

平成30年5月31日

株式会社ゲオ

代表取締役 吉川恭史 殿

適格消費者団体 特定非営利活動法人

消費者支援ネットワークいしかわ

理事長 橋本 明夫

〒920-0362 金沢市古府2丁目189番

TEL : 076-240-1012 FAX : 076-259-5963

[連絡先] 敦賀法律事務所

弁護士 安藤俊文

〒920-0902 金沢市尾張町1-5-12

TEL : 076-261-5800 FAX : 076-261-7300

申 入 書

当法人は、平成29年5月15日に消費者団体訴訟制度の適格消費者団体として消費者契約法第13条に基づく内閣総理大臣の認定を受けた消費者団体です。

今般、当法人は、貴社に対し、下記「申入れの趣旨」記載のとおり申入れ致します。つきましては、本申入れに対する貴社のご対応について、本書面到達後1か月以内に文書にてご回答くださいますようお願い致します。

なお、本書面並びに本申入れに対する貴社からのご回答の有無及びその内容等、本申入れに関する経緯・内容については、公表を予定しておりますので、その旨申し添えます。

第1 申入れの趣旨

- 1 当法人は、貴社が使用している延長料金等規定が消費者契約法第10条に反することから無効であると考えます。

そのため、貴社に対し、速やかに当該規定の使用を停止するか、又は消費者契約法10条に反しない適切な規定に改訂した上で、貴社直営店舗及び加盟店に対し、延長料金等の規定を同条に適合した金額に是正するよう指導するよう求めます。

- 2 貴社と加盟店との間の法律関係を明確にさせていただきたく、貴社が加盟店との間で締結しているフランチャイズ契約書を開示してください。

第2 申し入れの理由

- 1 貴社延長料金規定の整理

- (1) 貴社は、DVD等のレンタル事業（以下、「DVDレンタル」といいます。）を貴社直営店又は加盟店を介して行っており、DVDレンタルにおける契約条件については、「GEOサービス利用規約」及び「ショップサービスガイドライン」という約款に定められております。

そして、この「ショップサービスガイドライン」のレンタルサービス利用の項において、下記のとおり規定しております（なお、以下では下記規定を「本件規定」といいます。）。

【延長料金等規定】

商品の返却期限日より3日以上、ご連絡がない場合は、電話等で案内させていただきます場合があります。

※当社は電話等の案内がない事等の責任は負いません。また、GEO会員は、理由の如何を問わず、店舗毎に定められた延長料金を支払うものとします。

- (2) 本件規定においては、理由の如何を問わずに各レンタル営業店舗に定める延長料金を支払うものとする事、顧客がレンタル商品の延滞等を起こした場合も返却や延滞状況に関する案内をする責任のないことが

定められています。

2 実際に運用されている延長料金の設定状況

(1) この点、当法人において、貴社のレンタル事業につき具体的に顧客と契約している各店舗について調査（特定地域における貴社レンタル事業を行っている店舗の複数につき無作為に抽出の上の実態調査）を行ったところ、DVD レンタルに関する1泊当たりの利用料金と延長料金及びその比率は別紙各店舗料金集計表のとおりでした。

(2) このように、貴社のレンタル事業については、各店舗において、延長料金等規定に基づいた設定がされており、7泊8日レンタルの場合、新作DVDで平均350円、準新作DVDで平均245円、旧作DVDで平均98円である一方、延長料金が1泊平均250円とされております。

その結果、これらの各レンタル料金における1泊当たりの利用料金と延長料金の差が、平均で最小でも5倍、最大では17.857倍もの比率になっております（なお、今回の調査ではCDレンタルやブックレンタル等についての統計はとりませんでした。やはりDVDと同様、利用料金に比し延長料金が相対的に高額であるという点で同様の問題があります。）。

3 本件規定の問題点

(1) 本件規定の法的性質

まず、貴社が延長料金と呼び、各店舗において顧客から支払いを受け取る金員について、当法人は、単にレンタル期間を延長する追加料金としての性質に加え、本来的な商品の利用期間を超え、返却に関する履行遅滞を原因として請求する損害賠償金であると考えます（そのため、本件規定は、いわゆる損害賠償額の予定に関する合意を定める約款部分と理解されます。）

(2) 消費者契約法上の規定

消費者契約法第10条には、「・・・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。

(3) 前段該当性について

ア レンタル商品の貸与は、民法上は動産の賃貸借契約であると理解され、当該レンタル商品の返却を遅滞した場合は、当該履行遅滞につき帰責事由があれば民法第415条及び同第416条の定めに基づいて、当該履行遅滞に起因して生じた実損害に限り、借主は損害賠償責任を負うものと理解されます。

イ また、この損害賠償を検討するに当たっては、債権者においても当該債権の履行に関し損害軽減義務が存するものと理解されており、債務の不履行を生じないために他の手段を執り得る場合、損害の発生・拡大について回避しうる手段がある場合は、当該手段を講じるべきであること、そして、当該手段を講じない場合は損害賠償請求が制限される場合があると理解されております。

ウ しかし、本件規定によれば、レンタル商品の借主である利用者は、レンタル商品の返却を遅滞した場合、帰責事由の有無を問わず、実損害を超える加盟店の定めた金員の支払いを求められるものとされております。

加えて、貴社は、「電話等の案内がない事等の責任は負いません。」とも規定しており、これは貴社（又は加盟店）における損害軽減義務を免除する規定となっているものと考えられます。

エ これらを整理すれば、本件規定は、①借主の帰責事由の有無を問わず、②実損害を超えた金員の支払義務を負担させる一方で、③貸主に

における損害軽減義務を免除するものとなっており、民法第415条及び同第416条の規定に比して、消費者の権利を制限し、かつ消費者の義務を加重する規定であることは明かです。

(4) 後段該当性について

ア 前述のとおり、債務不履行に基づく損害賠償は、借主において帰責事由が存する事が法律要件となっているところ、本件規定はいかなる事情も問わずに返却の遅滞という事実のみを以て、利用者に損害賠償責任を負担させるものとなっており、消費者の利益を一方的に害するものとなっております。

イ また、一般に、債務不履行に基づく損害賠償の範囲は、当該債務不履行との間で因果関係の認められる実損害に限られます。

この点、レンタル契約の場合、返却が遅れたときには、再調達価格を上限として、その対応する利用期間に応じた利用料金分が実損害額であると理解できます。例えば、別紙各店舗料金集計表に従い、DVD旧作7泊8日の場合、1泊当たり14円が損害額となります。

しかし、本件規定にもとづく延長料金の金額設定においては、前述の通り、新作において通常料金の平均約5倍、旧作においては通常料金の平均1.7倍以上もの料金となっており、利用者が支払うべき金額が著しく高額となっております。

そのため、本件規定は、再調達価格を超えて利用者に高額な延長料金を支払う必要を生じさせ、消費者の利益を一方的に害するものとなっております。

ウ 加えて、本件規定は、貴社（又は加盟店）において延滞状況が分かり次第顧客の登録連絡先へ架電する等の損害拡大回避のために採り得る手段があるにもかかわらず、これを採らない場合でも所定の高額な損害賠償金を請求し得る規定となっており、貴社（又は加盟店）における損

害軽減義務の一切を排除するものとして消費者の利益を一方的に害するものとなっております。

エ 以上の点において、本件規定は信義則に反して消費者の利益を一方的に害する規定というべきです。

(5) なお、貴社においては、当該延長料金の金額等は各店舗で定めているものであるから、当該規定自体が消費者契約法第10条に違反するものではないとの反論もあり得るかもしれません。

しかしながら、本件規定は、帰責事由の有無を限定していないこと、損害賠償金額について何らの上限額も定めずにいわば青天井で損害賠償金を請求し得る規定であること、そして損害軽減義務の一切を免除させていることから判るとおり、消費者に無制限の損害賠償責任を負担させ得る規定であり、結局は消費者契約法第10条が禁止する規定であることに変わりはありません。

(6) したがって、本件規定は、消費者契約法第10条に反した規定であると考えます。

4 結語

以上のとおり、当法人は、貴社に対し、本件規定の利用を速やかに停止するか、又は、本件規定を消費者契約法10条に適合する形で改訂されることを求める旨、申し入れ致します。

併せて、当法人は、貴社に対し、本申し入れに対する貴社の認識及び今後の対応方針につきご回答いただくようお願い致します。

以上

別紙 各店舗料金集計表

店舗名	輪島店	千里浜	元菊	鞍月	桜町	東大通り
D新作 1泊2日	¥320	¥300	¥330	¥140	¥300	¥300
D新作 2泊3日	¥370	¥360	¥380	¥180	¥360	¥340
D新作 7泊8日	¥370	¥360	¥380	¥290	¥360	¥340
D準新作 7泊8日	¥270	¥280	¥280	¥100	¥280	¥260
D旧作 7泊8日	¥120	¥120	¥90	¥60	¥100	¥96
延長料金 1泊	¥230	¥240	¥270	¥270	¥230	¥260