

2008年（平成20年）5月28日

株式会社ジャルツアーズ

代表取締役社長 須藤 元 殿

特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット

理事長 清水 巖

〒650-0022

神戸市中央区元町通6丁目7番10号

元町関西ビル3階 かげやま司法書士事務所内

TEL：078-361-7201 FAX：078-361-7228

URL：<http://hyogo-c-net.com>

（本件に関する連絡先）

間瀬・鈴木法律事務所 弁護士鈴木尉久

TEL:078-351-1669 FAX:078-351-1667

申 入 書

第1 申入れの趣旨

貴社との間で募集型企画旅行契約を締結した旅行者が、その旅行代金の支払を「JAL利用クーポン」により行った後、標準旅行業約款・募集型企画旅行契約の部・第16条第1項所定の解除権を行使したときは、「JAL利用クーポン」につき「決済後の取り消し、コース及び日程変更の場合、取り消し料の有無にかかわらず、払い戻しできません。」との約款を使用することを止め、上記第16条第1項所定の取消料を超過する額面の「JAL利用クーポン」を、解除権を行使した旅行者に返還するよう求めます。

貴社のご見解及び対応策について、本書面到着後1ヵ月以内に文書にてご回答願います。なお、本書面並びに本申入れに対する貴社からのご回答の有無及びその内容等、本申入れに関する経緯・内容についてはすべて公表させていただきますので、この旨申し添えます。

第2 申入れの理由

1 特定非営利活動法人ひょうご消費者ネットについて

特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット（以下、「当NPO法人」と言います）は、兵庫県神戸市に事務所を置く、消費者の権利確立のために、消費者被害防止・救済のための調査・研究及び支援事業、各種消費者被害に関する情報の収集と一般消費者等に対する普及啓発事業等を行うことを目的とする特定非営利活動法人で、2008年5月28日に、内閣総理大臣より消費者契約法13条に基づく適格消費者団体として認定されました。

2 申入れの契機となった相談事例について

当NPO法人に、次のような相談が寄せられました。

相談者は、貴社に対し、2007年7月上旬に大阪より出発するフリーコース沖縄3日間の募集型企画旅行契約（夫婦二人分で代金100,600円）を、2007年6月にインターネットで申し込みました。支払については、「JAL利用クーポン」（紙）40,000円分を貴社宛送付し、残60,600円についてはクレジットカードにより決済しました。ところが、相談者は、日程の都合が悪くなり、出発日16日前に契約をキャンセルしました。

貴社は、このキャンセルを受けて、標準旅行業約款によれば取消料は20,120円が上限のはずなのに、「JAL利用クーポン」40,000円分を全額没収扱いにしました。その理由とするところは、貴

社の説明によれば、旅行申込み時のインターネット画面において、「JAL利用クーポン」は、「決済後の取り消し、コース及び日程変更の場合、取り消し料の有無にかかわらず、払い戻しできません。」との約款（以下、この約款を「本件クーポン失効約款」と言います）が表示されており、本件クーポン失効約款に基づき、「JAL利用クーポン」は返還できないというところにありました。

3 本件クーポン失効約款の問題点

貴社が使用している本件クーポン失効約款は、①標準旅行業約款と実質的に抵触し、旅行者の地位を不当に害する結果を招いており、②旅行者に周知されておらず不意打ち的な不利益を与えているとともに、③「JAL利用クーポン」を、何らの対価的サービスの提供もなしに剥奪する点で、看過できない財産的損害を消費者に加えるものであって、消費者契約法第10条及び第9条により無効であるとともに、同法第12条第3項が定める差止請求の対象となると考えられます。

4 標準旅行業約款との抵触

① 標準旅行業約款と抵触する契約条項の無効

標準旅行業約款とは、国土交通大臣が定めて公示した旅行業約款のことを言い、旅行業者は、標準旅行業約款と同一の約款を用いている限り、認可を受けた約款を用いているものとみなされます（旅行業法第12条の3）。

旅行業者が、標準旅行業約款よりも消費者に不利となる契約条項を作成し、しかもその契約条項について、国土交通大臣の認可（旅行業法第12条の2第1項）を受けていない場合、そのような契約条項は、消費者契約法第10条に反するものとして無効になると考えるべきです。その理由は、以下のとおりです。

旅行業法第12条の2第2項第1号は、国土交通大臣が旅行業約

款の認可をする際の基準として、「旅行者の正当な利益を害するおそれがないものであること」を要求しています。標準旅行業約款は、この認可基準を満たすものとして国土交通大臣が公示したものにほかなりません。そして、現実には、標準旅行業約款よりも消費者を不利に扱う約款について国土交通大臣の認可がなされる例は見当たりません。

そうすると、標準旅行業約款は、「旅行者の正当な利益を害するおそれがないものであること」という認可基準を満たす最低限度の契約条件を定めているものと理解できます。標準旅行業約款の規定に比べて消費者を不利に取り扱うような契約条件を規定する無認可約款は、この「旅行者の正当な利益を害するおそれがないものであること」という認可基準を満たしていないからこそ、認可を得られないものと考えられます。

標準旅行業約款の規定に比べて消費者を不利に取り扱うような契約条項は、消費者保護の見地から最低限度と見られる認可基準さえ満たしておらず「旅行者の正当な利益を害するおそれ」があるわけですから、原則として、消費者契約法第10条にいう「民法第1条第2項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するもの」に該当し、無効であると考えられるのです（なお、言うまでもないことですが、無認可約款は原則として消費者契約法第10条に抵触して無効になるとしても、認可を受けた約款が認可を受けたというだけで消費者契約法第10条に抵触しないことになるわけではありません）。

これに加えて、標準旅行業約款それ自体にも、標準旅行業約款よりも消費者に不利となる契約条項を排除する仕組みがあります。すなわち、標準旅行業約款・募集型企画旅行契約の部・第1条第2項

は、「当社が法令に反せず、かつ、旅行者の不利にならない範囲で書面により特約を結んだときは、前項の規定にかかわらず、その特約が優先します。」と定めており、標準旅行業約款の定めよりも旅行者（消費者）の不利になる特約は、標準旅行業約款に劣後し、抵触する場合には無効であることが明示的に規定されているものです。

したがって、標準旅行業約款に抵触して消費者を不利に扱う契約条項は、無効であることは明らかです。

② 企画旅行契約の解除権に対する不当な制約

標準旅行業約款・募集型企画旅行契約の部・第16条第1項（以下、単に「約款第16条第1項」と言います）は、「旅行者は、いつでも別表第一に定める取消料を当社に支払って募集型企画旅行契約を解除することができます。」と定め、旅行者の任意解除権を保障しています。

企画旅行契約の法的性格に関しては、大別して請負契約説と準委任契約説があると言われていますが、いずれの考え方をとるにせよ、民法は、請負については仕事の未完成部分について注文者の任意解除権（第641条）を定め、委任については、将来に向かっての委任者の解除権（第651条）を定めています。役務提供型の契約について民法上定められている任意解除権は、不必要となったサービスの受領を強制され、その対価として無駄な支払を強いられる事態を避けるために、消費者に認められているものです。

特に、旅行は、旅行者において、健康面、時間面、金銭面のすべての条件が揃わなければ出かけることができない性質のものであって、予定通りの旅行ができなくなる危険性も大きいものであることを踏まえ、約款第16条第1項は、上記のような役務提供型契約

における任意解除権を、旅行者の奪われることのない権利として強く保障したものであると言えます。

そして、約款第16条第1項による解除権が行使された場合には、契約がはじめから成立しなかったのと同様の原状が回復されることとなります。したがって、解除権が行使されると、旅行業者は、旅行者から受け取った金銭その他の物を旅行者にすべて返還しなければなりませんし、旅行者は旅行業者に対して旅行代金の支払をしなくてもよくなります。

他方、約款第16条第1項は、「別表第一に定める取消料」の收受を旅行業者に認めています。これは、「給付が提供されなければ対価を支払う必要はない」という原則の例外です。このような例外は、一旦契約締結により手中に収めうることが予想された旅行代金についての旅行業者の期待を一定限度で保護し、手配業務を既に遂行している可能性や、解除時点から短期間で代替的な旅行者を募集することを余儀なくされ、契約獲得の機会が減少したことによる旅行業者の営業上の逸失利益も考慮した上で、解除に伴って通常生じる平均的な損害実額の損害賠償だけは例外的・制限的に許容する趣旨で認められたものです。したがって、標準旅行業約款に定められた以上の取消料の請求は、任意解除権に対する不当な制約として許されません。

このように、約款第16条第1項は、取消料の上限額の規制を通じて、旅行者の任意解除権を強固に保障する趣旨の規定です。とすれば、約款第16条第1項で定められている取消料の上限は、厳格に遵守される必要があり、その違反や脱法行為は、旅行者の任意解除権を不当に制約しているという意味で消費者契約法第10条に違反すると言えます。

③ 旅行業者に生じる平均的損害額を超える取消料となること

消費者契約法第9条第1号は、「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であって、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」部分を無効としています。この規定は、消費者契約が解除される場合に、消費者が支払う取消料などの損害賠償額を高額にすることによって、消費者に事実上契約の解除を行わせなかったり、また、消費者に不当に重い金銭的負担を負わせないようにしたものです。

したがって、旅行契約における取消料の定めも、消費者契約法第9条第1号の「平均的な損害の額」を超えてはならないこととなります。

前述したとおり、約款第16条第1項は、消費者契約法第9条第1号と同様の趣旨に基づくものであり、かつ、消費者保護の見地から最低限度守らなければならない基準を定めたものです。とすれば、少なくとも標準旅行業約款の定める上限を超えるような取消料規定は、消費者保護の見地に基づく最低限度の基準すら満たしていない不十分なものと評価せざるを得ません。

つまり、標準旅行業約款は、消費者契約法9条1号の「平均的な損害の額」に関する最低限度の基準ですので、それを超えた取消料を請求することは、標準旅行業約款に違反するのみならず、消費者契約法第9条第1号にも違反すると言えます（なお、クーポンが決済に利用された場合とそうでない場合で、解除に伴い生ずる平均的な損害の額に差異が生じる合理的な理由もないものと思われます）。

④ 本件クーポン失効約款の効力

本件クーポン失効約款は、貴社が旅行業を営む上で旅行代金を收受するにあたり使用されている契約条項であり、国土交通大臣の認可（旅行業法第12条の2第1項）を受けないまま、貴社が独自に作成使用している旅行業約款です。

そして、本件クーポン失効約款は、その要件及び効果において、約款第16条第1項の特則を定めているものと言えます。すなわち、まず、要件の面を考えると、本件クーポン失効約款は、貴社の主催する募集型企画旅行契約において「JAL利用クーポン」が決済に使用された後、旅行者が約款第16条第1項の定める任意解除権を行使した場合にはじめて適用のある約款です。また、効果の面を考えると、本件クーポン失効約款は、約款第16条第1項の定める任意解除権行使による契約関係の巻き戻しを制限し、契約は解消されても旅行者から提供された「JAL利用クーポン」は返還を要しないものと規定して、解除権行使による遡及的原状回復の効果を否定している契約条項です。

上記に詳述したことから明らかなとおり、本件クーポン失効約款は、旅行業において使用されているにもかかわらず国土交通大臣の認可を受けていない無認可の契約条項であり、約款第16条第1項が定める企画旅行契約の任意解除権と取消料の上限額制限に関する規律を踏みにじて、標準旅行業約款の定めより消費者を不利に取り扱っており、明らかに消費者契約法第10条及び第9条に違反し、かつ、標準旅行業約款・募集型企画旅行契約の部・第1条第2項にも抵触するもので、当然に無効であると言えます。

5 「不意打ち」という観点からの無効性

① 採用合意の欠如

本件クーポン失効約款は、契約条件として採用されておらず、合

意の内容とはなっていない可能性が大きいと思われます。約款が契約締結にあたって採用されていると言うためには、当該約款が事前に旅行者に開示されていることが必要ですが、本件クーポン失効約款は標準旅行業約款と異なる無認可の契約条項であり、これについて、旅行業法第12条の2第3項が定める方法による開示（営業所において旅行者に見やすいように掲示し、又は旅行者が閲覧することができるように備え置くこと）がなされていた形跡はありません。本件クーポン失効約款については、旅行者による事前の認識の機会が適法な方式で与えられておらず、そもそも契約内容として合意されておらず、契約条件としての拘束力を有しないと解されます。

また、仮に本件クーポン失効約款について旅行業法第12条の2第3項が定める方法による適法な開示がなされていた場合であっても、本件クーポン失効約款は、任意解除権行使にあたり、約款第16条第1項が定める取消料を超過する経済的負担を旅行者にさせようとするものであり、消費者がその存在を到底予測できないような異例な契約条項であって、契約内容とはならないと解すべきです。

約款が事業者による開示手続を経ただけで契約内容となるのは、当該約款の定める契約条件に従っても、自己が不当に不利益に扱われないであろうという消費者からの信頼が前提にあるからです。だとすれば、その信頼を裏切るような不意打ち的で非慣行的な契約条項は、消費者の合理的な期待に反しており、契約内容に採用されていないとみるべきです（最判平成17年12月16日・判例タイムズ1200号127ページ参照）。

上記相談案件について見れば、旅行代金の支払方法として、「JAL利用クーポン」とクレジットカード決済とが併用されています

が、このとき成立した募集型企画旅行契約は、標準旅行業約款・募集型企画旅行契約の部・第2条第3項が定める「通信契約」であったと思われます。通信契約の場合は、約款第16条第1項後段「通信契約を解除する場合にあっては、当社は、提携会社のカードにより所定の伝票への旅行者の署名なくして取消料の支払いを受けます。」の適用があることになり、標準旅行業約款に忠実に従えば、取消料の支払もクレジットカードで行うこととなり、未使用の「JAL利用クーポン」については、旅行者へ返還されないといけないことになると考えられます。

本件クーポン失効約款の適用による「JAL利用クーポン」の不返還は、約款第16条第1項所定の取消料以上の経済的負担を、任意解除権を行使した消費者に課すものであって、消費者の合理的期待に反し、まさに消費者にとって不意打ちであったと言えます。

以上のように、本件クーポン失効約款は、適法な開示がなされず、また不意打ち条項に該当し、無効であると考えられます。

② 電子消費者契約法の適用と錯誤無効

インターネットを利用する旅行業務に関する取扱いについては、旅行者による契約内容の誤入力为防止するため、旅行者が入力内容を確認する画面（以下、「確認画面」と言います）を設け、入力内容を確認した旨のアイコンをクリックする等により旅行者が了承した場合に限り、契約を締結することができるものとするよう、国土交通省からの指導がなされています。つまり、消費者には、入力画面と確認画面の2度にわたって、自己の入力が正しいものか否かを確認し、訂正するチャンスが与えられなければならないものです。

本件クーポン失効約款については、実際に貴社に対して旅行契約を申し込むべくインターネット画面上の操作を行った後、決済の段

階に至って初めて表示される仕組みとなっており、1回きりしか消費者に対して表示されておらず、その意味で、本件クーポン失効約款に関する確認画面は設けられていないように見受けられます。

本件クーポン失効約款に関する確認画面が設けられていないとすれば、上記の国土交通省からの指導に反しているとともに、本件クーポン失効約款を知らなかった旅行者は、貴社との間の旅行契約について、民法第95条の錯誤無効を主張することができます。貴社はこの主張に対し、旅行者側に重過失があるので錯誤無効は成立しない旨の反論をすることができません（電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律第3条）。確認画面が設けられていない場合、旅行者は、本件クーポン失効約款を知らなかったことを理由として、旅行契約の錯誤無効を主張しうるので。

本件クーポン失効約款は、このような観点からも、問題があると言えます。

6 「JAL利用クーポン」の準前払式証票性

本件クーポン失効約款が適用されると、消費者は、何らの便益も受けないままに「JAL利用クーポン」を失ってしまうこととなります。

貴社がこのような取扱いを是とする背景には、「JAL利用クーポン」は無償で消費者に与えてやった「おまけ」であって、貴社の一存でどのようにでも使い方のルールを定めることができるものであり、いきなり剥奪することも可能であるという考え方があるように思われます。

しかし、「JAL利用クーポン」は、消費者が、貴社をはじめとする一定の企業グループに属する会社から商品・サービスを購入するにあたり、代金決済のための一手段として引き渡されることにより、その券面額をもって代金債務の弁済という法的効果を生じる一種の金

券です。「JAL利用クーポン」は、通貨と同様に機能しており、それ自体に財産的価値があることは自明であって、これを一方的に奪うのは、詐欺的行為であると考えられます。

また、消費者が、「JAL利用クーポン」を、マイレージサービスによるポイント（以下、「マイル」と言います）と引き換えることによって取得している点をもって、消費者が「JAL利用クーポン」を対価なくして入手していると考えすることはできません。たしかに、マイルは、これを発行する企業グループに属する会社との主たる取引に付随して、将来の取引における値引きとして付与されるものであって、消費者はマイルを買い取るためだけに直接代金を支払っているわけではなく、前払式証票規制法第2条第1項が定める対価性の要件を欠くため、同法に言う「前払式証票」には該当しません。しかし、マイルは、以下の理由から、消費者の諸々の負担のもとに取得された、「前払式証票」に準じる性質のものであると評価することができます。

第一に、ポイントが付くかどうかで、購入する商品・サービスを変える消費者は4割強、多少高くても購入する消費者は2割弱存在する」との調査結果（経済産業省・企業ポイント研究会報告書「企業ポイントのさらなる発展と活用に向けて」参照）からもわかるとおり、「物やサービスを購入するに当たってはポイントを意識して買う。物やサービスと一緒にポイントを買う。」というのが、消費者の意識です。消費者は、マイレージサービスをあらかじめ考慮に入れた上で、自らの購買先選定の指標としており、例えば、マイルが加算されるよう、できるだけJALカードを使える店で購入するようしたり、家族合算プログラムに加入したりしています。あるいは、デパートで買い物をする際に、デパートのハウスカードは見せるだけにして、代金決済はJALカードを利用したクレジットで行い、マイルとデパート

が発行するポイントが二重に貯まるよう工夫したりしています。ポイントはもはや恩恵的に与えられる「おまけ」の域を脱して、消費者は「物と一緒にポイントを買っている」のが現状です。このように見れば、「JAL利用クーポン」は、事業者から恩恵的に無償で与えられた「おまけ」ではなく、消費者が事業者の提供する商品・サービスについて、どのようなポイントサービスが付加されるかを計算した上で選択し、賢く購買行動を行い、ポイントサービスをも含めて代金を支払った結果として「獲得された権利」であると考えられます。

第二に、「JAL利用クーポン」は、マイルを引き換えることによって取得されるものですが、マイルは、「JAL利用クーポン」のほか、「特典航空券」、「JAL関連商品」、「Suica」などに交換することができます。例えば、「JAL 1.5万マイル」は、交換することによって「Suica 1.5万円分」「JAL利用クーポン 2.25万円分」として利用できます。特に、電子マネーとして前払式証票に該当する「Suica」とも交換可能であることは、マイルの財貨性をはっきりと示しており、マイルの変形物である「JAL利用クーポン」も前払式証票に準じる財貨性を有していることがわかります。

第三に、マイルによって発行事業者が提供することとなる将来の値引きを履行するための原資は、直接的には発行事業者の販売促進費や広告宣伝費であるとしても、最終的には、商品・サービスの価格に転嫁され、消費者が負担しているものです。マイルは無償のものではなく、消費者がその原資を負担しているのです。

以上のとおり、消費者は、ポイントを意識した計画的な購買行動を行い、その対価として「JAL利用クーポン」を獲得しているものです。したがって、消費者がこの金券を利用して商品・サービスを受け取ることができると思うのは正当な期待であって法的保護に値し

ます。せっかく獲得した「JAL利用クーポン」を一方的に剥奪される理由はありません。

本件クーポン失効約款は、消費者契約法第10条にいう「民法第1条第2項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するもの」に該当すると言ふべきです。

付言すれば、マイルを含む、いわゆる企業ポイントは、基本的には、次回以降の取引時に消費者が利用することによって値引きの効果を持つことから、消費者の次回以降の発行事業者との取引を誘引することができるという「顧客囲い込み効果」を目的として発行されているものであるところ、貴社のように、顧客に対し不意打ち的な財産的損害を与える行動をとった場合、消費者は、貴社ないし貴社の属する企業グループに対して悪感情を持ち、二度と取引したくないとの思いを抱くこととなります。本件クーポン失効約款は、顧客囲い込みどころか、消費者に貴社に対する怨嗟の念を植え付けるものであり、本末転倒の結果を招いているのではないかと思われてなりません。

7 まとめ

本件クーポン失効約款は、約款第16条第1項が定める企画旅行契約の任意解除権と取消料の上限額制限に関する規律に抵触する無認可約款であり、消費者契約法第10条及び第9条をはじめとする消費者保護に関する法的規律に違反して無効であり、直ちに使用が停止される必要があります。

よって、当NPO法人は、貴社に対し、本件クーポン失効約款の使用停止を求める次第です。

以 上