

# 回答書

2021年9月27日

札幌市中央区北4条12丁目1番55  
ほくろうビル3階  
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 殿

ANA あきんど株式会社

2021年8月31日付の貴法人の「質問書」（以下「質問書」といいます。）に関しまして、貴法人が全日本空輸株式会社宛てで「ANA 旅行積立プラン」契約約款」（以下「本約款」といいます。）についてご質問されたこと承知しております。

2021年9月27日付の別信にて全日本空輸株式会社より回答がありましたとおり、本約款に基づく契約（以下「本契約」といいます。）を締結するのは、本約款第1条に記載されておりますが、全日本空輸株式会社ではなくANA あきんど株式会社（以下「当社」といいます。）となりますので、当社から以下のとおり回答いたします。

## 第1 ご質問事項第1について

ご指摘のとおり、当社は、本約款第10条第2項に基づき解除を行った場合には金銭の払戻しを行うのに対し、同条第3項に基づき解除を行った場合には旅行券の引渡しを行うこととしております。このような差異を設けている理由・必要性は、以下のとおりです。

### （1）金銭の払戻しに関する制約

第3でも後述しますが、本契約は、旅行券の売買契約であり、お客様から金銭の保管を受託するような準委任契約や消費寄託契約等ではないと考えております。すなわち、当社は、お客様から旅行券の売買代金の前払いを受けているものであり、お客様のために金銭を保管しているものではないと考えております。したがって、お客様が任意に当社から金銭の払戻しを受けることができるような仕組みは、本契約において想定されておられません。このような仕組みを採用してしまうと、当社が預り金の禁止（出資の受入れ、預り金及び金利等の取締りに関する法律第2条）に抵触することにもなりかねないと考えております。

### （2）本約款第10条第3項に基づく解除について

本約款第10条第3項に基づく解除は、お客様に分割金の未払いがあった場合に行われ

るものです。この場合に当社が金銭の払戻しを行うこととてしまうと、お客様は、任意に当社から金銭の払戻しを受けることができるようになってしまいます。すなわち、お客様は、任意に分割金の支払いを止めることにより、それまでに支払った金銭の払戻しを受けることができるようになってしまいます。このような仕組みを採用してしまうと、上記のとおり、当社が預り金の禁止に抵触することにもなりかねないと考えております。

この場合でも、お客様は、それまでに支払った金銭を当社に没収されるわけではもちろんなく、本約款第 11 条第 3 項に基づき、それまでに支払った金銭の額に所定のサービス額を加算した金額の旅行券の引渡しを受けることができます。したがって、この場合でも、お客様の利益が一方的に害されることにはならないと考えております。

### (3) 本約款第 10 条第 2 項に基づく解除について

なお、第 2 でも後述しますが、本約款第 10 条第 2 項に基づく解除は、当社がお客様との間で旅行券の売買契約を継続すべきでないとする一定の場合に行われるものです。この場合に当社が旅行券の引渡しを行ってしまうと、お客様との間で売買契約を一部でも実現することになってしまいます。そこで、本約款第 11 条第 2 項では、当社がそれまでに支払われた金銭を（所定のサービス額を加算することなく）払い戻すことにより、お客様との関係を解消することとしております。

このように、当社の側から関係を解消する場合に限って、お客様に金銭の払戻しを行うのであれば、お客様が任意に当社から金銭の払戻しを受けることができることにはならないため、当社が預り金の禁止に抵触する疑義も生じないと考えております。

## 第 2 ご質問事項第 2 について

本約款は、2021 年 4 月 1 日に改正しております。質問書で引用いただいた本約款第 10 条第 2 項の文言（「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、改正前の文言です。改正後の本約款第 10 条第 2 項では、「お客様の利用目的が第 2 条の規定に反すると判断したとき、第 18 条の規定の違反があると判断したとき、その他お客様の行為・対応が信義に反し、契約関係の継続が困難であると判断したとき」と文言を改めております。以下では、この改正後の文言を前提として回答させていただきます。

第 1 でも前述したとおり、本約款第 10 条第 2 項は、当社がお客様との間で旅行券の売買契約を継続すべきでないとする場合に、契約を解除して金銭を払い戻すことにより、お客様との関係を解消することを可能とするものです。

当社がお客様との間で旅行券の売買契約を継続すべきでないとする場合の典型例は、本約款第 10 条第 2 項で列挙しております。第一に、お客様の利用目的が本約款第 2 条の規定に反する場合を挙げております。例えば、お客様が旅行資金等の積立目的ではなく、転売目的で旅行券を取得する場合等を想定しております。第二に、本約款第 18 条の暴排条項の違反がある場合も挙げております。これは、2021 年 4 月 1 日の改正の際に、本約款第 10 条第 2 項の内容をできる限り明確化する観点から追加した具体例です。

上記二つの典型例以外の場合であっても、お客様の行為・対応が当社に損害を与えたり、当社の信頼を損なったりすることはあり得ると考えております。そこで、本約款第 10 条第 2 項では、「その他お客様の行為・対応が信義に反し、契約関係の継続が困難であると判断したとき」という解除事由を定めております。

現時点で何らかの具体例が念頭にあるわけではありませんが、まだ当社が想定できていないような態様で、お客様の行為・対応が当社に損害を与えたり、当社の信頼を損なったりする場合にも、当社としては本契約を解除できるようにしておく必要があると考えております。もちろん、今後、当社としてこの解除事由に相当すると考えるような具体例が、上記の典型例以外にも生じた場合には、明確化の観点から、本約款第 10 条第 2 項を再度改正し、そのような具体例を追加することも検討したいと考えております。

「お客様の行為・対応が信義に反し、契約関係の継続が困難であると判断したとき」という文言については、上記のような趣旨（現時点で想定できていないようなケースを捕捉する趣旨）で設けた解除事由の文言としては、不適切なものではないと考えております。できる限り明確化を図る観点から、2021 年 4 月 1 日の改正の際に、「お客様の行為・対応が信義に反すると判断したとき」から「お客様の行為・対応が信義に反し、契約関係の継続が困難であると判断したとき」と文言を改めております。この文言の策定に当たっては、例えば、いわゆる信頼関係破壊の法理について判示したとされる判例（最二小判昭和 27 年 4 月 25 日）の文言（「当事者の一方に、その信頼関係を裏切つて、賃貸借関係の継続を著しく困難ならしめるような不信行為のあつた場合」）や、いわゆる重大事由に基づく解除について定める保険法第 30 条第 3 号の文言（「前二号に掲げるもののほか、保険者の保険者の保険契約者又は被保険者に対する信頼を損ない、当該損害保険契約の存続を困難とする重大な事由」）等を参考にしております。

### 第 3 ご質問事項第 3 について

お客様からの申し出による解除の効果については、本約款第 9 条に規定しております。具体的には、お客様は、本約款第 9 条第 1 項に基づき、本契約の解約を行い、それまでに支払った金銭の額に所定のサービス額を加算した金額の旅行券の引渡しを受けることがで

きるものとしております。

なお、第1でも上述したとおり、本契約は、旅行券の売買契約であり、お客様から金銭の保管を受託するような準委任契約や消費寄託契約等ではないと考えております。また、お客様が任意に当社から金銭の払戻しを受けることができるような仕組みを採用してしまうと、当社が預り金の禁止に抵触することにもなりかねないと考えております。したがって、お客様からの申し出による解除の効果としても、当社が金銭を払い戻すのではなく、旅行券の引渡しを行うこととしております。

以上