

2022年(令和4)年11月8日

Agoda Travel Operations Japan 株式会社 御中

適格消費者団体

特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会

〒330-0064 さいたま市浦和区岸町7-11-5

TEL 048-844-8972/FAX 048-829-7444

理事長 池本 誠司



申入書

当会は、消費者の権利擁護を目的とし、商品、サービスおよび契約に関わる調査、研究、検討を行っている、消費者・消費者団体・消費生活相談員・弁護士・司法書士等で構成している特定非営利活動法人です。平成21年3月5日に内閣総理大臣から消費者被害防止のため、事業者の不当勧誘行為や不当条項使用に対し、差止請求権を行使することができる適格消費者団体として認定を受けております。

当会では一般消費者と事業者との間で締結される消費者契約につき、消費者の権利擁護の観点から、広告表示、勧誘方法及び契約条項等についての検討を行っております。

貴社が提供している「アゴダ®」というサービス(以下「本件サービス」といいます。)に関し、当会から貴社に対し、令和2年7月21日付「お問合せ」及び令和3年6月20日付「再お問合せ」により、本件サービスの内容及びトラブル時の対応等並びに利用規約の内容について問合せをさせて頂き、貴社より、令和2年9月25日付及び令和4年6月20日付でご回答を頂きました。

この度、貴社の回答を踏まえて本件サービスの利用規約を検討いたしましたが、本件サービスの利用規約を読んだ消費者において、貴社が本件サービスの提供について法的責任を負うことを読み取ることが困難である条項が存在するため、下記のとおり、申入れをさせていただきます。

つきましては、本申入書に対する回答を、令和4年12月6日までに、書面にて当会まで送付いただきますようお願いいたします。

なお、本申入書及び貴社からのご回答の有無・内容等は、当会において公表することを念のため申し添えます。

記

第1 申入れの趣旨

1. アゴダ®利用規約「1. 当社サービスの範囲」 「A. 宿泊施設の予約促進」第二段落第二文(別紙2頁ハイライト部分)につき、「また当社は、故意または過失によりアゴダに責任がある場合を除き、あらゆる誤り・・・」のとおり、下線部の文言を追加することを求めます。
2. アゴダ®利用規約「12. 一般的責任の制限」第一段落(別紙3頁ハイライト部分)

につき、以下のとおり修正を求めます。

- (1) 「法律で認められている限度において、いかなる場合でも」という文言を、「故意または過失によりアゴダに責任がある場合を除き」に修正
 - (2) 「契約、不法行為、過失、無過失責任その他のいずれに基づくかを問わず適用されるものとします。」という文言を削除
3. アゴダ®利用規約「12. 一般的責任の制限」第三段落（別紙4頁ハイライト部分）につき、以下のとおり修正を求めます。
- (1) 「当社は、関連サービスの提供において、意図的、もしくは故意または重大な過失により責任が生じる場合にのみ」という文言を、「当社は、関連サービスの提供において、意図的、もしくは故意または過失により責任が生じる場合にのみ」に修正
 - (2) 「アゴダの責任は、総計で、(a) 予約確定Eメールに定める予約の費用の総計（ひとつの出来事の費用であるか一連の関連する出来事の費用であるかを問わず）または (b) 250米ドル（もしくは現地通貨での相当額）のうちいずれか少ないほうを超えることはありません。」という文言について、「意図的、若しくは故意または重大な過失によりアゴダに責任がある場合を除き、アゴダの責任は、総計で・・・」の下線部の文言を追加
 - (3) 「また、前述の責任の限定または除外は、該当する法令に準拠して許可されないことがあります。このような場合、当社は、該当する法令が規定する範囲で債務を負担するものとします。」という文言を削除
 - (4) 「苦情は、出来事が発生してから可能な限り即刻、苦情申し立てとして報告される必要があります。不当に遅れた苦情の申し立ては、適用される事項規定に準じて無効とされます。誠意のある苦情のみが考慮されます。」を削除

第2 申入れの理由

1. 1項について

アゴダ®利用規約「1. 当社サービスの範囲」「A. 宿泊施設の予約促進」第二段落第二文（別紙2頁ハイライト部分）は、故意または過失により不正確な情報を表示した場合でも何らの責任を負わないという意味内容を消費者が受け取るため、消費者契約法第8条1項1号及び3号に該当すると思料いたします。貴社は、令和4年6月20日付回答にて、アゴダ®利用規約「1. 当社サービスの範囲」「A. 宿泊施設の予約促進」第二段落第二文（別紙2頁ハイライト部分）につき、宿泊施設に関する不正確な情報を故意または過失で表示することを必ずしも想定したものではないとしておりますので、故意または過失により不正確な情報を表示した場合には同条項が適用されないことを消費者に明確に示して頂くことを求めます。

2. 2項について

(1) (1)について

アゴダ®利用規約「12. 一般的責任の制限」第一段落（別紙3頁ハイライト部

分)の「法律で認められている限度において、いかなる場合でも」という表現は、消費者契約法第8条1項1号及び3号に該当し得るものであり、留保文言が付される結果、責任制限の範囲が不明確となり、消費者が法律上請求可能な権利行使を抑制されてしまうものであり、消費者契約法第10条に違反すると思料いたします。そのため、消費者契約法第8条1項1号及び3号に違反しないことが明確となるよう、故意または過失により貴社に責任が生じる場合を除くことを明記して頂くことを求めます。

(2) (2)について

アゴダ®利用規約「12. 一般的責任の制限」第一段落(別紙3頁ハイライト部分)の「契約、不法行為、過失、無過失責任その他のいずれに基づくかを問わず適用されるものとします。」という文言は、貴社に債務不履行責任ないし不法行為責任がある場合にも貴社の責任を免除するとの意味内容を示すものであり、消費者契約法第8条1項1号及び3号に該当すると思料するため、削除を求めます。

3. 3項について

(1) (1)について

アゴダ®利用規約「12. 一般的責任の制限」第三段落(別紙4頁ハイライト部分)の「当社は、関連サービスの提供において、意図的、もしくは故意または重大な過失により責任が生じる場合にのみ」という文言は、重過失ではない過失の場合の責任を全部免除する意味内容であるため、消費者契約法第8条1項1号及び3号に該当すると思料いたしますので、重過失ではない過失の場合に全部の責任が免除されないことを明確にして頂くことを求めます。

(2) (2)について

アゴダ®利用規約「12. 一般的責任の制限」第三段落(別紙4頁ハイライト部分)の「アゴダの責任は、総計で、(a) 予約確定Eメールに定める予約の費用の総計(ひとつの出来事の費用であるか一連の関連する出来事の費用であるかを問わず)または(b) 250米ドル(もしくは現地通貨での相当額)のうちいずれか少ないほうを超えることはありません。」という文言は、故意または重過失の場合にも責任の一部を免除する意味内容であり、消費者契約法第8条1項2号及び4号に該当すると思料いたしますので、故意または重過失の場合には責任の一部が免除されないことを明確にして頂くことを求めます。

(3) (3)について

アゴダ®利用規約「12. 一般的責任の制限」第三段落(別紙4頁ハイライト部分)の「また、前述の責任の限定または除外は、該当する法令に準拠して許可されないことがあります。このような場合、当社は、該当する法令が規定する範囲で債務を負担するものとします。」という文言は、前記の各条項の意味内容に照らすと、条項のうち有効となる範囲が不明確となり、消費者が法律上請求可能な権利行使を抑制されてしまうため、消費者契約法10条に違反すると思

料いたします。そのため、包括的に強行法規違反により無効とされない範囲に限定する規定は削除して頂くとともに、消費者契約法第3条1項の趣旨に照らし、各条項につき、各申入れの趣旨のとおり『明確かつ平易な』条項に修正して頂き、消費者にとって内容を正確に読み取ることのできる利用規約にして頂くことを求めます。

(4) (4)について

アゴダ®利用規約「12. 一般的責任の制限」第三段落（別紙4頁ハイライト部分）の「苦情は、出来事が発生してから可能な限り即刻、苦情申し立てとして報告される必要があります。不当に遅れた苦情の申し立ては、適用される事項規定に準じて無効とされます。誠意のある苦情のみが考慮されます」との文言は、本来であれば損害賠償請求権等の行使期間につき消滅時効や除斥期間を除き特段の制限は無いところ、「可能な限り即刻」といった極めて短い時間での権利行使を要求され、遅れた場合は無効とされるという内容であり「その他の法令中の公の秩序に反しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限」するものであり、その権利行使の期間の短さ及び無効という制限の重さから、民法第1条第2項に規定する基本原則に反し消費者の利益を一方向的に害するものであり消費者契約法第10条に違反すると思料いたしますので、削除を求めます。

以上の申入れにつき、ご回答及びその理由を、該当する本件利用規約等の内容を示しつつ頂きますようお願い致します。

以 上

《本件に関する問合せ先》

適格消費者団体

特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会
事務局 加藤

TEL : 048-844-8972/FAX : 048-829-7444