

質 問 書

令和3年8月31日

東京都品川区東品川2丁目3番11号
株式会社JTB
代表取締役 山北 栄二郎 殿

内閣総理大臣認定 適格消費者団体
認定特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道
理事長 松 久 三四彦
〒060-0004
札幌市中央区北4条西12丁目1番55
ほくろうビル3階
TEL 011-221-5884 FAX 011-221-5887

当法人は、消費者契約問題に関する調査、研究、消費者への情報提供等を通じて、消費者被害の未然防止を目的に、消費者団体、消費生活相談員、学者、弁護士、司法書士など消費者問題専門家により構成されているNPO法人です（詳細は、当法人のホームページ¹をご参照下さい。）。

また、当法人は、平成22年2月25日からは、平成21年6月に施行された改正消費者契約法に基づき、内閣総理大臣の認定を受け、差止請求関係業務（不特定かつ多数の消費者の利益のために差止請求権を行使する業務並びに当該業務の遂行に必要な消費者の被害に関する情報の収集並びに消費者の被害の防止及び救済に資する差止請求権の行使の結果に関する情報の提供にかかる業務）を行う「適格消費者団体」としての活動も行っています。

現在、当法人では、消費者被害について情報提供やアンケート等による多方面からの情報収集を行っており、入手した契約書等に消費者契約法等の規定する不当な条項が含まれていないかどうかを検討しています。

¹ <http://www.e-hocnet.info/index.html>

この度、貴社の旅行積立契約に関する情報が寄せられ、当法人が、貴社の「たびたびバンク契約約款」（以下「本約款」といいます。）の内容を検討しました結果、以下のとおり消費者契約法上の問題があるのではないかとこの考えに至りましたので、貴社に対し、以下のとおり質問させていただきます。

第1 質問事項

- 1 本約款の第6条第11項は「購入権は、第9条第1項、第3項、および第10条第1項、第2項による以外、現金による払戻しはいたしません」と規定していますが、これはどのような理由・必要性によるものでしょうか。
- 2 本約款の第9条第1項は「お客様は、当社の責に帰すべき事由により、当社が購入権の行使を受け容れられなくなったときは、“たびたびバンク契約”を解除することができます」と、同条第3項は「お客様は、海外に移住された場合等、日本国内において、購入権の行使ができないと思われるやむを得ない場合には、“たびたびバンク契約”を解除することができます」と規定していますが、これらに掲げる場合以外の顧客からの解除を制限する趣旨でしょうか。そうであるとした場合、このように規定しているのはどのような理由・必要性によるものでしょうか。

第2 質問の理由

1 質問事項1項について

- (1) 本約款は、第6条（購入権の行使とサービス額の付与）の第11項において「購入権は、第9条第1項、第3項、および第10条第1項、第2項による以外、現金による払戻しはいたしません」と規定しています（以下、この条項を「本条項①」といいます。）。

そして、本約款の第9条第1項及び第10条第1項は、貴社の債務不履行による顧客からの解除に関する規定であり、また、第9条第3項及び第10条第2項は、海外に移住した等日本国内において購入権の行使ができないと思われるやむを得ない場合の顧客からの解除に関する規定であって、これらの場合以外は、現金による払戻しをしない趣旨と解されます。

- (2) この点、本約款に基づくたびたびバンク契約（以下「本契約」といいます。）の法的性質は、本約款の第1条により「代金前払方式による（中略）取扱商品の割引購入権販売契約」とされています。

しかし、本契約の内容は、貴社が顧客から将来締結される旅行契約の代金支払

いに充てるための金員を預かり、これを旅行契約が締結された際にその代金に充当する事務を行う準委任契約（民法第656条、第643条以下）であると考えられます。そうしますと、顧客はいつでも本契約を解除することができ（民法第651条第1項）、解除した場合、顧客は貴社に対し不当利得返還請求として既払金の返還を請求することができるはずで

- (3) ところが、本条項①が規定するような限られた場合以外、現金による払戻しをしないことは、民法第651条第1項による準委任契約の解除権を実質的に排除するものであり、それ以外の事情で旅行契約を締結しないこととなった顧客にとっては既払金全額を損害賠償又は違約金として没収されるに等しく、これによる顧客の損失は極めて甚大です。

他方、貴社が本契約の解除を認めて、事務手数料を控除して既払金を返還することには、特段の不利益は生じないものと考えられます。

したがって、本条項①は、民法の規定による場合に比して顧客である消費者の権利を制限する条項であり、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものとして、消費者契約法第10条により無効ではないかとの疑問があります（進学塾の受講契約の解除制限条項に関する東京地判平成15年11月10日・判例時報1845号78頁参照）。

- (4) 以上のような観点から、貴社が本条項①を規定されている理由・必要性について質問させていただく次第です。

2 質問事項2項について

- (1) 本約款は、第9条（契約の解除）の第1項において「お客様は、当社の責に帰すべき事由により、当社が購入権の行使を受け容れられなくなったときは、“たびたびバンク契約”を解除することができます」と、同条第3項において「お客様は、海外に移住された場合等、日本国内において、購入権の行使ができないと思われるやむを得ない場合には、“たびたびバンク契約”を解除することができます」と規定しています（以下、これらの条項をまとめて「本条項②」といいます。）。

このように、本条項②は、一定の場合に顧客が本契約を解除することができる旨を規定しており、それ以外の場合における解除の可否については直接触れてはいませんが、いわゆる反対解釈によって、明記された場合以外の解除を制限する趣旨と解する余地があります。

- (2) この点、本条項②が明記する場合以外の顧客からの解除を制限する趣旨である

とすれば、質問事項1項について指摘したところと同様に、顧客である消費者の解除権を不当に制限するものであり、消費者契約法第10条により無効ではないかとの疑問があります。

- (3) 他方、本条項②が明記された場合以外の顧客からの解除を制限する趣旨ではないとすれば、その解釈について疑義を生じない明確かつ平易な規定に修正していただく必要があると考えます（消費者契約法第3条第1項第1号参照）。
- (4) 以上のような観点から、本条項②の趣旨及びそのように規定している理由・必要性について質問させていただく次第です。

第3 ご回答について

つきましては、第1の質問事項に対する貴社のお考えを、令和3年9月30日までに書面にてご回答くださいますようお願いいたします。

なお、ご回答の有無及び内容につきましては、当法人の活動目的のため、公表させていただくことをあらかじめ申し添えます。

以上