

## 店舗ビジネスにおける損害賠償請求リスク

弁護士 米山 貴志  
弁護士 田代啓史郎  
弁護士 長光 哲

### Question

当社の店舗・営業所を利用したお客様に COVID-19 の感染者が出た場合に、当社は損害賠償責任を負うのでしょうか。

### Answer

店舗や営業所を運営する企業は、顧客等の生命身体等の安全に配慮する法的義務を負うことがあるため、自治体等の感染拡大防止ガイドライン等に定める通常の水準の措置を怠った結果、顧客等を COVID-19 に感染させた場合には、不法行為等に基づき、本人の治療費、慰謝料、休業損害、家族に生じた損害等を賠償する義務を負うことになる可能性がありますので、留意が必要です。企業としては、このような法的義務を負う事態を避けるべく、適切な消毒、マスク着用、混雑防止、従業員の体調管理・把握、体調不良の従業員の自宅待機等、上記ガイドライン等に従った適切な感染拡大防止措置を確実に実行することが重要です。場合によっては、一時閉鎖や公表も検討する必要があります。万が一、顧客から貴社の店舗等で COVID-19 に感染した旨の主張を受けた場合には、来店日時、滞在時間、対応した従業員、来訪前の行動履歴等の事実関係を確認し、自社の店舗等が原因であったといえるか、顧客が賠償を求める損害の内容・根拠が合理的かなどを分析し、対応を検討する必要があります。

## 1. はじめに

---

店舗や営業所を運営する企業は、顧客等の生命身体等の安全に配慮する法的義務を負うことがあります。そのような法的義務に違反して利用者を COVID-19 に感染させた場合は、不法行為責任や債務不履行責任等に基づき損害賠償責任を負う可能性があります。

そこで、まず、どのような場合に顧客等の生命身体等の安全に配慮する法的義務に違反したと評価される可能性があるか、及びそのような法的義務に違反した場合の損害賠償の範囲についてご説明した上で、顧客等から自社店舗等で感染したとの申告を受けた場合の対応に関する注意点や、損害賠償責任を負うこととなる事態をできる限り避けるための対策として、従業員への教育、感染情報の公開等についてご説明します。

## 2. 顧客等の生命身体等の安全に配慮する法的義務に違反していると評価され得る場合

---

上記のとおり、店舗や営業所を運営する企業は、顧客等の生命身体等の安全に配慮する法的義務を負うがありますが、COVID-19 との関係でこの義務を果たすには、業種や営業形態ごとに適切な感染拡大防止策を採ることが必要であり、特定の対策をすれば義務違反にならないという一律の基準はありません。しかし、適切な消毒、マスク着用、混雑防止、従業員の体調管理・把握、体調不良の従業員の自宅待機など、自治体等の公表している感染拡大防止ガイドライン等<sup>1</sup>に定める水準の措置が一つの目安になります。また、ガイドラインの改訂等を定期的にチェックするほか、世間に普及しており効果が見込まれる対策を導入することも重要です。自社と同じ環境に置かれている、規模や営業形態に共通点のある同業者による取り組みが防止策として効果のあるものと思われる場合には、同レベルの措置を自社でも講じるべきといえます。このように店舗や営業所を運営する企業において通常行ふべきと考えられる COVID-19 の感染防止措置を怠った企業は、顧客等の生命身体等の安全に配慮する法的義務を果たしていないと評価される可能性がありますので、留意が必要です。

## 3. 法的責任が認められた場合に賠償の対象となり得る損害の範囲

---

損害賠償責任が認められた場合には、その企業の法的義務違反行為から通常は生じるであろうと認められる損害や、その企業が予見すべきであった損害について、賠償義務が認められます。例えば、治療費、休業損害、慰謝料、(家族にも感染が拡がった場合における) 家族に生じた損害等が賠償の対象となる可能性があります。COVID-19 は、感染力の強い伝染病であるといわれており、現状では感染した本人のみならずその濃厚接触者も一定期間の隔離が求められることから、感染した顧客本人が入院せざるを得なかった場合の休業損

---

<sup>1</sup> 例えば、東京都の事業者向け感染拡大防止ガイドラインとして、下記 URL 参照。

<https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/1007942/1007968.html>

内閣府が取りまとめている各業界団体のガイドラインとして、下記 URL 参照。

<https://corona.go.jp/prevention/pdf/guideline.pdf>

害や逸失利益に加えて、その濃厚接触者が被った治療費や逸失利益等の損害も賠償の対象とされる可能性も、事情によっては否定できないと思われます。具体的にどの程度の額が認められるかは、感染者の症状の程度や、リモートワークでの勤務の可能性の有無といった休業の要否及び長さ、顧客側の事情等の種々の事情を考慮して事案に応じた額が認められるものと思われます。例えば、前橋地判平成 23 年 11 月 16 日判時 2148 号 88 頁では、公衆浴場で利用者を感染症に感染させた場合の事業主の損害賠償責任について、浴場の設置運営にあたって衛生管理を適切に行い、利用者の生命身体の安全を確保すべき義務に違反した過失があったとして、合計 3493 万 8426 円の損害賠償請求が認められています。内訳として、治療関係費 46 万 1115 円（約 2 か月半の入院費用、通院費用、薬代、訪問看護費用、文書及び診療情報提供料）、付添看護費用 33 万 3794 円（入院付添費用、通院付添費用、将来介護費）、雑費 25 万 8775 円（入院雑費、将来雑費）、交通費 1 万 0140 円（付添人交通費、通院交通費、駐車料金）、休業損害 27 万 9452 円（被害者が 1 人で会社を経営していたため、その会社からの収入年間 120 万円全額が個人の年収とされ、治療開始から症状固定日までの休業が賠償の対象とされています。）、逸失利益 852 万 9360 円（後遺障害等級 3 級、労働能力喪失率 100%とされ、年収 120 万円を 9 年間分）、慰謝料 2190 万円（入通院慰謝料 200 万円、後遺障害 1990 万円）、その他 16 万 5790 円（自宅クリーニング代、介護用ベッド、治療器具代）が認められています。

他に、広島地尾道支判令和元年 10 月 15 日（Westlaw Japan データベース（2019WLJPCA10156002））では、同様に入浴施設で同様の感染症に罹患した場合について、137 万 3668 円（内訳：治療費 3 万 6056 円（入院 9 日間、通院 28 日間）、通院交通費 1 万 2612 円、入院雑費 1 万 3500 円、入院付添費 6500 円、通院慰謝料 130 万円及び弁護士費用 12 万 5000 円から既払いの 12 万円を控除）の損害賠償請求が認められています。なお、この事案では、収入が 0 円とされたため、休業損害も 0 円とされ、後遺障害がないため逸失利益や後遺障害慰謝料等が認められていません。

#### 4. 自社店舗等で感染したとの申告を受けた場合の対応に関する注意点

顧客等から店舗等を利用した際に COVID-19 に感染したという申告を受け、これに対応するにあたっては、損害賠償請求の成否を見極めることも重要です。ここでは、上記 2 の法的義務違反の有無や、その顧客が本当に自社の店舗等で感染したのかという事実関係が問題になり得ます。「自社でこれだけのことをしていたのであるから義務違反があるとは言えない」、「自社でこのような対策を取っていたのであるから、今回のお客さんが自社で感染したとは言えない」といった主張ができるかを整理するため、顧客の名前と連絡先を顧客自身から取得するほか、来店日時、滞在時間、対応した従業員、来訪前の行動履歴等の事実関係、その当時の感染防止策の内容・実施状況や、当時のガイドライン等の内容を確認することも検討に値します。そのためにも、経営する店舗等において、いつ、どのような対策を導入し、どの時点で変更や廃止をしたのかという記録や、その際に参考にしたガイドライン等につ

いての記録を残しておくことも重要になります。万が一、自社の責任は免れないと判明した場合には、解決金や見舞金によって解決に導くことも一つの方法ですが、その際には上記 3 の考え方や裁判例等を参考にして、どの程度の金額が認められ得るのかを検討・分析し、目安にさせていただくことが考えられます。

## 5. 従業員への教育等

---

上記のような損害を顧客に負わせないためにも、上記 1 のような COVID-19 の感染防止措置を遵守するよう、従業員に対して徹底して指導し、実施状況を監督することは不可欠であるといえます。また、従業員に対して日頃から体調に気を遣い、体調不良になった場合にはすぐに会社に伝えるよう教育し、また、体調に疑いのある従業員に対して休暇の取得を容易にすることや、リモートでできる仕事等を行わせるなど、従業員にとって体調不良を申告しやすい環境を整えること、体調不良の疑われる従業員に接客等をさせない体制を整備することが重要といえます。

## 6. 感染情報の公開等

---

万が一、自社店舗等で勤務する従業員が COVID-19 に感染したことが判明した場合には、自社店舗等において接客をしていたなど顧客等に影響が生ずるおそれのある場合は特に、自社のレピュテーション保護の観点から、そして何より顧客の安全の保護の観点から、①当該顧客に個別に感染情報を伝え、あるいは、②感染させた可能性のある顧客を特定できない場合には、広く情報提供するために、接客していた従業員が勤務していた日時や時間を含めた詳細を公表することを検討する必要があると思われます。もっとも、そのような場合でも、従業員の感染情報を取得すること、及びその情報を外部に公開することについては、要配慮個人情報の取得や個人データの第三者提供の問題、プライバシー権の侵害などの問題が存在します。そのため、従業員の感染に関する事実を公表するにあたっては、その従業員の勤務場所や店舗名、勤務期間、担当業務等、店舗等を利用した顧客が自己の感染リスクを適切に判断できる情報を開示しつつ、従業員個人が特定され得る情報は開示しない配慮が必要となります。また、COVID-19 の更なる拡大を防ぐために、一時的に店舗等を閉鎖し、必要な消毒を行い、他の従業員等の感染の有無を検査するなどの安全措置を講じることも十分に検討すべきといえます。

## 7. 結語

---

2020 年 5 月に緊急事態宣言が解除され、COVID-19 が再度流行し始めている中で、感染拡大の防止と事業の継続を両立させる必要があります。防止策を講じていても感染者が生じてしまうことがある中で、どこまで対策を講じるかという問題に明確な正解があるわけではありませんが、万が一自社店舗等に問題があって感染者を出してしまった場合には、上記のとおり相当な金額の賠償義務を負う結果となる可能性も否定できませんので、必要とさ

れる防止策を徹底して感染リスクを低下させることで、事業における損害賠償リスクも低減させることが必要となります。上記の点に注意を払いつつ、感染拡大防止策の作成、実行、見直しを適切かつ継続的に行うことが重要となります。

以上