

平成27年7月24日

穂高株式会社
代表取締役社長 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



ご連絡

平成27年3月30日付け本協会の「申入書」に対し、平成27年4月27日付け「回答書」にて、貴社よりご回答をいただきました。ご対応ありがとうございます。

貴社からの回答書の「ポニークリーニング利用規約」に対し、本協会の平成27年6月24日付「ご連絡」に加え以下のとおりご連絡いたします。

記

貴社の新規約案につき本協会にて検討いたしましたところ、本件申入れに対し一定の是正が行われましたことから、本件申入れを終了させて頂くことを通知いたします。

しかしながら、本協会といたしましては、新規約につきましても、消費者が適切に権利行使できるよう、消費者が理解しやすい文言とすることや消費者の権利行使に配慮した運用がなされることが必要と考えております。このため、新規約のうち、特に下記の点について検討及び運用上の配慮を求めます。また、その他の事項についても、契約の主たる内容である商品のクリーニングのみならず、契約の付随的内容である説明義務に関しても、クリーニング専門業者としての高度の専門性を持ち、消費者に対し適切な説明をされ、消費者の利益を損ねないよう、適切な運用や規約の見直し等を行うことを要望します。

なお、今後、貴社の運用を踏まえ、新たな問題点が生じた場合には改めて申し入れを行う可能性があります。また、従前よりお知らせしておりますとおり、貴社のご対応を含む本件の一連の経過について、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も併せて申し添えます。

1. 第9条f項について

同項は、購入価格が1点15万円を超える商品については、シャンゼリゼコースの指定がなされない限り、購入金額を15万円として賠償額を算定するものと規定しています。

そこで、消費者が予想外の不利益を被らないよう、購入価格が15万円を超えると思われる商品が持ち込まれた場合には、貴社において、消費者に対し、シャンゼリゼコー

スの案内と本条項の規定（シャンゼリゼコースを指定しない場合のリスク）を説明することを求めます。

2. 第9条h項及びi項について

これらの条項は、クリーニング事故による損害賠償責任について定めるg項までとは異なり、お渡し予定日までにクリーニングを完成できなかった場合（履行遅滞の場合）の損害賠償責任について定めるものです。にもかかわらず、クリーニング事故の賠償条件について定める第9条（柱書に「第7条に基づく賠償条件としては以下の通りです。」とあります。）に含まれているため、その位置付けが不明確であり、消費者がその意味内容を適切に理解できないおそれがあります。

したがって、規約の文言を整理することを検討していただくとともに、本条項に該当する消費者に対しては、同項の意味内容を分かりやすく丁寧に説明する等、適切に運用されることを求めます。

以 上

（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