杉山株式会社への着物レンタル契約時のキャンセルに関する条項の使用差止請求について

適格消費者団体・特定非営利活動法人
埼玉消費者被害をなくす会

なくす会として　何を差止請求したのか？

杉山株式会社が消費者と着物のレンタル契約をする際に使用している『レンタル規約』において、「オーダーレンタルは契約後のキャンセルに応じられない」という点と「キャンセル料」の現状の設定において消費者契約法第９条と第１０条に反すると考え、

①この条項の意思表示は行わないこと
②この規約のひな型が印刷された用紙を破棄すること
③従業員らに対しても①、②の指導を徹底すること

以上 3 点を請求の趣旨としました。

なぜ、差止請求するほど不当なのか？

(1)「Ⅰ．レンタル料金」の「オーダーレンタルにつきましてはご契約後のキャンセルは一切応じられません」という条項について

この規約には、オーダーレンタル契約を締結した時期と解約申出時期との関係や実際の利用時期との関係について何ら定めがありません。仮に利用日の2年前に契約し、翌日にキャンセルをした場合であっても一切応じられないこととなり、この条項は、実質的にはどの時点でキャンセルをしても、解約料を１００％徴収するという規定です。

消費者契約法9条1項1号は、事業者が徴収する契約解除に伴う違約金等の定めについては、「同種契約の解除に伴い事業者に生ずべき平均的損害を超える部分」については無効であると規定しています。

オーダーレンタルとは、反物を新規に仕立てた上でレンタルする契約を指しますが、本件レンタル契約締結後、実際に仕立てを開始する前はもちろん、その後であってもレンタル利用日までの期間がどんなに長い場合であっても１００％のキャンセル料を徴収する趣旨の上記規定は、「平均的損害」を超えることが明らかであり、消費者契約法9条1項1号に違反すると考えられます。

また、いかなる理由があってもキャンセルに応じず１００％のキャンセル料を負担させるという内容は、不可抗力などによっても債務不履行責任と同様の責任を負わせるという規定であって消費者契約法１０条にも違反すると考えられます。

(2)「Ⅱ．キャンセル料」において契約日翌日から段階的に定められたキャンセル料について

この規約は、オーダーレンタル以外の商品つまり既に仕立て上がっている商品を対象とするものであり、利用日以前に特別の作業を行うことはないと考えられます。この場合についても、本件規約はキャンセル料発生の起算点を契約日においており、契約した時期が仮に利用日の1年前で、翌日にキャンセルをした場合であっても、契約日の1週間以内ということで契約金額の３０％を支払わなければならないという

ことになります。また、同じような事案で契約日から2ヶ月以上経過してしまった場合には100%のキャンセル料を支払わなければならないということになり、実際の利用日までどんなに期間が離れていても、高額のキャンセル料を支払わなければならないという定めは、明らかに「事業者に生じる平均的損害」を超えていると言え、消費者契約法9条1項1号に違反すると考えられます。

また、いかなる場合にもキャンセル料が発生するという規定は、消費者に民法415条の債務不履行責任を超えた無過失損害賠償責任を負わせることになり、消費者契約法10条に違反すると考えられます。

これまでの経過

2009 年 11 月	杉山株式会社(以下、すぎやま)で成人式の着物をレンタル契約した消費者から当会に情報提供がありました。
12 月～1 月	当会で情報提供のあったレンタル規約や被害の状況等を調査・検討。 すぎやまが使用するレンタル規約のキャンセル料に関する条項に不当な部分があると判断しました。
2010 年 2 月 3 日	不当条項に対して改善及び削除を求める申入れを行いました。 しかし、回答の期限を書面到着後 2 週間以内としましたが、すぎやまからは何ら回答がありませんでした。
2010 年 2 月末～3 月末	当会からの電話による問合せに対し、電話（口頭）で「規約は直そうと思っている」という対応はありましたが、書面での回答もなく、改善の事実の確認はできませんでした。
2010 年 4 月 7 日	着物レンタル契約時のキャンセルに関する条項の使用差止めを求め、消費者契約法 41 条 1 項（※2）に基づく事前請求書として「差止請求書兼申入書」を送付しました。

埼玉消費者被害をなくす会の団体紹介と問合せ先：TEL：048－844－8971

「埼玉・商品被害をなくす連絡会」として9年間活動後、2004 年 11 月にNPO法人格を取得。

〒330-0064　埼玉県さいたま市浦和区岸町 7－11－5（埼玉県生協連内）

2009 年3月5日内閣総理大臣より適格消費者団体の認定を受ける。

構成：正会員　17 団体　110名　　賛助会員　8 団体　10 名

理事長：池本　誠司（弁護士・消費者庁参与）