

回答書

令和6年11月15日

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 殿

Peach・Aviation 株式会社
法務部長 吉田みゆき

前略 令和6年10月18日付の貴法人の「申入書」に対し、以下の通りご回答申し上げます。

1 第12条B項について

貴法人は、約款第12条B項2号(d)「労働力、燃料もしくは設備の不足又は当社その他の労働問題」により当社が予約の取り消し等を行った場合に、当社の責任を「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ことが、消費者契約法8条1項1号、2号及び4号に反する旨主張されています。

しかし、約款の当該条項において、当社は、航空券の未使用部分に対する運賃及び料金の払い戻しを実施することから、債務不履行により生じた損害の全部を免除する条項には該当せず、消費者契約法第8条1項1号には違反しないと考えております。

また、「労働力、燃料もしくは設備の不足又は当社その他の労働問題」は、専ら当社以外の外的な事情を意味する内容であり、当社、その代表者又は当社の使用する者に故意または重過失がある場合を想定しておらず、消費者契約法第8条1項2号及び4号のいずれにも違反しないと考えております。

2 第13条A項について

(1) 錯誤取消

錯誤による取消の主張がされた場合、個別に事情を確認させていただいた上で、錯誤取消事由があると当社が認めた場合は、約款第13条A項にかかわらず取消しを認め、支払方法に応じて返金を行います。したがって、約款の当該条項が民法95条の権利を不当に制限しているものではないと考えております。

もっとも、当社の航空券はオンラインで顧客が日時等を選択の上購入することが予定されており、決済画面において購入に際しては十分な注意喚起も行って顧客が十分に注意義務を尽くして決済を行うことを予定しているところ、日時や旅程等の誤りについて錯誤を主張することは、顧客等における重過失が推認されるため、民法95条及び電子消費者契約法を前提としても、およそ錯誤取消が適法に主張される場面は観念できないものと考えております。

(2) 成年被後見人による行為の取消

成年被後見人の法律行為であっても、日用品の購入その他日常生活に関する行為については取り消すことができないことに照らして(民法9条但書)、日常生活上の交通・移動手段である航空券の購入については、成年被後見人の法律行為を取り消すことは、原則として許されないものと考えております。

もつとも、特段の事情に照らして日常生活に関する行為に該当しないと評価すべき事実関係の下で、成年被後見人による航空券の購入がなされて、法定代理人から取消しの主張がなされた場合には、個別に事情を確認させていただいた上で、取消事由があると当社が認めた場合には、約款第13条A項にかかわらず取消しを認めて、支払方法に応じて返金を行います。したがって、約款の当該条項が民法9条の権利を不当に制限しているものではないと考えております。

(3) 未成年による行為の取消

未成年による航空券の購入がなされ、法定代理人から取消しの主張がなされた場合には、個別に事情を確認のうえ、取消事由があると当社が認めた場合には、約款第13条A項にかかわらず取消しを行い、支払方法に応じて返金を行います。したがって、約款の当該条項が民法第5条2項の権利を不当に制限しているものではないと考えております。

(4) 民法641条に基づく解除における払戻方法

当社約款においては、顧客が当社都合若しくは不可抗力以外の事由による払戻しを求めた場合には、付帯サービス付き運賃にて航空券を購入した場合に限り、運賃の支払手段による払戻し又はポイント付与を行うこととしています(約款13条E項)。なお、払戻しに関する約款第13条については、令和6年10月27日より改定がされており、航空券に付帯するサービスの内容にもよりますが、ポイントによる返還のみならず、運賃の支払手段による払戻しも選択できるようになっております。

顧客は、①自己都合による払戻しができない代わりに運賃が格安となる「ミニマム」プラン、②自己都合の払戻しがポイントでなされる代わりに運賃が①より若干高額となる「スタンダード」プラン、③便変更が可能で、かつ、自己都合の払戻しが運賃の支払手段により行われる代わりに②より若干高額の運賃が設定されている「スタンダードプラス」プランという3種の運賃プランから、自己の予定やニーズに応じていずれかの運賃にて航空券を購入するか選択することができます。このような運賃プランの選択が任意に可能である以上、上記の「スタンダード」プランまたは「スタンダードプラス」プランのいずれかの付帯サービス付き運賃にて航空券を購入した場合に限り、運賃の支払手段による払戻し又はポイント付与を行うとの条項について、信義誠実の原則に反して消費者の利益を一方的に害する条項に該当すると評価すべき事情は認められないものと思料いたします。

3 第13条E項及び同条G項について

前記2において述べたとおり、現行の定款においては、顧客は、複数の運賃プランから、自己の予定やニーズに応じていずれかの運賃にて航空券を購入するか選択することが可能であり、ポイントによる返還のみならず、運賃の支払手段による払戻しも航空券

の購入時に選択することができるようになっております。前記の「スタンダード」プランまたは「スタンダードプラス」プランのいずれかの付帯サービス付き運賃にて航空券を購入した場合に限り、運賃の支払手段による払戻し、またはポイント付与を行うとの条項について、信義誠実の原則に反して消費者の利益を一方的に害する条項に該当すると評価すべき事情は認められないものと思料いたします。

4 第13条G項について

当社の現行の約款第13条G項においては、「運賃の支払手段による払戻しは、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い、運賃の支払通貨又はポイントによって行」うこととされており、貴法人の指摘する「当社の選択に従って」という部分は既に削除されております。

同条項は、約款第13条C項、D項及びE項に定める払戻しに関する規定であるところ、約款第13条C項及びD項に定める払戻しの場合は、顧客が購入時に選択した運賃の支払手段（例えばクレジットカードによる支払いであればクレジットカード、ポイントによる支払いであればポイント）に従って払戻しがなされ、同上E項に定める払戻しの場合は、顧客が購入時に選択した運賃プランが定めるところに従い、すなわち、「スタンダード」プランであればポイントで、「スタンダードプラス」プランであれば運賃の支払手段に従った方法でなされることとなります。なお、ポイントでの払戻しが適法であることは、前記2（4）でご説明したとおりです。

5 第18条B項10号について

貴法人は、約款第18条B項10号が商法591条1項に反する旨をご主張されておられますが、同条が減免を禁じる「旅客の生命又は身体の侵害」による損害は、直接損害にしか該当しえず、間接損害若しくは特別損害に該当することはありませんので、約款第18条B項10号は商法591条1項に反するものではないものと思料いたします。

また、約款第18条B項10号は、当社、その代表者又は当社の使用する者に故意または重過失がある場合を想定しておらず、消費者契約法第8条1項2号及び4号に違反しないものと考えております。

6 第19条A項について

約款第19条A項は、当社、その代表者又は当社の使用する者に故意または重過失がある場合を想定しておらず、消費者契約法第8条1項2号及び4号に違反しないものと考えております。

草々

