

# なくす会ニュースレター

〒330-0064

さいたま市浦和区岸町 7-11-5 県生協連内

Tel048-844-8971 Fax048-844-8973

<http://saitama-higainakusukai.or.jp/>

## 着物レンタルのキャンセル条項で 関東初の差止訴訟を提訴

埼玉消費者被害をなくす会は、2010年5月11日、  
呉服小売専門店「きものファッションすぎやま」を運営する  
杉山株式会社（本社：埼玉県羽生市）に対し、  
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、  
さいたま地方裁判所熊谷支部に訴状を提出しました。

### 当会が問題としている点

「きものファッションすぎやま」が着物レンタル契約時に使用している『レンタル規約』において、以下2点の条項が消費者契約法第9条（事業者が生じる平均的損害を超えているもの）と第10条（消費者の利益を一方的に害するもの）に反すると考えます。

#### ① 「I. レンタル料金」

5. 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には応じられません

#### ② 「II. キャンセル料」

ご契約後キャンセルの場合は下記条件のキャンセル料を申し受けます。

契約日より	1週間以内の場合・・・	契約金額の30%
	1ヶ月以内の場合・・・	契約金額の60%
	2ヶ月以内の場合・・・	契約金額の80%
	2ヶ月以上の場合・・・	契約金額全額

2010年2月以降、申入れを行い、消費者契約法に基づく事前請求（※1）を行いました。が是正がなされないため、この条項の使用差止めを請求する訴状を提出しました。

提訴した5月11日に記者会見を行い、NHK・テレビ埼玉のニュースでも報道されました。  
また、新聞6社に掲載されました。



#### ※1 消費者契約法41条1項（書面による事前の請求）概略

適格消費者団体は、差止請求提訴時、訴えの被告となるべき事業者等に対しあらかじめ、書面により差止請求をし、かつ、その到達した時から1週間を経過した後でなければ、その訴えを提起することができない。

## 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時に使用している『レンタル規約』の「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②規約のひな型が印刷された用紙を破棄③従業員らに対して①、②の指導を徹底する

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の定めもありません。もし利用日の2年前に契約し、翌日にキャンセルをしたとしても一切応じられないこととなります。

(＊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)

レンタル契約締結の後、実際に仕立てを開始する前や、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規定は、「事業者が生ずべき平均的損害」を超えることが明らかで、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、どんな理由があっても、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、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、仕立て上がっている商品を対象とするものであり、利用日の前に特別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、この規約ではキャンセル料発生の起算点を契約日においており、契約した時期がもし利用日の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。

もし契約日から2ヶ月以上経過してキャンセルする場合には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、高額なキャンセル料を支払うこととなります。

これは明らかに「事業者が生じる平均的損害」を超えているといえ、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。

# ソフトバンクモバイル株式会社との協議報告

～消費者契約法の不当条項の疑義で

ソフトバンクモバイル株式会社に申し入れ～

## 約款等の変更条項

「料金その他の提供条件は変更後の約款によります」は継続使用するが、  
「変更内容や変更方法には十分留意し、  
契約者の不利益が過大にならないように常に努める」  
と回答がありました。

なくす会ではソフトバンクモバイル株式会社(以下、ソフトバンク)の携帯電話契約者からの情報提供をきっかけに、2007年から消費者対象にアンケート調査および販売店調査を行い、検討を重ねてきました。

2008年8月以降、約款変更条項に限らず、消費者の利益を害する恐れのある契約内容やサービス提供方法について、懇談や問い合わせ・申し入れを6回にわたり行いました。

### 【当会が問題としている点】

現状の約款および「ご利用にあたっての注意事項」の「サービス条件の変更について」や「あんしん保証パック会員規約」をはじめとするサービス規約において、「規約変更、承認」の条項に、

「当社は、この約款を変更することがあります。

この場合には、料金その他の提供条件は、変更後の約款によります。」

との条項が無限定に定められている。この条項は消費者契約法10条に違反し多数の消費者の利益を害する恐れがあると考えられるため、現状のままで使用することを差し控えるように2010年2月3日、申し入れを行いました。

ソフトバンクからの回答は、約款変更の条項は合理性があるという旨の主張を維持したままで、当会が指摘する「消費者に大きな損失が生じる場合やそれまでの広告において有利性を強調していた条項を変更する場合など、消費者に著しい不利益を及ぼす場合についてまで、無限定に本条項が適用される恐れがある点で不当条項に当たる恐れがある」という点については、結局具体的な説明が得られませんでした。ただし、「変更内容や変更方法には十分留意し、契約者の不利益が過大にならないように常に努める」として、運用面で配慮する旨の回答でした。

ソフトバンクからの回答は当会の問題指摘を具体的に受け止めたものとは評価できませんが、運用面で配慮する旨の回答があることを考慮し、これまでの協議の経過と現段階の到達点を公表し、今後も消費者からの苦情の状況とソフトバンクの対応状況を注視し続けることとしました。

詳しい内容は埼玉消費者被害をなくす会ホームページをご覧ください。

[http://saitama-higainakusukai.or.jp/topics/100511\\_01.html](http://saitama-higainakusukai.or.jp/topics/100511_01.html)

## 第7回総会のご案内

2009年度は「適格消費者団体」として1年を通し活動した初年度となりました。当会発足時よりみなさまのご支援・ご協力を賜りましたことに感謝申し上げます。今後もこれまでの活動を大切に、消費者団体や行政とのネットワークをさらに強め、消費者の利益や権利が確保される社会へむけて活動していきます。

つきましては、特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会定款第20条に基づいて、第7回総会を下記のように開催いたしますので、ご出席くださいますようお願い申し上げます。

### 〈正会員の皆様へのご案内〉

正会員の皆様には、6月中旬を目処に、別途、正式なご案内状と議案書ならびに参加連絡表をお送りしますので、その参加連絡表にて、ご出欠ならびに書面議決書のご連絡をくださいますようお願いいたします。

### 〈賛助会員の皆様へのご案内〉

賛助会員の皆様には、議案書をお送りします。総会の傍聴をご希望の方は、事務局までファックスでご連絡くださいますようお願いいたします。

## 第7回総会 開催について

1. 日時：2010年6月29日(火) 10:30~12:30
2. 会場：浦和コミュニティセンター 第13集会室(浦和パルコ10階)
3. 議事  
第1号議案 2009年度事業報告ならびに会計収支決算承認の件  
監査報告  
第2号議案 定款一部変更の件  
第3号議案 役員補充の件  
報告 第1回理事会報告  
2010年度事業計画と会計収支予算  
活動委員会の活動報告  
活動委員紹介

総会記念講演 11:30~12:30

### 「消費者基本計画の策定とこれからの消費者団体への期待」

講師：羽藤 秀雄 氏（消費者庁 審議官）

この間の会議 理事会 第5回 2010/3/25 検討委員会 第5回 2010/3/25  
活動委員会 第9回 2010/4/13 第10回 2010/5/12

\*商品事故・契約トラブルにあった時は最寄りの消費生活支援センターや市町村の消費者相談窓口へ相談しましょう。**埼玉県消費生活支援センター（埼玉県生活科学センター内） TEL048(261)0999**

\*「消費者ホットライン」では身近な消費生活相談窓口をご案内。（郵便番号入力が便利）

**全国共通の電話番号 0570-064-370（ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ、みんなを）**

土日祝日など、市区町村や都道府県の消費生活センター等が開所していない場合には、国民生活センターで相談を受け付けるなど、毎日（年末年始を除く）利用が可能です。