

知って得する!

法律コラム



弁護士 大友 竜亮

その貼り紙、実は無効? 飲食店やホテルが負う商法上の重い責任

弁護士法人よつば総合法律事務所

全国6拠点(千葉・柏・船橋・東京・大阪・名古屋)、弁護士20名以上が在籍している法律事務所。経営法務全般。特に、人事労務問題、契約書等のリーガルチェック、紛争対応(債権回収・株主間紛争・その他企業様の各種訴訟)が主な取扱業務。千葉県内の企業様を中心に450社強の企業様と顧問契約を締結(2024年11月1日時点)。

お問い合わせは、お電話(043-306-1110)かメール(info@yotsubasougou.com)にて。



こちらから企業法務サイトをご覧いただけます。

1 はじめに

よつば総合法律事務所の友友です。飲食店、ホテル、あるいは浴場など、不特定多数の顧客が来集する施設を運営する企業の皆様にとって、避けて通れないのが顧客の荷物の紛失・損傷トラブルです。本日は、あまり知られていないけれど重要な、商法596条の規定について解説します。

2 商法 596 条とは?

商法596条は、飲食店やホテルなどを営業する者が、顧客から預かった荷物および顧客から預かっていない荷物で顧客が施設内に携帯した荷物に対して負う責任を定めています。この条文は、民法の原則よりも営業者側に厳しい責任を課しています。

3 商法 596 条の効果

596条

- ① 旅館、飲食店、浴場その他の客の来集を目的とする場屋における取引をすることを業とする者は、客から寄託を受けた物品の滅失又は損傷については、不可抗力によるものであったことを証明しなければ、損害賠償の責任を免れることができない。
- ② 客が寄託していない物品であっても、場屋の中に携帯した物品が、場屋営業者が注意を怠ったことによって滅失し、又は損傷したときは、場屋営業者は、損害賠償の責任を負う。
- ③ 客が場屋の中に携帯した物品につき責任を負わない旨を表示したときであっても、場屋営業者は、前二項の責任を免れることができない。

条文のポイントを見てみましょう。

- ① 営業者は、顧客から預かった荷物の紛失が不可抗力(天災など、どうしようもなかったこと)であったことを証明できない限り、損害賠償責任を負います。
- ② 顧客が営業者に預けていない荷物であっても、施設の中に持ち込んだ荷物が、営業者の不注意で滅失し、または損傷したときは、営業者は損害賠償の責任を負います。

- ③ 店頭に「貴重品の紛失について、当店は一切の責任を負いません」と掲示していても、その掲示で責任を逃れることは認められません。

4 責任が制限される場面

もともと、上記の責任が制限される場面もあります。

① 高価品の申告がない場合(商法597条)

貨幣や宝石などの高価品については、顧客がその種類及び価額を通知して預けなかった場合、営業者は原則として責任を負いません。

② 責任を免除する特約を結ぶ場合

596条の営業者の責任の規定は、当事者間で合意がない場合に限り適用される法律のルールとされています。したがって、責任を免除する特約を結ぶことも可能です(ただし、内容によっては、免除の特約が無効となる場合もあるので注意が必要です)。

5 現場管理のポイント

このリスクを適切に管理するためには、以下のポイントが重要です。

① 掲示を過信しない

「貼り紙があるから安心」と考えるのは危険です。紛失が起きないような物理的な管理(鍵付きクロークの設置や番号札による管理)を徹底しましょう。

② 高価品の確認をルーティン化する

荷物を預かる際、「貴重品や高価なものは含まれていませんか?」と一声かけ、申告を促す運用にすることで、万が一の際の責任を限定できる可能性が高まります。

③ 「不可抗力」の立証準備

万が一紛失が発生した際に、自社に落ち度がなかったことを説明できるよう、防犯カメラの設置場所や映像の保存期間をチェックしておくことも有効です。

6 さいごに

本日は商法596条を解説しました。法は顧客の安心確保や営業者の信用維持のため、営業者側に高い注意義務を求めています。適切な管理体制を整えることは、トラブル防止だけでなく、顧客からの信頼を守ることに繋がります。具体的な利用規約の作成や現場対応についてご不安な点があれば、ぜひ弁護士にご相談ください。