

令和 7 年 9 月 19 日

やまなし消費者支援ネットと株式会社クア・アンド・ホテルとの間の
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やまなし消費者支援ネット（以下「やまなし消費者支援ネット」という。）が、株式会社クア・アンド・ホテル（以下「クア・アンド・ホテル」という。）に対し、クア・アンド・ホテルがホームページ上で公開する施設利用規約の下記条項（以下「本件条項」という。）が、消費者契約法（以下「法」という。）第 8 条第 1 項各号^(※1)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、本件条項の削除又は修正を求めた事案である。

(本件条項)

第 8 条（ロッカーキーのお取扱い）

ロッカーキーは、当館滞在中は常に携帯し、所持をもって本人とみなします。館内にて紛失された場合は、直ちに従業員まで連絡し、お帰りの際までに発見されない場合は、預かり金を徴収することもございます。なお、ロッカー収容物についての紛失事故は責任を負いかねますので、現金、貴重品はフロントにお預けください。

第 9 条（寄託物等のお取扱い）

1. お客様が当館内にお持込みになった物品（現金、貴重品を含み、以下「物品等」と表記します。）については、フロントにお預けください。お客様がフロントにお預けになった物品等について、滅失、毀損等の損害が生じたときは、当館の故意又は過失による場合に限り、当館は、その損害を 10 万円を上限として賠償します。但し、現金その他の高価品については、フロントにお預けになる際にお客様が予めその種類及び価額を明告されなかった場合には、当館の故意又は重大な過失により滅失、毀損等の損害が生じたときを除き、当館はその責任を負いません。
2. お客様が当館内にお持込みになった物品等であってフロントにお預けにならなかったものが滅失、毀損等した場合、当館はその責任を負いません。但し、当館の故

意又は重大な過失により滅失、毀損等の損害が生じたときは、当館はその損害を10万円を上限として賠償します。

(理由)

本件条項のうち第8条の「ロッカー収容物についての紛失事故は責任を負いかねますので、」という部分は、クア・アンド・ホテルの故意又は過失の有無にかかわらず(故意又は重過失がある場合でも)、クア・アンド・ホテルの債務不履行及び不法行為に基づく損害賠償責任の全部を免除するものであり、法第8条第1項第1号及び第3号に規定する消費者契約の条項に該当し、無効である。

本件条項のうち第9条第1項及び第2項は、利用客が持ち込んだ物品等の滅失、毀損等につき、クア・アンド・ホテルに故意又は重大な過失がある場合でも損害賠償額の上限を10万円と定めることにより、クア・アンド・ホテルの損害賠償責任の一部を免除し、又はクア・アンド・ホテルに損害賠償責任の限度を決定する権限を付与するものであり、法第8条第1項第2号及び第4号に規定する消費者契約の条項に該当し、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、又は当該事業者はその責任の有無を決定する権限を付与する条項
- 二 事業者の債務不履行(当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。)により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除し、又は当該事業者はその責任の限度を決定する権限を付与する条項
- 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 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(当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。)により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除し、又は当該事業者はその責任の限度を決定する権限を付与する条項

2・3 [略]

(注) 上記差止請求が行われた日現在の規定

(2) 結果

やまなし消費者支援ネットは、令和7年3月25日、クア・アンド・ホテルに対す

る申入れを開始し、クア・アンド・ホテルにより申入れの趣旨に沿う対応がなされたものとして、同年6月3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やまなし消費者支援ネット（法人番号 7090005006903）

3. 事業者等の氏名又は名称

株式会社クア・アンド・ホテル（法人番号 9090001000552）

4. 当該事案に関する改善措置情報^{（※2）}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条及び第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