

平成27年3月30日

穂高株式会社

代表取締役 松岡 龍雄 殿

代表取締役 松岡 永高 殿

公益社団法人 全国消費生活相談員協会
理事長 吉川萬里子



申 入 書

本協会は、内閣総理大臣から許可された公益社団法人であり、会員の多数が全国各地の消費生活センターで相談員を務める消費者問題の専門家である団体です。また平成19年11月には、内閣総理大臣から、消費者契約法に基づき差止請求権を行使することができる「適格消費者団体」の認定を受けております。

本協会では、「週末電話相談」「電話相談110番」及びホームページ上の「消費者被害メール便」等により消費者被害の情報収集を実施しており、その中で、貴社が運営するポニークリーニングの規約について、消費者から苦情が寄せられました。そこで本協会において、貴社の「ご利用規約」を入手し、契約条項につき検討したところ、消費者契約法第8条1項、10条により無効となる条項や、消費者の権利を不当に制限するおそれのある条項など改善・是正が必要な条項があることが判明しました。

そのため本協会は、適格消費者団体として、消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から、貴社に対して下記のとおり、消費者契約法第8条1項、第10条により無効となる条項の使用を直ちに停止すること、消費者の権利を不当に制限するおそれのある条項などにつき改善・是正することを申し入れます。

つきましては、平成27年4月30日までに、本申入れに対する回答を書面にて本協会まで送付いただきますようお願いいたします。なお、本申入書並びに貴社からの回答の有無及び回答の内容は、消費者契約法第27条に定める消費者に対する情報提供の一環として、本協会において公表することを申し添えます。

(本件に関する連絡先)

〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町2-3-5 グランドメゾン日本橋堀留101
公益社団法人 全国消費生活相談員協会 消費者団体訴訟室
TEL: 03-5614-0543
FAX: 03-5614-0743

第1 使用停止を求める条項に関する申入れ

1 申入れの趣旨

貴社が使用する「ご利用規約」中、次の条項の下線部分について、使用の停止を求めます。

(1) 第3条

【賠償制度】

第3条

保証期間は、お渡し予定日より60日間です。万一弊社に過失があった場合、賠償はクリーニング業に関する標準営業約款が示すクリーニング事故賠償基準に基づき対応させていただきます。責任者判定を行うために、繊維製品における専門機関の鑑定等を利用した場合、責任の所在が使用者もしくは製造者（メーカー）などと判明した時は、その過失割合に応じた鑑定料を実費ご請求させていただきます。責任所在の断定をすることが難しい場合においては、弊社では問題解決を目指す理由から、着用に耐えうる状態での商品の納品を最優先しております。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。

(2) 第7条第a号

【賠償条件】

第7条

第5条に基づく賠償条件としては以下の通りです。

- a. 当該商品お渡し予定日より60日間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

2 申入れの理由

(1) 本規定の趣旨

第3条は、その第1文において「保証期間」を「お渡し予定日より60日間」と定めています。この「保証期間」との文言を貴社がいかなる意味で使用されているか、貴社の使用される利用規約中には定義規定も置かれておらず、明らかではありませんが、利用規約3条第2文では「万一弊社に過失があった場合、賠償はクリーニング業に関する標準営業約款が示すクリーニング事故賠償基準に基づき対応させていただきます。」と規定されていることから、貴社の過失によるクリーニング事故の損害賠償について規定していると解されます。また、同条の最後に「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。」と規定されていることから、本条は、貴社の過失によるクリーニング事故について、消費者が貴社に損害賠償請求できる期間を60日間に限定しているものと解されます。

加えて、第7条は、貴社が「事故賠償の責に応じられる」内容を規定する第5条に基づく「賠償条件」として、a項で「当該商品お渡し予定日より60日間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」と定めています。このため、第3条と併せて考えると、これらの規定は、貴社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」以内に事故の申し出をしなければ損害が賠償されないことを定めるものと解されます。

(2) 本規定の性質

クリーニング契約は、クリーニング業者が衣類等をクリーニングするという仕事（クリーニング業法第2条1項に定めるクリーニング業に係る仕事）を完成することを約し、顧客がその仕事の結果に対して報酬を支払うという請負契約としての側面と、クリーニング業者が顧客のためにクリーニングを終えた衣類等を保管するという寄託契約としての側面とを有する混合契約です。

クリーニング契約において、請負契約の側面からは、クリーニング業者は、衣類等を損傷せずにクリーニングする債務を負います。したがって、クリーニング業者は、クリーニングの過程において、衣類等を損傷した場合には自己に責任がないことを立証しない限り、債務不履行責任を負うこととなります。また、寄託契約の側面からは、クリーニング業者は、寄託物を適切に管理すべき債務（善管注意義務）を負っており、この債務に反して寄託物に損傷等を発生させた場合にも、債務不履行責任を負います。

上述のように、本規定は、貴社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」に事故の申し出をしなければ損害が賠償されないことを定めるものと解されます。すなわち、本規定は、貴社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、貴社の責任を免除する規定と理解されます。

(3) 消費者契約法8条1項1号及び2号による無効

上述のように、本規定は、当該品物の「お渡し予定日」から60日が経過した場合には、貴社に帰責性があっても一切損害賠償責任を負わな

いと定めておりますから、貴社の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除するものといえます。なぜなら、60日間に、消費者が品物を引き取り、損傷を発見した上で、貴社に損害を賠償するよう申し出ること、事実上極めて困難だからです。特に、季節ものの衣類等であれば、引き取った品物をそのまま保管し、次のシーズンになってからクリーニング事故を発見することも少なくありません。このような実態を考慮すれば、「お渡し予定日から60日間」との期間制限は、実質的に消費者が損害賠償の申出を行うことを全面的に制限するものに他なりません。このため、貴社の債務不履行責任は全部免除されているのと同じ結果をもたらしています。したがって、本規定は、消費者契約法8条1項1号に該当します。

また、仮に本規定が、「お渡し予定日から60日間」を経過した場合には貴社が損害賠償責任を免除する趣旨について、債務不履行責任の一部を免除するものと評価できるとしても、貴社のご利用規約第3条では「過失」の内容を限定しておらず、「重過失」も含むものと考えられますが、そうだとすれば、消費者契約法8条1項2号は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ていますので、貴社のご利用規約第3条はこの点で消費者契約法8条1項2号に該当します。

したがって、貴社の利用規約第3条は、消費者契約法8条1項1号もしくは2号により無効な条項です。

(4) 消費者契約法10条による無効

上述のとおり、本規定は、貴社の債務不履行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、貴社の責任を免除する規定です。

そして、上述のように60日間に、消費者が主要なクリーニング対象品に損傷を発見した上で、貴社に適切に損害の賠償を申し出ることは、実際には極めて困難です。特に、この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」から開始することに鑑みれば、その困難さは顕著です。加えて、この権利行使期間を60日間に限定することについて、合理的理由も見出せません。したがって、本条は、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あることは明らかです。

したがって、本条は、消費者契約法10条により無効な条項です。

(4) 結論

したがって、申入れの趣旨記載のとおり、各条項の使用停止を求めます。

第2 改善を求める条項に関する申入れ

1 申入れの趣旨

貴社が使用する「ご利用規約」第5条に、同条各号の定めが例示列举であることを明記することを求めます。

【賠償範囲】

第5条

弊社が事故賠償の責に応じられるのは次に示す第4条（ア）の内容です。

a. クリーニング洗浄による損傷

b. シミ抜き工程による損傷

c. プレス仕上げによる損傷

d. 不明及び紛失

e. その他の原因による損傷につきましては、繊維製品における専門機関の鑑定もしくは繊維製品品質管理士の鑑定による判断に基づくものとします。

2 申入れの理由

(1) 現在の条項について

ア 消費者契約法8条1項2号による無効

第5条は貴社が賠償責任を負う場合としてa～e号を挙げています。

ここで定める賠償責任も、貴社の請負契約上および寄託契約上の債務不履行に基づく損害賠償責任です。ところで本条は、貴社が損害賠償責任を負う事項をa～e号に限定するものであり、債務不履行責任の一部を免除するものといえます。すなわち、本条は、現状のままでは、a～e号以外の場合については貴社の債務不履行によって消費者に生じた損害を賠償する責任を免除するものと読めます。

しかし、貴社の利用規約では、これらの場合に関する貴社の主観的態様（過失の内容やその態様）について、限定がされていないことから、軽過失の場合はもとより重過失の場合も責任を免除する規定と考えられます。

したがって、本条は、現状のままでは、消費者契約法8条1項2号により無効と言わざるを得ません。

イ 消費者契約法10条による無効

また、クリーニングを行う際に民法上、貴社が負う請負契約上の債務不履行責任の範囲は、a～e号に限定されるものではありません。つ

まり、本条は、現状のままでは、消費者が民法上は債務不履行に基づく損害賠償請求権を行使できる場合について、その行使を制限するものであり、消費者の利益を一方的に害するものであることは明らかです。したがって、本条は、現状のままでは、消費者契約法10条により無効です。

(2) 改善方法

消費者契約法3条1項によれば、「事業者は、消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が消費者にとって明確かつ平易なものになるよう配慮する・・・よう努めなければならぬ。」と定められています。

この観点から本条をみると、消費者が貴社に賠償を求めることができる場合を例示することは、消費者の権利の内容を明確かつ平易にするものといえ、消費者にとっても望ましいものと考えられます。したがって、本条a～e号が、貴社が賠償責任を負う場合を例示的に示したものであることが明らかであるように記述を変更することを求めます。

第3 その他

1 「ご利用規約」【利用方法】第2条第6項について

本条項は、「お渡し予定日より60日」を経過してもクリーニング品を顧客が引き取らない場合について定めています。すなわち、貴社が顧客のためにクリーニングを終えた衣類等を保管するという寄託契約の保管期間を定めるとともに、顧客がクリーニング品を引き取らないままにこの期間を経過した場合には、貴社の注意義務が軽減されること等を定めるものです。

しかし、この保管期間を一律に60日とするのは適切ではなく、消費者にとって大きな負担となりかねません。この点、貴社の「ご利用規約」第3条で引用されている「クリーニング業に関する標準営業約款が示すクリーニング事故賠償基準」(公益社団法人全国生活衛生営業指導センター)は、この期間を90日と定めていることは(第6条第3項)、クリーニング業者に少なくとも保管期間を90日と定めることを要請しているものと考えられます。

また、顧客側の事情を一切考慮せず、保管期間を経過した場合には一律に貴社が保管に関する責任を負わないとするのも、消費者に過度な不利益となる場合があります。例えば、顧客が長期間入院していてクリーニング品を引き取りに行けなかった場合等、顧客に正当な理由がある場合は、除外されるべきです。この点、上記「クリーニング事故賠償基準」においても、クリーニング業者が受け取りの遅延によって生じた損害の賠償責任

を免れるのは、「客の側に責任があるとき」とされています。

したがって、本条項については、①保管期間を90日よりも長い期間とすること、②貴社が保管上の責任を免れるのは、保管期間内にクリーニング品を引き取らなかったことについて顧客に責任がある場合に限定すること、を求めます。

2 「ご利用規約」【利用方法】第2条第13項について

本条項は、予測不能な事態により「お渡し予定日」にクリーニング品を引き渡せない場合があることを示した上で、「この場合は賠償の対象外となります。」と規定しています。

この点、ここにいう「賠償」とは「お渡し予定日」に引き渡せなかったことによる損害（例えば、クリーニング品の引渡しが間に合わなかったため、レンタル貸衣装代の増加分等）の賠償を意味するものと解されますが、文言上からは消費者にとって必ずしも明確ではありません。

このため、消費者にとって明確になるような規定への変更を検討されること、また、本条項によりその他の損害（貴社の過失によるクリーニング事故の損害など）に関する賠償を拒むことがないように、適切な運用を要望します。

3 「ご利用規約」【賠償対象外】第6条について

本条項は、クリーニング事故のうち、(イ) 製造者（メーカー）の企画・製造等に過失がある場合や（ウ）使用者の使用方法及び保管方法等に過失がある場合には、貴社は賠償責任を負わないことを規定しています。

しかし、ここに列挙されている事由は、貴社が顧客からクリーニングを引き受ける際に、当該品物を確認することにより、事故の発生を予見できるものが少なくありません。クリーニング業法第3条の2第1項は、「営業者は、洗濯物の受取及び引渡しをしようとするときは、あらかじめ、利用者に対し、洗濯物の処理方法等について説明するように努めなくてはならない。」と定めております。これは、単に処理方法を説明するのみではなく、専門的知識を有しない消費者に対し、当該洗濯物がクリーニングに適さないものであればその旨を分かりやすく説明する義務まで課していると解されます。このため、クリーニング店として当然有すべき繊維等の知識により行われるべき確認がなされなかったために、クリーニングを実施してしまったことによる事故は、貴社にクリーニング方法及び取扱い方法の過失がある場合に該当します。したがって、このような場合に、形式的に本条項を適用して賠償を拒むことがないように、適切な運用を要望いたします。