

新型コロナウイルス 消費者問題 Q&A

日本弁護士連合会 消費者問題対策委員会

目次

1	スポーツジム・塾との契約等について	1
2	結婚式のキャンセルについて	5
3	イベントのキャンセル関連について	8
4	旅行のキャンセルについて	10
5	交通関係（航空券，鉄道定期券等）のキャンセルについて	12
6	宿泊（ホテル等）のキャンセルについて	17
7	債務（借金）の支払について	21
8	いわゆる「給与（給料）ファクタリング」について	23
9	いわゆる「事業者ファクタリング」について	25
10	住宅関連について	27
11	悪質商法や特殊詐欺への対策について	30

はじめに

このQ & Aは，新型コロナウイルスの感染拡大の影響によって生じ得る消費者問題に関し，その対応について，日本弁護士連合会の消費者問題対策委員会がまとめたものです。

あくまで参考として作成しているものであり，個別の事情によっては結論が異なる場合もあり得ますので，まずはお互いによく話し合い，また，個々の事案については，お近くの弁護士会の法律相談センター，法テラス（日本司法支援センター）等に御相談ください。

2020年6月作成

2020年8月改訂

1 スポーツジム・塾との契約等について

Q 1 新型コロナウイルスの影響で、通っていたスポーツジムが一時的に閉鎖してしまいました。支払済みの会費は返金してもらえるのでしょうか？

A スポーツジムに支払済みの会費については、(一部)返金可能と考えます。

スポーツジムは、密閉された空間で不特定多数の利用者が比較的激しい運動を行う場所ですので、いわゆる「三密」がそろった環境にあるといえます。したがって、新型コロナウイルス感染拡大の状況下では、スポーツジムは閉鎖されるのが望ましいとされ、閉鎖は不可抗力によるもの(いわゆる履行不能)と考えられます。これを踏まえると、支払済みの会費の返金に関する考え方は、以下のとおりになります。

(1) ジム閉鎖時の返金に関する規約がない場合

2020年4月1日より前の契約であれば、改正前の民法第536条第1項により会費支払義務は消滅することとなり、支払済みの会費は、不当利得返還請求として返金を求めることができると考えられます。

2020年4月1日以降の契約であれば、改正民法第536条第1項により、消費者は履行を拒絶する権利を有することになり、契約を解除すれば、不当利得返還請求として支払済みの会費の返金請求をすることができます。

精算方法はスポーツジムとの契約内容によって異なります。月ごとに会費が決められている場合(月会費制)は、月単位で日割り計算され、閉鎖後の分が返金されます。利用回数ごとに会費が決められている場合(都度利用制)は、1回を単位として精算され、閉鎖後の分が返金されることになると考えます。

(2) ジム閉鎖時の返金に関する規約がある場合

① 閉鎖時には一切返金しないとする規約の場合

当該規約は、民法第536条第1項の場合と比べて消費者の権利を制限し、義務を加重することとなるため、消費者契約法第10条に該当し、無効となると考えられます。したがって、支払済みの会費は精算した上で、一部(閉鎖時以降の分)が返金されます。

② 返金するとの規約の場合

当該規約は、民法第536条第1項の場合と比べて消費者の権利を制限し、義務を加重することにはならないため、消費者契約法第10条には該当しません。したがって、当該規約は有効となるため、支払済みの会費は精算した上で、一部(閉鎖時以降の分)が返金されます。

Q 2 新型コロナウイルスの影響で、通っていたスポーツジムが一時的に閉鎖しましたが、閉鎖期間中も休会費が請求されることになりました。休会費は支払わなければならないのでしょうか？

A スポーツジムへの休会費は、規約の有無で結論が分かれると考えます。

(1) ジム閉鎖時の休会費に関する規約がない場合

そもそも、スポーツジムの閉鎖に伴って休会費もしくは休会費相当額を請求する旨の規約がないのであれば、スポーツジムが会員から休会費を請求するためには、当事者間での合意が必要になります。つまり、会員が休会費の支払に積極的に同意しない限り、支払う必要はないと考えられます。

(2) ジム閉鎖時の休会費に関する規約がある場合

一般的に、休会とは会員の意思による場合をいうものと考えられますので、スポーツジム側の都合で閉鎖する場合は「休会」に当たらないと考えられます。したがって、「休会には閉鎖の場合も含む」という内容の規約でない限りは、休会の規約を閉鎖の場合に適用することはできないと考えられますので、この場合は上記(1)と同様の結論となります。

「休会には閉鎖の場合も含む」という規約があった場合には、一応の請求の根拠があることにはなりますが、閉鎖の場合には、当該スポーツジムに籍を残し、いつでも好きな時に復帰するという休会会員が得られるメリットが全くありませんので、このような規約については、消費者契約法第10条に該当する可能性があります。該当する場合には、当該規約は無効となります。

もっとも、休会費には最低限の施設管理費用の負担という趣旨も含まれているものと考えられることから、金額が通常の会費と比較して相当程度低額に設定されている場合には、このような規約であっても消費者契約法第10条には違反しないものと考えられます。

Q 3 子どもが通っている塾が新型コロナウイルスの影響で対面での授業ではなく、オンライン授業や授業動画配信サービスに切り替えられました。これまでと同様の授業料を支払わなければならないのでしょうか？

A 対面での授業と同程度の質が保たれている場合は、授業料を支払う必要があります。

塾も密閉された空間で、多数の生徒が近距離で学習するため、「三密」がそろった環境にあるといえます。したがって、塾が、対面での授業からオンライン授業や授業動画配信サービスに切り替えることはやむを得ない措置と考えられます。そして、オンライン授業や授業動画配信サービスで配信される授業が対面での授業と同程度の質を保っている場合は、塾は授業の提供という債務を履行しているので、授業を受けた側は、当然に授業料を支払わなければならないと考えられます。

一方、オンライン授業に切り替えられたことにより、予定された役務（サービス）の一部が提供されなかった場合は、その提供されなかった役務（サービス）に相当する授業料分については、支払義務はないものと考えられます（民法第648条第2項及び第3項）。

Q 4 塾がオンライン授業になったので、期間の途中ではありますが、契約を解約したいと考えます。この場合、塾に支払う損害賠償額（違約金等）に上限はあるのでしょうか？

A オンライン授業が対面授業と同程度の質を保っている場合は、塾は授業の提供という債務を提供していることとなりますので（Q3参照）、消費者側からの解約は自己都合によるものと理解されます。このため、塾が違約金等の中途解約に当たっての損害賠償額を定めている場合は、基本的にはこれを支払う必要があるものと考えられます。

もっとも、塾に支払う損害賠償額には上限があります。

塾のうち、特定商取引法の特定継続的役務提供に該当するもの（いわゆる学習塾のうち、2か月以上にわたって契約するもので、5万円以上の対価を支払うもの）については、消費者が中途解約権を行使した場合、政令によって、以下のように消費者が支払わなければならない損害賠償額に上限が設けられています。

① 役務（サービス）提供開始前の中途解約：1万1000円

② 役務（サービス）提供後の中途解約：2万円または1か月分の役務（サービス）の対価に相当する額のいずれか低い額＋提供された役務（サービス）の対価に相当する額

特定継続的役務提供に該当しない場合については、契約で定められた損害賠償額があるときは、この定められた額を支払うこととなりますが、契約の解除により事業者に平均的に生じる損害の額を越える分については、支払う必要がありません（消費者契約法第9条第1号）。特定継続的役務提供に該当しない学習塾は月謝制である場合が多いものと考えられますので、通常は1か月分の月謝以上の額が損害賠償額となることはないものと考えられます。

Q 5 緊急事態宣言が発令されたにもかかわらず、塾が対面での授業を継続しています。子どもを通わせたくないのに契約を解除したいのですが、政令で定められた範囲内の損害賠償額であっても支払わなければならないのでしょうか？

A 「三密」が解消されていないような場合は、損害賠償金を支払う必要はないと考えられます。

緊急事態宣言が発令されてからも塾が営業を継続している場合で、しかも「三密」が解消できておらず、感染防止策が不十分と考えられる場合、消費者は、塾側の安全配慮義務違反を理由に契約を解除することが可能と考えられます。

この場合の解除は、消費者都合による解除ではなく、塾側の債務不履行に基づくものです。したがって、消費者は、塾の規約等に損害賠償の定めがあったとしても、損害賠償金を支払う必要はないものと考えられます。これは、問題の塾との契約が特定継続的役務提供に当たった場合で、契約で定められた損害賠償の額が政令で定められた範囲内であっても同様です。

Q 6 塾がオンライン授業となったために生徒の指導が十分にできず、志望校に合格できなかったような場合、塾に何らかの責任を問うことはできるのでしょうか？

A 塾との契約は、一般に授業を実施することを目的としているものと考えられ（準委任）、一定の結果（志望校への合格等）を出すことを目的としているものとは考えられません。

また、塾がオンライン授業に切り替えたことについてもやむを得ない措置と考えられ、塾に何らかの責任があるものとも考えられません。したがって、希望する結果が出なかったとしても、塾に何らかの責任を問うことは難しいものと考えられます。

2 結婚式のキャンセルについて

Q7 結婚式場での結婚式を予定していましたが、新型コロナウイルスの影響で、やむなくキャンセルしました。直前だったので、式場から多額のキャンセル料を請求されました。キャンセル料を支払わなければならないのでしょうか？

A ケースによっては、キャンセル料を支払わなくてよい可能性があります。また、高額すぎるキャンセル料の規定は無効となる場合もあります。

挙式披露宴実施業者との契約（規約、約款）において、「お客様による解約」等のタイトルで、消費者から解約を申し入れた場合に解約料を請求する規定があります。もっとも、結婚式の開催が社会通念上、履行不能と評価し得るような状況下での解約は、いわば不可抗力による解約といえ（注1、注2）、消費者からの申し出であっても、「お客様による解約」（新郎新婦の都合による解約）とはいえないと考えられる場合があります。その場合には、顧客都合を前提とする解約料の規定は適用されないと考えられます。

当事者間に不可抗力による解除に関する規定がない場合は、民法により判断することとなります。民法第536条第1項は、「当事者双方の責めに帰することができない事由によって債務を履行することができなくなったときは、債権者は、反対給付の履行を拒むことができる」（債務者主義。なお、これは2020年4月1日施行の改正民法によりますが、改正前は「債権者は、反対給付を受ける権利を有しない」となっていました。）としています。物理的には結婚式の開催が可能であっても、新型コロナウイルス感染拡大の状況下では、密閉された空間における家族以外の不特定多数での会食や、都道府県をまたぐ移動をほぼ必然的に伴う結婚式の開催は、法的には、社会通念上、双方に帰責性のない履行不能の状態にあると考えられます。挙式披露宴実施業者は、挙式披露宴の実施という債務の履行ができないのですから、消費者（債権者）は、代金支払いを拒むことができると考えられます。

あらかじめ代金を払い込んであった場合は、（案内状の送付等、既にサービスの提供を受けた部分を除き）挙式披露宴実施業者の不当利得となりますので、消費者はその返金を求めることができると考えられます。なお、この場合でも、挙式披露宴実施業者が負担した実費相当額（既に作成した案内状等の費用）は消費者が負担しなければなりません。

また、不可抗力か否かを問わず解約時にはキャンセル料規定を適用するものと規定されている場合でも、そのような定めは消費者契約法第10条により無効となると考えられますので、いずれにせよ、上述のとおり、民法536条第1項に基づき処理されることとなります。

なお、仮に不可抗力による解約といえない場合であっても、消費者契約法第9条第1号により、事業者が「平均的な損害の額」を超える解約料を請求することはできません。この「平

均的な損害の額」については、基本的に実費相当額が目安になると考えられます。

【注1】新型コロナウイルス感染症対策本部の「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」（令和2年4月16日変更）によれば、「室内で『三つの密』を避ける。特に、日常生活及び職場において、人混みや近距離での会話、多数の者が集まり室内において大きな声を出すことや歌うこと、呼気が激しくなるような運動を行うことを避けるように強く促す」、「家族以外での多人数での会食を避けること」、「都道府県をまたいだ移動の自粛」を求めるものとされています。

【注2】ブライダル事業者で構成される公益社団法人日本ブライダル文化振興協会は、「緊急事態宣言が発令された場合の対応について」というタイトルで、会員企業に向け、「住民に対する外出自粛や施設等の使用制限が要請された場合、実質的には結婚式の実施は難しくなると想定されますので、対象期間内の新郎新婦様とは十分な意思疎通を図っていただき、ご対応をお願いいたします」と要請をしています（2020年4月6日）。

Q 8 新型コロナウイルスの感染拡大が問題になり始めた早い段階で、大事をとって、結婚式をキャンセルしました。その結果、式場から、キャンセル料規定に基づき、キャンセル料を請求されています。キャンセル料を支払わなければならないのでしょうか？

A ケースによっては、キャンセル料を支払わなくて良い可能性があります。また、高額すぎるキャンセル料の規定は無効となる場合があります。

新型コロナウイルスの感染拡大が問題になり始めた早い段階では予想できなかったとしても、結果的にみれば、挙式予定日における挙式は、社会通念上、履行不能といえる場合があります。その場合は、仮に消費者の側から解約の申入れを行っていたとしても、不可抗力による解約といえることとなり、「お客様による解約」（新郎新婦の都合による解約）の規定は適用されないと考えられることとなります。

当事者間に不可抗力による解除に関する規定がない場合は、民法により判断することとなります。この場合の考え方はQ7と同様で、危険負担の考え方（民法第536条第1項、債務者主義）に基づき、消費者は代金の支払いを拒むことができます。詳しくは、Q7を参照してください。

また、不可抗力か否かを問わずキャンセル料を請求するものと規定されている場合でも、そのような定めは消費者契約法第10条により無効と考えられますので、いずれにせよ、上述のとおり、民法第536条第1項に基づき処理されることとなります。

なお、仮に不可抗力による解約といえない場合であっても、消費者契約法第9条第1号により、事業者が「平均的な損害の額」を超える解約料を請求することはできません。この「平均的な損害の額」については、基本的に実費相当額が目安（参考）になると考えられます。

Q 9 新型コロナウイルスの影響で、結婚式の延期を申し入れたところ、規約では延期の場合もキャンセルに準じた取扱いをすることとなっており、キャンセル料相当額の支払いを求められました。求められた金額を支払わなければならないのでしょうか？

A ケースによっては、キャンセル料相当額の追加料金を支払わなくてよい可能性があります。また、高額すぎるキャンセル料の規定は無効になる場合があります。

キャンセルの場合に準じて考えることができます。結婚式の開催は、社会通念上、履行不能と評価し得るような状況下での解約は、いわば不可抗力による解約といえ（Q7【注1】、【注2】参照）、「お客様による解約」（新郎新婦の都合による解約）の規定は適用されないと考えられます。

当事者間に不可抗力による解除に関する規定がない場合は、民法により判断することとなります。この場合の考え方はQ7と同様で、危険負担の考え方（民法第536条第1項、債務者主義）に基づき、消費者はキャンセル料相当額の追加料金を拒むことができることとなります。詳しくは、Q7を参照してください。

また、不可抗力か否かを問わず、延期時にはキャンセル料相当額の追加料金を請求するものと規定されている場合でも、そのような定めは消費者契約法第10条により無効となると考えられますので、いずれにせよ、上述のとおり、民法536条第1項に基づき処理されることとなります。実費相当額の負担については、Q7で指摘したとおりです。

なお、仮に不可抗力による解約といえない場合であっても、消費者契約法第9条第1号により、事業者が「平均的な損害の額」を超える解約料を請求することはできません。この「平均的な損害の額」については、基本的に実費相当額が目安になると考えられます。

3 イベントのキャンセル関連について

Q10 新型コロナウイルスの影響で、チケットを購入していたイベントが中止になってしまいました。支払済みのチケット代金は返金してもらえるのでしょうか？

A 新型コロナウイルスの影響によってイベントを中止せざるを得ない状況になり、主催者側がイベントを中止にした場合に、支払済みのチケット代金が返金されるか否かは、以下のとおり、イベント中止時の返金に関する規約等の有無や内容によって、場合を分けて考える必要があります。

なお、主催者がイベントを中止する前に、チケット購入者側からキャンセルした場合であっても、新型コロナウイルスの影響によって、いずれにせよイベントを中止せざるを得ない状況にあった場合には、基本的に主催者側がイベントを中止にした場合と同様の取扱いとなると考えられます。

(1) イベント中止時の返金に関する規約・合意がない場合

返金に関して特段の定めも合意もない場合、民法の規定によって返金の有無が決まることとなります。

そして、主催者の「イベントを開催する」という債務が、新型コロナウイルスの影響によって、主催者・参加者のいずれの帰責事由にもよらずに履行不能となった場合には、民法上、主催者はイベント開催の対価であるチケット代金の請求ができないこととなります（一方の債務が帰責性なく履行不能になった際に、対価関係にある反対債務の履行を免れる考え方を「債務者主義」と呼んでいます（民法第536条第1項）。）。

したがって、この場合は、支払済みのチケット代金について返金を求めることができます。

(2) イベント中止時の返金に関する規約・合意がある場合

返金に関して規約に定められていたり、合意があったりする場合は、基本的にはその定めや合意に従うこととなりますが、その内容が、①消費者の権利を制限・義務を加重するものであって、②信義則に照らして消費者の利益を一方的に害するものである場合には、そのような定めや合意は無効となり（消費者契約法第10条）、結果として、上記の規約・合意がない場合と同様に、民法上の債務者主義の考え方に基づいて返金を求めることができます。

ア 中止時には一切返金しないとする規約・合意がある場合

当該規約・合意は、上記の債務者主義（民法第536条第1項）の原則よりも消費者の権利を制限・義務を加重することとなります。

また、いかなる場合であっても返金しないとする規約・合意になっている場合には、信義則に照らして消費者の利益を一方的に害すると言える可能性が高いと考えられます。

このような場合には、消費者契約法第10条により、当該規約・合意は無効となるといえるため、仮にそのよう規約や合意があったとしても、支払い済みのチケット代金の返金を求めることができますといえます。

イ 中止までに要した経費等を差し引いた上で残額がある場合にのみ返金するとの規約・合意がある場合

当該規約・合意は、上記の債務者主義（民法第536条第1項）の原則よりも消費者の権利を制限・義務を加重することとなります。

もつとも、経費等を差し引いた上で残額がない場合に限定して返金しないこととする規約・合意は、イベントの性質等と信義則に照らして消費者の利益を一方的に害するとまではいえない場合もあり得ると考えられます。

ただし、その場合でも、営利性の高いイベント等の場合や、イベントの中止と関係なく発生する経費（事務所賃料や従業員給与等）も控除することとなっているような場合には、このような限定があっても信義則に照らして消費者の利益を一方的に害するものと考えられます。

このように、一定の場合に限定して返金を行わないものと定めた規約・合意は有効となる場合も考えられますが、その有効性については消費者契約法の趣旨から慎重に考えるべきであり、このような規約・合意が消費者の利益を一方的に害するものと考えられる場合には、当該規約・合意は無効となり、そのような規約や合意があったとしても、消費者は支払済みのチケット代金の返金を求めることができますものと考えられます。

4 旅行のキャンセルについて

Q11 旅行会社が企画する海外旅行ツアーに申し込んでいます。今のところ、そのツアーは中止になっていませんが、新型コロナウイルスの影響が心配なのでキャンセルしたいと考えています。このような場合でも旅行会社所定のキャンセル料を支払わなければならないのでしょうか？

A 多くの旅行会社が新型コロナウイルスの感染拡大を受けて、海外旅行ツアーの催行を中止しています。これは、法律的に見ると旅行会社側からの契約解除、あるいは政府の渡航禁止を受けた履行不能と考えられ、この場合は、旅行者側が取消料（キャンセル料）を支払う必要はないと考えられます（前払いした旅行代金がある場合には、その代金は旅行者に払い戻されます。）。

他方、政府の渡航禁止といった契約当事者の責任とはいえない理由で履行不能となった場合は除いて、当該ツアーの催行中止が決定される前に旅行者側からキャンセルする場合は、旅行者側からの契約解除であり、旅行開始日までの日数にもよりますが、旅行会社所定の取消料の支払が必要になるのが一般的です（標準旅行業約款では、例えば30日前から前々日までのキャンセルに対しては「旅行代金の20%以内」の取消料の支払が必要とされています。）。

ただし、標準旅行業約款には、「天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、官公署の命令その他の事由が生じた場合において、旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となり、又は不可能となるおそれが極めて大きいとき」は、旅行者は取消料を支払うことなく契約を解除できる旨の規定があります（同約款募集型企画旅行契約の部第16条第2項第3号）。

そこで、催行中止前であっても、新型コロナウイルスの影響により、客観的に「旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となるおそれが極めて大きい」といえる場合には、旅行者は取消料を支払うことなくキャンセルができると考えられます。

もっとも、このような状況に当たるかどうかの判断は困難であり、旅行会社側と見解が相違することも十分にあり得ますので、キャンセルをする前に、旅行会社に催行中止の可能性やその判断時期について問い合わせるなどして、慎重に対応することをおすすめします。

Q12 旅行会社で国内の日帰りバス旅行を申し込んでいたところ、新型コロナウイルスの影響で中止になってしまいました。支払った旅行代金は返金されると聞いていたのですが、予定どおり返金されません。返金を受けるための手立てはないでしょうか？

A パッケージツアーのような募集型企画旅行が催行中止となった場合、標準旅行業約款では、旅行会社は催行中止の翌日から7日以内に払戻しを行うものとされており（同約款募集型企画旅行契約の部第19条第1項）、本来は速やかな返金が求められます。

しかしながら、今般の新型コロナウイルスの影響により、催行中止やキャンセルが相次ぎ、中には速やかな返金が困難になっている旅行会社もあるようです。そのため、返金時期の延期や、更には分割返済の提案があった場合には、事情によっては、これに応じざるを得ないこともあると思われます。

ただし、万が一その旅行会社が倒産したような場合は、旅行業法が定める「営業保証金」又は「弁済業務保証金」から一定の範囲（弁済限度額）で弁済を受けることができます。「営業保証金」と「弁済業務保証金」のいずれから弁済を受けることができるかは、旅行会社によりますので、ツアーの契約書やパンフレット等で確認してください。そして、「営業保証金」の場合は登録行政庁（観光庁観光産業課または各都道府県庁担当課）に還付の申立てを、「弁済業務保証金」の場合は旅行業協会（一般社団法人日本旅行業協会又は一般社団法人全国旅行業協会）に認証申出を行うことになります。日本旅行業協会の弁済業務保証金制度については、同協会のウェブサイト（https://www.jata-net.or.jp/travel/info/qa/bond/carte_bnsi.html）に詳しい説明がありますので、そちらもご参照ください

なお、上記の法定の制度に加えて、旅行業協会が設ける任意加入の「ボンド保証制度」もあり、当該旅行会社がボンド保証会員である場合には、弁済限度額は、法定の弁済限度額とボンド保証金を合計した額となります。当該旅行会社がボンド保証会員であるかどうかについても、契約書やパンフレット等をご確認ください。

5 交通関係（航空券、鉄道定期券等）のキャンセルについて

Q13 新型コロナウイルスの感染拡大により、海外旅行どころではなくなりました。航空会社に直接手配していた国際線の航空券の予約をキャンセルしたいのですが、既に支払済みの代金は戻ってくるのでしょうか？

A 場合を分けて解説します。

予約便が欠航となった場合・・・(1)をご参照ください。

予約便が運行している場合・・・(2)をご参照ください。

(1) 「予約便が欠航となった場合」

① 航空会社が日本の航空会社である場合

予約便が欠航となった場合には、航空券購入者（以下「消費者」といいます。）が負う代金支払義務は消滅します（改正前民法第536条第1項）。

そのため、消費者は航空会社に対して、手数料なしで支払済みの代金全額の返金を求めることができます（不当利得返還請求）。したがって、支払済みの代金は戻ってくるでしょう。

なお、2020年4月1日以降に予約をした場合には改正された新しい民法が適用されますが、キャンセルを申し出て（第542条第1項第1号）、手数料なしで支払済みの代金全額の返金を求めることができますから（原状回復義務）、支払済み代金が戻ってくるという結論に変わりはありません。

② 航空会社が海外の航空会社である場合

海外の航空会社の航空券を予約した場合、その航空会社の約款中に、日本法ではない外国の法律が適用される旨の規定があるときには、その外国法が適用されます（法の適用に関する通則法第7条等。以下「通則法」といいます。）。

そのため、支払済みの代金が返金されるかどうかは、その外国法の規定内容によることが原則となります。

もっとも、外国法によって支払済み代金が全く返金されないなどの場合、日本に居住している消費者は、通則法第11条第1項に基づき、消費者契約法第10条の適用を主張できるという考え方があります。見解は分かれています。この考え方によれば、手数料なしで支払済みの代金全額の返金を求めることができます。可能性があります。

なお、新型コロナウイルスの感染拡大の影響が考慮され、海外の航空会社でも、通常時と異なる特別の対応をしていることがあります。そのような特別対応の有無や具体的内容は航空会社によって異なりますので、各航空会社のホームページを確認したり、問合せを試みたりしてください。

(2) 「予約便が運行している場合」

① 航空会社が日本の航空会社である場合

国際線の場合、予約便が運航しているときであっても、渡航先の国が入国拒否をしているなどの事情がある場合には、社会通念上、欠航しているのと同様と評価される余地があります。その場合には、支払済み代金全額の返還を求め得ることになります（前記(1)①参照）。

そのような事情まで認められない場合には、消費者が予約をキャンセルする際のキャンセル料の負担が問題になります。各航空会社は、キャンセルに関して約款に定めているのが通常であり、その負担の要否や負担額については、原則として約款の定めに従うことになります。

そのため、キャンセルをした場合には、支払済みの代金から、一定のキャンセル料負担額が差し引かれて、その残額の払戻しを受けることになるでしょう。

この場合、航空会社や航空券の種類によっては、約款に規定されたキャンセル料が高すぎるのではないかとと思われることがあるかもしれません。

キャンセル料一般について、消費者契約法第9条第1号には、一定基準以上の部分を無効とする規定がありますが、問題となるキャンセル料の負担について、同法によって無効になる部分があるかどうかは個別に検討し、判断することになります。

もっとも、新型コロナウイルスの感染拡大の影響が考慮され、国内の航空会社では、消費者のキャンセル料負担を約款の定めより軽減する特別の対応（例えば、キャンセル料の負担なしでの払戻しなど）がなされているようです。そのような特別対応の有無や具体的内容は航空会社によって異なりますので、各航空会社のホームページを確認したり、問合せをしてみたりしてください。

② 航空会社が海外の航空会社である場合

国際線の場合、予約便が運航している場合であっても、渡航先が入国拒否をしているなどの具体的な事情によっては、国内の航空会社に関する前記(2)①と同様に、支払済み代金全額の返還を求め得る場合もあるでしょう。

そのような事情まで認められない場合には、消費者が予約をキャンセルする際のキャンセル料の負担が問題になります。各航空会社は、キャンセルに関して約款に定めているのが通常であり、その負担の要否や負担額については、原則として約款の定めに従うことになります（後述のとおり、キャンセル自体を認めない約款も存在するようです）。

そのため、キャンセルをした場合には、支払済みの代金から、一定のキャンセル料負担額が差し引かれて、その残額の払戻しを受けることになるでしょう。

なお、海外の航空会社の約款では、外国法が適用されると規定されていることがあります。その場合、キャンセル自体を認めない約款あるいは高額のキャンセル料を消費者

が負担する約款を無効としないなどの外国法が存在すると、その外国法が適用され、消費者に極めて不利なことが起こり得ます（通則法第7条等）。

しかし、その場合であっても、日本に居住している消費者は、通則法第11条第1項に基づき、消費者契約法第9条第1号や同法第10条の適用を主張できるという考え方があります。見解は分かれています。この考え方に立てば、支払済み代金の一部について、当初の約款の定めに従うよりも多くの払戻しが受けられる可能性があります。

もっとも、新型コロナウイルスの感染拡大の影響が考慮され、海外の航空会社でも、通常時と異なる特別の対応をしていることがあります。そのような特別対応の有無や具体的内容は各航空会社によって異なりますので、各航空会社のホームページを確認したり、問合せをしたりしてみてください。

Q14 新型コロナウイルスの感染拡大の影響で国内旅行も難しくなりました。航空会社に直接手配していた国内線の航空券の予約をキャンセルしたいのですが、既に支払済みの代金は戻ってくるのでしょうか？

A 航空会社が運行を取りやめていない国内の航空便について、航空券購入者（以下「消費者」といいます。）がその利用をキャンセルする場合には、キャンセル料の負担が問題になります。その負担の可否や負担額については、原則として各航空会社の約款の定めに従うことになります。

そのため、キャンセルをした場合には、支払済みの代金から、一定のキャンセル料負担額が差し引かれて、残額の払戻しを受けることになるでしょう。

この場合、航空会社や航空券の種類によっては、約款に規定されたキャンセル料が高すぎるのではないかとと思われることがあるかもしれません。

キャンセル料一般について、消費者契約法第9条第1号には、一定基準以上の部分を無効とする規定がありますが、問題となるキャンセル料の負担について、同法によって無効になる部分があるかどうかは個別に検討し、判断することになります。

もっとも、新型コロナウイルスの感染拡大の影響が考慮され、国内の航空会社では、消費者のキャンセル料の負担を約款の定めより軽減する特別の対応（例えば、キャンセル料の負担なしでの払戻しなど）がなされているようです。その場合には、支払済み代金のほとんどが返金されるでしょう。そのような特別対応の有無や具体的内容は各航空会社によって異なりますので、各航空会社のホームページを確認したり、問合せをしたりしてみてください。

Q15 新型コロナウイルスの感染拡大に伴って当面自宅勤務となりました。購入済みの鉄道の通勤定期券を解約したいのですが、月ごとの計算になってしまい日割り計算による払戻しは受けられないと言われました。日割り計算による払戻しを受けることはできないのでしょうか？

A 鉄道定期券の法的性質は、券面に記載された区間の運送を、記載された期間提供する継続的な役務（サービス）の提供を証する証券とされています。特別の権利関係を前提とするため、解約時の払戻し計算方法は、鉄道会社ごとに定められた約款（国土交通大臣による認可約款）の規定に従うこととなります。

定期券の中途解約に関する約款の規定内容は、購入日（契約日）からキャンセルまでの経過日数によって払戻し計算方法に違いがあることが通常です。代表的な払戻し計算方法は、次のようなものです。

- ① 有効期間初日から7日目までのキャンセルの場合には、経過日数分の日割り計算額を定期券運賃額から差し引いた残額を払い戻す。
- ② 8日目以降のキャンセルでは、日割り計算ではなく、キャンセル申し出までの期間について、1か月単位に切り上げて経過月数を算定し、経過月数に当たる定期券運賃額を、購入時の定期券額から差し引き、残額があれば払い戻す。

上記②の場合、日割り計算ではありません。例えば、6か月定期を購入した消費者が有効期間から35日目にキャンセルを申し出た場合で考えると、使用済み期間の計算は「2か月」となり、1か月定期購入額の2倍額（2か月分）が当初の定期券購入額から差し引かれることとなります。キャンセルの申し出時期によっては、全く払戻しを受けられないケースもあります。

そのため、消費者に不利とも思える上記②のような払戻し計算方法によらず、常に上記①のような日割り計算によるべきではないかという疑問が生じます。

この点、継続的な役務提供契約の中途解約時における払戻し計算方法が問題になった事例として、いわゆる「NOVA判決」（最高裁平成19年4月3日判決）が参考になりそうです。この判決は、払戻し計算において、控除できる履行済単価の額を、契約時の購入単価とは異なる高額なものとして計算する旨を定める規約について、それが実質的に「損害賠償額の予定又は違約金の定め」として機能し、特定商取引法第49条第2項第1号に定める法定限度額を超える金銭の支払いを消費者に求めるものであると判断して、その規約に基づく払戻し計算方法を無効としたものです。

この判決が継続的役務提供契約の中途解約に関する一般ルールを示していると考えれば、上記②の約款の効力を否定する根拠になりそうです。

もつとも、この判決が特定商取引法の解釈に過ぎないとすれば、定期券の解約の場合に応用することが難しくなります。

特に定期券の場合、1日に何度でも乗降を繰り返すことができるため、同判決にある「単価」の概念の当てはめが難しいことや、一定期間の契約存続を前提に大幅な割引率を設けている事情等があるため、同判決を根拠に、上記②の計算方法を否定して、日割り計算による払戻しを求めることは難しいでしょう。

なお、今般の新型コロナウイルスの感染拡大の影響が考慮され、鉄道会社によっては「特例払戻し」を認めているケースがあります。平常時は、キャンセル申し出の時期を基準に前記②の計算を行うところ、この特例によれば、平常時よりも消費者に有利な払戻し計算方法による（例えば、緊急事態宣言が発令された2020年4月7日にキャンセル申し出があったこととして一律に取り扱うなど）ようですので、各鉄道会社のホームページなどでその有無や詳細等を確認されることをおすすめします。

6 宿泊（ホテル等）のキャンセルについて

Q16 新型コロナウイルスの影響で、予定していた旅行が中止となり、ホテルをキャンセルしたところ、多額のキャンセル料を請求されました。請求されたキャンセル料は支払わないといけないのでしょうか？

A 原則として、当該ホテルの宿泊約款の定めによることとなりますが、キャンセル料の支払規定があったとしても、キャンセル料を支払わなくてよい場合も考えられます。また、宿泊約款によるキャンセル料が高額に過ぎる場合、消費者契約法第9条第1号によって無効となることがあり、その場合はキャンセルした時期に応じた適切な金額の範囲で支払えば足りることになります。

ホテル（宿泊施設）との宿泊契約（規約・約款）において、消費者（宿泊客）が、自己の責めに帰すべき事由により宿泊契約を解除した場合、ホテル側は消費者に対して、違約金を申し受ける旨の規定を設けている場合があります。

旅行中止に伴うキャンセルは、通常であれば自己都合になりますので、消費者の責めに帰すべき事由による解除に該当し、キャンセル料を支払わなければなりません。

しかし、今般のように、緊急事態宣言に基づいて外出自粛が要請されていた状況下では、旅行を中止し、ホテルをキャンセルするのはやむを得ないところもありますので、帰責事由があるとまではいえず、キャンセル料は支払わなくてよいと考えることも十分可能でしょう。なお、緊急事態宣言発令前であっても、既に3月頃には新型コロナウイルスの感染予防・拡大防止のため、旅行は控えた方がよいとの報道等がなされていたことを考慮すると、その頃のキャンセルでもやむを得ないものと評価される可能性もあります。

また、仮に、消費者の自己都合によるキャンセルに該当するとしても、消費者契約法第9条第1号により、ホテル側は、消費者の解除に伴い生ずるであろう「平均的な損害の額」を超えるキャンセル料を請求することはできません。

「平均的な損害の額」がいくらになるかについては、キャンセルの時期や理由等の具体的事案によって異なりますので、一概にはいえませんが、新型コロナウイルスの影響でホテル側が別の宿泊客を確保することが難しいという特別の事情は、平均的損害の額を考慮するに際しての事情には当たらないと考えることができますので、通常の場合のキャンセルと同様に、基本的には、キャンセル時期と宿泊予定日との関係によるといえることとなります。具体的な金額は、宿泊予定のホテルの近隣にある同種のホテルのキャンセル料も一つの参考になるでしょう。これらの点を踏まえて、ホテル側と交渉することが相当と思われます。

Q17 東京オリンピック・パラリンピック観戦のためにホテルを予約しましたが、新型コロナウイルスの影響で延期となったため、キャンセルしようとしたところ、「キャンセルはできないことになっている」と言われました。本当にキャンセルできないのでしょうか。

A キャンセルすることはできますが、一定額のキャンセル料が発生することがあります。

消費者がホテルを予約し、宿泊することに関する法律関係については、予約する際にホテルが作成した宿泊約款によると表示されていることが一般的であり、原則として、宿泊約款に従って処理されることとなります（民法第548条の2第1項）。

もっとも、宿泊約款の各条項について、ホテルの宿泊契約という「態様及びその実情並びに取引上の社会通念」に照らして、民法の定める信義誠実の原則に反し、相手方である消費者の利益を一方的に害すると認められるものについては、これを「合意をしなかったものとみなす」とされています（民法第548条の2第2項、附則第33条第1項）。また、宿泊約款の各条項が、諸般の事情に照らして、上記の信義誠実の原則に反し、消費者の利益を一方的に害するものといえる場合には、消費者契約法第10条によっても無効となります。

今回のケースで、ホテル側が「キャンセルできないことになっている」としているのは、宿泊約款に「宿泊契約は一切解約できない」旨の条項が定められているためと思われます。

しかし、一般的に宿泊契約においては、消費者側からのキャンセル自体は認めた上で、キャンセルされた時期に応じたキャンセル料を支払うこととされているのが通常であって、それが取引の社会通念であるといえます。

それにもかかわらず、キャンセル自体も一切認められないとする条項は、宿泊契約における取引の社会通念に照らし、消費者の利益を一方的に害するといえますので、上記の民法や消費者契約法のルールに照らせば、効力は認められず、キャンセルすることはできると考えられます。

ただし、この「宿泊契約は一切解約できない」との条項は、実質的には、自己都合によりキャンセルする場合は「宿泊代金の100%を支払わなければならない」というキャンセル料を定めた条項と理解することもできます。

オリンピック・パラリンピックが延期になったのだから、自己都合とはいえないのでないか、という消費者の気持ちも理解できますが、例えば、テーマパークの中にあるホテルのような特別な場合を除けば、ホテルに宿泊する目的は人によって様々なものがありますので、原則として、オリンピック・パラリンピックの延期が理由であっても自己都合のキャンセルに当たると考えざるを得ないでしょう。

支払わないとならないキャンセル料の額については、次のQ18を参照してください。

Q18 東京オリンピック・パラリンピック観戦のためにホテルを予約しましたが、新型コロナウイルスの影響で延期となったため、キャンセルをしようとしたところ、「キャンセル料は100%となっている」と言われました。キャンセル料は全額支払わないといけないのでしょうか？

A 必ずしも全額支払わないといけないわけではなく、その一部あるいは全額の支払いを免れる可能性もあります。

Q17でも説明したとおり、オリンピック・パラリンピックの延期を理由とするキャンセルの場合でも、原則として、自己都合によるキャンセルに当たると考えられ、キャンセル時期によっては、キャンセル料を支払わなければならない可能性があります。

そのため、まずは、予約したホテルの宿泊約款にどのようなキャンセル料の規定があるかを確認する必要があります。

キャンセル料の規定は、キャンセルの時期が宿泊予定日に近くなるほど高くなるように設定されていることが一般的ですが、オリンピック・パラリンピック期間中は通常の期間とは異なるキャンセル料が設定されており、その内容は、一旦予約が完了すると、キャンセルの時期にかかわらず、キャンセル料は宿泊代金の100%とされていることも多いようです。

しかし、必ずしもホテルが定めたキャンセル料の規定どおりに支払わなくてはならないわけではなく、消費者契約法第9条第1号により、キャンセルに伴いホテル側に生ずるであろう「平均的な損害の額」に限られると考えられます。

この「平均的な損害」がいくらになるのかは、キャンセルの時期や理由等の具体的事案によって変わります。

オリンピック・パラリンピックの延期を理由とするキャンセルの場合、開催延期が決まった時期（2020年3月24日）と開催予定期間（2020年7月22日～9月5日）からすると、基本的に3か月以上前のキャンセルになることが多いと思われませんが、東京近辺の一般的なホテルであれば新たな予約を受け付けることができる時期と考えられますので、ホテル側に「平均的な損害」はほとんど発生しない時期のキャンセルとして、キャンセル料は支払う必要がないか、必要があるとしてもわずかであるケースが多いと考えられます。

なお、ホテル側は宿泊予約の際、オリンピック・パラリンピック観戦目的であることを了解して、宿泊料金を割高に設定していることもあります。ホテル側に生じる「平均的な損害」を考えるに当たっては、割高な料金を基準にする必要はないと考えられます。すなわち、消費者契約法第9条第1号にいう「平均的な損害の額」は、その文言のとおり、宿泊契約が解除されることによって生ずる「平均的な」損害を意味しますので、オリンピック・パラリンピック期間中という極めて特別な事情によって割高になっている宿泊料金ではなく、通常の

宿泊料金を基準として算定されるべきと考えられるからです。

いずれにしてもホテル側に対しては、キャンセルする旨をきちんと主張しつつ、具体的なキャンセル料について協議をしていくことが妥当と思われます。

7 債務（借金）の支払について

Q19 新型コロナウイルスの影響で収入が減少し、クレジットカードやその他の債務の支払いをすることができません。どうしたらよいでしょうか？

A まずは、生活のために必要な支出（食費、通信光熱費、住居費（家賃、住宅ローン）、医療費等）がいくらぐらいになるのかを、メモに書き出してみましよう。その上で、手元にあるお金は、借金やクレジットカードなどの返済より優先して、上記の生活のために必要な支出に充ててください。

また、新型コロナウイルスの影響で支払いが困難になっている人に対しては、支払猶予も含めた柔軟な対応を行うよう、政府や各関係省庁が事業者等に対して様々な要請を行っています。

新型コロナウイルスの影響で通信光熱費や住宅ローンについて支払が困難になっている場合には、一定期間、支払の猶予等が受けられる可能性がありますので、悩む前に事業者や住宅ローンを借りた金融機関に相談してください。

借金やクレジットカードの債務の支払がやむを得ず滞っても、犯罪になるものではありませんし、前述の政府等からの要請により、借金やクレジットカードの支払についても、支払条件の変更や猶予等が得られる可能性があります。

どうしても返済ができない場合、督促のための郵便や電話等が来る可能性はありますが、生活の平穩を害するような取り立てをすることは違法行為ですので、そのような場合は、警察や弁護士、司法書士、その他公的相談窓口にご相談してください。

Q20 新型コロナウイルスの影響で収入が激減しました。今後も収入が回復する見込みがなく、多少の期間の猶予をもらっても債務を返済しきれません。どうしたらよいでしょうか？

A しばらくたっても収入が回復せず、督促等に悩んでしまうようであれば、弁護士等に債務の整理と生活の再建の相談をすることをおすすめします。自分一人だけで考えて結論を出すことはやめましよう。

債務を整理し、生活を再建する道は必ずあります（自己破産、個人再生、任意整理等）。

個人再生手続を利用した場合等には、自宅が残せる可能性もありますし、個人事業主が事業を継続したまま再起を図れるケースもあります。

スムーズに債務を整理するためには、弁護士等に依頼することをおすすめします。弁護士

の費用を支払うのが困難な方は、法テラスによる民事法律扶助制度が利用できます。弁護士への相談、依頼方法や費用等は、日弁連やお近くの弁護士会のホームページ等で確認できますので、ご利用ください。

8 いわゆる「給与（給料）ファクタリング」について

Q21 新型コロナウイルスの影響で収入が減り、生活費が足りません。「給与（給料）ファクタリング」と呼ばれる給料を前借りできるサービスがあるそうですが、これを利用して問題ないでしょうか？

A 給与支給日前に給与を受け取る権利を業者に譲り渡して金銭を得て、給与支給日を迎えた際に受け取った給与を当該業者に支払う取引を、「給与（給料）ファクタリング」と呼んでいます。

給与（給料）ファクタリングは、給料債権を譲渡するという形式を取りますが、金融庁も、令和2年3月5日付けの「金融庁における一般的な法令解釈に係る書面照会手続（回答書）」において、貸金業法上の「貸金業」に該当するとの見解を示しており、無登録でファクタリング事業を行う場合はヤミ金融そのものであるといえます。

金融庁も、ホームページ上で「給与の買い取りをうたった違法なヤミ金融にご注意ください！」として警戒を呼びかけています (https://www.fsa.go.jp/ordinary/chuui/kinyu_chuui2.html)。

また、通常、法律で定められた上限を大幅に超える金利を要求されますので、すぐに資金不足に陥り、かえって生活に困ってしまうことは明らかですし、給料債権を譲り受けたなどとして、勤務先に対する請求がなされるおそれもあります。したがって、絶対に利用してはいけません。

Q22 「給与（給料）ファクタリング」を既に利用していますが、受け取った給料を支払ってしまうと生活費が足りなくなってしまうようです。どうしたらよいでしょうか？

A Q21のとおり、無登録で給与（給料）ファクタリングを行う業者は、ヤミ金融そのものであり、そのような業務を行うことは刑事罰の対象となる違法行為です。また、違法な高金利による貸金については、そもそも返済義務がないと考えられます。

しかしながら、ご自身で給与（給料）ファクタリング業者と交渉をすることは大変危険であり、弁護士を通じて解決することが望ましいといえます。お近くの弁護士会や法律相談センター、法テラス等にご相談ください。

また、給与（給料）ファクタリング業務は刑事罰の対象にもなりますので、警察に相談することも可能です。

Q23 給与（給料）ファクタリング業者から勤務先に請求が行くことはとても困るのですが、請求はされないでしょうか？

A 給与（給料）ファクタリング業者は、借主の勤務先に対する給料債権を譲り受けたとして、支払わなければ、勤務先に対する請求行為を行うと主張する可能性もあります。

法律上、給与は労働者に対してのみ支払うべきものとされていますので、勤務先に対して請求することは、本来はできないはずですが、給与（給料）ファクタリング業者が法律を守るとは限りませんので、勤務先に対する請求を絶対に止めるということは保証できません。

しかしながら、給与（給料）ファクタリング業者と取引を続けることは、法律上支払う必要のないお金を延々と支払うことになりかねず、かえって不利益が増大することになります。

弁護士が整理をする場合には、勤務先に対する請求をしないようファクタリング業者に要請をしていきますので、お近くの弁護士会や法テラス等にご相談ください。

Q24 給与（給料）ファクタリング業者から5万円を借りて、給料日に6万円を返しました。差額の1万円を返してもらえないということでしょうか？

A 違法な貸付けとして、6万円全額の返還を主張することができると考えられます。

給与（給料）ファクタリングは、刑事罰の対象になる違法な行為と考えられますし、平成20年6月10日の最高裁判決でも、高金利による違法な貸金について、借りた金銭自体を返済する必要がないことが明言されています。したがって、差額（Qのケースでは1万円）だけでなく、法律上、返済のために支払った6万円全額の返還を求めることが可能と考えられます。

しかしながら、法律上の結論はともかく、給与（給料）ファクタリング業者との交渉の状況等によっては実現できない場合もあります。この点は、弁護士と相談をしながら対応していくとよいでしょう。

9 いわゆる「事業者ファクタリング」について

Q25 新型コロナウイルスの影響で経営している会社の業績が落ち込んでいます。借入れをする先がないのですが、資金繰りのために、「ファクタリング」を利用しようかと思っています。問題はないでしょうか？

A 「ファクタリング」とは、一般に、企業が取引先に対し有する売掛債権をファクタリング業者が買い取り、買い取った債権の管理・回収を自ら行う金融業務をいいます。

ファクタリングを行っている業者の中には、手数料（債権額と買取金額との差額）を極めて高額に設定する者もいます。そのため、ファクタリングを利用した事業者が本来受け取れるはずだった売掛債権の額と比べて大幅に目減りした金銭しか受け取れず、すぐに資金不足に陥り、かえって経営を圧迫するケースが報告されています。このように、資金不足に陥るような高額の手数料が設定されているファクタリングについては、絶対に利用すべきではありません。

新型コロナウイルスの影響への対策として、金融庁が金融機関や貸金業者に対して、借入等の債務の支払につき、支払猶予や支払条件の変更の要望に柔軟に応じるようにとの要請をしています。もしも資金不足に陥って、金融機関や貸金業者への返済が困難になっている場合には、まずは借入れをしている金融機関や貸金業者に対し、売掛債権が回収できるまでの間の支払の猶予や条件変更を求めるなどして、支出を極力抑制してください。その上で、持続化給付金の受給や、新型コロナウイルス感染症特別貸付等の制度が用意されていますので、それらを利用してください。

Q26 「ファクタリング」を既に利用していますが、受け取った売掛金を支払ってしまうと事業資金が足りません。どうしたらよいでしょうか？

A ファクタリング契約において、譲受人に償還請求権や買戻請求権が付いている場合、売掛先への通知や承諾の必要がない場合、債権の売り主が譲受人から売掛債権を回収する業務の委託を受け譲受人に支払う仕組みとなっている場合は、ファクタリングを装ったヤミ金融の可能性が高いと思われます。

その場合、ファクタリング業者は、貸金業を行っているとは評価されるので、貸金業の登録を受けていなければ、無登録で貸金業を行っていることになり、貸金業法に違反することになります。

また、その手数料（債権額と買取金額の差額）は利息とみなされ、年率換算して出資法で

定められた上限を超えている場合には、出資法にも違反することになります。これらは、いずれも刑事罰の対象にもなります。

このように、刑事罰の対象となるようなファクタリングについては、それが公序良俗に反すると判断される場合には、そもそも返済義務がありませんので、法律上、ファクタリング業者に対し、返済する必要はありません。

もともと、直接こうしたファクタリング業者と交渉をすることは難しく、弁護士を通じて解決することが望ましいといえます。まずは、お近くの弁護士会の法律相談センター、法テラス等にご相談ください。

Q27 ファクタリング業者に対して、借り入れた金額以上を返済しています。返済したお金を取り戻すことはできないのでしょうか？

A ファクタリング契約が、Q26に記載の理由から貸金業法や出資法に違反しているといえる場合には、返還請求できる見込みがあるといえます。

現時点では、確定した判例はありませんが、返還を命じた裁判例もあります。弁護士にご相談の上、対応方針を決定してください。

10 住宅関連について

Q28 住宅を新築しましたが、不具合が発見されました。施工者に補修を求めたのですが、新型コロナウイルス対応に追われているとの口実で対応してもらえず、時間ばかりが経過していきます。除斥期間や時効によって、対応してもらえなくなるのではないかと心配なのですが、大丈夫でしょうか？

A 除斥期間や時効期間については、改正民法施行日（2020年4月1日）よりも前に建築請負契約を締結した場合は旧民法が、改正民法施行日以後に契約を締結した場合は改正民法が適用されますので、まず、契約年月日を確認してください。旧民法、新民法それぞれにおける考え方は、以下のとおりです。

(1) 旧民法が適用される場合（2020年3月31日以前の契約）

旧民法が適用される場合には、施工者は、瑕疵担保責任によって補修または損害賠償の責任を負っています。この責任は、原則として引渡日から①木造建築の場合5年、②鉄骨や鉄筋コンクリート造の場合10年で除斥期間にかかりますが、契約書でこれを1年や2年に短縮する特約が記載されていることが多いので、まず、これを確認する必要があります。ただし、住宅の品質確保の促進等に関する法律（以下、「品確法」といいます。）によって、新築住宅の構造耐力上主要な部分及び雨水の浸入の防止に関する部分の欠陥については、このような短縮合意があっても無効とされ、最低10年間の責任が義務付けられています。

発見された不具合の除斥期間が迫っている場合は、保全措置をとる必要があります。具体的に権利を保全するためには、施工者に対して「瑕疵の内容とそれに基づく損害賠償請求をする旨を表明し、請求する損害額の算定の根拠を示すなどして、売主の担保責任を問う意思を明確に告げる」ことが必要です。証拠を残すために、内容証明郵便を使って通知すべきでしょう。

また、これらの請求権は、同時に時効によっても消滅します。除斥期間と時効とは別々の制度ですので、除斥期間だけでなく、別途、時効消滅に対する措置も講じておく必要があります。瑕疵担保責任に基づく損害賠償請求権の時効は10年と考えられますので、時効が迫っている場合は、訴え提起等、時効を中断する法的手続をとる必要があります。この手続は専門性が高いので、弁護士に相談することをおすすめします。

(2) 改正民法が適用される場合（2020年4月1日以降の契約）

改正民法が適用される場合は、不具合（契約不適合）を知った時から1年以内にその旨を施工者に通知することが必要で、これを怠ると契約不適合責任（補修請求や損害賠償請求等）を問うことができなくなります。通知さえしておけば、とりあえず請求権は保全さ

れますので、やはり内容証明郵便で忘れずに通知を出しておくべきです。品確法によって10年間保証される欠陥についても、この1年以内の通知は必要です。

時効は、旧民法のときと同様に、除斥期間と並行して進行します。ただし、時効期間は、権利を行使できることを知った時から5年、権利を行使することができる時から10年となります。改正民法における時効の進行を止めるための法制度は、時効の完成猶予と更新です。時効が迫っているときは、まず、完成猶予の措置をとる必要がありますので、弁護士に相談してください。

このほか、「協議を行う旨の合意による時効の完成猶予」という新たな制度もできましたので、次のQ29も併せてご参照ください。

Q29 購入した新築住宅に不具合が発見され、売主（不動産業者）と補修について話し合っており、売主も話し合いによる解決を望んでいます。しかし、新型コロナウイルスの影響で売主の対応が遅れ気味となっており、時効期間が経過してしまうのではないかと心配です。何かよい方法はないでしょうか？

A 時効の完成を猶予させる方法は、裁判所に訴えを提起する、裁判所に調停を申し立てる、仮差押えなどの法的手続をとるなど、いくつかの方法があります。しかし、こうした裁判上の手続は一般の方には荷が重く、また、双方に話し合いで解決しようとの意思があるにもかかわらず、あえてこれらの法的手続をとることは、双方に余計な負担をかけることになり、適当ではありません。

そこで、改正民法で新たに設けられた「協議を行う旨の合意による時効の完成猶予」（第151条）の制度を活用することが考えられます。これは、契約不適合責任に基づく補修請求権や損害賠償請求権等の権利について、当事者間で協議を行う旨の合意が書面でなされたときは、原則としてその時から1年間時効の完成が猶予されるという制度です。ただし、当事者がそれより短い期間を定めたときはその期間まで、また、当事者の一方から相手方に対して協議の続行を拒絶する旨の通知が書面でなされたときは、その通知の時から6か月経過するまでが猶予期間となります。この合意は必ず書面によらなければなりません。この書面は紙の書面に限らず、電磁的記録でもよく、例えば、電子メールによる協議の申入れに対して、相手方からその協議に応ずる旨のメール返信がなされた場合でも、「書面による合意」があったと解釈してよいとされています。民法第151条は改正により新設された規定ですが、契約が改正法施行前に締結された場合であっても、適用されることになっています（同法附則第10条第2項及び第3項）。

国民生活センターの仲介申立、建設工事紛争審査会や認証ADRへの調停申立等、それ自

体に時効の完成猶予の効力が付与されている制度を利用している場合は、上記のような合意をする必要はありません。しかし、弁護士会の住宅紛争審査会等、時効の完成猶予効の付与されていない制度を利用している場合は、上記のような合意による完成猶予制度を利用する価値があります。

相手方がこの合意に応じない場合は、訴え提起等の法的手続をとる必要がありますので、弁護士に相談してください。

11 悪質商法や特殊詐欺への対策について

Q30 高齢の両親と離れて暮らしています。両親が新型コロナウイルスに便乗した悪質商法に騙されないか不安です。どのように気をつければよいでしょうか？

A 悪質商法による被害を予防するためには、まず、手口を知ることが有効です。最新の手口は、国民生活センターの発行するメールマガジンである「見守り新鮮情報」や、同センターのテーマ別特集「新型コロナウイルス感染症関連」等で知ることができます。同センターのT w i t t e rアカウント (@kokusen_ncac) をフォローすることで、これらの情報を取得することもできます。ご両親にこれらのサイトへの登録を勧めていただくか、ご家族の方が登録して、手口をご両親に伝えていただくとよいでしょう。

また、訪問販売による悪質商法に対しては、「訪問販売お断りステッカー」を利用することが有効と考えられます。このステッカーは、お住まいの自治体の消費生活センター等で入手することができます。

ご両親と電話等で頻繁に連絡を取られ、会話の中で変わったことがないか、様子を確認することも重要です。三密は避けなければなりません。連絡だけは密にとっておきたいところです。

【国民生活センター参考サイト】

「見守り新鮮情報」

<http://www.kokusen.go.jp/mimamori/index.html>

「新型コロナウイルス感染症関連」

http://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/coronavirus.html

Q31 新型コロナウイルスに便乗した特殊詐欺による被害が発生していると聞きました。どのような手口なのですか？また、どのような点に注意しておくのでしょうか？

A 金融機関の職員を名乗り、特定定額給付金の支給のために必要だと言って、通帳やキャッシュカードを騙し取るケースや、補償や助成金をうたい、受給するには手数料の支払が必要だと言って、金銭の支払を求めるケースがあります。

特定定額給付金の支給に際して、通帳やキャッシュカードが必要になることはありません。また、国や地方自治体が行う補償制度において、手数料等と称して金銭を請求したり、現金自動預払機（ATM）の操作を依頼したりすることはありません。こうしたケースに遭遇し

た場合には、すぐに、最寄りの警察や消費生活センターに相談しましょう。

もっとも、詐欺の手口は次々に変わりますので、常に最新の情報を確認するようにしてください。日々の事件情報等は、以下のウェブサイトなどで確認できます。

【事件情報のメール配信サービス】

(東京都) メールけいしちょう

https://www.keishicho.metro.tokyo.jp/smph/about_mpd/joho/mail_info.html

(大阪府) 安まちメール

<https://www.police.pref.osaka.lg.jp/seikatsu/bohan/1/6629.html>

【参考となるサイト】

- ・ 国民生活センター

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20200403_1.html

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20200508_1.html

- ・ 総務省

<https://kyufukin.soumu.go.jp/ja-JP/alert/>

- ・ 警察庁

https://www.npa.go.jp/bureau/soumu/corona/index_corona_special.html

Q32 新型コロナウイルスに便乗した特殊詐欺があるようですが、離れて暮らす両親が被害に遭わないか不安です。何かよい対策はありませんか？

A 特殊詐欺の被害に遭わないためには、まず、手口を知ることが重要です。次々と新たな手口が登場していますが、各地の警察署において、メールやツイッター等で手口を公表していますので、参考にしてください。

ご両親が高齢で、こういった情報の取得に慣れていない場合には、ご家族がこれらの情報を取得して、ご両親にお伝えすることもご検討ください。特殊詐欺被害の中には、「息子」を騙って電話をしてくるものもありますが、ご家族同士の頻繁な連絡は、この手口の被害予防にもなります。

また、特殊詐欺の予防には、電話に設置する特殊詐欺被害対策装置を導入する方法や、電話がかかってきてもすぐに出ず、留守番電話にメッセージを入れてもらうという方法もあります。これらについては警察庁のウェブサイト (https://www.npa.go.jp/safetylife/seian/ki31/1_hurikome.htm) で紹介されていますので、参考にしてください。

Q33 新型コロナウイルス対策に関する給付金支給のために必要と言われ、自宅を訪問してきた金融機関の職員を名乗る者にキャッシュカードを渡し、暗証番号も教えてしまいました。どうしたらよいでしょうか？

A 給付金支給の関係で、金融機関や役所の職員が自宅を訪ねてきて、キャッシュカードを預かったり、暗証番号を聞き出したりすることは絶対にありません。詐欺の可能性が極めて高いと考えられます。直ちに当該金融機関に連絡し、キャッシュカードを悪用されないようにしてください。

Q34 息子を名乗る男から「会社の上司に借りたお金を返してほしい」と電話があり、その後、息子の勤務先の上司を名乗る者から「新型コロナウイルスで困っているのですぐにお金を返してほしい」と頼まれて、指定された口座にお金を振り込んでしまいました。その後、息子に確認したところ、虚偽であることがわかりました。どうしたらよいでしょうか？

A 直ちに振込をした金融機関に届け出てください。また、警察または弁護士に相談してください。振り込んだ口座にお金が残っていれば、その口座を凍結することによって回収を図ることができる場合もあります。ただし、いずれにしても一度振り込んだお金が引き出されてしまうと、対応は困難なので、速やかな対応が必要です。