

不測の事態における消費者契約のキャンセルについて

1. 経緯

- 全国の消費生活センター等において新型コロナウイルスに関連する解約、解約料の相談が多数発生
- 消費者委員会が「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」との意見を公表
(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. 実施日

- 11月11日(水) 10時～12時 第10回消費者契約に関する検討会
- 12月2日(水) 9時30分～12時 第11回消費者契約に関する検討会

3. 実態調査

- 業界団体に対するヒアリング、事業者へのアンケート調査
 - ・対象業界：PIO-NETの相談件数及び各種公表資料等の売上減少率を参考として以下の業界を選定

| | | | |
|--------|------------|-------|-------|
| 旅行 | ホテル | 航空 | 結婚式 |
| フィットネス | 遊園地／テーマパーク | コンサート | リフォーム |

- ・対象業界における代表的な業界団体に対してヒアリング調査を実施
- ・旅行、ホテル、航空、結婚式、フィットネス、遊園地／テーマパークについては、各業界団体から所属企業に対してアンケートを実施
- 消費者に対するモニター調査
対象者：全国20歳以上、令和2年2月から6月にキャンセル経験のある男女1,000人

4. 専門家ヒアリング

- 検討会に専門家を参考人として招聘してヒアリングを実施
 - ・安田洋祐 准教授：ミクロ経済学の観点からのキャンセル料の考え方
 - ・丸山絵美子 教授：消費者契約法・民法の検討からの問題提起
 - ・国民生活センター：自然災害時・コロナ禍におけるキャンセルに係る消費者生活相談事例

5. 検討会における検討状況

- 資料2「不測の事態における消費者契約のキャンセルに関する各委員の御意見の概要」