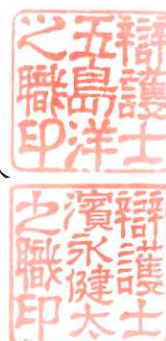


# ご 回 答

平成30年4月19日

岡山市北区奉還町1-7-7 オルガ5階  
特定非営利活動法人消費者ネットおかやま  
理事長 河田 英正 殿

大阪市北区西天満 4-3-25  
梅田プラザビル別館 10階  
弁護士法人飛翔法律事務所  
TEL 06-6361-7141  
FAX 06-6361-7151  
株式会社ラグザス・クリエイト代理人  
弁護士 五 島 洋  
弁護士 濱 永 健 太



前略

- 1 当職らは、株式会社ラグザス・クリエイト（以下「回答会社」といいます。）より委任を受けましたので、同社の代理人として、貴法人からの2018年4月12日付け消費者契約法41条1項に基づく事前請求書に対し、以下の通りご回答させていただきます。  
なお、以前にお問い合わせを頂いた内容につきまして、これまでご回答を行えておらず、失礼いたしました。
- 2 まず、成約及びレンタカーの手配の流れについてですが、顧客より車両情報の提供を頂いた後、電話によって実態や所有者の確認等を行い、買取に関する見積について承認を得てから成約が完了します。  
その際に顧客より、車両の保管場所、引取り希望日時等を電話にて確認しており、直ぐにレッカー業者、部品取り業者、解体業者や搬送後の工程を行う業者等、多くの業者に対して連絡の上、引き取りの手配に入ります。  
この内、各業者の手配で一番調整が難しいのがレッカー業者であります。当該業者には成約後、直ぐに手配をしないと空き枠が埋まってしまい、顧客が要望する日時と場所にての引き取りできなくなります。特に繁忙期には、業者に無理を言って日時を調整してもらっている状況にあります。  
そこで、回答会社においては、成約後、直ぐに電話連絡の上で、レッカー業者の手配を行い、その後、その他の業者の手配も行っています。



3 このように、成約した時点で各業者に依頼しておりますので、成約後の顧客からのキャンセルの場合は、全ての業者に対して連絡を行い、事情を説明する必要があります。

レッカー業者については、日程調整の上で空き枠を押えて頂いている関係もあり、キャンセルの場合にはキャンセル料として、1回につき1万5000円から2万円のキャンセル料が請求されます。こちらについては、実際にキャンセル料が請求されたものとして資料1、2を添付します。

その他にも、調整を行った全ての業者に対してキャンセルの連絡を行ったり、顧客の情報が記載された郵送済みの書類を電話にて事情説明の上で回収まで行ったり（回収が完了するまで何度も連絡をすることもあります。）、またシステム上の処理等を行うなど、非常に手間と時間がかかるものであって、その間の人件費や経費を考えれば、レッカー業者のキャンセル料と併せれば、優に3万円を超える費用がかかるものといえます。

以上の通りとなりますので、ご指摘の契約条項については、「平均的な損害の額」を超えるものではありません。

4 以上の通り、消費者契約法に違反するものではなく、事前請求書記載のご請求には応じることができませんので、その旨ご回答させていただきます。

このように、消費者契約法に違反することを前提としたご請求内容については応じることができませんが、回答会社と致しましても、顧客にとって安心かつ信頼のサービスをご提供したいとの意向を有しております。そのため、今後、貴法人と対応について円満な協議を行う余地はございますので、その旨申し添えさせていただきます。

草々

発行日: 2018年3月26日

資料 1

### 請求書

株式会社 ラグザス・クリエイト 御中

TEL 06-7670-7744  
FAX 06-7635-7603

株式会社 

〒338-0824  
埼玉県さいたま市

発注番号 123626 スキ ワゴンR

振込先  
普通口座

商品番号・商品名	数量	単価	金額	備考
様				
東京都			¥ 15,000	キャンセル料
<b>合計</b>				総額
	税抜	消費税		¥15,000

2018.03.29

問

問

2018.03.29

所属長	部長	管理部長	財務
	30,104		30,104

## 振込依頼書

平成 30 年 / 月 日

氏名 \_\_\_\_\_ 30,104

◎ 下記の振込をお願い致します。

(名 目) 114294 走行状態相違によるキャンセル空振り料 garageA

(銀 行 名) ジャパンネット銀行

(支 店 名)

(預 金 種 類) 普 通 当 座

(口 座 番 号)

(口 座 名 義 (フリガナ))

(金 額) 20,000 円

(明 細) 必 要 不 要

※提出フロー 申請者 ⇒ 所属長 ⇒ 部長 (営業部又は管理部) ⇒ 財務