

令和6年5月10日

消費者機構日本とクローバー・ジャパン株式会社との間の  
差止請求に関する協議が調ったことについて

消費者契約法第39条第1項の規定に基づき、下記の事項を公表する。

記

1. 協議が調ったと認められるものの概要

(1) 事案の概要

本件は、適格消費者団体である特定非営利活動法人消費者機構日本（以下「消費者機構日本」という。）が、クローバー・ジャパン株式会社（以下「クローバー・ジャパン」という。）に対し、同社が提供する洗濯代行サービスの利用規約の一部条項（以下「本件条項」という。）が、以下のとおり消費者契約法（以下「法」という。）第8条第1項第1号及び第3号<sup>(※1)</sup>に規定する消費者契約の条項に該当し無効であるとして、本件条項の削除を求めた事案である。

(本件条項)

- 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〔洗濯代行〕の7～7項）
- 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〔クリーニング/スニーカーウォッシュ〕7項）

(理由)

本件条項は、洗濯代行によって発生した損害について、クローバー・ジャパンの故意若し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ものとし、クローバー・ジャパンの責任につき全部免責を定めるものであるから、法第8条第1項第1号及び第3号に規定する事業者の損害賠償責任を免除する条項に該当し無効である。

(※1) 消費者契約法

（事業者の損害賠償の責任を免除する条項等の無効）

第八条 次に掲げる消費者契約の条項は、無効とする。

- 一 事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除し、又は当該事業者によるその責任の有無を決定する権限を付与する条項
- 二 [略]

三 消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除し、又は当該事業者はその責任の有無を決定する権限を付与する条項

四 [略]

2 [略]

(注) 上記差止請求が行われた日現在の規定

## (2) 結果

消費者機構日本は、令和5年4月19日、クローバー・ジャパンに対する申入れを開始し、同社により申入れの趣旨に沿う対応がなされたものとして、令和6年1月24日、申入れを終了した。

### 2. 適格消費者団体の名称

特定非営利活動法人消費者機構日本（法人番号 9010005008351）

### 3. 事業者等の氏名又は名称

クローバー・ジャパン株式会社（法人番号 1070001009710）

### 4. 当該事案に関する改善措置情報<sup>(※2)</sup>の概要

なし

(※2) 改善措置情報とは、差止請求に係る相手方から、差止請求に係る相手方の行為の停止若しくは予防又は当該行為の停止若しくは予防に必要な措置をとった旨の連絡を受けた場合におけるその内容及び実施時期に係る情報のことをいう（消費者契約法施行規則第14条、第28条参照）。

以上

消費者庁消費者制度課

電話番号:03-3507-8800(代表)

URL : [https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_system/index.html](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/index.html)