

2021年1月13日

株式会社グラングレス 御中

〒233-0002

横浜市港南区上大岡西1-6-1

ゆめおおおかオフィスタワー5階

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かながわ

TEL045-349-9729/FAX045-349-9267

理事長 武井 共夫



申入書

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

私ども消費者支援かながわ（以下、「当法人」と言います。）は、消費者の権利擁護を目的として、県内の消費者問題に取り組む諸団体、消費生活相談員、弁護士、司法書士らにより構成される、不特定多数の消費者の利益保護のために活動している消費者団体です。

当法人は、2018年8月3日、消費者契約法13条に基づく内閣総理大臣による適格消費者団体の認定を受けており、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に対し、差止請求訴訟を提起しうる団体です。

当法人において、貴社が運営する Rcawaii の「Rcawaii ご利用規約」を調査・検討した結果、問題があると考えられる条項が認められましたので、別紙のとおり申入れをいたします（別紙の申入れ及び問い合わせの内容は、すべて「個人」の消費者に適用されることを前提とし、利用者等が「法人」である場合を除きます）。

つきましては、本書面到達後1ヶ月以内を目途に、ご回答を書面にて当法人までご送付いただけますよう、お願い申し上げます。

なお、貴社からの回答の有無・内容等は、消費者契約法27条に基づき、当法人において公表させていただくことを念のため申し添えます。

敬具

<別 紙>

第1 申入れ事項

1 第4条4項、第21条1項(12)

第4条(利用契約の成立等)

4 ……未成年者が会員登録を完了した時点、または本サービスの月額会員に申込した時点で、本サービスの利用及び本規約の内容について、法定代理人の同意があったものとみなします。

第21条(サービスの利用停止)

1(12)死亡した場合又は後見開始、保佐開始若しくは補助開始の審判を受けた場合

(1) 申入れの趣旨

上記各規定は、消費者契約法8条の3ならびに同法10条に違反し無効と考えるので、使用の停止及び利用規約からの削除ないし文言の訂正を求めます。

(2) 申入れの理由

ア 未成年者が契約をした場合には、民法上、取消権が認められているところ、第4条4項の規定はかかる取消権の行使を不当に制限するものといえます。

よって、同規定は、民法の適用による場合に比して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いえるため消費者契約法10条に反し無効と考えます。

イ 上記第21条1項(12)は、後見開始の審判等を受けたことをもって貴社が提供するサービスの全部又は一部の利用を停止することができるかと規定しています。これは、同条2項乃至4項の趣旨に鑑みると、(12)を含む1項各号のいずれかに該当する場合に、貴社から一方的に解約をすることができることを前提にしたものであり、貴社に対して解約権を付与する内容の規定と考えます。

従って、本規定は、事業者に対し後見開始の審判等による解除権(解約権)を付与する条項に該当するため消費者契約法8条の3に反し無効と考えます。

また、後見開始等を理由に契約者を不利に扱う本規定は、民法の適用による場合に比して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端的に害するものといえるため消費者契約法10条にも反し無効と考えます。

2 第5条5項

第5条(ID、パスワードの発行及び管理義務)

5 第三者が利用者のID及びパスワードを用いて本サービスを利用した場合であっても、当社は、契約者による利用とみなすことができるものとし、利用者はかかる利用についての利用料金等の支払その他一切の債務を負担するものとす

る。

(1) 申入れの趣旨

上記規定は、消費者契約法10条に違反し無効と考えるので、使用の停止及び利用規約からの削除ないし文言の訂正を求めます。

(2) 申入れの理由

第三者により利用者のID等が利用されたとしても、契約者に過失がない場合や貴社に責任がある場合（利用者情報の流出等）が想定されますが、本規定によるとそのような場合を含めてすべて契約者の利用とみなすこととなります。

本規定は、契約者に過失等がない場合にまで責任を負担させる点において、民法の適用による場合に比して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いえるため消費者契約法10条に反し無効と考える。

3 第13条4項・5項

第13条（レンタル商品及び発送）

4 当社からの初回のレンタル商品の発送は、申込日から5営業日以内とする。ただし、混雑状況や在庫状況によって本期限より遅れる場合があることを契約者は予め承諾することとする。

5 当社からの2回目以降のレンタル商品の発送は、契約者から当社へレンタル商品が返却され、検品作業が完了した日から、5営業日以内とする。ただし、混雑状況や在庫状況によって本期限より遅れる場合があることを契約者は予め承諾することとする。

(1) 申入れの趣旨

上記各規定は、消費者契約法8条1項1号、同10条に違反し無効と考えるので、使用の停止及び利用規約からの削除ないし文言の訂正を求めます。

(2) 申入れの理由

上記各規定は、貴社の履行遅滞責任を排除する内容であり、消費者契約法8条1項1号に反し無効と考える。また、民法上規定されている履行遅滞責任について貴社に対してのみ片面的に適用除外とするものであり、民法の適用による場合に比して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いえるため消費者契約法10条にも反し無効と考える。

4 第20条1項(3)・第20条2項

第20条（契約者による解約）

1 (3) 当社へ対し未払いの支払い、または賠償金や弁償金等がないこと

2 前1項の全ての条件に該当しない場合は、本サービスを継続して利用する意志があるものとみなし、翌月移行も、当該利用プラン・オプションの内容に応

じた利用料が発生するものとする。

(1) 申入れの趣旨

上記各規定は、消費者契約法10条に違反し無効と考えるので、使用の停止及び利用規約からの削除ないし文言の訂正を求めます。

(2) 申入れの理由

上記各規定によると、契約者に未払い金がある場合には解約が制限され、解約を希望したにもかかわらず翌月以降も利用料を継続して支払う必要があるということになります。民法上、賃貸借等の継続的契約において解約をするに際して、未払金の支払または賠償金や弁償金等がないことは条件になっていません。このことから当該規定は解約権を不当に制限するものであり、民法の適用による場合に比して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いえるため、消費者契約法10条に反し無効と考える。

未払い金の有無と継続的契約の解除とは別問題ですので、本規定の使用の停止を求めるとともに、本規約からの削除ないし文言の修正を求めます。

5 第42条

第42条（裁判管轄）

本サービスに関する一切の紛争については、訴額に応じて東京簡易裁判所若しくは東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

(1) 申入れの趣旨

上記規定は、消費者契約法10条に反し無効と考えるので、使用の停止及び利用規約からの削除ないし文言の訂正を求めます。

(2) 申入れの理由

貴社は、ホームページ並びにオンラインショップを設置して日本全国の顧客を相手に業務を行っているところ、全国で紛争が発生する可能性があることは業務の性質上当然に想定される内容といえます。それにもかかわらず、消費者が必ず東京簡易裁判所または東京地方裁判所で訴訟をしなければならないとすると、貴社が得る利益に比して、消費者の被る不利益は多大なものといえます。また、移送の申立てをしても必ず認められるとは限らないことからすると、本規定は、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時的に害するものとして消費者契約法10条に反し無効となるものと考えます。

6 責任免除規定について

(1) 第30条1項

第30条（責任の制限）

1 利用者が本サービスに関連して損害を被った場合であっても、当社は当該損

害を賠償する責任を負わないものとする。なお、法令の適用その他の理由により、当社の損害賠償責任を免責する規定にかかわらず当社が利用者に対して損害賠償責任を負う場合においても、当社が利用者に対して負う損害賠償の範囲は、当社の責めに帰すべき事由により利用者に現実に発生した直接かつ具体的な通常の損害に限定され、かつ、損害賠償の額は当社が利用者から本サービスの対価として受領した一ヶ月分の利用料金の最大金額を超えないものとする。

ア 申入れの趣旨

上記規定は、消費者契約法8条1項1号ないし同4号に反し無効と考えるので、使用の停止及び利用規約からの削除ないし文言の訂正を求めます。

イ 申入れの理由

本規定は、本文において貴社の損害賠償責任を免除する内容となっており、消費者契約法8条1項1号、3号に反し無効と考えます。

また、本規定は、なお書きにおいて、貴社の賠償責任の範囲を制限する内容となっておりますので、消費者契約法8条1項2号、4号に反し無効と考えます。

(2) 第31条

第31条（免責）

1 当社が利用者に対して負う責任は、前条に定める範囲に限られるものとし、当社は、以下の事由により利用者に発生した損害については、一切の責任を負わないものとする。

(13) メールが遅延や不具合に起因する場合

(14) 金額や日付に関する問題や不具合に起因する場合

(15) 支払遅延その他本サービスの利用料金等の未払い中の使用について生じた場合

ア 申入れの趣旨

上記規定は、消費者契約法8条1項1号及び同3号、ならびに、同法10条に反し無効と考えるので、使用の停止及び利用規約からの削除ないし文言の訂正を求めます。

イ 申入れの理由

本規定によると、メールの遅延や不具合が貴社の帰責性がある場合（貴社利用のパソコンの不具合等を含む）や、金額や日付に関する問題や不具合が貴社の帰責性がある場合等について貴社の損害賠償責任を免除する内容となっており、消費者契約法8条1項1号、3号に反し無効と考えます。

なお、契約者が支払いを遅延していることと、貴社の損害賠償責任とは別問題であり、支払遅延等の場合に損害賠償責任を負わないとする規定は、消費者契約法8条1項1号、3号に反し、また、民法の適用による場合に比して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といえるため、同法10

条に反し無効と考えます。

- (3) その他、第4条3項、第5条4項、第21条3項、第22条2項、第23条において貴社の帰責性等を一切考慮することなく責任を負わないとする規定につきまして、上記と同様の問題があると考えますので、使用の停止及び利用規約からの削除ないし文言の訂正を求めます。

以上