

令和8年10月16日

埼玉消費者被害をなくす会と Agoda Company Pte. Ltd. 及び Agoda International Japan 株式会社との間の裁判上の和解について

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. 裁判上の和解の概要

(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埼玉消費者被害をなくす会（以下「原告」という。）が、国内外の宿泊施設及び航空券等の検索・予約をインターネット上のプラットフォーム（以下「本件プラットフォーム」という。）を通じて行うことができるサービス「アゴダ (agoda)」(以下「本件サービス」という。)を提供するAgoda Company Pte. Ltd. (以下「被告アゴダ社」という。)及び被告アゴダ社の日本法人であるAgoda International Japan株式会社（以下、被告アゴダ社と併せて「被告ら」という。）に対し、被告らが消費者との間で本件サービスの利用契約を締結するに際して使用する利用規約（以下「本件利用規約」という。）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項各号又は第10条^(※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、被告らが消費者との間で本件サービスの利用契約を締結するに際し、本件条項を含む契約の意思表示を行わないこと等を求めた事案である（令和5年12月6日付でさいたま地方裁判所に対して訴訟を提起）。

(本件条項)

- ① 本件プラットフォーム及び本件サービスの品質・結果についてあらゆる保証を否定した上で、消費者に生じた損害に関して被告アゴダ社の賠償責任を全部免除する旨を定める条項
- ② 債務不履行、不法行為に限らずいかなる法的根拠によっても、関連する第三者も含む被告らが損害賠償責任その他一切の法的責任を負わない旨を定める条項
- ③ 消費者が宿泊施設等の関係者から被った損害について、被告アゴダ社が負う可能性のある共同不法行為等に基づく損害賠償責任を全部免除する旨を定める条項

- ④ 本件サービスの債務不履行及び債務の履行の際にされた不法行為による損害賠償責任について、被告アゴダ社に故意又は重過失がある場合にも被告アゴダ社の責任を一部免除する旨を定める条項
- ⑤ 被告アゴダ社の賠償責任の全部又は一部の免除について、本件利用規約に定める救済措置が違法である場合でも賠償責任の全部又は一部の免除に消費者が同意する旨を定める条項
- ⑥ 被告アゴダ社による過大請求又は誤請求があった場合の返金に関して、消費者に「可能な限り早く」申し立てることを要求し、「不当に遅れて」申し立てた消費者による請求は無効とみなされる場合がある旨を定める条項
- ⑦ 被告アゴダ社が消費者の予約リクエストを理由なく拒否することができる旨及び既に成立した契約の効力を理由なく否定できる旨を定める条項
- ⑧ 被告アゴダ社の裁量により、消費者の不当利得返還請求権を消滅させることができる旨を定める条項
- ⑨ 消費者に対して、被告アゴダ社及びその関連会社らとの関係で、消費者に故意・過失がある場合に限らず極めて広汎な責任原因を規定し、弁護士費用も含めた損害賠償額の補償等を求める旨を定める条項

(理由)

- ア 本件条項①は、本件プラットフォーム及び本件サービスの品質・結果についてあらゆる保証を否定した上で、本件プラットフォームの情報や広告素材、サービス中断や被告らが送信するメールのウイルス等に起因して生じた消費者の損害に関して、被告アゴダ社の賠償責任を全部免除するものである。被告らによる本件プラットフォーム及び本件サービスの適切な提供は、本件サービスの利用契約の要素たる債務であり、債務の本旨に従った履行がされない場合や、被告らが債務を履行する際に不法行為を行った場合についてまで被告アゴダ社の責任を全部免除する本件条項①は、法第8条第1項第1号及び第3号に該当し、無効である。
- イ 本件条項②は、関連する第三者も含む被告らが債務不履行、不法行為に限らずいかなる法的根拠によっても損害賠償責任その他一切の法的責任を負わないとする内容であり、被告らの債務不履行責任及び債務の履行に際してされた不法行為責任を全部免除するものであることから、法第8条第1項第1号及び第3号に該当し、無効である。
- ウ 本件条項③は、消費者が宿泊施設等の関係者から被った損害について、被告アゴダ社が法律上負う可能性のある共同不法行為等に基づく損害賠償責任を全部免除するものであり、法第8条第1項第3号に該当し、無効である。
- エ 本件条項④は、本件サービスの債務不履行及び債務の履行の際にされた不法行為による損害賠償責任について、被告アゴダ社に故意又は重過失がある場合にも責任

を一部免除するものであり、法第8条第1項第2号及び第4号に該当し、無効である。

オ 本件条項⑤は、被告アゴダ社の賠償責任の全部又は一部の免除について、本件利用規約に定める救済措置が違法である場合でも被告アゴダ社の賠償責任の全部又は一部の免除に消費者が同意するという内容である。上述の各条項の内容と相まって、本件条項⑤は、被告アゴダ社の賠償責任を全部又は一部を免除するものといえることから、法第8条第1項各号に該当し、無効である。

カ 本件条項⑥は、消費者が返金を「可能な限り早く」申し立てることを要求し、「不当に遅れて」申し立てた請求は無効とみなされる場合があるとの文言を用いているところ、「可能な限り早く」、「不当に遅れて」との文言からは、数週間ないし数か月といった程度の期間と解するのが通常であり、少なくとも民法第166条所定の期間であると読み取ることができないから、任意規定に比して消費者の権利を制限するものである。また、前記のような文言は、極めて抽象的かつ消費者が権利行使可能な期間を読み取ることができないものであり、これにより消費者の不当利得返還請求を抑制し消費者の不当利得返還請求権の行使を一切許さないとする効果も重大であるといえる。そのため、本件条項⑥は、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものであるといえ、法第10条に該当し、無効である。

キ 本件条項⑦は、被告アゴダ社において、⑦本件サービスの利用契約に基づく予約リクエストを理由なく拒否することができる旨及び④既に成立した契約の効力を理由なく否定できる旨を定めるところ、このような定めは、任意規定に比して消費者の契約に基づく権利を制限するものである。

⑦につき、理由なく予約リクエストを拒否することは、他の消費者と合理的理由なく差別するものであり、④につき、一般的に、消費者は予約が理由もなくキャンセル等されることはない信頼して旅行計画を立てており、かかる信頼は強く保護されるべき利益であって、被告アゴダ社による理由のないキャンセル等は、旅行計画が白紙になったり、再度計画に応じた宿泊施設や航空券を高額な代金で手配しなければならないなど、消費者へ及ぼす実際上の不利益は著しい。そのため、本件条項⑦は、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものであるといえ、法第10条に該当し、無効である。

ク 本件条項⑧は、被告アゴダ社の裁量により消費者の不当利得返還請求権を消滅させるものであり、任意規定に比して消費者の権利を制限するものである。そして、本件条項⑧は、被告アゴダ社の無制限な裁量によって、解約された契約にかかる支払済み代金の返金を受けるという消費者の当然の権利を全部はく奪するものであり、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものといえることから、法第10条に該当し、無効である。

ケ 本件条項⑨は、消費者に故意・過失がある場合に限らず、極めて広汎な責任原因

を規定し、任意規定に比して消費者の義務を加重するものといえる。そして、本件条項⑨は、被告らについて広汎な免責及び損害賠償額の制限を規定している一方で、消費者に対しては広汎な責任原因と被告らが賠償義務を負わないと規定する損害まで賠償の範囲に含めるなど、甚だしい不均衡を生じさせているといえることから、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものであるといえ、法第 10 条に該当し、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]

(消費者の利益を一方的に害する条項の無効)

第十条 消費者の不作为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つて、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) 上記の訴訟が提起された日現在の規定

(2) 結果

本件において、令和8年7月16日、原告と被告らとの間で、別紙のとおり裁判上の和解が成立した。

2. 適格消費者団体の名称

特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会(法人番号 1030005001873)

3. 事業者等の氏名又は名称

Agoda Company Pte. Ltd.

Agoda International Japan 株式会社(法人番号 1011001104655)

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

和解条項

- 1 原告と被告らは、被告らが、消費者との間で契約を締結するに際し、別紙契約条項目録記載の各条項につき、その利用を停止したことを相互に確認する。
- 2 被告らは、今後別紙契約条項目録記載の各条項を利用しない
- 3 原告は、その余の請求を放棄する。
- 4 原告と被告らは、原告と被告らの間には、本件に関し、本和解条項に定めるもののほか何らの債権債務がないことを相互に確認する。
- 5 訴訟費用は各自の負担とする。

契約条項目録

アゴダプラットフォームおよび予約に関する利用規約 バージョン 6.1

施行日：2025 年 11 月 3 日

契約条項

35.3 本プラットフォーム（本プラットフォーム内のすべてのサービスおよびコンテンツを含む）は、「現状有姿」および「現時点で提供可能な状態」で提供されます。当社は、取引、使用、取引慣行もしくは履行過程、または生成 AI アルゴリズムもしくはこれに類似するテクノロジーを用いたサービスの使用のいずれから生じたものであるかを問わず、明示的、黙示的、またはその他の性質を有するあらゆる保証（適合性、商品性、安全性、権利の非侵害、および特定の目的への適合性、ならびに本プラットフォームに中断、エラー、およびその他の不正確性がないことの保証を含むが、これらに限定されない）を否認します。

35.4 当社は、（i）リクエストの受諾、（ii）本プラットフォームを通じた旅行商品の利用可能状況、（iii）本プラットフォームを利用することで得られる結果、および（iv）お客様が本プラットフォームを通じて利用可能な旅行商品について最安値の提示を受けることに関して、いかなる保証および表明も行いません。

35.5 本条の一般性を損なうことなく、適用法に基づいて認められる最大限の範囲において、アゴダは次の各号に定める事由に起因または関連して生じる一切の責任を否認します。

35.5.1 本プラットフォーム上のエラーまたは不正確性（説明、価格設定、予約可能性、写真、特徴、含まれるものと含まれないもの、クチコミおよび評価の誤りを含むが、これらに限定されない）。なお、アゴダは、予約の利用可能状況や料金の誤りをいつでも修正できる権利を有します。

35.5.2 本プラットフォームに含まれている、または本プラットフォームを通じてアクセスされる素材（当社がお客様を誘導した先の他のウェブサイト上の素材を含む）の適法性、品位、または適切性。

35.5.3 第三者が提供し、本プラットフォームに表示される広告素材（これらの広告素材のエラー、脱漏、または不正確性を含むが、これらに限定されない）。

35.5.4 本プラットフォーム上の当サービスまたはコンテンツに関して表示される情報、およびこれらに関する提案または推奨（その目的は問わない）。

35.5.5 本プラットフォームの中断、ならびに本プラットフォーム上で、および本プラットフォームを通じて提供されるサービスの中断。

35.5.6 当社が送信する可能性があるメールに含まれているウイルスまたはその他の有害なコンポーネント。

35.6 適用法が認めている範囲において、対象当事者は、いかなる場合も、直接損害、特別損害、間接損害、付随的損害、懲罰的損害賠償金、填補損害賠償、および結果的損害、ならびに直接損失、特別損失、間接損失、付随的損失、懲罰的損失賠償金、填補損失賠償、および結果的損失（その種類は問わない）に対する責任を負わないものとし、これらには以下を含みますが、以下に限定されません。

35.6.1 実際の収入または予期していた収入の喪失（直接的か間接的かは問わない）。

35.6.2 実際の利益または予期していた利益の喪失（直接的か間接的かは問わない）。

35.6.3 契約または取引の喪失（直接的か間接的かは問わない）。

なお、当該損失および損害が、本規約に起因または関連してどのように発生したかは問いません。また、当社が当該損害が発生する可能性を知らされていた場合であっても同様とします。本条は、損害賠償の根拠が、契約、不法行為（過失を含む）、法定義務への違反、またはその他（本規約における補償義務を含む）のいずれであるかを問わず、適用されます。

35.7 お客様は、旅行サプライヤーまたはその他の第三者が提供する旅行商品をアゴダグループが直接または間接的に運営または管理していないこと、また、お客様が本プラットフォームまたは当サービスを利用した結果として、お客様が旅行サプライヤーまたはその他の第三者との間で行う取り決めについて、当社が管理権を一切有さず、責任を一切負わないことを認め、これに同意します。また、お客様は、お客様と旅行サプライヤーまたはその他の第三者との間に紛争が生じた場合、アゴダはこれに関与する義務を負わないことを認め、これに同意します。アゴダは、お客様が旅行サプライヤーまたはその他の第三者から被った損失または損害に起因または関連する責任をすべて否認します。確定予約の不履行があった場合（パートナーもしくは旅行サプライヤーまたはその両方の破産、更生、組織再生、支払不能、解散、または清算が原因である場合を含む）、お客様は、当社ではなく、当該パートナーもしくは旅行サプライヤーまたはその両方に対してのみ請求権を有することに同意します。

35.8 お客様による本プラットフォームもしくは当サービスの利用、または本プラットフォームを通じて行われたお客様の予約、または本プラットフォームを通じて提供された商品もしくはサービスのお客様による利用に起因し、または何らかの形で関連する損失および損害について、当社に賠償責任があると判断された場合、アゴダグループの賠償責任の総額は、(a) 確認メールに記載されている、お客様が購入した旅行商品の合計金額（単独の旅程であるか、関連する一連の旅程であるかは問わない）、または (b) 250 US ドル（または現地の通貨建てでの同等額）のうち、より低い方の金額を超えないものとし、アゴダによる過大請求または誤請求があった場合は、前述の規定にかかわらず、お客様は誤りのあるすべての請求について申立てをすることができます。申立ては、当該申立ての原因となる事由が生じた後、可能な限り提出してください。不当に遅れた申し立ては、適用される出訴期限に準じて無効とみなされる場合があります。

35.10 お客様は、前述の賠償責任の制限がお客様とアゴダとの間のリスク配分を反映したものであること、また、本規約に定める救済措置のいずれかが適用法に違反している場合でも、前述の賠償責任の制限は存続することに同意します。

7.6 現地法で禁止されている場合を除き、アゴダは、理由なく予約リクエスト（またはその一部）を拒否する権利、および理由なく確定予約（またはその一部）をキャンセルする権利を有します（旅行サプライヤーを代理して拒否またはキャンセルする場合を含む）。お客様が支払い済みである場合、当社は、次の各号に定める場合を除き、当社の 返金ポリシーに従い、拒否またはキャンセルした部分に関してお客様が支払った額を返金するものとします。

7.6.1 お客様が本規約または適用法に違反している場合。

7.6.2 旅行サプライヤー条件で返金が認められていない場合。

7.6.3 アゴダが、その裁量により、お客様が返金を受ける権利を有しないものと判断した場合（詐欺または悪用の疑いを理由とする判断を含むが、これに限定されない）。

34. 補償

34.1 適用法が認めている最大限の範囲において、お客様は、お客様（またはお客様のアゴダアカウントを使用するその他の者）による以下の行為に起因または関連して生じた一切の賠償責任、損害、および損失（第 35 条に定める賠償責任の制限を超過する弁護士報酬および弁護士費用を含む）について、アゴダグループ、ならびにその子会社およびその他の関連会社、ならびにその各々のパートナー、役員、取締役、従業員、代表者、販売業者、サプライヤー、ライセンサー、および代理人、ならびに本プラットフォームおよびそのコンテンツの作成、後援、宣伝、またはその他の形態による提供に関与するその他の者、ならびに決済サービスプロバイダー、ならびにその他の第三者（以下「対象当事者」）を補償、防御、および免責することに同意します。

34.1.1 適用法または本規約への違反またはこれらの不遵守。

34.1.2 本プラットフォームへのアクセス。

34.1.3 当サービスの利用。

34.1.4 本プラットフォームを通じて取得したプロダクトおよび/またはサービスの予約または利用。

34.1.5 過失または故意による違法行為。

34.1.6 第三者の権利（知的財産権、パブリシティ権、またはプライバシー権を含む

が、これらに限定されない)の侵害または悪用(以下「第三者の請求」)。

34.2 当社は、その単独の裁量により、必要に応じて、第三者の請求に起因または関連して生じた請求または訴訟の防御、および和解交渉に参加することができます。お客様は、事前に当社の書面による承認を得ずに、アゴダグループの権利または義務に不利な影響を与える可能性がある和解を行わないものとします。なお、当社は、お客様に通知した上で、当社の費用負担により、請求または訴訟の独占的防御および管理を引き受ける権利を留保します。