

サブスク契約で未使用の服の
補修代を請求された場合は？

相談者の気持ち

服のサブスクリプションを契約しましたが、届いた服が好みではなかったため、着用せず1カ月ほどで返却し、解約しました。ところが数カ月後、返却した服にほつれがあったとして補修代を請求されました。納得できません。どのような対応方法がありますか？

小島 直樹 Kojima Naoki 弁護士

第二東京弁護士会・消費者問題特別委員会に所属。一級建築士。通商産業省（現経済産業省）などの勤務経験を生かし、消費者被害救済のほか、高齢者や中小企業の法律問題など広く取り組む



サブスクリプション契約（以下、サブスク契約）とは、定められた料金を定期的に支払うことで一定期間、商品・サービスを利用することができる契約であり、近年、急速に普及し、消費者とのトラブルも増加しています。

まず、「ほつれ」ですが、商品が事業者に戻るまでにほつれのようなわずかな傷が生じた場合の責任の所在について、サブスク契約上の取り扱いがどのようになっているかが問題となります。

もっとも、ほつれのような微細な損傷についての取り扱いは明確には決められていないことが多いのではないかと思います。

その場合、契約の解釈の問題として、当事者双方が契約内容についてどのような理解をしていたと考えるべきか、つまり、どの程度のほつれであれば契約の目的を達することができないと、社会通念に照らして判断することになると考えられます。具体的には、類似の事例、例えば、従来からある貸衣装業者の場合、どの程度のほつれであれば利用者が責任を負うことと理解されてきたかを、ほつれの部位、大きさ、推測される原因、修復に要する費用、服の種類や用途、その他の事情から判断することになると考えられます。

本相談の場合、返却時に当事者のどちらも気

づかなかった程度のほつれですから、どの程度のほつれが契約の目的を達することができない程度といえるかということになります。

「数カ月」経ってからの請求の問題についても、まず問題になるのはサブスク契約がどうなっているかですが、商人間の売買においては買主には検査義務と売主への通知義務があるとされている（商法526条1項、2項）ことからすれば、サブスク契約は売買ではないのでこの規定が直接適用されるわけではないものの、数カ月経ってからの請求が正当化されるのは困難であるように思われます。また、利用者が返却時に「着用していない」との申告をしていた場合には、まずまず正当化は困難になるように思われます。

このような事案については、服が届けられた際や返却した際の服の状態、事業者側における検査の方法や記録、ほつれについての科学的な分析結果、返却以降に他の会員にレンタルされていなかったかどうかなどが、トラブルの解決上のポイントとなります。しかし、利用者側がこれらについて明らかにするのは困難であることが多いので、事業者側で明らかにするように求めることとなります。裁判に至った場合は、裁判所が事業者に関係証拠提出を求めるかどうかという問題になります。

以上のことを踏まえて、事業者に納得できない旨を伝えてみましょう。