

# 訴 状

令和5年12月6日

さいたま地方裁判所 民事部 御中

原告訴訟代理人弁護士	長	田	淳
同	佐	藤	徳典
同	木	村	智博
同	木	下	真由美
同	宮	西	陽子
同	宮	野	大翔

当事者の表示 別紙当事者目録記載のとおり

代理人の表示 別紙代理人目録記載のとおり

契約締結差止等請求事件

訴訟物の価額 金1,600,000円

貼用印紙の額 金 13,000円

## 請求の趣旨

- 1 被告らは、消費者との間で、被告Agoda Company Pte. Ltd. が「アゴダプラットフォーム」を通じて提供するサービスの利用契約を締結するに際し、別紙契約条項目録記載の契約条項を含む契約の申込又は承諾の意思表示を行ってはいない。
- 2 被告らは、その従業員らに対し、被告らが前項記載の意思表示を行うための事務を行わないことを各指示せよ。

3 訴訟費用は被告らの負担とする。

との判決を求める。

## 請 求 の 原 因

### 第1 はじめに

本件は、被告 Agoda Company Pte. Ltd. (以下「被告アゴダ社」という。) 及びアゴダ社の日本法人である被告 Agoda International Japan 株式会社(以下「被告アゴダジャパン社」という。) が、消費者との間で、被告らがインターネット上で公開しているプラットフォームを通じて提供するサービス(以下、「本件サービス」という。)の利用契約について、被告アゴダ社が日本における代理人である被告アゴダジャパンを通じて契約を締結するに際し、本件サービス利用契約の内容を定める利用規約(以下「本件利用規約」という。)内において、消費者契約法に違反する不当条項を利用し、又は利用するおそれがあることから、適格消費者団体である原告が、消費者契約法第12条第3項に基づき、不当条項による意思表示の差し止めを求める事案である。

### 第2 当事者

- 1 原告は、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活動法人であり、平成21年3月5日に内閣総理大臣から消費者契約法第13条に基づいて認定され、平成30年2月26日に認定更新された適格消費者団体である(甲1)。
- 2 被告アゴダ社は、シンガポール共和国会社法に基づいて設立された法人であり、本件サービスの利用規約(甲2、以下「本件利用規約」という。)によれば、30 Cecil Street, Prudential Tower #19-08, Singapore 049712に登記上の住所を置き、

同社の日本での営業活動の拠点として設立されたアゴダジャパン社を代理人として、日本国内において本件サービスを提供する者である。なお、被告アゴダ社の関連会社である Agoda International Pte. Ltd.（以下「訴外アゴダインターナショナル社」という。）が、平成22年2月1日に日本に営業所を設置し、日本における代表者を選任し、外国会社の登記を行っていたところ、平成27年9月25日付で、すべての日本における代表者が退任し、外国会社の登記が閉鎖されている（甲3の1ないし3）。

被告アゴダジャパン社は、平成27年3月20日に設立され、東京都渋谷区恵比寿南一丁目7番8号恵比寿サウスワン8階に本店を置く株式会社であり（甲4）、被告アゴダ社の日本法人であり日本国内における被告アゴダ社の代理人として活動している法人である。

### 第3 本件サービスの概要

#### 1 本件サービスの内容

本件サービスは、被告らがインターネット上で公開しているプラットフォーム（<https://www.agoda.com/> 甲5、以下「本件プラットフォーム」という。）を通じて、国内外の宿泊施設及び航空券等の検索・予約を行うことができるサービスである。

被告らが本件プラットフォーム上で公開している本件利用規約（甲2）6.1及び7.3によれば、本件サービスの提供の仕組みは以下のとおりである。

本件サービスの利用者は本件プラットフォーム上で宿泊施設や航空券を検索し、本件プラットフォームに掲載された条件で、本件プラットフォームを通じて宿泊や航空券予約の申込みを行う。

本件プラットフォームを通じて行われた予約申込みに対して、宿泊施設等から被告らに対し承諾する旨が通知され、その後、被告らから利用者

に対し、確認メールという方法により承諾の旨を通知すると、その時点で、本件利用規約に基づき、利用者と宿泊施設等との間における拘束力のあ  
る契約が成立する。

## 2 旅行代金決済の仕組み

本件プラットフォームを通じて成立した契約の旅行代金の支払方法は、  
本件利用規約 9. 1 及び 9. 2 によれば、①予約時に本件プラットフォーム  
に登録したクレジットカード又は PayPal による決済を行う方法（即時  
払い）、②予約後、指定された期日にクレジットカード又は PayPal によ  
る決済を行う方法（予約して後払い）、③宿泊施設等に直接支払う方法（現  
地払い）が存在する。即時払い及び予約して後払いの場合には、被告又は  
被告のグループ企業が予約金額全額を利用者の決済手段に課金し、旅行  
代金の決済を代行する（領収書は被告が発行する）。

ほとんどの予約が即時払いであり、場合により予約して後払い、現地払  
いが提供される（本件利用規約 9. 1）。

## 3 小括

被告らが提供する本件サービスは、消費者に対し、本件プラットフォーム  
を提供し、本件プラットフォームを通じて宿泊施設等の予約申込みを  
受け付け、宿泊施設等が予約申込みを承諾する場合に本件利用規約に基  
づき宿泊等の契約を成立させ、ほとんどの場合において旅行代金の決済  
を代行するというサービスであり、被告らは、本件プラットフォームを通  
じて宿泊等の予約を行う消費者との間で、本件利用規約に基づき本件サ  
ービスの利用契約を締結しているものである。

## 第 4 被告らが本件サービスの利用契約において使用する条項が消費者契約法の 適用により無効であること

### 1 本件利用規約に消費者契約法の適用により無効となる条項が含まれている

こと

被告らが使用する本件利用規約（甲 2）には、別紙「契約条項目録」記載の契約条項（以下「本件各契約条項」という。）が記載されている。

しかし、本件各契約条項は、別紙「無効となる契約条項一覧表」において主張するとおり、いずれも消費者契約法第 8 条又は同法第 10 条の適用により無効である。

## 2 いわゆるサルベージ条項について

本件利用規約 3 1. 9 には「本第 31 条の規定はいずれも、適用法に基づき制限または排除することができない賠償責任を制限または排除するものではなく、アゴダは、関連法に定める範囲において賠償責任を負うものとします。」という規定が存在し、また、本件利用規約 3 1. 6 には「適用法が認めている範囲において」という文言が記載され、本件利用規約 7. 6 には「現地法で禁止されている場合を除き」という文言が記載されており、いわゆるサルベージ条項が見られる。しかし、以下のとおり、上記各記載の存在は、本件各条項への消費者契約法の適用を何ら妨げない。

### (1) サルベージ条項の不当性

サルベージ条項とは、ある契約条項が本来は強行法規に反し全部無効となる場合に、その契約条項の効力を強行法規によって無効とされない範囲に限定する趣旨の契約条項をいう。例えば、本来であれば無効となるべき契約条項に「関連法令に反しない限り」、「法律で許される範囲において」といった留保文言を付するものがこれに当たるとされている。

しかし、消費者は法的知識が十分にあるとは限らないから、「関連法令に反しない限り」、「法律で許される範囲において」といった留保文言では、事業者が損害賠償責任を負うか否かや、責任の範囲が不明確であり、消費者が本来請求可能な事業者に対する損害賠償請求が抑制されるという不当性があるとされている。

また、消費者契約法の平成30年改正により、事業者は、消費者にとって「消費者契約の内容が、その解釈について疑義が生じない明確なもので、かつ、消費者にとって平易な」契約条項を作成するよう配慮する努力義務を負うとされたこと（第3条第1項第1号）から、事業者はサルベージ条項を使用せずに具体的に契約条項を作成するよう努めるべきであるとされている。

上記の不当性や事業者の責務は、消費者契約法第8条の適用が問題となる条項のみならず、消費者契約法第10条の適用が問題になる条項についても妥当する。

そのため、サルベージ条項が存在したとしても、具体的な契約条項において、強行法規の適用により免責条項が無効となり事業者に損害賠償責任が生じる場合とそうでない場合の区別が、一般的・平均的な消費者にとって明らかになっていない限り、消費者契約法の適用は何ら妨げられず、当該契約条項は無効である。

なお、令和4年通常国会改正において新設された消費者契約法第8条3項は、上記の法理を事業者の賠償責任の一部免除の有効性の場面において表したものであり、事業者の賠償責任の全部免除の規定にサルベージ条項を付加したとしても無効になることは言うまでもない。

## (2) 本件各契約条項への消費者契約法の適用が妨げられないこと

本件利用規約31.9は、強行法規の適用により本件各契約条項が無効となる場合とそうでない場合の区別の基準を何ら示すものではなく、消費者契約法の適用により被告らが賠償責任を負う場合とそうでない場合の区別が、一般的・平均的な消費者にとって全く明らかになっていない。

本件利用規約31.6の「適用法が認めている範囲において」という記載も上記と同様である。

本件利用規約7.6には「現地法で禁止されている場合を除き」と記載

されているが、本件利用規約7.6が強行法規の適用により無効となる場合とそうでない場合の区別の基準を何ら示すものではなく、消費者契約法の適用により被告アゴダ社が利用者の予約リクエストを拒否し又は確定予約をキャンセルすることが許されない場合と許される場合の区別が、一般的・平均的な消費者にとって全く明らかになっていない。

したがって、本件利用規約におけるサルベージ条項の存在は、本件各契約条項に対する消費者契約法の適用は何ら妨げられない。

なお、全国の消費生活センターに、本件サービスを利用した消費者から多数の相談が寄せられており、その内容は、本件サービスを利用して宿泊予約を行ったが実際に宿泊施設に行くと本件プラットフォームに表示されていた場所や写真と異なるものであったが被告らに対応しない、予約のキャンセル等に関して被告らから適切な対応が行われない、被告らから返金を拒否されたというものである（甲6）。被告らはかかる状況においても本件利用規約を使用し続けており、消費者からの返金請求等を拒否している事実も存在する。消費者が本件利用規約における免責条項の存在により権利行使を躊躇している事実も優に推認できるため、サルベージ条項の不当性は現実化している。

## 第5 差止請求訴訟の被告について

本件では、本件サービスの提供主体は被告アゴダ社とされており、被告アゴダ社は消費者契約法第12条3項の「その事業者」に当たる。

また、被告アゴダジャパン社は消費者契約法第12条3項の「その代理人」に当たる。すなわち、外国会社が日本において継続して取引をしようとするときは、日本における代表者（日本における代表者のうち一人以上は、日本に住所を有する者でなければならない。）を定め（会社法第817条第1項）、当該外国会社について登記をすることが必要であ

る。外国会社は、外国会社の登記をするまでは、日本において取引を継続してすることができない（会社法第818条1項）。被告アゴダ社は、関連会社である訴外アゴダインターナショナル社により上記手続を過去に履践していたが、平成27年9月25日付ですべての日本における代表者が退任し、外国会社の登記が閉鎖されている（甲3）。すなわち、被告アゴダ社は、平成27年9月25日以降、日本において取引を継続してすることができない状態となっていた。

他方で、平成27年3月20日に被告アゴダジャパン社が設立されており、被告アゴダジャパン社は、被告アゴダの日本法人として、日本において本件サービスの利用契約を行うために設立された法人であることは明らかである（甲4）。

そのため、日本法人である被告アゴダジャパン社は、少なくとも被告アゴダ社の代理人として、本件サービスの利用契約の申込み又はその承諾の意思表示を行っているといえる。

## 第6 関連する事実（提訴前の被告とのやり取り）

原告は、被告アゴダ社に対し、被告アゴダ社の関連会社を通じて令和2年7月21日付で「お問合せ」と題する書面を送付し（甲7）、本件サービスの内容や決済方法等について被告に対し問合せを行ったところ、被告アゴダ社より、被告アゴダ社の関連会社を通じて英語で記載された書面及び日本語の翻訳書面が原告に届き、本サービスの内容及び決済方法等につき概ね回答があった（甲8）。

原告は、その後、被告アゴダ社に対し、被告アゴダ社の関連会社を通じて、令和3年6月30日付で「再お問合せ」と題する書面を送付し（甲9）、本件サービスの利用規約（同書面作成当時のもの）のうち主に被告アゴダ社の責任を制限又は免除する規定の意味及び解釈について問い合

わせを行ったところ、約1年後の令和4年6月20日付で被告アゴダ社より英語の書面（日本語の翻訳書面は無し）で回答があり（甲10）、原告において日本語に翻訳して内容を読み取ったところ、主に、賠償責任の制限又は免除については、関連する適用法に従って許可されない場合があり、その場合に被告アゴダ社がその範囲で責任を負うものとする旨の文言があることが指摘されていた（甲11）。

原告は、被告アゴダ社からの上記回答の内容及び態様、原告からの問い合わせ後も本件サービスの利用規約において損害賠償責任の制限又は免除の規定が維持されていることから、被告アゴダ社において損害賠償責任の制限又は免除等の条項を任意に修正する意向が無いものと判断し、被告アゴダ社に対し、被告アゴダ社の関連会社を通じて、令和5年7月7日付で、消費者契約法第41条第1項に基づき、当時の本件サービスの利用規約のうち被告アゴダ社の賠償責任を制限又は免除する条項等につき消費者契約法第8条又は第10条に該当し無効であることを理由とする差止請求書を送付した（甲12）。

差止請求書に対する回答は、被告アゴダ社のグループ企業の法務部が被告アゴダ社を代理してメールにより行われ、本件サービスの利用規約の変更には応じないとの回答であった（甲13）。被告らは、現在、本件各契約条項を本件サイト上に掲載している。

#### 第7 被告らが、別紙契約条項目録記載の各条項を含む消費者契約を現に行い又は行うおそれがあること

被告らは、インターネット上において、日本国内の不特定多数の消費者から本件サービスの利用契約の申込みを受け、被告らが申込みを承諾した本件サービスの利用者との間の本件サービス利用契約において、別紙契約条項目録記載の各条項を含む本件利用規約を適用している。

そして、別紙契約条項目録記載の各条項については、第6記載のとおり、被告アゴダ社は原告の差止請求に対し、差止請求に対応する利用規約の変更はしない旨を明確に回答している。

したがって、被告らに別紙契約条項目録記載の各条項を改める意思がないことは明らかであり、被告らが、本件各契約条項を含む消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示を現に行い、又は行うおそれがある（消費者契約法第12条第3項）。

## 第8 結語

よって、原告は、被告らに対し、消費者契約法第12条第3項に基づき、被告アゴダ社が不特定多数の消費者との間で本件契約を締結するにあたって、被告アゴダ社及びその代理人である被告アゴダジャパン社が別紙契約条項目録記載の契約条項を含む意思表示を行わないこと、同条項が記載された利用規約のインターネット上での掲載を取りやめること及びこれらを被告らの従業員に対して指示することを求める。

なお、本件利用規約34.5には「お客様の便宜のために本プラットフォームおよび本規約には言語および地域ごとの多数のバージョンが存在しますが、もともとは英語で作成されたものです。英語版と翻訳版との間に矛盾がある場合には、本規約の英語版が優先するものとします。」と記載されていることから、本件利用規約の日本語版のみならず英語版についても使用が差し止められなければ差止請求の実効性を欠くため、差止請求の対象には本件利用規約の英語版も含まれる。

以上

## 証 拠 方 法

証拠説明書のとおり。

## 添 付 書 類

1	訴状副本	2 通
2	甲号証写し	各 3 通
3	証拠説明書	3 通
4	訴訟委任状	1 通
5	資格証明書	3 通
6	定款	1 通
7	理事会議事録	1 通

以上

## 当 事 者 目 録

〒330-0064 埼玉県さいたま市浦和区岸町七丁目11番5号

原 告 特定非営利活動法人  
埼玉消費者被害をなくす会  
上記代表者理事長 池 本 誠 司

30 CECIL STREET #19-08

PRUDENTIAL TOWER SINGAPORE (049712)

被 告 AGODA COMPANY PTE. LTD.  
上記代表者代表取締役 ROBERT BENJAMIN ROSENSTEIN

(送達場所)

〒150-0022 東京都渋谷区恵比寿南一丁目7番8号

恵比寿サウスワン8階

Agoda International Japan株式会社

〒150-0022 東京都渋谷区恵比寿南一丁目7番8号

恵比寿サウスワン8階

被 告 Agoda International Japan株式会社

上記代表者代表取締役 大 尾 嘉 宏 人

以上

## 代 理 人 目 録

- 〒330-0802 埼玉県さいたま市大宮区宮町二丁目28番地  
あじせんビル4階・6階 埼玉中央法律事務所  
原告訴訟代理人弁護士 長 田 淳  
同 宮 西 陽 子
- 〒330-0843 埼玉県さいたま市大宮区吉敷町1丁目62  
マレーS・Tビル403 はるか法律事務所  
同 佐 藤 徳 典
- 〒330-0063 埼玉県さいたま市浦和区高砂3丁目6番15号  
高砂県庁前ビル7階 あすか法律事務所（送達場所）  
TEL 048-825-8312  
FAX 048-825-8313  
同 宮 野 大 翔
- 〒330-0063 埼玉県さいたま市浦和区高砂3-7-3  
プリムヴェール703 木村・東谷法律事務所  
同 木 村 智 博
- 〒330-0064 埼玉県さいたま市浦和区岸町7-11-2  
松栄浦和ビル4階 新埼玉法律事務所  
同 木 下 真 由 美  
以 上