

2013年10月25日

株式会社 V e a U B r i d a l
代表取締役 湯 川 智 幸 様
富久屋マネージメント 株式会社
代表取締役 津 郷 泰 富 様

適格消費者団体 特定非営利活動法人
消費者支援機構関西
理事長 榎 彰徳
【連絡先（事務局）】担当：西島
〒540-0033
大阪市中央区石町一丁目1番1号
天満橋千代田ビル
TEL06-6945-0729/FAX06-6945-0730

ご 連 絡

(約款改訂に対する意見及び回答等のお願い)

先般(株) V e a U B r i d a l 殿より御送付いただいた2013年5月25日付け「契約の取り消しについて」のご返答文書(以下「返答文書」といいます。)にてご提示いただきました、約款の改訂案に対する当団体の意見を以下のとおりご連絡いたします。

まず、返答文書によりますと、従前の約款は、契約日から使用の30日前までの時点における解約の場合、衣装代金の30%の解約手数料が必要だとされていたところ、改訂案では、契約日から使用の60日前までは衣装代金の20%、同59日前から45日前までは衣装代金の25%、44日前～30日前までは衣装代金の30%の解約手数料が必要という内容に改訂されています。

しかしながら、当団体としては、かかる改訂案は、以下の①、②の理由から未だ不十分であると考えます。

- ① 改訂案は、契約当日から使用日60日前までの間に解約申入れがなされた場合には、解約日から使用日までの期間の長短を問わずに一律の解約手数料が必要とするもので、この点、改訂前と変更がありません。結婚式用の貸衣装契約は、使用日から相当長期間遡った時点で契約されることが大多数と考えられますが、例えば、使用日の1年前に契約をした顧客が、契約後10日後に解約した場合でも、使用日60日前(契約後約10ヶ月後)に解約をした場合でも、貴社の改訂案では、一律に同一の解約手数料を取得することになります。

当団体としては、解約申入れがなされた時点で使用日までに長期間が残っている場合には、当該衣装を別の顧客に対して貸し付ける契約を取ることが十分に可能な時間的余裕があるといえ、このような場合には、貴社に解約に

伴う損害は発生していないものと考えられることから、顧客から解約手数料を取得することは妥当ではなく、解約手数料を無料とすべきと考えます。この点、当団体としては、解約手数料を無料とすべき期間としては、契約日当日～使用日から遡って90日程度の間で解約がなされた場合、と設定することが妥当ではないかと考えております。

- ② 上記①と重複する部分もありますが、貴社の改訂案では、契約日からきわめて短期間（例えば、8日以内）において顧客からの解約申入れがあった場合でも、最低でも代金の20%の解約手数料（契約日から使用日の60日前の時点における解約の場合）が必要とされています。しかし、既に述べましたように、結婚式用の貸衣装契約は、使用日から相当長期間遡った段階で締結されることが大多数であり、契約者にとっては契約意思が十分に成熟していない段階で、遠い未来に履行される契約を業者側の都合でさせられることとなります。また、結婚式場の予約の相談や、結婚式用の貸衣装を見に行くだけの軽い気持ちで貴社の店舗に訪問をしたところ、その場で貴社から貸衣装契約の予約を勧誘され、「今この衣装を押さえておかないと挙式日には使用できなくなる」などと急かされて契約させられることも多いと思われまます。このように、契約者の契約意思が十分に成熟していない段階で、遠い将来における利用を内容とする契約を、不意打ち的に、急かされて締結させることが多いのが実情であると思われまます。

したがって、当団体としては、上記①と重複する部分もありますが、契約締結後間もない段階では、別途、貴社の約款において、特定商取引法の訪問販売におけるクーリング・オフ類似の無条件解約制度（契約日を含めて8日間は無料で解約できる制度）を導入することが、消費者保護の観点から妥当と考えます。契約後8日以内の解約の場合には、実際の使用日から相当長期間遡った段階での解約であるのが大多数と思われまますので、前記①で示したように、貴社にとっても何らの損害も生じないものと思われ、貴社に不当な損害を与えることにはならないと考えます。

したがって、当団体の意見としては、改訂案の内容に、

- ア 契約日～使用の91日前までの解約の場合には、解約手数料は不要とする。
イ 契約日から8日以内の解約の場合には、解約手数料は不要とする。

旨の条項を付加していただきたいと考えます。

なお、例えば、当団体が根拠として示した事情（貸衣装契約が実際の使用日より相当長期間遡った前の段階で契約されることが大多数であるという事情）が、例外的に相当しないケース（例えば、実際の使用日の10日前の時点で解約がなされ、その3日後＝使用日の7日前の時点で解約の申し入れがなされるケースなど）もあり、こうした場合において、上記イの8日間の無条件解約を認めるべきなのか、あるいは、認めずに、使用日の7日前の時点での解約と考えて、50%の解約手数料を取得することができると解釈できるのか、につい

ては、難しい問題ですので、貴社のご意見をお聴きしながら、当団体としても、検討をしていきたいと考えております。

貴社には、上記当団体の見解に対するご見解を再度ご回答をいただきたいと考えておりますが、その際には、是非とも、貴社が消費者から解約手数料を申し受ける根拠となる具体的事情を、實際上、解約によっていかなる損害が貴社に生じているのかがわかるような具体的な資料やデータ（解約率、解約時期、再契約率など）と共に、いただきますよう、お願い申し上げます。

なお、本連絡に対する貴社のご回答は、2013年11月25日までに書面にて、当団体事務局まで送付頂きますようお願いいたします。

貴社の誠実、真摯な対応を期待します。本ご連絡等は公開の方式で行わせていただきます。したがって、本ご連絡等の内容、及びそれに対する貴社のご回答の有無とその内容等、本ご連絡等の送付以降のすべての経緯・内容を当団体ホームページ等で公表いたしますので、その旨ご承知おきください。

なお、当団体としては、本年7月23日付ご連絡において、消費者と貸衣装契約を締結する当事者は(株)Veau Bridal殿のみであり、富久屋マネージメント(株)殿は、現在も、今後も、消費者との間で貸衣装契約を締結し契約代金を領収する立場にない、との貴社らのご主張に対して、この点を確認いたしたく、

- ①現在使用しておられる「お衣装レンタルの御利用規約」をご提供いただきたい旨、
 - ②当該規約（約款）を誰がいつから使用しているのか、ご回答をお願いしたい旨、
 - ③従前の「富久屋マネージメント(株)」名の入った規約等の利用を中止し、富久屋マネージメント(株)殿が、いつから消費者との間の契約当事者にはならなくなったのかについて、ご回答をいただきたい旨、
- をお願い申しあげましたが、これらの点についても、早急にご対応のほど再度お願い申し上げます。

以上よろしくお願い申し上げます。

以 上