

2013年2月26日

株式会社レンタルブティックひろ 御中

適格消費者団体 特定非営利活動法人
消費者支援機構関西 (略称: KC's)
理事長 榎 彰 徳
【連絡先(事務局)】担当: 西島
〒540-0033
大阪市中央区石町一丁目1番1号
天満橋千代田ビル
TEL06-6945-0729/FAX06-6945-0730
メールアドレス info@kc-s.or.jp
ホームページ [http:// www.kc-s.or.jp](http://www.kc-s.or.jp)

申入れ及び要請書

当団体は、消費者団体訴訟制度の制度化を迎えて、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止を申入れ、また訴権を行使していくことを重要な活動内容として、関西地域の7府県の消費者団体、消費者問題に取り組む個人等によって構成され、2005年12月3日に結成された消費者団体であり、2007年8月23日には、内閣総理大臣より消費者契約法13条に基づく適格消費者団体として認定されました(組織概要についてはホームページをご参照下さい)。

当団体において、貴社の貸衣装契約における「ご契約のお取り消しについて」と題する取消料を定めた契約書約款の内容を検討したところ、契約条項等について消費者契約法に反し不当と思われる点、その他、消費者保護の観点から見て問題があると思われる点があると判断しました。

よって、当団体は、貴社に対し下記「申入れ及び要請の趣旨」記載のとおり、当該条項を修正・削除するなど対応いただくよう申入れます。

ここで、同趣旨1については、適格消費者団体としての消費者契約法第12条に基づく申入れ、同趣旨2, 同3については、消費者契約法第12条に基づかない、消費者団体としての要請です。

つきましては、本申入れ及び要請(以下「本申入れ等」といいます。)に対する貴社のご回答を、2013年3月29日までに書面にて当団体事務局まで送付いただきますようお願いいたします。貴社の誠実、真摯な対応を期待します。

なお、既に貴社にご連絡いたしておりますとおり、本申入れ等は公開の方式で行わせていただきます。したがって、本申入れ等の内容、及びそれに対する貴社のご回答の有無とその内容等、本申入れ等の送付以降のすべての経緯・内容を当団体ホームページ等で公表いたしますので、その旨ご承知おきください。

また、本申入れ等時点で当団体の「お問い合わせ」の内容及び経過も当団体ホームページ等で公表いたします。

記

第1 申入れ及び要請の趣旨

1 消費者契約法第12条3項に基づく申入れ

貴社と顧客とのあいだで締結される結婚式用衣装のレンタル契約（以下「本件貸衣装契約」といいます）締結の際交付される「ご契約のお取り消しについて」と題する取消し料を定めた契約書約款中、消費者の都合による解約の際、その解約が契約日から挙式日の30日前になされた場合に契約金額の30%を解約料として徴収する旨の記載について、その使用を停止すること。仮に解約料の定めを置く場合、一律に契約金額の30%と設定するのではなく、解除申出日と挙式日との間の期間の長短を考慮し、解約料が発生する期間及び解約料の設定について、顧客からの解約の申出がなされた日が、挙式日から遡って古い時期（期間）における解約申出ほど、解約料が少なくなるよう段階的にその額を設定すること。

また、解約料率の設定については、解約によって貴社に生じる平均的損害を超えないような適切妥当な額に収まるようにすること。

2 消費者契約法に基づかない消費者団体としての要請

契約日から起算して8日以内の解約申出の場合、及び、契約日から起算して8日を超える時点における解約申出であっても、その日が挙式日から遡って10ヶ月と1日以前の日における解約申出の場合には、顧客に解約料が一切発生しない無条件解約（いわゆるクーリング・オフ制度と同様の制度）を設けること。

3 消費者契約法に基づかない消費者団体としての要請

顧客の死亡・病気・怪我等、やむを得ない事情に基づく解約の場合には、契約上解約料が発生する時期における解約であっても、解約料が発生しない扱いをすることを契約（約款）上明記すること。

第2 申入れ及び要請の理由

1 趣旨1について

本契約における契約金額の30%相当額の解約料が発生する期間である、契約日から挙式日30日前までという期間は非常に長く、かかる期間の中における解約時期によって、貴社が被る損害には相当な差異があり、解約日から使用日から遡って一定期間を超える場合など、解約日から挙式日まで相当期間の猶予がある場合には、契約料金の30%の解約料が消費者契約法第9条1号の「事業者に生ずべき平均的な損害」を超える場合がある可能性が大きいこと。

挙式日から遡って遠い時点での申出がなされた場合であるほど、貴社の損害は少額に収まるものと合理的に考えられ、解約申出日と挙式日との間の期間の長短を考慮することなく、契約日以後かつ使用日の30日前までになされたキャンセル料率を一律に30%と設定していることの具体的根拠・理由がないと考えられること。

2 趣旨2について

本契約は、契約締結日から履行日(挙式日)までの間に長期間が存在することが通常であると考えられることに鑑み、クーリング・オフと同様の制度を導入されることが妥当であると考えられること。

また、貴社は、2010年9月10日、当団体の指摘を受けて、契約日から起算して8日以内の解約申出の場合、及び、契約日から9日以後であってもその日が挙式日から遡って10ヶ月と1日以前の日における解約申出の場合には、顧客に解約料が一切発生しない解約を認めるべく約款を改訂される旨当団体にお約束され、これを信用して当団体は貴社に対する申入れ活動を一旦終了させたにも関わらず、貴社は上記お約束を反故にされ、現在も改訂をなされていないこと。

3 趣旨3について

貴社の約款では顧客の解約の理由の如何を問わず、解約料を徴収する記載となっていますが、消費者契約法第9条1号が「解除の事由」を「平均的な損害」の算定要素として明示していることに鑑みれば、顧客の死亡・病気・怪我による入院等、やむを得ない理由に基づく場合に解約料を徴収することは、完全な自己都合による解約の場合と比べて不公平であると考えられること。

以上