

令和6年10月18日

〒549-0011

大阪府泉南郡田尻町泉州空港中1番地

Peach Aviation 株式会社 御中

内閣総理大臣認定適格消費者団体

特定非営利活動法人消費生活ネットワーク新潟

理事長 堀田 伸吾



(連絡先)

〒950-0965

新潟市中央区新光町6番地2 勤労福祉会館3階

担当事務局 高杉 陽子

TEL 025-384-4021

FAX 025-384-4022

申入書

拝啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

当団体は、消費者問題に関する情報収集及び提供、消費者被害の防止及び救済等を目的とし、消費者、消費者団体、消費生活相談員、研究者、弁護士によって構成され、令和3年10月20日に消費者契約法13条の内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体です。

今般貴社が利用されている国内・国際旅客運送約款について、消費者保護の観点から検討させていただいた結果、別紙のとおり、条項等について消費者契約法等に鑑み、消費者の利益を害し不当ないし不適切と思われる文言がありました。

つきましては、別紙のとおり申入れをいたしますので、貴社のご見解やご対応を、本書面到達後1か月以内に上記連絡先宛書面にてご回答くださるようお願いいたします。

なお、本申入れの内容、申入れに対する貴社のご回答の有無・内容及びそれ以降の経緯、内容等については、消費者被害防止の観点から、当団体のホームページ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申し添えます。

敬具

申入れ事項

第1 第12条B項について

2. 当社は、次のいずれかの事由によるときは、予告なしに、航空便又はその後の運送の権利若しくは運送に関わる予約を取り消し、打ち切り、迂回させ、延期させ又は延着させ、また離着陸すべきかどうかを決定することがあります。この場合、当社は、この約款及び当社規則に従って航空券の未使用部分に対する運賃及び料金を払い戻しますが、その他の一切の責任を負いません。

...

(d) 労働力、燃料若しくは設備の不足又は当社その他の者の労働問題。

1 申入れの趣旨

上記条項のうち、「(d) 労働力、燃料若しくは設備の不足又は当社その他の者の労働問題。」の箇所を削除する又は消費者契約法8条1項1号及び4号に反しないよう修正してください。

2 申入れの理由

(1) 上記条項は、「労働力、燃料若しくは設備の不足又は当社その他の物の労働問題」の事由により航空便の予約の取消し等を行った場合、貴社の責任を航空券の未使用部分に対する運賃及び料金の払い戻しに限定するものです。

かかる労働力、燃料若しくは設備の不足又は貴社の労働問題について、貴社に故意又は過失がある場合、貴社は旅客に対して債務不履行又は不法行為に基づく損害賠償責任を負い、いわゆる通常損害及び特別損害について損害賠償債務が生じます（民法416条）。

(2) 上記条項に関し、債務不履行責任との関係では、旅客は債務不履行に基づき貴社との旅客運送契約を解除し、原状回復（民法545条）として「航空券のみ使用部分に対する運賃及び料金」の払戻し

を受けることができます。

さらに、損害を受けた旅客は、貴社に故意又は過失がある場合、債務不履行に基づく損害賠償請求を行えるところ（民法545条4項・同法415条1項）、貴社は「その他の一切の責任を負いません」と規定しており、かかる規約は、「事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除」する条項であるため、消費者契約法8条1項1号に反する規約となっています。

なお、旅客が債務不履行に基づき、貴社との旅客運送契約を解除せずに損害賠償を行う場合、当該規約は「航空券の未使用部分に対する運賃及び料金」以外の損害について貴社の責任を免除することになることから、事業者の故意又は重大な過失による債務不履行であっても「損害を賠償する責任の一部を免除」する条項であるため、消費者契約法8条1項2号に反する規約でもあります。

- (3) また、上記条項に関し、不法行為責任との関係では、貴社に故意又は過失がある場合、旅客は貴社に対して不法行為に基づく損害賠償請求を行えます（民法709条）。

しかし、貴社は「航空券の未使用部分に対する運賃及び料金を払い戻しますが、その他の一切の責任を負いません。」と定めていることから、「貴社代表又はその使用する者の故意又は重過失による」不法行為であっても「損害を賠償する責任の一部を免除」する条項であるため、消費者契約法8条1項4号に反する規約となっています。

- (4) 以上のとおり、債務不履行責任との関係では消費者契約法8条1項1号に反し、不法行為責任との関係では消費者契約法8条1項4号に反していることから、上記条項のうち、「(d) 労働力、燃料若しくは設備の不足又は当社その他の者の労働問題。」の箇所を削除する又は消費者契約法8条1項1号及び4号に反しないよう修正してください。

第2 第13条A項について

2. 当社の都合（本条C項）若しくは不可抗力等（本条D項）以外の事由（旅客の都合によるものを含みますがこれに限りません）により航空券若しくはその一部分が使用されなかった場合には、当社は、当該未使用航空券について、当社が旅客から受領した一切の運賃、料金及び手数料について払戻しをしません。ただし、旅客が付帯サービス付運賃にて航空券を購入した場合は、本条E項の規定に従い、ポイントにて払戻しを行いません。

1 申入れの趣旨

上記条項を削除する又は消費者契約法10条に違反しないよう修正してください。

2 申入れの理由

(1) 上記条項は、貴社の都合（第13条C項）若しくは不可抗力等（第13条D項）以外の事由により航空券が使用されなかった場合、付帯サービス付運賃にて航空券を購入した旅客に限り、ポイントでの払戻しを行うとする条項です。

しかし、上記条項は、以下のとおり、消費者契約法10条に違反するものです。

(2) 錯誤、制限行為能力等を理由とする取消しとの関係

ア 旅客は、民法で定める各要件を満たす場合、錯誤（民法95条）、制限行為能力者（未成年者、成年被後見人など）による法律行為（同法5条2項、同9条など）等に基づいて、貴社との旅客運送契約を取消し、原状回復として貴社に支払った運賃、料金及び手数料の返金を求めることができます（同法121条、同法121条の2）。

イ しかるに、上記条項は、消費者が錯誤、制限行為能力等を理由とする取消権を行使して、航空券の全部または一部を使用せずに払戻しを求めたとしても、「貴社の都合（第13条C項）若しくは

不可抗力等（第13条D項）以外の事由により航空券が使用されなかった場合」に該当するとして、旅客が付帯サービス付運賃にて航空券を購入していなければ払戻しに応じないとの対応を可能とする条項になっていると解されます。

また、上記条項は、消費者が錯誤、制限行為能力等を理由に貴社との旅客運送契約を取り消した場合でも、消費者が行った決済方法ではなく、貴社が発行するポイントでの払戻しを行うとの定めになっています。

そのため、当該条項は、①消費者が付帯サービス付運賃にて航空券を購入しない限り、消費者が錯誤、制限行為能力等を理由とする取消権の行使により払戻しを請求できない点及び②消費者が行った決済方法での払戻しではなく、貴社が発行するポイントでの払戻しがなされる点で、上記の民法の規定に比して消費者の権利を制限するものです。

ウ そして、上記条項に従えば、旅客が付帯サービス付運賃にて航空券を購入していなければ、当該旅客は払戻しを一切受けることができず、民法上認められている原状回復がなされない状態に置かれるため、著しく不当であり、消費者の利益を一方的に害するものです。

また、上記条項によれば、付帯サービス付運賃にて航空券を購入した場合にはポイントにて払戻しがされることになりますが、当該ポイントには6ヶ月の有効期限が定められていることから、当該ポイントを利用できずに失効してしまう事態も往々にして想定できます。さらに、当該ポイントは貴社以外では利用できないことから、貴社を今後利用しない旅客からすれば、払戻しを受けていないのと同様の状態に置かれるのであって、著しく不当であり、消費者の利益を一方的に害するものです。

エ よって、上記条項は、上記条項は消費者契約法10条に違反す

るものと思料します。

(2) 民法641条に基づく解除との関係

ア 当該航空券は、貴社と旅客との間の旅客運送契約に基づいて発券されるところ、かかる旅客運送契約は、運送人が旅客を運送するという結果ないし仕事の完成を目的としており、民法上の請負の性質を有するものです。

そのため、旅客は、旅客の運送がなされるまでの間は民法641条に基づいて、いつでも損害を賠償して契約の解除をすることができ、支払った運賃、料金及び手数料について原状回復として返金を求めることができます（民法545条1項）。

他方、貴社は原状回復義務としての返金債務について、民法641条による旅客の貴社に対する損害賠償債務と相殺し得るものですが、旅客による解除時期によっては、貴社が旅客に対して請求する損害賠償額よりも、解除に伴う原状回復義務としての返金額の方が上回ることは往々にして想定されます（出発日の数ヶ月前に解除した場合など）。

イ しかるに、上記条項は、貴社の都合（第13条C項）若しくは不可抗力等（第13条D項）以外の事由により航空券が使用されなかった場合、消費者が行った決済方法による払い戻しを行わないとするものであり、民法641及び同法545条1項に比して消費者の権利を制限するものです。

ウ そして、付帯サービス付運賃にて航空券を購入していた場合には、貴社が発行するポイントで払い戻されるにとどまります。当該ポイントは6ヶ月の有効期限が定められていることから、当該ポイントを利用できずに失効してしまう事態も往々にして想定できます。

さらに、当該ポイントは貴社以外では利用できないことから、貴社を今後利用しない旅客からすれば、払戻しを受けていないのと同

様の状態に置かれるのであって、著しく不当であり、消費者の利益を一方的に害するものです。

エ よって、上記条項は、上記条項は消費者契約法10条に違反するものと思料します。

(3) 以上より、上記条項を削除する又は消費者契約法10条に違反しないよう修正してください。

第3 第13条E項及び同条G項について

第13条E項（当社の都合（本条C項）若しくは不可抗力等（本条D項）以外の事由による払戻し）

1. 当社は、旅客が付帯サービス付運賃にて航空券を購入した場合に限り、以下a又はbに従い、ポイントにて払戻しを行いません。

(a) 旅行がまったく行われていない場合には、支払済みの運賃額から当社規則で定める取消手数料を差し引いた額。

(b) 旅行の一部が行われている場合には、支払済みの運賃額と航空券が使用された区間に適用される運賃との差額から、当社規則で定める取消手数料を差し引いた額。

第13条G項（払戻しに使用されるポイント）

当社は、航空券の支払いが行われた国及び払戻しが行われる国の適用法令等に従って払戻しを行います。

…本条E項に基づく払戻の場合、当社は、ポイントによってのみ払い戻しを行います。

1 申入れの趣旨

(1) 第13条E項1号のうち、「旅客が付帯サービス付運賃にて航空券を購入した場合に限り」、「ポイントにて」の箇所について、消費者契約法10条に違反しないよう修正してください。

(2) 第13条G項のうち、「本条E項に基づく払戻の場合、当社は、ポイントによってのみ払い戻しを行います。」の箇所を削除する又は消

消費者契約法10条に違反しないよう修正してください

2 申入れの理由

- (1) 上記条項は、貴社の都合（第13条C項）若しくは不可抗力等（第13条D項）以外の事由により航空券が使用されなかった場合、付帯サービス付運賃にて航空券を購入した旅客に限り、ポイントでの払戻しを行うとする条項です。

しかし、上記条項は、以下のとおり、消費者契約法10条に違反するものです。

- (2) 錯誤、未成年者等を理由とする取消し

ア 旅客は、民法で定める各要件を満たす場合、錯誤（民法95条）、制限行為能力者（未成年者、成年被後見人など）による法律行為（同法5条2項、同9条など）等に基づいて、貴社との旅客運送契約を取消し、原状回復として貴社に支払った運賃、料金及び手数料の返金を求めることができます（同法121条、同法121条の2）。

イ しかるに、上記条項は、消費者が錯誤、制限行為能力等を理由とする取消権を行使して、航空券の全部または一部を使用せずに払戻しを求めたとしても、「貴社の都合（第13条C項）若しくは不可抗力等（第13条D項）以外の事由による払戻し」として、旅客が付帯サービス付運賃にて航空券を購入していなければ払戻しに応じないとの対応を可能とする条項になっていると解されません。

また、上記条項は、消費者が錯誤、制限行為能力等を理由に貴社との旅客運送契約を取り消した場合でも、消費者が行った決済方法ではなく、貴社が発行するポイントでの払戻しを行うとの定めになっています。

そのため、当該条項は、①消費者が付帯サービス付運賃にて航空券を購入しない限り、消費者が錯誤、制限行為能力等を理由とする

取消権の行使により払戻しを請求できない点及び②消費者が行った決済方法での払戻しではなく、貴社が発行するポイントでの払戻し
がなされる点で、上記の民法の規定に比して消費者の権利を制限する
ものです。

ウ そして、上記条項に従えば、旅客が付帯サービス付運賃にて航空券を購入していなければ、当該旅客は払戻しを一切受けることができず、民法上認められている原状回復がなされない状態に於かれるものであり、著しく不当であり、消費者の利益を一方的に害するものです。

また、上記条項によれば、付帯サービス付運賃にて航空券を購入した場合にはポイントにて払戻しがされることとなりますが、当該ポイントには6ヶ月の有効期限が定められていることから、当該ポイントを利用できずに失効してしまう事態も往々にして想定できます。さらに、当該ポイントは貴社以外では利用できないことから、貴社を今後利用しない旅客からすれば、払戻しを受けていないのと同様の状態に置かれるのであって、著しく不当であり、消費者の利益を一方的に害するものです。

エ よって、上記条項は、上記条項は消費者契約法10条に違反するものと思料します。

(2) 民法641条に基づく解除

ア 当該航空券は、貴社と旅客との間の旅客運送契約に基づいて発券されるところ、かかる旅客運送契約は、運送人が旅客を運送するという結果ないし仕事の完成を目的としており、民法上の請負の性質を有するものです。

そのため、旅客は民法641条に基づき、旅客の運送がなされるまでの間は、いつでも損害を賠償して契約の解除をすることができ、支払った運賃、料金及び手数料について原状回復として返金を求めることができます(民法545条1項)。

他方、貴社は原状回復義務としての返金債務について、民法641条による旅客の貴社に対する損害賠償債務と相殺し得るものですが、旅客による解除時期によっては、貴社が旅客に対して請求する損害賠償額よりも、解除に伴う原状回復義務としての返金額の方が上回ることは往々にして想定されます（出発日の数ヶ月前に解除した場合など）。

イ しかるに、上記条項は、貴社の都合（第13条C項）若しくは不可抗力等（第13条D項）以外の事由により航空券が使用されなかった場合、消費者が行った決済方法による払い戻しを行わないとするものであり、民法641及び同法545条1項に比して消費者の権利を制限するものです。

ウ そして、付帯サービス付運賃にて航空券を購入していた場合には、貴社が発行するポイントで払い戻されるにとどまります。当該ポイントは6ヶ月の有効期限が定められていることから、当該ポイントを利用できずに失効してしまう事態も往々にして想定できます。

さらに、当該ポイントは貴社以外では利用できないことから、貴社を今後利用しない旅客からすれば、払戻しを受けていないのと同様の状態に置かれるのであって、著しく不当であり、消費者の利益を一方的に害するものです。

エ よって、上記条項は、上記条項は消費者契約法10条に違反するものと思料します。

(3) 以上より、申入れの趣旨記載のとおり、削除又は消費者契約法10条に違反しないよう修正してください。

第4 第13条G項について

1. 当社は、航空券の支払いが行われた国及び払戻しが行われる国の適用法令等に従って払戻しを行います。本条C項に基づく払戻しの
--

場合、当社は、旅客の選択に従って、運賃の支払通貨又はポイントによって払戻しを行います。本条D項に基づく払戻しの場合、当社は、当社の選択に従って、運賃の支払通貨又はポイントによって払戻しを行います。

1 申入れの趣旨

上記条項のうち、「当社の選択に従って」「又はポイント」の箇所を削除してください。

2 申入れの理由

上記条項は、不可抗力等による払戻し（本旅客運送約款第13条D項）の場合において、貴社の選択によって、通貨の支払通貨又はポイントによって旅客が払戻しを受けることを定めるものです。

本旅客運送約款第12条B項2号a～dに定める事由によって、貴社が航空便を取り消した場合、不可抗力等により貴社が負う債務（旅客を運送する債務）が履行不能となります。そのため、当該旅客は、当該旅客運送契約について債務不履行（履行不能）に基づく解除（民法542条1項1号）により、原状回復として支払った運賃等について支払通貨での返金を求めることができます（民法545条1項）。

しかるに、本来、消費者は自身が支払った通過での返金を求めることができるにもかかわらず、上記条項は、支払通貨より利便性の劣る貴社ポイントでの払戻しとするかどうか貴社が決定することができる定めとなっているため、民法545条1項に比して消費者の権利を制限するものです。

そして、上記条項に従えば、貴社がポイントでの払戻しを選択した場合、当該旅客は支払通貨による払戻しを一切受けることができません。また、当該ポイントには6ヶ月の有効期限が定められていることから、当該ポイントを利用できずに失効してしまう事態も往々にして想定できます。さらに、当該ポイントは貴社以外では利用できないことから、今後、貴社を利用しない旅客からすれば、払戻しを受けてい

ないのと同様の状態に置かれるのであって、著しく不当であり、消費者の利益を一方的に害するものです。

以上のとおり、上記の規定は消費者契約法10条に違反することから、申入れの趣旨記載のとおり削除を求めます。

第5 第18条B項10号について

10. 当社は、この約款及び当社規則に従う運送から生じた間接損害若しくは特別損害又は懲罰的損害賠償に対しては、当社がその損害の発生を予知していたかどうかを問わず、一切責任を負いません。

1. 申入れの趣旨

上記条項のうち、「間接損害若しくは特別損害」の箇所を削除してください。

2. 申入れの理由

(1) 上記条項は、「運送」（無償又は有償での旅客又は手荷物の航空運送・第1条より）から生じた間接損害・特別損害について、貴社は一切の責任を負わないとする条項です。

しかし、上記条項は、以下の各法律に抵触するものと思料いたします。

(2) 商法591条1項

ア 商法591条1項は、「旅客の生命又は身体の侵害による運送人の損害賠償の責任（運送の遅延を主たる原因とする者を除く）を免除し、又は軽減する特約は、無効とする」と定めています。

そして、損害賠償の範囲は、民法によれば、債務の不履行によって通常生ずべき損害及び当事者が特別の事情を予見すべきであった損害となります（民416条）。

イ そのため、民法416条及び商法591条1項を踏まえれば、運送人の債務不履行によって旅客の生命又は身体の侵害が生じた場合、運送人は、通常生ずべき損害及び当事者が特別の事情を予

見すべきであった損害（特別損害）を支払わなければなりません。

なお、貴社の約款では上記条項で記載されている「間接損害」について定義されていませんが、貴社が「間接損害」として想定される損害であっても、「運送人の債務不履行によって旅客の生命又は身体の侵害が生じた場合、運送人は、通常生ずべき損害及び当事者が特別の事情を予見すべきであった損害」に該当すれば、貴社が損害賠償責任を負うべきことには変わりません。

ウ 上記条項は、旅客の生命又は身体の侵害によって生じた間接損害・特別損害を除外する旨を定めていないことから、「旅客の生命又は身体の侵害による運送人の損害賠償の責任（運送の遅延を主たる原因とする者を除く）」を「軽減する特約」であり、商法591条1項に反し無効となりますので、修正（一部削除）を求めます。

(2) 消費者契約法8条1項2号及び4号

ア 消費者契約法8条1項2号及び4号は、それぞれ、消費者契約につき、事業者の故意または重過失による債務不履行に基づく損害賠償責任の一部を免除する条項、または、事業者の債務の履行に際してされた、故意または重過失による不法行為に基づく損害賠償責任の一部を免除する条項の無効を定めています。

イ 貴社の債務不履行または不法行為に起因して旅客に損害が生じた場合、民法によれば、貴社が負うべき損害賠償の範囲は、債務の不履行によって通常生ずべき損害および当事者が特別の事情を予見すべきであった損害となります（民416条）。

しかるに、同項は、貴社の故意または重過失によつた生じた債務不履行または不法行為について、その間接損害・特別損害については責任を負わないとするもので、予見すべき特別損害等についての責任を（一部）免除する規定と解されます。

ウ 従って、同項は消費者契約法8条1項2号及び4号により無効

となるものですので、修正（一部削除）を求めます。

第6 第19条A項について

A) 手荷物に毀損があった場合には毀損の発見後直ちに（遅くともその受取の日から7日以内に）、延着又は紛失若しくは滅失があった場合には手荷物を受け取った日（延着の場合）又は手荷物を受け取ることが出来たであろう日（紛失又は滅失の場合）から21日以内に、それぞれ当該手荷物の引渡しを受ける権利を有する人が当社の事務所に対し異議を述べなければ、いかなる損害賠償も認められません。すべての異議は、書面で、上記に定められた期間内には発送することにより述べなければなりません。運送が条約の適用を受ける国際運送でない場合又は国内運送の場合には、損害賠償請求者が次の事項を証明するときは、当該異議通知をしなかった場合にも、訴訟を提起することができます。

1. 正当な理由で当該通知をすることができなかったこと。
2. 当社側の作為により当該通知がなされなかったこと。
3. 当社が旅客の手荷物に対する損害を知っていたこと

1 申入れの趣旨

上記条項について、消費者契約法8条1項2号及び4号に反しないように修正してください。

2 申入れの理由

上記条項は、手荷物の毀損・延着・紛失・滅失について事業者の重過失によるものであっても、①手荷物の毀損については受取の日から7日以内に申し出た限度においてのみ、②延着については手荷物を受け取った日から21日以内に申し出た限度においてのみ、③紛失・滅失については受け取ることができた日から21日以内に申し出た限度においてのみ、それぞれ責任を負う旨を定めるものです。

そのため、上記条項は、事業者の重過失による債務不履行ないし不

法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除するものであるため、消費者契約法8条1項2号及び4号により無効となるものですので、上記申入れの趣旨記載のとおり、修正を求めます。

以上