

平成20年6月23日

特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット  
理事長 清水 巖 様

株式会社ジャルツアーズ  
代表取締役社長 須藤 元



「申入書」に関する件（回答）

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。  
平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、先日、貴台から送付されました「申入書」につきまして下記のとおり回答させていただきます。

敬具

記

1 「JAL利用クーポン」の利用条件について

弊社は、国土交通大臣の定める標準旅行業約款を弊社約款として定めております。

一方、弊社ホームページ（JAL eトラベルプラザ）の画面に表示される「JAL利用クーポン」の利用に関して「決済後の取り消し、コースおよび日程変更の場合、取消料の有無にかかわらず、払い戻しできません。」との記述（貴台の申入書では「本件失効約款」と言及されておりますが、以下「本件利用条件」といいます）は弊社が独自に作成使用しているものではなく、株式会社日本航空インターナショナル（以下「JAL」といいます）が定めたものでございます。

JALに確認いたしましたところ、JALマイレージバンクにご入会された会員（以下「JMB会員」といいます）が積算されたマイルから「JAL利用クーポン」（以下「クーポン」といいます）へ交換するに際して、JALは、クーポンとともにJALが作成した「ご利用ガイド」を同封してJMB会員に発送しているとのことでございます。同ガイドの裏表紙には『ご購入いただいた航空券やパッケージツアー、機内販売品の払い戻しについては、「JAL利用クーポン」以外でお支払いいただいた金額を限度とします。』、「すでに利用クーポンでお支払いいただいた金額は、取消料の有無にかかわらず払

い戻しできません。」と記述されております(これらを「JALの利用条件」といいます)。弊社は、この段階でJALの利用条件が事前にJMB会員に対して開示されているものと思料いたします。

上記の手続きを経てから、JMB会員は、弊社ホームページにおいて旅行の取引に入ります。その取引条件の説明画面では航空便、ホテル等といった旅行内容の確認画面に続いて決済を行う画面に移ります。その画面では、決済を行う前にクーポンを利用する旨のチェックボックスをご選択いただくと「決済時の注意事項」として本件利用条件が表示され、その注意事項についての承諾の可否についてラジオボタンが表示されます。仮に本件利用条件を含む注意事項を承諾いただけない旨チェックされた場合は、その後の取引は出来ず、承諾された場合に限り、次の画面に移って旅行契約を成立させる構成となっております。

以上のことから、本件利用条件は弊社がクーポンの引き受け窓口としてJALの利用条件をJMB会員に再度告知しているに過ぎません。しかしながら、なお重要な事柄であることから単なる再告知に留めず念のために、JALの利用条件を承諾いただいた場合に限り旅行契約の締結に必ずするように弊社ホームページを構成しているものです。

従いまして、本件利用条件は旅行契約の内容とは別のものであるため弊社旅行業約款とは何ら抵触するものではなく、本件利用条件の使用を止めるべき理由は無いものと思料いたしております。

## 2 クーポンのお客様への返還について

JALの利用条件により、弊社旅行業約款第16条第1項所定の取消料を超過する額面のクーポンを旅行契約の解除権を行使されたお客様に返還することができませんので、何卒、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

以上