

平成23年10月19日

〒140-0002

東京都品川区東品川二丁目4番11号  
野村不動産天王洲ビル  
日本航空株式会社 御中

特定非営利活動法人あいち消費者被害防止ネット  
理事長 杉浦市  
(連絡先) 〒46-0002  
名古屋市中区丸の内二丁目  
18番22号 三博ビル8階  
事務局長 外山孝司  
TEL: 052-265-9258  
FAX: 052-265-9259

## 申入書

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

当団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供、消費者の被害の防止及び救済などを目的とし、消費者団体や消費者問題に取り組む弁護士・消費生活相談員等の専門家、研究者、一般消費者等によって構成され、平成22年4月14日に消費者団体訴訟制度の適格消費者団体として消費者契約法13条の内閣総理大臣の認定を受けている特定非営利活動法人（NPO法人）です。

今般、貴法人の使用している「航空券の払戻手数料・取消手数料について」(<http://www.jal.co.jp/dom/rates/rule/cancel.html>)につき、消費者保護の観点から検討をさせていただきました結果、消費者契約法に鑑み、消費者の利益を害し不当ないし不適切と思われる条項がありました。

つきましては、別紙のとおり、是正の申入れをさせていただきますので、ご検討の上、貴社の見解や対応につき、平成23年11月20日までに上記連絡先宛書面にてご回答くださいますようお願い申し上げます。

なお、本申し入れの内容、申し入れに対する貴法人の御回答の有無、内容及び本申し入れ以降の経緯・内容等については、消費者被害発生防止の観点から、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頂くことがありますことを申し添えます。

敬具

申入れ事項

抜粋「航空券の払戻手数料・取消手数料について」

(<http://www.jal.co.jp/dom/rates/rule/cancel.html>)

払戻手数料：航空券・料金券1枚（1区間）につき420円。 取消手数料：下記のとおり運賃・区間・取消申し出日・時間により異なります。		
運賃		取消手数料（便出発前のお取り消し）
予約変更ができない運賃	先得割引タイプB，スーパー先得，乗継割引28	取り消し日にかかわらず運賃の約50%相当額
	先得割引タイプA	取り消し日にかかわらず運賃の約40%相当額

1 申入の趣旨

予約変更ができない運賃と分類されている運賃の取消手数料について、消費者契約法9条1号に適合するよう、すなわち、キャンセルの時期に応じて、事業者に生ずべき平均的な損害を超えない範囲の取消手数料を定めるよう改定されることを求めます。

2 申入の理由

貴社の「航空券の払戻手数料・取消手数料について」という規定では、消費者が一度購入した航空券についてキャンセルをした場合、払戻手数料に加え、①先得割引タイプB，スーパー先得，及び，乗継割引28では運賃の約50%，②先得割引タイプAでは運賃の約40%の取消料を支払わなければならないことと定められています。

消費者契約法9条1号は、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って、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に生ずべき平均的な損害の額を超える消費者契約の条項は、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に生ずべき平均的な損害の額を超える部分について無効としています。

航空券の予約キャンセルについて考えると、出発日より早ければ早いほど、貴社は、他の利用者を確保する機会を得られ、出発日当日であれば、この機会は得にくくなるものと考えられます。

そうすると、貴社が得べき損害を取消手数料として填補する場合、時期に応じた取消料の額を設定すべきといえます。

従いまして、「航空券の払戻手数料・取消手数料について」における①先得割

引タイプB，スーパー先得，及び，乗継割引28，②先得割引タイプAの取消料は，キャンセルの時期に拘わらず一律に取消料を課していますから，当該航空運送契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害を超える場合が含まれていることとなります。平均的な損害を超える部分，すなわち他の利用者が確保できる時期での取消料は，消費者契約法9条1号により無効とされますから，取消料をキャンセルの時期に応じた額に改訂されますよう求めます。

以上