クローバー・ジャパン㈱　申入れ等・回答一覧

	消費者機構日本からの2023年4月19日付の「申入れ及び質問」			クローバー・ジャパン㈱からの2023年5月15日付の「回答」
	申入れ等の趣旨	条文	申入れ・質問の理由	
申入れ1	利用規約第6条の[洗濯代行]の7の[洗濯代行]の中の下記規定の削除を求めます。	利用規約第6条の[洗濯代行]の7の[洗濯代行] 7. WASH&FOLDでは、縮み や色落ち、破損、紛失等に関する一切の弁償や返金等はいたしません。	利用規約第6条の[洗濯代行]の中の上記7の規定からすると、洗濯代行に出したものについて、縮み や色落ち、破損、紛失等に関する一切の弁償や返金しないという規定ですから、この洗濯代行によって発生した損害について、事業者が一切の損害賠償責任は負わないと読めます。その趣旨が規定の文言どおり事業者の故意若くは過失又は帰責事由の有無を問わず一切責任を負わないという趣旨であれば、消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号の事業者の損害賠償責任を免除する規定に当たり、同条項同号に反する無効な規定ですので、削除を求めます。	当社は、洗濯代行サービスにおいて、お客様からお預かりした衣類の品質を最大限保つよう努めています。他方で、1点単位でお預かりする一般的なクリーニングとは異なり、バッグ単位で洗濯物をお預かりするため、お預かり時に内容物を一点一点確認しない性質上、洗濯物の素材等によって縮み や色落ち、破損などのリスクが完全には避けられません。そのため、そのような事象が発生した場合には、基本的に弁償や返金を行わないこととしております。もっとも、消費者契約法に基づき事業者が負うべき責任を否定する趣旨ではございませんので、明確化のために次のように本規約の文言を変更致します。なお、紛失については一律に第 8 条に基づく例外を行うことと、文言を削除しております。 (修正前)WASH&FOLD では、縮み や色落ち、破損、紛失等に関する一切の弁償や返金はいたしません。 (修正後)WASH&FOLD では、縮み や色落ち、破損等に関する一切の弁償や返金はいたしません(ただし、当社の責めに帰すべき事由によって生じた損害については、第 8 条に基づいて補償いたします。)。
申入れ2	利用規約第6条の[クリーニング/スニーカーウォッシュ]の下記規定の削除を求めます。	利用規約第6条の[クリーニング/スニーカーウォッシュ] 7. 上記内容に関する一切の補償・返金等は致しておりません。	利用規約第6条の[クリーニング/スニーカーウォッシュ]の上記1から7の規定からすると、クリーニング及びスニーカーウォッシュに出したものについて、1から6の事象が起こった場合に、このクリーニング及びスニーカーウォッシュによって発生した損害について、事業者が一切の損害賠償責任は負わないと読めます。その趣旨が規定の文言どおり事業者の故意若くは過失又は帰責事由の有無を問わず一切責任を負わないという趣旨であれば、消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号の事業者の損害賠償責任を免除する規定に当たり、同条項同号に反する無効な規定ですので、削除を求めます。	当社は、クリーニング及びスニーカーウォッシュサービスにおいて、ご指摘いただいた本規約第 6 条[クリーニング/スニーカーウォッシュ]1乃至6に記載の、材質や元々のキズ・破れ等に起因する事象については、一切の弁償や返金を行わないこととしております。もっとも、消費者契約法に基づき事業者が負うべき責任を否定する趣旨ではございませんので、明確化のために次のように本規約の文言を変更致します。 (修正前)上記内容に関する一切の弁償や返金はいたしません。 (修正後)上記内容に関する一切の弁償や返金はいたしません(ただし、当社の責めに帰すべき事由によって生じた損害については、第 8 条に基づいて補償いたします。)。
質問1	利用規約第4条注文、注文内容の変更、キャンセルについて(後述の質問にご回答ください。	利用規約第4条「注文、注文内容の変更、キャンセルについて」 【WASH&FOLDウェブサイトでのご注文】 ※当社の基準に基づき、処理を行えないと判断して洗濯物については、サービスを行わずお返しをする場合も原則返金は行いません。 【店頭でのご注文】 ※当社の基準に基づき、処理を行えないと判断して洗濯物については、サービスを行わずにそのままお返しさせていただきます。この場合、サービスを行わなかった洗濯物に対する一部返金などの要求には応じられません。 利用規約第6条「当サービスについて」 9. 極度の色落ち、色移り、縮み、破損、剥落、または変形が予見される場合など当社にてサービスを行えないと判断した洗濯物は、サービスを行わずにそのままお返しさせていただきます。この場合、サービスを行わなかった洗濯物に対する一部返金などの要求には応じられません。予めご了承ください。 10. お預かりした洗濯物に以下のもの含まれていた場合、もしくは当社にて以下のものが含まれていると判断した場合、サービスを行わずにバッグごとそのままお返しさせていただきます。この場合、集荷/配達料金と梱包資材、専用バッグなどの諸経費を除いた料金を返金させていただきます。 ・ペットの毛・人毛・埃・その他これらに類するものが大量に付着している洗濯物 ・おむつ・ペット用品・その他これらに類する洗濯物 ・濡れた、もしくは湿った洗濯物 ・伝染病に感染している、もしくは、伝染病に感染している可能性のあるお客様の洗濯物 ・汚物や吐瀉物が付着している洗濯物	(1)利用規約第4条の※印について 利用規約第4条の【WASH&FOLDウェブサイトでのご注文】及び【店頭でのご注文】において「※当社の基準に基づき、処理を行えないと判断して洗濯物については、サービスを行わずお返しをする場合も原則返金は行いません。」と規定されています。 他方、利用規約第6条9項には、「当社にてサービスを行えないと判断した洗濯物は、サービスを行わずにそのままお返しさせていただきます。この場合、サービスを行わなかった洗濯物に対する一部返金などの要求には応じられません」という規定があります。この規定からは、サービスを行えないと判断した洗濯物は、サービスを行わずに返すが、サービスを行える洗濯物はサービスを行うと読めますが、そのような解釈でよろしいでしょうか。 また、同条10項には、「お預かりした洗濯物に以下のものが含まれていた場合、もしくは当社にて以下のものが含まれていると判断した場合、サービスを行わずにバッグごとそのままお返しさせていただきます。」という規定があります。この規定からは、ある特定のものが含まれていた場合には、サービスを行わずにバッグごとそのまま返すということですから、専用バッグに入っている洗濯物全てについてサービスは行わずに専用バッグごと返すと読めますが、そのような解釈でよろしいでしょうか。 そのうえで、利用規約第4条の※印「当社の基準に基づき、処理を行えないと判断して洗濯物については、サービスを行わずお返しをする場合も原則返金は行いません。」という規定について、原則返金が行われない「サービスを行わずお返しする場合」というのは、利用規約第6条9項及び10項の規定との関係から、専用バッグに入れた洗濯物全てについて処理を行えない場合と一部処理ができる場合があり得ると考えられますが、どちらの場合でも一切返金しないということでよろしいでしょうか。 上記利用規約第6条9項及び同10項の解釈の理解と合わせて、貴社の考えをご回答ください。	(1)の第二段落のご質問 ご理解のとおりです。 お預かりした洗濯物のうち、洗濯を行うことによって本規約第6条第9項に列挙するような影響(色落ち等)が生じ得ると当社が判断した洗濯物については、洗濯サービスを行わない対応としております。その場合、洗濯できるもののみ洗濯した上でお返しし、洗濯できないものはそのままお返しすることになります。当社の洗濯代行サービスにおいては1バッグ単位での単価設定をしておりますので、サービスを行わずお返しする部分に対応する分の一部返金等は行っておりません。 (1)の第三段落のご質問 ご理解のとおりです。 本規約第6条第 10 項に列挙するものがバッグの中に一部でも含まれていると、他の洗濯物や洗濯作業を行う者の健康等に影響を及ぼす可能性があることから、当該バッグ全体につきサービスを行わずお返ししております。その場合、サービスに係る料金は返金しますが、サービスを行うかどうかに関わらず発生する集荷/配達料金等の諸経費については、お客様にご負担頂いております。 (1)の第四段落のご質問 ご指摘のとおり、バッグ内全てについて処理を行えない場合と一部処理ができる場合があり得ることとなります。これらについては、Web サイトでのご注文か店頭でのご注文かにかかわらず、他の条文(第 6 条第 9 項、同条第 10 項、第 8 条等)の区分に基づいて対応致しますので、利用規約第 4 条の※印の記載については削除することと致します。
質問2	利用規約第8条「補償、弁償について」 1. 当社の責めに帰すべき事由に基づき、お預かりした洗濯物の紛失などの事故が生じた場合、当社の補償限度額は以下のとおりとします。 (1)[洗濯代行]1バッグあたり22,000円(税込) (2)[ふとん丸洗い]1バッグあたり22,000円(税込) (3)[スニーカーウォッシュ]1足あたり11,000円(税込) 2. 当社の責めに帰すべき事由に基づくクリーニング並びにリペアによる破損や事故の補償額は、クリーニング事故賠償協議会の定めるクリーニング事故賠償基準に従って算出させていただきます。尚、使用頻度や使用年数により金額は異なります。	利用規約第8条「補償、弁償について」 (修正前) 1. 当社の責めに帰すべき事由に基づき、お預かりした洗濯物の紛失などの事故が生じた場合、当社の補償限度額は以下のとおりとします。 (1)[洗濯代行]1バッグあたり22,000円(税込) (2)[ふとん丸洗い]1バッグあたり22,000円(税込) (3)[スニーカーウォッシュ]1足あたり11,000円(税込) (修正後)(下線が貴社の加筆箇所) 1. 当社の責めに帰すべき事由に基づき、お預かりした洗濯物の紛失などの事故が生じた場合、当社の補償限度額は以下のとおりとします(ただし、当社の故意又は重大な過失によって生じた損害については、この限りではありません。)。 (1)[洗濯代行]1バッグあたり22,000円(税込) (2)[ふとん丸洗い]1バッグあたり22,000円(税込) (3)[スニーカーウォッシュ]1足あたり11,000円(税込) (修正後)(下線が貴社の加筆箇所) 1. 当社の責めに帰すべき事由に基づき、お預かりした洗濯物の紛失などの事故が生じた場合、当社の補償限度額は以下のとおりとします(ただし、当社の故意又は重大な過失によって生じた損害については、第8条に基づいて補償いたします。)。	利用規約第8条1項の補償限度額について 利用規約第8条1項には、貴社の責めに帰すべき事由に基づき洗濯物の紛失などの事故が生じた場合に、「洗濯代行」については1バッグあたり22,000円(税込)、「ふとん丸洗い」については1バッグあたり22,000円(税込)、「スニーカーウォッシュ」については1足あたり11,000円(税込)の補償限度額が規定されています。 この点、「洗濯代行」サービスで利用される1バッグには相当数の洗濯物が入ると考えられ、補償限度額以上の損害を生じることもあり得るため(「ふとん丸洗い」及び「スニーカーウォッシュ」についても同様)、同条項は損害の一部を免除した条項といえ、消費者契約法8条1項2号、4号に違反して無効であるという指摘の考えに対して、貴社の回答書では「各上限金額を超える部分の当社の責任を免除する条項となっていることを認めた上で、「各上限金額については、全国クリーニング生活衛生同業組合連合会の諸問機関であるクリーニング賠償問題協議会と厚生労働省が平成26年度に策定された「クリーニング事故賠償基準」を参考にし、当社のサービス(1点1点お預かり商品を確認することができないこと等)を加味して設定しております。なお、過去に、現行の補償上限額を超える金額の補償を顧客から求められたことはございません。今後、本規約制定時以降のサービス料金の値上げも踏まえ、現行のレギュラーバッグ 1 バッグの持込料金 2,420 円(税込)の 10 倍の 24,200 円を補償上限額とし、洗濯代行、宅配ふとんクリーニング及びスニーカーウォッシュいずれについても一律の取扱いとすることに致しました(いずれも金額引き上げとなります。)。本規約 8 条の該当部分を、以下のように修正致します。 (修正前)【前略】・・・ (1)[洗濯代行] 1 バッグあたり 22,000 円(税込) (2)[宅配ふとんクリーニング] 1 バッグあたり 22,000 円(税込) (3)[スニーカーウォッシュ] 1 足あたり 11,000 円(税込) ・・・【以下略】 (修正後)【前略】・・・ (1)[洗濯代行] 1 バッグあたり 24,200 円(税込) (2)[宅配ふとんクリーニング] 1 バッグあたり24,200 円(税込) (3)[スニーカーウォッシュ] 1 足あたり 24,200 円(税込) ・・・【以下略】 ご理解のとおりです。明確化のため、本規約第 6 条 9 項の文言を以下のように修正致します。 (修正前)【前略】・・・この場合、サービスを行わなかった洗濯物に対する一部返金などの要求には応じられません。 (修正後)【前略】・・・この場合、サービスを行わなかった洗濯物に対する一部返金などの要求には応じられません(ただし、バッグ内の全ての洗濯物についてサービスを行わなかった場合には、次項に準じて返金させていただきます。)。予めご了承ください。

	消費者機構日本からの2023年10月6日付の「申入れ及び質問」			クローバー・ジャパン㈱からの2023年10月24日付の「回答」
	申入れ等の趣旨	条文	申入れ・質問の理由	
申入れ1	利用規約第6条の[洗濯代行]の7項(修正後)の削除を求めます。	利用規約第6条の[洗濯代行] (修正前) 7. WASH&FOLDでは、縮み や色落ち、破損、紛失等に関する一切の弁償や返金等はいたしません。 (修正後)(下線が貴社の削除・加筆箇所) 7. WASH&FOLDでは、縮み や色落ち、破損等に関する一切の弁償や返金等はいたしません(ただし、当社の責めに帰すべき事由によって生じた損害については、第8条に基づいて補償いたします。)。	貴社の回答書記載の修正等である「紛失」の文言の削除、但書きの追加という対応によると、形式的には、「縮み や色落ち、破損」について、事業者の責めに帰すべき事由によって生じた損害については、第8条に基づいて補償する趣旨です。 他方、貴社の回答書の第8条についての説明からすると、第8条1項は洗濯代行、宅配ふとんクリーニング、スニーカーウォッシュの紛失などの事故が生じた場合の補償限度額を規定したもの、第6条2項はクリーニング(=ドライクリーニングの意味)、リペアによる破損や事故の補償額を規定したものだと思われます。 しかしながら、貴社が当機構の申入れ等に対して、利用規約第6条の[洗濯代行]の7項からあえて「紛失」を削除され、削除された紛失については第8条1項で対応するという貴社の説明からすると、第8条1項の「紛失などの事故」の「など」に「縮み や色落ち、破損」が含まれないと思われ、結局、洗濯代行においては、但書きで「紛失などの事故」については第8条1項で補償されますが、本文の「縮み や色落ち、破損」については一切の弁償や返金等はしないということはそのままですから、洗濯代行によって発生した「縮み や色落ち、破損」の損害について、事業者は一切の損害賠償責任を負わないことになります。 そのため、「縮み や色落ち、破損」について事業者の故意若くは過失又は帰責事由が認められる場合にまで一切責任を負わないことは、消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号の事業者の損害賠償責任を免除する規定に当たり、同条項同号に反する無効な規定ですので、削除を求めます。	前回回答時において、本規約第 8 条 1 項の「紛失などの事故」の「など」に、「縮み や色落ち、破損」は含まれる前提でした。明確化のため、本規約第 8 条 1 項の文言を以下のように修正致します。 (修正前)当社の責めに帰すべき事由に基づき、お預かりした洗濯物の紛失などの事故が生じた場合、当社の 補償限度額は以下のとおりとします(ただし、当社の故意又は重大な過失によって生じた損害については、この限りではありません。)。 (修正後)当社の責めに帰すべき事由に基づき、お預かりした洗濯物について縮み、色落ち、破損及び紛失その他一切の事故が生じた場合、当社の補償限度額は以下のとおりとします(ただし、当社の故意又は重大な過失によって生じた損害については、この限りではありません。)。 念のために補足説明致しますと、前回回答時に本規約第 6 条[洗濯代行]7.から「紛失」の語を削除したのは、前回回答時の修正によって、当社に帰責事由のある洗濯物の損害については但書きに分離して別扱いしたところ、洗濯物をお預かりした後の紛失による損害について当社に帰責事由がない場合は通常考えられないことに鑑み、本文中の列挙から削除したものです。特に「紛失」を取り出して(「紛失」以外は別扱いとする趣旨で)本規約第8 条 1 項に規定したものではございませんでした。
申入れ2	利用規約第6条の[クリーニング/スニーカーウォッシュ]の7項(修正後)の削除を求めます。	利用規約第6条の[クリーニング/スニーカーウォッシュ] (修正前) 7. 上記内容に関する一切の補償・返金等は致しておりません。 (修正後)(下線が貴社の加筆箇所) 7. 上記内容に関する一切の補償・返金等は致しておりません(ただし、当社の責めに帰すべき事由によって生じた損害については、第8条に基づいて補償いたします。)。	上記申入れの理由(1)に記載した内容と同趣旨になります。 但書きの追加という対応によると、[クリーニング/スニーカーウォッシュ]のうち[スニーカーウォッシュ]の1項から6項記載の材質や元々のキズ・破れ等に起因する事象について、事業者の責めに帰すべき事由によって生じた損害については、第8条1項に基づいて補償、[クリーニング/スニーカーウォッシュ]のうち[クリーニング]の1項から6項記載の材質や元々のキズ・破れ等に起因する事象について、事業者の責めに帰すべき事由によって生じた損害については、第6条2項に基づいて補償すると読めます。 しかしながら、上記申入れの理由(1)で記載したように、貴社が、利用規約第6条の[洗濯代行]の7項の「紛失」を削除した上で、削除された紛失については第8条1項で対応するとしてくださいますと、第8条1項の「紛失など」の「など」に「[スニーカーウォッシュ]の1項から6項記載の材質や元々のキズ・破れ等に起因する事象が含まれていないと思われます。 そのため、結局、[スニーカーウォッシュ]の1項から6項の事象によって発生した損害について、事業者の故意若くは過失又は帰責事由を問わず一切の損害賠償責任は負わないと読めます。 そうであれば、利用規約第6条の[スニーカーウォッシュ]の7項については消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号の事業者の損害賠償責任を免除する規定に当たり、同条項同号に反する無効な規定ですので、削除を求めます。 また、[クリーニング]について、第8条2項の「破損や事故」に利用規約第6条の[クリーニング]の1項から6項の事象が含まれているのであれば、その点を明確にしてください。仮に、含まれていないということであれば「スニーカーウォッシュ」と同様に削除を求めます。	[スニーカーウォッシュ]に関するご指摘に対する回答については、<申入れの趣旨 1>についてのご回答を引用させていただきます。[クリーニング]に関するご指摘については、明確化のため、本規約第 8 条 2 項の文言を(第 8 条 1 項の文言と平尺をあわせて)以下のように修正致します。 (修正前)当社の責めに帰すべき事由に基づくクリーニング並びにリペアによる破損や事故の補償額は・・・【以下略】。 (修正後)当社の責めに帰すべき事由に基づくクリーニング並びにリペアによる縮み、色落ち、破損及び紛失その他一切の事故の補償額は・・・【以下略】。
質問1	利用規約第8条「補償、弁償について」 (修正前) 1. 当社の責めに帰すべき事由に基づき、お預かりした洗濯物の紛失などの事故が生じた場合、当社の補償限度額は以下のとおりとします。 (1)[洗濯代行]1バッグあたり22,000円(税込) (2)[ふとん丸洗い]1バッグあたり22,000円(税込) (3)[スニーカーウォッシュ]1足あたり11,000円(税込) (修正後)(下線が貴社の加筆箇所) 1. 当社の責めに帰すべき事由に基づき、お預かりした洗濯物の紛失などの事故が生じた場合、当社の補償限度額は以下のとおりとします(ただし、当社の故意又は重大な過失によって生じた損害については、この限りではありません。)。 (1)[洗濯代行]1バッグあたり22,000円(税込) (2)[ふとん丸洗い]1バッグあたり22,000円(税込) (3)[スニーカーウォッシュ]1足あたり11,000円(税込) (修正後)(下線が貴社の加筆箇所) 1. 当社の責めに帰すべき事由に基づき、お預かりした洗濯物の紛失などの事故が生じた場合、当社の補償限度額は以下のとおりとします(ただし、当社の故意又は重大な過失によって生じた損害については、第8条に基づいて補償いたします。)。	利用規約第8条1項の補償限度額について 利用規約第8条1項には、貴社の責めに帰すべき事由に基づき洗濯物の紛失などの事故が生じた場合に、「洗濯代行」については1バッグあたり22,000円(税込)、「ふとん丸洗い」については1バッグあたり22,000円(税込)、「スニーカーウォッシュ」については1足あたり11,000円(税込)の補償限度額が規定されています。 この点、「洗濯代行」サービスで利用される1バッグには相当数の洗濯物が入ると考えられ、補償限度額以上の損害を生じることもあり得るため(「ふとん丸洗い」及び「スニーカーウォッシュ」についても同様)、同条項は損害の一部を免除した条項といえ、消費者契約法8条1項2号、4号に違反して無効であるという指摘の考えに対して、貴社の回答書では「各上限金額を超える部分の当社の責任を免除する条項となっていることを認めた上で、「各上限金額については、全国クリーニング生活衛生同業組合連合会の諸問機関であるクリーニング賠償問題協議会と厚生労働省が平成26年度に策定された「クリーニング事故賠償基準」を参考にし、当社のサービス(1点1点お預かり商品を確認することができないこと等)を加味して設定しております。なお、過去に、現行の補償上限額を超える金額の補償を顧客から求められたことはございません。今後、本規約制定時以降のサービス料金の値上げも踏まえ、現行のレギュラーバッグ 1 バッグの持込料金 2,420 円(税込)の 10 倍の 24,200 円を補償上限額とし、洗濯代行、宅配ふとんクリーニング及びスニーカーウォッシュいずれについても一律の取扱いとすることに致しました(いずれも金額引き上げとなります。)。本規約 8 条の該当部分を、以下のように修正致します。 (修正前)【前略】・・・ (1)[洗濯代行] 1 バッグあたり 22,000 円(税込) (2)[宅配ふとんクリーニング] 1 バッグあたり 22,000 円(税込) (3)[スニーカーウォッシュ] 1 足あたり 11,000 円(税込) ・・・【以下略】 (修正後)【前略】・・・ (1)[洗濯代行] 1 バッグあたり 24,200 円(税込) (2)[宅配ふとんクリーニング] 1 バッグあたり24,200 円(税込) (3)[スニーカーウォッシュ] 1 足あたり 24,200 円(税込) ・・・【以下略】	当社では、お預かりする洗濯物等の一般的な価値を踏まえ、クリーニング料金の 10 倍をもって補償上限額とする方針をとっております。上限額設定にあたっては、全国クリーニング生活衛生同業組合連合会の諸問機関であるクリーニング賠償問題協議会と厚生労働省が平成 26 年度に策定した「クリーニング事故賠償基準」を参考にはしておりますが、具体的な計算式を準用しているものではございません(今般、クリーニング賠償問題協議会に照会したところ、洗濯代行について上記賠償基準の適用はなく、他に適用のある基準も存在しないとの回答を得ております。)。上記賠償基準においては、洗濯物がランドリーによって処理されたときの賠償額はクリーニング料金の 20 倍されているところ(同基準第 5 条(3))、当社が提供するサービスの料金には、集荷・配達や洗濯物畳み等、クリーニング以外の役務対価も含まれていることに鑑み、料金の 10 倍という倍率設定を採用しております。なお、過去に、現行の補償上限額を超える金額の補償を顧客から求められたことはございません。今後、本規約制定時以降のサービス料金の値上げも踏まえ、現行のレギュラーバッグ 1 バッグの持込料金 2,420 円(税込)の 10 倍の 24,200 円を補償上限額とし、洗濯代行、宅配ふとんクリーニング及びスニーカーウォッシュいずれについても一律の取扱いとすることに致しました(いずれも金額引き上げとなります。)。本規約 8 条の該当部分を、以下のように修正致します。 (修正前)【前略】・・・ (1)[洗濯代行] 1 バッグあたり 22,000 円(税込) (2)[宅配ふとんクリーニング] 1 バッグあたり 22,000 円(税込) (3)[スニーカーウォッシュ] 1 足あたり 11,000 円(税込) ・・・【以下略】 (修正後)【前略】・・・ (1)[洗濯代行] 1 バッグあたり 24,200 円(税込) (2)[宅配ふとんクリーニング] 1 バッグあたり24,200 円(税込) (3)[スニーカーウォッシュ] 1 足あたり 24,200 円(税込) ・・・【以下略】 ご理解のとおりです。明確化のため、本規約第 6 条 9 項の文言を以下のように修正致します。 (修正前)【前略】・・・この場合、サービスを行わなかった洗濯物に対する一部返金などの要求には応じられません。 (修正後)【前略】・・・この場合、サービスを行わなかった洗濯物に対する一部返金などの要求には応じられません(ただし、バッグ内の全ての洗濯物についてサービスを行わなかった場合には、次項に準じて返金させていただきます。)。予めご了承ください。
質問2	利用規約第8条「補償、弁償について」 (修正前) 1. 当社の責めに帰すべき事由に基づき、お預かりした洗濯物の紛失などの事故が生じた場合、当社の補償限度額は以下のとおりとします。 (1)[洗濯代行]1バッグあたり22,000円(税込) (2)[ふとん丸洗い]1バッグあたり22,000円(税込) (3)[スニーカーウォッシュ]1足あたり11,000円(税込) (修正後)(下線が貴社の加筆箇所) 1. 当社の責めに帰すべき事由に基づき、お預かりした洗濯物の紛失などの事故が生じた場合、当社の補償限度額は以下のとおりとします(ただし、当社の故意又は重大な過失によって生じた損害については、この限りではありません。)。 (1)[洗濯代行]1バッグあたり22,000円(税込) (2)[ふとん丸洗い]1バッグあたり22,000円(税込) (3)[スニーカーウォッシュ]1足あたり11,000円(税込) (修正なし) 2. 当社の責めに帰すべき事由に基づくクリーニング並びにリペアによる破損や事故の補償額は、クリーニング事故賠償協議会の定めるクリーニング事故賠償基準に従って算出させていただきます。尚、使用頻度や使用年数により金額は異なります。	利用規約第8条1項の補償限度額について 利用規約第8条1項には、貴社の責めに帰すべき事由に基づき洗濯物の紛失などの事故が生じた場合に、「洗濯代行」については1バッグあたり22,000円(税込)、「ふとん丸洗い」については1バッグあたり22,000円(税込)、「スニーカーウォッシュ」については1足あたり11,000円(税込)の補償限度額が規定されています。 この点、「洗濯代行」サービスで利用される1バッグには相当数の洗濯物が入ると考えられ、補償限度額以上の損害を生じることもあり得るため(「ふとん丸洗い」及び「スニーカーウォッシュ」についても同様)、同条項は損害の一部を免除した条項といえ、消費者契約法8条1項2号、4号に違反して無効であるという指摘の考えに対して、貴社の回答書では「各上限金額を超える部分の当社の責任を免除する条項となっていることを認めた上で、「各上限金額については、全国クリーニング生活衛生同業組合連合会の諸問機関であるクリーニング賠償問題協議会と厚生労働省が平成26年度に策定された「クリーニング事故賠償基準」を参考にし、当社のサービス(1点1点お預かり商品を確認することができないこと等)を加味して設定しており、また、過去に、現行の補償上限額を超える金額の補償を顧客から求められたことはございません。今後、本規約制定時以降のサービス料金の値上げも踏まえ、現行のレギュラーバッグ 1 バッグの持込料金 2,420 円(税込)の 10 倍の 24,200 円を補償上限額とし、洗濯代行、宅配ふとんクリーニング及びスニーカーウォッシュいずれについても一律の取扱いとすることに致しました(いずれも金額引き上げとなります。)。本規約 8 条の該当部分を、以下のように修正致します。 (修正前)【前略】・・・ (1)[洗濯代行] 1 バッグあたり 22,000 円(税込) (2)[宅配ふとんクリーニング] 1 バッグあたり 22,000 円(税込) (3)[スニーカーウォッシュ] 1 足あたり 11,000 円(税込) ・・・【以下略】 (修正後)【前略】・・・ (1)[洗濯代行] 1 バッグあたり 24,200 円(税込) (2)[宅配ふとんクリーニング] 1 バッグあたり24,200 円(税込) (3)[スニーカーウォッシュ] 1 足あたり 24,200 円(税込) ・・・【以下略】 ご理解のとおりです。明確化のため、本規約第 6 条 9 項の文言を以下のように修正致します。 (修正前)【前略】・・・この場合、サービスを行わなかった洗濯物に対する一部返金などの要求には応じられません。 (修正後)【前略】・・・この場合、サービスを行わなかった洗濯物に対する一部返金などの要求には応じられません(ただし、バッグ内の全ての洗濯物についてサービスを行わなかった場合には、次項に準じて返金させていただきます。)。予めご了承ください。
質問1	利用規約第6条「当サービスについて」の9項について、後述の質問にご回答ください。	利用規約第6条「当サービスについて」 9. 極度の色落ち、色移り、縮み、破損、剥落、または変形が予見される場合など当社にてサービスを行えないと判断した洗濯物は、サービスを行わずにそのままお返しさせていただきます。この場合、サービスを行えない洗濯物に対する一部返金などの要求には応じられません。予めご了承ください。	利用規約第6条9項の「当社にてサービスを行えないと判断した洗濯物は、サービスを行わずにそのままお返しさせていただきます。この場合、サービスを行わなかった洗濯物に対する一部返金などの要求には応じられません」という規定について、貴社からの回答書において「洗濯できるもののみ洗濯した上でお返しし、洗濯できないものはそのままお返しする」と回答されています。 仮に、バッグ全部の洗濯物について[洗濯代行]サービスを行わずに返す場合については、10項の規定にあるような集荷/配達料金と梱包資材、専用バッグなどの諸経費を除いた料金を返金するということでよいでしょうか。	ご理解のとおりです。明確化のため、本規約第 6 条 9 項の文言を以下のように修正致します。 (修正前)【前略】・・・この場合、サービスを行わなかった洗濯物に対する一部返金などの要求には応じられません。 (修正後)【前略】・・・この場合、サービスを行わなかった洗濯物に対する一部返金などの要求には応じられません(ただし、バッグ内の全ての洗濯物についてサービスを行わなかった場合には、次項に準じて返金させていただきます。)。予めご了承ください。