

問い合わせ兼申入書

平成29年5月17日

京呉服好一株式会社代理人

弁護士 小西 清茂 殿

〒700-0026 岡山市北区奉還町1-7-7 オルガ5階

適格消費者団体 NPO法人消費者ネットおかやま

理事長 河田 英正

TEL : 086-230-1316

FAX : 086-230-1317



前略

貴職より送付された平成29年2月23日付書面を拝見いたしました。まずは、当団体からの請求を踏まえ規約の改正を行って頂けたことに感謝申し上げます。

もっとも、貴職より送付を受けた改正後の規約を検討した結果、以下のとおり、改正後の規約について、当団体の請求との関係が不明瞭な点や当団体の請求に応じて頂けていない箇所もございましたので、改正後の規約について、問い合わせ兼申し入れという形式で本書面をお送りいたしました。

つきましては、本書面到達後、1ヶ月以内に、以下の事項について書面にてご回答いただきますようお願いいたします。

なお、本書面及び貴職からのご回答については、当団体ホームページにて公開する予定としておりますのでご了承下さい。

1 問い合わせ事項

- (1) キャンセルの可否について
- (2) オーダーレンタルのキャンセルについて
- (3) キャンセル料増額の経緯等について

2 キャンセルの可否について

貴職から送付された改正後のレンタル規約（以下「改正規約」といいます。）においては、「<キャンセル料について>」の項目に記載のとおり、申込み後8日からはキャンセル料が必要となるものの、契約のキャンセル自体は認めているものと考えられます。

他方、改正規約には、「<返品、返金について>」の項目のなかで、8日を超えての返品、返金はお受けできません、と規定されています。

そのため、上記の条項は矛盾する規定と考えられますが、改正規約におけるキャンセルの規定はどのような整理をされているのでしょうか。

上記の点について、8日を超えた場合のキャンセルを認める趣旨なのであれば、「<返品、返金について>」の項目の上記記述は削除することが望ましいと考えられます。

上記について修正される予定があるのか否かについてご回答下さいますようお願いいたします。

3 オーダーレンタルのキャンセルについて

当団体からの申入書等においては、オーダーレンタルについてもキャンセルの時期を改正前の規約よりも拡大すべきであると指摘しておりました。

改正規約においては、オーダーレンタルについて特段定めた規定はございませんが、オーダーレンタルについても、改正規約が適用されると

の理解でよろしいでしょうか。

上記の点についてご回答下さいますようお願いいたします。

4 キャンセル料規定について

貴職から送付された改正規約では、「<キャンセル料について>」との項目において、「前撮りを撮影後」のキャンセル料は契約代金の100%とされており、実質的には解約自体認めない規定とされています。

もともと、改正前の規約においては、前撮り撮影後のキャンセル料は「80%」とすると規定されていました。

当団体としては、改正前の規約におけるキャンセル料の割合(80%)についても「平均的損害」を超える可能性が高く、消費者契約法に違反している可能性が高いと考えておりました。その理由についてはこれまで送付済みの書面に記載しているとおります。

しかし、改正規約では改正前の規約より高額のキャンセル料を徴収する規定となっており、より一層、消費者契約法に違反している可能性が高いと考えられます。

したがって、前撮り撮影後のキャンセル料について、80%から100%に増額した理由についてご回答下さいますようお願いいたします。

5 要望事項

最後に、先述のとおり、当団体としては、前撮り撮影後のキャンセル料について、「平均的損害」を超えるものであり、消費者契約法9条1号に違反すると考えております。

したがって、前撮り撮影後のキャンセル料については、前撮り撮影に要した費用等を請求することにとどめるなど、「平均的損害」を超えな

い規定と改正していただきますよう申し入れます。

草 々