

平成27年11月24日

〒150-0002
東京都渋谷区渋谷一丁目4番2号
株式会社ボードウォーク 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 杉浦市郎
(連絡先) 〒460-0002
名古屋市中区丸の内2-18-22
三博ビル8階
事務局長 外山孝司
TEL: 052-265-9258
FAX: 052-265-9259

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。

当団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供、消費者の被害の防止及び救済などを目的とし、平成22年4月14日に消費者団体訴訟制度の適格消費者団体として消費者契約法13条の内閣総理大臣の認定を受けている特定非営利活動法人（NPO法人）です。

さて、今般、貴社の会員規約、利用規約、個別規定等につき、消費者保護の観点から検討をさせていただいた結果、消費者契約法その他の法律等に鑑み、消費者の利益を害し不当ないし不適切と思われる条項がありました。

つきましては、別紙のとおり、是正の申入れをさせていただきますので、ご検討の上、貴社の見解や対応につき、平成27年12月25日までに上記連絡先宛に、書面にてご回答くださいますようお願い申し上げます。

なお、本申入れの内容、貴社からの回答の有無及び回答内容、本申入れ以降の経緯・内容等については、消費者被害防止の観点から、当団体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ので、その旨申し添えます。

敬具

申入れ事項

第1 払い戻し義務を一切負わないとする規定

チケットボード会員規約（以下「会員規約」といいます）6条3項

当社は、理由の如何を問わず、既に支払われた料金等の払い戻し義務を一切負わないものとします。

会員規約7条1項本文第3文

また、当社は、理由の如何を問わず、既に支払われた料金等の払い戻し義務を一切負わないものとします。

個別規定：チケット先行販売サービス（以下「先行販売規定」といいます）4条3項

チケットボード会員からの退会、会員資格取り消し等の理由の如何を問わず、当社は会員より既に支払われた料金等の払い戻し義務を一切負わないものとし、また会員は既に利用したチケット先行販売サービスに関する料金の支払いを免れないものとします。

1 申入れの趣旨

会員規約6条3項、7条1項本文第3文、先行販売規定4条3項の規定を削除するか、又は貴社が払い戻し義務を負わない場合（または会員が料金の支払いを免れない場合）を限定して明示してください。

2 申入れの理由

(1) 上記各条項の内容

上記各条項は、貴社が、理由の如何を問わず、会員より既に支払われた料金の払い戻し義務を一切負わないこと（または会員が料金の支払いを免れないこと）を規定しています。

(2) 民法の規定—貴社が払い戻し義務を負う場合があること

しかしながら、貴社の故意過失に基づく債務不履行が生じた場合には、貴社は、会員らの解除に基づく原状回復義務又は損害賠償義務として、会員より既に支払われた料金の払い戻し義務を負うこととなります（民法415条）。

また、チケット購入契約自体が無効とされ、又は取消された場合には、やは

り、貴社は、会員より既に支払われた料金の払い戻し義務を負う（または会員は料金の支払いを免れる）こととなります（民法5条2項、9条、95条等）。

(3) 消費者契約法10条違反

ところで、消費者契約法10条は、民法、商法その他の法律の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比し、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する条項であって、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものは無効と定めています。

本件各条項は、理由の如何を問わず、貴社が会員より既に支払われた料金の払い戻し義務を一切負わないとしている点で、上述した民法の適用による場合に比し、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する条項であって、信義則に反して消費者の利益を一方的に害し、無効であることが明らかです。

(4) 小括

したがって、当法人は、貴社に対し、申入れの趣旨のとおり申し入れます。

第2 理由の如何を問わず、変更、キャンセルできないとする規定

先行販売規定2条2項

チケット先行販売サービスの申込後は、理由の如何を問わず、変更、キャンセルはお受けできません。

個別規定：チケット販売（以下「販売規定」といいます）7条

チケット購入契約が成立したチケットは、理由の如何を問わず、取替、変更、キャンセルはお受けできません。

1 申入れの趣旨

先行販売規定2条2項、販売規定7条の規定を削除するか、又は貴社が取替、変更、キャンセルを受け付けない場合を限定して明示してください。

2 申入れの理由

(1) 上記各条項の内容

上記各条項は、貴社が、理由の如何を問わず、先行販売サービスの申込後、あるいはチケット購入契約成立後は、取替、変更、キャンセルを受け付けないことを規定しています。

(2) 民法の規定—会員が、変更、キャンセルができる場合があること

しかしながら、貴社の故意過失に基づく債務不履行が生じた場合には、会員

は、契約の解除（又は、解除と新たな契約である変更や取替）ができることは当然です（民法541条等）。

また、チケット購入契約自体に無効又は取消原因が認められる場合には、会員は契約の無効又は取消を主張することができます（民法5条2項，9条等）。

(3) 消費者契約法10条違反

本件各条項は、理由の如何を問わず、貴社が、先行販売サービスの申込後、あるいはチケット購入契約成立後は、取替，変更，キャンセルを受け付けないとしている点で、上述した民法の適用による場合に比し、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する条項であって、信義則に反して消費者の利益を一方的に害し、無効であることが明らかなです。

(4) 小括

したがって当法人は、貴社に対し、申入れの趣旨のとおり申し入れます。

第3 申込みの撤回権の事前放棄を定める規定

先行販売規定5条4項

会員は、その購入の申込を撤回する権利のないことを、予め了承するものとします。

1 申入れの趣旨

先行販売規定5条4項を削除してください。

2 申入れの理由

(1) 上記各条項の内容

上記条項は、会員が、予め、購入の申込みの撤回権を一律に放棄することを定めています。

(2) 民法等の規定

しかしながら、承諾期間を定めないうちの契約の申し込みは、承諾があるまでの間、自由に撤回できるのが民法の原則です（民法521条1項反対解釈）。

(3) 消費者契約法10条違反

本件条項は、会員に対し、購入の申込みの撤回権を事前に一律に放棄させる点で、上述した民法等の適用による場合に比し、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する条項であって、信義則に反して消費者の利益を一方的に害し、無効であることが明らかなです。

加えて、本件条項が、チケット購入契約自体に無効又は取消原因が認められる場合の、会員の無効、取消の主張までも制限する趣旨を含むものであるとすれば（民法5条2項、9条等）、その点からも、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する条項であって、信義則に反して消費者の利益を一方的に害し、無効であることが明らかなです。

(4) 小括

したがって当法人は、貴社に対し、申入れの趣旨のとおり申し入れます。

第4 免責事項に関する規定

会員規約14条1項

当社は、本サービスの各種情報の提供、その他本サービスに関連して発生した会員、または第三者の損害について、一切の責任を負わないものとします。ただし、当該損害が当社の故意または重過失により発生した場合は除きます。また、本サービスのご利用は、全て会員の責任において行われるものとします。なお、未成年者による本サービスのご利用は、親権者など保護者の同意と責任において行われるものとします。

1 申入れの趣旨

会員規約14条1項について、貴社の軽過失により発生した損害の賠償責任を全部免除している点を改めてください。

また、同項第3文、第4文（「また、」以下の部分）については、削除してください。

2 申入れの理由

(1) 上記条項の内容

会員規約14条1項第1文、第2文は、貴社の故意または重過失により発生した損害を除き、貴社の損害賠償責任を全部免除する規定となっています。

また、同項第3文と第4文は、これらを併せて読むと、未成年者が貴社のサービスを利用した場合には、親権者の同意があるとみなす規定であるかのように読めます。

(2) 消費者契約法8条1号、3号違反

ところで、消費者契約法8条1号、3号は、事業者の故意または過失（軽過失を含む）に基づく債務不履行又は不法行為に基づく損害の賠償責任を全部免

除する規定を無効と規定しています。

本件会員規約第1文、第2文は、貴社の軽過失により発生した損害の賠償責任を全部免除している点で、同法8条1号、3号に違反することが明らかなです。

(3) 強行法規違反

また、民法5条2項は、法定代理人の同意のない未成年者の法律行為については、取り消すことができる旨を規定しており、同条項は強行法規です。

本件会員規約第3文、第4文は、強行法規違反のため無効であることが明らかなです。

(4) 小括

したがって、当法人は、貴社に対し、申入れの趣旨のとおり申し入れます。

第5 専属的合意管轄を定める規定

会員規約16条2項

協議をしても解決しない場合、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意裁判所とします。

チケットボード利用規約（以下「利用規約」といいます）12条2項

協議をしても解決しない場合、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意裁判所とします。

1 申入れの趣旨

会員規約16条2項および利用規約12条2項を削除してください。

2 申入れの理由

(1) 上記各条項の内容

上記各条項は、貴社と会員間の紛争について、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所（他の裁判所で訴訟を行うことを排除するもの）と定める規定となっています。

(2) 民事訴訟法の規定—管轄裁判所

民事訴訟法4条は、訴えは、被告の普通裁判籍の所在地を管轄する裁判所（普通裁判籍）に属することを規定し、同法5条は財産権上の訴え等につき、それぞれ管轄を有する裁判所を規定していますが、これらの規定によれば、消費者は、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所以外の管轄裁判所にて訴訟を行うこと

ができます。

(3) 消費者契約法10条違反

本件各条項は、消費者が、東京地方裁判所または東京簡易裁判所でしか、第一審の裁判を行うことができないと定めている点で、消費者が、それら以外の裁判所を管轄裁判所として訴訟を行うことができる場合を規定する民事訴訟法4条等の場合に比し、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する条項する条項といえます。

また、消費者が、貴社のチケットボード会員サービスを利用するためには、貴社の各規約をそのまま受け入れざるを得ないこと、貴社は、株式会社電通の国内関連会社であり、資本金6億8000万円（貴社HPによる）を誇る企業であって、個々の消費者とは、訴訟の理解度や情報量、経済力において比較にならないほど優位に立っていることからすると、本条項が、信義則に反し、消費者の利益を一方的に害する条項であることは明らかです。

(4) 小括

したがって、当法人は、貴社に対し、申入れの趣旨のとおり申し入れます。

以上