

平成28年11月24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) 〒464-0075 名古屋市千種区内山3丁目28番2号

KS千種ビル6階F

事務局長 野澤 厚美

(TEL: 052-734-8107、FAX: 052-734-8108)

## 問 い 合 わ せ 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、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。

そこで、貴社宛、平成28年1月21日付で是正の申し入れをいたしました。回答期限である同年2月21日までに回答をいただけませんでした。そのため、同年4月7日、当団体から、貴社宛架電いたしましたところ、貴社からは、「申入書を受け取っており、返事をする必要性は認識していたが、返事の内容については、当社がチケット検索サイト運営をしている会社にすぎず、価格・手数料、キャンセル料は出品者と購入者との取引問題で、当社は一切関わっていないので、申し入れには応えられない。この内容については1週間以内に書面で回答する。」旨のお話をいただきました。

しかしながら、現在に至るまで、貴社から書面での回答が届いておりません。

つきましては、別紙のとおり、問い合わせをさせていただきますので、ご検討の上、平成29年1月12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、本問い合わせの内容、問い合わせに対する貴社のご回答の有無・内容及び本問い合わせ以降の経緯・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

## 問い合わせ事項

### 第1 貴社と出品者（売主）とのかかわりについて

#### 1 問い合わせの趣旨

貴社と出品者（売主）とのかかわりについて、下記の点をご回答下さい。

#### 記

- (1) チケット販売に関する流れについてのお尋ね
  - ① 出品者が貴社に出品を依頼し、貴社のホームページに掲載されるまでの流れ
  - ② 貴社が購入者からチケット購入の申込みを受けてからチケットを発送するまでの流れ（出品者の関与する部分があれば、それがわかるようにご説明ください）
- (2) 販売条件等に関する出品者及び貴社の決定権の所在、裁量の範囲に関するお尋ね
  - ① チケットの値段及び手数料の設定にあたり、貴社は関与しますか、それとも出品者が一方的に決定しますか
  - ② チケットの引渡方法や引渡期限の設定について、出品者の裁量は存じますか
  - ③ チケットのキャンセル料や賠償額の決定、請求方法について、出品者に裁量の余地は存じますか
- (3) 購入者との交渉に関するお尋ね
  - ① チケット購入にあたり、購入者と出品者との間でチケット料金や手数料の代金について、交渉により変更することは可能ですか
  - ② 購入者が購入したチケットに関してトラブルが生じたとき、購入者が交渉を行うのは、貴社ですか、それとも出品者ですか
- (4) その他のお尋ね
  - ① 貴社は、出品者に代わって、ないし出品者のために行う業務について、出品者から金員（名目のいかんを問いません）を受け取ることはありますか。
  - ② 購入者が支払う金員を出品者に支払う際、貴社がその金員の一部を差し引くことがありますか。

以上

なお、ご回答に代えて、それらが判明する資料（契約書、基本合意書、出品規約などの書面）の写しをご提出いただいても結構です。

## 2 問い合わせの理由

貴社は、「当社はチケット検索サイト運営している会社であり、価格・手数料、キャンセル料は出品者と購入者の取引問題で、当社は一切関わっていない。」旨主張されます。

他方、貴社は、購入者（買主）に対して、出品者（売主）に代わってキャンセル料の請求をするなど、検索サイトの運営にとどまらない行為に及んでおり、「代理人」（消費者契約法12条3項、同条4項）であるかのようにも思われます。

そこで、貴社の主張を検討するため、問い合わせの趣旨記載の事項について、回答を求めます。

以上