有権の放棄の擬制が有効であるということになるのか、裁判所によるチェックがどういう形で可能で、許されるのかという辺りを考える必要がある。
- 現在の消費者契約法を含む消費者法制が実際に十分機能しているのかという観点から、現状認識を踏まえて考えた場合には、根本的には現在ハードローとなっている部分は維持した上で、さらに何か充実できる部分をソフトローでできないかということが中心的な問題になってくるのではないか。
- 現在、努力義務となっている部分について、その具体的な努力の内容として期待されるものの明確化や、配慮義務等の形で議論されているような場面について配慮義務といった形にした上で、より具体的などころをソフトロー的な形で明らかにしていく、といったところが検討事項として重要ではないか。
- 業界団体が作る自主規制基準に正当とするとか不当とするというような法的規律を結びつけるのであれば、認定をする際にもその内容にもっと立ち入って、見ないといけないように思う。ただ、認定をする際に立ち入ってみなくてはならないとすると、それは行政が自分でつくっていることとかなり近くなるので、認定をする制度をつくる意味がなくなってくるように思う。

(3) 「解約料」条項の説明に関する既存の制度の拡充について

- 上記(1)のほか、「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の拡充についても検討することが考えられるか。

(参考)

○消費者契約法(抜粋)

(消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等の無効等)

第九条 [略]

- 2 事業者は、消費者に対し、消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項に基づき損害賠償又は違約金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、損害賠償の額の予定又は違約金の算定の根拠(第十二条の四において「算定根拠」という。)の概要を説明するよう努めなければならない。

(損害賠償の額を予定する条項等に関する説明の要請等)

第十二条の四 適格消費者団体は、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におけるこれらを合算した額が第九条第一項第一号に規定する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は、内閣府令で定めるところにより、当該条項を定める事業者に対し、その理由を示して、当該条項に係る算定根拠を説明するよう要請することができる。

- 2 事業者は、前項の算定根拠に営業秘密(不正競争防止法(平成五年法律第四十七号)第二条第六項に規定する営業秘密をいう。)が含まれる場合その他の正当な理由がある場合を除き、前項の規定による要請に応じるよう努めなければならない。

(※) 第9条第2項及び第12条の4は、令和4年常会改正時に追加された。

検討事項

(関係する主な御意見)

- そもそも解約料の金額を示すときに、単純に解約料は幾らですと終わるのではなく、それはどういう理由でということも合理的な説明をして、こういう理由でこの金額になっているということは示すべきではないかと思う。それは、訴訟の手前の段階で、情報提供、説明義務の一環としてということである。【再掲】
- 説明義務の妥当性と金額の妥当性は別に存在していて、説明義務を果たせばどんな金額でもよいということではないことは確認しておくべきではないか。【再掲】
- 契約をしようと思っている人は、まさかその時点で自分がやめることは考えなくて、これはいいサービスだ、商品だということで契約をするわけである。そこに解約をする場合はという説明は、はっきり言って水を差すような話であり、双方にとってはあまりうれしい状況ではないと思うが、一たびこれがトラブルの原因となっているのであれば、解約のときにはこういう条件であるということをしっかりと説明しておくということで、消費者も、これは、非常に解約はしにくい契約であるということで注意深くするし、解約する事態が発生しないようにはどうしたらいいかということもおのずと考えることができるのではないかと思っている。
- 認知機能が低下した高齢者や障害を持つ方にとって、契約時に解約料の説明を聞いただけでは将来のリスクを理解したことにはならない。手続面の考慮を具体化する際に、単なる情報提供、説明したということだけではなくて、消費者が実質的に理解できたかを確認するプロセスを重視すべきだと思う。
- 事業者に対して解約料に関わる情報提供の中に目的についての情報提供も含めるところもなくはないと思うが、その情報提供すべき内容が広範になればなるほど事業者にとって負担やコストが増大したり、消費者にとっても契約手続が複雑になることもあるので、よく検討いただきたい。
- 解約料については分野ごとに多様で、一律に決めることが難しいとしても、事前の情報提供や説明の中核的部分等については一律に規定できるのではないか。今後、どの程度一律に決めておくことができるのか、どの部分は個別に委ねたほうがいいのかといったことを整理・議論していくことが考えられる。【再掲】
- 消費者契約法については、近時の改正で努力義務が多数設けられる一方で、それらが法的義務に格上げされることは、必ずしも想定されていないという事情がある。そこで、消費者契約法における努力義務については、事業者などの意見を取り込む形で、下位規範においてその内容を具体化していくことが想定される。
- 現在、努力義務となっている部分について、その具体的な努力の内容として期待されるものの明確化や、配慮義務等の形で議論されているような場面について配慮義務といった形にした上で、より具体的なところをソフトロー的な形で明らかにしていく、といったところが検討事項として重要ではないか。【再掲】