

ネットとうほく 2022 (検) 第4号-1
2022年(令和4年)7月21日

〒150-0031

東京都渋谷区桜丘町2-6-1 セルリアンタワー15階
株式会社グラングレス 御中

〒981-0933 仙台市青葉区柏木一丁目2-40
ブライツシティ柏木702号室
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市民ネットとうほく
理事長 吉岡和弘
電話 022-727-9123
FAX 022-739-7477
URL <http://www.shiminnet-tohoku.com>



照 会 書

消費者市民ネットとうほく(以下、当団体という)は、消費者の権利擁護を目的とし、商品、サービス及び契約に係わる調査、研究、検討を行っている消費者・消費者団体・消費生活相談員・弁護士・司法書士・学識者等で構成している特定非営利活動法人です。平成29年4月25日に内閣総理大臣から、消費者被害防止のため、事業者の不当勧誘行為や不当条項使用等に対し、差止請求権を行使することができる適格消費者団体として認定を受けております。

この度、当団体に、「貴社の洋服レンタルサービス(Rcawaii)の契約料金を一括で支払った後に誤って契約したことに気づき中途解約を申し出たが、キャンセル及び返金できないとの説明を受け、返金してもらえない」旨の情報が寄せられました。

そこで、当団体において貴社のホームページの表示や利用規約等を確認したところ、上記情報提供時とはウェブサイトの広告やプランなどが変更されているようですが、なお確認させていただきたい点がございました。

つきましては、お忙しいところ恐縮ですが、本書面到達後2か月以内を目処に、下記照会事項に対するご回答を文書にて上記連絡先宛に送付いただきますようお願い申し上げます。

なお、本件に関する当団体の活動、及び内容の公表につきましては、別紙「消費者市民ネットとうほくの「申入れ」等における活動方針と公表ルールについて」に沿って対応させていただきますことを念のため申し添えます。

記

【照会事項】

1 利用規約について

消費者支援かながわのウェブサイトによると、貴社の本サービスの利用規約については、同団体から規約の修正等の申入れがなされており、貴社としてもこれを受けて一部改訂する旨をご回答されているようです。そこで、

- (1) 利用規約の改定の状況について、教えていただきたくお願い致します。
- (2) また、利用規約の改定をされたのであれば、その最新の利用規約をご開示、ご提供いただけますようお願い致します。

現在まさに改訂作業中である場合には、改訂予定の内容の利用規約をご提供いただけますと幸いです。

2 キャンセルポリシーについて

2022年7月11日現在、貴社ウェブサイトに掲載されている利用規約の末尾には、以下の記載があります。

【キャンセルポリシー】

以下の場合、キャンセル料が発生し、契約者は当社へキャンセル料を支払うものとします。

本サービスのお申込後、またはオーソリ・決済後、または入金後のキャンセルについて

「プラン関係なく 契約金額の100%」

※上記の契約は本サービス、オプション、当社と契約者との全契約を含むものとします。

一方で、同日現在、貴社ウェブサイトに掲載されている各利用プランには、それぞれ支払方法として以下の記載があります（以下の「〇〇〇〇」にはプランごとの金額が入る。）。

※毎月払い：税込〇〇〇〇円（ポイント還元なし）

※3ヶ月払い：税込〇〇〇〇円（〇〇〇〇円分のポイント還元）

※毎年払い：税込〇〇〇〇円（〇〇〇〇円分のポイント還元）

- (1) 消費者が「3ヶ月払い」、「毎年払い」を選択した場合、3ヶ月や1年の期間の途中で契約を中途解約、退会したとしても、上記キャンセルポリシーとの関係では対象期間全部に相当する金額を支払う必要があるのでしょうか。

例えば、「レギュラープラン」で、「毎年払い」（税込み26万3736円）を選択した場合、仮に契約して1カ月後に中途解約、退会したとしても、消費者には合計26万3736円の支払い義務があるという理解になりますでしょうか。

(2) 現在、貴社ウェブサイトには、「初月50%実質割引」との広告がなされています。この「実質」割引とはどういう意味なのか、ご説明ください。

また、この「初月50%実質割引」の適用を受けるために何か条件はありますか。条件がある場合にはその内容をご説明ください。

3 修理費用と弁償金について

(1) 貴社ウェブサイトの広告画面のプランの説明には、「レギュラー」プラン及び「らいと」プランには、「汚れても安心保険」が付帯していると記載されています。

「汚れても安心保険」の詳細について確認すると、「修繕費用・弁償金一覧」の説明がありますが、「修繕費用」一覧に記載の内容と「弁償金」一覧に記載の内容は一部重複しており、適用基準が分かりませんでした（例えば、修繕費用一覧「シミ・色落ち」の内容「インク・化粧品・食べ物等によるシミ」は、全く同じ内容が弁償金一覧にも記載されています。）。

どのような場合に「修繕費用」が適用され、どのような場合に「弁償金」の規定が適用されるのか、その基準や振り分けの仕方についてご説明ください。

(2) また、「弁償金」の場合、費用は「会員価格」を基準に定められているようですが、キャンペーン価格により契約した場合の「会員価格」はどのように理解すればよろしいでしょうか。

(3) 特に弁償金の場合には、弁償金額が実損金額を超える場合もありうると思いますが、そのような場合でも一律に「会員価格」を基準にした弁償額となるのでしょうか。それとも、実損額が弁償額の上限となるのでしょうか。

例えば、「紛失」の場合、一覧表によればレギュラー会員の場合は会員価格19,800円が弁償金額となるということかと思われませんが、紛失したレンタル商品の時価が19,800円を下回る場合もあるのではないのでしょうか。

以上