

申 入 書

平成30年8月2日

札幌市中央区南4条西9丁目1008番地
中和石油株式会社
代表取締役 杉 澤 謙次郎 殿

内閣総理大臣認定 適格消費者団体
特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道
理事長 松 久 三四彦

〒060-0004
札幌市中央区北4条西12丁目ほくろウビル4階
TEL 011-221-5884 FAX 011-221-5887

当法人は、消費者問題に関する調査、研究、消費者への情報提供等を通じた消費者被害の未然防止を目的に、消費者団体、消費生活専門相談員、学者、弁護士、司法書士など消費者問題専門家により構成されているNPO法人です（詳細は、当法人のホームページ <http://www.e-hocnet.info/index.html> をご参照下さい。）。

また、当法人は、平成22年2月25日からは、平成21年6月に施行された「改正消費者契約法」に基づき、内閣総理大臣の認定を受け、差止請求関係業務（不特定かつ多数の消費者の利益のために差止請求権を行使する業務並びに当該業務の遂行に必要な消費者の被害に関する情報の収集並びに消費者の被害の防止及び救済に資する差止請求権の行使の結果に関する情報の提供にかかる業務）を行う「適格消費者団体」としても活動しています。

現在、当法人では、消費者被害の相談について、情報提供やアンケートなど多方面からの情報収集を行っており、入手した契約書等に消費者契約法の規定する不当な条項が含まれていないかなどを検討しています。

この度、レンタカー貸渡約款に関する情報が寄せられ、当法人として各レンタカー事業者の貸渡約款を検討しましたところ、貴社が使用されている「レンタカー貸渡約款」及び「レンタル規約」にいくつかの問題点があるとの結論に達しましたので、貴社に対し、以下のとおり申し入れます。

なお、本申入れと同時に、一般社団法人全国レンタカー協会に対しても、同協会が制定している標準レンタカー貸渡約款の問題点について、同趣旨の申入れを行っておりますことを申し添えます。

第1 申入の趣旨

貴社が使用されている「レンタカー貸渡約款」（以下単に「約款」といいます。）及び「レンタル規約」（以下単に「規約」といいます。）のうち、「第2 申入の理由」の2項に記載の各条項は、消費者契約法第8条、第9条又は第10条に照らし、不当な条項であると考えます。

よって、貴社に対し、当該各条項の使用中止又は修正を申し入れます。

第2 申入の理由

1 消費者契約法について

平成13年（2001年）4月1日に消費者契約法が施行されました。同法は、第8条から第10条において、消費者にとって不当な条項を無効とすることを規定しています。

特に、第10条は、信義則に反し消費者に一方的に不利益な条項を無効とする一般条項です。

レンタカー業者は当然ながら事業者であり、消費者がレンタカーを借り受ける場合、その貸渡契約には消費者契約法の適用があり、約款の各条項は消費者契約法に照らして不当であってはなりません。

そして、この不当であるか否かの判断は、消費者にとって理解しやすいかという透明性及び消費者にとって納得のできる合理性があるかとの観点からなされるべきです。

このような観点からしますと、以下の各条項は消費者契約法が定める不当な条項であり、使用を中止するか、又は修正すべきであると考えます。

2 使用中止・修正を要する条項

(1) 「運転者」に関する定めについて

約款全般にわたり、契約当事者ではない「運転者」が約款上の様々な義務を負う旨が定められています。

しかし、言うまでもなく、約款上（契約上）の債務を負うのは、契約内容に合意した契約当事者に限られます。契約当事者ではない者は、約款上の債務を負いません。

この点、レンタカー貸渡約款の性質上、その使用にあたる「運転者」に一定の義務がある旨を規定することが必要な場面もあるとは思いますが、少なくとも次に挙げる各条項において、契約当事者ではない（契約に何ら合意していない）「運転者」に約款上の支払義務を負わせたり、その権利を制限しているかのような記載がなされていることは不適当であり、修正が必要と考えます。

- ・第18条第5項、第6項、第7項
- ・第19条第2項、第3項の第一文

- ・ 第 2 1 条
- ・ 第 2 2 条第 1 項、第 2 項
- ・ 第 2 3 条第 3 項
- ・ 第 2 7 条第 2 項、第 6 項
- ・ 第 2 8 条第 1 項、第 2 項
- ・ 第 2 9 条第 1 項、第 3 項、第 4 項
- ・ 第 3 3 条
- ・ 第 3 4 条
- ・ 第 3 5 条
- ・ 第 3 6 条

(2) 約款第 1 8 条第 5 項(2)、第 7 項にいう別な定めについて

これらの条項においては、「当社が別に定める駐車違反違約金」、「当社が別に定める額の駐車違反金」と記載されていますが、貴社がホームページ上に掲載されている約款等の公開情報からは、当該別な定めを確認することはできませんでした。別な定めが存在しているのであれば、その内容及び消費者に対する表示方法をご教示ください。他方、別な定めが存在していないのであれば、これらの条項は削除又は修正すべきであると考えます。

(3) 約款第 1 9 条第 2 項について

本条項は、借受人がレンタカーを借受期間満了時まで所定の返還場所に返還しない場合、レンタカー会社に与えた一切の損害を賠償する旨を定めるものです。

しかし、民法上、債務不履行の場合に債務者が賠償すべき損害の範囲は、現実生じた損害のうち、当該債務不履行により通常生ずべき損害である「通常損害」を原則とし、債務者において特別の事情を予見し得た場合のみ、その特別の事情により生じた「特別損害」をも対象とすると解されています。

ところが、本条項では、債務者である借受人は、レンタカー会社に与えた「一切」の損害を賠償する責任を負うことになり、債務者である借受人において特別の事情を予見し得たか否かにかかわらず、特別損害についても賠償する責任を負わせるものと理解されます。これは、民法上の定めよりも、債務者たる消費者の義務を加重するものです。

したがって、借受人が期限内にレンタカーを返還しない場合、レンタカー会社に与えた一切の損害を賠償すると定める本条項は、借受人たる消費者の義務を加重し、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものであるため、消費者契約法第 1 0 条に抵触し、無効と考えます。

(4) 約款第 2 0 条第 2 項について

本条項は、借受人がレンタカーを返還した後は、レンタカー会社は

遺留品について保管の責を負わない旨を定めるものです。これは、レンタカー会社において遺留品を即時に処分可能であると定めているものと理解されます。

しかし、民法上、遺留品（遺失物）といえども第三者が他人物を勝手に処分することは許されません。レンタカー会社が勝手に他人物を処分することは許されないものです。本条項の定めは、かかる民法の原則を排斥するもので、換言すれば、消費者たる借受人にあらかじめ包括的に動産の所有権を放棄させるに等しく、著しく不当なものです。

したがって、借受人がレンタカーを返還した後、レンタカー会社は車内の遺留品について保管の責を負わないとする本条項は、借受人たる消費者の権利を制限し、信義則に反して消費者の利益を一方向的に害するものであるため、消費者契約法第10条に抵触し、無効と考えます。

(5) 約款第22条第2項について

本条項は、借受人がレンタカー会社の承諾を受けることなく所定の返還場所以外の場所にレンタカーを返還したときは、借受人は返還場所変更違約料として「返還場所の変更によって必要となる回送のための費用×300」を支払う旨を定めています（なお、以下では、「300」との記載を「300%」の趣旨であると理解して申入れの理由を述べますが、仮に文字通り「300倍」の趣旨であれば、以下に述べる理由が一層よく当てはまることになります。）。

これを消費者契約法に基づき検討しますと、まず、所定の返還場所以外の場所にレンタカーを返還したことにより、貸渡契約を正規に終了することなく解除したことに伴う損害賠償の額の予定し、又は違約金を定める条項であるとした場合、同法第9条第1号にいう、消費者契約の解除に伴う損害賠償の予定又は違約金を定める条項であって「当該事業者が生じる平均的な損害の額を超えるもの」に該当するかが問題となります。そして、この場合に、「返還場所の変更によって必要となる回送のための費用」の300%にも及ぶ平均的な損害がレンタカー会社たる貴社に発生するとは考えられません。

したがって、借受人がレンタカー会社の承諾を受けることなく所定の返還場所以外の場所にレンタカーを返還したときは、返還場所変更違約料として「返還場所の変更によって必要となる回送のための費用×300」%を支払うとする本条項は、貴社に生じる平均的な損害の額を超える部分について同法第9条第1号に抵触し、無効と考えます。

また、本条項が同法第9条第1号の適用場面ではないとした場合でも、先に述べましたとおり、民法第416条により、債務の不履行に対する損害賠償の範囲は、原則として「通常生ずべき損害」とされ、当事者が予見可能であった場合にのみ「特別の事情によって生じた損害」が含まれるに過ぎません。「返還場所の変更によって必要となる回送のための費用」の300%もの金額が、「通常生ずべき損害」にあたる

は考えられませんし、仮に「特別の事情によって生じた損害」になるとしても、その請求には当該消費者において予見可能であったことが要件となります。

したがって、借受人がレンタカー会社の承諾を受けることなく所定の返還場所以外の場所にレンタカーを返還したときは、返還場所変更違約料として「返還場所の変更によって必要となる回送のための費用×300」%を支払うとする本条項は、借受人たる消費者の義務を加重し、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものであるため、消費者契約法第10条に抵触し、無効と考えます。

(6) 約款第27条第6項について

本条項は、レンタカーの故障などが貸渡前に存した瑕疵による場合で、借受人が代替レンタカーの提供を受けないときは、受領済みの貸渡料金の返還以外は一切損害の賠償をしない旨を定めるものです。

本条項によると、例えば、レンタカーの故障が事業者たるレンタカー会社の故意又は重過失により生じた瑕疵による場合でも、借受人はすでに支払い済みの貸渡料金の返還を受けることができるにとどまり（同条第4項）、被った損害の全額の賠償を受けることはできないこととなります。すなわち、事業者たるレンタカー会社の故意又は重過失により生じたレンタカーの故障により被った借受人の損害を賠償する責任を一部免責する定めとなっています。

このように、事業者に故意又は重過失がある場合であっても、借受人たる消費者がそれによって被った損害の一部についてしか賠償の請求を行えないとする本条項は、消費者契約法第8条第1項第2号に抵触し、無効と考えます。

(7) 約款第28条第1項について

本条項は、借受人に対し、レンタカーの使用中に第三者又はレンタカー会社に損害を与えたときは、レンタカー会社の責めに帰すべき事由による場合を除いて賠償する責任を負わせる旨を定めるものです。これは、レンタカー会社に責任がある場合以外、すべて借受人の責任とするもので、借受人に無過失責任を負わせるものと理解されます。

例えば、借受人がレンタカーを運転中、先行する車両や対向車からの飛び石によりレンタカーが損傷した場合や、借受人に故意・過失がない盗難の場合であっても、本条項によれば、借受人は損害賠償の責任を負うものと考えられます。

しかし、民法上、借受人が賠償責任を負うためには、借受人に故意・過失のあることが必要です。

ところが、本条項では、借受人の故意・過失の有無を全く問題にしておらず、民法上の定めよりも、借受人たる消費者の義務を著しく加重するものとなっています。

したがって、借受人の故意・過失を問わず、借受人にレンタカーの

使用中に生じた損害の賠償義務を負わせる本条項は、借受人たる消費者の義務を加重し、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものであるため、消費者契約法第10条に抵触し、無効と考えます。

(8) 約款第28条第2項について

本条項は、借受人が使用中の事故又は盗難によってレンタカー会社がレンタカーを使用できないことによる損害について、借受人に賠償する責任を負わせる旨を定めるものです。これは、借受人に帰責性がない事故や盗難についても借受人に損害賠償責任を負わせるもので、借受人に無過失責任を負わせるものと理解されます。

しかし、民法上、借受人が損害賠償責任を負うためには、借受人に故意・過失が必要です。

ところが、本条項では、借受人の具体的な管理方法を前提とした故意・過失の有無を全く問題にしておらず、民法上の定めよりも、借受人たる消費者の義務を著しく加重するものです。

したがって、借受人の故意・過失を問わず、借受人にレンタカー使用中の事故又は盗難によって生じた損害の賠償義務を負わせる本条項は、借受人たる消費者の義務を加重し、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものであるため、消費者契約法第10条に抵触し、無効と考えます。

(9) 約款第30条について

本条項は、借受人がレンタカーの使用中に約款に違反したときや約款第9条第1項各号のいずれかに該当することとなって、レンタカー会社から貸渡契約を解除された場合、レンタカー会社は受領済みの貸渡料金を借受人に返還しない旨を定めるものです。

しかし、貸渡契約が解除された場合に、レンタカー会社が受領している貸渡料金のうち当該レンタカーが返還された後の期間分に相当する分は、民法第545条の原状回復義務により返還されるべきものであり、とりわけ借受人が長期間の貸渡契約を行い、その貸渡料金を支払っていて、契約解除時の未経過期間分が大きい場合などは、借受人の不利益が大きいといえます。他方、契約解除によりレンタカー会社に損害が発生する場合は、借受人の違反行為による損害の賠償請求によって対処可能と考えられます。

したがって、レンタカー会社から貸渡契約を解除された場合、レンタカー会社は受領済みの貸渡料金を借受人に返還しないとする本条項は、借受人たる消費者の権利を制限し、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものとして、消費者契約法第10条に抵触し、無効と考えます。

(10) 規約について

ア 「◎免責保障制度」の項に、「※自損事故の場合は、免責補償制度

ご加入であっても車輛補償免責額の5万円は、お客様負担となります。●自損事故・・・電柱、ガードレール等に接触及び衝突による単独事故。走行中の飛石等によるガラスの破損。駐車場等で操作ミスによる、駐車中の車輛・設置物等への接触及び衝突。当て逃げ等。道路外への転落、側溝等への脱輪。その他の事由（不可抗力・無過失であっても）により、車両に損傷が発生した場合」との条項があり、また、「◎休業補償」の項に、「※貸渡中の車輛管理責任は、お客様にあります。貸渡期間中の事故等につきましては、無過失（不可抗力）であっても休業補償、車輛修理代等はおお客様にご負担いただきます」との条項があり、さらに、「◎ご出発前に」の項に、「出発後のパンク・タイヤの損傷等につきましては、お客様ご負担にて修理していただきます」との条項があります。

しかし、民法上、借受人が損害賠償責任を負うためには、借受人に故意・過失が必要です。

ところが、これらの条項では、不可抗力・無過失であっても借受人の故意・過失の有無を全く問題にすることなく責任を負わせる規定となっており、民法上の定めよりも、借受人たる消費者の義務を著しく加重するものです。タイヤのパンクも経年劣化など借受人に責任がない場合もありますが、すべて借受人の責任であるという規定になっています。

したがって、借受人の具体的な管理方法や利用状況などを前提とした故意・過失を問わず、借受人にレンタカー使用中の事故や破損又は盗難によって生じた損害の賠償義務を負わせるこれらの条項は、借受人たる消費者の義務を加重し、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものであるため、消費者契約法第10条に抵触し、無効と考えます。

イ 「◎ご出発前に」の項に、「当社は車輛整備には万全を期しておりますが、車輛整備品（ラジオ・CD・ナビ・ETC）などに不具合が生じる場合があります。その場合、料金の返金・減額等には応じかねますので、予めご了承ください」との条項があります。

しかし、車輛装備品（ラジオ・CD・ナビ・ETC）を含めて貸渡契約が締結され（ナビについては、オプション装備として日額220円の別料金が生じることが明記されています。）、それらに不具合が生じた場合、貴社に債務不履行が生じます。

したがって、この条項は、事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項として、消費者契約法8条第1項第1号に抵触し、無効であると考えます。

第3 ご回答について

つきましては、本申入れに対する貴社のお考え・ご対応等を、平成3

0年9月14日までに文書にてご回答くださいますようお願いいたします。

なお、ご回答の有無及び内容につきましては、当法人の活動目的のため、公表させていただくことをあらかじめ申し添えます。

以上