

令和7年8月20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

再 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。

貴社よりご回答頂いた内容につきまして、消費者保護の観点から検討させて頂いた結果、依然として消費者契約法等に鑑み不当ないし不適切と思われる記載があります。

つきましては、別紙のとおり再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、本申入書以降の貴社のご回答の有無及び内容等の経緯については、消費者被害防止の観点から当団体ホームページその他の方法により公表させていただく場合があることを申し添えます。

敬具

再申入れ事項

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 再申入れの趣旨

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。

また、消費者契約法8条1項2号にも反しないよう修正してください。

2 再申入れの理由

(1) 貴社におかれましては、「当社は、航空券の未使用部分に対する運賃及び料金の払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該当」しない旨を回答されております。

しかし、航空便の予約が取り消された場合、通常、「航空券の未使用部分に対する運賃及び料金の払戻しの実施」は、旅客運送契約の解除に伴う原状回復（民法545条）としてなされるものであり、債務不履行に基づく損害賠償請求に対する支払いではないと思料いたします。

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。

- (2) また、貴社におかれましては、『労働力、燃料もしくは設備の不足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」いない旨を回答されております。

しかし、パイロットの飲酒による欠航、航空機の燃料の調達等における従業員の手配ミスなどが万が一発生した場合において、貴社従業員に故意または重過失がある状況も否定できないと思料いたします。

かかる状況において、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、「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E項について

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、当社規則に従って、運賃の支払い手段による払戻し又はポイント付与を行います。その額については次のとおりとします。
- (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し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し手数料を差し引いた額

1 申入れの趣旨

上記条項につき、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、運賃の支払い手段による払戻し又はポイント付与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) 錯誤を理由とする取消しとの関係

ア 貴社におかれましては、「錯誤取消事由があると当社が認めた場合には、約款…にかかわらず取消しを認めて、支払い方法に応じて返金を行」う旨を回答されております。

しかし、当該条項において、今回ご回答いただいたような対応に関する記載がなされていない以上、貴社約款にて記載されている当該条項は、依然として消費者契約法10条に反していると思料いたします。

イ また、貴社におかれましては、「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。」と回答されております。

しかし、かかる顧客に重過失が認められるか又は軽過失にとどまるかについては、個別の具体的事情を踏まえて判断される以上、重過失が認められる事案もあれば、重過失が認められない事案もあり得るものと思料いたします。

(3) 制限行為能力を理由とする取消しとの関係

貴社におかれましては、「取消事由があると当社が認めた場合には、約款…にかかわらず取消しを行い、支払い方法に応じて返金を行」う旨を回答されております。

しかし、当該条項には今回ご回答いただいたような対応に関する記載がなされていない以上、貴社約款にて記載されている当該条項は、依然として消費者契約法10条に反していると思慮いたします。

- (4) 当該条項は、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。

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。

以上より、上記条項につき、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 F 項について

第 13 条 F 項（払戻しを拒否する場合）

1. 航空券に記載又は記録された搭乗日から、本条 C 項に基づく払戻しの場合は 30 日、本条 D 項又は E 項に基づく払戻しの場合は 10 日を経過した後になされた払戻請求については、本社は払戻しを拒否することが出来ます。

1 申入れの趣旨

第 13 条 F 項 1 号について、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

2 申入れの理由

- (1) 上記条項は、貴社の都合（第 13 条 C 項）による払戻しについては 30 日間、不可抗力（第 13 条 D 項）または貴社の都合・不可抗力以外の事由（第 13 条 E 項）による払戻しについては 10 日間を、それぞれ払戻期間として定める条項です。

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) 貴社の都合または不可抗力による払戻しについて、一例として旅

客運送契約の解除に伴う原状回復（民法５４５条）としてなされるものと思われますが、民法上は顧客が権利行使できることを知った時から５年間は払戻請求を行うことが可能です（民法１６６条１項）。

また、貴社の都合・不可抗力以外の事由（第１３条Ｅ項）による払戻しについては、様々な法的根拠による払戻しが考えられるところ、一例として錯誤取消または制限行為能力を理由とする取消であれば「追認ができる時から５年間」（民法１２６条１項）は払戻し請求を行うことが可能です。

しかるに、当該条項はかかる払戻請求の期間を３０日間または１０日間に制限し、各期間経過後の払戻しを行うかについては貴社の裁量に委ねる点で顧客の権利を制限しております。また、かかる条項によって顧客が利益を受けることはなく、むしろ顧客の利益を一方的に害するもので、当該条項は消費者契約法１０条に反しています。

- (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 再申入れの趣旨

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 再申入れの理由

- (1) 貴社におかれましては、「商法５９１条１項・・・が減免を禁じる「旅客の生命または身体の侵害」による損害は、直接損害しか該当しえず、間接損害若しくは特別損害に該当することは」ない旨を回

答されております。

しかし、旅客の死亡または身体の侵害という「権利または法律上保護される利益」の侵害により発生した損害について、民法上、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ついて損害賠償責任を負うこととなります（民４１６条）。

かかる民法による定めを前提として商法５９１条１項を文言どおり解した場合、同項は、「旅客の生命又は身体の侵害によって生じた『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』について、運送人の賠償責任を免除または軽減する特約を無効とするもの」と定めているものと解するのが相当と思料いたします。

しかるに、上記条項は、通常生ずべき損害（直接損害）以外について貴社は責任を負わない旨を定めていることから、「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」であるため、商法５９１条１項に反し無効となります。

(2) 消費者契約法８条１項２号及び４号

ア 貴社におかれましては、「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」いない旨を回答されております。

イ しかし、パイロットの飲酒、操縦ミス、整備不良、燃料の計算ミスなどによる航空事故が、従業員による故意又は重過失によって生じうることは否定できないと思料いたします。

しかるに、同項は、貴社の故意または重過失によっ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、上記申入れの趣旨のとおり、修正（一部削除）を求めます。

第5 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 再申入れの趣旨

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 再申入れの理由

貴社におかれましては、「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」いない旨を回答されております。

しかし、手荷物の受取時のミスによる破損や、タグの付け間違いなどのミスによる延着・紛失などの事態が、従業員による故意又は重過失によって生じうることは否定できないと思料いたします。

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