

令和8年6月10日

消費者被害防止ネットワーク東海と Forward 株式会社との間の
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消費者被害防止ネットワーク東海（以下「消費者被害防止ネットワーク東海」という。）が、Forward 株式会社（以下「Forward」という。）に対し、Forward が運営するトランポリン等のスポーツ施設「exstretch」の会員規約（以下「本件規約」という。）及び誓約書（以下「本件誓約書」という。）の条項（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 項第 1 号及び第 3 号^(※1)並びに法第 10 条に規定する消費者契約の条項に該当するものとして本件条項の修正を求めた事案である。

(本件条項)

- ① 本件規約のうち、手荷物の盗難等が発生した場合に、Forward に過失がある場合であっても Forward の責任を全部免除する旨を定める条項
- ② 本件規約のうち、駐車場や施設内で事故・トラブル等が発生した場合に、Forward に過失がある場合であっても Forward の責任を全部免除する旨を定める条項
- ③ 本件誓約書のうち、施設内で事故等が発生した場合に、Forward に過失がある場合であっても Forward の責任を一切追求しない旨を定める条項
- ④ 本件誓約書及び本件規約のうち、Forward に故意又は重過失がない限り、請求できる損害賠償の金額を当日の利用者の利用額に限定する旨を定める条項

(理由)

ア 本件条項①は、管理体制の不備といった Forward 側の過失等によって利用者が手荷物の盗難等に遭った場合であっても、Forward の責任を全部免除する旨を定めるものであり、事業者の債務不履行ないし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する条項といえ、法第 8 条第 1 項に該当するこ

とから、無効である。

イ 本件条項②は、駐車場や施設内における設備の瑕疵といった Forward 側の過失等によって事故・トラブルが発生した場合であっても、Forward の責任を全部免除する旨を定めるものであり、事業者の債務不履行ないし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する条項といえ、法第 8 条第 1 項に該当することから、無効である。

ウ 本件条項③は、施設内における設備の瑕疵といった Forward 側の過失等によって事故・トラブルが発生した場合であっても、Forward の責任を全部免除する旨を定めるものであり、事業者の債務不履行ないし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する条項といえ、法第 8 条第 1 項に該当することから、無効である。

エ 本件条項④は、Forward に故意又は重過失がない場合には、事故・トラブルが発生した場合であっても、Forward が利用者に対して負う損害賠償額は利用者の当日の利用額に制限する旨を定める。しかし、トランポリン等が設置されている「exstretch」の性質上、軽過失による設備の不具合等であっても、利用者が重度の後遺障害を負ったり、死亡したりする事故が発生し得る。その場合、Forward が利用者を負うべき損害賠償額が数千万円を超える場合も想定され得るところ、損害賠償額を数千円程度の利用者の当日の利用額に制限することは、信義則（民法第 1 条第 2 項）に反して消費者の権利を一方的に制限する条項といえ、法第 10 条に該当することから、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 [略]

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 [略]

2・3 [略]

(消費者の利益を一方的に害する条項の無効)

第十条 消費者の不作為をもって当該消費者が新たな消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたものとみなす条項その他の法令中の公の秩序に関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し又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、民法第一条第二項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする。

(注) 上記差止請求が行われた日現在の規定

(2) 結果

消費者被害防止ネットワーク東海は、令和7年7月23日、Forwardに対し、本件条項についての申入れを開始し、Forwardにより申入れの趣旨に沿う対応がなされたものとして、令和8年3月17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消費者被害防止ネットワーク東海(法人番号 6180005007083)

3. 事業者等の氏名又は名称

Forward 株式会社 (法人番号 9180301030562)

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、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