

質 問 書

令和3年8月31日

東京都港区東新橋一丁目5番2号
汐留シティセンター
全日本空輸株式会社
代表取締役社長 平子 裕志 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、消費生活専門相談員、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「ANA旅行積み立てプラン」（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のお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 本約款第10条第2項を原因とした解除の場合、本約款第11条第2項の規定において「前条第2項の定めに従い“ANA旅行積立プラン”契約が解除され、その際すでに旅行券代金の一部または全部が支払われている場合、当社は、お支払い済みの金額全額を、解除の日から起算して30日以内の当社が指定する日に、指定口座への振込によりお客様に返金いたします。この場合、サービス額は付されません。」と規定しておりますが、本約款第10条3項を原因とした解除の場合においては、本約款第11条第3項の規定によると「前条第3項の定めに従い“ANA旅行積立プラン”契約が解除された場合、お客様は、解除までの間にお支払いいただいた分割払金の総額を基礎額として別記に従って算出される金額の旅行券を当社より購入されたものとみなします。」となっております。このような差異を設けたのはなぜですか。
- 2 本約款第10条第2項で「当社は、“ANA旅行積立プラン”契約の成立後、お客様の利用目的が第2条の規定に反し、またはお客様の行為・対応が信義に反すると判断したときは、当該“ANA旅行積立プラン”契約を解除することができます。」とありますが、本条項の「お客様の行為・対応が信義に反する」という部分に関し、どのような場合を想定しているのか、例示していただけますでしょうか。
- 3 本約款において、顧客からの解除の申し出があった場合の払い戻しの規定が想定されておりませんが、顧客からの解除の申し出があった場合の解除の効果につき、規定していただけますでしょうか。

第2 質問の理由

- 1 質問事項1項について
 - (1) 本約款第10条第2項による解除では現金による払い戻しであると解します。その一方で、本約款第10条第3項による解除では旅行券による払い戻しとなっております。
 - (2) 現金による払い戻しであれば、特に消費者に不利益が生じることもなく、問題は発生しないかと思われま

- (3) その一方で、旅行券による払い戻しの場合、使用用途が限定されるなど、消費者の権利が制限しており、消費者契約法第10条に抵触する可能性があります。
- (4) 以上の観点から、貴社が上記のような差異が生じる条項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) 本約款第10条第2項において、「当社は、“ANA 旅行積立プラン” 契約の成立後、お客様の利用目的が第2条の規定に反し、またはお客様の行為・対応が信義に反すると判断したときは、当該“ANA 旅行積立プラン” 契約を解除することができます。」と定められております。
- (2) しかしながら、本条項における「お客様の行為・対応が信義に反する」という規定は、恣意的な貴社の判断によって契約を一方的に解除できるという意味にもとらえかねません。
- (3) また、消費者契約法第3条第1項第1号は、事業者に対し、消費者契約の条項を、消費者にとって解釈に疑義が生じない「明確かつ平易」なものになるよう配慮する努力義務を課しています。
- (4) 「お客様の行為・対応が信義に反する」という表現方法は、解釈に疑義が生じない「明確かつ平易」なものではありません。
- (5) つきましては、明確かつ平易にわかるかたちに修正することをご検討いただけないでしょうか。

3 質問事項3項について

- (1) 本約款第10条において契約の解除、本約款第11条において解除の効果が規定されております。

そして、本約款の第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10条第2項及び第10条第3項は、顧客の行為・対応が信義則に反する場合、および顧客の口座より引き落としができなかった場合の解除およびその効果に関する規定です（以下、この条項を「本条項①」といいます。）。
- (2) この点、本約款に基づく“ANA 旅行積立プラン” 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「代金分割前払方式または代金一括前払方式による当社発行の旅行券購入契約」とされています。

- (3) 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が。
- (4) ところが、双方の合意での解除について定められていない本約款は、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、解除の際に貴社との話し合いで解除後の効果を定めることとなり、一般消費者にとって負担は大きいと考えられます。そして双方の合意による解除を認めないのであれば、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。
- (5) 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。
- (6) 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）。
- (7) 以上のような観点から、貴社が本条項①において、双方の合意による解除の規定およびその効果について明文化されていない理由・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、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