

平成28年1月21日

〒532-0032 大阪府大阪市淀川区新高5-3-9

有限会社エス・アイ・エフ企画 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) 〒464-0002 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。

私どもは、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する特定非営利活動法人（NPO法人）です。

当団体は、消費者団体や消費者問題に取り組む弁護士・消費生活相談員等の専門家、研究者、一般消費者等によって構成され、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おります。

さて、今般、貴社が定型で利用されている利用規約につき、消費者保護の観点から検討をさせていただいた結果、景品表示法及び消費者契約法に鑑み、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。また、貴社の運営するサイト上の表現にも、消費者の誤認を招くものがありました。

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28年2月21日までに上記連絡先宛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、申入れに対する貴社のご回答の有無・内容及び本申入れ以降の経緯・内容等については、消費者被害発生防止の観点から、当団体のホームページその他適宜の方法により公表させていただくことがありますことを申し添えます。

敬具

申入れ及び問い合わせ事項

第1 貴社の運営するちけさく（全国版）と称するサイト上の表示について

「ちけさく（全国版）」ページ（<http://www.aianet.ne.jp/~ges/databaseticket/>）における料金表示につき、次のとおり申し入れします。

1 申し入れの趣旨

貴社の運営するちけさく（全国版）と称するサイト（以下単に「貴社サイト」ということもあります。）にて、消費者がチケットの購入を申し込むにあたり、チケットの定価価格と手数料価格の合計額が表示されるようにしてください。

2 申し入れの理由

貴社サイトにてコンサート等のチケットを購入する場合、少なくとも、チケット定価と手数料が必要となります。

もっとも、手数料がチケット定価を超えることがほとんどであること、申込を完了するまでの間に、手数料とチケット定価の合計額（最終的に消費者が負担すべき料金額）が全く表記されないことなどから、しばしば、消費者が最終的な負担料金を誤解する状況が生じております。国民生活センターには、この負担料金についての苦情が多く寄せられており、貴社に対しても、この点についての消費者の意見が多く届いていることと思います。

たしかに、貴社サイトには、

【 〇〇〇〇 在庫チケット 代金計算方法】

【チケット定価】+【手数料】+【利用金500円×枚数分】+【送料600円】 =
〇〇〇〇 在庫チケット 合計金額

との記載があります。

しかしながら、当該記載は、チケット在庫一覧表の上部に、小さな字で2行ほど記載されているのみです。

そして、上述のように、手数料がチケット定価を超えるケースが大半であることなどにより、しばしば、消費者が、最終の負担料金について、実際にかかる金額よりも少額である（手数料がチケット定価を含むものである）と誤解する状況が生じております。

この点、景品表示法4条1項2号は、商品又は役務の対価について、実際のものよりも著しく有利であると一般消費者に誤認される表示を禁じております。貴社サイト上の表記は、上述のように、しばしば、一般消費者の誤認

を招来しておりますので、同条項に抵触するおそれがあります。

貴社としても、消費者の誤解を招くことは本意でないと思います。

第2 利用規約について

1 (6)【WWWブラウザの条件】について

本サービスは、W3 コンソーシアムの定めた HTML3.2 準拠の WWW ブラウザをもちいてご利用頂く事を前提としています。上記以外の WWW ブラウザをもちいて生じるいかなる問題についてちけさくは一切責任を負いません。

【申し入れの趣旨】

HTML 3.2に準拠しているWWWブラウザを列挙する形に、記載を改めて下さい。

【申し入れの理由】

消費者契約法3条1項は、「事業者は、消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が消費者にとって明確かつ平易なものになるよう配慮」しなければならないと定めています。

しかるに、貴社規約(6)における「W3 コンソーシアムの定めたHTML 3.2 準拠のWWWブラウザ」との記載は、一般消費者にとっての理解がきわめて困難な内容となっています。また、例えば、インターネットエクスプローラー11では、HTML 3.2の機能が一部使用できないようですが、このような場合も、HTML 3.2に準拠しているといえるのか、判然としません。

そこで、条項を明確化かつ平易化し、消費者が不測の不利益を被らないようにするため、本申し入れに及んだ次第です。

2 (7) 【ご購入後のチケットのキャンセルについて】について

ご購入頂きましたチケットのキャンセルは出品者様に対し一切請求出来ないものとする。申し込み内容と相違したチケットが到着した際は、第9条に定めますチケットの返金手続きを出品者様より受ける形となります。万が一、出品者様からの手続が円滑に行われない場合、ちけさくでチケット代金全額を補償させていただきます。

【申入れの趣旨】

第1文「ご購入頂きましたチケットのキャンセルは出品者様に対し一切請求出来ないものとする。」を削除して下さい。

【申入れの理由】

貴社規約(7)第1文が、民法上の詐欺取消、制限行為能力者取消及び錯誤無効などの主張や、消費者契約法上の不実告知取消の主張など、法律上消費者に認められた、契約の取消、無効、解除ないし解約について、一切の主張ができなくなるという意味であれば、消費者の権利を著しく制限するものといえ、消費者契約法10条に反し無効となります。

【問い合わせの趣旨】

第3文「出品者様からの手続が円滑に行われない場合」とはいかなる場合なのか、具体例を挙げてご回答下さい。

【問い合わせの理由】

「出品者様からの手続が円滑に行われない場合」の解釈によっては、購入者が、出品者からも貴社からも返金されないケースが生じてしまいます。

3 (9) 【ご購入後の公演中止・延期及び返金について】について

出品者様側の過失によりお申し込みされたチケットと異なるチケットが到着した場合は、48時間以内に出品者様迄連絡頂きチケットを出品者様迄お送り下さいませ。出品者様側で確認が取れ次第、直ちに買い手様ご指定の口座にチケット代金及び送料・利用金を出品者様側は速やかに支払うものとする。万が一、出品者様側より返金手続を行われない場合当サイトで全額補償させていただきます。買い手様・出品者様双方でチケット売買契約締結後及び購入後、公演の中止・延期による取引無効・返金・返品等の払い戻しは一切出品者様側へ請求出来ないものとする。但し、契約締結前に中止の発表があった場合はお申し込みの無効・返金を出品者様より行うものとする。尚、返金範囲はお振込み頂きました代金のみとする。公演中止・延期の際にチケットと交換にて返金可能な場合は買い手様ご自身にてチケットを持参の上、主催者側等にお尋ね下さいませ。

【問い合わせの趣旨】

「尚、返金範囲はお振込頂きました代金のみとする」とありますが、これは、貴社ないし出品者側に故意や過失による不法行為や債務不履行があった場合に、損害賠償額を制限する趣旨のものなのか否かについて、ご回答下さい。

【問い合わせの理由】

消費者契約法8条は、軽過失の場合を除いて、債務不履行や不法行為等にもとづく損害賠償額の制限を定める条項を無効としています。

4 (14) 【キャンセルについて】について

出品者様側より最終在庫確認メール到着後のキャンセルは如何なる場合であれ出品者様に対しチケット代金の半額をお支払い下さいませ。ご購入後のキャンセルは第8条に定めます通り、出品者様側へ請求は出来ない形となります

【申入れの趣旨】

本条を削除して下さい。

【申入れの理由】

1 注文者の申込により契約が成立している場合

貴社ホームページ上の記載について、申込の誘引行為とみるのか、(出品者側の)売却の意思表示とみるのか、解釈が分かれうるところです。

仮に、これを(出品者側の)売却の意思表示と解釈した場合、注文者が申込を行った時点で契約が成立したことになります(民法526条)。

そうとすると、貴社規約(14)は、契約成立後のキャンセルにあたり、チケット代金の半額を支払わなければならない、ということを規定していることになります。

これは、チケット代金の半額は、解除にともなう損害賠償額の予定ないし違約金と評価できます。この点、消費者契約法9条1項は、解除にともなう損害賠償額の予定ないし違約金について、事業者が生ずる平均的損害を超える部分は無効であると定めているところ、出品者側が在庫確認メールを送った段階では、少なくともチケット代金の半額にも及ぶ損害は通常生じていないと思われます。

また、「キャンセル」との文言の解釈にもよりますが、これを取消や無効主張なども含む意味で捉えれば、民法上の錯誤無効の主張や制限行為能力取消、その他法による取消などをするにあたって、消費者は、一律にチケット代金の半額を支払わなければならないことになります。これは、信義則に違反し消費者の義務を加重するものといえ、消費者契約法10条により無効となります。

2 注文者の申込によっても未だ契約が成立していない場合

他方、仮に、貴社ホームページ上の記載について、申込の誘引行為と解釈した場合、注文者が申込を行っただけでは、(出品者側の)承諾の意思表示がない以上、契約は成立していないことになります。

そうとすると、貴社規約(14)は、民法521条反対解釈により認められる注文者による申込の撤回にあたり、チケット代金の半額の支払いを課すものといえ、消費者の義務を加重するものといえます。また、チケット代や手数料は安価ではなく、貴社規約(14)は、解除したにもかかわらずその半額を支払わなければならない内容となっていますから、同規約は、信義則に違反し、消費者の義務を加重するものといえますので、消費者契約法10条により無効となります。

5 (16) 【無断キャンセルにて】について

出品者様指定の口座へ入金期限を過ぎても連絡無く入金も無い場合は、出品者様側は強制キャンセルとしチケット代金の全額を請求できるものとする

【申入れの趣旨】

本条項を削除して下さい。

【申入れの理由】

貴社規約(16)は、出品者側が債務不履行解除した場合に、出品者側は、買い手に対し、チケット代金の全額を、損害賠償額の予定ないし違約金として徴収できるとするものです。

上述のとおり、解除にともなう損害賠償額の予定ないし違約金については、平均的損害を超えることはできません(消費者契約法9条1項)。

そして、入金期限については、出品者ないしは貴社が短期間に設定することにより、入金されなかった場合の転売可能性を維持することが可能であり、入金期限を過ぎた段階であっても、キャンセルされたチケットの売却や使用は十分に可能な場合もあると思われまますので、常にチケット代金全額に相当する損害が通常生じるとは思われまません。そして、入金期限を過ぎた段階であっても、キャンセルされたチケットの売却や使用は十分に可能と思われまますので、チケット代金全額に相当する損害が通常生じるとは思われまません。

6 (18) 【悪質なケースについて】について

買い手様が出品者様との契約に対し、非常に悪質なキャンセルを行った場合、出品者様はキャンセル料金を最大でチケット代金全額まで請求できる事とする。入金期限を連絡無く守らなかった場合やチケットを同時に複数お申し込みされ、キャンセルをされた場合等一般的に悪質とされる場合、出品者様側はチケット代金全額を請求できるものとしまます

【問い合わせの趣旨】

「非常に悪質なキャンセル」（第1文）、キャンセルが「一般的に悪質とされる場合」（第2文）の両者について、その関係と、「非常に悪質なキャンセル」を行った場合のキャンセル料金は、チケット代金とともに必要となるものなのか、チケット代金の代わりとなるものなのか、ご回答ください。

【問い合わせの理由】

- 1 貴社規約（18）は、「非常に悪質なキャンセル」があった場合に、買い手に対して最大でチケット代金全額のキャンセル料支払い義務を負わせるというものです（第1文）。

他方、キャンセルが「一般的に悪質とされる場合」、買い手は、チケット代金全額の支払い義務を負います（第2文）。

- 2 この点、文言のみをみると、「非常に悪質なキャンセル」（第1文）は、キャンセルが「一般的に悪質とされる場合」（第2文）に比べて、より悪質なキャンセルであると思われます。

そうであるにもかかわらず、その場合のペナルティとしては、第1文が「最大でチケット代金全額」、第2文は「チケット代金全額」とされていて、第1文の場合の方が低料金となる可能性を秘めている点で、逆にペナルティが軽くなるようにも読め、不可解です。

他方、第1文の場合のペナルティが、チケット代金に加えて、別途、「最大でチケット代金全額」のキャンセル料がかかるということだと、前項の貴社規約（16）の検討にあたり主張したとおり、消費者契約法9条1項に抵触する可能性があります。

また、そもそも、上述のとおり、消費者契約法3条は、契約文言が平易かつ明確であることを要求しています。

7 (20) 【規約の変更】について

本規約はちけさくが必要であると判断した場合、予告なしに変更します。変更後は、変更後の規約のみ有効とします。買い手様・売り手様が本規約の変更に気がつかないことによって生じるあらゆる問題に関して、ちけさくは責任を負いません。

【問い合わせの趣旨】

貴社規約(20)は、買い手の申込後、買い手に不利な規約変更があった場合でも、適用されるのか否か、ご回答下さい。

【問い合わせの理由】

- 1 貴社規約(20)は、貴社が本規約をその都合により変更でき、変更後は、買い手がその変更に気がつかないことによって生じるあらゆる問題に関して、貴社が責任を負わないとするものです。
- 2 この点、貴社が規約を変更した後に買い手が申込を行った場合であれば、その変更された規約の内容の合理性は別論として、形式的には、その規約が適用されること自体は特に問題はないことになると考えられます。

しかし、買い手が申込を既になした後に規約が変更された場合に、買い手がこれに拘束され、かつ、貴社が一切の責任を負わないのであれば、買い手に著しい不利益が生じます。

以上