

クーコム(株)が提供するインターネット宿泊予約サービス 「トクー！」の利用を検討されている消費者のみなさんへ

2017/1/23 消費者支援機構関西

当団体は、インターネットで宿泊クーポンなどを販売するクーコム株式会社（以下、「同社」といいます。）に対し、同社が運営するwebサイト「トクー！」の会員規約、利用規約を中心に、消費者契約法第12条に規定される適格消費者団体としての差止請求権に基づく申入れや、消費者団体としての任意の要請活動、お問い合わせを行ってきました。しかし、同社はその一部について対応を行ったものの、大きな改善の姿勢は見受けられませんでした。同社のこの間の回答及び姿勢から判断すると、残念ながらこれ以上の改善は望めないものと思われます。ここにその経過をご報告するとともに、「トクー！」を利用されている、あるいは利用を考えておられる消費者の皆さんに、残った問題点を明らかにするものです。

1. 当団体の同社に対する申入れで論点になっていた事項

会員規約、トクー！ポン利用規約に「会員に生じた損害に対し責任を負わない」「一度当社に支払われたクーポンの購入代金は、事由の如何を問わず一切返金しない」という条項がありました。

【会員規約】第22条（サービスの中止・中断）

当社は、以下の事項に該当する場合、本サービスの一部又は全部の運営を中止・中断できるものとします。また、かかる中止・中断により、会員に不利益又は損害が発生したとしても、当社はその責任を負わないものとします。

(4) その他、当社が、本サービスの運営上、一時的な中断が必要と判断した場合。

【会員規約】第23条（当社の責任及び免責）

2. 通信回線やコンピュータなどの障害によるシステムの中断・遅滞・中止・データの消失、データへの不正アクセスにより生じた損害、その他当社のサービスに関して会員に生じた損害について、当社は一切責任を負わないものとします。

【トクー！ポン利用規約】第4条（購入申込の取消の禁止）

本サービスにおいては、会員からの一方的な購入申込の取消若しくは変更又は売買契約の解除は、事由の如何を問わず認められません。従って、一度当社に支払われたクーポンの購入代金は、事由の如何を問わず一切返金しないものとします。

当団体は、「上記各条項は、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契約を無効とした、消費者契約法第8条1項1号に該当する。」として削除を求めました。そして、「貴社の責めによらない場合についての免責を定めた趣旨で、上記各規定を設けたのであれば、これを明確にする必要があり、例えば「ただし、当社に故意又は過失がある場合を除く」といった記載が必要です。」との指摘を行いました（2016年2月1日「申入れ、要請及び再お問い合わせ」）。

同社は指摘した条項に対し、「(但し、当社に故意・重過失がある場合を除く。)」という但書を付ける改正を行いました（2016年2月29日「回答」）。

当団体は、「責任を負う場合を故意と重過失に限るのであれば、通常の過失の場合は但し書きが適用されず、貴社は一切の責任を負わないことになり」「消費者契約法第8条1項1号に引き続き該当」するとして、各条項の削除を求めました（2016年3月24日「再申入れ」）。

同社は指摘した条項に対し、「本サービスの運用時点における通常の技術水準に照らし、回避することが困難な」といった一文を入れる改正を行いました（2016年4月14日「回答」）。

当団体は「貴社の約款における「重過失」はすべて削除し、「過失」としていただくか、該当条項そのものを削除するよう申し入れ」を行いました。（2016年5月23日「再々申入れ兼再々お問い合わせ」）。

同社は、この指摘に対し、「貴法人ご指摘の重過失ですが、当社が技術的な理由に照らして債務を負わず、本来であれば悪意重過失の文言も不要なところ、会員の利益を確保する視点から記載しているものです」との回答をしたのみで約款の改正は行いませんでした（2016年10月27日「回答」）。

2. 消費者の皆さまへ

以上の通り、当団体が消費者契約法上問題がある、と判断した条項は依然維持されたままです。クーコム(株)が運営する「トクー！」の利用を検討されるにあたり、ご注意ください。

なお、同社の会費は、年会費制であるにも関わらず、支払は月払いであるので、月会費制と誤認する消費者がありますので、この点にもご注意ください。

3. 経過

- ・ 2015年10月28日「お問い合わせ」を同社に送付
- ・ 2015年11月27日同社より回答を受領
- ・ 2016年2月1日「申入れ、要請及び再お問い合わせ」を同社に送付
- ・ 2016年2月29日同社より回答を受領
- ・ 2016年3月24日「再申入れ」を同社に送付

- ・ 2016年4月14日同社より回答を受領
- ・ 2016年5月23日「再々申入れ兼再々お問い合わせ」を同社に送付
(回答期限6月20日)
- ・ 2016年7月20日、期限までに回答がないため、8月5日までに回答を行う
よう同社に「ご連絡」を送付。
- ・ 2016年10月27日同社より回答を受領。