

質 問 書

令和3年8月31日

東京都品川区東品川二丁目4番11号
日本航空株式会社
代表取締役社長執行役員 赤坂 祐二 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「JAL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、以下のとおり消費者契約法上の問題があるのではないかと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9条第1項は「お客さまは、当社の責めに帰すべき事由により申込まれた旅行券のお引き渡しを当社ができなくなったときは、当該“JAL 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、この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。
- 2 本約款第10条第1項に「商事法定利率（現行：年6%）」という文言が使用されているのはなぜですか。
- 3 本約款第10条第2項に「前条第3項により、“JAL 旅行積立”契約が解除されたとき、お客さまは当社との間で、それまでにお支払いいただいた分割払金の合計額を基礎額として、別表にしたがって算出される券面額の旅行券の購入契約を締結したものとみなし、お支払いいただいた分割払金はその全額をこの購入契約の旅行券代金に充当させていただき、旅行券にてお引き渡しいたします。」と規定していますが、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) 本約款の第9条第1項は「お客さまは、当社の責めに帰すべき事由により申込まれた旅行券のお引き渡しを当社ができなくなったときは、当該“JAL 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、この条項を「本条項①」といいます。）。

本条項①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) 債務不履行を理由とする解除については民法第541条が、また、履行不能を理由とする解除については同法第542条第1項第1号が規定しているところ、いずれも債務者の責めに帰すべき事由を解除の要件としておりません。

- (3) この点、本条項①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、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。
- (4) 他方、本条項①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）。
- (5) 以上のような観点から、本条項①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。

2 質問事項2項について

- (1) 本約款第10条第1項は、契約を解除した結果として生じる利息について「商事法定利率（現行：年6%）」を用いることを定めております（以下、この条項を「本条項②」といいます）。
- (2) 商事法定利率を定めていた商法514条は削除されており（平成29年法律45号。令和2年4月1日施行）、現在、商事法定利率は存在していません。
- (3) 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) 利息につき既に存在しない商事法定利率を用いることを定める本条項②は、消費者にとって具体的な利率を知ることができないものであって、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、契約を解除した結果として生じる利息が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条第2項は、購入者が分割払いの支払を遅滞した場合に貴社が契約を解除した場合につき、「お客さまは当社との間で、それまでにお支払いいただいた分割払金の合計額を基礎額として、別表にしたがって算出される券面額の旅行券の購入契約を締結したものとみなし、お支払いいただいた分割払金はその全額をこの購入契約の旅行券代金に充当させていただき、旅行券にてお引き渡しいたします。」と規定しています（以下、この条項を「本条項③」といいます。）。
- (2) 本条項③が存在しない場合、契約の解除により生じる原状回復義務の内容は、

貴社については購入者が既に支払った割賦金の返還義務であり、購入者については以後の割賦金支払債務の消滅です。

- (3) 一方、本条項③を前提にすると、本約款第10条第2項の「契約の解除」の効果は、既存の旅行券購入契約を消滅させると同時に、一方的に券面額を既払割賦金合計額とする新たな旅行券購入契約の締結を擬制し、購入者の弁済意思の有無にかかわらず、貴社が購入者に返還すべき既払割賦金合計額を券面額の旅行券代金とみなして、既払割賦金合計額に相当する代金債務に「充当」するものです。
- (4) 本条項③が解除による原状回復義務の内容を定めるものである場合、民法第545条第1項本文の適用による場合に比して消費者である購入者の権利を制限し、義務を加重するものであることが明らかであり、信義則に反して消費者である購入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。
- (5) 券面額を既払割賦金合計額とする新たな旅行券購入契約の締結を擬制する理由・必要性、及び貴社が返還すべき既払割賦金合計額を新契約の旅行券代金と擬制する理由・必要性をご教示いただけますようお願いいたします。

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