

2014年9月25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>

再々お問い合わせ

貴社からの2014(平成26)年8月11日付「回答書」に対し、次のとおり再度問い合わせいたします。本年10月24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。

また、当「お問い合わせ」にご対応いただき、一定の解決に至った場合は、以前お送りいたしました「活動方針・情報公開ルール」のとおり、「お問い合わせ」の

内容及び「お問い合わせ」活動の経過状況、成果の内容、貴社名を当団体ホームページに掲載させていただきます。掲載内容につきましては事前に文案をお送りし、貴社にご確認いただきますので、その際にはよろしくお願いいたします。

なお、このたびの「お問い合わせ」を機に、当団体は、面談により説明を受けたいと考えています。そこで、面談の件についてもご検討の上、上記の回答期限までに合わせてご回答願います。貴社の誠実、真摯な対応を期待します。

## 記

- 1 前記回答書「1. 貴書面1について」によりますと、適用除外条文の対象が貴社標準規約第2条第1項であることを明記した形に規約の改定を実施される予定とのことです。

この点、平成26年6月3日付貴社回答書「5. レンタル規約の文字の大きさについて」でご回答いただきました文字の大きさの改善も含めまして、いつ頃の改定を予定されているのか、規約の改定時期をご回答ください。

また、規約が改定されましたら、改定後の規約書面を当団体までお送りいただきますようお願いいたします。

- 2 前記回答書「2. 貴書面2について」によりますと、「会員様から年会費等の金員を受領しておきながら、補償条項に関する運用が徹底できておらず、破損時請求していた店舗数」が「17店舗」であったとのことです。

この「17店舗」において、①破損時請求していた件数は何件か、②そのうち実際に会員から店舗に対し請求額が支払われた事例は何件か、③②で会員から支払われた額はそれぞれいくらか、④②で実際に支払った会員に対し、店舗から会員に対し支払額を返金したか、⑤④で返金されていない会員がいる場合に、貴社において店舗に対し会員への返金を指導したか、についてご回答ください。

- 3 前記回答書「3. 貴書面3について」によりますと、「店舗は、DVD等の貸与を受けることによる調達も行っておりますが、これらの商品が紛失された場合

については、…損害金相当額（買切品のメーカー設定価格を下回る金額となっています。）をお客様にご負担いただく運用を行っております。」とのことです。

つまり、貴社標準規約第2条5項に関わらず、「メーカー設定価格」を下回る金額を請求している場合もある、という趣旨と思われそうですが、そうであれば、第2条5項を、常に「メーカー設定価格」の全額を請求する旨の文言ではなく、「メーカー設定価格」を上限とする金額の請求を行う旨の文言に改めるべきと考えます。この点について貴社のご意見をお聞かせください。

また、当団体が調査したところ、他社においては紛失時に会員が負担すべき違約金の金額を規約に明記している場合がありますが、貴社の場合、会員が負担すべき金額の上限額が不明です。商品によって「メーカー設定価格」が異なるのであれば、商品ごとにその金額を明記する等、会員が負担すべき金額の上限額が会員にとって明らかになる様な措置が必要と考えますが、この点について貴社のご意見をお聞かせください。

以 上