

「Cネット通信・No.93」（2026/5/18）

◆◆改善事例 Forward 株式会社に対する申入れ

～屋内スポーツ施設の免責条項の是正～

■免責条項について

消費者が、スポーツ施設を利用した場合に、施設側の管理不備によって貴重品の盗難に遭ったり、設備の瑕疵によって怪我を負う場合があります。
これらの場合に、施設側が一切の責任を負わないのは不当です。

■Forward 株式会社の運営する「exstretch」における利用規約、誓約書

・Forward 株式会社の運営する「exstretch」における利用規約のうち、貴重品の管理に関する条項において、「貴重品の管理は各自でお願い致します。盗難、紛失の責任は一切負いかねます」と定められ、利用者が手荷物の盗難、紛失に遭った場合、事情を問わず同社の責任が全て免除される内容となっていました。

この点、消費者契約法第8条1項1号・3号は、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につき、無効とする旨規定するとともに、同条2号・4号は、事業者の債務不履行ないし不法行為（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する条項を無効とする旨規定しています。換言すれば、事業者に故意又は重過失がある場合、事業者は一切免責されず、事業者に軽過失がある場合、事業者は全責任を免れることはできないが、一部を免責することは可能として、消費者が受けた損害につき、適正な額の賠償請求ができるようにしています。

そして、本条項は、同社の管理体制の不備等、同社側に起因する事情によって利用者が手荷物の盗難等に遭った場合等、同社に過失がある場合にも責任を全部免除するものと解釈されるため、消費者契約法第8条1項1号・3号により無効となります。

・また、利用規約及び誓約書のうち、施設等の利用に関する条項において、「駐車場、施設内での事故、トラブル等に関しての責任は一切負いかねます。」「当施設内で生じた如何なる怪我・事故・故障についても自己の責任において対処し、施設運営者や関係者の責任は一切追及しないことを誓約いたします。」と定められ、利用者が施設の利用中に事故等に遭った場合、事情を問わず責任が全て免除される内容となっていました。

本条項も、施設内における設備の瑕疵など、同社側に起因する事情によって事故等が発生した場合等、同社に過失があっても責任を全部免除するものと解釈されるた

め、消費者契約法第8条1項1号・3号により無効となります。

そこで、これらの条項を削除するよう、申入れを行いました。

■申入れの結果

同社には、当法人の申入れの趣旨をご理解いただき、各条項について以下の通り消費者契約法8条1項に沿うように改定をしていただきました。

(利用規約)

「当店は、施設内・駐車場内における貴重品の盗難・紛失、事件、事故、トラブル等によりお客様に生命・身体以外に対する損害が生じて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日のご利用額とします。」

(誓約書)

「お客様の生命・身体以外に対する損害が生じて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無い限り、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。」

スポーツ施設等を利用した場合に、施設側の不備により損害が発生したにも関わらず規約等を理由に免責を主張された場合は、お近くの消費生活センターなどで一度相談をしてみてください。

■詳しくはCネット東海のホームページをご覧ください。

<https://cnt.or.jp/topics/post-7892.html>

「2025年度差止請求事例報告会」開催のご案内

当団体の第20回通常総会終了後、当団体主催にて「2025年度差止請求事例報告会」を開催いたします。報告会では、参加いただいた消費生活相談員のみさんの相談業務に役立つよう、2025年度に当団体が取扱った差止請求活動の中から、改善できた事例及び新たに提起した差止請求訴訟について報告し、意見交換ができるよう、1時間の時間を予定しています。

- ・日 時 2026年6月6日(土) 14:00～15:00
- ・会 場 名古屋第一法律事務所会議室(会場・オンラインZoom併用)
- ・内 容 消費生活相談員向け事例報告会
～ 2025年度当団体が取扱った事例の報告 ～
- ・定 員 30人
- ・申込みはこちらから⇒ <https://forms.gle/bFhFxBibu7AWLpED8>

※ご提供いただいた個人情報は、この報告会の運営・連絡にのみ使用します。

■連絡・問合せ 052-734-8107 事務局まで
締め切り 6月3日(水)

新しい消費者庁『消費者団体訴訟制度「成果事例集」』ができました。

■こちらから閲覧・ダウンロードできます(当団体のwebサイト経由)。

<https://cnt.or.jp/topics/post-7895.html>

<会員加入のご案内>

消費者被害防止ネットワーク東海(略称:Cネット)は、団体と個人の会費と寄附金により運営される認定NPO法人です。消費者被害を未然に防止、拡大を防止し、消費者主権が確立された社会を築くためにCネット東海の会員となり、活動への参加や継続的なご支援を賜りますようお願い申し上げます。

●オンラインで加入申し込みをしていただけるようになりました。

詳しくはこちらをご覧ください。⇒ <https://cnt.or.jp/newmember.html>

<寄附のご案内>

消費者被害防止ネットワーク東海(略称:Cネット)は、これまで消費者への相談活動や、不当な約款や勧誘行為などの是正を事業者を求める活動に取り組み、成果を出してきました。より一層東海エリアのみなさまが安心して暮らせるよう消費問題に取り組むべく今後の目標として2015年に制定された【特定適格消費者団体の認定】を目指しています。【特定適格消費者団体の認定】には財政基盤の確立が必要不可欠です。今後も東海のエリアにおいて差止め請求訴訟を提起するなどして、消費者被害を未然に防ぎ、拡大を防止する活動を続けていくため、皆様のご支援を賜りますようお願い申し上げます。

●オンラインで寄附のお申込みをしていただけるようになりました。

詳しくはこちらをご覧ください。⇒ <https://cnt.or.jp/donation.html>

【Cネットからのお願いとお断り】

※ホームページやこのメルマガ通信で、紹介・告知したい記事・イベント等がありましたら、ご投稿をお待ちしています。

※このメルマガの転送も大歓迎です。また、知人や職場の同僚に、Cネットから直送付を希望されるときはお知らせ下さい。(氏名・アドレス・所属)

※このメルマガ通信は事業者への申入れが終了し、改善報告をホームページに掲載

した際に発行いたします。不定期発行ですのでご了承ください。

★この「Cネット通信」の【配信停止・変更】をご希望の方は、恐縮ですが、【配信停止・変更】と記載の上、cnet-tokai@cnt.or.jpへご返信ください。

⇒次回からの配信停止・変更をさせていただきます。

◇Cネットは、主に愛知・岐阜・三重で活動する適格消費者団体です

消費者庁が、昨年4月1日に「COCOliS（消費者団体訴訟制度）ポータルサイト」を公開しました。消費者と（特定）適格消費者団体をつなぐことを目的としています。全国の（特定）適格消費者団体の活動が紹介されています。

COCOliS ⇒ <https://cocolis.caa.go.jp/>