

2018年5月23日

カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社
代表取締役社長兼 CEO 増田 宗昭 様
株式会社TSUTAYA
代表取締役会長兼 CEO 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 大阪市中央区石町一丁目1番1号
天満橋千代田ビル
TEL. 06-6920-2911 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、不当な勧誘行為や不当な表示・広告、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する消費者団体です。2007年8月23日には、適格消費者団体（消費者契約法第13条）として認定され、さらに2017年6月21日に特定適格消費者団体（消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律第65条第1項）に認定されました（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、適格消費者団体として、貴社が提供するレンタル事業について、消費者契約法上の問題点に関して検討しております。

下記の各質問事項に対し、本年6月25日までに書面にてご回答いただきますようお願いいたします。

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。今後「申入れ」等に移行した場合、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。（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』『要請』『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）。

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。

第1 情報提供について

2015年3月以降2018年3月までにTSUTAYAチェーン店を利用した消費者から、消費生活センターに次のような複数の情報提供がありました（以下、これらをまとめて「本件事例」といいます。）。

【本件事例の内容】

- ・ レンタルしたDVDのうち、1枚が映らず観られなかったため、翌日レンタルした店舗にDVDを持って行きその旨伝えたところ、破損は弁償してもらおうと言われ、1万円を請求された。
- ・ DVDを借り、傷をつけて返却したとして、買取を求められ請求額を払ったがDVDを渡さない。
- ・ DVDを借り、傷をつけてしまったので店に弁償しようと申出たら1万円を請求された。
- ・ DVDを借り、息子が1つ破損させてしまったが、弁償金を請求された。

第2 お問い合わせ事項

当団体が貴社に対して以前実施した「お問い合わせ」活動は、2015年2月26日、別紙のとおり終了しています。この中で、「レンタル商品破損時は原則貸出店舗が補填することを明記した形に約款が改訂された」とされており、現に、現時点で最新版と思われる2017年6月1日改訂版の「TSUTAYAフランチャイズチェーンレンタル利用規約」においても、第2条9項で次のとおり規定されています。

【第2条9項】

TSUTAYA店舗においてレンタルされた商品に次の様な事故が発生した場合、(中略) 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・汚損
(後略)

しかしながら、本件事例においては、当該規約と異なる取扱いがなされており、以前実施した「お問い合わせ」活動において改善されたはずの問題が再度発生しているものと考えられます。

つきましては次の各事項につき、調査の上ご回答くださいますようお願いいたします。

1 破損時の取扱いについて

2015年4月以降、全国の貴社フランチャイズチェーン店において、本件事例以外に、商品破損時の取扱いについて貴社規約と異なる取扱いを行った事例はありますか。事例が存在する場合は、その件数、発生した店舗名、及び各事例の解決状況をご回答ください。

2 紛失時の取扱いについて

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、貴社設置の、消費者からの苦情等を受け付けるコンタクトセンターに寄せられている2015年4月以降の苦情件数を教えてください。また、寄せられた苦情に対する処理状況(例えば、該当加盟店に対し指導等を行うなど)についてご回答ください。

3 紛失に関するトラブルについて

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、と主張して、「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に、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、各加盟店における返却の事実の確認方法、特に、「返却ポスト」に返却する場合の確認方法をご回答ください。

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、指導等の内容及び実施状況をご回答ください。

4 前回「お問い合わせ」時改善策の実施状況について

別紙2015年2月26日付『「お問い合わせ」活動終了通知』で指摘している「TSUTAYAレンタル利用規約等で改善された主な点」記載の各施策について、各店舗における当該各施策の実施徹底を図るために、貴社において具体的にいかなる活動を行っているか、ご回答ください。特に上記2・3に関わる「利用者が約款をいつでも確認できるよう、印刷した約款を常設する等改善が行われた。」について、実施状況をご回答ください。

以上