

なくす会ニュースレター

330-0064

さいたま市浦和区岸町 7-11-5

Tel 048-844-8972

Fax 048-829-7444

nakusukai_01@saitama-k.com



Agoda Company Pte. Ltd.及び Agoda International Japan 株式会社 (アゴダ社) 差止請求訴訟和解について

差止請求訴訟の第7回期日（弁論準備手続き）が 2026 年 7 月 16 日に行われ、和解が成立しました。アゴダ社は、なくす会の差止請求を全面的に受け入れ、不当条項を取り除いた利用規約（Ver6.3・日英両版）を同年 7 月 10 日に施行しました。これにより、裁判上の和解に至りました。

和解条項、和解調書は下記 URL、右記二次元コードからダウンロードできます
https://saitama-higainakusukai.or.jp/agoda/260731_01.html



差止を求めた主な内容および修正された内容

✕ 【修正前】 消費者に一方向的に不利な規約	○ 【修正後】 消費者契約法に沿った規約へ改善
アゴダ社側にミスがあっても責任を取らない 問題点：アゴダ社側の重大なミスなどで利用者が損をしても、「アゴダ社は一切責任を負わない」「弁償する額の上限を決めておく」といった条項。	故意・重過失時の免責・責任制限の除外 アゴダ社側（関係者含む）に故意または重大な過失がある場合、責任免除や責任制限の規定が適用されないことが明確化されました。
アゴダ社の都合で予約を取り消せる 問題点：アゴダ社側が「理由を言わなくても、いつでも予約を断ったり、確定した予約をキャンセルしたりできる」という条項（アゴダ社により勝手にキャンセルされるリスク）。	予約拒否・確定予約キャンセルの事由明確化 正当な理由のない拒否や不当なキャンセルが不可となり、規約違反、詐欺・悪用、不可抗力（合理的な管理を超える事由）、システム保守、サプライヤー都合、入力ミスなどの正当な理由がある場合に限定されました。
間違えて多く請求されても主張しづらい 問題点：システムの誤作動などで二重にお金を請求されたり、多く引き落とされたりしたときに、返金を求める条項が法律（民法）の基準よりも厳しい。	誤請求・過大請求に関する申立て手続きの改善 民法の原則より消費者に不利な制限規定が削除され、請求に誤りがあった場合に適切な申し立てができるよう修正されました。
サイトを使っただけで、利用者が何でも弁償させられるおそれがある 問題点：サイトの閲覧・利用だけでトラブルが起きた場合、「利用者がアゴダ社の損害をすべて賠償しなければならない」という極めて広すぎる責任規定。	消費者の損害賠償・補償義務の範囲限定 従来の「サイト利用全般」に対する広範な補償義務が見直され、「違法・不正アクセスや不適切な使用」に起因するものへ限定・整理されました。

弁護団からのコメントより

本件訴訟では、アゴダ社は当初日本における外国法人の登記をしておらず、日本国内においてアゴダ社の代理権限を有する者も設置されていなかったことから、外国送達を実施する必要がありました。訴状の翻訳等を当会の負担で行った上、シンガポール共和国の中央当局を通じてアゴダ社本社に送達を行う必要があり、提訴（2023年12月6日）から第一回口頭弁論期日（2025年9月25日）まで、1年9か月もの期間を要しました。

海外に拠点を置く大手の旅行予約プラットフォーム（OTA）であっても、日本の居住者に向け事業を推進する以上、日本の消費者契約法のルールを遵守しなければなりません。

直訳的で難解な英語風の規約から、「明確かつ平易な日本語表記」による利用規約の策定が強く求められます。

アゴダ社との和解が果たす3つの意義

利用者が「返して」と言える利用規約になった

損害が出たときや間違った請求をされたときに、対応を求められる利用規約になりました。

「予約したから大丈夫」という利用者の当たり前の安心が守られた

理由のない勝手なキャンセルや請求の制限が削除され、確定した予約が確保される利用規約になりました。

海外プラットフォームにも求められる「日本法の遵守と消費者保護」

国際的な企業であっても、日本でサービスを提供する以上、日本の消費者を守る考え方に合わせた分かりやすく公平な規約を作らなければならないという明確な前例を示しました。

今回の和解を受け、他のプラットフォーム事業者に対し期待すること

- **明確な利用規約の設定**: 日本の消費者契約法の趣旨に沿った、消費者にとってわかりやすくかつ明確な利用規約を整備すること。
- **国内代理人の設置**: 日本国内に代理権限を有する者を設置し、法的手続きやトラブル対応をスムーズに行える体制を整えること。
- **迅速な対応窓口の整備**: トラブルが生じた際に消費者からの連絡へ迅速に対応できるカスタマーサポート窓口を設置すること。
- **積極的な紛争解決と補償**: トラブル発生時には、問題解決に向けた積極的な対応やしかるべき補償を行うこと。

注意

海外プラットフォームを利用する時の注意点

- **事業者の所在確認**: 利用するプラットフォームは日本国内の企業かどうかを確認しましょう。海外所在の外国法人の場合、トラブル発生時の交渉や法的対応が難航するリスクがあります。
- **サポート窓口の有無を確認**: 不測の事態（サービスの不提供や品質不足など）が発生した際に、国内で迅速に対応や補償を行ってくれる問い合わせ窓口が整備されているかを事前に確認しましょう。
- **自己責任の意識**: プラットフォーム事業者は原則としてサービス（宿泊など）の当事者ではないため、サービス不備の責任を負わない場合があることに留意しましょう。
- **総合的な判断**: 単に利便性や格安な表示価格のみに捉われず、リスク面も含めて利用を選択しましょう。



詳しくは、和解内容について弁護団から出されたコメント全文をお読みください

https://saitama-higainakusukai.or.jp/agoda/2600908_01.html



注意喚起

1日10億円が詐欺被害で失われています

令和8年上半期における特殊詐欺およびSNS型詐欺の状況が警察庁より公表されました。

- 上半期だけで被害の総額は **1,816.2億円**と、**前年から約620億円も増加**。
- 1日当たりの被害額は約10億円 (1,816.2億円÷180日で計算)

※詳しくは [特殊詐欺の認知・検挙状況等について](#) | 警察庁 Web サイト



SNS型投資詐欺: 797.9億円

爆発的に増加!

前年比105%増の5,893件

被害額は126%増の798億円と倍増



ニセ警察詐欺: 507.9億円

警察官や官公庁をかたる手口で、前年より約109億円被害が増加



SNS型ロマンス詐欺: 246.6億円

恋愛感情や親近感を悪用

200億円を超える被害水準が続く

【詐欺の入口から被害まで】

ステップ1
SNSでの「入り口」
バナー広告やDM



ステップ2
LINEへの誘導



ステップ3
外部の目が届かない中
でのマインドコントロール
⇒詐欺被害



特殊詐欺は決して他人事ではありません。

SNS広告やDMからのLINEへの誘導は、まず詐欺を疑いましょう!

予告

消費者被害アンケート・めやすばこ「機能性表示食品」を実施します

2015年4月に制度化、販売が開始された機能性表示食品の登録数は約7,000件に達しています(2026年8月現在)。企業の責任において科学的根拠に基づき食品の機能性をうたうことができる機能性表示食品ですが、紅麹に関する健康被害も記憶に新しいところです。正しく理解した上で購入できるよう、機能性表示食品について理解を深めることを目的とし、アンケートを実施します。10月以降、なくす会ホームページなどでご案内します。

被害回復

ライフティ(株)に対する被害回復訴訟控訴審判決を受け、上告しました

共通義務確認訴訟(第1段階の訴訟)における控訴審判決を不服として、2026年6月30日に最高裁判所に対して上告及び上告受理申立てを行いました。

なお、ライフティ(株)は、なくす会の訴訟が継続している間、通知書を送っている消費者への請求を留保すると表明しています。ライフティ(株)から請求を再開された場合は、消費生活センターへご相談ください。



差止請求

訴訟や申入れ活動を行っている事案(2026年9月10日現在)

事業者	概要
RISU Japan(株)	(通信教育事業者)【差止請求(41条書面)】 「RISU 算数」の利用規約やサイト上の一部表記の修正を求めており、今後改定するとの回答に対して検討しています。
デジタルデータソリューション(株)	(データ復旧事業者)【差止請求(41条書面)】 サイト上の「復旧率最高値 95.2%」という表示の修正などを求めており、修正するとの回答に対して再度問合せを行っています。
エンターテイメント(株)	(チケット仲介サイト事業者)【差止請求(41条書面)】 チケットが利用できなかった際の賠償額は商品代金額相当額を上限とする規約の修正を求めており、修正するとの回答に対して問合せを行っています。
(株)ファーマフーズ	(通信販売事業者)【差止請求(41条書面)】 薄毛治療薬・育毛剤「ニューZ」に関するインターネット広告上の本件商品の使用前後における画像の使用停止を求めています。
(株)egg	(分電盤交換工事事業者)【申入れ】 クーリング・オフ期間経過後の注文者都合による契約解除の場合に、工事請負代金の50%を支払う旨の契約条項の使用停止を求めています
GMOインターネット(株)	(ドメイン登録サービス事業者)【申入れ】 事業者が提供するサービス「お名前.com」のホームページサイトにおける「お支払い方法を選択してください。」と題する画面、自動更新・更新料の有無、及び更新料の金額表示の適切な修正を求めています。
(株)ハーブ健康本舗	(通信販売事業者)【申入れ】 「ヒザこし万歳 PREMIUM(プレミアム)」に関するインターネット広告上の一部表示の使用停止、または修正することを求めています。

なくす会では、訴訟、差止請求、申入れを行った場合は、ホームページに公表しています。



トラブルに遭遇してしまったら、消費生活支援センター市町村の消費者相談窓口へ迷わず相談を!

◆埼玉県消費生活支援センター(彩の国くらしプラザ内) Tel048-261-0999

◆全国共通 消費者ホットライン Tel188(いやや!)(お住まいの市町村相談窓口につながります)

