

2014年5月14日

カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社
代表取締役社長 増田宗昭 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：山崎

〒540-0033大阪府中央区石町一丁目1-1

天満橋千代田ビル2号館

TEL. 06-6945-0729 FAX. 06-6945-0730

E-mail : info@kc-s.or.jp

HP: <http://www.kc-s.or.jp>

お問い合わせ

当団体は、消費者団体訴訟制度の制度化を受けて、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止を申入れたり、団体訴権を行使することを重要な活動内容として、関西地域の7府県の消費者団体や消費者問題に取り組む個人によって構成され、2005年12月3日に結成された消費者団体であり、2007年8月23日には、内閣総理大臣より消費者契約法13条に基づく適格消費者団体として認定されました（組織概要についてはホームページをご参照ください）。

さて、当団体は、消費者からさまざまな情報提供を受けておりますが、このたび、下記【情報提供のあった事案】にあるとおり、消費者契約法の定める「不実告知」ないし「不利益事実の不告知」に該当するおそれのある事例について情報が寄せられました。

つきましては、貴社に対し、下記【お問い合わせ事項】のとおり、質問がございますので、**本年6月13日(金)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。

そのご回答を基に、再度当該情報提供のあった事案が「不実告知」ないし「不利

益事実の不告知」等に該当するか否かを検討し、今後の対応を決定する予定です。

貴社より誠意あるご回答なき場合は、現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」させていただくこともあります。「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開いたします。

なお、このたびの「お問い合わせ」を機に、一度当団体の担当者と面会の上協議を行いたいというお考えの場合は、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。

また、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、約款条項の変更等、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」の内容及び解決結果を当団体ホームページ等で公開させていただきます。

※当団体の活動方針については、詳しくは別添の「KC'sの『お問い合わせ』『申入れ』『差止請求訴訟』における活動方針・情報公開ルールについて」をご参照ください。

記

【情報提供のあった事案】

情報提供者Aは、TSUTAYAのB店に300円を支払って入会した。なお、当該300円について、店内の掲示では「商品保証料」と表示されていたが、受け取ったレシートには「年会費」と記載されていた。

レンタルしたDVDを返却ポストに入れて返却したが、後日B店から返却されたDVDに傷が付いているとの連絡があった。

Aが入会時にB店から交付された「TSUTAYAフランチャイズチェーンレンタル利用規約」（以下、「標準規約」という。）第2条9項には、次のように記載されている（以下、「補償条項」という。）。

「TSUTAYA店舗においてレンタルされた…DVD…のソフトに次のよう

な事故が発生した場合に限り、ご通知いただければ、貸出店舗にてその商品代金分の損害を填補させていただきます。

(1) 破損

(…中略…)

ソフトにつきましても、…悪質な行為と判断される場合…は、レンタル用商品としてのメーカー設定価格にてお買い取りいただくこととなります。」

Aは、B店と当該破損が「悪質な行為」によるものではないと確認したものの、B店からは「当店は標準規約において『本規約と異なる内容の規約が適用される一部店舗がございます。』とある『一部店舗』に該当し、補償条項は適用されず、破損等に対する保険に入っていないので補償できない。」と言われた。

Aは、B店入会時、標準規約と異なる内容の規約は受け取っていないし、説明も受けていない。

【問題点の検討】

前記事例において、「レンタル品の破損等の場合は補償する」旨が記載された標準規約しか交付されていないにもかかわらず、実際には補償されないということであれば、消費者契約法の定める「不実告知」（4条1項1号）に該当する可能性があります。

また、B店への申込時に「レンタル品の破損等の場合には補償されない」旨の説明がなされていないということであれば、同法の定める「不利益事実の不告知」（4条2項）に該当する可能性があります。

なお、いずれの場合でも、「レンタル品の破損等の場合に補償されるか否か」は、貴社サービスにかかる「取引条件」であり、かつ「消費者の当該消費者契約を締結するか否かについての判断に通常影響を及ぼすべきもの」といえますので、同法の定める「重要事項」（4条1項1号・2項・4項）に該当すると考えます。

以上の問題点を踏まえ、貴社に対し次のとおりお問い合わせをいたします。

【お問い合わせ事項】

- 1 貴社とフランチャイズ契約を締結する全国のTSUTAYA店舗（加盟店）のうち、標準規約と「異なる内容の規約が適用される一部店舗」の数は、何店舗あ

るでしょうか。「全店舗数〇〇店中、『一部店舗』の数は〇〇店」という形でご回答ください。

2 前記1の「一部店舗」のうち、入会時・更新時に年会費等の名目で金員を支払うことになっているにもかかわらず、補償条項が適用されず、破損時等に補償されない店舗の数は、何店舗あるでしょうか。

3 TSUTAYAに入会しようとする消費者において、当該店舗が補償条項の適用がある店舗か否かは重要な判断要素であり、適用がある店舗とそうでない店舗とが外観上区別できるのが望ましいと考えますが、消費者から見て分かる形で、何らかの外見上の違いを設けているでしょうか。設けている場合、どのような違いを設けているでしょうか。

また、貴社において、補償条項が適用されない店舗に対し、消費者から見て分かる形でその旨を表示するよう、指導等を行っているでしょうか。行っている場合、具体的にどのような指導を行っているでしょうか。

4 補償条項が適用されない店舗では、入会申込者に対し、「破損時等に補償されない」旨を説明する、ないしは標準規約とは異なる内容の規約を交付する、などの対応を行っているでしょうか。

また、貴社において、補償条項が適用されない店舗に対し、このような説明や対応を行うよう、指導等は行っているでしょうか。行っている場合、具体的にどのような指導等を行っているでしょうか。

5 各地の消費生活センターには、貴社サービスに対する消費者からの苦情、特に、レンタル品の紛失時に高額な違約金等を請求された、といった苦情が、当団体で把握しているだけでも少なからず寄せられています。

この点、貴社において、各加盟店に対する消費者からの苦情を受け付ける窓口を設けているでしょうか。

設けている場合、最近2年間の苦情件数を教えてください。また、寄せられた苦情に対し、どのような処理（例えば、該当加盟店に対し指導等を行うなど）を実施しているでしょうか。

6 標準規約では、レンタル品紛失時には「通常の販売商品の価格にレンタル用著作権料が上乗せされたレンタル用商品のメーカー設定価格（通常の販売価格より高額になる場合がございますのでご了承ください）をお支払いいただきます。」と規定されています（同規約第2条5項。以下、この「レンタル用商品のメーカー設定価格」を単に「メーカー設定価格」といいます。）。

しかし、一般的には、レンタル品が紛失された場合、レンタル等に利用されることによって、紛失時には当該レンタル品の価値は購入価格よりも下落しているものと思われます。従って、レンタル品を紛失した消費者に対し、常に「メーカー設定価格」の支払いを要求しているとすれば、貴社（ないし加盟店）の実際の損害額よりも過剰な支払いを要求することになり、標準規約第2条5項は消費者契約法10条によって無効となる可能性があると考えられます。

この点、各加盟店において、レンタル品を紛失した会員に対し、常に「メーカー設定価格」の支払いを請求しているでしょうか。あるいは、何らかの基準（例えば、当該レンタル品の購入日から紛失日までの期間の長短など）によって、請求額が異なるでしょうか。異なる場合、どのような基準によって、請求額を計算しているでしょうか。

また、貴社において、加盟店に対し、会員がレンタル品を紛失した場合の対応について、何らかの指導等を行っているでしょうか。行っている場合、どのような指導等を行っているでしょうか。

7 前記5で指摘した消費生活センターに寄せられた苦情の中には、会員はレンタル品を返却したと主張しているにもかかわらず、加盟店側が返却の事実を確認できないので紛失である、として、「メーカー設定価格」の支払いを請求された、という事例も相当数あります。

この点、レンタル品を返却したか否かについて争いが生じないよう、返却の事実を会員及び加盟店の双方が確認できるシステムが構築されているのが望ましいと考えますが、各加盟店において、返却の事実の確認はどのようになされているでしょうか。特に、「返却ポスト」に返却する場合の確認はどのようになされているでしょうか。

また、貴社において、加盟店に対し、返却の事実の確認について、何らかの指導等を行っているでしょうか。行っている場合、どのような指導等を行っている

でしょうか。

- 8 最後に、貴社が作成して各加盟店に配布していると思われる「標準規約」ですが、文字の大きさ（ポイント数）が小さく（特定商取引法などで契約書等について定められている最小ポイントである8ポイントよりも小さい文字となっています。）、特に年配者には読みづらいものとなっています。

この点、文字の大きさを大きくするなど、何らかの改善策は検討されているでしょうか。

以 上