



業種別法務⑦

ホテル業についてー1ー

〒810-0042 福岡市中央区赤坂1-12-15赤坂門プライムビル9F

TEL 092-738-8760 FAX 092-303-8560

<https://jwater-group.com/law/>WEBサイトにて
最新情報をお届けしております

今回のテーマはホテル業についてです。ホテル側のミスによる損害賠償請求やクレーマーに対する対策・対応におけるポイントをQ&A形式で説明しています。

01① ホテルが損害賠償を負うケース



Q: ホテルが損害賠償責任を負う場合の法的根拠は何ですか？

A:一般的には、契約に伴う義務を履行しなかった責任である「債務不履行責任」(民法415条)です。

ホテルが本来提供すべきサービスを提供できなかった場合には、債務不履行責任の問題が生じます。

例)オーバーブッキング、客室タイプの間違い

〈問題〉

ビュッフェで、明らかに料理の絶対数が足りない、補充が全くないうちや、特定の料理があると書いてあるのに実際は提供されていない場合等は、債務不履行になるでしょうか？

答えは、裏面へ



Q: ホテルがお客様に対して負うこととなる安全配慮義務違反とは何ですか？

A:安全配慮義務とは、簡単にいえば、生命・身体・健康が害されることのないように配慮する義務のことです。

ホテル事業者は、サービスの提供者として、当然配慮すべき安全性の確保をしなかった場合にも、債務不履行責任を負い得ます。

ホテル事業者は、安全配慮義務違反を避けるために、ホテル内にどのような危険があるか、どのような対策が必要であるかを分析しておくことが重要です。

ホテルの施設や設備の問題点だけでなく、ホテルで提供しているサービスにも危険性がないか検討しておこう



Q: ホテルが顧客に損害賠償責任を負った裁判例を3つご紹介します。



概要	ホテルの責任、賠償額	解説
1 宿泊客が脳挫傷を起こし、意識障害が生じた状態でトイレで倒れている等の異常な状態であったにもかかわらず、ホテル従業員らが適切な処置をとらず、当該宿泊客が死亡しました。	ホテル側は異常な状態にある宿泊客を速やかに医者に診せるといった適切な処置をとらず、ホテル側が宿泊客に対して負う安全配慮義務に違反したことから、約2000万円の損害賠償請求が認容されました。	従業員が酩酊した宿泊客を見かけた時点で、介抱するなどの十分な対応を取っていれば、その後の転倒・死亡の結果まで責任を負うことはなかった可能性があります。
2 宿泊客が身体の110カ所以上をトコジラミと思われる無数の虫に刺され、虫刺症の被害を負ったとして損害賠償を請求しました。	同室の他の宿泊客は虫に刺されず、多数のトコジラミが当該客室に生息・侵入したことの客観的な裏付けはないが、旅館で被害を受けた苦痛に対する慰謝料として10万円が認容されました。	ベッドにトコジラミがいること自体が安全配慮義務違反とされました。 客室の衛生状態を確保 することも、ホテル事業者の責任です。
3 客室に配膳しようとしていたところ、宿泊客の子どもが客室から飛び出してきて、鍋に入っていた熱された油で熱傷を負い、後遺障害が残ったとして損害賠償を請求しました。	ホテル側は安全配慮義務の一環として、宿泊客が受傷しないよう配慮する義務を負っているとして、約500万円の損害賠償を認めました。 (過失割合は顧客2:ホテル8)	子どもを宿泊客として受け入れているならば、 部屋から子どもが飛び出していく可能性 があるから、危険なものを出入口付近に置いておくべきではないとされました。

弁護士法人如水法律事務所
アソシエイト弁護士 白田晴夏
(福岡県弁護士会所属)
認定IPO実務プロフェッショナル



弁護士法人如水法律事務所
パートナー弁護士 橋本道成
(福岡県弁護士会所属)
認定IPO実務プロフェッショナル

J-Water



Q: ホテルは業務委託先等の行為についての責任を負いますか？

A: ホテル事業者がサービス行為の一部で、業務委託先を使用する場合にも、業務委託先の行為をホテル事業者の行為（履行補助者の行為）として、ホテル事業者が責任を負う可能性があります。

ホテル事業者が直接業務委託先を使用しておらず、ホテル内でサービス提供をしているだけであっても、ホテル事業者にも責任が生じる可能性があります（名板（ないた）貸責任）。



Q: 名板貸責任とは何ですか？

A: 名板貸責任とは、会社が自己の商号を使用して事業又は営業を行うことを他人に許諾することです。

（例）ホテルAが業者Bに対し、Aの名前での営業を許可した場合

名板貸責任が成立すると、ホテル事業者は業者と連帯して責任を負うことになり、損害賠償全額を支払うことになります。



Q: 業者がホテル内のスペースで営業しているに過ぎない場合も、ホテルは名板貸責任を負いますか？

A: ホテルが業者に商号の使用を許諾したわけではなく、単に業者がホテル内のスペースで営業しているにすぎない場合であっても、顧客の立場から別業者であることが分かりづらい場合には、ホテルが業者のミスの責任を問われる可能性があります。



Q: ホテルが名板貸責任で顧客に損害賠償責任を負った裁判例を教えてください。

A:

概要

宿泊客がホテルに出店しているマッサージ店の施術ミスにより、頸椎症性脊髄症を発症し、全介助を要する障害等級2級となったとして損害賠償を請求しました。

ホテルの責任・賠償額

マッサージ店のみならず、ホテルも名板貸責任により責任を負うとして、連帯して約9000万円の損害賠償が認められました。

解説

ホテルが、マッサージ店の施術ミスによって生じた損害賠償責任を、名板貸責任の成立する範囲で全額負担すべきと判断されました。

ホテル事業者は、委託先の行為についても責任が生じ得るため、十分な管理・監督を行ったり、別事業者であることを明確にしたりするなどの対応の検討が必要です。

01② クレーム対応



Q: 対応の難しさはどこにあるのでしょうか？

A:

- ① 顧客の主張がホテル側のミスに起因するものか、単なる言いがかりか判断が難しい場合があること
- ② ホテル側のミスがあったとしても、どこまで責任を負って解決すべきか明らかでない場合が多いこと
- ③ 顧客の主張が言いがかりであっても、顧客という相手方の立場上、顧客の主張を無視することは困難であること



Q: クレーマー対策として意識しておくことを教えてください。

A:

- ① やりとりを記録化すること
 - ・防犯カメラは、クレーマーとのやり取りが発生しやすい場所に設置し、顔がしっかりと映るか確認します。
 - ・ICレコーダーによって音声を残すことも重要です。
- ② 書面に残すこと
 - ・クレーマーとのやり取りが行われた日時、
 - ・先方の要求内容や、それに対する回答内容を、その都度書面に記録しておきましょう。
 - 一定の段階で口頭でのやり取りではなく、要求事項は書面で出してもらうよう、切り替えることも重要です。
- ③ 現場で抱えず、専門の部署に引き継ぐこと
 - 現場の人員不足や不適切な対応をしてしまうリスクを避けるため、クレーマーの要求がある限度を超えた場合には、専門部署に引き継ぎましょう。
 - クレーマーの言動が一定の犯罪行為に該当する場合には、必要に応じて警察を呼ぶ必要がある場合もあります。

【バロンくんのワンポイント解説】

- ① クレーマーによる法的な要求に対しては、普段から対策を講じて、適切な対処をすることが重要です。
- ② クレームが発生したときに、とっさに録画・録音をすることは難しいし、場合によってはクレーマーを刺激し得るので、普段から準備しておきましょう。
- ③ 仮に紛争になったときの証拠となるし、他の従業員とも顧客とのトラブルについて共有しやすくなります。

〈表の問題の答え〉
程度によっては債務不履行になるので
注意が必要です。



次号は、ホテル業界のクレーム対応の続きと情報漏洩問題についてです。