

令和7年8月19日

〒470-0155

愛知県愛知郡東郷町白鳥2丁目20-12

Forward 株式会社 御中

特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海

理事長 荻原典子

(連絡先) 〒461-0001 名古屋市東区泉一丁目7-34 荘苑泉3C

事務局長 伊藤英樹

(TEL : 052-734-8107、FAX : 052-734-8108)

申入書

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

当団体の令和7年1月21日付けの申入書に対し、令和7年2月3日付けでご回答いただき、また会員規約及び誓約書をご修正いただきましてありがとうございました。

ご回答を受けて、会員規約（以下、「本件規約」といいます。）及び誓約書（以下、「本件誓約書」といいます。）については尚も消費者契約法に鑑み不当と思われる記載がありました。そこで、別紙のとおり、再度の申入れをしますので、ご検討の上、貴社の見解や対応につき、令和7年9月19日までに上記連絡先宛書面にてご回答くださいますようお願い申し上げます。

また、本申入書の内容、申入れに対する貴社のご回答の有無、内容及び本申入れ以降の経緯・内容等については、消費者被害発生防止の観点から、当団体のホームページその他適宜の方法により公表することがありますことを申し添えます。

敬具

申入れ事項

第1 本件規約について

当店は、施設内・駐車場における貴重品の盗難・紛失、事件、事故、トラブル等に関し当店が責任を負う場合でも、当店に故意又は重過失がない限り、賠償上限額は当該お客様の当日のご利用額とします（ただし、本条項が法令に違反して無効になる場合は除きます。）。

1 申入れの趣旨

利用者の生命または身体に対する損害が生じた場合を本条項の適用範囲から除外することを明示してください。

2 申入れの理由

当団体の令和7年1月21日付け申入書において、貴社の軽過失により施設内で事故が発生した場合に賠償額を当日の利用額に制限する条項について、利用者の生命または身体に対する損害が生じた場合を本条項の適用範囲から除外していただくなど、消費者契約法10条に適合するように改めるよう申し入れました。

これに対して、貴社から令和7年2月3日付けでご回答いただいた修正後の本件規約は、貴社の軽過失による利用者に対する損害賠償について「事件」、「事故」の場合を含め、当日の利用額に制限したうえで、「（ただし、本条項が法令に違反して無効になる場合は除きます。）」との留保を付しています。

しかし、たとえ上記留保が存在したとしても、消費者契約法や民法を熟知しているわけではない消費者たる利用者が本件規約を読むと、いかなる場合でも、貴社に対して損害賠償請求をすることができるのは当日の利用額に限られるものと誤解をするおそれが大きいと考えられます。

そうである以上、本件規約は、尚も消費者契約法10条に違反するといえます。

そこで、利用者にとって、利用者の生命または身体に対する損害が生じた場合には当日の利用額に限定されるわけではないことが明確かつ平易に解釈でき

るよう、利用者の生命または身体に対する損害が生じた場合を本条項の適用範囲から除外することを明示してください。

第2 本件誓約書について

施設内・駐車場における貴重品の盗難・紛失、事件、事故、トラブル等については原則として自己の責任において対処します。施設運営者やその関係者が賠償責任を負う場合でも、それらの者に故意又は重過失がない限り、賠償上限額は当日の自分の利用額となることに同意します（ただし、本条項が法令に違反して無効になる場合は除きます。）。

1 申入れの趣旨

利用者の生命または身体に対する損害が生じた場合を本条項の適用範囲から除外することを明示してください。

2 申入れの理由

本件誓約書についても、第1・2項におけるのと同様、利用者が本件規約を読むと、いかなる場合でも、貴社に対して損害賠償請求をすることができるのは当日の利用額に限られるものと誤解をするおそれが大いと考えられ、尚も消費者契約法10条に違反するといえます。

そこで、本件誓約書についても、第1におけるのと同様、利用者の生命または身体に対する損害が生じた場合を本条項の適用範囲から除外することを明示してください。

以上