

質 問 書

令和3年8月31日

東京都豊島区高田3丁目13番2号
高田馬場TSビル
株式会社JCBトラベル
代表取締役社長 風 間 欣 人 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、旅行積立契約に関する情報が寄せられ、当法人が、貴社の「JCBトラベル旅行積立契約約款」（以下「本約款」といいます。）の内容を検討しました結果、以下のとおり民法及び消費者契約法上の問題があるのではないかと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2条第4項は「未成年者、成年被後見人等の制限行為能力者につきましては、お申込みいただけません」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6条第9項は「当社は第4条第3項または第10条第1項による場合を除き、割引購入権の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。
- 3 本約款の第9条第1項は「お客様は、当社が正当な事由がないにもかかわらず、割引購入権の行使を受け付けない場合、又は、お客様のお申込時にご覧になられた当社のウェブサイト、パンフレット等の内容とお客様に付与された割引購入権とが相違している場合は、“JCBトラベル旅行積立契約”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2条の第4項において「未成年者、成年被後見人等の制限行為能力者につきましては、お申込みいただけません」と規定しています（以下、この条項を「本条項①」といいます。）。
- (2) 制限行為能力制度は、本人保護の理念と本人の自己決定権の尊重、残存能力の活用、ノーマライゼーション（障害のある人も家庭や地域で通常の生活ができるような社会をつくるという理念）等の理念との調和の観点から個別具体的に検討されるべきであるところ、以下のとおり、本条項①は、本人の権利が合理的な理由なく制限されているのではないかと考えております。
ア 未成年者の法律行為については、法定代理人の同意があれば有効に成立するとされており（民法第5条1項）、そうした同意の有無を問わず、一律に申込

みが制限されることには疑問がございます。

イ 成年被後見人の法律行為については、成年後見人が権限の範囲内で、代理人として行った場合には有効に成立しますので、一律に申込みが制限されることには疑問がございます。

ウ さらに、被保佐人及び被補助人の法律行為については、原則として、民法第13条第1項各号の列举事由についてのみ保佐人・補助人の同意を得る必要がありますが、貴社が提供するサービスの申込みは、上記各号の列举事由には該当しません。そのため、被保佐人及び被補助人は、単独で貴社が提供するサービスの申込みが可能であり、一律に申込みが制限されることには疑問がございます。

(3) さらに消費者契約法第8条の3（事業者に対し後見開始の審判等による解除権を付与する条項の無効）「事業者に対し消費者が後見開始、保佐開始又は補助開始の審判を受けたことのみを理由とする解除権を付与する消費者契約（消費者が事業者に対し物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものを提供することとされているものを除く）の条項は、無効とする。」との規定があります。本条項①は解除権ではないものの、未成年者、成年被後見人等の制限行為能力者であることのみを理由にして契約を拒否しており、本条項①は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。

(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) 本約款の、第6条（割引購入権の行使とサービス額の付与）の第9項において「当社は第4条第3項または第10条第1項による場合を除き、割引購入権の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②」といいます。）。そして、本約款の第4条第3項及び第10条第1項は、クーリング・オフ制度による申込みの撤回と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、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

(2) この点、本約款に基づくJCBトラベル旅行積立契約（以下「本契約」といいます。）の法的性質は、本約款の第1条によりますと「代金前払方式による割引

購入権購入の提供契約」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す。

- (3) ところが、本条項②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②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②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。

3 質問事項3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、当社が正当事由がないにもかかわらず、割引購入権の行使を受け付けない場合、又はお客様のお申込時にご覧になられた当社のウェブサイト、パンフレット等の内容とお客様に付与された割引購入権とが相違している場合は、“JCBトラベル旅行積立契約”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③」といいます。）。

このように、本条項③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③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るれば、質問事項1項、2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③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るれば、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③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き次第です。

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、公表させていただきことをあらかじめ申し添えます。

以上