

申入書兼照会書

令和6年7月30日

〒004-0839

札幌市清田区新栄648-2

三和物流サービス株式会社 御中

〒060-0004

札幌市中央区北4条西12丁目1番55 ほくろうビル3階

内閣総理大臣認定 特定適格消費者団体・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

TEL:011-221-5884/FAX:011-221-5887

当法人は、消費者契約問題に関する調査、研究、消費者への情報提供等を通じて、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、当法人のウェブサイト「<http://www.e-hocnet.info/>」をご参照下さい。）。

また、当法人は、平成21年6月に施行された「改正消費者契約法」に基づく内閣総理大臣の認定を受け、平成22年2月25日からは、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）を行なう「適格消費者団体」としての活動を行っています。令和3年10月20日には、消費者裁判手続特例法に基づき、内閣総理大臣の認定を受け、被害回復関係業務を行う「特定適格消費者団体」としての活動も行っていきます。

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等多方面からの情報収集を行っており、入手した契約内容に関して、消費者契約法に規定する不当な条項が含まれていないかどうかを随時検討しております。

この度、貴社のダスキンレントオール事業（以下「本件事業」とします。）に関す

る情報が消費者から寄せられ、当法人において、本件事業のレンタル契約条項（以下「本契約条項」とします。）を検討した結果、消費者契約法上の問題があると考えられましたので、貴社に対し、以下のとおり申入れ及び照会をします。

第1 申入れの趣旨

申入れの理由に記載の本契約条項の中には、消費者契約法に反する不当な条項が存在するものと思料します。

よって、当法人は、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（下記第2・1ないし5項）。

また、下記第2・6項記載の条項につき、照会いたします。

第2 申入れの理由

1 延長料金に関する規定（第3条）について

本契約条項第3条（以下「第3条」とします。）によれば、貴社から消費者に対してレンタルされた商品がレンタル期間の終了後に返還された場合、消費者は、「追加料金の2倍×日数分」の延長料金を支払うこととされています。

しかしながら、以下に示すとおり、この第3条は、消費者契約法第10条に規定する消費者契約に該当するため、その使用を中止すること又は修正することを求めます。

(1) 第3条の法的性質

上記のとおり、第3条の規定によれば、消費者は、単に延長日数分のレンタル料金を支払えばよいのではなく、その2倍の追加料金を支払わなければならないものとされています。

したがって、第3条に定める「延長料金」とは、単なる商品返却までの延長料金ではなく、実質的には、当該商品の返却義務の履行遅滞を原因とする損害賠償金と解されます。

(2) 消費者契約法第10条の該当性

ア この点、消費者契約法第10条においては、「・・・その他の法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、民法第一条第二項

に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする。」と定められています。

イ そして、本件事業に基づく貴社と消費者との商品レンタル契約は、民法上、動産の賃貸借契約と解されます。したがって、当該商品の返却期限の徒過は、賃貸借契約に基づく動産返還義務の履行遅滞（債務不履行）と解されます。そして、賃借人は、かかる義務違反について帰責事由が認められる場合に限り、民法第415条及び第416条に基づき、賃貸人に対して通常生ずべき損害の賠償義務を負うこととなります。

しかしながら、第3条によれば、履行遅滞につき消費者自身に帰責事由が存するか否かにかかわらず、消費者は一律に貴社に対して延長料金（＝損害賠償金）を支払わなければならないとされています。

また、第3条に基づく延長料金は、「追加料金の2倍×日数分」とされており、返却義務の履行遅滞によって貴社が通常被り得る損害＝一日分のレンタル料金の倍額に及ぶ賠償義務を消費者に負担させる内容となっています。

したがって、かかる第3条の規定は、「・・・その他の法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して・・・消費者の義務を加重する消費者契約の条項」といえます。

ウ 加えて、本契約条項第2条においては、商品のレンタルが期間途中で契約が解約された場合でも、消費者は期間満了までのレンタル料金を支払わなければならないとされている一方、第3条によれば、消費者は返却期限を1日でも過ぎれば追加料金の倍額もの損害賠償金を支払わなければならないとされており、返却期限の徒過前後で契約当事者間の衡平を著しく欠く内容となっています。

したがって、かかる第3条の規定は、消費者と事業者との間にある情報・交渉力の格差を背景として、任意規定によって消費者が本来有しているはずの利益を、信義則に反する程度に両当事者の衡平を損なう形で侵害するものといえ、消費者契約法第10条にいう「・・・民法第一条第二項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するもの」といえます。

エ 以上より、第3条は、消費者契約法第10条の規定に違反する無効な契

約条項といえますので、申入れの趣旨に記載したとおり、第3条の使用中止又は修正を申し入れます。

2 無催告解除に関する規定（第4条）について

- (1) 本契約条項第4条（以下「第4条」とします。）によれば、消費者が本契約条項のいずれかに反した場合、貴社は、当該消費者に対して、特段の通知や勧告（以下併せて「催告」とします。）をせずに消費者とのレンタル契約を解除することができるかとされています。

しかしながら、以下に示すとおり、この第4条につきましても、消費者契約法第10条に規定する消費者契約に該当するため、その使用を中止すること又は修正することを求めます。

- (2) この点、民法第541条本文によれば、契約当事者の一方が当該契約に基づく債務を履行しない場合、その相手方は、相当の期間を定めて債務の履行を催告し、その期間内に履行がないときに限って当該契約を解除することができるかと規定されています。

そして、契約の一方当事者が相手方に対して催告を要することなく当該契約の全部又は一部を解除することができるのは、債務の全部又は一部が履行不能である場合など、法の定める一定の事情が存する場合に限られます（民法第542条）。

しかしながら、第4条の規定によれば、消費者が本契約条項のいずれかに違反した場合には、民法上、無催告解除が認められる事情の存否を問わず、貴社による無催告解除が認められることとされており、その結果、消費者は履行の機会を与えられないまま、貴社とのレンタル契約を解除され、当該商品の使用収益権を失います。

かかる第4条の規定は、消費者契約法第10条における「・・・その他の法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して・・・消費者の権利を制限（する）・・・消費者契約の条項」といえます。

- (3) 加えて、第4条によれば、契約の無催告解除が認められる当事者が賃貸人である貴社に限られており、無催告解除が認められる場合についても消費者による義務違反の大小を問わず、包括的に「この契約に違反した場合」と極めて広範に及んでいます。このように、消費者が一方的に被り得る不利益の

大きさに鑑みれば、第4条の規定は、消費者と事業者との間にある情報・交渉力の格差を背景として、任意規定によって消費者が本来有しているはずの利益を、信義則に反する程度に両当事者の衡平を損なう形で侵害するものといえ、「・・・民法第一条第二項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害する。」といえます。

- (4) 以上より、第4条についても、消費者契約法第10条の規定に反する無効な契約条項といえますので、申入れの趣旨に記載したとおり、第4条の使用中止又は修正を申し入れます。

3 代替品のレンタルに関する規定（第11条）について

- (1) 本契約条項第11条（以下「第11条」とします。）によれば、貴社が消費者に対してレンタルした商品に構造上の欠陥があり、当該商品を修理しても消費者においてその使用目的を達成することができない場合には、貴社から同種同等の代替品がレンタルされることとされ、当該商品の代替品がない場合には、貴社はレンタル料の払戻しをもって一切の責任を免れるものとされています。

しかしながら、以下に示すとおり、この第11条につきましても、消費者契約法第10条に規定する消費者契約に該当するため、使用中止・修正することを求めます。

- (2) この点、前記のとおり、本件事業に基づく貴社と消費者との商品レンタル契約は、動産の賃貸借契約と解されますところ、賃貸借契約における賃貸人は、賃借人に対し、賃貸借契約の目的となっている物を使用・収益させる義務を負います（民法第601条）。そして、仮に賃貸人がその責めに帰すべき事由によってその義務を履行できない場合、賃貸人は、賃借人が当該義務違反（債務不履行）によって被った通常生ずべき損害を賠償する責任を負います（民法第415条第1項、同第416条第1項）。

しかしながら、第11条の規定によれば、貴社は、レンタル商品の欠陥や代替品の提供不能について、貴社自身の帰責性を問わず、単にレンタル料金を消費者に対して払い戻すのみで一切の責任を免れるものとされています。

換言すれば、貴社自身に帰責性があり、消費者の被った損害がレンタル料金を超える場合であっても、貴社は、飽くまで消費者が支払ったレンタル料

金の範囲でしか責任を負わず、その反面、消費者は貴社に対して、その範囲でしか損害賠償請求権を有さないことになります。

かかる第11条の規定は、消費者契約法第10条における「・・・その他の法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して・・・消費者の権利を制限（する）・・・消費者契約の条項」といえます。

(3) 加えて、かかる第11条の規定によって消費者が被り得る不利益の大きさ、制限され得る権利の大きさからすれば、当該条項は、消費者と事業者との間にある情報・交渉力の格差を背景として、任意規定によって消費者が本来有しているはずの利益を、信義則に反する程度に両当事者の衡平を損なう形で侵害するものといえ、「・・・民法第一条第二項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方向的に害する。」といえます。

(4) 以上より、第11条についても、消費者契約法第10条の規定に反する無効な契約条項といえますので、申入れの趣旨に記載したとおり、第11条の使用中止又は修正を申し入れます。

4 返還不能又は修理不能の場合に関する規定（第12条）について

(1) 本契約条項第12条（以下「第12条」とします。）によれば、貴社から消費者に対してレンタルした商品が消費者の手元にある間に当該商品が返還不能又は修理不能の状態となった場合、消費者は、レンタル期間中の料金の他、貴社が一定の基準によって算出した当該商品の価格と同額を弁償することとされています。

しかしながら、以下に示すとおり、この第12条につきましても、消費者契約法第10条に規定する消費者契約に該当するため、使用中止・修正することを求めます。

(2) この点、本件事業に基づく貴社と消費者との商品レンタル契約が動産の賃貸借契約と解されることは前記のとおりです。したがって、消費者は、貴社に対して、賃貸借契約の終了時に当該レンタル商品を返還する義務を負いません（民法第601条）。

もっとも、消費者が当該商品の返還義務を履行することができない場合には、消費者自身に帰責事由の存する場合に限り、消費者は賃貸人である貴社に対して、通常生じ得る損害を賠償する義務を負うことになります（民法第

4 1 5 条第 1 項、同第 4 1 6 条第 1 項)。

しかしながら、第 1 2 条の規定によれば、消費者は、当該商品が返還不能となったことや、修理不能となったことに関して、消費者自身に帰責事由が存するか否かにかかわらず、貴社に対して当該商品の価格と同額の損害を賠償する責任を負うこととされています。

したがって、かかる第 1 2 条の規定は、消費者契約法第 1 0 条における「…その他の法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して…消費者の義務を加重する消費者契約の条項」といえます。

(3) 加えて、第 1 2 条の規定によれば、例えば、天変地異等の不可抗力によってレンタル商品が返還不能又は修理不能となった場合でも、消費者は貴社に対して当該商品と同額の損害賠償義務を負うこととなりますが、かかる消費者に加重される義務の大きさからすれば、当該条項は、消費者と事業者との間にある情報・交渉力の格差を背景として、任意規定によって消費者が本来有しているはずの利益を、信義則に反する程度に両当事者の衡平を損なう形で侵害するものといえ、消費者契約法第 1 0 条に定める「…民法第一条第二項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するもの。」といえます。

(4) 以上より、この第 1 2 条についても、消費者契約法第 1 0 条の規定に反する無効な契約条項といえますので、申入れの趣旨に記載したとおり、第 1 2 条の使用中止又は修正を申し入れます。

(5) なお、同条には、「一定の基準により算出した」との記載がございますが、当該基準は、消費者に弁償額の予測可能性を持たせるための重要な基準であるにもかかわらず、当該契約条項からはその具体的な内容が分かりません。そのため、「一定の基準」につき開示いただきますよう併せて申し入れます。

5 貴社の損害賠償責任を免除する旨の規定（第 1 4 条）について

(1) 本契約条項第 1 4 条（以下「第 1 4 条」とします。）によれば、貴社から消費者に対して当該商品が渡された後、貴社は消費者に対し、消費者において当該商品の使用目的を達しない等の損害について一切責任を負わないものと規定されています。

(2) しかしながら、当該条項によれば、仮に貴社において何らかの契約上の債

務不履行（例えば、当該商品の機能等の説明不足など）が存在し、その債務不履行によって消費者が使用目的を達することができなかった場合であっても、貴社は、消費者に生じた損害について一切責任を負わないこととなります。

かかる第14項の規定は、消費者契約法第8条1項の「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」する条項といえ、同項柱書の規定により無効と解されます。

したがって、この第14条につきましても、申入れの趣旨に記載したとおり、第11条の使用中止又は修正を申し入れます。

6 裁判管轄に関する規定（第16条）について

- (1) 本契約条項第16条（以下「第16条」とします。）によれば、貴社と消費者との間で生じた紛争については、貴社の本店所在地を管轄する地方裁判所又は簡易裁判所を第一審の合意管轄裁判所とすることが規定されています。
- (2) しかしながら、当該条項からは、「甲の本店を管轄する地方裁判所又は、簡易裁判所」がいずれの裁判所を意味するのかが不明確です。また、当該条項が、甲乙間の専属的合意管轄を定めたものか、付加的合意管轄を定めたものに過ぎないのかも不明確です。そこで、これらの点につきましても明らかにされたく、ご照会いたします。

第3 回答の期限など

以上の申入れに対する貴社のお考えと照会への回答を、令和6年8月30日までに、書面にて、当法人事務所までご送付ください。

なお、貴職からのご回答の有無及びご回答いただいた場合のそれらの内容は、当法人の活動目的のため、当法人のウェブサイト等において公表させていただきますので、その旨、あらかじめ申し添えます。

以上