

平成 29 年 1 月 19 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 吉川萬里子



## ご連絡

本協会は、貴社の「ポニークリーニング利用規約」について、平成 27 年 3 月 30 日付で申入れを行いました。これに対して、貴社は、平成 27 年 4 月 27 日付回答書（規約改定案が添付されたもの）において、申入れの内容を反映する形での是正を行うことを明らかにしました。このため、本協会は、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、貴社より新規約をご送付頂きましたが、この新規約は、上記回答書の内容とは異なり、申入れの内容の一部が反映されていませんでした。

本協会が本件申入れを終了したのは、上述の通り、上記回答書（同書に添付されていた改定案）の内容を評価したからです。にもかかわらず、貴社がこれと異なる内容の新規約を施行したことは甚だ遺憾です。

本協会としては、当初の申入れの趣旨等を踏まえ、貴社の新規約について、改めて次のとおり要請いたします。

### 1. 新規約第 5 条、第 9 条に定める期間を「お渡し日より 6 か月間」とすること

「賠償制度」について定める新規約第 5 条は、「通常コースにおける衣類の保証期間は、お渡し日より 30 日間です。」としています。また、「賠償条件」について定める新規約第 9 条 a 項は、「当該商品お渡し日より 30 日以内に・・・事故が判明しお申し出頂いた場合」としています。

しかしながら、クリーニング事故賠償基準は、同基準により賠償が受けられる期間を「利用者が洗たく物を受け取った後 6 か月」としています（第 7 条第 2 項）。これは、消費者がクリーニング事故に気付き、事業者に申し出るまでに要する期間として、6 か月が合理的だと考えられているからです。そして、貴社において

も、平成 27 年 4 月 27 日付回答書においては、このクリーニング事故賠償基準に従うものと規定していましたが（第 5 条）。これは、貴社が、同基準の趣旨を理解し、これに従うことが合理的だと判断したからこそと存じます。

にもかかわらず、新規約では「30 日間」と、極めて短い期間とされてしまいました。これは、上記クリーニング事故賠償基準の趣旨に鑑みてもあまりに短く、消費者が新規約に基づく賠償制度を利用することが事実上非常に困難となっています。

このため、新規約第 5 条、第 9 条の期間を「お渡し日より 6 か月間」とするよう、要請いたします。

## 2. 新規約第 8 条柱書きに「当社が職務上相当な注意を払ったにも関わらず、事故を予見できなかった場合」を明記すること

「賠償対象外」について定める新規約第 8 条は、「次に示す第 6 条（イ）（ウ）の原因所在に関しましては賠償の責に应じられません。」としています。

しかしながら、本協会が平成 27 年 3 月 30 日付申入書で指摘したとおり、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。このため、貴社がクリーニング店として当然行うべき確認を怠り、クリーニングを実施したことにより発生した事故については、新規約第 8 条は適用されるべきではありません。

貴社においても、この指摘を受けて同様の問題意識を持ち、平成 27 年 4 月 27 日付回答書では、新規約第 8 条の適用範囲を限定することが明示されていました。

にもかかわらず、新規約第 8 条は、従前の文言に戻されています。これでは、消費者が新規約に基づく賠償制度の適用範囲を誤って理解してしまうおそれがあります。

このため、新規約第 8 条柱書きを、貴社の上記回答書（改定案）のとおり、「次に示す第 6 条（イ）（ウ）の原因所在が明らかであり、当社が職務上相当な注意を払ったにも関わらず、事故を予見できなかった場合は賠償の責に应じられません。」とするよう、要請いたします。

## 3. 故意又は重大な過失による債務不履行の場合には免責されないことを明記すること

貴社の平成 27 年 4 月 27 日付回答書（本協会受領日平成 28 年 5 月 2 日）によると、貴社に故意又は重大な過失のある債務不履行の場合には賠償責任を負うこ

とを、「店頭ならびにホームページで周知」するとあります。

しかしながら、新規約が貴社に故意又は重大な過失のある債務不履行の場合についてまで規定するものではない、ということを、消費者は容易に理解できるものではありません。にもかかわらず、新規約だけでなく、店頭やホームページの記載を併せて確認しなければ分からないというのでは、消費者が正当な権利を行使することを妨げかねません。

このため、新規約においても、故意又は重大な過失による債務不履行の場合には、貴社が賠償責任を負うことを明記するよう、要請いたします。

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