

2014年7月30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1-1-1
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>

再お問い合わせ

貴社からの2014(平成26)年6月3日付「回答書」に対し、下記のとおり再度お問い合わせいたします。本年8月29日までに文書でご回答いただきますようお願い申し上げます。

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、当団体が相当と判断する解決に至らない場合、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」段階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」段階で当団体の「お問い合わせ」段階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「再お問い合わせ」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。

記

- 1 前記回答書「1. レンタル用商品の破損の場合の填補について」によりますと、「レンタル規約と異なる内容の規約が適用される一部店舗があるというレンタル規約の条文」は、補償条項（第2条第9項）の適用関係について述べた条項ではなく、「レンタル規約第2条第1項」の適用関係について述べた条項である、従って「レンタル規約と異なり、補償条項が適用されない内容の規約が適用される店舗はありません。」とのことです。

しかし、貴社標準規約（レンタル利用規約）における「なお、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。詳細につきましては、お手数ですがご利用のTSUTAYA店舗所定の会員規約・利用規約をご覧ください。」との条文は、貴社標準規約の末尾に記されており、その文言上も、適用対象を第2条1項のみに限定しておらず、標準規約の全条項を対象とする形となっております。

「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」というような、加盟店による誤った説明・取扱いがなされることを防止する意味でも、仮に前記条文の適用対象が第2条第1項のみに限定されるのであれば、その旨を明記すべきと考えますが、この点について貴社のお考えをお聞かせください。

- 2 同じく「1.」によりますと、「補償条項に関する運用が徹底できていず、破損時請求をしていた店舗の有無につきましては、現在調査中です」とのことです。
この点、調査結果についてお聞かせください。

- 3 同「3. レンタル用商品紛失時に…」によりますと、常に「メーカー設定価格」の全額を請求する旨の条項（第2条第5項）が消費者契約法第10条に違反しない理由として、①営業用資産の紛失により発生する損害は非営業用の資産の紛失の場合に生じる損害と異なること、②紛失された商品のレンタル再開のため、レ

レンタル用商品の再調達のための「メーカー設定価格」の支払いは不可避的な損害であること、が挙げられています。

しかし、まず①につきましては、例えばレンタカー（＝営業用資産）破損の際の損害額は、破損時の時価を上限とする取扱いが一般的であり、営業用資産であるからといって常に「新品の再調達価格」が損害額として認められるわけではありません。

また、②につきましても、例えば同じ新作DVDを20本購入し、3年後にそのうち1本が紛失した場合に、その1本を常に必ず再調達する取扱いになっているとは考えられませんので、「メーカー設定価格」の支払いが「不可避的な損害」であるとはいえません。

にもかかわらず、常に「メーカー設定価格」の全額を請求するという取扱いは、やはり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、消費者契約法第10条によって無効となる可能性があると考えられますが、この点についての貴社のお考えを再度お聞かせください。

以 上