

2013年4月26日

株式会社レンタルブティックひろ
代理人弁護士 殿

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

前略

当団体が、2013年2月26日付で貴社に対して送付しました「申入れ及び要請書」に対し、貴職より2013年3月29日付「ご連絡」と題する文書をいただきました。

貴職作成にかかる上記「ご連絡」を拝見しましたところ、当団体の上記「申入れ及び要請書」を送付するに至った経緯を全く理解いただいていないといわざるを得ません。

当団体が上記「申入れ及び要請書」を送付するに至ったのは、2010年3月29日付の当団体から貴社に対する「お問い合わせ」から始まり、2010年10月26日付の当団体から貴社に対する申入れの終了のご通知をもって一旦終了している当団体と貴社との間の貸衣装契約（約款）のキャンセル料の定めに関する協議において、貴社が不十分であるものの、当団体が問題があると指摘した一部の約款の改定をお約束されたにもかかわらず、その改定が実際にはなされていなかったことを主な理由とするものです。

貴社は、当団体からの2012年8月29日付「ご連絡」に対する回答である、

貴職作成の2012年9月11日付「ご連絡」において、「当社における貸衣装の業務は、自社独自で行なう業務と提携先（複数）と共同して行なう業務があり、それぞれ異なる契約規定が用いられていた状況にあります。そこで、当社が貸衣装に係る約款の具体的な改定を検討するにあたっては、提携先との共同業務において用いられる契約規定との整合性も配慮する必要があり、別途検討を要している」「現時点において約款の改定は未了であります、現実の契約のキャンセルが発生した際には、現在の契約条項記載通りの対応ではなく、消費者の方を保護する方向で個別の対応を行なっております」との回答をされました。

その後、さらに、当団体の上記2013年2月26日付「申入れ及び要請書」に対しては、貴社は、貴職作成にかかる上記2013年3月29日付「ご連絡」において、「当社は約款の改定を含めて検討をしてきたところでありますが、現在、約款の内容の記載された書面による伝票を撤廃し、コンピューターを用いたシステムによる申込みへと運用の変更に向けた取り組みを行なっており、今夏の運用開始を予定しております。書面の全面改定には多額の費用を要するところであり、システムの変更併せて約款の改定を含めた検討を行なっているところであります」「現時点において約款の改定は未了であります、現実の契約のキャンセルが発生した際には、現在の契約条項記載通りの対応ではなく、消費者の方を保護する方向で個別の対応を行なっております」と回答され、2012年9月11日付「ご連絡」には記載されていなかった新たな事由を約款改定の遅延の理由として示されています。

遅くとも2010年10月26日時点には、貴社が当団体に改訂を約束された約款のキャンセル条項が、未だ改定がなされず、次々と新たな遅延理由を持ち出して、約款の改定作業を現実に行わない、という貴社の対応は、誠に不誠実であって、当団体としては、貴社は、2010年の約款改定のお約束は反故にされたものと受け取らざるを得ません。

さらに、貴職が繰り返して述べられる「現実の契約のキャンセルが発生した際には、現在の契約条項記載通りの対応ではなく、消費者の方を保護する方向で個別の対応を行なっている」という点についても、貴社が貸衣装契約のキャンセル処理においてどのような対応を行なっているかに関して当団体が調査したところによると、「現在の契約条項記載通りの対応ではなく、消費者の方を保護する方向で個別の

な対応」がなされていない可能性が高いと当団体としては認識しております。

つきましては、以下、本件約款の改定や貴職からの回答について当団体からの疑問点（質問事項）を挙げさせていただきます。

貴社におかれては、下記質問事項をご検討いただき、質問事項に対して、2013年5月31日迄に、書面にてご回答ください。

記（質問事項）

- 1 貴社が検討している「約款の改定」とは、2010年の協議の際に、貴社が当団体に明確に約束をされた改定内容と同一と当団体は当然に認識していますが、かかる認識は、貴社も同一の認識をされていると考えてよいか。
- 2 貴社が、予定しているコンピュータシステムの運用開始は今夏ということであるが、約款の改定内容が決定するのはいつ頃になるのか。
- 3 貴社が約款の改定にあたり、調整の必要のある提携先とは具体的にどこを指すのか。具体的な事業者名及び既に調整がなされているのであれば、その調整の結果や調整が完了していない場合には、調整の進捗状況をお知らせいただきたい。
- 4 貴社の主張する「消費者の方を保護する方向で個別的な対応」とは、2010年の当団体との協議時に貴社が改定を約束した改定案と同様の扱いをさすのか、異なるのであれば対応の中身を具体的に提示されたい。

特に、①契約日から起算して8日以内の解約申出があった場合にキャンセル料を発生させずに解約に応じる扱いをしているか、②契約日から9日経過後、挙式予定日までのキャンセル料の発生額をいくらとして運用しているのか具体的に答えられたい。

以上