

2010年8月11日

株式会社レンタルブティックひろ
代表取締役 山口 朋宏 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 大阪府中央区石町
1丁目1番1号天満橋千代田ビル
TEL06-6945-0729/FAX06-6945-0730
メールアドレス info@kc-s.or.jp
ホームページ [http:// www.kc-s.or.jp](http://www.kc-s.or.jp)

再お問い合わせ

貴社におかれましては、ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。

先般、当団体からの2010年(平成22年)3月29日付お問い合わせに対して、貴社において誠実に協議対応いただき、5月31日付で「ご回答」をいただきました。

さて、今般の「ご回答」に関して検討いたしました。その結果、さらに貴社との間で協議すべき事項があると思われそうですが、なおこの点に関してご質問・確認させていただくべき点もありますので、改めてお問い合わせいたしますので、本年9月8日までに文書でご回答いただきますようお願いいたします。

先般の「お問い合わせ」でもお伝え致しておりますが、貴社よりご回答なき場合、あるいは「お問い合わせ」にご対応いただいたものの、KC'sが相当と判断する解決に至らない場合、貴社の勧誘方法や中途解約の清算方法、及び契約条項に関し、その時点における当団体の認識に基づいて、問題点等を公開にて「申入れ」させていただく予定です。「申入れ」には、当団体が適格消費者団体として消費者契約法第12条に基づいて行う裁判外の差止請求を含む場合があります。公開での「申入れ」以降につきましては、当団体からの「申入れ」の内容及びそれに対する貴社からのご回答等、申入れ以降の全ての経緯とその内容を当団体ホームページ等で公表いたします。また、「申入れ」時点で当団体の「お問い合わせ」の内容及び経過も当団体ホームページ等で公表いたします。

なお、このたびの「お問い合わせ」を機に、再度当団体の担当者との面会の上協議を行いたいとお考えの場合は、その旨上記の回答期限までにご連絡願います。貴社の誠実、真摯な対応を期待します。

当団体は、本「お問い合わせ」についてはお問い合わせを行っている事実も含めて非公開にて行っておりますが、本「お問い合わせ」を機に貴社が私どもとご協議いただき、その結果、契約書の改定等、一定の解決に至った場合には、

解決に至った時点で、本「お問い合わせ」の内容及び経過・解決結果を当団体ホームページ等で公表させていただきます。

※ご不明な点はお問い合わせ下さい。

記（質問事項）

第1 新たな約款に対する疑問点

1 まず、貴社の約款の変更点を要約いたしますと、以下のようになるかと思われま

(1) 契約日から8日以内の時点におけるキャンセルの場合にはキャンセル料はとらない。

(2) 挙式日から遡って1年6か月を超えた時点におけるキャンセルの場合には、キャンセル料はとらない。

(3) 挙式日から遡って1年6か月以内のキャンセルの場合には、以下のキャンセル料を徴収する。

① 挙式日から遡って30日前から10ヶ月前の時点のキャンセル
> 契約金額の30%

② 挙式日から遡って10か月前の1日前から1年6ヶ月前の時点におけるキャンセル

i 契約日から9日後～1ヶ月後までの間の時点におけるキャンセル
> 契約金額の20%

ii 契約日から1ヶ月を越えてからの時点におけるキャンセル
> 契約金額の25%

また、以下の挙式日当日のキャンセル及び挙式日当日から遡って29日前の時点におけるキャンセルについては、100%～40%のキャンセル料を徴収するという点には変更点はないということだと思えます。

2 このうち、(1) および (2) については、従前の当団体の指摘させていただいた趣旨に沿うものであり、貴社の変更を一定程度は評価できると考えております。

しかしながら、上記 (1) (2) を反対解釈しますと、(1) については、契約日を含めて9日後の時点におけるキャンセルであれば、挙式日から遡って1年6か月を超えた時点でのキャンセルでない限り、キャンセル料が発生するということであり、また、(2) については、挙式日から遡って1年6か月以内のキャンセルの場合には、必ずキャンセル料が発生するというを意味するということとなり (上記 (3))、以下のように、未だ、当団体の疑問点は払拭されない点が複数散見されます。

3 すなわち、上記 (3) について当団体で検討いたしましたところ、以下の点が指摘できると思われます。

まず、総じていいますと、貴社の新約款によりますと、挙式日から遡って1年6か月以内のキャンセルの場合においては、非常に長期間にわたって段階的に20%から100%のキャンセル料が発生することとなりますが、この期間が長すぎるのではないか、という疑問です。

当団体の素朴・率直な考えとしては、挙式日から遡って、せいぜい3か月以内の時点におけるキャンセルの場合には、キャンセル料を発生させることについてそれなりの根拠・妥当性が理解できるのですが、それを超えて、挙式日から遡って、3か月を超える時点におけるキャンセルの場合には、キャンセル料を発生させるべき根拠が薄弱であると思われます。

そもそも、貴社が挙式日から遡って1年6か月以内の時点におけるキャンセルの場合においてキャンセル料を徴収するというようにしている根拠としては、以下の(i)(ii)に要約されるものと思われます。

- (i) キャンセルが生じた場合における「当該キャンセル対象商品」の再契約の可能性、すなわち、当該商品についてキャンセルが生じた場合には、「当該キャンセル商品を当該挙式日に利用する」機会が喪失することを意味し、これを回復するためには「当該キャンセル商品について当該挙式日に利用するという内容の契約を別の顧客から再度取り付けた上で、当該キャンセル商品を当該挙式日に別の顧客の挙式の場で利用する」ことを実現する必要があるが、それは困難であり、損失が生じるのであるから、キャンセル料を徴収する必要がある。
- (ii) 長期間拘束による顧客獲得機会の喪失の可能性、すなわち、いったん契約をしてしまうと、契約日から挙式日までの間、「当該契約対象商品を当該挙式日及びその前後1週間程度の期間において利用する」という内容の契約について、他の顧客に対して営業活動を行うことができなくなり、この間、他の顧客から上記内容の契約についての申込があったとしても、貴社はこれを断らなければならなくなり、この意味で、「顧客獲得機会の喪失」が発生することとなり、契約日からキャンセル時までの期間が長ければ長いほど、この顧客獲得機会の喪失の可能性も大きくなることから、キャンセル料を徴収する必要がある。

しかしながら、当団体としては、上記(i)(ii)については、以下のような反論が可能であると考えます。

① 上記(i)について

当該商品をキャンセルしたとしても、当該キャンセルをした顧客は貴社の別の商品に乗り換えることも多く、その場合には、貴社は別の商品についての営業利益を獲得するわけですから、損失は生じないと考えられます。

また、当該キャンセル対象商品については、キャンセルによって拘束が解かれるわけですから、当該キャンセル対象商品について、キャンセル時以降別の顧客に対する営業活動を行うことによって、当該キャンセル対象商品について当初の挙式日及びその前後1週間の時点において利用する内容の新たな契約を取り付けることが可能であり、このことによって損失を

回復することが十分に可能であると考えられます。

貴社の見解によると挙式日から遡って1年6か月以内の時点でのキャンセルの場合には、かかる営業活動（当該キャンセル商品について再契約のための営業活動）を行うための期間としては短いので、キャンセル料が必要だ、ということだと思われませんが、当団体の見解としては、この期間としては3か月もあれば十分であり、挙式日から遡って3か月を超える時点におけるキャンセルに伴う、「当該キャンセル商品について、当該挙式日及びその前後1週間程度の時点において利用する契約を他の顧客から取り付けることができない」という点は「損失」というには値せず、貴社の営業努力によって埋め合わせをすべきものであり、当該キャンセルを行った顧客からキャンセル料を徴収することによって埋め合わすべきものではないと考えるものです。

さらに、仮に貴社の提示されておられる「再契約率」に依拠してキャンセル料を設定することが不合理とはいえないと仮定しても、貴社が提示されている現実の再契約率は、「平均的な損害」算定の根拠としては、いささか信頼性に乏しいのではないかと考えられます。

なぜなら、挙式日から遡って、10ヶ月を越える時点におけるキャンセルについてはサンプル数が少なすぎ、また挙式日から遡って3ヶ月より前の時点における再契約率は、相当高い（7割以上の再契約率である）といえるからです。

② 上記（ii）について

そもそも、貴社がお考えになっている、「顧客獲得機会の喪失」については、事業者が常に背負うべきリスクであって、法的な意味での「損害」には値せず、本来、貴社の営業努力により解消すべき筋合いのものであると考えられます。

貴社を含めた貸衣装業者は、挙式日から相当長期間遡った時点において契約を取り付けることが多いのが実情ですが、契約日から挙式日までこのような長い期間が存在する理由としては、貸衣装は全ていわゆる「一点物」であって、同じ商品を同一挙式日に複数の顧客に対して提供することができないことから、挙式日から長期間遡った時点で契約をしないと、他の顧客に取られてしまっ、それを顧客に提供利用させることができない、という専ら業者側の都合に基づくものです。

つまり、契約日から挙式日までの間が長期間にわたる原因は、専ら貴社を含めた貸衣装業者側の都合によるものであることは明らかであります。

このように、契約日から挙式日まで長期間顧客を拘束させる理由が専ら業者側の都合によるものですから、その長期間において「顧客獲得可能性の喪失」が生じるのは、業者側が挙式日から相当長期間遡った時点において契約を取り付けることのいわば反射的効果に過ぎず、到底「損害」に値するものとはいえません。

さらにいえば、挙式日から相当長期間遡った時点において契約をするこ

とは、消費者にとっては長期間契約に拘束されることを意味しますが、貴社の負担としては「挙式当日に当該商品を貸与すること及びそのための事前準備（これは貸衣装契約では事業者の本来的債務であり当然負担すべきものです）を行うこと」を除くとほとんどない（旅行やパーティの予約のように事前準備や段取等は考えられません）ことからしても、「長期間の拘束」はもっぱら事業者にとってのメリットでしかなく、消費者がこれによってキャンセル料を負担しなければならない筋合いはないと考えられます。

第2 再お問い合わせ内容

そこで、上記の点をふまえ、貴社に以下の点を再度お問い合わせいたしたいと存じます。

- (1) まず貴社において、キャンセルにより、現実には発生すると考えられる損害の項目及び算定根拠を、キャンセル時期毎に明らかにしてください。
- (2) 特に、挙式日から遡って1年6か月以内の時点におけるキャンセルについて、キャンセル後、当該キャンセル対象商品について他の顧客に対する営業活動によって、損失（当該キャンセル商品を当初挙式日及びその前後1週間の期間において提供利用することによって得られる利益を失ったということ）が回復できる可能性の程度と消費者契約法9条における「平均的損害」との関係をどのように考えられたのか、明らかにして下さい。

以上、大変お手数とは存じますが、当団体としては、消費者のための約款を検討することが、ひいては健全な事業者と業界の発展のためにも不可欠だと考えております。

その趣旨をご理解の上、ご回答をよろしくお願いいたします。

敬 具