

回答書に対する御礼

令和4年1月24日

東京都中央区銀座5丁目4番8号対鶴館8階

五木田・三浦法律事務所銀座オフィス

株式会社JTB代理人

弁護士 三浦雅生 殿

弁護士 河野裕輔 殿

内閣総理大臣認定 特定適格消費者団体
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

冠省

当法人の貴社に対する令和3年8月31日付質問書に対し、2021年9月29日付で貴職らからご送付いただいた回答書を受領しました。懇切なご回答をくださり、誠にありがとうございます。

ところで、質問事項1及び同2に対するご回答においては、「たびたびバンク契約約款」(以下「本約款」といいます。)により締結される契約の法的性質を「当社旅行商品の割引購入権を目的物とする、売買契約類似の契約」とであるとされた上で、顧客が支払った代金について原則として現金による払戻しはしない旨を規定している理由や、顧客からの解除事由を制限する趣旨の規定を定めている理由・必要性をご説明いただいたところです。

しかしながら、本約款にかかる契約(商品)について、貴社ウェブサイト上においては「JTB旅行積立」「旅行代金として積立てたお金に加え、サービス額がプラスされる」「プランに合わせた積立方法で、たびたびバンクへお預入れ」などと表示されていますし、消費者としては、貴社の旅行商品を購入するための

代金に充てる金員を貴社に預託する取引であると理解することもあるように思われます。

事業者には、消費者契約の条項を定めるに当たって、契約内容がその解釈について疑義が生じない明確なもので、かつ、消費者にとって平易なものになるよう配慮する努力義務があることや（消費者契約法第3条第1項第1号）、表示の適正化といった観点からしても、契約約款やそれにより締結される契約（商品）に関する表示については、明確で分かりやすいものにすることが求められるところです。

今回、当法人は、本約款等に関する申入れを行うことはせず、本件に関するやり取りは本書をもって一旦終了とさせていただきますが、今後消費者からの情報提供等の状況次第では、改めて貴社に対する申入れをさせていただくこともありますのでご注意ください。

なお、これまでやり取りさせていただいた質問書及び貴職らの回答書につきましては、当法人のウェブサイト上ですでに公表しておりますが、本書面につきましても同様に公表させていただきますことを申し添えいたします。

草々