

「申入れ・要請・問合せ表」と「回答」

1. 利用規約

	申入れ・要請・問合せの趣旨	申入れ・要請の理由	回答
申入れ事項①	4条 プレミアム会員 4. ○会費は一切返金いたしません。とした文言を削除することを求めます。	年会費プランにおいて、消費者が中途解約した場合、残存月数や回数券の使用枚数にかかわらず、一律、残存期間全ての月会費を返還しないとの不返還特約は、解除に伴う違約金を定めるものであって、解除に伴い貴社に生ずべき平均的な損害の額を超える定めとして、消費者契約法9条1号により、無効です。最初の利用で満足がいかず、加入後早い段階で解約する消費者にとっては、過酷な条項であると考えます。	以下の条文中に修正 4条 プレミアム会員 9. 会費は、返金いたしません。ただし、別紙5「プレミアム会員(年会費プラン)規約」3.ただし書きの場合を除きます。 中途解約に基づく会費の返金につきまして修正し、別紙5「プレミアム会員規約」3に定めました
申入れ事項②	第9条 禁止事項1(8) ○後見開始、保佐開始若しくは補助開始の審判を受けたことのみを理由として事業者へ解除権を付与する条項の削除を求めます。	後見開始等を理由に事業者へ解除権を付与する条項は、成年後見制度の趣旨に反するものとして、消費者契約法、平成30年改正において、8条の3として、新たに無効となる不当条項として追加されたところです。8条の3は未だ施行されていないものの、いわゆるブラックリストとして、消費者契約法10条の一般条項とは別に今回規定されたものであり、その不当性は明らかです。現行法においては、消費者契約法10条の不当条項審査の対象となりますが、後見開始等の審判を受けたことは法定解除事由にはあらず、これを解除事由とすることは、消費者の権利を制限し、義務を加重するものに他ならず(10条第一要件該当性)、後見開始等の審判を受けたことをもって、事前の通知や催告なく、事業者の一方的な判断においてサービスの利用停止や契約解除等を行うとすることは、消費者の利益を一方的に害するものであるから(10条第二要件該当性)、消費者契約法10条により無効です。	削除 ※改定後の禁止事項等は第10条
申入れ事項③	第10条 本サービスの停止等 3 ○当社が行った措置に起因して会員又は第三者に生じた損害について一切の責任を負わないとした条項の削除を求めます。	貴社が行った措置に起因するとは、通常、貴社に債務不履行行為責任が生じる場合であって、消費者に生じた損害を「全部」免除する条項は、消費者契約法第8条1項1号により、無効です。	削除 ※改定後の本サービスの停止等は第8条
要請事項①	第3条 登録 5. ○登録を取消した理由について一切開示義務を負わないものとする条項の削除を求めます。	登録の拒否については、開示請求はできないと考えますが、既に契約をしている状態で、一方的に取消をされ、その理由を開示しないのは、不親切です。利用規約第9条「禁止事項等」には、貴社の裁量で、軽微な内容でも、登録が取消できるようになっていることもあり、削除を求めます。	以下の条文中に修正 第3条 登録 2. ～なお、当社はその理由について原則開示義務を負いません。 相手が反社会的勢力等であった場合、登録の拒否理由を開示することでトラブルに発展することを回避したく「一切」のみ削除しました。 また、契約解除の意思表示にあたり理由を開示することは、解除権行使の要件ではありませんので、理由を開示しないことも特段不当ではないと考えています。
要請事項②	「一切の責任を負わないものとします」という文言の削除を求めます。 第5条 登録情報の変更 第6条 パスワード及びユーザーIDの管理 2 第11条 設備の負担等 3. 4. 第13条 登録取消等 4 第14条 保証の否認及び免責 2. 3. 4. 6	貴社に故意過失がある場合には、一切の責任を負わないとする文言は不適切と考えられるので、削除を求めます。また貴社に故意過失があるか不明な場合は、会員の異議申し立てを制約するものであり、不適切と考えられますので、削除を求めます。	「一切責任を負わないものとします」という文言を削除しました。

	申入れ・要請・問合せの趣旨	申入れ・要請の理由	回答
要請事項③	<p>第9条 禁止事項等 1. 禁止事項が(1)～(23)まであり、制約が多すぎます。内容が不明な条項もあり、内容を精査することを求めます。</p> <p>禁止事項整理後、再要請(2019/4/15) 第9条第1項については、無催告解除を定めた条項ですが、整理いただいた改定1号は、無催告解除するには、範囲が広すぎます。改定1号について、削除するかまたは催告解除の項に移動するか等、ご検討ください。</p>	<p>(17)異性交際に関する情報を送信した場合 どのようなケースを想定しているのか不明です。また(18)会員が所属する業界団体 とは何を指すのかも不明です。苦情が発生するたびに、禁止事項を追加しているように見受けられますが、あまり想定されない事項まで禁止しているように思われますので、精査することを求めます。</p>	<p>整理した第10条 禁止事項等は、別紙「新旧対照表」(クリック)参照</p> <p>第10条 禁止事項等 1. なお、当社は措置理由の開示責任を負いません。</p> <p>なお書き以降を修正。 4/15付の要請に基づき「無催告」について削除しました。なお、相手が反社会的勢力等であった場合、措置理由を開示することでトラブルに発展することを回避したく措置理由の開示については原案通りといたしました。解除については、契約解除の意思表示にあたり理由を開示することは、解除権行使の要件ではなく、開示しないことも不当ではないものと考えています。また、解除より不利益性の低いその他の措置はなおさら、理由の開示は必要ではないと考えています。</p>
問合せ①	<p>第9条 禁止事項等 2 「会員は、当社に対して負っている債務の一切について当然に期限の利益を失い、直ちに当社に対して全ての債務を履行しなければなりません。」としていますが、この債務とは何を指しているのでしょうか。ご教示ください。</p>		<p>クリーニングやプレミアム会員をお申し込み・依頼後にお支払いがなかった場合の支払債務、処分にかかる費用支払い債務等を想定しています。</p>
問合せ②	<p>第14条 保証の否認及び免責 1 業界団体の内部規則等は何を指しているのでしょうか。ご教示ください。</p>		<p>削除 今後発生した場合に備えて「業界団体の内部規則」についても触れていましたが、現状発生していないため削除しました。</p>

2. 別紙1 クリーニング利用規約

	申入れ・要請・問合せの趣旨	申入れ・要請の理由	回答
申入れ事項④	<p>第2条 取扱いの範囲2 会員が取扱除外品のクリーニングを依頼したことにより会員に発生した損害について、一切の責任を負わないものとし、会員は、これにより提携クリーニング業者又は当社その他の第三者に生じた一切の損害を賠償するものとした条項の削除を求めます。</p>	<p>取扱除外品の扱いについて貴社に過失があった場合には、貴社に債務不履行責任が生じます。貴社に過失がある場合にまで一切責任を負わないとすることは、債務不履行行為によって消費者に生じた損害を「全部」免除する条項であり、消費者契約法第8条1項1号により無効です。</p> <p>なお、会員に賠償責任を認める後段は、会員がその損害発生に関して無過失であることを立証した場合にまで責任を負わせるものであり、民法の過失責任の原則に反するものであり、消費者契約法10条に反しており、無効です。</p>	<p>削除</p>

	申入れ・要請・問合せの趣旨	申入れ・要請の理由	回答
申入れ事項⑤	<p>第2条 取扱いの範囲 3 会員は、依頼品に事故が発生した場合、別紙1「賠償基準」に則り賠償金額が決定され、1注文あたり10万円、1点あたり5万円が賠償金額の上限となることを認識し、予めこれを承諾するものとした条項の削除を求めます。</p>	<p>消費者は、依頼品に事故が発生した場合、事業者に故意、過失が認められれば、生じた損害の全てについて責任追及することができるのが民法上の原則です(民法709条)。また、クリーニングに瑕疵があったことにより依頼品に事故が生じた場合には請負契約上の損害賠償責任を負います(民法634条2項)。そのため、依頼品に事故が発生した場合、消費者は事業者に対して生じた損害につき、損害賠償請求権を有することになりますが、本条項が規定されていることによって、消費者の権利が制限されることになっており、消費者契約法第10条の前段条件を満たしています。また、貴社においては、依頼品の取扱いに関する規定に関して、依頼品の価格による取扱除外品としての指定がなされていないため、会員は依頼品の価格にかかわらず、クリーニングを依頼することができます。依頼品が高額となれば、仮に依頼品に事故が発生した場合の損害賠償額が高額となることが予想できるのですが、本条項が規定されていることによって、損害賠償額が1注文あたり10万円、1点あたり5万円に制限されてしまいます。依頼品が高額であればあるほど、賠償されない範囲が大きくなり、消費者の不利益が大きくなることから、本条項は民法1条2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条項といえることから、消費者契約法第10条の後段要件を満たしています。よって消費者契約法第10条に反しており、無効です。なお本条項は、会員に生じた損害を賠償する責任の一部免除とも解されることから、消費者契約法8条1項2号、同項4号にも該当することからも無効です。</p>	<p>以下の条文に修正</p> <p>第2条 取扱いの範囲1 取扱い除外品(1)を追加 (1)購入金額が1点当たり50万円超の品</p> <p>第2条 取扱いの範囲 2 会員は、依頼品に事故が発生した場合、別紙2「賠償基準」に則り賠償基準が決定されることを承諾するものとします。</p> <p>当社会員の大半を占めるプレミアム会員においては「安心保証」という再取得価格を全額保証する業界標準以上の対応をしております。かつ、当社と提携クリーニング業者は、可能な限り会員の皆様が利用しやすい料金にて、広く継続的にご満足いただけるサービスを提供することを目指してまいりました。その為、やむを得ず賠償額の上限を予め設定してまいりましたが、貴機構のアドバイスに従い、賠償額の上限を撤廃し、クリーニング対象品の適用除外を設けることとし、プレミアム会員につきましては、賠償額の上限撤廃後も「安心保証」(10万円までは再取得価格を全額保証、10万円を超える場合は再取得価格×経過月数による補償割合)を継続するべく規約を修正しました。</p> <p>別紙2 賠償基準 第4条 賠償額の算定2(7)を追加 (7)前各号の規定にかかわらず、会員が、クリーニング利用規約第2条第1項第1号の定め反して、購入価格が1点当たり50万円超の品のクリーニングを依頼し、当該依頼品が事故にあった場合は、50万円(税込)を再取得価格として、賠償額を算定します。</p>
申入れ事項⑥	<p>第4条 納品 2 依頼品を提携クリーニング業者の裁量により処分することができるものとし、提携クリーニング業者は当該処分により会員に損害が発生した場合でも一切の責任を負わず、会員は、これに異議を唱えることができないものとした条項の削除を求めます。</p>	<p>クリーニング契約では、消費者は当該契約に基づきあるいは、所有権に基づき、事業者に対して依頼品の返還を求める権利を有しています。また、依頼品を処分された場合には、消費者は事業者に対して損害賠償請求権を取得することとなります。クリーニング契約は依頼品をクリーニングするという仕事の完成を目的とすることから請負契約の側面を有しており、事業者(請負人)は依頼品の保管につき、善管注意義務を負います(民法400条)。また、依頼品の返還をした際に消費者が受領しない場合には、消費者が受領遅滞に陥っているといえるものの、事業者は自己の財産に対するのと同一の注意をもって依頼品を保管する義務を負っているものと解されます。すなわち、消費者が依頼品を受領しない場合であっても、消費者の依頼品返還請求権が消滅するものではなく、損害賠償請求権が消滅するものではありません。そのため、消費者は依頼品の返還請求権及び損害賠償請求権を有しているところ、本条項が規定されていることによって、一定期間経過後は依頼品が処分されることとなるため、実質的に依頼品の返還請求権及び損害賠償請求権が制限されることとなる為、消費者契約法第10条の前段要件を満たします。また貴社は、本条項に基づき、最初の荷戻りが発生してから3ヶ月以上経過しても連絡がつかない場合又は最初の荷戻りを含めて3回以上に戻りが発生した場合、依頼品を処分することができることになっています。これにより、会員は実質的に依頼品の返還請求権を失い、また、損害賠償請求権も失うこととなります。そうなれば、依頼品の価格にかかわらず、会員は一方的に損害を甘受しなければならなくなるため、会員者の不利益は非常に大きくなることから、本条項は民法1条2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条項といえ、消費者契約法10条後段要件を満たします。よって消費者契約法第10条に違反し無効です。</p>	<p>以下の条文に修正</p> <p>第4条 納品 2 2.提携クリーニング業者は、クリーニング工場より発送後、最初の荷戻りが発生してから3ヶ月以上経過しても会員に連絡がつかない場合や最初の荷戻りを含めて3回以上荷戻りが発生した場合、依頼品を提携クリーニング業者の裁量により処分することを当該会員に通知した上で処分することができます。</p> <p>当社の運用通り、依頼品を廃棄することを会員に事前通知する旨を追記しました。</p>

	申入れ・要請・問合せの趣旨	申入れ・要請の理由	回答
申入れ事項⑦	第7条 保証の否認及び免責 2. 提携クリーニング業者は、当該返却対象となった依頼品の保管状況に関して、一切の責任を負わないものとする条項の削除を求めます。	提携クリーニング業者は、貴社と会員の契約に基づく貴社の債務を、貴社に代わって履行する履行補助者であり、提携クリーニング業者の過失は貴社の過失と同視できます。提携クリーニング業者の保管状況に過失があった場合、提携クリーニング業者のみならず、貴社が一切責任を負わないこととは、債務不履行行為によって消費者に生じた損害を「全部」免除する条項であり、消費者契約法第8条1項1号により無効です。	以下の条文中に修正 第7条 保証の否認及び免責 2. 会員は、依頼品の傷、綻び、小さな穴等はクリーニング中に拡大してしまうことがあることを予め認識し、集荷前に適切な点検・確認をするものとし、傷等が検品時に見つかり、各種事故に繋がることが予見される場合、工程途中でなくても依頼品が返却される場合があることに予め同意します。
申入れ事項⑧	第7条 保証の否認及び免責 3 提携クリーニング業者は、返却対象の依頼品の保管状態に関しましては、一切の責任を負わないものとし、返却以外に一切の責任を負わないものとする条項の削除を求めます。	申入れ事項⑦と同様です。	以下の条文中に修正 第7条 保証の否認及び免責 3 提携クリーニング業者は、縮み、色抜け、風合い変化が生じてしまった依頼品や第三者が不適切なクリーニングを行ったこと、依頼品の性質などに起因して不具合が生じてしまった依頼品が検品時に発覚した場合、提携クリーニング業者は依頼品を会員の費用で返却できます。
申入れ事項⑨	第7条 保証の否認及び免責 14 責任の所在の断定が難しい場合においては、責任所在不明とし、提携クリーニング業者は、当該商品の返却のみを行うものとし、返却以外に一切の責任を負わないものとし、返却以外に一切の責任を負わないものとする条項の削除を求めます。	民法において債務者に債務不履行が成立するには、債務者の故意又は過失が必要です。ただし、債務者に自己が無過失であることの立証責任が生じます。責任の所在の断定が困難な場合は、債務者が無過失を立証できない場合であり、民法の原則では債務者が債務不履行責任を負います。その為、責任の所在が不明の場合に提携クリーニング業者が鑑定料を負担しないとする条項は、民法の原則に反するものであり、消費者契約法第10条により無効です。また鑑定しても責任の所在が不明の時であっても、債務不履行が成立するものであり、消費者契約法第8条により無効です。	削除
申入れ事項⑩	第7条 保証の否認及び免責 20 裁判所の判断よりも、当該会員が当該損害の発生までに支払った本サービスの利用料金の総額を上限として損害賠償責任を負うものとした条項の削除を求めます。	管轄裁判所により提携クリーニング業者に対する損害賠償責任が認められた場合には、会員は提携クリーニング業者に損害賠償請求を有することとなります。このとき、裁判所は損害賠償責任の有無のみならず、損害賠償請求額まで認定することとなるため、会員は具体的な請求額の確定した損害賠償請求権を有することとなります。それにもかかわらず本条項は、提携クリーニング業者の故意、重過失の場合以外の損害賠償請求額を、仮に損害発生につき、予見し、又は予見し得た場合であっても制限しています。そのため、会員は損害賠償請求権を有しているところ、本条項が規定されていることによって、損害賠償請求権が制限されることとなり、消費者契約法第10条の前段条件を満たしています。また会員は、裁判によって損害賠償請求権及び請求額が確定したにもかかわらず、本条項により、会員が損害の発生までに支払ったサービスの利用料金の総額を上限とする額に限定されることとなります。そうなれば、裁判において確定した損害賠償請求額にもかかわらず、消費者はサービスの利用料金の総額以上の請求権が実現できなくなるため、消費者の不利益は非常に大きくなることから、本条項は民法1条2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条項といえ、消費者契約法第10条の後段要件を満たしています。よって消費者契約法第10条に違反している為、無効です。	削除
要請事項④	第1条 窓口業務 会員に対して、個別の提携クリーニング業者の名称、所在地、連絡先等を通知する義務を負わないものとした条項は、クリーニング業法違反の為、削除を求めます。	クリーニング業法第3条の2-2では、営業者は洗濯物の受取及び引渡をするに際しては、厚生労働省令で定めるところにより、苦情の申出先を明示しなければならぬことになっています。無店取次店においては、苦情の申出先となる(1)クリーニング所又は無店舗取次店の名称、(2)そのクリーニング所の所在地又はその使用する車両の保管場所(3)電話番号を記載した書面を配布すること になっている為、会員に対して、個別の提携クリーニング業者の名称、所在地、連絡先等を通知する義務を負わないものとした条項は、クリーニング業法違反です。	削除

	申入れ・要請・問合せの趣旨	申入れ・要請の理由	回答
要請事項⑤	第7条 保証の否認及び免責 9 クリーニング番号タグ又は予備タグが付いていない依頼品についての再仕上げの依頼、事故の賠償、ご要望その他の問い合わせを一切受け付けられないことに予め同意するものとした条項の削除を求めます。	クリーニング番号及びタグは、クリーニングを依頼したことの証明です。事業者の責により、事故が起きた場合、例えばタグが外れていたとしても、事業者に預けたことが立証できれば、事業者は責任を負うべきです。	以下の条文中に修正 第7条 保証の否認及び免責 8 8. 会員は、依頼品が全てクリーニング番号にて管理されており、クリーニング番号タグ・予備タグが提携クリーニング業者でお預かりしたことを証明するものであること、したがって、クリーニング番号タグ・予備タグが付いていない依頼品についての再仕上げの依頼、事故の賠償、ご要望その他の問い合わせを受け付けられないことに予め同意するものとします。ただし、会員がタグ・予備タグが付いていない依頼品について、提携クリーニング業者に預けた依頼品であることを会員が別途立証した場合は除きます。
要請事項⑥	第7条 保証の否認及び免責 19 「提携クリーニング業者に故意若しくは重過失がある場合又はクリーニング利用規約及びその他のクリーニング契約等が消費者契約法第2条第3項の消費者契約に該当する場合、本規約のうち提携クリーニング業者の責任を完全に免責する規定は適用されないものとします。」は、第7条の前段に移動させることを求めます。	本条項は第7条全体にかかるものであることから、第7条の途中に入るとわかりづらい為、柱書に移行させることが適切と考えます。	別紙2 賠償基準 第9条で整理 第9条(免責規定の適用除外等) 1. 提携クリーニング業者に故意・重過失がある場合またはクリーニング契約等が消費者契約法の適用を受ける場合、本規約のうち提携クリーニング業者の責任を完全に免責する規定は適用されないものとします。 2. クリーニング契約等が消費者契約法の適用を受け、かつ、提携クリーニング業者に故意・重過失がある場合、本規約のうち提携クリーニング業者の責任の一部を免責する規定は適用されないものとします。
要請事項⑦	「一切の責任を負わないものとします」という文言の削除を求めます。 第7条 保証の否認及び免責 5.6.7.8.10.11.12.13.15. 18	貴社に故意過失がある場合にも、一切の責任を負わないとする文言は不適切と考えられるので、削除を求めます。	「一切の責任を負わないものとします」という文言を削除
問合せ③	第3条 依頼品の集荷及び梱包 2 指示に従わずに梱包を行ったことにより会員に発生した損害について、提携クリーニング業者は一切の責任を負わないものとしていますが、指示に従わない梱包とはどういうケースをいうのでしょうか。また梱包方法の問題だけで、業者に一切責任がないと言えるのか、ご教示ください。		以下の条文中に修正(下線を削除) 第3条 依頼品の集荷と梱包 2 2. 会員は、当社サイトの定めに従って、依頼品の梱包を行うものとします。会員が当社サイトの定め又は指示に従わずに梱包を行ったことにより会員に発生した損害について、提携クリーニング業者は一切の責任を負わないものとします。 梱包の段ボール・紙袋をガムテープでしっかりと止めていなかったこと等による運送過程での紛失・汚損等を想定しています。会員の梱包の不備に基づき発生した損害について、提携クリーニング業者に責任がないものと認識している。ただし問合せを踏まえ、一切の責任を負わないを削除した。
問合せ④	第8条 紛争処理及び損害賠償 2 本条項で定めている、会員が、本クリーニングに関連して他の会員その他の第三者からクレームを受け又はそれらの者との間で紛争を生じた場合というのは、どのようなケースを想定しているのかご教示ください。		削除

3. 別紙2 賠償基準

	申入れ・要請・問合せの趣旨	申入れ・要請の理由	回答
申入れ事項⑩	第3条(賠償条件)(4) 賠償額の上限を設定した条項の削除を求めます。	申入れ事項⑤と同様です。	削除 申入れ事項⑤に対する回答と同じです。

	申入れ・要請・問合せの趣旨	申入れ・要請の理由	回答
要請事項⑧	第4条(賠償額の算定)2.(3) 「購入時の価格×消費者物価指数」は、最新のものを適用してください。	最新版でない為。	以下の条文中に修正 第4条(賠償額の算定)2(3) (3) 賠償対象品の購入時の価格がわかっても、事故発生時に物品が販売されていないため、事故発生時の標準的な時価(小売価格)が不明なときは、「購入時の価格×消費者物価指数(総務省統計局の発表数値)」で物品の再取得価格を算出します。
要請事項⑨	第6条(賠償額の減縮)(1) 本条項を削除してください。	一律に半額と決めるのではなく、賠償基準の通りに、事案に見合った形で精算してすることを求めます。	表は削除 修正なし 検討しました結果、原案通りとしました。 賠償額に上限を定めることは民法第1条2項に規定する基本原則には反しないものと考えており、可能な限り会員の皆様が利用しやすい料金で継続的にサービスを提供させていただくため、会員の皆様への対応を定型化するためです。
要請事項⑩	第8条(利用規約との関係) 商品別平均使用年数表の順番が入れ変わっている箇所があるので、修正してください。	分類繊維商品の中の洋装品の順番が入れ替わっています。	修正済
問合せ⑤	第7条(基準賠償額支払い義務の解除)4 「クリーニング衣類の受け取り後、当社による損害の判定の前に、会員自身で洗濯、洗浄、修理、修繕又は他クリーニング業者にてクリーニング、修繕業者による修繕を行った依頼品については、賠償はできません。」としていますが、会員が損害を立証できた場合でも、賠償できないとする根拠についてご教示ください。		修正なし 損害発生の原因特定前に洗濯・クリーニングを行った場合、損害の程度や、原因が今回のクリーニングにあるのか、会員自身や他のクリーニングにあるのか不明になり、会員が損害との因果関係が立証できなくなるため、損害賠償義務が発生しないものを確認的に記載しております。もっとも、会員が損害発生源特定前に洗濯・クリーニングを行った場合でも、ご依頼品の損害と因果関係を立証した場合には、全部免責の規定は賠償基準第9条により無効になりますので損害の対象になります。 第8条を第8条と第9条に分離しました。
その他			第8条(本賠償基準に規定のない場合の賠償額等) 1. 前条の適用がなく、本クリーニングの提供に起因したまたは関連して会員が損害を被った場合であっても、以下の(1)または(2)の場合を除いて、提携クリーニング業者は、当該損害を賠償する責任を負わないものとします。 (1)クリーニング契約等が消費者契約法の適用を受ける場合 (2)提携クリーニング業者に故意・重過失がある場合 2. 前項の規定により、提携クリーニング業者が会員に対して責任を負うべき場合は、その損害賠償額は、クリーニング契約等が消費者契約法の適用を受け、かつ、提携クリーニング業者に故意・重過失がある場合を除き、当該会員が当該損害の発生までに支払った本サービスの利用料金の総額を上限とします。 第9条(免責規定の適用除外等) 1. 提携クリーニング業者に故意・重過失がある場合またはクリーニング契約等が消費者契約法の適用を受ける場合、本規約のうち提携クリーニング業者の責任を完全に免責する規定は適用されないものとします。 2. クリーニング契約等が消費者契約法の適用を受け、かつ、提携クリーニング業者に故意・重過失がある場合、本規約のうち提携クリーニング業者の責任の一部を免責する規定は適用されないものとします。

4. 別紙3 スタンプカード規約

	申入れ・要請・問合せの趣旨	申入れ・要請の理由	回答
要請事項⑪	「一切の責任を負わないものとします」という文言の削除を求めます。 9. 12. 15. 17	貴社に故意過失がある場合には、一切の責任を負わないとする文言は不適切と考えられるので、削除を求めます。	「一切責任を負わないものとします」という文言を削除。

5. 別紙4 リネット安心保証 適用規則

	申入れ・要請・問合せの趣旨	申入れ・要請の理由	回答
申入れ事項⑫	3.(1)～(3) 賠償金額の上限を定める条項は削除することを求めます。	申入れ事項⑤と同様です。 (1) 並行輸入品や海外で購入した海外製品であっても、損害賠償請求権の内容について何ら変わるものではありません。 (2) お届け日の翌日から数えて30日以内か、それ以降6ヶ月以内かの申し出によって、適用される賠償基準を分けていますが、依頼品に事故があった場合には、会員が損害賠償請求権を取得することは前述の通りであり、当該請求権は申し出の時期によって損害賠償請求額が変わるものではありません。そのため、会員は損害賠償請求権を有しているところ、本条項が規定されていることによって、その申し出時期によって、損害賠償請求権の制限の程度が異なることとなるが、いずれにせよ制限されることは明らかです。	賠償額の上限を定める条項は削除 以下の条文に修正 3.プレミアム会員は事故発生時に、依頼品の再取得価格が1点10万以下の場合に限り、通常価格とは異なる以下の補償を受けることができます。なお依頼品の再取得価格が1点10万円を超える場合は、プレミアム会員は、別紙2「賠償基準」に準拠した補償を受けることができます。が、賠償額(物品の再取得価格(税込)×物品の購入時からの経過月数に対して別表2に定める補償割合が10万円を下回る場合は、10万円を賠償額としてお支払いいたします。
問合せ⑥	3.(5) 「修繕が可能な状態にもかかわらず修繕を承諾いただけない場合、補償はいたしかねます。」とありますが、承諾いただけない場合というのは、誰による修繕を承諾しない場合なのでしょうか。貴社が指定する業者という意味であれば、承諾しなくても仕方がないと考えますが、いかがでしょうか。		修正なし クリーニングを実施した提携クリーニング業者と確かな技術を有する当社指定の専門業者、当社サポートセンターの密な連携によって、よりの確かな修繕を行う為、当社が指定する専門業者において修繕を実施しています。

6. 別紙5 プレミアム会員(年会費プラン)規約

	申入れ・要請・問合せの趣旨	申入れ・要請の理由	回答
申入れ事項⑬	3. 10.(1) 11. 一切返金しないとする旨の条項の削除を求めます。	申入れ事項①と同様です。	以下の条文に修正 3.プレミアム会員(年会費プラン)の年会費は返金いたしません。ただし、プレミアム会員(年会費プラン)が、年会費プラン解約時に返金手続きに必要な情報を当社に通知し返金手続きを行った場合には、年会費から経過した月数分(1ヶ月未満の日数は1ヶ月に切り上げます)の会費(年会費を年会費プラン適用期間の月数で割った額に経過月数をかけた額)と年間ケアパスの使用済み分を控除した額を返金いたします。 10.(1)プレミアム会員(年会費プラン)の登録解除の申込みをすると、即時にプレミアム会員(年会費プラン)の登録が解除され、「年間ケアパス」とスタンプカードは失効します。この場合、当社はこれらの失効に関する返金義務および賠償義務を含む一切の責任を負わないものとします。(下線部削除) 11.リネットを退会した場合その他利用契約が終了した場合、契約期間満了日前に、プレミアム会員(年会費プラン)の会員ステータスは消失し、「年間ケアパス」とスタンプカードは消失します。会員は、「年間ケアパス」を、換金、譲渡、移転、担保設定、その他の処分をすることはできません。
要請事項⑭	13 「一切の責任を負わないものとします」という文言の削除を求めます。	貴社の措置により、損害が発生したのであれば、一切の責任を負わないとする文言は不適切と考えられるので、削除を求めます。	ka