

クリーニング事業者の利用規約の不当条項が是正されました

本協会は、適格消費者団体として、下記事業者の利用規約の中に、消費者契約法第8条、第10条により無効となる条項があったことにより、不当条項の使用停止を求めた申入れ（裁判外の差止請求）を行いました。この度、相手方事業者が申入れを受け入れ、不当条項の削除や改善・是正が行われたため、申入れを終了しました。

- 平成27年3月30日 本協会から申入書送付
- 相手方事業者： 穂高株式会社（商号 ポニークリーニング）
東京都中央区日本橋馬喰町二丁目3番11号

1 申入れまでの経緯

- 本協会ホームページ上の「情報をお寄せください（消費者被害メール便）」に、クリーニング事業者、穂高株式会社が発行するポニークリーニングへの苦情が寄せられました。
- 苦情の内容は「高級ニットカーディガンのクリーニングを依頼した。高級なコースで依頼したにもかかわらず、担当者のミスにより標準コースでクリーニング処理されたためにヨレヨレになり着用できなくなった。店に弁償を求めたら、利用規約に基づき、お渡し予定日から60日を過ぎたので対応しないといわれた。」というものです。
- 本協会にて、相手方の「ご利用規約」における各条項について検討したところ、以下のように問題となる条項が判明したため、当該条項の使用停止を求める申入れを行ったものです。

2 本協会からの申入れの内容と理由の要旨

- 使用停止を求めた主な条項
- ① 賠償制度について
「保証期間は、お渡し予定日より60日間です。～
お渡し予定日より60日を経過した品物については、賠償の対象となりません。」
とする条項

② 賠償条件について

「当該商品お渡し予定日より60日以内に番号本タグ付商品に事故が判明しお申し出頂いた場合、もしくは弊社が事故扱いと認めた場合」とする条項

□ 使用停止を求めた理由：

- ① 事業者の利用規約では、事業者の過失によるクリーニング事故があった場合に、消費者は「お渡し予定日より60日」以内に事故の申出をしなければ損害が賠償されないことを定める条項と解されます。
- ② クリーニング契約は、請負契約と寄託契約の混合契約です。事業者の利用規約では、事業者の請負契約及び寄託契約の債務不履行により生じた損害について、消費者が「お渡し予定日より60日以内」に損害賠償を請求しなかった場合には、事業者の責任を免除する規定と理解されます。
- ③ 「お渡し予定日」から60日が経過した場合には、事業者に帰責性があっても一切損害賠償責任を負わないと定めていることから、債務不履行により消費者に生じた損害賠償責任を全部免除するものといえるので、消費者契約法8条1項1号により無効です。また、仮に「お渡し予定日」から60日が経過した場合に、債務不履行責任の一部を免除するものだとしても、過失の内容を限定していないことから重過失も含むものと考えられるので、重過失による債務不履行責任を一部免除する条項を無効と定める消費者契約法8条1項2号により無効です。
- ④ 60日間という期間が、消費者が品物の引渡しを受けた日ではなく、「お渡し予定日」から開始するので実際には権利行使がきわめて困難です。しかも60日間に限定する合理的理由はありません。したがって、事業者の利用規約は、消費者が損害賠償を受ける機会を全面的に制限するものであって、消費者の利益を一方的に害するもので消費者契約法10条により無効です。

3 相手方事業者の対応

□ 相手方は、当協会が使用停止を求めた条項について改定を行うなど、見直しをした。上記の条項を削除し、以下のように改定された。

- ・ 「賠償制度」について、保証期間の表記、賠償の対象にならない旨の表記を削除した。
- ・ 「賠償条件」について、賠償期間を「お渡し日より6ヶ月以内に」「受付日より1年を経過したとき」と改定した。
- ・ 補償（賠償）と保証についての表記が消費者にわかりにくかったので、「賠償」に統一し、品質表示に関する表記と賠償に関する表記を分けるなどの是正をしました。

4 申入れの終了

- 申入れ後、相手方事業者との間で、約4ヶ月間に亘り、書面での交渉（協議）を行い、その結果、本協会の申入れの趣旨を相手方事業者が受入れ、一定の改善が行われたと評価し、今後も引き続き注視することを前提に、平成27年7月24日、相手方事業者に申入れ終了の通知を送付しました。

以上