

令和2年11月24日

〒530-0001

大阪市北区梅田2丁目5-25 ハービスOSAKA

株式会社 阪急交通社 御中

〒850-0876

長崎市賑町5番24号 向ビル201

電話：095-895-8520 FAX：095-895-8521

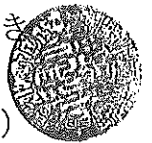
【毎週火曜日（祝日を除く）10：30～13：30】

特定非営利活動法人消費者被害防止ネットながさき

理事長 福崎博孝

(申入担当者 弁護士 今井一成)

(電話 095-827-3535)



申入書

拝啓 時下、ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。

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、消費者被害の未然防止を図ることを目的に、消費者団体、学識経験者、弁護士、司法書士、消費生活相談員などの消費者問題専門家により構成されている法人であり、将来的に適格消費者団体としての認定申請を予定しています。

さて、消費者からの情報提供に基づき御社の「海外旅行 出発までのご案内とご注意（2019年6月版）」7頁以下記載の「ご案内・ご注意」と、同9頁以下の「ご旅行条件書（海外募集型企画旅行用）」を、当法人において調査したところ、その一部に消費者契約法に照らして不当と思われる点があると判断しました。

そこで、当法人は、御社に対し、後記のとおり申し入れます。

つきましては、本申入れに対する御社のお考え・ご対応等を、文書にて、令和3年1月末日までに、当法人にご回答ください。なお、ご不明な点がございましたら、申入れ担当者までお問い合わせください。

最後に、ご回答の有無及びご回答内容につきましては、消費者への情報提供のため、当法人のホームページへの掲載その他適宜の方法により公表させていただくことがありますことをあらかじめ申し添えます。

敬具

第1 申入れの趣旨

- 1 「海外旅行 出発までのご案内とご注意（2019年6月版）」7頁以下記載の「ご案内・ご注意」中の「ホテルについて」⑧項¹を、適法な内容にご変更ください。
- 2 ご旅行条件書（海外募集型企画旅行用）第13項（旅行契約の解除・払い戻し—旅行開始前）を、適法な内容にご変更ください。
- 3 海外募集型企画旅行契約に限らず、御社が提供する他の旅行契約において類似の規定がございましたら、同様に適法な内容にご変更ください。

第2 申入れの理由

1 はじめに—消費者契約法の適用について

事業者と消費者との間の消費者契約については、消費者契約法が適用されます。この点、事業者とは、「法人その他の団体」等を指すところ（消費者契約法2条2項²）、御社は株式会社であって「事業者」に該当します。また、御社顧客には、営業とは無関係に個人として利用されている方が数多くいらっしゃるものと存じます。そのため、御社顧客の多数が「消費者」（同法2条1項³）に該当します。

よって、御社と顧客との間の海外募集型企画旅行契約は、その多くが消費者契約法の適用される「消費者契約」（同法2条3項⁴）に該当します。そのため、御社は、消費者である顧客と契約を締結するに際し、消費者契約法を遵守していただく必要がございます。具体的には、契約内容や旅行条件を定めるに際しては、消費者契約法を念頭においていただく必要があり、契約内容・旅行条件が消費者契約法に違反する場合には、無効になります。

この点、御社の「ご旅行条件書（海外募集型企画旅行用）」第1項(3)によれば、以下のとおり、契約内容・旅行条件は、旅行パンフレット及びご案内とご注意等の案内書類一切に記載された内容を含むものとされています。

¹ 複数でお申込みのお客様の内、お1人がお取消された為に他のお客様がお1人部屋利用となった場合には、お取消されたお客様から取消料を申し受ける他、お1人で部屋を利用されるお客様からは、お1人部屋追加代金を申し受けます。

² この法律（第四十三条第二項第二号を除く。）において「事業者」とは、法人その他の団体及び事業として又は事業のために契約の当事者となる場合における個人をいう。

³ この法律において「消費者」とは、個人（事業として又は事業のために契約の当事者となる場合におけるものを除く。）をいう。

⁴ この法律において「消費者契約」とは、消費者と事業者との間で締結される契約をいう。

旅行契約の内容・条件は、旅行パンフレット、ホームページ、本ご旅行条件書、ご出発までのご案内、渡航手続関係書類、ご案内とご注意、その他の案内書類（以下これらを総称して「パンフレットなど」といいます。）、出発前にお渡しする確定書面（最終旅行日程表）並びに当社旅行業約款（募集型企画旅行契約の部）によります。

そのため、御社が「パンフレットなど」を作成するに際しては、消費者契約法を遵守していただく必要があります。「パンフレットなど」の記載内容が消費者契約法に違反する場合には、当該記載は無効となります。

2 消費者契約法9条1号について

(1) 消費者契約法9条1号の趣旨と損益相殺の必要性

消費者契約法9条1号⁵は、「事業者が生ずべき平均的損害を超えるキャンセル料を定めた条項」を無効としているところ、これは、事業者が消費者契約において、契約の解除等に伴い高額な損害賠償等を請求することを予定し、消費者に不当な金銭的負担を強いることを許さない趣旨です（参考：大阪高裁平成25年3月29日判決 判例時報2219号64頁）。加えて、大阪高裁平成25年3月29日判決は、同法9条1号は損害賠償の予定額が本来認められる損害額に近いものであることを要請しており、消費者の約定解除（解約）権行使に伴う損害賠償の範囲も、契約が履行された場合に事業者が得られる利益の賠償⁶と解され、結局民法416条が規定する相当因果関係の範囲内の損害と同様であると解しています。

以上につき簡略化して申し上げれば、たとえ消費者都合によるキャンセルであったとしても、それを奇貨として事業者が「本来認められる損害額」を超えてキャンセル料を収受することは許されず、その結果、キャンセルに伴って別途利益が発生し事業者の損害が填補されていれば、当該利益と損害との間に相当因果関係が存する範囲において、当該利益はキャンセル料から控除（損益相殺）されるべきであるといえます。

⁵次の各号に掲げる消費者契約の条項は、当該各号に定める部分について、無効とする。

一 当該消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であつて、これらを合算した額が、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるもの 当該超える部分

⁶ 消費者契約法9条1号が規定する「平均的な損害」に逸失利益（契約が履行された場合に事業者が得られたはずの利益）を含まれるかについては、現在も争いがあるところです。そのため、この点に関しましては、大阪高裁の判示内容が当法人の立場と必ずしも一致するものではないことを申し添えます。

(2) 1人部屋追加料金については損益相殺の対象とすべきであること

さて、御社ご作成の「海外旅行 出発までのご案内とご注意（2019年6月版）」7頁以下記載の「ご案内・ご注意」中の「ホテルについて」⑧項は、消費者側のキャンセルによって新たに1人部屋利用の必要が生じた場合、1人部屋追加代金と取消料（キャンセル料）がそれぞれ発生する旨が記載されています。

この点、消費者都合のキャンセルによって旅行参加人数が減少し、その結果、1人部屋利用の必要が生じてしまった以上、1人部屋追加料金が別途発生すること自体は、消費者にとっても理解しやすいところです。

しかしながら、この1人部屋追加代金は、例えばツインルームをシングルユースすることに伴って発生する、いわゆるシングルチャージと同義であると認識しておりますところ⁷、このようなシングルチャージである限り、消費者都合のキャンセルによって御社及び宿泊ホテルに生じる損害の大部分は、1人部屋追加代金によって填補されるはずです。

そうであるならば、1人部屋追加料金は、御社及び宿泊ホテルの損害と相当因果関係に立つ利益であると捉えることができる結果、同追加料金相当額は取消料から控除（損益相殺）されるべきであると考えます。

(3) 再販率を基礎とした取消料規定と1人部屋追加料金の関係

「ご旅行条件書（海外募集型企画旅行用）」第13項（旅行契約の解除・払い戻し—旅行開始前）を読みますと、御社は、消費者都合のキャンセルがあった場合の取消料について、解除期日及び使用する航空機の種別に応じ、所定の割合による金額を設定しています。このうち、解除期日に着目して検討しますと、御社は、消費者によるキャンセルがあった場合に、同じプランを再販売できる可能性（再販率）を基礎として取消料金額を設定されているものと推察いたします。

再販率又は非再販率を基礎として取消料を設定した場合、逸失利益を必然的に含んだかたちで取消料が設定されることとなるため、当法人の立場と必ずしも相容れるものではありませんが、仮に再販率又は非再販率を基礎とした取消料の設定に違法・不当な点がないとしても、1人部屋追加料金が発生した場合には、同追加料金の限度で、再販率は100%であると評価することが可能です。

よって、御社が解除期日（再販率又は非再販率）を基礎として取消料を設定していることから、1人部屋追加料金相当額は取消料から控除（損益相殺）されるべきであると考えます。

⁷ 当法人に事実誤認等がございましたら、その旨ご指摘ください。

3 具体的事案に即した検討

以上のように考えなければ、次のような場合に消費者は不当な金銭的負担を強いられることとなります。

ここに、1名分の旅行代金4万円(但し、1人部屋追加料金は3万円とし、貸切航空機は用いない。)のプランに4名グループで申し込んだところ、出発前日に1名がキャンセルした結果、参加人数が3名に減少し、1人部屋追加料金が発生したとします。この場合、旅行代金の50%相当の取消料(2万円)が発生するとともに(御社「ご旅行条件書(海外募集型企画旅行用)」第13項)、1人部屋追加料金3万円が追加となる結果、当該消費者グループは一切返金を受けられないばかりか、差し引き1万円を御社に追加で支払わなければなりません。

一般の消費者としましては、参加人数が4名から3名に減少することによって旅行会社やホテル等の負担が増えるはずもなく、シングルチャージも規定どおりお支払いするにもかかわらず、なぜさらに1万円を追加してお支払いしなければならぬのか理解に苦しむところです。

なお、上記事例はあくまで想定事例として設定したものです。情報提供者からはほぼ類似の相談が寄せられております。よって、上記事例と同様の問題が実際に生じているものをご理解ください。

4 ご提案

以上のとおり、消費者によるキャンセルに伴い御社が1人部屋追加料金を収受した場合、同追加料金相当額が取消料から控除(損益相殺)されるべきです。ところが、御社は、「海外旅行 出発までのご案内とご注意(2019年6月版)」7頁以下記載の「ご案内・ご注意」中の「ホテルについて」⑧項に基づき、1人部屋追加料金を収受した場合においても、「ご旅行条件書(海外募集型企画旅行用)」第13項の規定どおりの取消料を収受しています。このような取扱い及びこれを可能とする御社の規定は、消費者契約法9条1号に照らして違法であると考えます。

よって、「海外旅行 出発までのご案内とご注意(2019年6月版)」7頁以下記載の「ご案内・ご注意」中の「ホテルについて」⑧項、及び「ご旅行条件書(海外募集型企画旅行用)」第13項については、いずれも適法な内容にご変更くださいますようお願いいたします。具体的には、次の下線を追加することが考えられます。

「ご案内・ご注意」中の「ホテルについて」⑧項

複数でお申込みのお客様の内、お1人がお取消された為に他のお客様がお1人部屋利用となった場合には、お取消されたお客様から取消料(ただし、当社規定の取消料からお1人部屋追加代金を控除した残金を上限とします。)を申し受ける他、お1人で部屋を利用されるお客様からは、お1人部

屋追加代金を申し受けます。

「ご旅行条件書（海外募集型企画旅行用）」第13項

(1) お客様の解除権

①お客様は次に定める取消料をお支払いいただくことにより、いつでも旅行契約を解除することができます。なお、下表でいう「旅行契約の解除期日」とは、お客様が当社の営業日・営業時間内に解除する旨をお申し出いただき、当社らが確認したときを基準とします（お申出の期日により取消料の額に差額が生じることもありますので当社の営業時間、連絡先等はおお客様ご自身でもお申込み時点で必ずご確認をお願いします）。

…（ア）及び（イ）省略…

（ウ）複数でお申込みのお客様の内、お1人がお取消された為に他のお客様がお1人部屋利用となった場合には、上表が規定する取消料からお1人部屋追加代金を控除した残額を取消料の上限とします。

また、海外募集型企画旅行契約に限らず、御社が提供する他の旅行契約において類似の規定がございましたら、同様に適法な内容にご変更ください。

第3 最後に

ご多忙のところ大変恐縮ではございますが、宜しくご対応くださいますようお願い申し上げますとともに、ご対応結果（ご対応いただけない場合にはその理由）を、令和3年1月末日までに、当法人（長崎市賑町5番24号向ビル201）へ文書にてご回答くださいますようお願い申し上げます。

なお、事実関係等に関し、本書面で申し上げた当法人の認識と御社の認識が異なる点がありましたら併せてご指摘頂ければ幸甚です。

以上