

◆改善事例 レンタカー会社の貸渡約款に対する申入れ

事業者名：株式会社ガッツ・ジャパン

事業内容：レンタカー会社

申入対象：レンタカー貸渡約款・ご利用のご案内

対象条文：消費者契約法3条1項1号、8条1項1号、同法9条1号、同法10条

申入開始日：2021（令和3）年4月20日

申入終了日：2025（令和7）年8月19日

	Cネット東海の主な申入れ内容	(株)ガッツ・レンタカーの回答（結果）
1	<p>2019.11.1改訂貸渡約款（以下「旧貸渡約款」という。）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第18条（違法駐車の場合の措置等）「運転者」 ・第19条（返還責任）「運転者」 ・第20条（返還時の確認等）「運転者」 ・第21条（借受期間変更時の貸渡料金）「運転者」 ・第22条（返還場所等）「運転者」 ・第23条（不返還となった場合の措置）「運転者」 ・第27条（使用不能による貸渡契約の終了）「運転者」 ・第28条（賠償及び営業補償）「運転者」 ・第29条（保険及び補償）「運転者」 ・第33条（相殺）「運転者」 ・第35条（消費税）「運転者」 ・第36条（遅延損害金）「運転者」 <p>◆申入れ内容</p> <p>本約款の全体にわたり、契約当事者ではない「運転者」が約款上の様々な義務を負う旨が定められているため、「運転者」との文言を削除してください。</p> <p>◆申入れの理由</p> <p>約款（契約）上の債務を負うのは、契約内容に合意した契約当事者に限られ、契約当事者でない者は、約款上の債務を負わない。レンタカー貸渡約款の性質上、「運転者」に一定の義務がある旨を規定することが必要な場面もあるが、少なくとも上記各条項について、契約当事者ではない「運転者」に対し、約款上の支払義務を負わせたり、その権利を制限しているかのような記載がなされていることは不適當である。</p>	<p>一部、「運転者」との文言が削除された。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第20条（返還時の確認等）「運転者」 ・第21条（借受期間変更時の貸渡料金）「運転者」 ・第22条（返還場所等）「運転者」 ・第33条（相殺）「運転者」 ・第35条（消費税）「運転者」 ・第36条（遅延損害金）「運転者」 <p>なお、以下の条項については、改訂されなかった。事業者の回答をまとめると、次のとおりである。</p> <p>「・第18条（違法駐車の場合の措置等） 駐車違反行為を行った運転者自身が責任を負うべきなのは当然である</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第19条（返還責任） 借受人との契約が失効すれば運転者も占有権限を失い自動車を返還すべき状態となる ・第23条（不返還となった場合の措置） 借受期間が完了したにも関わらず運転者が自動車を占有したまま所在不明になった場合等に適用する必要がある ・第27～29条（使用不能による貸渡契約の終了・賠償及び営業補償・保険及び補償） 運転者の故意又は過失によって自動車が使用不能となった場合や、事業者ないし第三者に損害を与えた場合に、運転者は、事業者ないし第三者に対し、不法行為責任を負う」

	C ネット東海の主な申入れ内容	㈱ガッツ・レンタカーの回答（結果）
2	<p>旧貸渡約款第19条第2項（返還責任）</p> <p>2. 借受人又は運転者が前項の規定に違反したときは、当社に与えた一切の損害を賠償するものとします。</p> <p>◆申入れ内容 消費者契約法第10条に適合するように改めてください。</p> <p>◆申入れの理由 民法上、債務不履行による損害賠償責任を負う損害の範囲は、当該債務不履行により通常生ずべき損害である「通常損害」を原則とし、債務者において特別の事情を予見し得た場合にのみ、その特別の事情により生じた「特別損害」をも対象とすると理解されているところ、本約款第19条第2項は、「当社に与えた一切の損害を賠償する」と規定しているため、「通常損害」だけでなく「特別損害」についても損害賠償責任を負わせるものと解されるから、消費者契約法第10条に違反して無効。</p>	<p>以下のとおり、改訂されることとなった。</p> <p>「借受人又は運転者が前項の規定に違反したときは、借受人は、これにより当社に与えた損害を賠償するものとします。」</p>
3	<p>旧貸渡約款第20条第2項（返還時の確認等）</p> <p>2. 借受人又は運転者は、レンタカーの返還にあたって、レンタカー内に借受人若しくは運転者又は同乗者の遺留品がないことを確認して返還するものとし、当社は、レンタカーの返還後においては、遺留品について保管の責を負わないものとします。</p> <p>◆申入れ内容 消費者契約法第10条に適合するように改めてください。</p> <p>◆申入れの理由 民法上、遺留品（遺失物）といえども、第三者が勝手に他人物を処分することは許されず、本条項の定めは、消費者契約法第10条に違反して無効。</p>	<p>以下のとおり、改訂されることとなった。</p> <p>「借受人又は運転者は、レンタカーの返還にあたって、レンタカー内に借受人若しくは運転者又は同乗者の遺留品がないことを確認して返還するものとします。尚、レンタカーの返還後に遺留品が発見された場合、当社は借受人に対し、遺留品の引取りについて連絡します。当社からの連絡後7日を経過しても借受人からの引取りの申し出がない場合、当社は当該遺留品の保管の責めを負わないものとします。」</p>
4	<p>旧貸渡約款第27条第3・4・6項（使用不能による貸渡契約の終了）</p> <p>「3. 故障等が貸渡し前に存した瑕疵による場合は、新たな貸渡契約を締結したものとし、借受人は当社から代替レンタカーの提供を受けることができるものとします。なお、代替レンタカーの提</p>	<p>以下のとおり、改訂されることとなった。</p> <p>「4. 借受人が前項の代替レンタカーの提供を受けないときは、貸渡契約は終了するものとします。この場合、契約期間残存分に相当する貸渡料金の返還を行います。」</p>

	Cネット東海の主な申入れ内容	㈱ガッツ・レンタカーの回答（結果）
	<p>供条件については、第5条第2項を準用するものとします。</p> <p>4. 借受人が前項の代替レンタカーの提供を受けないときは、貸渡契約は終了するものとします。なお、契約終了時に貸渡料金の返還は行わないものとします。</p> <p>6. 借受人及び運転者は、本条に定める措置を除き、レンタカーを使用できなかったことにより生ずる損害について当社に対し、本条に定める以外のいかなる請求もできないものとします。」</p> <p>ご利用のご案内 「レンタカー料金は如何なる理由に関わらずご返金はいたしかねます。」</p> <p>◆申入れ内容 消費者契約法第8条第1項第1号・第3号、同法第10条に適合するように改めてください。</p> <p>◆申入れの理由 本約款第27条第6項は、民法上、消費者の事業者に対する債務不履行又は不法行為に基づく損害賠償請求権が発生する場合であっても、これを行行使することを一切認めない趣旨と解されることから、消費者契約法第8条第1項第1号・第3号に反する。</p> <p>また、民法上、消費者は、債務不履行による解除ができる場合であれば、原状回復請求により、既払金の返還を求めるところ、本約款第27条第4項は、消費者による既払金の返還を認めていないため、消費者契約法10条に違反して無効。</p>	<p>なお、第6項について、事業者の当初の回答では全文削除するとの回答であったが、2024年7月17日付の回答においては、削除としていた回答を改め、「借受人及び運転者は、本条に定める措置を除き、レンタカーを使用できなかったことにより生ずる損害について当社に対し、本条に定める以外のいかなる請求もできないものとします。ただし、故障等が当社の故意又は重大な過失により生じた場合を除きます。」との内容に変更された。</p> <p>ご利用のご案内中の「レンタカー料金は如何なる理由に関わらずご返金はいたしかねます。」との記載は、削除された。</p>
5	<p>旧貸渡約款第28条（賠償及び営業補償）</p> <p>1. 借受人又は運転者は、借受人又は運転者が借り受けたレンタカーの使用中に第三者又は当社に損害を与えたときは、その損害を賠償するものとします。ただし、当社の責に帰すべき事由による場合を除きます。</p> <p>2. 前項の当社の損害のうち、事故、盗難、借受人又は運転者の責に帰すべき事由による故障、レンタカーの汚損・臭気等により当社がそのレンタカーを利用できないことによる損害については料金表に定めるところにより損害を賠償し、又は営</p>	<p>旧貸渡約款第28条につき、以下のとおり、改訂されることとなった。</p> <p>「1. 借受人は、借り受けたレンタカーの使用に関し、借受人又は運転者が当社のレンタカー（第36条の規定に基づく代理貸渡しを受けているレンタカーを含みます。）に損害を与えたときは、その損害を賠償するものとします。ただし、借受人及び運転者の責めに帰すことができない事由による場合を除きます。」</p> <p>「3. 借受人又は運転者は、借り受けたレ</p>

	Cネット東海の主な申入れ内容	㈱ガッツ・レンタカーの回答（結果）
	<p>業補償をするものとし、借受人又は運転者はこれを支払うものとします。</p> <p>ご利用のご案内</p> <p>【ノンオペレーションチャージ】</p> <p>万が一レンタカーをご利用中に、当店の責任によらない事故...が発生し、車両の修理・清掃が必要となった場合、営業補償の一部として下記金額をご負担いただきます。自走して予定の営業所に返却された場合・・・30,000円、自走不可能な場合・・・50,000円</p> <p>※自走不可能な場合のレンタカー代（当社指定工場まで）は借受人負担となります。</p> <p>◆申入れ内容</p> <p>消費者契約法第10条に適合するように改めてください。</p> <p>◆申入れの理由</p> <p>民法上、消費者に故意・過失が認められない場合には、仮に第三者や事業者に損害が発生したとしても、消費者が損害賠償責任を負うことはなく、事業者が現実の営業損害が発生しない場合には、事業者は、消費者に対し、損害賠償請求をすることができないところ、本約款第28条及びご利用のご案内では、消費者に故意がなく、無過失の場合にも損害賠償責任を負わせ、事業者が現実の損害が発生しない場合であっても、ノンオペレーションチャージを負担させることを許容するものとなっているため、消費者契約法10条に違反して無効。</p>	<p>レンタカー（第36条の規定に基づく代理貸渡しを受けているレンタカーを含みます。）の使用に関し、借受人又は運転者の故意又は過失によって第三者又は当社に損害を与えたときは、その損害を賠償するものとします。」</p> <p>なお、ご利用のご案内【ノンオペレーションチャージ】については、改訂されなかった。事業者の回答の要旨は、次のとおりである。</p> <p>「借受人ないし運転者の故意又は過失によって貸出車両が使用不能となった場合に当社に発生する休車損害はケースバイケースで、ここに定める金額より少額で済む場合もあれば多額になる場合もあり、損害算定に多くの時間を要すると、事業者と借受人との間の紛争が無用に長期化することおそれがあることなどを踏まえて規定しているため、消費者の利益を一方的に害するものとはいえず、消費者契約法10条には違反しない。」</p>
6	<p>旧貸渡約款第30条（貸渡契約の解除）</p> <p>当社は、借受人又は運転者が使用中にこの約款に違反した時、又は第9条第1項各号のいずれかに該当することとなったときは、何らの通知、催告を要せずに貸渡契約を解除し、直ちにレンタカーの返還を請求することができるものとします。この場合、当社は受領済の貸渡料金を借受人に返還しないものとします。</p> <p>2022.10.01改訂貸渡約款 第32条（貸渡契約の解除）・第33条（同意解約）・ご利用のご案内【同意解約及び解約手数料】</p>	<p>以下のとおり改訂された。</p> <p>「当社は、借受人又は運転者が使用中にこの約款に違反したとき、又は第9条第1項各号のいずれかに該当することとなったときは、何らの通知、催告を要せずに貸渡契約を解除し、直ちにレンタカーの返還を請求することができるものとします。この場合、当社は、受領済の貸渡料金から、貸渡しから解除までの期間に対応する貸渡料金を差し引いた残額を借受人に変換するものとします。また、借受人は第33条第2項に定める解約手数料を当社に支</p>

Cネット東海の主な申入れ内容	㈱ガッツ・レンタカーの回答（結果）
<p>第32条（貸渡契約の解除） 当社は、借受人又は運転者が使用中にこの約款に違反したとき、又は第9条第1項各号のいずれかに該当することとなったときは、何らの通知、催告を要せずに貸渡契約を解除し、直ちにレンタカーの返還を請求することができるものとします。この場合、当社は、受領済の貸渡料金から、貸渡しから解除までの期間に対応する貸渡料金を差し引いた金額原文を残額を借受人に返還するものとします。また、借受人は第33条第2項に定める解約手数料を当社に支払うものとします。</p> <p>2 借受人は、前項の解除に該当したときは、当社に生じた損害を支払うものとします。</p> <p>第33条（同意解約） 借受人は、使用中であっても、当社の同意を得て次項に定める解約手数料を支払った上で貸渡契約を解約することができるものとします。この場合、当社は、受領済の貸渡料金から、貸渡しから返還までの期間に対応する貸渡料金を差し引いた残額を借受人に返還するものとします。</p> <p>2 借受人は、前項の解約をするときは、別に定める解約手数料を当社に支払うものとします。</p> <p>ご利用のご案内【同意解約及び解約手数料】 同意解約される場合、返却前に当店へご連絡いただき了承を得た上でご返却ください。この場合、未利用期間の貸渡料金はご返金いたしますが、別途解約手数料をいただきます。なお、貸渡し時に24時間以内でのご契約の場合は、差額をご返金いたしかねます。</p> <p>解約手数料〔(貸渡契約期間に対応する貸渡料金)－(貸渡しから返還までの期間に対応する貸渡料金)〕×50% ※配送料金に関しては返金の対象外とします。</p> <p>◆申入れ内容 消費者契約法第9条第1号、同法第10条に適合するように改めてください。 新約款第32条・同第33条・ご利用のご案内記載の「解約手数料」につき、消費者契約法第9条第1号に適合するよう改めてください。</p>	<p>払うものとします。」 「ご利用のご案内 解約手数料 {(貸渡契約期間に対応する貸渡料金)－(貸渡しから返還までの期間に対応する貸渡料金)×50%}」 「※配送料金に関しては返金の対象外とします。」との一文は削除された。</p>

	Cネット東海の主な申入れ内容	株ガッツ・レンタカーの回答（結果）
	<p>また、新約款ご利用のご案内記載の「配送料金」について、消費者契約法第3条第1項第1号に基づき、意義を明確にしてください。</p> <p>◆申入れの理由</p> <p>本約款第30条は、事業者が契約を解除した場合に、本来、事業者は、解除に伴う原状回復として、貸渡料金の全部又は一部の返還をしなければならないのに、これを一切しないと規定しており、実質的には違約金を定めた条項と評価できるところ、事業者による契約解除の事由・時期等の区分にかかわらず、一切貸渡料金を返金しないとするのは、平均的な損害を超える定めとして、無効（例えば、レンタカーの契約期間は、数時間・1日等の短期間のこともあれば、1週間～1か月等の長期間に及ぶこともあり、契約期間が長期間に及ぶ場合には、契約解除後の残存期間も長く、他の顧客に当該車両を貸し出し、転用することも可能である。）。</p> <p>また、民法上、消費者は、解除に伴う原状回復請求により、既払金の返還を求めることができるのに、本約款第30条は、消費者による既払金の返還を認めていないため、消費者契約法第10条に違反して無効。</p>	