

2023(令和5)年7月7日

Agoda International Pte. Ltd. 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

理事長 池本 誠司

〒330-0064 さいたま市浦和区岸町 7-11-5

TEL048-844-8972/FAX048-829-7444

事務局 清水



## 差止請求書

### 第1 差止請求について

当会は、消費者の権利擁護を目的とし、商品、サービス及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法人です。平成21年3月5日に内閣総理大臣から消費者契約法13条に基づく適格消費者団体として認定を受けております。

当会は、貴社に対し、消費者契約法41条1項の請求として本差止請求書を差し出します（従って、本書が貴社に到達すべき時期から1週間を経過した後は、消費者契約法の定める差止請求に係る訴えを提起することができます）。

つきましては、本書面到達後2週間以内に、書面にて貴社の対応をご回答下さい。なお、貴社からの回答の有無・内容等は当会において公表する旨を念のため申し添えます。

### 第2 請求の要旨

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、「アゴダ®利用規約」（以下「本件利用規約」といいます。）のうち下記の条項の使用停止、もしくは適切な条項に修正することを求めます。

#### 記

- 1 本件利用規約「1. 当社サービスの範囲」「A. 宿泊施設の予約促進」第二段落のうち、「またアゴダは、あらゆる誤り（明白な誤りや誤植を含む）、中断（サイトまたはその他の（一時的および/または部分的な）障害、修復、アップグレード、または保守によるものであるか否かを問わず）、不正確、誤解を招く恐れのある、または真実でない情報、もしくは情報を提供しないことに対して責任を負いません。」という部分（別紙マークアップ部分）。
- 2 本件利用規約「12. 一般的責任の制限」第一段落全て（別紙マークアップ部分）
- 3 本件利用規約「12. 一般的責任の制限」第三段落のうち、「アゴダは、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、関連する法令により求められる責任を担います。」という部分（別紙マークアップ部分）。

- 4 本件利用規約「12. 一般的責任の制限」第三段落のうち、「関連する適用法に従って許容される範囲において、また、当利用規約に定める制限事項を損なうことなく、アゴダの責任は、総計で、(a) 予約確定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。」という部分（別紙マークアップ部分）。
- 5 本件利用規約「12. 一般的責任の制限」第四段落のうち、「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、アゴダは、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。」という部分（別紙マークアップ部分）。
- 6 本件利用規約「12. 一般的責任の制限」第四段落のうち、「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。」という部分（別紙マークアップ部分）。

### 第3 紛争の要点

#### 1 請求の要旨1項について

請求の要旨1項の条項は、これを読んだ消費者において、貴社が本件サービス提供の際に宿泊施設に関する不正確な情報を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損害賠償責任を負わないという意味内容と受け取るため、消費者契約法第8条1項1号及び3号に該当します。

#### 2 請求の要旨2項について

請求の要旨2項の条項は、「アゴダ及び関連企業・・・は・・・法律で認められている限度において、いかなる場合でも・・・いかなるものであれ損害もしくは損失に関して、いかなる人物または団体に対しても責任を負いません。」とされており、貴社の債務不履行又は本件サービス提供の際の不法行為につき貴社が消費者に対し貴社が負う損害賠償責任を全部免除する意味内容であり、消費者契約法第8条1項1号及び3号に該当し得る内容に対し留保文言が付されるにとどまることから、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条に違反します。

また、「責任の制限事項は、当利用規約の当事者が損害の発生する可能性について助言を受けていた場合であっても、法的措置の方式にかかわらず、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号に該当します。

3 請求の要旨 3 項について

請求の要旨 3 項の条項は、貴社のサービス提供において、重過失ではない過失の場合の損害賠償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 号に該当します。

4 請求の要旨 4 項について

請求の要旨 4 項の条項は、貴社のサービス提供において、故意または重過失の場合にも損害賠償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 号に該当します。

5 請求の要旨 5 項について

請求の要旨 5 項の条項は、請求の要旨 1 項ないし 4 項を読んだ消費者が受け取る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 条に違反します。

6 請求の趣旨 6 項について

請求の趣旨 6 項の条項は、民法等の公の秩序に関しない規定によれば、貴社の債務不履行ないし本件サービス提供の際の不法行為に基づく損害賠償請求権等の行使期間については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、権利行使が遅れた場合には権利行使が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的に害するものであり消費者契約法第 10 条に違反します。

7 結語

以上のとおり、本件利用規約のうち請求の要旨記載の条項は無効であるため、当会は、貴社に対し、消費者契約法第 12 条 3 項、同第 41 条に基づき、請求の要旨のとおり、請求します。

第 4 訴えを提起する予定の裁判所

さいたま地方裁判所

以 上