

令和3年3月10日

〒104-0061
東京都中央区銀座5丁目4番3号対鶴館8階
五木田・三浦法律事務所銀座オフィス
株式会社阪急交通社代理人
弁護士 三浦雅生 先生
同 山本厚 先生
同 石川雅子 先生
同 岡野陽子 先生
同 河野裕輔 先生
同 住吉大輔 先生

〒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)



貴社回答書に対する当法人の見解

拝啓 時下、ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。

まず、2021年1月5日付「回答書」（以下「貴社回答書」といいます。）のとおりにご回答くださり、誠にありがとうございました。かかる回答書を受けて、当法人において再検討いたしました。その結果を以下のとおり、ご連絡申し上げます。

1 はじめに

貴社回答書を拝読する限り、貴社のご主張は主に以下の4点であると認識しています（当法人の認識に間違いがございましたらご指摘ください）。

- ① 1人部屋追加代金が貴社及びホテルの利益ではないこと
- ② 複数人が共同して旅行を申し込んだ場合には、個々の消費者ごとに複数の旅行契約が成立するため、申込後のキャンセルによって人数変更が生じ

たとしても、1人部屋追加代金と取消料との間は相当因果関係を観念できないこと

③ 貴社の取消料(取消料率)は、消費者庁長官の関与の下に定められた「標準旅行業約款」に基づくものであるため、合理的根拠に基づく平均的な損害(消費者契約法9条1項)を超えるものではないこと

④ 「標準旅行業約款」が1人部屋追加代金が発生する場合とそうではない場合とを区別して規定していないため、貴社が取消料を定めるに際しても、1人部屋追加代金収受を考慮する必要はないこと

そこで、以下において、上記①～④につき当法人の見解を申し述べます。

2 貴社ご主張①に関し

当法人としましても、旅行人数が奇数になった場合に、貴社及びホテルが1人部屋追加代金を収受することについては特段問題であるとは認識しておらず、ご主張のとおり「不当な」利益ではないと考えています。

そのため、この点に関し貴社及び当法人との間に見解の齟齬はないものと思料します。

3 貴社ご主張②に関し

まず、複数人が共同して旅行を申し込んだ場合には、個々の消費者ごとに複数の旅行契約が成立するとのご主張に関しては、当法人も特段異論ございません。

しかしながら、消費者都合により取消しとなった旅行契約と当該取消しに起因して1人部屋追加代金が追加となった旅行契約とが別個独立の契約であるゆえに、取消料と1人部屋追加代金との間には相当因果関係が観念できず、よって、取消料を算定する際に1人部屋追加代金を貴社及びホテルが別途追加で受領したことを考慮しなくてよいというご主張であるならば賛同いたしかねます。

そもそも、損害賠償制度とは、債務不履行や不法行為に基づいて損害が発生した場合に、その損害を填補して損害がなかった状態に戻すものです。そのため、債務不履行等によって損害が生じても、損害発生と同一の原因により損害が別途填補されている場合には、公平の観点から損害額の調整が行われます(いわゆる「損益相殺」)。そして、ここにいう損害の填補とは、契約単位でのみ検討されればよいものではなく、公平の観点から実質的に検討されるべきものです。

したがって、キャンセルされた旅行契約と1人部屋追加代金が追加となった旅行契約とが別個独立の契約であったとしても、そのことから直ちに、貴社ご主張のように相当因果関係が否定されるものではありません。

そして、令和2年11月24日付「申入書」に記載しましたとおり、消費者

のキャンセルにより生じた貴社の損害は、一人部屋追加代金の限度で実質的に填補されているうえ、同追加代金は消費者のキャンセルにより旅行人数が奇数名となったことに伴い発生したものであって、貴社における損害発生と同一の原因から生じたものであるといえます。よって、貴社のご主張のとおり、旅行契約が旅行者各自との間に複数成立するものであるとしても、個々の旅行契約の枠を超えて相当因果関係を認め得るものと思料いたします。その結果、取消料の算定の際には、損益相殺的な調整が必要となります。

よって、貴社ご主張の相当因果関係（及び損益相殺）に関するご主張は失当であると認識しております。

4 貴社ご主張③に関し

貴社の取消料（取消料率）が消費者庁長官の関与の下に定められた「標準旅行業約款」に基づくものであることは、当法人も認識しており、よってこの点に見解の相違はないものと思料します。

もともと、「標準旅行業約款」のとおりであることのみから、合理的な取消料であるとは直ちにいえるものではなく、実質的な検討を要するものです。この点に関し、京都地裁平成23年12月13日判決（金融・商事判例1387号48頁）の事案では、適格消費者団体が解約金条項について消費者契約法9条1号違反を主張したのに対し、事業者側は、当該契約条項が業界団体の標準約款に則っており、かつ当該標準約款が監督官庁の監督下で長年にわたり適正なものとして運用されてきたことをもって適法である旨を反論しました。そして、同判決は、標準約款が行政機関と協議した結果決定されたものであることを認め、標準約款の内容が合理的である場合には平均的損害の算定にあたって考慮する余地もあるとしつつも、標準約款の内容の合理性を実質的に検討したうえで事業者側の反論を排斥し、消費者契約法9条1号により解約金条項は無効であると判断しました。

したがって、「標準旅行業約款」につきましても、その内容の合理性を実質的に検討する必要があります。また、そもそも「標準旅行業約款」が想定していないケースについては、当然ではありますが「標準旅行業約款」どおりの取消料を収受することは不相当であるといえます。そして、この点は貴社ご主張④と関連するものですので、詳細は次項で言及いたします。

5 貴社ご主張④に関し

「標準旅行業約款」が1人部屋追加代金が発生する場合とそうではない場合とを区別して規定していないこと自体は、当法人も争うものではありません。

しかし、「標準旅行業約款」において、1人部屋追加代金を取消料から控除することを必要としていないのか否かについては、慎重に検討する必要があると考えます。

すなわち、「標準旅行業約款」が、1人部屋追加代金が生じる場合であっても通常の取消料を収受してよいとの理解の下、両者を区別して規定しなかったのであれば、貴社のご主張のとおりであると考えますが、貴社回答書にもございますとおり、「標準旅行業約款」が1人部屋追加代金が発生する場合の取消料の算定方法までは検討していなかったゆえに区別して規定されなかった可能性も否定できません。

この点に関し、「標準旅行業約款」策定時の資料を見つけることはできませんでした（もっとも、「標準旅行業約款」は消費者契約法制定以前に策定されていますので、同法適合性を検討するに際して、策定当時の議論を確認する必要性はほぼないものと思料します。）。また、観光庁ウェブサイトで公開されている、平成23年7月29日より開催された「標準旅行業約款の見直しに関する検討会」及び同25年9月30日より開催された「旅行産業研究会」の議事概要ないし議事要旨を確認しましたところ、この点に関し議論や検討がなされた様子を確認することができませんでした。

具体的には、平成23年9月20日付「標準旅行業約款の見直しに関する検討会（第2回）資料」第11頁には、昭和57年に旅行業法が改正され、その後標準旅行業約款が導入されるが、これ以来、取消料に関する公式な検討はなされていないもようである旨が記載されています。そして、「標準旅行業約款の見直しに関する検討会」では、募集型企画旅行の取消料について議論されていますが、1人部屋追加代金と取消料の関係（1人部屋追加代金を取消料から控除することの要否）については、議事概要を見る限り議論された形跡は見当たりませんでした。なお、平成25年12月12日付「標準旅行業約款の見直しに関する検討会（第6回）資料」では、募集型企画旅行の取消料が見送り事項として記載されており、同第18頁では主なご意見の1つとして「旅行の申込みをした後で旅行者の取消しによって旅行業者が蒙った損害は原因者が負担すべき。」との意見が記載されていますが、旅行業者が被った損害以上を原因者（消費者）に負担させるべきとの意見については記載がありません。

また、「旅行産業研究会」の議事要旨も確認しましたが、やはり1人部屋追加代金と取消料の関係（1人部屋追加代金を取消料から控除することの要否）について議論された形跡は見当たりませんでした。なお、「第6回旅行産業研究会」（平成26年2月5日開催）の議事要旨には、以下のような委員の発言が記載されています。「旅行産業研究会」は最終的に意見の取りまとめを行うことができていませんが、「標準旅行業約款」の取消料規定は必ずしも完全なものではなく、見直しが必要であるとの認識を有する委員が存在したことがうかがわれます。

「標準旅行業約款制度は、消費者保護上有益であり、これまでの運用状況を踏まえ、大枠では維持したい。ただし、…取消料…等、現状にあっていない部分もある。」（第2頁）

「標準旅行業約款の規制は、消費者と事業者間の交渉力に格差がある中で、消費者を保護するためにある。その背景を踏まえると、たとえ契約条項に取消料が明記されている場合でも、契約の効力が全て満たされるとは限らない。」

(3頁)

「現状の標準旅行業約款における一番の課題は取消料である。…募集型企画旅行は、現行の規定を見直す必要があると思う…」(3頁)

「標準旅行業約款が制定されたのは、10年前であり、当時の公平が今も同様に公平であるかは微妙である。特に変更が必要な事項は、取消料規定である。」

(3頁)

以上のとおり、当法人が確認できた限りでは、「標準旅行業約款」の見直しに際し貴社のご主張に沿った議論や検討がなされている様子を確認することはできませんでした。もっとも、当法人の確認不足の可能性も否定できませんため、「標準旅行業約款の見直しに関する検討会」やその他の有識者会議において、1人部屋追加料金が発生する場合の取消料の取扱いについて検討された経緯がございましたら、当該議事録・議事概要等をご引用のうえ、具体的にご指摘いただけますと幸甚です。ご指摘を受けて当法人において再度検討させていただきます所存です。

6 結語

以上のとおり、当法人としましては、貴社回答書を拝読しましたが、現時点において貴社取消料規定が消費者契約法9条1号に沿うものであるとの理解には至りませんでした。

よって、令和2年11月24日付申入書の第1(申入れの趣旨)各項記載のとおり、「海外旅行 出発までのご案内とご注意(2019年6月版)」及びご旅行条件書(海外募集型企画旅行用)中の、取消料に関する規定を適法な内容にご変更くださいますよう、再度申し入れいたします。

もっとも、貴社ご主張④の点(1人部屋追加料金が発生する場合の取消料の取扱いに関し、「標準旅行業約款」が具体的な検討の下、1人部屋追加代金を取消料から控除する必要はないと判断したか否か)につきましては、根拠資料不足のため十分な検討を行うことができておりません。そこで、上記第5項記載のとおり、この点を裏付ける有識者会議等の議事録・議事概要等がございましたら、ご提供ないしご教示くださいますようお願い申し上げます。

敬具