

平成 28 年 12 月 6 日

公益社団法人 全国消費生活相談員協会
理事長 吉川麻里子殿

穂高株式会社
代表取締役 松岡永高
代理 小林隆之
TEL 047-391-3641
FAX 047-391-9210

いつもお世話になっております。

平成 28 年 3 月 18 日に弊社宛に頂いた「ご連絡」について平成 28 年 4 月 27 日付で協会様宛に下記内容の回答書を送付させていただきましたが未だに返信をいただいております。この回答書については既に受理されているものと理解させていただいてよろしいでしょうか。

よろしく申し上げます。

なお下記回答書では日付を「平成 28 年」と書くべきところが「平成 27 年」になっておりました。

合わせて修正させていただきます。

平成 27 年 4 月 27 日

公益社団法人 全国消費生活相談員協会
理事長 吉川麻里子殿

穂高株式会社
代表取締役社長 松岡永高

回答書

平成 28 年 3 月 18 日付けの「ご連絡」にて、貴協会よりご指摘をいただきました「DRAFT」と「新規約」の変更箇所及び変更理由につきまして回答申し上げます。

記

①【賠償制度】第 5 条についての変更

DRAFT

万・当社に過失があった場合、クリーニング業に関する標準営業約款が・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・うために、繊維製品における専門機関の鑑定等を利・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、当社では問題解決を目指す理由から、着・に耐えうる状態での商品の納品を最優先しております。

新規約

通常コースにおける衣類の補償期間は、お渡し日より 30 日間です。万一弊社に過失があった場合、通常コースにおける賠償は当社規定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。大切なお召し物、購入時価格一点 15 万円を越す商品は、6 ヶ月補償付きのシャンゼリゼコースをご指定ください。シャンゼリゼコースの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、当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。

変更の理由

事業者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条項には抵触せず、責任の一部を免除する内容に変更いたしました。

しかしながら、「故意又は重大な過失による債務不履行」「不法行為による債務不履行」についても一部を免除する誤解を与えかねない表記でございますので、店頭ならびにホームページで周知を行います。

「事故の原因が弊社の「故意又は重大な過失によるもの」若しくは「不法行為によるもの」と認められる場合は不法行為による賠償責任を負います。」

②【賠償条件】第9条 a項についての変更

DRAFT

当該商品お渡し日より6ヶ月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、もしくは当社が事故扱いと認めた場合。

新規約

当該商品お渡し日より30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、もしくは当社が事故扱いと認めた場合。

変更の理由

第5条に基づき、変更いたしました。

「もしくは当社が事故扱いと認めた場合」に「6ヶ月補償付きのシャンゼリゼコース」
「故意又は重大な過失」「不法行為」の事故を含むと解釈しております。

平成 28 年 3 月 18 日

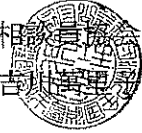
穂高株式会社

代表取締役 松岡龍雄様

代表取締役 松岡永高様

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

理事長 吉川寛里



ご連絡

平成 27 年 11 月 6 日、貴社より新規約をご送付いただきましたが、下記理由により、新規約の内容につきご説明をお願いいたします。

なお、本「ご連絡」ならびに貴社からのご回答の内容を含めた本件の一連の経過について、消費者契約法 27 条に定める消費者に対する情報提供の一環として当協会において公表することを念のため申し添えます。

本協会は、貴社から、平成 27 年 4 月 27 日付け回答書において、「今般、弊社利用規約の表現や考え方につき、消費者の皆様によりわかりやすく、を念頭に新しい利用規約にすべく改定案をまとめましたので、次の通りご回答申しあげます。なお修正後の新規約(以下「新規約」とします)および新旧比較表に関しましては別添させていただきますのでご確認をお願いします。」とし、「DRAFT」と記載された新規約をご送付いただきました。本協会は、新規約「DRAFT」を検討し、一定の是正が行われたことから、平成 27 年 7 月 24 日申入れを終了いたしました。

しかし、平成 27 年 11 月 6 日に貴社よりご送付頂きました新規約は、送付書頭書きでは、「貴協会よりご指摘をいただきました弊社の『ポニークリーニング利用規約』に関する事項につきまして、改訂版の規約が刷り上がりまして送付差し上げます。内容については、既に提出済みの回答書と同様の内容となります。(一部誤字修正あり)以上」とありましたが、同封された規約は、「DRAFT」の一部誤字を修正したものではなく、その内容面において、異なるものであり、申入れを反映していないものになっていました。

本件申入れを終了したのは、上述の通り、新規約「DRAFT」の内容を評価したものです。新規約「DRAFT」と平成 27 年 11 月 6 日に送付された新規約の変更箇所と、変更の理由をご説明下さい。ご回答は、平成 28 年 4 月 25 日までにお願いいたします。

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